servicenow

Zurich Employee Service Management

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

servicenow

Sommaire

Gestion des services aux employés....7

Prestation de services RH....10

Informations de prise en charge pour Prestation de services RH....12

Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD)....14

Expériences de recrutement....124

Expériences de développement....294

Gestion du parcours des employés....488

Case and Knowledge Management....727

Documents RH....1062

Espace de travail d'agent....1199

Centre Alumni....1329

Centre du responsable....1341

Centre des leaders....1382

Module d'extension Federal....1404

Vue d'ensemble de Base d'apprentissage....1454

Vue d'ensemble d'Optimisation de la main d'œuvre....1480

Vue d'ensemble de l'espace de travail d'administrateur pour les fournisseurs de services....1543

HR Success Dashboard indicators....1546

Invites proactives....1562

Employee Campaigns for Workplace from Facebook....1593

Intégration de plusieurs instances RH....1601

Intégrer à des systèmes tiers....1615

Prestation de services RH pour le secteur de la santé....1777

Intégrer aux applications ServiceNow....1802

Séparation de domaine et prestation de services RH....1875

Résolution automatique des problèmes pour RH....1881

Tests de démarrage rapide pour Prestation de services RH....1898

Prestation de services RH....1904
[store-future: BEGIN review]
[End]

Unifié Expérience employé....1906

Centre des employés....1911

Centre des employés pour Gestion des services IT....2154

Employee Center Pro....2161

Intégrations Centre des employés....2586

Application Now Mobile....2621

Configurer....2627

Now Mobile expérience pour Centre des employés....2649

Complément ServiceNow pour Microsoft 365....2677

ServiceNow pour Microsoft Outlook....2691

Traduction automatique

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

ServiceNow pour Microsoft Teams et Microsoft 365 2696
ServiceNow pour Zoom 2964
Now Assist pour l'expérience des employés 2981
Délégation granulaire 3006
Explorer 3007
Configurer 3010
Utiliser 3017
Santé et sécurité 3023
Base de Santé et sécurité 3024
Health and Safety Incident Management 3065
Santé et sécurité Rapports de blessures et de maladies 3116
Gestion des tickets de Santé et sécurité 3127
Gestion des contractants Santé et sécurité 3143
Contractor Service Center 3158
Gestion des risques liés à la santé et la sécurité 3170
Expérience mobile pour Santé et sécurité 3254
Now Assist pour Santé et sécurité 3270
Gestion des événements critiques 3284
Lieu de travail sûr 3316
Prestation de services de lieu de travail 3681
Prestation de services de lieu de travail applications 3701
Cœur du lieu de travail 3720
Gestion des réservations du lieu de travail 3862
Gestion des tickets de lieu de travail 4058
Gestion des visiteurs du lieu de travail 4139
Synchronisation du calendrier du lieu de travail 4172
Workplace Space Mapping 4276
Workplace Space Management 4294
Gestion de l'entretien des lieux de travail 4351
Administration des baux du lieu de travail 4380
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 4407
Gestion des déplacements sur le lieu de travail 4420
Prestation de services de lieu de travail pour mobile 4433
Mappage d'intérieur 4602
Centre des lieux de travail 4718
Connecteurs du lieu de travail 4890
Gestion de la réponse d'urgence 4932
Concierge d'espace de travail 5029
Agent sur le lieu de travail pour mobile 5050
WSD pour les emplacements Microsoft 5076
Guichet des services sur le lieu de travail 5084
Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD) 5104

Traduction automatique

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

Gestion des contrats Pro 5155
Explorer 5158
Configurer 5165
Configurer 5251
[store-future: BEGIN review]
[End]
Utiliser 5254
Gérer 5314
Now Assist dans CM Pro 5328
Référence 5387
Prestation de services juridiques 5421
Gestion des requêtes juridiques 5425
Gestion des questions juridiques 5499
Applications de pratique de Legal Service Delivery 5554
Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) 5755
Intégration de Legal Service Delivery 5779
Intégration d'applications tierces pour Legal Service Delivery 5871
Rechercher dans Prestation de services juridiques 5882
Conversations juridiques Agent virtuel 5883
Legal Mobile 5889
Centre de conseil juridique 5899
Centre de services juridiques externe 5914
Explorer Portail de services juridiques 5925
Sécurité dans Prestation de services juridiques 5926
Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Prestation de services juridiques 5928
Workflows dans Prestation de services juridiques 5946
Séparation de domaine et Prestation de services juridiques 5947
Référence de Legal Service Delivery 5949
Demande universelle 5951
Explorer 5953
Configurer 5966
Utiliser 6005
Solutions de Reporting 6014
Agent virtuel 6023
Référence 6030
Intégrer 6038
Tests de démarrage rapide 6039
Espaces de travail d'agent 6040
Tâche universelle 6051
Explorer 6053
Configurer 6059
Utiliser 6072

Traduction automatique

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

Référence....6079
Connecteur de recherche SharePoint Online....6084
Prérequis Connecteur de recherche SharePoint Online....6084
Configurer le Connecteur de recherche SharePoint Online....6087
Indexer les sites pour la recherche....6096
Résultats de recherche Connecteur de recherche SharePoint Online....6099
Référence Connecteur de recherche SharePoint Online....6100
Séparation de domaine et Connecteur de recherche SharePoint Online....6103

Traduction automatique

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

Gestion des services aux employés

ServiceNow® Gestion des services aux employés transforme la façon dont les employés interagissent avec l'organisation en offrant une expérience de service unifiée, personnalisée et proactive dans les départements des RH, des expériences de croissance, des expériences d'embauche et autres. Elle permet aux organisations de fournir des services transparents et interdépartementaux via une expérience numérique unique. Que les employés soient en train d'intégrer, de demander des ressources sur le lieu de travail, de mettre à jour des données personnelles ou d'explorer des opportunités internes, ESM orchestre ces interactions par le biais de flux de travail de bout en bout.



Choisissez l'une des vignettes suivantes pour commencer.

Découvrir les services RH



Découvrez comment Prestation de services RH les applications peuvent vous aider à répondre aux exigences d'une main-d'œuvre moderne

Parcours personnalisés basés sur l'IA



En savoir plus sur les compétences et les options de l'IA générative offertes par Now Assist pour HRSD

Booster la productivité et l'implication des employés



Explorez une expérience moderne en libre-service pour les employés Unified Employee Experience.

Traduction automatique

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

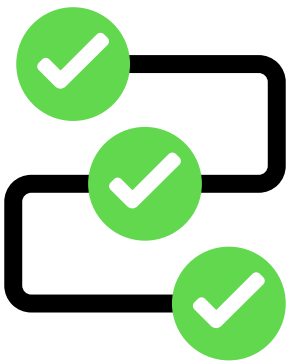
servicenow

Gérez intuitivement l'avancement et le développement de votre carrière.



Utilisez Expériences de développement la suite de produits pour aider les employés à développer, à développer et à atteindre des résultats commerciaux critiques.

Demander une assistance et des services juridiques



Découvrez comment automatiser ou rationaliser les demandes juridiques de routine pour vous concentrer sur les tâches à plus forte valeur ajoutée.

Santé et sécurité



Assurer des conditions de travail sûres et saines pour les employés.

Gérez un lieu de travail sûr et efficace.



Découvrez comment maintenir une expérience simplifiée pour votre lieu de travail à l'aide de Prestation de services de lieu de travail.

Traduction automatique

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

servicenow

Gestion des services aux employés Produits et fonctionnalités

Nom de produit	Description
Centre des employés – Pro	Le ServiceNow® Centre des employés portail permet aux clients de mettre facilement à l'échelle leurs solutions de services dans tous les départements, tels que l'informatique, les ressources humaines, le lieu de travail, le service juridique et l'approvisionnement, avec des workflows numériques.
Case and Knowledge Management	L'application ServiceNow® Case and Knowledge Management vous permet de standardiser la documentation, l'interaction et l'exécution des demandes des employés, ce qui contribue à améliorer l'efficacité et les services RH au fil du temps.
Centre du responsable	Le ServiceNow® Centre du responsable augmente le libre-service des gestionnaires et l'implication proactive avec leur équipe en fournissant des informations et des actions recommandées pour traiter les urgences et les priorités afin de stimuler la réussite de l'équipe. Il permet aux gestionnaires de devenir des leaders grâce à des ressources personnalisées.
Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD)	L'application ServiceNow® Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) résume les informations du ticket, génère des notes de résolution et résume les informations de la messagerie instantanée pour une interaction.
Prestation de services RH Intégration avec des systèmes tiers	Intégrer Prestation de services RH aux systèmes de gestion des RH pour synchroniser les profils des employés, les tâches et d'autres données ; aux systèmes de vérification des antécédents pour demander des vérifications des antécédents ; aux systèmes de signature électronique pour demander des signatures électroniques, etc.
Prestation de services juridiques	ServiceNow® Prestation de services juridiques fournit une expérience unifiée entre les employés qui demandent une assistance juridique et les équipes juridiques concernées.
Base des compétences	L'application ServiceNow® Base des compétences est une plateforme basée sur l'IA que vous pouvez utiliser dans votre organisation pour développer une main-d'œuvre basée sur les compétences.
Centre des leaders	L'application ServiceNow®Centre des leaders permet aux dirigeants d'organisation de comprendre les forces de leurs équipes, d'identifier les lacunes en matière de compétences et de faciliter les changements qui sont à la fois propices à leurs effectifs et à l'atteinte des résultats commerciaux souhaités.
Gestion des réservations du lieu de travail	Elle ServiceNow® Gestion des réservations du lieu de travail permet aux employés de réserver plus facilement des salles de réunion, des salles de conférence, des bureaux et tout service de lieu de travail réservable à partir du portail de services.

Traduction automatique

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

Gestion des services aux employés Produits et fonctionnalités (suite)

Nom de produit	Description
Gestion des tickets de lieu de travail	En répondant aux demandes d'espaces de travail des employés, plusieurs processus back-end complexes sont impliqués, notamment l'analyse des demandes par type et leur acheminement vers des réponses, des approbations ou d'autres tâches humaines ou automatisées. L'application ServiceNow® Gestion des tickets de lieu de travail simplifie et rend ces processus plus simples et plus efficaces en vous permettant de créer des étapes prédéfinies pour répondre aux demandes.
Gestion des incidents Santé et sécurité	L'application ServiceNow® Gestion des incidents Santé et sécurité est une solution de santé et de sécurité qui permet aux organisations d'enregistrer, de suivre et de signaler les incidents et les observations des employés liés à la santé et à la sécurité. En outre, elle fournit des options pour enquêter sur les incidents et les réduire.
Concepteur de parcours	Elle ServiceNow® Concepteur de parcours permet aux employés et aux gestionnaires de votre organisation d'initier et de gérer des parcours afin de stimuler l'implication et la productivité des employés.
Espace de travail de recrutement	Elle ServiceNow® Concepteur de parcours permet aux employés et aux gestionnaires de votre organisation d'initier et de gérer des parcours afin de stimuler l'implication et la productivité des employés.
Gestion des entretiens	ServiceNow® Gestion des entretiens rationalise l'ensemble du processus d'entretien grâce à des flux de travail structurés conçus pour une planification efficace, précise et ponctuelle, tout en minimisant les reprogrammations grâce à la collaboration intégrée au produit et à l'intégration de données multisources.
Demande universelle	ServiceNow® Demande universelle favorise les clients dans leur parcours vers la gestion des services d'entreprise (ESM) ou les services d'entreprise globaux (GBS) en permettant aux agents de résoudre les tickets de manière transparente dans toute l'entreprise afin d'offrir une meilleure expérience aux employés.
Tâche universelle	L'application ServiceNow® Tâche universelle est un cadre de travail d'attribution de tâches qui permet à vos agents de demander des informations supplémentaires aux employés qui soumettent des tickets ou de leur demander d'accomplir une activité afin de résoudre un ticket.

Prestation de services RH

Prestation de services RH est une suite d'applications qui stimule la productivité des employés, de l'embauche à la retraite, en connectant les systèmes et les expériences dans les RH et l'entreprise.

Traduction automatique

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

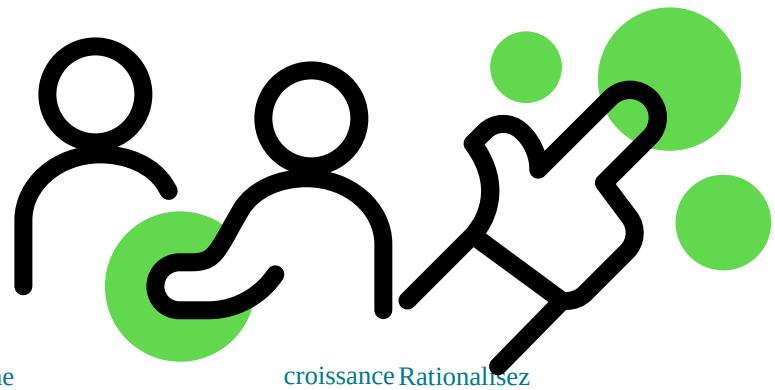
servicenow

Introduction à HR Service Delivery

Expériences basées sur l’IA
savoir plus sur les compétences et les options de l’IA générative offertes par Now Assist pour HRSD



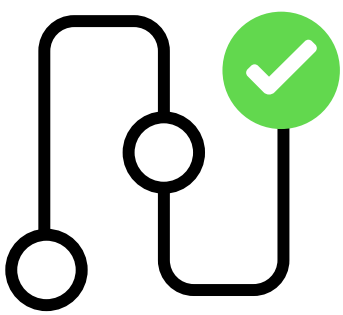
Expériences d’embauche
Embauche et améliorez l’ensemble du parcours d’embauche pour les responsables du recrutement, les recruteurs, les intervieweurs et les candidats.



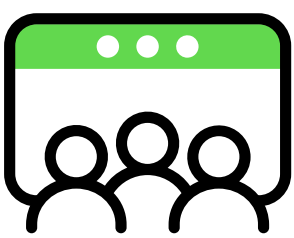
Expériences de croissance
Rationalisez les employés à développer, développer et atteindre des résultats commerciaux critiques

Aidez

Gestion du parcours de l’employé
aux gestionnaires et aux organisations de stimuler l’engagement et la productivité des employés



Centre de services pour Alumni (ASC)
Permettre aux anciens employés, bénévoles et entrepreneurs un accès aux services et aux ressources



Manager Hub
Fournir aux responsables de travailler en libre-service et de s’engager de manière proactive avec leur équipe



Permettre

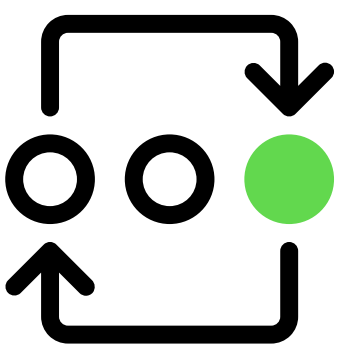
Espace de travail d'agent
aux agents d’interagir avec



Case and Knowledge Management
Permettez la documentation, l’interaction



Étendre les options de HR Service Delivery
Standardiser à des systèmes tiers



Intégrer

Traduction automatique

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

les employés, de répondre aux demandes et de résoudre les problèmes rapidement.	et l'exécution des demandes des employés

Informations de prise en charge pour Prestation de services RH

L'application ServiceNow® Prestation de services RH améliore l'expérience de service des employés en automatisant les interactions RH et en fournissant une plateforme unique pour tous les services RH.

Prestation de services RH applications

Selon le package Prestation de services RH que vous choisissez, déployez une ou plusieurs applications parmi les suivantes.

Case and Knowledge Management

Uniformiser la documentation, l'interaction et l'exécution des requêtes des employés, en améliorant l'efficacité et les services des RH au fil du temps.

Employee Center

Fournir un portail unifié et unique à vos employés afin qu'ils accèdent à tous les renseignements, à tous les services et à toute l'aide dont ils ont besoin.

Événements du cycle de vie pour l'entreprise

Automatiser en toute simplicité l'intégration et les événements relatifs au cycle de vie des employés qui s'étendent à plusieurs départements. L'efficacité et la satisfaction des employés sont ainsi améliorées au sein des départements RH et des autres.

Applications d'assistance

Vous pouvez également déployer les applications d'assistance suivantes.

- Modèles de documents pour automatiser et simplifier le processus de remplissage, de signature et de révision d'un document en ligne.
- Gestion des dossiers du personnel pour sécuriser, limiter, consulter et purger facilement les fichiers de l'employé en utilisant la gestion dématérialisée des documents. Nécessite un abonnement distinct.
- Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise offre une manière cohérente de créer des intégrations pour des cas d'utilisation communs, comme la transmission par pull de tâches et de profils d'employés d'une application tierce vers une application ServiceNow, et la transmission par push des données d'une application ServiceNow vers une application tierce.
- Console Intelligence prédictive RH pour vous guider dans votre implémentation d'apprentissage machine prédictif et créer des processus RH intelligents.
- Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH pour interagir avec les employés, répondre aux demandes et résoudre rapidement des problèmes en tant qu'agent RH.
- HR Success Dashboard indicators pour aider la direction des RH à mesurer les performances des implémentations, à l'aide de différents systèmes de base ou de RH KPI personnalisés.
- Base de Learning pour créer un référentiel de contenu d'apprentissage intégré.

Traduction automatique

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

- Centre du responsable pour accroître le libre-service et l'engagement proactif des gestionnaires avec les équipes, et les aider à grandir en tant que leaders.
- Solutions d'apprentissage machine pour Prestation de services RH pour vous aider à déterminer automatiquement les groupes d'affectation et les services pour les tickets RH, à créer automatiquement des tickets à partir d'e-mails et à détecter des articles de la base de connaissances qui aident à résoudre plus rapidement les tickets et les tâches.
- Performance Analytics pour Prestation de services RH pour réduire les inefficacités des RH en signalant et en analysant la performance et la qualité de la prestation de services. Nécessite un abonnement distinct.
- Agent virtuel pour Prestation de services RH pour activer des messageries instantanées pour les employés demandant des services de RH.

Applications

Vous pouvez utiliser la méthode Application Now Mobile avec Prestation de services RH.

Les employés consultent les demandes RH, demandent de l'aide, effectuent des tâches RH, reçoivent du contenu mobile ciblé et des notifications push, discutent avec un agent virtuel, etc. à l'aide de l'application Now Mobile .

Séparation de domaine et Prestation de services RH

Domain Separation vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder. Pour en savoir plus, consultez Séparation de domaine et prestation de services RH.

Tests de démarrage rapide pour Prestation de services RH

Copiez et personnalisez les tests de démarrage rapide pour valider le fonctionnement de votre instance après avoir modifié la configuration, par exemple en appliquant une mise à niveau ou en développant une application. Pour plus d'informations, consultez Tests de démarrage rapide pour Prestation de services RH.

Champs contenant des informations potentiellement sensibles, personnelles ou d'identification personnelle

Les clients sont tenus de s'assurer que leur utilisation de l'application Prestation de services RH est conforme aux lois et réglementations en vigueur en matière de protection des données. Les clients utilisant l'application Prestation de services RH doivent examiner les champs susceptibles de contenir des informations sensibles, personnelles ou d'identification personnelle, dont l'étendue est uniquement déterminée par eux-mêmes. Une fois l'application Prestation de services RH installée, les clients peuvent accéder aux définitions de tables dans leur instance pour passer en revue les champs utilisés. Pour cela, ils peuvent accéder à « Définition du système > Tables » et appliquer le filtre de « Nom » « commence par » « sn_hr_ ».

Les politiques de sécurité CoE permettent de restreindre facilement l'accès à différents CoE via la configuration. Les implémentations sous-jacentes de la politique de sécurité CoE sont des ACL ServiceNow .

Traduction automatique

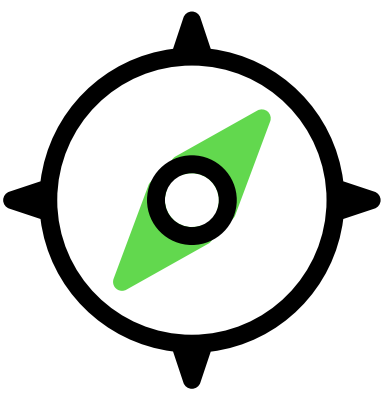
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD)

Utilisez l'application pour résumer les informations sur le ServiceNow® Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) ticket, générer des notes de résolution et résumer les informations de la messagerie instantanée pour une interaction. Vous pouvez permettre à vos agents de comprendre le contexte de la messagerie instantanée et du ticket afin qu'ils puissent proposer des résolutions plus rapides à vos demandeurs.

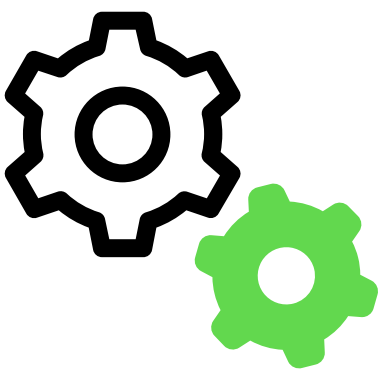
Premiers pas

Explorer



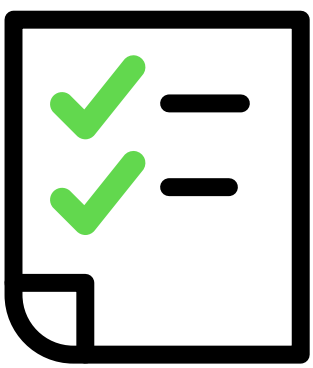
En savoir plus sur les compétences et les options de l'IA générative offertes par Now Assist pour HRSD

Configurer



Configurer l'application pour commencer

Utiliser



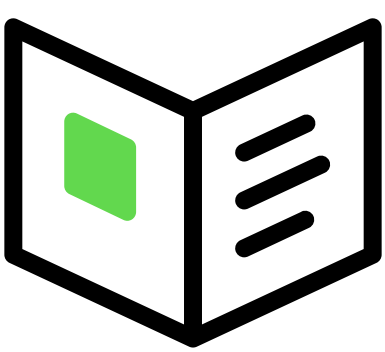
Fournissez des niveaux de service plus élevés en utilisant les compétences et options de l'IA générative offertes par Now Assist pour HRSD

Utiliser la collection d'agents



Utiliser les cas d'utilisation de l'agent IA dans Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD)

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

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

Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1584492 dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collecte des informations sur les données de ticket RH (assistant de ticket et génération de la base de connaissances) et les transcriptions de la messagerie instantanée (assistant de messagerie instantanée), y compris les commentaires et notes de

Traduction automatique

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

travail connexes . Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist documentation .

Explorer Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD)

Avec l'application Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) , vos agents peuvent résumer les conversations instantanées des clients et les détails du ticket pour obtenir le contexte du ticket, générer les notes de résolution du ticket et conclure les tickets plus rapidement.

Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) Aperçu

Les options de l'IA générative suivantes sont à la disposition des agents :

- Un résumé de ticket fournit à un agent une synthèse concise d'un ticket. Elle permet à un agent d'obtenir le contexte en recueillant des informations sur un problème et en effectuant des actions plus rapidement. Il permet également à un agent d'actualiser et de publier le résumé dans les notes de travail.
- Les notes de résolution de ticket peuvent aider un agent à conclure les tickets plus rapidement et fournir le contexte de la résolution du ticket aux autres agents susceptibles de rencontrer des tickets similaires.
- Un historique de conversation instantanée d'interaction fournit le contexte de la conversation entre les agents et les demandeurs à différents moments du transfert, par exemple lorsque l'historique de conversation Agent virtuel instantanée est transmis à un agent actif.

Les options de l'IA générative suivantes sont à la disposition des employés ou des administrateurs :

- Obtenez des réponses directes et exploitables sur du contenu spécifique au client en utilisant l'IA générative dans la recherche.
- Améliorez le libre-service en utilisant la nouvelle Now LLM Service expérience optimisée Agent virtuel avec une expérience de configuration simplifiée.

Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) Compétences

L'application Now Assist pour HRSD inclut les compétences et fonctionnalités de l'IA générative qui permettent à vos agents de comprendre le contexte de la messagerie instantanée et du ticket afin de proposer des résolutions au demandeur plus rapidement.

Synthèse de la messagerie instantanée

Fournit à un agent un résumé de messagerie instantanée de tous les points du transfert, y compris la Agent virtuel conversation et la conversation avec l'agent actif :

- Résumé de l'action rapide : fournit un résumé concis des interactions avec les actions rapides effectuées par l'agent.
- Agent virtuel Résumé du transfert : résume la messagerie instantanée lorsqu'elle Agent virtuel est transférée à un agent actif.
- Résumé du transfert d'agent actif à agent actif : résume la conversation lorsqu'un agent actif transfère une conversation à un autre agent actif et affiche le résumé dans la fenêtre de messagerie instantanée active. Un agent peut afficher un résumé des actions effectuées par un client avant de passer le relais à un autre agent actif.

Traduction automatique

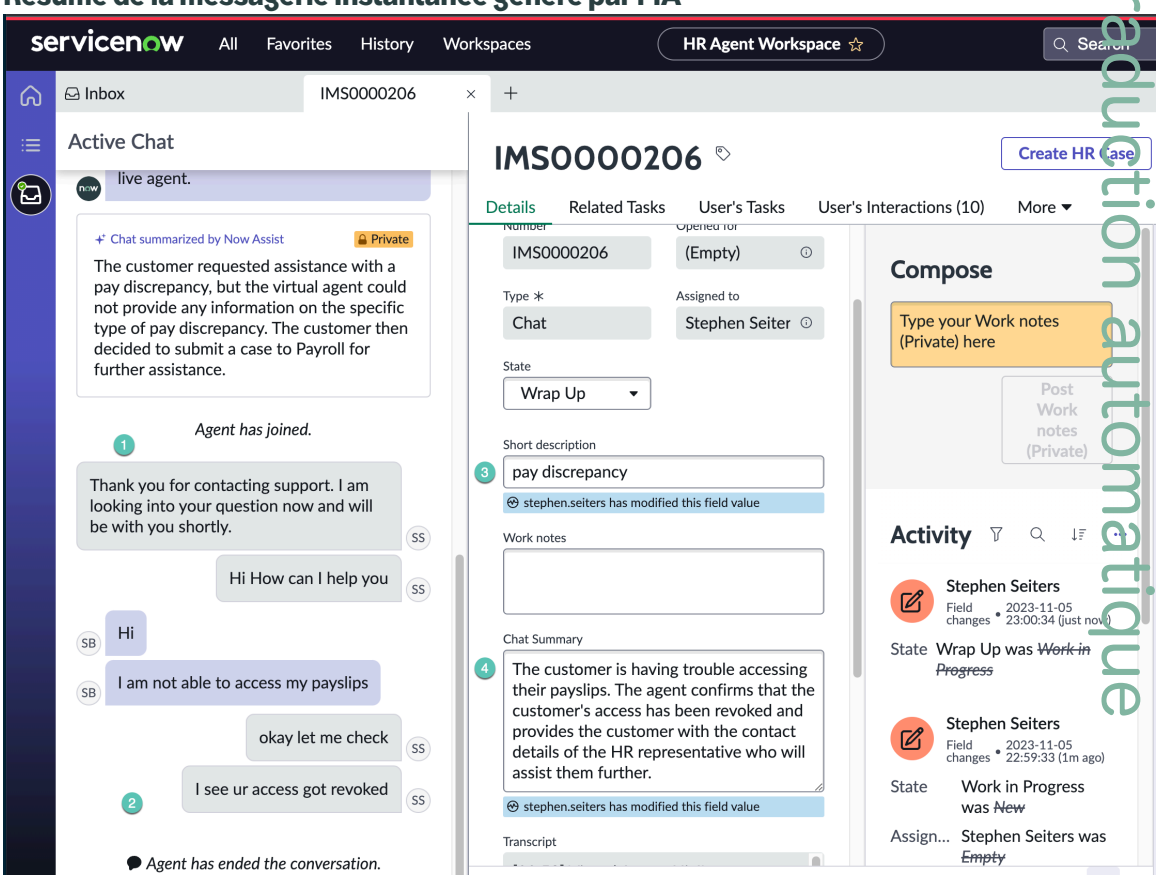
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Résumé de la fin de la messagerie instantanée : accélère le temps de conclusion en remplissant le résumé complet de la messagerie instantanée lorsqu'une conversation se termine.
- Description brève de la fin de la messagerie instantanée : accélère le temps de conclusion en remplissant la brève description qui résume les problèmes du demandeur à la fin de la conversation.

Pour en savoir plus sur l'activation de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée, reportez-vous à la section Configurer Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD). Pour en savoir plus sur l'utilisation de la compétence dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH, reportez-vous à la rubrique Résumer une conversation instantanée à l'aide de Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD).

L'exemple suivant montre un résumé de la messagerie instantanée généré par l'IA.

Résumé de la messagerie instantanée généré par l'IA



- 1 : L'agent accepte la conversation de messagerie instantanée avec le demandeur et obtient les détails supplémentaires.
- 2 : L'agent fournit les détails et met fin à la conversation.
- 3 : La compétence de synthèse de la messagerie instantanée met automatiquement à jour la description brève dans le champ **Brève description** .
- 4 : La compétence de synthèse de la messagerie instantanée met automatiquement à jour le résumé de la messagerie instantanée dans le champ Résumé de la **messagerie instantanée** .

Traduction automatique

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

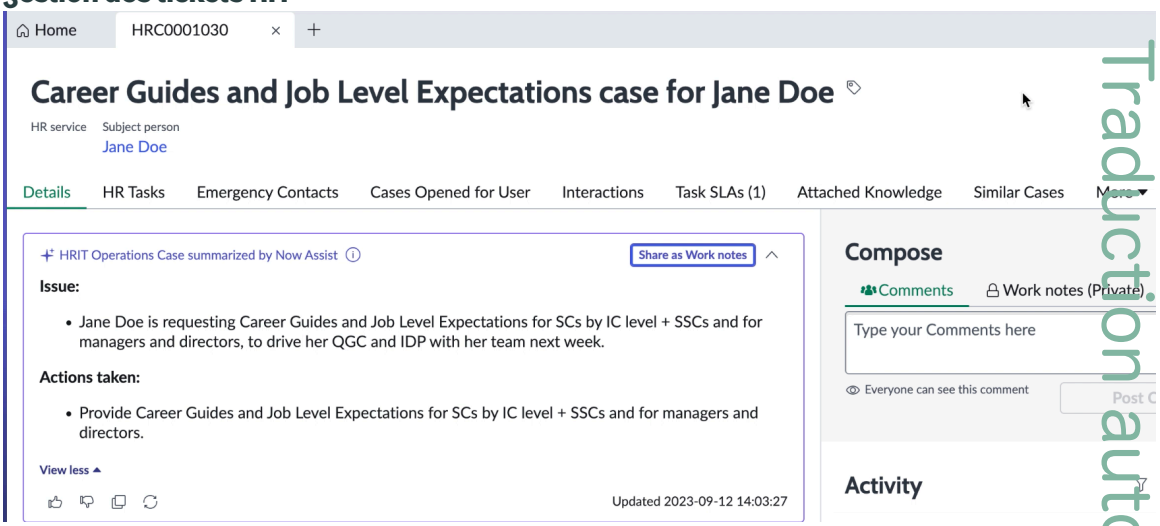
Synthèse du ticket

Fournit à un agent un résumé concis d'un ticket, y compris le problème, les actions effectuées et les informations de résolution, en fonction de l'état du ticket. Un agent peut afficher un résumé du ticket pour comprendre le contexte du ticket, actualiser le résumé et le publier dans les notes de travail du ticket.

Pour en savoir plus sur l'activation de la compétence de synthèse de tickets, reportez-vous à la section Configurer Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD). Pour en savoir plus sur l'utilisation de la compétence sur ou , reportez-vous à Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH la Interface utilisateur principale rubrique Résumer un ticket à l'aide de Now Assist pour HRSD.

L'exemple suivant montre un résumé de ticket généré par l'IA.

Résumé de ticket généré par l'IA sur Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH



Génération de notes de résolution

Génère automatiquement les notes de résolution pour un agent lorsque l'état d'un ticket passe à Fermé terminé. Un agent peut accepter les notes générées par l'IA ou les modifier avant de les enregistrer dans le ticket.

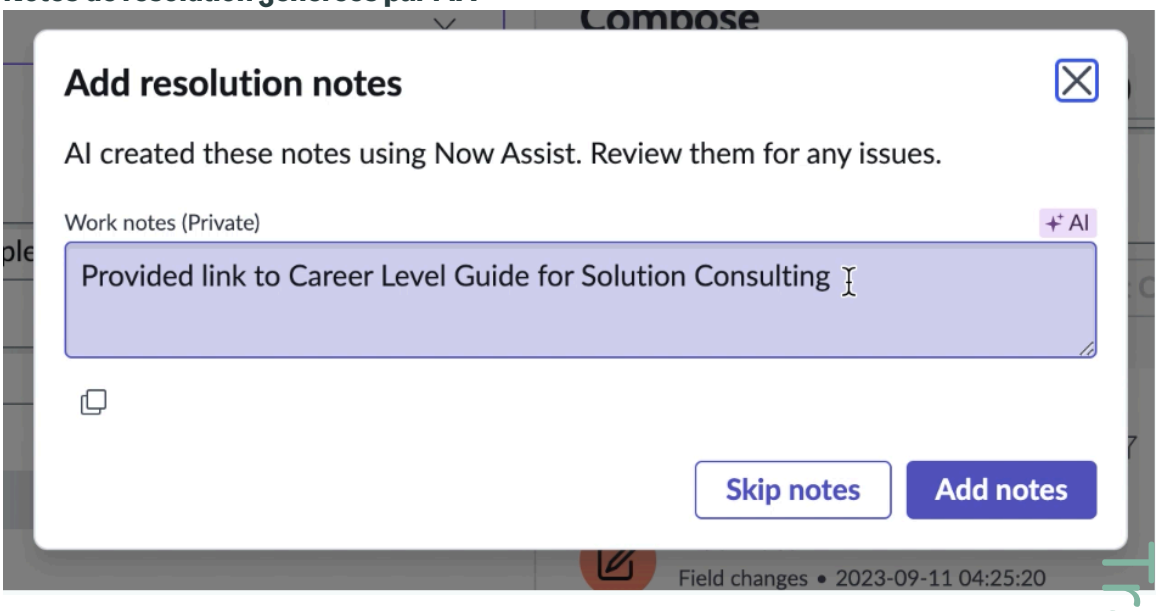
Pour plus d'informations sur l'activation de la compétence Notes de résolution, reportez-vous à la section Configurer Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD). Pour en savoir plus sur l'utilisation de la compétence dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH, reportez-vous à la rubrique Générer des notes de résolution de ticket à l'aide de Now Assist pour HRSD.

L'exemple suivant montre les notes de résolution générées par l'IA.

Traduction automatique

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

Notes de résolution générées par l'IA



Génération de connaissances

Permet à un agent de générer un article de la base de connaissances à partir d'un ticket après avoir proposé une résolution ou fermé le ticket.

La compétence de génération de connaissances affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour générer un article de la base de connaissances et l'examiner avant de publier le brouillon de l'article.

Redirection pour les rubriques sensibles

Certains sujets, tels que la sécurité sur le lieu de travail ou la rémunération des employés, peuvent ne pas convenir aux conversations sur l'IA générative. Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) inclut des filtres prêts à l'emploi pour détecter les sujets sensibles.

L'administrateur active les filtres ou crée des filtres personnalisés pour permettre à Virtual Agent de détecter si ces types de sujets sont inclus dans la conversation et offre les options de redirection suivantes :

Agent actif

L'employé est redirigé vers la file d'attente de messagerie instantanée appropriée pour se connecter à un agent en direct.

Ticket

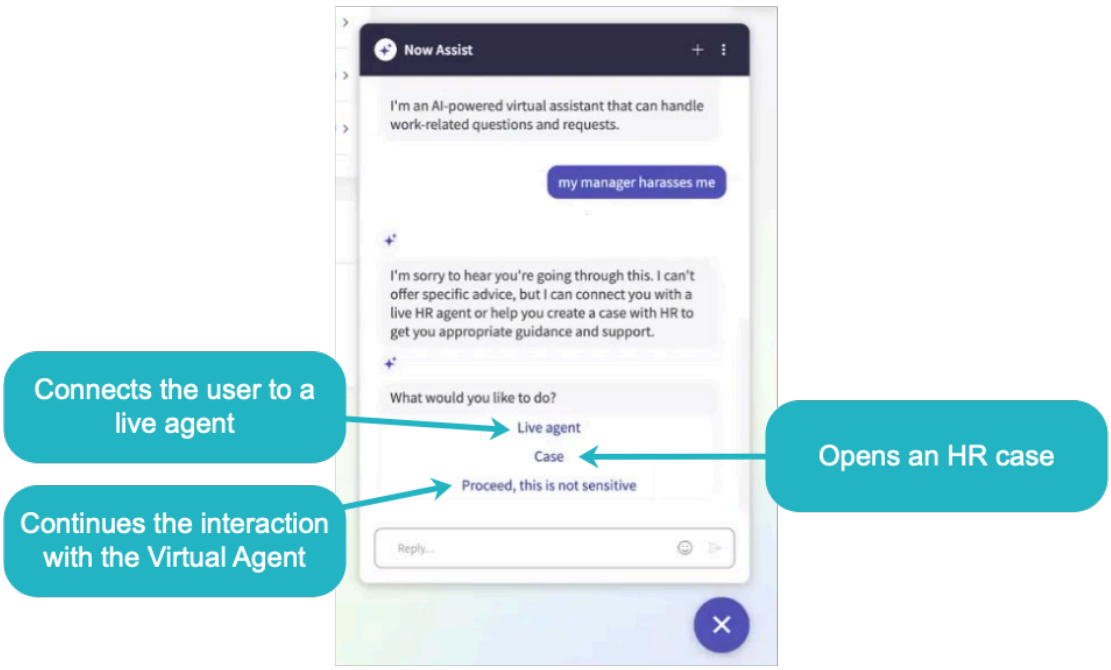
L'employé peut ouvrir un ticket qui est affecté au service RH concerné.

Poursuivre, ceci n'est pas sensible

Dans les situations où le LLM identifie à tort une expression comme sujet sensible, les employés peuvent choisir de poursuivre l'interaction avec l'agent virtuel.

Traduction automatique

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



Pour en savoir plus sur les filtres prêts à l'emploi et sur la façon dont ils sont mappés aux files d'attente de messagerie instantanée et aux services de ticket RH, reportez-vous à la section Mappage des filtres de détection de sensibilité.

Pour plus d'informations sur la configuration de la détection de sensibilité, reportez-vous à la section Configurer la détection de sensibilité pour Now Assist pour HRSD.

Analyse des sentiments

Pour plus d'informations, consultez .

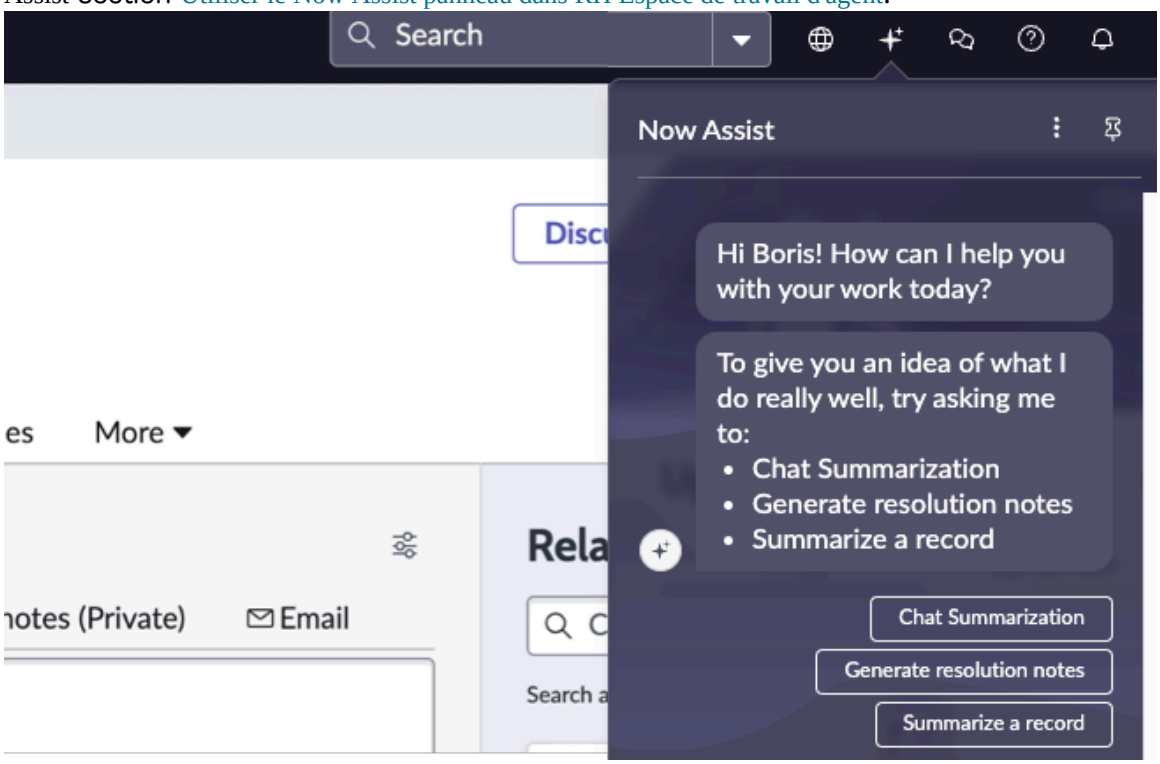
Now Assist panneau dans le Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Le Now Assist panneau fournit aux agents une interface conversationnelle qu'ils peuvent utiliser pour demander la messagerie instantanée et des résumés de tickets sur demande.

Traduction automatique

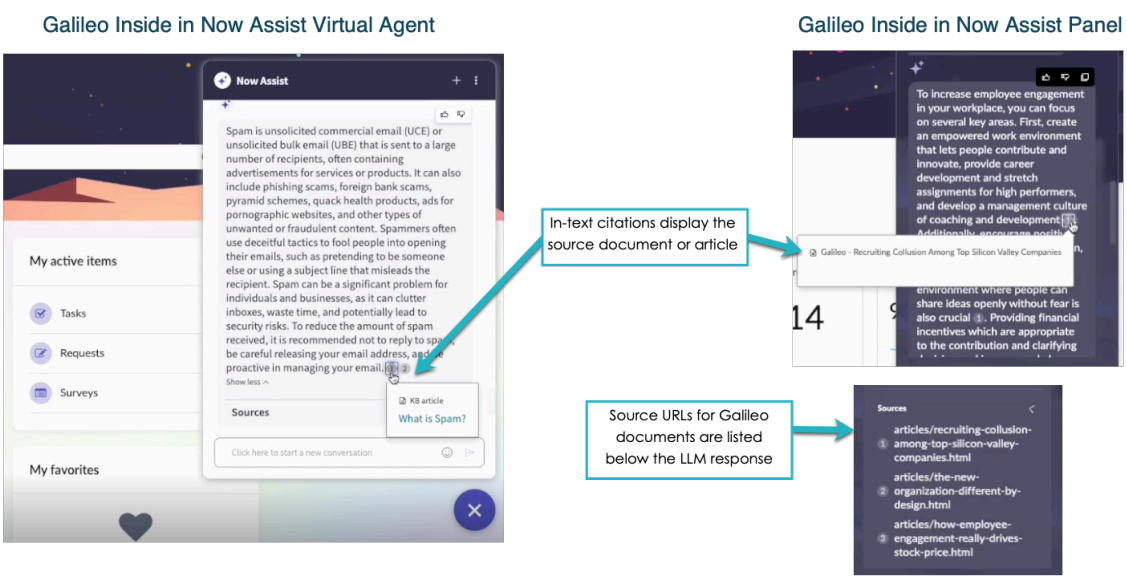
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Pour plus d'informations sur le panneau, reportez-vous à la Now Assist section Utiliser le Now Assist panneau dans RH Espace de travail d'agent.



Permettez aux utilisateurs d'accéder aux articles RH et aux recherches sectorielles de Galileo par The Josh Bersin Company dans le Now Assist panneau ou Now Assist Agent virtuel.

Les professionnels des RH, les responsables et les employés peuvent soumettre des requêtes sur des sujets tels que les politiques spécifiques à l'entreprise ou les bonnes pratiques à l'échelle du secteur. génère des réponses basées sur les articles de la base de connaissances sur l'instance client, ainsi que sur les articles et documents de la bibliothèque Galileo.



Galileo Inside utilise la génération augmentée de récupération (RAG) pour générer des réponses aux requêtes des utilisateurs sur la base d'articles et de recherches pertinents, fournissant ainsi des informations précises et spécifiques au domaine en temps réel.

Traduction automatique

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

Une configuration unique fournit un accès continu à la bibliothèque Galileo avec des mises à jour mensuelles pour s'assurer que les utilisateurs disposent des informations les plus récentes. Pour plus d'informations, consultez Configurer.

Informations de prise en charge pour Now Assist pour HRSD

Obtenez une vue d'ensemble des informations importantes liées à l'application Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD).

Versions prises en charge

Now Assist pour HRSD est pris en charge à partir de Vancouver Patch 2.

Modèles de langue pris en charge

Utiliser le ou l'un des modèles de langage de petite ou grande taille tiers pris en charge suivant avec n'importe Now LLM Service quelle Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) compétence ou agent IA :

- Azure OpenAI
- AWS Anthropic
- Google Gemini

Interfaces utilisateur prises en charge

L'application Now Assist pour HRSD inclut les fonctions répertoriées dans le tableau suivant.

Interfaces Now Assist pour HRSD prises en charge

Interface	Compétence
Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH	• Synthèse du ticket • Synthèse de la messagerie instantanée • Génération de notes de résolution • Génération d'un article de la base de connaissances • Détection de sensibilité • Recommandation de réponse par e-mail
Interface utilisateur principale	• Synthèse du ticket • Génération d'un article de la base de connaissances • Détection de sensibilité

Informations sur l'application

Activez l'application de l'App Now Assist pour HRSD Store (sn_hr_gen_ai) pour utiliser les compétences de messagerie instantanée, de ticket et de résolution.

L'application Now Assist pour HRSD a les dépendances suivantes :

Traduction automatique

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

- Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Plateforme Now Assist (com.sn.now.platform)
- NA-TD et NA-TA sont des applications dépendantes pour NA-RH et doivent être installées pour chaque installation NA-RH (talent-core : sn_egd_core et planification des entretiens sn_int_schedule)

Configurer Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer l'application Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) de manière à ce que vos agents puissent utiliser les options de l'IA générative dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH et Interface utilisateur principale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la console Administrateur Now Assist pour configurer Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD). Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour en savoir plus, consultez Overview tab in Now Assist Admin .

La liste suivante contient les compétences auxquelles vous pouvez accéder à partir de la Administrateur Now Assist console.

- Recommandation de réponse de messagerie instantanée
- Synthèse de la messagerie instantanée
- Résumé de discussion de Barre latérale
- Synthèse du ticket
- Génération de notes de résolution
- Générations de bases de connaissances
- Recommandation par e-mail
- Détection de sensibilité
- Génération de parcours pour les responsables
- Résumé du parcours pour les responsables
- Assistant de profil

Now LLM Service est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette application Now Assist.

Procédure

1. Installez le module d'extension Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) (sn_hr_gen_ai).
   - Pour en savoir plus sur les dépendances et l'ordre d'activation des modules d'extension, reportez-vous à la section Informations de prise en charge pour Now Assist pour HRSD.
   - Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez Install Now Assist plugins .

Traduction automatique

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

2. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** pour accéder à l'onglet **Compétences Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
3. Activez et configurez les compétences relatives aux fonctionnalités Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD).
   Ces fonctionnalités sont regroupées sous le groupe de workflow **Employés** . Chaque fonctionnalité est associée à des compétences.
4. Sur la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Activer la compétence**.
5. Sélectionnez les entrées ou les déclencheurs pour la compétence sélectionnée.
   Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour HRSD.
6. Une fois que vous avez configuré les entrées ou les déclencheurs de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
   Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.
7. Définissez la disponibilité des compétences.

   Remarque :
   Cette étape s'applique aux compétences de synthèse des tickets et de génération de notes de résolution. Elle ne s'applique pas à la compétence de synthèse de messagerie instantanée. Si vous configurez la compétence de synthèse de la messagerie instantanée, passez à l'étape 10.

8. Une fois que vous avez configuré la disponibilité des compétences, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
9. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.
   - **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.

     Pour les compétences qui apparaissent dans le **produit**, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser. Le rôle sn_hr_core.basic est disponible par défaut.
   - **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel .

     Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.
10. Une fois que vous avez configuré l'affichage de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
11. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.
    Votre compétence est configurée.

Information associée

Overview tab in Now Assist Admin

Configuring Now Assist Admin features

Traduction automatique

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

Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour HRSD

Obtenez une vue d'ensemble rapide des entrées et déclencheurs de compétences pour Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD). En configurant les entrées ou les déclencheurs d'une compétence, vous pouvez déterminer comment et quand une compétence est utilisée.

Selon la compétence sélectionnée, vous pouvez configurer les entrées ou les déclencheurs. Ces paramètres déterminent comment et quand une compétence est utilisée. Une entrée identifie les données utilisées pour une compétence, telles que la table et les champs utilisés pour générer un résumé de ticket. Un déclencheur initie une action, par exemple lorsque le système génère un résumé de la messagerie instantanée.

Compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée, sélectionnez les déclencheurs qui déterminent quand un résumé de la messagerie instantanée est généré et comment un résumé de la messagerie instantanée est affiché.

Le tableau suivant répertorie les déclencheurs que vous pouvez configurer pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée de la fonctionnalité Assistant de messagerie instantanée.

Déclencheurs de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Répétition	Description
Transfert de Agent virtuel vers l'agent actif	Résumé de la messagerie instantanée qui est généré lorsque le transfert de messagerie instantanée est effectué de Agent virtuel vers un agent actif.
Action rapide	Résumé de la messagerie instantanée généré lorsque l'agent actif exécute l'action rapide `/summarize`.
Description brève	Champ **Brève description** qui est mis à jour pour l'interaction lorsque l'agent actif met fin à la messagerie instantanée.
Conclusion de la messagerie instantanée	Résumé de la messagerie instantanée généré lorsque l'agent actif met fin à la messagerie instantanée. Le champ **Résumé de la messagerie instantanée** est mis à jour pour l'interaction.
Liste à puces	Résumé de la messagerie instantanée sous forme de liste non triée.
Création de tâches	Les champs **Description** et **Brève description** se remplissent automatiquement lorsqu'une tâche est créée.

Compétence de synthèse de tickets

La compétence de synthèse de ticket inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé de ticket est généré.

Remarque :
Ces champs sont en lecture seule.

La table suivante répertorie les entrées pour la compétence de synthèse de tickets.

Traduction automatique

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

Entrées pour la compétence de synthèse de tickets

Entrée	Description
Table d'entrée	Ticket RH [sn_hr_core_case]
Champs d'entrée	• Description • Priorité • Description brève • État • Commentaires supplémentaires • Notes de travail

Compétence de génération de notes de résolution

La compétence de génération de notes de résolution inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsque les notes de résolution sont générées pour un ticket.

Remarque :
Ces champs sont en lecture seule.

Le tableau suivant répertorie les entrées pour la compétence de génération de notes de résolution.

Entrées pour la compétence de génération de notes de résolution

Entrée	Description
Table d'entrée	Ticket RH [sn_hr_core_case]
Champs d'entrée	• Brève description • Description • État • Commentaires supplémentaires • Notes de travail

Compétence d'analyse des sentiments du ticket

La compétence d'analyse des sentiments des tickets inclut les entrées et les sorties qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un sentiment de ticket est généré.

Entrées pour la compétence d'analyse des sentiments

Entrée	Description
Table d'entrée	Ticket [ticket]
Champs d'entrée	• Brève description • Description

Traduction automatique

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

Entrées pour la compétence d'analyse des sentiments (suite)

Entrée	Description
	• Priorité • État • Date de création • Activités

Sorties pour la compétence d'analyse des sentiments

Sortie	Description
Valeurs de sentiments	• Positif • Neutre • Négatif
Tendance des sentiments	• Amélioration • En baisse • Stable
Raisonnement de sentiment	Raisons de fournir la valeur de sentiment.

Tâche planifiée pour la compétence d'analyse des sentiments

Nom de la tâche planifiée	Valeur par défaut	Description
Tâche planifiée d'analyse des sentiments (ticket)	Vrai	Actualise les sentiments sur l'écran Fréquence de déclenchement pour la compétence d'analyse des sentiments.
Mettre à jour les enregistrements de l'historique des sentiments	Faux	Lorsqu'elle est active, calcule les sentiments et les tendances de sentiment pour les enregistrements historiques.

Compétence de génération d'articles de la base de connaissances

La compétence de génération d'articles de la base de connaissances inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un article de la base de connaissances est généré pour un ticket.

Remarque :
Ces champs sont en lecture seule.

La table suivante répertorie les entrées pour la compétence de génération d'articles de la base de connaissances.

Traduction automatique

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

Entrées pour la compétence de génération d'articles de la base de connaissances

Entrée	Description
Table d'entrée	Ticket RH [sn_hr_core_case]
Champs d'entrée	• Brève description • Description • Notes de fermeture (pour les tickets RH) • Commentaires supplémentaires • Notes de travail

Approbations RCA pour Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD)

Après l'installation Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD), vous pouvez rencontrer des messages d'approbation d'accès restreint pour l'appelant (RCA) demandant une mise à jour dans la demande d'accès.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Les RCA générés après l'installation présentent l'état **Demandé** et vous devez les marquer manuellement comme **Autorisé**, ce qui peut prendre un certain temps.

  Pour automatiser les approbations RCA pour n'importe quel enregistrement, vous pouvez exécuter le script **d'approbation RCA en bloc Now Assist pour HRSD** où se trouve Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) le périmètre source. Téléchargez le fichier **d'approbation RCA en bloc Now Assist pour HRSD** à partir de la section **Liens et documents de support** dans Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) l'application dans ServiceNow Store. Il s'agit d'un fichier script autonome qui permet de réduire l'effort manuel requis. Une fois le fichier de script téléchargé, effectuez les étapes suivantes :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis sélectionnez **Importer XML**.
3. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier XML que vous avez téléchargé.
4. Recherchez et trouvez l'enregistrement **de script d'approbation RCA en bloc Now Assist pour HRSD** .
5. Cliquez sur **Exécuter le script** pour autoriser tous les RCA demandés.

Restreindre Now Assist les options pour les tickets Relations avec les employés

Limitez les Now Assist options de vos tickets Relations avec les employés et définissez la disponibilité.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Console de l'administrateur Now Assist** > **Employé**.
2. Sélectionnez la fonctionnalité **d'IA générative** pour laquelle vous souhaitez restreindre le comportement.
3. Sous l'onglet **Définir la disponibilité** , modifiez la condition et ajoutez Le **type de tâche n'est pas Ticket Relations avec les employés**.

Configurer l'Agent virtuel de l'IA générative pour HRSD

Offrez à vos demandeurs une expérience conversationnelle simplifiée basée sur l'IA générative lorsqu'ils soumettent une demande d'élément de catalogue dans Agent virtuel. En proposant cette expérience d'IA générative, votre organisation peut augmenter le libre-service et réduire les coûts d'exploitation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les options de l'IA générative peuvent fournir une expérience de demande de catalogue efficace et de type humain sur l'interface conversationnelle d'Agent virtuel. En utilisant les options de l'IA générative avec Agent virtuel, votre organisation peut réduire le délai d'exécution de la soumission de la demande.

Lorsque l'expérience d'IA générative est configurée pour les soumissions de demandes d'éléments de catalogue, l'expérience suivante est disponible pour un demandeur :

- Invites de questions contextuelles qui permettent une conversation plus humaine basée sur les réponses aux questions précédentes.
- Remplissage d'emplacement qui reconnaît les réponses à une ou plusieurs questions sur l'entrée du demandeur. Par exemple, se renseigner sur les avantages sociaux des RH ou demander un congé.
- Capacité à répondre aux questions sur les éléments de catalogue.
- Capacité à quitter le processus de soumission de demande à tout moment.
- Bien que les types de questions d'éléments de catalogue suivants soient pris en charge en mode conversation, les réponses en langage naturel ne sont pas prises en charge :
  - Référence
  - Zone de sélection de recherche
  - Choix multiple de recherche
  - Demandé pour
  - Pièce jointe
  - Question à choix multiple avec plus de 10 choix

Procédure

1. Activez les compétences d'Agent virtuel requises : **commande catalogue multi-tours** et/ou **résultats Genius de questions-réponses Now Assist**.
2. Configure Now Assist dans Agent virtuel.

Traduction automatique

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

Pour en savoir plus sur l'activation des compétences et la configuration de l'Agent virtuel de l'IA générative, consultez Configuring assistants overview .

Remarque :

- Configurez les conditions requises pour les compétences d'Agent virtuel.
- L'Agent virtuel HR Service Delivery sera remplacé par l'Agent virtuel de l'IA générative.

Configurer les Now Assist pour HRSD Agent virtuel rubriques

Effectuez les étapes de configuration pour permettre à vos employés de soumettre des demandes au système Human Capital Management (HCM) à l'aide des Now Assist pour HRSD Agent virtuel rubriques de Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : flow_designer, decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin et sn_hr_core.admin

Procédure

1. Installez les Now Assist pour HRSD applications and Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise (v3.6) à partir de ServiceNow Store.
2. Configurez les spokes requis ServiceNow ou personnalisez les spokes pour extraire des données des systèmes HCM.
3. Créez des flux secondaires pour le fournisseur qui s'aligne sur la passerelle d'intégration de modèle. Consultez Créer un flux secondaire à l'aide d'un modèle Passerelle d'intégration.

   Remarque :

   - Des flux secondaires ont été créés pour Oracle HCM, à l'exception des rubriques Demander un congé et Ajouter des dépenses Agent virtuel . L'expérience Agent virtuel a été fournie pour les rubriques Demander un congé et Ajouter des dépenses, mais sans la prise en charge back-end via les flux secondaires. Pour plus d'informations sur les rubriques par défaut Agent virtuel , reportez-vous à Now Assist pour HRSD Agent virtuel Sujets.
   - Les flux secondaires pour Oracle HCM peuvent être utilisés comme référence pour créer des flux secondaires pour tout autre système HCM.

4. Configurer le mappage du fournisseur d'intégration (table de décision) en ajoutant des choix d'entrée, en configurant des conditions sur les choix d'entrée et les résultats.
5. Créer un bloc de Agent virtuel rubriques :
   a. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
   b. Dans la liste **Assistant LLM** , sélectionnez **Now Assist dans Agent virtuel**.
   c. Filtrez les rubriques en définissant la catégorie sur **Now Assist pour HR Service Delivery**.
   d. Sélectionnez une Agent virtuel rubrique.

Traduction automatique

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

i. Modifiez les propriétés de la rubrique et apportez les modifications nécessaires dans la rubrique, par exemple en mettant à jour le nom du nœud et le message de réponse.

ii. Dans Integration Gateway, spécifiez la fonctionnalité, le nom de service et l'utilisateur appropriés et apportez les modifications nécessaires.

Remarque :
Pour publier les rubriques de Virtual Agent dans Now Assist pour HRSD, publiez ces blocs de rubriques : Obtenir les erreurs **d'authentification** et **d'intégration des processus**.

Que faire ensuite

Lorsqu'une Agent virtuel rubrique appelle le flux secondaire Integration Gateway, ce flux secondaire examine les valeurs d'entrée dans le mappage du fournisseur d'intégration (table de décision) pour exécuter les résultats.

Configurer des agents AI HCM à partir de la collection d'agents AI HRSD

Configurez les agents IA HCM pour permettre aux employés de placer des demandes au système Gestion du capital humain (HCM) à l'aide de la collection d'agents Prestation de services RH IA.

Avant de commencer

Rôle requis : flow_designer, decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin et sn_hr_core.admin

Procédure

1. Installez le module d'extension Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) (sn_hr_gen_ai).
   Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD).
2. Activez l'application Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise à partir du ServiceNow® Store.
3. Configurez les spokes ServiceNow requis ou personnalisez les spokes pour extraire des données des systèmes HCM.
   Pour plus d'informations, consultez Intégration de Prestation de services RH à des systèmes tiers.
4. Créez des flux secondaires en vous alignant sur Template Integration Gateway ou utilisez les flux secondaires par défaut qui ont été créés pour votre système HCM.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un flux secondaire à l'aide d'un modèle Passerelle d'intégration.

   Remarque :
   Les flux secondaires pour Oracle HCM peuvent être utilisés comme référence pour créer des flux secondaires pour tout autre système HCM.

5. Ajoutez des choix d'entrée et définissez des conditions et des résultats dans une table de décision pour le flux secondaire d'Integration Gateway.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer le mappage du fournisseur d'intégration (table de décision).
6. Dupliquez les agents IA HCM disponibles pour les exécuter de manière autonome.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à Utiliser des workflows agentiques dans Now Assist pour HRSD la section Duplicate an AI agent .

   Remarque :
   Dans la section Activer/désactiver l'affichage, assurez-vous que l'option à côté Agent virtuel est activée.

Traduction automatique

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

Configurer la détection de sensibilité pour Now Assist pour HRSD

Configurez la détection de sensibilité dans l'application Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD).

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_hr_gen_ai.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette fonctionnalité vous permet de configurer la détection de sensibilité et les filtres pour les types de tickets sensibles tels que les plaintes pour harcèlement, les allégations de discrimination, la violence sur le lieu de travail, la sécurité, le comportement des employés et les problèmes personnels des employés. Vous pouvez également empêcher Now LLM Service de s'engager avec ces types de tickets sensibles afin de permettre aux agents de créer des tickets pour ces types de tickets sensibles.

Remarque :

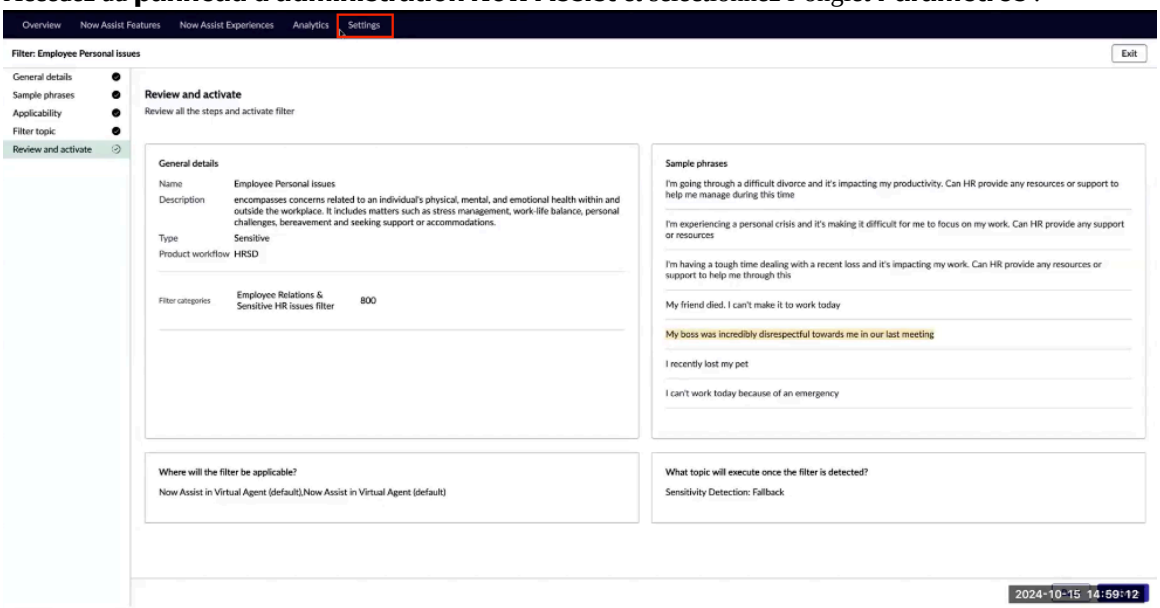
Les configurations sont disponibles dans les paramètres du panneau d'administration Now Assist dans le cadre du Gardien Now Assist. Le rôle **sn_hr_gen_ai.adminne peut** modifier, **activer** et **désactiver** des compétences que dans la vue **Configuration guidée** uniquement.

Traduction automatique

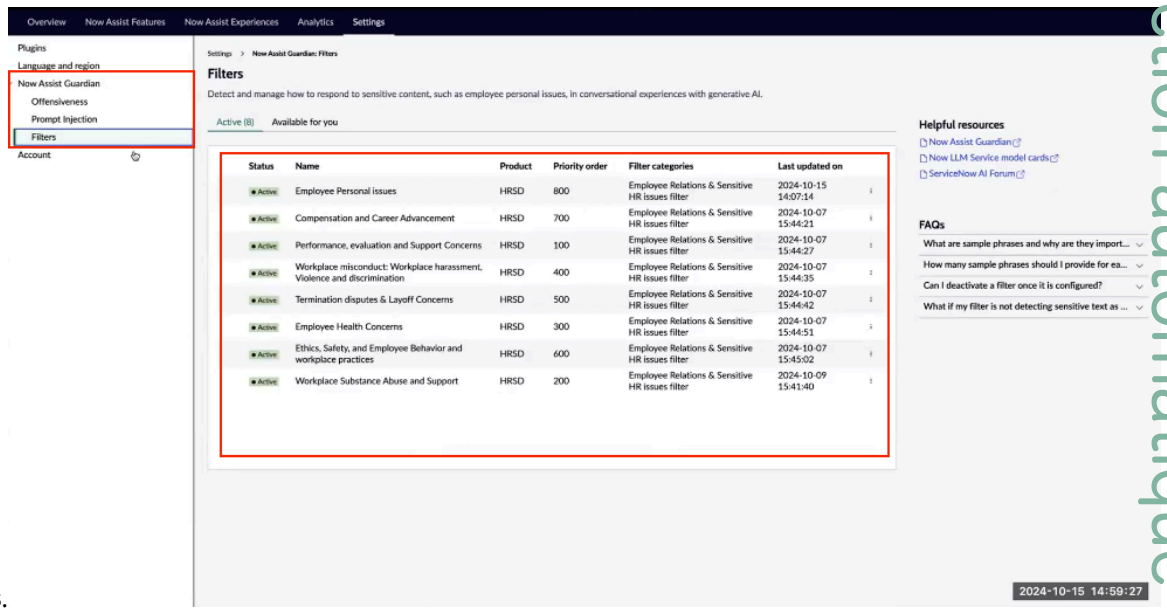
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez au **panneau d'administration Now Assist** et sélectionnez l'onglet **Paramètres** .



2. Sélectionner **Gardien Now Assist** et sélectionnez

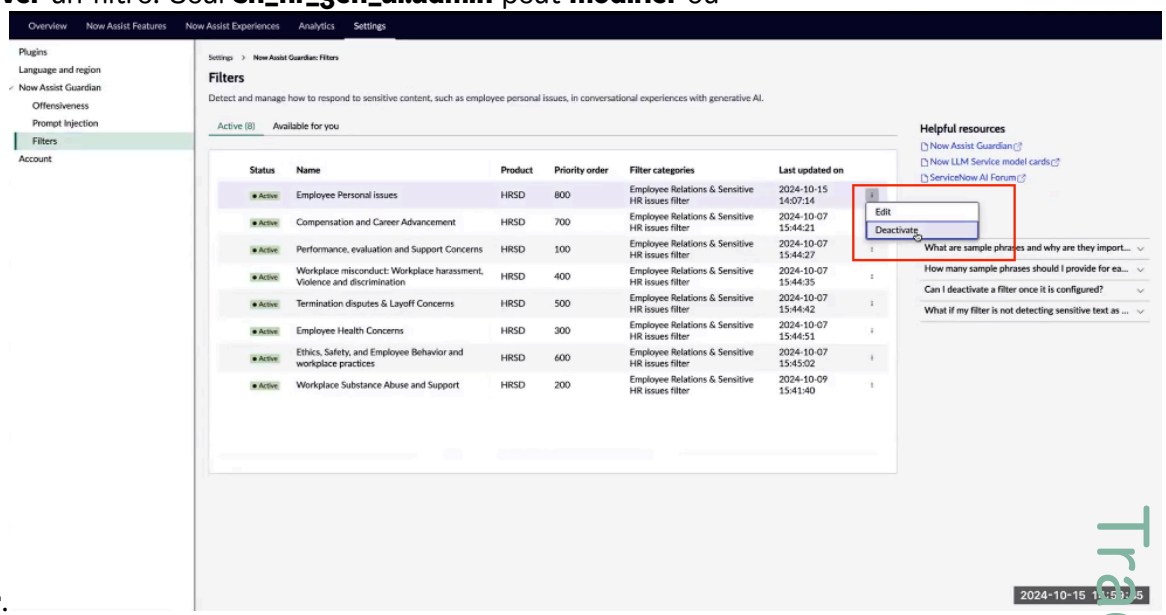


Filtres.

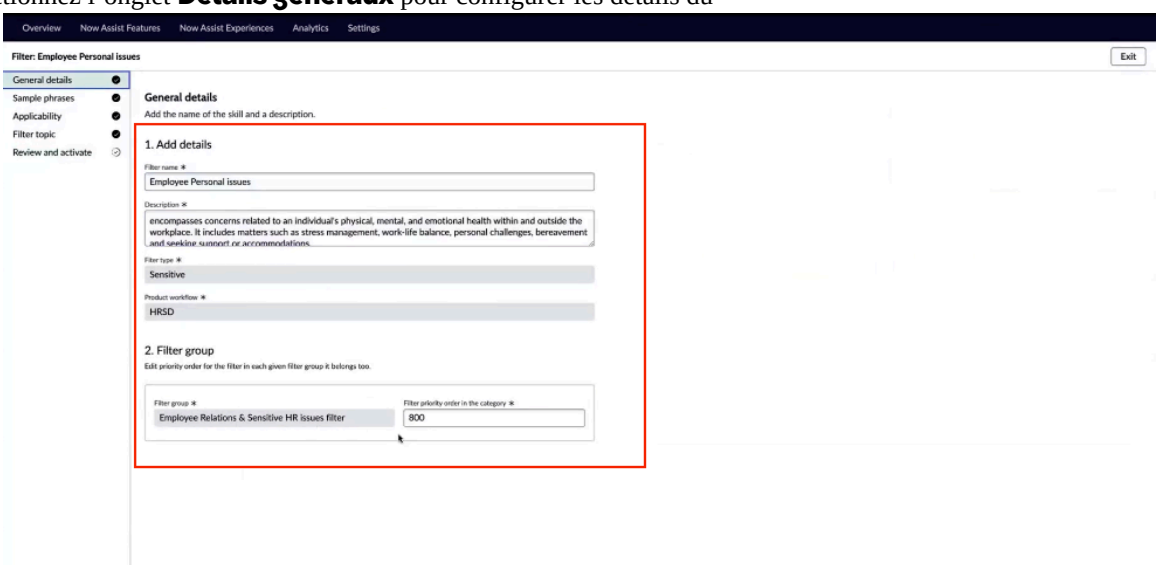
Traduction automatique

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

Les configurations de filtre incluent la possibilité de **modifier** ou de **désactiver** un filtre. Seul **sn_hr_gen_ai.admin** peut **modifier** ou **désactiver**.



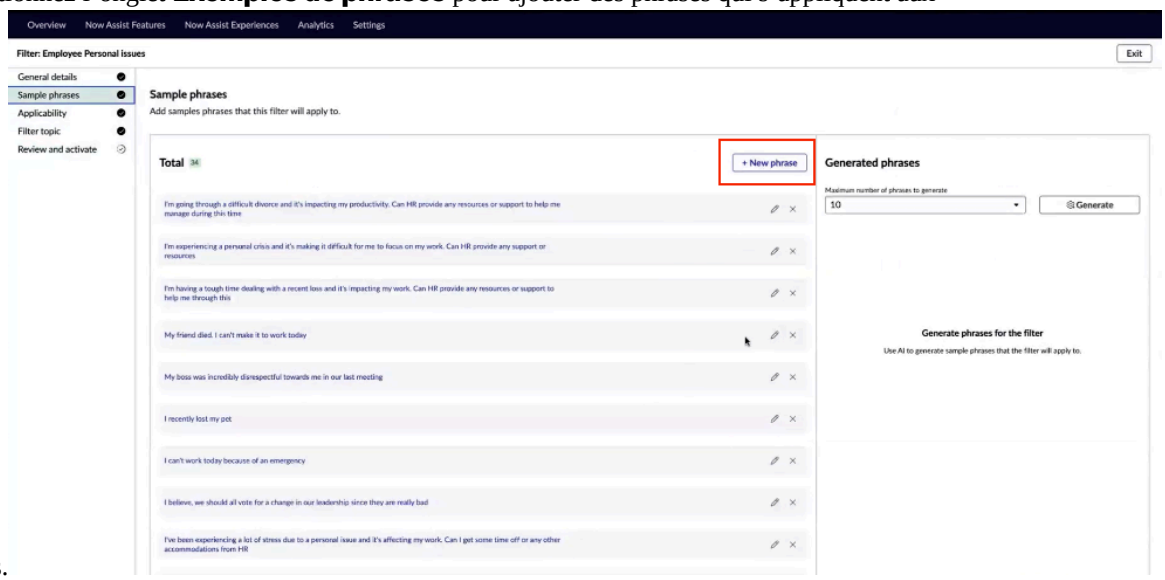
3. Sélectionnez l'onglet **Détails généraux** pour configurer les détails du filtre.



Traduction automatique

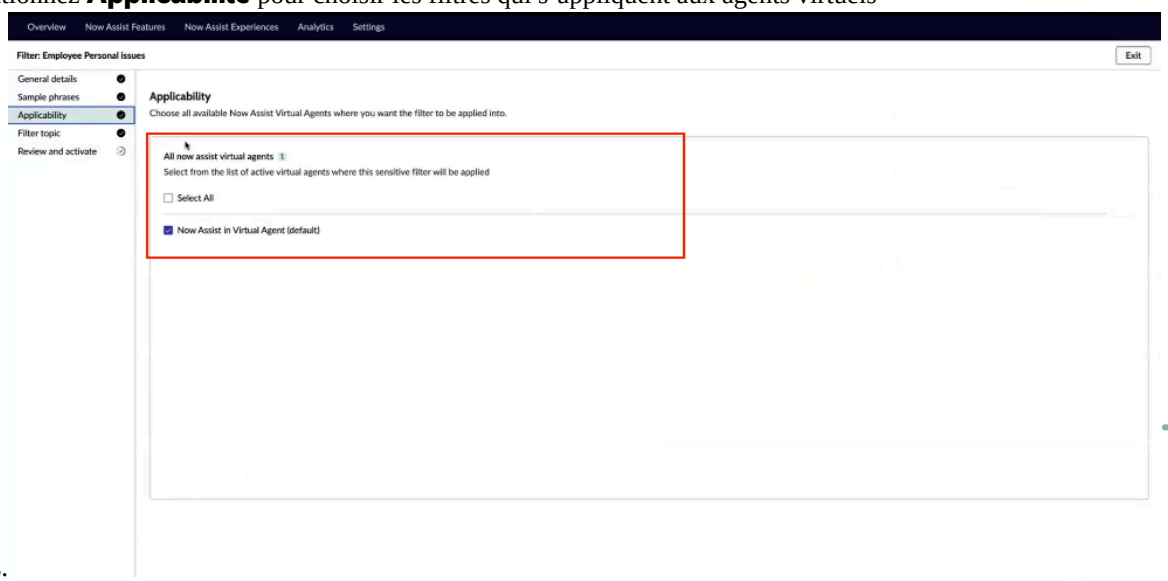
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

4. Sélectionnez l’onglet **Exemples de phrases** pour ajouter des phrases qui s’appliquent aux filtres.



> **Remarque :**
> La possibilité de modifier et de mettre à jour les filtres existants est disponible. Vous pouvez générer un maximum de 10 phrases.

5. Sélectionnez **Applicabilité** pour choisir les filtres qui s’appliquent aux agents virtuels actifs.



Résultats

Lorsqu’un employé saisit l’une des phrases sensibles configurées, l’agent virtuel propose soit de le rediriger vers un agent actif, soit de créer un ticket. Si l’agent virtuel identifie de manière incorrecte une rubrique sensible, l’employé peut choisir de poursuivre l’interaction.

Information associée

Now Assist Guardian

Mappage des filtres de détection de sensibilité

Traduction automatique

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

Configurer

Permettez aux utilisateurs d'accéder aux fonctionnalités et aux avantages du module d'extension [sn_hr_na_galileo] en effectuant un court processus d'installation et de configuration.

Avant de commencer

Procurez-vous la clé API auprès de The Josh Bersin Company.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Installez le (sn_hr_na_galileo).
   Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez Install Now Assist plugins .
2. Saisissez vos informations d'identification Josh Bersin dans votre ServiceNow instance.
   a. Accédez à la **Tous** > **Centre d'intégration** > **Informations d'identification**.
   b. Sélectionnez **Galileo dans la clé API**.
   c. Dans le champ **Clé API** , supprimez la valeur de l'espace réservé et saisissez la clé API que vous avez reçue de la société Josh Bersin.
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.
3. Chargez les données Galileo dans votre ServiceNow instance.
   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
   b. Sélectionnez **Extraire et indexer les données Galileo**.
   c. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.
      Le processus d'extraction et d'indexation des données Galileo prend entre deux et quatre heures. Après quatre heures, recherchez un enregistrement dans la table des sn_hr_gen_ai_external_content_connector_metadata pour confirmer le résultat de l'indexation.

   Lorsque la tâche planifiée est terminée, les données Galileo sont disponibles pour les utilisateurs ayant les rôles n_hr_na_galileo.read ou n_hr_na_galileo.admin .

Que faire ensuite

Ensuite, affectez le rôle sn_hr_na_galileo.read aux utilisateurs pour leur permettre d'interagir avec .

Information associée

Utilisé pour répondre aux questions liées aux RH

Utiliser des workflows agentiques dans Now Assist pour HRSD

Utilisez la collection d'agents Prestation de services RH IA pour effectuer des tâches de manière autonome.

Traduction automatique

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

servicenow

Workflows agentiques disponibles pour la collection d'agents IA de HR Service Delivery

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
Résoudre la politique de remboursement des frais de scolarité	Les agents IA résolvent les demandes de remboursement des frais de scolarité en se connectant à différentes parties (par exemple, le gestionnaire pour approbation) et en résolvant le ticket, tout en gardant l'agent humain au courant.	• Remboursement des frais de scolarité Récupération des informations du demandeur Agent IA • Vérification de l'éligibilité au remboursement des frais de scolarité Agent IA • Créateur de liste de vérification pour le remboursement des frais de scolarité Agent IA • Rémunérations globales fermeture de ticket Agent IA • Gestion des détails du ticket des rémunérations totales Agent IA • Remboursement des frais de scolarité : pré-approbation : création de tâche Agent IA • Récupération des politiques de remboursement des frais de scolarité Agent IA
Résoudre les tickets RH	Automatisez la résolution des requêtes de routine des employés soumises via le portail ou par e-mail en faisant appel à des agents pour évaluer la criticité et récupérer les réponses pertinentes aux articles de la base de connaissances. Créez un plan d'exécution/ d'exécution de ticket RH ordonné par étapes.	• Agent IA de récupération de recherche RH • Agent IA de notification RH • Agent IA de gestion des enregistrements • Agent IA de détection de criticité RH • Agent IA du planificateur de tickets RH
Planifier les entretiens	Les agents IA collectent les informations nécessaires auprès des recruteurs ou des coordinateurs de recrutement et planifient les entretiens de manière transparente à partir du Now Assist panel.	• Contexte de l'entretien : agent IA • Agent IA de recherche d'emplacement

Traduction automatique

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

Workflows agentiques disponibles pour la collection d'agents IA de HR Service Delivery (suite)

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
		• E-mail d'entretien Agent IA • Agent IA d'invitation à un entretien
Créer la demande d'emploi	Les agents IA aident les responsables du recrutement à créer des demandes plus efficacement et plus précisément dès la première tentative en fournissant les conseils nécessaires via le workflow agentique.	• Agent IA responsable de la création de demandes d'emploi • Rassemblement des besoins d'embauche d'un agent IA • Amélioration des besoins d'embauche Agent IA • Agent IA de création de description de poste
Aider à planifier les conversations sur la croissance	Les agents IA travaillent ensemble pour aider les responsables à sélectionner un subordonné, à créer et à récupérer les conversations à venir, à générer des résumés de données sur les employés avec des points de discussion provenant des activités de développement des talents et à recommander des ressources et des cours d'apprentissage pour une préparation efficace.	• Agent IA de gestion des conversations • Agent IA de synthèse des données d'employé • Agent IA de recommandation de ressource de gestionnaire
Générer un workflow agentique de plan de montée en puissance d'intégration	Accélérez l'intégration avec le workflow Générer un plan de montée en puissance d'intégration, qui crée des plans personnalisés et spécifiques à l'équipe pour chaque nouvelle embauche. Alimenté par des agents IA, il adapte les parcours d'apprentissage, les tâches d'équipe et les introductions 1:1 pour aider les employés à monter en puissance plus rapidement, à établir des liens plus solides et à atteindre la productivité plus rapidement.	• Accélérer la génération de plans Agent IA • Grapper des entrées dans le plan de montée en puissance Agent IA • Réviseur de plan de montée en puissance Agent IA

Traduction automatique

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

Agents HCM disponibles pour Prestation de services RH la collecte d'agents IA

Agent IA disponible	Description
Agent IA du récupérateur de profil d'agent	Appelle un flux secondaire d'intégration pour aider l'employé à trouver des détails sur un collègue. Les détails peuvent inclure le département, la tâche, l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone basé sur la demande de l'employé par nom.
Récupération du calendrier des jours fériés de l'employé Agent IA	Récupère les informations sur les jours non ouvrés pour l'année spécifiée.
Demandeur de congés : agent IA	Appelle une intégration pour faciliter les demandes liées aux congés : • Demander un congé • Obtenir mon solde de congés
Informations sur les rémunérations globales des employés Agent IA	Récupère les détails sur les rémunérations globales d'un employé.
Agent IA du récupérateur d'inscription des avantages	Appelle un flux secondaire d'intégration pour obtenir les informations sur les avantages sociaux auxquels un employé s'est inscrit.
Mise à jour des détails de l'employé Agent IA	Appelle une intégration pour faciliter les demandes liées aux détails personnels : • Mettre à jour l'adresse e-mail • Mettre à jour l'adresse • Mettre à jour le numéro de téléphone • Mettre à jour le groupe sanguin • Mettre à jour la date de naissance
Agent IA de récupérateur de commentaires HCM	Appelle un flux secondaire d'intégration pour aider l'employé à obtenir les commentaires qu'il a reçus dans HCM de la part de ses gestionnaires.
Gestionnaire des dépenses : agent IA	Récupère les détails des dépenses pour créer et soumettre un rapport de dépenses.

Important :
Tous les enregistrements de workflow agentique et d'agent IA sont en lecture seule par défaut.

Pour exécuter les agents IA de manière autonome, vous devez d'abord dupliquer le workflow agentique, puis procéder comme suit :

- Activez le workflow agentique.
- Activez tous les agents au sein du workflow agentique.
- Activez le déclencheur pour appeler automatiquement le workflow agentique. Si vous préférez l'invoquer manuellement, il n'est pas nécessaire d'activer le déclencheur.

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur la duplication d'un workflow agentique, l'implémentation de listes de contrôle d'accès et l'activation des composants requis, consultez les rubriques suivantes :

- Duplicate an agentic workflow
- Activate an agentic workflow template
- Modify an AI agent
- Implement access control in Now Assist AI agents

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA .
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

Planifier des conversations de croissance Workflow agentique

Utilisez le workflow agentique Conversations de croissance pour rationaliser vos discussions sur la croissance des employés. Tirez parti de ce workflow pour collecter des données clés sur l'activité et les parcours des talents des employés afin d'obtenir un résumé clair et structuré qui vous aide à préparer la conversation plus rapidement et efficacement. Appuyez-vous sur des points de discussion basés sur les données afin que chaque conversation de croissance soit ciblée, significative et percutante.

Planifier et préparer les conversations sur la croissance

Utilisez l'équipe d'agents de conversations de croissance pour :

- Recherchez les créneaux disponibles sur le calendrier de l'employé et extrayez les suggestions sur une fenêtre appropriée.
- Récupérez le résumé des données de l'employé et affichez son parcours de développement.
- Trouvez et partagez des ressources pertinentes pour aider les gestionnaires à mener des conversations significatives.

Remarque :
Pour que le workflow dynamique Conversations de croissance fonctionne, vous devez disposer de la version 3.5.2 de l'application Conversations sur les carrières et disposer du module d'extension Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) qui installe les Now Assist fichiers for Talent et HR Talent AI Agent Collection.

Planifier des conversations de croissance Workflow agentique

Pour accéder au workflow agentique :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble**.
2. Sélectionner **Workflows agentiques** > **Aider à planifier les conversations sur la croissance**.

Traduction automatique

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

Agents IA pour conversations

Fonctionnalité d'IA agentique	Agents IA	Description
Créer une conversation de croissance	Agent IA de gestion des conversations	L'agent IA de gestion des conversations aide les responsables à initier et à gérer sans effort des discussions sur la croissance avec les membres de leur équipe. Il vérifie les créneaux horaires disponibles sur les calendriers du gestionnaire et de l'employé et suggère une fenêtre appropriée à sélectionner pour le gestionnaire. Une fois qu'un emplacement est sélectionné, une entrée de discussion est créée dans le Conversations sur les carrières système.
Générer des points de discussion	Agent IA de synthèse des données d'employé	L'agent IA de synthèse des données des employés agrège les données de plusieurs systèmes pour donner aux responsables une vue du parcours de développement de chaque employé. Il extrait des informations clés telles que l'activité récente des talents et l'historique des parcours, et génère des points de discussion structurés que le responsable peut utiliser dans la conversation.
Trouver et partager des ressources pertinentes	Agent IA de recommandation de ressource de gestionnaire	L'agent IA de recommandation de ressource de gestionnaire trouve et partage des ressources pertinentes pour aider les gestionnaires à mener des conversations significatives.

[store-future: BEGIN review]

Outils mappés à l'agent IA de préparation du gestionnaire

Outils utilisés dans l'agent IA de préparation du gestionnaire

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Flux secondaires	Autonome	Cours d'apprentissage	Récupère tous les cours d'apprentissage en fonction des termes de recherche donnés.
Flux secondaires	Autonome	Articles de la base de connaissances	Récupère tous les articles de la base de connaissances en fonction des termes de recherche donnés.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

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

Outils mappés à l'agent IA de synthèse des données d'employé

Outils utilisés dans l'agent IA de synthèse des données d'employé

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Rubrique de conversation	Autonome	Sélectionner un subordonné	Affiche les subordonnés directs du gestionnaire et permet au gestionnaire d'en sélectionner un.
Compétences Now Assist	Autonome	Générer des points de discussion	Génère les points de discussion à partir des données d'activités de l'employé.
Compétences Now Assist	Autonome	Générer un résumé de l'employé	Génère le résumé pour l'ensemble donné d'activités de l'employé.
Scripts	Autonome	Obtenir les points de discussion suggérés	Cet outil extrait les 5 principaux points de discussion suggérés à partir de la table préconfigurée « Points de discussion suggérés » et stocke la sortie sous forme de tableau <suggestedTalkingPoints>
Scripts	Autonome	Ajouter des points de discussion à la discussion	Cet outil récupère les points de discussion à partir des tableaux <suggestedTalkingPoints> et <generatedTalkingPoints> et les ajoute à la discussion en fonction du discussionId spécifié
Scripts	Autonome	Obtenir les points de discussion existants	Cet outil récupère les points de discussion existants pour un ID de discussion donné et stocke la sortie sous forme de tableau <existingTalkingPoints>
Scripts	Autonome	Obtenir les activités des employés	Récupère toutes les activités effectuées par l'employé pendant la durée donnée.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Outils mappés à l'agent IA de gestion des conversations

Outils utilisés dans l'agent IA de gestion des conversations

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Rubriques de conversation	Autonome	Sélectionner un subordonné	Affiche les subordonnés directs du gestionnaire et permet au gestionnaire d'en sélectionner un.
Rubriques de conversation	Autonome	Sélecteur d'option	Affiche les créneaux horaires fournis sous la forme d'options sélectionnables.
Script	Autonome	Rechercher les	Cet outil est utilisé pour vérifier s'il existe des discussions à venir sur les conversations de croissance type et renvoie un tableau d'objets JSON avec les détails de la discussion.

Traduction automatique

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

Outils utilisés dans l'agent IA de gestion des conversations (suite)

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
		discussions à venir	
Script	Autonome	Obtenir les créneaux horaires disponibles	Cet outil ne doit être utilisé que si l'intégration du calendrier est disponible. Cet outil vérifie les calendriers du gestionnaire et de l'employé pour connaître les plages horaires disponibles pour les réunions en fonction de la date et de la durée fournies. Renvoie le tableau des créneaux horaires disponibles.
Script	Autonome	Créer une discussion	Cet outil appelle le script « createConversation » qui crée un enregistrement de série de discussions et crée à son tour une discussion à partir de cette série. Si l'intégration de calendrier est installée, elle se chargera de créer l'événement de réunion, ajoutera calendarEventID à la réponse et renverra l'ID de discussion.
Script	Autonome	Extraire les détails du responsable et de l'employé	Cet outil récupère les détails du gestionnaire et de l'employé.
Script	Autonome	Vérifier la disponibilité de l'intégration du calendrier	Cet outil vérifie si l'intégration du calendrier est configurée. Si la configuration n'est pas là, l'événement de calendrier ne peut pas être planifié.

[End]

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA .
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

Résoudre le workflow agentique de la politique pour Now Assist pour HRSD

Utilisez le workflow agentique Résoudre la politique pour accélérer le délai moyen de réparation (MTTR) des tickets qui nécessitent une validation basée sur des politiques conçues pour le remboursement des frais de scolarité.

Résoudre la vue d'ensemble de la politique

Le workflow agentique Résoudre la politique peut aider à collecter les informations demandées, à vérifier tout le contenu de la politique et à évaluer les informations pour résoudre un ticket.

Remarque :
Vous devez avoir installé HRSD Pro plus pour Now Assist la collection d'agents IA de HR Service Delivery. Lorsque vous modifiez un workflow agentique, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Traduction automatique

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

Workflow agentique Résoudre la politique

Pour accéder au workflow agentique :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Test en cours**.
2. Sélectionner **Agent IA** > **Remboursement des frais de scolarité Résolution du ticket**.

Agents IA utilisés dans le workflow agentique de la politique de résolution

Le journal de décision de l'agent IA affiche les agents IA qui travaillent à la résolution du ticket, et vous pouvez observer leurs interactions, leurs décisions et leurs processus de réflexion en temps réel.

Important :
Dans l'écran Définir votre scénario de test pour l'agent IA, assurez-vous que **l'agent IA** est sélectionné pour activer l'agent IA. Le champ Tâche affiche également les détails du workflow agentique pour le ticket que vous souhaitez résoudre.

[store-future: BEGIN review]

Outils mappés aux agents IA pour le workflow agentique de la politique de résolution

Tous les outils sont de type script et fonctionnent en mode autonome. Le tableau suivant répertorie les outils utilisés dans le workflow agentique Résoudre la politique.

Outils utilisés dans le workflow agentique de la politique de résolution

Nom de l'agent IA	Description de l'agent IA
Rémunération totale de l'agent de gestion des détails du ticket	Récupère les détails d'un ticket de rémunérations globales RH.
Demandeur de remboursement des frais de scolarité Agent de récupération d'informations	Recherche les informations sur un utilisateur, telles que les dates d'emploi, le gestionnaire, le type d'emploi ou l'emplacement.
Agent de récupération de la politique de remboursement des frais de scolarité	Récupère les politiques associées au remboursement des frais de scolarité.
Agent de création de tâche de pré-approbation de remboursement des frais de scolarité	Vérifie si le gestionnaire a approuvé une demande de pré-approbation ou crée une nouvelle demande de pré-approbation.
Agent de vérification de l'éligibilité au remboursement des frais de scolarité	Vérifie l'éligibilité d'une demande de remboursement des frais de scolarité.
Rémunération totale de l'agent de clôture de ticket	Ajoute des notes de travail avec les mesures de résolution prises et déplace le ticket en attente d'approbation/fermeture terminée.
Liste de vérification pour le remboursement des frais de scolarité Agent créateur	Génère une liste de vérification détaillée des critères qui doivent être satisfaits pour obtenir l'approbation de la demande de remboursement des frais de scolarité.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

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

Déclencheurs pour le workflow agentique de la politique de résolution

Le déclencheur prédéfini du workflow agentique de la politique de résolution est que le ticket doit être à l'état Prêt ou WIP pour être activé.

[End]

Information associée

Now Assist AI agents

Install Now Assist AI agents

AI Agent Studio

Workflow agentique Résoudre les tickets RH

Utilisez le workflow agentique Résoudre les tickets RH pour évaluer la criticité des tickets et récupérer des articles de la base de connaissances pertinents afin de résoudre les tickets RH et de générer un plan d'exécution pour un ticket RH, minimisant ainsi le besoin d'intervention des agents.

Vue d'ensemble de la résolution des tickets RH

Utilisez l'équipe d'agents IA Résoudre les tickets RH pour :

- Automatisez la résolution des requêtes de routine des employés soumises via n'importe quel canal qui consigne un ticket RH tel qu'un e-mail, un catalogue ou Agent virtuel. Évaluez la criticité, récupérez les réponses pertinentes de la base de connaissances et détectez les rubriques sensibles liées à vos tickets Employee Relations à acheminer vers des agents actifs si nécessaire.
- Générez un plan d'exécution/exécution ordonné par étapes pour un ticket RH, contribuant ainsi à une résolution plus rapide du ticket RH.

Remarque :
Vous devez avoir installé HRSD Pro plus pour Now Assist la collection d'agents IA de HR Service Delivery. Lorsque vous modifiez un workflow agentique, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Workflow agentique Résoudre les tickets RH

Pour accéder au workflow agentique :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble**.
2. Sélectionner **Workflows agentiques** > **Résoudre les tickets RH**.

Résoudre les tickets RH Agents IA

Le tableau suivant répertorie les agents utilisés dans le workflow agentique Résoudre les tickets RH non critiques.

Important :
Dans l'écran Définir la disponibilité de l'agent IA, assurez-vous que le bouton bascule État est activé pour activer l'agent IA.

Traduction automatique

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

Agents utilisés dans le workflow agentique Résoudre les tickets RH

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Agent IA de détection de criticité RH	Détermine la criticité de la demande en fonction de l'urgence, de l'impact, des scénarios d'escalade et des mots clés.
Agent IA de récupération de recherche RH	Récupère des informations sur les articles de la base de connaissances et les catalogues pertinents associés à la demande.
Agent IA de gestion des enregistrements	Remplit les notes de travail avec les détails du ticket pour les tickets critiques ou lorsqu'aucune recommandation pertinente n'est disponible pour les tickets non critiques.
Agent IA de notification RH	Informe les utilisateurs des recommandations et recueille les commentaires par e-mail et par messagerie instantanée.
Agent IA du planificateur de tickets RH	Crée un plan d'exécution/exécution de ticket RH ordonné par étapes.

Le journal de décision de l'agent IA affiche les agents IA qui travaillent à la résolution du ticket, et vous pouvez observer leurs interactions, leurs décisions et leurs processus de réflexion en temps réel.

Remarque :
Le journal de décision de l'agent IA est disponible dans la section **Test** de Studio d'agents IA et est destiné uniquement à des fins de test.

[store-future: BEGIN review]

Outils mappés à l'agent IA de récupération de recherche RH

Outils utilisés dans l'agent IA de récupération de recherche RH

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Récupérations de recherche	Autonome	Obtenir les articles RH et les éléments de catalogue pertinents	Récupère des informations sur les articles de la base de connaissances et les catalogues pertinents associés à la demande.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Outils mappés à l'agent IA de gestion des enregistrements

Outils utilisés dans l'agent IA de gestion des enregistrements

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Flux secondaires	Autonome	Obtenir les métadonnées de l'enregistrement	Récupère le nom de la table et les métadonnées associées pour l'enregistrement.

Traduction automatique

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

Outils utilisés dans l'agent IA de gestion des enregistrements (suite)

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Flux secondaires	Autonome	Mettre à jour les détails de l'enregistrement	Met à jour l'enregistrement à l'aide de la table sys_id associée et des données de champ.
Flux secondaires	Supervisé	Créer l'enregistrement	Crée un enregistrement basé sur le nom de table récupéré et les métadonnées associées.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Outils mappés à l'agent IA de notification RH

Outils utilisés dans l'agent IA de notification RH

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Scripts	Autonome	Soulever un événement	Déclenche l'événement sn_hr_ai_agents.send_recommendation pour informer l'utilisateur.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Outils mappés à l'agent IA du planificateur de tickets RH

Outils utilisés dans le planificateur de tickets RH Agent IA

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Scripts	Autonome	Obtenir les détails des instructions d'exécution	Extrait toutes les instructions d'exécution pertinentes disponibles pour l'agent RH. La sortie peut contenir des numéros d'articles de la base de connaissances qui fournissent du contenu pertinent pour la résolution du ticket.
Récupérations de recherche	Autonome	Extraire des articles de la base de connaissances	Récupère les détails de l'article de la base de connaissances pour les numéros d'article de la base de connaissances donnés.
Graphe de connaissances	Autonome	Récupérer le ticket RH et d'autres détails	Récupère des informations complètes relatives à un ticket RH spécifique, telles que : • Détails du ticket RH • Données utilisateur de la personne concernée associée. • Données de profil RH de la personne concernée correspondante. • Données de localisation, de travail et de poste des personnes concernées.

Traduction automatique

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

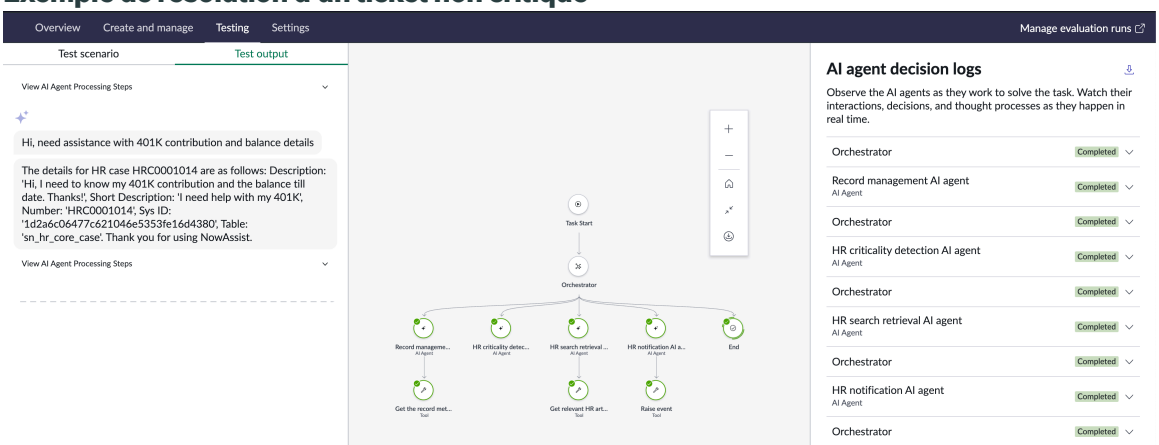
[End]

Résolution d'unticket RH

Dans le workflow agentique Résoudre les tickets RH, passez en revue les informations de la section Décrire et connecter, effectuez les mises à jour nécessaires pour confirmer que le workflow agentique s'adapte à vos besoins, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

L'agent exécute le scénario de test dans pour Studio d'agents IA le workflow agentique.

Exemple de résolution d'un ticket non critique



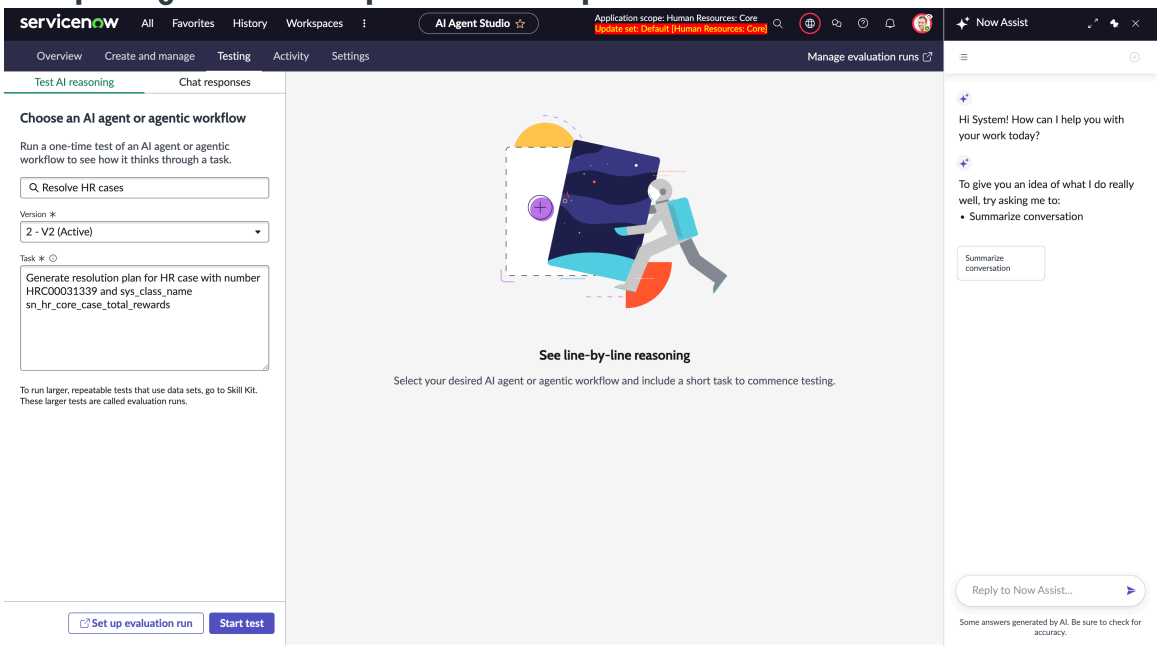
L'employé est informé par e-mail ou Now Assist Agent virtuel lorsque la recommandation est générée. Ils peuvent fournir des commentaires sur la recommandation ou fermer le ticket.

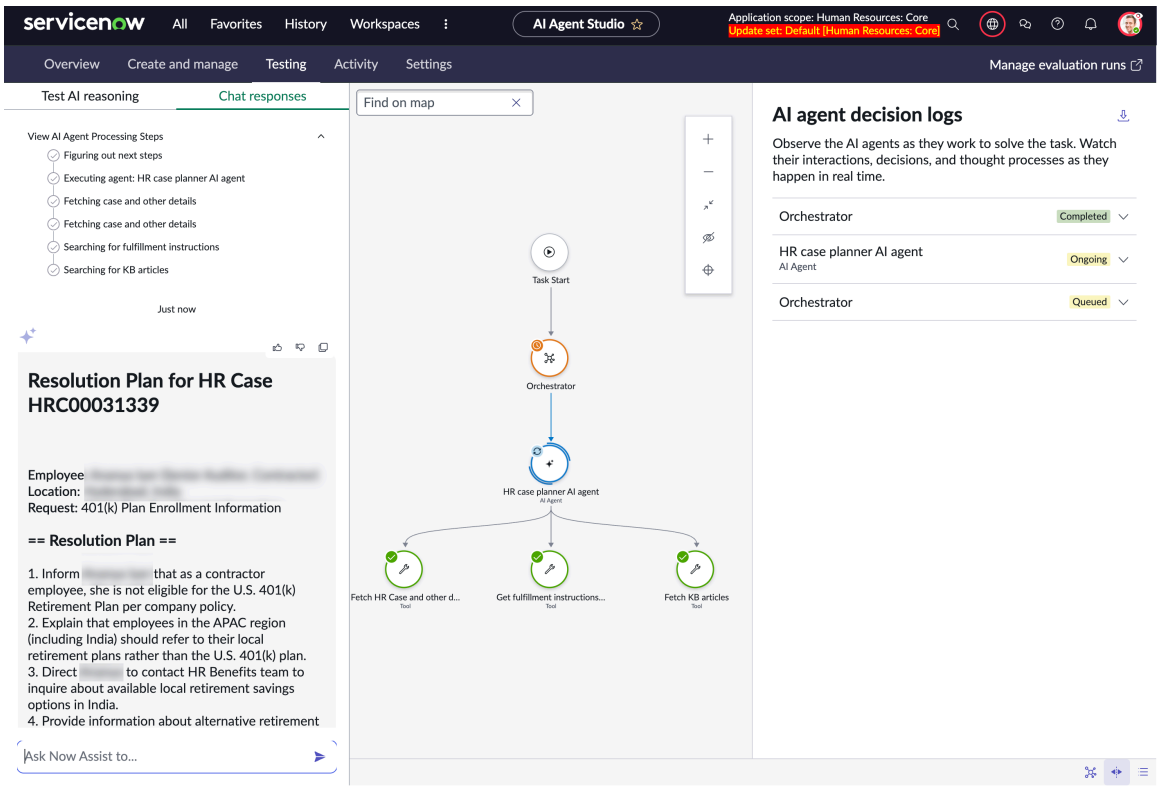
Traduction automatique

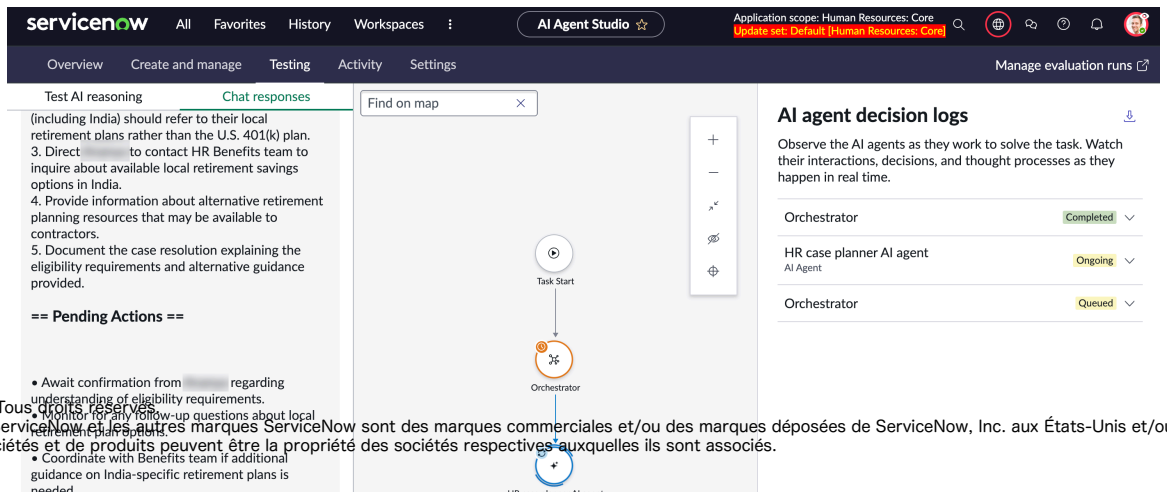
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

servicenow

Exemple de génération d'un plan d'exécution pour un ticket RH







Traduction automatique

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

L'agent IA crée un plan d'exécution pour un ticket RH donné en récupérant les détails du ticket RH, les articles de la base de connaissances pertinents et les instructions d'exécution. Les agents RH peuvent ajouter des invites pour affiner le plan d'exécution. Une fois approuvé, le plan d'exécution est ajouté aux notes de travail du ticket.

Remarque :
L'option permettant de générer un plan de résolution s'affiche uniquement pour le service RH de type Exécution : **Manuel**. Il n'apparaît pas pour les tickets Relations avec les employés et Événements du cycle de vie.

Générer un workflow agentique de plan de montée en puissance d'intégration

Le workflow agentique Générer un plan de montée en puissance d'intégration est une solution basée sur l'IA qui aide les responsables de votre organisation à intégrer plus efficacement les nouveaux employés. Ce workflow utilise une équipe d'agents IA pour générer des plans spécifiques et personnalisés pour chaque nouvelle embauche.

Les points forts du workflow agentique Générer un plan de montée en puissance d'intégration.

- Automatise la création de plans d'intégration en éliminant la nécessité pour les gestionnaires de concevoir manuellement des plans individualisés.
- Génère des plans d'intégration spécifiques à l'équipe et au rôle, adaptés aux nouvelles recrues.
- Minimise les efforts administratifs requis des responsables lors de l'intégration.
- Garantit que les plans d'intégration sont standardisés tout en tenant compte des différences entre les équipes.
- Accélère le processus de préparation des nouveaux employés à leurs rôles.
- Se concentre sur l'acquisition structurée de connaissances et de compétences pour les nouveaux employés dès le départ.

[store-future: BEGIN review]

Conditions de déclenchement pour le workflow agentique

Par défaut, le workflow agentique Générer un plan de montée en puissance d'intégration utilise les données de la table Parcours [sn_jny_journey] pour définir les conditions dans lesquelles le workflow est déclenché. Plus précisément, ce workflow agentique est déclenché lorsqu'un enregistrement de parcours avec les attributs suivants est créé ou mis à jour :

- Le champ **État** de l'enregistrement de parcours est défini sur **Prêt**.
- Le champ **Type de plan Journey Accelerator** dans l'enregistrement de configuration du parcours correspondant est défini sur **Type de plan d'intégration IA agentique**.
- Le champ **Type** de l'enregistrement de configuration du parcours correspondant est défini sur **Vide** ou **Intégration**.
- La date indiquée dans le champ Date de **début d'emploi** de l'enregistrement de profil RH de l'employé intégré est égale ou supérieure à la date du système jusqu'au nombre de jours spécifiés dans la `sn_jny.agent_conversation_head_start_days` propriété. Le nombre de jours par défaut spécifié dans la `sn_jny.agent_conversation_head_start_days` propriété est cinq.

Traduction automatique

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

Conseil :
Lorsque toutes les conditions mentionnées précédemment sont vraies, la `Trigger onboarding rampup agent` tâche planifiée coche la case **Lancer l'intégration de l'IA** dans l'enregistrement de parcours pour lancer le workflow agentique. Cette tâche planifiée s'exécute tous les soirs pour s'assurer que la case **Lancer l'intégration de l'IA** est cochée pour les enregistrements de parcours éligibles.

Si votre organisation souhaite spécifier différentes conditions de déclenchement pour ce workflow agentique, vous pouvez modifier les conditions de déclenchement au cours du processus de configuration du workflow. Pour modifier les conditions de déclenchement ou d'autres composants de ce workflow agentique, vous devez d'abord dupliquer le workflow. Ensuite, vous pouvez configurer le workflow que vous avez dupliqué selon vos spécifications. Pour plus d'informations sur la duplication d'un workflow agentique, consultez Dupliquer un workflow agentique .

[End]

Agents IA

Lorsque le workflow agentique Générer un plan de montée en puissance d'intégration est déclenché, une équipe d'agents IA s'exécute de manière autonome pour produire un plan de montée en puissance sur mesure pour l'employé à l'intégration.

Le workflow exploite les agents IA pour :

- Collectez des données sur l'employé, son parcours d'intégration et l'équipe affectée.
- Analysez les compétences spécifiques au rôle requises et comparez-les avec les compétences existantes de l'employé dans son CV.
- Recommandez des cours d'apprentissage ciblés pour combler les lacunes de compétences identifiées.
- Générez un plan de montée en puissance personnalisé pour le nouvel employé.
- Fournissez un processus d'examen interactif permettant aux gestionnaires de modifier le plan selon leurs besoins.
- Fournir des conseils personnalisés via une interface de type assistant.

Agents IA associés au workflow agentique Générer un plan de montée en puissance d'intégration

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Accélérer la génération de plans Agent IA	Cet agent IA prépare un plan de démarrage d'intégration personnalisé qui organise le processus en étapes et affecte des tâches à l'employé et au responsable à l'aide des entrées suivantes : • Responsable de l'employé • Date de début de l'employé • Recommandations d'apprentissage Cet agent IA crée les étapes suivantes pour le parcours d'intégration de l'employé :

Traduction automatique

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

Agents IA associés au workflow agentique Générer un plan de montée en puissance d'intégration (suite)

Agent IA	Rôle de l'agent IA
	• Étape 1 : pertinente pour votre rôle • Étape 2 : populaire dans votre équipe • Étape 3 : tendances des cours • Étape 4 : apprenez à connaître votre équipe Les étapes 1 à 3 sont composées des cours d'apprentissage qui ont été récupérés par les agents IA mentionnés précédemment. L'étape 4 contient les tâches qui ont été générées par cet agent IA. Les étapes 1 à 3 contiennent jusqu'à cinq cours d'apprentissage. Toutefois, si l'agent IA correspondant n'a récupéré aucun cours pour l'une de ces trois étapes, l'étape pour laquelle les cours n'ont pas été récupérés n'est pas créée. Inversement, l'étape 4 est systématiquement créée par cet agent IA et contient quatre tâches à chaque fois que l'étape est créée. Cet agent IA calcule également les dates d'échéance pour chaque cours et tâche associés au plan d'intégration.
Grapper des entrées dans le plan de montée en puissance Agent IA	Cet agent IA collecte des données, notamment des détails du parcours, des tickets RH, des plans d'équipe, des informations sur l'utilisateur et le responsable, des détails sur les postes, les écarts de compétences des employés et les cours d'apprentissage disponibles. **Remarque :** Les informations collectées ne sont pas utilisées pour créer un plan d'intégration. Cet agent IA : • Recueille des informations à partir du parcours donné • Recueille des informations sur les compétences de l'employé à partir de la description de poste, des notes d'entretien et du CV

Traduction automatique

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

Agents IA associés au workflow agentique Générer un plan de montée en puissance d'intégration (suite)

Agent IA	Rôle de l'agent IA
	• Récupère les cours d'apprentissage pertinents • Affiche le plan de montée en puissance initial à l'aide des détails de l'employé et du parcours.
Réviseur de plan de montée en puissance Agent IA	Cet agent IA permet aux gestionnaires d'examiner le plan de montée en puissance d'intégration personnalisé généré par l'IA et de mettre à jour ses détails via une interface conversationnelle. Il fournit des conseils pratiques pour aider les gestionnaires à effectuer des mises à jour de manière conviviale. Les phases de workflow de l'agent IA sont les suivantes : • **Collecter les entrées** – Acceptez les instructions du gestionnaire pour créer, mettre à jour ou supprimer des tâches et des étapes, en confirmant tous les changements. • **Examiner** : réaffiche le plan mis à jour et vérifier si d'autres modifications sont nécessaires. • **Quitter** – Terminer la session.

[store-future: BEGIN review]

Outils mappés au workflow agentique Générer un plan de montée en puissance d'intégration

Les outils suivants sont mappés aux agents IA utilisés dans le workflow agentique Générer un plan de montée en puissance d'intégration :

Outils mappés à l'agent IA de génération du plan de montée en puissance

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Scripts	Autonome	Traiter les coéquipiers	Ce script valide la liste d'utilisateurs de coéquipiers et supprime l'enregistrement de l'employé le cas échéant.
Scripts	Autonome	Créer unplan de montée en puissance	Le script crée un plan de montée en puissance personnalisé pour l'intégration d'un utilisateur. Il définit les étapes et les tâches en fonction des besoins du

Traduction automatique

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

Outils mappés à l'agent IA de génération du plan de montée en puissance (suite)

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
			rôle de l'employé et des cours d'apprentissage recommandés. Le plan qui en résulte fournit un cadre structuré qui soutient le développement des compétences de l'employé et son intégration harmonieuse dans l'équipe.
Graphe de connaissances	Autonome	Obtenir des coéquipiers	Cet outil récupère les utilisateurs gérés par un gestionnaire spécifique. Remplacez <manager> dans la requête par le managerSysId réel pour renvoyer le bon ensemble d'utilisateurs.

Les outils mappés au plan de montée en puissance collectent des entrées Agent IA

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Compétences Now Assist	Autonome	Rationalisateur de description de poste/ recherche de compétences	Le script rationalise les compétences liées à la description de poste en les alignant sur les résultats de la recherche de compétences. Il est destiné à être utilisé uniquement avec les données de description de poste afin de s'assurer que les compétences identifiées sont cohérentes et pertinentes pour le rôle.
Compétences Now Assist	Autonome	Obtenir des mots clés à partir du texte à l'aide de l'ID de charge utile	Le script récupère les mots clés en fonction des entrées de cas d'utilisation fournies et d'une chaîne source spécifiée.

Traduction automatique

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

Les outils mappés au plan de montée en puissance collectent des entrées Agent IA (suite)

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
			Remarque : La source doit être définie `jobDescription` pour extraire des mots-clés de la description de poste ou `interviewNotes` pour extraire des mots-clés des notes d'entretien.
Compétences Now Assist	Autonome	Note d'entretien/ rationalisateur de recherche de compétences	Le script rationalise les compétences en matière de notes d'entretien en les alignant sur les résultats de la recherche de compétences. Il est destiné à être utilisé uniquement avec les données des notes d'entrevue et ne doit pas être utilisé pour rationaliser les compétences en matière de description de poste.
Scripts	Autonome	Combinateur d'écarts de compétences	Ce script combine des compétences rationalisées à partir de notes d'entretien et de descriptions de poste avec des données système supplémentaires pour produire le déficit de compétences final.
Scripts	Autonome	Collecter les entrées	Ce script récupère des informations, notamment les détails du parcours, les tickets RH, les données du plan JA, les informations sur l'utilisateur, les informations sur le responsable et les détails sur les nouvelles tâches.
Scripts	Autonome	Trouve des compétences et des niveaux en fonction de mots clés et d'expressions	Ce script recherche des compétences à l'aide de mots clés et d'expressions. Plusieurs

Traduction automatique

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

Les outils mappés au plan de montée en puissance collectent des entrées Agent IA (suite)

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
			mots ou expressions doivent être fournis sous forme de liste séparée par des virgules.
Scripts	Autonome	Obtenir les cours d'apprentissage	Ce script récupère une liste de cours d'apprentissage pour un employé afin de l'aider à accéder à un nouveau rôle. Les résultats peuvent inclure des cours recommandés, des cours d'équipe et des cours tendance.

Outils mappés à l'agent IA du réviseur du plan de montée en puissance

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Scripts	Autonome	Mettre à jour le plan	Ce script met à jour le plan de montée en puissance en appliquant les noms de champs spécifiés et les valeurs correspondantes.
Scripts	Autonome	Rechercher une étape par titre	Ce script recherche et récupère une étape dans le plan de montée en puissance à l'aide du nom d'étape fourni.
Scripts	Autonome	Supprimer une tâche par nom	Ce script supprime une tâche du plan de montée en puissance.
Scripts	Autonome	Créer une tâche	Ce script crée une tâche dans le plan de montée en puissance.
Scripts	Autonome	Rechercher des cours par mot clé	Ce script recherche des cours d'apprentissage à l'aide du mot clé spécifié et renvoie les résultats correspondants.
Scripts	Autonome	Créer une étape	Ce script crée une nouvelle étape dans le plan de montée en puissance.
Scripts	Autonome	Supprimer l'étape	Ce script supprime une étape du plan de montée en puissance.

Traduction automatique

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

Outils mappés à l'agent IA du réviseur du plan de montée en puissance (suite)

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Scripts	Autonome	Rechercher un utilisateur par nom	Ce script recherche les enregistrements utilisateur dans le système à l'aide du nom fourni.
Scripts	Autonome	Afficher le plan de montée en puissance	Ce script génère une description du plan de montée en puissance et fournit un lien vers le parcours pour affichage à l'utilisateur.

[End]

Afficher la sortie de l'agent IA dans les Agent virtuel conversations

Utilisez la propriété système pour afficher la *sn_aia.enable_va_conversation* sortie des agents IA qui sont utilisés dans les workflows agentiques lorsque vous conversez avec Now Assist .Agent virtuel

Avant de commencer
Rôle requis : admin [virtual_agent_admin]

Procédure

1. Accédez au menu **Tout** et saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.
   La table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. **Sélectionnez Nom** dans la liste déroulante associée au champ **Rechercher**.
3. Dans le champ **Rechercher** , saisissez *sn_aia.enable.
   Une liste des propriétés système associées aux Now Assist agents IA s'affiche.
4. Sélectionnez la propriété système *sn_aia.enable_va_conversation*.
5. Définissez le champ **Valeur** sur **Vrai** pour activer la sortie des agents IA pendant les conversations que vous avez avec Now Assist .Agent virtuel
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Ajouter Centre des employés à Now AssistAgent virtuel

Activez Now Assist l'entrée Agent virtuel pour apparaître afin de Centre des employés pouvoir converser avec des agents IA au cours d'un processus facilité par un workflow agentique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Assistants**.
   La page Assistants s'affiche.
2. Sélectionnez **Now Assist dans Agent virtuel (par défaut).**
3. Dans le panneau de navigation, sélectionnez **Afficher l'expérience**.
   La page Choisir le mode d'affichage s'affiche.

Traduction automatique

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

4. Dans le widget Portails, sélectionnez **Centre des employés** dans la liste déroulante **Ajouter un portail** . La boîte de dialogue Ajouter une expérience de messagerie instantanée s'affiche.
5. Cochez **la case Autoriser l'ouverture de la barre de recherche dans une expérience de messagerie instantanée pleine page** .
6. Sélectionnez **Ajouter**.
7. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Examiner et modifier les plans de démarrage d'intégration à l'aide de Now Assist

Les gestionnaires travaillant pour des organisations qui utilisent le workflow agentique Générer un plan de montée en puissance d'intégration peuvent examiner Now AssistAgent virtuel et modifier les plans d'intégration personnalisés générés par une équipe d'agents IA. Une fois que le gestionnaire a approuvé un plan qu'il a examiné, le plan correspondant est ajouté au parcours d'intégration du nouvel employé.

Avant de commencer

Le Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) (sn_hr_gen_ai) module d'extension doit être activé.

Le workflow agentique Générer un plan de montée en puissance d'intégration doit être activé et implémenté dans le processus de création de tickets ou de parcours de votre organisation.

Les tâches de configuration des rubriques suivantes doivent être terminées :

- Afficher la sortie de l'agent IA dans les Agent virtuel conversations
- Ajouter Centre des employés à Now AssistAgent virtuel

[store-future: BEGIN review]Pour déclencher ce workflow agentique, la tâche planifiée s'exécute *`Trigger onboarding rampup agent`* chaque nuit pour rechercher des enregistrements de parcours associés au parcours d'intégration d'un nouvel employé. Cette tâche planifiée cible les enregistrements de parcours des nouveaux employés qui commencent leur parcours d'intégration dans les cinq jours. Plus précisément, cette tâche planifiée coche la case **Lancer l'intégration de l'IA** dans l'enregistrement de parcours pour lancer le workflow agentique lorsque les conditions suivantes sont vraies :[End]

[store-future: BEGIN review]

- Le champ **État** de l'enregistrement de parcours est défini sur **Prêt**.
- Le champ **Type de plan Journey Accelerator** dans l'enregistrement de configuration du parcours correspondant est défini sur **Type de plan d'intégration IA agentique**.
- Le champ **Type** de l'enregistrement de configuration du parcours correspondant est défini sur **Vide** ou **Intégration**.
- La date indiquée dans le champ Date de **début d'emploi** de l'enregistrement de profil RH de l'employé intégré est égale ou supérieure à la date du système jusqu'au nombre de jours spécifiés dans la *`sn_jny.agent_conversation_head_start_days`* propriété. Le nombre de jours par défaut spécifié dans la *`sn_jny.agent_conversation_head_start_days`* propriété est cinq.

[End]

Rôle requis : gestionnaire

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un gestionnaire reçoit une notification de Now Assist dans Agent virtuel après avoir accédé au Centre des employés. Le gestionnaire est invité à passer en revue le plan de montée en puissance d'un nouvel employé qui est intégré dans sept jours.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   Une notification de Now Assist dans s'affiche Agent virtuel .
2. Sélectionnez l'icône Now Assist .
   Now Assist Il Agent virtuel affiche un message contenant les informations suivantes :
   - Nom du nouvel employé
   - Leur date de début
   - Les étapes et les tâches qu'il a générées pour aider l'employé à s'adapter à son rôle
   - Un lien vers un brouillon du plan d'intégration
3. Sélectionnez le lien fourni par Now Assist dans Agent virtuel pour afficher le plan d'intégration.
   La page des détails du parcours s'affiche avec les étapes créées par l'agent IA.
4. **Facultatif :** Conversez avec Now Assist pour Agent virtuel transmettre les changements que vous souhaitez apporter au plan de montée en puissance.
   Now Assist dans Agent virtuel fournit un lien pour actualiser le plan de montée en puissance avec les changements que vous avez transmis.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien fourni par Now Assist dans Agent virtuel pour actualiser le plan de montée en puissance avec les changements que vous avez transmis.
   La page des détails du parcours est actualisée et reflète les modifications que vous avez transmises à l'agent IA.
6. Vérifiez les changements et, lorsque vous êtes prêt, saisissez un commentaire de confirmation, par exemple, C'est bien, pour terminer la révision de votre plan généré.

Que faire ensuite

Vous devez publier les étapes du plan de montée en puissance qui ont été ajoutées au parcours d'intégration de l'employé afin que l'employé puisse afficher et terminer les cours et les tâches associés à chaque étape du plan.

Planifier des entretiens Workflow agentique

Utilisez des agents IA pour collecter les informations nécessaires auprès des recruteurs ou des coordinateurs de recrutement et planifier des entretiens de manière transparente depuis le Now Assist panel.

Planifier des entretiens Vue d'ensemble du workflow agentique

Utilisez des agents IA pour automatiser le processus de planification des entretiens. Le workflow agentique gère toutes les tâches, y compris la collecte des entrées pour comprendre le contexte, la recherche des créneaux qui se chevauchent, la rédaction de messages personnalisés et la création et l'envoi d'invitations. Il crée également des enregistrements d'entretien pour s'assurer que tout est facilement traçable.

Pour pouvoir utiliser le workflow agentique, vous devez procéder comme suit :

Traduction automatique

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

- Mettez à jour l'état de l'enregistrement d'accès restreint pour l'appelant (RCA) ExchangeCalendarUtil disponible dans le module d'extension HR Talent AI Agent Collection de Demandé à Autorisé. Cela accorde l'accès aux appels d'API Outlook.

  Remarque :
  Cela ne s'applique que si l'intégration Outlook est disponible dans l'instance client.

- L'événement qui est déclenché pour l'envoi d'une notification à un candidat se trouve dans le champ d'application Gestion des entretiens, mais est déclenché à partir du champ d'application Talent RH Agent IA Collection.

  Pour vous assurer que l'invitation par e-mail est envoyée au candidat :

  - Dans l'enregistrement d'inscription à l'événement sn_ta_int_mgmt.notify_slots_applicant, mettez à jour la valeur **d'accès** de **l'appelant de Aucun** à **Restriction de l'appelant**.
  - Créez une nouvelle RCA dans le champ d'application Gestion des entretiens pour accéder à l'événement sn_ta_int_mgmt.notify_slots_applicant à partir du champ d'application de la collection d'agents IA de talents RH.

- Pour les entretiens avec les panels, la propriété sn_talent_aia.common_slot_threshold définit le niveau de fiabilité pour l'identification du créneau commun. Cette valeur est définie sur 80 par défaut et peut être mise à jour si nécessaire.

Pour accéder au workflow agentique afin de l'examiner ou de le personnaliser en tant qu'administrateur :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble**.
2. Sélectionner **Workflows agentiques** > **Planifier les entretiens**.

Pour accéder au workflow agentique en tant que recruteur ou coordinateur de recrutement, lancez-le à partir du Now Assist panel.

Planifier des entretiens Agents IA

Le tableau suivant répertorie les agents qui font partie du workflow agentique Planifier des entretiens.

Les agents IA et leur rôle dans la planification des entretiens

Agent IA	Rôle
Contexte de l'entretien : agent IA	Recueille les commentaires du recruteur ou du coordonnateur du recrutement afin d'obtenir les détails nécessaires à la planification des entrevues.
Agent IA de recherche d'emplacement	Identifie les meilleures options de créneaux horaires pour les entretiens. Il utilise une combinaison des préférences de planification déclarées des participants et des créneaux horaires disponibles dans le calendrier pour présenter un ordre de priorité des créneaux horaires qui réduit la probabilité de reprogrammation.
E-mail d'entretien Agent IA	Rédige le contenu personnalisé de l'e-mail que les candidats doivent inclure dans l'invitation à l'entretien. L'utilisateur peut choisir de partir d'un modèle préconfiguré ou d'utiliser l'IA pour créer le contenu.

Traduction automatique

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

Les agents IA et leur rôle dans la planification des entretiens (suite)

Agent IA	Rôle
Agent IA d'invitation à un entretien	Crée et partage les invitations en rassemblant toutes les informations générées et confirmées aux étapes précédentes. Il conclut le processus de planification en créant un enregistrement d'entretien pour assurer la traçabilité.

Utiliser des agents IA pour créer une demande d'emploi

Utilisez les agents IA pour aider les responsables du recrutement à créer des demandes plus efficacement et plus précisément dès la première tentative en fournissant les conseils nécessaires via le workflow agentique.

Tous les agents IA sont en mode lecture seule et en état actif par défaut. Les configurations suivantes doivent être effectuées pour chaque agent IA afin de les rendre détectables dans la fenêtre de Agent virtuel messagerie instantanée :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Agents**.
2. Sélectionnez l'agent et accédez à la section Définir la disponibilité.
3. Dans la section Sélectionner l'affichage, activez l'option **Affichage** .
4. Dans le champ **Assistants dans lesquels des agents IA sont détectables** , sélectionnez l'assistant configuré pour Centre des employés et actif.
5. Pour permettre au responsable du recrutement d'appeler l'agent IA, saisissez le rôle du responsable du recrutement dans le champ **Qui peut accéder à partir de l'agent virtuel ?** .

Les éléments suivants doivent être pris en compte lors de l'utilisation des agents IA pour créer une demande d'emploi :

- La création de demandes d'emploi à l'aide d'agents IA n'est prise en charge qu'à partir de la Agent virtuel fenêtre de messagerie instantanée et non du panneau Now Assist.
- Deux enregistrements d'accès restreint pour l'appelant (RCA) sont disponibles par défaut dans le module d'extension HR Talent AI Agent Collection dans l'état Demandé. L'état de ces RCA doit être mis à jour sur Autorisé pour accorder un accès en lecture à l'agent IA d'amélioration des besoins d'embauche, ce qui lui permet d'extraire les données des tables Profil de l'employé et Éducation et formation.
- Un modèle de base est disponible par défaut pour créer une description de poste à partir de zéro. Pour créer un modèle de description des tâches spécifique à l'organisation, un modèle doit être créé dans la table Modèles. La valeur sys_id dans `sn_talent_aia.job_description_template` doit être remplacée par la sys_id du nouveau modèle.
- La propriété sn_talent_aia.catalog_question_displayValue spécifie le sysId de l'enregistrement de charge utile dans la table sn_talent_aia_payload. L'enregistrement de la charge utile contient les questions de catalogue dans un format lisible. Si les questions du catalogue doivent être personnalisées, la valeur par défaut de cette propriété doit être mise à jour avec le sysId du nouvel enregistrement de charge utile contenant les questions personnalisées.
- Il Agent virtuel est capable à la fois de catalogues conversationnels et d'IA agentique de soumettre des demandes. Pour utiliser uniquement la méthode agentique de soumission :

Traduction automatique

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

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez l'élément de catalogue TA **Demande d'ouverture de nouvelle offre d'emploi** .
3. Sur le formulaire de l'élément de catalogue, sélectionnez **Rendre l'élément non conversationnel dans VA**.

Les agents IA et leur rôle dans la création de demandes d'emploi

Agent IA	Rôle
Agent IA responsable de la création de demandes d'emploi	Invoque les autres agents dans l'ordre, en fonction de l'entrée de l'utilisateur.
Rassemblement des besoins d'embauche d'un agent IA	Recueille auprès du responsable du recrutement les informations essentielles nécessaires à la compréhension du rôle et à la création d'une demande. Il exploite les demandes passées ou trouve des candidats correspondants pour interpréter et pré-remplir les champs, en demandant confirmation au responsable du recrutement si nécessaire.
Amélioration des besoins d'embauche Agent IA	Demande au responsable du recrutement s'il souhaite embaucher un candidat ayant des compétences similaires à celles d'un candidat existant. Si oui, il récupère les détails requis et les préremplit. Pour tout détail qui n'est pas disponible, il demande des informations au responsable du recrutement pour finaliser les exigences.
Agent IA de création de description de poste	Prend en charge la création de descriptions de poste en permettant au responsable du recrutement de choisir de réutiliser une description de poste existante, d'utiliser un modèle préconfiguré pour en rédiger une ou de créer une nouvelle description de poste.

Agents IA vocaux

Utilisez les agents de Voice AI pour créer et gérer les tickets liés au service RH.

Agents IA HCM

Placez les demandes auprès du système Gestion du capital humain (HCM) à l'aide de la collection d'agents Prestation de services RH IA.

Vue d'ensemble des agents IA HCM

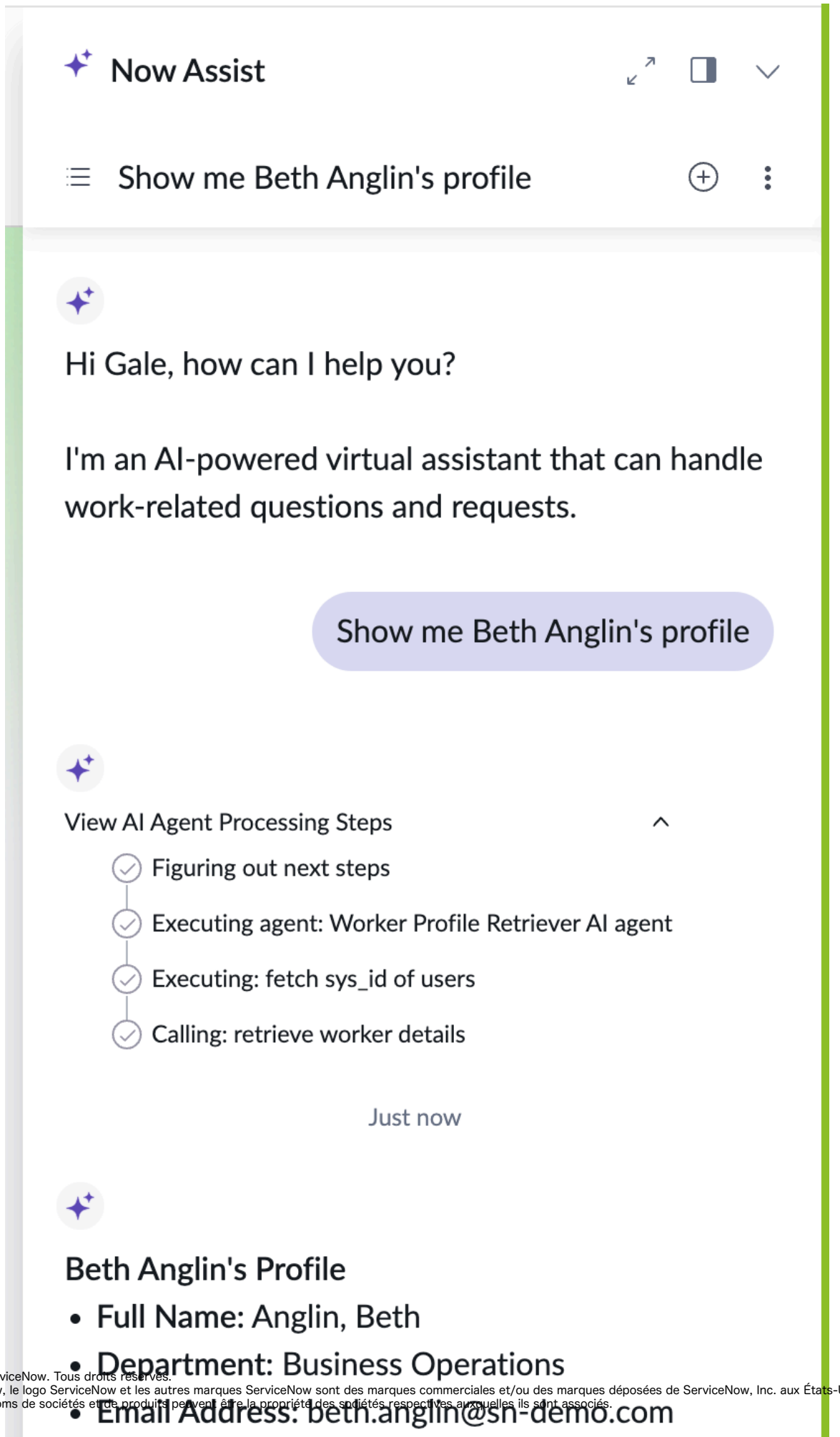
Vous pouvez soumettre des demandes au système HCM, par exemple, demander un congé ou mettre à jour vos informations, à l'aide de la collection d'agents Prestation de services RH IA dans Centre des employés. Pour accéder aux agents IA HCM et les utiliser, assurez-vous de Configurer des agents AI HCM à partir de la collection d'agents AI HRSD.

Agent IA du récupérateur de profil d'agent

L'agent IA récupérateur de profil d'agent vous permet de trouver des détails sur un collègue. Les détails peuvent inclure le département, la fonction, l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone, en fonction de votre demande.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

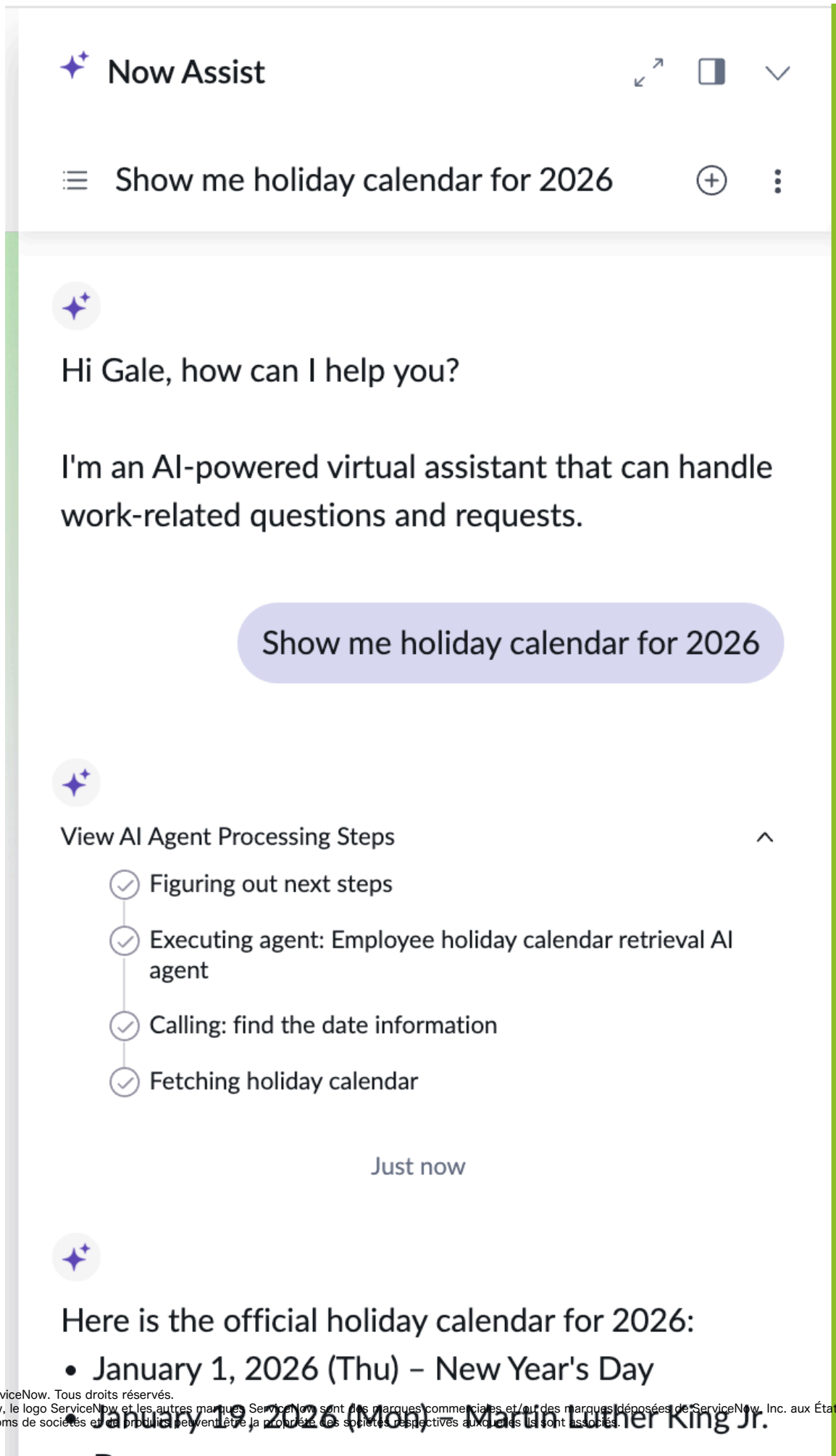
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Récupération du calendrier des jours fériés de l'employé Agent IA

L'agent IA de récupération du calendrier des jours fériés de l'employé récupère les informations sur les jours non ouvrés pour l'année spécifiée.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

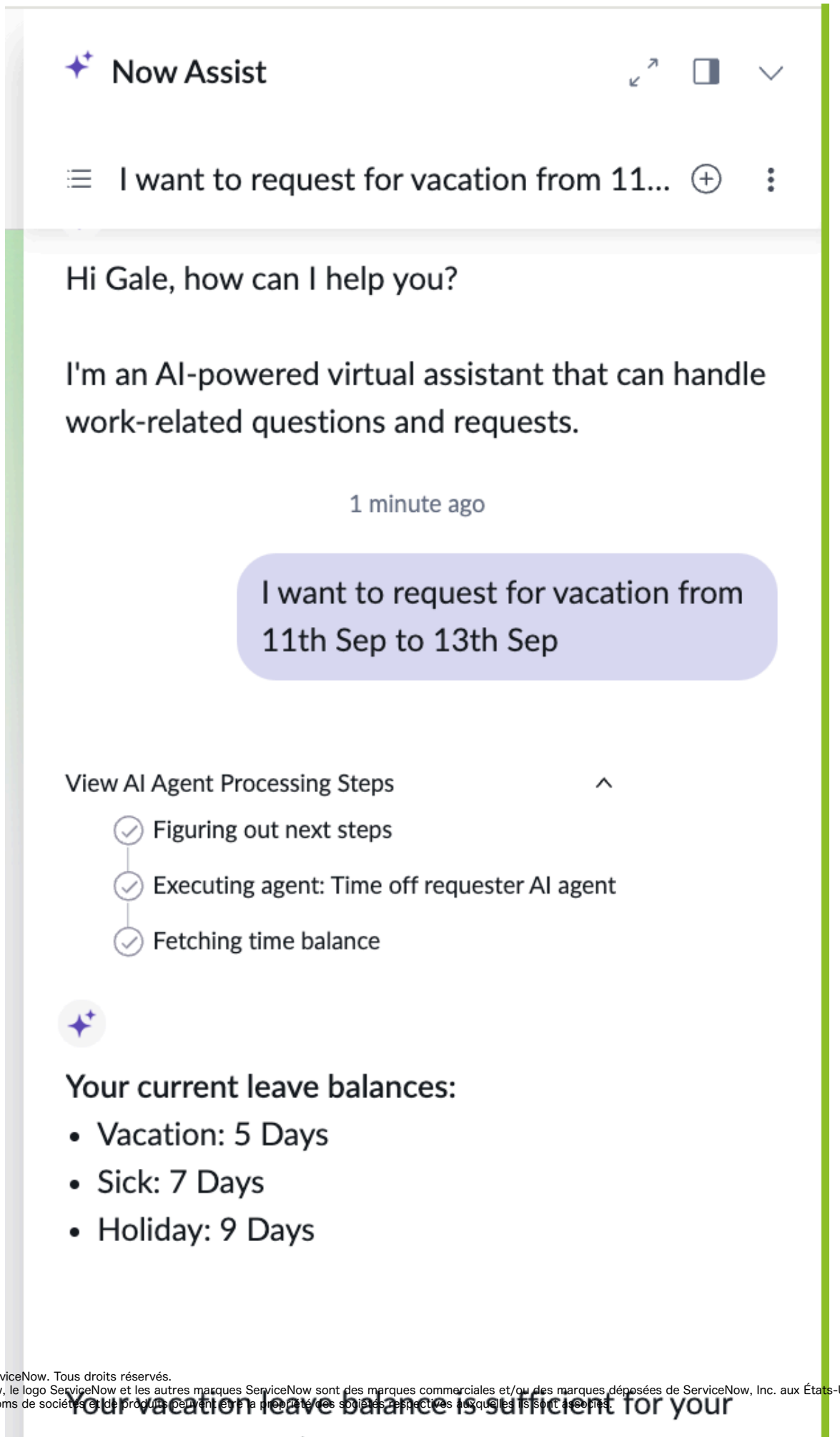
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Demandeur de congés : agent IA

L’agent IA demandeur de congés vous permet de demander un congé ou de récupérer votre solde de congés.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

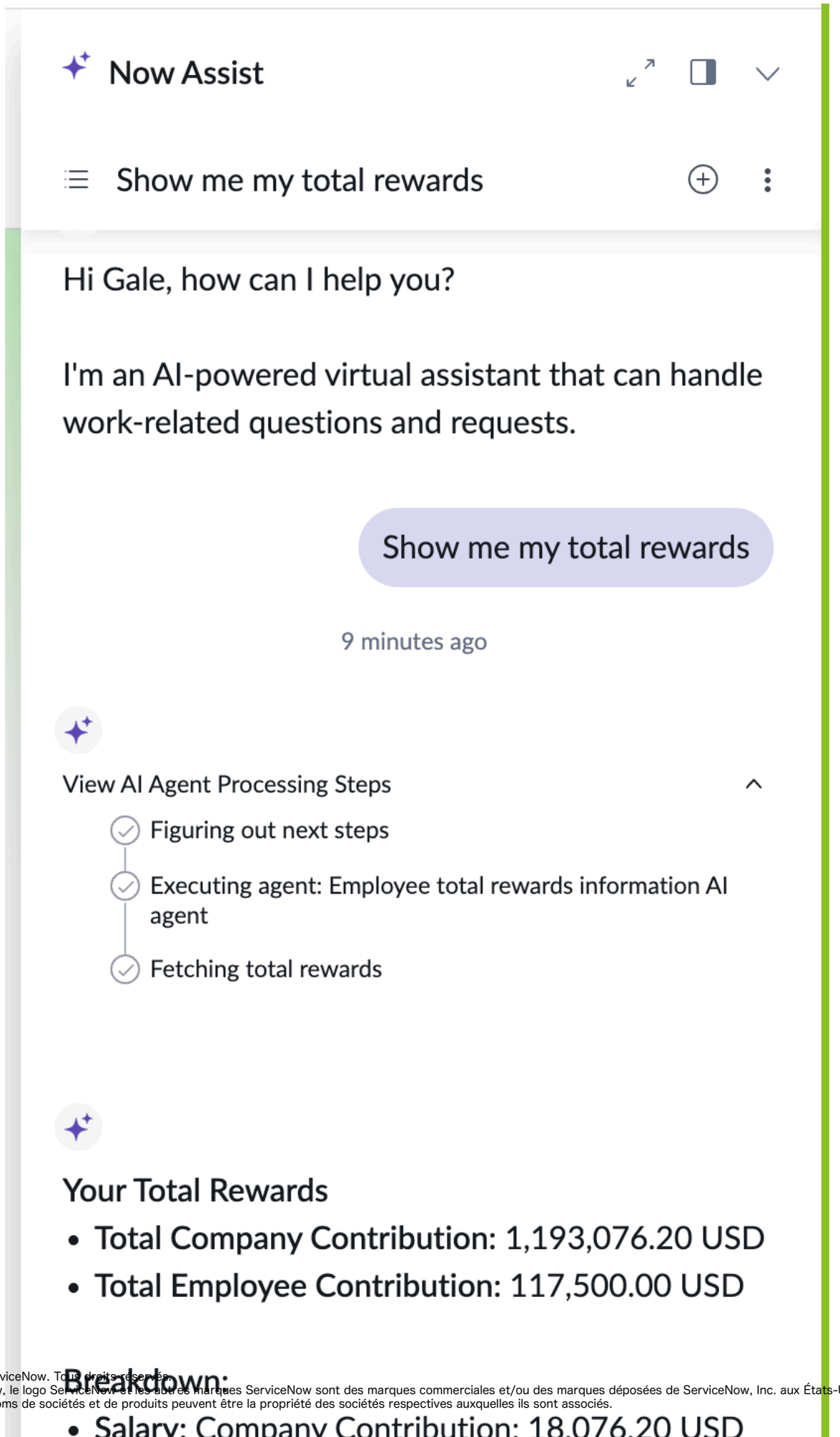
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Informations sur les rémunérations globales des employés Agent IA

L'agent IA d'informations sur les rémunérations globales des employés vous permet de récupérer les détails de vos rémunérations globales.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

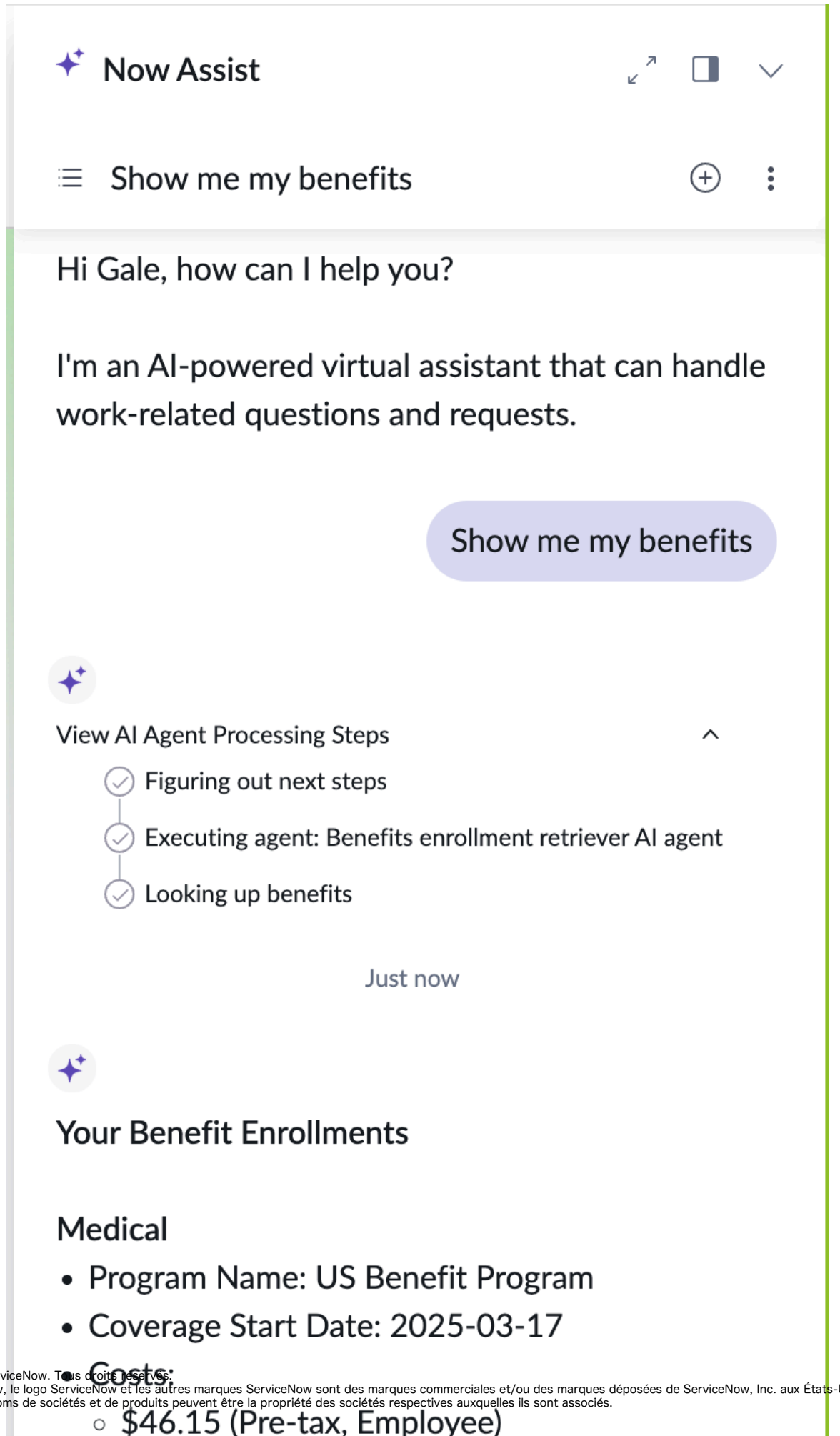
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Agent IA du récupérateur d'inscription des avantages

L'agent IA du récupérateur d'inscription aux avantages vous permet d'afficher les informations sur les avantages auxquels vous êtes inscrit.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

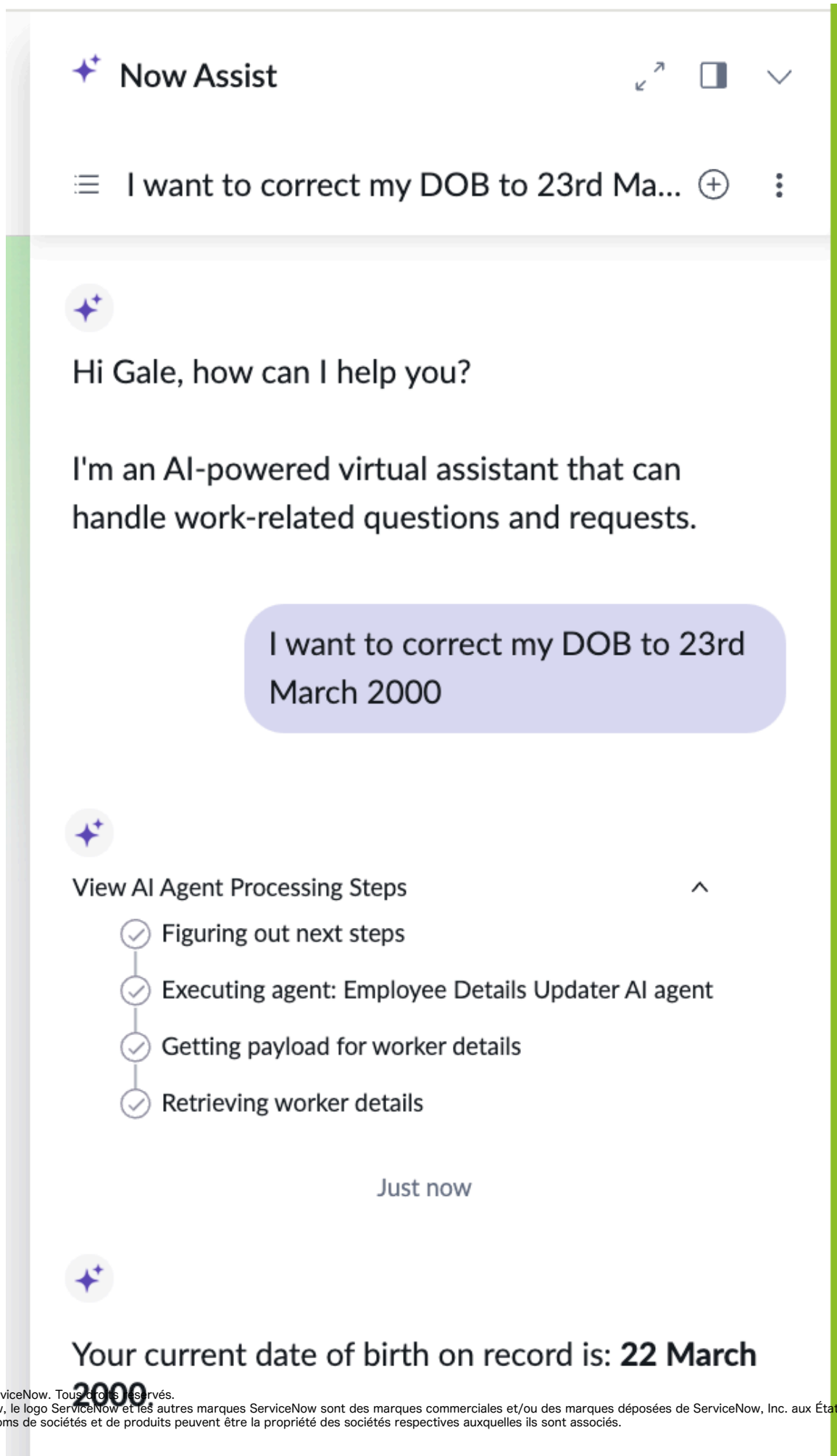
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Mise à jour des détails de l’employé Agent IA

L’agent IA de mise à jour des détails de l’employé vous permet de mettre à jour des informations personnelles telles que votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, votre adresse personnelle, votre groupe sanguin et votre date de naissance.

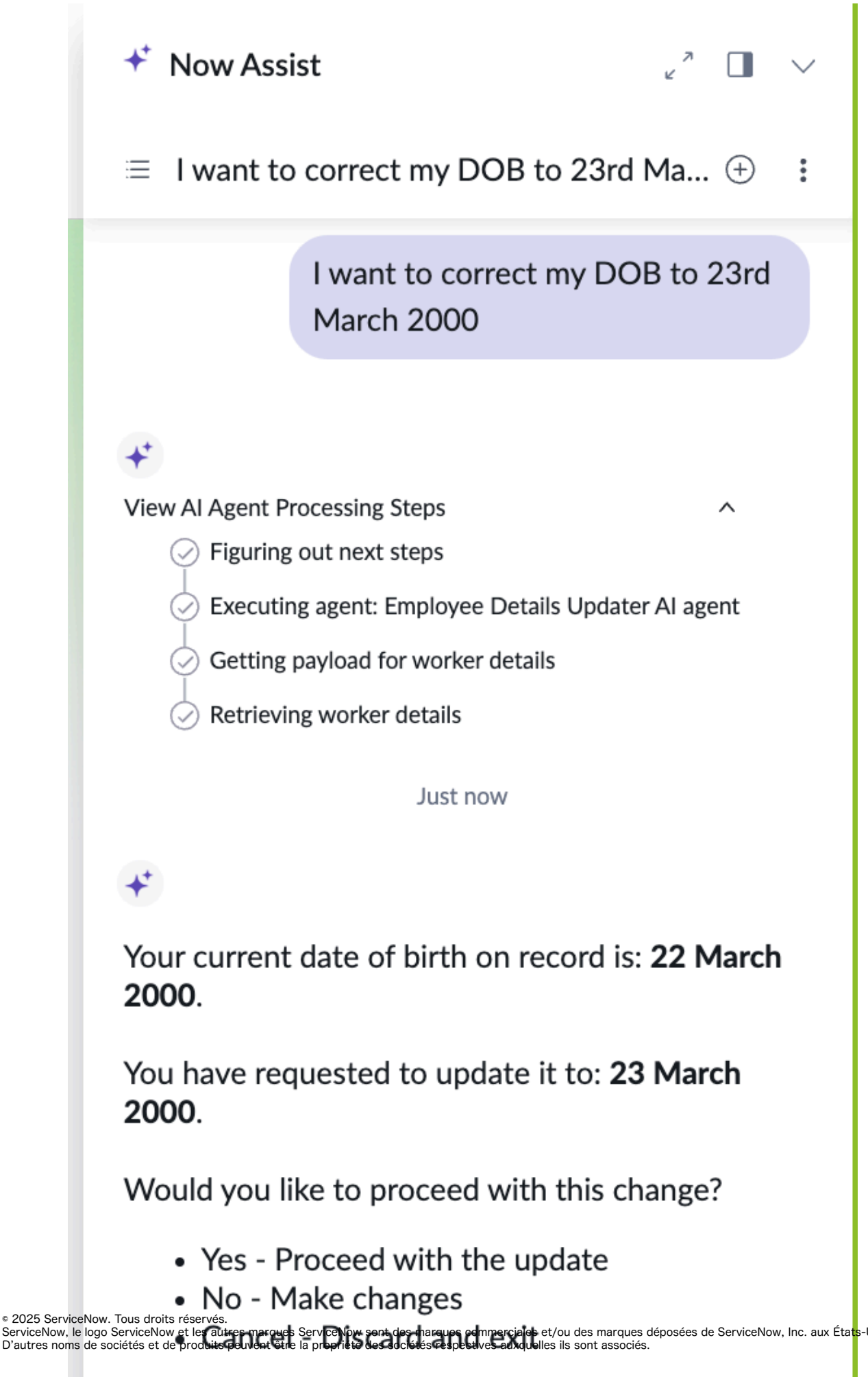
Traduction automatique

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



Traduction automatique

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



Traduction automatique

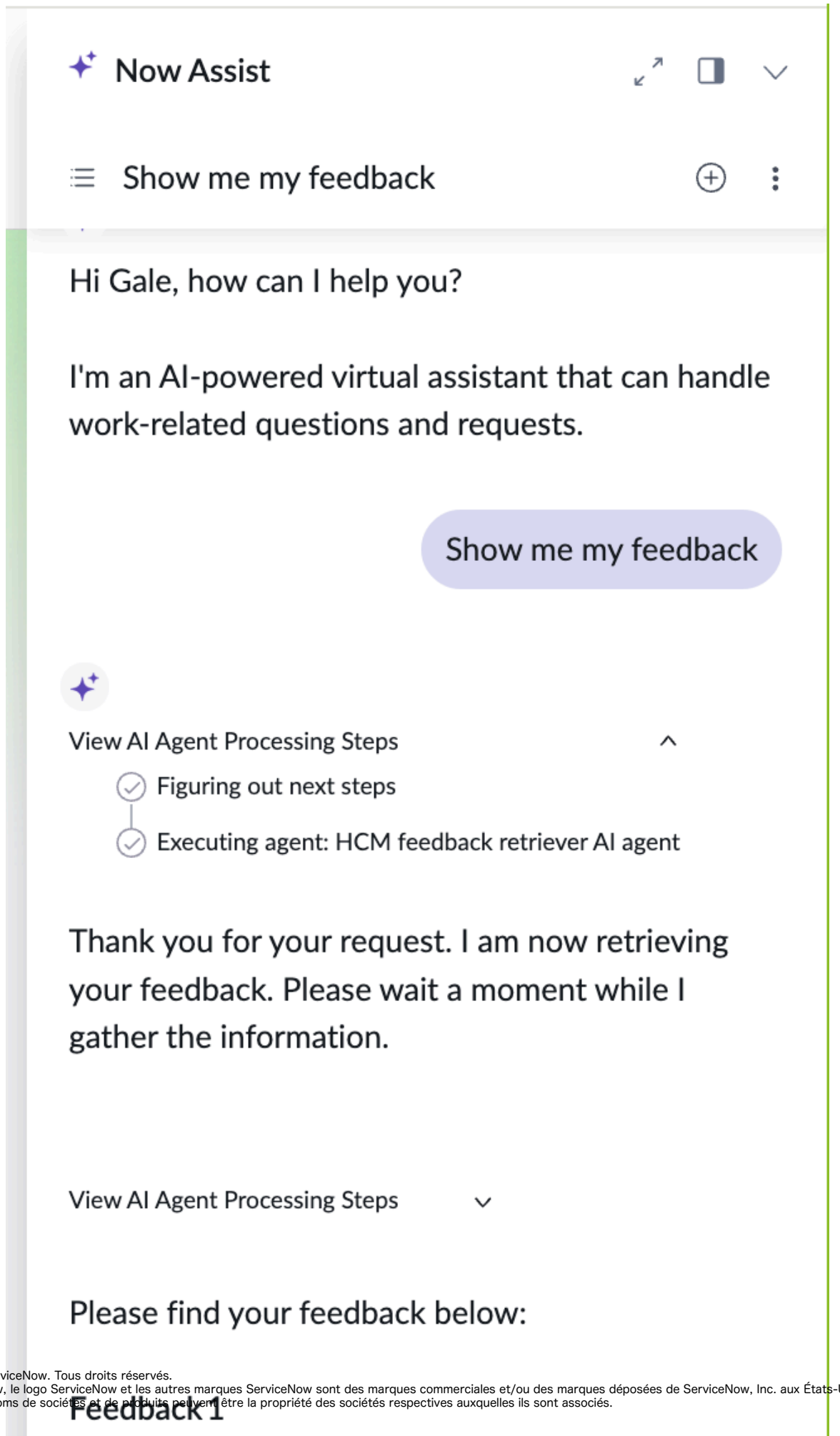
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Agent IA de récupérateur de commentaires HCM

L'agent IA récupérateur de commentaires HCM vous permet d'afficher les commentaires que vous avez reçus dans le système HCM.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

Utiliser Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) dans Espace de travail d'agent

Si vous disposez d'un rôle sn_hr_core.case_writer, vous pouvez résumer un ticket, générer des notes de résolution, résumer les interactions de messagerie instantanée avec un demandeur et proposer des résolutions plus rapidement avec l'application Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) .

Résumer une conversation instantanée à l'aide de Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD)

Résumez un Agent virtuel historique des conversations instantanées dans l'application Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) . Vous pouvez également résumer une interaction à la fin de la conversation instantanée. Le résumé comprend tous les points du transfert, y compris la Agent virtuel conversation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans une Agent virtuel conversation, lorsqu'un demandeur choisit de se connecter à un agent actif, une interaction apparaît dans la boîte de réception d'un agent. Vous pouvez également résumer une interaction à la fin de la conversation instantanée. Le résumé comprend tous les points du transfert, y compris la Agent virtuel conversation.

Remarque :

La configuration de l'administrateur de synthèse de la messagerie instantanée pour ITSM et RH sont similaires. Si au moins l'un d'entre eux est activé, vous pouvez générer un résumé de la messagerie instantanée à partir des deux espaces de travail.

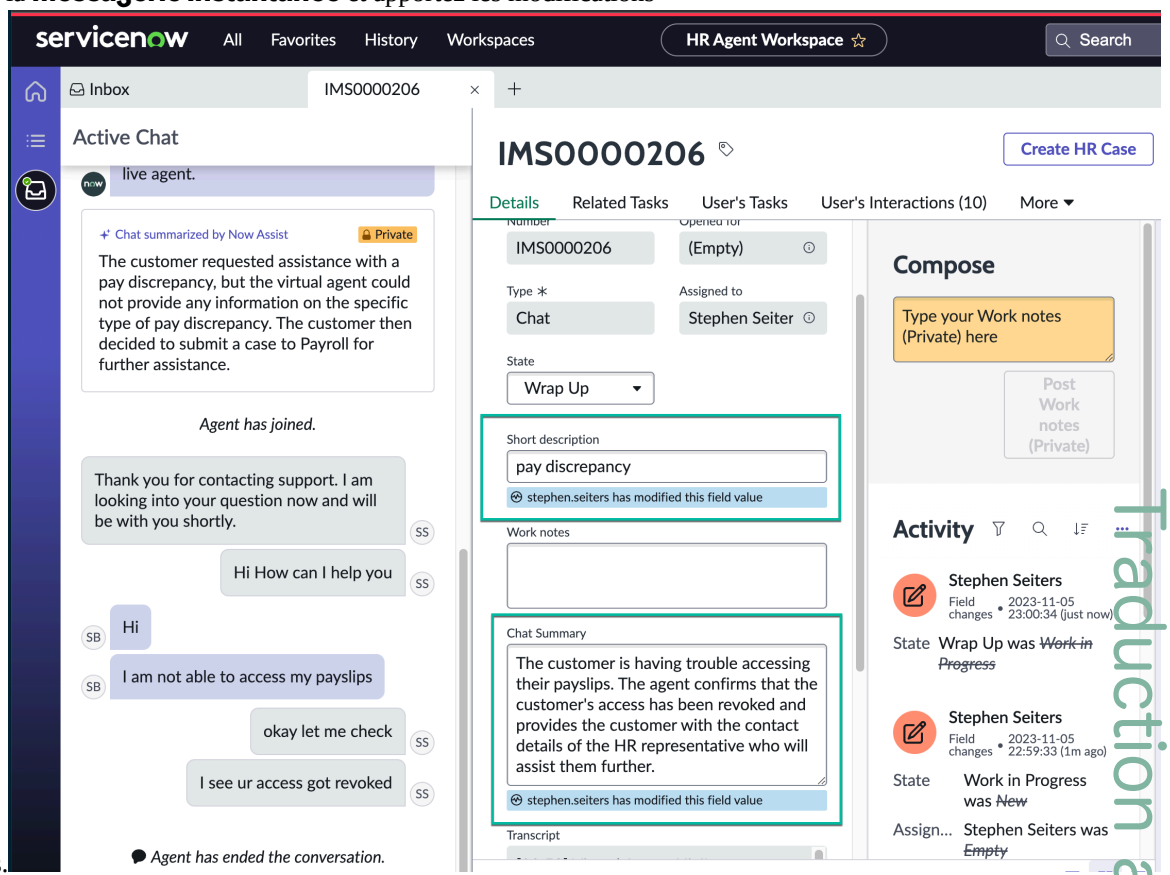
Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail d'agent pour HRSD**.
2. Dans Espace de travail, ouvrez la boîte de réception.
3. Acceptez l'interaction.
   Dans la fenêtre de messagerie instantanée active, un résumé de la Agent virtuel conversation est généré. Le résumé comprend les actions qui ont été effectuées avant que le demandeur n'entre en contact avec l'agent actif.
4. Dialoguez avec le demandeur pour obtenir des détails supplémentaires.
5. Dans la fenêtre de messagerie instantanée active, utilisez l'action rapide `/summarize` pour résumer la conversation pendant la conversation avec le demandeur.
6. Mettez fin à la conversation de messagerie instantanée en sélectionnant **End Chat**.
   Le résumé de la messagerie instantanée met à jour les champs **Description brève** et Résumé de la **messagerie instantanée** lorsque vous mettez fin à la conversation de messagerie instantanée.

Traduction automatique

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

7. **Facultatif :** Examinez le texte dans les champs **Brève description** ou Résumé de la **messagerie instantanée** et apportez les modifications nécessaires.



Étant donné que les informations contenues dans ces champs sont générées automatiquement, il est conseillé de relire le texte pour vérifier qu'il est exact.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. **Facultatif :** Si vous pensez avoir besoin d'une aide supplémentaire après le dépannage initial, avant ou après la fin de la messagerie instantanée, créez un ticket à partir de l'interaction en sélectionnant **Créer un ticket RH**.
10. **Facultatif :** Lorsque vous créez un ticket avant ou après la fin de la conversation instantanée, les champs **Description brève** et **Description** du ticket sont mis à jour avec le résumé de l'interaction.

> **Remarque :**
> L'IA générative ne remplace pas une description brève existante qui se trouve dans le modèle de ticket RH.

Résumer une discussion Barre latérale à l'aide de Now Assist pour HRSD

Générez un résumé des discussions entre les Barre latérale agents, les demandeurs et les experts techniques à l'aide de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée de l'application Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer ces actions à l'aide du Barre latérale résumé de discussion :

Traduction automatique

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

- Résumez la discussion à n'importe Barre latérale quel moment de la discussion à l'aide de l'action rapide /Résumer .
- Partagez la discussion Barre latérale dans les notes de travail.
- Ajoutez des commentaires au résumé.

Remarque :
La Barre latérale compétence de résumé de discussion se trouve dans l'onglet **HRSD** sous le groupe **Employé** dans Administrateur Now Assist. Pour plus d'informations, voir Résumé de discussion de barre latérale.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail d'agent pour HRSD** et ouvrir un ticket RH qui prend en charge Barre latérale la discussion et la synthèse.
2. Choisissez une discussion existante ou démarrez une nouvelle discussion.

   Démarrez une nouvelle discussion en effectuant ces actions :

   a. Sélectionnez **Discuter**.
   b. Dans le modal Démarrer une discussion dans la barre latérale, ajoutez des participants.
   c. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.
3. Générez un résumé de la Barre latérale discussion au cours de la conversation à l'aide de l'action rapide Résumer (entrez /Summarize dans la fenêtre de discussion Barre latérale active) ou en sélectionnant l'icône d'action rapide .
4. Après avoir résumé la Barre latérale discussion, vous pouvez l'ajouter aux notes de travail du ticket et fournir des commentaires à ce sujet.

Générer une recommandation de réponse de messagerie instantanée à l'aide de Now Assist pour HRSD

Générez une réponse basée sur le contexte de la conversation de messagerie instantanée à l'aide Now Assist de l'icône. Les recommandations de réponses de messagerie instantanée peuvent aider à fournir aux agents des réponses rapides aux questions courantes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez effectuer ces actions à l'aide de l'icône Now Assist :

- Générez une réponse recommandée basée sur le contexte de la conversation.
- Affinez la recommandation en élaborant ou en raccourcissant la réponse.

Remarque :
La compétence Recommandation de réponse de messagerie instantanée se trouve dans l'onglet **HRSD** sous le groupe **Employés** dans Administrateur Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Recommandation de réponse de messagerie instantanée.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail d'agent pour HRSD**.
2. Ouvrez la boîte de réception et acceptez l'interaction.
   Dans la section Conversation instantanée active de l'interaction, un résumé de la conversation Agent virtuel est généré. Le résumé comprend les actions qui ont été effectuées avant que le demandeur n'entre en contact avec l'agent actif. Ces informations vous offrent une vue d'ensemble de ce que le demandeur a déjà mentionné dans la conversation Agent virtuel pour vous permettre de résoudre son problème.
3. Dialoguez avec le demandeur pour obtenir des informations supplémentaires sur le problème qu'il rencontre, si besoin.
   Par exemple, si le demandeur a un problème matériel, vous aurez peut-être besoin du numéro de modèle et du numéro de série du composant matériel défaillant.
4. Dans la fenêtre de message de la messagerie instantanée, tapez une réponse ou laissez ce champ vide, puis sélectionnez l'icône Now Assist

   La réponse s'affiche dans le modal d'icône Now Assist .
5. Examinez la réponse générée et sélectionnez **Affiner** pour la modifier, ou sélectionnez **Insérer** pour coller la réponse dans la fenêtre de message de la messagerie instantanée.
   Si la réponse de réponse a été affinée, vous pouvez passer d'une version à l'autre.
6. Dans la fenêtre Message de la messagerie instantanée, sélectionnez **Envoyer**.
7. Mettez fin à la conversation en sélectionnant **End Chat** (Terminer la messagerie instantanée).

Générer un article de la base de connaissances à partir des RH Espace de travail d'agent avec Now Assist pour HRSD

Créez des brouillons d'articles de la base de connaissances basés sur les descriptions des tickets avec Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD). La génération de contenu d'article avec l'IA générative vous permet d'écrire efficacement tout en répondant aux préoccupations des utilisateurs.

Avant de commencer

- Installez les modules d'extension suivants :
  - Module d'extension Knowledge Management Advanced [com.snc.knowledge_advanced.installer] ; Ce module d'extension n'est pas obligatoire et il ne peut pas être désinstallé.
  - Now Assist dans la gestion des connaissances [sn_km_gen_ai]
  - Application Ressources humaines incluse dans le périmètre : Core [com.sn_hr_core]
  - Dernière version d'Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH [sn_hr_agent_ws]
  - Ressources humaines spécifique à l'application: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]
  - Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations]
- Activez la compétence Assistant de connaissances à partir de la Administrateur Now Assist console.

Rôle requis :

Traduction automatique

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

- sn_hr_core.case_reader et sn_hr_core.kb_writer pour afficher l'option **Créer un article de base de connaissances** sur le ticket RH [sn_hr_core_case] et ses tables étendues.
- sn_hr_le.case_reader et sn_hr_core.kb_writer pour afficher l'option **Créer un article de base de connaissances** sur les tickets des événements de cycle de vie RH.
- sn_hr_er.case_reader, sn_hr_core.kb_writer pour afficher l'option **Créer un article de base de connaissances** sur les tickets Relations avec les employés.
- Vous devez également disposer du rôle requis pour la base de connaissances que vous avez sélectionnée dans la Administrateur Now Assist configuration.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser la compétence de génération de la base de connaissances dans ou Interface utilisateur principaleEspace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH. Les champs utilisés comme entrées pour générer un article de la base de connaissances sont les champs Brève description, Description, Notes de fermeture, Notes de travail et Commentaires supplémentaires.

Remarque :
La compétence de génération de la base de connaissances est prise en charge dans Now Assist le panneau de la table des enregistrements de tickets RH [sn_hr_core_case], mais pas dans ses enregistrements de table étendue.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez l'icône **Listes** ( ).
3. Ouvrez un ticket RH dont l'état est **Fermé terminé** .
4. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( )
5. Sélectionnez **Créer un article de base de connaissances**.
6. Sélectionnez une base de connaissances et un modèle d'article dans le modal, puis sélectionnez **Créer un article**.

   Remarque :
   Si le module d'extension Gestion des connaissances Advanced [com.snc.knowledge_advanced.installer] est installé et qu'au moins un modèle d'article est activé, une fenêtre modale s'affiche pour vous permettre de sélectionner une base de connaissances et un modèle d'article. Sinon, l'article est créé avec le modèle standard.

7. Sélectionnez l'une des options suivantes dans la fenêtre modale **Utiliser l'IA pour rédiger cet article ?** .
8. Examinez le **corps de l'article**.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'article apparaît dans un nouvel onglet avec un numéro d'ID unique pour l'article de la base de connaissances.
10. Affichez, enregistrez ou publiez l'article à l'aide des actions d'interface utilisateur affichées à l'écran.

Information associée

Now Assist in Knowledge Management

Traduction automatique

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

Générer un article de la base de connaissances à partir de plusieurs tickets dans Espace de travail d'agent

Créez des brouillons d'articles de la base de connaissances à partir de plusieurs tickets avec l'application Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) . Utilisez l'IA générative pour rassembler et créer le contenu à partir de plusieurs tickets afin de réduire le temps que vous auriez passé manuellement pour obtenir les mêmes informations.

Avant de commencer

- Installez les modules d'extension suivants :
  - Module d'extension Knowledge Management Advanced [com.snc.knowledge_advanced.installer] ; Ce module d'extension n'est pas obligatoire et il ne peut pas être désinstallé.
  - Now Assist dans la gestion des connaissances [sn_km_gen_ai]
  - Application Ressources humaines incluse dans le périmètre : Core [com.sn_hr_core]
  - Dernière version d'Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH [sn_hr_agent_ws]
  - Ressources humaines spécifique à l'application: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]
  - Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations]
- Activez la compétence Assistant de connaissances à partir de la Administrateur Now Assist console.

Rôle requis :

- sn_hr_core.case_reader et sn_hr_core.kb_writer pour afficher l'option **Générer un article** sur le ticket RH [sn_hr_core_case] et ses tables étendues.
- sn_hr_le.case_reader et sn_hr_core.kb_writer pour afficher l'option **Générer un article** sur les tickets des événements de cycle de vie RH.
- sn_hr_er.case_reader et sn_hr_core.kb_writer pour afficher l'option **Générer un article** sur les tickets Employee Relations.
- Vous devez disposer du rôle requis pour la base de connaissances que vous avez sélectionnée dans la Administrateur Now Assist configuration.

Remarque :
Pour Interface utilisateur principale les utilisateurs, dans les **sources indexées Recherche IA**, vous devez définir l'état **Actif** sur **vrai** pour la table Ticket RH (source : ticket RH sn_hr_core_case). Les rôles requis pour effectuer ce changement sont les rôles **d'administrateur** RH et **d'agent**.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser la compétence de génération de la base de connaissances dans ou Interface utilisateur principaleEspace de travail d'agent. Les champs utilisés comme entrées pour générer des articles de la base de connaissances sont les champs Description brève, Description, Notes de fermeture, Notes de travail et Commentaires supplémentaires. Vous pouvez également utiliser jusqu'à cinq tâches pertinentes supplémentaires pour vous aider à créer des articles de la base deconnaissances.

Remarque :
La compétence de génération de la base de connaissances est prise en charge dans le Now Assist panneau pour la table des enregistrements de tickets RH [sn_hr_core_case], mais pas dans ses enregistrements de table étendue.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Ouvrez un ticket RH qui vous est affecté.
3. Définissez le ticket RH sur l'état **Fermé terminé** .
4. Select **Créer un article de base de connaissances**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez maintenant sélectionner le type d'article que vous souhaitez créer.

5. S'ils sont affichés, ilssélectionnent une **base de connaissances** et un **modèle d'article** .

> **Remarque :**
>
> - Si votre administrateur a installé le module d'extension Gestion des connaissances Advanced [com.snc.knowledge_advanced.installer] et activé au moins un modèle d'article, une fenêtre modale s'affiche pour vous permettre de sélectionner la base de connaissances et le modèle d'article . Sinon, l'article est créé avec le modèle standard.
> - Désactivez l'option Utiliser Now Assist pour rédiger un brouillon d'article si vous nesouhaitez pas que l'IA génère un article de connaissances .
> - Les tâches supplémentaires pertinentes pour votre ticket peuvent être utilisées pour rédiger votre article. Vous pouvez sélectionner jusqu'à cinq tâches pertinentes pour vous aider à créer votre article.

6. Sélectionnez **Créer l'article**.
7. Sélectionnez **Brouillon d'article** avec **Now Assist**.

> **Remarque :**
> Vous voyez le message « Nous avons trouvé des tâches pertinentes supplémentaires : sélectionnez-en jusqu'à 5 pour vous aider dans la création de l'article. »Vous voyez également une liste de tâches pertinentes parmi lesquelles vous pouvez effectuer une sélection.

8. Sélectionnez jusqu'à cinq tâches pour vous aider à créer votre article.
9. Si vous n'avez pas besoin d'autres tâches pour vous aider à créer votre article, choisissez**Continuer sans tâches supplémentaires**.

> **Remarque :**
> Now Assist commence à générer un brouillon d'article de la base de connaissances et la boîte de message « Rédaction de l'article » s'affiche . Une fois Now Assist le brouillon terminé et le chargementde l'article réussi, l'article reçoit un numéro d'identification unique.

10. Affichez, modifiez ou publiez l'article à l'aide des actions d'interface utilisateur affichées à l'écran. Now Assist a généré votre article à partir de plusieurs tickets.

Générer une recommandation de réponse par e-mail à l'aide de Now Assist pour HRSD

Générez une réponse par e-mail basée sur le ticket et le contexte de l'e-mail à l'aide de l'icône Now Assist . Grâce aux recommandations de réponses par e-mail, les agents peuvent créer des e-mails ou des réponses rapides, ce qui permet de minimiser les erreurs et d'augmenter la productivité.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un agent peut effectuer ces actions à l'aide de l'icône Now Assist :

- Générez une réponse par e-mail recommandée basée sur le ticket et le contexte de l'e-mail.
- Générez un e-mail recommandé pour les nouveaux e-mails ou les e-mails de transfert et les brouillons de fin.
- Affinez la recommandation en élaborant ou en raccourcissant la réponse.
- Disponibilité des recommandations de modèles d'e-mail lors de la rédaction d'un e-mail.

Remarque :
La compétence de recommandation de réponse par e-mail se trouve dans l'onglet **HRSD** sous le groupe **Employés** dans Administrateur Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Recommandation de réponse par e-mail.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail d'agent pour HRSD** et ouvrir un ticket RH qui prend en charge la recommandation de réponse par e-mail.
2. Choisissez comment composer un e-mail.
3. Dans la fenêtre du message par e-mail, tapez une réponse ou laissez ce champ vide, puis sélectionnez Now Assist
4. Mettez à jour le texte sélectionné avec du texte affiné en sélectionnant **Remplacer**.
5. Examinez la réponse par e-mail générée et sélectionnez **Affiner** pour la modifier, ou sélectionnez **Insérer** pour coller la réponse dans la fenêtre de message de la messagerie instantanée.
6. Sélectionnez **Envoyer un e-mail** ou ignorez le brouillon si vous n'aimez pas la recommandation.

Résumer un ticket à l'aide de Now Assist pour HRSD

Comprenez rapidement le contexte d'un ticket et répondez aux demandes d'un intervenant en utilisant la compétence de résumé de ticket de l'application Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser la compétence de synthèse des tickets dans l'un ou Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH l'autre Interface utilisateur principale des ou .

- Dans Interface utilisateur principale, le résumé apparaît dans une bannière dans l'enregistrement du ticket.
- Dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH, le résumé est généré dans l'onglet **Détails** .

Traduction automatique

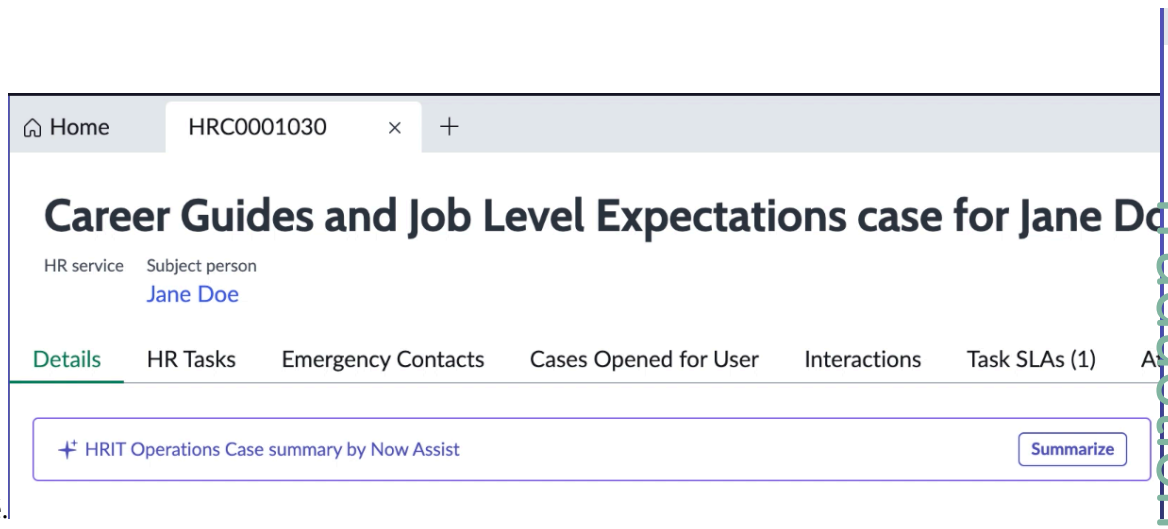
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail d'agent pour HRSD**.
2. Dans Espace de travail, ouvrez un ticket RH qui vous est affecté.
3. **Sélectionner Résumer**

> **Remarque :**
> La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.

4. Passez en revue les détails du résumé.



Un résumé concis d'un ticket, incluant le problème, les mesures prises et les informations sur la résolution, s'affiche. Les informations affichées sont basées sur l'état du ticket :

- Brouillon ou Prêt : problème
- Travail en cours : problème et mesures prises
- En attente d'acceptation, En attente d'approbation, Fermé terminé ou Fermé incomplet : Problème, Actions effectuées et Résolution
- Annulé ou suspendu : le résumé n'est pas visible

5. **Facultatif :** Lorsque vous avez terminé de résumer un ticket, vous pouvez l'ajouter aux notes de travail, le développer ou le réduire, y ajouter des commentaires, le copier ou afficher des informations à son sujet.

Traduction automatique

Générer des notes de résolution de ticket à l'aide de Now Assist pour HRSD

Mettez automatiquement à jour les notes de résolution de ticket dans l'application Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) . Vous pouvez améliorer la qualité des notes de résolution en fournissant un résumé des mesures prises pour résoudre le ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

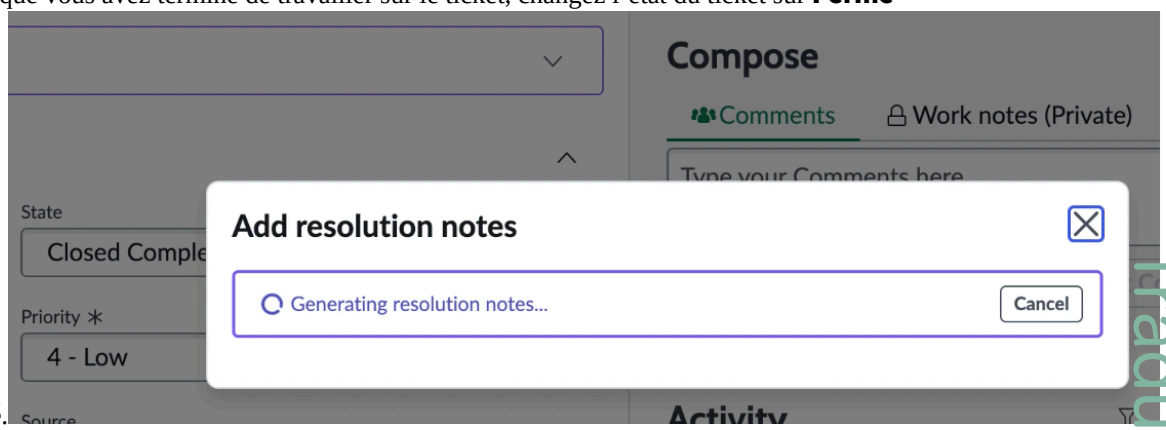
1. Accédez à la **Espace de travail d'agent pour HRSD**.
2. Dans Espace de travail, ouvrez un ticket RH qui vous est affecté.

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

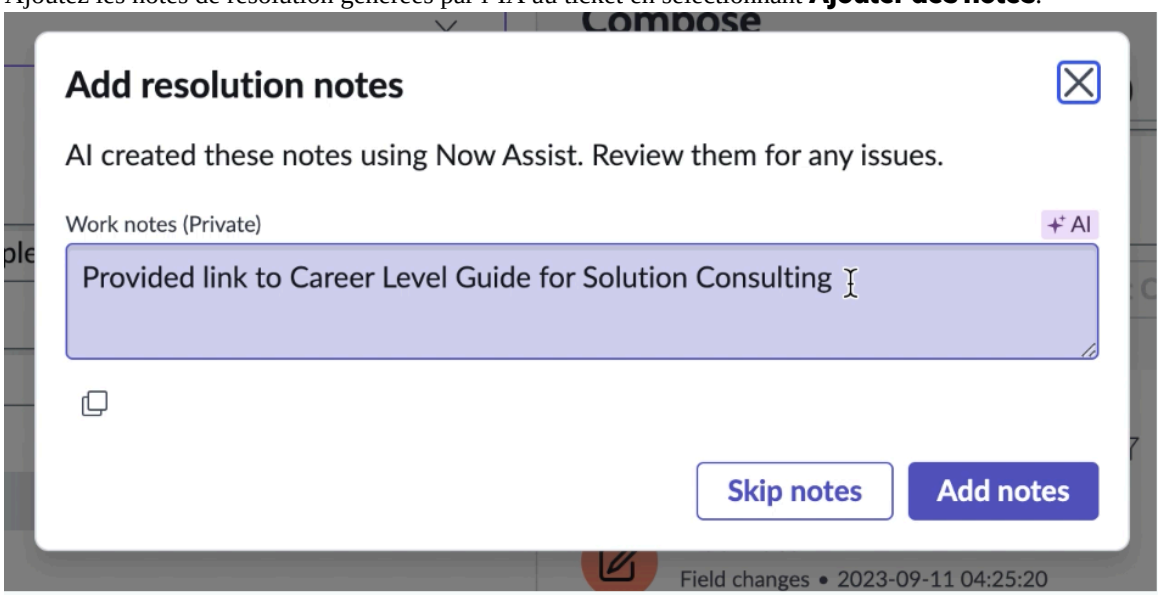
3. Écrivez un minimum de 200 mots sur le ticket afin que l'IA générative puisse générer automatiquement les notes de résolution.

   Remarque :
   Pour examiner les champs d'entrée des compétences Notes de résolution dans la Administrateur Now Assist console, reportez-vous à la section Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour HRSD.

4. Une fois que vous avez terminé de travailler sur le ticket, changez l'état du ticket sur **Fermé terminé**.



5. Ajoutez les notes de résolution générées par l'IA au ticket en sélectionnant **Ajouter des notes**.



   - Lorsque vous sélectionnez **Ignorer les notes**, le champ d'état reste **Fermé terminé**.

     Remarque :
     Le ticket n'est pas encore enregistré. En outre, vous pouvez ignorer vos changements en quittant le formulaire.

   - Sélectionnez **Ajouter des notes**.

     Remarque :
     Vous pouvez copier les notes de résolution en sélectionnant **Copier dans le presse-papiers**.

Traduction automatique

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

Résultats

Les notes de résolution générées par l'IA s'affichent. Vous pouvez les modifier, les copier, les ignorer ou les ajouter au ticket. La fenêtre Ajouter des notes de résolution s'affiche également si vous fermez le ticket en sélectionnant le bouton **Fermé terminé** .

Générer un plan d'exécution

Générez automatiquement un plan d'exécution/d'exécution pour un ticket, ce qui accélère la résolution du ticket RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer, now_assist_panel_user

Vous pouvez générer un plan d'exécution de ticket à partir de l'interface utilisateur principale ou Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail d'agent RH**.

   Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH**.

2. Ouvrez un ticket RH qui vous est affecté.
3. Sélectionnez **Générer un plan**.

   Remarque :
   Cette option s'affiche uniquement pour le service RH de type Exécution : **manuel**. Il n'apparaît pas pour les tickets Relations avec les employés et Événements du cycle de vie.

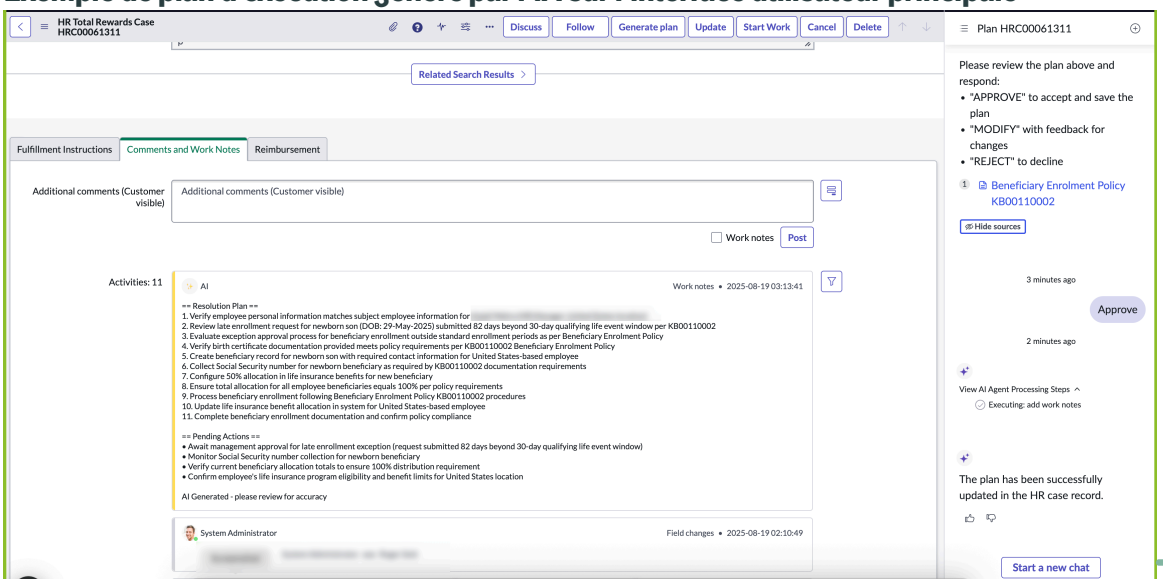
   L'agent IA crée un plan d'exécution pour un ticket RH donné en récupérant les détails du ticket RH, les articles de la base de connaissances pertinents et les instructions d'exécution.

4. Choisissez l'une des options suivantes :
   - **Tapez Approuver** pour publier le plan d'exécution généré par l'IA dans les notes de travail du ticket.
   - Tapez **: Modifier** pour ajouter des invites permettant d'affiner le plan d'exécution généré par l'IA.
   - **Tapez Rejeter** pour abandonner le plan d'exécution généré par l'IA.

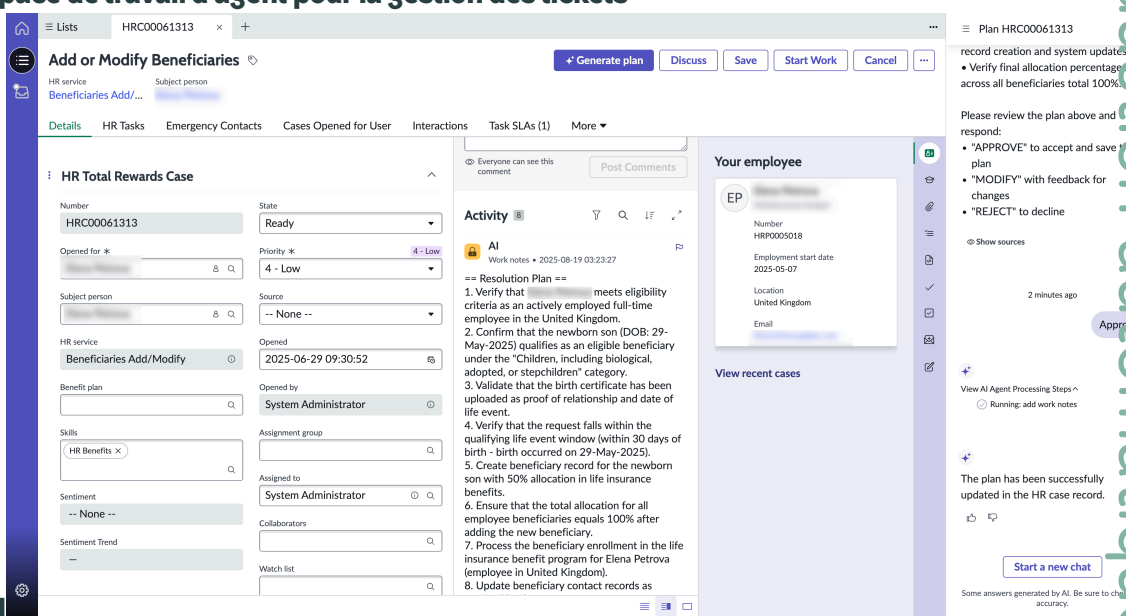
Traduction automatique

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

Exemple de plan d'exécution généré par l'IA sur l'interface utilisateur principale



Exemple de plan d'exécution généré par l'IA sur Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets



RH

Traduction automatique

Afficher les rapports de résumé des employés

Consultez la rubrique Résumé Agent virtuel de l'employé dans Centre des employés pour accéder aux récapitulatifs des cotisations salariales, consulter les profils consolidés et suivre la progression des employés.

Avant de commencer
vous devez disposer de l'un des modules d'extension suivants pour afficher cette rubrique :

- Manager Hub (sn_mh)
- Centre des leaders (sn_egd_lh)

Rôle requis : sn_egd_lh.leader ou sn_mh.manager_hub_user

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

Procédure

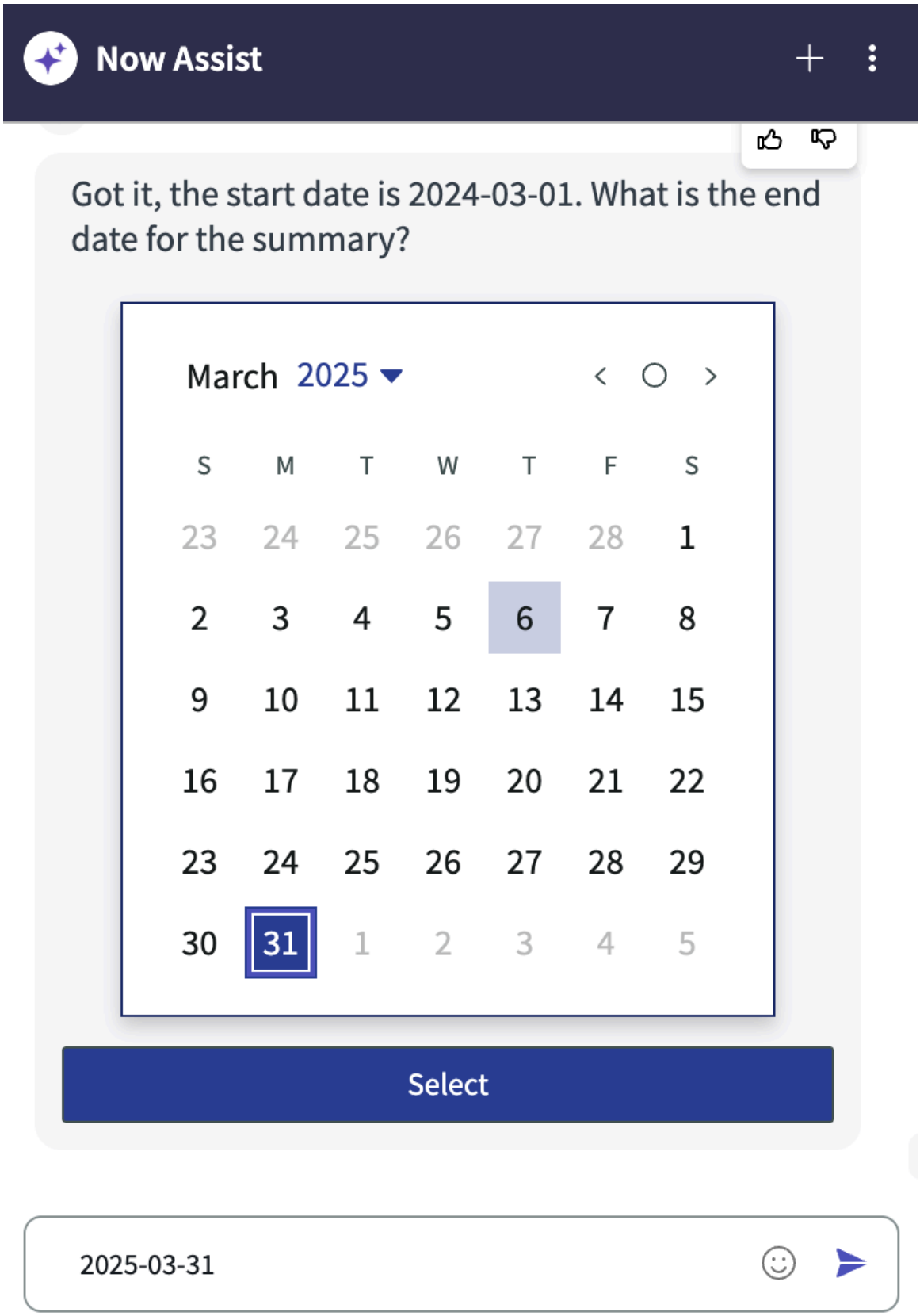
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez l’icône Ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée ().
3. Saisissez le résumé de l’employé.
4. Sélectionnez l’employé pour lequel vous souhaitez afficher le résumé.

   Remarque :
   Vous ne pouvez afficher les résumés que pour vos subordonnés directs et indirects.

5. Sélectionnez une date de début et une date de fin dans le calendrier.

Traduction automatique

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



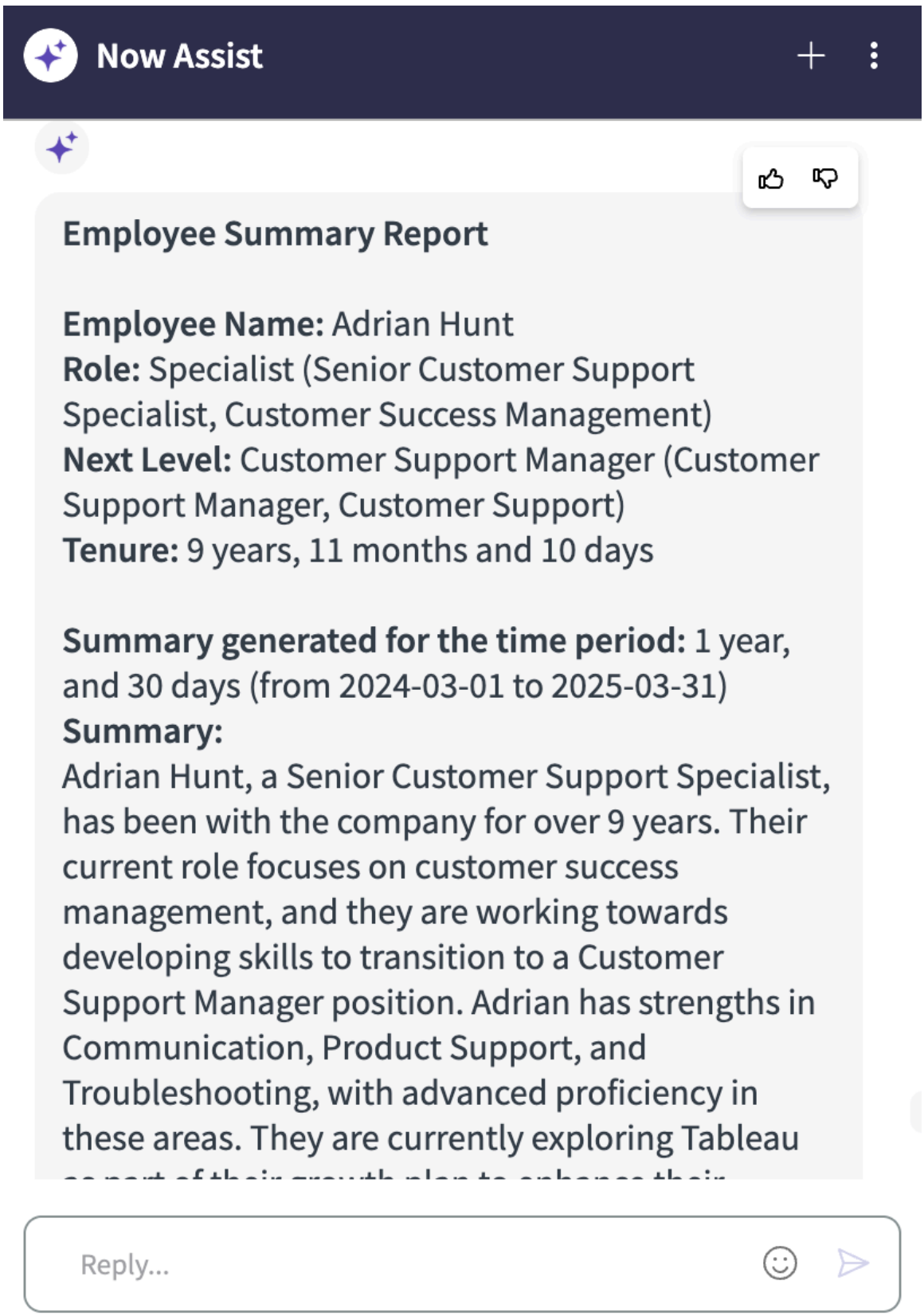
Traduction automatique

Remarque :
La durée entre les dates de début et de fin ne doit pas dépasser un an.

6. Sélectionnez **Apporter des modifications** si vous souhaitez apporter des modifications, sinon sélectionnez **Semble bien**.

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

Résultats
Le rapport de résumé de l'employé est disponible pour consultation. Vous pouvez saisir des questions de suivi ou fermer la messagerie instantanée.



Traduction automatique

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

Résumer les actions lors du transfert d'un ticket RH

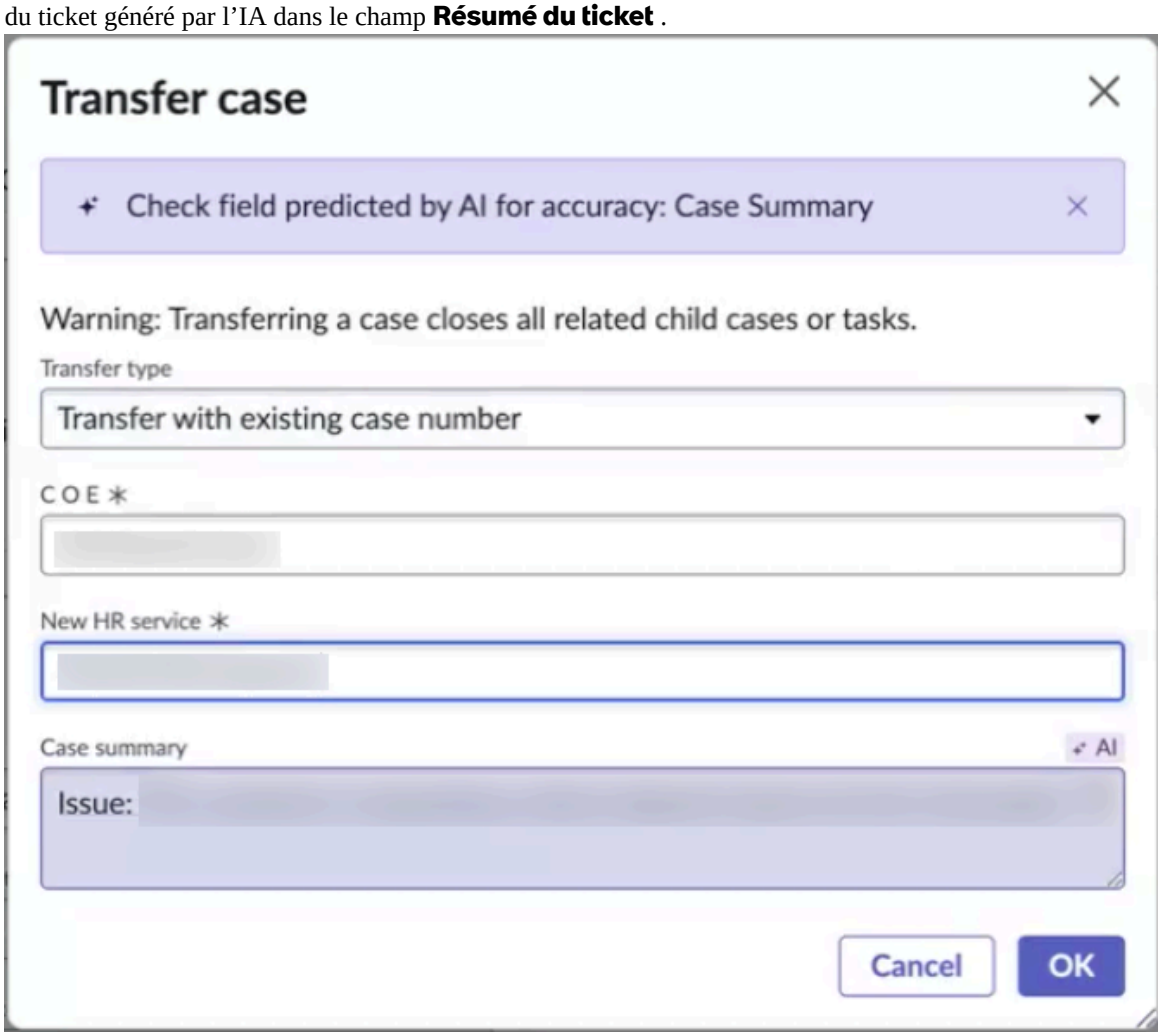
Transférez un ticket RH à un autre agent ou groupe d'affectation en résumant les actions jusqu'au transfert. Par exemple, un agent peut transférer le ticket à un autre agent si le ticket est affecté de manière incorrecte ou s'il doit être résolu par un autre agent ou groupe d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Depuis Espace de travail d'agent RH, ouvrez un ticket RH qui vous est affecté.
2. Cliquez sur ··· dans le coin supérieur droit de la page.
3. Sélectionnez **Transférer le ticket**.
   La boîte de dialogue Transférer le ticket s'affiche avec un résumé du ticket généré par l'IA dans le champ **Résumé du ticket** .



a. Dans le champ **Type de transfert** , indiquez si vous souhaitez transférer le ticket avec le même numéro de ticket ou avec un nouveau numéro de ticket.
b. Dans le champ **CoE** , spécifiez le centre d'excellence RH (par exemple, Paie) vers lequel vous souhaitez transférer le ticket.
c. Dans le champ **Nouveau service RH** , spécifiez le service RH (par exemple, Écart de salaire) vers lequel vous souhaitez transférer le ticket.

Traduction automatique

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

d. Examinez et apportez des modifications au résumé généré par l'IA dans le champ **Résumé du ticket** .

> **Remarque :**
> GenAI nécessite un minimum de 200 mots sur le ticket pour générer un résumé.

e. Cliquez sur **OK**.

Utiliser Graphique de connaissances dans Now Assist pour HRSD

Créez un modèle de base de connaissances personnalisé sous forme de Graphique de connaissances schéma.

Avant de commencer

Un employé utilise Now Assist pour demander un visa d'employé Agent virtuel . Utilise Agent virtuel le schéma affecté Graphique de connaissances pour résoudre la requête et créer une demande de visa pour un voyage d'employé. Voici un exemple de la façon dont un Graphique de connaissances schéma aide un Now Assist utilisateur in Agent virtuel . Voici un exemple de la façon dont un Graphique de connaissances schéma aide un Now Assist utilisateur in Agent virtuel .

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez **Ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée**.
3. Interroger les éléments suivants : Nécessité d'émettre une demande de visa de voyage.
4. Sélectionnez **Démarrer** sous **Demande de visa de voyage personnalisé d'employé**.
5. La requête est traitée par Graphique de connaissances les champs suivants et les génère :
   - Nom de l'employé
   - Pays de naissance
   - Pays de destination du voyage
   - Date de début du déplacement
   - Durée du voyage
   - Justification commerciale
6. Renseignez les champs obligatoires.
   En fonction du schéma sélectionné, recherche Graphique de connaissances toutes les bordures et tous les nœuds pour fournir des résultats disponibles, tels que le Graphique de connaissances nom **de l'employé et le pays de naissance.**
7. Modifiez les informations fournies avant la confirmation, si nécessaire.
   Une fois confirmée, la demande est traitée avec un minimum d'efforts de la part de l'utilisateur.

Résultats

Graphique de connaissances exploite les informations existantes disponibles dans les bases de données internes et les remplit automatiquement pour réduire les efforts tout en rendant l'expérience globale.

Traduction automatique

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

Utilisé pour répondre aux questions liées aux RH

Interrogez la bibliothèque Galileo pour générer une réponse basée sur des articles et des recherches de The Josh Bersin Company.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_na_galileo.read

Procédure

1. Ouvrez une nouvelle conversation de messagerie instantanée dans le Now Assist panneau.
2. Entrez votre question contenant l'un des mots-clés suivants pour déclencher une réponse de Galileo Inside :
   - Josh Bersin
   - Galileo
   - Pratiques RH
   - Politique RH
   - Demandez à Bersin
   - Tendances RH
   - Directives RH
   - Cadre de travail RH
   - Normes RH

   Si vous n'incluez pas l'un des mots-clés, Now Assist fournit deux réponses : la première réponse est générée par le Now LLM et la seconde est récupérée de Galileo Inside et inclut des citations de sources avec des liens vers l'article original.

Utiliser le Now Assist panneau dans RH Espace de travail d'agent

Générez des résumés de messagerie instantanée et de ticket ainsi que des notes de résolution à l'aide du Now Assist panneau dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH ou Interface utilisateur principale.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_hr_core.case_writer : Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH
- sn_hr_core.basic : Interface utilisateur principale

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

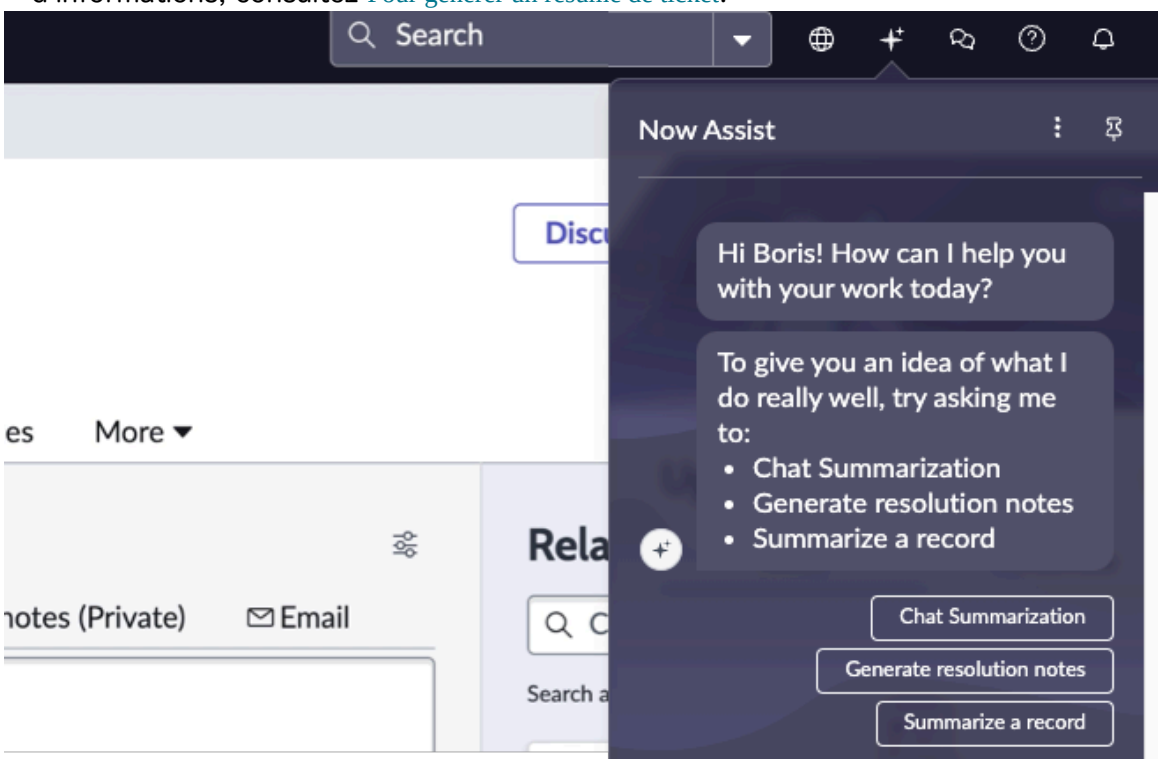
Procédure

1. Ouvrez un ticket RH qui vous est affecté.
2. Sélectionnez l'icône Now Assist.
3. Sélectionnez une compétence dans le menu :

Traduction automatique

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

- Pour générer un résumé de la messagerie **instantanée, sélectionnez Synthèse de la messagerie instantanée**. Pour plus d'informations, voir Pour générer un résumé de la messagerie instantanée.
- Pour générer des notes de résolution, sélectionnez **Générer des notes de résolution**. Pour plus d'informations, consultez Pour générer des notes de résolution.
- Pour générer un résumé de ticket, sélectionnez **Résumer un enregistrement**. Pour plus d'informations, consultez Pour générer un résumé de ticket.



Soumettre une demande RH avec l'Agent virtuel de l'IA générative

Placez une demande RH à l'aide de l'expérience conversationnelle et simplifiée offerte par Agent virtuel de l'IA générative.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

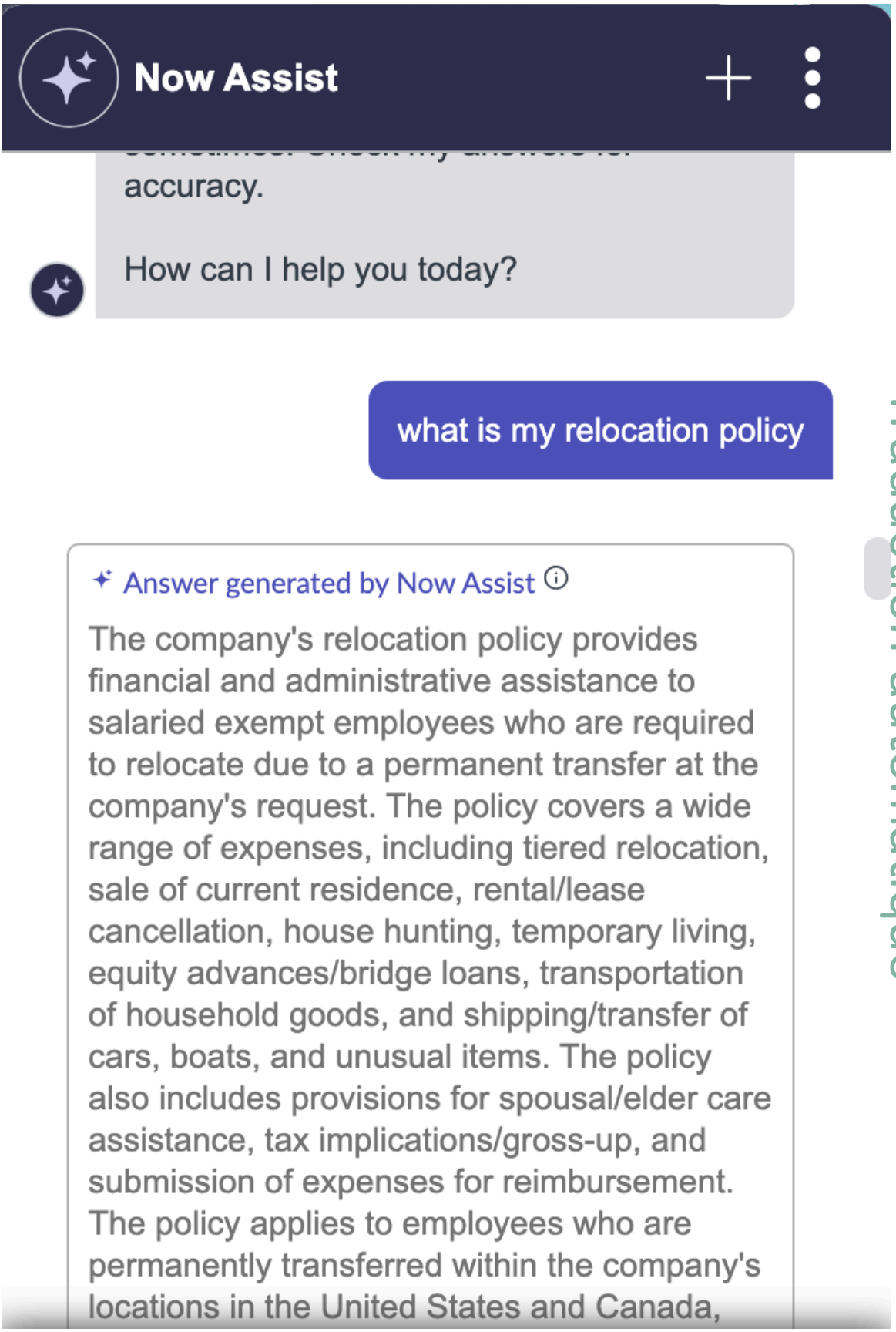
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Cliquez sur **Ouvrir la messagerie instantanée**.
   L'Agent virtuel de l'IA générative apparaît.
3. Entrez votre requête et sélectionnez l'élément de catalogue requis.
   Pour certains éléments de catalogue, des articles de la base de connaissances sont fournis à titre d'assistance. Pour certains éléments de catalogue, vous serez dirigé vers une autre page pour effectuer la demande. Pour certains éléments de catalogue, l'Agent virtuel de l'IA générative crée un ticket RH pour vous.

Traduction automatique

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

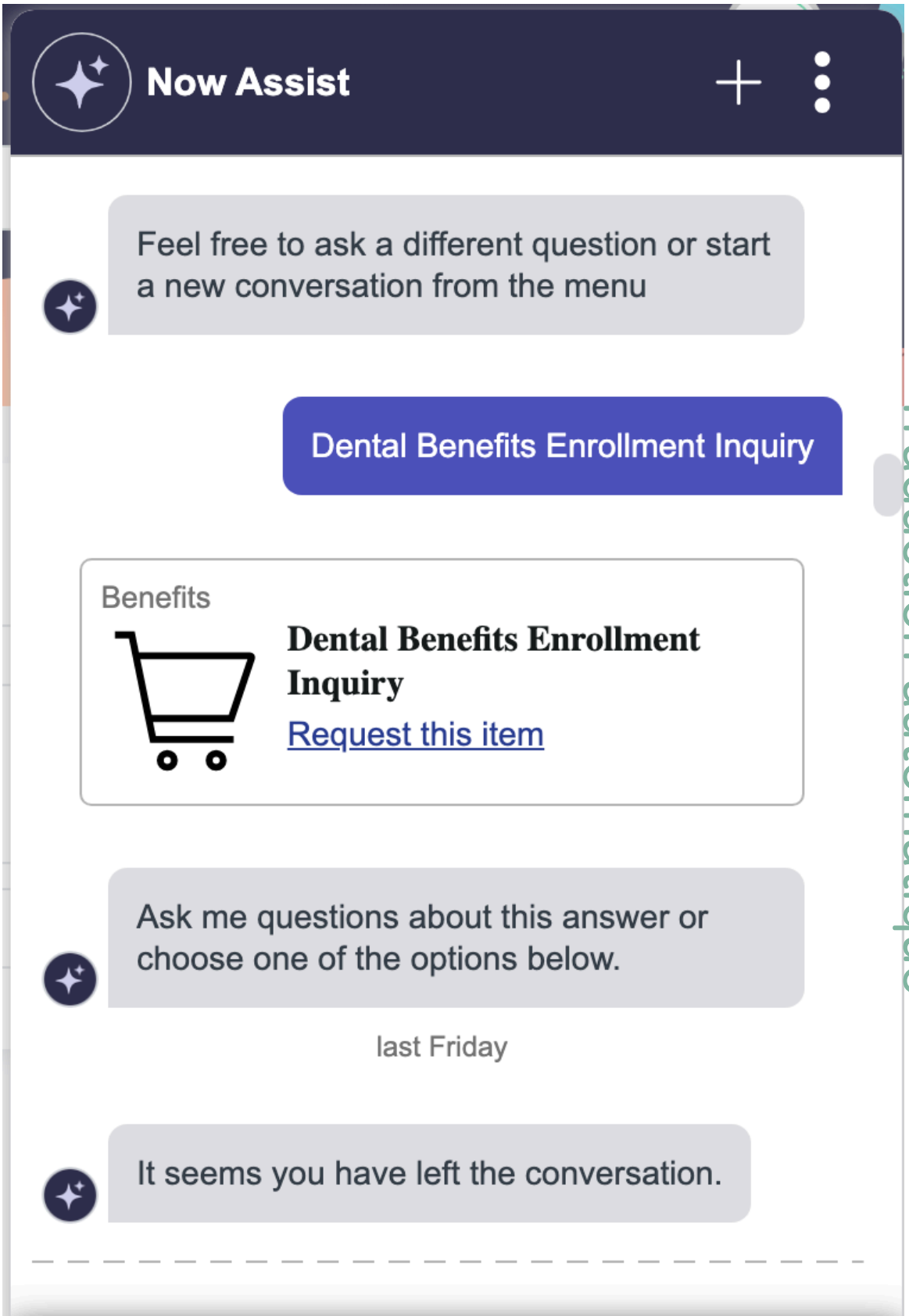
Exemple : assistance d'Agent virtuel d'IA générative avec un article de la base de connaissances



Traduction automatique

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

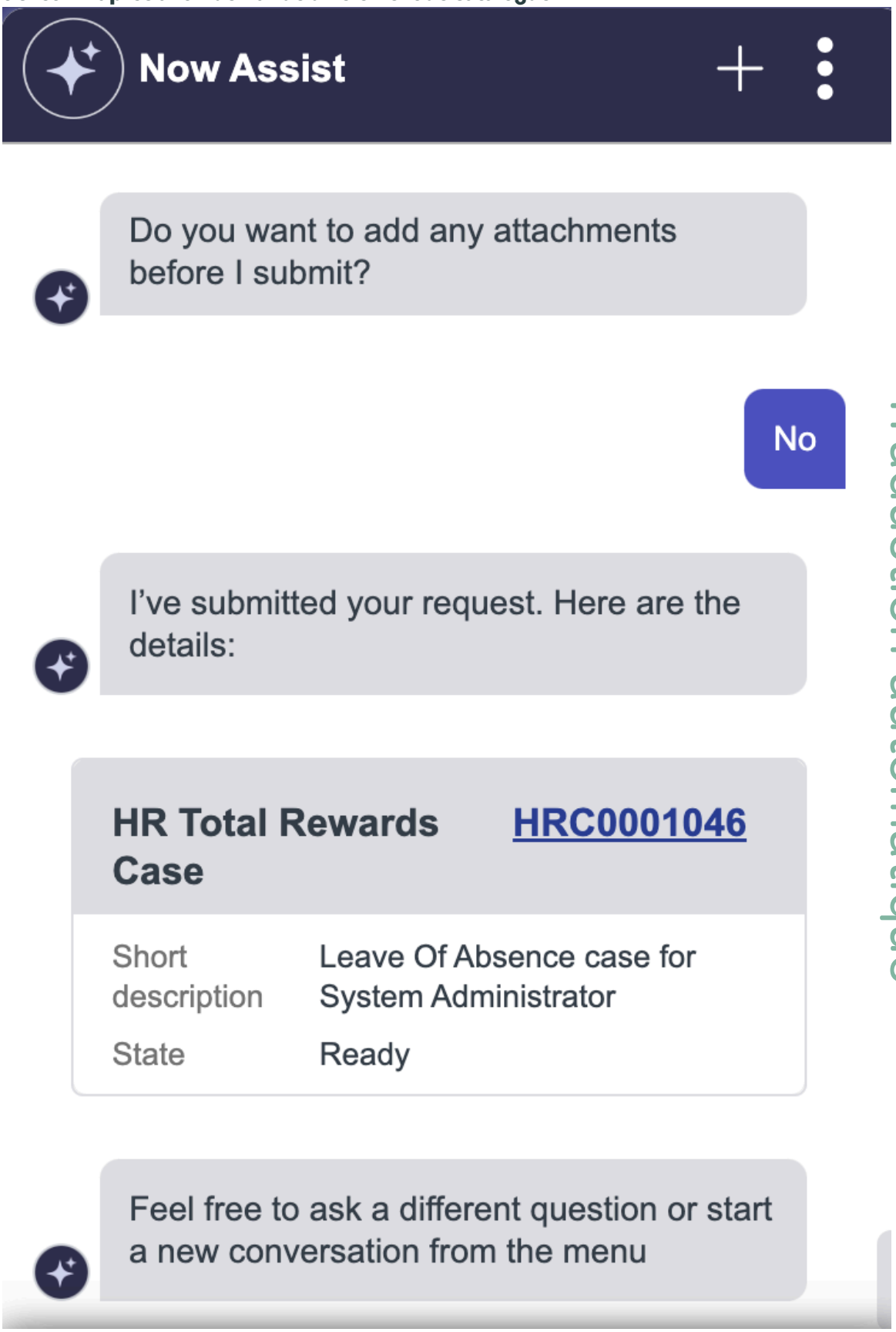
Exemple : aide de l'Agent virtuel de l'IA générative pour effectuer une demande de demande de soins dentaires



Traduction automatique

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

Exemple : Agent virtuel de l'IA générative Assistance dans la création d'un ticket RH après avoir demandé un élément de catalogue



Traduction automatique

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

Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) intégration avec Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise

Permettre aux employés d'effectuer des actions dans des systèmes de gestion du capital humain (HCM) tiers avec Now Assist Agent virtuel des rubriques dans Centre des employés.

Now Assist pour HRSD L'intégration avec Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise fournit :

- Connexion à des systèmes HCM externes tels qu'Oracle ou Workday avec un flux de données bidirectionnel. Par exemple, lorsqu'un employé applique un congé via Now Assist dans , Agent virtuel le congé est reflété dans le système HCM configuré.
- Couche d'abstraction indépendante du fournisseur pour faciliter la configuration et la maintenance des intégrations iHub existantes, lorsque l'écosystème du fournisseur est susceptible de changer.
  - Moyen plus simple de changer de fournisseur de services. Par exemple, la paie d'une entreprise est passée d'un système à un autre. Bien que le système sous-jacent ait été modifié, la rubrique liée à la Agent virtuel paie fonctionne en l'état.
  - Autorisez une application de fournisseur différente pour le même cas d'utilisation en fonction du pays de l'utilisateur. Par exemple, avec la même Agent virtuel rubrique, un employé d'un pays envoie une demande de congé à Oracle HCM tandis qu'un employé d'un autre pays envoie une demande de congé à Workday.
- Interface utilisateur graphique (mappage du fournisseur d'intégration) pour module d'extension les services d'intégration, emplacement unique pour découvrir les services d'intégration et regroupement des services d'intégration connexes.

Configurer

Vérifiez que les étapes de configuration sont terminées pour utiliser les Now Assist pour HRSD Agent virtuel rubriques dans Centre des employés. Pour en savoir plus, consultez Now Assist pour HRSD Agent virtuel Sujets.

Now Assist pour HRSD Agent virtuel Sujets

Utilisez les Now Assist Agent virtuel rubriques pour Centre des employés placer des demandes auprès du système HCM configuré. Par exemple, affichez les détails de votre solde de congés.

Obtenir le solde de congés

La rubrique Obtenir le solde Agent virtuel de congés vous permet d'afficher votre solde de congés à partir du système HCM configuré dans Centre des employés.

De , ouvrez une fenêtre de messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, solde de Centre des employés congés. L'IA Now Assist générative récupère les détails du système HCM et affiche votre solde de congés.

Obtenir les salaires des utilisateurs

La rubrique Obtenir les salaires Agent virtuel des utilisateurs vous permet d'afficher les détails de votre bulletin de paie dans Centre des employés.

De , ouvrez une fenêtre de messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, obtenir des fiches de Centre des employés paie. Une fois que vous avez fourni les détails requis, tels que la date de début et la date de fin, le récapitulatif de votre fiche de paie,

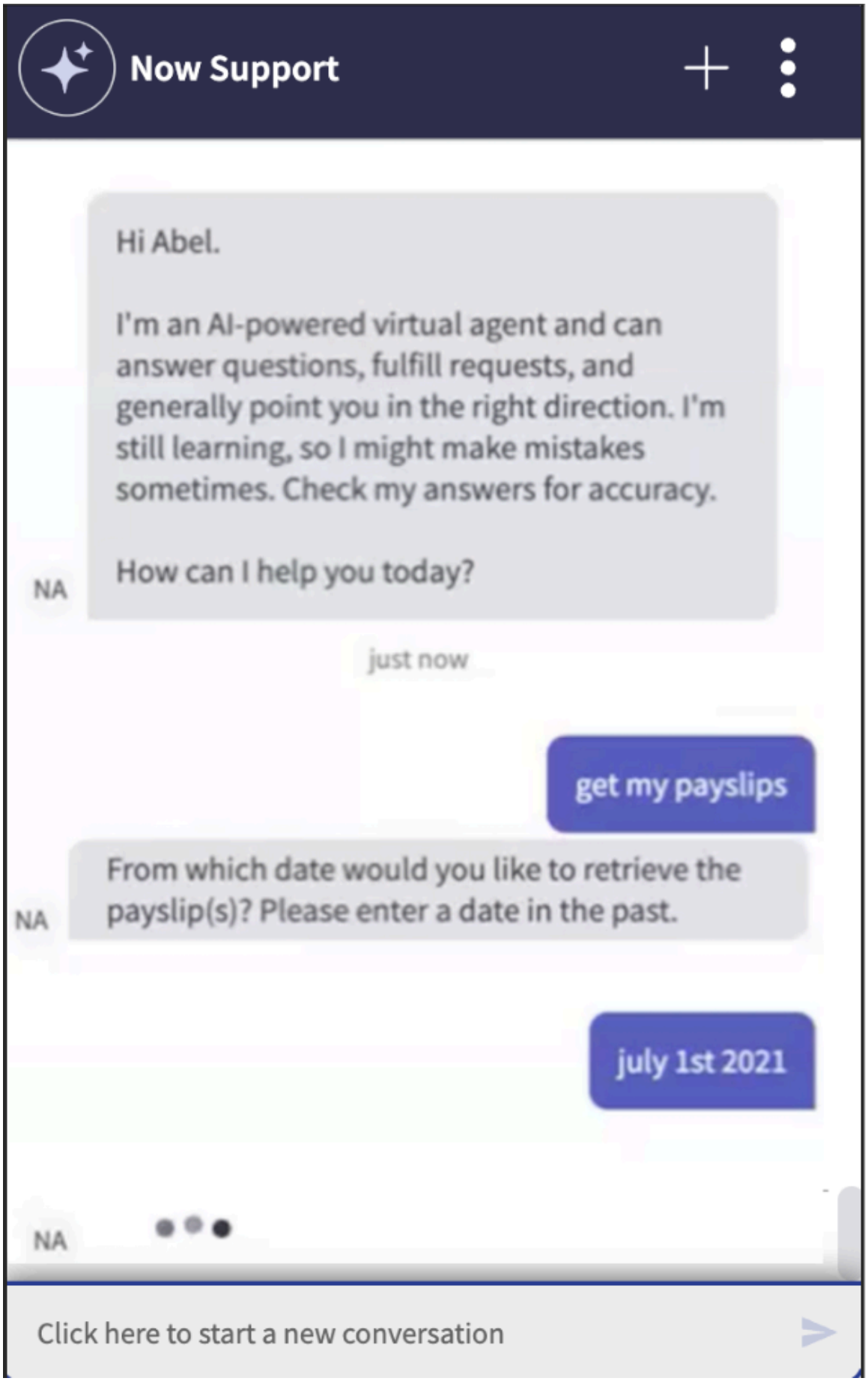
Traduction automatique

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

sous la forme d’une période de paie, d’un salaire brut, de déductions et d’un salaire net, s’affiche. Une ventilation détaillée des déductions est également affichée.

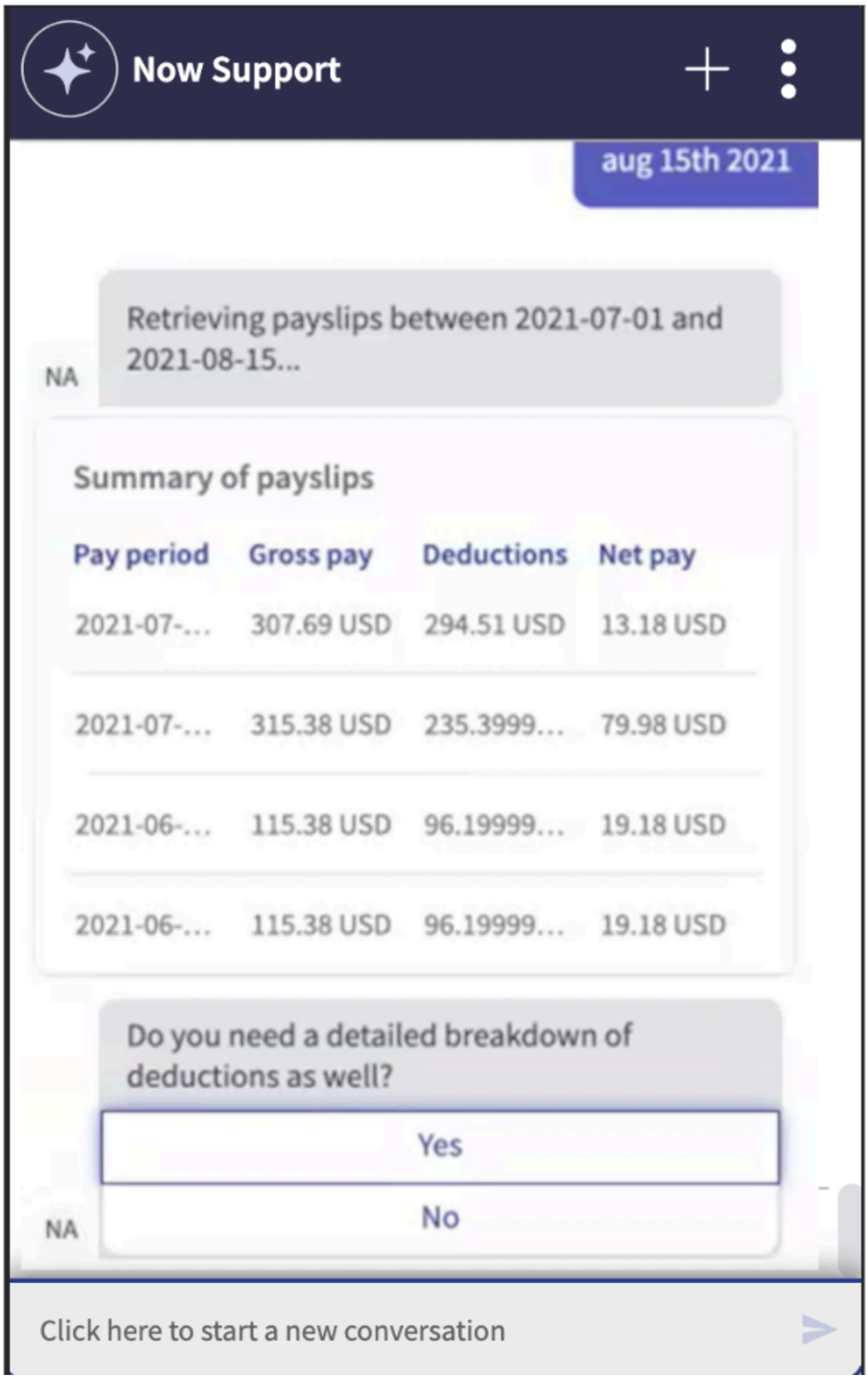
Traduction automatique

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



Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

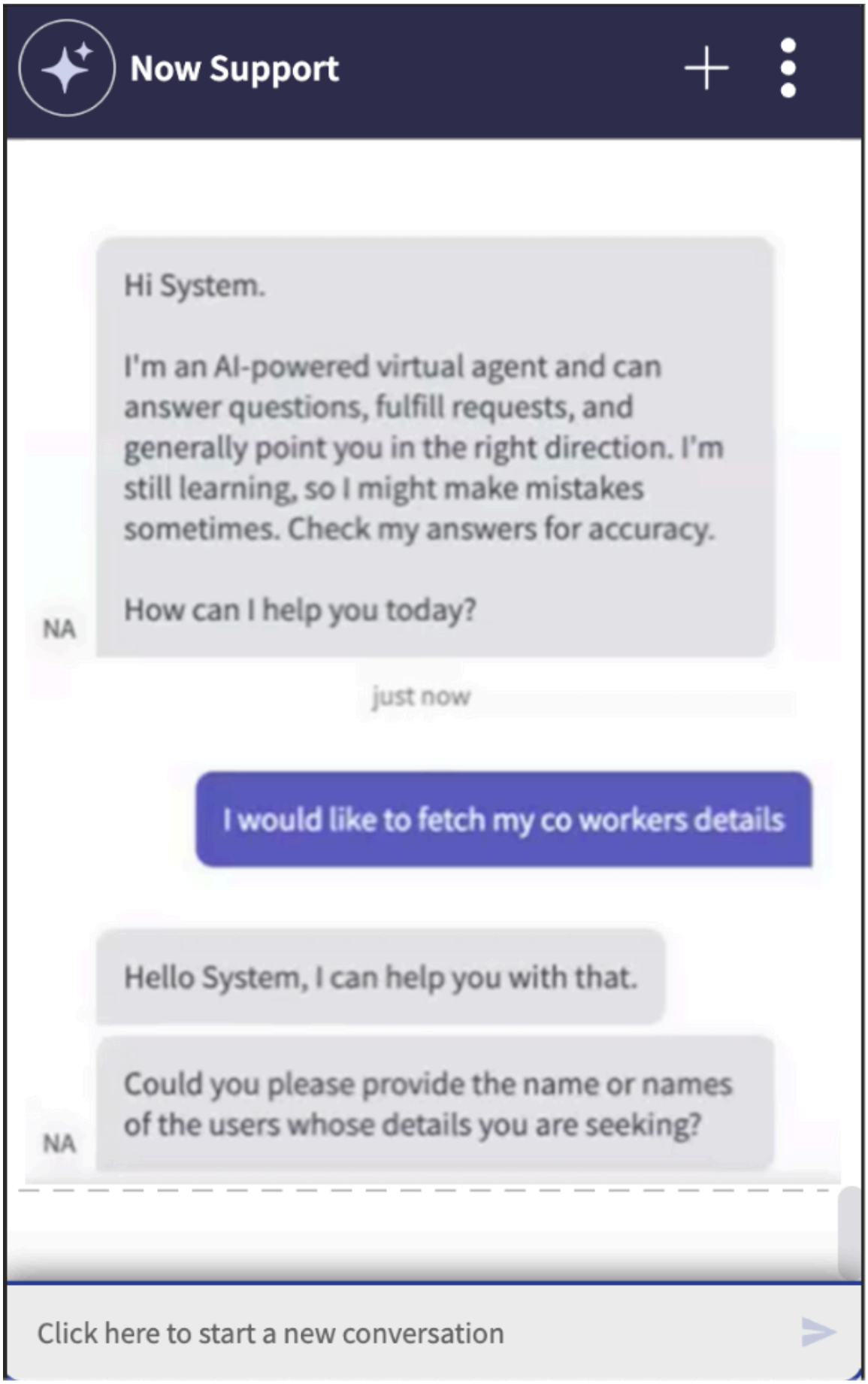
Rechercher un profil d'agent

La rubrique Rechercher le profil Agent virtuel d’un agent vous permet d’afficher le profil d’un collègue.

À partir de , ouvrez une fenêtre de messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, profil de Centre des employés l’agent. Une fois que vous avez spécifié les détails des collègues, les détails du profil d’agent d’un ou de plusieurs utilisateurs s’affichent.

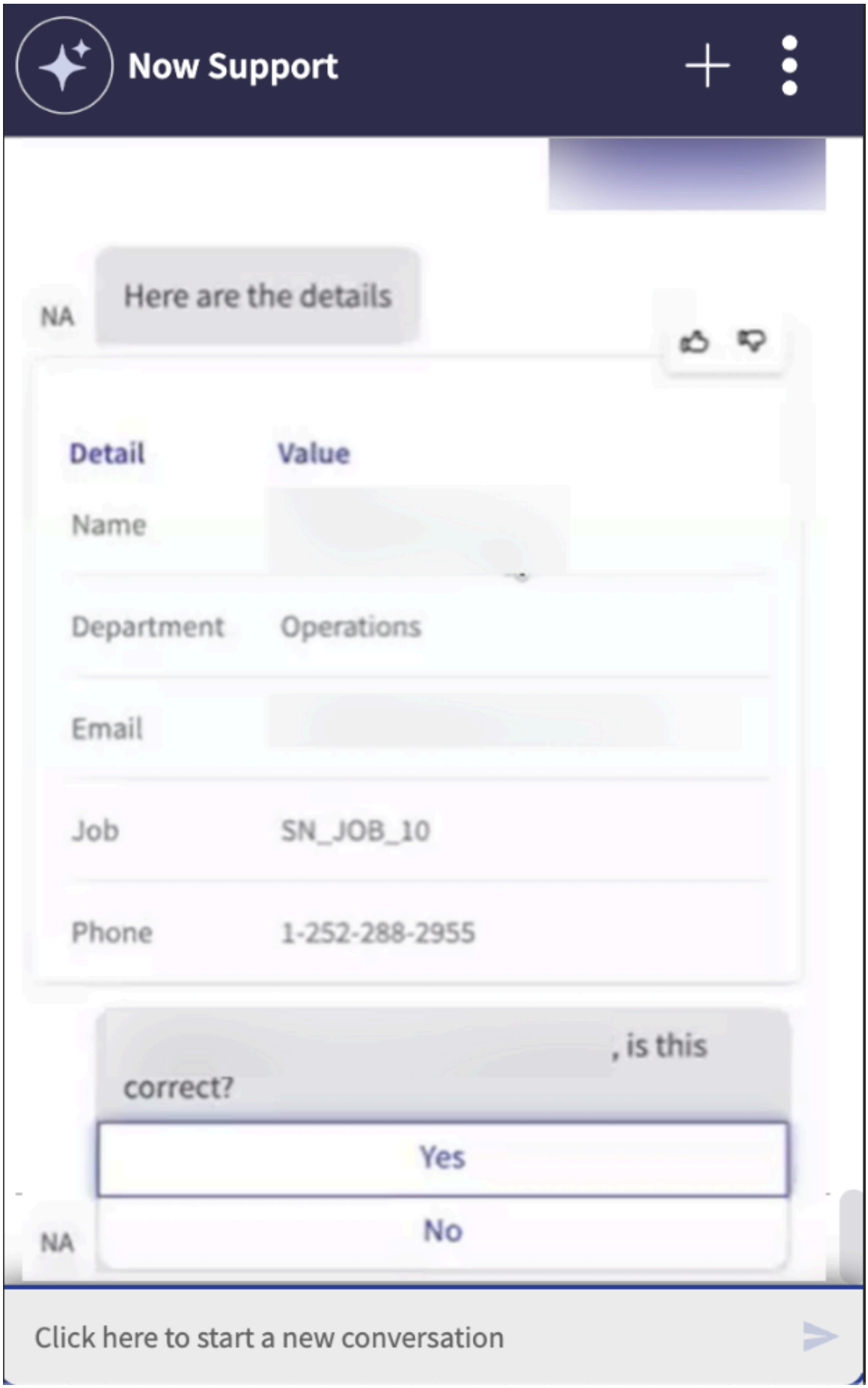
Traduction automatique

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



Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

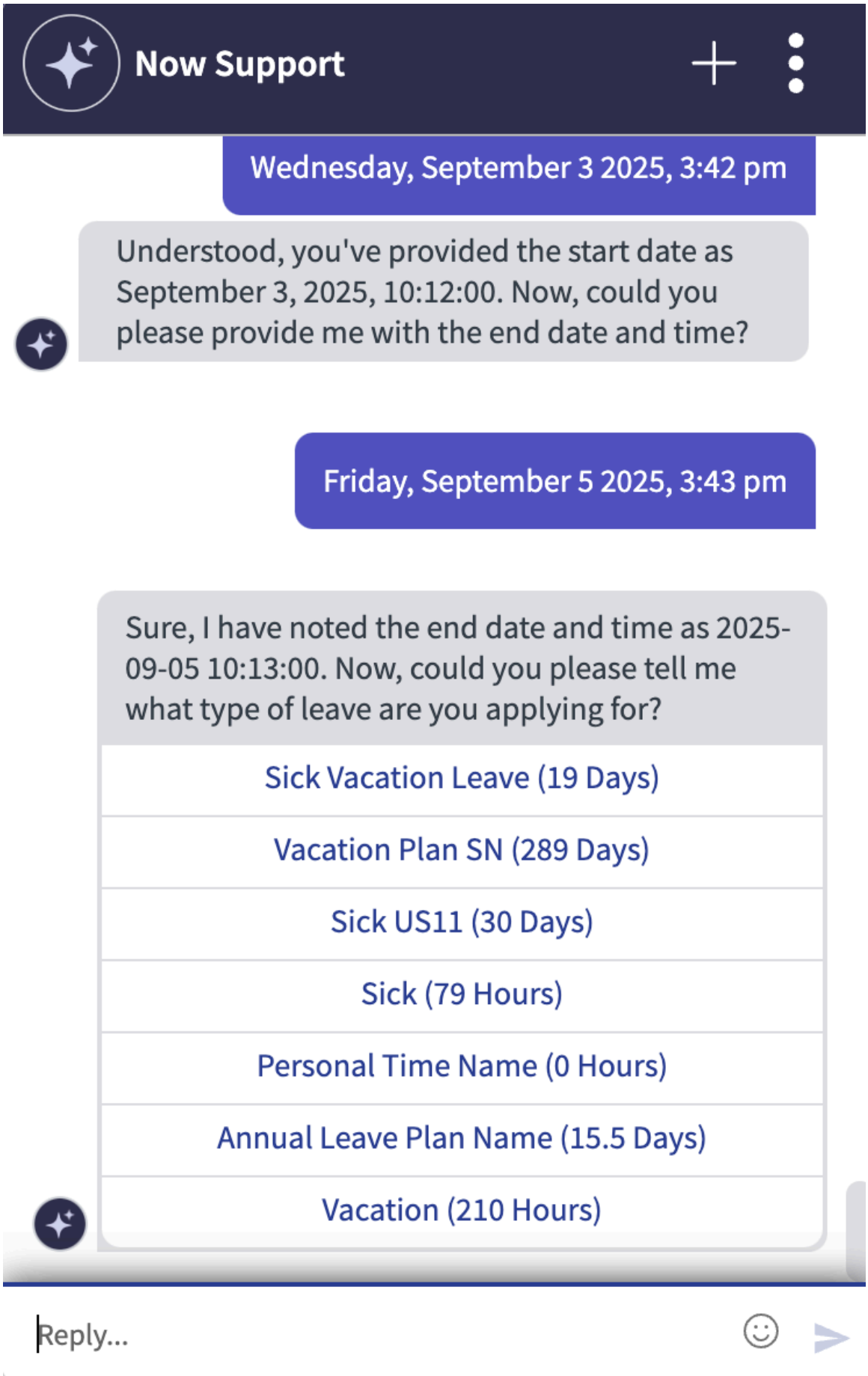
Demander des congés

La rubrique Demander un congé Agent virtuel vous permet d’appliquer Centre des employés le congé au système HCM configuré.

De , ouvrez une fenêtre de Centre des employés messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, demander un congé. Une fois que vous avez spécifié les détails requis, tels que la date de début et la date de fin, la demande de congé est envoyée au système HCM configuré.

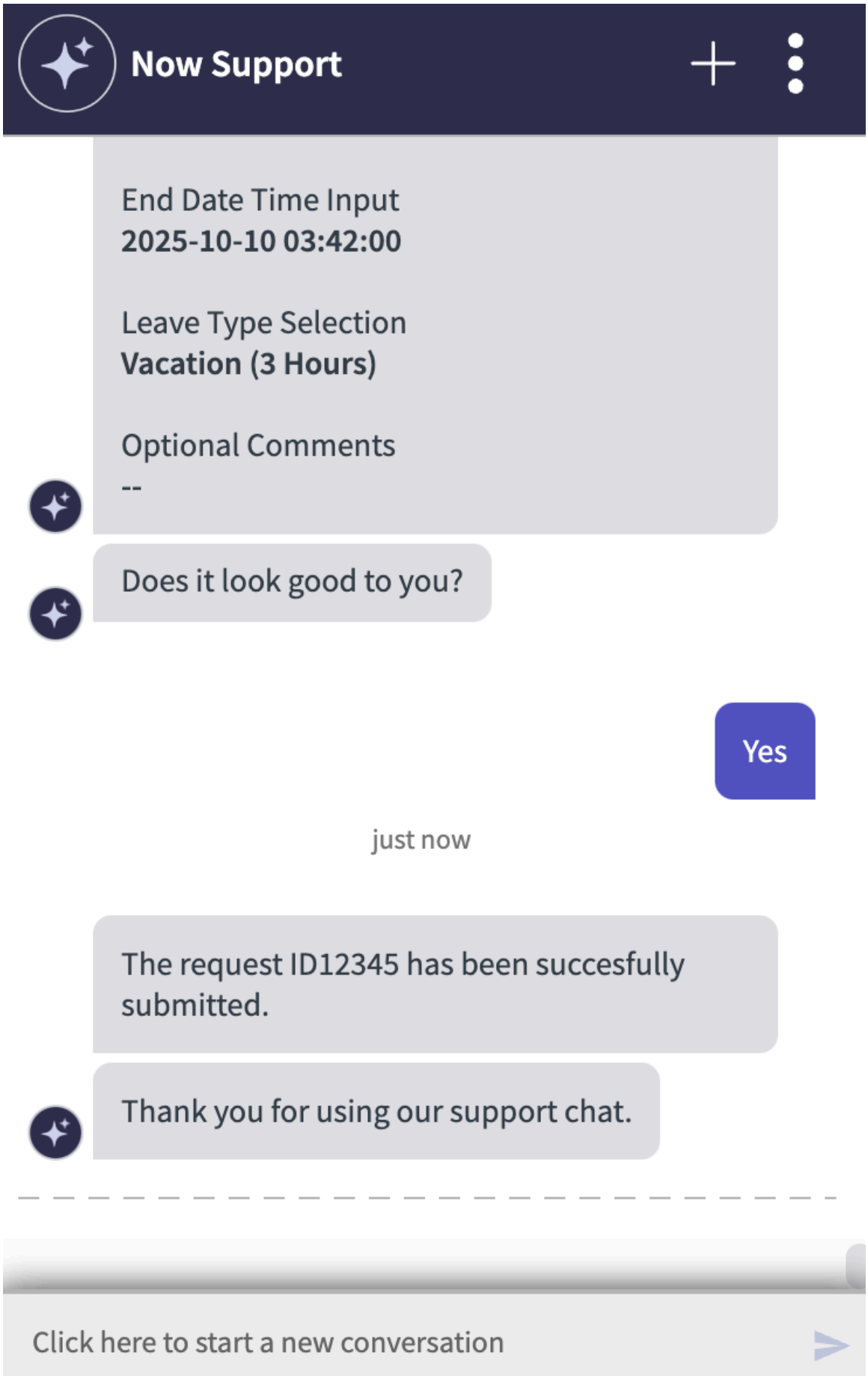
Traduction automatique

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



Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

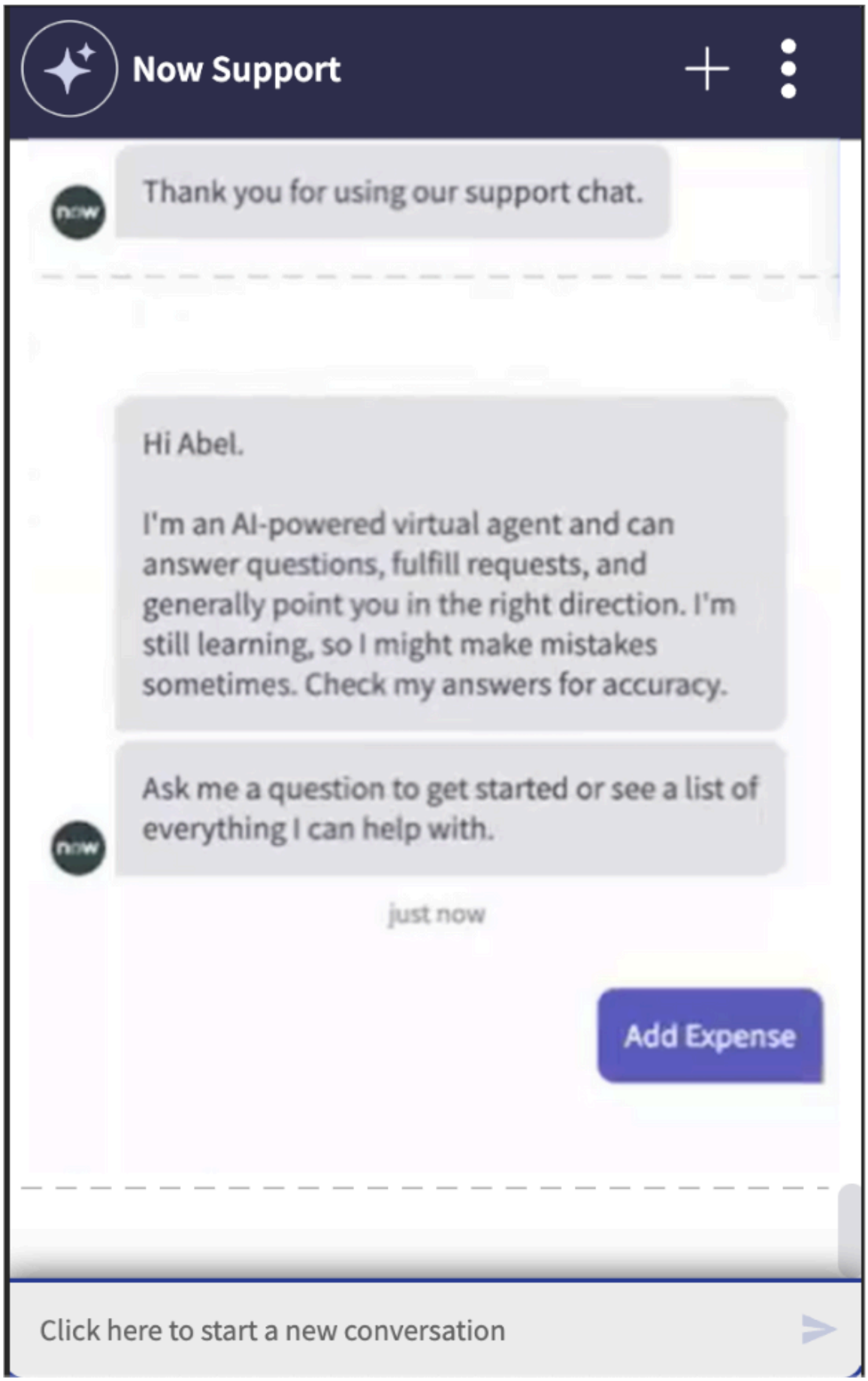
Ajouter une dépense

La rubrique Ajouter une dépense Agent virtuel vous permet de soumettre un rapport de dépenses à partir du Centre des employés système HCM configuré.

De , ouvrez une fenêtre de Centre des employés messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, ajouter une dépense. Une fois que vous avez spécifié les détails requis tels que le type de dépense, la devise des dépenses, le montant des dépenses, le rapport de dépenses est soumis au système HCM configuré.

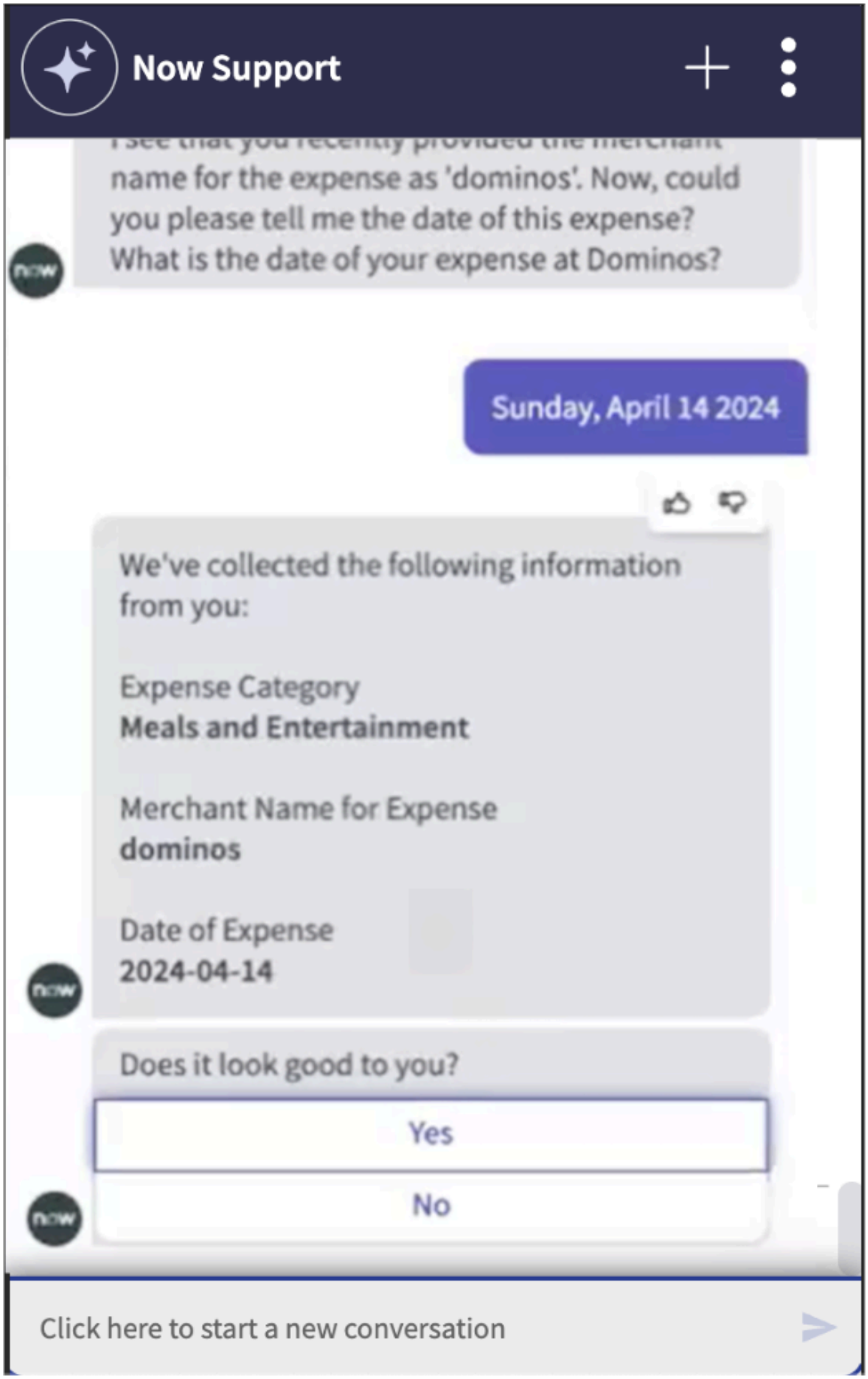
Traduction automatique

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



Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

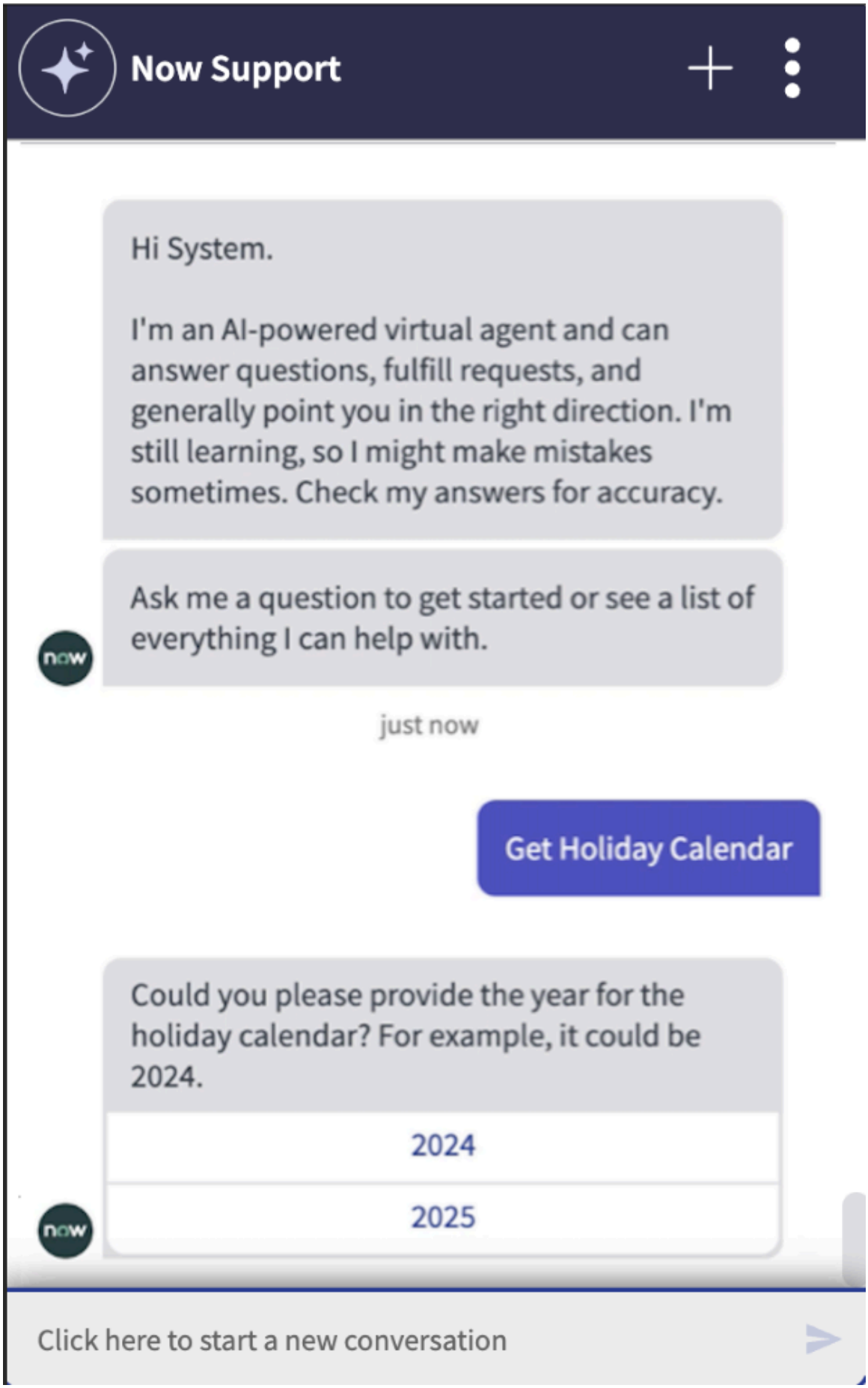
Obtenir le calendrier des jours fériés

La rubrique Obtenir le calendrier Agent virtuel des jours fériés vous permet d'afficher votre calendrier des jours fériés à partir du système HCM configuré dans Centre des employés.

À partir de , ouvrez une fenêtre de Centre des employés messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, calendrier des jours fériés. Une fois l'année calendaire spécifiée, le calendrier des jours fériés s'affiche dans Centre des employés.

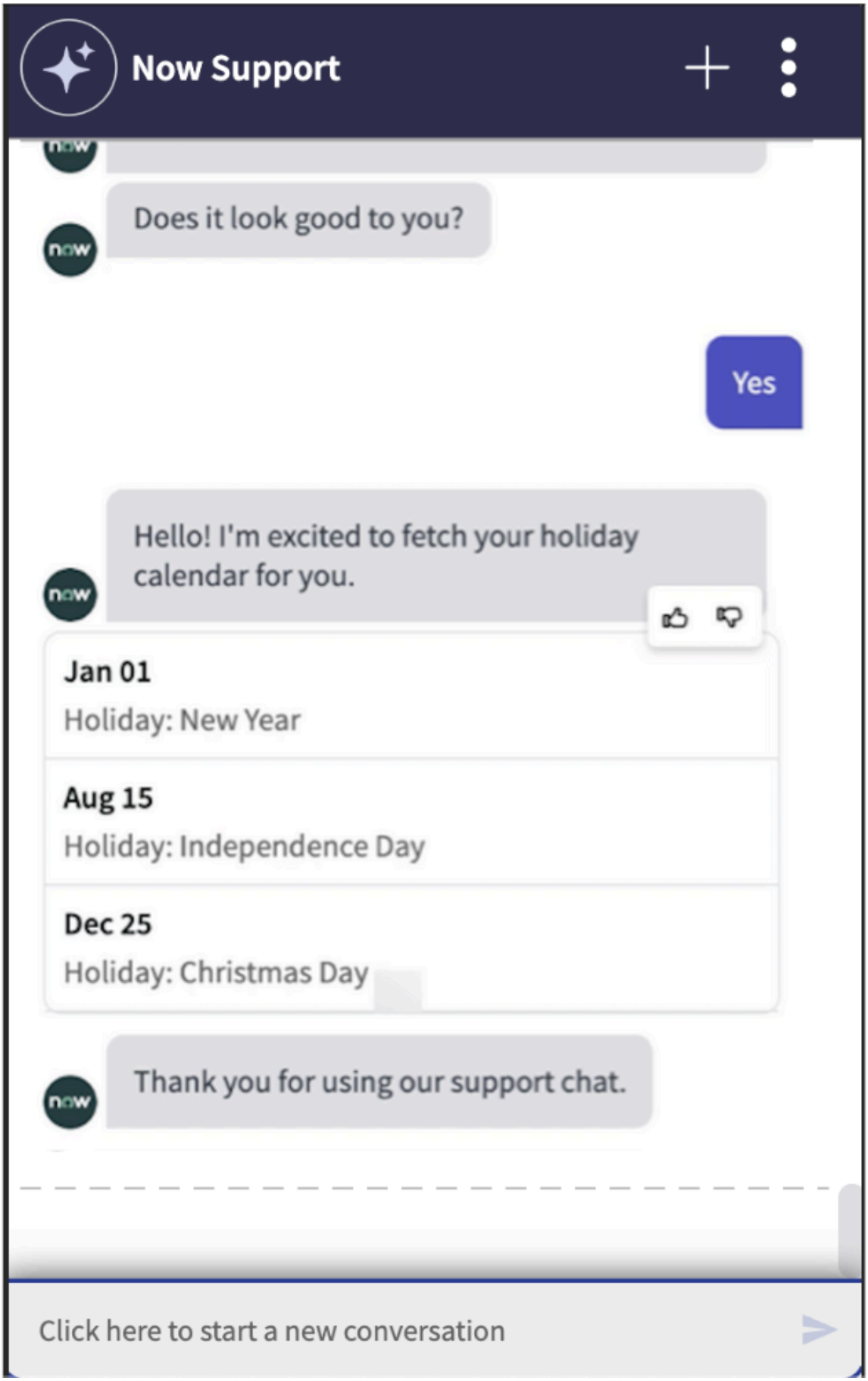
Traduction automatique

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



Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

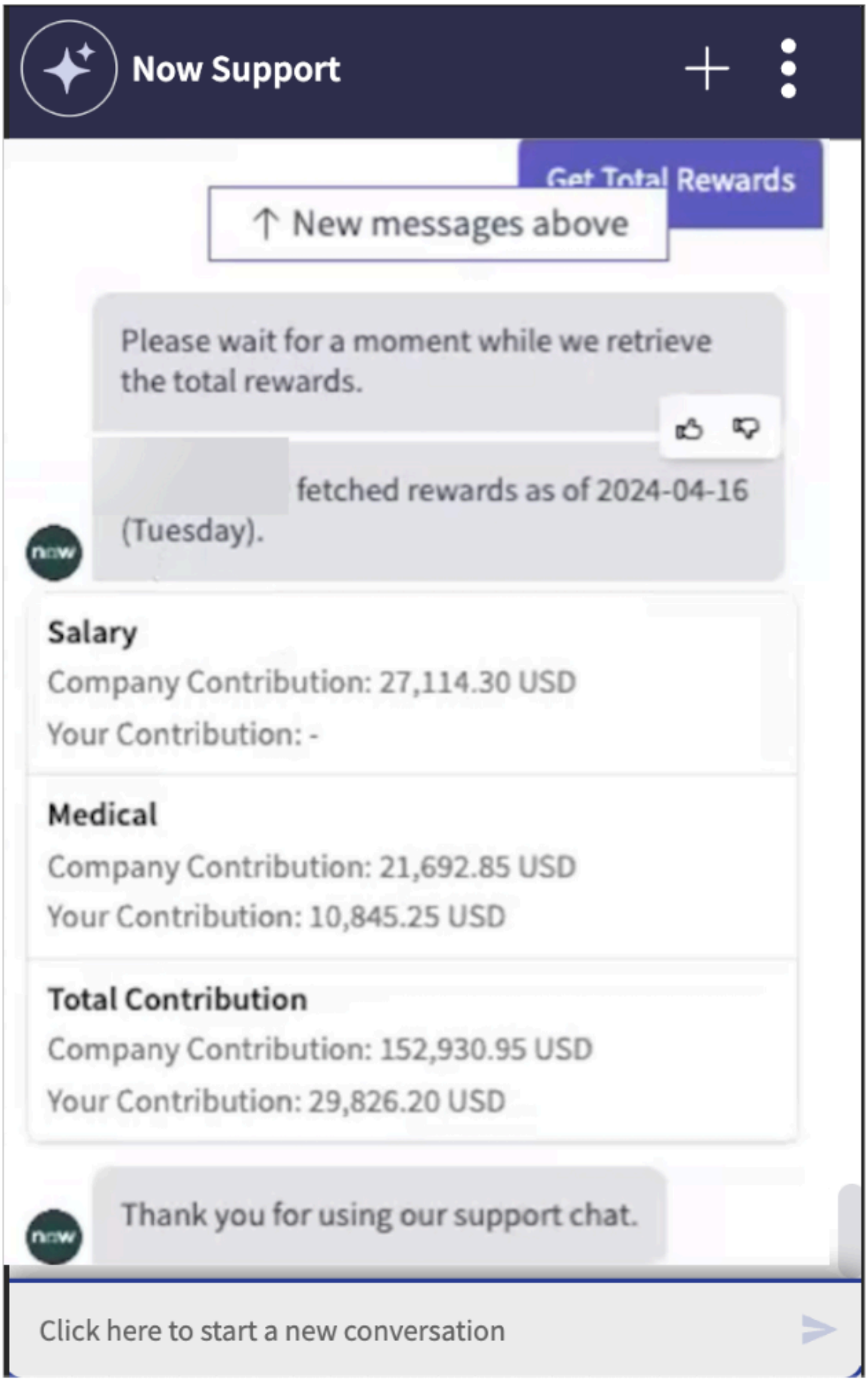
Obtenir le total des rémunérations

La rubrique Obtenir le total des rémunérations Agent virtuel vous permet d'afficher vos rémunérations à partir du système HCM configuré dans Centre des employés.

À partir de , ouvrez une fenêtre de Centre des employés messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, récompenses. Vos récompenses sont affichées dans .Centre des employés

Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

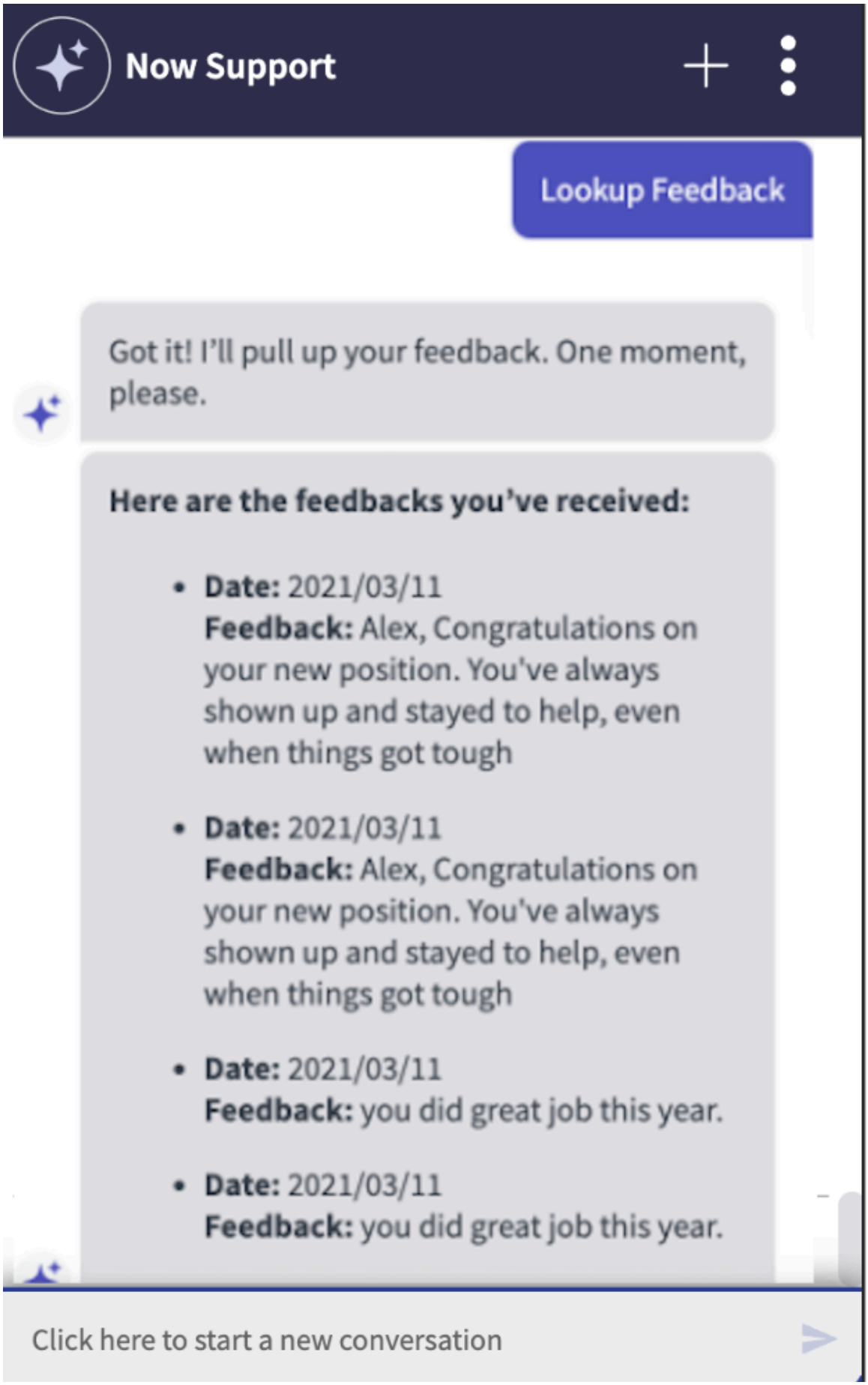
Rechercher un commentaire

La rubrique Rechercher un commentaire Agent virtuel vous permet d'afficher les commentaires que vous avez reçus d'autres employés à Centre des employés partir du système HCM configuré.

À partir de , ouvrez une fenêtre de Centre des employés messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, Rechercher un commentaire. Vos commentaires, s'ils sont disponibles, s'affichent.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

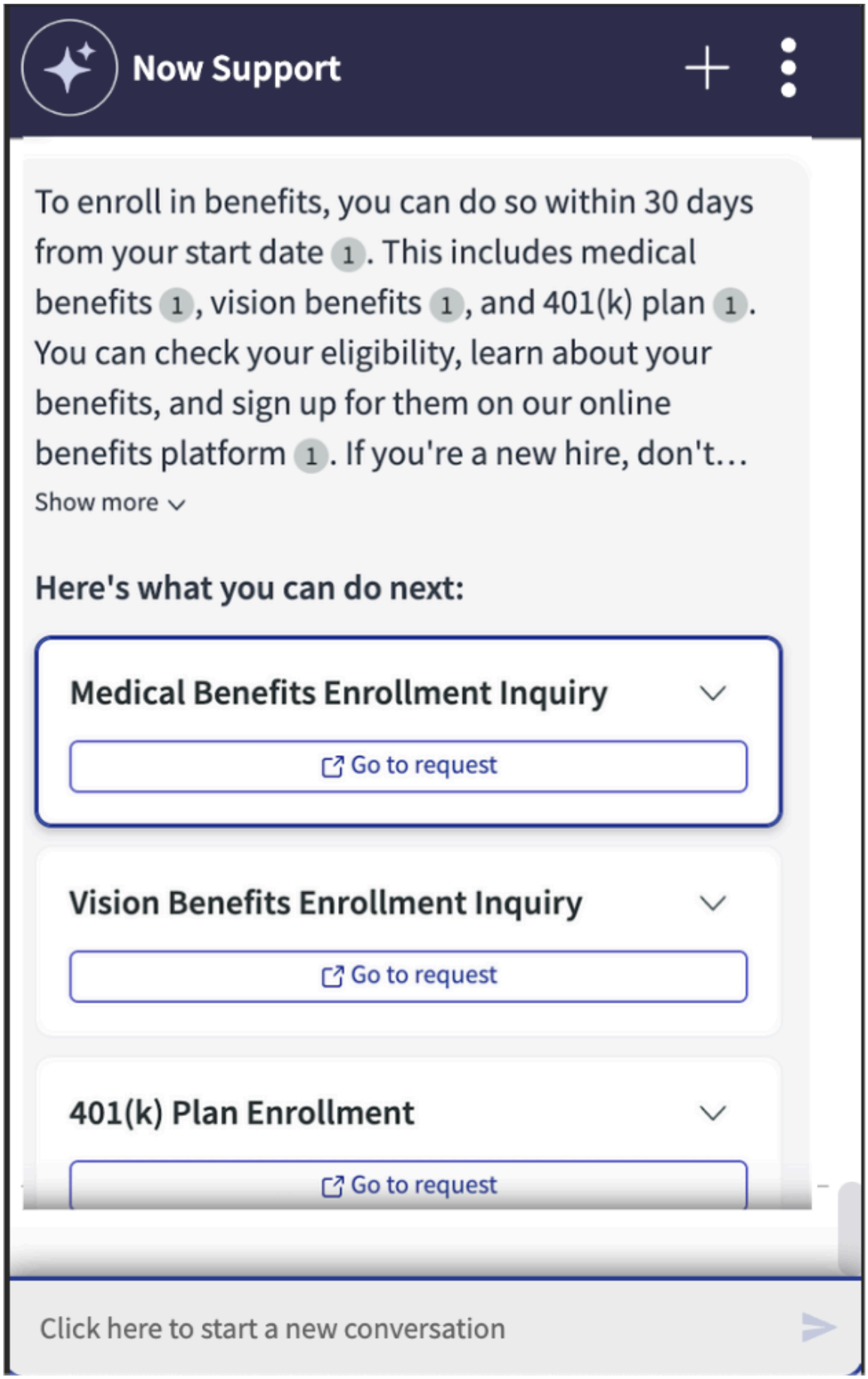
Rechercher les adhésions à des prestations

La rubrique Rechercher les adhésions Agent virtuel aux avantages vous permet d'afficher vos programmes d'avantages tels que médical, 401(k), etc., à Centre des employés partir du système HCM configuré.

À partir de , ouvrez une fenêtre de Centre des employés messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, Rechercher les adhésions à des prestations. Vos programmes d'avantages sociaux, s'ils sont disponibles, sont affichés.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

Mettre à jour les données à caractère personnel

Vous pouvez mettre à jour vos données à caractère personnel à Agent virtuel l'aide de l'une des rubriques suivantes dans Centre des employés le système HCM configuré.

- Mettre à jour l'adresse
- Mettre à jour le groupe sanguin
- Mettre à jour la date de naissance
- Mettre à jour l'adresse e-mail
- Mettre à jour le numéro de téléphone

Analyser les sentiments dans Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD)

Les agents peuvent classer les tickets par ordre de priorité en fonction du sentiment du demandeur et du raisonnement qui le sous-tend dans l'applicationNow Assist pour Prestation de services RH (HRSD).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_esm_agent rôle

Procédure

1. Accédez au ticket ou au formulaire de ticket dans l'interface utilisateur principale ou dans l'espace de travail configurable CSM.

À	Effectuez cette action
Naviguer dans l'interface utilisateur principale	**a.** Accéder à **Tous** > **Tickets** La vue de liste des tickets s'affiche. Vous pouvez analyser le sentiment et la tendance des sentiments pour la liste de tickets. **b.** Sélectionnez un ticket. La vue du formulaire de ticket s'affiche. **c.** Dans le champ Sentiment, sélectionnez l'icône d'informations ⓘ pour afficher les raisons du sentiment.
Naviguer dans l'espace de travail configurable CSM	**a.** Accéder à **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM** **b.** Sélectionnez . **c.** Accéder à **Tickets** > **Ouvert** La vue de liste Espace de travail configurable CSM s'affiche. **d.** Sélectionnez un ticket.

Traduction automatique

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

À	Effectuez cette action
	La vue de formulaire Espace de travail configurable CSM s'affiche. **e.** Sélectionner l'icône d'informations ⓘ afin d'afficher les raisons de ce sentiment.

2. **Facultatif :** Dans la vue de liste de l'interface utilisateur principale ou de l'espace de travail configurable CSM, vous pouvez trier les tickets en fonction du sentiment et de la tendance des sentiments.
3. **Facultatif :** Actualiser manuellement un sentiment.
   a. Dans l'interface utilisateur principale ou dans l'espace de travail configurable CSM, saisissez un commentaire dans le champ Commentaires supplémentaires.
   b. Dans l'interface de l'espace de travail configurable CSM, un point rouge apparaît sur l'icône d'informations ⓘ à côté du sentiment.
   c. Sélectionnez l'icône d'informations ⓘ, puis sélectionnez l'icône d'actualisation pour afficher le sentiment et la tendance de sentiment mis à jour.

Référence pour Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD)

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les rôles d'utilisateur, les tables et les configurations par défaut dans Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD).

Mappage des filtres de détection de sensibilité

La table sys_gen_ai_filter comprend huit filtres prêts à l'emploi qui déterminent quelles rubriques sont considérées comme sensibles. Chaque filtre est mappé à un service RH qui est utilisé pour créer un ticket et une file d'attente de messagerie instantanée.

Le filtre vers le mappage de service et de file d'attente est défini par la fonction getFilterMetaData dans le script SensitivityDetectionVAUtilSNC .

Pour modifier le service RH utilisé pour créer un ticket, mettez à jour le sysid du service RH associé au filtre dans l'objet filterMap de la fonction.

Pour modifier la file d'attente de messagerie instantanée d'agent en direct, mettez à jour le texte associé à l'objet queueType . La valeur est utilisée pour définir la liveagent_esc_pre_chat_category.

Modifiez la condition associée à votre enregistrement de awa_queue afin de pouvoir vérifier la valeur dans ce champ.

Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) Mappage des filtres de l'IA générative

Filtre	Service RH	File d'attente
Indemnisation et avancement de carrière	Demander un hébergement	Relations avec les employés
Préoccupations de santé des employés	Demander un hébergement	Relations avec les employés

Traduction automatique

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

Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) Mappage des filtres de l'IA générative (suite)

Filtre	Service RH	File d'attente
Problèmes personnels des employés	Signaler une mauvaise conduite	Relations avec les employés
Éthique, sécurité et comportement des employés, et pratiques sur le lieu de travail	Signaler une mauvaise conduite	Relations avec les employés
Préoccupations en matière de performances, d'évaluation et d'assistance	Général	Général
Litiges liés à la résiliation et préoccupations liées au licenciement	Demander un hébergement	Relations avec les employés
Inconduite sur le lieu de travail : harcèlement, violence et discrimination sur le lieu de travail	Signaler une mauvaise conduite	Relations avec les employés
Toxicomanie sur le lieu de travail et assistance	Signaler une mauvaise conduite	Relations avec les employés

Composants installés avec

Informations sur les rôles et les travaux planifiés qui sont installés.

Rôles

Rôle	Description
sn_hr_na_galileo.admin	est automatiquement affecté au rôle sn_hr_gen_ai_helper.admin. Octroie un accès administratif au magasin de données Galileo.
sn_hr_na_galileo.lire	Permet aux utilisateurs de recevoir Now Assist des réponses contenant des données Galileo

Travaux planifiés

Nom de la tâche planifiée	Description
Extraire et indexer les données Galileo	Récupère les données de la société Josh Bersin. L'administrateur exécute d'abord manuellement la tâche planifiée pour commencer l'indexation initiale. Ensuite, le système exécute la tâche planifiée tous les mois pour récupérer de nouvelles données.

Traduction automatique

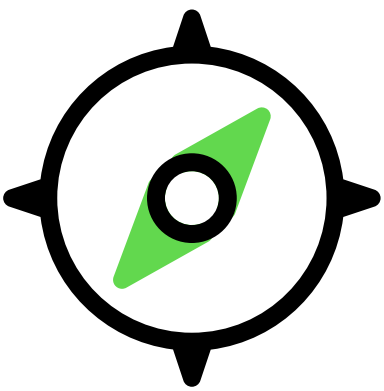
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

servicenow

Expériences de recrutement

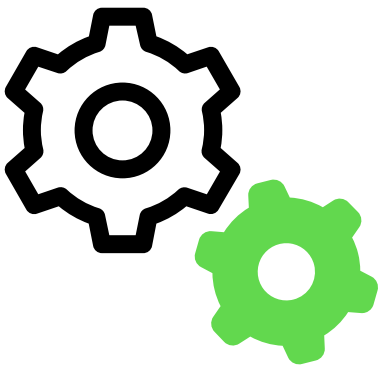
Expériences de recrutement est une suite d'applications conçue pour rationaliser et améliorer l'ensemble du parcours d'embauche des responsables du recrutement, des recruteurs, des intervieweurs et des candidats.

Explorer



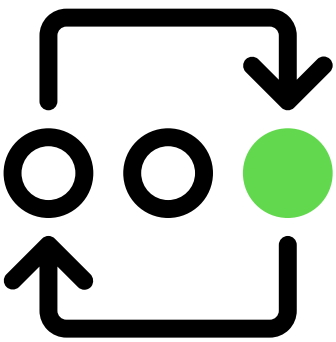
En savoir plus sur la Expériences de recrutement suite.

Configurer



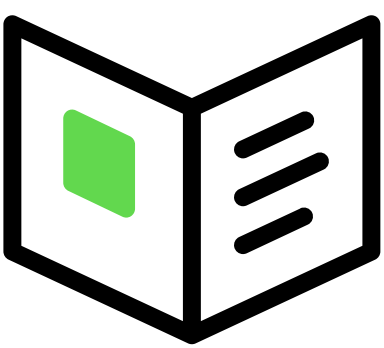
Planifiez et configurez l'implémentation de votre Expériences de recrutement suite.

Intégrer



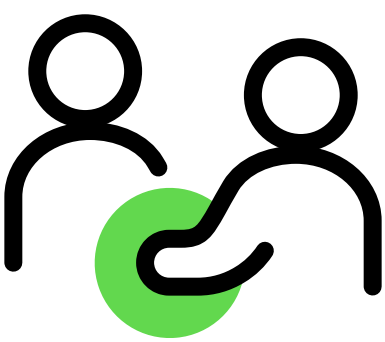
Étendez les options de Expériences de recrutement en les intégrant à d'autres applications.

Référence



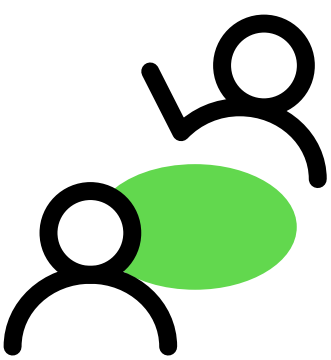
Informations de référence importantes sur Expériences de recrutement.

Onglet Embauche



Découvrez l'application d'onglet Recrutement et comment l'utiliser.

Espace de travail de recrutement



Découvrez l'application Espace de travail de recrutement et comment l'utiliser.

Traduction automatique

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

Gestion des entretiens



Découvrez l’application Gestion des entretiens et comment l’utiliser.

Centre des candidats



Découvrez l’application Centre des candidats et comment l’utiliser.

Opportunité Marketplace



Découvrez l’application Marché des opportunités et comment l’utiliser.

Profil de talent



Découvrez l’application Profil de talent et comment l’utiliser.

Traduction automatique

Explorer Expériences de recrutement

Expériences de recrutement offre un portail d’expérience multi-départements, pour les employés et les candidats afin d’attirer et de retenir les meilleurs talents. Développez votre marque, augmentez la satisfaction des utilisateurs et améliorez la productivité dans toute l’entreprise.

Vue d'ensemble de Expériences de recrutement

La Expériences de recrutement suite rationalise et optimise le parcours d’embauche de votre organisation à l’aide ServiceNow AI Platform® de workflows d’automatisation et configurables.

L’onglet Recrutement permet aux responsables du recrutement de gérer leur parcours d’embauche de bout en bout à partir de l’expérience unifiée de Centre des employés. Il offre des flux de travail intuitifs et une collaboration transparente avec les recruteurs pour aider à prendre des décisions d’embauche plus rapides et plus éclairées.

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

Les recruteurs bénéficient d'une visibilité totale grâce à un espace de travail centralisé qui leur permet de planifier, de hiérarchiser et de gérer efficacement les demandes d'emploi, les candidatures et les entretiens, offrant des informations approfondies basées sur les données et des actions contextuelles au sein du workflow.

Les capacités d'entretien permettent aux équipes d'embauche de gérer les évaluations efficacement et rapidement tout au long du processus, de la configuration de l'entretien à la planification et à l'assistance, afin de prendre des décisions d'embauche éclairées par les données.

Les candidats se sentent connectés et engagés grâce à une connexion sans mot de passe et à une expérience personnalisée Centre des candidats qui les soutient tout au long de leur processus d'embauche, leur permettant d'explorer, de comprendre et de prendre en charge leur parcours.

Applications dans la Expériences de recrutement suite

La Expériences de recrutement suite se compose des applications suivantes qui fonctionnent ensemble pour rationaliser et améliorer le processus d'embauche.

Important :
La Expériences de recrutement suite est disponible avec les Prestation de services RH licences Professional et Enterprise.

Expériences de recrutement applications

Onglet Embauche	L'onglet Recrutement est un concentrateur centralisé pour les responsables du recrutement, conçu pour faciliter une collaboration efficace entre les parties prenantes et piloter un processus d'embauche rationalisé et efficace.
Espace de travail de recrutement	Il Espace de travail de recrutement centralise le suivi des demandes d'emploi, améliore l'efficacité de l'embauche, améliore l'engagement des candidats et permet aux recruteurs de prendre des décisions plus intelligentes grâce à des informations sur les talents.
Gestion des entretiens	La Gestion des entretiens candidature simplifie et optimise le processus d'entretien grâce à des flux de travail structurés, des options de planification flexibles, des rappels automatisés et une collecte de commentaires rationalisée, permettant un recrutement plus rapide et plus collaboratif.
Centre des candidats	Centre des candidats offre une expérience simplifiée et personnalisée aux candidats via un portail dédié, améliorant ainsi leur expérience globale de recrutement.
Profil de talent	Profil de talent fournit une vue agrégée des types de talents internes et externes, ce qui permet de prendre des décisions d'embauche plus rapides en consolidant les informations sur les candidats, les employés, les travailleurs temporaires et les anciens employés en un seul endroit.
Marché des opportunités	Marché des opportunités offre aux employés une expérience intuitive pour explorer les possibilités de carrière.

Expériences de recrutement utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Responsable du recrutement	Les responsables du recrutement demandent des offres d'emploi, suivent les emplois, collaborent avec les recruteurs, consultent et comparent les candidatures, fournissent des commentaires, etc.

Traduction automatique

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

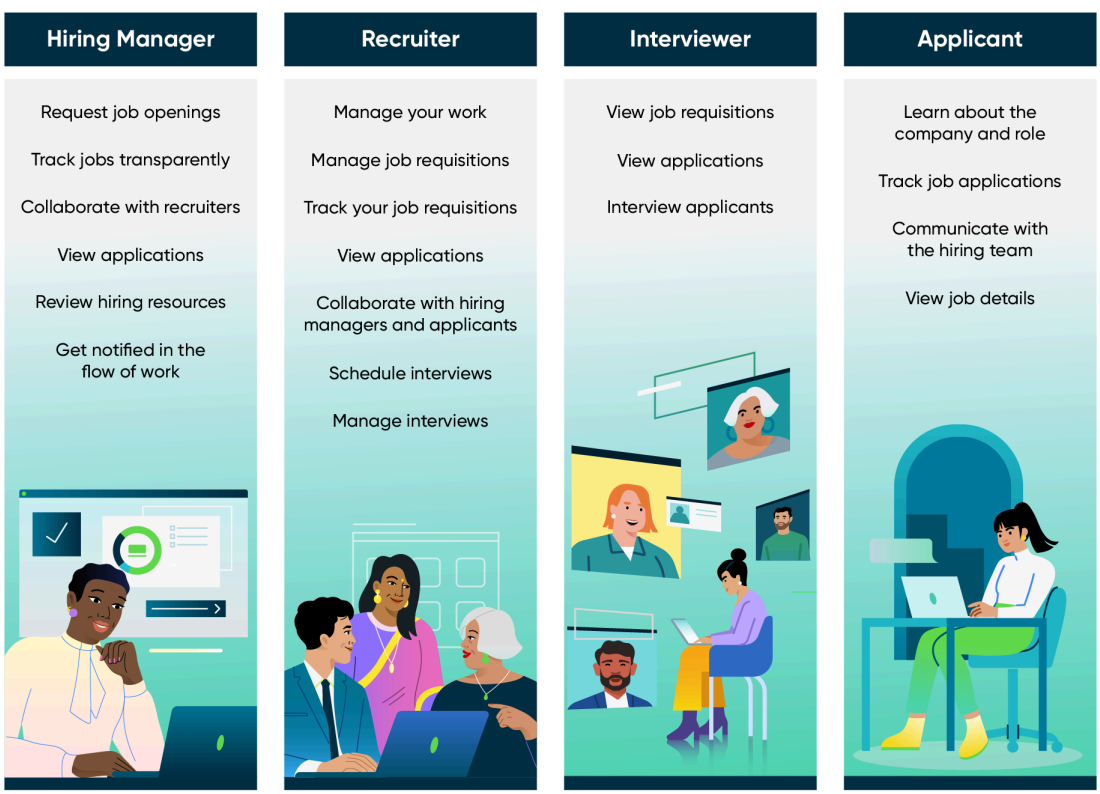
Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description
Recruteur	Les recruteurs peuvent gérer les demandes d'emploi, consulter les candidatures, collaborer avec les responsables du recrutement et les candidats, planifier et gérer les entretiens.
Enquêteur	Les intervieweurs peuvent consulter les demandes d'emploi qui leur sont affectées, consulter les candidatures et interviewer les candidats.
Candidat	Les candidats peuvent en savoir plus sur l'entreprise, suivre leurs candidatures, consulter les détails du poste et communiquer avec l'équipe d'embauche.

Workflow Expériences de recrutement

L'infographie présente les différents rôles auxquels la Expériences de recrutement suite s'adresse.

Résumé de l'avantage des expériences d'embauche



1. Les responsables du recrutement peuvent demander des offres d'emploi, suivre les emplois, collaborer avec les recruteurs, afficher les candidatures, etc.
2. Les recruteurs peuvent gérer les demandes d'emploi, consulter les candidatures, collaborer avec les responsables du recrutement et les candidatures, planifier et gérer les entretiens.

Traduction automatique

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

3. Les intervieweurs peuvent consulter les demandes d'emploi qui leur sont affectées, consulter les candidatures et interviewer les candidats.
4. Les candidats peuvent en savoir plus sur l'entreprise, suivre leurs candidatures, consulter les détails du poste et communiquer avec l'équipe d'embauche.

Expériences de recrutement est conçu pour des flux de travail et des expériences intelligents et optimisés qui connectent toutes les parties prenantes du recrutement au sein d'un processus transparent et collaboratif.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Expériences de recrutement, consultez :

- Configurer Expériences de recrutement
- Intégrations pour Expériences de recrutement
- Référence Expériences de recrutement
- Onglet Embauche
- Espace de travail de recrutement
- Gestion des entretiens
- Centre des candidats
- Marché des opportunités
- Profil de talent

Configurer Expériences de recrutement

Installez et configurez la Expériences de recrutement suite pour une utilisation optimale en fonction des besoins de votre organisation.

Vue d'ensemble de la configuration

- Planifier votre installation

  Connaissez les plugins requis et les dépendances pour configurer votre Expériences de recrutement suite de manière optimale.

- Installer le connecteur d'embauche pour l'intégration tierce

  Installez l'application Hiring Connector pour intégrer des applications tierces à votre Expériences de recrutement suite.

- Modifier les politiques de purge pour nettoyer les données

  Modifiez les politiques de purge des données par défaut et créez des règles d'archivage et de suppression des données pour les applications de la Expériences de recrutement suite, selon les besoins.

- Configuration de l'embauche

  Configurez l'application onglet Recrutement dans le Centre du responsable pour fournir un espace de travail d'embauche transparent aux responsables du recrutement.

- Configuration de l'espace de travail du recruteur

Traduction automatique

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

Configurez Espace de travail de recrutement et créez un espace de travail intégré et un canal de communication collaboratif entre les recruteurs et les autres profils d'embauche.

- Configuration de la gestion des entretiens

  Configurez l'application Gestion des entretiens pour commencer votre parcours de planification et de gestion des entretiens.

- Configuration du centre des candidats

  Configurez le Centre des candidats pour que vos candidats disposent d'un portail personnalisé pour toutes leurs questions et communications.

- Configurer Profil de talent

  Configurez le Profil de talent pour attirer et gérer les meilleurs talents de l'industrie.

- Installer et configurer Marché des opportunités

  Configurez l'application Marché des opportunités .

Planifier votre installation

Identifiez les exigences et planifiez votre installation de la Expériences de recrutement suite.

Dépendances de Expériences de recrutement

Les modules d'extension suivants sont nécessaires pour utiliser toutes les fonctionnalités de la Expériences de recrutement suite.

Expériences de recrutement comporte les composants principaux suivants :

- Recrutement (sn_ta_hiring_mgr)
- Espace de travail de recrutement (sn_ta_recruiter)
- Centre des candidats (sn_ta_applicant)
- Connecteur d'embauche (sn_ta_connector)
- Profil de talent (sn_ta_tp)
- Gestion des entretiens (sn_ta_int_mgmt)

Lorsque vous installez tous les modules d'extension dans la Expériences de recrutement suite, les modules d'extension suivants sont installés par défaut.

- Centre des employés – Pro Module d'extension (sn_ex_sp_pro)
- Centre du responsable Module d'extension (sn_mh)
- Profil de l'employé (com.sn_employee)
- Expériences de contenu (sn_ca)
- Base des compétences (sn_skills_int)
- Finance Common Architecture (sn_fin)
- Module d'extension Hiring Core (sn_ta.hiring_core)
- Authentification temporelle limitée (com-snc.authenticate.time_limited_authetication)
- Module d'extension Rôles explicites (com.glide.explicit_roles)

Traduction automatique

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

Installer le connecteur d'embauche pour l'intégration tierce

Vous pouvez installer l'application Hiring Connector (sn_ta_connector) pour l'intégrer à des applications tierces si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications de connecteur d'embauche dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les applications de tables et de magasin sont installées avec Hiring Connector.

Pour en savoir plus, consultez Composants installés avec le connecteur d'embauche.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Hiring Connector (sn_ta_connector) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Une liste des versions disponibles s'affiche.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Modifier les politiques de purge pour nettoyer les données

Modifiez les politiques de purge des données par défaut pour nettoyer les données en fonction des besoins de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Framework de tests automatisés (ATF)** > **Administration** > **Nettoyage de table**.
2. Sélectionnez une ou plusieurs des tables suivantes pour modifier les paramètres de purge automatique par défaut un par un.

Paramètres de purge automatique par défaut

Table	Type de champ de correspondance	Conservation des données
sn_ta_hiring_core_job_application [sn_ta_hiring_core_job_application]	sys_updated_on	3 ans
sn_ta_tp_talent_profile [sn_ta_tp_talent_profile]	sys_updated_on	3 ans
sn_ta_hiring_core_job_applicant [sn_ta_hiring_core_job_applicant]	sys_updated_on	3 ans
sn_ta_tp_talent_pool [sn_ta_tp_talent_pool]	sys_updated_on	3 ans
sn_ta_hiring_core_job_description [sn_ta_hiring_core_job_requisition]	sys_updated_on	3 ans
sn_ta_tp_talent_profile [sn_ta_tp_talent_profile]	job_applicant.consent_updated	1 an

Pour obtenir une description des valeurs des champs de formulaire d'effacement automatique, reportez-vous à la section Autoflush form .

Règles d'archivage des données

Créez des règles pour archiver et supprimer des données conformément à la politique de votre organisation.

Vous avez la possibilité d'archiver et de supprimer des données après une période spécifiée, au lieu de configurer des politiques de purge.

Créez des règles d'archivage et de destruction pour archiver les données et supprimer les enregistrements archivés.

Pour plus d'informations, consultez Data archiving .

Règles en cascade pour le nettoyage des données

Les règles en cascade déterminent un nettoyage complet des données obsolètes et de leurs équivalents connexes à la source à partir du système.

Règles en cascade des expériences d'embauche

Scénario	Résultat
Une demande d'emploi est supprimée.	Toutes les candidatures pour cette demande d'emploi sont supprimées.
Une demande d'emploi est supprimée.	Toutes les offres d'emploi pour cette demande d'emploi sont supprimées.
Une demande d'emploi est supprimée.	Tous les enregistrements associés au sein de l'équipe d'embauche pour cette demande d'emploi sont supprimés.

Traduction automatique

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

Règles en cascade des expériences d'embauche (suite)

Scénario	Résultat
Une candidature à un poste est supprimée.	Toutes les compétences extraites associées à la demande d'emploi sont supprimées.
Une candidature à un poste est supprimée.	Tous les détails du profil du candidat sont supprimés.

Intégrations pour Expériences de recrutement

L'intégration permet d'étendre les fonctionnalités et les options entre les applications.

Intégrer à votre ATS

Intégrez votre Expériences de recrutement environnement à votre ATS préféré pour créer un workflow d'embauche transparent.

Envoyer des demandes d'emploi à l'ATS

Envoyez les demandes d'emploi à votre ATS intégré pour qu'elles soient publiées sur les sites d'emploi.

Définir les conditions de déclenchement pour envoyer les demandes d'emploi

Créez un flux d'intégration pour envoyer les demandes d'emploi à l'ATS lorsque celui-ci est à l'état **Prêt** . Vous pouvez reconfigurer l'état lorsque la demande est envoyée à votre ATS intégré.

Créer un flux d'intégration pour ATS

Créez le flux d'intégration avec votre ATS préféré pour envoyer des données de demande d'emploi à l'ATS.

Utiliser le concentrateur d'intégration

Utilisez le concentrateur d'intégration pour l'intégration Expériences de recrutement à votre ATS préféré. Pour plus d'informations, consultez Integration Hub spokes .

Actions de support

Créez les actions de support une fois l'intégration terminée pour établir un canal entre votre ATS et Expériences de recrutement. Les actions de soutien varient en fonction de votre ATS.

Exporter et importer des données manuellement

Vous pouvez exporter la liste des demandes d'emploi à partir de la table Demande d'emploi [sn_ta_hiring_core_job_requisition] et importer manuellement les données vers un ATS.

Pour plus d'informations, consultez Exporting data .

Charger des demandes d'emploi à l'aide de jeux d'importation

Importez toutes vos données historiques de demande d'emploi d'ATS vers votre ServiceNow instance avec les ensembles d'importation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de données à importations système** > **Chargement des données**.
2. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à Charger le formulaire de données.

   Remarque :
   Dans le champ **Table des ensembles d'importation** , sélectionnez une **table existante** et ajoutez la table Étape de demande d'emploi [sn_ta_connector_job_requisition_staging].

   La table est disponible avec le système de base.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

   Vous pouvez également télécharger le modèle de jeu d'importation. Pour plus d'informations, consultez Download an import template .

4. Dans la section Prochaines étapes, sélectionnez le lien connexe **Exécuter la transformation** .
5. Dans le champ Spécifier le jeu d'importation et la carte de transformation, sélectionnez **Transformer**.
6. Sélectionnez le lien connexe de **l'historique de transformation** pour vérifier les erreurs dans l'onglet **Erreurs de ligne des jeux d'importation** .

Résultats
La table de demande d'emploi est mise à jour avec les données importées.

Recevoir les données de candidature et de candidat d'ATS

Importez les détails de la demande et du demandeur à partir de votre ATS intégré dans le système pour traitement.

Créer un flux d'intégration pour extraire les données d'ATS

Créez le flux d'intégration avec votre ATS préféré pour extraire les données.

Utiliser le concentrateur d'intégration

Utilisez le concentrateur d'intégration pour intégrer l'acquisition de talents à votre ATS préféré afin de recevoir les données sur la candidature et les détails du candidat. Pour plus d'informations, consultez Integration Hub spokes .

Actions de support

Créez les actions de support une fois l'intégration terminée pour établir un canal entre votre ATS et l'acquisition de talents. Les actions de soutien varient en fonction de votre ATS.

Utiliser des ensembles d'importation pour la configuration des données

Utilisez des ensembles d'importation pour obtenir les données de la demande d'emploi, si vous n'avez pas d'ATS intégré. Pour plus d'informations, consultez Charger des candidatures à des postes à l'aide de jeux d'importation.

Charger des candidatures à des postes à l'aide de jeux d'importation

Chargez les données de candidature à un poste de votre ATS vers votre ServiceNow instance à intervalles réguliers à l'aide de jeux d'importation.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de données à importations système** > **Chargement des données**.
2. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Charger le formulaire de données.

   Remarque :
   Dans le champ **Table de jeux d'importation** , sélectionnez **la table existante** et ajoutez la table Étape intermédiaire d'application de tâche [sn_ta_connector_job_application_staging].

   La table est disponible avec le système de base.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

   Vous pouvez également télécharger le modèle de jeu d'importation. Pour plus d'informations, consultez Download an import template .

4. Dans la section Prochaines étapes, sélectionnez le lien connexe **Exécuter la transformation** .
5. Dans le champ Spécifier le jeu d'importation et la carte de transformation, sélectionnez **Transformer**.
6. Sélectionnez le lien connexe de **l'historique de transformation** pour vérifier les erreurs dans l'onglet **Erreurs de ligne des jeux d'importation** .

Résultats
La liste des candidatures à un poste est mise à jour avec les données importées.

Configurer l'intégration de Microsoft Outlook

Configurez Microsoft Outlook pour intégrer les invitations à des réunions à partir de Expériences de recrutement votre compte Outlook.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Configurez Spoke Microsoft Exchange Online.
   Pour plus d'informations, consultez Microsoft Exchange Online Spoke .
2. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
   La table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
3. Localisez la *sn_ta_recruiter.enable_outlook_integration* propriété et définissez la valeur sur **vrai**.
4. **Facultatif :** Localisez la *sn_ta_recruiter.exchange_meeting_user* propriété et définissez la valeur sur le nom principal de l'utilisateur.

Traduction automatique

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

- Toute invitation par e-mail provenant Expériences de recrutement de est envoyée à partir du compte du nom principal de l'utilisateur, s'il est défini. Si elle n'est pas définie, elle est définie par défaut sur le compte d'utilisateur utilisé lors de la configuration du spoke Microsoft Exchange Online.
- Pour envoyer des e-mails au nom du compte du nom principal de l'utilisateur, l'utilisateur créé lors de la configuration du spoke Microsoft Exchange Online doit disposer d'un accès délégué.

5. **Facultatif :** Activez l'envoi d'invitations Outlook d'espace réservé en localisant la `sn_ta_recruiter.block_interviewer_calendar` propriété et en définissant la valeur sur **vrai**.
6. Accédez à la **Tous** > **Spoke Microsoft Exchange Online** > **Registre Webhook**.
7. Recherchez et ouvrez l'enregistrement de planification de l'entretien d'embauche.
8. Sélectionnez **URL de rappel**.
9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer l'intégration Zoom

Configurez Zoom pour intégrer de manière transparente les invitations à des réunions provenant de Expériences de recrutement votre compte Zoom.

Pour plus d'informations, voir Configuration du spoke Zoom.

Configurer les Agent virtuel notifications dans Microsoft Teams

Configurez les Agent virtuel notifications pour fournir des mises à jour d'invite aux responsables du recrutement et aux recruteurs dans Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Vous devez activer les modules d'extension suivants pour la fonctionnalité de Agent virtuel notification.

- Centre des employés – Pro Module d'extension (sn_ex_sp_pro)
- Module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot)

Remarque :
Le module d'extension Glide Agent virtuel Lite (com.glide.cs.chatbot.lite), s'il est activé, fournit uniquement une notification en lecture seule. Il ne prend pas en charge les notifications exploitables.

Pour plus d'informations sur l'activation du module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot), reportez-vous à la section Activate Virtual Agent.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La Agent virtuel notification est disponible dans l'application de messagerie. Activez le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) dans l'environnement Microsoft TeamsAcquisition de talents.

Une fois que vous avez configuré le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot), il vous invite à configurer Microsoft Teams.

Procédure

1. Intégrez ServiceNow Agent virtuel à Microsoft Teams.
   Pour plus d'informations, consultez Integrating Virtual Agent with Microsoft Teams.

Traduction automatique

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

2. Configurer l'intégration conversationnelle du module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) avec Microsoft Teams.

   Pour plus d'informations sur la configuration du module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) avec Microsoft Teams, reportez-vous à la section Conversational Integration with Microsoft Teams .

Référence Expériences de recrutement

Découvrez la gestion de l'état de la demande, la gestion de l'état de l'application et d'autres détails importants pour naviguer dans la Expériences de recrutement suite.

Rôles dans Expériences de recrutement

Vue d'ensemble des différents rôles et critères d'utilisateur dans Expériences de recrutement.

Rôles et critères d'utilisateur

Nom	Description
Recrutement d'un administrateur principal [sn_ta_hiring_core.admin]	Ce rôle est le super administrateur dans l'environnement Expériences de recrutement .
Recrutement principal - Recruteur [sn_ta_hiring_core.recruiter]	Ce rôle est destiné au recruteur qui crée et gère les demandes d'emploi.
Recrutement principal - Intervieweur [sn_ta_hiring_core.interviewer]	Ce rôle est destiné aux intervieweurs qui évaluent les candidats sur la demande d'emploi.
Base d'embauche : coordinateur du recrutement[sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator]	Ce rôle est destiné au coordinateur du recruteur qui crée des entretiens et gère le workflow de candidature.
Recrutement de base : responsable du recrutement [sn_ta_hiring_core.hiring_manager]	Ce rôle est destiné au responsable du recrutement d'une demande d'emploi.
Recrutement de base - Candidat [sn_ta_hiring_core.applicant]	Ce rôle consiste à fournir des informations communes aux candidats internes et externes. Ce rôle est un rôle parent des rôles de candidat interne et externe.
Demandeur externe [sn_ta_hiring_core.external_applicant]	Ce rôle est destiné aux candidats externes et contient le rôle snc_external. Elle s'applique à tout candidat externe qui n'est pas un employé de l'entreprise.
Candidat interne [sn_ta_hiring_core.internal_applicant]	Ce rôle est destiné aux candidats internes et contient le rôle snc_internal. Cela ne s'applique qu'aux employés existants de l'entreprise.
approver_user	Ce rôle est requis pour les utilisateurs approbateurs.
Administrateur du profil de talent [sn_ta_tp.talent_profile_admin]	Ce rôle est nécessaire pour configurer le profil de talent.
Utilisateur du profil de talent [sn_ta_tp.talent_profile_user]	Ce rôle est requis pour utiliser les fonctionnalités de profil de talent.
administrateur	Il s'agit du rôle de l'administrateur. Ce rôle a accès à l'ensemble des données, fonctions et

Traduction automatique

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

Rôles et critères d'utilisateur (suite)

Nom	Description
	fonctionnalités système, quelles que soient les contraintes de sécurité.

Composants installés avec Hiring Core

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Hiring Core , notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les travaux planifiés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Recrutement d'un administrateur principal [sn_ta_hiring_core.admin]	Ce rôle est le super administrateur dans l'environnement Expériences de recrutement .	• Base d'embauche : responsable du recrutement [sn_ta_hiring_core.hiring_manager] • Base d'embauche : recruteur [sn_ta_hiring_core.recruteur] • Administrateur du profil de talent sn_ta_tp.talent_profile_user
Base d'embauche : responsable du recrutement [sn_ta_hiring_core.hiring_manager]	Ce rôle est destiné au responsable du recrutement d'une demande d'emploi.	• Utilisateur Base des compétences [skill_user] • Utilisateur du centre du responsable [sn_mh.manager_hub_user] • Utilisateur du profil de talent [sn_ta_tp.talent_profile_user]
Base d'embauche : recruteur [sn_ta_hiring_core.recruteur]	Ce rôle est destiné au recruteur qui crée et gère les demandes d'emploi.	• Utilisateur Base des compétences [skill_user] • Espace réservé [template_read_global] • Espace réservé [template_editor_group] • Espace réservé • [email_composer]

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• Coordinateur de recrutement [sn_ta_hiring_core.recruitment_coodinator] • Utilisateur du profil de talent [sn_ta_tp.talent_profile_user] • Utilisateur de canevas [canvas_user]
Base d'embauche - Coordinateur du recrutement	Ce rôle est destiné au coordinateur du recruteur qui crée des entretiens et gère le workflow de candidature.	• Espace réservé [template_editor_group] • Espace réservé [template_read_global] • Utilisateur de canevas [canvas_user]
Recrutement de base : intervieweur [sn_ta_hiring_core.interviewer]	Ce rôle consiste à fournir à un intervieweur les informations requises.	Aucun
Recrutement de base : candidat [sn_ta_hiring_core.demandeur]	Ce rôle consiste à fournir des informations communes aux candidats internes et externes.	Aucun
Recrutement de base : candidat externe [sn_ta_hiring_core.candidat_externe]	Ce rôle est destiné aux candidats externes et contient le rôle snc_external. Elle s'applique à tout candidat externe qui n'est pas un employé de l'entreprise.	Aucun
Recrutement de base : candidat interne	Ce rôle est destiné aux candidats	Aucun

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_ta_hiring_core.candidat_interne]	internes et contient le candidat et le rôle snc_internal.	

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
MarkApplicantInactive	Désactive les candidats qui ne sont plus viables pour le système à intervalles réguliers.
Notifier les recruteurs et le responsable du recrutement un jour sur deux	Notifie les recruteurs et les responsables du recrutement lorsque les commentaires sur l'entretien ne sont pas reçus du candidat.

Tables installées

Table	Description
Certification du candidat [sn_ta_hiring_core_applicant_certification]	Détails de certification partagés par les candidats.
Formation du candidat [sn_ta_hiring_core_applicant_education]	Détails sur l'éducation partagés par les candidats.
Expérience professionnelle du candidat [sn_ta_hiring_core_applicant_work_exp]	Détails sur l'expérience professionnelle partagés par les candidats.
Compétences extraites [sn_ta_hiring_core_extracted_skills]	Détails des compétences partagées par les candidats.
Tâche d'embauche [sn_ta_hiring_core_hiring_task]	Détails des compétences extraites des valeurs saisies par les candidats.
Participant à l'entretien [sn_ta_hiring_core_interview_attendee]	Détails des participants à l'entretien pour un rôle.
Commentaires sur l'entretien [sn_ta_hiring_core_interview_feedback]	Détails des commentaires d'entrevue reçus.
Créneau d'entretien [sn_ta_hiring_core_interview_slot]	Stocke les données des créneaux d'entretien.
Candidat	Liste des candidats stockés dans le système.

Traduction automatique

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

Table	Description
[sn_ta_hiring_core_job_applicant]	
Application de fonction [sn_ta_hiring_core_job_application]	Liste des candidatures reçues.
Tableau d'offres d'emploi [sn_ta_hiring_core_job_board]	Rassemble les données du tableau d'offres d'emploi.
Équipe d'embauche de fonction [sn_ta_hiring_core_job_hiring_team]	Détails de l'équipe d'embauche pour une demande.
Entretien d'embauche [sn_ta_hiring_core_job_interview]	Détails des entretiens pour une demande d'emploi.
Publication du poste [sn_ta_hiring_core_job_posting]	Détails des offres d'emploi pour chaque demande d'emploi.
Demande d'emploi [sn_ta_hiring_core_job_requisition]	Liste des demandes d'emploi dans le système.
Lien de profil [sn_ta_hiring_core_profile_link]	Détails des données de liaison de profil.
Historique de la replanification de l'entretien [sn_ta_hiring_core_reschedule_history]	Données historiques des calendriers d'entretiens.

Composants installés avec le connecteur d'embauche

Voici les composants installés lors de l'activation du module d'extension Hiring Connector.

Tables installées

Table	Description
Étape de certification du candidat [sn_ta_connector_applicant_certification_staging]	Rassemble les détails de certification des candidats.
Étape de formation du candidat sn_ta_connector_applicant_education_staging	Rassemble les informations sur l'éducation des candidats.
Étape de l'expérience professionnelle du candidat [sn_ta_connector_applicant_work_exp_staging]	Rassemble les détails de l'expérience professionnelle antérieure des candidats.
Étape d'application de tâche	Rassemble les détails de la demande d'emploi des candidats.

Traduction automatique

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

Table	Description
[sn_ta_connector_job_application_staging]	
Étape pour la demande de tâche [sn_ta_connector_job_requisition_staging]	Rassemble les détails des demandes d'emploi.
Étape de lien de profil [sn_ta_connector_profile_link_staging]	Rassemble les détails des données de lien de profil.

Charger le formulaire de données

Utilisez les ensembles d'importation pour vider les données vers votre instance locale à partir d'une intégration tierce.

Table des jeux d'importation

Champ	Description
Table des jeux d'importation	Type de table de jeux d'importation.
Étiquette	Étiquette de la table en cours de remplissage.
Nom	Nom de la table en cours de remplissage.
Source de l'importation	Type de source de données.
Fichier	Option pour charger un fichier.
Numéro de feuille	Nombre de feuilles autorisées dans le fichier chargé.
Ligne d'en-tête	Nombre de lignes d'en-tête autorisées dans le fichier chargé.

Propriétés installées avec Hiring Core

Les propriétés système installées avec le module d'extension Hiring Core sont requises pour configurer différentes fonctionnalités au sein de l'environnement Expériences de recrutement .

Ces propriétés sont disponibles pour l'embauche de base.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le noyau d'embauche

Propriété	Description
glide.ui.sn_ta_hiring_core_job_application_activity.champs	Formatage des champs pour les demandes d'emploi. • Type : chaîne • Valeur par défaut : assigned_to, cmdb_ci, état, impact, priorité, opened_by, work_notes, commentaires, *pièces jointes*, *EmailCorrespondence*, *EmailAutogenerated* • Autres valeurs possibles :

Traduction automatique

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

Propriétés pour le noyau d'embauche (suite)

Propriété	Description
	○ n Rôles delecture : sn_ta_hiring_core.admin ○ Rôles d'écriture : sn_ta_hiring_core.admin
glide.ui.sn_ta_hiring_core_job_interview_activity.champs	Champs de mise en forme pour les activités d'entretien. • Type : chaîne • Valeur par défaut : *Pièces jointes*, *EmailCorrespondence*, *EmailAutogenerated*, nombre, état, interview_type, interview_start, interview_end, format, commentaires, work_notes • Autres valeurs possibles : ○ Rôles de lecture : sn_ta_hiring_core.admin ○ Rôles d'écriture : sn_ta_hiring_core.admin
glide.ui.sn_ta_hiring_core_job_requisition_activity.champs	Formatage des champs pour les demandes d'emploi. • Type : chaîne • Valeur par défaut : état, job_title, primary_location, additional_location, hiring_manager, cost_center, seniority_level, département, compensation_range, position_count, employment_type, assignment_group, assigned_to, *pièces jointes*, cmdb_ci, impact, priorité, opened_by, work_notes, commentaires, on_hold, on_hold_notes, on_hold_reason, approval_history, closure_notes, closure_reason, *EmailCorrespondence*, *EmailAutogenerated* • Autres valeurs possibles : ○ Rôles de lecture : sn_ta_hiring_core.admin ○ Rôles d'écriture : sn_ta_hiring_core.admin
sn_ta_hiring_core.changes_require_reapproval_fields	Champs qui déclenchent une nouvelle demande d'approbation lorsqu'ils sont mis à jour. • Type : chaîne • Valeur par défaut : compensation_range, location_flexibility, seniority_level position_count • Autres valeurs possibles :

Traduction automatique

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

Propriétés pour le noyau d'embauche (suite)

Propriété	Description
	◦ Rôles de lecture : sn_ta_hiring_core.admin ◦ Rôles d'écriture : admin
sn_ta_hiring_core.due_date_for_interview_feedback	Date d'échéance par défaut définie pour permettre au candidat de fournir des commentaires sur son expérience de l'entretien. • Type : entier • Valeur par défaut : 7 • Autres valeurs possibles : Ignorer le cache : sélectionné
sn_ta_hiring_core.enable_va_notification_for_fields	Champs qui déclenchent Agent virtuel des notifications lors de leur mise à jour. • Type : chaîne • Valeur par défaut : état, job_title, primary_location compensation_range • Autres valeurs possibles : ◦ Rôles de lecture : sn_ta_hiring_core.recruiter, sn_ta_hiring_core.hiring_manager ◦ Rôles d'écriture : sn_ta_hiring_core.admin
sn_ta_hiring_core.interviewFeedbackScheduleJobLength	Période tampon après laquelle la demande d'entretien de commentaires est créée. • Type : entier • Valeur par défaut : 3 600 • Autres valeurs possibles : ◦ Rôles de lecture : sn_ta_hiring_core.recruiter, sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator ◦ Rôles d'écriture : admin, sn_ta_hiring_core.admin
sn_ta_hiring_core.markApplicantInactive.noOfDays	Nombre de jours par défaut après lesquels les candidats sont considérés comme inactifs. • Type : entier • Valeur par défaut : 30 • Autres valeurs possibles :

Traduction automatique

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

Propriétés pour le noyau d'embauche (suite)

Propriété	Description
	○ Rôles de lecture : admin, sn_ta_hiring_core.admin ○ Rôles d'écriture : sn_ta_hiring_core.admin, admin
sn_ta_hiring_core.min_admin_count	Nombre par défaut d'administrateurs acceptés. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 1 • Autres valeurs possibles : ○ Rôles de lecture : sn_ta_hiring_core.admin ○ Rôles d'écriture : sn_ta_hiring_core.admin
sn_ta_hiring_core.req_stages_allowed_for_editing	Indique quand les demandes sont modifiables. • 10 nouveaux • 20 Approbation en attente • 30 Rejeté • 40 Prêt • 50 Ouvert • 60 Fermé Les valeurs des champs sont les suivantes : • Type : chaîne • Valeur par défaut : 10,30,40 • Autres valeurs possibles : ○ Rôles de lecture : sn_ta_hiring_core.admin, admin ○ Rôles d'écriture : admin

Traduction automatique

Notifications dans Expériences de recrutement

Les notifications aident Expériences de recrutement le responsable du recrutement, le recruteur et le candidat à se tenir au courant de tout développement important du processus d'embauche.

Utilisez l'e-mail et les notifications au sein de Agent virtuel la Expériences de recrutement suite. Tenez-vous au courant des changements récents apportés à vos demandes d'emploi en tant que responsable du recrutement ou recruteur.

Faites un suivi avec vos candidats via la Agent virtuel Microsoft Teams messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez Configurer les Agent virtuel notifications dans Microsoft Teams.

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

Notifications Agent virtuel

Les notifications d'Agent virtuel permettent au responsable du recrutement et au recruteur de rester informés des changements récents dans leurs demandes et les candidatures correspondantes, ce qui permet d'assurer la fluidité du canal de communication.

Agent virtuel Pour le responsable du recrutement

Pour les demandes d'emploi, vous recevez des notifications

Lorsqu'un recruteur est affecté à une demande

Lorsqu'un champ d'un formulaire de demande d'emploi est mis à jour.

Lorsque l'état de la demande d'emploi change.

Vous pouvez :

- Laissez une réponse par message au recruteur via l'Agent virtuel.
- Suivez le lien pour accéder à la page des détails de la demande d'emploi.
- Ignorez les notifications pour arrêter l'afflux de notifications.

Agent virtuel pour le recruteur

Pour les demandes d'emploi, vous recevez des notifications

Lorsqu'un responsable du recrutement laisse un message au recruteur à partir du flux d'activité de l'onglet Embauche.

Lorsque l'état de la demande d'emploi change. Le recruteur reçoit également une notification pour les modifications qu'il a faites lui-même.

Pour les candidatures, vous recevez des notifications

lorsqu'un candidat laisse un message à partir du centre des candidats.

Vous pouvez :

- Laissez une réponse par message au responsable du recrutement via la Agent virtuel notification.
- Suivez le lien de la demande d'emploi pour accéder à la page des détails de la demande d'emploi.

Vous pouvez également :

- Suivez le lien de la demande d'emploi pour accéder à la page des détails de la demande d'emploi.
- Laissez une réponse par message pour le demandeur.
- Ignorez les notifications pour arrêter l'afflux de notifications.

La Agent virtuel fonction de notifications n'est disponible qu'avec le Microsoft Teams.

Pour plus d'informations sur la configuration Agent virtuel avec Microsoft Teams, reportez-vous à la section Configurer les Agent virtuel notifications dans Microsoft Teams.

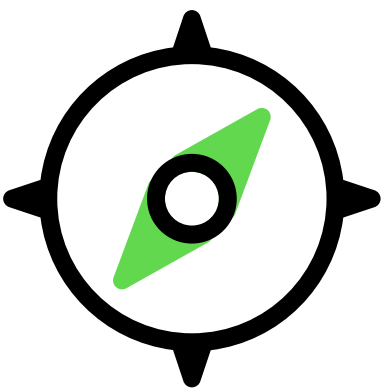
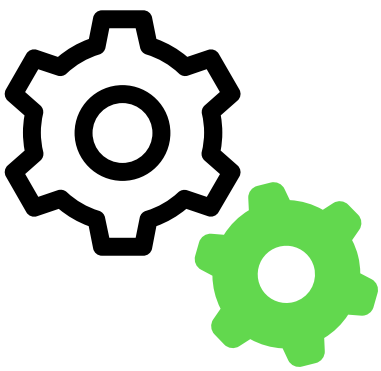
Traduction automatique

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

Onglet Embauche

L'onglet Embauche est un concentrateur centralisé pour les responsables du recrutement, conçu pour faciliter une collaboration efficace entre les parties prenantes et mener un processus d'embauche rationalisé et efficace.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
		
En savoir plus sur l'application d'onglet Recrutement	Installer et configurer l'application d'onglet Recrutement	Apprenez à utiliser l'application d'onglets Recrutement

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

Traduction automatique

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

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Explorer l'embauche

Apprenez-en davantage sur l'application Recrutement et passez en revue les avantages qu'elle peut offrir aux responsables du recrutement de votre organisation.

Vue d'ensemble de Recrutement

L'application Recrutement offre une expérience unifiée et transparente pour la gestion des besoins en matière d'embauche, ce qui permet aux gestionnaires d'embauche de suivre efficacement les demandes d'emploi et les candidatures. Il facilite la collaboration avec les recruteurs et offre un aperçu clair des responsabilités, rationalisant ainsi le processus d'embauche.

Recrutement utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Responsable du recrutement	Les responsables du recrutement demandent des offres d'emploi, suivent les emplois, collaborent avec les recruteurs, consultent et comparent les candidatures, fournissent des commentaires, etc.

Recrutement avantages

Recrutement avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Ouvrez une demande d'emploi lorsqu'il y a un poste vacant.	Créer une demande d'emploi en tant que responsable du recrutement	Responsable du recrutement
Suivez les demandes d'emploi et les détails associés dans l'onglet Embauche.	Suivi d'une demande d'emploi dans l'onglet Embauche	Responsable du recrutement
Suivez les candidatures sur une demande d'emploi et les détails associés dans l'onglet Embauche.	Suivi d'un enregistrement de candidature à partir de l'onglet Embauche	Responsable du recrutement
Collaborez avec le recruteur dans le cadre d'une demande d'emploi.	Collaborer avec le recruteur	Responsable du recrutement

Traduction automatique

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

Recrutement avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Consultez le contenu d’embauche comme les politiques et les processus de l’entreprise dans l’onglet Embauche.	Afficher le contenu d’embauche	Responsable du recrutement

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Recrutement, consultez :

- Configuration de l’embauche
- Utilisation de Hiring

Embauche

Augmentez votre productivité grâce à un portail qui apporte de la clarté dans le processus d’embauche et une collaboration sans effort avec les recruteurs. Gagnez du temps pour embaucher grâce à un flux d’embauche intuitif.

Instaurez des processus, une responsabilisation et une sensibilisation transparents grâce à une meilleure collaboration, des systèmes automatisés et des communications claires avec l’onglet Recrutement du Manager Hub.

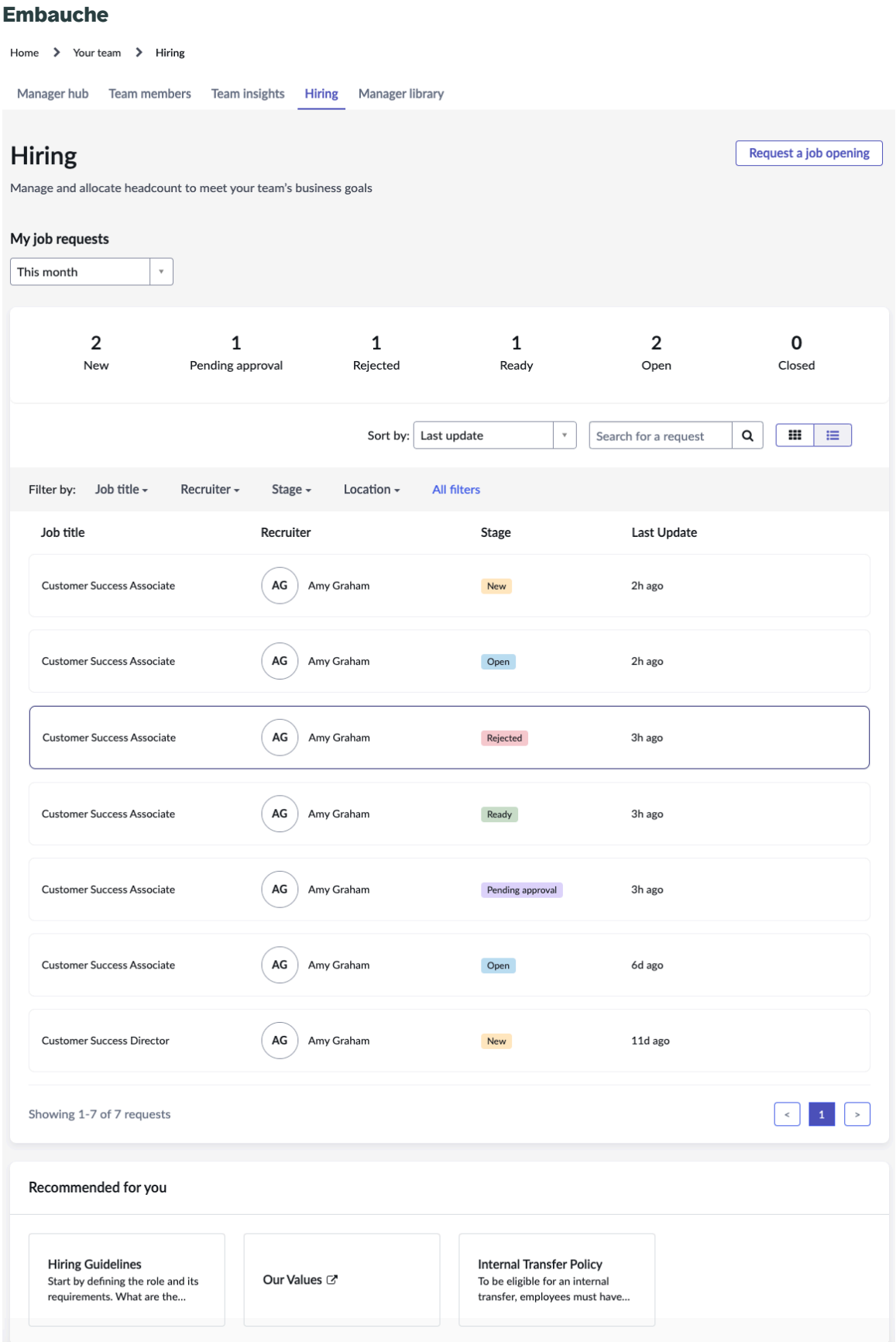
Gagnez du temps et augmentez l’efficacité grâce à une collaboration sans effort avec l’équipe de recrutement.

Recrutement fournit au responsable du recrutement :

- Amélioration de l’efficacité de l’embauche.
- Réduction du temps d’embauche.
- Effacer le flux d’approbation d’une demande.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

Ouvrez une demande, assistez un recruteur dans la création d'une description de poste, collaborez avec les recruteurs et suivez le workflow d'approbation, en tant que responsable du recrutement, dans l'onglet Embauche.

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

Configuration de l'embauche

Installez-le et configurez-le Recrutement pour l'utiliser dans le processus d'embauche.

Installer Embauche

Vous pouvez installer l'application d'onglet Recrutement (sn_ta_hiring_mgr) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des demandes d'embauche dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences en matière de gestion des licences ou d'abonnements ServiceNow Store et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application d'onglet Recrutement (sn_ta_hiring_mgr) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Une liste des versions disponibles s'affiche.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer l'embauche

Configurez l'onglet Embauche dans Manager Hub pour permettre aux responsables du recrutement de procéder à des embauches de qualité. Créez un processus transparent et une communication facile avec le recruteur.

Configurez la section Recommandé pour vous pour ajouter et afficher facilement le contenu d'embauche. Pour en savoir plus sur la configuration de Recommandé pour vous, reportez-vous à la section Recommandé pour vous.

Traduction automatique

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

Activez Now Assist les résultats Genius de questions-réponses pour générer des réponses à partir des articles les plus pertinents pour la requête de recherche. Pour plus d'informations, consultez Enabling Now Assist Q&A Genius Results .

Personnalisez les champs du formulaire Demande d'emploi en fonction des besoins de votre organisation. Pour plus d'informations, consultez Create or edit a catalog item .

Définir les données de champ sur le formulaire de demande de demande d'emploi

Ajoutez une entrée aux tables de référence pour fournir les valeurs de champ dans le formulaire de demande de demande d'emploi.

Ajoutez une entrée dans les tables respectives pour que les valeurs de champ suivantes soient disponibles sur le formulaire de demande de demande d'emploi.

Vous devez disposer du rôle d'administrateur pour configurer les champs.

- Ajoutez l'entrée du champ Profil de poste à la table Profil de poste [sn_skills_int_job_profile] et l'entrée du champ Niveau de poste à la table Niveau de poste [sn_skills_int_job_level]. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Base des compétences.
- Ajoutez l'entrée du champ Emplacement du bureau à la table Emplacement du bureau [sn_fin_office_location]. Pour plus d'informations, consultez Add office locations .

Le champ Entité juridique doit être défini dans le champ Emplacement du bureau. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une entrée d'entité juridique à la table Entité juridique [sn_fin_legal_entity], reportez-vous à la section Legal entity .

Personnaliser les champs du formulaire de demande de demande d'emploi

Personnalisez les champs que vous souhaitez inclure dans le formulaire de demande de demande d'emploi, en fonction des besoins de votre organisation.

Pour plus d'informations sur la personnalisation des champs, reportez-vous à la section Create or edit a catalog item .

Vous pouvez également utiliser le formulaire de demande de demande d'emploi fourni en dehors du système de base. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de demande d'emploi.

Utilisation de Hiring

Utilisez l'onglet Embauche, en tant que responsable du recrutement, pour renforcer la collaboration avec les personnes concernées et rationaliser le processus d'embauche.

Onglet Embauche

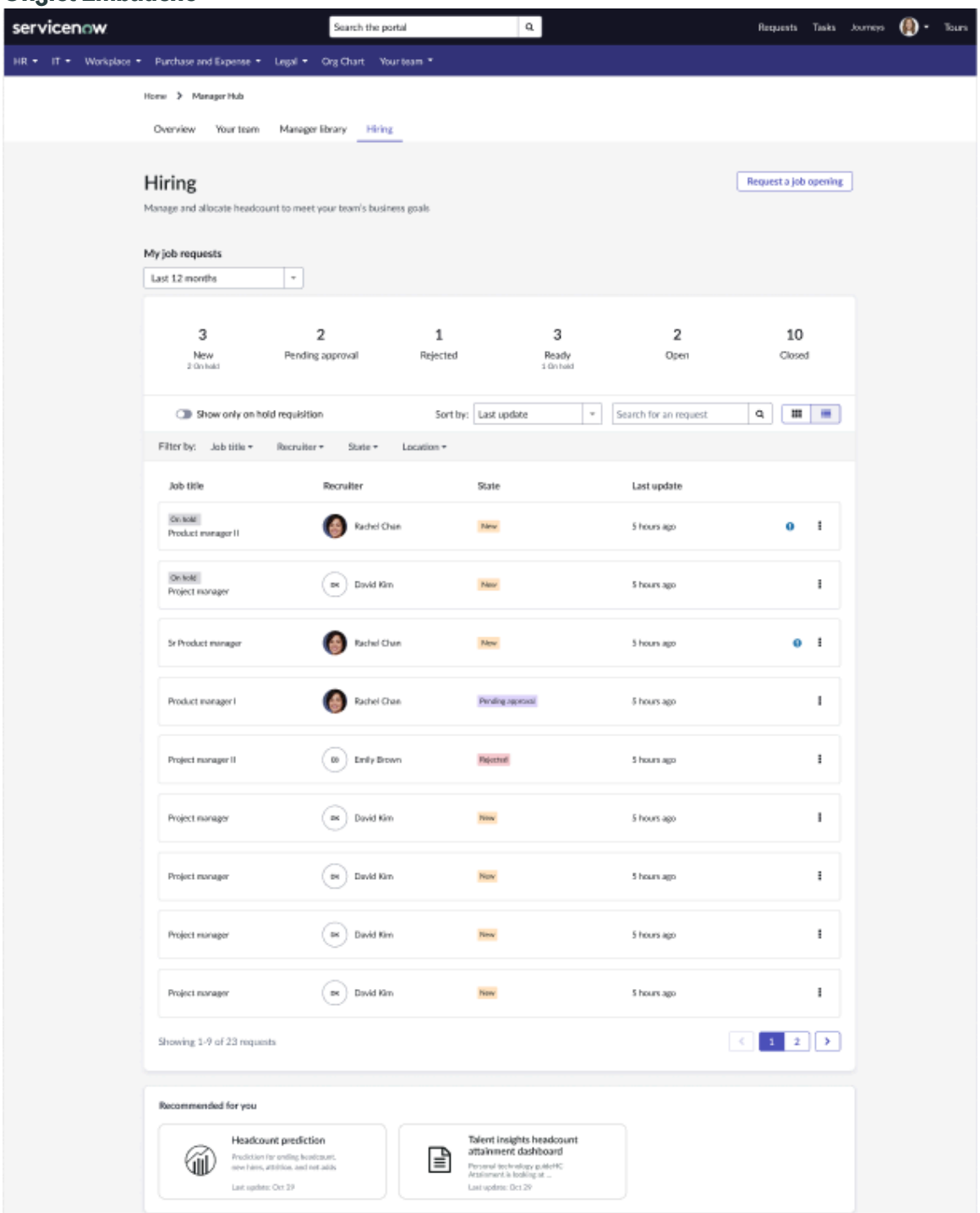
L'onglet d'embauche fonctionne comme une source de vérité pour le responsable du recrutement.

L'onglet Embauche aide les responsables du recrutement à suivre les demandes qu'ils soumettent à partir de la section Mes demandes de poste.

Traduction automatique

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

Onglet Embauche



Traduction automatique

Il fournit des informations sur le nombre de demandes ouvertes par état.

Il répertorie également toutes les demandes d'emploi par titre de poste, recruteur, état et données de dernière mise à jour.

Créer une demande d'emploi en tant que responsable du recrutement

Demandez une demande d'emploi pour un poste vacant que vous souhaitez pourvoir dans votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.hiring_manager

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre équipe** > **Embauche**.
2. Sélectionnez **Demander une offre d'emploi**.
3. Renseignez les champs du formulaire de demande d'ouverture de nouvelle fonction.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de demande d'emploi.
4. Sélectionnez Enregistrer ou Soumettre.
   Accédez au brouillon enregistré dans l'onglet **Brouillon** sous Mes demandes.

Remarque :

Lorsqu'une demande d'emploi est créée par un responsable du recrutement, le recruteur peut voir la demande ouverte sur la page de vue d'ensemble de l'espace de travail du recrutement. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une vue d'ensemble de la charge de travail de recrutement.

Résultats

Une demande d'emploi est créée et son état est Nouveau.

Permet Now Assist d'ouvrir une demande d'emploi

Utilisez Now Assist dans Agent virtuel pour créer ou dupliquer une demande d'emploi pour un poste vacant que vous souhaitez pourvoir dans votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous d'activer Now Assist dans la Agent virtuel version 4.0.1 ou ultérieure, car certaines fonctionnalités peuvent varier dans les Now Assist versions antérieures.

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.hiring_manager, sn_ta_hiring_core.recurer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Ouvrez la fenêtre de messagerie instantanée Agent virtuel en sélectionnant l'icône de messagerie instantanée ( ).
3. Demandez à ouvrir une nouvelle demande d'emploi de l'une des façons suivantes.
   - Sélectionner **Tout me montrer** > **Demande d'ouverture de nouvelle fonction**.
   - Entrez une demande dans la messagerie instantanée pour ouvrir une nouvelle demande d'emploi.
4. Sélectionnez l'une des options suivantes et suivez les Agent virtuel invites.

Remarque :

Vous pouvez accéder à n'importe quel élément de catalogue défini par vous à l'aide de Now AssistAgent virtuel.

Résultats

Une nouvelle demande d'emploi est créée.

Traduction automatique

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

Remarque :
Lorsqu'une demande d'emploi est créée par un responsable du recrutement, le recruteur peut voir la demande ouverte sur la page de vue d'ensemble du Espace de travail de recrutement. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une vue d'ensemble de la charge de travail de recrutement.

Suivi d'une demande d'emploi dans l'onglet Embauche

Le responsable du recrutement peut afficher l'état détaillé d'une demande d'emploi ouverte à suivre et à mettre à jour. Les responsables du recrutement peuvent se référer aux documents d'embauche pertinents pour améliorer leur base de connaissances.

Affichez les détails de la demande d'emploi lorsque vous ouvrez une demande à partir du tableau de bord Embauche.

Obtenir une connaissance détaillée d'une demande d'emploi ouverte.

Consultez la progression de la demande d'emploi et son état actuel avec le widget d'exécution pas à pas de demande dans la section de vue d'ensemble.

L'onglet **Détails** fournit toutes les valeurs de champ détaillées indiquées au moment de la demande de demande d'emploi.

L'onglet **Activité** permet au responsable du recrutement de collaborer avec le recruteur et les approbateurs pour pourvoir le poste vacant.

L'onglet **Approbations** affiche le nom de l'approbateur et l'état de la demande d'approbation pour faciliter le suivi.

- Affichez les détails de l'approbation lorsque le recruteur a soumis la demande pour approbation.
- Consultez un commentaire ajouté à la demande d'approbation par l'approbateur.

L'onglet **Description de** tâche affiche la description de poste de la demande d'emploi.

L'onglet **Applications** répertorie toutes les candidatures figurant sur la demande d'emploi et leurs détails respectifs.

- Identifiez les candidatures avec une balise de réponse demandée indiquant que le recruteur a demandé vos entrées.
- Partagez votre recommandation pour la candidature avec le recruteur en sélectionnant l'option requise dans la liste déroulante **Sélectionner une réponse** .
- Si vous avez déjà fourni une réponse, vous pouvez ajouter un commentaire pour le recruteur sur un enregistrement de candidature actif en sélectionnant **Ajouter un commentaire**.
- Sélectionnez jusqu'à quatre candidatures, puis sélectionnez **Comparer les candidatures** pour les évaluer en fonction de la note moyenne du candidat, de la progression de l'entretien et des commentaires reçus.

L'onglet **Phases de l'entretien** répertorie toutes les phases d'entretien configurées pour la demande d'emploi et leurs détails respectifs.

Suivi d'un enregistrement de candidature à partir de l'onglet Embauche

Suivez une candidature sur une demande d'emploi et consultez ses détails correspondants en tant que responsable du recrutement.

Dans l'onglet **Applications** d'une demande d'emploi, sélectionnez un enregistrement d'application pour en afficher les détails.

Traduction automatique

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

Vous pouvez partager votre recommandation pour la candidature avec le recruteur en sélectionnant **Sélectionner une réponse** , puis en sélectionnant l'option requise.

Si vous avez déjà fourni une réponse, vous pouvez ajouter des commentaires supplémentaires pour le recruteur à un enregistrement de candidature actif en sélectionnant **Ajouter un commentaire**.

Les informations suivantes sont disponibles sur la page d'enregistrement de l'application :

- Les étapes par lesquelles l'application est passée et les étapes à venir.
- Section Activités à venir qui affiche les entrevues proposées et prévues à venir dans un ordre chronologique. Vous pouvez demander au recruteur un nouveau créneau horaire pour un entretien programmé, en sélectionnant le bouton **Demander une nouvelle heure** correspondant.

L'onglet **Vue d'ensemble** affiche les détails du candidat, notamment les informations de base, l'expérience professionnelle, les informations sur la formation et les certifications, le cas échéant.

L'onglet **Entretien** répertorie tous les entretiens prévus avec le candidat avec des détails tels que le nom, le type, l'état, l'heure de début et la durée de l'entretien. Vous pouvez sélectionner un entretien dans la liste pour accéder à la page d'enregistrement de l'entretien et afficher les détails de l'entretien, la liste des participants et les commentaires reçus pour le candidat.

L'onglet **Rétroaction** affiche la rétroaction reçue pour les différentes entrevues prévues avec le demandeur. En tant que responsable du recrutement, si vous êtes l'un des intervieweurs, vous pouvez sélectionner **Fournir des commentaires** pour partager vos commentaires avec le recruteur. Si nécessaire, vous pouvez également modifier vos commentaires.

Collaborer avec le recruteur

Collaborez avec le recruteur pour la demande d'emploi sur le flux d'activité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.hiring_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre équipe** > **Embauche**.
2. Recherchez la demande d'emploi, sélectionnez-la.
3. Dans le flux Activité de la page des détails de la demande d'emploi, envoyez un message au recruteur à l'aide de l'onglet **Commentaires** .
   Le responsable du recrutement peut également consulter les commentaires du recruteur et de l'approbateur de la demande d'emploi, dans le flux d'activité

Résultats

Le recruteur reçoit une notification par e-mail avec les détails du commentaire.

Afficher le contenu d'embauche

Consultez les différents documents d'embauche disponibles dans l'onglet Embauche.

Accédez au contenu d'embauche pertinent, en tant que responsable du recrutement, à partir de la section Recommandé pour vous.

Comprenez mieux les politiques et les processus d'embauche propres à la région.

Traduction automatique

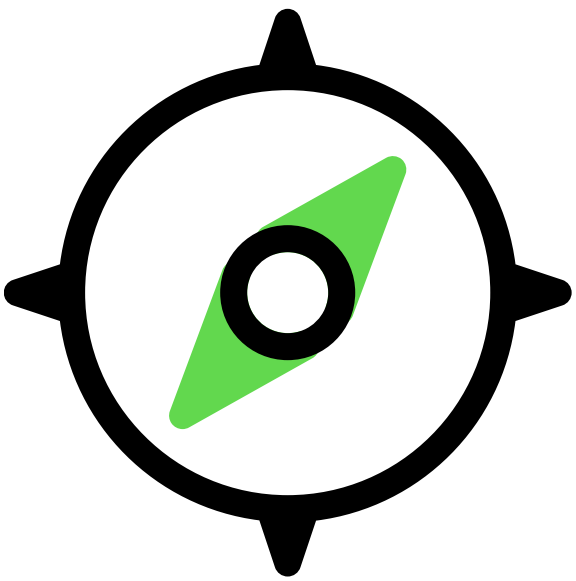
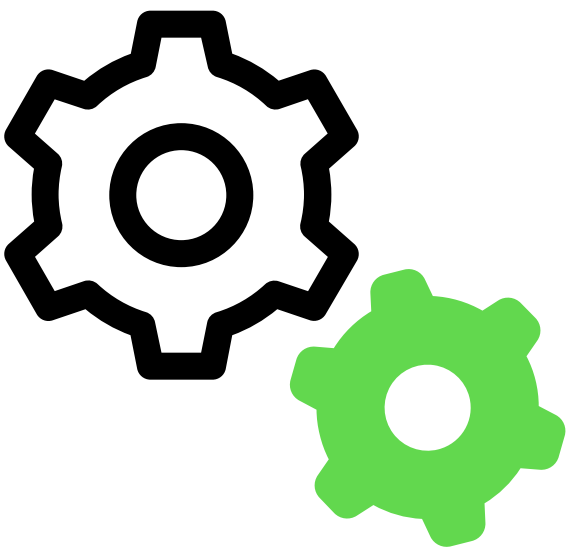
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Pour plus d’informations sur la configuration de Recommandé pour vous dans Embauche, reportez-vous à la section Configurer l’embauche.

Espace de travail de recrutement

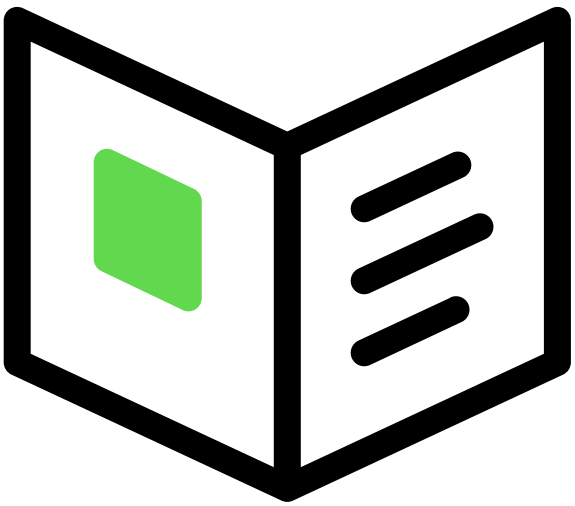
Il Espace de travail de recrutement centralise le suivi des demandes d’emploi, améliore l’efficacité de l’embauche, améliore l’engagement des candidats et permet aux recruteurs de prendre des décisions plus intelligentes grâce à des informations sur les talents.

Premiers pas

Explorer	Configurer
	
En savoir plus Espace de travail de recrutement	Installer et configurer l’application Espace de travail de recrutement

Traduction automatique

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

Utiliser	Référence
	
Apprendre à utiliser Espace de travail de recrutement	Informations de référence importantes sur Espace de travail de recrutement

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

Traduction automatique

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

http://servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Exploration de l'espace de travail du recruteur

En savoir plus et passer Espace de travail de recrutement en revue les avantages qu'il peut apporter aux recruteurs de votre organisation.

Vue d'ensemble de Espace de travail de recrutement

L'application Espace de travail de recrutement fournit aux recruteurs une plateforme centralisée pour gérer efficacement leur travail, offrant des fonctionnalités telles que des tableaux de bord KPI, le suivi des demandes d'emploi et la collaboration avec les parties prenantes. Elle permet aux recruteurs de rationaliser leur processus d'embauche, de suivre les indicateurs clés et d'améliorer l'efficacité de l'embauche dans un espace de travail unifié.

Espace de travail de recrutement utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Recruteur	Les recruteurs gèrent les demandes d'emploi et les candidatures, collaborent avec les responsables du recrutement et les candidats, planifient et gèrent les entretiens.
Coordinateur de recrutement	Le coordinateur du recrutement assiste le recruteur pendant le processus d'embauche.

Espace de travail de recrutement avantages

Espace de travail de recrutement avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez une demande d'emploi et déplacez-la facilement dans le processus.	Créer une demande d'emploi en tant que recruteur	Recruteur
Ajoutez une description de poste détaillée aux demandes d'emploi.	Ajouter une description de poste à une demande	Recruteur
Consultez et suivez les demandes d'emploi pour mieux gérer votre travail. Contactez les candidats pour communiquer avec eux.	Suivre une demande d'emploi dans l'espace de travail du recruteur	Recruteur
Ajoutez, modifiez ou supprimez des membres de l'équipe d'embauche.	Gérer l'équipe d'embauche	Recruteur
Déplacez facilement les demandes d'emploi tout au long du processus d'embauche.	Gérer les demandes d'emploi en tant que recruteur	Recruteur

Traduction automatique

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

Espace de travail de recrutement avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Affichez et suivez les candidatures sur une demande d'emploi et les détails associés.	Suivi d'une candidature dans l'espace de travail Recrutement	Recruteur
Collaborez efficacement avec le responsable du recrutement. Aidez le responsable du recrutement à créer une description de poste précise.	Collaborer avec le responsable du recrutement	Recruteur
Envoyer des e-mails au candidat à partir d'une demande d'emploi.	Envoyer un e-mail à partir d'une demande d'emploi	Recruteur
Consultez le tableau de bord des KPI pour analyser les mesures clés.	Afficher le tableau de bord d'acquisition de talents	Recruteur

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Espace de travail de recrutement, consultez :

- Configuration de l'espace de travail du recruteur
- Utilisation de l'espace de travail du recruteur
- Référence de l'espace de travail de recrutement

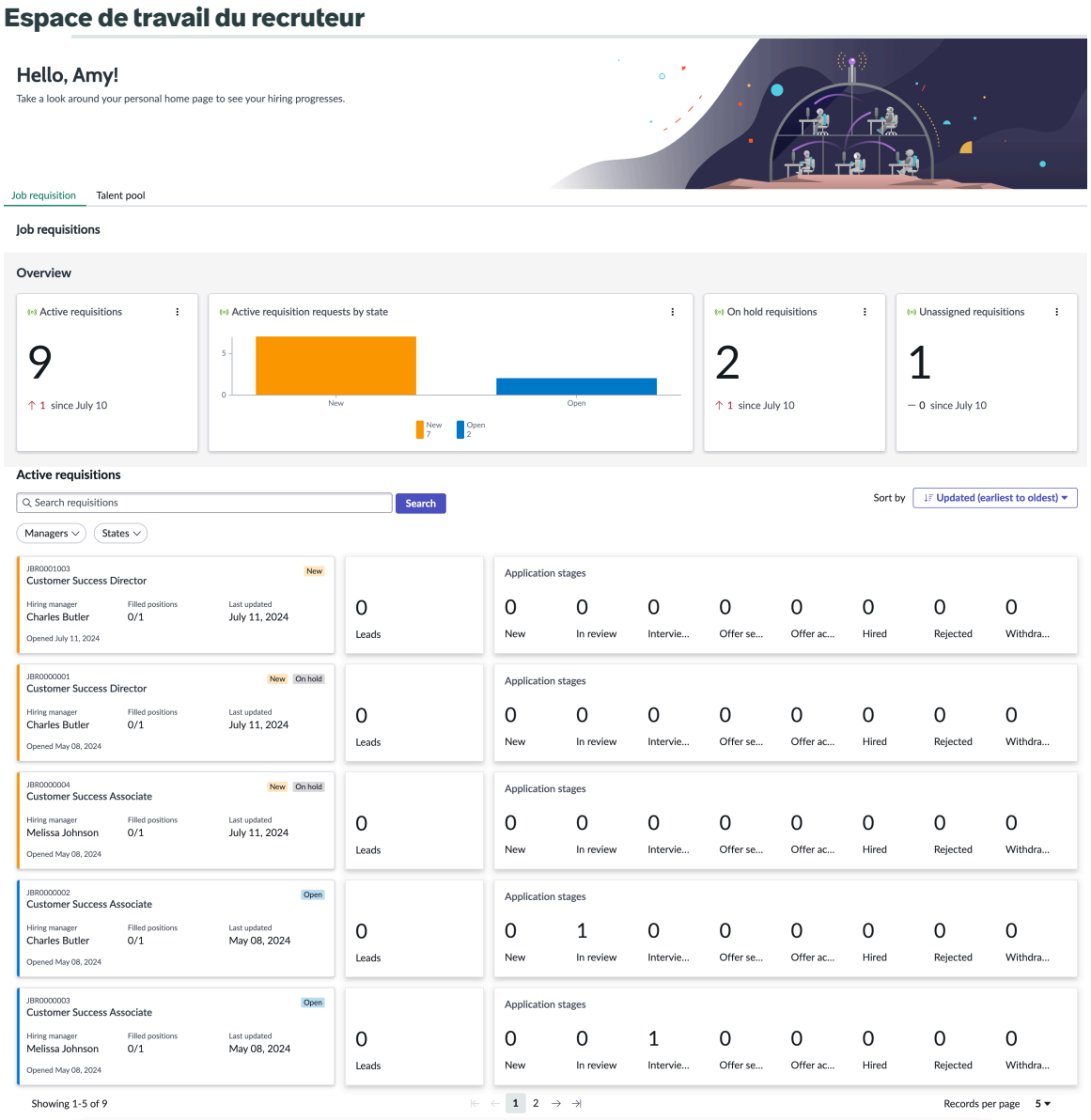
Espace de travail du recruteur

Augmentez la productivité grâce à un espace de travail flexible qui facilite une communication efficace entre le responsable du recrutement, l'équipe d'embauche et les candidats.

Tirez parti de l'espace de travail flexible et de son canal de communication natif entre toutes les parties prenantes du processus d'embauche : le responsable du recrutement, l'équipe d'embauche et les candidats.

Traduction automatique

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



Cela Espace de travail de recrutement vous permet d'avoir :

- Demande d'emploi transparente et suivi des candidatures associé.
- Amélioration de l'efficacité de l'embauche et de la gestion des parties prenantes.
- Amélioration de l'expérience du candidat grâce à un engagement constant.
- Décisions d'embauche améliorées grâce aux profils et au vivier de talents.

Pour plus d'informations sur l'onglet Vivier de talents de l'espace de travail de recrutement, reportez-vous à la section Vue d'enregistrement de vivier de talents.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des différentes fonctionnalités de l'espace de travail de recrutement, reportez-vous à la section Obtenir une vue d'ensemble de la charge de travail de recrutement.

Vue de liste dans l'espace de travail du recruteur

La vue de liste affiche Espace de travail de recrutement toutes les demandes d'emploi, les entretiens, les tâches affectés et leurs détails clés.

Traduction automatique

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

À l'aide des catégories de liste et des filtres, vous pouvez rapidement trouver la demande d'emploi, l'entretien ou la tâche sur laquelle vous devez travailler.

Pour accéder à la vue de liste, vous devez sélectionner l'icône de liste (). Lorsque vous sélectionnez un enregistrement dans une vue de liste, l'enregistrement s'ouvre dans un nouvel onglet.

Listes

La vue Listes vous permet de gérer votre espace de travail de recrutement et toutes vos propres entités. Vous pouvez afficher les éléments suivants dans le **Espace de travail du recruteur** > **Liste** Vue:

- Demandes d'emplois
- Applications
- Entretiens
- Préférences de planification
- Commentaires sur l'entretien
- Tâches

Mes listes

Toutes les listes que vous créez s'affichent dans la section Mes listes. Les listes de cette section sont uniquement visibles par vous.

Configuration de l'espace de travail du recruteur

Mettez en place le Espace de travail de recrutement pour fournir aux recruteurs un espace de travail intégré et un canal de communication collaboratif.

Installer Espace de travail de recrutement

Vous pouvez installer l'application Espace de travail de recrutement (sn_ta_recruiter) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications de l'espace de travail de recrutement dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les travaux planifiés et les applications du magasin sont installés avec Espace de travail de recrutement.

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Espace de travail de recrutement.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez l'application Espace de travail du recruteur (sn_ta_recruiter) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Une liste des versions disponibles s'affiche.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Activer les tâches d'analyse des performances dans Expériences de recrutement

Activez les tâches Analyse des performances (PA) pour créer un flux ininterrompu de mises à jour des demandes d'emploi par leur état dans le Espace de travail de recrutement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration de Platform Analytics** > **Indicateurs** > **Indicateurs automatisés**.
2. Exécutez les tâches PA suivantes, d'abord pour la collecte de données historiques, puis pour la collecte de données quotidienne.
   - *[TA Job Requisition] Unassigned* indicateur
   - *[TA Job Requisition] On hold and assigned to me* indicateur
   - *[TA Job Requisition] Assigned to me* indicateur

Résultats

Vous avez défini les tâches Analyse des performances pour créer un flux de mises à jour quotidiennes des données des demandes d'emploi par état.

Créer des groupes d'affectation

Créez des groupes d'affectation pour répartir efficacement les demandes d'emploi entre les recruteurs.

Créez des groupes d'affectation, en tant que recruteur, pour allouer des demandes d'emploi à un groupe désigné de recruteurs.

Traduction automatique

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

Le processus d'affectation peut être automatisé ou manuel. Il sert l'objectif suivant :

- Allouer un type de demande d'emploi à un groupe.
- Automatisez le processus d'affectation de la demande d'emploi.
- Réduisez le temps passé à déterminer quelle demande doit être affectée à quel recruteur.

Configurez les groupes d'affectation pour afficher les données sur le tableau de bord de recrutement sur la page de vue d'ensemble de l'espace de travail du recrutement.

Pour plus d'informations sur la configuration des groupes d'affectation, reportez-vous à la section Configure assignment group types .

Configurer les champs à dupliquer dans une demande d'emploi

Configurez les champs qui sont dupliqués lorsqu'un recruteur duplique des demandes d'emploi.

Vous pouvez configurer les champs dupliqués avec la propriété système sn_ta_recruiter.duplicate_allowed_fields (sn_ta_recruiter.duplicate_allowed_fields).

Vous devez avoir le rôle d'administrateur système pour effectuer cette tâche.

Permettre aux recruteurs d'afficher les détails de l'e-mail dans le flux d'activité

Ajoutez le rôle de recruteur à une propriété système. Le recruteur peut afficher les détails de l'e-mail dans le flux d'activité du Espace de travail de recrutement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, saisissez sys_properties.list.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez glide.ui.activity.email_roles.
3. Sélectionnez la propriété *glide.ui.activity.email_roles*.
4. Dans le champ **Valeur** , ajoutez le rôle sn_ta_hiring_core.recruiter .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les types de tâches d'embauche

Configurez différents types de tâches d'embauche dans le Espace de travail de recrutement pour une gestion efficace des tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_uni_task.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tâches universelles** > **Administration** > **Configuration des tâches universelles**.
2. Dans la table Application de poste [sn_ta_hiring_core_job_application] par défaut, ajoutez d'autres tâches dans Types **de tâche**.
   Les **types de tâches** par défaut sont **Télécharger des documents** et **Marquer une fois terminé**.
   Voici les autres options qui peuvent être configurées.

Traduction automatique

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

- **Soumettre l'élément de catalogue**
- **Liste de vérification**
- **Collecte des informations de l'employé**

3. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements dans la table d'enregistrements.

Information associée

Mapper les types de tâches dans Espace de travail de recrutement

Mapper les types de tâches dans Espace de travail de recrutement

Mappez les tâches avec leurs types de tâches correspondants dans le Tâche universelle pour les sélectionner et les affecter dans le Espace de travail de recrutement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Intercepteurs**.
2. Dans la liste Intercepteurs, sélectionnez **Règle de tâche du candidat**.
3. Dans la section Réponses, sélectionnez la réponse requise que vous souhaitez mapper à un type de tâche.
4. Dans le champ **URL cible** , définissez le sysparm_type et le sysparm_label sur le type de tâche requis et sélectionnez **Mettre à jour**.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Nouveau** , puis **Demander à l'utilisateur d'effectuer une sélection basée sur une liste de choix SNC** pour créer une nouvelle option de réponse.
6. **Facultatif :** Dans le formulaire Nouvel enregistrement de réponse, renseignez les champs, puis sélectionnez **Soumettre**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de mappage de tâche.

Résultats

Vous avez mappé une tâche à un type de tâche.

Créer des modèles de description de poste

Créez des modèles de description de tâche pour simplifier le nouveau processus de demande de demande.

Créez des descriptions de poste standard, en tant que recruteur, qui peuvent être utilisées pour des rôles similaires. Les descriptions de poste rendent le processus de demande d'offre d'emploi plus facile et plus rationalisé.

L'administrateur système crée les modèles de description de poste, qui sont disponibles globalement pour tous les recruteurs.

Les recruteurs peuvent créer les modèles de description de poste pour eux-mêmes et les ajouter aux groupes d'affectation dont ils font partie, afin que d'autres puissent les utiliser.

Pour plus d'informations sur la création d'un modèle de description de tâche, reportez-vous à Create a template using the Template form .

Configurer les workflows d'approbation

Personnalisez un workflow d'approbation en fonction des besoins de votre organisation.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Expériences de recrutement Fournit un flux d'approbation, dans lequel la demande d'approbation est transmise au gestionnaire du gestionnaire d'embauche, dans le cadre de la configuration de base du système. Vous pouvez personnaliser le flux d'approbation, pour ajouter un rôle différent à l'approbation ou y ajouter d'autres conditions, avec la procédure suivante.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Studio de workflow**.
2. Sélectionnez l'onglet **Flux secondaires**.
3. Recherchez et sélectionnez **Soumettre pour approbation du flux secondaire**.
4. Sur la page Soumettre pour approbation, sélectionnez **Demander l'approbation**.
5. Modifiez les conditions dans **les règles**.
6. Sélectionnez **Terminé** et **enregistrez**.
7. Sélectionnez **Publier**.

Personnaliser le workflow de gestion de l'état de la demande d'emploi

Ajoutez de nouveaux états de demande d'emploi ou personnalisez le workflow de gestion des états des demandes d'emploi en fonction des besoins de votre organisation.

Personnalisez le workflow de gestion des états de demande d'emploi pour ajouter des modifications au workflow prédéfini. Pour plus d'informations, voir Personnaliser le workflow de gestion des états des demandes d'emploi [KB1700566].

Pour ajouter un nouvel état de demande d'emploi :

1. Ouvrez la ou les tables de demande d'sn_ta_hiring_core_job_requisition.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Configurer** > **Table**.
3. Dans l'onglet **Colonnes** , recherchez et sélectionnez la colonne État.
4. Dans l'onglet **Choix** , sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le champ **Étiquette** , saisissez le nom du nouvel état.
6. Dans le champ **Valeur** , entrez une valeur numérique pour le nouvel état.

Remarque :
La valeur doit être un nombre unique qui détermine l'ordre de l'état et permet un séquençage approprié. Par exemple, pour ajouter un nouvel état entre deux états existants, saisissez un nombre compris entre leurs valeurs respectives.

7. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer l'état de l'application

Ajoutez de nouveaux états de candidature à un poste en fonction des besoins de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Ouvrez la ou les tables de demande d'emploi sn_ta_hiring_core_job_application.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Configurer** > **Table**.
3. Dans l'onglet **Colonnes** , recherchez et sélectionnez la colonne État.
4. Dans l'onglet **Choix** , sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le champ **Étiquette** , saisissez le nom du nouvel état de l'application.
6. Dans le champ **Valeur** , saisissez une valeur numérique pour le nouvel état de l'application.

Remarque :
La valeur doit être un nombre unique qui détermine l'ordre de l'état et permet un séquençage approprié. Par exemple, pour ajouter un nouvel état entre deux états existants, saisissez un nombre compris entre leurs valeurs respectives.

7. Sélectionnez **Soumettre**.

Modifier le déclencheur de réapprobation

Modifiez les champs qui peuvent déclencher une demande d'approbation si elle est mise à jour.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système**.
2. Sélectionnez changes_require_reapproval_fields (sn_ta_hiring_core.changes_require_reapproval_fields).
3. Mettez à jour le champ **Valeur** avec les noms de champs.
   Les champs suivants, s'ils sont mis à jour après réception d'une approbation, peuvent redéclencher une demande d'approbation selon les disponibilités en dehors du système de base.
   - Plage d'indemnisation
   - Flexibilité d'emplacement
   - Niveaux d'ancienneté préférés
   - Nombre d'effectifs

Utilisation de l'espace de travail du recruteur

Utilisez le Espace de travail de recrutement pour rationaliser vos tâches d'embauche en tant que recruteur.

Obtenir une vue d'ensemble de la charge de travail de recrutement

Les recruteurs peuvent utiliser la section Vue d'ensemble de l'espace de travail du recruteur pour avoir une meilleure visibilité de leur charge de travail qui leur permet de hiérarchiser efficacement le travail.

Tirez parti de la transparence de la visibilité des données qui facilite la hiérarchisation du travail. Utilisez la section Vue d'ensemble pour gérer vos demandes actives, en attente ou non affectées.

Vous pouvez afficher les demandes par leur état respectif sur la page d'accueil et agir en conséquence, au besoin.

Traduction automatique

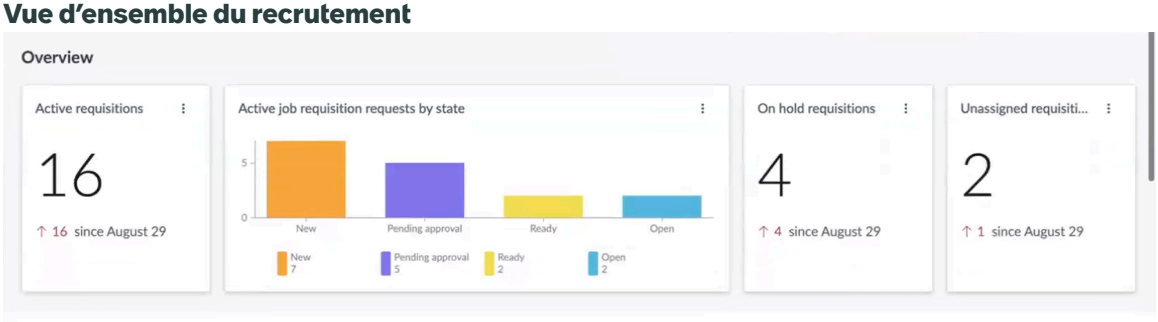
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

En tant que recruteur :

- Affichez et classez par ordre de priorité vos demandes sous **Mes affectations**.
- Affectez une demande non affectée à vous-même, à un autre recruteur ou à un groupe d'affectation.

La section Vue d'ensemble affiche un certain nombre de **demandes actives**, de **demandes de demandes d'emploi actives par état**, de **demandes en suspens** et de **demandes non affectées**. Il montre également la tendance des demandes par État, que le nombre ait augmenté ou diminué.

Vue d'ensemble du recrutement



Sélectionnez n'importe quelle section pour afficher toutes les demandes connexes qu'elle contient.

Les demandes sont visibles dans la vue de carte et la vue de liste.

Lorsque vous sélectionnez une carte, la page des détails de la demande d'emploi s'ouvre.

Options de filtre et de tri

Utilisez les options de filtre et de tri suivantes pour parcourir les demandes d'emploi.

- Utilisez **Tous les gestionnaires** pour filtrer par le responsable du recrutement.
- Utilisez **Tous les états** pour filtrer par état des demandes d'emploi ou afficher tout.
- Utilisez **Trier par état** pour trier la demande d'emploi par date.

  Toutes les demandes d'emploi affichent l'état individuel de cette demande dans les vues de cartes et de listes.

  - Pour afficher les demandes d'emploi les plus récemment mises à jour, choisissez **Mis à jour (du plus récent au plus ancien).**
  - Pour afficher les demandes d'emploi mises à jour les plus anciennes, choisissez **Mis à jour (du plus ancien au plus récent).**
  - Pour afficher les dernières demandes d'emploi qui ont été ouvertes, choisissez **Date d'ouverture (du plus récent au plus ancien).**
  - Pour afficher les demandes d'emploi les plus anciennes, qui ont été ouvertes, choisissez **Date d'ouverture (du plus ancien au plus récent).**

Rechercher

Utilisez la barre de recherche pour rechercher une demande.

Vous pouvez afficher la demande et ses applications d'emploi associées.

Traduction automatique

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

Étapes de l'application

Affichez toutes les applications associées à une demande d'emploi. Les données de l'application proviennent du système de suivi des applications (ATS) désigné dans votre organisation.

Créer une demande d'emploi en tant que recruteur

Demandez une demande d'emploi pour un poste vacant que vous souhaitez pourvoir dans votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Sélectionnez la vue de liste des demandes d'emploi, puis **sélectionnez Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Créer une demande d'emploi.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de demande d'emploi.
4. Sélectionnez **Enregistrer**

Remarque :

Lorsqu'une demande d'emploi est créée par un responsable du recrutement, le recruteur peut voir la demande ouverte sur la page de vue d'ensemble de l'espace de travail du recrutement. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une vue d'ensemble de la charge de travail de recrutement.

Résultats
Une demande d'emploi est créée et son état est Nouveau.

Ajouter une description de poste à une demande

Ajoutez une description de poste à une demande à l'aide de modèles de description de poste.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Ouvrez la demande d'emploi à laquelle vous souhaitez ajouter une description de poste.
3. Sélectionnez l'onglet **Description de poste** pour ouvrir le champ **Description de poste** .
4. **Facultatif :** Dans la section Modèles, sélectionnez un modèle de description de tâche dans l'onglet **Mes modèles** .
5. **Facultatif :** Mettez à jour le contenu, si nécessaire, lorsqu'il est renseigné dans la demande d'emploi.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les descriptions de poste sont également remplies automatiquement à partir des profils de poste.

Que faire ensuite
Envoyez la demande pour approbation. Pour plus d'informations, consultez Soumettre une demande d'emploi pour approbation.

Traduction automatique

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

Approuver une demande d'emploi dans le Centre des employés

Approuver une demande d'emploi à partir de Mes tâches dans le Centre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez une demande d'approbation de demande d'emploi à partir de l'onglet **Demandes ouvertes** .
   - Pour afficher les détails de la description de poste, sélectionnez l'onglet **Détails** .
   - Pour afficher la description du poste, sélectionnez l'onglet **Description du poste** .
   - Pour communiquer quoi que ce soit au recruteur, sélectionnez l'onglet **Activité** .
   - Pour approuver une demande, vérifiez les détails et sélectionnez **Approuver**.
   - Pour rejeter une demande, sélectionnez **Rejeter**.
     Vous devez fournir un motif dans la fenêtre contextuelle Rejeter la demande pour rejeter une demande d'approbation.

   La demande d'emploi passe à l'état **Rejeté** après le rejet d'une demande d'approbation par l'approbateur.

   Pour plus d'informations sur le système de gestion des états, reportez-vous à la section Gestion des états de la demande d'emploi.

   Pour plus d'informations sur la configuration de l'expérience d'approbation, reportez-vous à la section Centre d'approbations.

   Remarque :
   Une notification par e-mail contenant la demande d'approbation arrive également à l'adresse e-mail de l'approbateur.

   Pour plus d'informations sur l'approbation par e-mail, reportez-vous à Vue de la demande d'approbation par e-mail.

Vue de la demande d'approbation par e-mail

La notification par e-mail d'une demande d'approbation permet à l'approbateur d'être informé sans délai.

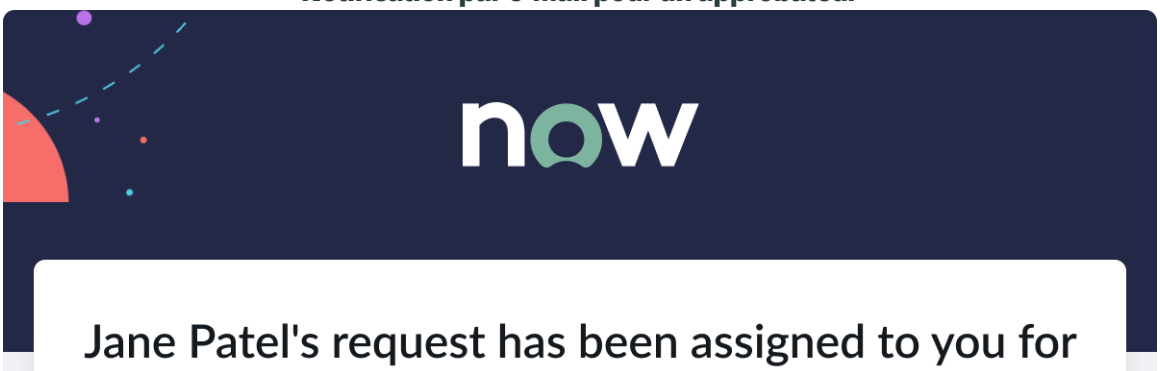
Une notification par e-mail arrive à votre adresse e-mail enregistrée lorsqu'une demande d'approbation de demande d'emploi est émise pour vous.

Traduction automatique

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

servicenow

Notification par e-mail pour un approbateur



Jane Patel's request has been assigned to you for approval

Hello **Fred**,

Jane Patel's job requisition **HRC0001865** was recently assigned to you.

We need your approval before we proceed with the following recruiting process.

Reject Approve

View approval request

About this request

Opened by: **Jane Patel**
Job title: **Project manager**
Department: **Incubation R&D**
Recruiter: **Rachel Chan**

Other details

Cost center: **6030**
Division: **--**
Location: **Santa Clara**
Location flexibility: **In office; Remote**
Number of headcount: **2**
Employment type: **Full-time**
Job code: **JB0012**
Compensation range: **$124,000 - $257,000**

Note from hire manager:
"We are a group of creative professionals who work together to create and implement designs for various projects. Include graphic designers, UX/UI designers, product designers, and other design specialists. We collaborate closely to understand the client's needs and goals, brainstorm

Traduction automatique

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

Obtenez les détails de la demande d'approbation, comme l'intitulé du poste, le responsable du recrutement, le recruteur, le type d'emploi et la plage d'indemnisation à partir de la notification par e-mail.

Vous pouvez approuver ou rejeter la demande de demande d'emploi à partir de la notification par e-mail.

Sélectionnez la **tâche d'approbation** pour accéder au portail et terminer la tâche d'approbation.

Suivre une demande d'emploi dans l'espace de travail du recruteur

Suivez les candidatures sur une demande d'emploi, affichez les détails du poste, gérez l'équipe d'embauche et ajoutez ou supprimez des phases d'entretien.

Consultez les détails d'une description de poste et communiquez avec le responsable du recrutement et les candidats.

L'onglet **Vue d'ensemble** est la page de destination d'une demande d'emploi et comporte les sections suivantes :

- Les cartes indiquent le nombre d'applications dans différents états. Sélectionnez l'une des cartes pour afficher la liste des candidats dans cet état.
- La section Applications répertorie les candidatures figurant sur la demande d'emploi. Sélectionnez une ou plusieurs applications, puis sélectionnez **Demander la réponse du responsable du recrutement** pour envoyer une notification par e-mail au responsable du recrutement demandant une recommandation pour les candidatures.
- La section Équipe d'embauche affiche tous les membres de l'équipe d'embauche pour la demande d'emploi. Vous pouvez ajouter ou modifier les membres de l'équipe d'embauche à partir d'ici.
- La section Détails de la tâche affiche le résumé de la demande d'emploi.

L'onglet **Détails** fournit toutes les valeurs de champ détaillées indiquées au moment de la demande de demande d'emploi. Publiez des messages dans la section Activité pour collaborer avec le responsable du recrutement et l'approbateur de la demande.

L'onglet **Description de** poste affiche la description et le résumé des besoins du poste pour la demande d'emploi. Vous pouvez modifier la description de l'emploi et l'envoyer pour approbation en sélectionnant **Soumettre pour approbation**.

L'onglet **Équipe d'embauche** répertorie tous les membres qui font partie de l'équipe d'embauche et leurs détails. Vous pouvez ajouter ou supprimer des membres de l'équipe d'embauche en sélectionnant **Ajouter** ou **Supprimer** respectivement. Vous pouvez également demander ou afficher les préférences de planification des membres de l'équipe d'embauche en sélectionnant respectivement **Préférences de planification des demandes** et **Afficher les préférences de planification** .

L'onglet **Phases de l'entretien** répertorie toutes les phases d'entretien configurées pour la demande d'emploi. Vous pouvez ajouter ou supprimer des phases d'entretien de cet onglet en sélectionnant **Ajouter une phase** ou **Supprimer** respectivement.

L'onglet **Approbateurs** affiche le nom de l'approbateur et l'état de la demande d'approbation pour faciliter le suivi.

- Vous pouvez afficher les détails de l'approbation lorsque le recruteur a soumis la demande pour approbation.
- Vous pouvez voir tout commentaire ajouté à la demande d'approbation par l'approbateur.

Traduction automatique

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

L'onglet **Prospects** affiche tous les candidats à la demande d'emploi. Vous pouvez ajouter des candidats à partir d'ici et créer des prospects.

Envoyer un e-mail à partir d'une demande d'emploi

En tant que recruteur, envoyez un e-mail à vos candidats sur une demande d'emploi et fournissez des détails personnalisés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Ouvrez une demande d'emploi.
3. Sélectionnez l'onglet **Applications** .
4. Ouvrez l'enregistrement de l'application associé au candidat avec lequel vous souhaitez communiquer.
5. Sélectionnez l'onglet **Détails**.
6. Envoyez un e-mail au candidat à l'aide de l'onglet **E-mail** de la section Composer.

Résultats
Le demandeur reçoit l'e-mail. L'e-mail est également ajouté au flux d'activité de l'enregistrement d'application.

Gérer l'équipe d'embauche

Ajouter, modifier ou supprimer des membres de l'équipe d'embauche d'une demande d'emploi.

Ajouter des membres à l'équipe d'embauche

Ajoutez des membres à une équipe d'embauche pour une demande d'emploi afin de créer un panel d'intervieweurs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter, sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Ouvrez la demande d'emploi souhaitée.
3. Dans la section Équipe d'embauche, sélectionnez **Ajouter**.
   La fenêtre contextuelle Ajouter un employé à l'équipe d'embauche s'affiche avec la liste des employés.
4. Cochez les cases correspondant aux noms souhaités dans la liste.

   Remarque :
   Utilisez des filtres pour trouver des employés.

5. Sélectionnez **Ajouter**.

Modifier les membres de l'équipe d'embauche

Modifiez les rôles d'embauche, définissez le type d'intervieweur et choisissez également les membres de l'équipe d'embauche visibles par le candidat pour plus de transparence.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une demande d'emploi a des membres de l'équipe d'embauche par défaut : le recruteur et le responsable du recrutement. Ce sont les intervieweurs obligatoires et ils ne sont pas visibles par défaut pour le candidat.

Lorsque vous ajoutez d'autres personnes à l'équipe d'embauche, vous pouvez leur affecter des rôles d'embauche et choisir de les afficher ou de les masquer au candidat. Vous pouvez également choisir si les membres supplémentaires de l'équipe d'embauche sont des intervieweurs principaux ou facultatifs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espaces de travail du recruteur**.
2. Ouvrez la demande d'emploi souhaitée.
3. Dans la section Équipe d'embauche, sélectionnez **Modifier**.
4. Modifiez les champs pertinents dans la fenêtre contextuelle Équipe d'embauche.

Champ	Description
Fonction de recrutement	Fonction d'embauche du membre de l'équipe d'embauche. Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à la section .
Visibilité pour le candidat	Option permettant de rendre le membre de l'équipe d'embauche visible pour le candidat.
Type	État du membre de l'équipe d'embauche en tant qu'intervieweur principal ou en tant qu'intervieweur facultatif.

5. Sélectionnez **OK**.

Supprimer des membres de l'équipe d'embauche

Supprimer des membres d'une équipe d'embauche.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accéder à > **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Ouvrez la demande d'emploi souhaitée.
3. Dans la section Équipe d'embauche, sélectionnez **Modifier**.
4. Cochez les cases des noms que vous souhaitez supprimer.
5. Sélectionnez **Supprimer**.

Gérer les demandes d'emploi en tant que recruteur

Mettez à jour, mettez-le en attente, envoyez une demande pour approbation ou fermez-le.

Traduction automatique

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

Mettre une demande d'emploi en attente

Mettez une demande d'emploi en attente si le besoin change.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Accédez à **Demandes actives** dans le tableau de bord de recrutement.
   a. Choisissez une demande active dans la liste.
3. Sélectionnez **En suspens**.
   a. Dans la fenêtre contextuelle Mettre en pause la demande d'emploi, sélectionnez un motif pour l'action.
   b. **Facultatif :** Ajoutez des commentaires, le cas échéant.

Remarque :

- Si vous choisissez l'autre option dans la liste des motifs, vous devez fournir des commentaires dans les notes.
- Si une demande est fermée alors qu'elle était en suspens, l'état En suspens ne sera pas conservé.

Vous pouvez mettre une demande d'emploi en suspens, quel que soit son état. Pour plus d'informations sur la demande d'État, voir Gestion des états de la demande d'emploi.

Résultats
La demande est mise en suspens et affiche son dernier état ainsi que le badge En suspens lors de la recherche.

Retirer la mise en suspens d'une demande d'emploi

Retirez la mise en suspens d'une demande d'emploi lorsque cela est nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Sélectionnez une demande d'emploi sur laquelle vous souhaitez reprendre le travail.
3. Sélectionnez **Reprendre**.

Résultats
La demande d'emploi est en suspens et prête à être poursuivie.

Dupliquer une demande d'emploi

Dupliquez une demande d'emploi existante pour gagner du temps.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Ouvrez la demande d’emploi que vous souhaitez dupliquer.
3. Sélectionnez **Dupliquer** dans les ellipses présentes dans le coin supérieur droit de la page détaillée de la demande d’emploi.
4. Modifiez les champs selon vos besoins, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Configurez les champs qui sont dupliqués. Pour plus d'informations, consultez Configurer les champs à dupliquer dans une demande d’emploi.

Fermer une demande d’emploi

Fermez une demande d’emploi si elle n’est plus nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Sélectionnez une demande que vous souhaitez fermer.
3. Dans les ellipses situées dans le coin supérieur droit, sélectionnez **Fermer la demande**.
4. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Annuler la demande** , puis **Fermer**.
   Si une demande est fermée alors qu’elle était en suspens, l’état En suspens ne sera pas conservé. Pour plus d'informations, consultez Gestion des états de la demande d’emploi.

Rouvrir une demande d’emploi

Rouvrez une demande d’emploi qui est déjà à l’état Fermé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Ouvrez une demande qui est à l’état Fermé et qui doit être rouverte.
3. Sélectionnez **Rouvrir**.
   - La demande passe à l’état **Nouveau** après sa réouverture.
   - Pour plus d’informations sur le système de gestion des états, reportez-vous à la section Gestion des états de la demande d’emploi.

Soumettre une demande d’emploi pour approbation

Soumettez une demande d’emploi pour approbation à la direction.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de recrutement**.
2. Sélectionnez **Nouveau** dans la carte **Demandes de demandes d’emploi actives par état** .

Traduction automatique

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

3. Sélectionnez une demande d'emploi affichée dans la table Demandes d'emploi filtrée pour l'état **Nouveau**.
   La demande d'emploi s'ouvre dans un nouvel onglet.
4. Renseignez les champs du formulaire Demande d'approbation de demande de tâche.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Soumettre pour approbation.
5. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.

Résultats
La demande d'approbation s'affiche sur les approbateurs **Mes tâches** demandes ouvertes.

Annuler une demande d'approbation soumise

Annulez une demande d'approbation soumise si elle n'est plus nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur.**.
2. Accédez au tableau de bord de recrutement et ouvrez la demande d'emploi.
3. Sélectionnez **Annuler l'approbation**.
   - Lorsque vous annulez une demande d'approbation, l'état devient Annulé dans l'onglet **Approbateurs** .
   - La notification annulée s'affiche également dans le flux d'activité.

Renvoyer une demande d'emploi pour approbation

Renvoyer une demande d'emploi pour approbation en cas de changements de dernière minute ou de défaillances techniques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Ouvrez une demande d'emploi que vous souhaitez soumettre à nouveau pour approbation.
3. Sélectionnez **Envoyer de nouveau pour approbation**.
   - La demande qui était à l'état **Prêt** auparavant revient à l'état **En attente d'approbation** .
   - Pour plus d'informations sur le système de gestion des états, reportez-vous à la section Gestion des états de la demande d'emploi.

Résultats
La demande d'approbation est renvoyée à l'approbateur affecté.

Dans l'onglet **Approbateurs** , l'état de la demande d'approbation devient Demandé.

Ouvrir une demande d'emploi dans votre ATS

Ouvrez une demande d'emploi dans votre ATS une fois qu'elle est approuvée et prête.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Dans la liste des demandes d'emploi sur le tableau de bord, ouvrez une demande à l'état **Prêt** .
3. Dans les ellipses situées dans le coin supérieur droit, sélectionnez **Ouvrir la demande**.

Résultats

La demande est à l'état **Ouvert** . Il est ouvert à l'ATS et peut être poursuivi pour un processus d'embauche ultérieur.

Pour en savoir plus sur l'intégration avec votre ATS, reportez-vous à la section Intégrer à votre ATS.

Suivi d'une candidature dans l'espace de travail Recrutement

Suivez une candidature à une demande d'emploi ainsi que les détails correspondants du candidat et de l'entretien en tant que recruteur ou coordinateur du recrutement.

Dans la section Applications d'une demande d'emploi, sélectionnez une application pour en afficher les détails.

Vous pouvez sélectionner **Demander la réponse du responsable du recrutement** pour envoyer une notification par e-mail au responsable du recrutement afin de lui demander une recommandation pour la candidature.

Vous pouvez planifier un entretien avec un candidat à partir de la page de candidature. Pour plus d'informations, consultez Planifier un entretien.

L'onglet **Vue d'ensemble** affiche les éléments suivants :

- Section Activités à venir qui affiche les entrevues proposées et prévues à venir dans un ordre chronologique. Vous pouvez sélectionner une carte pour accéder à l'enregistrement de l'entretien correspondant.
- Carte des détails de la demande d'emploi. Vous pouvez sélectionner la carte pour accéder à la demande d'emploi.
- Parcours de l'état de l'application avec l'état actuel mis en surbrillance.
- Détails du candidat qui incluent les informations de base, l'expérience professionnelle et les informations sur la formation.

L'onglet **Détails** affiche les détails du candidat, vous permet de communiquer avec l'équipe d'embauche et le candidat à l'aide de la section Composer, et d'afficher les mises à jour de l'enregistrement de la candidature dans la section Activité.

L'onglet **Tâches** affiche une liste détaillée des tâches affectées au candidat ou à l'équipe d'embauche. Vous pouvez sélectionner **Ajouter** nouveau pour affecter une nouvelle tâche au candidat ou à l'équipe d'embauche. Pour plus d'informations, consultez Créer des tâches.

L'onglet **Autres applications** affiche une liste détaillée des autres applications avec lesquelles le demandeur a déjà eu recours pour informer l'ajustement.

L'onglet Entretiens d'embauche affiche une liste des entretiens d'embauche prévus avec le candidat.

L'onglet **Commentaires sur l'entretien** vous permet d'effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

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

- Suivez l’état des commentaires sur l’entretien et agissez en conséquence, au besoin.
- Consultez une liste des enregistrements de commentaires sur l’entretien créés pour le candidat et ses détails.
- Affichez les enregistrements de commentaires affectés aux autres enquêteurs en sélectionnant l’enregistrement respectif et incitez les intervieweurs s’il y a un retard dans la soumission des commentaires.
- En tant qu’intervieweur, sélectionnez l’enregistrement qui vous est affecté pour fournir des commentaires. Pour plus d'informations, consultez Fournir des commentaires sur l’entretien.

Remarque :
Vous devez activer le module d’extension Gestion des entretiens pour avoir accès aux onglets **Entretiens d’embauche** et **Commentaires sur l’entretien** .

Tâches d'embauche

Affectez des tâches à vos candidats à un emploi ou à des personnes concernées internes et gérez-les dans le Espace de travail de recrutement.

Créez un environnement propice et collaboratif avec toutes vos parties prenantes.

Créez et affectez une tâche à vos candidats ou à vos personnes concernées internes, comme les responsables du recrutement dans l’onglet **Tâches** disponible dans la vue d’enregistrement de candidature.

Afficher **toutes les tâches** et **les tâches qui me sont affectées** dans la vue **Listes** sous **Tâches** sur une page d’enregistrement de demande d’emploi. Il vous permet d’obtenir une vue consolidée de toutes les tâches de la demande d’emploi en un coup d’œil, pour une gestion efficace des tâches.

Recevez des notifications à intervalles réguliers si vos candidats n’ont pas terminé les tâches affectées à temps. Pour plus d'informations, consultez Notifications par e-mail de tâche pour les recruteurs.

Créer des tâches

Créez des tâches pour vos candidats ou parties prenantes internes et Espace de travail de recrutement affectez-les aux profils respectifs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Sur une page d’enregistrement de demande d’emploi, sélectionnez l’application requise.
3. Accédez à l’onglet **Tâches** de la demande d’emploi et sélectionnez **Ajouter nouveau**.
4. Dans la fenêtre contextuelle Sélectionner une tâche, sélectionnez une tâche dans la liste disponible, puis sélectionnez **Soumettre**.
   Le champ **Type de tâche** est automatiquement sélectionné lorsque vous sélectionnez la **tâche**. Pour en savoir plus sur les types de tâches, reportez-vous à la section Configurer les types de tâches d’embauche.

   Pour plus d’informations sur le mappage des types de tâches avec différentes tâches, reportez-vous à la section Mapper les types de tâches dans Espace de travail de recrutement.
5. Renseignez les champs du formulaire Tâche du candidat.

Traduction automatique

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

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de tâche du candidat.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Affichez la nouvelle tâche à partir de la vue **Listes** d'une page d'application dans une demande d'emploi. La vue de liste fournit une option de gestion des tâches consolidée et efficace.

Collaborer avec le responsable du recrutement

Collaborez avec le responsable du recrutement de la demande d'emploi sur le flux d'activité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Ouvrez une demande.
3. Envoyez un message au responsable du recrutement à l'aide de l'onglet **Commentaires** de la section Composer.

Résultats

Le responsable du recrutement reçoit une notification par e-mail contenant les détails du commentaire.

Notifications par e-mail de tâche pour les recruteurs

Les notifications par e-mail fournissent des alertes aux recruteurs lorsqu'une tâche est accomplie par un candidat.

Recevez une notification lorsque l'un de vos candidats termine une tâche affectée à partir du portail du centre des candidats.

Il en va de même sur la page d'enregistrement de candidature dans l'espace de travail du recruteur. Si le demandeur a joint un document pendant l'exécution d'une tâche, la pièce jointe est visible dans la section Pièces jointes de l'onglet **Tâches** .

Recevez un e-mail de rappel lorsqu'une tâche affectée est en retard. La *`Notify Recruiters when Due Date is yesterday(Overdue by one day)`* tâche planifiée est active par défaut.

Afficher le tableau de bord d'acquisition de talents

Comprenez la tendance d'embauche dans votre organisation grâce au tableau de bord d'acquisition de talents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter et itil

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Platform Analytics** > **Tableaux de bord** > **Tableau de bord d'acquisition de talents**.
2. Consultez les mesures disponibles sur le tableau de bord pour comprendre votre tendance d'embauche.
   Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord d'acquisition de talents.

Traduction automatique

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

Référence de l’espace de travail de recrutement

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur la gestion des états, les formulaires, les propriétés, les composants et le tableau de bord dans Espace de travail de recrutement.

Gestion des états de la demande d’emploi

Une vue d’ensemble du système de gestion des états de la demande d’emploi pour un recruteur.

États et actions des demandes d’emploi

État	En suspens	Accès pour le recruteur	Actions autorisées	Résultat de l’action	Nouvel état : publier l’action	Accès pour le recruteur dans un nouvel état
Ouvert	Oui	Lecture seule	Reprendre	Retirez la mise en suspens de la demande d’emploi.	Ouvert	Lecture seule
			Fermer	Fermez la demande d’emploi et n’annulez aucune approbation.	Fermé	
			Dupliquer	Créez une nouvelle demande d’emploi en dupliquant une demande existante.	Ouvert	
	Non	Lecture seule	En suspens	Mettez la demande d’emploi en attente.	Ouvert	Lecture seule
			Fermer	Fermez la demande d’emploi et n’annulez pas les approbations.	Fermé	
			Dupliquer	Créez une nouvelle demande d’emploi en dupliquant une demande existante.	Ouvert	
Prêt	Oui	Modifiable	Reprendre	Retirez la mise en suspens de la demande d’emploi.	Prêt	Modifiable
			Fermer	Fermez la demande d’emploi et n’annulez pas les approbations.	Fermé	Prêt uniquement
			Dupliquer	Créez une nouvelle demande d’emploi en dupliquant une demande existante.	Prêt	Lecture seule
	Non	Modifiable	En suspens	Mettez la demande d’emploi en attente.	Prêt	Modifiable
			Ouvert	Envoyez la demande d’emploi au système de suivi des candidatures (ATS) désigné.	Ouvert	Lecture seule

Traduction automatique

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

États et actions des demandes d'emploi (suite)

État	En suspens	Accès pour le recruteur	Actions autorisées	Résultat de l'action	Nouvel état : publier l'action	Accès pour le recruteur dans un nouvel état
			Envoyer de nouveau pour approbation	Annulez toutes les approbations existantes et soumettez la demande pour de nouvelles approbations.	Approbation en attente	Lecture seule
			Fermer	Fermez la demande d'emploi et n'annulez pas les approbations.	Fermé	Lecture seule
			Dupliquer	Créez une nouvelle demande d'emploi en dupliquant une demande existante.	Prêt	Lecture seule
Rejeté	Oui	Modifiable	Reprendre	Retirez la mise en suspens de la demande d'emploi.	Nouveau	Modifiable
			Fermer	Fermez la demande d'emploi.	Fermé	Lecture seule
			Dupliquer	Créez une nouvelle demande d'emploi en dupliquant une demande existante.	Nouveau	Modifiable
	Non	Modifiable	Soumettre pour approbation	Soumettez la demande d'emploi pour approbation.	Approbation en attente	Lecture seule
			En suspens	Mettez la demande d'emploi en attente.	Nouveau	Modifiable
			Fermer	Fermez la demande d'emploi.	Fermé	Lecture seule
			Dupliquer	Créez une nouvelle demande d'emploi en dupliquant une demande existante.	Nouveau	Modifiable
Approbation en attente (demandée)	Oui	Lecture seule	Reprendre	Retirez la mise en suspens de la demande d'emploi.	Nouveau	Modifiable
			Fermer	Fermez la demande d'emploi.	Fermé	Lecture seule
			Dupliquer	Créez une nouvelle demande d'emploi en dupliquant une demande existante.	Approbation en attente	Lecture seule
	Non	Lecture seule	Annuler l'approbation	Annulez toutes les approbations existantes et placez la demande d'emploi dans l'état **Nouveau** .	Nouveau	Modifiable

Traduction automatique

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

États et actions des demandes d'emploi (suite)

État	En suspens	Accès pour le recruteur	Actions autorisées	Résultat de l'action	Nouvel état : publier l'action	Accès pour le recruteur dans un nouvel état
			En suspens	Mettez la demande d'emploi en suspens et annulez toutes les demandes d'approbation existantes.	Nouveau	Modifiable
			Fermer	Fermez la demande d'emploi et n'annulez pas les approbations.	Fermé	Lecture seule
			Dupliquer	Créez une nouvelle demande d'emploi en dupliquant une demande existante.	Approbation en attente	Lecture seule
Prêt	À l'état **Prêt** et suit le comportement de celui-ci.					
Rejeté	À l'état **Nouveau** et suit le comportement de l'état **Rejeté** .					
Fermé	Oui	Lecture seule	**Remarque :** Retirez la mise en suspens chaque fois qu'une demande d'emploi est fermée.			
	Non	Lecture seule	Rouvrir	Passe à l'état **Nouveau** et suit le comportement de celui-ci.	Nouveau	Modifiable
			Dupliquer	Créez une nouvelle demande d'emploi en dupliquant une demande existante.	Fermé	Lecture seule

États des candidatures pour le recruteur

Un aperçu de la candidature indique la façon dont les recruteurs la voient.

États des candidatures pour les recruteurs

État	Description
Nouveau	Le candidat a soumis la candidature et se trouve dans l'état **Nouveau** dans la file d'attente du recruteur.
En cours de révision	La demande est en cours d'examen.
Entretien	Le candidat est en cours d'entretien.
Offre envoyée	Le candidat a reçu une offre.
Offre acceptée	Le demandeur a accepté l'offre.
Embauché	Le candidat est embauché.
Rejeté	La demande est rejetée.

Traduction automatique

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

États des candidatures pour les recruteurs (suite)

État	Description
Retiré	Le demandeur a retiré sa demande.

Formulaire de tâche du candidat

Le formulaire de tâche du candidat fournit la description de champ requise pour définir une tâche pour un candidat.

Création de la tâche du candidat

Champ	Description
Numéro	Numéro de tâche généré pour la tâche du nouveau candidat.
Type	Description du type de tâche affectée.
Description brève	Emplacement pour fournir une brève description de la tâche affectée.
Description	Emplacement pour fournir une description détaillée de la tâche affectée.
État	État de la tâche.
Date d'échéance	Date d'échéance de la tâche créée.
Affecté à	Candidat auquel la tâche est affectée.
Pièces jointes	Lieu où les pièces jointes sont ajoutées par le recruteur ou visibles lorsqu'elles sont jointes par le candidat.

Composants installés avec Espace de travail de recrutement

Voici les composants installés lors de l'activation du module d'extension Espace de travail de recrutement .

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Notifier les recruteurs quand la date d'échéance est hier (en retard d'un jour)	Fournit un e-mail de rappel aux recruteurs lorsque le candidat termine une tâche affectée ou est en retard.
[Demande de tâche TA] Collecte de données quotidienne	Collecte des données quotidiennes sur les mises à jour des demandes d'emploi.
[Demande de tâche TA] Collecte de données historiques	Collecte des données historiques sur les demandes d'emploi.
Création des commentaires d'entretien	Crée un enregistrement de commentaire pour recevoir des commentaires de la personne interrogée.

Formulaire de demande d'emploi

Utilisez le formulaire pour demander une offre d'emploi dans votre organisation, en tant que responsable du recrutement ou recruteur.

Traduction automatique

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

Formulaire de demande d'emploi

Remarque :
Les champs qui s'affichent peuvent varier selon que vous demandez une offre d'emploi en tant que responsable du recrutement ou recruteur.

Champ	Description
Numéro	Numéro de demande d'emploi.
État	État de la demande d'emploi.
Poste fonctionnel	Fonction qui met l'accent sur les tâches et responsabilités spécifiques associées au rôle pour lequel la demande est émise. Si le titre de poste fonctionnel a un niveau d'ancienneté et des compétences associés configurés, le **niveau d'ancienneté préféré**, les **compétences requises** et les **compétences préférées** sont renseignés automatiquement.
Code de la tâche	Code associé à **l'intitulé de l'emploi fonctionnel**.
Titre de l'emploi	Fonction associée à la **fonction fonctionnelle**.
Responsable du recrutement	Responsable du recrutement responsable de la demande d'emploi.
Titre de l'emploi préféré	Titre de l'emploi préféré de l'organisation pour le rôle, le cas échéant.
Centre de coûts	Centre de coûts facturé pour la demande d'emploi.
Emplacement primaire	Emplacement primaire pour lequel la demande est émise.
Département	Département associé à la demande d'emploi.
Type d'emploi	Type d'emploi.
Emplacements supplémentaires	Tous les emplacements supplémentaires auxquels la nouvelle demande d'emploi s'applique.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation associé à la demande d'emploi.
Recruteur	Recruteur responsable de la demande d'emploi.
Niveaux d'ancienneté préférés	Niveau d'ancienneté requis pour le poste.
Nombre d'effectifs	Nombre d'offres disponibles.
Type de candidat	Type préféré du candidat, qu'il soit interne, externe ou sans préférence.
Plage d'indemnisation	Plage d'indemnisation applicable à la tâche.
Heures de travail	Heures d'équipe pour l'offre d'emploi.

Traduction automatique

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

Formulaire de demande d'emploi

Remarque :
Les champs qui s'affichent peuvent varier selon que vous demandez une offre d'emploi en tant que responsable du recrutement ou recruteur.

(suite)

Champ	Description
Motifs de l'embauche	Raison de la vacance, qu'il s'agisse d'une nouvelle embauche ou d'un remplacement.
Besoins de déplacement	Pourcentage des besoins de déplacement pour la tâche.
Priorité	Niveau de priorité pour l'offre d'emploi.
Assistance en cas de mutation	Si une aide à la relocalisation est nécessaire ou non.
Parrainage d'immigration	Si le parrainage d'immigration est nécessaire ou non.
Flexibilité d'emplacement	Préférence d'emplacement pour le rôle, qu'il soit hybride, au bureau ou à distance.
Nombre minimum d'années d'expérience	Nombre minimum d'années d'expérience requises pour le poste.
Qualification minimale	Qualification minimale requise pour être embauché.
Certifications	Détails de certification du candidat.
Compétences requises	Compétences requises pour l'offre d'emploi.
Compétences préférées	Compétences préférées pour l'offre d'emploi.
Sociétés préférées	Entreprises auprès desquelles vous préférerez peut-être obtenir vos candidats à l'embauche.
Remarques supplémentaires	Remarques supplémentaires, le cas échéant, du responsable du recrutement.
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires du recruteur, le cas échéant.
Notes de travail (privées)	Notes de travail privées du recruteur.

Propriétés installées avec Espace de travail de recrutement

Les propriétés système installées avec le module d'extension Espace de travail de recrutement sont requises pour configurer différentes fonctionnalités dans l'environnement de l'espace de travail de recrutement.

Ces propriétés sont disponibles pour le Espace de travail de recrutement.

Traduction automatique

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

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Espace de travail de recrutement

Propriété	Description
exchange_meeting_user sn_ta_recruiter.exchange_meeting_user	Nom principal de l'utilisateur du compte de service Azure utilisé pour l'envoi des invitations de calendrier. • Type : chaîne • Autres valeurs possibles : Ignorer le cache : sélectionné
maximum_slots_for_interview_scheduling sn_ta_recruiter.maximum_slots_for_interview_sch	Restriction du nombre maximal de créneaux pouvant être sélectionnés par un recruteur lors de la planification de l'entretien. Le nombre maximum disponible est de 10. • Type : entier • Valeur : 3 • Autres valeurs possibles : Ignorer le cache : sélectionné
state_for_onboarding_mail sn_ta_recruiter.state_for_onboarding_mail	État qui a déclenché le déclencheur de la notification par e-mail pour l'intégration. • Type : chaîne • Valeur : 60 • Autres valeurs possibles : Ignorer le cache : sélectionné
block_interviewer_calendar sn_ta_recruiter.bok_interviewer_calendar	Bloqueur de calendrier pour l'intervieweur lors de la planification des entretiens. • Type : true | false • Valeur : vrai • Autres valeurs possibles : Ignorer le cache : sélectionné
duplicate_allowed_fields sn_ta_recruiter.duplicate_allowed_fields	Champs reproductibles lors de la duplication d'une demande d'emploi. • Type : chaîne • Valeur : job_title, preferred_job_title, seniority_level, compensation_range, position_count, primary_location,

Traduction automatique

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

Propriétés pour le Espace de travail de recrutement (suite)

Propriété	Description
	hiring_manager, cost_center, département, employment_type, working_hours, travel_requirement, relocation_support, immigration_sponsorship, min_yrs_experience, minimum_qualification, certification, required_skills, preferred_skills, preferred_companies, job_description • Autres valeurs possibles : ◦ Rôles de lecture : sn_ta_hiring_core.admin ◦ Rôles d'écriture : admin
enable_outlook_integration sn_ta_recruiter.enable_outlook_integration	Propriété permettant d'activer l'intégration Outlook pour la planification des entretiens. • Type : true | false • Valeur : vrai • Autres valeurs possibles : • Ignorer le cache : sélectionné

Formulaire de mappage de tâche

Les descriptions fournies sont requises pour remplir le formulaire afin de mapper une tâche avec un type de tâche.

Enregistrement des réponses

Champ	Description
Question	Question parente qui a la référence dans l'enregistrement de l'intercepteur.
Nom	Nom de la tâche.
Ordre	Ordre de préférence pour la tâche.
Actif	Option permettant d'activer la fonctionnalité.
Invite utilisateur	Nom de la tâche visible dans l'espace de travail du recruteur. Le nom visible dans l'espace de travail du recruteur et celui fourni dans **l'invite utilisateur** doivent être identiques.
Question suivante	Une autre question qui a la référence dans l'enregistrement de l'intercepteur. **Remarque :** Le mappage de tâche dans l'espace de travail du recrutement ne prend pas en charge cette fonctionnalité.
Application	Périmètre de l'application dans laquelle se trouve l'enregistrement.

Traduction automatique

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

Enregistrement des réponses (suite)

Champ	Description
Type	Type des questions disponibles. • Question principale • Choix multiple • Oui / Non • Texte de forme libre • Bouton • Choix externe
URL cible	URL cible définie pour le mappage du type de tâche.
Étiquette de bouton	Étiquette visible sur le bouton de l'enquête.
Rôles	Rôles ayant accès à l'enregistrement de réponse.

Tableau de bord d'acquisition de talents

Le tableau de bord d'acquisition de talents permet d'obtenir une vue d'ensemble de la charge de travail et des détails des performances des efforts d'embauche au sein de votre organisation.

Les utilisateurs du tableau de bord d'acquisition de talents ont besoin du rôle suivant.

Profil d'utilisateur et rôle requis

Utilisateur	Description	Rôle requis
administrateur (sn_ta_hiring_core.admin)	Cet utilisateur peut modifier l'affichage des données dans le tableau de bord.	itil
Recruteur (sn_ta_hiring_core.recruiter)	Cet utilisateur peut afficher les données sur le tableau de bord.	itil

Le tableau de bord d'acquisition de talents comprend l'onglet **Charge de travail** et l'onglet **Performances** . Chaque onglet dispose de plusieurs vues de cartes pour afficher les données.

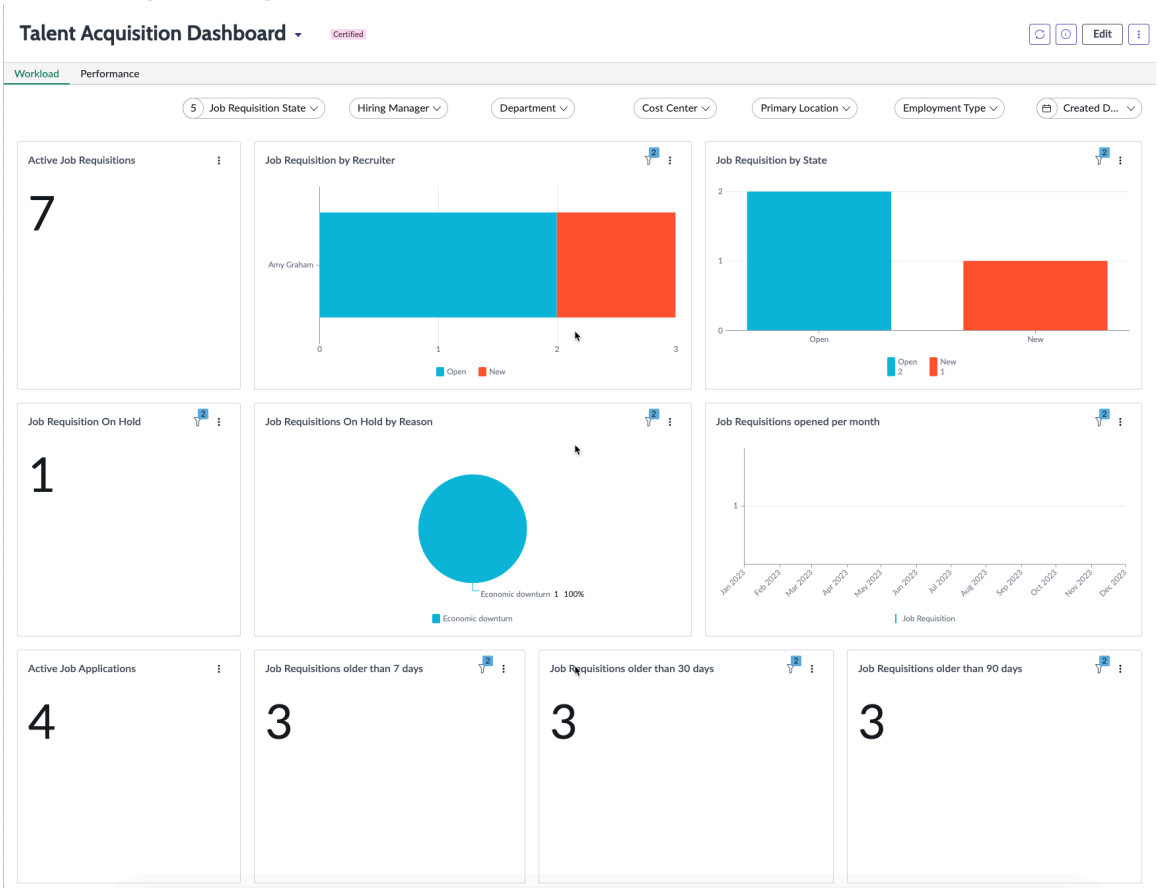
La visualisation des données de l'onglet **Charge de travail** est la suivante :

Traduction automatique

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

Vue des données du tableau de bord

Vue de l'onglet Charge de travail



Onglet Charge de travail

Carte	Type de données	Description
Demandes d'emploi actives	Numéro	Nombre de demandes d'emploi actives.
Demande d'emploi par recruteur	Barre empilée	Données sur les réquisitions par leurs propres recruteurs et leurs États.
Demande d'emploi par état	Histogramme	Visualisation des données des demandes d'emploi par États.
Demande d'emploi en suspens	Numéro	Nombre de demandes d'emploi en suspens.
Demande d'emploi en suspens par motif	Graphique à secteurs	Les pourcentages de demandes mises en attente sont répartis par motifs.
Demandes d'emploi ouvertes par mois	Graphique linéaire	Tendance mensuelle des demandes d'emploi ouvertes.
Candidatures à des postes actifs	Numéro	Nombre de candidatures à des postes actifs.
Demandes d'emploi datant de plus de 7 jours	Numéro	Nombre de demandes d'emploi créées il y a plus de 7 jours.
Demandes d'emploi datant de plus de 30 jours	Numéro	Nombre de demandes d'emploi créées il y a plus d'un mois.

Traduction automatique

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

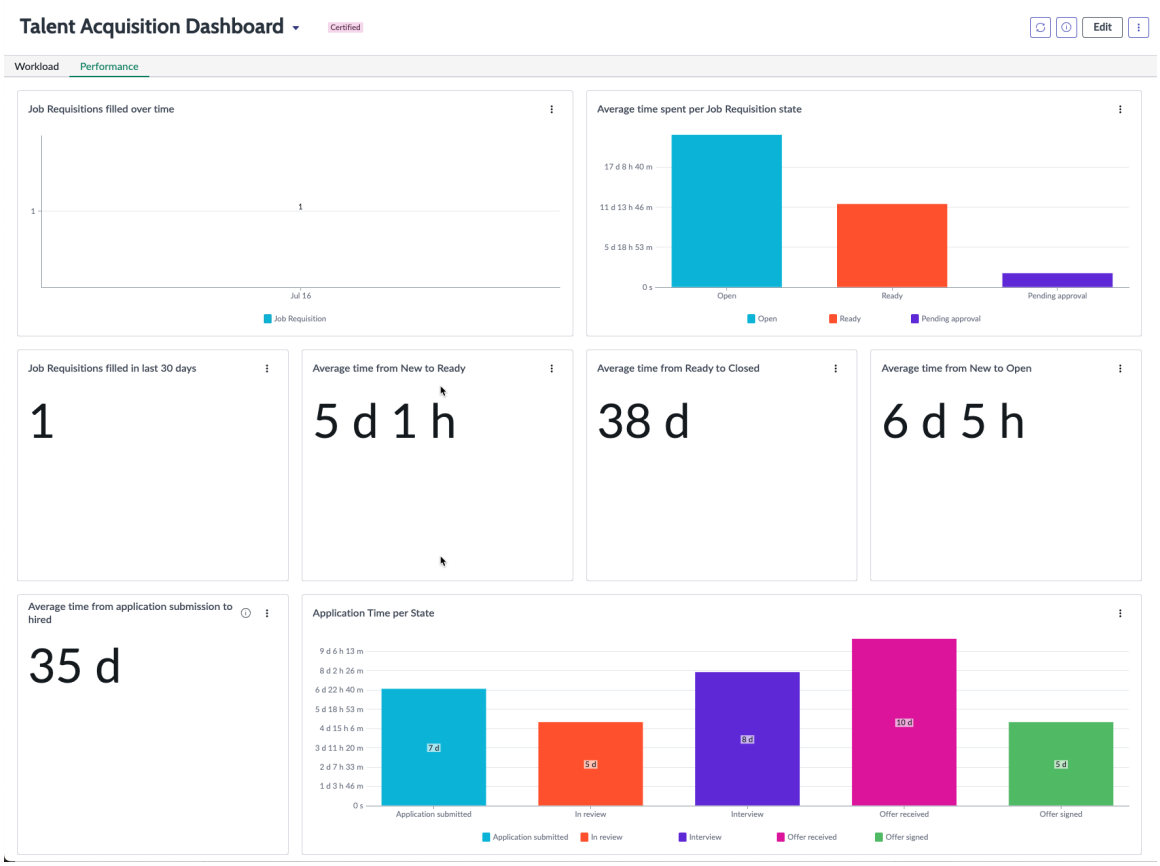
Onglet Charge de travail (suite)

Carte	Type de données	Description
Demande d’emploi datant de plus de 90 jours	Numéro	Nombre de demandes d’emploi créées il y a plus de 3 mois.

Outre les cartes de données, vous pouvez utiliser les filtres suivants pour parcourir les données de l’onglet.

- État de la demande d'emploi
- Responsable du recrutement
- Département
- Centre de coûts
- Emplacement primaire
- Type d'emploi
- Date de création

Vue de l’onglet Performance



Traduction automatique

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

Onglet Performances

Carte	Type de données	Description
Demandes d'emploi remplies au fil du temps	Graphique linéaire	Tendance des postes pourvus au fil du temps.
Temps moyen passé par état de demande d’emploi	Histogramme	Temps consacré à une demande d’emploi séparée par leurs États.
Demandes d’emploi remplies au cours des 30 derniers jours	Numéro	Nombre de demandes d’emploi créées il y a plus d’un mois.
Délai moyen entre Nouveau et Prêt	Numéro	Temps agrégé consacré au déplacement d’une demande de **l’état Nouveau** à **l’état Prêt** .
Délai moyen entre Prêt et Fermé	Numéro	Temps agrégé passé à déplacer une demande de **l’état Prêt** à l’état **Fermé**
Délai moyen entre nouveau et ouvert	Numéro	Temps cumulé passé pour faire passer une demande de **l’état Nouveau** à l’état **Ouvert** .
Délai moyen entre la soumission de la candidature et l’embauche	Numéro	Temps cumulé passé à partir de la soumission d’une demande d’embauche.
Temps d’application par état	Graphique	Temps cumulé pendant lequel une application reste dans un état.

Gestion des entretiens

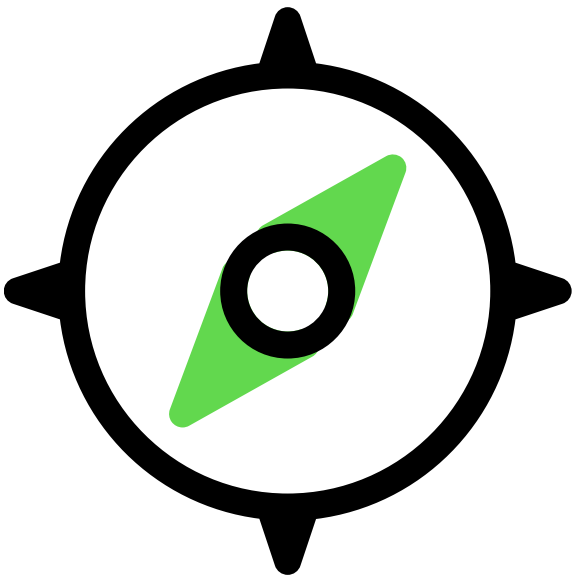
La Gestion des entretiens candidature simplifie et optimise le processus d’entretien grâce à des flux de travail structurés, des options de planification flexibles, des rappels automatisés et une collecte de commentaires rationalisée, permettant un recrutement plus rapide et plus collaboratif.

Traduction automatique

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

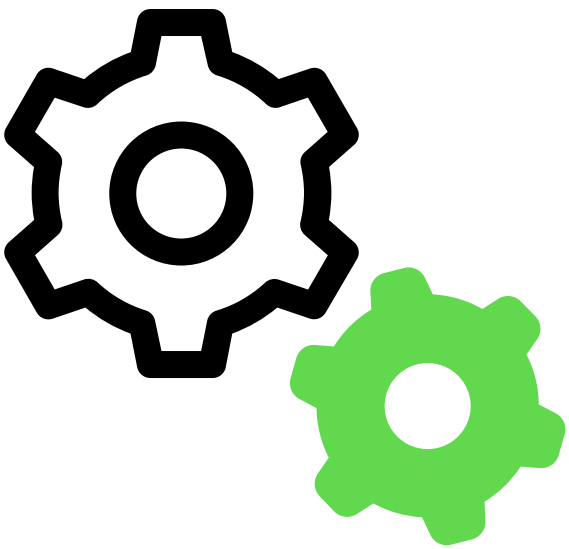
Premiers pas

Explorer



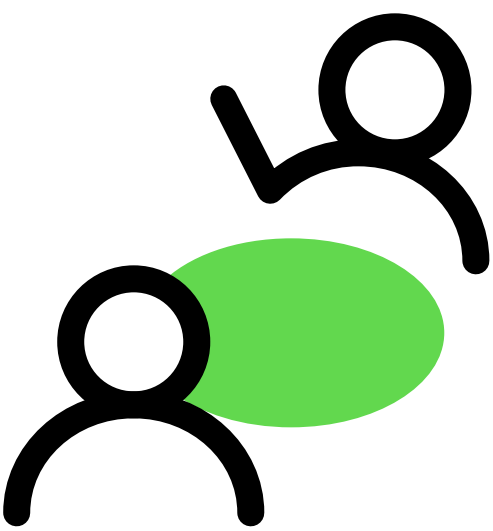
En savoir plus Gestion des entretiens

Configurer



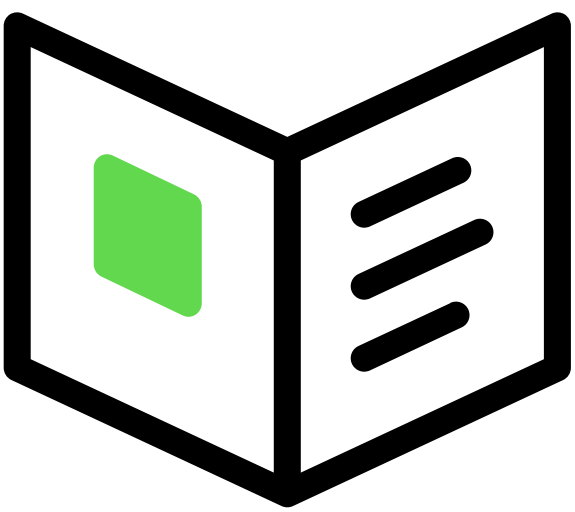
Installer et configurer l’application Gestion des entretiens

Utiliser



Apprendre à utiliser Gestion des entretiens

Référence



Informations de référence importantes sur Gestion des entretiens

Traduction automatique

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

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

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

"?>

Explorer la gestion des entretiens

En savoir plus et passer Gestion des entretiens en revue les avantages qu'il peut apporter à différents utilisateurs de votre organisation.

Vue d'ensemble de Gestion des entretiens

Gestion des entretiens rationalise l'ensemble du processus d'entretien grâce à des flux de travail structurés conçus pour une planification efficace, précise et ponctuelle, tout en minimisant les reprogrammations grâce à la collaboration intégrée au produit et à l'intégration de données multisources.

La configuration intégrée au système offre une transparence totale et permet une exécution plus rapide. La planification devient plus efficace grâce à des options flexibles qui prennent en charge les réservations de créneaux dirigées par les candidats et les recruteurs, tout en tenant compte de la disponibilité du calendrier et des préférences de planification individuelles pour réduire les conflits. Il offre une visibilité totale sur la progression de l'entretien, soutenue par des rappels et des notifications automatisés pour que toutes les parties prenantes restent alignées.

Traduction automatique

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

De plus, il facilite le partage et le suivi transparents des commentaires, permettant aux responsables du recrutement de comparer efficacement les candidats et de prendre des décisions éclairées.

Gestion des entretiens utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Recruteur	Les recruteurs configurent les phases d'entretien pour les demandes d'emploi, planifient et gèrent les entretiens, fournissent des commentaires, etc.
Coordinateur de recrutement	Les coordinateurs de recrutement assistent les recruteurs dans le processus d'entretien.
Enquêteur	Les intervieweurs partagent leurs préférences de planification, participent à des entretiens et fournissent des commentaires sur les entretiens.

Gestion des entretiens avantages

Gestion des entretiens avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Demandez aux candidats sur une demande d'emploi de partager leurs préférences de planification.	Demander au candidat de partager ses préférences de planification	Recruteur
Demandez aux intervieweurs sur une demande d'emploi de partager leurs préférences de planification.	Demander à l'intervieweur de partager les préférences de planification	Recruteur
Consultez les préférences de planification partagées par les candidats pour planifier les entretiens en conséquence.	Afficher les préférences de planification du candidat	Recruteur
Consultez les préférences de planification partagées par les intervieweurs et planifiez les entretiens en conséquence.	Afficher les préférences de planification de l'intervieweur	Recruteur
Configurez les phases d'entretien et utilisez-les pour planifier efficacement les entretiens, améliorant ainsi la transparence et le gain de temps.	Ajouter une phase d'entretien	Recruteur
Supprimez les phases d'entretien une fois qu'elles ne sont plus nécessaires.	Supprimer une phase d'entretien	Recruteur
Planifiez un entretien avec les candidats sur une demande d'emploi pour commencer le parcours d'entretien.	Planifier un entretien	Recruteur
Gérer les entretiens pour une demande d'emploi en tant que recruteur.	Gérer les entretiens	Recruteur
Fournissez des commentaires pour les entretiens auxquels vous participez.	Fournir des commentaires sur l'entretien	Recruteur

Traduction automatique

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

Gestion des entretiens avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Partagez vos préférences de planification en tant qu'intervieweur.	Partager les préférences de planification	Enquêteur
Gérer les entretiens en tant qu'intervieweur.	Gérer les entretiens en tant qu'intervieweur	Enquêteur
En tant qu'intervieweur, donnez votre avis pour les entretiens auxquels vous participez.	Fournir des commentaires sur l'entretien	Intervieweur, Responsable du recrutement

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Gestion des entretiens, consultez :

- Configuration de la gestion des entretiens
- Utiliser la gestion des entretiens
- Référence de gestion des entretiens

Configuration de la gestion des entretiens

Installez et configurez Gestion des entretiens pour commencer votre parcours de planification et de gestion des entretiens.

Installer Interview Management

Vous pouvez installer l'application Gestion des entretiens (sn_ta_int_mgmt) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications de gestion des entretiens dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des entretiens :

- Applications de stockage
- Travaux planifiés
- Tables

Pour en savoir plus, consultez Composants installés avec Gestion des entretiens.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Gestion des entretiens (sn_ta_int_mgmt) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

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

   Une liste des versions disponibles s'affiche.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Créer un modèle d'e-mail d'invitation à un entretien

Créez des modèles d'e-mails d'invitation à un entretien pour permettre aux recruteurs de les sélectionner lors de la planification des entretiens.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter ou sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator ou sn_ta_hiring_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_template. LISTE** pour créer le modèle.
   Pour plus d'informations sur la création d'un modèle, reportez-vous à la section Create a template using the Template form .
2. Dans le formulaire de modèle, sélectionnez la table en tant qu'entretien d'embauche et les champs de modèle en tant **qu'invitation à une réunion** et Objet de la **réunion**.

Utiliser la gestion des entretiens

Gestion des entretiens Permet aux recruteurs de définir leur configuration d'entretien, de coordonner la planification avec les responsables du recrutement, les intervieweurs et les candidats, et de gérer efficacement les entretiens. Il permet également aux recruteurs, aux intervieweurs et aux responsables du recrutement de fournir des commentaires sur les entretiens, rationalisant ainsi le processus d'embauche global.

Demander au candidat de partager ses préférences de planification

Demandez aux candidats sur une demande d'emploi de partager leurs préférences de planification pour planifier un processus d'entretien transparent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter ou sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Sélectionnez la demande d'emploi requise.
3. Dans l'onglet **Vue d'ensemble** , dans la section Applications, sélectionnez l'application pour demander les préférences de planification du demandeur.
4. Sur la page de l'application, sélectionnez **Préférences de planification des demandes**.
5. Renseignez les champs du formulaire Préférences de planification des demandes.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Préférences de planification des demandes.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Une fois que vous avez envoyé une demande, vous pouvez sélectionner **Envoyer un rappel** à partir de la page de candidature pour rappeler au candidat via une notification par e-mail de partager ses préférences de planification.
- Par défaut, une tâche planifiée envoie un e-mail de rappel au candidat un jour sur deux pendant 14 jours à compter du jour où elle a été demandée, s'il n'a pas partagé ses préférences. Un administrateur peut configurer cette valeur par défaut en mettant à jour la `sn_ta_int_mgmt.remind_availability_in_days` valeur.

Demander à l'interviewer de partager les préférences de planification

Demandez aux intervieweurs d'une demande d'emploi de partager leurs préférences de planification pour planifier un processus d'entretien transparent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter ou sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Sélectionnez la demande d'emploi pour laquelle vous souhaitez demander les préférences de planification de l'intervieweur.
3. Dans l'onglet **Équipe d'embauche** , sélectionnez un ou plusieurs intervieweurs pour demander leurs préférences de planification.
4. Sélectionnez **Préférences de planification des demandes**.
5. Renseignez les champs du formulaire Préférences de planification des demandes.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Préférences de planification des demandes.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Une fois que vous avez envoyé une demande, vous pouvez accéder à **Vue liste** > **Listes** > **Préférences de planification : Toutes** > **Nom de l'intervieweur** et sélectionnez **Envoyer un rappel** pour rappeler à l'intervieweur via une notification par e-mail de partager ses préférences de planification. Pour plus d'informations, consultez Vue de liste dans l'espace de travail du recruteur.

Traduction automatique

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

- Par défaut, une tâche planifiée envoie un e-mail de rappel à l'intervieweur un jour sur deux pendant 14 jours à compter du jour où il a été demandé, s'il n'a pas partagé ses préférences. Un administrateur peut configurer cette valeur par défaut en mettant à jour la *sn_ta_int_mgmt.remind_availability_in_days* valeur.
- Si l'intervieweur fait partie de la même organisation Microsoft que la vôtre et qu'il a installé l'application Invites proactives et configuré Agent virtuel dans Microsoft Teams, il sera informé du rappel dans Microsoft Teams.

Afficher les préférences de planification du candidat

En tant que recruteur, consultez les préférences de planification partagées par les candidats pour planifier les entretiens en conséquence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter ou sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Sélectionnez la demande d'emploi requise.
3. Dans l'onglet **Vue d'ensemble** , dans la section Applications, sélectionnez l'application pour afficher les préférences de planification du demandeur.
4. Sur la page de l'application, sélectionnez **Afficher les préférences de planification**.
   Les préférences de planification partagées par le candidat s'affichent.

Remarque :
Vous ne pouvez afficher les préférences de planification que si les candidats ont partagé les détails après que vous les ayez demandés. Pour plus d'informations, consultez Demander au candidat de partager ses préférences de planification.

Afficher les préférences de planification de l'intervieweur

En tant que recruteur, consultez les préférences de planification partagées par les intervieweurs pour planifier les entretiens en conséquence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter ou sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Sélectionnez la demande d'emploi pour laquelle vous souhaitez afficher les préférences de planification de l'intervieweur.
3. Dans l'onglet **Équipe d'embauche** , sélectionnez un ou plusieurs intervieweurs pour afficher leurs préférences de planification.
4. Sélectionnez **Afficher les préférences de planification**.
   Les préférences de planification partagées par les enquêteurs s'affichent.

Remarque :
Vous ne pouvez afficher les préférences de planification que si les enquêteurs ont partagé les détails après que vous les ayez demandés. Pour plus d'informations, consultez Demander à l'intervieweur de partager les préférences de planification.

Traduction automatique

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

Ajouter une phase d'entretien

En tant que recruteur, définissez la configuration des entretiens pour votre demande d'emploi et utilisez-la pour une planification efficace des entretiens.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez des phases d'entretien en fonction des différents cycles que vous prévoyez d'inclure dans le processus d'évaluation d'une demande d'emploi. Utilisez ces phases d'entretien pour planifier des entretiens avec divers candidats sur la demande d'emploi de manière plus cohérente, transparente et efficace.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Sélectionnez la demande d'emploi pour laquelle vous souhaitez ajouter des phases d'entretien.
3. Dans l'onglet **Phases de l'entretien** , sélectionnez **Ajouter une phase**.
4. Renseignez les champs du formulaire Créer une phase d'entretien.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Créer une phase d'entretien.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La phase d'entretien est ajoutée à l'onglet **Phases d'entretien** .

Supprimer une phase d'entretien

En tant que recruteur, supprimez les phases d'entretien que vous aviez mises en place une fois qu'elles ne sont plus nécessaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Sélectionnez la demande d'emploi dont vous souhaitez supprimer des phases d'entretien.
3. Dans l'onglet **Phases de l'entretien** , sélectionnez la phase d'entretien que vous souhaitez supprimer.
4. Sélectionnez **Supprimer**.
5. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Planifier un entretien

Planifiez un entretien avec les candidats sur une demande d'emploi pour commencer le parcours d'entretien.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter ou sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator

Vous devez activer le module d'extension Gestion des entretiens pour avoir accès à cette fonctionnalité.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que recruteur, vous pouvez planifier des entretiens avec les candidats tout au long de leur parcours de candidature. Ces réunions peuvent être des rondes de sélection, des entretiens ou des discussions pour évaluer le profil du candidat pour le poste.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Sélectionnez la demande d'emploi pour laquelle vous souhaitez planifier un entretien.
3. Dans l'onglet **Vue d'ensemble** , sous la section Applications, sélectionnez le candidat avec lequel vous souhaitez planifier un entretien.
4. Sur la page d'enregistrement de candidature, sélectionnez **Planifier l'entretien**.

   Remarque :
   En cas de mise à niveau à partir d'une version antérieure, assurez-vous de modifier et de renseigner les champs **Rôle d'embauche**, **Visibilité pour le candidat** et **Type** des membres de l'équipe d'embauche dans la demande d'emploi. Pour plus de détails, voir Modifier les membres de l'équipe d'embauche.

5. Renseignez les champs du formulaire Planifier l'entretien.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Planifier l'entretien.
6. Prévisualisez le brouillon d'invitation et sélectionnez **Envoyer**.
   - Si vous avez sélectionné plusieurs créneaux, une invitation par e-mail est envoyée au candidat pour qu'il choisisse un créneau horaire pour planifier l'entretien.
   - Si vous avez sélectionné un seul créneau horaire, l'entretien est programmé directement et le candidat reçoit une invitation à l'entretien pour réduire le temps de réponse.
   - Si l'intégration de Microsoft Outlook est activée, une invitation par e-mail est automatiquement envoyée à l'équipe d'embauche et au candidat une fois qu'un candidat a choisi un créneau. Si cette option n'est pas activée, vous devez envoyer manuellement une invitation à l'équipe d'embauche et au candidat, puis passer l'état à Planifié.
   - Si l'entretien doit avoir lieu dans l'heure, un enregistrement des commentaires sur l'entretien par intervieweur est créé immédiatement. S'ils sont programmés ultérieurement, les enregistrements de commentaires sont créés une heure avant l'heure de début de l'entretien par défaut.

     Remarque :
     Vous pouvez mettre à jour la `sn_ta_hiring_core.interviewFeedbackScheduleJobLength` propriété pour modifier l'heure planifiée par défaut afin de créer des enregistrements de commentaires.

7. Sur la page d'enregistrement de candidature, passez en revue l'entretien prévu dans l'onglet **Entretiens d'embauche** .

Que faire ensuite

Vous pouvez également suivre vos entretiens à partir de la vue de liste. Pour plus d'informations, consultez Vue de liste dans l'espace de travail du recruteur.

Gérer les entretiens

Gérer les entretiens en tant que recruteur ou coordinateur de recrutement. Mettez à jour les entrevues au besoin.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter ou sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator

Vous devez activer le module d'extension Gestion des entretiens pour avoir accès à cette fonctionnalité.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Sélectionnez la demande d'emploi pour laquelle vous souhaitez gérer un entretien.
3. Dans l'onglet **Vue d'ensemble** , sous la section Applications, sélectionnez le candidat requis avec lequel l'entretien est prévu.
4. Sur la page d'enregistrement de candidature, sélectionnez l'onglet **Entretiens d'embauche** .
5. Sélectionnez l'enregistrement d'entretien requis.
6. À partir de la page d'enregistrement de l'entretien, effectuez l'une des actions suivantes.

Fournir des commentaires sur l'entretien

En tant que recruteur ou coordinateur de recrutement, fournissez des commentaires lors des entretiens auxquels vous participez.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter ou sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Sélectionnez la demande d'emploi requise.
3. Trouvez le candidat et passez un entretien.
   a. Dans l'onglet **Vue d'ensemble** , sous la section Applications, sélectionnez le candidat avec lequel l'entretien est prévu.
   b. Sur la page d'enregistrement de candidature, sélectionnez l'onglet **Entretiens d'embauche** .
   c. Sélectionnez l'enregistrement d'entretien requis.
   d. Sur la page d'enregistrement de l'entretien, sélectionnez l'onglet **Commentaires** .
   e. Sélectionnez l'enregistrement de commentaire qui vous est affecté.
   Vous pouvez également sélectionner l'enregistrement des commentaires dans l'onglet **Commentaires sur l'entretien** de la page d'enregistrement de candidature.
4. Si l'entretien a été terminé, procédez comme suit.
   a. Dans la liste déroulante **Évaluation** , sélectionnez une évaluation pour le candidat.
   b. Dans le champ **Commentaires** , ajoutez les détails des commentaires sur l'entretien.
   c. **Facultatif :** Dans le champ **Notes privées** , saisissez toutes les notes que vous souhaitez prendre pour vous-même au sujet de l'entretien.
   Ces notes ne sont visibles que par vous. Ils sont également disponibles après avoir soumis le commentaire.
   d. Enregistrez ou envoyez le commentaire.

Traduction automatique

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

- Pour enregistrer le commentaire en tant que brouillon et le soumettre ultérieurement, sélectionnez **Enregistrer**
- Pour soumettre et partager les commentaires avec le recruteur et le responsable du recrutement, sélectionnez **Soumettre un commentaire**.

5. Si l'entretien n'a pas eu lieu parce que vous ou le candidat n'avez pas pu y assister, ou pour toute autre raison, procédez comme suit.
   a. Sélectionnez **Entretien incomplet**.
   b. Dans la liste déroulante **Motif** , sélectionnez la raison pour laquelle l'entretien n'a pas eu lieu.
   c. Dans le champ **Commentaire** , saisissez les détails à l'appui du motif, le cas échéant.
   d. Sélectionnez **Soumettre**.

Partager les préférences de planification

En tant qu'intervieweur, à la demande des recruteurs, partagez vos préférences de planification pour les aider à planifier les entretiens en conséquence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.interviewer ou sn_ta_hiring_core.hiring_manager

Procédure

1. Ouvrez la notification par e-mail que vous avez reçue indiquant que le recruteur a demandé à partager vos préférences de planification.
2. Sélectionnez **Partager les préférences de planification**.
3. Renseignez les champs du formulaire Partager les préférences de planification pour l'entretien à venir. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Partager les préférences de planification.
4. Sélectionnez **Partager les préférences de planification**.
   Une fois que vous avez partagé vos préférences de planification, vous pouvez sélectionner à nouveau **Partager les préférences de planification** dans la notification par e-mail pour afficher ou modifier les préférences.

Gérer les entretiens en tant qu'intervieweur

En tant qu'intervieweur, affichez et gérez les entretiens auxquels vous participez.

Les intervieweurs sont informés par e-mail de toute interview à laquelle ils participent, après que l'interview soit proposée ou programmée.

Une fois l'entretien prévu, une invitation par courriel contenant un lien vers la demande est reçue. Vous pouvez sélectionner le lien Profil du candidat sur l'e-mail pour afficher les détails de la candidature.

La page d'application affiche les étapes par lesquelles l'application est passée et les étapes à venir.

L'onglet **Vue d'ensemble** affiche les informations suivantes :

- Section Activités à venir qui affiche les entrevues proposées et prévues à venir dans un ordre chronologique. Vous pouvez demander au recruteur un nouveau créneau horaire pour un entretien programmé en sélectionnant le bouton **Demander une nouvelle heure**

Traduction automatique

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

correspondant. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de demande de report.

- Détails du candidat qui incluent les informations de base, l'expérience professionnelle, les informations sur la formation et les certifications, le cas échéant.

L'onglet **Entretien** répertorie tous les entretiens auxquels vous participez, avec des détails tels que le nom, le type, l'état, l'heure de début et la durée de l'entretien. Vous pouvez sélectionner un entretien dans la liste pour accéder à la page d'enregistrement de l'entretien et afficher les détails de l'entretien, la liste des participants et les commentaires que vous avez fournis.

L'onglet **Commentaire** permet à l'intervieweur d'effectuer les opérations suivantes :

- Fournissez des commentaires sur l'entretien. Pour plus d'informations, consultez Fournir des commentaires sur l'entretien.
- Modifiez le commentaire soumis.

Fournir des commentaires sur l'entretien

En tant qu'intervieweur ou responsable du recrutement, fournissez des commentaires pour les entretiens auxquels vous participez.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.interviewer ou sn_ta_hiring_core.hiring_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mes tâches**.
2. Dans l'onglet **Ouvert** , sélectionnez l'entretien pour lequel vous fournissez des commentaires.
   Vous pouvez également fournir des commentaires à partir de l'onglet **Commentaire** de la page d'application. Pour ce faire, sélectionnez **Fournir des commentaires** , puis l'entretien requis dans la liste déroulante **Entretien** .
3. **Facultatif :** Dans le champ **Notes d'entretien privé** , saisissez toutes les notes que vous souhaitez prendre pour vous-même au sujet de l'entretien.
   Ces notes ne sont visibles que par vous et sont également disponibles après avoir soumis le commentaire.
4. Si l'entretien a été terminé, procédez comme suit.
   a. Dans le champ **Comment évaluez-vous ce candidat dans l'ensemble ? ,** sélectionnez une évaluation pour le candidat.
   b. Dans le champ **Examen du candidat** , ajoutez les détails des commentaires sur l'entretien.
   c. Sélectionnez **Envoyer un commentaire** pour les partager avec le recruteur et le responsable du recrutement.
   Si vous fournissez des commentaires à partir de **Mes tâches**, vous pouvez également sélectionner **Enregistrer** pour enregistrer le commentaire en tant que brouillon et le soumettre plus tard.
5. Si l'entretien n'a pas eu lieu parce que vous ou le candidat n'avez pas pu y assister, ou pour toute autre raison, procédez comme suit.
   a. Sélectionnez **Entretien incomplet**.
   b. Dans la liste déroulante **Motif** , sélectionnez la raison pour laquelle l'entretien n'a pas eu lieu.

Traduction automatique

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

c. Dans le champ **Commentaire** , saisissez les détails à l'appui du motif, le cas échéant.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

Référence de gestion des entretiens

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les formulaires, les propriétés et les composants dans Gestion des entretiens.

Formulaire Créer une phase d'entretien

Le formulaire Créer une phase d'entretien fournit les descriptions de champs requises pour définir les phases d'entretien pour une demande d'emploi.

Formulaire Créer une phase d'entretien

Champ	Description
Demande de tâche	Ceci est automatiquement défini sur l'ID de demande d'emploi pour lequel vous ajoutez la phase d'entretien.
Type	Type de la phase d'entretien. Les options disponibles sont les suivantes : • **Filtrage** • **Technique** • **Gestion** • **Exécutif** • **Adéquation culturelle**
Titre	Titre de la phase d'entretien que vous configurez.
Ordre	Ordre dans lequel cette série d'entretiens doit se dérouler dans le processus global de l'entretien.
Durée	Durée de la série d'entretiens.
Format	Format de l'entretien, qu'il s'agisse d'un tête-à-tête ou d'un tour de panel.
Canal	Mode de conduite de l'entretien. Les options disponibles sont **Zoom**, **Appel téléphonique** et **En personne**.
Liste d'enquêteurs	Une liste primaire d'intervieweurs parmi lesquels choisir, qui peuvent passer l'entretien.
Liste des intervieweurs supplémentaires	Une liste supplémentaire d'intervieweurs qui peuvent être ajoutés à l'interview si les intervieweurs principaux ne sont pas disponibles ou si une perspective supplémentaire est nécessaire.
Description	Une brève description de la phase d'entretien.

Composants installés avec Gestion des entretiens

Avec l'activation du module d'extension Gestion des entretiens, les tables associées et les travaux planifiés sont installés.

Traduction automatique

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

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Notifier le recruteur et le responsable du recrutement un jour sur deux	Envoyez des notifications au recruteur et au responsable du recrutement.
Rappeler la disponibilité de partage	Rappel de partager les préférences de planification
Synchroniser l'état des préférences de disponibilité des entretiens	Mettre à jour les futurs créneaux disponibles Marqueur de préférences
Purger les données de table de préférence d'entretien et de demande de disponibilité	Purger les données dans les tables Préférence d'entretien et Demande de disponibilité.

Tables installées

Table	Description
Demande de disponibilité [sn_ta_int_mgmt_availability_request]	Demande de disponibilité créée pour partager les préférences de planification.
Préférence d'entretien [sn_ta_int_mgmt_interview_preference]	Préférences d'entretien partagées par les intervieweurs et le candidat.
Créneau préféré [sn_ta_int_mgmt_preferred_slot]	Emplacements préférés de l'utilisateur.
Configuration de la répétition de l'emplacement [sn_ta_int_mgmt_slot_repeat_config]	Configuration de la répétition d'emplacement pour les emplacements récurrents.

Propriétés installées avec Gestion des entretiens

La propriété système installée avec le module d'extension Gestion des entretiens est requise pour configurer les fonctionnalités dans l'environnement de gestion des entretiens.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés pour la gestion des entretiens

Propriété	Description
sn_ta_int_mgmt.remind_availability_in_days	Spécifie le nombre de jours à partir du jour où la demande de partage des préférences de planification a été envoyée, jusqu'auquel un e-mail de rappel est envoyé un jour sur deux à l'utilisateur (s'il n'a pas encore partagé ses préférences).

Formulaire Planifier l'entretien

Le formulaire de planification de l'entretien fournit les descriptions de champs requises pour planifier une entrevue avec un candidat.

Formulaire Planifier l'entretien

Champ	Description
Phase de l'entretien	Phase pour laquelle vous planifiez l'entretien.

Traduction automatique

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

Formulaire Planifier l'entretien (suite)

Champ	Description
	Remarque : • Vous devez avoir configuré la phase d'entretien pour la demande d'emploi pour pouvoir sélectionner cela. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une phase d'entretien. • Si vous sélectionnez une phase d'entretien, le **type d'entretien**, la **durée**, le **format**, **les enquêteurs**, le **canal** et le titre de **l'entretien** associés sont automatiquement renseignés. • Vous pouvez laisser ce champ vide pour planifier des séries d'entretiens ad hoc.
Type d'entretien	Type d'entretien. Les options disponibles sont les suivantes : • **Filtrage** • **Technique** • **Gestion** • **Exécutif** • **Adéquation culturelle** **Remarque :** Ce champ peut être configuré en mettant à jour la liste dans la table Entretien d'embauche (sn_ta_hiring_core_job_interview).
Durée	Durée de l'entretien. **Remarque :** Ce champ peut être configuré en mettant à jour la liste dans la table Entretien d'embauche (sn_ta_hiring_core_job_interview).
Format	Format de l'entretien, qu'il s'agisse d'un tête-à-tête ou d'un tour de panel.
Candidat	Ceci est automatiquement défini sur le nom du demandeur sur la demande.
Enquêteurs	Nom des enquêteurs. **Remarque :** • Vous pouvez uniquement ajouter des intervieweurs qui font partie de l'équipe d'embauche pour la demande d'emploi. Pour ajouter des intervieweurs supplémentaires à l'entretien, vous devez d'abord les ajouter à l'équipe d'embauche. • Si vous avez sélectionné une phase d'entretien, les enquêteurs spécifiés dans le champ **Liste des enquêteurs** sont automatiquement ajoutés. Si nécessaire, vous pouvez également ajouter des intervieweurs à partir de la liste des **intervieweurs supplémentaires** spécifiée lors de la phase d'entretien.
Canal	Mode de conduite de l'entretien.

Traduction automatique

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

Formulaire Planifier l'entretien (suite)

Champ	Description

	Remarque :
	• Ce champ peut être configuré en mettant à jour la liste dans la table Entretien d'embauche (sn_ta_hiring_core_job_interview).
	• Lorsqu'un entretien est programmé avec Zoom sélectionné comme format :
	  ○ Le recruteur est ajouté en tant qu'hôte de la réunion.
	  ○ Tous les intervieweurs sont ajoutés en tant qu'hôtes suppléants de la réunion.

Fuseau horaire	Fuseau horaire dans lequel l'entretien est programmé.
Type de sélection de créneau horaire	Type de sélection de créneau horaire. Les options disponibles sont les suivantes : • **Sélectionner parmi les préférences** : affiche les créneaux horaires préférés partagés avec le recruteur. • **À tout moment** : affiche tous les créneaux horaires pour la sélection. • **Heure disponible** : affiche les créneaux horaires disponibles dans votre calendrier. Cette option n'est disponible que si l'intégration de Microsoft Outlook est activée. • **Créneau horaire personnalisé** : vous permet de sélectionner un créneau horaire personnalisé.
Choisir des créneaux horaires	Créneaux horaires disponibles pour la sélection en fonction du **type de sélection de créneau horaire** sélectionné. **Important :** • Si **l'heure disponible** est sélectionnée, tous les participants doivent appartenir au même compte d'organisation Microsoft Outlook pour voir la disponibilité de leur calendrier. La disponibilité du calendrier du candidat externe n'est pas suivie. • Si **Heure disponible** ou **Sélectionner dans les préférences** est sélectionné, une bannière colorée indiquant la disponibilité des participants s'affiche à côté de chaque créneau. Vous pouvez passer la souris au-dessus de la bannière pour voir quels participants, le cas échéant, ne sont pas disponibles à ce moment-là. • Si **Custom time slot (Personnaliser le créneau horaire**) est sélectionné, vous pouvez sélectionner manuellement l'heure de début.
Créneaux horaires sélectionnés	Créneaux horaires sélectionnés. Vous pouvez sélectionner jusqu'à trois emplacements par défaut.

Traduction automatique

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

Formulaire Planifier l'entretien (suite)

Champ	Description
	Remarque : • Si un créneau horaire entre en conflit avec la disponibilité d'un participant, une icône d'avertissement (⚠) apparaît à côté du créneau et un message d'alerte s'affiche. • Vous pouvez mettre à jour la *maximum_slots_for_interview_scheduling* propriété pour activer jusqu'à 10 sélections de créneaux.
Titre de l'entretien	Titre de l'entretien à programmer.
Sélectionner un modèle	Modèle d'e-mail d'invitation à un entretien prédéfini. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'e-mail d'invitation à un entretien.
Objet	Objet de l'e-mail d'invitation à l'entretien.
Invitation à une réunion	Corps du texte de l'e-mail d'invitation à un entretien. Il est généré automatiquement si vous avez sélectionné un modèle d'e-mail et peut être modifié.

Formulaire Préférences de planification des demandes

Le formulaire Préférences de planification des demandes fournit les descriptions de champs requises pour demander à un candidat ou à un intervieweur de partager ses préférences de planification pour les entretiens à venir.

Formulaire Préférences de planification des demandes

Champ	Description
Candidat	Candidat sélectionné lors de la demande de préférences de planification. **Remarque :** Ce champ est disponible uniquement lorsque vous demandez les préférences de planification d'un candidat.
Enquêteurs	Intervieweurs sélectionnés lors de la demande de préférences de planification. Vous pouvez sélectionner le champ pour ajouter d'autres membres de l'équipe d'embauche afin de leur demander leurs préférences de planification. **Remarque :** Ce champ est disponible uniquement lorsque vous demandez les préférences de planification d'un intervieweur.

Traduction automatique

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

Formulaire Préférences de planification des demandes (suite)

Champ	Description
Durée	Durée pendant laquelle les préférences de planification sont demandées.
Sélectionner un modèle	Modèle prédéfini pour renseigner **l'objet** et le **message**.
Objet	Objet de la notification par e-mail à envoyer au candidat/intervieweur pour lui demander sa disponibilité.
Message	Corps de texte de la notification par e-mail.

Formulaire Partager les préférences de planification

Le formulaire Partager les préférences de planification fournit les descriptions de champs requises pour partager les préférences de planification d'un candidat ou d'un intervieweur pour les entretiens à venir.

Partager les préférences de planification pour l'entretien à venir

Champ	Description
Partager manuellement les créneaux	Option permettant d'ajouter manuellement des emplacements et de les partager avec le recruteur.
Utiliser mon calendrier	Option permettant aux recruteurs de planifier des entretiens en fonction de la disponibilité de votre calendrier. **Remarque :** Cette option n'est disponible que pour les intervieweurs.
Sélectionner le fuseau horaire	Fuseau horaire pour lequel les préférences de planification sont partagées. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée.
Date/heure de début	Date et heure au plus tôt auxquelles vous êtes disponible pour des entretiens. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée.
Date et heure de fin	Date et heure de fin de la période jusqu'à laquelle vous êtes disponible. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée.
Toute la journée	Option permettant de partager vos disponibilités pour une journée entière. La date de fin est automatiquement définie sur la date de début que vous sélectionnez. Ce champ s'affiche uniquement

Traduction automatique

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

Partager les préférences de planification pour l'entretien à venir (suite)

Champ	Description
	lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée.
Récurrent	Option permettant de partager votre disponibilité pour une période récurrente. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée.
Répétition	La fréquence de disponibilité récurrente que vous partagez. Les options disponibles sont **Quotidien**, **Hebdomadaire** et **Mensuel**. Ce champ s'affiche uniquement lorsque les **options Partager manuellement les emplacements** et **Récurrent** sont sélectionnées.
Jours	Jours de la semaine pendant lesquels vous êtes disponible. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée, puis **Hebdomadaire** dans **Répéter**.
Derniers	Sélectionnez **pour** ou **jusqu'à** pour spécifier jusqu'à quand vos préférences de planification sont valides. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée.
Nombre de jours/semaines/mois	Nombre de jours/semaines/mois pour lesquels vous partagez des préférences. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée, puis **pour** est sélectionnée dans **Derniers**.
Se termine à cette date	Date de fin des préférences de planification récurrentes que vous partagez. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée, puis **jusqu'à est** sélectionnée dans **Derniers**.
Ajouter un créneau horaire	Ajoutez les créneaux horaires sélectionnés. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée.
Créneaux horaires disponibles	Créneaux horaires spécifiés à partager avec le recruteur. Vous pouvez modifier ou supprimer les créneaux horaires disponibles. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée.
Nbre max. d'entretiens par jour	Nombre maximum d'entretiens auxquels vous êtes prêt à assister en une journée.

Traduction automatique

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

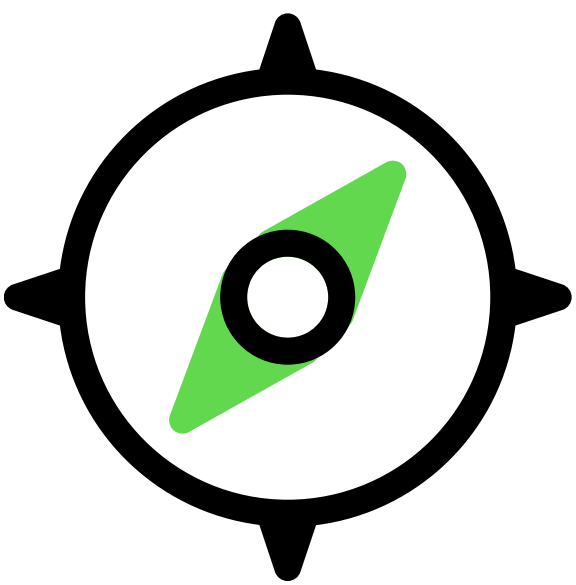
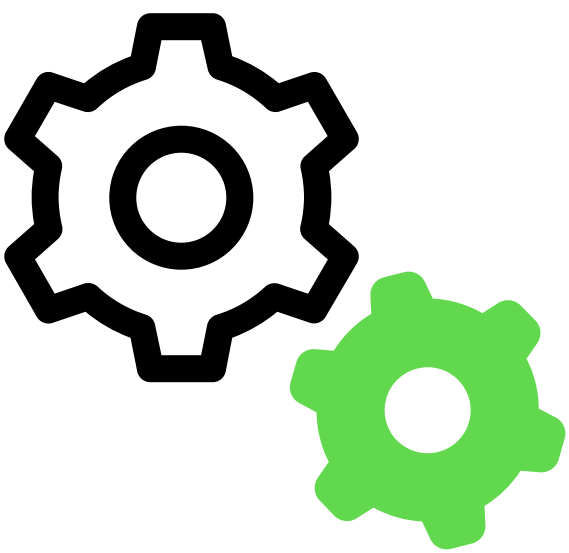
Partager les préférences de planification pour l'entretien à venir (suite)

Champ	Description
Période tampon préférée entre les entretiens (en minutes)	Votre intervalle préféré entre les entretiens.
Remarques supplémentaires	Remarques supplémentaires à l'intention du recruteur, le cas échéant.

Centre des candidats

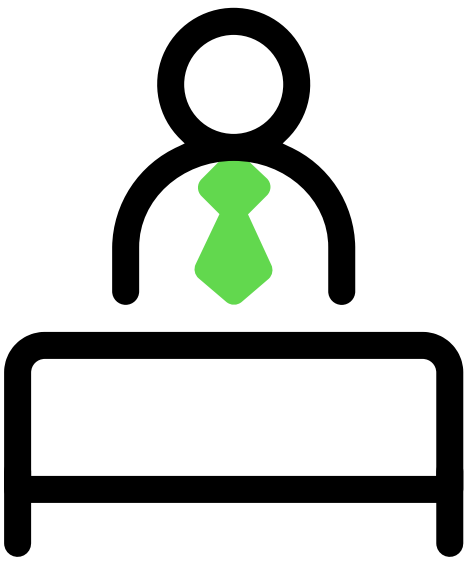
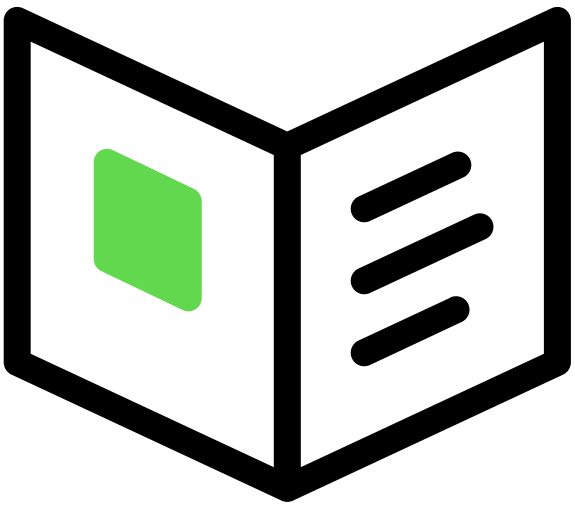
Centre des candidats offre une expérience simplifiée et personnalisée aux candidats via un portail dédié, améliorant ainsi leur expérience globale de recrutement.

Premiers pas

Explorer	Configurer
	
En savoir plus Centre des candidats	Installer et configurer l'application Centre des candidats

Traduction automatique

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

Utiliser	Référence
	
Apprendre à utiliser Centre des candidats	Informations de référence importantes sur Centre des candidats

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

Traduction automatique

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

http://servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Explorer Centre des candidats

En savoir plus sur Centre des candidats les avantages qu'il peut offrir aux demandeurs de votre organisation et en examiner les autres.

Vue d'ensemble de Centre des candidats

L'application Centre des candidats offre une expérience simplifiée aux candidats, leur permettant de gérer leurs candidatures, leurs entretiens et leur communication avec les recruteurs en un seul endroit. Il améliore l'expérience préalable à l'embauche du candidat en lui fournissant un accès facile aux détails de l'organisation, aux informations sur le poste et aux détails de l'équipe d'embauche, ce qui conduit finalement à un processus d'embauche plus éclairé.

Centre des candidats utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Candidat	Les candidats peuvent gérer leurs candidatures, accéder aux détails du poste, communiquer avec les recruteurs, et bien plus encore.

Centre des candidats avantages

Centre des candidats

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Accédez au Centre des candidats, en tant que candidat, après avoir soumis une candidature pour une candidature à un poste ouvert.	Accéder au centre des candidats	Candidat
Consultez l'état de vos candidatures, explorez le contenu de l'entreprise et contactez l'équipe d'embauche, si la fonctionnalité est activée pour vous.	Page d'accueil du centre des candidats	Candidat
Consultez l'équipe d'embauche, la description du poste, l'emplacement, etc.	Afficher une candidature à un poste	Candidat
	Partager les préférences de planification	Candidat
Sélectionnez un créneau horaire qui vous convient une fois qu'un entretien est proposé.	Sélectionner un créneau d'entretien	Candidat
Demandez à reporter un entretien.	Demande de report de l'entretien	Candidat
Demandez au recruteur de partager des créneaux d'entretien supplémentaires si vous n'êtes pas	Demander des créneaux horaires	Candidat

Traduction automatique

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

Centre des candidats (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
disponible ou si les créneaux proposés ont été réservés.		
Affichez et gérez les tâches qui vous sont affectées dans Centre des candidats.	Tâches dans le centre des candidats	Candidat
Fournissez des commentaires sur votre expérience d'embauche.	Enquête auprès des candidats	Candidat
Activez l'accessibilité au clavier pour que votre profil puisse naviguer dans le portail à l'aide Centre des candidats des onglets du clavier.	Définir les préférences d'accessibilité	Candidat
Les candidats reçoivent des notifications par e-mail lorsque des tâches leur sont affectées par les recruteurs.	Notifications par e-mail de tâche pour les candidats	Candidat

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Centre des candidats, consultez :

- Configuration du centre des candidats
- Utilisation du Centre des candidats
- Référence du centre des candidats

Centre des candidats

Améliorez votre rapidité et la qualité de votre embauche en vous engageant continuellement avec les candidats sur un portail de candidature personnalisé.

Fournissez à vos candidats un portail dédié qui a un processus transparent et qui favorise un engagement efficace avec les parties prenantes du processus d'embauche.

Traduction automatique

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

servicenow

Centre des candidats



Welcome to the Applicant Center!

Life at Servicenow

Diversity, Equity and Inclusive

Recruitment Process

Tell us your experience with us

How would you rate your overall experience with us? Rate it from 1 (lowest) to 5 (highest).

1 2 3 4 5

Keep track of what's going on

Item - 2 of 3 - Engineering Manager(JBR0001016)

round 2

Please select date and time for your upcoming interview schedule.

Select time slot

Active applications 11 | Inactive applications 2

Offer signed

Customer Success Representive

Application submitted 2023-11-02 | In review | Interview | Offer received | Offer signed | Hired

Job ID JBR0001017 | Recruiter Amy Graham

Offer signed

Customer Success Representive

Application submitted 2023-11-02 | In review | Interview | Offer received | Offer signed | Hired

Job ID JBR0001017 | Recruiter Amy Graham

Offer signed

Engineering Manager

Application submitted 2023-11-01 | In review | Interview | Offer received | Offer signed | Hired

Job ID JBR0001016 | Recruiter Amy Graham

Show 2 More

Quick links


Recruitment Process


Life at Servicenow


Diversity, Equity and Inclusive


Our Impact

Traduction automatique

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

Le Centre des candidats possède les principales caractéristiques suivantes :

- Connectez-vous avec un lien magique sans les tracas d'un mot de passe.
- Apprenez-en davantage sur le rôle pour lequel il a postulé, avant même d'être sélectionné pour le poste.
- Suivez plusieurs applications en un seul endroit.
- Consultez l'équipe d'embauche et la description du poste.
- Sélectionnez le créneau horaire de l'entretien ou demandez une reprogrammation.
- Découvrez l'entreprise et sa culture.
- Collaborez avec votre recruteur.
- Affichez les notifications importantes qui requièrent votre attention.

Configuration du centre des candidats

Configurez un portail personnalisé pour vos candidats où ils peuvent suivre et gérer les candidatures et interagir avec différents profils d'embauche à différents moments de leur parcours d'embauche.

Installer le centre des candidats

Vous pouvez installer l'application Centre des candidats (sn_ta_applicant) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications du Centre des candidats dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les travaux planifiés et les applications du magasin sont installés avec Centre des candidats.

Pour en savoir plus, consultez Composants installés avec Centre des candidats.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Centre des candidats (sn_ta_applicant) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Une liste des versions disponibles s'affiche.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

Traduction automatique

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

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer l'état de notification par e-mail

Déterminez dans quel état le demandeur reçoit un e-mail pour accéder au centre des candidats.

Choisissez quand le demandeur peut accéder au Centre des candidats fichier .

Remarque :
Vous devez disposer du rôle d'administrateur pour effectuer cette tâche.

Configurer l'authentification temporelle limitée

Configurez l'authentification limitée dans le temps pour que vos candidats externes se connectent au centre des candidats.

L'authentification limitée dans le temps (TLA) offre au candidat une option plus accessible et plus facile pour se connecter au portail du centre de candidatures, au lieu de se souvenir de mots de passe différents.

Créez des politiques de post-authentification pour votre rôle de candidat externe, afin qu'il puisse se connecter au Centre des candidats, à l'aide d'un lien magique.

En fonction de la politique de post-authentification que vous avez activée, ajoutez une condition pour le rôle du candidat externe et le fournisseur d'identité du centre des candidats. Pour en savoir plus sur les rôles dans , reportez-vous à Expériences de recrutement la section Rôles dans Expériences de recrutement. Le fournisseur d'identité est unique pour chaque portail.

Pour plus d'informations sur la configuration de la stratégie de post-authentification, reportez-vous à la section Configure an authentication policy .

Configurer les expériences de contenu et les liens rapides

Configurez les campagnes et les autres ressources d'entreprise que vous souhaitez fournir à vos candidats dans le Centre des candidats.

Créez des bannières et des campagnes dédiées avec les expériences de contenu dans le centre des candidats. Pour plus d'informations sur la configuration des expériences de contenu, reportez-vous à la section Activer Expériences de contenu.

Remarque :
Vous pouvez fournir aux recruteurs les rôles appropriés, afin qu'ils puissent cibler le contenu pertinent pour les candidats dans le centre des candidats.

Fournissez à vos candidats un contenu d'entreprise pertinent comme le processus de recrutement et la culture d'entreprise via des liens rapides. Pour plus d'informations sur la création de liens rapides, reportez-vous à la section Liens rapides.

Traduction automatique

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

Configurer l'enquête auprès des candidats

Configurez l'enquête à laquelle vous souhaitez que vos candidats répondent pour fournir des commentaires sur leur expérience d'embauche. Déterminez dans quel état l'enquête de commentaires est envoyée au candidat.

Avant de commencer
Rôle requis : survey_admin, survey_reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les **commentaires sur l'entretien du candidat** sont disponibles par défaut, ce qui déclenche les commentaires de l'enquête lorsque le candidat atteint l'état **d'entretien** . La procédure suivante fournit des détails pour configurer l'enquête afin qu'elle soit déclenchée à un autre stade du processus d'embauche, en fonction des besoins de votre organisation.

Procédure

Créez l'enquête auprès des candidats pour les candidats.
Pour plus d'informations, consultez Survey designer .

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le sondage auprès des demandeurs dans le , reportez-vous Centre des candidatsà la section Enquête auprès des candidats.

Configurer la messagerie pour le candidat

Configurez les conditions dans lesquelles un candidat peut contacter les recruteurs dans le centre des candidats. Créez un canal de communication clair avec l'équipe d'embauche et une meilleure expérience d'embauche pour les candidats.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez des conditions de déclenchement pour activer la fonctionnalité de messagerie pour un candidat. La fonctionnalité peut être déclenchée en fonction de la fonction, de l'état de l'application ou de tout autre critère.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.
2. Ouvrez la table sn_ta_hiring_core_job_application [sn_ta_hiring_core_job_application].
3. Dans la section Configurations d'onglets, sélectionnez la liste **Messages** .
4. Ajoutez des conditions pour activer la fonctionnalité de messagerie pour les candidats.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Configure the standard ticket page .

Configurer une tâche planifiée pour la désactivation du candidat

Configurez une tâche planifiée, à intervalles réguliers, pour désactiver des candidats qui ne sont plus viables pour le système.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Sélectionnez **MarkApplicantInactive**.
3. Affichez et téléchargez le fichier HiringDeleteRoles.xml à partir de la page d'application du centre des candidats sur ServiceNow Store.
4. Importez le fichier XML dans la table Script Include [sys_script_include].
5. **Facultatif :** Modifiez la fréquence de la tâche planifiée dans **Temps** et **Exécution**.
6. **Facultatif :** Modifier la **valeur** de la propriété système (sn_ta_hiring_core.markApplicantInactive.noOfDays).
   La valeur système de base pour marquer un candidat comme inactif est de 30 jours.
7. Cochez la case **Actif** comme activée et sélectionnez **Mettre à jour**.

Remarque :
La condition système de base de la tâche planifiée est active. Vous pouvez le désactiver.

Résultats
Les enregistrements des candidats sont désactivés.

Remarque :
Si un candidat désactivé postule à nouveau à l'aide du même identifiant d'e-mail que celui utilisé précédemment pour créer l'enregistrement sys-user, tous les rôles existants sont supprimés et un rôle de candidat externe est affecté lors de la réactivation. Pour ce faire, vous devez télécharger le fichier HiringDeleteRoles.xml à partir de la page d'application du centre des candidats sur ServiceNow Store.

Configurer l'expérience préalable à l'embauche sur le centre des candidats

Assurer une continuité dans le parcours d'embauche en proposant une expérience préalable à l'embauche sur le centre des candidats.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Offrez aux candidats une expérience transparente pour les tâches préalables à l'embauche à partir du portail du centre des candidats. Les candidats embauchés peuvent commencer leur parcours d'intégration à partir du centre des candidats avant même le jour de leur adhésion.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez un script dans le périmètre global pour supprimer des rôles.

   Pour plus de détails, voir Script includes

   Remarque :
   Vous pouvez utiliser hiringdeleteroles.xml, un script existant pour supprimer des rôles.

2. Écrivez les règles métier suivantes pour un utilisateur candidat lorsque l'état de la candidature devient Embauché.
   Pour plus de détails, voir Créer une règle métier pour votre service
   a. Supprimer un rôle de candidat externe : *sn_ta_hiring_core.external_applicant*.
   b. Créer un rôle de candidat interne : *sn_ta_hiring_core.internal_applicant*.

Traduction automatique

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

3. Copiez le menu de parcours du portail du centre des employés vers le portail du centre des candidats.
4. Liez l'utilisateur du centre des candidats au profil RH et créez un parcours d'intégration en utilisant le même utilisateur candidat.

Pour plus de détails, voir Créer un parcours

Résultats
Les candidats se voient attribuer des rôles internes et peuvent commencer leur parcours de pré-intégration à partir du centre des candidats, ce qui leur permet de bénéficier d'une expérience transparente avec l'organisation.

Remarque :
Attribuer des rôles internes aux candidats permet d'accéder à d'autres portails destinés uniquement aux employés (utilisateurs par défaut).

Utilisation du Centre des candidats

Utilisez le Centre des candidats pour offrir à vos candidats une expérience connectée avec un portail personnalisé et dédié.

Accéder au centre des candidats

Connectez-vous au Centre des candidatures sans mot de passe et explorez le portail facilement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.external_applicant ou sn_ta_hiring_core.internal_applicant

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un candidat peut se connecter au centre des candidats sans avoir besoin d'un mot de passe pour rendre le processus plus simple et plus accessible. Les candidats recevant une invitation à se connecter au Centre des candidats sont un comportement du système de base. Vous pouvez déterminer dans quel état l'e-mail est envoyé à l'adresse e-mail enregistrée du demandeur avec le lien magique.

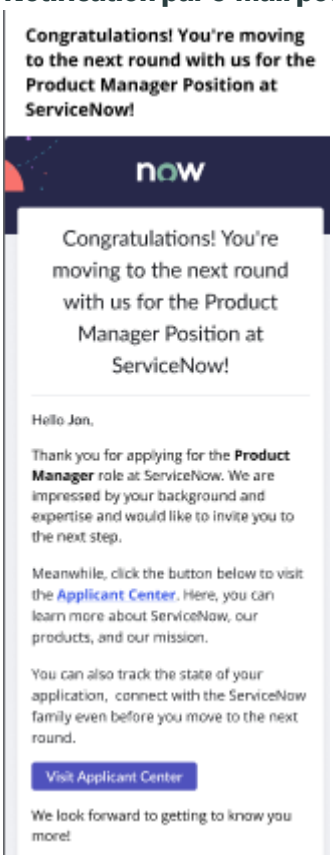
Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à votre adresse e-mail enregistrée et ouvrez la notification par e-mail.

Notification par e-mail pour le demandeur

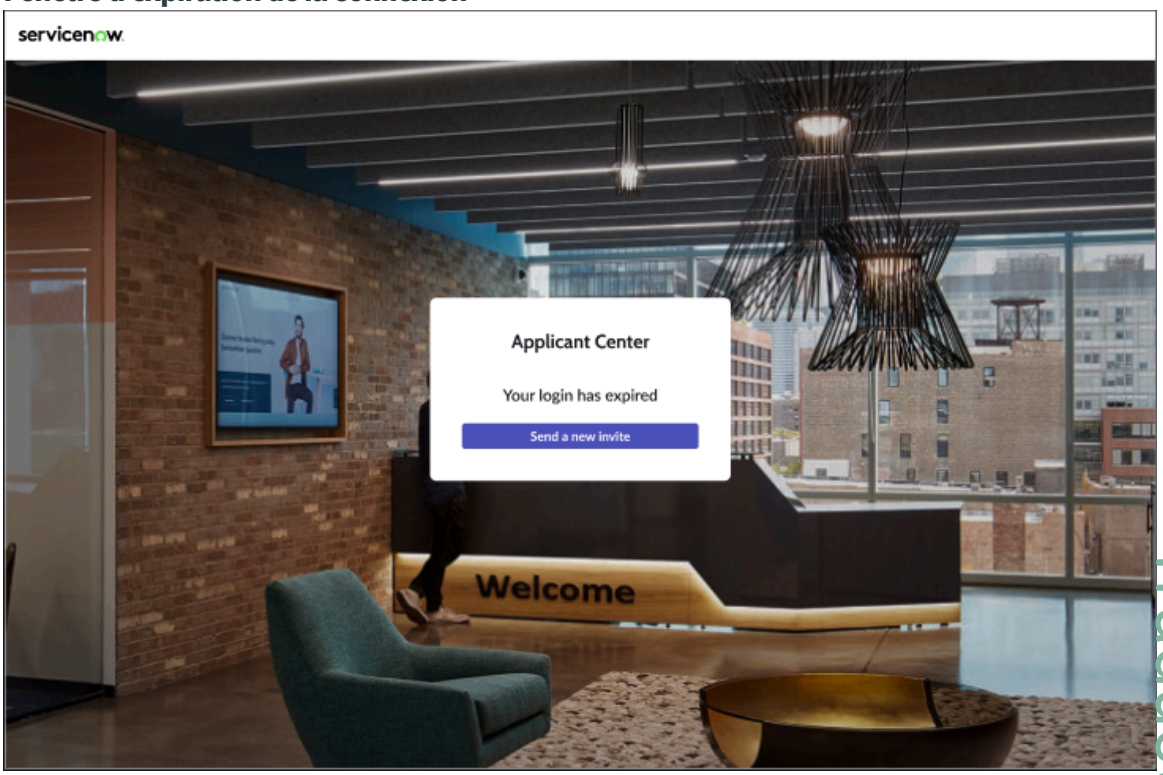


2. Sélectionnez **Afficher le centre des candidats**.
   Le lien magique vous dirige vers la page d'accueil du centre des candidats.
3. Si le lien expire, sélectionnez **Envoyer une nouvelle invitation** à partir de l'invite de la fenêtre contextuelle.

Traduction automatique

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

Fenêtre d’expiration de la connexion



4. Dans le champ **E-mail** , saisissez votre adresse e-mail enregistrée.
5. Un nouvel e-mail de connexion est envoyé à l’adresse e-mail enregistrée.
6. Sélectionnez **Afficher le centre des candidats** pour vous reconnecter au centre des candidats.

Page d’accueil du centre des candidats

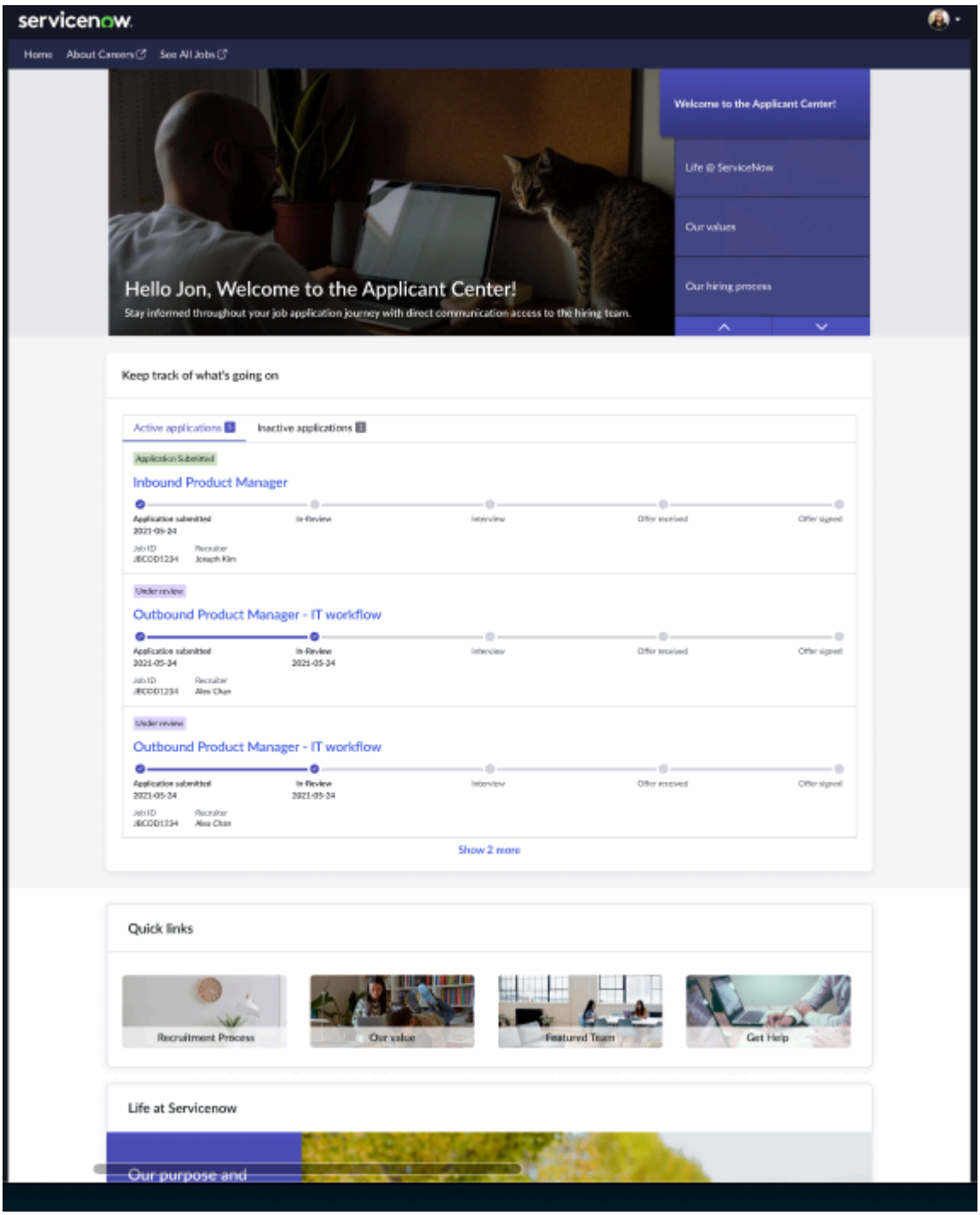
Centre des candidats est le portail dédié et personnalisé pour vos candidats.

Le centre des candidats offre aux candidats une expérience d’embauche saine.

Traduction automatique

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

Centre des candidats



En tant qu'administrateur, cela vous apporte :

- Éléments de menu d'en-tête personnalisables que vous pouvez utiliser en fonction de vos besoins organisationnels.
- Des expériences de contenu qui vous permettent d'organiser le parcours pour votre candidat.

En tant que candidat, il vous permet :

Traduction automatique

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

- Suivez vos candidatures actives et inactives, en tant que candidat, sur le widget de suivi des candidatures.
- Découvrez dans quelle étape de l'application vous vous trouvez ainsi que la date à laquelle l'application a été passée à l'état grâce au widget d'exécution pas à pas.
- Afficher la notification une fois que vous avez accepté l'offre d'emploi qui vous est proposée sur votre Centre des candidats page d'accueil.

Remarque :
Vous recevez également un e-mail de bienvenue lorsque vous acceptez une offre d'emploi.

Afficher une candidature à un poste

Ouvrez une demande d'emploi et consultez les détails.

Ouvrez une demande d'emploi active pour afficher les détails. La section Vue d'ensemble affiche votre état, votre recruteur, votre emplacement et votre profil professionnel.

Consultez la progression de la candidature tout au long du processus d'embauche dans le widget d'exécution pas à pas. Pour plus d'informations sur les états visibles, reportez-vous à la section États de l'application pour le demandeur.

Vous pouvez également voir ce qui suit sur la page :

- Envoyez un message à un recruteur à partir de l'onglet **Message** .
- Consultez votre équipe d'embauche pour connaître l'application dans l'onglet **Équipe d'embauche** , si votre recruteur ajoute les informations de l'équipe d'embauche à l'onglet.
- Consultez la description de poste de la demande à laquelle vous avez postulé dans l'onglet **Description de** poste.

Partager les préférences de planification

En tant que candidat, à la demande des recruteurs, partagez vos préférences de planification pour les aider à planifier les entretiens en conséquence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.external_applicant ou sn_ta_hiring_core.internal_applicant

Procédure

1. Connectez-vous à Centre des candidats.
   Pour plus d'informations, consultez Accéder au centre des candidats.
2. Sur la Centre des candidats page d'accueil, sous la section Suivre ce qui se passe, recherchez la demande de partage des préférences de planification.
3. Sélectionnez **Partager les préférences de planification**.
   Vous pouvez également sélectionner **Partager les préférences de planification** sur la notification par e-mail que vous recevez une fois que le recruteur a demandé à partager des préférences de planification.
4. Renseignez les champs du formulaire Partager les préférences de planification pour l'entretien à venir.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Partager les préférences de planification.
5. Sélectionnez **Partager les préférences de planification**.
   Une fois que vous avez partagé vos préférences de programmation, vous pouvez sélectionner **Afficher les détails** dans la section Suivre ce qui se passe pour afficher ou modifier les préférences.

Traduction automatique

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

Sélectionner un créneau d'entretien

En tant que candidat, sélectionnez un créneau d'entretien dans une liste de créneaux proposés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.external_applicant ou sn_ta_hiring_core.internal_applicant

Procédure

1. Connectez-vous à Centre des candidats.
   Pour plus d'informations, consultez Accéder au centre des candidats.
2. Sur la Centre des candidats page d'accueil, dans la section Garder une trace de ce qui se passe, localisez l'entretien proposé.
3. Sélectionnez **Sélectionner un créneau**.
4. Sélectionnez votre créneau horaire préféré.

Remarque :

- Si vous n'avez Centre des candidats pas activé, vous pouvez sélectionner manuellement un créneau dans l'e-mail que vous recevez après une proposition d'entretien en répondant à l'e-mail.
- Lors de la sélection d'un créneau, s'il est déjà réservé par un autre candidat, un message indiquant que le créneau n'est pas disponible s'affiche.
- Si vous ne parvenez pas à trouver un créneau horaire approprié ou si les créneaux ont déjà été réservés, vous pouvez demander des créneaux horaires supplémentaires ou partager à nouveau vos préférences de programmation. Pour plus d'informations, consultez Demander des créneaux horaires et Partager les préférences de planification.

Résultats

Une fois qu'un créneau est sélectionné, un e-mail contenant le créneau confirmé est envoyé au recruteur et à l'équipe d'embauche, et l'entretien est programmé.

Demande de report de l'entretien

En tant que candidat, demandez au recruteur de reporter un entretien proposé ou prévu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.external_applicant ou sn_ta_hiring_core.internal_applicant

Procédure

1. Accédez à Centre des candidats.
   Pour plus d'informations, consultez Accéder au centre des candidats.
2. Sur la Centre des candidats page d'accueil, dans la section Garder une trace de ce qui se passe, localisez l'entretien proposé ou prévu.
3. Sélectionnez **Demander une replanification**.
4. Renseignez les champs du formulaire Replanifier l'entretien.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de demande de report.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Demander des créneaux horaires

En tant que candidat, demandez au recruteur de partager des créneaux horaires d'entretien supplémentaires si vous n'êtes pas disponible ou si les créneaux proposés ont été réservés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.external_applicant ou sn_ta_hiring_core.internal_applicant

Procédure

1. Accédez à Centre des candidats.
   Pour plus d'informations, consultez Accéder au centre des candidats.
2. Sur la Centre des candidats page d'accueil, dans la section Garder une trace de ce qui se passe, localisez l'entretien proposé.
3. Sélectionnez **Sélectionner un créneau horaire**.
4. Sur la page Disponibilités pour l'appel du recruteur, sélectionnez **Demander des créneaux horaires**.
5. Dans la fenêtre contextuelle Demander des créneaux horaires, spécifiez la raison pour laquelle vous demandez des créneaux supplémentaires.
6. Sélectionnez **Envoyer une demande**.
   Le recruteur est informé de la demande de créneau horaire supplémentaire par e-mail et également sur le flux d'activité de l'enregistrement de l'entretien.
7. **Facultatif :** Sur la page Disponibilités pour l'appel du recruteur, sélectionnez **Partager les préférences de planification** pour partager vos préférences pour de nouveaux créneaux.
   Pour plus d'informations, consultez Partager les préférences de planification.

Tâches dans le centre des candidats

Le Centre des candidats fournit aux candidats les alertes et les moyens nécessaires pour terminer leurs tâches assignées dans le portail.

Consultez toutes vos tâches affectées sur la page d'accueil du portail du Centre des candidats. La notification sur la page d'accueil comporte un bouton **Afficher les détails** . Lorsque vous cliquez dessus, il vous redirige vers l'onglet **Mes tâches** dans la page d'enregistrement de l'application. Vous pouvez effectuer la tâche à partir de l'onglet **Mes tâches** .

Si plusieurs tâches inachevées vous sont affectées, toutes les tâches inachevées sont visibles sur la bannière de la page d'accueil lors du défilement. Vous pouvez cliquer sur n'importe lequel pour vous rediriger vers l'onglet **Mes tâches** , où vous pouvez terminer toutes les tâches une par une.

Pour plus d'informations sur les notifications liées aux tâches dans le Centre des candidats, reportez-vous à la section Notifications par e-mail de tâche pour les candidats.

Enquête auprès des candidats

L'enquête auprès des candidats permet aux candidats de fournir leurs commentaires sur leur expérience d'embauche dans le Centre des candidats.

Améliorez votre processus d'embauche en améliorant constamment l'expérience d'embauche de vos candidats. Laissez vos candidats fournir des commentaires directs et authentiques à différents niveaux du parcours d'embauche.

Les candidats peuvent fournir des commentaires sur leur expérience avec l'organisation au début du parcours d'embauche. Vous pouvez configurer tout type d'expérience de commentaire pour vos candidats. Il peut s'agir de leur expérience utilisateur dans le

Traduction automatique

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

portail, de Centre des candidats leur expérience de service pour accéder à n'importe lequel Catalogue de services ou d'un retour d'enquête après avoir parcouru l'ensemble du processus d'embauche. Pour plus d'informations sur la configuration des commentaires, reportez-vous à la section Commentaires intégrés sur l'expérience et le service.

Lorsqu'une candidature passe à l'état **Entretien** , les candidats reçoivent une demande de commentaires d'enquête. Vous pouvez configurer les demandes de commentaires pour qu'elles soient déclenchées à tout autre moment crucial du parcours d'embauche. Pour plus d'informations sur la configuration des commentaires, reportez-vous à la section Survey designer .

Un bouton **Partager les commentaires** visible sur la page d'accueil Centre des candidats . Le bouton de commentaires est également visible dans les pages de candidature à un emploi.

Vous pouvez offrir à vos candidats la possibilité de garder leurs données anonymes et agrégées lorsqu'ils participent à l'enquête.

Définir les préférences d'accessibilité

Activez l'accessibilité au clavier pour que votre profil puisse naviguer dans le portail du centre des candidats à l'aide des onglets du clavier.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.external_applicant ou sn_ta_hiring_core.internal_applicant

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs peuvent naviguer dans l'interface utilisateur de la plateforme sans activer l'accessibilité. Toutefois, si l'accessibilité n'est pas activée, la tabulation passe d'un champ à l'autre et ignore d'autres éléments d'un formulaire, tels que les icônes de référence. Pour plus de détails, voir Using accessibility features .

Procédure

1. Accédez au Centre des candidats.
2. Sélectionnez l'avatar, puis sélectionnez **Profil**.
3. Activez le commutateur Accessibilité activée.

Notifications par e-mail de tâche pour les candidats

Les notifications par e-mail fournissent des alertes aux candidats lorsque des tâches leur sont attribuées par les recruteurs.

Une notification par e-mail est envoyée au candidat auquel une tâche est affectée. L'e-mail contient les détails de la tâche ainsi qu'un lien **Afficher la tâche** qui est redirigé vers le centre des candidats.

La tâche est disponible dans l'onglet **Mes tâches** de la page d'enregistrement d'application.

Recevez un e-mail de rappel ou si la date d'échéance approche pour une tâche incomplète. La `Notify Applicants when Due Date is tomorrow` tâche planifiée est active par défaut.

Référence du centre des candidats

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les formulaires, les propriétés et les composants dans Centre des candidats.

Traduction automatique

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

États de l'application pour le demandeur

Un aperçu de l'application indique la façon dont les candidats la voient.

États de l'application pour les candidats

État	Description
Application soumise	Le demandeur a soumis la demande.
En cours de révision	La demande est à l'étape de l'examen.
Entretien	Le candidat est en cours d'entretien.
Offre reçue	Le candidat a reçu une offre.
Offre signée	Le demandeur a accepté l'offre et a signé la lettre d'offre.
Embauché	Le candidat est embauché.
Non sélectionné	Le candidat n'est pas sélectionné pour la demande d'emploi.
Retiré	Le demandeur a retiré une demande.

Composants installés avec Centre des candidats

Voici les composants installés lors de l'activation du module d'extension Centre des candidats .

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Notifier les candidats quand la date d'échéance est demain	Notifie les candidats lorsqu'ils ont des tâches affectées inachevées qui approchent de la date d'échéance.

Propriétés installées avec Centre des candidats

Les propriétés système installées avec le module d'extension sont requises pour configurer différentes fonctionnalités dans le Centre des candidats Centre des candidats.

Ces propriétés sont disponibles pour le Centre des candidats.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Centre des candidats

Propriété	Description
glide.service_portal.resize_text.ac.enable_rem_conversion	Option permettant de définir la configuration du portail. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Autres valeurs possibles : Ignorer le cache : sélectionné

Traduction automatique

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

Propriétés pour le Centre des candidats (suite)

Propriété	Description
sn_ta_applicant.company_career_link	Aide l'organisation à configurer les liens de la page Carrière pour accéder Centre des candidats au . • Type : chaîne • Autres valeurs possibles : ◦ Ignorer le cache : sélectionné ◦ Rôles de lecture : sn_ta_hiring_core.recruiter ◦ Rôles d'écriture : admin, sn_ta_hiring_core.admin
sn_ta_applicant.nom_de_l'entreprise_pour_le_demandeur	Permet de le personnaliser en fonction du nom de l'organisation. • Type : chaîne • Valeur par défaut : [nom de la société] • Autres valeurs possibles : Ignorer le cache : sélectionné
sn_ta_applicant.privacy_link	Option permettant d'ajouter un lien de confidentialité. • Type : chaîne • Autres valeurs possibles : ◦ Ignorer le cache : sélectionné ◦ Rôles de lecture : sn_ta_hiring_core.admin, sn_ta_hiring_core.applicant ◦ Rôles d'écriture : admin, sn_ta_hiring_core.admin
sn_ta_applicant.sn_ta_applicant_onboarding_state	La propriété indique l'état lorsque le parcours d'intégration commence. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 50,60 • Autres valeurs possibles : Ignorer le cache : sélectionné

Traduction automatique

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

Formulaire de demande de report

Le formulaire de demande de report fournit les descriptions de champ requises pour un candidat ou un intervieweur lorsqu'il demande à un recruteur de reporter un entretien.

Replanifier l'entretien

Champ	Description
Sélectionner un motif de report	Raison pour laquelle vous demandez à reporter l'entretien.
Partager manuellement les créneaux	Option permettant d'ajouter manuellement des emplacements et de les partager avec le recruteur.
Utiliser mon calendrier	Option permettant aux recruteurs de planifier des entretiens en fonction de la disponibilité de votre calendrier. **Remarque :** Cette option n'est disponible que pour les intervieweurs.
Sélectionner le fuseau horaire	Fuseau horaire pour lequel vous suggérez des créneaux horaires.
Date/heure de début	Date et heure au plus tôt auxquelles vous êtes disponible pour des entretiens. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée.
Date et heure de fin	Date et heure de fin de la période jusqu'à laquelle vous êtes disponible. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée.
Toute la journée	Option permettant de partager vos disponibilités pour une journée entière. La date de fin est automatiquement définie sur la date de début que vous sélectionnez. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée.
Récurrent	Option permettant de partager votre disponibilité pour une période récurrente. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée.
Répétition	Fréquence de disponibilité récurrente que vous partagez. Les options disponibles sont **Quotidien**, **Hebdomadaire** et **Mensuel**. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée.
Jours	Jours de la semaine pendant lesquels vous êtes disponible. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Partager manuellement**

Traduction automatique

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

Replanifier l'entretien (suite)

Champ	Description
	les emplacements est sélectionnée, puis **Hebdomadaire** dans **l'option Répéter**
Derniers	Sélectionnez **pour** ou **jusqu'à** pour spécifier la durée de votre disponibilité partagée. Ce champ apparaît uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée
Nombre de jours/semaines/mois	Nombre de jours/semaines/mois pendant lesquels vous partagez la disponibilité. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée, puis **pour** est sélectionnée dans **Derniers**.
Se termine à cette date	Date de fin de la disponibilité récurrente que vous partagez. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée, puis **jusqu'à est** sélectionnée dans **Derniers**.
Ajouter un créneau horaire	Ajoutez les créneaux horaires sélectionnés. Ce champ apparaît uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée
Créneaux horaires disponibles	Créneaux horaires suggérés que le recruteur peut choisir lors de la replanification de l'entretien. Vous pouvez modifier ou supprimer ces créneaux horaires. Ce champ apparaît uniquement lorsque **l'option Partager manuellement les emplacements** est sélectionnée

Marché des opportunités

Marché des opportunités améliore la mobilité professionnelle. Elle offre aux employés une expérience intuitive pour explorer les opportunités de carrière. Les préférences de correspondance personnalisables sont intégrées de manière transparente à votre système de suivi des candidats (ATS) pour améliorer l'engagement des employés grâce à un développement de carrière transparent et efficace.

Marché des opportunités permet de créer, de publier et de suivre plusieurs types d'opportunités. Les opportunités du système de base sont les suivantes :

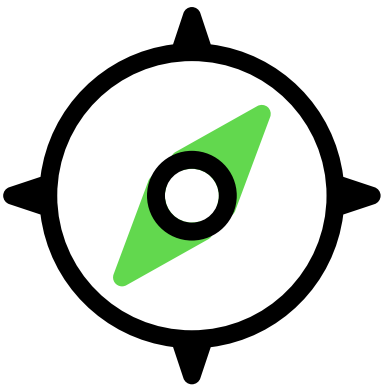
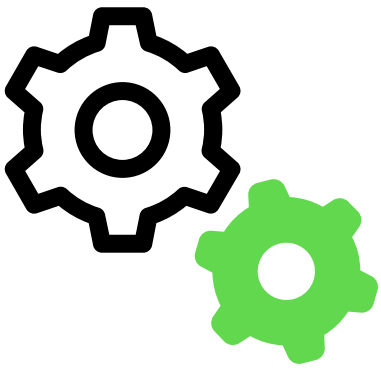
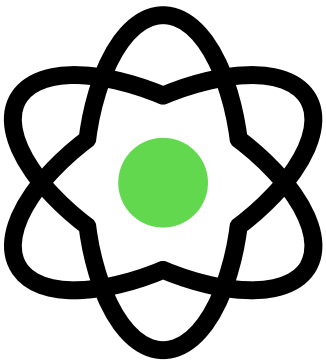
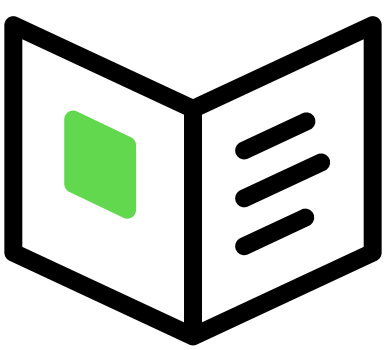
- **Tâches internes**
- **Projets**
- **Concerts**
- **Bénévole**

Vous pouvez également créer des opportunités personnalisées. Pour en savoir plus sur les opportunités personnalisées, reportez-vous à la section Créer des types d'opportunités personnalisées dans Marché des opportunités.

Traduction automatique

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

Traduction automatique

Explorer	Installer et configurer	Utilisant
		
En savoir plus Marché des opportunités	Installez l'application Marché des opportunités (OPM) à partir du ServiceNow Store. En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer OPM les fonctionnalités.	Expériences pour l'évolution professionnelle Accès des utilisateurs OPM à partir de Centre des employés Portail permettant d'afficher, de gérer et de suivre les offres d'emploi.
	Référence  Affichez les détails techniques des tables installées, les rôles et d'autres informations techniques connexes Marché des opportunités .	

Explorer Marché des opportunités (OPM)

Gérez les opportunités de projets à long ou à court terme disponibles dans votre entreprise. Les employés peuvent trouver et suivre les opportunités tandis que les

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

managers peuvent publier des opportunités de projets, de concerts, d'opportunités de bénévolat et d'emplois internes.

Les critères d'utilisateur ajoutés aux opportunités par les propriétaires contrôlent la visibilité de l'opportunité pour les candidats potentiels.

Tâches internes

Marché des opportunités vous permettre de créer, publier et gérer des offres d'emploi internes. Vous pouvez explorer les rôles (postes) ouverts au sein de votre entreprise.

Les recommandations sont basées sur votre rôle actuel (poste), vos aspirations et vos compétences.

Les tâches internes sont suivies dans la table Offres d'emploi [sn_ta_hiring_core_job_posting]. Vous pouvez afficher la meilleure analyse de correspondance en fonction de votre rôle, de vos aspirations ou de vos compétences actuels.

L'intelligence artificielle (IA) est utilisée dans la recherche pour s'assurer que les opportunités les plus pertinentes sont renvoyées.

Marché des opportunités Recommandations les mieux adaptées

En fonction de vos fonctions, aspirations et compétences Marché des opportunités actuelles, (OPM) vous recommande des opportunités.

En fonction de votre rôle actuel

OPM examine votre rôle et vos compétences actuels, puis les compare aux opportunités publiées disponibles.

Au sein d'une opportunité, vous pouvez afficher plus d'informations relatives à votre rôle et à l'utilisation utilisée pour faire la recommandation. Sélectionnez **Analyse de correspondance** pour afficher les détails de votre mise en correspondance avec l'opportunité. Sélectionnez **Afficher les détails** pour afficher des informations sur l'opportunité.

Selon vos aspirations

OPM Passe en Expériences pour l'évolution professionnelle revue toutes les aspirations que vous avez créées et identifie les opportunités potentielles qui correspondent à vos aspirations.

En fonction de vos compétences

Le OPM recommandateur examine les compétences qui se trouvent dans votre profil pour comparer les compétences nécessaires pour les opportunités.

Vous pouvez en savoir plus sur les recommandations les mieux adaptées et l'analyse des correspondances dans ces rubriques :

- Afficher une analyse de correspondance d'opportunité

  Marché des opportunités (OPM) génère des analyses de correspondance en fonction de votre rôle, de vos aspirations et de vos compétences actuels. L'analyse des correspondances est basée sur vos compétences et vos préférences.

- Définir les préférences d'opportunités

Traduction automatique

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

Les préférences d'opportunité sont utilisées pour évaluer les opportunités qui vous conviennent le mieux.

- Onglet Carrière dans Centre des employés

  Affichez, mettez à jour et gérez tous les aspects de votre carrière à l'aide de l'onglet Carrière du profil de l'employé. Marché des opportunités Examine les compétences afin d'identifier les opportunités pour vous.

Opportunités d'emplois

Les emplois ont un seul rôle avec un ou plusieurs postes vacants. Les emplois et autres types d'opportunités sont configurés par les administrateurs à ServiceNow partir du formulaire Configuration du type d'opportunité.

Les petits boulots font référence à des emplois temporaires qui impliquent des tâches ou des projets bien définis. Les petits boulots sont des opportunités flexibles qui peuvent être des contrats de travail à court ou à long terme. Les petits boulots permettent aux entreprises de trouver des compétences spécialisées ou d'adapter leur main-d'œuvre en fonction des demandes des projets sans s'engager dans des engagements de ressources à long terme. Pour en savoir plus sur les types d'opportunités, reportez-vous à la section Gérer et créer des types d'opportunité dans Marché des opportunités.

Opportunité de projet

Les projets facilitent la création d'une équipe composée de plusieurs rôles occupés par plusieurs personnes. Les projets peuvent avoir une vaste portée et être à long ou à court terme. Les projets et autres types d'opportunités sont configurés par ServiceNow les administrateurs à partir du formulaire Configuration du type d'opportunité.

Les projets sont des opportunités temporaires, mais ils peuvent être de longue ou de courte durée. Les projets permettent des domaines de croissance et de développement de carrière qui peuvent aider les employés à gagner en visibilité et en expérience. Les projets peuvent être personnalisés pour répondre à vos besoins.

- Démontrer les compétences
- Innover dans les processus et les livrables
- Résoudre des problèmes complexes
- Démontrer la capacité à assumer des responsabilités
- Diriger les équipes

Les projets permettent aux managers de puiser rapidement dans un vivier de ressources et de compétences disponibles. Pour en savoir plus sur les types d'opportunités, reportez-vous à la section Gérer et créer des types d'opportunité dans Marché des opportunités.

Possibilités de bénévolat

Les opportunités de bénévolat peuvent inclure plusieurs rôles et compétences pour plusieurs personnes qui se portent volontaires pour des activités liées à l'opportunité. La portée et la durée peuvent être à long terme ou à court terme. Les opportunités de bénévolat et autres types d'opportunités sont configurés par les administrateurs à ServiceNow partir du formulaire Configuration du type d'opportunité.

Les opportunités de bénévolat sont des postes ou des rôles auxquels les individus offrent leur temps et leurs compétences sans attendre de rémunération. Les possibilités de bénévolat présentent de nombreux avantages.

Traduction automatique

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

- Contribuez à une communauté (redonnez !)
- Acquérir de l'expérience
- Développer des compétences personnelles et professionnelles

Les possibilités de bénévolat se trouvent souvent dans des organisations à but non lucratif, des groupes communautaires et d'autres entités axées sur le service. Il peut également s'agir d'opportunités de travail qui sortent du cadre normal des activités d'une personne.

Le bénévolat permet aux individus de contribuer à leur communauté, d'acquérir de l'expérience et de développer des compétences personnelles et professionnelles. Les opportunités de bénévolat peuvent varier considérablement, des événements à court terme aux engagements à long terme, et elles fournissent souvent une plate-forme pour le réseautage, l'apprentissage et la croissance personnelle. Pour en savoir plus sur les types d'opportunités, reportez-vous à la section Gérer et créer des types d'opportunité dans Marché des opportunités.

Opportunités que vous détenez dans Marché des opportunités

À partir de la page Opportunités que Marché des opportunités vous détenez, vous pouvez créer, gérer et surveiller les opportunités. Les critères d'utilisateur permettent d'accéder à la création et à la mise à jour des opportunités.

Sélectionnez une catégorie pour afficher une liste d'opportunités et de candidats. Affinez davantage la liste des opportunités en filtrant le **type d'opportunité**, **l'état** ou le **tri par** filtres et prend en charge la recherche de texte.

Toutes les opportunités

Sélectionnez **Toutes les opportunités** pour afficher une liste de toutes les opportunités que vous possédez. Le **titre de l'opportunité** renvoie à la page des détails de l'opportunité.

Nouveaux candidats

Sélectionnez **Nouveaux candidats** pour afficher les opportunités dont les nouvelles candidatures n'ont pas été évaluées.

Acceptation de candidats

Sélectionnez **Acceptation de candidatures** pour afficher une liste d'opportunités actives auxquelles les employés peuvent postuler.

Approbation de publication d'opportunité

Le cadre d'approbation de publication d'Opportunité Marketplace rationalise le processus d'approbation, permettant aux propriétaires d'opportunités de soumettre des brouillons pour approbation et de recevoir des notifications lors de l'approbation ou du rejet.

Dans les versions 2.3 et ultérieures, Opportunité Marketplace inclut un cadre de travail prêt à l'emploi pour automatiser le workflow d'approbation de publication pour les types d'opportunités d'emploi, de bénévolat et de projet.

- Le propriétaire de l'opportunité peut soumettre une ébauche d'opportunité pour approbation à l'aide du formulaire Créer une opportunité et surveiller l'état de la demande d'approbation. Il reçoit une notification par e-mail lorsque l'approbateur d'opportunité approuve ou rejette le brouillon.

Traduction automatique

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

- L'approbateur de l'opportunité est notifié de la demande d'approbation par e-mail et une tâche d'approbation lui est affectée. Ils peuvent examiner le brouillon d'opportunité et l'approuver ou le rejeter avec des commentaires à partir de l'interface de notification.
- Les administrateurs peuvent configurer des utilisateurs approbateurs et des règles d'approbation supplémentaires.

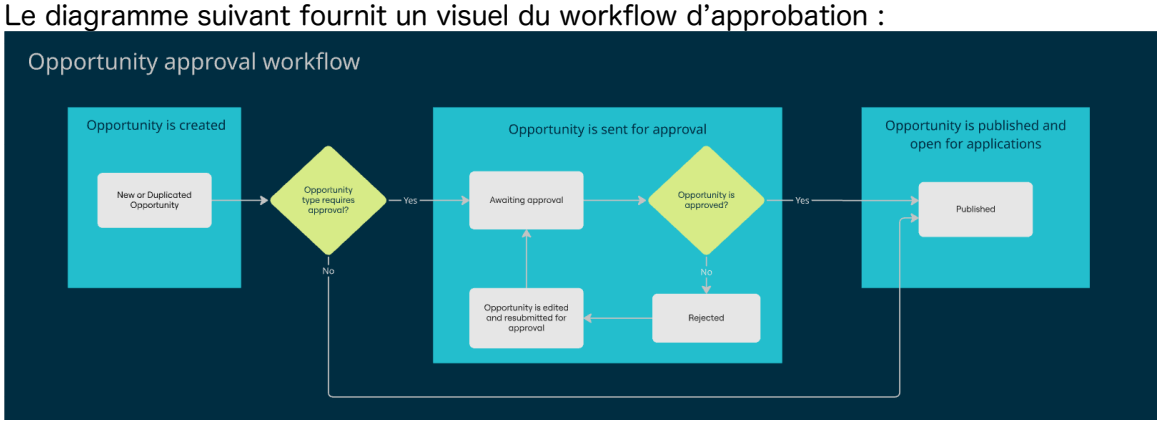
Workflow d'approbation

Chaque type d'opportunité prêt à l'emploi (concert, bénévole et projet) dispose d'un flux secondaire propre pour faciliter le workflow d'approbation. Chaque flux secondaire a des configurations par défaut, qui déterminent les conditions dans lesquelles l'opportunité est envoyée pour approbation.

1. Si les conditions sont remplies, le flux secondaire demande l'approbation des utilisateurs répertoriés dans la table Auxiliaires de type d'opportunité [sn_opp_market_opportunity_type_aux] pour ce type d'opportunité respectif.
2. Si un approbateur approuve l'opportunité, le système en informe le propriétaire de l'opportunité et publie l'opportunité.
3. Si l'approbateur rejette l'opportunité, le système repasse l'opportunité à l'état Brouillon et notifie le propriétaire de l'opportunité des commentaires de l'approbateur, qu'il peut implémenter et soumettre à nouveau pour approbation.

Remarque :
Par défaut, une seule approbation est nécessaire pour que le système publie une opportunité, et un seul rejet est nécessaire pour empêcher la publication d'une opportunité. Cependant, l'administrateur peut configurer d'autres scénarios d'approbation, par exemple exiger un plus grand nombre d'approbations requises ou au moins deux rejets. Pour plus d'informations, consultez la section **Approbateurs** ci-dessous.

Le diagramme suivant fournit un visuel du workflow d'approbation :



La section suivante décrit les configurations par défaut des flux secondaires, qui peuvent être modifiées dans le studio de workflow.

Paramètres par défaut pour les flux secondaires prêts à l'emploi

Flux secondaire	Description des paramètres
Approbation de la publication et de la modification d'offres d'emploi	Ce flux secondaire envoie l'opportunité pour approbation s'il nécessite un engagement de temps de 20 heures ou plus par semaine (ligne 2). Contrairement aux deux autres flux secondaires, celui-ci affecte le gestionnaire du propriétaire de

Traduction automatique

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

Paramètres par défaut pour les flux secondaires prêts à l'emploi (suite)

Flux secondaire	Description des paramètres
	l'opportunité en tant qu'approbateur (lignes 7 à 10) en plus des approbateurs répertoriés.
Approbation de publication et de modification d'opportunité de bénévole	Ce flux secondaire exige une approbation pour l'opportunité si le nombre total de participants est supérieur ou égal à vingt (ligne 1).
Approbation de publication et de modification d'opportunité de projet	Ce flux secondaire exige une approbation pour l'opportunité si le nombre total de participants est supérieur ou égal à cinq (ligne 1).

Remarque :
Seul le flux d'approbation de publication et de modification d'opportunité de projet est affecté au type d'opportunité de projet prêt à l'emploi. Pour les types d'opportunités de bénévolat et d'emploi, l'administrateur doit affecter manuellement le flux. Pour connaître les étapes d'affectation des flux d'approbation, reportez-vous à la section Gérer et créer des types d'opportunité dans Marché des opportunités.

Pour les types d'opportunités personnalisés, l'administrateur peut réutiliser les flux d'approbation de publication et de modification d'opportunité de projet ou d'approbation de modification et de publication d'opportunité de bénévole , car ils prennent en charge les opportunités avec plusieurs rôles.

Approbateurs

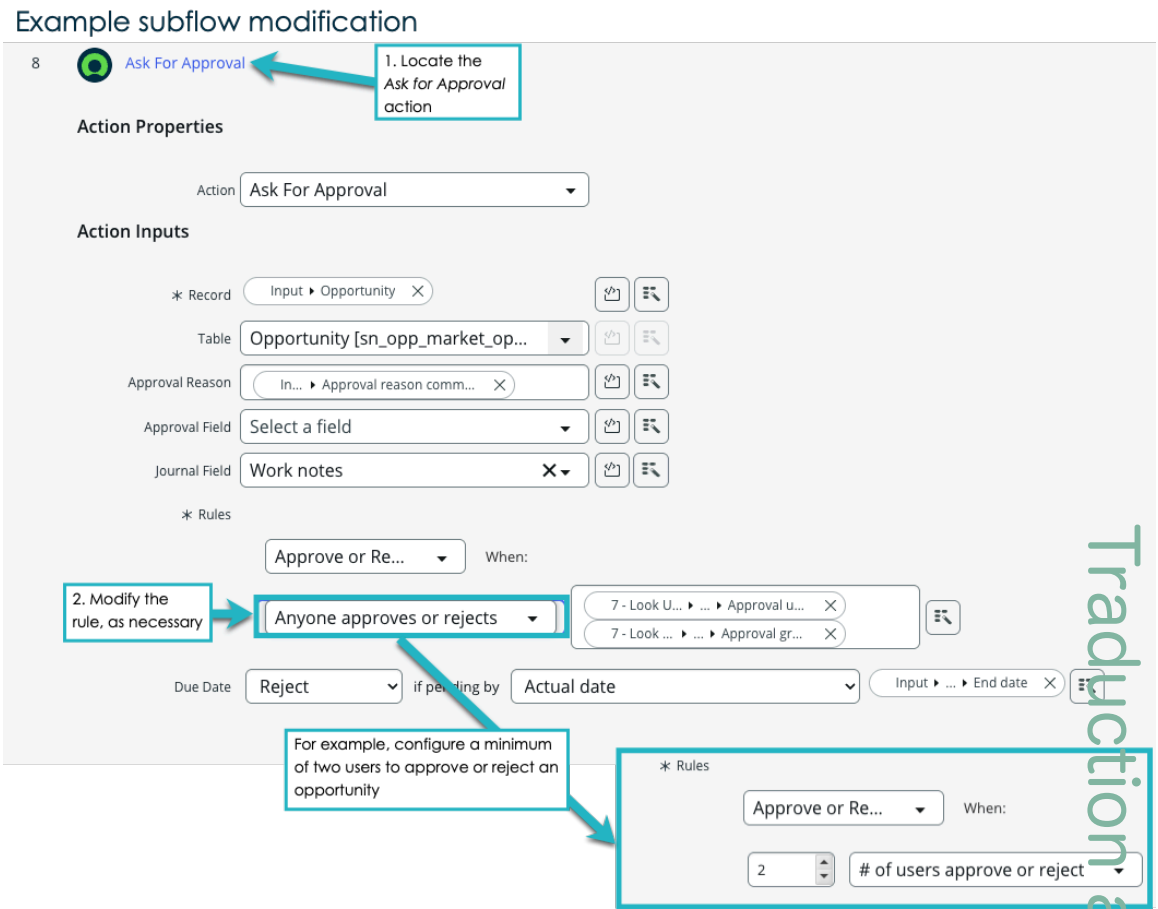
Si des données de démonstration sont chargées sur votre instance, le groupe Approbateurs d'opportunité OPM est affecté aux types d'opportunité d'emploi, de bénévole et de projet. Un administrateur peut ajouter des utilisateurs au groupe d'approbateurs d'opportunités OPM pour examiner tous les brouillons d'opportunités. L'administrateur peut également définir des approbateurs pour un type d'opportunité spécifique. Pour connaître les étapes d'affectation des approbateurs à un type d'opportunité, reportez-vous à l'étape 4 de Gérer et créer des types d'opportunité dans Marché des opportunités.

Bien que le flux secondaire par défaut ne requiert qu'une seule approbation ou un seul rejet, l'administrateur peut configurer d'autres scénarios d'approbation, par exemple exiger un plus grand nombre d'approbations requises pour publier

Traduction automatique

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

une opportunité ou au moins deux rejets pour empêcher la publication de



l'opportunité.

Installer et configurer Marché des opportunités

Les administrateurs installent et configurent l'application (OPM), ainsi que les Marché des opportunités fonctionnalités.

Un administrateur doit installer l'application Marché des opportunités à partir de la ServiceNow boutique. Si vous disposez du rôle [sn_opp_market.admin], vous pouvez configurer et gérer les OPM fonctionnalités.

Accédez à ces rubriques pour les tâches et les informations d'installation et de configuration.

Installer Marché des opportunités

Marché des opportunités(OPM) est une application clé qui fonctionne dans le cadre de la suite d'applications. OPM Améliore l'engagement et la rétention des employés grâce à la Expériences pour l'évolution professionnelle mobilité interne.

Avant de commencer

Marché des opportunités a les dépendances suivantes. Lorsque vous l'installez OPM , il active ou installe les éléments suivants :

Remarque :
Marché des opportunités Installe les dernières versions requises des applications et modules d'extension dépendants.

Traduction automatique

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

- Base de Développement des talents
- Centre du responsable
- Base des compétences
- Finance Common Architecture
- Base d’embauche
- Invites proactives
- Bibliothèque partagée de développement des talents [app-egd-shared-library]

Remarque :
La bibliothèque partagée n’est pas visible dans le ServiceNow Store, mais la dernière version requise est installée avec OPM.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à l’application ServiceNow Store [sn_opp_market] et recherchez-la Marché des opportunités à l’aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.
2. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d’installation qui s’affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les inclure, cochez la case **Charger les données de démonstration** .

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

Gérer et créer des types d’opportunité dans Marché des opportunités

En tant qu’administrateur Marché des opportunités [sn_opp_market.admin], vous pouvez gérer les types d’opportunité fournis avec le système de base ou créer des types d’opportunités personnalisés.

Avant de commencer

Rôle requis : Marché des opportunités admin [sn_opp_market.admin]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les types d’opportunités fournis par le système de base couvrent les opportunités d’emploi, les opportunités de projet et les opportunités de bénévolat. Si vous avez des besoins particuliers pour une opportunité, vous pouvez ajouter des types d’opportunité personnalisés pour votre entreprise.

Traduction automatique

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

Remarque :
Si un Marché des opportunités administrateur a modifié ou supprimé l'un de ces champs dans le formulaire **Créateur d'enregistrement** pour une opportunité, il peut y avoir un impact inattendu sur le score de correspondance d'une opportunité.

- **Titre de l'opportunité**
- **Propriété de l'opportunité**
- **Date de début ou de fin**

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opportunité Marketplace** > **Configuration du type d'opportunité**.
2. Pour créer un type d'opportunité personnalisé, sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire **Nouvel enregistrement de type d'opportunité** .

Champs et descriptions des types d'opportunités personnalisées

Champ	Description
Titre	Ce champ est visible par les utilisateurs. Le titre d'un type d'opportunité doit être descriptif pour aider les propriétaires de l'opportunité et les candidats à comprendre l'objectif du type d'opportunité.
Affichage du rôle	○ **Intégré dans l'opportunité (1 rôle seulement)** Sélectionnez cette option pour une opportunité qui n'a besoin que d'un seul rôle. ○ **Intégré dans l'opportunité (1 ou plusieurs rôles)** Sélectionnez cette option afin de pouvoir intégrer plusieurs rôles dans une opportunité.
Critères d'utilisateur	Sélectionnez dans la liste des critères d'utilisateur disponibles. **Les enregistrements de critères d'utilisateur** sont créés et maintenus à partir de **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Critères d'utilisateur**, voir Create a user criteria record for Change Management .
Détails de l'opportunité	Les détails de l'opportunité sont créés et gérés par l'administrateur OPM . Les détails de l'opportunité sont stockés dans le en tant qu'élément de créateur d'enregistrement Catalogue de services sous **Tous** > **Catalogue de services** > **Créateurs d'enregistrements** avec le périmètre de l'application défini sur Marché des opportunités.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Rôles et besoins	Une liste des types d'opportunité existants que vous pouvez sélectionner pour définir les rôles et les exigences d'un type d'opportunité.
Description	Les informations contenues dans ce champ sont visibles par les candidats et les titulaires d'opportunités. La description aide les titulaires d'opportunités et les candidats dans l'intention du type d'opportunité et de sa portée.
Actifs	Sélectionnez **Actif** pour permettre à d'autres d'utiliser le type d'opportunité.
Icône	Ajoutez une icône qui représente le type d'opportunité.
Étiquette du lien d'aide	Le texte affiché aux propriétaires de l'opportunité pour obtenir un lien d'aide pour ce formulaire.
URL du lien d'aide	URL contenant un lien vers l'aide de ce formulaire.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Afficher et gérer les opportunités créées dans Marché des opportunités

Des opportunités sont créées pour solliciter des personnes afin qu'elles postulent à des postes dans le cadre de l'opportunité. En tant qu'administrateur Marché des opportunités [sn_opp_market.admin], vous pouvez afficher et gérer les enregistrements d'opportunités à partir de la ServiceNow plateforme.

Avant de commencer

Rôle requis : Marché des opportunités admin [sn_opp_market.admin]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Parfois, les opportunités doivent être mises à jour par une personne autre que le propriétaire de l'opportunité. Le rôle d'administrateur [sn_opp_market.admin] vous permet de Marché des opportunités mettre à jour des opportunités sans en être le propriétaire.

Conseil :
Bien que les administrateurs puissent afficher et mettre à jour les opportunités, il est recommandé aux créateurs et aux propriétaires d'opportunités d'afficher et de mettre à jour les opportunités à partir de Marché des opportunités .Centre des employés

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opportunité Marketplace** > **Opportunités**.
   Les enregistrements d'opportunités contiennent plusieurs champs. Voici quelques-uns des champs qui vous aident à identifier les opportunités. Certains des champs énumérés sont liés à leurs dossiers respectifs pour le demandeur.

Champs et descriptions des candidats à un rôle important

Champ	Description
Titre	Le titre de l'opportunité que les candidats et leurs propriétaires d'opportunité voient lorsqu'ils examinent les opportunités.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Type d'opportunité	Il existe 3 types d'opportunités fournis avec le système de base. ○ **Emploi** ○ **Projet** ○ **Bénévole** En tant qu'administrateur, vous pouvez ajouter des types d'opportunités personnalisées, reportez-vous à la section Gérer et créer des types d'opportunité dans Marché des opportunités.
État	**L'état** d'une opportunité indique où elle se trouve dans le processus d'approbation. ○ **Annulé** ○ **Fermé** ○ **Terminé** ○ **Brouillon** ○ **Modifié** ○ **Publié**
Date de publication	Date à laquelle l'opportunité est disponible pour les candidats.

2. Sélectionnez une opportunité.
3. Mettez à jour tous les champs qui doivent être modifiés.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Afficher et gérer les candidats au rôle à partir de Marché des opportunités

Les candidats à un poste sont des employés qui ont postulé à un poste qui fait partie d'une opportunité. En tant que Marché des opportunités [sn_opp_market.admin], vous pouvez afficher et gérer les enregistrements de candidats au rôle.

Avant de commencer

Rôle requis : créateur ou propriétaire de l'opportunité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opportunité Marketplace** > **Candidats au rôle**.
   Les enregistrements du candidat au rôle contiennent plusieurs champs. Voici quelques-uns des champs qui vous aident à identifier un candidat à un rôle. Les champs énumérés sont liés à leurs dossiers respectifs pour le demandeur.

Champs et descriptions des candidats à un rôle important

Champ	Description
Employé	Les noms des candidats sont liés à leur **profil d'employé**, voir Table Employee Profile.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Rôle	Une fonction répertoriée dans une opportunité. Les opportunités peuvent 1 ou plusieurs rôles selon le type d'opportunité.
État	**L'état** d'un candidat à un rôle indique la progression du candidat dans le processus. ○ **Nouveau candidat** : nouveau candidat qui n'a pas été examiné par le titulaire de l'opportunité. ○ **Révision en attente** Le titulaire de l'opportunité n'a pas encore consulté les informations du demandeur. ○ **Accepté** Un candidat qui a été accepté pour le rôle dans une opportunité. ○ **Décliné** Un candidat dont la candidature a été refusée pour un rôle. ○ **Annulé** Un candidat qui ne fait plus partie du processus d'examen des opportunités de rôles.

2. Sélectionnez le champ que vous souhaitez mettre à jour.
3. Sélectionnez la coche verte pour appliquer et enregistrer vos modifications.

Ajouter un candidat à un rôle à un rôle d'opportunité

Les candidats à un poste sont des employés qui ont postulé à un poste qui fait partie d'une opportunité. En tant qu'administrateur Marché des opportunités [sn_opp_market.admin], vous pouvez ajouter des candidats à un rôle d'opportunité.

Avant de commencer

Rôle requis : Marché des opportunités [sn_opp_market.admin]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opportunité Marketplace** > **Candidats au rôle**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   - **Employé**
   - **Rôle**
   - **État**
   - **Message de soumission**
   - **Notes de travail**
3. Sélectionnez **l'employé** dans une liste d'employés avec des profils actifs.
4. Sélectionnez le **rôle** dans une liste de rôles disponibles pour les candidats.
5. Sélectionnez **l'État** approprié pour le demandeur.
6. Saisissez un **message de soumission** au nom du demandeur.

Traduction automatique

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

7. Ajoutez **des notes de travail** si vous souhaitez que les propriétaires de l'opportunité disposent d'informations supplémentaires sur le candidat.
8. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer des types d'opportunités personnalisées dans Marché des opportunités

Marché des opportunités est fourni avec 3 **types d'opportunité** du système de base. Si vous avez besoin d'un type d'opportunité différent, vous pouvez créer des types d'opportunité personnalisés pour répondre aux besoins de votre organisation. Vous pouvez également créer des critères d'utilisateur, des détails sur les opportunités, ainsi que des rôles et des exigences personnalisés.

Il existe plusieurs champs qui composent un enregistrement de **type d'opportunité** . Pour en savoir plus sur les champs **du type d'opportunité** , reportez-vous à la section Configuration du type d'opportunité pour Marché des opportunités.

Il existe 2 des champs inclus dans la table **Créateurs d'enregistrements** de définitions de **cataloguede Catalogue de services**.

- **Rôles et besoins**
- **Détails de l'opportunité**

Le moyen le plus rapide de créer des versions personnalisées de ces tables consiste à copier un enregistrement existant et à effectuer des mises à jour pour le personnaliser en fonction de vos besoins.

Créer un type d'opportunité personnalisé

Marché des opportunités est fourni avec quelques types d'opportunités du système de base. Vous pouvez créer un type d'opportunité personnalisé pour répondre aux besoins de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez personnaliser plusieurs zones pour un type d'opportunité ou utiliser des enregistrements existants. Si vous prévoyez de créer des **critères d'utilisateur**, **des détails d'opportunité** ou des **rôles et besoins** personnalisés, vous devez les créer avant de créer votre **type d'opportunité** personnalisé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opportunité Marketplace** > **Configuration du type d'opportunité**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Titre** , saisissez un nom pour votre **type d'opportunité**.
4. Dans la liste **d'affichage des rôles** , sélectionnez la façon dont vous souhaitez intégrer les rôles dans le type d'opportunité.
   - **Intégré dans l'opportunité (1 poste seulement)**
   - **Distinct de l'opportunité (1 ou plusieurs postes)**
5. Sélectionnez un enregistrement de **critères d'utilisateur** pour restreindre l'accès à un groupe de personnes correspondant à ce critère d'utilisateur.

Traduction automatique

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

Laissez le champ vide si vous souhaitez activer l'accès à tous les utilisateurs sous licence Marché des opportunités . Pour créer des critères d'utilisateur personnalisés, consultez Créer un enregistrement de critères d'utilisateur dans Catalogue de services .

6. Sélectionner un enregistrement de **détails de l'opportunité** existant.
   Si vous souhaitez un enregistrement personnalisé des **détails de l'opportunité** , reportez-vous à la section Créer des enregistrements personnalisés des détails de l'opportunité dans Marché des opportunités.
7. Sélectionnez un **rôle et des besoins** existants.
   Si vous souhaitez un enregistrement personnalisé **des rôles et des besoins** , reportez-vous à la section Créer des rôles et besoins personnalisés dans Marché des opportunités.
8. Ajoutez une description pour votre **type d'opportunité**.
9. Si vous souhaitez qu'une icône s'affiche pour votre **type d'opportunité**, sélectionnez **Cliquer pour ajouter**.
   Vous pouvez également ajouter des liens vers des rubriques d'aide. L'aide apparaît au bas de la page **Créer une opportunité** , sous Centre des employés**Opportunités que vous détenez**.
10. Sélectionnez **Soumettre**.

Sélectionner ou créer des critères d'utilisateur

Marché des opportunités les critères d'utilisateur sont conservés dans Catalogue de services sous Définitions de catalogue. Vous pouvez sélectionner plusieurs enregistrements de critères d'utilisateur, ou vous pouvez créer vos propres critères d'utilisateur.

Les enregistrements des critères d'utilisateur sont contenus dans la table **Opportunité** [sn_opp_market_opportunity]. Pour créer des critères d'utilisateur personnalisés, consultez Créer un enregistrement de critères d'utilisateur dans Catalogue de services .

Remarque :
Lorsque vous créez des enregistrements de critères d'utilisateur à partir d'une application, le champ **Application** affiche l'application associée.

Créer des enregistrements personnalisés des détails de l'opportunité dans Marché des opportunités

Vous pouvez personnaliser les détails d'un type d'opportunité dans Marché des opportunités.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opportunité Marketplace** > **Configuration du type d'opportunité**.
2. Sélectionnez un **type d'opportunité** existant.
3. Ouvrez un enregistrement des **détails de l'opportunité** existant.
   a. Sélectionnez l'icône d'informations en regard du champ **Détails de l'opportunité** pour prévisualiser l'enregistrement.
   b. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
   Vous êtes redirigé vers l'enregistrement **Créateur d'enregistrement** pour connaître les rôles et besoins liés aux opportunités.
4. Sélectionnez **Copier**.
   Une copie de l'enregistrement est créée. La copie de cet enregistrement peut prendre un certain temps.
5. Lorsqu'une copie de l'enregistrement est disponible, mettez à jour les champs suivants.

Traduction automatique

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

- **Nom**
- **Brève description**

6. Examinez et mettez à jour tous les autres champs que vous souhaitez modifier.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

L'enregistrement des détails de l'opportunité copié (cloné) peut être sélectionné par les propriétaires de l'opportunité.

Créer des rôles et besoins personnalisés dans Marché des opportunités

Créez des rôles et des exigences personnalisés pour répondre aux besoins de votre organisation. Les rôles et les besoins sont conservés en tant qu'enregistrements dans la table **Opportunité de rôle** [sn_opp_market_opportunity_position].

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opportunité Marketplace** > **Configuration du type d'opportunité**.
2. Sélectionnez un **type d'opportunité** existant.
3. Ouvrez un enregistrement existant des opportunités de rôles et des besoins.
   a. Sélectionnez l'icône d'informations en regard du champ **Rôles et besoins** pour prévisualiser l'enregistrement.
   b. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
   Vous êtes redirigé vers l'enregistrement **Créateur d'enregistrement** pour connaître les rôles et besoins liés aux opportunités.
4. Sélectionnez **Copier**.
   Une copie de l'enregistrement est créée. La copie de cet enregistrement peut prendre un certain temps.
5. Lorsqu'une copie de l'enregistrement est disponible, mettez à jour les champs suivants.
   - **Nom**
   - **Brève description**
6. Examinez et mettez à jour tous les autres champs que vous souhaitez modifier.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Utiliser Marché des opportunités

Les employés de votre entreprise l'utilisent Marché des opportunités pour trouver des opportunités, postuler à des postes dans le cadre de l'opportunité et suivre le processus de candidature. Certains employés créent et publient des opportunités pour rassembler et évaluer des ressources pour des concerts, des projets et des opportunités de bénévolat.

Pour y accéder et l'utiliser Marché des opportunités , vous devez être un utilisateur avec licence Marché des opportunités .

L'accès aux opportunités est contrôlé par les critères d'utilisateur définis dans l'opportunité. Seules les opportunités pour lesquelles vous correspondez aux critères d'utilisateur sont visibles.

Traduction automatique

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

Partager une opportunité d'emploi interne

Partagez les opportunités d'emploi internes avec vos collègues.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Remarque :
L'accès est basé sur des critères d'utilisateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le partage des tâches internes vous permet de vous connecter avec des collègues au sein de l'organisation.

Procédure

1. À partir de Centre des employés **Marché des opportunités** > **Tâches internes**.
2. Trouvez n'importe quelle offre **d'emploi interne** .

Remarque :
Des offres d'emploi internes sont disponibles à partir de plusieurs endroits.

3. Renseignez une liste de noms en sélectionnant **Rechercher par nom**.
4. Sélectionnez le nom de la personne avec laquelle vous souhaitez partager l'opportunité.
5. **Facultatif :** Ajoutez une note personnelle.
6. Sélectionnez **Partager l'opportunité**.

Résultats
L'opportunité est envoyée au collègue avec qui vous l'avez partagée.

Que faire ensuite
Lorsque vous partagez une opportunité avec un collègue, vous et la personne avec qui vous partagez l'opportunité recevez une notification par e-mail indiquant que la tâche a été partagée.

Mettre à jour les préférences de tâche

Mettez à jour vos préférences d'emploi pour vous aider à postuler à des opportunités. Vos préférences de tâche sont utilisées pour Marché des opportunités effectuer une analyse de correspondance avec les rôles.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Remarque :
L'accès est basé sur des critères d'utilisateur. Vous devez être un OPM utilisateur avec licence.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vos préférences professionnelles sont utilisées pour vous faire des recommandations précises. Marché des opportunités vous permet de mettre à jour vos préférences de poste internes pour différents rôles au sein de l'organisation.

La mise à jour de vos préférences de poste internes vous permet de postuler à des rôles liés à vos préférences.

Traduction automatique

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

Procédure

1. De la Centre des employés visite à **Opportunité Marketplace** > **Tâches internes**.

> **Remarque :**
> **Les tâches internes** sont utilisées comme exemple pour cette tâche. Vous pouvez également mettre à jour les préférences d'opportunités à partir **d'autres opportunités**.

2. Sélectionnez **Modifier les préférences**.

Les préférences d'opportunités sont configurées par l'administrateur de votre organisation. Vous pouvez afficher différentes préférences en fonction de l'opportunité et de la façon dont votre organisation la configure.

Préférences d'opportunités

Champ	Description
Quel style de travail préférez-vous ?	Les styles de travail sont configurés pour le type d'opportunité. Votre organisation peut avoir différents types d'opportunités.
Avec combien de parcours êtes-vous à l'aise ?	Ce champ vous demande de donner un certain temps que vous êtes prêt à voyager pour cette opportunité. Ce champ est configuré dans le **type Opportunité** par un administrateur. Votre organisation peut avoir des préférences différentes.
Quels sont les niveaux de poste qui vous intéressent ?	Les niveaux de poste sont configurés par l'administrateur de votre organisation. Les niveaux de poste peuvent être spécifiques à votre organisation.
Quels lieux de travail préférez-vous ?	Sélectionnez dans la liste des emplacements de tâche disponibles. Les emplacements des tâches sont configurés dans le cadre du **type d'opportunité**. Les emplacements dépendront de la façon dont votre organisation a configuré le type d'opportunité.

3. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Continuez à postuler à des emplois en fonction de vos préférences mises à jour.

Créer des opportunités dans Marché des opportunités

Les propriétaires d'opportunités créent des concerts, des projets et des opportunités de bénévolat. Les détails de l'opportunité pour les opportunités de type Projet peuvent être importés à partir des projets dans le ServiceNow Espace de travail du projet. Ces opportunités sont différentes des emplois internes. OPM vous permet de gérer toutes les opportunités que vous créez et de suivre les candidatures. La capacité à créer des opportunités dépend des critères d'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun rôle requis, mais vous devez être un utilisateur sous licence pour les Expériences pour l'évolution professionnelle fonctionnalités.

Traduction automatique

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

Remarque :
L'accès est basé sur des critères d'utilisateur.

Procédure

1. Dans , Centre des employés accédez à **Opportunité Marketplace** > **Opportunités que vous détenez**.
   Toutes les opportunités existantes que vous possédez sont répertoriées. Pour la première opportunité que vous créez, le message **Aucune opportunité s'affiche**.
2. **Sélectionnez Créer une opportunité**.
   Le widget **Créer une opportunité** est lancé. 3 modèles d'opportunité sont fournis avec le système de base. Si vous avez besoin d'un type d'opportunité différent, vous pouvez créer vos propres types d'opportunité personnalisés.

   Remarque :

   L'accès à la création d'opportunités personnalisées est contrôlé par les critères d'utilisateur conservés dans la table Type d'opportunité [sn_opp_market_opportunity_type].

   La création et la modification d'enregistrements de table d'opportunité, de poste ou d'application à partir de listes et de formulaires peuvent entraîner un comportement indésirable. Les listes et les formulaires doivent être mis à jour à partir du Centre des employés portail.

   - Concert : Pour plus de détails sur les concerts, reportez-vous à la section Opportunités d'emplois.
   - Projet : pour plus de détails sur ce qu'est un projet, voir Opportunité de projet
   - Bénévolat : pour plus de détails sur ce qu'est une opportunité de bénévolat, consultez Possibilités de bénévolat

   Conseil :
   Si vous avez besoin d'un type d'opportunité différent, vous pouvez créer des types d'opportunité personnalisés. Pour plus de détails, lisez Créer des types d'opportunités personnalisées dans Marché des opportunités.

3. Sélectionnez un modèle, puis sélectionnez **Suivant**.
4. Remplissez le formulaire avec les détails de l'opportunité que vous avez sélectionnée.

   a. Dans la liste **des propriétaires de l'opportunité** , sélectionnez les copropriétaires d'une opportunité pour permettre la gestion de l'opportunité.
   L'utilisateur qui crée l'opportunité est par défaut le propriétaire de l'opportunité. Vous pouvez ajouter d'autres propriétaires en sélectionnant des utilisateurs dans la liste.

   b. Dans la liste **Qui peut voir cette opportunité ?** , sélectionnez un ou plusieurs groupes pour permettre aux membres du groupe de voir l'opportunité.

   Les critères d'utilisateur contrôlent qui peut voir les opportunités. Si vous laissez ce champ vide, tous les membres de votre organisation peuvent voir l'opportunité.

Traduction automatique

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

Sélectionnez des groupes d'utilisateurs pour restreindre l'accès aux membres des groupes sélectionnés.

Pour plus d'informations sur la création de groupes d'utilisateurs, reportez-vous à la section Create a user group .

Pour en savoir plus sur les formulaires et les champs d'opportunité, reportez-vous à la section Champs de formulaire pour la création d'opportunités dans Marché des opportunités.

5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Sélectionnez **Ajouter un rôle**.

> **Remarque :**
> Étant donné qu'un emploi ne peut contenir qu'un seul rôle, il n'est pas possible d'ajouter des rôles supplémentaires pour les opportunités d'emploi.

7. Remplissez le formulaire avec les détails du rôle.
   Pour en savoir plus sur le formulaire de rôle et les champs, reportez-vous à la rubrique Champs de formulaire pour la création d'opportunités dans Marché des opportunités.
8. Passez en revue les détails de votre opportunité.
   Sélectionnez l'icône **Modifier** si vous devez modifier l'un des détails.
9. Lorsque vous êtes satisfait de votre opportunité, sélectionnez **Publier**.
   Vous pouvez être invité à **soumettre pour approbation à** la place. Cela se produit lorsque l'opportunité répond à des conditions spécifiques et nécessite une approbation préalable à la publication. Pour plus d'informations, consultez Approbation de publication d'opportunité.

Créer des opportunités en important des projets à Marché des opportunités partir de Espace de travail du projet

Importez les détails d'un Espace de travail du projet fichier de projet pour créer une opportunité connexe dans Marché des opportunités.

Avant de commencer

Rôle requis : doit être un utilisateur titulaire d'une licence OPM et avoir les rôles [sn_ppm_read] et [resource_user].

> **Remarque :**
> L'accès est basé sur des critères d'utilisateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez avoir Espace de travail du projet installé et configuré pour créer des opportunités à partir de fichiers de projet. Voir Project Workspace .

Procédure

1. Dans , Centre des employés accédez à **Opportunité Marketplace** > **Opportunités que vous détenez**.
   Toutes les opportunités existantes que vous possédez sont répertoriées. Pour la première opportunité que vous créez, le message **Aucune opportunité s'affiche**.
2. **Sélectionnez Créer une opportunité**.
   Le widget **Créer une opportunité** est lancé.

Traduction automatique

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

Remarque :

L'accès à la création d'opportunités personnalisées est contrôlé par les critères d'utilisateur conservés dans la table Type d'opportunité [sn_opp_market_opportunity_type].

3. Sélectionnez **Créer à l'aide d'un projet existant**.
4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Sélectionnez un projet dans la liste.
   Commencez à entrer du texte dans le champ **Rechercher un projet...** pour rechercher les projets disponibles.
6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Remplissez le formulaire avec les détails de l'opportunité que vous avez sélectionnée.

Champs de formulaire pour la création d'une opportunité

Champ	Description
Propriétaire de l'opportunité	Vous êtes répertorié en tant que propriétaire des opportunités que vous créez. Vous pouvez ajouter d'autres copropriétaires à partir de la liste. Ce champ se trouve dans la table **Opportunité** [sn_opp_market_opportunity].
Titre du projet **Remarque :** Le nom de ce champ varie en fonction du type d'opportunité.	Un titre de projet est visible par les utilisateurs et il est utilisé pour aider à la recherche d'opportunités disponibles. Ce champ se trouve dans la table **Opportunité** [sn_opp_market_opportunity].
Description du projet **Remarque :** Le nom de ce champ varie en fonction du type d'opportunité.	Incluez tous les détails pertinents pour une opportunité. Ajoutez les détails des opportunités pour aider les candidats potentiels à décider s'ils souhaitent postuler à l'opportunité. Ce champ se trouve dans la table **Opportunité** [sn_opp_market_opportunity].
Date de début	Date de début pour le rôle. Ce champ se trouve dans la table **Opportunité** [sn_opp_market_opportunity].
Date de fin	Date de fin de l'opportunité. Ce champ se trouve dans la table **Opportunité** [sn_opp_market_opportunity].
Qui peut voir cette opportunité ?	Sélectionnez dans la liste pour rendre l'opportunité visible à différents groupes de candidats. Si vous laissez le champ vide, le projet est visible par tout le monde.
Informations supplémentaires	Ajouter des détails supplémentaires qu'un candidat peut vouloir connaître ou comprendre.
Ajouter des pièces jointes	Les pièces jointes peuvent inclure des informations connexes telles que des détails sur le département de l'équipe avec laquelle un candidat travaillera

Traduction automatique

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

Champ	Description
	ou des détails plus détaillés sur les concerts, les projets ou les opportunités de bénévolat. Les pièces jointes sont jointes à l'enregistrement d'opportunité correspondant.

a. Dans la liste **des propriétaires de l'opportunité** , sélectionnez les copropriétaires d'une opportunité pour permettre la gestion de l'opportunité.
L'utilisateur qui crée l'opportunité est par défaut le propriétaire de l'opportunité. Vous pouvez ajouter d'autres propriétaires en sélectionnant des utilisateurs dans la liste.

b. Dans la liste **Qui peut voir cette opportunité ?** , sélectionnez un ou plusieurs groupes pour permettre aux membres du groupe de voir l'opportunité.

Les critères d'utilisateur contrôlent qui peut voir les opportunités. Si vous laissez ce champ vide, tous les membres de votre organisation peuvent voir l'opportunité. Sélectionnez des groupes d'utilisateurs pour restreindre l'accès aux membres des groupes sélectionnés.

Pour plus d'informations sur la création de groupes d'utilisateurs, reportez-vous à la section Create a user group .

8. Sélectionnez **Suivant**.
9. Sélectionnez **Ajouter un rôle**.
10. Remplissez le formulaire avec les détails du rôle.
Pour en savoir plus sur le formulaire de rôle et les champs, reportez-vous à la rubrique Champs de formulaire pour la création d'opportunités dans Marché des opportunités.
11. Sélectionnez **Ajouter un rôle à l'équipe**.
12. Sélectionnez **Suivant**.
13. Passez en revue les détails de votre opportunité.
Sélectionnez l'icône **Modifier** si vous devez modifier l'un des détails.
14. Lorsque vous êtes satisfait de votre opportunité, sélectionnez **Publier**.

Définir les préférences d'opportunités

Définissez vos préférences en matière d'opportunités afin qu'elles correspondent à toutes les opportunités qui vous intéressent.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Remarque :
L'accès est basé sur des critères d'utilisateur.

Procédure

1. De la Centre des employés visite à **Marché des opportunités** > **Autres opportunités**.
2. Sélectionnez **Modifier les préférences**.

Traduction automatique

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

Paramètres de préférences d'opportunités

Champ	Description
Quel style de travail préférez-vous ?	Sélectionnez votre style de travail préféré. Vous pouvez sélectionner plusieurs styles de travail. Ne sélectionner aucun style de travail indique que vous êtes ouvert à tous les styles de travail. ○ **Sur site** ○ **À distance** ○ **Hybride**
Combien d'heures par semaine envisagez-vous de vous engager ?	Saisissez le nombre d'heures que vous êtes prêt à travailler sur une opportunité. La valeur de ce champ correspond à une semaine entière de travail.
Quels sont les niveaux de poste qui vous intéressent ?	Sélectionnez tous les niveaux de poste qui vous intéressent. Vous pouvez sélectionner les niveaux de poste Contributeur individuel (IC) et Gestionnaire (M). ○ **IC1 à IC4** ○ **M1 - M2**
Quels lieux de travail préférez-vous ?	Sélectionnez le champ, puis sélectionnez un emplacement répertorié. Vous pouvez sélectionner plusieurs emplacements.
Enregistrer et fermer	Enregistrez et fermez le formulaire des préférences pour que vos préférences soient immédiatement disponibles.

3. Sélectionnez **Enregistrer et fermer** pour enregistrer vos sélections et rendre le immédiatement disponible pour les opportunités.

Afficher une analyse de correspondance d'opportunité

Marché des opportunités (OPM) génère des analyses de correspondance en fonction de votre rôle, de vos aspirations et de vos compétences actuels. L'analyse des correspondances est basée sur vos compétences et vos préférences.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Remarque :
L'accès est basé sur des critères d'utilisateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Seules les opportunités qui correspondent aux critères d'utilisateur de l'opportunité et qui ont été publiées sont évaluées pour l'analyse des correspondances.

OPM fournit des analyses et des recommandations utiles sur les opportunités disponibles et vous permet d'afficher les détails des opportunités recommandées.

Traduction automatique

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

Procédure

1. De la Centre des employés visite à **Marché des opportunités** > **Autres opportunités**.
2. Dans une carte d'opportunité, sélectionnez **Analyse de correspondance** pour afficher les détails de la correspondance.

   L'analyse des correspondances est basée sur les compétences et les préférences correspondantes. Les compétences représentent 80 % de l'analyse des correspondances et 20 % proviennent de vos préférences. Il est important de garder vos préférences et vos compétences à jour afin que l'analyse des correspondances trouve des opportunités pertinentes. Pour en savoir plus sur les compétences, reportez-vous à la section Utiliser Base des compétences.

   Les différentes sections de l'analyse affichent des informations sur la correspondance.

   - **La façon dont vos compétences correspondent à cette opportunité** indique les compétences qui correspondent aux exigences de l'opportunité et vous donne des recommandations sur les compétences sur lesquelles vous pouvez travailler pour améliorer votre correspondance avec l'opportunité.
   - **La façon dont vos préférences correspondent à cette opportunité** affiche les paramètres configurés dans vos OPM préférences.
3. Dans une carte d'opportunité, sélectionnez **Afficher les détails** de l'opportunité recommandée.
   À partir de l'opportunité, vous pouvez afficher votre **analyse de correspondance** et **vous inscrire à l'opportunité** .

S'inscrire (postuler) à une opportunité

Postulez à une opportunité à partir de la page des détails de l'opportunité.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Remarque :
L'accès est basé sur des critères d'utilisateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez trouvé une opportunité qui vous intéresse, vous devez vous inscrire et postuler à l'opportunité.

Procédure

1. De la Centre des employés visite à **Marché des opportunités** > **Autres opportunités**.
   Consultez les opportunités sur la page **Autres opportunités** pour trouver l'opportunité de poste à laquelle vous souhaitez postuler.

   Conseil :
   Sélectionnez le cœur en regard des ellipses verticales pour ajouter l'opportunité à l'onglet **Vos favoris** dans le Centre des employés portail.
2. Sélectionnez **Afficher les détails** de l'opportunité de fonction pour laquelle vous souhaitez postuler.
   Les opportunités avec plusieurs rôles n'affichent pas le bouton **Afficher les détails** . Vous devez ouvrir l'opportunité et sélectionner **Afficher les détails** d'un rôle dans l'opportunité.
3. Sur la page des détails du rôle, sélectionnez **S'inscrire**.
4. Remplissez le formulaire pour postuler au rôle d'opportunité.

Traduction automatique

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

Formulaire de candidature au rôle

Champ	Description
Créer une note	Écrivez une note à envoyer au propriétaire de l'opportunité.
Vos compétences	Vos compétences disponibles sont automatiquement ajoutées à l'opportunité. Si aucune compétence n'est répertoriée, vous pouvez ajouter des compétences à votre profil avant de soumettre la candidature.
Votre expérience	Cette section vous permet d'ajouter des détails plus pertinents sur votre expérience en ajoutant des fichiers et des liens à l'application. ○ Ajouter des pièces jointes ○ Ajouter des liens

5. Sélectionnez **S'inscrire et postuler** pour soumettre votre candidature aux propriétaires de l'opportunité.

Gérer les offres d'emploi dans Marché des opportunités

Les offres d'emploi doivent être créées et gérées directement dans la table Offres d'emploi [sn_ta_hiring_core_job_posting].

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_ta_hiring_core.admin
- sn_ta_hiring_core.recruteur
- administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'offre d'emploi [sn_ta_hiring_core_job_posting] est contenue dans la demande de base d'embauche. La table des offres d'emploi stocke et suit les informations d'embauche que vous créez ou recevez de plateformes d'acquisition de talents tierces pour vos besoins d'embauche.

Vous devez créer des offres d'emploi à partir de la table Offres d'emploi [sn_ta_hiring_core_job_posting]. Vous devez avoir l'un des rôles répertoriés dans Rôle requis.

Procédure

1. Accédez à la **Tous**.
2. Dans le champ **Filtre** , saisissez `sn_ta_hiring_core_job_posting.list`.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez le formulaire **d'enregistrement Nouvelle offre d'emploi** .

   Le champ **Numéro** est automatiquement renseigné avec le numéro de la prochaine offre d'emploi. Voici une liste de certains des champs importants nécessaires pour les offres d'emploi. Cette liste de champs importants n'est pas exhaustive. Il existe de nombreux autres champs disponibles. Utilisez les champs qui répondent à vos besoins pour une offre d'emploi.

Traduction automatique

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

Champs de pose de tâche importante

Champ	Description
Tableau d'offres d'emploi	Une plateforme ou un site Web en ligne où les entreprises publient des offres d'emploi et où les demandeurs d'emploi peuvent rechercher et postuler à ces postes. Les sites d'emploi peuvent être des sites internes ou externes.
Titre	Le titre du poste que les candidats voient dans l'offre d'emploi interne.
Date de début planifiée	Date à laquelle la tâche commence.
Pays	Pays où la tâche est disponible.
Flexibilité d'emplacement	Types de rôles disponibles pour travailler, par exemple ○ Environnement de travail flexible : Un environnement ouvert pour répondre aux besoins individuels. ○ Environnement de travail hybride : Un environnement où vous pouvez travailler à plusieurs endroits, par exemple au bureau ou à domicile. ○ Environnement de travail au bureau : Un environnement où vous devez être au bureau pendant toute la durée du travail.
Publié par	La personne qui a publié l'emploi interne dans OPM
Demande de tâche	Numéro de demande d'emploi utilisé par OPM pour le suivi. Les demandes d'emploi peuvent avoir plusieurs offres d'emploi associées. **Remarque :** Les demandes d'emploi ne sont pas nécessaires pour publier une offre d'emploi.
État	Une indication de l'endroit où se trouve l'offre d'emploi dans le processus de gestion des offres d'emploi.
Qualifications des tâches	Une liste des qualifications que les candidats voient pour l'offre d'emploi. Ces qualifications peuvent être consultées par les candidats.
Date de comptabilisation	Date à laquelle l'offre d'emploi est publiée afin qu'elle soit visible par les candidats.
Description de publication	Une brève description de l'emploi qui peut faire l'objet d'une recherche afin que les candidats puissent trouver des emplois qui répondent à leurs besoins.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Compétences préférées	Une liste des compétences préférées mais non requises. Ce champ est un champ de recherche de candidat.
Compétences requises	Les compétences minimales requises pour cette tâche. Ce champ peut faire l'objet d'une recherche par le candidat.
Besoin de déplacement	Une estimation de la durée de déplacement requise pour cette tâche.

Afficher les offres d'emploi dans Marché des opportunités

Les formulaires d'offres d'emploi peuvent être consultés à partir de la table Offres d'emploi [sn_ta_hiring_core_job_posting].

Avant de commencer

Rôle requis : Tous les Marché des opportunités utilisateurs

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'offre d'emploi [sn_ta_hiring_core_job_posting] est contenue dans la demande de base d'embauche. La table des offres d'emploi stocke et suit les informations d'embauche que vous créez ou recevez de plateformes d'acquisition de talents tierces pour vos besoins d'embauche.

Vous devez consulter les formulaires d'offres d'emploi à partir de la table Offres d'emploi [sn_ta_hiring_core_job_posting].

Procédure

1. Accédez à la **Tous**.
2. Dans le champ **Filtre** , saisissez `sn_ta_hiring_core_job_posting.list`.
3. Sélectionnez une offre d'emploi à afficher.
   Selon la configuration de votre vue de liste, sélectionnez une étiquette de champ qui renvoie à l'offre d'emploi.
4. Vous ne pouvez afficher que le formulaire correspondant à l'offre d'emploi sélectionnée.

Tables et rôles de référence Marché des opportunités

Les rôles aident à contrôler l'accès aux fonctionnalités. Les tables sont utilisées pour stocker les données d'application utilisées par Marché des opportunités les fonctionnalités (OPM) et l'interaction avec d'autres applications.

Rubriques de référence d'application connexes

Les informations de référence fournissent des informations supplémentaires sur certains détails techniques liés à l'application. Voici quelques rubriques de référence pour les applications liées à OPM.

- Base de Développement des talents Référence d'application
- Référence Base des compétences
- Référence Conversations sur les carrières
- Référence Apprentissage

Traduction automatique

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

- Référence Mentorat
- Référence Objectifs de l'employé

Marché des opportunités Rubriques de référence

Ces rubriques fournissent des informations sur OPM les fonctionnalités et les détails techniques.

Composants, tables et rôles utilisés par Marché des opportunités (OPM)

Découvrez les composants utilisés avec Marché des opportunités.

Marché des opportunités Rôles et tables

Vous pouvez configurer les colonnes visibles dans les formulaires. Sélectionnez l'icône d'engrenage dans l'en-tête du formulaire pour personnaliser les colonnes que vous souhaitez afficher et leur formatage.

Important :
Les descriptions de ces tables ne contiennent pas tous les champs disponibles. Sélectionnez l'icône d'engrenage située dans l'en-tête du formulaire pour afficher tous les champs disponibles.

Marché des opportunités rôles

Titre du rôle [name]	Description
Administrateur [sn_opp_market.admin]	Le OPM rôle admin permet d'accéder aux modules d'administration de l'application. Le OPM rôle administrateur contient les rôles suivants. • [sn_egd_shared_lib.admin] • [flow_designer] • [user_criteria_admin]

Marché des opportunités tables

Étiquette de la table [name]	Description

Opportunité [sn_opp_market_opportunity]	Suit les détails d'une opportunité, tels que
	• **Titre**
	• **Type d'opportunité**
	  ○ **Emploi**
	  ○ **Projet**
	  ○ **Bénévole**
	• **État**
	• **Propriétaires**
	• **Date de publication**

Traduction automatique

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

Marché des opportunités tables (suite)

Étiquette de la table [name]	Description
Mappage des emplacements d'opportunités [sn_opp_market_m2m_opp_location]	Suit les détails de l'emplacement de l'opportunité • **Ville** • **Pays** • **Emplacement**
Opportunité de poste [sn_opp_market_opportunity_position]	Suit les informations sur l'emploi (opportunité) qui sont disponibles, telles que • **Titre** • **Opportunité** • **Description** • **Emplacement** • **Niveaux des employés**
Type d'opportunité : auxiliaire [sn_opp_market_opportunity_type_aux]	Contient les noms des approbateurs pour un type d'opportunité
Préférence d'opportunité de l'utilisateur [sn_opp_market_user_opportunity_preference]	Suit les préférences utilisateur d'un candidat, telles que • **Élément de configuration** • **Employé** • **Table** : table qui contient les détails relatifs à l'élément de configuration de préférence d'opportunité.
Configurations de préférences d'opportunités [sn_opp_market_opportunity_preference_config]	Suit les détails des opportunités, tels que • **Nom complet** • **Nom** • **Actifs** • **Type** • **Table** • **Champ**
Type d'opportunité [sn_opp_market_opportunity_type]	Suit les détails des opportunités (Concert, Projet, Bénévole), telles que • **Titre** : type d'opportunité. Les opportunités standard fournies OPM sont Gig, Project et Volunteer. Vous pouvez créer vos propres types d'opportunités, reportez-vous à la section Créer des opportunités dans Marché des opportunités.

Traduction automatique

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

Marché des opportunités tables (suite)

Étiquette de la table [name]	Description
	• **Description** • **Affichage du rôle** • **Icône** • **Actifs** • **Mise à jour** : date à laquelle l'opportunité a été mise à jour pour la dernière fois.
Candidature au rôle [sn_opp_market_position_application]	Suit les détails de la candidature à un poste par un candidat. • **Employé** : nom du demandeur. • **Rôle** : Le poste sollicité. • **État** • **Message de soumission** : message qu'un candidat a créé pour le soumettre avec l'application. • **Créé** : date à laquelle la demande a été soumise.
Compétence du poste [sn_opp_market_opportunity_position_skill]	Suit les compétences associées à un rôle, telles que • **Opportunité de rôle** • **Compétence** • **Niveau de compétence**
Lien rapide de la candidature [sn_opp_market_quick_link]	Suit les détails des liens rapides affichés sur un formulaire d'application, tels que • **Application** • **Ordre d'affichage** • **Titre** • **URL**
Opportunité partagée [sn_opp_market_shared_opp]	Suit les détails des opportunités qui ont été partagées avec un employé, telles que • **Créé** : date à laquelle l'opportunité a été créée. • **Opportunité** : le numéro d'une opportunité. Il peut s'agir d'une offre d'emploi, d'une opportunité ou d'une opportunité de rôle.

Traduction automatique

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

Marché des opportunités tables (suite)

Étiquette de la table [name]	Description
	• **Destinataire** : l'employé avec lequel l'opportunité a été partagée. • **Expéditeur** : l'employé qui a envoyé ou partagé l'opportunité avec un autre employé.

Tables et rôles de base d'embauche

Embauche de base [sn_ta_hiring_core] est une application dépendante qui est installée lorsque vous installez OPM.

Hiring Core fournit un référentiel où vous pouvez stocker les informations que vous avez créées ou reçues de n'importe quelle plateforme d'acquisition de talents tierce pour vos besoins d'embauche.

La description contient des exemples de certaines des colonnes disponibles. Sélectionnez l'icône d'engrenage pour afficher toutes les colonnes (champs) disponibles.

Tables de base d'embauche utilisées par OPM

Étiquette de la table [name]	Description
Certification du candidat [sn_ta_hiring_core_applicant_certification]	Suit les données relatives aux certifications d'un candidat, telles que • **Nom de certificat** • **Nom de l'émetteur** • **Valide jusqu'au** .
Formation du candidat [sn_ta_hiring_core_applicant_education]	Suit les données éducatives connexes d'un candidat, telles que • **Nom de l'institution** • **Domaine d'étude** • **Type de diplôme** • **Emplacement**
Expérience professionnelle du candidat [sn_ta_hiring_core_applicant_work_exp]	Effectue le suivi de l'expérience professionnelle d'un candidat, par exemple : • **Nom de la société** • **Date de début** • **Date de fin**

Traduction automatique

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

Tables de base d'embauche utilisées par OPM (suite)

Étiquette de la table [name]	Description
	• **Travaille actuellement ici** (vrai ou faux) • **Emplacement**
Candidat [sn_ta_hiring_core_job_applicant]	Effectue le suivi des informations de base d'un candidat, telles que son nom et son adresse e-mail.
Compétence extraite [sn_ta_hiring_core_extracted_skills]	Détails du suivi sur les compétences extraites de l'application Base des compétences , y compris • **Candidat à l'emploi** • **Compétence** • **Nom de la compétence**
Participant à l'entretien [sn_ta_hiring_core_interview_attendee]	Suivez les détails sur les participants à l'entretien et les détails du processus d'entretien. • **Nom** • **Fonction de recrutement** • **État de l'acceptation** • **Entretien d'embauche** • **Titre de l'emploi** • **Type**
Créneau d'entretien [sn_ta_hiring_core_interview_slot]	Suit les informations sur **l'entretien d'embauche** et les dates et heures de début et de fin de l'entretien.
Demande d'emploi [sn_ta_hiring_core_job_application]	Suit les candidatures à des postes et les enregistrements connexes, tels que • **Numéro** : le numéro de la demande. • **Demande de tâche** • **Candidat à l'emploi** • **État** • **Postulé le** : date à laquelle un candidat a postulé pour ce poste.
Tableau d'offres d'emploi [sn_ta_hiring_core_job_board]	Suit les informations sur les sites d'emploi connexes, tels que • **Nom** : le nom du site d'emploi. • **Logo** • **Actifs**

Traduction automatique

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

Tables de base d'embauche utilisées par OPM (suite)

Étiquette de la table [name]	Description

Équipe d'embauche de fonction [sn_ta_hiring_core_job_hiring_team]	Suit les informations sur votre équipe d'embauche, telles que
	• **Demande de tâche**
	• **Fonction de recrutement**
	  ○ **Responsable du recrutement**
	  ○ **Intervieweur**
	  ○ **Coordinateur de recrutement**
	• **Membre de l'équipe** : nom de l'intervieweur.
	• **Type** : La désignation **d'intervieweur principal** ou **d'intervieweur facultatif**.
	• **Visibilité pour le candidat** : le marqueur qui détermine si un candidat peut voir des informations sur l'équipe d'embauche (vrai = visible, faux = non visible).

Entretien d'embauche [sn_ta_hiring_core_job_interview]	Suit les informations clés liées à un entretien et au processus d'entretien, telles que • **Numéro** • **Nom de l'entretien** • **Type d'entretien** • **État** • **Début de l'entretien** • **Fin de l'entretien**
Publication du poste [sn_ta_hiring_core_job_posting]	Suit les détails de la publication de poste, tels que • **Numéro** : Le numéro utilisé pour suivre une offre d'emploi. • **Titre** • **Demande d'emploi** : numéro de la demande d'emploi associée à une offre d'emploi. Une demande d'emploi peut être associée à plusieurs offres d'emploi. • **Tableau d'offres d'emploi** • **Flexibilité d'emplacement** • **État** • **Date de comptabilisation**

Traduction automatique

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

Tables de base d'embauche utilisées par OPM (suite)

Étiquette de la table [name]	Description

Demande d'emploi [sn_ta_hiring_core_job_requisition]	Suit les détails de votre demande d'emploi, tels que
	• **Type d'emploi**
	  ○ **Employé à temps plein**
	  ○ **Employé à temps partiel**
	  ○ **Employé intérimaire**
	  ○ **Temporaire**
	  ○ **Prestataire**
	• **Responsable du recrutement**
	• **Titre de l'emploi**
	• **Numéro** : numéro utilisé pour suivre les détails de la demande d'emploi.
	• **Nombre d'effectifs**
	• **Emplacement primaire**
	
	Sélectionnez l'icône de personnalisation de formulaire en haut du formulaire pour sélectionner les champs qui s'affichent dans le formulaire.

Lien de profil [sn_ta_hiring_core_profile_link]	• **Site** • **Candidat à l'emploi** • **Lien** • **Type**
Tâche de recrutement [sn_ta_hiring_core_recruitment_task]	Suit les tâches associées à une demande d'emploi, telles que • **Numéro** : numéro de demande d'emploi • **Priorité** • **État** • **Affecté à** : nom du recruteur auquel la tâche est affectée. • **Brève description**

Recrutement des rôles principaux

Rôle	Description
[sn_ta_hiring_core.admin]	Administrateur
[sn_ta_hiring_core.demandeur]	Candidat

Traduction automatique

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

Recrutement des rôles principaux (suite)

Rôle	Description
[sn_ta_hiring_core.candidat_externe]	Ce rôle est destiné aux candidats externes et contient le candidat et le rôle [snc_external].
[sn_ta_hiring_core.hiring_manager]	Responsable du recrutement
[sn_ta_hiring_core.candidat_interne]	Ce rôle est destiné aux candidats internes et contient le candidat et le rôle [snc_internal].
[sn_ta_hiring_core.interviewer]	Enquêteur
[sn_ta_hiring_core.recruteur]	Recruteur
[sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator]	Coordinateur de recrutement

Base des compétences Extraction de données pour Marché des opportunités les données de tâches internes

Marché des opportunités (OPM) Les données sur les tâches internes sont extraites par le Base des compétences API.

Vue d'ensemble de l'extraction des données de tâche interne

Il existe des interactions entre différentes Expériences pour l'évolution professionnelle (OPM) applications associées qui extraient des données, remplissent des tables et affichent des compétences professionnelles internes. Le processus est automatique. Si nécessaire, les administrateurs peuvent modifier le processus et les composants connexes. Le processus et la composante connexe sont discutés ici.

Exigences relatives à l'application connexe

Les applications suivantes sont requises.

- Assurez-vous que la dernière version d'Hiring Core [sn_ta_hiring_core] est installée. Hiring Core est un référentiel pour Base des compétences toute acquisition de talents tiers que vous utilisez pour les besoins d'embauche. Voir Installer Base des compétences.
- Assurez-vous que les données de démonstration sont installées pour OPM et Base des compétences.

Tâches et tables de planificateur connexes

Utilisez la configuration guidée pour ajouter et configurer les Base des compétences tables et composants connexes. Trouvez des informations connexes ici Importer des compétences via le chargement de fichier.

Tables connexes Base des compétences . Vous pouvez afficher les Base des compétences données dans ces tables.

- **Famille de postes** [sn_skills_int_job_family]
- **Niveau de poste** [sn_skills_int_job_level]
- **Profil de poste** [sn_skills_int_job_profile]

Traduction automatique

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

- **Profil de poste M2M de la famille de postes** [sn_skills_int_employee_role_level_m2m]
- **Compétence gérée par l'utilisateur** [sn_skills_int_user_managed]
- **Compétence de l'utilisateur** [sys_user_has_skill]

Affichez les compétences et les titres téléchargés à partir de ces tables :

- **Compétences** [cmn_skill]
- **Titres de l'industrie** [sn_skills_data_title]

Remarque :
Dans le champ de recherche **Tout** , entrez `la table_name.list` (`sn_skills_data_title.list`) pour afficher une liste d'éléments dans une table.

Configuration du type d'opportunité pour Marché des opportunités

Marché des opportunités (OPM) prend en charge différents types d'opportunités conçus pour des types uniques d'opportunités et de rôles.

Les administrateurs peuvent créer des types d'opportunités. Il existe trois types d'opportunités qui s'accompagnent automatiquement de OPM. Les administrateurs peuvent créer d'autres types d'opportunités.

Types d'opportunité d'application de base

Type d'opportunité	Description
Emploi	Un emploi est une opportunité qui se compose d'un seul rôle qui peut avoir un ou plusieurs postes vacants.
Projet	Un projet est une opportunité destinée à permettre de former une équipe composée de plusieurs rôles avec un ou plusieurs postes vacants en fonction du rôle.
Bénévole	Un bénévole est une opportunité qui consiste en plusieurs rôles avec un ou plusieurs postes vacants selon le rôle pour des activités liées au bénévolat.

Champs d'enregistrement du type d'opportunité

Nom de champ	Description
Titre	Titre de l'opportunité visible à partir de dans Marché des opportunités le Centre des employés.
Affichage du rôle	Contrôle le nombre de rôles qui peuvent être ajoutés à une opportunité. • **Intégré dans l'opportunité (1 poste seulement)** • **Distinct de l'opportunité (1 ou plusieurs postes)**
Détails de l'opportunité	Une liste des descriptions d'opportunités disponibles. Les **détails de l'opportunité** sont

Traduction automatique

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

Champs d'enregistrement du type d'opportunité (suite)

Nom de champ	Description
	visibles dans l'opportunité. **Les détails de l'opportunité** sont stockés dans la table Détails de la création d'opportunité de projet [sn_opp_market_opportunity]. Les détails de l'opportunité et Les rôles et besoins sont des enregistrements de créateur d'enregistrement dans la table Élément de catalogue [sc_cat_item]. Le créateur d'enregistrement est une configuration de la mise en page pour laquelle les champs sont affichés. Il y a 3 types d'opportunités inclus dans le système de base (Concerts, Projet et Bénévole). Clonez l'un des types d'opportunité de base pour créer un **type d'opportunité** personnalisé.
Rôles et besoins	Une liste des opportunités, des rôles et des besoins disponibles. Marché des opportunités les rôles et besoins sont stockés dans la table Opportunité de poste [sn_opp_market_opportunity_position]. Marché des opportunités Les rôles sont les rôles ou les postes pour l'opportunité.
Description	Texte de la description de l'opportunité qui est affichée dans Marché des opportunités le Centre des employés.
Flux d'approbation d'embauche	Liste des flux d'approbation disponibles pour la gestion du processus d'embauche d'une opportunité.
Actifs	Sélectionnez cette option pour rendre l'enregistrement actif.
Critères d'utilisateur	Critères pour restreindre l'accès à l'enregistrement d'opportunité. Les critères d'utilisateur définis dans le type d'opportunité déterminent qui peut créer un type d'opportunité.
Icône	Vous pouvez ajouter une icône aux types d'opportunités ou afficher les icônes des types d'opportunités existants.
Étiquette du lien d'aide	Texte visible par les utilisateurs en tant que lien vers l'aide. Ajoutez l'étiquette à partir de la page du type d'opportunité. Le lien apparaît au bas de la page **Créer une opportunité** dans le Centre des employés.
URL du lien d'aide	URL associée à l'étiquette du **lien d'aide**.

Traduction automatique

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

Détails et descriptions des opportunités dans Marché des opportunités

Les administrateurs peuvent afficher des informations détaillées sur les opportunités.

Voici une liste des colonnes affichées par le système de base pour les opportunités. Vous pouvez modifier les colonnes à afficher et leur ordre d'affichage en sélectionnant l'icône d'engrenage.

Détails de l'opportunité

Champ	Description
Titre	Nom attribué à l'opportunité par le propriétaire de l'opportunité.
Type d'opportunité	Type d'opportunité du système de base : • Emploi • Projet • Bénévole Vous pouvez ajouter des types d'opportunités personnalisés avec des noms adaptés à vos besoins.
État	**L'état** de l'opportunité reflète l'étape du processus à laquelle se trouve l'opportunité.
Propriétaires	Un ou plusieurs propriétaires d'une opportunité peuvent effectuer des mises à jour et supprimer des opportunités.
Critères d'utilisateur	Les critères d'utilisateur donnent accès à des groupes d'utilisateurs pour une opportunité.
Date de début	Date à laquelle l'opportunité est publiée.
Date de fin	Date à laquelle l'opportunité est fermée.

Vous pouvez mettre à jour certains champs. Double-cliquez (ou utilisez le raccourci clavier) pour déterminer s'il est modifiable.

Candidats au rôle pour Marché des opportunités

Les administrateurs peuvent afficher et mettre à jour certaines des informations du candidat à l'opportunité.

Champs et descriptions des candidatures au poste

Champ	Description
Employé	Le nom de l'employé qui postule à l'opportunité. Il est lié au **profil de l'employé** du candidat.
Position	Le nom du poste d'opportunité. Il fait référence à l'enregistrement de **poste d'opportunité** .

Traduction automatique

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

Champs et descriptions des candidatures au poste (suite)

Champ	Description
État	La valeur **État** permet de suivre l'emplacement du demandeur dans le processus pour l'opportunité répertoriée.
Message de soumission	Un message fourni par le candidat pour l'opportunité.

Champs de formulaire pour la création d'opportunités dans Marché des opportunités

Les concerts, les projets et les opportunités de bénévolat ont 2 formulaires avec plusieurs champs.

Champs de formulaire pour la création d'une opportunité

Champ	Description
Propriétaire de l'opportunité	Vous êtes répertorié en tant que propriétaire des opportunités que vous créez. Vous pouvez ajouter d'autres copropriétaires à partir de la liste. Ce champ se trouve dans la table **Opportunité** [sn_opp_market_opportunity].
Titre de l'opportunité **Remarque :** Le nom de ce champ varie en fonction du type d'opportunité.	Un titre d'opportunité est visible par les utilisateurs et il est utilisé pour aider à la recherche des opportunités disponibles. Ce champ se trouve dans la table **Opportunité** [sn_opp_market_opportunity].
Description de l'opportunité **Remarque :** Le nom de ce champ varie en fonction du type d'opportunité.	Incluez tous les détails pertinents pour une opportunité. Ajoutez les détails des opportunités pour aider les candidats potentiels à décider s'ils souhaitent postuler à l'opportunité. Ce champ se trouve dans la table **Opportunité** [sn_opp_market_opportunity].
Date de début	Date de début pour le rôle. Ce champ se trouve dans la table **Opportunité** [sn_opp_market_opportunity].
Date de fin	Date de fin de l'opportunité. Ce champ se trouve dans la table **Opportunité** [sn_opp_market_opportunity].
Qui peut voir cette opportunité ?	Sélectionnez dans la liste pour rendre l'opportunité visible à un certain groupe de candidats. Si vous laissez le champ vide, l'opportunité est visible par tout le monde.
Informations supplémentaires	Ajouter des détails supplémentaires qu'un candidat peut vouloir connaître ou comprendre.
Ajouter des pièces jointes	Les pièces jointes peuvent inclure des informations connexes telles que des détails sur le département de l'équipe avec laquelle un candidat travaillera ou des détails plus détaillés sur les concerts, les projets ou les opportunités de bénévolat. Les pièces jointes sont jointes à l'enregistrement d'opportunité correspondant.

Traduction automatique

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

Champs de formulaire pour ajouter des rôles à vos opportunités

Champ	description
Combien d'offres sont disponibles pour ce rôle ?	Nombre d'offres pour ce rôle.
Quelle est le fuseau horaire estimé pour ce rôle ?	Estimation du temps auquel vous devez vous engager pour ce rôle.
Date limite de candidature	Dernier jour d'acceptation des candidatures pour ce rôle.
Emplacement du rôle • **Opportunité en présentiel** • **Opportunité hybride** • **Opportunité à distance**	Lieu d'où vous êtes censé travailler pour ce rôle.
Emplacement	L'emplacement physique du bureau pour ce rôle.
Compétences requises • **Actions** de modification ou de suppression. • **Compétence** : liste des compétences disponibles. • **Niveau d'expertise** : niveau d'expertise associé à la compétence.	Il existe 3 contrôles pour les **compétences requises**. Les compétences et le niveau d'expertise aident à définir les attentes quant au type de travail attendu pour ce rôle. Compétences minimales que le propriétaire de l'opportunité estime nécessaires.
Ajouter des compétences à partir d'un titre de fonction	Sélectionnez un titre de poste pour ajouter des compétences pertinentes pour un certain poste.
Compétences préférées • **Actions** de modification ou de suppression • **Compétence** : liste des compétences disponibles. • **Niveau d'expertise** : niveau d'expertise associé à la compétence.	Il existe 3 contrôles pour **les compétences préférées**. Les niveaux de compétence et d'expertise aident à définir les attentes concernant le type de travail attendu pour ce rôle. Avoir des compétences préférées augmente les chances d'être accepté pour le rôle.
Niveau de l'employé	Il y a 4 niveaux de cotisants individuels et 2 niveaux de gestion inclus dans le OPM système de base. Le **niveau Employé** est inclus dans la table de niveau de poste Base des compétences [sn_skills_int_job_level]. Pour plus d'informations sur les compétences, les niveaux de poste et les rôles, reportez-vous à la section Configurer Base des compétences.
Ajouter des pièces jointes	Les pièces jointes fournissent plus de détails sur les compétences et les rôles pour l'opportunité.

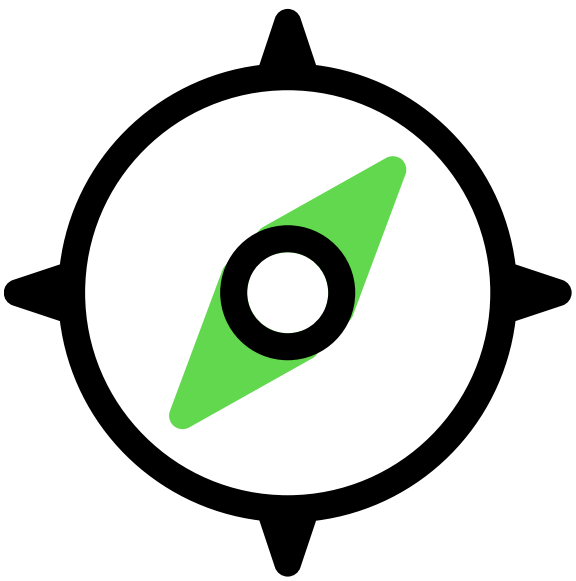
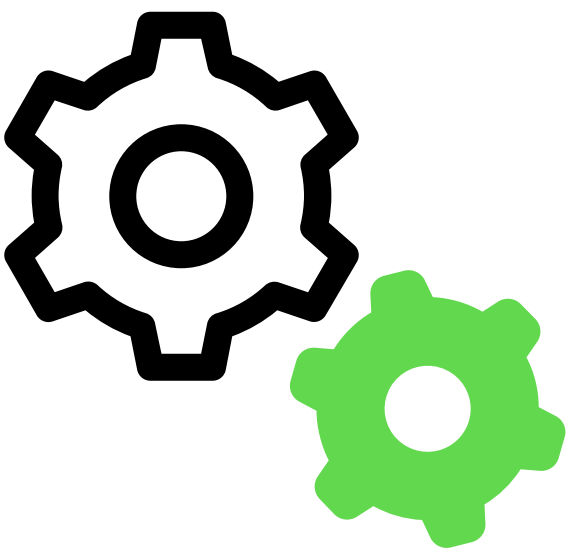
Traduction automatique

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

Profil de talent

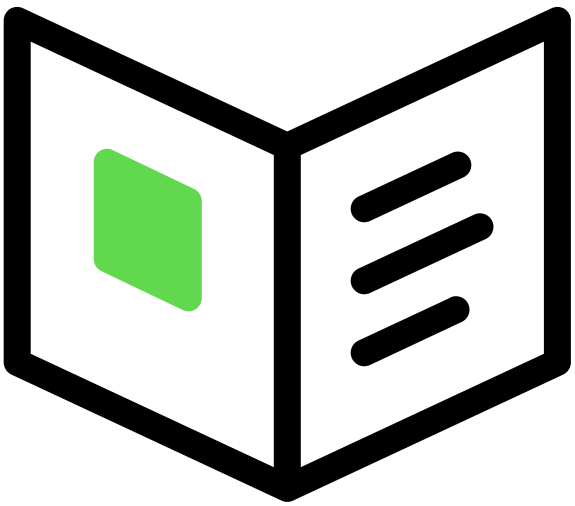
Profil de talent fournit une vue agrégée des types de talents internes et externes, ce qui permet de prendre des décisions d'embauche plus rapides en consolidant les informations sur les candidats, les employés, les travailleurs temporaires et les anciens employés en un seul endroit.

Premiers pas

Explorer	Configurer
	
En savoir plus Profil de talent	Installer et configurer l'application Profil de talent

Traduction automatique

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

Utiliser	Référence
	
Apprendre à utiliser Profil de talent	Informations de référence importantes sur Profil de talent

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

Traduction automatique

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

http://servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Explorer Profil de talent

En savoir plus et passer Profil de talent en revue les avantages qu'il peut offrir dans le processus d'embauche de votre organisation.

Vue d'ensemble de Profil de talent

L'application Profil de talent offre une vue unifiée de tous les types de talents, y compris les candidats, les employés, les travailleurs temporaires et les anciens employés, ce qui permet de prendre des décisions d'embauche plus rapides et plus éclairées. Il améliore la visibilité des talents en créant des profils et des viviers de talents, et permet de meilleures décisions en matière de sourcing, de sélection et de gestion des entretiens en suivant les interactions passées avec l'organisation.

Profil de talent utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Recruteur	Les recruteurs créent et gèrent des profils et des viviers de talents pour avoir une vue unifiée des talents, suivre les interactions passées et prendre des décisions éclairées en matière d'approvisionnement, de sélection et de gestion des entretiens avec les responsables du recrutement.

Profil de talent avantages

Profil de talent avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez des viviers de talents pour organiser des profils de talents similaires en un seul endroit pour des besoins d'embauche particuliers.	Créer des viviers de talents	Recruteur
Utilisez les viviers de talents existants pour associer les profils de talents appropriés à votre vivier de talents.	Copier le talent dans le vivier	Recruteur
En tant que propriétaire du pool ou collaborateur, supprimez les profils de talents qui ne sont plus nécessaires.	Supprimer les profils de talents d'un vivier	Recruteur
Supprimez un vivier de talents lorsqu'il a atteint son objectif ou qu'il n'est plus pertinent.	Supprimer un vivier de talents	Recruteur
Créez des profils de talents pour les ajouter au référentiel de profils de talents de votre organisation et utilisez-les pour un processus d'embauche optimisé.	Créer des profils de talents	Recruteur

Traduction automatique

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

Profil de talent avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Utilisez les options de filtre pour trouver plus efficacement les profils de talents pertinents dans l'onglet Vivier de talents.	Filtrer les profils des talents	Recruteur
Ajoutez des profils de talents similaires à un vivier de talents pour rationaliser la communication avec tous les profils au cours d'une campagne d'embauche particulière.	Ajouter des profils de talents à un vivier de talents	Recruteur
Ajouter et gérer des perspectives d'emploi.	Perspectives d'emploi	Recruteur

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Profil de talent, consultez :

- Configurer Profil de talent
- Utiliser Profil de talent
- Référence du profil de talent

Profil de talent

Le profil de talent vous aide à obtenir une vue agrégée de différents types de talents à différents points de contact du Expériences de recrutement workflow.

Profil de talent vous aide à prendre des décisions d'embauche plus rapides en fournissant une vue d'ensemble de vos types de talents internes et externes, tels que les candidats, les employés, les employés temporaires et les anciens employés, en un seul endroit.

Le profil de talent permet également de repérer un talent particulier en fonction de son interaction précédente avec l'organisation. Cela aide les recruteurs à distinguer les nouveaux candidats des plus expérimentés.

Pour chaque talent du profil de talent, vous voyez :

- Informations personnelles : nom et coordonnées.
- Expérience professionnelle - Antécédents professionnels, diplômes, certifications.
- Historique de l'interaction : autres candidatures du talent et leurs résultats.

Avantages du profil de talent

Créez un profil de talent pour tirer parti de votre référentiel de profils de talents existant qui contient différents types de talents internes : employé, ancien employé, temporaire, etc. Gérez les profils internes de manière agrégée avec vos profils de candidats externes. Au fur et à mesure que de nouvelles candidatures arrivent, elles s'ajoutent au référentiel de profils de talents existant ; en le tenant constamment à jour.

Profil de talent aide à :

Traduction automatique

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

- Les recruteurs peuvent sélectionner les talents à partir d'un référentiel de talents composé de débutants et de vétérans qui ont des antécédents d'interaction avec l'organisation.
- Les responsables du recrutement peuvent cibler leurs questions d'entretien en fonction de l'historique d'interaction disponible du talent avec l'organisation.
- L'équipe d'embauche peut identifier plus rapidement l'adéquation précise parmi les différents types de talents disponibles, qu'ils soient internes ou externes.

Prérequis du profil de talent

Voici les prérequis pour utiliser la fonctionnalité de profil de talent dans la Expériences de recrutement suite.

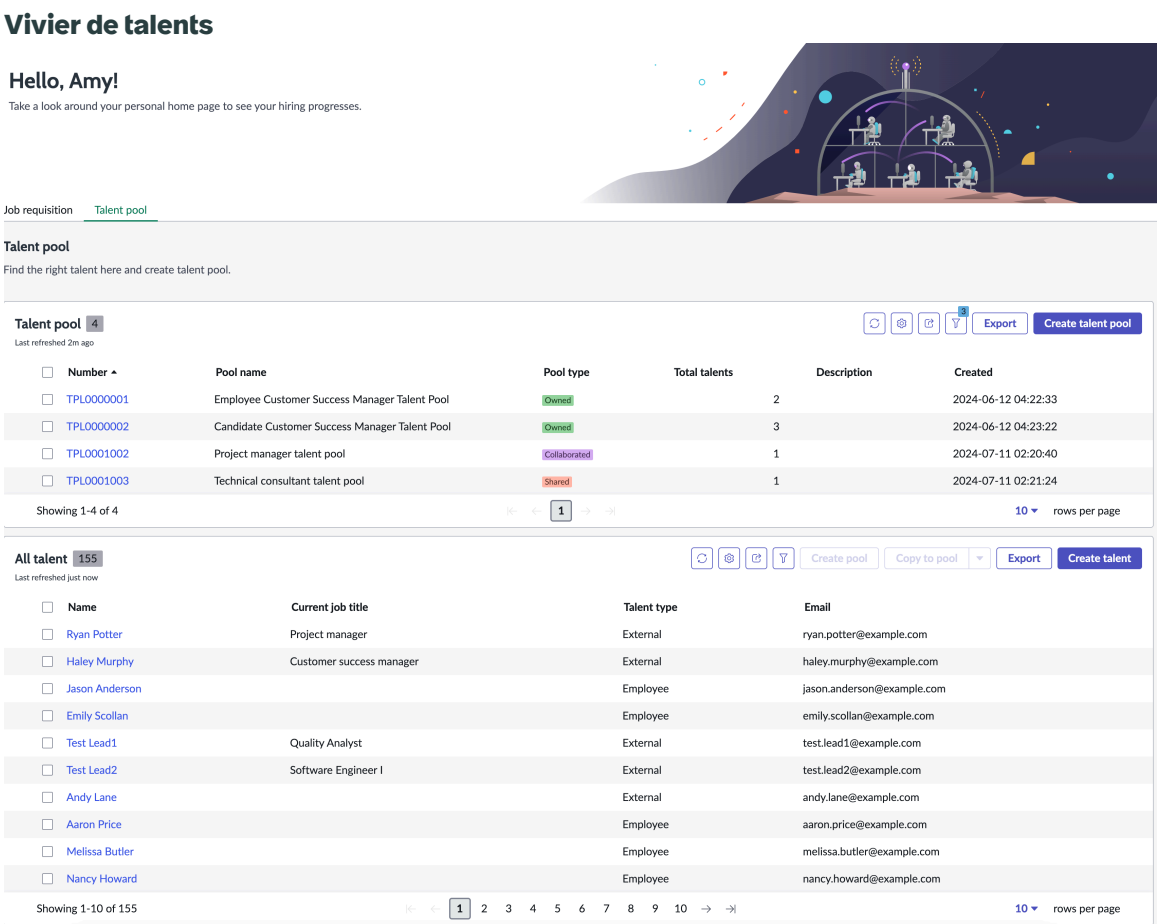
1. Configurer la définition de talent
2. S'abonner au profil de talent

Vivier de talents

Les viviers de talents vous aident à regrouper des profils de talents similaires en un seul endroit afin d'identifier le meilleur profil pour le poste. Il permet également d'optimiser simultanément la communication et l'engagement avec les profils ciblés.

Vue d'ensemble du vivier de talents

La collecte de profils de talents similaires permet de réduire le délai d'embauche, en utilisant les connexions existantes et les regroupements explicites de profils.



Traduction automatique

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

1. Les viviers de talents peuvent être associés à différentes demandes d'emploi pour créer des perspectives d'emploi.

   Remarque :
   Lorsqu'un vivier de talents est associé à une demande d'emploi, les profils de talents de ce vivier sont appelés perspectives d'emploi.

2. Les viviers de talents peuvent être indépendants de toute demande d'emploi. Il ne peut s'agir que d'un rassemblement de profils similaires afin d'améliorer la gestion des talents et l'utilisation future des embauches.

Vous pouvez utiliser le vivier de talents après avoir configuré le profil de talent. Pour plus d'informations, consultez Configurer Profil de talent.

Avantages du vivier de talents

Le vivier de talents permet aux recruteurs de :

- Créez et utilisez des viviers de talents, donnant accès à plusieurs recruteurs à la fois, pour une efficacité accrue du recrutement.
- Ajoutez des profils de talents aux viviers pertinents pour conserver des profils similaires au même endroit.
- Envoyer une communication organisée et optimisée aux pools pertinents si nécessaire.

Le tableau suivant donne un aperçu rapide de ce que vous pouvez accomplir avec le vivier de talents.

Fonctionnalité et avantages du vivier de talents

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Créez un vivier de talents avec des profils de talents similaires pour une utilisation prédéterminée.	Créer un vivier de talents	Recruteur
Partagez ou collaborez sur un vivier de talents avec d'autres recruteurs pour une meilleure visibilité et transparence.	Gérer le vivier de talents	Recruteur
Copiez les profils des talents d'un vivier de talents à un autre afin d'en faciliter l'utilisation pour plusieurs offres d'emploi.	Copier le talent dans un autre vivier	Recruteur
Ajoutez des profils de talents à des demandes d'emploi spécifiques en tant que prospects lorsqu'il y a une plus grande probabilité d'un résultat d'embauche positif.	Ajouter des talents en tant que perspectives de demande d'emploi	Recruteur

Onglet Vivier de talents dans l'espace de travail du recruteur

L'onglet **Vivier de talents** de l'espace de travail Recrutement fournit tous les détails de vos viviers de talents et profils de talents.

Les Expériences de recrutement campagnes fournissent un bouton **Gestion des campagnes** . Vous pouvez créer des campagnes ciblées pour les candidats internes et externes à l'aide de stratégies ciblées en fonction de vos besoins d'embauche.

Pour créer des campagnes au sein de l'espace de Expériences de recrutement travail :

Traduction automatique

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

- Le module d'extension Expériences de contenu (sn_ca) doit être activé.
- Vous devez disposer du rôle sn_ca.campaign_manager ou sn_ca.campaign_approver pour afficher les campagnes.

Pour plus d'informations sur la création de campagnes ciblées, reportez-vous à la section Création de campagnes.

La section Vivier de talents affiche tous les viviers de talents auxquels vous pouvez accéder et qui sont séparés en trois types : Possédé, Collaboré ou Partagé.

Vous pouvez filtrer les viviers par types, **exporter** les détails de la section sous forme de fichier téléchargeable ou **créer un vivier de talents** directement à partir de la section Vivier de talents. Pour plus d'informations, consultez Créer des viviers de talents.

Des options similaires sont disponibles pour la section Tous les talents où tous les profils de talents de votre organisation sont affichés. Vous pouvez utiliser le bouton **Créer un talent** pour ajouter un profil de talent à la liste Tous les talents. Pour plus d'informations, consultez Créer des profils de talents.

Vue d'enregistrement de vivier de talents

Affichez toutes les spécifications importantes d'un vivier de talents sur la page d'enregistrement Vivier de talents.

Onglet Détails

L'onglet **Détails** vous montre les détails de base du pool comme le nom, le numéro, le propriétaire, les collaborateurs.

En tant que propriétaire, vous pouvez afficher ou modifier les détails. En tant que collaborateur ou s'il a été partagé avec vous, vous obtenez une vue en lecture seule des détails. Pour plus d'informations sur les notifications pour les pools collaboratifs ou partagés, reportez-vous à la section Notification par e-mail pour les viviers de talents.

Vous devez disposer du rôle sn_ta_tp_talent_profile.user pour posséder, partager ou collaborer dans un vivier de talents.

Onglet Talent

L'onglet **Talent** répertorie tous les profils de talents ajoutés au vivier. Vous pouvez effectuer les actions suivantes dans l'onglet **Talent** .

- Ajouter des profils de talents à un vivier de talents.
- Créer des profils de talents.
- Copier le talent dans le vivier.
- Copier les profils des talents en tant que perspectives d'emploi.
- Supprimer les profils de talents d'un vivier.
- Supprimer un vivier de talents.

Onglet Historique des enregistrements

L'onglet **Historique des enregistrements** affiche l'historique enregistré du vivier de talents avec des horodatages.

Traduction automatique

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

L’onglet n’est visible que par l’administrateur. Cela ne se voit pas pour les recruteurs.

Configurer Profil de talent

Installez et configurez l’application Profil de talent pour obtenir une vue agrégée de différents types de talents à différents moments du parcours d’embauche.

Installer Profil de talent

Vous pouvez installer l’application Profil de talent (sn_ta_tp) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications de profil de talent dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Profil de talent :

- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Profil de talent.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l’application Profil de talent (sn_ta_tp) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Une liste des versions disponibles s’affiche.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d’installation qui s’affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d’enregistrements décrivant les fonctionnalités de l’application pour les cas d’utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

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

Configurer la définition de talent

Créez une définition de profil de talent pour vous abonner à Profil de talent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Acquisition de compétences** > **Profil de talent** > **Définition du talent**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Définition du profil de talent.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de définition du profil de talent.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Vous avez une nouvelle définition de talent.

Que faire ensuite
Abonnez-vous au profil de talent.

Remarque :
Vous pouvez voir les types de talents par défaut lorsque vous modifiez **l'état** de l'accès restreint pour l'appelant (RCA) par défaut de **Demandé** à **Autorisé** disponible dans l'application **Périmètre source Profil de talent**.

S'abonner au profil de talent

Abonnez-vous au profil de talent pour accéder à tous les enregistrements de talents, créer des viviers de talents et ajouter des prospects aux demandes d'emploi.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_tp.talent_profile_admin

1. Créez une définition de talent pour vous abonner au profil de talent.
2. Vérifiez que vous êtes dans le périmètre de l'application Profil de talent avant de vous abonner ou de vous désabonner du profil de talent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de talent** > **Configuration**.
2. Sur la page Vouloir vous abonner aux profils des talents, cochez la case **Oui, abonnez-vous aux profils des talents** et sélectionnez **S'abonner**.

Résultats
Vous vous êtes abonné au profil de talent.

Générer des profils de talents

Générez la création du profil de talent après votre adhésion.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du talent**.
2. Sélectionnez **Générer des profils de talents**.

Résultats

Vous avez créé les profils de talent.

Créer un type de talent

Créez une implémentation dans le point d'extension scripté du profil de talent pour ajouter un nouveau type de talent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le point d'extension Profil de talent comporte quatre implémentations par défaut qui transfèrent les données de différents types de talents vers les profils de talent. Vous pouvez utiliser les paramètres par défaut disponibles ou créer des implémentations en fonction des besoins de votre organisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez `sn_ta_tp. Point d'extension TalentProfileExtPoint` et sélectionnez pour l'ouvrir.

   Remarque :
   Le point d'extension doit être ouvert dans le périmètre de l'application Profil de talent.

   Vous disposez de quatre implémentations par défaut.

   Implémentations des profils de talent

Point d'extension	Classe d'extension	Description
`sn_ta_tp. TalentProfileExtPoint`	TalentProfileExtPointDefault	Point d'extension pour les profils de talents par défaut ou non spécifiés.
`sn_ta_tp. TalentProfileExtPoint`	TalentProfileExtPointAlumni	Point d'extension pour le type de talent, ancien employé.
`sn_ta_tp. TalentProfileExtPoint`	TalentProfileExtPointEmployee	Point d'extension pour le type de talent : employé.
`sn_ta_tp. TalentProfileExtPoint`	TalentProfileExtPointCandidate	Point d'extension pour le type de talent, candidat externe.

3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une implémentation** pour créer une implémentation.
4. Renseignez les champs du formulaire Créer une implémentation.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Créer une implémentation.

Résultats

Vous avez créé une implémentation pour le `sn_ta_tp. Point d'extension TalentProfileExtPoint` . Utilisez-le pour avoir un type de talent personnalisé.

Traduction automatique

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

Gestion des profils de talents

Les activités de gestion des profils de talents permettent de maintenir les données à jour et de les désencombrer.

Pour en savoir plus, consultez :

- Modifier les politiques de purge pour nettoyer les données.
- Règles d'archivage des données.
- Règles en cascade pour le nettoyage des données.

Configurer une tâche planifiée pour la génération de profils de talents

Personnalisez la fréquence de la tâche planifiée pour obtenir un flux ininterrompu de nouveaux profils de talents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La *`Generate Talent Profiles`* tâche planifiée est exécutée quotidiennement par défaut, une fois que vous avez créé une définition de talent. Mettez à jour la fréquence d'exécution de la tâche planifiée ou exécutez-la manuellement pour ajouter d'autres profils de talents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés** > **Générer des profils de talents**.
2. **Facultatif :** Modifiez la valeur du champ **Exécuter** pour votre option préférée à partir de l'option par défaut **Quotidien**.
   Les options disponibles sont les suivantes :
   - **Quotidien**
   - **Hebdomadaire**
   - **Mensuel**
   - **Périodique**
   - **Une fois**
   - **Sur demande**
   - **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée**
   - **Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée**

   a. Enregistrez vos changements en enregistrant ou en mettant à jour la tâche planifiée.
   - Pour enregistrer vos modifications et rester sur la page, sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) pour sélectionner **Enregistrer**.
   - Pour enregistrer vos modifications et quitter la page, sélectionnez **Mettre à jour**.
3. **Facultatif :** Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Utiliser Profil de talent

Utilisez l'application pour créer et gérer des Profil de talent profils et des viviers de talents. Obtenez une vue unifiée de tous les types de talents, y compris les candidats, les employés, les travailleurs temporaires et les anciens employés, ce qui permet de prendre des décisions d'embauche plus rapides et plus éclairées.

Traduction automatique

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

Créer des viviers de talents

Créez des viviers de talents pour organiser des profils de talents similaires en un seul endroit pour des besoins d'embauche particuliers.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Créez un vivier de talents à partir de la section Vivier de talents ou de la section Tous les talents de l'onglet **Vivier de talents** .
   - Pour créer un vivier de talents à partir de la section Vivier de talents de l'onglet **Vivier de talents** , sélectionnez **Créer un vivier de talents**.
   - Pour créer un vivier de talents à partir de la section Tous les talents, sélectionnez les profils requis, puis sélectionnez **Créer un vivier**.
3. Renseignez les champs du formulaire Créer un vivier de talents.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Vivier de talents.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Vous avez créé un vivier de talents. Collaborez avec d'autres recruteurs après avoir créé le pool ou partagez simplement le pool avec les personnes impliquées dans le processus d'embauche pour plus de visibilité.

Copier le talent dans le vivier

Utilisez les viviers de talents existants pour associer les profils de talents appropriés à votre vivier de talents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Copiez les profils de talents appropriés pour les associer à votre vivier à partir d'un autre vivier de talents. Vous pouvez également associer directement les profils de talents à votre vivier.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Accédez à l'onglet **Vivier de talents** .
3. Dans la fenêtre contextuelle Copier dans un autre vivier, recherchez ou sélectionnez le vivier de talents vers lequel vous souhaitez effectuer la copie, dans la liste déroulante Sélectionner un vivier de talents.

   Remarque :
   Vous voyez un pool dans la liste déroulante uniquement si vous en êtes le propriétaire ou l'un des collaborateurs.
4. Sélectionnez **Terminé** pour terminer.

Traduction automatique

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

Résultats
Vous avez associé les profils de talents requis d'un vivier de talents à un autre.

Supprimer les profils de talents d'un vivier

Supprimez les profils de talents qui ne sont plus requis dans un vivier.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Accédez à l'onglet **Vivier de talents** .
3. Dans la section Vivier de talents, sélectionnez le vivier de talents requis.
4. Sélectionnez le ou les profils de talents pour activer le bouton **Supprimer** fourni en tant que bouton secondaire adjacent au bouton **Copier dans un autre vivier** .
5. Dans la fenêtre contextuelle Supprimer le talent, sélectionnez **Supprimer** pour confirmer la suppression des profils de talents sélectionnés.

Résultats
Vous avez supprimé les profils de talents sélectionnés du pool.

Remarque :
Vous ne pouvez supprimer un profil de talent d'un vivier que si vous êtes le propriétaire du vivier ou l'un des collaborateurs.

Supprimer un vivier de talents

Supprimez un vivier de talents lorsqu'il a atteint son objectif ou qu'il n'est plus pertinent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Accédez à l'onglet **Vivier de talents** .
3. Dans la section Vivier de talents, sélectionnez le vivier de talents que vous souhaitez supprimer.
4. Sélectionnez les points de suspension sur la page d'enregistrement du vivier de talents, puis sélectionnez **Supprimer**.
5. Dans la fenêtre contextuelle Supprimer le vivier de talents, sélectionnez **OK** pour confirmer la suppression du vivier.

Remarque :
La fonctionnalité de suppression n'est disponible que pour le propriétaire du vivier de talents.

Résultats
Vous avez supprimé le vivier de talents sélectionné.

Créer des profils de talents

Créez des profils de talents pour les ajouter au référentiel de profils de talents de votre organisation. Utilisez-le pour un processus d'embauche optimisé.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Accédez à l'onglet **Vivier de talents** .
3. Créez un profil de talent à partir de la section Tous les talents ou de l'onglet **Talent** d'une page de vivier de talents.
4. Renseignez les champs du formulaire Créer un candidat.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Créer un talent.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Vous avez créé un profil de talent.

Filtrer les profils des talents

Utilisez les options de filtre pour trouver rapidement des profils de talents pertinents dans l'onglet Vivier de talents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Accédez à l'onglet **Vivier de talents** .
3. Sélectionnez l'icône filtre, puis la **vue avancée**.
4. Vous pouvez filtrer les profils de talents en fonction de l'option de candidat ou du titre de l'utilisateur.
   - Pour filtrer par candidats à un emploi, sélectionnez **Candidat à l'emploi** et définissez la condition.
   - Pour filtrer par titre de fonction, sélectionnez **Utilisateur** > **Titre** et définissez la condition.
5. Sélectionnez **Mettre à jour** pour définir les conditions de filtre.

Ajouter des profils de talents à un vivier de talents

Ajoutez des profils de talents similaires à un vivier de talents pour rationaliser la communication avec tous les profils au cours d'une campagne d'embauche particulière.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Accédez à l'onglet **Vivier de talents** .
3. Dans la section Vivier de talents, sélectionnez le vivier requis dans lequel vous souhaitez ajouter d'autres profils de talents.

Traduction automatique

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

4. Sur la page Vivier de talents, accédez à l'onglet **Talent** .
5. Sélectionnez **Ajouter un talent** pour afficher la fenêtre contextuelle contenant la liste des profils de talents.

> **Remarque :**
> Le bouton n'est visible que par le propriétaire ou le collaborateur du vivier de talents.

6. Ajoutez des profils de talents en choisissant Tous les talents ou un vivier particulier.
   - Pour choisir parmi tous les profils de talent, sélectionnez **Tous les talents** dans la liste déroulante de la fenêtre contextuelle.
   - Pour choisir parmi une piscine particulière, sélectionnez la piscine de votre choix dans le menu déroulant de la fenêtre contextuelle.

> **Remarque :**
> Vous voyez un pool dans la liste déroulante uniquement si vous en êtes le propriétaire, l'un des collaborateurs ou si le pool est partagé avec vous.

7. Sélectionnez les profils de talents que vous souhaitez ajouter au vivier actuel et sélectionnez **Enregistrer**.

Perspectives d'emploi

Les perspectives d'emploi offrent une vue directe des profils les plus pertinents ajoutés à une demande d'emploi particulière.

Ajoutez des profils de talents comme perspectives d'emploi à une demande d'emploi lorsque les profils correspondent le mieux à l'offre d'emploi. Les profils sont appelés prospects lorsqu'ils sont ajoutés à une demande d'emploi.

Il offre une meilleure visibilité aux recruteurs sur les profils qui correspondent à l'offre d'emploi.

Copier les profils des talents en tant que perspectives d'emploi

Copier les profils de talents d'un vivier de talents vers une demande d'emploi particulière en tant que prospects.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
   - Pour copier des profils de talents sur des perspectives d'emploi à partir d'un vivier de talents, accédez à l'onglet **Vivier de talents** , sélectionnez le vivier et sélectionnez les profils de talents à l'intérieur pour afficher le bouton **Copier vers les prospects** adjacent au bouton **Copier dans un autre vivier** .
   - Pour copier les profils des talents vers les prospects à partir de la section Tous les talents, sélectionnez les profils des talents et sélectionnez **Copier vers les prospects** en regard du bouton **Copier dans le pool** .
2. Dans la fenêtre contextuelle Copier les talents vers les perspectives d'emploi, sélectionnez une demande d'emploi dans la liste déroulante Sélectionner une demande d'emploi, puis sélectionnez **Ajouter**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez uniquement copier les profils de talents en tant que prospects sur une demande d'emploi qui vous est affectée, en tant que recruteur.

Traduction automatique

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

Résultats
Vous avez ajouté les profils de talents sélectionnés comme perspective d'emploi.

Créer des prospects dans les demandes d'emploi

Créez un prospect dans une demande d'emploi en tant qu'adéquation potentielle pour l'offre d'emploi.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Accédez à l'onglet **Demande d'emploi** .
3. Sélectionnez la demande d'emploi requise.
4. Accédez à l'onglet **Prospects** de la page d'enregistrement de la demande d'emploi.
5. Sélectionnez le bouton **Créer un prospect** sous **Ajouter des prospects**.
6. Renseignez les champs du formulaire Créer un candidat.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Créer un talent.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Vous avez créé un prospect dans une demande d'emploi.

Ajouter des prospects aux demandes d'emploi

Ajoutez des profils pertinents directement à la demande d'emploi en tant que perspectives d'emploi.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Accédez à l'onglet **Demande d'emploi** .
3. Sélectionnez la demande d'emploi requise.
4. Accédez à l'onglet **Prospects** de la page d'enregistrement de la demande d'emploi.
5. Sélectionnez **Ajouter des prospects** pour afficher les profils de talents et le vivier de talents auquel vous avez accès, répertoriés dans la fenêtre contextuelle Ajouter des prospects.
6. Vous pouvez choisir des profils de talents ou choisir des profils dans un vivier de talents.
   - Pour ajouter directement des profils de talent, sélectionnez les profils requis dans la liste Sélectionner un talent.
   - Pour ajouter des profils à partir d'un vivier de talents, sélectionnez le vivier dans la liste Sélectionner un talent.

Traduction automatique

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

Remarque :
Vous voyez un pool dans la liste déroulante uniquement si vous en êtes le propriétaire, l'un des collaborateurs ou si le pool est partagé avec vous.

7. Sélectionnez **Ajouter** pour terminer l'ajout des profils de talents en tant que perspectives d'emploi.

Modifier les prospects dans la demande d'emploi

Modifiez les profils de prospects nouvellement créés dans une demande d'emploi jusqu'à ce que le prospect postule.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Accédez à l'onglet **Demande d'emploi** .
3. Sélectionnez la demande d'emploi requise.
4. Sous l'onglet **Prospects** , sélectionnez le profil de talent à modifier.
   Vous pouvez également sélectionner le profil de talent dans la section Tous les talents de l'onglet **Vivier de talents** sur Espace de travail de recrutement.
5. Sélectionnez **Modifier le candidat**.
   Vous pouvez uniquement modifier le profil d'un candidat jusqu'à ce qu'il ait postulé à la demande d'emploi.
6. Mettez à jour les détails, si nécessaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Créer un talent.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Envoyer un e-mail à partir d'un profil de talent

En tant que recruteur, envoyez un e-mail à différents types de talents en fournissant des détails personnalisés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Accédez à l'onglet **Vivier de talents** .
3. Dans la section Tous les talents, sélectionnez le profil de talent requis.
4. Accédez à l'onglet **Détails** de la page d'enregistrement du profil de talent.
5. Dans la section Composer, écrivez un e-mail au destinataire et sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

Résultats
L'e-mail est envoyé au profil de talent et l'enregistrement est visible dans le flux d'activité.

Envoyer un e-mail à partir d'un vivier de talents

En tant que recruteur, envoyez un e-mail à un vivier de talents en fournissant des détails personnalisés.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Accédez à l'onglet **Vivier de talents** et sélectionnez un vivier dans la section Vivier de talents.
3. Dans l'onglet **Détails** , accédez à la section Composer.
4. Écrivez l'e-mail et sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

Résultats
Vous avez envoyé un e-mail à tous les profils de talents de votre vivier de talents.

Notification par e-mail pour les viviers de talents

Les e-mails de notification sont envoyés aux recruteurs qui ont des viviers de talents partagés ou avec lesquels le propriétaire a collaboré.

Recevez une notification lorsque vous êtes ajouté en tant que collaborateur dans un vivier de talents par le propriétaire du pool.

Recevez une notification lorsqu'un vivier de talents est partagé avec vous pour en afficher les détails par le propriétaire.

Communications ciblées dans Expériences de recrutement

Les communications par e-mail et autres communications ciblées comme les campagnes constituent des moyens efficaces de transmettre des messages importants aux différentes parties prenantes.

- Créez des campagnes comme moyen d'engagement ciblé pour les candidats internes et externes. Pour plus d'informations, consultez Création de campagnes.
- Envoyez des communications par e-mail personnalisées à tous vos types de talents internes ou externes à partir de différents points d'accès au sein du Espace de travail de recrutement. Pour en savoir plus, consultez :
  - Envoyer un e-mail à partir d'une demande d'emploi
  - Envoyer un e-mail à partir d'un profil de talent
  - Envoyer un e-mail à partir d'un vivier de talents

Référence du profil de talent

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les formulaires, les propriétés et les composants dans Profil de talent.

Formulaire Créer une implémentation

Les champs suivants sont disponibles dans le nouvel enregistrement d'implémentation d'un point d'extension.

Vue d'enregistrement d'implémentation

Champ	Description
Nom	Nom unique pour l'implémentation du point d'extension.

Traduction automatique

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

Vue d'enregistrement d'implémentation (suite)

Champ	Description
Nom de l'API	Nom de l'API de point d'extension qui est ajoutée au périmètre de l'application. Il s'agit d'un nom affecté par le système qui ne peut pas être modifié.
Glide AJAX activé	Options permettant de mettre le point d'extension scripté à la disposition des scripts clients, des filtres de liste/de rapport, des qualificatifs de référence ou, s'il est indiqué, dans le cadre de l'URL.
Mobile joignable	Option permettant de rendre le point d'extension scripté disponible sur l'équipement mobile.
Bac à sable activé	Option permettant à un client d'apporter des modifications à ses points d'extension sans causer d'incidence globale.
Application	Périmètre du point d'extension dans lequel il travaille.
Accessible depuis	Application pouvant accéder à ce point d'extension scripté.
Actif	Option permettant d'activer l'implémentation du point d'extension scripté.
Description	Détails du point d'extension.
Script	Script côté serveur à exécuter lors d'un appel à partir d'autres scripts. Le script doit définir une seule classe JavaScript ou une fonction globale. Le nom de classe ou de fonction doit correspondre au champ Nom.
Politique de protection	Politique de protection pour les includes de script publiés dans le cadre d'une application personnalisée.

Formulaire Créer un talent

Un nouveau profil de candidat est ajouté en renseignant les détails suivants dans le formulaire.

Formulaire Créer un candidat

Champ	Description
Prénom	Prénom du candidat.
Nom de famille	Nom de famille du candidat.
Numéro de téléphone	Numéro de contact du candidat.
Titre de l'emploi actuel	Fonction existante du candidat potentiel.
Type de candidat	Type de candidat. Il existe deux types de candidats disponibles. • Prospect • Candidat

Traduction automatique

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

Formulaire Créer un candidat (suite)

Champ	Description
État du consentement	Statut de consentement généré automatiquement du candidat. Le statut de consentement est modifié lorsqu'un changement est demandé au candidat.
E-mail	Adresse e-mail enregistrée du candidat.
Emplacement	Lieu où le candidat est basé ou envisage de rejoindre l'entreprise.
Employeur actuel	Employeur existant du candidat potentiel.
Pièce jointe	Section permettant de joindre des documents pertinents ou d'utiliser ou de créer différents modèles.

Composants installés avec Profil de talent

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Profil de talent, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les travaux planifiés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur du profil de talent [sn_ta_tp.talent_profile_admin]	Ce rôle est nécessaire pour configurer le profil de talent.	Utilisateur du profil de talent [sn_ta_tp.talent_profile_user]
Utilisateur du profil de talent [sn_ta_tp.talent_profile_user]	Ce rôle est requis pour utiliser les fonctionnalités de profil de talent.	Aucun

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
Générer des profils de talents	Détermine l'afflux de nouveaux profils de talents pendant les intervalles réglementés.

Tables installées

Table	Description
Responsables des postes [sn_ta_tp_job_req_m2m_talent_profile]	Détails des pistes d'emploi dans le système.
Vivier de talents	Détails des viviers de talents dans le système.

Traduction automatique

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

Table	Description
[sn_ta_tp_talent_pool]	
M2M Vivier de talents vers profil de talent [sn_ta_tp_talent_pool_m2m_talent_profile]	Enregistrement des interactions entre les viviers de talents et les profils de talents.
Profil de talent [sn_ta_tp_talent_profile]	Détails des profils de talents dans le système.
Définition du profil de talent [sn_ta_tp_talent_profile_definition]	Détails de la définition du profil de talent créée pour votre organisation.

Propriétés installées avec Profil de talent

Les propriétés système installées avec le module d'extension Profil de talent sont requises pour configurer différentes fonctionnalités dans l'environnement de profil de talent.

Ces propriétés sont disponibles pour le profil de talent.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés du profil de talent

Propriété	Description
glide.ui.sn_ta_tp_talent_pool_activity.champs	Champs de mise en forme de l'activité du vivier de talents. • Type : chaîne • Valeur par défaut : *Attachments*, *EmailCorrespondence*, *EmailAutogenerated*, number, pool_name, owner, purpose, collaborate_with, share_with, description, comments
glide.ui.sn_ta_tp_talent_profile_activity.champs	Champs du formateur d'activité du profil de talent. • Type : chaîne • Valeur par défaut : *EmailCorrespondence*, *EmailAutogenerated*, *Attachments*
sn_ta_tp.breached_time.no_of_days	Nombre de jours pendant lesquels un vivier de talents peut être inactif avant d'être purgé. • Type : entier • Valeur par défaut : 2556 • Autres valeurs possibles :

Traduction automatique

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

Propriétés du profil de talent (suite)

Propriété	Description
	◦ Ignorer le cache : sélectionné ◦ Rôles de lecture : administrateur, sn_ta_tp.talent_profile_admin ◦ Rôles d'écriture : admin, sn_ta_tp.talent_profile_admin
sn_ta_tp.min_admin_count	Nombre minimum d'utilisateurs administrateurs de profils de talents actifs. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 1 • Autres valeurs possibles : ◦ Ignorer le cache : sélectionné ◦ Rôles de lecture : sn_ta_tp.talent_profile_admin ◦ Rôles d'écriture : sn_ta_tp.talent_profile_admin
sn_ta_tp.talent_profile_enabled	Option permettant d'accepter et de refuser le profil de talent. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Autres valeurs possibles : ◦ Ignorer le cache : sélectionné ◦ Rôles d'écriture : sn_ta_tp.talent_profile_admin
sn_ta_tp.talent_profile_last_run_at	Fréquence de mise à jour de la liste des profils de talent. • Type : chaîne • Valeur par défaut : JJ-MM-AAAA 00:00:01 • Autres valeurs possibles : ◦ Ignorer le cache : sélectionné ◦ Privé : sélectionné ◦ Rôles d'écriture : sn_ta_tp.talent_profile_admin

Formulaire Vivier de talents

Les descriptions de champs fournies sont nécessaires pour créer un vivier de talents.

Traduction automatique

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

Formulaire Créer un nouveau vivier de talents

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement du nouveau vivier de talents.
Objectif	Description brève de l'objectif derrière la création du vivier de talents.
Propriétaire	Nom du propriétaire du vivier de talents.
Nom de pool	Nom du vivier de talents.
Collaboration avec	Personnes choisies pour collaborer dans le vivier de talents.
Partager avec	Personnes avec lesquelles le vivier de talents est partagé.
Description	Description détaillée des besoins du vivier de talents.
Pièces jointes	Section permettant de joindre des documents pertinents ou d'utiliser ou de créer différents modèles.

Formulaire de définition du profil de talent

La table suivante fournit le champ et sa description correspondante. Les champs sont nécessaires pour créer une définition de profil de talent.

Enregistrement de définition de talent

Champ	Description
Nom	Nom de la définition du profil de talent.
Type de talent	Types de profils de talents. Quatre types sont disponibles par défaut. • Externe • Employé • Ancien employé • Temporaire Pour plus d'informations sur la création d'un type de talent, reportez-vous à la section Créer un type de talent.
Table	Enregistrement de table à partir duquel les données de talent sont rassemblées. Ce champ est automatiquement paramétré en fonction du choix du **type de talent**.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement de définition.
Ordre	Ordre de préférence pour la définition.
Condition de filtre	Conditions de filtre à remplir pour être ajouté à la définition.

Traduction automatique

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

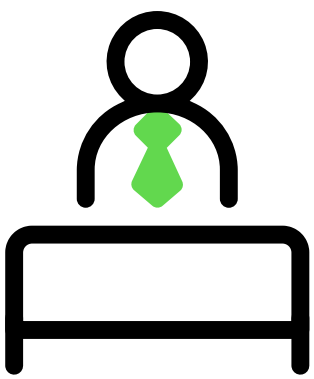
servicenow

Expériences de développement

Les ServiceNow® Expériences de développement applications utilisent une suite de produits pour aider les employés à développer, à développer et à atteindre des résultats commerciaux critiques.

Applications d'expériences de croissance

Base de Développement des talents



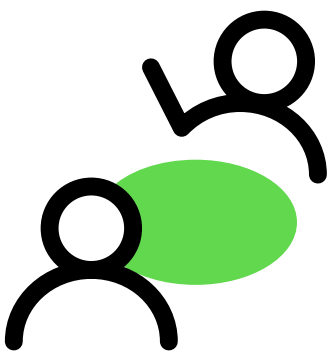
Fournit un processus de bout en bout permettant aux individus et aux gestionnaires de prendre le contrôle de leurs plans de croissance et de développement de carrière

Intelligence des compétences



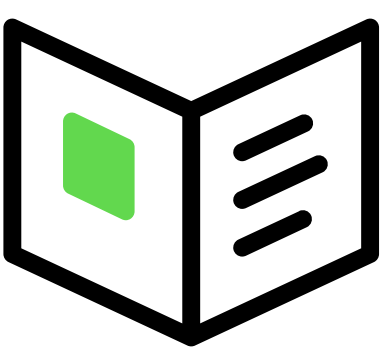
Une plateforme basée sur l'IA que vous pouvez utiliser dans votre organisation pour développer une main-d'œuvre basée sur les compétences

Conversations sur les carrières



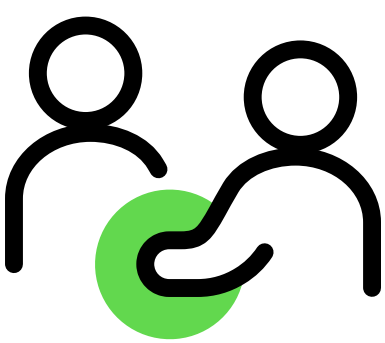
Prend en charge un processus de bout en bout permettant aux individus et aux responsables de créer et de gérer des conversations sur l'avancement professionnel

Apprentissage



Permet aux employés de découvrir et d'interagir avec le contenu de développement de carrière

Mentorat



Met en relation les personnes à la recherche de mentorat avec des mentors expérimentés

Objectifs de l'employé



Permet aux employés d'afficher et de suivre leurs objectifs de carrière à partir du Centre des employés, en s'assurant qu'ils sont alignés sur les objectifs stratégiques de votre entreprise

Traduction automatique

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

Feedback de talent  Permet aux responsables de demander des commentaires sur les compétences des employés aux collaborateurs de l’employé		

Applications connexes

Voici une liste de certaines des applications connexes. Sélectionnez un lien pour en savoir plus sur ces applications.

- Centre des leaders
- Centre du responsable

Base de Développement des talents

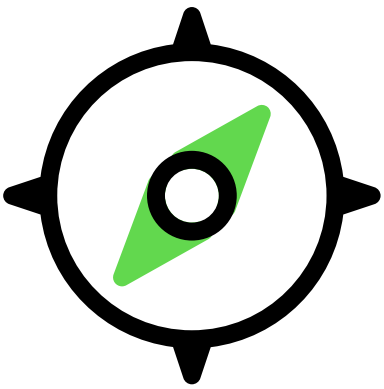
ServiceNow® Base de Développement des talents prend en charge un processus de bout en bout permettant aux individus et aux gestionnaires de prendre le contrôle de leurs plans d’avancement et de développement de carrière.

Aide les employés à identifier les domaines d'avancement et de développement, à créer un plan et à suivre la réussite du plan.

Traduction automatique

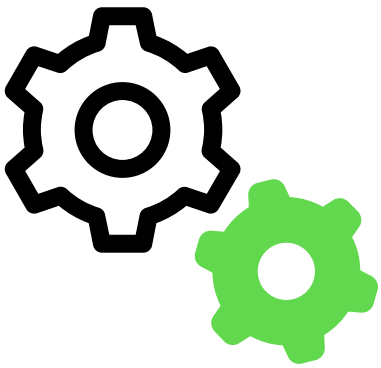
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Explorer



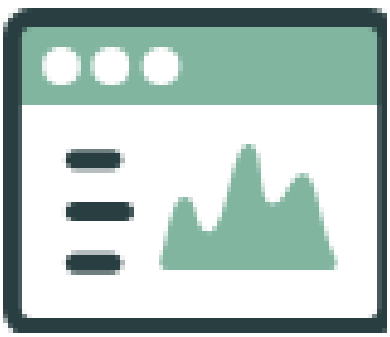
Découvrez comment l’application Talent aide les responsables et les employés à identifier, créer et compléter des plans de croissance de carrière.

Installation et configuration



Les administrateurs installent et configurent l’application et les Talent fonctionnalités connexes.

Administrer



Les administrateurs gèrent l’application et les Talent fonctionnalités connexes au fil du temps, à mesure que l’organisation se développe et évolue.

Utilisant



À partir de , ServiceNow® Centre des employés les gestionnaires et les employés travaillent avec l’application et les fonctionnalités connexes sur la croissance et le Talent développement de carrière.

Intégration



Intégrez à différentes applications pour étendre les options et l’efficacité de l’application Talent .

Référence



Les informations de référence fournissent des détails importants sur le fonctionnement de l’application Base de Développement des talents .

Traduction automatique

Demander des applications dans l'App Store

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

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

Explorer Base de Développement des talents

L'application Base de Développement des talents fournit aux employés et aux gestionnaires un processus intuitif et rationalisé pour gérer l'avancement et l'évolution de carrière.

Lorsque vous ouvrez le Centre de carrière à partir du Centre des employés, vous voyez un résumé de votre plan de croissance de carrière qui inclut uniquement vos informations.

Vue d'ensemble de Centre de carrière

L'onglet Centre de carrière fournit une vue récapitulative de vos plans de croissance et de développement.

Centre de carrière est une façon simplifiée et intuitive de commencer à élaborer vos plans de développement. Utilisez Centre de carrière pour effectuer les actions suivantes :

- Obtenez une vue d'ensemble de l'état d'avancement de votre croissance et de votre développement, ainsi que de la direction que vous prenez.
- Créez des aspirations qui vous motivent, vous inspirent et vous orientent dans la bonne direction.
- Consultez et complétez les suggestions de plans de carrière adaptés à votre plan de développement.
- Consultez les tâches de croissance de carrière qui vous sont affectées, telles que les formations, les connexions avec vos pairs et les réunions avec votre responsable.
- Naviguez dans vos aspirations et trouvez l'inspiration en vous motivant, en vous inspirant et en vous orientant dans la bonne direction.
- Consultez votre profil et fournissez des informations professionnelles et personnelles. Affichez les détails tels que votre gestionnaire, vos collègues, vos contacts personnels et mettez à jour vos Centre de carrière compétences.
- Affichez les tâches de votre plan de croissance et poursuivez en effectuant les tâches qui pourraient nécessiter votre attention.
- Affichez les cours dans Apprentissage pour terminer votre formation afin de vous aider à grandir et à montrer toutes vos réalisations d'apprentissage.
- Consultez le développement actuel de votre apprentissage et suivez vos cours affectés, enregistrés et en cours.
- Connectez-vous avec des collègues et des responsables et affichez vos conversations planifiées.
- Consultez vos conversations récentes et gérez vos points de discussion et vos éléments de suivi.
- Développez votre réseau pour soutenir votre carrière en établissant de nouvelles relations.

Remarque :
Vous pouvez également ajouter des personnes à votre cercle, ce qui met en évidence les personnes qui pourraient vous motiver et vous inspirer dans votre parcours professionnel. Il vous suffit de sélectionner **Ajouter des personnes à votre cercle** pour ajouter des personnes, effectuer une recherche dans l'annuaire et ajouter des mentors, des pairs et des personnes qui vous aident à vous développer.

Traduction automatique

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

Centre de carrière Vue d'ensemble des widgets

Widget	Description
Créer une aspiration	Motivez-vous, inspirez-vous et dirigez-vous dans la bonne direction.
Progresser intentionnellement	Vous montre des éléments actionnables ou des suggestions qui vous sont spécifiques.
Tâches de croissance de carrière	Vous montre toutes vos tâches, telles que les cours et les formations affectés, qui vous aident à gérer l'avancement de votre carrière.
Voir l'impact que vous avez eu	Une chronologie qui reflète vos jalons. Vous pouvez utiliser un filtre pour contrôler si la chronologie affiche les jalons suivants : • Aspirations (en cours ou terminées) • Plans de croissance (en cours ou terminés) • Apprentissage (en cours ou terminé) • Compétences acquises • Mises à jour de fonctions
Aspirations	Vous montre des compétences et des rôles spécifiques qui vous aident à répondre à vos aspirations continues et à trouver de nouvelles aspirations.
Votre plage de compétences	Vous permet de commencer à charger un CV et à ajouter des compétences à votre profil.
Tâches de plan de croissance	Vous aide à rester sur la bonne voie en effectuant les tâches à venir, en retard et bientôt à échéance.
Opportunités	Vous fournit une recommandation d'opportunités d'emploi internes. Les opportunités d'emploi dans ce widget sont mappées aux opportunités d'emploi dans les widgets suivants qui apparaissent dans le module Marché des opportunités : • Opportunités susceptibles de vous intéresser • En fonction de vos compétences
État de l'application	Vous aide à suivre les emplois internes pour lesquels vous avez postulé. Il vous fournit l'état actuel de votre demande d'emploi.
Dernier accomplissement	Vous montre tous vos accomplissements gagnés en fonction de votre progression d'apprentissage. **Remarque :** Étant donné que les accomplissements expirent, vous ne pouvez voir que ceux qui n'ont pas expiré.
Apprentissage en cours	Comment vous suivez vos cours et formations affectés, enregistrés et en cours.
Conversations à venir	Vous montre toutes vos conversations planifiées et à venir par semaine.
Conversations récentes	Vous aide à gérer tous vos points de discussion et éléments de conversation de suivi.

Traduction automatique

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

Centre de carrière Vue d'ensemble des widgets (suite)

Widget	Description
Établir de nouvelles relations	Vous permet d'effectuer une recherche dans l'organigramme pour parcourir les pairs avec lesquels vous pouvez établir des connexions.

Vue d'ensemble des aspirations

Créez et définissez vos aspirations pour vous inspirer et vous guider dans votre parcours d'avancement et de développement de carrière.

Créez et suivez vos aspirations personnelles et professionnelles.

Types d'aspirations

Une catégorie générale utilisée pour vous aider à cibler votre aspiration.

Intérêt

Les intérêts vous donnent l'occasion de contribuer à un domaine d'intérêt donné. Vous pouvez définir une aspiration pour toutes les rubriques que vous souhaitez explorer.

Compétence

La compétence vous donne la possibilité de devenir un spécialiste dans quelque chose que vous connaissez déjà ou de vous attaquer à quelque chose de nouveau.

Rôle

Le rôle vous donne la possibilité d'obtenir un nouveau titre dans votre trajectoire actuelle ou d'essayer quelque chose dans un domaine différent.

Général

Si votre aspiration ne relève pas des catégories d'intérêts, de compétences et de rôles, General vous donne la possibilité de créer quelque chose à partir de zéro.

Vue d'ensemble des plans de croissance

Élaborez votre plan de croissance pour organiser et suivre vos objectifs de carrière.

Les plans de croissance sont un moyen simplifié et intuitif de créer des plans de croissance qui orientent et structurent vos objectifs de carrière. Ils sont utilisés pour effectuer les opérations suivantes :

- Créez un plan de croissance.
- Affichez les tâches liées à votre plan de croissance, telles que les formations ou les connexions avec des pairs ou des responsables.
- Affichez les éléments du plan de croissance et leurs mises à jour d'état, de progression et de statut.
- Consultez les détails du plan de croissance, tels que les dates d'échéance et les activités du plan, l'état du plan et modifiez les détails de votre plan.
- Affichez et ajoutez d'autres activités de plan.
- Découvrez comment les plans de croissance peuvent vous aider à développer et à découvrir de nouvelles opportunités.

Remarque :
Créez un plan de croissance basé sur vos aspirations et vos conversations. Vous pouvez également créer un plan de croissance à partir de zéro en fonction des critères sélectionnés lors de la création de votre plan de croissance.

Traduction automatique

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

Les plans de croissance sont adaptés à vos besoins et aspirations individuels pour vous aider à fournir une feuille de route vers vos objectifs de carrière. Avec le soutien de vos pairs et de votre gestionnaire, vous pouvez atteindre de nouveaux sommets dans votre carrière.

Accueil du plan de croissance

Vue d'ensemble des fonctionnalités

Fonctionnalité	Description
Créer un plan de croissance (basé sur les aspirations et les conversations)	Un plan de croissance est initialement créé en fonction de vos aspirations ou de vos conversations. Les plans de croissance peuvent être partagés avec votre responsable pour que la croissance de carrière soit claire, atteignable et enrichissante.
Construire un plan de croissance (à partir de zéro)	Vous guide tout au long des étapes de création d'un nouveau plan de croissance basé sur des activités de révision ou des cours d'apprentissage tendance. Un enregistrement 1:1 avec votre responsable est requis.
Page des détails du plan de croissance	Vous montre les détails du plan de croissance global, où vous pouvez afficher les détails de votre plan et les axes avant de remplir les activités de votre plan. Vous pouvez ignorer, partager, lancer et définir une date d'échéance du plan de croissance, afficher les activités de votre plan et ajouter des activités telles que l'apprentissage, l'enregistrement, le mentorat ou autre.
Vos tâches suivantes	Vous montre les activités qui vous aident à rester sur la bonne voie en effectuant certaines tâches qui requièrent votre attention. Vous pouvez démarrer n'importe quelle activité répertoriée dans cette section. L'état d'un élément de plan peut être répertorié comme l'un des éléments suivants (à venir, obligatoire, en retard, bientôt à échéance et à venir).
Vos plans de croissance	Vous montre les détails du plan, tels que le nom du plan, son état, sa progression et la date de la dernière mise à jour. Vous pouvez trier et rechercher des plans.
Plans de croissance passés	Vous montre les détails du plan, tels que son état (tout, terminé, annulé), le nom, l'état et la date d'achèvement.

Voici quelques exemples d'opportunités de développement offertes avec les plans de croissance :

- Programmes d'observation ou de mentorat
- Services de coaching ou d'orientation professionnelle
- Programmes ou certifications de développement professionnel
- Programmes ou cours de perfectionnement en leadership
- Exercices de team building et de collaboration
- Conférences, séminaires ou événements de réseautage

Traduction automatique

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

- Remboursement des frais de scolarité ou autres avantages éducatifs

Remarque :
Contactez votre responsable ou votre représentant RH pour découvrir les opportunités de développement qui s'offrent à vous, afin de vous aider à créer un plan de développement qui s'aligne sur vos objectifs de carrière et les priorités de l'organisation.

Vue d'ensemble des conversations

Les conversations avec les gestionnaires, les pairs et les mentors sont un élément essentiel de votre avancement professionnel. Identifiez et gérez les conversations importantes que vous avez.

Vous devez avoir installé l'application pour que les Conversations sur les carrières conversations fonctionnent.

Information associée

Conversations sur les carrières

Installer Conversations sur les carrières

Créer une conversation de croissance dans Conversations sur les carrières

Mettre à jour une conversation de croissance dans Conversations sur les carrières

Vue d'ensemble de Apprentissage

Identifiez, gérez et remplissez tous vos objectifs d'apprentissage à partir de l'onglet Apprentissage dans Expériences pour l'évolution professionnelle.

Apprentissage vous aide à progresser dans tous les aspects de votre carrière grâce à des cours et des formations propres à vos plans de développement de carrière et est utilisé pour effectuer les opérations suivantes :

- Affichez les rappels de cours et de formation qui vous aident à rester sur la bonne voie, à terminer les apprentissages qui vous sont affectés et à reprendre là où vous vous étiez arrêté.
- Affichez les tâches d'apprentissage, vos défis d'apprentissage actuels et vos dernières réalisations pour afficher la progression et la réussite de votre développement.
- Affichez les activités d'apprentissage récentes telles que les apprentissages affectés, les apprentissages enregistrés, les apprentissages que vous avez partagés et l'historique d'apprentissage.

Remarque :
Apprentissage vous permet également de définir des défis pour vous aider à hiérarchiser votre avancement professionnel. Vous décidez quels cours vous voulez suivre et quand vous voulez les terminer. Vous pouvez également définir la fréquence d'achèvement, quand vous souhaitez commencer et suivre le nombre de cours que vous souhaitez terminer au cours d'une période donnée.

Les apprentissages sont adaptés à vos aspirations en matière de cours et de formation. Apprentissage vous permet de visualiser votre progression et vos accomplissements d'apprentissage.

Traduction automatique

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

Apprentissage Vue d'ensemble des widgets

Widget	Description
Terminez ces apprentissages avant l'échéance	Affiche vos cours et formations en retard afin que vous puissiez planifier de les terminer avant l'échéance.
Apprentissage tâches	Affiche vos tâches d'apprentissage en cours et affectées, ainsi que la progression au cours des 30 derniers jours.
Votre défi actuel	Vous montre les défis que vous avez commencés, le nombre de jours restants avant le début des défis et vous permet également de découvrir de nouvelles choses à apprendre.
Dernier accomplissement	Le dernier accomplissement vous montre tous vos accomplissements gagnés en fonction de votre progression d'apprentissage.
Continuez là où vous vous êtes arrêté	Vous montre les cours ou les formations que vous avez commencés mais jamais terminés, et vous donne la possibilité de continuer là où vous vous étiez arrêté.
Activité récente	Affiche vos cours et formations affectés, enregistrés et partagés, ainsi que votre historique d'apprentissage.
Tendance actuelle	Vous montre les cours, les parcours ou les collections qui sont actuellement à la mode afin que vous puissiez découvrir de nouvelles choses à apprendre.
Suivre votre apprentissage	Affiche votre historique, vos défis et les cours que vous avez terminés, enregistrés, partagés avec.
Accomplissements	Affiche vos Apprentissage réalisations. Lorsque vous apprenez quelque chose de nouveau et que vous terminez un cours, vous pouvez gagner des accomplissements et les consulter dans l'onglet Apprentissage.

Vue d'ensemble de Marché des opportunités

Il s'agit Marché des opportunités d'un espace unique et unifié où les individus et les organisations peuvent partager les opportunités que les employés peuvent découvrir.

Les opportunités sur le marché comprennent les emplois internes pertinents pour les aspirations des employés, qui aident à l'exploration de carrière, à la croissance et à la mobilité interne.

Utilisez les fonctionnalités suivantes de la place de marché pour vous aider à progresser dans votre parcours professionnel :

- Recherchez les opportunités disponibles au sein de l'organisation.
- Consultez les opportunités susceptibles de vous intéresser en fonction des rôles qui correspondent à vos compétences, votre expérience et vos aspirations.
- Affichez les opportunités qui ont été partagées avec vous et partagez-les avec d'autres collègues.
- Consultez les opportunités présentées par l'organisation.
- Consultez les témoignages de vos collègues qui mettent en évidence leur réussite.
- Consultez les opportunités recommandées en fonction de votre rôle actuel, de vos aspirations et de vos principales compétences.

Traduction automatique

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

Remarque :
Lorsque vous recherchez des opportunités qui vous intéressent, vous pouvez mettre à jour vos préférences en fonction de votre style de travail, de votre niveau de poste et de votre lieu de travail. Vous pouvez également afficher vos emplois préférés, partager des opportunités et créer des aspirations.

L'application Marché des opportunités vous aide à trouver les prochaines étapes de votre parcours professionnel.

Vue d'ensemble des fonctionnalités

Fonctionnalité	Description
Rechercher les opportunités disponibles	Utilisez le champ de recherche pour remplir une liste d'emplois potentiels en fonction du titre du poste, du lieu ou de la description. **Conseil :** L'application Marché des opportunités prend en charge les moteurs de recherche suivants : • Recherche IA • Recherche Zing
Tâche interne (liste d'opportunités)	Une offre d'emploi interne affiche l'intitulé du poste, l'emplacement du poste, l'analyse des correspondances, l'aperçu rapide, l'option favorite, la création d'une aspiration et le partage de cette option d'opportunité. **Remarque :** Vous pouvez également filtrer et trier la liste de tâches.
Analyse de correspondance (tâche)	Montre comment vos compétences correspondent à une opportunité spécifique en affichant les besoins en compétences, les compétences requises et les préférences telles que le style de travail et l'emplacement.
Aperçu rapide (tâche)	Affiche l'emplacement du poste, la description et les détails des critères du candidat.
Créer une aspiration	Fonctionnalité facultative qui vous permet de créer une aspiration pour une tâche spécifique. Vous pouvez choisir un nom d'aspiration, ajouter une description et enregistrer le brouillon d'aspiration.
Partager cette opportunité	Fonctionnalité facultative qui vous permet de partager une opportunité avec un autre collègue. Vous pouvez choisir avec qui partager l'information, ajouter une note personnelle et partager l'opportunité.
Opportunités susceptibles de vous intéresser	Affiche des opportunités spécifiques susceptibles de vous intéresser en fonction des détails de votre profil, de votre rôle actuel et de vos compétences.
Opportunités partagées avec vous	Affiche les opportunités qui ont été partagées avec vous par des collègues au sein de l'organisation.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble des fonctionnalités (suite)

Fonctionnalité	Description
	Remarque : Vous pouvez examiner ces opportunités, les mettre en favoris, créer une aspiration et la partager avec d'autres collègues.
Présenté par votre entreprise	Affiche les opportunités que votre société a mises en évidence comme un intérêt potentiel.
Témoignages de vos collègues	Affiche les témoignages ou les commentaires de vos collègues.

Tâches internes

Fonctionnalité	Description
Tâche interne (en fonction de votre rôle actuel)	Affiche des recommandations en fonction de votre rôle actuel. Les offres d'emploi internes affichent l'intitulé du poste, l'emplacement du poste, l'analyse des correspondances, la vue rapide, l'option favorite, créer une aspiration et partager cette option d'opportunité. **Remarque :** Vous pouvez également filtrer et trier la liste de tâches.
Poste interne (selon vos aspirations)	Affiche des recommandations en fonction de vos aspirations. Les offres d'emploi internes affichent l'intitulé du poste, l'emplacement du poste, l'analyse des correspondances, la vue rapide, l'option favorite, créer une aspiration et partager cette option d'opportunité. **Remarque :** Vous pouvez également filtrer et trier la liste de tâches et afficher les aspirations.
Poste interne (selon vos compétences)	Affiche des recommandations en fonction de vos principales compétences. Les offres d'emploi internes affichent l'intitulé du poste, l'emplacement du poste, l'analyse des correspondances, l'aperçu rapide, l'option préférée (bouton cœur), créer une aspiration et partager cette option d'opportunité.

Traduction automatique

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

Tâches internes (suite)

Fonctionnalité	Description
	Remarque : Vous pouvez également filtrer et trier la liste de tâches et afficher un profil.

Remarque : Bien que les options mobiles soient prises en charge pour la Vancouver version and Yokohama , les options mobiles ne sont pas prises en charge dans la Utah version.

Base d'embauche

Hiring Core fournit un référentiel pour stocker des informations sur vos besoins d'embauche. Activez le module d'extension Hiring Core (app-hiring-core) pour commencer à l'utiliser. Pour en savoir plus sur les tables de base d'embauche, reportez-vous à la section Composants installés avec Base de Développement des talents.

Recherche IA

L'intelligence artificielle (IA) intégrée à un moteur de recherche vous aide à trouver ce que vous cherchez grâce à une recherche intelligente alimentée par l'IA. La recherche IA est un outil de technologie d'assistance qui favorise l'accessibilité grâce à ses fonctionnalités de recherche. Contrairement à la recherche Zing, le moteur de recherche utilisé dans les versions précédentes, la recherche IA est plus interactive, utile et plus rapide pour trouver les réponses dont vous avez besoin. Les employés et les propriétaires d'opportunités peuvent trouver des réponses rapidement et facilement grâce à des fonctionnalités telles que les requêtes de recherche de saisie semi-automatique, la prise en charge du langage naturel et la gestion des erreurs de frappe.

Lorsque la recherche IA est activée via l'application ServiceNow ® Recherche IA , l'application est en mesure d'exploiter la recherche IA et d'utiliser Marché des opportunités ses fonctionnalités de requêtes intelligentes pour toutes les recherches sur la place de marché. Lorsque Recherche IA est activée, le moteur de recherche du portail capture des informations sur l'employé, telles que son rôle, son emplacement, son département, ses actifs et son historique de recherche, et renvoie des résultats de recherche pertinents et personnalisés. La recherche IA génère également des résultats Genius qui permettent aux employés d'interagir directement avec les résultats de recherche qui affichent la meilleure réponse pour la requête de recherche.

Les employés et les détenteurs d'opportunités bénéficient de la génération de résultats de recherche plus sophistiqués lorsqu'ils utilisent les champs de recherche suivants pour explorer les opportunités sur le marché :

Marché des opportunités

- Le champ de recherche dans Bienvenue dans le Marché des opportunités widget. Ce widget s'affiche lorsque vous accédez à la page d'accueil du Marché des opportunités.
- Le champ de recherche dans le widget Rechercher des opportunités disponibles. Ce widget s'affiche lorsque vous accédez à la page Tâches internes.

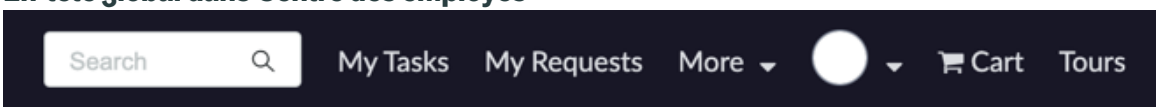
Centre des employés

Traduction automatique

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

La barre de recherche qui apparaît dans l'en-tête global du Centre des employés portail. L'en-tête global correspond à la première ligne du Centre des employés portail. Cette barre de recherche est accessible à partir de n'importe quelle page du portail, à l'exception de la page d'accueil.

En-tête global dans Centre des employés



Pour plus d'informations sur les fonctionnalités Recherche IA et Recherche Zing, consultez les rubriques suivantes pour aider votre organisation à déterminer le moteur de recherche à implémenter et à utiliser :

- Exploring AI Search
- Features of Zing text indexing and search engine

Pour plus d'informations sur AI Search et comment l'activer, reportez-vous à .AI Search

Installation et configuration de l'application Base de Développement des talents

Installez et configurez l'application Base de Développement des talents . Base de Développement des talents fait partie d'une suite d'applications et de fonctionnalités qui définissent un workflow permettant aux ServiceNow employés et aux responsables de prendre le contrôle du développement et de la croissance de leur carrière.

Installer l'application Base de Développement des talents

Installez l'application Expériences pour l'évolution professionnelle pour permettre aux employés et aux gestionnaires d'identifier, de créer et de gérer des plans d'avancement et de développement de carrière.

Avant de commencer

Modules d'extension et applications dépendants pour Expériences pour l'évolution professionnelle:

- Centre du responsable
- Base des compétences

  Lorsque la Base des compétences propriété **sn_skills_int.enable_skills** est définie sur vrai, l'utilisation de Base des compétences est activée pour toutes les Talent applications qui prennent en charge l'utilisation de Base des compétences. Pour en savoir plus sur Base des compétences les propriétés, reportez-vous à la section Configurer Base des compétences .
- Installer Centre des employés – Pro

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un administrateur installe l'application à partir du Store, elle intègre l'apprentissage Base de Développement des talents , l'identification ServiceNow des compétences, les aspirations et la planification d'un plan personnel d'avancement et de développement de carrière.

Procédure

1. Accédez à et ServiceNow Store recherchez l'application Base de Développement des talents à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   La liste située en regard du bouton **Installer** répertorie les versions disponibles.

Traduction automatique

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

2. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Tests de démarrage rapide pour Base de Développement des talents

Validez que ces Base de Développement des talents fonctionnalités fonctionnent toujours après avoir apporté un changement de configuration tel que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

DANGER :
Par défaut, la propriété système utilisée pour exécuter des tests automatisés est désactivée pour vous empêcher d'exécuter accidentellement ces tests sur un système de production. Pour éviter toute panne ou endommagement des données, exécutez des tests uniquement sur les instances de développement, de test et autres instances de non-production. Consultez Activer ou désactiver l'exécution de tests Infrastructure de tests automatisés .

Toutes les suites de tests et tous les tests doivent passer une implémentation par défaut. Pour valider une implémentation personnalisée, copiez les tests automatisés et configurez-les pour vos personnalisations.

Les tests de démarrage rapide sont désactivés et les modèles de test sont en lecture seule. Par défaut, ils ne produisent de résultats que lorsque vous les exécutez avec les données de démo par défaut qui sont fournies avec le module d'extension de l'application ou de la fonctionnalité.

Pour que les tests de démarrage rapide produisent des résultats lorsque vous les exécutez avec vos données spécifiques à l'instance, copiez-les et configurez-les pour utiliser vos données d'instance.

Utilisez le profilage des performances pour comparer les tests afin de détecter une dégradation des performances lors de la mise à niveau de votre instance, afin d'examiner et de résoudre les problèmes. Consultez Performance profiling .

Les modules d'extension Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) et Agile Development 2.0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) doivent être activés.

Remarque :
Lors de l'exécution, des données de démo sont nécessaires.

Traduction automatique

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

Plans de croissance

Plans de croissance Les tests de démarrage rapide nécessitent l'activation de l'application (sn_egd_core) et le Base de Développement des talents chargement des données de démonstration.

Tests de démarrage rapide Plans de croissance

Test	Description	Version de mise en production
Créez et vérifiez un plan de croissance.	Créez un plan de croissance à partir du flux guidé pour Emily Scollan et vérifiez le plan de croissance sur la page des détails.	Zurich

Pour en savoir plus sur Plans de croissance, reportez-vous à Vue d'ensemble des plans de croissance.

Aspirations

Aspirations Les tests de démarrage rapide nécessitent l'activation de l'application Base de Développement des talents (sn_egd_core).

Tests de démarrage rapide Aspirations

Test	Description	Version de mise en production
Créer et vérifier une aspiration.	Crée une aspiration et vérifie qu'elle figure dans la Aspirations table [sn_egd_core_aspiration].	Zurich

Pour en savoir plus sur Aspirations, reportez-vous à Vue d'ensemble des aspirations.

Exécuter des tests de démarrage rapide pour Base de Développement des talents

Exécutez des tests de démarrage rapide pour vérifier que l'application et les Base de Développement des talents fonctionnalités fonctionnent toujours après chaque mise à niveau et déploiement de nouvelles applications ou intégrations. Si vous avez personnalisé Base de Développement des talents, vous devez configurer les tests de démarrage rapide pour vous assurer qu'ils sont compatibles avec vos personnalisations.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Framework de tests automatisés** > **Tests**.
2. Recherchez et sélectionnez les tests de démarrage rapide que vous souhaitez exécuter.
   Pour plus d'informations sur les tests de démarrage rapide disponibles, consultez Tests de démarrage rapide pour Base de Développement des talents.
3. Cliquez sur **Exécuter le test**.
   L'onglet Étapes de test contient chaque étape du test de démarrage rapide.
   Après l'exécution des tests, l'onglet Résultats des étapes indique l'état de chaque étape de test. Les captures d'écran apparaissent également en haut du formulaire sous forme de pièces jointes.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Utilisez le profilage des performances pour comparer les tests afin de détecter une dégradation des performances lors de la mise à niveau de votre instance, afin d'examiner et de résoudre les problèmes. Consultez Performance profiling .

Administrer et gérer l'application Base de Développement des talents

L'administration et la maintenance de l'application Base de Développement des talents nécessitent le rôle d'un ServiceNow administrateur ou d'un Talent administrateur.

Toute personne affectée au rôle administrateur [sn_egd_core.admin] peut gérer les Base de Développement des talents fonctionnalités et les configurations Plans de croissance, Administration et Aspirations.

Plans de croissance

Un Base de Développement des talents administrateur administre l'application principale, c'est-à-dire les**plans de croissance**, les types de résultats, les **types d'activités**, les **catégories d'activités**, les **modèles d'activités** et les **recommandations de modèles d'activités**.

Administration

Définissez Base de Développement des talents les propriétés des propriétés, y compris les approbations de compétences du gestionnaire, les paramètres d'activités au lancement et l'utilisation de l'applicationBase des compétences.

Aspirations

- **Les aspirations** sont créées pour aider les employés à identifier et à suivre leurs objectifs personnels et professionnels.
- Les administrateurs définissent les **types d'aspirations** qui s'affichent dans l'interface utilisateur. Les employés sélectionnent différents **types d'aspirations** qui les aident à atteindre leurs objectifs.
- **Créez des intérêts** que les employés peuvent sélectionner lors de la création d'une aspiration.

Créer des Expériences pour l'évolution professionnelle types de résultats

En tant qu'administrateur Talent , vous créez des types de résultats qui peuvent être utilisés dans les plans de croissance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_egd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un **type de résultat** est utilisé pour classer les activités en résultats logiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de Développement des talents** > **Plans de croissance** > **Types de résultats**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire **Types de résultat** .
   Lire des détails sur les différents champs dans Talent Référence des types de résultats
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

Créer des Expériences pour l'évolution professionnelle types d'activité

En tant qu'administrateur Base de Développement des talents , vous créez **des types d'activité** qui sont utilisés dans les plans de croissance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_egd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un **type d'activité** permet d'identifier ce qu'une activité est censée faire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de Développement des talents** > **Types d'activités**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire **Type d'activité** .
   Pour en savoir plus sur les différents champs, consultez Talent Référence des types d'activité.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer des Base de Développement des talents catégories d'activité

En tant qu'administrateur Base de Développement des talents , vous créez des **catégories d'activité** qui sont utilisées dans les plans de croissance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une **catégorie d'activité** permet d'identifier ce qu'une activité est censée faire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de Développement des talents** > **Catégories d'activités**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire des **catégories d'activité** .
   Pour en savoir plus sur les différents champs, consultez Talent Référence de catégorie d'activité.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer des Expériences pour l'évolution professionnelle modèles d'activités

En tant qu'administrateur Base de Développement des talents , vous créez des **modèles d'activités** qui sont utilisés dans les plans de croissance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un **modèle d'activité** regroupe logiquement les activités par nom et nécessite un **type d'activité**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de Développement des talents** > **Modèles d'activités**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

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

3. Remplissez le formulaire **Modèles d'activités** .
   Pour en savoir plus sur les différents champs, consultez Talent Référence du modèle d'activité.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer des Expériences pour l'évolution professionnelle recommandations d'activités

En tant qu'administrateur Talent , vous créez des **recommandations de modèles d'activités** qui sont utilisées dans les plans de croissance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Contrôle si l'activité est **définie sur Obligatoire** ou **Recommandée** pour le plan de croissance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de Développement des talents** > **Recommandation de modèle d'activité**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire de **recommandation du modèle d'activité** .
   Pour en savoir plus sur les différents champs, consultez Talent Formulaire de recommandation de modèle d'activité.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir les Expériences pour l'évolution professionnelle propriétés

Définissez des propriétés pour contrôler les approbations de compétences par les responsables et les flux d'achèvement des activités.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Définissez les propriétés suivantes Talent :

Talent Propriétés de contrôle des approbations de compétences des responsables

- **non** : les approbations de compétences par les responsables sont ignorées.
- **facultatif** : les approbations de compétences des responsables sont automatiquement suggérées, mais pas requises.
- **requis** : les approbations de compétences des responsables sont automatiquement créées.

Définir toutes les activités comme étant prêtes lors du lancement des plans de croissance

Définir toutes les activités comme étant prêtes lorsque les **plans de croissance** sont **publiés**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de Développement des talents** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Sélectionnez les paramètres de propriété.

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur Talent les propriétés, consultez Talent Référence des propriétés.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer un élément de Base de Développement des talents croissance proposé

Utilisez la table Éléments de croissance proposés pour définir les rôles, les compétences et les opportunités qui apparaissent dans le widget Proposé par votre société. Ce widget peut être utilisé pour promouvoir des opportunités de carrière et des compétences souhaitables qui favorisent la croissance et le développement des employés au sein de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin [sn_egd_core.admin ou sn_egd_shared_lib.admin]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de Développement des talents** > **Administration** > **Éléments de croissance proposés**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Utilisez le champ **Type** pour spécifier l'élément de croissance de fonctionnalité que vous souhaitez promouvoir.
   Le formulaire affiche de nouveaux champs spécifiques à l'option que vous avez sélectionnée dans le champ **Type** .
4. Définissez les champs correspondants qui s'affichent sur le formulaire en fonction de l'option que vous avez sélectionnée dans le champ **Type** .
5. **Facultatif :** Ajoutez une image pour l'opportunité que vous souhaitez promouvoir en sélectionnant le lien **Cliquer pour ajouter...** dans le champ **Image** .
   Le champ **Image n'apparaît** que lorsque le champ **Type** est défini sur **Opportunité**.
6. **Facultatif :** Indiquez l'ordre dans lequel l'élément de croissance de fonctionnalité apparaît en saisissant une valeur numérique dans le champ **Ordre** .
7. Mettez votre élément de croissance proposé à la disposition des employés de votre organisation en cochant la case associée au champ **Actif** .
8. **Facultatif :** Spécifiez les groupes d'employés pour lesquels l'élément de croissance de fonctionnalité est disponible à l'aide du champ **Critères d'utilisateur** .
9. **Facultatif :** Entrez une description **dans le champ** Description pour fournir plus de détails sur le rôle, la compétence ou l'opportunité que vous souhaitez promouvoir.
10. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

L'élément de croissance de fonctionnalité que vous avez défini apparaît dans le widget Proposé par votre société pour les employés que vous avez spécifiés dans le champ **Critères d'utilisateur** .

Le widget Proposé par votre entreprise s'affiche sur la page de Aspirations destination.

Traduction automatique

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

Important :
Seuls les titres de poste et les compétences que vous définissez à l'aide de la table Éléments de croissance proposés apparaissent dans le widget Proposé par votre entreprise sur la page de Aspirations destination. Les opportunités que vous définissez apparaîtront dans le widget En vedette par votre entreprise sur la page de Marché des opportunités destination.

Ajouter des exemples de textes au Expériences pour l'évolution professionnelle contenu associé

En tant qu'administrateur Talent , vous pouvez ajouter **un exemple de texte**.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de Développement des talents** > **Administration** > **Exemples de textes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire **Exemples de textes** .
   Pour en savoir plus sur les différents champs, consultez Talent Référence de textes d'exemple.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter des Expériences pour l'évolution professionnelle aspirations

Un Talent administrateur peut gérer **les aspirations** que les employés créent et partagent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les aspirations sont utilisées par les employés pour identifier et suivre les objectifs personnels et professionnels. Un employé peut créer un plan de croissance à partir d'une **aspiration**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de Développement des talents** > **Aspirations** > **Aspirations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire **d'enregistrement Nouvel aspiration** .
   Pour en savoir plus sur les différents champs, consultez Talent Référence des aspirations.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite
En tant qu'administrateur Talent , vous pouvez créer et gérer des types d'aspiration, voir Ajouter des Expériences pour l'évolution professionnelle types d'aspirations.

Ajouter des Expériences pour l'évolution professionnelle types d'aspirations

En tant qu'administrateur Talent , vous pouvez ajouter ou gérer **des types d'aspirations**, qui sont utilisés pour identifier les aspirations des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Développement des talents** > **Aspirations** > **Types d'aspirations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire **Nouvel enregistrement de type d'aspiration** .
   Pour plus d'informations sur les différents champs, reportez-vous à la section Talent Formulaire Types d'aspirations.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter des Expériences pour l'évolution professionnelle intérêts

En tant qu'administrateur Base de Développement des talents , vous pouvez ajouter **des centres d'intérêt** qui aident les employés à comprendre et à créer une aspiration.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de Développement des talents** > **Aspirations** > **Intérêts**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire **Intérêts** .
   Pour plus d'informations sur les différents champs, reportez-vous à la section Talent Formulaire d'intérêt.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Utilisateurs de licence Base de Développement des talents

Base de Développement des talents utilise la fonctionnalité de gestion des licences pour attribuer une licence à l'utilisateur Profil de l'employé .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_employee.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Gestion des licences d'application** > **Gestion des licences de l'employé**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire **Critères d'accès à l'application de l'employé** .
   Pour en savoir plus sur les champs de ce formulaire, reportez-vous à .Référence des critères d'accès à l'application de l'employé Utilisez une condition de filtre qui répond à vos critères pour déterminer qui doit être autorisé.

   Remarque :
   Toutes les conditions d'un seul formulaire de critère doivent être remplies. Toutefois, un utilisateur n'a pas besoin de répondre à tous les critères énumérés pour la gestion des licences d'employé, il doit simplement répondre aux critères de l'un des enregistrements.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Vous pouvez afficher la liste des utilisateurs sous licence en accédant à **Tous** > **Profil de l'employé** > **Gestion des licences d'application** et l'ouverture d'un enregistrement.

Traduction automatique

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

Afficher les Base de Développement des talents profils sous licence

Vous pouvez afficher la liste des profils qui disposent d'une licence pour Expériences pour l'évolution professionnelle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le **profil de l'employé** octroie une licence aux utilisateurs par numéro de profil de l'employé. Chaque numéro est associé à un utilisateur. Vous pouvez afficher le nom d'utilisateur dans le profil.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Gestion des licences d'application** > **Gestion des licences de l'employé**.
2. Ouvrez un enregistrement existant.
   Si vous n'avez pas d'enregistrement de **critères d'accès à l'application de l'employé** , vous pouvez créer un enregistrement et afficher les profils correspondants.
3. Dans un enregistrement existant de **critères d'accès à l'application de l'employé** , sélectionnez le lien au-dessus du champ **Critères** .
   Le lien indique le nombre de profils correspondant à la condition. Si seul le numéro de profil de l'employé s'affiche, sélectionnez l'icône d'engrenage et ajoutez le champ **Utilisateur** à la colonne sélectionnée.

Afficher Plans de croissance les informations connexes dans la console d'administration Now Assist

Dans la console d'administration Now Assist , affichez les informations connexes à créer à Plans de croissance l'aide de Now Assist.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour afficher Plans de croissance les informations connexes à partir de la console d'administration Now Assist , ces trois rôles doivent vous être affectés.

- [sn_na_analytics.viewer]
- [platform_analytics_admin]
- [sn_td_na.admin]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'utilisateur auquel vous ajoutez des rôles.
3. Dans la liste connexe **Rôles** , sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez les rôles que vous souhaitez ajouter.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Pour en savoir plus sur la console d'administration Now Assist , reportez-vous à la section Overview tab in Now Assist Admin .

Traduction automatique

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

Réalisations et références dans Base de Développement des talents

Affichez tous les types d'informations d'identification d'utilisateur acquises en dehors de l'organisation actuelle (actuellement renseignées à partir de Credly) dans Réalisations et références.

Les informations d'identification de réussite, comme les badges, sont des symboles numériques ou physiques qui reconnaissent et vérifient l'accomplissement, les compétences ou la participation d'un individu à une activité ou à un objectif spécifique.

Les informations d'identification importées de Credly contiennent des données de compétences et d'autres métadonnées telles que des informations sur l'utilisateur et le badge. Les compétences associées aux badges Credly sont analysées comme suit :

- Si les compétences du badge Credly correspondent exactement ou sont mappées sur les compétences de la bibliothèque de compétences, elles sont ajoutées au profil de l'employé, au cas où l'employé ne les possède pas déjà.
- Si une compétence existe dans le profil de l'employé et reçoit également un badge associé à la même compétence, l'employé reçoit une invite (Passer en revue le profil des compétences) pour mettre à jour l'expertise de la compétence. Pour plus d'informations, consultez Invites proactives pour Base des compétences.
- Si la compétence est nouvelle, elle est ajoutée au pipeline de file d'attente pour harmonisation. Pour plus d'informations, consultez Importation dynamique de compétences pour harmonisation.
- Les nouvelles compétences harmonisées sont ajoutées à la bibliothèque de compétences (cmn_skills table) et mises à jour dans les métadonnées de compétences du badge d'informations d'identification une fois l'importation terminée.
- Le profil de compétences de l'employé est mis à jour avec la ou les nouvelles compétences liées à son badge obtenu.

Afficher les modèles d'informations d'identification de l'accomplissement

Afficher les modèles d'informations d'identification d'accomplissement dans Réalisations et références.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Accomplissements et informations d'identification** > **Modèles d'informations d'identification de l'accomplissement**.
2. Sélectionnez un enregistrement existant.
3. Sur la page du modèle d'informations d'identification d'accomplissement, affichez les détails stockés dans le format suivant.

Informations d'identification de l'accomplissement Formulaire de modèle

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'informations d'identification.
Type d'informations d'identification	Informations sur le type d'informations d'identification.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Source	Source des informations d’identification. Par exemple : Credly.
Émetteur	Détails de l’émetteur du modèle d’informations d’identification.
URL de l'image	URL de la source d’informations d’identification.
Compétences du modèle d’accomplissement	Compétences associées au modèle. Pour associer une nouvelle compétence au modèle, reportez-vous à la section .

Ajouter une compétence à un modèle d’accomplissement

Associer une compétence à un modèle d’informations d’identification d’accomplissement dans Réalisations et références.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Accomplissements et informations d'identification** > **Modèles d'informations d'identification de l'accomplissement**.
2. Sélectionnez un enregistrement existant.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Compétences du modèle d’accomplissement.
   Renseignez les champs suivants du formulaire :

Modèle d’accomplissement Formulaire Compétences

Champ	Description
Modèle d'informations d'identification	Nom de l’enregistrement du modèle d’informations d’identification auquel vous souhaitez associer une compétence. **Remarque :** Utilisez l’icône d’informations pour afficher l’enregistrement du modèle d’informations d’identification
Compétence	Option permettant de sélectionner la compétence que vous souhaitez associer au modèle d’accomplissement. **Remarque :** Utilisez l’option de recherche pour rechercher dans une liste de compétences existantes.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

Utilisation de l'application Base de Développement des talents

Les gestionnaires et les employés peuvent créer et suivre des plans de développement de carrière et de croissance. Accès des gestionnaires Talent à partir des Centre des employés menus **Votre carrière** > **Plans de croissance**pour suivre le développement des employés.

Créer un plan de croissance à l'aide de Now Assist

À utiliser Now Assist pour aider à créer un plan de croissance afin de guider et de structurer vos objectifs de carrière.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun rôle n'est requis, mais vous devez être un utilisateur avec licence.

Remarque :
Vous devez faire partie d'un groupe d'utilisateurs lié aux Expériences pour l'évolution professionnelle applications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionner **Votre carrière** > **Plans de croissance**.
3. Sélectionnez le bouton **Créer un plan de croissance** .
4. Sélectionnez **Créer avec Now Assist**.
5. Saisissez du texte dans les **instructions d'écriture pour Now Assist ou utilisez des exemples sous** la zone de texte.

   Vous pouvez écrire vos propres instructions en ajoutant vos objectifs et jalons, ou utiliser le modèle fourni. Plus vous ajoutez de détails, mieux le plan de croissance qui en résulte correspond à vos intentions.

   Voici un exemple de la façon de rédiger des instructions : « Je veux améliorer mes compétences en matière de prise de parole en public et de présentation pour m'aider à passer au niveau supérieur de ma carrière. »
6. Sélectionnez **Générer un brouillon**.
7. Examinez le projet de plan de croissance généré par Now Assist.

   Vous avez plusieurs options sur la façon de procéder.
   - **Abandonner** : abandonnez ce plan si vous ne l'aimez pas. Le plan et toutes les activités que vous avez ajoutées sont supprimés.
   - **Modifier les instructions** : modifiez les instructions pour générer le brouillon d'un nouveau plan de croissance. Tous les brouillons existants sont supprimés.
   - **Partager** : obtenez des commentaires de votre responsable sur votre brouillon de plan et collaborez pour créer un meilleur plan.
   - **Plan de lancement** : partagez ce plan avec votre responsable dès son lancement. Votre plan est-il prêt à être mis en œuvre ?

   Vous pouvez également ajouter des activités.
   - **Activités d'apprentissage** : recherchez le nom d'un cours ou un mot clé pour trouver d'autres activités d'apprentissage.
   - **Enregistrement** : planifiez une conversation et ajoutez-la à votre calendrier une fois que vous avez lancé votre plan.

Traduction automatique

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

- **Mentorat** : ajoutez un rappel à votre plan de croissance que vous souhaitez entrer en contact avec un mentor. Voir S’inscrire en tant que mentor ou mentoré.
- **Autre chose** : ajoutez votre propre activité à votre plan.

Créer un plan de croissance

Créez un plan de croissance pour guider et structurer vos objectifs de carrière.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun rôle n’est requis, mais vous devez être un utilisateur avec licence.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les plans de croissance sont basés sur vos besoins et aspirations individuels et vous aident à tirer le meilleur parti de votre potentiel et à atteindre vos objectifs de carrière.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans la liste déroulante **Votre carrière** , sélectionnez **Plans de croissance**.
3. Sélectionnez le bouton **Créer un plan de croissance** .
4. Sélectionnez **Premiers pas** si c’est la première fois que vous créez un plan de croissance.

   Remarque :
   Si vous avez des aspirations ouvertes ou des conversations récentes, elles peuvent être affichées comme **des domaines d’intérêt** potentiels. Si vous n’avez pas d’aspirations ou de conversations ouvertes, vous pouvez créer un plan vous-même en sélectionnant l’option **Créer un plan à partir de zéro** .

5. Saisissez un nom de plan dans **Nom du plan de croissance**.
6. **Facultatif :** Saisissez une description.
7. Sélectionnez le bouton **Suivant** .

   Conseil :
   La création d’un plan commence à traiter et à trouver des activités pour votre plan.

8. Sélectionnez le bouton **Suivant** .

   Conseil :
   Si l’apprentissage et les activités sont installés, l’application Plans de croissance peut afficher certains apprentissages possibles qui vous intéressent. Vous pouvez effectuer une recherche en cours pour ajouter des éléments à votre plan de croissance.

9. **Sélectionner Créer un plan**

Résultats
Le plan de croissance brouillon est créé et partagé avec votre responsable une fois le plan lancé.

Que faire ensuite

- Lancez un plan afin qu’il puisse être partagé avec votre responsable.
- Vérifiez votre progression.
- Continuez à modifier votre plan de croissance.

Traduction automatique

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

Modifier un plan de croissance

Modifiez, définissez une date d'échéance ou ajoutez des activités supplémentaires à un plan de croissance.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les plans de croissance sont basés sur vos besoins et aspirations individuels et peuvent vous aider à tirer le meilleur parti de votre potentiel et à atteindre vos objectifs de carrière.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans la liste déroulante **Votre carrière** , sélectionnez **Plans de croissance**.
3. Sélectionnez un plan de croissance brouillon ou publié.
4. Sélectionnez le bouton en regard du bouton **Marquer comme terminé** (si vous affichez un plan de croissance publié).
5. Sélectionnez **Modifier le plan**.
6. **Facultatif :** Dans la section **À propos de ce plan** , sélectionnez le lien **Définir une date d'échéance** pour attribuer une date d'échéance à votre plan de croissance.
7. **Facultatif :** Sélectionnez le bouton **Ajouter une activité** aux activités supplémentaires.
8. Créez l'activité en suivant les invites de la fenêtre déroulante.
9. Sélectionnez **Terminer la modification** (si vous consultez un plan de croissance publié).

Remarque :
Différentes options peuvent être disponibles en Expériences pour l'évolution professionnelle fonction des installations de plug-in connexes et des compétences sur lesquelles vous avez choisi de vous concentrer. L'option **Autre chose** sera toujours disponible. Si vous avez sélectionné des compétences pour votre plan de croissance, l'option **de validation des compétences** sera disponible et peut s'afficher si vous avez déjà des tâches **de validation des compétences** pour toutes vos compétences principales. Les options **d'apprentissage** et **d'enregistrement peuvent s'afficher** lorsque les conversations **d'apprentissage** et de **carrière** sont installées.

Résultats
L'activité sera ajoutée à votre plan de croissance.

Que faire ensuite
- Lancez le plan afin qu'il puisse être partagé avec votre responsable.
- Vérifiez votre progression.
- Continuez à modifier votre plan de croissance.

Créer un plan de croissance à partir d'une aspiration ou d'une compétence principale

Créez un plan de croissance basé sur l'une de vos aspirations ou l'une de vos compétences principales.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les plans de croissance sont basés sur vos besoins et aspirations individuels et peuvent vous aider à développer vos compétences principales.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans la liste déroulante **Votre carrière** , sélectionnez **Plans de croissance**.
3. Sélectionnez le bouton **Créer un plan de croissance** .
4. Sélectionnez **Premiers pas** si c'est la première fois que vous créez un plan de croissance.
5. Sélectionnez **l'aspiration** basée sur les compétences.
6. Sélectionnez le bouton **Suivant**.

> **Remarque :**
> Si **Learning** est installé, les plans de croissance peuvent afficher des apprentissages suggérés. Si la Base des compétences propriété **sn_skills_int.enable_skills** est définie sur **vrai**, les plans de croissance peuvent afficher des cours d'apprentissage liés à la compétence que vous avez sélectionnée pour votre aspiration, le cas échéant. Vous pouvez rechercher apprentissage pour ajouter des cours à votre plan de croissance.

7. Sélectionner Créer un plan

Résultats
L'ébauche du plan de croissance est créée et sera partagée avec votre responsable une fois le plan lancé.

Que faire ensuite
- Lancez le plan afin qu'il puisse être partagé avec votre responsable.
- Vérifiez votre progression.
- Continuez à modifier votre plan de croissance.

Créer un plan de croissance à partir d'une aspiration

Créez un plan de croissance basé sur l'une de vos aspirations pour vous aider à évoluer vers une nouvelle fonction.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les plans de croissance sont basés sur vos besoins et aspirations individuels et peuvent vous aider à évoluer vers un nouveau rôle.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans la liste déroulante **Votre carrière** , sélectionnez **Plans de croissance**.
3. Sélectionnez le bouton **Créer un plan de croissance** .
4. Sélectionnez **Premiers pas** si c'est la première fois que vous créez un plan de croissance.
5. Sélectionnez l'aspiration basée sur les **rôles.**

Traduction automatique

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

6. Sélectionnez le bouton **Suivant**.

> **Remarque :**
> Si la Base des compétences propriété **sn_skills_int.enable_skills** est définie sur **vrai**, les plans de croissance vous donneront la possibilité de sélectionner les compétences sur lesquelles vous concentrer et qui sont liées au rôle.

7. Sélectionnez des activités supplémentaires pour votre plan de croissance.

> **Remarque :**
> Les activités supplémentaires peuvent être obligatoires ou facultatives.

8. **Sélectionner Créer un plan**

> **Remarque :**
> Si **Learning** est installé, les plans de croissance peuvent afficher des apprentissages suggérés. Si la Base des compétences propriété **sn_skills_int.enable_skills** est définie sur **vrai**, les plans de croissance peuvent afficher des cours d'apprentissage liés à la compétence que vous avez sélectionnée pour votre aspiration, le cas échéant. Vous pouvez rechercher apprentissage pour ajouter des cours à votre plan de croissance.

Résultats
L'ébauche du plan de croissance est créée et sera partagée avec votre responsable une fois le plan lancé.

Que faire ensuite

- Lancez le plan afin qu'il puisse être partagé avec votre responsable.
- Vérifiez votre progression.
- Continuez à modifier votre plan de croissance.

Créer un plan de croissance à partir des discussions

Créez un plan de croissance basé sur vos discussions ou vos aspirations.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les plans de croissance sont basés sur vos besoins et aspirations individuels et peuvent vous aider à développer vos compétences principales.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans la liste déroulante **Votre carrière** , sélectionnez **Plans de croissance**.
3. Sélectionnez le bouton **Créer un plan de croissance** .
4. Sélectionnez **Premiers pas** si c'est la première fois que vous créez un plan de croissance.
5. Sélectionnez **l'aspiration** ou la **discussion.**
6. Sélectionnez le bouton **Suivant**.

Traduction automatique

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

Remarque :
Si vous créez un plan de croissance pour une discussion, indiquez le **nom du plan de croissance** et une description, puis sélectionnez le bouton **Suivant** . Les écrans suivants peuvent vous montrer des activités supplémentaires que vous pouvez ajouter à votre plan de croissance et qui peuvent être obligatoires ou facultatifs.

7. Sélectionner Créer un plan

Remarque :
Si **Learning** est installé, les plans de croissance peuvent afficher des apprentissages suggérés.

Résultats
L'ébauche du plan de croissance est créée et sera partagée avec votre responsable une fois le plan lancé.

Que faire ensuite
- Lancez le plan afin qu'il puisse être partagé avec votre responsable.
- Vérifiez votre progression.
- Continuez à modifier votre plan de croissance.

Afficher et modifier les plans de croissance des employés

Passez en revue les plans de croissance de vos employés pour suivre leurs progrès et les aider dans leur développement de carrière.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les plans de croissance sont basés sur les besoins et les aspirations individuels des employés et peuvent les aider à tirer le meilleur parti de leur potentiel et à atteindre leurs objectifs de carrière.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans la liste déroulante **Votre carrière** , sélectionnez **Plans de croissance**.
3. Sélectionnez et utilisez les sections **de tri, de recherche et de filtrage** pour trouver le plan de croissance souhaité.
4. Sélectionnez le bouton en regard du bouton **Marquer comme terminé** (si vous affichez un plan de croissance publié).

Remarque :
Tout plan de croissance partagé avec vous s'affiche dans la liste, y compris les **brouillons de plans de croissance**.

5. Sélectionnez le **plan de croissance** souhaité.
6. Passez en revue le plan de croissance et les activités.
7. Sélectionnez **Modifier le plan**.

Traduction automatique

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

Remarque :
Le brouillon du plan de croissance sera déjà modifiable.

8. **Facultatif :** Dans la section **À propos de ce plan** , sélectionnez le lien **Définir une date d'échéance** pour attribuer une date d'échéance à votre plan de croissance.
9. **Facultatif :** Sélectionnez le bouton **Ajouter une activité** aux activités supplémentaires.

Remarque :
Différentes options peuvent être disponibles en Expériences pour l'évolution professionnelle fonction des installations de plug-in connexes et des compétences sur lesquelles vous avez choisi de vous concentrer. L'option **Autre chose** sera toujours disponible. Si vous avez sélectionné des compétences pour votre plan de croissance, l'option **de validation des compétences** sera disponible et peut s'afficher si vous avez déjà des tâches **de validation des compétences** pour toutes vos compétences principales. Les options **d'apprentissage** et **d'enregistrement peuvent s'afficher** lorsque les conversations **d'apprentissage** et de **carrière** sont installées.

10. Sélectionnez **Terminer la modification** (si vous consultez le plan de croissance de publication).

Résultats
L'activité sera ajoutée à votre plan de croissance.

Que faire ensuite
- Lancez le plan afin qu'il puisse être partagé avec votre responsable.
- Vérifiez votre progression.
- Continuez à modifier votre plan de croissance.

Créer une Expériences pour l'évolution professionnelle aspiration

Créez des aspirations pour définir et suivre vos intérêts professionnels et personnels.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Lorsqu'il n'y a pas de niveaux de rôles ni de profil de tâche configurés, le choix d'aspiration n'est pas disponible dans la liste déroulante Votre carrière.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure
1. À partir de , Centre des employés accédez à **Votre carrière** > **Aspirations**.
2. **Sélectionnez Créer une nouvelle aspiration**.
3. Sélectionnez l'un des **types d'aspirations** disponibles.
   Si vous ne voyez pas de type d'aspiration qui correspond à votre objectif, vous pouvez sélectionner **Autre chose** pour créer une aspiration personnalisée.
4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Sélectionnez parmi les **centres d'intérêt** disponibles.
   Si vous avez sélectionné **Autre chose**, vous accédez directement à un formulaire de création **de votre aspiration**.

Traduction automatique

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

6. Remplissez le formulaire de création d'une **aspiration**.
   Certains champs sont renseignés avec vos sélections précédentes. Renseignez tous les champs vides ou sélectionnables.
7. Sélectionnez **Suivant**.
   Vous avez la possibilité **d'enregistrer comme brouillon** afin de prendre le temps de réfléchir à votre aspiration avant de la soumettre.
8. Sélectionnez avec qui vous souhaitez partager votre aspiration.
9. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Vous pouvez créer un **plan de croissance** à partir de votre **aspiration**. Pour en savoir plus sur la création de plans de croissance, consultez Créer un plan de croissance

Afficher les badges Credly

En tant qu'employé, synchronisez les badges externes dans le compte Credly de votre organisation et affichez-les sur votre profil de carrière.

Avant de commencer

Rôle requis : learning.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Centre des employés*.
2. Dans , *Centre des employés*accédez à**Profil** > **Carrière**.
3. Sélectionnez l'élément de menu **Accomplissements** et affichez vos informations d'identification et vos badges.
4. Sélectionnez **Obtenir les informations d'identification** pour importer vos informations d'identification à partir de l'application Credly.
5. Sélectionnez **Actualiser les informations d'identification** pour synchroniser le compte Credly de votre organisation avec les dernières informations d'identification de votre compte Credly.

Remarque :

- Si vous ne voyez pas vos informations d'identification, contactez votre administrateur pour configurer votre compte Credly.
- Pour synchroniser vos badges externes, consultez KB00010001.

Intégrer à l'application Base de Développement des talents

Les intégrations permettent l'expansion des fonctionnalités et des services parmi les applications disponibles.

Base de Développement des talents Référence d'application

Les administrateurs utilisent les informations de référence pour configurer et gérer les applications et les fonctionnalités.

Talent Référence du plan de croissance

Les plans de croissance des employés sont créés par les administrateurs et utilisés par les gestionnaires et les employés pour faciliter et suivre les plans de croissance.

Traduction automatique

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

Référence des champs du plan de croissance

Champ	Description
Début effectif	Date à laquelle un employé commence à travailler sur un plan de croissance.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Commentaires qui peuvent être ajoutés pour aider l'employé et le responsable à comprendre l'objectif d'un plan de croissance. Les commentaires peuvent être des instructions ou des informations conceptuelles.
Affecté à	Le nom de l'employé auquel le plan de croissance est affecté.
Description	Description du plan de croissance. Cette description aide les employés et les responsables à comprendre l'objectif du plan de croissance.
Date d'échéance	Date à laquelle le plan de croissance devrait être terminé. Les dates d'échéance ne sont pas requises pour les plans de croissance.
Nom	Le nom du plan de croissance aide les responsables et les employés à déterminer à quoi il est destiné.
Type de résultat	Un type de résultat représente l'intention de la croissance. Les plans de croissance peuvent inclure des objectifs professionnels ou personnels. • **Les types personnalisés** sont utilisés pour les plans de croissance personnelle ou un plan de croissance qui ne correspond pas aux types **Croissance professionnelle** ou **Développement des compétences** . • Les types de **croissance professionnelle** sont utilisés pour les plans de croissance qui s'inscrivent dans les objectifs de carrière habituels et le développement d'un employé. • **Les types de développement des compétences** sont utilisés pour suivre les efforts ciblés sur le développement d'une compétence.
Niveau du rôle	Un niveau de rôle est associé à des compétences qui ont différents niveaux d'accomplissement, comme débutant ou expert.
Partagé avec	Le responsable avec lequel le plan de croissance est partagé.
État	La situation actuelle du plan de croissance.

Traduction automatique

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

Référence des champs du plan de croissance (suite)

Champ	Description
	• **L'état Annulé** signifie que le plan de croissance n'est plus actif. • **L'état Fermé terminé** indique que toutes les exigences du plan d'avancement sont terminées. • **L'état Fermé incomplet** indique que le plan de croissance n'a pas été terminé, mais qu'il a été fermé. L'état indique que le plan de croissance n'est plus actif. • **L'état Publié** indique que l'employé a commencé le plan de croissance et l'a partagé avec son responsable. • **L'état Brouillon** signifie que l'employé est toujours en train de modifier ou d'ajouter des activités au plan de croissance, mais qu'il ne l'a pas commencé.

Talent Référence des types de résultats

Les types de résultats sont créés par les administrateurs.

Un **type de résultat** indique le résultat souhaité d'un plan de croissance. Les administrateurs définissent des types de résultats pour aider les responsables et les employés à créer des plans de croissance significatifs.

Référence des champs du type de résultat

Champ	Description
Actifs	Indique si ce type de résultat peut être utilisé dans un plan de croissance.
Nom	Nom d'un type de résultat qui indique l'objectif de réalisation du plan de croissance.
Ordre	Valeur numérique qui détermine l'ordre d'affichage des types de résultats dans l'interface utilisateur.
Valeur	Chaîne utilisée pour le suivi et le regroupement des types de résultats.

Talent Référence des propriétés

Les propriétés contrôlent comment les approbations de compétences sont gérées et si Base des compétences elles sont utilisées.

Traduction automatique

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

Propriété permettant de contrôler les approbations de compétences des responsables dans Plans de croissance

- Sélectionnez **Non** pour ignorer les approbations.
- Sélectionnez **Facultatif** pour recommander l'approbation. Les approbations facultatives ne sont pas requises.
- Sélectionnez **l'option requise** pour créer les approbations requises.

Définir toutes les activités comme étant prêtes lorsqu'elles Plans de croissance sont lancées

Cochez la case pour définir la propriété sur **Oui**. Lorsque la propriété est définie sur oui, toutes les activités du plan de croissance sont automatiquement définies sur l'état Prêt.

Talent Référence des types d'activité

Les administrateurs créent des types d'activité qui sont utilisés par les gestionnaires et les employés.

Champs du type d'activité

Champ	Description
Actifs	Sélectionnez **Actif** pour rendre le type d'activité disponible pour une utilisation dans Plans de croissance.
Description	Description affichée dans l'interface utilisateur (UI) pour le type d'activité.
Nom	Nom du type d'activité.
Ordre	Valeur numérique utilisée pour déterminer l'ordre d'affichage des types d'activités.
Valeur	Valeur utilisée pour suivre le type d'activité.

Talent Référence de catégorie d'activité

Les administrateurs créent des catégories d'activité utilisées par les gestionnaires et les employés.

Champs de catégorie d'activité

Champ	Description
Actifs	Sélectionnez **Actif** pour rendre la catégorie d'activité disponible pour une utilisation dans Plans de croissance.
Description	Description affichée dans l'interface utilisateur de la catégorie d'activité.
Étiquette	Texte visible par l'interface utilisateur pour la catégorie.
Nom	Nom de la catégorie d'activité.

Traduction automatique

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

Champs de catégorie d'activité (suite)

Champ	Description
Ordre	Valeur numérique utilisée pour déterminer l'ordre d'affichage des catégories d'activités.
Valeur	Valeur utilisée pour suivre la catégorie d'activité.

Talent Référence des aspirations

Les administrateurs gèrent les aspirations utilisées par les gestionnaires et les employés.

Formulaire d'aspiration

Champ	Description
Type d'aspiration	Sélectionnez une liste des aspirations disponibles dans votre organisation. Les administrateurs créent différents **types d'aspirations**. Voici quelques exemples de types d'aspirations. • **Général** • **Intérêt** • **Position** • **Compétence**
Commentaires	Les commentaires peuvent être ajoutés par vous ou par des personnes avec lesquelles vous partagez vos aspirations.
Détails	Les détails de l'aspiration peuvent vous aider à rester sur la bonne voie avec les objectifs que vous avez pour l'aspiration.
Employé	Le numéro de profil de l'employé qui a créé l'aspiration.
Nom	Un nom descriptif de votre aspiration.
Partagé avec	Sélectionnez dans la liste des personnes de votre organisation avec lesquelles vous pouvez partager votre aspiration.
État	Utilisez l'état pour suivre les étapes de votre aspiration. • **Brouillon** • **En cours** • **Terminé** • **Archivé**
Délais	Un délai indicatif général dans lequel vous prévoyez de réaliser votre aspiration.

Traduction automatique

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

Formulaire d'aspiration (suite)

Champ	Description
	• **Au cours des six prochains mois** • **Au cours de la prochaine année** • **Au cours des prochaines années**

Talent Référence de l'élément de croissance de la fonctionnalité

Les administrateurs créent des éléments de croissance proposés qui sont utilisés par les gestionnaires et les employés.

Remarque :
Ce formulaire est dynamique. Les champs qui s'affichent dépendent des options que vous sélectionnez lorsque vous remplissez le formulaire.

Référence de l'élément de croissance proposé

Champ	Description
Actifs	Option permettant d'indiquer si l'élément de croissance de fonctionnalité peut être utilisé par les employés que vous spécifiez dans le champ **Critères d'utilisateur** .
Description	Description qui fournit plus de détails sur l'élément de croissance de fonctionnalité que vous souhaitez définir.
Image	Image de l'opportunité que vous souhaitez promouvoir en tant qu'élément de croissance des fonctionnalités. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ **Type** est défini sur **Opportunité**.
Demande de tâche	Numéro de demande d'emploi permettant d'identifier le poste que vous souhaitez promouvoir en tant qu'élément de croissance des fonctionnalités. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ **Type d'opportunité** est défini sur **Tâche interne**.
Type d'opportunité	Type d'opportunité que vous souhaitez promouvoir en tant qu'élément de croissance de fonctionnalité auprès des employés au sein de votre organisation. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ **Type** est défini sur **Opportunité**.
Ordre	Valeur numérique qui détermine l'ordre dans lequel un élément de croissance de fonctionnalité apparaît dans l'interface utilisateur.

Traduction automatique

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

Référence de l'élément de croissance proposé (suite)

Champ	Description
Niveau du rôle	Titre du rôle que vous souhaitez promouvoir en tant qu'élément de croissance des fonctionnalités auprès des employés de votre organisation. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ **Type** est défini sur **Fonction**.
Compétence	Compétence qui peut être sélectionnée dans la liste des compétences disponibles pour votre organisation. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ **Type** est défini sur **Compétence**.
Niveau de compétence	Niveau d'expertise dans une compétence requise pour l'élément de croissance de fonctionnalité que vous souhaitez définir. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ **Type** est défini sur **Compétence**.
Type	Type d'élément de croissance de fonctionnalité. Les options sont les suivantes : • Sélectionnez **Fonction** pour indiquer le titre d'une tâche que vous souhaitez promouvoir en tant qu'élément de croissance des fonctionnalités. Le titre de la fonction que vous souhaitez promouvoir s'affiche dans le champ **Niveau du rôle** . • Sélectionnez **Compétence** pour promouvoir une compétence en tant qu'élément de croissance de fonctionnalité que vos employés peuvent acquérir. • Sélectionnez **Opportunité** pour définir un type d'opportunité que vous souhaitez promouvoir en tant qu'élément de croissance des fonctionnalités.
Critères d'utilisateur	Critères pour cibler des groupes spécifiques d'employés pour lesquels l'élément de croissance de fonctionnalité est disponible. Les groupes, créés par les administrateurs, sont des conteneurs logiques composés d'utilisateurs similaires.

Talent Référence du modèle d'activité

Les modèles d'activités sont utilisés par les gestionnaires et les individus pour créer des activités dans un plan de croissance. Les administrateurs créent des modèles d'activités.

Traduction automatique

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

Formulaire Modèle d'activité

Champ	Description
Actifs	Sélectionnez **Actif** pour indiquer que le modèle d'activité est disponible pour utilisation.
Type d'activité	Sélectionnez dans la liste des types d'activité disponibles dans votre organisation.
Délégataire	Le rôle auquel ce modèle est destiné. • **Employé** • **Gestionnaire**
Catégorie d'activité	Une liste des catégories disponibles pour votre organisation, telles que : • **Développement** • **Autre** • **Revue** • **Validation**
Nom	Entrez un sens compréhensible pour les gestionnaires et les employés.
Table	Sélectionnez une table à utiliser pour suivre l'activité dans la liste des tables.
Modèle	Lieu de l'activité.
Critères d'utilisateur	Sélectionnez un critère pour les utilisateurs auxquels le modèle est destiné.

Talent Référence de textes d'exemple

L'exemple de texte est un contenu utilisé dans différents types de contenu dans un document sélectionné. Les administrateurs créent des exemples de modèles de texte.

Exemple de formulaire de texte

Champs	Description
Actifs	Indique si cet exemple de texte est disponible pour utilisation.
Contenu lié	Ajoutez des liens vers le contenu que vous souhaitez ajouter à l'exemple.
Nom	Nom descriptif pour l'exemple de contenu. Le nom de l'exemple aide les administrateurs à sélectionner les documents auxquels ajouter le contenu.
Ordre	Valeur numérique qui détermine l'ordre d'affichage de l'exemple de texte dans l'interface utilisateur.
Exemple pour	Sélectionnez une dénonciation dans la liste où l'exemple de texte est utilisé.

Traduction automatique

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

Exemple de formulaire de texte (suite)

Champs	Description
Exemple de texte	Exemple de texte utilisé dans le document sélectionné.
Table	Table utilisée pour suivre l'utilisation du texte d'exemple.

Talent Formulaire Types d'aspirations

Les administrateurs créent des types d'aspirations qui sont utilisés par les employés et les responsables.

Formulaire de type d'aspiration

Champ	Description
Actifs	Lorsque cette option est sélectionnée, le type d'aspiration peut être utilisé.
Application	L'application associée à ce type d'aspiration.
Description	Détails sur le type d'aspiration qui vous guident vers l'aspiration appropriée.
Icône	Sélectionnez une icône qui s'affiche pour chaque aspiration. Vous êtes responsable de fournir tous les fichiers d'icône pour votre instance.
Nom	Nom descriptif du type d'aspiration qui aide les employés à identifier le type qu'ils veulent utiliser.
Ordre	Valeur numérique qui détermine l'ordre dans lequel le **type d'aspiration** est affiché dans l'interface utilisateur.
Astuce	Texte à afficher dans l'interface utilisateur avec chaque type d'aspiration répertorié.
Titre	Texte de l'interface utilisateur visible pour chaque type d'aspiration répertorié.

Traduction automatique

Talent Formulaire de recommandation de modèle d'activité

Les administrateurs créent des modèles de recommandations de modèles d'activités que les employés et les responsables utilisent pour créer des plans de croissance de carrière.

Référence de recommandation de modèle d'activité

Champs	Description
Actifs	Lorsque cette option est sélectionnée, le modèle d'activité peut être utilisé dans une conversation.
Modèle d'activité	Sélectionnez un **modèle d'activité** dans la liste des modèles disponibles pour votre organisation.

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

Référence de recommandation de modèle d'activité (suite)

Champs	Description
Graphique des disponibilités	• Sélectionnez **Recommandé** pour rendre l'activité disponible comme choix à utiliser, mais ce n'est pas obligatoire. • Sélectionnez **Obligatoire** pour rendre l'activité obligatoire.
Description	Informations plus détaillées sur l'activité. Des informations détaillées peuvent aider les responsables et les employés à décider s'ils veulent utiliser cette activité.
Nom	Le titre est visible dans l'interface utilisateur (UI). Un titre utile fournit des informations qui vous aident à choisir d'utiliser ou non l'activité.
Type de résultat	• Sélectionnez **Formulaire libre** si le modèle d'activité ne correspond pas aux catégories **Croissance professionnelle** ou **Développement des compétences** . • Sélectionnez **Croissance professionnelle** si l'activité est directement liée à la croissance et au développement de votre tâche. • Sélectionnez **Développement des compétences** pour une formation liée à une compétence que vous souhaitez améliorer. Le développement des compétences peut être lié à l'emploi ou au développement personnel.
Critères d'utilisateur	Sélectionnez les critères qui doivent être respectés pour avoir accès à ce point de conversation.

Traduction automatique

Talent Formulaire d'intérêt

Les administrateurs créent des intérêts que les employés et les responsables utilisent pour créer des plans de croissance de carrière.

Référence d'intérêt

Champs	Description
Actifs	Lorsqu'il est sélectionné, l'intérêt de l'aspiration peut être utilisé dans une conversation.
Description	Informations plus détaillées sur l'intérêt de l'aspiration. Des informations détaillées peuvent aider les responsables et les employés à décider s'ils veulent utiliser cette activité.

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

Référence d'intérêt (suite)

Champs	Description
Nom	Nom de l'intérêt d'aspiration visible dans l'interface utilisateur (UI).
Ordre	Valeur numérique utilisée pour déterminer l'ordre d'affichage de l'intérêt de l'aspiration.
Compétences connexes	Sélectionnez dans la liste des compétences associées à votre aspiration.
Lien de ressource	Liens vers des ressources supplémentaires qui peuvent aider à réaliser l'aspiration.
Titre	Un nom descriptif pour l'intérêt qui vous aide à déterminer si cet intérêt est approprié pour votre aspiration.
Sujet	Rubriques d'apprentissage disponibles dans votre organisation.

Composants installés avec Base de Développement des talents

Plusieurs types de composants sont installés avec Base de Développement des talents, y compris les rôles et les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles

Rôles dans Base de Développement des talents

Application	Titre du rôle [name]	Description
Base de Développement des talents	Administrateur [sn_egd_core.admin]	Le rôle administrateur autorise les utilisateurs à mettre à jour et à gérer Base de Développement des talents les fonctionnalités.
Base de Développement des talents	Gestionnaire de contenu [sn_egd_core.content_manager]	Le rôle de gestionnaire de contenu autorise les utilisateurs à gérer et à mettre à jour Talent le contenu connexe.

Tables

Les tables sont utilisées pour suivre et gérer les relations entre différentes ServiceNow applications et fonctionnalités.

Tables installées avec Base de Développement des talents

Application	Étiquette de la table [name]
Base de Développement des talents	Recommandation de modèle d'activité [sn_egd_core_activity_config]

Traduction automatique

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

Tables installées avec Base de Développement des talents (suite)

Application	Étiquette de la table [name]
Base de Développement des talents	Modèle d'activité [sn_egd_core_activity_template]
Base de Développement des talents	Type d'activité [sn_egd_core_activity_type]
Base de Développement des talents	Aspiration [sn_egd_core_aspiration]
Base de Développement des talents	Type d'aspiration [sn_egd_core_aspiration_type]
Base de Développement des talents	Centre de carrière Spotlight [sn_egd_core_career_hub_spotlight]
Base de Développement des talents	Élément de croissance proposé [sn_egd_core_featured_growth_item]
Base de Développement des talents	Intérêt [sn_egd_core_interest]
Base de Développement des talents	Compétences d'aspirations [sn_egd_core_m2m_aspiration_skill]
Base de Développement des talents	Contexte [sn_egd_core_m2m_plan_context]
Base de Développement des talents	Type de résultat [sn_egd_core_outcome_type]
Base de Développement des talents	Configuration des pairs [sn_egd_core_peer]
Base de Développement des talents	Plan de croissance [sn_egd_core_plan]
Base de Développement des talents	Activité du plan de croissance [sn_egd_core_plan_activity]
Base de Développement des talents	Exemple de texte [sn_egd_core_sample_text]

Base d'embauche

Hiring Core fournit un référentiel où vous pouvez stocker les informations que vous avez créées ou reçues de n'importe quelle plateforme d'acquisition de talents tierce pour vos besoins d'embauche.

Tables installées

Table	Description
sn_ta_hiring_core_job_application	Table de candidature à un poste.
sn_ta_hiring_core_job_applicant	Table des candidats à l'emploi.
sn_ta_hiring_core_job_hiring_team	Équipe d'embauche de postes.
sn_ta_hiring_core_job_requisition	Table de demande d'emploi.
sn_ta_hiring_core_recruitment_task	Table de tâches de recrutement.
sn_ta_hiring_core_job_posting	Cette table est utilisée par Marché des opportunités pour prendre en charge le recrutement interne.

Remarque :
Vous pouvez utiliser les tables d'enregistrement selon vos besoins.

Traduction automatique

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

Référence des critères d'accès à l'application de l'employé

Expériences pour l'évolution professionnelle utilise la fonctionnalité **de gestion des licences de l'employé** dans l'application pour attribuer Profil de l'employé une licence aux utilisateurs.

Référence des critères d'accès

Champ	Description
Application	Périmètre de création des critères d'accès.
Critères	Critères évalués pour attribuer une licence aux utilisateurs de l'application. Les utilisateurs doivent remplir toutes les conditions afin d'obtenir une licence.
Application sous licence de l'employé	L'application à laquelle la gestion des licences est destinée.
Nom	Un nom décrivant les critères d'accès.

Base des compétences

L'application ServiceNow® Base des compétences est une plateforme basée sur l'IA que vous pouvez utiliser dans votre organisation pour développer une main-d'œuvre basée sur les compétences.

Important :
Base des compétences utilise l'intelligence artificielle (IA) pour aider votre organisation dans la gestion des talents et le développement des employés. Gestion des compétences L'application vous permet de créer manuellement des compétences et des catégories de compétences, et de les affecter manuellement aux utilisateurs. L'activation du module d'extension Base des compétences (com.sn_skills_int) active également le module d'extension Gestion des compétences (com.snc.skills_management). Pour en savoir plus sur Gestion des compétences, consultez Skills Management .

https://player.vimeo.com/video/1038263552?h=7c68462a40&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vous pouvez responsabiliser vos employés en améliorant leurs compétences essentielles dans le cadre de leurs aspirations professionnelles à l'aide Expériences pour l'évolution professionnelle de et Base des compétences.

Les composants clés de l'application sont les Base des compétences suivants :

Apportez votre propre ontologie des compétences

Une ontologie des compétences dynamique pilotée par l'IA peut aider votre organisation à définir et à mesurer les relations entre les compétences, les rôles et vos employés. L'ontologie des compétences fournit des données exploitables qui guident les décisions apprises et comblent efficacement les lacunes en matière de compétences. Alimentée par l'IA, l'ontologie des compétences apprend, déduit, collecte et gère constamment des informations sur les compétences, ce qui signifie que votre organisation n'a pas besoin de mettre à jour les données manuellement. Vous pouvez augmenter l'ontologie des compétences avec les données internes de votre organisation pour enrichir davantage l'ontologie.

Traduction automatique

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

Données de carrière basées sur les compétences

Faites correspondre les données de carrière de votre organisation avec les compétences pour améliorer le développement de vos employés en alignant les rôles réels sur les compétences pertinentes. Vous pouvez permettre à vos employés d'exceller dans leurs rôles actuels tout en favorisant les opportunités de croissance et d'avancement futurs au sein de l'entreprise.

Invites proactives pour favoriser l'adoption

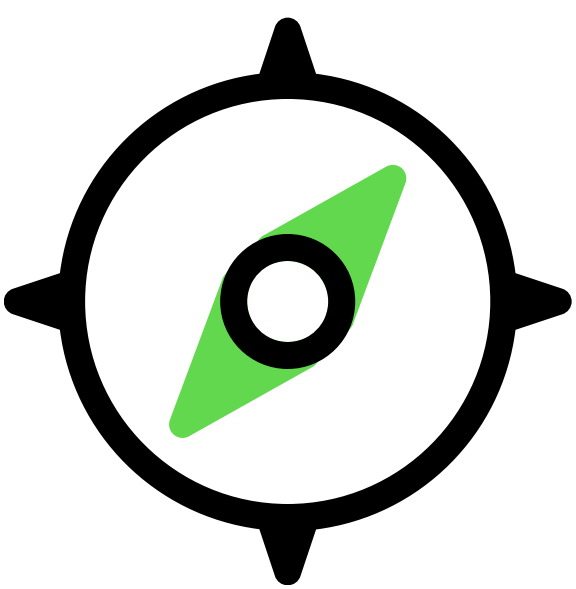
Favorisez l'adoption dans votre organisation en envoyant des invites de manière proactive à vos employés et responsables afin qu'ils effectuent les tâches spécifiques dans leur flux de travail naturel. Par exemple, les invites peuvent être utilisées pour demander à un employé de mettre à jour ses compétences ou à un responsable pour valider les compétences de son équipe. Vous pouvez l'utiliser Invites proactives dans plusieurs canaux d'engagement tels que Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Zoom et les services de messagerie courte (SMS). Vos employés peuvent facilement mettre à jour leurs compétences.

Profil de compétences de l'employé

Développez une compréhension complète de vos talents avec une vue complète des compétences qu'ils possèdent. Vos employés peuvent régulièrement surveiller et mettre à jour leurs profils de compétences pour acquérir les connaissances et les capacités nécessaires pour prospérer dans des environnements professionnels dynamiques. En tirant parti de leurs profils de compétences, vos employés peuvent facilement importer leurs compétences à partir de CV ou de profils LinkedIn.

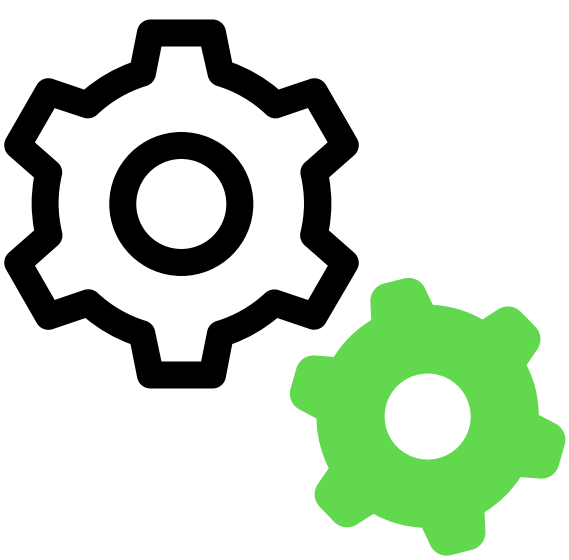
Premiers pas

Explorer



Découvrez comment l'application Base des compétences permet aux clients de progresser vers Expériences pour l'évolution professionnelle.

Installer et configurer

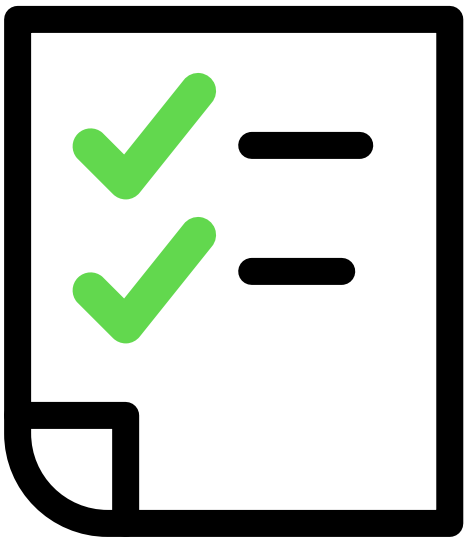


Installez et configurez l'application et les Base des compétences fonctionnalités connexes.

Traduction automatique

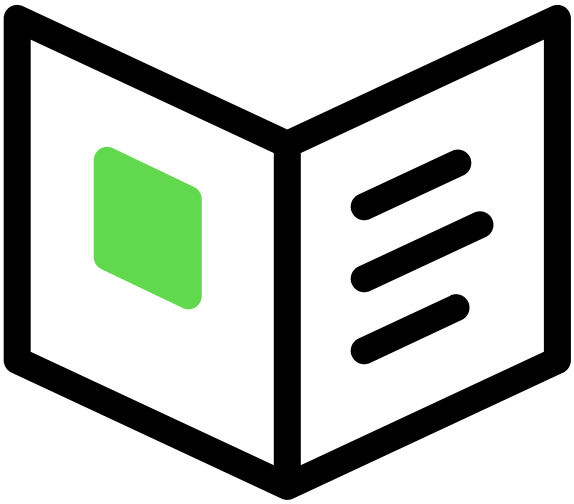
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Utiliser



Découvrez comment afficher et gérer votre profil de compétences.

Référence



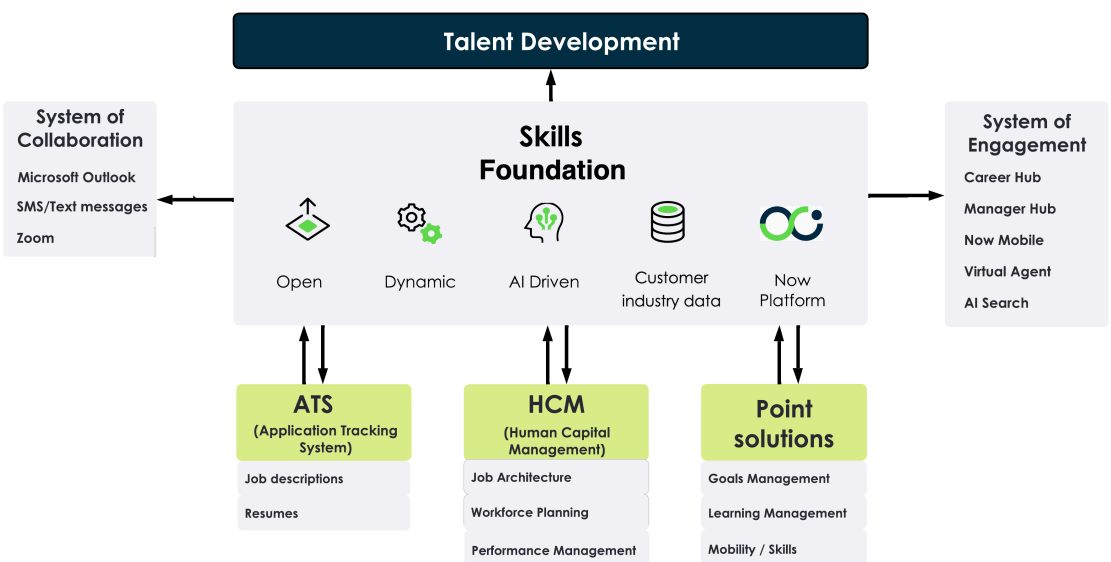
Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Explorer Base des compétences

La Base des compétences plateforme traite vos Recherche IA données de compétences du secteur. Découvrez comment Base des compétences vous pouvez aider à transformer votre organisation pour constituer une main-d'œuvre basée sur les compétences.

Vue d'ensemble de Base des compétences

La capacité principale de la plateforme est la technologie sous-jacente qui réside dans le Base des compétences moteur.



Traduction automatique

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

Base des compétences pour Expériences pour l'évolution professionnelle

Le Base des compétences moteur agit comme la couche de base qui alimente toutes les options au sein de Expériences pour l'évolution professionnelle. Expériences pour l'évolution professionnelle Les applications utilisent les compétences au cœur pour guider les gestionnaires et les employés dans leurs plans de carrière. Cette approche soutient non seulement le développement individuel, mais contribue également à l'obtention de meilleurs résultats commerciaux. Pour plus d'informations, consultez Expériences de développement.

Remarque :
Base des compétences est intégré uniquement aux Expériences pour l'évolution professionnelle applications.

Validation des compétences dans Centre du responsable

En tant que gestionnaire, vous pouvez examiner et valider les niveaux d'expertise des compétences mis à jour par vos employés en ouvrant les conversations planifiées avec eux. Dans Conversations, il y a une section dédiée qui offre des détails sur les compétences qui nécessitent une validation. Pour plus d'informations, consultez Valider des compétences dans Centre du responsable.

Recommandations axées sur les Apprentissage compétences

Expériences pour l'évolution professionnelle permet Base des compétences de fournir des recommandations d'apprentissage aux employés et à leurs responsables, afin de maintenir leur engagement et leur productivité. Pour plus d'informations, consultez Vue d'ensemble de Apprentissage. L'application Base des compétences s'intègre à Apprentissage pour présenter des résultats de recherche d'apprentissage axé sur les compétences que vos responsables peuvent utiliser pour recommander des cours en fonction des compétences de vos employés. Pour plus d'informations, consultez Apprentissage intégration avec Base des compétences.

Invites proactives Intégré à Base des compétences

Invites proactives Favorisez l'engagement contextuel et proactif de vos gestionnaires et de vos employés en intégrant des informations exploitables sous forme d'invites dans leur flux de travail. Vous pouvez utiliser ces invites dans plusieurs canaux d'engagement, tels que Microsoft Teams, ZoomMicrosoft Outlook, et le service de messagerie courte (SMS). Pour plus d'informations, consultez Invites proactives pour Base des compétences.

Prise en charge de plusieurs langues dans Base des compétences

Les employés peuvent voir les noms des compétences et leurs descriptions traduits lorsqu'ils changent leur langue préférée pour une langue autre que l'anglais. Pour en savoir plus sur les langues prises en charge par , reportez-vous à Recherche IA la section Activate a language .

Traduction automatique

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

Remarque :

- Assurez-vous que les modules d'extension linguistiques respectifs sont installés pour garantir que les traductions des compétences sont également téléchargées pour ces langues.
- Si vous avez des compétences personnalisées, vous devez les faire traduire et les charger séparément.
- Lorsque vous recherchez des compétences à l'aide de l'option Rechercher, utilisez uniquement votre langue préférée. Par exemple, si votre langue préférée est le néerlandais, vous effectuez une recherche en néerlandais.

Cœur d'embauche pour Base des compétences

Hiring Core fournit un référentiel pour stocker des informations sur vos besoins d'embauche. Activez le module d'extension Hiring Core (app-hiring-core) pour commencer à l'utiliser. Base des compétences Exécute des prédictions sur les données des tables de base d'embauche et propose des recommandations de compétences pour les groupes de rôles. Pour plus d'informations, consultez Base d'embauche.

Avantages clés

Connectez les compétences à l'action dans la transformation de vos effectifs et accélérez les résultats commerciaux à l'aide de l'application Base des compétences .

Base des compétences avantages

Fonctionnalités	Avantages
Profil de compétences de l'employé	Fournit une vue complète des compétences de vos employés.
Préamorçage des compétences des employés	Identifie les compétences essentielles d'un employé en analysant les données externes et les données fournies par les employés sur les compétences et les titres. Invitez les employés à mettre à jour leurs compétences en fonction de ces informations.
À propos de Job Architecture	Associe les données de carrière de votre organisation à des compétences.
Invites proactives pour Base des compétences	Permet l'engagement contextuel et proactif de vos gestionnaires et employés en intégrant des informations exploitables sous forme d'invites dans leur flux de travail.
Importer des compétences à partir de votre CV ou de votre profil LinkedIn	Importe les compétences à partir des CV et des profils LinkedIn des employés. **Remarque :** Cette fonctionnalité n'est disponible que pour les clients disposant d'une licence Pro-plus.
Compétences validées	Les responsables valident le niveau d'expertise des employés dans Manager Hub et les employés peuvent voir ces compétences validées sur leur profil de compétences.

Traduction automatique

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

Base des compétences avantages (suite)

Fonctionnalités	Avantages
Afficher les aperçus d'activité	Les gestionnaires peuvent afficher et réviser les activités liées à la compétence sur laquelle un employé a progressé avant de les valider.
Ajouter des compétences à l'aide de l'outil de recommandation de compétences	Permet à vos employés de rechercher les compétences qu'ils souhaitent développer ou améliorer, puis de les ajouter à leur profil de compétences.

Espace de travail des compétences

Vous pouvez mettre à jour et gérer les compétences et les données d'architecture des postes à partir d'un seul endroit à l'aide de .Espace de travail des compétences

Utilisateurs de l'espace de travail

L'accès à nécessite Espace de travail des compétences le rôle sn_skills_int_ws.workspace_user ou tout rôle qui le contient. Pour en savoir plus sur les rôles dans , reportez-vous à Base des compétences la section Composants installés avec Base des compétences.

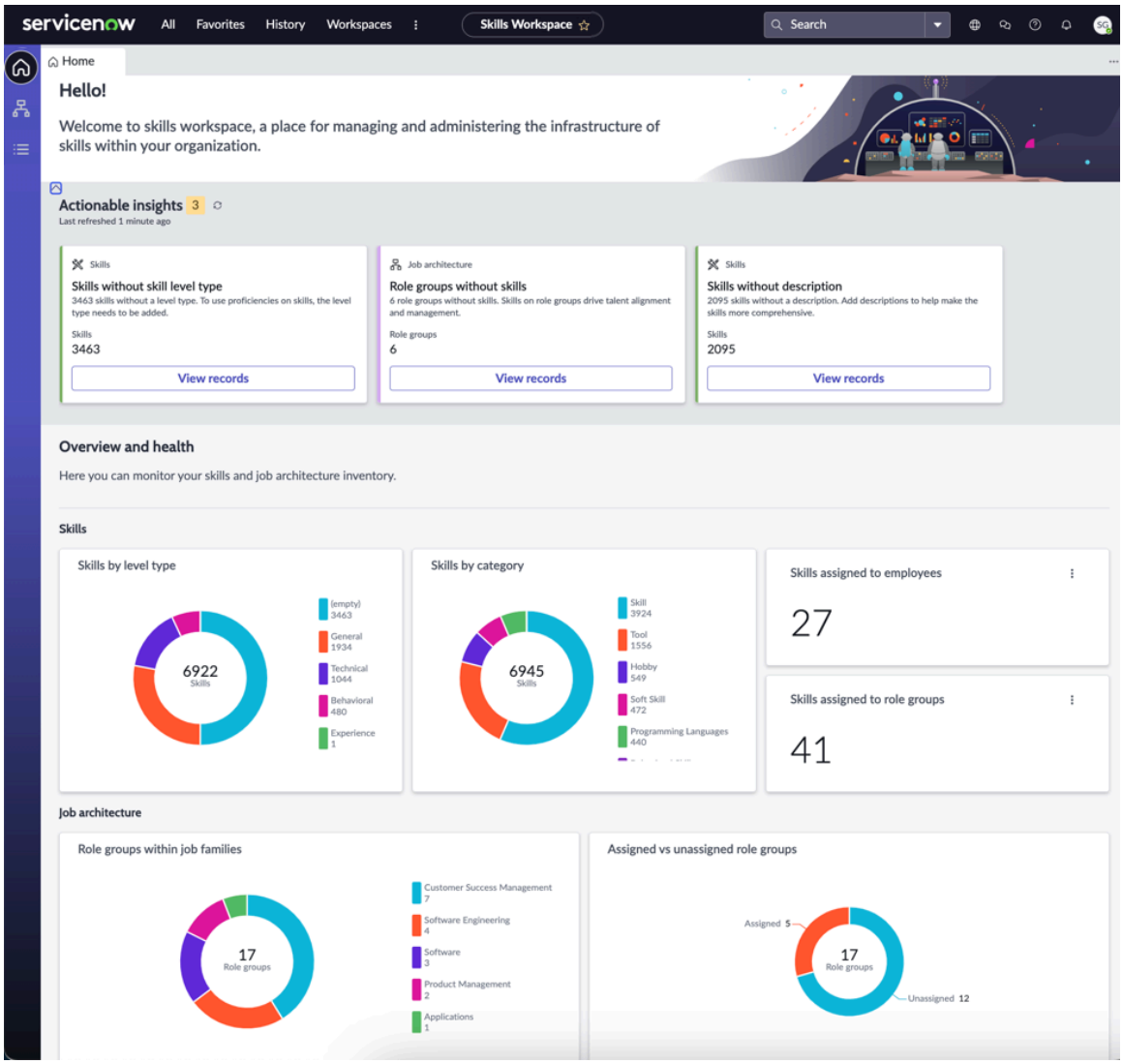
Page d'accueil

Accédez aux informations suivantes sur la page d'accueil pour gérer les Base des compétences tâches liées aux compétences :

- Vue d'ensemble des données sur les compétences.
- Lacunes d'informations critiques qui requièrent votre attention immédiate, telles que les groupes de rôles sans niveau de rôle, les compétences sans type de niveau de compétence ou les groupes de rôles sans compétences.
- Aperçus exploitables : notifications de diverses vérifications du système sous forme de suggestions sur lesquelles les utilisateurs peuvent agir pour améliorer leurs compétences ou les données d'architecture du poste. L'option **Afficher les enregistrements** vous permet d'afficher la vue de liste détaillée des enregistrements.
- Vue d'ensemble et intégrité : graphiques vous permettant de surveiller les données sur l'architecture des postes et l'inventaire des compétences.

Traduction automatique

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

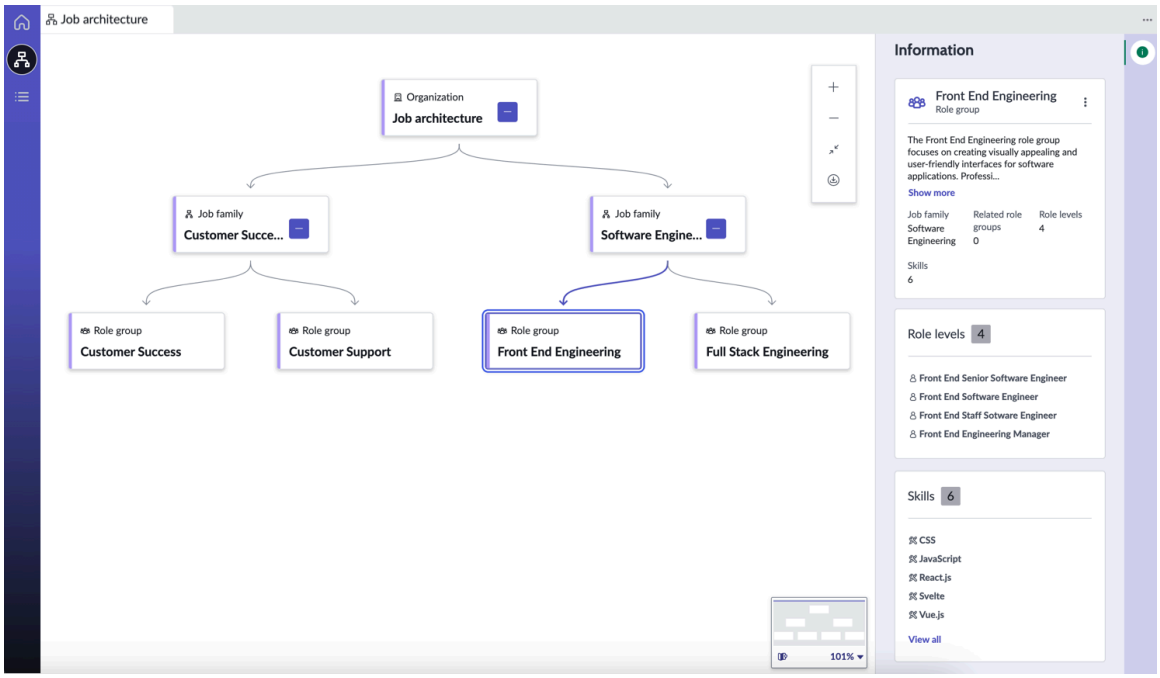


Vue de l'architecture des postes

Obtenez une vue d'ensemble visuelle et hiérarchique des données relatives à l'architecture des postes qui sont chargées et créées pour obtenir une compréhension structurelle des familles de postes et des groupes de rôles et des compétences qui leur sont associées.

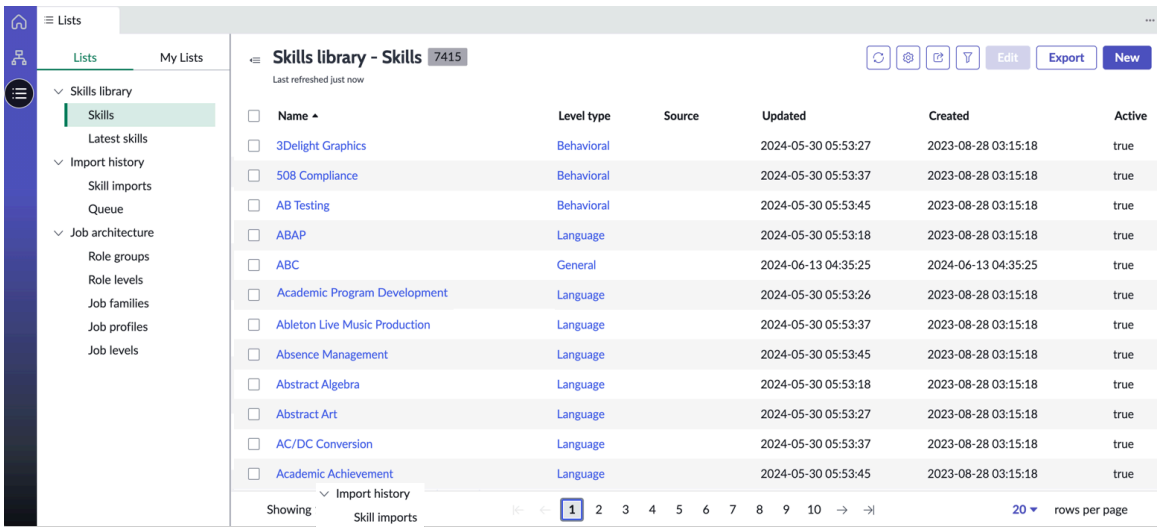
Traduction automatique

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



Vue Listes

Accédez rapidement aux informations sur la bibliothèque de compétences, l'historique d'importation des compétences et les données sur l'architecture des postes à l'aide de la vue Listes.



Apporter des compétences via l'importation des compétences

Importez les compétences spécifiques à votre organisation dans votre Base des compétences application via le Espace de travail des compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skills_int.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail des compétences**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône).

Traduction automatique

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

3. Sélectionner **Historique des importations** > **Importations des compétences**.
   Les importations de compétences affichent toutes les importations à différentes étapes. Vous pouvez avoir une importation à l'état Brouillon, En cours, Terminé ou Annulé. Vous ne pouvez avoir qu'une seule importation à l'état Brouillon/En cours à un moment donné. L'importation actuelle doit être annulée ou terminée pour démarrer une autre importation.
4. Sélectionnez **Importer**.
5. Dans la fenêtre Créer une nouvelle importation de compétences, section Mise en route, saisissez une description pour l'importation dans le champ Description de l'importation.
6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Dans la section Sélectionner une source, choisissez la façon dont vous souhaitez importer les compétences.
8. Sélectionnez **Suivant**.
9. Dans la section Correspondances existantes, les compétences identiques aux compétences existantes dans la bibliothèque (cmn_skills table) sont identifiées et Recherche IA ne sont pas traitées à nouveau, mais sont uniquement répertoriées en tant que compétences existantes.
   Vous disposez des onglets suivants pour réviser les compétences :
   - Résumé : vue d'ensemble des correspondances de compétences.
   - Correspondances existantes : compétences qui ont été mappées aux compétences existantes dans la table cmn_skills.
   - Précédemment mappées : compétences qui ont été mappées dans l'importation précédente.
   - Précédemment ignorées : compétences qui ont été rejetées lors de l'importation précédente.
10. Sélectionnez **Continuer le chargement**.
11. Dans la section Examiner le chargement, examinez les compétences chargées affichées dans différentes catégories.
    - Résumé : vue d'ensemble des compétences chargées.
    - Erreurs : compétences comportant des erreurs. Par exemple, description manquante, type de niveau manquant, etc.
    - Incomplets : compétences pour lesquelles les champs requis ne figurent pas de données.
    - Dupliquer dans la source : compétences qui existent plusieurs fois dans le fichier source.
    - Ignoré à partir du chargement
    - Toutes : toutes les compétences chargées.

    Vous pouvez modifier les compétences incomplètes, les compétences en double ou les compétences comportant des erreurs à ce stade et les corriger avant le chargement réel.
12. **Sélectionnez Télécharger les compétences**.

    Remarque :
    Les compétences comportant des erreurs ne sont pas chargées.

    Le processus de chargement prend un certain temps en fonction du nombre de compétences importées. Par exemple, le chargement d'un millier de compétences prend environ cinq minutes.
13. Dans la section Passer en revue les compétences, examinez les compétences chargées.

Traduction automatique

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

Les compétences téléchargées sont analysées et Recherche IA affichées dans les onglets suivants.

Examiner les compétences téléchargées

Passer en revue les catégories de compétences	Description
Résumé	Résumé des compétences traitées.
Requiert une revue	Examinez manuellement les compétences pour la normalisation et l'identification des doublons possibles. Le Recherche IA calcule la force de correspondance en examinant la façon dont les noms de compétences importés s'alignent sur la compétence existante. Évaluez les correspondances possibles pour marquer de nouvelles compétences en sélectionnant **Créer comme nouveau**, **Accepter les correspondances possibles** ou **Ignorer**. Vous pouvez sélectionner plusieurs compétences ou toutes les compétences à la fois et effectuer ces actions. Vous pouvez sélectionner plusieurs compétences ou toutes les compétences à la fois et effectuer ces actions. Si vous sélectionnez une seule compétence, une fenêtre contextuelle s'ouvre dans laquelle vous pouvez sélectionner la correspondance possible pour la duplication.
Tous	Toutes les compétences importées sont affichées.

Remarque :
Vous pouvez revenir à la section précédente à l'aide du bouton **Retour** ou redémarrer l'intégralité de l'importation avec l'option Redémarrer le playbook dans le menu. Cette option est disponible à partir de la troisième étape de l'importation uniquement après l'importation réelle.

Vous pouvez annuler l'importation à n'importe quelle étape en sélectionnant le bouton **Annuler l'importation** .

14. Une fois que toutes les compétences sont passées en revue dans la liste Requiert une revue, sélectionnez **Marquer comme terminé** pour terminer le processus d'importation avec succès.

Remarque :
Les nouvelles compétences sont ajoutées à la bibliothèque de compétences (cmn_skills table) uniquement après avoir sélectionné **Marquer comme terminé** pour l'importation.

Résultats
Dans l'onglet **Compétences de cette importation** , vous pouvez vérifier toutes les compétences importées. Toutes les compétences sont en lecture seule après avoir marqué l'importation comme terminée.

Importer des compétences via le chargement de fichier

Importez vos données de compétences spécifiques à votre secteur dans votre Base des compétences application à l'aide d'un modèle d'importation de compétences prédéfini afin de pouvoir importer vos données au format requis.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_skills_int.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail des compétences**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône ).
3. Sélectionner **Historique des importations** > **File d'attente**.
4. Sélectionnez **Importer**.
   Vous êtes redirigé vers l'expérience Playbook.
5. Préparez le fichier à charger.
   a. Sélectionnez **Télécharger un modèle**.
   b. Ouvrez le modèle d'importation des compétences (.xlsx fichier) sur votre système local.
   c. Saisissez les informations sur la compétence dans les colonnes appropriées.

      Remarque :
      Les champs du modèle sont les suivants : **Nom**, **Type de niveau**, **Description** et **Source** (champs non obligatoires).

   d. Enregistrez le fichier Excel.
6. Sélectionnez **Joindre un fichier** pour sélectionner le fichier à charger au format Excel ou CSV.
7. Sélectionnez votre fichier de données Excel.
8. Sélectionnez **Ouvrir**.

Remarque :
Une fois le fichier joint, vous aurez la possibilité de télécharger, de renommer le fichier ou de supprimer le fichier joint.

Workday intégration des spokes dans Base des compétences

Importez des compétences à partir du Workday spoke Learning and Workday HR dans votre Base des compétences application à l'aide du flux d'importation des compétences.

Prérequis pour Workday l'intégration de spokes.

- Modules d'extension requis : Workday Spoke Learning et Workday Spoke RH.
- Une fois le module d'extension Workday de spoke RH installé et configuré, définissez les propriétés suivantes :
  - sn_skills_int.workday_hr_report_owner : nom d'utilisateur Workday du propriétaire du rapport.
  - sn_skills_int.workday_hr_look_up_skills_report : rapport « Toutes les compétences ».
  - sn_skills_int.workday_hr_look_up_employee_skills_report : le rapport « Compétences de l'utilisateur ».

Les options d'intégration disponibles sont les suivantes :

- Workday - Tout : importe toutes les compétences trouvées dans Workday. Si vous souhaitez importer uniquement un sous-ensemble de compétences, modifiez le rapport utilisé pour l'importation. Cette option est disponible lorsque l'un Workday des modules d'extension Spoke d'apprentissage ou Workday Spoke RH est installé.

Traduction automatique

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

- Workday - Compétences du cours : importe les compétences liées au cours en fonction des cours d'apprentissage que vous avez dans Workday. Cette option est disponible lorsque le module d'extension Workday Learning Spoke est installé.
- Workday - Compétences de l'utilisateur : importe toutes les compétences que les employés ont dans leurs Workday profils. Cette option est disponible lorsque le module d'extension Workday Spoke RH est installé.

En interne, les compétences utilisateur sont importées au cours des étapes suivantes :

1. Les compétences (définitions générales) sont importées. Cette étape est similaire à l'importation Workday - Tout.
2. Des compétences sont ajoutées aux profils des employés.

Remarque :
Pour ajouter des compétences utilisateur aux profils des employés, assurez-vous que les valeurs sys_user.employee_number correspondent aux numéros des employés Workdays.

3. Les niveaux de compétence sont importés. Les valeurs par défaut suivantes sont prises pour les niveaux de compétence :
   - Niveau minimum : 1
   - Niveau maximum : 5
   - Type de niveau de compétence pour les compétences nouvellement créées : Général

   Toutefois, ces valeurs par défaut peuvent être modifiées en modifiant le flux d'importation.

Remarque :
Pour importer des niveaux de compétences, Cloud de compétences doit être activé dans Workday.

Importation dynamique de compétences pour harmonisation

Importez, examinez et harmonisez les nouvelles compétences importées de sources tierces (actuellement uniquement via Credly) dans la bibliothèque de compétences (cmn_skills table).

Avant de commencer
Rôle requis : sn_skills_int.admin

Voyons comment les compétences dynamiques sont traitées dans le contexte de Credly :

- Les compétences associées aux badges Credly sont analysées.
- Les compétences sont validées pour vérifier si elles n'existent pas déjà dans la bibliothèque de compétences et si elles ne sont pas mappées à une compétence existante.
- Les nouvelles compétences sont poussées vers le pipeline de file d'attente pour l'harmonisation.

Par exemple, un employé Abel Tuter reçoit un badge qui comporte trois compétences : Java, Python et J2EE. Le système vérifie la bibliothèque de compétences (cmn_skills table) pour déterminer les compétences qui existent déjà. Java et J2EE sont déjà présents dans le système, ils sont donc immédiatement ajoutés au profil de l'employé d'Abel Tuter. La compétence Python n'est pas disponible dans le système, elle est donc déplacée vers la file d'attente pour harmonisation des compétences. Une fois que l'administrateur a examiné et harmonisé la compétence Python, elle est également ajoutée à la bibliothèque de compétences et au profil de l'employé d'Abel Tuter.

Traduction automatique

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

Fonctionnement du mappage des compétences : le mappage des compétences est le processus qui consiste à lier une compétence, importée ou provenant d'un badge, à une compétence existante dans la bibliothèque de compétences. Le mappage peut être effectué automatiquement ou manuellement, pour éviter les doublons.

- Mappage système (automatique) : si une nouvelle compétence, par exemple Java 1.8, est similaire à la compétence existante, par exemple Java dans la table cmn_skills, le système la détecte comme doublon et la mappe automatiquement.
- Mappage d'administration (manuel) : un administrateur peut mapper manuellement une compétence. Par exemple, si Python est importé, l'administrateur peut le mapper à Jupyter Notebook en fonction de sa pertinence.

Comportement important : lorsqu'une compétence est mappée, aucune nouvelle entrée n'est créée pour la compétence importée. Au lieu de cela, la compétence existante est utilisée dans le profil de l'employé. Par exemple, si Java 1.8 est mappé à Java et Python est mappé à Jupyter Notebook, seuls Java et Jupyter Notebook apparaissent dans le profil de l'employé, et non Java 1.8 et Python.

Remarque :
Vous pouvez également personnaliser vos données de compétences et les utiliser comme source en appelant des API spécifiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail des compétences**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône ).
3. Sélectionner **Historique des importations** > **File d'attente**.
4. Sélectionnez un ou plusieurs enregistrements pour l'importation.

   Remarque :
   Utilisez **l'option Tout sélectionner** pour importer en bloc les compétences. Vous pouvez également utiliser l'option d'importation personnalisée dans le playbook d'importation de compétences pour importer toutes les compétences dans la file d'attente dynamique. Pour plus d'informations, consultez Apporter des compétences via l'importation des compétences.

5. **Facultatif :** Sélectionnez l'option **Modifier** pour mettre à jour les données manquantes dans les champs Description, Suivi de l'importation de compétences, Type de niveau et Source.
6. **Facultatif :** Sélectionnez **Mettre à jour**.
7. Sélectionnez **Importer**.
   Vous êtes redirigé vers l'expérience Playbook et l'option d'importation personnalisée est sélectionnée automatiquement.
8. Sélectionnez **Suivant**.
   Suivez les étapes suivantes pour terminer l'importation. Pour plus d'informations, consultez Apporter des compétences via l'importation des compétences.

Résultats

Les nouvelles compétences harmonisées sont ajoutées à la bibliothèque de compétences (cmn_skills table) et mises à jour dans les métadonnées des compétences du badge d'informations d'identification. Pour plus d'informations, consultez Réalisations et références dans Base de Développement des talents.

Traduction automatique

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

Travailler avec l'architecture du poste

Créez, mettez à jour ou modifiez les données relatives aux compétences et à l'architecture des postes à partir d'un emplacement unique dans le Espace de travail des compétences.

Création d'un nouveau groupe de rôles via le Espace de travail des compétences

Ajoutez un nouveau groupe de rôles dans le Espace de travail des compétences pour créer une catégorie de rôles dans votre organisation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après chaque étape, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skills_int.job_arch_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail des compétences**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône ).
3. Accéder à **Architecture du poste** > **Groupes de rôles**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Créez votre groupe de rôles manuellement ou en copiant les données d'un groupe existant.
6. Pour la page Ajouter des niveaux de rôle, fournissez un nom de profil de tâche, un titre et un niveau de poste pour chaque niveau de rôle du groupe de rôles

   Les niveaux de rôles vous permettent de créer une structure hiérarchique pour classer les rôles en fonction des compétences et des expertises au sein de votre entreprise.
7. **Facultatif :** Ajoutez d'autres niveaux en sélectionnant **Ajouter un niveau**.
8. Ajoutez les compétences pertinentes pour les rôles au sein de ce groupe.
   Les compétences assurent l'alignement entre les options requises et souhaitables.
   a. Sélectionnez un nom de compétence dans la liste déroulante **Compétence** .
   b. Déterminez la pertinence de la compétence en sélectionnant **Élevée**, **Moyenne** ou **Faible** dans la liste déroulante Pertinence de la **compétence** .
   c. Si la compétence est requise, cochez la case **Obligatoire** .
   d. **Facultatif :** Pour ajouter d'autres compétences, sélectionnez **Ajouter des compétences** et fournissez des détails sur ces compétences.
9. Ajoutez des groupes de rôles connexes pour améliorer la progression de carrière et fournir des suggestions d'aspirations des employés pour ce groupe de rôles.
   a. Sélectionnez un groupe de rôles dans le champ **Groupe de rôles** .
   b. Déterminez le type de relation entre les groupes de rôles en sélectionnant une valeur dans le champ **Type de relation** .
      - Bidirectionnel (entre les groupes de rôles)
      - Unidirectionnel (à partir du groupe de rôles nouvellement créé)
      - Unidirectionnel (vers le groupe de rôles nouvellement créé)

Traduction automatique

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

c. **Facultatif :** Ajoutez d'autres groupes de rôles en sélectionnant le groupe de rôles directement ou à partir des groupes de rôles suggérés.

- Pour ajouter directement un groupe de rôles, sélectionnez **Ajouter un groupe** et fournissez des détails sur le groupe de rôles.
- Pour ajouter un groupe de rôles à partir de suggestions, sélectionnez l'icône Recommandations (icône), puis sélectionnez **Ajouter** le groupe de rôles.

10. Sélectionnez **Soumettre**.

Remarque :
Un nouveau groupe de rôles est créé avec toutes les données.

Résultats

Le nouveau groupe de rôles s'ouvre dans la vue de formulaire à partir de la matrice de compétences. Vous pouvez afficher toutes les compétences et tous les niveaux de rôle associés au groupe de rôles. Vous pouvez ajouter d'autres compétences au groupe de rôles après sa création, si nécessaire. Pour plus d'informations, consultez Ajouter d'autres compétences à un groupe de rôles.

Ajouter d'autres compétences à un groupe de rôles

Ajoutez de nouvelles compétences à chaque niveau de rôle dans un groupe de rôles qui n'ont pas été ajoutées lors de la création du groupe de rôles à l'aide de la matrice de compétences dans le Espace de travail des compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skills_int.job_arch_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail des compétences**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône).
3. Accéder à **Architecture du poste** > **Groupes de rôles**.
4. Sélectionnez un groupe de rôles pour lequel vous souhaitez ajouter de nouvelles compétences.
5. Sélectionnez l'onglet **Matrice de compétences** .
6. Sélectionnez **Ajouter des compétences**.
7. Dans la fenêtre contextuelle Ajouter des compétences, sélectionnez la compétence dans le champ **Compétence** .
8. Sélectionnez le niveau d'adéquation de la compétence en sélectionnant **Élevé**, **Moyen** ou **Faible** dans le champ **Pertinence** de la compétence.
9. Si la compétence est requise pour ce niveau de rôle, cochez la case **Obligatoire** .
10. **Facultatif :** Ajoutez d'autres compétences en sélectionnant **Ajouter une compétence** et en fournissant les informations sur les compétences.
11. Sélectionnez **Ajouter**.
12. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Modifier les compétences et expertises dans la matrice de compétences

Modifiez les données de compétences et leurs niveaux d'expertise pour gérer la progression à chaque niveau d'un groupe de rôles à l'aide de la matrice de compétences dans le Espace de travail des compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail des compétences**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône ).
3. Accéder à **Architecture du poste** > **Groupes de rôles**.
4. Sélectionnez un groupe de rôles pour lequel vous souhaitez modifier les données de compétences.
5. Sélectionnez l'onglet**Matrice de compétences** .
6. Cochez la case à côté des compétences à modifier.
7. Cliquez sur le bouton **Modifier**.
8. **Facultatif :** Insérez les niveaux d'expertise de la compétence à partir de la table Compétences [cmn_skills] en sélectionnant **Remplir automatiquement les niveaux d'expertise**.
   - Pour mettre à jour uniquement les niveaux de compétence manquants, sélectionnez **Mettre à jour uniquement les champs vides**
   - Pour mettre à jour tous les niveaux d'expertise et remplacer les informations existantes, sélectionnez **Mettre à jour et remplacer tous les champs existants**
9. **Facultatif :** Modifiez le paramètre obligatoire ou facultatif d'une compétence en sélectionnant **l'état Mettre à jour requis** , puis la valeur appropriée.
10. **Facultatif :** Supprimez la ou les compétences sélectionnées en sélectionnant **Supprimer les compétences**.
11. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer des groupes de rôles connexes

Créez une connexion entre deux groupes de rôles différents dans le Espace de travail des compétences pour permettre un chemin de transition permettant aux employés de passer d'un groupe de rôles à l'autre.

Avant de commencer
La création d'un enregistrement de groupe de rôles connexe crée une configuration pour la progression d'un niveau de poste à un autre niveau de poste entre les groupes de rôles. Cette configuration est utilisée pour Expériences pour l'évolution professionnelle aider les employés à choisir leur progression de carrière. Par exemple, l'ingénierie front-end et l'ingénierie back-end sont deux groupes de rôles différents. En créant une relation bilatérale entre ces deux groupes de rôles, un ingénieur front-end associé (IC1) peut passer à un rôle d'ingénieur back-end associé (IC1) et vice-versa.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail des compétences**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône ).
3. Accéder à **Architecture du poste** > **Groupes de rôles**.
4. Sélectionnez un groupe de rôles pour l'ouvrir.
5. Sélectionnez l'onglet **Groupes de rôles connexes** .
6. Créez votre groupe de rôles connexes manuellement ou en sélectionnant parmi les recommandations.
7. Si vous souhaitez associer des niveaux de poste aux groupes de rôles sélectionnés, sélectionnez-les dans les champs De niveau de **poste** et **Vers niveau de poste** .
   Les valeurs de champ sont renseignées à partir des niveaux de poste définis dans la table Niveaux de poste [sn_skills_int_job_level].

   Remarque :
   Si vous ne sélectionnez pas de valeur dans les champs **À partir du niveau de poste** et **Vers le niveau de poste** , les niveaux de poste initiaux du groupe de rôles (tels que définis dans Niveaux de poste sous Architecture des postes) sont automatiquement pris en compte.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Une nouvelle relation entre deux groupes de rôles est créée.

Onglet Carrière dans Centre des employés

Affichez, mettez à jour et gérez tous les aspects de votre carrière à l'aide de l'onglet **Carrière** de Centre des employés.

L'onglet **Carrière** contient divers widgets pour gérer vos données de travail, telles que l'expérience, les aspirations et les compétences de votre profil.

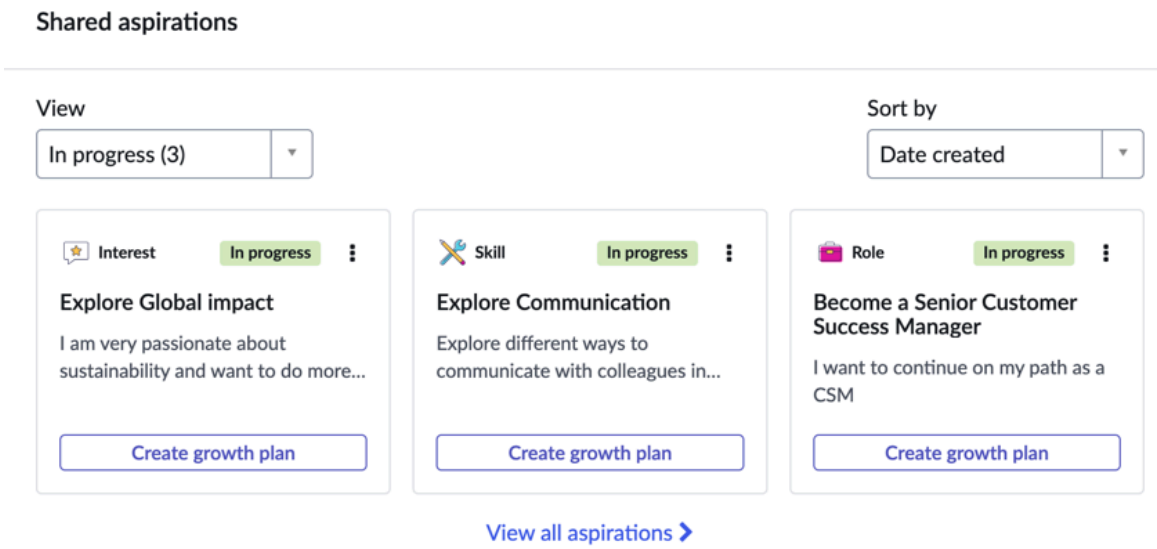
Remarque :
L'onglet **Carrière** et les widgets sont activés avec l'installation de l'application Base des compétences pilotée par la propriété sn_skills_int.enable_skills. Pour plus d'informations, consultez Ajouter l'onglet Carrière et activer le widget Compétences dans le Profil de l'employé.

Aspirations partagées

Consultez les objectifs qui vous permettent d'exceller dans votre carrière et de promouvoir la croissance au sein de votre organisation. Les aspirations peuvent être basées sur vos intérêts, vos compétences ou votre rôle. Pour en savoir plus sur les aspirations, reportez-vous à Créer une Expériences pour l'évolution professionnelle aspiration.

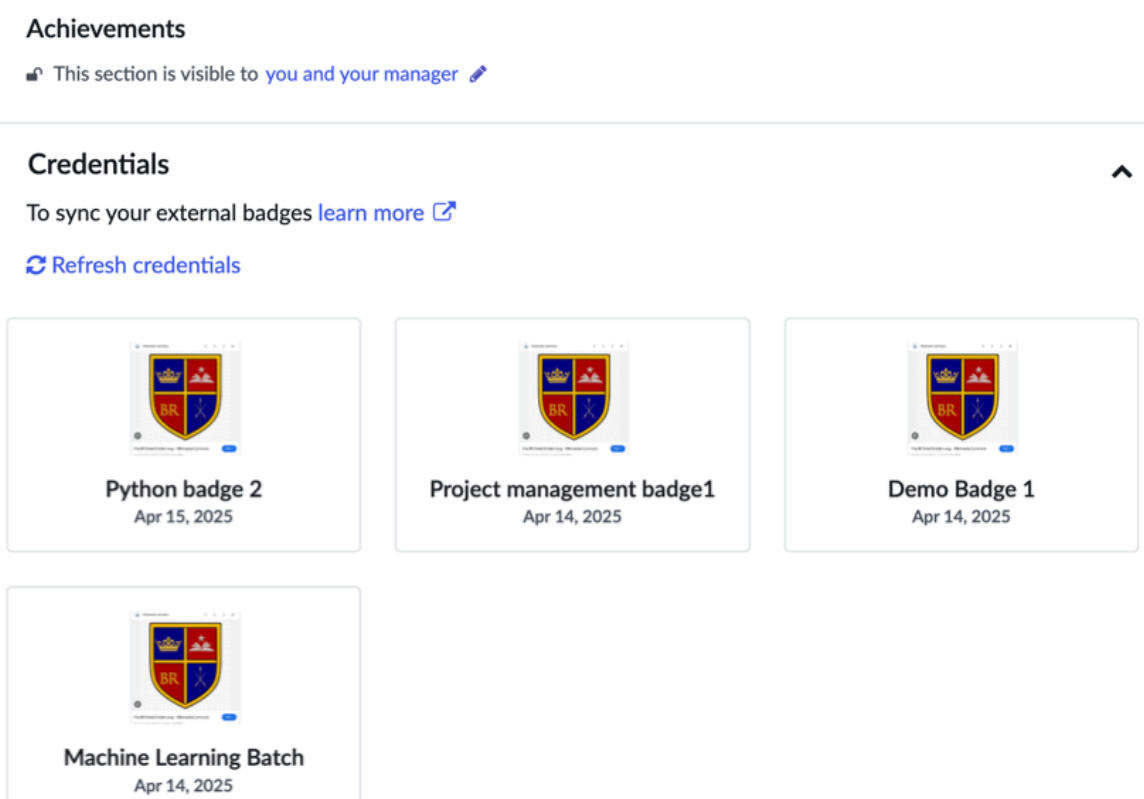
Traduction automatique

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



Accomplissements

Importez et visualisez vos réalisations en tant qu'informations d'identification à partir de Credly en synchronisant les badges dans le compte Credly de votre organisation.



Charger un CV/profil LinkedIn

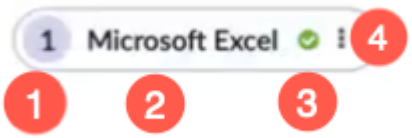
Acquérez rapidement vos compétences existantes en téléchargeant votre CV ou votre profil LinkedIn à l'aide Profil de l'employé du bouton **Charger votre CV ou votre profil LinkedIn** . Pour plus d'informations sur le processus d'importation, reportez-vous à Importer des compétences à partir de votre CV ou de votre profil LinkedIn.

Traduction automatique

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

Compétences

Gérez vos données de compétences en ajoutant ou en supprimant des compétences, en ajoutant des compétences via un niveau de rôle et en mettant à jour les expertises des compétences. Utilisez le profil de compétences pour comprendre vos lacunes en matière de compétences et acquérir de nouvelles compétences afin de rester pertinent pour votre rôle au sein de votre organisation. Une compétence de votre profil s'affiche sous la forme d'un composant d'interface utilisateur individuel appelé Pastille de compétence.



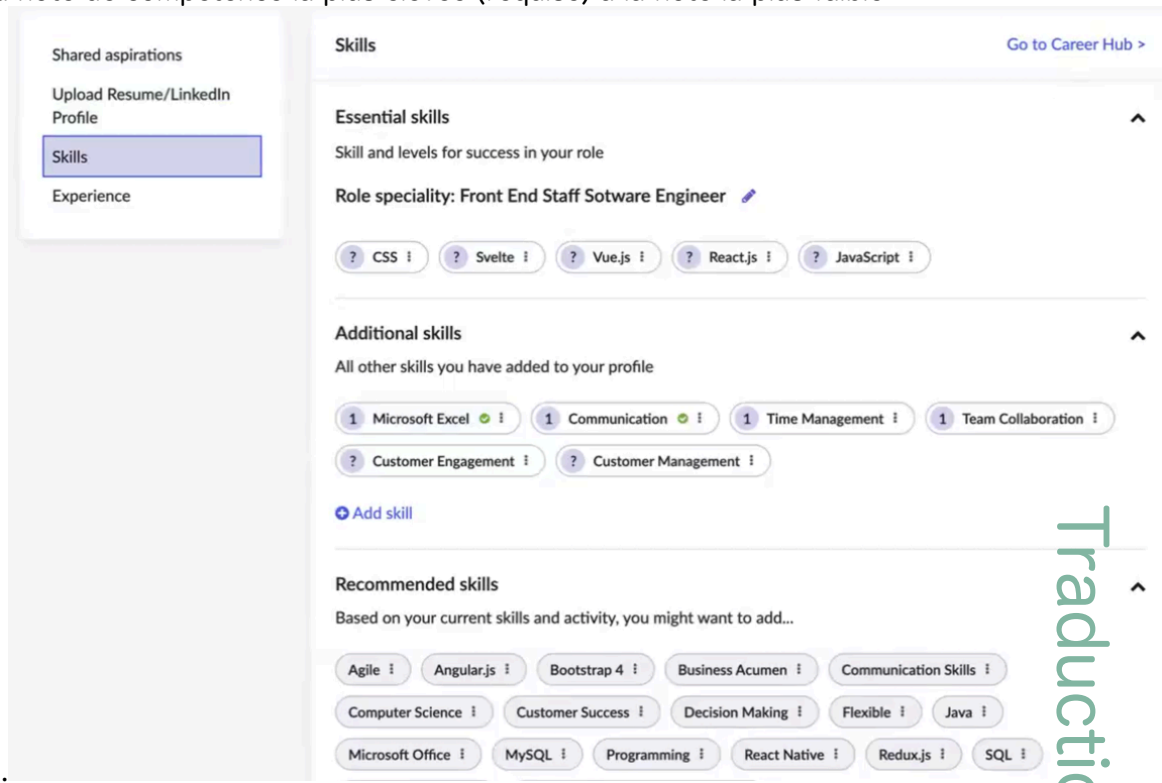
Éléments de pastilles de compétence

Éléments d'interface utilisateur	Description
1	Indication numérique de votre niveau d'expertise dans cette compétence.
2	Nom de la compétence.
3	Une coche verte sur la compétence signifie la validation par votre responsable, indiquant qu'il approuve votre compétence dans cette compétence. Une fois qu'une compétence est validée, vous pouvez uniquement augmenter le niveau d'expertise de celle-ci, vous ne pouvez pas diminuer le niveau d'expertise ou supprimer la compétence du profil. Pour en savoir plus sur la validation d'une compétence, reportez-vous à la section Valider des compétences dans Centre du responsable.
4	Menu permettant d'accéder au niveau d'expertise ou de supprimer les options. Le niveau d'expertise indique votre niveau de compétence dans cette compétence. Pour savoir comment modifier un niveau d'expertise d'une compétence, reportez-vous à la section Mettre à jour votre niveau d'expertise de la compétence.

Traduction automatique

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

Le widget Compétences comporte trois sections. Toutes les compétences de ces sections sont triées de la note de compétence la plus élevée (requise) à la note la plus faible (recommandée).



Compétences essentielles

Cette section affiche les compétences dérivées de votre groupe de rôles associé en fonction de votre position actuelle. Vous pouvez utiliser la section Compétences essentielles pour déterminer les compétences requises pour le rôle et voir les opportunités d'apprentissage recommandées pour combler les lacunes de compétences. Vous pouvez également vous concentrer sur l'excellence dans les compétences et poursuivre les opportunités de croissance. Pour plus d'informations, consultez Sélection d'une spécialité de rôle.

Compétences supplémentaires

Les compétences de votre profil qui ne font pas partie de votre niveau de rôle sont affichées dans la section Compétences supplémentaires. Les compétences qui ont été dérivées de votre CV ou ajoutées manuellement à l'aide de l'option **Ajouter une compétence** font également partie des compétences supplémentaires. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des compétences à l'aide de l'outil de recommandation de compétences.

Compétences recommandées

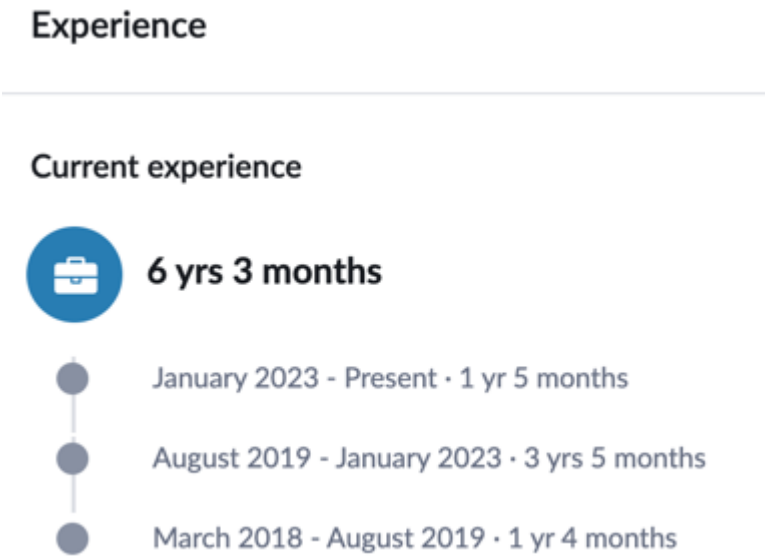
La section Compétences recommandées affiche les compétences supplémentaires associées à votre profil. Ces détails sont basés sur votre rôle et votre profil existant.

Expérience

Affiche le parcours d'expérience dans votre organisation avec les rôles que vous avez assumés et la durée de chaque rôle, ainsi que les mois de début et de fin.

Traduction automatique

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



Sélection d'une spécialité de rôle

Mettez à jour votre profil de compétences en sélectionnant un niveau de rôle comme spécialité de rôle pour obtenir des recommandations de compétences personnalisées en fonction de votre famille de postes et de votre profil de poste.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skills_int.emp

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Centre des employés*.
2. Dans le *Centre des employés*, accédez à > **Profil** > **Carrière** onglet.
3. Sélectionnez le widget Compétences.
4. Sélectionnez le bouton **Sélectionner ma spécialité de rôle** .

> **Remarque :**
> Pour mettre à jour la spécialité du rôle, sélectionnez l'icône de crayon (icône).

5. Dans la fenêtre contextuelle Sélectionner votre spécialité de rôle, sélectionnez votre niveau de rôle.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le niveau de rôle sélectionné et la compétence du niveau de rôle sont affichés dans le widget Compétences sous Compétences essentielles. Vous pouvez modifier la maîtrise des compétences en fonction de votre niveau d'expertise. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour votre niveau d'expertise de la compétence.

Traduction automatique

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

Remarque :

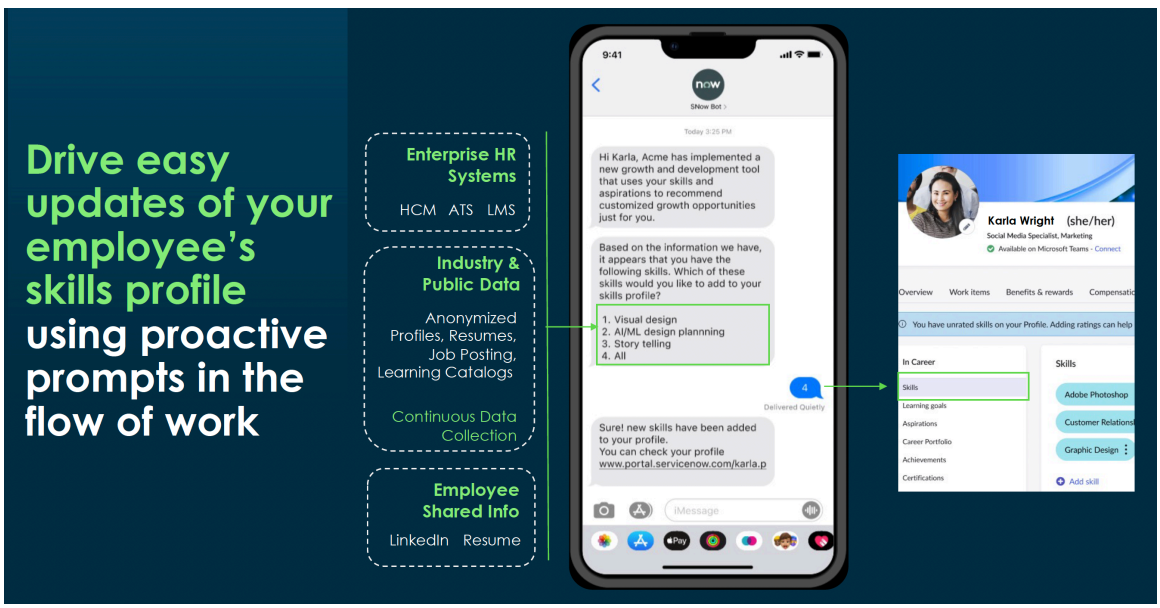
- Vous ne pouvez pas supprimer une spécialité de rôle, mais seulement l'ajouter ou la modifier. Si vous changez la spécialité du rôle, les compétences de votre profil sont modifiées en fonction du niveau de rôle sélectionné. Si vous disposez d'une compétence validée ou si vous avez mis à jour son expertise, cette compétence est déplacée vers la section Compétences supplémentaires. Si les compétences ne sont pas validées ou si l'expertise reste inchangée, cette compétence est supprimée.
- Si vous ne voyez aucune suggestion pour la spécialité de rôle, contactez votre administrateur pour configurer les données d'architecture du poste en créant un profil de rôle qui correspond à votre famille de postes et à vos compétences. Pour plus d'informations, consultez Ajout d'un profil de poste à l'employé.

Résolvez le défi de l'adoption avec Invites proactives

Grâce Invites proactives à l'application Base des compétences , vos gestionnaires et vos employés peuvent intégrer de manière proactive des informations exploitables à leur flux de travail.

Invites proactives pour Base des compétences

L'un des plus grands défis auxquels une organisation est confrontée est d'amener ses employés à mettre à jour leurs profils de compétences. Avec l'application Invites proactives pourBase des compétences, vous pouvez résoudre ce problème facilement, car vous pouvez utiliser les invites dans plusieurs canaux d'engagement, tels que Microsoft Teams, Microsoft OutlookZoom, et le service de messagerie courte (SMS).



Dans l'exemple, l'employé reçoit une invite pour mettre à jour les suggestions détectées par l'application Base des compétences . L'invite envoyée à l'employé communique clairement l'information. L'employé n'a qu'à sélectionner un bouton pour ajouter les compétences suggérées à son profil de compétences.

Grâce à cette fonctionnalité, les gestionnaires de votre organisation n'ont pas à suivre ou à encourager leurs employés à agir au bon moment. Les recommandations de compétences peuvent aider vos employés à maintenir leur profil de compétences à jour sans rappels constants de leurs gestionnaires. Pour plus d'informations, consultez Invites proactives pour Base des compétences.

Traduction automatique

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

Préamorçage des compétences des employés

L'application Base des compétences peut détecter automatiquement les lacunes de compétences et inviter l'employé à ajouter des compétences prédéfinies ou nécessaires à ses profils. De cette façon, le profil de l'employé est toujours tenu à jour.

A propos du pré-amorçage

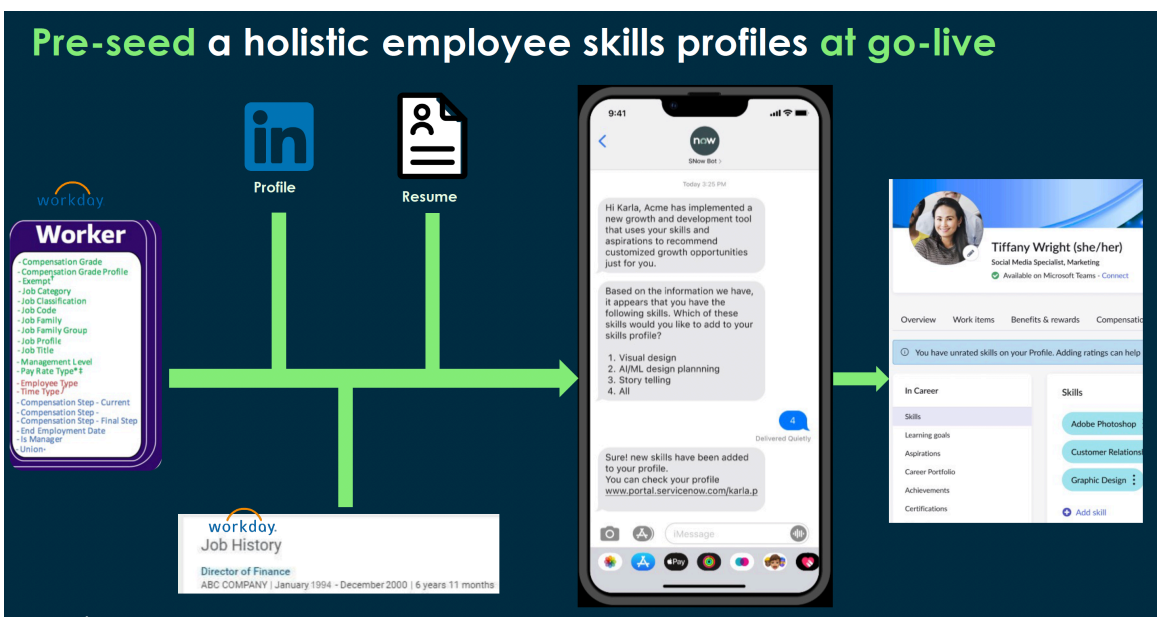
Le pré-amorçage fait référence à l'inclusion automatisée des compétences essentielles requises pour un rôle spécifique sans que les employés aient besoin de les énumérer manuellement. L'application Base des compétences utilise des techniques de traitement du langage naturel (NLP) pour extraire et catégoriser ces compétences à partir de CV ou de profils LinkedIn. Ces compétences nécessaires sont automatiquement détectées par le système et sont notifiées à l'employé lorsqu'il est intégré à l'aide de Invites proactives.

Fonctionnement du pré-amorçage

L'application analyse constamment les profils anonymes ou les CV avec des portails d'emploi sélectionnés. Il extrait les compétences et suit les titres que les gens utilisent dans leur CV. L'application peut également extraire plus d'informations pour fournir des solutions personnalisables adaptées à vos besoins.

L'application correspond aux informations fournies par l'employé sous forme de CV ou de profils LinkedIn. En utilisant des modèles d'IA, l'application analyse ces informations et détecte que cet employé devrait avoir certaines compétences fondamentales qui semblent manquer dans son profil. Cette invite avec les compétences prédéfinies aide vos employés à mettre à jour leurs compétences.

L'exemple suivant montre comment un employé reçoit une invite avec des compétences prédéfinies.



Dans l'exemple, l'employé a reçu une notification basée sur ce que l'application sait de cet employé. L'application remarque qu'il y a un écart de compétences dans son profil, puis invite l'employé à ajouter les informations nécessaires au profil pour supprimer cet écart de compétences.

Traduction automatique

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

Invites proactives pour Base des compétences

Recommandez des rôles, des compétences et des expertises manquantes aux employés et obtenez l'approbation des responsables dans leur flux de travail à l'aide Invites proactives de .

Assurez-vous que les signaux sont configurés et programmés pour transmettre les invites. Les invites s'affichent dans Portail des employés et Agent virtuel.

Invites aux gestionnaires et aux employés

Invites	Description
Invite de sélection du rôle de l'employé aux responsables	Configuration du signal pour déclencher des invites pour les employés afin qu'ils associent un rôle primaire à leur profil de l'employé.
Invite de rappel de mise à jour des compétences aux responsables	Configuration du signal pour déclencher une invite pour les informer que leurs employés n'ont pas mis à jour leurs compétences depuis longtemps et leur rappeler de les mettre à jour.
Invite de sélection du rôle de l'employé pour les employés	Configuration du signal pour déclencher l'invite des employés à associer des compétences au rôle principal dans leur profil.
Invite de sélection des compétences de l'employé pour les employés	Configuration du signal pour déclencher l'invite des employés à ajouter les compétences appropriées à leur profil.
Expertise de la compétence Mettre à jour l'invite pour les employés	Configuration du signal pour déclencher l'invite des employés à mettre à jour les compétences de leur profil.
Invite de rappel de mise à jour des compétences pour les employés	Configuration du signal pour déclencher l'invite des employés à ajouter de nouvelles compétences ou à mettre à jour leur expertise pour les compétences existantes.
Passer en revue l'invite de profil des compétences aux employés	Configuration du signal pour déclencher l'invite de l'employé à mettre à jour son profil en fonction des activités récentes.

Configurer Base des compétences

En tant qu'administrateur, ajoutez des compétences et importez des données dans les tables d'architecture des postes de votre ServiceNow instance pour commencer à les utiliser Base des compétences dans votre organisation.

Dépendances du module d'extension

- Skills Management (com.snc.skills_management)
- Client de base des services de données (com.glide.data_services.base)
- Données de la bibliothèque de compétences pour Gestion des compétences (com.snc.skills_management.seed_data)

Dépendances d'application

Profil de l'employé (sn_employee) version 8.0.2.

Traduction automatique

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

Autres besoins

- Pour accéder aux invites multicanaux, la version 2.0.0 doit Invites proactives être installée (com.sn_pp).
- Les profils des employés doivent exister. Pour plus d'informations, consultez Profil de l'employé.

Processus de configuration

La procédure suivante décrit les étapes pour installer Base des compétences, charger ou créer les données requises et commencer à les utiliser Base des compétences dans votre organisation.

Remarque :
Une installation réussie Base des compétences nécessite le module d'extension Espace de travail des compétences . Utilisez la configuration guidée pour installer et configurer l'application Base des compétences au lieu d'un processus manuel.

1. Installez le module d'extension Base des compétences [com.sn_skills_int].
2. Installez le module d'extension Données de la bibliothèque de compétences pour Gestion des compétences (com.snc.skills_management.seed_data).
3. (Facultatif) Installez le module d'extension Invites proactives , qui donne accès aux invites multicanaux. Pour plus d'informations, consultez Installer Invites proactives.
4. Chargez les données de compétences du secteur du client. Pour plus d'informations, consultez Charger vos compétences personnalisées dans Base des compétences.
5. Chargez les données sur l'architecture des postes. Pour plus d'informations, consultez À propos de Job Architecture.
6. (Facultatif) Créez une progression de niveau de poste d'un niveau de poste à un niveau de poste supérieur pour indiquer le chemin de croissance des employés de votre organisation. Pour plus d'informations, consultez Création d'une progression de niveau de poste.

   Remarque :
   Bien que cette étape soit facultative, la création de progressions de niveau de poste vous permet d'obtenir des suggestions basées sur les compétences pour l'avancement de carrière des employés dans le cadre de la croissance et du développement des employés. Pour plus d'informations, consultez Base de Développement des talents.

7. (Facultatif) Créez une configuration qui définit automatiquement l'expertise pour les compétences sur tous les niveaux de rôle en fonction du type de niveau de compétence et du groupe de rôles. Pour plus d'informations, consultez Définir automatiquement le niveau d'expertise de la tâche.
8. (Facultatif) Créez des groupes de rôles et des niveaux de rôles basés sur le type de rôles dans votre organisation. Pour plus d'informations, consultez Ajout de groupes de rôles et de niveaux de rôles pour l'administration des compétences.
9. Créez un mappage au niveau des rôles vers les titres du secteur. Pour plus d'informations, consultez Mapper les titres du secteur aux niveaux de rôle.
10. Affectez un niveau de rôle à un employé à l'aide Invites proactives de ou manuellement. Pour plus d'informations, consultez Mapper un niveau de rôle au profil de l'employé.

Traduction automatique

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

11. Affectez des utilisateurs à des rôles pour leur permettre d'effectuer des tâches dans Base des compétences. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Base des compétences.
12. Fournissez l'accès au widget Compétences où les employés peuvent afficher et modifier les compétences dans leur profil en Portail des employés définissant la `sn_skills_int.enable_skills` propriété système sur Vrai.

Base des compétences Configuration guidée

Installez et configurez l'architecture des postes de l'entreprise Base des compétences en toute confiance grâce aux instructions étape par étape à l'aide de la configuration guidée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Les avantages de l'utilisation de la configuration Base des compétences guidée sont les suivants :

- Une interface unique vous permet d'accéder en un seul endroit à toutes les informations nécessaires à l'installation, telles que le chargement des données et la création de rôles.
- Fournit des conseils pour planifier le déploiement de l'application et effectuer la configuration de base.
- Les activités de configuration sont organisées en catégories pour un accès plus efficace.
- Vous permet de suivre l'avancement de votre implémentation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Base des compétences* > **Configuration guidée**.
2. Sur la page d'accueil, sélectionnez **Continuer**.
3. Lisez la liste de contrôle et gardez les fichiers à portée de main.
   - Préparez les données d'architecture de la tâche pour l'installation.
   - Préparez la liste des compétences personnalisées spécifiques à votre organisation.
   - Préparez les mappages des employés avec les données d'architecture des tâches provenant de votre organisation.
4. Sélectionnez **Get started** (Démarrer).
5. Développez n'importe quelle catégorie pour afficher l'état détaillé et les tâches connexes.
   - Sélectionnez le bouton **Démarrer** sur chaque catégorie de configuration pour démarrer la configuration.
   - Sélectionnez **Marquer comme terminé** après avoir terminé une catégorie.
   - Sélectionnez **Ignorer** pour omettre une catégorie.
   - Sélectionnez **Retour** pour revenir à la catégorie précédente.

Base des compétences Configuration guidée

Catégorie	Description
Base des compétences Onboarding	Découvrez les concepts et le fonctionnement de la documentation produit par le biais de Base des compétences la documentation.

Traduction automatique

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

Catégorie	Description
	Tâche associée : documentation du produit.
Configurer le(s) module(s) d'extension pertinent(s)	Installez les modules d’extension facultatifs qui améliorent l’expérience Base des compétences . Tâches associées : ○ Espace de travail des compétences module d’extension. ○ Invites proactives module d’extension.
Configurer les rôles d'accès	Affectez des rôles aux employés de votre organisation pour garantir un accès approprié à .Base des compétences Tâche connexe : affecter des rôles d’accès aux utilisateurs.
Skills Management	Chargez vos données de compétences dans votre ServiceNow instance. Ces compétences constituent la base de toutes les activités de votre Base des compétences application. Tâche associée : intégrer des compétences personnalisées. Pour plus d'informations, consultez Charger vos compétences personnalisées dans Base des compétences.
Architecture des postes de l'entreprise	Chargez vos données existantes sur l’architecture des postes de l’entreprise, définissez le chemin de croissance à l’aide des progressions des niveaux de poste et affectez automatiquement une expertise pour chaque compétence à tous les niveaux de rôle, fournissant une structure aux données importées. Tâches associées : ○ Téléchargez l’architecture des postes de l’entreprise. Pour plus d'informations, consultez Charger les données d’architecture des postes dans votre ServiceNow instance. ○ Créer des progressions de niveau de poste. Pour plus d'informations, consultez Création d’une progression de niveau de poste. ○ Créez des configurations de remplissage automatique des expertises. Pour plus d'informations, consultez Définir automatiquement le niveau d’expertise de la tâche.
Chargement et configuration du profil de l'employé	Chargez les données des employés et configurez les rôles et les profils requis dans votre organisation pour associer les tâches aux employés en fonction

Traduction automatique

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

Catégorie	Description
	des rôles et des compétences. Cette catégorie est cruciale pour établir le lien entre les données de l'employé et du poste. Tâches associées : ○ Charger les données de l'employé : chargement d'une feuille Excel avec des données d'employé ou mappage manuel du profil de poste avec l'employé. Pour plus d'informations, consultez Ajout d'un profil de poste à l'employé. ○ Ajouter un profil de l'employé ○ Ajouter un rôle de l'employé
Configurer les propriétés système	Contrôlez diverses Base des compétences fonctionnalités à l'aide de ces propriétés système. Tâche connexe : activer Base des compétences la croissance et le développement des employés.

6. Sélectionnez **Terminer** une fois que vous avez terminé toutes les tâches dans toutes les catégories.

Installer Base des compétences

Vous pouvez installer l'application Base des compétences (com.sn_skills_int) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Intelligence des compétences dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Base des compétences :

- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Base des compétences.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Base des compétences (com.sn_skills_int).

Traduction automatique

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

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

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Charger vos compétences personnalisées dans Base des compétences

Chargez les compétences spécifiques à votre organisation ou aux pratiques de gestion du capital humain dans votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Pour plus d'informations sur le format d'ajout et de chargement des compétences personnalisées dans votre organisation, consultez Exemples de données de compétences personnalisées .

Rôle requis : import_admin, sn_skills_int.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de données à importations système** > **Chargement des données**.
2. Dans le champ **Table des ensembles d'importation** , sélectionnez **Table existante**.
3. Sélectionnez la table Étape intermédiaire des compétences [sn_skills_int_skills_staging] dans la liste déroulante.

   Remarque :
   Si aucune valeur n'apparaît dans la table pour les types de niveau et les expertises d'une compétence, la compétence sera créée sans cette information. Pour plus d'informations, consultez Define a skill level type .

4. Dans le champ **Source de l'importation**, sélectionnez **Fichier**.
5. Sélectionnez la source du fichier CSV en sélectionnant **Choisir un fichier**.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Transformez les données du format de table intermédiaire au format de table d'architecture des postes en sélectionnant **Exécuter la transformation**.
8. Sélectionnez **Transformer**.

Résultats

Les compétences personnalisées sont ajoutées aux compétences existantes dans la table Compétences [cmn_skills].

Traduction automatique

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

À propos de Job Architecture

Les données sur l'architecture des postes de l'entreprise vous permettent d'optimiser l'avancement professionnel et le développement des employés en identifiant les compétences requises, recommandées et supplémentaires pour les rôles d'employé.

Évaluez les compétences de l'employé et suggérez-lui d'apprendre à acquérir de nouvelles compétences, en favorisant la gestion des compétences via Centre du responsable ou via le profil des compétences dans Portail des employés. Pour plus d'informations, consultez Onglet Carrière dans Centre des employés.

Préparez les données d'architecture des postes de l'entreprise à partir de n'importe quelle plateforme HCM (gestion du capital humain) au format CSV et importez-les dans votre ServiceNow® instance. Une fois la transformation effectuée, les données sont transférées vers les tables pertinentes telles que Famille de tâches, Groupe de rôles et Profils de tâches. Pour plus d'informations sur le processus de transformation, reportez-vous à la section Charger les données d'architecture des postes dans votre ServiceNow instance.

Remarque :
Vous devez importer les données d'architecture des postes de votre entreprise avant de pouvoir intégrer les profils de poste des employés dans votre ServiceNow instance.

Dans la table Étape intermédiaire de l'architecture des postes de l'entreprise [sn_skills_int_company_job_arch_staging], les données sont renseignées dans les tables suivantes :

- Table Famille de postes [sn_skills_int_job_family] : regroupe des tâches similaires. Par exemple, génie logiciel, développement d'applications, finances et achats, ressources humaines, etc.
- Table Profils de poste [sn_skills_int_job_profile] : fournit un enregistrement d'informations sur une tâche qui comprend un résumé et une description. Par exemple, Sr. Ingénieur logiciel, chef de projet, etc.
- Table Niveaux de poste [sn_skills_int_job_level] : niveau du profil de poste. Par exemple, IC1 et IC2.
- Table Groupes de rôles [sn_skills_int_role_group] : inclut des rôles avec un ensemble de compétences similaire. Par exemple, Front-end, Back-end, Full-stack, etc.
- Table Niveaux de rôles [sn_skills_int_role_level] : désignation du rôle dans un groupe de rôles, avec le nom indiquant son niveau (IC1, IC2). Par exemple, Ingénieur logiciel adjoint - Backend – IC1 – JavaScript L1.
- Table Compétences des groupes de rôles [sn_skills_int_role_group_skill] : mappage des groupes de rôles et de leurs compétences.
- Table des compétences du niveau de rôle [sn_skills_int_role_level_skill] : mappage du niveau de rôle et des compétences avec le niveau de compétence pour le niveau de rôle.

Pour plus d'informations sur les tables de l'application Base des compétences , reportez-vous à la section Composants installés avec Base des compétences.

Remarque :

Vous pouvez également ajouter manuellement des données spécifiques à votre organisation à ces tables.

Une fois les données importées, connectez les données d'architecture des postes au profil de l'employé. Vous pouvez le faire de deux manières :

Traduction automatique

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

- À l’aide d’une tâche planifiée. Pour plus d'informations, consultez Mapper un niveau de rôle au profil de l’employé.
- Ajout manuel d’un profil de poste à un employé. Pour plus d'informations, consultez Ajout d’un profil de poste à l’employé.

Charger les données d’architecture des postes dans votre ServiceNow instance

Chargez vos données existantes sur l’architecture des postes de l’entreprise pour créer une architecture de carrière personnalisée dans votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : import_admin, sn_skills_int.job_arch_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de données à importations système** > **Chargement des données**.
2. Dans le champ **Table des ensembles d’importation** , sélectionnez **Table existante**.
3. Sélectionnez la table Étape intermédiaire de l'architecture des postes de l'entreprise [sn_skills_int_company_job_arch_staging] dans la liste déroulante.
4. Dans le champ **Source de l'importation**, sélectionnez **Fichier**.
5. Sélectionnez **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier CSV source.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Les données sont importées dans la table intermédiaire de l’architecture des postes.
7. **Facultatif :** Validez les données importées.

   a. Sélectionnez la liste connexe Données chargées.
   Les données nouvellement importées dans la table intermédiaire s’affichent.

   b. Sélectionnez le lien connexe **Valider le jeu d’importation le plus récent** .
   Un rapport est généré avec un graphique à barres présentant les aperçus des données manquantes dans la table intermédiaire. Les erreurs possibles sont les suivantes :
   - Code de tâche et fonction vides
   - Famille de tâches et groupe de rôles vides
   - Compétence manquante
   - Compétence inactive
   - Type de niveau de compétence manquant
   - Incohérence de l'expertise

   c. Sélectionnez les barres du graphique pour accéder à la table intermédiaire et agir sur les données manquantes.

8. Sélectionnez **Exécuter la transformation** pour transformer les données de la table intermédiaire en tables Architecture des postes.
   Le jeu d’importation sélectionné s’affiche.

Traduction automatique

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

9. Sélectionnez **Transformer**.
   Une fois la transformation terminée, le message Transformation terminée s'affiche. Les données extraites et transformées sont chargées dans les tables respectives : Famille de tâches, Profil de tâche, Groupe de rôles et Niveau de rôle.

Création d'une progression de niveau de poste

Créez une progression d'un niveau de poste à un autre pour identifier le chemin de croissance dans votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_skills_int.job_arch_admin, sn_skills_int.job_arch_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Architecture du poste** > **Familles de postes**.
2. **Sélectionnez Progression du niveau de poste**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Définissez le début et la fin de la progression du niveau de poste.

> **Avertissement :**
> Assurez-vous de ne pas créer plus d'une progression verticale à partir du même niveau de poste de départ. Par exemple, s'il existe une progression verticale de X à Y, une progression verticale de X à Z n'est pas autorisée. De même, ne créez pas plus d'une progression verticale vers le même niveau de poste cible. Par exemple, s'il existe une progression de X à Z, une progression de Y à Z n'est pas autorisée.

   a. Définissez le début de la progression du niveau de poste en sélectionnant un niveau de poste dans le champ **À partir du niveau de poste** .
   b. Définissez la fin de la progression du niveau de poste en sélectionnant un niveau de poste dans le champ **Vers niveau de poste** .

> **Remarque :**
> Une progression de niveau de poste pour le même niveau est également possible, par exemple, IC1 à IC1 où les deux IC1 appartiennent à des groupes de rôles différents.

5. Marquez le sens de la progression dans le champ **Type** .
   - **Verticale** : la progression d'un employé se fait au sein du même groupe de rôles
   - **Latérale** : la progression d'un employé se fait au sein du même groupe de rôles ou de groupes de rôles connexes (sn_skills_int_related_role_group).
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Un enregistrement d'avancement de niveau de poste est créé.

Définir automatiquement le niveau d'expertise de la tâche

Définissez automatiquement le niveau d'expertise pour les compétences dans tous les emplois en fonction du type de niveau de compétence et du groupe de rôles.

Avant de commencer
La progression au niveau du poste doit avoir été définie. Pour plus d'informations, consultez Création d'une progression de niveau de poste.

Traduction automatique

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Si aucune configuration n'est créée pour le niveau d'expertise, la configuration par défaut est appliquée à toutes les progressions.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Architecture du poste** > **Groupes de rôles**.
2. **Sélectionnez la configuration du remplissage automatique des expertises**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Remplissage automatique des expertises.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de configuration du remplissage automatique du niveau d'expertise.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Exécuter la tâche planifiée **Remplissez automatiquement les expertises des compétences au niveau du rôle** pour renseigner automatiquement les expertises.

Ajout de groupes de rôles et de niveaux de rôles pour l'administration des compétences

Créez des groupes de rôles et des niveaux de rôles supplémentaires en fonction des différents rôles de votre organisation et créez une structure complète basée sur les rôles pour accueillir différents rôles des employés dans votre organisation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter des groupes de rôles et des niveaux de rôles en les important via l'importation de données sur l'architecture des postes. Pour plus d'informations, consultez Charger les données d'architecture des postes dans votre ServiceNow instance.

Cette procédure décrit comment ajouter manuellement des groupes de rôles et des niveaux de rôles aux tables Groupes de rôles [sn_skills_int_role_group] et Niveaux de rôles [sn_skills_int_role_level] après l'importation des données d'architecture des tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skills_int.job_arch_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Architecture du poste** > **Groupes de rôles**.
2. Créez un groupe de rôles.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Entrez un nom et une description pour le groupe de rôles.
   c. Dans le champ **Famille de tâches** , sélectionnez une famille de tâches pertinente pour le groupe de rôles.
   d. **Facultatif :** Indiquez que ce groupe de rôles est un ajout au groupe de rôles existant en sélectionnant **Est supplémentaire**.
   e. Sélectionnez **Soumettre**.
3. Créez de nouveaux niveaux de rôle pour le groupe de rôles.

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez le groupe de rôles nouvellement créé.

b. Sélectionnez l'onglet **Niveaux de rôles** .

c. Sélectionnez **Nouveau**.

d. Saisissez un titre et une description pour le niveau de rôle.

e. Le champ **Groupe de rôles** est déjà présélectionné avec le groupe de rôles nouvellement créé.

Remarque :
Vous pouvez également choisir un autre groupe de rôles pour le niveau de rôle. Lors du changement du groupe de rôles du niveau de rôle existant, les compétences qui appartiennent au groupe de rôles précédent seront supprimées. Toutefois, toutes les compétences explicitement ajoutées au niveau du rôle seront conservées.

f. Facultatif : Sélectionnez un **profil de poste** auquel le niveau de rôle doit appartenir.

g. Facultatif : Activez le niveau de rôle en sélectionnant **Actif**.

h. Sélectionnez **Soumettre**.

4. Ajoutez des compétences aux groupes de rôles et aux niveaux de rôles.

Remarque :

- Si une compétence est marquée comme requise au niveau du groupe de rôles, le paramètre sera appliqué à cette compétence dans tous les niveaux de ce groupe de rôles. Vous ne pouvez pas modifier le champ au niveau du rôle.
- Le paramètre de pertinence d'une compétence élevée, moyenne ou faible au niveau du groupe de rôles sera également appliqué à cette compétence dans tous les niveaux de rôle de ce groupe de rôles. Vous ne pouvez pas modifier la pertinence au niveau du rôle.
- Les compétences des groupes de rôles sont automatiquement associées aux niveaux de rôle.

Que faire ensuite

Créez des transitions à l'aide des listes connexes **Groupes de rôles d'origine** et **Groupes de rôles de destination** . Les groupes de rôles associés ont des ensembles de compétences similaires et peuvent être utilisés pour suggérer les rôles latéraux suivants possibles pour un employé dans d'autres groupes de rôles. L'ajout d'un groupe de rôles à la liste Vers les groupes de rôles met à jour la liste Groupes de rôles d'origine des autres groupes de rôles.

Ajout d'un profil de poste à l'employé

L'ajout d'un profil de poste à un employé permet d'identifier le poste de l'employé dans l'organisation, ce qui permet d'identifier davantage les compétences.

Avant de commencer

Si vous souhaitez ajouter ou mettre à jour manuellement les détails du profil de poste de l'employé, suivez la procédure.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à **Tout** et saisissez `sn_employee_position. LIST` dans la barre de recherche.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Profil de poste de l'employé.

Formulaire de profil de poste employé

Champs	Description
Profil de l'employé	L'employé à associer au profil de poste.
Profil de poste	Le profil de poste pertinent pour l'employé sélectionné.
Emplacement	Le lieu de l'employé.
Type d'emploi	Si l'employé est à durée indéterminée ou sous contrat.
Type d'emplacement	Si l'emplacement est éloigné ou flexible.
Primaire	Indique si le profil de poste est le profil de poste primaire de l'employé.
Description de la tâche	Description générale du travail que l'employé est censé effectuer.
Date de début	Date de début de cette tâche pour l'employé.
Date de fin	Date de fin de cette tâche pour l'employé.
Famille de postes	Catégorie d'emploi à laquelle l'employé appartient. **Remarque :** Si vous ne voyez pas ce champ, ajoutez-le au formulaire en configurant la mise en page du formulaire.
Source	La source des profils de tâche.

Remarque :
Les employés ne peuvent voir les suggestions tout en sélectionnant leur spécialité de rôle dans l'onglet Carrière du ESC portail que lorsque les conditions suivantes sont remplies.

- Le champ Primaire doit être coché.
- Le champ Famille de postes doit contenir une valeur.
- Le poste sélectionné est le poste actuel de l'employé.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Mapper un niveau de rôle au profil de l'employé

Le mappage d'un niveau de rôle à l'employé est une étape essentielle qui relie les données d'architecture du poste aux données des employés de votre organisation, ce qui vous permet de suivre les compétences de l'employé.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La méthode standard pour affecter un niveau de rôle consiste à créer une Invites proactives configuration qui se déclenche lorsque les tables d'architecture des postes sont chargées et vérifie si les employés disposent d'un ou de plusieurs niveaux de rôle pertinents en fonction des profils des employés et des profils de poste.

- Si un employé a plus d'un niveau de rôle, une invite avec une liste des rôles pertinents lui est envoyée. L'employé sélectionne les niveaux de rôle appropriés dans la liste qui sont ensuite ajoutés à son profil.
- Si un employé a un seul rôle pertinent, une tâche planifiée déclenchée à intervalles définis qui vérifie les employés qui n'ont pas de rôle primaire affecté associe automatiquement le rôle principal au profil de l'employé.

Cette procédure décrit comment exécuter cette tâche planifiée sur demande.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez et sélectionnez la *`Attach unique role levels to employees`* tâche planifiée.
3. Sélectionnez **le bouton Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche.

Résultats

Le rôle primaire des employés avec un seul niveau de rôle est mis à jour automatiquement dans leurs profils.

Mapper les titres du secteur aux niveaux de rôle

Créez un lien entre les titres de poste courants dans votre secteur avec les niveaux de rôle de votre organisation pour fournir des recommandations de compétences pertinentes au niveau des groupes de rôles.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les niveaux de rôle des employés doivent avoir été importés dans la table Niveau de rôle [sn_skills_int_role_level] ou ajoutés manuellement. Pour plus d'informations sur le processus d'importation, reportez-vous à Charger les données d'architecture des postes dans votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez et sélectionnez la tâche planifiée de **classification Train Title** .
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche.
4. Activez la solution de classification des titres de l'architecture des postes.
   a. Accédez à **Tout** et saisissez `ml_solution.list` dans le navigateur de filtre.
   b. Dans la liste déroulante de la **liste de recherche**
5. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

Traduction automatique

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

6. Recherchez et sélectionnez la tâche planifiée **Prédire la classification des titres** .
7. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Résultats

Le mappage est créé dans la table Titre du secteur M2M de niveau de rôle [sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title]. Un titre de secteur maximum est récupéré pour chaque niveau de rôle.

Ajout d'une compétence dans Base des compétences

Ajoutez les compétences requises dans votre organisation en identifiant les compétences que vous possédez actuellement et dont vous pourriez avoir besoin. Ces compétences peuvent être associées à des personnes et à des rôles pour assurer la croissance des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou skills_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Base des compétences* > **Compétences**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez un nom et une description pour la compétence.
4. Dans le champ **Type de niveau** , sélectionnez un type de niveau de compétence approprié.

   Les types de niveaux disponibles sont :

   - Générique
   - Comportemental
   - Expérience
   - Langue
   - Technique

   Remarque :
   Le type de niveau Générique est disponible par défaut. Pour les autres types de niveau, vous devez sélectionner l'option permettant d'installer les données de démonstration des compétences.

   Pour plus d'informations sur la définition d'un type de niveau de compétence, reportez-vous à la section Define a skill level type .
5. Activez la compétence en cochant la case **Actif** .
   Le champ source indique si les compétences sont gérées Base des compétences ou par l'administrateur.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter l'onglet Carrière et activer le widget Compétences dans le Profil de l'employé

Ajoutez l'onglet **Carrière** et activez le widget Compétences dans l'onglet Carrière pour charger votre CV/profil LinkedIn et utiliser les données relatives aux compétences dans votre Profil de l'employé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skills_int.admin, sn_skills_int.emp

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Profil de l'employé* > **Définitions de l'employé**.

   a. Sélectionnez sys_user définition de l'employé.

   > **Remarque :**
   > Si vous ne voyez pas de définition d'employé, créez-en une en sélectionnant **Nouveau** et en l'enregistrant.

   b. **Sélectionnez Générer les profils des employés**.

2. Accédez à la **Tous** > *Profil de l'employé* > **Configuration**.

   a. Sélectionnez **Opt-in** pour choisir les profils des employés.

3. Pour activer le widget Compétences dans l'onglet **Carrière** , accédez à **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.

   a. Recherchez la colonne Nom avec `*compétence`.

   b. Sélectionnez la propriété sn_skills_int.enable_skills.

   c. Définissez le champ Valeur sur **Vrai**.

   > **Remarque :**
   > Assurez-vous de disposer des rôles de lecture et des rôles d'écriture appropriés, tels qu'affichés dans la propriété.

Résultats

L'onglet Carrière et le widget Compétences sont ajoutés à votre profil dans le Centre des employés.

Utiliser un onglet personnalisé pour l'onglet Carrière dans Base des compétences

Utilisez un onglet personnalisé en remplacement de l'onglet **Carrière** en mettant à jour l'ID de Profil de l'employé l'onglet afin que les employés soient redirigés vers cet onglet personnalisé.

Avant de commencer

Créez un onglet personnalisé pour afficher le contenu lié aux compétences dans le profil de l'employé. Pour plus d'informations sur la création d'un onglet, reportez-vous à la section Gérer les onglets de profil et la visibilité dans Profil de l'employé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez aux sys_id de l'onglet personnalisé.

   a. Accédez à la **Tous** > *Profil de l'employé* > **Onglets de profil**.

   b. Sélectionnez l'onglet que vous souhaitez utiliser à la place de l'onglet **Carrière** .

   c. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône ☰), puis sélectionnez **Copier sys_id**.

2. Accédez à la propriété système sn_skills_int-tab_id.

   a. Sélectionnez **Tout**.

   b. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.

Traduction automatique

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

c. Recherchez `*compétence` dans le champ **Nom** .

d. Sélectionnez sn_skills_int.tab_id.

e. Dans le champ **Valeur** , remplacez la valeur existante par le sys_id de l'onglet personnalisé.

f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'employé sera dirigé vers l'onglet personnalisé pour afficher et modifier les compétences dans *`Profil de l'employé`*.

Utiliser Base des compétences

En utilisant l'application Base des compétences , votre organisation peut identifier les compétences dont un employé a besoin, déterminer les lacunes de compétences au sein d'un rôle et recommander les opportunités d'apprentissage que l'employé peut offrir pour combler ces lacunes.

Les employés peuvent utiliser le profil de compétences pour ajouter, supprimer et mettre à jour des compétences. Pour en savoir plus sur les profils de compétences, reportez-vous à la section Onglet Carrière dans Centre des employés.

Importer des compétences à partir de votre CV ou de votre profil LinkedIn

Importez les compétences résidant dans votre CV ou votre profil LinkedIn et ajoutez-les à votre Profil de l'employé afin d'avoir *`Centre des employés`* toutes vos compétences en un seul endroit et de vous concentrer sur votre développement de carrière dans l'organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skills_int.emp

Remarque :
Cette fonctionnalité n'est disponible que pour les clients disposant d'une licence Pro-plus.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Sur la page d'accueil Centre des employés , sélectionnez le menu déroulant Options utilisateur ().
3. Sélectionnez **Profil**.
4. Sélectionnez l'onglet **Carrière** .
5. Sélectionnez le bouton **Charger un CV ou un profil LinkedIn** .
6. Sélectionnez **Parcourir les fichiers** pour sélectionner le fichier sur votre ordinateur local.
   Les formats de fichier pris en charge sont les suivants :
   - .PDF
   - .SMS
   - .docx
   - .zip (pour LinkedIn)
7. Sélectionnez **Ouvrir**.
   Toutes les compétences obtenues à partir de votre CV ou de votre profil LinkedIn sont affichées.

Traduction automatique

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

8. Désélectionnez les compétences que vous ne souhaitez pas ajouter à votre Profil de l'employé.
9. **Facultatif :** Sélectionnez le niveau d'expertise des compétences en faisant glisser le curseur horizontal sur la compétence.
10. Sélectionnez **Ajouter à votre profil**.

Résultats

Les compétences sont ajoutées à la section Compétences supplémentaires du widget Compétences.

Ajouter des compétences dans le cadre de votre parcours d'intégration

Téléchargez votre CV ou votre profil LinkedIn dans le cadre de votre parcours d'intégration et ajoutez leurs compétences à votre profil afin *Centre des employés* que vous puissiez vous concentrer sur la croissance et le développement de carrière dans l'organisation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous pouvez charger votre CV ou votre profil LinkedIn après la création de votre profil d'employé dans *Centre des employés*. Pour plus d'informations, consultez Importer des compétences à partir de votre CV ou de votre profil LinkedIn.

Avant de commencer

Pour activer l'enregistrement des compétences lorsque vous rejoignez l'organisation, un élément d'activité **Charger un CV/des fichiers LinkedIn pour ajouter des compétences à un profil** est créé dans le cadre de l'ensemble d'activités de la semaine 1 de votre parcours d'intégration. Assurez-vous de vérifier l'élément d'activité et de suivre la procédure pour ajouter des compétences. Contactez votre administrateur système si vous ne voyez pas l'élément d'activité.

Rôle requis : sn_skills_int.emp

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > *Centre des employés*.
2. Sur la page d'accueil du Centre des employés, sélectionnez **Mes tâches**.
3. Sélectionnez la tâche **Charger un CV/des fichiers LinkedIn pour ajouter des compétences à un profil** .
4. Sélectionnez **Cliquez ici** pour charger le fichier.
   Une nouvelle page s'ouvre dans le pour parcourir les *Centre des employés* fichiers.
5. Sélectionnez **Parcourir le fichier** pour sélectionner le fichier sur votre ordinateur local.
6. Sélectionnez **Ouvrir**.
   Toutes les compétences obtenues à partir de votre CV ou de votre profil LinkedIn sont affichées.
7. Sélectionnez les compétences que vous souhaitez ajouter à votre profil dans *Centre des employés*.
8. Sélectionnez le niveau d'expertise pour les compétences que vous avez sélectionnées.
9. Sélectionnez **Ajouter des compétences au profil**.
   Un message de confirmation s'affiche une fois que les compétences sont ajoutées avec succès.
10. **Facultatif :** Sélectionnez **Afficher le profil** pour vérifier que les compétences qui ont été ajoutées.

Traduction automatique

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

Mettre à jour votre niveau d'expertise de la compétence

Mettez à jour et suivez votre niveau d'expertise pour chaque compétence que vous répertoriez dans votre profil de compétences à l'aide de l'application Base des compétences .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_skills_int.emp

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Centre des employés*.
2. Dans , *Centre des employés*accédez à **Profil** > **Carrière** onglet.
3. Sélectionnez le widget Compétences.
4. Dans la pastille Compétences, sélectionnez l'icône de menu .
5. Sélectionnez **Modifier l'expertise de la compétence**.
6. Déplacez le curseur horizontal pour ajuster votre niveau d'expertise de compétence.
   Le déplacement du curseur vers la droite augmente le niveau d'expertise, et le déplacement vers la gauche le diminue.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Votre niveau d'expertise des compétences a été mis à jour avec succès dans votre profil de compétences.

Ajouter des compétences à l'aide de l'outil de recommandation de compétences

Recherchez les compétences que vous souhaitez développer ou améliorer, puis ajoutez-les à votre profil de compétences à l'aide de l'outil de recommandation de compétences de l'application Base des compétences .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_skills_int.emp

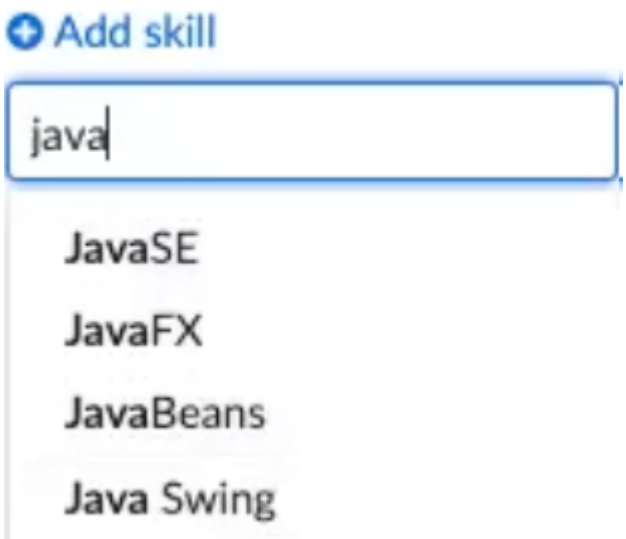
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En ajoutant des compétences à votre profil, vous pouvez suivre tous ces détails au même endroit.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Dans , Centre des employés accédez à **Profil** > **Carrière**.
3. Dans le widget Compétences, sélectionnez le bouton **Ajouter une compétence** .
4. Dans la barre de recherche, recherchez le nom de la compétence que vous souhaitez ajouter, comme indiqué dans l'exemple suivant.
   Les résultats de recherche sont triés par ordre alphabétique, les premiers résultats s'affichant en premier.

Traduction automatique

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



Remarque :
Si vous ne voyez pas les recommandations de compétences, cela indique que la Recherche IA configuration est cassée. Videz le cache de votre instance en saisissant server_url/cache.do dans votre navigateur. Si le problème persiste, contactez votre administrateur système.

5. Dans la liste des recommandations, sélectionnez la compétence que vous souhaitez ajouter à votre profil.

Résultats
La compétence est ajoutée à votre section Compétences supplémentaires.

Supprimer des compétences du profil de compétences

Les employés peuvent supprimer des compétences de la section Compétences supplémentaires de leur profil de compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_skills_int.emp

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Dans Centre **des employés**, accédez à **Profil** > **Carrière**.
3. Dans le widget Compétences, sélectionnez l'icône de menu qui se trouve dans la pastille de compétence, puis sélectionnez **Supprimer la compétence**.

Remarque :
Une fois qu'une compétence est validée, l'employé ne peut pas supprimer la compétence de la section Compétences supplémentaires de son profil de compétences.

4. Sélectionnez **Oui, supprimer la compétence** pour supprimer la compétence.

Valider des compétences dans Centre du responsable

Confirmez les compétences que votre employé prétend avoir en les examinant et en les validant dans Centre du responsable.

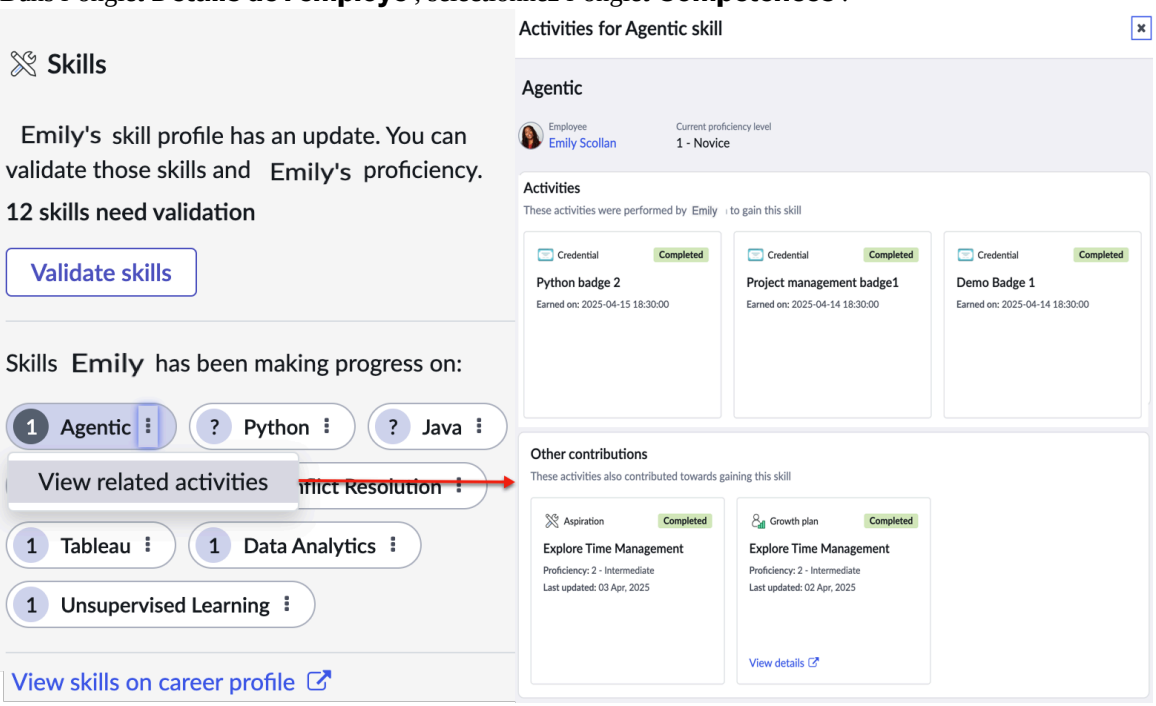
Avant de commencer
Rôle requis : sn_skills_int.manager

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Dans la page d'accueil Centre des employés , accédez à **Votre équipe** > **Manager Hub** > **Conversations**.
3. Ouvrez la conversation qui est planifiée avec votre employé.
4. Dans l'onglet **Détails de l'employé** , sélectionnez l'onglet **Compétences** .



5. Sélectionnez le bouton **Valider les compétences** , puis sélectionnez les compétences que vous souhaitez valider.
   La fenêtre des compétences validées affiche les types de compétences, tels que les compétences requises et toutes les autres compétences ajoutées, dont dispose votre employé.
6. En outre, sélectionnez n'importe quelle compétence pour examiner les activités liées à la compétence sur laquelle votre employé a progressé avant de pouvoir la valider.
7. **Sélectionnez Valider les compétences sélectionnées**.

Résultats

Les compétences validées sont cochées en vert dans le profil de compétences de l'employé, indiquant que vous avez validé les compétences de votre employé. Pour plus d'informations, consultez Onglet Carrière dans Centre des employés.

Référence Base des compétences

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les propriétés et les tables.

Composants installés avec Base des compétences

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application, notamment les rôles d'utilisateur et les Base des compétences tables.

Traduction automatique

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

Base des compétences rôles

Rôles dans Base des compétences

Nom du rôle	Opérations	Rôles
Base des compétences gestionnaire	Peut afficher et valider les compétences d'un employé.	sn_skills_int.manager
Base des compétences administrateur	Peut configurer les paramètres du système avec un accès complet à toutes les fonctions et fonctionnalités liées à l'employé.	sn_skills_int.admin
Base des compétences employé	Affichez et mettez à jour le profil des compétences.	sn_skills_int.emp
Lecteur Base des compétences	Lisez les Base des compétences enregistrements.	sn_skills_int.reader
Base des compétences Éditeur de l'architecture des postes	Affichez et mettez à jour l'architecture des postes et les statuts requis.	sn_skills_int.job_arch_editor
Base des compétences Administrateur de l'architecture des postes	Affichez, créez, mettez à jour, supprimez et configurez l'architecture des postes.	sn_skills_int.job_arch_admin

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

- Pour plus d'informations sur l'affectation d'un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour en savoir plus sur l'affectation d'un rôle à un groupe, consultez la rubrique Affecter un rôle à un groupe .
- Pour plus d'informations sur l'affectation d'un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Tables installées

Tables dans Base des compétences

Table	Description
cmn_skills	Stocke les données relatives aux compétences.
sn_skills_int_job_family_m2m_job_profile	Stocke la relation entre les profils de poste et les familles de postes.
sn_skills_int_job_family	Stocke la famille de postes qui classe globalement les postes en fonction d'exigences similaires.
sn_skills_int_company_job_arch_staging	Stocke les données intermédiaires de l'architecture des postes.
sn_skills_int_job_profile	Stocke les profils de poste liés aux emplois de votre organisation.
sn_skills_int_job_level	Stocke les niveaux de poste dans votre organisation.

Traduction automatique

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

Tables dans Base des compétences (suite)

Table	Description
sn_skills_int_job_level_to_level_config	Stocke la progression entre les niveaux de poste.
sn_skills_int_related_role_group	Stocke les données des groupes de rôles associés les uns aux autres.
sn_skills_int_role_group	Stocke les groupes de rôles qui classifient les rôles de votre organisation.
sn_skills_int_role_group_skill	Stocke les données de compétences dans les groupes de rôles.
sn_skills_int_role_level	Stocke les données au niveau du rôle dans votre organisation.
sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title	Stocke les données relatives aux titres du secteur importés dans votre ServiceNow instance.
sn_skills_int_employee_role_level_m2m	Stocke la relation entre la façon dont un employé est mappé à un niveau de rôle et s'il s'agit d'un rôle primaire.
sn_skills_int_role_level_skill	Stocke les compétences au niveau du rôle.
sn_skills_int_proficiency_autofill_config	Stocke la configuration pour le remplissage automatique des expertises. Pour plus d'informations, consultez Définir automatiquement le niveau d'expertise de la tâche.
sn_skills_int_extracted_skill	Stocke les compétences extraites d'un chargement de CV.
sn_skills_int_skill_onboarding_prediction	Stocke les prédictions de compétences de correspondance/en double des compétences personnalisées importées.
sn_skills_int_skill_onboarding	Stocke les compétences personnalisées importées.
sn_skills_int_skill_validation	Stocke les informations de validation des compétences de l'utilisateur.
sn_skills_int_user_managed_skill	Stocke les compétences de l'utilisateur ajoutées au profil de compétences.
sn_skills_int_dynamic_skill	Stocke les nouvelles compétences demandées à partir des sources dynamiques (actuellement uniquement auprès de Credly).
sn_skills_int_dynamic_skill_requestor	Stocke les informations du demandeur pour les compétences dynamiques ajoutées.

Base d'embauche

Hiring Core fournit un référentiel où vous pouvez stocker les informations que vous avez créées ou reçues de n'importe quelle plateforme d'acquisition de talents tierce pour vos besoins d'embauche.

Traduction automatique

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

Tables installées

Table	Description
sn_ta_hiring_core_applicant_certification	Table de certification du candidat.
sn_ta_hiring_core_applicant_education	Table d'éducation du candidat.
sn_ta_hiring_core_applicant_work_exp	Table des expériences professionnelles des candidats.
sn_ta_hiring_core_extracted_skills	Table des compétences extraites.
sn_ta_hiring_core_interview_attendee	Table des participants à l'entretien.
sn_ta_hiring_core_interview_slot	Table de créneaux d'entretien.
sn_ta_hiring_core_job_applicant	Table des candidats à l'emploi.
sn_ta_hiring_core_job_application	Table de candidature à un poste.
sn_ta_hiring_core_job_board	Table du tableau d'affichage.
sn_ta_hiring_core_job_hiring_team	Table d'équipe d'embauche de poste.
sn_ta_hiring_core_job_interview	Table d'entretien d'embauche.
sn_ta_hiring_core_job_posting	Table des offres d'emploi.
sn_ta_hiring_core_job_requisition	Table de demande d'emploi.
sn_ta_hiring_core_profile_link	Table de lien de profil.
sn_ta_hiring_core_recruitment_task	Table de tâches de recrutement.

Remarque :
Vous pouvez utiliser les tables d'enregistrement selon vos besoins.

Formulaire de configuration du remplissage automatique du niveau d'expertise

Formulaire permettant de créer une configuration permettant de renseigner automatiquement l'expertise d'une compétence.

Formulaire à remplissage automatique du niveau d'expertise

Champ	Description
Type de niveau de compétence	Le type de niveau de compétence applicable pour la configuration.
Groupe de rôles	Groupe de rôles applicable pour la configuration. **Remarque :** La configuration est appliquée uniquement au groupe de rôles sélectionné. Pour indiquer une configuration globale appliquée à tous les groupes de rôles, laissez le champ vide.
Niveau de poste initial	Le niveau de tâche initial de la configuration.
Expertise initiale	Niveau d'expertise initial pour le niveau de poste initial.
Actif	Option permettant de marquer la configuration comme active.

Traduction automatique

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

Formulaire à remplissage automatique du niveau d'expertise (suite)

Champ	Description
Ordre	Ordre dans lequel appliquer la configuration. Par exemple, un ordre de 100 est appliqué en premier et un ordre de 200 est appliqué ensuite.
Progression	La progression d'un niveau à l'autre. Les options sont les suivantes : • Aucune : aucune progression n'est appliquée. • Incrémentiel : ordre croissant de progression. • Décrémentiel : ordre décroissant de progression. • Corrigé : ordre de progression fixe.
Type de progression	Le type de progression basé sur l'option sélectionnée dans le champ **Progression** . Les options sont les suivantes : • Étape : la progression augmente ou diminue une étape à la fois entre les niveaux de poste. • Répartir : la progression est uniformément répartie entre les niveaux de poste.

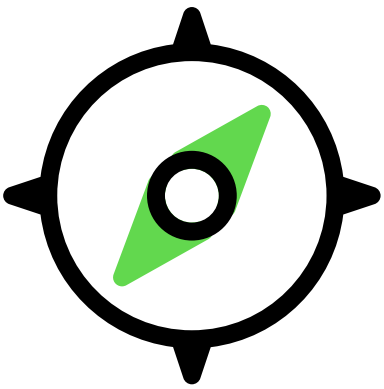
Conversations sur les carrières

Prend en charge un processus de bout en bout pour que les employés et les gestionnaires créent et gèrent des conversations sur l'avancement professionnel.

Traduction automatique

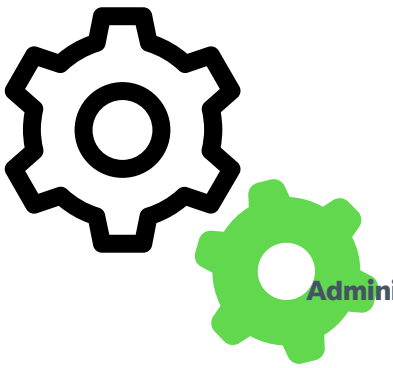
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Explorer



Découvrir maintenant Conversations sur les carrières Aidez les gestionnaires et les employés à avoir des conversations importantes.

Installer et configurer



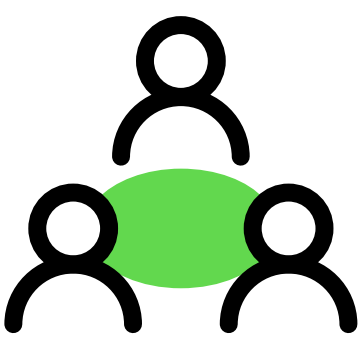
ServiceNow Les administrateurs installent et configurent l'application et les Conversations sur les carrières fonctionnalités connexes.

Administrer



Les administrateurs gèrent l'application et les Conversations sur les carrières fonctionnalités connexes au fil du temps, à mesure que l'organisation se développe et évolue.

Utiliser



Des gestionnaires et des employés utilisent l'application pour avoir des conversations sur la Centre des employés croissance et le Conversations sur les carrières développement de carrière.

Référence



Informations de référence pour Conversations sur les carrières.

Traduction automatique

Explorer l'application Conversations sur les carrières

L'application Conversations sur les carrières offre aux employés et aux responsables la possibilité de créer et de suivre des conversations entre responsables et employés.

Conversations sur les carrières est une application étroitement intégrée à Base de Développement des talents. Il est utilisé pour gérer les conversations entre les employés et le responsable. Il interagit également avec le Base de Développement des talents l'application pour fournir une solution complète d'avancement et de développement de carrière.

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

Découvrir et obtenir des applications dans l'App Store

Rendez-vous sur le site Web ServiceNow Store pour découvrir les nouvelles applications, solutions et intégrations que vous pouvez obtenir.

Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .

Conversations sur les carrières

L'application Conversations sur les carrières prend en charge le dialogue entre les subordonnés et leurs dirigeants. Cette application permet à vos employés d'engager des conversations significatives axées sur leur croissance et leur développement.

Lorsque l'application Conversations sur les carrières est installée, vous pouvez l'utiliser pour créer et suivre des conversations à partir du Centre des employés. La croissance et le développement d'un employé sont produits en grande partie par les conversations tenues lors des discussions individuelles avec ses gestionnaires. Ces conversations sont impératives pour établir des relations solides sur le lieu de travail. L'efficacité est optimisée lorsque le dialogue tourne autour des aspirations et des plans de croissance de l'employé. L'application Conversations sur les carrières facilite l'administration des conversations en tête-à-tête entre les dirigeants et leurs subordonnés. Il améliore simultanément l'efficacité de la communication en vous permettant d'établir les sujets de discussion.

Avantages de l'application Conversations sur les carrières

L'application Conversations sur les carrières offre les avantages suivants à vos employés, responsables et organisation :

Employés et responsables

- Permet aux employés et aux responsables d'initier des conversations ponctuelles ou récurrentes pour discuter de la croissance et du développement de l'employé au sein de votre organisation.
- Ajoutez des points de discussion suggérés ou personnalisés afin que les employés et les responsables puissent indiquer des sujets de discussion pertinents associés aux plans de croissance et aux aspirations de l'employé. Les points de discussion peuvent concerner les aspirations ou les plans de croissance que les employés partagent avec leurs managers.
- Créez des actions à accomplir pour spécifier les tâches distinctes que l'employé ou le responsable doit accomplir afin d'aider les subordonnés à atteindre leurs objectifs et leurs aspirations.
- Composez des notes cachées pour chaque conversation qu'un employé et un responsable ont entre eux.

Organisation

- Favorise un environnement qui favorise et augmente la mobilité interne.
- Diminue l'attrition liée à l'insatisfaction des employés.
- Stimule les économies de coûts grâce à la fidélisation des employés.

Traduction automatique

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

Intégration à Microsoft Outlook

L'application Conversations sur les carrières fournit une intégration avec Microsoft® Outlook® afin que vous puissiez facilement planifier des conversations avec vos employés ou votre responsable à partir du Centre des employés. Cette intégration vous permet d'afficher le calendrier de vos employés ou de votre responsable tel qu'il apparaît dans Microsoft Outlook afin de planifier efficacement des réunions pour chaque conversation pendant le processus de création de conversation. L'intégration avec Microsoft Outlook permet à vos employés et gestionnaires de planifier des réunions à l'aide d'une seule interface, développant ainsi un processus transparent de création de conversations. Ce processus simplifié simplifie les étapes de création et de planification d'une conversation, ce qui contribue à promouvoir l'adoption de l'application Conversations sur les carrières dans votre organisation.

Types de conversations

L'application Conversations sur les carrières prend en charge trois types de conversations que vous pouvez utiliser pour faciliter les discussions entre les subordonnés et leurs dirigeants. Pour permettre le dialogue pour les relations dynamiques qui existent au sein d'une organisation, cette application prend en charge les types de conversation suivants :

Valeurs de champ de type de conversation dans le formulaire Série de discussions

Type de conversation	Description
Conversations de croissance	Une conversation ponctuelle ou récurrente pour discuter de la croissance et du développement d'un employé au sein de votre organisation. Ce type de conversation est destiné à la relation employé-gestionnaire.
Enregistrements des plans de croissance	Une conversation de contrôle ponctuelle pour discuter d'un plan de croissance pour l'avancement de carrière qu'un employé partage avec son responsable. Ce type de conversation est destiné à la relation employé-gestionnaire.
Conversations de mentorat	Une conversation ponctuelle pour discuter des sujets dont le mentoré peut bénéficier le plus et pour fournir des conseils sur le développement de carrière. Ce type de conversation est destiné à la relation mentoré-mentor.

Composants de l'application Conversations sur les carrières

En fonction de votre rôle au sein de votre organisation, l'application Conversations sur les carrières affiche les widgets suivants lorsque vous accédez à la page d'accueil Conversations à partir du Centre des employés portail :

Rôles et widgets correspondants sur la page d'accueil Conversations

Rôle	Widget
Employé	Vos conversations

Traduction automatique

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

Rôles et widgets correspondants sur la page d'accueil Conversations (suite)

Rôle	Widget
Responsable	• Conversation de votre équipe • À venir **Conseil :** Ce widget reflète les conversations définies pour se produire dans la semaine suivant la date du système.

Une fois qu'une conversation a été créée entre un employé et un responsable, l'application Conversations sur les carrières affiche la page de l'ordre du jour. Cette page contient les composants suivants que vous pouvez utiliser pour améliorer votre conversation :

Section Votre ordre du jour

Cette section contient quatre widgets que vous pouvez utiliser pour administrer, faciliter et naviguer dans votre conversation. La section Votre ordre du jour contient les widgets suivants :

- Points de discussion suggérés
- Points de discussion
- Éléments d'action
- Vos notes

Panneau latéral contextuel

Ce panneau latéral reflète le nom de votre employé et l'intitulé de sa fonction au sein de votre organisation. Le panneau latéral contextuel contient également une liste de détails spécifiques à l'employé auquel la conversation se rapporte. Une description pour chaque détail de l'employé apparaît sur un accordéon. Lorsque vous développez un accordéon, davantage d'informations sur les détails de l'employé correspondant s'affichent. Le panneau latéral contextuel fournit les accordéons suivants pour chaque employé avec lequel vous créez une conversation :

- Aspirations
- Plans de croissance
- Commentaire
- Compétences
- Objectifs

Le nom du panneau latéral contextuel change selon qu'un gestionnaire ou un employé a accédé à la conversation. L'application Conversations sur les carrières affiche les noms suivants pour le panneau latéral contextuel en fonction de votre rôle au sein de votre organisation :

Rôles et noms correspondants du panneau latéral contextuel

Rôle	Nom du panneau latéral contextuel
Employé	Vos détails
Responsable	Détails de l'employé

Traduction automatique

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

Le panneau latéral contextuel n'apparaît pas lorsque la conversation correspondante est définie comme une conversation de mentorat.

Information associée

Créer une conversation de croissance dans Conversations sur les carrières

Planifier une conversation de croissance dans Conversations sur les carrières

Mettre à jour une conversation de croissance dans Conversations sur les carrières

Planifier une conversation d'enregistrement du plan de croissance

Planifier une conversation de mentorat dans Conversations sur les carrières

Installer et configurer Conversations sur les carrières

Installez et configurez les fonctionnalités et les composants de l'application Conversations sur les carrières .

Ajouter et gérer des points de discussion

En tant qu'administrateur Conversations sur les carrières , vous pouvez ajouter ou mettre à jour des points de discussion utilisés par les responsables pour faciliter la création d'une conversation avec un employé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_egd_act.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Conversations sur les carrières** > **Point de discussion suggéré**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire **d'enregistrement Nouveau point de discussion suggéré** .
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter des conversations

En tant qu'administrateur Conversations sur les carrières , vous pouvez ajouter ou gérer des conversations affectées à des employés au nom de gestionnaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_egd_act.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Conversations sur les carrières** > **Conversations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire de la série de discussions.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer la fermeture automatique des conversations passées

Utilisez une propriété système pour définir si une tâche par lots peut fermer automatiquement les conversations qui ont transpiré.

Avant de commencer

Rôle requis : admin [sn_egd_act.admin]

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez au **Tous** et entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
   La table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Dans le champ **Rechercher** qui s'affiche sous la colonne Nom, saisissez `*egd`.
   Une liste des propriétés système associées à la Expériences pour l'évolution professionnellesuite d'applications s'affiche.
3. Sélectionnez la propriété *`sn_egd_act.automatic_close`*.
4. Utilisez le champ **Valeur** pour spécifier l'option qui active ou désactive une tâche par lots de la fermeture automatique des conversations passées.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Définir les propriétés système pour l'intégration de Microsoft Outlook

Utilisez les propriétés système pour activer l'intégration entre Conversations sur les carrièresMicrosoft® Outlook® et ainsi créer et planifier simultanément des conversations avec l'application Conversations sur les carrières .

Avant de commencer

Rôle requis : admin [sn_egd_act.admin]

Procédure

1. Accédez au **Tous** et entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
   La table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Dans le champ **de recherche** qui s'affiche sous la colonne Application, saisissez Conversations sur les carrières.
   Une liste des propriétés système associées à l'application s'affiche Conversations sur les carrières .
3. Sélectionnez les propriétés système suivantes et définissez les valeurs correspondantes.

> **Important :**
> Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les valeurs que vous avez définies pour chacune des propriétés système mentionnées précédemment.

Installer Conversations sur les carrières

Installez l'application pour permettre aux employés et aux gestionnaires de créer, de gérer et de suivre des Conversations sur les carrières conversations.

Avant de commencer

Modules d'extension et applications dépendants pour Conversations sur les carrières

- Centre du responsable 3.0.0
- Base de Développement des talents
- Consultez Installer l'application Base de Développement des talents.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Vous devez installer l'application avant d'installer Base de Développement des talentsConversations sur les carrières.

Conversations sur les carrières dépend des fonctionnalités dans Base de Développement des talents.

Procédure

1. Accédez à et ServiceNow Store recherchez l'application Base de Développement des talents à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Sous le bouton **Demander l'installation** dans la section **Version** , une liste des versions disponibles s'affiche.

   Remarque :
   Sélectionnez **Autres versions de l'application** pour afficher une liste de toutes les versions disponibles d'une application.

2. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Utilisation de l'application Conversations sur les carrières

Conversations sur les carrières permet aux gestionnaires et aux employés de créer et de suivre des conversations à partir du Centre des employés.

Créer une conversation de croissance dans Conversations sur les carrières

Utilisez l'application pour créer une conversation ponctuelle Conversations sur les carrières ou récurrente avec un employé. Discutez de la croissance et du développement de l'employé en tant que professionnel au sein de votre organisation.

Avant de commencer

Vous devez installer l'application Conversations sur les carrières pour y accéder à partir du Centre des employés.

Vous devez fournir une licence à vos employés pour leur permettre d'accéder à l'applicationConversations sur les carrières. Pour plus d'informations sur la gestion des licences d'employé, reportez-vous à .Utilisateurs de licence Base de Développement des talents

Rôle requis : employé [sn_egd_act.employee] ou responsable [sn_egd_act.manager]

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité décrite dans cette tâche s'applique aux organisations qui utilisent l'application Conversations sur les carrières sans l'intégration de Microsoft® Outlook® .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Utilisez le chemin de navigation qui correspond à votre rôle au sein de votre organisation pour accéder à l'application Conversations sur les carrières .
3. Sélectionnez le bouton **Créer une conversation** .
   Le panneau Créer une conversation s'affiche.
4. Dans le panneau, définissez les champs suivants.

Créer un panneau de conversation

Champ	Description
Avoir cette conversation avec	L'employé ou le responsable avec lequel vous souhaitez converser. Pour les employés, ce champ est automatiquement défini sur le nom du gestionnaire dont ils dépendent. Les gestionnaires peuvent également choisir un employé spécifique qui relève d'eux.
Titre de la conversation	Nom de la conversation. En fonction de votre rôle au sein de votre organisation, ce champ est automatiquement défini sur l'une des options suivantes : ○ **Conversation avec <prénom de l'employé>** ○ **Conversation avec <prénom du responsable>** Vous pouvez modifier la valeur.
Date	Date de la conversation. Le format est <AAAA-MM-JJ>
Se reproduit	Fréquence à laquelle la conversation se produit.
Terminer la série le	Date à laquelle la série de conversations sur la croissance doit se terminer.

5. Sélectionnez **Créer une conversation**.

Résultats

Une notification est envoyée par e-mail à l'employé ou au gestionnaire avec lequel vous avez créé une conversation.

Que faire ensuite

Mettez à jour l'ordre du jour de votre conversation à venir à l'aide d'une option qui correspond à votre rôle au sein de votre organisation :

Employés

Utilisez le widget Vos conversations pour accéder à la conversation que vous avez créée.

Traduction automatique

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

Gestionnaires

- Utilisez le widget Conversations de votre équipe pour accéder à la conversation que vous avez créée.
- Utilisez le widget À venir pour accéder à la conversation que vous avez créée si elle se déroule dans la semaine suivant la date du système.

Planifier une conversation de croissance dans Conversations sur les carrières

Utilisez l'application Conversations sur les carrières pour créer et planifier simultanément une conversation ponctuelle ou récurrente avec votre employé ou votre responsable. Pour chaque conversation que vous planifiez, discutez de la croissance et du développement de l'employé en tant que professionnel au sein de votre organisation.

Avant de commencer

Vous devez installer l'application Conversations sur les carrières pour y accéder à partir du Centre des employés.

Vous devez fournir une licence à vos employés pour leur permettre d'accéder à l'applicationConversations sur les carrières. Pour plus d'informations sur la gestion des licences d'employé, reportez-vous à .Utilisateurs de licence Base de Développement des talents

Vous devez configurer l'intégration entre l'application Conversations sur les carrières et Microsoft® Outlook®. Cette intégration vous permet d'afficher le calendrier de votre employé ou responsable tel qu'il apparaît dans Microsoft Outlook afin de planifier une réunion pour votre conversation pendant le processus de création de conversation. Pour plus d'informations sur le processus d'intégration à Microsoft Outlook, reportez-vous à la section Integrating with Microsoft Outlook .

Vous devez mettre à jour les propriétés système pour activer l'intégration entre l'application Conversations sur les carrières et Microsoft Outlook. Pour plus d'informations sur la mise à jour des propriétés système requises, reportez-vous à .Définir les propriétés système pour l'intégration de Microsoft Outlook

Rôle requis : employé [sn_egd_act.employee] ou responsable [sn_egd_act.manager]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Utilisez le chemin de navigation qui correspond à votre rôle au sein de votre organisation pour accéder à l'application Conversations sur les carrières .
3. Sélectionnez le bouton **Planifier une conversation** .
   Le panneau Planifier une conversation s'affiche.
4. Dans le panneau, définissez les champs suivants.

Panneau Planifier une conversation

Champ	Description
Avoir cette conversation avec	L'employé ou le responsable avec lequel vous souhaitez converser.
Titre de la conversation	Nom de la conversation. En fonction de votre rôle au sein de votre organisation, ce champ est

Traduction automatique

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

Champ	Description
	automatiquement défini sur l'une des options suivantes : ○ **Conversation avec <prénom de l'employé>** ○ **Conversation avec <prénom du responsable>** Vous pouvez modifier la valeur.
Date	Date de la conversation. Le format est <AAAA-MM-JJ>. Vous pouvez utiliser l'icône **Afficher le calendrier pour la date** pour sélectionner une date.
Début	Heure à laquelle la réunion commence. Vous pouvez utiliser le calendrier qui s'affiche dans ce panneau pour déterminer la disponibilité pour la date que vous avez spécifiée dans le champ **Date** .
Fin	Heure à laquelle la réunion se termine. Vous pouvez utiliser le calendrier qui s'affiche dans ce panneau pour déterminer la disponibilité pour la date que vous avez spécifiée dans le champ **Date** .
Se reproduit	Fréquence à laquelle la conversation se produit.

5. Sélectionnez **Envoyer une invitation**.

Résultats
Une réunion pour une conversation est planifiée sur votre calendrier et sur celui du destinataire dans Microsoft Outlook.

Que faire ensuite
Mettez à jour l'ordre du jour de votre conversation à venir à l'aide d'une option qui correspond à votre rôle au sein de votre organisation :

Employés

Utilisez le widget Vos conversations pour accéder à la conversation que vous avez créée.

Gestionnaires

- Utilisez le widget Conversations de votre équipe pour accéder à la conversation que vous avez créée.
- Utilisez le widget À venir pour accéder à la conversation que vous avez créée si elle se produit dans un délai d'une semaine.

Employés et responsables

Utilisez le lien dans l'e-mail d'invitation à la réunion.

Planifier une conversation de mentorat dans Conversations sur les carrières

Utilisez l'application Conversations sur les carrières pour planifier une conversation avec votre mentoré ou mentor. Pour chaque conversation que vous planifiez, discutez des sujets dont le mentoré peut bénéficier le plus grâce au programme de mentorat.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Vous devez installer l'application Conversations sur les carrières pour y accéder à partir du Centre des employés.

Vous devez fournir une licence à vos employés pour leur permettre d'accéder à l'applicationConversations sur les carrières. Pour plus d'informations sur la gestion des licences d'employé, reportez-vous à .Utilisateurs de licence Base de Développement des talents

Vous devez configurer l'intégration entre l'application Conversations sur les carrières et Microsoft® Outlook®. Cette intégration vous permet d'afficher le calendrier de votre mentoré ou mentor tel qu'il apparaît dans Microsoft Outlook afin de planifier une réunion pour votre conversation pendant le processus de création de conversation. Pour plus d'informations sur le processus d'intégration à Microsoft Outlook, reportez-vous à la section Integrating with Microsoft Outlook .

Vous devez mettre à jour les propriétés système pour activer l'intégration entre l'application Conversations sur les carrières et Microsoft Outlook. Pour plus d'informations sur la mise à jour des propriétés système requises, reportez-vous à .Définir les propriétés système pour l'intégration de Microsoft Outlook

Un mentor doit accepter la demande de mentorat d'un mentoré.

Rôle requis : employé [sn_egd_act.employee] ou responsable [sn_egd_act.manager]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans la liste déroulante Votre carrière, sélectionnez **Mentorat**.
3. Sélectionnez l'onglet **You mentorships** .
4. Dans le widget Mentorats en cours, sélectionnez l'icône **Plus d'actions de relation de mentorat** (points de suspension verticaux) associée au nom de votre mentoré ou mentor.
5. Sélectionnez **Créer une conversation**.
   Le panneau Créer une conversation s'affiche.
6. **Facultatif :** Révisez le nom de la conversation dans le champ Titre de la **conversation** si vous ne souhaitez pas accepter la valeur par défaut.

   Conseil :
   Ce champ est automatiquement défini sur **Conversation avec <prénom du mentoré>**.

7. Sélectionnez **Créer une conversation**.
   Un enregistrement de la conversation que vous avez créée apparaît sous le nom de votre mentoré ou mentor lorsque vous développez l'accordéon correspondant.
8. Sélectionnez l'enregistrement de conversation que vous avez créé.
   Le panneau des détails de la conversation s'affiche.
9. Sélectionnez **Planifier une conversation**.
   Le panneau Planifier une conversation s'affiche.
10. Dans le panneau, définissez les champs suivants.

Traduction automatique

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

Panneau Planifier une conversation

Champ	Description
Date	Date de la conversation. Le format est <AAAA-MM-JJ>. Vous pouvez utiliser l'icône **Afficher le calendrier pour la date** pour sélectionner une date.
Début	Heure à laquelle la réunion commence. Vous pouvez utiliser le calendrier qui s'affiche dans ce panneau pour déterminer la disponibilité pour la date que vous avez spécifiée dans le champ **Date** .
Fin	Heure à laquelle la réunion se termine. Vous pouvez utiliser le calendrier qui s'affiche dans ce panneau pour déterminer la disponibilité pour la date que vous avez spécifiée dans le champ **Date** .

11. Sélectionnez **Envoyer une invitation**.

Résultats
Une réunion pour une conversation est planifiée sur votre calendrier et sur celui du destinataire dans Microsoft Outlook.

Que faire ensuite
Utilisez le lien dans l'e-mail d'invitation à la réunion pour mettre à jour l'ordre du jour.

Planifier une conversation d'enregistrement du plan de croissance

Utilisez l'application Conversations sur les carrières pour planifier une conversation d'enregistrement avec votre employé ou responsable au sujet d'un plan de croissance explicitement lié à l'avancement de carrière de l'employé au sein de votre organisation.

Avant de commencer
Vous devez installer l'application Conversations sur les carrières pour y accéder à partir du Centre des employés.

Vous devez fournir une licence à vos employés pour leur permettre d'accéder à l'applicationConversations sur les carrières. Pour plus d'informations sur la gestion des licences d'employé, reportez-vous à .Utilisateurs de licence Base de Développement des talents

Vous devez configurer l'intégration entre l'application Conversations sur les carrières et Microsoft® Outlook®. Cette intégration vous permet d'afficher le calendrier de votre employé ou responsable tel qu'il apparaît dans Microsoft Outlook afin de planifier une réunion pour votre conversation pendant le processus de création de conversation. Pour plus d'informations sur le processus d'intégration à Microsoft Outlook, reportez-vous à la section Integrating with Microsoft Outlook .

Vous devez mettre à jour les propriétés système pour activer l'intégration entre l'application Conversations sur les carrières et Microsoft Outlook. Pour plus d'informations sur la mise à jour des propriétés système requises, reportez-vous à .Définir les propriétés système pour l'intégration de Microsoft Outlook

Un employé doit créer un plan de croissance et le partager avec son responsable.

Rôle requis : employé [sn_egd_act.employee] ou responsable [sn_egd_act.manager]

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Utilisez le chemin de navigation qui correspond à votre rôle au sein de votre organisation pour accéder au module Plans de croissance.
3. Utilisez le widget qui correspond à votre rôle au sein de votre organisation pour sélectionner le plan de croissance pour lequel vous souhaitez créer une conversation.
4. Dans le widget d'en-tête de rubrique, sélectionnez l'icône **Autres actions du plan de croissance** (points de suspension verticaux).

   Conseil :
   Le widget d'en-tête de rubrique est le widget qui reflète le nom du plan de croissance.

5. Sélectionnez **Modifier le plan**.
6. Dans le widget Activités du plan, sélectionnez la liste déroulante Ajouter une activité.
7. Sélectionnez **Enregistrement**.
   Le panneau Ajouter une activité d'enregistrement s'affiche.
8. Sélectionnez **Ajouter**.
   Une nouvelle activité pour une conversation d'enregistrement s'affiche dans le widget d'activités du plan.
9. Sélectionnez l'activité pour la conversation d'enregistrement que vous avez créée.
   Le panneau de détails de l'activité s'affiche.
10. Sélectionnez **Planifier une conversation**.
    Le panneau Planifier une conversation s'affiche.
11. Dans le panneau, définissez les champs suivants.

Panneau Planifier une conversation

Champ	Description
Titre de la conversation	Nom de la conversation. Ce champ est automatiquement défini sur **Vérifier et passer en revue votre progression avec votre gestionnaire**. Vous pouvez modifier la valeur.
Date	Date de la conversation. Le format est <AAAA-MM-JJ>. Vous pouvez utiliser l'icône **Afficher le calendrier pour la date** pour sélectionner une date.
Début	Heure à laquelle la réunion commence. Vous pouvez utiliser le calendrier qui s'affiche dans ce panneau pour déterminer la disponibilité pour la date que vous avez spécifiée dans le champ **Date** .
Fin	Heure à laquelle la réunion se termine. Vous pouvez utiliser le calendrier qui s'affiche dans ce panneau

Traduction automatique

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

Champ	Description
	pour déterminer la disponibilité pour la date que vous avez spécifiée dans le champ **Date** .

12. Sélectionnez **Envoyer une invitation**.

Résultats
Une réunion pour une conversation est planifiée sur votre calendrier et sur celui du destinataire dans Microsoft Outlook.

Que faire ensuite
Mettez à jour l'ordre du jour de votre conversation à venir en utilisant le lien dans l'e-mail d'invitation à la réunion.

Mettre à jour une conversation de croissance dans Conversations sur les carrières

Utilisez l'application Conversations sur les carrières pour mettre à jour l'ordre du jour d'une conversation à venir avec votre employé ou votre responsable. Centrez l'accent de la discussion sur la croissance et le développement de l'employé en tant que professionnel au sein de votre organisation.

Avant de commencer
Vous devez fournir une licence à vos employés pour leur permettre d'accéder à l'applicationConversations sur les carrières. Pour plus d'informations sur la gestion des licences d'employé, reportez-vous à .Utilisateurs de licence Base de Développement des talents

Rôle requis : employé [sn_egd_act.employee] ou responsable [sn_egd_act.manager]

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Utilisez le chemin de navigation qui correspond à votre rôle au sein de votre organisation pour accéder à l'application Conversations sur les carrières .
3. Utilisez le widget qui correspond à votre rôle au sein de votre organisation pour sélectionner la conversation que vous souhaitez mettre à jour.

   Conseil :
   Les employés et les responsables peuvent utiliser le lien contenu dans l'e-mail d'invitation à la réunion pour accéder à l'ordre du jour d'une conversation planifiée sur leur calendrier Microsoft® Outlook® .

4. **Facultatif :** Sélectionnez le bouton **Modifier les détails** si vous devez replanifier votre conversation.

   Conseil :
   L'application Conversations sur les carrières affiche le même panneau qui apparaît pendant le processus de création de conversation lorsque vous sélectionnez ce bouton.

5. Dans le widget Points de discussion suggérés, ajoutez un point de discussion suggéré pertinent en sélectionnant le bouton **+ Ajouter** .

   Conseil :
   Un point de discussion suggéré doit être défini par un administrateur pour que le widget Points de discussion suggérés apparaisse.

Traduction automatique

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

6. Dans le widget Points de discussion, sélectionnez **Ajouter un point de discussion** et spécifiez un sujet de discussion applicable à la conversation que vous souhaitez avoir avec votre employé ou votre responsable.

   Conseil :
   Les points de discussion peuvent concerner les aspirations ou les plans de croissance que les employés partagent avec leurs managers. Ces aspirations et plans de croissance apparaissent dans l'accordéon correspondant dans le panneau latéral contextuel. Les employés et les gestionnaires peuvent utiliser des points de discussion pour guider la conversation.

   Une fois que vous avez terminé de discuter d'un point de discussion, vous pouvez cocher la case correspondante pour indiquer que la conversation a eu lieu.

7. Dans le widget Éléments d'action, sélectionnez **Ajouter un élément d'action** et spécifiez les tâches que vous devez accomplir.

   Conseil :
   Une fois l'action terminée, vous pouvez cocher la case correspondante pour indiquer que la tâche est terminée.

8. Dans le widget Vos notes, sélectionnez **Ajouter des notes** et saisissez des commentaires sur la conversation qui s'est déroulée avec votre employé ou votre responsable.

   Conseil :
   Vous pouvez utiliser ce widget pour refléter les idées qui ont émergé à la suite de votre conversation ou pour créer des rappels pour vous-même. Les informations saisies dans ce widget ne sont visibles que par vous.

9. Dans le widget Compétences, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

   a. Sélectionnez **Valider les compétences** pour examiner et valider les compétences et les compétences de l'employé.

   b. Sélectionnez une **pastille de compétence** pour afficher les détails des compétences telles que les détails de compétence et d'activité de la compétence.

   c. Sélectionnez l'icône de menu (⋮) sur la pastille de compétence, puis sélectionnez **Afficher les activités associées** pour afficher les détails de l'activité de la compétence.

   Toutes les informations d'identification obtenues par l'employé pour acquérir la compétence sont affichées sous forme d'activités.

   Remarque :
   Ce widget n'est disponible que pour les conversations manager-employé.

Que faire ensuite

Les gestionnaires peuvent fermer manuellement une conversation en indiquant si elle est annulée ou terminée. Pour indiquer si une conversation est annulée ou terminée, un responsable doit sélectionner l'icône avec des points de suspension verticaux correspondante. Cette icône apparaît aux emplacements suivants :

- À droite du bouton **Modifier les détails** lorsque vous consultez l'ordre du jour d'une conversation.
- À droite de la colonne État dans le widget Conversations de votre équipe.

Les gestionnaires peuvent fournir un résumé pour refléter les détails d'une conversation qui s'est déroulée lorsqu'ils ont sélectionné l'option permettant de terminer une conversation.

Traduction automatique

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

Une notification est envoyée par e-mail à l'employé pour indiquer que la conversation est terminée. Si le gestionnaire a fourni un résumé, celui-ci est inclus dans l'e-mail que l'employé reçoit.

Modifier une série de conversations de croissance dans Conversations sur les carrières

Modifiez une série de conversations de croissance pour ajouter les détails que vous avez manqués lors de la création de la conversation.

Avant de commencer

Vous devez avoir une conversation de croissance créée pour pouvoir la modifier, consultez Créer une conversation de croissance dans Conversations sur les carrières

Rôle requis : employé [sn_egd_act.employee] ou responsable [sn_egd_act.manager]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Utilisez le chemin de navigation qui correspond à votre rôle au sein de votre organisation pour accéder à l'application Conversations sur les carrières .
3. Utilisez le widget qui correspond à votre rôle au sein de votre organisation pour sélectionner la conversation que vous souhaitez mettre à jour.

   Conseil :
   Les employés et les responsables peuvent utiliser le lien contenu dans l'e-mail d'invitation à la réunion pour accéder à l'ordre du jour d'une conversation planifiée sur leur calendrier Microsoft® Outlook® .

4. Sélectionnez **Modifier la série**.
5. Dans le panneau, modifiez les champs suivants.

   Modifier la table de la série

Champ	Description
Titre de la conversation	Date de la conversation. Le format est <AAAA-MM-JJ>
Terminer la série le	Date à laquelle la série de conversations sur la croissance doit se terminer.

   Remarque :
   Les champs **Organisateur** et **Avoir cette conversation avec** ne sont pas modifiables.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Planifier des conversations de croissance Workflow agentique

Utilisez le workflow agentique Conversations de croissance pour rationaliser vos discussions sur la croissance des employés. Tirez parti de ce workflow pour collecter des données clés sur l'activité et les parcours des talents des employés afin d'obtenir un résumé clair et structuré qui vous aide à préparer la conversation plus rapidement et efficacement. Appuyez-vous sur des points de discussion basés sur les données afin que chaque conversation de croissance soit ciblée, significative et percutante.

Traduction automatique

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

Planifier et préparer les conversations sur la croissance

Utilisez l'équipe d'agents de conversations de croissance pour :

- Recherchez les créneaux disponibles sur le calendrier de l'employé et extrayez les suggestions sur une fenêtre appropriée.
- Récupérez le résumé des données de l'employé et affichez son parcours de développement.
- Trouvez et partagez des ressources pertinentes pour aider les gestionnaires à mener des conversations significatives.

Remarque :
Pour que le workflow dynamique Conversations de croissance fonctionne, vous devez disposer de la version 3.5.2 de l'application Conversations sur les carrières et disposer du module d'extension Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) qui installe les Now Assist fichiers for Talent et HR Talent AI Agent Collection.

Planifier des conversations de croissance Workflow agentique

Pour accéder au workflow agentique :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble**.
2. Sélectionner **Workflows agentiques** > **Aider à planifier les conversations sur la croissance**.

Agents IA pour conversations

Fonctionnalité d'IA agentique	Agents IA	Description
Créer une conversation de croissance	Agent IA de gestion des conversations	L'agent IA de gestion des conversations aide les responsables à initier et à gérer sans effort des discussions sur la croissance avec les membres de leur équipe. Il vérifie les créneaux horaires disponibles sur les calendriers du gestionnaire et de l'employé et suggère une fenêtre appropriée à sélectionner pour le gestionnaire. Une fois qu'un emplacement est sélectionné, une entrée de discussion est créée dans le Conversations sur les carrières système.
Générer des points de discussion	Agent IA de synthèse des données d'employé	L'agent IA de synthèse des données des employés agrège les données de plusieurs systèmes pour donner aux responsables une vue du parcours de développement de chaque employé. Il extrait des informations clés telles que l'activité récente des talents et l'historique des parcours, et génère des points de discussion structurés que le responsable peut utiliser dans la conversation.

Traduction automatique

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

Agents IA pour conversations (suite)

Fonctionnalité d'IA agentique	Agents IA	Description
Trouver et partager des ressources pertinentes	Agent IA de recommandation de ressource de gestionnaire	L'agent IA de recommandation de ressource de gestionnaire trouve et partage des ressources pertinentes pour aider les gestionnaires à mener des conversations significatives.

[store-future: BEGIN review]

Outils mappés à l'agent IA de préparation du gestionnaire

Outils utilisés dans l'agent IA de préparation du gestionnaire

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Flux secondaires	Autonome	Cours d'apprentissage	Récupère tous les cours d'apprentissage en fonction des termes de recherche donnés.
Flux secondaires	Autonome	Articles de la base de connaissances	Récupère tous les articles de la base de connaissances en fonction des termes de recherche donnés.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Outils mappés à l'agent IA de synthèse des données d'employé

Outils utilisés dans l'agent IA de synthèse des données d'employé

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Rubrique de conversation	Autonome	Sélectionner un subordonné	Affiche les subordonnés directs du gestionnaire et permet au gestionnaire d'en sélectionner un.
Compétences Now Assist	Autonome	Générer des points de discussion	Génère les points de discussion à partir des données d'activités de l'employé.
Compétences Now Assist	Autonome	Générer un résumé de l'employé	Génère le résumé pour l'ensemble donné d'activités de l'employé.
Scripts	Autonome	Obtenir les points de discussion suggérés	Cet outil extrait les 5 principaux points de discussion suggérés à partir de la table préconfigurée « Points de discussion suggérés » et stocke la sortie sous forme de tableau <suggestedTalkingPoints>
Scripts	Autonome	Ajouter des points de discussion à la discussion	Cet outil récupère les points de discussion à partir des tableaux <suggestedTalkingPoints> et <generatedTalkingPoints> et les ajoute à la discussion en fonction du discussionId spécifié

Traduction automatique

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

Outils utilisés dans l'agent IA de synthèse des données d'employé (suite)

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Scripts	Autonome	Obtenir les points de discussion existants	Cet outil récupère les points de discussion existants pour un ID de discussion donné et stocke la sortie sous forme de tableau <existingTalkingPoints>
Scripts	Autonome	Obtenir les activités des employés	Récupère toutes les activités effectuées par l'employé pendant la durée donnée.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Outils mappés à l'agent IA de gestion des conversations

Outils utilisés dans l'agent IA de gestion des conversations

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Rubriques de conversation	Autonome	Sélectionner un subordonné	Affiche les subordonnés directs du gestionnaire et permet au gestionnaire d'en sélectionner un.
Rubriques de conversation	Autonome	Sélecteur d'option	Affiche les créneaux horaires fournis sous la forme d'options sélectionnables.
Script	Autonome	Rechercher les discussions à venir	Cet outil est utilisé pour vérifier s'il existe des discussions à venir sur les conversations de croissance type et renvoie un tableau d'objets JSON avec les détails de la discussion.
Script	Autonome	Obtenir les créneaux horaires disponibles	Cet outil ne doit être utilisé que si l'intégration du calendrier est disponible. Cet outil vérifie les calendriers du gestionnaire et de l'employé pour connaître les plages horaires disponibles pour les réunions en fonction de la date et de la durée fournies. Renvoie le tableau des créneaux horaires disponibles.
Script	Autonome	Créer une discussion	Cet outil appelle le script « createConversation » qui crée un enregistrement de série de discussions et crée à son tour une discussion à partir de cette série. Si l'intégration de calendrier est installée, elle se chargera de créer l'événement de réunion, ajoutera calendarEventID à la réponse et renverra l'ID de discussion.
Script	Autonome	Extraire les détails du responsable et de l'employé	Cet outil récupère les détails du gestionnaire et de l'employé.
Script	Autonome	Vérifier la disponibilité de l'intégration	Cet outil vérifie si l'intégration du calendrier est configurée. Si la configuration n'est pas là, l'événement de calendrier ne peut pas être planifié.

Traduction automatique

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

Outils utilisés dans l'agent IA de gestion des conversations (suite)

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
		du calendrier	

[End]

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA .
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

Référence Conversations sur les carrières

Les administrateurs utilisent les informations de référence pour configurer et gérer les applications et les fonctionnalités.

Conversations sur les carrières Référence de conversations

Conversations sur les carrières Les administrateurs créent des conversations qui sont utilisées par les gestionnaires et les employés.

Les conversations sont créées par les gestionnaires pour faciliter les plans de croissance et de développement avec les employés. Les plans de croissance peuvent être créés à partir d'une conversion.

Formulaire Série de discussions

Champ	Description
Employé	Sélectionnez dans la liste des utilisateurs de votre organisation. Ce champ remplace le champ **Mentoré** lorsque le champ **Type de conversation** est défini sur **Conversations de croissance** ou **Enregistrements de plans de croissance**.
Gestionnaire	Sélectionnez dans la liste des gestionnaires de votre organisation. Ce champ remplace le champ **Mentor** lorsque le champ Type de **conversation** est défini sur **Conversations de croissance** ou **Enregistrements de plans de croissance**.
Mentoré	Sélectionnez dans la liste des utilisateurs de votre organisation.

Traduction automatique

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

Formulaire Série de discussions (suite)

Champ	Description
	Ce champ remplace le champ **Employé** lorsque le champ **Type de conversation** est défini sur **Conversations de mentorat**.
Mentor	Sélectionnez dans la liste des utilisateurs de votre organisation. Ce champ remplace le champ **Gestionnaire** lorsque le champ **Type de conversation** est défini sur **Conversations de mentorat**.
Cadence	Sélectionnez la fréquence à laquelle la conversation a lieu.
Type de conversation	Sélectionnez dans la liste des conversations disponibles dans votre organisation.
Titre	Titre de la conversation. Ces informations sont visibles par les utilisateurs.
Actifs	Lorsque cette option est sélectionnée, la conversation est publiée et visible par les utilisateurs.
Nom de table	Sélectionnez la table contenant les données que vous souhaitez utiliser. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Type de conversation** est défini sur **Conversations de mentorat**.
Enregistrement connexe	Sélectionnez l'enregistrement que vous souhaitez utiliser dans la table que vous avez spécifiée dans le champ Nom de la **table** . Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Type de conversation** est défini sur **Conversations de mentorat**.

Traduction automatique

Créer la référence des points de discussion suggérés

Conversations sur les carrières Les administrateurs créent des suggestions de points de discussion qui sont utilisées pour identifier les sujets de discussion au cours d'une conversation.

Le formulaire qui s'affiche lorsque vous créez un enregistrement dans la table des points de discussion suggérés contient les champs suivants :

Formulaire de points de discussion suggérés

Champ	Description
Date de début	Date à laquelle le point de discussion est disponible pour la première fois.

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

Formulaire de points de discussion suggérés (suite)

Champ	Description
Date de fin	Une date à laquelle le point de discussion n'est plus disponible.
Titre	Titre visible du point de discussion affiché dans l'interface utilisateur.
Critères d'utilisateur	Sélectionnez les critères qui doivent être respectés pour avoir accès à ce point de conversation.
Actifs	Lorsque cette option est sélectionnée, le point de discussion est publié et disponible pour être utilisé dans une conversation.
Type de conversation	Types de conversations auxquelles le point de discussion que vous suggérez s'applique.

Tableau des points de discussion suggérés

Conversations sur les carrières Les administrateurs peuvent gérer les conversations utilisées par les gestionnaires et les employés.

Le formulaire qui s'affiche lorsque vous sélectionnez un enregistrement dans la table des points de discussion suggérés contient les champs suivants :

Référence de point de discussion suggéré

Champ	Description
Actifs	Lorsque cette option est sélectionnée, le point de discussion est publié et disponible pour être utilisé dans une conversation.
Date de fin	Une date à laquelle le point de discussion n'est plus disponible.
Date de début	Date à laquelle le point de discussion est disponible pour la première fois.
Titre	Titre visible du point de discussion affiché dans l'interface utilisateur.
Critères d'utilisateur	Sélectionnez les critères qui doivent être respectés pour avoir accès à ce point de conversation.
Type de conversation	Types de conversations auxquelles le point de discussion que vous suggérez s'applique.

Composants installés avec Conversations sur les carrières

Plusieurs types de composants s'installent avec Conversations sur les carrières, notamment les rôles et les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

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

Rôles

Rôles dans Conversations sur les carrières

Application	Titre du rôle [name]	Description
Conversations sur les carrières	Administrateur [sn_egd_act.admin]	Contient le Talent rôle de gestionnaire [sn_egd_act.manager].
Conversations sur les carrières	Employé [sn_egd_act.employee]	Ne contient pas d'autres rôles.
Conversations sur les carrières	Gestionnaire [sn_egd_act.manager]	Contient Talent le rôle d'employé [sn_egd_act.employee].

Tables

Les tables sont utilisées pour suivre et gérer les relations entre différentes ServiceNow applications et fonctionnalités.

Tables installées avec Conversations sur les carrières

Application	Étiquette de la table [name]
Conversations sur les carrières	Mesure de suivi [sn_egd_act_action_item]
Conversations sur les carrières	Discussion [sn_egd_act_discussion]
Conversations sur les carrières	Série de discussions [sn_egd_act_discussion_series]
Conversations sur les carrières	Point de discussion suggéré [sn_egd_act_suggested_talking_point]
Conversations sur les carrières	Point de discussion [sn_egd_act_talking_point]

Apprentissage

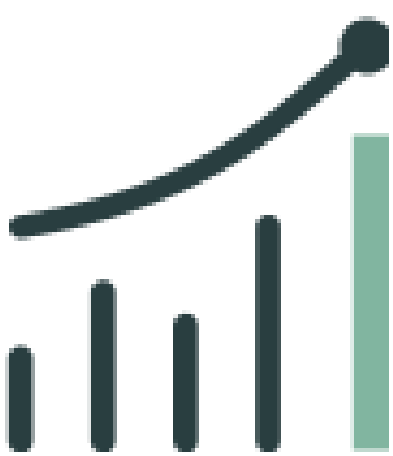
Apprentissage L'application vous permet de découvrir, de gérer et d'interagir avec le contenu de développement de carrière. Elle permet aux utilisateurs de configurer des catalogues d'apprentissage qui contiennent des éléments de cours provenant de systèmes d'apprentissage internes et externes.

Apprentissage comprend les fonctionnalités suivantes :

Traduction automatique

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

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Informations détaillées sur Apprentissage	Configurer l’application pour commencer	Apprendre à gérer et à utiliser Apprentissage l’expérience
Rapports	**Référence**	
		
Mesurer le succès du contenu d’apprentissage grâce à des rapports ciblés	Obtenir des détails sur les rôles d’utilisateur, les tables et les configurations par défaut dans Apprentissage	

Traduction automatique

Explorer Apprentissage

Découvrez les avantages de l’utilisation Apprentissage pour découvrir, gérer et interagir de manière proactive avec le contenu de développement de carrière.

Vue d'ensemble de Apprentissage

Apprentissage est un nouvel espace centralisé moderne pour gérer vos apprentissages. L’utilisation de ce portail d’apprentissage vous donnera une vue claire de vos cours en

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

cours et affectés, ce qui vous permettra de vous concentrer sur vos apprentissages. Pour plus d'informations, consultez Mon Apprentissage.

Apprentissage utilisateurs

Utilisateurs Apprentissage

Utilisateur	Description
Gestionnaire/administrateur	Apprentissage Les administrateurs et les gestionnaires peuvent afficher et gérer l'activité et l'historique du contenu et, sur la base de ces connaissances, ils peuvent créer un apprentissage significatif pour les apprenants avec une gouvernance appropriée.
Utilisateur	• **Suivre les succès :**Suivez votre apprentissage à l'aide de la fonctionnalité des accomplissements. Les achievements fournissent des badges et des certifications pour la ludification. • **Partagez votre apprentissage :**Suivre Partagez les apprentissages à l'aide de listes fonctionnelles de tout le contenu avec lequel vous avez interagi depuis le début de votre apprentissage. Les collections personnelles vous permettent d'enregistrer du contenu dans des dossiers personnalisés pour une référence et un partage faciles. • Exploiter Base des compétences: Base des compétences s'intègre Apprentissage à pour vous permettre d'effectuer des résultats de recherche d'apprentissage axés sur les compétences. Révisez les cours en fonction de Base des compétences recommandations et de suggestions correspondant à vos compétences.

Apprentissage avantages

Apprentissage avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Découvrez de nouveaux cours en parcourant le contenu mis en surbrillance promu par l'équipe d'apprentissage, les recherches populaires liées à l'apprentissage et le contenu recommandé basé sur des apprenants similaires à vous.	Discovery	Employés/utilisateurs
Affichez l'activité et l'historique du contenu d'apprentissage récent. Vous pouvez exploiter les listes fonctionnelles de tout le contenu avec lequel vous avez interagi depuis le début de votre apprentissage. Les collections personnelles vous permettent d'enregistrer du contenu dans des dossiers pour le consulter et le partager facilement.	Activité	Employés/utilisateurs
Présentez vos réalisations d'apprentissage lorsque vous apprenez quelque chose de nouveau ou que vous terminez un cours.	Accomplissements	Employés/utilisateurs

Traduction automatique

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

Apprentissage avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Affichez et suivez l'apprentissage de votre équipe pour rationaliser sa croissance de carrière.	Affecté à votre équipe	Gestionnaires

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de , consultez :

-
- Utiliser Apprentissage
- Référence Apprentissage

Mon Apprentissage

My Apprentissage est un nouveau portail utilisateur moderne qui vous permet de suivre des cours qui vous aident à grandir dans tous les aspects de votre carrière.

Le Apprentissage portail vous offre une vue d'ensemble de tous vos apprentissages, cours et réalisations.

Apprentissage Vue d'ensemble

La page Vue d'ensemble est la première page qui s'affiche lorsque vous accédez à Mon apprentissage après avoir navigué à partir de Centre des employés. Utilisez cette page pour identifier rapidement les apprentissages à surveiller, visualiser les progrès et accomplissements récents, afficher toutes les activités récentes et reprendre tous les cours en cours.

Discovery

Utilisez l'onglet Détecter pour rechercher les cours tendance dans votre organisation. Vous pouvez parcourir le contenu en surbrillance promu par l'équipe d'apprentissage, les recherches populaires liées à l'apprentissage et le contenu recommandé basé sur des apprenants similaires à vous.

Activité

Utilisez l'onglet Activité pour afficher l'ensemble de l'activité et de l'historique de votre contenu. Vous pouvez exploiter les listes fonctionnelles de tout le contenu avec lequel vous avez interagi depuis le début de votre apprentissage. Les collections personnelles permettent aux apprenants d'enregistrer du contenu dans des dossiers pour s'y référer et de le partager facilement.

Accomplissements

Utilisez l'onglet Accomplissements pour passer en revue les badges d'accomplissement que vous avez obtenus. Vous pouvez afficher des informations détaillées sur les accomplissements. Toutes les règles et tous les critères d'accomplissement sont créés et gérés dans le back-end à l'aide Apprentissage de . Pour plus d'informations, consultez Créer une définition d'accomplissement.

Traduction automatique

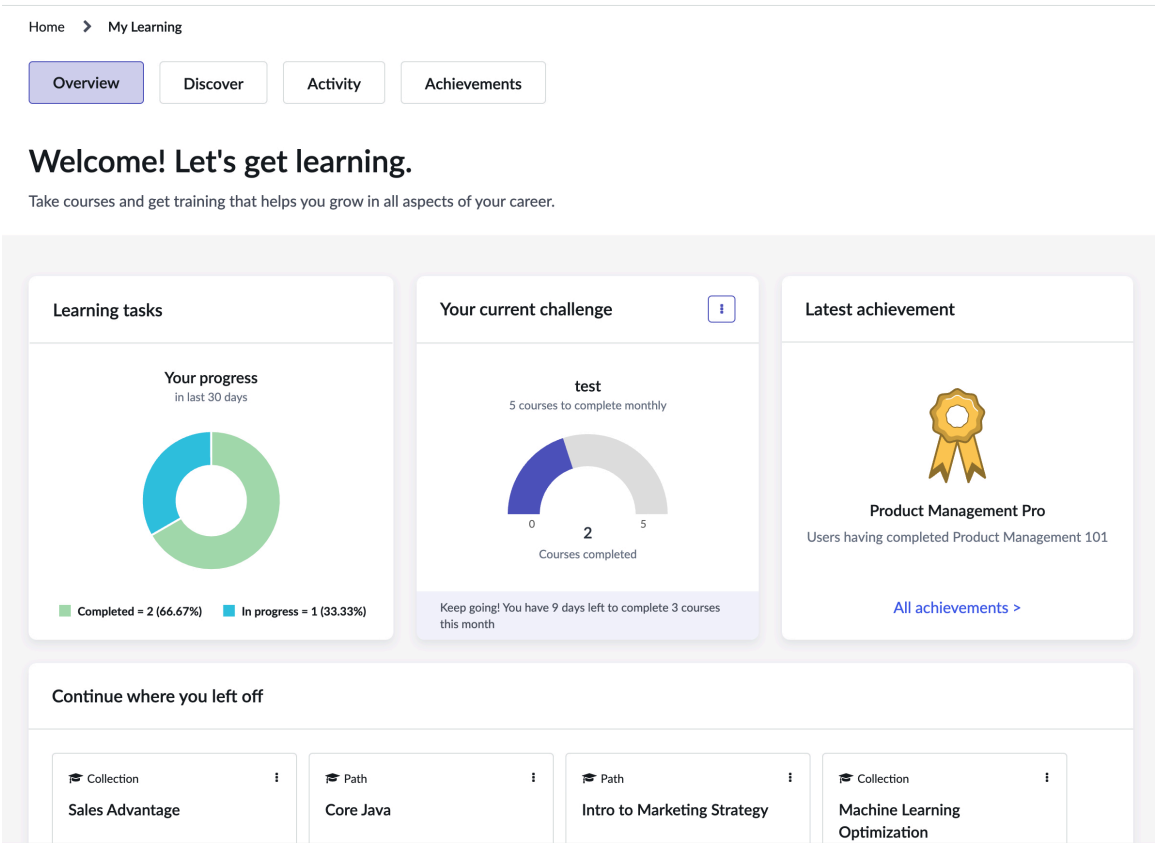
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Vue d'ensemble

L'onglet **Vue d'ensemble** de Mes Apprentissage fournit une variété de widgets qui vous aident à suivre les cours, à afficher vos progrès, à afficher les accomplissements, entre autres.

L'onglet Vue d'ensemble contient les widgets suivants qui vous aident à profiter d'une expérience d'apprentissage fluide :

Onglet Vue d'ensemble



Vue d'ensemble

Widget	Description
Terminez ces apprentissages avant l'échéance	Vous montre les cours et les formations en retard afin que vous puissiez planifier de les terminer avant l'échéance.
Tâches de formation	Vous montre les tâches d'apprentissage en cours et affectées, et affiche la progression au cours des 30 derniers jours.
Votre défi actuel	Vous montre les défis que vous avez commencés et les jours restants avant qu'ils ne commencent, et vous permet également de découvrir de nouvelles choses à apprendre.
Dernier accomplissement	Le dernier accomplissement vous montre tous vos accomplissements gagnés en fonction de votre progression d'apprentissage.
Continuez là où vous vous êtes arrêté	Vous montre les cours ou les formations que vous avez commencés mais jamais terminés, et vous donne la possibilité de continuer là où vous vous étiez arrêté.
Activité récente	Affiche vos cours et formations affectés, enregistrés et partagés, ainsi que l'historique de vos apprentissages.

Traduction automatique

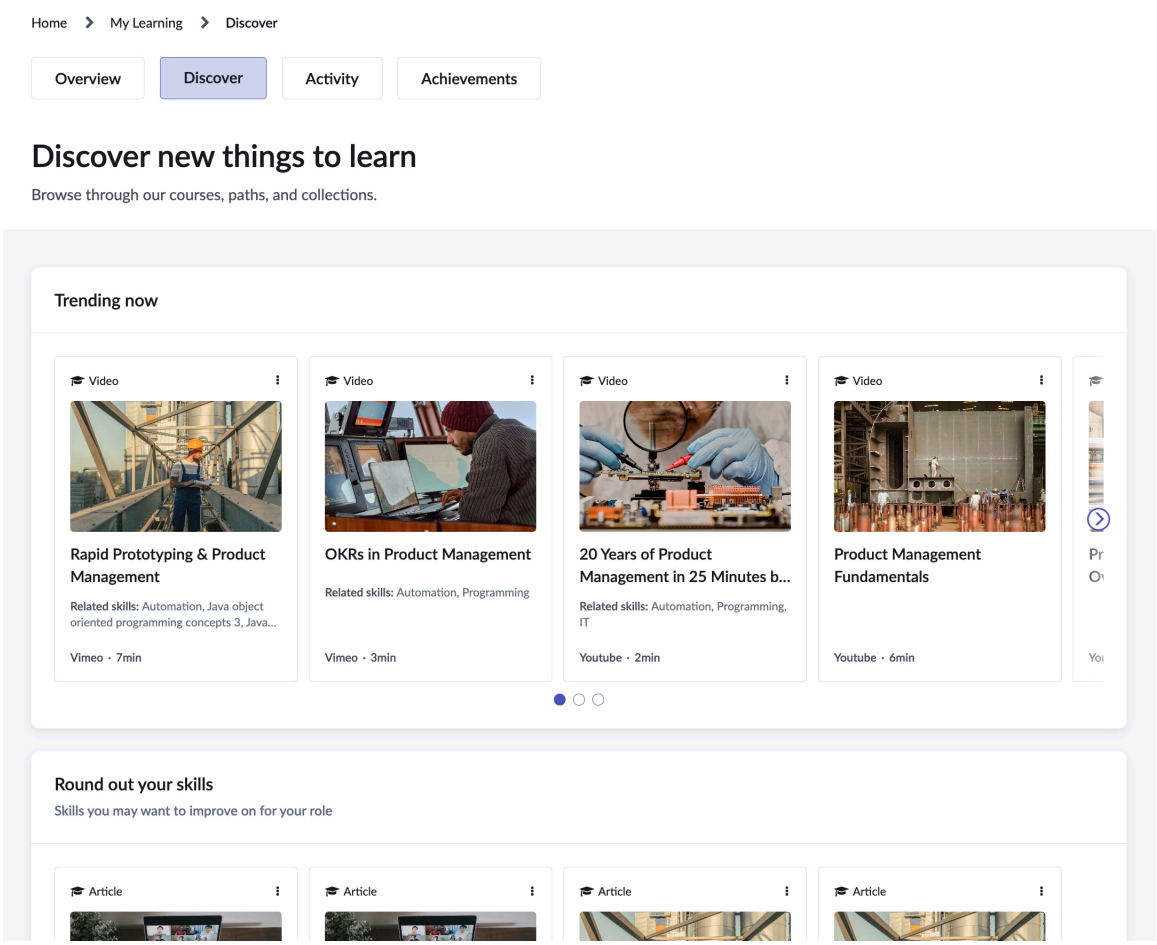
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Discovery

L'onglet **Détecter** de Mes Apprentissage modèles fournit divers widgets qui vous permettent de parcourir les cours, les parcours et les collections.

L'onglet **Détecter** contient les widgets suivants qui vous aident à profiter d'une expérience d'apprentissage fluide :

Onglet Découvrir



Discovery

Widget	Description
Tendance actuelle	Vous montre les cours, les parcours ou les collections qui sont actuellement à la mode afin que vous puissiez découvrir de nouvelles choses à apprendre.
Complétez vos compétences	Recommande des cours en fonction des compétences que vous souhaitez peut-être améliorer pour votre rôle.
Rechercher	Vous permet d'effectuer une recherche dans pour Apprentissage trouver un cours.

Activité

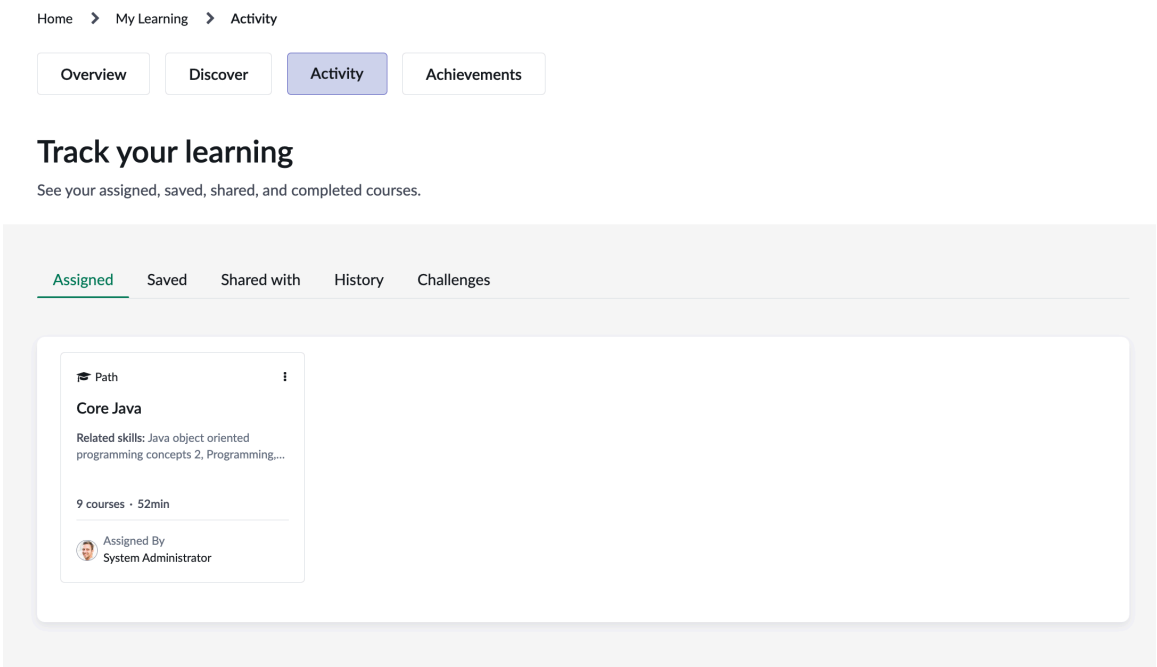
L'onglet **Activité** de Ma Apprentissage liste fournit divers widgets qui vous aident à afficher vos cours affectés, enregistrés, partagés et terminés.

L'onglet Activité contient les widgets suivants qui vous aident à profiter d'une expérience d'apprentissage fluide :

Traduction automatique

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

Onglet Activité

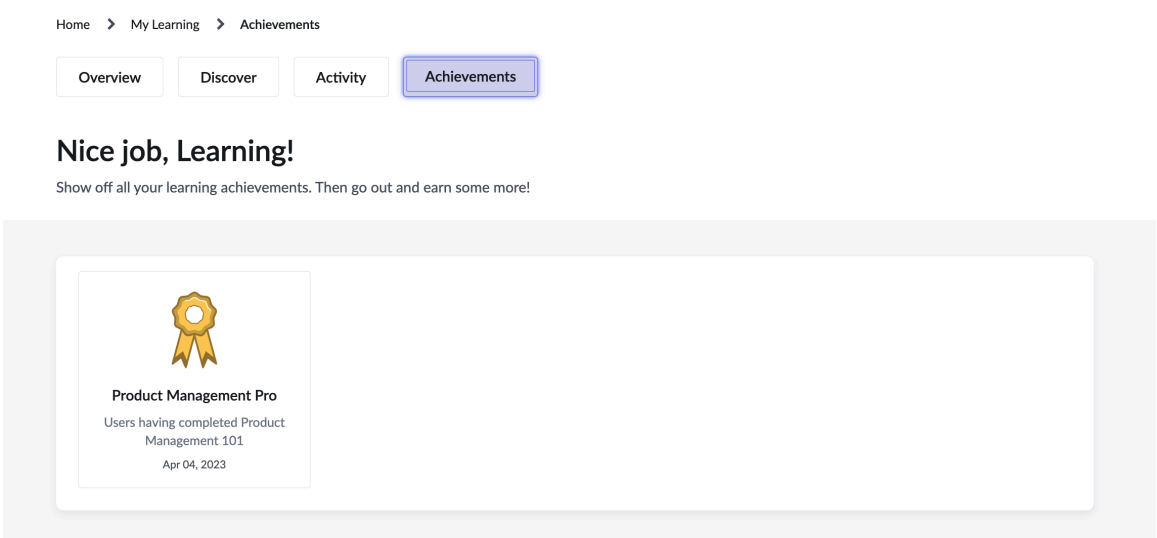


- Affecté : affichez les cours qui vous sont actuellement affectés.
- Enregistré : affichez vos collections enregistrées.
- Partagé avec : affichez les cours et les collections partagés avec vous.
- Historique : affichez tous les cours que vous avez terminés.
- Défis : affichez les défis d'apprentissage que vous vous êtes fixés.

Accomplissements

L'onglet **Accomplissements** de Mes Apprentissage onglets affiche toutes vos accomplissements d'apprentissage.

Onglet Accomplissements



Traduction automatique

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

Accomplissements

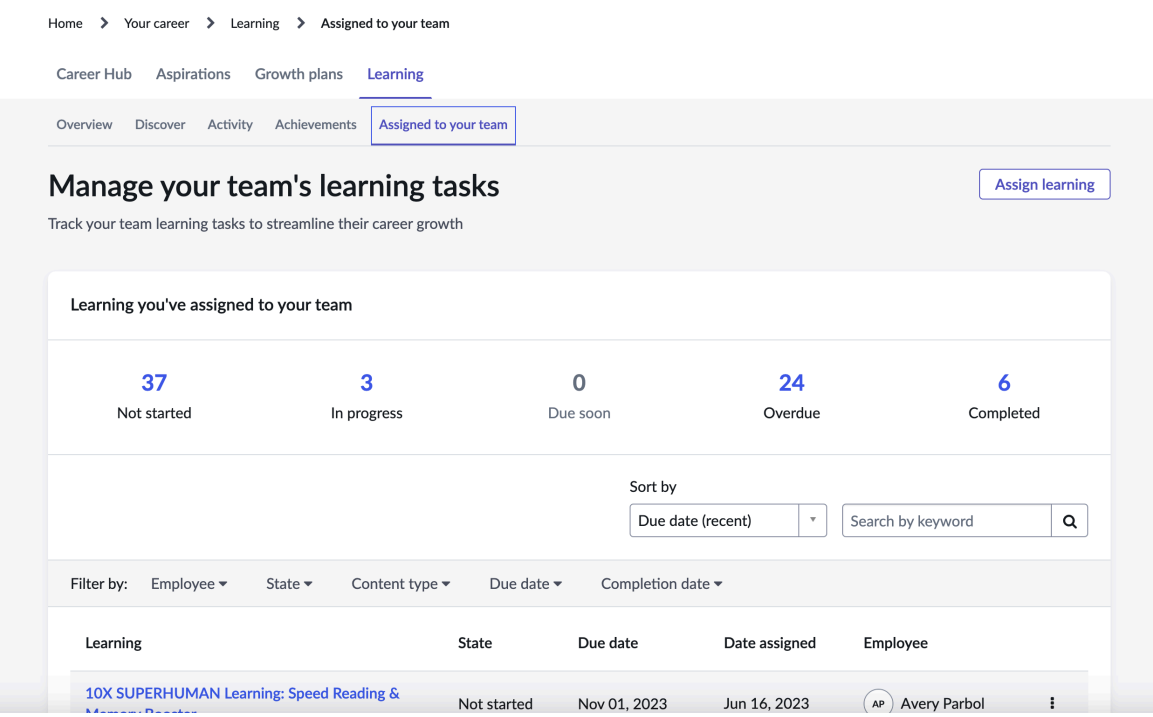
Widget	Description
Accomplissements	Affiche vos accomplissements d'apprentissage. Lorsque vous apprenez quelque chose de nouveau et terminez un cours, vous pouvez gagner des accomplissements et les voir ici.
Badges	Affiche vos badges d'accomplissement, le cas échéant, de Credly.

Affecté à votre équipe

Suivez les tâches d'apprentissage de votre équipe pour rationaliser leur évolution de carrière.

Gérez les tâches d'apprentissage de votre équipe.

L'onglet Affecté à votre équipe contient les informations suivantes qui vous aident à comprendre la progression de l'apprentissage de votre équipe.



- Apprentissage que vous avez affecté à votre équipe : affichez l'état des apprentissages affectés à votre équipe.
  - Non démarré
  - En cours
  - Échéance dans les plus brefs délais
  - En retard
  - Terminé.
- Filtres : utilisez les filtres Employé, État, Type de contenu, Date d'échéance et Date d'achèvement pour trier les apprentissages de votre équipe.
- Affecter l'apprentissage : en tant que gestionnaire, affectez Apprentissage aux membres de votre équipe des membres pour améliorer leurs compétences.

Traduction automatique

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

Apprentissage intégration avec Base des compétences

Base des compétences s'intègre à Apprentissage pour introduire des résultats de recherche d'apprentissage axé sur les compétences ; recommander et suggérer des cours en fonction des compétences d'un apprenant.

Apprentissage s'intègre à Base des compétences pour améliorer l'expérience d'apprentissage d'un utilisateur.

Lorsque la Base des compétences propriété sn_skills_int.enable_skills est définie sur vrai, l'utilisation de est activée pour Apprentissage. Pour en savoir plus sur Base des compétences les propriétés, reportez-vous à la section Configurer Base des compétences .

Compétences associées au contenu d'apprentissage

- Liste en lecture seule des objectifs associés à un cours, une collection ou un parcours d'apprentissage.
- Section Compétences connexes sur la page des détails.
- Résultats de recherche de l'apprentissage axé sur les compétences.

Ajout de compétences à un cours d'apprentissage

- Widget intelligent de compétences pour rechercher des compétences sélectionnées.
- L'intégration avec Base des compétences vous permet d'apprendre Ajouter des compétences associées .

Recherche IA basée sur les compétences

- Résultats basés sur la pertinence du titre du cours et des compétences associées.
- Aucune compétence adjacente incluse.
- Recherche de correspondance de texte direct sur le terme de compétence.

Recommandations d'apprentissage basées sur les compétences

- Recommandations d'apprentissage présentées avec Mon apprentissage
- Recommandation basée sur les écarts de compétences entre les compétences de l'employé et celles identifiées comme requises pour son emploi actuel.

Installer et configurer Apprentissage

Découvrez comment configurer et commencer à utiliser Apprentissage.

Vue d'ensemble de la configuration

Modules d'extension et applications dépendants pour Apprentissage:

- Centre du responsable
- Base des compétences

  Lorsque la Base des compétences propriété **sn_skills_int.enable_skills** est définie sur vrai, l'utilisation de Base des compétences est activée pour tous Apprentissage. Pour en savoir plus sur Base des compétences les propriétés, reportez-vous à la section Configurer Base des compétences .

Traduction automatique

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

- Activer et configurer Apprentissage

  Vous pouvez activer le Apprentissage à partir du ServiceNow Store. Cette application inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

- Installer Apprentissage

Installer Apprentissage

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Apprentissage.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/a485246687014d50507831d83cbb3563/5.1.1 dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Apprentissage :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Apprentissage.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Apprentissage.

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

   Une liste des versions disponibles s'affiche.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

Traduction automatique

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

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Activer et configurer Apprentissage

Découvrez comment configurer et commencer à utiliser Apprentissage.

Activation de l'application

Vous pouvez activer le Apprentissage à partir du ServiceNow Store. Cette application inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Remarque :
Apprentissage est disponible avec l'application Centre des employés . Certaines des fonctionnalités ne Apprentissage fonctionnent que lorsque les Prestation de services RH applications et Gestion du parcours des employés sont activées.

Demander des applications dans l'App Store

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

Gestion des licences

Apprentissage exploite le nouveau Expériences pour l'évolution professionnelle module de gestion des licences. Cette fonctionnalité de gestion des licences permet aux applications enregistrées ServiceNow d'accorder aux utilisateurs des licences pour les applications en fonction du profil de l'employé et d'autres critères supplémentaires.

Configuration des données

Apprentissage est fourni avec des données de démonstration facultatives.

Pour plus d'informations, consultez et Référence Apprentissage.

Base des compétences intégration avec Apprentissage

Apprentissage S'intègre Base des compétences aux recommandations basées sur les compétences pour un apprenant. Les administrateurs d'apprentissage peuvent ajouter des compétences à un cours d'apprentissage en recherchant et en sélectionnant des compétences à l'aide du widget intelligent des compétences.

Pour plus d'informations, consultez Utiliser Apprentissage.

Utiliser Apprentissage

Utilisez Mon apprentissage dans Centre des employés pour accéder à vos apprentissages et à vos réalisations.

Traduction automatique

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

Vue d’ensemble de l’utilisation Apprentissage

Le workflow d’apprentissage vous aide à créer et à suivre les parcours d’apprentissage. Vous pouvez vous inscrire ou créer des collections de cours, reprendre des cours et consulter les activités récentes. Pour rester motivé, définissez des défis d’apprentissage et, en tant que gestionnaire, attribuez des cours à votre équipe.

1. Gérer Apprentissage

   À l’aide de Learning, les administrateurs d’apprentissage peuvent gérer les activités des utilisateurs. Pour faciliter le parcours d’apprentissage des utilisateurs, les administrateurs d’apprentissage peuvent créer des accomplissements, définir des règles d’accomplissement et surveiller l’activité d’apprentissage globale d’un utilisateur.

2. Créer une collection de cours personnelle

   Créez des collections personnelles pour inclure les cours et les parcours auxquels vous souhaitez accéder facilement.

Affecter Apprentissage à votre équipe

En tant que gestionnaire, affectez Apprentissage à votre équipe des membres afin d’améliorer leurs compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lc.learning_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mon apprentissage** > **Affecté à votre équipe**.
2. Sélectionnez **Affecter l’apprentissage**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Affecter Apprentissage

Champ	Description
Affecter à Apprentissage	Apprenant auquel l’apprentissage est affecté.
Support affecté	Apprentissage matériel à affecter au délégataire.
Description de l'affectation	Motif de l’affectation Apprentissage à l’apprenant.
Date d'échéance	Date d’échéance Apprentissage .

4. Sélectionnez **Affecter**.

S’inscrire à une collection de cours sur Mon Apprentissage

Inscrivez-vous à une collection de cours pour suivre des cours susceptibles d’améliorer vos compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : learning.user

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mon apprentissage** > **Discovery**.
2. Sélectionnez une collection de cours ou un parcours que vous souhaitez poursuivre.

Remarque :
L'option d'inscription n'est disponible que dans une collection de cours ou un parcours.

3. Sélectionnez **S'inscrire**.
4. Sélectionnez **Démarrer** pour commencer l'apprentissage.
5. **Facultatif :** **Sélectionnez Ignorer** dans une collection de cours et passez au cours suivant.
6. **Facultatif :** Basculez le bouton **Afficher les éléments terminés** pour afficher les cours que vous avez terminés et ignorer ceux que vous avez ignorés.

Remarque :

- Bien que certains cours puissent être ignorés dans une collection de cours ou un parcours, ils doivent être terminés ou ignorés dans l'ordre dans lequel ils apparaissent.
- Le commutateur Afficher les éléments terminés n'est disponible que pour le contenu ignoré dans une collection de cours ou un parcours.

Afficher l'activité récente

Passez en revue votre activité d'apprentissage récente en accédant facilement à vos onglets Affecté, Enregistré, Partagé avec et Historique.

Avant de commencer
Rôle requis : learning.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mon apprentissage**.
2. Affichez vos cours affectés, enregistrés, partagés avec vous et l'historique des cours terminés à l'aide des onglets suivants disponibles sous l'onglet **Activité** de Mon apprentissage.
   - Affecté : affichez les cours qui vous sont affectés ici.
   - Enregistré : affichez les cours enregistrés dans votre collection personnelle ici.
   - Partagé avec : affichez les cours qui sont partagés avec vous par d'autres ici.
   - Historique : affichez des informations sur vos cours terminés ici.

Créer un Apprentissage défi

Créez un Apprentissage défi pour vous mettre au défi de terminer un certain nombre de cours dans le délai que vous choisissez.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Apprentissage challenge est un nouveau widget disponible dans l'onglet Vue d'ensemble qui vous donne un aperçu rapide de tous les défis que vous avez créés pour suivre votre progression d'apprentissage.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mon apprentissage**.
2. Sur la page d'accueil Mon apprentissage, sélectionnez **Commencer un défi d'apprentissage**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Définir un formulaire de défi d'apprentissage

Champ	Description
Donnez un titre à votre défi	Titre de votre défi.
À quelle fréquence voulez-vous suivre l'avancée de votre cours ?	Fréquence appropriée pour suivre l'état d'avancement de votre cours. Les fréquences disponibles sont les suivantes : ○ Hebdomadaire ○ Mensuel ○ Trimestriel ○ Annuel
Quand voulez-vous commencer ?	Mois au cours duquel vous avez l'intention de commencer le défi.
Combien de cours voulez-vous terminer pour chaque période de suivi ?	Nombre de cours que vous souhaitez terminer pour chaque période de suivi.

4. Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.

Résultats
Un Apprentissage défi est créé avec un nouveau widget dans l'onglet Vue d'ensemble pour suivre votre progression.

Relever un défi d'apprentissage

Complétez un défi d'apprentissage dès que vous êtes prêt à le terminer.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun rôle requis

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mon apprentissage**.
2. Sur le widget du défi d'apprentissage, cliquez sur ⋮ contextuel.

Remarque :
Vous pouvez voir différentes étiquettes sur le widget en fonction de votre état actuel sur le défi. Si vous avez commencé le défi, vous verrez votre défi actuel.

3. Sélectionnez **Terminer le défi**.
4. Cliquez sur **Oui, j'ai terminé**.

Résultats
Le défi actuel sera terminé, mais vous pouvez toujours le revoir sous l'onglet **Activité** .

Traduction automatique

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

Redémarrer un défi d'apprentissage

Redémarrez un défi lorsque vous souhaitez réinitialiser la progression que vous avez réalisée sur le défi.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mon apprentissage**.
2. Dans le widget du défi d'apprentissage, sélectionnez ⋮ contextuel.

> **Remarque :**
> Vous pouvez voir différentes étiquettes sur le widget en fonction de votre état actuel sur le défi. Si vous avez commencé le défi, vous verrez votre défi actuel.

3. Sélectionnez **Recommencer**.
4. Dans la fenêtre contextuelle **Voulez-vous redémarrer ce défi** , cliquez sur **Oui, j'ai terminé**.

Créer une collection de cours personnelle

Créez des collections personnelles pour inclure les cours et les parcours auxquels vous souhaitez accéder facilement.

Avant de commencer
Rôle requis : utilisateur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mon apprentissage**.
2. Sélectionnez l'icône Menu contextuel ☰ sur n'importe quel cours affiché à l'écran.
3. Sélectionnez **Enregistrer dans la collection**.
4. Sélectionnez **Créer nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une nouvelle collection

Champ	Description
Nom de collection	Nom de la nouvelle collection personnelle.
Description	Brève description de la collection personnelle.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Enregistrer les cours dans votre collection personnelle

Enregistrez les cours qui vous intéressent dans votre collection personnelle pour y accéder facilement et planifier votre apprentissage.

Avant de commencer
Créez une collection de cours personnelle. Pour plus d'informations, consultez Créer une collection de cours personnelle.

Traduction automatique

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

Rôle requis : user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mon apprentissage**.
2. Sélectionnez l'icône du menu contextuel sur n'importe quel cours affiché à l'écran.
3. Sélectionnez la collection dans laquelle vous souhaitez enregistrer le cours.
4. Sélectionnez **Appliquer**.

Remarque :
Si vous n'avez pas encore créé de collection personnelle, reportez-vous à la section Créer une collection de cours personnelle.

Reprendre un cours

Utilisez ce widget pour accéder facilement à n'importe quel cours que vous avez quitté et le reprendre à mi-chemin.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mon apprentissage**.
2. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez le cours, la collection de cours ou le parcours que vous souhaitez reprendre à partir du widget Continuer là où vous vous êtes arrêté.

Remarque :
Ce widget n'est disponible que lorsque vous avez des cours dont l'état est En cours.

3. Sélectionnez **Reprendre**.

Gérer Apprentissage

Grâce à Apprentissage, les administrateurs d'apprentissage peuvent gérer les activités des utilisateurs. Pour faciliter le parcours d'apprentissage des utilisateurs, les administrateurs d'apprentissage peuvent créer des accomplissements, définir des règles d'accomplissement et surveiller l'activité d'apprentissage globale d'un utilisateur.

Créer une collection de contenu

Créez une collection de contenu pour Apprentissage regrouper Apprentissage dynamiquement le contenu qui inclut plusieurs cours internes et externes.

Avant de commencer
Chaque collection doit faire partie d'un catalogue de cours. Créez un catalogue de cours avant de créer une collection. Pour plus d'informations, consultez Créer un catalogue de cours.

Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Collection**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Collecte.

Traduction automatique

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

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Collection.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Formulaire Collection

Ajouter des éléments de cours à la collection

Ajouter des sections de cours d'apprentissage

Ajouter des éléments de cours à la collection

Après avoir créé une collection, ajoutez des éléments de cours en tant que regroupements de cours orchestrés dans ServiceNow®.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Créez une collection de cours. Pour plus d'informations, consultez Créer une collection de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Collection**.
2. Sélectionnez la collection à laquelle vous souhaitez ajouter des éléments de cours.
3. Dans l'onglet **Éléments de la collection de cours** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Élément de cours de collection

Champ	Description
Collection	Collection de cours associée.
Cours	Élément de cours à ajouter à la collection sélectionnée.
Ordre	Ordre qui définit le début d'une nouvelle section. Tous les cours d'apprentissage dont l'ordre est supérieur à cet ordre défini s'afficheront sous cette section.
Obligatoire	S'il est obligatoire que l'élément de cours soit ajouté à la collection.

Définir l'accès des utilisateurs au cours d'une collection

Définissez l'accès des utilisateurs à la collection pour déterminer qui dispose d'un accès en lecture aux collections.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Créez une collection. Pour en savoir plus, consultez Créer une collection de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Collection**.
2. Ouvrez la collection pour laquelle vous souhaitez définir l'accès des utilisateurs.

Traduction automatique

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

3. Dans la liste connexe Peut lire, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez des utilisateurs qui doivent avoir accès au catalogue de cours.
5. Dans Impossible de lire associé, sélectionnez **Modifier**.
6. Ajoutez des utilisateurs qui ne doivent pas avoir accès au catalogue de cours.

> **Remarque :**
> Si un utilisateur est présent dans les listes connexes Autorisation de lecture et Lecture impossible, l'autorisation de lecture a la priorité et l'utilisateur n'a pas accès en lecture à ce catalogue de cours.

Ajouter des sections de cours d'apprentissage

Ajoutez des sections de cours d'apprentissage aux collections.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin

Créez une collection. Pour en savoir plus, consultez Créer une collection de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Collection**.
2. Ouvrez la collection à laquelle vous souhaitez ajouter des sections de cours d'apprentissage.
3. Dans la liste connexe Sections de cours d'apprentissage , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Section de cours d'apprentissage

Champ	Description
Titre	Nom de la section du cours d'apprentissage.
Élément de cours	Élément de cours associé.
Ordre	Ordre de l'élément de cours d'apprentissage dans la collection.
Description courte	Description de l'élément de cours d'apprentissage.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Affecter des rubriques à une collection

Ajouter des rubriques affectées aux collections.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contenu** > **Collection**.
2. Ouvrez la collection à laquelle vous souhaitez ajouter des rubriques affectées.
3. Dans la liste connexe Rubriques affectées , sélectionnez **Ajouter**.
4. Sélectionnez une rubrique à ajouter en tant que contenu connecté à la collection.

Traduction automatique

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

Créer du contenu interne Apprentissage

Créez des cours internes Apprentissage afin que les employés apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.catalog_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu interne**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Apprentissage Formulaire de contenu interne.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Ajouter des compétences associées au contenu d'apprentissage externe dans Apprentissage. Pour plus d'informations, voir Ajouter des compétences associées le Apprentissage contenu.

Information associée

Apprentissage Formulaire de contenu interne

Définir l'accès des utilisateurs aux cours dans le contenu d'apprentissage interne

Définissez l'accès des utilisateurs pour définir qui a un accès en lecture au contenu d'apprentissage interne.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Créez du contenu d'apprentissage interne. Pour plus d'informations, consultez Créer du contenu interne Apprentissage.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu interne**.
2. Ouvrez le cours d'apprentissage interne pour lequel vous souhaitez définir l'accès de l'utilisateur.
3. Dans la liste connexe Peut lire , sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez les utilisateurs qui doivent avoir accès au cours d'apprentissage interne.
5. Dans la liste connexe Impossible de lire , sélectionnez **Modifier**.
6. Ajoutez des utilisateurs qui ne doivent pas avoir accès au cours d'apprentissage interne.

> **Remarque :**
> Lorsqu'un utilisateur est présent dans les deux listes connexes Autorisation de lecture et Lecture impossible, Impossible de lire a priorité et l'utilisateur n'a pas accès en lecture à ce cours d'apprentissage interne.

Affecter des rubriques au contenu interne

Ajouter des rubriques affectées au contenu d'apprentissage interne.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis :sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contenu** > **Contenu interne**.
2. Ouvrez le cours d'apprentissage interne auquel vous souhaitez ajouter des rubriques affectées.
3. Dans la liste connexe Rubriques affectées, sélectionnez **Ajouter**.
4. Sélectionnez une rubrique à ajouter en tant que contenu connecté au cours d'apprentissage interne.

Afficher le contenu externe Apprentissage

Affichez les détails de tous les éléments de cours qui sont transférés de sources externes vers l'application Apprentissage .

Avant de commencer
Rôle requis : sb_lc.learning_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu externe**.
2. Sélectionnez l'élément de cours que vous souhaitez afficher.
3. Sur le formulaire Contenu externe d'apprentissage, affichez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Apprentissage Formulaire de contenu externe.

Définir l'accès des utilisateurs aux cours dans le contenu d'apprentissage externe

Définissez l'accès de l'utilisateur pour configurer qui a un accès en lecture au contenu d'apprentissage externe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu externe**.
2. Ouvrez le cours d'apprentissage externe pour lequel vous souhaitez définir l'accès utilisateur.
3. Dans l'onglet Peut lire, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez les utilisateurs qui doivent avoir accès au cours d'apprentissage externe.
5. Dans l'onglet Impossible de lire, sélectionnez **Modifier**.
6. Ajoutez des utilisateurs qui ne doivent pas avoir accès au cours d'apprentissage externe.

Remarque :
Si un utilisateur est présent dans les deux listes connexes Autorisation de lecture et Lecture impossible, Impossible de lire a priorité et l'utilisateur ne peut pas accéder en lecture à ce cours d'apprentissage externe.

Affecter des rubriques au contenu externe

Affectez des rubriques au contenu d'apprentissage externe dans Apprentissage.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis :sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contenu** > **Contenu externe**.
2. Ouvrez le cours d'apprentissage externe auquel vous souhaitez ajouter des rubriques affectées.
3. Dans l'onglet Rubriques affectées, sélectionnez **Ajouter**.
4. Sélectionnez une rubrique à ajouter en tant que contenu connecté au cours d'apprentissage externe.

Ajouter des compétences associées

Ajouter des compétences associées au contenu d'apprentissage externe dans Apprentissage.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contenu** > **Contenu externe**.
2. Ouvrez le cours d'apprentissage externe auquel vous souhaitez ajouter des rubriques affectées.
3. Dans l'onglet **Compétences associées** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de compétence

Champ	Description
Nom	Nom de la compétence.
Description	Description détaillée de la compétence.
Type de niveau	Type de niveau auquel appartient la compétence.
Actif	Option permettant d'activer la compétence.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Dans l'onglet **Compétences associées** , sélectionnez **Modifier**.
7. Ajoutez des utilisateurs qui doivent avoir accès aux compétences externes liées au contenu d'apprentissage.

Créer une bibliothèque d'apprentissage

Créez une bibliothèque d'apprentissage qui inclut du contenu d'apprentissage provenant de référentiels de contenu internes et externes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lc.catalog_manager, sn_lc.catalog_group_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Bibliothèques d'apprentissage**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Bibliothèque d'apprentissage.

Traduction automatique

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

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Bibliothèque d'apprentissage.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Formulaire Bibliothèque d'apprentissage

Ajouter des éléments de cours à la bibliothèque d'apprentissage

Ajouter des utilisateurs à la bibliothèque d'apprentissage

Ajouter des éléments de cours à la bibliothèque d'apprentissage

Ajouter des éléments de cours au catalogue

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Créez une bibliothèque d'apprentissage. Pour plus d'informations, voir Créer une bibliothèque d'apprentissage

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Bibliothèque d'apprentissage**.
2. Sélectionnez la bibliothèque d'apprentissage à laquelle vous souhaitez ajouter des éléments de cours.
3. Dans la liste connexe Contenu, sélectionnez **Ajouter**.
4. Dans la fenêtre Sélectionner du contenu, sélectionnez les cours, puis cliquez sur **Ajouter la sélection**.

Ajouter des utilisateurs à la bibliothèque d'apprentissage

Vous pouvez ajouter des utilisateurs applicables à une bibliothèque d'apprentissage.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Créez une bibliothèque d'apprentissage. Pour plus d'informations, voir Créer une bibliothèque d'apprentissage

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Bibliothèque d'apprentissage**.
2. Sélectionnez la bibliothèque d'apprentissage à laquelle vous souhaitez ajouter des éléments de cours.
3. Dans la liste connexe Utilisateurs applicables, sélectionnez **Modifier**.
4. Dans la fenêtre Modifier les membres, sélectionnez des cours, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une tâche d'apprentissage

Affectez une tâche d'apprentissage à un employé qui peut être effectuée à partir de la page d'actions à faire dans l'Centre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lc.task_creator

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Tâches** > **Tâches d'apprentissage**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Tâche d'apprentissage.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Tâche d'apprentissage.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Formulaire Tâche d'apprentissage

Créer une définition d'accomplissement

Créez des définitions pour les accomplissements afin de définir l'objectif final.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lep.achievement_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Accomplissements** > **Définitions des accomplissements**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'accomplissement.

Définir l'accès de l'utilisateur pour les accomplissements

Définissez l'accès de l'utilisateur à la collection pour configurer qui a un accès en lecture et qui ne peut pas lire les réalisations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lep.achievement_manager

Créez un accomplissement. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition d'accomplissement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Accomplissements** > **Définitions des accomplissements**.
2. Ouvrez l'accomplissement pour lequel vous souhaitez définir l'accès utilisateur.
3. Dans la liste connexe Peut lire, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez les utilisateurs qui doivent avoir accès au succès.
5. Dans la liste connexe Impossible de lire, sélectionnez **Modifier**.
6. Ajoutez des utilisateurs qui ne devraient pas avoir accès au haut fait.

Remarque :
Si un utilisateur est présent à la fois dans Autorisation de lecture et Impossible de lire, Impossible de lire a priorité et l'utilisateur a un accès restreint à ce succès.

Ajouter des compétences associées à un accomplissement

Ajoutez des compétences associées pour définir le périmètre d'une réalisation.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lep.achievement_manager

Créez un accomplissement. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition d'accomplissement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Accomplissements** > **Définitions des accomplissements**.
2. Sélectionnez le succès auquel vous souhaitez ajouter des compétences associées.
3. Dans la liste connexe Compétences associées, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez les compétences requises de la collection à la liste des compétences associées.
5. Sélectionnez **Enregistrer** et **mettre à jour** la définition d'accomplissement.

Créer les accomplissements de l'utilisateur

Créer des accomplissements de l'utilisateur pour projeter les accomplissements des participants au cours sur Mon Apprentissage.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lep.achievement_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Accomplissements** > **Accomplissements de l'utilisateur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Réussite de l'utilisateur

Champ	Description
Utilisateur	Utilisateur dont les accomplissements sont projetés.
Accomplissement	Définition d'accomplissement associée.
Statut	État de la réalisation : **actuelle**, **en danger** ou**expirée**.
Réalisé le	Date à laquelle l'accomplissement est atteint.
Date d'expiration	Date d'expiration de l'accomplissement.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une règle d'accomplissement

Créez des règles d'accomplissement pour définir les critères à respecter pour réaliser un accomplissement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lep.achievement_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Accomplissements** > **Règles d'accomplissement**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

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

3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Règle d'accomplissement.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer un élément de règle d'accomplissement

Créez un élément de règle d'accomplissement pour définir si tout ou un certain nombre d'éléments doivent être complétés pour recevoir un accomplissement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lep.achievement_manager

Créez une règle d'accomplissement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer une règle d'accomplissement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Accomplissements** > **Règles d'accomplissement**.
2. Ouvrez la règle d'accomplissement à laquelle vous souhaitez ajouter un élément de règle d'accomplissement.
3. Dans la section des éléments de la règle d'accomplissement, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Réussite de l'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'utilisateur dont les accomplissements sont projetés.
Type	État de la réalisation. S'il est actuel, en danger ou expiré.
Règle d'accomplissement	Règle d'accomplissement associée.
Actif	Option permettant d'indiquer que l'élément de règle d'accomplissement est disponible pour utilisation.
Contenu	Contenu associé à l'accomplissement.
Ordre	Ordre dans lequel l'élément de règle d'accomplissement apparaît.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Solutions de génération de rapports pour Apprentissage

Apprentissage est fourni avec les tableaux de bord suivants qui projettent des rapports ciblés pour fournir des données consolidées sur toutes les activités utilisateur permettant de mesurer le succès du contenu d'apprentissage.

Tableau de bord de la vue d'ensemble de l'administrateur de l'apprentissage

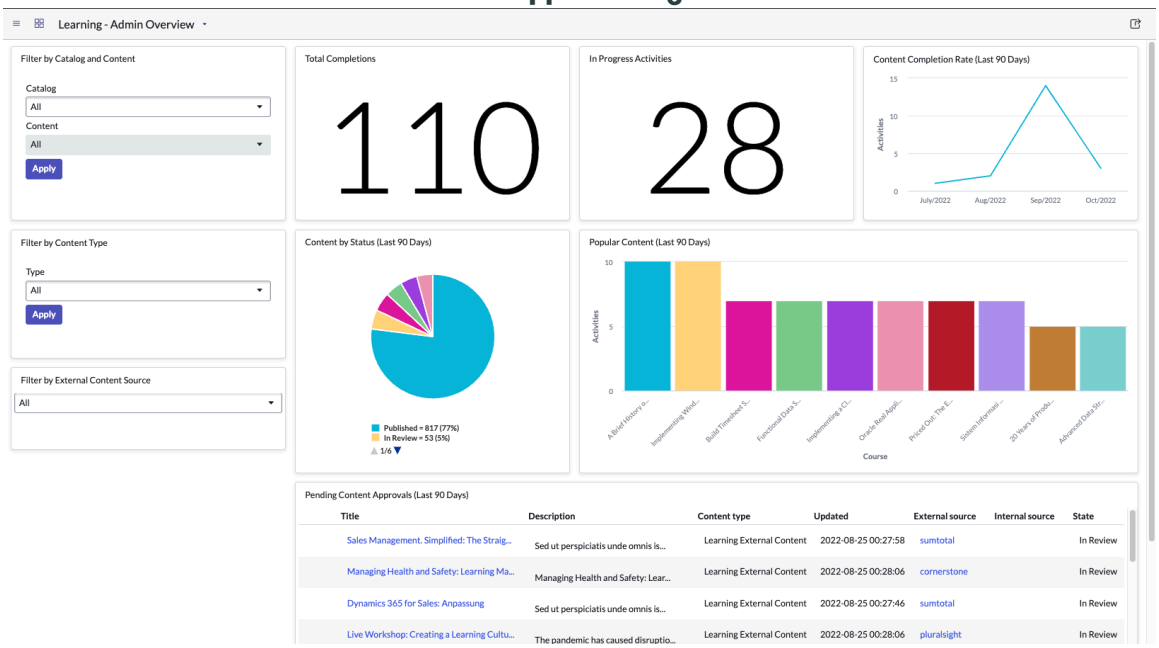
Le tableau de bord de vue d'ensemble de l'administrateur d'apprentissage fournit à l'administrateur d'apprentissage un rapport consolidé sur les activités de cours de l'utilisateur.

Le tableau de bord Vue d'ensemble de l'administrateur d'apprentissage fournit à l'administrateur d'apprentissage (sn_lc.learning_admin) des informations utiles sur l'activité globale de l'application Apprentissage .

Traduction automatique

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

Vue d’ensemble de l’administrateur de l’apprentissage



Vue d’ensemble du catalogue d’apprentissage

Le tableau de bord de vue d’ensemble du catalogue d’apprentissage fournit au gestionnaire du catalogue d’apprentissage une vue détaillée des activités de l’utilisateur.

Le tableau de bord de vue d’ensemble du catalogue d’apprentissage donne une vue d’ensemble de toutes les activités d’apprentissage des utilisateurs au gestionnaire de catalogue.

Vue d’ensemble du catalogue d’apprentissage

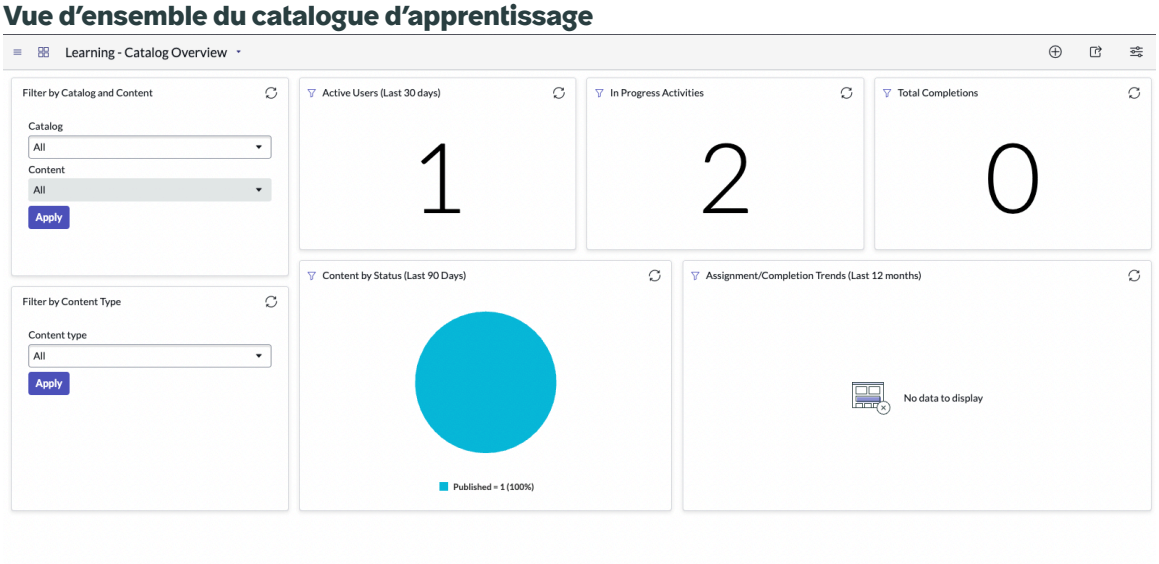


Tableau de bord de la vue d’ensemble de l’auteur de contenu d'

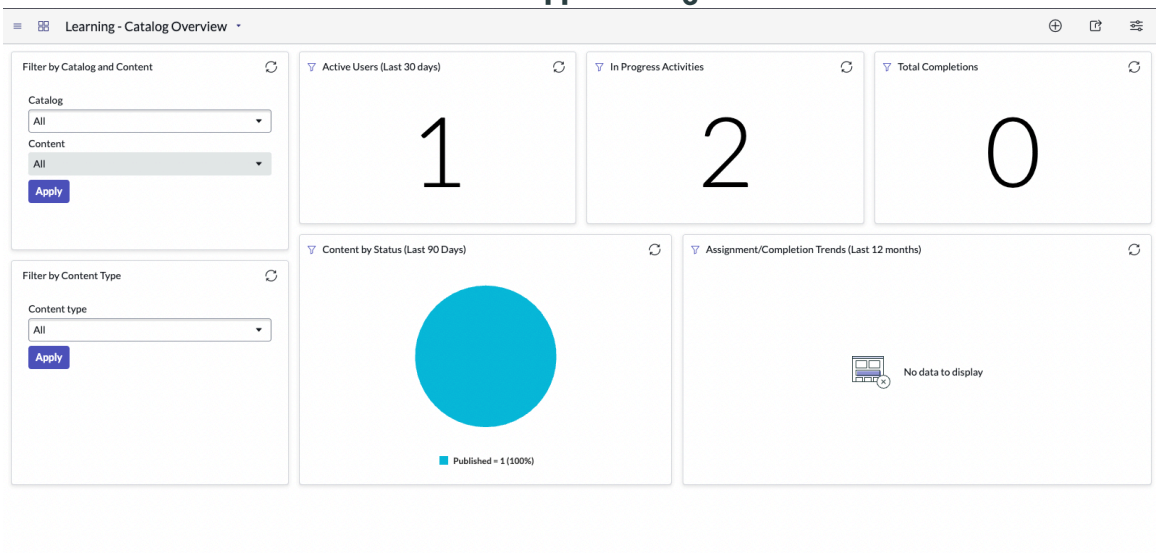
Le tableau de bord de vue d’ensemble de l’auteur du contenu d’apprentissage fournit un rapport détaillé des activités utilisateur à l’auteur du contenu.

Le tableau de bord de l’auteur de contenu d’apprentissage est également partagé avec l’administrateur d’apprentissage.

Traduction automatique

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

Tableau de bord de l'auteur du contenu d'apprentissage



Référence Apprentissage

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les propriétés système, les rôles et les tables installés avec Apprentissage.

Formulaire Collection

Utilisez le formulaire Collection pour créer une collection de contenu afin Base d'apprentissage de regrouper Apprentissage dynamiquement du contenu qui inclut plusieurs cours internes et externes.

Formulaire Collection

Champ	Description
Titre	Nom de la collection.
Catalogue de cours	Catalogue de cours associé à la collection.
Niveau	Niveau de difficulté du contenu dans la collection. • **Débutant** • **Intermédiaire** • **Avancé**
Type de cours	Type de contenu dans la collection. • **Collection** • **Path**
État	État actuel de la collection.
Actif	Option permettant d'activer la collecte. Lorsque cette case est cochée, les utilisateurs peuvent accéder à la collection.
Image	Image associée à la collection.

Traduction automatique

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

Formulaire Collection (suite)

Champ	Description
Durée estimée	Durée estimée de la collecte en jours, heures, minutes et secondes.
Détails	
Description brève	Brève description de la collection.
Description	Description détaillée de la collection.
Approbation	État d'approbation de la collection.
Audience	
Non détectable	Option pour la visibilité de la collection. Lorsque cette case est cochée, la collection n'apparaît pas dans les résultats de recherche sur le Apprentissage portail. Chaque collection est détectable par défaut.
Mesures	
Évaluation moyenne	Évaluation moyenne du contenu de la collection.
Cycle de vie de la version	
Publié	Date de publication de la collection.
Date de publication planifiée	Date de publication prévue de la collection.
Valide jusqu'au	Date de mise hors service de la collection.

Apprentissage Formulaire de contenu interne

Utilisez le formulaire de Apprentissage contenu interne pour créer des cours internes Apprentissage afin que les employés apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

Apprentissage Formulaire de contenu interne

Champ	Description
Source interne	Type de Apprentissage contenu créé. • **Article de la base de connaissances** • **URL** • **Formulaire libre** • **Questionnaire**
Article de la base de connaissances	Knowledge Article à inclure dans leApprentissage contenu.

Traduction automatique

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

Apprentissage Formulaire de contenu interne (suite)

Champ	Description
	Ce champ est disponible uniquement lorsque l'option **Article de la base de connaissances** est sélectionnée dans le champ **Source interne**.
Domaine URL	Lien à inclure dans le contenu interne Apprentissage . • **Youtube** • **Vimeo** • **Autre** Ce champ n'est disponible que lorsque le type **URL** est sélectionné dans le champ **Source interne**.
URL	URL du domaine sélectionné. Ce champ n'est disponible que lorsque le type **URL** est sélectionné dans le champ **Source interne**.
Titre	Titre du Apprentissage contenu.
Catalogue de cours	Catalogue de cours associé au cours interneApprentissage .
Niveau	Niveau de complexité du Apprentissage contenu.
État	État actuel du cours interne Apprentissage .
Auteur	Nom de l’utilisateur qui a créé le Apprentissage contenu.
Jours jusqu'à l'expiration	Nombre de jours avant l'expiration du contenu.
Actif	Option pour indiquer que le contenu est disponible pour utilisation.
Durée estimée	Durée totale du contenu du cours en jours et en heures. Par exemple, pour une vidéo, il s’agit de la durée de la vidéo. Pour un article Knowledge, la durée est estimée en fonction de la longueur de l'article.
Image	Image associée au cours interne Apprentissage .
Détails	
Description brève	Brève description du contenu interne.
Description	Description complète du contenu interne.
Objectif	Objectif final du contenu interne en cours de création.
Audience	
Non détectable	Détermine si le cours est détectable par l'audience. Si un cours n’est pas détectable, il ne peut pas être affecté et n’apparaît pas dans les résultats de recherche sur le portail.
Mesures	
Évaluation moyenne	Évaluation attribuée au contenu.
Cycle de vie de la version	

Traduction automatique

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

Apprentissage Formulaire de contenu interne (suite)

Champ	Description
Publié	Date de publication du contenu interne.
Date de publication planifiée	Date à laquelle le contenu interne doit être publié.
Valide jusqu'au	Date de fin de validité du contenu interne.

Apprentissage Formulaire de contenu externe

Description des valeurs de champ dans le Apprentissage formulaire Contenu externe.

Formulaire de contenu externe d'apprentissage

Champ	Description
Titre	Titre du contenu qui est extrait d'un système d'apprentissage tiers.
ID de corrélation	Identificateur unique de l'élément de cours généré à partir d'un système externe.
Source externe	Nom du système d'apprentissage externe à partir duquel l'élément de cours est extrait.
Actif	Option qui indique que l'élément de cours est actif et peut être utilisé.
Deeplink mobile	Lien profond généré à partir d'un système externe. Deeplink vous permet d'accéder à un cours à partir d'une application native.
URL	URL utilisée pour ouvrir l'élément de cours sur un système externe.
Description	Description de l'élément de cours qui est extrait d'un système d'apprentissage externe.
Type	Type de service (push à la demande ou pull programmé) qui interagit avec un système d'apprentissage externe.
Mis à jour	Date et heure de la dernière mise à jour de l'élément de cours.
Durée estimée	Estimation du temps total nécessaire pour terminer l'élément de cours.

Formulaire Bibliothèque d'apprentissage

Utilisez le formulaire Bibliothèque d'apprentissage pour créer une bibliothèque d'apprentissage.

Formulaire Bibliothèque d'apprentissage

Champ	Description
Titre	Nom du catalogue.
Actifs	Option pour indiquer que le catalogue est disponible pour utilisation.
Applicable to groups (Applicable aux groupes)	Option pour activer l'affectation du cours à des groupes. **Remarque :** ce champ ne s'applique qu'à l'application WFO/Coaching.
Description	Description du catalogue.

Traduction automatique

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

Formulaire Bibliothèque d'apprentissage (suite)

Champ	Description
Manager Access Restrict To (Limite d'accès du gestionnaire à)	Employés pour qui le catalogue est visible ou employés qui peuvent organiser les éléments du catalogue. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si l'option **Critères d'utilisateur** est sélectionnée dans le champ **Restrict Type** (Type de restriction).

Formulaire Tâche d'apprentissage

Affectez une tâche d'apprentissage à un employé qui peut être effectuée à partir de la page d'actions à faire dans l'Centre des employés.

Formulaire Tâche d'apprentissage

Champ	Description
Numéro	Identificateur unique de la tâche d'apprentissage.
Affecté à	Utilisateur auquel vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
Bibliothèque d'apprentissage	Nom de la bibliothèque d’apprentissage affectée via la tâche d’apprentissage.
Élément de cours	Nom de l'élément de cours qui est affecté via la tâche d'apprentissage.
Facultatif	Option permettant de rendre la tâche d'apprentissage non obligatoire.
État	État actuel de la tâche.
Date d'échéance	Date à laquelle le délégataire doit effectuer la tâche d'apprentissage.
Ouverts par	Nom de l'utilisateur qui a créé la tâche d'apprentissage.
Description courte	Détails supplémentaires de la tâche d'apprentissage.

Formulaire d’accomplissement

Créez des définitions d’accomplissements pour les associer à des cours.

Formulaire d’accomplissement

Champ	Description
Nom	Nom de la définition d’accomplissement.
Image	Images pertinentes que vous joignez à l’appui de la réalisation.
Catalogue de cours	Catalogue de cours associé pour la définition de l’accomplissement.
Type	Type de définition d’accomplissement. • **Certification** • **Badge**
Date d'expiration	Le haut fait expire après un certain temps.
Description	Description de la réalisation reçue.

Traduction automatique

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

Formulaire Règle d’accomplissement

Créez des règles d’accomplissement pour définir les critères à respecter pour réaliser un accomplissement.

Formulaire Règle d’accomplissement

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d’accomplissement.
Accomplissement	Accomplissement associé de la règle d’accomplissement.
Actif	Indique si la règle d’accomplissement est active ou non.
Ordre	Ordre dans lequel l’accomplissement apparaît.
Besoin d'achèvement	Achèvement d’un succès. Si tous les éléments ou le nombre d’éléments est requis.
Nombre d'éléments	Nombre d’éléments à terminer pour obtenir un succès. Ce champ **n’est disponible que lorsque l’option Nombre d’éléments** est sélectionnée dans le champ **Besoin d’achèvement** .
Description	Description de la règle d’accomplissement.

Formulaire du catalogue de cours d’apprentissage

Utilisez le formulaire Catalogue de cours pour créer un catalogue de cours d'apprentissage.

Formulaire du catalogue de cours d’apprentissage

Champ	Description
Titre	Nom du catalogue.
Propriétaire	Propriétaire du catalogue de cours.
Flux de publication	Flux de publication du cours. Utilisez **Publier le flux instantanément** pour publier des catalogues de cours immédiatement.
Mettre hors service le flux	Flux de publication du cours. Utilisez **Mettre hors service le flux instantanément** pour mettre des catalogues de cours hors service immédiatement.
Description	Description du catalogue.
Gestion	
Administrateurs	Rôle d’administrateur approprié pour le catalogue de cours.
Propriétés du contenu	
Durée de l'extension (jours)	Nombre de jours jusqu’à ce qu’un cours du catalogue puisse être étendu.
Durée de l'attente de mise hors service (jours)	Nombre de jours restants pour que le cours soit mis hors service.

Étapes du cycle de vie d'une collection de contenu dans Base d'apprentissage

La transition d’état d’une collection vous guide à travers les étapes de son cycle de vie.

Traduction automatique

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

Étapes du cycle de vie de la collection

État de l'étape du cycle de vie	Description
Brouillon	Valeur par défaut pour une nouvelle collection.
En cours de révision	Collection en attente de révision.
Publication planifiée	Collection planifiée pour publication.
Publiée	Collection publiée.
En attente de mise hors service	Collecte en attente de mise hors service.
Mis hors service	Collection mise hors service.

Composants installés avec Apprentissage

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de Apprentissage, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Rôles installés

Rôles dans Apprentissage

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_lc.learning_admin	Configure les Apprentissage configurations d’application. Effectue toutes les actions dans l’application. Possède un accès CRUD pour toutes les tables.	sn_lc.learning_admin
sn_lc.catalog_group_manager	Gère les catalogues et les groupes de catalogues sur Apprentissage l’application.	sn_lc.catalog_group_manager
sn_lc.learning_manager	Configure les Apprentissage configurations d’application. Effectue toutes les actions dans l’application. Possède un accès CRUD pour toutes les tables.	sn_lc.learning_manager
sn_lc.catalog_manager	Gère les catalogues sur Apprentissage l’application.	sn_lc.catalog_manager
sn_lc.task_creator	Responsable de la création des tâches d’apprentissage sur Apprentissage l’application.	sn_lc.task_creator
sn_lep.achievement_manager	Crée et gère les accomplissements sur Apprentissage l’application.	sn_lep.achievement_manager

Tables installées

Tables installées avec Apprentissage

Table	Description
Accomplissement [sn_lep_achievement]	Stocke les détails de tous les accomplissements configurés sur Apprentissage.
Réussite de l’utilisateur [sn_lep_user_achievement]	Stocke les informations de toutes les réalisations de l’utilisateur sur .Apprentissage

Traduction automatique

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

Tables installées avec Apprentissage (suite)

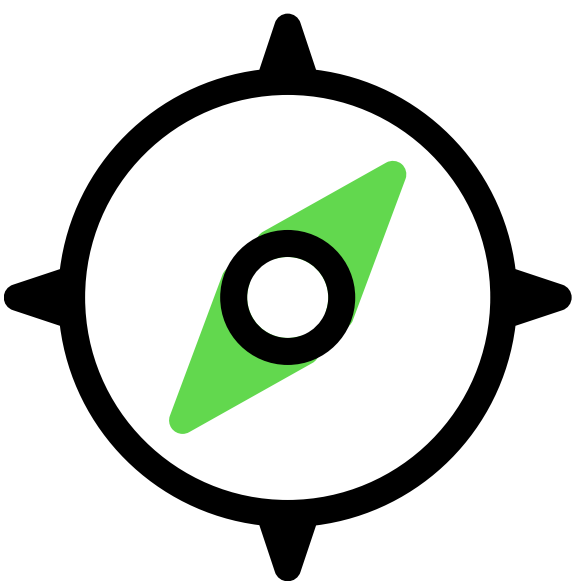
Table	Description
Règle d'accomplissement [sn_lep_achievement_rule]	Définit les règles pour définir les accomplissements sur Apprentissage.
Élément de règle d'accomplissement [sn_lep_achievement_rule_item]	Stocke les informations de toutes les règles d'accomplissement sur Apprentissage.
Compétence d'accomplissement [sn_lep_m2m_achievement_skill]	Mappe les accomplissements à la compétence associée.

Évaluation de carrière

L'application Évaluation de carrière fonctionne comme un moteur d'examen qui permet de créer des examens qui aident à l'avancement professionnel et aident à tester les connaissances d'un apprenant sur un sujet.

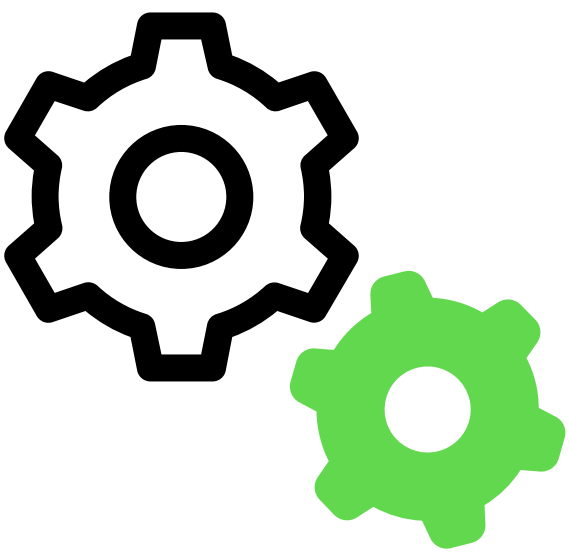
Évaluation de carrière est une application de test qui améliore l'expérience d'apprentissage des utilisateurs dans Évaluation de carrière. Évaluation de carrière offre une expérience utilisateur unique. Dans le back-end, les administrateurs d'apprentissage créent des examens et des parcours Évaluation de carrière d'apprentissage afin de personnaliser les parcours d'apprentissage des utilisateurs.

Explorer



Découvrez comment Évaluation de carrière faciliter l'avancement professionnel

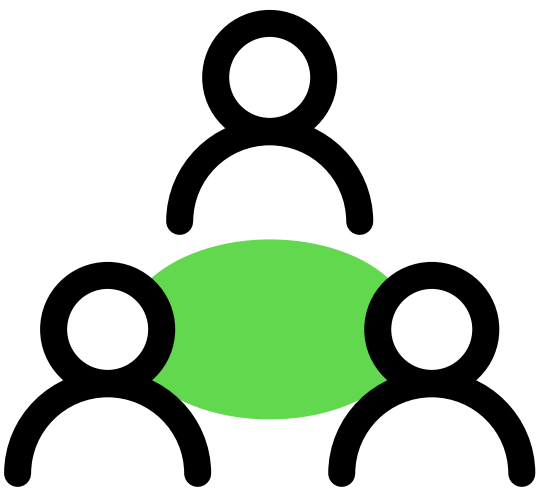
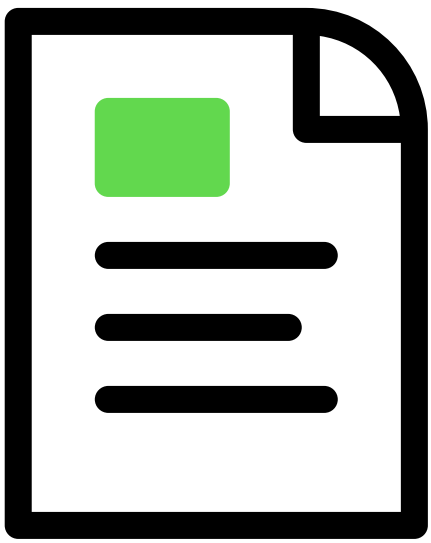
Configurer



Configurer Évaluation de carrière

Traduction automatique

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

Utiliser	Référence
	
Apprendre à utiliser Évaluation de carrière	Obtenir des détails sur les composants tels que les rôles, les champs, les tables et les propriétés

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer Évaluation de carrière

Explorez les fonctionnalités de .Évaluation de carrière

Activation de l’application

Vous pouvez activer le Évaluation de carrière à partir du ServiceNow Store. Cette application inclut des données de démonstration et active les modules d’extension connexes s’ils ne le sont pas déjà.

Remarque :
Évaluation de carrière est disponible avec l’application Centre des employés . Certaines des fonctionnalités ne Apprentissage fonctionnent que lorsque les Prestation de services RH applications et Gestion du parcours des employés sont activées.

Demander des applications dans l'App Store

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

Traduction automatique

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

Gestion des licences

Évaluation de carrière exploite le nouveau Expériences pour l'évolution professionnelle module de gestion des licences. Cette fonctionnalité de gestion des licences permet aux applications enregistrées ServiceNow d'accorder aux utilisateurs des licences pour les applications en fonction du profil de l'employé et d'autres critères supplémentaires.

Configuration des données

Évaluation de carrière est fourni avec des données de démonstration facultatives.

Pour plus d'informations, consultez Configurer Évaluation de carrière et Référence Évaluation de carrière.

Utiliser Évaluation de carrière dans Centre des employés

Utilisez cette fonction Évaluation de carrière pour mieux comprendre ce que vous avez appris Agissez sur les éléments qui nécessitent une attention immédiate, tenez-vous au courant des éléments de contenu et des évaluations à venir.

Pour plus d'informations, consultez Utiliser Évaluation de carrière.

Évaluation de carrière intégration avec Apprentissage

Évaluation de carrière s'intègre à Apprentissage pour améliorer l'apprentissage basé sur l'évaluation. Les apprenants peuvent suivre ce qu'ils ont appris et évaluer leurs connaissances à l'aide des questionnaires disponibles pour les différents cours qu'ils suivent dans Mon apprentissage.

Pour plus d'informations, consultez Utiliser Apprentissage.

Configurer Évaluation de carrière

Configurez Évaluation de carrière en configurant les éléments suivants.

Autoriser les RCA

Après l'installation Évaluation de carrière de , vous pouvez rencontrer des messages d'approbation d'accès restreint pour l'appelant (RCA) demandant une mise à jour dans la demande d'accès. Autorisez les RCA suivantes :

- Ressources humaines cibles Core
- Accélérateur de parcours cible
- Concepteur de parcours cible

Utiliser Évaluation de carrière

Utilisez cette fonction Évaluation de carrière pour créer des examens.

Créer des catalogues d'examens

Créez des catalogues d'examens pour pouvoir séparer les examens en fonction des catégories.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_exam.catalog_admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation de carrière** > **Catalogues d'examens** > **Créer**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire du catalogue d'examens

Champ	Description
Nom	Nom du catalogue d'examens.
Administrateurs	Option permettant de sélectionner les administrateurs du catalogue d'examens.
Propriétaire	Personne propriétaire du catalogue d'examens.
Description	Description du contenu du catalogue de l'examen.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir l'accès utilisateur pour un catalogue d'examens

Après avoir créé un catalogue d'examens, définissez les critères d'accès des utilisateurs au niveau du catalogue d'examens.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_exam.catalog_admin

Les utilisateurs configurés dans le cadre de la liste d'administrateurs peuvent contribuer aux critères d'utilisateur ou le propriétaire du catalogue associé peut définir l'accès des utilisateurs au catalogue.

Créez un catalogue d'examens. Pour plus d'informations, consultez Créer des catalogues d'examens.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation de carrière** > **Catalogues d'examens** > **Tous**.
2. Ouvrez le catalogue d'examens pour lequel vous souhaitez définir l'accès utilisateur.
3. Dans l'onglet Peut lire, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez des utilisateurs qui doivent avoir accès au catalogue d'examens.
5. Dans l'onglet Impossible de lire, sélectionnez **Modifier**.
6. Ajoutez des utilisateurs qui ne doivent pas avoir accès au catalogue d'examens.

Remarque :
Si un utilisateur est présent dans les deux listes connexes Autorisation de lecture et Lecture impossible, Impossible de lire a priorité et l'utilisateur n'a pas accès en lecture à ce catalogue d'examens.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Dans l'onglet Peut contribuer, sélectionnez **Modifier**.
9. Ajoutez des utilisateurs qui peuvent contribuer au catalogue d'examens.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.
11. Dans l'onglet Impossible de contribuer, sélectionnez **Modifier**.

Traduction automatique

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

12. Ajouter des utilisateurs qui ne peuvent pas contribuer au catalogue d'examens.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter des examens à un catalogue

Ajouter des examens à un catalogue d'examens dans Évaluation de carrière.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_exam.catalog_admin

Créez un catalogue d'examens. Pour plus d'informations, consultez Créer des catalogues d'examens.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation de carrière** > **Catalogues d'examens** > **Tous**.
2. Ouvrez le catalogue d'examens auquel vous souhaitez ajouter des examens.
3. Dans l'onglet Examens, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'examen.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer un examen

Créer un examen le Évaluation de carrière.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_exam.catalog_admin

Les utilisateurs configurés dans le cadre de la liste d'administration peuvent contribuer aux critères d'utilisateur ou les propriétaires du catalogue associé peuvent créer des examens.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation de carrière** > **Examens** > **Créer**.
2. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'examen.
3. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

L'examen est créé à l'état Brouillon.

Remarque :
L'examen ne peut être publié que s'il contient au moins une question et deux options avec le nombre requis d'options marquées comme correctes.

Que faire ensuite

Ajouter des questions à un examen. Voir Ajouter des questions à un examen.

Ajouter des questions à un examen

Ajouter des questions à un examen dans Évaluation de carrière.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_exam.catalog_admin

Traduction automatique

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

Les utilisateurs configurés dans le cadre de la liste d'administrateurs, les critères d'utilisateur peuvent contribuer ou les propriétaires du catalogue associé peuvent ajouter des questions pour un examen.

Créez un examen. Voir Créer un examen.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation de carrière** > **Examens** > **Tous**.
2. Sélectionnez l'examen auquel vous souhaitez ajouter des questions.
3. Sélectionnez **Déplacer vers Modifier** si l'état de l'examen est Publié.
4. Dans la section des questions, cliquez sur **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de question.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Ajoutez des options à une question. Voir Ajouter des options à une question.

Ajouter des options à une question

Ajoutez des options pour une question sur Évaluation de carrière.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_exam.catalog_admin

Les utilisateurs configurés dans le cadre de la liste d'administrateur, peuvent contribuer aux critères d'utilisateur ou le propriétaire du catalogue associé peut ajouter des options pour les questions d'un examen.

Créez un examen. Voir Créer un examen.

Créez une question. Voir Ajouter des questions à un examen.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation de carrière** > **Examens** > **Tous**.
2. Sélectionnez l'examen auquel vous souhaitez ajouter des questions.
3. Sélectionnez **Déplacer vers Modifier** si l'état de l'examen est Publié.
4. Sélectionnez la question à laquelle vous souhaitez ajouter des options.
5. Dans la section des options de la question, sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'option de question.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter des examens à un parcours d'apprentissage à partir de Évaluation de carrière

Créez du contenu d'apprentissage interne pour ajouter des examens en tant qu'éléments de contenu dans un parcours d'apprentissage à partir de Évaluation de carrière.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.catalog_manager

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu interne**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Contenu d'apprentissage interne.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Formulaire Contenu d'apprentissage interne

Afficher une instance d'examen

Consultez une instance d'examen pour vérifier le nombre de tentatives, les scores et l'état d'achèvement d'un examen affecté à un utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_exam.admin, sn_exam.catalog_admin, user

Seul un utilisateur ayant le rôle sn_exam.catalog_admin configuré dans le cadre de la liste d'administrateurs ou propriétaire du catalogue peut voir une instance d'examen dans le catalogue associé. Les utilisateurs affectés à l'examen peuvent également voir les instances d'examen associées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation de carrière** > **Examens** > **Instances d'examens**.
   Les modules suivants sont disponibles en fonction de l'état des instances.
   - **Tout** : affiche les instances d'examen dans tous les états.
   - **Affecté :** affiche les instances d'examen qui doivent encore être tentées.
   - **En cours** : affiche les instances d'examen en cours.
   - **Terminer** : affiche les instances d'examen terminées.
2. Sélectionnez le numéro d'instance d'examen que vous souhaitez afficher dans le module requis.
3. Examinez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'instance d'examen.

Afficher le nombre de tentatives d'instance d'examen

Affichez le nombre de tentatives d'instance d'examen par un utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_exam.admin, sn_exam.catalog_admin, user

Seul un utilisateur ayant le rôle sn_exam.catalog_admin configuré dans le cadre de la liste d'administrateurs ou propriétaire du catalogue peut voir une instance d'examen dans le catalogue associé. Les utilisateurs affectés à l'examen peuvent également voir les tentatives d'instance d'examen associées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation de carrière** > **Examens** > **Instances d'examens**.
   Les modules suivants sont disponibles en fonction de l'état des instances.

Traduction automatique

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

- **Tout** : affiche les instances d’examen dans tous les états.
- **Affecté :** affiche les instances d’examen qui doivent encore être tentées.
- **En cours** : affiche les instances d’examen en cours.
- **Terminer** : affiche les instances d’examen terminées.

2. Sélectionnez le numéro d’instance d’examen que vous souhaitez afficher dans le module requis.
3. Sélectionnez le nombre de tentatives d’instance d’examen que vous souhaitez afficher.
4. Examinez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de tentative d’instance d’examen.

Référence Évaluation de carrière

Toutes les informations relatives aux propriétés système et aux tables installées Évaluation de carrière sont répertoriées ici.

Composants installés avec Évaluation de carrière

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de Évaluation de carrière, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Propriétés système

Propriétés système Évaluation de carrière

Propriété	Description
sn_lep.show_exam_guidelines	Propriété permettant d'afficher la fenêtre contextuelle des directives de l'examen avant que l'utilisateur ne démarre le questionnaire.

Rôles installés

Rôles installés avec Évaluation de carrière

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_exam.admin	Configure les Évaluation de carrière configurations d’application.	sn_exam.admin
sn_exam.catalog_admin	Crée et administre des catalogues sur Évaluation de carrière.	sn_exam.catalog_admin

Tables installées

Tables installées avec Évaluation de carrière

Table	Description
Catalogue d’examens [sn_exam_catalog]	Stocke tous les catalogues créés le Évaluation de carrière
Examen [sn_exam_exam]	Stocke des informations sur tous les examens sur Évaluation de carrière.
Instance de l’examen [sn_exam_instance]	Stocke toutes les instances d’examen dans .Évaluation de carrière

Traduction automatique

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

Tables installées avec Évaluation de carrière (suite)

Table	Description
Tentative d'instance d'examen [sn_exam_instance_attempt]	Stocke toutes les tentatives d'instance d'examen sur Évaluation de carrière.
Le catalogue d'examens ne peut pas contribuer [sn_exam_m2m_catalog_cannot_contribute]	Liste des utilisateurs qui ne peuvent pas ajouter d'examens à un catalogue d'examens sur Évaluation de carrière.
Le catalogue d'examens ne peut pas accepter [sn_exam_m2m_catalog_cannot_take]	Liste des utilisateurs qui ne peuvent pas tenter de passer les examens dans un catalogue d'examens le Évaluation de carrière.
Le catalogue d'examens peut contribuer [sn_exam_m2m_catalog_can_contribute]	Liste des utilisateurs qui peuvent ajouter des examens à un catalogue d'examens sur Évaluation de carrière.
Le catalogue d'examens peut accepter [sn_exam_m2m_catalog_can_take]	Liste des utilisateurs autorisés à passer des examens dans un catalogue d'examens le Évaluation de carrière.
Question [sn_exam_question]	Stocke les questions d'un examen dans .Évaluation de carrière
Option de question [sn_exam_question_option]	Stocke les options des questions d'un examen le Évaluation de carrière.
Réponse à la question d'examen [sn_exam_question_response]	Stocke les réponses aux questions d'un examen sur Évaluation de carrière.

Formulaire d'examen

Utilisez le formulaire Examen pour créer un examen.

Formulaire d'examen

Champ	Description
Nom	Nom de l'examen.
Catalogue	Catalogue d'examens associé.
Durée	Heure estimée de l'examen.
Délai d'attente de la nouvelle tentative	Délai d'attente avant qu'un utilisateur puisse repasser l'examen.
État	État actuel de l'examen.
Propriétaire	Personne titulaire de l'examen.
Actif	Option pour garantir l'utilisation de l'examen.
Description	Description du contenu de l'examen.
Contenus	
Instructions	Étapes à suivre lors de la tentative de l'examen.
Message de réussite	Message qui s'affiche après avoir réussi l'examen.
Message d'échec	Message qui s'affiche lorsque le candidat n'atteint pas le score minimum pour réussir l'examen.
Résultats	
Pourcentage de réussite	Pourcentage minimum requis pour réussir l'examen.

Traduction automatique

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

Formulaire d'examen (suite)

Champ	Description
Randomiser les questions	Option permettant aux questions d'apparaître dans un ordre aléatoire.

Formulaire de question

Description des valeurs de champ dans le formulaire de question.

Formulaire de question

Champ	Description
Question	Question affichée dans l'examen.
Actif	Option permettant d'activer la question. Lorsque l'option active est sélectionnée, la question est visible par les utilisateurs lorsqu'ils tentent l'examen.
Examen	Examen associé à la question.
En savoir plus	
Type	Format des options pour la question. • **Choix** • **Sélection multiple**
Score	Nombre de points alloués à la question.
Ordre	Position dans laquelle la question apparaît dans la séquence de questions.

Formulaire d'option de question

Description des valeurs de champ dans le formulaire Option de question.

Formulaire Option de question

Champ	Description
Nom	L'option affichée pour la question.
Ordre	Position dans laquelle l'option apparaît dans la séquence d'options.
Question	Question associée à l'option.
Réponse correcte	Réponse souhaitée à une question. Lorsque la case est cochée, l'option est enregistrée comme la réponse correcte à une question dont le score est défini.
Actif	Active l'utilisation de l'option. Lorsque la case est cochée, l'option peut être consultée par les utilisateurs.

Formulaire Contenu d'apprentissage interne

Utilisez le formulaire de contenu interne d'apprentissage pour ajouter des examens en tant qu'éléments de contenu dans un parcours d'apprentissage à partir de Évaluation de carrière.

Traduction automatique

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

Formulaire Contenu d'apprentissage interne

Champ	Description
Source interne	Type de contenu d’apprentissage créé. Sélectionnez **Questionnaire** pour ajouter un examen au parcours d’apprentissage.
Questionnaire	Examen à ajouter au parcours d’apprentissage. Ce champ est disponible uniquement lorsque **le questionnaire** est sélectionné dans le champ **Source interne** .
Titre	Titre du contenu d'apprentissage.
Catalogue de cours	Catalogue de cours associé au cours d’apprentissage interne.
Niveau	Niveau de complexité du contenu d'apprentissage.
État	État actuel du cours d’apprentissage interne.
Auteur	Nom de l'utilisateur qui a créé le contenu d'apprentissage.
Jours jusqu'à l'expiration	Nombre de jours avant l'expiration du contenu.
Actif	Option pour indiquer que le contenu est disponible pour utilisation.
Durée estimée	Durée totale du contenu du cours en jours et en heures. Par exemple, pour une vidéo, il s'agit de la durée de la vidéo. Pour un article Knowledge, la durée est estimée en fonction de la longueur de l'article.
Image	Image associée au cours d’apprentissage interne.
Détails	
Description brève	Brève description du contenu interne
Description	Description complète du contenu interne.
Objectif	Objectif final du contenu interne en cours de création.
Audience	
Non détectable	Détermine si le cours est détectable par l'audience. Si un cours n'est pas détectable, il ne peut pas être affecté et ne s'affichera pas dans les résultats de recherche sur le portail.
Mesures	
Évaluation moyenne	Évaluation attribuée au contenu.
Cycle de vie de la version	
Publié	Date de publication du contenu.
Date de publication planifiée	Date à laquelle le contenu interne doit être publié.
Valide jusqu'au	Nombre de jours jusqu’à ce que le contenu soit valide.

Formulaire d’instance d’examen

Description des valeurs de champ dans le formulaire d’instance d’examen.

Traduction automatique

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

Formulaire d'instance d'examen

Champ	Description
Numéro	Numéro d'instance d'examen unique généré par le système.
Affecté à	Nom de l'utilisateur affecté à l'instance d'examen.
Score	Dernières notes obtenues par l'utilisateur.
Pourcentage du score	Pourcentage des dernières notes obtenues par l'utilisateur.
Examen	Nom de l'examen associé à l'instance d'examen.
État	État actuel de l'instance d'examen.
Résultat	Statut de réussite ou d'échec de l'instance d'examen.
Tentatives effectuées actuellement	Nombre de tentatives actuellement terminées.
Heure de la nouvelle tentative	Temps d'attente avant la prochaine tentative.

Formulaire de tentative d'instance d'examen

Description des valeurs de champ dans le formulaire de tentative d'instance d'examen.

Formulaire de tentative d'instance d'examen

Champ	Description
Numéro	Nombre de tentatives d'instance d'examen unique générée par le système.
Nombre de tentatives	Numéro de la tentative actuelle de l'examen.
Total des questions	Nombre total de questions de l'examen.
Questions correctes	Nombre total de questions auxquelles l'utilisateur a répondu correctement.
Score	Dernières notes obtenues par l'utilisateur.
Pourcentage du score	Pourcentage des dernières notes obtenues par l'utilisateur.
Instance de l'examen	Numéro d'instance d'examen associé à la tentative d'instance d'examen.
État	État actuel de la tentative d'instance d'examen.
Résultat	Statut de réussite ou d'échec de la tentative d'instance d'examen.
Heure de début	Heure de début de la tentative d'instance d'examen.
Heure de fin	Heure de fin de la tentative d'instance d'examen.
Position actuelle	Position dans laquelle se trouvait l'utilisateur avant de quitter la tentative d'instance d'examen. • Ordre des questions • **révision** • **score**

Traduction automatique

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

Mentorat

L’application ServiceNow® Mentorat est une plateforme qui met en relation des personnes à la recherche d’un mentorat avec des mentors expérimentés. Il crée une expérience transparente pour les mentorés et les mentors.



Mentorat possède les fonctionnalités suivantes :

Inscription

Les employés peuvent choisir de s’inscrire en tant que mentoré/mentor ou dans les deux rôles en indiquant leurs préférences d’inscription - compétences, domaines d’intérêt et autres préférences en matière de mentorat. Pour plus d'informations, consultez S’inscrire en tant que mentor ou mentoré.

Préférences de compétences

Les mentorés peuvent choisir des compétences en fonction de l’une de leurs préférences d’inscription au mentorat. Les mentors peuvent choisir les compétences pour lesquelles ils peuvent fournir de l’aide au mentorat. Pour plus d'informations, consultez Rechercher et ajouter des compétences.

Mentors suggérés

Les mentorés inscrits peuvent afficher instantanément les suggestions du mentor en fonction de leurs préférences d’inscription et également consulter des informations supplémentaires sur le jumelage et l’expertise du mentor pour pouvoir choisir un mentor approprié. Pour plus d'informations, consultez Afficher les mentors suggérés.

Recherche d’un mentor

Les employés peuvent rechercher des mentors par nom, profil de poste. Ils peuvent également utiliser des filtres supplémentaires pour effectuer une recherche dans la liste des mentors.

Pour plus d'informations, consultez Rechercher un mentor.

Carte d’aperçus de correspondance

Les employés, les mentorés et les mentors peuvent voir les aperçus de correspondance en fonction du score de correspondance calculé en fonction des compétences et des

Traduction automatique

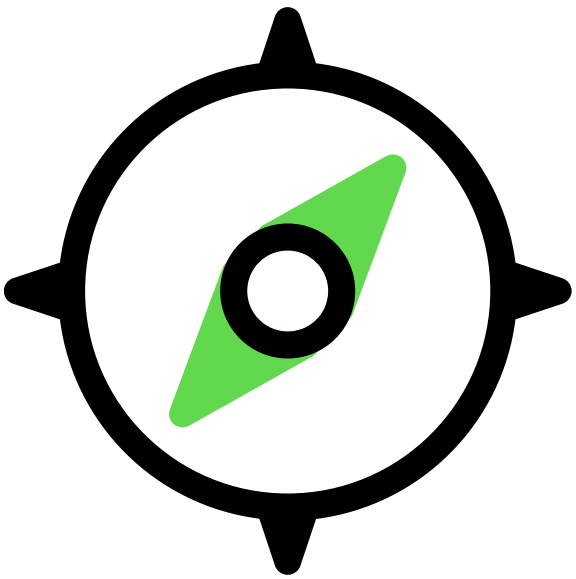
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

préférences qu'ils ont définies. Pour plus d'informations, consultez Afficher les aperçus de correspondance.

Premiers pas

Explorer Mentorat

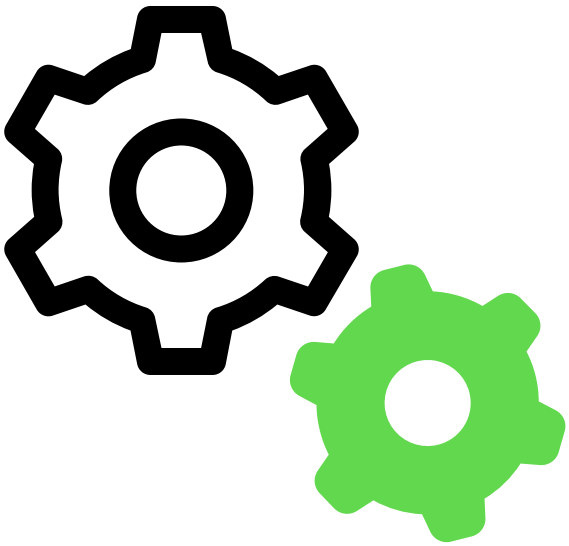
Explorer



des informations détaillées sur Mentorat

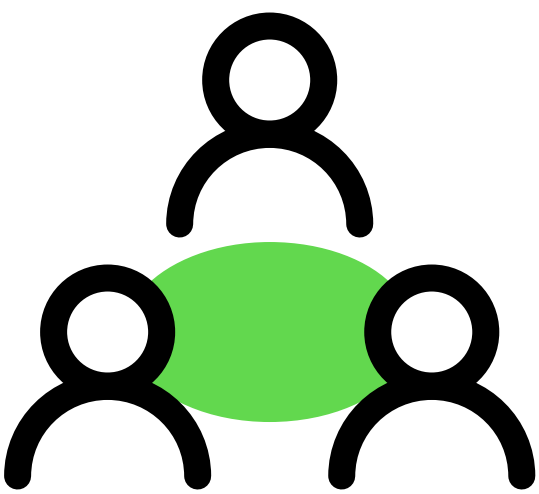
Configurer le mentorat

Configuration



Utiliser Mentorat

Utilisant



Référence Mentorat

Référence



Traduction automatique

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

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Explorer Mentorat

Mentorat est une nouvelle plateforme moderne qui offre aux employés la possibilité de trouver et d'établir des relations de mentorat significatives pour stimuler la croissance et l'engagement des employés.

Explorer Mentorat

Découvrez comment configurer et commencer à utiliser Mentorat.

Activation de l'application

Vous pouvez activer le Mentorat à partir du ServiceNow Store. Cette application inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Remarque :
Mentorat est disponible avec l'application Centre des employés . Certaines fonctionnalités ne Mentorat fonctionnent que lorsque l'application Conversations sur les carrières est activée.

Traduction automatique

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

Demander des applications dans l'App Store

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

Gestion des licences

Mentorat exploite le nouveau Expériences pour l'évolution professionnelle module de gestion des licences. Cette fonctionnalité de gestion des licences permet aux applications enregistrées ServiceNow d'accorder aux utilisateurs des licences pour les applications en fonction du profil de l'employé et d'autres critères supplémentaires.

Configuration des données

Mentorat est fourni avec des données de démonstration facultatives.

Pour plus d'informations, consultez Configurer le mentorat et Référence Mentorat.

Utiliser Mentorat

Utilisez cette fonction Mentorat pour mieux comprendre ce que vous avez appris Agissez sur les éléments qui nécessitent une attention immédiate, tenez-vous au courant des éléments de contenu à venir, des cours, etc.

Pour plus d'informations, consultez Utiliser Mentorat.

Base des compétences intégration avec Mentorat

Mentorat S'intègre Base des compétences aux recommandations basées sur les compétences pour un mentor/mentoré.

Page d'accueil Mentorat

Mentorat La page d'accueil vous offre une vue d'ensemble de toutes vos relations, demandes et programmes de mentorat.

Mentorat Onglet Vue d'ensemble

L'onglet Vue d'ensemble est la première chose que vous voyez lorsque vous accédez après avoir navigué Mentorat à partir de Centre des employés. Utilisez cet onglet pour afficher vos mentorats actuels, vos demandes de mentorat, vos mentors suggérés et pour en savoir plus sur le mentorat.

Vos mentorats

Utilisez l'onglet **Vos mentorats** pour trouver des cours tendance dans votre organisation. Vous pouvez parcourir le contenu en surbrillance promu par l'équipe d'apprentissage, les recherches populaires liées à l'apprentissage et le contenu recommandé basé sur des apprenants similaires à vous.

Configurer le mentorat

Configuration de Mentorat.

Avant de commencer
Installez des modules d'extension et des applications dépendants pour Mentorat.

Traduction automatique

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

Rôle requis : sn_ecn.mentoring_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un administrateur installe l'application à partir du Store, elle intègre l'apprentissage Mentorat , l'identification ServiceNow des compétences, les aspirations et la planification d'un plan personnel d'avancement et de développement de carrière.

Procédure

1. Accédez à et ServiceNow Store recherchez l'application à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   La liste située en regard du bouton **Installer** répertorie les versions disponibles.

2. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Autoriser les RCA

Après l'installation Mentorat , vous pouvez rencontrer des messages d'approbation d'accès restreint pour l'appelant (RCA) demandant une mise à jour dans la demande d'accès. Autorisez les RCA suivantes :

- Ressources humaines cibles Core
- Accélérateur de parcours cible
- Concepteur de parcours cible

Dépendances

L'application Mentorat dépend d'autres applications telles que Conversations sur les carrières et Profil de l'employé.

Créer un Mentorat programme

Créez des programmes de mentorat personnalisés qui peuvent être adoptés par un mentoré.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mentorat Les administrateurs peuvent créer plusieurs programmes de mentorat. Les employés et les responsables utilisent le portail pour s'inscrire Centre des employés en tant que mentors ou mentorés. Voir S'inscrire en tant que mentor ou mentoré.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ecn.mentoring_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mentorat** > **Programmes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Programmes de mentorat

Champ	Description
Nom	Nom du programme.
Durée minimale	Le nombre minimum de mois que dure le programme de mentorat.
Durée maximale	Nombre maximal de mois que dure le programme de mentorat.
Durée par défaut	Nombre de mois par défaut du programme de mentorat.
Critères d'utilisateur	Enregistrements qui contiennent des listes d'utilisateurs pouvant participer à un programme de mentorat. Consultez la section Créer des enregistrements de critères d'utilisateur .
Effectuer automatiquement le mentorat en retard	Lorsqu'il est sélectionné, un programme de mentorat est automatiquement fermé en cas de retard.
Période de grâce de finalisation automatique	Nombre de mois à attendre avant l'achèvement automatique du programme en retard.
Description brève	Une brève description d'un programme de mentorat visible dans l'interface utilisateur qui répertorie le programme.
Description	Une description plus longue et plus détaillée du programme de mentorat.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter un nouveau Mentorat participant

En tant que gestionnaire, ajoutez des membres de votre équipe en tant que mentors ou mentorés pour participer à des programmes de mentorat.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les gestionnaires disposant des rôles appropriés ajoutent des mentors et des mentorés aux programmes de mentorat à partir de la ServiceNow plateforme.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ecn.mentoring_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mentorat** > **Participants**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire du participant au mentorat

Champ	Description
Employé	Nom de l'employé que vous souhaitez ajouter en tant que participant.
Programme	Nom du programme auquel vous souhaitez ajouter le participant. Vous pouvez effectuer votre choix dans la liste des programmes disponibles. Votre employé doit répondre aux critères d'utilisateur affectés au programme.
Type	Type de participant ○ **Mentor** ○ **Mentoré**
État	État du participant. ○ **Brouillon** ○ **Inscrit(e)** ○ **Non disponible**

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une Mentorat relation

En tant que gestionnaire, créez une relation de mentorat entre deux de vos employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ecn.mentoring_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mentorat** > **Relations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Relation de mentorat.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Mentorat Formulaire de relation.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Utiliser Mentorat

Utilisez Mentorat dans Centre des employés pour accéder à vos apprentissages et à vos réalisations.

S'inscrire en tant que mentor ou mentoré

Inscrivez-vous en tant que mentor ou mentoré pour apprendre de vos pairs de façon différente.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre carrière** > **Mentorat**.
2. Sélectionnez **Get started** (Démarrer).
3. Sélectionnez l'une des options suivantes :
   - Je souhaite être mentoré
   - Je veux être mentor

   Remarque :
   Vous pouvez faire les deux, mais vous devrez vous inscrire séparément en tant que mentoré et mentor.
4. Sélectionnez **Suivant** et répondez aux questions qui apparaissent dans l'assistant.

Ajouter les préférences du mentoré

En tant que mentoré, ajoutez vos préférences pour trouver le bon mentor pour vous guider tout au long de votre carrière.

Avant de commencer

Inscrivez-vous en tant que mentoré. Pour plus d'informations, voir S'inscrire en tant que mentor ou mentoré

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans l'assistant des préférences du mentoré, répondez aux questions obligatoires.
2. Utilisez l'option **Rechercher des compétences** pour ajouter des compétences pour lesquelles un mentor peut vous aider.
   Pour ajouter des compétences, reportez-vous à la section Rechercher et ajouter des compétences.
3. Sélectionnez **Suivant**.
4. Dans la question **Qu'attendez-vous de votre mentor ?** , définissez des préférences qui vous aideront à trouver le bon mentor.

   Remarque :
   Sélectionnez au moins une préférence.

Préférences de relation de mentor

Préférence	Description
Quelle expertise du secteur aimeriez-vous que votre mentor possède ?	Les options disponibles sont les suivantes : ○ Aérospatial ○ Intelligence artificielle ○ Comptabilité ○ Services financiers ○ Biens de consommation ○ Soins de santé

Traduction automatique

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

Préférence	Description
	○ Télécommunications ○ Administration publique
Sur quels sujets d'intérêt aimeriez-vous vous concentrer avec votre mentor ?	Les options disponibles sont les suivantes : ○ Développement d'un cheminement de carrière ○ Développement du leadership ○ Résolution de problème ○ Exploiter les commentaires ○ Prise de décision ○ Réseau
Dans quelles communautés aimeriez-vous que votre mentor soit impliqué ?	Les options disponibles sont les suivantes : ○ Les femmes dans l'espace de travail ○ Groupe de ressources pour les employés PANDC ○ Groupe de ressources pour les employés LGBTQ+ ○ Anciens combattants ○ Parents qui travaillent ○ Débutants en carrière

5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Dans la question **Quelles sont vos autres préférences de mentor** , ajoutez ou supprimez des options selon votre choix.

Préférences supplémentaires en matière de relation de mentor

Autres préférences	
De quel département souhaitez-vous que votre mentor soit issu ?	Option permettant d'ajouter le département à partir duquel vous souhaitez obtenir votre mentor.
Dans quels rôles recherchez-vous que votre mentor soit ?	Option permettant de rechercher des mentors dans des rôles particuliers.
Quels fuseaux horaires vous conviennent le mieux ?	Option permettant d'ajouter les fuseaux horaires appropriés.
Quels sont les emplacements qui vous conviennent le mieux ?	Option permettant d'ajouter un lieu approprié pour rencontrer votre mentor.
Dans quelles langues communiquez-vous ?	Option permettant de sélectionner les langues préférées.

Traduction automatique

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

7. Sélectionnez **S'inscrire**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également enregistrer vos préférences en sélectionnant **Enregistrer comme brouillon** si vous n'êtes pas encore prêt à vous inscrire en tant que mentoré.

Rechercher et ajouter des compétences

En tant que mentoré, recherchez le nom d'une compétence ou un mot clé pour trouver un mentor spécialisé dans cette compétence pour vous aider.

Avant de commencer

Inscrivez-vous en tant que mentoré. Pour plus d'informations, voir S'inscrire en tant que mentor ou mentoré

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans l'assistant des préférences du mentoré, répondez aux questions obligatoires.
2. Utilisez l'option **Rechercher des compétences** pour ajouter des compétences pour lesquelles un mentor peut vous aider.
3. Dans l'assistant **Rechercher des compétences supplémentaires** , spécifiez le niveau d'expertise de l'une des options suivantes à l'aide de la barre déroulante.
   - Non évalué
   - Novice
   - Intermédiaire
   - Avancés
   - Expert
4. Sélectionnez **Ajouter des compétences**.

Résultats

Les compétences sélectionnées sont ajoutées aux préférences de compétences actuelles. Vous pouvez continuer et terminer l'assistant des préférences du mentoré après avoir ajouté des compétences.

Ajouter des préférences de mentor

En tant que mentor, ajoutez vos préférences pour aider les mentorés à savoir si vous leur correspondez

Avant de commencer

Inscrivez-vous en tant que mentoré. Pour plus d'informations, voir S'inscrire en tant que mentor ou mentoré

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans l'assistant des préférences du mentor, répondez aux questions obligatoires.
2. Sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

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

3. Dans la question **Qu'attendez-vous de votre mentor ?** , définissez des préférences qui vous aideront à trouver le bon mentor.

Remarque :
Sélectionnez au moins une préférence.

Préférences de relation de mentor

Préférence	Description
Quelle expertise du secteur aimeriez-vous que votre mentor possède ?	Les options disponibles sont les suivantes : ○ Aérospatial ○ Intelligence artificielle ○ Comptabilité ○ Services financiers ○ Biens de consommation ○ Soins de santé ○ Télécommunications ○ Administration publique
Sur quels sujets d'intérêt aimeriez-vous vous concentrer avec votre mentor ?	Les options disponibles sont les suivantes : ○ Développement d'un cheminement de carrière ○ Développement du leadership ○ Résolution de problème ○ Exploiter les commentaires ○ Prise de décision ○ Réseau
Dans quelles communautés aimeriez-vous que votre mentor soit impliqué ?	Les options disponibles sont les suivantes : ○ Les femmes dans l'espace de travail ○ Groupe de ressources pour les employés PANDC ○ Groupe de ressources pour les employés LGBTQ+ ○ Anciens combattants ○ Parents qui travaillent ○ Débutants en carrière

4. Sélectionnez **Suivant**.

5. Dans la question **Quelles sont vos autres préférences de mentor** , ajoutez ou supprimez des options selon votre choix.

Traduction automatique

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

Préférences supplémentaires en matière de relation de mentor

Autres préférences	
Quels fuseaux horaires vous conviennent le mieux ?	Option permettant d'ajouter les fuseaux horaires appropriés.
Quels sont les emplacements qui vous conviennent le mieux ?	Option permettant d'ajouter un lieu approprié pour rencontrer votre mentoré.
Dans quelles langues communiquez-vous ?	Option permettant de sélectionner les langues préférées.
Combien de mentorés êtes-vous prêt à accompagner à la fois.	Option permettant de sélectionner entre 1 ou 2 mentorés.

6. Sélectionnez **S'inscrire**.

Remarque :
Vous pouvez également enregistrer vos préférences en sélectionnant **Enregistrer comme brouillon** si vous n'êtes pas encore prêt à vous inscrire en tant que mentoré.

Rechercher un mentor

Recherchez des mentors par nom, profil de poste ou tout autre critère que vous souhaitez. Vous pouvez également utiliser des filtres supplémentaires pour effectuer une recherche dans la liste des mentors.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre carrière** > **Mentorat** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur le profil d'un mentor, dans la section Mentors suggérés, sélectionnez **Rechercher des mentors**.

Remarque :
Vous ne voyez les mentors suggérés qu'après avoir défini vos préférences.

3. Sur la page **Explorer les mentors disponibles** , vous verrez une liste de mentors avec lesquels vous pouvez vous connecter.
4. Utilisez le champ **Rechercher par nom ou par mot clé** pour trouver un mentor spécifique que vous recherchez.
5. Sélectionnez **Filtres** et remplissez le formulaire pour ajouter des compétences ou d'autres besoins.

Formulaire Tous les filtres

Champ	Description
Famille de postes	Unité business ou fonction du mentor.
Titre de l'emploi	Rôle ou fonction du mentor
Niveau d'ancienneté dans le poste	Niveau de rôle du mentor.
Période d'affectation	Plage d'ancienneté du mentor.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Relation de mentorat	Plage de la durée du mentorat.

6. Sélectionnez **Appliquer**.
7. Trouvez un mentor de votre choix et sélectionnez **Connecter**.
   Pour plus d'informations, voir Demander une connexion

Modifier les préférences du mentoré

En tant que mentoré, modifiez vos préférences en fonction de vos compétences, de vos domaines d'intérêt et des sujets d'intérêt dont vous souhaitez discuter avec votre mentor.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre carrière** > **Mentorat** > **Vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez **Modifier les préférences du mentoré** pour le programme de mentorat répertorié.
   Les programmes de mentorat disponibles sont visibles pour les utilisateurs qui répondent aux critères d'utilisateur du programme de mentorat. Les programmes de mentorat ne sont pas tous répertoriés pour tous les utilisateurs.
3. Renseignez les champs du formulaire Modifier les préférences du mentoré.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Modifier les préférences du mentoré.
4. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Modifier les préférences du mentor

En tant que mentor, modifiez vos préférences en fonction de vos compétences, de vos domaines d'intérêt et des sujets d'intérêt dont vous souhaitez discuter avec votre mentor.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre carrière** > **Mentorat** > **Vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez **Modifier les préférences du mentor** pour le programme de mentorat répertorié.
   Les programmes de mentorat disponibles sont visibles pour les utilisateurs qui répondent aux critères d'utilisateur du programme de mentorat. Les programmes de mentorat ne sont pas tous répertoriés pour tous les utilisateurs.
3. Renseignez les champs du formulaire Préférences du mentor.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Préférences du mentor.
4. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Demander une connexion

Demandez une mise en relation avec un mentor qui semble vous convenir.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre carrière** > **Mentorat** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur le profil d'un mentor, dans la section Mentors suggérés, sélectionnez **Connecter**.

   Remarque :
   Vous ne voyez les mentors suggérés qu'après avoir défini vos préférences.

3. Dans la liste Durée du mentorat, sélectionnez la durée.
4. Dans le champ **Message** , ajoutez un message de demande.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Afficher les mentors suggérés

Les mentorés inscrits peuvent afficher instantanément les suggestions du mentor en fonction de leurs préférences d'inscription, ainsi que des informations supplémentaires sur le jumelage et l'expertise du mentor pour pouvoir choisir un mentor approprié.

Avant de commencer
Inscrivez-vous en tant que mentoré. Consultez S'inscrire en tant que mentor ou mentoré.

Ajouter des préférences de mentoré. Consultez Ajouter les préférences du mentoré.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre carrière** > **Mentorat** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans la section **Mentors suggérés** , consultez une liste de correspondances pertinentes en fonction de vos préférences.
3. Vous pouvez soit vous connecter à un mentor suggéré, soit utiliser l'option de recherche pour rechercher d'autres mentors.

Afficher les aperçus de correspondance

Affichez le score d'aperçus de correspondance calculé en fonction du score de correspondance des préférences.

Avant de commencer
Inscrivez-vous en tant que mentoré. Consultez S'inscrire en tant que mentor ou mentoré.

Ajouter des préférences de mentoré. Consultez Ajouter les préférences du mentoré.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre carrière** > **Mentorat** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans les **mentors suggérés**, cliquez sur le menu hamburger d'un mentor suggéré.
3. Sélectionnez **Afficher les aperçus de correspondance** et affichez les informations de correspondance suivantes sur le mentor ou le mentoré suggéré.

Traduction automatique

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

- Domaines d’intervention
- Compétences
- Langue

4. Sélectionnez **Fermer** pour fermer la vue de la carte d’aperçus de correspondance.

Afficher les demandes de mentorat

Suivez toutes les demandes de mentorat que vous avez envoyées ou reçues d’autres personnes.

Avant de commencer
Inscrivez-vous en tant que mentoré ou mentor. Consultez S’inscrire en tant que mentor ou mentoré.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre carrière** > **Mentorat** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans la section **Demandes de mentorat** , vous pouvez choisir d’afficher les informations à partir des informations suivantes.

Remarque :
Vous pouvez également trier les listes de demandes par **la plus récente et laplus ancienne**.

Référence Mentorat

Référence de mentorat Expériences pour l'évolution professionnelle

Mentorat Formulaire de relation

Utilisez le formulaire de relation de mentorat pour commencer une nouvelle relation entre un mentoré et un mentor.

Formulaire de relation de mentorat

Champ	Description
Mentoré	Nom du mentoré.
Mentor	Nom du mentor.
Durée	Durée par défaut du programme en mois.
État	État du programme.
Date de début	Date de début de la relation.
Date de fin	Date à laquelle la relation doit prendre fin.
Détails de la demande	
Date de la demande	Date à laquelle la relation est demandée.
Date de retrait	Date à laquelle la relation doit être retirée.
Note de la demande	Détails sur la demande de relation.
Refuser les détails	
Refuser le motif	Motif du refus de la relation.

Traduction automatique

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

Formulaire de relation de mentorat (suite)

Champ	Description
Date de refus	Date de déclinaison de la relation.
Note de refus	Détails sur les raisons pour lesquelles la relation a été refusée.

Formulaire Modifier les préférences du mentoré

Utilisez ce formulaire pour enregistrer vos préférences en tant que mentoré.

Formulaire Modifier les préférences du mentoré

Champ	Description
Trouver une autre compétence	Champ de recherche utilisé pour trouver une compétence à l'aide d'un nom de compétence ou d'un mot clé. Rechercher et ajouter des compétences
Domaines d'intervention du mentorat	
Quelle expertise du secteur aimeriez-vous que votre mentor possède ?	Options disponibles : • Aérospatial • Intelligence artificielle • Comptabilité • Services financiers • Biens de consommation • Soins de santé • Télécommunications • Administration publique
Sur quels sujets d'intérêt aimeriez-vous vous concentrer avec votre mentor ?	Options disponibles : • Développement d'un cheminement de carrière • Développement du leadership • Résolution de problème • Exploiter les commentaires • Prise de décision • Réseau
Dans quelles communautés aimeriez-vous que votre mentor soit impliqué ?	Options disponibles : • Les femmes dans l'espace de travail • Groupe de ressources pour les employés PANDC • Groupe de ressources pour les employés LGBTQ+ • Anciens combattants

Traduction automatique

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

Formulaire Modifier les préférences du mentoré (suite)

Champ	Description
	• Parents qui travaillent • Débutants en carrière
Autres préférences	
De quel département voulez-vous que votre mentor soit issu ?	Option permettant d'ajouter le département à partir duquel vous souhaitez obtenir votre mentor.
Dans quels rôles recherchez-vous que votre mentor soit ?	Option permettant de rechercher des mentors dans des rôles particuliers.
Quels fuseaux horaires vous conviennent le mieux ?	Option permettant d'ajouter des fuseaux horaires appropriés.
Quels sont les emplacements qui vous conviennent le mieux ?	Option permettant d'ajouter un lieu approprié pour rencontrer votre mentor.
Dans quelles langues communiquez-vous ?	Option permettant de sélectionner les langues préférées.

Formulaire Préférences du mentor

Utilisez ce formulaire pour enregistrer vos préférences en tant que mentor.

Formulaire Modifier les préférences du mentor

Champ	Description
Profil du mentor	Option permettant de rendre votre profil visible aux autres utilisateurs.
Points forts des compétences	Liste de toutes vos compétences et forces en tant que mentor.
Domaines d'intervention du mentorat	
Quelle expertise du secteur pouvez-vous partager avec votre mentoré ?	Options disponibles : • Aérospatial • Intelligence artificielle • Comptabilité • Services financiers • Biens de consommation • Soins de santé • Télécommunications • Administration publique
De quels sujets d'intérêt pourriez-vous discuter avec votre mentoré ?	Options disponibles :

Traduction automatique

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

Formulaire Modifier les préférences du mentor (suite)

Champ	Description
	• Développement d'un cheminement de carrière • Développement du leadership • Résolution de problème • Exploiter les commentaires • Prise de décision • Réseau
Dans quelles communautés êtes-vous impliqué et que vous aimeriez aider votre mentoré à découvrir ?	Options disponibles : • Les femmes dans l'espace de travail • Groupe de ressources pour les employés PANDC • Groupe de ressources pour les employés LGBTQ+ • Anciens combattants • Parents qui travaillent • Débutants en carrière
Autres préférences	
Quels fuseaux horaires vous conviennent le mieux ?	Option permettant d'ajouter des fuseaux horaires appropriés.
Quels sont les emplacements qui vous conviennent le mieux ?	Option permettant d'ajouter un lieu approprié pour rencontrer votre mentor.
Dans quelles langues communiquez-vous ?	Option permettant de sélectionner les langues préférées.
Combien de mentorés êtes-vous prêt à accompagner à la fois ?	Option permettant de sélectionner 1 ou 2 mentorés.

Traduction automatique

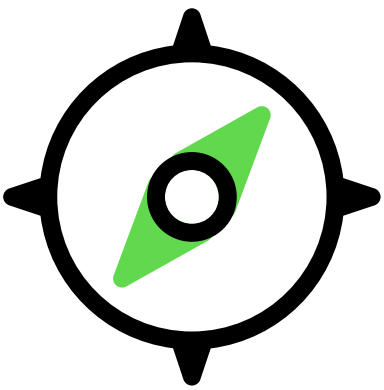
Objectifs de l'employé

L'application ServiceNow® Objectifs de l'employé permet aux employés d'afficher et de suivre leurs objectifs de carrière à partir du Centre des employés. Cette application est un outil qui permet aux employés de rester concentrés et alignés sur les objectifs stratégiques de votre entreprise, ce qui se traduit par une amélioration des performances globales de l'organisation.

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

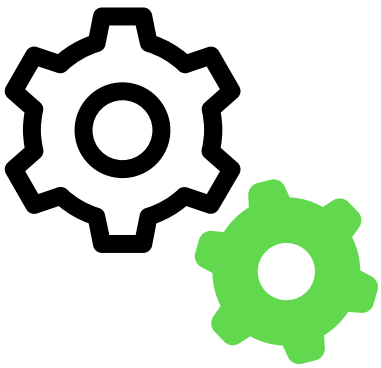
Premiers pas

Explorer



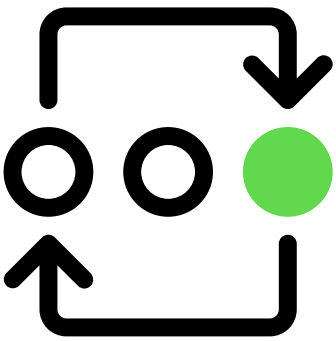
Découvrez comment les employés et les responsables utilisent Objectifs de l'employé.

Installer et configurer



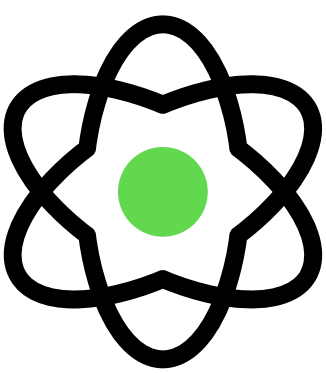
Installez l'application Objectifs de l'employé à partir du ServiceNow Store. En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les fonctionnalités de l'application lorsque des options de configuration sont disponibles.

Intégrer



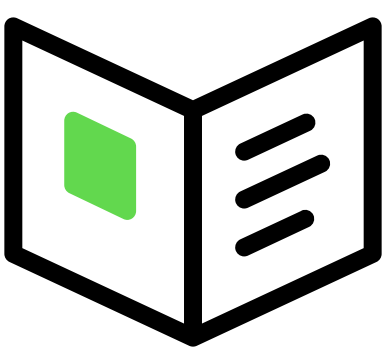
Étendez les options de l'application Objectifs de l'employé en l'intégrant au logiciel HCM.

Utilisant



Affichez et revoyez vos objectifs pour aligner les efforts individuels sur les objectifs de l'entreprise.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

Explorer Objectifs de l'employé

L'application Objectifs de l'employé fournit aux employés et aux responsables une visibilité sur les objectifs business définis par votre organisation et sur les objectifs personnels spécifiques à un employé. Cette application aide les employés à convertir leurs objectifs en plans de croissance afin de renforcer les talents de votre organisation.

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

L'application Objectifs de l'employé est étroitement intégrée aux applications suivantes de la Expériences pour l'évolution professionnelle suite :

- Base de Développement des talents
  - Profil de carrière
  - Plans de croissance
- Conversations sur les carrières

Il fournit également une intégration avec les systèmes HCM suivants qui sont largement utilisés dans les organisations pour la gestion des objectifs :

- Oracle Cloud HCM
- SAP SuccessFactors
- Workday

Ces intégrations créent un processus transparent permettant aux employés et aux gestionnaires d'afficher et de suivre leurs objectifs à partir du Centre des employés.

Vue d'ensemble de Objectifs de l'employé

L'application Objectifs de l'employé s'intègre à la Expériences pour l'évolution professionnelle suite d'applications pour améliorer la croissance professionnelle des employés de votre organisation. Cette application permet aux employés d'accéder à leurs objectifs de carrière et de les surveiller via des applications spécifiques de la Expériences pour l'évolution professionnelle suite.

Lorsque l'application Objectifs de l'employé est installée, vous pouvez utiliser certaines applications de la suite pour afficher et suivre les Expériences pour l'évolution professionnelle objectifs à partir de .Centre des employés Les employés cherchent continuellement à progresser dans leur carrière, et le développement commence souvent par un objectif de soutien dans leurs efforts professionnels. Les objectifs donnent aux employés un sens de l'orientation et de la concentration, et maintiennent la motivation des employés en favorisant une culture de responsabilité. L'application Objectifs de l'employé améliore l'expérience employé et gestionnaire associée à l'utilisation de la Expériences pour l'évolution professionnelle suite d'applications en intégrant des objectifs dans le parcours professionnel de l'employé. Ses fonctionnalités offrent les avantages suivants dont vos employés et votre organisation peuvent bénéficier considérablement :

- Établit l'ordre de priorité du travail.
- Aide les employés à améliorer leurs compétences en matière de prise de décision.
- Favorise un environnement qui favorise le travail d'équipe.
- Aide à mesurer le succès.

Intégration de la gestion du capital humain (HCM)

Le logiciel HCM est une suite intégrée de technologies qui peuvent aider les entreprises à gérer leurs employés, de l'intégration à la retraite. Un système complet de gestion du capital humain fournit des informations significatives sur la santé de votre main-d'œuvre ; Il donne la priorité à l'expérience et au développement professionnel des employés pour générer des résultats commerciaux. Elle prend également en charge les processus et les tâches stratégiques, tels que la gestion des objectifs, pour aider une organisation à fonctionner et à évoluer au fur et à mesure que ses employés grandissent. Pour assurer une intégration avec différents systèmes HCM, l'application Objectifs de l'employé utilise des spokes pour faciliter la connexion. Cette intégration vous permet d'afficher et de suivre

Traduction automatique

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

vos objectifs à l'aide d'une interface unique, créant ainsi un processus transparent pour la gestion des objectifs. Ce processus rationalisé simplifie les étapes d'affichage et de suivi de vos objectifs, ce qui contribue à promouvoir l'adoption de l'application Objectifs de l'employé dans votre organisation.

L'application Objectifs de l'employé fournit une intégration avec les systèmes HCM suivants :

- Oracle Cloud HCM
- SAP SuccessFactors
- Workday

Intégration Expériences pour l'évolution professionnelle

L'application Objectifs de l'employé importe les données de votre système HCM vers la Objectifs de l'employé table [sn_egd_goals_employee_goal]. Une fois les données de l'objectif importées, vous pouvez afficher l'objectif correspondant à partir Centre des employés du . Vous pouvez accéder à vos objectifs à l'aide des applications suivantes de la Talent suite :

Profil de carrière

Les employés peuvent consulter leurs objectifs en accédant à leur profil de carrière. Le profil de carrière contient le widget Objectifs qui affiche une carte pour chaque objectif importé du système HCM de votre organisation. Le widget Objectifs contient les onglets suivants qui filtrent vos objectifs en catégories, ce qui facilite un accès rapide et pratique aux objectifs que vous souhaitez afficher :

- **Actifs**
- **Terminé**
- **Archivé**

Vous pouvez sélectionner le lien **Afficher les détails** associé à un objectif qui apparaît dans le widget Objectifs pour récupérer plus d'informations sur un objectif spécifique. Lorsque vous sélectionnez le lien **Afficher les détails** , le panneau des détails de l'objectif s'affiche. Ce panneau affiche les informations suivantes pour chaque objectif :

- État (Dans les temps, En danger, Terminé)
- Titre
- Type d'objectif (professionnel, personnel)
- Description
- Date de création
- Date d'échéance
- Date de début

Conversations sur les carrières

Les employés peuvent afficher leurs objectifs à l'aide de l'application Conversations sur les carrières. L'application Conversations sur les carrières fournit un accordéon pour les objectifs dans le panneau latéral contextuel qui s'affiche lors d'une conversation de croissance. Lorsque vous développez l'accordéon Objectifs, une carte s'affiche pour chaque objectif.

Si un employé partage un objectif avec son responsable, ce dernier peut afficher l'objectif correspondant dans le panneau latéral contextuel au cours d'une conversation de croissance. Les objectifs qui apparaissent dans l'application Conversations sur les carrières aident l'employé et le responsable

Traduction automatique

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

à engager une conversation en fonction d'un objectif que l'employé souhaite partager avec son responsable. Cette intégration est pratique pour vos employés et responsables en leur permettant de visualiser et de référencer les objectifs via une interface unique lors de conversations en tête-à-tête qui tournent autour de la croissance et du développement de l'employé.

Plans de croissance

Les employés peuvent créer un plan de croissance basé sur un objectif actif. L'application Plans de croissance affiche les trois objectifs les plus récents lorsqu'un employé lance le processus de création d'un plan de croissance. Semblable au processus de création d'un plan de croissance qui provient d'une aspiration ou d'une conversation, les employés peuvent sélectionner un objectif qu'ils souhaitent développer dans un plan de croissance. L'application Objectifs de l'employé permet aux employés d'utiliser un objectif comme contexte pour démarrer un plan de croissance.

Installation et configuration Objectifs de l'employé

Installez l'application Objectifs de l'employé pour importer les données de gestion des objectifs stockées sur votre système de gestion du capital humain (HCM) dans le ServiceNow AI Platform®. Lorsque des options de configuration sont disponibles, les administrateurs peuvent configurer les composants de l'application pour qu'ils répondent aux spécifications de votre organisation.

Une fois les données d'objectif importées de votre système HCM vers le ServiceNow AI Platform, les employés peuvent facilement accéder à leurs objectifs à partir Centre des employés du .

Installer l'application Objectifs de l'employé

Installez l'application pour intégrer des Objectifs de l'employé objectifs en tant qu'outil de développement des talents de votre organisation. L'application Objectifs de l'employé permet aux employés d'accéder à leurs objectifs à partir du Centre des employés.

Avant de commencer

L'application Objectifs de l'employé dépend des applications suivantes :

- Conversations sur les carrières
- Base de Développement des talents
- Centre des employés ou Centre des employés – Pro

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

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

La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Intégrations pour Objectifs de l'employé

Étendez les options de l'application Objectifs de l'employé en l'intégrant au système de gestion du capital humain (HCM) de votre organisation pour rendre les objectifs des employés accessibles tout en utilisant la Expériences pour l'évolution professionnelle suite d'applications.

Cette intégration permet à l'application d'importer Objectifs de l'employé les données de gestion des objectifs de votre système HCM vers la Objectifs de l'employé table [sn_egd_goals_employee_goal]. Une fois les données d'objectif importées, les employés de votre organisation peuvent afficher et suivre leurs objectifs à partir du Centre des employés.

L'application Objectifs de l'employé fournit une intégration avec les systèmes HCM suivants :

Oracle Cloud HCM

Intégrez Oracle Cloud HCM à l'application Objectifs de l'employé pour accéder aux objectifs de manière transparente à partir du Centre des employés. Pour plus d'informations sur le processus d'intégration à Oracle Cloud HCM, reportez-vous à la section Oracle HCM Cloud Spoke .

SAP SuccessFactors

Intégrez SAP SuccessFactors l'application Objectifs de l'employé pour accéder aux objectifs de manière transparente à partir du Centre des employés. Pour en savoir plus sur le processus d'intégration à , SAP SuccessFactors reportez-vous à la section SuccessFactors Spoke .

Workday

Intégrez Workday l'application Objectifs de l'employé pour accéder aux objectifs de manière transparente à partir du Centre des employés. Pour en savoir plus sur le processus d'intégration à , Workday reportez-vous à la section Workday HR Spoke .

Utiliser Objectifs de l'employé

Utilisez l'application Objectifs de l'employé pour accéder aux données de gestion des objectifs dans plusieurs applications de la Expériences pour l'évolution professionnelle suite.

Afficher les objectifs de vos employés

Consultez vos objectifs en accédant à votre profil de carrière. Vos objectifs qui apparaissent dans le widget Objectifs sont filtrés dans les catégories suivantes : actif, terminé, archive.

Avant de commencer

Rôle requis : employee [sn_egd_act.employee]

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans la liste déroulante Options utilisateur, sélectionnez **Profil**.

   Conseil :
   La liste déroulante Options utilisateur est une icône qui contient l'image de profil de votre utilisateur.

   Le profil de l'employé apparaît.
3. Sélectionnez l'onglet **Carrière** .
   Le profil de carrière apparaît.
4. Sélectionnez **Objectifs** dans le menu de navigation pour accéder directement au widget Objectifs.
5. Sélectionnez les onglets **Actif**, **Terminé** ou **Archivé** dans le widget Objectifs pour afficher vos objectifs selon la catégorie dans laquelle ils sont filtrés.

Référence Objectifs de l'employé

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants et formulaires associés à l'application Objectifs de l'employé .

Objectifs de l'employé table

Les enregistrements de la Objectifs de l'employé table contiennent des données de gestion des objectifs. Chaque enregistrement est créé lorsque l'application Objectifs de l'employé importe les données d'objectif correspondantes à partir du système de gestion du capital humain (HCM) de votre organisation.

Le formulaire qui s'affiche lorsque vous sélectionnez un enregistrement dans la Objectifs de l'employé table contient les champs suivants :

Formulaire Objectif de l'employé

Champ	Description
Nom	Un nom pour l'objectif qui a été défini par l'employé.
Propriétaire	L'employé à qui l'objectif appartient.
État	L'une des options suivantes pour décrire l'état de l'objectif en termes de progression : • **Brouillon** • **En cours** • **Approuvé** • **Terminé** • **En attente** • **Terminé** • **Non atteint**
Actifs	Case à cocher indiquant si l'objectif est actif.
Archivé	Case à cocher indiquant si l'objectif est archivé.
Date de début	Date de début de l'objectif.

Traduction automatique

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

Formulaire Objectif de l'employé (suite)

Champ	Description
Date de fin	Date à laquelle l'objectif prend fin.
Partagé avec le responsable	Case à cocher indiquant si l'employé a partagé son objectif avec son responsable.
Description	Texte au format libre décrivant l'objectif en détail.
Type	Une des options suivantes pour indiquer le type d'objectif : • **Aucun** • **Objectif business** • **Objectif personnel**
États	L'une des couleurs suivantes pour représenter l'état de l'objectif : • **Aucun** • **Vert** • **Jaune** • **Rouge**
Domaine	Le domaine associé à l'employé spécifié dans le champ **Propriétaire** .

Commentaire sur les talents

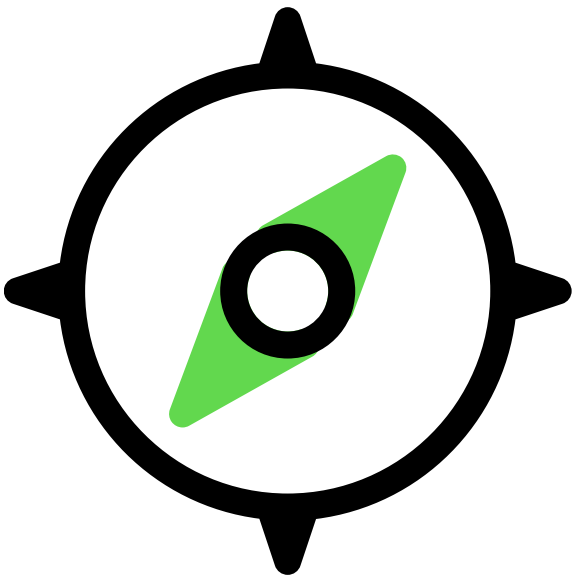
Commentaire sur les talents est un nouveau module d'extension disponible dans la Yokohama version. Le retour d'information sur les compétences est l'une des fonctionnalités de Commentaire sur les talents. Skill Feedback permet aux responsables de demander des commentaires sur les compétences des employés aux collaborateurs de l'employé.

Traduction automatique

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

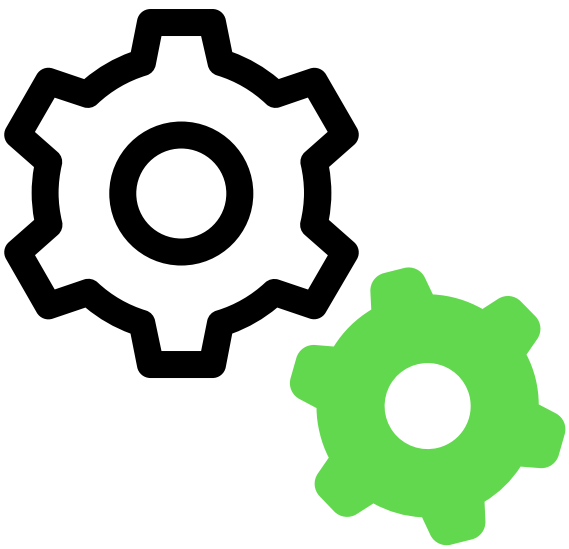
Premiers pas

Explorer



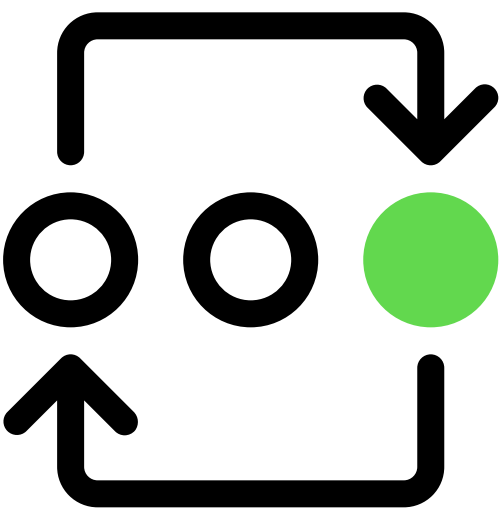
En savoir plus sur les commentaires sur les talents

Configurer



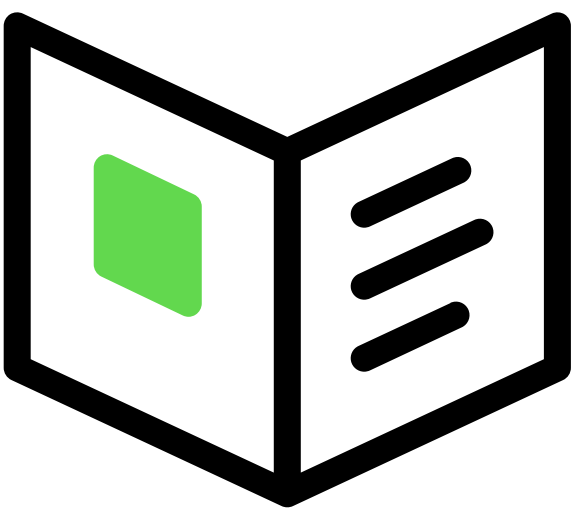
Configurer le module d'extension Commentaires sur les compétences

Utilisant



Apprenez à utiliser les commentaires sur les talents

Référence



Autres informations sur les commentaires sur les talents

Traduction automatique

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

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

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Explorer Commentaire sur les talents

Commentaire sur les talents Découvrez ses avantages en tant que managers et employés cherchant à tirer parti d'un moteur de feedback.

Vue d'ensemble de Commentaire sur les talents

Commentaire sur les talents est un module d'extension qui permet aux responsables d'afficher les commentaires et de demander des commentaires aux employés. Le commentaire sur les compétences est l'une des fonctionnalités prises en charge dans Commentaire sur les talents.

Traduction automatique

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

Commentaire sur les talents utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Gestionnaires	• Les responsables peuvent demander aux collaborateurs de l'employé de fournir des commentaires sur les compétences requises aux membres de leur équipe. • Les responsables peuvent consulter les commentaires sur les compétences d'un employé, regroupés sur une page. • Les responsables peuvent consulter tous les commentaires reçus pour une compétence ainsi que les activités de compétence, lors de la validation des compétences, ce qui leur permet d'obtenir une vue complète des compétences d'un employé. • Les gestionnaires peuvent également consulter l'état des demandes envoyées et choisir de les retirer si nécessaire.
Employés	Les employés reçoivent les demandes de commentaires qui leur sont envoyées dans leurs Centre des employés tâches, où ils peuvent fournir des commentaires et évaluer les compétences pour une ou plusieurs compétences de la demande.

Commentaire sur les talents avantages

Commentaire sur les talents avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Moyen plus simple et plus efficace de demander des commentaires sur les compétences des employés.	Demander un feedback de compétence	Gestionnaires
Demandez des commentaires à partir de différentes vues de compétences, ce qui vous aide à comprendre le niveau de compétence de l'employé.	• Demander des commentaires à partir de la distribution des compétences • Demander des commentaires sur les compétences à partir des attentes en matière de compétences • Demander un feedback de compétence	Responsable

Traduction automatique

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

Commentaire sur les talents avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Afficher et soumettre des commentaires sur les compétences d'autres employés ou refuser toute demande de commentaire.	• Afficher les commentaires sur les compétences soumis • Refuser une demande de commentaire	Employé

Commentaire sur les talents Nécessite les applications connexes suivantes

Base des compétences

L'application ServiceNow® Base des compétences est une plateforme basée sur l'IA que vous pouvez utiliser dans votre organisation pour développer une main-d'œuvre basée sur les compétences.

Centre du responsable

Cela ServiceNow® Centre du responsable augmente le libre-service et l'engagement proactif d'un responsable avec son équipe en fournissant des informations et des actions recommandées pour ce qui est le plus urgent et le plus important pour la réussite de l'équipe. Il permet aux gestionnaires de devenir des leaders grâce à des ressources personnalisées.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Commentaire sur les talents, consultez :

- Configurer Commentaire sur les talents
- Utiliser Commentaire sur les talents
- Référence Commentaire sur les talents

Configurer Commentaire sur les talents

Configurer Commentaire sur les talents pour pouvoir l'utiliser avec Expériences pour l'évolution professionnelle.

Installer Commentaire sur les talents

Vous pouvez installer l'application Commentaire sur les talents si vous disposez du rôle administrateur. .

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Commentaires sur les talents dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec :

Traduction automatique

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

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Commentaire sur les talents.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Commentaire sur les talents.

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

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Utiliser Commentaire sur les talents

Découvrez comment demander Commentaire sur les talents et fournir des commentaires pour toutes les compétences.

Vue d'ensemble de Commentaire sur les talents

- Le feedback sur les compétences est une fonctionnalité Commentaire sur les talents qui vous permet, en tant que manager, d'évaluer efficacement les compétences de vos employés et d'identifier les opportunités de croissance qui leur conviennent.
- À l'aide des commentaires sur les compétences, les responsables peuvent Demander un feedback de compétence à partir des différentes vues et widgets dans Centre des employés
- À l'aide des commentaires sur les compétences, les employés peuvent Afficher les commentaires sur les compétences soumis accéder à la demande de leurs responsables.

Traduction automatique

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

Utiliser les commentaires sur les compétences dans Commentaire sur les talents

Le feedback sur les compétences est l'une des principales fonctionnalités Commentaire sur les talents qui peut être utilisée par les managers pour demander un feedback à leurs employés, et par les employés pour fournir un feedback à leurs pairs.

- Demander un feedback de compétence

  En tant que responsable, demandez des commentaires sur les compétences d'un employé.

- Afficher les demandes de commentaires

  En tant que gestionnaire, affichez et gérez toutes les demandes de commentaires émises pour vos employés.

- Afficher les commentaires sur les compétences soumis

  En tant qu'employé, consultez et soumettez les commentaires qui vous sont demandés.

Demander un feedback de compétence

À l'aide de Commentaire sur les talents Vous pouvez demander des commentaires sur une ou plusieurs compétences à vos employés.

Rôle requis : admin

Il existe plusieurs façons de demander des commentaires sur les Commentaire sur les talents compétences . Vous pouvez choisir l'une des façons suivantes de demander des commentaires, en fonction des informations existantes.

- Demander un feedback de compétence - Lorsqu'il n'y a pas de demandes de commentaires existantes, utilisez l'option **Demander des commentaires** sur le widget Demandes de commentaires sur les compétences envoyées.
- Demander des commentaires à partir de la distribution des compétences Utilisez l'option **Demander des commentaires** à partir de la vue de distribution des compétences.
- Demander des commentaires sur les compétences à partir des attentes en matière de compétences Utilisez l'option **Demander des commentaires** à partir de la vue des attentes en matière de compétences à l'aide de pastilles de compétences.

Demander des commentaires à partir de la distribution des compétences

Vous pouvez demander des commentaires à partir de la distribution des compétences à l'aide de la vue des compétences ou de la vue des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire

Procédure

1. Dans, Centre des employés accédez à **Votre équipe** > **Compétences**.
2. Dans le widget de distribution des compétences, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Ici, vous pouvez demander des commentaires de deux manières, soit en sélectionnant l'employé, soit en sélectionnant la pastille de compétence.

Traduction automatique

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

- Dans la vue Employé, cliquez sur ⋮ sur l'employé, sélectionnez **Afficher les commentaires** sur les compétences, puis sélectionnez **Demander des commentaires sur les compétences**.
- Dans la vue Compétence, cliquez sur ⋮ sur la pastille de compétence et sélectionnez **Demander des commentaires sur les compétences**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez utiliser l'option de basculement pour basculer entre la **vue Employé** et la **vue Compétences**.

4. Renseignez les informations du formulaire **Demander des commentaires sur les compétences** .

Formulaire Demander un commentaire sur les compétences

Champ	Description
Compétences	Compétences pour lesquelles vous souhaitez demander des commentaires. **Remarque :** Si des compétences non validées sont associées à l'employé, celles-ci sont renseignées dans ce champ.
Demander un feedback de la part de	Employé à qui vous demandez des commentaires.
Feedback à transmettre avant le	Option permettant de définir la date d'échéance du commentaire.
Notes	Il s'agit d'une entrée facultative qui vous permet d'ajouter toute autre information que vous souhaitez ajouter sous forme de note au fournisseur de commentaires.

5. Sélectionnez **Envoyer une demande**.

Demander des commentaires sur les compétences à partir des attentes en matière de compétences

Vous pouvez demander des commentaires sur les compétences à partir du widget Attentes en matière de compétences sous l'onglet Compétences dans Centre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans, Centre des employés accédez à **Votre équipe** > **Compétences**.
2. Dans le widget Attentes en matière de compétences, sélectionnez **Analyse du score** de l'employé auquel vous souhaitez demander des commentaires.
3. Dans la fenêtre déroulante d'analyse du score de compétence, cliquez sur ⋮ sur n'importe quelle pastille de compétence et sélectionnez **Demander des commentaires sur les compétences**.
4. Renseignez les informations du formulaire **Demander des commentaires sur les compétences** .

Traduction automatique

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

Formulaire Demander un commentaire sur les compétences

Champ	Description
Compétences	Compétences pour lesquelles vous souhaitez demander des commentaires. **Remarque :** Étant donné que ce commentaire a été demandé à partir d'une pastille de compétence, ce champ est pré-rempli à partir de la compétence sélectionnée.
Demander un feedback de la part de	Employé à qui vous demandez des commentaires.
Feedback à transmettre avant le	Option permettant de définir la date d'échéance du commentaire.
Notes	Il s'agit d'une entrée facultative qui vous permet d'ajouter toute autre information que vous souhaitez ajouter sous forme de note au fournisseur de commentaires.

5. Sélectionnez **Envoyer une demande**.

Demander un feedback de compétence

Vous pouvez demander des commentaires sur les compétences à partir du widget Demandes de commentaires sur les compétences envoyées lorsqu'aucune demande de commentaire existante n'a été envoyée.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire

Procédure

1. Dans, Centre des employés accédez à **Votre équipe** > **Compétences**.
2. Dans le widget Demandes de commentaires sur les compétences envoyées, sélectionnez **Demander des commentaires**.
3. Renseignez les informations du formulaire **Demander des commentaires sur les compétences** .

Formulaire Demander un commentaire sur les compétences

Champ	Description
Employé	Employé pour lequel vous souhaitez demander des commentaires.
Compétences	Compétences pour lesquelles vous souhaitez demander des commentaires.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Étant donné que ces commentaires ont été demandés à partir du widget **Demandes de commentaires sur les compétences envoyées** , ce champ doit être renseigné manuellement.
Demander un feedback de la part de	Employé à qui vous demandez des commentaires.
Feedback à transmettre avant le	Option permettant de définir la date d'échéance du commentaire.
Notes	Il s'agit d'une entrée facultative qui vous permet d'ajouter toute autre information que vous souhaitez ajouter sous forme de note au fournisseur de commentaires.

4. Sélectionnez **Envoyer une demande**.

Afficher et soumettre un commentaire

Vous pouvez afficher toute demande de commentaire qui vous est envoyée et soumettre un commentaire sur Commentaire sur les talents.

Avant de commencer

Rôle requis : manager/employee

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez la demande de commentaires que vous souhaitez afficher ou soumettre un commentaire.

   Remarque : Les demandes de commentaires sont classées en fonction du demandeur. S'il y a plusieurs demandes de commentaires provenant du même employé, vous les verrez l'une après l'autre.

3. Renseignez les champs du formulaire de demande de commentaires.

Formulaire de demande de commentaire

Champ/option	Description
Ajouter une évaluation	Option permettant d'ajouter une évaluation à la compétence
À quel niveau d'expertise évalueriez-vous cette compétence ?	Activez/désactivez l'option de glissement pour définir l'évaluation de la compétence. **Remarque :** Cette option n'est activée que lorsque l'option **Ajouter une évaluation** est sélectionnée à l'étape précédente.
Commentaire	Zone de texte pour rédiger votre commentaire.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez **Enregistrer** pour consulter le commentaire ultérieurement.
5. Sélectionnez **Soumettre** pour remplir le formulaire de commentaire.

> **Remarque :**
> Répétez ces étapes pour les autres compétences demandées (le cas échéant), puis sélectionnez **Soumettre**.

Refuser une demande de commentaire

Vous pouvez refuser une demande de commentaire qui vous a été envoyée si vous ne souhaitez pas fournir de commentaire pour quelque raison que ce soit.

Avant de commencer
Rôle requis : employé

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez la demande de commentaires que vous souhaitez afficher ou soumettre un commentaire.

> **Remarque :**
> Les demandes de commentaires sont classées en fonction du demandeur. S'il y a plusieurs demandes de commentaires provenant du même employé, vous les verrez l'une après l'autre.

3. Sélectionnez **Refuser**.
4. Ajoutez un motif de refus dans la fenêtre contextuelle et sélectionnez **Refuser**.

Afficher les commentaires sur les compétences soumis

En tant que gestionnaire, consultez tous les commentaires sur les compétences envoyés par les employés.

Avant de commencer
Rôle requis : gestionnaire

Procédure

1. Dans, Centre des employés accédez à **Votre équipe** > **Compétences**.
2. Dans le widget Demandes de commentaires sur les compétences envoyées, sélectionnez **Afficher les détails** de l'un des commentaires répertoriés.
3. Sur le formulaire de commentaire sur les compétences, affichez les informations.

Feedback de compétence

Champ	Description
Feedback pour	Employé à qui sont destinés ces commentaires.
Demandé à	Employé à qui les commentaires sont demandés.
Demandé le	Date à laquelle le commentaire a été demandé.
Feedback à transmettre avant le	Date à laquelle le commentaire est dû.
Statut	État actuel de la demande de commentaire.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Commentaire	Contenu du commentaire et de l'évaluation de la compétence sélectionnée. **Remarque :** S'il y a plusieurs demandes de commentaires provenant du même employé, vous les verrez l'une après l'autre.

4. Sélectionnez **Fermer** pour fermer le formulaire de demande de commentaires.

Afficher les demandes de commentaires

Vous pouvez afficher et commenter la plateforme de demandes sous le Commentaire sur les talents module.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Feedback de talent** > **Demandes de feedbacks**.
2. Sélectionnez la demande de commentaires que vous souhaitez afficher.
3. Affichez les informations sur le formulaire **de demande de commentaires sur le talent** .

Formulaire de demande de commentaires sur le talent

Champ	Description
Numéro	Nombre alloué à la demande de commentaire.
Demandé pour	Employé pour lequel les commentaires sont demandés.
Ouvert par	Gestionnaire qui a ouvert la demande de commentaire.
État	État actuel de la demande de commentaire.
Affecté à	Employé à qui les commentaires sont demandés.
Date d'échéance	Date à laquelle le commentaire est dû.
Description brève	Description de la nature de la compétence ou des commentaires demandés.

Remarque :
Vous pouvez également afficher les **compétences de demande de commentaires** sur les talents dans la section des liens connexes du formulaire.

Démarrer une discussion à partir d'une Commentaire sur les talents demande

Vous pouvez choisir de commencer une discussion concernant une demande de commentaires sur le talent à l'aide de l'option Discuter.

Avant de commencer
Rôle requis : gestionnaire

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Feedback de talent** > **Demandes de feedbacks**.
2. Sélectionnez la demande de commentaires pour laquelle vous souhaitez démarrer une discussion.
3. Sélectionnez l'option **Discuter** .
4. Renseignez les informations du formulaire Démarrer une discussion dans la barre latérale

Formulaire de discussion Sidebar

Champ	Description
Numéro d'enregistrement	Nombre alloué à la demande de commentaire.
Objet	Description de la discussion. **Remarque :** Ce champ est rempli automatiquement à partir de la description brève de la demande de commentaire.
Ajouter des participants	Option permettant d'ajouter des participants à la discussion.
Inclure un bref message pour les participants	Un message aux participants expliquant les commentaires/compétences.

5. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.

Référence Commentaire sur les talents

Les rubriques de référence fournissent plus d'informations sur les dépendances, les composants et les tables installés avec Commentaire sur les talents.

Composants installés avec Commentaire sur les talents

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Commentaire sur les talents, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des commentaires sur les talents [sn_tf.admin]	Gère tout dans Commentaire sur les talents le module.	Aucun

Traduction automatique

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

Tables installées

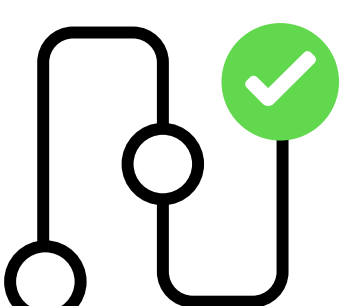
Table	Description
Demande de commentaires sur le talent [sn_tf_feedback_request]	Stocke tous les détails de la demande de commentaire.
Demande de commentaires sur le talent Compétence [sn_tf_feedback_request_skill]	Stocke toutes les informations relatives aux compétences pour la demande de commentaires.

Gestion du parcours des employés

Gestion du parcours des employés intègre les applications et les fonctionnalités de Prestation de services RH permettant aux employés, aux gestionnaires et à l'organisation d'initier et de gérer des parcours afin de favoriser l'implication et la productivité des employés. Il existe plusieurs applications, modules d'extension, intégrations et fonctionnalités disponibles pour Gestion du parcours des employés.

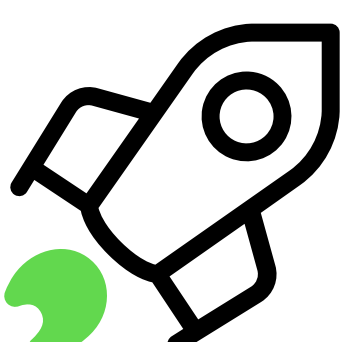
Premiers pas

Journey Designer



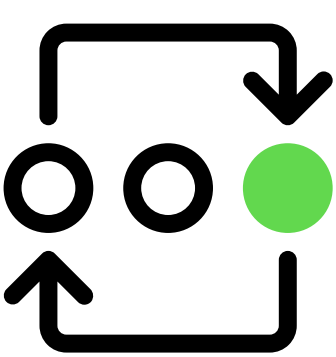
Personnalisez les parcours des employés pour améliorer leur expérience.

Accélérateur de parcours



Utilisez Journey Accelerator pour créer des plans de parcours personnalisés pour les transitions d'employés clés.

Événements de cycle de vie



Utilisez cette fonction Événements de cycle de vie pour automatiser des processus complexes dans l'ensemble de l'entreprise et créer des expériences exceptionnelles pour les employés lors des moments importants.

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Traduction automatique

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

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://servicenow.com

ServiceNow Store

https://servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Concepteur de parcours

L'application ServiceNow® Concepteur de parcours permet aux employés et aux gestionnaires de votre organisation d'initier et de gérer des parcours afin de favoriser l'implication et la productivité des employés.

Journey Designer Mise en route

Concepteur de parcours utilise Accélérateur de parcours et Événements de cycle de vie pour créer une expérience de parcours unifiée pour les employés et les gestionnaires dans le Centre des employés. Les parcours offrent une expérience utilisateur unique. Dans le back-end, les enregistrements sont créés à l'aide Concepteur de parcours de composants , Accélérateur de parcours afin Événements de cycle de vie de créer un parcours personnalisé pour les employés.

Traduction automatique

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

Explorer  Découvrez comment Concepteur de parcours permet de faciliter la création, la gestion et l'achèvement des parcours.	Installer  Installez l'application Concepteur de parcours et ses fonctionnalités.	Configurer  Configurer Concepteur de parcours
Utiliser  Les responsables, les mentors et les employés travaillent avec des parcours de .Centre des employés	Intégrer  Étendez les options de Journey Designer en l'intégrant à d'autres applications.	Processus d'examen et d'approbation de la configuration du plan de parcours  Créer, gérer et utiliser des Concepteur de parcours modèles de configuration de plan
Parcours sur Now Mobile 	Solutions d'analyse et de génération de rapports  Surveillez les données de parcours dans les rapports et les tableaux de bord.	Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les champs, les tables et les propriétés.

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer les Concepteur de parcours fonctionnalités

Les administrateurs de l'organisation activent et configurent Concepteur de parcours pour aider les gestionnaires et les employés à comprendre et à collaborer activement sur des parcours professionnels et personnels.

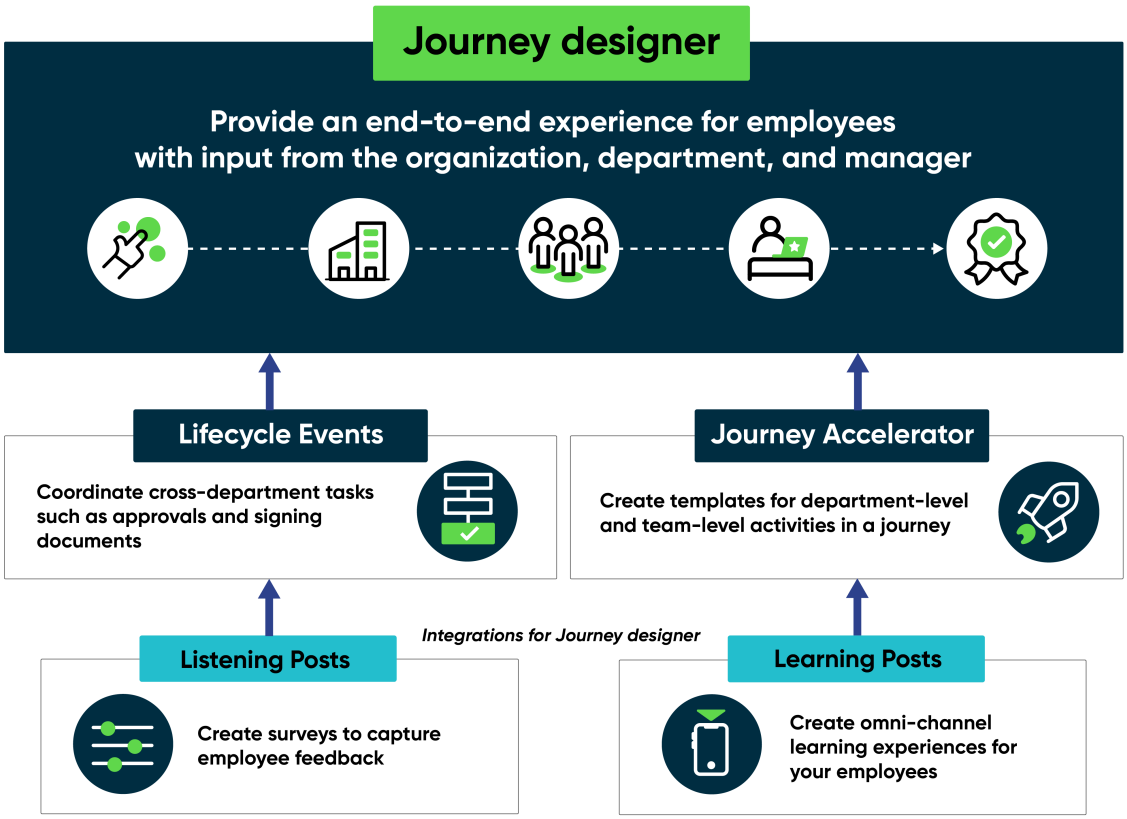
Modèle de données de Concepteur de parcours et applications connexes

Concepteur de parcours développe les possibilités pour les gestionnaires et les administrateurs de créer des parcours d'employés cohérents et significatifs. Les parcours sont créés à l'aide des fonctionnalités Événements de cycle de vie et Accélérateur de parcours afin d'aider les employés et les mentors à parcourir différents parcours.

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

Traduction automatique

Concepteur de parcours Applications et intégrations associées



Événements de cycle de vie

Événements de cycle de vie active l'exécution des tickets RH liés à différents parcours et transitions des employés.

Accélérateur de parcours

Les administrateurs peuvent utiliser l'application ServiceNow® Accélérateur de parcours pour créer des modèles pour les plans et les tâches à faire. Les gestionnaires utilisent ensuite les modèles pour créer et publier des plans personnalisés pour les transitions clés des employés. Les gestionnaires, les employés et les mentors peuvent accéder aux plans à partir de l'Centre des employés (EC).

Intégrations pour l'application Concepteur de parcours

Étendez les options de l'application Concepteur de parcours en intégrant d'autres applications à l'expérience de parcours.

Les administrateurs peuvent :

- installer, configurer et gérer les parcours ;
- configurer des rapports d'analyse et afficher les résultats dans les tableaux de bord ;
- utiliser Événements de cycle de vie et Accélérateur de parcours pour créer des parcours.

Les gestionnaires peuvent :

- créer des parcours d'employés faciles à gérer et à réutiliser ;
- ajouter des mentors aux parcours afin d'améliorer la collaboration ;

Traduction automatique

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

- suivre les conseils du produit pour déterminer comment, quand et pourquoi créer et gérer des parcours pour les membres de l'équipe ;
- examiner les rapports et les tableaux de bord pour comprendre et suivre les résultats ;
- afficher des informations importantes sur les parcours en attente et en analyser les détails ;
- déclencher de nouveaux parcours pour les membres de l'équipe.

Les employés peuvent :

- afficher et terminer les actions à faire urgentes à partir de Événements de cycle de vie et Accélérateur de parcours ;
- parcourir l'ensemble de leurs tâches et jalons ;
- planifier des événements et terminer l'apprentissage ;
- terminer les cours d'apprentissage ajoutés par leur organisation ou leur gestionnaire.

Information associée

Événements de cycle de vie

Accélérateur de parcours

Détails du parcours Visites guidées

Utilisez Visites guidées dans Concepteur de parcours pour obtenir des instructions sur la façon d'effectuer une tâche. Les visites guidées utilisent une série d'étapes qui peuvent s'étendre sur plusieurs pages. La visite comprend des liens vers de la documentation détaillée.

Avant de commencer
Rôle requis : gestionnaire

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Parcours**.
2. Sélectionnez un parcours et cliquez sur **Visites**.
3. Sélectionnez **Commencer la visite guidée**.
4. Prenez les mesures nécessaires et sélectionnez **Suivant** pour progresser dans la visite guidée.
   Pour terminer la visite guidée à tout moment, vous pouvez sélectionner **Terminer la visite** guidée dans le panneau latéral ou sélectionner l'icône Fermer dans la fenêtre contextuelle et confirmer la fin de la visite guidée.
5. Sélectionnez **Terminé** une fois la visite guidée terminée.

Visite guidée de la vue d'ensemble du parcours

Utilisez Visites guidées dans Concepteur de parcours pour obtenir des instructions sur la façon d'effectuer une tâche. Les visites guidées utilisent une série d'étapes qui peuvent s'étendre sur plusieurs pages. La visite comprend des liens vers de la documentation détaillée.

Avant de commencer
S
Rôle requis : gestionnaire

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Vue d'ensemble du parcours**.
2. Sélectionnez un parcours et cliquez sur **Visites**.
3. Sélectionnez **Commencer la visite guidée**.
4. Prenez les mesures nécessaires et sélectionnez **Suivant** pour progresser dans la visite guidée.
   Pour terminer la visite guidée à tout moment, vous pouvez sélectionner **Terminer la visite** guidée dans le panneau latéral ou sélectionner l'icône Fermer dans la fenêtre contextuelle et confirmer la fin de la visite guidée.
5. Sélectionnez **Terminé** une fois la visite guidée terminée.

Expérience avant embauche

L'expérience de pré-embauche est un portail qui s'adresse aux employés qui sont en transition entre la phase de candidature et la phase d'intégration. Ce portail d'intégration est une solution qui facilite le processus de pré-intégration en permettant aux employés sélectionnés par votre organisation d'entamer leur premier parcours.

L'expérience de pré-embauche rationalise le processus de pré-embauche pour les employés nouvellement embauchés. Ce portail fournit à votre organisation les éléments nécessaires pour aider les employés nouvellement embauchés à s'intégrer rapidement à la culture de votre entreprise. Ce portail fournit un emplacement centralisé permettant aux nouveaux employés d'effectuer les tâches suivantes afin d'être prêts à travailler dès leur premier jour de travail :

- Remplir les documents nécessaires
- Examiner les avantages
- Passer en revue les politiques RH et les ressources de l'entreprise
- Afficher les calendriers de formation et d'orientation

L'expérience de pré-embauche aide les nouveaux employés à se connecter de manière transparente aux membres de l'équipe, aux mentors et aux responsables dont ils dépendent afin qu'ils puissent favoriser des relations de travail significatives. Ce portail d'intégration sert de passerelle dans votre organisation pour aider les nouveaux employés à s'intégrer plus rapidement dans leurs rôles tout en saisissant la dynamique de leurs responsabilités.

Configuration système requise pour l'expérience préalable à l'embauche

Pour activer et utiliser l'expérience de pré-embauche, vous devez satisfaire à la configuration minimale requise suivante :

Exigences relatives à l'application

- Mettez à niveau l'application vers la Concepteur de parcours version 7.0.
- Installez et activez le module d'extension Explicit Roles [com.glide.explicit_roles].

Exigences relatives aux versions logicielles

Mettez à niveau votre instance vers la Zurich version.

Composants de sécurité de l'expérience préalable à l'embauche

Pour protéger les données dans votre instance, les composants suivants ont été créés pour l'expérience de pré-embauche :

Traduction automatique

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

Rôles

Le rôle sn_jny.pre_hire est créé pour la personne qui passe du statut de candidat à celui d'employé et qui utilise l'expérience de pré-embauche pour lancer le processus de pré-embauche de votre organisation. Ce rôle hérite du rôle snc_external pour restreindre l'accès aux données sensibles qui résident dans votre instance.

Listes de contrôle d'accès

De nouvelles listes de contrôle d'accès (ACL) ont été créées pour fournir une couche de sécurité supplémentaire pour le rôle sn_jny.pre_hire. Ces nouvelles ACL permettent d'éviter la modification des ACL existantes qui peuvent être utilisées par votre organisation. Les nouvelles ACL garantissent que l'accès aux données sensibles est restreint en vous dissuadant d'utiliser les ACL existantes qui donnent accès aux données associées à des rôles spécifiques. Vous pouvez accéder à la table Rôles d'accès [sys_security_acl_role] pour afficher la liste des ACL qui prennent en charge le rôle sn_jny.pre_hire.

Événements de cycle de vie activités pour l'expérience de pré-location

Les activités suivantes Événements de cycle de vie ont été créées pour faciliter la transition des rôles par lesquels l'employé navigue pendant le processus de pré-intégration :

Événements de cycle de vie activités utilisées dans l'expérience de pré-embauche

Nom de l'activité	Description
Configuration du compte/du rôle et notification	La configuration du compte/du rôle et l'activité de notification sont utilisées pour faciliter la transition de l'employé du rôle de candidat au rôle de pré-embauche. Cette activité remplace l'activité de configuration du compte et de notification. Cette activité est imbriquée dans l'ensemble d'activités de pré-embauche, qui est associé au type suivant Événements de cycle de vie : Intégration (démo). Cette activité contient le flux secondaire de configuration du compte et de notification, qui effectue les actions suivantes lorsque l'ensemble d'activités de pré-embauche est déclenché : • Crée un compte pour l'employé afin de lui permettre d'accéder au portail d'intégration. • Ajoute les rôles sn_jny.pre_hire et snc_external à l'enregistrement utilisateur de l'employé. • Envoie un e-mail à l'employé avec un lien vers le portail d'intégration. L'ensemble d'activités de pré-embauche est déclenché immédiatement après la création d'un parcours d'intégration pour l'employé recruté.
Transition de la pré-embauche à l'employé	L'activité de transition de pré-embauche à employé est utilisée pour faciliter la transition de l'employé du rôle de pré-embauche au rôle d'employé interne. Cette activité est imbriquée dans l'ensemble d'activités du Jour 1, qui est associé au type

Traduction automatique

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

Événements de cycle de vie activités utilisées dans l'expérience de pré-embauche (suite)

Nom de l'activité	Description
	suivant Événements de cycle de vie : Intégration (démo). Cette activité contient le flux secondaire Transition vers l'employé, qui effectue les actions suivantes lorsque l'ensemble d'activités du Jour 1 est déclenché : • Supprime les rôles sn_jny.pre_hire et snc_external de l'enregistrement utilisateur de l'employé. • Ajoute le rôle snc_internal à l'enregistrement utilisateur de l'employé. L'ensemble d'activités du Jour 1 est déclenché lorsque la date indiquée dans le champ Date de **début d'emploi** de l'enregistrement de profil RH de l'employé embauché est identique à la date du système.

Widgets d'expérience préalable à l'embauche

L'expérience de pré-embauche est composée des widgets suivants pour aider votre employé à s'acclimater à son nouveau rôle et à son nouvel environnement :

Widgets disponibles pour l'expérience de pré-embauche

Widget	Description
Ressources pour premiers pas	Ce widget contient des liens rapides pour accéder aux ressources internes et externes. Les administrateurs peuvent fournir des liens vers des articles de la base de connaissances, des éléments de catalogue, des pages ou d'autres informations pertinentes contenues dans le référentiel de votre organisation. Les administrateurs peuvent configurer les liens qui apparaissent dans ce widget.
Parcours d'intégration	Ce widget contient un lien que les employés peuvent sélectionner pour afficher et terminer les tâches associées à leur parcours de pré-intégration.
Notre culture	Ce widget contient du contenu enrichi, tel que des vidéos, des images ou d'autres formes de médias attrayants pour améliorer l'expérience d'intégration de l'employé. Les administrateurs peuvent configurer le contenu qui s'affiche dans ce widget en accédant à l'enregistrement de contenu Notre culture. L'enregistrement du contenu Notre culture se trouve dans la table Contenu [sn_cd_content_base].
Démarrer l'intégration	Ce widget est une bannière utilisée pour accueillir l'employé à son embauche dans votre organisation. Les administrateurs peuvent configurer le contenu et

Traduction automatique

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

Widgets disponibles pour l'expérience de pré-embauche (suite)

Widget	Description
	la conception associés à la bannière pour répondre aux besoins de votre organisation. Vous devez accéder à l'enregistrement Démarrer l'intégration pour configurer les composants associés à cette bannière. L'enregistrement Démarrer l'intégration se trouve dans la table de contenu [sn_cd_content_base].
Votre équipe d'intégration	Ce widget reflète l'équipe d'intégration de l'employé. Une liste des personnes et des équipes suivantes apparaît dans ce widget : • Le spécialiste de l'intégration. Le spécialiste de l'intégration est la personne à qui le ticket correspondant Événements de cycle de vie est affecté. • Gestionnaire dont dépend l'employé. • Le mentor affecté à l'aide à la croissance et au développement de l'employé. • Le support technique.

Information associée

Activer et configurer l'expérience de pré-embauche

Vue d'ensemble de l'installation et de la configuration

L'application Concepteur de parcours dispose de plusieurs versions qui ont des instructions d'installation et des options de configuration différentes.

Installer Concepteur de parcours

Installez l'application Concepteur de parcours [sn_jny] pour permettre aux administrateurs et aux gestionnaires de créer et de gérer divers événements et parcours professionnels et personnels.

Avant de commencer

Remarque :
Vous devez effectuer une mise à Vancouver niveau vers avant de pouvoir installer Concepteur de parcours.

Modules d'extension et applications dépendants pour Concepteur de parcours:

- Application Ressources humaines incluse dans le périmètre : Core [com.sn_hr_core]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Centre des employés Pro 28.2.1 [sn_ex_sp_pro]
- Journey Accelerator 6.2.2 [sn_ja]
- Cadre de travail de l'expérience administrateur 2.1.3

Rôle requis : admin.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
L'application Concepteur de parcours installe également l'application Journey Accelerator v6.2.2 [sn_ja] (JA).

Procédure

1. Accédez au ServiceNow Store et utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour rechercher l'application Concepteur de parcours [sn_jny].

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

2. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

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

   Remarque :
   Toutes les données de démonstration relatives aux applications dépendantes doivent être mises à jour lors Concepteur de parcours de la mise à jour.

5. Sélectionnez **Installer**.

Ajouter ou réparer des données de démonstration pour des applications et des modules d'extension

Si les données de démonstration n'ont pas été ajoutées lors de l'installation initiale, les administrateurs peuvent ajouter des données de démonstration à un module d'extension à l'aide de **l'installation de réparation** .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Toutes les données de démonstration des applications dépendantes installées doivent être mises à jour lors de la Concepteur de parcours mise à jour. Vous pouvez afficher les applications du magasin installées à partir de la **console d'administration Journey Designer**, consult. Configurer les fonctionnalités de Concepteur de parcours.

Exécutez une installation de réparation sur un module d'extension pour ajouter des données de démonstration ou résoudre un problème survenu dans le module d'extension.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension ou l'application à laquelle vous souhaitez ajouter des données de démonstration et sélectionnez l'icône Plus (éclipses verticales).
3. Sélectionnez **Réparer**.
4. Cochez la case de **Charger les données de démonstration**.
5. Sélectionnez **Réparer**.
6. Sélectionnez **Afficher le journal** pour afficher les données de démonstration et confirmer qu'elles ont été ajoutées.

Remarque :
triez d'abord la colonne **Date de création** dans l'ordre décroissant pour afficher en premier les dernières entrées de journal.

Exemple de journal :

```
Loading onload_demo_data plugin script:
 com.sn_hr_lifecycle_ent/sys.scripts/generate_onboarding_cases.js
```

Corriger les demandes d'approbation d'accès restreint pour l'appelant (RCA)

Après l'installation ou la mise à niveau vers la dernière Concepteur de parcours application à partir de ServiceNow Store, vous pouvez rencontrer des messages d'approbation RCA demandant une mise à jour dans la demande d'accès.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les demandes RCA générées après l'installation d'une version plus récente de l'application Concepteur de parcours et dont l'état est **Demandé** peuvent être mises à jour manuellement sur **Autorisé**. Vous pouvez mettre à jour manuellement les demandes ou suivre les instructions de KB1432208 pour charger et exécuter un script afin de mettre à jour les demandes RCA en bloc.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application système** > **Accès restreint à l'application pour l'appelant**.
2. Dans la colonne **État** , cliquez avec le bouton droit sur **Autorisé** et sélectionnez **Filtrer**.
   La liste des privilèges RCA **demandés** s'affiche.
3. Dans la colonne **Opération** , double-cliquez sur l'entrée que vous souhaitez mettre à jour.

Remarque :
Si nécessaire, apportez une modification à l'application objet de la demande.

4. Sélectionnez **Autorisé** dans la liste **État** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   S'il existe plusieurs demandes RCA, vous devez suivre cette tâche pour chaque demande.

Traduction automatique

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

Configurer les fonctionnalités de Concepteur de parcours

Les administrateurs configurent Concepteur de parcours pour répondre aux besoins de leur organisation.

Concepteur de parcours Applications et configuration de la console d'administration

La Concepteur de parcours console d'administration regroupe Accélérateur de parcours les besoins Concepteur de parcours en et en Événements de cycle de vie configuration sur une seule page intuitive. Les administrateurs peuvent voir quelles applications sont déjà installées et d'autres qui sont disponibles pour l'installation.

Concevoir un parcours

Créer et configurer Événements de cycle de vie et Accélérateur de parcours planifie la création et la gestion des parcours.

Améliorer le parcours

Gérez les fonctionnalités que vous avez déjà installées et découvrez ce qui est disponible pour installer et améliorer vos parcours.

Concepteur de parcours Ressources utiles de la console

Les administrateurs novices Concepteur de parcours peuvent utiliser les ressources disponibles sur la page de la console d'administration pour en savoir plus sur les fonctionnalités et le workflow de création de parcours.

Introduction

Regardez une vidéo qui vous montre le flux de base pour la création et la gestion des parcours. Cette vidéo offre une explication détaillée de la relation entre Concepteur de parcours, Accélérateur de parcours et Événements de cycle de vie.

Mise en route

En savoir plus sur les parcours, Événements de cycle de vie et Accélérateur de parcours. Ces informations vous aident à comprendre tout ce qui est impliqué dans la création de parcours.

Ressources utiles

Accédez à la configuration guidée ou à la Concepteur de parcours documentation détaillée à partir des ressources utiles répertoriées dans la console.

Vue d'ensemble du processus de configuration de base

Le processus de configuration dépend des fonctionnalités et des intégrations utilisées dans votre organisation. Voici les étapes de processus de base pour la configuration de Concepteur de parcours.

Étape 1 : créer et gérer les configurations du parcours

- Créer et configurer des parcours de Concepteur de parcours

  Les configurations de Concepteur de parcours sont utilisées comme modèles pour créer des parcours. Les administrateurs créent des configurations utilisées pour déclencher des parcours.

- Gérer les rôles d'utilisateur Concepteur de parcours

  Vos rôles contrôlent l'accès à la création et à la modification de différentes fonctionnalités dans Concepteur de parcours.

Traduction automatique

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

Étape 2 : configurer le parcours

Créez un type de parcours pour classer la configuration du parcours et associer le parcours à un Événements de cycle de vie, Accélérateur de parcours ou aux deux. Créer et gérer des types de parcours

- Événements de cycle de vie voir Configurer un événement de cycle de vie

> **Remarque :**
> Un parcours qui contient un événement de cycle de vie doit avoir un service RH associé au type **d'exécution de parcours** . Mettez à jour un ticket de service RH existant ou créez-en un. Reportez-vous à la rubrique Configurer un service RH pour un parcours.

- Pour en savoir plus sur Accélérateur de parcours, consultez Créer un type de plan Journey Accelerator.

Étape 3 : configurer les autorisations du parcours

Mettre à jour les autorisations des utilisateurs pour les parcours

Étape 4 : créer et gérer des rapports et des tableaux de bord de Concepteur de parcours

Tableaux de bord et rapports Concepteur de parcours

Créer et configurer des parcours de Concepteur de parcours

Créez un parcours et intégrez les composants nécessaires à partir de Événements de cycle de vie et Accélérateur de parcours.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un parcours est un conteneur de niveau supérieur, dans lequel vous définissez si le parcours contient Événements de cycle de vieAccélérateur de parcours des modules, ainsi que les autorisations pour les propriétaires et les mentors du parcours.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les configurations du parcours**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Consultez Référence des champs de configuration du parcours de Concepteur de parcours.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Gérer les rôles d'utilisateur Concepteur de parcours

Gérez les utilisateurs Concepteur de parcours et les rôles qu'ils ont.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Concepteur de parcours comprend des rôles dotés des autorisations nécessaires pour que cet utilisateur puisse accomplir des tâches. Pour plus d'informations sur les rôles installés avec Concepteur de parcours, reportez-vous à .Rôles

Traduction automatique

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

En tant qu'administrateur, vous pouvez affecter des rôles aux utilisateurs pour leur permettre d'effectuer des tâches dans Concepteur de parcours.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les rôles**.
2. Sélectionnez le rôle auquel vous souhaitez ajouter un utilisateur.
3. Dans le formulaire **Rôles d'utilisateur**, sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans la liste **Utilisateur**, sélectionnez un utilisateur.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Gérer les Concepteur de parcours mises à jour en bloc pour les tâches

Concepteur de parcours Les administrateurs peuvent configurer les types de tâches disponibles pour la mise à jour en bloc et afficher des informations sur les tâches qui ont été mises à jour en bloc.

La gestion des mises à jour de tâches en bloc est définie sur Actif pour Concepteur de parcours les versions 4.0 et ultérieures. Les types de tâches disponibles pour la mise à jour en bloc sont les suivants :

- Approbation [sysapproval.approver]
- Marquer une fois terminé [mark_when_complete]
- Soumettre l'élément de catalogue [submit_catalog_item]
- Soumettre un guide de commande [submit_order_guide]

Supprimer un type de tâche de la mise à jour en bloc

En tant qu'administrateur, vous pouvez supprimer un type de tâche des types disponibles pour la mise à jour en bloc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_jny.admin

Procédure

1. Saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de recherche **Tout** .
2. Appuyez sur Entrée.
3. Recherchez `Journey Designer` dans la colonne **Application** .
   Si la colonne **Application** n'est pas visible, sélectionnez l'icône d'engrenage pour ajouter la colonne **Application** aux **colonnes Personnaliser la liste**.
4. Sélectionnez **sn_jny.bulk_management_task_type** dans la colonne Nom.

> **Remarque :**
> Vous devez faire partie du champ d'application Concepteur de parcours pour pouvoir modifier cette propriété.

5. Dans le champ **Valeur** , supprimez toute entrée de type de tâche que vous souhaitez supprimer de la fonctionnalité de mise à jour en bloc.

```
{
"sn_hr_core_task": ["submit_catalog_item", "submit_order_guide", "mark_when_complete"],
```

Traduction automatique

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

```
"sysapproval_approver": true
}
```

- Approbation [sysapproval.approver]
- Marquer une fois terminé [mark_when_complete]
- Soumettre l'élément de catalogue [submit_catalog_item]
- Soumettre un guide de commande [submit_order_guide]

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Afficher les Concepteur de parcours enregistrements de tâches de demandes en bloc

Affichez les enregistrements de mise à jour en bloc pour déterminer si les mises à jour ont réussi ou échoué.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_jny.admin

Procédure

1. Saisissez sn_jny_bulk_request.list dans le filtre **de recherche Tout.**
2. Affichez des informations sur les mises à jour en bloc, y compris l'état.

- **Créé** : date à laquelle l'enregistrement a été créé.
- **Demandés par** : nom de l'utilisateur qui a demandé la mise à jour en bloc.
- **État** :
  - Erreur
  - Demandé
  - Réussite
- **Demande en bloc initiée à partir de** : La tâche pour laquelle la mise à jour en bloc a été demandée.
- **Mesure prise** :
  - Terminé
  - Ignoré : seules les tâches facultatives peuvent être ignorées.
  - Approuvé
  - Rejeté
- **Message** : message renvoyé à l'interface utilisateur.
- **ID de tâches en bloc** : numéro utilisé par le système pour suivre la demande en bloc.

Les liens sélectionnables mènent à des informations supplémentaires pour la colonne répertoriée.

Créer et gérer des liens rapides pour les parcours

Les liens rapides permettent aux employés d'accéder rapidement à diverses ressources directement à partir d'un parcours. Les administrateurs, les propriétaires de parcours et les mentors peuvent ajouter des ressources liées aux parcours.

Traduction automatique

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

Remarque :
les propriétaires et les mentors du parcours doivent avoir reçu l'autorisation **Peut ajouter des liens rapides** par un administrateur. Les autorisations de parcours sont affectées et gérées dans les configurations de parcours. Voir Mettre à jour les autorisations des utilisateurs pour les parcours.

Il existe deux types de liens rapides qui peuvent être ajoutés à un parcours à partir de **Journey Designer**.

- Liens configurés par l'administrateur : les administrateurs ajoutent des liens rapides aux types de parcours. Ces liens rapides sont ajoutés à tous les parcours créés à partir de ce type de parcours.
- Liens configurés par l'utilisateur : les propriétaires et les mentors du parcours qui disposent de l'autorisation **Peut ajouter des liens rapides** peuvent ajouter ou supprimer des liens basés sur le Web directement dans le parcours d'un utilisateur.

Remarque :
Les liens rapides ajoutés par l'administrateur ne peuvent pas être supprimés par les propriétaires ou les mentors du parcours.

Liens rapides ajoutés par les administrateurs

Depuis la page **Gérer les liens rapides du type de parcours**, les administrateurs créent et configurent des liens rapides dans une configuration de parcours.

Formulaire Gérer les liens rapides du type de parcours

Champ	Description
Type de contenu	Le type de contenu représente le type de connaissances vers lequel renvoie le lien rapide : • **Connaissances** : articles d'une base de connaissances qui peuvent être partagés dans une organisation. • **Élément de catalogue** : éléments matériels et logiciels que vous pouvez suivre et proposer dans Service Catalog. • **Page** • **Lien externe** : renvoie vers des sites Web avec un format d'URL valide, par exemple https://www.domain.com. **Remarque :** la sélection d'un type de contenu ouvre des champs supplémentaires utilisés avec ce type de contenu.
Nom du lien rapide	Nom du lien visible dans le parcours.
Titre	Le titre saisi dans ce champ remplace le titre par défaut du lien rapide.
Description courte	La description courte ajoutée dans ce champ remplace la description courte par défaut du lien rapide.
Icône	L'icône affichée pour un lien rapide dans un parcours.

Traduction automatique

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

Liens rapides ajoutés par les gestionnaires et les mentors

Les gestionnaires et les mentors ayant l'autorisation de modifier le parcours ajoutent des liens externes à un parcours.

Formulaire Gérer les liens rapides du type de parcours

Champ	Description
Texte du lien	Texte lisible par l'utilisateur visible dans le parcours.
Adresse du lien	Le gestionnaire et les mentors ajoutent des liens externes valides. Le widget Liens rapides recherche un format d'URL valide. Par exemple, https://www.website.com.

Créer un lien rapide en tant qu'administrateur

Les administrateurs Concepteur de parcours créent des liens rapides qui font partie d'une configuration de parcours. Les liens rapides créés par les administrateurs ne peuvent pas être supprimés ou modifiés par les propriétaires ou les mentors du parcours.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les liens rapides ajoutés par un administrateur s'affichent dans tous les **types de parcours** auxquels ils sont ajoutés. Seuls les administrateurs peuvent supprimer un lien rapide des **types de parcours**. Voir Supprimer un lien rapide créé par un administrateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les liens du type de parcours**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez un **type** et un **lien rapide**.
   - **Type** : seuls les **types de parcours** actifs sont disponibles.
   - **Lien rapide** : **nom du lien rapide** pour les liens rapides actifs de l'Centre des employés. Voir Configuration des liens rapides

Remarque :
si vous ne trouvez pas le type de parcours que vous recherchez, commencez par saisir le nom du type de parcours dans le champ pour le rechercher.

Supprimer un lien rapide créé par un administrateur

Pour supprimer un lien rapide créé par un administrateur Concepteur de parcours, vous devez être un administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les liens du type de parcours**.
2. Cochez la case de la ligne qui contient le lien à supprimer.

Traduction automatique

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

3. Dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées**, sélectionnez Supprimer.
4. Confirmez que vous souhaitez supprimer l'enregistrement.
   La suppression de l'enregistrement supprime le lien rapide de tous les parcours de ce **type de parcours**.

Mettre à jour les autorisations des utilisateurs pour les parcours

Les utilisateurs d'un parcours disposent d'autorisations qui accordent différents niveaux d'accès à un parcours. Les administrateurs modifient les autorisations utilisateur pour différents types de parcours.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_jny.admin ou admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les configurations du parcours**.
2. Sélectionnez la configuration à modifier.
3. Sélectionnez l'onglet pour les autorisations utilisateur à modifier.
   - **Autorisations du propriétaire du parcours**
   - **Autorisations du mentor**

   Pour en savoir plus sur les autorisations de l'utilisateur, consultez Référence des autorisations utilisateur Concepteur de parcours.
4. Cochez une case pour activer l'autorisation ou décochez une case pour désactiver l'autorisation.
5. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.

Créer et configurer des en-têtes Concepteur de parcours

Gérez les en-têtes de parcours ou personnalisez les en-têtes de parcours pour différents types de parcours en fonction des rôles d'utilisateur.

Avant de commencer
- Le **périmètre de l'application** doit être défini sur Concepteur de parcours.
- Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe des configurations d'en-tête par défaut pour les profils suivants :

Employé

Personne pour qui le parcours est créé.

Propriétaire du parcours

Créateur du parcours. Les propriétaires sont souvent des gestionnaires pour les employés dans un parcours.

Mentor

Personne qui aide les employés à effectuer des parcours.

Remarque :
vous devez d'abord créer une **configuration d'en-tête** avant de pouvoir lui ajouter des champs.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les configurations de l'en-tête**.
2. Sélectionnez **Nouveau** ou ouvrez une configuration d'en-tête existante.

   Créez des configurations d'en-tête pour chaque profil inclus dans un parcours.
   - Employé : l'utilisateur pour lequel le parcours est créé.
   - Mentor : un utilisateur qui aide l'employé à effectuer un parcours.
   - Propriétaire : l'utilisateur qui a créé un parcours. Les propriétaires de parcours sont des gestionnaires d'employés ou des mentors.
3. Ouvrez une configuration d'en-tête pour modifier ou ajouter des champs à la configuration.

   Remarque :
   Une configuration d'en-tête doit exister avant que **les champs d'en-tête** puissent être ajoutés ou modifiés.

   a. Sélectionnez **Nouveau** ou ouvrez un champ d'en-tête existant.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Référence des champs de configuration d'en-tête Concepteur de parcours.

   b. Remplissez le formulaire **Champ d'en-tête** et sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Information associée

Référence des champs de configuration d'en-tête Concepteur de parcours

Créer et gérer des types de parcours

Créez des types de plans pour gérer la classification de niveau supérieur pour les étapes et les tâches des types de parcours, ainsi que les vues d'en-tête pour les utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_jny.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les types de parcours**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom significatif pour le type de parcours que vous créez afin qu'il soit facilement identifiable.
4. Cliquez sur l'icône de recherche située à côté d'un rôle pour modifier la configuration de l'en-tête de ce rôle.

   Ces champs contiennent des configurations d'en-tête de plan par défaut pour le type de plan.
   - Vue pour le gestionnaire
   - Vue pour l'employé
   - Vue pour le mentor

   Consultez Créer et configurer des en-têtes Concepteur de parcours pour personnaliser les en-têtes d'un plan.
5. Une fois que vous avez sélectionné une configuration d'en-tête à modifier, sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

Créer et gérer des types de plans

Créez des types de plans pour gérer la classification de niveau supérieur pour les étapes et les tâches d'un plan Concepteur de parcours.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les types de plans**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom significatif pour le type de plan que vous créez afin qu'il soit facilement identifiable.
4. Une fois que vous avez sélectionné une configuration d’en-tête à modifier, sélectionnez **Soumettre**.

Créer et gérer les configurations de plan dans la Concepteur de parcours version 1

Créez et gérez des configurations de plan basées sur un type de plan dans Concepteur de parcours la version 1. Les configurations des plans sont personnalisées en fonction d’audiences spécifiques des employés.

Avant de commencer

- Un type de plan doit exister : Créer et gérer des types de plans
- Concepteur de parcours v1
- Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les configurations de plan**.
2. Sélectionnez **Nouveau** ou ouvrez une configuration de plan existante.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration du plan

Champ	Description
Titre	Titre descriptif afin que les gestionnaires puissent identifier différentes configurations de plan. Par exemple, Configuration du plan des employés des ventes.
Audience	Un groupe d’utilisateurs. Sélectionnez une audience afin de contrôler les groupes spécifiques d'utilisateurs pouvant accéder aux plans.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : La fonctionnalité d'aperçu de la configuration du plan varie selon que le propriétaire de la configuration du plan a accès ou non au **type d'audience** sélectionné. Ces **types d'audience** sont accessibles à tous les propriétaires de configuration de plan. ○ Profil RH ○ Critères RH ○ Utilisateurs ○ Critères d'utilisateurs ○ Charger un fichier
Actif	Option que vous pouvez sélectionner pour mettre la configuration à disposition. **Remarque :** Un plan ne peut pas être actif tant qu'il ne contient pas au moins une étape.
Type de plan Journey Accelerator	Types de plans. La classification de niveau supérieur est utilisée pour identifier différents types.
Description courte	Brève description du plan.
Description	Description détaillée du plan.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Pour ajouter des étapes au plan, procédez comme suit :

5. Sélectionnez le plan que vous venez de créer.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
   a. Choisissez un nom d'étape disponible.
   b. Saisissez l'ordre d'étape.
   c. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'option **Actif** peut maintenant être activée.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer le processus d'examen et d'approbation de la configuration du Concepteur de parcours plan de version 2

ServiceNow Les administrateurs configurent la fonction et le processus de configuration du Concepteur de parcours plan.

Les administrateurs affectent les propriétaires et les approbateurs initiaux aux configurations de Concepteur de parcours plan.

Dans la Concepteur de parcours version 2, les administrateurs peuvent affecter des propriétaires et des approbateurs de configuration de plan, en déléguant la configuration

Traduction automatique

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

et la maintenance du plan. Déléguer la maintenance de la configuration de plan permet aux personnes disposant de l'expertise appropriée de gérer les configurations de plan.

Les administrateurs peuvent affecter les propriétaires et les approbateurs des configurations de plan associées aux départements aux utilisateurs de ce département qui sont responsables du contenu. Les propriétaires et les approbateurs de configuration de plan n'ont pas besoin de privilèges élevés dans ServiceNow.

Important :
Il est facultatif d'affecter des propriétaires et des approbateurs à une configuration de plan. Les administrateurs ont toutes les options pour mettre à jour et créer des configurations de plan, qu'il y ait ou non un propriétaire affecté.

Créer une Concepteur de parcours configuration de plan

Créez une configuration de Concepteur de parcours plan dans la Concepteur de parcours version 2.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
ServiceNow Les administrateurs créent des configurations de plan de parcours que les gestionnaires peuvent utiliser lors de la création de parcours. Les propriétaires de configuration du plan mettent à jour la configuration du plan pour maintenir ses configurations à jour.

Une fois la configuration de plan initiale créée, les administrateurs peuvent affecter des propriétaires et des approbateurs pour la maintenance de la configuration du plan. Les propriétaires peuvent ajouter leurs propres étapes et modèles de tâches à partir du Centre des employés fichier .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Administration** > **Gérer les configurations de plan**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire.
   Certains champs ne sont disponibles qu'après sélection d'un **propriétaire** . Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Concepteur de parcours Champs de configuration du plan de la version 2.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Affecter des propriétaires et des approbateurs à une configuration de parcours

Dans Concepteur de parcours la version 2, les administrateurs affectent les propriétaires et les approbateurs initiaux à une configuration de plan.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les copropriétaires ont les mêmes capacités que les propriétaires.

Remarque :
Les approbateurs sont facultatifs. Si aucun approbateur n'est sélectionné, le processus d'approbation n'est pas requis.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Administration** > **Gérer les configurations de plan**.
2. Ouvrez une **configuration de plan** pour affecter un propriétaire et un approbateur.
   Double-cliquez sur la **configuration du plan** pour l'ouvrir.
3. Sélectionnez l'onglet **Propriétaires et approbateurs de configuration de plan** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Sélectionnez l'icône de recherche pour le **champ Propriétaire**.
6. Commencez à saisir le nom du propriétaire pour effectuer une recherche dans la liste des utilisateurs.

   Vous pouvez cliquer dans le champ **Propriétaire** pour afficher une liste des sélections récentes.

   Les champs **Copropriétaires** et **Approbateurs** ne sont disponibles qu'après avoir sélectionné un **propriétaire**.
7. Sélectionnez l'icône de verrou à côté **du champ Copropriétaires** .
8. Sélectionnez un copropriétaire.
9. Sélectionnez l'icône de verrou en regard du champ **Approbateurs** .
10. Sélectionnez **Soumettre**.

Propriétaires ou approbateurs de configuration de plan de version 2 de changement Concepteur de parcours

Les administrateurs peuvent modifier un propriétaire ou un approbateur de configuration de plan dans la Concepteur de parcours version 2.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs peuvent avoir besoin de changer de propriétaires ou d'approbateurs pour Concepteur de parcours les configurations de plan si des personnes changent de rôle ou quittent leur emploi.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Administration** > **Gérer les configurations de plan**.
2. Ouvrez une **configuration de plan** pour modifier un propriétaire ou un approbateur.
   Double-cliquez sur la **configuration du plan** pour l'ouvrir.
3. À l'onglet **Propriétaires et approbateurs de configuration de plan** .
4. Double-cliquez sur le **nom** du propriétaire.
5. Modifiez les propriétaires, copropriétaires ou approbateurs.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer la compétence de génération de Now Assist parcours

Activez la compétence de génération de parcours dans Now Assist pour HRSD l'utilisation de la Administrateur Now Assist console.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_jny.admin, sn_nowassist_admin.nsa_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences**.
2. Dans le panneau de navigation, sélectionnez **Employé**, puis **HRSD.**
3. Sur la carte **Génération de parcours pour les gestionnaires** , sélectionnez **Activer la compétence**.
4. Sélectionnez **Définir le déclencheur**, première étape de la configuration guidée.

   Par défaut, la plupart des options de la configuration sont configurées pour les cas d'utilisation les plus courants. Vous devrez peut-être sélectionner l'étape dans la navigation de configuration guidée pour revenir en arrière et changer les configurations des étapes précédentes. Vous pouvez également utiliser le bouton **Retour** pour naviguer entre les étapes.
5. À l'aide des basculements, sélectionnez les actions qui déclenchent la génération de parcours.
6. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
7. Sélectionnez **Sélectionner l'affichage**, puis sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.

   Vous pouvez sélectionner les deux dans le produit, Now Assist le panneau ou les deux.

   - **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.
   - **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel .

   Sélectionnez la flèche près du bouton bascule pour sélectionner les rôles de ceux qui peuvent accéder à la compétence. Vous pouvez ajouter des rôles en saisissant le nom du rôle dans le champ **Rôles d'utilisateur** . Vous pouvez supprimer des rôles existants en sélectionnant l'icône X dans la bulle de rôle. Vous devez avoir au moins un rôle spécifié, mais vous pouvez en ajouter autant que vous le souhaitez.
8. Sélectionnez **Examiner et activer** pour examiner vos choix.
9. Terminez la configuration en sélectionnant **Activer**.

Créer et gérer des étapes

Créez et gérez les étapes contenues dans un plan. Les étapes contiennent des tâches ou des listes d'actions à faire que les gestionnaires, les mentors ou les employés doivent accomplir.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez les étapes pour créer une séquence logique afin d'achever des tâches. Les gestionnaires ajoutent des étapes aux plans dans l'Centre des employés.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les noms des étapes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom significatif pour une étape d'un plan.
   Par exemple, Semaine 1, Jour 1 ou Mois 2.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter des configurations d'étape

Les étapes regroupent des tâches ou des listes d'actions à faire pour les gestionnaires, les mentors ou les employés dans le cadre d'une configuration de plan. Vous devez définir l'ordre d'étape et associer l'étape à une configuration de plan.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Créer une étape : Créer et gérer des étapes

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les modèles de tâches**.
2. Ouvrez une configuration de plan existante et accédez à la section **Configurations de l'étape de Journey Accelerator**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Configuration de l'étape de Journey Accelerator

Champ	Description
Nom	Renseigné automatiquement lorsque vous sélectionnez le nom de l'étape.
Nom de l'étape	Sélectionnez le nom de l'étape, par exemple Mois 2.
Ordre d'étape	Définissez l'ordre de l'étape en multiples de 100.
Actif	Option que vous pouvez sélectionner pour mettre la configuration à disposition.
Configuration du plan Journey Accelerator	Sélectionnez la configuration du plan où ajouter l'étape.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une action sur le score de satisfaction

Une action sur le score de satisfaction déclenche l'affichage d'un widget contenant une URL ou une demande de planification d'une réunion, lorsque la condition spécifique est remplie.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Installer et configurer Postes d'écoute : Intégrer Postes d'écoute à Concepteur de parcours

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les configurations du parcours**.
2. Sélectionnez la configuration du parcours ou créez-en une.
3. Accédez à l'onglet **Actions sur le score de satisfaction** en bas de la page et sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Actions de score de satisfaction

Champ	Description
Condition	Définissez la condition qui déclenchera l'action.
Score	Sélectionnez le score pour déclencher l'action, où 1 est le plus bas et 5 est le score le plus élevé possible.
Actif	Option vous permettant d'activer l'action.
Ordre	Définit un classement pour l'action. Dans le cas où plusieurs actions remplissent une condition, l'action classée en premier apparaît dans le widget.
Action	Sélectionnez ce qui doit s'afficher dans le widget.
URL	Si vous avez sélectionné l'action **Ouvrir l'URL**, fournissez l'URL permettant de rediriger l'employé, comme celle d'un article de la base de connaissances.
Étiquette d'URL	Si vous avez sélectionné l'action **Ouvrir l'URL**, fournissez l'hypertexte pour le lien.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer et gérer des modèles spécifiques de l'audience

Les administrateurs peuvent développer des modèles Accélérateur de parcours pour des plans personnalisés avec des étapes qui incluent des tâches utilisateur pour différentes audiences.

Créer et gérer des modèles de tâches de plan d'action

Créez et gérez les modèles de tâches que les gestionnaires, les mentors et les employés peuvent utiliser pour leurs plans Concepteur de parcours. Utilisez des modèles de tâches pour offrir une expérience cohérente et simplifiée pour la création de plans Concepteur de parcours.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles de tâches apparaissent sous la forme de listes d'actions à faire dans l'Centre des employés pour les gestionnaires, les mentors ou les employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les modèles de tâches**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez une configuration de plan existante.
3. Renseignez les champs du formulaire de modèle.
   Pour en savoir plus, voir Champs de modèles de tâche.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Gérer les modèles de tâche à faire créés par les gestionnaires dans Concepteur de parcours

Modifiez et gérez les modèles de tâches à faire que les gestionnaires créent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les modèles de tâche du gestionnaire**.
2. Ouvrez un modèle de tâche ou cliquez sur **Nouveau**.
3. Modifiez ou renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire, consultez Champs de tâche de modèle Concepteur de parcours.
4. Cliquez sur **Soumettre** ou sur **Mettre à jour** pour enregistrer le formulaire.

Apprentissage recommandé pour les configurations de parcours

Les administrateurs ajoutent des recommandations d'apprentissage pertinentes à une configuration de parcours.

Les recommandations sont basées sur les cours suivis par des employés similaires avec le même type Événements de cycle de vie (LE), les mêmes parcours Concepteur de parcours et les mêmes plans Accélérateur de parcours.

- Les cours recommandés ajoutés à une configuration de parcours par un administrateur peuvent être modifiés ou supprimés uniquement par un administrateur.
- Les cours externes recommandés ne sont disponibles que pour la durée désignée du cours.
- Les cours d'apprentissage recommandés sont accessibles aux gestionnaires et aux mentors disposant de l'autorisation **Peut ajouter l'apprentissage recommandé** dans une configuration de parcours. Les gestionnaires et les mentors peuvent ajouter des cours uniquement en tant que recommandations à un parcours individuel à partir de Centre des employés. Voir Afficher les recommandations d'apprentissage pour le gestionnaire créant un parcours.

Information associée

Intégrer Postes d'apprentissage à Concepteur de parcours

Champs de modèles de tâche

Pour créer un modèle de tâche, remplissez les champs de modèles de tâche.

Champs et descriptions des modèles de tâches

Champ	Description
Nom	Nom descriptif de l'activité associée à la tâche.
Table	Table utilisée pour suivre les tâches et les champs. Sélectionnez la table Tâche [sn_ja_task] pour activer l'accès aux champs de modèle.
Modèle	Les champs de modèle qui ne s'affichent que lorsqu'une table est sélectionnée. Les

Traduction automatique

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

Champs et descriptions des modèles de tâches (suite)

Champ	Description
	champs de modèle sont suivis dans la table Tâche Accélérateur de parcours [sn_ja_task]. Les paramètres suivants s'appliquent aux propriétés globales de la tâche : • **Obligatoire** : définir sur **true** pour rendre la tâche obligatoire. Définir sur **false** pour rendre la tâche facultative. • **Modifiable** : définir sur **true** pour permettre aux utilisateurs de modifier les champs de tâche. Définir sur **false** de sorte que les utilisateurs ne puissent pas modifier certains champs de la tâche. **Remarque :** lorsque editable = false, les situations suivantes se produisent : ○ Le créateur du plan ne peut pas modifier les champs **Nom de l'action à faire**, **Description de l'action à faire** ou **Cette action à faire est facultative**. ○ Les utilisateurs ne peuvent pas supprimer la tâche à faire d'un plan. • **Type** ○ **Régulier** : modèle de tâche à faire standard. ○ **Calendrier** : tâche programmable. Crée une tâche à faire liée à un événement de calendrier Microsoft Office 365.
Actifs	Option qui active le modèle de tâche lorsqu'elle est sélectionnée. Seules les tâches actives sont disponibles pour utilisation par les gestionnaires.
Brève description de la tâche	Brève description de la tâche. Ce texte s'affiche aux utilisateurs depuis le plan Accélérateur de parcours. Ce champ apparaît dans le champ **Brève description** lorsque vous gérez des tâches par étapes.
Description de tâche	Description détaillée de la tâche.
Table de plan parent	Table de niveau supérieur qui associe une entrée de la tâche Accélérateur de parcours [sn_ja_task] à la table qui suit les plans, Plan Accélérateur de parcours [sn_ja_plan]. La sélection de Accélérateur de parcours permet l'accès aux champs connexes du plan.

Traduction automatique

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

Champs et descriptions des modèles de tâches (suite)

Champ	Description
Affecter à la source	Utilisateur affecté à la tâche : • Employé • Responsable • Mentor **Remarque :** initialement, seul le premier mentor est affecté aux tâches à faire de la liste avec plusieurs entrées. Les gestionnaires peuvent réaffecter des tâches à faire à d'autres mentors une fois le plan créé.
Déclencheur de date d'échéance relative	Condition utilisée pour le déclenchement lorsqu'une tâche est affectée selon la date de publication du plan. Cette condition est évaluée avec **Type de décalage de date** et **Type de décalage de date**. • **Date de création** • **Date de fin** • **Date de démarrage** • **Mises à jour** **Remarque :** Utilisez uniquement la condition de la **date de démarrage**. La **date de démarrage** est sélectionnée par défaut.
Type de décalage de date	Condition utilisée pour le déclenchement lorsqu'une tâche est affectée. Cette condition est évaluée avec le **déclencheur de date d'échéance relative** et le **nombre de jours de décalage**. • **Activé** • **Après** **Remarque :** La condition **Après** est sélectionnée par défaut. Nous vous recommandons d'utiliser uniquement la condition Après.
Nombre de jours de décalage	Condition utilisée pour le déclenchement lorsqu'une tâche est affectée. Cette condition est évaluée avec le **déclencheur de date d'échéance relative** et le **type de décalage de date**. • **Jours** • **Heures**

Traduction automatique

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

Champs et descriptions des modèles de tâches (suite)

Champ	Description
	Remarque : Spécifiez uniquement les jours et maintenez les heures sur 0 (zéro). Par exemple : si Déclencheur de date d'échéance relative = Démarrage le, Type de décalage de date =Après et Nombre de jours de décalage = 5 jours, la tâche est configurée pour se déclencher 5 jours après la date de publication du plan.

Ajouter ou modifier l'apprentissage recommandé dans l'application Concepteur de parcours

Configurez et gérez l'apprentissage recommandé pour les parcours des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Postes d'apprentissage doit être intégrée à l'application Concepteur de parcours pour que la fonctionnalité d'apprentissage recommandée soit disponible. Pour en savoir plus sur l'intégration de l'apprentissage, consultez Base de Learning.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Administration** > **Gérer l'apprentissage recommandé**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Apprentissage recommandé pour la configuration du parcours

Champ	Description
Cours de parcours	Un cours disponible dans Concepteur de parcours pour une utilisation dans les parcours des employés.
Nom du cours	Le nom du cours est inclus dans le cours du parcours.
Type	Sélectionnez une configuration de parcours à laquelle ajouter l'apprentissage recommandé.
Actifs	Sélectionnez **Actif** pour rendre le cours de parcours disponible dans le type sélectionné.
Ordre d'affichage	Valeur utilisée pour classer l'affichage de plusieurs entrées d'apprentissage recommandées.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez **Soumettre**.

> **Remarque :**
>
> - L'apprentissage recommandé ajouté à une configuration de parcours par un administrateur est inclus dans tous les parcours créés avec cette configuration de parcours.
> - Seul un administrateur peut supprimer une entrée d'apprentissage recommandée à partir d'une configuration de parcours.

Information associée

Supprimer l'apprentissage recommandé dans l'application Concepteur de parcours

Supprimer l'apprentissage recommandé dans l'application Concepteur de parcours

Supprimez l'apprentissage recommandé pour les configurations des parcours des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'apprentissage recommandé ajouté à une configuration de parcours ne peut être supprimé que par un administrateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Administration** > **Gérer l'apprentissage recommandé**.
2. Cochez la case en regard du cours recommandé que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez **Supprimer** dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** .
4. Sélectionnez **Supprimer** pour confirmer que vous souhaitez supprimer les cours sélectionnés.

Configurer une définition de solution pour les recommandations de parcours

Configurez une définition de solution pour afficher la recommandation d'apprentissage aux utilisateurs ayant des parcours similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Les modules d'extension suivants doivent être activés à partir de la ServiceNow boutique pour afficher la définition de solution de recommandation basée sur un parcours similaire :

- Accélérateur de parcours [sn_ja]
- Concepteur de parcours [sn_jny]
- Le Postes d'apprentissage [sn_lc]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité**.
2. Sélectionnez **Définitions des solutions** pour afficher une liste de toutes les définitions de solutions sous Similarité.
   Vous verrez la définition de la solution **de recommandation basée sur un parcours similaire** .

Traduction automatique

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

Remarque :
Vous pouvez personnaliser la définition de la solution en fonction de vos besoins et la reformer. Ouvrez la définition de la solution pour modifier les champs

3. Ouvrez la définition de la solution et modifiez les champs pour personnaliser la définition de la solution en fonction de vos besoins.
4. Sélectionnez le bouton **Mettre à jour et former** pour enregistrer les changements et former la définition de la solution.

Que faire ensuite

Mettre à jour la définition de la solution dans le **Configuration AI RH** > **Utilisateurs de parcours similaires** > **Définition de la solution** champ.

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Configurer la définition et le domaine de la solution RH.

Configurer les parcours pour Now Mobile

Configurez-le Concepteur de parcours pour Now Mobile permettre aux gestionnaires, aux mentors et aux employés d'interagir avec leurs parcours à partir de leurs appareils mobiles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Modules d'extension : Concepteur de parcours (sn_jny), Accélérateur de parcours (sn_ja), Prestation de services RH pour mobile (sn_hr_mobile)

Affectez le parcours à l'employé et publiez-le. Reportez-vous à la rubrique Créer un parcours.

Pour en savoir plus sur les parcours, reportez-vous à la section Concepteur de parcours.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les configurations du parcours**.
2. Cliquez sur le nom de la configuration du parcours.
3. Chargez une image qui apparaîtra en haut du parcours lors de l'affichage sur Now Mobile.
   Pour obtenir un exemple de l'apparence d'un parcours, reportez-vous à Now Mobile la section Parcours le Now Mobile.

Lancer une tâche d'apprentissage à partir d'un événement de cycle de vie

Lorsqu'un événement de cycle de vie est déclenché, une tâche d'apprentissage est créée et affectée à la personne concernée par le ticket. La tâche s'affiche dans la page des actions à faire sur l'Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez un modèle de tâche d'apprentissage.
   Pour en savoir plus, consultez Créer un modèle d'apprentissage.
2. Configurez un ensemble d'activités d'événement de cycle de vie.
   Pour en savoir plus, consultez Configurer un ensemble d'activités d'événement de cycle de vie.

Traduction automatique

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

3. Configurez une activité d'événement de cycle de vie.
   Lors de la création d'une activité de cycle de vie, assurez-vous de définir **Type d'activité** sur **Employé**, **Activité des employés** sur **Tâche d'apprentissage** et **Modèle RH** sur une des tâches de modèle d'apprentissage. Pour en savoir plus, consultez Configurer une activité d'événement de cycle de vie.
   Lorsque l'événement de cycle de vie est déclenché, une tâche d'apprentissage est créée et affectée à la personne concernée par le ticket.

Créer un modèle d'apprentissage

Créez un modèle d'apprentissage pour simplifier le processus de création de tâches d'apprentissage en remplissant automatiquement les champs.

Avant de commencer

Rôle requis : learning_admin

Procédure

1. Accédez à la **Administration de l'apprentissage** > **Administration** > **Modèles**
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Champs du modèle d'apprentissage

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'apprentissage.
Table	Table à laquelle ce modèle s'applique. Sélectionner la tâche d'apprentissage [sn_lc_learning_task]
Modèle	Contenu qui remplit automatiquement les enregistrements qui sont basés sur ce modèle. ○ Dans la liste, sélectionnez **Bibliothèque d'apprentissage** et recherchez l'élément de bibliothèque. ○ Dans la liste, sélectionnez **Élément de cours** et recherchez l'élément de cours. ○ Dans la liste, sélectionnez **État** et sélectionnez un état pour la tâche d'apprentissage. ○ Dans la liste, sélectionnez **Brève description** et ajoutez une description appropriée pour la tâche d'apprentissage.
Utiliser des descriptions globales pour les traductions	Option permettant d'utiliser des descriptions globales pour les traductions. Si cette option est sélectionnée, vous pouvez fournir une brève description et la description du modèle de tâche d'apprentissage dans une ou plusieurs langues.
Modèle de lien	Modèle qui relie une table enfant au modèle de la table parente. Dans le modèle de la table enfant, définissez la valeur sur le champ qui fait référence à la table parente. Une fois la valeur définie, le modèle enfant est explicitement lié à la table parente.
Champs supplémentaires	Dans le champ **Assign to** (Affecter à), spécifiez l'utilisateur à qui la tâche d'apprentissage est applicable.

Traduction automatique

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

Important :
Lors de la création du modèle, vous devez spécifier des valeurs dans les champs **Catalogue**, **Élément de cours**, **État**, **Brève description** et **Assign to** (Affecter à). Si l'un des champs est laissé vide, la tâche d'apprentissage ne sera pas créée dans le cadre de l'événement de cycle de vie et une erreur est enregistrée dans les journaux système.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Centre des employés Widget d'onglets de parcours de page d'accueil (EC)

Le Portail de services Designer contient une bibliothèque de widgets à ajouter à un portail de services. Le **widget des onglets de parcours de page d'accueil EC** affiche les détails clés liés aux parcours des utilisateurs.

Les administrateurs peuvent ajouter les **onglets de parcours de page d'accueil EC** au portail de services de l'Centre des employés de leur organisation. Les utilisateurs Centre des employés affectés à un parcours peuvent voir les informations pertinentes relatives à leur parcours.

Parcours impliqués

Les mentors voient l'onglet **Parcours impliqués**.

Mes parcours

Les utilisateurs qui sont affectés à un parcours voient l'onglet **Mes parcours**.

Parcours de l'équipe

Les propriétaires de parcours dont l'équipe a des parcours actifs voient l'onglet **Parcours de l'équipe**.

Ajouter le widget Concepteur de parcours

Le widget Concepteur de parcours n'apparaît pas sur la page d'accueil Centre des employés par défaut. Un administrateur doit l'ajouter.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sélectionnez **Page d'accueil Employee Center**.
4. Dans le champ **Widget de filtre**, saisissez EC homepage Journey Tabs.
5. Faites glisser le widget **Onglets de parcours de page d'accueil EC** vers la page du portail de services. Ajoutez EC homepage Journey Tabs à n'importe quel élément valide sur la page.

Que faire ensuite
Vérifiez que le widget est disponible dans le portail Employee Center de votre organisation.

1. Connectez-vous en tant qu'utilisateur disposant des autorisations nécessaires pour afficher ou modifier les parcours.
2. Vérifiez que le titre *Team journeys* est visible.

Traduction automatique

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

Activer et configurer l'expérience de pré-embauche

Activez l'accès à l'expérience de préembauche et configurez ses composants afin que votre organisation puisse utiliser l'application Concepteur de parcours pour faciliter le processus de pré-intégration. Vous devez activer et configurer les composants de l'expérience de pré-embauche afin que les employés nouvellement embauchés puissent utiliser le portail d'intégration pour entamer leur premier parcours.

Pour activer et utiliser l'expérience de pré-embauche, vous devez satisfaire à la configuration minimale requise suivante :

- Mettez à niveau votre instance vers la Zurich version.
- Mettez à niveau l'application vers la Concepteur de parcours version 7.0.
- Installez et activez le module d'extension Explicit Roles [com.glide.explicit_roles].

Désactiver une activité obsolète Événements de cycle de vie

Concepteur de parcours Les clients doivent désactiver l'activité suivante Événements de cycle de vie pour lancer le processus d'activation de l'expérience de pré-embauche : Configuration du compte et notification. La configuration du compte et l'activité de notification doivent être désactivées afin que vous puissiez utiliser son remplacement, une nouvelle Événements de cycle de vie activité conçue pour prendre en charge l'expérience de pré-embauche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin [sn_jny.admin]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Événements de cycle de vie* > **Administration** > **Gérer** *Événements de cycle de vie*.
2. Sélectionnez **Intégration (démo).**
3. Sélectionnez l'onglet **Ensembles d'activités**.
4. Dans la colonne Ensemble d'activités préalables à l'embauche, sélectionnez l'icône **Modifier l'activité** associée à l'activité de configuration du compte et de notification.
   L'enregistrement d'activité s'affiche.
5. Décochez la case **Actif** , puis sélectionnez **Mettre à jour**.
   L'activité de configuration du compte et de notification est inactive.

Que faire ensuite

Activez les activités suivantes Événements de cycle de vie pour activer la prise en charge de l'expérience de pré-embauche :

- Configuration du compte/du rôle et notification
- Transition de la pré-embauche à l'employé

Activer de nouvelles Événements de cycle de vie activités

Concepteur de parcours Les clients doivent activer les activités suivantes Événements de cycle de vie pour activer la prise en charge de l'expérience préalable à l'embauche : configuration et notification du compte/du rôle et transition de la pré-embauche à l'employé. Ces activités facilitent la transition des rôles par lesquels l'employé navigue pendant le processus de pré-intégration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin [sn_jny.admin]

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La configuration du compte/du rôle et l'activité de notification sont utilisées pour faciliter la transition de l'employé du rôle de candidat au rôle de pré-embauche. Cette activité effectue les actions suivantes lorsque l'ensemble d'activités de pré-embauche est déclenché :

- Crée un compte pour l'employé afin de lui permettre d'accéder au portail d'intégration.
- Ajoute les rôles sn_jny.pre_hire et snc_external à l'enregistrement utilisateur de l'employé.
- Envoie un e-mail à l'employé avec un lien vers le portail d'intégration.

L'ensemble d'activités dans lequel cette activité est imbriquée est déclenché immédiatement après la création d'un parcours d'intégration qui utilise le type suivant Événements de cycle de vie : Intégration (démo).

L'activité de transition de pré-embauche à employé est utilisée pour faciliter la transition de l'employé du rôle de pré-embauche au rôle d'employé interne. Cette activité effectue les actions suivantes lorsque l'ensemble d'activités du Jour 1 est déclenché :

- Supprime les rôles sn_jny.pre_hire et snc_external de l'enregistrement utilisateur de l'employé.
- Ajoute le rôle snc_internal à l'enregistrement utilisateur de l'employé.

L'ensemble d'activités dans lequel cette activité est imbriquée est déclenché lorsque la date indiquée dans le champ Date de **début d'emploi** de l'enregistrement de profil RH de l'employé intégré est identique à la date du système.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Événements de cycle de vie* > **Administration** > **Gérer** *Événements de cycle de vie*.
2. Sélectionnez **Intégration (démo).**
3. Sélectionnez l'onglet **Ensembles d'activités**.
4. Dans la colonne Ensemble d'activités préalables à l'embauche, sélectionnez l'icône **Modifier l'activité** associée à l'activité de configuration et de notification du compte/du rôle.
   L'enregistrement d'activité s'affiche.
5. Cochez la case **Actif** , puis sélectionnez **Mettre à jour**.
   L'activité de configuration et de notification du compte/du rôle est active.
6. Dans la colonne Ensemble d'activités du Jour 1, sélectionnez l'icône **Modifier l'activité** associée à la transition de la pré-embauche à l'activité de l'employé.
   L'enregistrement d'activité s'affiche.
7. Cochez la case **Actif** , puis sélectionnez **Mettre à jour**.
   L'activité de transition de pré-embauche à employé est active.

Que faire ensuite

Configurez les widgets pour l'expérience de pré-embauche afin de vous assurer qu'ils répondent aux spécifications de votre organisation.

Configurer le widget Démarrer l'intégration

Concepteur de parcours Les administrateurs peuvent configurer le widget Démarrer l'intégration pour créer une bannière utilisée pour accueillir un employé lors de l'intégration dans votre organisation. Les administrateurs peuvent configurer le contenu et la conception associés à la bannière pour répondre aux besoins de votre organisation.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin [sn_jny.admin]

Procédure

1. Accédez au menu **Tout** et saisissez `sn_cd_content_base.list` dans le filtre de navigation.
   La table de contenu [sn_cd_content_base] s'affiche.
2. Sélectionnez **Titre** dans la liste déroulante associée au champ **Rechercher** .
3. Dans le champ **Rechercher** , saisissez `Démarrer l'intégration`.
   L'enregistrement Démarrer l'intégration s'affiche.
4. Sélectionnez **Démarrer l'intégration**.
   Le formulaire Démarrer l'intégration s'affiche.
5. Sélectionnez **Valider**.
   Les champs du formulaire deviennent disponibles pour modification.
6. Renseignez les champs du formulaire Démarrer l'intégration.
   Pour en savoir plus sur les champs associés à ce formulaire, reportez-vous à la rubrique Créez des médias personnalisés avec un contenu de style.
7. Indiquez si vous souhaitez enregistrer votre design ou enregistrer et publier votre design.

Configurer le widget Notre culture

Concepteur de parcours Les administrateurs peuvent configurer le widget Notre culture pour améliorer l'expérience d'intégration de l'employé à l'aide d'un contenu enrichi. Le contenu enrichi comprend des vidéos, des images ou d'autres formes de médias attrayants pour offrir à l'employé intégré une expérience immersive.

Avant de commencer
Rôle requis : admin [sn_jny.admin]

Procédure

1. Accédez au menu **Tout** et saisissez `sn_cd_content_base.list` dans le filtre de navigation.
   La table de contenu [sn_cd_content_base] s'affiche.
2. Sélectionnez **Titre** dans la liste déroulante associée au champ **Rechercher** .
3. Dans le champ **Rechercher** , saisissez `notre contenu culturel`.
   L'enregistrement du contenu Notre culture s'affiche.
4. Sélectionnez **notre contenu culturel**.
   Le formulaire de contenu Notre culture apparaît.
5. Sélectionnez **Valider**.
   Les champs du formulaire deviennent disponibles pour modification.
6. Remplissez les champs du formulaire de contenu Notre culture.
   Pour en savoir plus sur les champs associés à ce formulaire, reportez-vous à la rubrique Créer du contenu enrichi.
7. Sélectionnez **Ouvrir l'éditeur**.
   Les informations que vous avez saisies dans le formulaire sont enregistrées.

Configurer le widget Ressources de démarrage

Concepteur de parcours Les administrateurs peuvent configurer le widget Ressources de mise en route pour fournir des liens rapides donnant accès à des ressources internes et externes. Les administrateurs peuvent fournir des liens vers des articles de la base de

Traduction automatique

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

connaissances, des éléments de catalogue, des pages ou d'autres informations pertinentes que votre organisation juge utiles pour un employé à l'intégration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin [sn_jny.admin]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Pages**.
2. Sélectionnez **l'ID** dans la liste déroulante associée au champ **de recherche** .
3. Dans le champ **Rechercher** , saisissez `*jny`.
   Une liste des pages associées à l'application s'affiche Concepteur de parcours .
4. Sélectionnez **jny_journey_onboarding_details**.
   Le formulaire Page apparaît.
5. Sous Liens connexes, sélectionnez **Ouvrir dans Designer**.
   Le concepteur de portail de services affiche la page d'intégration Concepteur de parcours .
6. Sélectionnez l'icône **Modifier les options d'instance** associée au widget Ressources de démarrage.
   La boîte de dialogue Ressources de démarrage s'affiche.
7. Sélectionnez **Liens rapides**.
   Pour plus d'informations sur les liens rapides, reportez-vous à la section Liens rapides.
   Une liste déroulante contenant les liens rapides définis dans la table Liens rapides [sn_ex_sp_quick_link] s'affiche.
8. Sélectionnez un lien rapide que vous souhaitez ajouter au widget Ressources de démarrage.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Intégrations pour l'application Concepteur de parcours

Étendez les options de l'application Concepteur de parcours en intégrant d'autres applications à l'expérience de parcours.

L'intégration des applications prises en charge développe les fonctionnalités et les options de Concepteur de parcours. Les applications prises en charge ont des exigences d'installation et de configuration uniques. Les applications d'intégration prises en charge peuvent être installées avant ou après l'installation de l'application Concepteur de parcours.

- Centre du responsable v1.0.0 [sn_mh]
- Spoke Microsoft Exchange Online v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
- Cadre de travail pour le gestionnaire de nouvelle tentative v1.0.1 [sn_handler]

  L'application Retry Handler Framework est requise lors de l'utilisation du spoke Microsoft Exchange Online.

Intégrer Postes d'apprentissage à Concepteur de parcours

Intégrez Postes d'apprentissage à Concepteur de parcours pour créer et vivre une expérience d'apprentissage omnicanale permettant aux employés de suivre la formation adaptée au bon moment et selon leurs besoins.

ServiceNow® Postes d'apprentissage est une application du ServiceNow Store.

Traduction automatique

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

Important :

- Postes d'apprentissage active automatiquement Base d'apprentissage.
- Postes d'apprentissage est disponible avec le package HRSD Enterprise.

Demander des applications dans l'App Store

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

L'intégration de l'application Postes d'apprentissage à Concepteur de parcours vous permet de gérer l'apprentissage recommandé pour les parcours depuis Concepteur de parcours.

Utiliser l'apprentissage recommandé

La fonctionnalité d'apprentissage recommandé combine Postes d'apprentissage à Intelligence prédictive. Elle intègre la façon dont votre organisation utilise la formation et fournit une liste des cours recommandés à ajouter aux parcours.

- Les employés peuvent : consulter les tâches d'apprentissage et travailler sur la tâche dans leurs parcours.
- Les gestionnaires peuvent : ajouter l'apprentissage recommandé aux parcours des employés s'ils disposent de l'autorisation **Peut ajouter l'apprentissage recommandé**.
- Les mentors peuvent : ajouter l'apprentissage recommandé s'ils disposent de l'autorisation **Peut ajouter l'apprentissage recommandé**, leur permettant de modifier un parcours.
- Les administrateurs peuvent : gérer l'apprentissage recommandé pour les configurations des parcours.

Remarque :
les administrateurs définissent les autorisations dans les configurations de parcours. Voir Mettre à jour les autorisations des utilisateurs pour les parcours.

Les administrateurs gèrent l'apprentissage recommandé pour les configurations des parcours

Les administrateurs créent des enregistrements d'apprentissage recommandés pour les configurations de parcours associées à un type de parcours. L'apprentissage recommandé est ensuite consulté par les propriétaires de parcours, les mentors et les employés. Seul un administrateur peut supprimer l'apprentissage recommandé d'une configuration de parcours. Voir Ajouter ou modifier l'apprentissage recommandé dans l'application Concepteur de parcours.

Les propriétaires et les mentors de parcours peuvent ajouter l'apprentissage recommandé à un parcours

Les propriétaires ou les mentors de parcours disposant de l'autorisation **Peut ajouter l'apprentissage recommandé** pour une configuration de parcours peuvent ajouter des cours recommandés à des parcours individuels. Voir Ajouter l'apprentissage recommandé à un parcours.

Traduction automatique

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

Intégrer Postes d'écoute à Concepteur de parcours

Utilisez cette option Concepteur de parcours pour intégrer des enquêtes rapides afin d'obtenir un aperçu des expériences des employés et de partager ces informations avec les responsables.

Configurer un widget d'enquête rapide dans la page Parcours

Ajoutez le widget à la page Parcours pour inviter les employés à donner leur avis. Vous pouvez configurer le widget dans Accélérateur de parcours ou

Événements de cycle de vie. Les étapes pour les deux options sont indiquées ci-dessous :

Configurer dans Événements de cycle de vie

Étape 1 : créer un thème rapide

Suivez les étapes indiquées dans .

Remarque :
vous pouvez créer un thème rapide distinct pour chaque type de parcours.

Étape 2 : créer une enquête rapide

Suivez les étapes indiquées dans .

Étape 3 : Déclencher une enquête rapide à partir des événements de cycle de vie

Ouvrez un événement de cycle de vie existant et créez un enregistrement d'activité dont le type d'activité est **Enquête rapide**. Sélectionnez l'enquête rapide que vous avez créée à l'étape 2 et définissez le **champ Utilisateur rapide** sur la personne que vous souhaitez inclure dans l'enquête.

Configurer une activité d'événement de cycle de vie | Configurer une activité d'événement d'enquête rapide

Étape 4 : Ajouter des analyses à la page Parcours

Personnalisez avec les options suivantes :

- Sélectionnez **Peut afficher le score de satisfaction** dans l'onglet Autorisations du propriétaire du parcours. Consultez Mettre à jour les autorisations des utilisateurs pour les parcours.
- Configurez des actions, telles qu'une URL ou un lien pour planifier une réunion, afin qu'elles apparaissent avec des résultats spécifiques dans l'onglet Actions sur le score de satisfaction. Consultez Créer une action sur le score de satisfaction.
- Partagez les résultats de l'enquête rapide avec le gestionnaire. Consultez .

Configurer dans Accélérateur de parcours

Étape 1 : créer un thème rapide

Suivez les étapes indiquées dans .

Remarque :
vous pouvez créer un thème rapide distinct pour chaque type de parcours.

Étape 2 : créer une enquête rapide

Suivez les étapes indiquées dans .

Étape 3 : ajouter à une configuration de plan

Traduction automatique

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

Ajoutez le modèle de tâche contenant l'enquête rapide à une configuration de plan via une configuration d'étape. Ajouter des configurations d'étape

Étape 4 : Déclencher une enquête rapide à partir de Journey Accelerator

Créez un modèle de tâche dont le **type de tâche** est Pulse Survey. Dans le champ **Enregistrement connexe**, sélectionnez l'enquête rapide que vous avez créée à l'étape 2.

Créer et gérer des modèles de tâches de plan d'action

Étape 5 : ajouter des analyses à la page Parcours

Personnalisez avec les options suivantes :

- Sélectionnez **Peut afficher le score de satisfaction** dans l'onglet Autorisations du propriétaire du parcours. Consultez Mettre à jour les autorisations des utilisateurs pour les parcours.
- Configurez des actions, telles qu'une URL ou un lien pour planifier une réunion, afin qu'elles apparaissent avec des résultats spécifiques dans l'onglet Actions sur le score de satisfaction. Consultez Créer une action sur le score de satisfaction.
- Partagez les résultats de l'enquête rapide avec le gestionnaire. Consultez .

Intégrer Centre du responsable à Concepteur de parcours

Intégrez Concepteur de parcours à Centre du responsable pour faciliter les activités quotidiennes parmi différents processus et départements interfonctionnels, et automatiser les processus tels que l'intégration de nouveaux employés.

Suivez les instructions fournies dans la documentation du Centre du responsable pour installer et configurer l'application pour Concepteur de parcours.

Information associée

Centre du responsable

Intégrer le spoke Microsoft Exchange Online avec Concepteur de parcours

L'intégration du spoke Microsoft Exchange Online à Concepteur de parcours est effectuée avec Accélérateur de parcours.

Suivez les instructions d'installation et d'intégration à partir de Accélérateur de parcours.

Configurer Microsoft Exchange Online pour Accélérateur de parcours

En intégrant la fonctionnalité de planification Accélérateur de parcours à la fonction de calendrier Microsoft Office 365, les utilisateurs peuvent planifier des plans et des tâches à faire.

Mettre à jour les propriétés système pour Microsoft Exchange Online dans l'application Accélérateur de parcours

Mettez à jour les propriétés système de l'application Accélérateur de parcours à utiliser avec les fonctionnalités Microsoft Exchange Online prises en charge par Accélérateur de parcours.

Intégrer l'application Prestation de services RH Agent virtuel Conversations à Concepteur de parcours

Installez l'application Prestation de services RH Agent virtuel Conversations pour permettre à Concepteur de parcours d'envoyer des notifications activables aux employés et aux gestionnaires sur les canaux de communication configurés.

L'application Prestation de services RH Agent virtuel Conversations affiche des boutons d'action permettant d'interagir et d'effectuer des actions. L'application Prestation de services RH Agent

Traduction automatique

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

virtuel Conversations facilite le traitement des approbations et des tâches en mobilisant les employés et les gestionnaires via les canaux qu'ils utilisent.

Informations sur l'activation

Installer la dernière version de Prestation de services RH Agent virtuel Conversations [sn_hr_va] pour activer une notification exploitable dans Concepteur de parcours.

Demander des applications dans l'App Store

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

L'intégration de l'application Postes d'apprentissage à Concepteur de parcours vous permet de gérer l'apprentissage recommandé pour les parcours depuis Concepteur de parcours.

Notifications prédéfinies de Agent virtuel pour Prestation de services RH

L'application Prestation de services RH Agent virtuel Conversations fournit des notifications prédéfinies pour aider vos employés, mentors et gestionnaires à recevoir des informations sur les tâches courantes dans Prestation de services RH.

Les notifications sont envoyées aux employés, gestionnaires et mentors associés à un parcours. Les notifications de Prestation de services RH Agent virtuel suivantes sont disponibles :

- Nouveau parcours créé : notifier l'employé
- Nouveau parcours créé : notifier le gestionnaire
- Nouveau parcours créé : notifier le mentor
- Nouveau(x) mentor(s) ajouté(s) : notifier le gestionnaire
- Nouveau(x) mentor(s) ajouté(s) : notifier l'employé
- Nouveau(x) mentor(s) ajouté(s) : notifier le mentor
- Tâches de parcours en retard☒
- Tâche JA de parcours commentée☒
- Approbation de tâche LE de parcours demandée

Remarque :
pour vivre une expérience globale du résultat du parcours dans Agent virtuel, activez les six notifications de scénarios créées par le parcours (gestionnaire, mentor et employé).

Pour en savoir plus sur Prestation de services RH Agent virtuel Conversations et les blocs de rubriques, consultez Agent virtuel pour Prestation de services RH.

Notification exploitable dans l'application Concepteur de parcours

Cas d'utilisation de Concepteur de parcours : lorsque des notifications sont configurées, une notification est envoyée lorsqu'un parcours est créé et publié. L'employé en est informé sur le canal de CI configuré. Le gestionnaire est invité à ajouter un mentor. Une fois le mentor ajouté, des notifications sont envoyées à l'employé et au mentor.

Traduction automatique

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

Agent virtuel Designer

En tant qu'administrateur, accédez à **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**. Filtrez les éléments suivants :

- **Type** = Topics
- **Catégorie** = HRSD Actionable Notifications
- **Statut** = Active

Le système de base de l'application fournit quatre rubriques d'action liées à Concepteur de parcours.

- _add_comment_to_ja_task : permet d'ajouter un commentaire. Ces commentaires sont aussi affichés dans l'activité de tâche de parcours.
- _add_mentor_to_journey : permet d'ajouter un mentor. Vous pouvez sélectionner un mentor dans la liste fournie par Virtual Agent ou rechercher une personne en saisissant son nom.
- _approve_le_approval_activity : permet d'approuver la demande affectée dans le cadre du parcours.
- _reject_le_approval_activity : permet de rejeter la demande affectée dans le cadre du parcours.

Vous pouvez également associer d'autres actions aux notifications. Pour plus d'informations, consultez Add actions to the notification content .

Utiliser Concepteur de parcours

Concepteur de parcours permet aux responsables, aux mentors et aux employés de créer et de gérer des parcours personnalisés via des modèles configurables. Elle permet aux utilisateurs de guider et de suivre les progrès individuels grâce à l'accès aux tableaux de bord et aux rapports, tout en tirant parti de l'agent virtuel Now Assist pour une assistance automatisée.

Concepteur de parcours

Concepteur de parcours Processus, propriétaires et maintenance du modèle de configuration du plan

La gestion des modèles de configuration de plan de parcours est un effort collaboratif qui inclut ServiceNow des administrateurs, des propriétaires de modèles de parcours et des experts de l'équipe.

La création et la gestion de parcours nécessitent les connaissances et les compétences de nombreuses personnes. Les responsabilités pour maintenir les étapes du parcours et les tâches à jour ne sont pas toujours clairement définies. Concepteur de parcours Permet à un administrateur de parcours d'orchestrer et de déléguer toutes les activités nécessaires pour créer et gérer les parcours.

Remarque :
Un administrateur doit affecter des propriétaires et des approbateurs aux configurations de Concepteur de parcours plan. Pour en savoir plus, consultez Configurer le processus d'examen et d'approbation de la configuration du Concepteur de parcours plan de version 2

ServiceNow Administrateur d'application

Traduction automatique

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

- Installe, configure et maintient votre ServiceNow instance, notamment des fonctionnalités telles que la création et la mise à jour des configurations de plan.
- Affecter Concepteur de parcours Propriétaires et approbateurs de configuration du plan.
- Maintenir la supervision du processus de création et de modification de la configuration du parcours.

Propriétaire du parcours

- Gérez les configurations de plan et lancez le workflow d'approbation pour la configuration de plan.
- Mettez à jour et publiez les changements apportés aux configurations de plan.
- Créez et modifiez des modèles de tâches pour votre audience.
- Ajoutez ou mettez à jour des étapes dans un parcours.

Approbateur du parcours

- Un expert technique ayant des connaissances spécialisées sur un domaine d'un parcours en lien avec les besoins métier, les rôles individuels et les responsabilités.
- Les approbateurs se voient attribuer des tâches d'approbation lorsqu'une configuration de parcours est créée ou modifiée.

Information associée

Configurer le processus d'examen et d'approbation de la configuration du Concepteur de parcours plan de version 2

Affecter des propriétaires et des approbateurs à une configuration de parcours

Concepteur de parcours Propriétaires de configuration du plan

Les propriétaires de configuration de plan créent et mettent à jour les configurations de plan et publient les changements.

ServiceNow Les administrateurs affectent des propriétaires de configuration de plan. Les propriétaires d'une configuration de plan publient des mises à jour à des fins d'examen et d'approbation. L'approche décentralisée de la propriété et de l'approbation de la configuration des plans prend en charge un workflow permettant aux experts du secteur de personnaliser et de gérer les configurations des plans. Ces configurations de plan sont appelées modèles de parcours dans le Centre des employés .

Propriétaire

Les propriétaires sont désignés par ServiceNow les administrateurs. Un propriétaire de configuration de plan possède une expertise liée aux besoins de configuration de plan d'une zone logique.

Copropriétaire

Les copropriétaires sont désignés par ServiceNow des administrateurs et ont toutes les responsabilités d'un propriétaire.

Mettre à jour et publier les changements apportés aux configurations de plan

Les propriétaires du plan mettent à jour les configurations du plan et publient les changements à des fins d'examen et d'approbation.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : propriétaire ou copropriétaire d'une Concepteur de parcours configuration de plan.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Concepteur de parcours Les propriétaires de configuration de plan mettent à jour et publient les configurations de plan à partir de Portail de Centre des employés services.

Important :
Dans le , les configurations de plan sont également appelées modèles de Centre des employés parcours.

Les propriétaires de configuration du plan peuvent :

- Ajouter, réorganiser, renommer ou supprimer des étapes.

  Remarque :
  Seules les étapes vides peuvent être supprimées.

- Ajoutez des modèles de tâches à une étape.
- Créez un modèle de tâche.
- Prévisualisez un modèle en tant qu'employé sélectionné.
- Publiez un modèle de parcours (configuration de plan) pour approbation par le réviseur.

  Remarque :
  Si aucune configuration de plan n'a d'approbateur affecté, la configuration du plan est immédiatement publiée lorsque les changements sont envoyés.

- Les configurations de plan publiées et actuellement utilisées ne sont pas impactées par les changements.

Procédure

1. Depuis le portail de services, accédez à la Centre des employés page **Parcours** .
2. Sélectionnez l'onglet **Modèles de parcours** .
3. Sélectionnez la configuration de plan que vous souhaitez mettre à jour.
4. Mettez à jour la configuration du plan.

   Les propriétaires et les copropriétaires peuvent modifier différentes parties de la configuration du plan.

   - **Étapes** : conteneurs logiques de modèles de tâches.
   - **Modèles de tâches** : tâches individuelles affectées à des employés, des mentors ou des responsables.

   Pour plus de détails sur le voir, Concepteur de parcours Référence du modèle de parcours.
5. Sélectionnez **Publier un modèle de parcours**.

   Remarque :
   Seuls les nouveaux modèles de tâches nécessitent une approbation.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

   Une fois la demande envoyée, une tâche d'approbation est envoyée à tous les approbateurs affectés à la configuration du plan.

Traduction automatique

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

Important :
Une seule approbation déclenche la publication de la configuration du plan. Si une approbation est nécessaire de la part d'un certain approbateur, les propriétaires doivent en informer tous les approbateurs.

Les propriétaires et les copropriétaires peuvent annuler une demande d'approbation tant qu'un approbateur n'a pas approuvé ou rejeté la demande.

Créer et mettre à jour des modèles de tâches pour les configurations de plan

Les propriétaires de plan créent et mettent à jour les modèles de tâches utilisés dans les configurations de plan.

Avant de commencer
Rôle requis : propriétaire ou copropriétaire d'une Concepteur de parcours configuration de plan.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Concepteur de parcours Les propriétaires de configuration de plan peuvent modifier ou créer des modèles de tâches pour une configuration de plan.

- Ajoutez des modèles de tâches à une étape.
- Créez un modèle de tâche.
- Prévisualisez un modèle en tant qu'employé sélectionné.
- Publiez un modèle de parcours (configuration de plan) pour approbation par le réviseur.

Remarque :
Si aucune configuration de plan n'a d'approbateur affecté, la configuration du plan est immédiatement publiée lorsque les changements sont envoyés.

- Les configurations de plan publiées et actuellement utilisées ne sont pas impactées par les changements.

Procédure

1. À partir du portail de Centre des employés services, accédez à la page **Parcours** .
2. Sélectionnez l'onglet **Modèles de parcours** .
3. Sélectionnez la configuration de plan que vous souhaitez mettre à jour.
   Les propriétaires peuvent ajouter des modèles de tâches à une étape ou mettre à jour un modèle déjà présent dans une étape.
4. Ajoutez ou mettez à jour un modèle de tâche.
5. Sélectionnez **Publier les changements**.
6. Dans la fenêtre **Soumettre pour approbation** , ajoutez des informations sur les changements.
   Ajoutez toutes les instructions nécessaires pour les approbateurs.

Remarque :
Les configurations de plan n'ont besoin que d'une seule approbation pour être publiées. Si vous avez plusieurs approbateurs pour une configuration de plan, communiquez toute instruction spéciale concernant le workflow d'examen et d'approbation à tous les approbateurs.

Traduction automatique

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

7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Une tâche de demande d'approbation est envoyée à chacun des approbateurs pour la configuration du plan.

Ajouter ou mettre à jour des étapes dans des configurations de plan de parcours

Les propriétaires ajoutent ou mettent à jour les étapes dans les configurations de plan de parcours.

Avant de commencer

Rôle requis : propriétaire ou copropriétaire d'une Concepteur de parcours configuration de plan.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Concepteur de parcours Les propriétaires de configuration de plan peuvent modifier ou créer des modèles de tâches pour une configuration de plan.

- Ajouter des étapes
- Supprimer les étapes. Une étape ne doit comporter aucune tâche si vous souhaitez la supprimer.
- Publiez un modèle de parcours (configuration de plan) pour approbation par le réviseur.

  Remarque :
  Si aucune configuration de plan n'a d'approbateur affecté, la configuration du plan est immédiatement publiée lorsque les changements sont envoyés.

- Les configurations de plan publiées et actuellement utilisées ne sont pas impactées par les changements.

Procédure

1. À partir du portail de Centre des employés services, accédez à la page **Parcours** .
2. Sélectionnez l'onglet **Modèles de parcours** .
3. Sélectionnez la configuration de plan que vous souhaitez mettre à jour.
   Les propriétaires peuvent :
   - Réorganiser les étapes
   - Modifier les étapes
   - Créer d'autres
4. Apportez les changements à la configuration du plan.
5. Sélectionnez **Publier les changements**.

   Remarque :
   Les configurations de plan n'ont besoin que d'une seule approbation pour être publiées. Si les changements nécessitent un examen par un certain approbateur, veillez à communiquer des instructions spéciales pour approbation à tous les approbateurs.

6. Ajoutez des détails sur les changements au champ **Détails supplémentaires** .
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Concepteur de parcours Approbateurs de configuration de plan

Les approbateurs de configuration de plan examinent et approuvent les configurations de plan.

Traduction automatique

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

ServiceNow Les administrateurs affectent des approbateurs de configuration de plan pour différentes configurations de plan. Les approbateurs sont affectés par ServiceNow les administrateurs. Les approbateurs sont des experts techniques (SME) dotés de compétences spécialisées liées aux configurations de plan. Lorsqu'un propriétaire publie des mises à jour de la configuration d'un plan, une tâche d'approbation est créée pour tous les approbateurs.

Examiner et approuver les changements de configuration du plan

Les approbateurs reçoivent des tâches d'approbation pour suivre, examiner, approuver et rejeter les changements apportés à une configuration de plan.

Avant de commencer

Rôle requis : affecté en tant qu'approbateur pour une configuration de plan

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Approbateur

Les approbateurs de configuration de plan sont affectés à une configuration de plan par un ServiceNow administrateur. Les approbateurs sont tenus d'examiner les changements apportés par un propriétaire de configuration de plan. Un approbateur peut choisir d'accepter ou de rejeter les changements.

Propriétaire (ou copropriétaire)

Change la configuration du plan et publie les changements qui initient le workflow d'approbation de la configuration du plan.

Procédure

1. Depuis le portail de services, accédez à la Centre des employés page **Parcours** .
2. Sélectionnez **Mes tâches**.

   Recherchez la tâche **Approuver la demande** que vous souhaitez approuver ou rejeter.

   Une demande d'approbation ressemble à cet exemple.

   ```
   Approve Request

   Sales Employee Plan Configuration (Demo)

   Due in 7 days
   ```

3. Examinez les changements.

   Remarque :
   Les changements dans la demande ne nécessitent qu'une seule approbation pour être publiés. Assurez-vous de bien comprendre tous les changements apportés à la configuration du plan.

   Le volet droit inclut les détails de l'approbation. Vous pouvez **rejeter** ou **approuver** les changements.

Les gestionnaires, les mentors et les employés travaillent avec des parcours dans l'Centre des employés

Les gestionnaires, les employés et les mentors accèdent aux parcours à partir de l'Centre des employés (EC).

À partir de l'Centre des employés, les utilisateurs peuvent créer, modifier et terminer des parcours en fonction des autorisations et des rôles qui leur sont affectés.

Traduction automatique

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

- Les employés peuvent : consulter leur parcours et accomplir les tâches affectées.
- Les gestionnaires peuvent : créer et modifier des parcours, affecter des mentors, modifier l'autorisation utilisateur pour un parcours et surveiller l'analyse des parcours. Les gestionnaires créent et modifient des parcours, ajoutent des mentors supplémentaires, ajoutent l'apprentissage recommandé, ajoutent des liens rapides et ajoutent des messages personnalisés.
- Les mentors peuvent : aider les employés à effectuer un parcours. S'ils disposent de l'autorisation appropriée, les mentors peuvent modifier les parcours, ajouter des mentors supplémentaires, ajouter l'apprentissage recommandé, ajouter des liens rapides et ajouter des messages personnalisés.

Remarque :

- Les parcours sont disponibles à partir du Application Now Mobile. Reportez-vous à la rubrique Parcours le Now Mobile.
- Le nombre total de tâches dans la barre de progression du parcours peut être différent de la **vue d'ensemble du parcours Nombre de toutes les tâches** . Cet écart entre le nombre total de tâches est dû au fait que le nombre de vues **d'ensemble du parcours** affiche le nombre de tâches pour les tâches auxquelles l'employé a accès uniquement.

Certaines fonctionnalités peuvent nécessiter une intégration à une application connexe. Pour en savoir plus, consultez Intégrations pour l'application Concepteur de parcours.

Vue du parcours pour un gestionnaire

En tant que gestionnaire, voici comment vous pouvez afficher tous vos parcours et ceux de votre équipe sur Concepteur de parcours le Centre des employés portail.

La page Parcours du Centre des employés portail vous offre une vue d'ensemble de tous vos parcours, des parcours de votre équipe, des parcours impliqués et d'autres informations.

Les parcours de mon équipe

Les parcours de mon équipe est la première page qui s'affiche lorsque vous accédez aux parcours après avoir navigué à partir de Centre des employés. Utilisez cette page pour identifier rapidement les parcours qui sont affectés à votre équipe et visualiser les progrès récents. Vous pouvez également créer des parcours, consultez Créer un parcours

Mes parcours

Dans l'onglet Mes parcours, affichez les tâches qui requièrent votre attention dans le widget **Vos prochaines tâches** , reportez-vous à la section Afficher et mettre à jour vos tâches suivantes. Vous pouvez également afficher tous les autres parcours qui vous sont affectés, et afficher chacun d'eux ou mettre à jour l'état, consultez Vue du parcours pour un employé.

Parcours impliqués

Utilisez l'onglet Parcours impliqués pour rester sur la bonne voie et être informé des parcours qui vous impliquent, mais qui ne sont pas affectés à vous ou aux membres de votre équipe immédiate.

Traduction automatique

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

Modèles de tâches

Utilisez l'onglet Modèles de tâches pour créer des modèles de tâches, telles que la planification d'une réunion ou le suivi d'un cours d'apprentissage, à affecter aux parcours des employés. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de tâche.

Remarque :
En tant qu'administrateur, vous avez la possibilité de masquer le widget Modèles de tâches de la page de configuration du widget de parcours.

Créer un parcours

Les utilisateurs qui sont des gestionnaires disposant de l'autorisation Modificateur [sn_jny.writer] peuvent créer des parcours pour les employés et affecter des mentors afin d'aider pendant le parcours.

Avant de commencer
Rôle requis : un utilisateur doit gérer d'autres utilisateurs pour avoir accès à la création de parcours.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'utilisateur qui crée un parcours est le propriétaire du parcours. Les propriétaires de parcours créent, modifient et gèrent tous les aspects d'un parcours.

Procédure

1. Dans l'Centre des employés, sélectionnez **Parcours**.
2. Sélectionnez **Créer un parcours**.
   Les modèles de parcours ont des configurations de parcours préconfigurées. L'administrateur de votre organisation crée et gère les configurations de parcours.
3. Sélectionnez un modèle de parcours pour utiliser une configuration de parcours existante ou sélectionnez **Vide** pour créer votre propre parcours.
4. Complétez le formulaire afin de créer un parcours.

Commençons par quelques détails concernant ce formulaire de plan

Champ	Description
Ce parcours est destiné à	Nom de l'employé auquel ce parcours est destiné.
Nom du parcours	Nom descriptif du parcours.
Mentor du parcours	Mentors que vous pouvez sélectionner. Vous pouvez également définir la vue des mentors ou modifier l'autorisation. Vous pouvez ajouter jusqu'à 5 mentors.
Description du parcours	Détails concernant ce plan.

5. Sélectionnez **Créer un parcours**.

Que faire ensuite
Les propriétaires et les mentors de parcours disposant de l'autorisation appropriée peuvent modifier les parcours existants.

- Ajoutez des tâches Accélérateur de parcours à un parcours.
- Ajoutez des étapes Accélérateur de parcours à un parcours.

Traduction automatique

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

- Faites glisser les étapes et les tâches d'un parcours pour en modifier l'ordre.
- Ajoutez un mentor.
- Publiez le parcours.
- Ajoutez l'apprentissage recommandé et des liens rapides.

Créer un parcours à l'aide de Now Assist

Créer et modifier des parcours pour les employés à l'aide de Now Assist.

Avant de commencer
Rôle requis : gestionnaire

Installez le module d'extension Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) (sn_hr_gen_ai).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'utilisateur qui crée un parcours est le propriétaire du parcours. Les propriétaires de parcours créent, modifient et gèrent tous les aspects d'un parcours.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
   Le portail Centre des employés s'ouvre.
2. **Sélectionnez Parcours**.
3. Sélectionnez **Créer un parcours**.
   Les modèles de parcours ont des configurations de parcours préconfigurées. L'administrateur de votre organisation crée et gère les configurations de parcours.
4. Sélectionnez **Créer avec Now Assist**, puis **Suivant**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Ajouter quelques détails et Now Assist générera un brouillon de parcours

Champ	Description
Ce parcours est destiné à	Nom de l'employé auquel le parcours est destiné.
Écrire les instructions ou utiliser un exemple	Décrivez le parcours que vous souhaitez créer. Utilisez un minimum de 60 caractères pour décrire votre parcours. Sélectionnez une pastille pour afficher des exemples d'itinéraires de parcours. Voici quelques exemples d'invites : ○ Créez un parcours de développement de carrière personnalisé pour Sarah Johnson, une développeuse de logiciels junior visant à passer à un rôle senior : Le parcours doit inclure des étapes telles que « Identifier les lacunes en matière de leadership et de programmation avancée », « S'inscrire à des programmes de formation ciblés tels que des ateliers de leadership et des bootcamps de codage avancé » et « Effectuer des examens trimestriels avec le responsable pour suivre les progrès et ajuster les objectifs ». Le voyage devrait s'étendre sur 6 mois.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Concevoir un parcours d'intégration pour Sarah Lee, une nouvelle responsable marketing : Le parcours doit inclure des étapes telles que « Envoyer un e-mail de bienvenue personnalisé avec les présentations de l'équipe », « Fournir une formation sur les outils marketing et les systèmes internes de l'entreprise », « Assister à la première réunion de stratégie pour comprendre les campagnes en cours » et « Livrer la première tâche du projet, comme la rédaction d'un plan de campagne de marketing." Le voyage doit être structuré pour s'étendre sur 4 semaines et donner la priorité à l'acclimatation et aux contributions rapides.

6. Sélectionnez **Générer un brouillon**.
7. **Facultatif :** Modifiez les itinéraires de votre parcours.
   a. Sélectionnez **Modifier les instructions.**
   b. Décrivez le parcours que vous souhaitez créer.
   c. Sélectionnez **Régénérer le brouillon**.

Activer la compétence Résumé du parcours pour les gestionnaires

Activez la compétence Résumé du parcours pour les gestionnaires lors de l'utilisation Now Assist pour HRSD de la Administrateur Now Assist console. Les responsables utilisent cette compétence d'IA générative pour produire et afficher un résumé du parcours d'un employé en fonction des informations qui apparaissent sur la page de détails du parcours.

Avant de commencer

Le Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) (sn_hr_gen_ai) module d'extension doit être installé.

Cette compétence, pilotée par l'IA générative, produit un résumé que les gestionnaires peuvent consulter pour acquérir les informations suivantes sur le parcours d'un employé :

- Une vue d'ensemble du parcours
- Des blocages qui entravent la progression du parcours
- Prochaines étapes à suivre pour reprendre la progression du parcours

Rôle requis : [sn_jny.admin], [sn_nowassist_admin.nsa_admin]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences**.
   La Administrateur Now Assist console s'affiche.
2. Dans le panneau de navigation, sélectionnez **Employé** > **HRSD**.
   Les Now Assist pour HRSD compétences apparaissent.
3. Sélectionnez **Activer la compétence** sur la carte **Résumé du parcours pour les gestionnaires** .
4. Utilisez la configuration guidée pour accepter les configurations par défaut pour cette compétence ou pour configurer la compétence selon vos spécifications.
   Pendant la configuration guidée, sélectionnez **Enregistrer et continuer** à naviguer vers la page suivante dans le processus de **configuration ou Retour** pour naviguer vers la page précédente.

Traduction automatique

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

5. Sélectionnez **Activer** sur la dernière page de la configuration guidée pour terminer le processus de configuration.
   Une boîte de dialogue affiche le message suivant : Résumé du parcours pour les gestionnaires est maintenant actif pour HRSD !

Résumer un parcours avec Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD)

Les responsables peuvent résumer instantanément les informations qui apparaissent sur la page détaillée du parcours pour obtenir une vue d'ensemble du parcours d'un employé. Ce résumé reflète également les obstacles qui entravent la progression du parcours et les étapes nécessaires pour reprendre la progression du parcours.

Avant de commencer

Le Now Assist pour HRSD (sn_hr_gen_ai) module d'extension doit être installé et la compétence Résumé du parcours pour les gestionnaires doit être activée.

Rôle requis : gestionnaire [sn_jny.reader ou sn_jny.writer]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les sections suivantes apparaissent dans le résumé généré :

Vue d'ensemble

Cette section fournit au gestionnaire la progression du parcours en reflétant le pourcentage du parcours qui est terminé et s'il existe des risques affectant ce parcours.

Bloqueur

Cette section fournit au gestionnaire les tâches en retard qui bloquent la progression du parcours. Cette section reflète également les ensembles d'activités dans lesquels les tâches en retard sont imbriquées et les ensembles d'activités qui sont affectés par les tâches en retard.

Étapes suivantes

Cette section fournit au gestionnaire les prochaines étapes que lui-même, son employé ou un autre membre de l'équipe doit suivre pour reprendre la progression du parcours.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Parcours**.
2. Sélectionnez un parcours pour un employé de votre équipe.
   La page détaillée du parcours de l'employé que vous avez sélectionné s'affiche.
3. Sélectionnez **Résumer** dans le widget Peut Now Assist résumer ce parcours.
   Un résumé du parcours de l'employé est généré et comprend les informations suivantes :
   - Une vue d'ensemble du parcours
   - Des blocages qui entravent la progression du parcours
   - Prochaines étapes à suivre pour reprendre la progression du parcours
4. Examinez le résumé pour obtenir des informations pertinentes sur le parcours de votre employé.

Annuler les parcours d'accélérateur de parcours

Vous pouvez désormais annuler les parcours Journey Accelerator uniquement à partir du portail Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

Accédez à la **Tous** > > .

Créer un modèle de tâche

Les propriétaires de parcours (gestionnaires) et les mentors créent des modèles de tâches, tels que la planification d'une réunion ou le suivi d'un cours d'apprentissage, pour les affecter aux parcours des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : Modificateur [sn_jny.writer]

Procédure

1. À partir de , Centre des employés accédez à **Parcours** > **Mes modèles**.
2. Sélectionnez **Créer un modèle de tâche**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Créer un formulaire de modèle de tâche

Champ	Description
Type de tâche	Option permettant de sélectionner un type de tâche pour afficher d'autres champs dans le formulaire. ○ **Tâche générale** ○ **Planifier une réunion** ○ **Suivre un cours de formation**
Nom de la tâche	Nom descriptif de la tâche.
Cette tâche est destinée à	Option permettant de sélectionner parmi une liste de types d'utilisateurs employé, responsable, mentor ou spécifier le nom de l'employé auquel cette tâche est destinée.
Liste de surveillance	Option permettant d'ajouter des personnes supplémentaires à notifier pour cette tâche.
Partager avec	Option permettant de partager le modèle de tâche avec d'autres employés.
Description de tâche	Détails sur cette tâche.
Date d'échéance	Option permettant de sélectionner le moment où l'employé doit terminer la tâche.
Cette tâche est facultative	Option permettant de définir cette tâche comme facultative.

4. Sélectionnez **Créer un modèle de tâche**.

Ajouter un modèle de tâche au parcours

Utilisez des modèles de tâches pour ajouter rapidement des tâches préconfigurées au parcours d'un employé, comme planifier une réunion ou suivre un cours d'apprentissage.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

- Rôle requis : Modificateur [sn_jny.writer]
- Créer un parcours
- Créer un modèle de tâche

Procédure

1. À partir de , Centre des employés accédez à **Parcours** > **Les parcours de mon équipe** et faites défiler jusqu'à la section **Parcours de mon équipe** .
2. Sélectionnez le parcours auquel ajouter le modèle de tâche.
3. Accédez à l'étape à laquelle ajouter la tâche et cliquez sur **Ajouter des tâches**.
4. Sélectionnez **Utiliser des modèles de tâches**.
5. Sélectionnez **Créer un modèle de tâche**.
6. Sélectionnez un modèle de tâche parmi ceux disponibles, puis cliquez sur **Utiliser le modèle**.

Les mentors peuvent modifier et gérer les parcours

Les mentors disposant de l'autorisation appropriée peuvent modifier les parcours et ajouter d'autres mentors.

Avant de commencer

Rôle requis : Modificateur [sn_jny.writer]

Procédure

1. Dans l'Centre des employés, sélectionnez **Parcours**.
2. Sélectionnez l'onglet **Parcours impliqués**, puis sélectionnez le parcours à mettre à jour.
3. Sélectionnez **Modifier le parcours**.

   Ajouter un mentor

   Sélectionnez l'icône de modification **Mentor** pour ajouter des mentors supplémentaires au parcours. Ajoutez des mentors qui ont des compétences uniques à partager avec l'employé.

   Ajouter une étape

   Sélectionnez **Ajouter une étape** pour créer un état dans le parcours. Les nouvelles étapes peuvent être utiles pour fournir une formation ou des ressources supplémentaires à partir du parcours initial.

   Ajouter des tâches

   Sélectionnez **Ajouter des tâches** pour ajouter des tâches supplémentaires à une étape existante d'un parcours. Les nouvelles tâches permettent aux employés d'accéder à une formation supplémentaire et à d'autres ressources.

4. Sélectionnez **Terminer la modification**.

Que faire ensuite

Lorsqu'ils disposent des autorisations correctes, les mentors de parcours peuvent modifier les parcours existants. Les mentors peuvent :

- Ajoutez des tâches Accélérateur de parcours à un parcours.
- Ajoutez des étapes Accélérateur de parcours à un parcours.
- Faites glisser les étapes et les tâches d'un parcours pour en modifier l'ordre.

Traduction automatique

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

- Ajoutez un mentor.
- Publiez le parcours.
- Ajoutez l'apprentissage recommandé et des liens rapides.

Ajouter, modifier ou supprimer des liens rapides de parcours

Les propriétaires et les mentors de parcours ajoutent, modifient et suppriment des liens rapides dans un parcours.

Avant de commencer
Rôle requis : propriétaire du parcours ou mentor de parcours disposant de l'autorisation **Peut ajouter des liens rapides**.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Des autorisations sont affectées aux propriétaires et aux mentors de parcours à partir d'une configuration du parcours. L'autorisation permettant aux propriétaires et aux mentors d'ajouter, de modifier ou de supprimer des liens rapides dans un parcours est **Peut ajouter des liens rapides**. Les propriétaires et les mentors disposant de cette autorisation peuvent ajouter des URL valides à un parcours individuel en tant que lien rapide.

Remarque :
si le widget **Liens rapides** n'est pas visible dans un parcours, l'autorisation **Peut ajouter des liens rapides** n'est pas configurée dans la configuration du parcours. Seuls les administrateurs peuvent mettre à jour les autorisations pour la configuration du parcours. Voir Mettre à jour les autorisations des utilisateurs pour les parcours.

Procédure

1. À partir de l'Centre des employés, accédez à **Parcours**.
2. Ouvrez le parcours auquel ajouter le lien rapide.
   Le widget **Liens rapides** se trouve en bas à droite de la page Parcours. Vous pouvez également ajouter des liens rapides lorsque vous créez un parcours. Voir Créer un parcours.
3. Sélectionnez **Ajouter un lien** et renseignez les champs.
   - **Texte du lien** : texte visible dans le parcours.
   - **Adresse du lien** : URL valide.
4. Sélectionnez **Ajouter un lien**.
   Sélectionnez l'icône Plus pour modifier ou supprimer un lien.

Vue du parcours pour un employé

En tant qu'employé avec des parcours dans Concepteur de parcours, affichez la vue d'ensemble de votre parcours et les tâches associées à ce parcours dans Centre des employés.

La page Parcours du Centre des employés portail vous offre une vue d'ensemble de tous vos parcours, des parcours de votre équipe, des parcours impliqués et d'autres informations.

Vue d'ensemble du parcours

Vous donne une vue d'ensemble de tous les détails du parcours. Utilisez les filtres disponibles pour examiner diverses tâches sur Centre des employés. Utilisez les filtres disponibles pour examiner diverses tâches.

Traduction automatique

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

- Vos tâches
- En retard
- Échéance dans les plus brefs délais
- Toutes les tâches

Activité

Utilisez l'onglet Activité pour ajouter toutes les mises à jour d'activité de parcours dans le champ Activité et publiez-le pour garder un œil sur la progression du parcours.

Pièces jointes

Utilisez l'onglet Pièces jointes pour ajouter des pièces jointes de prise en charge au parcours, si nécessaire.

Les employés affichent et effectuent des parcours

Les employés ont accès aux parcours qui leur sont affectés.

Avant de commencer
Rôle requis : employée disposant du profil RH

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Tout employé affecté à un parcours peut consulter le parcours afin d'accomplir les tâches qu'il contient. Les employés accèdent aux parcours affectés à partir de l'Centre des employés.

Procédure

1. Dans le portail Centre des employés, sélectionnez **Parcours**.
2. Sélectionnez le parcours sur lequel vous souhaitez travailler.

   Les étapes contiennent les tâches que vous devez effectuer.
3. Pour afficher les détails d'une tâche particulière et gérer sa progression, sélectionnez cette tâche.

   Les tâches ont un processus ou des étapes que vous suivez pour accomplir la tâche.

Remarque :
Le nombre total de tâches dans la barre de progression du parcours peut être différent de la **vue d'ensemble du parcours Votre** nombre de tâches. Cet écart entre le nombre total de tâches est dû au fait que le nombre de vues **d'ensemble du parcours** affiche le nombre de tâches pour les tâches auxquelles l'employé a accès uniquement.

La table suivante reflète l'état d'un parcours selon que des tâches en retard existent pour le parcours ou pour la personne à qui le parcours appartient :

Expérience de l'état du parcours

État du parcours	Profil	La personne a des tâches en retard	Une autre personne a des tâches en retard	Tâches visibles	Tâches invisibles	Message
En retard	Employé/ Mentor	Oui	Non	Oui	Non	Aucun message

Traduction automatique

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

État du parcours	Profil	La personne a des tâches en retard	Une autre personne a des tâches en retard	Tâches visibles	Tâches invisibles	Message
En retard	Employé/ Mentor	Non	Oui	Oui	Non	Votre parcours est en retard, car certaines tâches affectées à d'autres personnes ne sont pas encore terminées.
En retard	Employé/ Mentor	Non	Oui	Non	Oui	Votre parcours est en retard, car certaines tâches n'ont pas été terminées. Il se peut que vous ne puissiez pas les voir, car ils sont affectés à d'autres personnes.
En retard	Responsable	Oui	Non	Oui	Non	Aucun message
En retard	Responsable	Non	Oui	Oui	Non	Votre parcours est en retard, car certaines tâches affectées à d'autres personnes ne sont pas encore terminées.
En retard	Responsable	Non	Oui	Non	Oui	Ce parcours est en retard, car certaines tâches n'ont pas été terminées. Il se peut que vous ne puissiez pas les voir, car ils sont

Traduction automatique

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

État du parcours	Profil	La personne a des tâches en retard	Une autre personne a des tâches en retard	Tâches visibles	Tâches invisibles	Message
						affectés à d'autres personnes.

Configurer le nombre de tâches pour votre widget de tâches suivantes

Vous pouvez configurer le nombre de tâches que vous souhaitez afficher dans votre widget de tâches suivantes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Recherchez l'entrée de l'include de script jnySNC dans le champ Nom et sélectionnez-la.
3. Modifiez le script suivant pour changer le nombre de tâches que vous souhaitez afficher dans votre widget de tâches suivantes.

```
//tasks limit
jnySNC.MY_JOURNEY_NEXT_TASKS_LIMIT = 10;
```

Remarque :
Ici, la limite de nombre de tâches est fixée à 10, vous pouvez la mettre à jour au nombre que vous souhaitez.

Afficher et mettre à jour vos tâches suivantes

Affichez vos prochaines tâches à l'aide du widget **Vos prochaines tâches** sur la page Mes parcours pour comprendre les prochaines étapes de votre parcours.

Avant de commencer
Rôle requis : employé

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Parcours** > **Mes parcours**.
2. Votre widget Prochaines tâches vous montrera les dix prochaines tâches qui requièrent votre attention.
3. Sélectionnez une tâche que vous souhaitez mettre à jour.
4. Sélectionnez **Terminé** si la tâche est terminée ou sélectionnez **Marquer comme en cours** si vous travaillez toujours sur la tâche.

Gérer les Concepteur de parcours mises à jour de tâches en bloc

De nombreux parcours ont des types de tâches similaires pour plusieurs utilisateurs. Vous pouvez mettre à jour des types de tâches similaires en bloc pour les parcours du même type.

Les gestionnaires et les autres participants au parcours qui gèrent régulièrement des tâches de parcours peuvent mettre à jour certains types de tâches en une seule action. Concepteur de parcours Identifie des types de tâches similaires qui sont présents dans des

Traduction automatique

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

parcours similaires. Des tâches similaires peuvent être gérées en bloc au lieu de gérer chaque tâche dans chaque type de parcours.

Il existe un nombre limité de types de tâches disponibles pour la mise à jour en bloc.

- Approbation [sysapproval.approver]
- Marquer une fois terminé [mark_when_complete]
- Soumettre l'élément de catalogue [submit_catalog_item]
- Soumettre un guide de commande [submit_order_guide]

La fonctionnalité de mise à jour en bloc est activée pour un maximum de 50 parcours.

Mettre à jour des tâches similaires en bloc

Les gestionnaires, les mentors et les autres participants au parcours ayant accès à certains Concepteur de parcours types de tâches peuvent mettre à jour des tâches similaires identifiées Concepteur de parcours en une seule action.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe quatre Concepteur de parcours types de tâches disponibles pour la mise à jour en bloc :

- Approbation [sysapproval.approver]
- Marquer une fois terminé [mark_when_complete]
- Soumettre l'élément de catalogue [submit_catalog_item]
- Soumettre un guide de commande [submit_order_guide]

Remarque :
Le workflow d'achèvement des différents types de tâches est unique. Les étapes de cette tâche sont une représentation générale de la façon d'effectuer une mise à jour en bloc.

Avant de commencer

Rôle requis : vous pouvez utiliser la mise à jour en bloc pour toutes les tâches disponibles Concepteur de parcours pour lesquelles vous disposez d'une autorisation en écriture.

Procédure

1. À partir de , Centre des employés accédez à **Mes tâches**.
2. Sélectionnez une tâche à mettre à jour.

   Des tâches similaires disponibles pour la mise à jour en bloc affichent un message indiquant qu'il existe d'autres tâches que vous pouvez mettre à jour en même temps.
3. Sélectionnez **Sélectionner plus**

   Lorsqu'il existe plusieurs tâches disponibles, une liste de ces tâches s'affiche. La tâche doit être d'un type similaire dans le même type de parcours pour être éligible à la mise à jour en bloc.

   Vous pouvez sélectionner une ou toutes les tâches dans la liste des tâches disponibles. Vous pouvez travailler uniquement sur les tâches qui requièrent une attention particulière.
4. Sélectionnez **Continuer**.
5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Terminez la tâche.

Traduction automatique

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

Selon le type de tâche, l'achèvement de la tâche est propre au type de tâche.

Remarque :
Certaines tâches peuvent être facultatives. Les tâches facultatives peuvent être ignorées. Les tâches requises ne peuvent pas être ignorées.

Envoyer un message personnel aux utilisateurs de parcours

Les propriétaires et les mentors de parcours disposant de l'autorisation **Peut ajouter un message personnalisé** peuvent envoyer un message personnel à l'employé affecté à un parcours.

Avant de commencer
Rôle requis : gestionnaires et mentors disposant de l'autorisation **Peut ajouter un message personnalisé**

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour utiliser la fonctionnalité de message personnalisée, l'autorisation **Peut ajouter un message personnalisé** doit être activée pour les propriétaires ou les mentors de parcours. Cette autorisation est définie pour chaque configuration de parcours. Voir Mettre à jour les autorisations des utilisateurs pour les parcours.

Le bouton **Envoyer une note** n'est visible que dans les parcours publiés.

Procédure

1. Dans l'Centre des employés, sélectionnez **Parcours**.
2. Créez et publiez un parcours ou ouvrez un parcours existant qui a été publié.
   Les configurations de parcours disposant de l'autorisation **Peut ajouter un message personnalisé** activent le bouton **Envoyer une note**.
3. Sélectionnez **Envoyer une note**.
   Vous pouvez modifier la note et ajouter des pièces jointes.
4. Sélectionnez **Envoyer** pour envoyer la note à l'utilisateur.
   Un e-mail est envoyé à l'adresse e-mail qui se trouve dans le profil RH.

Information associée

Référence des autorisations utilisateur Concepteur de parcours

Afficher les recommandations d'apprentissage pour le gestionnaire créant un parcours

Permettez au gestionnaire qui crée un parcours pour un employé d'ajouter des recommandations d'apprentissage pertinentes pour l'employé dans l'Centre des employés.

Remarque :
assurez-vous que le gestionnaire dispose de l'autorisation **Peut ajouter l'apprentissage recommandé** pour ajouter des cours au parcours des employés. Pour en savoir plus, consultez Apprentissage recommandé pour les configurations de parcours.

Les recommandations d'apprentissage peuvent être ajoutées à partir de l'option **Ajouter des cours** située en bas à gauche de la page Parcours. Les cours sont affichés sous la section **Cours recommandés**. Les cours proviennent de partenaires d'apprentissage externes tels que Udemy, Pluralsight et Cornerstone.

Les cours affichés sont basés sur les définitions de solutions **Recommandations basées sur des parcours similaires** créées sous Similarité. Les recommandations sont basées

Traduction automatique

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

sur les cours suivis par des employés similaires avec le même type d'événement de cycle de vie (LE) et le même plan d'action Journey Accelerator (type de plan JA). Pour plus d'informations, consultez Configurer une définition de solution pour les recommandations de parcours.

Remarque :

- Les cours accessibles au gestionnaire ne sont affichés que sous forme de recommandations.
- Pour recevoir les dernières recommandations, mettez régulièrement à jour la définition de la solution.

Ajouter l'apprentissage recommandé à un parcours

Les gestionnaires et les mentors disposant de **l'apprentissage recommandé Peut ajouter** des cours à un parcours.

Avant de commencer
Rôle requis : Gestionnaire ou mentor

Remarque :
Sélectionner l'option **Peut ajouter l'apprentissage recommandé** dans **Gérer la configuration du parcours** > **Autorisations des propriétaires de parcours** pour afficher le bouton **Ajouter des cours** sur le .Centre des employés

Procédure

1. Dans , Centre des employés sélectionnez la page **Parcours** .

Remarque :
La page **Parcours** s'affiche uniquement si l'utilisateur connecté est un gestionnaire et qu'il dispose d'un employé sous forme de rapport.

2. Sélectionnez un parcours pour le modifier.
3. Sélectionnez le bouton **Ajouter des cours** dans le widget d'apprentissage recommandé.
4. Sélectionnez un cours en saisissant le nom dans la barre de recherche ou choisissez un cours dans la liste.
5. Cliquez sur le bouton **+Ajouter** près du cours pour l'ajouter.
6. Cliquez sur **Ajouter un cours** pour ajouter le ou les cours sélectionnés au widget.

Parcours le Now Mobile

Des parcours sont créés dans l'application pour aider les employés à naviguer dans les transitions en plusieurs étapes, telles que l'intégration ServiceNow® Concepteur de parcours , le congé de maternité ou un transfert interdépartemental. L'application Now Mobile permet aux utilisateurs d'effectuer des tâches liées au parcours depuis leur appareil mobile.

Utilisation des parcours sur Now Mobile

Les gestionnaires peuvent :

- Affichez les tâches en suspens et filtrez-les par parcours de l'employé ou par priorité.
- Afficher et terminer ses propres parcours.
- afficher des informations importantes sur les parcours en attente et en analyser les détails ;

Traduction automatique

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

Remarque :
Les gestionnaires peuvent créer des parcours, ajouter des mentors et publier les parcours sur le Centre des employés bureau uniquement.

Les mentors peuvent

- Affichez et accomplissez leurs tâches en suspens.
- Recevez des notifications lorsqu'elles sont affectées au parcours d'un employé.

Les employés peuvent :

- Affichez et effectuez des tâches et des formations.
- parcourir l'ensemble de leurs tâches et jalons ;
- Envoyer un message à leur mentor ou à leur responsable
- Recherchez des articles d'aide.
- Suivre les cours d'apprentissage ajoutés par l'organisation ou son gestionnaire.
- Recevez des notifications lorsqu'un parcours est créé pour eux.

Tableaux de bord et rapports Concepteur de parcours

Les tableaux de bord sont des affichages graphiques configurables des mesures clés, des rapports et d'autres widgets sur un seul écran.

Rapports Concepteur de parcours

Noms, tables et types de rapports

Nom du rapport	Table	Type
Membres d'équipe sur le parcours d'avancement de carrière	[sn_jny_journey]	Source unique
Liste des parcours actifs	[sn_jny_journey]	Liste
Nombre total de parcours que vous avez créés	[sn_jny_journey]	Source unique
Nombre total de brouillons de parcours	[sn_jny_journey]	Source unique
Membres d'équipe sur le parcours d'intégration	[sn_jny_journey]	Source unique
Membres d'équipe sur aucun parcours au cours de la dernière année	[sn_hr_core_profile]	Source unique
Nombre total de parcours actifs	[sn_jny_journey]	Source unique

Concepteur de parcours tableaux de bord

Tableau de bord de vue d'ensemble du parcours

Tableau de bord de vue d'ensemble du parcours Affiche graphiquement les informations d'utilisation clés liées à vos parcours.

Traduction automatique

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

Tableau de bord de la vue du parcours de la direction

Tableau de bord de la vue du parcours de la direction Affiche d'autres mesures qui pourraient intéresser les dirigeants.

Créer et gérer des tableaux de bord Concepteur de parcours

Surveillez l'état des parcours et gérez les tableaux de Concepteur de parcours bord.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tableaux de bord suivants sont fournis avec l'application Concepteur de parcours :

Tableau de bord de vue d'ensemble du parcours

Affiche des informations sur l'état de vos parcours actifs, tels que le nombre de parcours en mode brouillon, les parcours en retard, les tâches de parcours, les parcours par rôle et par type d'activité.

Tableau de bord de la vue du parcours de la direction

Affiche le nombre d'employés qui terminent leur parcours, les violations de SLA, le nombre moyen de jours nécessaires pour terminer les parcours et d'autres mesures qui pourraient intéresser les dirigeants.

Vous pouvez modifier de nombreux aspects d'un tableau de bord.

- Ajouter des widgets
- Partager en fonction des utilisateurs, des groupes ou des rôles
- Ajouter et configurer des onglets

Cette tâche vous montre comment ajouter des widgets à un tableau de bord et configurer une mise en page d'onglet.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Administration** > **Vue d'ensemble des parcours/Vue du parcours de la direction**.
2. Sélectionnez **Modifier**.
3. Dans le menu **Configuration** , modifiez les éléments suivants, au besoin.

Champs et descriptions de la vue d'ensemble/Direction

Champ	Description
Type de visualisation	Liste déroulante permettant de sélectionner la visualisation des données du widget de rapport. Les options disponibles sont les suivantes : ○ Score unique ○ Jauge solide ○ Jauge ○ Zone ○ Colonne ○ Ligne

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Cloud de points ○ Spline ○ Étape ○ Barre horizontale ○ Barre verticale ○ Couronne ○ Camembert ○ Couronne demi-cercle ○ Tableau croisé dynamique ○ Carte thermique ○ bulle ○ Rapport de calendrier ○ Tableau de bord des indicateurs ○ Liste ○ Carte géographique **Remarque :** Les sous-options dans les champs suivants dépendront de la sélection dans cette liste déroulante. Par exemple, si **la zone** est sélectionnée dans cette liste déroulante, les **paramètres d'affichage** auront un axe Y ouvert, un axe X, etc., et si le **score unique** est sélectionné, les paramètres d'affichage auront des sous-options respectives du score unique.
En-tête et bordure	Option permettant de modifier l'apparence du widget de rapport.
Données	Sources de données et mesures utilisées pour générer le widget de rapport.
Présentation	Option permettant de modifier les paramètres d'affichage et de couleur du rapport de widget.

Tableau de bord de vue d'ensemble du parcours

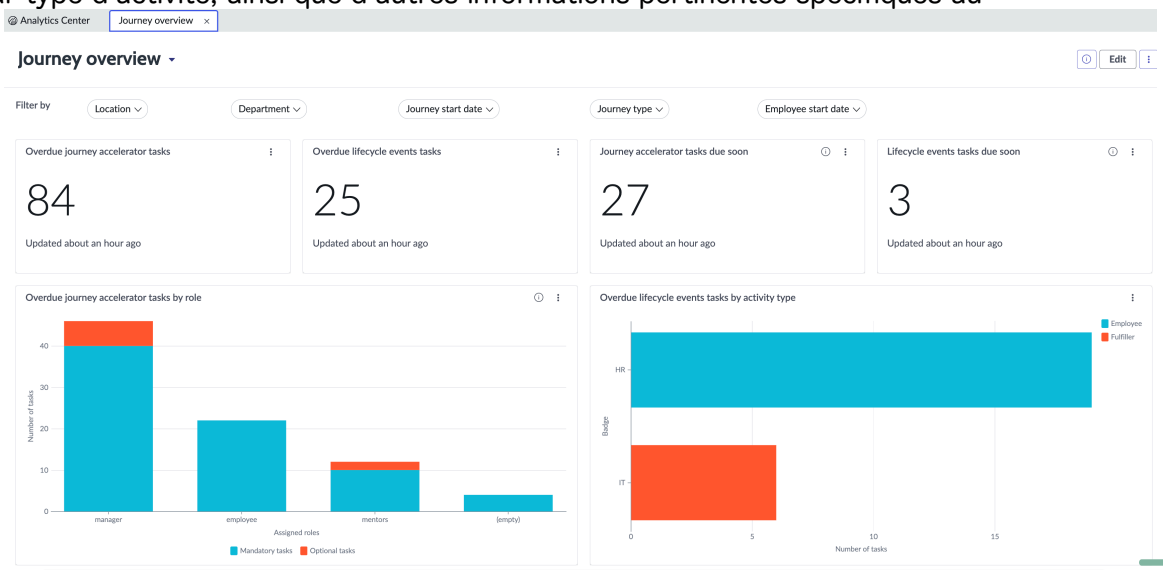
La vue d'ensemble du parcours est un tableau de bord complet qui vous permet de suivre et de gérer efficacement les tâches et les parcours en cours au sein de l'organisation.

Sur le tableau de bord, vous pouvez afficher les détails de différents parcours, y compris le nombre de parcours à échéance, les tâches de parcours, les tâches de parcours par

Traduction automatique

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

rôle et par type d’activité, ainsi que d’autres informations pertinentes spécifiques au parcours.



Rôles ServiceNow AI Platform requis

Le rôle sn_jny.reader est nécessaire pour accéder à ce tableau de bord.

Accéder au tableau de bord de vue d’ensemble du parcours

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Journey Designer** > **Administration** > **Vue d'ensemble du parcours**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Détails des utilisateurs et du tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Coordinateur parcours/RH	Accédez au tableau de bord de vue d’ensemble du parcours pour gérer et analyser efficacement différents parcours au sein de l’organisation.

Rapports

Détails du rapport

Titre	Type	Table source	Description
Tâches d'accélérateur de parcours en retard	Score unique	Tâche Journey Accelerator [sn_ja_task]	Contient les détails de la tâche Journey Accelerator et les relations avec

Traduction automatique

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

Détails du rapport (suite)

Titre	Type	Table source	Description
			d'autres tables Journey Accelerator.
Tâches d'événements de cycle de vie en retard	Score unique	Tâche [task]	La table Tâche fournit des moyens de créer et d'accomplir des tâches, ainsi que de suivre leur workflow dans votre instance.
Tâches d'accélérateur de parcours dont l'échéance est proche	Score unique	Tâche Journey Accelerator [sn_ja_task]	Contient les détails de la tâche Journey Accelerator et les relations avec d'autres tables Journey Accelerator.
Tâches d'événements de cycle de vie bientôt à échéance	Score unique	Tâche [task]	La table des tâches fournit des moyens de créer et d'accomplir des tâches, ainsi que de suivre leur workflow dans votre instance.
Tâches d'accélérateur de parcours en retard par rôle	Bar	Tâche Journey Accelerator [sn_ja_task]	Contient les détails de la tâche Journey Accelerator et les relations avec d'autres tables Journey Accelerator.
Tâches des événements de cycle de vie en retard par type d'activité	Bar	Tâche [task]	La table des tâches fournit des moyens de créer et d'accomplir des tâches, ainsi que de suivre leur workflow dans votre instance.
État du parcours	Ligne	Tâche [task]	La table des tâches fournit des moyens de créer et d'accomplir des tâches, ainsi que de suivre leur workflow dans votre instance.

Traduction automatique

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

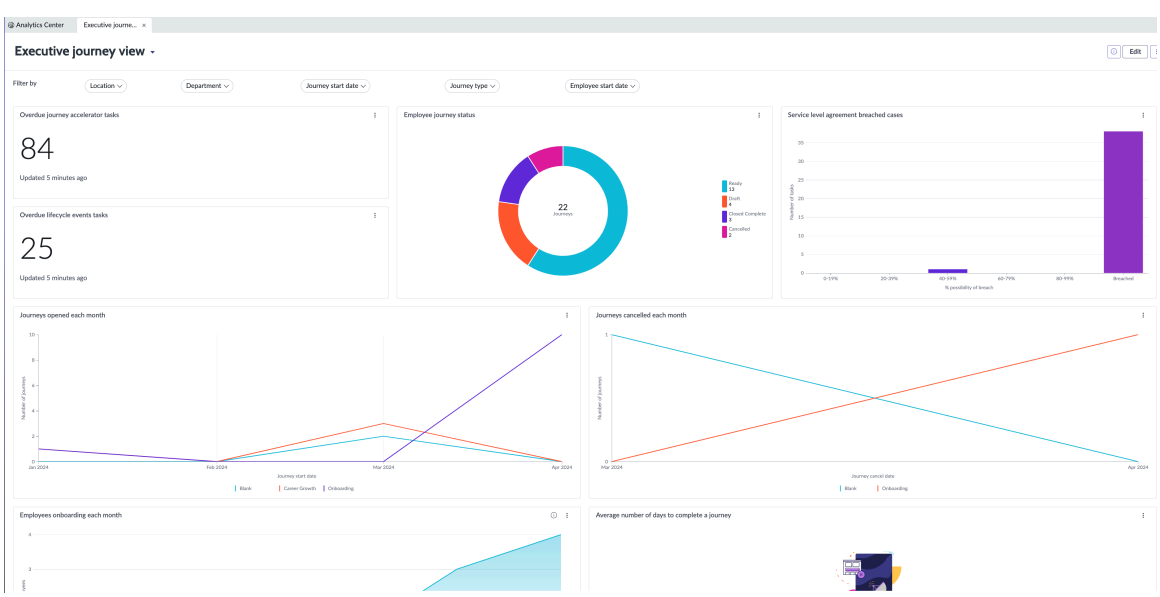
Filtres

Détails du filtre

Nom	Type	Description
Emplacement	Sélection multiple	Affiche diverses tâches en fonction de l'emplacement de l'employé qui voyage.
Département	Sélection multiple	Affiche les tâches en fonction du département auquel appartient le délégataire de tâche.
Date de début du parcours	Choix	Affiche les tâches en fonction de la date de début du parcours.
Type de parcours	Sélection multiple	Affiche les tâches en fonction du type de parcours.
Date de début de l'employé	Choix	Affiche les tâches en fonction de la date de début de l'employé.

Tableau de bord de la vue du parcours de la direction

Tableau de bord axé sur la direction avec des rapports contenant des informations telles que le nombre d'employés achevant leur parcours, les violations de SLA, le nombre moyen de jours pour terminer les parcours et d'autres mesures qui pourraient intéresser la direction.



Rôles ServiceNow AI Platform requis

Le rôle sn_jny.reader est nécessaire pour accéder à ce tableau de bord.

Accéder au tableau de bord de vue d'ensemble du parcours de la direction

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Journey Designer** > **Administration** > **Vue du parcours de la direction**.

Traduction automatique

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

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Détails de l'utilisateur et du tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Dirigeants/Chefs d'entreprise/ Coordinateurs RH	Passez en revue et comprenez la signification du parcours, résumez-les rapidement et examinez les résultats de l'achèvement des tâches.

Rapports

Détails du rapport

Titre	Type	Table source	Description
Tâches d'accélérateur de parcours en retard	Score unique	Tâche Journey Accelerator [sn_ja_task]	Contient les détails de la tâche Journey Accelerator et les relations avec d'autres tables Journey Accelerator.
Tâches d'événements de cycle de vie en retard	Score unique	Tâche [task]	La table Tâche fournit des moyens de créer et d'accomplir des tâches, ainsi que de suivre leur workflow dans votre instance.
État des parcours des employés	Beignet	Parcours [sn_jny_journey]	Contient les détails de la tâche Journey Accelerator et les relations avec d'autres tables Journey Accelerator.
Tickets de violation d'accord sur les niveaux de service	Bar	SLA de tâche [task_sla]	La table des tâches fournit des moyens de créer et d'accomplir des tâches, ainsi que de suivre leur workflow dans votre instance.
Parcours ouverts chaque mois	Ligne	Parcours [sn_jny_journey]	Contient les détails de la tâche Journey Accelerator et les relations avec

Traduction automatique

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

Détails du rapport (suite)

Titre	Type	Table source	Description
			d'autres tables Journey Accelerator.
Intégration d'employés chaque mois	Aire 	Tâche [task]	La table des tâches fournit des moyens de créer et d'accomplir des tâches, ainsi que de suivre leur workflow dans votre instance.
Nombre moyen de jours pour terminer un parcours	Bar 	Nombre moyen de jours pour terminer un parcours (indicateur)	Fournit le nombre de données nécessaires pour terminer un parcours.

Filtres

Détails du filtre

Nom	Type	Description
Emplacement	Sélection multiple	Affiche diverses tâches en fonction de l'emplacement de l'employé qui voyage.
Département	Sélection multiple	Affiche les tâches en fonction du département auquel appartient le délégataire de tâche.
Date de début du parcours	Choix	Affiche les tâches en fonction de la date de début du parcours.
Type de parcours	Sélection multiple	Affiche les tâches en fonction du type de parcours.
Date de début de l'employé	Choix	Affiche les tâches en fonction de la date de début de l'employé.

Now Assist Agent virtuel rubriques pour Concepteur de parcours

Effectuez les Concepteur de parcours tâches connexes à partir de l'aide Now Assist Agent virtuel des Centre des employés rubriques.

Pour utiliser les rubriques suivantes Now Assist Agent virtuel dans , vérifiez que les Concepteur de parcours applications et Now Assist pour HRSD sont installées à Centre des employés partir de ServiceNow Store.

- Demande de congé parental
- Tâche de Journey Accelerator

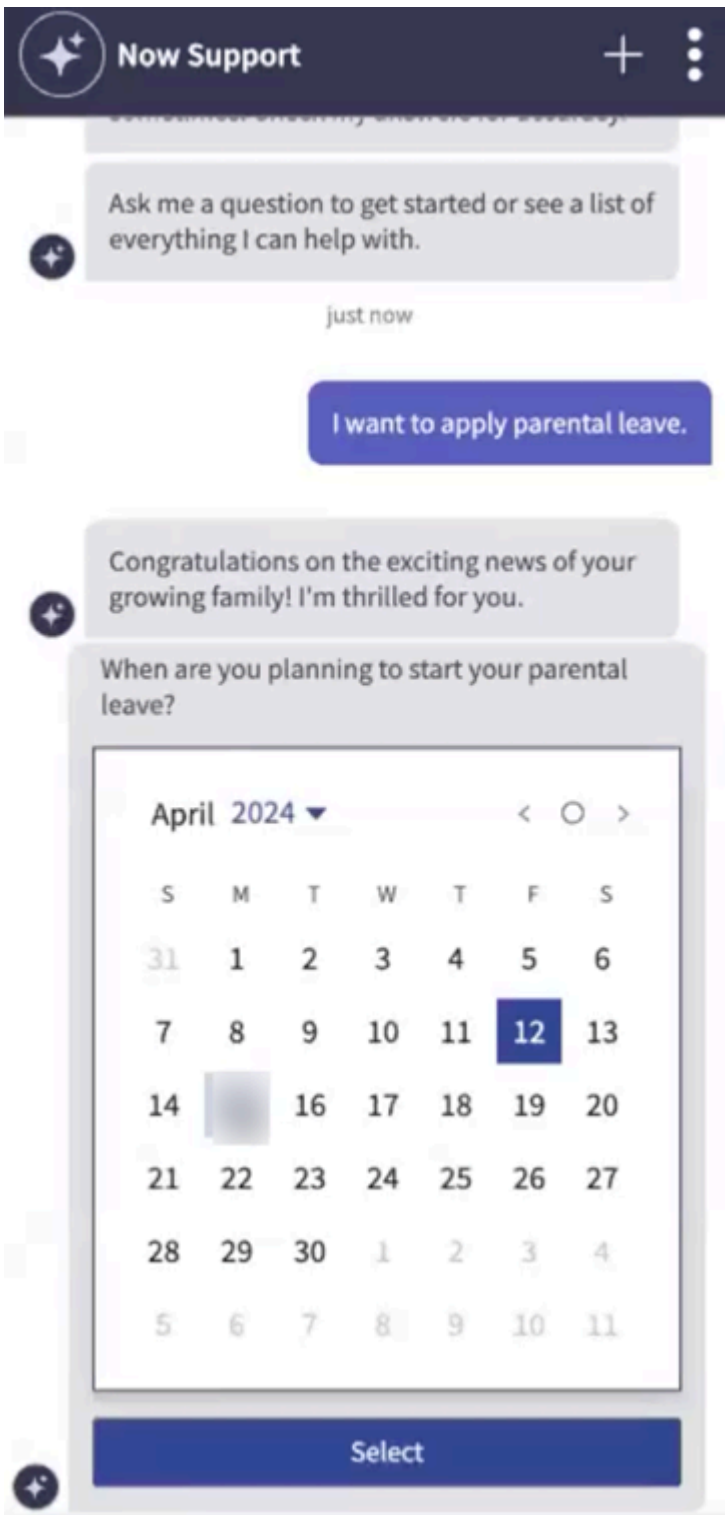
Demande de congé parental

La rubrique Demande de congé Agent virtuel parental vous permet de demander un congé parental à partir de Centre des employés. À partir de , ouvrez une fenêtre de Centre des employés

Traduction automatique

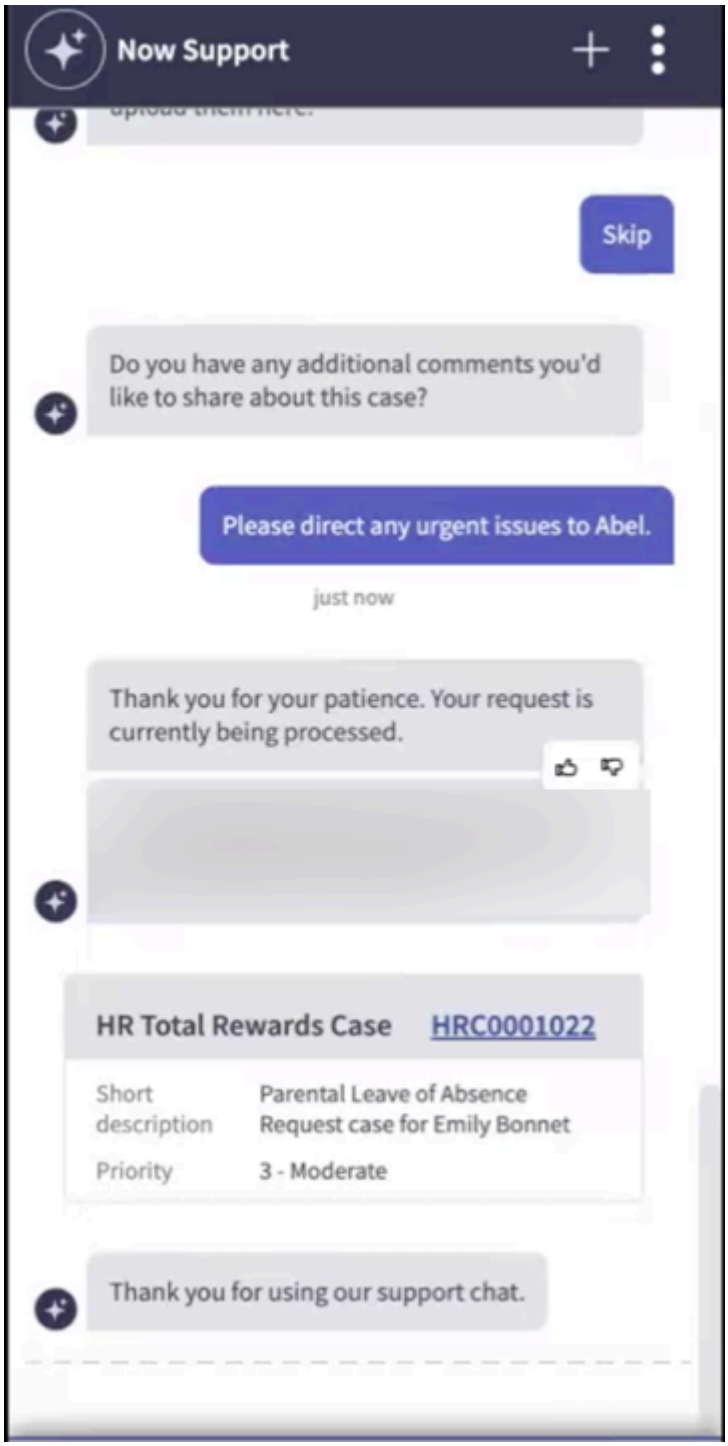
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

messagerie instantanée et saisissez des mots tels que congé parental. Une fois que vous avez fourni les détails requis, tels que la date de début et la date de fin, ainsi que les pièces justificatives le cas échéant, un ticket est créé pour que l'équipe RH l'examine.



Traduction automatique

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



Créer une tâche Journey Accelerator

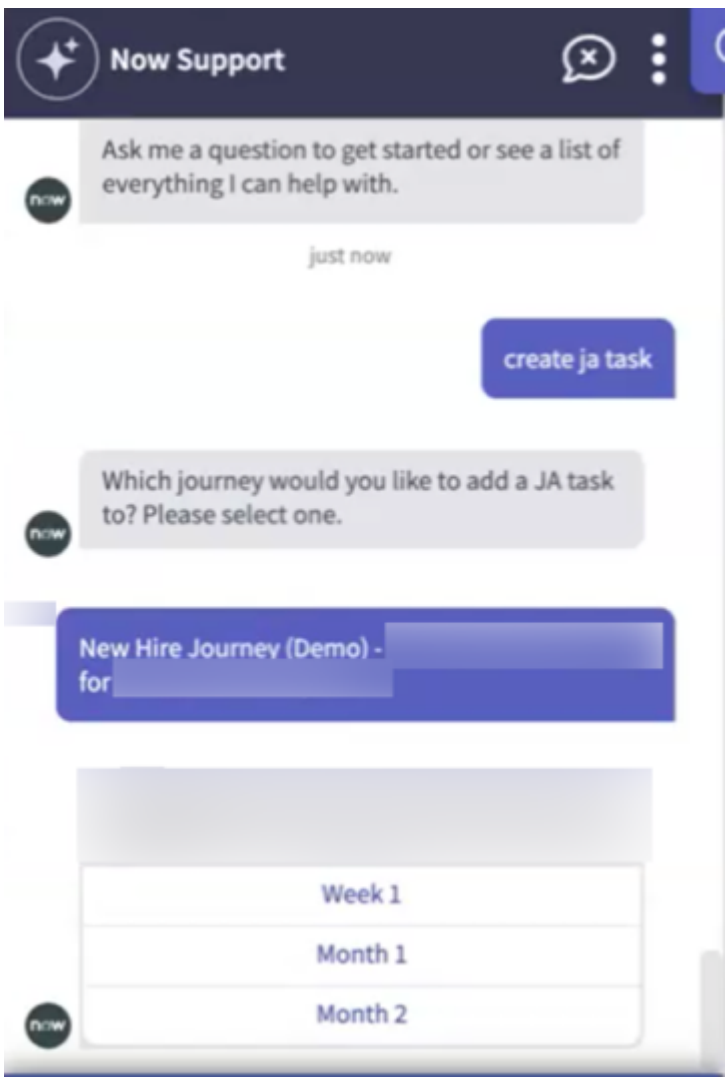
La rubrique Créer une tâche Agent virtuel JA vous permet de créer une tâche JA pour n'importe quel parcours (si un plan JA est associé à ce parcours). Cela signifie que Journey Accelerator est l'une des sources pour ce parcours et que la rubrique Créer une tâche Agent virtuel Journey Accelerator prend en charge la création de tâche Journey Accelerator uniquement à partir des modèles disponibles et non à partir de zéro.

Traduction automatique

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

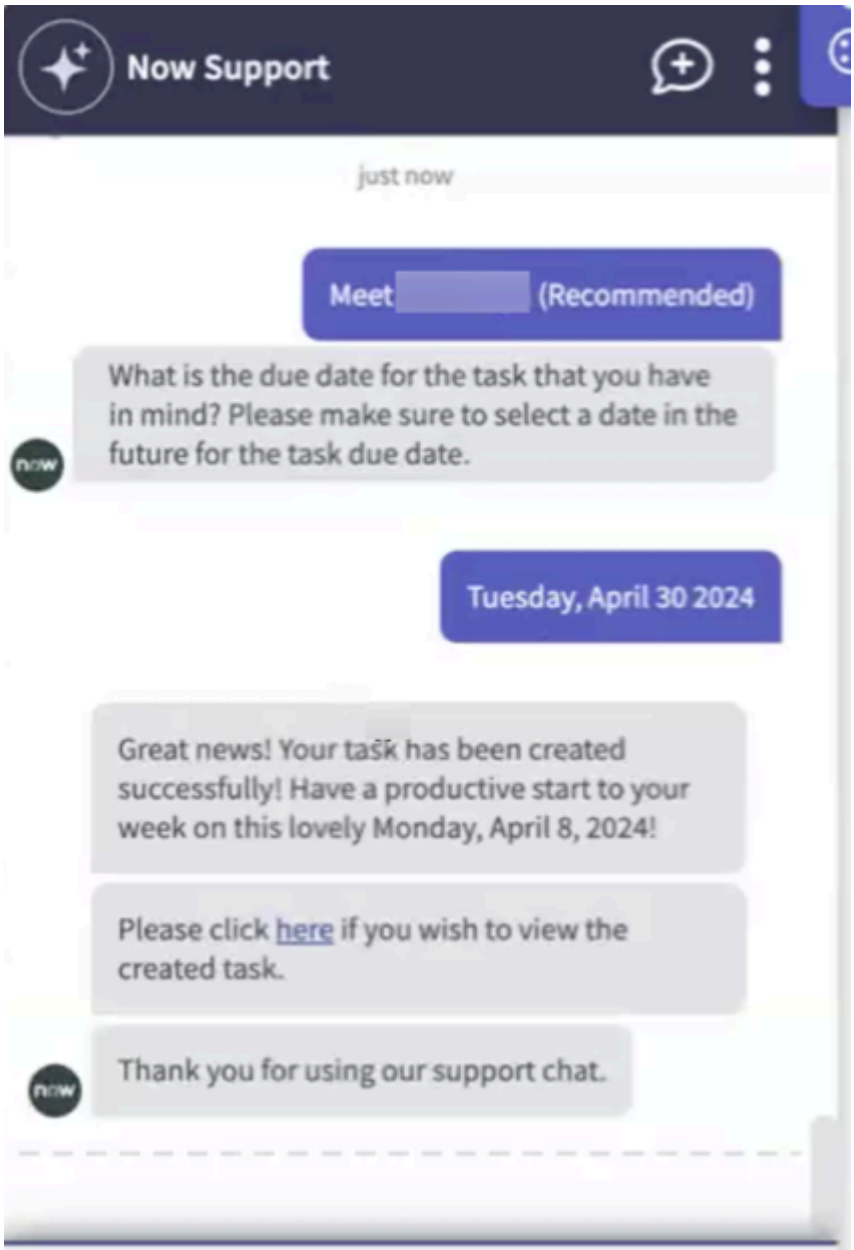
Remarque :
La rubrique Créer une tâche Agent virtuel Journey Accelerator n'est disponible que si l'utilisateur connecté actuel a un ou des parcours auxquels un plan JA est associé. Cela signifie que Journey Accelerator est l'une des sources pour ce parcours et que l'utilisateur connecté actuel doit être un gestionnaire ou un mentor pour ce parcours avec un accès en modification.

À partir de , ouvrez une fenêtre de Centre des employés messagerie instantanée et saisissez des mots tels que « créer une tâche JA ». Une fois que vous avez fourni les détails requis (tels que le parcours auquel vous souhaitez ajouter la tâche JA, l'étape à laquelle vous souhaitez ajouter la tâche JA, le modèle pour la tâche JA, la date d'échéance de la tâche), la tâche JA est créée. Vous pouvez afficher la tâche créée en accédant au lien fourni dans le flux de rubriques.



Traduction automatique

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



Référence Concepteur de parcours

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et utiliser Concepteur de parcours.

Référence des champs de configuration du parcours de Concepteur de parcours

Une configuration de parcours nécessite que plusieurs champs soient renseignés ou sélectionnés.

Page Configuration du parcours

Les administrateurs configurent les parcours afin que les utilisateurs aient accès aux fonctionnalités appropriées pour leur rôle. Chaque configuration de parcours est personnalisable afin de répondre aux besoins d'une organisation.

Traduction automatique

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

Champs de configuration du parcours

Champ	Description
Nom de configuration du parcours	Fournissez un nom pour le parcours qui aide les gestionnaires à identifier le cas d'utilisation prévu afin qu'ils puissent personnaliser le parcours avec des ensembles d'activités ou des étapes.
Type	Un type de parcours est une catégorie utilisée pour identifier l'intention du parcours, comme l'intégration, le congé ou l'avancement professionnel. **Remarque :** cette valeur est utilisée pour la génération de rapports et la catégorisation. Si vous utilisez Accélérateur de parcours, il est utile de maintenir la cohérence du **type de plan** et du **type de parcours**.
Source du parcours	• **Lifecycle Events** : utilisez Événements de cycle de vie pour faciliter les tâches entre départements, telles que les approbations. • **Journey Accelerator** : utilisez des modules Accélérateur de parcours pour créer des modèles pour différentes audiences, telles qu'un processus d'intégration spécifique au département. • **Événements de cycle de vie et Journey Accelerator** : le parcours contiendra à la fois un événement de cycle de vie et Accélérateur de parcours un plan.
Type d'événement de cycle de vie	Sélectionnez un événement de cycle de vie pour la configuration du parcours. Des événements Événements de cycle de vie sont créés et gérés à partir du formulaire **Gérer l'événement de cycle de vie**. Accéder à **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Gérer l'événement de cycle de vie** pour ajouter ou gérer des événements de cycle de vie. Voir Événements de cycle de vie.
Type de plan Journey Accelerator	Les types de plans de Accélérateur de parcours sont configurés par un administrateur. Les types de plans comprennent des plans de transition tels que l'intégration, le départ ou les promotions.
Actifs	Indique si la configuration du parcours est disponible (active) pour une utilisation dans Concepteur de parcours.
Mettre à jour le changement de responsable	Option permettant un changement de responsable. La sélection de cette option

Traduction automatique

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

Champs de configuration du parcours (suite)

Champ	Description
	met à jour la configuration du parcours et la rend éligible à un changement de gestionnaire. Les champs de tâches suivants sont mis à jour lors de la réaffectation : • Ticket RH : Personne, Ouvert pour • Tâche RH : affectée à • Incident : appelant • Tâche JA : affectée à • Approbations : Affectées à • Demandes : Demandé pour **Remarque :** Pour que cette fonctionnalité fonctionne, assurez-vous de copier le **gestionnaire de flux Changement - Parcours** et de l'activer. Pour activer un flux, reportez-vous à la section Activate a flow . Notez également que les notifications par e-mail sont envoyées à l'ancien responsable, au nouveau responsable, à l'agent affecté et à l'utilisateur, informées du responsable dans sys_user.
Image mobile du parcours	Image qui apparaît en haut du parcours lorsqu'elle est affichée dans l'application mobile. Consultez, Parcours le Now Mobile.
Peut être utilisé comme modèle	Indique si la configuration du parcours peut être déclenchée à partir du widget **Créer un parcours**.

Onglet Détails du titre de parcours

Les titres aident les propriétaires de parcours à identifier le parcours qui correspond le mieux à leurs besoins.

Champs de détails du titre de parcours

Champ	Description
Utiliser un titre personnalisé	Sélectionnez **Utiliser un titre personnalisé** afin de pouvoir créer un titre unique pour un parcours.
Titre	Nom de la configuration du parcours visible par d'autres utilisateurs tels que les propriétaires de parcours, les employés et les mentors.
Description	La description d'un parcours est visible par le propriétaire du parcours. Les descriptions aident les propriétaires de parcours à sélectionner la

Traduction automatique

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

Champs de détails du titre de parcours (suite)

Champ	Description
	configuration du parcours appropriée pour leurs besoins.
Icône de titre	Les administrateurs peuvent ajouter des icônes aux en-têtes de parcours.

Onglet Autorisations du propriétaire du parcours

Les autorisations du propriétaire contrôlent les fonctionnalités que le propriétaire d'un parcours peut utiliser. Certaines autorisations sont directement liées aux fonctionnalités disponibles dans votre implémentation de Concepteur de parcours.

Champs des autorisations du propriétaire du parcours

Champ	Description
Peut ajouter des mentors	Permet aux propriétaires de parcours d'ajouter des mentors à un parcours. Des tâches peuvent être affectées aux mentors.
Peut modifier le parcours	Permet aux propriétaires de parcours de modifier et d'ajouter des tâches et des étapes Accélérateur de parcours dans un parcours. **Remarque :** les propriétaires et les mentors du parcours ne peuvent pas modifier les étapes, les tickets ou les tâches provenant de l'**événement de cycle de vie**.
Peut afficher le score de satisfaction	Permet aux propriétaires de parcours de consulter les résultats de l'enquête rapide liés à ce parcours. **Remarque :** cette fonctionnalité nécessite l'intégration de Postes d'écoute. Voir Intégrer Postes d'écoute à Concepteur de parcours.
Peut ajouter l'apprentissage recommandé	Permet aux propriétaires de parcours d'ajouter des cours liés à la formation ou à l'apprentissage. Cette autorisation dépend de l'implantation de l'application et des fonctionnalités de Concepteur de parcours de votre organisation. **Remarque :** cette fonctionnalité nécessite l'intégration de Postes d'apprentissage. Voir Intégrer Postes d'apprentissage à Concepteur de parcours.
Peut ajouter des liens rapides	Permet aux propriétaires de parcours d'ajouter des liens rapides à un parcours. Le module de liens rapides dans l'Centre des employés permet d'accéder

Traduction automatique

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

Champs des autorisations du propriétaire du parcours (suite)

Champ	Description
	aux ressources internes et externes, telles que les bases de connaissances, les éléments de catalogue, les pages et les liens.
Peut ajouter un message personnalisé	Permet aux propriétaires et aux mentors de parcours d'envoyer des messages personnalisés aux employés. Lorsque cette autorisation est activée, vous pouvez également sélectionner un modèle d'e-mail à inclure pour la configuration du parcours. Le propriétaire ou le mentor du parcours peut envoyer ou modifier le modèle d'e-mail sélectionné avant l'envoi. Lorsque cette autorisation est activée, le bouton **Envoyer une note** est visible dans le parcours publié.

Onglet Autorisations du mentor

Les autorisations du mentor déterminent le contrôle qu'un mentor a dans le processus de parcours. Un mentor est une personne qui aide les employés à effectuer des parcours.

Champs des autorisations du mentor

Champ	Description
Peut ajouter d'autres mentors	Permet aux mentors d'ajouter d'autres mentors à un parcours. Un mentor supplémentaire pourrait avoir des compétences uniques qui seraient utiles pour un employé. Des tâches peuvent être affectées aux mentors.
Peut modifier le parcours	Permet aux mentors de tout modifier dans un parcours.

Champs de tâche de modèle Concepteur de parcours

Les gestionnaires créent des tâches à faire qui sont enregistrées sous forme de modèles. Ces modèles sont stockés en tant que tâche de modèle Concepteur de parcours.

Descriptions et champs de tâches de modèles

Champ	Description
Nom de la tâche	Nom de la tâche à faire tel qu'il figure dans un plan d'action.
Propriétaire	Gestionnaire qui a créé le modèle de tâche à faire.
Liste des délégataires supplémentaires	Ajoute l'utilisateur au champ **Personnes supplémentaires** de la tâche à faire.

Traduction automatique

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

Descriptions et champs de tâches de modèles (suite)

Champ	Description
Assigned to type (Type de délégataire)	• Profil : l'un des profils pris en charge pour les plans d'action (gestionnaire, employé, mentor) • Utilisateur : utilisateur unique **Remarque :** La disponibilité des autres champs dépend de votre sélection. Le profil est répertorié dans le champ **Affecté à la source**.
Table de plan parent	Table contenant les informations sur le modèle de tâche à faire (Plan Accélérateur de parcours [sn_ja_plan]).
Affecter à la source	Profil auquel la tâche à faire est affectée.
Affecté à	Nom d'un utilisateur unique.
Actif	Sélectionnez cette option pour rendre la tâche disponible. Décochez la case pour masquer le modèle aux utilisateurs.
Obligatoire	Sélectionnez cette option pour rendre l'action à faire obligatoire. Décochez la case pour rendre la tâche facultative.
Type de tâche Accélérateur de parcours	• Classique : tâche sans fonctionnalité de planification • Calendrier : disponible lorsque Accélérateur de parcours est configuré pour fonctionner avec un calendrier tel que Microsoft Exchange Online • Apprentissage : propose un cours en ligne. Cette option n'est disponible que lorsque Postes d'apprentissage est installé. • Enquêtes rapides : fournit une enquête pour recueillir des commentaires. Cette option n'est disponible que lorsque Postes d'écoute est installé.
Configuration de la date d'échéance	Date d'échéance conditionnelle pour la tâche.
Nombre de jours/semaines	Jours ou semaines à partir de la condition affectée pour l'échéance de la tâche.
Description de tâche	Description de la tâche visible par les utilisateurs.

Concepteur de parcours Champs de configuration du plan de la version 2

Ces champs sont destinés aux configurations de plan de Concepteur de parcours version 2.

Traduction automatique

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

Champs et descriptions de configuration du plan

Champ	Description
Titre	Titre de la configuration de plan visible dans le fichier Centre des employés.
Audience	Utilisé pour restreindre l'accès au contenu par une audience. Voir Restrictions pour Publication de contenu et Expérience de contenu
Visible par tous les propriétaires	Lorsque cette option est sélectionnée, la configuration du plan est visible par tous les utilisateurs qui possèdent une configuration de plan. **Remarque :** Seuls les propriétaires peuvent modifier ou compléter la configuration du plan.
Brève description	Une courte description sur une ligne de la configuration du plan, par exemple « Modèle de parcours d'intégration pour les employés des ventes ».
Description	Une longue description de la configuration du plan que les propriétaires lisent pour obtenir plus de détails sur la configuration.
Actifs	Une configuration de plan publiée est active. Si **Actif** est sélectionné, vous pouvez l'utiliser.
Type de plan Journey Accelerator	Une Concepteur de parcours configuration de plan doit être associée à un type de Accélérateur de parcours plan.
État	• **En attente d'approbation** : la configuration du plan a été publiée par le propriétaire et doit être examinée et approuvée par **les approbateurs** affectés. • **Brouillon** : la configuration du plan est en cours de développement et doit être approuvée pour être publiée et passer à l'état **Prêt** . • **Prêt** : une configuration de plan publiée est à l'état Prêt.

Référence des champs de configuration d'en-tête Concepteur de parcours

Concepteur de parcours Les en-têtes peuvent être configurés pour différents parcours afin que les différents utilisateurs puissent avoir une vue unique de leur rôle dans le parcours.

Configuration de l'en-tête

Remarque :
vous devez créer la **configuration de l'en-tête** pour pouvoir ajouter des champs d'en-tête.

Traduction automatique

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

Champs de configuration de l'en-tête pour Concepteur de parcours

Champ	Description
Nom de la configuration	Nom de la configuration d'en-tête.
Profil	Les parcours ont 3 profils. Chaque profil a sa propre configuration d'en-tête. • **Employé** : personne pour qui le parcours est créé. • **Propriétaire du parcours** : la personne qui crée le parcours. Les gestionnaires créent et modifient des parcours pour leurs employés. • **Mentor** : personne identifiée pour aider l'employé à effectuer un parcours. L'autorisation d'un mentor peut inclure la possibilité d'ajouter d'autres mentors et de modifier un parcours.

Champs de la configuration de l'en-tête

Les champs d'en-tête ont des étiquettes par défaut pour le nom de chaque champ. Les étiquettes sont affichées pour les utilisateurs du parcours. Ajoutez des étiquettes personnalisées pour rendre significatives les étiquettes visibles de l'utilisateur.

Par exemple :

Exemples d'étiquettes

Étiquette personnalisée	Nom de table	Nom de champ
Journey publish date	Plan Journey Accelerator [sn_ja_plan]	*start_on*
Mentor	Parcours [sn_jny_journey]	*mentors*

Champs de la configuration de l'en-tête

Champ	Description
Étiquette personnalisée	Une étiquette personnalisée est visible par les utilisateurs qui font partie du parcours.
Ordre d'affichage	L'ordre d'affichage d'une étiquette est utilisé dans l'interface utilisateur pour identifier l'affichage de l'étiquette.
Nom de champ	Nom par défaut d'un champ donné à l'étiquette identifiée dans une table.
Nom de table	Le nom de la table qui contient les noms de champs et les étiquettes personnalisées utilisées dans l'interface utilisateur. Les champs d'en-tête des parcours se trouvent dans ces tables.

Traduction automatique

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

Champs de la configuration de l'en-tête (suite)

Champ	Description
	• Champ d'en-tête du plan Journey Accelerator [sn_ja_plan] • Parcours [sn_jny_journey] Une configuration d'en-tête de parcours peut comporter des étiquettes identifiées dans plusieurs tables.

Référence des autorisations utilisateur Concepteur de parcours

Les administrateurs peuvent configurer des autorisations utilisateur pour différentes configurations de parcours Concepteur de parcours.

Autorisations des propriétaires et des mentors de parcours

Certaines autorisations ne sont disponibles que lorsque d'autres applications sont intégrées à Concepteur de parcours.

Détails des autorisations du propriétaire et du mentor

Champ	Description
Peut ajouter des mentors	Permet à un utilisateur d'ajouter des mentors à un parcours. L'ajout de mentors est utile si un employé a besoin de conseils d'un utilisateur ayant des compétences spéciales.
Peut modifier le parcours	Permet à un utilisateur de modifier un parcours. Les gestionnaires peuvent permettre aux mentors de modifier le parcours d'un employé.
Peut afficher le score de satisfaction **Remarque :** disponible uniquement pour les propriétaires de parcours et uniquement si l'application Postes d'écoute est installée.	Permet à un propriétaire de parcours d'afficher les données statistiques relatives au parcours d'une organisation.
Peut ajouter l'apprentissage recommandé	Lorsque l'application Postes d'apprentissage est installée et configurée, les propriétaires et les mentors de parcours peuvent ajouter l'apprentissage recommandé au parcours d'un employé.
Peut ajouter des liens rapides	Permet à l'utilisateur d'ajouter des liens rapides à un parcours. Les liens rapides peuvent être liés à différents types de contenus. Il existe deux types de liens rapides.

Traduction automatique

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

Détails des autorisations du propriétaire et du mentor (suite)

Champ	Description
	• L'administrateur peut ajouter des liens rapides à une configuration de parcours. • Les propriétaires et les mentors de parcours peuvent ajouter des liens URL vers des parcours individuels.
Peut ajouter un message personnalisé	Permet aux propriétaires et aux mentors de parcours d'inclure des messages personnalisés d'un parcours vers les employés. L'autorisation peut être définie pour les propriétaires ou les mentors de parcours. **Remarque :** le bouton **Envoyer une note** n'est visible que dans les parcours publiés.

Information associée

Formulaire Lien rapide

Créer un lien rapide

Concepteur de parcours Référence du modèle de parcours

La page du modèle de parcours contient des informations utiles au propriétaire de configuration du plan.

Zone d'en-tête

L'en-tête de cette page affiche le nom et la description de la configuration du plan, ainsi que les informations suivantes.

Un ServiceNow administrateur affecte des propriétaires, des copropriétaires et des approbateurs.

Propriétaire

Il ne peut y avoir qu'un seul propriétaire primaire d'un modèle de parcours.

Copropriétaires

Il peut y avoir plusieurs copropriétaires pour un modèle de parcours. Les copropriétaires ont les mêmes capacités que le propriétaire pour modifier et publier les configurations de plan.

Approbateurs

Les approbateurs examinent et approuvent ou rejettent les changements apportés à un modèle de parcours. Les changements apportés à un modèle de parcours ne nécessitent qu'une seule approbation.

Traduction automatique

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

Conseil :
Les propriétaires peuvent ajouter des commentaires qui sont affichés dans l'onglet **Activité** d'une configuration de plan.

1. Depuis **Mes tâches**, ouvrez une **demande d'approbation**.
2. Sélectionnez le lien en haut de la demande.
3. Dans la configuration du plan, sélectionnez l'onglet **Activité** .
4. Lisez les commentaires ajoutés par le propriétaire pour voir s'il y a des instructions spéciales.

Aperçu

Prévisualisez un modèle pour vous assurer que les modifications que vous avez apportées sont celles auxquelles vous vous attendiez.

- **Prévisualiser ce modèle** : prévisualisez le modèle avec les rôles affectés au propriétaire.
- **Prévisualiser en tant qu'employé** : prévisualisez le modèle avec les rôles affectés à l'utilisateur sélectionné.

Remarque :
La fonctionnalité d'aperçu de la configuration du plan varie selon que le propriétaire de la configuration du plan a accès ou non au **type d'audience** sélectionné. Ces **types d'audience** sont accessibles à tous les propriétaires de configuration de plan.

- Profil RH
- Critères RH
- Utilisateurs
- Critères d'utilisateurs
- Charger un fichier

Publier un modèle de parcours

Les changements sont visibles après approbation par un approbateur. Le modèle ne peut pas être modifié tant qu'un approbateur n'a pas approuvé ou rejeté la demande d'approbation.

Remarque :
Les commentaires sont visibles sous forme de commentaires dans l'onglet **Activité** .

Annuler la demande d'approbation

Le propriétaire ou l'un des copropriétaires peut annuler la demande d'approbation.

Onglet Vue d'ensemble du modèle de parcours

L'onglet Vue d'ensemble affiche tous les composants d'un parcours qui peuvent être modifiés par les propriétaires.

Étapes

Conteneur logique d'un parcours qui inclut des tâches affectées à des employés, des mentors ou des responsables.

Modèles de tâches

Tâches individuelles affectées à un utilisateur.

Traduction automatique

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

Onglet Activité

Affiche l'historique de tous les changements pour une configuration de plan dans l'ordre chronologique.

Notifications par e-mail

Les propriétaires, les copropriétaires et les approbateurs peuvent recevoir des notifications par e-mail.

Remarque :
Les utilisateurs dont la **notification** est définie sur **Désactiver** ne recevront aucune notification.

Détails des notifications par e-mail

Les notifications par e-mail sont envoyées quand	Les destinataires des notifications par e-mail sont
Un propriétaire ou un copropriétaire est affecté à une configuration de plan	• Propriétaire • Copropriétaire
Un propriétaire publie un modèle de parcours pour approbation	Approbateur
Un approbateur rejette une demande d'approbation de modèle de parcours	• Propriétaire • Copropriétaire
Un propriétaire annule ou annule une demande d'approbation de modèle de parcours	Approbateur
Une demande d'approbation de modèle de parcours est approuvée	• Propriétaire • Copropriétaire
Cela fait plus de 3 jours qu'un modèle de parcours n'a pas été soumis pour approbation par le propriétaire **Remarque :** Les notifications sont envoyées le troisième jour et tous les deux jours (c'est-à-dire 5e, 7e et 9e jours) jusqu'à ce qu'une réponse soit reçue.	Approbateur

Composants installés avec Concepteur de parcours

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Concepteur de parcours, notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour l'application Concepteur de parcours. Si vous souhaitez installer les données de démonstration, cliquez sur **Charger les données de démonstration** lors de l'installation de cette application. Les données de démonstration

Traduction automatique

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

comprennent des exemples d'enregistrements et de configurations pour les cas d'utilisation courants.

Il existe également des dépendances à d'autres fonctionnalités ou applications.

Rôles

Rôles dans Concepteur de parcours

Titre du rôle [name]	Description	Héritage	Hérité par
Administrateur [sn_jny.admin]	Accorde l'accès pour créer et gérer toutes les Concepteur de parcoursAccélérateur de parcours configurations et fonctionnalités.	• [sn_ja.admin] • [sn_jny.writer] • [taxonomy_admin] • [sn_hr_le.admin] • [user_criteria_admin]	sn_hr_core.admin
Modificateur [sn_jny.writer]	Accorde l'accès pour créer et modifier des composants de parcours, tels que des plans, des étapes et des tâches.	• [sn_jny.reader] • [sn_ja.modifier]	[sn_jny.admin]
Lecteur [sn_jny.reader]	Accorde l'accès pour afficher les parcours et accomplir les tâches qui leur sont affectées.	[sn_ja.reader]	sn_hr_core.case_reader

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Modules avec un rôle

Modules ayant un rôle dans Concepteur de parcours

Module	Table	Rôle
Guided Setup des parcours	Configuration du parcours [sn_jny_journey_config]	sn_jny.admin
Gérer les configurations du parcours	Configuration du parcours [sn_jny_journey_config]	sn_jny.admin
Gérer les types de parcours	Type de parcours [sn_jny_journey_type]	sn_jny.admin

Traduction automatique

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

Modules ayant un rôle dans Concepteur de parcours (suite)

Module	Table	Rôle
Gérer les configurations de l'en-tête	Configuration de l'en-tête [sn_jny_journey_heading_config]	sn_jny.admin
Liens du type de parcours du gestionnaire	Lien rapide du type de parcours [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link]	sn_jny.admin
Gérer les rôles	Rôle d'utilisateur [sys_user_has_role]	sn_jny.admin
Parcours	Parcours [sn_jny_journey]	sn_jny.reader
Tableaux de bord des parcours actifs	(aucune table)	sn_jny.reader
Tableau de bord de l'utilisation du parcours	(aucune table)	sn_jny.reader
Rapports	Rapports [sys_report]	sn_jny.reader

Tables

Tables installées avec Concepteur de parcours

Nom de table [nom]	Description
Disponible pour [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria]	Contient et suit les utilisateurs qui répondent aux critères permettant d'accéder aux cours d'apprentissage recommandés.
Mappage de champs [sn_jny_journey_field_mapping]	Permet de mapper les champs, le texte personnalisé ou les scripts personnalisés aux champs utilisés dans un parcours. Ces mappages de champs proviennent de tables et de champs RH vers les tables ou champs de Concepteur de parcours ou de Accélérateur de parcours.
Configuration de l'en-tête [sn_jny_journey_heading_config]	Contient des détails sur les configurations d'en-tête de Concepteur de parcours.
Champ d'en-tête [sn_jny_journey_heading_field_config]	Contient des détails sur les champs d'en-tête de Concepteur de parcours et suit les changements associés aux étiquettes de champ.
Parcours [sn_jny_journey]	Contient et gère les plans et les parcours de Concepteur de parcours par rapport à d'autres tables.
Audit du parcours [sn_jny_journey]	Suit les actions CRUD sur les configurations de plan et les personnes qui les ont effectuées.
Tâche de demande en bloc de parcours [sn_jny_bulk_request]	Suit les informations sur les mises à jour en bloc. Les administrateurs peuvent utiliser cette table pour comprendre et résoudre les problèmes de mise à jour en bloc en cas d'erreurs ou de défaillances.
Configuration du parcours	Contient des détails sur les configurations des plans et des parcours de Concepteur de parcours.

Traduction automatique

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

Tables installées avec Concepteur de parcours (suite)

Nom de table [nom]	Description
[sn_jny_journey_config]	
Lien rapide de configuration du parcours [sn_jny_m2m_journey_config_quick_link]	Gère la relation des liens rapides qui sont ajoutés aux plans et aux parcours.
Carrousel mobile du parcours [sn_jny_st_jny_mobile_carousel]	Gère les données présentées dans le carrousel sur l'application Now Mobile.
Progression du parcours [sn_jny_journey_progress]	Gère les données relatives au suivi de la progression d'un parcours par rapport aux jalons pour l'achèvement des tâches.
Lien rapide du parcours [sn_jny_journey_quick_link]	Contient des détails sur les liens rapides dans Concepteur de parcours.
Liens rapides des parcours [sn_jny_st_journey_quick_links]	Gère les données des liens rapides dans les parcours.
Tâches de parcours [sn_jny_st_journey_task]	Suit l'activité pour les modèles de tâches dans les configurations de parcours.
Chronologie du parcours [sn_jny_st_journey_timeline]	Suit les données de chronologie d'un parcours.
Type de parcours [sn_jny_journey_type]	Suit les détails des parcours contenus dans Concepteur de parcours.
Lien rapide du type de parcours [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link]	Gère les données de lien rapide liées à une configuration de parcours.
Parcours mobile [sn_jny_st_journey]	Suit l'activité des données de parcours à partir de l'application Now Mobile.
Vue d'ensemble du parcours mobile [sn_jny_st_mobile_journey_overview]	Suit les données utilisées dans l'application Now Mobile pour les parcours de l'utilisateur.
Non disponible pour [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria_no]	Permet de répertorier les utilisateurs qui satisfont les critères les excluant d'un cours recommandé.

Workflows agentiques pour Concepteur de parcours

Utilisez des workflows agentiques et Now Assist pour HRSD facilitez et gérez les parcours des employés tout au long des différentes étapes de la carrière de l'employé. Ces workflows, alimentés par un seul agent ou une équipe d'agents IA, aident votre organisation en automatisant les procédures pour les gestionnaires tout en organisant des expériences personnalisées pour les employés.

Traduction automatique

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

Workflows agentiques pour Journey Designer

Nom du workflow agentique	Agents IA	Description
Générer un plan de montée en puissance de l'intégration	Agents IA utilisés dans ce workflow agentique : • Récupération des informations sur le parcours Agent IA • Écart de compétences des employés : agent IA • Agent IA du contenu d'apprentissage • Contenu d'apprentissage des coéquipiers Agent IA • Contenu d'apprentissage tendance Agent IA • Accélérer la génération de plans Agent IA • Réviseur de plan de montée en puissance Agent IA	Fournit un processus efficace pour aider les gestionnaires à générer des plans d'intégration personnalisés pour les nouveaux employés qui rejoignent leur organisation. Le workflow permet Concepteur de parcours de créer un plan et des tâches associées au parcours d'intégration de l'employé. Le gestionnaire utilise Now AssistAgent virtuel pour examiner, réviser et publier le plan de montée en puissance de l'intégration qui a été organisé par l'agent IA.

Important :
Par défaut, tous les workflows agentiques et les enregistrements d'agent IA sont en lecture seule.

Pour modifier un workflow agentique, vous devez d'abord dupliquer le workflow agentique que vous souhaitez utiliser, puis activer les composants suivants au cours de la configuration guidée :

- Activez le workflow agentique.
- Activez les agents au sein du workflow agentique.
- Activez le déclencheur pour appeler automatiquement le workflow agentique.

Important :
Lorsque vous modifiez un workflow agentique, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Pour plus d'informations sur la duplication d'un workflow agentique et l'activation des composants requis, consultez les rubriques suivantes :

- Dupliquer un workflow agentique
- Activate an agentic workflow template
- Modify an AI agent

Vous recherchez un agent IA ?

Traduction automatique

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

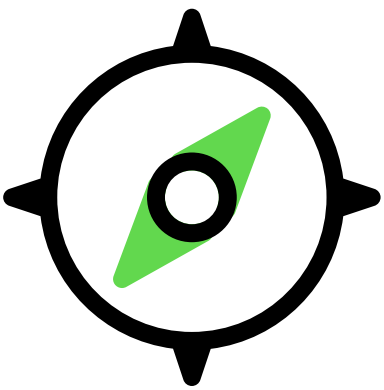
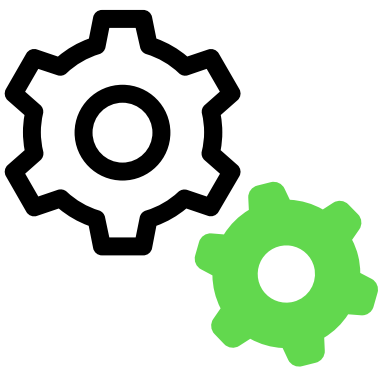
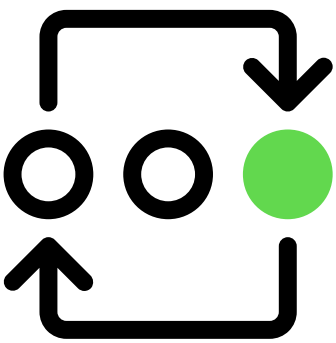
- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA .
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

Accélérateur de parcours

Les administrateurs peuvent utiliser l'application ServiceNow® Accélérateur de parcours pour créer des modèles pour les plans et les tâches à faire. Les gestionnaires utilisent ensuite les modèles pour créer et publier des plans personnalisés pour les transitions clés des employés. Les gestionnaires, les employés et les mentors peuvent accéder aux plans à partir de l'Centre des employés (EC).

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer	Configurer	Intégrer
		
Découvrez comment les employés, les responsables et les mentors utilisent Accélérateur de parcours.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Étendez les options de Accélérateur de parcours en les intégrant à d'autres applications.

Traduction automatique

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

Utiliser	Solutions d'analyse et de génération de rapports	Référence
		
Travailler avec des parcours.	Améliorez le processus et suivez la progression des différents parcours.	Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

Explorer Accélérateur de parcours

Apprentissage de l'utilisation Accélérateur de parcours de l'application pour créer des modèles pour les plans et les tâches à faire. Comment les gestionnaires peuvent utiliser les modèles pour créer et publier des plans personnalisés pour les transitions d'employés clés. Les gestionnaires, les employés et les mentors peuvent accéder aux plans à partir du Centre des employés

Vue d'ensemble de Accélérateur de parcours

À l'aide de l'application Accélérateur de parcours sur le ServiceNow AI Platform, les administrateurs créent des modèles qui permettent aux responsables de développer des planifications de transition pour les employés. Ils créent des modèles pour les plans de transition tels que les promotions, les séparations, les intégrations et les changements de rôles pour les employés.

Accélérateur de parcours utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateurs	• définir et gérer les types de plans pour les transitions des employés, telles que les promotions, les intégrations, les séparations, etc. • créer et gérer des configurations de plan pour des audiences spécifiques d'employés, comme les commerciaux ou les techniciens informatiques,

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

Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description
	• créer et gérer des modèles de tâches, tels que la configuration de station de travail ou les sessions de planification et de formation, • suivre la progression du plan et l'utilisation du modèle à partir du tableau de bord Accélérateur de parcours.
Gestionnaires	• créer et gérer des plans personnalisés pour les transitions des employés, **Remarque :** Seuls les gestionnaires peuvent créer des plans. • ajouter des tâches à faire à l'aide d'une bibliothèque de tâches existantes, • créer des tâches qui sont uniques à une transition d'employé, • publier des plans basés sur les dates de transition des employés, telles que les dates de démarrage, • affecter des mentors aux employés.
Mentor	• Avec l'autorisation Peut afficher, les mentors peuvent : ◦ afficher toutes les tâches à faire dans un plan ; ◦ mettre à jour les tâches qui leur sont affectées. • Avec l'autorisation Peut modifier, les mentors peuvent : ◦ modifier, ajouter ou supprimer les étapes et les tâches à faire ; ◦ publier des plans ; ◦ définir les dates de publication du plan.
Employés	• consulter les plans, terminer leurs tâches à faire et suivre leur progression. **Remarque :** Tous les utilisateurs peuvent réaliser les actions suivantes : • Ajouter des commentaires : envoyer des commentaires ou des questions au propriétaire du plan. • Ajouter des pièces jointes : ajouter des fichiers pertinents qui prennent en charge l'achèvement d'un élément à faire, comme des certificats et des e-mails.

Traduction automatique

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

Accélérateur de parcours avantages

Accélérateur de parcours avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de , consultez :

-
-
-

Versions et compatibilité de versions Accélérateur de parcours

Les fonctionnalités disponibles dépendent de la version de Accélérateur de parcours, de la version de famille et des fonctionnalités spécifiques à l'application.

Toutes les fonctionnalités Accélérateur de parcours ne sont pas disponibles dans toutes les versions de familles prises en charge. Accédez au ServiceNow Store pour afficher les dernières informations et exigences relatives aux fonctionnalités et aux versions.

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

Différentes versions de Accélérateur de parcours ne sont prises en charge que dans certaines versions de famille.

Accélérateur de parcours version 5.0.4

Versions de famille prises en charge : Tokyo.

Remarque :
Accélérateur de parcours version 5.0.0 ne peut pas être installée en tant qu'application autonome. Les fonctionnalités de Accélérateur de parcours version 5 sont installées en tant que dépendances avec Concepteur de parcours version 1. Ces informations sont fournies à titre informatif uniquement.

Autres exigences : Pour planifier des réunions Outlook à partir de tâches basées sur des tâches Journey Accelerator, le spoke suivant doit être installé :

- Spoke Microsoft Exchange Online v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
- Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]

Accélérateur de parcours version 4.0.2

Versions de famille prises en charge :

Traduction automatique

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

Remarque :
Accélérateur de parcours La version 4.0.2 est la dernière version familiale pour laquelle une version autonome de l'application peut être installée. La dernière fonctionnalité de Accélérateur de parcours est incluse dans l'application Concepteur de parcours.

- Utah
- Tokyo
- San Diego

Configuration requise :

- Package HR Service Delivery Enterprise
- Employee Center [sn_ex_sp]
- Content Publishing [sn_cd]
- Les ensembles de mises à jour suivants doivent être chargés après l'installation de Accélérateur de parcours. Les liens vers les ensembles de mises à jour se trouvent dans la section Liens de support et documentation de ServiceNow Store :
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Autres exigences :

- Pour planifier des réunions Outlook à partir des tâches à faire basées sur des tâches Journey Accelerator, le spoke suivant doit être installé :
  - Spoke Microsoft Exchange Online v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
  - Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]
- Pour utiliser l'application Postes d'écoute [sn_lp], vous devez installer Listening Posts v4.0.2 à partir de ServiceNow Store (et toutes les exigences de Postes d'écoute).
- Pour utiliser l'application Postes d'apprentissage [sn_lnp], vous devez installer Learning Posts v4.0.2 à partir de ServiceNow Store (et toutes les exigences de Postes d'apprentissage) ainsi que l'ensemble de mises à jour suivant : JA_HR_Learning_Core.xml.

Résumé des fonctionnalités et des exigences principales de la dernière version de Accélérateur de parcours dans ServiceNow Store

Accélérateur de parcours version 3.0.3

Versions de famille prises en charge

- Rome
- Quebec
- Paris

Configuration requise :

- Package HR Service Delivery Enterprise
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Content Delivery [com.sn_content_delivery]

Traduction automatique

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

- La mise à jour suivante doit être chargée après l'installation de Accélérateur de parcours. Les liens vers les ensembles de mises à jour se trouvent dans la section Liens de support et documentation de ServiceNow Store :
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml
- Les ensembles de mises à jour suivants ne sont applicables que sur la version Rome et ne seront plus nécessaires après la version San Diego.
  - JA_HR_Lifecycle_Events_Rome_touchpoints.xml
  - JA_HR_Core_Rome_touchpoints.xml

Autres exigences :

Pour planifier des réunions Outlook à partir des tâches à faire basées sur des tâches Journey Accelerator, les spokes suivants doivent être installés :

- Spoke Microsoft Exchange Online v2.0.3 [sn_ex_online_spke]
- Retry Handler Framework

Principales fonctionnalités et résumé des exigences pour Accélérateur de parcours Version 3.0.3 dans ServiceNow Store

Accélérateur de parcours version 2.0.2

Versions prises en charge :

- Rome
- Quebec
- Paris

Configuration requise :

- Package HR Service Delivery Enterprise
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Content Delivery [com.sn_content_delivery]
- Les ensembles de mises à jour suivants doivent être chargés après l'installation de Accélérateur de parcours. Les liens vers les ensembles de mises à jour se trouvent dans la section Liens de support et documentation de ServiceNow Store :
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Autres exigences :

Pour planifier des réunions Outlook à partir des tâches à faire basées sur des tâches Journey Accelerator, les spokes suivants doivent être installés :

Traduction automatique

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

- Spoke Microsoft AD [com.sn.ad.spoke]
- Spoke Microsoft Azure AD [com.sn.azure_ad.spoke]
- Spoke Microsoft Exchange Online v2.0 [sn_ex_online_spke]

Principales fonctionnalités et résumé des exigences pour Accélérateur de parcours Version 2.0.2 dans ServiceNow Store

Accélérateur de parcours version 2.0.1

Versions prises en charge :

- Quebec
- Paris

Configuration requise :

- Package HR Service Delivery Enterprise
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Content Delivery [com.sn_content_delivery]
- Les ensembles de mises à jour suivants doivent être chargés après l'installation de Accélérateur de parcours. Les liens vers les ensembles de mises à jour se trouvent dans la section Liens de support et documentation de ServiceNow Store :
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Autres exigences :

Pour planifier des réunions Outlook à partir des tâches à faire basées sur des tâches Journey Accelerator, les spokes suivants doivent être installés :

- Spoke Microsoft AD [com.sn.ad.spoke]
- Spoke Microsoft Azure AD [com.sn.azure_ad.spoke]
- Spoke Microsoft Exchange Online v2.0 [sn_ex_online_spke]

Principales fonctionnalités et résumé des exigences pour Accélérateur de parcours Version 2.0.1 ServiceNow Store

Accélérateur de parcours version 1.0.2

Versions prises en charge :

- Quebec
- Paris

Configuration requise :

- Package HR Service Delivery Enterprise
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]

Traduction automatique

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

- Les ensembles de mises à jour suivants doivent être chargés après l'installation de Accélérateur de parcours. Les liens vers les ensembles de mises à jour se trouvent dans la section Liens de support et documentation de ServiceNow Store :
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Principales fonctionnalités et résumé des exigences pour Accélérateur de parcours Version 1.0.2 dans ServiceNow Store

Installer et configurer Accélérateur de parcours

Installez l'application Accélérateur de parcours [sn_ja] pour permettre à vos utilisateurs de créer et de gérer facilement des plans de transition.

Avant de commencer

L'Centre des employés doit être installé et activé. Les gestionnaires, les employés et les mentors accèdent aux plans Accélérateur de parcours à partir de l'EC.

- En savoir plus sur le Centre des employés portail (EC) [com.sn_hr_service_portal] à l'adresse Centre des employés.
- Si vous prévoyez d'utiliser la fonctionnalité de planification Accélérateur de parcours v2, consultez Configurer Microsoft Exchange Online pour Accélérateur de parcours avant de commencer l'installation.
- Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

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

Information associée

Vérifier l'installation de Accélérateur de parcours

Vérifier l'installation de Accélérateur de parcours

Vérifiez que l'installation et les mises à jour sont correctement appliquées pour l'application Accélérateur de parcours à l'aide de données de démonstration.

Avant de commencer

Remarque :
Cette tâche peut être effectuée uniquement si les données de démonstration de l'application Accélérateur de parcours ont été installées.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur système** > **Emprunter l'identité d'un utilisateur**.
2. Dans le champ de recherche, saisissez le nom d'utilisateur Darcie Schmidt et appuyez sur **Entrée**.
3. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
4. Pour afficher et créer des plans, cliquez sur **Mes plans d'action**.

Résultats

Lorsque la page **Mes plans d'action** s'affiche, vous avez correctement installé et mis à jour l'application Accélérateur de parcours.

Modifier une tâche planifiée pour publier les plans Accélérateur de parcours

Mettez à jour la tâche de publication des plans Accélérateur de parcours. La tâche évalue la date de publication d'un plan pour déterminer quand publier le plan.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez modifier la fréquence planifiée d'exécution de la tâche, modifier des scripts et ajouter des conditions.

Remarque :
La fréquence planifiée par défaut pour la publication de plans Accélérateur de parcours est de 12 heures.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Dans le champ **Nom**, entrez Publish Journey Accelerator plans, appuyez sur **Entrée** puis ouvrez la tâche.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de planification d'exécution de script

Champ	Description
Nom	Nom qui identifie cette tâche planifiée.
Actif	Option qui indique que la tâche planifiée est active et doit être exécutée à la date et à l'heure spécifiées.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Application	Nom de l'application qui contient le script. **Global** apparaît si le script se trouve dans le champ d'application global.
Conditionnel	Option permettant d'activer l'exécution de la tâche planifiée quand certaines conditions sont remplies dans le script associé.
Exécution	Intervalle de temps à utiliser pour l'exécution de la tâche planifiée : ◦ **Quotidien** : s'exécute quotidiennement à l'heure désignée. ◦ **Jour et mois de l'année : s'exécute** chaque année à un jour et un mois spécifiques (par exemple, le 14 juillet), à une heure définie. ◦ **Jour de la semaine du mois de l'année** : s'exécute chaque année un jour spécifique de la semaine d'une semaine spécifique d'un mois spécifique (par exemple, le deuxième lundi d'octobre), à une heure désignée. ◦ **Semaine du mois : s'exécute** mensuellement pendant une semaine spécifique du mois (par exemple, la troisième semaine de chaque mois), à des jours et à une heure désignés. ◦ **Hebdomadaire** : s'exécute chaque semaine à l'heure et au jour désignés de la semaine. ◦ **Mensuel** : s'exécute chaque mois à l'heure et au jour désignés du mois. ◦ **Périodiquement** : s'exécute selon l'intervalle de répétition désigné. ◦ **Une fois** : s'exécute pour une seule occurrence uniquement. ◦ **Sur demande** : s'exécute immédiatement sur demande. ◦ **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée** : s'exécute selon les dates de début d'entrée du calendrier d'entreprise que vous sélectionnez dans le champ **Calendrier d'entreprise**. Une tâche planifiée s'exécute à la date de début de chacune des entrées d'entreprise que vous avez définies dans le calendrier d'entreprise. Par exemple, si le calendrier d'entreprise représente une année fiscale et que la date de début de chaque entrée est un mois fiscal, alors la tâche planifiée s'exécute le premier jour de chaque mois. ◦ **Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée** : s'exécute selon les dates de fin d'entrée du calendrier d'entreprise que vous sélectionnez dans le champ **Calendrier d'entreprise**. Cette sélection s'exécute de la même façon que

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Calendrier d'entreprise : début de l'entrée, mais en fonction des dates de fin des entrées du calendrier d'entreprise associées. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée** ou **Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée**, vous pouvez appliquer un facteur de décalage pour planifier la tâche à exécuter avant ou après la période du calendrier d'entreprise sélectionné. Si vous sélectionnez un calendrier professionnel et que toutes ses plages de calendrier professionnel sont dans le passé, la tâche ne s'exécute jamais, car cette configuration n'est pas valide. Pour en savoir plus, consultez les champs **Type de décalage**et **Décalage**. Pour en savoir plus sur la création et l'utilisation des calendriers d'entreprise et sur la définition d'entrées de calendrier d'entreprise, consultez Creating business calendars et Define business calendar entries.
Intervalle de répétition	Durée de l'intervalle de répétition pour chaque exécution de tâche planifiée. Entrez la durée en nombre de jours, d'heures ou de minutes. Par exemple : ○ Pour exécuter la tâche prévue tous les quatre jours, saisissez 04 dans le champ **Jours**. ○ Pour l'exécuter toutes les 26 heures, entrez 26 dans le champ **Heures**. ○ Si elle doit se répéter à un intervalle de 13 heures 30 minutes et 25 secondes, saisissez 13 dans le champ **Heures**, puis 30 et 25 dans les deux champs non libellés suivants.
En cours de démarrage	Vous permet de définir la fenêtre de début à laquelle vous souhaitez que votre tâche commence à s'exécuter. La tâche s'exécutera réellement à l'heure spécifiée dans **Exécution**. Sélectionnez la date et l'heure du calendrier. Le champ **Starting (En cours)** s'affiche uniquement si vous sélectionnez l'un des types d'exécution suivants dans le champ **Run (Exécuter)** :
Condition	Script conditionnel qui détermine si une tâche planifiée doit être exécutée. La dernière expression du script doit être évaluée à une valeur booléenne (vrai/faux). Cette zone de texte s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Utiliser les conditions**.
Exécuter ce script	Nom du script à exécuter aux date et heure prévues. Il est possible de copier la logique de script depuis une règle métier ou d'appeler un script include.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Pour en savoir plus sur les travaux planifiés, consultez Travaux planifiés.

Configurer l'accès au plan d'action dans Centre des employés

Ajoutez ou modifiez les étiquettes du menu d'en-tête. Vous pouvez également mettre à jour le lien de la liste Mes éléments actifs utilisé pour accéder aux plans d'action dans l'interface utilisateur Centre des employés.

Configurer des éléments de menu Accélérateur de parcours dans Centre des employés

Installez la dernière application Centre des employés à partir de ServiceNow Store. Après avoir installé l'application EC, vous pouvez modifier les étiquettes des menus d'en-tête ou les liens Mes éléments actifs.

Traduction automatique

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

1. Installer Centre des employés

   Installez l'application Centre des employés pour obtenir la dernière interface utilisateur EC.

2. Mettre à jour le thème Centre des employés

   Mettez à jour les paramètres du portail de services Centre des employés pour utiliser les derniers thèmes et menus.

3. ○ Ajouter un plan d'action Accélérateur de parcours à Mes éléments actifs
   ○ Ajouter un Accélérateur de parcours plan d'action au menu dans le Centre des employés

Mettre à jour le thème Centre des employés

Installez l'application Centre des employés à partir de ServiceNow Store pour mettre à jour le thème de l'interface utilisateur EC.

Avant de commencer

Pour mettre à jour les étiquettes des éléments de menu ou les liens Mes éléments actifs, installez d'abord l'application Centre des employés à partir de ServiceNow Store. Pour plus d'informations, voir Installer une application ServiceNow Store .

Pour en savoir plus sur les thèmes, reportez-vous à Centre des employés la section Personnaliser le thème du portail Centre des employés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mettez à jour le paramètre du portail de services Centre des employés pour utiliser la dernière interface utilisateur Centre des employés.

Remarque :
Le service Centre des employés dans votre instance utilise peut-être déjà les paramètres de champ mis à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**, puis cliquez sur **Centre des employés**.
2. Ouvrez l'enregistrement du **menu Employee Center**.
   Définissez les valeurs et champs suivants :

Champs et valeurs de Centre des employés

Champ	Valeur
Page d'accueil	ec_dashboard
Thème	Thème EC
Menu principal	Centre des employés Menu

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous pouvez mettre à jour les éléments du menu Centre des employés et les liens dans Mes éléments actifs.

Traduction automatique

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

- Ajouter un plan d’action Accélérateur de parcours à Mes éléments actifs
- Ajouter un Accélérateur de parcours plan d’action au menu dans le Centre des employés

Ajouter un plan d’action Accélérateur de parcours à Mes éléments actifs

Ajouter un élément de menu pour Accélérateur de parcours les plans d’action à Mes éléments actifs dans le Centre des employés.

Avant de commencer

La dernière application Centre des employés est installée sur votre instance. Voir Installer le Centre des employés.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Configuration de l'activité** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs suivants.
   - **Nom de l'activité** : Éléments de plan d'action
   - **Page du portail de l'activité** : ja_plans

   Conservez les paramètres par défaut des autres champs.
   - **Navigation dans l'activité** : Interne
   - **Commande** : 100
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Accéder à **Centre des employés** > **Configuration de l'activité**et créez une configuration d’activité Centre des employés pour l’activité que vous avez créée. Voir Créer une configuration de l'activité Centre des employés.

Créer une configuration de l'activité Centre des employés

Créez ou modifiez une configuration de l'activité pour définir comment Centre des employés gère les liens d'application dans Mes éléments actifs.

Avant de commencer

Utilisez le sélecteur d'application pour définir le périmètre approprié. Centre des employés. Voir Sélecteur d’application

Nom de l'activité à configurer. Utilisez le nom de l'activité créée dans l'exemple de tâche Ajouter un plan d’action Accélérateur de parcours à Mes éléments actifs Éléments de plan d'action.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les configurations d'activité permettent aux administrateurs de contrôler les actions des liens associés aux applications et aux fonctionnalités. Pour plus d'informations sur la configuration d'activité, consultez :

- Formulaire Configuration de l'activité
- Formulaire Détails de la configuration d'activité

Traduction automatique

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

Le champ d'application d'une configuration d'activité est associé à une application. La disponibilité des champs dans un formulaire d'activité dépend de l'application sélectionnée. Cette tâche commence dans l'application Centre des employés et crée des filtres conditionnels appliqués à l'application Accélérateur de parcours.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Configuration de l'activité**et cliquez sur l'activité que vous souhaitez configurer.

   Remarque :
   Définissez le sélecteur d'activité sur Centre des employés pour démarrer cette tâche.

2. Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **Détails de la configuration de l'activité**.
3. Pour modifier le champ d'application, définissez le sélecteur d'activité sur **Accélérateur de parcours** [sn_ja_plan].
4. Créez des conditions de filtre et ou des clauses qui déterminent la visibilité des plans d'action d'un utilisateur répertoriés dans la table Plan Accélérateur de parcours [sn_ja_plan].

   Ces conditions contrôlent les éléments auxquels chaque utilisateur peut accéder à partir des liens de plan d'action Centre des employés.

   Conditions de filtre et opération booléenne

Conditions			Opérateur booléen
Actif	est	VRAI	ET/OU
Gestionnaire	est (dynamique)	Moi	ET/OU
Les mentors peuvent apporter une modification	est (dynamique)	Moi	ou
Les mentors peuvent visualiser	est (dynamique)	Moi	ou

   Conditions de filtre et opération booléenne

Conditions			Opérateur booléen
Actif	est	VRAI	ET/OU
Employé	est (dynamique)	Moi	ET/OU
État	n'est pas	Brouillon	ET/OU

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter un Accélérateur de parcours plan d'action au menu dans le Centre des employés

Ajoutez Accélérateur de parcours des plans d'action au menu principal dans le Centre des employés.

Avant de commencer

Le dernier Centre des employés est installé. Voir Installation du Centre des employés

Le thème Centre des employés doit être configuré pour utiliser la dernière interface utilisateur. Voir Mettre à jour le thème Centre des employés.

Traduction automatique

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

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**, puis cliquez sur **Centre des employés**.
2. Ouvrez l'enregistrement du **menu principal** et cliquez sur **More (Autres)** sous la section Éléments de menu.
3. Sur le formulaire **Élément de menu** de **More (Autres)**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs de formulaire **Élément de menu** suivants :

Champs et valeurs des éléments de menu

Champ	Valeur
Étiquette	Plans d'action
Page	Changement de ja_plans dans les autres champs.

Vous pouvez conserver les autres champs tels quels.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer et gérer des modèles Accélérateur de parcours spécifiques à l'audience

Les administrateurs peuvent développer des modèles Accélérateur de parcours pour des plans personnalisés avec des étapes qui incluent des tâches utilisateur pour différentes audiences.

Avec Accélérateur de parcours, les administrateurs peuvent développer et gérer des modèles pour des plans de transition spécifiques de l'audience. Les plans comprennent des modèles avec des étapes et des listes d'actions à faire. Les gestionnaires peuvent utiliser ces modèles pour créer des plans de transition pour leurs employés.

Pour plus d'informations sur les différentes audiences, consultez Audiences.

Gérer les types de plans

Les types de plans sont les conteneurs de niveau supérieur pour les étapes et les tâches. Les administrateurs sélectionnent un type de plan et un titre pour le plan lorsqu'ils configurent un plan spécifique. Les administrateurs saisissent un titre significatif pour le type de plan qu'ils créent afin que les utilisateurs identifient facilement le type de plan, par exemple « Promotion de technicien informatique principal ». Pour plus d'informations sur les types de plans, consultez Créer et gérer des types de plans Accélérateur de parcours.

Gérer les noms des étapes

Les étapes sont contenues dans le plan Accélérateur de parcours. Les étapes contiennent des tâches ou des listes d'actions à faire que les gestionnaires, les mentors ou les employés doivent accomplir. Les **titres** des étapes sont visibles par les utilisateurs. Les étapes doivent avoir un ordre logique implicite, par exemple une séquence de temps. Pour plus d'informations sur les étapes, consultez Créer et gérer les étapes Accélérateur de parcours.

Gérer les modèles de tâches

Les modèles de tâches Accélérateur de parcours apparaissent sous la forme de listes d'actions à faire dans la vue de liste du plan dans l'Centre des employés pour les gestionnaires, les mentors ou les employés.

Gérer les configurations de plan

Traduction automatique

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

Les configurations de plan sont basées sur un type de plan. Les configurations de plan sont personnalisées pour des audiences d'employés spécifiques. Pour plus d'informations sur les configurations de plans, consultez Créer et gérer les configurations du plan Accélérateur de parcours.

Gérer les plans

Les administrateurs peuvent consulter et gérer les plans pour des utilisateurs spécifiques après qu'un gestionnaire a créé un plan. Ils ne mettent à jour les plans individuels que lorsque le propriétaire (gestionnaire) du plan en fait la demande. Pour plus d'informations sur la gestion des plans, consultez Gérer des plans Accélérateur de parcours existants créés par les gestionnaires.

Gérer la configuration d'en-tête de plan

Les administrateurs peuvent configurer l'en-tête pour différents types de plans. Les configurations d'en-tête par défaut sont disponibles pour les différents rôles Accélérateur de parcours.

- Vue pour le gestionnaire
- Vue pour l'employé
- Vue pour le mentor

Pour en savoir plus sur la mise à jour des configurations d'en-tête par défaut ou la création de nouvelles configurations d'en-tête de plan, consultez Personnaliser et gérer les en-têtes de plan Accélérateur de parcours.

À partir de l'Centre des employés, les gestionnaires peuvent créer des plans Accélérateur de parcours personnalisés qui contiennent des étapes contenant des listes d'actions à faire spécifiques pour eux-mêmes, les mentors et les employés.

Créer et gérer des types de plans Accélérateur de parcours

Créez des types de plans pour gérer la classification de niveau supérieur pour les étapes et les tâches d'un plan Accélérateur de parcours.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les gestionnaires sélectionnent un type de plan lorsqu'ils configurent un plan spécifique. En tant qu'administrateur, vous devez créer un titre pour un type de plan significatif. Vous voulez que les gestionnaires comprennent rapidement le type de plan qu'ils utilisent, par exemple Nouveaux employés, Promotion ou Séparation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Accélérateur de parcours** > **Gérer les types de plans**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom significatif pour le type de plan que vous créez afin qu'il soit facilement identifiable.

   Ces champs contiennent des configurations d'en-tête de plan par défaut pour le type de plan.

   - Vue pour le gestionnaire
   - Vue pour l'employé
   - Vue pour le mentor

Traduction automatique

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

Consultez Personnaliser et gérer les en-têtes de plan Accélérateur de parcours pour personnaliser les en-têtes d'un plan.

4. Cliquez sur l'icône de recherche située à côté d'un rôle pour modifier la configuration de l'en-tête de ce rôle.
5. Une fois que vous avez sélectionné une configuration d'en-tête à modifier, cliquez sur **Soumettre**.

Activer la création automatique d'un plan d'action

Vous pouvez configurer le modèle Créer un plan Journey Accelerator afin qu'un plan soit automatiquement créé à partir d'un événement de cycle de vie.

Avant de commencer

L'activité Créer un plan d'action pour votre employé doit être active. Voir Activer l'activité Créer un plan d'action pour votre employé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements Livecycle** > **Administration** > **Gérer les modèles RH**.
2. Ouvrez le modèle **Créer un plan Journey Accelerator**.
3. Définissez le paramètre **Créer un plan automatiquement**.
   - Définissez le paramètre **Créer un plan automatiquement** sur True pour créer automatiquement un plan lorsque l'activité d'événement de cycle de vie est créée.
   - Définissez le paramètre **Créer un plan automatiquement** sur False pour créer une action à faire pour la personne pour laquelle le ticket est ouvert (gestionnaire) dans le ticket RH.
4. Cliquez sur **Mettre à jour** pour appliquer et enregistrer vos modifications.
   Lorsque le paramètre **Créer un plan automatiquement** est défini sur True, un plan d'action est automatiquement créé pour l'activité d'événement de cycle de vie.

Que faire ensuite

Ouvrir un ticket RH pour créer un plan d'action Accélérateur de parcours

Activer l'activité Créer un plan d'action pour votre employé

Définissez les activités dans Événements de cycle de vie sur Active pour permettre à l'activité de traiter l'accomplissement et la fermeture d'événements et d'activités connexes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l'activité Créer un plan d'action pour votre employé n'est pas active. Pour créer des plans d'action Accélérateur de parcours, activez l'activité Créer un plan d'action pour votre employé si elle n'est pas déjà activée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Gérer la configuration de l'activité**.
2. Cliquez sur **Créer un plan d'action pour votre employé**.
3. Sélectionnez la case à cocher **Actif**.

Traduction automatique

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

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Consultez Configurer les composants compatibles pour un événement de cycle de vie pour en savoir plus sur Événements de cycle de vie et les activités de prestataires.

Information associée

Ouvrir un ticket RH pour créer un plan d'action Accélérateur de parcours

Personnaliser et gérer les en-têtes de plan Accélérateur de parcours

Créez des en-têtes de plan personnalisés pour différents types de plans en fonction des rôles d'utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les plans Accélérateur de parcours utilisent trois rôles différents :

- Gestionnaire
- Employé
- Mentor

Vous pouvez personnaliser l'en-tête de plan pour chaque rôle. Les personnalisations incluent l'autorisation basée sur les rôles, la personnalisation des étiquettes de champs et la définition des préférences de plan basées sur les rôles. Les champs d'en-tête du plan sont disponibles dans la table Plan Accélérateur de parcours [sn_ja_plan].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Accélérateur de parcours** > **Gérer la configuration d'en-tête de plan** et cliquez sur **Par défaut pour l'employé**.
   Les champs suivants sont configurés pour la configuration d'en-tête par défaut pour le rôle d'employé :
   - **Plan créé par**
   - **mentor**
2. Cliquez sur **mentor**.
3. Dans le champ **Étiquette personnalisée**, saisissez `buddy` pour remplacer le mentor.

   Remarque :
   un en-tête de champ personnalisé ne peut être utilisé que pour un seul champ de mentor. Vous pouvez personnaliser le champ mentor pour **Le mentor peut visualiser** ou **Le mentor peut apporter des modifications**.

4. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer les changements apportés au champ de mentor.
5. Cliquez à nouveau sur **Mettre à jour** pour enregistrer les changements apportés à la configuration d'en-tête.

Le texte **Le mentor de cette personne** devient **L'ami de cette personne**. Ce changement s'applique uniquement à la vue d'en-tête du rôle de l'employé. Les étiquettes de champs sont uniques à chaque rôle.

Les changements peuvent être utilisés dans les types de plans Accélérateur de parcours.

Information associée

Créer et gérer des types de plans Accélérateur de parcours

Traduction automatique

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

Personnaliser les étiquettes de champs dans un en-tête de plan Accélérateur de parcours

Personnalisez les étiquettes des champs disponibles dans la table Plan Accélérateur de parcours [sn_ja_plan] afin que les utilisateurs disposent d'une expérience personnalisée et cohérente. Vous pouvez utiliser des en-têtes de plan personnalisés pour différents types de plans.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les plans Accélérateur de parcours utilisent trois rôles différents :

- Gestionnaire
- Employé
- Mentor

Vous pouvez personnaliser l'en-tête de plan pour chaque rôle. Vous pouvez également personnaliser les autorisations basées sur les rôles, les étiquettes de champs et les préférences de plan basées sur les rôles. Les champs d'en-tête du plan sont disponibles dans la table Plan Accélérateur de parcours [sn_ja_plan].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Accélérateur de parcours** > **Gérer la configuration d'en-tête de plan** , puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom significatif.
   Le nom doit être significatif pour le rôle pour lequel vous créez l'en-tête personnalisé. Pour cette tâche, saisissez Support Manager Plan Header.
3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Ouvrez la configuration d'en-tête de plan que vous avez créée.
5. Cliquez sur **Nouveau** .
6. Dans la liste Détails, sélectionnez **Les mentors peuvent apporter une modification**.
7. Dans le champ **Étiquette personnalisée**, saisissez buddy et cliquez sur **Mettre à jour**.
8. Cliquez à nouveau sur **Mettre à jour**.

   Tout rôle de type de plan qui utilise cet en-tête de plan affiche l'étiquette buddy dans l'en-tête du plan. Les étiquettes s'appliquent aux rôles individuels. Chaque rôle peut avoir ses propres étiquettes personnalisées.

   Configurez des en-têtes de plan uniques pour différents types de plans. Pour en savoir plus, consultez Créer et gérer des types de plans Accélérateur de parcours.

Créer et gérer les étapes Accélérateur de parcours

Créez et gérez les étapes contenues dans le plan Accélérateur de parcours. Les étapes contiennent des tâches ou des listes d'actions à faire que les gestionnaires, les mentors ou les employés doivent accomplir.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez les étapes Accélérateur de parcours pour créer une séquence logique pour les achèvements de tâches. Les gestionnaires ajoutent des étapes aux plans dans l'Centre des employés.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Accélérateur de parcours** > **Gérer les noms des étapes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom significatif pour une étape d'un plan.
   Par exemple, Semaine 1, Jour 1 ou Mois 2.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer et gérer des modèles de tâches de plan d'action

Créez et gérez les modèles de tâches que les gestionnaires, les mentors et les employés peuvent utiliser pour leurs plans Accélérateur de parcours. Utilisez des modèles de tâches pour offrir une expérience cohérente et simplifiée pour la création de plans Accélérateur de parcours.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles de tâches Accélérateur de parcours apparaissent sous la forme de listes d'actions à faire dans l'Centre des employés pour les gestionnaires, les mentors ou les employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Accélérateur de parcours** > **Gérer les modèles de tâches**.
2. Créez un modèle ou modifiez un modèle existant.
   Pour plus d'informations sur les champs de modèles, consultez Champs de modèles de tâche Accélérateur de parcours.
3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Gérer les modèles de tâche à faire créés par les gestionnaires

Modifiez et gérez les modèles de tâches à faire que les gestionnaires créent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Accélérateur de parcours** > **Gérer les modèles de tâche du gestionnaire**.
2. Ouvrez un modèle de tâche ou cliquez sur **Nouveau**.
3. Modifiez ou renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire, consultez Champs de tâche de modèle Accélérateur de parcours.
4. Cliquez sur **Soumettre** ou sur **Mettre à jour** pour enregistrer le formulaire.

Créer et gérer les configurations du plan Accélérateur de parcours

Créez et gérez les configurations du plan basées sur un type de plan. Les configurations de plan sont personnalisées pour des audiences d'employés spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Accélérateur de parcours** > **Gérer les configurations de plan**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez une configuration de plan existante.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration du plan

Champ	Description
Titre	Titre descriptif afin que les gestionnaires puissent identifier différentes configurations de plan. Par exemple, Configuration du plan des employés des ventes.
Audience	Groupe d'utilisateurs. Sélectionnez une audience afin de contrôler les groupes spécifiques d'utilisateurs pouvant accéder aux plans.
Actif	Option que vous pouvez sélectionner pour mettre la configuration à disposition. **Remarque :** Un plan ne peut pas être actif tant qu'il ne contient pas au moins une étape.
Type de plan Journey Accelerator	Types de plans. La classification de niveau supérieur est utilisée pour identifier différents types.
Description courte	Brève description du plan.
Description	Description détaillée du plan.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour configurer les étapes de ce plan, cliquez sur **Nouveau**.
   a. Sélectionnez un nom d'étape disponible.
   b. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Gérer des plans Accélérateur de parcours existants créés par les gestionnaires

Les propriétaires de plans peuvent mettre à jour les plans Accélérateur de parcours uniquement depuis le portail de l'Centre des employés. Les administrateurs ne doivent pas modifier les plans individuels existants.

Les changements apportés aux plans Accélérateur de parcours individuels existants ne doivent être apportés que depuis le portail de l'Centre des employés par le gestionnaire qui a créé le plan.

Configurer et gérer la visite guidée des plans d'action pour Accélérateur de parcours

En tant qu'administrateur [admin] ou administrateur de visite guidée [guided_tour_admin], vous pouvez gérer et mettre à jour la visite guidée des plans d'action pour Accélérateur de parcours.

Accélérateur de parcours dispose d'une visite guidée pour permettre aux gestionnaires d'obtenir plus d'informations sur les plans d'action et d'accéder rapidement aux fonctionnalités disponibles.

Traduction automatique

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

Pour accéder à la visite guidée du plan d'action à partir de votre instance ServiceNow, accédez à **Concepteur de visite guidée** > **Visites guidées** et recherchez Visite guidée du plan d'action dans la colonne des noms.

Les visites guidées permettent de former des utilisateurs basés sur des rôles sur l'utilisation de l'interface utilisateur et les fonctionnalités d'une application. Les visites guidées contiennent une série d'étapes interactives que l'utilisateur doit réaliser dans la fenêtre de son navigateur. Les administrateurs peuvent gérer et modifier les visites guidées. Vous trouverez plus d'informations sur les visites guidées dans les rubriques suivantes de la documentation ServiceNow.

- Visites guidées : cette vue d'ensemble couvre de nombreuses fonctionnalités utilisées par les administrateurs pour créer et modifier des visites.
- Interface du concepteur de visite guidée : découvrez les fonctionnalités et l'interface Concepteur de visite guidée .
- Modifier une visite guidée : cette tâche fournit des détails sur la modification des visites guidées.

Intégrations de Accélérateur de parcours

Étendez les options de Accélérateur de parcours en intégrant une autre application à l'expérience Accélérateur de parcours.

Configurer Microsoft Exchange Online pour Accélérateur de parcours

En intégrant la fonctionnalité de planification Accélérateur de parcours à la fonction de calendrier Microsoft Office 365, les utilisateurs peuvent planifier des plans et des tâches à faire.

Remarque :
si un administrateur prévoit d'utiliser les options de planification Microsoft Office 365 avec Accélérateur de parcours, il doit installer et configurer les intégrations et les modules d'extension Microsoft connexes avant d'installer Accélérateur de parcours.

La fonctionnalité de planification Accélérateur de parcours permet aux utilisateurs de planifier des événements de calendrier Microsoft Office 365 directement à partir de tâches à faire et de plans Accélérateur de parcours.

Si vous prévoyez d'utiliser la fonctionnalité de planification, vous devez installer et configurer ces modules d'extension et intégrations avant d'installer Accélérateur de parcours. La fonctionnalité de planification intégrée comprend l'ensemble des modules d'extension, des API d'intégration et des actions.

Certaines intégrations et certains modules d'extension connexes doivent être activés par le personnel ServiceNow®. Accélérateur de parcours utilise un spoke Microsoft Exchange Online incorporé avec des limites à utiliser avec Accélérateur de parcours. L'utilisation au-delà de ces limites incorporées peut nécessiter l'obtention de licences ou d'abonnements supplémentaires.

Accélérateur de parcours v2

Spoke Microsoft AD [com.sn.ad.spoke]

Établit la communication entre Accélérateur de parcours et Microsoft Active Directory afin de créer, de supprimer et de gérer des objets, tels que des utilisateurs, des groupes et des ordinateurs.

Spoke Microsoft Azure AD [com.sn.azure_ad.spoke]

Fournit des exigences de sécurité à Accélérateur de parcours pour que les utilisateurs, les groupes de sécurité et les groupes Office soient gérés de manière appropriée.

Traduction automatique

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

Spoke Microsoft Exchange Online v2.0.1 [sn_ex_online_spke]

Le spoke Microsoft Exchange Online permet de créer et de gérer des événements de calendrier et la messagerie dans Microsoft Exchange Online.

Accélérateur de parcours v3 et versions ultérieures

Spoke Microsoft Exchange Online v3.0.0

Le spoke Microsoft Exchange Online permet de créer et de gérer des événements de calendrier et la messagerie dans Microsoft Exchange Online.

Retry Handler Framework

Cadre de travail qui relance une requête HTTP ayant échoué lorsque les limites des taux d'API sont dépassées et que le code d'état 429 (Trop de requêtes) est renvoyé. L'en-tête HTTP Nouvelle tentative après est utilisé pour relancer la requête après le délai d'attente défini.

Définir les propriétés système Accélérateur de parcours suivantes

Suivez les instructions pour configurer les spokes respectifs pour votre version de Accélérateur de parcours. Une fois la configuration du spoke terminée, accédez à **sys_properties.liste** et ServiceNow configurez les propriétés suivantes pour l'application Accélérateur de parcours .

- sn_ja.calendar_provider_option : sélectionner ExchangeOnline
- sn_ja.ex_online_dummy_account_id : insérer <un compte Outlook factice pour l'interrogation des heures de réunion>
- sn_ja.ex_online_service_account_id : insérer <un compte de service Outlook ou délégateur pour la gestion du calendrier>
- sn_ja.ex_online_notification_url : insérer <une URL Webhook à partir du Spoke Microsoft Exchange Online>

Remarque :
Lors de l'utilisation du spoke Microsoft Exchange Online v.2.0.2 avec Retry Handler Framework, la Scripted REST API pour Retry Handler Framework est utilisée comme URL Webhook.

Pour obtenir les étapes détaillées, consultez Mettre à jour les propriétés système pour Microsoft Exchange Online dans l'application Accélérateur de parcours.

Information associée

Demander IntegrationHub

Mettre à jour les propriétés système pour Microsoft Exchange Online dans l'application Accélérateur de parcours

Mettez à jour les propriétés système de l'application Accélérateur de parcours à utiliser avec les fonctionnalités Microsoft Exchange Online prises en charge par Accélérateur de parcours.

Avant de commencer

Effectuez toutes les étapes requises pour configurer Microsoft Exchange Online Spoke v2.0.2 Microsoft Exchange Online avant de mettre à jour les propriétés système de l'application Accélérateur de parcours .

Pour obtenir la liste des Spokes requis pris en charge pour différentes versions de Accélérateur de parcours, consultez Configurer Microsoft Exchange Online pour Accélérateur de parcours.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_properties.liste**.
2. Recherchez l'**application** pour Journey Accelerator.
3. Recherchez et mettez à jour les champs suivants :

Noms et valeurs de champ

Nom	Valeur
sn_ja.calendar_provider_option	exchangeOnline
sn_ja.ex_online_dummy_account_id	<compte Outlook factice pour l'interrogation des heures de réunion>
sn_ja.ex_online_service_account_id	<compte de service Outlook ou délégateur pour la gestion du calendrier>
sn_ja.ex_online_notification_url	<URL Webhook à partir du Spoke Microsoft Exchange Online>

Double-cliquez sur la **valeur** à modifier.

Remarque :
lors de l'utilisation du spoke Microsoft Exchange Online v2.0.2 avec Retry Handler Framework, la Scripted REST API pour Retry Handler Framework est utilisée comme URL Webhook.

Travailler avec des plans Accélérateur de parcours

Les gestionnaires, les employés et les mentors peuvent accéder aux plans Accélérateur de parcours à partir de l'Centre des employés (EC).

Pour plus d'informations sur , consultez Centre des employés avec Prestation de services RH et ECCentre des employés.

Surveiller les plans Accélérateur de parcours

Surveillez les plans et les tâches à faire à partir du tableau de bord Accélérateur de parcours.

Avant de commencer

Rôle requis : lecteur [sn_ja.reader]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Accélérateur de parcours** > **Tableau de bord Journey Accelerator**.
2. Cliquez sur les éléments du tableau de bord pour plus de détails.
   Voici quelques-unes des informations que vous pouvez voir concernant les plans Accélérateur de parcours et les actions à faire.
   - Actions à faire pour le plan en retard
   - Plans à l'état de brouillon
   - Plans prêts
   - Plans publiés au cours des 6 derniers mois
   - Actions à faire créées au cours des 6 derniers mois - À partir du modèle (true) par rapport au plan créé (false)

Traduction automatique

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

Créer et suivre des plans pour vos employés

Créez et gérez des planifications de transition pour les employés à l'aide de modèles Accélérateur de parcours. Vous pouvez utiliser des plans basés sur des rôles pour créer des plans cohérents pour différents rôles de votre équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : tous les employés ayant des subordonnées directs

Procédure

1. Dans le portail de l'Centre des employés (EC), cliquez sur **Plans d'action**.

   Remarque :
   Selon la configuration Centre des employés, le menu Plans d'action peut être situé dans le menu d'en-tête supérieur ou sous le menu Liste Plus. Vous pouvez également accéder aux plans d'action à partir de la liste Mes éléments actifs.

2. Cliquez sur **Créer un plan d'action**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Commençons par quelques détails concernant ce formulaire de plan

Champ	Description
À qui ce plan est-il destiné	Nom de l'employé à qui ce plan est destiné.
Type de plan	Liste des types de plans disponibles configurés pour des groupes ou des types de transitions spécifiques.
Nom du plan	Nom descriptif du plan.
Le mentor de cette personne	Mentors que vous pouvez sélectionner. Vous pouvez également définir la vue des mentors ou modifier l'autorisation.
Description du plan	Détails concernant ce plan.

4. Cliquez sur **Créer un plan**.

   Vous pouvez créer un plan basé sur les types de plans et l'audience. Vous pouvez publier le plan immédiatement ou quitter et apporter des changements ultérieurement. Les plans s'enregistrent automatiquement.

   Vous pouvez effectuer les actions suivantes dans le plan :

   Modifier les plans

   - Pour modifier le nom du plan, ajouter ou supprimer des mentors et modifier la description du plan, cliquez sur **Modifier les détails du plan**.

     Remarque :
     Les mentors sont informés lorsqu'ils sont ajoutés à un plan.

   - Pour ajouter une étape, cliquez sur **Créer une étape**.

   Modifiez les étapes et les tâches à faire.

Traduction automatique

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

- Modifiez l'ordre des tâches à faire en utilisant les fonctionnalités de glisser-déplacer dans l'interface utilisateur ou à partir du menu Descendre dans une étape.
- Renommez une étape à partir du menu Renommer l'étape de l'étape.
- Supprimez les tâches à faire facultatives.

  Remarque :
  Toutes les actions de modification ne sont pas disponibles pour les tâches à faire obligatoires. Vous ne pouvez pas supprimer les tâches à faire obligatoires.

- Modifiez une tâche à faire existante.
- Cliquez sur **Ajouter une action à faire** pour créer une tâche à faire ou pour choisir parmi une liste de tâches à faire disponibles.

Vous pouvez affecter des tâches à faire à des utilisateurs autres que l'employé ou le mentor. Ces propriétaires d'actions à faire reçoivent des tâches à faire avec un accès à leurs tâches à faire affectées dans un plan publié uniquement.

5. Examinez le brouillon et publiez ou modifiez le plan.
   Publier :

   - Cliquez sur **Publier maintenant** pour rendre le plan disponible immédiatement.

     Remarque :
     Utilisez Publier maintenant uniquement pour les utilisateurs actifs. La publication d'un plan avant que l'utilisateur ne soit actif peut générer incorrectement des tâches à faire.

   - Cliquez sur **Publier à une date définie** pour sélectionner une date à laquelle vous souhaitez publier le plan.

   Modifier :

   - Cliquez sur **Modifier les détails du plan** pour modifier le nom du plan, ajouter ou supprimer un mentor, définir l'autorisation d'un mentor ou modifier la description du plan.
   - Cliquez sur **Supprimer le plan** pour supprimer l'ensemble du plan de l'Centre des employés.

   Vous pouvez modifier les plans existants à tout moment avant que le plan ne soit marqué comme terminé. Voir Modifier des plans Accélérateur de parcours existants.

Modifier des plans Accélérateur de parcours existants

Modifiez des plans Accélérateur de parcours existants en ajoutant, en supprimant ou en réorganisant des étapes et des tâches pour répondre aux besoins de l'employé et de votre équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : tous les employés ayant des subordonnées directs

Procédure

1. Dans le portail de l'Centre des employés, cliquez sur **Plans**.
2. Cliquez sur le plan que vous souhaitez modifier.
3. Mettez à jour, déplacez ou supprimez des étapes ou des actions à faire.

Traduction automatique

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

Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Quitter la modification**.

Remarque :

- Supprimer des tâches ou des étapes entraine leur suppression définitive du plan.
- Les plans sont immédiatement mis à jour avec vos modifications enregistrées.

Gérer des tâches à faire de plan d'action et créer des modèles

Créez, modifiez et gérez des tâches à faire pour les employés et les mentors dans le cadre de vos responsabilités de gestion.

Les plans d'action Accélérateur de parcours peuvent être personnalisés pour les transitions d'employés. Dans le cadre de cette personnalisation, les gestionnaires peuvent ajouter, supprimer, modifier et enregistrer des tâches à faire. Enregistrer les tâches à faire que vous créez en tant que modèles vous permet de gagner du temps et de fournir des expériences cohérentes aux employés et aux mentors.

Ajouter ou modifier une action à faire pour un plan d'action

Créez, modifiez et enregistrez des tâches à faire dans le cadre d'un plan d'action. Les actions à faire sont affectées aux employés, aux mentors ou aux gestionnaires pour qu'ils les réalisent.

Avant de commencer

Rôle requis : tous les employés ayant des subordonnées directs

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Plans d'action**et ouvrez un plan d'action.
2. Cliquez sur **Ajouter des actions à faire** ou ouvrez une tâche existante dans une étape.
3. Choisissez l'option qui correspond le mieux à votre employé ou à votre mentor.
4. Remplissez le formulaire d'actions à faire.

Remarque :

- Pour les actions à faire qui conviennent à plusieurs employés ou mentors, sélectionnez **Enregistrer comme modèle**. Enregistrez l'action à faire en tant que modèle pour la rendre disponible pour d'autres employés ou mentors dans des plans d'action futurs.
- La rubrique Champs d'une tâche à faire de plan d'action contient les descriptions des champs de formulaire d'actions à faire.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les employés affichent et réalisent les plans d'action

Affichez, gérez et suivez la progression de votre plan d'action à partir du portail de l'Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : tout employé affecté à un plan a accès au plan. Vous pouvez être affecté en tant qu'employé ou mentor.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre gestionnaire crée des plans pour différents événements de transition d'employés. Lorsque vous pouvez accéder à votre plan à partir du portail de l'Centre des employés, vous ne voyez que vos tâches affectées si votre plan est à l'état Prêt ou Terminé.

Remarque :
Les tâches de votre plan sont également répertoriées sous Actions à faire. La liste des actions à faire n'affiche pas l'étape qui contient la tâche.

Procédure

1. Dans le portail de l'Centre des employés, cliquez sur **Plans**.
2. Cliquez sur le plan sur lequel vous souhaitez travailler.

   Les étapes contiennent les tâches que vous devez effectuer.
3. Pour afficher les détails d'une tâche particulière et pour gérer sa progression, cliquez sur cette tâche. Vous pouvez mettre à jour manuellement l'état d'une tâche et ajouter des détails supplémentaires si nécessaire. Les différents états sont les suivants :
   - **Marquer comme en cours** : met à jour cet enregistrement pour la tâche afin que d'autres personnes voient que vous avez commencé à travailler sur la tâche.
   - **Terminé** : indique que vous avez terminé la tâche.
   - **Commentaires** : envoie des messages au gestionnaire du plan.
   - **Pièces jointes** : ajoute des fichiers, tels que des certificats d'achèvement, pour la formation ou d'autres documents.

Mentorer les employés à l'aide d'un plan Accélérateur de parcours

Mentorez les employés qui vous sont affectés et affichez ou modifiez les plans des employés en fonction de votre type d'autorisation.

Avant de commencer

Rôle requis : vous devez être affecté en tant que mentor à un plan d'action.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les gestionnaires créent des plans pour différents événements de transition d'employés. Certaines transitions comprennent le fait d'avoir un mentor. Les mentors peuvent accéder aux plans à partir du portail de l'Centre des employés.

Il existe deux types d'autorisations de mentor :

Peut afficher

Les mentors voient toutes les tâches d'un plan. Les mentors avec l'autorisation Peut afficher peuvent uniquement mettre à jour les tâches qui leur sont affectées. Les mentors peuvent afficher les plans avec l'état Brouillon, Prêt ou Terminé.

Peut modifier

Les mentors avec l'autorisation Peut modifier peuvent modifier, ajouter et supprimer des étapes ou des tâches à faire. L'autorisation Peut modifier permet aux mentors de publier des plans et de définir des dates de publication du plan.

Remarque :
les tâches d'un plan sont également répertoriées sous Actions à faire. La liste des actions à faire n'affiche pas l'étape qui contient la tâche.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Dans le portail de l'Centre des employés, cliquez sur **Plans**.
2. Cliquez sur le plan sur lequel vous souhaitez travailler.

   Les étapes contiennent les tâches à effectuer.

   Le type d'autorisation de mentor restreint ou accorde l'accès en modification aux étapes de plan, aux tâches à faire et à la publication d'un plan.
3. Cliquez sur une tâche pour en afficher les détails ou les modifier afin de pouvoir gérer sa progression. Gérez les tâches manuellement. Marquez vos tâches et ajoutez des détails supplémentaires si nécessaire. Vous pouvez choisir les états de tâche suivants :
   - **Marquer comme en cours** : met à jour cet enregistrement pour la tâche afin que d'autres personnes voient que vous avez commencé à travailler sur la tâche.
   - **Terminé** : indique que vous avez terminé la tâche.
   - **Commentaires** : envoie des messages au gestionnaire du plan.
   - **Pièces jointes** : ajoute des fichiers, tels que des certificats d'achèvement, pour la formation ou d'autres documents.

Référence Accélérateur de parcours

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et utiliser Journey Accelerator.

Champs de modèles de tâche Accélérateur de parcours

Pour créer un modèle de tâche, remplissez les champs de modèles de tâche Accélérateur de parcours.

Champs du modèle de tâche et description correspondante

Champ	Description
Nom	Nom descriptif de l'activité associée à la tâche.
Table	Table utilisée pour suivre les tâches et les champs. Sélectionnez la table Tâche Accélérateur de parcours [sn_ja_task] pour activer l'accès aux champs de modèle.
Modèle	Les champs de modèle qui ne s'affichent que lorsqu'une table est sélectionnée. Les champs de modèle sont suivis dans la table Tâche Accélérateur de parcours [sn_ja_task]. Les paramètres suivants s'appliquent aux propriétés globales de la tâche : • **Obligatoire** : définir sur **true** pour rendre la tâche obligatoire. Définir sur **false** pour rendre la tâche facultative. • **Type**

Traduction automatique

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

Champs du modèle de tâche et description correspondante (suite)

Champ	Description
	○ **Régulier** : modèle de tâche à faire standard. ○ **Calendrier** : tâche programmable. Crée une tâche à faire liée à un événement de calendrier Microsoft Office 365.
Actifs	Option qui active le modèle de tâche lorsqu'elle est sélectionnée. Seules les tâches actives sont disponibles pour utilisation par les gestionnaires.
Brève description de la tâche	Brève description de la tâche. Ce texte s'affiche aux utilisateurs depuis le plan Accélérateur de parcours. Ce champ apparaît dans le champ **Brève description** lorsque vous gérez des tâches par étapes.
Description de tâche	Description détaillée de la tâche.
Table de plan parent	Table de niveau supérieur qui associe une entrée de la tâche Accélérateur de parcours [sn_ja_task] à la table qui suit les plans, Plan Accélérateur de parcours [sn_ja_plan]. La sélection de Accélérateur de parcours permet l'accès aux champs connexes du plan.
Affecter à la source	Utilisateur affecté à la tâche : • Employé • Responsable • Mentor **Remarque :** initialement, seul le premier mentor est affecté aux tâches à faire de la liste avec plusieurs entrées. Les gestionnaires peuvent réaffecter des tâches à faire à d'autres mentors une fois le plan créé.
Déclencheur de date d'échéance relative	Condition utilisée pour le déclenchement lorsqu'une tâche est affectée selon la date de publication du plan. Cette condition est évaluée avec **Type de décalage de date** et **Type de décalage de date**. • **Date de création** • **Date de fin** • **Date de démarrage** • **Mises à jour**

Traduction automatique

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

Champs du modèle de tâche et description correspondante (suite)

Champ	Description
	Remarque : Utilisez uniquement la condition de la **date de démarrage**. La **date de démarrage** est sélectionnée par défaut.
Type de décalage de date	Condition utilisée pour le déclenchement lorsqu'une tâche est affectée. Cette condition est évaluée avec le **déclencheur de date d'échéance relative** et le **nombre de jours de décalage**. • **Activé** • **Après** **Remarque :** La condition **Après** est sélectionnée par défaut. Nous vous recommandons d'utiliser uniquement la condition Après.
Nombre de jours de décalage	Condition utilisée pour le déclenchement lorsqu'une tâche est affectée. Cette condition est évaluée avec le **déclencheur de date d'échéance relative** et le **type de décalage de date**. • **Jours** • **Heures** **Remarque :** Spécifiez uniquement les jours et maintenez les heures sur 0 (zéro). Par exemple : si Déclencheur de date d'échéance relative = Démarrage le, Type de décalage de date =Après et Nombre de jours de décalage = 5 jours, la tâche est configurée pour se déclencher 5 jours après la date de publication du plan.

Champs de tâche de modèle Accélérateur de parcours

Les gestionnaires créent des tâches à faire qui sont enregistrées sous forme de modèles. Ces modèles sont stockés en tant que tâche de modèle Accélérateur de parcours.

Champs et descriptions des modèles de modèles

Champ	Description
Nom de la tâche	Nom de la tâche à faire tel qu'il figure dans un plan d'action.
Propriétaire	Gestionnaire qui a créé le modèle de tâche à faire.

Traduction automatique

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

Champs et descriptions des modèles de modèles (suite)

Champ	Description
Liste des délégataires supplémentaires	Ajoute l'utilisateur au champ **Personnes supplémentaires** de la tâche à faire.
Assigned to type (Type de délégataire)	• Profil : l'un des profils pris en charge pour les plans d'action (gestionnaire, employé, mentor) • Utilisateur : utilisateur unique **Remarque :** La disponibilité des autres champs dépend de votre sélection. Le profil est répertorié dans le champ **Affecté à la source**.
Table de plan parent	Table contenant les informations sur le modèle de tâche à faire (Plan Accélérateur de parcours [sn_ja_plan]).
Affecter à la source	Profil auquel la tâche à faire est affectée.
Affecté à	Nom d'un utilisateur unique.
Actif	Sélectionnez cette option pour rendre le plan disponible. Décochez la case pour masquer le modèle aux utilisateurs.
Obligatoire	Sélectionnez cette option pour rendre l'action à faire obligatoire. Décochez la case pour rendre la tâche facultative.
Type de tâche Accélérateur de parcours	• Classique : tâche sans fonctionnalité de planification • Calendrier : disponible lorsque Accélérateur de parcours est configuré pour fonctionner avec un calendrier tel que Microsoft Exchange Online
Configuration de la date d'échéance	Date d'échéance conditionnelle pour la tâche.
Nombre de jours/semaines	Jours ou semaines à partir de la condition affectée pour l'échéance de la tâche.
Description de tâche	Description de la tâche visible par les utilisateurs.

Champs d'une tâche à faire de plan d'action

Le formulaire d'actions à faire contient des champs qu'un gestionnaire utilise pour personnaliser les tâches à effectuer par les employés et les mentors dans le cadre d'un plan de transition.

Traduction automatique

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

Champs de formulaire de tâches et descriptions

Champ	Description
Nom de l'action à faire	Le nom de l'action à faire s'affiche en tant qu'en-tête ou titre de la tâche.
Étape	Effectuez une sélection dans la liste des étapes disponibles incluses dans le plan d'action.
Description de l'action à faire	Description de la tâche qui apparaît dans l'action à faire du plan d'action
À qui est destinée cette action à faire	Nom de l'employé ou du mentor à qui cette tâche à faire est affectée.
Other people (Autres personnes)	Affectez cette action à faire à d'autres personnes. L'accès et les responsabilités des personnes divergent en fonction de leur rôle (employé ou mentor).
Date d'échéance	Définissez une date d'échéance basée sur une date spécifique ou sur une date relative à partir de la date de publication du plan d'action. • Une date exacte • Nombre de semaines après publication • Nombre de jours après publication • Aucune date d'échéance
Cette action à faire est facultative	Marquez l'action à faire comme facultative pour permettre aux employés ou aux mentors de ne pas réaliser cette tâche.
Ajouter une planification à cette action à faire	Activez la planification pour cette tâche. Pour activer cette fonctionnalité, votre organisation doit utiliser Microsoft Online Exchange.
Pièces jointes	Placez les fichiers dans ce champ pour les inclure comme pièce jointe à l'action à faire.
Enregistrer comme modèle	Enregistrez une action à faire en tant que modèle pour l'utiliser dans d'autres plans d'action.

Traduction automatique

Composants installés avec Accélérateur de parcours

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Accélérateur de parcours, notamment les tables et les rôles d'utilisateur. Il existe également des dépendances à d'autres fonctionnalités ou applications.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour l'application Accélérateur de parcours. Si vous souhaitez installer les données de démonstration, cliquez sur **Charger les données de démonstration** lors de l'installation de cette application. Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements et de configurations pour les cas d'utilisation courants.

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

Rôles installés

Titres et descriptions des rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur [sn_ja.admin]	Accorde l'accès pour créer et gérer tous les composants Accélérateur de parcours, tables et données.	• [sn_ja.modifier] • [sn_cd.content_manager]
Modificateur [sn_ja.modifier]	Accorde l'accès pour modifier tous les plans Accélérateur de parcours, toutes les étapes et toutes les actions à faire.	[sn_ja.reader]
Lecteur [sn_ja.reader]	Accorde l'accès pour lire tous les plans Accélérateur de parcours, toutes les étapes, toutes les actions à faire et les tableaux de bord.	aucun

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Tables installées

Noms et descriptions des tables

Nom de table [nom]	Description
Champ d'en-tête du plan Journey Accelerator [sn_ja_plan_header_field]	Suit les champs disponibles pour la configuration dans l'en-tête du plan.
Tâche de modèle Accélérateur de parcours [sn_ja_model_task]	Contient des enregistrements de tâches Accélérateur de parcours utilisés pour copier une tâche.
Plan Accélérateur de parcours [sn_ja_plan]	Contient des plans Accélérateur de parcours et gère les associations avec des tables connexes.
Configuration du plan Accélérateur de parcours [sn_ja_plan_config]	Contient des détails sur les configurations du plan Accélérateur de parcours.
Configuration de l'en-tête du plan Accélérateur de parcours [sn_ja_plan_header_config]	Suit les champs utilisés pour la configuration de l'en-tête du plan.
Type du plan Accélérateur de parcours [sn_ja_plan_type]	Suit les différents types de plan Accélérateur de parcours.

Traduction automatique

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

Noms et descriptions des tables (suite)

Nom de table [nom]	Description
Étape Accélérateur de parcours [sn_ja_stage]	Contient les détails de l'étape Accélérateur de parcours et les relations avec d'autres tables Accélérateur de parcours.
Configuration d'étape Accélérateur de parcours [sn_ja_stage_config]	Contient des détails sur les configurations de l'étape.
Nom d'étape Accélérateur de parcours [sn_ja_stage_name]	Suit les noms des différentes étapes Accélérateur de parcours.
Tâche Accélérateur de parcours [sn_ja_task]	Contient les détails de la tâche Accélérateur de parcours et les relations avec d'autres tables Accélérateur de parcours.
Modèle de tâche Accélérateur de parcours [sn_ja_task_template]	Contient des détails sur les modèles de tâches Accélérateur de parcours.
Modèle de tâche Accélérateur de parcours pour la configuration de l'étape [sn_ja_m2m_stage_task_temp]	Utilisé pour maintenir la relation des modèles de tâches avec les modèles de tâches Accélérateur de parcours.

Pour plus d'informations sur l'administration des tables et la gestion des données, consultez Administration des tables .

Événements de cycle de vie

Événements de cycle de vie active l'exécution des tickets RH liés à différents parcours et transitions des employés.

L'application Événements de cycle de vie simplifie les activités quotidiennes entre différents processus et départements interfonctionnels. Cela optimise et facilite l'exécution des processus liés à la vie quotidienne des employés.

Explorer	Configurer les événements de cycle de vie Enterprise	Configurer les événements de cycle de vie
Définissez et documentez le processus d'événement de cycle de vie.	Activez l'automatisation de l'intégration et d'autres événements du cycle de vie des employés qui s'étendent aux différents départements de l'entreprise.	Activez et configurez des workflows digitaux pour gérer les événements de cycle de vie des employés via une plateforme unique de prestation de services.

Traduction automatique

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

Utiliser  Créez des événements de cycle de vie pour automatiser l’exécution des tickets RH.	Solutions d'analyse et de génération de rapports  Événements de cycle de vie Les tableaux de bord offrent une visibilité sur les événements de cycle de vie.	

Explorer Événements de cycle de vie

Événements de cycle de vie vous permet d’automatiser l’exécution des tickets RH tels que l’intégration des nouveaux employés.

Vue d'ensemble de Événements de cycle de vie

L'application Événements de cycle de vie simplifie les activités quotidiennes entre différents processus et départements interfonctionnels. Cela optimise et facilite l'exécution des processus liés à la vie quotidienne des employés.

Événements de cycle de vie avantages

avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Événements de cycle de vie	Créez un événement de cycle de vie et ses ensembles d'activités et activités associés avec le concepteur d'événements de cycle de vie.	sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager
Outil de test d’événement de cycle de vie permettant de tester minutieusement un événement de cycle de vie avant de le lancer.	Acquérir différentes vues d’un événement de cycle de vie.	sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager
Événements de cycle de vie Demandes des employés	Permet aux gestionnaires et aux employés d’ouvrir les demandes des employés directement à partir de Événements de cycle de vie.	sn_hr_le.admin ou admin

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Événements de cycle de vie, consultez :

Traduction automatique

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

- Configurer Événements de cycle de vie
- Utiliser Événements de cycle de vie
- Référence Événements de cycle de vie

Tableaux de bord d'événement de cycle de vie

Utilisez les tableaux de bord d'événement de cycle de vie pour gagner en visibilité sur les tickets d'intégration et d'événement de cycle de vie actifs.

Deux tableaux de bord sont disponibles avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events (com.sn_hr_lifecycle_events) :

- Tickets actifs des événements de cycle de vie
- Tickets d'embauche actifs

Le tableau de bord Vue Direction des embauches nécessite le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Human Resources Lifecycle Events Scoped App [com.sn_hr_lifecycle_pa].

Tickets actifs des événements de cycle de vie

- Le tableau de bord **Tickets actifs des événements de cycle de vie** fournit une liste de tous les tickets d'événement de cycle de vie ou d'intégration actifs avec des informations relatives à la personne concernée, à l'état, à la personne désignée dans le champ Affecté à et à la personne pour laquelle ces tickets ont été ouverts. Vous explorez chaque ticket à l'aide de ce tableau de bord.
- Il fournit également des graphiques pour les tâches actives et en retard.

Tickets d'embauche actifs

- Le tableau de bord **Tickets d'intégration actifs** offre une vue sur les tickets d'intégration actifs avec les onglets suivants :
  - Employés qui ont commencé
  - Employés démarrant cette semaine
  - Employés démarrant la semaine prochaine
  - Employés démarrant plus tard
- Il fournit également des graphiques pour les tâches d'intégration actives et en retard.

Vue Direction des embauches

- Fournit à la direction un examen de l'intégration des nouveaux employés et des domaines du processus pouvant être améliorés.
- L'onglet **Vue d'ensemble** montre un récapitulatif des tickets d'intégration des nouveaux employés. Des données sur le nombre de tickets d'intégration qui n'ont pas encore commencé, dans diverses étapes, et des activités en retard apparaissent.
- L'onglet **Analyse de l'activité** montre les goulets d'étranglement dans le processus d'intégration. Des détails sur chaque ensemble d'activités par semaine et par prestataire ou employé sont affichés. Le temps nécessaire

Traduction automatique

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

à la fermeture des activités et des activités en retard par prestataire et employé apparaît également.

- L'onglet **Expérience du nouvel employé** montre les résultats de l'enquête menée auprès des nouvelles recrues qui permet d'évaluer l'expérience des nouveaux employés. Des informations sur les employés quittant la société au bout d'un an apparaissent aussi.

Voir Analyse des performances

Configurer Événements de cycle de vie

Planifiez et configurez Événements de cycle de vie.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Activer Lifecycle Events for Enterprise
2. Activer Lifecycle Events

Activer Lifecycle Events for Enterprise

Vous pouvez activer le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] si vous avez le rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise vous permet d'automatiser en toute simplicité l'intégration et d'autres événements relatifs au cycle de vie des employés couvrant plusieurs départements, notamment les départements Informatique, Installations, Finances et Juridique.

S'ils ne sont pas déjà actifs, les modules d'extension connexes suivants sont activés.

Modules d'extension de Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise

Module d'extension	Description
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	Fournit des fonctionnalités RH principales.
Centre de service aux employés [com.sn_hr_service_portal]	Fournit Centre des employés.
Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]	Fournit des événements de cycle de vie.
Modèles de documents [com.snc.document_templates]	Fournit des modèles de documents.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Activer Lifecycle Events

Vous pouvez activer Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events] si vous avez le rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Human Resources Scoped App: Lifecycle Events vous permet de configurer en toute simplicité les workflows digitaux pour gérer les événements relatifs au cycle de vie des employés via une plateforme de prestation de services unique.

S'ils ne sont pas déjà actifs, les modules d'extension connexes suivants sont activés.

Modules d'extension de Human Resources Scoped App: Lifecycle Events

Module d'extension	Description
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	Fournit des fonctionnalités RH principales.
Centre des employés [com.sn_hr_service_portal]	Fournit Centre des employés.

Utiliser Espace de travail d'agent avec Lifecycle Events

Pour utiliser Espace de travail d'agent avec Lifecycle Events, vous devez activer :

Module d'extension Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace]

Utiliser Playbook avec Lifecycle Events

Traduction automatique

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

Pour utiliser Espace de travail d'agent et Playbook avec Lifecycle Events, vous devez demander le module d'extension Playbook à partir du ServiceNow Store.

> **Remarque :**
> Pour plus d'informations sur la demande d'un module d'extension ServiceNow Store , voir Installer une application ServiceNow Store .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   > **Remarque :**
   > Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

API et script includes d'événement de cycle de vie

Des scripts includes appellent des workflows dans Lifecycle Events.

Les scripts includes suivants sont fournis avec Lifecycle Events :

Includes de script installés avec Lifecycle Events

Nom	Description
hr_ActivitySet	Script include principal pour la gestion des activités et des workflows Lifecycle Events.
LaunchActivities	API pour lancer une instance de toutes les activités dans un ensemble d'activités. Appelée quand un ticket d'événement de cycle de vie est créé.
getAvailableDependentActivitySets(activitySet)	Récupère une collection d'ensembles d'activités dépendants pour un ensemble d'activités.
isActivitySetCompleted	Vérifie quand toutes les activités d'un ensemble sont terminées.
IsActivitySetActive	Vérifie quand un ensemble d'activités est actif.

Les API suivantes sont fournies avec Lifecycle Events : hr_LEType - Contient des méthodes associées aux types d'événements de cycle de vie, aux ensembles d'activités et aux activités d'ensemble d'activités. Méthodes associées aux types d'événements de cycle de vie :

Traduction automatique

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

- createLEType(@param - EXIGE : Tableau d'objets js avec des paires de valeurs de nom de champ) - Renvoie un objet js avec l'état - « réussite ».
- updateLEType(@param - EXIGE : Tableau d'objets js avec des paires de valeurs de nom du champ et identifiant de type d'événement de cycle de vie) - Renvoie un objet js avec l'état - « réussite ».
- removeLEType(@param - EXIGE : Identifiant de type d'événement de cycle de vie) - Renvoie un objet js avec l'état - « réussite ».

Méthodes associées aux ensembles d'activités :

- createActivitySet(@param - EXIGE : Tableau d'objets js avec des paires de valeurs de nom du champ) - Renvoie un objet js avec l'état - « réussite ».
- updateActivitySet(@param - EXIGE : Tableau d'objets js avec des paires de valeurs de nom du champ et ActivitySetId) - Renvoie un objet js avec l'état - « réussite ».
- removeActivitySet(@param - EXIGE : activitySetId) - Renvoie un objet js avec l'état - « réussite ».

Avancé :

- Hr_triggerUtil - Méthodes pratiques pour le scripting avancé sur les ensembles d'activités en cours d'exécution.
- checkActivitySetsCompleted(activitySetList) - Vérifier quand les ensembles d'activités dans la liste sont terminés.
- checkForElapsedDate(date) - Vérifier quand la date transmise est passée.
- checkForElapsedDateWithOffset(date, offset, offsetUnits, offsetType)

Workflows Événements de cycle de vie

Le workflow **HR Activity Set Launcher** dirige l'intégralité du processus d'événement de cycle de vie. Les workflows associés dirigent chacun des ensembles d'activités dans un événement de cycle de vie.

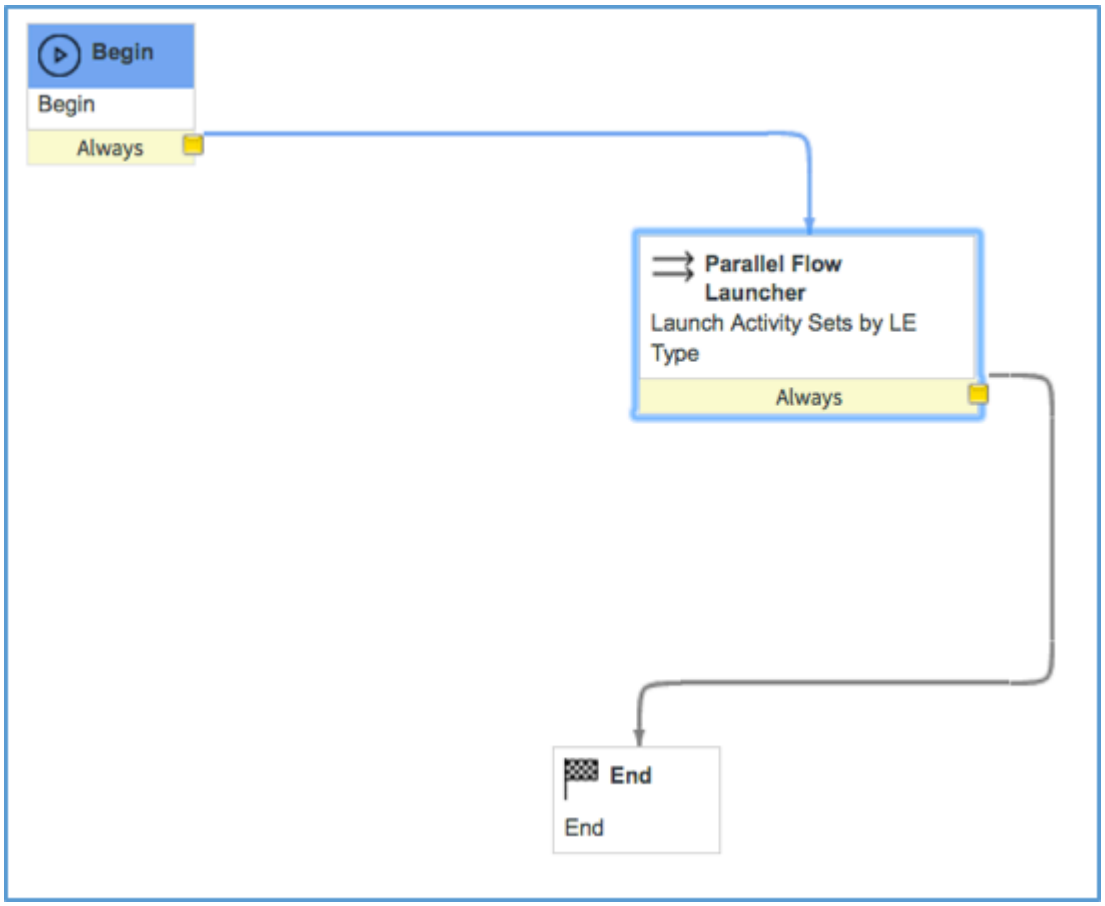
Quand un ticket d'événement de cycle de vie est créé :

- La règle métier **Invoke Activity Set Launcher Workflow** s'exécute.
- Le workflow **HR Activity Set Launcher** commence.
- Le workflow s’exécute pendant le ticket d’événement de cycle de vie et gère les ensembles d’activités.

Remarque :
Vous pouvez accéder aux workflows à partir de **Contextes d'exécution**.

Traduction automatique

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



Chaque ensemble d'activités dans un événement de cycle de vie a un workflow associé. Chaque workflow :

- Surveille les conditions de déclenchement et les dépendances sur d'autres ensembles d'activités pour générer des activités.
- Vérifie l'état des activités dans le workflow toutes les quatre heures (par défaut) pour les ensembles d'activités déclenchés par date ou par un script personnalisé.
- Vérifie l'état des activités lorsqu'un ticket d'activité ou une demande est mis à jour.
- Ferme l'ensemble d'activités lorsque les activités sont marquées comme étant terminées.

Le système de base limite à 25 le nombre total d'ensembles d'activités pouvant s'exécuter en même temps. Cette valeur peut être augmentée, au risque d'affecter les performances du système.

Remarque :
Le champ **Intervalle d'évaluation** n'est pas affiché par défaut. Ce champ fonctionne avec le champ **Nombre maximal d'activités** sur l'onglet **Activités** sous les propriétés du workflow. Voir Propriétés du workflow . Si vous affichez le champ **Intervalle d'évaluation** pour modifier la valeur par défaut (quatre heures), soyez vigilant. Des mises à jour fréquentes impliquent le déclenchement de davantage d'événements et peuvent entraîner l'annulation de vos ensembles d'activités de cycle de vie avant la fin de l'événement de cycle de vie. Pour les workflows associés à Lifecycle Events, la valeur du champ **Nombre maximal d'activités** a été augmentée pour tenir compte des processus de gestion longs qui contiennent plusieurs activités de workflow. Pour obtenir une autre méthode, consultez Intervalle d'évaluation Événements de cycle de vie.

1. Ouvrez l'Éditeur de workflow.
2. Dans Workflows, sélectionnez **HR Activity Set Launcher**.

Traduction automatique

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

3. Sous Lanceur de flux parallèle, cliquez sur **Propriétés des activités**.
4. Mettez à jour la valeur **Nbre max. simultanés**.

Voir Activité du workflow du lanceur de flux parallèle .

Migrer Événements de cycle de vie les workflows

Événements de cycle de vie Les clients effectuant une mise à niveau de la Washington DC version OR Xanadu vers la Yokohama version peuvent utiliser une propriété système pour définir la technologie de workflow que l'application Événements de cycle de vie utilise pour ses workflows du système de base.

Avant de commencer
Rôle requis : admin [sn_hr_le.admin]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans la Yokohama version, les clients Événements de cycle de vie existants peuvent utiliser la *sn_hr_le.use_flow* propriété pour migrer chaque workflow du système de base installé avec l'application du workflow vers le flux. Cette migration permet Événements de cycle de vie d'utiliser le flux, la technologie de workflow actuelle pour l'automatisation des processus, plutôt que le workflow, une technologie de workflow plus ancienne associée à un produit hérité.

Les workflows suivants Événements de cycle de vie sont migrés vers les flux lorsque vous définissez le champ **Valeur** sur **vrai** dans la *sn_hr_le.use_flow* propriété :

- Notification de compte
- Ajouter un utilisateur de l'activité LE à l'enquête rapide
- Lanceur d'activité RH
- Lanceur d'ensemble d'activités RH
- Vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH
- Approbation du ticket d'événement de cycle de vie
- Notification d'événement de cycle de vie

En outre, deux configurations sont ajoutées à la table Configurations d'activité [sn_hr_le_fulfiller_activity_config] lorsque vous définissez le champ **Valeur** sur **vrai** dans la *sn_hr_le.use_flow* propriété. Les configurations des activités suivantes sont ajoutées à la table pour prendre en charge les flux correspondants :

Événements de cycle de vie activités et flux correspondants

Activité	Flux
Approbation	Approbation du ticket d'événement de cycle de vie
Notification	Notification d'événement de cycle de vie

Le champ **Type de configuration** est défini sur **Flux (modèle)** dans l'enregistrement de configuration de l'activité pour les activités mentionnées précédemment afin de prendre en charge l'utilisation du flux.

Le champ **Valeur** de la *sn_hr_le.use_flow* propriété a des valeurs par défaut différentes selon que vous êtes un client existant ou un nouveau Événements de cycle de vie client. À

Traduction automatique

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

partir de la version, pour les Yokohama nouveaux clients implémentant Événements de cycle de vie, le champ **Valeur** de la *sn_hr_le.use_flow* propriété est défini sur **True** par défaut. Inversement, pour les clients existants qui Événements de cycle de vie effectuent une mise à niveau vers la Yokohama version, le champ **Valeur** de la *sn_hr_le.use_flow* propriété est défini sur **Faux** par défaut.

Important :
Cette tâche concerne les clients existants qui Événements de cycle de vie effectuent une mise à niveau vers la Yokohama version. Les clients existants doivent effectuer cette tâche dans une instance de non-production pour valider si les changements sous-jacents Événements de cycle de vie produisent des effets indésirables. N'effectuez cette tâche dans votre instance de production qu'après avoir effectué des tests approfondis et être satisfait des résultats.

Procédure

1. Accédez au menu **Tout** et saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.
   La table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. **Sélectionnez Nom** dans la liste déroulante associée au champ **Rechercher**.
3. Dans le champ **Rechercher** , entrez *sn_hr_le.
   Une liste des propriétés système associées à Événements de cycle de vie s'affiche.
4. Sélectionnez la propriété *sn_hr_le.use_flow*.
5. Utilisez le champ **Valeur** pour spécifier l'option qui correspond à la technologie de workflow que vous souhaitez Événements de cycle de vie utiliser pour ses workflows du système de base.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

À l'aide Événements de cycle de vie du générateur, supprimez votre activité existante pour une approbation et recréez-en une nouvelle. Pour identifier votre activité existante pour une approbation, assurez-vous que le champ **Type d'activité** de l'enregistrement d'activité correspondant est défini sur **Approbation**.

Une nouvelle activité pour une approbation doit être créée afin qu'elle puisse utiliser la configuration correspondante pour une approbation dans la table Configurations d'activité. L'activité d'approbation que vous créez après avoir défini le champ **Valeur** sur **Vrai** dans la *sn_hr_le.use_flow* propriété utilise l'enregistrement de configuration d'activité contenant les valeurs de champ suivantes :

- **Champ Activité** défini sur **Approbation**.
- **Champ Type de configuration** défini sur **Flux (modèle).**

Pour plus d'informations sur le processus de création d'activités Événements de cycle de vie , reportez-vous à la section Configurer une activité d'événement de cycle de vie.

Utiliser Événements de cycle de vie

Utilisez cette propriété Événements de cycle de vie pour automatiser l'exécution des tickets RH tels que l'intégration des nouveaux employés.

Vue d'ensemble de Conception d'un événement de cycle de vie

Chaque événement de cycle de vie est une collection d'activités qui couvrent souvent plusieurs départements et qui sont organisées en ensembles d'activités. Pour configurer

Traduction automatique

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

un événement de cycle de vie, vous devez d'abord documenter le processus de gestion de votre événement. Vous devez ensuite configurer tous les composants compatibles. Vous pouvez alors configurer l'événement de cycle de vie et ses ensembles d'activités et activités associés. Pour finir, vous pouvez configurer un service RH correspondant pour que l'événement de cycle de vie puisse faire l'objet d'une demande de service.

Conception d'un événement de cycle de vie

- Conception d'un événement de cycle de vie

  Créez un événement de cycle de vie avec une collection d’activités.

- Demandes des employés Événements de cycle de vie

  Suivez les demandes ouvertes par les utilisateurs à partir de Lifecycle Events. Les demandes des utilisateurs peuvent être un service RH ou un élément de catalogue.

- Créer un ticket RH pour un événement de cycle de vie

  Créez un ticket d'événement de cycle de vie. Un ticket d'événement de cycle de vie est un ticket RH exécuté par un événement de cycle de vie. Par exemple, le service RH pour Embauche de nouveaux employés est exécuté par l'événement de cycle de vie pour Embauche de nouveaux employés.

Conception d'un événement de cycle de vie

Les événements de cycle de vie vous permettent d'automatiser l'exécution de tickets RH tels que l'intégration de nouveaux employés.

Chaque événement de cycle de vie est une collection d'activités qui couvrent souvent plusieurs départements et qui sont organisées en ensembles d'activités. Pour configurer un événement de cycle de vie, vous devez d'abord documenter le processus de gestion de votre événement. Vous devez ensuite configurer tous les composants compatibles. Vous pouvez alors configurer l'événement de cycle de vie et ses ensembles d'activités et activités associés. Pour finir, vous pouvez configurer un service RH correspondant pour que l'événement de cycle de vie puisse faire l'objet d'une demande de service.

Remarque :
Si vous personnalisez davantage un événement de cycle de vie existant, suivez les tâches de configuration le cas échéant.

Information associée

Demandes des employés Événements de cycle de vie

Cloner un événement de cycle de vie

Filtrer des activités d'événement de cycle de vie

Propriétés d'événement de cycle de vie

Prendre en charge plusieurs tâches dans un événement de cycle de vie

Configurer l'interface utilisateur du concepteur d'événements de cycle de vie

Créer un ticket RH pour un événement de cycle de vie

Documenter le processus d'événement de cycle de vie

Définissez et documentez le processus d'événement de cycle de vie. Les événements de cycle de vie couvrent généralement différents départements et nécessitent des actions de la part de chacun d'entre eux.

Traduction automatique

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

Il est donc essentiel que chacun soit d'accord sur le flux et ses domaines de responsabilité. Lors de la planification d'un événement de cycle de vie, tenez compte de la personne responsable de la propriété de l'activité, du type d'activité et de l'éventuelle audience ciblée pour cette activité.

Définir l'événement de cycle de vie

À mesure de la planification et de la définition de votre événement de cycle de vie, réfléchissez aux points suivants.

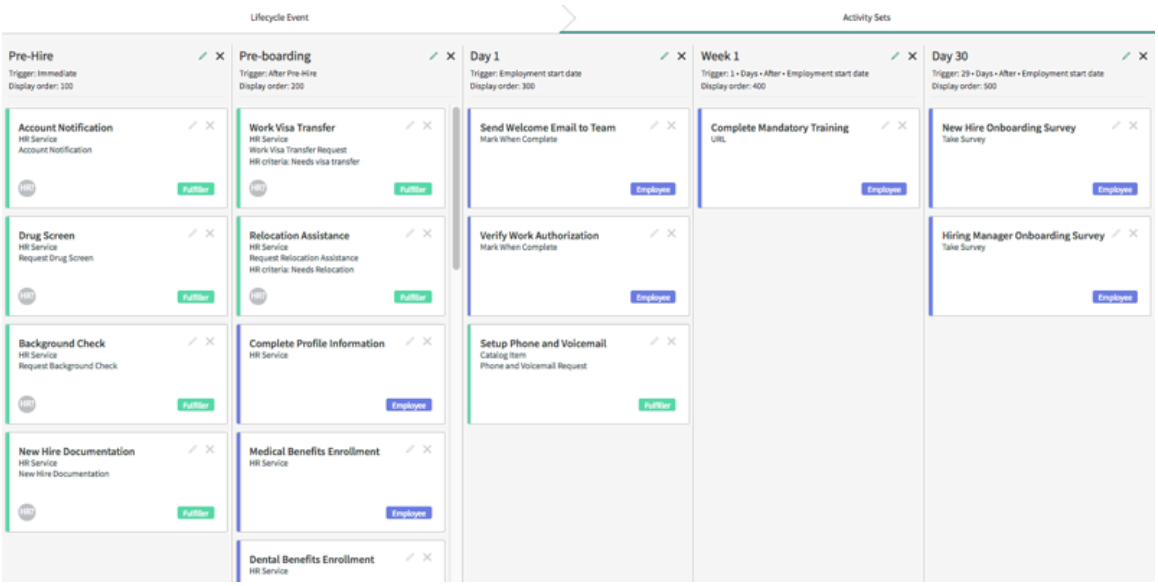
- Quel est le type d'événement de cycle de vie ? Les intégrations d'employés, les séparations et les congés parentaux sont des exemples d'événements de cycle de vie.
- Quelles sont les différentes étapes de l'événement de cycle de vie ? Ces étapes sont représentées sous la forme d'ensembles d'activités, qui servent de conteneurs pour les activités associées. Chaque ensemble d'activités est déclenché en fonction de conditions spécifiées.
- Quelles sont les différentes activités de chaque ensemble d'activités ? Pour chaque activité, déterminez le groupe propriétaire, le type d'activité et l'audience appropriés.
  - À qui appartient l'activité ? Les événements de cycle de vie couvrent généralement plusieurs départements. Chaque activité doit être détenue par le groupe pertinent qui est responsable de la supervision et de la gestion de cette activité, comme les départements RH, Informatique ou Installations.
  - Quel est le type d'activité ? S'agit-il d'une tâche pour un employé ou pour un prestataire ? Une approbation ou une notification ?
    - Approbations
    - Tâches pour des employés
    - Activités pour des prestataires, qui peuvent être configurées comme des guides de commande, des éléments de catalogue, des services RH, des tâches RH, des incidents, et plus encore.
    - Notifications
  - L'activité s'adresse-t-elle à une audience ciblée ? Certaines activités ne sont pas requises pour tous les employés, et vous pouvez utiliser des enregistrements d'audience pour que l'activité cible les types d'utilisateurs appropriés.

Example: Intégration de nouveaux employés

L'intégration de nouveaux employés est un événement de cycle de vie qui est inclus sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]. L'événement est organisé en ensembles d'activités, tels que le pré-recrutement, la pré-embauche et le premier jour, qui représentent différentes étapes du processus d'événement de cycle de vie. Chaque ensemble d'activités contient une ou plusieurs activités, telles qu'une tâche pour que l'employé s'inscrive pour bénéficier d'une assurance maladie ou une demande pour qu'un prestataire informatique configure la messagerie vocale et le téléphone des nouvelles recrues.

Traduction automatique

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



Configurer les composants compatibles pour un événement de cycle de vie

Configurez les composants compatibles pour un événement de cycle de vie. Les événements de cycle de vie sont une collection d'activités. Pour chaque activité, vous devez identifier et configurer les composants sous-jacents qui la prennent en charge, tels que les modèles de tâches RH, les guides de commande, les éléments de catalogue et les services RH. Par ailleurs, vous devez identifier et configurer les groupes propriétaires, les types d'activités et les enregistrements d'audience appropriés.

- Groupes propriétaires
- Types d'activités
- Audiences

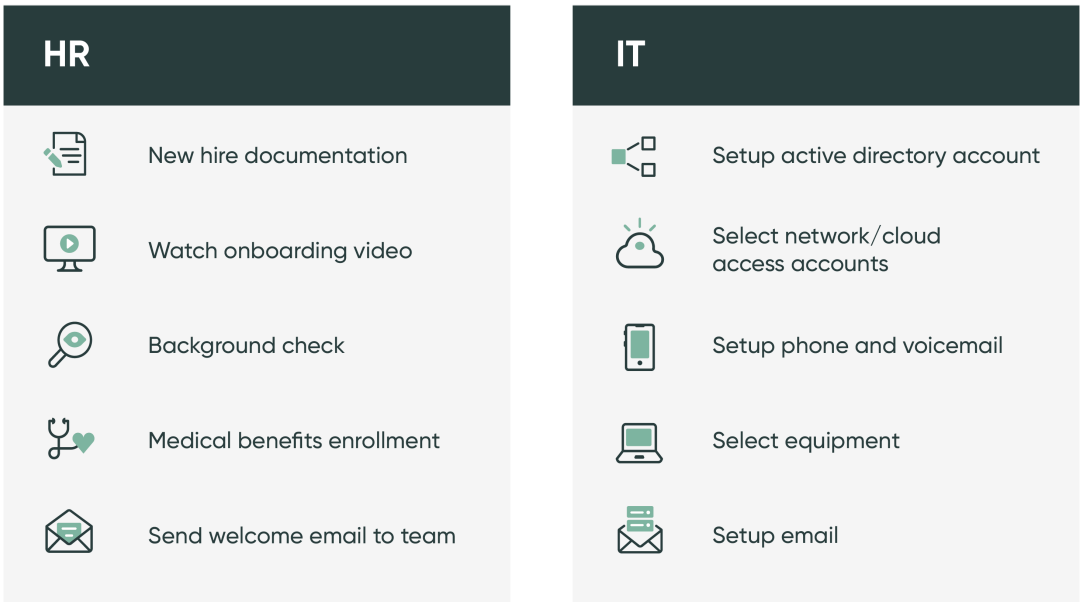
Groupes propriétaires

Les groupes propriétaires contrôlent l'appartenance d'une activité d'événement de cycle de vie. Étant donné que les événements de cycle de vie sont généralement interdépartementaux, il est essentiel que la propriété de chaque activité soit affectée au groupe approprié, comme les RH, le service informatique ou les installations. Chaque groupe propriétaire est responsable de la supervision des activités qui relèvent de sa compétence. Consultez Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie pour plus d'informations.

Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer. Par exemple, seuls les membres du groupe propriétaire des auteurs d'activités RH dotés du rôle sn_hr_le.activity_writer peuvent configurer une activité RH.

Traduction automatique

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



Types d'activités

Les activités d'événement de cycle de vie peuvent être des approbations, des activités d'employés ou de prestataires, des notifications, etc. Selon le type d'activité, vous devez configurer les composants sous-jacents appropriés.

L'un des principaux avantages de l'application Enterprise Onboarding and Transitions est que vous pouvez réutiliser les composants et processus existants. Ces composants et processus comprennent les services RH, les modèles de tâches RH ou les éléments de catalogue existants. Pour chaque activité, déterminez s'il existe un composant que vous pouvez utiliser ou si vous devez en configurer un nouveau.

Types d'activités et exigences de configuration correspondantes

Type d'activité	Configuration requise
Approbation	N/A Pour en savoir plus sur les approbations, voir Approbations.
Tâche pour des employés	Configurer un modèle de tâche RH Pour en savoir plus sur les modèles RH, consultez Modèles RH.
Activité de prestataires	Selon le type d'activité de prestataires, configurez les composants compatibles appropriés. **Remarque :** Les types d'activités de prestataires suivants sont préconfigurés avec l'application Enterprise Onboarding and Transitions. Pour configurer d'autres types, consultez Configurer une configuration d'activité pour un événement de cycle de vie.

Traduction automatique

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

Types d'activités et exigences de configuration correspondantes (suite)

Type d'activité	Configuration requise	
	Guide de commande automatisé	Créer un guide de commande Pour en savoir plus sur les guides de commande, consultez Guides de commande .
	Élément de catalogue	Créer ou modifier un élément de catalogue Pour en savoir plus sur les éléments de catalogue, reportez-vous à la rubrique Éléments du catalogue de services .
	Service RH	Configurer un service RH Pour en savoir plus sur les services RH, consultez Services RH.
	Tâche RH	Configurer un modèle de tâche RH Pour en savoir plus sur les modèles RH, consultez Modèles RH.
	Incident	Créer un modèle d'incident Pour en savoir plus sur Gestion des incidents, consultez Gestion des incidents .
Notification	Créer un modèle d'e-mail Pour en savoir plus sur les notifications, consultez Notifications .	
Flux	Créer un flux secondaire **Important :** Le seul flux secondaire disponible pour une utilisation par défaut est le **flux secondaire Changer de tâche principale** . Ce flux secondaire est utilisé pour prendre en charge plusieurs tâches dans un événement de cycle de vie. Pour utiliser un flux secondaire différent pour une activité, une configuration supplémentaire est requise. Pour plus d'informations, consultez l'article Implémentation de plusieurs flux secondaires dans une activité LE [KB0817520] de la base de connaissances HI. Pour en savoir plus sur les flux secondaires, consultez Flux secondaires .	
Contenu	Configurer un modèle de contenu de calendrier pour une activité d'événement de cycle de vie Pour en savoir plus sur Expériences de contenu et Publication de contenu, consultez Publication de contenu.	

Traduction automatique

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

Types d'activités et exigences de configuration correspondantes (suite)

Type d'activité	Configuration requise
Conteneur d'activité	N. A.

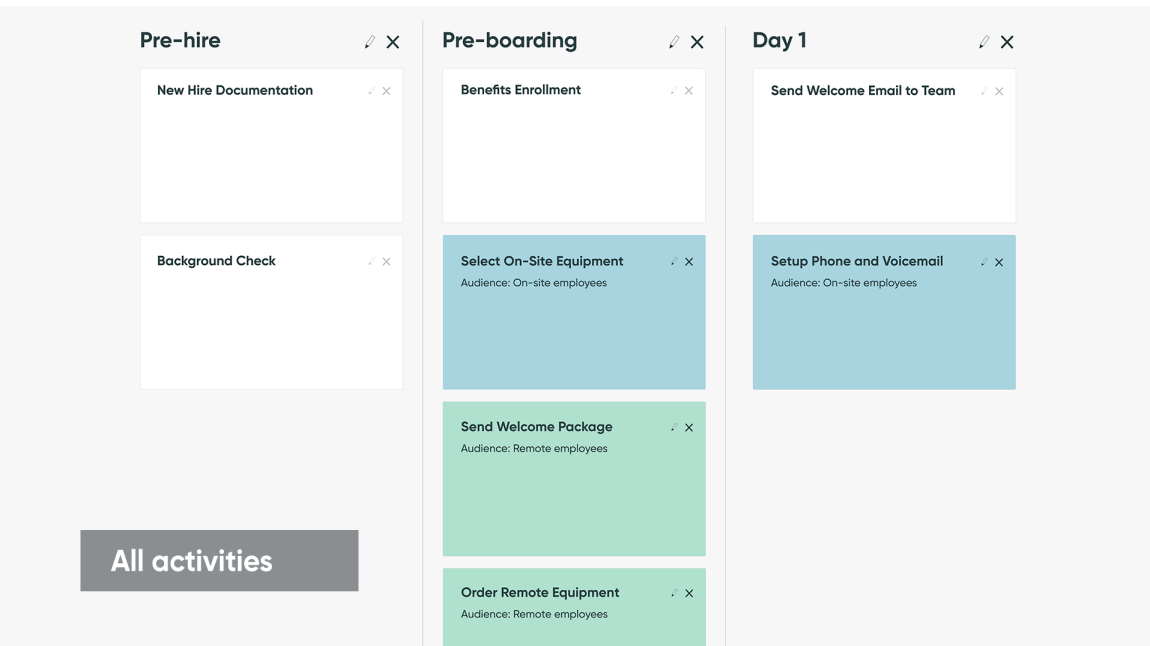
Audiences

Toutes les activités d'événement de cycle de vie ne sont pas requises pour tous les employés. Certaines activités s'adressent à un public cible. Vous pouvez utiliser des enregistrements d'audience pour définir les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit respecter pour que l'activité se déclenche en son nom. Pour plus d'informations, voir Audiences.

Des critères d'audience clairement définis vous permettent de créer des workflows ciblés pour différents types d'audience. Par exemple, vous pouvez créer une expérience d'intégration personnalisée pour les employés nouvellement embauchés selon qu'ils travaillent au bureau ou à distance.

Remarque :

- Si une activité n'est pas associée à un enregistrement d'audience, l'activité se déclenche pour tous les employés.
- Si une personne ne répond pas aux critères d'audience définis pour un ensemble d'activités lors du processus d'évaluation, le champ **État** de l'ensemble d'activités correspondant est défini sur **Ignoré**.



Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie

Créez ou modifiez un groupe propriétaire pour définir le groupe d'utilisateurs qui possède une activité d'événement de cycle de vie. Chaque groupe propriétaire est responsable de la supervision des activités qui relèvent de sa compétence.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_le.admin

Traduction automatique

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

Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer. Par exemple, seuls les membres du groupe propriétaire des auteurs d'activités informatiques dotés du rôle sn_hr_le.activity_writer peuvent configurer une activité informatique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les groupes de propriétaires**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Groupe

Champ	Description
Nom	Nom du groupe propriétaire.
Gestionnaire	Gestionnaire du groupe propriétaire.
Description	Description du groupe propriétaire.
E-mail de groupe	Adresse e-mail à associer au groupe propriétaire. Cet e-mail sert de notification de groupe, qui envoie un e-mail à tous les membres du groupe.
Parent	Groupe parent à associer au groupe propriétaire.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans les listes connexes **Rôles**, **Membres de groupes**, **Groupes** et **Compétences**, affectez les rôles, utilisateurs, groupes ou compétences RH appropriés au groupe propriétaire.

Listes connexes et descriptions correspondantes

Liste connexe	Description
Rôles	Rôles affectés au groupe propriétaire. **Remarque :** Tous les rôles affectés au groupe parent sont automatiquement affectés au groupe propriétaire.
Membres du groupe	Utilisateurs affectés au groupe propriétaire.
Groupes	Groupes affectés au groupe propriétaire. **Remarque :** Tous les groupes affectés au groupe parent sont automatiquement affectés au groupe propriétaire.
Compétences	Compétences RH affectées au groupe propriétaire.

Traduction automatique

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

Liste connexe	Description
	Remarque : Toutes les compétences RH affectées au groupe parent sont automatiquement affectées au groupe propriétaire.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer une configuration d'activité pour un événement de cycle de vie

Créez ou modifiez une configuration d'activité pour définir le processus d'exécution et les conditions de fermeture d'une activité d'événement de cycle de vie.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Un avantage clé de l'application Enterprise Onboarding and Transitions est que vous pouvez tirer parti des processus d'exécution existants de différents départements pour exécuter les activités d'événements de cycle de vie qui leur sont affectées. Par exemple, vous pouvez utiliser un processus d'exécution configuré par le département Informatique pour exécuter des activités d'événement de cycle de vie affectées au département Informatique. Des types d'activités préconfigurés sont disponibles pour être utilisés. Vous pouvez également configurer vos types d'activité personnalisés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer la configuration de l'activité**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de l'activité de prestataires

Champ	Description	
Activité de prestataires	Nom du type d'activité de prestataires.	
Type de configuration	Type de configuration. Sélectionnez l'une des options suivantes :	
	Élément de catalogue	Crée une tâche, une demande ou un ticket basé sur un élément de catalogue existant. Dans le champ **Catalogue**, sélectionnez un catalogue.
	Contenu	
	Flux	Crée un flux sur le ticket d'événement de cycle de vie parent. **Remarque :** Un flux automatise un processus avec une séquence d'actions réutilisables. Pour plus d'informations, consultez Concepteur de flux .
	Service RH	Crée un ticket basé sur un service RH.

Traduction automatique

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

Champ	Description	
	Modèle de tâche RH	Crée une tâche basée sur un modèle de tâche RH.
	Guide de commande	Crée une demande informatique basée sur un guide de commande. Dans le champ **Catalogue**, sélectionnez un catalogue.
	Modèle	Crée un enregistrement sur une table de tâche qui prend en charge des modèles.
	Workflow	Crée un workflow sur le ticket d'événement de cycle de vie parent. Renseignez les champs suivants avec les informations ci-après : ○ **Workflow** : un workflow qui s'exécute sur le ticket d'événement de cycle de vie parent. ○ **Champs de workflows obligatoires** : champs sur le formulaire d'activité qui doivent être renseignés pour le workflow. ○ **Champs du workflow facultatifs** : champs sur le formulaire d'activité qui sont facultatifs et renseignés pour le workflow.
Fermeture de l'activité	Conditions qui doivent être satisfaites pour que l'activité de prestataires soit fermée et que la valeur État soit définie sur Terminé. **Remarque :** Une fois que toutes les activités d'un ensemble d'activités sont terminées, la valeur État de l'ensemble d'activités est définie sur Terminé.	
Actifs	Option pour activer le type d'activité de prestataires à utiliser.	
Table de tâches	Table à laquelle le type d'activité de prestataires est associé. Selon le **type de configuration** sélectionné, vous pouvez choisir une table ou bien le champ est automatiquement défini sur une table.	
Badge	Badge auquel le type d'activité de prestataires est associé. **Remarque :** Les badges sont affichés sur le portail pour indiquer à l'employé quel département exécute cette activité. Consultez Configurer un badge RH pour plus d'informations.	

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la section **Mappages de la configuration de l'activité de prestataires**, mappez un ou plusieurs champs du ticket de l'événement de cycle de vie parent à l'activité enfant.
   a. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
   b. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Table Mappage de la configuration de l'activité de prestataires

Champ	Description
Configuration de type d'activité	Ce champ est automatiquement défini sur le nom du type d'activité de prestataires.
Mapper depuis la table	Table des tickets RH à laquelle le service RH parent est associé. **Remarque :** Assurez-vous que cette table correspond à celle associée au service RH parent.
Mapper depuis le champ	Champ à partir duquel le mappage est effectué. **Remarque :** Assurez-vous que le type de données correspond à celui du champ cible.
Mapper vers la table	Ce champ est automatiquement défini sur la table à laquelle le type d'activité de prestataires est associé.
Mapper sur le champ	Champ auquel le mappage est appliqué. **Remarque :** Assurez-vous que le type de données correspond à celui du champ source.

Example
Par exemple, le type d'activité de prestataires préconfiguré pour les éléments de catalogue mappe le champ subject_person de la table Ticket des événements de cycle de vie RH [sn_hr_le_case] au champ requested_for de la table Demande [sc_request], afin que le formulaire d'activité soit automatiquement renseigné avec le nom de l'utilisateur pour lequel l'élément de catalogue est demandé.

c. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

d. Répétez le processus si besoin.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer un modèle de contenu de calendrier pour une activité d'événement de cycle de vie

Créez ou modifiez un modèle de contenu de calendrier pour fournir du contenu dans le cadre d'un événement de cycle de vie. Chaque modèle doit être associé à la table Contenu de calendrier [sn_cd_content_visibility], et vous pouvez configurer le modèle pour le contenu mobile, le contenu du portail, le contenu de la notification ou le contenu de l'action à faire.

Avant de commencer
Le contenu que vous souhaitez utiliser avec le modèle de contenu de calendrier doit être à disposition. Vous pouvez utiliser les types de contenu suivants :

Traduction automatique

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

Types de contenu

Type de contenu	Description
Configurer le contenu mobile	Le contenu mobile est fourni sous forme de bannière mobile dans les applications Now Mobile et Mobile Onboarding.
Publication de contenu	Le contenu du portail est fourni sous forme de contenu (comme une bannière, un calendrier ou une vidéo) dans un portail tel que Employee Service Center.
Contenu de la notification	Le contenu de la notification est fourni sous forme de notification.
Créer du contenu d'actions à faire s'affichant dans une bannière ou du contenu de style	Le contenu de l'action à faire est fourni sous forme d'action à faire sur le portail et sur mobile.

Rôle requis : admin

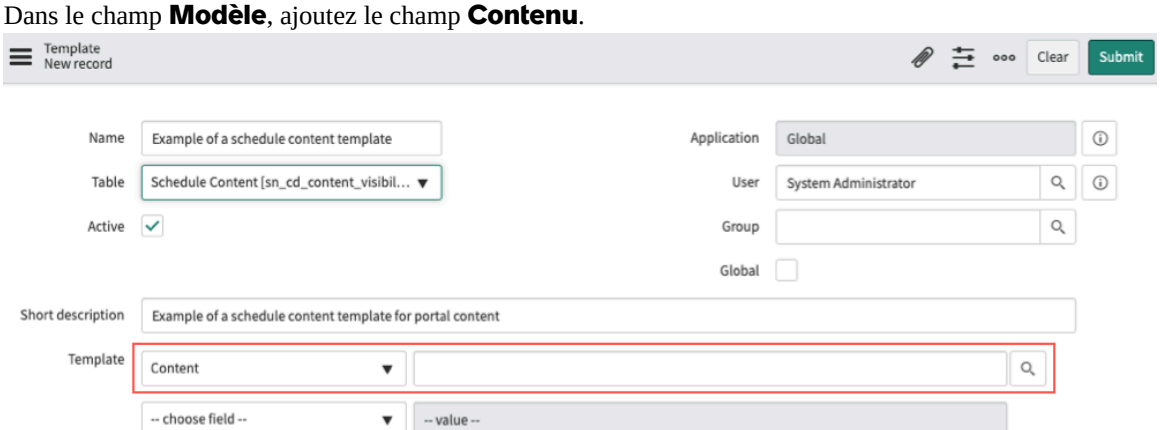
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modèles**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire.

Formulaire de modèle

Champ	Description
Nom	Nom du modèle.
Table	Définissez la valeur sur Contenu de calendrier [sn_cd_content_visibility].
Brève description	Brève description du modèle.

4. Dans le champ **Modèle**, ajoutez le champ **Contenu**.



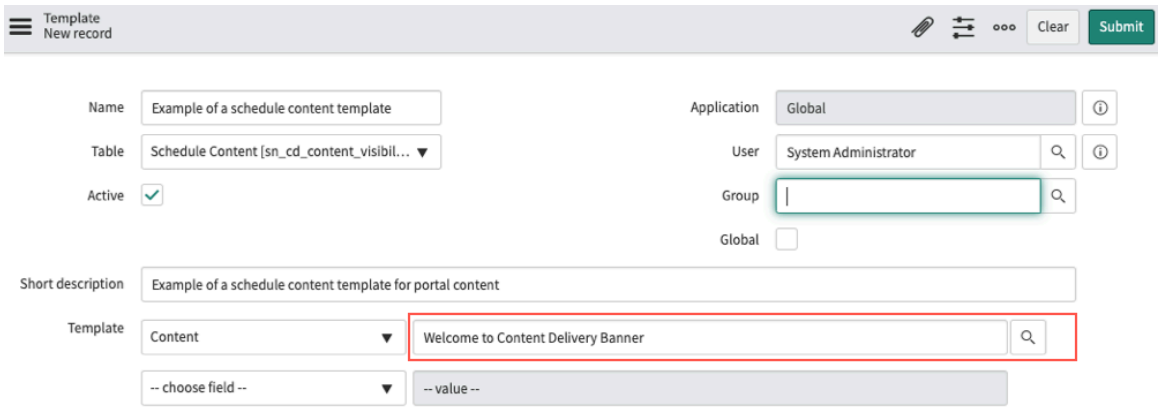
5. Pour le champ **Contenu**, sélectionnez un enregistrement de contenu à utiliser avec le modèle.

Example

Par exemple, il s'agit d'un modèle de contenu de calendrier pour un enregistrement de contenu appelé « Bienvenue dans la bannière de livraison de contenu ».

Traduction automatique

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



6. Ajoutez des champs supplémentaires avec des valeurs correspondantes, si nécessaire.

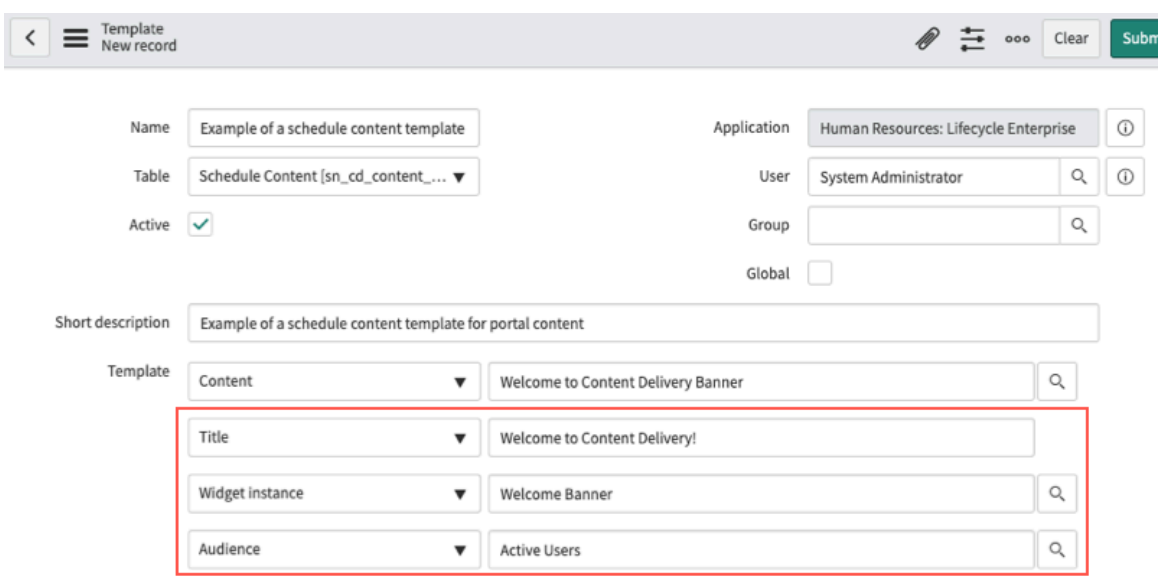
   Selon le type de contenu, vous devez ajouter des champs supplémentaires avec des valeurs correspondantes. Le contenu est l'un des types suivants.

   - Contenu mobile
   - Contenu du portail
   - Contenu de la notification
   - Contenu des tâches

   Pour obtenir la liste des champs disponibles pour chaque type de contenu, consultez Contenu du calendrier.

   Example

   Par exemple, le type de contenu de l'enregistrement « Bannière de fourniture de contenu de bienvenue » correspond à du contenu du portail. Le contenu du portail nécessite, au minimum, l'ajout des champs **Titre**, **Instance de widget** et **Audience**.



7. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Utilisez le modèle de contenu de calendrier pour fournir du contenu dans le cadre d'un événement de cycle de vie. Consultez Configurer une activité d'événement de cycle de vie pour du contenu pour plus d'informations.

Configurer un événement de cycle de vie

Créez un événement de cycle de vie et ses ensembles d'activités et activités associés avec le concepteur d'événements de cycle de vie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Commencez par définir le type d'événement, comme l'intégration de nouveaux employés. Chaque événement de cycle de vie comporte un ou plusieurs ensembles d'activités, qui représentent différentes étapes du processus d'événement de cycle de vie. Par ailleurs, chaque ensemble d'activités compte une ou plusieurs activités, qui peuvent être des demandes d'approbation, des tâches pour des employés, des activités pour des prestataires ou l'envoi de notifications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Gérer l'événement de cycle de vie

Champ	Description
Titre	Nom de l'événement de cycle de vie.
Actifs	Option pour activer l'événement de cycle de vie à utiliser.
Description	Description de l'événement de cycle de vie.
Afficher les ensembles d'activités sur la personne concernée	(Centre des employés uniquement) Option permettant d'afficher la chronologie des ensembles d'activités sur la page de ticket RH pour la personne concernée par le ticket de l'événement de cycle de vie. Ce processus est divisé en deux parties. En plus de cocher la case présente ici, vous devez sélectionner **Afficher le ticket à une personne** pour le service RH auquel l'événement de cycle de vie est associé. Pour sélectionner ce dernier, consultez Configurer un service RH.

Traduction automatique

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

Champ	Description	
	Remarque : ○ Si l'option **Afficher le ticket à une personne** n'est pas sélectionnée pour le service RH correspondant, la chronologie des ensembles d'activités ne s'affichera pas pour la personne concernée. ○ La barre de progression de chaque ensemble d'activités n'apparaît pas pour la personne concernée. Elle s'affiche uniquement pour la personne pour laquelle ces ensembles d'activités ont été ouverts. ○ La page de ticket RH est celle où les utilisateurs peuvent consulter les détails d'un ticket RH dans Employee Service Center. Consultez pour plus d'informations.	
Dans la vue des employés, trier les activités par	Vous pouvez choisir la façon dont vos employés visualisent les activités de l'événement de cycle de vie. ○ Date d'échéance : affichez les activités dans l'ordre chronologique en commençant par les tâches planifiées plus tôt, et d'autres activités par date de création. ○ Ordre d'affichage : affichez les activités selon l'ordre dans lequel elles apparaissent dans un ensemble d'activités. **Remarque :** Ce que vous sélectionnez dans ce champ est également reflété sur les Centre des employés tâches d'un utilisateur.	
Type d'événement	Type d'événement de l'événement de cycle de vie. Sélectionnez l'une des options suivantes :	
	Intégration	Événement de cycle de vie à utiliser avec Mobile Onboarding. **Remarque :** Vous devez également vous assurer que les options **Afficher les ensembles d'activités sur la personne concernée** du formulaire d'événement de cycle de vie et **Afficher le ticket à une personne** du formulaire de service RH correspondant sont sélectionnées. Consultez Sélectionner un événement de cycle de vie pour Now Mobile pour plus d'informations.
	Séparation	
	Transitions	
	Services RH	

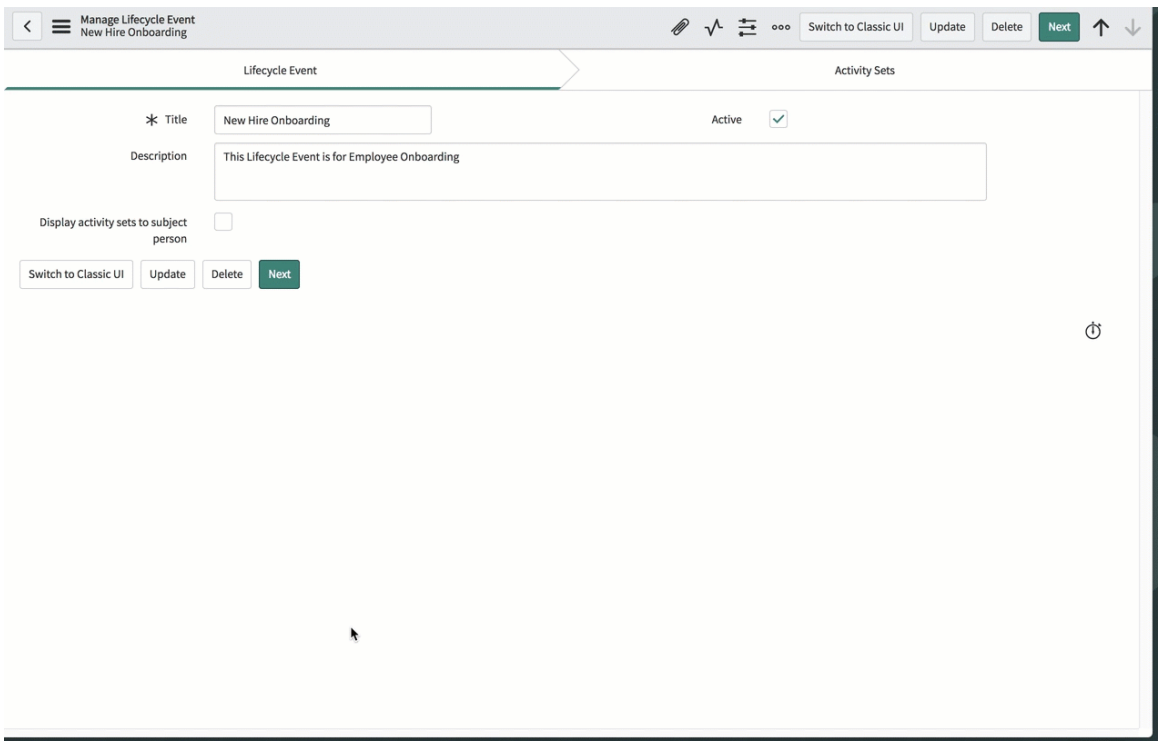
4. Cliquez sur l'onglet **Ensembles d'activités** ou sur **Suivant** pour configurer les ensembles d'activités et les activités de l'événement de cycle de vie.

Traduction automatique

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

Vous pouvez créer des ensembles d'activités et des activités ou modifier ceux existants. Pour plus de détails sur les champs de formulaire, consultez :

- Configurer un ensemble d'activités d'événement de cycle de vie
- Configurer une activité d'événement de cycle de vie



5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Configurer un ensemble d'activités d'événement de cycle de vie

Créez ou modifiez un ensemble d'activités d'événement de cycle de vie, afin de définir un conteneur pour un groupe d'activités.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

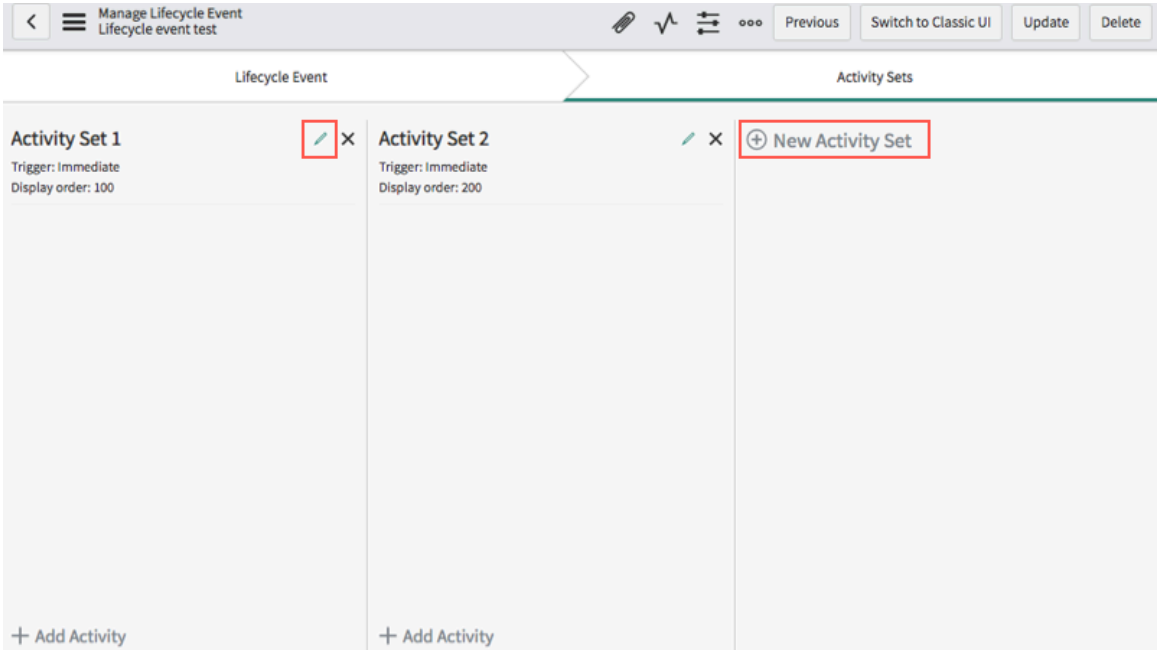
Les ensembles d'activités représentent différentes étapes du processus d'événement de cycle de vie, et vous devez définir à quel moment déclencher l'ensemble d'activités : immédiatement après la création du ticket d'événement de cycle de vie ou après la fin d'un autre ensemble d'activités, par exemple. Chaque ensemble d'activités est associé à un seul événement de cycle de vie.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**et ouvrez un enregistrement.
2. Cliquez sur l'onglet **Ensembles d'activité** pour accéder au générateur d'événements de cycle de vie.
3. Créez un ensemble d'activités ou modifiez-en un existant.
   - Pour créer un ensemble d'activités, cliquez sur **Nouvel ensemble d'activités**.
   - Pour modifier un ensemble d’activités existant, survolez l’ensemble d’activités et cliquez sur **Modifier l’ensemble d’activités**.

Traduction automatique

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



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ensemble d'activités

Champ	Description
Titre	Nom de l'ensemble d'activités d'événement de cycle de vie.
Titre d'affichage	Affichez le titre de l'ensemble d'activités. Le titre d'affichage est uniquement visible par les employés et apparaît sur la chronologie des ensembles d'activités sur la page de ticket RH sur le portail et sur mobile. Par exemple, un titre visible par les employés pour l'ensemble d'activités de pré-embauche pourrait être « Préparez-vous pour le premier jour ». Si aucun titre d'affichage n'est fourni, le nom de l'ensemble d'activités par défaut est utilisé.
Description	Description de l'ensemble d'activités d'événement de cycle de vie.
Actifs	Option pour activer l'ensemble d'activités d'événement de cycle de vie à utiliser.
Ordre d'affichage	Numéro d'ordre pour l'apparition de l'ensemble d'activités dans le concepteur d'événements de cycle de vie et dans la chronologie des ensembles d'activités sur la page de ticket RH. **Remarque :** ◦ Le numéro d'ordre n'est pas lié au moment où l'ensemble d'activités est déclenché. ◦ Si aucun numéro d'ordre n'est fourni, l'ensemble d'activités apparaîtra après tous les ensembles d'activités numérotés. ◦ La page de ticket RH est celle où les utilisateurs peuvent consulter les détails d'un ticket RH dans Employee Service Center. Consultez pour plus d'informations.
Affichage à ouvrir pour	Option pour afficher ou masquer l'ensemble d'activités à la personne du ticket d'événement de cycle de vie pour laquelle il a été ouvert. Si l'option est

Traduction automatique

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

Champ	Description
	sélectionnée, l'ensemble d'activités apparaîtra dans la chronologie des ensembles d'activités sur la page de ticket RH sur le portail et sur mobile. **Remarque :** Si elle n'est pas sélectionnée, l'ensemble d'activités n'apparaîtra pas dans la chronologie des ensembles d'activités. Les actions à faire associées, qui sont affectées à la personne pour laquelle elles ont été ouvertes et à la personne concernée, apparaîtront toujours sur la page de ticket RH. Cependant, les actions à faire qui sont affectées à toute autre personne seront masquées.
Afficher à la personne concernée	Option pour afficher ou masquer l'ensemble d'activités à la personne concernée du ticket d'événement de cycle de vie. Si l'option est sélectionnée, l'ensemble d'activités apparaîtra dans la chronologie des ensembles d'activités sur la page de ticket RH sur le portail et sur mobile. Ce processus est divisé en trois parties. En plus de cocher la case présente ici, vous devez également : ○ Sélectionner **Afficher les ensembles d'activités sur la personne concernée** pour le type d'événement de cycle de vie. Consultez Configurer un événement de cycle de vie pour plus d'informations. ○ Sélectionner **Afficher le ticket à une personne** pour le service RH auquel l'événement de cycle de vie est associé. Consultez Configurer un service RH pour plus d'informations. **Remarque :** Si elle n'est pas sélectionnée, l'ensemble d'activités n'apparaîtra pas dans la chronologie des ensembles d'activités. Les actions à faire associées, qui sont affectées à la personne concernée, apparaîtront toujours sur la page de ticket RH. Cependant, les actions à faire qui ne sont pas affectées à la personne concernée seront masquées.
Audience	Audience spécifique ciblée par l'ensemble d'activités. Définir une audience pour un ensemble d'activités vous permet de créer des activités au sein d'un ensemble d'activités pour un groupe spécifique de personnes. Si le champ Audience est vide, l'ensemble d'activités s'applique à tous les employés. Vous pouvez également utiliser l'audience comme filtre lors de l'utilisation de l'outil Ensembles d'activités de test. Pour en savoir plus, consultez Utilisation de l'outil Tester des ensembles d'activités pour un ensemble d'activitésÉvénements de cycle de vie. **Remarque :** vous pouvez également définir une audience au niveau de l'activité. Les critères d'audience d'un ensemble d'activités remplacent les critères d'audience d'une activité.

5. Dans la section **Condition de déclenchement de l'ensemble d'activités**, définissez la condition de déclenchement de l'ensemble d'activités.

Traduction automatique

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

Options des conditions de déclenchement

Condition de déclenchement	Description	
Immédiat	L'ensemble d'activités est déclenché suite à la création du ticket d'événement de cycle de vie.	
Date	L'ensemble d'activités est déclenché avant, pendant ou après la date spécifiée. **Remarque :** Si la date de l'ensemble d'activités est mise à jour, la modification s'appliquera uniquement aux tickets RH ouverts avec des ensembles d'activités actifs qui n'ont pas encore été déclenchés.	
	Table de déclencheur	Sélectionnez un ticket RH ou une table de profil.
	Champ de déclencheur	Sélectionnez un champ de date.
	Ignorer la date vide	Option pour ne pas déclencher l'ensemble d'activités lorsque le champ de date est vide. Si l'option est sélectionnée, l'ensemble d'activités ne sera pas déclenché si le champ de date est vide.
	Type de décalage de date	Sélectionnez le type de décalage de date : ○ Aucun ○ Avant ○ Après
	Quantité du décalage de date	Indiquez une quantité de décalage. Ce champ est disponible lorsque les options **Avant** ou **Après** sont sélectionnées dans **Type de décalage de date**.
	Unités du décalage de date	Indiquez une unité de mesure en jours, en semaines ou en mois. Ce champ est disponible lorsque les options **Avant** ou **Après** sont sélectionnées dans **Type de décalage de date**.
Autres ensembles d'activités	L'ensemble d'activités est déclenché après la fin d'un ou de plusieurs ensembles d'activités.	
	Dépendances des ensembles d'activités	Sélectionnez un ou plusieurs ensembles d'activités qui doivent être terminés avant que l'ensemble d'activités ne soit déclenché.
Avancé	L'ensemble d'activités est déclenché sur la base du script fourni.	
	Script de déclencheur	Fournissez un script personnalisé pour déterminer à quel moment l'ensemble d'activités est déclenché. Deux variables de scripts existent : ○ parentCase : référence au ticket d'événement de cycle de vie parent. ○ hrTriggerUtil : permet de vérifier d'autres ensembles d'activités ou dates dans différents types de déclencheurs.

Traduction automatique

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

Condition de déclenchement	Description	
		Le workflow du lanceur d'ensemble d'activités s'exécute toutes les quatre heures pour vérifier ces conditions. Voir Workflows Événements de cycle de vie.
Condition	L'ensemble d'activités est déclenché sur la base des conditions spécifiées. **Remarque :** Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global .	
	Table de condition	Sélectionnez un ticket RH ou une table de profil RH.
	Condition	Utilisez le Créateur de condition afin de définir les conditions qui doivent être satisfaites pour déclencher l'ensemble d'activités.
Combinaison	L'ensemble d'activités est déclenché sur la base d'une combinaison de date spécifiée, d'autres ensembles d'activités et/ou de conditions.	
	Type de combinaison	Sélectionnez à quel moment l'ensemble d'activités est déclenché : ○ Et : l'ensemble d'activités est uniquement déclenché quand les conditions de tous les déclencheurs spécifiés sont satisfaites. ○ Ou : l'ensemble d'activités est uniquement déclenché quand l'une des conditions des déclencheurs spécifiés est satisfaite.
	Date	Vous pouvez spécifier une date dans le cadre du type de déclencheur de la combinaison.
	Autres ensembles d'activités	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs ensembles d'activités qui doivent être terminés dans le cadre du type de déclencheur de la combinaison.
	Condition	Vous pouvez utiliser le Créateur de condition pour définir les conditions qui doivent être satisfaites dans le cadre du type de déclencheur de la combinaison.

6. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Example: Script de déclencheur avancé

- Type de déclencheur = avancé.
- Le nouvel employé (Personne concernée) a un gestionnaire affecté.
- La date de début du nouvel employé a été atteinte (ne peut pas être vide).
- Deux ensembles d'activités spécifiques ont été terminés.

Traduction automatique

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

```
(function shouldActivitySetTrigger(parentCase /* GlideRecord for parent case */,
        hrTriggerUtil /* hr_TriggerUtil script include instance */) {

 //Check that employee has a manager
 var employeelocationType = parentCase.subject_person.manager;
 if (gs.nil(employeeLocationType))
  return false;

 //Check that the employees start date is populated and on or before today
 var employeeStartDate = parentCase.subject_person_hr_profile.employment_start_date;
 if (gs.nil(employeeStartDate)
 || !hrTriggerUtil.checkForElapsedDate(employeeStartDate.getDisplayValue()))
  return false;

 //Check Previous Sets have finished
 var prerequisiteActivitySetIds = ['20f71984ecb61300964fb378c827556f',
 '58123661dbf2930085ea54c0cf9619ba'];
 if (!hrTriggerUtil.checkActivitySetsCompleted(prerequisiteActivitySetIds))
  return false;

 return true;

})(parentCase, hrTriggerUtil);
```

Remplacez l'élément sys_ids dans l'exemple par l'élément sys_ids de votre ensemble d'activités. Dans votre ensemble d'activités, cliquez sur l'icône **Menu contextuel du formulaire** et sélectionnez **Copier sys_id**.

Intervalle d'évaluation Événements de cycle de vie

Un mécanisme est disponible pour garantir que les minuteurs d'un workflow se déclenchent automatiquement au lieu d'attendre le déclenchement de l'intervalle d'évaluation.

Les ensembles d'activités peuvent être déclenchés à l'aide de différentes méthodes en fonction de la façon dont vous les configurez :

- Immédiatement
- Avant une date
- Script de déclencheur (avancé)
- Conditions (champs d'une table)
- Combinaison ou différents types de déclencheurs
- *Autres ensembles d'activités

> **Remarque :**
> Pour plus d'informations sur le déclenchement d'un ensemble d'activités, consultez Configurer un ensemble d'activités d'événement de cycle de vie et Workflows Événements de cycle de vie.

*Lorsqu'un ensemble d'activités est déclenché par d'autres ensembles d'activités, il doit attendre la résolution de toutes les dépendances avant de se déclencher.

Flux du lanceur d'activités RH

Lorsqu'un ticket d'événement de cycle de vie passe à l'état Prêt, tous les ensembles d'activités s'exécutent via un flux du lanceur d'activités RH. Les activités de chaque ensemble d'activités ne sont pas déclenchées pour le moment. Lorsqu'un ensemble

Traduction automatique

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

d'activités ne dépend pas d'autres ensembles d'activités pour déclencher des activités, les conditions de déclenchement sont analysées.

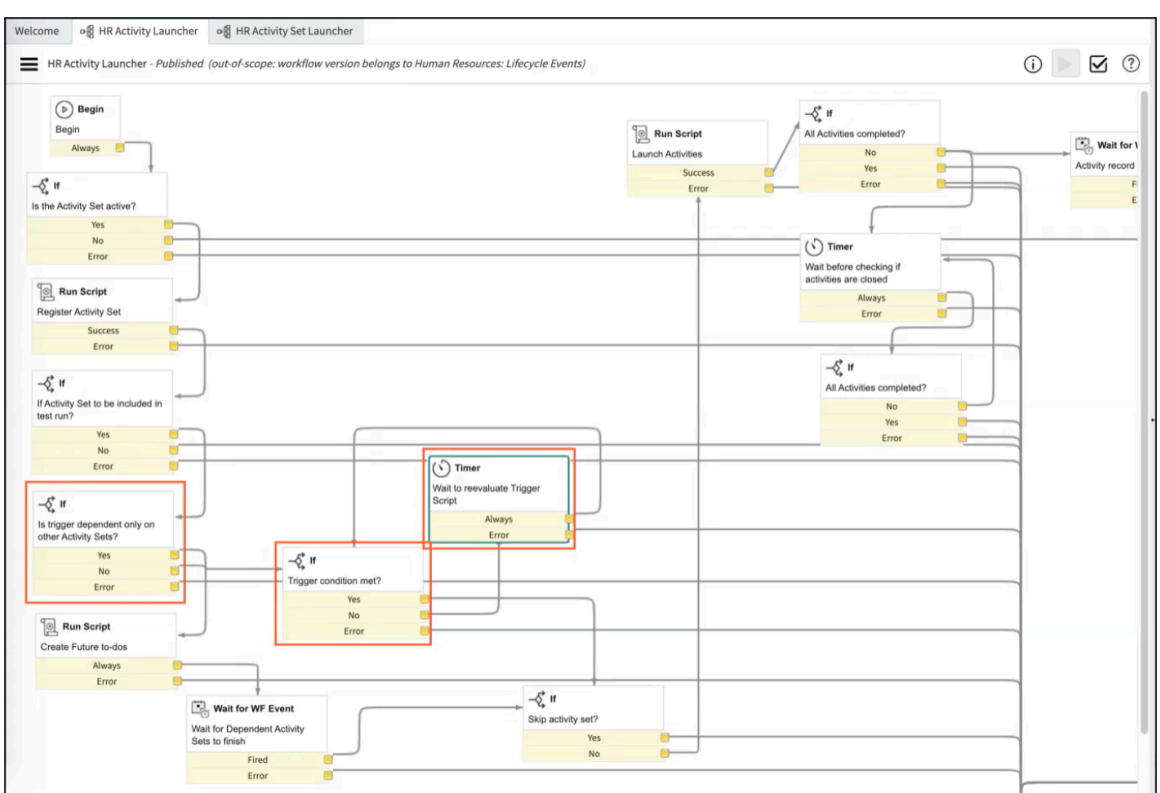
Si la condition de déclenchement n'a pas été remplie, elle attend que le minuteur du script de déclencheur Wait to reevaluate (Attendre pour réévaluer) s'exécute (toutes les quatre heures par défaut).

Si la condition de déclenchement est remplie, mais après l'exécution de l'intervalle d'évaluation, elle doit attendre quatre heures de plus avant la réévaluation de l'ensemble d'activités. Cela peut entraîner un retard du déclenchement d'un ensemble d'activités.

Le minuteur du script de déclencheur Wait to reevaluate (Attendre pour réévaluer) utilise le champ **sn_hr_le.All activity set closure timer** sous Propriétés d'événement de cycle de vie pour déterminer le moment opportun pour évaluer l'ensemble d'activités. La valeur par défaut est de 4 heures.

Vous pouvez réduire la valeur du champ **sn_hr_le.All activity set closure timer** pour lancer l'ensemble d'activités plus tôt.

Remarque :
Soyez prudent si vous décidez de modifier la valeur par défaut. Des mises à jour fréquentes déclenchent davantage d'événements et peuvent entraîner l'annulation de vos ensembles d'activités de cycle de vie avant leur finalisation. Pour en savoir plus, consultez Propriétés d'événement de cycle de vie.



Ensemble d'activités Condition with Event BR (Demo) (Condition avec événement BR (Démo))

Une alternative à l'utilisation du champ **Intervalle d'évaluation** consiste à utiliser l'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo)**, inclus avec des données de démonstration comme exemple de ce que vous pouvez utiliser. Cette solution est facultative, mais vous pouvez créer et utiliser un code côté serveur (règle métier, script d'événement, tâche planifiée, etc.) qui déclenche l'événement check_activity_set_trigger dans le workflow

Traduction automatique

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

de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH. Tous les ensembles d'activités peuvent être déclenchés à l'aide de l'événement check_activity_set_trigger côté serveur, sauf ceux déclenchés immédiatement ou uniquement par d'autres ensembles d'activités.

Remarque :
Pour accéder à l'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo)** (Condition avec événement BR (Démo)), activez le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]. Cette méthode facultative peut être utilisée à la place des valeurs dans le champ **Intervalle d'évaluation**.

- Le type de déclencheur de l'ensemble d'activités doit être défini sur **Condition**.
- L'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo)** se déclenche lorsque l'état du ticket d'événement de cycle de vie principal devient **Travail en cours**.
- L'activité **Email - Condition with Event BR (Demo)** est incluse dans l'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo)**.
- L'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo)** contient le workflow **Lanceur d'activités RH**. Il contient également la règle métier **Condition with Event BR (Demo)**.
  - La règle métier **Condition with Event BR (Demo)** s'exécute lorsque l'état d'un ticket LE devient **Travail en cours**.
  - Puis elle recherche les workflows qui s'exécutent pour le ticket LE jusqu'à ce qu'elle trouve le workflow de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH et diffuse l'événement de check_activity_set_trigger vers ce workflow.
- Vous pouvez modifier l'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo)**, l'activité **mail - Condition with Event BR (Demo)** et la règle métier **Condition with Event BR (Demo)** pour répondre à vos besoins.

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez et Workflows Événements de cycle de vieRègles métier .

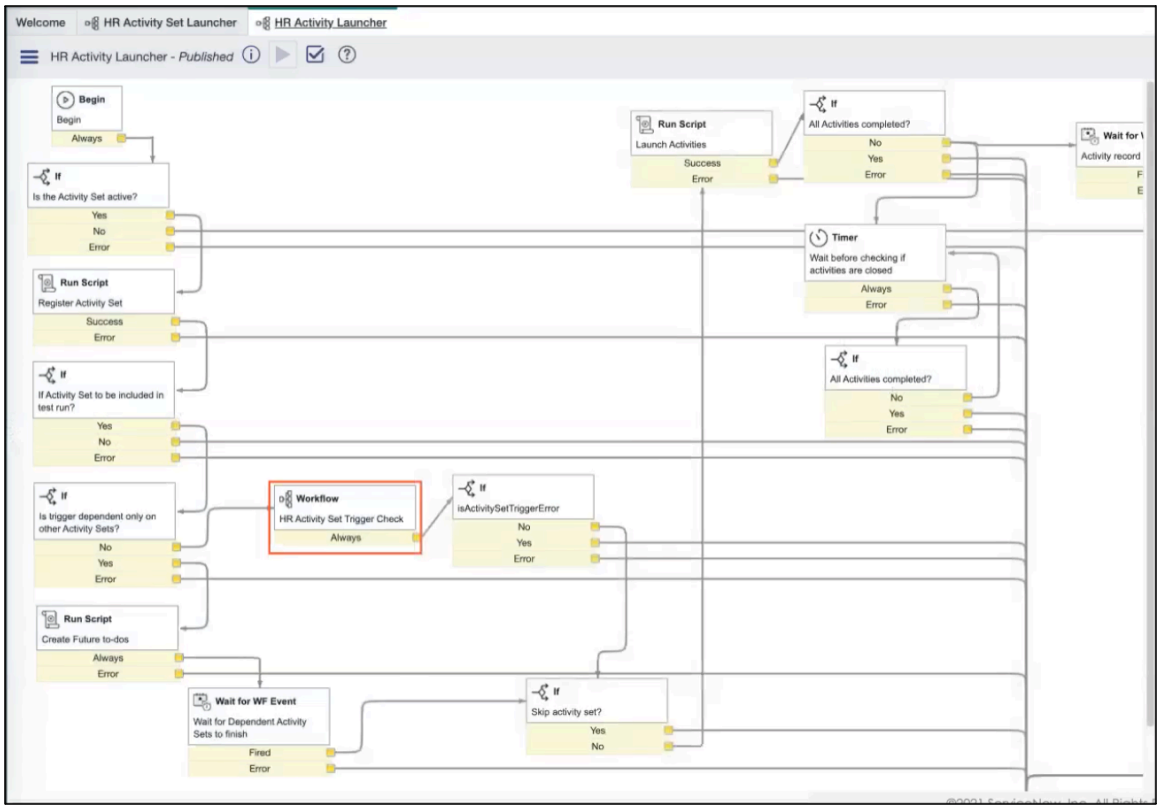
Workflow de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH

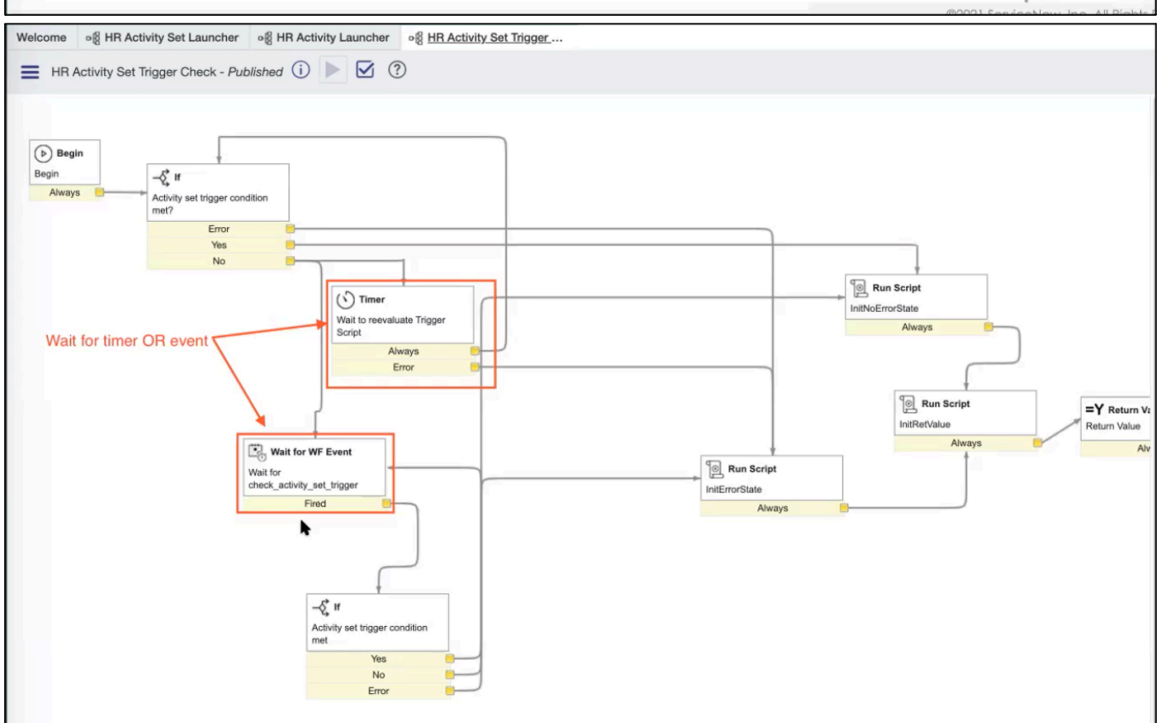
Le workflow de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH (voir ci-dessous) a été ajouté au workflow du lanceur d'activités RH afin qu'un script côté serveur puisse notifier le workflow pour voir si l'ensemble d'activités est prêt à être déclenché.

Remarque :
Il ne déclenche pas l'activité, il évalue la condition de l'ensemble d'activités.

Traduction automatique

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





Traduction automatique

- Le workflow de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH est appelé lorsqu'un ensemble d'activités ne dépend d'aucun autre ensemble d'activité.
- Il vérifie périodiquement si la condition de déclenchement d'un ensemble d'activités a été remplie.
- Si les conditions de déclenchement n'ont pas été remplies, elle attend toujours l'exécution de l'intervalle d'évaluation.
- Si l'événement check_activity_set_trigger se déclenche, les conditions de déclenchement de l'ensemble d'activités sont immédiatement vérifiées.

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

Afficher et utiliser l'ensemble d'activités Condition with Event BR (Demo) (Condition avec événement BR (Démo))

Vous pouvez déclencher des ensembles d'activités à l'aide d'un événement inclus dans l'ensemble d'activités Condition with Event BR (Demo) (Condition avec événement BR (Démo)), ou créer et utiliser un code côté serveur (règle métier, script d'événement, tâche planifiée, etc.) qui déclenche l'événement check_activity_set_trigger dans le workflow de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Pour accéder à l'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo)** (Condition avec événement BR (Démo)), activez le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]. Cette méthode facultative peut être utilisée à la place des valeurs dans le champ **Intervalle d'évaluation**.

Procédure

1. Accédez à la **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**.
2. Sélectionnez un ticket de l'événement de cycle de vie **Embauche de nouveaux employés (Démo)**.
3. Sélectionnez l'onglet **Ensembles d'activités**.
4. Faites défiler vers la droite et sélectionnez l'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo)** (Condition avec événement BR (Démo)).

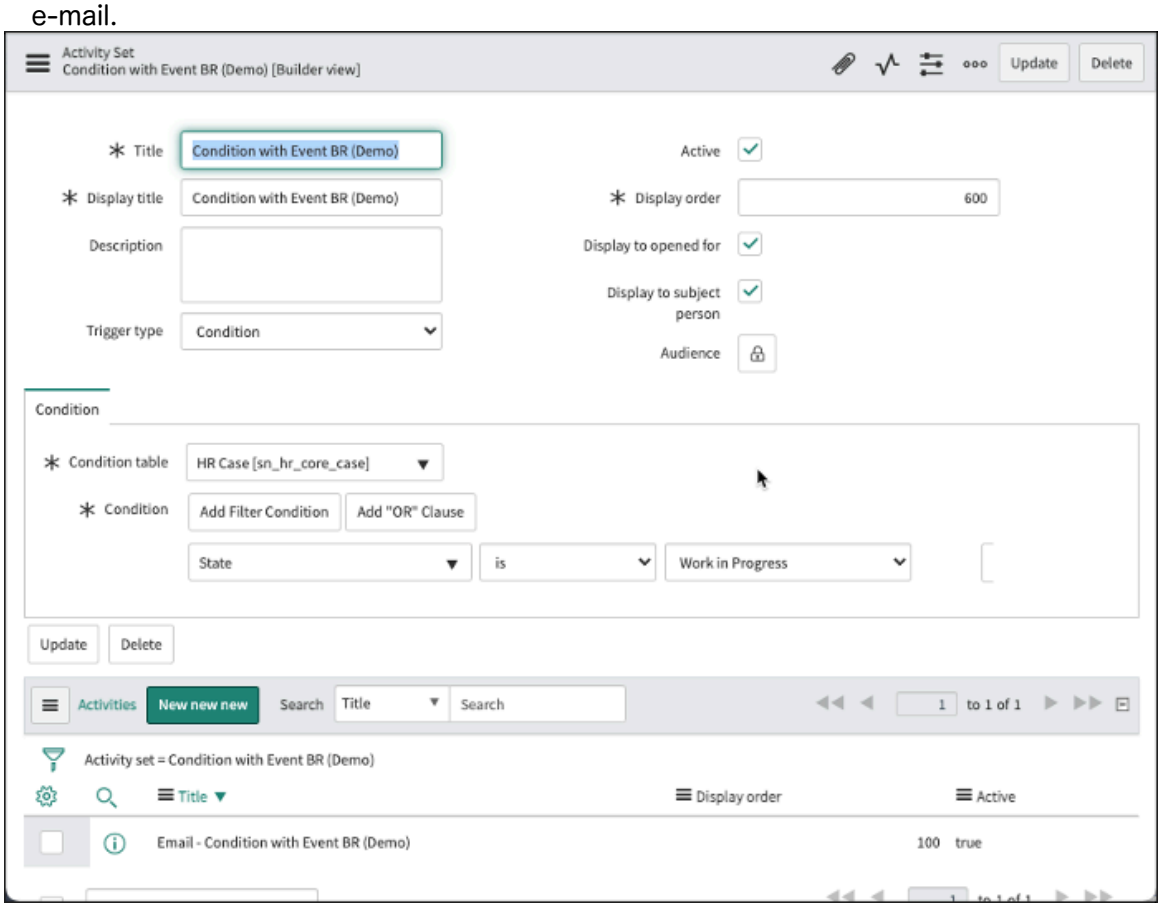
   Remarque :
   L'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo)** (Condition avec événement BR (Démo)) est un exemple de ce que vous pouvez utiliser. Cette solution est facultative, mais vous pouvez créer et utiliser un code côté serveur (règle métier, script d'événement, tâche planifiée, etc.) qui déclenche l'événement check_activity_set_trigger dans le workflow de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH.

5. Sélectionnez l'icône Modifier () dans l'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo)** (Condition avec événement BR (Démo)).

Traduction automatique

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

- Le **type de déclencheur** est **Condition**.
- Lorsque l'**état** du ticket LE/RH devient **Travail en cours**, l'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo)** (Condition avec événement BR (Démo)) se déclenche et envoie un e-mail.



Afficher et utiliser la règle métier Condition with Event BR (Demo)

Vous pouvez afficher et utiliser la règle métier Condition with Event BR (Demo) pour déclencher une évaluation de votre ensemble d'activités plus rapidement.

Avant de commencer

Pour évaluer les conditions de déclenchement d'un ensemble d'activités à l'aide de la règle métier Condition avec événement BR (démo), vous devez définir le champ **Type de déclencheur** dans l'enregistrement d'ensemble d'activités correspondant.

Rôle requis : admin

Procédure

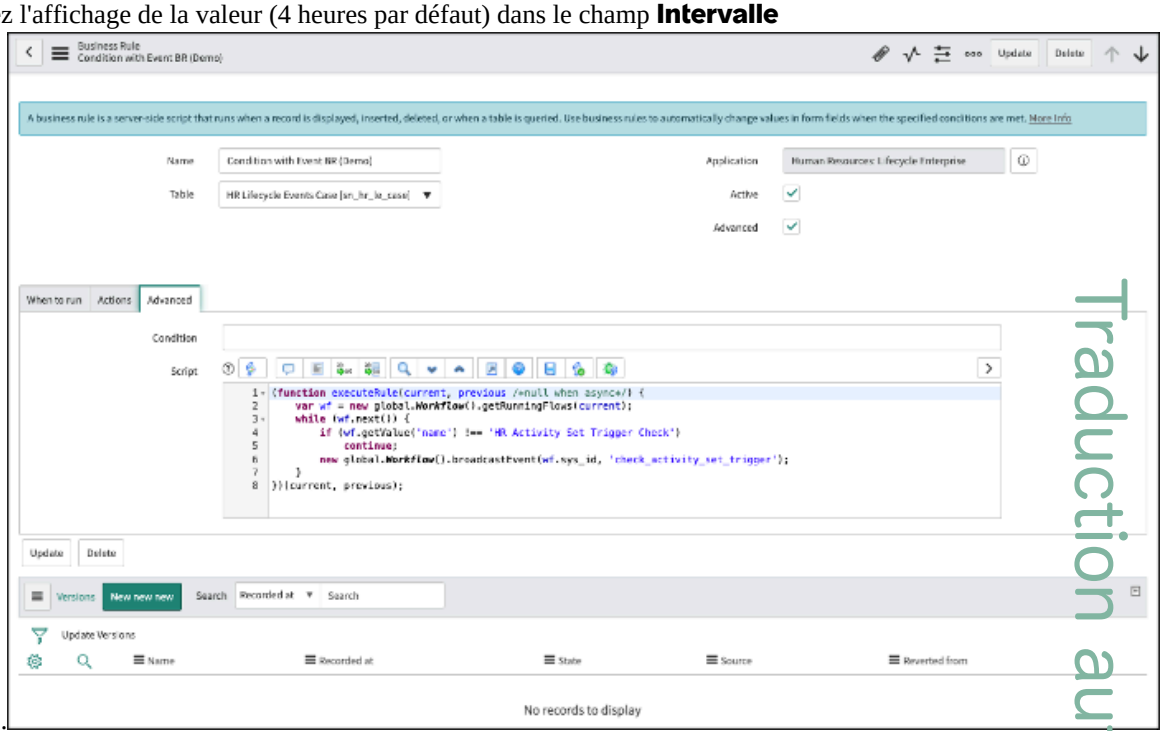
1. Accédez à la **Événements de cycle de vie** > **Tickets des événements de cycle de vie**.
2. Sélectionnez un ticket qui a été créé à partir de l'événement de cycle de vie Embauche de nouveaux employés (Démo).
3. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ).
4. Sélectionnez **Configurer**, puis **Règles métier**.
5. Recherchez et sélectionnez **Condition with Event BR (Demo)**.

Traduction automatique

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

Remarque :
La règle métier **Condition with Event BR (Demo)** s'exécute lorsque l'état devient Travail en cours.

6. Sélectionnez l'onglet **Avancé**.
   Le champ Script indique le fonctionnement de cette règle métier. Elle recherche les flux en cours d'exécution pour le ticket LE/RH. Lorsqu'elle trouve le workflow de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH, elle diffuse l'événement check_activity_set_trigger dans le flux. Cela déclenche l'évaluation d'un ensemble d'activités plus rapidement que si vous attendez l'affichage de la valeur (4 heures par défaut) dans le champ **Intervalle d'évaluation**.

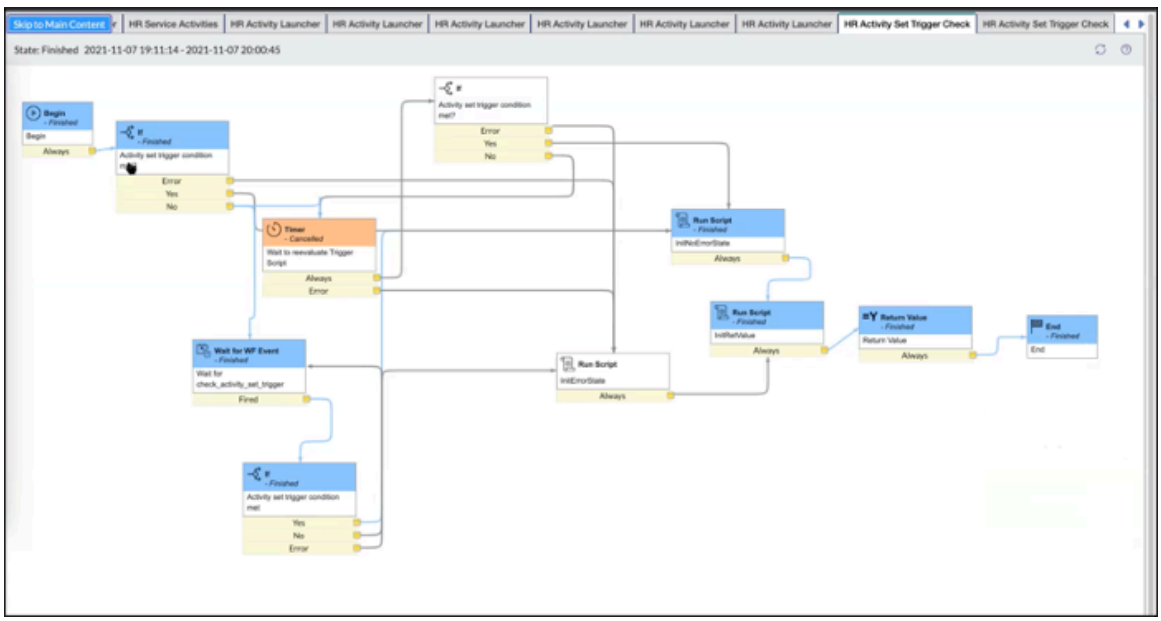


7. Lorsque vous définissez l'état du ticket LE/RH sur **Travail en cours**, l'ensemble d'activités se déclenche.
8. Revenez au ticket LE/RH et sélectionnez le lien connexe **Afficher le workflow**.
9. Sélectionnez l'onglet **HR Activity Set Trigger Check** (Vérification du déclencheur de l'ensemble d'activités RH).

Traduction automatique

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

Le minuteur a été annulé lorsque l'état du ticket LE/RH a été défini sur **Travail en cours** et que l'événement **check_activity_set_trigger** a été déclenché.



Modifier l'intervalle d'évaluation par défaut

En tant qu'administrateur, vous pouvez modifier le temps d'attente par défaut d'un ensemble d'activités avant l'évaluation de l'ensemble d'activités.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la famille Utah, l'intervalle d'évaluation par défaut peut être modifié.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Gérer les événements de cycle de vie**.
2. Sélectionnez un événement de cycle de vie.
3. Sélectionnez l'onglet **Ensembles d'activités**.
4. Sélectionnez l'icône de modification d'un **ensemble d'activités**.

> **Remarque :**
> Dans les parcours, les étapes sont équivalentes à des ensembles d'activités.

5. Sélectionner **Configurer** > **Tous** dans la liste **Actions supplémentaires** .
6. Sélectionnez l'onglet **Entrées du dictionnaire** .
7. Rechercher **evaluation_interval nom de colonne**.
8. Ouvrez **l'entrée de dictionnaire** associée.

> **Remarque :**
> Pour modifier cet enregistrement, vous devez être dans l'application Human Resources : Lifecycle Enterprise.

9. Sélectionnez l'onglet **Valeur par défaut** .

Traduction automatique

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

Le format de **valeur par défaut**0 04:00:00 est égal à d hh :mm :ss :

- Jours = j
- Heures = hh
- Minutes = mm
- Secondes = ss

10. Modifiez la **valeur par défaut**.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer un déclencheur pour les ensembles d'activités Événements de cycle de vie

Créer des déclencheurs pour les ensembles d'activités dans Événements de cycle de vie.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Gérer les événements de cycle de vie**.
2. Sélectionnez l'événement de cycle de vie que vous souhaitez modifier.
3. Sélectionnez l'onglet **Ensembles d'activités**.
4. Sélectionnez l'icône **Modifier l'ensemble d'activités** pour l'ensemble d'activités auquel ajouter le déclencheur.
5. Sélectionnez un **type de déclencheur**.
   Pour en savoir plus sur les types de déclencheurs, reportez-vous à la section Événements de cycle de vie Types de déclencheurs d'ensembles d'activités.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Événements de cycle de vie Types de déclencheurs d'ensembles d'activités

Les administrateurs peuvent configurer les déclencheurs d'ensemble d'activités pour rendre disponibles les activités d'un ensemble d'activités.

Types de déclencheurs d'ensembles d'activités

Immédiat

Déclenche toutes les activités d'un ensemble dès la création de l'événement de cycle de vie.

Date

Déclenche des activités dans un ensemble d'activités lorsqu'une date ou un jalon. Le premier jour d'une activité d'intégration de nouveaux employés peut être leur premier jour de travail. Les déclencheurs de dates nécessitent une **table Déclencheur** et un **champ Déclencheur**.

Champs associés au champ de date

Champ	Description
Table de déclencheur	Sélectionnez une table dans la liste disponible.
Champ de déclencheur	Sélectionnez un champ dans la liste disponible.

Traduction automatique

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

Champs associés au champ de date (suite)

Champ	Description
Ignorer la date vide	S'il n'y a pas de date dans le champ de déclenchement, l'ensemble d'activités ne se déclenche pas.
Type de décalage de date	• Après • Avant
Quantité du décalage de date	Nombre d'unités de décalage à évaluer.
Unités du décalage de date	• Jours • Semaines • Mois

Autres ensembles d'activités

L'ensemble d'activités est déclenché lorsqu'un autre ensemble d'activités est terminé. Lorsqu'un ensemble d'activités est déclenché par d'autres ensembles d'activités, le déclencheur n'est pas activé tant que toutes les activités dépendantes de l'ensemble ne sont pas terminées.

Avancés

Utilisez le déclencheur **Avancé** pour ajouter un script qui évalue les conditions personnalisées afin de déclencher l'ensemble d'activités.

Condition

Utilisez le déclencheur de **condition** pour définir des conditions en fonction de la valeur des champs dans une table sélectionnée.

Combinaison

Combine l'utilisation pour la **date**, **d'autres ensembles d'activités** et la **condition**. Les trois conditions doivent être remplies pour déclencher l'ensemble d'activités.

Événements de cycle de vie Optimisation de la progression de l'ensemble d'activités

Assurez-vous que les ensembles d'activités que vous avez définis pour Événements de cycle de vie progresser de manière transparente jusqu'à l'achèvement lorsqu'ils remplissent les conditions pour être déclenchés pour un Événements de cycle de vie ticket.

Les ensembles d'activités sont créés ou modifiés pour définir un groupe d'activités. Les ensembles d'activités représentent différentes étapes du processus d'événement de cycle de vie et présentent des conditions dans lesquelles ils sont déclenchés. Les conditions de déclenchement d'un ensemble d'activités dépendent des valeurs définies dans les champs **Type de déclencheur** et **Audience** de l'enregistrement de l'ensemble d'activités. Lorsqu'un ensemble d'activités est créé, le champ **État** de l'enregistrement de contexte de l'ensemble d'activités correspondant est défini sur **En attente du déclenchement**. Une fois qu'un ensemble d'activités remplit les conditions de déclenchement qui lui sont définies, la valeur du champ **État** est changée en **Activités en cours d'exécution**.

Parfois, des problèmes qui entravent la progression des ensembles d'activités peuvent survenir bien que les conditions de déclenchement correspondantes aient été remplies.

Traduction automatique

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

Pour optimiser la progression des ensembles d'activités que vous avez définis et qui sont actifs, il est important de comprendre les conditions dans lesquelles un ensemble d'activités stagne. Utilisez la table suivante pour obtenir des informations sur les problèmes attribués à la stagnation de la progression d'un ensemble d'activités et les solutions correspondantes aux problèmes reflétés :

Problèmes de stagnation des ensembles d'activités et solutions correspondantes

Problème	Description	Solution
Changements de configuration	Changements à la configuration de l'ensemble d'activités effectués lorsque des tickets existants Événements de cycle de vie dépendent d'une configuration d'ensemble d'activités précédente.	Vous devez faire preuve de prudence lorsque vous modifiez la configuration d'un ensemble d'activités défini et actif, en particulier les composants suivants : • Modification de la valeur du champ **Audience** dans l'enregistrement de l'ensemble d'activités. • Modification de la valeur du champ **Type de déclencheur** dans l'enregistrement de l'ensemble d'activités. • Ajouter de nouvelles activités à un ensemble d'activités. • Déplacement des activités entre les ensembles d'activités. Les tickets existants Événements de cycle de vie n'utilisent pas les changements de configuration que vous avez apportés à un ensemble d'activités lorsque l'une des conditions suivantes est vraie : • L'ensemble d'activités a été déclenché pour le Événements de cycle de vie ticket. • Des activités ont déjà été générées pour le Événements de cycle de vie ticket. • Les activités sont déjà terminées pour le Événements de cycle de vie ticket.

Traduction automatique

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

Problèmes de stagnation des ensembles d'activités et solutions correspondantes (suite)

Problème	Description	Solution
		Ces changements de configuration doivent être effectués dans une instance de non-production pour valider si les changements produisent des effets indésirables.

Traduction automatique

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

Problèmes de stagnation des ensembles d'activités et solutions correspondantes (suite)

Problème	Description	Solution
		Conseil : Si un ensemble d'activités stagne en raison d'un changement de configuration, vous pouvez effectuer les étapes suivantes pour reprendre la progression : 1. Changez le champ **État** dans l'enregistrement de contexte de l'ensemble d'activités sur **Erreur**. 2. Reprenez le ticket correspondant Événements de cycle de vie . Cette solution est une solution de contournement et n'illustre pas l'utilisation à laquelle la fonctionnalité de ticket de reprise est destinée. Pour utiliser cette solution de contournement, les conditions suivantes doivent être vraies : • Les activités associées à l'ensemble d'activités ne doivent pas avoir été terminées. • Les tâches associées au Événements de cycle de vie ticket ne doivent pas avoir été créées. Cette solution de contournement doit être effectuée dans une instance de non-production pour valider si les changements produisent les effets souhaités.
Mauvaise configuration	Une configuration d'ensemble d'activités erronée qui provoque un comportement involontaire et affecte négativement la progression	Passez en revue les ensembles d'activités que vous avez définis pour confirmer s'ils sont correctement configurés.

Traduction automatique

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

Problèmes de stagnation des ensembles d'activités et solutions correspondantes (suite)

Problème	Description	Solution
	des activités au sein d'un ensemble d'activités.	Par exemple, vous avez défini un nouvel ensemble d'activités, un ensemble d'activités 2 (AS2) et défini le champ **Type de déclencheur** sur **Autres ensembles d'activités** afin que AS2 soit déclenché après l'achèvement de l'ensemble d'activités 1 (AS1). Toutefois, si AS1 est désactivé, votre configuration pour AS2 devient non valide. Étant donné qu'AS1 est désactivé, la configuration d'AS2 doit être modifiée pour supprimer sa dépendance d'AS1.
Personnalisation	Problèmes associés aux workflows personnalisés Événements de cycle de vie ou à leurs includes de script connexes qui sont utilisés pour gérer et exécuter les activités.	Confirmez s'il existe des enregistrements d'accès restreint pour l'appelant (RCA) qui ont été invalidés à la suite de la modification d'un script include. S'il existe des enregistrements RCA non valides liés à un include de script modifié, examinez chaque enregistrement et autorisez l'accès en conséquence. Confirmez également s'il existe des enregistrements RCA comportant une erreur concernant l'impossibilité d'appeler ou d'accéder à un include de script, comme hr_ActivitySet.
Intervalle d'évaluation	Réduire l'intervalle de temps qui doit s'écouler entre chaque cycle du processus d'évaluation de l'ensemble d'activités. Le processus d'évaluation de l'ensemble d'activités détermine si les ensembles d'activités dont le champ **d'état** est défini sur **En attente de déclenchement** dans l'enregistrement de contexte de l'ensemble d'activités correspondant remplissent les conditions de déclenchement qui leur sont définies.	Soyez prudent si vous décidez de réduire l'intervalle de temps entre chaque cycle du processus d'évaluation de l'ensemble d'activités à une valeur inférieure à la valeur par défaut (quatre heures). La réduction du temps d'attente entre chaque cycle du processus d'évaluation de l'ensemble d'activités augmente la fréquence à laquelle le processus d'évaluation de l'ensemble

Traduction automatique

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

Problèmes de stagnation des ensembles d'activités et solutions correspondantes (suite)

Problème	Description	Solution
		d'activités s'exécute. Par conséquent, cette modification augmente le nombre d'activités de workflow qui s'exécutent simultanément. Si le nombre d'activités en cours d'exécution atteint la capacité des activités qui peuvent être traitées par le workflow, le workflow est annulé lors de sa prochaine tentative d'exécution. Examinez la table Contextes de workflow pour confirmer s'il existe des enregistrements associés à un Événements de cycle de vie workflow qui ont été annulés. Le champ **État** de l'enregistrement de contexte du workflow correspondant est défini sur **Annulé** pour les workflows qui ont été annulés. **Conseil :** Utiliser le Ensemble d'activités Condition with Event BR (Demo) (Condition avec événement BR (Démo)) au lieu de modifier l'intervalle d'évaluation. Consultez la rubrique Intervalle d'évaluation Événements de cycle de vie pour plus d'informations sur l'intervalle d'évaluation et l'ensemble d'activités Condition avec l'événement BR (démo).
Critère d'audience	La personne concernée ne répond pas aux critères d'audience définis pour une activité destinée à une audience cible. L'ensemble d'activités correspondant est ignoré pendant le processus d'évaluation.	Passez en revue la table Contextes de l'ensemble d'activités pour confirmer s'il existe des enregistrements qui ont été ignorés. Le champ **État** de l'enregistrement de contexte de l'ensemble d'activités correspondant est défini sur **Ignoré** pour les ensembles d'activités qui ont été ignorés.

Traduction automatique

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

Événements de cycle de vie Déclencheurs et référence de workflow

Informations sur Événements de cycle de vie les déclencheurs et le workflow.

Flux du lanceur d'activités RH

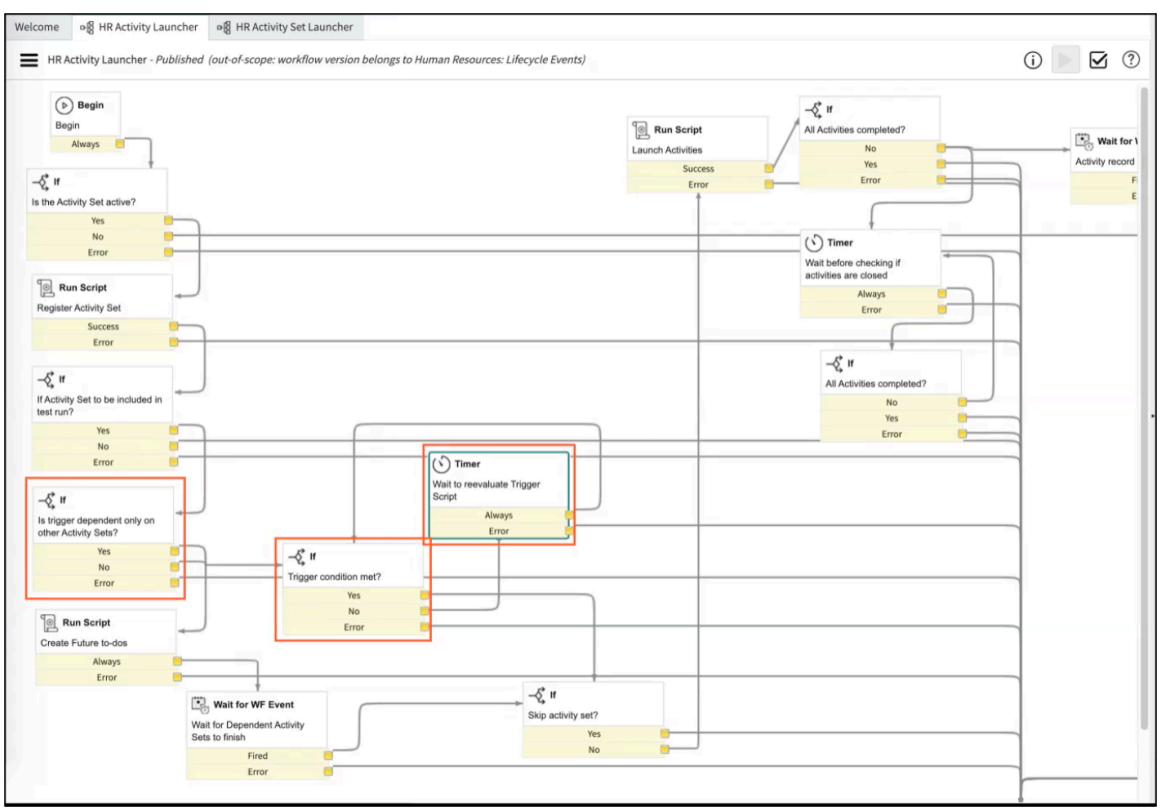
Lorsqu'un ticket d'événement de cycle de vie passe à l'état Prêt, tous les ensembles d'activités s'exécutent via un flux du lanceur d'activités RH. Les activités de chaque ensemble d'activités ne sont pas déclenchées. Lorsqu'un ensemble d'activités ne dépend pas d'autres ensembles d'activités pour déclencher des activités, les conditions de déclenchement sont analysées.

Si la condition de déclenchement n'est pas remplie, le minuteur Attendre pour réévaluer le script de déclenchement est attendu (par défaut, toutes les quatre heures).

Si la condition de déclenchement est remplie, mais après l'exécution de l'intervalle d'évaluation, il doit attendre encore quatre heures avant que l'ensemble d'activités ne soit réévalué. L'attente d'une réévaluation peut entraîner des retards dans le déclenchement d'un ensemble d'activités.

Le minuteur Attendre pour réévaluer le script de déclencheur utilise les **evaluation_interval** de la table **sn_hr_le_activity_set** . La valeur par défaut est de 4 heures. Vous pouvez réduire la valeur du champ **evaluation_interval** pour lancer l'ensemble d'activités plus tôt, reportez-vous à la section Modifier l'intervalle d'évaluation par défaut.

Remarque :
Soyez prudent si vous décidez de modifier la valeur par défaut. Des mises à jour fréquentes déclenchent davantage d'événements et peuvent entraîner l'annulation de vos ensembles d'activités de cycle de vie avant leur finalisation. Pour en savoir plus, consultez Propriétés d'événement de cycle de vie.



Traduction automatique

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

Ensemble d'activités Condition with Event BR (Demo) (Condition avec événement BR (Démo))

Une alternative à l'utilisation du champ **Intervalle d'évaluation** pour déclencher un ensemble d'activités consiste à utiliser la **condition avec l'ensemble d'activités d'événement BR (démonstration)** inclus avec les données de démonstration comme exemple de ce que vous pouvez utiliser. **L'utilisation de la condition avec l'événement BR (démo)** est une solution facultative, mais vous pouvez créer et utiliser du code côté serveur (règle métier, script d'événement, tâche planifiée, etc.) qui déclenche l'événement check_activity_set_trigger dans le workflow de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH. N'importe quel ensemble d'activités peut être déclenché à l'aide de l'événement check_activity_set_trigger côté serveur, à l'exception des ensembles d'activités qui sont déclenchés immédiatement ou uniquement par d'autres ensembles d'activités.

Remarque :
Pour accéder à l'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo)** (Condition avec événement BR (Démo)), activez le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]. Cette méthode facultative peut être utilisée à la place des valeurs dans le champ **Intervalle d'évaluation**.

- Le type de déclencheur de l'ensemble d'activités doit être défini sur **Condition**.
- L'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo)** se déclenche lorsque l'état du ticket d'événement de cycle de vie principal devient **Travail en cours**.
- L'activité **Email - Condition with Event BR (Demo)** est incluse dans l'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo)**.
- La **condition avec l'ensemble d'activités d'événement BR (démo)** inclut le workflow du **lanceur d'activités RH** . Elle inclut également la règle métier **Condition avec événement BR (démo).**
  - La règle métier **Condition with Event BR (Demo)** s'exécute lorsque l'état d'un ticket LE devient **Travail en cours**.
  - Puis elle recherche les workflows qui s'exécutent pour le ticket LE jusqu'à ce qu'elle trouve le workflow de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH et diffuse l'événement de check_activity_set_trigger vers ce workflow.
- Vous pouvez modifier la condition avec l'ensemble d'activités **d'événement BR (démo),** la **règle métier E-mail - Condition avec activité d'événement BR (démo)** et **Condition avec l'événement BR (démonstration)** pour répondre à vos besoins.

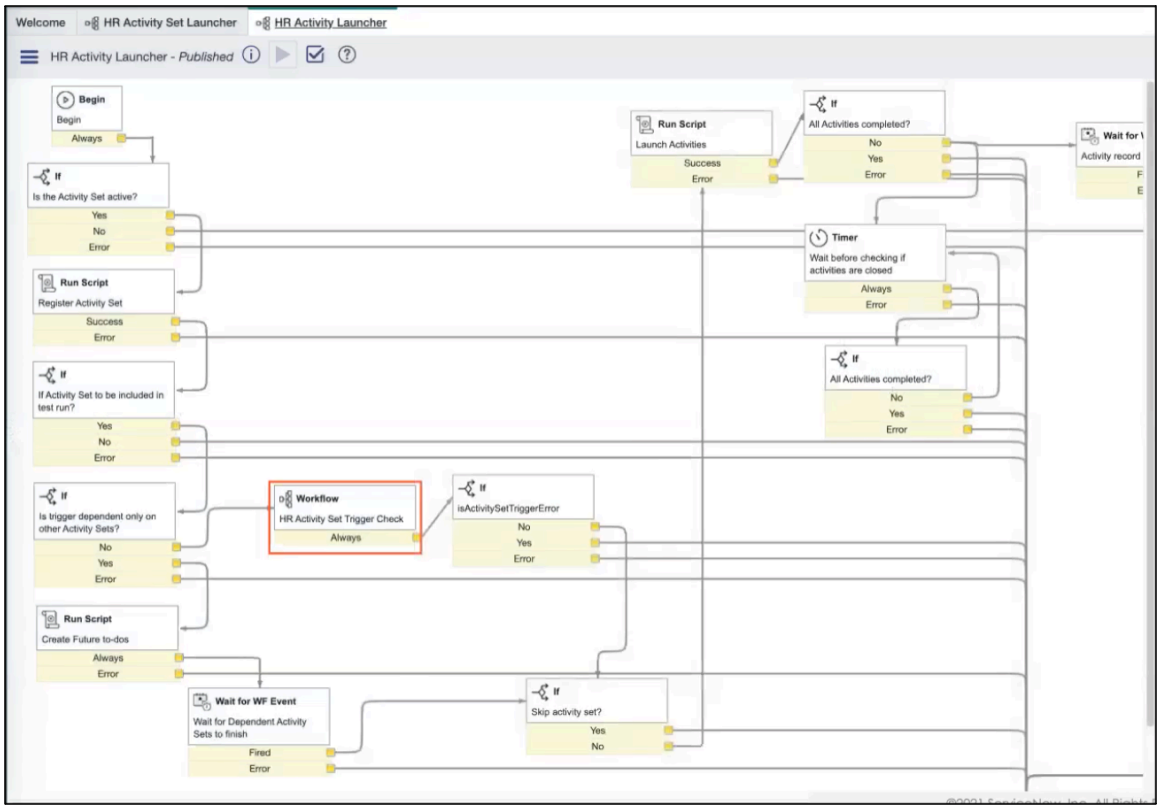
Remarque :
Pour plus d'informations, consultez et Workflows Événements de cycle de vieRègles métier .

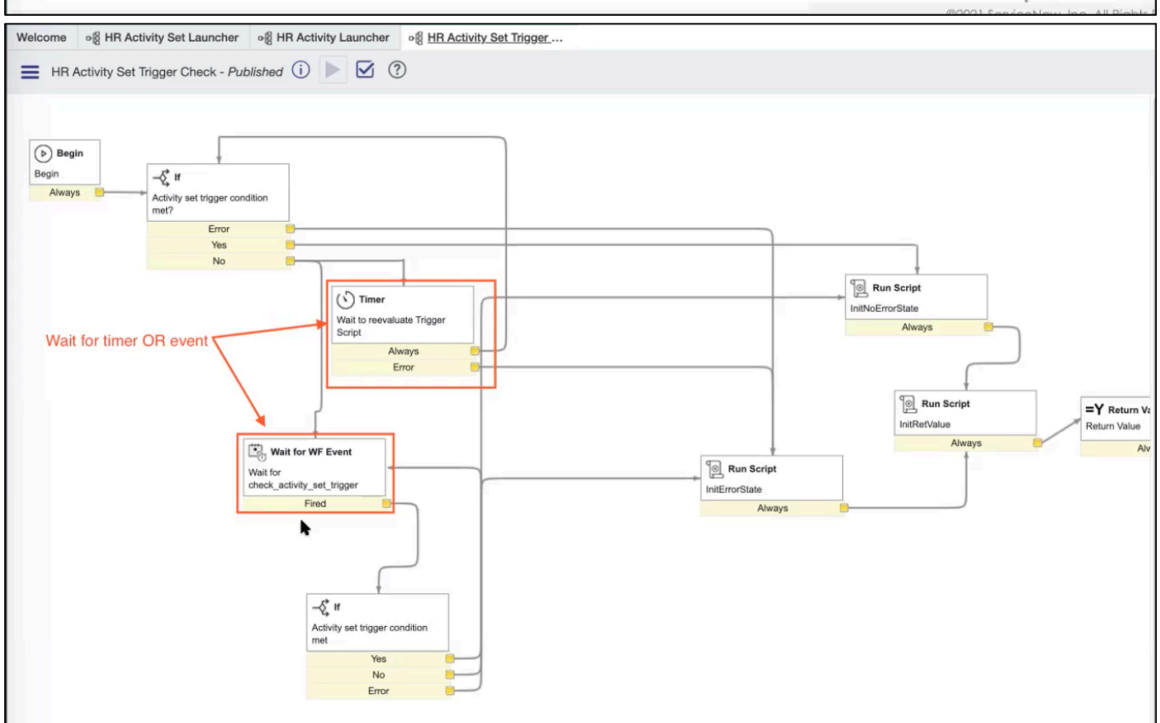
Workflow de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH

Le workflow de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH a été ajouté au workflow du lanceur d'activités RH afin que n'importe quel script côté serveur puisse notifier le workflow pour voir si l'ensemble d'activités est prêt à être déclenché. Le workflow de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH évalue les conditions. Il ne déclenche aucun workflow directement.

Traduction automatique

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





- Le workflow de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH est appelé lorsqu'un ensemble d'activités ne dépend pas d'autres ensembles d'activités.
- Il vérifie régulièrement si la condition de déclenchement d'un ensemble d'activités est remplie.
- Si les conditions de déclenchement n'ont pas été remplies, l'intervalle d'évaluation est toujours attendu.
- Si l'événement check_activity_set_trigger se déclenche, les conditions de déclenchement de l'ensemble d'activités sont immédiatement vérifiées.

Traduction automatique

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

Vérifier l'événement de workflow déclencheur de l'ensemble d'activités

Utilisez l'événement **de workflow check_activity_set_trigger** dans un script côté serveur (règle métier, script d'événement, tâche planifiée, etc.) pour raccourcir le minuteur Attendre pour réévaluer le script de déclenchement et évaluer le déclenchement juste à temps. Si vous envisagez d'utiliser un intervalle d'évaluation plus fréquent pour éviter une longue attente, utilisez plutôt cette option.

Remarque :
L'événement **check_activity_set_trigger** ne fonctionne pas avec les ensembles d'activités qui sont déclenchés immédiatement ou uniquement par d'autres ensembles d'activités.

Lors de la préparation de l'utilisation de l'événement de workflow **check_activity_set_trigger** , déterminez d'abord quand les critères de déclenchement de l'ensemble d'activités peuvent être vérifiés. Par exemple, si vous utilisez un type de déclencheur « Condition », une règle métier avec la même condition peut être un bon endroit pour vérifier si la condition est vraie. En cas d'utilisation d'un déclencheur « Avancé », déterminez quelle logique métier côté serveur a provoqué le retour de la valeur vrai par le script Advanced. Par exemple :

- include de script
- tâche planifiée
- Script d'importation

.

Une fois que vous avez déterminé l'emplacement côté serveur pour vérifier les critères de déclenchement, ajoutez-y le script suivant :

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
 var wf = new global.Workflow().getRunningFlows(current);
 while (wf.next()) {
  if (wf.getValue('name') !== 'HR Activity Set Trigger Check')
   continue;
  new global.Workflow().broadcastEvent(wf.sys_id, 'check_activity_set_trigger');
 }
})(current, previous);
```

Configurer une activité d'événement de cycle de vie

Créez ou modifiez une activité d'événement de cycle de vie. Les activités Événements de cycle de vie peuvent être des approbations, des tâches d'employés, des activités de prestataires, des notifications, des flux, du contenu ou des conteneurs d'activités.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_le.activity_writer et membre du groupe propriétaire qui possède l'activité.

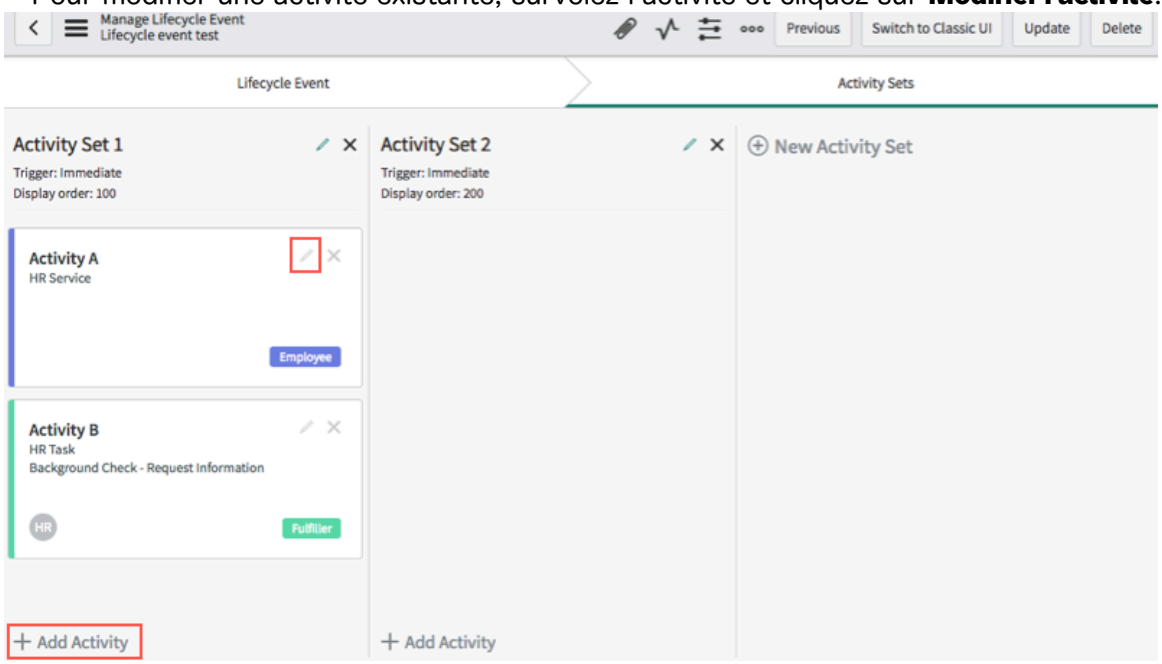
Chaque activité doit être associée à un groupe propriétaire. Si l'activité a une audience ciblée, vous pouvez utiliser les enregistrements d'audience pour définir les conditions ou les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit satisfaire pour que l'activité se déclenche en son nom. Chaque activité est associée à un ensemble d'activités unique.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**et ouvrez un enregistrement.
2. Cliquez sur l'onglet **Ensembles d'activité** pour accéder au générateur d'événements de cycle de vie.
3. Créez une activité ou modifiez-en une existante.
   - Pour créer une activité, cliquez sur **Ajouter une activité**.
   - Pour modifier une activité existante, survolez l'activité et cliquez sur **Modifier l'activité**.



4. Sur le formulaire Activité, définissez le champ **Type d'activité** sur l'un des éléments suivants :
   - Approbation
   - Tâche pour des employés
   - Activité de prestataires
   - Notification
   - Flux
   - Contenu
   - Conteneur d'activité
   - Enquête rapide

   Pour chaque type d'activité, suivez la tâche applicable.

> **Avertissement :**
> Une activité LE (activité prestataire) pour un service RH qui a le même type LE que le ticket LE peut provoquer une boucle pouvant entraîner un problème de mémoire.

Pour une approbation

Configurez une activité d'événement de cycle de vie qui est une approbation. Les approbations créent une action à faire que les approbateurs spécifiés approuvent ou rejettent.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.activity_writer et membre du groupe propriétaire qui possède l'activité.

Procédure

1. Sur le formulaire Activité, définissez le champ **Type d'activité** sur `Approbation`.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Activité

Champ	Description
Titre	Nom de l'activité d'événement de cycle de vie.
Description	Description de l'activité d'événement de cycle de vie.
Type d'activité	Définissez la valeur sur `Approbation`.
Actifs	Option pour activer l'activité à utiliser.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire à qui l'activité est associée. **Remarque :** ○ Les groupes propriétaires contrôlent l'appartenance d'une activité d'événement de cycle de vie. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie. ○ Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer.
Ensemble d'activités	Ensemble d'activités auquel l'activité est associée.
Audience	Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez appliquer un ou plusieurs enregistrements d'audience. Les conditions ou les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit satisfaire dans le cadre d'un enregistrement d'audience pour que l'activité se déclenche dans ce ticket. Si aucun enregistrement d'audience n'est sélectionné, l'activité se déclenche dans le ticket concerné. Les critères d'audience d'un ensemble d'activités s'appliquent en premier. Lorsque les critères d'audience sont remplis, l'ensemble d'activités s'exécute. L'audience au niveau de l'activité est ensuite vérifiée et exécutée. Vous ne pouvez pas définir une audience pour des ensembles d'activités qui ont un déclencheur de type Annuler. **Remarque :** Les enregistrements d'audience définissent les conditions ou les critères qu'un utilisateur doit respecter.

3. Dans la liste connexe **Approbateurs**, définissez les approbateurs pour l'activité d'événement de cycle de vie.

Traduction automatique

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

Champs de la liste connexe des approbateurs

Champ	Description
Groupes d'approbation	Approbation de l'activité par des groupes.
Utilisateurs approbateurs	Approbation de l'activité par des utilisateurs.
Approbateurs du ticket	Approbation de l'activité par l'utilisateur du ticket d'événement de cycle de vie.

4. Dans la liste connexe **Options d'approbation**, définissez la méthode d'approbation de l'activité.

Champs de liste connexe Options d'approbation

Champ	Description	
Attendre	Sélectionnez l'une des actions suivantes à mettre en œuvre une fois l'approbation terminée :	
	Approbation par n'importe qui	Une seule personne doit approuver l'activité RH.
	Approbation par tout le monde	Toute personne affectée à l'activité RH doit approuver celle-ci. Si une personne rejette l'approbation, la personne désignée dans le champ Affecté à reçoit un message avec un lien pour sélectionner un approbateur remplaçant.
	Première réponse de n'importe qui	La première personne qui réagit (approbation ou rejet) à l'activité détermine l'état.
Sur rejet	Sélectionnez l'une des actions suivantes à mettre en œuvre une fois l'approbation rejetée :	
	Autoriser une nouvelle soumission des approbations :	Un agent RH peut soumettre à nouveau des approbations. La personne désignée dans le champ Affecté à reçoit un message sur le ticket avec un lien pour soumettre à nouveau des demandes d'approbation. La demande d'approbation est soumise à nouveau aux approbateurs.
	Fermer incomplet	Lorsque le service RH est rejeté, modifiez l'**état** du ticket ou de la tâche pour le remplacer par **Fermé incomplet**.
Un approbateur manquant	Sélectionnez l'une des actions suivantes lorsqu'un approbateur est manquant :	
	Sélectionner les remplacements	Lorsqu'un approbateur est manquant, la personne désignée dans le champ Affecté à peut choisir un remplaçant. Si l'activité est configurée pour être approuvée par le gestionnaire pour lequel elle a été ouverte, mais que la personne pour laquelle elle a été ouverte n'a pas de gestionnaire affecté, il manque un approbateur pour l'activité. Si l'option **Sélectionner les remplacements** est sélectionnée dans le champ **Un approbateur manquant**, la personne désignée dans le champ Affecté à reçoit un message avec un lien pour sélectionner un approbateur remplaçant.

Traduction automatique

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

Champ	Description	
	Ignorer les éléments manquants	Ignorez les approbateurs manquants et continuez.
	Fermer incomplet	Modifiez l'état du ticket ou de la tâche pour le définir sur **Fermé incomplet** quand un approbateur est manquant.
Tous les approbateurs manquants	Sélectionnez l'une des actions suivantes lorsque tous les approbateurs sont manquants :	
	Sélectionner les remplacements	Lorsque tous les approbateurs sont manquants, la personne désignée dans le champ Affecté à peut choisir des remplaçants. Si l'activité est configurée pour être approuvée par le gestionnaire pour lequel elle a été ouverte, mais que la personne pour laquelle elle a été ouverte n'a pas de gestionnaire affecté, il manque un approbateur pour l'activité. Si l'option **Sélectionner les remplacements** est sélectionnée dans le champ **Un approbateur manquant**, la personne désignée dans le champ Affecté à reçoit un message avec un lien pour sélectionner un approbateur remplaçant.
	Fermer incomplet	Modifiez l'état du ticket ou de la tâche pour le définir sur **Fermé incomplet** quand tous les approbateurs sont manquants.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Pour une tâche pour des employés

Configurez une activité d'événement de cycle de vie qui est une tâche pour un employé. Les tâches pour des employés sont affectées à la personne concernée par le ticket d'événement de cycle de vie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.activity_writer et membre du groupe propriétaire qui possède l'activité.

Procédure

1. Sur le formulaire Activité, définissez le champ **Type d'activité** sur `Employé`.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Activité

Champ	Description
Titre	Nom de l'activité d'événement de cycle de vie.
Description	Description de l'activité d'événement de cycle de vie.
Type d'activité	Définissez la valeur sur `Employé`.
Modèle de tâche RH	Modèle de tâche RH à utiliser avec l'activité.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Un modèle de tâche RH renseigne automatiquement les champs du formulaire de tâche RH lorsque la tâche est générée. Consultez Configurer un modèle de tâche RH pour plus d'informations.
Attendre que la tâche générée soit terminée	Option pour attendre que la tâche générée se termine avant la fermeture de l'activité. Ce champ apparaît lorsque vous sélectionnez l'un des types de tâches suivants dans le formulaire de modèle de tâche RH. Si l'option est sélectionnée : ○ **Service RH** : la fin de la tâche RH entraîne la création d'un ticket RH. Le ticket RH doit être terminé pour que l'activité puisse être fermée. ○ **Soumettre l'élément de catalogue** : la fin de la tâche RH entraîne la création d'une demande. La demande doit être terminée pour que l'activité puisse être fermée. ○ **Soumettre un guide de commande** : la fin de la tâche RH entraîne la création d'une demande informatique. La demande informatique doit être terminée pour que l'activité puisse être fermée. **Remarque :** ○ La condition de fermeture dépend du type d'activité et peut être modifiée. ○ Si cette option est sélectionnée, la modification s'applique uniquement aux nouveaux tickets d'événement de cycle de vie. Les activités dans les tickets existants n'attendront pas que la tâche générée se termine avant la fermeture de l'activité.
Actifs	Option pour activer l'activité à utiliser.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire à qui l'activité est associée. **Remarque :** ○ Les groupes propriétaires contrôlent l'appartenance d'une activité d'événement de cycle de vie. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie. ○ Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer.
Ensemble d'activités	Ensemble d'activités auquel l'activité est associée.
Utiliser le badge à partir de la configuration de service RH	(Si, pour le modèle de tâche RH associé, la valeur **type de tâche RH** est**Service RH**) Option pour utiliser le badge associé au service RH parent.
Badge	Badge auquel le type d'activité de prestataires est associé.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Les badges sont affichés sur le portail pour indiquer à l'employé quel département exécute cette activité. Consultez Configurer un badge RH pour plus d'informations.
Audience	Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez appliquer un ou plusieurs enregistrements d'audience. Les conditions ou les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit satisfaire dans le cadre d'un enregistrement d'audience pour que l'activité se déclenche dans ce ticket. Si aucun enregistrement d'audience n'est sélectionné, l'activité se déclenche dans le ticket concerné. Les critères d'audience d'un ensemble d'activités s'appliquent en premier. Lorsque les critères d'audience sont remplis, l'ensemble d'activités s'exécute. L'audience au niveau de l'activité est ensuite vérifiée et exécutée. Vous ne pouvez pas définir une audience pour des ensembles d'activités qui ont un déclencheur de type Annuler. **Remarque :** Les enregistrements d'audience définissent les conditions ou les critères qu'un utilisateur doit respecter.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Si la valeur **Type de tâche RH** du modèle de tâche RH associé est définie sur **Service RH**, **Soumettre l'élément de catalogue** ou **Soumettre un guide de commande**, dans la section **Mappages de champs d'activité**, vous pouvez mapper des champs du ticket d'événement de cycle de vie parent aux variables appropriées sur l'activité enfant générée lorsque l'activité d'employé est déclenchée.

   a. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de champs d'activité

Champ	Description	
Activité	Ce champ est automatiquement défini sur le nom de l'activité d'événement de cycle de vie associée.	
Mapper depuis la table	Table source à partir de laquelle le champ d'activité est mappé. Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la table des tickets RH à laquelle le ticket d'événement de cycle de vie parent est associé.	
Mapper à partir du	Type à partir duquel effectuer le mappage. Sélectionnez l'une des options suivantes :	
	Champ	Mappez à partir d'un champ. Dans le champ **Mapper depuis le champ**, sélectionnez le champ de la table source à partir duquel le champ d'activité est mappé.

Traduction automatique

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

Champ	Description	
		Remarque : Assurez-vous que le type de données du champ à partir duquel le mappage est effectué correspond au type de données du champ auquel il est mappé.
	Texte personnalisé	Mappez à partir de texte personnalisé. Dans le champ **Texte personnalisé**, indiquez une valeur de chaîne. Le texte personnalisé peut être statique ou inclure des variables extraites de la table source. Par exemple, vous pouvez fournir une brève description pour une demande informatique, comme « Fournir un ordinateur portable au nouvel employé : ${subject_person}. »
Mapper vers la variable	Variable à laquelle le champ d'activité est mappé. **Remarque :** Assurez-vous que le type de données du champ à partir duquel le mappage est effectué correspond au type de données du champ auquel il est mappé.	

c. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

d. Répétez le processus si besoin.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour une activité de prestataires

Configurez une activité d'événement de cycle de vie destinée à un prestataire. Les activités de prestataires sont affectées à un agent ou à un prestataire dans un département tel que les départements RH, Informatique ou Installations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.activity_writer et membre du groupe propriétaire qui possède l'activité.

Procédure

1. Sur le formulaire Activité, définissez le champ **Type d'activité** sur Prestataire.

2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Activité

Champ	Description
Titre	Nom de l'activité d'événement de cycle de vie.
Description	Description de l'activité d'événement de cycle de vie.
Type d'activité	Définissez la valeur sur Prestataire.
Activité de prestataires	Sélectionnez l'un des types d'activité de prestataires suivants :

Traduction automatique

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

Champ	Description	
	Remarque : Vous pouvez contrôler les différents types d'activité de prestataires qui apparaissent ici. Consultez Configurer une configuration d'activité pour un événement de cycle de vie pour plus d'informations.	
	Guide de commande automatisé	(Lifecycle Events for Enterprise uniquement) Un guide de commande exécute l'activité. Dans le champ **Guide de commande**, sélectionnez le guide de commande à utiliser. **Remarque :** Un guide de commande envoie une demande de catalogue de services unique qui génère plusieurs éléments. Voir les guides de commande pour plus d'informations.
	Élément de catalogue	(Lifecycle Events for Enterprise uniquement) Un élément de catalogue exécute l'activité. Dans le champ **Élément de catalogue**, sélectionnez l'élément de catalogue à utiliser. **Remarque :** Un élément de catalogue est un bien ou un service. Pour plus d'informations, consultez Éléments du catalogue de services .
	Flux	Un flux exécute l'activité. Dans le champ **Flux**, sélectionnez le flux à utiliser. **Remarque :** Un flux automatise un processus avec une séquence d'actions réutilisables. Pour plus d'informations, consultez Concepteur de flux .
	Service RH	Un service RH exécute l'activité. Dans le champ **Service RH**, sélectionnez le service RH à utiliser. **Remarque :** Les services RH correspondent aux demandes et à l'aide qu'une organisation RH fournit à ses employés. Consultez Services RH pour plus d'informations.
	Tâche RH	Une tâche RH exécute l'activité. Dans le champ **Modèle de tâche RH**, sélectionnez le modèle de tâche RH à utiliser.

Traduction automatique

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

Champ	Description	
		Remarque : Un modèle de tâche RH renseigne automatiquement les champs du formulaire de tâche RH lorsque la tâche est générée. Consultez Configurer un modèle de tâche RH pour plus d'informations.
	Incident	(Lifecycle Events for Enterprise uniquement) Un incident exécute l'activité. Dans le champ **Modèle**, sélectionnez le modèle d'incident à utiliser. **Remarque :** Un modèle d'incident renseigne automatiquement les champs du formulaire Incident. Voir Gestion des incidents pour plus d'informations.
Actifs	Option pour activer l'activité à utiliser.	
Utiliser le badge à partir de la configuration de service RH	(Si, pour le modèle de tâche RH associé, la valeur **type de tâche RH** est**Service RH**) Option pour utiliser le badge associé au service RH parent.	
Badge	Badge auquel le type d'activité de prestataires est associé. **Remarque :** Les badges sont affichés sur le portail pour indiquer à l'employé quel département exécute cette activité. Consultez Configurer un badge RH pour plus d'informations.	
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire à qui l'activité est associée. **Remarque :** ○ Les groupes propriétaires contrôlent l'appartenance d'une activité d'événement de cycle de vie. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie. ○ Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer.	
Ensemble d'activités	Ensemble d'activités auquel l'activité est associée.	
Audience	Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez appliquer un ou plusieurs enregistrements d'audience. Les conditions ou les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit satisfaire dans le cadre d'un enregistrement d'audience pour que l'activité se déclenche dans ce ticket. Si aucun enregistrement d'audience n'est sélectionné, l'activité se déclenche dans le ticket concerné. Les critères d'audience d'un ensemble d'activités s'appliquent en premier. Lorsque les critères d'audience sont remplis, l'ensemble	

Traduction automatique

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

Champ	Description
	d'activités s'exécute. L'audience au niveau de l'activité est ensuite vérifiée et exécutée. Vous ne pouvez pas définir une audience pour des ensembles d'activités qui ont un déclencheur de type Annuler. **Remarque :** Les enregistrements d'audience définissent les conditions ou les critères qu'un utilisateur doit respecter.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Dans la section **Mappages de champs d'activité**, vous pouvez mapper des champs du ticket d'événement de cycle de vie parent aux champs appropriés sur l'activité enfant qui est générée lorsque l'activité de prestataires est déclenchée.

   Remarque :
   Cette section hérite des mappages du type d'activité de prestataires associé. Vous pouvez utiliser les mappages de type d'activité de prestataires par défaut tels quels ou les modifier.

   a. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de champs d'activité

Champ	Description	
Activité	Ce champ est automatiquement défini sur le nom de l'activité d'événement de cycle de vie associée.	
Mapper depuis la table	Table source à partir de laquelle le champ d'activité est mappé. Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la table des tickets RH à laquelle le ticket d'événement de cycle de vie parent est associé.	
Mapper à partir du	Type à partir duquel effectuer le mappage. Sélectionnez l'une des options suivantes :	
	Champ	Mappez à partir d'un champ. Dans le champ **Mapper depuis le champ**, sélectionnez le champ de la table source à partir duquel le champ d'activité est mappé. **Remarque :** Assurez-vous que le type de données du champ à partir duquel le mappage est effectué correspond au type de données du champ auquel il est mappé.
	Texte personnalisé	Mappez à partir de texte personnalisé. Dans le champ **Texte personnalisé**, indiquez une valeur de chaîne. Le texte personnalisé peut être statique ou inclure des variables extraites de la table source. Par exemple, vous pouvez fournir une brève description pour une demande informatique,

Traduction automatique

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

Champ	Description	
		comme « Fournir un ordinateur portable au nouvel employé : ${subject_person}. »
Mapper vers la table	Table cible à laquelle le champ d'activité est mappé. Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la table à laquelle l'activité enfant est associée.	
Mapper sur le champ	Champ dans la table cible auquel le champ d'activité est mappé. **Remarque :** Assurez-vous que le type de données du champ à partir duquel le mappage est effectué correspond au type de données du champ auquel il est mappé.	

c. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

d. Répétez le processus si besoin.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour une notification

Configurez une activité d'événement de cycle de vie qui est une notification. Les notifications automatisent l'envoi d'un e-mail aux destinataires spécifiés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.activity_writer et membre du groupe propriétaire qui possède l'activité.

Procédure

1. Sur le formulaire Activité, définissez le champ **Type d'activité** sur `Notification`.

2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Activité

Champ	Description
Titre	Nom de l'activité d'événement de cycle de vie.
Description	Description de l'activité d'événement de cycle de vie.
Type d'activité	Définissez la valeur sur `Notification`.
Modèle d'e-mail	Sélectionnez un modèle d'e-mail existant ou créez-en un.
De	Indiquez le nom de l'expéditeur.
Actifs	Option pour activer l'activité à utiliser.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire à qui l'activité est associée.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : ○ Les groupes propriétaires contrôlent l'appartenance d'une activité d'événement de cycle de vie. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie. ○ Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer.
Ensemble d'activités	Ensemble d'activités auquel l'activité est associée.
Audience	Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez appliquer un ou plusieurs enregistrements d'audience. Les conditions ou les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit satisfaire dans le cadre d'un enregistrement d'audience pour que l'activité se déclenche dans ce ticket. Si aucun enregistrement d'audience n'est sélectionné, l'activité se déclenche dans le ticket concerné. Les critères d'audience d'un ensemble d'activités s'appliquent en premier. Lorsque les critères d'audience sont remplis, l'ensemble d'activités s'exécute. L'audience au niveau de l'activité est ensuite vérifiée et exécutée. Vous ne pouvez pas définir une audience pour des ensembles d'activités qui ont un déclencheur de type Annuler. **Remarque :** Les enregistrements d'audience définissent les conditions ou les critères qu'un utilisateur doit respecter.

3. Dans la liste connexe **Destinataires**, définissez les destinataires des notifications pour l'activité d'événement de cycle de vie.

Champs de la liste connexe des destinataires

Champ	Description
Utilisateurs destinataires	Utilisateurs qui vont recevoir la notification par e-mail.
Groupes destinataires	Groupes qui vont recevoir la notification par e-mail.
Utilisateurs/groupes sur le ticket	Champs des utilisateurs du ticket d'événement de cycle de vie qui vont recevoir la notification par e-mail.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Paramètres d'activité de flux

Utilisez les paramètres d'activité de flux sur une activité d'événement de cycle de vie pour remplir automatiquement les valeurs d'un flux secondaire au sein d'une activité.

Traduction automatique

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

Vous pouvez configurer des flux secondaires pour un événement de cycle de vie et transmettre les valeurs pour les paramètres d'entrée du flux secondaire au sein de l'activité.

Avoir la possibilité d'appeler n'importe quel flux secondaire à partir d'une activité d'événement de cycle de vie vous fournit une configuration low-code ou no-code.

Appeler des flux secondaires à partir d'une activité d'événement de cycle de vie fournit un workflow à l'échelle de l'entreprise que vous pouvez utiliser pour interagir avec des applications tierces à un moment spécifique dans un événement de cycle de vie.

Pour plus d'informations, consultez Flux .

Cas d'utilisation

Vous pouvez utiliser les paramètres d'activité de flux pour :

Séparation

Flux secondaire	Paramètres
Se séparer d'un employé dans Workday.	• Employé : Personne • Date de fin : Profil RH de la personne. Date de fin d'emploi

Intégration

Flux secondaire	Paramètres
Marquer l'employé comme absent dans Workday. (L'employé a accepté une offre d'emploi, mais a décidé de revenir sur l'accord.)	• Employé : Personne • Motif : Motif de l'absence

Transition/réembauche

Flux secondaire	Paramètres
Changer la tâche principale	• Employé : Personne • Tâche : Tâche de la personne

Pour plus d'informations, voir Flux secondaires .

Mapper les champs d'activité et les paramètres d'entrée

Vous pouvez utiliser les champs d'une table pour mapper votre champ d'activité à un paramètre d'entrée.

Vous pouvez également mapper les champs d'activité à un paramètre d'entrée à l'aide d'un script personnalisé.

Traduction automatique

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

Pour un flux

Configurez une activité d'événement de cycle de vie qui utilise un flux secondaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_le.activity_writer et membre du groupe propriétaire qui possède l'activité.

Procédure

1. Sur le formulaire Activité, définissez le champ **Type d'activité** sur Flux.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Activité

Champ	Description
Titre	Nom de l'activité d'événement de cycle de vie.
Description	Description de l'activité d'événement de cycle de vie.
Type d'activité	Définissez la valeur sur Flux.
Flux	Flux secondaire à utiliser avec l'activité. **Important :** ○ Seul le flux secondaire **Changer le travail principal** utilisé pour prendre en charge plusieurs tâches dans un événement de cycle de vie est prêt à l'emploi. ○ Pour utiliser un flux secondaire différent avec l'activité, une configuration supplémentaire est requise. Pour plus d'informations, consultez l'article Implémentation de plusieurs flux secondaires dans une activité LE [KB0817520] de la base de connaissances HI.
Actifs	Option pour activer l'activité à utiliser.
Badge	Badge auquel le type d'activité de prestataires est associé. **Remarque :** Les badges sont affichés sur le portail pour indiquer à l'employé quel département exécute cette activité. Consultez Configurer un badge RH pour plus d'informations.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire à qui l'activité est associée. **Remarque :** ○ Les groupes propriétaires contrôlent l'appartenance d'une activité d'événement de cycle de vie. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie. ○ Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Ensemble d'activités	Ensemble d'activités auquel l'activité est associée.
Audience	Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez appliquer un ou plusieurs enregistrements d'audience. Les conditions ou les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit satisfaire dans le cadre d'un enregistrement d'audience pour que l'activité se déclenche dans ce ticket. Si aucun enregistrement d'audience n'est sélectionné, l'activité se déclenche dans le ticket concerné. Les critères d'audience d'un ensemble d'activités s'appliquent en premier. Lorsque les critères d'audience sont remplis, l'ensemble d'activités s'exécute. L'audience au niveau de l'activité est ensuite vérifiée et exécutée. Vous ne pouvez pas définir une audience pour des ensembles d'activités qui ont un déclencheur de type Annuler. **Remarque :** Les enregistrements d'audience définissent les conditions ou les critères qu'un utilisateur doit respecter.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les onglets **Mappages de champs d'activité** et **Annuler les activités** apparaissent. Ces champs sont issus du flux secondaire.

Configurer le mappage de champs d'activité

Utilisez les mappages de champs d'activité pour mapper des informations à partir d'un champ d'une table, d'un texte personnalisé ou d'un script personnalisé vers une entrée de flux à partir d'un flux secondaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_le.activity_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les mappages de champs d'activité transmettent les champs à partir du flux secondaire que vous avez sélectionné lors de la configuration de l'activité d'événement de cycle de vie.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Gérer les activités**.
2. Sélectionnez une activité dont le **type d'activité** est un **flux**.
   Pour en savoir plus, consultez Pour un flux.
3. Cliquez sur l'onglet **Mappages de champs d'activité**.
4. Cliquez sur un mappage de champs d'activité.
5. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Mappage de champs d'activité

Champ	Description
Activité	Activité pour laquelle vous créez des mappages de champs.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Mapper à partir de la table	Table à partir de laquelle vous souhaitez mapper les valeurs.
Mapper à partir de	Façon dont vous souhaitez mapper les valeurs à partir de la table sélectionnée. Les valeurs valides sont : ○ Champ ○ Texte personnalisé ○ Script personnalisé
Mapper à partir d'un champ	Champ de la table que vous avez sélectionnée auquel vous souhaitez mapper votre champ d'activité. Par exemple, vous pouvez sélectionner la table Activité [sn_hr_le_case] et le champ Personne à partir de cette table à mapper dans l'entrée Flux d'utilisateurs. Apparaît lorsque vous sélectionnez **Champ** dans **Mapper à partir d'un champ**.
Texte personnalisé	Texte que vous souhaitez mapper vers votre champ d'activité. Apparaît lorsque vous sélectionnez **Texte personnalisé** dans **Mapper à partir d'un champ**.
Script	Script que vous souhaitez mapper vers votre champ d'activité. Apparaît lorsque vous sélectionnez **Script personnalisé** dans **Mapper à partir d'un champ**.
Mapper vers l'entrée de flux	Paramètre d'entrée du flux secondaire que vous mappez depuis un champ provenant d'une table, d'un texte personnalisé ou d'un script personnalisé. Pour en savoir plus, consultez Pour un flux.
Entrée obligatoire	Indique si l'entrée est obligatoire et reflète les paramètres du flux secondaire que vous avez sélectionné. Pour plus d'informations, voir Flux secondaires .

6. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Pour un contenu

Configurez une activité d'événement de cycle de vie pour un contenu de calendrier. Ce type d'activité vous permet de fournir du contenu pertinent et adapté aux employés

Traduction automatique

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

dans le cadre de l'événement de cycle de vie. Par exemple, vous pouvez transmettre des informations liées à l'entreprise ou une bannière pour le premier jour de travail aux nouveaux employés dans le cadre de leur intégration.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager, sn_hr_le.activity_writer et membre du groupe propriétaire qui possède l'activité.

Procédure

1. Sur le formulaire Activité, définissez le champ **Type d'activité** sur `Contenu`.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Activité

Champ	Description
Titre	Nom de l'activité d'événement de cycle de vie.
Description	Description de l'activité d'événement de cycle de vie.
Type d'activité	Définissez la valeur sur `Contenu`.
Modèle	Modèle de contenu de calendrier à utiliser avec l'activité. **Remarque :** Un modèle de contenu de calendrier planifie et fournit du contenu aux utilisateurs dans le cadre d'un événement de cycle de vie. Consultez Configurer un modèle de contenu de calendrier pour une activité d'événement de cycle de vie pour plus d'informations.
Actifs	Option pour activer l'activité à utiliser.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire à qui l'activité est associée. **Remarque :** ○ Les groupes propriétaires contrôlent l'appartenance d'une activité d'événement de cycle de vie. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie. ○ Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer.
Audience	Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez appliquer un ou plusieurs enregistrements d'audience pour cibler le contenu sur la personne concernée, la personne pour laquelle le contenu a été ouvert ou une personne travaillant sur le ticket d'événement de cycle de vie. Les critères d'audience d'un ensemble d'activités s'appliquent en premier. Lorsque les critères d'audience sont remplis, l'ensemble d'activités s'exécute. L'audience au niveau de l'activité est ensuite vérifiée et exécutée.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Vous ne pouvez pas définir une audience pour des ensembles d'activités qui ont un déclencheur de type Annuler. **Remarque :** Les enregistrements d'audience définissent les conditions ou les critères qu'un utilisateur doit respecter.

3. Dans la section **Mappages de champs d'activité**, vous pouvez mapper des champs du ticket d'événement de cycle de vie parent aux champs appropriés sur l'activité de contenu.
   Vous pouvez utiliser les mappages de champs d'activité pour définir le destinataire du contenu, le moment de remise du contenu, la durée de disponibilité du contenu, et bien plus encore.

   a. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de champs d'activité

Champ	Description	
Activité	Ce champ est automatiquement défini sur le nom de l'activité d'événement de cycle de vie associée.	
Mapper depuis la table	Table source à partir de laquelle le champ d'activité est mappé. Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la table des tickets RH à laquelle le ticket d'événement de cycle de vie parent est associé.	
Mapper à partir du	Type à partir duquel effectuer le mappage. Sélectionnez l'une des options suivantes :	
	Champ	Mappez à partir d'un champ. Dans le champ **Mapper depuis le champ**, sélectionnez le champ de la table source à partir duquel le champ d'activité est mappé. **Remarque :** Assurez-vous que le type de données du champ à partir duquel le mappage est effectué correspond au type de données du champ auquel il est mappé.
	Texte personnalisé	Mappez à partir de texte personnalisé. Dans le champ **Texte personnalisé**, indiquez une valeur de chaîne. Le texte personnalisé peut être statique ou inclure des variables extraites de la table source. Par exemple, vous pouvez fournir une brève description pour une demande informatique, comme « Fournir un ordinateur portable au nouvel employé : ${subject_person}. »
Mapper vers la table	Table cible à laquelle le champ d'activité est mappé. Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la table à laquelle l'activité enfant est associée.	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Mapper sur le champ	Champ dans la table cible auquel le champ d'activité est mappé. **Remarque :** Assurez-vous que le type de données du champ à partir duquel le mappage est effectué correspond au type de données du champ auquel il est mappé.

c. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

d. Répétez le processus si besoin.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Pour un conteneur d'activité

Configurez une activité d'événement de cycle de vie qui est un conteneur pour un groupe d'activités. Ce type d'activité vous permet de gérer les dépendances des activités au sein d'un ensemble d'activités. Vous pouvez utiliser des conteneurs d'activités pour organiser des activités, en parallèle ou à la suite, et configurer plusieurs conteneurs d'activités dans un ensemble d'activités.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.activity_writer et membre du groupe propriétaire qui possède l'activité.

Procédure

1. Sur le formulaire Activité, définissez le champ **Type d'activité** sur Conteneur d'activité.

2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Activité

Champ	Description
Titre	Nom de l'activité d'événement de cycle de vie.
Description	Description de l'activité d'événement de cycle de vie.
Type d'activité	Définissez la valeur sur Conteneur d'activité.
Actifs	Option pour activer l'activité à utiliser.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire à qui l'activité est associée. **Remarque :** ○ Les groupes propriétaires contrôlent l'appartenance d'une activité d'événement de cycle de vie. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie. ○ Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Audience	Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez appliquer un ou plusieurs enregistrements d'audience. Les conditions ou les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit satisfaire dans le cadre d'un enregistrement d'audience pour que l'activité se déclenche dans ce ticket. Si aucun enregistrement d'audience n'est sélectionné, l'activité se déclenche dans le ticket concerné. Les critères d'audience d'un ensemble d'activités s'appliquent en premier. Lorsque les critères d'audience sont remplis, l'ensemble d'activités s'exécute. L'audience au niveau de l'activité est ensuite vérifiée et exécutée. Vous ne pouvez pas définir une audience pour des ensembles d'activités qui ont un déclencheur de type Annuler. **Remarque :** Les enregistrements d'audience définissent les conditions ou les critères qu'un utilisateur doit respecter.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe **Activités des membres** apparaît.
4. Dans la liste connexe **Activités des membres**, créez une ou plusieurs activités des membres des types suivants :

   Remarque :
   - Les activités des membres héritent de l'audience du conteneur d'activité.
   - Les activités des membres sont déclenchées en fonction du numéro d'ordre affecté. Les activités avec le même numéro d'ordre sont déclenchées en même temps.
   - De nouvelles activités des membres doivent être créées pour chaque conteneur d'activité. Vous ne pouvez pas déplacer des activités existantes dans un conteneur d'activité. Par ailleurs, vous ne pouvez pas déplacer des activités des membres en dehors du conteneur pour les utiliser comme des activités autonomes.
   - Les activités des membres ne peuvent pas être des conteneurs d'activités. Vous ne pouvez pas placer un conteneur d'activité à l'intérieur d'un autre conteneur d'activité.

   - Approbation
   - Employé
   - Prestataire
   - Notification
   - Flux
   - Contenu

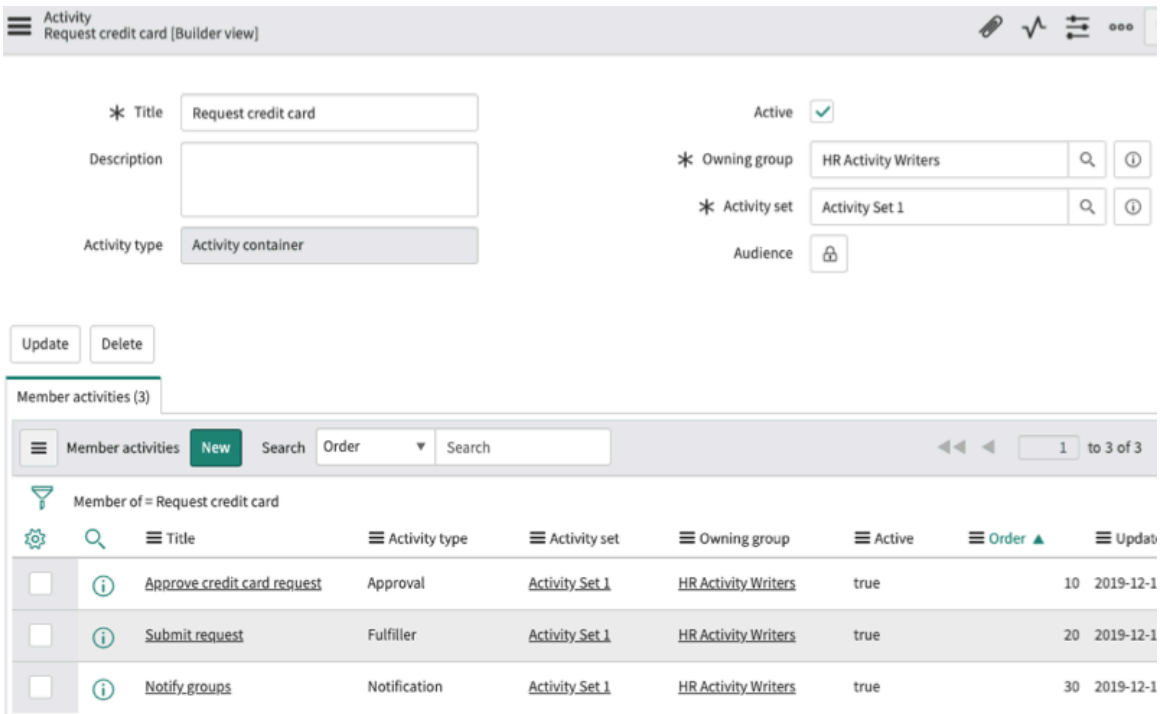
   Example

   Par exemple, nous avons ici un conteneur d'activité pour demander une carte de crédit. Le conteneur d'activité comporte trois activités des membres. La première consiste à

Traduction automatique

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

approuver la demande de carte de crédit, la deuxième consiste à soumettre la demande et la troisième consiste à informer les groupes appropriés de la demande.



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour une enquête rapide

Configurez une activité d'événement de cycle de vie qui est une enquête rapide. Les enquêtes rapides capturent les commentaires des employés.

Avant de commencer

Rôle requis :

Procédure

1. Sur le formulaire Activité, définissez le champ **Type d'activité** sur Enquête rapide.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Activité

Champ	Description
Titre	Nom de l'activité d'événement de cycle de vie.
Description	Description de l'activité d'événement de cycle de vie.
Enquête rapide	Enquête à envoyer.
Champ d'utilisateur rapide	Utilisateurs auxquels vous voulez envoyer l'enquête. Utilisez l'arborescence pour sélectionner un champ.
Actifs	Option pour activer l'activité à utiliser.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire à qui l'activité est associée.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : ○ Les groupes propriétaires contrôlent l'appartenance d'une activité d'événement de cycle de vie. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie. ○ Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer.
Audience	Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez appliquer un ou plusieurs enregistrements d'audience. Les conditions ou les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit satisfaire dans le cadre d'un enregistrement d'audience pour que l'activité se déclenche dans ce ticket. Si aucun enregistrement d'audience n'est sélectionné, l'activité se déclenche dans le ticket concerné. Les critères d'audience d'un ensemble d'activités s'appliquent en premier. Lorsque les critères d'audience sont remplis, l'ensemble d'activités s'exécute. L'audience au niveau de l'activité est ensuite vérifiée et exécutée. Vous ne pouvez pas définir une audience pour des ensembles d'activités qui ont un déclencheur de type Annuler. **Remarque :** Les enregistrements d'audience définissent les conditions ou les critères qu'un utilisateur doit respecter.

3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Déplacer une activité au sein d'un ensemble d'activités

Il existe plusieurs façons de déplacer une activité au sein d'un ensemble d'activités.

Voici les différentes méthodes :

- La fonctionnalité glisser-déplacer vous permet de déplacer une activité au sein d'un ensemble d'activités ou vers un autre ensemble d'activités.
- Utilisez la fenêtre contextuelle de réorganisation pour une activité et sélectionnez l'endroit où vous souhaitez placer l'activité.
- Modifiez l'activité et sélectionnez et enregistrez un nouvel ensemble d'activités ou saisissez un nouveau numéro d'ordre d'affichage pour réorganiser une activité dans un ensemble d'activités.
- Vous ne pouvez pas réorganiser une activité de demande.

Remarque :
un arrière-plan gris apparaît autour de la carte des demandes afin d'en faciliter l'identification.

Traduction automatique

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

- Vous ne pouvez pas déplacer une activité au-dessus d'une activité de demande.
- Si vous utilisez l'icône pour déplacer une activité vers un autre ensemble d'activités, elle la déplace par défaut vers la position supérieure de l'ensemble d'activités sous toutes les activités de demande.

Réorganiser une activité d'événement de cycle de vie

Vous pouvez réorganiser une activité dans un ensemble d'activités pour un événement de cycle de vie en utilisant différentes méthodes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**.
2. Sélectionnez un événement de cycle de vie.
3. Sélectionnez l'onglet **Ensembles d'activités**.
4. Utilisez la méthode glisser-déposer pour sélectionner une activité avec votre souris et la faire glisser vers un autre emplacement dans le même ensemble d'activités ou dans un autre ensemble d'activités.

   Remarque :
   les numéros d'ordre changent automatiquement.

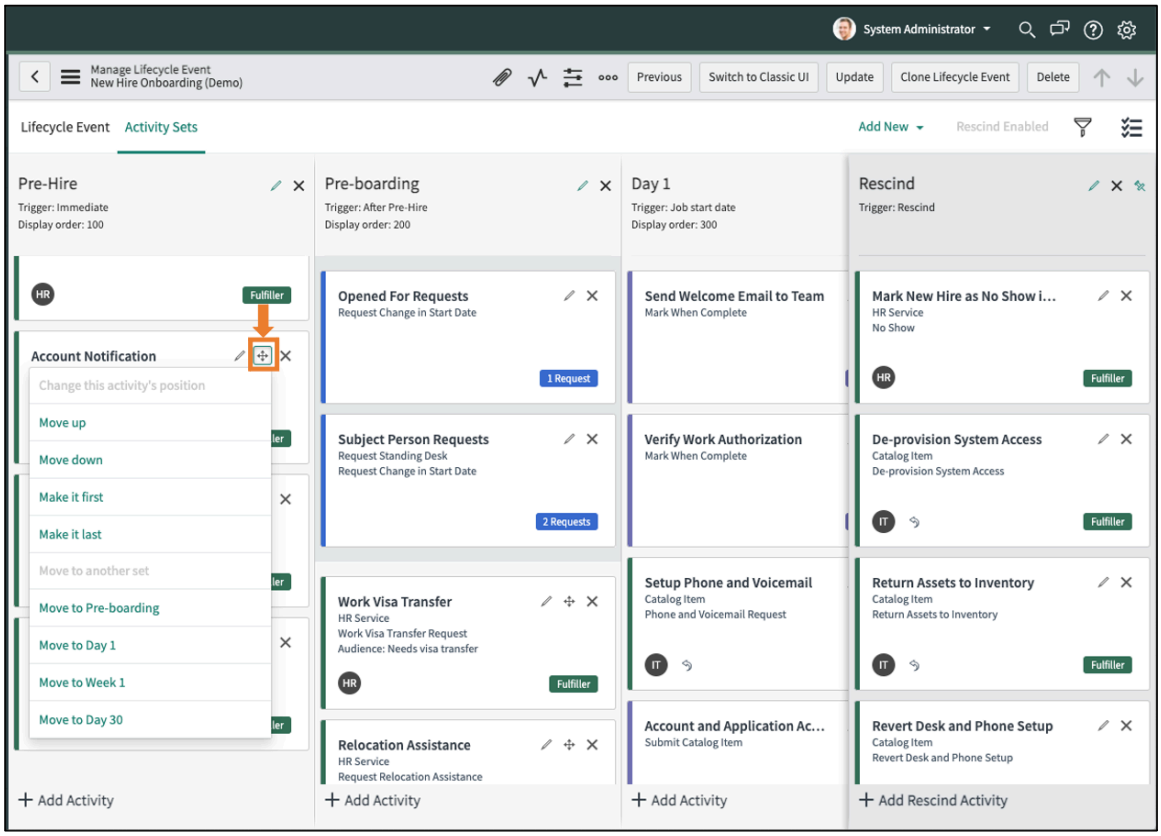
5. Pour déplacer une activité, sélectionnez l’icône à partir d’une activité.

   Remarque :
   si vous utilisez l'icône Réorganiser pour déplacer une activité vers un autre ensemble d'activités, elle la déplace par défaut vers la position supérieure de l'ensemble d'activités sous toutes les activités de demande.

6. Une fenêtre contextuelle de réorganisation s'affiche.

Traduction automatique

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



7. Sélectionnez une option avec votre souris, puis relâchez.

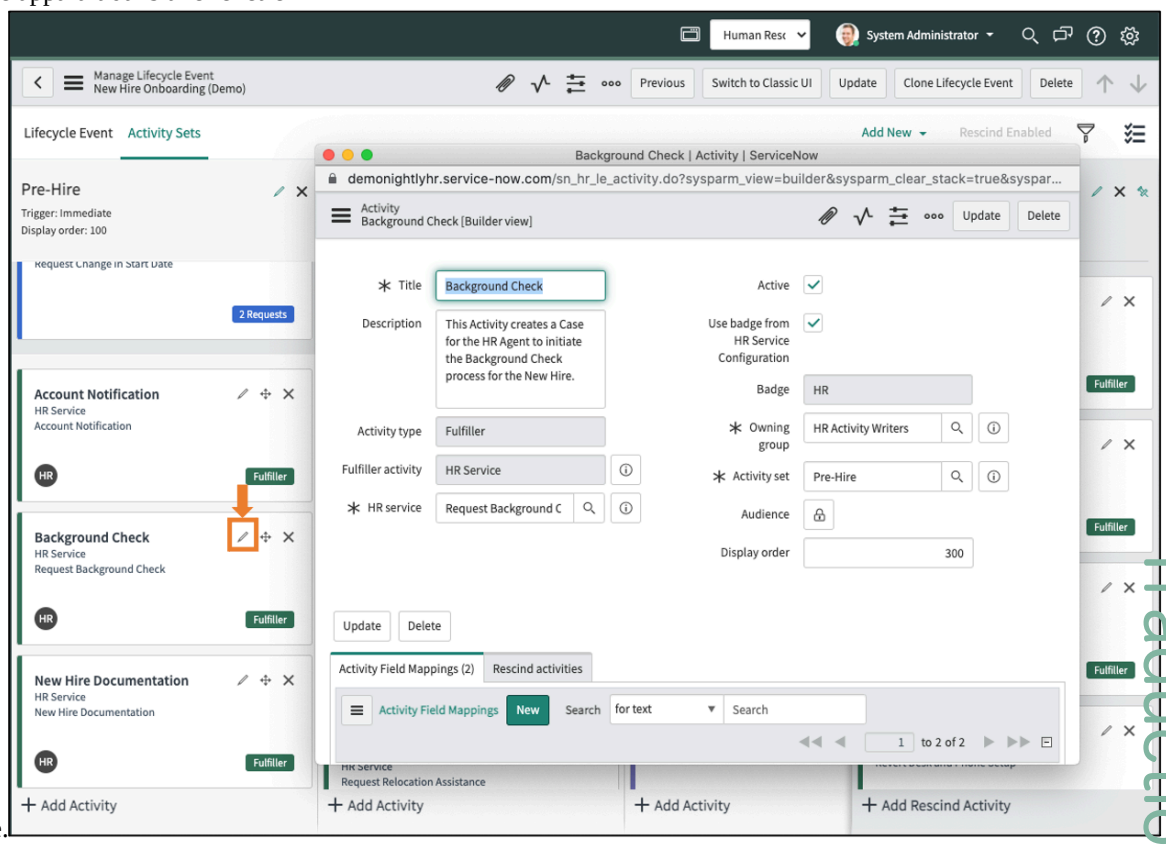
Remarque :
les numéros d'ordre changent automatiquement.

8. Une autre façon de modifier une activité consiste à sélectionner l'icône Modifier l'activité ( ) sur une activité.

Traduction automatique

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

L'activité apparaît dans une fenêtre distincte.



9. Modifiez les champs **Ensemble d'activités** et **Ordre d'affichage** pour modifier l'ensemble d'activités auquel l'activité appartient et son ordre d'affichage.

   Remarque :
   les demandes ne peuvent pas être réorganisées.

10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Déclencher une activité à partir d'activités en amont

Pour un ticket d'événement de cycle de vie, vous pouvez déclencher ou créer une activité à partir d'une autre figurant dans un ensemble d'activités différent.

Les activités comprises dans des ensembles d'activités ultérieurs peuvent être créées en fonction des réponses aux enquêtes dans les ensembles d'activités antérieurs et pour des utilisateurs différents de la personne concernée par le ticket créé.

Vous pouvez créer une activité dont le type de tâche est Collecte des informations de l'employé et, en fonction des résultats, une autre activité est créée. Dans l'exemple présent, l'activité dont le type de tâche est Collecte d'informations de l'employé est l'activité en amont. L'activité créée à partir de celle-ci est l'activité en aval.

Auparavant, seule la Personne pouvait répondre aux questions d'une activité dont le type de tâche est Collecte d'informations de l'employé (enquête). Pour un événement de cycle de vie Embauche de nouveaux employés, la Personne n'a peut-être pas encore accès à l'enquête. Désormais, les utilisateurs Ouvert pour, Personne ou Affecté à peuvent participer à l'enquête. Cela assure la progression de l'événement de cycle de vie.

L'enquête en amont crée une enquête en aval.

Par exemple, une activité d'événement de cycle de vie peut demander à un responsable de participer à une enquête.

Traduction automatique

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

- L'enquête demande à un responsable du recrutement si les nouveaux employés ont besoin d'un équipement spécial.
- Le responsable du recrutement peut répondre à l'enquête en indiquant si les nouveaux employés ont besoin d'un équipement spécial.
- Si la réponse est positive, une nouvelle enquête peut être créée dans un ensemble d'activités en aval pour demander quel équipement de sécurité spécifique est nécessaire.
- Toute personne ayant accès au ticket d'événement de cycle de vie original peut répondre à la deuxième enquête pour demander un équipement de sécurité spécifique pour les nouveaux employés.
- Pour configurer cette activité, associez un modèle RH dont le type de tâche RH est **Collecte d'informations de l'employé**. Pour en savoir plus, voir Configurer un modèle de tâche RH et Ajout d'une tâche RH à un ticket RH.
-

Propriété système

La propriété système sn_hr_core.create_new_survey_instances détermine si de nouvelles instances d'enquête sont créées avec chaque tâche d'enquête, même lorsqu'une instance d'enquête pour le même utilisateur existe déjà.

La valeur par défaut est **True** et indique que plusieurs instances d'enquête peuvent être créées.

Si la valeur est définie sur **False**, lorsqu'une instance d'enquête pour la même enquête et le même utilisateur existe déjà, l'enquête est jointe à la tâche d'enquête.

Configurer le processus d'annulation d'un événement de cycle de vie

Annulez et rétablissez le travail effectué dans un ticket d'événement de cycle de vie à l'aide du processus d'annulation. Des activités d'annulation peuvent être définies pour informer les employés et les départements de l'annulation d'un ticket, déclencher des flux automatisés et rétablir le travail déjà accompli, comme la mise en service d'un équipement ou la mise en place d'un lieu de travail.

Avant de commencer

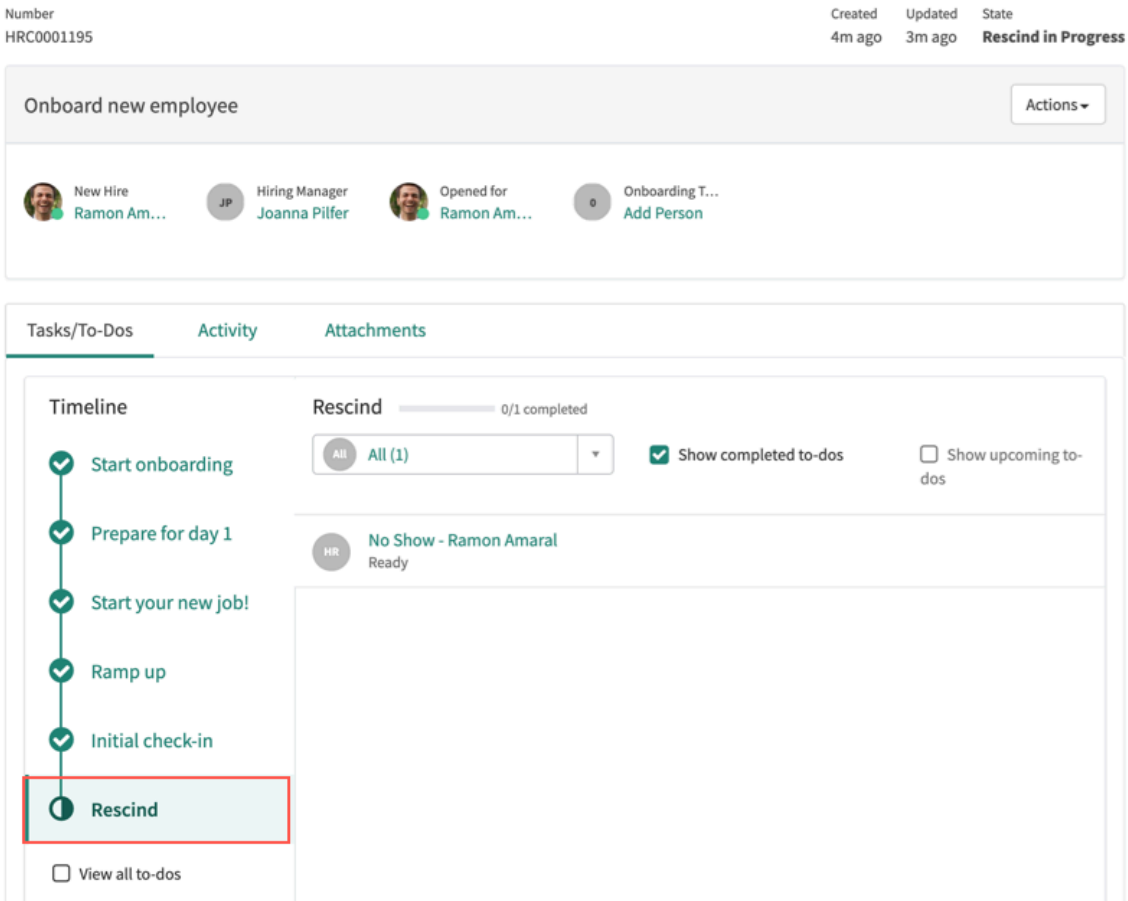
Rôle requis : sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le processus d'annulation vous permet d'annuler et de rétablir le travail effectué dans un ticket d'événement de cycle de vie. Par exemple, si un nouvel employé décide de ne pas rejoindre la société ou si une offre d'emploi est révoquée, vous pouvez rétablir le travail effectué dans le ticket d'intégration.

Traduction automatique

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



Procédure

1. Activez l'ensemble d'activités d'annulation.

a. Accédez à la **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**et ouvrez un enregistrement d’événement de cycle de vie.

b. Cliquez sur l'onglet **Ensembles d'activités**.



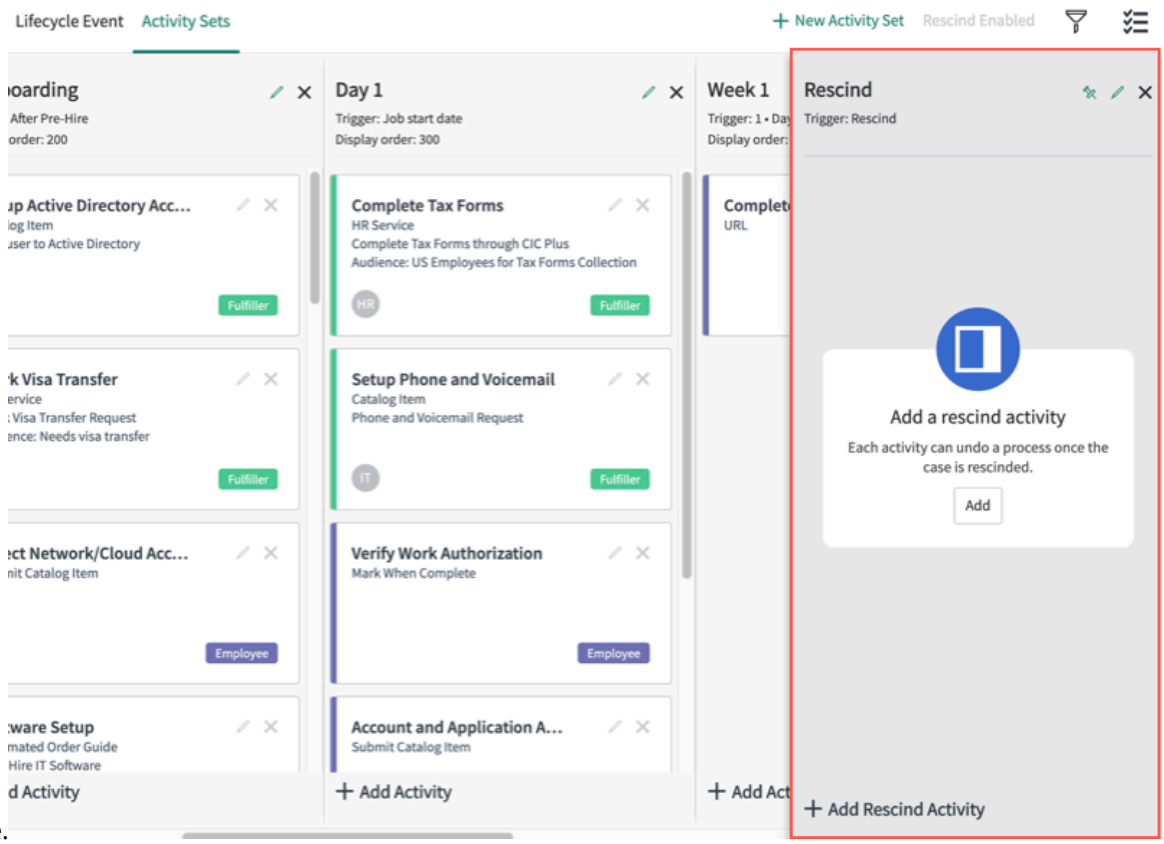
c. Cliquez sur **Activer l'annulation**.



Traduction automatique

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

L'ensemble d'activités d'annulation s'affiche sur le côté droit du concepteur d'événements de cycle de vie.



> **Remarque :**
> vous ne pouvez pas définir une audience pour les ensembles d'activités dont le type de déclencheur est **Annulation**.

2. Ajoutez une ou plusieurs activités d'annulation.

a. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une activité d'annulation à l'ensemble d'activités d'annulation.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Annuler l'activité

Champ	Description
Titre	Nom de l'activité d'annulation.
Description	Description de l'activité d'annulation.
Activité à annuler	Nom de l'activité à annuler. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle activité associée à un même type d'événement de cycle de vie, à l'exception des conteneurs d'activités (vous pouvez sélectionner des activités de membre) et d'autres activités d'annulation.
Type d'activité	Type de l'activité d'annulation. Sélectionnez l'un des types d'activités suivants : ▪ Approbation ▪ Activité des employés

Traduction automatique

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

Champ	Description
	▪ Activité de prestataires ▪ Notification ▪ Flux ▪ Contenu ▪ Conteneur d'activité **Remarque :** pour ce type d'activité, il n'existe aucun champ **Activité à annuler** au niveau du conteneur. Lors de la configuration des activités d'annulation des membres, vous pouvez sélectionner l'activité correspondante à annuler au niveau de l'activité du membre.
Actif	Option pour activer l'activité d'annulation à utiliser.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire auquel l'activité d'annulation est associée.
Audience	Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez appliquer un ou plusieurs enregistrements d'audience. Les conditions ou les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit satisfaire dans le cadre de l'ensemble des enregistrements d'audience pour que l'activité se déclenche dans ce ticket. Si aucun enregistrement d'audience n'est sélectionné, l'activité se déclenche toujours pour le ticket concerné. **Important :** L'activité d'annulation hérite automatiquement de l'audience de l'activité sous-jacente à annuler. Si vous effacez ou mettez à jour l'activité à annuler, l'audience est également automatiquement effacée ou mise à jour.

c. Répétez le processus si besoin.

Configurer un service RH pour un événement de cycle de vie

Créez un service RH correspondant pour que l'événement de cycle de vie puisse faire l'objet d'une demande de service. Par exemple, l'événement de cycle de vie pour Embauche de nouveaux employés a un service RH correspondant, qui est également nommé Embauche de nouveaux employés. Lorsqu'un ticket RH pour ce service RH est créé, le ticket RH sera exécuté par l'événement de cycle de vie associé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les services RH correspondent aux demandes et à l'aide qu'une organisation RH fournit à ses employés. Ils constituent également le point de départ pour la création d'un ticket RH. Vous devez créer un service RH pour un événement de cycle de vie afin qu'il puisse faire l'objet d'une demande de service. Pour en savoir plus sur les services RH, y compris déterminer s'il faut mettre un service RH à disposition pour une utilisation interne uniquement ou pour Libre-service employé, consultez Services RH.

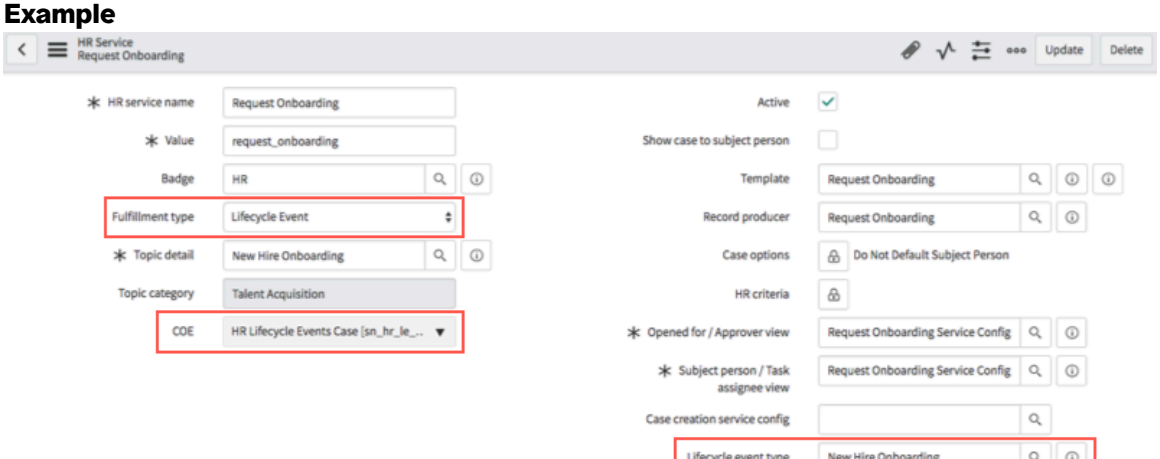
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des services RH

Champ	Valeur
Type d'exécution	Définissez la valeur sur Événement de cycle de vie.
Type d'événement de cycle de vie	Sélectionnez l'événement de cycle de vie souhaité pour exécuter le service RH. **Avertissement :** Si le champ Type d'événement de cycle de vie d'un service RH est le même que le type d'événement de cycle de vie (LE) utilisé dans une activité LE, une boucle peut être créée et provoquer des problèmes de mémoire.
CoE	Sélectionnez le CoE dans lequel vous souhaitez catégoriser le service RH. **Remarque :** Un service RH pour un événement de cycle de vie peut être associé à n'importe quel centre d'excellence (CoE) RH.

Example



4. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.
   Pour plus de détails sur les champs du formulaire, consultez Configurer un service RH.
5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

Configurer un service RH pour un parcours

Créez un service RH correspondant pour que l'événement de cycle de vie puisse faire l'objet d'une demande de service dans le cadre du parcours d'un employé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les services RH correspondent aux demandes et à l'aide qu'une organisation RH fournit à ses employés. Ils constituent également le point de départ pour la création d'un ticket RH. Vous devez créer un service RH pour un événement de cycle de vie afin qu'il puisse faire l'objet d'une demande de service. Pour en savoir plus sur les services RH, y compris déterminer s'il faut mettre un service RH à disposition pour une utilisation interne uniquement ou pour Libre-service employé, consultez Services RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Service RH, fournissez les valeurs de champ suivantes.

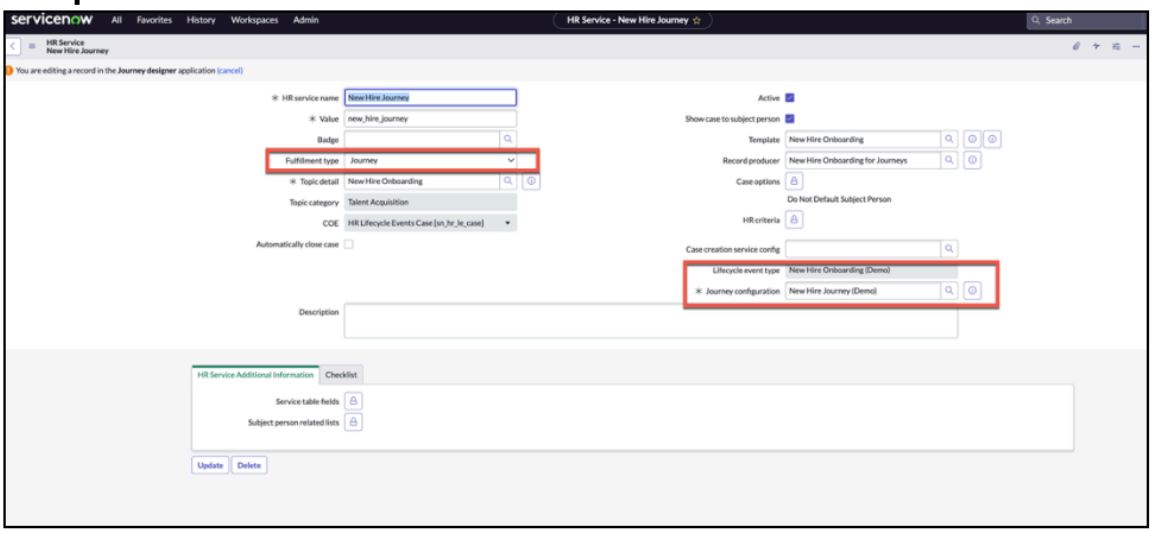
Formulaire de service RH

Champ	Valeur
Type d'exécution	Définissez la valeur sur `Parcours`.
Type d'événement de cycle de vie	Sélectionnez l'événement de cycle de vie souhaité pour exécuter le service RH.
Configuration du parcours	Sélectionnez le parcours Concepteur de parcours que vous souhaitez associer à l'événement de cycle de vie.
CoE (centre d'excellence)	Sélectionnez le CoE dans lequel vous souhaitez catégoriser le service RH. **Remarque :** un service RH pour un événement de cycle de vie peut être associé à n'importe quel Centre d'excellence (CoE) RH.

Traduction automatique

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

Example



4. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.
   Pour plus de détails sur les champs du formulaire, consultez Configurer un service RH.
5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Utilisation de l'outil Tester des ensembles d'activités pour un ensemble d'activitésÉvénements de cycle de vie

Utilisez l'outil de test d'événement de cycle de vie pour tester minutieusement un événement de cycle de vie avant de le lancer.

L'outil de test d'événement de cycle de vie fournit différentes vues d'un événement de cycle de vie. Voici les différentes vues disponibles :

- Utilisez des filtres pour afficher uniquement les ensembles d'activités et les activités applicables pour la personne. Par exemple, vous pouvez sélectionner une personne et prévisualiser le contenu visible à cette personne et les tâches qui lui sont affectées.
- Vous pouvez utiliser des conditions telles que des critères RH pour afficher les ensembles d'activités et les activités visibles aux personnes sélectionnées et les tâches qui leur sont affectées.
- Chaque ensemble d'activités et chaque activité peuvent être affectés à des audiences spécifiques. Vous pouvez afficher les ensembles d'activités et les activités applicables à une audience spécifique.
- Vous pouvez également afficher tous les ensembles d'activités et toutes les activités qui ne sont pas applicables à une audience.

Remarque :
lorsqu'un utilisateur correspond à une activité, mais pas à un ensemble d'activités, l'ensemble d'activités et l'activité s'affichent quand même.

Activités et ensembles inapplicables

Lorsque vous utilisez l'outil de test d'événement de cycle de vie, vous pouvez afficher des activités et des ensembles qui ne sont pas applicables à une personne.

Une personne est considérée comme inapplicable lorsqu'elle ne répond pas aux critères d'audience pour une activité ou un ensemble d'activités spécifique.

Activités et ensembles indéterminés

Traduction automatique

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

Lorsque vous utilisez l’outil de test d’événement de cycle de vie, vous pouvez afficher les activités et les ensembles indéterminés pour une personne.

Une personne est considérée comme indéterminée lorsqu'il n'y a pas assez d'informations pour déterminer si elle fait partie de l'audience.

Prévisualiser et tester un événement de cycle de vie

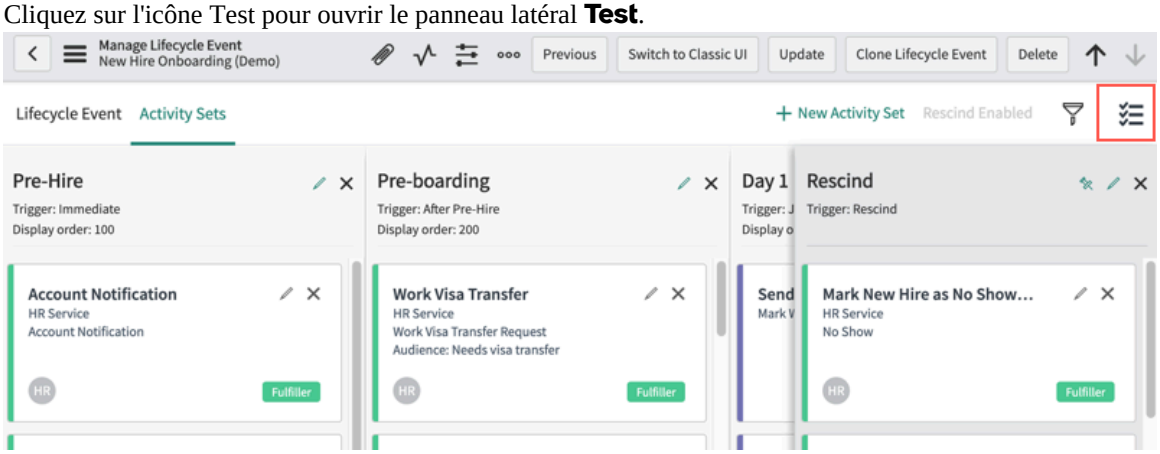
Prévisualisez et testez un événement de cycle de vie pour différents types d'audience. Vous pouvez prévisualiser un événement de cycle de vie pour valider quelles activités seront déclenchées ou non pour une audience particulière. Vous pouvez ensuite créer un ticket d'événement de cycle de vie de test pour différents utilisateurs et sélectionner les activités à inclure ou à exclure dans votre test.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**et ouvrez un enregistrement.
2. Cliquez sur l'onglet **Ensembles d'activité** pour accéder au générateur d'événements de cycle de vie.
3. Cliquez sur l'icône Test pour ouvrir le panneau latéral **Test**.

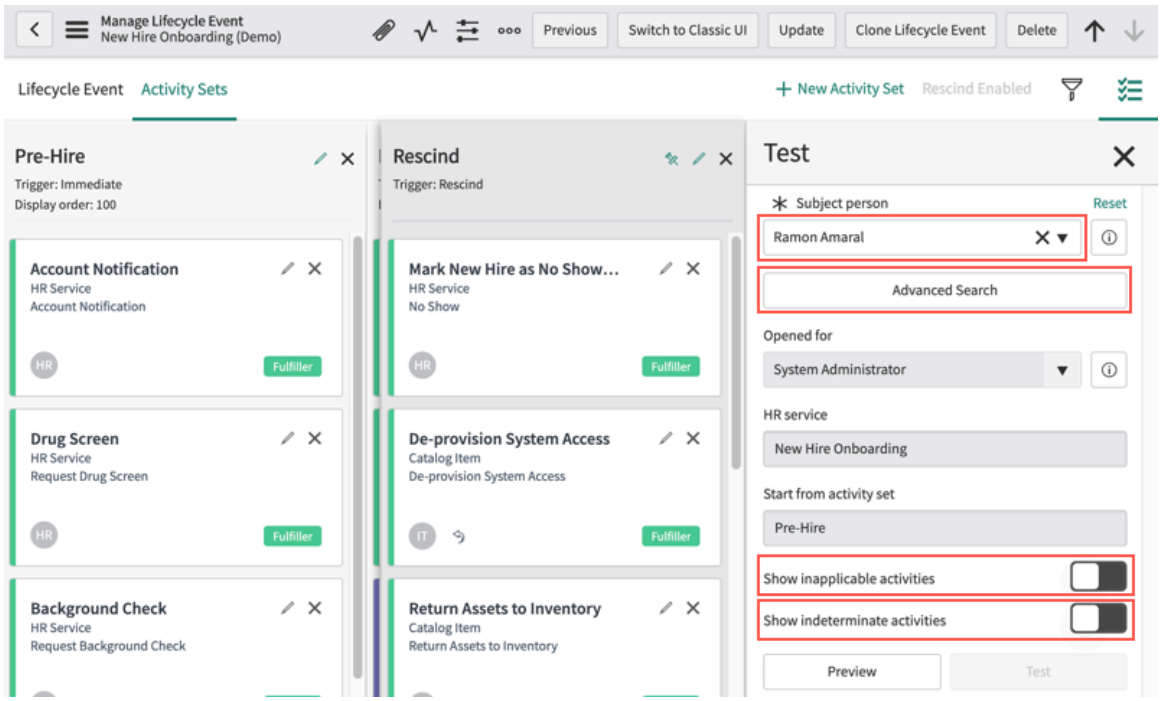


4. Dans le panneau latéral **Test**, sélectionnez une personne sujet pour le test d'événement de cycle de vie.

> **Remarque :**
> Pour sélectionner une personne concernée en fonction de l'audience, cliquez sur **Recherche avancée** pour trouver et sélectionner un utilisateur en fonction de conditions ou de critères spécifiés.

Traduction automatique

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



5. Cliquez sur le bouton **Afficher les activités et ensembles inapplicables** pour qu'il passe au vert si vous souhaitez afficher toutes les activités et tous les ensembles d'activités qui ne sont pas applicables à la personne.
   Pour en savoir plus, consultez Prévisualiser et tester un événement de cycle de vie.
6. Cliquez sur le bouton **Afficher les activités et ensembles indéterminés** pour qu'il passe au vert si vous souhaitez afficher toutes les activités et tous les ensembles d'activités qui ne sont pas déterminés pour la personne.
   Pour en savoir plus, consultez Prévisualiser et tester un événement de cycle de vie.
7. Cliquez sur **Aperçu** pour prévisualiser le workflow de l'événement de cycle de vie.
8. Cliquez sur **Test** pour créer un ticket d'événement de cycle de vie.
   Un ticket RH pour l'événement de cycle de vie de la personne concernée sélectionnée est créé.

Sélectionner un événement de cycle de vie pour Now Mobile

Sélectionnez l'événement de cycle de vie que vous souhaitez utiliser avec Now Mobile. Lorsqu'un ticket d'intégration pour ce type d'événement est créé, le nouvel employé réalise les actions à faire qui y sont associées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.admin

Vous devez également vous assurer que l'option **Afficher les ensembles d'activités sur la personne concernée** est sélectionnée, ainsi que **Afficher le ticket à une personne** sur le service RH correspondant.

Un administrateur d'événement de cycle de vie doit avoir configuré l'événement de cycle de vie et le service RH correspondant que vous souhaitez utiliser avec Now Mobile. Consultez Conception d'un événement de cycle de vie pour plus d'informations.

Traduction automatique

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

Procédure

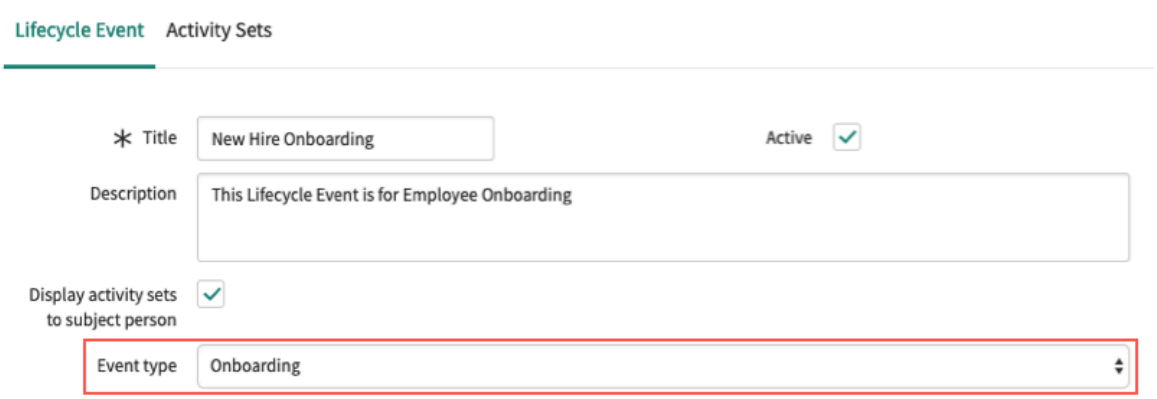
1. Sélectionnez l’événement de cycle de vie que vous souhaitez utiliser avec Now Mobile.
   De même, vérifiez que l'option **Afficher les ensembles d'activités sur la personne concernée** est sélectionnée.

   a. Accédez à la **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**.

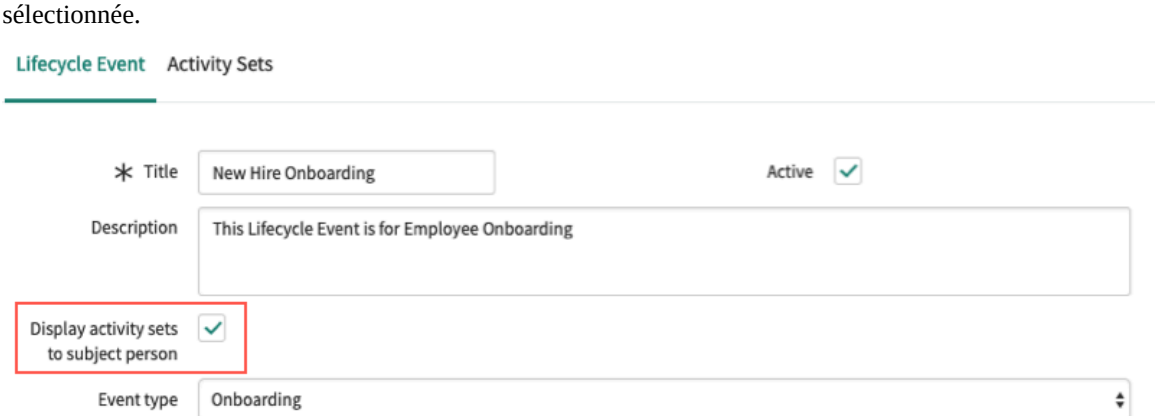
   b. Ouvrez l’enregistrement d’événement de cycle de vie.

   > **Remarque :**
   > Un événement de cycle de vie préconfiguré nommé Intégration de nouveaux employés est disponible pour utilisation.

   c. Sur le formulaire d'événement de cycle de vie, définissez le champ **Type d'événement** sur Embauche.



   d. Assurez-vous que l'option **Afficher les ensembles d'activités sur la personne concernée** est sélectionnée.



2. Sur le formulaire de service RH correspondant, assurez-vous que l'option **Afficher le ticket à une personne** est sélectionnée.

   a. Accédez à la **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.

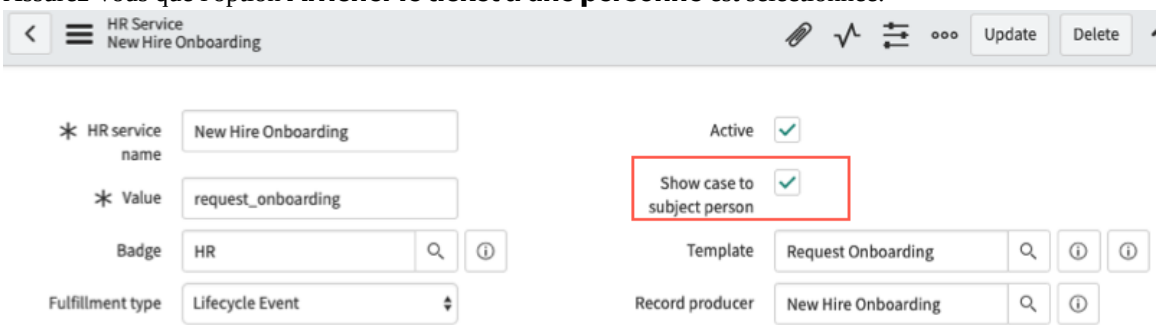
   b. Ouvrez l'enregistrement de service RH correspondant.

Traduction automatique

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

Remarque :
Un événement de service RH préconfiguré nommé Embauche de nouveaux employés est disponible à l'utilisation.

c. Assurez-vous que l'option **Afficher le ticket à une personne** est sélectionnée.



Demandes des employés Événements de cycle de vie

Vous pouvez créer et suivre les demandes ouvertes par les utilisateurs à partir d'événements de cycle de vie afin que les utilisateurs n'aient pas à créer de nouveaux tickets ou demandes RH. Les demandes de vos utilisateurs peuvent être un service RH ou un élément de catalogue.

Si vous disposez du rôle sn_hr_le.admin ou admin, vous pouvez configurer les demandes des employés à partir de l'application Human Resources (HR). Vos utilisateurs peuvent ouvrir des demandes dans l'Centre des employés depuis un ensemble d'activités qui leur est affecté.

Configurer Événements de cycle de vie les demandes des employés

Offrez à vos gestionnaires et employés la possibilité d'ouvrir des demandes d'employés directement à partir d'événements de cycle de vie afin qu'ils n'aient pas à créer de nouveaux tickets ou demandes RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_le.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**.
2. Pour ajouter des demandes d'employés à l'événement, ouvrez un événement de cycle de vie et cliquez sur l'onglet **Ensembles d'activités**.
3. Accédez à la **Ajouter un nouveau** > **Demande de l'employé**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de demande de l'employé

Champ	Description
Titre	Titre qui apparaît dans le menu de listes Action du ticket RH.
Description	Détails sur la demande.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Demandeur	Personne ayant accès à l'affichage et à la possibilité de faire des demandes. ○ **Ouverts pour** : personne pour qui le ticket Événements de cycle de vie a été ouvert. ○ **Personne** : personne à qui le ticket LE est destiné. (Cette personne peut ou non être la même personne que la personne pour qui la demande a été ouverte.)
Catégorie	Types de catégories de demandes des employés. ○ Pour le type de catégorie de service RH, consultez Services RH. ○ Pour le type de catégorie Élément de catalogue, consultez Éléments de catalogue de services .
Service RH	Demandes et aide qu'une organisation RH fournit à ses employés.
Élément de catalogue	Biens ou services disponibles pour les demandes.
Actifs	Option qu'un employé ou un gestionnaire peut choisir pour rendre la demande disponible.
Bloque l'achèvement de l'ensemble d'activités	○ Si sélectionné, la demande de l'employé doit être achevée avant qu'un ensemble d'activités ne soit marqué comme terminé. ○ Si non sélectionné, l'ensemble d'activités se termine si toutes les activités sous-jacentes sont terminées, que la demande de l'employé soit remplie ou non.
Ensembles d'activités	Ensembles d'activités dans lesquels la demande de l'employé est disponible.
Audience	Groupes spécifiques d'utilisateurs ayant accès à la demande de l'employé. Pour plus d'informations sur ces groupes, voir Audiences.

Traduction automatique

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Vérifier la configuration des demandes d'employés Événements de cycle de vie

Filtrer des activités d'événement de cycle de vie

Vérifier la configuration des demandes d'employés Événements de cycle de vie

Utilisez les options Aperçu et Test pour vérifier que l'activité de demande de l'employé a été configurée correctement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.admin ou admin

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vérifiez que l'élément de menu Demande de l'employé pour « Request Change in Start Date » (Demander un changement de la date de début) est disponible dans un ensemble d'activités.

Cette tâche nécessite de télécharger les données de démonstration fournies avec Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**.
2. Cliquez sur **Embauche de nouveaux employés (Démo)**, et ouvrez l'onglet **Ensembles d'activités**.

   Remarque :
   Si vous ne voyez pas cet événement de cycle de vie, téléchargez les données de démonstration fournies avec Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise.

3. Cliquez sur l'icône **Ensembles d'activités de test**.
4. Cliquez sur **Aperçu**, puis sur **Test**.
   Attendez que le message de confirmation « New Hire Onboarding (Demo) case created... » (Embauche de nouveaux employés (Démo) a été créé...) s'affiche.

   Remarque :
   En mode aperçu, toutes les demandes des employés apparaissent, quels que soient les paramètres d'audience, Ouvert pour ou de la personne. Les demandes des employés pour la configuration appropriée apparaissent dans les résultats des tests terminés.

5. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés** et cliquez sur **Tâches**.
6. Ouvrez l'ensemble d'activités « Embauche de nouveaux employés - administrateur ».
   Le lien de l'ensemble d'activités « Embauche de nouveaux employés - Administrateur système » se trouve en dessous du titre de chacune des actions à faire.
7. Cliquez sur **Actions** pour afficher les éléments de menu disponibles.
   Vérifiez que l'élément de menu « Request Change in Start Date » (Demander un changement de la date de début) est disponible dans un ensemble d'activités.

   Remarque :
   Les éléments de menu sont visibles par différents utilisateurs en fonction de la configuration de l'audience pour la demande. Dans cet exemple qui utilise des données de démonstration, tous les utilisateurs voient l'élément de menu.

Créer une demande de l'employé Événements de cycle de vie à partir de l'Centre des employés

Permettez aux utilisateurs de créer des demandes courantes depuis Événements de cycle de vie afin de ne pas avoir à créer de nouveaux tickets ou demandes RH. Lorsque vos utilisateurs ouvrent une demande, tous les tickets et tâches connexes sont automatiquement associés à l'événement parent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche est basée sur les données de démonstration disponibles avec Human Resources Scoped App: Événements de cycle de vie for Enterprise. Téléchargez les données de démonstration de HR Scoped App avant de terminer cette tâche.

Procédure

1. À partir de la page d'accueil de l'Centre des employés, cliquez sur **Actions à faire**.
2. Ouvrez la demande Embauche de nouveaux employés.
3. Dans la liste Actions, cliquez sur **Request Standup Desk** (Demander une assistance quotidienne).
4. Cliquez sur **Commander maintenant**.
5. Complétez la **confirmation de commande**, et cliquez sur **Sortie**.

Que faire ensuite

Cliquez sur **Demandes** pour afficher votre demande.

Remarque :
Le ticket RH ou la demande de catalogue initiée à partir de la demande de l'employé est associée au ticket Événements de cycle de vie parent. Les agents peuvent consulter l'état de la demande de l'employé à partir de l'événement de cycle de vie.

Événements de cycle de vie exploitation forestière

Événements de cycle de vie prend en charge la journalisation pour capturer les événements qui se produisent dans un Événements de cycle de vie ticket. Les administrateurs d'organisation peuvent utiliser les journaux d'événements générés pour identifier les erreurs ou obtenir des informations sur les processus exécutés dans un Événements de cycle de vie ticket.

L'application Événements de cycle de vie est conçue pour gérer les tickets RH qui sont par nature à long terme. Ces tickets RH représentent les différents types d'événements du cycle de vie qui se produisent au cours de la carrière d'un professionnel en activité. Les Événements de cycle de vie types auxquels un ticket RH est destiné sont liés à des phases importantes de la carrière d'un employé. Ces Événements de cycle de vie types comprennent, sans s'y limiter, l'intégration, la séparation, le congé parental et les plans d'amélioration des performances. Chaque Événements de cycle de vie type se compose d'activités, telles que des tâches et des notifications, qui sont regroupées en ensembles d'activités. Les ensembles d'activités associés à un Événements de cycle de vie ticket représentent différentes étapes du processus d'événement de cycle de vie et possèdent des conditions dans lesquelles ils sont déclenchés.

Les nombreuses couches qui la composent Événements de cycle de vie contribuent à la complexité de l'application. La complexité est encore aggravée par sa large gamme de composants et ses nombreuses options configurables, ce qui augmente le risque d'erreur de traitement. Pour aider les administrateurs à identifier et à Événements de cycle de vie comprendre les erreurs qui apparaissent dans l'application, la connexion peut être activée et utilisée comme un outil de diagnostic des problèmes.

Composants de journalisation

Événements de cycle de vie utilise les composants suivants pour enregistrer les journaux d'événements pour l'activité associée à un Événements de cycle de vie ticket :

Includes de script

Les includes de script suivants sont utilisés pour prendre en charge la journalisation :

Traduction automatique

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

- Enregistreur d’événements de cycle de vie
- Enregistreur d’événements de cycle de vie SNC
- sn_hr_LE_Error

Table

Événements de cycle de vie enregistre chaque entrée de journal dans la table Journaux des tickets RH Événements de cycle de vie [sn_hr_le_case_log].

Propriété système

Cette *sn_hr_le.log_level* propriété vous permet de spécifier les types de journaux écrits dans la table Journaux des tickets RH Événements de cycle de vie .

Information associée

Événements de cycle de vie Optimisation de la progression de l’ensemble d’activités

Activer la connexion pour Événements de cycle de vie

Utilisez la propriété système pour activer la *sn_hr_le.log_level* journalisation pour Événements de cycle de vie. Les entrées de journal générées peuvent être utilisées pour identifier les erreurs ou pour acquérir des données pertinentes sur les processus qui se sont exécutés dans un Événements de cycle de vie ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin [sn_hr_le.admin]

Procédure

1. Accédez au menu **Tout** et saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
   La table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. **Sélectionnez Nom** dans la liste déroulante associée au champ **Rechercher**.
3. Dans le champ **Rechercher** , entrez `*sn_hr_le`.
   Une liste des propriétés système associées à Événements de cycle de vie s’affiche.
4. Sélectionnez la propriété *sn_hr_le.log_level*.
5. Utilisez le champ **Valeur** pour spécifier l’option qui correspond au type de journalisation que vous souhaitez Événements de cycle de vie effectuer.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Afficher les entrées de journal pour un Événements de cycle de vie ticket

Affichez les entrées de journal associées à un ticket pour obtenir des Événements de cycle de vie informations pertinentes sur les processus qui se sont exécutés et identifier les erreurs qui apparaissent. Les journaux d’erreurs peuvent être utilisés comme un outil pour diagnostiquer les problèmes et résoudre efficacement la cause première d’un problème qui affecte négativement un Événements de cycle de vie ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin [sn_hr_le.admin]

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Événements de cycle de vie* > *Événements de cycle de vie* **tickets**.
2. Sélectionnez un Événements de cycle de vie ticket dans la liste des tickets RH qui s'affichent.
3. Sous Liens connexes, sélectionnez **Afficher les journaux d'exécution.**
   La table Journaux des tickets RH Événements de cycle de vie [sn_hr_le_case_log] s'affiche.
4. Affichez la liste des entrées de journal pour obtenir les informations dont vous avez besoin sur une erreur ou un processus qui s'est exécuté.

Cloner un événement de cycle de vie

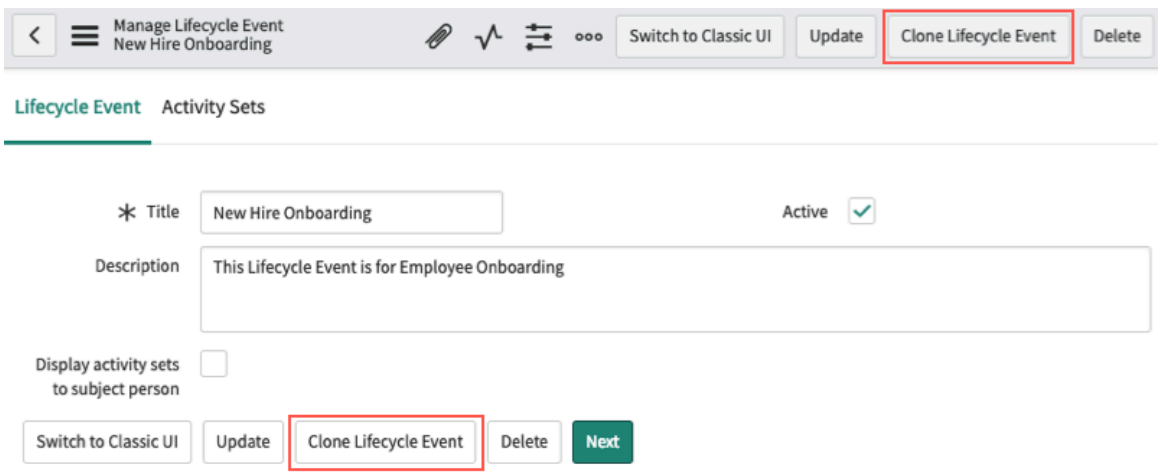
Clonez un événement de cycle de vie et ses ensembles d'activités et activités associés avec le concepteur d'événements de cycle de vie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**et ouvrez un enregistrement.
2. Cliquez sur **Cloner l'événement de cycle de vie** pour cloner l'événement de cycle de vie et tous ses ensembles d'activités et activités associés.



Une fois terminé, un message indiquant que l'événement de cycle de vie a bien été cloné apparaît.

Que faire ensuite

Après le clonage d'un événement de cycle de vie, vous pouvez filtrer les activités d'événement de cycle de vie. Voir Filtrer des activités d'événement de cycle de vie

Créer un ticket RH pour un événement de cycle de vie

Créez un ticket d'événement de cycle de vie. Un ticket d'événement de cycle de vie est un ticket RH exécuté par un événement de cycle de vie. Par exemple, le service RH pour Embauche de nouveaux employés est exécuté par l'événement de cycle de vie pour Embauche de nouveaux employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Traduction automatique

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

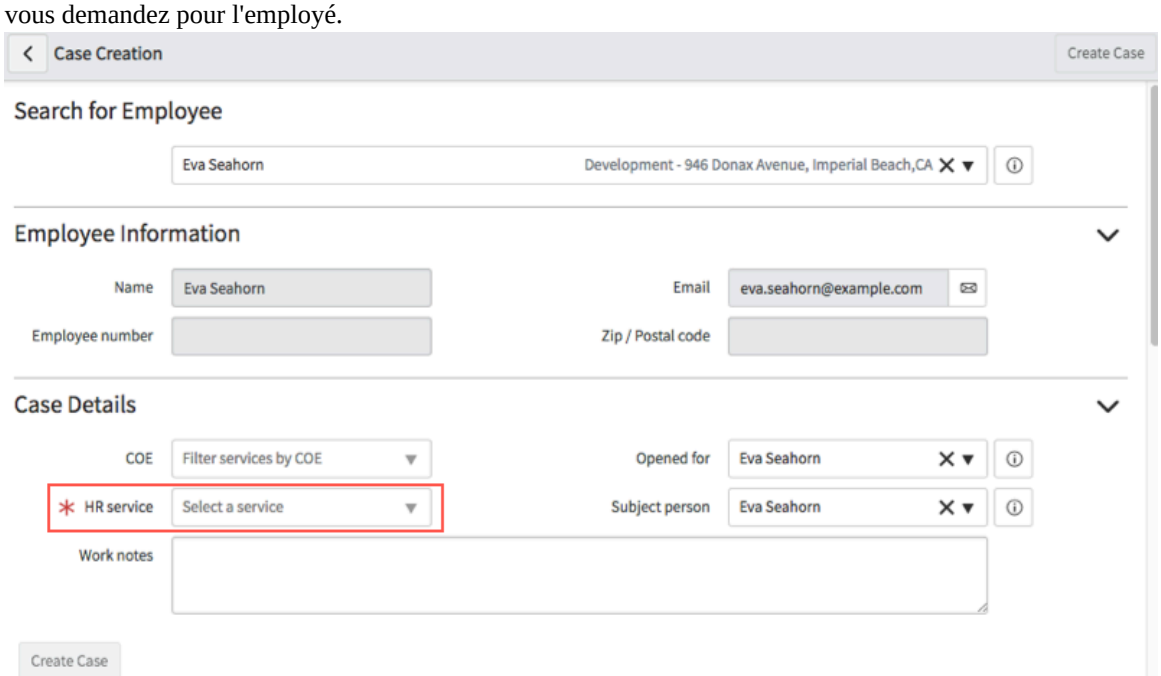
Un administrateur d'événements de cycle de vie doit avoir créé l'événement de cycle de vie et un service RH correspondant avant que vous puissiez générer un ticket pour cet événement. Consultez Conception d'un événement de cycle de vie pour plus d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Créer un ticket**.
2. Dans le champ **Rechercher un employé**, sélectionnez l'employé pour qui vous créez le ticket.

   Remarque :
   Vous pouvez effectuer une recherche par nom d'employé, nom d'employé partiel, numéro de ticket ou n'importe quel champ indexé sur le profil RH de la table sys_user.

3. Sur le formulaire de création de ticket RH, sous la section **Détails du ticket**, sélectionnez le service RH que vous demandez pour l'employé.



4. Cliquez sur **Créer un ticket** pour créer le ticket RH.
5. Renseignez les champs du formulaire Ticket RH comme il convient.
   Pour plus de détails sur les champs du formulaire, consultez Travailler sur un ticket RH.
6. Cliquez sur **Prêt pour le travail** pour remplacer l'état **Brouillon** par **Prêt**.

Que faire ensuite

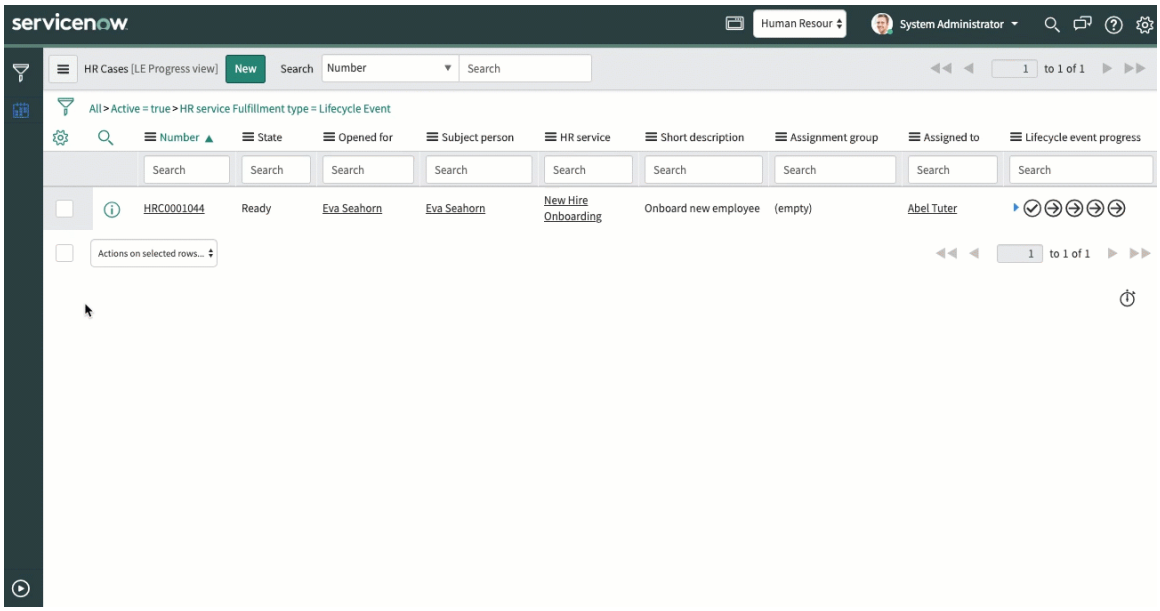
Après avoir créé un ticket d'événement de cycle de vie, vous pouvez suivre l'évolution du ticket et surveiller l'état des ensembles d'activités et des activités individuels.

Le GIF suivant montre un exemple de ticket d'événement de cycle de vie en cours.

Remarque :
Pour surveiller l'état des ensembles d'activités et des activités individuels, vous pouvez explorer les éléments à partir de la vue de liste de tickets d'événement de cycle de vie. Vous pouvez également explorer à partir du formulaire de ticket d'événement individuel.

Traduction automatique

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



Tickets et tâches ad hoc pour des tickets d'événement de cycle de vie

Vous pouvez ajouter une tâche ou un ticket ad hoc à un ticket d'événement de cycle de vie actif et l'associer à un ensemble d'activités spécifique. Lorsque des tâches sont ajoutées, elles s'affichent pour l'utilisateur Personne sous **Mes tâches** ou **Examiner votre travail** dans Centre des employés ou Centre des employés – Pro.

Les événements de cycle de vie sont une collection d'activités (services, tâches, demandes, notifications, etc.) organisées pour fournir une expérience d'employé. Les intégrations de nouveaux employés ou le congé parental d'un employé sont des exemples d'expérience des employés. Dans le cadre d'un événement de cycle de vie, tous les employés faisant partie d'une audience spécifique passent par la même expérience.

Les tâches ou tickets ad hoc ne font pas partie de la configuration d'origine d'un événement de cycle de vie. Des tâches ou tickets ad hoc peuvent être ajoutés à une étape ou à un groupe existant d'un événement de cycle de vie en cours et actif.

Remarque :
Vous ne pouvez pas ajouter de tâche ou de ticket à un ensemble d'activités fermé ou terminé.

Lorsqu'un agent ajoute une tâche ou un ticket ad hoc, il devient également visible par l'utilisateur Personne sur Centre des employés ou sur son équipement mobile. Cela permet à la Personne concernée par un ticket d'effectuer une tâche ou de répondre à une demande.

L'ajout d'un ticket ou d'une tâche ad hoc à un ticket d'événement de cycle de vie actif offre aux agents une flexibilité qui n'affecte pas la structure d'origine.

Exemples d'utilité d'une tâche ou d'un ticket ad hoc :

Extension d'un congé parental

Un employé en congé parental souhaite prolonger son congé.

Un agent peut ajouter un nouveau ticket à l'événement de cycle de vie de congé parental de l'employé qui prolonge son congé.

L'ajout d'un nouveau ticket qui étend le congé parental d'un employé devient un ticket enfant du ticket d'événement de cycle de vie parent.

Modification des informations personnelles pendant l'intégration

Traduction automatique

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

Autre exemple, un nouvel employé passe par le processus d'intégration d'un événement de cycle de vie.

Un nouvel employé souhaite modifier ses informations personnelles, mais cela n'est pas possible lors de l'intégration.

Un agent peut créer une nouvelle tâche pour le nouvel employé qui apparaît dans l'ensemble d'activités actuel en tant que tâche à faire.

Modules d'extension requis

Pour utiliser la fonctionnalité ad hoc d'événement de cycle de vie, les modules d'extension suivants sont requis :

- Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]

Modules d'extension facultatifs

Les modules d'extension suivants sont facultatifs et vous permettent de créer ou d'afficher des tâches ou des tickets ad hoc à d'autres emplacements :

- Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace]
- Playbook Experience [com.playbook_experience]

Créer un ticket ou une tâche ad hoc

Vous pouvez créer un ticket ou une tâche et l'ajouter à une étape (groupe) pendant qu'un événement de cycle de vie est en cours.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Tickets des événements de cycle de vie**.
2. Sélectionnez un ticket dont l'état est actif (tâches ad hoc uniquement).

   Remarque :
   Pour ajouter un ticket ad hoc, le ticket d'événement de cycle de vie ne doit pas être dans les états Fermé terminé, Fermé incomplet ou Annulé.

3. Sur le formulaire du ticket, accédez à la section Listes connexes.
4. Sélectionnez **Ajouter un ticket enfant** ou **Ajouter une tâche**.
   Pour en savoir plus, voir Créer un ticket RH pour un événement de cycle de vie et Ajout d'une tâche RH à un ticket RH.
5. Une fois les champs requis remplis, assurez-vous de sélectionner une valeur dans le champ **Étape**.
   Pour un ticket RH, le champ **Étape** est situé dans la section Détails du ticket. Pour une tâche RH, le champ **Étape** se situe entre les champs **Modèle** et **Ordre d'affichage**.
   Si vous n'associez pas de tâche ou de ticket à une étape de l'événement de cycle de vie, la tâche ou le ticket devient un enfant du ticket parent, mais n'est pas inclus dans l'événement de cycle de vie.

   Remarque :
   L'étape est également appelée ensemble d'activités ou groupe. Pour en savoir plus, consultez Configurer un ensemble d'activités d'événement de cycle de vie.

Traduction automatique

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

Surveiller l'état d'un ticket d'événement de cycle de vie

Surveillez l'état d'un ticket d'événement de cycle de vie avec des contextes d'exécution de l'ensemble d'activités. Vous pouvez surveiller l'état de chaque ensemble d'activités dans un ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez surveiller davantage l'état des activités individuelles. Vous pouvez également générer des rapports sur la table des contextes de l'ensemble d'activités conjointement avec la table des tickets RH.

Avant de commencer

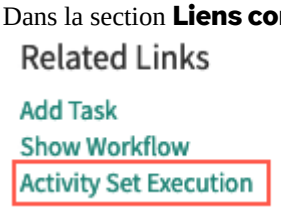
Rôle requis : sn_hr_le.activity_reader

Procédure

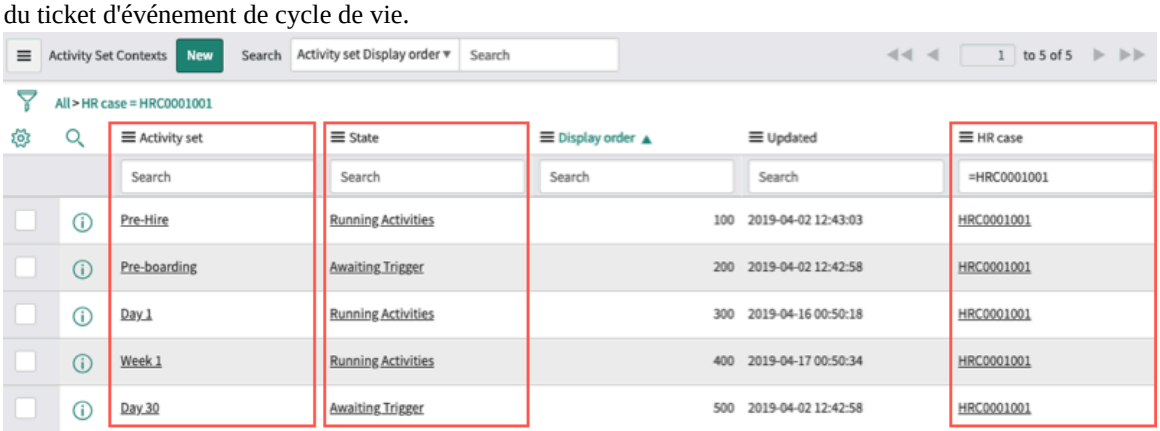
1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Tickets des événements de cycle de vie**.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder à **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Contextes d'exécution** pour afficher tous les enregistrements de contexte d'exécution.

2. Ouvrez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Dans la section **Liens connexes**, cliquez sur **Exécution de l'ensemble d'activités**.



4. Dans la liste Contextes de l'ensemble d'activités, vous pouvez surveiller l'état de chaque ensemble d'activités du ticket d'événement de cycle de vie.



En-têtes de colonnes dans la table des contextes de l'ensemble d'activités

En-têtes de colonnes	Description
Ensemble d'activités	Ensemble d'activités associé au ticket d'événement de cycle de vie.
État	État de l'ensemble d'activités : ○ En attente du déclencheur ○ Activités en exécution ○ Terminé ○ Erreur

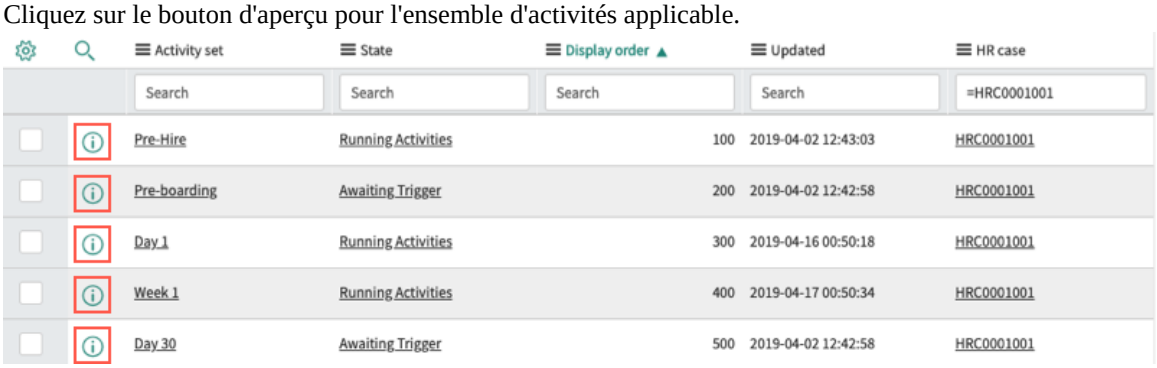
Traduction automatique

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

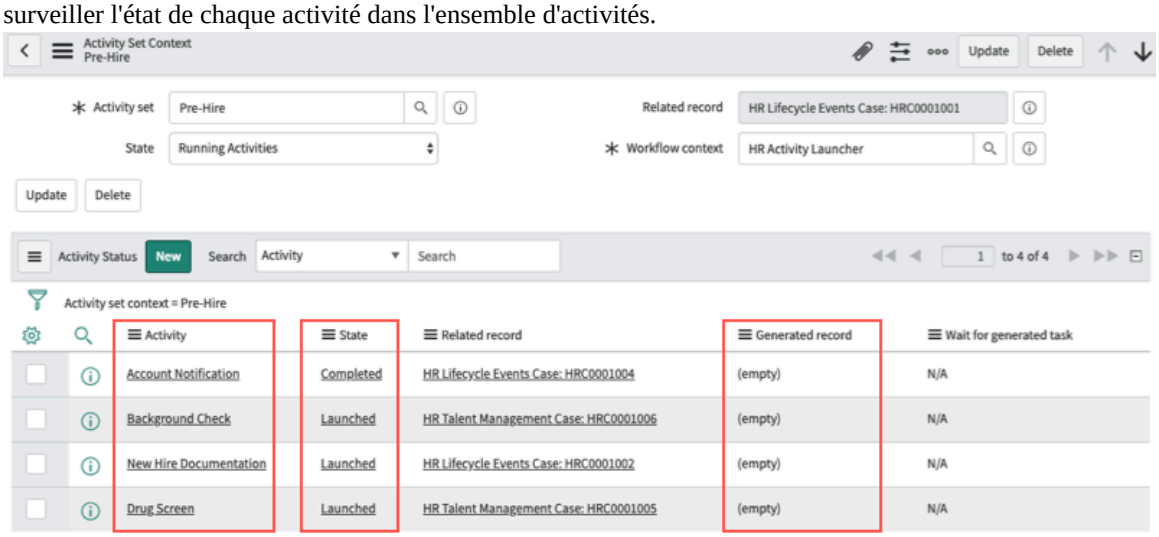
En-têtes de colonnes	Description
	Remarque : Vous pouvez surveiller l'état des activités individuelles en ouvrant l'enregistrement de contexte de l'ensemble d'activités.
Ticket RH	Ticket d'événement de cycle de vie surveillé.

5. Pour surveiller davantage l'état de chaque activité au sein d'un ensemble d'activités :

   a. Cliquez sur le bouton d'aperçu pour l'ensemble d'activités applicable.



   b. Sur le formulaire Contexte de l'ensemble d'activités, sous la section État de l'activité, vous pouvez surveiller l'état de chaque activité dans l'ensemble d'activités.



Reprendre un ticket d'événement de cycle de vie

Reprenez un ticket d'événement de cycle de vie après une erreur ou un délai d'expiration de workflow.

Avant de commencer

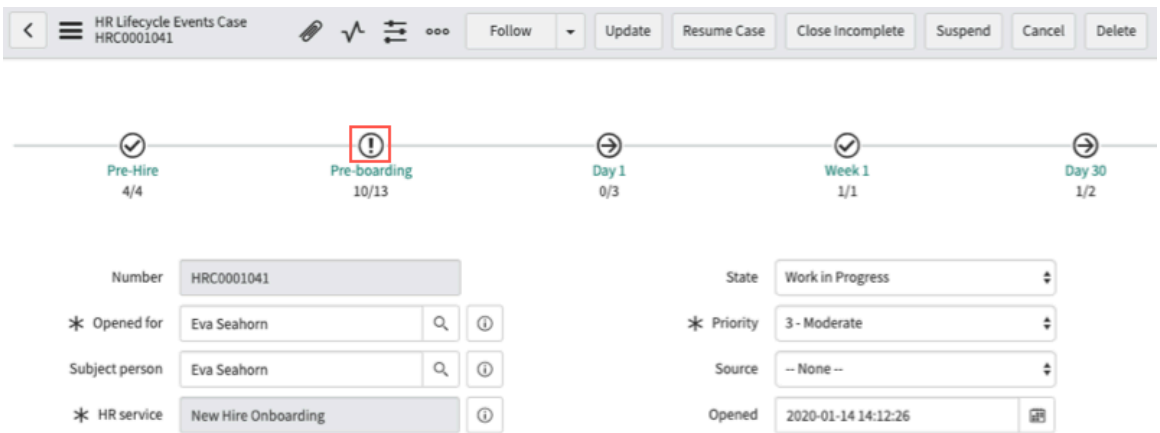
Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Tickets des événements de cycle de vie**et ouvrez le ticket d'événement de cycle de vie ayant produit l'erreur.



2. Identifiez et corrigez l'erreur.

> **Conseil :**
> Accédez à la section **Commentaires et notes de travail** dans le ticket pour afficher la note de travail expliquant les raisons de l'échec du workflow.

3. Cliquez sur **Reprendre** pour reprendre le ticket.
   Le ticket d'événement de cycle de vie reprend à l'endroit où il a rencontré l'erreur.

> **Important :**
> Vous ne pouvez pas reprendre le ticket si son état était défini sur **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** ou **Annulé**.

Filtrer des activités d'événement de cycle de vie

Filtrez des activités d'événement de cycle de vie par type d'activité, groupe propriétaire, audience et annulation. Vous pouvez également rechercher des activités individuelles par nom.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**et ouvrez un enregistrement.
2. Cliquez sur l'onglet **Ensembles d'activité** pour accéder au générateur d'événements de cycle de vie.
3. Cliquez sur l'icône Filtre pour ouvrir le panneau latéral **Filtres**.
4. Dans le panneau latéral **Filtres**, sélectionnez les filtres de la liste ou tapez la vignette d'activité dans le champ d'entrée.

Prendre en charge plusieurs tâches dans un événement de cycle de vie

Utilisez la table Tâches pour créer des tickets d'événement de cycle de vie où vous pouvez spécifier à quel ticket la tâche appartient.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Imaginons par exemple que vous avez un stagiaire qui est en passe d'occuper un poste à plein temps. Le stagiaire a deux enregistrements de tâches associés. Quand un ticket d'intégration pour le poste à plein temps est créé, le ticket est associé à l'enregistrement de tâche à plein temps, ce qui garantit que les activités et les ensembles d'activités en aval sont déclenchés en fonction des informations de cet enregistrement de tâche.

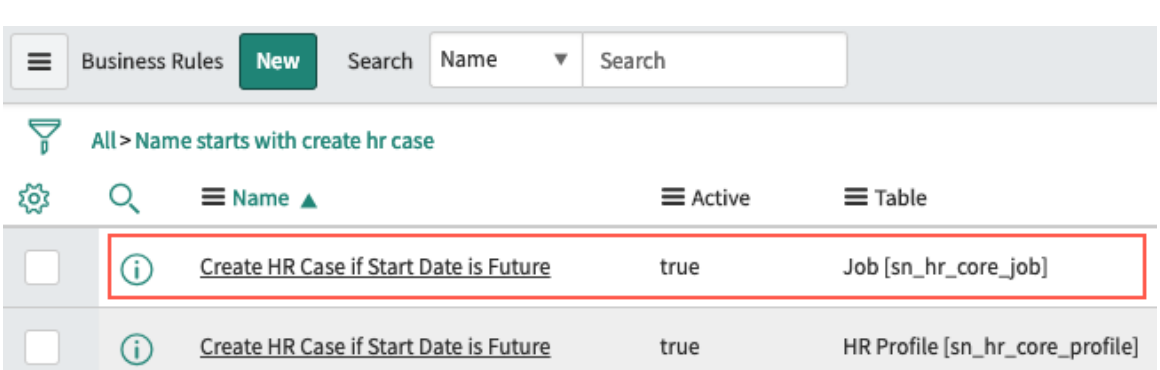
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À compter de la version New York, vous pouvez utiliser la nouvelle table Tâches (sn_hr_core_job) pour stocker plusieurs enregistrements de tâches par utilisateur et capturer l'historique des tâches des utilisateurs de votre organisation. Consultez Capturer plusieurs enregistrements de tâches pour un utilisateur pour plus d'informations.

Procédure

1. Si vous utilisez une intégration pour extraire des profils RH d'un système tiers, configurez votre intégration pour extraire des informations sur les tâches dans la table Tâches (sn_hr_core_job).
   Pour obtenir des détails sur la configuration d'une intégration tierce avec Prestation de services RH, consultez Intégration de Prestation de services RH à des systèmes tiers.
2. Pour créer des tickets RH, associez la tâche de la personne concernée au ticket RH avec le champ **subject_person_job**.

   Example
   Par exemple, pour l'événement de cycle de vie préconfiguré Intégration de nouveaux employés, la règle métier `Create HR Case if Start Date is Future` de la table Tâches est configurée pour créer automatiquement des tickets d'intégration pour les utilisateurs ayant une date de début pour leur future tâche. Lorsque la règle crée le ticket d'intégration, elle utilise le champ **subject_person_job** pour spécifier la tâche pour laquelle l'utilisateur est intégré.

   Remarque :
   Si vous utilisez la table Tâches, assurez-vous de désactiver la règle métier `Create HR Case if Start Date is Future` de la table Profil RH.

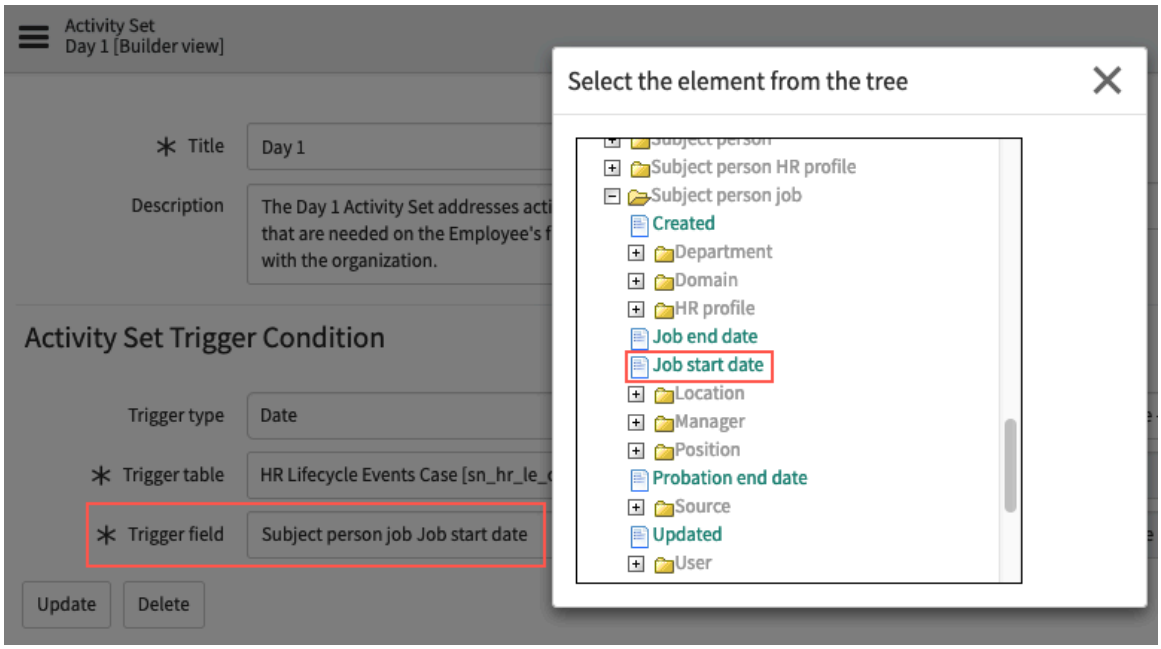


3. Pour l'événement de cycle de vie, assurez-vous que les ensembles d'activités pertinents sont déclenchés par la tâche de la personne concernée en mettant à jour la valeur du **champ Déclencheur** sur **subject_person_job**.

   Example
   Par exemple, l'ensemble d'activités Jour 1 dans l'événement de cycle de vie Embauche de nouveaux employés est déclenché par la date de début de la tâche de la personne concernée.

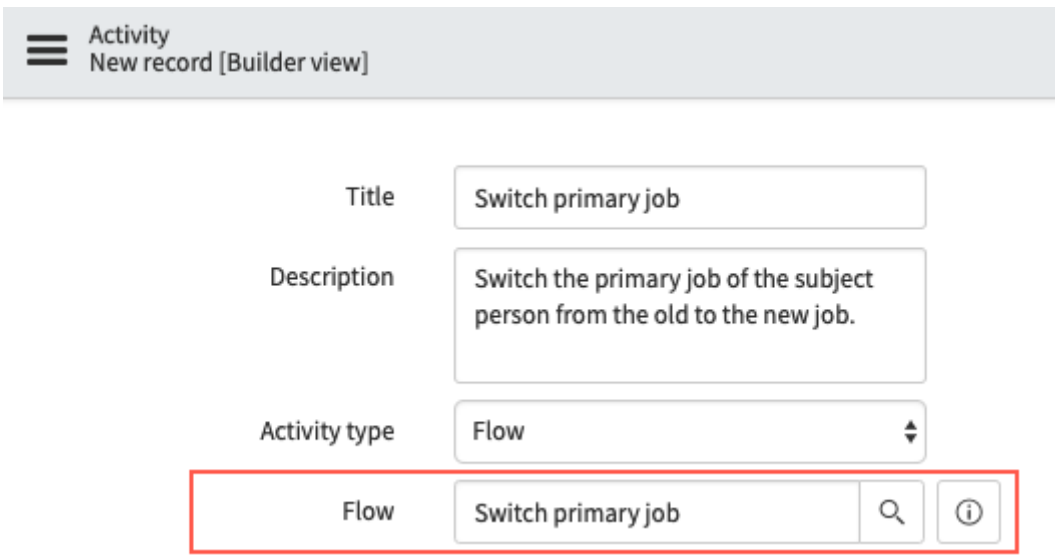
Traduction automatique

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



4. Si vous n'utilisez pas d'intégration tierce, mais que vous avez besoin de configurer le changement d'un travail principal, vous pouvez vous servir du flux secondaire **Changer le travail principal** pour changer le travail principal de la personne concernée via une activité d'événement de cycle de vie.

   Example
   Par exemple, vous pouvez créer une activité d'événement de cycle de vie pour changer la tâche principale de la personne concernée en remplaçant l'ancienne tâche par la nouvelle tâche via la définition de la valeur **Type d'activité** sur **Flux** et de la valeur **Flux** sur **Changer la tâche principale**.



Information associée

hr_Utils - Global

hr_ActivitySet - Global

hr_ActivityUtils - Global

Traduction automatique

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

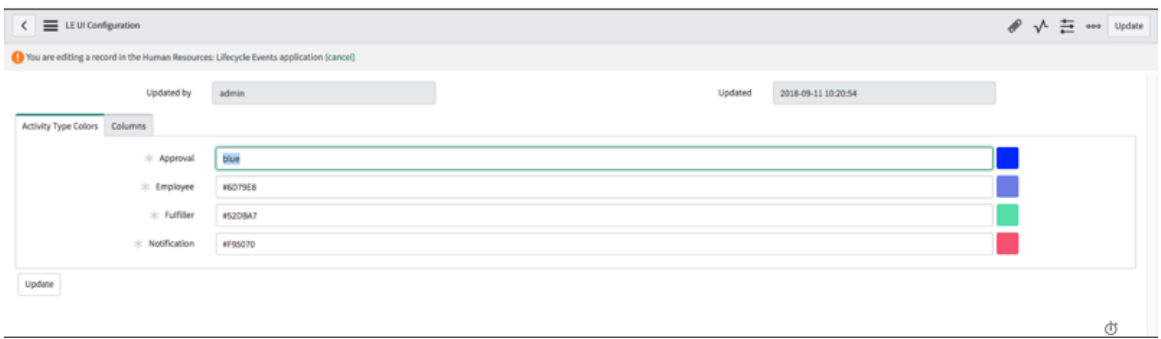
Configurer l'interface utilisateur du concepteur d'événements de cycle de vie

Personnalisez l'apparence du concepteur d'événements de cycle de vie. Vous pouvez modifier les couleurs des différents types d'activité, ainsi que changer la couleur et la taille des colonnes des ensembles d'activités.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_le.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Configuration de l'interface utilisateur LE**.



2. Pour configurer les couleurs de type d'activité, entrez le code de couleur hexadécimal ou le nom de la couleur qui vous intéresse.
3. Pour configurer les colonnes, vous pouvez définir les couleurs et la taille (en pixels).
4. Après avoir effectué des modifications, cliquez sur **Mettre à jour**.

Référence Événements de cycle de vie

Le contenu de référence aide les administrateurs et les utilisateurs à comprendre les composants installés d'une application et la façon dont ces composants interagissent.

Propriétés d'événement de cycle de vie

Les propriétés d'événement de cycle de vie contrôlent le comportement des événements de cycle de vie. Vous pouvez définir la durée du temps de fermeture de l'ensemble d'activités en heures.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Propriétés**.
2. Mettez à jour les propriétés d'événement de cycle de vie comme il convient.

Formulaire des propriétés d'événement de cycle de vie

Propriété	Description
sn_hr_le.All activity set closure timer	Indiquez la durée de la fermeture de l'ensemble d'activités (en heures) et déterminez le moment opportun pour le déclenchement d'un ensemble d'activités pour un événement de cycle de vie. Par défaut, la durée est définie sur quatre heures.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	Soyez prudent si vous décidez de modifier la valeur par défaut. Des mises à jour fréquentes déclenchent davantage d'événements et peuvent entraîner l'annulation de vos ensembles d'activités de cycle de vie avant leur finalisation. **Remarque :** Pour déclencher un ensemble d'activités de manière proactive et éviter d'attendre que la valeur saisie dans cette propriété s'affiche, consultez Intervalle d'évaluation Événements de cycle de vie.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Composants installés avec Lifecycle Events for Enterprise

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Human Resources Scoped App : Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent], y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles dans les événements de cycle de vie pour Enterprise

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Lifecycle Events for Enterprise [sn_hr_le_ent.admin]		Aucun

Composants installés avec Événements de cycle de vie

Plusieurs types de composants s'installent avec l'activation du module d'extension Ressources humaines spécifique à l'application : Événements de cycle de vie [com.sn_hr_lifecycle_events], notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité et elles sont utilisées dans certains exemples de tâches connexes.

Traduction automatique

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

Remarque :
Le module d'extension Ressources humaines spécifique à l'application : Événements de cycle de vie [com.sn_hr_lifecycle_events] active la propriété système sn_hr_le.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre seul utilisateur administrateur Enterprise Onboarding and Transition en exigeant un nombre minimum (la valeur par défaut est deux) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

Rôles installés

Rôles dans Événements de cycle de vie

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Événements de cycle de vie [sn_hr_le.admin]	Accorde l'accès pour créer, gérer et ajouter des utilisateurs à des groupes dans Événements de cycle de vie. Peut accéder à : • Configuration guidée • Gérer les groupes de propriétaires • Gérer les rôles • Configuration de l'interface utilisateur LE • Tableau de bord de la direction des embauches • Vue Direction des embauches	• sn_hr_le.activity_set_manager • skill_admin • sn_hr_le.case_reader • sn_hr_le.case_writer • sn_hr_core.content_writer • sn_hr_le_pa.admin (quand le module d'extension PA-Content Pack - HR LE Scoped App est activé) • pa_viewer • survey_admin
Lecteur d'activités [sn_hr_le.activity_reader]	Peut lire des ensembles d'activités et des activités RH.	Aucun
Gestionnaire d'ensembles d'activités [sn_hr_le.activity_set_manager]	Peut activer et déclencher des ensembles d'activités RH.	sn_hr_le.activity_writer
Auteur d'activités [sn_hr_le.activity_writer]	Peut créer des ensembles d'activités et des activités RH.	sn_hr_le.activity_reader
Lecteur de tickets [sn_hr_le.case_reader]	Peut lire les tickets Événements de cycle de vie.	sn_hr_core.case_reader
Auteur de tickets [sn_hr_le.case_writer]	Peut créer des tickets Événements de cycle de vie.	• sn_hr_core.case_writer • sn_hr_le.case_reader

Traduction automatique

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

Rôles dans Événements de cycle de vie (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur HR Performance Analytics [sn_hr_le_pa.admin]	Événements de cycle de vie Rôle d'administrateur Performance Analytics pour l'application incluse dans le périmètre. • Accéder aux packs de contenu PA et les Événements de cycle de vie modifier. • Modifie les propriétés Performance Analytics. • Accède à la console d'administration. • Lance l'évaluation des dépendances. **Remarque :** Ce rôle fait partie du rôle administrateur Événements de cycle de vie [sn_hr_le.admin].	Aucun

Important :
Une fois le Événements de cycle de vie module d'extension installé, le rôle d'administrateur Événements de cycle de vie (sn_hr_le.admin) est automatiquement affecté au rôle d'administrateur du système informatique (admin). Utilisez le rôle administrateur pour affecter le rôle sn_hr_le.admin à au moins deux utilisateurs de votre organisation. Si l'un des deux utilisateurs est désactivé à l'avenir, l'utilisateur qui reste actif peut réaffecter le rôle sn_hr_le.admin à d'autres personnes de votre organisation.

Une fois le rôle sn_hr_le.admin affecté, supprimez-le du rôle administrateur pour empêcher l'administrateur du système informatique de consulter des informations RH sensibles. La suppression du rôle sn_hr_le.admin du rôle administrateur garantit que seul l'administrateur Événements de cycle de vie a accès aux informations sensibles.

Pour en savoir plus sur le processus de suppression d'un rôle d'administrateur RH du rôle administrateur, reportez-vous à la rubrique Supprimer le rôle d'administrateur RH des administrateurs du système informatique.

Le Événements de cycle de vie rôle d'administrateur (sn_hr_le.admin) et le rôle de développeur délégué (delegated_developer) peuvent également configurer et créer des CoE. Pour plus d'informations, consultez Modèle de données des centres d'excellence RH.

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

Traduction automatique

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

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Pour plus d'informations sur l'administration utilisateurs et la gestion des utilisateurs, voir Administration utilisateurs .

Tables installées

Tables installées avec Événements de cycle de vie

Table	Description
Activité [sn_hr_le_activity]	Détails des activités qui font partie d'un ensemble d'activités et qui constituent ensemble un événement du cycle de vie. Étend la table Base d'activité [sn_hr_le_activity_base].
Base d'activité [sn_hr_le_activity_base]	Étend sys_metadata.
Mappage de champs d'activité [sn_hr_le_activity_field_mapping]	Détails d'un mappage de champs d'activité qui transmettent des informations du ticket d'événement du cycle de vie parent à une activité.
Ensemble d'activités [sn_hr_le_activity set]	Détails des ensembles d'activités et des activités qui composent Événements de cycle de vie.
Contexte de l'ensemble d'activités [sn_hr_le_activity_set_context]	Créé pour chaque ensemble d'activités lors de l'initialisation de l'événement du cycle de vie. Suit l'état de chaque ensemble (déclenché, en attente de la fin des activités, etc.). Fonctionne avec la table État de l'activité [sn_hr_le_activity_status] pour fournir un filtrage pour le Événements de cycle de vie widget sur la page Ticket.
État de l'activité [sn_hr_le_activity_status]	Créé lorsqu'un ensemble d'activités déclenche et suit l'état de l'activité générée. Suit la progression de l'activité pour chaque Événements de cycle de vie ticket initialisé. Fonctionne avec la table Contexte de l'ensemble d'activités [sn_hr_le_activity_set_context] pour fournir un filtrage pour le Événements de cycle de vie widget sur la page Ticket.
Configuration de l'activité de prestataires [sn_hr_le_fulfiller_activity_config]	La configuration de l'activité de prestataire transmet les informations de champ de la Événements de cycle de vie table Ticket [sn_hr_le_case] à la table Ticket RH [sn_hr_core_case]

Traduction automatique

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

Tables installées avec Événements de cycle de vie (suite)

Table	Description
Mappage de la configuration de l'activité de prestataires [sn_hr_le_fulfiller_activity_config_mapping]	Les mappages de la configuration de l'activité de prestataires sont copiés sur toutes les activités créées à l'aide de la configuration de prestataires.
Ticket RH Événements de cycle de vie [sn_hr_le_case]	Détails d'un ticket soumis Événements de cycle de vie . • Notification de compte • Demande d'embauche Étend la table Ticket RH [sn_hr_core_case].
Événements de cycle de vie Type [sn_hr_le_type]	Événements de cycle de vie Les types sont un moyen d'organiser des ensembles d'activités et des activités ensemble. Événements de cycle de vie Les types servent de conteneur pour les ensembles d'activités et les activités. Événements de cycle de vie Les types sont également associés à un **service RH**.
Configuration de l'interface utilisateur LE [sn_hr_le_builder_ui_configuration]	Événements de cycle de vie Détails de configuration de l'interface utilisateur.
Demande de l'employé sn_hr_le_employee_request	Suit les détails des demandes des employés. Créé lors de la création d'une demande de l'employé. Fonctionne avec la table Base d'activité [sn_hr_le_activity_base].
Futures actions à faire [sn_hr_le_future_todo]	Suit les détails des activités en attente de déclenchement.

Pour plus d'informations sur l'administration des tables et la gestion des données, consultez Administration des tables .

Événements du cycle de vie pour l'entreprise

L'application Événements du cycle de vie pour l'entreprise prend en charge l'automatisation de l'intégration et d'autres événements de cycle de vie des employés.

L'application Événements du cycle de vie pour l'entreprise permet d'améliorer l'efficacité et la satisfaction des employés au sein des départements RH et des autres pour les événements qui couvrent plusieurs départements.

Traduction automatique

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

Explorer	Configurer	Intégrer
		
Découvrez comment automatiser l’exécution des événements du cycle de vie des employés, tels que l’intégration, la séparation, la mutation, la promotion, le congé parental, etc.	Installez et configurez les processus et les applications connexes.	Étendez les fonctionnalités Enterprise Onboarding and Transitions avec des fonctionnalités et des services intégrés.

Présentation de Événements du cycle de vie pour l'entreprise

Utilisez Événements du cycle de vie pour l'entreprise pour automatiser l'exécution d'événements relatifs au cycle de vie des employés, tels que les intégrations, les séparations, les mutations, les promotions, les congés parentaux, etc. Les événements de cycle de vie sont une collection d'activités organisées en ensembles d'activités pour former une expérience des employés.

Événements du cycle de vie pour l'entreprise Vue d'ensemble

Événements du cycle de vie pour l'entreprise permet aux organisations d'automatiser en toute simplicité les expériences et les processus des employés qui couvrent plusieurs départements, et offre ainsi les avantages suivants.

- Associer facilement des expériences et des processus pour automatiser le travail entre les différents départements.
- Encourager les actions entre plusieurs départements et systèmes pour une meilleure efficacité.
- Fournir une visibilité de bout en bout sur chaque processus afin de s'assurer que les actions appropriées sont prises.
- Guider les employés étape par étape pour qu'ils sachent quoi faire ensuite.
- Optimiser continuellement le processus avec un aperçu des tableaux de bord des événements de cycle de vie.

La vidéo suivante donne une vue d'ensemble de l'application Événements du cycle de vie pour l'entreprise.

Cette vidéo donne une vue d'ensemble de l'application Événements du cycle de vie pour l'entreprise.

Informations sur l'activation

À compter de la version Orlando, Événements du cycle de vie pour l'entreprise se compose de deux modules d'extension. Selon le package Prestation de services RH que vous choisissez, activez un module d'extension ou les deux.

Traduction automatique

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

Modules d'extension de Événements du cycle de vie pour l'entreprise

Module d'extension	Description
Événements de cycle de vie [com.sn_hr_lifecycle_events]	Vous permet de configurer en toute simplicité des workflows digitaux pour gérer les événements relatifs au cycle de vie des employés au sein du département RH. Consultez Activer Lifecycle Events pour plus d'informations.
Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]	Vous permet d'automatiser en toute simplicité l'intégration et d'autres événements relatifs au cycle de vie des employés couvrant plusieurs départements, notamment les départements RH, Informatique, Installations, Finances et Juridique via une plateforme de prestation de services unique. Consultez Activer Lifecycle Events for Enterprise pour plus d'informations. **Remarque :** L'événement du cycle de vie pour l'intégration d'un nouvel employé est disponible sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Configuration de Événements du cycle de vie pour l'entreprise

En fonction de votre rôle, vous pouvez consulter et configurer ce qui suit :

Administrateur d'événements de cycle de vie

Les utilisateurs dotés du rôle administrateur d'événements de cycle de vie [sn_hr_le.admin] peuvent administrer et configurer n'importe quelle partie de l'application, y compris les événements de cycle de vie et leurs ensembles d'activités et activités associés. Pour en savoir plus, consultez Conception d'un événement de cycle de vie.

Gestionnaire d'ensembles d'activités

Les utilisateurs dotés du rôle de gestionnaire d'ensembles d'activités [sn_hr_le.activity_set_manager] peuvent créer des événements de cycle de vie et les ensembles d'activités associés. Vous pouvez configurer des activités d'événement de cycle de vie tant que vous êtes membre du groupe propriétaire qui possède l'activité. Par exemple, si vous êtes membre du groupe propriétaire RH, vous pouvez configurer des activités appartenant au groupe RH, comme une tâche d'employé pour regarder une vidéo d'intégration ou une tâche de prestataire pour proposer une aide à la mutation.

- Configurer un événement de cycle de vie et les ensembles d'activités associés
- Configurer une activité d'événement de cycle de vie si vous êtes membre du groupe propriétaire associé

Auteur d'activités

Les utilisateurs dotés du rôle d'auteur d'activités [sn_hr_le.activity_writer] peuvent configurer des activités d'événement de cycle de vie tant que vous êtes membre du groupe propriétaire qui possède l'activité. Par exemple, si vous êtes membre du groupe de propriété informatique, vous pouvez configurer une activité appartenant au groupe informatique, comme la configuration d'un compte Active Directory ou l'installation d'équipements pour un nouvel employé. Pour en savoir plus, consultez Configurer une activité d'événement de cycle de vie si vous êtes membre du groupe propriétaire associé.

Lecteur d'activités

Traduction automatique

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

Les utilisateurs dotés du rôle de lecteur d'activités [sn_hr_le.activity_reader] peuvent lire des événements de cycle de vie et leurs ensembles d'activités et activités associés.

Utiliser Événements du cycle de vie pour l'entreprise

Une fois l'application Événements du cycle de vie pour l'entreprise configurée, les utilisateurs dotés des rôles suivants peuvent écrire et lire des tickets d'événement de cycle de vie.

Remarque :
Un ticket d'événement de cycle de vie est un ticket RH exécuté par un événement de cycle de vie.

Auteur de tickets d'événement de cycle de vie

Les utilisateurs dotés du rôle d'auteur de tickets d'événement de cycle de vie [sn_hr_le.case_writer] peuvent créer, gérer et surveiller l'état des tickets d'événement de cycle de vie.

- Créer un ticket RH pour un événement de cycle de vie
- Surveiller l'état d'un ticket d'événement de cycle de vie

Lecteur de tickets d'événement de cycle de vie

Les utilisateurs dotés du rôle de lecteur de tickets d'événement de cycle de vie [sn_hr_le.case_reader] peuvent lire des tickets d'événement de cycle de vie.

Installer Événements du cycle de vie pour l'entreprise

Installez Événements du cycle de vie pour l'entreprise et les applications connexes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Toutes les applications** et sélectionnez **Enterprise Onboarding and Transitions**.
2. Sélectionnez **Installer**.
   Deux applications sont installées avec Enterprise Onboarding and Transitions :
   - Human Resources Scoped App : Événements de cycle de vie for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
   - Performance Analytics - Pack de contenu - Human Resources Lifecycle Events Enterprise Scoped App [com.sn_hr_lifecycle_pa]

Information associée

Rôles d'entreprise

Activer Lifecycle Events for Enterprise

Rôles d'entreprise

Les rôles d'entreprise vous permettent de mettre en service automatiquement des applications pour les employés via des services de fournisseurs d'identité (IDP) sous licence. Si vous êtes abonné à HR Service Delivery, les intégrations préconfigurées de certains systèmes peuvent être utilisées.

Traduction automatique

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

Intégrations préconfigurées pour l'intégration de nouveaux employés

Les intégrations suivantes peuvent être utilisées avec l'embauche de nouveaux employés. Ces intégrations nécessitent des abonnements au spoke pertinent dans IntegrationHub, ainsi que le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Remarque :
L'événement du cycle de vie pour l'intégration d'un nouvel employé est disponible sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

- Intégration Okta pour l'intégration de nouveaux employés
- Intégration Microsoft Entra ID pour l'intégration de nouveaux employés

Informations sur l'activation

Le module d'extension Business Roles [com.snc.businessroles] est automatiquement activé avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Configurer un rôle d'entreprise

Créez ou modifiez un rôle d'entreprise basé sur la fonction de tâche, la région géographique, etc.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_businessroles.writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Basés sur la hiérarchie organisationnelle pour l'accès aux applications, les rôles d'entreprise vous permettent de mettre en service des applications pour vos employés. En fonction de leur poste, les employés ont besoin de différentes applications pour travailler. Par exemple, les applications dont un concepteur de produits a besoin diffèrent de celles d'un ingénieur logiciel. Chaque rôle d'entreprise est mappé à un ou plusieurs groupes, et vous pouvez créer des hiérarchies parent-enfant et des rôles d'entreprise par défaut pour mettre en service des applications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rôles d'entreprise** > **Rôles d'entreprise**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Rôles d'entreprise

Champ	Description
Nom	Nom du rôle d'entreprise.
Rôle d'entreprise parent	D'autres rôles d'entreprise auxquels ce rôle d'entreprise appartient. Si le rôle d'entreprise a un parent, l'enfant hérite de toutes les applications mises en service pour le parent. Imaginons par exemple que vous avez un rôle d'entreprise parent appelé Tous les employés qui met en service les applications A et B, ainsi qu'un rôle d'entreprise enfant

Traduction automatique

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

Champ	Description
	appelé Marketing qui met en service les applications C, D et E. Lorsqu'un nouvel employé se voit affecter le rôle d'entreprise Marketing, toutes les applications (A-E) sont mises en service pour cet utilisateur.
Brève description	Description du rôle d'entreprise.
Valeur par défaut	Option pour définir cet enregistrement comme règle métier par défaut. Si l'option est sélectionnée, le rôle d'entreprise est automatiquement affecté à tous les nouveaux employés qui répondent aux critères d'audience de cet enregistrement. Par exemple, un rôle d'entreprise par défaut appelé Utilisateurs actifs peut être utilisé pour mettre en service des applications de base dont les utilisateurs dans l'ensemble de votre organisation ont besoin.
Audience	Définit les conditions ou les critères que le nouvel employé doit satisfaire pour que le responsable du recrutement soit en mesure d'affecter le rôle d'entreprise pour lui. Par exemple, vous pouvez utiliser les enregistrements d'audience de sorte qu'un rôle d'entreprise soit uniquement disponible pour les travailleurs sur site et qu'un autre rôle d'entreprise soit uniquement disponible pour les travailleurs à distance. Pour plus d'informations sur la configuration d'un enregistrement d'audience, consultez Audiences.
Actif	Option pour activer le rôle d'entreprise à utiliser.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Si vous procédez à l'intégration avec le service Okta, mappez le rôle d'entreprise à un ou plusieurs groupes Okta.
   a. Dans la liste connexe **Mapper à des groupes Okta**, cliquez sur **Modifier**.
   b. Dans la liste des groupes Okta disponibles sur la gauche, déplacez les groupes que vous souhaitez mapper au rôle d'entreprise dans la liste sur la droite.

      Important :
      Si un groupe Okta est supprimé du système Okta, ce changement ne sera pas reflété dans votre instance. Vous devez supprimer manuellement l'enregistrement en accédant à **Spoke Okta** > **Groupes Okta**, ainsi que de le supprimer de tous les mappages de rôles d'entreprise.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Si vous procédez à l'intégration avec le service Microsoft Azure AD, mappez le rôle d'entreprise à un ou plusieurs groupes.

Traduction automatique

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

a. Dans la liste connexe **Groupes**, cliquez sur **Modifier**.

b. Dans la liste des groupes disponibles sur la gauche, déplacez les groupes que vous souhaitez mapper au rôle d'entreprise dans la liste sur la droite.

> **Important :**
> Si un groupe est supprimé du système Microsoft Azure AD, ce changement n'est pas reflété dans votre instance. Vous devez supprimer manuellement l'enregistrement en accédant à **Synchronisation du répertoire** > **Groupes**, ainsi que de le supprimer de tous les mappages de rôles d'entreprise.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mettre à jour la propriété système assign_business_roles_catalog

La propriété système **assign_business_roles_catalog** vous permet d'affecter des rôles d'entreprise aux utilisateurs via un élément de catalogue dans le cadre d'un événement de cycle de vie. Elle est incluse dans le module d'extension Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]. Si vous utilisez un élément de catalogue personnalisé avec votre événement de cycle de vie, vous devez mettre à jour la propriété système à l'aide de l'ID système de cet élément.

Avant de commencer

Copiez l'ID système de l'élément de catalogue que vous souhaitez utiliser pour affecter des rôles d'entreprise dans le cadre d'un événement de cycle de vie.

Rôle requis : sn_hr_le_ent.admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
La liste des propriétés système s'affiche.

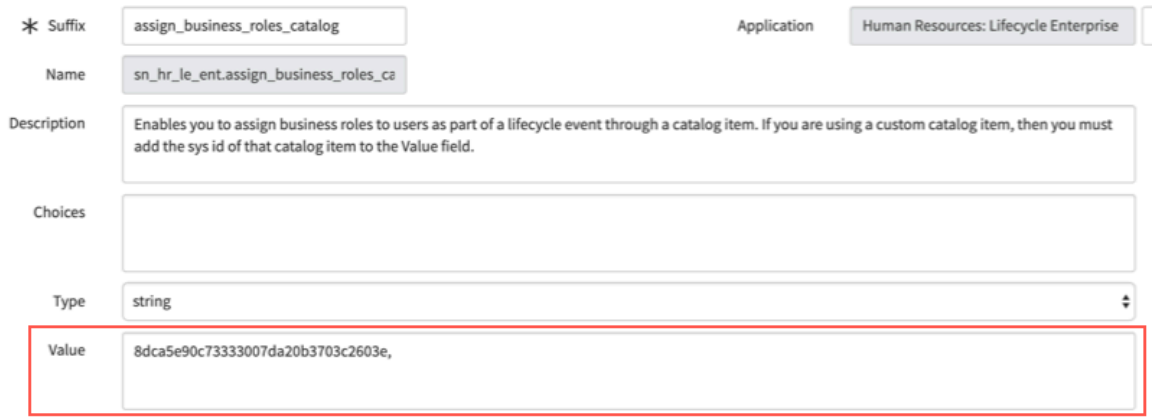
2. Ouvrez l'enregistrement **sn_hr_le_ent.assign_business_roles_catalog**.

3. Dans le champ **Valeur**, ajoutez l'ID système de l'élément de catalogue à utiliser pour affecter des rôles d'entreprise dans le cadre d'un événement de cycle de vie.

> **Remarque :**
> la valeur par défaut est l'ID système de l'élément de catalogue **Affecter des rôles d'entreprise au nouvel employé** qui est inclus dans les données de démonstration de l'événement de cycle de vie pour l'intégration de nouveaux employés.

Traduction automatique

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



4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Intégrations de Événements du cycle de vie pour l'entreprise

Étendez les options de Événements du cycle de vie pour l'entreprise en intégrant une autre application à l'expérience de parcours.

Intégration Okta pour l'intégration de nouveaux employés

Mettez automatiquement en service les applications appropriées pour les nouveaux employés dans le cadre du processus d'embauche avec l'intégration Okta. Cette intégration requiert le spoke Okta v1.1.1 dans IntegrationHub. Elle est configurée pour fonctionner avec l'événement de cycle de vie pour l'embauche de nouveaux employés, qui est inclus sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Configuration de l'intégration Okta

Pour configurer l'intégration Okta pour l'embauche de nouveaux employés, vous devez d'abord configurer le spoke Okta v1.1.1, puis extraire les groupes Okta dans votre instance et enfin configurer les rôles d'entreprise appropriés. Pour plus d'informations sur la configuration de l'intégration, consultez Configurer l'intégration Okta pour l'embauche de nouveaux employés.

Utilisation de l'intégration Okta avec l'embauche de nouveaux employés

Une fois l'intégration configurée, vous pouvez l'utiliser avec l'embauche de nouveaux employés. Les composants suivants sont inclus dans les données de démonstration pour votre utilisation et à titre d'exemple.

Remarque :
L'événement du cycle de vie pour l'intégration d'un nouvel employé est disponible sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Composants installés avec Okta l'intégration avec l'intégration des nouveaux employés

Composant	Nom
Activité d'événement de cycle de vie	Accès à l'application et au compte (dans l'ensemble d'activités du premier jour)

Traduction automatique

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

Composants installés avec Okta l'intégration avec l'intégration des nouveaux employés (suite)

Composant	Nom
Modèle de tâche RH	Affectation des groupes pour les nouveaux employés
Élément de catalogue	Affecter des rôles d'entreprise au nouvel employé

Fonctionnement de la mise en service de l'application

Le fonctionnement du processus de mise en service de l'application est le suivant. Lorsqu'un ticket d'intégration est créé, le responsable du recrutement reçoit une tâche pour affecter des rôles d'entreprise au nouvel employé. Une fois ces rôles affectés, le département Informatique reçoit une demande de supervision de la mise en service des applications. À la fin de la mise en service, le nouvel employé devrait voir ses applications dans le service Okta.

Important :
Les nouveaux employés doivent avoir un enregistrement utilisateur dans le système Okta, afin que leurs applications soient mises en service pour eux.



Traduction automatique

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

Configurer l'intégration Okta pour l'embauche de nouveaux employés

Pour configurer l'intégration Okta pour l'embauche de nouveaux employés, vous devez d'abord configurer le spoke Okta v1.1.1, puis extraire les groupes Okta dans votre instance et enfin configurer les rôles d'entreprise requis.

Avant de commencer

Cette intégration nécessite des abonnements aux éléments suivants :

- Spoke Okta v1.1.1
- Module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

> **Remarque :**
> L'événement du cycle de vie pour l'intégration de nouveaux employés est disponible sous la forme de données de démonstration avec ce module d'extension.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Configurez le spoke Okta v 1.1.1.
   Pour obtenir des instructions sur la configuration du spoke, consultez Configuration du spoke Okta v1.1.1 .
2. Extrayez les groupes Okta de votre instance.
   Pour obtenir des instructions sur la façon d'extraire les groupes, consultez Extraire les groupes Okta .

   > **Important :**
   > Si un groupe Okta est supprimé du système Okta, ce changement ne sera pas reflété dans votre instance. Vous devez supprimer manuellement l'enregistrement en accédant à **Spoke Okta** > **Groupes Okta**, ainsi que de le supprimer de tous les mappages de rôles d'entreprise.

3. Configurez les rôles d'entreprise requis.

   > **Remarque :**
   > Le module d'extension Business Roles [com.snc.businessroles] est automatiquement activé avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

   Pour obtenir des instructions sur la configuration des rôles d'entreprise et leur mappage aux groupes appropriés, consultez Configurer un rôle d'entreprise.

Intégration Microsoft Entra ID pour l'intégration de nouveaux employés

Mettez automatiquement en service les applications appropriées pour les nouveaux employés dans le cadre du processus d'embauche avec l'intégration Microsoft Entra ID. Cette intégration requiert le spoke Microsoft Entra ID dans IntegrationHub. Elle est configurée pour fonctionner avec l'événement de cycle de vie pour l'embauche de nouveaux employés, qui est inclus sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Configuration de l'intégration Microsoft Entra ID

Pour configurer l'intégration Microsoft Entra ID pour l'embauche de nouveaux employés, vous devez d'abord configurer le spoke Microsoft Entra ID, configurer la synchronisation de répertoire à distance, puis extraire les groupes dans votre instance et enfin configurer les rôles d'entreprise appropriés. Pour plus d'informations sur la configuration de l'intégration, consultez Configurer l'intégration Microsoft Entra ID pour l'embauche de nouveaux employés.

Traduction automatique

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

Utilisation de l'intégration Microsoft Entra ID avec l'embauche de nouveaux employés

Une fois l'intégration configurée, vous pouvez l'utiliser avec l'embauche de nouveaux employés. Les composants suivants sont inclus dans les données de démonstration pour votre utilisation et à titre d'exemple.

Remarque :
L'événement du cycle de vie pour l'intégration d'un nouvel employé est disponible sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Composants installés avec Microsoft Entra ID l'intégration avec l'intégration des nouveaux employés

Composant	Nom
Activité d'événement de cycle de vie	Accès à l'application et au compte (dans l'ensemble d'activités du premier jour)
Modèle de tâche RH	Affectation des groupes pour les nouveaux employés
Élément de catalogue	Affecter des rôles d'entreprise au nouvel employé

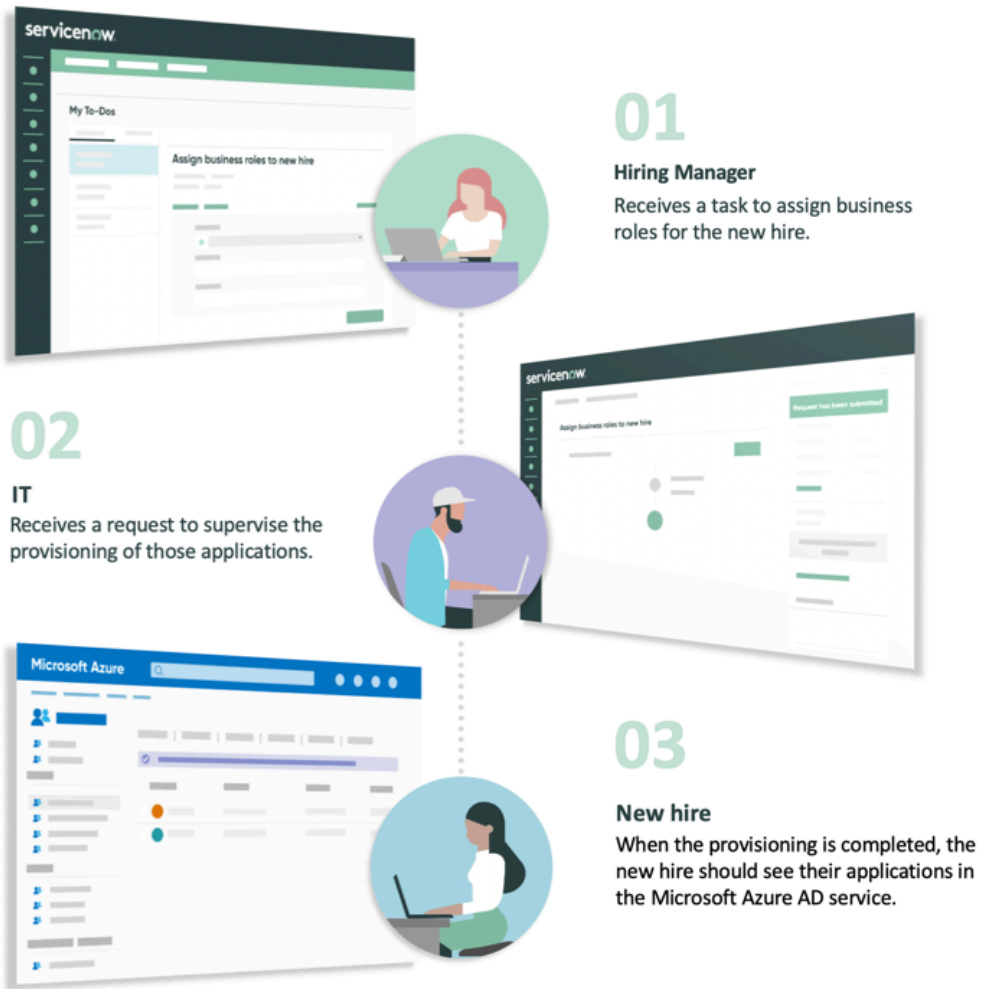
Fonctionnement de la mise en service de l'application

Le fonctionnement du processus de mise en service de l'application est le suivant. Lorsqu'un ticket d'intégration est créé, le responsable du recrutement reçoit une tâche pour affecter des rôles d'entreprise au nouvel employé. Une fois ces rôles affectés, le département Informatique reçoit une demande de supervision de la mise en service des applications. À la fin de la mise en service, le nouvel employé devrait voir ses applications dans le service Microsoft Entra ID.

Important :
Les nouveaux employés doivent avoir un enregistrement utilisateur dans le système Microsoft Entra ID, afin que leurs applications soient mises en service pour eux.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

Configurer l'intégration Microsoft Entra ID pour l'embauche de nouveaux employés

Pour configurer l'intégration Microsoft Entra ID pour l'embauche de nouveaux employés, vous devez d'abord configurer le spoke Microsoft Entra ID, configurer la synchronisation de répertoire à distance, puis extraire les groupes de votre instance et enfin configurer les rôles d'entreprise requis.

Avant de commencer

Cette intégration nécessite des abonnements aux éléments suivants :

- Spoke Microsoft Azure AD
- Module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

> **Remarque :**
> L'événement du cycle de vie pour l'intégration de nouveaux employés est disponible sous la forme de données de démonstration avec ce module d'extension.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Configurez le spoke Microsoft Entra ID.
   Pour obtenir des instructions sur la configuration du spoke, consultez Configurer le spoke Microsoft Azure AD .
2. Configurez la synchronisation de répertoire à distance pour extraire les groupes de votre instance.

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

Remarque :
le module d'extension Remote Directory Sync [com.snc.remote_directory_sync] est automatiquement activé avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

a. Accédez à la **Synchronisation du répertoire** > **Intégrations**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseigner les champs du formulaire.

Formulaire Intégrations de répertoire

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom complet de l'intégration.
Connexion et information d'identification	Définissez la valeur sur `sn_azure_ad_spoke.AzureAD`.
Fournisseur de répertoire	Définissez la valeur sur `Microsoft Azure AD`.

d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.

e. Cliquez sur **Publier** pour publier l'enregistrement.

La publication déclenche l'extraction des groupes dans votre instance afin que vous puissiez les affecter à différents utilisateurs. Les groupes sont extraits selon une planification. Vous pouvez afficher les groupes récupérés en accédant à **Synchronisation du répertoire** > **Groupes**.

3. Configurez les rôles d'entreprise requis.

Remarque :
Le module d'extension Business Roles [com.snc.businessroles] est automatiquement activé avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Pour obtenir des instructions sur la configuration des rôles d'entreprise et leur mappage aux groupes appropriés, consultez Configurer un rôle d'entreprise.

Intégration Sailpoint pour l'intégration de nouveaux employés

Fournissez les applications appropriées pour les nouveaux employés dans le cadre du processus d'embauche avec l'intégration Sailpoint.

Cette intégration requiert l'application Sailpoint IdentityIQ for Service Catalog v2 à partir du ServiceNow ServiceNow Store. Elle est configurée pour fonctionner avec l'événement de cycle de vie pour l'embauche de nouveaux employés, qui est inclus sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Configuration de l'intégration Sailpoint

Pour configurer l'intégration Sailpoint pour l'embauche de nouveaux employés, vous devez installer l'application Sailpoint IdentityIQ for Service Catalog v2 à partir du

Traduction automatique

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

ServiceNow Store. Pour obtenir le guide d'installation ainsi que des informations complémentaires, consultez SailPoint IdentityIQ for Service Catalog v2 .

Remarque :
veillez à utiliser la version 2.0.10 ou ultérieure.

Utilisation de l'intégration Sailpoint avec l'embauche de nouveaux employés

Une fois l'intégration configurée, vous pouvez l'utiliser avec l'embauche de nouveaux employés. Les composants suivants sont inclus dans les données de démonstration pour votre utilisation et à titre d'exemple.

Remarque :
L'événement du cycle de vie pour l'intégration d'un nouvel employé est disponible sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Composants installés avec Sailpoint l'intégration avec l'intégration des nouveaux employés

Composant	Nom
Activité d'événement de cycle de vie	Accès à l'application et au compte dans SailPoint (dans l'ensemble d'activités du premier jour)
Modèle de tâche RH	Affecter des rôles dans SailPoint

Fonctionnement de la mise en service de l'application

Le fonctionnement du processus de mise en service de l'application est le suivant. Lorsqu'un ticket d'intégration est créé, le responsable du recrutement reçoit une tâche pour affecter des rôles et des autorisations au nouvel employé. Le responsable du recrutement doit ensuite effectuer manuellement la tâche. Une fois ces rôles affectés, le département Informatique reçoit une demande de supervision de la mise en service des applications. À la fin de la mise en service, le nouvel employé devrait voir ses applications dans le service Sailpoint.

Important :
Les nouveaux employés doivent avoir un enregistrement utilisateur dans le système Sailpoint, afin que leurs applications soient mises en service pour eux.

Traduction automatique

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



Case and Knowledge Management

L'application Case and Knowledge Management vous permet de standardiser la documentation, l'interaction et l'exécution des demandes des employés, ce qui contribue à améliorer l'efficacité et les services RH au fil du temps.

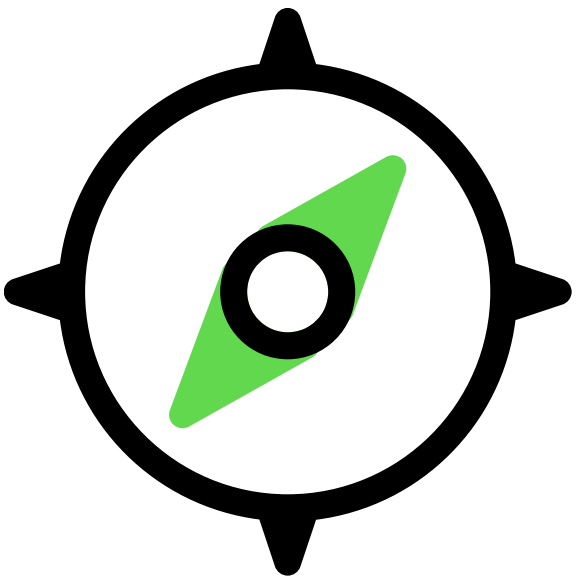
Traduction automatique

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

servicenow

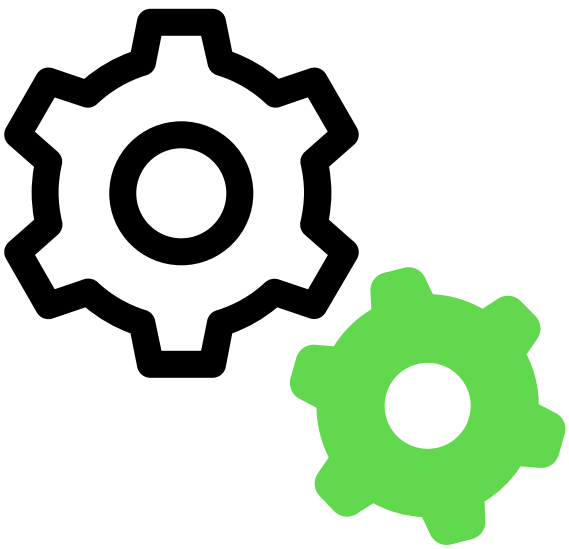
Traduction automatique

Explorer



Explorer les fonctionnalités de gestion des tickets RH et des connaissances et voir comment les agents les utilisent.

Configurer



Installer et configurer les fonctionnalités de gestion des tickets RH et des connaissances.

Gérer les tickets RH



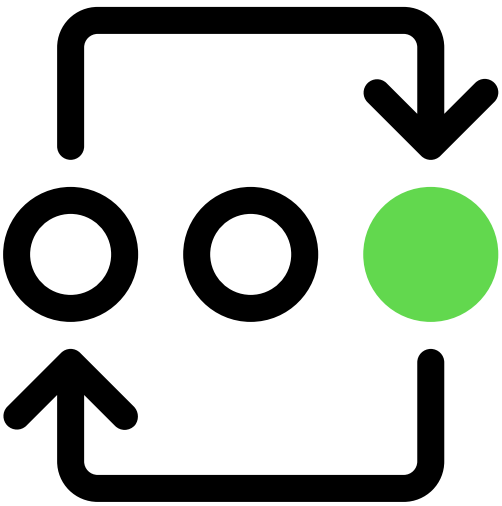
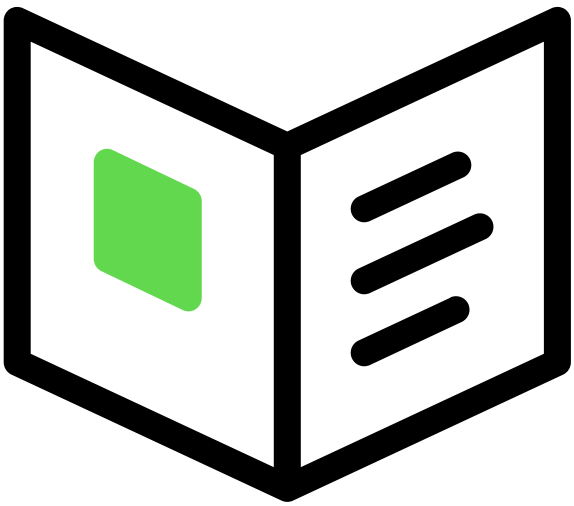
Les agents RH travaillent sur des tickets.

Demander des services RH



Les employés ouvrent des tickets RH pour obtenir de l'aide ou faire des demandes.

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

Intégrer	Référence
	
Intégrez à Gestion des portefeuilles de services et Gestion des portefeuilles numériques.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Explorer Case and Knowledge Management

RH Case and Knowledge Management rassemble de nombreuses fonctionnalités liées aux tickets RH.

Présentation de Case and Knowledge Management

Case and Knowledge Management pour la version de HR incluse dans le champ d'application aide votre entreprise en automatisant les processus RH standard qui prennent en charge les relations entre les employés et le département RH au sein de votre organisation.

Qui utilise Prestation de services RH

Prestation de services RH est utilisé par le département RH de l'entreprise. Le département RH d'une entreprise couvre de nombreux domaines, tels que les relations avec les employés, l'administration des avantages sociaux, l'application des politiques, le recrutement et l'emploi, ainsi que la gestion des performances. Les membres d'une importante organisation RH comprennent généralement :

- Les spécialistes RH qui se spécialisent dans une ou plusieurs disciplines RH. Par exemple, le secteur des avantages sociaux compte des spécialistes de l'administration de l'assurance, des congés et des vacances, et de l'achat d'actions des employés.
- Les généralistes RH qui travaillent avec un groupe d'affaires ou dans une région géographique pour aider les employés à répondre aux questions relatives aux carrières, à la gestion des performances et à d'autres demandes en termes de relations avec les employés.

Traduction automatique

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

- Les gestionnaires RH qui surveillent et mesurent l'efficacité du groupe RH en assistant les employés de toute l'organisation. Ils s'assurent également que l'entreprise se conforme aux réglementations fédérales, étatiques et locales.
- Les administrateurs systèmes RH qui configurent et entretiennent des systèmes tels que la base de données centrale des employés, le système des salaires, de formation et de gestion des performances, et autres, y compris l'application Human Resources.

Comment utiliser Prestation de services RH

Prestation de services RH améliore et assiste votre entreprise. Les relations entre vos employés, l'informatique et le département RH sont prises en charge de nombreuses façons :

- Les employés peuvent utiliser le portail de services RH ou le catalogue pour soumettre des questions et d'autres demandes au département RH.
- Si vous utilisez la fonctionnalité Support de Connect, les employés peuvent discuter avec un agent RH qui surveille la file d'attente de messagerie instantanée RH. Voir Support de connexion .

> **Remarque :**
> Support de Connect sera déconseillé. Pour des options similaires, veuillez passer à Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus, voir Passer du support de Connexion à Affectation de travail avancée et à la Messagerie instantanée d'agent .

- Le personnel RH peut créer, gérer et consulter les tickets RH pour répondre aux questions et traiter les demandes soumises par les employés.
- Les gestionnaires RH peuvent exécuter des rapports et consulter les informations générales pour surveiller et gérer le travail effectué par le département RH.
- Les administrateurs RH et les administrateurs informatiques d'entreprise peuvent gérer plus efficacement les systèmes RH de l'entreprise, tels que les systèmes de gestion des salaires et des performances, par l'intermédiaire de l'Enterprise Configuration Management Database (ECMDB).

Comment tirer profit de Prestation de services RH

L'ensemble de votre organisation bénéficie de l'utilisation de l'application des manières suivantes :

Automatise les processus RH standard

Plusieurs processus RH classiques sont automatisés. Cette automatisation réduit le nombre de listes de vérification, d'échanges d'e-mails et d'appels téléphoniques effectués par l'équipe RH.

Améliore l'accès des employés

Les employés accèdent aux services RH par l'entremise d'un catalogue de services, plutôt que d'avoir à écrire des e-mails individuels, à passer des appels téléphoniques ou à rencontrer directement les RH pour chaque demande.

Suivi des demandes et de la progression

Les gestionnaires RH utilisent des rapports et des vues pour comprendre le travail que le personnel accomplit pour soutenir l'entreprise. Les employés peuvent voir l'état de leurs demandes.

Intégration à d'autres services

Les processus de ressources humaines peuvent inclure à la fois des tâches RH et des tâches pour d'autres équipes, afin d'apporter d'importantes améliorations à la prestation des services.

Traduction automatique

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

Terminologie de Prestation de services RH

La terminologie suivante est utilisée pour l'application.

Terminologie

Terme	Définition
Critères RH	Façon de sélectionner des regroupements d'utilisateurs RH et système en fonction de critères
Services RH	Liste des services RH
Catégories des rubriques RH	Liste des catégories de rubriques de services RH
Relations RH	Relations des utilisateurs les uns avec les autres
Postes RH	Postes disponibles dans le tableau de l'entreprise
Définition de la couche d'affectation RH	Spécifie la hiérarchie des escalades
Rôles du groupe RH	Liste des groupes qui ont des rôles de groupe RH
Scripts d'e-mail RH	Liste de tous les scripts d'e-mails RH
Rôles d'utilisateur RH	Liste des utilisateurs qui ont des rôles d'utilisateur RH
Modèles RH	Modèles pour la création d'enregistrements de tickets basés sur un élément de catalogue
Règles de rôles clients	Spécifie les règles pour générer des rôles clients
Rubrique RH	Liste des détails des rubriques de service RH
Options de service RH	Liste des options de service RH qui affectent la création de tickets
Départements RH	Départements disponibles dans le tableau de l'entreprise
Emplacements RH	Emplacements disponibles dans le tableau de l'entreprise
Files d'attente de messagerie instantanée RH	Liste des files d'attente de messagerie instantanée RH
Enquêtes RH	Enquêtes utilisées par l'application RH
Liens RH	Liens externes utilisés par l'application RH
Propriétés RH	Propriétés système utilisées dans l'application RH
Modèles d'e-mail RH	Liste de tous les modèles d'e-mails liés aux RH
Bases de connaissances RH	Bases de connaissances utilisées par l'application RH
Articles de la base de connaissances RH	Articles de bases de connaissances utilisés par l'application RH
Notifications RH	Notifications par e-mail utilisées par l'application RH
Catégories du catalogue de services RH	Catégories du catalogue de services utilisées par l'application RH
Éléments du catalogue de services RH	Éléments du catalogue de services utilisés par l'application RH
Modèles de documents RH	Modèles de documents pour le contenu de documents utilisés dans l'application RH

Traduction automatique

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

Terminologie (suite)

Terme	Définition
Groupes RH	Groupes utilisés par les utilisateurs RH
Compétences RH	Compétences mises à la disposition des utilisateurs de l'entreprise
Rôles RH	Rôles utilisés par les utilisateurs RH
Fournisseurs / plans d'avantages sociaux des RH	Fournisseurs et plans d'avantages sociaux utilisés par le service des avantages RH
Type d'avantage RH	Types d'avantages sociaux utilisés par le service des avantages RH
Types de problème disciplinaire	Types de problèmes disciplinaires utilisés par le service de relations avec les employés RH
Types d'avertissements disciplinaires	Types d'avertissements disciplinaires utilisés par le service de relations avec les employés RH
Fréquences des rapports du système RH	Fréquences des rapports système définies pour le service des systèmes RH
Types de rapport du système RH	Types de rapports du système RH utilisés par le service du système RH

Configurer Case and Knowledge Management

espace réservé

[store-future: BEGIN review]

Vue d'ensemble de la configuration

1.

2.

-
-

[End]

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter Case and Knowledge Management

La configuration guidée fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer Case and Knowledge Management votre instance. Pour ouvrir la configuration guidée pour Case and Knowledge Management, accédez à **Administration RH** > **Configuration guidée**.

Pour plus d'informations, consultez Configuration guidée pour Prestation de services RH.

Information associée

Composants installés avec Case and Knowledge Management

Traduction automatique

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

Activer Case and Knowledge Management

Vous pouvez activer Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] si vous disposez d'un rôle d'administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Human Resources Scoped App: Core vous permet d'uniformiser la documentation, les interactions et l'exécution des demandes des employés.

Cette application active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour Human Resources Scoped App: Core

Module d'extension	Description
Human Resources Scoped App: Security [com.snc.hr.scoped_security]	Garantit la sécurité de HR.
Human Resources Scoped App: Integrations [com.sn_hr_integrations]	Assure des intégrations RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Composants installés avec Case and Knowledge Management

Configuration guidée pour Prestation de services RH

Exécutez la configuration guidée pour effectuer les tâches pertinentes pour démarrer avec l'application incluse dans le périmètre RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.ws_admin et sn_hr_core.admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La configuration guidée prend en charge la séparation de domaine au niveau global et au niveau parent ou enfant. Vous pouvez exécuter la configuration guidée séparément pour chaque domaine dans Prestation de services RH.

Pour en savoir plus sur la séparation en domaines, reportez-vous à la section Séparation de domaine et prestation de services RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration guidée**.
   Vous pouvez également cliquer sur le lien connexe **Configuration guidée** dans un domaine spécifique dans **Espaces de travail** > **Espace de travail de l'administrateur SP**.

   Remarque :
   Configuration guidée : héritée vous permet d'exécuter la configuration guidée dans un domaine global uniquement. Utilisez plutôt la nouvelle **configuration guidée** .

2. Cliquez sur **Continuer**.
   La page Configuration guidée RH s'affiche.
3. Développez n'importe quelle catégorie pour afficher l'état détaillé et les tâches connexes.
   a. Cliquez sur **Démarrer** pour configurer chaque tâche ou activité dans une catégorie.
   b. Cliquez **sur Marquer comme terminé** une fois que vous avez terminé la configuration.

Configuration guidée RH

Catégorie	Description
Utilisateurs RH	Configurez les groupes, rôles et définitions d'escalade par couche de votre équipe RH pour activer l'emplacement où les tickets RH sont remis dans l'application RH, configurer des règles d'escalades et définir des affectations de rôles. ○ Configurez des groupes et gérez les membres au sein de ces groupes, ainsi que les affectations de compétences qui peuvent être gérées par ces groupes. ○ Configurez les rôles RH pour contrôler l'accès aux fonctions dans l'application RH. ○ Configurez les rôles du groupe. ○ Configurez les rôles d'un utilisateur individuel. ○ Configurez des règles de rôles clients pour que des utilisateurs d'une équipe autre que les RH puissent accéder aux services RH. ○ Configurez des règles d'escalade par couche RH.
Société RH	Configurez les départements, emplacements, fonctions et compétences de votre entreprise à utiliser dans l'application RH qui doivent généralement être définis dans le profil d'un utilisateur. ○ Configurez les départements pour les profils d'utilisateurs. ○ Configurez des emplacements pour les bureaux et des profils d'utilisateurs.

Traduction automatique

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

Catégorie	Description
	◦ Configurez les postes pour les profils d'utilisateurs. ◦ Configurez les compétences pour les profils d'utilisateurs afin d'acheminer des tickets RH spécifiques vers le groupe ou la personne appropriés.
Messagerie instantanée avec les RH et configuration des e-mails	Configurez vos notifications RH, e-mail et les paramètres de messagerie instantanée. ◦ Configurez une file d'attente de messagerie instantanée RH pour que les utilisateurs puissent communiquer avec le personnel RH via des messageries instantanées. ◦ Configurez des notifications par e-mail pour définir qui reçoit quel contenu quand des changements liés aux processus se produisent. ◦ Configurez des modèles d'e-mail utilisés dans les notifications. ◦ Configurez des scripts d'e-mail utilisés par des modèles.
Configuration de l'application RH	Configurez vos applications avec des composants qui définissent les regroupements des opérations et des données disponibles : ◦ Configurez des critères pour définir des groupes d'utilisateurs basés sur des conditions, permettant des actions de groupe prédéfinies. ◦ Configurez des modèles de documents pour définir le texte et les formats pouvant être utilisés pour les fonctions de l'application RH telles que les documents signés et les lettres de vérification des emplois précédents. ◦ Configurer des liens externes pour gérer les URL en fonction du contenu disponible pour les utilisateurs. ◦ Configurez des propriétés qui ajustent le comportement au moment de l'exécution de l'application RH. ◦ Configurez des relations entre les utilisateurs. ◦ Configurez des enquêtes pour définir qui les reçoit et quel type d'informations sont recueillies auprès des utilisateurs pendant la gestion des tickets.
Gestion des connaissances RH	Gestion des connaissances vous aide à capturer et à partager des idées, une expérience et des informations dont disposent collectivement vos utilisateurs. Une utilisation judicieuse de Gestion des connaissances améliore l'efficacité, la qualité de service et la satisfaction du client. Exécutez les activités de cette catégorie pour configurer le processus de gestion des connaissances de votre organisation. ◦ Configurez vos bases de connaissances à ajouter au contenu RH. ◦ Configurez vos articles de la base de connaissances qui vous servent de contenu RH. ◦ Configurez vos articles de la base de connaissances en tant qu'importation pour extraire une bibliothèque de contenu dans des articles.
Catalogue de services RH	Service Catalog permet de présenter les services que votre organisation offre aux employés. Exécutez les activités de cette catégorie pour structurer et créer les services que les employés peuvent demander par le biais du catalogue de services.

Traduction automatique

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

Catégorie	Description
	○ Configurez des catégories de catalogue de services pour faciliter le classement des tickets et demandes RH. ○ Configurez des éléments de catalogue de services qui collectent des informations auprès des utilisateurs de votre application. ○ Configurez des liens entre les éléments de catalogue de services, les articles de la base de connaissances et les formulaires de pièce jointe affichés dans le portail de services.
Configuration des services RH	Les services RH sont une collection d'éléments de catalogue de services sélectionnables par l'utilisateur, mais ils contiennent des options de comportement, des catégorisations, des modèles préremplis pour la gestion des tickets RH, ainsi que d'autres attributs. ○ Configurez des catégories de catalogue de services pour faciliter le classement des tickets et demandes RH. ○ Configurer la définition de services RH, notamment des liens vers des créateurs d'enregistrements de Catalogue de services, des modèles, des options de ticket et des instructions d'exécution. ○ Configurez des options de service qui définissent les options de comportement de création de ticket à utiliser dans ce service. ○ Configurez le détail de la rubrique pour la classification de ce service. ○ Configurez la catégorie de la rubrique pour la classification de ce service. ○ Configurez des modèles de services pour déterminer quels champs seront pré-remplis pour un service lors de la création d'un ticket.
Définitions de services RH	Tables de définitions de services RH qui contiennent les données utilisées par les services RH. ○ Configurez les fournisseurs d'avantages sociaux utilisés par votre société. ○ Configurez les types d'avantages sociaux utilisés par votre société. ○ Configurez les types de problèmes disciplinaires utilisés par votre société. ○ Configurez les types d'avertissements disciplinaires utilisés par votre société. ○ Configurez les valeurs de fréquence des rapports opérationnels utilisées par votre société. ○ Configurez les types de rapports des opérations utilisés par votre société.

Traduction automatique

4. Cliquez sur **Terminer** une fois que vous avez terminé toutes les tâches dans toutes les catégories.

Administration RH

Administrez l'application Case and Knowledge Management afin d'améliorer l'efficacité des RH, tout en permettant aux employés d'accéder facilement aux services dont ils ont besoin.

Remarque :
Pour utiliser la configuration guidée pour vous aider à configurer Prestation de services RH sur votre instance, accédez à **Administration RH** > **Configuration guidée**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, voir Utilisation de la configuration guidée .

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

Propriétés RH

Les propriétés RH contrôlent le comportement de Prestation de services RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Propriétés**.
   Certaines propriétés RH se trouvent sous **sys_properties. list**.
2. Configurez les propriétés RH, le cas échéant.

Formulaire de propriétés RH

Propriété	Description
sn_hr_core.hr_profile_default_fields	Champs qui apparaissent sur la page Générer des profils RH. Vous pouvez ajouter des champs à partir de la colonne sn_hr_core_profile, mais vous devez utiliser des virgules pour séparer les champs.
sn_hr_core.hr_email	Entrez l'adresse e-mail par défaut pour les demandes RH générales.
sn_hr_core.hr_phone	Entrez le numéro de téléphone par défaut pour les demandes RH générales.
sn_hr_core.hr_profile_editable_fields	Champs que les utilisateurs peuvent modifier eux-mêmes sur leur profil d'employé.
sn_hr_core.profile.max.tries	Nombre maximal de tentatives autorisées avant la fermeture de l'application lors de la création d'un utilisateur.
sn_hr_core.hr_vip_default_priority	Priorité par défaut sur les tickets dont les champs **Ouverts pour** et/ou **Personne** sont étiquetés comme VIP.
sn_hr_core.impersonateCheck	Cochez la case **Oui** (true) pour empêcher tout utilisateur se faisant passer pour un autre utilisateur de consulter les informations RH. **Remarque :** Même si l'utilisateur connecté dispose d'un accès aux RH et se fait passer pour un autre utilisateur RH avec les mêmes droits d'accès, les informations RH ne seront pas visibles.
com.snc.signaturepad.retrieveSignature	Cochez la case **Oui** pour autoriser la récupération de signature et permettre aux utilisateurs d'enregistrer leurs signatures numériques pour pouvoir les réutiliser. Si ce champ a la valeur true, récupère la dernière image de signature d'un utilisateur et l'affiche par défaut lorsque l'utilisateur accède au pavé de signature.
sn_hr_core.log	Niveau de détail des journaux système. Les valeurs valides sont : ○ Informations : niveau de détail minimal ○ Avertissement : par défaut ○ Déboguer : niveau de détail maximal
sn_hr_core.rollup_work_notes	Cochez la case **Oui** pour faire apparaître également sur le ticket les notes de travail d'une tâche.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out	Nombre de jours devant s'écouler avant qu'un avertissement de ticket en double s'affiche lorsqu'un ticket RH est créé pour le même service RH et la même personne dans HR Agent Workspace. La valeur de base dans le système est trois (3) jours. Par exemple, si un agent crée un ticket RH pour une question sur les prestations générales (service RH) pour Abel Tuter et qu'un autre ticket concernant les prestations générales est créé dans HR Agent Workspace sous trois jours, un message apparaît pour informer l'utilisateur d'un potentiel ticket en double. Une liste de tickets similaires s'affiche également. L'agent peut continuer la création du ticket ou annuler l'opération. **Remarque :** Cette propriété affecte uniquement les potentiels tickets RH en double pour le même service RH et la même personne dans HR Agent Workspace. Pour en savoir plus, voir .
sn_hr_core.inbound_email	Ce paramètre indique si un e-mail aux RH doit être converti en ticket RH. ○ Oui : créer un ticket RH à partir de l'e-mail. ○ Non : ne pas créer de ticket RH à partir de l'e-mail.
sn_hr_core.sync.exclusion_fields.profile	Spécifie les champs de la table Profil RH (sn_hr_core_profile) que vous ne souhaitez pas synchroniser avec la table Utilisateur (sys_user). Par exemple, spécifiez les champs qui ne doivent pas être remplacés car ils sont déjà synchronisés avec une application externe.
sn_hr_core.sync.exclusion_fields.sys_user	Spécifie les champs de la table Utilisateur (sys_user) que vous ne souhaitez pas synchroniser avec la table Profil RH (sn_hr_core_profile) (en tant que liste d'éléments séparés par des virgules). Par exemple, spécifiez les champs qui ne doivent pas être remplacés car ils sont déjà synchronisés avec une application externe.
sn_hr_core.itext7.pdf_conversion	Activez cette propriété pour utiliser iText7 pour vos modèles de documents pour la conversion PDF, pré-remplir les valeurs et fusionner les signatures dans vos documents.
sn_hr_core.reclassify_default_transfer	Détermine le comportement de votre instance lorsque vous transférez un ticket RH à un autre ticket après une mise à niveau. Entrées valides : ○ true : utilisez le ticket de transfert par défaut pour utiliser la méthode standard. Le numéro de ticket RH change lors du transfert d'un ticket RH d'un service RH à un autre. Les deux numéros de ticket RH apparaissent sur le ticket RH pour référence.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	○ false : utilisez la méthode de reclassement pour transférer un ticket RH. Le numéro de ticket RH ne change pas après le transfert d'un ticket RH d'un service RH à un autre. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Transférer un ticket RH.
sn_hr_core.include_elevated_roles	Vérifie si les utilisateurs connectés disposent de rôles avec un privilège élevé avant d'accorder l'accès. Entrées valides : ○ true : vérifier si l'utilisateur connecté dispose d'un rôle avec un privilège élevé avant d'accorder l'accès. ○ false : ne pas vérifier si l'utilisateur connecté dispose d'un rôle avec un privilège élevé avant d'accorder l'accès.
sn_hr_core.restrict_query.limit_inactive	Limite l'accès aux tickets, par le biais de tâches inactives, en fonction d'une limite de temps en mois. Si la propriété est laissée vide, il n'y aura aucune limite aux tickets affichés. Valeur par défaut : **12**. En fonction des besoins de votre entreprise, vous pouvez définir cette propriété sur une valeur inférieure à 12 mois. Cela peut améliorer les performances de votre instance. **Remarque :** Vous pourriez ne pas tirer un avantage de cette propriété dans l'un des cas suivants : ○ La propriété n'est pas disponible dans le système. ○ La propriété est laissée vide. ○ La propriété est définie sur une valeur positive, mais le nombre de tâches de ticket inactives dans la limite de temps est élevé.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer la façon dont sont créés les tickets RH

Modifiez l'affichage des résultats de recherche d'un employé et configurez le formulaire de création de tickets RH par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création de tickets RH se déroule en plusieurs étapes :

- Rechercher un employé ou un ticket connexe.
- Créer un ticket RH initial.
- Renseigner les détails du ticket.

Traduction automatique

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

Utilisez le formulaire **Configuration de la création de tickets** pour contrôler les informations renvoyées après une recherche ainsi que les champs obligatoires lors de la création d'un premier ticket RH.

Remarque :
La recherche de texte Zing est utilisée pour lancer une recherche sur des champs indexés dans les tables Utilisateur [sys_user], Profil RH [sn_hr_core_profile] et Ticket RH [sn_hr_core_case]. Reportez-vous à la section Indexation de texte et moteur de recherche Zing .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration de la création de ticket**.
2. Sur le formulaire, modifiez les champs comme il vous convient.

Formulaire de configuration de la création de tickets

Champ	Description
Taille de page	Détermine le nombre maximum de résultats de recherche pour chaque saut de page lors de l'utilisation du formulaire **Rechercher un employé**. **Remarque :** La valeur par défaut est 10. Au-delà de 10 résultats de recherche, le formulaire divise les résultats en séries de 10. Il ne limite pas les résultats de la recherche à 10.
Longueur d'entrée minimale	Spécifie le nombre minimum de caractères à saisir dans le formulaire **Rechercher un employé** pour renvoyer des résultats.

3. Modifiez le comportement par défaut d'une recherche par employé.

Modifier le comportement de recherche

Champ	Description
Afficher la table	Affiche les informations des employés. La recherche utilise la table **Profil RH [sn_hr_core_profile]** lors de l'affichage des informations pour un employé. Ce champ est en lecture seule.
Limiter les utilisateurs lors de la recherche	Option permettant d'ajouter des conditions de filtre afin de rechercher un utilisateur. Par exemple, vous pouvez ajouter un filtre pour rechercher uniquement les utilisateurs actifs.
Champs d'affichage supplémentaires	Option permettant d'ajouter des champs pour restreindre la recherche d'utilisateurs. La configuration système de base indique le département de l'utilisateur, son numéro d'employé et son emplacement, le cas échéant.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Liens	Lien URL configuré dans le **Générateur de liens**. Voir Générateur de liens pour Prestation de services RH.
Champ d'utilisateur	Champ en lecture seule qui détermine les utilisateurs à afficher dans une recherche d'informations les concernant.
Forcer la recherche partielle	Option permettant de saisir un nom partiel pour renvoyer des résultats de recherche. Par exemple, si vous lancez une recherche sur François Mitterrand, les utilisateurs peuvent saisir Fran pour obtenir des résultats de recherche. Sélectionner cette option permet d'obtenir des résultats de recherche cohérents lors de la création d'un ticket RH. **Remarque :** Si elle n'est pas sélectionnée, les utilisateurs devront saisir le mot entier à mettre en correspondance.
Nom de table de priorité	Table qui stocke les valeurs de priorité. Ce champ et le champ **de colonne Priorité** optimisent la recherche lors de la création de tickets en limitant les options du menu déroulant.
Colonne de priorité	Colonne de la table spécifiée qui contient les valeurs de priorité.
Autoriser l'omission de la vérification	Option permettant de saisir ou d'ignorer le nom d'un employé ou un numéro de ticket lors de la création d'un ticket RH. Pour en savoir plus, consultez Créer un ticket RH. Par exemple, si votre entreprise reçoit une réclamation d'une personne externe ou d'un utilisateur anonyme, cette option permet à un agent RH de créer un ticket sans avoir à saisir le nom d'employé ou le numéro de ticket.

4. Dans la liste connexe **Recherche de ticket**, modifiez les paramètres de recherche par défaut lors d'une recherche par numéro de ticket.

Modifier les paramètres de recherche

Champ	Description
Table Ticket	Champ en lecture seule contenant la table **Ticket RH [sn_hr_core_case]** utilisée dans une recherche par ticket.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Limiter les tickets lors de la recherche	Option permettant d'ajouter des conditions de filtre à votre recherche. Par exemple, vous pouvez ajouter un filtre pour rechercher uniquement les tickets actifs.
Champs d'utilisateur	Option permettant d'ajouter des champs à afficher lors d'une recherche de ticket. La configuration système de base fournit des champs relatifs à la personne concernée, à la personne pour laquelle le ticket est ouvert et par qui, ainsi qu'à la liste de surveillance, le cas échéant.

5. Dans la liste connexe **Informations des employés**, modifiez les champs qui s'affichent dans la section **Informations des employés** du formulaire **Création de ticket**.

Modifier les champs

Champ	Description
Champs de gauche	Détermine les champs qui apparaissent à gauche de la section **Informations des employés** du formulaire **Création de ticket**. La configuration système de base affiche des champs relatifs au nom d'utilisateur et au numéro d'employé de l'utilisateur.
Champs de droite	Détermine les champs qui apparaissent à droite de la section **Informations des employés** du formulaire **Création de ticket**. La configuration système de base affiche des champs relatifs à l'adresse e-mail de l'utilisateur et au code postal de l'utilisateur.

6. Dans la liste connexe **Création de ticket**, indiquez les champs par défaut qui doivent s'afficher dans le formulaire **Création de ticket**.

Déterminer les champs par défaut

Champ	Description
Table à utiliser pour la création d'une tâche	Champ en lecture seule contenant la table **Ticket RH [sn_hr_core_case]** utilisée pour afficher les champs de création de ticket par défaut.
Limiter les services	Option permettant de créer des conditions de service qui déterminent les services RH disponibles pour certains employés. Par exemple, vous n'avez aucun intérêt à proposer des prestations de retraite 401(k) à des employés qui résident hors des États-Unis.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Les services RH utilisent des critères RH pour sélectionner le bon service RH pour la personne concernée par le ticket RH. Lorsqu'une personne est sélectionnée dans le cadre d'un ticket RH, ces champs déterminent les services RH disponibles. Lorsqu'aucune personne n'est sélectionnée, seuls les services sans critères sont affichés.
Longueur d'entrée minimale des champs	Spécifie le nombre minimum de caractères à saisir dans un champ d'entrée de recherche d'utilisateur sur le formulaire de création de ticket RH pour renvoyer des résultats. La valeur de ce champ affecte les recherches dans les champs suivants : ○ Personne ○ Ouverts pour ○ Ouverts par ○ Affecté à ○ Collaborateurs ○ Liste de surveillance Une demande de recherche n'est pas exécutée tant que le nombre minimal de caractères n'est pas saisi. Un conseil affiche le nombre minimum de caractères qui doivent être saisis pour exécuter la recherche. La valeur par défaut est 0. Si la valeur par défaut est utilisée, une recherche est exécutée pour chaque caractère saisi. **Remarque :** placer une valeur dans ce champ empêche l'exécution d'une recherche pour chaque caractère saisi qui ne répond pas au minimum. La valeur par défaut est 0.
Champs de tâche de gauche	Détermine les champs qui apparaissent dans la section Détails du ticket. Le système de base fournit le champ **CoE** , qui n’est pas configurable.
Champs de tâche à droite	Détermine les champs qui apparaissent à droite de la section Détails du ticket. La configuration système de base affiche les champs **Ouvert pour**, **Personne** et **Service RH** .

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Si vous supprimez le champ **Personne** du formulaire ou que vous le laissez vide, les services RH sans critères RH associés seront limités pour les employés.
Champs de tâche en bas	Détermine les champs qui apparaissent au bas de la section Détails du ticket. La configuration système de base affiche le champ **Notes de travail**.

7. Dans la section **Configurations de service de création de tickets**, configurez le formulaire de création de tickets RH pour des services RH spécifiques.
   Pour en savoir plus, consultez Configurer le formulaire de création de tickets RH pour un service RH.
8. Enregistrez vos modifications.
   - Pour enregistrer les modifications et garder le formulaire ouvert, cliquez sur **Enregistrer**.
   - Pour enregistrer les modifications et quitter le formulaire, cliquez sur **Mettre à jour**.

Vue d'application du catalogue RH

La **Vue d'application** offre une vue aérienne de votre catalogue RH. La **Vue d'application** vous permet de visualiser votre catalogue avec toutes les catégories et tous les éléments, afin de vous assurer qu'il est correctement configuré.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Vue d'application**.
   À gauche de la page s'affiche une liste des catégories de vues d'application avec le nombre d'enregistrements associés. La section principale de la page affiche toutes les sondes de la vue d'application ainsi que le nombre d'enregistrements dans chacune d'elles.
2. Pour afficher une liste d'enregistrements pour une sonde d'application, cliquez sur la flèche vers le bas en regard des enregistrements.
   Cliquez sur un enregistrement pour y accéder.
3. Cliquez sur Nouvelle sonde pour faire un rapport sur un aspect d'une table ou de la configuration dans le système Prestation de services RH.

Notifications RH

Les notifications sont des rappels qui sont créés à l'aide de modèles d'e-mail et qui sont envoyés pour des **Activités d'événements de cycle de vie** et pour des **Services RH**.

Les auteurs de tickets RH ou les auteurs d'activités d'événements de cycle de vie peuvent configurer des notifications de rappel sur des tâches RH et sur des modèles de tâches afin de rappeler des dates d'échéance à la personne désignée dans le champ **Affecté à**. Les e-mails de rappel sont créés à l'aide de modèles d'e-mail. Voir Ajouter ou modifier du contenu d'e-mail pour les notifications.

Traduction automatique

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

Les notifications RH sont récurrentes pour les services RH et ponctuelles pour les événements du cycle de vie.

Remarque :
Pour afficher d'autres notifications, vous pouvez accéder à **Notification système** > **Notifications**.

Processus

- Créez ou modifiez du contenu d'e-mail. Voir Ajouter ou modifier du contenu d'e-mail pour les notifications.
- Créez ou modifiez un modèle de tâche RH. Voir Configurer un modèle de tâche RH.
- Créez ou modifiez un service RH. Voir Configurer un service RH.
- Créez ou modifiez une activité de service RH. Voir Configurer une activité de service pour un service RH. Assurez-vous que la case **Définir un rappel** est bien cochée en regard du modèle de tâche RH sélectionné.

Remarque :
Les notifications pour les services RH ne sont envoyées qu'à la personne définie dans le champ **Affecté à** correspondant à la tâche RH en question.

Ajouter ou modifier du contenu d'e-mail pour les notifications

Utilisez le formulaire **Contenu d'e-mail** pour créer des modèles de notification afin d'alerter la personne à qui est affectée une tâche RH à l'approche d'une date d'échéance.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_hr_core.case_writer, sn_hr_le.activity_writer
Vous devez avoir le rôle d'auteur de tickets RH [sn_hr_core.case_writer] ou d'activité d'événement de cycle de vie [sn_hr_le.activity_writer] pour pouvoir choisir un modèle de **Contenu d'e-mail**. Pour les événements de cycle de vie, vous devez avoir le rôle d'auteur d'événements de cycle de vie [sn_hr_le.activity_writer] pour pouvoir créer ou modifier un modèle de tâche RH pour des événements du cycle de vie.

Lors de la configuration des notifications, vous devez créer un modèle d'e-mail. Le système de base fournit un modèle d'e-mail qui peut être utilisé comme modèle.

Les notifications par e-mail peuvent être envoyées pour des tâches RH associées à des dates d'échéance. Elles peuvent être configurées :

- Pour être envoyées par rapport à la date d'échéance.
- Pour être envoyées à intervalles réguliers jusqu'à ce que la tâche soit terminée ou ignorée.
- Avec un contenu personnalisé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Contenu d'e-mail**.
2. Dans la liste **Contenus d'e-mails**, sélectionnez **Nouveau** ou choisissez un modèle d'e-mail existant à modifier.
3. Saisissez ou modifiez les champs sur le formulaire **Contenu d'e-mail**.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement et rester sur le formulaire **Contenu d'e-mail**. Sinon, sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour** pour revenir à la liste **Contenus d'e-mails**.

Mise en page de notification par e-mail pour Prestation de services RH les notifications

Utilisez la mise en page et le modèle de notification par e-mail fournis avec le module d'extension Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) pour transmettre des notifications RH. Appliquez la mise en page aux notifications par e-mail pour améliorer l'apparence, et transmettez des notifications personnalisées.

Le module d'extension Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) est installé en tant que module d'extension dépendant avec Centre des employés ou Centre des employés – Pro. Toutefois, vous pouvez également installer le module d'extension de façon indépendante à partir de ServiceNow Store.

Par défaut, les notifications par e-mail suivantes utilisent la mise en page de la notification des employés. Vous pouvez modifier le corps de l'e-mail ou l'utiliser tel quel.

Notifications par e-mail pour Prestation de services RH

Nom de la notification	Utilisé pour	Destinataire
Ticket RH ouvert **Remarque :** Par défaut, cette notification est dans l'état **False**. Définissez cette notification par e-mail **True** pour commencer à l'utiliser.	Envoie une notification par e-mail lorsqu'un ticket RH est créé.	Ouverts pour
Ticket RH fermé **Remarque :** Par défaut, cette notification est dans l'état **False**. Définissez cette notification par e-mail **True** pour commencer à l'utiliser.	Envoie une notification par e-mail lorsqu'un ticket RH est marque comme Terminé.	Ouvert pour, liste de surveillance
Commentaire laissé sur le ticket RH **Remarque :** Par défaut, cette notification est dans l'état **False**. Définissez cette notification par e-mail **True** pour commencer à l'utiliser.	Envoie une notification par e-mail lorsque des commentaires sont ajoutés à un ticket RH.	Ouvert pour, liste de surveillance

Traduction automatique

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

Important :
Ces notifications par e-mail sont automatiquement configurées pour un nouvel utilisateur de Prestation de services RH.

Si vous êtes un utilisateur existant de sur une version antérieure à San Diego, effectuez une mise à niveau ou Centre des employés l'installation du module d'extension Employee Experience Foundation à partir de Prestation de services RHServiceNow Store pour Centre des employés – Pro commencer à utiliser ces notifications par e-mail.

Collecte des informations de l'employé

Collectez des informations de l'employé sans créer d'autres enregistrements de tickets ou ajouter de nouveaux champs à des tables existantes avec des formulaires d'employés.

Les formulaires des employés sont des questionnaires conçus à l'aide du concepteur d'enquête, que vous pouvez utiliser dans les tâches RH pour vérifier ou mettre à jour les informations fournies par les employés. Les informations recueillies peuvent être mappées directement aux champs sur une table cible. Vous pouvez également utiliser les critères RH pour interroger les réponses afin de les utiliser dans les processus en aval, tels que pour les activités d'événements du cycle de vie.

Comment collecter des informations de l'employé

Les formulaires employés vous permettent de recueillir ou de vérifier les informations des employés. Pour les utiliser, vous devez d'abord créer le formulaire employé. Les questionnaires de formulaire employé sont construits à l'aide du concepteur d'enquête, et vous avez la possibilité de mapper les questions du formulaire employé aux champs correspondants sur une table cible. Les mappages vous permettent de renseigner automatiquement des informations sur le formulaire employé ; ces informations peuvent être soit accessibles en lecture seule soit modifiables. Si elles sont modifiables, les valeurs mises à jour seront transférées vers les champs de table correspondants.

Pour en savoir plus, consultez Créer un formulaire employé.

Une fois les formulaires employés créés, vous pouvez les utiliser dans des tâches RH ou dans des modèles de tâches RH.

Remarque :
Assurez-vous que le type de tâche RH est défini sur **Collecter des informations de l'employé**.

- Ajout d'une tâche RH à un ticket RH
- Configurer un modèle de tâche RH

Vous pouvez également utiliser les enregistrements de critères RH pour interroger les réponses recueillies afin de les utiliser dans les processus en aval, tels que pour les activités d'événements du cycle de vie. Étant donné que les questions sur le formulaire employé sont établies à l'aide du concepteur d'enquête, les réponses recueillies sont enregistrées dans la table Résultat de métrique [asmt_metric_result]. Vous pouvez utiliser les enregistrements de critères RH pour interroger les réponses à partir de cette table afin de déterminer si une activité doit ou non se déclencher pour un utilisateur particulier. Si, par exemple, sur un formulaire de divulgation d'invention, le nouvel employé répond oui, alors vous pouvez utiliser cette réponse pour déclencher la création d'une autre tâche afin de recueillir des détails sur l'invention.

Pour en savoir plus, consultez Créer un enregistrement de critères RH pour un formulaire employé.

Traduction automatique

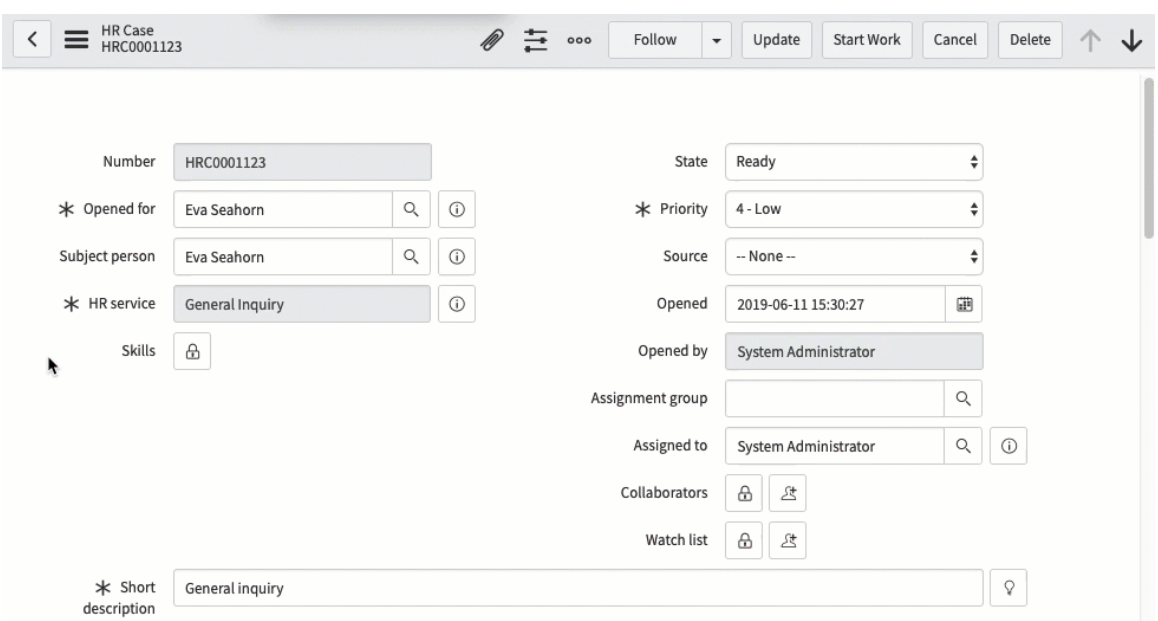
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Example: Collecte d'informations sur la propriété intellectuelle

Dans le cadre du processus d'intégration, vous souhaitez demander aux nouveaux employés s'ils ont des inventions à divulguer. Si tel est le cas, vous voulez recueillir des détails sur l'invention. Pour recueillir ces informations, vous devez créer un formulaire employé, c'est-à-dire un questionnaire construit à l'aide du concepteur d'enquête. Le questionnaire peut comprendre :

- Le responsable du nouvel employé
- L'unité business du nouvel employé
- Avez-vous des inventions à divulguer ?
- Si oui, veuillez communiquer des détails sur votre invention.

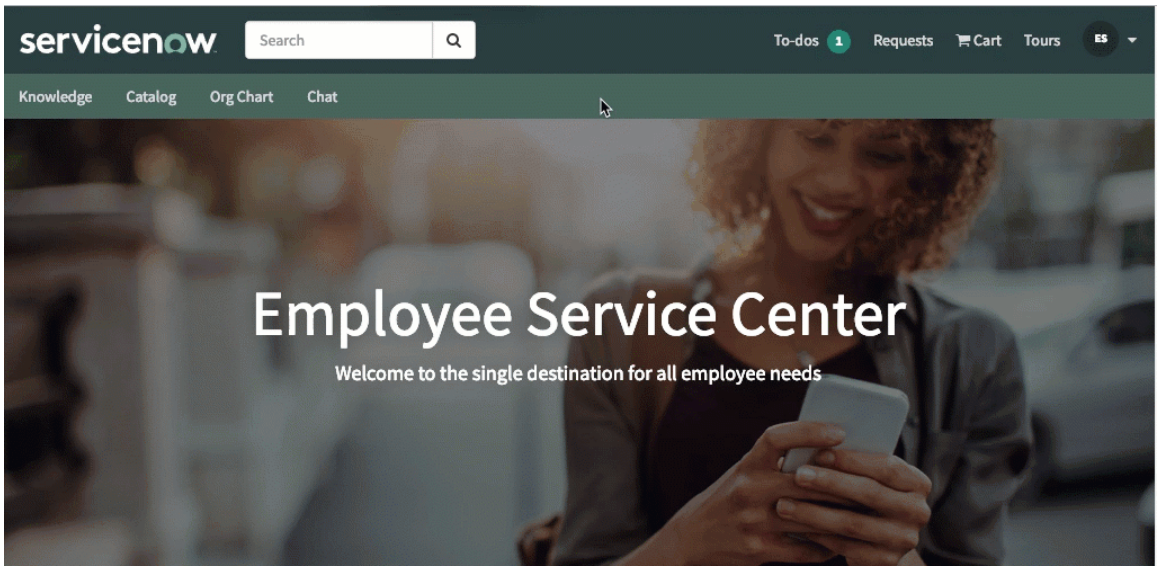
Après avoir créé le formulaire employé, vous pouvez utiliser le formulaire dans les tâches RH pour recueillir les informations dont vous avez besoin. Le GIF suivant montre un exemple d'un agent RH qui crée une tâche de collecte d'informations de l'employé pour Eva Seahorn dans le cadre d'un ticket RH.



L'employé peut alors fournir cette information lorsqu'il reçoit la tâche à effectuer. Le GIF suivant montre un exemple dans lequel l'employée, Eva Seahorn, exécute la tâche de collecte d'informations dans l'Centre des employés.

Traduction automatique

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



Traitement des erreurs lors de la collecte d'informations de l'employé

Si une erreur se produit lors de la mise à jour du formulaire employé, une note de travail sera ajoutée au ticket RH et aux formulaires de tâches RH. Les informations non mises à jour doivent être mises à jour manuellement par l'agent RH, et vous pouvez accéder à **Administration RH** > **Erreurs dans le formulaire employé** pour plus de détails sur l'erreur.

Créer un formulaire employé

Créez ou modifiez un formulaire employé afin que vous puissiez recueillir des informations sur l'employé. La configuration du formulaire employé est un processus en trois parties. Vous devez d'abord créer l'enregistrement du formulaire employé. Utilisez ensuite le concepteur d'enquête pour créer une ou plusieurs questions pour le formulaire employé. Pour finir, vous pouvez mapper les questions du formulaire employé aux champs correspondants sur une table cible.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Formulaire employé**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire employé

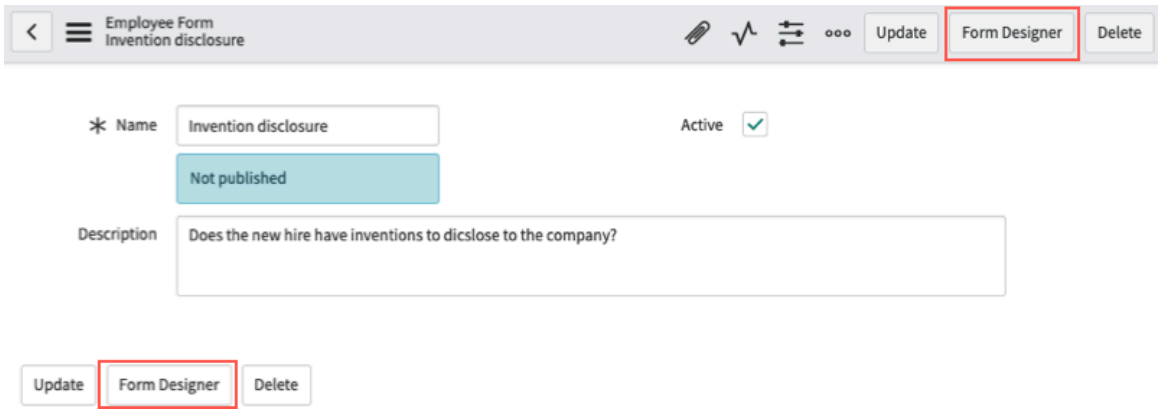
Champ	Description
Nom	Nom du formulaire employé.
Description	Description du formulaire employé.
Actifs	Option permettant d'activer le formulaire employé en vue de son utilisation.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Le bouton **Concepteur de formulaire** apparaît.

Traduction automatique

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



5. Cliquez sur **Concepteur de formulaire** pour ouvrir le concepteur d'enquête dans une nouvelle fenêtre.
6. Utilisez ensuite le concepteur d'enquête pour créer des questions pour votre formulaire employé.

Remarque :
Si vous envisagez de mapper la question à un champ de la table, assurez-vous que les types de données correspondent. Le mappage est pris en charge pour les types de questions suivants :

- Booléen
- Choix
- Date
- Date/Heure
- Numéro
- Chaîne
- Référence

Pour plus de détails sur les différents types de questions, voir Éléments du concepteur d'enquête .

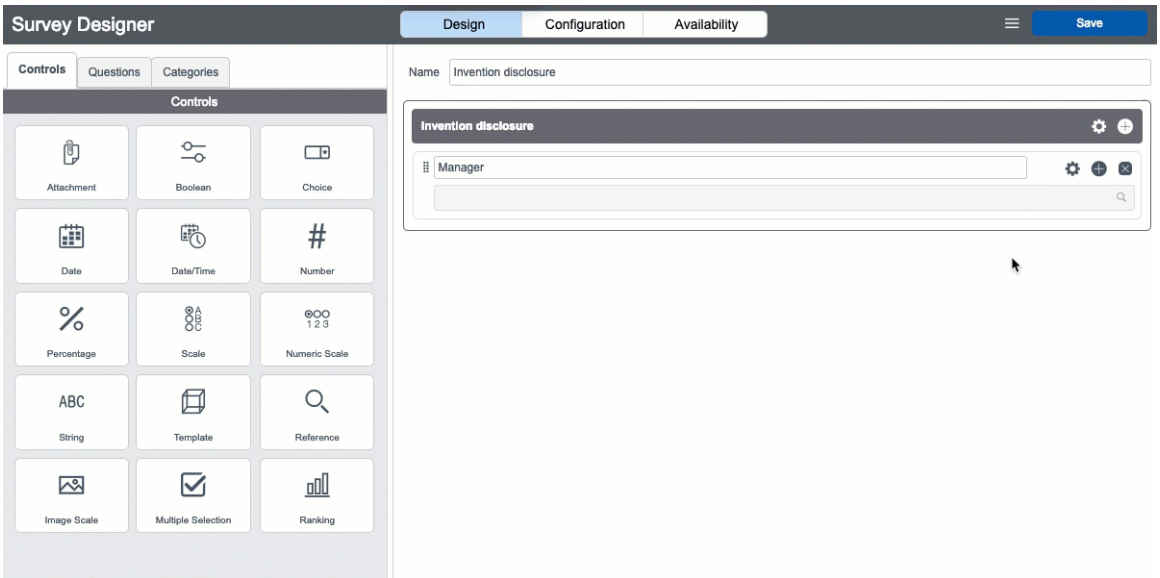
Example

Le GIF suivant montre un exemple dans lequel un utilisateur génère une question de référence et une question booléenne dans le concepteur d'enquête.

Remarque :
Veillez à attribuer un nom à chaque question afin de pouvoir l'identifier plus facilement lorsque vous créerez des mappages ou des enregistrements de critères RH.

Traduction automatique

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

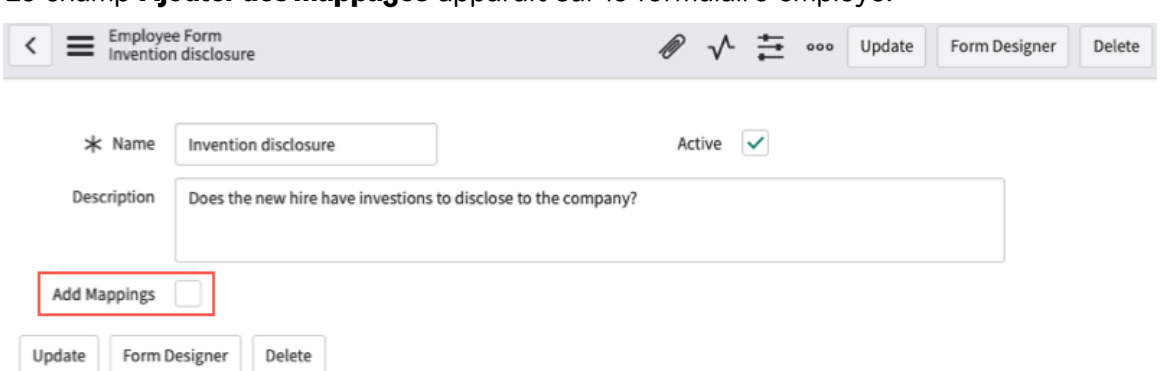


7. Après avoir généré vos questions, cliquez sur **Enregistrer et publier**.



8. Revenez à votre formulaire employé et rechargez-le.

   Le champ **Ajouter des mappages** apparaît sur le formulaire employé.



9. Si vous souhaitez mapper une ou plusieurs questions aux champs sur une table, remplissez les nouveaux champs suivants sur le formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire employé

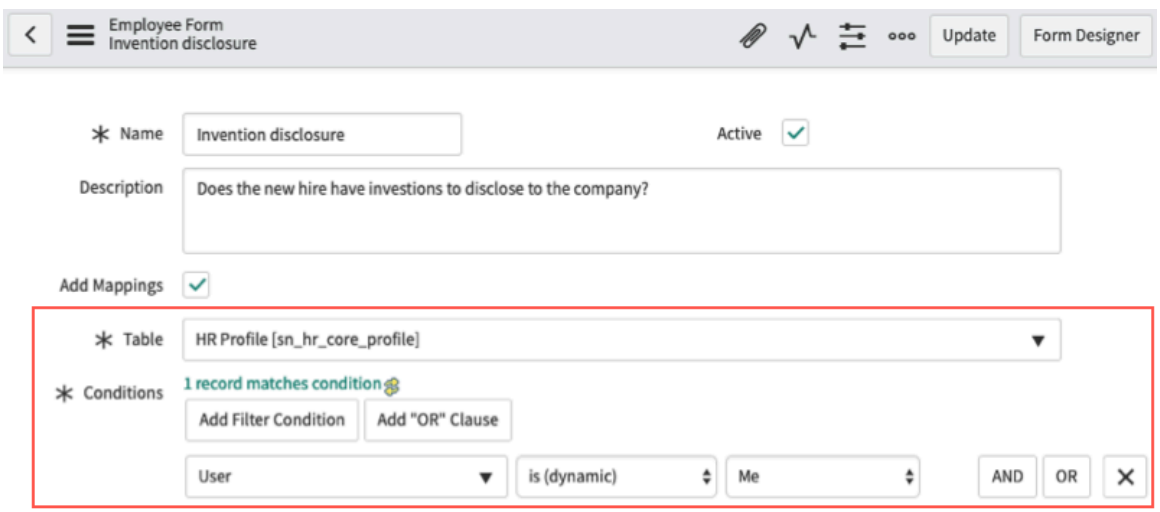
Champ	Description
Ajouter des mappages	Option permettant de mapper des questions du formulaire employé aux champs correspondants sur une table cible. Ce champ apparaît après avoir enregistré et publié au moins une question dans le concepteur d'enquête.
Table	Sélectionnez la table à laquelle est mappé le formulaire employé. Ce champ apparaît lorsque l'option **Ajouter des mappages** est sélectionnée.
Conditions	Utilisez le créateur de condition pour identifier un enregistrement sur la table auquel accéder. Assurez-vous que le résultat correspond à un seul enregistrement. Ce champ apparaît lorsque l'option **Ajouter des mappages** est sélectionnée. **Remarque :** Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global .

Example

Par exemple, vous pouvez mapper un formulaire employé à la table Profil RH [sn_hr_core_profile] avec la condition suivante :

[User] [is (dynamic)] [Me].

L'enregistrement de profil RH de l'utilisateur connecté est alors accessible pour le mappage.



10. Pour mapper une ou plusieurs questions du formulaire employé aux champs correspondants sur une table cible.

    a. Dans la section **Mappages de champs de formulaires employé**, cliquez sur **Nouveau**.

    b. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

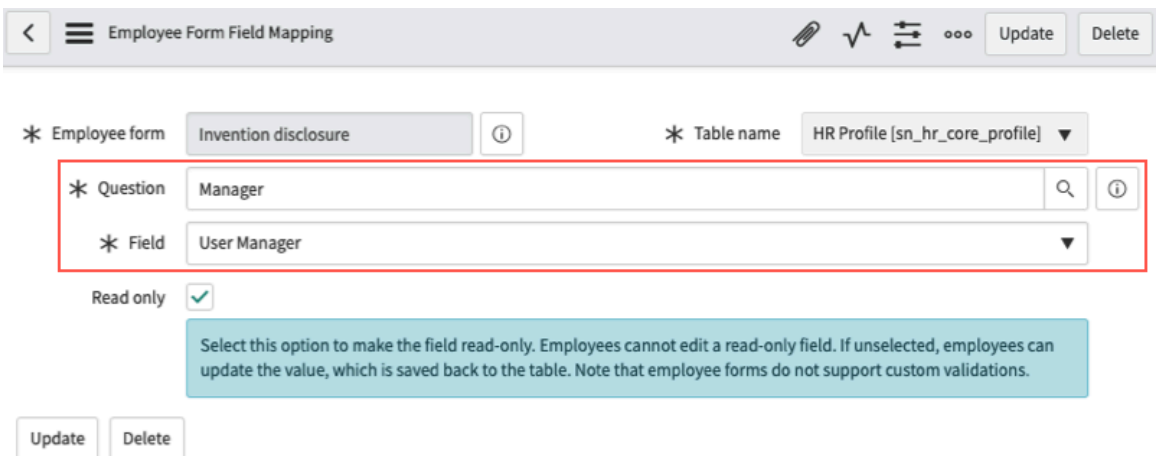
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Formulaire Mappage de champ de formulaire employé

Champ	Description
Formulaire employé	Ce champ est automatiquement renseigné avec le nom du formulaire employé.
Nom de table	Ce champ est automatiquement défini sur la table à laquelle le formulaire employé est associé.
Question	Question du formulaire employé à partir duquel le mappage est effectué. **Remarque :** Assurez-vous que le type de données correspond à celui du champ cible.
Champ	Champ auquel le mappage est appliqué **Remarque :** Assurez-vous que le type de données correspond à celui de la question source.
Lecture seule	Option permettant de rendre la question accessible en lecture seule. Si cette option est sélectionnée, l'utilisateur peut lire mais ne peut pas mettre à jour la valeur de champ sur le formulaire employé. Ce champ apparaît une fois que vous avez sélectionné une question dans le champ **Question**.

Example

Par exemple, vous pouvez mapper une question à l'attention du responsable de l'utilisateur au champ correspondant sur la table Utilisateur [sys_user]. Lorsque l'utilisateur consulte le formulaire employé dans une tâche RH, il verra le nom de son responsable dans ce champ. Comme ce champ est marqué en lecture seule, l'utilisateur pourra le lire, mais ne pourra pas le mettre à jour.



Traduction automatique

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

c. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

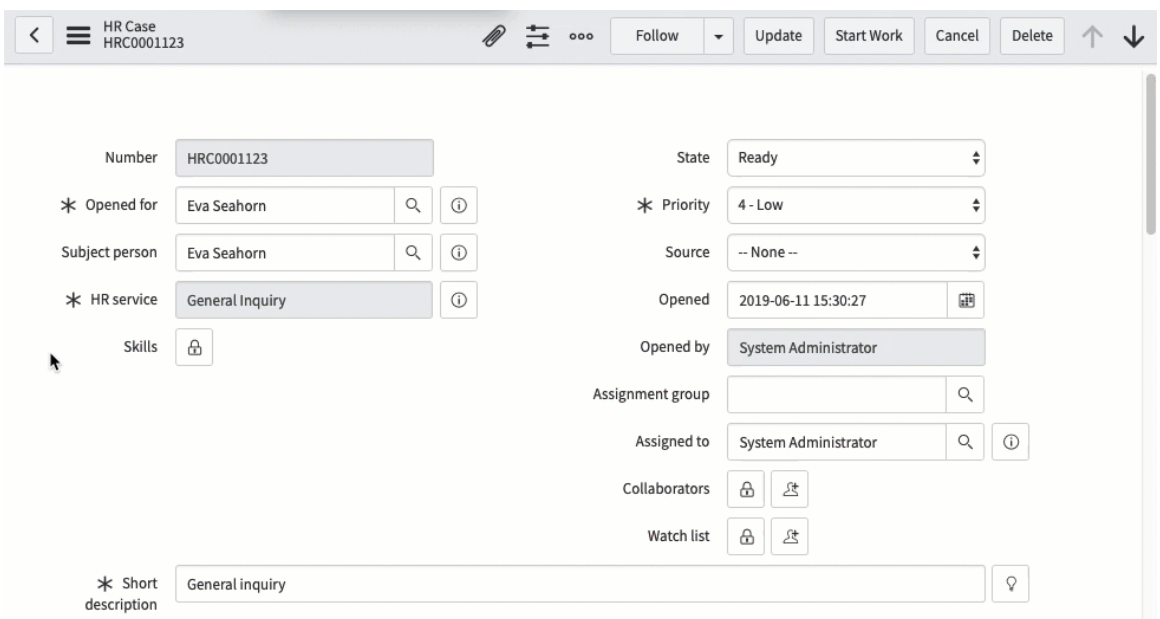
d. Répétez le processus si besoin.

11. Cliquez sur **Mettre à jour**.

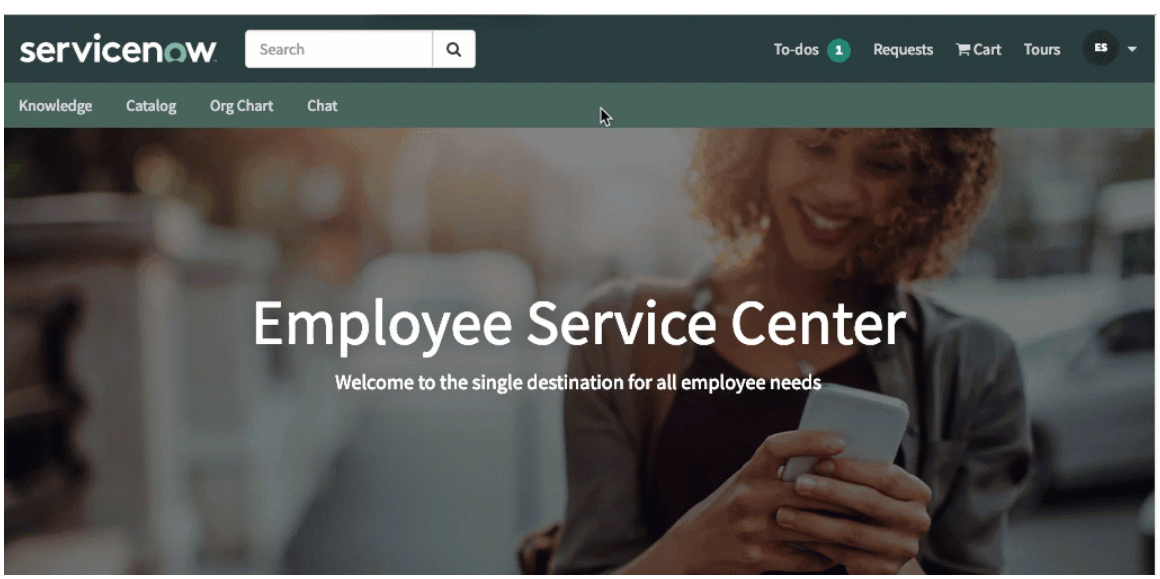
Que faire ensuite

Vous pouvez utiliser le formulaire employé dans les formulaires de tâches pour recueillir des informations auprès des utilisateurs.

Le GIF suivant montre un exemple d'un agent RH qui crée une tâche de collecte d'informations de l'employé pour Eva Seahorn dans le cadre d'un ticket RH.



Le GIF suivant montre un exemple dans lequel l'employée, Eva Seahorn, exécute la tâche de collecte d'informations dans l'Centre des employés.



Traduction automatique

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

Créer un enregistrement de critères RH pour un formulaire employé

Créez un enregistrement de critères RH pour un formulaire d'employé en fonction des réponses des employés stockées dans la table Résultat de mesure [asmt_metric_result].

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les réponses du formulaire employé sont stockées dans la table Résultats des mesures [asmt_metric_result]. Vous pouvez interroger les réponses en utilisant des critères RH. Si, par exemple, sur un formulaire de divulgation d'invention, le nouvel employé répond oui, alors vous pouvez utiliser cette réponse pour déclencher la création d'une autre tâche afin de recueillir des détails sur l'invention.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Critères RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Critères RH

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de critères RH.
Description	Description de l'enregistrement de critères RH.
Actifs	Option permettant d'activer l'enregistrement de critères RH en vue de leur utilisation.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   La section **Conditions** apparaît.
5. Dans la section **Conditions**, cliquez sur **Nouveau**.
6. Sur le formulaire Condition RH, entrez les valeurs de champ suivantes.

Formulaire de condition RH

Champ	Valeur
Nom	<Nom de la condition RH>
Table	Table Résultat de métrique [asmt_metric_result]
Formulaire employé	Sélectionnez le formulaire employé que vous souhaitez interroger. Ce champ apparaît lorsque la table Résultat métrique est sélectionnée dans le champ **Table**.
Condition	Sélectionnez la question et la réponse à partir du formulaire employé que vous souhaitez interroger. Pour la question, indiquez la condition suivante : [Metric] [is] [<Question>] Pour la réponse, indiquez la condition suivante en fonction du type de valeur :

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
	○ **[String value] [is] [<Réponse>]** ○ **[Reference value] [is] [<Réponse>]** ○ **[Actual value] [is] [<Réponse>]** **Remarque :** Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global.
Actif	Sélectionné
Colonne d'utilisateur	Affecté à

7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Sur le formulaire Critères RH, cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Selon le type de ticket, l'enregistrement de critères RH utilisera l'instance d'enquête suivante :

- Si vous utilisez l'enregistrement de critères RH avec un événement du cycle de vie, il utilisera l'instance d'enquête associée au ticket d'événement du cycle de vie.
- Si vous utilisez l'enregistrement de critères RH avec n'importe quel autre ticket RH, il utilisera la dernière instance d'enquête.

Critères RH

Les critères RH définissent l'audience du contenu, des services ou des tickets RH. Les critères RH vous permettent de rendre des informations disponibles ou de créer un ticket RH pour des groupes ou des personnes spécifiques, ou pour tous les employés.

Les critères RH utilisent le créateur de condition standard de la plateforme pour prendre en charge les conditions complexes permettant de contrôler le contenu de l'Centre des employés visible aux employés lorsqu'ils sont connectés. Pour plus d'informations, voir Créateur de conditions .

Les critères RH contiennent un script qui peut être appelé à partir d'un critère d'utilisateur avancé.

Remarque :
Les instructions conditionnelles complexes pour les critères d'utilisateur définis par un script peuvent entraîner des problèmes de performance si elles sont appliquées à une base de connaissances contenant de grandes quantités de documents. L'utilisation de critères d'utilisateur standard (sans script) est recommandée pour sécuriser les documents de la base de connaissances.

Voir Critères d'utilisateur pour Service Portal .

Les critères RH définissent des conditions qui sont comparées aux tables RH. Une fois les critères RH définis, vous pouvez filtrer le contenu disponible pour ces utilisateurs.

Les critères RH permettent de regrouper des personnes en utilisant un créateur de condition sur n'importe quelle table. Les critères d'utilisateur sont utilisés sur l'ensemble de la ServiceNow Platform pour filtrer des éléments de catalogue, des widgets du

Traduction automatique

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

Service Portal et des articles de la base de connaissances. Les critères d'utilisateur permettent de filtrer les utilisateurs en fonction de leur rôle, de leur département, de leur groupe, de leur localisation ou de leur entreprise. Les critères d'utilisateur peuvent être créés au moment de la création de critères RH. Critères RH :

- Filtre le contenu sur l'Centre des employés.
- S'appliquent uniquement à la **Personne**. Les critères RH filtrent les **services RH** en fonction de la **Personne** lors de la création ou du transfert du ticket.
- Filtrent les **Activités d'événements de cycle de vie** dans le module d'extension **Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]**.
- Sélectionnent le modèle de document pour les tickets RH.
- Sélectionnent les utilisateurs lors de la création de tickets RH en masse.

Pour les événements de cycle de vie, les activités sont associées à des critères RH qui déterminent à quel moment déclencher une activité pour la personne sélectionnée dans le ticket de l'événement de cycle de vie. Cette étape permet de personnaliser le workflow pour la personne concernée.

Remarque :
Pour les éléments de catalogue RH (créateurs d'enregistrement), assurez-vous que **l'option Utiliser « Critères d'utilisateur » pour définir l'accès aux éléments de catalogue et aux catégories** est définie sur **Oui** sous **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**. Pour ce champ, vérifiez que la case **Oui** est cochée.

Vous pouvez utiliser des critères d'utilisateur pour l'accès à la base de connaissances et au catalogue de services. Ajoutez une colonne de référence à la table Critères d'utilisateur [user_criteria] lorsque des colonnes sont requises pour la requête de critères.

Si vous utilisez les critères RH pour l'accès à la base de connaissances et au catalogue de services, vérifiez les points suivants :

- Les colonnes référencées sont correctement indexées.
- Aucune condition susceptible de provoquer des problèmes de performance n'est utilisée.
- Les recherches dans les documents de la base de connaissances et les cas d'utilisation sont testés avec des instances semblables à celles utilisées en production.

Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global .

Configurer un enregistrement de critères RH

Créez ou modifiez des critères RH pour définir une audience pour le contenu, les services ou les tickets RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Les critères RH utilisent le générateur de conditions standard. Pour plus d'informations, voir Créateur de conditions .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Critères RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

Traduction automatique

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

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de critères RH

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de critères RH.
Description	Description des critères RH.
Actifs	Option permettant d'activer les critères RH en vue de leur utilisation.
Critère d'utilisateur associé	Vous pouvez créer des critères d'utilisateur à partir de critères RH. Les critères d'utilisateur sont utilisés sur l'ensemble de la ServiceNow Platform pour filtrer des éléments de catalogue, des widgets du HR Service Portal et des articles de la base de connaissances. **Remarque :** Ce champ reste vide tant que vous n'avez pas créé de critères d'utilisateur. Le lien **Créer des critères d'utilisateur** s'affiche une fois que vous avez cliqué sur **Enregistrer**.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
Vous pouvez créer des critères d'utilisateur à partir de critères RH. Les critères d'utilisateur sont utilisés dans toute la plateforme pour filtrer les éléments de catalogue, les widgets du portail de services RH et les ServiceNow articles de la base de connaissances.
5. Sélectionnez le lien connexe **Créer des critères d'utilisateur**.
   a. Cliquez sur **Nouveau** ou **Modifier** pour ouvrir un enregistrement existant.
   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de condition RH

Champ	Description
Nom	Nom de la condition RH.
Table	Table à laquelle est associée la condition RH. Table à partir de laquelle les conditions de critères RH sont définies. Par exemple, sélectionnez la table **Profil RH (sn_hr_core_profile)** pour sélectionner un champ et définir une condition.
Actifs	Option permettant d'activer la condition RH en vue de son utilisation.
Colonne d'utilisateur	Avec le champ **Table**, filtre les utilisateurs lors de l'évaluation d'une condition pour un utilisateur donné. Pour créer des critères d'utilisateur, sélectionnez **Utilisateur**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Selon la table que vous avez sélectionnée, ce champ peut être obligatoire pour répondre aux conditions. Lorsque la table Utilisateur [sys_user] est sélectionnée, ce champ est obligatoire. Dans le cas contraire, un faux positif peut se produire puisque la recherche n'est pas associée à un utilisateur attendu.
Condition	Champ de la table sélectionnée avec une valeur qui définit la condition. Utilisez des conditions pour définir vos critères RH. Par exemple, pour définir une condition unique, vous pouvez sélectionner les éléments suivants dans la table **Profil RH (sn_hr_core_profile)** : ▪ **Pays du domicile** ▪ **est** ▪ **États-Unis d'Amérique** Cette condition sélectionne tous les employés qui ont un pays d'origine, les États-Unis, sur leur enregistrement de profil RH. Vous pouvez définir plusieurs conditions pour un critère RH à l'aide des filtres **de condition Et Ou** . Lors de l'utilisation **de Et** chaque condition doit être remplie. Lors de l'utilisation **de Ou** toute condition remplie est utilisée. Pour plus d'informations, voir Créateur de conditions . **Remarque :** Lorsque vous utilisez plusieurs conditions, seuls les enregistrements qui correspondent à toutes les conditions sont utilisés. Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global . **Remarque :** Pour plus d'informations, voir Filtres .

Example

Par exemple, pour créer une condition afin d'afficher le lien pour les nouveaux employés et les prestataires, sélectionnez :

- Table : Règles de rôles clients [sn_hr_core_client_role_rule]
- Condition : **[Role] [is] [sn_hr_core.hrsm_new_hire] AND [Role] [is] [sn_hr_core.hrsm_contractor]**

Traduction automatique

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

Après la création d'une condition, un lien sélectionnable s'affiche avec le nombre d'enregistrements correspondants. Cliquez sur le lien pour voir si les utilisateurs corrects sont sélectionnés en fonction de la condition.

c. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

6. Dans la section **Conditions** , vous pouvez ajouter d'autres conditions pour définir les critères RH.

Enquêtes RH

Les enquêtes RH permettent aux utilisateurs d'évaluer leur satisfaction à l'égard de la résolution des tickets RH et de fournir un feedback à la direction pour améliorer les processus RH.

Une enquête RH prédéfinie est fournie : l'enquête de satisfaction concernant les demandes RH. Les administrateurs et les gestionnaires RH peuvent modifier ces enquêtes RH et leurs conditions de déclenchement.

L'enquête de satisfaction concernant les demandes RH est déclenchée de manière aléatoire pour 50 % des tickets RH fermés. Les utilisateurs reçoivent un e-mail avec le lien de l'enquête après avoir accepté la résolution ou lorsque le ticket RH est fermé incomplet.

Les gestionnaires et les administrateurs RH peuvent examiner les réponses par question et consulter un tableau de résultats. Les commentaires entrés par les utilisateurs fournissent du feedback qui peut être utilisé pour améliorer les performances de la gestion des tickets RH. Les options d'enquête suivantes peuvent être configurées.

- L'apparence du questionnaire, par exemple, avec l'ajout du logo de l'entreprise.
- Questions conditionnelles qui apparaissent lorsque les utilisateurs répondent à d'autres questions d'une certaine manière.
- La condition de déclenchement, par exemple, pour l'envoyer à chaque ticket ou à un pourcentage inférieur d'utilisateurs.

Avec les conditions de déclenchement, le système génère une instance d'enquête chaque fois qu'une action spécifique se produit sur un tableau donné, par exemple lorsqu'une demande RH est fermée. Vous pouvez choisir d'envoyer une enquête chaque fois que la condition est remplie. Sinon, vous pouvez définir une probabilité pour que le système envoie une enquête au hasard lorsque la condition est remplie. Les conditions de déclenchement sont idéales pour l'envoi d'enquêtes afin de mesurer la satisfaction par rapport à une expérience récente, comme la clôture d'une demande RH.

Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global .

Pour des informations plus détaillées sur l'utilisation d'enquêtes, les conditions de déclenchement et les questions d'enquête, consultez Prise en main de Gestion des enquêtes .

Ajouter ou modifier une enquête RH

Vous pouvez modifier les enquêtes RH de satisfaction prédéfinies en fonction des besoins de l'organisation et créer des enquêtes RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.manager

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, pour créer une enquête RH afin d'évaluer la satisfaction des employés vis-à-vis des processus ou des services RH.

Les étapes suivantes décrivent comment travailler avec les questions d'enquête dans le formulaire Définition de l'enquête. Vous pouvez également cliquer sur **Concepteur d'enquête** pour ouvrir l'enquête et ses questions dans le concepteur d'enquête. Lorsque vous enregistrez l'enquête, la définition de l'enquête est automatiquement ajoutée. Voir Concepteur d'enquête .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Enquêtes** > **Toutes les enquêtes RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez une enquête existante.
3. Complétez le formulaire.

   Remarque :
   Certains champs ont été supprimés pour les RH. Voir Modifier une définition d'enquête pour plus d'informations.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter ou modifier des catégories et des questions d'enquête RH

Lorsqu'une définition d'enquête RH est créée, une catégorie d'enquête est automatiquement ajoutée. Vous pouvez créer des questions qui sont associées à cette catégorie ou définir une autre catégorie pour les questions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, hr_admin, ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, l'enquête de satisfaction sur la demande RH comporte une catégorie, avec quatre questions sur la satisfaction à l'égard du processus de demande RH. Vous pouvez définir une autre catégorie pour poser des questions sur la satisfaction à l'égard de l'agent RH qui a traité le ticket, ou vous pouvez ajouter plus de questions à la catégorie existante.

Les étapes suivantes décrivent comment travailler avec les questions d'enquête dans le formulaire Définition de l'enquête. Vous pouvez également cliquer sur **Concepteur d'enquête** pour ouvrir l'enquête et ses questions dans le concepteur d'enquête.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Enquêtes** > **Enquêtes RH**et ouvrez l'enquête pour ajouter des questions.
2. Dans la liste connexe **Catégories de métriques**, effectuez l'une des actions suivantes.
   Le formulaire de catégorie d'enquête qui apparaît comprend la liste connexe **Mesures d'évaluation**, qui contient toutes les questions déjà définies.
3. Pour modifier une question, exécutez les étapes suivantes.

   a. Cliquez sur le texte de la question et modifiez les champs sur le formulaire.

   b. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

c. Si le type de question l'exige, ajoutez des définitions dans la liste connexe **Définitions de métrique d'évaluation.**

Example
Par exemple, les types de données Likert et à échelle numérique exigent des définitions de métrique d'échelle.

4. Pour ajouter une question, exécutez les étapes suivantes.

a. Cliquez sur **Nouveau** et complétez le formulaire.

b. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
D'autres champs apparaissent en fonction du type de données sélectionné. Par exemple, si vous sélectionnez **Choix**, vous devez saisir la définition de l'échelle.

c. Le cas échéant, ajoutez des définitions dans la liste connexe **Définitions de métrique d'évaluation.**

Example
Par exemple, le type de données Choix exige que vous saisissiez les choix.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
La définition d'enquête s'affiche à nouveau.

Publier une nouvelle enquête RH

Publiez une nouvelle enquête afin que les utilisateurs puissent y répondre.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois qu'une enquête est publiée, vous pouvez la modifier et elle reste publiée. Le champ **État** sur le formulaire de définition de l'enquête indique si l'enquête est publiée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Enquêtes** > **Toutes les enquêtes RH**et ouvrez l'enquête pour la publier.
2. Cliquez sur **Publier**.

Résultats
S'il y a des utilisateurs affectés, le système génère automatiquement une instance d'enquête. Vous pouvez cliquer sur **Envoyer des invitations** pour envoyer une notification aux utilisateurs affectés avec un lien. Les utilisateurs affectés peuvent également accéder à **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** pour participer à l'enquête.

Remarque :
Une enquête ne peut pas être renvoyée à l'état **Brouillon** une fois qu'elle a été publiée. Vous pouvez cependant désactiver une enquête en décochant la case **Actif.**

Que faire ensuite
Si vous souhaitez que les employés reçoivent un lien vers une enquête, comme l'enquête de satisfaction sur les demandes RH, créez une notification. Pour obtenir l'URL de l'enquête publiée afin de l'inclure dans la

Traduction automatique

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

notification, cliquez sur le lien connexe **Afficher l'URL de l'enquête**. Vous pouvez copier l'URL et la coller sous forme d'hyperlien dans la notification.

Ajouter une condition de déclenchement pour une enquête RH

Lorsque vous créez une enquête RH, vous pouvez ajouter une condition de déclenchement pour spécifier quand l'enquête est envoyée et à qui.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les conditions de déclenchement sont idéales pour l'envoi d'enquêtes afin de mesurer la satisfaction par rapport à une expérience récente, comme la clôture d'une demande RH.Certaines descriptions utilisent la table Incident comme exemple. Remplacez les informations du ticket RH pour créer une condition de déclenchement d'une enquête RH.

Voir Administration des enquêtes .

Voir Conditions de déclenchement de l'enquête .

Pour créer une condition de déclenchement :

- Un utilisateur ayant le rôle d'administrateur RH doit également être désigné comme développeur délégué RH.
- À l'aide de l'icône **Paramètres**, cet utilisateur doit modifier l'application Developer en la définissant non plus sur **Global** mais sur **Human Resources: Core**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Enquêtes** > **Conditions de déclenchement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire.
   Pour plus de détails sur les champs, voir Formulaire Condition de déclenchement pour les enquêtes
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Listes gérées

Vous pouvez utiliser le module **Listes gérées** pour afficher et gérer des domaines administratifs comme les départements, les emplacements, les postes et les détails sur les services RH.

Pour accéder aux listes gérées, accédez à **Administration RH** > **Listes gérées**.

Ajouter ou modifier des départements

Vous pouvez utiliser les départements pour catégoriser les utilisateurs. Les départements sont affectés au profil utilisateur d'un employé et sont synchronisés avec le profil RH.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le système de base propose différents départements. Vous pouvez créer ou modifier des départements existants et ajouter des utilisateurs.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Départements**.
2. Cliquez sur un nom de département pour en consulter les détails ou les modifier.
3. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un département.
4. Utilisez le champ ID pour entrer un numéro de département spécifique à l'entreprise.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Départements**.
   Les onglets **Allocations des dépenses** et **Utilisateurs** apparaissent.
6. Cliquez sur **Allocations des dépenses** pour afficher toutes les allocations de dépenses associées au département.
7. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle allocation de dépenses associée au département.
8. Cliquez sur **Utilisateurs** pour afficher tous les utilisateurs associés au département.
9. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouvel utilisateur associé au département.
10. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Départements** ou cliquez sur Mettre à jour pour revenir à la liste **Départements**.

Ajouter ou modifier des emplacements

Si votre entreprise dispose de plusieurs bureaux, les enregistrements d'emplacement permettent de stocker l'adresse et les coordonnées de chaque site et sont affectés dans le profil RH et les enregistrements utilisateur. L'emplacement d'un agent RH peut être utilisé pour l'affectation automatique des tickets RH.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'administrateur peut afficher, modifier ou créer des emplacements. Vous pouvez utiliser l'emplacement d'un agent RH pour l'affectation automatique des tickets RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Emplacements**.
2. Cliquez sur un nom d'emplacement pour en afficher les détails ou les modifier.
3. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un emplacement.
4. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Emplacements**.
   La section Emplacements s'affiche au bas du formulaire. Créez une relation parent-enfant entre des emplacements.
5. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un emplacement enfant.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Emplacements** ou cliquez sur **Envoyer** pour revenir à la liste **Emplacements**.

Ajouter ou modifier des postes d'employés

Dans le cadre du processus d'installation de Human Resources, vous définissez des postes pour décrire les fonctions des employés au sein de l'organisation. Les postes sont associés aux employés du profil RH.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez les enregistrements de poste pour votre organisation. D'autres renseignements sur les organisations, comme l'emplacement et le département, sont déjà configurés dans le système ServiceNow et utilisés dans les enregistrements Utilisateur [sys_user].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Positions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un poste, ou cliquez sur une entrée pour ouvrir un poste existant.
   Si vous affichez un poste existant, la liste connexe **Profils RH** affiche les profils RH des utilisateurs affectés au poste en bas de la page.
3. Saisissez le titre du **Poste** et sélectionnez le **Département**.
4. Cochez la case **Actif**.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Postes** ou cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour** pour revenir à la liste **Postes**.

Ajouter ou modifier des relations employés

Dans le cadre du processus d'installation de Human Resources, vous devez définir des relations pour décrire le lien entre les contacts/bénéficiaires et les employés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des enregistrements de relations pour votre organisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Relations**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou modifiez une relation existante.
3. Entrez l'identificateur ou le nom de la relation.
   Par exemple, Conjoint.
4. Entrez une valeur pour la relation.
   La valeur est utilisée pour affiner la définition de la relation.
5. Cochez Dépendant si la relation représente une personne à charge qui dépend de l'employé pour obtenir des avantages sociaux ou une prise en charge.
6. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier des types d'avantages sociaux

Les types d'avantages sociaux sont des avantages offerts par votre entreprise et désignent la table associée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Vous pouvez ajouter ou modifier un type d'avantage à l'aide du module Listes gérées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Types d'avantages**.
   La liste des types d'avantages RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un type d'avantage ou sélectionnez un type d'avantage existant à modifier.

Traduction automatique

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

3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Types d'avantages RH

Champ	Description
Nom	Type d'avantage social.
Valeur	Nom de la valeur du problème, comme benefit_401k ou basic_life.
Type	Cliquez sur le type d'avantage pour le sélectionner. Les types d'avantages sont les suivants : ○ Allocation d'invalidité RH ○ Prestation de santé RH ○ Prestation d'assurance RH ○ Prestation de retraite RH
Actifs	Cochez cette case pour activer ce type d'avantage et permettre son utilisation.
Nécessitent des bénéficiaires	Cochez cette case pour indiquer que ce type d'avantage nécessite d'inscrire des bénéficiaires.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La section **Régimes de prestations RH** apparaît.
5. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un régime de prestations associé au type d'avantages sociaux.
6. Pour modifier les données sur les types d'avantages, recherchez le type d'avantages existant dans la liste des types d'avantages RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le type d'avantage et en appuyant sur Entrée.
7. Cliquez sur le type d'avantages pour ouvrir le formulaire.
8. Modifiez le formulaire.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier des régimes de prestations

Vous pouvez ajouter ou modifier un régime de prestations et un fournisseur à l'aide du menu Régime de prestations du module Listes gérées. Le nom du régime est formé à partir du fournisseur et du type de régime.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Régimes de prestations**.
   La liste des régimes de prestations RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un régime de prestations ou sélectionnez un régime existant à modifier.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Traduction automatique

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

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Régime de prestations RH** ou cliquez sur **Mettre à jour** pour revenir à la liste **Régimes de prestations RH**.

Ajouter ou modifier des types de problèmes disciplinaires

Les types de problèmes disciplinaires désignent des manquements qui peuvent déclencher une mesure disciplinaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les types de problèmes disciplinaires peuvent être consultés à l'adresse suivante : **Administration RH** > **Listes gérées** > **Types de problème disciplinaire**.

Les types de problèmes disciplinaires par défaut sont les suivants :

- Absentéisme
- Langage ou comportement abusif
- Tenue inappropriée
- Mauvais comportement
- Refus d'écouter les consignes
- Retard
- Utilisation inappropriée de l'équipement
- Performance de travail insatisfaisante
- Non-respect de la politique de l'entreprise
- Autre

Procédure

1. Accédez à la **Administration RH** > **Listes gérées** > **Types de problèmes disciplinaires**.
   La liste des types de problèmes disciplinaires RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de type de problème disciplinaire.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire de type de problème disciplinaire

Champ	Description
Problème	Le problème disciplinaire.
Ordre	Nombre défini pour indiquer l'ordre dans lequel le problème apparaît dans la liste **Types de problèmes disciplinaires RH**.
Valeur	Nom de la valeur du problème, comme « absentéisme », ou « tenue_inappropriée ».

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Type de problème disciplinaire RH** ou cliquez sur **Envoyer** pour revenir à la liste **Types de problèmes disciplinaires RH**.

Traduction automatique

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

5. Pour modifier les données d'un type de problème disciplinaire, recherchez le type de problème disciplinaire existant dans la liste des types de problèmes disciplinaires RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le type de problème disciplinaire et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le type de problème disciplinaire pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Type de problème disciplinaire RH** ou cliquez sur **Mettre à jour** pour revenir à la liste **Types de problèmes disciplinaires RH**.

Ajouter ou modifier des types d'avertissements disciplinaires

Un type d'avertissement disciplinaire désigne la méthode utilisée pour communiquer ou la mesure prises à la suite d'un problème disciplinaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Types d'avertissement**.
   La liste des types d'avertissements disciplinaires RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement de type de problème disciplinaire ou sélectionnez un enregistrement existant à modifier.
3. Renseignez le formulaire.

> **Remarque :**
> Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.

Formulaire Type d'avertissement disciplinaire RH

Champ	Description
Avertissement	Type d'avertissement ou action.
Ordre	Nombre défini pour indiquer l'ordre dans lequel le problème apparaît dans la liste **Types d'avertissements disciplinaires RH**.
Valeur	Nom de la valeur du problème, par exemple verbal ou écrit.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Type d'avertissement RH** ou cliquez sur **Envoyer** pour revenir à la liste **Types d'avertissements RH**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour** pour revenir à la liste **Types d'avertissements RH**.

Ajouter ou modifier des systèmes RH

Vous pouvez ajouter ou modifier un système des opérations RH à l'aide du module Administration RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Systèmes des ressources humaines**.
   La liste des systèmes d'opérations RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de système des opérations RH.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Système des opérations RH

Champ	Description
Nom	Nom du système RH.
Contact	Personne interne à l'entreprise à contacter pour le système.
URL	Adresse web du système RH.
Actifs	Cochez cette case pour activer le système et permettre son utilisation.
Ordre	Nombre défini pour indiquer l'ordre dans lequel le problème apparaît dans la liste **Types des opérations RH**.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Système des opérations RH** ou cliquez sur **Envoyer** pour revenir à la liste **Système des opérations RH**.
5. Pour modifier un système RH, recherchez le système RH existant dans la liste Systèmes des opérations RH. Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le système RH et en appuyant sur Entrée.
6. Modifiez le formulaire.
7. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Système des opérations RH** ou cliquez sur **Envoyer** pour revenir à la liste **Systèmes des opérations RH**.

Ajouter ou modifier des fréquences de rapport RH

Les fréquences de rapport des opérations RH déterminent la fréquence de production des rapports.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent poser des questions sur les fréquences des rapports RH ou demander une fréquence de rapport RH par l'entremise du portail des services RH.

Par défaut, les fréquences de rapport disponibles sont les suivantes :

- Quotidien
- Hebdomadaire
- Mensuel
- Trimestriel
- Annuel

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Fréquences des rapports**.
   La liste **Fréquence de rapport des opérations RH** s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement de fréquence de rapport des opérations RH ou sélectionnez un enregistrement existant à modifier.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Fréquence de rapport des opérations RH

Champ	Description
Fréquence de rapport	L'intervalle de génération du rapport, par exemple : quotidien, hebdomadaire, mensuel.
Domaine	

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer l'enregistrement et rester sur le formulaire **Fréquence de rapport des opérations RH**.
5. Cliquez sur **Envoyer** pour revenir à la liste **Fréquence de rapport des opérations RH**.

Ajouter ou modifier des types de rapports RH

Les types de rapports définissent la catégorie des informations qui apparaissent dans un rapport des opérations RH.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les types de rapports de système comprennent :

- Satisfaction des clients
- Conformité
- Opérationnel
- Analyse de tendance
- Autre

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Types de rapports**.
   La liste **Types de rapports des opérations RH** s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de type de rapport de système.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Traduction automatique

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

Formulaire Type de rapport des opérations RH

Champ	Description
Type de rapport	Le type de rapport à générer, par exemple : Conformité ou Opérationnel.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le type de rapport de système figure dans la liste **Types de rapports des opérations RH**.
5. Pour modifier les données du type de rapport de système, recherchez le type de rapport de système existant dans la liste **Types de rapports des opérations RH**.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom du type de rapport et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le type de rapport de système pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier des catégories de visa

Vous pouvez ajouter ou modifier une catégorie de visa à l'aide du module Administrations RH.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe actuellement deux types de visa :

- Visa professionnel : l'employé se rend dans un pays étranger à des fins professionnelles. Par exemple, un employé se rend au Japon pendant une semaine afin de participer à des réunions avec un client et des collaborateurs du bureau de Tokyo.
- Visa de travail : l'employé se rend dans un pays étranger pour travailler en tant qu'expatrié. Par exemple, un employé est muté au bureau de Tokyo pour travailler au Japon pendant deux ans.

Pour créer ou modifier une catégorie de visa :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Catégorie de visa**.
   La liste **Catégories de visa RH** s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sélectionnez une catégorie de visa.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Catégorie de visa RH

Champ	Description
Catégorie de visa	Saisissez ou modifiez le nom de la catégorie de visa.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   La catégorie de visa figure dans la liste **Catégories de visa RH**.

Traduction automatique

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

Gestion des connaissances RH

La gestion des connaissances RH permet au département RH d'une entreprise de fournir aux employés une base de connaissances avec fonction de recherche contenant des politiques et procédures RH et d'autres articles. En partageant des informations avec leurs employés, les RH peuvent réduire le temps passé à répondre aux questions courantes et permettre aux employés d'obtenir des réponses pertinentes.

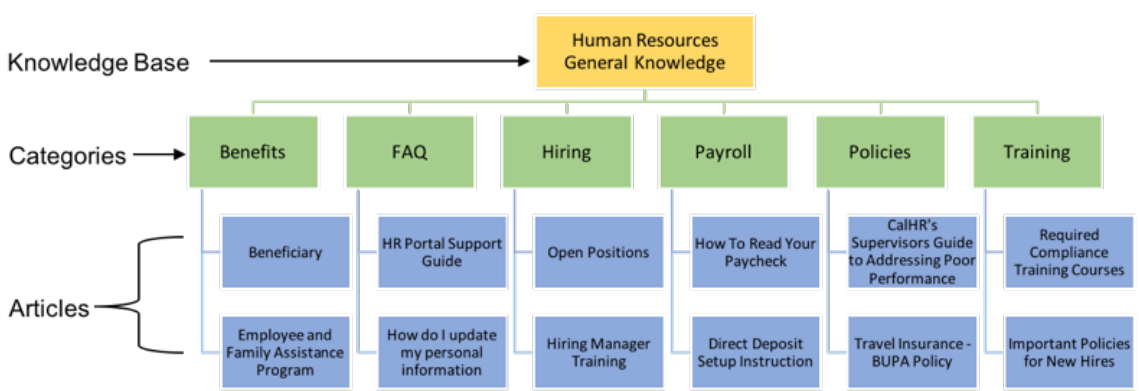
Bases de connaissances RH

L'application Case and Knowledge Management fournit une base de connaissances RH préconfigurée : Base de connaissances des ressources humaines.

Un administrateur de base de connaissances peut créer des bases de connaissances RH supplémentaires. Chaque base de connaissances peut être affectée à un propriétaire et à des gestionnaires de bases de connaissances, et être associée à des workflows, des critères d'utilisateur et des structures de catégorie spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Créer une base de connaissances .

RH : articles de la base de connaissances

Chaque base de connaissances contient des articles de la base de connaissances, qui sont organisés en catégories et sous-catégories. Par exemple, des articles de la base de connaissances extraits de la base de connaissances générale des ressources humaines sont organisés en six catégories.



Les contributeurs de la base de connaissances peuvent créer des articles de connaissances RH dans une base de connaissances.

Pour en savoir plus, consultez Créer un article de la base de connaissances RH.

Vous pouvez également joindre ou lier des articles de la base de connaissances RH à un ticket RH ou à un élément de catalogue RH.

- Associer des articles de la base de connaissances à un ticket RH
- Ajouter un lien vers des articles de la base de connaissances ou vers des documents gérés dans un élément de catalogue RH

Blocs de connaissances RH

Vous pouvez utiliser des blocs de connaissances avec le module de gestion des connaissances RH pour simplifier la rédaction de bases de connaissances pour les auteurs et la consommation de bases de connaissances pour les lecteurs. Les blocs de connaissances sont des éléments de contenu réutilisables, sécurisés par des critères

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'utilisateur, que vous pouvez ajouter à des articles dans une base de connaissances. Les critères utilisateur déterminent les utilisateurs qui sont autorisés ou non à lire le contenu du bloc dans un article ou une recherche, ce qui permet aux utilisateurs de visualiser plus facilement le contenu pertinent.

Pour en savoir plus, consultez Blocs de connaissances pour la gestion des connaissances RH.

Information associée

Gestion des connaissances

Créer un article de la base de connaissances RH

Créez ou modifiez un article dans une base de connaissances RH pour partager des informations RH dans l'ensemble de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.kb_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Gestion des connaissances** > **Créer un article**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de connaissances

Champ	Description
Numéro	Ce champ est automatiquement configuré sur un numéro d'article de la base de connaissances.
Base de connaissances	Nom de la base de connaissances. **Remarque :** Vous pouvez utiliser une base de connaissances RH existante ou en créer une nouvelle. Pour plus d'informations, consultez Créer une base de connaissances .
Catégorie	Nom de la catégorie ou de la sous-catégorie de connaissances. **Remarque :** Vous pouvez utiliser des catégories existantes ou en créer de nouvelles pour organiser les articles dans la base de connaissances. Cliquez sur l'icône de recherche pour ouvrir le sélecteur de catégorie, où vous pouvez sélectionner, ajouter et modifier les catégories et sous-catégories de connaissances.
Date de fin de validité	Date d'expiration de l'article de la base de connaissances. Après la date de fin de validité, ou si le champ Date de fin de validité est vide, l'article n'apparaîtra plus dans les résultats de recherche.
Brève description	Description de l'article de la base de connaissances.
Texte	Texte de l'article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'article	Type d'article de la base de connaissances : HTML ou Wiki.
Workflow	Ce champ est automatiquement défini sur l'état de publication de l'article, par exemple Brouillon, Publié ou Retiré.
Tâche source	Ce champ est automatiquement défini sur l'enregistrement de tâche pour lequel l'article a été créé, le cas échéant.
Lien de la pièce jointe	Cochez cette case pour permettre le téléchargement automatique des pièces jointes. Si elle est sélectionnée, les fichiers joints sont automatiquement téléchargés lorsque l'utilisateur ouvre l'article. **Remarque :** Cette option n'est actuellement pas prise en charge dans l'Employee Service Center.
Afficher les pièces jointes	Cochez cette case pour permettre l'affichage de la pièce jointe. Si elle est sélectionnée, les fichiers joints sont affichés et accessibles aux utilisateurs en bas de l'article. **Remarque :** Cette option est subordonnée à l'ajout d'une ou plusieurs pièces jointes à l'article. Pour ajouter ou gérer les pièces jointes, cliquez sur l'icône de trombone dans la barre de titre.

3. Cliquez sur **Enregistrer** ou **Mettre à jour** pour créer ou mettre à jour l'article.
4. Cliquez sur **Publier** pour publier l'article.

Remarque :
Toutes les étapes supplémentaires nécessaires pour publier l'article de la base de connaissances, telles que les approbations, dépendent du workflow de publication pour la base de connaissances. Voir Workflows de la base de connaissances pour plus d'informations.

Associer des articles de la base de connaissances à un ticket RH

Joignez un ou plusieurs articles de la base de connaissances à un ticket RH pour faciliter le traitement du dossier. Par exemple, vous pouvez joindre un article sur la politique de code vestimentaire de l'entreprise lorsqu'un ticket RH est soumis pour savoir si le port du short est autorisé au travail.

Avant de commencer

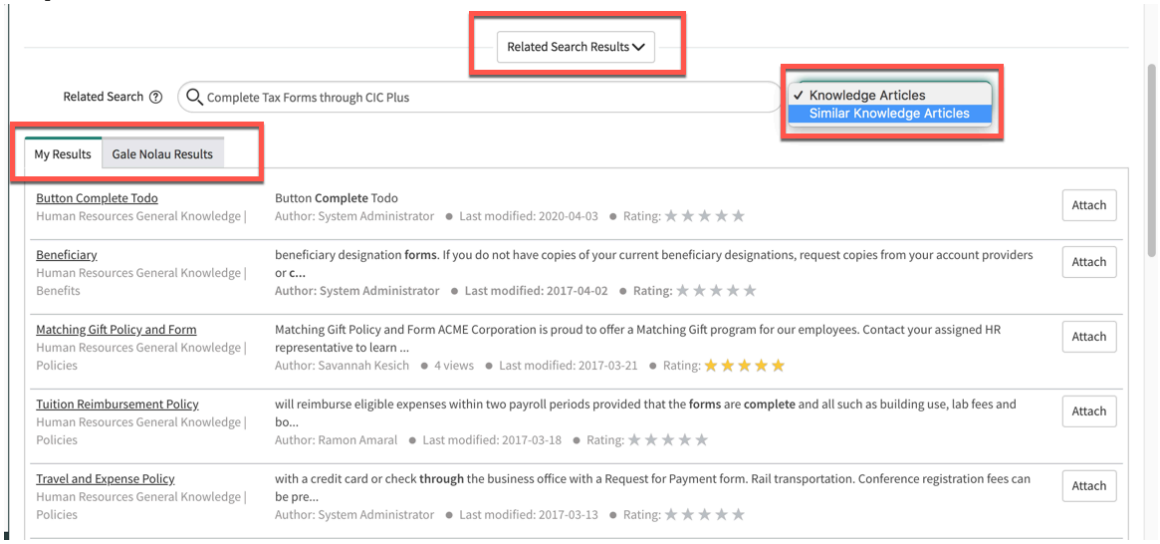
Rôle requis : hr_basic ou hr_case_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH**et ouvrez l'un des modules, par exemple **Affecté à moi** ou **Ouvrir**.
2. Ouvrez un ticket RH.
3. Cliquez sur **Résultats de recherche connexes**.



Les options suivantes sont affichées dans une liste :

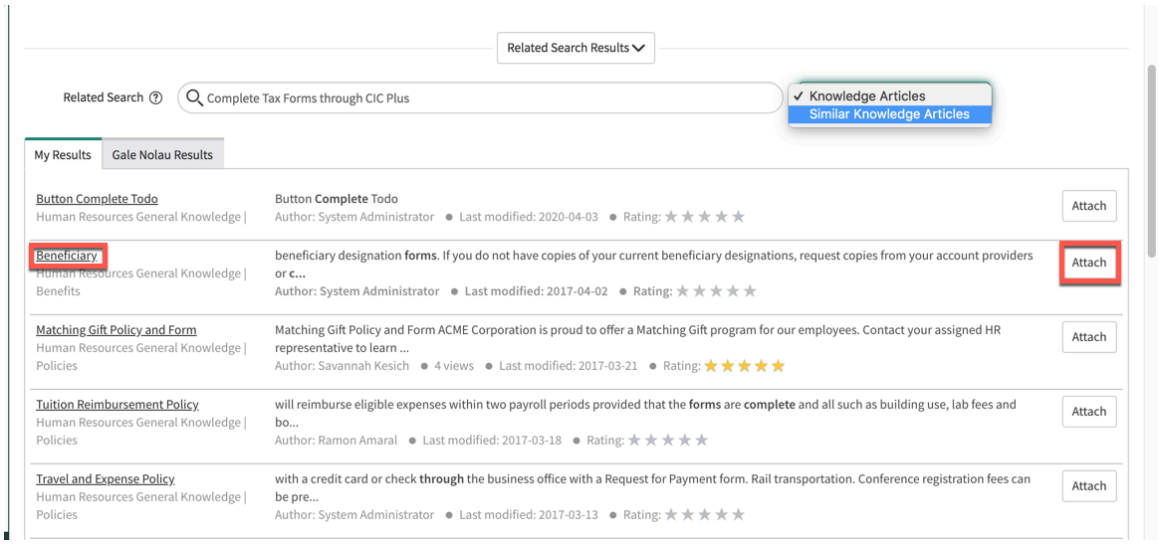
- **Articles de la base de connaissances** : en fonction de la brève description du ticket RH et des critères d'utilisateur associés à la base de connaissances, les articles de la base de connaissances pertinents sont affichés dans deux onglets : **Mes résultats** affiche une liste d'articles auxquels vous pouvez accéder. **Résultats de [nom de l'employé]** affiche une liste des articles auxquels l'employé désigné dans le champ Ouverts pour peut accéder.
- **Articles de la base de connaissances similaires** : en fonction de la brève description du ticket RH, des critères d'utilisateur associés à la base de connaissances, de l'entraînement automatique de la définition de solution des articles de la base de connaissances similaires pour le ticket RH (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles), les articles de la base de connaissances similaires sont affichés dans l'onglet **Mes résultats**.

  L'option **Articles similaires de la base de connaissances** se réduit et affiche les articles de la base de connaissances les plus pertinents pour résoudre le ticket RH. Cette option s'affiche uniquement lorsque le module d'extension Predictive Intelligence for Contextual Search est activé avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Core.

4. Examinez la liste des articles de la base de connaissances suggérés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez supprimer une pièce jointe en accédant à l'onglet **Connaissance jointe** et en cliquant sur le bouton **Modifier.** Dans la liste affichée, vous pouvez sélectionner l'article de la base de connaissances à supprimer et cliquer sur **<**. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer le processus.

Blocs de connaissances pour la gestion des connaissances RH

Vous pouvez utiliser des blocs de connaissances avec le module Prestation de services RH pour simplifier la rédaction de bases de connaissances pour les auteurs et la consommation de bases de connaissances pour les lecteurs.

Les blocs de connaissances sont des éléments de contenu réutilisables, sécurisés par des critères d'utilisateur, que vous pouvez ajouter à des articles dans une base de connaissances. Les critères utilisateur déterminent les utilisateurs qui sont autorisés ou non à lire le contenu du bloc dans un article ou une recherche, ce qui permet aux utilisateurs de visualiser plus facilement le contenu pertinent.

Utiliser les blocs de connaissances

Pour utiliser des blocs de connaissances, un administrateur ou un responsable des connaissances doit activer la fonctionnalité de blocs de connaissances pour chaque base de connaissances dans laquelle les blocs seront utilisés.

Activer les blocs de connaissances pour chaque base de connaissances

Les contributeurs de la base de connaissances peuvent créer des blocs de connaissances et les insérer dans des articles d'une base de connaissances :

Remarque :
Les blocs de connaissances ne sont pas pris en charge dans les articles de type wiki. Par défaut, le bloc de connaissances n'affiche pas les fichiers qui lui sont joints. Cependant, vous pouvez voir que les images et le texte sont visibles sur les KB créées à partir de fichiers de bloc.

- Créer un bloc de connaissances
- Ajouter des blocs de connaissances à un article de la base de connaissances
- Prévisualiser un article de la base de connaissances avec des blocs de connaissances par utilisateur ou par date

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le contenu d'un bloc de connaissances peut être lu ou non dans un article ou une recherche basée sur des critères d'utilisateur définis au niveau de la base de connaissances et du bloc de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner des critères d'utilisateur pour un bloc de connaissances .

Example: Calendrier des jours fériés avec contenu de bloc de connaissances spécifique à l'emplacement

Vous faites partie d'une organisation RH d'entreprise qui maintient une base de connaissances d'entreprise. Vous voulez créer un calendrier des jours fériés afin que les employés sachent quels jours de l'année sont des congés pour l'entreprise. Étant donné que l'entreprise est déployée dans plusieurs emplacements et que les dates de jours fériés varient en fonction de l'endroit où l'employé est situé, il existe plusieurs façons de créer l'article de la base de connaissances.

Vous pouvez notamment créer un article de la base de connaissances pour chaque emplacement, avec un article pour l'emplacement A, l'emplacement B, et ainsi de suite.

- Avantages : consommation simplifiée. Les employés ont un seul article à rechercher et à lire.
- Inconvénients : plus de travail pour les RH. Les HR ont plusieurs articles à gérer et à mettre à jour pour chaque emplacement où l'entreprise dispose d'employés.

Vous pouvez aussi créer un article de la base de connaissances unique qui comprend des sections pour chaque emplacement.

- Avantages : création simplifiée. Les RH disposent d'un seul article à gérer et à mettre à jour.
- Inconvénients : plus de travail pour les employés. L'employé doit faire défiler et ignorer le contenu inutile pour trouver la section de l'article qui le concerne.

Avec des blocs de connaissances, vous pouvez créer un seul article de la base de connaissances avec un contenu de bloc spécifique à l'emplacement sécurisé par des critères d'utilisateur. Cette approche contribue à réduire la charge de travail des RH et des employés. En tant qu'agent RH, vous disposez d'un seul article à gérer et à mettre à jour. Les employés ont un seul article à rechercher et à lire, les critères d'utilisateur s'assurant qu'ils n'accèdent qu'à du contenu pertinent.

Si vous utilisez un visualiseur d'articles de recherche ou de connaissances personnalisé

Si vous utilisez un visualiseur d'articles de recherche ou de connaissances personnalisé avec votre application, vous devez l'intégrer à l'API de connaissances ou de blocs de connaissances appropriée. (L'intégration n'est nécessaire que si vous utilisez un visualiseur d'articles de recherche ou de connaissances personnalisé.)

Intégrer une recherche personnalisée ou une visionneuse d'articles de la base de connaissances à des blocs de connaissances

Informations sur l'activation

Pour utiliser des blocs de connaissances dans votre application, vous devez activer les blocs de connaissances . Pour en savoir plus sur les composants installés avec la fonctionnalité, consultez Composants installés avec les blocs de connaissances .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'activation des blocs de connaissances active automatiquement Knowledge Management Advanced, qui offre des fonctionnalités avancées telles que la gestion des versions des articles. Les blocs de connaissances peuvent être utilisés avec ou sans la fonctionnalité de gestion des versions d'article. Pour désactiver cette fonctionnalité, consultez Désactiver la fonctionnalité de gestion des versions d'article .

Information associée

Blocs de connaissances

Services RH

Les services RH désignent les demandes et l'assistance qu'une organisation RH fournit à ses employés, par exemple l'inscription à des prestations, la configuration des dépôts directs et les demandes d'aide à la mutation.

Cela forme le point de départ de la création de tickets RH et définit le processus pour le type de ticket en question, de la demande à l'exécution. Vous pouvez créer des services RH, les modifier et les configurer pour les rendre disponibles uniquement dans le cadre d'une utilisation en interne ou du libre-service employé.

Modèle de données des centres d'excellence RH

Les services RH sont classés en plusieurs centres d'excellence (CoE) RH, lesquels font partie d'un modèle de données qui organise les données, les services et les processus RH par discipline fonctionnelle. Chaque CoE est une extension de la table des tickets RH [sn_hr_core_case], et chaque CoE est structuré par catégorie et par détail de rubrique RH. Avant de configurer les différents services RH, commencez par examiner et configurer leur structure de catégorisation.

- Modèle de données des centres d'excellence RH
- Catégorisation des services RH

Processus d'exécution de demande RH

Pour déterminer les services RH que vous pouvez offrir, nous vous recommandons de vous poser plusieurs questions :

- Quelles sont les demandes que vous vous attendez à recevoir et quels services souhaitez-vous offrir ?
- Comment envisagez-vous de rendre compte de ces données ? La réponse à cette question influera sur votre façon de catégoriser vos services RH.
- Quelles informations devez-vous recueillir pour répondre aux demandes ?
- De quelle manière formuler des demandes ?
  - E-mail
  - Téléphone
  - Libre-service employé via le catalogue de services RH
- Comment la demande sera-t-elle réellement traitée ?
  - Formulaire de ticket RH
  - Instructions d'exécution
  - Approbations
  - Tâches

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Services RH enfants
- Événements de cycle de vie
- Articles de la base de connaissances

Configuration des services RH

Les services RH forment le point de départ de la création de tickets RH et définissent le processus de demande d'exécution pour le type de ticket en question. Les exigences de configuration d'un service RH varient selon que le service est disponible uniquement pour une utilisation en interne, ou selon que vous autorisez ou non l'employé à demander le service directement à partir du catalogue de services RH via un portail libre-service tel que Centre des employés.

Configuration

Type de service RH	Configuration requise
Utilisation interne uniquement	• Service RH • Modèle de ticket RH
Libre-service employé	• Service RH • Modèle de ticket RH • Élément de catalogue RH (également appelé créateur d'enregistrements)

Il n'est pas nécessaire que tous les services RH soient accessibles au libre-service employé. Certains services ne peuvent être initiés que par des agents RH, par exemple pour établir le salaire d'un nouvel employé. Pour d'autres, l'employé doit obligatoirement contacter directement le service RH par e-mail ou par téléphone, par exemple lorsqu'un responsable demande une promotion pour un subordonné direct. Dans ces cas, le ticket RH est créé en interne par l'agent RH. Pour les services RH réservés à une utilisation interne, le service RH et le modèle de ticket RH doivent être configurés. Consultez Configuration des services RH pour plus d'informations.

D'autres services RH peuvent cependant être initiés par l'employé, par exemple pour mettre à jour un profil d'employé ou demander une réinitialisation du mot de passe. Ces services sont disponibles sous forme d'éléments de catalogue RH dans le catalogue de services RH. Les employés peuvent parcourir le catalogue de services RH et formuler des demandes directement à partir d'un portail en libre-service tel que Centre des employés. Les services RH destinés au libre-service employé supposent de configurer l'élément de catalogue RH (également appelé créateur d'enregistrements) en plus du service RH et du modèle de ticket RH. Consultez Configuration d'un élément de catalogue RH pour plus d'informations.

Gestion du catalogue de services RH

Le catalogue de services RH met à la disposition des employés un catalogue des services RH qu'ils peuvent demander directement auprès du service RH. Les employés peuvent accéder au catalogue de services RH à partir d'un portail en libre-service tel que Centre des employés. Vous pouvez gérer la configuration et la catégorisation du catalogue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de services RH, mais également configurer les différents éléments de catalogue RH qui permettent de l'alimenter.

- Gestion du catalogue de services RH
- Catégorisation dans le catalogue de services RH

Configuration du modèle RH

Les modèles RH vous permettent de renseigner automatiquement les champs sur un ticket RH ou un formulaire de tâche. Vous pouvez configurer des modèles RH pour :

- Services RH
- Éléments de catalogue RH
- Activités de service RH
- Activités d'événements de cycle de vie

Pour en savoir plus, consultez Modèles RH.

Modèle de données des centres d'excellence RH

Organisez les données, les services et les processus RH par discipline fonctionnelle grâce au modèle de données des centres d'excellence (CoE) RH.

https://player.vimeo.com/video/980245693?h=df05d40e5a&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Chaque CoE peut être configuré pour sa fonction unique, comme la paie ou les relations avec les employés. Le modèle de données CoE vous permet également de limiter l'accès aux informations sensibles, d'améliorer la cohérence des mesures et des rapports, et de promouvoir l'automatisation en définissant le processus d'exécution de demande au niveau du service RH.

Vue d'ensemble des centres d'excellence (CoE) RH

Chaque centre d’excellence RH est une extension de la table des tickets RH [sn_hr_core_case] et s’organise autour d’une discipline fonctionnelle, comme les relations avec les employés, les événements de cycle de vie, la paie, la gestion des talents, l’administration des effectifs, les rémunérations globales, les opérations RH-IT, les avantages sociaux, la rémunération, la communication d’entreprise et la mobilité internationale.

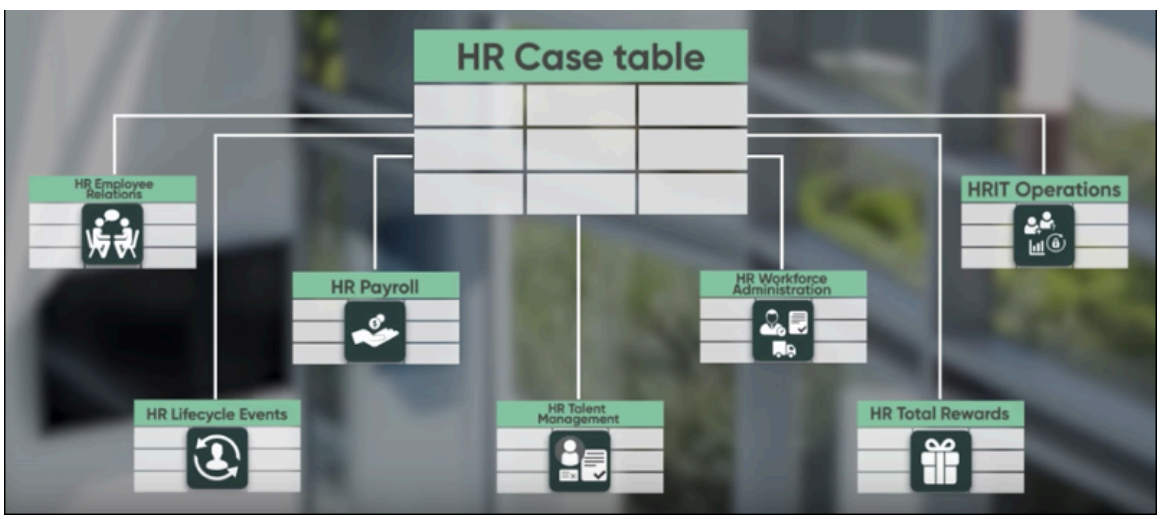
Remarque :
Les CoE des avantages sociaux, de la rémunération, de la communication d’entreprise et de la mobilité internationale sont désactivés par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les CoE à votre disposition peuvent différer selon le package RH que vous possédez.

- La catégorisation des éléments de catalogue RH est uniquement orientée vers les employés et n'a aucun rapport avec la catégorisation des services RH dans le cadre du modèle de données des Centres d'excellence (CoE) RH.
- Si vous créez un nouveau service RH et prévoyez de le rendre disponible en libre-service employé, reportez-vous à la section Configuration d'un élément de catalogue RH. La création d'un nouvel élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.
- Si vous disposez d'un service RH existant que vous souhaitez rendre disponible pour le libre-service employé, ne créez pas d'élément de catalogue RH. (La création d'un élément de catalogue RH crée automatiquement un service RH correspondant.) Consultez plutôt Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH pour ajouter le service existant comme un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.
- Espace de travail d'agent for HR Case Management est hautement configurable pour les agents RH. Il prend en charge les mêmes fonctionnalités dans la version classique de Prestation de services RH Espace de travail d'agent.



Chaque CoE est également organisé par catégorie et par détail de rubrique RH, qui définissent les premier et deuxième niveaux de catégorisation pour les services RH attachés au CoE en question. Chaque CoE peut avoir une ou plusieurs catégories de rubriques. Chaque catégorie de rubrique peut avoir un ou plusieurs détails de rubrique. De même, chaque détail de rubrique peut être associé à un ou plusieurs services RH. Cette structure vous permet de classer les services RH par domaine fonctionnel, avec la possibilité de configurer la structure de catégorisation et les services RH individuels qui vous permettront de répondre aux besoins de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configuration de la catégorisation des services RH

Avant de configurer les différents services RH, commencez par examiner et configurer leur structure de catégorisation.

Remarque :
Pour obtenir une liste des CoE du système de base et connaître la procédure d'activation ou de désactivation, consultez Activer ou désactiver un centre d'excellence (CoE) RH.

Rôles

Le rôle d'administrateur système (admin) peut configurer et créer des CoE.

Le rôle d'administrateur Lifecycle Event (sn_hr_le.admin) avec le rôle de développeur délégué (delegated_developer) peuvent également configurer et créer des CoE.

Catégorisation des services RH

Les services RH sont classés en plusieurs centres d'excellence (CoE) RH, lesquels font partie d'un modèle de données qui organise les données, les services et les processus RH par discipline fonctionnelle.

Chaque CoE est une extension de la table des tickets RH [sn_hr_core_case], et chaque CoE est structuré par catégorie et par détail de rubrique RH. Avant de configurer les différents services RH, commencez par identifier les CoE que vous souhaitez utiliser, puis créez ou modifiez les catégories et les détails de rubriques RH appropriés pour chaque CoE.

Activer ou désactiver un centre d'excellence (CoE) RH

Activez ou désactivez un centre d'excellence (CoE) RH pour pouvoir l'utiliser. Les tables CoE forment une extension de la table des tickets RH [sn_hr_core_case] et font partie d'une discipline fonctionnelle (par exemple, rémunérations globales ou gestion des compétences). Les CoE font également partie des services RH qui contiennent la catégorie et le détail de rubrique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Désactivez manuellement les CoE sur tous vos environnements, si votre entreprise :

- N'utilise pas de CoE.
- Souhaite désactiver les CoE.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Possède plusieurs environnements et que vous utilisez des ensembles de mise à jour système pour refléter des modifications.

Remarque :
Les ensembles de mise à jour système permettent une désactivation dans un environnement, mais après une application de correctif ou une mise à niveau, les CoE sont actifs dans vos autres environnements. Voir Ensembles de mises à jour système .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration CoE**.
2. Activez ou désactivez le Centre d'excellence (CoE) RH de votre choix.

Remarque :
Les CoE à votre disposition peuvent différer selon le package RH que vous possédez.

- La catégorisation des éléments de catalogue RH est uniquement orientée vers les employés et n'a aucun rapport avec la catégorisation des services RH dans le cadre du modèle de données des Centres d'excellence (CoE) RH.
- Si vous créez un nouveau service RH et prévoyez de le rendre disponible en libre-service employé, reportez-vous à la section Configuration d'un élément de catalogue RH. La création d'un nouvel élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.
- Si vous disposez d'un service RH existant que vous souhaitez rendre disponible pour le libre-service employé, ne créez pas d'élément de catalogue RH. (La création d'un élément de catalogue RH crée automatiquement un service RH correspondant.) Consultez plutôt Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH pour ajouter le service existant comme un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.
- Espace de travail d'agent for HR Case Management est hautement configurable pour les agents RH. Il prend en charge les mêmes fonctionnalités dans la version classique de Prestation de services RH Espace de travail d'agent.

Lorsque vous désactivez un CoE, les services RH correspondants associés à ce CoE sont également désactivés.

- Les tables formant une extension et qui sont associées à chaque CoE ne sont pas désactivées. Vous pourrez continuer d'accéder à ces tables. Tous les tickets actifs dans un CoE désactivé demeurent actifs.
- Seul le CoE est désactivé.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer une catégorie de rubrique RH

Créez ou modifiez une catégorie de rubrique RH pour définir le premier niveau de catégorisation des services RH. Chaque catégorie de rubrique est associée à un seul Centre d'excellence (CoE) RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Catégories de rubriques**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de catégorie de rubrique

Champ	Description
Actifs	Cochez la case pour activer l'utilisation de la catégorie de rubrique RH.
CoE (centre d'excellence)	Nom du centre d'excellence (CoE) RH sous lequel est classée la catégorie de rubrique RH. Chaque catégorie de rubrique RH est associée à un seul CoE.
Nom	Nom de la catégorie de rubrique RH.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Configurer un détail de rubrique RH

Créez ou modifiez un détail de rubrique RH pour définir le second niveau de catégorisation des services RH. Chaque détail de rubrique est associé à une seule catégorie de rubrique et à un seul Centre d'excellence (CoE) RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Détails des enjeux**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de détail de la rubrique

Champ	Description
Actifs	Cochez la case pour activer l'utilisation du détail de la rubrique RH.
Nom	Nom du détail de la rubrique RH.
Catégorie de la rubrique	Nom de la catégorie de rubrique RH sous laquelle est classé le détail de la rubrique RH. Chaque détail de rubrique RH est associé à une seule catégorie de rubrique RH.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Configurer les politiques de sécurité des centres d'excellence (CoE) Prestation de services RH

Utilisez la configuration de la liste de contrôle d'accès (ACL) aux CoE pour accorder à des groupes spécifiques un accès en lecture ou en écriture à des tickets RH attachés à un CoE spécifique.

Imaginons, par exemple, que vous ne souhaitiez pas autoriser le groupe Avantages à consulter les tickets créés par le groupe Indemnisation. Vous devez créer une politique de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sécurité CoE qui accorde l'accès au groupe Indemnisation. Les groupes qui ne sont pas inclus dans la politique ne pourront pas accéder aux tickets.

Utilisez cette fonctionnalité comme alternative à l'utilisation des règles d'ACL. Pour plus d'informations sur les ACL, consultez Règles de liste de contrôle d'accès .

Les politiques de sécurité des CoE n'ont aucun effet sur la création de tickets. Elles ont une influence sur les tickets que vous pouvez afficher ou modifier après la création.

Vous pouvez toujours reclasser (transférer) des tickets RH d'un service RH à un autre. En fonction de la politique de sécurité définie, il est possible que vous ne soyez pas en mesure de consulter le ticket après un reclassement.

La configuration des ACL de CoE utilise la table des politiques de sécurité CoE [sn_hr_core_coe_security_policy] pour déterminer l'accès aux tables étendues de tickets RH (CoE).

Vous pouvez définir des politiques de sécurité pour les tables suivantes :

Tables

Étiquette	Nom
Ticket des avantages RH	sn_hr_core_case_benefits
Ticket d'indemnisation RH	sn_hr_core_case_compensation
Ticket d'outil de demande de services de création RH	sn_hr_core_case_corporate_communcations
Ticket de mobilité mondiale RH	sn_hr_core_case_global_mobility
Ticket de salaires RH	sn_hr_core_case_payroll
Ticket de gestion des talents RH	sn_hr_core_case_talent_management
Ticket des rémunérations globales RH	sn_hr_core_case_total_rewards
Ticket de l'administration des effectifs RH	sn_hr_core_case_workforce_admin
Ticket d'opérations RH-Informatique	sn_hr_core_case_operations
Ticket des événements de cycle de vie RH	sn_hr_le_case

Remarque :
Vous pouvez également ajouter une politique de sécurité à n'importe quelle table de tickets que vous étendez.

Pour définir la sécurité d'un COE :

- Sélectionnez tous les services RH ou certains services RH spécifiques associés à un CoE.

  Remarque :
  Lorsque vous sélectionnez des services RH spécifiques pour un CoE, les services RH non sélectionnés sont accessibles au lecteur de tickets.

- Définissez les groupes qui disposent d'un accès en lecture ou en écriture aux services RH associés à un CoE.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez des conditions pour filtrer les enregistrements qui s'appliquent à votre politique de sécurité.

Remarque :
Le créateur de condition est un outil puissant qui permet de filtrer des actions spécifiques sur le CoE. Faites preuve de prudence lorsque vous appliquez des conditions à votre politique de sécurité. Elles peuvent également affecter les performances du système.

Créer une sécurité CoE

Placez une sécurité sur un CoE pour empêcher un groupe d'accéder aux tickets d'un autre groupe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_hr_core.admin, sn_hr_le.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration de sécurité CoE**.
2. Sélectionnez le CoE (table qui étend la table des tickets RH) dont vous souhaitez autoriser l'accès aux groupes spécifiés.
3. Cochez **S'applique à tous les services** si vous souhaitez que tous les services RH associés au CoE sélectionné soient inclus dans la politique de sécurité.
4. Laissez ce champ vide pour sélectionner des services RH spécifiques associés à un CoE.
5. Si vous laissez ce champ vide, le champ **Services** apparaît et vous pouvez sélectionner des services RH spécifiques.
6. Assurez-vous que le champ **Application** affiche correctement le périmètre.
   Pour plus d'informations, consultez Paramètres système de l'interface utilisateur .
7. Cochez la case **Active** pour activer la sécurité sur le CoE.
8. Dans le champ **Type**, indiquez de quelle manière la politique que vous définissez contrôlera la sécurité du CoE.
   Les choix possibles sont les suivants :
   - Lire
   - Écriture
   - Restriction de ticket

   Remarque :
   L'option de restriction de ticket s'affiche uniquement lorsque Relations avec les employés est installé.

   La sélection de l'option Verrouillage des tickets affiche les champs suivants :
   - En mesure de verrouiller les tickets : les utilisateurs qui appartiennent au groupe associé peuvent verrouiller les tickets sous le CoE.
   - En mesure d'afficher les tickets verrouillés : les utilisateurs qui appartiennent au groupe associé peuvent afficher les tickets verrouillés.
9. **Facultatif :** Sélectionnez la condition de filtre (si configurée) que la politique de sécurité doit respecter pour que le CoE soit en vigueur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

> **⚠ Avertissement :**
> La sélection de la condition de filtre peut avoir un impact sur la politique de sécurité et affecter tous les tickets sous un CoE, y compris les tickets non actifs. Assurez-vous de comprendre l'impact complet de la maladie.

10. Sélectionnez **Enregistrer** pour rester sur la politique de sécurité que vous êtes en train de créer ou sélectionnez **Envoyer** pour revenir à la liste des politiques de sécurité CoE.
    Si vous sélectionnez **Enregistrer**, la liste connexe des groupes s'affiche.
11. Sélectionnez **Modifier** pour associer des groupes à la politique de sécurité du CoE.
    Pour plus d'informations sur les groupes, consultez Gérer les groupes RH.
12. Déplacez les groupes que vous souhaitez associer à la politique de sécurité CoE que vous définissez de la colonne Collection vers la colonne Liste des groupes.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.
    La politique de sécurité du CoE réapparaît.
14. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configuration des services RH

Les services RH correspondent aux demandes et à l'aide qu'une organisation RH fournit à ses employés. Vous pouvez configurer un service RH pour définir le processus d'exécution de demande pour ce type de ticket.

Vous pouvez configurer un modèle de ticket RH pour renseigner automatiquement les champs sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est créée pour ce service. Si vous avez besoin de rendre un service RH existant accessible au libre-service employé, vous pouvez configurer un créateur d'enregistrements pour rendre le service disponible sous la forme d'un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.

Pour de meilleurs résultats, évitez de configurer plusieurs créateurs d'enregistrements pour appeler un seul service RH.

> **ⓘ Remarque :**
> Les CoE à votre disposition peuvent différer selon le package RH que vous possédez.

- La catégorisation des éléments de catalogue RH est uniquement orientée vers les employés et n'a aucun rapport avec la catégorisation des services RH dans le cadre du modèle de données des Centres d'excellence (CoE) RH.
- Si vous créez un nouveau service RH et prévoyez de le rendre disponible pour le libre-service employé, consultez plutôt Configuration d'un élément de catalogue RH. La création d'un nouvel élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.
- Si vous disposez d'un service RH existant que vous souhaitez rendre disponible pour le libre-service employé, ne créez pas d'élément de catalogue RH. (La création d'un élément de catalogue RH crée automatiquement un service RH correspondant.) Consultez plutôt Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH pour ajouter le service existant comme un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.
- Espace de travail d'agent for HR Case Management est hautement configurable pour les agents RH. Il prend en charge les mêmes fonctionnalités dans la version classique de Prestation de services RH Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un service RH

Créez ou modifiez un service RH pour définir le processus d'exécution de demande pour le type de ticket concerné. L'inscription à des prestations, la configuration des dépôts directs et les demandes de vérification des antécédents par des fournisseurs tiers sont des exemples de services RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

Remarque :
Les CoE à votre disposition peuvent différer selon le package RH que vous possédez.

- La catégorisation des éléments de catalogue RH est uniquement orientée vers les employés et n'a aucun rapport avec la catégorisation des services RH dans le cadre du modèle de données des Centres d'excellence (CoE) RH.
- Si vous créez un nouveau service RH et prévoyez de le rendre disponible en libre-service employé, reportez-vous à la section Configuration d'un élément de catalogue RH. La création d'un nouvel élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.
- Si vous disposez d'un service RH existant que vous souhaitez rendre disponible pour le libre-service employé, ne créez pas d'élément de catalogue RH. (La création d'un élément de catalogue RH crée automatiquement un service RH correspondant.) Consultez plutôt Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH pour ajouter le service existant comme un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.
- Espace de travail d'agent for HR Case Management est hautement configurable pour les agents RH. Il prend en charge les mêmes fonctionnalités dans la version classique de Prestation de services RH Espace de travail d'agent.

3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire de service RH

Champ	Description	
Nom de service RH	Nom du service RH.	
Valeur	Ce champ est automatiquement renseigné avec le nom du service RH.	
Badge	Badge à utiliser avec le service RH. Les badges sont affichés sur le portail pour indiquer à l'employé quel département exécute cette activité. Consultez Configurer un badge RH pour plus d'informations.	
Type d'exécution	Type d'exécution du service RH. Sélectionnez l'une des valeurs suivantes :	
	Manuel	Type d'exécution simple sans configurations associées. Par exemple, pour une demande de prestations médicales, l'agent RH exécute la demande d'un employé en répondant à sa question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
	Activité de service	Les activités de service exécutent le service RH. Dans la section **Activités de service** située au bas du formulaire de service RH, ajoutez une ou plusieurs activités de service pour exécuter le service RH. **Remarque :** Les activités de service peuvent être des approbations, des tâches ou des services RH enfants. Consultez Configurer une activité de service pour un service RH pour plus d'informations.
	Workflow	Un workflow exécute le service RH.
	Événement de cycle de vie	(Enterprise Onboarding and Transitions uniquement) Un événement de cycle de vie exécute le service RH. Dans le champ **Type d'événement de cycle de vie**, sélectionnez un événement de cycle de vie pour exécuter le service RH. **Remarque :** Un événement de cycle de vie est un ensemble d'activités qui forment l'expérience d'un employé, comme l'intégration d'un nouvel employé. Consultez Conception d'un événement de cycle de vie pour plus d'informations.
	Avancé	Option avancée pour exécuter le service RH en utilisant une combinaison de workflows et d'activités de service.
	Flux	Un flux exécute le service RH. Dans le champ **Flux**, sélectionnez un flux qui sera appelé pour exécuter le service RH. Pour lier le flux au service RH, une condition de flux doit être créée pour le service RH. Un flux est un processus automatisé d'actions séquentielles et réutilisables. Pour plus d'informations, consultez Flow Designer .
Détail de la rubrique	Détail de la rubrique RH sous laquelle est classé le service RH. **Remarque :** Le détail de la rubrique RH représente le deuxième niveau de catégorisation des services RH. Consultez Catégorisation des services RH pour plus d'informations.	
Catégorie de la rubrique	Catégorie de la rubrique RH sous laquelle est classé le service RH. **Remarque :** La catégorie de la rubrique RH représente le premier niveau de catégorisation des services RH. Consultez Catégorisation des services RH pour plus d'informations.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
CoE (centre d'excellence)	Centre d'excellence (CoE) RH sous lequel est classé le service RH. **Remarque :** ○ Les CoE sont organisés autour de disciplines fonctionnelles et forment des extensions de la table des tickets RH [sn_hr_core_case]. Consultez Catégorisation des services RH pour plus d'informations. ○ Enterprise Onboarding and Transitions(Uniquement) Un service RH pour un événement de cycle de vie peut être associé à n'importe quel CoE.	
Fermer automatiquement le ticket	Option permettant de fermer automatiquement le ticket RH une fois que toutes les tâches à effectuer ou toutes les tâches obligatoires à effectuer ont été exécutées. Ce champ apparaît si vous sélectionnez l'option **Activité de service** ou **Événement de cycle de vie** sous **Type d'exécution**.	
	Fermer quand	Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Toutes les actions à faire sont terminées ○ Les actions obligatoires à faire sont terminées
	Décalage de fermeture	Nombre de jours de décalage de la clôture du ticket RH. Le décalage maximal que vous pouvez appliquer est de 90 jours. Par exemple, si le décalage est défini sur trois, le ticket RH sera clôturé trois jours après l'exécution de l'ensemble des tâches à effectuer (obligatoires ou non). **Remarque :** Si un ticket n'a que des tâches facultatives et que son service RH a auto_close_case défini sur vrai et close_when sur obligatoire (fermer lorsque les tâches obligatoires sont terminées), le ticket se ferme automatiquement lorsque la tâche planifiée s'exécute, en ignorant le champ auto_close_offset.
Vue Ouvert pour/ Approbateur	(Centre de service aux employés uniquement) Configuration de l'en-tête de la page de ticket RH à l'attention de la personne pour qui le ticket RH a été ouvert ainsi que de tous les approbateurs. **Remarque :** La page de ticket RH est celle où les utilisateurs peuvent consulter les détails d'un ticket RH dans Centre des employés. Consultez pour plus d'informations.	
Vue Personne/ Délégataire de tâche	(Centre des employés uniquement) Configuration de l'en-tête de la page de ticket RH à l'attention de la personne concernée par le ticket RH ainsi que de tous les délégataires de tâches.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : La page de ticket RH est celle où les utilisateurs peuvent consulter les détails d'un ticket RH dans Centre des employés. Consultez pour plus d'informations.
Actif	Option permettant d'activer le service RH en vue de son utilisation.
Afficher le ticket à une personne	Centre de service aux employés Centre des employés(uniquement) Option permettant d'afficher le ticket RH à la personne concernée lorsqu'il est créé, notamment : ○ Les tâches RH affectées à la personne concernée **Remarque :** La page de ticket de Centre des employés affiche toutes les actions à faire et toutes les demandes pour un ticket RH lorsque la personne pour laquelle le ticket a été ouvert et la personne concernée sont identiques. Si vous souhaitez que la personne concernée puisse afficher uniquement les tâches qui lui sont affectées, remplacez la personne pour laquelle le ticket a été ouvert par une autre personne (par exemple, le responsable de la personne concernée). ○ Les tickets RH enfants pour lesquels la personne concernée est également la personne pour qui ils ont été ouverts ○ Les tickets RH enfants lorsqu'une tâche est affectée à la personne concernée ○ Les demandes pour lesquelles la personne concernée est également le délégataire si le ticket RH comporte un ou plusieurs tickets enfants, ces tickets enfants sont automatiquement affichés aux côtés du ticket parent jusqu'à trois générations. Les tickets RH enfants associés au ticket parent ne s'affichent pas sous la forme de demandes distinctes sur la page des demandes. Les tickets enfants non RH s'affichent sous forme de demande distincte et sous forme de ramification du ticket parent. **Remarque :** La page de ticket RH est celle où les utilisateurs peuvent consulter les détails d'un ticket RH dans Centre des employés. Consultez pour plus d'informations.
Modèle	Modèle de ticket RH à utiliser avec le service RH. **Remarque :** le modèle de ticket RH permet de renseigner automatiquement les champs sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est créée pour ce service. Consultez Configurer un modèle de ticket RH pour plus d'informations.
Créateur d'enregistrement	(Libre-service employé uniquement) Créateur d'enregistrements à utiliser avec le service RH si vous voulez rendre le service disponible sous la forme d'un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH. Le créateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'enregistrements définit les champs obligatoires et la façon dont l'élément de catalogue RH apparaît dans le catalogue de services RH pour les employés. Pour en savoir plus, consultez Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH. **Conseil :** Pour de meilleurs résultats, évitez de configurer plusieurs créateurs d'enregistrements pour appeler un seul service RH.
Options de tickets	Options de ticket supplémentaires pour le service RH. Par exemple, vous pouvez : ○ Ajouter le responsable à la liste de surveillance : le responsable de la personne est ajouté à la liste de surveillance et reçoit des notifications concernant le ticket. ○ L'agent peut ajouter une approbation : donnez aux agents la possibilité d'ajouter des approbateurs ad hoc à un ticket. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des approbateurs ad hoc à un ticket. ○ Créer automatiquement un document de brouillon : permet de placer automatiquement un document de services RH à l'attention de la personne concernée via le portail de services RH. Par exemple, lorsqu'un employé demande un remboursement de frais de scolarité. Un document d'accord sur les dépenses d'études est automatiquement envoyé à l'employé pour signature. ○ Initialise automatiquement les tâches de document : les tâches sont créées pour les participants qui sont mappés à un modèle de document. Cette option s'affiche uniquement lorsque le module d'extension Modèles de documents [com.snc.document_templates] est installé et qu'un modèle de document est sélectionné sur un service RH. ○ Ne pas définir la personne par défaut : la personne n'est pas définie par défaut comme la personne pour laquelle le ticket a été ouvert au moment de sa création. ○ Ignorer l'affectation automatique : le ticket RH n'est pas automatiquement attribué à un groupe ou à un agent RH à l'aide du modèle RH ou des règles de correspondance. **Remarque :** Ignorer l'affectation automatique n'affecte pas les modèles RH, les règles d'affectation ou les workflows. ○ Ignorer l'état d'acceptation automatique de l'utilisateur : sélectionnez cette option pour contourner l'état d'acceptation de l'utilisateur. ○ L'utilisateur ne peut pas annuler : la personne pour qui le ticket RH a été ouvert ne peut pas l'annuler via l'Centre des employés (EC) ou le portail de services.
Critères RH	Critères RH à appliquer au service RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ○ Les critères RH définissent les conditions qu'un employé doit remplir pour qu'un agent RH puisse accéder à ce service RH en son nom. Par exemple, vous pouvez configurer les critères RH d'une demande 401(k) afin que le service RH ne soit disponible que pour les employés des États-Unis à partir du module **Créer un nouveau ticket**. Consultez Critères RH pour plus d'informations. ○ (Libre-service employé uniquement) Les critères RH appliqués au service RH ne sont accessibles qu'en interne et n'ont aucun rapport avec les critères d'utilisateur utilisés pour contrôler les éléments de catalogue RH auxquels un employé peut accéder à partir du catalogue de services RH. Consultez Modifier le créateur d'enregistrement pour un élément de catalogue RH pour plus d'informations. ○ Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global.
Configuration de service de création de tickets	Configuration du formulaire de création de tickets RH pour le service RH. **Remarque :** Le formulaire de création de tickets RH s'affiche lorsqu'un agent RH choisit un service RH à partir du module **Créer un nouveau ticket.** Vous pouvez configurer le formulaire pour y inclure des champs supplémentaires afin de recueillir des informations pertinentes. Consultez Configurer le formulaire de création de tickets RH pour un service RH pour plus d'informations.
Description	Description du service RH.

4. Dans la liste connexe **Liste de vérification**, vous pouvez ajouter des étapes pour aider les agents RH à exécuter les tickets RH pour le service RH associé.

Liste de vérification RH pour les agents RH

Champ	Description
Liste de vérification	Ajoutez une liste de vérification des éléments que les agents RH doivent contrôler lors de l'exécution du ticket RH.

5. Dans la liste connexe **Informations supplémentaires sur le service RH**, vous pouvez configurer les champs qui s'affichent sur le formulaire de ticket RH après l'envoi d'une demande pour ce service. Ce processus est divisé en deux parties. En plus de cette configuration, vous devez également configurer le formulaire de ticket RH pour le Centre d'excellence (CoE) RH sous lequel est classé le service RH.

Remarque :
Le formulaire de ticket RH s'affiche après la création d'un ticket RH. La configuration du formulaire de ticket RH est un processus en deux parties. Consultez Configurer le formulaire de ticket RH pour un service RH pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

> **Remarque :**
> si vous avez ajouté une colonne personnalisée à une table de CoE RH, vous devez créer une action de politique d'interface utilisateur (le champ**Visible** est défini sur **False**) pour masquer la colonne à d'autres services RH qui utilisent cette table de CoE RH. Par exemple, si vous ajoutez une colonne personnalisée à la table Ticket de salaires RH [sn_hr_core_case_payroll], elle apparaît dans tous les services RH associés à cette table. La colonne personnalisée apparaît même après l'ajout d'un service RH spécifique. Pour plus d'informations, consultez Politiques d'interface utilisateur.

Configurer une activité de service pour un service RH

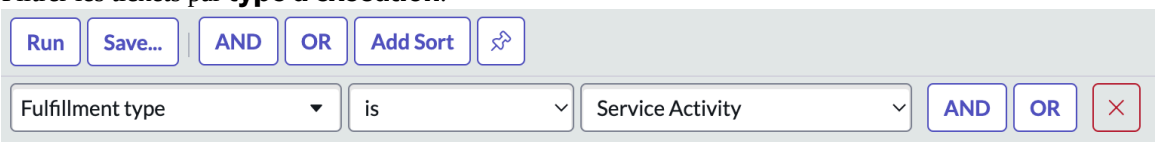
Si le type d'exécution d'un service RH est défini sur **Activité de service**, configurez une ou plusieurs activités de service. Les activités de service peuvent être des approbations, des tâches ou des services RH enfants.

Avant de commencer

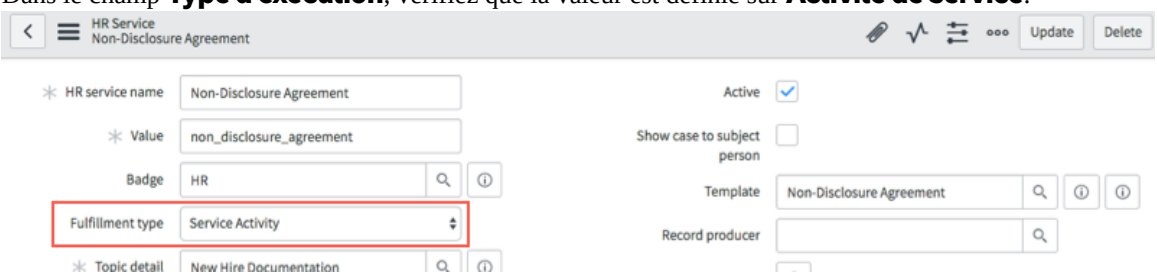
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.
2. Filtrer les tickets par **type d'exécution**.



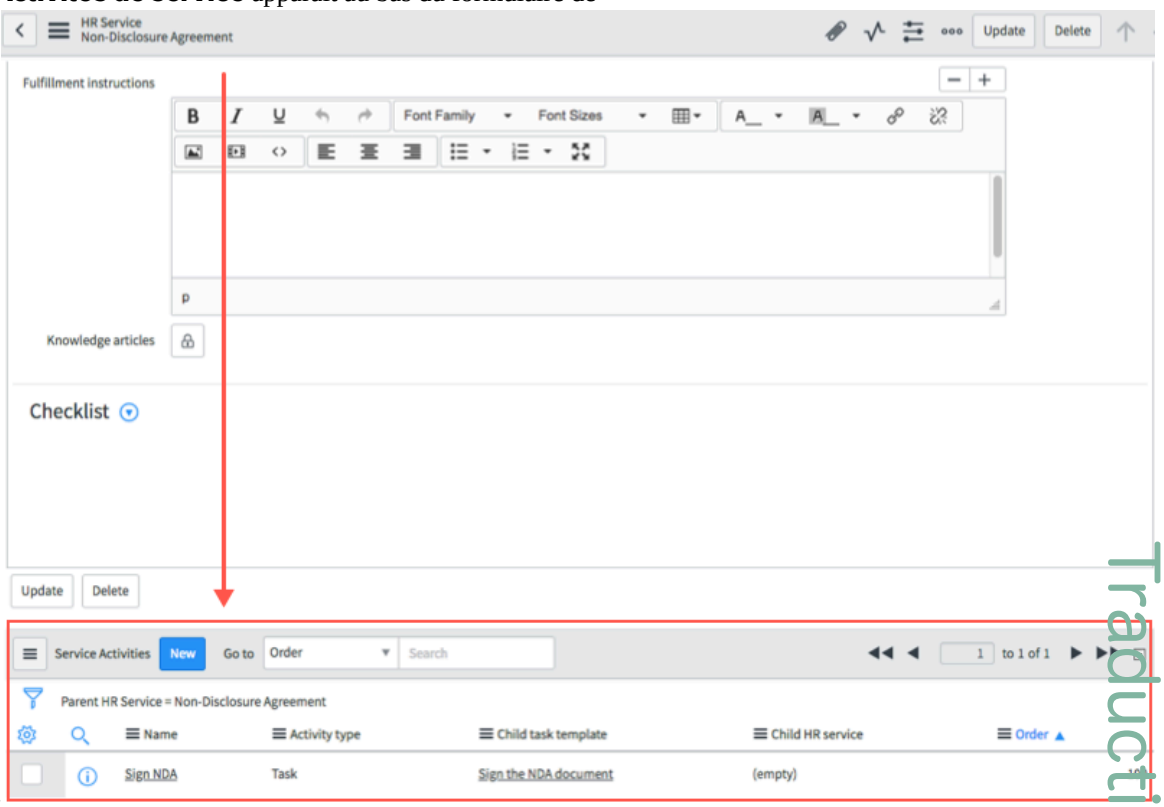
3. Ouvrez le service RH.
4. Dans le champ **Type d'exécution**, vérifiez que la valeur est définie sur **Activité de service**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La section **Activités de service** apparaît au bas du formulaire de service RH.



5. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement, puis suivez les tâches proposées, le cas échéant.
   Sur le formulaire Activité de service, vous pouvez configurer les types d'activités de service suivants :
   - Approbation
   - Tâche
   - Service RH enfant

   Pour chaque type d'activité de service, suivez la tâche applicable.

Configurer une approbation

Configurez une activité de service correspondant à une approbation. Les approbations supposent qu'un ou plusieurs utilisateurs approuvent le ticket pour pouvoir continuer.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Sur le formulaire Activité de service, définissez le champ **Type d'activité** sur `Approbation`.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Champs et descriptions du formulaire Activité de service

Champ	Description
Type d'activité	Définissez la valeur sur **Approbation**.
Nom	Nom de l'activité de service.
Un approbateur manquant	Sélectionnez l'une des actions suivantes lorsqu'un approbateur est manquant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Sélectionner les remplacements ○ Ignorer les éléments manquants ○ Fermer incomplet
Tous les approbateurs manquants	Sélectionnez l'une des actions suivantes lorsque tous les approbateurs sont manquants : ○ Sélectionner les remplacements ○ Fermer incomplet
Attendre	Sélectionnez l'une des actions suivantes à mettre en œuvre une fois l'approbation terminée : ○ Approbation par n'importe qui ○ Approbation par tout le monde ○ Première réponse de n'importe qui
Sur rejet	Sélectionnez l'une des actions suivantes à mettre en œuvre une fois l'approbation rejetée : ○ Autoriser une nouvelle soumission des approbations **Remarque :** Lorsqu'une approbation est rejetée, l'utilisateur **Affecté à** pour le ticket peut soumettre une autre demande d'approbation avec des notes de travail ou des commentaires. Voir Renvoi d'un ticket RH pour approbation. ○ Fermer incomplet **Remarque :** Pour rejeter une approbation, les utilisateurs doivent avoir le rôle de rédacteur de tickets RH [sn_hr_core.case_writer].
Service RH parent	Ce champ est automatiquement défini sur le service RH parent.
Ordre	Numéro d'ordre à utiliser une fois l'activité de service disponible. Les activités de service sont disponibles dans l'ordre croissant. **Remarque :** ○ L'activité de service en cours doit être fermée, terminée, acceptée ou rejetée avant que la prochaine activité de service ne soit disponible. ○ Les activités de service portant des numéros d'ordre identiques sont disponibles simultanément.
Approbateurs du ticket	Champs d'utilisateurs du ticket RH pour approuver la tâche.
Utilisateurs approbateurs	Utilisateurs devant approuver la tâche.
Groupes d'approbation	Groupes devant approuver la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour** sur le formulaire Activité de service.
4. Cliquez sur **Mettre à jour** dans le formulaire de service RH.

Configurer une tâche

Configurez une activité de service correspondant à une tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Sur le formulaire Activité de service, définissez le champ **Type d'activité** sur Tâche.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Activité de service

Champ	Description
Type d'activité	Définissez la valeur sur **Tâche**.
Modèle de tâche enfant	Nom du modèle de tâche enfant associé à l'activité de service. **Remarque :** Le modèle de tâche RH renseigne automatiquement les champs du formulaire de tâche RH lorsque la tâche est générée. Consultez Configurer un modèle de tâche RH pour plus d'informations.
Nom	Nom de l'activité de service.
Service RH parent	Ce champ est automatiquement défini sur le service RH parent.
Ordre	Numéro d'ordre à utiliser une fois l'activité de service disponible. Les activités de service sont disponibles dans l'ordre croissant. **Remarque :** ○ L'activité de service en cours doit être fermée, terminée, acceptée ou rejetée avant que la prochaine activité de service ne soit disponible. ○ Les activités de service portant le même numéro d'ordre seront regroupées et, lorsqu'il y aura une activité d'approbation dans le groupe, l'approbation s'exécutera en premier, suivie des autres.

3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour** sur le formulaire Activité de service.
4. Cliquez sur **Mettre à jour** dans le formulaire de service RH.

Configurer un service RH enfant

Configurez une activité de service qui est un service RH enfant.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette fonctionnalité est uniquement disponible si le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events (com.sn_hr_lifecycle_events) est activé.

Procédure

1. Sur le formulaire Activité de service, définissez le champ **Type d'activité** sur Service RH enfant.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Champs et descriptions du formulaire Activité de service

Champ	Description
Type d'activité	Définissez la valeur sur **Service RH enfant**.
Service RH enfant	Nom du service RH enfant à laquelle l'activité de service est associée.
Nom	Nom de l'activité de service.
Service RH parent	Ce champ est automatiquement défini sur le service RH parent.
Ordre	Numéro d'ordre à utiliser une fois l'activité de service disponible. Les activités de service sont disponibles dans l'ordre croissant. **Remarque :** ◦ L'activité de service en cours doit être fermée, terminée, acceptée ou rejetée avant que la prochaine activité de service ne soit disponible. ◦ Les activités de service portant des numéros d'ordre identiques sont disponibles simultanément.

3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour** sur le formulaire Activité de service.
4. Cliquez sur **Mettre à jour** dans le formulaire de service RH.

Configurer le formulaire de création de tickets RH pour un service RH

Configurez les champs qui apparaissent sur le formulaire de création de tickets RH pour un service RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il s'agit du formulaire qui s'affiche lorsqu'un agent RH sélectionne un service RH à partir du module **Créer un nouveau ticket**. Vous pouvez inclure des champs supplémentaires dans le formulaire de création de tickets RH afin que les agents RH soient en mesure de recueillir des informations pertinentes avant de commencer à intervenir sur le ticket. Les enregistrements de configuration de création de ticket RH peuvent être appliqués à un ou plusieurs services RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.
2. Ouvrez le service RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ **Configuration de service de création de ticket**, ouvrez l'enregistrement de configuration de création de ticket.

   Remarque :
   Pour créer un enregistrement de configuration de création de ticket RH pour le service RH, cliquez sur l'icône de **recherche**, puis cliquez sur **Nouveau**.

4. Renseignez les champs du formulaire.

   Formulation de configuration du service de création de tickets

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de configuration du service de création de tickets.
Table à utiliser pour la création d'une tâche	Nom de la table de tickets RH à laquelle l'enregistrement est associé.
Champs de tâche de gauche	Champs à ajouter à gauche du formulaire. **Remarque :** Seuls les champs ajoutés aux Champs de tâche de gauche apparaissent sur le formulaire Groupes de segments d'utilisateurs. Les champs ajoutés aux Champs de tâche de droite n'apparaissent pas sur le formulaire Groupes de segments d'utilisateurs. Pour en savoir plus, consultez Créer un groupe de segments d'utilisateurs.
Champs de tâche à droite	Champs à ajouter à droite du formulaire.
Champs de tâche en bas	Champs à ajouter au bas du formulaire.

   Remarque :
   Lors de l'ajout du champ Description(rich_description), l'éditeur HTML TinyMCE apparaît seulement lorsque le ticket est créé et visible. Vous pouvez ajouter des modifications au format HTML une fois le ticket créé.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour** sur l'enregistrement de configuration du service de création de tickets.
6. Cliquez sur **Mettre à jour** dans le formulaire de service RH.

Example: Champs supplémentaires pour les formulaires de création de tickets RH pour le remboursement des frais de scolarité

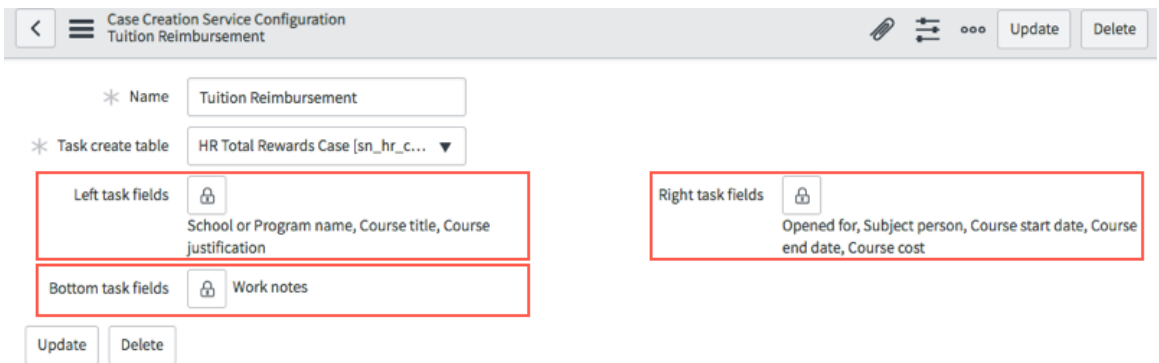
Vous faites partie d'une organisation RH d'entreprise qui utilise l'application Prestation de services RH. Plusieurs de vos services RH sont liés au remboursement des frais de scolarité, et vous savez que pour ce type de ticket, l'agent RH doit recueillir des informations telles que le nom de l'école, le titre de la formation et une preuve d'assiduité aux cours avant de pouvoir intervenir sur le ticket. En recueillant ces informations avant la création du ticket, vous pouvez faire gagner du temps à votre organisation en évitant un va-et-vient entre l'agent RH et l'employé afin de réunir les informations pertinentes.

Pour ce faire, vous devez configurer le formulaire de création de tickets RH correspondant aux services RH de remboursement des frais de scolarité afin d'y inclure des champs supplémentaires pour demander le nom de l'école ou du programme, le titre de la

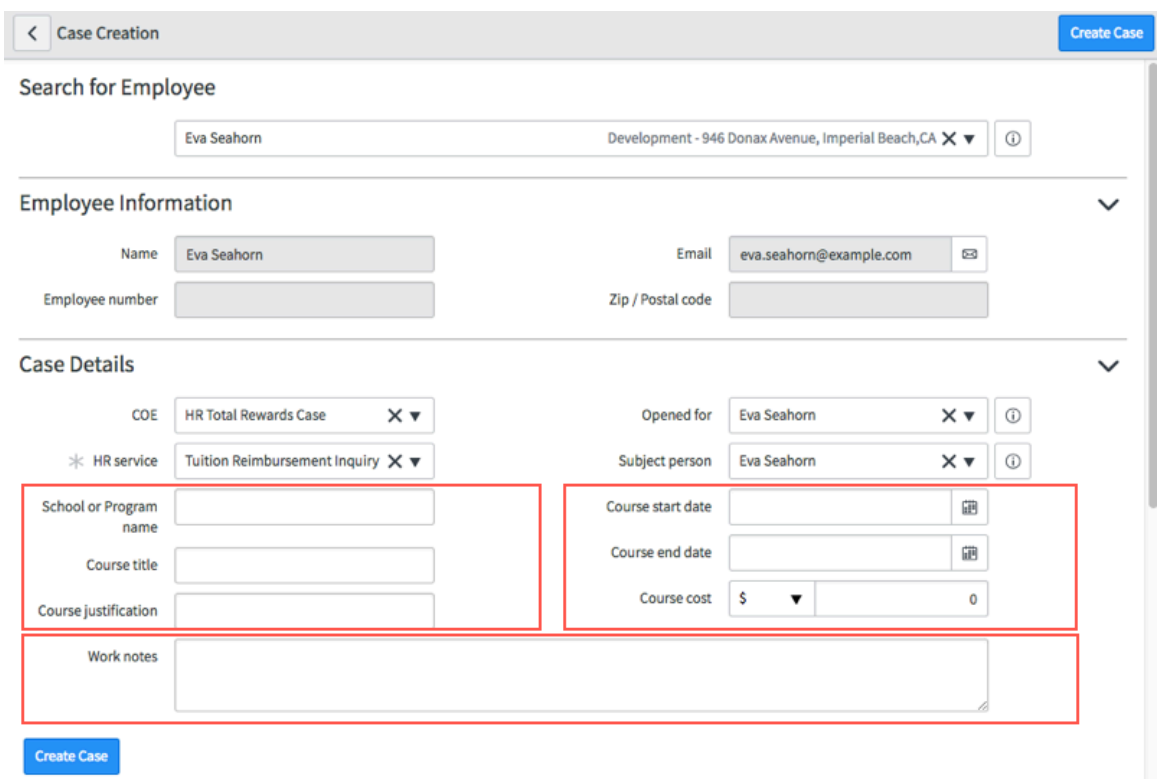
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

formation, la preuve d'assiduité aux cours, la date de début du cours et la date de fin du cours. Vous devez donc créer un enregistrement de configuration de service de création de tickets et l'associer à la table de tickets RH des rémunérations globales [sn_hr_core_case_total_rewards]. Pour les champs de tâches de gauche, de droite et du bas, vous ajoutez les champs supplémentaires que vous souhaitez faire apparaître sur le formulaire.



Une fois la configuration terminée, les champs que vous avez ajoutés seront visibles aux agents RH qui sélectionnent le service de demande de remboursement des frais de scolarité à partir du module **Créer un nouveau ticket**. L'agent RH est ainsi en mesure de recueillir les informations pertinentes avant de commencer à travailler sur le ticket.



Configurer le formulaire de ticket RH pour un service RH

Configurez les champs qui apparaissent sur le formulaire de ticket RH pour un service RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il s'agit du formulaire qui s'affiche après la création d'un ticket RH. La configuration du formulaire de ticket RH est un processus en deux parties. Tout d'abord, vous devez ajouter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ou supprimer les champs supplémentaires sur le formulaire de service RH. Vous devez ensuite configurer le formulaire de ticket RH pour le Centre d'excellence (CoE) RH sous lequel est classé le service RH.

Procédure

1. Ajoutez ou supprimez les champs dans la liste connexe **Informations supplémentaires sur le service RH**.

   a. Accédez à la **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.

   b. Ouvrez le service RH.

   c. Dans la liste connexe **Informations supplémentaires sur le service RH**, renseignez les champs comme il convient.

   Champs du formulaire Informations supplémentaires sur le service RH et descriptions correspondantes

Champ	Description
Champs des tables de services	Cliquez sur l'icône de verrouillage pour afficher la liste des champs disponibles à partir du Centre d'excellence (CoE) RH sous lequel est classé le service RH. Sélectionnez les champs que vous souhaitez faire apparaître sur le formulaire de ticket RH correspondant au service RH. Par exemple, la demande d'inscription au régime de retraite 401(k) comprend le champ **Régime de prestations**. **Remarque :** si vous avez ajouté une colonne personnalisée à une table de CoE RH, vous devez créer une action de politique d'interface utilisateur (le champ**Visible** est défini sur **False**) pour masquer la colonne à d'autres services RH qui utilisent cette table de CoE RH. Par exemple, si vous ajoutez une colonne personnalisée à la table Ticket de salaires RH [sn_hr_core_case_payroll], elle apparaît dans tous les services RH associés à cette table. La colonne personnalisée apparaît même après l'ajout d'un service RH spécifique. Pour plus d'informations, consultez Politiques d'interface utilisateur .
Listes associées des personnes	Cliquez sur l'icône de verrouillage pour rechercher une liste connexe de personnes que vous souhaitez faire apparaître sur le formulaire de ticket RH correspondant au service RH. Par exemple, la demande d'inscription au régime de retraite 401(k) comprend la liste connexe **Prestations de retraire pour une personne**.

   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Configurez le formulaire de ticket RH pour le Centre d'excellence (CoE) RH sous lequel est classé le service RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH**et ouvrez un ticket RH qui fait partie du même CoE que le service RH.

b. Dans l'en-tête du formulaire de ticket RH, cliquez sur l'icône de menu et accédez à **Configurer** > **Mise en page**.

c. Déplacez les champs que vous avez ajoutés au formulaire de service RH vers la colonne **Sélectionné.**

d. Cliquez sur **Enregistrer**.

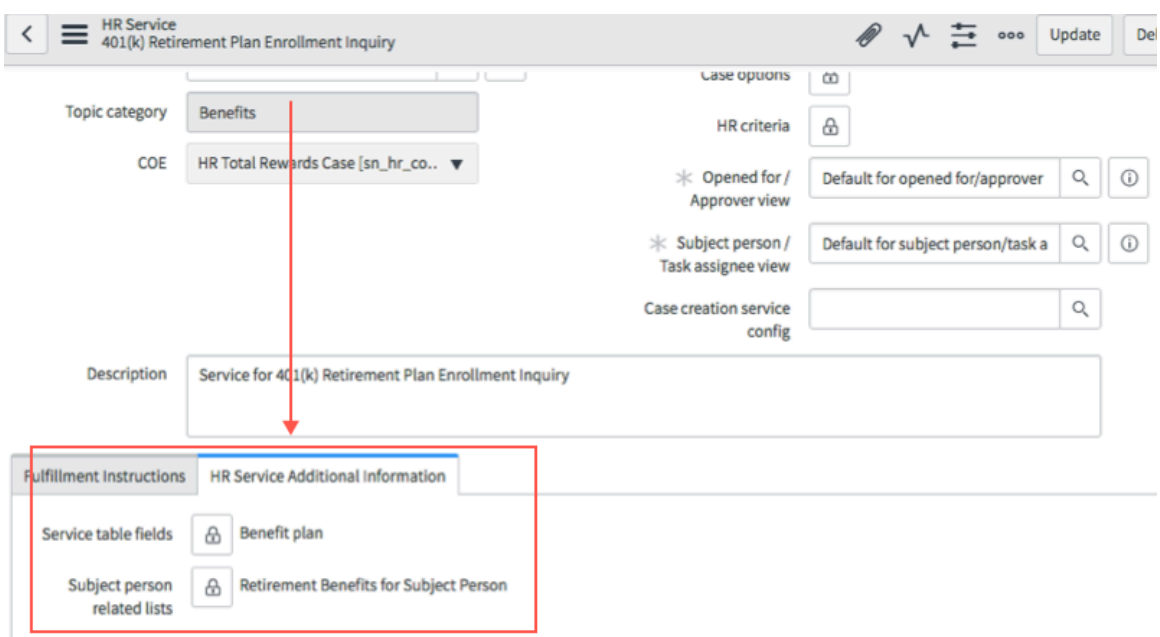
Exemples de configuration de formulaires de ticket RH

Exemples de configuration du formulaire de ticket RH pour un service RH.

Example: Champs supplémentaires pour les formulaires de ticket RH 401(k)

Vous faites partie d'une organisation RH d'entreprise qui utilise l'application Prestation de services RH. Plusieurs de vos services RH sont liés à des prestations de retraite 401(k), et vous souhaitez ajouter plusieurs champs supplémentaires au formulaire de ticket RH, en particulier le régime de prestations et la liste des prestations de retraite pour la personne concernée. En procédant de cette façon, les agents RH pourront avoir accès à ces informations lorsqu'ils interviendront sur ce type de ticket. La configuration du formulaire de ticket RH est un processus en deux parties :

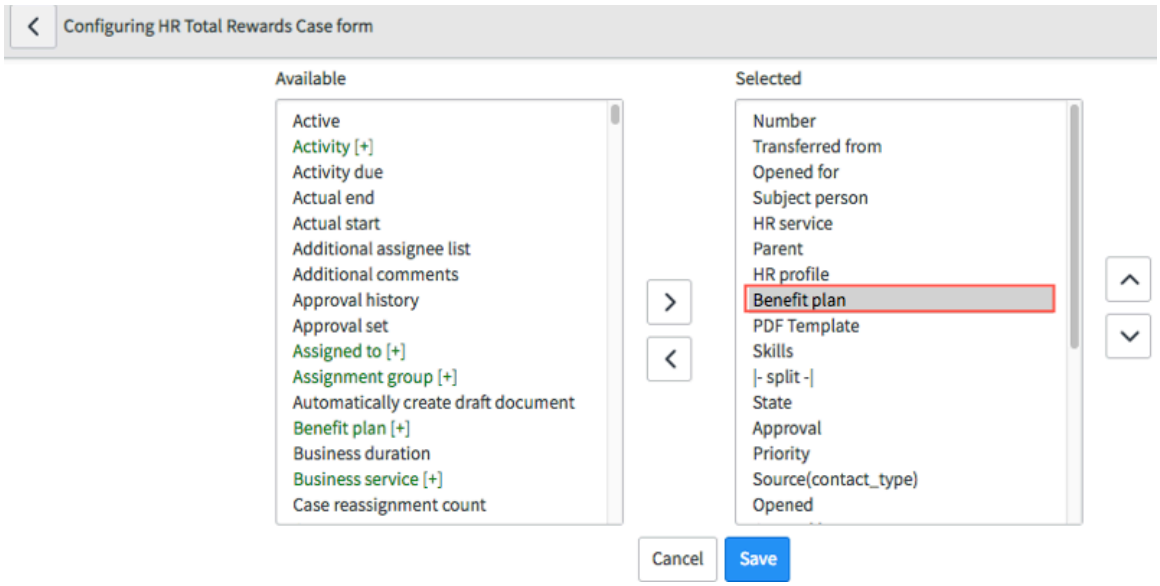
Tout d'abord, vous devez ajouter les champs et/ou les listes connexes que vous souhaitez faire apparaître sur le formulaire de ticket RH correspondant à ce service RH dans la liste connexe **Informations supplémentaires sur le service RH**.



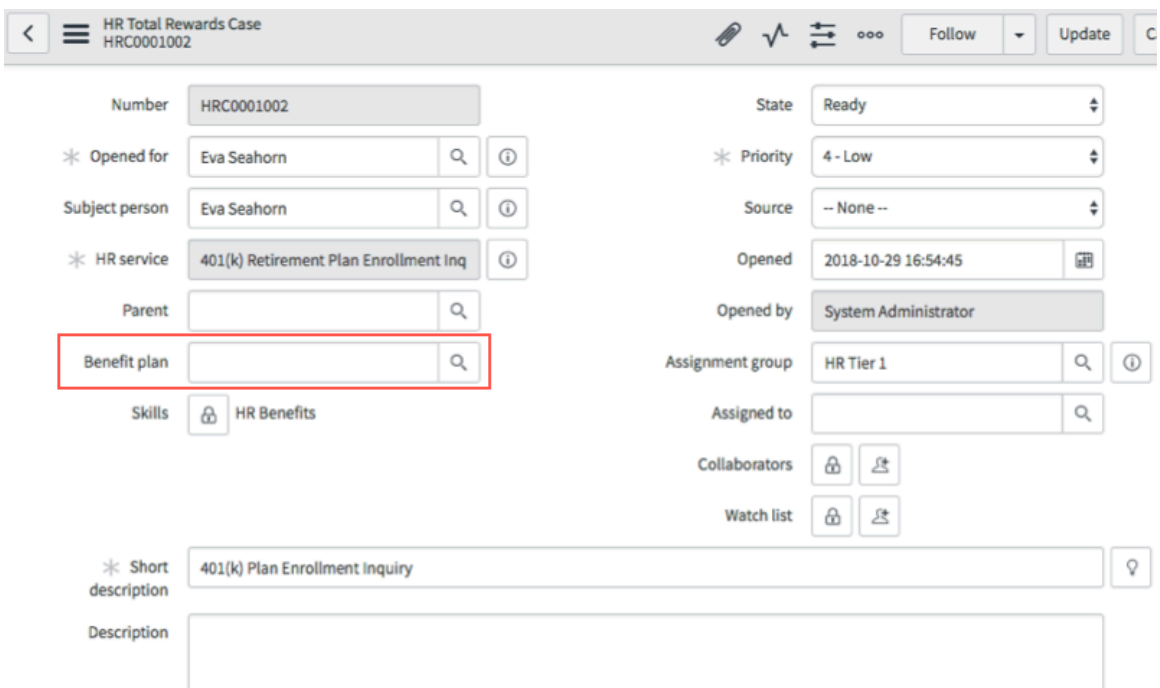
Vous devez ensuite configurer le formulaire de ticket RH pour le CoE RH sous lequel est classé le service RH. Pour le service RH de demande d'inscription au régime de retraite 401(k), le CoE est « Rémunérations globales RH ». Ouvrez n'importe quel ticket RH associé au CoE Rémunérations globales RH. Dans l'en-tête du formulaire de ticket RH, cliquez sur l'icône en forme de hamburger et accédez à **Configurer** > **Mise en page**. Assurez-vous que les champs supplémentaires figurent bien dans la colonne Sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

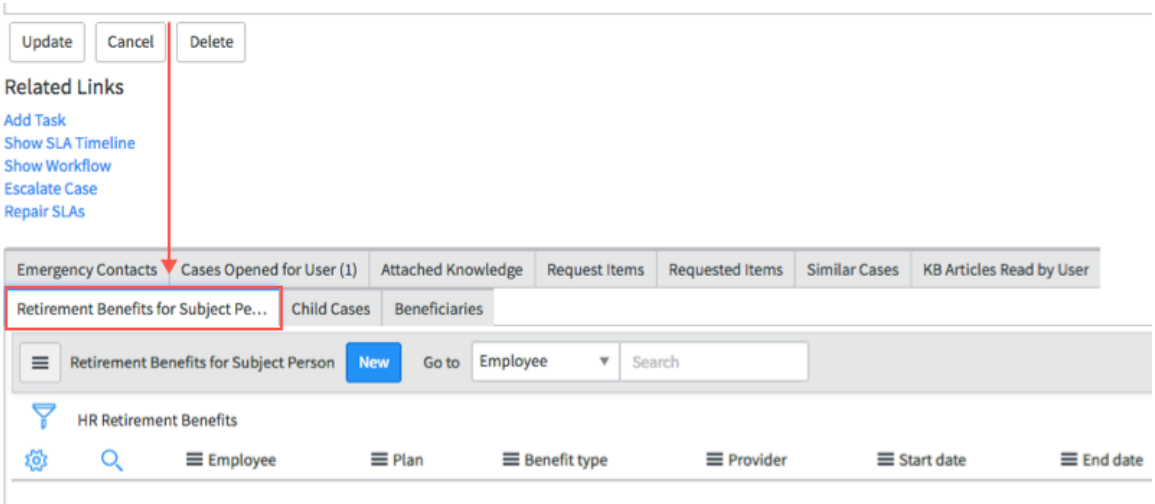


Une fois la configuration terminée, les agents RH qui travaillent sur un ticket 401(k) verront les champs supplémentaires que vous avez ajoutés au formulaire de ticket RH. L'agent RH pourra ainsi utiliser ces informations supplémentaires tout au long de son intervention sur le ticket RH.



Traduction automatique

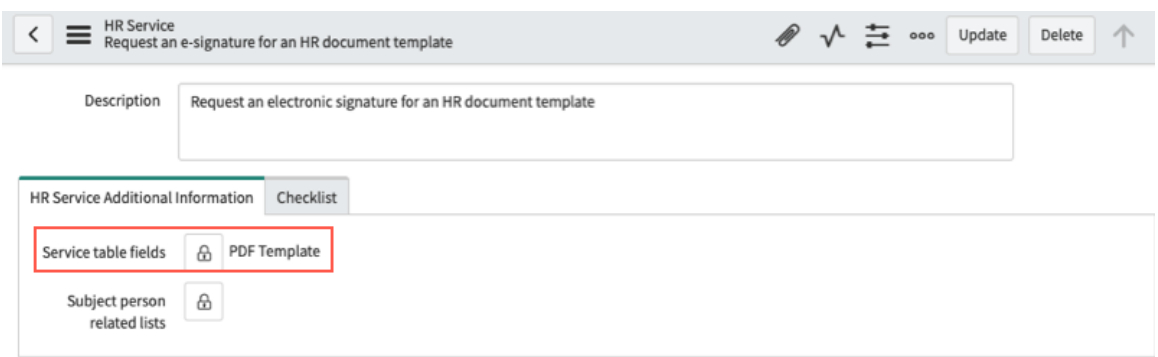
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Example: Demande de signature électronique pour un modèle de document RH

Vous allez configurer un service RH pour demander des signatures électroniques pour les modèles de documents RH qui utilisent Signature électronique RH. Contrairement aux documents gérés ou aux articles de connaissances, le modèle de document RH que le signataire sera amené à signer est sélectionné dans le formulaire de ticket RH. Vous devez donc ajouter le champ **Modèle PDF** au formulaire de ticket RH correspondant à votre service RH. Les agents RH peuvent ainsi choisir le modèle de document RH qu'ils veulent faire signer par l'employé lors de la création de ce type de ticket.

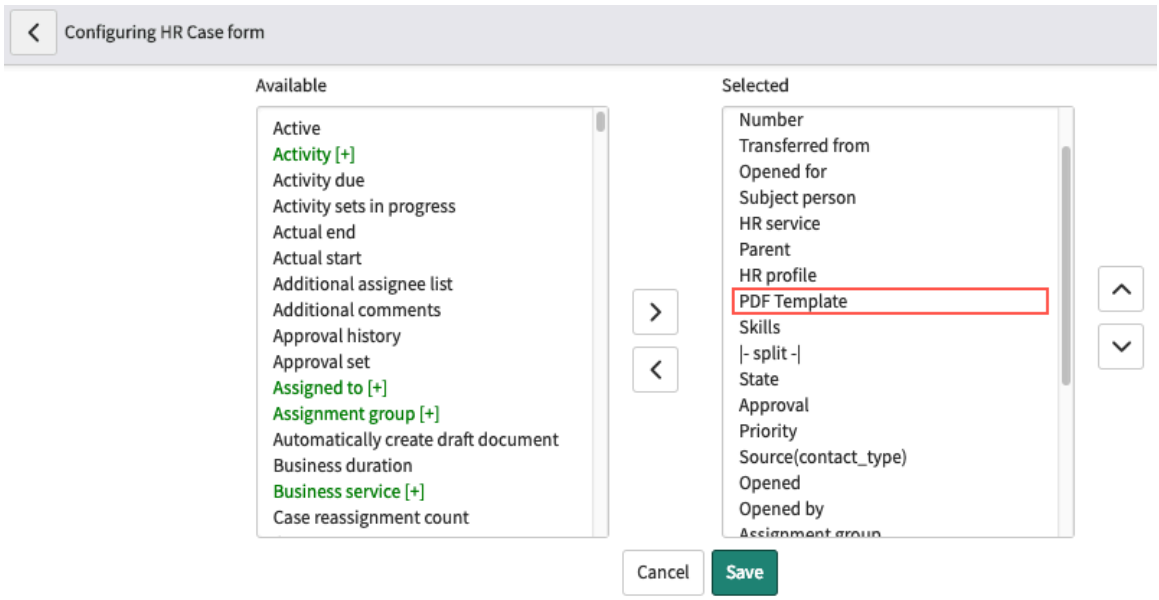
Tout d'abord, sur le formulaire de service RH, dans le cadre de la liste connexe **Informations supplémentaires sur le service RH**, ajoutez le champ **Modèle PDF**.



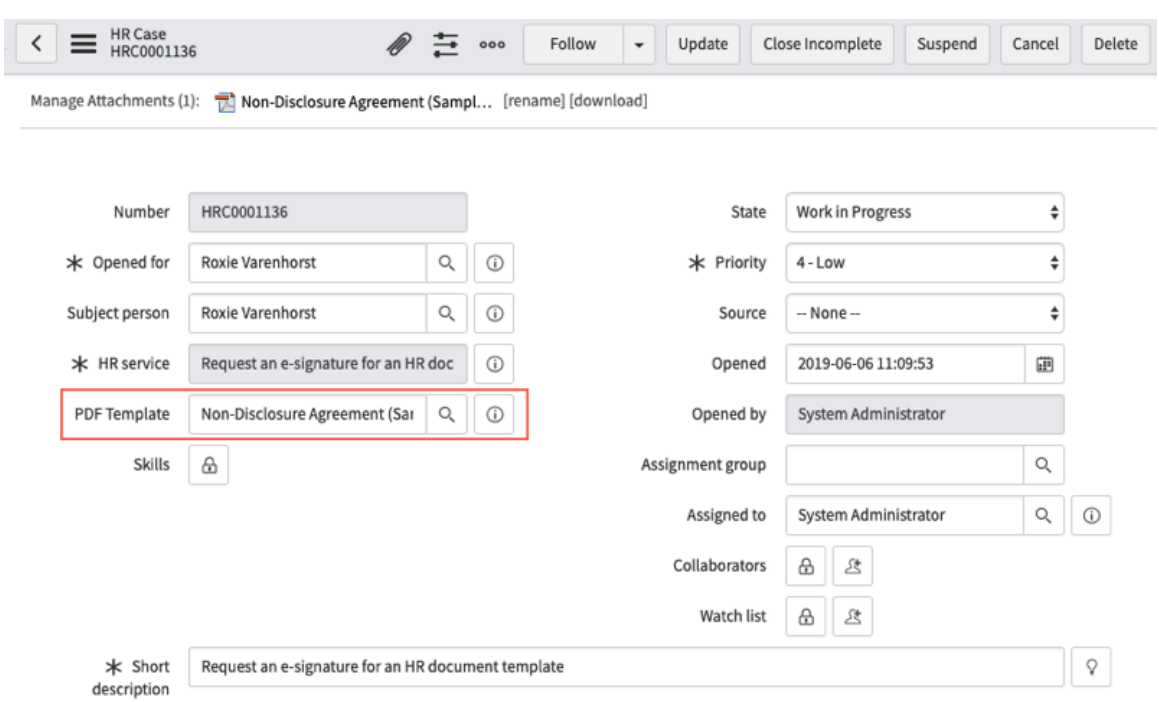
Créez ensuite un ticket RH ou ouvrez un ticket existant qui fait partie du CoE sous lequel est classé votre service RH. Dans l'en-tête du formulaire de ticket RH, cliquez sur l'icône de menu et accédez à **Configurer** > **Mise en page**. Assurez-vous que le champ **Modèle PDF** figure bien dans la colonne Sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



À présent, lorsqu'un agent RH demande une signature électronique pour un modèle de document RH, le champ **Modèle PDF** apparaîtra sur le formulaire de ticket RH correspondant à ce service RH. Cela permet à l'agent RH de sélectionner un modèle de document RH, de le prévisualiser et de le générer afin que l'employé puisse ensuite signer le document électroniquement.



Ajouter une colonne personnalisée (champ) à une table RH

Vous pouvez ajouter des colonnes personnalisées (champs) à une table RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Remarque :
lorsque vous ajoutez des colonnes personnalisées à une table de CoE RH, vous devez créer une action de politique d'interface utilisateur pour les masquer à d'autres services RH qui utilisent cette table de CoE RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez la table à laquelle vous souhaitez ajouter une colonne personnalisée.
3. Sous l'onglet **Colonnes**, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire **Entrée du dictionnaire**.

> **Remarque :**
> Pour plus d'informations sur les colonnes et les champs, voir Administration des champs .

5. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.

> **Remarque :**
> si vous avez ajouté une colonne personnalisée à une table de CoE RH, vous devez créer une action de politique d'interface utilisateur (le champ**Visible** est défini sur **False**) pour masquer la colonne à d'autres services RH qui utilisent cette table de CoE RH. Par exemple, si vous ajoutez une colonne personnalisée à la table Ticket de salaires RH [sn_hr_core_case_payroll], elle apparaît dans tous les services RH associés à cette table. La colonne personnalisée apparaît même après l'ajout d'un service RH spécifique. Pour plus d'informations, consultez Politiques d'interface utilisateur .

Configurer un modèle de ticket RH

Créez ou modifiez un modèle de ticket RH pour renseigner automatiquement les champs sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est créée pour ce service.

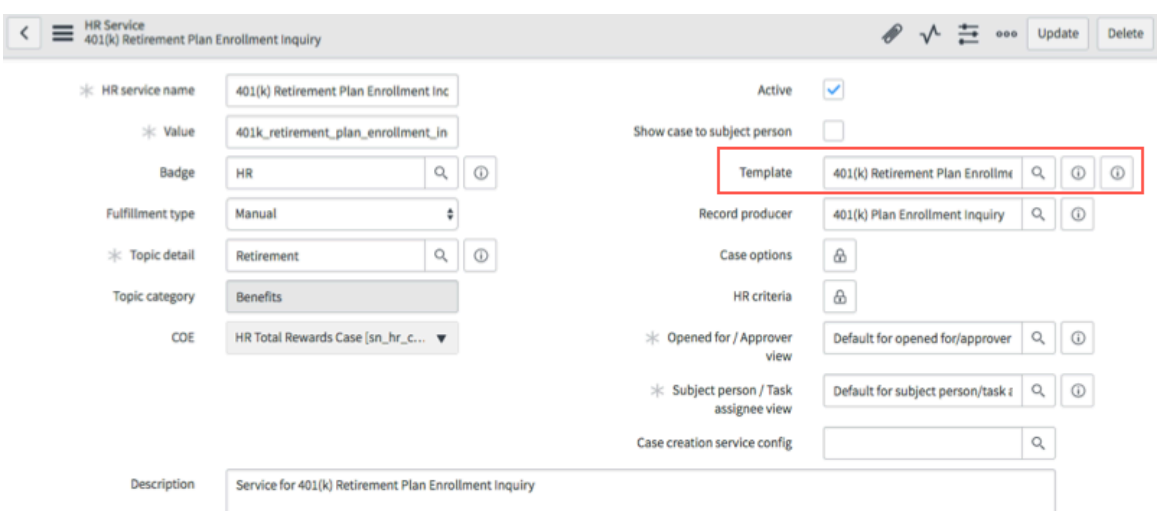
Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.
2. Ouvrez le service RH.
3. Ouvrez le modèle RH correspondant à ce service.

> **Remarque :**
> Pour créer un nouveau modèle de ticket RH correspondant au service RH, cliquez sur l'icône de **recherche**, puis cliquez sur **Nouveau**.



4. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Il s'agit de la nouvelle vue de formulaire de l'interface utilisateur. Pour basculer vers l'environnement classique, cliquez sur **Basculer vers l'interface utilisateur classique** dans l'en-tête du formulaire.

Formulaire Modèle de ticket RH

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de ticket RH.
Actifs	Possibilité d'activer le modèle de ticket RH pour une utilisation.
CoE (centre d'excellence)	Table de ticket RH (CoE) dans laquelle le ticket RH est classé lorsqu'une demande pour ce service RH est faite. **Remarque :** Assurez-vous que le CoE pour le modèle de ticket RH correspond à celui du service RH associé.
Groupe propriétaire	Groupe responsable du modèle de ticket RH.
Brève description	Une brève description qui s'affiche sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est effectuée pour ce service RH.
Priorité	Priorité affectée au ticket RH lorsqu'une demande est faite pour ce service RH.
Type d'affectation	Affectation au ticket RH lorsqu'une demande est faite pour ce service RH. Vous pouvez affecter le ticket RH à un utilisateur, à une compétence ou à un groupe. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Utilisateur nommé : dans le champ **Affecté à**, sélectionnez un utilisateur. ○ Groupe d'affectation/Compétences : dans le champ **Compétences** ou **Groupe d'affectation**, sélectionnez une compétence ou un groupe.
Utiliser des descriptions globales pour les traductions	Option permettant d'utiliser des descriptions globales pour les traductions. Si cette option est sélectionnée, vous pouvez fournir une brève description et la description du modèle de ticket RH dans une ou plusieurs langues. Consultez Traductions pour les tickets et les tâches RH pour plus d'informations. Vous pouvez utiliser des variables dynamiques pour personnaliser vos descriptions brèves et globales. L'utilisation de variables dynamiques dans un modèle de tâche RH fonctionne dans : ○ Les tâches RH liées aux tickets RH dans l'interface utilisateur héritée ou dans Prestation de services RH Espace de travail d'agent ○ Le formulaire des actions à faire Centre des employés ○ Le formulaire de ticket des événements de cycle de vie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : étant donné que certaines variables dynamiques peuvent fournir des informations personnelles, veillez à utiliser la propriété système sn_hr_core.task_template_variable_ignore pour garantir la confidentialité. Par exemple, le numéro de sécurité sociale (SSN) est exclu par défaut. Vous pouvez ajouter d'autres variables à cette propriété système pour les désactiver, mais veillez à ce qu'elles soient séparées par des virgules, sans espace entre chaque variable.
Ajouter un champ	Champs à renseigner automatiquement sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est créée pour ce service RH. Sélectionnez un ou plusieurs champs de la liste **Ajouter un champ** et indiquez les valeurs souhaitées. Par exemple, vous pouvez ajouter le champ **État** pour définir un état de ticket par défaut ou ajouter le champ **Modèle de PDF** pour sélectionner un document pour les tickets qui nécessitent une authentification ou une signature de document. Tous les changements que vous apportez aux champs ou valeurs de modèle seront prioritaires sur les valeurs de modèle d'origine dans les champs. **Remarque :** sélectionnez l'option Modèle de document pour associer un modèle de document (du module d'extension Modèles de documents [com.snc.document_templates]) à un service RH.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou sur **Mettre à jour** dans le formulaire de modèle RH.
6. Cliquez sur **Mettre à jour** dans le formulaire de service RH.

Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH

Mettez un service RH existant à disposition du libre-service employé en l'ajoutant au catalogue de services RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour éviter de créer des services en double, ne créez pas d'élément de catalogue RH. Au lieu de cela, configurez un créateur d'enregistrement pour lier votre service RH existant au catalogue de services RH. Pour des performances optimales, utilisez un créateur d'enregistrement par service RH.

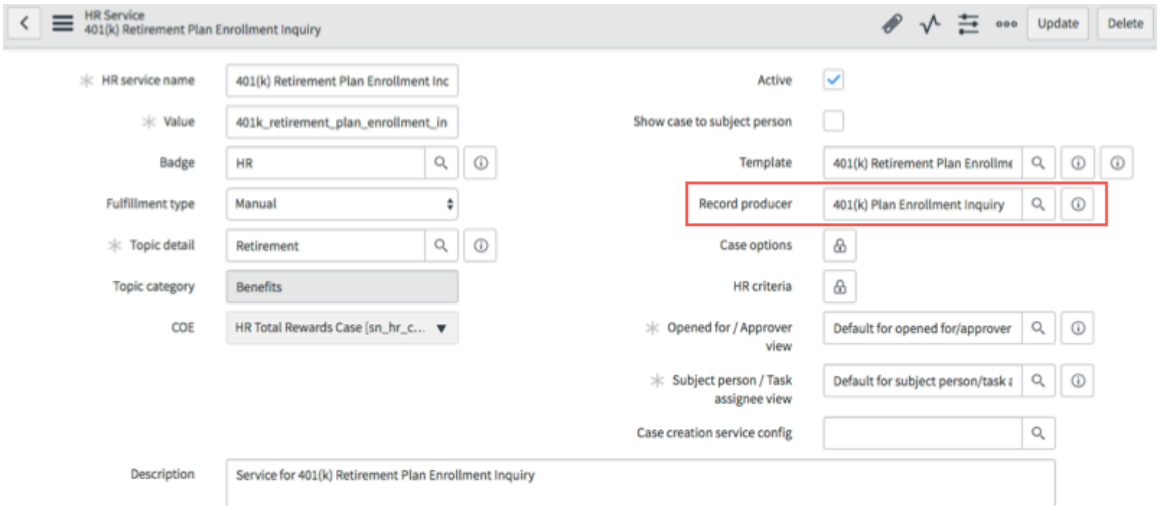
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.
2. Ouvrez le service RH.
3. Ouvrez le créateur d'enregistrement correspondant à ce service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour créer un nouveau créateur d'enregistrement pour le service RH, cliquez sur l'icône de **recherche**, puis cliquez sur **Nouveau**.



4. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Créateur d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du créateur d'enregistrement.
Nom de table	Table de tickets RH à laquelle le créateur d'enregistrement est associé. **Remarque :** Assurez-vous que la table de tickets RH pour le créateur d'enregistrement correspond à celle du service RH associé.
Application	Ce champ est automatiquement défini sur Ressources humaines : Core.
Actif	Option permettant d'activer le créateur d'enregistrement en vue de son utilisation.
Lien d'aperçu	Lien pour prévisualiser l'affichage de l'élément de catalogue RH pour les utilisateurs dans le catalogue de services RH.
Développer l'aide pour toutes les questions	

5. Dans les listes connexes **What it will contain**, **Accessibilité** et **Données des enregistrements générés**, remplissez les champs le cas échéant.
Puisque vous configurez le créateur d'enregistrement à partir du formulaire de service RH, prenez en compte les critères suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe **What it will contain**, fournissez le script suivant :

```
new sn_hr_core.hr_ServicesUtil(current, gs).createCaseFromProducer(producer,
 cat_item.sys_id);
```

b. Dans la liste connexe **Accessibilité**, définissez le champ **Catalogues** sur **Catalogue des ressources humaines**.

6. Dans la liste connexe **Variables**, configurez les variables de l'élément de catalogue RH, le cas échéant.

Les variables recueillent des informations auprès de l'utilisateur et sont utilisées pour poser des questions et mapper les réponses aux champs. Vous pouvez ajouter autant de variables que nécessaire à l'élément de catalogue RH. Parmi les types de variables les plus courants figurent :

- Case à cocher
- Choix multiple
- Référence
- Zone de sélection
- Texte sur ligne unique

Pour en savoir plus sur les différents types de variables et leur configuration, reportez-vous à la rubrique Types de variables de catalogue de services .

7. Dans les listes connexes **Available for** et **Non Available for**, configurez les critères d'utilisateur à appliquer à l'élément de catalogue RH, le cas échéant.
Les critères d'utilisateur définissent quels employés peuvent accéder à et demander l'élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH. Pour en savoir plus sur les critères d'utilisateur et leur utilisation pour contrôler l'accès aux éléments de catalogue RH, voir Définir la sécurité pour les éléments et les catégories .

> **Remarque :**
> Les critères d'utilisateur appliqués à l'élément de catalogue RH ne sont accessibles que par les employés et n'ont aucun rapport avec les critères RH utilisés pour contrôler les services RH auxquels un agent RH peut accéder pour un employé à partir du module **Créer un nouveau ticket**. Consultez Configurer un service RH pour plus d'informations.

8. Cliquez sur **Envoyer** ou sur **Mettre à jour** dans le formulaire du créateur d'enregistrement.

9. Cliquez sur **Mettre à jour** dans le formulaire de service RH.

Gestion du catalogue de services RH

Offrez aux employés la possibilité de demander des services RH par le biais du catalogue de services RH. Le catalogue de services RH fournit aux employés un catalogue de services RH qu'ils peuvent demander directement aux RH, par exemple pour ajouter des bénéficiaires à un régime d'avantages sociaux, demander un visa ou poser des questions au sujet d'une différence de montant sur leur bulletin de salaire.

Les employés peuvent accéder au catalogue de services RH à partir d'un portail en libre-service tel que Centre de service aux employés. Vous pouvez gérer la configuration et la catégorisation du catalogue de services RH, mais également configurer les différents éléments de catalogue RH qui permettent de l'alimenter.

Traduction automatique

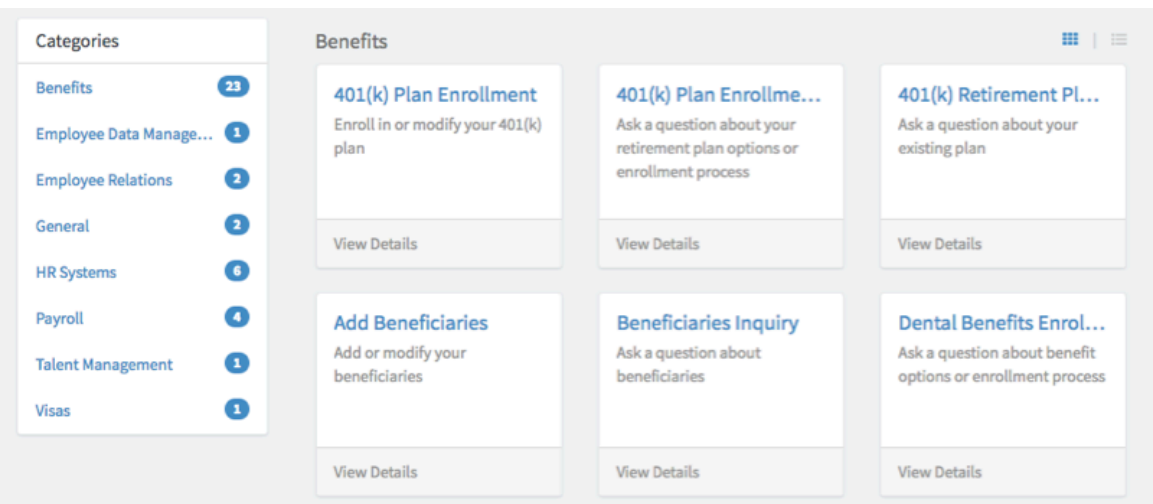
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorisation dans le catalogue de services RH

Le catalogue de services RH est un regroupement d'éléments de catalogue RH que les employés peuvent demander directement auprès des RH. Les éléments du catalogue RH sont organisés en catégories qui définissent la structure organisationnelle du catalogue. Par exemple, les éléments peuvent être classés par catégories telles que les suivantes : avantages sociaux, gestion des données des employés, relations avec les employés, systèmes généraux, systèmes RH, paie, gestion des compétences et visas.

Remarque :
Les CoE à votre disposition peuvent différer selon le package RH que vous possédez.

- La catégorisation des éléments de catalogue RH est uniquement orientée vers les employés et n'a aucun rapport avec la catégorisation des services RH dans le cadre du modèle de données des Centres d'excellence (CoE) RH.
- Si vous créez un nouveau service RH et prévoyez de le rendre disponible pour le libre-service employé, consultez plutôt Configuration d'un élément de catalogue RH. La création d'un nouvel élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.
- Si vous disposez d'un service RH existant que vous souhaitez rendre disponible pour le libre-service employé, ne créez pas d'élément de catalogue RH. (La création d'un élément de catalogue RH crée automatiquement un service RH correspondant.) Consultez plutôt Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH pour ajouter le service existant comme un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.
- Espace de travail d'agent for HR Case Management est hautement configurable pour les agents RH. Il prend en charge les mêmes fonctionnalités dans la version classique de Prestation de services RH Espace de travail d'agent.



Vous pouvez à la fois gérer la création ou la modification des catégories dans le catalogue de services RH, et affecter ou supprimer des éléments du catalogue RH d'une catégorie ou encore affecter ou supprimer des catégories d'un élément de catalogue RH. Pour gérer la catégorisation des éléments de catalogue RH dans le catalogue de services RH, consultez Catégorisation dans le catalogue de services RH.

Configuration d'un élément de catalogue RH

Les éléments de catalogue RH représentent les services RH que votre organisation met à la disposition des employés pour formuler une demande directement à partir du catalogue de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

services RH. (Tous les services RH ne sont pas nécessairement accessibles aux employés ; certains services ne sont initiés qu'en interne par des agents RH. Cela signifie que tous les éléments de catalogue RH sont associés à un service RH correspondant, mais que tous les services RH ne possèdent pas d'élément de catalogue RH correspondant.) Pour configurer les éléments de catalogue RH, consultez Configuration d'un élément de catalogue RH.

Une fois qu'un élément de catalogue RH est publié dans le catalogue de services RH, il peut être demandé par les employés. Lorsqu'un employé soumet une demande d'élément de catalogue RH, un ticket RH est créé.

Information associée

Catalogue de services

Catégorisation dans le catalogue de services RH

Les éléments de catalogue RH dans le catalogue de services RH sont organisés en catégories. Les catégories définissent la structure organisationnelle du catalogue afin que les employés puissent plus facilement parcourir et demander les services RH dont ils ont besoin.

Vous pouvez à la fois gérer la création ou la modification des catégories dans le catalogue de services RH, et affecter ou supprimer des éléments du catalogue RH d'une catégorie ou encore affecter ou supprimer des catégories d'un élément de catalogue RH.

Remarque :
Les CoE à votre disposition peuvent différer selon le package RH que vous possédez.

- La catégorisation des éléments de catalogue RH est uniquement orientée vers les employés et n'a aucun rapport avec la catégorisation des services RH dans le cadre du modèle de données des Centres d'excellence (CoE) RH.
- Si vous créez un nouveau service RH et prévoyez de le rendre disponible pour le libre-service employé, consultez plutôt Configuration d'un élément de catalogue RH. La création d'un nouvel élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.
- Si vous disposez d'un service RH existant que vous souhaitez rendre disponible pour le libre-service employé, ne créez pas d'élément de catalogue RH. (La création d'un élément de catalogue RH crée automatiquement un service RH correspondant.) Consultez plutôt Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH pour ajouter le service existant comme un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.
- Espace de travail d'agent for HR Case Management est hautement configurable pour les agents RH. Il prend en charge les mêmes fonctionnalités dans la version classique de Prestation de services RH Espace de travail d'agent.

Créer une catégorie de catalogue RH

Créez une nouvelle catégorie dans le catalogue de services RH.

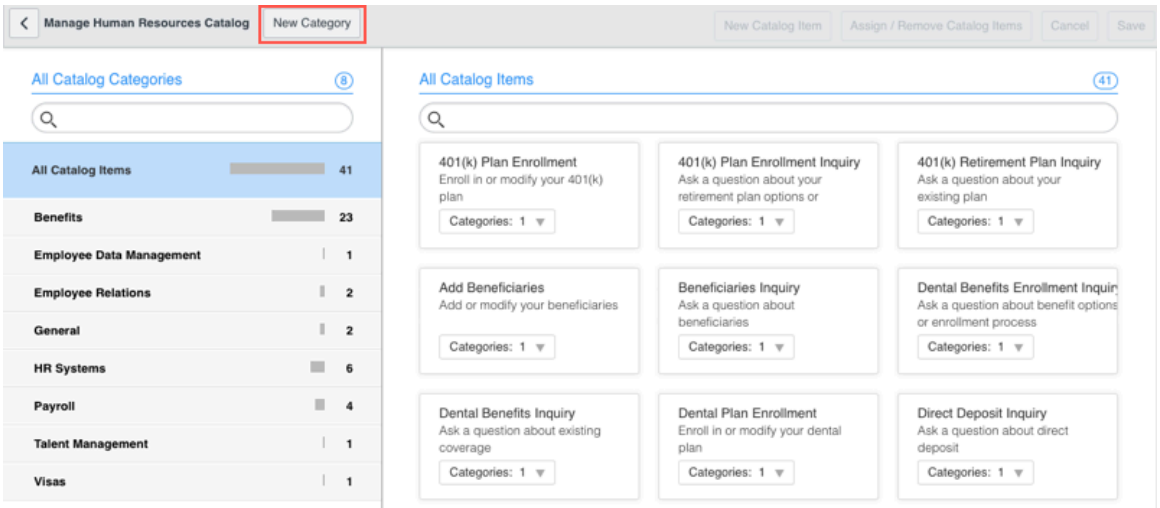
Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Gérer le catalogue RH**.
2. Cliquez sur **Nouvelle catégorie**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Ajoutez un nom et une description à la catégorie.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Modifier une catégorie de catalogue RH

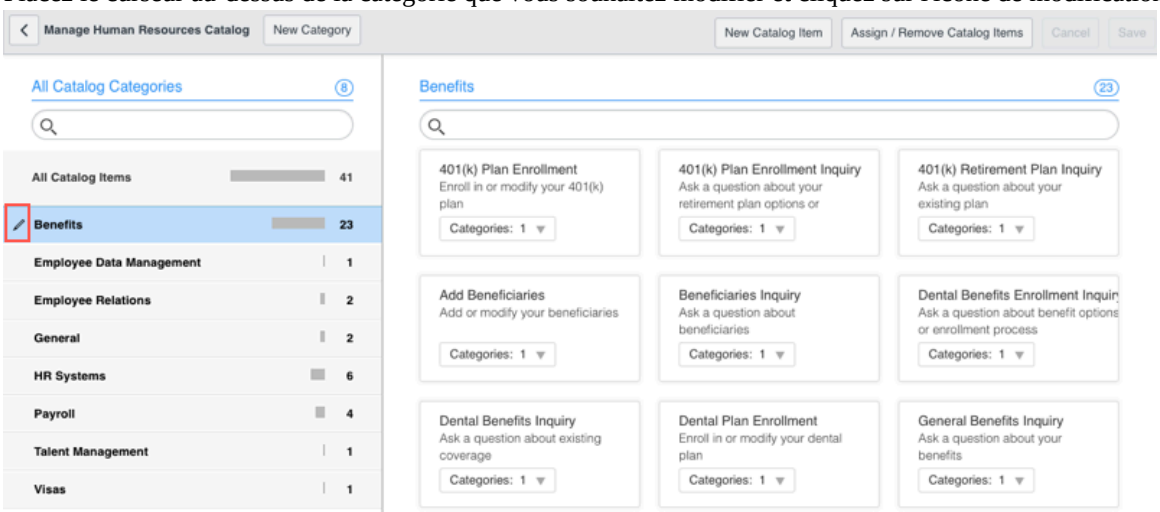
Modifiez une catégorie existante dans le catalogue de services RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Gérer le catalogue RH**.
2. Placez le curseur au-dessus de la catégorie que vous souhaitez modifier et cliquez sur l'icône de modification.



3. Modifiez le nom de la catégorie, son état actif ou sa description, selon le cas.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Affecter ou supprimer des éléments de catalogue RH d'une catégorie

Affectez ou supprimez un ou plusieurs éléments de catalogue RH d'une catégorie dans le catalogue de services RH.

Avant de commencer

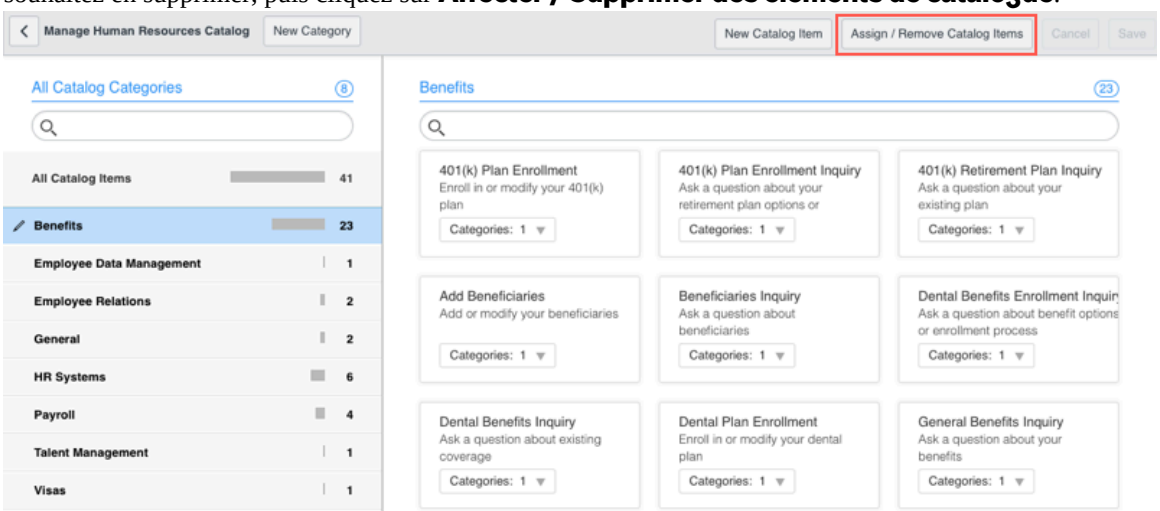
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Gérer le catalogue RH**.
2. Sélectionnez la catégorie à laquelle vous souhaitez affecter des éléments de catalogue RH ou dont vous souhaitez en supprimer, puis cliquez sur **Affecter / Supprimer des éléments de catalogue**.



3. Sélectionnez les éléments de catalogue à affecter et désélectionnez les éléments à supprimer.



4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Affecter ou supprimer des catégories pour un élément de catalogue RH

Affectez ou supprimez des catégories pour un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.

Avant de commencer

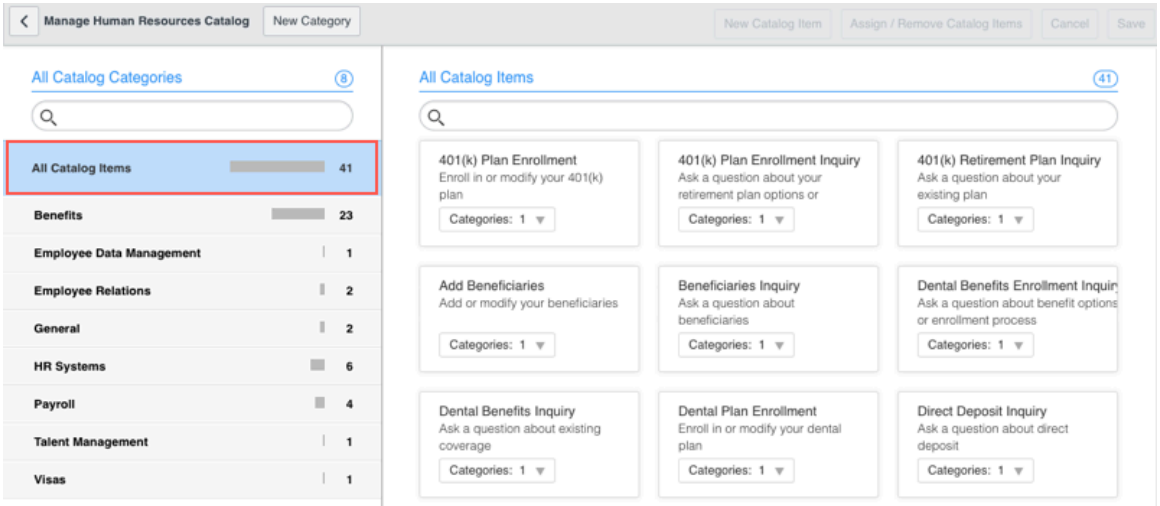
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

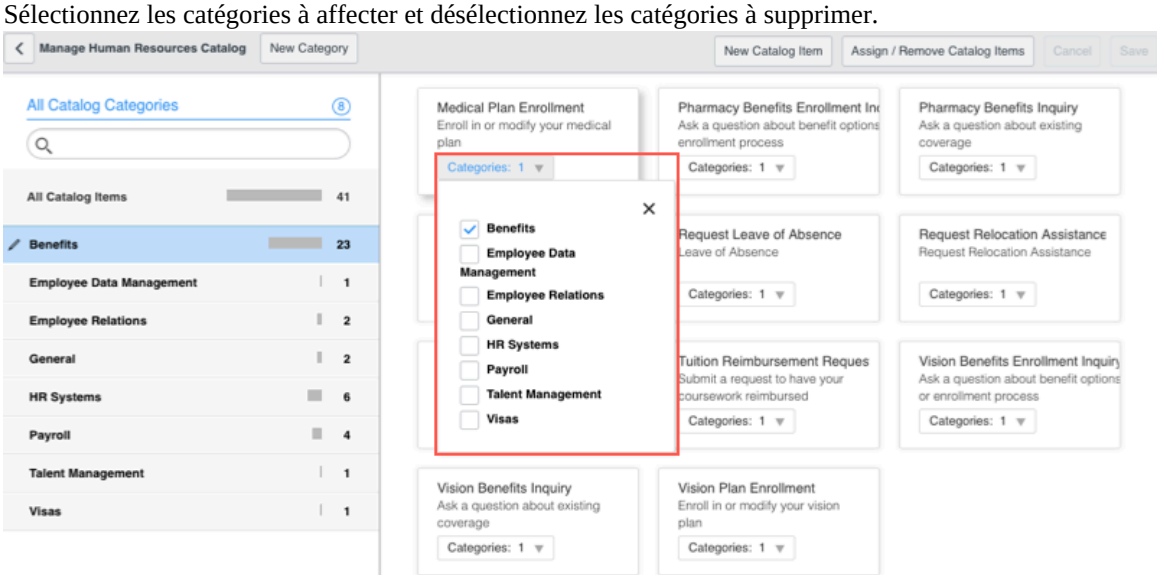
1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Gérer le catalogue RH**.
2. Sélectionnez **Tous les éléments de catalogue**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Repérez l'élément de catalogue RH auquel vous souhaitez affecter des catégories ou dont vous souhaitez en supprimer, puis ouvrez la liste **Catégories**.
4. Sélectionnez les catégories à affecter et désélectionnez les catégories à supprimer.



5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configuration d'un élément de catalogue RH

Les éléments de catalogue RH représentent les services RH que votre organisation met à la disposition des employés pour formuler une demande directement à partir du catalogue de services RH.

Vous pouvez configurer un élément de catalogue RH (également appelé créateur d'enregistrement) pour définir les champs obligatoires et indiquer la manière dont l'élément sera visible aux employés dans le catalogue. Vous pouvez configurer un modèle de ticket RH pour renseigner automatiquement les champs sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est créée pour cet élément. De même, vous pouvez ajouter un lien vers des articles pertinents de la base de connaissances ou vers des documents gérés afin que les employés puissent s'y référer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les CoE à votre disposition peuvent différer selon le package RH que vous possédez.

- La catégorisation des éléments de catalogue RH est uniquement orientée vers les employés et n'a aucun rapport avec la catégorisation des services RH dans le cadre du modèle de données des Centres d'excellence (CoE) RH.
- Si vous créez un nouveau service RH et prévoyez de le rendre disponible pour le libre-service employé, consultez plutôt Configuration d'un élément de catalogue RH. La création d'un nouvel élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.
- Si vous disposez d'un service RH existant que vous souhaitez rendre disponible pour le libre-service employé, ne créez pas d'élément de catalogue RH. (La création d'un élément de catalogue RH crée automatiquement un service RH correspondant.) Consultez plutôt Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH pour ajouter le service existant comme un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.
- Espace de travail d'agent for HR Case Management est hautement configurable pour les agents RH. Il prend en charge les mêmes fonctionnalités dans la version classique de Prestation de services RH Espace de travail d'agent.

Créer un élément de catalogue RH

Créez un élément de catalogue RH afin que les employés puissent demander le service RH directement à partir du catalogue de services RH via un portail en libre-service tel que Centre de service aux employés. La création d'un élément de catalogue RH permet de créer automatiquement un service RH correspondant, un créateur d'enregistrement (autrement dit, un élément de catalogue RH) et un modèle de ticket RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Gérer le catalogue RH**.
2. Sélectionnez une catégorie.
3. Cliquez sur **Nouvel élément de catalogue**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les CoE à votre disposition peuvent différer selon le package RH que vous possédez.

- La catégorisation des éléments de catalogue RH est uniquement orientée vers les employés et n'a aucun rapport avec la catégorisation des services RH dans le cadre du modèle de données des Centres d'excellence (CoE) RH.
- Si vous créez un nouveau service RH et prévoyez de le rendre disponible en libre-service employé, reportez-vous à la section Configuration d'un élément de catalogue RH. La création d'un nouvel élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.
- Si vous disposez d'un service RH existant que vous souhaitez rendre disponible pour le libre-service employé, ne créez pas d'élément de catalogue RH. (La création d'un élément de catalogue RH crée automatiquement un service RH correspondant.) Consultez plutôt Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH pour ajouter le service existant comme un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.
- Espace de travail d'agent for HR Case Management est hautement configurable pour les agents RH. Il prend en charge les mêmes fonctionnalités dans la version classique de Prestation de services RH Espace de travail d'agent.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvel élément de catalogue

Champ	Description
Nom	Nom de l'élément de catalogue RH.
Brève description	Brève description de l'élément de catalogue RH.
Type de ticket	Nom du Centre d'excellence (CoE) RH sous lequel sont classés le service RH et le créateur d'enregistrement correspondants. **Remarque :** Les CoE sont organisés autour de disciplines fonctionnelles et forment des extensions de la table des tickets RH [sn_hr_core_case]. Pour en savoir plus, reportez-vous à Catégorisation des services RH.
Catégorie de la rubrique	Nom de la catégorie de rubrique RH sous laquelle sont classés le service RH et le créateur d'enregistrement correspondants. **Remarque :** La catégorie de la rubrique RH représente le premier niveau de catégorisation des services RH. Pour en savoir plus, reportez-vous à Catégorisation des services RH.
Détail de la rubrique	Nom du détail de rubrique RH sous lequel sont classés le service RH et le créateur d'enregistrement correspondants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Le détail de la rubrique RH représente le deuxième niveau de catégorisation des services RH. Pour en savoir plus, reportez-vous à Catégorisation des services RH.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation par défaut de l'élément de catalogue RH.
Priorité	Priorité par défaut de l'élément de catalogue RH.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
Si vous cliquez sur **Publier**, l'élément de catalogue RH sera disponible pour les employés qui pourront alors le demander via le catalogue de services RH.

Que faire ensuite

La création d'un élément de catalogue RH permet de créer automatiquement un service RH correspondant, un créateur d'enregistrement (autrement dit, un élément de catalogue RH) et un modèle de ticket RH. Configurez le créateur d'enregistrement et le modèle de ticket RH avant de publier l'élément de catalogue RH dans le Service Catalog RH.

Modifier le créateur d'enregistrement pour un élément de catalogue RH

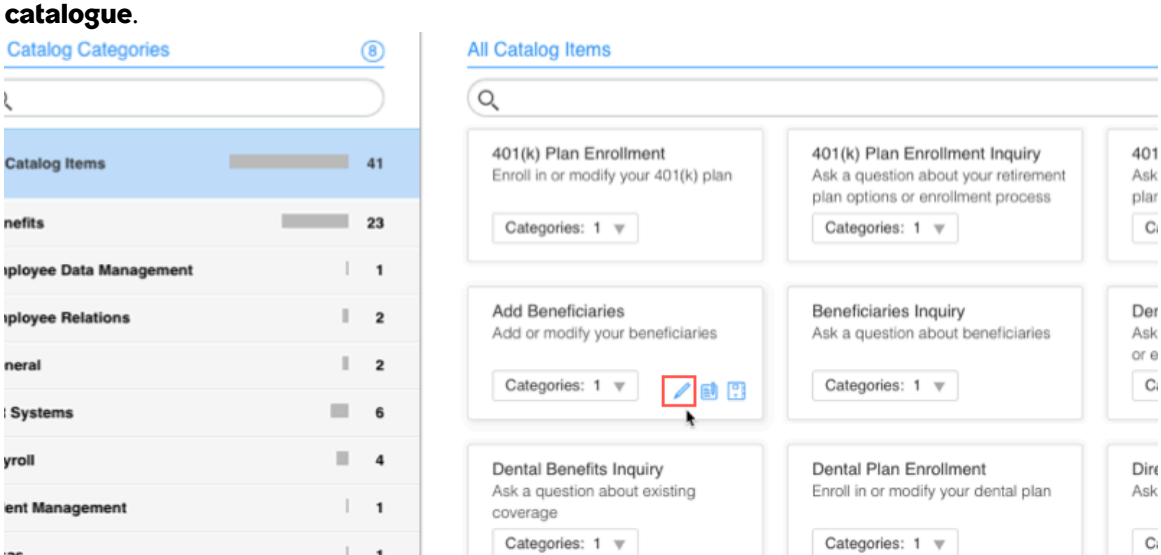
Modifiez le créateur d'enregistrement pour un élément de catalogue RH afin de définir les champs obligatoires et la façon dont l'élément apparaîtra dans le catalogue de services RH pour les employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Gérer le catalogue RH**.
2. Passez le curseur au-dessus de l'élément de catalogue RH et cliquez sur **Modifier l'élément de catalogue**.



3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créateur d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du créateur d'enregistrement.
Nom de table	Table de tickets RH à laquelle le créateur d'enregistrement est associé. **Remarque :** Assurez-vous que la table de tickets RH pour le créateur d'enregistrement correspond à celle du service RH associé.
Application	Ce champ est automatiquement défini sur Ressources humaines : Core.
Actif	Option permettant d'activer le créateur d'enregistrement en vue de son utilisation.
Lien d'aperçu	Lien pour prévisualiser l'affichage de l'élément de catalogue RH pour les utilisateurs dans le catalogue de services RH.
Développer l'aide pour toutes les questions	

4. Dans les listes connexes **What it will contain**, **Accessibilité** et **Données des enregistrements générés**, remplissez les champs le cas échéant.
   Vous pouvez fournir une brève description et une description normale, configurer un script, ajouter des images, définir un modèle, et plus encore.
5. Dans la liste connexe **Variables**, configurez les variables de l'élément de catalogue RH, le cas échéant.

   Les variables recueillent des informations auprès de l'utilisateur et sont utilisées pour poser des questions et mapper les réponses aux champs. Vous pouvez ajouter autant de variables que nécessaire à l'élément de catalogue RH. Parmi les types de variables les plus courants figurent :

   - Case à cocher
   - Choix multiple
   - Référence
   - Zone de sélection
   - Texte sur ligne unique

   Pour en savoir plus sur les différents types de variables et leur configuration, reportez-vous à la rubrique Types de variables de catalogue de services .
6. Dans les listes connexes **Available for** et **Non Available for**, configurez les critères d'utilisateur à appliquer à l'élément de catalogue RH, le cas échéant.
   Les critères d'utilisateur définissent quels employés peuvent accéder à et demander l'élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH. Pour en savoir plus sur les critères d'utilisateur et leur utilisation pour contrôler l'accès aux éléments de catalogue RH, voir Définir la sécurité pour les éléments et les catégories .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les critères d'utilisateur appliqués à l'élément de catalogue RH ne sont accessibles que par les employés et n'ont aucun rapport avec les critères RH utilisés pour contrôler les services RH auxquels un agent RH peut accéder pour un employé à partir du module **Créer un nouveau ticket**. Consultez Configurer un service RH pour plus d'informations.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

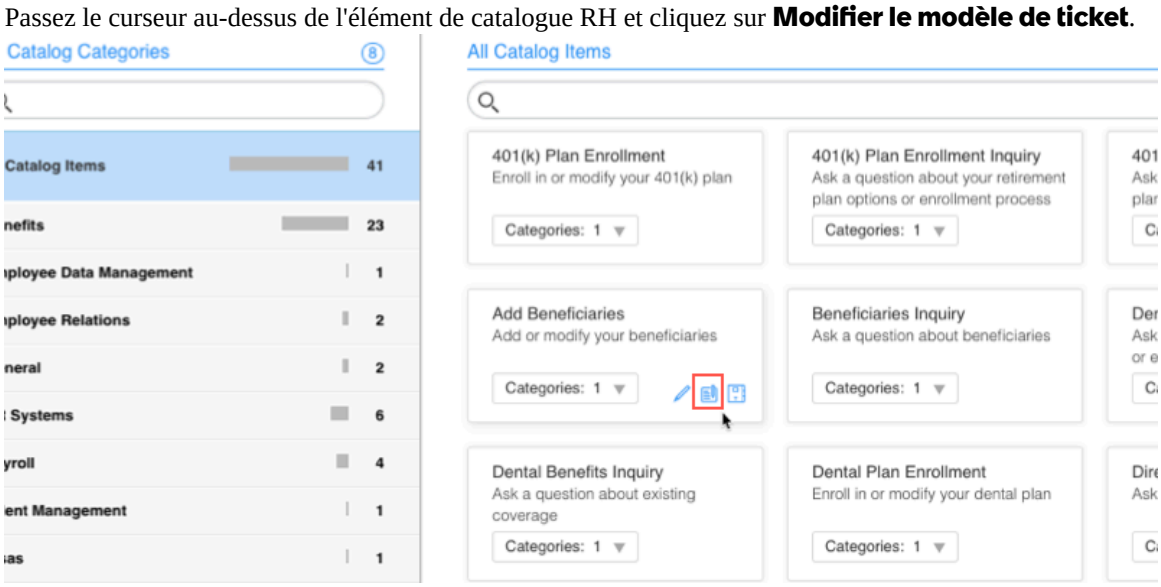
Modifier le modèle de ticket RH pour un élément de catalogue RH

Modifiez le modèle de ticket RH pour un élément de catalogue RH afin de renseigner automatiquement les champs sur un formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est créée pour cet élément.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Gérer le catalogue RH**.
2. Passez le curseur au-dessus de l'élément de catalogue RH et cliquez sur **Modifier le modèle de ticket**.



3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Remarque :
Il s'agit de la nouvelle vue de formulaire de l'interface utilisateur. Pour basculer vers l'environnement classique, cliquez sur **Basculer vers l'interface utilisateur classique** dans l'en-tête du formulaire.

Formulaire Modèle de ticket RH

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de ticket RH.
Actifs	Possibilité d'activer le modèle de ticket RH pour une utilisation.
CoE (centre d'excellence)	Table de ticket RH (CoE) dans laquelle le ticket RH est classé lorsqu'une demande pour ce service RH est faite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Assurez-vous que le CoE pour le modèle de ticket RH correspond à celui du service RH associé.
Groupe propriétaire	Groupe responsable du modèle de ticket RH.
Brève description	Une brève description qui s'affiche sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est effectuée pour ce service RH.
Priorité	Priorité affectée au ticket RH lorsqu'une demande est faite pour ce service RH.
Type d'affectation	Affectation au ticket RH lorsqu'une demande est faite pour ce service RH. Vous pouvez affecter le ticket RH à un utilisateur, à une compétence ou à un groupe. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Utilisateur nommé : dans le champ **Affecté à**, sélectionnez un utilisateur. ○ Groupe d'affectation/Compétences : dans le champ **Compétences** ou **Groupe d'affectation**, sélectionnez une compétence ou un groupe.
Utiliser des descriptions globales pour les traductions	Option permettant d'utiliser des descriptions globales pour les traductions. Si cette option est sélectionnée, vous pouvez fournir une brève description et la description du modèle de ticket RH dans une ou plusieurs langues. Consultez Traductions pour les tickets et les tâches RH pour plus d'informations. Vous pouvez utiliser des variables dynamiques pour personnaliser vos descriptions brèves et globales. L'utilisation de variables dynamiques dans un modèle de tâche RH fonctionne dans : ○ Les tâches RH liées aux tickets RH dans l'interface utilisateur héritée ou dans Prestation de services RH Espace de travail d'agent ○ Le formulaire des actions à faire Centre des employés ○ Le formulaire de ticket des événements de cycle de vie **Remarque :** étant donné que certaines variables dynamiques peuvent fournir des informations personnelles, veillez à utiliser la propriété système sn_hr_core.task_template_variable_ignore pour garantir la confidentialité. Par exemple, le numéro de sécurité sociale (SSN) est exclu par défaut. Vous pouvez ajouter d'autres variables à cette propriété système pour les désactiver, mais veillez à ce qu'elles soient séparées par des virgules, sans espace entre chaque variable.
Ajouter un champ	Champs à renseigner automatiquement sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est créée pour ce service RH. Sélectionnez un ou plusieurs champs de la liste **Ajouter un champ** et indiquez les valeurs souhaitées. Par exemple, vous pouvez ajouter le champ **État** pour définir un état de ticket par défaut ou ajouter le champ **Modèle**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de PDF pour sélectionner un document pour les tickets qui nécessitent une authentification ou une signature de document. Tous les changements que vous apportez aux champs ou valeurs de modèle seront prioritaires sur les valeurs de modèle d'origine dans les champs. **Remarque :** sélectionnez l'option Modèle de document pour associer un modèle de document (du module d'extension Modèles de documents [com.snc.document_templates]) à un service RH.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter un lien vers des articles de la base de connaissances ou vers des documents gérés dans un élément de catalogue RH

Ajoutez un lien vers des articles de la base de connaissances ou vers des documents gérés dans un élément de catalogue RH afin que les employés puissent se référer à des articles ou des documents lorsqu'ils demandent un service par le biais du catalogue de services RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Par exemple, un élément de catalogue RH pour une demande de bénéficiaires peut inclure des liens vers des articles de la base de connaissances concernant le choix des bénéficiaires, la différence entre un bénéficiaire principal et un bénéficiaire temporaire, etc.

Pour que le lien s'affiche sur l'élément de catalogue RH, assurez-vous que l'élément possède les variables suivantes :

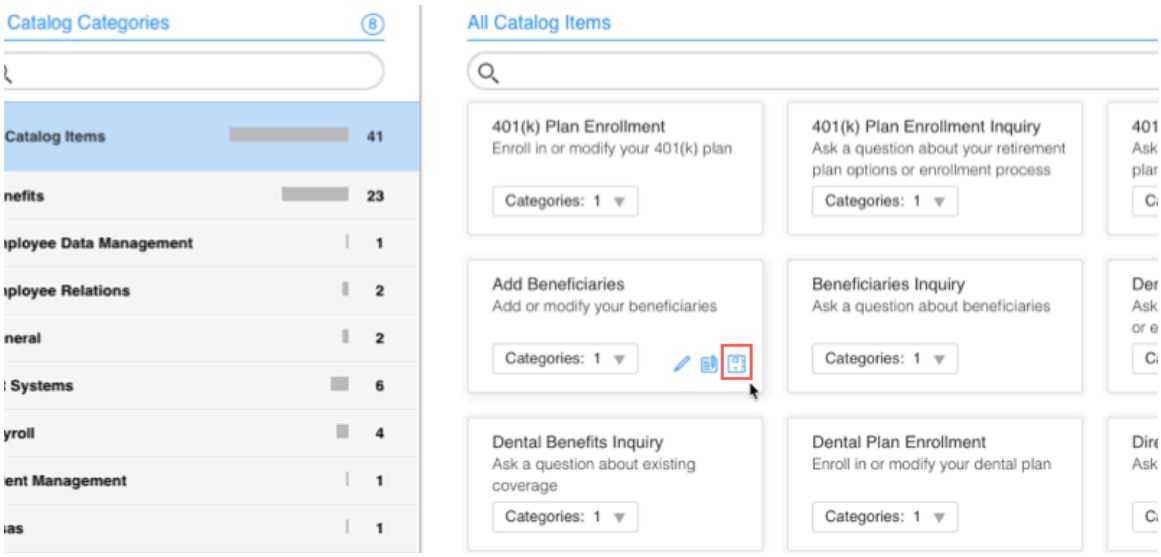
- **Type** défini sur **Macro avec étiquette**
- Dans la liste connexe **Spécifications de types**, avec **Widget** défini sur **Catalogue HRI vers l'affichage de l'article de la base de connaissances**

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Gérer le catalogue RH**.
2. Passez le curseur sur l'élément de catalogue RH auquel vous souhaitez ajouter l'article de la base de connaissances ou le document géré, puis cliquez sur **Gérer les articles de la base de connaissances**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement pour ajouter ou modifier un lien.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de lien des éléments de catalogue vers la base de connaissances

Champ	Description
Nom	Nom du lien entre l'élément de catalogue RH et l'article de la base de connaissances ou le document géré.
Élément de catalogue	Ce champ est automatiquement défini sur l'élément de catalogue RH.
Article de la base de connaissances	Nom de l'article de la base de connaissances.
Document géré	Nom du document géré.
Actifs	Cochez la case pour activer l'utilisation du lien.
Ordre	Numéro d'ordre du lien. Les liens s'affichent dans l'ordre croissant de numérotation.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   L'article de la base de connaissances s'affichera dans la section **Documents de la base de connaissances connexes** lorsque les employés ouvriront l'élément de catalogue RH dans le catalogue RH.

Instructions d'exécution pour les RH

Les instructions d’exécution RH fournissent des informations ciblées sur la façon dont un agent peut terminer un ticket RH plus rapidement et plus efficacement pour Prestation de services RH Espace de travail d'agent.

Vous pouvez configurer des instructions d'exécution pour qu'elles apparaissent pour un ticket RH en fonction du groupe, du service RH, d'une table, de conditions ou d'une combinaison de plusieurs exigences. Par exemple, vous pouvez configurer un ensemble distinct d'instructions d'exécution afin qu'elles apparaissent pour les tickets RH en fonction de la localisation de l'employé.

Grâce au créateur de condition, vous pouvez modifier dynamiquement les instructions d'exécution qui apparaissent pour un ticket RH lorsqu'il est transféré d'un service RH à un autre. Par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un ticket RH est créé sous la forme de questions générales avec des instructions d'exécution spécifiques.
- Ce ticket RH est, par la suite, transféré vers une demande de congé. De nouvelles instructions d'exécution s'affichent alors pour le ticket transféré.

Liste de vérification

Ajoutez une liste de vérification pour vous assurer que l'agent n'omet ni ne manque aucune instruction d'exécution. Pour ajouter une liste de vérification à un ticket RH, utilisez les services RH. Voir Configuration des services RH.

Configurer les instructions d'exécution pour les RH

Les instructions d'exécution pour les RH vous permettent de fournir des instructions ciblées pour un ticket RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Instructions d'exécution RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez une instruction d'exécution existante.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Instructions d'exécution pour les RH

Champ	Descriptions
Nom	Étiquette des instructions d'exécution.
Table	Nom de la table qui contient les instructions d'exécution pour un ticket RH.
Condition	Conditions dans lesquelles les instructions d'exécution sont mises à disposition pour un ticket RH. Les conditions déterminent le type d'instructions d'exécution qui apparaîtront pour un ticket RH. Par exemple, vous pouvez définir des conditions pour qu'un ticket RH contienne des instructions d'exécution différentes en fonction de la localisation. **Remarque :** Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global. Pour plus d'informations, voir Créateur de conditions.
Actif	Instructions d'exécution qui sont actives et prêtes à être utilisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Descriptions
Ordre	Ordre dans lequel les instructions d'exécution apparaissent pour un ticket RH par rapport aux autres instructions d'exécution.
Instructions	Texte qui fournit des instructions sur la façon de traiter le ticket RH. Utilisez la suite d'outils pour formater les instructions.
Articles de la base de connaissances	Articles de la base de connaissances que vous souhaitez joindre aux instructions d'exécution. Les agents RH se réfèrent à des articles de la base de connaissances lorsqu'ils traitent un ticket RH. **Remarque :** Les articles de la base de connaissances ne sont visibles qu'aux agents RH, et non aux employés.

Remarque :
Auparavant, les instructions d'exécution et les listes de vérification étaient configurées à partir des services RH. Les listes de vérification sont toujours configurées à partir des services RH. Pour en savoir plus sur les listes de vérifications, consultez Listes de vérification dans les tickets RH.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Modèles RH

Les modèles RH vous permettent de renseigner automatiquement les champs sur un ticket RH ou un formulaire de tâche. Vous pouvez configurer des modèles RH pour des services RH, des éléments de catalogue RH, des activités de service RH et des activités d'événements du cycle de vie.

Configuration

Pour	Configurer
Service RH	Configurer un modèle de ticket RH pour renseigner automatiquement les champs sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est créée pour ce service.
Élément de catalogue RH	Modifier le modèle de ticket RH pour un élément de catalogue RH pour renseigner automatiquement les champs sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est créée pour cet élément.
Activité de service RH	Configurer un modèle de tâche RH pour renseigner automatiquement les champs sur le formulaire de tâche RH lorsque l'activité de service RH est déclenchée.
Activité d'événement de cycle de vie	Configurer un modèle de tâche RH pour renseigner automatiquement les champs sur le formulaire de tâche RH lorsque l'activité d'événement de cycle de vie est déclenchée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Modèles de formulaire

Configurer un modèle de tâche RH

Créez ou modifiez un modèle de tâche RH pour renseigner automatiquement les champs sur le formulaire de tâche RH lorsque cette tâche est générée. Vous pouvez configurer un modèle de tâche RH pour un service RH ou une activité d'événement du cycle de vie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Choisissez l'une des options suivantes.

2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Modèle de tâche RH

Champ	Description	
Nom	Nom du modèle de la tâche RH.	
Actifs	Possibilité d'activer le modèle de tâche RH pour une utilisation.	
Groupe propriétaire	Groupe responsable du modèle de tâche RH.	
Brève description	Une brève description qui s'affiche sur le formulaire de tâche RH lorsque la tâche est générée.	
Facultatif	Option permettant de marquer la tâche RH comme facultative. Dans les tâches/tâches, l'indicateur Type vous permet de filtrer les tâches en fonction de la sélection Obligatoire ou Facultatif.	
Type de tâche RH	Type de la tâche RH. Sélectionnez l'une des options suivantes :	
	Service RH	Un service RH exécute la tâche RH. Dans le domaine du **service RH**, sélectionnez un service RH.
	Soumettre l'élément de catalogue	Un élément de catalogue exécute la tâche RH. Dans le champ **Élément de catalogue**, sélectionnez un élément de catalogue.
	Soumettre un guide de commande	Un guide de commande exécute la tâche RH. Dans le champ **Guide de commande**, sélectionnez un guide de commande.
	Collecte des informations de l'employé	Recueille des informations auprès des employés. Dans le champ **Formulaire employé**, sélectionnez le formulaire employé que l'utilisateur remplira ou vérifiera.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
		Remarque : Les formulaires des employés sont des questionnaires conçus à l'aide du concepteur d'enquête pour recueillir des informations fournies par les employés. Consultez Collecte des informations de l'employé pour plus d'informations.
	Liste de vérification	Dans le champ **Éléments de liste de vérification**, indiquez les éléments de la liste de vérification.
	Signature électronique	L'utilisateur signe électroniquement un document. Dans le champ **Modèle de signature électronique**, sélectionnez le modèle de signature électronique à utiliser. **Remarque :** ○ La signature électronique est une application incluse dans le périmètre qui permet aux utilisateurs de signer des documents gérés, des articles de la base de connaissances ou des modèles de documents RH avec leur signature dactylographiée ou dessinée, leurs informations d'identification ou sous la forme d'un accusé de réception. Consultez Signature électronique RH pour plus d'informations. ○ Si le type de document du modèle de signature électronique que vous utilisez est un modèle de document RH, vous devez sélectionner le modèle de document RH que le signataire signera sur le formulaire de ticket RH. Consultez Sélectionnez un modèle de document RH pour une tâche de signature électronique pour plus d'informations.
	Informations d'identification	Invite l'utilisateur à se connecter en utilisant ses informations d'identification pour reconnaître les conditions liées à sa signature. Pour ajouter du texte qui explique ce que signifie ses informations d'identification, ajoutez le champ **Texte de confirmation**. Pour ajouter un document, ajoutez le champ **Document de confirmation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
		Remarque : ○ Cette option n'est disponible que pour les clients existants qui n'ont pas encore migré vers la signature électronique. Consultez Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique pour plus d'informations. ○ À partir de la Yokohama version, le type de tâche RH : Informations d'identification sera masqué, mais continuera d'être pris en charge. La signature électronique fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.
	Signature électronique	Invite l'utilisateur à signer un document. Pour ajouter du texte qui explique ce que signifie leur signature, ajoutez le champ **Texte de confirmation**. Pour ajouter un document, ajoutez le champ **Document de confirmation**. **Remarque :** ○ Cette option n'est disponible que pour les clients existants qui n'ont pas encore migré vers la signature électronique. Consultez Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique pour plus d'informations. ○ À partir de la Yokohama version, le type de tâche RH : Signature électronique (e_signature) sera masqué, mais continuera d'être pris en charge. La signature électronique fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.
	Marquage une fois terminé	Informe l'utilisateur en affichant un bouton **Terminé** sur le portail de services RH. Utilisez le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
		champ **Brève description** pour fournir des détails sur cette tâche. **Remarque :** L'option **Marquer une fois terminé** passe la tâche à l'état **Fermé terminé**.
	Signer le document	Demande à la personne concernée de modifier ou de signer un document. Cette option est utilisée, par exemple, lors de l'envoi d'un accord sur l'enseignement à signer pour obtenir un remboursement des frais de scolarité. Cette option n'est disponible que pour les clients existants qui n'ont pas encore migré vers la signature électronique. Consultez Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique pour plus d'informations. **Remarque :** Le document doit être inclus dans le modèle de ticket RH dans le champ **Modèle PDF**. Voir Configurer un modèle de ticket RH. Pour ajouter du texte qui explique ce que signifie leur signature, ajoutez le champ **Texte de confirmation**. Pour ajouter un document, ajoutez le champ **Document de confirmation**. Le texte de confirmation saisi sur le modèle de document RH remplace le texte écrit ici. Voir Configurer un modèle de document RH (HTML) ou Configurer un modèle de document PDF RH. **Remarque :** À partir de la version, le Yokohama type de tâche RH : Signer un document sera masqué, mais continuera d'être pris en charge. La signature électronique fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.
	Participer à une enquête	Dans le champ **Enquête**, sélectionnez une enquête à laquelle est affecté l'utilisateur.
	Télécharger des documents	Demande à la personne affectée à la tâche de télécharger des documents. Il peut s'agir, par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
		exemple, de reçus, d'une inscription à des cours ou des transcriptions pour le remboursement des frais de scolarité. Utilisez le champ **Brève description** pour fournir des instructions. **Remarque :** La tâche doit être à l'état **Prêt** ou **Travail en cours**.
	URL	Dans le champ **URL**, fournissez une URL que l'utilisateur confirme lorsqu'il y accède.
	Visionner la vidéo	Dans le champ **URL** , incorporez le code/l'URL que l'utilisateur est invité à afficher.
Type d'affectation	Affectation de la tâche RH lorsque la tâche est générée. Vous pouvez confier la tâche RH à l'employé ou au prestataire. Sélectionnez l'une des options suivantes :	
	Employé	Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Personne concernée par le ticket parent : affectez la tâche à la personne concernée par le ticket parent. ○ Ticket parent ouvert pour : affectez la tâche à la personne dont le ticket parent est ouvert. ○ Utilisateur dans le ticket : affectez la tâche à un utilisateur dans le ticket. ○ Utilisateur nommé : affectez la tâche à un utilisateur spécifique.
	Prestataire	Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Ticket parent affecté à : affectez la tâche à la personne à laquelle le ticket parent est affecté. ○ Utilisateur nommé : affectez la tâche à un utilisateur spécifique. ○ Utilisateur dans le ticket : affectez la tâche à un utilisateur dans le ticket. ○ Groupe d'affectation/Compétences : sélectionnez les compétences et le groupe auxquels vous souhaitez affecter la tâche.
Date d'échéance	Date d'échéance de la tâche RH. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Basé sur la date d'affectation de tâche ○ Basé sur la table du ticket parent	
Définir un rappel	Sélectionnez cette option pour configurer un rappel à envoyer au délégataire.	
Modèle de rappel	Sélectionnez un modèle d'e-mail pertinent.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
Quand envoyer (en jours)	Spécifiez le nombre de jours avant la date d'échéance pour envoyer le rappel initial.	
Intervalle (en jours)	Saisissez le nombre de jours entre chaque rappel.	
État	État de la tâche RH lorsque la tâche est générée. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Brouillon ○ Prêt ○ Travail en cours ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet ○ Annulé ○ Ignoré	
Équipe de prise en charge de la tâche	Équipe de prise en charge des tâches pour la tâche RH. Le champ Équipe de prise en charge des tâches définit l'agent RH ou la file d'attente qui récupère toute communication relative à la tâche lorsqu'un utilisateur sélectionne le lien Poser une question. Sélectionnez l'une des options suivantes :	
	Aucun	Pas d'équipe de prise en charge de la tâche.
	Utilisateurs et groupes	Sélectionnez des utilisateurs parmi le ticket parent ou les groupes RH comme équipe de prise en charge des tâches pour la tâche RH.
	File d'attente	Sélectionnez une file d'attente de messagerie instantanée comme équipe de prise en charge des tâches pour la tâche RH.
Utiliser des descriptions globales pour les traductions	Option permettant d'utiliser des descriptions globales pour les traductions. Si cette option est sélectionnée, vous pouvez fournir une brève description et la description du modèle de tâche RH dans une ou plusieurs langues. Consultez Traductions pour les tickets et les tâches RH pour plus d'informations. Cochez cette case pour afficher les champs **Brève description globale** et **Description globale**. Vous pouvez sélectionner une table (en haut, à droite) dans la liste pour en afficher les variables dynamiques associées. Vous pouvez ajouter des variables dynamiques lors de la création de votre texte pour personnaliser la tâche. Pour utiliser des variables dynamiques dans le champ **Brève description globale**, copiez et collez les variables dynamiques du champ **Description globale**. **Remarque :** étant donné que certaines variables dynamiques peuvent fournir des informations personnelles, veillez à utiliser la propriété système sn_hr_core.task_template_variable_ignore pour garantir la confidentialité. Par exemple, le numéro de sécurité sociale (SSN) est exclu par défaut. Vous pouvez ajouter d'autres variables à cette propriété système pour les désactiver, mais veillez à ce qu'elles soient séparées par des virgules, sans espace entre chaque variable.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ajouter un champ	Champs à renseigner automatiquement sur le formulaire de tâche RH lorsque la tâche est générée. Sélectionnez un ou plusieurs champs de la liste **Ajouter un champ** et indiquez les valeurs souhaitées. Lorsque vous ajoutez un champ **Description enrichie**, vous pouvez sélectionner une table (en haut, à droite) pour en afficher les variables dynamiques associées. Vous pouvez ajouter des variables dynamiques lors de la création de votre texte pour personnaliser la tâche. **Remarque :** étant donné que certaines variables dynamiques peuvent fournir des informations personnelles, veillez à utiliser la propriété système sn_hr_core.task_template_variable_ignore pour garantir la confidentialité. Par exemple, le numéro de sécurité sociale (SSN) est exclu par défaut. Vous pouvez ajouter d'autres variables à cette propriété système pour les désactiver, mais veillez à ce qu'elles soient séparées par des virgules, sans espace entre chaque variable.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Gérer les rôles RH

Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités et aux options des modules de l'application RH.

L’application Prestation de services RH incluse dans le périmètre peut aider à empêcher les utilisateurs extérieurs à l’organisation RH d’accéder aux données RH.

Les rôles dans le champ d'application défini pour les agents de tickets RH et pour les clients RH (employés, sous-traitants, anciens employés et autres) accordent l'accès aux services RH. Les utilisateurs sans rôle dans le champ d’application RH ne peuvent généralement pas afficher les tickets RH ou les informations de profil RH. Pour en savoir plus sur tous les rôles installés avec Case and Knowledge Management le module d’extension, reportez-vous à la section Composants installés avec Case and Knowledge Management.

Seul l'administrateur RH [sn_hr_core.admin] peut affecter des rôles RH dans le champ d'application défini.

Pour configurer votre système, vous devez vous connecter en tant qu'administrateur système [admin]. Le rôle d'administrateur RH [sn_hr_core.admin] est contenu dans le rôle d'administrateur système [admin]. La combinaison de ces deux rôles permet à un utilisateur d'effectuer toutes les tâches associées à la configuration de votre système.

Après la configuration du système, assurez-vous que seul le rôle d'administrateur RH [sn_hr_core.admin] a accès aux informations sensibles. Supprimez le rôle d’administrateur RH du rôle d’administrateur système [admin] pour empêcher l’administrateur système de consulter des informations RH sensibles.

Après avoir accordé l'accès à un rôle, tous les groupes ou utilisateurs affectés à ce rôle bénéficient également d'un accès. Les rôles peuvent contenir d'autres rôles et accorder l'accès à n'importe quel rôle qui le contient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les administrateurs de système informatique (administrateur) peuvent toujours emprunter l'identité des utilisateurs ServiceNow. Lorsqu'il emprunte l'identité d'un utilisateur avec un rôle RH dans le champ d'application, un administrateur ne peut pas accéder aux fonctionnalités accordées par ce rôle, à moins qu'il ne possède déjà ces rôles. Pour plus d'informations sur l'emprunt d'identité d'un utilisateur, consultez Emprunter l'identité d'un utilisateur .

Analyse des performances RH

Pour configurer le tableau de bord de Performance Analytics (PA), affectez le rôle d'administrateur de Performance Analytics [pa_admin] au rôle d'administrateur RH [sn_hr_core.admin].

Remarque :
Seul l'Administrateur système [admin] peut affecter des rôles PA aux employés.

Rôles

Rôle	Description
Administrateur système [admin]	Également appelé administrateur et administrateur informatique. Dans le périmètre global de l'application, a accès à toutes les fonctionnalités, fonctions et données du système, indépendamment des contraintes de sécurité. • Accorder aux utilisateurs le rôle de développeur délégué [delegated_developer]. • Générer des ensembles d'exportation, déplacer du contenu entre des instances (du développement à la production) et cloner des instances. • Exécuter la configuration guidée ou des modules pour gérer : Des objets à l'échelle de l'entreprise, par exemple utilisateurs, départements et emplacements.
Administrateur RH [sn_hr_core.admin]	Ce rôle peut : • Affecter à des utilisateurs n'importe quel rôle RH. • Afficher et consulter le portail de services RH. • Afficher, créer et modifier des tickets RH dans **Gestion des tickets RH**. • Consulter et créer des tâches RH dans un ticket RH à l'aide du lien connexe **Ajouter une tâche**. • Consultez, créez et modifiez des profils RH comprenant des informations sensibles comme le salaire. • Créer des profils RH et en générer pour plusieurs utilisateurs grâce à des critères personnalisés. • Associer n'importe quel utilisateur à des rôles, des groupes et des compétences RH. • Afficher et consulter **Administration RH**. • Afficher et consulter les **Tableaux de bord et rapports RH**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles (suite)

Rôle	Description
	• Exécuter la **Vue d'application** pour gérer : Les objets RH comme les rôles et les profils RH. **Remarque :** lorsque les modules d'extension Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) et Lifecycle Events (com.sn_hr_lifecycle_events) sont actifs, le rôle d'administrateur du cycle de vie (sn_hr_le.admin) fait partie du rôle d'aministrateur RH (sn_hr_core.admin).
Développeur délégué [delegated_developer]	Lorsqu'il est ajouté au rôle d'administrateur RH, il peut : • Consulter et gérer des objets RH, comme le profil, les tickets, les groupes, les rôles, les objets du catalogue de service et le portail de services RH. • Modifier des objets liés aux applications RH, comme les compétences, la base de connaissances, la messagerie instantanée, les notifications, les enquêtes, les rapports, les intégrations et les objets SC. • Modifier les structures d'application comme les tables, les règles métier et la validation côté client.
Utilisateur avec rôle RH	Il existe des rôles RH spécifiques qui permettent aux utilisateurs d'accéder à des zones spécifiques du système. Par exemple, le rôle d'examinateur de profil RH [sn_hr_core.profile_reader] peut lire des profils, mais pas les modifier.

Après la configuration du système, afin d'empêcher l'administrateur système d'accéder aux informations sensibles :

- Supprimez le rôle d'administrateur RH [sn_hr_core.admin] de l'administrateur système [admin].
  - Le système de base nécessite un utilisateur ayant le rôle d'administrateur système pour exécuter des tâches planifiées. Pour plus de détails sur les tâches RH planifiées , voir Composants installés avec Case and Knowledge Management.
  - Pour assurer l'exécution des tâches planifiées, remplacez l'utilisateur dans le champ **Exécuter en tant que** pour chaque tâche planifiée par un utilisateur ayant le rôle d'administrateur RH.

    Remarque :
    Le changement d'utilisateur permet d'exécuter les tâches planifiées, mais seul un utilisateur ayant le rôle d'administrateur système peut afficher et exécuter une tâche planifiée sur demande.

  - Modifiez le périmètre de l'application pour le définir sur Human Resources Application: Core. Pour plus d'informations sur la modification du périmètre, consultez Développement contextuel Modifier les messages .
  - Affichez le champ **Exécuter en tant que**. Pour plus d'informations sur la révélation des champs masqués dans un formulaire, voir Configuration de la mise en page du formulaire .
- Déconnectez-vous, puis reconnectez-vous pour vous assurer que les modifications ont bien été appliquées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Assurez-vous d'avoir terminé la configuration avant de supprimer le rôle d'administrateur RH.

Nombre minimum requis d'administrateurs dans le champ d'application

Les propriétés système déterminent le nombre minimum (deux par défaut) d'administrateurs définis dans le champ d'application qui doivent être actifs pour une application.

Pour lister les propriétés, saisissez `sys_properties.list` dans le navigateur de filtre et recherchez la propriété à configurer.

La liste des propriétés système et ce à quoi l'administrateur dans le champ d'application peut accéder :

Propriétés système

Propriétés

Nom de la propriété	Administrateur dans le champ d'application
sn_hr_core.min_admin_count	Administrateur RH [sn_hr_core.admin]
sn_hr_ef.min_admin_count	Administrateur Employee Document Management [sn_hr_ef.admin]
sn_hr_integrations.min_admin_count	Administrateur HR Integration [sn_hr_integrations.admin]
sn_hr_le.min_admin_count	Administrateur HR Lifecycle Event [sn_hr_le.admin]
sn_hr_le_pa.admin_count	Administrateur HR Lifecycle Event Performance Analytics [sn_hr_le_pa.admin]
sn_hr_pa.min_admin_count	Administrateur HR Performance Analytics [sn_hr_pa.admin]
sn_hr_pj.min_admin_count	Administrateur HR Parental Journey [sn_hr_le_pj.admin]
sn_hr_sp.min_admin_count	Administrateur HR Service Portal [sn_hr_sp.admin]
sn_hr_va.min_admin_count	Administrateur HR Virtual Agent [sn_hr_va.admin]
sn_templated_snip.min_admin_count	Administrateur Response Template [sn_templated_snip.admin]
sn_hr_ws.min_admin_count	Administrateur HR Agent Workspace [sn_hr_ws.admin]

Supprimer le rôle d'administrateur RH des administrateurs du système informatique

Après la configuration du système, supprimez le rôle d'administrateur RH (sn_hr_core.admin) du rôle d'administrateur du système informatique (admin) afin d'empêcher les administrateurs du système informatique de consulter des informations RH sensibles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin avec sn_hr_core.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assurez-vous qu'au moins deux utilisateurs disposent du rôle d'administrateur RH. Si vous n'affectez ce rôle qu'à une seule personne et que cette personne est désactivée, vous n'aurez plus aucun utilisateur en mesure d'assurer les fonctions d'administration RH.

Procédure

1. Connectez-vous en tant qu'administrateur.
2. Sous **Administration utilisateurs**, accédez à **Rôles** (menu de navigation de gauche).
3. Cliquez sur **admin**.
4. Sous l'onglet **Contient des rôles**, cliquez sur **Modifier**.
5. Dans la colonne **Contient des rôles**, mettez **sn_hr_core.admin** en surbrillance et déplacez ce rôle vers la colonne **Collection**.

   Remarque :
   Supprimez également les autres rôles Administrateur RH inclus dans le champ d'application, tels que sn_hr_le.admin.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Déconnectez-vous.

Que faire ensuite

Après avoir supprimé le rôle d'administrateur RH du rôle d'administrateur du système informatique, déconnectez-vous et reconnectez-vous pour que les changements prennent effet.

Remarque :
Assurez-vous d'avoir terminé la configuration avant vous Supprimer le rôle d'administrateur RH des administrateurs du système informatique.

Toutes les tâches planifiées RH par défaut s'exécuteront comme d'habitude, même après la suppression du rôle d'administrateur RH du rôle d'administrateur du système informatique.

Remarque :
L'utilisateur système hérite du rôle d'administrateur système informatique (admin). Lorsque vous supprimez le rôle d'administrateur RH du rôle d'administrateur du système informatique, l'utilisateur système n'a plus le rôle d'administrateur RH. Validez toutes vos personnalisations qui s'exécutent dans le contexte de l'utilisateur système.

Ajouter un développeur délégué à l'administrateur RH

Pour qu'un administrateur RH [sn_hr_core. admin] puisse effectuer certaines tâches sur la plateforme, le rôle de développeur délégué doit être ajouté.

Avant de commencer

Rôle requis : admin avec sn_hr_core.admin

Administrateur RH avec le rôle de développeur délégué

Un administrateur RH ayant le rôle de développeur délégué peut :

- Ajouter et mettre à jour des script includes
- Ajouter et mettre à jour des ACL
- Configurer les formulaires
- configurer les listes connexes,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- configurer et créer des CoE. Pour en savoir plus, consultez Modèle de données des centres d'excellence RH.

> **Remarque :**
> Le rôle d'administrateur Lifecycle Event (sn_hr_le.admin) avec le rôle de développeur délégué (delegated_developer) peuvent également configurer et créer des CoE.

Pour ajouter le rôle de développeur délégué à un utilisateur :

Procédure

1. Connectez-vous en tant qu'administrateur.
2. Dans le navigateur de filtre, entrez **sys_store_app.list**.
   La liste **Application de stockage** s'affiche.
3. Cliquez sur **Human Resources: Core**.
4. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Gérer les développeurs**.
5. Assurez-vous que le champ **Développeurs** est en surbrillance.
6. Entrez le nom de l'administrateur RH.
7. Cliquez sur tous les éléments (la barre verte se déplace vers la gauche) pour accorder l'autorisation.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Déconnectez-vous, puis reconnectez-vous pour vous assurer que les modifications ont bien été appliquées.

Gérer les groupes RH

Les groupes RH désignent un ensemble d'utilisateurs ayant des compétences professionnelles communes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin, user_admin

Vous pouvez avoir plusieurs niveaux de groupes. Par exemple, RH représente un groupe qui réunit tous les employés RH au sein de votre entreprise. Vous pouvez avoir des sous-groupes sous le groupe RH, par exemple Avantages sociaux des RH, Relations avec les employés, etc.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Gérer les rôles** > **Gérer les groupes RH**.
2. Dans la liste **Groupes**, cliquez sur **Nouveau** ou sélectionnez un groupe RH existant.
   Le formulaire **Groupe** apparaît.

Formulaire des groupes RH

Champ	Description
Nom	Entrez un nom qui décrit le groupe.
Gestionnaire	Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez la personne responsable de ce groupe.
Type	Utilisez cette option pour définir une catégorie à laquelle appartient un groupe. Un groupe peut être associé à un type de groupe (champ d'application étroit) ou à plusieurs types de groupes (champ d'application étendu). Cela

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	vous permet de vous assurer que les agents qualifiés sont affectés à des tickets complexes ou que vous disposez d'une couverture adéquate pour les tickets moins complexes. Cliquez sur l'icône de **déverrouillage du type** . Cliquez ensuite sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et ajoutez **human_resources**.
E-mail de groupe	Saisissez l'adresse e-mail du groupe. Cet e-mail sert de notification de groupe, qui envoie un e-mail à tous les membres du groupe.
Parent	Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez le groupe RH qui apparaît au-dessus du groupe actuel.
Fournisseurs	Fournisseurs dont le groupe est responsable.
Description	Description du groupe.

3. Cliquez sur **Enregistrer**. Une série d'onglets apparaît au bas du formulaire.

Onglets du formulaire des groupes RH

Champ	Description
Rôles	Cliquez sur **Modifier**, puis, dans le formulaire **Modifier les membres**, déplacez les rôles de la colonne **Collection** vers la colonne **Liste des rôles**. L'ajout d'un rôle à un groupe signifie que tous les membres du groupe ont également ce rôle. **Remarque :** Les rôles associés au groupe parent sont automatiquement affectés.
Membres de groupes	Cliquez sur **Modifier** pour ajouter des utilisateurs au groupe. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un utilisateur et l'ajouter au groupe.
Groupes	Cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouveau groupe. **Remarque :** La création d'un groupe à ce stade ne crée pas automatiquement un groupe enfant sous le groupe que vous avez affiché.
Compétences	Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle compétence. Cliquez sur **Modifier** pour faire apparaître le formulaire **Modifier les membres**. Déplacez les compétences de la colonne **Collection** vers la **Liste des compétences**. Cliquez sur **Enregistrer** une fois que vous avez terminé. **Remarque :** Les compétences associées au groupe parent sont automatiquement affectées.
Activités	Ce champ n'apparaît que pour l'application Lifecycle Events.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Activités de services RH gérées par le groupe. Les activités de services RH font partie de l'ensemble d'activités et constituent ensemble un événement de cycle de vie. Seuls les membres de ce groupe peuvent mettre à jour cette activité de service RH. Consultez Configurer une activité d'événement de cycle de vie.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Gestion des compétences RH

Votre organisation peut définir des compétences RH afin d'établir les qualifications du personnel RH. Les compétences peuvent être incluses dans le processus d'affectation automatique utilisé pour affecter des agents RH aux tickets et aux tâches RH.

Certaines compétences RH sont prédéfinies et vous pouvez créer autant d'autres compétences que nécessaire. Vous pouvez affecter des compétences aux utilisateurs ou aux groupes. Lorsque vous affectez une compétence à un groupe, la compétence est affectée à chaque membre du groupe.

Les compétences sont également un moyen de s'assurer que les tickets RH sont affectés au bon groupe ou à la bonne personne.

Lorsqu'un ticket RH est ouvert :

- Les règles de correspondance sont utilisées pour déterminer l'affectation du ticket en fonction des critères de correspondance. Reportez-vous à la section Règles de correspondance pour l'affectation des tickets .
- Un modèle RH est appliqué en fonction du service RH sélectionné.
- Un modèle RH affecte la compétence requise pour le ticket ou la tâche.
- La compétence détermine le groupe ou la personne à qui est affecté le ticket.

Remarque :
Si un ticket RH est créé sans compétences, il est affecté à un utilisateur sans compétences.

Affecter une compétence RH à un groupe

Lorsque vous affectez des compétences à des groupes RH, tous les membres du groupe héritent des compétences et des compétences enfants.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Gérer les rôles** > **Gérer les groupes RH**.
   Cette liste est la même que celle qui apparaît sous **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez le groupe RH auquel vous souhaitez affecter des compétences.
3. Dans l'onglet **Compétences**, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la liste **Collection**, double-cliquez sur des compétences pour les déplacer vers la liste **Compétences**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Des messages s'affichent pour vous informer des compétences qui ont été affectées à chaque membre de groupe.

Messages affichés pour l'affectation des compétences de groupe



Ajouter ou modifier une compétence RH

Vous pouvez créer des compétences RH et les affecter au personnel RH pour aider à l'affectation automatique des tickets et des tâches RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La procédure suivante décrit comment créer et modifier les compétences RH à partir de l'application Skills. Bien que vous puissiez créer et modifier des compétences dans le module **Gérer les compétences RH**, vous devez utiliser l'application Skills pour affecter des compétences enfants.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Gérer les rôles** > **Gérer les compétences RH**.
2. Cliquez sur **Nouvelle compétence** ou ouvrez une compétence existante.
3. Saisissez ou modifiez le nom de la **Compétence** et sa **Description**.
4. Cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer vos modifications.
5. Pour affecter des utilisateurs à la compétence, procédez comme suit.
   a. Recherchez la compétence dans la colonne **Toutes les compétences** et cliquez dessus.
   b. Cliquez sur **Affecter/supprimer des utilisateurs** en haut à droite.
   c. Cliquez sur les utilisateurs que vous souhaitez affecter à cette compétence.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Si vous ajoutez des utilisateurs à une compétence avec des compétences enfants, les compétences enfants sont affectées à l'utilisateur. Des messages s'affichent pour vous informer des compétences qui ont été affectées.

Affecter une compétence RH à un utilisateur

Vous pouvez affecter des compétences aux utilisateurs RH pour faciliter l'affectation automatique des tickets et des tâches RH.

Avant de commencer

Pour plus d'informations sur les compétences RH et le processus d'affectation automatique, voir Gestion des compétences RH.

Rôle requis : sn_hr_core.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

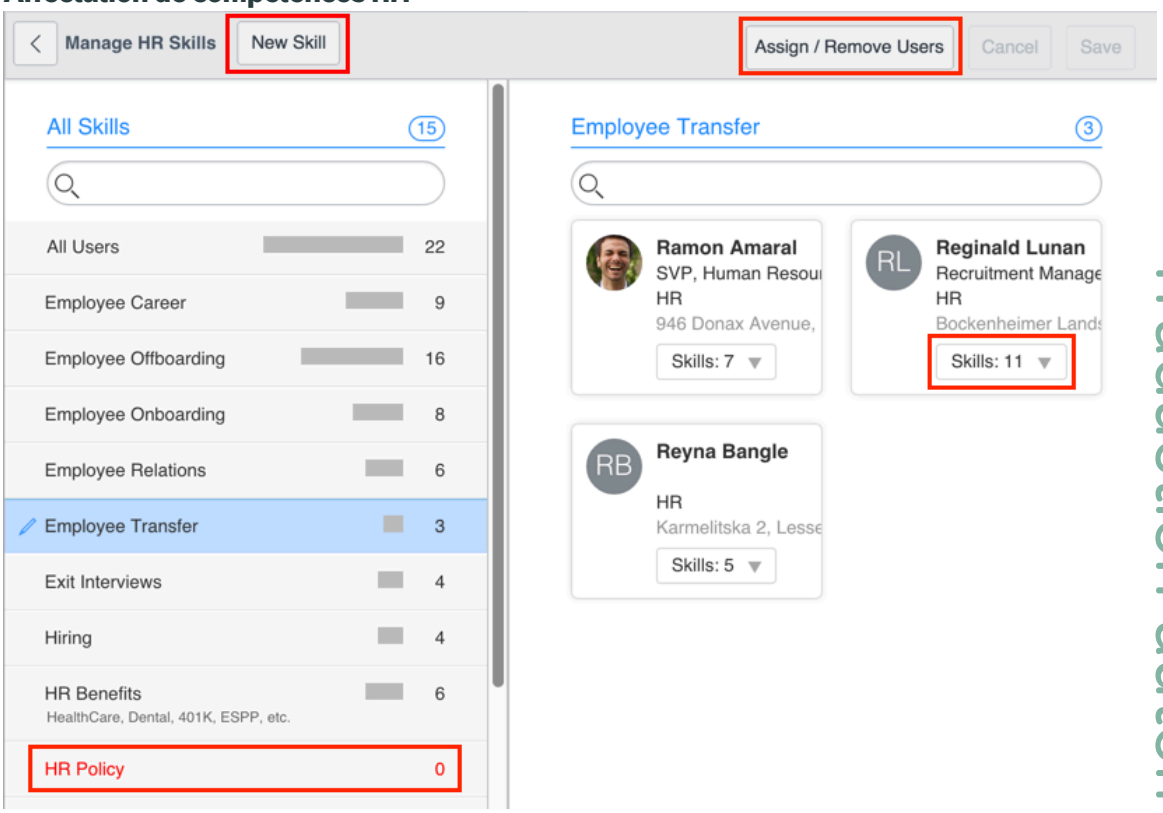
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La procédure suivante décrit comment affecter des compétences RH dans le module Gérer les compétences RH. Si vous souhaitez définir une hiérarchie parent et enfant pour les compétences RH, vous devez utiliser l'application Skills.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Gérer les rôles** > **Gérer les compétences RH**.

Affectation de compétences RH



Les compétences apparaissent à gauche. Sélectionnez une compétence pour voir les utilisateurs affectés sur la droite. Les cartes d'utilisateur indiquent le nombre de compétences affectées à chaque employé. Si aucune compétence n'est affectée à un utilisateur, le numéro sur la carte utilisateur s'affiche en rouge. Les compétences sans utilisateurs affectés apparaissent en rouge dans la liste des compétences.

2. Dans la liste **Toutes les compétences**, sélectionnez une compétence à affecter aux utilisateurs.
3. Cliquez sur **Affecter/supprimer des utilisateurs**.
   La liste de tous les utilisateurs du département RH apparaît à droite. Les utilisateurs affectés à la compétence sont mis en évidence en bleu.
4. Pour rechercher un utilisateur RH, saisissez toute information, comme le nom, l'emplacement ou le titre, dans la zone de recherche au-dessus de la liste des utilisateurs.
   Au fur et à mesure de la saisie, la liste se rétrécit pour afficher les cartes d'utilisateur qui contiennent ces lettres dans n'importe quel champ.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Pour affecter d'autres compétences à un utilisateur, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Tous les utilisateurs** dans la liste à gauche et localisez l'utilisateur à droite.

b. Cliquez sur la flèche à côté de **Compétences : #** dans la carte d'utilisateur.

c. Sélectionnez les compétences pour l'utilisateur et cliquez sur **Enregistrer**.

8. Pour configurer les compétences, effectuez l'une des actions suivantes.

Ajouter ou modifier des règles d'escalade

Vous pouvez créer un processus d'escalade pour affecter des tickets RH à des agents RH qui possèdent les compétences appropriées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un processus d'escalade pour affecter des tickets RH à des agents RH qui possèdent les compétences appropriées. Assurez-vous que les éléments suivants sont en place pour utiliser les règles d'escalade par couche RH.

- Les règles d'escalade par couche RH sont correctement configurées.
- L'adresse e-mail du groupe de la couche est correcte.
- Les rôles corrects sont affectés à la couche. Les rôles, les groupes, les compétences et l'emplacement déterminent le groupe vers lequel un ticket est escaladé.

La procédure suivante décrit la manière de créer et modifier des escalades par couche RH qui sont utilisées lorsque des tickets sont affectés à des groupes RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Gérer les rôles** > **Règles d'escalade**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez une couche d'escalade existante.
3. Depuis **Remonter à partir de**, cliquez sur l'icône **Rechercher à l'aide de la liste** et sélectionnez un niveau existant.
   Sinon, cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouveau niveau. Cette couche contient des agents RH qui ont moins de compétences que la couche suivante.
4. Pour **remonter à**, cliquez sur l'icône **Rechercher à l'aide de la liste** et sélectionnez un niveau existant.
   Sinon, cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouveau niveau. Cette couche contient des agents RH qui ont plus de compétences que la couche précédente.
5. Cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer vos modifications.
   Cliquez sur le groupe **Escalader à partir de** ou **Escalader à** pour afficher les informations sur le groupe.

Information associée

Gérer les groupes RH

Rôles des clients

Vous pouvez contrôler les fonctionnalités RH auxquelles un employé peut accéder à l'aide des rôles clients. Vous pouvez autoriser tous les employés ou fournir des services RH aux utilisateurs d'un emplacement ou d'un groupe spécifique.

Les rôles des clients définissent l'accès au sein de l'application. Pour plus d'informations, consultez Gérer les rôles RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

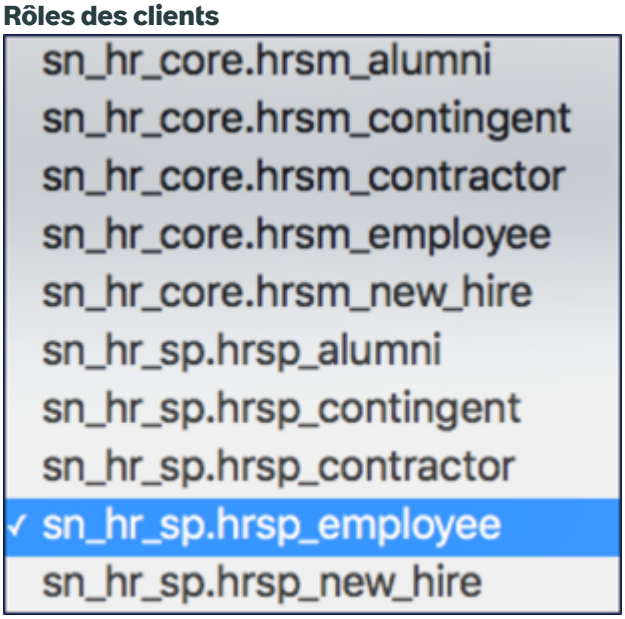
ServiceNow fournit ces rôles et il n’est pas recommandé de les modifier. Ces rôles peuvent être ajoutés à d'autres rôles ou groupes. Il y a deux groupes :

- Assistance à l'exécution pour les RH : sn_core_hrsm
- Portail de services RH : sn_core_hrsp

Les deux rôles contiennent des conditions selon le type d'utilisateur :

- Ancien employé (uniquement utilisé lorsque vous avez installé).Centre Alumni Pour plus d'informations, consultez Configuration de votre Centre Alumni.
- Temporaire
- Prestataire
- Employé
- Type d'emploi
- Emplacement
- Nouveaux employés
- Nouveaux employés uniquement
- Employés sédentaires
- Employés distants

Rôles des clients



Remarque :
Lors de la création d’un ticket RH et qu’un employé ne s’affiche pas, assurez-vous que l’un des rôles sn_hr_core.hrsm est affecté à l’employé. De plus, lorsqu’un employé ne peut pas accéder au portail de services RH, assurez-vous que l’un des rôles sn_hr_core.hrsp est affecté.

Les rôles clients sont définis et administrés comme des rôles classiques. ServiceNow en assure le suivi dans le cadre de la gestion des licences.

L'affectation des règles de rôles clients est définie dans le module **Règles d'affectation des rôles clients**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles d'affectation des rôles clients

Utilisez les règles d'affectation des rôles clients pour affecter ou réaffecter automatiquement un rôle à un employé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin
Une condition ou un ensemble de clauses de condition basées sur la table Profil RH [sn_hr_core_profile] sont utilisés pour automatiser l'affectation des rôles.

Remarque :
les règles d'affectation des rôles clients sont accessibles uniquement via l'Centre des employés.

Par exemple :

- Un nouvel employé peut se voir affecter automatiquement un rôle de nouvel employé [sn_hr_core.hrsm_new_hire]. Ce rôle offre un accès limité à l'Centre des employés ou au portail de services.
- La tâche planifiée Mettre à jour les rôles clients s'exécute et confirme que la date de début d'emploi du nouvel employé n'est pas encore atteinte.
- La règle métier Affecter des rôles RH affecte le rôle de nouvel employé en fonction des conditions définies dans les règles d'affectation des rôles clients.

Pour mapper des conditions à un rôle client :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Gérer les rôles** > **Règles d'affectation des rôles clients**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une règle de rôle client ou cliquez sur une règle de rôle client existante pour la modifier.
3. La case **Active** est activée par défaut.
4. Sous **Condition**, cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez une condition RH existante.
5. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une condition RH.
   Vous pouvez également cliquer sur l'icône **Prévisualiser les enregistrements** pour ouvrir l'enregistrement.
6. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
7. Sous **Rôle**, cliquez sur le rôle RH que vous souhaitez affecter automatiquement lorsque les conditions sont remplies et sélectionnez-le.
8. Cliquez sur **Soumettre** ou **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

Affectation de ticket Prestation de services RH

Les tickets RH peuvent être affectés automatiquement à vos agents via un modèle de ticket RH, des règles d'affectation et de correspondance, ou Affectation de travail avancée (AWA).

Les règles d'affectation et de correspondance et AWA utilisent l'application Skills Management de la plateforme pour définir les compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les règles d'affectation et de correspondance associent les compétences à l'aide de modèles de tickets RH.
- AWA utilise des règles de détermination de compétences.

Affectation de travail avancée (AWA) pour Prestation de services RH

Utilisez la fonctionnalité ServiceNow Affectation de travail avancée pour Prestation de services RH pour affecter automatiquement des tickets RH aux agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences.

AWA pour Prestation de services RH envoie les tickets et les tâches à des agents qualifiés en utilisant des files d'attente d'éléments de travail, des conditions d'acheminement et des critères d'affectation que vous définissez.

Pour plus d’informations, voir Affectation de travail avancée (AWA) d’Espace de travail d’agent.

AWA est également disponible pour Prestation de services RH Espace de travail d'agent. Pour en savoir plus, consultez .

Règles d'affectation et de correspondance pour les RH

Le système de base utilise la fonction d'affectation automatique de ticket pour affecter un ticket RH à un agent. Il tente d'affecter le ticket à un agent qui s'est vu affecter le moins de tickets, qui possède les compétences requises pour le traitement du ticket et qui correspond à l'emplacement de la personne concernée.

Règle métier d'affectation automatique

Un ticket RH est associé à une règle métier appelée Affecter automatiquement, qui appelle la logique de règle de correspondance.

Lorsque l'affectation automatique est déclenchée, la logique des règles de correspondance obtient une liste d'agents. Le nombre d'agents retournés dépend d'un paramètre qui spécifie la longueur de la liste. La valeur par défaut est 1.

Remarque :
Pour des services RH spécifiques, la fonctionnalité d'affectation automatique peut être ignorée. Voir les options de tickets dans Configurer un service RH.

Règles de correspondance

Les règles d'affectation RH utilisent le module d'extension Resource Matching Engine [com.snc.matching_rule], qui est activé avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]. Vous pouvez spécifier une table et une condition. Par défaut, le système de base définit un groupe d’affectation pour chaque table et laisse le champ Affecté à vide.

Pour les tickets RH qui répondent à ces conditions, le script include hr_AssignmentAPI est appelé pour retourner une liste d'agents admissibles à cette affectation. Voir Ajouter ou modifier une règle de correspondance.

Remarque :
Le système de base fournit des règles de correspondance pour chaque table de CoE et pour chaque table de tâches RH.

Chaque table RH et chaque tâche dans le système de base possèdent deux règles de correspondance :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Agents par compétences et par pays
- Agents par compétences

La règle de priorité supérieure (ordre d'exécution inférieur) pour chaque paire est la règle de correspondance par compétences et par pays.

- Si cette règle de correspondance ne trouve pas d'agents éligibles, la condition de la règle de priorité inférieure est toujours vraie (« true ») et tente de trouver une correspondance uniquement par compétences.
- Si la règle de priorité supérieure trouve un agent, le champ Affecté à n'est plus vide et la règle secondaire ne correspond pas.
- La commande getAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoaded ou getAgentsBySkillOrderLeastLoaded dans le script include hr_AssignmentAPI est alors appelée.

Scripts include d'affectation

Le script hr_AssignmentAPI passe l'appel au script include hr_AssignmentUtil pour réduire les problèmes de mise à niveau. Plutôt que de mettre à jour hr_AssignmentUtil, vous pouvez l'ajouter à hr_AssignmentAPI ou à un autre script include client.

La commande getAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoaded ou getAgentsBySkillOrderLeastLoaded dans le script include hr_AssignmentAPI recherche la première correspondance par pays et par compétences.

- Ces scripts examinent également les agents dans le groupe d'affectation.
- Ils recherchent ensuite les agents qui possèdent les compétences requises pour le ticket et qui se trouvent dans le même pays que la personne.
- La liste des agents retournés est triée en fonction de la charge d'affectation de tickets définie comme tickets actifs de type Ticket RH (ou extension) ou comme tâches RH actives.

L'affectation automatique des tâches RH est légèrement différente de celle des tickets RH.

- La liste des agents possibles pour une tâche RH est générée de la même façon que pour un ticket RH.
- En revanche, une fois la liste triée, la commande vérifie si la tâche est associée à un ticket RH parent et si l'agent affecté figure sur la liste.
- Si c'est le cas, l'agent est placé en haut de la liste en ignorant la charge de tickets.

Compétences requises

Si vous avez plusieurs départements RH, vous pouvez supprimer l'affectation du groupe RH du modèle RH et utiliser les règles d'affectation pour affecter le groupe RH. Par exemple, si vous avez des départements RH dans des bureaux aux États-Unis et en Allemagne, vous pouvez créer un groupe RH pour chaque bureau. Vous établissez des règles d'affectation pour affecter le groupe RH en fonction de l'emplacement de l'employé qui a soumis le ticket RH.

Si votre organisation utilise les compétences RH pour qualifier les affectations de ticket RH, assurez-vous que l'utilisateur ou les membres du groupe affectés ont les compétences requises. Pour déterminer si les compétences sont utilisées et affectées, vérifiez les options de configuration suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Administration RH** > **Services RH** > **Modèles RH**: consultez le modèle qui correspond à la règle d'affectation pour voir quelles compétences, le cas échéant, sont requises.
- **Administration RH** > **Gérer les rôles** > **Gérer les compétences RH**: recherchez l'utilisateur RH affecté au ticket et cliquez sur le bouton **Compétences : #** pour voir si la compétence requise est affectée. Si ce n'est pas le cas, cochez la case pour l'affecter et cliquez sur **Enregistrer**.

Consultez Créer des règles pour acheminer et affecter des tickets du service clientèle pour plus d'informations sur les règles de correspondance et d'affectation.

Ajouter ou modifier une règle d'affectation RH

Les règles d'affectation sont utilisées pour affecter le groupe RH lorsqu'il ne l'est pas à partir du modèle d'élément de catalogue. Vous pouvez créer des règles d'affectation RH si besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Règles d'affectation** > **Règles d'affectation RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Formulaire Règles d'affectation

Champ	Description
Nom	Nom descriptif pour la règle d'affectation RH.
Ordre d'exécution	Ordre de traitement de la règle. Les règles avec les numéros les plus faibles sont traitées en premier. Par exemple : ○ La première règle d'affectation RH dispose d'un ordre d'exécution de 100. ○ Une deuxième règle d'affectation RH dispose d'un ordre d'exécution de 200. ○ Si un groupe comporte des membres qui correspondent aux conditions définies dans la première règle d'affectation RH, il assigne un agent avec la plus petite quantité de tickets affectés. ○ Si la première règle d'affectation RH ne trouve pas d'agent à affecter, la deuxième règle d'affectation RH s'exécute.
Application	Indique le périmètre de l'application de base à laquelle s'applique la règle d'affectation.
Actifs	Case à cocher qui spécifie que la règle est en cours d'utilisation.
S'applique à	
Table	Table avec les enregistrements auxquels la règle d'affectation s'applique. Par défaut : la table Tâche RH [hr_task].
Conditions	Conditions dans lesquelles s'applique la règle d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global .
Affecter à	
Utilisateur	Utilisateur à affecter au ticket lorsque cette règle est appliquée.
Groupe	Groupe à affecter au ticket lorsque cette règle est appliquée.
Script	
Script	Script pour définir la fonctionnalité avancée de la règle d'affectation. Le jeu de variables Current.variable_pool est disponible. **Remarque :** Deux exemples de scripts sont fournis en tant que commentaire. Vous pouvez modifier le script ou utiliser les informations comme point de départ pour votre propre script. Supprimez les exemples lorsque vous avez terminé.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
Après avoir créé la règle d'affectation, vous pouvez la tester pour vérifier qu'elle fonctionne.

Information associée

Administration RH

Tester une règle d'affectation

Vous pouvez tester une nouvelle règle d'affectation pour vérifier qu'elle fonctionne comme prévu.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Créez un nouveau ticket RH.
2. Remplissez les champs avec des données qui correspondent aux conditions de la règle d'affectation.
3. Soumettez le ticket RH.
4. Réouvrez le ticket et vérifiez que les informations d'affectation correctes ont été ajoutées.

Que faire ensuite
Si les informations d'affectation correctes n'ont pas été ajoutées, vérifiez si vous utilisez les compétences RH et si l'utilisateur possède les compétences requises.

Remarque :
Les groupes d'affectation sont affectés au moment où un ticket RH est créé à partir du formulaire de ticket RH. Une fois qu'il passe à l'état Prêt, un agent est affecté. Lorsqu'un ticket RH est créé à partir de l'Employee Service Center, un agent RH est immédiatement affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Administration RH** > **Services RH** > **Modèles RH**: consultez le modèle qui correspond à la règle d'affectation pour voir quelles compétences, le cas échéant, sont requises.
- **Administration RH** > **Gérer les rôles** > **Gérer les compétences RH**: recherchez l'utilisateur RH affecté au ticket et cliquez sur le bouton **Compétences : #** pour voir si la compétence requise est affectée. Si ce n'est pas le cas, cochez la case pour l'affecter et cliquez sur **Enregistrer**.

Après avoir vérifié que les compétences nécessaires sont affectées aux utilisateurs corrects, testez à nouveau la règle d'affectation.

Information associée

Administration RH

Ajouter ou modifier une règle de correspondance

Vous pouvez ajouter ou modifier une règle de correspondance pour affecter des tickets RH à des utilisateurs ou à des groupes spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Règles d'affectation** > **Règles de correspondance RH**.
2. Complétez ou modifiez le formulaire.

Formulaire Règles de correspondance

Champ	Description
Nom	Nom descriptif pour la règle de correspondance RH.
Ordre d'exécution	Ordre de traitement de la règle. Les règles avec les numéros les plus faibles sont traitées en premier. Si une règle est appliquée, les règles ayant un numéro d'ordre supérieur ne sont pas traitées. Par exemple, une règle de correspondance avec l'ordre 100 stipule d'affecter le ticket à un agent ayant la compétence spécifiée. Une règle de correspondance avec l'ordre 200 stipule d'affecter le ticket au groupe **RH**. Si un groupe a la compétence spécifiée, alors il est affecté. Si ce n'est pas le cas, alors la deuxième règle s'exécute et l'affecte dans **HR**.
Actifs	Case à cocher qui spécifie que la règle est en cours d'utilisation.
S'applique à	
Table	Table contenant les enregistrements auxquels la règle de correspondance s'applique. Par défaut : la table Tâche RH [hr_task].
Conditions	Conditions dans lesquelles la règle de correspondance s'applique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global .
Ressource	
Correspondant	Indique l'option de correspondance des règles. La valeur par défaut est Scriptés.
Script	Script pour définir la fonctionnalité avancée de la règle de correspondance. Le jeu de variables Current.variable_pool est disponible. **Remarque :** Deux exemples de scripts sont fournis en tant que commentaire. Vous pouvez modifier le script ou utiliser les informations comme point de départ pour votre propre script. Supprimez les exemples lorsque vous avez terminé.

3. Soumettez le ticket RH.
4. Rouvrez le ticket et vérifiez que les informations de correspondance correctes ont été ajoutées.

Organisations syndicales

Utilisez les organisations syndicales pour définir les détails sur les organisations au sein de votre société.

Utilisez les données de l'organisation syndicale pour suivre l'adhésion à une organisation d'employés afin de configurer les conditions et les critères RH pour cibler le contenu et les workflows de ces employés.

La définition d'une organisation comprend les étapes suivantes :

- Définition des sections locales
- Identification des contacts de l'organisation
- Configuration des membres de l'organisation d'employés afin de pouvoir suivre et automatiser les workflows et de cibler le contenu pertinent pour la représentation de l'organisation

Configurer des organisations syndicales

Configurez des organisations syndicales Prestation de services RH pour définir des informations sur les organisations syndicales que vous soutenez. Vous pouvez associer une adhésion d'employé à une organisation et à une section d'organisation spécifiques.

Pour créer la structure d'une organisation, vous devez d'abord créer une organisation.

Après avoir défini une organisation, vous pouvez configurer les éléments suivants :

- Sections locales
- Adhésion des employés
- Contacts de l'organisation

Tables

Les tables suivantes sont incluses :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Organisation syndicale [sn_hr_core_labor_union]
- Section locale [sn_hr_core_local_union_chapter]
- Contact de l'organisation syndicale [sn_hr_core_labor_union]
- Adhésion à une organisation d'employés [sn_hr_core_employee_union_membership]

Rôles

Les rôles suivants sont nécessaires pour accéder aux enregistrements Organisations syndicales :

Rôles

Titre du rôle RH [name]	Description	Contient des rôles
Lecteur de profil RH [sn_hr_core.profile_reader]	Le rôle de lecteur de profil RH peut ouvrir et lire les éléments suivants : • Organisations • Contacts de l'organisation • Adhésion à une organisation d'employés	N. A.
Auteur de profil RH [sn_hr_core.profile_reader]	Le rôle d'auteur de profil RH peut ouvrir et lire les éléments suivants : • Organisations • Contacts de l'organisation • Adhésion à une organisation d'employés Le rôle d'auteur de profil RH peut également créer et modifier les adhésions à une organisation d'employés.	Lecteur de profil RH [sn_hr_core.profile_reader]
Administrateur RH [sn_hr_core.admin]	Le rôle d'administrateur RH peut ouvrir, lire, créer et modifier les éléments suivants : • Organisations • Sections locales	• Lecteur de profil RH [sn_hr_core.profile_reader] • Auteur de profil RH [sn_hr_core.profile_reader]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles (suite)

Titre du rôle RH [name]	Description	Contient des rôles
	• Contacts de l'organisation • Adhésion à une organisation d'employés	

Auteur de profil RH [sn_hr_core.profile_reader] :

Le rôle d'auteur de profil RH contient le rôle de lecteur de profil RH. Il peut ouvrir et lire les organisations, les contacts d'organisation et l'adhésion aux organisations d'employés. Il peut également modifier l'adhésion à une organisation d'employés.

Créer une organisation syndicale

Créez une organisation avec des détails qui permettent de l'identifier.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
vous devez créer une organisation avant de pouvoir créer des sections locales et des contacts d'organisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Organisations syndicales** > **Organisations**.
2. Remplissez le formulaire.

Champs du formulaire Administration des syndicats

Champ	Description
Nom de l'organisation	Nom qui identifie l'organisation.
Secteur	Secteur représenté par l'organisation.
Actifs	Indique si l'enregistrement d'organisation est actif et disponible pour être utilisé.
Description de l'organisation	Texte décrivant l'organisation.
URL de l'organisation	URL du site Web de l'organisation.

3. Sélectionnez **Soumettre** ou **Enregistrer**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer**, les onglets **Sections locales** et **Contacts de l'organisation syndicale** apparaissent.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'onglet **Sections locales** consultez Créer une section locale. Pour en savoir plus sur l'onglet **Contacts de l'organisation syndicale** consultez Créer des contacts d'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une section locale

Utilisez l'onglet Sections locales pour configurer et suivre les sections de votre organisation. Les sections locales sont des enfants des organisations syndicales.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. **Administration RH** > **Organisations syndicales** > **Chapitres locaux**,
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire.

Champs du formulaire des chapitres locaux

Champ	Description
Nom	Nom de la section locale.
Organisation syndicale	Nom de l'organisation syndicale à laquelle la section locale appartient. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Créer une organisation syndicale.
Actifs	Indique si l'enregistrement de section locale est actif et disponible pour être utilisé.
Description de la section locale	Description de la section locale.
URL de la section locale	URL du site Web de la section locale.

4. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer**, les onglets **Contacts de l'organisation syndicale** et **Adhésions à une organisation d'employés** apparaissent.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'onglet **Contacts de l'organisation syndicale** consultez Créer des contacts d'organisation. Pour en savoir plus sur l'onglet **Adhésions à une organisation d'employés** consultez Créer des adhésions à une organisation d'employés.

Créer des contacts d'organisation

Utilisez l'onglet Contacts de l'organisation pour créer et suivre les personnes qui travaillent pour une organisation ou une section locale.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
la création d'un contact d'organisation ne crée pas d'enregistrement utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Organisations syndicales** > **Contacts de l'organisation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire.

Champs du formulaire Contacts de l'organisation

Champ	Description
Nom du contact	Nom du contact de l'organisation.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone du contact de l'organisation.
E-mail	Adresse e-mail du contact de l'organisation.
Organisation syndicale	L'organisation syndicale à laquelle la personne référente est associée. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Créer une organisation syndicale.
Section locale	La section de l'organisation syndicale à laquelle la personne référente est associée. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Créer une section locale.
Rôle de l'organisation syndicale	Le rôle de la personne référente au sein de l'organisation syndicale.

4. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.

Utiliser des organisations syndicales

Une fois qu'une organisation syndicale a été configurée, vous pouvez lui associer des employés.

Remarque :
l'association d'une organisation syndicale à un employé est une référence à l'adhésion et non la preuve d'une adhésion réelle.

Il existe deux méthodes permettant d'associer une organisation syndicale à un employé :

- À partir du profil RH de l'employé

  Remarque :
  Pour en savoir plus, voir Ajouter ou modifier un profil RH.

- À partir du formulaire Adhésion à une organisation d'employés

  Remarque :
  Pour en savoir plus, consultez Créer des adhésions à une organisation d'employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des adhésions à une organisation d'employés

Utilisez l'onglet Adhésion à une organisation d'employés pour entrer et suivre les employés de votre organisation. La création d'adhésions à une organisation vous permet d'obtenir une visibilité sur l'adhésion des employés via un profil RH et de cibler du contenu ou des tâches par le biais de critères RH.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Organisations syndicales** > **Adhésion à une organisation d'employés**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire.

Champs du formulaire Adhésion à une organisation d'employés

Champ	Description
Employé	Employé et membre d'une organisation. La sélection de l'icône Référencer à l'aide de la liste (🔍) permet d'afficher tous les employés ayant un profil RH. **Remarque :** il existe un onglet **Adhésion à une organisation d'employés** sur un profil RH pour les employés qui font partie d'une adhésion à une organisation d'employés. Pour en savoir plus, voir Ajouter ou modifier l'adhésion à une organisation d'employés.
Organisation syndicale	L'organisation syndicale dont l'employé est membre. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Créer une organisation syndicale.
Section locale	La section locale dont l'employé est membre. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Créer une section locale.
Date de début effectif	Date à laquelle l'employé est devenu membre de l'organisation.
Date de fin effective	Date à laquelle l'employé a quitté l'organisation, le cas échéant.
Actifs	Identifie si l'employé est un membre actif de l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Administrateur de l'organisation	Identifie si l'employé est un administrateur de l'organisation.
Code de la tâche de l'organisation	Code de la tâche de l'employé au sein de votre entreprise.

4. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.

Configurer un badge RH

Utilisez des **Badges** pour créer ou modifier des badges d'identification existants, qui permettent d'identifier rapidement l'organisation de la personne désignée dans le champ **Affecté à** pour l'**Activité** sur la page **Ticket RH**.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les badges personnalisés n'apparaissent que pour des types spécifiques d'activités RH.

- Le système de base fournit des paramètres par défaut configurables.
- Sur la page **Ticket RH**, vous pouvez filtrer des tâches en fonction de badges.
- Les paramètres par défaut sont ajoutés aux services RH.
- Peut être remplacé sur une activité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Badges**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Badge

Champ	Description
Nom	Nom du badge RH. Saisissez jusqu'à trois caractères pour représenter une organisation, par exemple RH pour ressources humaines ou IT pour technologies de l'information.
Description du badge	Description du badge RH.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Modèles de réponses pour Prestation de services RH

Vous pouvez utiliser des modèles de réponse avec Prestation de services RH pour résoudre des tickets de façon plus rapide et efficace.

Les modèles de réponse (anciennement appelés extraits créés par des modèles) sont des messages réutilisables. Vous pouvez copier ces messages créés à partir de ces modèles dans un ticket RH, une tâche, un e-mail, ou une messagerie instantanée pour fournir des messages rapides et cohérents aux employés. Par exemple, un modèle de réponse pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

un ticket relatif à des écarts de salaires permet aux agents RH d'utiliser un message standardisé lorsqu'ils répondent à ce type de ticket.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les modèles de réponses, consultez Modèles de réponses .

Canaux de modèle de réponse

Les modèles de réponses peuvent correspondre à plusieurs canaux. Un canal représente le média pour lequel vous souhaitez rendre le modèle de réponse disponible. Par exemple :

- Canal de messagerie instantanée : fournit des modèles de réponses pour les conversations par messagerie instantanée.
- Canal d'e-mail : fournit des modèles de réponse pour les e-mails.
- Formulaire : fournit des modèles de réponse pour les tâches ou les tickets RH.

Si vous créez un nouveau modèle de réponse et que vous ne l'affectez pas à un canal, il n'est pas disponible à l'utilisation.

Pour créer un modèle de réponse universel disponible pour tous les canaux, affectez-le à tous les canaux.

Remarque :
Tous les modèles de réponse créés avant la version Quebec sont associés à tous les canaux préservant leur comportement préalable et peuvent être utilisés de façon universelle.

Informations sur l'activation

La fonction de modèles de réponse s'active automatiquement lors de l'activation de Case and Knowledge Management. Voir Activer les modèles de réponses .

Pour utiliser les modèles de réponses dans la messagerie instantanée dans Espace de travail d'agent for Prestation de services RH, activez le module d'extension Affectation de travail avancée for HRSD (com.sn_hr_awa).

Pour en savoir plus, consultez et Configuration de la Messagerie instantanée d'agent Workspace.

Pour en savoir plus sur la configuration de la messagerie instantanée dans Agent virtuel, consultez Agent virtuel .

Comment utiliser les modèles de réponse avec le formulaire (ticket RH ou tâche)

Les administrateurs et les gestionnaires RH peuvent créer des modèles de réponse. Chaque modèle est associé à une table qui est une extension de la table Tâche [task]. Configurez le modèle pour inclure les variables extraites de cette table. Vous pouvez également utiliser un créateur de condition pour spécifier les conditions qu'un ticket doit remplir pour rendre le modèle disponible, par exemple pour un service RH spécifique.

Pour en savoir plus sur la création ou la modification d'un modèle de réponse, consultez Créer ou modifier un modèle de réponse Prestation de services RH.

Les modèles de réponse apparaissent pour un formulaire de ticket RH pour les modèles associés au canal de formulaire et répondent aux conditions du modèle de réponse. Pour le formulaire de ticket RH, le bouton **Réponses** apparaît en haut. Si plusieurs modèles sont disponibles, vous pouvez sélectionner le modèle approprié. Voir Travailler sur un ticket RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'utilisation d'un modèle de réponse dans un ticket RH, consultez Copier un modèle de réponse dans un ticket RH.

Pour Espace de travail d'agent pour Prestation de services RH, l'icône de modèles de réponse ( ) apparaît dans la barre contextuelle latérale. Pour en savoir plus, consultez .

Composants installés avec les modèles de réponse

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Réponses basées sur un modèle (com.sn_templated_snip), notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Par défaut, les rôles RH suivants contiennent les rôles suivants pour le modèle de réponse.

Remarque :
Le module d'extension Réponses de modèle [com.sn_templated_snip] active la propriété système sn_templated_snip.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur de modèle de réponse en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

Rôles installés avec les modèles de réponses

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des modèles de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Accorde l'accès à l'administration dans le champ d'application de la fonctionnalité des modèles de réponse.	sn_templated_snip.template_snippet_writer
Rédacteur de modèles de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Accorde l'accès pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) le contenu du modèle de réponse.	sn_templated_snip.template_snippet_reader
Lecteur de modèles de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Accorde l'accès en lecture au contenu du	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec les modèles de réponses (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	modèle de réponse.	

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Pour plus d'informations sur l'administration utilisateurs et la gestion des utilisateurs, voir Administration utilisateurs .

Tables installées

Tables installées avec les modèles de réponses

Table	Description
Modèle de réponse [sn_templated_snip_note_template]	Stocke les informations sur le modèle de réponse. Les modèles de réponses sont des messages réutilisables qui peuvent être copiés dans les formulaires de ticket ou de tâche. Les modèles de réponses fournissent des messages rapides et cohérents aux utilisateurs, ou affichent des messages de réponse de messagerie instantanée standard aux demandeurs dans le chat d'agent.
Modèle de réponse M2M au canal [m2m_response_template_to_channel]	Mappe les canaux aux modèles de réponses.
Canal de modèle de réponse [sn_templated_snip_channel]	Stocke des informations sur les canaux de modèle de réponse.
Modèle de note pour la table [sn_m2m_note_template_for_table]	Mappe les notes aux modèles de réponses.

Pour plus d'informations sur l'administration des tables et la gestion des données, consultez Administration des tables .

Créer ou modifier un modèle de réponse Prestation de services RH

Créez ou modifiez un modèle de réponse (anciennement connu sous le nom d'extrait basé sur un modèle) pour définir un message réutilisable. Vous pouvez copier ces messages lorsque vous répondez à un employé pour fournir des messages rapides et cohérents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.manager, sn_templated_snip.template_snippet_admin

Chaque modèle est associé à une table qui est une extension de la table Tâche [task]. Le modèle peut être configuré pour inclure les variables extraites de cette table. Par exemple,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

si vous choisissez la table Ticket RH (sn_hr_core_case), vous pouvez sélectionner la variable Personne concernée à afficher dans le corps du modèle et remplacer la variable par le nom réel de la personne concernée lorsque le modèle de réponse est utilisé.

Vous pouvez également utiliser un créateur de condition pour définir à quel moment un ticket répond aux critères d'un modèle, par exemple pour un service RH spécifique.

Procédure

1. Accédez à la **Administration RH** > **Configuration du modèle de réponse**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un modèle de réponse.
   Vous pouvez également sélectionner un modèle de réponse existant à modifier dans la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modèles de réponses

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de réponse.
Nom court	Brève description qui identifie le modèle de réponse lors de l'utilisation de la messagerie instantanée dans Espace de travail d'agent. Utilisez un nom court avec une commande rapide (/) pour afficher le texte à partir du corps du modèle de réponse dans la messagerie instantanée. Cette fonctionnalité fournit un moyen rapide et cohérent d'intégrer du texte dans la messagerie instantanée. Par exemple, le nom court `gm` identifie le modèle de réponse de messagerie instantanée pour une salutation de type Good Morning. Entrez **/gm** dans une fenêtre de la messagerie instantanée pour afficher le texte à partir de ce modèle de réponse.
Table	Nom de la table avec laquelle le modèle de réponse est associé. Si vous créez un modèle de réponse pour la messagerie instantanée Agent Workspace, la table associée est la table Interaction [interaction]. Pour d'autres modèles de réponse, la table doit être une extension de la table Tâche [task]. **Remarque :** La création de tables de CoE personnalisées ne vous permet pas d'ajouter l'action d'interface utilisateur Copier dans le presse-papiers. Les utilisateurs peuvent toujours utiliser la fonction copier-coller.
Condition	Conditions qui déterminent quand le modèle de réponse sera disponible pour utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter - Scoped, Global . **Remarque :** les conditions disponibles dépendent de la table que vous sélectionnez. Pour les modèles de réponse de la messagerie instantanée, spécifiez la condition : **[Type] [est] [Messagerie instantanée]**
Application	L'application qui a créé le modèle de réponse.
Visibilité de groupe	Indique quels groupes ont accès au modèle de réponse. Ajout de filtres pour les groupes qui peuvent consulter le modèle de réponse. **Remarque :** Si vous laissez ce champ vide, le modèle de réponse est disponible pour tous les groupes.
Corps du modèle	Texte du modèle de réponse qui fournit des instructions à l'agent sur la façon de répondre à un ticket ou une tâche spécifiques. Vous pouvez référencer des valeurs de champ en sélectionnant des variables dans la liste de variables en fonction de la table que vous sélectionnez. Vous pouvez saisir manuellement des références de variables personnalisées : ○ Utilisateur actuel : `${current_user}` ○ Date actuelle : `${Date}` Vous pouvez également placer la souris là où vous souhaitez que la référence de variable personnalisée s'affiche, puis sélectionnez les boutons **Insérer l'utilisateur actuel** ou **Insérer la date du jour**. **Remarque :** Les modèles de réponse ne prennent pas en charge le texte enrichi.
Sélectionner des variables	Variables que vous pouvez ajouter au corps du modèle. Par exemple, si vous choisissez la table Ticket RH (sn_hr_core_case), vous pouvez sélectionner la variable Personne concernée à afficher dans le corps du modèle et remplacer la

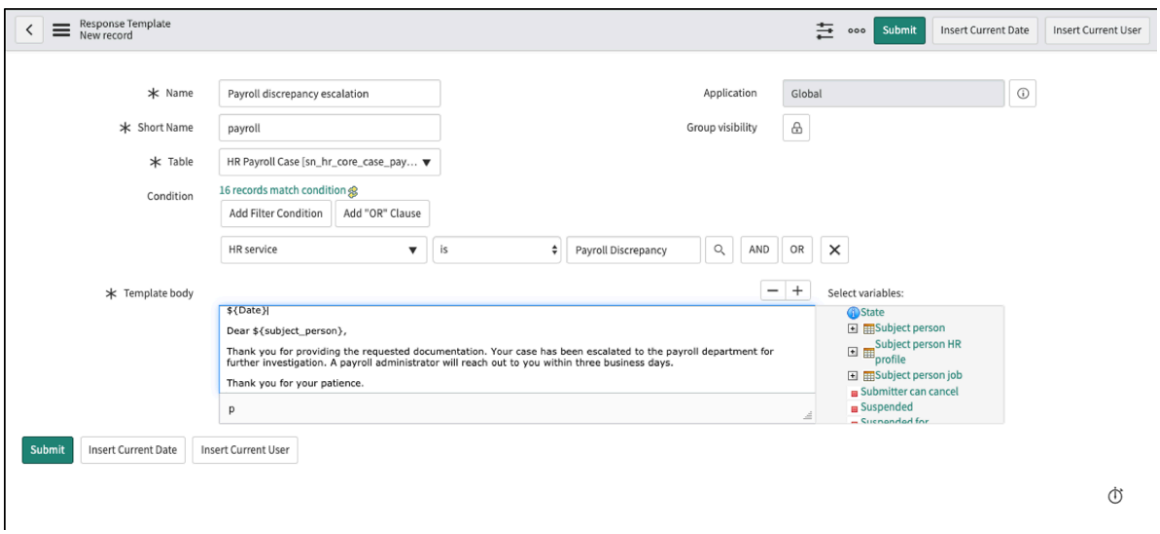
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	variable par le nom réel de la personne concernée lorsque le modèle de réponse est utilisé. **Remarque :** Les variables disponibles dépendent de la table que vous sélectionnez.

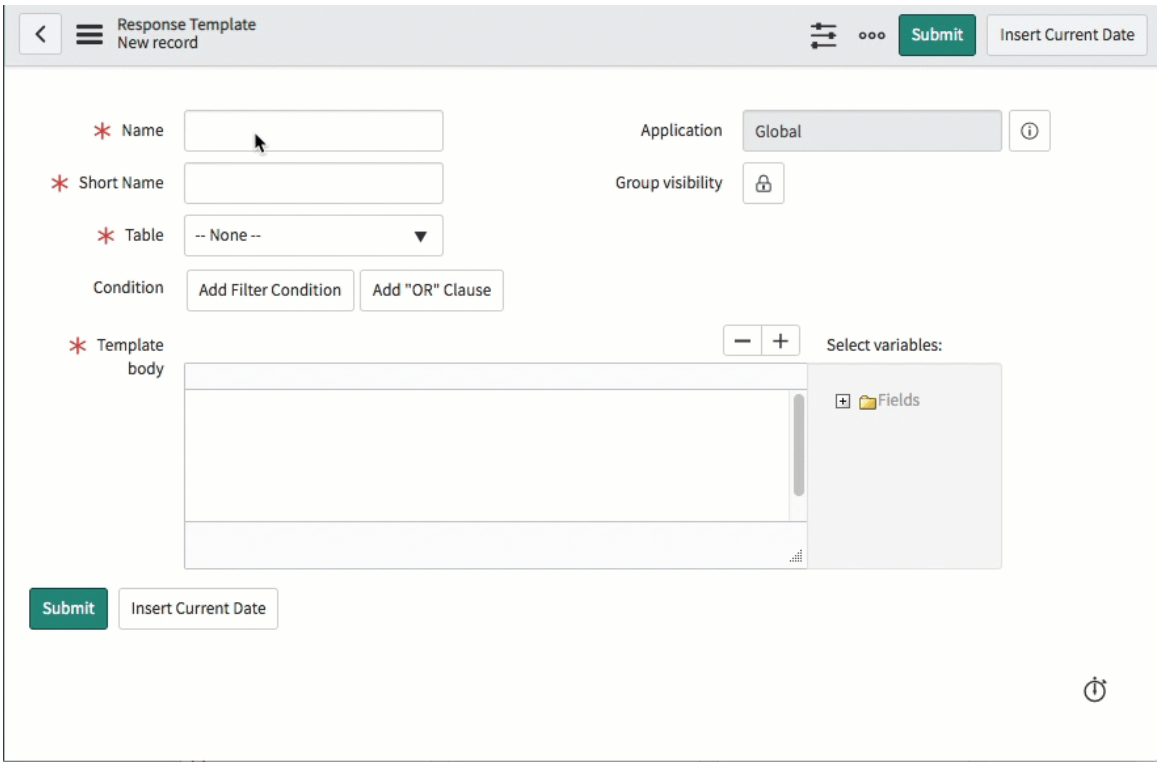
Example

Le GIF suivant montre un exemple de responsable des RH dans l'application Prestation de services RH créant un modèle de réponse pour escalader les tickets d'écart de salaires. Le modèle est associé à la table Tickets RH - Salaires [sn_hr_core_case_payroll] et une condition est définie pour filtrer les tickets qui correspondent au service RH Écart des salaires. Le texte du modèle est collé dans le corps, puis une variable pour la personne concernée est ajoutée à la salutation.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Les canaux limitent le modèle de réponse aux canaux que vous ajoutez. Si vous laissez cet élément vide, le modèle de réponse n'est disponible pour aucun des canaux. Cette fonctionnalité vous permet de disposer de différents messages pour les messageries instantanées, les e-mails ou les formulaires. Pour plus d'informations, consultez Créer un canal de modèle de réponse.
   La liste connexe des Canaux s'affiche.

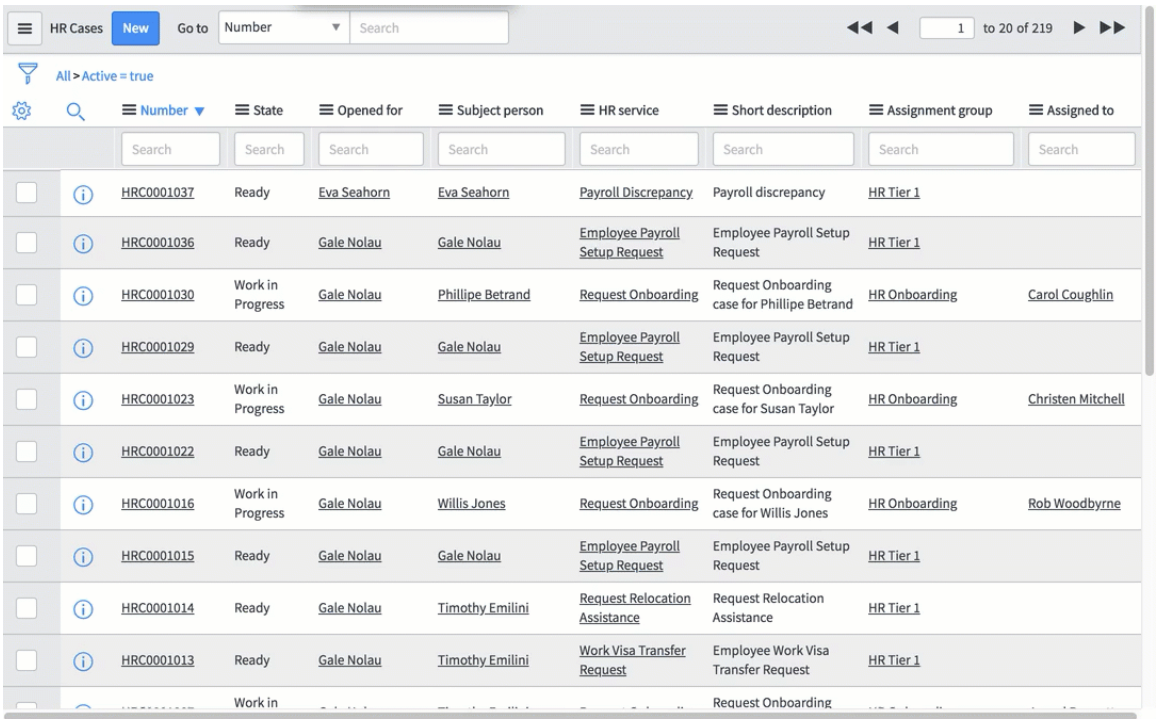
Que faire ensuite

Vous pouvez copier le contenu d'un modèle de réponse dans n'importe quel champ d'un formulaire qui répond aux conditions spécifiées.

Le GIF suivant montre un exemple de rédacteur de ticket RH qui ouvre dans l'application Prestation de services RH un ticket d'écart de salaires et copie un modèle d'escalade d'écart de salaires dans un champ de commentaires dans le formulaire de ticket RH pour que l'employé le lise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Créer un canal de modèle de réponse

Suivez ces étapes pour créer un canal de modèle de réponse. Les canaux des modèles de réponses s'assurent que les modèles de réponse corrects s'affichent pour une utilisation avec la messagerie instantanée, les e-mails, ou un ticket ou une tâche RH.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration du modèle de réponse**.
2. Sélectionnez un modèle de réponse existant ou cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Canaux**.
4. Sélectionnez l'icône **Référencer à l'aide de la liste** .
5. Sélectionnez **Nouveau**.
   Renseignez les champs du formulaire.

Canal de modèle de réponse

Champ	Description
Nom	Nom du canal. Les canaux représentent une catégorie pour laquelle vous souhaitez faire apparaître le modèle de réponse. Le système de base propose les options suivantes : ○ Messagerie instantanée ○ E-mail ○ Formulaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Le module d'extension Affectation de travail avancée for HRSD (com.sn_hr_awa) doit être activé pour utiliser les modèles de réponses dans la messagerie instantanée.
Valeur	Nom du canal que vous souhaitez rendre cohérent par rapport aux différentes langues. Par exemple, si ma langue de travail est le français, le champ **Nom** peut contenir La messagerie instantanée, mais le champ **Valeur** doit contenir Messagerie instantanée. Cela garantit que le modèle correct est sélectionné, quelle que soit la langue.
Application	Application dans laquelle le modèle de réponse est disponible.
Actifs	Active le canal de modèle de réponse. **Remarque :** Décocher la case désactive l'enregistrement sans le supprimer.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les canaux limitent le modèle de réponse aux canaux que vous ajoutez. Si vous laissez cet élément vide, le modèle de réponse n'est disponible pour aucun des canaux. Cette fonctionnalité vous permet de disposer de différents messages pour les messageries instantanées, les e-mails ou les formulaires. Pour plus d'informations, consultez Créer un canal de modèle de réponse.
   La liste connexe des Canaux s'affiche.
7. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un canal ou sur **Modifier** pour accéder à un canal existant.
8. Une fois que vous avez sélectionné le ou les canaux, cliquez sur **Enregistrer**.
   Le formulaire **Modèle de réponse** réapparaît.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Pour en savoir plus sur les modèles de réponse, consultez Créer ou modifier un modèle de réponse Prestation de services RH.

Copier un modèle de réponse dans un ticket RH

Copiez le contenu d'un modèle de réponse (anciennement appelé extrait basé sur un modèle) dans n'importe quel champ d'un formulaire de ticket RH qui répond aux conditions spécifiées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

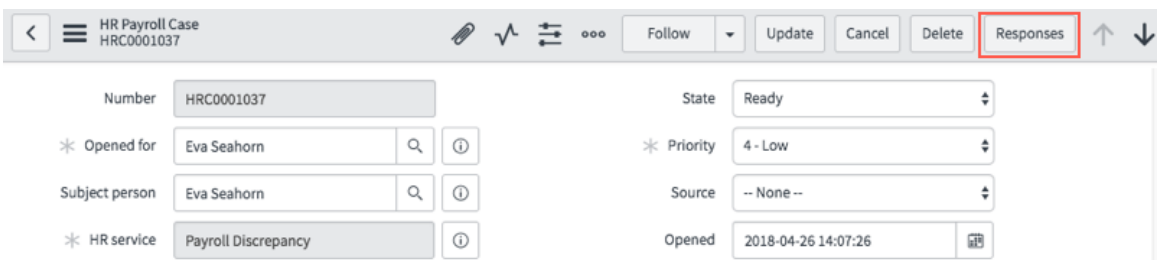
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

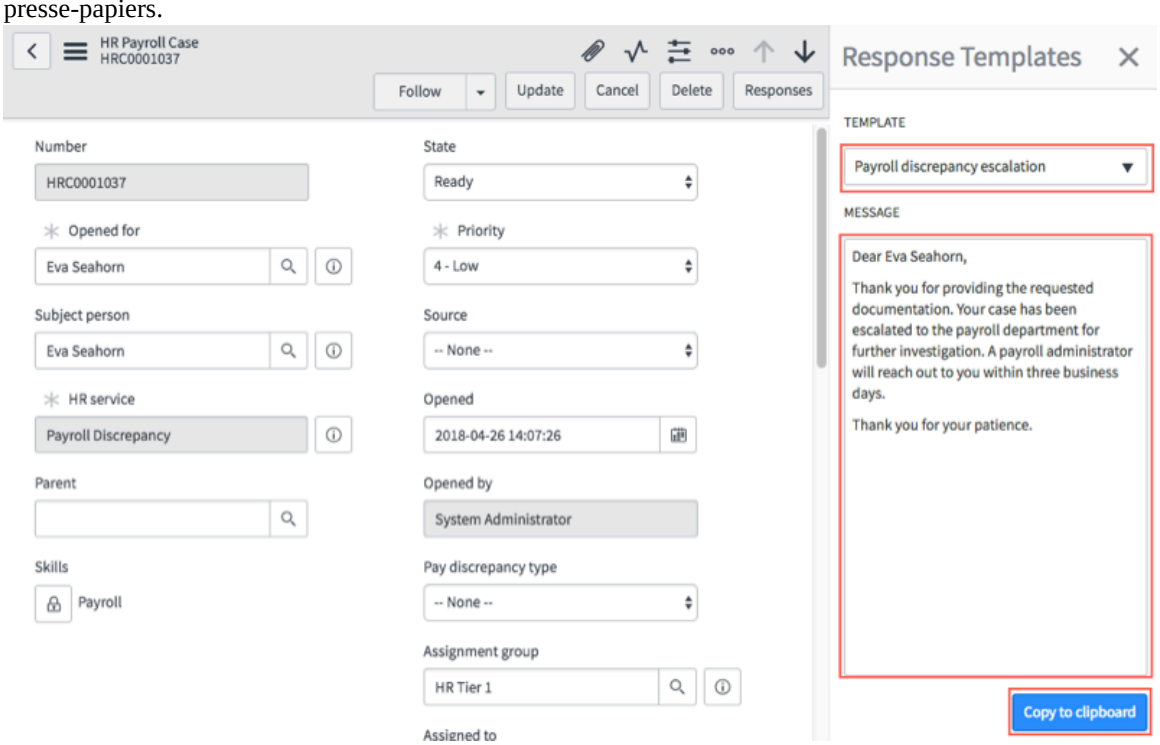
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH**et ouvrez l'un des modules, par exemple **Affecté à moi** ou **Ouvrir**.
2. Ouvrez le ticket RH.
3. Cliquez sur **Réponses** pour ouvrir le panneau latéral **Modèles de réponse**.

> **Remarque :**
> Si le bouton **Réponses** n'est pas visible, assurez-vous qu'un modèle de réponse répondant aux conditions du ticket ouvert est disponible. Consultez Créer ou modifier un modèle de réponse Prestation de services RH pour plus d'informations.



4. Dans le panneau latéral **Modèles de réponse**, vous pouvez sélectionner un modèle et le copier dans le presse-papiers.



5. Une fois copié, vous pouvez coller le contenu dans un champ du formulaire, par exemple sous **Commentaires**, ou dans un e-mail que vous envoyez à l'employé.

> **Remarque :**
> Pour plus d'informations sur l'utilisation des modèles de réponse dans HR Agent Workspace, consultez .

Dictionnaire de synonymes RH

Prestation de services RH fournit un dictionnaire de synonymes qui aide à élargir les recherches de texte à l'aide de mots clés supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, ts_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez modifier le dictionnaire de synonymes RH pour qu'il reflète votre entreprise et votre terminologie.

Remarque :
Vous devez vous trouver dans le champ d'application global pour pouvoir le modifier.

Procédure

Effectuez les tâches suivantes :

Charger le dictionnaire de synonymes RH

Le dictionnaire de synonymes RH se charge automatiquement lorsque vous cochez la case **Charger les données de démonstration** et que vous activez le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].

Activer le dictionnaire de synonymes RH

1. Accédez à la **Propriétés système** > **Recherche de texte**.
2. Cochez **Oui** dans le champ **Activer un synonyme (ce qui peut être défini dans Dictionnaires de synonymes)**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier le dictionnaire de synonymes RH

1. Accédez à la **Définition du système** > **Créer un index de texte pour les dictionnaires de synonymes**.
2. Cliquez sur **Dictionnaire de synonymes HRSD**.
3. Le système de base fournit cinq ensembles de synonymes par défaut.
4. Cliquez sur un ensemble de synonymes pour le modifier.
5. Ajoutez des mots dans la zone **Synset** en les séparant par des virgules. Les mots contenus dans cette zone correspondent aux mots personnalisés que vous avez l'impression que vos employés utilisent pendant leurs recherches.
6. Sinon, cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne** pour ajouter un ensemble de synonymes.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Publier le dictionnaire de synonymes RH

1. Le formulaire Dictionnaire de synonymes HRSD apparaît.
2. Cliquez sur **Publier le dictionnaire** sous Liens connexes.
3. Le dictionnaire de synonymes est actif après quelques minutes.

Sécurité RH

Prestation de services RH fournit un accès restreint pour l'appelant, un support de chiffrement et des fonctionnalités de sécurité Edge Encryption.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès restreint pour l'appelant - RH

L'accès restreint pour l'appelant (RCA) définit un accès aux applications Prestation de services RH entre différents champs d'application.

La fonctionnalité RCA permet de sécuriser les informations sensibles dans les tables RH dans le champ d'application défini ainsi que dans les API de scripts include. Sans la fonctionnalité RCA, les tables qui ne sont pas définies comme privées pour un champ d'application donné sont susceptibles d'être consultées lors des requêtes de n'importe quel script côté serveur.

Le module d'extension **Scoped Application Restricted Caller Access [com.glide.scope.access.restricted_caller]** est activé lors de l'installation ou de la mise à niveau de l'application HR.

Suivi de l'appelant

Ce paramètre est recommandé pour l'étape du développement. L'accès aux tables et aux scripts include est autorisé, mais il fait l'objet d'un suivi dans la table Accès restreint pour l'appelant. Les informations d'accès peuvent être consultées à partir du menu **Accès restreint à l'application pour l'appelant**.

Restriction de l'appelant

Ce paramètre est recommandé pour la phase de production après la fin du développement.

Pour définir l'accès entre périmètres d'une ressource d'application, consultez Définir l'accès entre périmètres d'une ressource d'application .

Information associée

Définir le périmètre de l'application, les ressources d'application et l'accès aux événements

Chiffrer pour RH et Employee Document Management

Prestation de services RH et Employee Document Management prennent en charge la fonctionnalité de chiffrement pour sécuriser les informations sensibles.

Le chiffrement empêche les utilisateurs non autorisés de télécharger et de consulter des documents d'employés ou de consulter des champs spécifiques. Le chiffrement des documents ou des champs des employés dans RH Chiffrement de champ est activé par défaut et fournit des fonctions de chiffrement basées sur les rôles.

Un gestionnaire de chiffrement configure les champs ou applications qui doivent être chiffrés à l'aide de modules de chiffrement et de politiques d'accès aux modules :

- **Remarque :**
  Assurez-vous que Employee Document Management est sélectionné dans le champ **Application**.

- Utilisez la politique d'accès aux modules pour définir le rôle pour l'accès au chiffrement. Spécifiez le rôle à l'utilisateur qui ajoute des documents d'employé. Les utilisateurs ayant ce rôle peuvent accéder à des documents chiffrés. Voir Créer une politique d'accès au module .
- Les employés peuvent consulter leurs propres documents lorsque Prestation de services RH est disponible sous licence et activé, et que le type de document permet aux employés d'y accéder. Le rôle spécifié dans le module de chiffrement n'est pas requis pour que les employés puissent consulter leurs propres documents chiffrés. Définir les politiques pour un type de document Pour configurer le champ ou la pièce jointe pour le chiffrement, voir Chiffrement des champs et des pièces jointes .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les documents précédemment chiffrés à l'aide de contextes de chiffrement sont accessibles de la même manière à l'aide des modules de chiffrement dans Yokohama.

Pour plus de détails sur les fichiers, Field Encryption reportez-vous à Chiffrement de champ la section .

Edge Encryption pour HR et Employee Document Management

Prestation de services RH et Employee Document Management prennent en charge la fonctionnalité Edge Encryption pour sécuriser les informations sensibles.

Edge Encryption vous offre un contrôle direct sur la sécurité de vos données. Le chiffrement et la gestion des clés sont effectués sur votre intranet entre votre navigateur et votre instance ServiceNow.

Consultez la rubrique Comprendre Chiffrement Edge .

Étant donné que la fonctionnalité Chiffrement Edge est activée sur un serveur proxy de votre côté du réseau, sa prise en charge nécessite un important effort de planification, d'administration et de gestion réseau, ainsi que de configuration.

Consultez la rubrique Planification pour Chiffrement Edge .

Pour installer Chiffrement Edge, consultez la rubrique Installation de Chiffrement Edge .

Pour configurer Chiffrement Edge, consultez la rubrique Configuration de Chiffrement Edge .

Edge Encryption pour HR

Vous pouvez chiffrer des colonnes (champs) ou des pièces jointes associées à une table RH. Voir Chiffrer les champs à l'aide de configurations de chiffrement .

Remarque :
L'utilisation de Chiffrement Edge présente certaines limites. Consultez la rubrique Limitations de Chiffrement Edge .

Messagerie instantanée pour les RH à partir de listes et de formulaires

Vous pouvez discuter avec vos employés au sujet de leurs demandes de services RH à partir de n'importe quelle liste ou formulaire RH dans Prestation de services RH.

Accédez à la messagerie instantanée à partir de l'icône **Basculer la barre latérale de Connect** sous **En-tête de formulaire** dans n'importe quel formulaire ou n'importe quelle liste RH. Un numéro s'affiche sur l'icône **Basculer la barre latérale de Connect** pour vous informer que quelqu'un essaie de discuter avec vous.

Une discussion initiée au sujet d'un ticket RH spécifique fait partie de l'enregistrement du ticket. Par défaut, la conversation par messagerie instantanée est enregistrée dans les **Notes de travail** du ticket RH. Les notes de travail sur un ticket RH ne sont pas visibles par l'employé. Si vous sélectionnez **Commentaires**, la discussion par messagerie instantanée sera visible pour l'employé via le ticket RH.

Dans la fenêtre de messagerie instantanée, cliquez sur l'icône en regard du numéro de ticket RH pour accéder aux détails du ticket RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsqu'un agent n'est pas affecté à un ticket RH, certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles depuis l'Centre des employés. Par exemple, le lien Poser une question qui permet de discuter d'un ticket en particulier ne peut pas affecter un agent. Pour obtenir des informations sur l'affectation automatique d'un agent RH à un ticket, voir Règles d'affectation et de correspondance pour les RH.

Voir Connexion .

Gérer la file d'attente de messagerie instantanée RH

Vous pouvez configurer la file d'attente de messagerie instantanée du département RH et examiner les enregistrements de la messagerie pour évaluer dans quelle mesure les employés sont aidés lorsqu'ils entament une conversation.

Avant de commencer
Pour utiliser la file d'attente de messagerie instantanée RH, l'administrateur doit activer les modules d'extension Affectation de travail avancée [com.glide.awa] et Messagerie instantanée d'agent [com.glide.interaction.awa].

Rôle requis : admin ou hr_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer le groupe d'affectation pour surveiller la file d'attente de messagerie instantanée et les messages que les employés voient quand ils amorcent une conversation et pendant qu'ils attendent.

Vous pouvez passer en revue les enregistrements de messagerie instantanée pour voir combien de temps les employés ont attendu une réponse et qui accepte les demandes de conversation via messagerie instantanée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Collaborer** > **Support de Connexion** > **Administration du support** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez **File d'attente de messagerie instantanée du département RH** dans la liste des files d'attente de messagerie instantanée.
3. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire de file d'attente de messagerie instantanée

Champ	Description
Nom	Nom de la file d'attente.
Actif	Non utilisé dans Connect.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs qui contient le personnel d'assistance pour la file d'attente. Tout utilisateur du groupe peut afficher la file d'attente dans la barre latérale de Connect et accepter des conversations via messagerie instantanée. Aucun autre utilisateur ne peut accéder à la file d'attente. Ce champ doit être rempli.
Délai d'attente moyen	Temps moyen nécessaire à un agent pour accepter une conversation via messagerie instantanée dans la file d'attente. Cette valeur est automatiquement calculée. Ne la modifiez pas manuellement.
Confirmer le problème	Non utilisé dans Connect.
Remonter à	Autre file d'attente vers laquelle un agent peut escalader une conversation via messagerie instantanée. Par exemple, il existe une file d'attente pour les messageries instantanées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'assistance hautement prioritaires. Lorsqu'une file d'attente est définie dans ce champ, les agents peuvent accéder à l'option **Escalader** dans les conversations.
Réponse de l'agent initial	Message que les utilisateurs voient quand un agent accepte leur conversation via messagerie instantanée. Par exemple, **Merci d'avoir contacté l'assistance. Nous examinons actuellement votre question et nous reviendrons rapidement vers vous.**
Non disponible	Message que les utilisateurs voient quand ils tentent de commencer une conversation via messagerie instantanée en dehors du **Calendrier** de file d'attente défini. Vous pouvez utiliser le langage HTML pour formater le message et inclure des liens ou des médias.
Question	Première phrase que les utilisateurs voient lorsqu'ils commencent une nouvelle conversation via messagerie instantanée dans la file d'attente. Par exemple, **Comment puis-je vous aider ?**
Calendrier	Calendrier qui définit à quel moment la file d'attente est disponible. Laissez le champ vide pour rendre la file d'attente disponible tout le temps. Les utilisateurs ne peuvent pas commencer une nouvelle conversation dans la file d'attente en dehors des heures du calendrier.

4. Pour examiner les conversations associées à la file d'attente, ajoutez la liste connexe **Entrées de file d'attente de messagerie instantanée** et examinez les enregistrements pour les informations suivantes.

Surveiller la file d'attente de messagerie instantanée RH

Les employés peuvent poser une question à partir du lien **Messagerie instantanée avec les RH** sur le portail RH. Leur question est placée dans la file d'attente de messagerie instantanée RH, et tout agent RH surveillant la file d'attente peut y répondre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

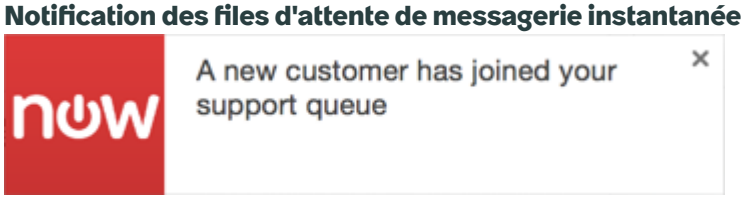
Remarque :

Support de Connect sera déconseillé. Pour des options similaires, veuillez passer à Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus, voir Passer du support de Connexion à Affectation de travail avancée et à la Messagerie instantanée d'agent.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, tous les membres du groupe RH surveillent la file d'attente de messagerie instantanée RH. Lorsqu'une question est soumise à la file d'attente, une notification contextuelle s'affiche.

Notification des files d'attente de messagerie instantanée RH



Procédure

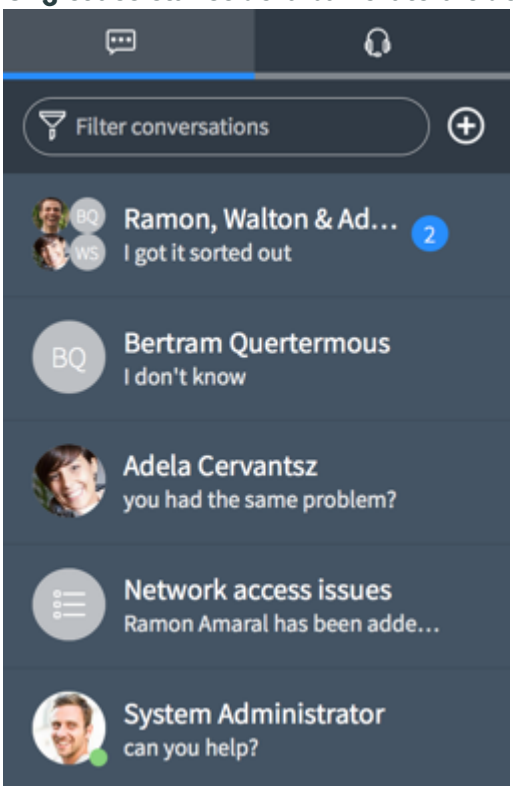
1. Accédez à la **Tous** > **Collaborer** > **Support de Connexion**.
   L'espace de travail de Connect s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Cliquez sur l'onglet assistance de la barre latérale de Connect, représenté par une icône de casque ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'onglet Assistance affiche les **Files d'attente** auxquelles vous appartenez. Il affiche également vos conversations d'assistance ouverte dans **Tickets**. Lorsqu'un utilisateur commence une conversation d'assistance ou qu'un agent transfère une conversation vers une file d'attente, tout agent qui appartient à la file d'attente associée peut accepter la conversation.

Onglet assistance de la barre latérale de Connect



3. Acceptez une conversation de l'une des façons suivantes.

4. Répondez à l'utilisateur et aidez-le à résoudre son problème.
   Par défaut, vos messages sont ajoutés à l'enregistrement de conversation sous la forme de commentaires et sont visibles pour l'utilisateur.

Que faire ensuite

Si nécessaire, vous pouvez ouvrir un nouveau ticket RH ou un nouvel incident à partir de la conversation pour une enquête plus approfondie. Vous pouvez également transférer la conversation à un autre agent ou à une autre file d'attente, ou escalader la conversation à une file d'attente plus prioritaire.

Créer un ticket RH à partir d'une conversation via la messagerie instantanée

Si une conversation via messagerie instantanée RH génère le besoin d'ouvrir un ticket, créez le ticket directement dans la conversation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer.

Remarque :
Support de Connect a été déconseillé et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Pour des options similaires, veuillez passer à Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus, voir Passer du support de Connexion à Affectation de travail avancée et à la Messagerie instantanée d'agent .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un ticket RH à partir d'une conversation d'assistance, le système copie l'historique de conversation dans le flux d'activité du ticket sous forme de commentaires et de notes de travail. Les futurs messages sont également suivis dans ce ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connect** > **Support de Connexion**.
   L'espace de travail de Connect s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Cliquez sur l'onglet assistance de la barre latérale de Connect, représenté par une icône de casque ( ).
3. Sous **Tickets**, ouvrez une conversation RH.
4. En bas de la conversation, cliquez sur l'icône de menu ( ) pour ouvrir le menu Actions de Connect.
5. Dans le menu Actions de Connect, sélectionnez **Créer un ticket RH**.
   Un nouveau formulaire de ticket s'ouvre dans un onglet d'enregistrement. Le système définit automatiquement certains champs en fonction des détails de la conversation.
6. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Tous les commentaires ou notes de travail dans la conversation d'enregistrement apparaissent sous forme de commentaires sur le formulaire d'incident. Les notes de travail n'apparaissent pas dans la messagerie instantanée pour l'utilisateur ESS. L'agent de messagerie instantanée peut choisir de marquer un message comme Commentaire ou comme Note de travail dans la conversation.

   a. Dans la conversation d'enregistrement, près du champ de saisie de texte, cliquez sur l'icône de type de message ( ).

   b. Sélectionnez **Commentaire** ou **Note de travail**.

   c. Entrez un message.
   Par défaut, les messages de conversation d'enregistrement sont ajoutés sous forme de commentaires.

   Remarque :
   si vous ajoutez une pièce jointe à une conversation d'enregistrement, elle est également jointe à l'enregistrement sous-jacent.

   Le système partage automatiquement l'enregistrement dans la conversation, copie la conversation dans le flux d'activité d'enregistrement et référence l'enregistrement dans la table Entrée de file d'attente de messagerie instantanée [chat_queue_entry]. Tous les nouveaux champs de journal ajoutés à l'enregistrement n'apparaissent pas dans la messagerie instantanée. Le système modifie également l'ID du document afin que la conversation référence le numéro de l'incident plutôt que l'entrée dans la table Entrée de file d'attente de messagerie instantanée.

Capturer plusieurs enregistrements de tâches pour un utilisateur

Capturez plusieurs enregistrements de tâches pour un utilisateur avec la nouvelle table Tâches (sn_hr_core_job). Lors de la création de tickets RH, vous pouvez spécifier la tâche à laquelle se rapporte le ticket. Imaginons par exemple que vous avez un ticket d'écart de salaire et que l'employé possède deux enregistrements de tâches associés. Une fois le ticket créé, vous pouvez spécifier à quelle tâche il se rapporte.

Vue d'ensemble de la table Tâches

À compter de la version New York, vous pouvez utiliser la nouvelle table Tâches (sn_hr_core_job) pour stocker plusieurs enregistrements de tâches par utilisateur et capturer l'historique des tâches des utilisateurs de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table Tâches et table Profil RH

La table Profil RH fait référence à la table Tâches pour la tâche principale de l'utilisateur.

Table Profil RH (sn_hr_core_profile)

Champ	Description
primary_job • Date de démarrage du travail • Date de fin de tâche	Champ de référence à la table Tâches (sn_hr_core_job).

Par exemple, l'enregistrement de profil RH suivant concerne Eva Seahorn. Eva a été embauchée pour la première fois comme designer d'interface utilisateur en mai 2017. En août 2018, Eva a quitté l'entreprise. En juin 2019, Eva a été réembauchée en tant que directrice marketing. Eva a deux enregistrements de tâches associés ; son poste de directrice marketing correspond à sa tâche principale.

- La liste connexe Informations sur l'emploi contient des informations sur la tâche principale.
- La liste connexe Tâches contient tous les enregistrements de tâches associés.

Remarque :
La date de début d'emploi représente le premier jour où l'utilisateur a été employé par l'organisation. La date de début d'emploi représente le premier jour de la tâche principale actuelle de l'utilisateur. Eva a quitté l'organisation en août 2018, mais elle a été réembauchée en juin 2019. Il s'agit de la nouvelle date de début de l'emploi d'Eva.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

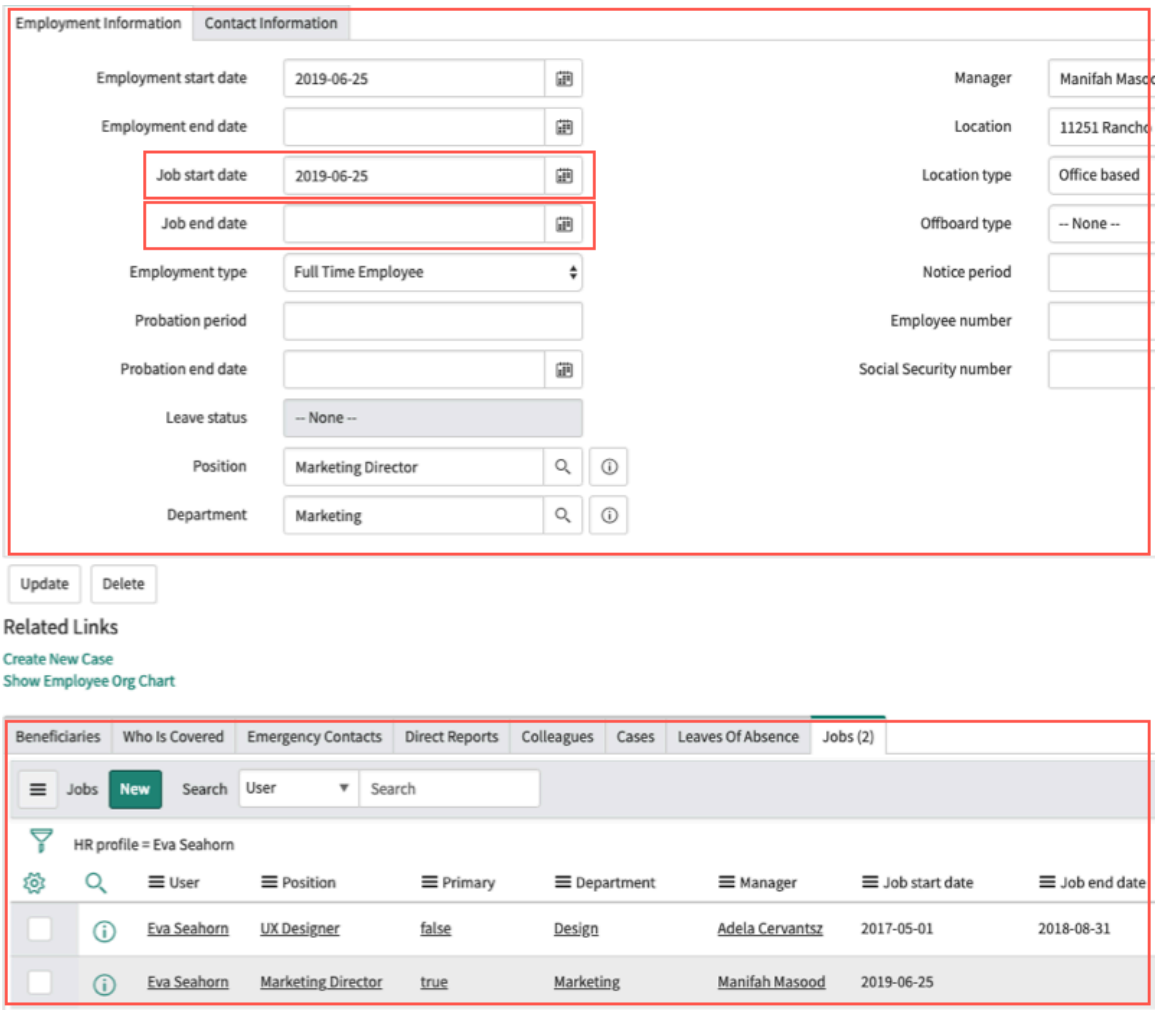


Table Tâches et table Ticket RH

La table Ticket RH fait référence à la table Tâches pour l'emploi de la personne.

Table Ticket RH [sn_hr_core_case]

Champ	Description
subject_person_job	Champ de référence à la table Tâches (sn_hr_core_job).

Dans le cas d'Eva Seahorn, par exemple, elle a été réembauchée en tant que directrice marketing en juin 2019. Eva a donc deux enregistrements de tâches associés. Lors de la création du ticket d'intégration pour Eva, le champ **subject_person_job** vous permet de spécifier à quelle tâche ce ticket correspond. Le ticket d'intégration concerne le poste de directrice marketing pour lequel Eva a été réembauchée.

Prise en charge de plusieurs tâches dans un événement de cycle de vie

Utilisez la table Tâches pour créer des tickets d'événement de cycle de vie où vous pouvez spécifier à quel ticket la tâche appartient. Imaginons par exemple que vous avez un stagiaire qui est en passe d'occuper un poste à plein temps. Le stagiaire a deux enregistrements de tâches associés. Quand un ticket d'intégration pour le poste à plein temps est créé, le ticket est associé à l'enregistrement de tâche à plein temps, ce qui garantit que les activités et les ensembles d'activités en aval sont déclenchés en fonction

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des informations de cet enregistrement de tâche. Pour en savoir plus, consultez Prendre en charge plusieurs tâches dans un événement de cycle de vie.

Information associée

- hr_Utils - Global
- hr_ActivitySet - Global
- hr_ActivityUtils - Global

Vue de la page de ticket standard de HR Service Delivery

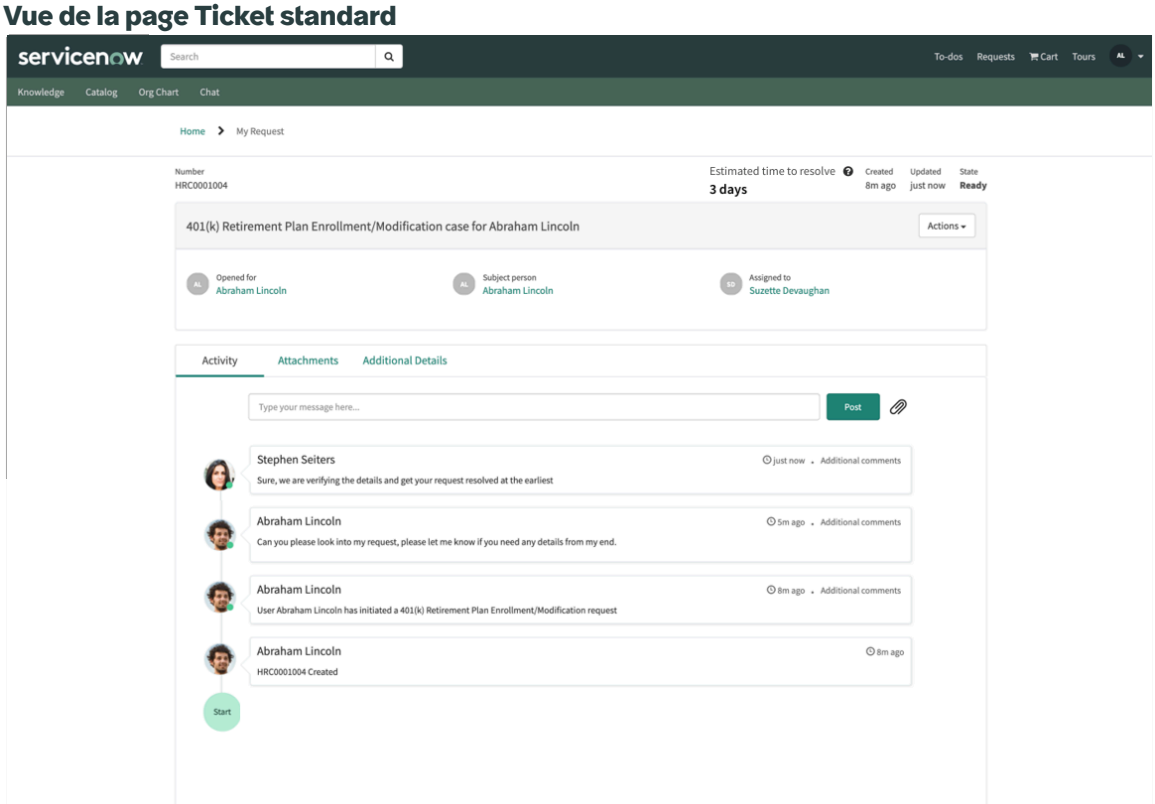
Configurez vos services RH pour utiliser la page Ticket standard afin de fournir une expérience utilisateur cohérente à vos employés.

Vous pouvez configurer l'apparence de la mise en page de votre page de ticket (par exemple, l'en-tête et les onglets) à partir de **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**. Pour plus d'informations, consultez Configurer des services RH personnalisés.

Pour les instances nouvelles et redémarrées, la vue de la page Ticket standard est disponible par défaut. Pour les instances mises à niveau, vous devez configurer le mappage d'acheminement des pages. Pour en savoir plus, voir Activer le mappage d'acheminement de page.

Une fois que vous avez configuré les services RH et que vous avez rempli les mappages d'acheminement des pages, vos demandes RH apparaissent dans la vue de la page Ticket standard au format suivant :

Vue de la page Ticket standard



Lorsque vous activez le délai de résolution prévu (ETTR), le temps estimé de votre demande s'affiche. Pour en savoir plus, consultez Temps estimé de résolution des tickets RH.

Configurer des services RH personnalisés

Configurez vos services RH personnalisés pour utiliser la page Ticket standard afin de fournir une expérience utilisateur cohérente à vos employés dans le portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.

> **Important :**
> Par défaut, les configurations de ticket standard sont effectuées pour les services RH suivants :
> - sn_hr_core_case_talent_management
> - sn_hr_core_case
> - sn_hr_core_case_payroll
> - sn_hr_core_case_relations
> - sn_hr_le_case
> - sn_hr_core_case_operations
> - sn_hr_core_case_total_rewards
> - sn_hr_core_case_workforce_admin

2. Sélectionnez votre service RH personnalisé.
3. Sur le formulaire, configurez les champs requis :

Formulaire de configuration du ticket

Champ	Description
Table	Table CoE pour laquelle vous souhaitez configurer la page Ticket standard.
Actif	Option permettant de spécifier si la configuration du ticket est active.
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Champ d'état	N'importe quel champ de la table étendue à la tâche. Par défaut, ce champ est mappé au champ **État** de la table étendue à la tâche. Configurez le formulaire pour ajouter ce champ. **Remarque :** vous ne pouvez pas ajouter de champs pour l'une des informations suivantes : ○ Numéro ○ Brève description ○ Date de création ○ Date de mise à jour ○ Liste de surveillance ○ Toutes les entrées de l'utilisateur telles que les commentaires et les notes de travail
Région d'informations	
Afficher la description	Scénario où la description de la demande doit être affichée. Les options possibles sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Aucun ○ Toujours ○ Lorsqu'il n'y a aucune variable **Remarque :** une fois la description affichée, vous pouvez l'agrandir et la réduire.
Avancé	Option permettant de spécifier qu'un widget doit être affiché dans la zone des informations.
Widget d'informations	Widget qui doit être affiché dans la zone des informations. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée. **Remarque :** Par défaut, le widget Informations sur le ticket HRM est utilisé pour afficher les informations relatives aux tickets RH.
Paramètres du widget d'informations	Liste des paramètres de widget d'informations séparés par des virgules. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Champs d'informations	Champs qui doivent être affichés dans la zone des informations. Ce champ disparaît lorsque vous cochez la case **Avancé** . **Remarque :** vous ne pouvez pas ajouter de champs pour l'une des informations suivantes : ○ Numéro ○ Brève description ○ Date de création ○ Date de mise à jour ○ Liste de surveillance ○ État ○ Toutes les entrées de l'utilisateur telles que les commentaires et les notes de travail
Région d'action	
Widget d'action	Widget permettant de spécifier les actions disponibles dans la zone des informations. **Remarque :** Par défaut, le widget Actions de ticket standard RH est utilisé.
Paramètres du widget d'action	Liste des paramètres de widget d'action séparés par des virgules.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Par défaut, deux types d'onglets sont activés et configurés : **Activité** et **Pièces jointes**.
- Vous ne pouvez pas dupliquer un type d'onglet autre que Personnalisé.
- Vous pouvez configurer un maximum de cinq onglets.
- Vous ne pouvez ajouter qu'un seul de ces types d'onglets :
  - Éditeur de variable (lecture seule)
  - Outil de synthèse de variables

4. Cliquez avec le bouton droit sur le menu d'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe des configurations d'onglets, configurez les champs.

Formulaire de configuration des onglets

Champ	Description
Type	Type d'onglet dépendant de l'affichage d'un widget. Les options possibles sont les suivantes : ○ Aucun ○ Activité ○ Pièces jointes ○ Personnalisé ○ Éditeur de variable (lecture seule) ○ Outil de synthèse de variables
Nom de l'onglet	Nom de l'onglet.
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Ordre	Ordre dans lequel l'onglet doit être affiché dans la section Onglets.
Visible	Conditions de la visibilité de l'onglet.
Widget	Widget qui doit être affiché dans la section Onglets. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**. **Remarque :** Pour l'onglet **Tâches/actions à faire**, le widget Parent de tâche HRM est utilisé par défaut. Pour l'onglet **Approbateurs**, le widget Onglet d'approbation HRM est utilisé par défaut. Pour l'onglet **Pièces jointes**, le widget Pièces jointes aux tickets standard RH est utilisé par défaut. Ce widget affiche également les documents de l'employé (EDM).
Paramètres de widget	Liste des paramètres de widget d'onglets séparés par des virgules. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.

6. Sur le formulaire de configuration du ticket, cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer le mappage d'acheminement de page

Si vous avez mis à niveau votre instance, redirigez vos pages de tickets RH vers la page Ticket standard dans le portail. Affichez vos demandes RH dans la vue de la page Ticket standard.

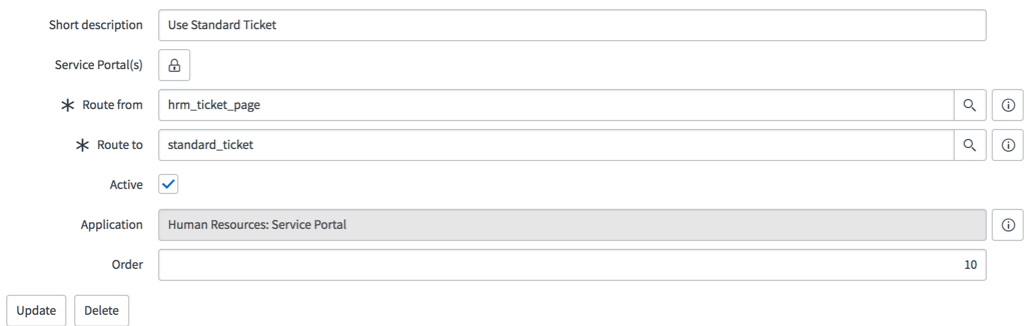
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Cartes de routage des pages**.
2. Créez le mappage d'acheminement des pages à partir de **hrm_ticket_page** vers **standard_ticket**.

> **Remarque :**
> **hrm_ticket_page** est disponible uniquement si vous disposez du module d'extension Centre des employés [com.sn_hr_service_portal].



3. Créez le mappage d'acheminement des pages à partir de **hrsp_ticket** vers **standard_ticket**.

> **Remarque :**
> **hrsp_ticket** est disponible uniquement lorsque vous disposez du module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core], sans le module d'extension Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal].



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Créez le mappage d'acheminement des pages à partir de **ticket** vers **standard_ticket**.

> **Remarque :**
> **ticket** est disponible uniquement pour les éléments de catalogue non RH.



Traductions pour les tickets et les tâches RH

Activez les traductions sur les modèles de ticket et de tâche RH afin que les employés puissent afficher les descriptions courtes et les descriptions de leurs tickets et de leurs tâches RH dans leur langue préférée.

Configurer les descriptions globales pour les traductions d'un modèle RH

Configurez un modèle de ticket ou de tâche RH pour activer les traductions . Vous pouvez fournir les descriptions globales pour les traductions dans plusieurs langues afin que les utilisateurs puissent afficher les descriptions courtes et les descriptions de leurs tickets et de leurs tâches RH dans leur langue préférée.

Avant de commencer

Assurez-vous d'activer les langues pour lesquelles vous souhaitez prendre en charge les traductions.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Modèles RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

   Pour plus d'informations sur la façon de configurer un modèle de ticket ou tâche RH, voir :

   - Configurer un modèle de ticket RH
   - Configurer un modèle de tâche RH
4. Pour activer les traductions, assurez-vous que le champ **Utiliser des descriptions globales pour les traductions** est sélectionné.
   Lorsque cette option est sélectionnée, les champs **Brève description globale** et **Description globale** s'affichent.
5. Fournissez la description courte globale et la description pour chacune de vos langues activées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Assurez-vous de fournir des descriptions globales pour chaque langue prise en charge. Vous ne pouvez pas sélectionner l'option **Utiliser des descriptions globales pour les traductions** dans un seul modèle RH pour certaines langues et pas d'autres.

a. Accéder à **Systèmes système** > **Général**et sélectionnez la langue pour laquelle vous souhaitez fournir des traductions.

Example
Par exemple, vous pouvez définir la langue sur l'espagnol.

b. Dans le formulaire de modèle RH, fournissez la description courte globale et la description dans la langue sélectionnée.

Example
Par exemple, vous pouvez fournir la description courte globale et la description pour les prestations de soins dentaires en espagnol.

c. Répétez le processus pour chaque langue que vous prenez en charge.

Example
Par exemple, si l'anglais, l'espagnol et le coréen sont activés sur votre instance, assurez-vous de fournir des traductions globales pour chacune de ces langues dans le modèle RH.

6. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
7. Si vous configurez un modèle de ticket RH, vous pouvez également mettre à jour le service RH correspondant pour utiliser des en-têtes de ticket qui prennent en charge l'utilisation de descriptions globales.

a. Accédez à la **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.

b. Ouvrez l'enregistrement de service RH correspondant.

c. Mettez à jour les champs suivants :

Formulaire d'enregistrement du service RH correspondant

Champ	Valeur
Vue Ouvert pour/Approbateur	Ouverture pour configuration d'en-tête de ticket d'approbateur à l'aide de descriptions globales
Vue Personne/Délégataire de tâche	Personne/tâche assignée à la configuration de l'en-tête du ticket à l'aide des descriptions globales

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Example: Inscription à des prestations de soins dentaires

Voici un exemple de la façon dont la description courte globale et la description s'affichent pour le service RH Inscription/modification pour des prestations de soins dentaires dans l'Employee Service Center lorsque la langue est définie sur Espagnol.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table Employee Profile

Le module d'extension Employee Profile (sn_employee) fournit une table Employee Profile (sn_employee_profile) qui rend les champs de date de début et de fin d'emploi disponibles en dehors de Prestation de services RH. Par exemple, la table peut être utilisée avec Gestion stratégique des portefeuilles pour mettre à jour la capacité des utilisateurs en matière de ressources.

Vue d'ensemble

Utilisez la table Profil de l'employé (sn_employee_profile) pour rendre les champs **employment_start_date** et **employment_end_date** disponibles en dehors de Prestation de services RH.

En savoir plus sur les Profil de l'employé.

Table Employee Profile (sn_employee_profile)

Champ	Description
utilisateur	Référence à la table Utilisateur (sys_user).
Date employment_start	Représente la date de début de l'emploi.
employment_end_date	Représente la date de fin de l'emploi.

Si vous utilisez Employee Profile avec Prestation de services RH

Lorsque vous activez le module d'extension Employee Profile, les champs suivants sont extraits de la table Profil RH (sn_hr_core_profile) pour remplir la table Employee Profile (sn_employee_profile).

Table Profil RH (sn_hr_core_profile)

Champ	Description
employment_start_date	Représente la date de début de l'emploi.
employment_end_date	Représente la date de fin de l'emploi.

La **synchronisation du profil de l'employé à partir du profil RH** est une tâche planifiée unique qui extraira tous les utilisateurs avec leurs valeurs employment_start_date et employment_end_date correspondantes de la table Profil RH lors de l'activation du module d'extension. Les mises à jour suivantes seront effectuées par les règles métier **Synchroniser les champs avec le profil RH** et **Synchroniser les champs avec le profil de l'employé**.

Remarque :
Si vous avez besoin d'exécuter à nouveau la tâche planifiée unique, assurez-vous d'activer d'abord la tâche et d'autoriser le RCA non validé avant de l'exécuter. N'exécutez pas la tâche de façon planifiée.

Informations sur l'activation

Vous devez activer le module d'extension Employee Profile (sn_employee) pour utiliser la table Employee Profile avec votre application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous utilisez la table avec Gestion stratégique des portefeuilles, consultez Mettre à jour la capacité de ressources pour plus d'informations .

Activer Employee Profile

Vous pouvez activer le module d'extension Employee Profile [sn_employee] si vous disposez du rôle d'administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Composants installés avec Employee Profile

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Employee Profile [sn_employee_profile], notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Rôles installés avec Profil de l'employé

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Employee Profile [sn_employee.admin]	Accorde l'accès en création, lecture, mise à jour et suppression pour la table Employee Profile.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés

Travaux planifiés installés avec Profil de l'employé

Tâche planifiée	Description
Synchroniser le profil de l'employé à partir du profil RH	Prestation de services RH uniquement : tâche planifiée unique qui extrait tous les utilisateurs avec leurs valeurs employment_start_date et employment_end_date correspondantes de la table Profil RH (sn_hr_core_profile).

Tables installées

Tables installées avec Profil de l'employé

Table	Description
Profil de l'employé [sn_employee_profile]	Table Employee Profile.

Générateur de liens pour Prestation de services RH

Utilisez le Générateur de liens pour créer un lien sur un formulaire de ticket RH qui permet d'accéder à des informations en dehors de l'application afin de faciliter le traitement du ticket.

Créez des liens sur le formulaire de ticket RH vers la paie, les médias sociaux ou vers des produits pour répondre aux demandes d'ordinateurs ou de logiciels. Générez des URL pour gérer le contenu, les articles de la base de connaissances et les catalogues.

Par exemple, vous pouvez créer un lien vers une application RH tierce à partir du formulaire de ticket RH afin que les agents RH puissent accéder à d'autres informations de profil. La création de ces types de liens suppose ce qui suit :

- L'agent RH dispose d'informations d'identification valides pour accéder à une application RH tierce.
- Le lien redirige l'agent RH directement vers les informations de profil dans l'application RH tierce et non vers la page d'accueil.

Le module d'extension **Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]** active le module d'extension **Link Generator [com.snc.linkgenerator]**.

La création d'un lien pour un formulaire se déroule de la manière suivante :

- Créez un enregistrement pour le nom et l'URL du site Web cible dans **Définir les liens**(Sources de générateur de liens).
- Créez un enregistrement pour le nom du lien profond, le nom du site Web, le type de lien et le script dans **Définir des paramètres de lien** (Services de générateur de liens).
- Mappez les informations telles que le nom du bouton, le type d'emplacement du bouton, le formulaire (table), l'emplacement (champ) et le nom du lien profond dans **Définir le bouton** (Mappages de générateur de liens).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter ou modifier un lien profond RH

Utilisez l'option **Définir le lien** (Sources de générateur de liens) pour créer un enregistrement pour le nom et l'URL du site Web cible.

Avant de commencer

Rôle requis : link_generator_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Générateur de liens** > **Définir le lien**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un enregistrement existant.
3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
4. Accédez à la **Définir des paramètres de lien**.
5. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un enregistrement existant.
6. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
7. Accédez à la **Bouton Définir**.
8. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un enregistrement existant.
9. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Déclencheurs et flux RH

Les flux RH créés dans Studio de workflow utilisent le langage naturel pour automatiser les approbations, les tâches, les notifications et les opérations d'enregistrement sans codage.

Trois nouveaux flux sont disponibles pour automatiser le déclenchement des Événements de cycle de vie. Les déclencheurs sont basés sur les changements apportés aux tables Profil RH [sn_hr_core_profile] ou Tâche [sn_hr_core_job]. Ces flux réduisent ou éliminent la nécessité d'écrire des règles métier pour déclencher les Événements de cycle de vie.

Remarque :
Personnalisez ces flux pour les utiliser dans des Événements de cycle de vie différents des événements d'embauche.

Les flux suivants sont installés avec l'application Human Resources: Core. Ces flux RH sont désactivés par défaut.

Nouvel employé sur le profil RH du déclencheur de ticket d'embauche

Le déclencheur est basé sur la date de début de l'employé dans la table Profil RH [sn_hr_core_profile]. Si la date de début d'emploi est aujourd'hui ou après, le flux crée un ticket d'embauche RH. Ce flux s'exécute chaque fois qu'un profil RH est créé ou mis à jour.

Pour plus d'informations sur le profil RH, consultez Table Employee Profile et Utiliser le profil RH.

Nouvel employé sur la tâche du déclencheur de ticket d'embauche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le déclencheur est basé sur la date de début de l'employé dans la table Tâche [sn_hr_core_job]. Si la date de début d'emploi est aujourd'hui ou après, le flux crée un ticket d'embauche RH. Ce flux s'exécute chaque fois qu'un profil RH est créé ou mis à jour.

Pour plus d'informations sur la table Tâche et les enregistrement de profils connexes, consultez Capturer plusieurs enregistrements de tâches pour un utilisateur.

Condition personnalisée du déclencheur de ticket

Table : Profil RH [sn_hr_core_profile]

Ce flux peut être utilisé comme modèle pour créer un déclencheur personnalisé. Le déclencheur est basé sur une vérification de la date personnalisée concernant la date de début de l'employé. Le déclencheur par défaut est lancé deux jours avant la date de début de l'employé. Pour plus d'informations sur les flux et les déclencheurs, consultez Flux .

Ces flux créent un ticket RH en ajoutant une entrée dans la table Ticket des événements de cycle de vie RH [sn_hr_le_case]. Si plusieurs flux sont actifs en même temps, la probabilité de création d'enregistrements de tickets en double est élevée.

Remarque :
Un seul de ces flux doit être actif à un moment donné pour un événement de cycle de vie particulier.

Activer un flux RH

Les flux RH permettent d'automatiser la création de tâches et de tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Trois flux RH sont installés avec l'application Human Resources: Core.

- Nouvel employé sur le profil RH du déclencheur de ticket d'embauche
- Nouvel employé sur la tâche du déclencheur de ticket d'embauche
- Condition personnalisée du déclencheur de ticket

L'activation est immédiate. Ces flux créent un ticket RH en ajoutant une entrée dans la table Ticket des événements de cycle de vie RH [sn_hr_le_case]. Si plusieurs flux sont actifs en même temps, la probabilité de création d'enregistrements de tickets en double est élevée.

Remarque :
Un seul de ces flux doit être actif à un moment donné pour un événement de cycle de vie particulier.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Ouvrez le flux que vous souhaitez activer.
3. Cliquez sur le bouton **Activer**.

Passeport de l'employé

Activez l'exportation des données de l'employé, qui peut être utilisée par tout autre organisme ou département à des fins de suivi, de conformité et de réglementation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette fonctionnalité rend les données de profil de l'employé, telles que l'historique professionnel et la progression, disponibles sur différentes instances ServiceNow.

En tant qu'agent RH, vous pouvez extraire l'historique d'emploi d'un employé en procédant comme suit :

1. Créez un ticket pour l'employé auprès du service RH en tant que Générer un historique d'emploi. Un modèle de document, Historique de l'emploi, est automatiquement joint au ticket.

   Remarque :
   L'administrateur RH disposant du rôle sn_doc.writer peut configurer les champs pour qu'ils soient disponibles dans le modèle de document Historique de l'emploi.

2. Utilisez l'option **Générer les pièces jointes** du modèle de document pour générer l'historique des emplois au format PDF et le joindre au ticket.

Utiliser la gestion des tickets RH

Vous utilisez l'application Case and Knowledge Management pour créer, afficher ou modifier des tickets RH dans la version de HR incluse dans le champ d'application. Les tickets RH sont créés à partir de demandes RH liées à des comptes ou à des systèmes RH, à des avantages, au salaire, à la gestion des performances, à des rapports, à l'acquisition de talents, à la déclaration des heures, aux notes de frais, etc.

Création de tickets RH en libre-service

À partir de l'Centre des employés, les employés peuvent demander des services RH dans les catégories suivantes :

- Avantages
- Gestion des données d'employé
- Relations avec les employés
- Général
- Systèmes des ressources humaines
- Gestion de la paie
- Gestion des compétences
- Visas

Un ticket RH est créé lorsqu'un service RH est demandé par le biais de l'Centre des employés.

Création de ticket par un agent RH

Les employés peuvent demander des services RH par e-mail, par messagerie instantanée ou par téléphone. Les agents RH peuvent créer un ticket RH à partir d'un Centre d'excellence (CoE) ou d'un service RH.

Une fois qu'un ticket RH est créé, il est affecté à un agent RH et/ou à un groupe d'affectation via le service RH et le modèle RH associé.

Les tickets RH peuvent être associés à une ou plusieurs tâches RH et à un ou plusieurs tickets enfants RH qui composent le ticket parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de demande RH

Un employé du nom d'Alain veut en savoir plus sur les régimes de prestations dentaires proposés :

1. Alain soumet une demande RH via l'Centre des employés pour poser des questions sur l'un des régimes proposés.
2. Un ticket RH est créé et affecté à un agent RH.
3. L'agent RH peut répondre à la demande par téléphone, par e-mail, par messagerie instantanée ou encore via la section Commentaires du ticket RH.
4. Si la réponse satisfait à la demande, le ticket RH peut être fermé.

Créer un ticket RH

Créez des tickets RH pour les employés ou d'autres personnes qui demandent un service RH. Notez que les employés peuvent utiliser le Service Portal RH pour créer eux-mêmes des tickets RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Pour obtenir des informations sur la configuration de la création de tickets, consultez Configurer la façon dont sont créés les tickets RH.
- Les employés peuvent également créer des tickets RH pour eux-mêmes à l'aide des créateurs d'enregistrements de Centre des employés. Les détails saisis par l'employé sont enregistrés dans la description du ticket RH.

> **Remarque :**
> Si une valeur saisie par l'utilisateur ne correspond pas à la valeur du profil RH ouvert pour, seule la valeur saisie par l'utilisateur est enregistrée dans la description du ticket RH. Ce comportement n'est pas observé lorsque le service RH du ticket est soit Intégration de nouvel employé, soit Parcours de nouvel employé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Créer un ticket**.
   Sinon, dans une liste de tickets, cliquez sur **Nouveau**.
2. Déterminez la personne pour laquelle vous remplissez le ticket.
3. Renseignez les informations dans la section **Détails du ticket**.

Champs de détails du ticket

Champ	Description
CoE (centre d'excellence)	**Centre d'excellence** associé au ticket RH que vous créez. La sélection d'un CoE permet de filtrer les choix pour le service RH. Voir Modèle de données des centres d'excellence RH. **Remarque :** Si un service RH est sélectionné en premier, le CoE associé se remplit automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Service RH	Service RH basé sur le CoE sélectionné ou sur les éléments sélectionnés en fonction de la communication avec la demande de l'employé. Les services RH disponibles pour un employé sont filtrés par : ○ Le CoE sélectionné ○ Les critères RH pour la **Personne** en fonction de la configuration du service RH Les limites des services appliquent un filtre au formulaire **Configuration de la création de tickets**. Si le champ Service RH est vide, vérifiez que vous n'avez pas supprimé le champ **Ouvert pour**.
Type de modèle de document	La catégorie de modèle de document. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement lorsque le module d'extension Modèles de documents [com.snc.document_templates] est activé et que le champ **Type de modèle de document** est sélectionné lors de la configuration du service RH.
Modèle de document	Le modèle de document associé au ticket pour générer des tâches de modèle de document. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement si le module d'extension Modèles de documents [com.snc.document_templates] est activé et que le champ **Modèle de document** a été sélectionné lors de la configuration du service RH.
Notes de travail	Informations spécifiques au ticket qui peuvent aider d'autres agents RH. Le texte dans le champ **Notes de travail** n'est pas visible par l'utilisateur nommé dans le champ **Personne**. La propriété système sn_hr_core.restrict_guest_email permet à un utilisateur d'envoyer un e-mail à partir d'un compte de messagerie personnel en référence à un ticket RH. Si la propriété est définie sur false (par défaut), le texte de l'e-mail apparaît dans le champ Notes de travail. **Remarque :** Vous pouvez traduire le texte dans votre langue à l'aide de l'option **Traduire**. Pour configurer le cadre de travail de traduction dynamique, voir Traduction dynamique .

4. Sélectionnez la personne responsable de la demande de service dans le champ **Ouvert pour**.
   - Si le ticket est créé par la personne qui effectue la demande, les valeurs des champs **Personne** et **Ouvert pour** sont identiques.
   - Si le ticket est créé pour un autre utilisateur, par exemple, un gestionnaire qui classe un ticket pour un employé, utilisez la liste de choix pour sélectionner un autre utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour sélectionner la personne concernée par le ticket dans le champ **Personne**, sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ), recherchez un autre employé et sélectionnez-le.

   Remarque :
   Les qualificatifs de référence avancés sur un champ de référence ne sont pas pris en charge dans la page de configuration de la création de ticket. Lorsque le filtre de limite de recherche d'utilisateur est appliqué à la recherche d'un employé, il ne sera pas appliqué à **Ouvert pour** et à **la personne concernée**.

6. Cliquez sur **Créer un ticket**.

7. **Facultatif :** Continuez votre travail sur le ticket.
   Pour en savoir plus, voir Travailler sur un ticket RH

Résultats
Le formulaire **Ticket RH** s'affiche et contient des informations supplémentaires sur le ticket. Les valeurs sélectionnées pour les **CoE** et **Service RH** déterminent les champs qui apparaissent.

Ouvrir un ticket RH pour créer un plan d'action Accélérateur de parcours

Les plans d'action Accélérateur de parcours peuvent être créés en ouvrant un ticket RH avec un événement de cycle de vie connexe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque le modèle Créer un Accélérateur de parcours plan d'action est configuré pour créer Accélérateur de parcours automatiquement des plans d'action, une tâche est créée et affectée à un gestionnaire pour révision.

Lorsque le modèle n'est pas configuré pour créer Accélérateur de parcours automatiquement des plans d'action, une tâche de tâche est créée. La tâche est affectée au gestionnaire (**Ouverts pour**) pour créer un plan. L'action à faire contient les informations suivantes pré-remplies dans le plan :

- À qui est destiné ce plan (mappé à partir de la personne)
- Type de plan (mappé à partir de l'activité)
- Date de publication (mappée à partir de l'activité)

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Créer un ticket**.
2. Saisissez le nom du nouvel employé dans le champ Rechercher un employé.
3. Renseignez les détails du ticket :
   - **CoE** : HR Lifecycle Events Case
   - **Service RH** : New Hire Onborading
   - **Ouverts pour** : managers name
   - **Personne** : new hire name
4. Cliquez sur **Créer un ticket**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Examinez tous les champs, effectuez toutes les mises à jour nécessaires et cliquez sur **Prêt pour le travail**.
   Une tâche à faire est créée dans la liste d'actions à faire des gestionnaires dans l'Centre des employés. Les gestionnaires examinent et publient des plans à partir de l'Centre des employés.

Information associée

Travailler avec des plans Accélérateur de parcours

Demander une vérification des antécédents par l'intermédiaire d'un fournisseur tiers de vérification des antécédents

Demandez une vérification des antécédents par l'intermédiaire d'un fournisseur tiers de vérification des antécédents tel que First Advantage, Accurate ou Sterling.

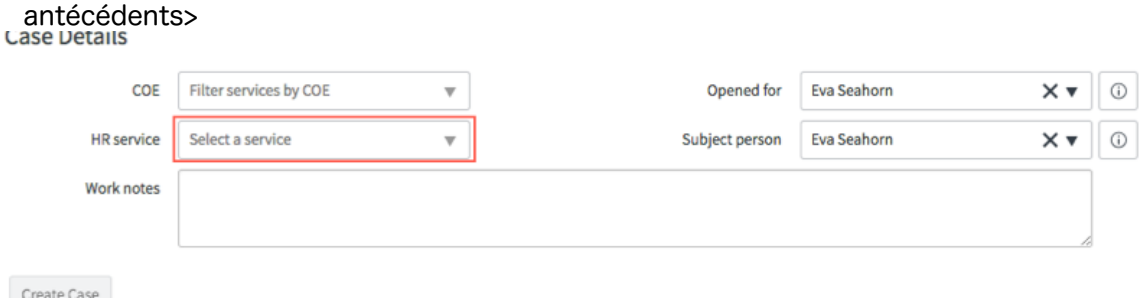
Avant de commencer

Pour pouvoir créer des demandes, un administrateur d'intégrations RH doit avoir configuré au préalable l'intégration entre Prestation de services RH et le système de vérification des antécédents tiers. Consultez Intégrations RH pour plus d'informations.

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

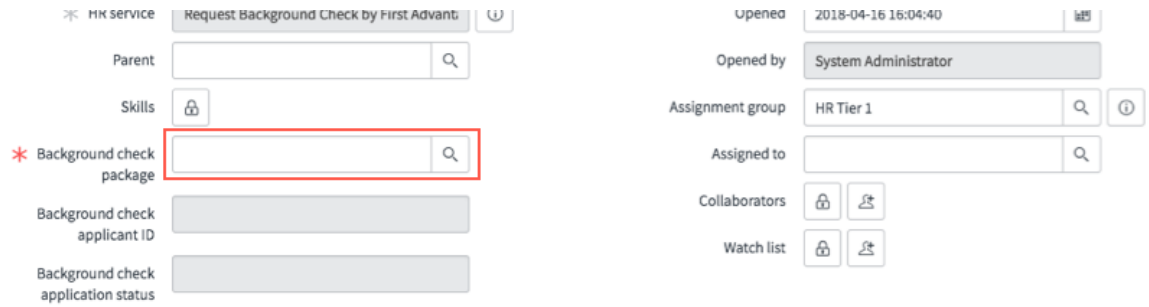
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Créer un ticket**.
2. Dans le champ **Rechercher un employé**, sélectionnez l'employé pour qui vous créez le ticket.
3. Sous la section **Détails du ticket**, dans le champ **Service RH**, sélectionnez l'un des services suivants pour demander une vérification des antécédents par l'intermédiaire du fournisseur tiers de vérification des antécédents.
   - Demander une vérification d'arrière-plan par premier avantage
   - Demander une vérification d'arrière-plan par Accurate
   - Demander une vérification des antécédents par Sterling
   - <Nom du service RH pour une intégration personnalisée du système de vérification des antécédents>



4. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.
   Pour plus de détails sur les champs du formulaire, consultez Créer un ticket RH.
5. Cliquez sur **Créer un ticket**.
6. Dans le champ **Package de vérification des informations générales**, sélectionnez le package de vérification des informations générales que vous souhaitez utiliser dans le cadre du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Cliquez sur **Prêt pour le travail** pour envoyer la demande de vérification des antécédents au fournisseur tiers de vérification des antécédents concerné.

Résultats

Au fil de la progression de l'application de vérification des antécédents, l'état est mis à jour dans le champ **État de l'application de vérification des informations générales**.

Que faire ensuite

Pour consulter les détails de la vérification des antécédents, accédez à la liste **Détails de vérification des informations générales**.

Demander une signature électronique par l'intermédiaire du service DocuSign

Demandez une signature électronique par l'intermédiaire du service DocuSign. Lorsque le ticket passe à l'état **Prêt**, le flux se déclenche et crée des tâches DocuSign pour tous les signataires. Pour des signatures parallèles, les tâches sont affectées en même temps. Pour des signatures en série, les tâches sont créées dans l'ordre défini.

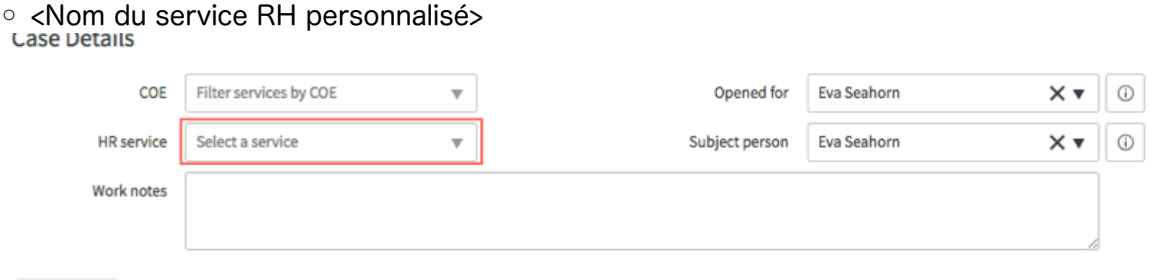
Avant de commencer

Pour pouvoir créer des demandes, un administrateur d'intégrations RH doit avoir configuré au préalable l'intégration entre Prestation de services RH et le système DocuSign. Consultez Intégration au service DocuSign pour plus d'informations.

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Créer un ticket**.
2. Dans le champ **Rechercher un employé**, sélectionnez l'employé pour qui vous créez le ticket.
3. Dans la section **Détails du ticket**, dans le champ **Service RH**, sélectionnez un service RH.
   - Demander une signature à l'aide de DocuSign sur un document ad hoc
   - Demander une signature à l'aide du modèle DocuSign
   - <Nom du service RH personnalisé>



4. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.
   Pour plus de détails sur les champs du formulaire, consultez Créer un ticket RH.
5. Cliquez sur **Créer un ticket**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Lorsque le ticket passe à l'état **Prêt**, le flux se déclenche et crée des tâches DocuSign pour tous les signataires. Pour des signatures parallèles, les tâches sont affectées en même temps. Pour des signatures en série, les tâches sont affectées dans l'ordre défini.

Remarque :

- Les tâches sont créées à l'aide du modèle de tâche RH appelé Modèle de tâche DocuSign.
- Les utilisateurs qui possèdent le rôle sn_hr_core.admin peuvent suivre l'exécution du flux grâce au lien connexe **Afficher le flux**. Si un ticket est annulé à partir de la plate-forme, vous devez annuler manuellement le flux associé. Sinon, le flux restera en attente. Pour annuler le flux, cliquez sur le lien connexe **Afficher le flux** pour ouvrir le module Flow Designer dans une nouvelle fenêtre, puis cliquez sur **Annuler le flux**.
- Les signataires doivent exécuter leurs tâches DocuSign par l'intermédiaire d'un portail en libre-service tel que Centre des employés. Les signatures depuis la plate-forme ne sont pas prises en charge.

Changement de statut du ticket de la tâche

Action	Résultat
Document signé par tous	• Ticket et tâches fermés terminés • Document(s) signé(s) joint(s) au ticket et aux tâches
Document refusé	• Ticket et tâche refusés, fermés et non terminés • Tâches en attente annulées • Aucune pièce jointe au ticket
Document annulé ou flux erroné	• Ticket fermé et non terminé, tâches annulées • Aucune pièce jointe au ticket

Demander une signature électronique par l'intermédiaire du service Adobe Sign

Demandez une signature électronique par l'intermédiaire du service Adobe Sign. Lorsque le ticket passe à l'état **Prêt**, le flux se déclenche et crée des tâches Adobe Sign pour tous les signataires. Pour des signatures parallèles, les tâches sont affectées en même temps. Pour des signatures en série, les tâches sont créées dans l'ordre défini.

Avant de commencer

Pour pouvoir créer des demandes, un administrateur d'intégrations RH doit avoir configuré au préalable l'intégration entre Prestation de services RH et le système Adobe Sign.

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

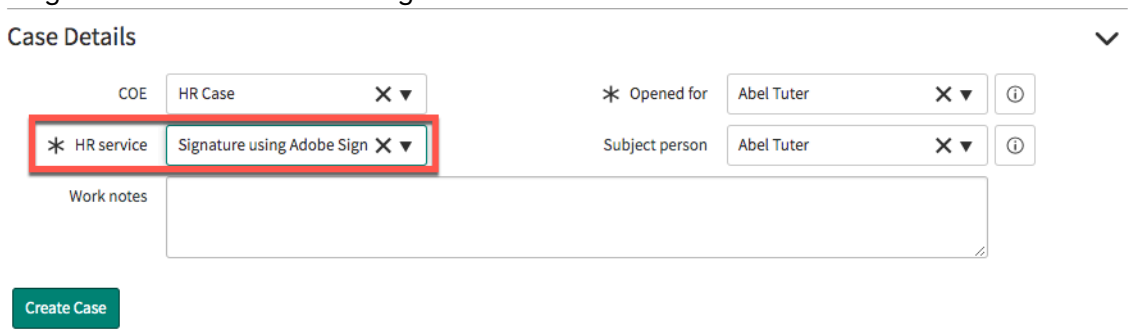
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Créer un ticket**.
2. Dans le champ **Rechercher un employé**, sélectionnez l'employé pour lequel vous créez le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la section **Détails du ticket**, dans le champ **Service RH**, sélectionnez un service RH.
   - <Nom du service RH personnalisé>
   - Signature à l'aide d'Adobe Sign



4. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.
   Pour plus de détails sur les champs du formulaire, consultez Créer un ticket RH.
5. Cliquez sur **Créer un ticket**.

Que faire ensuite

Lorsque le ticket passe à l'état **Prêt**, le flux se déclenche et crée des tâches Adobe Sign pour tous les signataires. Pour des signatures parallèles, les tâches sont affectées en même temps. Pour des signatures en série, les tâches sont créées dans l'ordre défini.

Les signataires doivent exécuter leurs tâches Adobe Sign par l'intermédiaire d'un portail en libre-service tel que l'Centre des employés. La tâche Adobe Sign s'affiche sous la forme d'une URL dans la page des tâches à effectuer de l'Centre des employés.

En cliquant sur l'URL, le signataire est redirigé vers le système Adobe Sign pour signer le document. Une fois la tâche effectuée, le signataire est redirigé vers la page des tâches à effectuer de l'Centre des employés. L'état de la tâche Adobe Sign n'est pas mis à jour immédiatement, car le rappel est asynchrone.

Remarque :

- Les tâches Adobe Sign sont créées à l'aide du modèle de tâche RH appelé Modèle de tâche Adobe Sign.
- Des tâches d'intégration de fermeture automatique sont créées à l'aide du modèle de tâche RH.
- Les utilisateurs qui possèdent le rôle sn_hr_core.admin peuvent suivre l'exécution du flux grâce au lien connexe **Afficher le flux**. Si un ticket est annulé à partir de la plate-forme, vous devez annuler manuellement le flux associé. Sinon, le flux reste en attente. Pour annuler le flux, cliquez sur le lien connexe **Afficher le flux** pour ouvrir le module Flow Designer dans une nouvelle fenêtre, puis cliquez sur **Annuler le flux**.

Changement de statut du ticket de la tâche

Action	Résultat
Document signé par tous	• Ticket et tâches fermés terminés • Document(s) signé(s) joint(s) au ticket et aux tâches

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changement de statut du ticket de la tâche (suite)

Action	Résultat
Document refusé	• Ticket et tâche refusés, fermés et non terminés • Tâches en attente annulées • Aucune pièce jointe au ticket
Document annulé ou flux erroné	• Ticket fermé et non terminé, tâches annulées • Aucune pièce jointe au ticket

Travailler sur un ticket RH

Après la création initiale d'un ticket RH, les prochaines étapes consistent à modifier l'état, à fournir des informations supplémentaires et à s'assurer que toutes les tâches en suspens sont exécutées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

La création et l'exécution de tickets RH nécessitent des informations différentes selon le Centre d'excellence (CoE) et le service RH sélectionnés. Le service RH demandé par un employé détermine le type de ticket RH.

Procédure

Après avoir vérifié l'employé, cliquez sur **Créer un ticket**.
Les champs suivants apparaissent :

Formulaire Créer un ticket

Champ	Description
Numéro	Un numéro de ticket RH est affecté sous la forme d'un identifiant unique, qui ne peut pas être modifié et qui comporte un préfixe HRC.
Parent	Remplit le ticket parent lorsque le ticket affiché est un enfant. Par exemple, un ticket **Demande d'intégration** comporte plusieurs tickets enfants et plusieurs tâches.
Compétences	Les compétences requises de la personne affectée à cette catégorie de ticket RH. Les compétences peuvent se remplir automatiquement en fonction du modèle de ticket RH associé au service RH.
Société	Compte de société auquel le ticket distant est associé.
Ticket distant	Option indiquant que le ticket RH est créé en raison d'une tâche du fournisseur à partir d'une instance de consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Cette option s’affiche uniquement lorsque le module d’extension Intégration multi-instances RH pour le fournisseur (sn_hr_mii_provider) est installé.
État	L’état du ticket. L'état peut se remplir automatiquement en fonction du modèle de ticket RH associé au service RH. • Brouillon : état par défaut lors de l'ouverture du ticket. **Remarque :** Ne peut être remplacé que par Prêt, Fermé complet, Fermé incomplet, Annulé ou Suspendu. • Prêt : le ticket est prêt à être traité. • En attente d'approbation : doit être approuvé avant de passer à l'état suivant. **Remarque :** Ne peut être remplacé que par Prêt, Fermé complet, Fermé incomplet, Annulé ou Suspendu. • En cours de résolution : le ticket est affecté et est en cours de résolution. • Fermé terminé • Fermé incomplet • Annulé • En attente d'acceptation : la personne désignée dans le champ **Ouvert pour** doit accepter le ticket RH pour qu'il puisse être traité. Par exemple, un ticket **Demande d'embauche** a été ouvert pour un responsable de recrutement. Le responsable de recrutement doit accepter le ticket pour pouvoir passer à l'état suivant. • Suspendu : utilisé pour empêcher temporairement une violation d'un accord sur les niveaux de service (SLA). Consultez Suspendre et reprendre un ticket RH. **Remarque :** L'**État** ne peut pas être modifié dans la vue de listes.
Priorité	Priorité du ticket, en fonction du **Service RH**. La priorité remplace automatiquement le modèle et passe à **2 - Élevée** pour les utilisateurs marqués comme VIP. Configuré dans les Propriétés RH (sys_property).
Source	Origine du ticket. Les sources sont les suivantes : • Non sélectionné • Self-service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• Téléphone • Messagerie instantanée/Connexion/Live Feed • En personne • E-mail • Autre • Virtual Agent **Remarque :** Les tickets créés par e-mail ou en libre-service sont automatiquement transférés à l'état **Prêt** et affectés à un groupe ou à un utilisateur.
Ouvert par	Utilisateur qui a créé le ticket.
Groupe d'affectation	Le groupe à qui l'enregistrement est affecté. Si le groupe n'est pas défini automatiquement, affectez un groupe RH pour fournir une sélection d'utilisateurs RH dans le champ **Affecté à**. Les groupes d'affectation sont limités aux groupes ayant un type de human_resources. Pour changer le **Groupe d'affectation**, l'agent **Affecté à** doit être membre du nouveau groupe et l'**État** doit être défini sur **Prêt**. **Remarque :** Pour affecter automatiquement un groupe à un ticket RH, voir Règles d'affectation et de correspondance pour les RH et Configurer un modèle de ticket RH.
Affecté à	L'utilisateur affecté pour travailler sur ce ticket. Lorsqu'un groupe est automatiquement affecté, un utilisateur du groupe est automatiquement affecté lors de la création du ticket. Si l'utilisateur n'est pas affecté automatiquement, cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** pour sélectionner un utilisateur membre du groupe d'affectation sélectionné. Pour changer l'agent RH **Affecté à**, l'agent doit être membre du **Groupe d'affectation** et l'**État** doit être défini sur **Prêt**. Si le champ **Affecté à** est laissé vide, certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles à partir de la page de ticket d'Centre des employés. Par exemple, le lien **Poser une question** qui permet de discuter d'un ticket RH ne peut pas affecter un agent. Les commentaires ou les notes de travail n'apparaissent pas sur un ticket tant qu'un agent n'a pas été affecté.
Collaborateurs	Ajoutez des collaborateurs ou d'autres agents RH au ticket. Seuls les agents RH peuvent être ajoutés en tant que collaborateurs. Cette action permet à l'agent initial de continuer de suivre le ticket. Ou, un agent RH peut

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	ajouter un autre agent RH en tant que collaborateur pour demander de l'aide. Lorsque vous ajoutez un collaborateur, la liste de collaboration se remplit automatiquement dans le ticket. Autres facteurs liés à l'ajout de collaborateurs : • Les collaborateurs peuvent se retirer du ticket. Pour vous retirer d'un ticket, mettez en surbrillance votre nom dans la liste **Collaborateurs** et cliquez sur le symbole **X**. • Les collaborateurs ne doivent pas nécessairement faire partie du groupe d'affectation. • La personne désignée dans le champ Affecté à peut ajouter ou supprimer des collaborateurs. • Les collaborateurs ne peuvent pas ajouter ou supprimer des collaborateurs. • Les notifications sont envoyées aux collaborateurs lorsqu'ils sont ajoutés au ticket RH. L'ajout de collaborateurs permet de consolider la communication et donc alléger la quantité d'e-mails de demande d'aide sur un ticket RH. Les collaborateurs et le CoE associés au ticket RH peuvent entrer en conflit. Voici les règles de base : • Pour tous les tickets RH, les collaborateurs remplacent toute sécurité sur un CoE. Pour en savoir plus, voir Créer une sécurité CoE. • Les tickets Employee Relations (ER) peuvent remplacer les collaborateurs lorsque des restrictions s'appliquent. Pour en savoir plus, voir Configurer une restriction de ticket Employee Relations. **Remarque :** Les agents doivent disposer du rôle de rédacteur de ticket ER [sn_hr_er.case_writer] afin d'être collaborateurs.
Équipe de support technique dédiée aux dossiers	Employés affectés pour répondre aux questions sur l'intégration d'un nouvel employé. Apparaît uniquement pour les tickets d'événements du cycle de vie. Vous pouvez ajouter des utilisateurs ou définir un groupe qui peut prendre en charge la **Personne** pour un ticket d'événement du cycle de vie. La **Personne** peut communiquer avec l'équipe de support technique dédiée aux tickets pendant la progression du ticket.
Liste de surveillance	La liste des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket. N'importe qui dans l'entreprise peut être ajouté à la **Liste de surveillance**. Par exemple, un employé demande un visa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de voyage. Ajoutez le responsable de l'employé pour vous assurer que les mises à jour sont bien communiquées. Cliquez sur l'icône de **modification de la liste de surveillance** pour ajouter des utilisateurs. Cliquez sur l'icône **Ajouter ma personne** pour vous inclure.
ETTR min	Indique le temps estimé de résolution minimum en jours afin de terminer un ticket. L'estimation est basée sur les données historiques et le temps passé à résoudre des tickets RH similaires. **Remarque :** disponible après l'activation de l'option ETTR Predictive Intelligence.
ETTR max	Indique le temps estimé de résolution maximum en jours afin de terminer un ticket. L'estimation est basée sur les données historiques et le temps passé à résoudre des tickets RH similaires. **Remarque :** disponible après l'activation de l'option ETTR Predictive Intelligence.
Description courte	Ce champ est rempli d'après le service RH. Une fois le ticket créé, vous pouvez en modifier la description.
Description	Vous pouvez ajouter une description plus longue et détaillée une fois le ticket RH créé. Utilisez les outils RTF (Rich Text Format) pour mettre en forme votre texte. La mise en forme RTF apparaît également pour une description de ticket ou de tâche dans l'Centre des employés.

Les listes incorporées suivantes apparaissent :

Liste de notes de gestion spéciale

Affiche des notes de messages spécifiques à un ticket RH ou à des conditions. Pour en savoir plus, voir Ajouter des notes de gestion spéciale pour un ticket Prestation de services RH.

Résultats de recherche dans la base de connaissances

Affiche les résultats des connaissances en fonction de la brève description du ticket RH. Il y a deux onglets. Le premier montre des articles auxquels vous avez accès et l'autre affiche des articles auxquels l'employé désigné dans le champ **Ouvert pour** peut accéder. Cliquez sur **Attacher** pour rendre l'article visible à la personne pour laquelle le ticket RH a été ouvert dans la section **Commentaires supplémentaires**. Consultez Associer des articles de la base de connaissances à un ticket RH pour plus d'informations.

Tâches

Apparaît lorsque des tâches sont associées au ticket. Cliquez sur une tâche pour la consulter ou la mettre à jour.

Remarque :
Lorsque vous fermez le ticket parent, toutes les tâches enfants sont affectées à l'état Fermé incomplet.

Instructions d'exécution

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Consultez des informations sur la façon de traiter le ticket. Ces informations sont définies dans la configuration du service RH.

Une liste de vérification décrivant les étapes exactes à suivre apparaît lorsqu'elle est configurée par le service RH. Voir Configurer un service RH.

Commentaires et notes de travail

Vous pouvez ajouter des commentaires ou des notes de travail au ticket pour ajouter des détails sur le ticket. Les **Notes de travail** ne sont pas visibles pour la **Personne**.

> **Remarque :**
> Traduisez le texte dans votre langue à l'aide de l'option **Traduire**. Pour configurer le cadre de travail de traduction dynamique, voir Traduction dynamique .

Si votre entreprise utilise des extraits basés sur des modèles et selon les conditions définies, le bouton **Réponses** apparaît dans l'en-tête du formulaire :

a. Cliquez sur le bouton **Réponses**.

b. Sélectionnez un modèle de réponse.

c. Cliquez sur **Copier dans le presse-papiers**.

> **Remarque :**
> Ce bouton permet de copier tout le texte dans le champ de message. Pour copier du texte partiel, mettez en surbrillance le texte et utilisez la commande de copie. Vous pouvez également modifier le texte après l'avoir collé.

d. Vous pouvez coller le texte dans les **Notes de travail**, dans les **Commentaires**ou dans n'importe quel champ de texte.

Détails du congé parental

Apparaît pour les tickets relatifs à une demande de congé parental. Fournit des détails sur la demande de congé.

Détails du congé parental

Champ	Description
Sous-type de congé	Identifie le rôle de la Personne pour le congé parental ou le type de congé parental. Sélectionnez : • Parent biologique • Partenaire du parent biologique • Adoption • Mère porteuse • Placement en foyer
Statut de congé	Indique l'état du congé parental. Sélectionnez : • Demandé • Approuvé • En congé • Rejeté

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• Terminé • Annulé
Date d'arrivée de l'enfant	Date à laquelle l'enfant doit normalement arriver. **Remarque :** Utilisez ce champ pour une situation d'adoption ou de placement en foyer.
Premier jour de congé	Date à laquelle l'employé demande le début de son congé parental.
Estimation du dernier jour de congé	Date estimée de la fin du congé parental.
Date d'échéance	Date de naissance de l'enfant. **Remarque :** Utilisez ce champ si l'option Parent biologique, Partenaire du parent biologique ou Mère porteuse est sélectionnée dans le champ **Sous-type de congé**.

Les sections suivantes apparaissent en fonction du type de tâche ou de ticket :

Remboursement

Apparaît lorsqu'un ticket de **Demande de remboursement des frais de scolarité** est sélectionné. Remplissez les champs liés au nom de l'école ou du programme, à la justification, au montant du remboursement et aux dates de cours.

Activités

Affiche une liste de toutes les modifications ou mises à jour du ticket RH en commençant par la plus récente.

Liens connexes

Les éléments suivants apparaissent en fonction du type de ticket et des rôles associés à l'utilisateur :

- Ajouter une tâche : cliquez sur cette option pour ajouter une tâche au ticket. Voir ajouter une tâche.
- Afficher la chronologie du SLA : SLA au format chronologique indiquant le temps écoulé.
- Afficher le workflow : workflow associé au ticket.
- Escalader le ticket : cliquez sur cette option pour faire remonter le ticket et indiquez-en le motif.
- Exécution de l'ensemble d'activités : se remplit automatiquement pour les tickets d'événements du cycle de vie. Cliquez dessus pour afficher les Contextes de l'ensemble d'activités et chaque ensemble d'activités.
- Réparer les SLA : cliquez sur cette option pour réparer les accords sur les niveaux de service associés au ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mes affectations : apparaît lorsque le **Groupe d'affectation** est vide ou si vous appartenez au groupe d'affectation. Cliquez dessus pour ajouter le ticket RH à vos affectations. Un bouton apparaît également dans le formulaire d'en-tête.

Les listes connexes apparaissent en fonction du type de ticket ou de tâche :

Contacts en cas d'urgence

Liste des personnes à contacter en cas d'urgence pour la **Personne**

Ticket de la personne

Liste des tickets associés à la **Personne**.

Tickets ouverts pour l'utilisateur

Liste des tickets associés à la personne désignée dans le champ **Ouvert pour**.

Connaissance jointe

Liste des articles de la base de connaissances joints au type de service RH.

Approbateurs

Répertorie les employés qui peuvent approuver les informations modifiées ou le ticket, l'état d'approbation, les commentaires et les dates associées.

Remarque :
Pour rejeter une approbation, les utilisateurs doivent avoir le rôle de rédacteur de tickets RH [sn_hr_core_case.writer].

Élément demandé

Répertorie les éléments tels que ordinateurs portables, logiciels ou meubles demandés pour la Personne.

Éléments demandés

Liste des éléments demandés pour le ticket. Les éléments demandés sont créés à partir de tâches, mais n'apparaissent pas dans les tâches RH.

Scénarios similaires

Liste des tickets connexes par type de demande.

Articles de la base de connaissances lus par l'utilisateur

Liste des articles de la base de connaissances lus par la **Personne**.

Dépôt direct pour la personne

Liste des informations relatives au dépôt direct pour

Prestations de santé pour une personne

Liste des prestations de santé auxquelles est inscrite la personne. Cet onglet n'apparaît que pour les tickets de prestations de santé.

Prestations de retraire pour une personne

Liste des prestations de retraite auxquelles est inscrite la personne. Cet onglet n'apparaît que pour les tickets de prestations de retraite.

Tickets RH

Tous les tickets RH pour la **Personne**.

Tickets enfants

Répertorie les tickets enfants associés à ce ticket. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un ticket enfant dans le ticket sur lequel vous travaillez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque vous fermez le ticket parent, tous les tickets enfants sont annulés.

Bénéficiaires

N'apparaît que pour les tickets Rémunérations globales avec un service RH de type Ajouter/modifier des bénéficiaires ou Question.

Liste des bénéficiaires pour la personne désignée dans le champ **Ouvert pour** et pour la **Personne**.

Afficher des informations sur le ticket RH

Il existe plusieurs façons de rechercher un ticket RH spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_reader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH**.
   - **Mes affectations :** tous les tickets affectés à l'utilisateur connecté.
   - **Ouvert :** tous les tickets ouverts.
   - **Ouvert - Non affecté :** tous les tickets ouverts qui n'ont pas été affectés.
   - **Fermé :** tous les tickets fermés.
   - **Tous :** tous les tickets, quel que soit l'état ou le service RH.
   - **SLA des tickets :** tous les tickets avec des accords de niveaux de service (SLA).

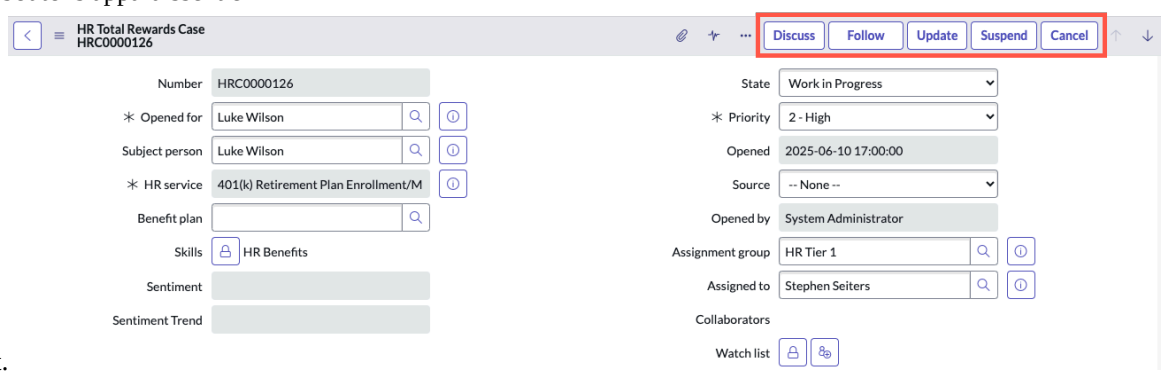
   Vous pouvez également consulter les tickets par service RH.
   - **Tickets de relations avec les employés** : tous les tickets liés à des problèmes disciplinaires.
   - **Tickets RH-Informatique** : tous les tickets liés aux comptes RH, à la réinitialisation du mot de passe, à l'assistance pour le portail RH et aux rapports RH.
   - **Tickets de paie** : tous les tickets liés au dépôt direct, à un écart de paie et à une demande de carte de crédit d'entreprise.
   - **Tickets des rémunérations globales** : tous les tickets liés aux soins médicaux et dentaires, à la retraite, aux bénéficiaires, aux congés, aux médicaments, aux mutations, aux soins ophtalmologiques et aux remboursements des frais de scolarité.
   - **Tickets de l'administration des effectifs** : tous les tickets liés aux lettres de vérification des emplois précédents et aux questions générales.
   - **Tickets d'événements du cycle de vie** : tickets liés à une embauche ou à une notification de compte.
2. Sélectionnez le ticket à afficher.
3. Sélectionnez un bouton.
   Selon les cas, différentes options sont visibles en haut.
   - **Discuter** : ouvre une discussion dans la barre latérale où les agents peuvent discuter du ticket avec les utilisateurs qui ont accès à l'enregistrement.
   - **Suivre** : suivez l'activité sur le ticket ou suivez un enregistrement dans la Messagerie instantanée de Connexion pour suivre l'activité en direct. Pour plus d'informations, voir Suivre un enregistrement dans Connect .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Mettre à jour** : enregistrez et mettez à jour l'enregistrement. Vous ramène au formulaire de liste.
- **Suspendre** : suspend un ticket RH dont l'état n'est pas fermé ou annulé. Vous pouvez suspendre le calendrier spécifié dans l'accord sur les niveaux de service (SLA) afin d'effectuer des recherches supplémentaires.
- **Annuler** : annule le ticket.
- **Réponses** : s'affiche pour les tickets de demande et permet aux agents de copier un modèle de réponse.
- **Associer l'interaction** : sélectionnez cette option pour associer une interaction au ticket. Les interactions sont des demandes d'assistance effectuées par le biais d'un canal donné, par exemple, un appel ou une discussion par messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez Gestion des interactions .
- Prêt pour le travail : sélectionnez cette option pour définir le ticket à l'état Prêt et affecter un agent.
- **Fermer terminé** : fermez le ticket et changez son état sur Terminé.
- **Fermer incomplet** : fermez le ticket et changez l'état sur Incomplet.
- **Afficher un aperçu du document** : cliquez pour prévisualiser un document à vérifier sa précision avant de le générer et de l'envoyer.
- **Signer le document** : pour les documents qui nécessitent une signature RH, cliquez pour prévisualiser, signer et enregistrer le document.

Les boutons apparaissent en



haut.

Génération de documents RH

Il existe de multiples façons de générer des documents dans Prestation de services RH.

- Automatiquement
- Plusieurs signatures sont recueillies.
- Afficher un aperçu, signer ou enregistrer

Automatiquement

Le document est disponible pour être signé par la personne concernée. Après l'ajout de la signature, le document sera généré automatiquement. Voici quelques exemples :

- Un document tel que la demande de remboursement des frais de scolarité doit être envoyé à l'employé pour signature. Le service de demande de remboursement des frais de scolarité a un workflow qui déclenche une tâche pour la personne concernée (employé) du cas.

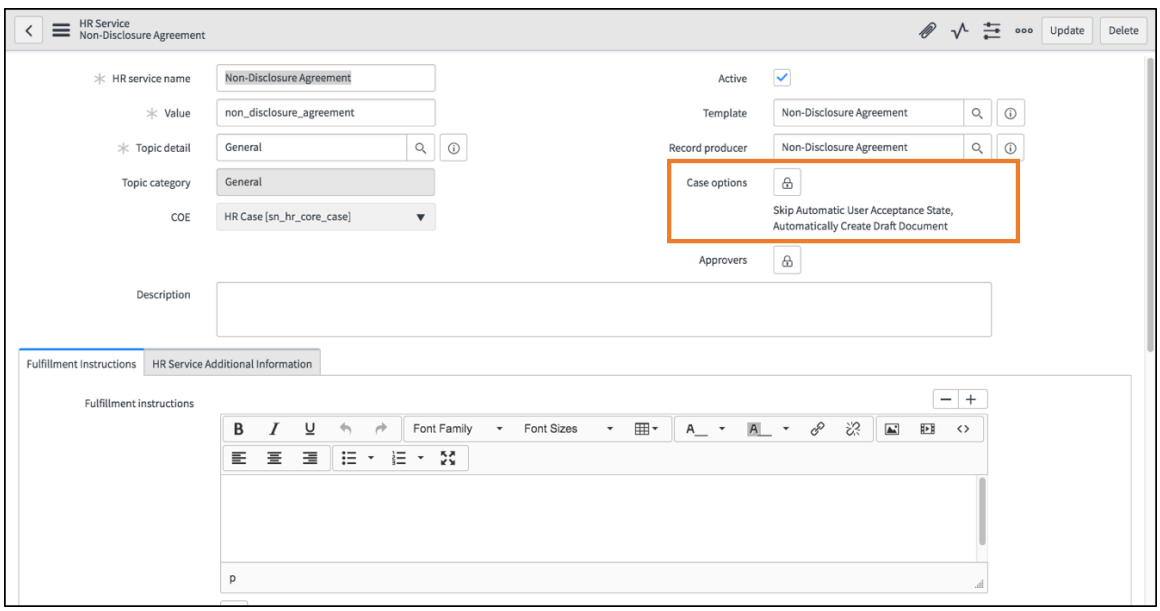
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un administrateur active l'option**Créer automatiquement un ticket de document brouillon** dans le service RH et configure le service RH. Lorsqu'un ticket est créé avec ce service RH et que son état est modifié sur Travail en cours ou Prêt, une tâche est automatiquement générée pour l'employé avec le document disponible pour la signature.

- Un document tel que la lettre de vérification des employés doit être envoyé à l'employé qui n'a pas besoin de signer.

  Un administrateur sélectionne le modèle sur le service RH. Un ticket RH est créé avec ce service RH. L'agent RH prévisualise le document à l'aide de l'option **Afficher un aperçu du document**, génère le document et envoie un e-mail à l'employé à l'aide de l'option **Envoyer un e-mail** sur le ticket.



Plusieurs signatures sont recueillies

Les documents comme les lettres d'offre d'emploi peuvent nécessiter plusieurs signatures. Lorsque toutes les signatures sont recueillies, le document est automatiquement généré.

Remarque :
Pour en savoir plus sur la configuration de cette fonctionnalité, veuillez consulter Configuration de formulaire avancée et Gestion avancée des formulaires dans Prestation de services RH .

Afficher un aperçu, signer ou enregistrer

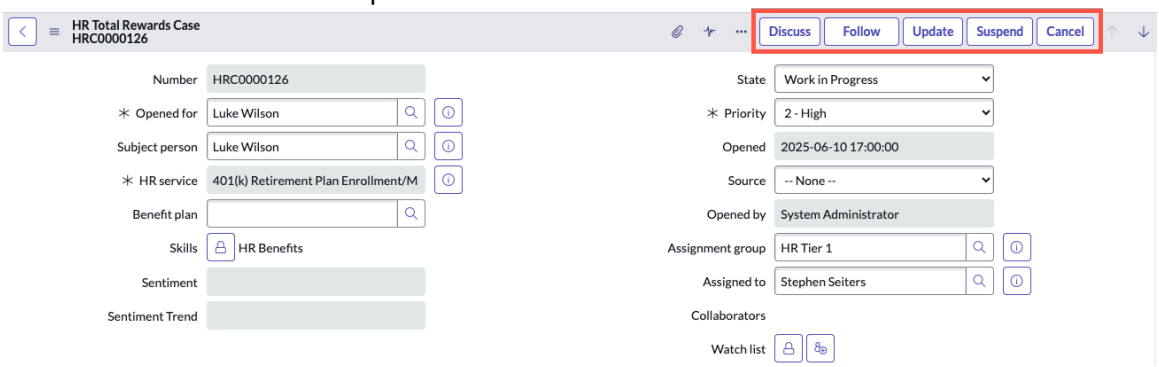
Pour certains documents, un agent RH est tenu d'examiner, de signer ou d'enregistrer le document avant de l'envoyer à une personne dans le cadre d'un ticket RH. Cette situation se produit, par exemple, lorsqu'une personne demande une lettre de vérification des emplois précédents. Un agent RH doit examiner le document pour en vérifier l'exactitude, le signer et l'envoyer à l'adresse e-mail demandée.

- Ouvrez un ticket exigeant l'envoi d'un document à la personne concernée.
- Assurez-vous que le document est à l'état **Travail en cours**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'en-tête de formulaire indique :



- Cliquez sur **Afficher un aperçu du document** pour visualiser le document.
- Cliquez sur **Signer le document** si les documents nécessitent une signature RH.

Remarque :
Par défaut, le document peut être visualisé par la personne une fois que vous en affichez l'aperçu. Modifiez ce comportement en définissant le champ **État** sur le modèle de tâche RH. Vous pouvez accéder au modèle de tâche à partir du formulaire de ticket RH en sélectionnant l'icône **Service RH** > **Activités de service** > **Modèle de tâche enfant**.

Modifier des valeurs

Lorsqu'il y a des erreurs dans le document :

- Vérifiez la table dont sont extraites les informations incorrectes.
- Vérifiez le ticket RH pour vérifier que les informations du ticket sont correctes.
- Vérifiez le modèle de document pour voir s'il y a des erreurs dans le corps du document, au niveau du mappage des champs ou des informations variables.

Modifier un document généré

Prise en charge des valeurs de rendu des variables, des scripts et des blocs en mode d'édition dans l'aperçu du document. Afficher le contenu des variables, des scripts ou des blocs plutôt que de visualiser uniquement les noms de variables ou de blocs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Remarque :
Cette fonctionnalité n'est disponible que lorsque le document est généré à partir d'un modèle dans le module d'extension Document Template.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez un ticket RH qui vous est affecté.
3. Cliquez sur **Afficher un aperçu du document**.
4. Dans la fenêtre Aperçu du document :
   a. Cliquez sur **Modifier le document**. À l'exception des jetons de signature, toutes les autres variables, scripts et blocs sont affichés avec leurs valeurs.
   b. Ajoutez du texte, des jetons valides ou des jetons de signature.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les jetons non valides seront supprimés lors de l'enregistrement.

c. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.
Le document est enregistré et envoyé en tant que pièce jointe dans les tâches de document créées pour les participants.

Sécuriser les pièces jointes du ticket RH

Ajoutez une couche supplémentaire de sécurité aux pièces jointes liées à un ticket. Accordez l'accès aux pièces jointes contenant des données sensibles ou privées à des groupes, des utilisateurs, des critères d'utilisateur ou des rôles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH**.
2. Ouvrez un ticket RH qui vous est affecté.
3. Sélectionnez un document dans la liste connexe **Documents** .
4. Dans Paramètres d'accès, activez l'option **Autorisations de partage** .
   Les listes connexes suivantes s'affichent. Effectuez les actions requises :

Options d'autorisations de partage

Liste connexe	Étapes
Autorisations des rôles	Pour accorder l'accès à un document en fonction d'un rôle : **a.** Cliquez sur **Nouveau**. La fenêtre modale Autorisations de rôle s'ouvre. **b.** Dans la liste **Autorisation** , sélectionnez **Lecteur** ou **Écrivain**. **c.** Dans le champ **Rôle d'utilisateur** , sélectionnez une valeur. **d.** Cliquez sur **Envoyer**.
Autorisations des critères d'utilisateur	Pour accorder l'accès à un document en fonction de critères d'utilisateur : **a.** Cliquez sur **Nouveau**. La fenêtre modale des autorisations des critères d'utilisateur s'ouvre. **b.** Dans la liste **Autorisation** , sélectionnez **Lecteur** ou **Écrivain**. **c.** Dans le champ **Critères d'utilisateur** , sélectionnez une valeur. **d.** Cliquez sur **Envoyer**.
Autorisations utilisateur	Pour accorder l'accès à un document en fonction des autorisations utilisateur : **a.** Cliquez sur **Plus**. **b. Sélectionnez les autorisations utilisateur**. **c.** Cliquez sur **Nouveau**. La fenêtre modale des autorisations utilisateur s'ouvre. **d.** Dans la liste **Autorisation** , sélectionnez **Lecteur** ou **Écrivain**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe	Étapes
	e. Dans le champ **Utilisateur** , sélectionnez une valeur. **f.** Cliquez sur **Envoyer**.
Autorisations de groupe	Pour accorder l'accès à un document en fonction des autorisations du groupe : **a.** Cliquez sur **Plus**. **b. Sélectionner les autorisations de groupe**. **c.** Cliquez sur **Nouveau**. La fenêtre modale des autorisations de groupe s'ouvre. **d.** Dans la liste **Autorisation** , sélectionnez **Lecteur** ou **Écrivain**. **e.** Dans le champ **Groupe d'utilisateurs** , sélectionnez une valeur. **f.** Cliquez sur **Envoyer**.

Envoyer un e-mail à partir d'un ticket

Envoyez toute communication liée aux tickets de l'administration des effectifs RH à l'aide de la fonctionnalité Envoyer un e-mail. Limitez les erreurs de saisie en remplissant automatiquement l'adresse e-mail de la personne concernée (du ticket) dans l'e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Créez un ticket sous la catégorie Administration des effectifs RH.
3. Pour le service RH **Vérification des emplois précédents**, renseignez les champs **Catégorie de modèle de document**, **Modèle de document** et **Personne**.
4. Pour le service RH **Lettre de vérification des employés**, renseignez les champs **Type de document**, **Modèle PDF** et **Personne**.
5. Cliquez sur **Afficher un aperçu du document**.
6. Dans la fenêtre, cliquez sur **Générer**.
   Un document est généré et ajouté en tant que pièce jointe au ticket.
7. Cliquez sur **Envoyer un e-mail**.
   Dans la fenêtre Envoyer un e-mail, le champ **E-mail du destinataire** est renseigné automatiquement avec l'ID d'e-mail de la personne concernée. Cliquez sur **OK**.
   Un e-mail ainsi que le document généré est envoyé au destinataire souhaité.

Listes de vérification dans les tickets RH

Une fonctionnalité des services RH est la possibilité d'ajouter automatiquement une liste de vérification à un ticket RH. Une liste de vérification peut servir de rappel à l'agent RH pour garantir que la procédure est suivie.

1. Un employé soumet une demande de dépôt direct par le biais du portail de services RH. Un ticket RH est créé avec la demande.
2. Une liste de vérification apparaît sur le ticket RH. Les listes de vérification peuvent être ajoutées directement dans le ticket ou être automatiquement ajoutées à un ticket du service RH associé. Exemples d'éléments de la liste de vérification :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vérifiez que l'employé a joint le bon formulaire de dépôt direct.
- Validez les informations relatives au ticket de dépôt direct.
- Envoyez des informations au service des salaires et indiquez que le ticket est en cours de traitement.
- Approuvez et fermez le ticket une fois que le service des salaires a terminé la configuration.

Consultez Configurer un service RH pour savoir comment ajouter automatiquement une liste de vérification à un ticket RH.

Ajout d'une tâche RH à un ticket RH

Vous pouvez ajouter, afficher ou intervenir sur des tâches RH affectées à des tickets RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher les tâches RH à partir du ticket RH parent ou en accédant à **Gestion des tickets RH** > **Tâches RH**.

Procédure

1. Ouvrez un ticket RH.
2. Faites défiler jusqu'à **Liens connexes** et cliquez sur **Ajouter une tâche**.
   - Tâche RH : sélectionnez cette option pour ajouter une tâche RH.
   - Demande d'installations : sélectionnez cette option pour créer une demande d'installations, comme un bureau ou un espace de travail.
3. Pour créer une tâche RH, procédez comme suit :

Champs de tâches RH

Champ	Description
Numéro	ID de tâche affecté automatiquement. **Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier cette valeur.
Parent	Numéro de ticket pour lequel vous créez la tâche.
Emplacement	Sélectionnez l'emplacement de l'employé pour qui vous créez la tâche. L'emplacement détermine quel agent RH sera affecté à la tâche. **Remarque :** Pour les tickets d'intégration où la tâche consiste à sélectionner un bureau ou un espace de travail, l'emplacement détermine la carte du bâtiment qui s'affiche.
Modèle	Cliquez sur le modèle de tâche RH correspondant à cette tâche pour le sélectionner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Le modèle de tâche RH peut remplir automatiquement les champs, tels que le type de tâche RH, la brève description et le groupe ou la personne auquel (à laquelle) la tâche est affectée.
Étape	Étape (groupe) d'un ticket d'événement de cycle de vie. Utilisez ce champ pour définir l'ensemble d'activités dans un ticket d'événement de cycle de vie auquel vous souhaitez ajouter une tâche ad hoc. Pour en savoir plus, consultez Tickets et tâches ad hoc pour des tickets d'événement de cycle de vie.
Date d'échéance	Sélectionnez la date à laquelle la tâche doit être terminée.
Définir un rappel	Cochez cette case pour envoyer une notification par e-mail en fonction des entrées du champ **Calcul de date d'échéance**. **Remarque :** Des rappels peuvent également être configurés sur le **Modèle de tâche RH** pour le remplir automatiquement.
Modèle de rappel	Sélectionnez le modèle d'e-mail utilisé pour les notifications de rappel. Les modèles d'e-mail sont configurés à partir de **Administration RH** > **Contenu d'e-mail**. Consultez Ajouter ou modifier du contenu d'e-mail pour les notifications.
Quand envoyer (en jours)	Entrez le nombre de jours avant la date d'échéance de la tâche pour envoyer l'e-mail de rappel.
Intervalle (en jours)	Entrez le nombre de jours d'intervalle auquel l'e-mail de rappel doit être envoyé.
Type de tâche RH	Lorsque vous affectez une tâche à un employé, vous pouvez demander de quelle manière l'employé valide l'exécution de la tâche. Les tâches apparaissent sur le portail de services RH de l'employé. **Remarque :** La brève description provient du modèle, mais vous pouvez l'ajouter ou la modifier. Elle apparaît sur le portail de services RH.
Service RH	Un service RH exécute la tâche RH. Dans le domaine du **service RH**, sélectionnez un service RH. **Remarque :** Le champ **Ticket parent en bloc** n'apparaît pas parmi les sélections disponibles car il est utilisé uniquement lors de la création d'un ticket parent pour des tickets enfants en bloc. Consultez Créer une demande de tickets en bloc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
	Soumettre l'élément de catalogue	Un élément de catalogue exécute la tâche RH. Dans le champ **Élément de catalogue**, sélectionnez un élément de catalogue.
	Soumettre un guide de commande	Un guide de commande exécute la tâche RH. Dans le champ **Guide de commande**, sélectionnez un guide de commande.
	Collecte des informations de l'employé	Recueille des informations auprès des employés. Dans le champ **Formulaire employé**, sélectionnez le formulaire employé que l'utilisateur remplit ou vérifie. **Remarque :** Les formulaires des employés sont des questionnaires conçus à l'aide du concepteur d'enquête pour recueillir des informations fournies par les employés. Consultez Collecte des informations de l'employé pour plus d'informations.
	Liste de vérification	Dans le champ **Éléments de liste de vérification**, indiquez les éléments de la liste de vérification.
	Signature électronique	L'utilisateur signe électroniquement un document. Dans le champ **Modèle de signature électronique**, sélectionnez le modèle de signature électronique à utiliser. **Remarque :** ○ La signature électronique est une application incluse dans le périmètre qui vous permet de signer des documents gérés, des articles de la base de connaissances ou des modèles de documents RH. Vous pouvez dactylographier ou dessiner votre signature, vos informations d'identification ou votre validation. Consultez Signature électronique RH pour plus d'informations. ○ Si le modèle de document RH contient un type de modèle de signature électronique, sélectionnez le modèle de document RH que le signataire signera sur le formulaire de ticket RH. Consultez Sélectionnez un modèle de document RH pour une tâche de signature électronique pour plus d'informations.
	Informations d'identification	Indique que vous souhaitez que l'utilisateur confirme la lecture d'un document en se connectant avec ses

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
		informations d'identification. Les champs **Texte de confirmation** et **Document d'authentification** apparaissent. L'utilisation de ces champs affiche une case à cocher et du texte au-dessus des informations d'identification. Dans le champ Document d'authentification, sélectionnez un document que l'utilisateur est invité à lire. **Remarque :** Cette option n'est disponible que pour les clients existants qui n'ont pas encore migré vers la signature électronique. Consultez Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique pour plus d'informations.
	Signature électronique	Indique que vous souhaitez que l'utilisateur fournisse une signature électronique pour confirmer ou valider un document. Les champs **Texte de confirmation** et **Document d'authentification** apparaissent. L'utilisation de ces champs affiche une case à cocher et du texte au-dessus de la signature électronique. **Remarque :** Cette option n'est disponible que pour les clients existants qui n'ont pas encore migré vers la signature électronique. Consultez Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique pour plus d'informations.
	Marquer une fois terminé	Informe l'utilisateur en affichant un bouton **Terminé** sur le portail de services RH. Utilisez la **Brève description** pour fournir des détails sur cette tâche. **Remarque :** L'option **Marquer une fois terminé** passe la tâche à l'état **Fermé complet**.
	Signer le document	Demande à l'utilisateur de signer un document. Cette option est utilisée, par exemple, lors de l'envoi d'un accord sur l'enseignement à signer pour obtenir un remboursement des frais de scolarité. Le champ **Texte de confirmation** apparaît. L'utilisation de ce champ affiche une case à cocher et du texte au-dessus de la signature.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
		Remarque : Cette option n'est disponible que pour les clients existants qui n'ont pas encore migré vers la signature électronique. Consultez Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique pour plus d'informations. Après que l'utilisateur a signé le document, le document est généré avec la signature et joint à la tâche. La tâche est marquée à l'état Fermé complet et le document est joint au ticket.
	Participer à une enquête	Dans le champ **Enquête**, sélectionnez une enquête à laquelle est affecté l'utilisateur. **Remarque :** Pour les tickets d'événements de cycle de vie, cette fonctionnalité fonctionne également si la personne concernée ou toute personne ayant accès au ticket d'événement de cycle de vie d'origine peut répondre à la question de l'enquête. Pour en savoir plus, consultez Déclencher une activité à partir d'activités en amont.
	Télécharger des documents	Demande à la personne affectée à la tâche de télécharger des documents. Il peut s'agir, par exemple, de reçus, d'une inscription à des cours ou des transcriptions pour le remboursement des frais de scolarité. Utilisez le champ **Brève description** pour fournir des instructions. **Remarque :** La tâche doit être à l'état **Prêt** ou **Travail en cours**.
	URL	Le champ **URL** apparaît. Entrez un lien URL que l'utilisateur confirme lorsqu'il y accède.
	Visionner la vidéo	Le champ **URL** apparaît. Demande à la personne affectée à la tâche de visionner une vidéo.
Activité	Indique quand un employé répond à une tâche ou en accomplit une et montre les activités de tâche par employé et par agent RH affecté.	
Facultatif	Cochez cette case pour rendre la tâche facultative. Le bouton **Ignorer** apparaît en regard d'une tâche sur la page **Ouvrir un ticket**. La **Personne** peut ignorer la tâche ou ne rien faire et l'agent RH peut passer la tâche à l'état Fermé complet.	
État	État de travail du ticket. Les états sont les suivants :	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Brouillon ◦ Prêt ◦ Travail en cours ◦ Fermé terminé ◦ Fermé incomplet ◦ Annulé ◦ Ignoré ◦ **Remarque :** Définissez l'état sur **Prêt** ou **Travail en cours** pour que l'employé puisse voir la tâche que vous avez créée.
Groupe d'affectation	Groupe RH à qui le ticket est affecté. Si le groupe n'est pas défini automatiquement, affectez un groupe RH pour fournir une sélection d'utilisateurs RH dans le champ **Affecté à**. Les groupes d'affectation sont limités aux groupes ayant un type de human_resources. **Remarque :** Pour changer le **Groupe d'affectation**, l'agent désigné dans le champ **Affecté à** doit être membre du nouveau groupe. Ce champ détermine également si Agent virtuel ou Support de Connect est utilisé pour la fonctionnalité Poser une question. ◦ Agent Workspace : Agent virtuel ◦ Utilisateurs et groupes : Support de Connect
Affecté à	L'utilisateur affecté pour travailler sur ce ticket. Si l'utilisateur n'est pas affecté automatiquement, cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un utilisateur qui est un membre du groupe d'affectation sélectionné. **Remarque :** Pour changer l'agent RH désigné dans le champ **Affecté à**, l'agent doit être membre du **Groupe d'affectation**. Vous pouvez également utiliser ce champ pour affecter une tâche à la **Personne** concernée par le ticket. Par exemple, si vous voulez que la **Personne** signe et renvoie un document ou rende une tâche facultative.
Équipe de prise en charge de la tâche	Interlocuteur qui, au sein de votre entreprise, est chargé de répondre aux questions. **Remarque :** Pour l'utiliser, activez le module d'extension Widgets Connect pour Service Portal (com.glide.connect.sp_widgets).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
	Utilisateurs et groupes	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que des utilisateurs ou groupes spécifiques affectés au ticket ou à la tâche RH deviennent les principaux agents d'assistance pour cette tâche RH. Vous pouvez sélectionner à partir des champs du ticket ou de la tâche RH, par exemple, Ouverts par, Ouverts pour, etc. Vous pouvez également sélectionner parmi différents groupes. Vous pouvez filtrer davantage en sélectionnant des compétences spécifiques.
	Connect	Sélectionnez Connect pour indiquer que votre société utilise la messagerie ServiceNow Connect. Après avoir sélectionné File d'attente, le champ File d'attente apparaît au-dessous. Sélectionnez une file d'attente de messagerie instantanée pour la prise en charge de la tâche que vous créez. Vous pouvez filtrer davantage en sélectionnant des compétences spécifiques. Dans les versions précédentes, ce champ était nommé File d'attente. **Remarque :** Le module d'extension Support de Connect (com.glide.connect.support) est déconseillé. Pour plus d'informations, consultez Activer Support de Connexion .
	Espace de travail d'agent	Prend en charge Agent Workspace pour la messagerie instantanée. Sélectionnez Agent Workspace pour indiquer que votre société utilise les conversations Virtual Agent pour la messagerie instantanée. Après avoir sélectionné Agent Workspace, le champ File d'attente AWA apparaît au-dessous. Sélectionnez une file d'attente de messagerie instantanée Affectation de travail avancéet pour la prise en charge de la tâche que vous créez. Vous pouvez filtrer davantage en sélectionnant des compétences spécifiques.
Utilisateurs du dossier parent	Apparaît lorsque l'option **Utilisateurs et groupes** est sélectionnée dans **Équipe de prise en charge de la tâche**. Sélectionnez des champs comme Ouverts par, Ouverts pour et d'autres à partir du ticket RH parent pour la prise en charge de cette tâche RH.	
Groupes	Apparaît lorsque l'option **Utilisateurs et groupes** est sélectionnée dans **Équipe de prise en charge de la tâche**.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Sélectionnez un groupe associé à un ticket ou une tâche RH pour prendre en charge cette tâche RH.
File d'attente	Apparaît lorsque l'option **File d'attente** est sélectionnée dans **Équipe de prise en charge de la tâche**. Sélectionnez la file d'attente de messagerie instantanée vers laquelle vous souhaitez que cette tâche RH soit acheminée pour des questions ou de l'aide. **Remarque :** Ce que vous sélectionnez ici doit correspondre à la valeur du champ **File d'attente RH** du formulaire Configuration de la messagerie instantanée sous Collaboration. Si ces valeurs ne correspondent pas, une erreur se produit.
Skills	Les compétences requises de la personne affectée à cette catégorie de ticket RH.
Liste de surveillance	La liste des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket. Cliquez sur l'icône de verrou pour ajouter des utilisateurs. Cliquez sur l'icône **Ajouter ma personne** pour vous inclure.
Brève description	Les brèves descriptions sont remplies à partir du modèle de tâche RH sélectionné et peuvent être écrasées. Entrez des informations qui invitent l'utilisateur à fournir des détails concernant la demande de tâche. La brève description apparaît sur le portail de services RH de l'employé.
Description	Description plus longue et plus détaillée du ticket. Utilisez les outils RTF (Rich Text Format) pour mettre en forme votre texte. La mise en forme RTF apparaît également pour une description de ticket ou de tâche dans l'Employee Service Center ou dans le portail de services.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Entrez des commentaires, des mises à jour ou des informations sur la tâche qui seront visibles pour la **Personne** concernée par le ticket. **Remarque :** Traduisez le texte dans votre langue à l'aide de l'option **Traduire**. Pour configurer le cadre de travail de traduction dynamique, voir Traduction dynamique .
Notes de travail	Entrez des notes sur le ticket pour correspondre avec d'autres agents RH. Ces notes ne sont pas visibles par la **Personne**. **Remarque :** Traduisez le texte dans votre langue à l'aide de l'option **Traduire**. Pour configurer le cadre de travail de traduction dynamique, voir Traduction dynamique .

4. Vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cliquez sur **Enregistrer** dans le **Menu de contenu** pour enregistrer la tâche et rester sur le formulaire **Tâche**.
- Cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer la tâche et revenir au formulaire **Ticket RH**.
- Cliquez sur **Prêt pour le travail** pour enregistrer la tâche, la définir à l'état **Prêt** et rester sur le formulaire **Tâche**.
- Cliquez sur **Afficher les réponses** pour afficher les commentaires soumis par un employé via le formulaire envoyé via la tâche RH de type **Collecte des informations de l'employé**.

5. Effectuez l'une des actions suivantes.
   Lorsque toutes les tâches sont fermées pour un ticket RH, une notification par e-mail est envoyée à l'agent RH qui est affecté au ticket.

   Remarque :
   Lorsque vous fermez le ticket parent, toutes les tâches enfants sont affectées à l'état Fermé incomplet.

6. Cliquez sur l'icône de pièce jointe en haut du formulaire pour ajouter un document en pièce jointe
   Des pièces jointes aux tâches sont disponibles sur le ticket parent.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une tâche de demande d'espace de bureau

Dans le cadre du processus d'intégration, vous pouvez trouver et réserver un espace de bureau pour un nouvel employé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer.

Procédure

1. Sélectionnez un ticket RH.
2. Sélectionnez **Ajouter une tâche** dans la section Liens connexes.
3. Sélectionnez **Tâche RH** dans la fenêtre Type de tâche.
4. Complétez le formulaire.
   Ces instructions décrivent les champs obligatoires pour demander un espace de bureau. Pour une liste complète de tous les champs de tâche RH, voir Ajout d'une tâche RH à un ticket RH.
5. Sélectionnez **Envoyer** ou **Prêt pour le travail**.

Afficher des informations sur la tâche RH

Il existe plusieurs façons de rechercher une tâche RH spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tâches RH**.
   - **Mes affectations :** toutes les tâches affectées à l'utilisateur actuel.
   - **Ouvert :** toutes les tâches ouvertes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Ouvert - Non affecté :** toutes les tâches ouvertes qui n'ont pas été affectées.
- **Fermé :** toutes les tâches fermées.
- **Tous :** toutes les tâches, quel que soit leur état ou leur affectation.

2. Sélectionnez la tâche à afficher.

Ajouter des approbateurs ad hoc à un ticket

Donnez à vos agents la possibilité d'ajouter des approbateurs ad hoc à un ticket qui fait partie d'un service RH.

Avant de commencer

Par exemple, dans certains cas où les demandes d'un employé sortent du cadre du processus standard, ou si l'agent doit effectuer une approbation supplémentaire, un agent RH peut avoir besoin de demander une approbation ad hoc avant de procéder à son exécution.

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des tickets RH** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez un ticket à l'état Prêt ou Travail en cours.
3. Dans la liste **Liens connexes**, cliquez sur **Ajouter une approbation**.

Remarque :

- Cette option s'affiche uniquement à l'utilisateur Affecté à, lorsque le ticket est à l'état Prêt ou Travail en cours.
- L'administrateur doit avoir configuré l'option **L'agent peut ajouter une approbation** sur le service RH auquel le ticket RH est associé.

4. Renseignez les champs requis dans la fenêtre **Ajouter une approbation**.

Ajouter des approbateurs

Champ	Description
Utilisateurs approbateurs	Les utilisateurs devant approuver la demande.
Attendre	Conditions que vous souhaitez définir pour le flux d'approbation. ○ **Approbation par n'importe qui** : si l'un des approbateurs approuve la demande, le flux d'approbation est terminé. ○ **Approbation par tout le monde** : si tous les approbateurs approuvent la demande, le flux d'approbation est terminé. ○ **Première réponse de n'importe qui** : la première réponse de n'importe quel approbateur est prise en considération. Par exemple, si l'un des approbateurs rejette d'abord la demande, le flux est rejeté ; si l'un des approbateurs approuve d'abord la demande, le flux est approuvé.
Sur rejet	Conditions que vous souhaitez définir lorsqu'un approbateur rejette une demande. Par exemple, autorisez la nouvelle soumission des approbations, ou marquez-la comme Fermer incomplet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Motif	Motif du lancement du flux d'approbation.
Commentaires supplémentaires	Toutes les autres informations que vous souhaitez partager avec les approbateurs.

5. Cliquez sur **Envoyer pour approbation**.

Renvoi d'un ticket RH pour approbation

Les tickets RH qui sont rejetés peuvent être de nouveau soumis pour approbation. Le renvoi d'un ticket rejeté évite d'avoir à recréer un nouveau ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Une fois qu'un nouveau ticket est envoyé, une notification par e-mail est adressée à tous les approbateurs. Les approbations de tickets RH peuvent être affectées à des utilisateurs individuels ou aux membres d'un groupe spécifié. Les approbateurs peuvent rejeter ou approuver le ticket à partir du portail de services RH ou de la page Ticket RH.

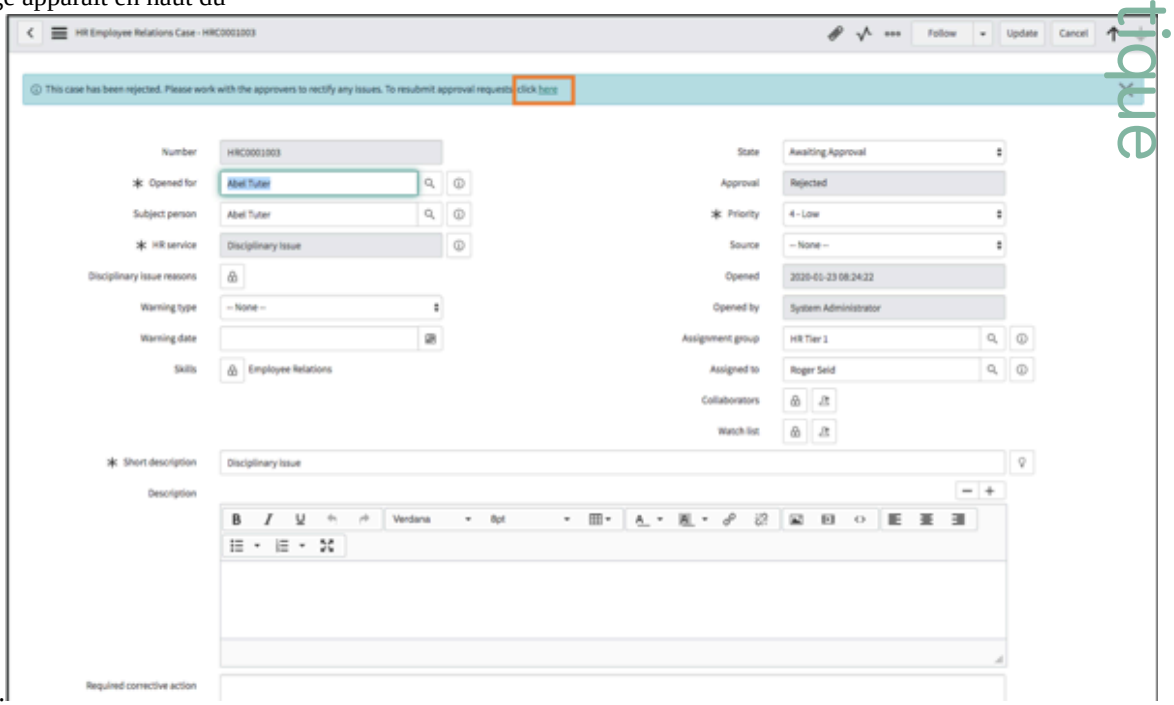
Lorsque, dans une activité de service d'un service RH, le paramètre **Autoriser une nouvelle soumission des approbations** a la valeur **Sur rejet**, la personne désignée dans le champ Affecté à peut soumettre à nouveau une demande d'approbation après un rejet. Voir Configurer une approbation.

Vous pouvez afficher une liste d'approbateurs au bas du formulaire du ticket RH sous l'onglet **Approbateurs**.

Tickets RH : les approbations des tickets RH utilisent des workflows. Pour soumettre de nouveau un ticket RH rejeté, procédez comme suit :

Procédure

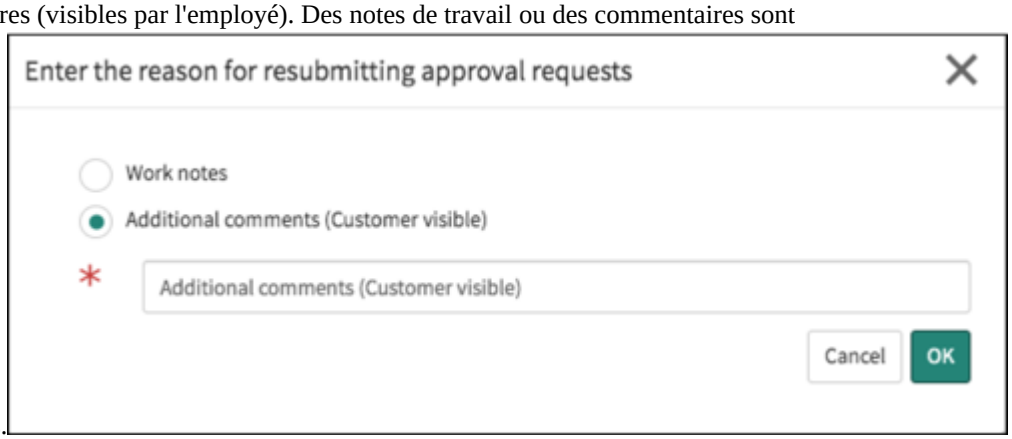
1. Ouvrez le ticket RH dont l'approbation a été rejetée.
   Un message apparaît en haut du formulaire.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sélectionnez le lien **ici**.
   La fenêtre contextuelle **Entrez le motif pour soumettre des demandes d'approbation** s'ouvre. Vous pouvez saisir des notes de travail (non visibles par l'employé) ou des commentaires (visibles par l'employé). Des notes de travail ou des commentaires sont nécessaires.



3. Sélectionnez **OK**.

Tickets Lifecycle Events :

Les approbations d'activités RH dans le cadre d'un événement du cycle de vie sont configurées différemment de celles d'un ticket RH. Davantage d'options sont disponibles pour les approbations. Voir Pour une approbation.

Remarque :
Les approbateurs qui n'ont pas le rôle sn_hr_core.manager ne peuvent pas accéder au ticket RH une fois qu'il passe à l'état **Fermé complet**.

Transférer un ticket RH

Vous pouvez créer et utiliser des méthodes pour reclasser ou transférer un ticket RH ouvert d'un service RH à un autre. Un ticket RH s'ouvre bien souvent sous la forme d'une Question sur les prestations générales. Après enquête, vous pouvez le transférer au service RH applicable.

Le système de base comprend deux scénarios que les agents peuvent utiliser lors du transfert de tickets RH d'un service à un autre : Reclassifier et Standard.

Différences entre les scénarios de transfert

Fonction	Reclassifier	Standard
Numéro du ticket RH	Ne change pas Le système ferme le ticket d'origine, en crée un nouveau avec le même numéro et modifie le numéro dans le ticket d'origine. Cela permet de s'assurer que la personne concernée continue de voir le même numéro de dossier.	Changements Le système ferme le ticket d'origine et en crée un nouveau. La personne concernée voit un numéro de ticket différent.
Liens	Rediriger vers le nouveau ticket	Ne pas rediriger du ticket initial vers le nouveau ticket

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Différences entre les scénarios de transfert (suite)

Fonction	Reclassifier	Standard
E-mails de notification	Non envoyé	Envoyé à la personne concernée avec les informations sur le ticket fermé et transféré

Les éléments suivants s'appliquent aux scénarios Reclassifier et Transfert standard :

- Les champs du ticket actuel sont copiés et déplacés vers le nouveau ticket.

Remarque :
La propriété système sn_hr_core.transfer_case.ignored_fields peut être définie avec des champs qui ne sont pas copiés dans un transfert de ticket RH.

- Les notes de travail sont copiées du ticket d'origine vers le nouveau ticket.
- Les pièces jointes sont copiées et déplacées du ticket actuel vers le nouveau ticket.
- Les enregistrements d'interaction précédents du ticket actuel sont copiés et déplacés vers le nouveau ticket.

La propriété système sn_hr_core.reclassify_default_transfer détermine la méthode par défaut à utiliser après la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Propriétés RH.

Vous pouvez configurer des scénarios de transfert de ticket supplémentaires en procédant comme suit : Configurer un ticket de transfert RH.

Configurer un ticket de transfert RH

Le système de base fournit des exemples de types de configuration de ticket de transfert RH. Vous pouvez également créer le vôtre.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous créez une configuration de ticket de transfert, vous devez également créer un script include pour implémenter le point d'extension du transfert de ticket RH sn_hr_core. Pour plus d'informations, consultez Enregistrement d'includes de script personnalisés par rapport aux points d'extension scriptés .

Référez-vous au script include existant à titre d'exemple :

- hr_TransferCase
- ReclassifyCaseTransfer
- StandardCaseTransfer

Le script include hr_TransferCase fournit une liste de champs ignorés dans le transfert et agit comme un utilitaire pour les deux autres scripts inclus.

Remarque :
Reportez-vous à Includes de script .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration de ticket de transfert**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Remplissez le formulaire.

Configuration de ticket de transfert RH

Champ	Description
Nom	Le nom du type de transfert de ticket RH. Les valeurs par défaut sont les suivantes : ○ Reclassifier ○ Standard
Texte d'affichage	Le type de transfert de ticket RH qui apparaît sur le menu Transférer le ticket à partir du formulaire de ticket RH. Les valeurs par défaut sont les suivantes : ○ Transfert avec numéro de ticket existant ○ Transfert vers un nouveau numéro de ticket
Critères RH	Définit ce que les agents RH peuvent afficher et utiliser sur ce type de transfert lors de l'exécution d'un transfert de ticket RH à partir du formulaire de ticket RH. Consultez Critères RH. **Remarque :** Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global .
Est par défaut	Indique que le type de transfert est la valeur par défaut et apparaît en premier dans le menu Transférer le ticket dans le formulaire de ticket RH. **Remarque :** Pour marquer un type de transfert par défaut, cliquez sur le bouton **Définir par défaut** situé en bas de la page.
Actifs	Indique si le type de transfert de ticket RH est actif et peut être utilisé. La valeur Inactif indique que le type de transfert n'apparaît pas dans le menu Transférer le ticket du formulaire de ticket RH.

4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Déplacer un ticket RH d'un service RH à un autre

Vous pouvez reclassifier un ticket RH que vous créez à l'origine sous un service RH donné, mais que vous souhaitez déplacer vers un service RH différent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également conserver les détails du ticket d'origine. Par exemple, vous pouvez prendre un ticket de type Question générale et le reclasser en tant que ticket de type Question sur l'assurance-maladie.

Procédure

1. Ouvrez un ticket RH existant.
2. Dans **Actions supplémentaires**, sélectionnez **Transférer le ticket**.
3. Sous **Type de transfert** :
   - **Transfert avec numéro de ticket existant** : le numéro du ticket RH ne change pas, les liens redirigent vers le nouveau ticket et les notes de travail sont transférées vers un nouveau ticket.
   - **Transfert vers un nouveau numéro de ticket** : le numéro de ticket RH change, les liens ne permettent pas la redirection et les notes de travail ne sont pas transférées. Les deux numéros de ticket RH apparaissent sur le ticket RH pour référence.
4. Sous **Nouveau service RH**, sélectionnez le service RH que vous souhaitez affecter à votre ticket d'origine.
5. Sélectionnez **OK**.
   Le ticket actuel et ses tâches enfants se ferment. Lorsque vous transférez un ticket RH d'un service RH à un autre, certaines valeurs de champ ne sont pas transférées vers le nouveau ticket. La personne Ouverts pour reçoit un e-mail de notification avec des informations concernant le ticket fermé et le ticket transféré. Les réponses à l'e-mail apparaissent dans la section Commentaires du ticket RH. Si la personne répond à l'e-mail associé au ticket fermé, la réponse apparaît dans les commentaires pour le ticket fermé et pour le ticket transféré.

   Remarque :
   Si la propriété système sn_hr_core.restrict_guest_email a la valeur false (par défaut), le texte d'un e-mail apparaît dans le champ Notes de travail lorsque l'employé répond à partir d'un compte de messagerie personnel.

   Voir Configuration des e-mails .

Escalader un ticket RH

Si vous n'êtes pas en mesure de résoudre un problème, vous pouvez escalader une tâche RH. Cette action la réaffecte au gestionnaire du groupe RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Escaladez un ticket RH lorsque vous rencontrez l'une des conditions suivantes.

- Incapacité de terminer la tâche en raison d'une charge de travail excessive.
- Vous n'avez pas les compétences nécessaires.
- Besoin d'aide pour une partie du ticket RH.

Un ticket RH est réaffecté en fonction des règles d'escalade. Voir Ajouter ou modifier des règles d'escalade.

Procédure

1. Ouvrez un ticket RH à escalader.
2. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Escalader le ticket**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Saisissez un motif d'escalade dans la boîte de dialogue qui s'ouvre.
4. Cliquez sur **OK**.
   Le ticket est réaffecté à un agent du groupe d'escalade.

Suspendre et reprendre un ticket RH

Vous pouvez suspendre un ticket RH si vous n'êtes pas en mesure de le fermer pendant la durée spécifiée dans l'accord sur les niveaux de service (SLA).

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, pour communiquer avec un fournisseur, comme l'administrateur de l'assurance ou la société de traitement les salaires, afin d'obtenir les renseignements nécessaires à la clôture du ticket. Après avoir commencé à travailler sur le ticket, vous pouvez le suspendre jusqu'à ce que l'information soit reçue. De cette façon, le ticket RH n'indique pas de violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA). Lorsque l'information est reçue, vous la saisissez dans le ticket et relancez le suivi du SLA.

Procédure

1. Ouvrez le ticket RH à suspendre.
   Commencez à travailler sur le ticket avant de le suspendre.
2. Dans le champ **État**, cliquez sur l'option **Suspendu** pour la sélectionner.
   La fenêtre contextuelle **Motif de suspension** s'affiche.
3. Sélectionnez l'une des raisons de suspension suivantes et saisissez les informations que vous attendez.
   - **Utilisateur** : si vous avez besoin de plus d'informations de la part de l'employé avant de poursuivre.
   - **Société** : si vous attendez une réponse d'un fournisseur ou d'une autre entreprise extérieure.
   - **Groupe** : si vous attendez une réponse d'un groupe interne.
   - **Autres** : si vous suspendez le ticket pour toute autre raison.

   Example
   Par exemple, si vous attendez que l'administrateur de l'assurance maladie examine la demande d'un employé, sélectionnez **Société** pour la raison et saisissez Résultats des recherches ou quelque chose de similaire.
4. Dans le champ **Note de travail**, saisissez des informations sur les motifs de la suspension du ticket.

   Remarque :
   Traduisez le texte dans votre langue à l'aide de l'option **Traduire**. Pour configurer le cadre de travail de traduction dynamique, voir Traduction dynamique .
5. Cliquez sur **Suspendre**.
   Le SLA interrompt sa progression et des notes de suspension apparaissent dans le flux d'activité sous forme de notes de travail. Vous pouvez continuer à ajouter des notes de travail à un ticket suspendu.
6. Pour reprendre un ticket RH suspendu, ouvrez-le et cliquez sur **Reprendre**.
   La progression du SLA reprend.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des notes de gestion spéciale pour un ticket Prestation de services RH

Créez des notes de gestion spéciale qui apparaîtront dans un ticket RH ou un ensemble de conditions spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notes de gestion spéciale** > **Notes de gestion spéciale**.
2. Sélectionnez **Nouveau** ou un enregistrement existant.
3. Renseignez les champs.

Notes de gestion spéciale

Champ	Description
Brève description	Entrez une brève description qui décrit la note de gestion spéciale.
Message	Entrez un message qui apparaîtra dans les notes de gestion spéciale. Une mise en forme RFT est disponible.
Type	Sélectionnez le type de note de gestion spéciale : ○ Standard : sélectionnez cette option pour afficher une note de gestion spéciale pour une table spécifique et un enregistrement connexe. Par exemple, si vous sélectionnez un ticket RH, vous pouvez effectuer votre sélection parmi la liste des tickets RH. Une note de gestion spéciale apparaît pour un ticket RH spécifique déjà créé. ○ Conditionnel : sélectionnez cette option pour utiliser des conditions de filtre. Utilisez les conditions du filtre pour indiquer à quel moment une note de gestion spéciale apparaît.
Afficher en tant qu'alerte contextuelle	Laissez ce champ vide. **Remarque :** Les fenêtres contextuelles ne concernent actuellement que Prestation de services RH Agent Workspace.
Priorité	Attribuez une priorité à la note de gestion spéciale. Les choix possibles sont les suivants : ○ 1 - Critique (rouge) ○ 2 - Élevée (orange) ○ 3 - Modérée (vert clair) ○ 4 - Faible (bleu clair)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	La priorité et la couleur apparaissent dans la note de gestion spéciale.
États	État de la note de gestion spéciale. ○ Actif : la note de gestion spéciale est active. ▪ Des notes actives apparaissent dans la fenêtre contextuelle. ▪ Les notes actives restent jusqu'à ce qu'elles soient ignorées ou définies sur Inactif ou Expiré. ○ Inactif : la note de gestion spéciale n'est plus active et n'apparaît pas dans une fenêtre contextuelle. Les notes de gestion spéciale inactives s'affichent toujours lorsque vous accédez à **Notes de gestion spéciale** > **Notes de gestion spéciale**. ○ Expiré : la note de gestion spéciale n'est plus active. La date d'expiration est dépassée ou la note a expiré manuellement.
Effectif immédiatement	Cochez cette case pour activer immédiatement la note de gestion spéciale. Si vous laissez ce champ décoché, vous pouvez spécifier une date et une heure auxquelles la note de gestion spéciale apparaîtra.
Date d'effet	Apparaît lorsque vous laissez le champ Effectif immédiatement décoché. Sélectionnez une date et une heure auxquelles la note de gestion spéciale apparaîtra.
Expire le	Si vous souhaitez activer automatiquement une note de gestion spéciale, sélectionnez une date et une heure.
Nom de table	Apparaît lorsque vous sélectionnez Conditionnel dans le champ Type. Sélectionnez la table RH pour laquelle la note de gestion spéciale apparaît lorsqu'un ticket RH spécifique s'affiche ou lorsque vous remplissez les conditions de filtre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les notes de gestion spéciale ne prennent pas en charge les tables enfants. Par exemple, si vous sélectionnez le ticket RH [sn_hr_core_case], la note de gestion spéciale n'apparaît que pour les tickets spécifiques à la table. Pour créer une note de gestion spéciale pour des tables enfants, vous devez créer une note de gestion spéciale pour chaque table.
ID	Apparaît lorsque vous sélectionnez Standard dans le champ **Type**. Sélectionnez cette option pour faire apparaître un menu contextuel. Sélectionnez le nom de table et un ticket correspondant dans le champ Document. Par exemple, sélectionnez le ticket RH dans le champ Nom de la table ainsi que le ticket RH dans lequel vous souhaitez faire apparaître la note de gestion spéciale.
Conditions	Apparaît lorsque vous sélectionnez Conditionnel dans le champ **Type**. Sélectionnez les conditions qui, lorsqu'elles sont remplies, permettent d'afficher la note de gestion spéciale. Par exemple, sélectionnez : ○ Profil RH ○ est ○ Aileen Mottern Cette condition montre la note de gestion spéciale pour un ticket de type Question générale concernant Aileen Mottern. **Remarque :** Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global .

4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Tickets RH pour les VIP

Votre organisation peut affecter le statut VIP à des utilisateurs, tels que le PDG et les vice-présidents, afin de s'assurer que la résolution de leurs tâches est hautement prioritaire.

Si votre organisation utilise la fonctionnalité VIP, configurez ce qui suit pour vous assurer que les tickets RH VIP sont traités de manière appropriée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accédez à la **Compétences** > **Groupes**.
- Ajoutez des membres ou un groupe à la **Liste de surveillance VIP RH**. Lorsqu'un ticket RH est soumis, les membres de ce groupe reçoivent des notifications au fur et à mesure que celui-ci évolue.
- Examinez l'accord des niveaux de service (SLA) RH pour le traitement des tickets VIP. La durée est de deux heures. Lorsque la durée est écoulée, cela constitue une violation du SLA et les membres de la liste de surveillance sont avisés.
- Accédez à la **Administration RH** > **Propriétés**.
- Saisissez un numéro de priorité de ticket dans le champ **Priorité de ticket par défaut pour le demandeur VIP**.
- Pour les employés VIP, cochez la case **VIP** sur leur enregistrement Utilisateur [sys_user].

Remarque :
La case à cocher VIP ne s'affiche pas par défaut. Personnalisez le formulaire d'enregistrement utilisateur dans le concepteur de formulaires pour afficher la case à cocher VIP.

Vous pouvez identifier les tickets RH VIP des manières suivantes :

- **Liste des tickets RH** : une icône VIP apparaît dans les champs **Ouvert pour** et/ou **Personne**. Si les champs **Ouvert pour** et/ou **Personne** ne s'affichent pas, personnalisez la liste.
- **Formulaire de ticket RH** : le nom de l'employé dans les champs **Ouvert pour** et/ou **Personne** apparaît en rouge.
- Éléments de catalogue RH : lorsque le formulaire est envoyé, un message apparaît en haut en identifiant l'émetteur en tant que VIP.

Créer des tickets en bloc

Vous pouvez créer le même type de ticket RH pour plusieurs employés, sans avoir à créer le même ticket plusieurs fois. Les segments d'un ticket en bloc vous aident à définir des valeurs spécifiques pour des groupes d'employés.

La création de tickets en bloc peut vous faire gagner du temps et limiter vos efforts. Vous pouvez par exemple créer un ticket en bloc dans le cas d'une intégration de 20 nouveaux employés, d'un problème de gestion du salaire ou d'un processus annuel de recertification.

Vous pouvez créer des tickets RH en bloc pour tous les utilisateurs actifs. Pour les utilisateurs sans profil RH, comme les nouveaux employés, un profil RH est automatiquement créé.

Vous pouvez créer un ticket en bloc qui crée des tickets RH individuels pour chaque employé d'un groupe. Exemples :

- Envoi d'une tâche annuelle de recertification à un groupe d'employés chaque année.
- Embauche de plusieurs nouveaux employés.
- Gestion d'un problème de salaire qui touche plusieurs employés.

Processus de tickets en bloc

Pour créer plusieurs tickets similaires à l'aide d'une demande de tickets en bloc, effectuez les étapes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez et enregistrez une demande de tickets en bloc.

  Une demande de tickets en bloc démarre le processus et contient des informations de base sur les types de tickets que vous créez.

  Remarque :
  vous devez créer et associer au moins un groupe de segments d'utilisateurs à une demande de tickets en bloc.

- Créez un ou plusieurs groupes de segments d'utilisateurs.
  - Les groupes de segments d'utilisateurs vous permettent de spécifier des valeurs pour un groupe d'utilisateurs. Vous pouvez créer plusieurs segments pour une demande de tickets en bloc qui définit différentes valeurs pour différents groupes d'utilisateurs.
  - Les groupes de segments d'utilisateurs permettent aux administrateurs de s'assurer que leur création de tickets en bloc est correcte avant l'exécution.
  - Après avoir créé un groupe de segments d'utilisateurs, vous pouvez voir le nombre et les utilisateurs que la demande de tickets en bloc a ciblés. Vous pouvez également supprimer des utilisateurs spécifiques.
- Si vos groupes de segments d'utilisateurs semblent précis, vous pouvez créer des tickets.

Nombre de tickets et performances

La création de tickets RH en bloc permet de créer jusqu'à 10 000 tickets RH de base, ou 1 000 tickets utilisant des workflows, tels que des tickets d'événements du cycle de vie.

Remarque :
Les performances sont affectées si vous tentez de créer davantage de tickets en bloc que le système ne peut gérer.

Tickets en bloc des versions précédentes

Vous devez terminer ou fermer toutes les demandes de tickets en bloc existantes à partir des versions précédentes. Les demandes de tickets en bloc incomplètes des versions précédentes ne peuvent pas être terminées dans Rome.

Lors de l'ouverture de demandes de tickets en bloc terminées à partir d'une version précédente, certains champs ne sont pas modifiables et les segments n'apparaissent pas.

Tickets en bloc mis en file d'attente et mis à jour de façon asynchrone

La demande de traitement des tickets en bloc est mise en file d'attente et mise à jour de façon asynchrone en arrière-plan.

Remarque :
dans les versions précédentes, la tâche planifiée **Création de tickets en bloc** a traité les demandes de tickets en bloc. Cette tâche planifiée est désormais déconseillée.

Administrateur RH (sn_hr_core.admin) et création de tickets en bloc

Auparavant, le rôle de rédacteur de tickets RH (sn_hr_core.case_writer) était requis. Étant donné que la création de tickets en bloc implique un nombre élevé de tickets, il a été décidé de remplacer le rôle requis par celui d'administrateur RH (sn_hr_core.admin).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez que les employés disposant du rôle de rédacteur de tickets RH (sn_hr_core.case_writer) créent des tickets en bloc, vous pouvez mettre à jour la liste de contrôles d'accès (ACL) pour la table suivante :

Demande de tickets en bloc (sn_hr_core_bulk_case_request).

Pour autoriser des groupes de segments d'utilisateurs dans la demande, mettez à jour les ACL pour les éléments suivants :

- Segment d'utilisateur de tickets en bloc (sn_hr_core_bulk_case_user_segment)
- Groupes de segments d'utilisateurs de tickets en bloc (sn_hr_core_bulk_case_user_segment_group)

Pour plus d'informations sur les ACL, consultez Règles de liste de contrôle d'accès .

Créer une demande de tickets en bloc

Utilisez la demande de tickets en bloc pour créer le même type de ticket RH pour plusieurs employés, sans avoir à créer le même ticket plusieurs fois.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Remarque :
Auparavant, le rôle de rédacteur de tickets RH (sn_hr_core.case_writer) était requis. Étant donné que la création de tickets en bloc implique un nombre élevé de tickets, il a été décidé de remplacer le rôle requis par celui d'administrateur RH (sn_hr_core.admin).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Demandes de tickets en bloc**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Remplissez les champs du formulaire.

Champs de formulaire de tickets en bloc

Champ	Description
Nom	Nom qui décrit la demande de tickets en bloc.
Service RH	Service RH associé à la demande de tickets en bloc. **Remarque :** Lorsque vous créez un groupe de segments d'utilisateurs, les champs du service RH que vous sélectionnez peuvent être similaires à ceux utilisés lors de la création d'un ticket RH. Pour en savoir plus, consultez Créer un groupe de segments d'utilisateurs.
État	État de la demande de tickets en bloc. La valeur par défaut est **Brouillon** et devient **Prêt** après que vous avez créé et enregistré l'onglet **Groupes de segments d'utilisateurs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Au moins un utilisateur doit être inclus. L'état devient **En cours** après que vous avez sélectionné le bouton **Créer des tickets**.
Créer un ticket parent	Indique que vous voulez créer un ticket parent associé aux tickets en bloc. Cochez l'option **Créer un ticket parent** pour créer un ticket parent.
Ouverts par	Nom de l'utilisateur qui crée la demande de tickets en bloc.
Nombre d'utilisateurs sélectionnés	Affiche le nombre d'utilisateurs sélectionnés pour la demande de tickets en bloc. **Remarque :** ce champ est vide jusqu'à ce que vous créez et enregistrez un segment de groupes d'utilisateurs.
Heure de la demande	Affiche la date et l'heure auxquelles votre demande de tickets en bloc a été envoyée pour créer des tickets. **Remarque :** ce champ est vide jusqu'à ce que vous créez un segment de groupe d'utilisateurs et sélectionnez **Créer des tickets**.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les onglets **Groupes de segments d'utilisateurs** et **Tickets créés** s'affichent.
4. Sélectionnez **Nouveau** dans l'onglet **Groupes de segments d'utilisateurs**.
   Pour en savoir plus, consultez Créer un groupe de segments d'utilisateurs.

Créer un groupe de segments d'utilisateurs

Les groupes de segments d'utilisateurs vous permettent de spécifier des valeurs pour un groupe d'utilisateurs, ou avec plusieurs segments, de spécifier différentes valeurs pour différents groupes d'utilisateurs. Les segments vous permettent de vous assurer que votre création de tickets en bloc est correcte avant l'exécution.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir créé une demande de tickets en bloc, créez un segment d'utilisateurs pour définir les utilisateurs pour lesquels un ticket sera créé.

Remarque : plusieurs segments d'utilisateurs peuvent être associés à une demande de tickets en bloc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans l'onglet **Groupes de segments d'utilisateurs** du formulaire **Demande de tickets en bloc**, sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Remarque :
Champs **Étiquette**, **Ouvert pour** et **Filtrer par**

Créer un segment d'utilisateurs

Champ	Description
Étiquette	Étiquette qui décrit le segment d'utilisateurs. **Remarque :** lorsque des tickets sont créés, la brève description du modèle de ticket RH s'affiche. L'étiquette décrit le segment.
Ouverts pour	L'employé que vous choisissez comme **Ouverts pour** pour chaque ticket. Par exemple, vous pouvez sélectionner le responsable du recrutement pour une demande de tickets en bloc d'intégration.
Notes de travail	Informations qui fournissent des détails supplémentaires sur le segment d'utilisateurs.
Champs supplémentaires	En fonction du service RH sélectionné lors de la création d'une demande de tickets en bloc, des champs supplémentaires peuvent apparaître. Par exemple, si une **demande de remboursement des frais de scolarité** a été saisie dans le champ Service RH du formulaire Demande de ticket en bloc, les champs suivants apparaissent : ○ Nom de l'établissement ou du programme ○ Titre du cours ○ Justification de cours ○ Date de démarrage de la formation ○ Date de fin de la formation ○ Coût du cours Pour obtenir des informations sur les champs qui s'affichent, consultez Configurer le formulaire de création de tickets RH pour un service RH. Le système de base fournit des champs supplémentaires uniquement pour les services RH Question sur le remboursement des frais de scolarité et Demande de remboursement des frais de scolarité.
Filtrer par	Détermine les destinataires du ticket RH en bloc :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Charger un fichier : ▪ Chargez un fichier avec des noms d'utilisateur ou des adresses e-mail. Sélectionnez **Télécharger le modèle** pour télécharger une feuille de calcul Excel pré-formatée. **Remarque :** l'en-tête de la première colonne doit contenir un nom d'utilisateur ou une adresse e-mail. ▪ Vérifiez le **modèle user_name** pour indiquer que vous chargez un fichier avec des noms d'utilisateur. ▪ Vérifier le modèle d'e-mail pour Indiquer que vous chargez un fichier avec des adresses e-mail. ▪ Sélectionnez **Choisir un fichier** pour rechercher et sélectionner le fichier que vous chargez. ▪ Sélectionnez le bouton **Charger** après avoir choisi un fichier. ▪ Après avoir chargé le fichier, le nombre d'utilisateurs apparaît. Ce nombre représente le nombre d'utilisateurs qui remplissent vos critères. ○ Critères RH : utilisez des critères RH prédéfinis. Les critères RH se basent sur les conditions définies par les tables **Profil RH [sn_hr_core_profile]** ou **Utilisateur [sys_user]**. Le système de base fournit des exemples que vous pouvez sélectionner dans la liste **Sélectionner des critères RH** . **Remarque :** Uniquement disponible pour les utilisateurs ayant les rôles sn_hr_core.content_reader, sn_hr_core.content_writer ou sn_hr_core.admin. ○ Critères d'utilisateur : critères basés sur le rôle, le département, le groupe, l'emplacement ou l'entreprise. Les critères d'utilisateur sont une fonctionnalité de la plateforme. Voir Critères d'utilisateur pour le portail de services .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Uniquement disponible pour les utilisateurs ayant les rôles sn_hr_core.content_reader, sn_hr_core.content_writer ou sn_hr_core.admin. ○ Profils RH : utilisez les conditions basées sur la table **Profil RH [sn_hr_core_profile]** avec les conditions que vous choisissez. ○ Utilisateurs : utilisez les conditions définies par la table **Utilisateur [sys_user]** avec les conditions de votre choix. Lorsque vous avez sélectionné un filtre, le nombre d'utilisateurs correspondants apparaît en vert sous forme de lien. Cliquez sur le lien pour afficher tous les utilisateurs sélectionnés en fonction du filtre. Pour les filtres **Profil RH** et **Utilisateurs**, vous pouvez affiner la sélection. Cliquez avec le bouton droit sur une colonne, puis sélectionnez **Filtrer** ou **Afficher la correspondance**. **Remarque :** Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le formulaire **Demande de tickets en bloc** revient avec le groupe de segments d'utilisateurs que vous avez créé. Si votre segment de groupes d'utilisateurs contient de nombreux tickets, l'état du segment est **Traitement**.

   Remarque :
   vous pouvez toujours examiner et modifier votre groupe de segments d'utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Gérer un segment de groupes d'utilisateurs.

4. Lorsque l'état est **Traité**, le bouton **Créer des tickets** apparaît en haut à droite et au-dessus des onglets de liste connexe.
5. Sélectionnez le bouton **Créer des tickets**.
   Votre demande est mise en file d'attente et mise à jour de façon asynchrone en arrière-plan.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Après avoir sélectionné le bouton **Créer des tickets** , tous les utilisateurs avec un statut **Inclus** sont à nouveau vérifiés par rapport aux critères de filtre utilisés. Les tickets ne sont pas créés pour les utilisateurs qui ne correspondent plus aux critères de filtre. Les tickets ne sont pas non plus créés pour les utilisateurs qui correspondent aux critères après la création du segment d'utilisateurs.

6. Sélectionnez l'onglet **Tickets créés** pour afficher la liste des tickets créés.

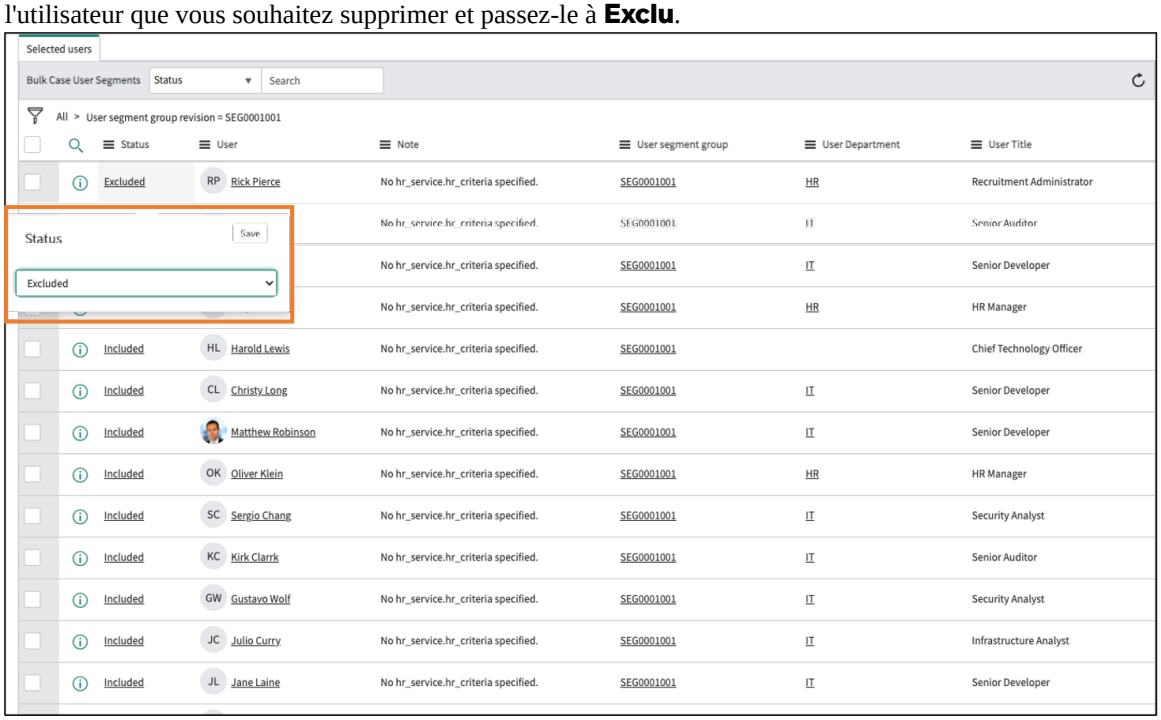
Gérer un segment de groupes d'utilisateurs

Après avoir créé un segment de groupes d'utilisateurs, vous pouvez le vérifier et le modifier avant de créer des tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Demandes de tickets en bloc**.
2. Sélectionnez toute demande de tickets en bloc dont l'état est **Prêt**.
   Vous pouvez également modifier un segment de groupes d'utilisateurs immédiatement après en avoir créé un.
3. Sélectionnez le groupe de segments d'utilisateurs que vous souhaitez modifier trouvé sous l'onglet **Groupes de segments d'utilisateurs**.
   Le formulaire **Détails du segment d'utilisateur** s'affiche.
4. Faites défiler vers le bas jusqu'à l'**onglet Utilisateurs sélectionnés**.
5. Pour supprimer un utilisateur du groupe de segments d'utilisateurs, double-cliquez sur la colonne **État** pour l'utilisateur que vous souhaitez supprimer et passez-le à **Exclu**.



Signification de chaque état :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Inclus : l'utilisateur correspond aux critères définis dans **Segments d'utilisateurs**, créer un ticket pour l'utilisateur.
- Exclu : l'utilisateur ne correspond plus aux critères définis dans **Segments d'utilisateurs**, ne pas créer de ticket.
- Doublon : l'utilisateur a un enregistrement en double, ne pas créer de ticket.

La colonne **Remarque** fournit des informations sur l'état. Voici les définitions :

- Aucun hr_service.hr_criteria spécifié : les critères RH n'ont pas été utilisés dans la sélection de l'utilisateur pour le segment de groupes d'utilisateurs.
- L'utilisateur satisfait hr_service.hr_criteria : les critères RH ont été utilisés dans la sélection de l'utilisateur pour le segment de groupes d'utilisateurs.
- L'utilisateur ne satisfait pas hr_service.hr_criteria : l'utilisateur ne répond pas aux critères RH sélectionnés et est exclu du segment de groupes d'utilisateurs.
- L'utilisateur issu de user-segment-group<group-label> avec sys_id<unique-id> est inclus : l'utilisateur est marqué comme doublon.

Remarque :
la remarque s'efface après que vous avez modifié l'état d'un utilisateur.

6. Après avoir modifié l'état d'un utilisateur, sélectionnez **Enregistrer**.

Utiliser le profil RH

L'application Profil RH stocke les données confidentielles des employés, telles que le nom, les coordonnées personnelles, les adresses e-mail, les expériences professionnelles et les contacts, dans la version de HR incluse dans le champ d'application.

Le profil RH permet à l'organisation d'accéder aux informations sur les employés et de les suivre tout au long de la période d'emploi et au-delà. Les enregistrements de profil RH sont associés aux enregistrements des utilisateurs, mais contrairement à ceux-ci, les enregistrements de profil RH sont stockés de façon confidentielle et ne sont pas accessibles au public.

Les organisations peuvent utiliser une méthode d'intégration pour remplir et synchroniser les enregistrements de profil RH à partir de leur base de données d'employés.

Les champs modifiables par les employés sont définis dans les **Propriétés RH** sous **Champs de profil RH modifiables par les utilisateurs**. Voir Propriétés RH.

Configuration de champ modifiable de profil RH

Dans la configuration de Human Resources, une option fournit une liste des champs de profil RH dont la modification peut être activée. Comprenez la différence entre la façon dont les champs d'informations personnelles et ceux d'informations relatives à l'emploi sont mis à jour dans le profil RH en fonction de cette configuration.

En règle générale, les organisations permettent aux employés de mettre à jour certaines informations personnelles, mais pas les informations sensibles et relatives à l'emploi. Les agents ou les responsables RH modifient ces informations. Par exemple, les employés peuvent modifier leur adresse personnelle et leur adresse e-mail personnelle, mais c'est le responsable qui doit mettre à jour le poste lorsque l'employé est promu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Utilisez la liste d'autorisation configurable pour ajouter des champs que les utilisateurs peuvent modifier eux-mêmes. Cette liste d'autorisation est une propriété du système à laquelle on accède en accédant à **Tous** > **Administration RH** > **Propriétés**. La liste des champs modifiables de l'utilisateur apparaît sous forme de liste séparée par des virgules. Le nom de la propriété est **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields**.

Pour en savoir plus sur l'ajout ou la modification des profils RH, consultez Ajouter ou modifier un profil RH.

L'option **Les champs de profil RH que les utilisateurs ou responsables peuvent modifier sans approbation des RH incluent les suivants : <numéro des champs>** dans la configuration de Human Resources fournit la liste des champs de profil RH modifiables. La liste de champs suivante indique quels champs configurables contiennent des informations personnelles et lesquels contiennent des informations sensibles et relatives à l'emploi.

Champs configurables

Champs d'informations personnelles	Champs d'informations sensibles et relatives à l'emploi
• Adresse du domicile • Ville du domicile • Pays du domicile • Téléphone à domicile • État/Province du domicile • Code postal du domicile • Deuxième prénom • E-mail personnel • Téléphone mobile personnel • Préfixe • E-mail professionnel • Mobile professionnel • Téléphone professionnel	• Date de naissance • Département • Numéro d'employé • Date de fin d'emploi • Date de début d'emploi • Type d'emploi • Origine ethnique • Prénom • Genre • Nom • Emplacement • Type d'emplacement • Responsable • Nationalité • Préavis • Lieu de naissance • Position • Date de fin de période d'essai • Période d'essai • Type d'heure

Dans la liste de champs d'options de configuration, tous les champs d'informations personnelles sont activés par défaut. Tous les employés peuvent ouvrir leur profil RH à partir du portail GRH et mettre à jour ces champs. Si vous ne voulez pas permettre aux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

employés de mettre à jour un ou plusieurs de ces champs, désactivez l'édition en décochant la case dans la liste configurable. Par exemple, vous ne voulez pas que les employés mettent à jour leur adresse e-mail ou leur numéro de téléphone professionnels.

Les ACL contrôlent les champs d'informations personnelles du profil RH, qui peuvent être modifiés pour appliquer un accès plus contrôlé.

Vous devez avoir le rôle **sn_hr_core.secure_info_reader** pour afficher le champ Sécurité sociale sur un profil RH. Ce rôle est contenu dans le rôle **sn_hr_core.manager**.

Les champs relatifs aux informations sur l'emploi que vous activez à des fins d'édition permettent au responsable de mettre à jour le champ. Toutefois, le responsable ne peut pas ouvrir le profil RH de l'employé. Le responsable doit soumettre une demande de modification des informations de l'employé avec les renseignements mis à jour. Lorsque la demande de modification des champs modifiables est présentée, le workflow Changement d'employé RH exécute les actions suivantes.

- Ouvre un ticket RH.
- Met à jour le profil RH de l'employé.
- Clôture le ticket RH.

Pour mettre à jour les champs de profil RH qui ne sont pas modifiables, les employés ou leurs responsables soumettent une demande de modification d'informations des employés. Un ticket RH est créé et le workflow Changement d'employé RH est lancé. Le workflow exige que la demande de changement soit approuvée. Lorsqu'elle est approuvée, les champs sont mis à jour et le ticket RH est fermé.

Panneau d'aperçu immédiat dans Espace de travail d'agent pour Prestation de services RH

Les champs qui apparaissent dans le Panneau **Aperçu immédiat** de Espace de travail d'agent pour Prestation de services RH dépendent des champs qui apparaissent dans le profil RH.

Remarque :
Les champs sans données sur le profil RH n'apparaissent pas dans le panneau **Aperçu immédiat**.

Si vous souhaitez que des champs supplémentaires apparaissent sur le panneau **En un coup d'œil** , voir Configuration de la mise en page du formulaire .

Information associée

Utiliser le profil RH

Sécurité du profil RH et des tickets RH

Étant donné que les informations de profil sont sensibles et confidentielles, l'administrateur système [admin] ne peut pas les consulter. Il en va de même pour certaines informations contenues dans les tickets et les tâches RH.

Les informations du profil RH sont confidentielles et consultées uniquement par le personnel RH autorisé auquel un rôle inclut sn_hr_core.profile_reader ou sn_hr_core.profile_writer, tel que sn_hr_core.secure_info_reader.

Pour les tickets et les tâches RH, seul le personnel RH autorisé est autorisé à consulter les pièces jointes, les notes de travail et les commentaires, la description, le calendrier et la charge utile (configurable). Le personnel RH autorisé se voit attribuer un rôle avec sn_hr_core.case_reader et sn_hr_core.case_writer, tel que sn_hr_core.secure_info_reader.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs RH [sn_hr_core.admin] pourront effectuer toutes les tâches et visualiser toutes les données.

Informations de profil RH auxquelles les administrateurs du système peuvent accéder

Les administrateurs système ne peuvent pas créer de profil RH. Ils peuvent voir la liste des profils RH et ouvrir les enregistrements de profil RH, mais n'ont accès qu'aux informations suivantes.

- Le numéro de profil RH et le préfixe d'un employé.
- Les informations sur l'emploi synchronisées avec l'enregistrement utilisateur [sys_user]. Ces informations incluent le nom, le numéro d'employé, le département, le responsable et l'emplacement.
- Les informations de contact professionnelles, telles que l'adresse e-mail professionnelle et le numéro de téléphone professionnel. Les informations personnelles sont masquées.
- Informations qui apparaissent dans les listes connexes suivantes.
  - Informations sur l'emploi
  - Informations de contact
  - Bénéficiaires
  - Qui est couvert
  - Contacts en cas d'urgence
  - Rapports directs
  - Les collègues
  - Tickets

Informations sur les tickets et les tâches RH accessibles aux administrateurs RH

Les administrateurs RH peuvent consulter les informations utilisateur des employés, telles que l'emplacement et le département, ainsi que la brève description. Les activités telles que les changements d'état sont affichées dans le flux d'activités, mais les commentaires et les notes de travail sont masqués. Les administrateurs système ne peuvent pas consulter ces informations.

Lorsque l'administrateur RH ouvre un ticket ou une tâche RH, un message décrit les informations qui ne sont pas affichées.

Un ticket RH peut être créé à partir d'un profil RH. Cliquez sur **Créer un ticket** sous **Liens connexes**. Le champ **Création de ticket** apparaît.

Emprunter l'identité d'un utilisateur

Vous pouvez empêcher un utilisateur d'accéder aux informations RH en empruntant l'identité d'un utilisateur qui dispose d'un accès RH à l'aide de la propriété **Si vrai, les ACL vérifient si l'utilisateur est victime d'un emprunt d'identité**.

- Accédez à la **Administration RH** > **Propriétés**.
- Faites défiler jusqu'à la propriété **Si vrai, les ACL vérifient si l'utilisateur est victime d'un emprunt d'identité**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cochez la case **Oui** (true) pour permettre aux ACL de vérifier lorsqu'un utilisateur emprunte l'identité d'un autre utilisateur et pour empêcher l'utilisateur de consulter les informations RH.

  Les politiques de sécurité CoE permettent de restreindre facilement l’accès à différents CoE via la configuration. Les implémentations sous-jacentes de la politique de sécurité CoE sont des ACL ServiceNow .

- Même si l'utilisateur connecté dispose d'un accès aux RH et se fait passer pour un autre utilisateur RH avec les mêmes droits d'accès, les informations RH ne seront pas visibles.

  Remarque :
  Cette propriété a été introduite pour l'application HR Service Delivery incluse dans le périmètre et ne concerne pas l'application HR Service Delivery hors périmètre.

Voir Ajouter une sécurité de champ dans HR.

Voir Accès restreint pour l'appelant - RH.

Voir Gérer les rôles RH.

Informations de profil personnalisées

Dans le cadre de la conception des processus RH, vous pouvez personnaliser la façon dont les informations du profil RH sont traitées. Gardez à l'esprit que certains des champs qui apparaissent sont référencés à partir de la table Utilisateur [sys_user].

Si vous détenez le rôle sn_hr_core.admin, vous pouvez personnaliser les informations du profil RH.

Étendre les informations du profil

Vous pouvez collecter des informations de profil supplémentaires dans une table distincte. Par exemple, vous pouvez créer une table Dépendants qui étend la table Profil RH [hr_profile].

Étant donné que les informations de profil sont sensibles et confidentielles, l'administrateur du système ne peut pas les consulter. Pour en savoir plus, voir Sécurité du profil RH et des tickets RH.

Associer les profils aux enregistrements des utilisateurs

Un enregistrement de profil RH doit être associé à l'enregistrement de l'employé dans la table Utilisateur [sys_user], afin de garantir que les deux enregistrements de l'employé puissent être consultés de façon pratique. Lors de la création d'un enregistrement de profil RH, vous pouvez sélectionner l'enregistrement utilisateur à associer au profil.

Certains champs sont affichés dans les enregistrements utilisateur et de profil RH, mais ils ne se trouvent que dans l'une des tables, Utilisateur [sys_user] ou Profil RH [hr_profile]. Les champs suivants se trouvent dans la table Utilisateur [sys_user].

- Préfixe [introduction]
- Prénom [first_name]
- Deuxième prénom [middle_name]
- Nom de famille [last_name]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gestionnaire [manager]
- Département [department]
- Emplacement [location]
- Numéro d'employé [employee_number]

Remarque :
La synchronisation des numéros de téléphone par bot n'est pas prise en charge.

Le tableau suivant décrit les autres domaines synchronisés par la règle métier *`Synchronize fields to hr_profile`*.

Champs synchronisés à l'aide de la règle métier

Champ Profil RH [hr_profile]	Champ Utilisateur [sys_user]	Notes
Poste [position]	Titre [title]	Le poste dans le profil RH est un champ référencé. Le message indiquant que le profil RH n'a pas pu être mis à jour s'affiche : • Lorsque le titre est mis à jour dans le formulaire Utilisateur • Un enregistrement de poste avec la même valeur n'existe pas
Adresse du domicile [address]	Rue [street]	
Pays [country]	Code pays [country]	Bien que les noms de champ soient les mêmes, ces champs sont de types différents. Dans le profil RH, [country] est un champ de référence. Dans l'enregistrement utilisateur, [country] est une liste de choix. Le code de pays apparaît dans le formulaire Utilisateur à la place du nom du pays lorsque le pays sélectionné dans le profil RH ne figure pas dans la liste de choix.
E-mail professionnel [work_email]	E-mail [email]	Le profil RH contient les champs relatifs aux e-mails personnels et professionnels, tandis que l'enregistrement utilisateur ne contient que l'e-mail professionnel.

Remarque :
Le formulaire Utilisateur doit être configuré pour afficher les champs d'adresse, de pays et d'e-mail.

Ajouter une sécurité de champ dans HR

Vous pouvez sécuriser un champ sur un formulaire afin que des utilisateurs RH spécifiques ne puissent pas le visualiser.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin, security_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la fonction **Contrôle d'accès** (ACL) sur un champ pour le sécuriser.

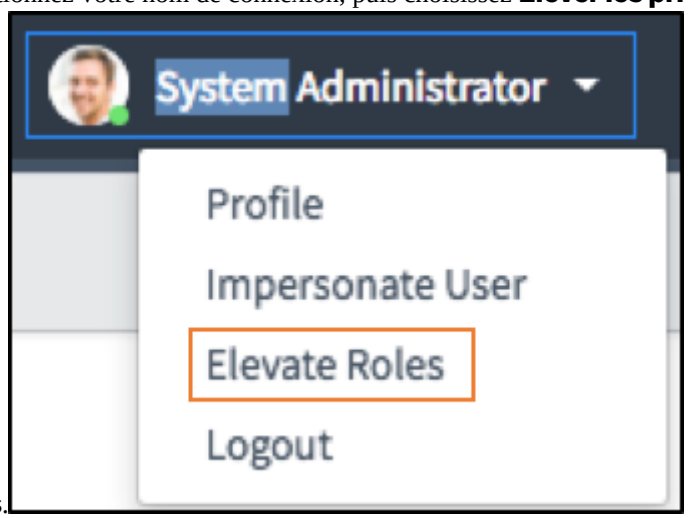
Remarque :
Cet exemple montre comment sécuriser le champ **Origine ethnique** sur un formulaire **Profil RH** afin que les utilisateurs ayant un rôle de responsable RH [hr_manager] ou un rôle de niveau inférieur ne puissent pas le voir.

Traduction automatique

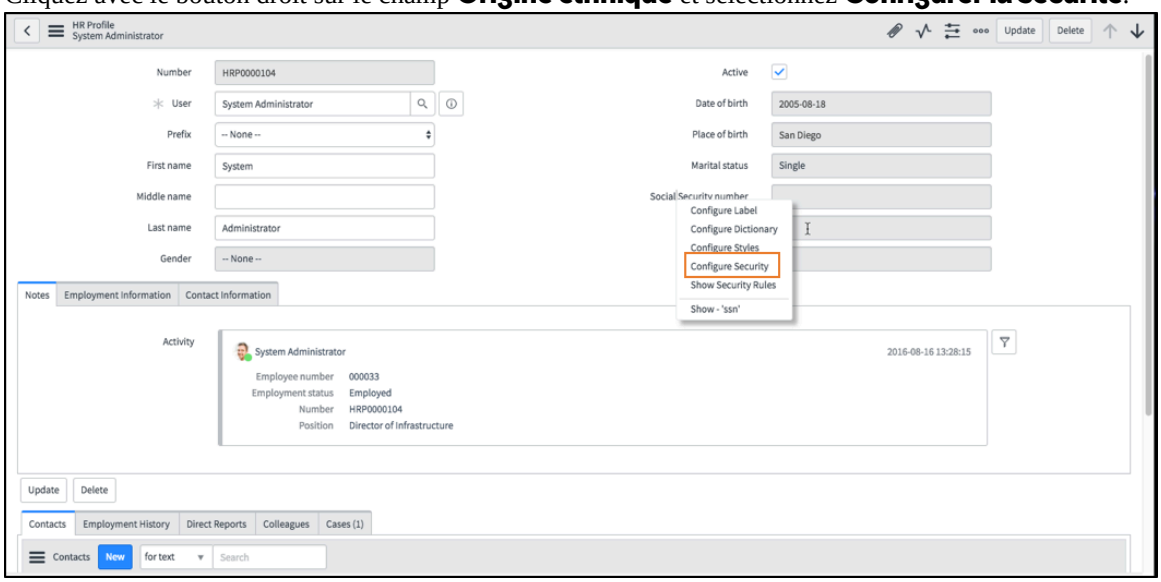
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH**.
2. Élevez votre rôle pour y ajouter **security_admin**.
   Sélectionnez votre nom de connexion, puis choisissez **Élever les privilèges des rôles**.



3. Cochez **security_admin**.
4. Sélectionnez **OK**.
5. Sélectionnez un enregistrement de profil RH à modifier.
   Il peut s'agir de n'importe quel enregistrement.
6. Cliquez avec le bouton droit sur le champ **Origine ethnique** et sélectionnez **Configurer la sécurité**.

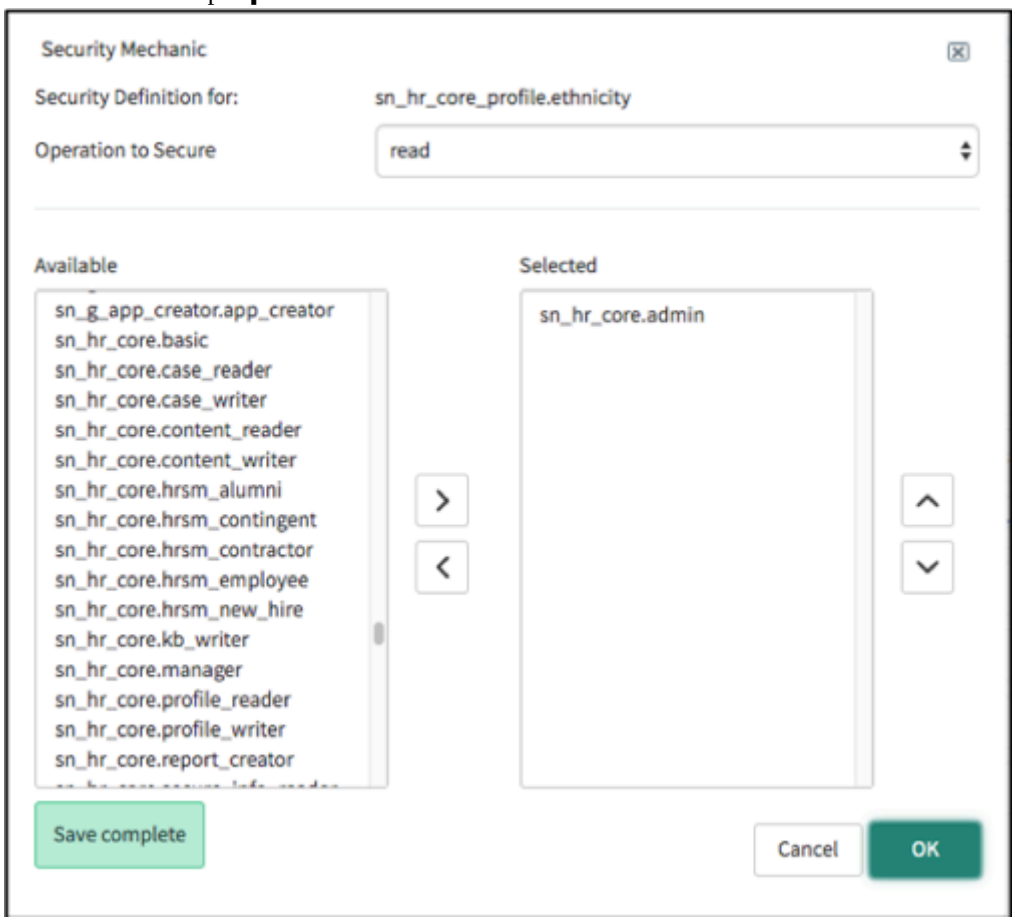


7. Le menu **Mécanisme de sécurité** apparaît.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définissez le champ **Opération visant à sécuriser** sur **lire**.

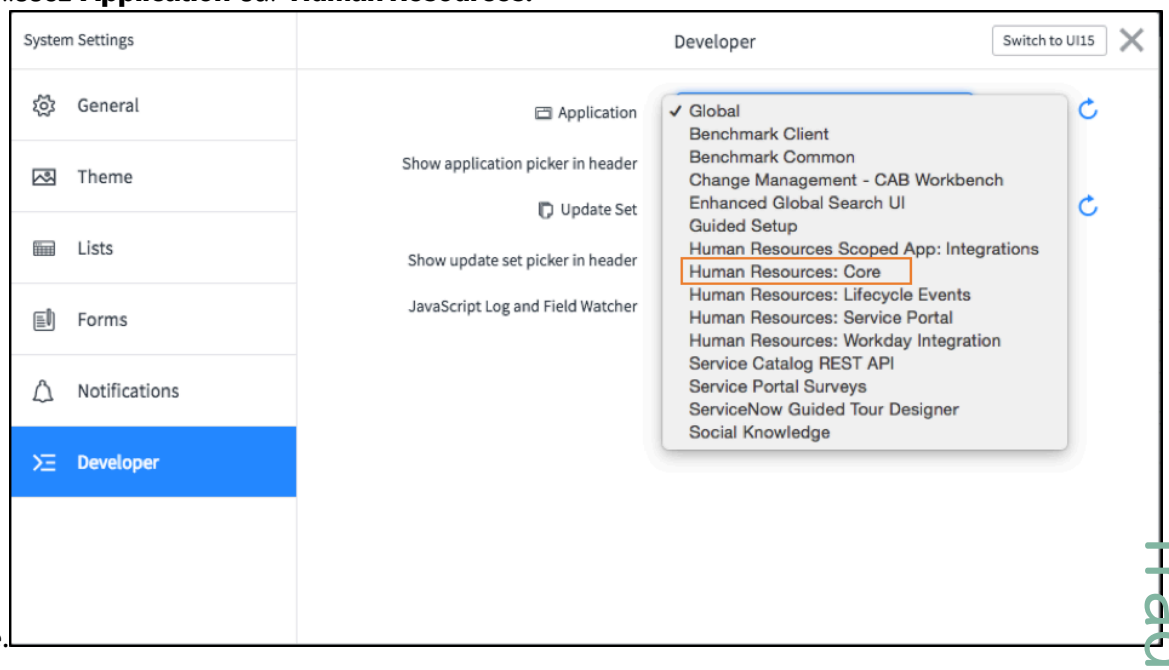


8. Déplacez dans la colonne **Sélectionné** un rôle pour lequel vous souhaitez rendre le champ visible.
   Par exemple, déplacez **sn_hr_core.admin**. Si vous sélectionnez **lire** et que vous ajoutez **sn_hr_core.admin**, aucun des rôles de niveau inférieur ne pourra lire le champ. Par exemple, le rôle **sn_hr_core.manager** se situe en dessous de ce rôle et ne peut donc pas voir ce champ une fois ces étapes effectuées.
9. Cliquez sur **OK**.
   Étant donné que HRSM est une application incluse dans le périmètre, vous devez vous assurer que vous êtes dans la version incluse dans le périmètre du formulaire.
   - Cliquez sur l'icône des Paramètres.
   - Sélectionnez **Développeur** sous **Paramètres système**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Définissez **Application** sur **Human Resources: Core**.



- Fermer la fenêtre.

Information associée

Règles de la liste de contrôle d'accès

Champs d'identification fiscale chiffrés dans le profil RH

Prestation de services RH fournit différents possibilités de capturer le numéro d'identification fiscale de votre employé.

Auparavant, le champ **Numéro de sécurité sociale** pouvait être utilisé pour capturer le numéro d'ID fiscal de votre employé, mais il n'était pas chiffré.

Le champ **Numéro de sécurité sociale** non chiffré est toujours utilisable, mais un champ chiffré est également disponible et fournit une sécurité supplémentaire pour les informations sensibles.

Le champ **ID de taxe nationale (chiffré)** utilise le chiffrement Key Management Framework (KMF) Password2 (double chiffrement).

Vous pouvez définir davantage le champ **ID de taxe nationale (chiffré)** en associant un type :

- ITIN : numéro d'identification du contribuable individuel
- SSN : numéro de sécurité sociale
- TIN : numéro d'identification du contribuable

Vous pouvez également fournir des détails supplémentaires en associant le pays.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la procédure d'ajout du numéro d'identification fiscale d'un employé, consultez Ajouter ou modifier un profil RH.

Générer des profils RH

Pour les nouveaux utilisateurs de Prestation de services RH, vous pouvez créer un profil RH pour plusieurs employés en utilisant des conditions et des critères.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Générer des profils RH**.
2. Renseignez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Profils RH

Champ	Description
Filtrer les utilisateurs	Cliquez sur les conditions que doit remplir l'employé pour se voir attribuer le profil et sélectionnez-les.
Profils	Cliquez sur le type de profil des employés qui répondent aux conditions pour le sélectionner.

3. Cliquez sur **Créer des profils**.

Remarque :

Dans la table Profil RH, lorsque le marqueur externe de l'enregistrement des critères d'accès à l'application des employés est défini sur Faux ; il indique que le profil RH appartient à un utilisateur local.

Dans la table Profil RH, lorsque le marqueur externe de l'enregistrement des critères d'accès à l'application des employés est défini sur Vrai ; il indique que le profil RH appartient à un utilisateur distant.

La gestion des licences des utilisateurs est gratuite lorsque leurs profils RH sont créés avec le marqueur externe = vrai ou lorsque leurs profils RH existants sont remplacés par le marqueur externe = vrai.

Ajouter ou modifier un profil RH

Les employés peuvent modifier directement certaines informations dans leur profil RH, comme les coordonnées de contact en cas d'urgence, mais ils ne sont pas autorisés à modifier certains champs. Si les employés veulent modifier des informations qu'ils n'ont pas l'autorisation d'éditer, ils doivent soumettre une demande générale aux RH pour effectuer les modifications.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.secure_info_writer, sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'administrateur RH [sn_hr_core.admin] peut configurer les champs de profil RH qu'un employé peut mettre à jour. Pour mettre à jour des informations qu'il ne peut pas modifier, l'employé doit formuler une demande de modification d'informations RH.

Remarque :
Utilisez la liste d'autorisation configurable pour ajouter des champs que les utilisateurs peuvent modifier eux-mêmes. Cette liste d'autorisation est une propriété du système à laquelle on accède en accédant à **Tous** > **Administration RH** > **Propriétés**. La liste des champs modifiables de l'utilisateur apparaît sous forme de liste séparée par des virgules. Le nom de la propriété est **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour mettre à jour le profil RH lorsqu'une demande de changement des informations des employés vous est affectée, effectuez les étapes suivantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Profils RH**.
   La liste des profils RH s'ouvre.
2. Trouvez le profil RH existant à mettre à jour en sélectionnant **Utilisateur** dans le menu de recherche de la liste des profils RH, puis appuyez sur Entrée.

   En outre, vous pouvez cliquer sur un numéro de profil pour ouvrir un profil utilisateur.

   Sous **Profils RH**, sélectionnez **Nouveau** et saisissez le nom d'utilisateur dans le champ **Utilisateur** du formulaire d'enregistrement Nouveau du profil RH pour créer le profil. Vous ne pouvez pas modifier le nom d'utilisateur après l'enregistrement d'un profil RH.
3. Cliquez sur le numéro de profil pour ouvrir le profil utilisateur.
   Le profil s'ouvre en affichant les champs de nom, gestionnaire, département, emplacement et contact remplis en fonction de l'enregistrement utilisateur.
4. Remplissez ou mettez à jour le formulaire avec toutes les informations supplémentaires dont vous disposez.

Sections de profil RH et listes connexes

Section ou liste connexe	Description
Numéro	Numéro d'identification du profil affecté automatiquement, qui ne peut pas être modifié.
Utilisateur	Utilisateur associé au profil. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez **Nouveau** pour créer un utilisateur.
Préfixe	Cliquez sur le titre personnel de l'utilisateur pour le sélectionner.
Prénom	Prénom de l'utilisateur, extrait de l'enregistrement utilisateur.
Deuxième prénom	Deuxième prénom de l'utilisateur, extrait de l'enregistrement utilisateur.
Nom	Nom de l'utilisateur, extrait de l'enregistrement utilisateur.
Genre	Sélectionnez le genre de l'utilisateur.
Actifs	Vérifiez que l'utilisateur est un employé actuel de votre entreprise.
Conservation légale	Indique que le profil RH fait l'objet d'une conservation légale et que les documents associés à l'employé ne peuvent pas être supprimés. ◦ Cliquez sur le bouton **Ajouter une conservation légale** dans l'en-tête du formulaire. ◦ Sélectionnez un **Motif**. ◦ Saisissez des commentaires. ◦ Cliquez sur OK. Pour supprimer la conservation légale d'un profil RH, cliquez sur le bouton **Retirer la conservation légale** dans l'en-tête du formulaire.
Date de naissance	Cliquez sur l'icône **Sélectionner une date** et sélectionnez la date de naissance de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section ou liste connexe	Description
Lieu de naissance	Saisissez le lieu de naissance de l'utilisateur.
Pays de naissance	Sélectionnez le pays de naissance de l'utilisateur.
État matrimonial	Sélectionnez l'état matrimonial de l'utilisateur.
Nationalité	Entrez la nationalité de l'utilisateur ou le pays dans lequel il détient la citoyenneté.
Origine ethnique	Entrez le groupe ethnique auquel l'utilisateur s'identifie.
Prêt à retourner au travail	Identifie si l'employé est prêt à retourner au travail. Fonctionne avec Enterprise Employee Experience Pack pour les employés travaillant à domicile pendant une crise sanitaire. Sélectionnez **Oui** et l'employé est inclus dans les campagnes et les événements de cycle de vie liés au retour au travail. Sélectionnez **Je ne sais pas** et l'employé est inclus dans certains événements de cycle de vie liés au retour au travail. Une tâche RH se déclenche pour que les RH examinent les préoccupations de l'employé. Pour plus d'informations, consultez le pack d'expérience des employés d'entreprise.
Date de retour au travail	Fonctionne avec le champ **Prêt à retourner au travail**. Sélectionnez une date à laquelle l'employé envisage de retourner au travail.
Informations sur l'emploi	Renseignements tels que l'état et le type d'emploi, le nombre d'employés et les dates de début et de fin.
Date de démarrage d'emploi	Pour une intégration, cliquez sur l'icône **Sélectionner une date** et sélectionnez le premier jour d'emploi.
Date de fin d'emploi	Pour une séparation, cliquez sur l'icône **Sélectionner une date** et sélectionnez le dernier jour d'emploi.
Type d'emploi	Sélectionnez le type d'emploi pour l'utilisateur.
Période d'essai	Entrez la période d'essai de l'utilisateur.
Date de fin de période d'essai	Entrez la date de fin de la période d'essai de l'utilisateur.
Statut de congé	Statut de l'employé en cas de demande de congé. Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ Demandé ○ Approuvé ○ En congé ○ Rejeté ○ Terminé ○ Annulé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section ou liste connexe	Description
Position	Cliquez sur le titre d'emploi de l'utilisateur pour le sélectionner.
Département	Sélectionnez le département auquel est rattaché l'utilisateur.
Gestionnaire	Sélectionnez le responsable sous l'autorité duquel est placé l'utilisateur.
Les emplacements	Sélectionnez l'emplacement du bureau de l'utilisateur.
Type d'emplacement	Sélectionnez le type d'emplacement de l'utilisateur pour affiner la définition de l'emplacement.
Type de licenciement	Dans le cas d'une séparation, cliquez sur le type de fin de contrat pour le sélectionner.
Préavis	Pour les entreprises qui doivent fournir un préavis avant de congédier un employé. Indiquez le délai entre la réception de la lettre de licenciement et la fin de la dernière journée de travail.
Numéro d'employé	Entrez le numéro d'employé de l'utilisateur.
Numéro de sécurité sociale	Entrez le numéro de sécurité sociale de l'utilisateur. **Remarque :** Ce champ n'est pas chiffré pour garantir la sécurité. À des fins de sécurité, il est recommandé d'utiliser les champs **ID de taxes nationales (chiffré)**, **Type de l'ID de taxes nationales** et ID de taxes nationales. Pour en savoir plus, consultez Champs d'identification fiscale chiffrés dans le profil RH.
ID de taxes nationales (chiffré)	Numéro d'identification fiscale nationale de l'employé. **Remarque :** ce champ utilise le chiffrement Key Management Framework (KMF) Password2 (double chiffrement).
Type de l'ID de taxes nationales	Type d'identification fiscale nationale associée à votre employé. Les types différents sont : ○ ITIN : numéro d'identification du contribuable individuel ○ SSN : numéro de sécurité sociale ○ TIN : numéro d'identification du contribuable
Pays de l'ID de taxes nationales	Pays associé au numéro d'identification fiscale nationale de l'employé. Vous pouvez entrer le nom du pays ou sélectionner l'icône Suggestion ( ) pour afficher une liste de pays.
Informations de contact	Renseignements tels que l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail personnelle. Certaines valeurs de champ sont copiées à partir du formulaire d'intégration.
Les liens connexes suivants sont disponibles :	
Créer un ticket	Cliquez sur cette option pour créer un ticket RH pour le profil RH affiché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section ou liste connexe	Description
Afficher l'organigramme des employés	Cliquez sur cette option pour consulter l'organigramme de l'employé.
Afficher le profil de gestionnaire	Cliquez sur cette option pour consulter le profil RH du responsable de l'employé.
Les listes connexes suivantes sont automatiquement remplies.	
Bénéficiaires	Liste des bénéficiaires associés à l'employé. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un bénéficiaire.
Qui est couvert	Liste des personnes couvertes par le régime de prestations de l'employé.
Contacts en cas d'urgence	Une liste des contacts en cas d'urgence pour les employés. Un contact dans la liste est désigné comme contact principal et les autres peuvent être saisis en tant qu'options alternatives.
Documents des employés	Répertorie tous les documents d'employés RH associés au profil RH. **Remarque :** Cet onglet n'apparaît que lorsque le champ **Accès de l'employé** est coché dans le formulaire **Type de document**.
Rapports directs	Liste des employés directement subordonnés à l'utilisateur.
Les collègues	Liste des autres employés qui ont le même responsable que l'utilisateur.
Tickets	Ouvrez des tickets RH pour l'utilisateur.
Conservations légales	Répertorie les conservations légales imposées sur tout document relatif à l'employé. Cliquez sur **Ajouter une conservation légale** ou sur **Nouveau** pour placer les documents associés à l'employé sous le régime de conservation légale.
Adhésions à une organisation d'employés	Répertorie les informations de l'organisation syndicale associées à l'employé. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter des informations sur le syndicat pour l'employé. Pour en savoir plus, voir Créer des adhésions à une organisation d'employés.

5. Cliquez sur **Envoyer** pour revenir à la page de liste des **Profils RH** ou cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Profil RH.**

Remarque :
Certaines informations de profil RH, comme le département, sont synchronisées entre les enregistrements de l'Utilisateur [sys_user] et du Profil RH [hr_profile]. La mise à jour des informations dans un seul enregistrement applique automatiquement les mises à jour dans l'autre enregistrement.

Ajouter ou modifier des contacts pour les RH

Vous pouvez ajouter ou modifier des coordonnées sur un profil RH et indiquer la personne à contacter en cas d'urgence via le module ou la liste connexe Contacts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pour plus d'informations sur la création ou la modification d'un profil RH, consultez Ajouter ou modifier un profil RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Profils RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un contact existant.
3. Saisissez ou modifiez le nom, les numéros de téléphone et d'autres informations de contact.
4. Dans le champ **Employé**, cliquez sur l'employé auquel est associé le contact pour le sélectionner.
5. Pour préciser la personne en tant que contact en cas d'urgence, cochez la case **Contact en cas d'urgence.** Le champ **Priorité** apparaît.
6. Sélectionnez la priorité du contact, **Principal** ou **Autre**.
7. Cliquez sur **Envoyer** pour revenir à la liste des **Contacts RH** ou cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Contacts RH.**

Qui est couvert

Vous pouvez créer ou modifier les personnes couvertes par un régime d'avantages sociaux à l'aide du module Prestations de santé RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les employés demandent de créer ou de modifier les personnes couvertes par leur régime d'avantages sociaux en soumettant une demande par le biais du portail de services RH. Une fois qu'un contact est ajouté à l'application HR, les agents RH peuvent ajouter le contact en tant que bénéficiaire à un enregistrement d'avantages sociaux de l'employé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Qui est couvert**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un employé pour ouvrir un enregistrement.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire de bénéficiaire RH

Champ	Description
Employé	L'utilisateur qui a soumis le ticket. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez l'employé.
Contact	Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** pour afficher la liste de contacts de l'employé. Cliquez sur **Nouveau** pour entrer un nouveau contact pour l'employé. Vous pouvez spécifier ici la relation entre l'employé et la personne à contacter en cas d'urgence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Prénom	Prénom du bénéficiaire. Affiche les informations du **Contact**.
Nom	Nom de famille du bénéficiaire. Affiche les informations du **Contact**.
Relation	Relation avec l'employé.
ID de taxe nationale	Numéro de sécurité sociale du bénéficiaire ou numéro d'identification fiscale pour un compte en fiducie.
Date de naissance	Date de naissance du bénéficiaire.
Genre	Genre de la personne couverte.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La personne couverte figure dans la liste **Qui est couvert**.
5. Pour modifier les données de la personne couverte, utilisez la liste **Qui est couvert**.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de la personne couverte et en appuyant sur Entrée. Vous pouvez également effectuer une recherche avec le nom de l'employé de la même façon.
6. Cliquez sur le nom de la personne couverte pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier un bénéficiaire

En tant qu'employé, vous ajoutez un bénéficiaire à votre régime de prestations à partir Centre des employés du .

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les employés peuvent demander d'ajouter ou de modifier un bénéficiaire à un régime de prestations en soumettant une demande via le Centre des employés.

Un gestionnaire peut également soumettre une demande de remboursement des frais de scolarité en ouvrant un ticket RH : Créer un ticket RH.

Procédure
1. Dans le Centre des employés menu, accédez à **Ressources humaines** > **Avantages** > **Santé et bien-être**.
2. Cliquez sur la demande **Ajouter des bénéficiaires** .
3. Renseignez le formulaire.
   Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de bénéficiaire RH

Champ	Description
Employé	L'utilisateur qui a soumis le ticket. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez l'utilisateur.
Contact	Cliquez sur **Référencer à l'aide de la liste** pour afficher une liste de contacts de l'employé. Cliquez sur **Nouveau** pour entrer un nouveau contact pour l'employé. Vous pouvez spécifier ici la relation entre l'employé et la personne à contacter en cas d'urgence.
Prénom	Prénom du bénéficiaire. Affiche les informations du **Contact**.
Nom	Nom de famille du bénéficiaire. Affiche les informations du **Contact**.
Date de naissance	Date de naissance du bénéficiaire.
ID de taxe nationale	Numéro de sécurité sociale du bénéficiaire ou numéro d'identification fiscale pour un compte en fiducie.
Fiducie	Vérifiez si le bénéficiaire est une fiducie.
Relation	Relation avec l'employé.
Type d'avantage social	Type d'avantage, comme 401(k), Assurance-vie de base, Plan de retraite ou Assurance-vie volontaire.
Type de bénéficiaire	Principal ou temporaire.
Pourcentage	Pourcentage de l'avantage distribué au bénéficiaire.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système crée un ticket RH et l'affecte à la personne RH configurée. Consultez l'état de votre demande à partir de l'onglet **Mes demandes** .

Souscrire à un plan de santé

En tant qu'employé, vous pouvez soumettre une question ou vous inscrire à un plan de santé d'entreprise tel que les soins médicaux, dentaires ou de la vue à partir Centre des employés du .

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les employés peuvent poser des questions sur les avantages sociaux de l'entreprise et s'inscrire à un plan médical, dentaire ou optique en soumettant une demande via le Centre des employés.

Un gestionnaire peut également soumettre une demande d'inscription en ouvrant un ticket RH : Créer un ticket RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le Centre des employés menu, accédez à **Ressources humaines** > **Avantages** > **Santé et bien-être**.
2. Cliquez sur la demande **d'inscription à un plan d'assurance-maladie**, d'inscription **à un plan de soins dentaires** ou **d'inscription à un plan de soins optiques** .
3. Renseignez le formulaire.
   Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système crée un ticket RH et l'affecte à la personne RH configurée. Consultez l'état de votre demande à partir de l'onglet **Mes demandes** .

Ajouter ou modifier des prestations d'assurance-vie et d'assurance-décès et mutilation par accident

Vous pouvez ajouter ou modifier une prestation d'assurance pour un employé en utilisant le module Avantages des RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent poser des questions sur des prestations d'assurance et demander à s'inscrire à un régime d'assurance en soumettant une demande par le biais du portail de services RH. Un ticket de prestations d'assurance est ouvert et peut être consulté et géré.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Prestations d'assurance-vie et d'assurance-décès et mutilation par accident**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de prestations d'assurance.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Prestation d'assurance RH

Description	Champ
Nom du régime d'assurance. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez le régime de l'employé.	Planifier
L'utilisateur qui a demandé l'inscription. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez l'utilisateur.	Employé
Numéro d'adhésion/inscription de l'employé.	ID de plan
Compagnie d'assurance-vie qui fournit la prestation d'assurance. Ce champ est automatiquement rempli une fois le régime sélectionné.	Fournisseur
Type de régime d'assurance. Ce champ est automatiquement rempli une fois le régime sélectionné.	Type de plan
Entrez le type de couverture du régime. Par exemple, couverture familiale ou régime individuel.	Type de couverture

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description	Champ
Le type de couverture ne s'applique pas à tous les régimes d'assurance.	
Période de couverture de la police d'assurance.	Terme
Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** pour rechercher et sélectionner des contacts bénéficiaires.	Bénéficiaires
Liste des membres de la famille de l'employé couverts par la prestation de santé.	Qui est couvert
Date à laquelle l'avantage est actif pour l'employé et les bénéficiaires.	Date de début
Date à laquelle l'avantage n'est plus actif pour l'employé et les bénéficiaires.	Date de fin
Montant en dollars que l'employeur cotise au régime sur le salaire.	Cotisation patronale (par paie)
Montant en dollars que l'employeur cotise au régime par an.	Cotisation patronale (par an)
Montant en dollars que l'employé cotise au régime sur le salaire.	Cotisation salariale (par paie)
Montant en dollars que l'employé cotise au régime par an.	Cotisation salariale (par an)

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La prestation d'assurance figure sur la liste **Prestations d'assurance RH**.
5. Pour modifier les données relatives aux prestations d'assurance, recherchez les prestations d'assurance existantes dans la liste **Prestations d'assurance RH**.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de l'employé et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur les prestations de santé pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

S'inscrire au plan de retraite de l'entreprise

En tant qu'employé, vous pouvez soumettre une question ou vous inscrire au plan de retraite de l'entreprise à partir du Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent poser des questions sur les prestations de retraite et demander à s'inscrire à un régime de prestations de retraite en soumettant une demande via le Centre des employés.

Un gestionnaire peut également soumettre une demande de remboursement des frais de scolarité en ouvrant un ticket RH : Créer un ticket RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le Centre des employés menu, accédez à **Ressources humaines** > **Avantages** > **Retraite**.
2. Cliquez sur la demande **d'inscription à un plan 401(k).**
3. Renseignez le formulaire.
   Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système crée un ticket RH et l'affecte à la personne RH configurée. Consultez l'état de votre demande à partir de l'onglet **Mes demandes** .

Ajouter ou modifier des prestations d'assurance-invalidité

Vous pouvez ajouter ou modifier une prestation d'assurance-invalidité pour un employé à l'aide du module Prestations d'assurance-invalidité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent poser des questions sur des prestations d'assurance-invalidité ou s'inscrire à un programme d'assurance-invalidité ou le modifier. Un ticket de prestations d'assurance-invalidité est ouvert et peut être consulté et géré.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Prestations d'assurance-invalidité**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de prestations d'invalidité.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire d'enregistrement des prestations d'invalidité

Champ	Description
Planifier	Nom du régime d'assurance-invalidité. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez le régime de l'employé.
Type de plan	Type de régime de prestations de santé. Ce champ est automatiquement rempli une fois le régime sélectionné.
ID de plan	Numéro d'identification du régime de santé.
Date de début	Date à laquelle l'avantage est actif pour l'employé et les bénéficiaires.
Date de fin	Date à laquelle l'avantage n'est plus actif pour l'employé et les bénéficiaires.
Employé	L'utilisateur qui a demandé l'inscription. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez l'utilisateur.
Cotisation salariale (par paie)	Montant en dollars que l'employé cotise au régime sur le salaire.
Cotisation salariale (par an)	Montant en dollars que l'employé cotise au régime par an.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Cotisation patronale (par paie)	Montant en dollars que l'employeur cotise au régime sur le salaire.
Cotisation patronale (par an)	Montant en dollars que l'employeur cotise au régime par an.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les prestations de santé figurent sur la liste **Allocation d'invalidité RH**.
5. Pour modifier les données relatives aux prestations d'assurance, recherchez les prestations d'assurance existantes dans la liste **Allocation d'invalidité RH**.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de l'employé et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le montant sous la colonne **Cotisation salariale** pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier l'adhésion à une organisation d'employés

Utilisez Adhésion à une organisation d'employés pour identifier les employés qui appartiennent à une organisation et associer les informations connexes à leur profil RH.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Créer des adhésions à une organisation d'employés

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Profils RH**.
2. Sélectionnez **Nouveau** ou un profil RH existant.

   Remarque :
   pour en savoir plus sur les champs afin de compléter un profil RH, consultez Ajouter ou modifier un profil RH.

3. Après avoir créé un profil RH ou modifié un profil RH existant, sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe du profil RH s'affiche.
4. Dans l'onglet **Adhésion à une organisation d'employés**, sélectionnez **Nouveau**.
5. Après avoir saisi les informations requises, sélectionnez **Enregistrer** ou **Soumettre**.

Configurer ou mettre à jour votre dépôt direct

En tant qu'employé, configurez ou mettez à jour le dépôt direct à partir de .Centre des employés

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les employés peuvent poser des questions ou configurer ou mettre à jour le dépôt direct en soumettant une demande via le Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un gestionnaire peut également soumettre une demande de remboursement des frais de scolarité en ouvrant un ticket RH : Créer un ticket RH.

Procédure

1. Dans le Centre des employés menu, accédez à **Ressources humaines** > **Indemnisation**.
2. Cliquez sur la demande de **configuration des dépôts directs** .
3. Renseignez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire de configuration des dépôts directs

Champ	Description
Pseudonyme du compte	Un terme bref et descriptif pour votre compte, permettant une personnalisation et une identification facile.
Numéro de routage de la banque	L'identificateur unique de la banque associée au compte.
Numéro de compte	L'identificateur unique de votre compte bancaire individuel.
Type de compte	Identifie la classification du compte. Choisissez entre : ○ Courant ○ Enregistrements ○ Autre
Type de dépôt	Type de dépôt direct. Choisissez entre : ○ Montant ○ Pourcentage ○ Solde restant
Montant du dépôt	S'affiche lorsque Montant est sélectionné comme Type de dépôt. Entrez le montant en dollars du dépôt direct.
Pourcentage de dépôt	S'affiche lorsque Pourcentage est sélectionné comme Type de dépôt. Entrez le montant en pourcentage du dépôt direct.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système crée un ticket RH et l'affecte à la personne RH configurée. Consultez l'état de votre demande à partir de l'onglet **Mes demandes** .

Demander le remboursement des frais de scolarité

En tant qu'employé, vous pouvez soumettre une question ou demander le remboursement des frais de scolarité auprès du Centre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les employés peuvent poser des questions sur les cours approuvés et demander le remboursement des frais de scolarité en soumettant une demande via le Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un gestionnaire peut également soumettre une demande de remboursement des frais de scolarité en ouvrant un ticket RH : Créer un ticket RH.

Procédure

1. Dans le Centre des employés menu, accédez à **Ressources humaines** > **Avantages** > **Remboursement des frais de formation**.
2. Cliquez sur la demande **de remboursement des frais de scolarité** .
3. Renseignez le formulaire.
   Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.

Formulaire Remboursement des frais de scolarité

Champ	Description
Nom de l'établissement/du programme	Nom de l'école ou du programme dans lequel vous avez suivi le cours.
Titre du cours	Nom du cours que vous avez suivi.
Justification du cours	Explication du motif pour lequel vous avez suivi le cours.
Date de début de la formation	Date à laquelle le cours a commencé.
Date de fin de la formation	Date à laquelle le cours s'est terminé.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système crée un ticket RH et l'affecte à la personne RH configurée. Consultez l'état de votre demande à partir de l'onglet **Mes demandes** .

Ajouter ou modifier des aménagements

Vous pouvez ajouter, modifier ou afficher des demandes d'aménagement pour un profil RH. Les demandes d'aménagement proviennent de vos employés et concernent leur situation professionnelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_er.case_writer

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Logements Relations avec les employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Profils RH**.
2. Sélectionnez un profil RH dans la liste.
3. Faites défiler la page jusqu'à la liste connexe et sélectionnez l'onglet **Aménagements**.
4. Sélectionnez **Nouveau** ou le lien **État** pour apporter des modifications.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la création d'une demande d'aménagement, consultez Ajouter ou modifier des aménagements.

5. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports et tableaux de bord RH

L'application Rapports et tableaux de bord RH fournit à l'organisation RH des représentations visuelles des responsabilités, des progrès, des mesures de performances, de la satisfaction des employés et de l'état des tickets RH dans la version incluse dans le champ d'application de HR.

Selon la fonction de votre poste RH, vous pouvez utiliser l'un des outils suivants pour vous aider dans les opérations RH quotidiennes.

- Tableaux de bord, notamment Vue d'ensemble, Ticket et Tableau de bord des gestionnaires. Les tableaux de bord sont un type de page d'accueil contenant des rapports et d'autres widgets. Vous pouvez cliquer sur un enregistrement répertorié ou un segment dans un rapport pour afficher les détails.
- Rapports RH, notamment les rapports disponibles sur les tableaux de bord. Vous disposez de plusieurs rapports RH prédéfinis, et vous avez la possibilité de créer des rapports supplémentaires.
- Des graphiques de réponse d'enquête et des détails sur l'enquête de satisfaction de ticket RH ou d'autres enquêtes RH que vous créez.

Vous pouvez personnaliser n'importe quel tableau de bord auquel vous pouvez accéder pour ajouter ou supprimer des rapports et d'autres widgets. Par exemple, un administrateur des avantages RH ajoute un rapport au tableau de bord Vue d'ensemble qui affiche l'état des tickets RH dans le service **Avantages**.

Actions

Bouton	Description
Ajouter du contenu	Cliquez sur des rubriques pour les mettre en surbrillance, puis parcourez les sections de la page.
Modifier la mise en page	Cliquez sur les dispositions de colonne à gauche.
Enregistrer le graphique sous forme de fichier d'image	Si une icône de menu apparaît lorsque vous pointez votre curseur vers un graphique, vous pouvez cliquer sur l'icône pour exporter le graphique vers un fichier d'image.

Les tableaux de bord et rapports RH contiennent les options suivantes :

- Vue d'ensemble
- Tableau de bord principal
- Tableau de bord des tickets RH
- Rapports
- Tableau de résultats des enquêtes de satisfaction

Migration des tableaux de bord RH vers l'espace de travail Platform Analytics

Pour une expérience utilisateur améliorée, le tableau de bord de vue d'ensemble RH, le tableau de bord principal, le tableau de bord des tickets RH et le tableau de bord SLA ont été migrés vers l'espace de travail Platform Analytics. Sélectionnez l'icône Centre d'analyse pour ouvrir les tableaux de bord migrés dans l'espace de travail Platform Analytics.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Assurez-vous d'avoir installé Platform Analytics Workspace à partir de ServiceNow® Store et de disposer du rôle pa_viewer.

Afficher le tableau de bord Vue d'ensemble

Le tableau de bord Vue d'ensemble fournit une représentation graphique des tickets RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, le tableau de bord Vue d'ensemble affiche les rapports suivants :

- Tickets RH ouverts au cours des 6 derniers mois par catégorie de rubrique : affiche un histogramme à code couleur concernant le nombre de tickets ouverts au cours des six derniers mois par type de catégorie de rubrique.
- Répartition des tickets RH actifs par catégorie de rubrique : affiche un histogramme à code couleur en fonction des tickets RH actifs et de l'agent RH affecté.
- Tickets RH actifs par catégorie de rubrique : graphique à secteurs avec code couleur représentant les tickets RH actifs par catégorie de rubrique.
- Tableau croisé dynamique de tickets RH actifs par catégorie de rubrique : feuille de calcul qui recoupe l'agent RH affecté avec le ticket RH par catégorie de rubrique en fonction du nombre de tickets.

Vous pouvez personnaliser n'importe quel tableau de bord auquel vous pouvez accéder pour ajouter ou supprimer des rapports et d'autres widgets.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports et tableaux de bord RH** > **Vue d'ensemble**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Afficher le tableau de bord principal

Vous pouvez utiliser le tableau de bord principal pour surveiller l'efficacité de l'équipe RH sur la base de mesures. Ces mesures comprennent l'état des tickets affectés par l'agent RH et le pourcentage de temps écoulé par rapport à l'accord sur les niveaux de service (SLA).

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.manager

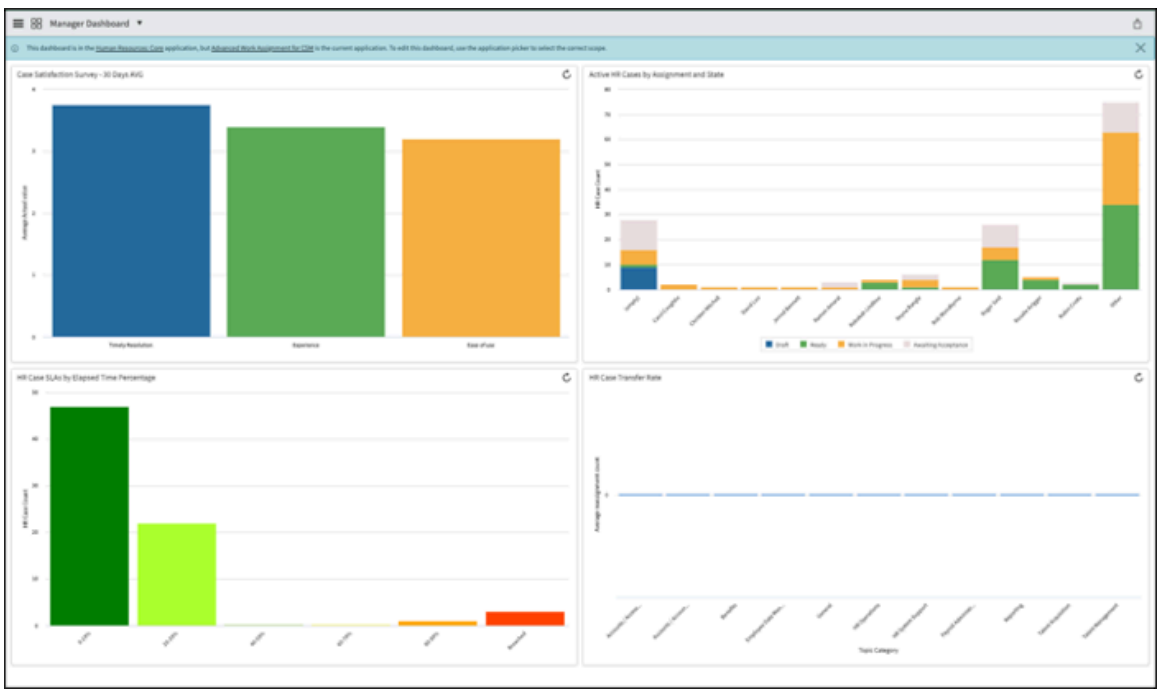
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les rapports suivants s'affichent sur le tableau de bord principal :

- Enquête sur la satisfaction des tickets - MOY 30 jours : évaluez la satisfaction des employés dans le traitement des tickets RH. Ce graphique fournit des informations si vous demandez aux employés de remplir l'enquête sur la satisfaction des demandes RH.
- SLA de ticket RH par pourcentage de temps écoulé : surveillez le temps de résolution des tickets RH et assurez le suivi en cas de violation des SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tickets RH actifs par affectation et état : examinez le nombre de tickets RH affectés à chaque agent RH par état, par exemple, **Prêt** ou **Travail en cours**, pour vous aider à évaluer l'efficacité de chaque agent RH.
- Taux de transfert de ticket RH : examinez le nombre de tickets transférés à un autre agent RH par catégorie de ticket afin de déterminer si les affectations sont appropriées.



Vous pouvez personnaliser n'importe quel tableau de bord auquel vous pouvez accéder pour ajouter ou supprimer des rapports et d'autres widgets. Par exemple, un administrateur des avantages RH ajoute un rapport au tableau de bord des gestionnaires qui affiche l'affectation et l'état des tickets RH dans la catégorie **Avantages**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports et tableaux de bord RH** > **Tableau de bord principal**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Afficher le tableau de bord des tickets RH

Le tableau de bord des tickets RH sert de lieu central pour permettre aux utilisateurs RH de surveiller les opérations RH en cours. Le tableau de bord contient des rapports qui interrogent la base de données et affichent les résultats.

Les tableaux de bord servent de pages d'accueil pour les produits de l'instance ServiceNow. Le tableau de bord des tickets RH fournit des informations sommaires sur les tickets ouverts/qui vous sont affectés, les tickets à haute priorité et les tickets qui n'ont pas respecté l'accord sur les niveaux de service (SLA). Il affiche les tickets en fonction du service et des tickets qui vous sont affectés.

Pour afficher le tableau de bord des tickets RH, accédez à **Rapports et tableaux de bord RH** > **Tableau de bord des tickets RH**.

Fonctionnalités du tableau de bord des tickets RH

Le tableau de bord des tickets RH affiche :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le nombre de tickets ouverts/affectés.
- Le nombre de tickets à haute priorité.
- Le nombre de tickets qui n'ont pas respecté un SLA.
- Les détails de tous les tickets qui vous sont affectés.
- Tous les tickets qui vous sont affectés par catégorie de rubrique.

Exécuter des rapports

Vous pouvez exécuter des rapports pour afficher et surveiller l'état des tickets RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.manager, sn_hr_core.admin, sn_hr_core.basic

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les rapports RH pour améliorer l'efficience et l'efficacité globales. Par exemple, vous pouvez consulter tous les tickets de relations avec les employés qui ont été créés au cours du dernier mois.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports et tableaux de bord RH** > **Rapports**.

   Une liste de rapports du groupe de rapports RH s'affiche. L'icône à gauche du rapport indique le type de rapport, comme une liste, un graphique à secteurs ou un histogramme. Pointez votre curseur vers l'icône pour voir une fenêtre contextuelle d'informations sur le rapport. Cliquez sur l'étoile à gauche pour ajouter le rapport à vos favoris. Vous pouvez appliquer un filtre pour afficher les rapports favoris en cliquant sur l'étoile au-dessus de la liste des Rapports.

2. Cliquez sur le nom du rapport à exécuter.
   Le rapport s'ouvre avec les options d'exécution et les résultats.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Modifiez n'importe quelle option d'exécution et cliquez sur **Exécuter** pour voir les résultats.
   - Dans un rapport sous forme de liste, cliquez sur un ticket de la liste pour voir ses détails.
   - Dans un graphique, cliquez sur un segment pour voir les tickets correspondants.
   - Publiez ou planifiez le rapport.
   - Modifiez les options d'exécution et enregistrez un nouveau rapport.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez créer d'autres rapports RH, cliquez sur **Créer un rapport** au-dessus de la liste Rapports. Après avoir créé des rapports, partagez-les avec le groupe de rapports RH. Une fois sur la liste des rapports, le groupe peut les consulter. Pour plus d'informations, consultez Create a report .

Information associée

Introduction aux rapports

Rapports RH disponibles

Des rapports RH prédéfinis sont disponibles dans le **Rapports et tableaux de bord RH** > **Rapports** liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports disponibles

Nom du rapport	Description	Affichages
Tickets RH actifs	Vue tabulaire de tous les tickets actifs.	Nombre, Type, Catégorie, État, Brève description, Ouvert par, Groupe d'affectation, Affecté à
Tableau croisé dynamique de tickets RH actifs par catégorie	Vue tableau croisé dynamique de tous les tickets actifs.	Affecté à, Catégorie
Requêtes informatiques d'embauches RH actives	Vue tabulaire des tâches d'intégration affectées à l'informatique, par exemple, pour les ordinateurs et autres équipements de bureau.	Nombre, Priorité, État, Brève description, Affecté à, Emplacement
Enquête sur la satisfaction des tickets - MOY 30 jours	Histogramme indiquant les moyennes de réponses à l'enquête sur la satisfaction des tickets RH sur 30 jours.	Valeur réelle moyenne, métrique
Tickets en attente d'approbation	Décompte des tickets ou des demandes RH non approuvés.	Numéro
SLA de tickets RH selon Affecté à	Histogramme indiquant le nombre de tickets en retard par utilisateur affecté.	Nombre, Utilisateur, État
SLA de ticket RH par pourcentage de temps écoulé	Histogramme indiquant le nombre de tickets en fonction du pourcentage de temps écoulé avant la violation du SLA.	Nombre, pourcentage de temps écoulé
Taux de transfert de ticket RH	Histogramme indiquant le nombre de réaffectations pour un agent RH par catégorie au cours des six derniers mois.	Nombre de réaffectations, Catégorie
Tickets RH ouverts au cours du dernier mois par catégorie	Histogramme des tickets ouverts au cours du dernier mois par catégorie de tickets RH.	Catégorie, Nombre, Mois
Tickets RH ouverts au cours du mois par catégorie	Histogramme des tickets ouverts au cours du mois en cours par catégorie de tickets RH.	Catégorie, Nombre
Mes tickets RH par catégorie	Graphique à secteurs des tickets qui vous sont affectés, où chaque tranche représente une catégorie de ticket RH.	Catégorie, Nombre
Tickets à haute priorité ouverts	Nombre de tickets RH actifs hautement prioritaires	Numéro
Tickets d'embauche ouverts	Nombre de tickets d'intégration actifs	Numéro
SLA violé	Nombre de tickets RH avec une violation de l'accord sur les niveaux de service	Numéro
Tickets RH non affectés	Liste des tickets RH qui n'ont été affectés à aucun utilisateur.	Nombre, Type, Catégorie, État, Brève description, Ouvert par, Groupe d'affectation, Affecté à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Administration RH

Évaluer les réponses aux enquêtes RH

Une fois que vous avez recueilli les réponses d'une enquête RH, vous pouvez les examiner ainsi que le tableau des résultats.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.manager ou sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Enquêtes** > **Toutes les enquêtes RH**.
2. Sélectionnez une enquête pour évaluer les réponses.
3. Sélectionnez le lien connexe **Afficher les réponses** pour examiner les réponses individuelles à chaque question et effectuer l'une des tâches suivantes.
   Si l'enquête n'a pas été effectuée anonymement, vous pouvez voir comment les utilisateurs ont répondu et suivre si nécessaire.
4. Sélectionnez le lien connexe **Afficher le tableau de résultats** pour consulter le tableau de résultats de l'enquête.
   Pour plus d'informations, consultez Tableau de résultats des enquêtes de satisfaction.

Information associée

Enquêtes RH

Réponses et résultats d'enquête

Afficher un tableau de résultats d'enquêtes

Tableau de résultats des enquêtes de satisfaction

Appliquez des filtres pour affiner les résultats prédéfinis des enquêtes de satisfaction RH afin d'analyser et d'obtenir un aperçu de l'enquête.

Un tableau de résultats affiche des graphiques pour les résultats d'enquêtes, dans lesquels les catégories et les réponses aux questions sont analysées et les taux actuels sont comparés aux taux précédents. Les utilisateurs peuvent examiner les taux au fil du temps, comparer les taux des questions ou comparer les taux de toutes les catégories. Tous les taux sont des moyennes pour les plages horaires sélectionnées. Le système met à jour dynamiquement un tableau de résultats chaque fois que vous l'affichez, de sorte que les taux reflètent les enquêtes complétées récemment.

Utilisez ces options pour affiner les résultats en fonction de vos besoins.

Options du tableau de résultats des enquêtes de satisfaction

Tâche	Action
Afficher une vue différente pour le tableau de résultats	Sélectionnez la vue à partir de la liste de choix de gauche au-dessus du graphique. Le tableau de résultats interactif indique le nom de l'enquête ainsi que les résultats ou les comparaisons des évaluations. Affichez les résultats dans les vues suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options du tableau de résultats des enquêtes de satisfaction (suite)

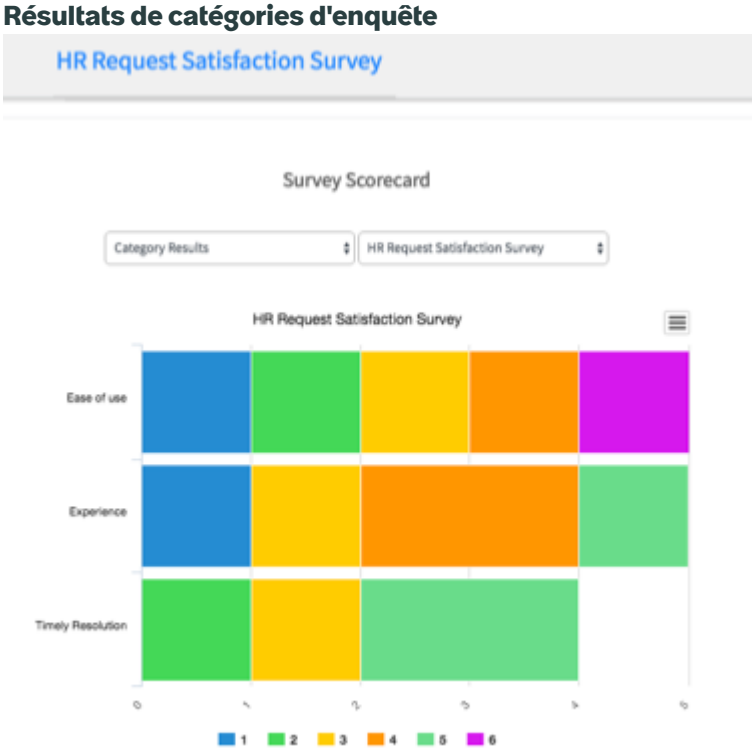
Tâche	Action
	• Résultats de catégorie • Résultats de la question • Évaluations moyennes • Historique
Enregistrer le graphique sous forme d'image	Cliquez sur l'icône du menu et sélectionnez le type de fichier d'image. Une fois le fichier généré, cliquez sur **Télécharger**. Le fichier est téléchargé dans le dossier de téléchargement de votre navigateur.

Remarque :
Cette vue affiche les réponses qui utilisent les types de données suivants :

- Case à cocher
- Choix
- Échelle de Likert
- Numéro
- Modèle
- Oui/Non

Les types de données **Case** et **Oui/Non** sont combinés au type de données **Booléen** dans le concepteur d'enquête

Résultats de catégories d'enquête



Pour afficher les détails d'une réponse spécifique, pointez vers une barre de couleur. Le nombre de réponses et le pourcentage qu'il représente s'affichent alors.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détail des résultats de catégorie dans le tableau de résultats des enquêtes



Prestation de services RH Exploration de processus

L'intégration de l'application Exploration de processus à l'application Prestation de services RH vous permet d'analyser les processus pertinents pour vos KPI, et d'identifier les goulots d'étranglement associés aux tickets de service RH et aux tickets de Événements de cycle de vie (si le module est installé).

Présentation des fonctionnalités Exploration de processus for Prestation de services RH

Exploration de processus for Prestation de services RH permet aux entreprises d'analyser et d'améliorer les processus de prestation de services. Cette application exploite les options de Exploration de processus de la plateforme ServiceNow et offre un pack de contenu de bonnes pratiques pour Prestation de services RH.

Le pack de contenu pour l'exploration de processus HRSD contient des modèles d'exploration de processus préconfigurés qui aident les analystes et les propriétaires de processus à comprendre l'efficacité de leurs processus, y compris les possibilités d'amélioration continue des performances.

Remarque :
En tant qu'analyste d'exploration de processus, vous pouvez marquer les configurations de pack de contenu en lecture seule, afin de conserver leurs configurations personnalisées entre les mises à niveau.

Utilisez-le Exploration de processus pour détecter, rationaliser, visualiser, analyser, surveiller, etc.

- **Visualisez vos processus** : mappez les processus au-delà des limites système et fonctionnelles sur la base de l'analyse des données.
- **Rationalisez vos processus** : identifiez les goulots d'étranglement, les silos, les redondances et autres facteurs d'inefficacité.
- **Automatisez vos processus** : identifiez les tâches fréquentes, cohérentes et répétées qui se prêtent à l'automatisation.
- **Améliorez vos processus** : reliez les cartes de processus aux KPI pour effectuer une analyse de la cause première et identifier les moteurs de performance.

Pour obtenir des informations complètes sur l'application Exploration de processus et ses liens et intégrations avec Prestation de services RH, reportez-vous à la section Process Mining .

Pour activer le pack de Exploration de processus contenu pour , reportez-vous à Prestation de services RH la section Activate Process Mining content packs .

Modèle de configuration Prestation de services RH Exploration de processus

Le modèle de configuration Prestation de services RH Exploration de processus comprend des définitions de processus pour les services RH standard, ainsi qu'une carte de processus qui utilise l'exploitation multidimensionnelle pour Événements de cycle de vie si cette application est installée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les cartes de processus et les transitions examinent l'ensemble de votre portefeuille de services RH pour identifier et visualiser les zones de problèmes, les opportunités d'améliorations et la conformité des processus.

Définitions des processus et exploration multidimensionnelles

Tous les services RH standard	Lifecycle Events (si installé)
Recherche les écarts et les zones de problèmes dans HRSD.	Fournit une carte de processus d'événement de cycle de vie à l'aide de l'exploration intelligente multidimensionnelle.
Fournit une vue unique du service RH, vous permettant d'explorer plus en détail les goulots d'étranglement et d'autres problèmes d'exécution.	Accédez à la visibilité de processus de bout en bout automatisée sur les processus et les tables multi-relationnels.
Notifie automatiquement les propriétaires de processus lorsque des problèmes courants sont détectés à l'aide de configurations de processus, telles que la dégradation des performances des canaux, les tendances d'obtention de KPI (par exemple, SLA) ou une variation trop importante entre ce qui est attendu et ce qui est réel.	Identifiez rapidement les facteurs clés des problèmes de processus à l'aide d'un analyseur de cause première basé sur l'IA.

Utilisateur final et rôles

Si vous disposez des rôles requis, vous pouvez utiliser Analyst Workbench pour accéder aux données de workflow de processus visualisées et aux outils pour analyser les données relatives aux tickets de service RH. Pour plus d'informations, voir Présentation de la console d'analyste .

Les combinaisons de rôles suivantes sont requises pour utiliser l'application Exploration de processus avec Prestation de services RH.

Combinaisons de rôles

Rôle Exploration de processus	Rôle Prestation de services RH
sn_process_optimization_admin	sn_hr_core.admin
sn_process_optimization_power_user	sn_hr_core.case_writer
sn_process_optimization_analyst	sn_hr_core.basic

Projet d'optimisation pour les tickets de service RH

Le pack de contenu pour l'exploration de processus HRSD (com.sn_hr_process_mining) ajoute un projet prédéfini qui inclut des tickets de service RH prédéfinis et, s'ils sont installés, Événements de cycle de vie des définitions de modèles de processus de tickets. Par défaut, le projet filtre les tickets des deux derniers trimestres. Vous pouvez également configurer un nouveau projet de processus basé sur le projet préconstruit. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de l'exploration de processus .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les définitions de modèle de processus comprennent des définitions d'activité par défaut et des définitions de répartition pour les tickets que vous pouvez utiliser tels quels. Vous pouvez aussi les modifier afin de personnaliser la configuration.

- Utilisez des définitions d'activité pour comprendre les transitions d'états telles que les tickets passant de l'état Travail en cours à l'état Solution proposée et analyser les processus liés tels que les enregistrements de problème (PRB).

  Remarque :
  Les définitions d'activité de pack de contenu peuvent être définies sur TOUT ou INCLURE selon que les valeurs de champ sont renseignées ou non dans la colonne `field_values_selection_type` de la table `promin_activity_def` , afin que le nombre correct d'activités soit disponible par défaut pour chaque projet.

- Utilisez des définitions de répartition pour filtrer les enregistrements et analyser une carte de processus par catégories. Par exemple, vous pouvez filtrer les données des tickets de service RH par différents canaux, produits, groupes d'affectation et emplacements.

Initiative Continual Improvement Management pour les tickets RH

Si l'application Continual Improvement Management (CIM) est activée, vous pouvez également utiliser le projet CIM à partir de l'Analyst Workbench pour suivre la progression des initiatives d'amélioration pour les tickets RH. L'initiative d'amélioration et le modèle d'optimisation des processus sont automatiquement liés. Pour plus d'informations, voir Intégration avec Gestion de l'amélioration continue .

Analyse des performances pour les tickets RH

Si l'application Analyse des performances (PA) est activée, vous pouvez également utiliser les configurations de modèle disponibles pour ouvrir l'application Exploration de processus à partir d'un indicateur PA en fonction des données des tickets de service RH. Pour plus d'informations, consultez Intégration avec Analyse des performances (PA).

Intégration de HR Service Delivery à Gestion des portefeuilles de services (SPM) et Gestion des portefeuilles numériques (DPM)

L'intégration de Prestation de services RH à Gestion des portefeuilles de services et Gestion des portefeuilles numériques vous permet de gérer les services RH dans un format structuré et normalisé, comme le suggère la méthodologie CSDM (Common Service Data Model). Elle garantit que la hiérarchie dans laquelle vous définissez les services est cohérente avec celle des autres unités business.

Intégration avec Gestion des portefeuilles de services et Vue d'ensemble de Gestion des portefeuilles numériques

Les grandes entreprises clientes dans leur parcours pour adopter la vision de la gestion des services d'entreprise sont confrontées au problème des flux de travail différents suivant des modèles de données et une hiérarchie différents, ce qui rend difficile la fourniture d'une vue uniforme de tous les services. Ces clients ont besoin d'une interface commune, d'un emplacement unique pour surveiller les mesures, afficher les services et obtenir des informations similaires dans les flux de travail. Avec cette intégration :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les services RH sont mappés dans la hiérarchie de CSDM, ce qui permet aux propriétaires de services de définir de manière cohérente les services d'entreprise appropriés.

Mappage

HR Service Delivery	Modèle de données de service commun
CoE (Centre d'excellence) Par exemple : Rémunérations globales	-
Catégorie de la rubrique Par exemple : Avantages	Nœud de classification Par exemple : Assistance pour ordinateur portable (service)
Détails des enjeux Par exemple : Soins dentaires	Services Par exemple : Assistance pour ordinateur portable (service)
Service RH : créateur d'enregistrement Par exemple : Question sur les prestations de soins dentaires	Offres de service Par exemple : ○ Support d'ordinateur portable de cadre (offre de service) : Ordinateur portable de plan de portail 15 pouces (élément de catalogue) ○ Ordinateur portable standard Prise en charge (offre de service) : portails 13" Ordinateur portable de plan (élément de catalogue)

- Les services RH apparaissent dans le cadre des services globaux dans Portefeuille de ressources humaines dans Portefeuilles d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale. Avec Gestion des portefeuilles numériques, vous pouvez gérer et maintenir tous vos services, applications et produits à partir d'un seul emplacement. Il vous permet de mettre en évidence des données à partir de solutions que vous possédez, ainsi que de solutions que vous ne possédez pas, mais sur lesquelles vous vous appuyez à partir d'autres produits ServiceNow.

Informations sur l'activation

Tout d'abord, activez l'application Human Resources Scoped App : Core [com.sn_hr_core]. L'activation de l'application active automatiquement Gestion des portefeuilles de services.

Ensuite, activez Gestion des portefeuilles numériques pour afficher les services RH dans le tableau de bord Gestion des portefeuilles numériques.

Flux de travail

1. Activez les applications requises.
2. Créer une configuration de table de services dans Gestion des portefeuilles de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La configuration de table de services RH par défaut est disponible pour utilisation.

3. Configurer les mappages de service CSDM.

Remarque :
Des données de démonstration pour les mappages de service CSDM RH sont disponibles pour utilisation.

Adopter la méthodologie CSDM

Gérez les services de votre unité business dans un format structuré et normalisé, comme le suggère la méthodologie CSDM (Common Service Data Model). Assurez-vous que la hiérarchie dans laquelle vous définissez les services est cohérente avec celle des autres unités business.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les clients ont besoin d'une interface commune, d'un emplacement unique pour surveiller les mesures, afficher les services et obtenir des informations similaires dans les flux de travail. Grâce à cette fonctionnalité, vous pouvez :

- Mappez vos services dans la hiérarchie de CSDM, afin que les propriétaires de services définissent de façon cohérente les services d'entreprise appropriés.
- Affichez vos services dans le cadre des services globaux de Gestion des portefeuilles numériques. Avec Gestion des portefeuilles numériques, vous pouvez gérer et maintenir tous vos services, applications et produits à partir d'un seul emplacement. Mettez en évidence les données des solutions que vous possédez, ainsi que des solutions que vous ne possédez pas, mais sur lesquelles vous vous appuyez à partir d'autres produits ServiceNow.

Procédure

1. Créez un service d'entreprise ou technique et les enregistrements d'offre de service correspondante pour votre unité business.
2. Créer une configuration de table de services dans Gestion des portefeuilles de services.
3. Mappez votre service BU au service ou à l'offre de service CSDM.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer les mappages de service CSDM.
4. Ajoutez la logique de votre unité business pour renseigner les colonnes Service et Offre de service dans les enregistrements de tâches ou les enregistrements d'unité commerciale créés à l'aide du service d'unité commerciale (par exemple : cas d'utilisation du service RH).
   La table doit comporter des colonnes Service et Offre de service.
5. Créez un portefeuille des services et ajoutez les nœuds de taxonomie requis.
   Pour plus d'informations, consultez Service Portfolio Management .
6. Mappez le service de la BU aux nœuds de taxonomie dans la liste connexe Services.

Remarque :
Une fois le service mappé, les offres connexes sont automatiquement sélectionnées. Vous pouvez créer ou modifier les offres liées au service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Configurez le groupe de KPI et les indicateurs de votre unité business dans le tableau de bord Gestion des portefeuilles numériques.
   Pour plus d'informations, consultez Digital Portfolio Management .
   - Pour afficher les KPI dans Gestion des portefeuilles numériques, créez un groupe de KPI et ajoutez les KPI requis. Une fois les KPI ajoutés, ajoutez un mappage de groupe pour associer le groupe au nœud de taxonomie correct dans lequel vous souhaitez afficher les données de l'indicateur.
   - La répartition correcte doit être affectée aux indicateurs PA. Par exemple, si vous créez un indicateur pour une offre de service, ajoutez la **répartition DPM : Offres de services** à cet indicateur. Avant d'ajouter la répartition, assurez-vous que la table d'enregistrement existe dans les mappages de répartition.

     Remarque :
     Assurez-vous que le service est en état opérationnel, afin que les indicateurs puissent fonctionner comme prévu.

   - Une fois que vous avez ajouté les configurations ci-dessus et les données requises, vous pouvez afficher les analyses dans le tableau de bord Gestion des portefeuilles numériques.

Prestation de services RH et les tables CSDM

Prestation de services RH Gère les tables Prestation de services RH (fournit des données). CSDM Utilise également les données des CSDM tables générées par d'autres applications. Plusieurs ServiceNow produits bénéficient donc de HR Service Delivery et y apportent une valeur ajoutée.

Mise en œuvre du cadre de CSDM données

Consultez Implementing the CSDM framework in stages .

Tables CSDM utilisées par Prestation de services RH

1. Configuration de table de services : utilisez cette option pour créer une configuration de table de services pour votre unité business (BU). Associez vos mappages de services BU à la configuration de table de services correcte.
2. Mappage de services CSDM : utilisez cette option pour configurer les mappages de services CSDM vers les mappages de tables de services appropriés. Assurez-vous que les services ou offres de service sont étiquetés avec le bon portefeuille d'entreprise.

Produits qui apportent de la valeur ajoutée à Prestation de services RH

L'utilisation Prestation de services RH avec les produits suivants ServiceNow peut augmenter ses avantages pour votre organisation.

Gestion des portefeuilles de services (Gestion des portefeuilles de services)

Permet aux organisations de documenter et de gérer des services à l'aide d'un format structuré et normalisé.

Gestion de portefeuille digitale

Permet aux organisations de gérer et de maintenir toutes vos solutions (services, offres de service, applications d'entreprise et services d'application) à partir d'un seul emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Produits qui bénéficient de l'intégration avec HR Service Delivery et CSDM

Intégrations RH

Intégrer HR Service Delivery aux systèmes de gestion RH pour synchroniser les profils des employés, les tâches et d'autres données ; les systèmes de vérification des antécédents pour demander des vérifications des antécédents ; des systèmes de signature électronique pour demander des signatures électroniques ; et plus encore.

Les services RH utilisés dans les intégrations RH peuvent être mappés au sein de la hiérarchie de CSDM, ce qui permet aux propriétaires de services de gérer les services et de comprendre les mesures de manière cohérente à partir d'un seul endroit.

Événements de cycle de vie

Les événements de cycle de vie permettent l'exécution de tickets RH liés à divers parcours et transitions des employés.

L'application Lifecycle Events facilite les activités quotidiennes entre les différents processus et départements interfonctionnels. Cela optimise et facilite l'exécution des processus liés à la vie quotidienne des employés.

Les services RH utilisés dans les événements de cycle de vie peuvent être mappés dans la hiérarchie de CSDM, ce qui permet aux propriétaires de services de gérer les services et de comprendre les mesures de manière cohérente à partir d'un seul endroit.

Rôles pour les configurations des tables de services CSDM et les mappages de service

Rôles requis pour créer ou afficher des configurations de tables de services CSDM et des mappages de services.

Rôles

Rôles	Description
Administrateur de service [service_admin]	Peut Créer une configuration de table de services dans Gestion des portefeuilles de services.
Éditeur de service ou auteur de service [service_editor], [service_author]	• Peut lire une configuration dans la configuration de table de services. • Peut Configurer les mappages de service CSDM, uniquement si l'utilisateur est le propriétaire du service.
Visualiseur de service [service_viewer]	• Peut lire une configuration dans la configuration de table de services. • Autorisation de lecture des mappages de service CSDM.

Créer une configuration de table de services dans Gestion des portefeuilles de services

Créez une configuration de table de services pour votre unité business (BU). Associez vos mappages de services BU à la configuration de table de services correcte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : service_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Configuration CSDM** > **Configuration de la table de services**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de configuration de la table de services

Champ	Description
Nom	Nom du service.
Table de services	Table BU à laquelle le service est mappé.
Niveau de mappage	Niveau de mappage associé à la configuration de la table de services : ○ Service : service parent ○ Offre de service : affine le service parent en fonction d'un besoin professionnel spécifique et d'un niveau de performance spécifique.
Application	Application à laquelle la configuration de table de services est associée.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver la configuration de la table de services.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les mappages de service CSDM

Configurez les mappages de services CSDM aux mappages de tables de services appropriés. Assurez-vous que les services ou offres de service sont étiquetés avec le bon portefeuille d'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : service_editor ou service_author

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Configuration CSDM** > **Mappage des services CSDM**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire du mappage des services CSDM

Champ	Description
Table de services	Table de services à laquelle le mappage est associé. **Remarque :** Seules les tables configurées dans la configuration de table de services de votre unité business s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Service	Nom du service RH.
Offre de service CSDM	Offre de service CSDM ou service avec lequel vous souhaitez mapper votre service BU.
Actif	Option permettant d’activer ou de désactiver le mappage des services.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

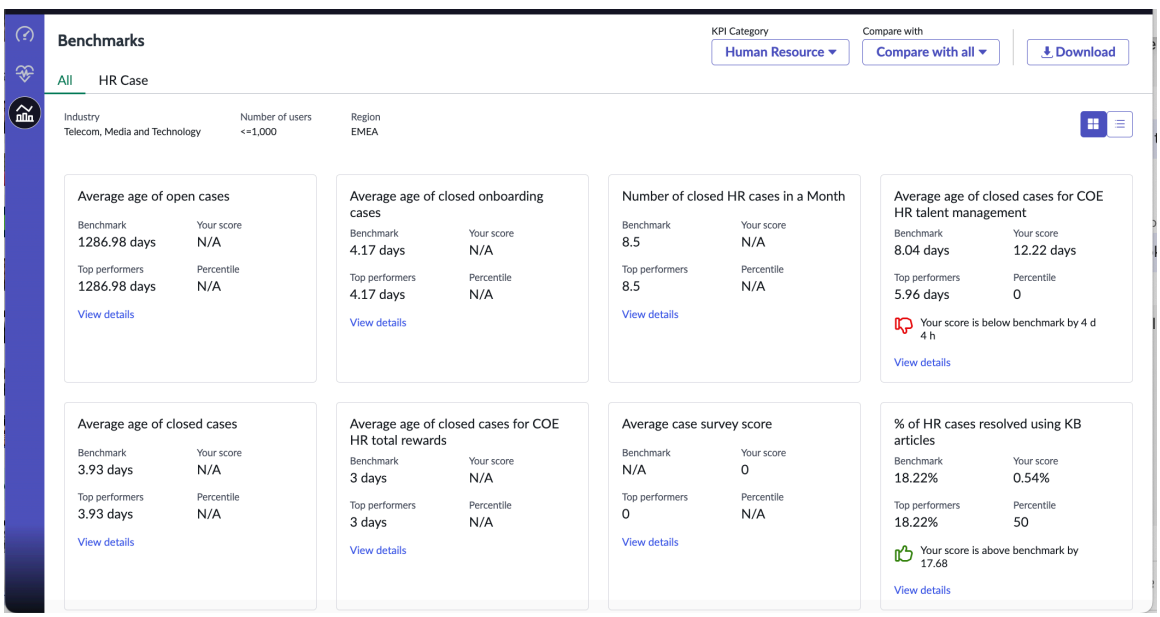
Benchmarks RH

L’application Benchmarks RH vous donne un aperçu des moyennes de résultats de vos homologues du secteur. Utilisez vos indicateurs clés de performance (KPI) pour comparer vos performances avec des points de référence mondiaux, ce qui contribue à améliorer les performances de votre organisation.

Fonctionnalités principales

- Classement centile pour indiquer votre position au sein de votre groupe de pairs participant.
- Intégration avec ServiceNow Analyse des performances pour la collecte quotidienne de données et l’analyse des données KPI.
- Filtrage des données par secteur, nombre d’utilisateurs ou région géographique.
- Rôles basés sur des catégories pour limiter l’accès aux données.
- Possibilité de changer les définitions de KPI pour qu'elles correspondent aux personnalisations.
- ServiceNow Tableau de bord Benchmarks dans ServiceNow Portail de services (adapté aux mobiles).
- Possibilité de télécharger des rapports KPI au format PDF.

Tableau de bord Benchmarks RH



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les KPI dans l'application HR Benchmarks sont des indicateurs d'analyse des performances qui collectent uniquement les données du nombre d'utilisations, par exemple, le nombre de tickets RH fermés en un mois, en fonction des agrégats mensuels. Au cours de la collecte de données, l'application Benchmarks RH ne prend pas en compte d'autres détails tels que la description des tickets ou des informations sur les demandes, les changements ou les applications.

Le nombre de clients participants pour chaque catégorie de cohorte dans les agrégats de catégorie du secteur, de taille de l'utilisateur et de régions est suffisamment important pour calculer les valeurs de points de référence mensuelles et pour maintenir l'anonymat intégral. Pour vérifier l'anonymat des données, l'interface utilisateur de HR Benchmarks vous permet d'utiliser un seul filtre à la fois.

Important :
Pour en savoir plus sur les fonctionnalités de Benchmark, consultez la documentation.

Personnalisation de Benchmarks RH

Choisissez des KPI RH en fonction des besoins de votre entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Remarque :
La fonctionnalité Benchmarks RH est disponible par défaut lorsque les modules d'extension Ressources humaines spécifique à l'application : Core [com.sn_hr_core] et Ressources humaines spécifique à l'application : Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events] sont installés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Benchmarks** > **Administration** > **Configuration**.
2. Sélectionnez **Ressources humaines** pour afficher la liste des KPI de HR Benchmarks.
3. Sélectionnez les KPI dont vous avez besoin pour votre organisation.
   - Pour refuser l'utilisation d'un KPI, sélectionnez **Se désabonner**.
   - Pour modifier la formule des indicateurs clés de performance (KPI) en fonction de vos besoins et des critères d'analyse, sélectionnez **Modifier**.

Utilisation de HR Benchmarks

Obtenez une visibilité instantanée sur vos indicateurs clés de performance (KPI) et sur les tendances, ainsi que des observations comparatives relatives aux moyennes de vos pairs et aux meilleurs exécutants du secteur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Benchmarks** > **Tableau de bord**.
   La page Tableau de bord Benchmarks s'affiche.
2. Sélectionnez **Ressources humaines** dans la catégorie KPI.
   Les KPI RH s'affichent.
3. Pour modifier la façon dont les KPI sont affichés sur le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Icône Vue de carte () : affichez vos KPI dans une vue de carte.
- Icône Vue de liste () : affichez vos KPI dans une vue de liste.

4. Pour sélectionner la zone dans laquelle vous souhaitez comparer vos données, utilisez la liste **Comparer avec** .
   - **Secteur** : option permettant de comparer vos données en fonction des secteurs.
   - **Nombre d'utilisateurs** : option permettant de comparer vos données en fonction du nombre d'utilisateurs.
   - **Région** : option pour comparer vos données en fonction de la région.
5. Pour télécharger le rapport au format PDF, cliquez sur **Télécharger**.

KPI Benchmarks RH

Vous pouvez activer ou désactiver un KPI de référence et personnaliser les conditions KPI. L'intégration à Analyse des performances fournit une collecte quotidienne des données et des options d'exploration des données KPI.

KPI Benchmarks RH

KPI	Description
Âge moyen des tickets d'intégration fermés	[[Durée cumulée des tickets fermés > Type d'événement de cycle de vie.Type d'événement = Intégration]]/[[Nombre de tickets RH fermés > Type d'événement de cycle de vie.Type d'événement = Intégration]]/24
Âge moyen des tickets fermés pour la gestion des talents RH CoE	[[Durée cumulée des tickets fermés > CoE = ticket de gestion des talents RH]]/[[nombre de tickets RH fermés > CoE = ticket de gestion des talents RH]]/24
Âge moyen des tickets fermés pour les rémunérations totales RH CoE	[[Durée cumulée des tickets fermés > CoE = ticket des rémunérations globales RH]]/[[nombre de tickets RH fermés > CoE = ticket des rémunérations totales RH]]/24
Âge moyen des tickets fermés pour les tickets d'administration des effectifs RH CoE	[[Durée cumulée des tickets fermés > CoE = ticket d'administration des effectifs RH]]/[[nombre de tickets RH fermés > CoE = ticket d'administration des effectifs RH]]/24
% de tickets RH résolus à l'aide des articles de la base de connaissances	[[Tickets RH fermés à l'aide d'une base de connaissances]]/[[Nombre de tickets RH fermés]] * 100
Score moyen de l'enquête sur les tickets	Ticket.RH.Mesure.Enquête
Âge moyen des tickets ouverts	[[Durée cumulée des tickets ouverts]]/[[Nombre de tickets ouverts]]/24
Âge moyen des tickets fermés	[[Durée cumulée des tickets fermés]]/[[Nombre de tickets RH fermés]]/24

Droits pour les données personnelles dans Prestation de services RH

Les clients RH peuvent activer la protection des données personnelles de leurs employés et anciens employés en mettant en œuvre les règles du Règlement général sur la protection des données (RGPD) afin de devenir une organisation conforme au RGPD.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prestation de services RH offre deux services RH pour se conformer aux exigences du RGPD du droit à l'information (RTBI) et du droit à l'oubli (RTBF) :

- Demander un rapport sur les informations personnelles
- Effacement des données personnelles

Droit d'être informé (RTBI)

Le RTBI dans Prestation de services RH comprend :

- Classification des données d'informations personnellement identifiables (PII).
- Hiérarchie d'approbation pour la génération de rapports. Pour plus d'informations, consultez Rapport Générer des informations personnellement identifiables (PII).
- Demande de rapport sur les informations personnelles par un employé ou un ancien employé. Pour plus d'informations, consultez Demander un rapport sur les informations personnelles.
- Restreindre l'accès au service aux agents du groupe de confidentialité des données RH

Droit à l'oubli (RTBF)

Le RTBF comprend Prestation de services RH :

- Création d'une demande d'effacement. Pour plus d'informations, consultez Demander l'effacement des données personnelles.
- Examen de la demande d'effacement et vérification de l'éligibilité.
- Exécution de la suppression.
- Restreindre le service aux agents du groupe de confidentialité des données RH et du groupe de conformité de la confidentialité des données RH pour les approbations.

Les clients peuvent choisir d'anonymiser les données personnelles des employés plutôt que de les supprimer. Pour plus d'informations, consultez Data anonymization .

La plateforme propose d'autres outils tels que le ServiceNow nettoyeur de table, les règles d'archivage et les règles de destruction, pour prendre en charge la conservation minimale des données en supprimant les données obsolètes. Pour plus d'informations, consultez Exploring Data Management . Pour améliorer la confidentialité des données, vous pouvez explorer l'anonymisation et Chiffrement de champ. Pour en savoir plus, consultez Field Encryption .

Demander un rapport sur les informations personnelles

En tant qu'employé ou ancien employé, demandez votre rapport sur les informations personnelles afin de pouvoir l'examiner ou prendre connaissance de vos données personnelles détenues par votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.hrsm_employee, sn_asc.alumni, sn_external, snc_internal, sn_hr_core.hrsm_alumni

Remarque :
Pour utiliser les rôles snc_internal et snc_external, vous devez installer le module d'extension explicit_roles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Centre de services aux employés*.
2. Dans l'onglet **Ressources humaines** , sélectionnez **Systèmes RH**.
3. Sélectionnez **Rapport sur les informations personnelles**.
4. Renseignez les champs du formulaire Rapport sur les renseignements personnels.

Formulaire de rapport sur les informations personnelles

Champs	Description
E-mail	L'adresse e-mail de l'employé qui demande le rapport.
Motif de la demande	Justification valable pour demander le rapport.
Ajouter des pièces jointes	Option permettant de joindre tous les fichiers connexes.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Un ticket RH est créé et affecté à un agent appartenant au groupe d'utilisateurs Confidentialité des données RH. Pour plus d'informations, consultez Rapport Générer des informations personnellement identifiables (PII).

Les anciens employés peuvent se connecter au Centre Alumni, accéder aux systèmes RH et demander le rapport. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de votre Centre Alumni. Si les clients n'en ont Centre Alumni pas, l'agent peut créer une demande au nom des anciens employés.

Créer un modèle de rapport RTBI

Créez un modèle de rapport RTBI personnalisé à utiliser pour le rapport RTBI affiché à l'employé ou à l'ancien employé. La génération de rapports du système de base utilise le modèle par défaut : le modèle RH PII.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour utiliser ce modèle, vous pouvez créer un service RH et un créateur d'enregistrement, puis ajouter le modèle dans le champ Modèle. Pour plus d'informations sur la configuration d'un service RH, reportez-vous à la section Configurer un service RH.

Vérifiez que les services RH suivants sont actifs :

- Effacement des données personnelles
- Demander un rapport sur les informations personnelles

Vérifiez que les éléments suivants Dans les produits d'enregistrement sont actifs :

- Demande d'effacement des données personnelles
  - Disponible pour : utilisateurs disposant du rôle « snc_internal », anciens employés HRSM
  - Non disponible pour : SNC Externe (supprimez ce rôle).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Rapport sur les informations personnelles
  - Disponible pour : les utilisateurs ayant le rôle « snc_internal », les anciens employés HRSM.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sécurité de système** > **Classification des données** > **Modèle de rapport RTBI**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le nom et la description du modèle.
4. Dans le champ Corps, créez la structure du modèle.
   Par défaut, vous verrez ${reported_date} ${target_user} ${template_script}, où la date de signalement, l'utilisateur cible et les valeurs du script de modèle sont renseignées dynamiquement.
5. Dans le champ Script, modifiez le code HTML du modèle si nécessaire.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Ouvrez le modèle nouvellement créé.
8. Dans les liens connexes Configurations RTBI, sélectionnez le bouton **Modifier** pour ajouter une configuration RTBI existante ou le bouton **Nouveau** pour créer une configuration et l'ajouter.
9. Sélectionnez **Aperçu** pour voir comment le rapport s'affiche pour un utilisateur sélectionné.
10. Sélectionnez **Publier** pour publier le nouveau modèle de rapport.

Rapport Générer des informations personnellement identifiables (PII)

En tant qu'agent RH, générez le rapport PII demandé par l'employé ou l'ancien employé.

Avant de commencer

Rôle requis : Agent RH (sn_hr_core.basic)

Les PII dans les tables HR Core sont identifiées manuellement et classées en catégories appelées classes. Par exemple, Coordonnées, Informations d'identification, etc.
Ces classifications servent de référence, vous pouvez également créer vos propres classifications. Pour plus d'informations, consultez Data Classification .

Remarque :
Les classes sont disponibles dans le module de classification des données qui est installé automatiquement avec HR Core. Les entrées de dictionnaire classifiées de chaque classe sont incluses dans les données de démonstration du module d'extension HR Core.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH**.
2. Sélectionnez **Mes affectations**.
3. Sélectionnez un ticket dont le rapport Demander des informations personnelles est le service RH et dont l'état est Prêt.

Remarque :
Si l'employé dans le ticket RH a un gestionnaire, le ticket doit être approuvé par le gestionnaire avant d'être transféré à l'agent. Le ticket est à l'état En attente d'approbation jusqu'à l'approbation du gestionnaire. S'il manque un approbateur, les agents peuvent l'ajouter manuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez le bouton **Démarrer le travail** .
5. Sélectionnez le bouton **Générer un rapport PII** .

Résultats
Le rapport PII est généré et ajouté en tant que pièce jointe au ticket.

Remarque :
Si des ACL sont en place pour masquer les informations de certains champs, ces champs restent vides dans le rapport et les informations des champs sont affichées dans les notes de travail.

Demander l'effacement des données personnelles

En tant qu'employé ou ancien employé, demandez l'effacement de vos informations personnelles lorsque vous ne consentez plus au traitement, lorsqu'il y a des erreurs importantes dans les données ou si vous pensez que les informations sont stockées inutilement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.hrsm_employee, sn_asc.alumni, sn_external, snc_internal, sn_hr_core.hrsm_alumni

Remarque :
Pour utiliser les rôles snc_internal et snc_external, vous devez installer le module d'extension explicit_roles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Centre de services aux employés*.
2. Dans l'onglet **Ressources humaines** , sélectionnez **Systèmes RH**.
3. Sélectionnez **la demande d'effacement des données personnelles**.
4. Renseignez les champs du formulaire Demande d'effacement des données personnelles.

Formulaire de demande d'effacement des données personnelles

Champs	Description
Données PII	Spécifiez le type de données personnelles à supprimer. Par exemple, Numéro de téléphone, Informations de contact, etc.
Tickets RH	Numéro de ticket RH connexe.
Quelles données voulez-vous supprimer ?	Si vous sélectionnez un ticket RH, choisissez si vous souhaitez supprimer : ○ Ticket RH complet ○ Pièces jointes uniquement
E-mail	L'adresse e-mail de l'employé qui demande le rapport.
Motif de la suppression	Justification valable pour demander la suppression.
Ajouter des pièces jointes	Option permettant de joindre tous les fichiers connexes.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Un ticket RH est créé et la tâche RH est affectée à un agent appartenant au groupe d'utilisateurs Confidentialité des données RH pour examiner la demande. Si l'agent approuve la demande, elle est transmise à un agent du groupe d'utilisateurs Approbateurs pour le respect de la confidentialité des données RH en tant qu'étape d'approbation supplémentaire avant la suppression des données de l'employé. Ensuite, l'administrateur de données RH peut procéder à la suppression et fermer le ticket RH.

L'administrateur RH peut choisir d'anonymiser au lieu de supprimer les données de l'employé. Pour plus d'informations, consultez Data anonymization .

Les anciens employés peuvent se connecter au Centre Alumni, accéder aux systèmes RH et demander le rapport. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de votre Centre Alumni. Si les employés ou les clients n'ont Centre Alumni pas de , l'agent peut créer une demande au nom des anciens employés.

Référence Case and Knowledge Management

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et utiliser Case and Knowledge Management.

Composants installés avec Case and Knowledge Management

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Case and Knowledge Management, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Remarque :
Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] active la propriété système sn_hr_core.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur RH en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ces rôles administrateur.

Rôles installés

Rôles installés avec Case and Knowledge Management

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Case and Knowledge Management [sn_hr_core.admin]	Permet d'accéder à Case and Knowledge Management et de le configurer.	• approval_admin • assignment_rule_admin • knowledge_manager • link_generator_writer • schedule_admin • sn_cd.content_admin • sn_hr_core.content_writer • sn_hr_core.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Case and Knowledge Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_hr_integrations.admin • sn_hr_le.admin • sn_hr_pa.admin (quand le module d'extension PA-Content Pack - HR Scoped App est activé) • sn_hr_sp.admin • sn_hr_sp.hrsp_employee • sn_templated_snip.template_snippet_admin • template_editor_global
Agent RH [sn_hr_core.basic]	Accorde aux agents RH de base un accès à leur travail quotidien.	• document_management_user • skill_user • sn_hr_core.case_writer • sn_hr_core.kb_writer • sn_hr_core.profile_writer • survey_reader • sn_hr_core.report_creator
Lecteur de tickets RH [sn_hr_core.case_reader]	Accorde l'accès en lecture à tous les tickets RH.	Aucun
Rédacteur de tickets RH [sn_hr_core.case_writer]	Accorde l'accès en écriture à tous les tickets RH.	• sn_hr_core.case_reader • sn_templated_snip.template_snippet_reader
Lecteur de contenu RH [sn_hr_core.content_reader]	Accorde un accès en lecture à tous les enregistrements de table et à leur contenu.	Aucun
Rédacteur de contenu RH [sn_hr_core.content_writer]	Accorde l'accès pour créer, mettre à jour, lire et supprimer tous les enregistrements de table.	sn_hr_core.content_reader
Ancien employé [sn_hr_core.hrsm_alumni]	Accorde un rôle à un employé qui a quitté l'entreprise.	Aucun
Employé temporaire [sn_hr_core.hrsm_contingent]	Accorde un rôle à un employé qui occupe un emploi temporaire.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Case and Knowledge Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Employé prestataire [sn_hr_core.hrsm_contractor]	Accorde un rôle à un employé qui travaille en qualité de prestataire.	Aucun
Employé à temps plein [sn_hr_core.hrsm_employee]	Accorde un rôle à un employé à temps plein.	Aucun
Nouvel employé [sn_hr_core.hrsm_new_hire]	Accorde un rôle à un employé qui vient d'être embauché.	Aucun
Rédacteur d'articles de la base de connaissances RH [sn_hr_core.kb_writer]	Accorde un accès en écriture à tous les articles de la base de connaissances RH.	Aucun
Responsable des RH [sn_hr_core.manager]	Accorde un accès à l'ensemble des tickets, profils et informations sécurisées des RH.	• approver_user • catalogue • catalog_admin • skill_admin • sn_hr_core.basic • sn_hr_core.secure_info_writer • sn_templated_snip.template_snippet_writer • survey_admin
Administrateur HR Performance Analytics [sn_hr_pa.admin]	Rôle administrateur HR Performance Analytics pour l'application incluse dans le périmètre. • Permet d'accéder aux packs de contenu HR PA (Content Packs) et de les modifier. • Modifie les propriétés Performance Analytics. • Accède à la console d'administration. • Lance l'évaluation des dépendances.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Case and Knowledge Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Remarque : Ce rôle est contenu dans le rôle d'administrateur RH [sn_hr_core.admin].	
Lecteur de profil RH [sn_hr_core.profile_reader]	Accorde un accès en lecture à tous les enregistrements de profils RH.	Aucun
Rédacteur de profil RH [sn_hr_core.profile_writer]	Accorde un accès en écriture à tous les enregistrements de profils RH. **Remarque :** Ce rôle accorde également un accès en écriture à la table Utilisateurs (sys_user).	sn_hr_core.profile_reader
Créateur de rapports RH [sn_hr_core.report_creator]	Permet aux agents RH ayant le rôle sn_hr_core.basic d'accéder au ticket RH [sn_hr_core_case] et aux tables de tâches [sn_hr_core_task] afin de créer des rapports.	
Lecteur d'informations sécurisées RH [sn_hr_core.secure_info_reader]	Accorde un accès en lecture à tous les tickets RH, aux informations de profils utilisateur de base et aux informations sécurisées des utilisateurs.	sn_hr_core.profile_reader
Rédacteur d'informations sécurisées RH [sn_hr_core.secure_info_writer]	Accorde un accès en écriture à tous les tickets RH, aux informations de profils utilisateur de base et aux informations sécurisées des utilisateurs.	• sn_hr_core.profile_writer • sn_hr_core.secure_info_reader

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Pour plus d'informations sur l'administration utilisateurs et la gestion des utilisateurs, voir Administration utilisateurs .

Travaux planifiés installés

Travaux planifiés installés avec Case and Knowledge Management

Tâche planifiée	Description
Clôture automatique de ticket	Ferme automatiquement les tickets RH en fonction de la configuration du service RH pour les types d'activité de service et d'exécution d'événements du cycle de vie. Cette tâche planifiée s'exécute quotidiennement.
Création de tickets en bloc	Permet de créer des tickets en bloc. Cette tâche planifiée s'exécute toutes les six heures.
Tâche quotidienne RH	Envoie des notifications de rappel aux utilisateurs en fonction de certains paramètres de tâches RH. Cette tâche planifiée s'exécute quotidiennement.
Migrer les tâches de signature électronique RH	Migre les modèles de tâches RH et ouvre les tâches RH avec le nouveau type de tâche RH pour permettre une signature électronique. Désactive également les anciens types de tâches RH pour les informations d'identification, la signature électronique et la signature du document. Cette tâche planifiée est exécutée à la demande.
Mettre à jour les rôles client	Met à jour les affectations de rôle pour les profils RH qui commencent ou terminent leur emploi, selon la table de conditions RH. Cette tâche planifiée s'exécute quotidiennement. **Remarque :** Le système de base affecte cette tâche planifiée à l'administrateur RH (hradmin). Si vous supprimez l'administrateur RH, veillez à affecter cette tâche planifiée à un autre utilisateur ayant le rôle d'administrateur RH (sn_hr_core.admin).

Pour plus d'informations sur les travaux planifiés et leur utilisation, voir Travaux planifiés .

Tables installées

Tables installées avec Case and Knowledge Management

Table	Description
Compte bancaire [sn_hr_core_profile_bank_account]	Table de comptes bancaires.
Données de création de tickets en bloc [sn_hr_core_bulk_case_creation_data]	Table de données de création de tickets en bloc
Exécution de création de tickets en bloc	Table d'exécution de création de tickets en bloc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Case and Knowledge Management (suite)

Table	Description
[sn_hr_core_bulk_case_creation_run]	
Configuration de la restriction de tickets [sn_hr_er_case_restriction]	Étend la table Politique de sécurité du CoE [sn_hr_core_coe_security_policy].
Certification et licence [sn_hr_core_certification_and_license]	Table Certification et licence.
Règle de rôle client [sn_hr_core_client_role_rule]	Table de règles de rôle client.
CoE (centre d'excellence) [sn_hr_core_coe]	Table du Centre d'Excellence (COE).
Configuration du CoE correspondante [sn_hr_core_coe_config_matching]	Table de correspondance de configuration du Centre d'excellence (COE).
Indemnisation [sn_hr_core_compensation]	Table d'indemnisation.
Prime d'indemnisation [sn_hr_core_bonus]	Table des primes d'indemnisation. **Remarque :** Cette table est une extension de la table d'indemnisation.
Rémunération [sn_hr_core_salary]	Table de rémunération salariale. **Remarque :** Cette table est une extension de la table d'indemnisation.
Titres de rémunération [sn_hr_core_stocks]	Table de rémunération en actions. **Remarque :** Cette table est une extension de la table d'indemnisation.
Action corrective [sn_hr_er_corrective_action]	Contient des informations sur les actions correctives associées à un ticket ER. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.
Dépôt direct	Table des dépôts directs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Case and Knowledge Management (suite)

Table	Description
[sn_hr_core_direct_deposit]	
Ticket de relations avec les employés [sn_hr_er_case]	Étend la table de ticket RH [sn_hr_case]. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.
Bénéficiaire RH [sn_hr_core_beneficiary]	Table des bénéficiaires RH.
Avantage social des RH [sn_hr_core_benefit]	Table des avantages sociaux RH.
Régime de prestations RH [sn_hr_core_benefit_provider]	Table des régimes de prestations RH.
Type d'avantage RH [sn_hr_core_benefit_type]	Table des types d'avantage RH.
Ticket RH [sn_hr_core_case]	Table des tickets RH.
Ticket des avantages RH [sn_hr_core_case_benefits]	Table des tickets d'avantages RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Indemnisation RH [sn_hr_core_case_compensation]	Table des tickets d'indemnisation RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Condition RH [sn_hr_core_condition]	Table des conditions RH.
Conditions RH pour les critères [sn_hr_core_m2m_condition_criteria]	Conditions RH pour la table des critères.
Contact RH [sn_hr_core_contact]	Table de contacts RH.
Ticket d'outil de demande de services de création RH	Table des tickets d'outil de demande de services de création RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Case and Knowledge Management (suite)

Table	Description
[sn_hr_core_case_corporate_communcations]	**Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Critères RH [sn_hr_core_criteria]	Table des critères RH.
Critères RH pour les liens [sn_hr_core_m2m_link_template]	Table des critères RH pour les liens.
Allocation d'invalidité RH [sn_hr_core_disability_benefit]	Table d'allocations d'invalidité RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des avantages RH.
Type de problème disciplinaire RH [sn_hr_core_disciplinary_issue_type]	Table des types de problème disciplinaire RH.
Type d'avertissement disciplinaire RH [sn_hr_core_disciplinary_warning_type]	Table des types d'avertissement disciplinaire RH.
Authentification de document RH [sn_hr_core_document_acknowledgement]	Table d'authentification de document RH.
Modèle de document RH [sn_hr_core_document_template]	Table des modèles de document RH.
Type de document RH [sn_hr_core_document_type]	Table des types de document RH.
Ticket de relations avec les employés RH [sn_hr_core_case_relations]	Table des tickets de relations avec les employés RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Ticket d'éthique RH [sn_hr_core_case_ethics]	Table des tickets d'éthique RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Ticket de mobilité mondiale RH	Table des tickets de mobilité mondiale RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Case and Knowledge Management (suite)

Table	Description
[sn_hr_core_case_global_mobility]	**Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Prestation de santé RH [sn_hr_core_health_benefit]	Table des prestations de santé RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des avantages RH.
Prestation d'assurance RH [sn_hr_core_insurance_benefit]	Table des prestations d'assurance RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des avantages RH.
Rapport des opérations RH [sn_hr_core_op_report]	Table de rapports des opérations RH.
Fréquence de rapport des opérations RH [sn_hr_core_op_report_frequency]	Table de fréquence de rapport des opérations RH.
Type de rapport des opérations RH [sn_hr_core_op_report_type]	Table de types de rapport des opérations RH.
Système des opérations RH [sn_hr_core_op_system]	Table du système des opérations RH.
Système des opérations RH pour le type de rapport [sn_hr_core_op_system_to_report_type]	Table de système des opérations RH pour le type de rapport.
Ticket de salaires RH [sn_hr_core_case_payroll]	Table des tickets de salaires RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Modèle de PDF RH [sn_hr_core_pdf_template]	Table des modèles de PDF RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des modèles de documents RH.
Profil RH [sn_hr_core_profile]	Table des profils RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Case and Knowledge Management (suite)

Table	Description
Prestation de retraite RH [sn_hr_core_retirement_benefit]	Table des prestations de retraite RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des avantages RH.
Service RH [sn_hr_core_service]	Table des services RH.
Options de service RH [sn_hr_core_service_option]	Table des options de service RH.
Ticket HR Talent Management [sn_hr_core_case_talent_management]	Table des tickets HR Talent Management. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Tâche RH [sn_hr_core_task]	Table des tâches RH.
Modèle RH [sn_hr_core_template]	Table des modèles RH.
Escalade par couche RH [sn_hr_core_tier_definition]	Table d'escalade par couche RH.
Ticket des rémunérations globales RH [sn_hr_core_case_total_rewards]	Table de tickets des rémunérations globales RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Catégorie de visa RH [sn_hr_core_visa_category]	Table des catégories de visa RH.
Administrateur des effectifs RH [sn_hr_core_case_workforce_admin]	Table des tickets de l'administration des effectifs RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Ticket d'opérations RH-Informatique	Table des tickets d'opérations RH-Informatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Case and Knowledge Management (suite)

Table	Description
[sn_hr_core_case_operations]	**Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Ticket des événements de cycle de vie RH [sn_hr_le_case]	Table de tickets des événements de cycle de vie RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Entretien [sn_hr_er_interview]	Contient des informations relatives aux entretiens ER. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.
Tiers impliqué [sn_hr_er_involved_party]	Contient des informations sur les parties impliquées liées au ticket ER. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.
Tâche [sn_hr_core_job]	Table des tâches.
Profil de poste [sn_hr_core_job_profile]	Table des profils de tâche.
Langue [sn_hr_core_language]	Table de langues
Rôles correspondants [sn_hr_core_matching_roles]	Table des rôles correspondants.
Mappage de modèle PDF [sn_hr_core_pdf_template_mapping]	Table de mappage de modèle PDF.
Position [sn_hr_core_position]	Table de position.
Relation [sn_hr_core_relationship]	Table de relations.
Activité de service	Table des activités de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Case and Knowledge Management (suite)

Table	Description
[sn_hr_core_service_activity]	
Détails de recherche d'antécédents Sn HR Core [sn_hr_core_service_activity]	Table des détails de recherche de vérification d'antécédents.
Badge Sn HR Core [sn_hr_core_badge]	Table de badges.
Demande de tickets en bloc Sn HR Core [sn_hr_core_bulk_case_request]	Table de demandes de tickets en bloc.
Ticket de configuration Sn HR Core [sn_hr_core_config_case]	Table de configuration de tickets en fonction du service RH.
Création de ticket de configuration Sn HR Core [sn_hr_core_config_case_creation]	Table de configuration de la création de tickets.
Service de création de ticket de configuration Sn HR Core [sn_hr_core_config_case_creation_service]	Table de configuration du service de création de tickets.
Contenu d'e-mails Sn HR Core [sn_hr_core_email_content]	Table de contenu d'e-mail.
Approbateur remplaçant Sn HR Core [sn_hr_core_substitute_approver]	Table des approbateurs remplaçants.
Catégorie de la rubrique [sn_hr_core_topic_category]	Table des catégories de rubrique.
Détail de la rubrique [sn_hr_core_topic_detail]	Table des détails de rubrique.
Remboursement des frais de scolarité [sn_hr_core_tuition_reimbursement]	Table de remboursement des frais de scolarité.
Champs utilisateur sur le ticket [sn_hr_core_service_approval_option]	Table des champs utilisateur sur le ticket.
Qui est couvert [sn_hr_core_who_is_covered]	Table des personnes couvertes.

Traduction automatique

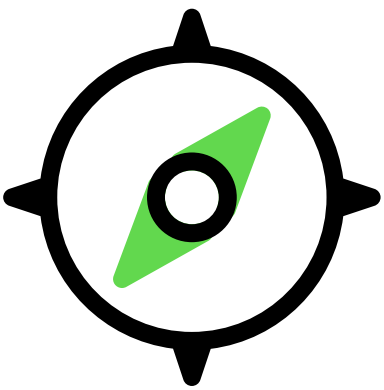
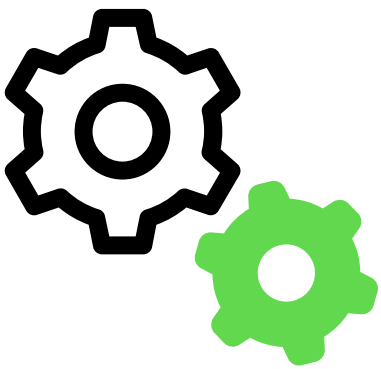
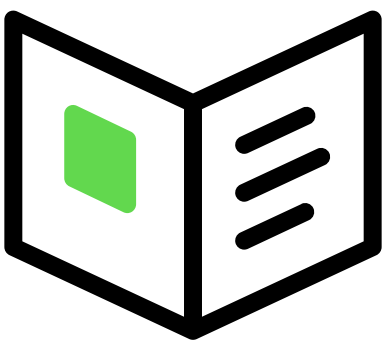
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d’informations sur l’administration des tables et la gestion des données, consultez Administration des tables .

Relations avec les employés

Avec Employee Relations (ER), traitez une réclamation sensible avec une sécurité renforcée. Maintenez une confidentialité totale et protégez la vie privée de l’utilisateur qui a déposé la plainte.

Premiers pas

Explorer  En savoir plus sur les relations avec les employés	Configurer  Planifier et configurer votre implémentation	Reporting  Utilisez les tendances historiques et les comparaisons de données pour les relations avec les employés afin d’évaluer les performances de l’organisation.
Utiliser  Utilisez Relations avec les employés pour gérer et résoudre efficacement les tickets sensibles.	Intégration  Intégrer différentes applications pour étendre les capacités et l’efficacité d’Employee Relations	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Posez des questions et explorez d'autres ressources pour les relations avec les employés dans la ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Relations avec les employés

Découvrez comment utiliser Employee Relations depuis le dépôt d'une plainte jusqu'à la clôture du ticket ER.

Voici quelques-unes des principales fonctionnalités d'Employee Relations :

Pour les employés ou les utilisateurs

Inculquez la confiance aux employés grâce à des outils de reporting en libre-service tels que Centre des employés ou Anonymous Report Center (ARC).

- Possibilité pour un utilisateur qui n'est pas dans le ServiceNow® système d'émettre une demande et de recevoir une vue complète de l'enquête.
- Possibilité de soumettre une réclamation sensible de manière anonyme auprès de Anonymous Report Center (ARC).

Pour une organisation

Atténuez les risques pour votre organisation lors du traitement des tickets Employee Relations.

- Sécurité renforcée qui permet de vérifier que les bonnes personnes ayant les bons rôles et groupes d'affectation ont une visibilité sur le ticket ER.
- Options de restriction de ticket, telles que la restriction de l'affichage du ticket à des agents ou groupes d'urgences spécifiques ou la restriction de l'affichage du ticket si l'agent ER est répertorié dans les parties impliquées du ticket.
- Modèle de données flexible pour capturer des détails sur les parties impliquées, les allégations, les sous-types de plaintes, les actions correctives et les résultats.
- Flux d'enquête de bout en bout avec des fonctionnalités telles que la gestion des preuves et la gestion des entretiens.
- Évaluez la performance de l'organisation avec la solution d'analyse et de reporting qui vous fournit des tendances historiques et des comparaisons de données pour Employee Relations.

Flux de bout en bout

Étapes du workflow pour le traitement des tickets Employee Relations

Rubrique d'étape	Description	Profil
Déposer une plainte	Déposer une plainte en utilisant l'une des méthodes suivantes : • **Centre des employés** > **Catalogues Human Resources** > **Catalogue**	Employé ou utilisateur externe au ServiceNow® système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

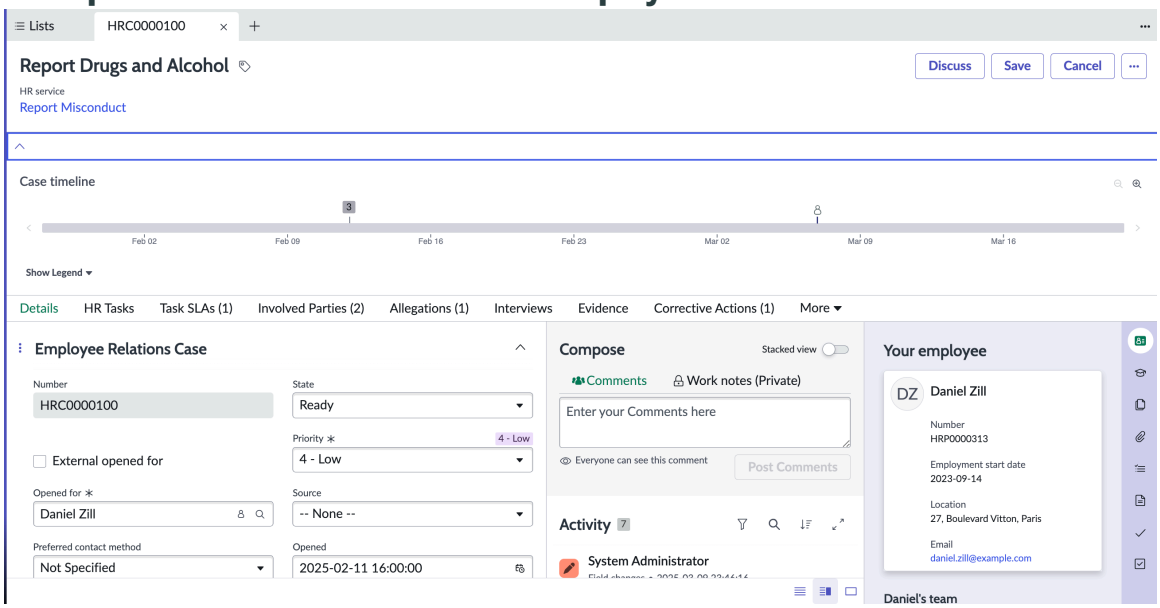
Étapes du workflow pour le traitement des tickets Employee Relations (suite)

Rubrique d'étape	Description	Profil
	Relations avec les employés. • Anonymous Report Center (ARC) (anonymement). Un ticket Employee Relations est créé et affecté à un agent ER.	
Comprendre la nature de l'allégation	Comprenez mieux le type d'allégation soulevée par le plaignant. Obtenez des détails tels que le type de plainte (par exemple, Fraude et vol) et le sous-type de plainte (par exemple, Faux) à partir de l'onglet **Plainte** connexe du ticket ER.	Agent ER
Passer en revue la liste des parties impliquées	Obtenez des informations sur le sujet de la plainte, du plaignant ou du témoin à partir de l'onglet **Parties impliquées** sur le ticket ER.	Agent ER
Mener des entretiens avec les parties impliquées	Planifiez des entretiens individuels avec les parties impliquées à partir de l'onglet **connexe Entretiens** du ticket ER. Un agent ER peut utiliser les modèles d'entretien pour poser les questions requises aux parties impliquées, synchroniser la planification avec Outlook et mieux planifier et suivre les entretiens.	Agent ER
Collecter des preuves	Ajoutez des preuves à l'appui de la résolution du ticket. Les preuves sont des artefacts numériques rassemblés dans le cadre d'une enquête, comme des fichiers qui sont téléchargés dans la gestion des preuves ou qui résident dans un autre système.	Agent ER
Prendre des mesures correctives	Indiquez les mesures correctives qui ont été prises à l'encontre de l'objet d'une allégation, d'un avertissement verbal ou écrit, d'une suspension ou d'une résiliation.	Agent ER

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de ticket Relations avec les employés



Configuration des relations avec les employés

Configurez Prestation de services RH Relations avec les employés (ER) afin que vos agents puissent communiquer avec vos employés, répondre aux questions, créer des tickets ER, créer des enregistrements connexes et résoudre des problèmes.

Pour configurer ER :

- Activez les modules d'extension requis. Pour en savoir plus, voir Activer Relations avec les employés.
- Configurez les restrictions de tickets. Pour en savoir plus sur les restrictions de tickets, consultez Restrictions de tickets Relations avec les employés.
- Créez une politique de sécurité CoE. Pour en savoir plus sur les politiques de sécurité CoE, consultez Créer une politique de sécurité CoE.
- Configurez les types et les sous-types de plaintes. Pour en savoir plus, voir Types et sous-types de plaintes de Relations avec les employés.
- Configurez les règles d'affectation. Pour en savoir plus sur les règles d'affectation, consultez Règles d’affectation Relations avec les employés.
- Configurez les règles de correspondance. Pour en savoir plus, voir Règles de correspondance Relations avec les employés.
- Définissez des modèles de questions d'entretien. Pour en savoir plus sur les modèles de questions d'entretien, consultez Créer un modèle de questions d'entretien.
- Configurez les types de preuve. Pour plus d'informations, consultez Créer des types de preuves.
- Configurez les types d’hébergement. Pour plus d'informations, consultez Créer des types d'aménagements.
- Configurez les ensembles d’activités et les activités dans l’événement de cycle de vie du plan d’amélioration des performances (PIP). Pour plus d'informations, consultez Configurer un événement de cycle de vie PIP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les tables et les rôles installés, consultez Composants installés avec Prestation de services RH Employee Relations.

Éléments de catalogue Employee Relations

Le système de base fournit les éléments de catalogue ER suivants :

- Demande d'hébergement
- Signaler une discrimination
- Signaler une mauvaise conduite
- Plan d'amélioration des performances (PIP)

Activer Relations avec les employés

Vous pouvez activer Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations] si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations] vous permet de créer et de gérer des tickets Employee Relations.

Modules d'extension pour Human Resources Scoped App: Employee Relations

Module d'extension	Description
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	Vous permet d'uniformiser la documentation, l'interaction et l'exécution des requêtes des employés. **Remarque :** Employee Relations requiert l'activation de ce module d'extension, mais correspond à un champ d'application distinct.
Human Resources Scoped app: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace]	Une vue à un seul volet utilisée par les agents de niveau 1 pour répondre à tous les types de tâches, afficher le contexte complet d'un problème et obtenir des recommandations pertinentes pour résoudre les problèmes. **Remarque :** ce module d'extension est facultatif pour ER.
Gestion des preuves [com.sn_evidence_management]	Vous permet de collecter, de classer, de conserver et de sécuriser les preuves à utiliser dans les tickets ER. Preuve qui nécessite la collecte et l'examen des artefacts pour une enquête. Ce module d'extension s'active lorsque Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour Human Resources Scoped App: Employee Relations (suite)

Module d'extension	Description
	est activé, mais est réutilisable avec d'autres produits et applications.
Interview Templates [com.sn_interview_templates]	Vous permet de créer des modèles de questions d'entretien réutilisables. Avoir des modèles d'entretien permet de conduire des entretiens Employee Relations cohérents et efficaces. Ce module d'extension contrôle également la lecture, l'écriture et la consultation des entretiens. **Remarque :** ce module d'extension est facultatif pour ER.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Composants installés avec Prestation de services RH Employee Relations

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations], notamment des tables et des rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Rôles installés avec Relations avec les employés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur RH ER [sn_hr_er.admin]	Peut accéder à Prestation de services RH Employee Relations et le configurer.	• Rédacteur de tickets ER [sn_hr_er.case_writer] • Gestionnaire de configuration ER [sn_hr_er.config_manager]
Lecteur de tickets RH ER [sn_hr_er.case_reader]	Peut accéder aux tickets RH ER et les afficher.	Lecteur de tickets RH [sn_hr_core.case_reader]
Rédacteur de tickets RH ER [sn_hr_er.case_writer]	Peut accéder aux tickets RH ER, en créer et les modifier.	• Lecteur de tickets RH [sn_hr_core.case_reader] • Rédacteur de tickets RH [sn_hr_core.case_writer]
RH ER confidentiel [sn_hr_er.confidential]	Peut accéder aux tickets RH ER verrouillés en cas d'activation de la configuration de verrouillage.	• RH de base [sn_hr_core.basic] • Rédacteur de tickets RH [sn_hr_core.case_writer]
Gestionnaire de configuration RH ER [sn_hr_er.config_manager]	Peut accéder à la configuration RH ER, la configurer et la modifier.	Aucune

Remarque :
l'emprunt de l'identité d'un autre utilisateur avec un rôle ER n'est pas pris en charge.

Tables installées

Tables RH ER installées

Table	Description
Plainte [sn_hr_er_allegation]	Contient des informations sur un type et un sous-type d'allégation. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.
Sous-type de plainte [sn_hr_er_allegation_subtype]	Table de métadonnées qui fournit 59 enregistrements au système de base. Les sous-types d'allégations définissent davantage une allégation. Par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables RH ER installées (suite)

Table	Description
	• Type d'allégation = discrimination • Sous-types d'allégations : âge, handicap, race, et ainsi de suite.
Type de plainte [sn_hr_er_allegation_type]	Table de métadonnées qui fournit des enregistrements de système de base. Voici quelques exemples : • Maltraitance des clients • Discrimination • Drogues et alcool • Fraude et vol • Harcèlement • Conflit interpersonnel • Mauvais comportement • Représailles • Problème de salaire et de planification • Violence sur le lieu de travail
Plainte associée [sn_hr_er_m2m_allegation_party]	Contient des informations qui associent une allégation à l'objet des allégations. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.
Configuration de la restriction de tickets [sn_hr_er_case_restriction]	Étend la table Politique de sécurité du CoE [sn_hr_core_coe_security_policy].
Action corrective [sn_hr_er_corrective_action]	Contient des informations sur les actions correctives associées à un ticket ER. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.
Ticket de relations avec les employés [sn_hr_er_case]	Étend la table de ticket RH [sn_hr_case]. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.
Entretien [sn_hr_er_interview]	Contient des informations relatives aux entretiens ER. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables RH ER installées (suite)

Table	Description
Modèle de questions d'entretien [sn_interview_question_template]	Contient des informations relatives au modèle de questions d'entretien. Disponible lorsque le module d'extension Interview Templates [com.sn_interview_templates] est activé.
Tiers impliqué [sn_hr_er_involved_party]	Contient des informations sur les parties impliquées liées au ticket ER. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.

Restrictions de tickets Relations avec les employés

Utilisez la configuration de restriction de ticket pour déterminer quels groupes et agents peuvent accéder aux tickets ER ou les restreindre.

Groupes

Limiter l'accès par centre d'excellence (CoE) pour des groupes spécifiques :

- Définissez les groupes qui peuvent restreindre les tickets ER.
- Définissez les groupes qui peuvent consulter les tickets ER.

Le système de base fournit une configuration de restriction de ticket qui permet au groupe RH confidentiel d'accéder aux tickets ER.

Pour en savoir plus, consultez Gérer les groupes RH.

Remarque :
Lors de la création de restrictions de tickets, assurez-vous de disposer d'au moins une configuration qui autorise la lecture de ces tickets.

Rôles

Les membres des groupes qui peuvent accéder aux tickets ER doivent disposer du rôle sn_hr_er.confidential.

Pour plus d'informations, consultez Gérer les rôles RH et Evidence Management pour Employee Relations.

Configuration de sécurité CoE

Utilisez la configuration de sécurité CoE pour définir des restrictions de groupe pour un CoE et pour tous les services RH correspondants ou certains d'entre eux.

Vous pouvez ensuite restreindre le CoE avec des options de lecture et d'écriture.

Remarque :
Si vous choisissez de restreindre d'autres CoE en plus d'Employee Relations Case [sn_hr_er_case], vous pouvez provoquer des problèmes de performances. Les tickets ER de plus de 100 K peuvent avoir un impact sur les performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Créer une politique de sécurité CoE.

Les politiques de sécurité CoE permettent de restreindre facilement l'accès à différents CoE via la configuration. Les implémentations sous-jacentes de la politique de sécurité CoE sont des ACL ServiceNow .

Les collaborateurs et le CoE associés au ticket RH peuvent entrer en conflit. Voici les règles de base :

- Pour tous les tickets RH, les collaborateurs remplacent toute sécurité sur un CoE.
- Les tickets Employee Relations (ER) peuvent remplacer les collaborateurs lorsque des restrictions s'appliquent.

Règles d'affectation ER

Utilisez des règles d'affectation ER pour affecter un groupe à un ticket ER.

Pour en savoir plus, voir Règles d'affectation Relations avec les employés.

Règles de correspondance ER

Utilisez des règles de correspondance ER pour affecter un agent avec le moins de tickets, disposant des compétences requises et correspondant à l'emplacement.

Pour en savoir plus, consultez Règles de correspondance Relations avec les employés.

Configurer une restriction de ticket Employee Relations

Déterminez quels groupes peuvent afficher les tickets Employee Relations ou y accéder.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et n_hr_er.admin

Avertissement :
Lors de la création de restrictions de tickets, assurez-vous de disposer d'au moins une configuration qui autorise la lecture de ces tickets.

Configuration de la restriction de ticket

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Relations avec les employés** > **Administration** > **Configuration de la restriction de tickets**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la restriction de ticket

Champ	Description
CoE (centre d'excellence)	Centre d'excellence (CoE) dont vous souhaitez restreindre l'accès. **Remarque :** Pour plus d'informations sur le CoE, consultez Modèle de données des centres d'excellence RH.

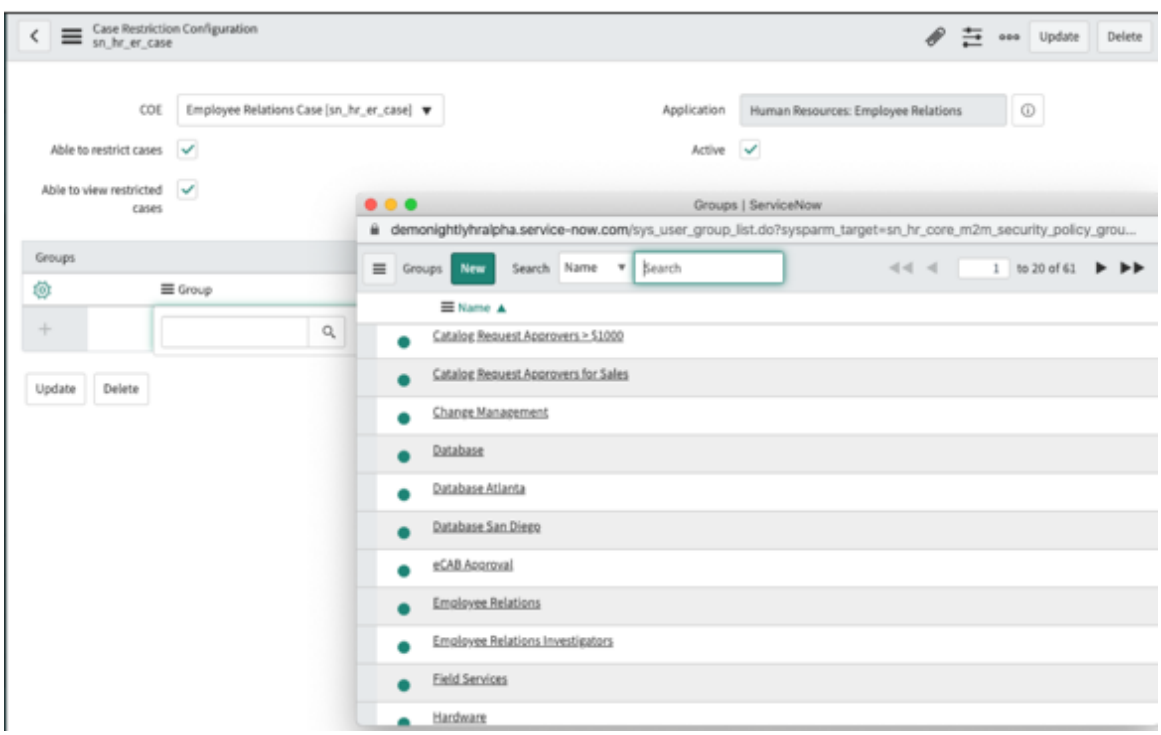
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Capable de restreindre les tickets	Option permettant aux membres d'un groupe de restreindre l'accès à tous les tickets RH pour le CoE.
Capable de voir les tickets restreints	Option qui permet à un groupe de consulter les tickets RH restreints pour le CoE.
Application	Application à laquelle la configuration de restriction de ticket s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur Human Resources: Employee Relations.
Actifs	Option pour activer l'enregistrement de la configuration de restriction de ticket.

4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.
5. Ajoutez les groupes auxquels vous souhaitez appliquer la configuration de restriction de ticket.

Remarque :
vous pouvez également restreindre par rôle. Les agents qui disposent du rôle sn_hr_er.confidential peuvent accéder aux tickets ER restreints.



6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque :
les collaborateurs d'un ticket RH ou ER peuvent remplacer la sécurité CoE. Toutefois, les tickets ER avec des restrictions remplacent les collaborateurs. Pour plus d'informations, consultez Créer une sécurité CoE.

Les politiques de sécurité CoE permettent de restreindre facilement l'accès à différents CoE via la configuration. Les implémentations sous-jacentes de la politique de sécurité CoE sont des ACL ServiceNow .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

La configuration de la restriction de ticket permet aux membres du groupe RH confidentiel de restreindre un ticket à l'aide du bouton **Restreindre** disponible sur le ticket. Lorsqu'un ticket est marqué comme restreint, seuls les membres du groupe confidentiel RH peuvent voir le ticket ER.

RH pour Sécurité RH

Même les agents Employee Relations disposant des privilèges d'affichage et de modification d'un ticket ER ne peuvent pas afficher, modifier ou restreindre un ticket ER dans certaines circonstances pour des raisons de sécurité.

Des restrictions sont activées pour l'agent Employee Relations dans les domaines suivants de l'instance ServiceNow :

Accès limité

Lorsqu'un agent d'ER est **une personne visée**, ou **ouvert pour**, ou **un plaignant** dans le cas d'ER :

Vue

Peut afficher uniquement la vue en libre-service du ticket ER sur Espace de travail d'agent, la vue de plateforme et le Centre des employés qui sont disponibles pour les employés réguliers. L'agent ne peut pas modifier la vue.

Actions d'interface utilisateur

Les actions sur le ticket ER qui sont disponibles pour les employés réguliers sont également disponibles pour l'agent ER.

Accès aux listes et enregistrements connexes

Aucun accès aux listes connexes et aux enregistrements connexes pour un ticket ER, par exemple, les allégations, les parties impliquées, les entretiens, les preuves, etc. L'agent ne peut pas accéder aux enregistrements connexes dans la vue de la plateforme.

Accès aux tâches

Peut afficher uniquement les tâches affectées et non les tâches affectées à d'autres employés.

Aucun accès

Lorsqu'un agent **ER fait l'objet d'une plainte** ou est **témoin** sur le ticket ER, l'agent ER n'aura aucun accès à ce ticket ER.

Créer une politique de sécurité CoE

Utilisez la **configuration de sécurité CoE** pour définir des restrictions de groupe pour un CoE et pour tous les services RH correspondants ou certains d'entre eux.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Certains utilisateurs pourront accéder à un CoE, même s'il est restreint. Par exemple, les utilisateurs Ouvert pour, Ouvert par, Liste de surveillance et Collaborateurs ont accès à un CoE restreint, quelles que soient ses politiques de sécurité.

Les politiques de sécurité CoE permettent de restreindre facilement l'accès à différents CoE via la configuration. Les implémentations sous-jacentes de la politique de sécurité CoE sont des ACL ServiceNow .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration de sécurité CoE**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Politique de sécurité CoE

Champ	Description
Nom de la politique	Nom que vous souhaitez donner à la politique de sécurité créée pour le centre d'excellence (CoE).
CoE	Centre d'excellence (CoE) pour lequel vous souhaitez créer une politique de sécurité. **Remarque :** Les CoE qui s'affichent dépendent de l'application sélectionnée.
S'applique à tous les services	Option permettant d'appliquer tous les services RH à la politique de sécurité CoE.
S'applique à tous les CoE enfants	Option permettant d'appliquer la politique de sécurité aux CoE enfants du CoE parent.
Description brève	Plus d'informations sur la politique de sécurité créée pour le centre d'excellence (CoE).
Services	Service RH auquel la politique de sécurité CoE s'applique. Ce champ s'affiche uniquement si la case **S'applique à tous les services** n'est pas cochée.
Application	Application à laquelle la politique de sécurité CoE s'applique.
Actif	Option pour indiquer l'état actif de la politique de sécurité CoE. Seules les politiques de sécurité actives sont appliquées.
Type	Accès que vous souhaitez que vos agents RH disposent pour les tickets qui relèvent du CoE ou des services RH. Valeurs valides : ○ **Lecture** ○ **Écriture**
S'applique quand	Énoncé de condition qui filtre un ticket RH. Si le ticket RH correspond aux conditions, la politique de sécurité CoE s'applique à lui.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Vous pouvez créer des conditions basées sur des mots clés ou des champs du ticket RH. Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global . **Remarque :** une condition de filtre vide correspond à tous les enregistrements du CoE sélectionné.

4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.
5. Sélectionnez les groupes auxquels vous souhaitez que la politique de sécurité CoE accorde l'accès.

   Remarque : laissez cette liste vide pour vous assurer qu'aucun groupe n'a accès via la politique de sécurité CoE.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Services RH pour les relations avec les employés

Liste des services RH par défaut pour Employee Relations.

Services RH par défaut

Service RH	Description
Demande d'hébergement	Service pour les employés qui demandent un accommodement ou une modification à un régime de travail.
Discrimination anonyme	Service permettant de signaler toute discrimination observée au travail à l'équipe RH de manière anonyme.
Signaler une mauvaise conduite de façon anonyme	Service permettant aux employés de signaler anonymement une mauvaise conduite ou un comportement inapproprié aux RH
Plan d'amélioration des performances (PIP)	Service pour gérer les problèmes de performance des employés.
Évaluation PIP	Service de gestion des problèmes d'évaluation PIP pour l'employé
Signaler une discrimination	Service permettant aux employés de signaler toute discrimination ou tout comportement inapproprié aux RH.
Signaler une mauvaise conduite	Service permettant aux employés de signaler une mauvaise conduite ou un comportement inapproprié aux RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services RH par défaut (suite)

Service RH	Description
Baisse des performances	Service permettant d'affecter une tâche au gestionnaire lorsque celui-ci mentionne le nom de l'employé et le problème de performance.
Rapport d'état PIP	Service qui crée automatiquement un document brouillon que l'employé doit signer pendant le plan d'amélioration des performances.

Types et sous-types de plaintes de Relations avec les employés

Les types et les sous-types de plaintes vous aident à définir plus précisément un ticket Employee Relations.

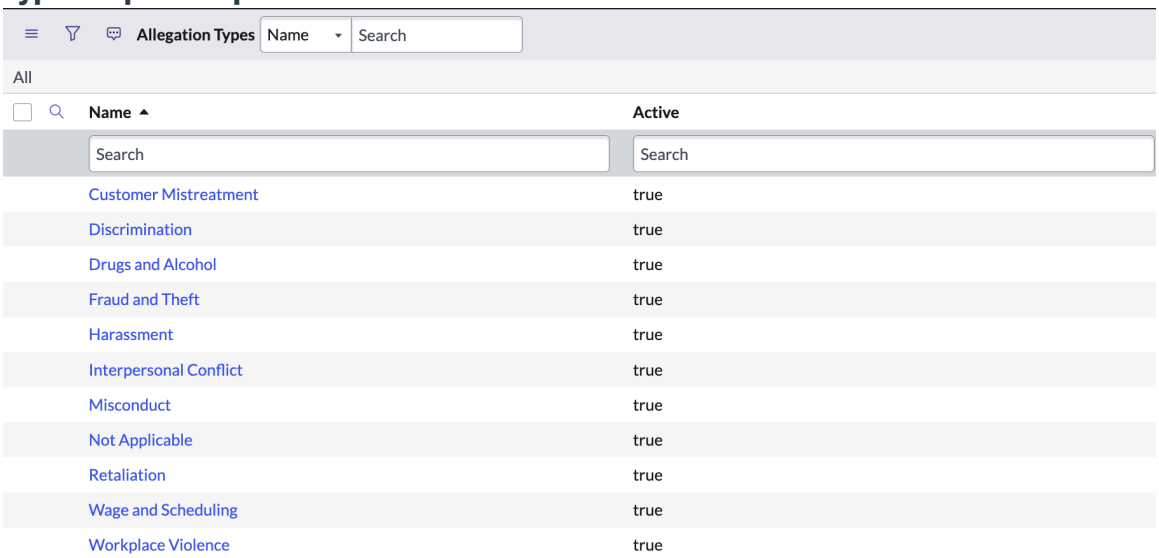
Une allégation est une catégorie de haut niveau et le sous-type de plainte fournit plus de détails sur l'allégation. Par exemple, **Allégation** peut être **Fraude et Vol** et le **sous-type Allégation** peut être **Faux**. Les types et les sous-types de plaintes sont joints à un ticket Prestation de services RH ER et constituent la base du ticket.

Le système de base fournit des types et des sous-types de plaintes que vous pouvez utiliser immédiatement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de plaintes par défaut

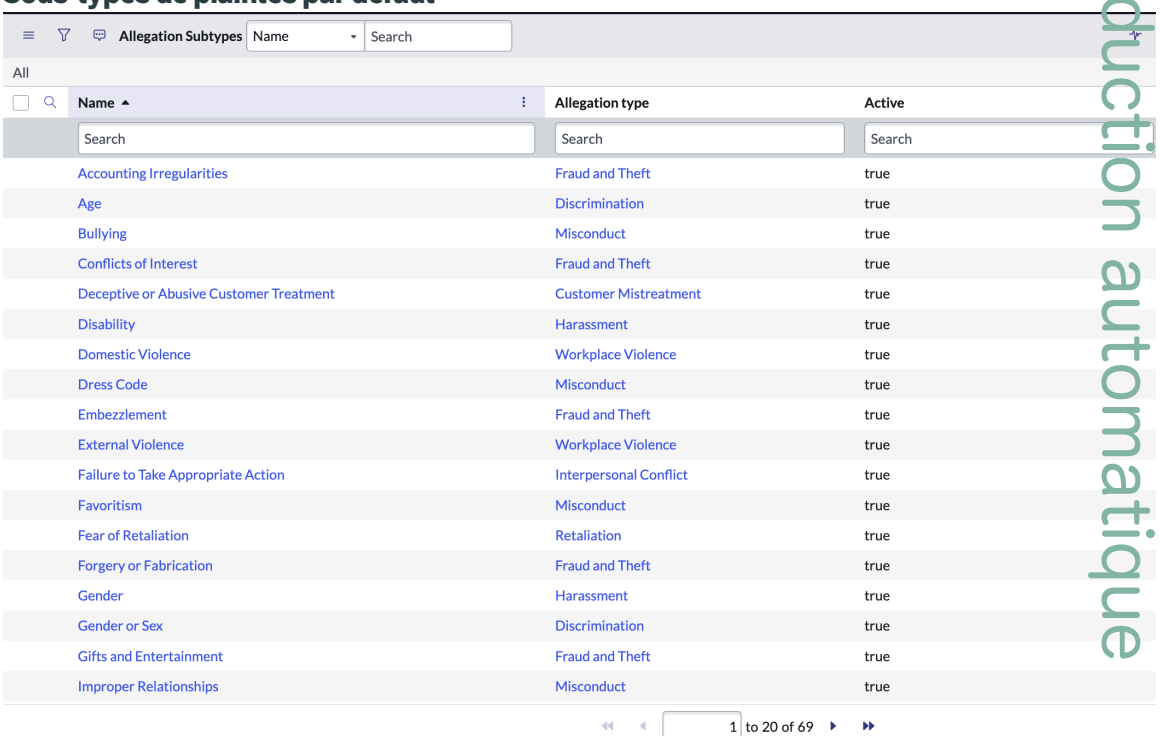


Allegation Types | Name | Search

All

Name	Active
Search	Search
Customer Mistreatment	true
Discrimination	true
Drugs and Alcohol	true
Fraud and Theft	true
Harassment	true
Interpersonal Conflict	true
Misconduct	true
Not Applicable	true
Retaliation	true
Wage and Scheduling	true
Workplace Violence	true

Sous-types de plaintes par défaut



Allegation Subtypes | Name | Search

All

Name	Allegation type	Active
Search	Search	Search
Accounting Irregularities	Fraud and Theft	true
Age	Discrimination	true
Bullying	Misconduct	true
Conflicts of Interest	Fraud and Theft	true
Deceptive or Abusive Customer Treatment	Customer Mistreatment	true
Disability	Harassment	true
Domestic Violence	Workplace Violence	true
Dress Code	Misconduct	true
Embezzlement	Fraud and Theft	true
External Violence	Workplace Violence	true
Failure to Take Appropriate Action	Interpersonal Conflict	true
Favoritism	Misconduct	true
Fear of Retaliation	Retaliation	true
Forgery or Fabrication	Fraud and Theft	true
Gender	Harassment	true
Gender or Sex	Discrimination	true
Gifts and Entertainment	Fraud and Theft	true
Improper Relationships	Misconduct	true

1 to 20 of 69

Traduction automatique

Vous pouvez également créer des types et des sous-types de plaintes en fonction de vos besoins professionnels. Consultez Configurer un type de plainte Employee Relations.

Configurer un type de plainte Employee Relations

Créez des types et des sous-types de plaintes pour aider à fournir des détails sur un ticket Employee Relations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_er.config_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Relations avec les employés** > **Administration** > **Types de plaintes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Type de plainte

Champ	Description
Nom	Description d'une plainte. Une plainte est une catégorie de haut niveau. Les sous-types de plainte peuvent fournir des détails sur la plainte. Par exemple, le harcèlement peut être une plainte. Exemples de sous-types : ○ **Harcèlement** ○ **Refus d'écouter les consignes** ○ **Blasphème**

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe Sous-types de plaintes s'affiche.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Sous-type de plainte

Champ	Description
Nom	Description d'un sous-type de plainte. Les sous-types permettent de définir le type de plainte.
Type de plainte	Entrez une description d'un sous-type de plainte. Par exemple, le harcèlement peut être une plainte. Exemples de sous-types : ○ **Harcèlement** ○ **Refus d'écouter les consignes** ○ **Blasphème**

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Règles d'affectation Relations avec les employés

Les règles d'affectation Prestation de services RH Employee Relations vous permettent d'affecter automatiquement un groupe aux tickets ER lorsque le groupe d'affectation est vide.

Lorsque le modèle de ticket RH définit le groupe d'affectation, les règles d'affectation sont ignorées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un ticket ER est créé, il :

- Recherche le groupe d'affectation/de compétences du modèle de ticket RH pour le service RH associé. Voir Configurer un modèle de ticket RH pour un service RH.
- Si aucun groupe d'affectation n'existe pour le modèle de ticket RH, le système de base fournit la règle d'affectation Ticket Employee Relations.
- La règle d'affectation Ticket Employee Relations affecte le groupe Employee Relations au ticket.

Remarque :
Pour en savoir plus, consultez Ajouter ou modifier une règle d'affectation RH.

Règles de correspondance Relations avec les employés

Étant donné que les tickets ER n'utilisent pas de personne concernée, les règles de correspondance tentent de trouver un agent disposant des compétences requises et se trouvant dans le même pays dans lequel le ticket a été ouvert pour déterminer l'affectation du ticket.

Les règles de correspondance recherchent :

- Le pays dans lequel le ticket ER a été ouvert.
- Si aucun pays n'est disponible, recherchez des tiers impliqués avec un type de plaignant et utilisez leur pays.
- Si aucun tiers impliqué n'est disponible avec un type de plaignant, recherchez des tiers impliqués avec un type d'objet de plainte et utilisez leur pays.
- S'il est impossible d'utiliser un tiers impliqué associé à un pays, seules les compétences sont alors utilisées.

Remarque :
Pour en savoir plus, voir Ajouter ou modifier une règle de correspondance.

Vous pouvez restreindre l'affectation d'un ticket ER uniquement aux membres d'un groupe spécifique. Voir Configurer une restriction de ticket Employee Relations.

Logements Relations avec les employés

Les demandes d'aménagement proviennent de vos employés qui demandent des changements liés à leur situation professionnelle.

Voici quelques exemples d'aménagements :

- Fournir un nouvel équipement
- Réorganisation de la tâche
- Quitter
- Services de lecteur ou d'interprète
- Réaffectation
- Planification des changements
- Modification du lieu de travail
- Politiques du lieu de travail

Vous pouvez associer une demande d'aménagement à un ticket RH et des dates de début et de fin lorsque l'aménagement est temporaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les agents peuvent créer plusieurs demandes d'aménagement par ticket ER. Cela est utile lorsqu'un employé ouvre une demande d'aménagement pour une seule situation, mais les RH ont parfois plusieurs classifications pour un aménagement. Certaines demandes d'aménagement doivent être approuvées ou ont des dates de début et de fin différentes.

Vous pouvez utiliser des types d'exécution de service RH pour définir les workflows nécessaires permettant d'examiner, d'approuver et de fournir des aménagements comme n'importe quel ticket RH. Pour en savoir plus, consultez Configurer un service RH.

Créer des types d'aménagements

Les types d'aménagements aident à définir et à classer les demandes d'aménagement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_er.config_manager

Remarque :
le système de base fournit des types d'aménagements, mais vous pouvez en ajouter d'autres.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Relations avec les employés** > **Types d'hébergement**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire.

Formulaire de types d'hébergement

Champ	Description
Nom	Nom qui décrit le type d'aménagement.
Actifs	Indique si le type d'aménagement est disponible et prêt à être utilisé. **Remarque :** le système de base fournit des types d'aménagements que vous pouvez utiliser. Dans le système de base, ces types sont inactifs. Assurez-vous de sélectionner **Actif** pour les types d'hébergements que vous souhaitez utiliser
Application	L'application de périmètre dans laquelle vous vous trouverez lors de la création du type d'aménagement.

4. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.

Gestion des entretiens pour les relations avec les employés

Utilisez Gestion des entretiens pour créer des modèles afin de capturer les questions, les réponses et les remarques de façon cohérente et efficace, de synchroniser la planification avec Microsoft Outlook, et de mieux planifier et suivre vos entretiens.

Configurer Interview Templates

Configurez Prestation de services RH Interview Templates afin que vos agents capturent rapidement, de façon cohérente et précise les informations appropriées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activez le module d’extension Interview Templates (com.sn_interview_templates) pour si ServiceNow AI Platform vous avez le rôle administrateur. Pour plus d'informations, consultez Activer Interview Templates.

- Créez des modèles de questions d'entretien.
- Créez des balises de modèles d'entretien. Les balises vous aident à filtrer vos modèles de questions d'entretien afin de pouvoir facilement rechercher les questions pertinentes à utiliser dans un entretien. Par exemple, les agents posent différentes questions en fonction de la personne à qui ils parlent et des plaintes spécifiques. Les balises de modèle aident les agents à trouver le modèle d'entretien approprié.

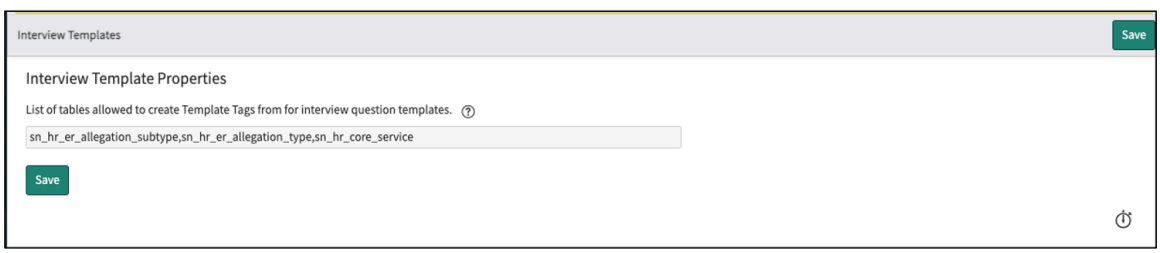
Rôles installés

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur du modèle de questions d'entretien [sn_interview_temp.admin]	Peut consulter, lire, créer et modifier des modèles de questions d'entretien, des balises de modèle et des propriétés Employee Relations.	sn_interview_temp.reader, sn_interview_temp.writer
Auteur du modèle de questions d'entretien [sn_interview_temp.admin]	Peut consulter, lire, créer et modifier des modèles de questions d'entretien et des balises de modèle.	sn_interview_temp.reader
Lecteur de modèle d'entretien [sn_interview_temp.reader]	Peut consulter et lire des modèles de questions d'entretien et des balises de modèle.	N. A.

Propriétés système

La propriété système **sn_interview_temp.filter_attr_allowed_tables** détermine les tables pour lesquelles vous êtes autorisé à créer des balises de modèle d'entretien pour les modèles de questions d'entretien.

Lors de la saisie de plusieurs tables, séparez les noms de tables par une virgule (,), mais sans laisser d' espace entre chaque table.



Balises de modèle

Les balises de modèle sont un moyen d'organiser vos modèles d'entretien et de les filtrer lorsque vous recherchez le modèle correct. Les balises de modèle vous permettent de trouver des questions pertinentes plus facilement et plus rapidement.

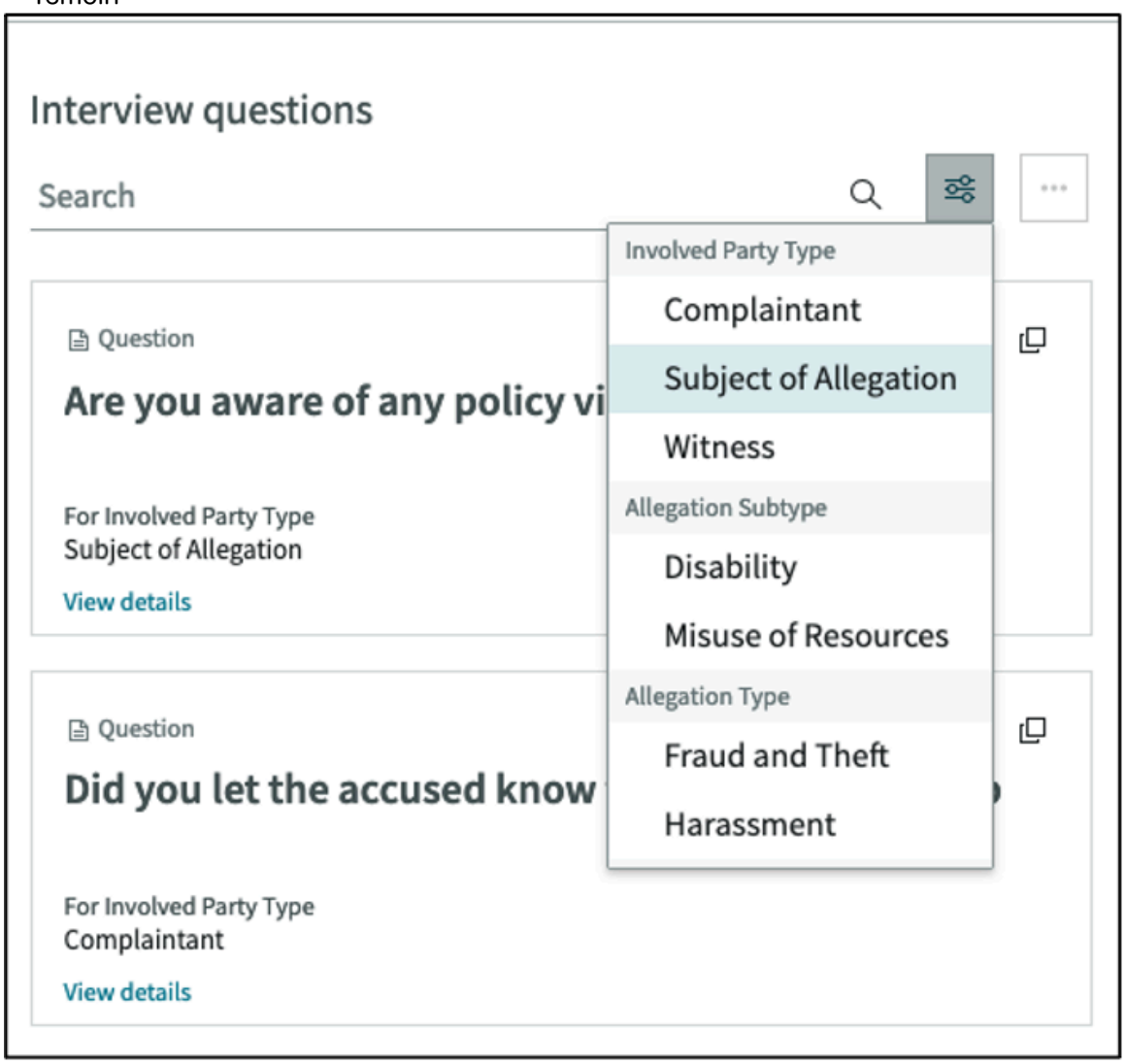
Dans Prestation de services RH Espace de travail d'agent, la balise de modèle apparaît en bas.

Vous pouvez créer deux types de balises de modèle :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Référencé : utilise les champs des tables suivantes pour créer des balises de référence :
  - Sous-type de plainte [sn_hr_er_allegation_subtype]
  - Type de plainte [sn_hr_er_allegation_type]
  - Service RH [sn_hr_core_service]
- Personnalisé : vous créez votre propre organisation de modèle d'entretien. Par exemple :
  - Catégorie du client = type de tiers impliqué
  - Balises personnalisées :
    - Plaignant
    - Objet de la plainte
    - Témoin



Le type de tiers impliqué devient la catégorie de niveau supérieur de l'organisation. Les balises sont un moyen d'organiser le type de personne que vous interrogez.

Activer Interview Templates

Vous pouvez activer le module d'extension Interview Templates (com.sn_interview_templates) pour ServiceNow AI Platform si vous disposez du rôle administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Interview Templates (com.sn_interview_templates) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Créer un modèle de questions d'entretien

Les modèles de questions d'entretien fournissent à vos agents un moyen cohérent et efficace de capturer les réponses des entretiens.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_interview_temp.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Relations avec les employés** > **Modèles de questions d'entretien**.
2. Sélectionnez **Nouveau** ou un modèle de questions d'entretien existant.
3. Remplissez le formulaire ou effectuez des modifications.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe **Balises du modèle** s'affiche. Pour filtrer vos modèles d'entretien, vous devez associer le modèle d'entretien à une balise de modèle.

   Remarque :
   Pour en savoir plus sur les **balises de modèle**, consultez Créer une balise de modèle d'entretien.

Créer une balise de modèle d'entretien

Créez des balises de modèle que vous pouvez utiliser pour filtrer les modèles de questions d'entretien sur les attributs prédéfinis. Les balises de modèle vous permettent de trouver des questions pertinentes plus facilement et plus rapidement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_interview_temp.admin

Les balises de modèle d'entretien sont responsables de l'interaction de filtrage pour un agent afin de parcourir ou de rechercher un modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles d'entretien** > **Balises du modèle**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire.

Formulaire de balise de modèle

Champ	Description
Type de balise	La catégorie de balise que vous créez. Les choix possibles sont les suivants : ○ Référencé : sélectionnez cette catégorie pour créer des balises associées à une table spécifique. Les tables qui apparaissent dépendent des entrées de la propriété système **sn_interview_temp.filter_attr_allowed_tables**. Pour en savoir plus, voir Configurer Interview Templates. **Remarque :** lorsque plusieurs de vos applications utilisent des **modèles de questions d'entretien**, la catégorie **Référencé** permet de distinguer vos modèles de questions d'entretien. L'association d'une balise à une table permet aux utilisateurs de filtrer plus rapidement et plus facilement les modèles de questions d'entretien. ○ Personnalisé : sélectionnez cette catégorie pour créer des balises de texte de forme libre et référencées par une catégorie personnalisée.
Table	La table associée à une balise de modèle d'entretien. Les balises que vous sélectionnez dépendent de la table sélectionnée. Vous pouvez associer l'une des tables suivantes : ○ Sous-type de plainte [sn_hr_er_allegation_subtype] ○ Type de plainte [sn_hr_er_allegation_type] ○ Service RH [sn_hr_core_service] Ce champ n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Référencé** dans le champ Type de balise.
Catégorie personnalisée	Catégorie à laquelle appartient votre balise personnalisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Assurez-vous d'avoir mappé votre structure avant la création. Assurer une organisation claire de vos balises et catégories facilite la recherche de questions spécifiques. Ce champ n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Personnalisé** dans la liste **Type de balise**.
Balise personnalisée	La balise que vous souhaitez associer à un modèle de questions d'entretien. Entrez une balise personnalisée associée à la catégorie Personnalisé afin de créer une hiérarchie avec la catégorie personnalisée en haut de la hiérarchie et les balises en dessous. Par exemple : ○ Catégorie du client = type de tiers impliqué ○ Balises personnalisées : ▪ Témoin ▪ Plaignant ▪ Objet de la plainte Le type de tiers impliqué devient la catégorie de niveau supérieur de l'organisation. Les balises sont un moyen d'organiser le type de personne que vous interrogez.
Application	Le périmètre de l'application actuellement appliqué et associé à la balise du modèle d'entretien.
Domaine	Le domaine auquel votre périmètre actuel est associé. Ce champ s'applique aux clients qui ont plusieurs domaines. Pour en savoir plus, voir Séparation de domaine et prestation de services RH.

4. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.

Evidence Management pour Employee Relations

Utilisez la gestion des preuves pour capturer et catégoriser la preuve pour des tickets Employee Relations ou des tickets connexes.

La preuve est définie comme tous les artefacts digitaux collectés dans le cadre d'une enquête, tels que les fichiers chargés dans Gestion des preuves ou stockés dans un autre système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la gestion des preuves

Configurez la Prestation de services RH gestion de sorte que vos agents puissent collecter des preuves et des informations relatives aux tickets Employee Relations (ER).

Vous pouvez activer le module d'extension Evidence Management [com.sn_evidence_management] si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension est activé si le module d'extension Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations] l'est également. Pour en savoir plus, consultez Activer Relations avec les employés.

Rôles

Les rôles suivants sont installés avec le module d'extension Evidence Management [com.sn_evidence_management] :

Rôles installés avec Gestion des preuves

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de preuves [sn_em.admin]	Peut accéder à tous les domaines de la gestion des preuves et les configurer.	• sn_em.evidence_config_manager • sn_em.evidence_reader • sn_em.evidence_writer
Gestionnaire de configuration des preuves [sn_em.evidence_config_manager]	Peut accéder aux enregistrements de types de preuve, en créer et les gérer. **Remarque :** Requiert les rôles de lecteur et de rédacteur de preuves pour gérer les enregistrements de types de preuve.	
Lecteur de preuves [sn_em.evidence_reader]	Peut afficher la preuve si le ticket ER est accessible.	
Rédacteur de preuves [sn_em.evidence_writer]	Peut créer et gérer des enregistrements de preuves.	sn_em.evidence_reader

Les rôles Employee Relations incluent les rôles de gestion des preuves.

Les utilisateurs ne peuvent pas lire les preuves lorsqu'ils empruntent une identité.

Lorsqu'un ticket Employee Relations est restreint, les utilisateurs peuvent uniquement consulter l'enregistrement de preuve s'ils peuvent consulter le ticket ER.

Types de preuve

Avant de pouvoir ajouter des preuves à un ticket ER, vous devez configurer des types de preuves. Les types de preuves vous aident à classer et à organiser les preuves que vous collectez relatives aux tickets ER. Le système de base propose les options suivantes :

- Audio
- Journaux de la messagerie instantanée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- E-mail
- Photos
- Captures d'écran
- SMS
- Vidéo

Vous pouvez créer des types de preuves supplémentaires. Pour en savoir plus, consultez Créer des types de preuves.

Créer des types de preuves

Créez des types de preuves pour cataloguer et organiser les preuves Employee Relations d'une manière efficace et logique afin d'améliorer vos processus business.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_em.evidence_config_manager

Remarque :
le système de base inclut des types de preuves préconfigurés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des preuves** > **Types de preuve**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire ou modifiez les champs.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer un événement de cycle de vie PIP

Une fois qu'une demande PIP est initiée par un gestionnaire, un workflow structuré (un événement de cycle de vie prédéfini) lance automatiquement des tâches pour un gestionnaire, un employé et un agent ER.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Installez les modules d'extension Ressources humaines Scoped App : Employee Relations et Enterprise Onboarding and Transitions.
- Activez les applications Taxonomie RH et Modèles de documents à partir de ServiceNow Store.

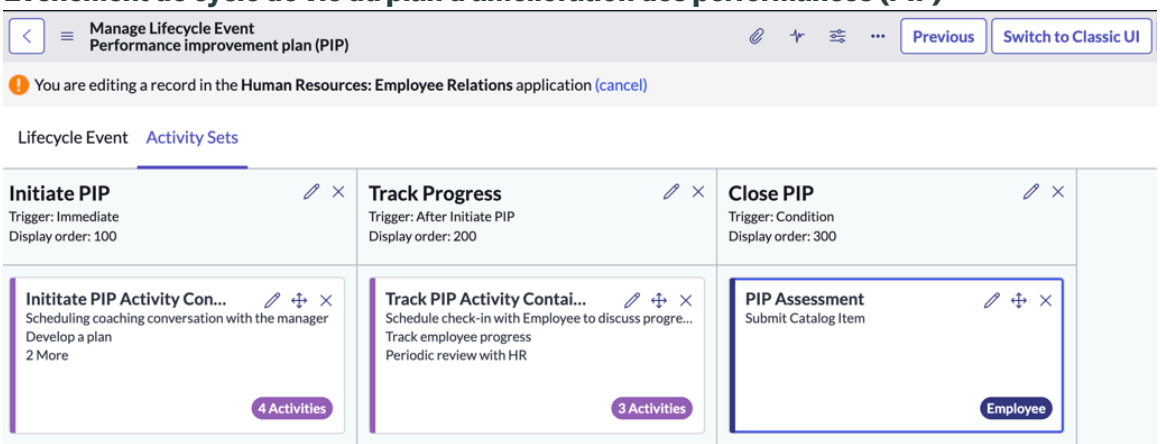
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**.
2. Ouvrez l'événement de cycle de vie du plan d'amélioration des performances (PIP) avec des ensembles d'activités et des activités prédéfinis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événement de cycle de vie du plan d'amélioration des performances (PIP)



3. Configurez l'ensemble d'activités et les activités selon votre cas d'utilisation professionnelle.

Utilisation de Prestation de services RH Employee Relations

La création d'un ticket Prestation de services RH Employee Relations (ER) est similaire à la création de n'importe quel ticket RH, à quelques différences près.

Voici le processus de traitement des tickets ER :

- Créez un ticket ER à l'aide du formulaire Création de ticket dans Interface utilisateur principale ou du formulaire Créer un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
- Après la création d'un ticket, ajoutez les éléments suivants :
  - Tiers impliqués
  - Plaintes
  - Entretiens
  - Preuve
  - Actions correctives
  - Aménagements

CoE et service RH

Prestation de services RH prend en charge le CoE de ticket Employee Relations.

Il prend également en charge les services RH suivants : Signaler une mauvaise conduite et Demande d'aménagement.

Ouverts pour - N'est pas un employé

Lors de la création de tickets RH, vous devez identifier une personne Ouverts pour. Pour les tickets ER, l'identification d'une personne Ouverts pour est facultative.

Si vous êtes un agent RH et que vous utilisez le formulaire de ticket RH ou Espace de travail d'agent, sélectionnez **Ignorer la vérification** dans le formulaire Recherche de création de ticket pour l'employé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Informations connexes

Après l'ouverture d'un ticket ER, les informations connexes fournissent les détails d'un ticket ER et incluent :

- Plaintes
- Tiers impliqués
- Entretiens

Plaintes

Les plaintes fournissent des détails supplémentaires sur la mauvaise conduite et comprennent :

- Type de plainte
- Description
- Tiers impliqués

Tiers impliqués

Dans le cadre de la capture d'informations importantes sur la mauvaise conduite, vous pouvez capturer des informations sur les personnes impliquées. Informations telles que le type de partie impliquée. Le tiers impliqué est-il :

- Témoin
- Plaignant
- Objet de la plainte
- Autre

Ou, le tiers impliqué est-il un utilisateur du système ou non.

Entretiens

Les entretiens de tous les tiers associés sont importants et capturent les informations suivantes :

- Date de l'entretien
- Noms des enquêteurs
- Nom de la personne interrogée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Toutes les personnes que vous souhaitez lier à l'enquête
- Remarques sur l'entretien

Employé utilisant l'Centre des employés (EC) ou Portail de services

Lorsqu'un employé crée un ticket ER à partir de l'Centre des employés (EC) ou de Portail de services, les champs Ouverts pour, Ouverts par et Plaignant sont affectés à l'employé.

Remarque :
Aucun rôle n'est requis pour permettre aux employés de créer un ticket ER.

- Les agents qui peuvent travailler sur un ticket ER doivent disposer du rôle de rédacteur de tickets RH ER [sn_hr_er.case_writer].
- Lors de la création d'un ticket RH ER, le champ Ouvert pour n'apparaît pas pour les employés qui ne disposent pas du rôle de rédacteur de tickets RH ER [sn_hr_er.case_writer].
- Lorsqu'un agent disposant du rôle de rédacteur de tickets RH ER [sn_hr_er.case_writer] ouvre le ticket, le champ Ouvert pour n'apparaît pas.

Utiliser les visites guidées dans Relations avec les employés

Utilisez les visites guidées dans Relations avec les employés pour obtenir une vue d'ensemble des Relations avec les employés tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : admin,sn_hr_er.case_writer,sn_hr_er.case_reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les visites guidées permettent de former et d'intégrer les utilisateurs au sein de l'espace de travail. Chaque visite guidée est conçue pour vous donner une vue d'ensemble, vous guider dans une tâche ou terminer un processus. Si nécessaire, les administrateurs peuvent créer d'autres visites. Pour plus d'informations, consultez Guided Tours .

Lorsque vous visitez une page qui propose une visite guidée pour la première fois, un écran de bienvenue s'affiche. Vous pouvez choisir de commencer la visite guidée ou de la sauter. La visite guidée peut être revisitée à partir du menu Centre d'assistance.

Les visites guidées ne sont disponibles que Relations avec les employés dans les tickets de signalement de mauvaise conduite. La visite guidée est désactivée par défaut. Pour activer la visite guidée, reportez-vous à la section Activer les visites guidées dans Relations avec les employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Cliquez sur l'icône **Listes** ( ).
3. Sélectionnez un ticket ER.
4. Sélectionnez l'icône **Afficher l'aide** ( ).
5. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône **de menu Épingler le centre d'assistance** pour épingler le panneau latéral du centre d'assistance sur la page.
6. Sélectionnez **Suivre une visite guidée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Prenez les mesures nécessaires et sélectionnez **Suivant** pour progresser dans la visite guidée.
   Pour terminer la visite guidée à tout moment, vous pouvez sélectionner **Terminer la visite guidée** dans le panneau latéral ou sélectionner le bouton **Fermer** dans la fenêtre contextuelle et confirmer la fin de la visite guidée.
8. Sélectionnez **Terminé** une fois la visite guidée terminée.

Activer les visites guidées dans Relations avec les employés

Activez les visites guidées dans Relations avec les employés pour obtenir une vue d'ensemble des Relations avec les employés tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Concepteur de visite guidée** > **Visites guidées**.
2. Sélectionnez **l'ID de visite guidée** en regard **de la vue Détails du ticket Relations avec les employés**.
3. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Configurez le démarrage automatique pour la Relations avec les employés visite guidée.
   a. Accédez à la **Tous** > **Concepteur de visite guidée** > **Configurer le démarrage automatique**.
   b. Sélectionnez la mosaïque **now/hr/agent/record** .
   c. Sélectionnez le bouton à bascule de **lancement automatique** à côté **de Vue Détails du ticket Relations avec les employés** afin qu'il bascule vers la droite.

Créer un ticket Relations avec les employés dans l'interface utilisateur principale

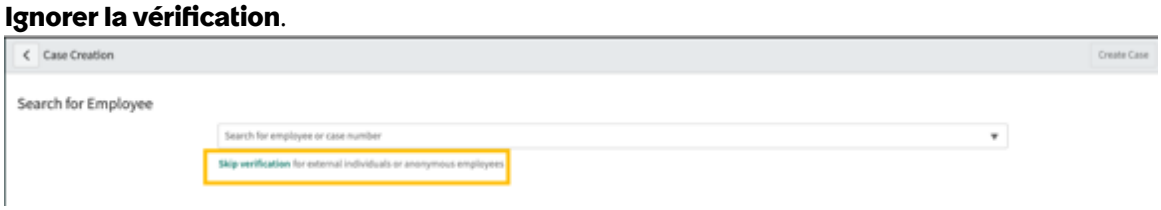
Vous créez des tickets ER pour les employés qui souhaitent signaler une mauvaise conduite, une discrimination ou un problème disciplinaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_er.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Créer un ticket**.
2. Dans **Rechercher un employé ou un numéro de ticket**, saisissez le nom d'un employé ou cliquez sur **Ignorer la vérification**.



Remarque :
Ignorer la vérification vous permet de créer un ticket ER sans identifier une personne Ouverte pour et vous dirige directement vers les détails du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Détails du ticket

Champ	Description
CoE (centre d'excellence)	**Centre d'excellence** associé au ticket RH que vous créez. Actuellement, Ticket Employee Relations est le seul CoE disponible pour les tickets ER. La sélection d'un CoE permet de filtrer les choix pour le service RH. Voir le modèle de données des centres d'excellence RH. **Remarque :** Vous pouvez également sélectionner d'abord un service RH, après quoi le CoE associé se remplit automatiquement.
Service RH	Le service RH dépend du CoE sélectionné ou de ce que vous sélectionnez en fonction de la communication avec la demande de l'employé. Sélectionnez : ○ Demande d'hébergement ○ Signaler une discrimination ○ Signaler une mauvaise conduite ○ Plan d'amélioration des performances (PIP) Services RH disponibles pour un employé filtrer par : ○ CoE sélectionné. ○ Critères RH pour la **Personne** en fonction de la configuration du service RH. Limitez le filtre des services sur le formulaire **Configuration de la création de tickets**. Si le champ Service RH est vide, vérifiez que vous n'avez pas supprimé le champ Ouvert pour. **Remarque :** Le champ **Ticket parent en bloc** n'apparaît pas parmi les sélections disponibles car il s'affiche uniquement lors de la création d'un ticket parent pour des tickets enfants en bloc. Consultez Ajouter ou modifier des tickets RH en bloc.
Ouvert pour	Personne concernée par la demande de service RH. **Remarque :** ce champ n'apparaît pas si vous avez sélectionné le lien **Ignorer la vérification**. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** pour rechercher un utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Utilisez la liste de choix pour rechercher et sélectionner un autre employé. Cliquez sur l'icône **Champ de référence** pour afficher ou modifier les informations du **Profil RH**. **Remarque :** L'option de service RH **Ne pas définir la personne par défaut** empêche de renseigner automatiquement le champ **Personne** lors de la création d'un ticket RH. Pour plus d'informations, voir Configurer un service RH.
Notes de travail	Informations spécifiques au ticket qui peuvent aider d'autres agents RH. **Les notes de travail** ne sont pas visibles par l'objet **Ouvert pour** . La propriété système sn_hr_core.restrict_guest_email permet à un utilisateur d'envoyer un e-mail à partir d'un compte de messagerie personnel en référence à un ticket RH. Lorsque la propriété a la valeur false (par défaut), le texte de l'e-mail apparaît dans le champ Notes de travail. Pour accéder aux propriétés système, entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation. **Remarque :** Traduisez le texte dans votre langue à l'aide de l'option **Traduire**. Pour configurer le cadre de travail de traduction dynamique, voir Traduction dynamique .

3. Cliquez sur **Créer un ticket** pour que le formulaire **Ticket Relations avec les employés** s'affiche avec des informations supplémentaires sur le ticket.
   Le **CoE** et le **Service RH** sélectionnés pour le ticket RH déterminent les champs qui apparaissent.

Formulaire de ticket Relations avec les employés

Champ	Description
Numéro	Un numéro de ticket RH est affecté sous la forme d'un identifiant unique, qui ne peut pas être modifié et qui comporte un préfixe HRC.
Externe ouvert pour	Le ticket ER a été signalé par quelqu'un en dehors de votre société. Cochez cette case pour supprimer les champs suivants : ○ Ouverts pour ○ Méthode de contact préférée
Ouverts pour	Personne responsable de la demande de service RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Sélectionnez **Ignorer la vérification** pour créer un ticket sans vérifier l'employé ou le numéro de ticket. ○ Personne qui demande le service RH. Lorsque vous faites une demande de service RH en votre nom propre, les noms indiqués dans les champs **Personne** et **Ouvert pour** sont identiques. ○ Personne qui demande le service RH au nom d'un employé. Par exemple, un responsable qui demande un service RH pour un subordonné direct. Dans cet exemple, le responsable (**Ouvert pour**) a créé une demande RH au nom d'un employé (la **Personne**). Utilisez la liste de choix pour rechercher et sélectionner un autre employé. Cliquez sur l'icône **Champ de référence** pour afficher ou modifier les informations du **Profil RH**.
Méthode de contact préférée	Méthode de communication privilégiée par la personne désignée dans le champ **Ouverts pour** (le cas échéant). Sélectionnez : ○ Non indiqué ○ Téléphone personnel ○ Téléphone professionnel ○ E-mail personnel ○ E-mail professionnel
Service RH	Service RH sélectionné dans le formulaire Création de ticket.
Date de l'incident	La date de l'incident. S'il existe plusieurs incidents, sélectionnez la date de l'incident le plus récent.
Skills	Les compétences requises de la personne affectée à cette catégorie de ticket RH. Les compétences peuvent se remplir automatiquement en fonction du modèle de ticket RH associé au service RH.
État	État du ticket. L'état peut se remplir automatiquement en fonction du modèle de ticket RH associé au service RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Brouillon : état par défaut lors de l'ouverture du ticket. **Remarque :** Ne peut être remplacé que par Prêt, Fermé complet, Fermé incomplet, Annulé ou Suspendu. ○ Prêt : le ticket est prêt à être traité. ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet ○ Annulé ○ Suspendu : utilisé pour empêcher temporairement une violation d'un accord sur les niveaux de service (SLA). Reportez-vous à la section Suspendre et reprendre un ticket RH.
Priorité	Priorité de la résolution de l'incident. Utilisez l'impact et l'urgence pour déterminer la priorité.
Source	Méthode de génération de rapports sur l'incident
Ouvert	Date et heure de création du ticket ER.
Ouvert par	Personne ayant créé le ticket ER.
Groupe d'affectation	Groupe auquel le ticket ER est affecté. Si le groupe n'est pas défini automatiquement, affectez un groupe RH pour fournir une sélection d'utilisateurs RH dans le champ **Affecté à**. Pour l'affectation automatique, consultez Règles d'affectation Relations avec les employés.
Affecté à	L'utilisateur affecté pour travailler sur ce ticket. Lorsqu'un groupe est automatiquement affecté, un utilisateur du groupe est automatiquement affecté lors de la création du ticket. Si l'utilisateur n'est pas affecté automatiquement, cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** pour sélectionner un utilisateur membre du groupe d'affectation sélectionné. Pour changer l'agent RH désigné dans le champ **Affecté à**, l'agent doit être membre du Groupe d'affectation.
Collaborateurs	Agents ou parties intéressées que vous souhaitez associer au ticket. Les collaborateurs peuvent suivre la progression du ticket ER et rester à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si un ticket ER est transféré de l'agent affecté à un autre agent, l'agent affecté d'origine peut s'ajouter en tant que collaborateur et continuer à surveiller le ticket. La possibilité de consulter le ticket permet également aux collaborateurs d'aider l'agent affecté concernant l'incident. Autres facteurs : ○ Les collaborateurs peuvent se retirer du ticket. ○ L'agent désigné dans le champ Affecté à peut ajouter ou supprimer des collaborateurs. ○ Les collaborateurs ne peuvent pas ajouter ou supprimer des collaborateurs. ○ Des notifications sont envoyées aux collaborateurs lorsqu'ils sont ajoutés au ticket ER. Les collaborateurs et le CoE associés au ticket RH peuvent entrer en conflit. Voici les règles de base : ○ Pour tous les tickets RH, les collaborateurs remplacent toute sécurité sur un CoE. Pour en savoir plus, voir Créer une sécurité CoE. ○ Les tickets Employee Relations (ER) peuvent remplacer les collaborateurs lorsque des restrictions s'appliquent. Pour en savoir plus, voir Configurer une restriction de ticket Employee Relations. **Remarque :** Les agents doivent disposer du rôle de rédacteur de ticket ER [sn_hr_er.case_writer] afin d'être collaborateurs.
Liste de surveillance	Tiers intéressés qui peuvent afficher toutes les mises à jour et recevoir des notifications concernant le ticket ER.
Brève description	Ce champ est rempli d'après le service RH. Une fois le ticket créé, vous pouvez en modifier la description.
Description	Une description plus longue et détaillée une fois le ticket ER créé. Utilisez les outils RTF (Rich Text Format) pour mettre en forme votre texte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	La mise en forme RTF apparaît également pour une description de ticket ou de tâche dans l'Centre des employés ou le portail de services.

Les boutons suivants sont disponibles :

Discuter

Option permettant de démarrer une discussion dans la barre latérale sur le ticket en ajoutant les participants requis.

Suivre

Option permettant de recevoir des notifications de tout commentaire ou note de travail sur le ticket, en fonction de vos paramètres de notification.

Mettre à jour

Option permettant de mettre à jour le ticket.

Prêt pour le travail

Option permettant de changer l'état du ticket en Prêt pour le travail.

Annuler

Option d'annulation du ticket.

Supprimer

Option permettant de supprimer le ticket.

Les listes incorporées suivantes apparaissent :

Instructions d'exécution

Informations sur la façon de traiter le ticket. Ces informations sont définies dans la configuration du service RH.

Une liste de vérification décrivant les étapes exactes à suivre apparaît lorsqu'elle est configurée par le service RH. Voir Configurer un service RH.

Commentaires et notes de travail

Commentaires ou notes de travail fournissant des détails sur le ticket. Les **Notes de travail** ne sont pas visibles pour la **Personne**.

> **Remarque :**
> Traduisez le texte dans votre langue à l'aide de l'option **Traduire**. Pour configurer le cadre de travail de traduction dynamique, voir Traduction dynamique .

Liens connexes

Les éléments suivants apparaissent en fonction du type de ticket et des rôles associés à l'utilisateur :

- Ajouter une tâche : tâche que vous souhaitez ajouter au ticket. Consultez Ajouter une tâche RH à un ticket RH.
- Afficher la chronologie du SLA : SLA au format chronologique indiquant le temps écoulé.
- Réparer les SLA : cliquez sur cette option pour réparer les accords sur les niveaux de service associés au ticket.

Tiers impliqués

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnes associées au ticket ER. Les tiers impliqués peuvent être le plaignant, l'objet de la plainte, un témoin ou autre (non défini). Pour en savoir plus, voir Créer un enregistrement des parties impliquées.

Plaintes

Informations qui définissent plus précisément un ticket Employee Relations. Pour en savoir plus, voir Créer un enregistrement de plainte.

Entretiens

Enregistrement d'entretien pour un tiers impliqué. Pour plus d'informations, consultez .

Preuve

Preuves à l'appui de l'affaire ER. Pour plus d'informations, consultez Evidence Management pour Employee Relations.

Actions correctives

Informations sur la résolution et les actions correctives associées après une enquête liée au ticket ER. Pour en savoir plus, voir Créer une action corrective.

Connaissance jointe

Liste des articles de la base de connaissances joints au type de service RH. Pour en savoir plus, voir Gestion des connaissances RH.

Approbateurs

Répertorie les employés qui peuvent approuver les informations modifiées ou le ticket, l'état d'approbation, les commentaires et les dates associées. Pour en savoir plus, voir Renvoi d'un ticket RH pour approbation.

Remarque :
Pour rejeter une approbation, les utilisateurs doivent avoir le rôle de rédacteur de tickets RH [sn_hr_core_case.writer].

Tickets enfants

Répertorie les tickets enfants du ticket en cours.

Tickets ER pour les parties impliquées

Répertorie d'autres tickets ER associés aux tiers impliqués du ticket ER.

Créer un ticket Relations avec les employés dans pour Espace de travail d'agent la Gestion des tickets RH

Vous pouvez l'utiliser Prestation de services RH Espace de travail d'agent pour créer des tickets ER pour les employés qui souhaitent signaler une mauvaise conduite, une discrimination ou un problème disciplinaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_er.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Cliquez sur l'icône **Listes** ( ).
3. Dans la catégorie ER, cliquez sur **Nouveau**.
4. Recherchez un employé ou un numéro de ticket ou sélectionnez le lien **Ignorer la vérification** si la personne est externe ou si elle souhaite rester anonyme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Remplissez le formulaire.

Formulaire de ticket ER

Champ	Description
CoE (centre d'excellence)	**Centre d'excellence** associé au ticket RH que vous créez. Actuellement, Ticket Employee Relations est le seul CoE disponible pour les tickets ER. La sélection d'un CoE permet de filtrer les choix pour le service RH. Voir le modèle de données des centres d'excellence RH. **Remarque :** Vous pouvez également sélectionner d'abord un service RH, après quoi le CoE associé se remplit automatiquement.
Service RH	Après avoir sélectionné **Ticket Employee Relations** dans le champ **CoE**, sélectionnez l'un des éléments suivants : ○ Demande d'hébergement ○ Signaler une discrimination ○ Signaler une mauvaise conduite **Remarque :** vous pouvez utiliser la fonctionnalité Ignorer la vérification lors de la création d'un ticket de signalement de mauvaise conduite. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de Prestation de services RH Employee Relations. ○ Plan d'amélioration des performances (PIP) Limitez les services RH disponibles pour un employé en filtrant les éléments suivants : ○ CoE sélectionné. ○ Critères RH pour la **Personne** en fonction de la configuration du service RH. Limitez le filtre des services sur le formulaire **Configuration de la création de tickets**. Si le champ Service RH est vide, vérifiez que vous n'avez pas supprimé le champ Ouvert pour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Le champ **Ticket parent en bloc** n'apparaît pas parmi les sélections disponibles car il s'affiche uniquement lors de la création d'un ticket parent pour des tickets enfants en bloc. Consultez Ajouter ou modifier des tickets RH en bloc.
Ouvert pour	Personne pour laquelle le ticket ER a été ouvert. Vous pouvez saisir des lettres ou des chiffres pour rechercher les résultats possibles. Si la personne souhaite rester anonyme ou est externe à votre entreprise, laissez ce champ vide.
Personne	Personne dont traite le ticket ER.
Notes de travail	Détails sur le ticket ER. **Remarque :** les entretiens se trouvent sous l'onglet **plus**.

6. Sélectionnez **Créer un ticket**.
   Le ticket revient avec une **chronologie de ticket** qui donne un aperçu de toutes les tâches, ainsi que des jalons clés et des dates associés au ticket. La **chronologie de ticket** permet aux agents de visualiser et de parcourir les activités d'enquête clés sur un ticket et de comprendre rapidement l'historique et ce qu'il reste à faire. Une liste déroulante **Afficher la légende** apparaît également pour afficher ou masquer le nombre d'événements planifiés ou effectués et la date associée.

   Sous la **chronologie de ticket**, vous trouverez plusieurs onglets vous permettant de renseigner des informations supplémentaires relatives au ticket.

   Remarque : les événements fermés et terminés peuvent toujours apparaître sur la chronologie, mais pas nécessairement dans les onglets connexes.

   Le **menu Éléments connexes** affiche une série d'onglets que vous pouvez utiliser pour ajouter des informations relatives au ticket ER.

   Détails

   Informations sur le ticket du lieu de travail saisies par le demandeur pour le ticket ER.

   Tiers impliqués

   Personnes associées au ticket ER. Les tiers impliqués peuvent être le plaignant, l'objet de la plainte, un témoin ou autre (non défini). Pour en savoir plus, voir Créer un enregistrement des parties impliquées.

   Plaintes

   Informations qui définissent plus précisément un ticket Employee Relations. Pour en savoir plus, voir Créer un enregistrement de plainte.

   Entretiens

   Enregistrement d'entretien pour un tiers impliqué. Pour plus d'informations, consultez .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Preuve

Preuves à l’appui de l’affaire ER. Pour plus d'informations, consultez Evidence Management pour Employee Relations.

plus

Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Actions correctives : informations sur la résolution et les actions correctives associées après une enquête liée au ticket ER. Pour en savoir plus, voir Créer une action corrective.
- Connaissance jointe : liste des articles de la base de connaissances joints au type de service RH. Pour en savoir plus, voir Gestion des connaissances RH.
- Approbateurs : répertorie les employés qui peuvent approuver les informations modifiées ou le ticket, l'état d'approbation, les commentaires et les dates associées. Pour en savoir plus, voir Renvoi d'un ticket RH pour approbation.

  Remarque :
  Pour rejeter une approbation, les utilisateurs doivent avoir le rôle de rédacteur de tickets RH [sn_hr_core_case.writer].

- Tickets enfants : répertorie les tickets enfants du ticket en cours.
- Tickets ER pour les tiers impliqués : répertorie d'autres tickets ER associés aux tiers impliqués du ticket ER.
- Résultats des plaintes : affiche les plaintes et les résultats.

Créer un enregistrement de plainte

Utilisez les plaintes afin de fournir des détails supplémentaires pour un ticket ER.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_er.case_writer

Procédure

1. **Facultatif :** Accédez à l’onglet **Allégations** dans l’interface utilisateur principale .
   a. Accédez à la **Tous** > **Relations avec les employés** > **Tickets**.
   b. Sélectionnez un ticket ER.
   c. Faites défiler la page vers le bas jusqu’à la liste connexe et sélectionnez l’onglet **Allégations** .
   d. Sélectionnez **Nouveau**.
2. **Facultatif :** Accédez à l’onglet **Plaintes** dans Espace de travail d’agent pour la gestion des tickets RH.
   a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
   b. Cliquez sur l'icône **Listes** ( ).
   c. Dans la catégorie ER, les schoisissent un ticket ER.
   d. Sélectionnez l’onglet **Allégations** .
   e. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Plainte

Champ	Description
Ticket RH	Numéro de ticket RH associé à la plainte.
Type de plainte	Type de plainte décrivant le ticket ER. Les sous-types de plaintes définissent plus précisément une plainte. Les types de plaintes sont les suivants : ○ Maltraitance des clients ○ Discrimination ○ Drogues et alcool ○ Fraude et vol ○ Harcèlement ○ Conflit interpersonnel ○ Mauvais comportement ○ Représailles ○ Salaire et planification ○ Violence sur le lieu de travail
Sous-type de plainte	Décrit plus précisément un type de plainte. Votre choix de sous-type de plainte dépend du type de plainte que vous sélectionnez.
Description	Détails sur la plainte.

4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.
   S'il existe un enregistrement Tiers impliqués de type **Objet de la plainte** , le champ Objet de la plainte de l'enregistrement de plainte est rempli automatiquement, à condition qu'il n'existe qu'un seul objet de la plainte.

Créer un enregistrement des parties impliquées

Capturer des informations sur les personnes associées au ticket ER. Les tiers impliqués peuvent être le plaignant, l'objet de la plainte, un témoin ou autre (non défini).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_er.case_writer

Procédure

1. **Facultatif :** Accédez à l'onglet **Tiers impliqués** dans l'interface utilisateur principale .
   a. Accédez à la **Tous** > **Relations avec les employés** > **Tickets**.
   b. Sélectionnez un ticket ER.
   c. Faites défiler la page jusqu'à la liste connexe et sélectionnez l'onglet **Tiers impliqués**.
   d. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. **Facultatif :** Accédez à l'onglet **Tiers impliqués** dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
   a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
   b. Cliquez sur l'icône **Listes** ( ).
   c. Dans la catégorie ER, sélectionnez un ticket ER.
   d. Sélectionnez l'onglet **Tiers impliqués** .
   e. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire.

Formulaire Tiers impliqué

Champ	Description
Ticket RH	Numéro du ticket Employee Relations RH provenant du ticket sélectionné.
Type	Type de partie impliquée. Sélectionnez : ○ Plaignant (personne ou groupe à l'origine de la plainte). ○ Objet de la plainte ○ Témoin ○ Autre
Pas dans le système	Option pour indiquer que le tiers impliqué n'est pas un employé de votre société. **Remarque :** Lorsque vous cochez cette case, le champ Nom remplace le champ Utilisateur.
Utilisateur	Personne qui est le tiers impliqué. Ne s'affiche que si vous ne cochez pas la case **Pas dans le système**.
Nom	Nom du tiers impliqué. Ne s'affiche que si vous cochez la case **Pas dans le système**.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou sur **Enregistrer**.
   - Si vous sélectionnez **Enregistrer**, les onglets **Entretiens** et **Actions correctives** s'affichent. Pour en savoir plus, voir .
   - Utilisez l'onglet **Actions correctives** pour créer et associer un enregistrement de l'action corrective à un tiers impliqué.
   - Si un enregistrement de plainte est créé, l'objet de la plainte est rempli automatiquement à partir de l'enregistrement Tiers impliqués de type **Objet de la plainte**, à condition qu'il n'existe qu'un seul objet de plainte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser la gestion des entretiens

Vous pouvez planifier et documenter des entretiens et utiliser des modèles d'entretien à l'aide du Interface utilisateur principale ou Prestation de services RH Espace de travail d'agent.

La création d'un enregistrement d'un entretien est un élément important d'une enquête Employee Relations.

Planifier un entretien : il existe deux (2) méthodes que vous pouvez utiliser pour planifier un entretien :

- Entrée manuelle : entrez une date/heure de début et de fin pour l'entretien et confirmez en dehors de l'application.
- Utilisez le calendrier Microsoft Outlook pour planifier un entretien.
  - Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez intégrer Microsoft Exchange. Assurez-vous que la propriété système **sn_hr_er.ex_online_notification_url** contient l'URL de rappel dans le champ **Valeur**. Pour plus d'informations, voir Configuration du spoke Microsoft Exchange Online .
  - La propriété système **sn_hr_er.exchange_online_max_candidate** détermine le nombre maximal de créneaux horaires de réunion à renvoyer lors de la tentative de planification d'un entretien à l'aide de Microsoft Exchange. La valeur par défaut est 500 créneaux.

Remarque :
vous pouvez utiliser la méthode manuelle de planification dans Prestation de services RH Espace de travail d'agent. Pour en savoir plus, voir ou Planifier un entretien dans Relations avec les employés Utilisation pour Espace de travail d'agent la gestion des tickets RH.

Planifier un entretien

Vous pouvez utiliser le calendrier Microsoft Exchange par défaut ou l'intégrer à ServiceNow® pour planifier des entretiens liés aux tickets Employee Relations (ER).

Planifier un entretien dans Relations avec les employés Utilisation pour Espace de travail d'agent la gestion des tickets RH

Utilisez cette fonction Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH afin de capturer l'enregistrement d'un entretien.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_er.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH**.
2. Cliquez sur l'icône **Listes** ( ).
3. Dans la catégorie ER, sélectionnez un ticket ER.
4. Sélectionnez **plus** dans la ligne des onglets sous **Chronologie du ticket**.
5. Sélectionnez **Entretiens**.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Remplissez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un entretien

Champ	Description
Numéro	Numéro identifiant l'enregistrement de l'entretien. L'application attribue automatiquement des numéros d'entretien.
Ticket RH	Numéro de ticket RH ER associé à l'entretien. **Remarque :** si vous accédez à l'entretien depuis **Employee Relations**, vous devez sélectionner un ticket RH à associer à l'entretien.
Interviewé	Nom de la personne interrogée. Sélectionnez l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et recherchez la personne interrogée. Si aucun nom n'apparaît, vous pouvez créer un tiers impliqué. Pour en savoir plus, voir Créer un enregistrement des parties impliquées.
Enquêteurs	Noms des personnes qui ont effectué l'entretien. Cliquez à l'intérieur du champ pour afficher la liste des noms que vous pouvez sélectionner. **Remarque :** seuls les membres disposant du rôle sn_interview_temp.writer ou appartenant à un groupe qui possède la compétence Employee Relations.
Participants externes	Indique que vous souhaitez ajouter des participants externes à l'enregistrement de l'entretien.
E-mail d'invitation externe	Adresses e-mail des participants externes. S'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez l'option **Participants externes**. **Remarque :** séparez chaque adresse e-mail par une virgule.
Méthode de planification	La méthode que vous utilisez pour planifier l'entretien. Sélectionnez **Entrée manuelle** pour sélectionner les dates et heures de début et de fin de l'entretien. Si votre entreprise utilise l'intégration au calendrier Microsoft Outlook pour la planification, sélectionnez **Calendrier**.

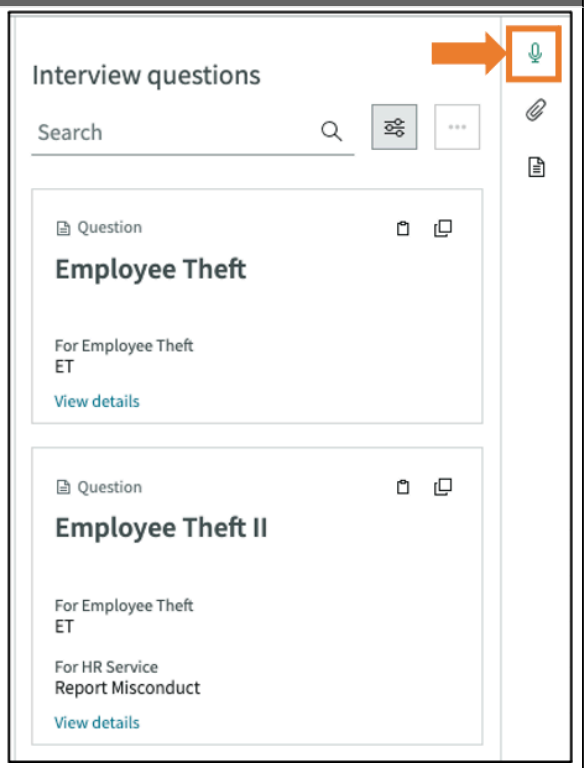
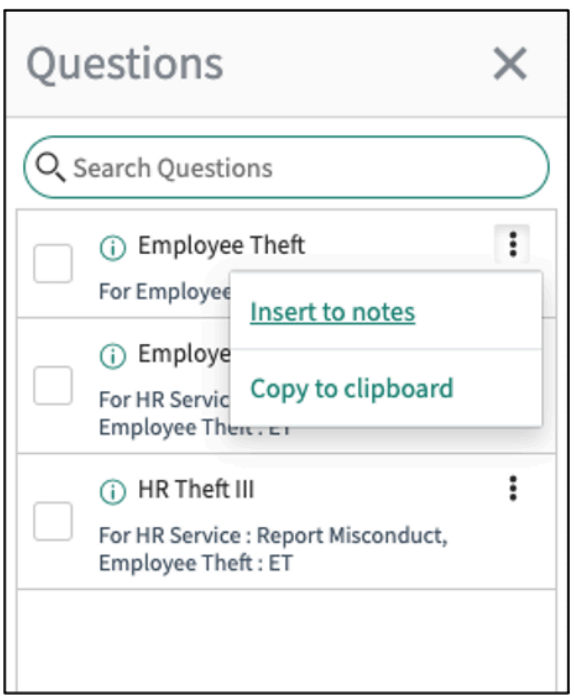
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Vous pouvez planifier un entretien avec une interface qui se synchronise avec le calendrier Outlook de votre société. Pour en savoir plus, voir Utiliser la gestion des entretiens.
Date de démarrage	La date et l'heure de début de l'entretien. Sélectionnez l'icône **Afficher le calendrier** (icône), puis sélectionnez la date et l'heure de début de l'entretien.
Date de fin	La date et l'heure de fin de l'entretien. Sélectionnez l'icône **Afficher le calendrier** (icône Afficher le), puis sélectionnez la date et l'heure de fin de l'entretien.
Tiers supplémentaires	Autres personnes que vous voulez associer à l'enregistrement de l'entretien. Cliquez dans le champ pour afficher la liste de noms. Vous pouvez éventuellement entrer les adresses e-mail de chaque enquêteur. **Remarque :** ces noms apparaissent à partir de
URL externe	Une URL pertinente pour l'entretien.
Créé par	Le nom d'utilisateur de la personne qui a créé l'enregistrement de l'entretien.
Notes d'entretien	Notes de l'entretien ou vous pouvez saisir les réponses aux questions à partir des modèles de questions d'entretien. Dans la barre latérale contextuelle, sélectionnez l'icône **Modèles d'entretien** (icône Modèle) pour rechercher des modèles de questions d'entretien.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	 Les modèles d'entretien fournissent des questions que vous pouvez utiliser dans l'entretien. Vous pouvez insérer les questions à partir du modèle dans le champ **Notes de l'entretien** ou les copier dans le presse-papiers pour les insérer dans un document extérieur. 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Sélectionnez l'icône pour afficher les options Insérer dans les notes ou Copier dans le presse-papiers. Les modèles d'entretien assurent la cohérence et l'efficacité lors des entretiens. Pour en savoir plus, voir Créer un modèle de questions d'entretien.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Utiliser la gestion des preuves

Vous pouvez créer, modifier et catégoriser des preuves liées à un ticket Relations avec les employés à l'aide de la Interface utilisateur principale commande ou Prestation de services RH Espace de travail d'agent.

Vous pouvez associer des preuves à un ticket Employee Relations (ER). Pour en savoir plus sur les tickets ER, consultez Relations avec les employés.

Ajouter une preuve de ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Créez des enregistrements de preuves à joindre à un ticket Relations avec les employés pour faciliter les enquêtes à utiliser Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_er.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Cliquez sur l'icône **Listes** ( ).
3. Dans la catégorie ER, sélectionnez un ticket ER auquel vous souhaitez joindre des preuves.
4. Sélectionnez **plus** dans la ligne des onglets sous **Chronologie du ticket**.
5. Sélectionnez **Preuve** dans la ligne des onglets sous **Chronologie du ticket**.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Remplissez le formulaire.

Formulaire de preuve

Champ	Description
Numéro	Numéro qui identifie l'enregistrement de preuve. Ce numéro est automatiquement généré par l'application.
Nom	Nom qui décrit la preuve.
Type de preuve	Type de preuve associé à la preuve. Le système de base propose les types suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Audio ◦ Journaux de la messagerie instantanée ◦ E-mail ◦ Photos ◦ Captures d'écran ◦ SMS ◦ Vidéo Pour en savoir plus, voir Créer des types de preuves.
Créé par	Nom de l'utilisateur qui a créé l'enregistrement de preuve.
Soumis par le tiers impliqué	Nom de la personne qui a soumis la preuve. Sélectionnez l'icône **Rechercher un enregistrement** et recherchez la personne qui a soumis la preuve. Si aucun nom n'apparaît, vous pouvez sélectionner **Nouveau** et créer un tiers impliqué. Pour en savoir plus, voir Créer un enregistrement des parties impliquées.
Tiers impliqués	Toute personne impliquée dans la preuve fournie dans le ticket ER. Cliquez dans le champ pour afficher la liste des tiers impliqués. Si aucun nom n'apparaît, vous devez créer un enregistrement de tiers impliqué. Pour en savoir plus, voir Créer un enregistrement des parties impliquées.
Table	Table à laquelle la preuve est associée. La valeur par défaut est la table Ticket Employee Relations [sn_hr_er_case], mais vous pouvez associer la preuve à n'importe quelle table.
Parent	Ticket parent auquel la preuve est liée. Pour associer un ticket parent, sélectionnez l'icône **Rechercher des documents à l'aide de la liste** et sélectionnez la table associée au ticket parent. La valeur par défaut est la table Ticket Employee Relations [sn_hr_er_case]. Sélectionnez la table et le ticket associé qui est le ticket parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : si vous avez un ticket parent et que des preuves y sont ajoutées, ce champ est pré-rempli.
Type de source de preuve	Indique si la preuve est une pièce jointe ou une URL. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Pièce jointe ○ URL Si la preuve est une pièce jointe, sélectionnez **Parcourir** dans Pièces jointes à droite et joignez le fichier. Si la preuve est une URL, saisissez l'URL dans le champ **Source de l'URL**.
Source de l'URL	Sélectionnez Modifier cette URL () et entrez l'URL. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **URL** dans le champ Type de source de preuve.
Entretien	Numéro de l'entretien associé. Si vous venez de l'enregistrement de l'entretien, le numéro s'affiche automatiquement. Si aucun numéro d'entretien n'apparaît, cliquez sur le champ pour en sélectionner un. Pour en savoir plus, voir Gestion des entretiens pour les relations avec les employés.
Description	Description de la preuve.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une action corrective

Créer un enregistrement d'action corrective pour un ticket ER.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_er.case_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez une action corrective à l'aide de l'une des options suivantes :

Options d'actions correctives

Interface utilisateur	Étapes
À partir de l'interface utilisateur principale	**a.** Accédez à la **Tous** > **Relations avec les employés** > **Tickets**. **b.** Sélectionnez un ticket ER. **c.** Faites défiler la page jusqu'à la liste connexe et sélectionnez l'onglet **Actions correctives**. **d.** Sélectionnez **Nouveau**.
À partir de l'interface utilisateur d'Agent Workspace for HR Case Management	**a.** Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**. **b.** Cliquez sur l'icône **Listes** ( ). **c.** Dans la catégorie ER, sélectionnez un ticket ER. **d.** Sélectionnez **Plus d'onglets**. **e.** Sélectionnez l'onglet **Actions correctives** . **f.** Cliquez sur **Nouveau**.

2. Remplissez le formulaire.

Formulaire Actions correctives

Champ	Description
Numéro	Numéro identifiant l'enregistrement d'action corrective. Le système attribue automatiquement les numéros d'action corrective et vous ne pouvez pas les modifier.
Ticket RH	Numéro de ticket RH ER associé à l'action corrective. **Remarque :** Si vous accédez aux actions correctives à partir d'un ticket RH ER, le numéro s'affiche automatiquement.
Tiers impliqué	Personne à laquelle l'action corrective est destinée. Cliquez sur l'icône Référencer à l'aide de la liste et effectuez une sélection dans la liste.
Type d'action corrective	Action corrective de ce ticket ER. Sélectionnez dans la liste :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Avertissement verbal ○ Avertissement écrit ○ Suspension ○ Achèvement
États	État de l'action corrective. ○ Brouillon ○ Prêt ○ En cours ○ Terminé
Date de discussion (aaaa-MM-jj)	Sélectionnez la date de la discussion sur l'action corrective.
Discussion organisée par	Principal utilisateur de la discussion sur l'action corrective. Cliquez sur l'icône Référencer à l'aide de la liste et recherchez la personne qui a conduit la discussion.
Également présent	Identifie les autres personnes qui ont participé à la discussion. Cliquez sur l'icône **Ajouter ma personne** pour vous ajouter vous-même ou sur l'icône **Déverrouiller des tiers supplémentaires** pour vous ajouter vous-même ou d'autres personnes.
Date d'échéance (aaaa-MM-jj HH:mm:ss)	Date et heure auxquelles l'action corrective est terminée.
Description	Notes et informations sur la réunion relative à l'action corrective.

Traduction automatique

3. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.

Tableaux de bord Prestation de services RH Employee Relations

Les tableaux de bord Prestation de services RH Employee Relations fournissent des rapports visuels qui vous donnent des statistiques sur les tickets ER.

Quatre (4) sections fournissent des informations :

Volume de tickets Employee Relations par mois

Histogramme montrant le nombre de tickets ER par mois et par année. Cliquez sur une barre pour afficher la liste Tickets Employee Relations.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Volume de tickets Employee Relations par type de plainte

Histogramme montrant le nombre de tickets ER par sous-type de plainte. Cliquez sur une barre pour afficher la liste Plaintes.

Volume de tickets Employee Relations par emplacement

Carte montrant le nombre de tickets ER par région géographique. Cliquez sur le pays pour afficher une vue détaillée.

Volume de tickets Employee Relations par département

Affiche le nombre de tickets ER par département de la société. Cliquez sur l'image pour afficher la liste Tiers impliqués.



Vue d'ensemble de la direction Relations Analyse des performances avec les employés

Le tableau de bord Prestation de services RH Employee Relations (ER) Analyse des performances (PA) vous fournit des tendances historiques et des comparaisons de données.

Vous devez activer le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Human Resources: Employee Relations Scoped App.

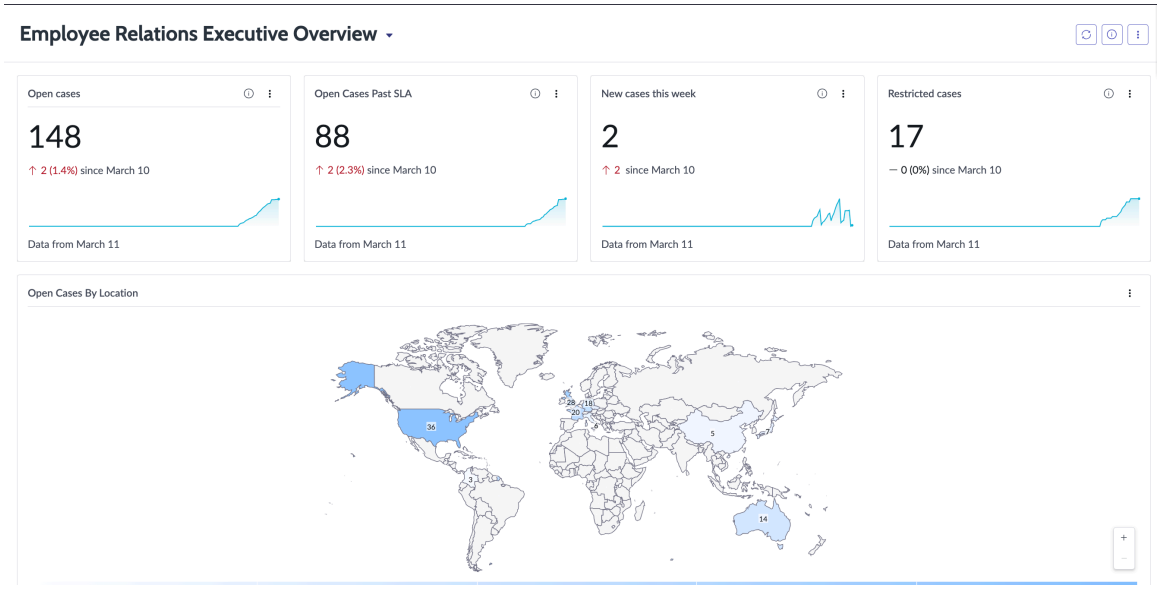
Le tableau de bord RH ER PA fournit des informations opportunes pour les éléments suivants :

Vue d'ensemble de la direction

Fournit des données sur les tendances ou les domaines préoccupants qui apparaissent et nécessitent une analyse plus approfondie afin de créer des stratégies proactives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Analyse des tickets

Fournit des mesures et des objectifs des tickets pour les agents et les équipes ER. Avoir ces informations peut également aider vos équipes ER à planifier leur charge de travail en fonction des tendances du volume et des détails sur les données des tickets. Cette section fournit les éléments suivants :

- Nombre de tickets ER ouverts à partir de l'heure et de la date actuelles.
- Nombre de tickets ayant dépassé l'accord sur les niveaux de service (SLA).
- Nombre de tickets créés pour la semaine à partir de l'heure et de la date actuelles.
- Nombre de tickets ER restreints créés à partir de l'heure et de la date actuelles.

Analyse des examens

Les responsables des examens ER doivent comprendre la qualité du service dans un examen ER et être en mesure d'identifier les tendances au-delà des cas individuels. Il est important de comparer les tickets et les tendances des données sur les plaintes dans ce domaine. Cette section fournit les éléments suivants :

- Nombre de tickets ER par service RH. Vous pouvez modifier la façon dont les données sont affichées à l'aide de la liste **Visualisation**.
- Nombre de tickets ER par emplacement géographique.
- Nombre de tickets ER par département. Vous pouvez modifier la façon dont les données sont affichées à l'aide de la liste **Visualisation**.
- Nombre pour chaque type de plainte pour les tickets ouverts. Vous pouvez modifier la façon dont les données sont affichées à l'aide de la liste **Visualisation**.
- Tendances des données par type de plainte.
- Nombre de tickets fermés par résultat de plainte.

Service du plan d'amélioration des performances (PIP)

Gérez les problèmes de performance des employés dans à Relations avec les employés l'aide du service Plan d'amélioration des performances (PIP).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les organisations traitent les problèmes de performance des employés en étroite coordination avec les équipes RH, les équipes Relations avec les employés et/ou les équipes juridiques. Des processus appropriés doivent être suivis et une documentation et une communication appropriées doivent être maintenues.

Avec cette fonctionnalité, un gestionnaire peut :

- Lancez un ticket PIP pour un employé et impliquez le conseiller Relations avec les employés pour gérer et soutenir le ticket PIP plus efficacement.
- Suivre l'évolution des tâches et prendre les mesures nécessaires : workflow structuré (avec un événement de cycle de vie) lance automatiquement les tâches d'un responsable, d'un employé et d'un agent Employee Relations (ER).

Workflow PIP

Cas d'utilisation expliquant comment un gestionnaire, un employé et un agent ER peuvent travailler ensemble sur un plan d'amélioration des performances.

- Un gestionnaire initie une demande PIP pour qu'un employé ait des conversations structurées avec l'employé sur l'amélioration des performances et qu'il convienne d'un plan d'action avec le service ER.
- Un ticket PIP est automatiquement créé et affecté à un agent ER. Un événement de cycle de vie du plan d'amélioration des performances (PIP) est déclenché et des tâches sont automatiquement créées pour le gestionnaire, l'employé et l'agent ER dans l'ordre spécifié (séquentiel ou parallèle).
- L'employé et le gestionnaire reçoivent des tâches pour signer les formulaires d'accusé de réception PIP.
- Le gestionnaire planifie une conversation de coaching avec l'employé et élabore un plan pour l'employé, qui est examiné par l'agent ER.
  - Aligne les objectifs PIP sur l'employé et suit régulièrement les progrès de l'employé.
  - Effectue des examens périodiques avec l'agent ER pour évaluer les progrès de l'employé.
  - Soumet l'évaluation PIP en indiquant si le PIP a réussi ou échoué. Consultez Terminer l'évaluation PIP.

Lancer une demande PIP

Lancez une demande PIP pour votre employé. Ayez des conversations structurées avec votre employé sur l'amélioration des performances et convenez d'un plan d'action avec les RH ou le service Relations avec les employés.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Installez les modules d'extension Ressources humaines Scoped App : Employee Relations et Enterprise Onboarding and Transitions.
- Activez les applications Taxonomie RH et Modèles de documents à partir de ServiceNow Store.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Cliquez sur la rubrique **RH** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez la tuile **Conduite de l'employé** ou la tuile **Développement de carrière** .
4. Cliquez sur la demande **Démarrer un plan d'amélioration des performances (PIP).**
5. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Commencer un plan d'amélioration des performances (PIP)

Champ	Description
Nom de l'employé	Employé pour lequel vous lancez le plan d'amélioration des performances. **Remarque :** Vous ne pourrez sélectionner un employé que si vous êtes ajouté en tant que gestionnaire dans le profil RH de l'employé.
Date de début PIP	Date de début de lancement des tâches PIP.
Date de fin PIP	Date de fin de réalisation des tâches PIP.
Motif du PIP	Motif de lancement du PIP pour l'employé.
Domaines d'amélioration	Domaines dans lesquels vous souhaitez que l'employé soit performant.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Un ticket PIP est créé et affecté à un agent ER. L'événement de cycle de vie (PIP) est déclenché et les tâches sont lancées automatiquement pour le gestionnaire, l'employé et un agent ER.

Confirmer une demande PIP

Accuser réception de la demande PIP initiée par votre gestionnaire. Effectuez d'autres tâches qui vous ont été affectées.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mes tâches**.
2. Signez le formulaire d'accusé de réception du PIP qui vous est envoyé par votre gestionnaire.
3. Effectuez les autres tâches PIP au fur et à mesure qu'elles vous sont affectées.

Terminer l'évaluation PIP

En tant que gestionnaire, terminez l'évaluation PIP en indiquant si le PIP a réussi.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Effectuez la tâche d'évaluation PIP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Si le PIP réussit :
   a. Sélectionnez **Oui** dans la liste des réussites PIP.
   b. Cliquez sur **Envoyer**.
4. En cas d'échec du PIP :
   a. Sélectionnez **Non** dans la liste des réussites PIP.
   b. Dans la liste étendue du PIP, sélectionnez **Oui** pour indiquer la date de prorogation ou sélectionnez **Non** si vous ne souhaitez pas spécifier de date de prorogation.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Lorsque le PIP est marqué comme un échec, un ticket d'évaluation PIP est créé pour l'agent ER. L'agent ER et le gestionnaire peuvent discuter de la prochaine ligne de conduite pour l'employé.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Employee Relations

Les solutions d'analyse et de reporting contiennent du contenu préemballé Analyse des performances à utiliser avec d'autres ServiceNow AI Platform produits. Cette solution d'analyse et de génération de rapports vous fournit des tendances historiques et des comparaisons de données pour Employee Relations afin d'évaluer les performances de l'organisation.

Rôles requis

Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

- Administrateur ServiceNow AI Platform (admin) : installer et activer cette solution d'analyse et de génération de rapports, et apporter les modifications nécessaires aux propriétés système.
- Administrateur Analyse des performances (pa_admin) : passer en revue les indicateurs, les répartitions, les widgets et les tableaux de bord. Configurer et démarrer la collecte de données. Partager les tableaux de bord avec les personnes concernées appropriées.
- Lecteur de tickets Prestation de services RH Employee Relations (sn_hr_er.case_reader) : accorde l'accès en lecture à tous les tickets RH ER et à la vue d'ensemble de la direction Employee Relations.

Activer la solution d'analyse et de génération de rapports pour Employee Relations

Activez les modules d'extension du pack de contenu pour la solution d'analyse et de génération de rapports.

Avant de commencer

Activez la version complète de l'abonnement de Analyse des performances sur l'instance où vous activez cette Solution Platform Analytics. Vous pouvez activer Analyse des performances sur une instance de non-production sans acheter d'abonnement. Pour plus d'informations, consultez Activer votre abonnement Analyse des performances .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez les modules d'extension suivants avant d'activer le module d'extension Performance Analytics - Pack de contenu - Human Resources: Employee Relations Scoped App [com.sn_hr_employee_relations_pa] :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour RH ER PA

Module d'extension	Description
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	Vous permet d'uniformiser la documentation, l'interaction et l'exécution des requêtes des employés. **Remarque :** Employee Relations requiert l'activation de ce module d'extension, mais correspond à un champ d'application distinct.
Performance Analytics - Content Pack - Human Resources Scoped App [sn_hr_employee_relations_pa]	Mesure les indicateurs clés de performance pour suivre les performances de la RH au fil du temps.
Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations]	Vous permet de gérer facilement les tickets d'enquête Employee Relations.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications** > **Tous**.
2. Recherchez Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations].
3. Installez l'application.
4.

Configurer la solution d'analyse et de génération de rapports pour Employee Relations

Exécutez les diagnostics, passez en revue et personnalisez les composants, puis commencez à collecter des données.

Avant de commencer

Un administrateur ServiceNow AI Platform doit avoir installé les modules d'extension de pack de contenu ou l'application ServiceNow Store pour cette Solution Platform Analytics.

Rôle requis : pa_admin

Procédure

1. Exécutez des diagnostics sur tous les enregistrements.

   Ces diagnostics peuvent intercepter de nombreuses disparités entre la configuration de vos Solutions Platform Analytics et vos tables. Pour plus d'informations, consultez Diagnostics d'analyse des performances .

2. Accédez à la **Tout** > **Analyse des performances** > **Console d'administration**.
3. Cliquez sur le lien **Tableaux de bords** dans la vignette **Explorer et gérer**.
4. Vérifiez le tableau de bord Vue d'ensemble de la direction Relations avec les employés installé avec ce Solution Platform Analytics.
5. Ouvrez l'onglet **Sources d'indicateurs**.
6. Pour chaque tableau de bord inclus dans cette Solution Platform Analytics :

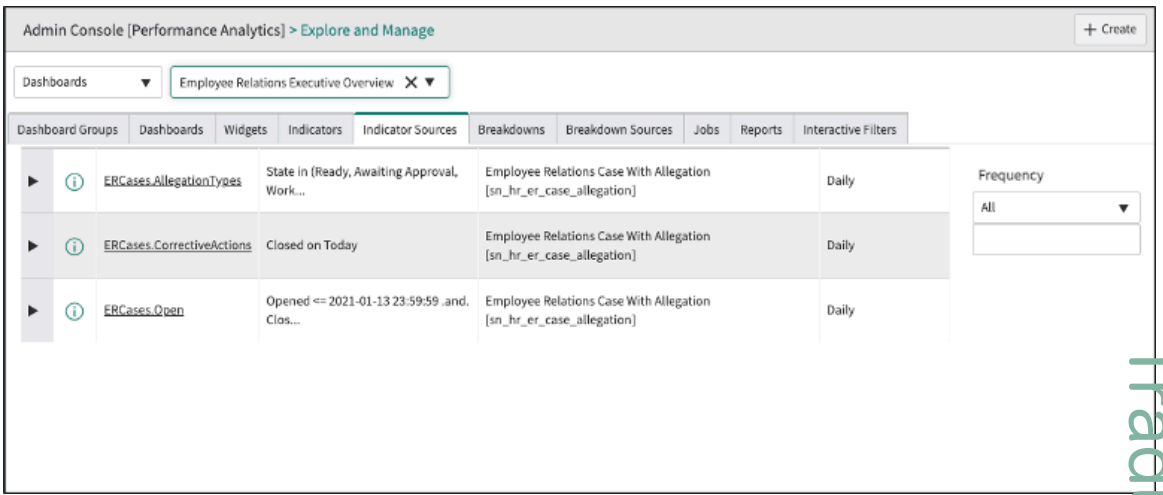
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Filtrez les sources d'indicateurs sur le nom de tableau de bord.

Example

Ici, vous verrez les sources d'indicateurs filtrées sur le tableau de bord Analyse en libre-service à partir de la Vue d'ensemble de la direction Relations avec les employés.



b. Passez en revue la table de faits, les conditions et la fréquence des sources d'indicateurs par rapport à la structure de données sur votre propre instance.

> **Important :**
> Portez une attention particulière aux champs d'horodatage tels que Résolu ou Créé qui sont référencés dans le champ **Conditions**. Vous devrez peut-être utiliser des champs d'horodatage différents.

c. Si nécessaire, ouvrez une source d'indicateur et apportez des corrections.

d. Si vous modifiez un enregistrement de source d'indicateur, accédez à la liste connexe des indicateurs et passez en revue le champ **Conditions** pour chaque indicateur.

La modification de la source de l'indicateur peut également affecter les conditions supplémentaires sur les indicateurs individuels.

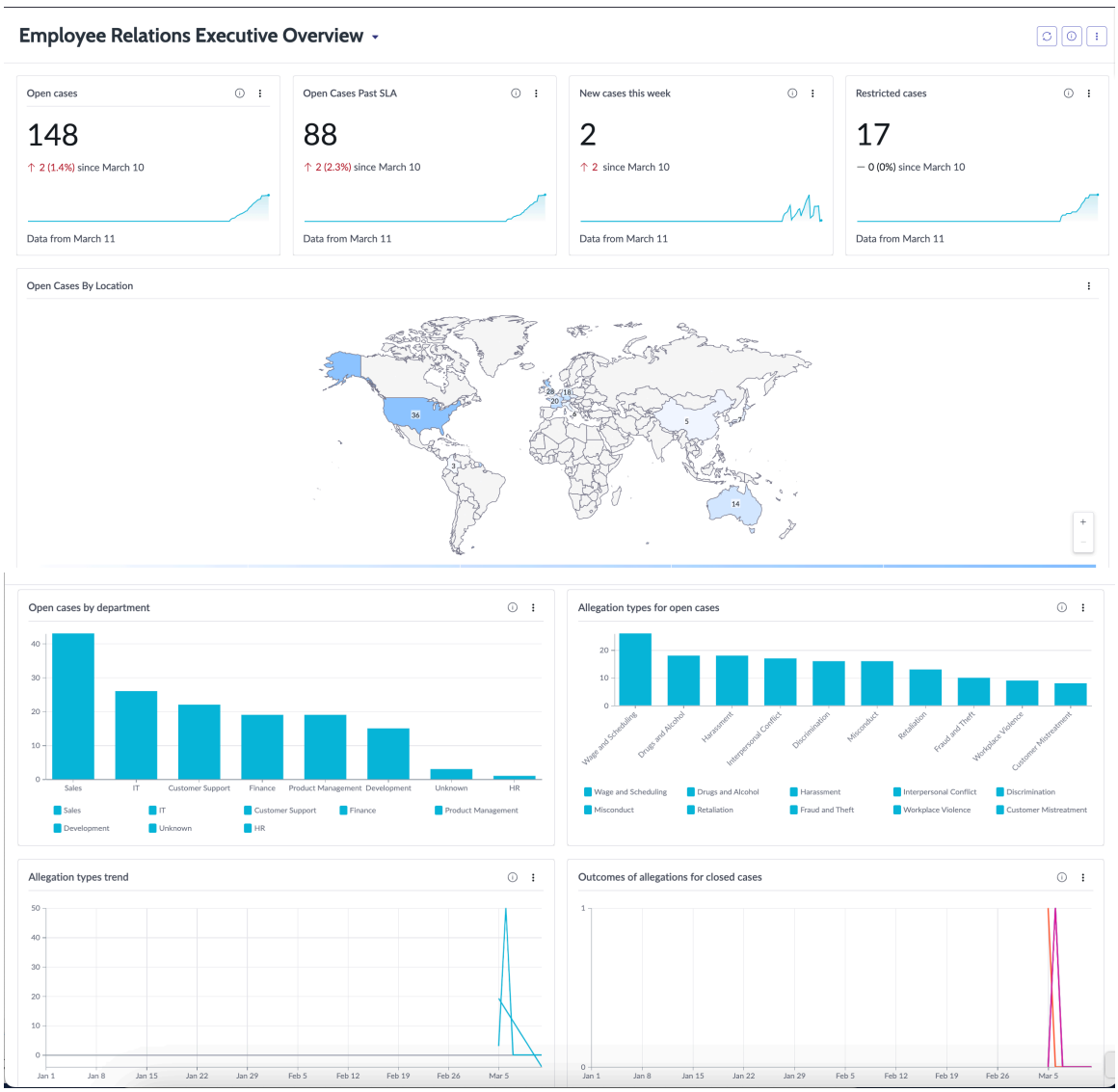
7. Si vous avez modifié les champs d'horodatage dans n'importe quelle source d'indicateur, changez également les scripts Analyse des performances associés.
8. Ouvrez l'onglet Sources de répartition.
9. Pour chaque tableau de bord inclus dans cette Solution Platform Analytics :
   a. Filtrez les sources de répartition sur le nom du tableau de bord.
   b. Passez en revue les conditions sur la source de répartition.
10. Accédez à la **Tout** > **Analyse des performances** > **Tâches**.
11. Configurez et exécutez la tâche historique pour cette solution d'analyse et de génération de rapports, *`ERCases.HistoricalDataCollection`*.
12. Modifiez et activez la tâche de collecte de données planifiée pour cette solution d'analyse et de génération de rapports, *`ERCases.DailyCollection`*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Vue d'ensemble de la direction Employee Relations

Le tableau de bord Vue d'ensemble de la direction Employee Relations vous fournit des données de haut niveau sur les tickets Employee Relations et des informations détaillées sur les types de tickets ER, les emplacements, les tickets par service et par département RH, ainsi que les tendances.



Rôles ServiceNow AI Platform requis

sn_hr_er.case_reader

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d'utilisation du tableau de bord Vue d'ensemble de la direction Relations avec les employés

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Employé ou direction des RH dans Employee Relations	Le tableau de bord fournit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation du tableau de bord Vue d'ensemble de la direction Relations avec les employés (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	• une vue d'ensemble de haut niveau du volume, de l'état et de la distribution actuels des tickets ER ; • une explication des principaux types et problèmes des tickets ER selon les employés ; • une identification précoce des points de vigilance afin qu'ils soient résolus rapidement ; • une analyse des tendances et des changements pouvant renseigner les améliorations des processus et la stratégie ER.

Indicateurs

ERCases.CorrectiveActions

Affiche les actions correctives menées pour les tickets fermés.

ERCases.AllegationTypes

Affiche les données pour chaque type de plainte pour les tickets ER ouverts.

ERCases.Restricted

Nombre de tickets ER restreints.

ERCases.NewThisWeek

Nombre de tickets ER créés cette semaine.

ERCases.Open

Nombre total de tickets ER ouverts.

ERCases.PastSLA

Nombre de tickets ER passés par l'accord sur les niveaux de service (SLA).

Répartitions

- TicketsER.TypesAffirmation
- ERCases.CorrectiveActionTypes
- ERCases.HRService
- TicketsER.Priorité
- ERCases.State

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports

Rapports dans le tableau de bord Vue d'ensemble de la direction Relations avec les employés

Titre	Type	Table source	Description
Tickets ouverts	Score en temps réel	Table Tickets Employee Relations [sn_hr_er_case]	Nombre total de tickets ER ouverts.
Ancien SLA de tickets ouverts	Dernier score		Nombre de tickets ER ouverts passés par l'accord sur les niveaux de service (SLA).
Nouveaux tickets cette semaine	Score en temps réel		Nombre de nouveaux tickets ER pour la semaine en cours.
Tickets restreints	Score en temps réel		Nombre de tickets ER classés comme restreints. Pour en savoir plus, consultez Restrictions de tickets Relations avec les employés.
Tickets ouverts par emplacement	Carte	Table Tickets Employee Relations [sn_hr_er_case]	Fournit le nombre de tickets ER ouverts par emplacement géographique. Ces données peuvent vous aider à reconnaître les tendances, ou vous pouvez les utiliser pour des comparaisons de données. L'emplacement représente l'emplacement des utilisateurs « Ouverts pour » au moment de l'ouverture du ticket.
Tickets ouverts par service RH	Tableau de résultats		Affiche le nombre de tickets ER ouverts par date pour chaque service RH (avec un lien) et un graphique de tendance.
Tickets ouverts par département	Colonne (par défaut)		Affiche le nombre de tickets ER pour chaque département de votre société.
Types de plaintes pour des tickets ouverts	Colonne (par défaut)		Nombre de tickets ER ouverts pour chaque type de plainte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports dans le tableau de bord Vue d'ensemble de la direction Relations avec les employés (suite)

Titre	Type	Table source	Description
Tendance des types de plaintes	Graphique linéaire		Fournit le nombre de tickets ER par type de plainte et date. Il affiche également une ligne de tendance qui indique si le nombre de tickets augmente, baisse ou reste stable.
Résultats des plaintes pour les tickets fermés	Graphique linéaire		Affiche le nombre et les actions correctives associées à un ticket ER fermé par plainte.

Anonymous Report Center (ARC)

Les employés peuvent soumettre des plaintes sensibles ou des tickets de mauvaise conduite de manière anonyme à l'agent travaillant sur le ticket, à l'aide du portail du Centre de signalement anonyme (ARC).

Vos employés peuvent utiliser l'ARC pour effectuer les opérations suivantes :

- Soumettre une réclamation sans divulguer son identité à l'agent chargé du ticket.
- Recevoir des mises à jour sur leur plainte.
- Communiquez en toute confidentialité avec les enquêteurs.

À partir de l' Centre des employés, les employés sont redirigés vers l'ARC et à partir de là, ils peuvent créer une plainte anonyme pour l'agent travaillant sur le cas.

Remarque :
L'ARC peut être activé en tant que fonctionnalité autonome ou combiné à Prestation de services RH Employee Relations.

Vous pouvez utiliser le CAPTCHA (Completely Automated Public Turing) ou Google reCAPTCHA v2 pour vérifier que la réclamation est soumise par une personne.

À partir de Centre des employés, les employés peuvent choisir de soumettre une réclamation via Centre des employés ou d'utiliser Anonymous Report Center (ARC). Lors de l'utilisation de l'ARC, l'utilisateur est déconnecté de Centre des employés et redirigé vers ce portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Une clé de rapport (facultative) peut être générée pour permettre à la personne qui dépose la réclamation de suivre et d'afficher les détails de l'évolution du ticket anonyme, ainsi que de répondre aux questions de suivi. Sans la clé de rapport, la personne qui a rendu le rapport anonyme ne pourra pas y accéder. Pour plus d'informations, consultez Configurer Anonymous Report Center.
- Le Centre de signalement anonyme (ARC) n'affiche pas tous les widgets si l'utilisateur invité est supprimé de l'instance.
- Bien que les agents RH ne puissent pas suivre les utilisateurs via le portail ARC, les administrateurs système peuvent potentiellement suivre les utilisateurs via leurs adresses IP.

Configurer Anonymous Report Center

Installez et configurez le Centre de signalement anonyme (ARC) pour fournir à vos employés un moyen de soumettre des réclamations anonymes à l'agent.

Installez et activez le module d'extension Anonymous Report Center (com.sn_anonymous_report_center) pour utiliser l'Anonymous Report Center (ARC) si vous disposez du rôle d'administrateur. Pour en savoir plus, consultez Activer l'Anonymous Report Center.

Rôles installés

Rôle	Description	Contient les rôles
sn_anon_rc.admin	Accorde des droits d'administrateur à l'application Anonymous Report Center.	

Propriétés système

Les propriétés système suivantes sont disponibles :

- Longueur de la clé secrète générée automatiquement, utilisée pour récupérer les rapports créés anonymement. La longueur minimale de la clé est de 14. (sn_anon_rc.secret_key_length) : détermine la longueur (en caractères) de la clé secrète générée automatiquement, utilisée pour récupérer les rapports créés anonymement. La longueur minimale est de 14 (valeur par défaut).
- Activez Google reCaptcha v2 lors de la création d'un ticket anonyme. Si cette propriété est définie sur true, configurez Google et définissez les propriétés suivantes : google.captcha.secret, google.captcha.site_key (sn_anon_rc.arc.captcha.google.enabled). Vous pouvez activer Google reCAPTCHA v2 lors de la création d'un ticket anonyme. Google reCAPTCHA v2 vérifie si une interaction est légitime et si la réclamation a été créée par une personne. Pour en savoir plus, consultez Google reCAPTCHA .

  Remarque :
  Si vous décidez d'utiliser Google reCAPTCHA v2, définissez les propriétés Google reCAPTCHA v2 suivantes :

  - google.captcha.secret
  - google.captcha.site_key

  Vous devez également configurer un compte Google Captcha d'entreprise. Pour plus d'informations, voir Configurer Google reCAPTCHA pour le processus de réinitialisation du mot de passe .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Autorisez l'accès anonyme des utilisateurs aux tickets créés anonymement à l'aide de la clé secrète. (sn_anon_rc.allow_anonymous_case_access) : détermine si les utilisateurs anonymes peuvent accéder aux tickets anonymes qu'ils ont soumis à l'aide d'une clé secrète.

Remarque :
Une clé de rapport (facultative) peut être générée pour permettre à la personne qui dépose la réclamation de suivre et d'afficher les détails de l'évolution du ticket anonyme, ainsi que de répondre aux questions de suivi. Sans la clé de rapport, la personne qui a rendu le rapport anonyme ne pourra pas y accéder. Les agents RH ayant accès à l'Anonymous Report Center (ARC) et l'administrateur y ont accès. Pour en savoir plus, consultez Configurer Anonymous Report Center.

Activer l'Anonymous Report Center

Vous pouvez activer le module d'extension Anonymous Report Center (com.sn_anonymous_report_center) pour ServiceNow AI Platform si vous disposez du rôle d'administrateur.

Avant de commencer
Si le module d'extension Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) est activé, l'Employee Center est également inclus. Les délégations sur demande peuvent être effectuées avec l'Centre des employés ou ServiceNow® Mobile.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Anonymous Report Center (com.sn_anonymous_report_center) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Utiliser Anonymous Report Center

Vos employés peuvent utiliser le Centre de signalement anonyme (ARC) pour soumettre anonymement des plaintes sensibles ou des tickets de mauvaise conduite à l'agent travaillant sur le ticket.

Signaler anonymement une mauvaise conduite

Créez des tickets d'inconduite qui sont envoyés à votre service des ressources humaines sans que votre identité ne soit révélée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Remarque :
Assurez-vous que les modules d'extension Centre de signalement anonyme (com.sn_anonymous_report_center) et Human Resources Scoped App : Employee Relations (com.sn_hr_employee_relations) sont activés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans l'onglet **Ressources humaines** , sélectionnez **Conduite de l'employé**.
3. Sélectionnez **Consultez Anonymous Report Center**.
   Vous êtes déconnecté de Centre des employés et connecté au **Anonymous Report Center** en tant qu'utilisateur invité.
4. Sélectionnez **Soumettre un rapport anonyme**.
5. Sélectionnez **Signaler une mauvaise conduite**.
6. Remplissez le formulaire.

Signaler une mauvaise conduite

Champ	Description
Faites de votre mieux pour décrire entièrement la situation	Fournissez des informations décrivant avec précision la mauvaise conduite dont vous avez été témoin avec autant de détails que possible. **Remarque :** Toutes les informations que vous fournissez sont confidentielles.
Répertorier les noms et les informations des personnes impliquées	Fournissez les noms des personnes impliquées dans la mauvaise conduite. Incluez les éventuels témoins de la mauvaise conduite. **Remarque :** Les noms complets, les fonctions, les équipes et les services sont utiles aux enquêteurs.
Indiquez-nous la date à laquelle l'incident s'est produit	Sélectionnez la date à laquelle la mauvaise conduite s'est produite. **Remarque :** Des estimations de date sont acceptables.
Indiquez-nous où l'incident a eu lieu	Entrez l'emplacement où la mauvaise conduite s'est produite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Une salle, des espaces de bureau ou des zones dans le bâtiment où une mauvaise conduite a eu lieu sont des détails utiles pour les enquêteurs.
Je comprends que les informations que je fournis, y compris les détails sensibles ou personnels, seront examinées par les agents et les équipes de RH appropriés.	Une fois le formulaire rempli, cochez la case.

7. Entrez le code de vérification du texte ou cochez la case **Je ne suis pas un robot**.
8. Sélectionnez **Envoyer**.
9. Pour enregistrer une copie au format PDF de votre rapport, sélectionnez le lien **Enregistrer une copie PDF de votre rapport**.

Remarque :
La clé et le numéro de rapport sont requis pour accéder aux mises à jour ou aux commentaires liés à un rapport anonyme. La clé et le numéro de rapport permettent à la personne qui dépose la réclamation de suivre et d'afficher les détails de l'évolution du ticket anonyme, ainsi que de répondre aux questions de suivi. Sans la clé de rapport, la personne qui a rendu le rapport anonyme ne pourra pas y accéder. Les agents RH ayant accès à l'Anonymous Report Center (ARC) et l'administrateur y ont accès. Pour en savoir plus, consultez Accéder à un rapport anonyme.

Signaler anonymement une discrimination

Créez des cas de discrimination qui peuvent être envoyés à votre service des ressources humaines sans que votre identité ne soit révélée.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Remarque :
Assurez-vous que les modules d'extension Centre de signalement anonyme (com.sn_anonymous_report_center) et Human Resources Scoped App : Employee Relations (com.sn_hr_employee_relations) sont activés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans l'onglet **Ressources humaines** , sélectionnez **Conduite de l'employé**.
3. Sélectionnez **Consultez Anonymous Report Center**.
   Vous êtes déconnecté et connecté au Centre de Centre des employés**signalement anonyme** en tant qu'utilisateur invité.
4. Sélectionnez **Soumettre un rapport anonyme**.
5. Sélectionnez **Signaler une discrimination**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

   Toutes les informations que vous fournissez sont confidentielles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Signaler une discrimination

Champ	Description
Veuillez décrire la situation en détail.	Description de l'incident de discrimination avec autant de détails que possible.
Veuillez énumérer les employés qui ont participé.	Informations sur l'identité des personnes impliquées dans la discrimination et de tous les témoins de la discrimination, telles que leurs noms complets, leurs titres de poste et leurs affiliations à l'équipe et au département.
Indiquer la date approximative de l'incident	Date à laquelle la discrimination a eu lieu. **Remarque :** Vous pouvez fournir une date estimée.
Indiquer le lieu où l'incident a eu lieu	Informations détaillées sur l'emplacement où la discrimination s'est produite, comme la pièce, l'espace de bureau ou la zone du bâtiment.

7. Cochez la case de confirmation indiquant **que je comprends que les informations que je fournis, y compris les détails sensibles ou personnels, seront examinées par les agents et les équipes de RH appropriés**.
8. Saisissez le code de vérification par texte ou cochez la case **Je ne suis pas un robot** .
9. Sélectionnez **Soumettre**.
10. Enregistrez une copie PDF de votre rapport, qui contient la clé de rapport et le numéro de rapport nécessaires pour accéder aux mises à jour, à la progression ou aux commentaires des rapports, en sélectionnant le lien **Télécharger une copie de rapport** .

Remarque :
Seuls les agents et administrateurs RH qui ont accès au Centre de signalement anonyme et peuvent accéder aux rapports. Pour en savoir plus, consultez Accéder à un rapport anonyme.

Accéder à un rapport anonyme

Vous pouvez récupérer votre rapport anonyme pour soumettre ou afficher les commentaires et les mises à jour des agents qui travaillent sur votre rapport anonyme. Pour accéder à votre rapport anonyme, vous devez disposer de la clé et du numéro de rapport.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans l'onglet **Ressources humaines** , sélectionnez **Conduite de l'employé**.
3. Sélectionnez **Consultez Anonymous Report Center**.
   Vous êtes déconnecté de Centre des employés et connecté au **Anonymous Report Center** en tant qu'utilisateur anonyme.
4. Sélectionnez **Suivi d'un rapport**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Entrez la **clé** et le **numéro de rapport**.

> **Remarque :**
> Ces informations ont été fournies lors de l'envoi de votre rapport anonyme. Sans ces informations, vous ne pouvez pas y accéder. Si vous ne disposez plus de ces informations, créez un nouveau rapport anonyme avec des détails sur l'inconduite ou la discrimination et indiquez que vous avez perdu la clé et le numéro de rapport de votre premier rapport anonyme.

6. Entrez le code de vérification du texte ou cochez la case **Je ne suis pas un robot**.
7. Sélectionnez **Suivant**.
8. Entrez les questions ou commentaires concernant le rapport anonyme.
9. Sélectionnez **Publier**.

Intégration de Relations avec les employés à Universal Request et Legal Investigations

Les employés peuvent soumettre des réclamations via le portail Centre des employés sans se soucier de savoir qui devrait enquêter sur la plainte. Au cours du processus de triage ou d'enquête, les prestataires travaillant sur ces problèmes peuvent les transférer entre les services juridique et RH si nécessaire pour la résolution.

Des solutions mieux ensemble

Utilisez Enquêtes juridiques et Prestation de services RH Relations avec les employés avec ensemble Demande universelle pour les fonctionnalités clés suivantes :

- Modes omnicanal pour soumettre des réclamations via le portail et le Centre des employés portail du Centre de signalement anonyme (ARC).
- File d'attente de triage unique pour toutes les réclamations via Demande universelle.
- Transfert interministériel des détails du dossier entre la Prestation Enquêtes juridiques des services juridiques et Prestation de services RH Relations avec les employés.

Effectuez les configurations nécessaires pour commencer à utiliser l'intégration. Voir Configurer des enquêtes juridiques avec HR Service Delivery Employee Relations.

Workflow d'intégration

Cas d'utilisation expliquant comment les agents d'acheminement, les prestataires juridiques et les agents RH peuvent utiliser les applications (Legal Investigations, Employee Relations et Universal Request) ensemble pour résoudre les demandes de réclamation soumises par les employés.

1. Les employés qui observent une violation de l'éthique ou un incident similaire le signalent en soumettant une demande universelle. Voir Soumettre une réclamation via le lien rapide dans Centre des employés.

   Vous pouvez également émettre un ticket de conformité à l'éthique via l'Anonymous Reporting Center.

2. Un agent d'acheminement des demandes universelles peut trier ces demandes de réclamation et créer des tickets pour le département approprié. Un ticket RH peut être créé à partir d'une demande universelle avec le CoE en tant que ticket Relations avec les employés et le service RH en tant que Signaler une mauvaise conduite. Consultez Créer un ticket RH depuis Universal Request.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Un agent RH auquel le ticket est affecté peut travailler dessus et le fermer, le transférer à un autre département ou le transférer à la demande universelle.
4. Lorsqu'un ticket est transféré du département RH au département juridique, les détails du ticket RH (description, brève description, commentaires, pièces jointes et données sous-jacentes de l'enquête telles que les parties impliquées, les allégations, les entretiens et les preuves) sont copiés dans le ticket juridique. Consultez Transférer un ticket RH dans Universal Request.

   Le ticket RH est fermé et un ticket juridique est créé et est géré par un agent juridique.

Documents RH

Applications qui prennent en charge les documents dans RH.

Gestion des documents d'employé



Organisez, sécurisez et suivez les documents avec des politiques de contrôle d'accès et de conservation

Modèles de documents



Fournit une aptitude de signature incorporée pour les modèles de documents HTML et PDF

Traduction automatique

Gestion des dossiers du personnel

Gérez un grand nombre de documents plus efficacement avec le produit ServiceNow ™ Gestion des dossiers du personnel. Employee Document Management offre un espace de stockage, un système de classement, la possibilité de récupérer facilement des documents, de définir qui peut consulter les documents sensibles et quand purger les documents.

Votre entreprise demande aux employés de remplir et de retourner des documents relatifs aux avantages, au salaire, aux relations avec les employés, à l'accès aux systèmes internes et à d'autres services. Employee Document Management est basé sur le cloud, efficace, sécurisé et il réduit les risques liés à la conformité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer	Configurer	Utiliser
		
En savoir plus sur le fonctionnement d’Employee Document Management	Planifier et configurer votre implémentation	Apprenez à gérer les documents des employés
Tableau de bord	**Référence**	
		
Afficher les statistiques de vos documents d’employés	Plus d’informations sur les autres propriétés de Gestion des documents d’employé	

Explorer Gestion des dossiers du personnel

Avec Gestion des dossiers du personnel, vous pouvez rationaliser la gestion des documents et gérer les documents avec intégrité, précision et contrôles d’accès.

Simplifier la gestion des documents des employés

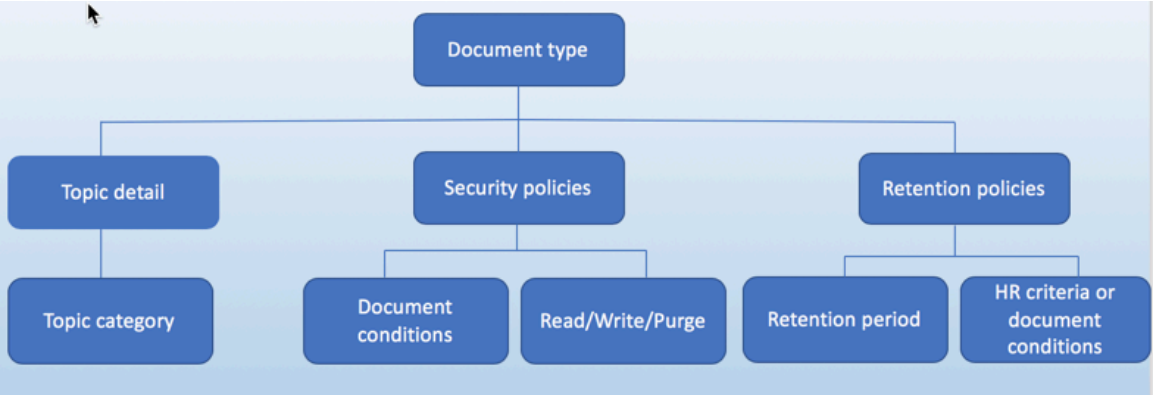
- centraliser les fichiers qui sont actuellement stockés dans plusieurs tickets,
- déplacer automatiquement ou manuellement les documents des employés d'un ticket vers le fichier de l'employé,
- trouver des documents à l'aide de balises de métadonnées,
- placer des conservations légales sur tous les documents pour un employé (profil RH), ou pour tous les documents par type de document,
- définir qui peut accéder à quels documents,
- définir des politiques de conservation qui déterminent combien de temps conserver les documents des employés et empêcher la purge des conservations légales,
- définir quand purger des documents.

Configurer Gestion des dossiers du personnel

Le système de base fournit des enregistrements pré-configurés pouvant être utilisés immédiatement pour accélérer la configuration d'Employee Document Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Définitions des documents des employés

Pour utiliser Employee Document Management, vous devez définir les éléments suivants :

- Type de document : Définit la façon dont les documents sont classés et associés au Centre d'excellence (COE), aux catégories de la rubrique et aux détails de la rubrique. Par exemple, vous pouvez créer un type de document pour tous les documents liés aux Rémunérations globales ou pour chaque avantage. Les types de documents déterminent également qui peut y accéder, combien de temps les conserver et si une conservation légale est en vigueur.
- Période de conservation : Définit combien de temps conserver un document d'employé en fonction de la réglementation ou de la politique de l'entreprise.
- Politique de conservation : Combinée à une période et des critères de conservation, elle détermine combien de temps conserver un document d'employé.
- Politique de sécurité : Détermine qui peut voir, créer, déplacer ou autoriser la purge des documents des employés.

Vous pouvez configurer les documents des employés pour passer automatiquement au référentiel de documents lorsqu'un ticket RH est complété et fermé.

Accès des administrateurs, des agents et des employés à Gestion des dossiers du personnel

Il existe plusieurs niveaux d'accès pour Employee Document Management.

- Les administrateurs configurent l'application Employee Document Management.
- Les agents téléchargent des documents d'employés au nom des employés ou dans le cadre d'un ticket.
- Employés qui peuvent télécharger et consulter leurs documents.

Les administrateurs d'Employee Document Management affectent les rôles appropriés aux employés qui ont besoin d'avoir accès aux documents des employés. La politique de sécurité détermine l'autorisation d'accès et de purge.

Le type de document et la politique de conservation associée déterminent quand purger les documents des employés. La politique de sécurité peut nécessiter une approbation avant la purge. La politique de sécurité exige qu'un utilisateur appartienne au groupe qui a l'autorisation de purger.

Des conservations légales peuvent être placées sur des profils RH. Les conservations légales empêchent la purge des documents des employés. Vous pouvez également placer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et gérer les conservations légales par type de document. La gestion par type de document permet le traitement en bloc pour augmenter l'efficacité.

Gestion des dossiers du personnel pour les agents

Les agents Employee Document Management peuvent :

- rechercher des documents d'employés existants à l'aide de différents filtres,
- placer ou télécharger des documents d'employés directement dans le référentiel.
- Lorsque votre entreprise utilise également Prestation de services RH, vous pouvez déplacer les documents du formulaire de ticket RH vers le référentiel. Les documents d'employés peuvent également être configurés pour se déplacer automatiquement lorsqu'un ticket RH est fermé.

Accès de l'employé

Les employés peuvent consulter leurs propres documents d'employé lorsque le type de document donne accès aux employés. Les documents d'employés sont également disponibles sur les tickets RH et sur la page de profil Employee Service Center ou du portail de services. Voir Définir les politiques pour un type de document.

Configurer Gestion des dossiers du personnel

Configurer Gestion des dossiers du personnel.

Activer Gestion des dossiers du personnel

Vous pouvez activer le module d'extension Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] avec le rôle d'administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des chargements en bloc dans Gestion des dossiers du personnel

Les Gestion des dossiers du personnel chargements en bloc nécessitent des abonnements distincts aux modules d'extension Orchestration [com.snc.runbook_automation] et ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations]. Ces modules d'extension doivent être activés par le personnel de ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe des données de démonstration qui fournissent des exemples de configuration d'un répertoire local et de référentiels de documents tiers basés sur le cloud. Ces exemples vous aident à configurer Gestion des dossiers du personnel les chargements groupés avec votre propre référentiel de documents interne.

Pour afficher les données de démonstration, vous devez d'abord activer les modules d'extension Orchestration [com.snc.runbook_automation] et ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations].

Le Gestion des dossiers du personnel module d'extension [com.sn_hr_employee_document_management] doit être activé en dernier.

Modules d'extension pour les chargements en bloc

Module d'extension	Description
Orchestration [com.snc.runbook_automation]	Obligatoire pour les importations en bloc en provenance de lecteurs locaux.
ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations]	Obligatoire pour les importations en bloc à partir de référentiels de documents tiers basés sur le cloud.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Le chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

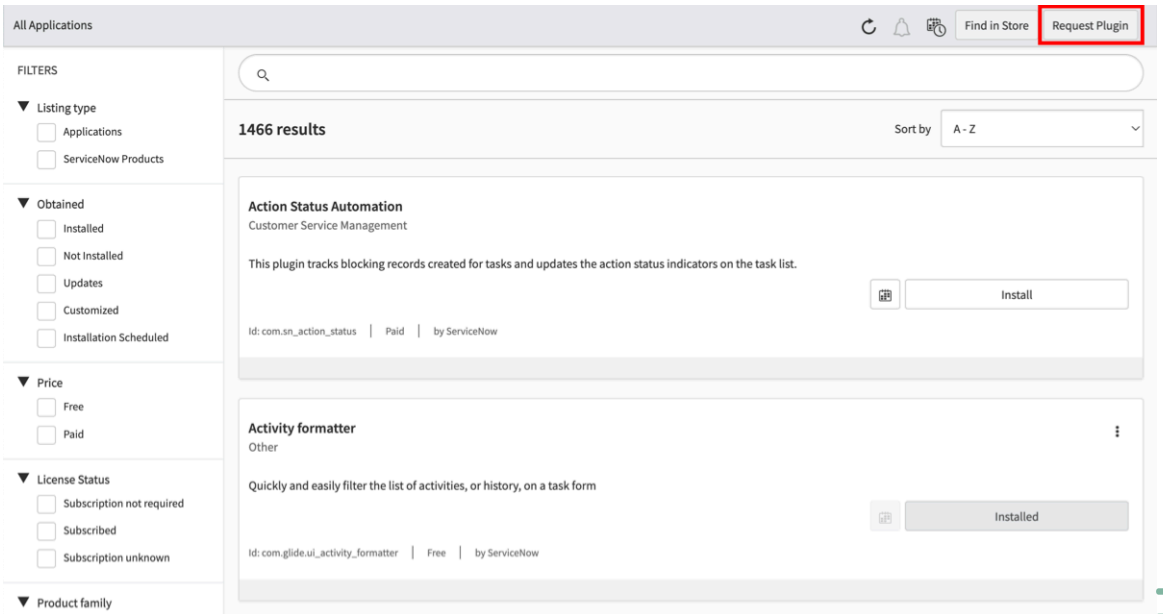
Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, suivez ces étapes.

Procédure

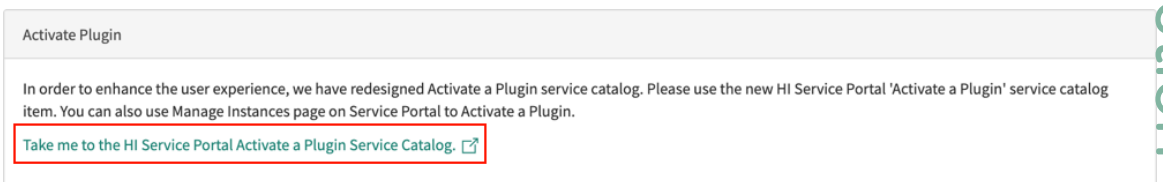
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

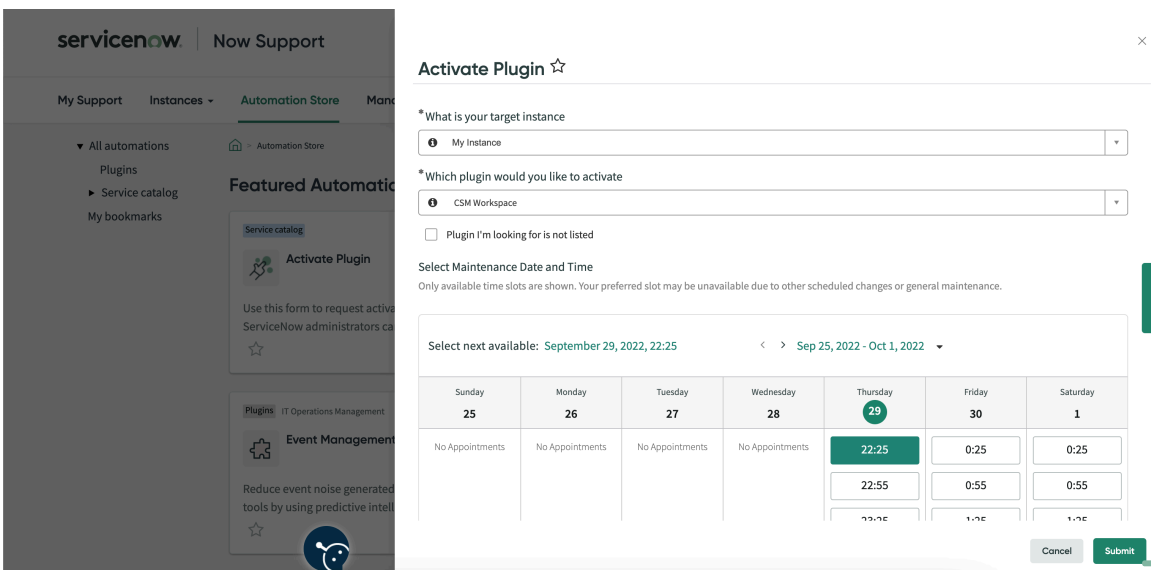
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Madrid)

Définition et paramétrage des documents des employés

Utilisez Employee Document Management pour configurer la façon dont les documents d'employés doivent être traités en fonction de la politique, des processus et de la conformité réglementaire de l'entreprise.

Types de documents

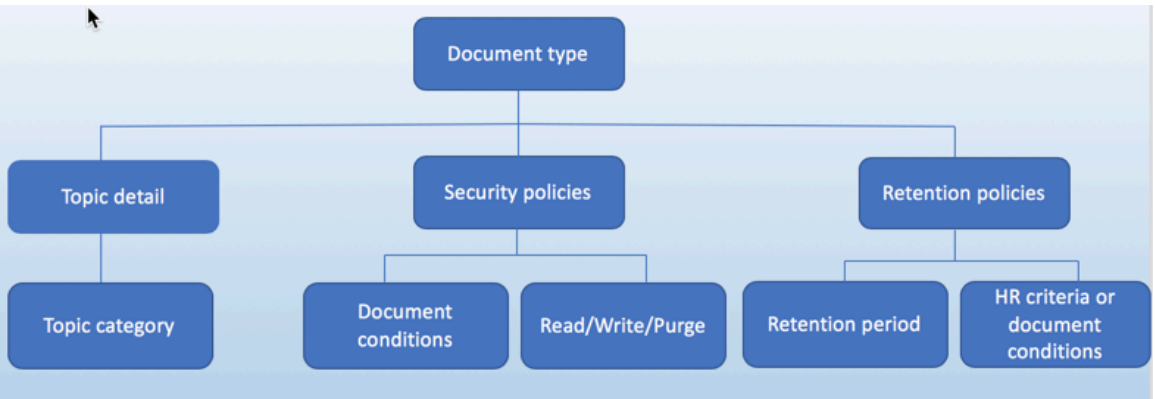
Les types de documents sont au centre de l'application Employee Document Management. Tous les documents d'employés sont tenus d'affecter un type de document. Catégorisez vos documents d'employés en affectant les types de documents. Utilisez les types de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

documents pour combiner les politiques qui déterminent le traitement d'un document d'employé. Utilisez les types de documents pour :

- associer une politique de sécurité. Les politiques de sécurité déterminent qui peut accéder aux documents d'employés et déterminer l'autorisation de purge.
- Associez une politique de conservation. Les politiques de conservation déterminent le délai de conservation d'un document et son destinataire.
- Placez une conservation légale. Les conservations légales empêchent temporairement la purge des documents ou les modifications apportées au document.
- permettre l'accès aux employés.
- configurer les documents d'employés à déplacer automatiquement lorsqu'un ticket RH est fermé. Consultez Configurer un service RH.



Définir les politiques pour un type de document

Pour chaque type de document, vous pouvez déterminer qui peut accéder à un document ainsi que définir les politiques de conservation qui lui sont associées, ou placer une conservation légale. Un type de document peut gérer plusieurs documents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les types de documents combinent les détails de la rubrique, les politiques de conservation et les conservations légales. La période de conservation par défaut pour un type de document est définie sur le Centre d'excellence (COE) correspondant. Pour plus de détails sur les CoE, voir Modèle de données des centres d'excellence RH.

Remarque :
Le système de base fournit divers types de documents à titre d'exemples.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Types de documents**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un type de document existant pour le modifier.
3. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire de type de document

Champ	Description
Nom	Nom qui décrit le type de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Détail de la rubrique	Détail de la rubrique associé à un service RH. Le détail de la rubrique catégorise le type de document. Le service RH peut être utilisé pour déplacer automatiquement les documents d'employés au référentiel de documents d'employés lorsqu'un ticket RH est fermé.
Actifs	Option pour activer ou désactiver un type de document. Lors de la désactivation d'un type de document, le type de document n'apparaît pas pour la sélection lors de la création d'un document ou du déplacement de pièces jointes.
Type d'application	Application associée au type de document.
Conservation légale	Indique si une conservation légale a été placée sur le type de document. Une fois vérifiés, tous les documents d'employés avec ce type de document sont placés en conservation légale.
Accès de l'employé	Permet aux employés d'accéder à leurs propres documents d'employés.
Date d'expiration	Option permettant de définir la date d'expiration d'un document. Des notifications par e-mail seront envoyées aux propriétaires des documents, aux gestionnaires ou aux représentants RH (conformément aux politiques d'expiration) lorsque le document expire ou est sur le point d'expirer.

4. À partir du menu contextuel, cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire de type de document. Les onglets suivants apparaissent.

Onglets de type de document

Onglet	Description
Politiques de sécurité	Politique de sécurité associée au type de document. Les politiques de sécurité accordent aux utilisateurs autorisés la possibilité de voir, de créer, de déplacer ou d'autoriser la purge des documents d'employés. Lorsque vous sélectionnez un détail de la rubrique, la politique de sécurité par défaut associée à ce détail de la rubrique (le cas échéant) est automatiquement affichée dans l'onglet **Politiques de sécurité**. Dans l'onglet **Politiques de sécurité**, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet	Description
	○ ajouter et associer plusieurs stratégies de sécurité à un type de document, ○ définir un ordre dans lequel une politique de sécurité doit être évaluée. Des nombres plus faibles sont placés avant des nombres plus élevés. Par exemple, une politique de sécurité avec un ordre fixé à 100 est évaluée avant une politique de sécurité dont l'ordre est fixé à 200. ○ activer ou désactiver une politique de sécurité. Lorsque vous désactivez une politique de sécurité, cela implique qu'une politique de sécurité sera associée au type de document, mais ne sera pas prise en compte pour évaluation.
Politiques de conservation	Politique de conservation associée au type de document. La politique de conservation combine la période de conservation (détermine combien de temps un document doit être enregistré) et les critères RH (qui filtrent les personnes à qui la politique s'applique). Voir Ajouter ou modifier une politique de conservation.
Conservations légales	Affiche toute conservation légale placée sur le type de document avec la raison, la date et l'horodatage.
Politiques d’expiration	Les politiques d’expiration permettent à un administrateur de filtrer les documents d’un type de document en fonction des critères RH ou des champs de la table de documents des employés, ou une combinaison des deux. Il permet également à un administrateur de configurer des groupes ou des destinataires susceptibles de recevoir des notifications par e-mail lorsque le document expire ou approche de son expiration.

5. Après avoir ajouté ou modifié la politique de conservation, cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire Type de document ou cliquez sur **Envoyer** pour revenir à la liste Type de document.

Définir combien de temps conserver les documents d'employés

Une période de conservation définit la durée de conservation d'un document d'employé avant d'être supprimé. Les périodes de conservation sont combinées à des conditions ou à des critères pour former une politique de conservation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les périodes de conservation sont uniques et ne peuvent pas être dupliquées. Avant de pouvoir supprimer une période de conservation, vous devez être sûr qu'un type de document n'est pas associé à la politique de conservation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Périodes de conservation**.
2. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire Période de conservation

Champ	Description
Titre	Nom qui décrit la période de conservation.
Champ de date	Point de départ de la période de conservation. Les champs disponibles dépendent de la table Document d'employé [sn_hr_ef_employee_document]. Champs de la table Document d'employé [sn_hr_ef_employee_document] utilisés pour définir le début de la période de conservation. Remontez pas à pas et sélectionnez un champ pour déterminer le point de départ de la période de conservation.
Type d'application	Application associée à la période de conservation.
Type de décalage de date	Décalage qui détermine si la période de conservation doit commencer avant ou après ce qui a été sélectionné dans le **champ Date**. Combiné au **champ Date**, aux **unités du décalage de date**et à la **quantité du décalage de date**, il détermine la durée de la période de conservation. Par exemple : ○ Champ de date - Créé ○ Type du décalage de date = Après ○ Unités du décalage de date = Années ○ Quantité du décalage de date = 1 En utilisant cette configuration, la période de conservation est d'un an après la date de création du document.
Unités du décalage de date	Unité de temps qui détermine si la période de conservation doit être mesurée en mois ou en années.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Quantité du décalage de date	Nombre de mois ou d'années avant ou après la sélection du **champ Date**.

3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier des politiques de conservation par défaut

Les politiques de conservation par défaut garantissent que les documents d'employés ne sont pas purgés par erreur. Lorsqu'une politique de conservation n'a pas été affectée à un type de document, la politique de conservation par défaut est utilisée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ef.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez modifier les politiques de conservation par défaut.

Le système de base Prestation de services RH fournit des politiques de conservation par défaut pour chaque document d'employé associé à une table du Centre d'excellence (CoE).

Les politiques de conservation par défaut sont affectées à tous les documents qui relèvent d'un CoE. La période de conservation est indéfinie et les documents ne sont jamais purgés.

Remarque :
Si vous modifiez la période de conservation par défaut, tous les nouveaux documents sont affectés à la nouvelle période, mais les documents existants utilisent toujours la période de conservation d'origine.

Les politiques de conservation par défaut ne peuvent pas être supprimées lorsqu'elles sont utilisées par un type de document. Une seule politique par défaut pour un CoE est autorisée.

Une fois qu'une date de purge est calculée et qu'une conservation légale est placée, la date de purge ne change pas.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Politiques de conservation par défaut**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une politique de conservation par défaut ou modifier une politique existante.
3. Renseignez les champs comme il convient.

Politique de conservation par défaut

Champ	Description
Table	Les documents d'employés de la table du CoE sont associés au moment où Prestation de services RH est autorisé et activé.
Période de conservation	Période de conservation indiquant la durée de conservation du document. Le seul champ que vous pouvez modifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'application	Application associée à la politique de conservation par défaut.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier une politique de conservation

Établissez des politiques pour déterminer combien de temps les documents doivent être conservés et qui est couvert. Les politiques de conservation combinent la période de conservation aux conditions ou aux critères.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règlements, les lois et les politiques de votre entreprise déterminent combien de temps les documents doivent être conservés.

Une fois qu'une date de purge est calculée et qu'une conservation légale est placée, la date de purge ne change pas.

Pour s'assurer qu'une purge accidentelle n'a pas lieu, le système de base fournit des politiques de conservation par défaut. Lorsqu'une politique de conservation n'a pas été affectée à un type de document, la politique de conservation par défaut est utilisée.

Lorsqu'un type de document est couvert par plusieurs politiques de conservation :

- La politique avec la plus longue période de conservation s'applique.
- Lorsqu'il existe une politique de conservation par défaut non définie par défaut et une politique de conservation par défaut avec une période de conservation indéfinie, la politique de conservation non définie par défaut s'applique. En considérant que les critères RH correspondent et que la période de conservation soit applicable.

Les politiques de conservation ont une relation individuelle avec un type de document, vous ne pouvez donc pas appliquer la même politique de conservation pour plusieurs types de documents.

Remarque :
Vous pouvez utiliser la même période de conservation pour plusieurs politiques de conservation.

Lorsque vous disposez de plusieurs politiques de conservation, mais qu'il y a un chevauchement des critères, la politique de conservation avec la plus longue période de conservation est utilisée.

Par exemple : Type de document = Avis disciplinaire

- Politiques de conservation :
  - Employés américains (période de conservation = Date de fin + 7 ans)
  - Employés contractuels aux États-Unis (période de conservation = Date de fin + 5 ans)
- Si un utilisateur est à la fois un employé américain et un employé contractuel, la politique de conservation des employés américains est utilisée parce qu'elle dispose d'une période de conservation plus longue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez utiliser la politique de conservation par défaut pour tous les types de documents. La politique de conservation par défaut définit que tous les documents d'employés sont conservés pendant qu'un employé est un employé actuel de votre entreprise. Une fois qu'un employé quitte l'entreprise, une deuxième politique de conservation est déclenchée en fonction des critères RH. Lorsqu'un employé ne satisfait pas aux critères RH et quitte l'entreprise, la politique initiale de conservation par défaut est toujours en vigueur. Les documents d'employé sont conservés indéfiniment.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Politiques de conservation**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur une politique de conservation existante pour la modifier.
3. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire Politique de conservation

Champ	Description
S'applique à	Table Document d'employé [sn_hr_ef_employee_document] et type de document associé à la politique de conservation. Sélectionnez une table et un type de document sur lesquels la politique de conservation repose.
Critères RH	À qui s'applique la politique de conservation. Par exemple, vous pouvez sélectionner des critères RH en fonction d'un pays. Ce critère garantit que toutes les personnes basées dans le pays sélectionné disposent de la même politique de conservation. **Remarque :** Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global .
Période de conservation	Combien de temps un document d'employé doit être enregistré.
Actifs	Indique si la politique de conservation est active et utilisée. **Remarque :** Les politiques de conservation par défaut ne peuvent pas être désactivées.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter ou modifier des politiques de sécurité par défaut

Les politiques de sécurité par défaut garantissent la sécurité des documents d'employés. Le système de base Prestation de services RH fournit des politiques de sécurité par défaut pour chaque type de document et détermine qui peut y accéder et qui dispose d'une autorisation de purge.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.manager

Les utilisateurs ont accès aux documents d'employés via les moyens suivants :

- Groupes
- Rôles
- Groupes et rôles

La politique de sécurité peut nécessiter une autorisation pour purger et exige qu'un utilisateur appartienne au groupe qui a l'autorisation de purge.

Consultez Gérer les groupes RH et Gérer les rôles RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Politiques de sécurité par défaut**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur une politique de sécurité par défaut existante pour la modifier.
3. Renseignez les champs comme il convient.

Champs Politiques de sécurité

Table	Description
Description	Phrase qui décrit la politique de sécurité pour les documents d'employés RH.
Type d'application	Application associée à la politique de sécurité.
Actifs	Option pour activer ou désactiver la politique de sécurité. Lorsque vous désactivez une politique de sécurité, cela implique que la politique de sécurité sera associée au type de document, mais ne sera pas prise en compte pour évaluation.
S'applique quand	Filtres définissant des conditions supplémentaires dans une politique de sécurité.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier des politiques de sécurité pour les documents

De nombreux documents d'employés contiennent des renseignements confidentiels et personnels. Utilisez les politiques de sécurité pour les documents en vue de définir l'accès aux documents des employés, afin de vous assurer qu'ils sont en sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ef.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez déterminer qui peut lire, écrire ou autoriser la purge des documents en ajoutant ou en modifiant les politiques de sécurité pour les documents.

Remarque :
Vous pouvez donner aux employés une visibilité sur leurs propres documents d'employés grâce à leur profil RH. Cochez la case **Accès de l'employé** dans le formulaire **Type de document**. Voir Définir les politiques pour un type de document.

Les utilisateurs ont accès aux documents d'employés via les moyens suivants :

- Groupes
- Rôles
- Groupes et rôles

La politique de sécurité peut nécessiter une autorisation pour purger et exige qu'un utilisateur appartienne à un groupe qui a l'autorisation de purge.

Consultez Gérer les groupes RH et Gérer les rôles RH. Vous pouvez également consulter Groupes et rôles.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Politiques de sécurité**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur une politique de sécurité existante pour la modifier.
3. Renseignez les champs comme il convient.

Champs Politiques de sécurité

Table	Description
Description	Phrase qui décrit la politique de sécurité pour les documents d'employés RH.
Type d'application	Application associée à la politique de sécurité.
Actifs	Option pour activer ou désactiver la politique de sécurité. Lorsque vous désactivez une politique de sécurité, cela implique que la politique de sécurité sera associée au type de document, mais ne sera pas prise en compte pour évaluation.
S'applique quand	Filtres définissant des conditions supplémentaires dans une politique de sécurité.

Utilisez les trois onglets pour déterminer quels groupes ou rôles sont nécessaires pour rechercher, consulter et modifier les métadonnées pour un document d'employé par type de document. Vous pouvez également définir quels groupes reçoivent des notifications de purge ou autoriser la purge des documents d'employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets Politique de sécurité

Onglets	Description
Lecture	Groupes : Groupes auxquels un utilisateur doit appartenir pour rechercher et lire un document d'employé avec le type de document associé et la politique de sécurité. Rôles : Rôles dont un utilisateur doit disposer pour rechercher et lire un document d'employé avec le type de document associé et la politique de sécurité. **Remarque :** Les utilisateurs ayant le rôle de lecteur Employee Document Management [sn_hr_ef.document_reader] doivent également être ajoutés ici pour rechercher et lire les documents associés au type de document et à la politique de sécurité. Correspondre à tout : Détermine si les conditions pour les groupes et les rôles doivent être remplies pour l'accès. **Remarque :** Si cette case n'est pas cochée, l'utilisateur ne doit répondre qu'aux conditions des Groupes ou des Rôles, pas les deux.
Écriture	Groupes : Groupes auxquels un utilisateur doit appartenir pour avoir accès. Rôles : Rôles dont un utilisateur doit disposer pour rechercher, lire et créer un document d'employé avec le type de document associé et la politique de sécurité. **Remarque :** Les utilisateurs ayant le rôle d'Auteur Employee Document Management [sn_hr_ef.document_writer] doivent également être ajoutés ici pour rechercher, lire et créer les documents associés au type de document et à la politique de sécurité. Correspondre à tout : Détermine si les conditions pour les groupes et les rôles doivent être remplies pour l'accès en écriture.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets	Description
	Remarque : Si cette case n'est pas cochée, l'utilisateur ne doit répondre qu'aux conditions des Groupes ou des Rôles, pas les deux.
Autoriser la purge	L'autorisation est nécessaire pour purger des documents, ou envoyez une notification avant que le processus de purge ne s'exécute. Groupes : Groupe auquel un utilisateur doit appartenir pour autoriser ou être informé d'une purge à venir. **Remarque :** Une seule personne du groupe est requise pour l'autorisation.

4. Cliquez sur **Enregistrer** et la liste connexe **Types de documents** apparaît.
5. Cliquez sur **Nouveau** et vous pouvez créer un type de document à associer à la politique de sécurité.
6. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier des politiques d'expiration sur un type de document

Ajoutez ou modifiez des politiques de notification d'expiration sur un type de document. Autorisez la définition d'une date d'expiration sur un document et l'envoi de notifications par e-mail aux propriétaires des documents, aux gestionnaires ou aux représentants RH lorsque le document expire ou est sur le point d'expirer.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Certains documents, comme les passeports ou les attestations de formation, ont des dates d'expiration. Pour que les organisations adhèrent aux politiques de conformité, les dernières versions des documents des employés doivent être conservées. Avec cette fonctionnalité, un administrateur peut configurer des politiques de notification d'expiration sur un type de document et un utilisateur peut définir une date d'expiration pour un document lors de son chargement dans Gestion des documents d'employé ou lors du déplacement d'un ticket vers Gestion des documents d'employé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Politiques de notification d'expiration**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de politique de notification d'expiration

Champ	Description
Type de document	Type de document sur lequel la politique d'expiration est définie. Par exemple, les accords sur l'éducation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom que vous spécifiez pour la politique de notification d'expiration.
Ordre	Ordre que vous spécifiez pour une politique d'expiration. Supposons qu'un document qualifie deux politiques de notification d'expiration, la politique ayant l'ordre le moins élevé a la priorité.
Actif	Option permettant d'activer la politique d'expiration à utiliser.
Ajouter des critères de filtre	
Critères RH	Les critères RH définissent l'audience à laquelle vous souhaitez appliquer les conditions de filtre. Par exemple, les employés américains : collecte des formulaires fiscaux.
S'applique quand	Conditions de filtre que vous souhaitez appliquer aux champs du document de l'employé.
Faire correspondre les deux	S'il existe plusieurs conditions de filtre, activez cette option. Les documents sont filtrés en fonction de toutes les conditions spécifiées.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Politiques de notification d'expiration**.
2. Ouvrez la politique de notification d'expiration requise.
3. Dans la liste connexe **Destinataires des notifications d'expiration** , ajoutez les destinataires :

Formulaire du destinataire des notifications d'expiration

Champ	Description
Nom	Nom du destinataire de la notification d'expiration.
Type de décalage de données	Type de décalage de date par rapport à la date d'expiration du document. Par exemple, voulez-vous envoyer une notification avant ou après la date d'expiration ?
Unités de décalage de données	Nombre de jours, de semaines ou de mois définissant vos unités de décalage.
Quantité de décalage de données	Valeur spécifiée pour le décalage de données. Par exemple, supposons que vous avez sélectionné Type de décalage de données sur **Avant**, Unités de décalage de date sur **Jours** et Quantité de décalage de date sur **3**, des notifications par e-mail seront envoyées trois jours avant la date d'expiration du document.
Politique de notification d'expiration	Politique de notification d'expiration pour laquelle les destinataires sont en cours de création.
Destinataires	Les destinataires des notifications peuvent être sélectionnés dans les champs pris en charge sur un document d'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous souhaitez notifier différents destinataires à des jours différents, vous pouvez configurer plusieurs destinataires des notifications d'expiration pour une même politique de notification d'expiration.
Actif	Option permettant d'activer le destinataire des notifications d'expiration.

4. Dans la section Groupes, ajoutez des groupes auxquels vous souhaitez envoyer des notifications. Les groupes reçoivent des notifications en même temps que les destinataires.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Utiliser Gestion des dossiers du personnel

Gérez les documents des employés et apprenez-en davantage sur les importations en bloc.

Gestion des documents d'employés

Utilisez Employee Document Management pour rechercher, créer, déplacer ou gérer les conservations légales sur les documents d'employés.

Employee Document Management est votre dossier virtuel contenant tout ou l'ensemble des documents d'employés de votre organisation. Avec Employee Document Management, vous pouvez :

- Rechercher des documents d'employés : vous pouvez l'utiliser de diverses façons pour affiner vos recherches de documents d'employés.
- Créer un document d'employé :
  - Les documents d'employés peuvent être ajoutés directement au référentiel de documents.
  - Lorsque ces documents sont combinés à Prestation de services RH, les agents RH peuvent les déplacer à partir d'un ticket RH ou les ajouter directement au référentiel de documents.
- Placer une conservation légale sur un profil RH ou un type de document : placer un profil RH ou un type de document en conservation légale permet d'empêcher la purge des documents associés après la période de conservation.
- Déplacer des documents d'employés : si des documents d'employés sont joints à un ticket RH, vous pouvez les déplacer manuellement vers le référentiel de documents. Vous pouvez aussi configurer les services RH pour déplacer automatiquement les documents d'employés lorsque le ticket est fermé/terminé.
- Afficher les documents d'employés : les employés peuvent consulter leurs propres documents d'employés sur le portail de services ou Centre des employés. Définir les politiques pour un type de document vous explique comment leur donner accès par type de document. Le système de base fournit des exemples de types de documents.

Rechercher des documents d'employés

Recherchez et consultez des documents d'employés à l'aide de différents filtres du référentiel de documents d'employés. Vous pouvez également télécharger des documents à des fins de vérification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ef.document_reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Employee Documents est le référentiel pour les documents d'employés. Quelle que soit l'importance de votre référentiel de documents d'employés, vous pouvez effectuer des recherches instantanément ou paramétrer des filtres de recherche prédéfinis pour trouver rapidement les documents dont vous avez besoin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Documents des employés** > **Rechercher dans les documents**.
2. Utilisez les filtres de colonne pour identifier les documents que vous recherchez.
   Par exemple, trier la colonne Employé permet d'afficher tous les documents par employé.
3. Pour télécharger des documents, cochez la case située à côté des documents, puis sélectionnez **Télécharger** dans la liste de choix Actions.
   Le téléchargement de plusieurs documents portant le même nom ajoute à chaque document le nom de l'employé. Un numéro est ajouté si les documents sont encore dupliqués.
4. Pour plus d'informations sur un document, cliquez sur le nom du document.
   Si **Oui** est coché dans la propriété du document de l'employé**sn_hr_ef.enable_document_viewer** , le document de l'employé apparaît.

Créer ou modifier un document d'employé

Avec le rôle d'auteur de documents d'employés [sn_hr_ef.document_writer], vous pouvez créer ou télécharger un document d'employé directement dans le référentiel Employee Document Management.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ef.document_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les documents peuvent également être téléchargés à partir du formulaire de ticket RH, puis transférés au référentiel de documents.

Remarque :
Les documents d'employés peuvent également être déplacés automatiquement depuis le formulaire de ticket RH lorsque le ticket est fermé en configurant le service RH. Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, voir Configurer un service RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Documents des employés** > **Créer un document**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Document d'employé

Champ	Description
Document	Document d'employé à télécharger. Cliquez sur **Choisir le fichier** pour télécharger un document d'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Par défaut, la taille maximale autorisée d'un document est de 30 Mo. La valeur par défaut peut être modifiée via le champ **Taille maximale de chargement de fichier en mégaoctets** dans les propriétés des documents d'employés. Pour en savoir plus, voir Propriétés pour l'application Employee Document Management. Après avoir sélectionné un document, les champs de lecture seule affichent la taille du fichier, le format de fichier, la date de création et le nom du créateur. Le lecteur dans l'interface utilisateur ne prend en charge que l'affichage des documents PDF. D'autres types de documents peuvent être téléchargés puis consultés. Pour obtenir des résultats de recherche optimaux, n'utilisez pas de tirets (-) dans le nom du document. L'utilisation de mots complets séparés par des espaces ou des barres de soulignement fournit de meilleurs résultats de recherche. L'option **Activer « Visionneuse de documents » pour avoir un aperçu des documents PDF** dans la propriété des documents d'employés doit être définie sur **Oui** pour afficher les documents PDF. **Remarque :** L'affichage des documents n'est pas pris en charge pour FedRAMP, les clients sur site, les équipements mobiles, les clients utilisant Edge Encryption ou le support de chiffrement.
Description	Description du document de l'employé.
Employé	Nom de l'employé auquel le document est associé.
Pays de gestion du salaire	Pays de gestion du salaire de l'employé au moment de la création des documents. **Remarque :** Lorsque vous téléchargez le document ou déplacez les pièces jointes de ticket dans le fichier d'employé, la valeur dans le champ **Pays de gestion du salaire** devient la valeur par défaut du profil utilisateur de l'employé.
Type de document	Type de document associé au document d'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Les types de documents fournissent la catégorisation et la politique de conservation. **Remarque :** ○ Vous ne pouvez lire et écrire un document que si vous remplissez l'exigence de configuration de lecture ou d'écriture d'au moins une politique de sécurité associée au type de document. ○ Vous ne pouvez purger un document que si vous remplissez l'exigence de configuration d'autorisation de purge d'au moins une politique de sécurité associée au type de document. ○ Vous ne pouvez recevoir une notification de purge que si vous remplissez l'exigence de configuration d'autorisation ou de notification de purge d'au moins une politique de sécurité associée au type de document.
Date d'effet	Date et heure à partir desquelles le document d'employé est valide. En général, la date d'entrée en vigueur prend la date de création des documents, sauf en cas d'accords contractuels. Par exemple, une augmentation de salaire ou une promotion peut entrer en vigueur à une date différente de la date de l'évaluation des performances.
Ticket RH	Numéro de ticket RH auquel le document d'employé est associé lorsqu'il est déplacé depuis un ticket RH.
Conservation de la purge	État de conservation de purge d'un document. ○ Autorisation de purge en attente : La notification de purge a été envoyée, mais l'autorisation n'a pas été reçue. ○ Purge approuvée : L'autorisation de purge a été reçue, le document va être purgé. ○ Purge rejetée : L'autorisation de purge a été rejetée, le document ne sera pas purgé. La politique de sécurité associée à un type de document définit l'autorisation de purge. Les rôles suivants ont la faculté de modifier l'autorisation de purge :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Administrateur EF [sn_hr_ef.admin] ▪ Gestionnaire Employee File Management [sn_hr_ef.manager]
Date d'expiration	Option permettant de définir une date d’expiration pour un document. Des notifications par e-mail seront envoyées aux propriétaires de documents, aux gestionnaires ou aux représentants RH (conformément aux politiques d’expiration) lorsque le document expire ou est sur le point d’expirer. **Remarque :** Cette option n’est activée que lorsqu’un administrateur coche la case **Date d’expiration** .

3. Cliquez sur **Envoyer** pour créer l'enregistrement du document d'employé.
L'onglet de la liste connexe de la piste d'audit des documents d'employés apparaît.

Fournit une vue de toutes les actions pour un document d'employé, de la création ou du téléchargement au moment de la purge.

Les actions suivantes sont capturées :

- Enregistrement créé
- Champs mis à jour
- Pièce jointe supprimée
- Pièce jointe mise à jour
- Pièce jointe renommée
- Balise de plateforme ajoutée
- Balise de plateforme supprimée
- Document consulté
- Document téléchargé
- Document téléchargé par l'employé sur Centre des employés

Déplacer les documents d'employés dans le référentiel de documents

Vous pouvez déplacer les documents d'employés d'un ticket RH vers le référentiel des documents d'employés. Vous pouvez aussi déplacer les documents d'employés automatiquement par service RH lorsqu'un ticket RH est fermé/terminé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.document_writer ou sn_hr_core.case_reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les documents d'employés peuvent également être ajoutés directement au référentiel des documents d'employés. Le référentiel des documents d'employés fournit un référentiel central pour une identification rapide et facile à l'aide de différentes fonctionnalités de tri. Consultez Créer ou modifier un document d'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH**.
2. Sélectionnez un ticket joint avec des documents d'employés.
   Depuis la vue de liste, il n'y a aucun moyen d'identifier les tickets RH joints avec des documents d'employés. Le numéro de ticket RH ou la personne au nom de laquelle le ticket est ouvert est nécessaire pour localiser un ticket RH.
3. Depuis l'en-tête de formulaire, cliquez sur **Déplacer les pièces jointes**.
   Le menu **Déplacer les pièces jointes vers le fichier d'employé** apparaît.
4. Cochez la case située à côté des documents que vous souhaitez déplacer.
   Les champs **Sélectionner le COE pour les pièces jointes à déplacer** et **Détail de la rubrique** peuvent être modifiés, mais seulement si le document a été ajouté dans le mauvais type de ticket RH.
5. Sélectionnez le **type de document** pour chaque document.
   Le type de document détermine la catégorisation, qui peut y accéder, et la politique de conservation. Si aucun type de document n'apparaît pour le détail de la rubrique associé, il faut en créer un pour assurer une catégorisation correcte. Voir Définir les politiques pour un type de document.
6. Cliquez sur **Déplacer l'élément sélectionné**.

Résultats

Les documents d'employés passent du ticket RH au référentiel des documents d'employés. Une fois qu'un document d'employé a été déplacé, le nom, le format et la taille du fichier sont copiés depuis la pièce jointe vers le document.

Remarque :
Vous pouvez également automatiser ce processus en cochant la case **Déplacer automatiquement les pièces jointes** depuis les services RH. Voir Configurer un service RH.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez déplacé les pièces jointes, elles sont affichées dans la section Documents d'employés du ticket.

Ajouter ou supprimer une conservation légale pour les documents d'employés

Les conservations légales empêchent la suppression de documents liés à un type de document ou à tous les documents d'employés pour un profil RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une conservation légale suspend toutes les politiques de conservation pour la documentation d'employés associée.

Remarque :
Si vous êtes connecté en tant qu'administrateur système [admin], assurez-vous que vous accédez au champ d'application d'Employee Document Management. Si vous modifiez votre champ d'application, vous devez également rafraîchir la page.

Une conservation légale empêche la purge des documents uniquement par un mécanisme de nettoyage des documents prêt à l'emploi. Elle ne s'applique pas aux mécanismes de nettoyage personnalisés, tels que les nettoyeurs de table personnalisés ou les règles d'archivage de table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Profils RH**.
2. Sélectionnez un profil RH que vous souhaitez placer en conservation légale.
3. Cliquez sur **Ajouter une conservation légale** dans l'en-tête du formulaire.
4. Depuis **Ajouter une conservation légale sur ce profil**, sélectionnez une raison et ajoutez des commentaires.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Ajoutez des commentaires.
7. Cliquez sur **OK**.
8. Pour placer un type de document en conservation légale, accédez à **Administration RH** > **Documents des employés** > **Types de documents**.
9. Sélectionnez un type de document.
10. Cliquez sur **Ajouter une conservation légale**.
    Le bouton **Ajouter une conservation légale** se situe dans l'en-tête du formulaire.
11. Ajoutez des commentaires.
12. Cliquez sur **OK**.
13. Cliquez sur **Mettre à jour**.
    Tous les documents associés au type de document sont placés en conservation légale et ne sont pas purgés en fonction de la politique de conservation.

Ajouter une conservation légale à plusieurs profils RH

Ajoutez une conservation légale à plusieurs profils RH simultanément. Les conservations légales empêchent la suppression de documents d'employés pour un profil RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Profils RH**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez tous les profils RH sur lesquels vous avez l'intention d'appliquer une conservation légale.
3. Dans **Actions sur les lignes sélectionnées**, sélectionnez **Ajouter une conservation légale**.
4. Dans la boîte de dialogue Ajouter une conservation légale :
   a. Dans le champ **Motif**, sélectionnez une valeur.
   b. Dans le champ **Commentaires**, ajoutez plus de détails.
   c. Cliquez sur **OK**.
   Les documents d'employés des profils RH sélectionnés sont placés en conservation légale et ne sont pas purgés en fonction de la politique de conservation.

Ajouter une conservation légale à plusieurs types de documents

Ajoutez une conservation légale à plusieurs types de documents simultanément. Les conservations légales empêchent la suppression de documents liés à un type de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Types de documents**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez tous les documents sur lesquels vous avez l'intention d'appliquer une conservation légale.
3. Dans **Actions sur les lignes sélectionnées**, sélectionnez **Ajouter une conservation légale**.
4. Dans la boîte de dialogue Ajouter une conservation légale :
   a. Dans le champ **Motif**, sélectionnez une valeur.
   b. Dans le champ **Commentaires**, ajoutez plus de détails.
   c. Cliquez sur **OK**.
   Les documents associés aux types de documents sélectionnés sont placés en conservation légale et ne sont pas purgés en fonction de la politique de conservation.

Gérer les documents en conservation légale

Vous pouvez consulter une liste de tous les types de documents ou profils RH actuellement soumis à une conservation légale. Vous pouvez étudier les raisons pour lesquelles un type de document ou un profil RH a été placé en conservation légale et supprimer la conservation légale.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ef.legal_hold_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les conservations légales sont placées sur des documents d'employés par profil RH ou par type de document. Consultez Ajouter ou supprimer une conservation légale pour les documents d'employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Conservations légales**.
2. Sélectionnez un type de document ou un profil RH.
3. Modifiez le **Motif de la conservation légale**, le cas échéant.
4. Saisissez des **Commentaires**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Afficher les journaux de purge des documents d'employés

Pour une performance optimale du système et selon vos processus internes, les documents d'employés sont purgés en fonction de la politique de sécurité établie par votre entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ef.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La purge supprime définitivement les documents d'employés de l'instance. La purge libère le stockage global.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le journal de purge indique quels documents ont été supprimés.
- Les attributs des documents supprimés sont stockés.
- Les attributs par défaut qui identifient les documents supprimés sont l'employé et le numéro de ticket RH. Vous pouvez modifier la valeur par défaut dans les propriétés pour Employee Document Management.

Consultez Propriétés pour l'application Employee Document Management.

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Journaux de purge**.
Une liste des documents purgés avec les champs spécifiés dans la section **Si cette option est activée, ces champs seront inclus dans les journaux de purge** des propriétés d'Employee Document Management apparaît.

Importations en bloc dans Gestion des dossiers du personnel

Utilisez la fonctionnalité d'importations en bloc pour copier vos documents d'employés Gestion des dossiers du personnel à partir d'un stockage externe tiers basé sur le cloud ou d'un répertoire réseau local vers Gestion des dossiers du personnel. La présence des documents d'employés dans Prestation de services RH rend l'administration efficace et pratique.

Remarque :

- Vous pouvez utiliser le workflow **Installer des fichiers locaux** dans Gestion des dossiers du personnel pour importer des fichiers à l'aide du protocole SSH via un serveur MID.
- Le workflow **des fichiers locaux de l'étape** n'est disponible que si vous avez installé le module d'extension Orchestration (com.snc.runbook_automation). Les activités liées à SSH dans ce workflow sont disponibles dans le cadre du module d'extension Orchestration uniquement.

Si vous stockez actuellement vos documents d'employés à l'extérieur de Prestation de services RH, vous pouvez consolider et maintenir ces documents pendant toute la durée de stabilité de vos employés.

Votre référentiel de documents actuel

L'endroit où vous stockez actuellement vos documents d'employés détermine la configuration des importations en bloc. La fonctionnalité d'importations en bloc permet l'intégration Gestion des dossiers du personnel avec :

- la solution locale de stockage de documents,
- les solutions de stockage de documents tierces basées sur le cloud.

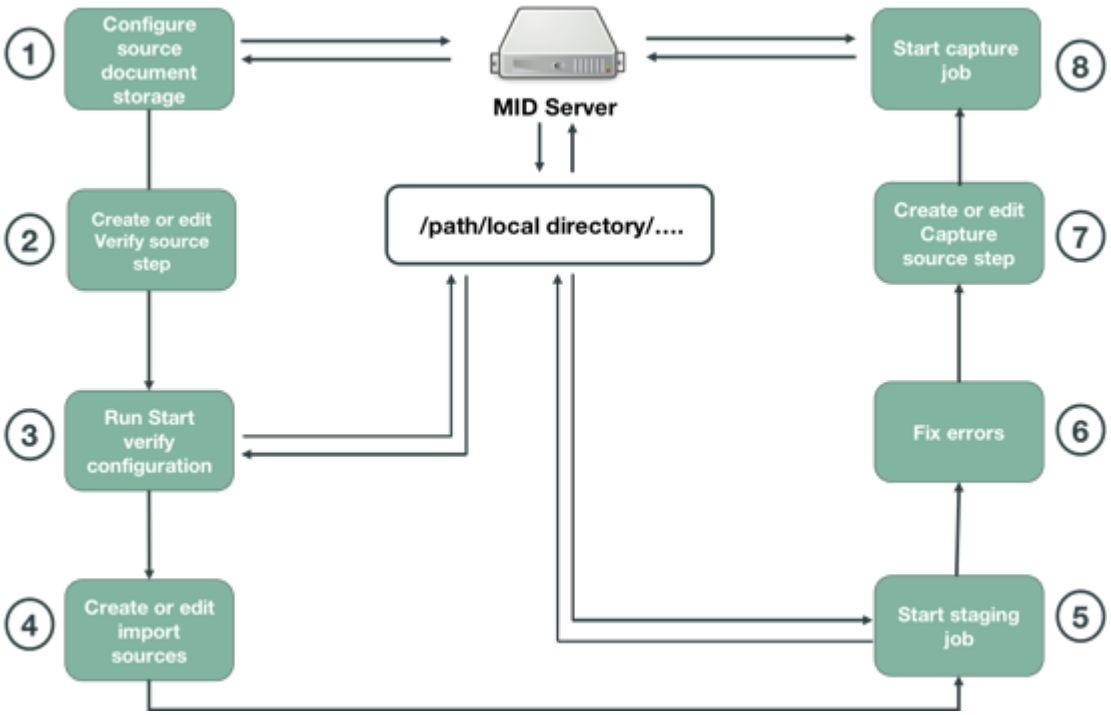
Configurer le stockage local des documents

L'activation du module d'extension Orchestration [com.snc.runbook_automation] est nécessaire pour importer des documents d'employés à partir d'un référentiel de documents local.

Remarque :
Java JRE 6 ou version ultérieure est également nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le processus de configuration de Prestation de services RH avec un référentiel de documents local est le suivant :

1. Configurez Prestation de services RH pour communiquer avec l'emplacement source de la configuration d'importation de documents d'employés.

   Avant de pouvoir configurer un stockage local de documents, assurez-vous qu'un serveur MID est configuré et disponible. Un MID Server est nécessaire pour faciliter la communication et le mouvement des données entre une instance ServiceNow et des applications, des sources de données et des services.

   Important :
   Par défaut, cette fonctionnalité s'attend à ce que le serveur de fichiers soit UNIX. Si le serveur de fichiers est un système d'exploitation autre qu'UNIX, vous devez personnaliser la solution.

   - Seules les informations d'identification du protocole SSH sont prises en charge.
   - Le MID Server peut être sur un serveur Windows ou Linux. Le serveur qui héberge les fichiers à importer ne doit pas être un serveur Windows.

     Remarque :
     D'autres méthodes permettant de configurer votre stockage de documents local nécessitent un développement personnalisé.

   Créez des informations d'identification à utiliser pour l'authentification avec le stockage de documents local. Voir Configurer les informations d'identification SSH sur le serveur MID .

   Remarque :
   Lorsque vous vous connectez à un référentiel de documents local, vous devrez peut-être accorder des droits d'administration.

2. Créez ou modifiez l'étape source Vérification. Cette étape crée une étape source nécessaire pour valider la connexion entre votre répertoire local et Gestion des dossiers du personnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Il est fortement recommandé de placer tous vos documents d'employés sources dans un référentiel central, d'avoir une structure d'annuaire simple et d'utiliser une convention de dénomination cohérente pour réduire les erreurs.

3. Exécutez la tâche source Démarrer la vérification pour vérifier la connexion et vous assurer que les documents d'employés sources sont identifiés et localisés.
4. Créez ou modifiez les sources d'importation des documents d'employés Cette étape identifie les documents sources que vous souhaitez importer de votre stockage de documents local vers .Gestion des dossiers du personnel
5. Exécutez la tâche de préparation. Cette étape enregistre les informations relatives à vos documents d'employés sources dans la table Employee Document Staging [sn_hr_ef_import_staging]. Toutes les informations nécessaires à l'importation du document d'employé sont contenues dans cet enregistrement.
6. Vérifiez que les étapes 3 et 4 sont correctes en visualisant vos enregistrements de préparation. Vous pouvez corriger les erreurs dans la table de préparation.
7. Créez ou modifiez l'étape source Capturer. Cette étape source importe les enregistrements intermédiaires et les documents de l'employé source vers Gestion des dossiers du personnel.
8. Démarrez la tâche Capturer qui permet de traiter les enregistrements de préparation comportant l'état **Prêt** et transmet ou interroge les documents d'employés sources. Vos documents d'employés sources sont copiés vers Gestion des dossiers du personnel.

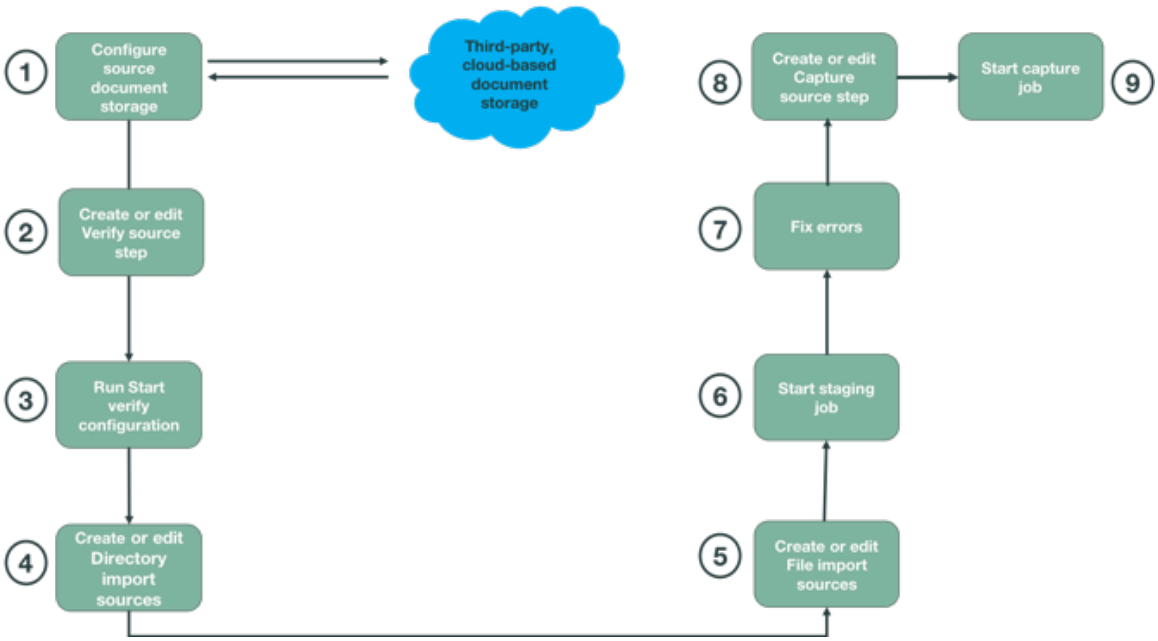
Configurer le stockage de documents tiers basé sur le cloud

L'activation du module d'extension ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations] est nécessaire pour importer des documents d'employés à partir d'un référentiel de documents tiers basé sur le cloud.

Remarque :
L'intégration à un stockage de documents tiers basé sur le cloud est considérée comme une implémentation personnalisée. Gestion des dossiers du personnel Les importations en bloc fournissent un cadre de base à intégrer au stockage de documents tiers basé sur le cloud. Vous devrez peut-être contacter votre consultant en solutions ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les éléments suivants seront nécessaires pour effectuer la configuration avec votre référentiel de documents (sources) tiers basé sur le cloud :

- L'URL de votre référentiel de documents sources.
- Alias d'identification.

Pour configurer Prestation de services RH avec un stockage de documents tiers basé sur le cloud, procédez comme suit :

1. Configurez Prestation de services RH pour communiquer avec le référentiel de documents sources tiers basé sur le cloud.
2. Créez ou modifiez l'étape source Vérification. Cette étape crée une étape source nécessaire pour valider la connexion entre votre référentiel de documents tiers basé sur le cloud et Gestion des dossiers du personnel.

   Remarque :
   Il est fortement recommandé d'avoir une structure d'annuaire simple et d'utiliser une convention de dénomination cohérente pour réduire les erreurs.

3. Exécutez la tâche Démarrer la vérification de la source pour vérifier que votre connexion à partir de votre référentiel de documents tiers basé sur le cloud communique avec Gestion des dossiers du personnel.
4. Créez ou modifiez l'étape des sources d'importation d'annuaire. Cette étape identifie l'annuaire dans lequel vos documents sources sont situés, dans votre stockage de documents tiers basé sur le cloud.
5. Créez ou modifiez l'étape des sources d'importation de fichier. Cette étape identifie les documents sources que vous souhaitez importer de votre stockage Gestion des dossiers du personnel de documents tiers basé sur le cloud.
6. Exécutez la tâche de préparation. Cette étape enregistre les informations relatives à vos documents d'employés sources dans la table Employee Document Staging [sn_hr_ef_import_staging]. Toutes les informations nécessaires à l'importation du document d'employé sont contenues dans cet enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Vérifiez que les étapes 3 et 4 sont correctes en visualisant vos enregistrements de préparation. Vous pouvez corriger les erreurs dans la table de préparation.
8. Créez ou modifiez l'étape source Capturer. Cette étape source importe les enregistrements intermédiaires et les documents de l'employé source vers Gestion des dossiers du personnel.
9. Démarrez la tâche Capturer qui permet de traiter les enregistrements de préparation comportant l'état **Prêt** et transmet ou interroge les documents d'employés sources. Vos documents d'employés sources sont copiés vers Gestion des dossiers du personnel.

Limites de taille des fichiers

Le système de base vous permet d'importer des documents d'employés de 30 mégaoctets ou plus petits.

Utilisez le champ **sn_hr_ef.max_file_size** dans les propriétés de Gestion des dossiers du personnel l'application pour définir la taille de fichier maximale autorisée.

Remarque :
Augmenter la taille maximale risquerait d'affecter les performances du système.

Pour en savoir plus, consultez Propriétés pour l'application Employee Document Management.

Utilisez le mappage d'importation pour localiser et transformer les documents d'employés sources

Le mappage d'importation localise vos documents d'employé sources à partir de votre référentiel de documents sources et les transforme pour les importer dans Employee Document Management.

Les mappages d'importation définissent les variables de mappage utilisées pour acquérir des métadonnées à partir du référentiel de documents sources. Cela vous permet également d'identifier correctement les documents d'employés que vous souhaitez importer et de les mapper aux éléments requis dans Employee Document Management.

Un répertoire de réseau local nécessite les éléments suivants :

- Nom de l'employé
- Type de document
- Nom de fichier

Un répertoire tiers basé sur le cloud nécessite les éléments suivants :

- items
- item
- Nom de l'employé
- Type de document
- Nom de fichier
- URL

Analyse des champs et des valeurs à partir d'un fichier de sortie

Si votre référentiel de documents sources fournit un fichier de sortie, vous pouvez transformer les emplacements de mappage, analyser et mapper le fichier de sortie en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

valeurs dont Employee Document Management a besoin. Pour transformer un fichier de sortie, procédez comme suit :

- Créez un type de mappage de champ qui trouve un tableau d'éléments dans le fichier de sortie (JSON est un exemple d'un fichier de sortie).
- Créez un type de mappage de champ qui, pour chaque élément du tableau, localise l'ID de fichier.
- Créez un type de mappage de champ qui localise l'élément mappé par l'employé.
- Créez un type de mappage de champ qui localise l'élément mappé docType.
- Créez un type de mappage de champ qui localise l'élément mappé FileName.
- Créez un type de mappage de champ qui localise l'élément mappé par l'URL.

Extraire à partir d'un nom de fichier

Si vos documents d'employés sources :

- utilisent une convention de dénomination cohérente,
- et si le nom du fichier d'employé comporte toutes les métadonnées requises.

Vous pouvez utiliser des mappages d'importation pour localiser et transformer le document d'employé source en valeurs dont Employee Document Management a besoin.

Par exemple, vos documents d'employés utilisent une convention de dénomination cohérente : Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdf. Vous pouvez mapper des parties du nom de fichier vers les éléments requis pour Employee Document Management :

- Nom de l'employé : abel.tuter
- Type de document : LOARequestLeave
- Nom de fichier : Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdf

Scripting

Vous pouvez également utiliser des scripts pour mapper les éléments sources des éléments de mappage pour Employee Document Management. Voir Scripts.

Remarque :
Le système de base fournit des exemples de mappages d'importation que vous pouvez utiliser comme modèles.

Configurer l'importation en bloc d'Employee Document Management avec le référentiel de documents sources

Utilisez la configuration de l'importation des documents d'employés pour identifier et communiquer avec le référentiel de documents sources. Le référentiel de documents sources est l'endroit où vous stockez actuellement vos documents d'employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Avant de pouvoir déplacer vos documents d'employés depuis votre référentiel de documents sources, vous devez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Identifiez le type de référentiel d'où vous retirez des documents.
- Identifiez l'URL et les informations d'identification du référentiel d'où vous retirez des documents. Ou identifiez le répertoire d'où vous retirez des documents.
- Faites un test pour vous assurer qu'il y a une communication entre votre référentiel source et Employee Document Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Importation en bloc** > **Configuration de l'importation**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Configuration de l'importation des documents de l'employé

Champs	Description
Nom	Un nom descriptif qui identifie votre configuration de téléchargement en bloc des documents d'employés.
Type de source	Identifie la source d'où vous déplacez les documents des employés. ○ Local : Le référentiel de documents d'employés sources est local. ○ URL : Le référentiel de documents d'employés sources est basé sur le cloud.
Hôte	Apparaît lorsque **Local** est sélectionné à partir du **type Source**. L'adresse IP du référentiel de documents d'employé source local d'où vous extrayez les données. Lorsque vous extrayez des données d'un référentiel local, il s'agit de l'adresse IP de la source connectée via MID Server.
URL	Apparaît lorsque **URL** est sélectionné à partir du **Type de source**. L'URL du référentiel de documents basé sur le cloud et tiers source.
Répertoire	Le répertoire dans le référentiel de documents d'employé source local d'où vous extrayez les données. Pour le type de source Local, vous pouvez spécifier une structure de répertoire récursive. Pour le type de source (URL) basé sur le cloud et tiers, vous ne pouvez que spécifier le répertoire racine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Remarque : Si vous disposez de plusieurs répertoires dans votre référentiel basé sur le cloud et tiers, une configuration d'importation de documents d'employé distincte est requise pour chacun d'eux. Utilisez le bouton **Configuration du clone** pour faciliter le clonage.
État de l'enregistrement intermédiaire	L'état affecté aux enregistrements des étapes intermédiaires des documents des employés importés avant d'être insérés dans les documents des employés. ○ Brouillon : vous permet de vérifier les enregistrements intermédiaires avant de les intégrer aux documents de l'employé. **Remarque :** Utilisez l'état **Brouillon** par défaut dans un environnement de tests lors de l'ajustement de vos configurations de mappage. Les documents des employés dont l'état est **Brouillon** doivent être changés sur **Prêt** avant que l'étape de capture puisse les traiter. ○ Prêt : lorsque les enregistrements intermédiaires des documents des employés sont précis et ne nécessitent pas de vérification, utilisez cet état. Vous pouvez à tout moment corriger toutes les erreurs qui se produisent. L'état devient Erreur lorsque la vérification ne peut être confirmée. **Remarque :** Utilisez l'état Prêt par défaut dans un environnement de production après le test pour vous assurer que vos configurations de mappage sont exemptes d'erreurs. Les documents des employés dont l'état est Prêt sont traités automatiquement à l'étape de capture.
Alias d'identification	L'ID de l'alias de connexion et d'informations d'identification qui définit un enregistrement d'informations d'identification ou de connexion. L'alias d'identification est requis pour se connecter au référentiel de documents source local. L'alias d'identification est configuré à partir du référentiel de documents source local.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Les informations d'identification pour accéder au référentiel de documents local sont stockées sur l'instance et marquées avec l'alias.
Domaine	Automatiquement rempli via Domain Separation, il identifie le domaine spécifique pour lequel vous configurez les téléchargements en bloc des documents d'employés.
Mappage des journaux	Indique que vous souhaitez écrire des déclarations de débogage dans le journal système pendant la phase intermédiaire. Le mappage des journaux permet un débogage plus facile du mappage. Recommandé lors de la première configuration des importations en bloc pendant la phase de test.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les informations d'identification et les alias, consultez Présentation des informations d'identification, des connexions et des alias .

Pour plus d'informations sur Domain Separation, voir Séparation de domaine et prestation de services RH.

3. Sélectionner **Enregistrer**, **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Les onglets Mappage d'importation des documents d'employés et Source d'importation des documents d'employés apparaissent.

Créer ou modifier la configuration d'importation

Pour importer des documents d'employés, mappez les documents d'employés sources de votre référentiel de documents local ou de votre référentiel tiers basé sur le cloud dans Employee Document Management.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ef.document_import

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour un référentiel de documents local, le mappage des noms acquiert les métadonnées dans le nom du fichier.

Procédure

1. À partir du formulaire **Configuration de l'importation des documents d'employés**, cliquez sur l'onglet **Mappage d'importation des documents d'employés**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur une configuration d'importation existante.
3. Remplissez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage d'importation des documents d'employés

Champ	Description
Configuration	Nom de la configuration de l'importation en bloc des documents d'employés Voir Configurer l'importation en bloc d'Employee Document Management avec le référentiel de documents sources.
Type de mappage	Définit comment vous localisez les documents d'employés sources dans votre référentiel de documents sources. ○ Champ : Indique que, dans un tableau d'informations relatif à vos documents sources, vous souhaitez identifier une partie spécifique du tableau à mapper. ○ Valeur : Indique que vous identifiez un terme spécifique, dans un tableau d'informations relatif à vos documents sources, que vous souhaitez mapper.
Regex	Chaîne de l'expression régulière qui identifie les fichiers que vous souhaitez inclure à partir du référentiel source. Par exemple, (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) correspond aux noms de fichiers contenant des caractères alphanumériques, des traits de soulignement et un point. Une fois que vous avez identifié des parties spécifiques d'informations dans le tableau, vous pouvez les mapper. Plus votre convention de dénomination existante est cohérente, plus vous avez de facilité à localiser vos documents d'employés à partir de votre référentiel source.
Remplacer	Informations que vous souhaitez voir dans le document d'employé source lors de l'importation vers Employee Document Management. Par exemple, le tableau de votre document d'employé source contient school. Vous voulez que la nouvelle valeur soit égale aux transcriptions du type de document. Saisissez : ○ Remplacer : transcriptions ○ Élément mappé : docType ○ Élément source : school

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Vous pouvez également utiliser des expressions régulières (RegEx) pour définir la valeur de remplacement. Lorsque vous utilisez une expression régulière RegEx, utilisez un site de test de l'expression régulière pour assurer une analyse correcte.
Élément mappé	Détermine le champ de métadonnées acquis et la valeur incluse dans l'enregistrement de préparation final créé. Champs de la table Préparation des documents d'importation [sn_hr_ef_import_staging] dans laquelle vous souhaitez mapper vos documents d'employés sources. Le système de base fournit les champs suivants dans lesquels vous pouvez mapper les documents d'employés sources : ○ docType : Type de document ○ fileName : Nom du fichier ○ employee : Nom de l'employé
Élément source	Le champ ou la valeur d'un référentiel de documents d'employés local ou tiers basé sur le cloud que vous souhaitez mapper dans Employee Document Management. Par exemple, si le nom de votre fichier source contient le nom de l'employé, vous pouvez utiliser le nom de l'employé comme élément source et utiliser l'élément mappé de l'employé.
Regex de filtre	Séquence d'expressions régulières correspondant au texte trouvé dans le tableau à partir de votre référentiel de documents d'employés sources. Utilisez ce champ pour affiner votre identification des documents d'employés sources.
Champ de filtre	Localise le texte spécifique trouvé dans le tableau d'informations retournées à partir du référentiel source lorsque les fichiers correspondant au Regex sont importés. **Remarque :** Vous pouvez également utiliser des expressions régulières (RegEx) pour définir la valeur de remplacement. Lorsque vous utilisez une expression régulière RegEx, utilisez un site de test de l'expression régulière pour assurer une analyse correcte.

Traduction automatique

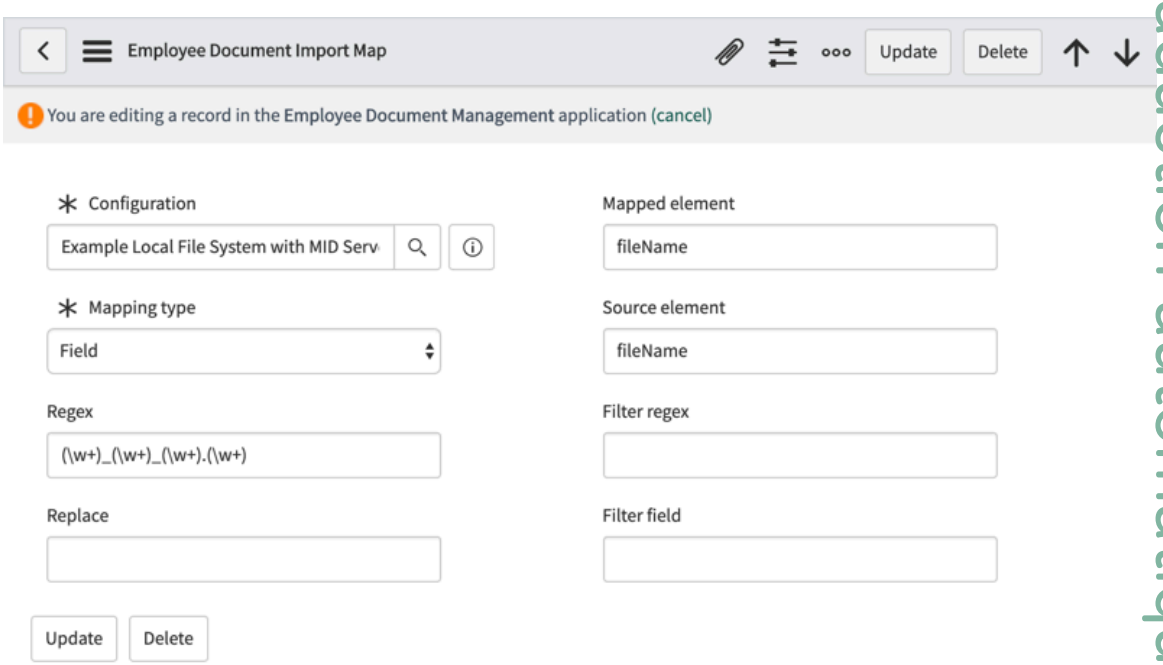
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Utilisez ce champ pour affiner les informations que vous voulez mapper. Par exemple, n'importez que des fichiers avec un nom de fichier au format first_last_xxx.pdf (abel_tuter_tuition.pdf) : ○ Regex : (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) ○ Élément mappé : fileName ○ Élément source : fileName ○ Champ de filtre : .pdf

Exemple de nom de fichier

L'exemple de nom de fichier est abel_tuter_tuition.pdf.

Pour trouver et extraire le nom du fichier du référentiel source, voir l'exemple ci-dessous :



Le mappage d'importation recherche un élément source appelé fileName.

Le mappage d'importation va traduire cet élément source en un élément mappé appelé fileName.

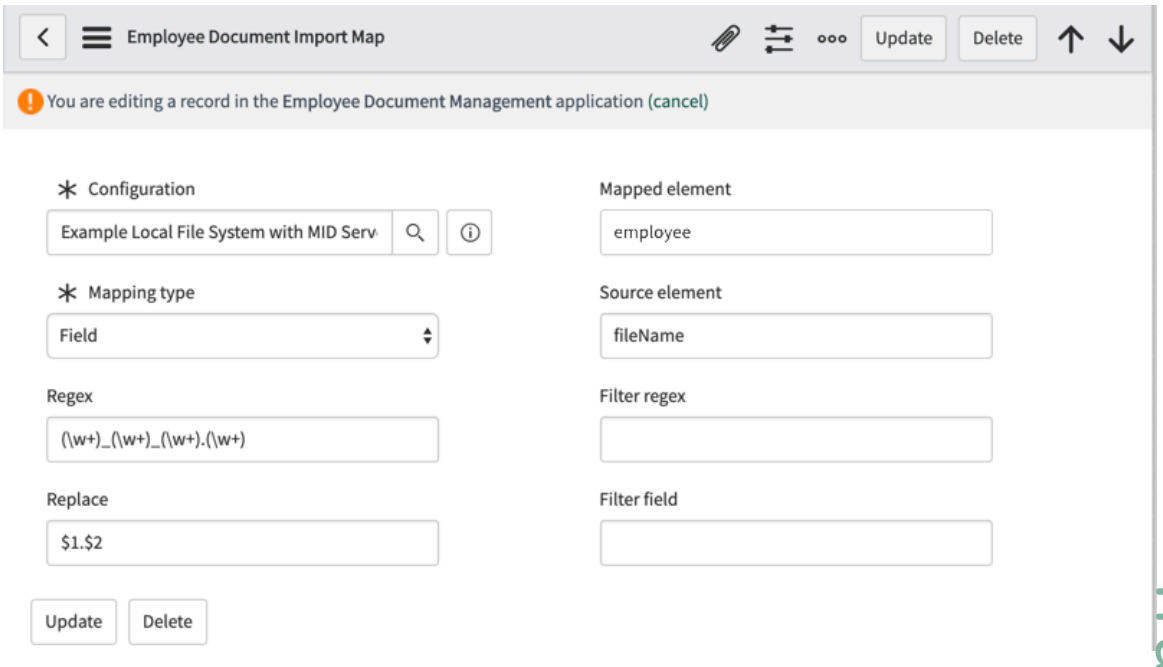
La Regex recherche le format du nom de fichier first_last_xxx.pdf.

Exemple de nom de fichier vers nom d'employé

Le nom d'employé est extrait à partir du nom du fichier. Le nom d'employé est obligatoire pour Employee Document Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le mappage d'importation recherche un élément source appelé fileName.

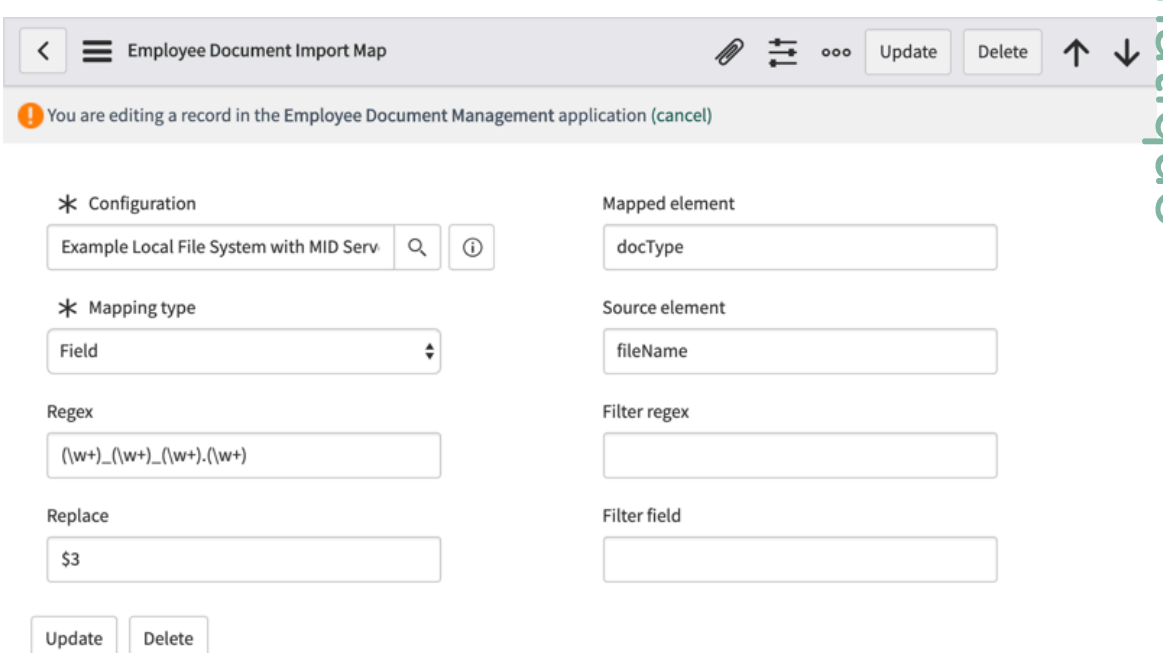
Le mappage d'importation va traduire cet élément source en un élément mappé appelé employee.

La Regex recherche le format du nom de fichier first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Elle remplace le nom de fichier original par first.last ($1.$2)

Exemple de nom de fichier vers type de document

Le type de document est extrait à partir du nom du fichier. Le type de document est obligatoire pour Employee Document Management.



Le mappage d'importation recherche un élément source appelé fileName.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le mappage d'importation va traduire cet élément source en un élément mappé appelé docType.

La Regex recherche le format du nom de fichier first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Elle crée un docType d'enseignement ($3).

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Créez ou modifiez l'étape source de vérification.

Utilisez les travaux d'importation de documents des employés pour créer une étape source de vérification. La Vérification est nécessaire pour valider le lien entre votre répertoire local ou votre référentiel de documents tiers basé sur le cloud et Employee Document Management. L'étape source Vérification valide également le traitement des fichiers d'employés sources.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système de base fournit une étape source Vérification que vous pouvez utiliser comme modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration de l'importation**.
2. Cliquez sur un enregistrement existant de configuration d'importation.
3. À partir de l'onglet Source d'importation des documents d'employés, cliquez sur une étape source Vérification existante ou sur **Nouveau**.
4. Remplissez ou modifiez le formulaire.

Source d'importation des documents de l'employé - Vérification

Champ	Description
Configuration	Un nom descriptif qui identifie votre configuration de téléchargement en bloc des documents d'employés.
Étape source	Étape d'importation qui constitue la tâche d'importation. Sélectionnez Vérification. Vérification : S'assure que la connexion entre l'instance du document d'employé et le référentiel source (basé sur le cloud ou local) est configurée correctement et fonctionne.
Type d'importation	Type d'importation qui dirige l'étape source. Vous pouvez sélectionner la méthode qui dirige l'étape source.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Flux secondaire : Workflow lancé par un autre workflow pour diriger l'étape d'importation. Voir Workflows utilisés comme flux secondaires . ○ Action de flux : Action du Flow Designer qui dirige l'étape d'importation. Voir Concepteur de flux . ○ Workflow : Méthode automatisée de fournir un processus en plusieurs étapes. Voir Workflow . ○ Script : Utiliser pour automatiser l'étape d'importation. Voir Scripts .
Application	Application dans laquelle la source d'importation est utilisée.
Domaine	Automatiquement rempli via Domain Separation, il identifie le domaine spécifique pour lequel vous configurez les téléchargements en bloc des documents d'employés.
Flux secondaires Action Workflow Script	Flux secondaire, action de flux, workflow ou script qui lance l'étape source basée sur le type d'importation. Par exemple, si vous utilisez l'action de flux comme type d'importation, la liste déroulante Action apparaît pour sélectionner l'action que vous avez créée précédemment.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
6. Cliquez sur le lien connexe **Démarrer la configuration de vérification** pour démarrer la tâche de vérification.
   L'onglet **Tâches d'importation de documents d'employés** apparaît avec la tâche Vérification dans l'état **Mis en file d'attente**.
7. Rechargez le formulaire pour voir si l'étape d'importation a été validée.
   Validé indique que les informations d'identification sont correctes, que le répertoire est valide et indique le nombre de fichiers d'employés sources trouvés dans le répertoire.

Créer ou modifier l'étape source de recherche du répertoire d'étape

Utilisez les tâches d'importation de documents d'employés pour créer ou modifier l'étape source du répertoire d'étape.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le répertoire d'étape doit localiser vos documents d'employés sources à partir de votre référentiel de documents tiers local ou basé sur le cloud. Cette étape utilise également le mappage pour analyser les noms de fichiers et créer un enregistrement dans la table de préparation pour chacun des fichiers avec les données analysées.

Le système de base fournit une étape source Étape - Répertoire que vous pouvez utiliser comme modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration de l'importation**.
2. Cliquez sur un enregistrement existant de configuration d'importation.
3. À partir de l'onglet Source d'importation des documents d'employés, cliquez sur une étape source Étape - Répertoire existante ou sur **Nouveau**.
4. Remplissez ou modifiez le formulaire.

Source d'importation des documents de l'employé - Étape - Répertoire

Champ	Description
Configuration	Un nom descriptif qui identifie votre configuration de téléchargement en bloc des documents d'employés. Le nom provient de la configuration de l'importation des documents d'employés. Voir Configurer l'importation en bloc d'Employee Document Management avec le référentiel de documents sources.
Étape source	Étape d'importation qui constitue la tâche d'importation. Sélectionnez Étape - Répertoire. Étape — Répertoire : Garantit que les documents d'employés du référentiel source sont localisés et mappés correctement.
Type d'importation	Type d'importation qui dirige l'étape source. Vous pouvez sélectionner la méthode qui dirige l'étape source. ○ Flux secondaire : Workflow lancé par un autre workflow pour diriger l'étape d'importation. Voir Workflows utilisés comme flux secondaires . ○ Action de flux : Action du Flow Designer qui dirige l'étape d'importation. Voir Concepteur de flux . ○ Workflow : Méthode automatisée de fournir un processus en plusieurs étapes. Voir Workflow . ○ Script : Utiliser pour automatiser l'étape d'importation. Voir Scripts .
Application	Application dans laquelle la source d'importation est utilisée.
Domaine	Automatiquement rempli via Domain Separation, il identifie le domaine spécifique pour lequel vous configurez les téléchargements en bloc des documents d'employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Flux secondaires Action Workflow Script	Flux secondaire, action de flux, workflow ou script qui lance l'étape source basée sur le type d'importation. Par exemple, si vous utilisez l'action de flux comme type d'importation, la liste déroulante Action apparaît pour sélectionner l'action que vous avez créée précédemment.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Créer ou modifier l'étape source de fichier d'étape

Utilisez les tâches d'importation de documents d'employés pour créer ou modifier l'étape source de fichier d'étape. Le fichier d'étape doit créer des étapes avec vos documents d'employés sources à partir de votre référentiel de documents tiers basé sur le cloud.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système de base fournit une étape source Étape - Fichier que vous pouvez utiliser comme modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration de l'importation**.
2. Cliquez sur un enregistrement existant de configuration d'importation.
3. À partir de l'onglet Source d'importation des documents d'employés, cliquez sur une étape source Étape - Fichier existante ou sur **Nouveau**.
4. Remplissez ou modifiez le formulaire.

Source d'importation des documents de l'employé - Étape - Fichier

Champ	Description
Configuration	Un nom descriptif qui identifie votre configuration de téléchargement en bloc des documents d'employés. Le nom provient de la configuration de l'importation des documents d'employés. Voir Configurer l'importation en bloc d'Employee Document Management avec le référentiel de documents sources.
Étape source	Étape d'importation qui constitue la tâche d'importation. Sélectionnez Étape - Fichier. Étape — Fichier : Garantit que les documents d'employés du référentiel source sont localisés et mappés correctement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'importation	Type d'importation qui dirige l'étape source. Vous pouvez sélectionner la méthode qui dirige l'étape source. ○ Flux secondaire : Workflow lancé par un autre workflow pour diriger l'étape d'importation. Voir Workflows utilisés comme flux secondaires . ○ Action de flux : Action du Flow Designer qui dirige l'étape d'importation. Voir Concepteur de flux . ○ Workflow : Méthode automatisée de fournir un processus en plusieurs étapes. Voir Workflow . ○ Script : Utiliser pour automatiser l'étape d'importation. Voir Scripts .
Application	Application dans laquelle la source d'importation est utilisée.
Domaine	Automatiquement rempli via Domain Separation, il identifie le domaine spécifique pour lequel vous configurez les téléchargements en bloc des documents d'employés.
Flux secondaires Action Workflow Script	Flux secondaire, action de flux, workflow ou script qui lance l'étape source basée sur le type d'importation. Par exemple, si vous utilisez l'action de flux comme type d'importation, la liste déroulante Action apparaît pour sélectionner l'action que vous avez créée précédemment.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
6. Cliquez sur le lien **Démarrer la tâche de préparation**.
   La tâche de préparation vérifie que le répertoire de document sources et les fichiers sources peuvent être préparés. L'onglet **Tâches d'importation de documents d'employés** apparaît avec l'étape d'importation d'étape dans l'état **Mis en file d'attente**.
7. Rechargez le formulaire pour voir si l'étape d'importation d'étape est terminée.
   L'onglet **Préparation des documents d'employés** apparaît. Vous pouvez consulter tous les documents sources présents dans la table de préparation et apporter des corrections si nécessaire. Voir Corriger des documents d'employés dans la table de préparation.
8. Modifiez les documents préparés, de l'état **Brouillon** à **Prêt**.
   Les documents préparés doivent avoir l'état **Brouillon** pour pouvoir être transférés à l'étape **Capturer**. Vous pouvez modifier l'état en vérifiant tous les documents préparés ayant l'état **Brouillon** et en sélectionnant **Prêt pour l'importation** à partir d'**Action sur les lignes sélectionnées** ou en ouvrant un document spécifique préparé et en sélectionnant **Prêt pour l'importation**.

Créer ou modifier l'étape source de capture

Utilisez les travaux d'importation de documents des employés pour créer ou modifier l'étape de source de capture. La capture doit importer vos documents d'employés sources à partir de votre référentiel de documents tiers local ou basé sur le cloud.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le système de base fournit une étape source Capturer que vous pouvez utiliser comme modèle. L'exemple du référentiel de documents local fournit un script d'exemple que vous pouvez utiliser.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration de l'importation**.
2. Cliquez sur un enregistrement existant de configuration d'importation.
3. À partir de l'onglet Source d'importation des documents d'employés, cliquez sur une étape source Capturer existante ou sur **Nouveau**.
4. Remplissez ou modifiez le formulaire.

Source d'importation des documents de l'employé - Capturer

Champ	Description
Configuration	Un nom descriptif qui identifie votre configuration de téléchargement en bloc des documents d'employés. Le nom provient de la configuration de l'importation des documents d'employés. Voir Configurer l'importation en bloc d'Employee Document Management avec le référentiel de documents sources.
Étape source	Étape d'importation qui constitue la tâche d'importation. Sélectionnez Vérification. Capturer : Garantit que les documents d'employés du référentiel source sont importés dans Employee Document Management.
Type d'importation	Type d'importation qui dirige l'étape source. Vous pouvez sélectionner la méthode qui dirige l'étape source. ○ Flux secondaire : Workflow lancé par un autre workflow pour diriger l'étape d'importation. Voir Workflows utilisés comme flux secondaires . ○ Action de flux : Action du Flow Designer qui dirige l'étape d'importation. Voir Concepteur de flux .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Workflow : Méthode automatisée de fournir un processus en plusieurs étapes. Voir Workflow . ○ Script : Utiliser pour automatiser l'étape d'importation. Voir Scripts .
Application	Application dans laquelle la source d'importation est utilisée.
Domaine	Automatiquement rempli via Domain Separation, il identifie le domaine spécifique pour lequel vous configurez les téléchargements en bloc des documents d'employés.
Flux secondaires Action Workflow Script	Flux secondaire, action de flux, workflow ou script qui lance l'étape source basée sur le type d'importation. Par exemple, si vous utilisez l'action de flux comme type d'importation, la liste déroulante Action apparaît pour sélectionner l'action que vous avez créée précédemment.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Exécutez la tâche Capturer une fois que la Configuration de vérification et les tâches de préparation ont été exécutées avec succès.
6. Cliquez sur le lien connexe **Démarrer la tâche de capture**.
   La tâche de capture importe les documents sources dans Employee Document Management. L'onglet **Tâches d'importation de documents d'employés** apparaît avec l'étape d'importation d'étape dans l'état **Mis en file d'attente**.
7. Rechargez le formulaire pour voir si l'étape d'importation d'étape est terminée et comporte l'état **Terminé**.

Exemples de mappage d'importation en bloc

Il est essentiel de mapper vos documents d'employés sources aux éléments requis dans Employee Document Management pour réussir l'importation en bloc.

Cette rubrique fournit des exemples sur la façon de mapper vos documents d'employés sources aux éléments requis dans Employee Document Management. Les valeurs fournies sont des exemples conçus pour vous guider à travers la configuration du mappage d'importation.

Mapper des champs et des valeurs directement à partir de noms de fichiers existants

Utiliser vos noms de fichiers de documents d'employés existants est recommandé lorsque vos documents d'employés sources sont situés dans un référentiel local.

Par exemple, un document d'employé peut contenir toutes les métadonnées dans le nom de fichier Abel_Tuter_tuition.pdf à mapper dans Employee Document Management.

Remarque :
Lorsque vous utilisez des expressions régulières (RegEx) pour définir une valeur de remplacement, utilisez un site de test de l'expression régulière pour assurer une analyse correcte.

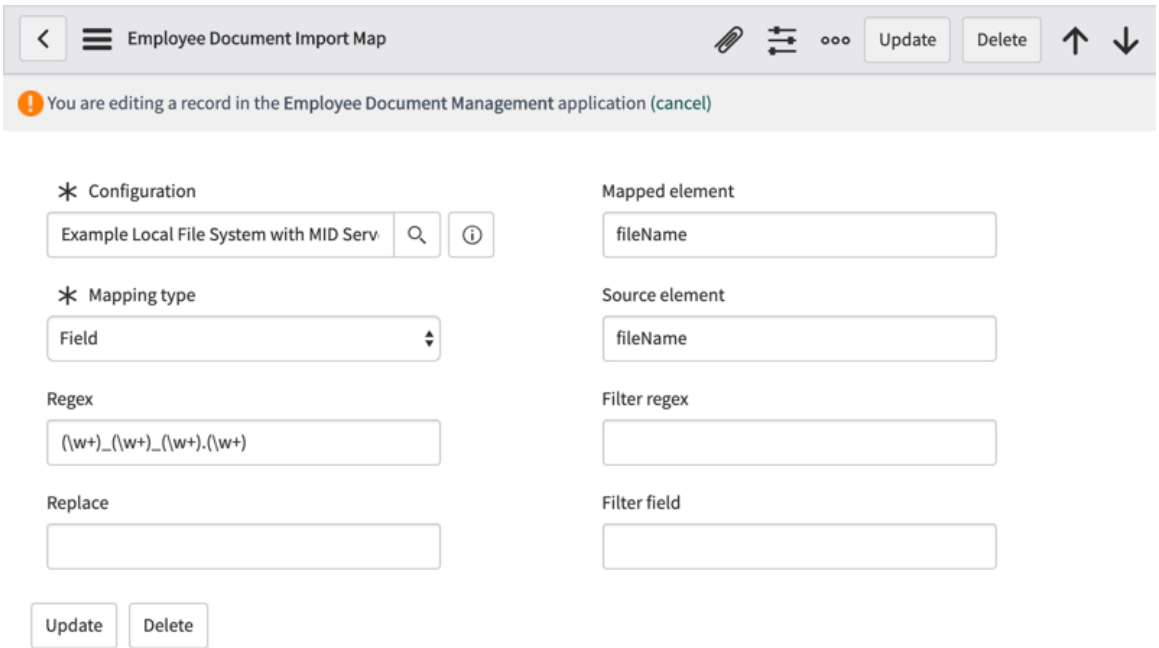
Exemple de nom de fichier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'exemple de nom de fichier est abel_tuter_tuition.pdf.

Pour trouver et extraire le nom du fichier du référentiel source, voir l'exemple ci-dessous :



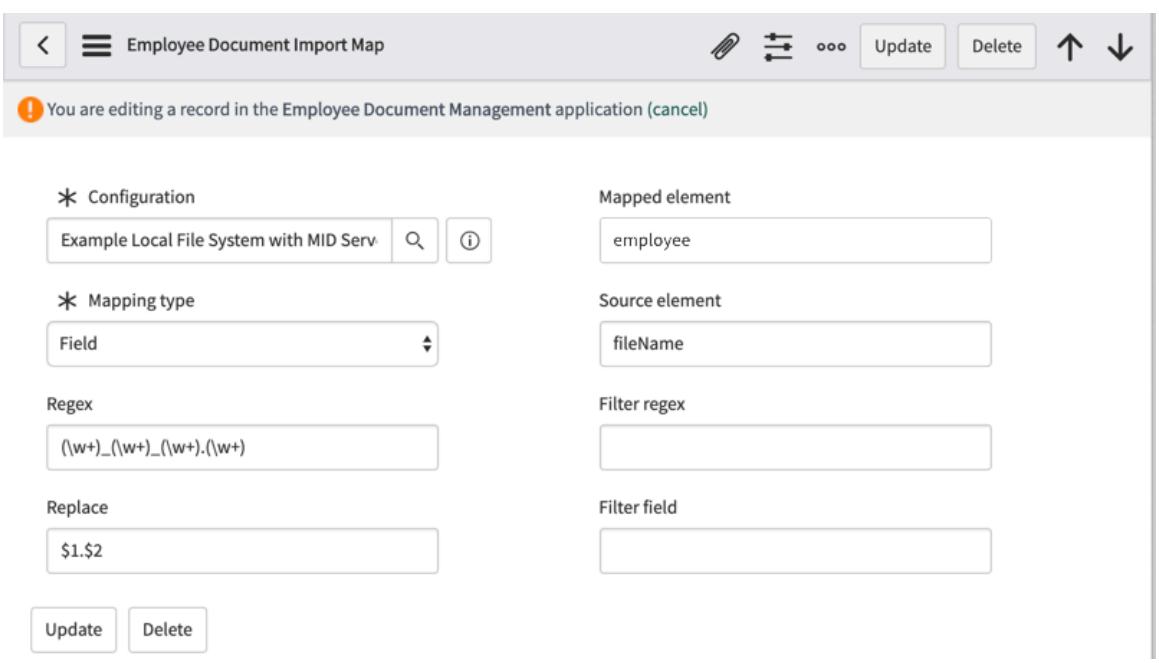
Le mappage d'importation recherche un élément source appelé fileName.

Le mappage d'importation va traduire cet élément source en un élément mappé appelé fileName.

La Regex recherche le format du nom de fichier first_last_xxx.pdf.

Exemple de nom de fichier vers nom d'employé

Le nom d'employé est extrait à partir du nom du fichier. Le nom d'employé est obligatoire pour Employee Document Management.



Le mappage d'importation recherche un élément source appelé fileName.

Le mappage d'importation va traduire cet élément source en un élément mappé appelé employee.

Traduction automatique

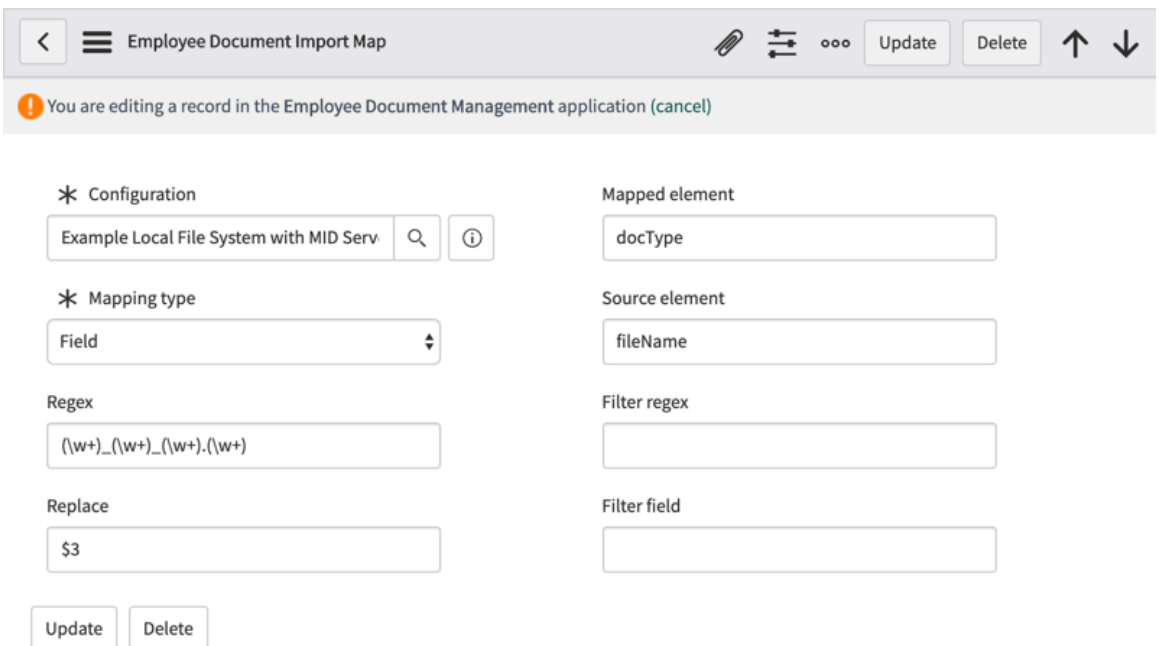
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La Regex recherche le format du nom de fichier first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Elle remplace le nom de fichier original par first.last ($1.$2)

Exemple de nom de fichier vers type de document

Le type de document est extrait à partir du nom du fichier. Le type de document est obligatoire pour Employee Document Management.



Le mappage d'importation recherche un élément source appelé fileName.

Le mappage d'importation va traduire cet élément source en un élément mappé appelé docType.

La Regex recherche le format du nom de fichier first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Elle crée un docType d'enseignement ($3).

Remarque :
Il est fortement recommandé de placer tous les documents d'employés sources dans un référentiel central, d'avoir une structure d'annuaire simple et d'utiliser une convention de dénomination cohérente pour réduire les erreurs.

Analyser et mapper les champs et valeurs à partir d'un fichier de sortie JSON

Utiliser un fichier de sortie JSON est recommandé lorsque les documents d'employés sources sont situés dans un référentiel tiers basé sur le cloud.

Enregistrement de mappage pour l'élément item

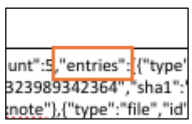
Champ	Description
Type de mappage	Champ
Élément mappé	items Recherche l'élément items de mappage dans un tableau d'éléments du dossier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de mappage pour l'élément item (suite)

Champ	Description
	Ce mappage est utilisé après la source d'importation Étape — Répertoire.
Élément source	entries Élément source dans le fichier de sortie JSON qui représente les éléments d'un dossier. Par exemple, Box utilise entries comme élément source.



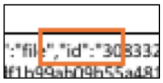
{"total_count":5,"entries":[{"type":"folder","id":"51854612204","sequence_id":"0","etag":"0","name":"Meeting Notes"},{"type":"file","id":"307557775676","file_version":{"type":"file_version","id":"323989342364","sha1":"c31e2420 51ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"c31e2420 51ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf","name":"Admin Guide.boxnote"},{"type":"file","id":"308330516313","file_version":{"type":"file_version","id":"324842139513","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e","name":"Screen Shot 2018-04-30 at 12.14.20 PM.png"},{"type":"file","id":"308332929283","file_version{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"},{"type":"file","id":"307557774812","file_version":{"type":"file_version","id":"323989341500","sha1":"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89","name":"Welcome to Box.pdf"}],"offset":0,"limit":100,"order":[{"by":"type","direction":"ASC"},{"by":"name","direction":"ASC"}]}

Enregistrement de mappage pour l'élément employee

Champ	Description
Type de mappage	Champ
Élément mappé	Élément Recherche l'article, une entrée dans un tableau d'éléments dans le dossier. Ce mappage est utilisé après la source d'importation Étape — Répertoire pour exécuter des opérations contre un seul élément.
Élément source	id Pour chaque élément du tableau, trouvez l'ID du fichier dans le fichier de sortie JSON.
Regex de filtre	fichier Combiné au champ de filtre pour exclure les sous-dossiers.
Champ de filtre	type Filtrer le fichier de sortie à l'endroit où le champ de type est égal au fichier dans lequel exclure des sous-dossiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

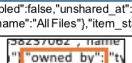


{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"}

Ajouter des enregistrements de mappage pour l'élément employee (suite)

Champ	Description
Type de mappage	Champ
Regex	(\w+)\s(\w+) Traduction de chaînes pour convertir fname lname en fname.lname.
Remplacer	$1.$2 Convertit les fichiers trouvés dans le champ Regex fname lname en fname.lname.
Élément mappé	employee Recherche l'élément de mappage employee. Employee est un champ dans l'élément de fichier. Ce mappage est utilisé après la source d'importation Étape — Fichier.
Élément source	owned_by.name Recherche le nom dans l'objet owned_by. Il permet de contourner les objets imbriqués avec une notation de point.
Regex de filtre	

{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx","description":"","size":9827,"path_collection":{"total_count":1,"entries":[{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"}]},"created_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","modified_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","trashed_at":null,"purged_at":null,"content_created_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","content_modified_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","created_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"modified_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"owned_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"shared_link":{"url":"https://vapp.box.com/s/vbqya2sjq6hsw7wjq30s0qp3ltrfzg216","download_url":"https://vapp.box.com/shared/static/vbqya2sjq6hsw7wjq30s0qp3ltrfzg216.xlsx","vanity_url":null,"effective_access":"open","effective_permission":"can_download","is_password_enabled":false,"unshared_at":null,"download_count":0,"preview_count":0,"access":"open","permissions":{"can_preview":true,"can_download":true}},"parent":{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"},"item_status":"active"}





Ajouter un enregistrement de mappage pour l'élément employee (alternatif)

Champ	Description
Type de mappage	Valeur Sélectionner **Valeur** permet de mapper l'élément employee dans un tableau d'informations de votre document source en une valeur spécifique dans Employee Document Management.
Remplacer	david.loo

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

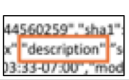
Ajouter un enregistrement de mappage pour l'élément employee (alternatif) (suite)

Champ	Description
	La valeur par laquelle vous souhaitez remplacer l'élément source dans Employee Document Management. Employee Document Management exige que les noms d'employés soient au format fname.lname.
Élément mappé	employee Recherche l'élément de mappage **employee** qui est un champ dans l'élément de fichier. Ce mappage est utilisé après la source d'importation Étape — Fichier.
Élément source	davidl Recherche la valeur source de davidl.

Cet exemple décrit comment utiliser le mappage de la valeur pour extraire un nom d'employé de votre document source et le mapper au format exigé par Employee Document Management.

Ajouter des enregistrements de mappage pour l'élément docType

Champ	Description
Type de mappage	Champ
Élément mappé	docType Recherche l'élément de mappage docType intégré dans le champ de description de l'élément de fichier. Ce mappage est utilisé après la source d'importation Étape — Fichier.
Élément source	description Recherche le nom dans la description.
Regex de filtre	



{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx","description":"school","size":9827,"path_collection":{"total_count":1,"entries":[{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"}]},"created_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","modified_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","trashed_at":null,"purged_at":null,"content_created_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","content_modified_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","created_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":" developer@example.com"},"modified_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"owned_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":" developer@example.com"},"shared_link":{"url":"https:\/\/app.box.com\/s\/bqva2sig6hsw7wig30s0qp3ltrfzg216","download_url":"https:\/\/app.box.com\/shared\/static\/Bqva2sig6hsw7wig30s0qp3ltrfzg216.xlsx","vanity_url":null,"effective_access":"open","effective_permission":"can_download","is_password_enabled":false,"unshared_at":null,"download_count":0,"preview_count":0,"access":"open","permissions":{"can_preview":true,"can_download":true}},"parent":{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"},"item_status":"active"}

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des enregistrements de mappage pour l'élément docType (suite)

Champ	Description
Type de mappage	Valeur Utilisez Valeur pour mapper une valeur spécifique dans votre référentiel tiers basé sur le cloud en une valeur dans Employee Document Management.
Remplacer	employee verifications Remplacer verification (source) par employee verifications (Employee Document Management).
Élément mappé	docType Recherche l'élément de mappage docType intégré dans le champ de description de l'élément de fichier. Ce mappage est utilisé après la source d'importation Étape — Fichier.
Élément source	verification Recherchez la valeur de nom de verification dans le fichier JSON.

Ajouter des enregistrements de mappage pour l'élément docType (suite)

Champ	Description
Type de mappage	Valeur Utilisez Valeur pour mapper une valeur spécifique dans votre référentiel tiers basé sur le cloud en une valeur dans Employee Document Management.
Remplacer	transcripts Remplacez school (source) par transcripts (Employee Document Management).
Élément mappé	docType Recherche l'élément de mappage docType intégré dans le champ de description de l'élément de fichier. Ce mappage est utilisé après la source d'importation Étape — Fichier.
Élément source	school

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des enregistrements de mappage pour l'élément docType (suite) (suite)

Champ	Description
	Recherchez la valeur de nom school.

Ajouter un enregistrement de mappage pour l'élément fileName

Champ	Description
Type de mappage	champ
Élément mappé	fileName Recherche l'élément de mappage fileName intégré dans le champ de nom de l'élément de fichier. Ce mappage est utilisé après la source d'importation Étape — Fichier.
Élément source	nom Recherche le nom du fichier dans la description du fichier de sortie JSON.
Regex de filtre	



Ajouter un enregistrement de mappage pour l'élément URL

Champ	Description
Type de mappage	champ
Élément mappé	URL Recherche l'élément de mappage url intégré dans le champ id dans l'élément de fichier. Ce mappage est utilisé après la source d'importation Étape — Fichier.
Élément source	Recherche id dans le fichier de sortie JSON. **Remarque :** certains référentiels tiers basés sur le cloud utilisent l'ID de fichier. La source d'importation de capture construit une URL à partir de cette valeur.

Traduction automatique

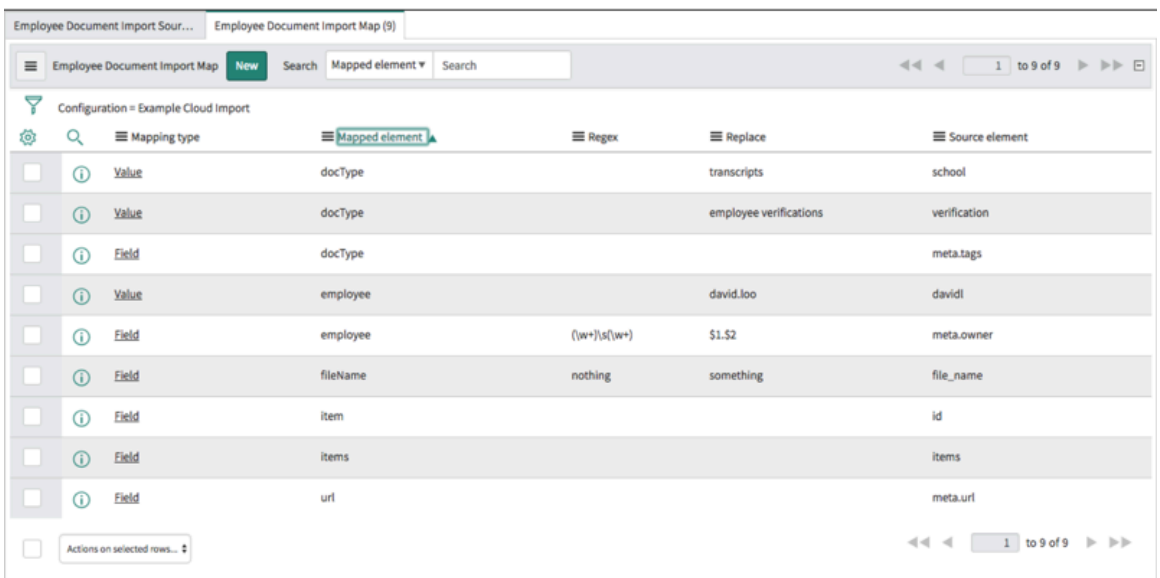
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"}

Enregistrements de mappage d'importations en bloc

Exemple de mappage d'importation des documents d'employés



Lorsqu'une connexion à votre référentiel source est confirmée et que les mappages d'importation sont configurés correctement, vous pouvez cliquer sur **Démarrer la tâche de préparation** à partir de Liens connexes.

Corriger des documents d'employés dans la table de préparation

Utilisez le formulaire Préparation des documents d'employés pour corriger les enregistrements de préparation avant l'importation dans Prestation de services RH. Les enregistrements de préparation sont créés après avoir mappé vos documents d'employés sources et après avoir exécuté Démarrer la tâche de préparation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Importation en bloc** > **Étape intermédiaire du document**.
   Ou, dans le formulaire Configuration de l'importation des documents de l'employé, cliquez sur le bouton **Démarrer la tâche de préparation** Lien connexe.
   Une fois que la tâche de préparation des documents d'employés a été exécutée avec succès, vous pouvez analyser et corriger toutes les erreurs.
2. Cliquez sur un nom d'employé.
3. Cliquez sur le bouton **Valider**.
   La fenêtre Vérifier les champs apparaît.
4. Modifiez les informations incorrectes.
5. Cliquez sur **Terminer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Prêt pour l'importation**.
   Vous pouvez également corriger des champs à partir du formulaire **Préparation des documents d'employés**.

Préparation des documents d'employés

Champs	Description
Employé	Employé associé au document d'employé préparé.
Type de document	Le type de document que vous souhaitez associer au document de l'employé. Les types de documents catégorisent vos documents d'employés et déterminent l'accès et la conservation. Voir Définir les politiques pour un type de document.
Nom de fichier	Nom de fichier du document d'employé.
État	État du document d'employé. ○ Prêt : Le document est prêt à être capturé et transféré à Employee Document Management. ○ Brouillon : Document ignoré lorsque la tâche de capture est exécutée et non transféré dans Employee Document Management.

7. Cliquez sur l'onglet **Contenu de la pièce jointe**.

Contenu de la pièce jointe

Champ	Description
Source du contenu	Type du référentiel de documents sources duquel vos documents d'employés sont extraits. ○ URL : Le référentiel de documents d'employés sources est basé sur le cloud. ○ Local : Le référentiel de documents d'employés sources est local.
Contenu	Le chemin dans le référentiel source dans lequel réside le document préparé.

8. Cliquez sur l'onglet Informations supplémentaires.

Informations supplémentaires

Champs	Description
Tâche	Nom de la tâche de préparation des documents d'employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	La tâche prend le nom de la configuration de l'importation en bloc des documents.
Configuration	Nom qui identifie votre configuration de l'importation en bloc des documents d'employés. Voir Configurer l'importation en bloc d'Employee Document Management avec le référentiel de documents sources.
Description	Actuellement non utilisé.
Domaine	Automatiquement rempli via Domain Separation, il identifie le domaine spécifique pour lequel vous configurez les téléchargements en bloc des documents d'employés. Pour plus d'informations sur Domain Separation, voir Séparation de domaine et prestation de services RH.

9. Cliquez sur **Valider** pour vous assurer que l'employé et le type de document sont corrects.
   Vous pouvez modifier ces informations à partir de la nouvelle fenêtre.
10. Après avoir effectué des modifications, cliquez sur **Mettre à jour**.
    Le formulaire Configuration de l'importation des documents d'employés réapparaît. Vous pouvez continuer à vérifier et à corriger les enregistrements de préparation des documents d'employés.
11. Après avoir vérifié et déterminé que les enregistrements de préparation semblent corrects, cliquez sur le lien connexe **Démarrer la tâche de capture** pour démarrer le processus d'importation.

Tableau de bord de Gestion des dossiers du personnel

Obtenez un aperçu plus efficace des tendances macro sur une seule page de type tableau de bord vous montrant des mesures importantes sur les documents d'employés, l'état des paramètres de purge et les conservations légales.

Activer le module d'extension Performance Analytics - Pack de contenu - Application incluse dans le champ d'application Human Resources Employee Document Management [com.sn_hr_employee_files_pa] permet d'activer les rapports Performance Analytics et le tableau de bord pour Employee Document Management.

Pour plus d'informations sur la configuration de votre tableau de bord, consultez Vue d'ensemble des tableaux de bord .

Le tableau de bord des documents d'employés comporte deux onglets :

- Documents et purge
- Conservations légales

Documents

Fournit des totaux pour :

- Tous les documents
- Documents ajoutés au cours des 30 derniers jours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Employés sans documents
- Types de documents inutilisés

Fournit également des totaux pour :

Purge

Fournit des totaux pour :

- Autorisation de purge en attente
- Purge rejetée
- Date de purge non calculée
- Groupe d'approbateurs d'autorisation de purge
- Date de purge passée
- Calendrier de purge pour les 6 prochains mois

Conservations légales

Affiche le nombre de conservations légales pour :

- Employés
- Types de documents
- Documents
- Documents en conservation légale

Remarque :
Vous pouvez également regrouper et empiler vos données selon différentes catégories.

Afficher le tableau de bord d'Employee Document Management

Le tableau de bord d'Employee Document Management offre un moyen rapide et facile de consulter les statistiques concernant l'état de la purge et de la conservation légale de vos documents d'employés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Tableau de bord**. L'onglet **Documents et purge** s'affiche par défaut.
2. Cliquez sur l'onglet **Conservations légales** pour afficher le nombre d'employés, les types de documents et les documents en conservation légale.

Référence Gestion des dossiers du personnel

Plus d'informations sur les autres propriétés de Gestion des dossiers du personnel.

Propriétés pour l'application Employee Document Management

Activer le module d'extension Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] permet d'ajouter les propriétés suivantes.

Les propriétés contrôlent le comportement de l'application Employee Document Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour une performance optimale du système et selon vos processus internes, les documents d'employés sont purgés en fonction de la politique de sécurité établie par votre entreprise.

Descriptions et champs de gestion des documents

Champ	Description
sn_hr_ef.enable_document_viewer (Activer « Visionneuse de documents » pour afficher un aperçu des documents)	Permet à la visionneuse de documents d'afficher les documents de type (.docx, .txt, .png, .xls, etc.) directement à partir de Gestion des documents d'employé. La valeur par défaut est **Oui**. **Remarque :** Si **Non** est coché, vous pouvez toujours télécharger le document et le consulter localement.
sn_hr_ef.enable_download_multiple (Activer l'action d'interface utilisateur « Télécharger » pour télécharger plusieurs documents de l'employé dans un fichier zip.)	Permet de télécharger plusieurs documents d'employés, de la liste des documents d'employés vers un fichier .zip. La valeur par défaut est **Oui**.
sn_hr_ef.max_file_size (Taille maximale de chargement de fichier en mégaoctets :)	Taille maximale du fichier d'un document que vous pouvez télécharger. Le nombre par défaut est 30 mégaoctets. Vous pouvez modifier cette valeur, au risque d'affecter les performances du système.
sn_hr_ef.purge_stride_length (La fréquence en jours à laquelle les dates de purge seront recalculées pour les documents d'employés.)	Détermine la valeur de cadence pour recalculer les dates de purge des documents d'employés. La valeur de cadence détermine la gamme de valeurs pouvant être affectées à chaque enregistrement d'utilisateur [sys_user] qui a associé les documents d'employés. Par exemple, si 30 est saisi, la gamme de valeurs pouvant être affectées au hasard est de 1 à 30. Lorsque le rafraîchissement des dates de purge pour les tâches planifiées de documents d'employés est exécuté, en fonction de la date actuelle, il détermine la valeur de cadence. La date de purge des documents d'employés est recalculée pour tout enregistrement d'utilisateur auquel on a affecté une valeur de cadence. Par ailleurs, les dates de purge sont recalculées pour les documents d'employés qui correspondent aux exigences suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions et champs de gestion des documents (suite)

Champ	Description
	• Le document d'employé est actif. • Le document d'employé ne fait pas l'objet de conservation légale ou de conservation de purge. • La valeur de cadence pour l'enregistrement de l'utilisateur correspond à la valeur de cadence pour la date actuelle. Le numéro que vous avez saisi détermine la plage de valeurs de cadence. Par exemple, saisir 1 indique qu'il n'y a pas de plage de cadence et que le recalcul de purge est effectué pour tous les documents d'employés tous les jours. Saisir un plus grand nombre garantit que les performances du système sont optimales puisque les grandes entreprises peuvent avoir de grandes quantités de documents. La valeur par défaut est **30** et peut être modifiée.
sn_hr_ef.purge_authorization_interval (Nombre de jours avant le mois suivant en fonction duquel une notification de purge est envoyée (valeur comprise entre 1 et 30) :)	Nombre de jours avant le début du mois pour l'envoi de la notification de purge. La tâche planifiée de notification de tâche quotidienne de purge utilise cette valeur pour déterminer quand envoyer une notification ou une autorisation de purge. La valeur par défaut est **7** et peut être modifiée.
sn_hr_ef.enable_purge_logs (Permettre aux journaux de purge de journaliser les fichiers supprimés lors de la purge des documents.)	Indique si vous souhaitez créer un journal de purge pour les documents supprimés. Un journal de purge répertorie tous les documents supprimés avec les champs que vous spécifiez dans le champ **Si cette option est activée, ces champs seront inclus dans les journaux de purge**. La valeur par défaut est **Oui**. **Remarque :** Le journal de purge est créé après l'exécution de la tâche planifiée Purger les documents d'employés. Cette tâche s'exécute quotidiennement par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions et champs de gestion des documents (suite)

Champ	Description
sn_hr_ef.purge_log_fields_to_include (Si cette option est activée, ces champs seront inclus dans les journaux de purge.)	Si vous avez coché **Oui** pour le champ **Permettre aux journaux de purge de journaliser les fichiers supprimés lors de la purge des documents**, complétez les champs que vous souhaitez faire apparaître dans les journaux de purge. Séparez les champs avec une virgule. Les journaux de purge peuvent être téléchargés dans un fichier .csv. Les valeurs par défaut sont : **employee, hr_case**. **Remarque :** Le journal de purge est créé après l'exécution de la tâche planifiée Purger les documents d'employés. Cette tâche s'exécute quotidiennement par défaut.

Composants installés avec Employee Document Management

Plusieurs types de composants sont installés à l'activation du module d'extension Employee Document Management [com.sn_employee_document_management], notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Remarque :
Le module d'extension Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] active la propriété système sn_hr_ef.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur Employee Document Management en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

Rôles et descriptions de la gestion des documents

Détails du rôle de gestion des documents

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur EF [sn_hr_ef.admin]	Détient le contrôle total de l'application Employee Document Management. Il peut : • accéder à Employee Document Management, • affecter des rôles Employee Document Management,	• Lecteur Employee Document Management [sn_hr_ef.document_reader] • Auteur Employee Document Management [sn_hr_ef.document_writer] • Auteur de conservations légales Employee

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du rôle de gestion des documents (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles

	• rechercher et lire des documents d'employés,
	• créer et mettre à jour des documents d'employés,
	• gérer l'administration des documents d'employés. Il peut créer, lire et écrire dans les tables suivantes :
	  ○ Période de conservation [sn_hr_ef_retention_period]
	  ○ Politique de conservation [sn_hr_ef_retention_policy]
	  ○ Politique de sécurité [sn_hr_ef_security_policy]
	  ○ Type de document [sn_hr_ef_document_type]
	• gérer les conservations légales sur les profils et les types de documents,
	Remarque : ll contient le rôle RH de base [sn_hr_core.basic] qui contient le rôle d'auteur de profil RH [sn_hr_core.profile_writer].
	• administrer les propriétés des documents d'employés,
	• configurer et administrer les importations en bloc d'Employee Document Management.
		Document Management [sn_hr_ef.legal_hold_writer]
		• Gestionnaire Employee Document Management [sn_hr_ef.manager]
		• RH de base [sn_hr_core.basic]
		• sn_hr_ef.document_import

Lecteur Employee Document Management	Il peut :	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du rôle de gestion des documents (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_hr_ef.document_reader]	• accéder à Employee Document Management, • rechercher et lire des documents d'employés. **Remarque :** ajoutez ce rôle à l'onglet Accès en lecture de la politique de sécurité du document d'employé. Voir Ajouter ou modifier des politiques de sécurité pour les documents.	
Auteur Employee Document Management [sn_hr_ef.document_writer]	Il peut : • accéder à Employee Document Management, • rechercher et lire des documents d'employés, • créer et mettre à jour des documents d'employés. **Remarque :** ajoutez ce rôle à l'onglet Accès en écriture de la politique de sécurité du document d'employé. Voir Ajouter ou modifier des politiques de sécurité pour les documents.	Lecteur Employee Document Management [sn_hr_ef.document_reader]
Auteur de conservations légales Employee Document Management [sn_hr_ef.legal_hold_writer]	Il peut : • accéder aux conservations légales pour afficher les documents d'employés en conservation légale, • gérer les conservations légales sur les profils RH. **Remarque :** Il nécessite le rôle d'auteur de profil RH [sn_hr_core.profile_writer]. L'auteur de profil RH peut également créer et rechercher des documents d'employés. • Il ne peut pas gérer les conservations légales sur	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du rôle de gestion des documents (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	des types de documents à moins qu'elles ne soient combinées au rôle de gestionnaire Employee Document Management [sn_hr_ef.manager].	
Gestionnaire Employee Document Management [sn_hr_ef.manager]	Il peut : • accéder à Employee Document Management, • rechercher et lire des documents d'employés, • créer et mettre à jour des documents d'employés, • gérer l'administration des documents d'employés. Il peut créer, lire et écrire dans les tables suivantes : ◦ Période de conservation [sn_hr_ef_retention_period] ◦ Politique de conservation [sn_hr_ef_retention_policy] ◦ Politique de sécurité [sn_hr_ef_security_policy] ◦ Type de document [sn_hr_ef_document_type] **Remarque :** Toutes les politiques de sécurité par défaut avec le système de base font partie du rôle sn_hr_ef.manager par défaut. Il fournit à la fois des options de lecture et d'écriture. Aucun rôle ne fait automatiquement partie des nouvelles politiques de sécurité. • ajouter ou supprimer les conservations légales sur	• Lecteur Employee Document Management [sn_hr_ef.document_reader] • Auteur Employee Document Management [sn_hr_ef.document_writer] • Auteur de conservations légales Employee Document Management [sn_hr_ef.legal_hold_writer]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du rôle de gestion des documents (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	des profils et des types de documents. **Remarque :** il nécessite le rôle d'auteur de profil RH [sn_hr_core.profile_writer] avec le rôle d'auteur de conservations légales Employee Document Management [sn_hr_ef.legal_hold_writer] pour mettre des profils RH en conservation légale.	
Importation de documents [sn_hr_ef.document_import]	Accorde l'accès à la table Préparation des documents d'employés, importations en bloc Employee Document Management [sn_hr_ef_import_staging] et au flux de processus.	Aucun

Travaux planifiés de gestion des documents

Détails des travaux planifiés de gestion des documents

Tâche planifiée	Description
Nettoyer les documents d'employés inactifs	Supprime les documents d'employés téléchargés mais non envoyés.
Importation en bloc EF à partir de Préparation - Horaire	Traite l'importation de près de 100 enregistrements de préparation avec l'état Prêt. Elle exécute l'étape de capture pour télécharger les pièces jointes et créer un document d'employé. Cette tâche sélectionne 100 enregistrements par configuration. Cette tâche sélectionne d'abord les configurations les plus anciennes, quel que soit le nombre d'enregistrements de préparation associés. Par exemple : • La configuration A ne comporte qu'un seul enregistrement de préparation créé le 11/01/2018 à 8 h 00. • La configuration B comporte 99 enregistrements de préparation créés le 11/01/2018 à 8 h 05. • La configuration A s'exécute en premier et la configuration B s'exécute dans une heure.
Purger les documents d'employés	Cette tâche purge les documents d'employés signalés comme admissibles à la purge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails des travaux planifiés de gestion des documents (suite)

Tâche planifiée	Description
Notification de tâche quotidienne de purge	Détermine quels documents nécessitent une notification ou une autorisation de purge en fonction de la politique de sécurité. Cette tâche envoie un e-mail avec un lien vers la liste des documents à tous les membres du groupe affectés.
Rafraîchir les dates de purge pour les documents d'employés	Cette tâche garantit que tous les documents d'employés dont la période de conservation a été modifiée depuis la dernière exécution de la tâche ne purgent pas un document. Cette tâche planifiée fonctionne avec la propriété sn_hr_ef.purge_stride_length pour déterminer quels documents d'employés pour un enregistrement d'utilisateur [sys_user] comportent des dates de purge recalculées.

Remarque :
Les tâches planifiées d'Employee Document Management s'exécutent quotidiennement par défaut. Pour modifier le moment de l'exécution d'une tâche planifiée, consultez Calendriers par défaut .

Tables et descriptions de Gestion des documents

Types de tables de gestion des documents

Table	Description
Suivi des pièces jointes [sn_hr_ef_attachment_tracking]	Permet le suivi des pièces jointes copiées pour la purge. Il est aussi utilisé pour les pièces jointes copiées dans un ticket RH à partir d'une tâche RH.
Type de document [sn_hr_ef_document_type]	Enregistrements sur la catégorisation, l'accès, la politique de conservation et les conservations légales des documents d'employés.
Document d'employés [sn_hr_ef_employee_document]	Enregistrements sur un document d'employé, un type de document, une conservation de la purge, une date de purge, un employé, des balises, une taille, un format, une date de création et un créateur.
Préparation des documents d'employés sn_hr_ef_import_staging	Contient des informations sur les documents d'employés provenant de votre référentiel source. Ces informations sont mappées à des éléments requis pour l'importation dans Employee Document Management.
Conservation légale [sn_hr_ef_legal_hold]	Enregistrements sur la conservation légale placée sur un type de document ou un profil RH.
Journal de purge [sn_hr_ef_purge_log]	Configurable par les propriétés des documents d'employés. Détermine les champs devant apparaître sur les journaux de purge.
Période de conservation [sn_hr_ef_retention_period]	Enregistrements sur les périodes de conservation, y compris le type de décalage de date, les unités et la quantité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de tables de gestion des documents (suite)

Table	Description
Politique de conservation [sn_hr_ef_retention_policy]	Enregistrements sur les politiques de conservation, y compris les conditions dans lesquelles la politique s'applique, la période de conservation et le créateur.
Politique de sécurité [sn_hr_ef_security_policy]	Enregistrements sur les politiques de sécurité, y compris le CoE, l'autorisation de purge, les groupes, les rôles et le créateur.
Politique de sécurité de type de document [sn_hr_ef_m2m_doc_type_sec_policy]	Associe les politiques de sécurité à un type de document.

Modèles de documents

Avec l'application ServiceNow® Modèles de documents, vous pouvez créer des modèles de documents HTML et PDF pour générer des lettres ou des documents standard. Vous pouvez automatiser et simplifier le processus de remplissage, de signature et de révision d'un document en ligne.

Permettre à plusieurs participants de travailler en collaboration sur un seul document

- Configurez un modèle de document.
- Créez des tâches spécifiques pour certains participants, telles que la signature, le remplissage ou la révision.
- Lancez automatiquement des tâches en fonction de l'ordre défini pour les participants.
- Informez les participants sur les tâches de documents qui leur sont affectées.
- Affichez un aperçu du document à n'importe quelle étape du processus de saisie d'informations. Déterminez à quelle étape se trouve l'action en attente et quel participant est concerné.

Générer un document PDF

- Configurez un modèle de document.
- Prévisualisez un modèle de document et générez un document PDF à partir de celui-ci.

Premiers pas

Configurer	Utiliser
 Planifier et configurer votre implémentation	 Automatisez et simplifiez le processus de remplissage, de signature et de révision d’un document en ligne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence



Obtenir des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés

Configurer Modèles de documents

Définissez Modèles de documents pour automatiser et simplifier le processus de remplissage, de révision et de signature d'un document en ligne.

Activation de l'application

Vous pouvez activer l'application Modèles de documents à partir de ServiceNow Store.

Remarque :
Le modèle de document PDF et le modèle de document HTML sont disponibles avec l'application Modèles de documents. Pour le modèle de document Word, une licence Gestion des contrats Pro (payante) ou Legal Service Delivery (payante) est requise.

- Pour configurer et utiliser un modèle de document PDF, reportez-vous à la section Modèles de documents PDF (formulaires avancés).
- Pour configurer et utiliser un modèle de document HTML, reportez-vous à la section Modèles de documents HTML.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Catégories de modèles de documents

Les catégories de modèles de documents vous permettent de rassembler des types de documents similaires. Cela facilite la recherche du modèle de document approprié.

Par exemple, vous pouvez avoir plusieurs lettres de vérification des emplois précédents, selon que l'employé est à temps plein, à temps partiel ou intérimaire. Vous pouvez créer une catégorie de documents et stocker ces modèles de documents dans cette catégorie.

Vous pouvez créer une catégorie de document en accédant à **Modèles de documents** > **Catégories de Modèle de document**. Après avoir créé une catégorie de modèle de document, vous pouvez ajouter des modèles de documents à celle-ci.

Important :
Les catégories de documents et les modèles de documents s'affichent en fonction de vos critères d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles de documents HTML

Un modèle de document HTML utilise des variables pour pré-remplir le document avec des informations extraites des tables. Vous pouvez personnaliser l'apparence du document en définissant dans le modèle l'en-tête, le pied de page, les images, le positionnement du pied de page et le texte. À l'aide du modèle de document HTML, vous pouvez collecter des signatures électroniques auprès de plusieurs participants et générer un document PDF en ligne.

Avant de commencer à générer des documents, configurez les modèles avec le logo et le slogan de votre entreprise. Récupérez les éléments et informations suivants pour créer ou configurer des modèles HTML.

- Une page de l'en-tête de votre entreprise.
- Des copies de la lettre de vérification de l'emploi actuel de votre entreprise, ainsi que des modèles de lettre d'offre, s'ils sont disponibles.
- L'image du logo à utiliser dans votre en-tête.
- L'image du logo à utiliser dans votre pied de page.

Le flux suivant décrit la façon dont vous pouvez utiliser un modèle de document HTML de la configuration du modèle jusqu'à la signature et la génération d'un document PDF en ligne.

- Configurer un modèle de document HTML.
- Créer des participants pour un modèle de document HTML.
- Insérer des signatures.
- Publiez le modèle de document HTML.
- Génération de tâches de documents.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également modifier le corps du modèle HTML et générer une copie PDF avant de lancer des tâches de documents.

Configurer un modèle de document HTML

Créez ou modifiez le modèle de document avec votre logo d'entreprise et vos critères d'audience uniques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin et développeur délégué

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles de documents** > **Tous les modèles de documents**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Modèle de document HTML**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle HTML

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Table associée au type de modèle. La table détermine les variables disponibles qui peuvent être utilisées. **Remarque :** Les tables s'affichent en fonction du périmètre de l'application sélectionné.
Catégorie	Catégorie de document à laquelle le modèle est ajouté.
Critères d'utilisateur	Critères d'audience de ce document. Par exemple, vous pouvez créer une lettre destinée uniquement aux employés canadiens. **Remarque :** Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global .
Détails	Texte dans le modèle. Pour insérer des variables, placez votre curseur à l'emplacement souhaité et sélectionnez la variable. Les variables disponibles sont répertoriées sous **Champs**. Les styles de modèle de document sont appliqués aux champs de texte standard, et non aux champs de description enrichie. Un champ de description enrichie conserve sa propre mise en forme HTML et son propre style et n'est pas remplacé par la mise en forme et le style du modèle de document. Utilisez les outils de mise en forme dans le **Corps** pour appliquer des options de mise en forme (par exemple, gras, italique, soulignement ou style de police). Le corps est un emplacement réservé au texte HTML et aux variables jetonisées. **Remarque :** ◦ Les styles Jelly et CSS ne sont pas pris en charge. ◦ Vous pouvez également utiliser Scripts de modèles de documents pour changer dynamiquement le texte dans le corps HTML.
Date de début	Date à partir de laquelle le modèle de document HTML est valide. **La date de début** permet de gérer plusieurs versions du même modèle. **Remarque :** La date de début doit être antérieure à la date de fin.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle le modèle de document HTML est valide. **La date de fin** permet de gérer plusieurs versions du même modèle. Par défaut, si les valeurs Date de **début** et **Date de fin** sont vides, cela implique que le modèle sera toujours valide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si vous spécifiez une date de fin, vous devez également spécifier une date de début.
Format de date du modèle	Format dans lequel vous souhaitez afficher la date à laquelle un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants. **Remarque :** ○ Lors de la signature à l'aide d'une application ServiceNow ou de l'application AdobeSign : si aucune valeur n'est sélectionnée dans le **format de date du modèle**, la valeur spécifiée dans la propriété système **template_date_format** est prise en compte. Si le **format de date du modèle** et **template_date_format** propriété système sont vides, la valeur du champ Format de date du profil d'utilisateur de l'agent est prise en compte. ○ Lors de la signature à l'aide d'une application DocuSign : le format de date sélectionné dans les paramètres de signature de l'application DocuSign est considéré par rapport au **format de date du modèle** dans le modèle HTML configuré dans une instance ServiceNow.
Langue du modèle	Langue dans laquelle vous souhaitez que les jetons dynamiques soient traduits lorsqu'un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants. Le champ **Langue du modèle** est également utilisé pour la traduction complète du modèle. **Remarque :** ○ La langue du modèle est un champ obligatoire. La langue par défaut est aucune. ○ La fonctionnalité de traduction n'est disponible que lorsque des modules d'extension de langue sont installés sur l'instance.
Sélectionner des variables	Liste de variables pouvant être utilisées dans le corps du modèle. Les variables récupèrent les informations dans la table sélectionnée pour personnaliser le modèle. Les décalages sont pris en charge pour les variables de date. Les décalages augmentent ou soustraient des jours, des semaines ou des mois à partir d'une date utilisée dans un modèle. Les variables valides pour le décalage de date sont les suivantes : ○ + (plus) ○ - (moins) ○ d (jours)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ w (semaines) ○ m (mois) Exemples : ○ Lettre d'offre (cinq jours après la date indiquée) : Votre offre est valable jusqu'au ${Date +5d}. ○ Prestations pour un employé congédié (deux semaines à compter de la date de cessation d'emploi) : Vos prestations prendront fin à compter du ${subject_person.hr_profile.employment_end_date +2w}. **Remarque :** Seules les variables auxquelles vous avez accès apparaissent.
Type de signature	Option permettant de spécifier l'application utilisée pour signer le document. Par exemple, ServiceNow Sign, DocuSign ou AdobeSign. **Remarque :** Les types de signature ne sont disponibles que lorsque les modules d'extension d'intégration respectifs sont installés.
En-tête	
Image d'en-tête	Image à afficher dans l'en-tête. Vous pouvez ajouter le logo de votre entreprise à l'aide de cette fonctionnalité. **Remarque :** Les types de fichiers pris en charge sont : JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF et JBIG2.
Position d'image d'en-tête	Position où vous souhaitez que l'image d'en-tête apparaisse : gauche, droite ou centre.
Hauteur de l'image d'en-tête	Hauteur de l'image dans l'en-tête. **Important :** ○ La hauteur et la largeur de l'image sont mises à l'échelle proportionnellement en fonction de la valeur que vous spécifiez. ○ Assurez-vous que la hauteur de l'image est inférieure à la valeur spécifiée dans le champ **Taille** de page, sinon l'image est recadrée.
Pied de page	
Image de pied de page	Image à afficher dans le pied de page. **Remarque :** Les types de fichiers pris en charge sont : JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF et JBIG2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Hauteur de l'image de pied de page	Hauteur de l'image dans le pied de page. **Important :** ○ La hauteur et la largeur de l'image sont mises à l'échelle proportionnellement en fonction de la valeur que vous spécifiez. ○ Assurez-vous que la hauteur de l'image est inférieure à la valeur spécifiée dans le champ **Taille** de page, sinon l'image est recadrée.
Position de l'image de pied de page	Position où vous souhaitez que l'image de pied de page apparaisse : gauche, droite ou centre.
Texte de pied de page	Texte à afficher dans le pied de page. Par exemple, vous pouvez ajouter des mentions de propriété et de confidentialité.
Position du texte de pied de page	Position où vous souhaitez que l'image de pied de page apparaisse : gauche, droite ou centre.
Alignement vertical	Alignement vertical du texte du pied de page avec l'image du pied de page.
Page	
Taille de page	Taille de la page qui peut être sélectionnée dans la liste, telle que Lettre, A4 ou Juridique.
Police personnalisée	Police personnalisée issue de la table Familles de polices de génération PDF. **Important :** Assurez-vous d'utiliser la famille de polices personnalisées dans le CSS du corps HTML.
Marge supérieure/inférieure	Espace entre le haut de la page et le début du contenu HTML ou espace entre le bas de la page et la fin du contenu HTML.
Marge gauche/droite	Espace entre la partie gauche de la page et le début du contenu HTML ou espace entre la partie droite de la page et la fin du contenu HTML.

Traduction automatique

5. Placez la souris à l'emplacement souhaité dans le corps du modèle et sélectionnez le bouton **Insérer une date** pour insérer des variables de date.
   Vous pouvez utiliser le bouton plusieurs fois pour ajouter différents types de dates en fonction des variables que vous choisissez.
6. Sélectionnez **Ajouter des blocs**.
   a. Pour ajouter un bloc de document existant au modèle, dans Blocs de recherche, saisissez le nom d'un bloc de document existant, sélectionnez le bloc de document, puis sélectionnez **Insérer**.
   b. Pour ajouter un nouveau bloc de documents au modèle, cliquez sur **Créer un bloc**. Pour en savoir plus, consultez Créer des blocs de documents dans Modèles de documents.
7. Pour générer automatiquement le sommaire et les numéros de page dans le document créé à partir d'un modèle HTML, procédez comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Sommaire**, sélectionnez la configuration de sommaire que vous souhaitez appliquer au modèle HTML.

b. Dans le champ **Numéro de page**, sélectionnez la configuration de numéro de page que vous souhaitez appliquer au modèle HTML.

c. Sélectionnez **Insérer une table des matières** et insérez la macro Table des matières à la position requise dans le corps du modèle HTML.

Remarque :
La macro de sommaire ne s'affichera pas si la configuration de sommaire n'est pas sélectionnée dans le champ **Sommaire**.

8. Pour traduire du contenu dans des modèles à l'aide d'Infrastructure de localisation, sélectionnez **Traduire**. Pour plus d'informations, consultez Utiliser Infrastructure de localisation pour Modèles de documents.
9. Pour enregistrer votre document et rester sur le formulaire **Modèle de document HTML**, cliquez sur **Enregistrer**.
10. Pour enregistrer et revenir à la liste Tous les modèles de documents, sélectionnez **Soumettre**.

Créer des participants pour un modèle de document HTML

Définissez les actions et l'ordre des actions pour les participants. Le type d'action et d'ordre est pris en compte lors du lancement des tâches de documents.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_hr_core.admin
- Ce contenu s'applique uniquement aux modèles de documents créés dans l'application Document Templates (sn_doc). L'application Document Templates est différente de HR Document Templates. Pour HR Document Templates, consultez Modèles de documents RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèle de document** > **Tous les modèles de documents**.
2. Sélectionnez le modèle HTML que vous souhaitez utiliser.
3. Configurez le modèle requis et cliquez sur **Soumettre**.
4. Dans la liste connexe **Participants**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire du participant

Champ	Description
Nom	Nom d'affichage du participant mappé.
Action	Type d'action effectuée par le participant : Signer **Remarque :** En outre, le participant peut choisir de refuser de signer le document. L'option de refus de signer s'affiche uniquement lorsque le **type de signature** est **ServiceNow**. Pour plus d'informations, consultez Signer un document HTML.
Utilisateur	Mappage du champ d'utilisateur à un participant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Lorsque vous sélectionnez une valeur, le participant est considéré comme un utilisateur interne. Si les champs Nom du participant et E-mail du participant (facultatif pour l'utilisateur interne) sont renseignés avec le champ Utilisateur, la tâche de signature électronique sera envoyée au nom du participant et à l'e-mail du participant, et non au nom et à l'e-mail du champ Utilisateur. Si vous ne sélectionnez pas de valeur dans le champ Utilisateur, le participant est considéré comme un utilisateur externe (participant qui n'a pas accès au système ServiceNow). Pour ces participants, le nom du participant, l'e-mail du participant doivent être spécifiés. ◦ La valeur du champ Utilisateur est effacée lorsque vous enregistrez ou mettez à jour le modèle avec le champ Script avancé sélectionné.
Nom du participant	Option permettant de spécifier le nom lorsque le participant défini est un utilisateur externe. **Remarque :** ◦ Lorsque vous sélectionnez une valeur dans le champ Utilisateur, le champ Nom du participant est un champ facultatif. Si vous ne sélectionnez pas de valeur dans le champ Utilisateur, le champ Nom du participant est obligatoire. ◦ La valeur du champ Nom du participant est effacée lorsque vous enregistrez ou mettez à jour le modèle avec le champ Script avancé sélectionné. ◦ Ce champ n'est disponible que lorsque le type de signature est Adobe Sign ou DocuSign.
E-mail du participant	Option permettant de spécifier une adresse e-mail lorsque le participant défini est un utilisateur externe. **Remarque :** ◦ Lorsque vous sélectionnez une valeur dans le champ Utilisateur, le champ E-mail du participant est un champ facultatif. Lorsque vous ne sélectionnez pas de valeur dans le champ Utilisateur, le champ E-mail du participant est obligatoire. ◦ La valeur du champ E-mail du participant est effacée lorsque vous enregistrez ou mettez à jour le modèle avec le champ Script avancé sélectionné. ◦ Ce champ n'est disponible que lorsque le type de signature est Adobe Sign ou DocuSign.
Table	Table (table sys_user ou toute table qui étend la table sys_user) à partir de laquelle vous choisissez de remplir les variables.
Modèle de document	Nom du modèle de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Modèle de tâche de document	Modèle sélectionné dans la table de tâches de modèle de document pour renseigner les détails supplémentaires de la tâche de document, tels que la description et la description brève des tâches de signe. **Remarque :** Si d'autres informations ne sont pas définies, les valeurs par défaut du modèle sont utilisées dans la tâche de modèle de document.
Script avancé	Option permettant d'afficher le champ Script.
Script	Script indiquant les conditions du participant avec ID d'utilisateur, nom du participant et e-mail du participant. Ce champ n'est activé que lorsque le champ Script avancé est sélectionné.
Facultatif	Lorsque cette option est activée, un participant est ignoré si son nom et son adresse e-mail ne sont pas disponibles. Cette vérification est effectuée pendant l'exécution uniquement et non lors de la configuration du modèle.
Hauteur de signature	Option permettant d'indiquer la hauteur de signature.
Largeur de signature	Option permettant d'indiquer la largeur de signature.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Insérer des signatures

Insérez des signatures dans un modèle de document HTML en sélectionnant des participants dans la liste.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Configurer un modèle de document HTML.
2. Créer des participants pour un modèle de document HTML.
3. Placez le curseur à l'emplacement souhaité dans le champ **Corps** .
4. Sélectionnez **Insérer une signature** pour insérer une variable de signature pour un participant.
5. Dans la fenêtre Ajouter une signature, sélectionnez un participant.

   Remarque :
   La date de signature n'est pas prise en charge.

6. Cliquez sur **OK**.

Variables prises en charge dans les modèles de document HTML

Inclure des variables personnalisées dans un modèle de document en plus des variables disponibles dans le champ **Sélectionner des variables** de la page de configuration du modèle de document HTML.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables prises en charge

Les variables suivantes sont prises en charge dans un modèle de document HTML :

- Date
- Date/Heure
- Durée
- E-mail
- HTML
- Adresse IP
- Collecteur de liste
- Choix multiple de recherche
- Zone de sélection de recherche
- Texte sur plusieurs lignes
- Choix multiple
- Échelle numérique
- Référence
- Zone de sélection
- Texte sur ligne unique
- URL
- Texte sur ligne unique large
- Oui / Non
- Case à cocher
- Demandé pour

Variables non prises en charge

Les variables suivantes ne sont pas prises en charge dans un modèle de document HTML :

- Pièce jointe
- Pause
- Fin conteneur
- Séparation du conteneur
- Début conteneur
- Personnalisé
- Personnalisé avec une étiquette
- Page de l'IU
- Étiquette
- Étiquette de texte enrichi
- Masqué
- Jeu de variables de plusieurs lignes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des variables personnalisées dans un modèle de document

Personnalisez les variables au niveau du créateur d'enregistrement et appelez ces variables dans le modèle de document HTML que vous configurez.

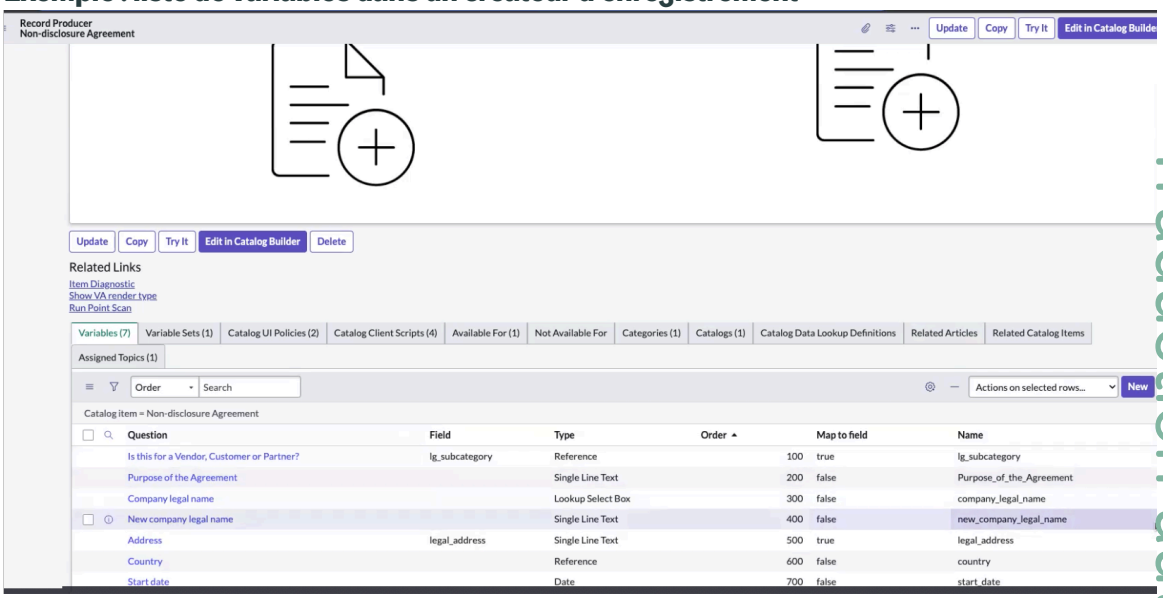
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez un créateur d'enregistrement et renseignez les champs requis.
   Ajoutez les variables que vous souhaitez utiliser dans la liste **Variables** .

Exemple : liste de variables dans un créateur d'enregistrement



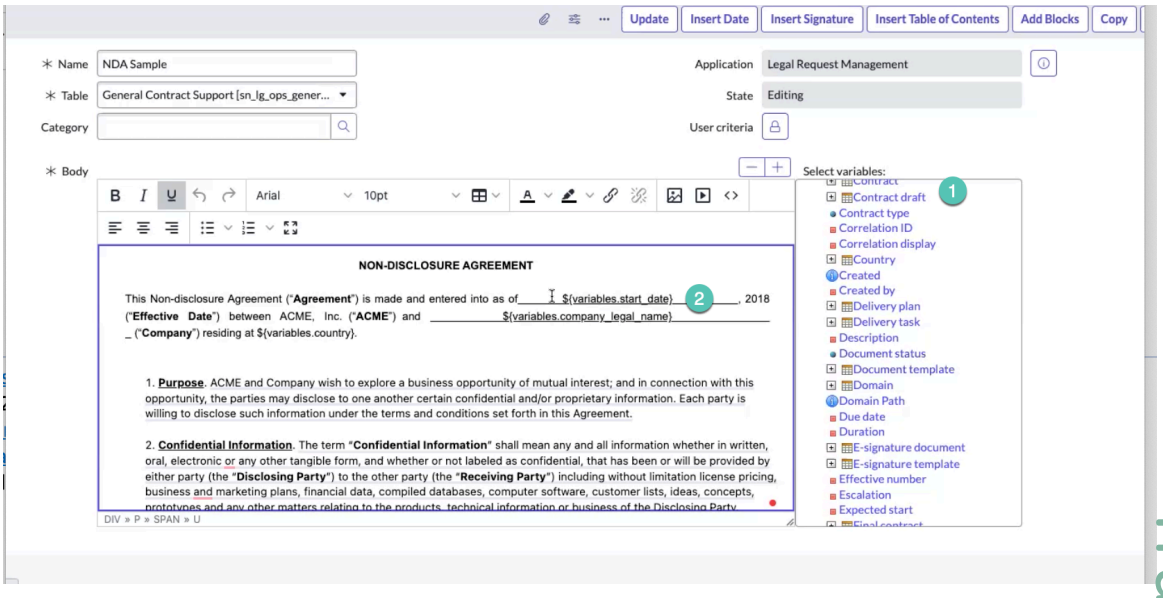
2. Ouvrez un modèle de document HTML ayant la même table sélectionnée que le créateur d'enregistrement.
   Appelez les variables personnalisées dans le corps du modèle HTML en tapant la variable dans ce format, par exemple, $ {variables.start_date).

Remarque :
start_date fait référence au **nom** exact de la variable dans la liste **Variables** du créateur d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple : Appel de variables personnalisées dans un modèle de document HTML



1 fait référence aux variables de la table sélectionnée dans le modèle de document HTML.

2 fait référence à des variables personnalisées de la liste de variables dans le créateur d'enregistrement.

Scripts de modèles de documents

Avec les scripts de modèles de documents, vous pouvez changer dynamiquement le texte dans le corps du modèle HTML. Les scripts de modèles de documents vous permettent d'effectuer des tâches simples, telles que l'affichage des données RH, et complexes, telles que la création de requêtes de base de données avancées.

Vous pouvez ajouter une balise de script incorporée ${template_script:script name} au corps du modèle HTML en remplaçant le nom du script par le nom du script que vous avez créé. Il est donc facile d'utiliser les mêmes scripts dans plusieurs modèles de documents. Vous pouvez créer un script en accédant à**Modèles de documents** > **Script des modèles de documents**.

Exemple de création et d'utilisation d'un script de modèle de document dans un modèle HTML

1. Le script employee_emergency_contacts remplit la liste des contacts d'urgence dans un document Employee Profile.

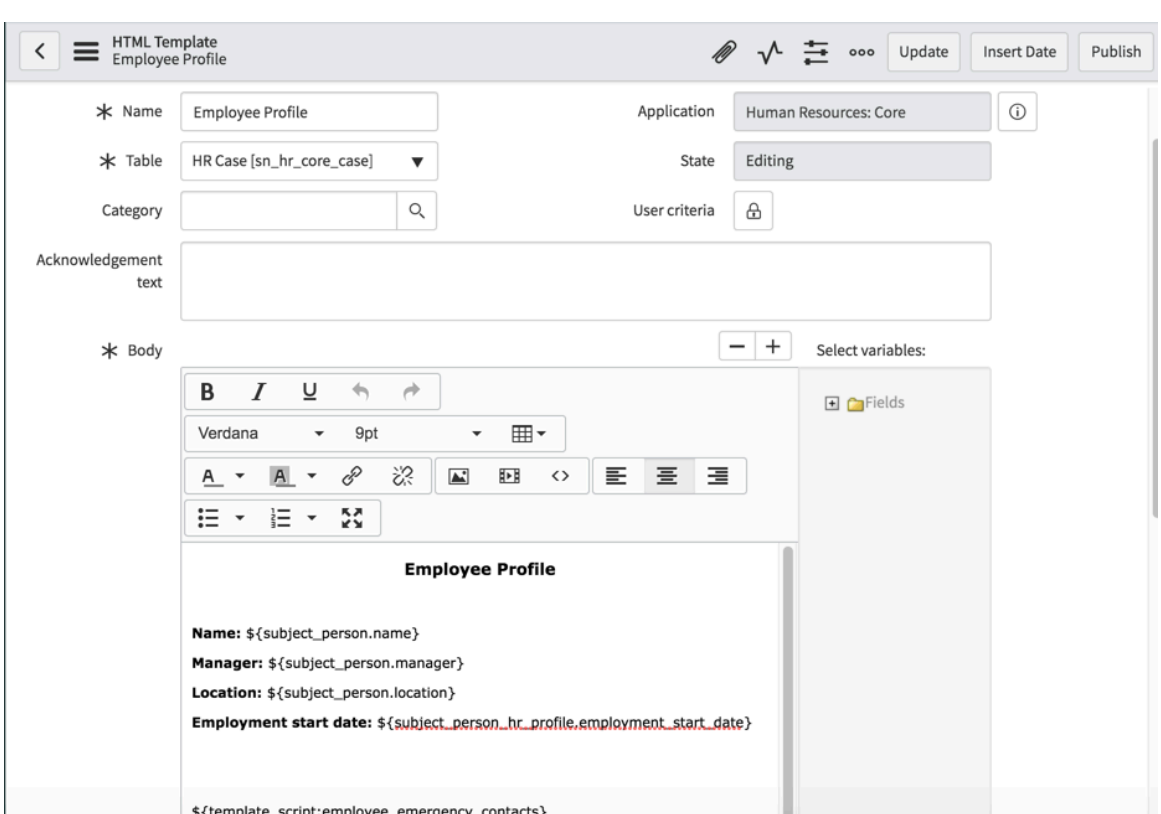
```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/ ) {
 var getHeaderCell = function(label) {
  return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
'</th>';
 };
 var getDataCell = function(value) {
  return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
'</td>';
 };
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
var html = '';
var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
hrTaskGr.query();
while(hrTaskGr.next()) {
 html = html + '<tr>';
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('relation_to_employee'));
 html = html + '</tr>';
}

if(!gs.nil(html))
 html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
html + '</table>';

return html;
})(target);
```

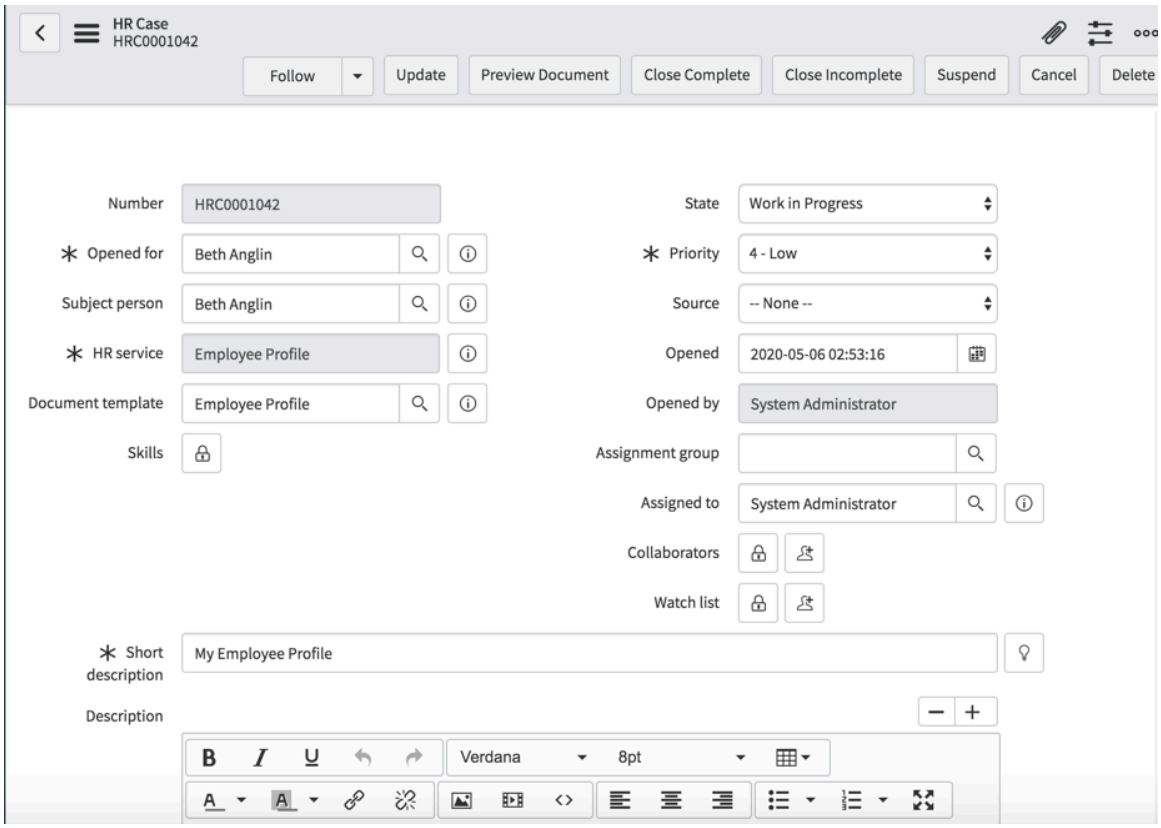
2. Le script employee_emergency_contacts est appelé dans un modèle de document HTML en tapant **${template_script:employee_emergency_contacts}** dans le corps du modèle de document HTML Employee Profile.



3. Le modèle de document HTML Employee Profile est sélectionné sur un ticket, et le modèle de document est généré avec la liste des contacts d'urgence comme suit :

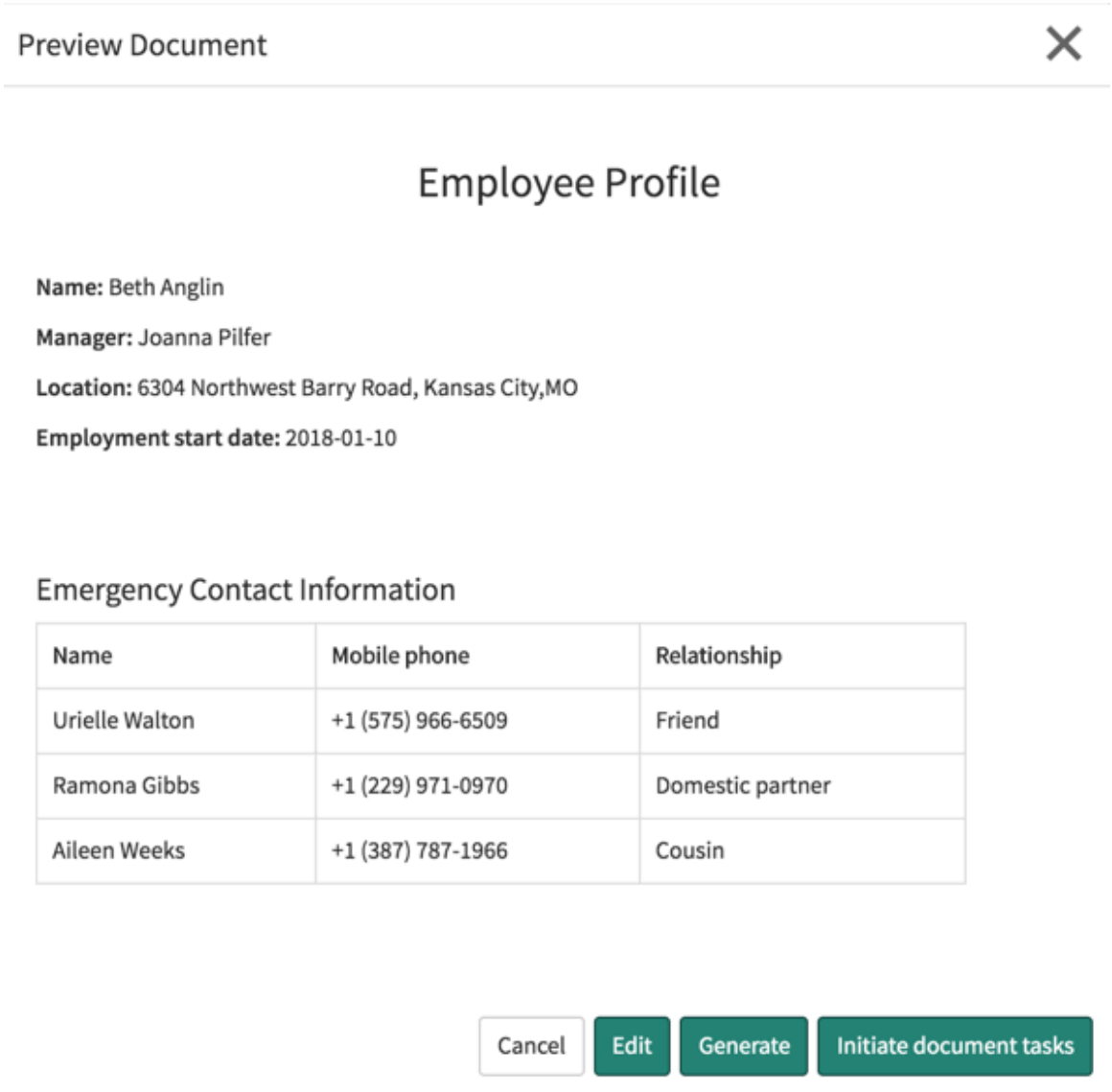
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Exemple de la façon dont le script de modèle de document traduit du texte dans un modèle HTML

Voici un script employee_emergency_contacts qui remplit la liste des contacts en cas d'urgence dans un document Profil de l'employé.

`docTemplate` dans ce script fait référence à l'enregistrement du modèle de document, ce qui permet d'identifier la langue et le format de date sélectionnés sur le modèle de document. `getDisplayValueLang` est une API qui permet de modifier la langue des jetons dynamiques en fonction de la langue d'affichage définie dans le champ **Langue du modèle** d'un modèle de document. `getByFormat` est une API qui permet d'afficher la date au format défini dans le champ **Format de date du modèle** d'un modèle de document.

```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/,
 docTemplate /*GlideRecord for doc template*/) {

   //Add your code here to return the dynamic content for template
   var getHeaderCell = function(label) {
      return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
'</th>';
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

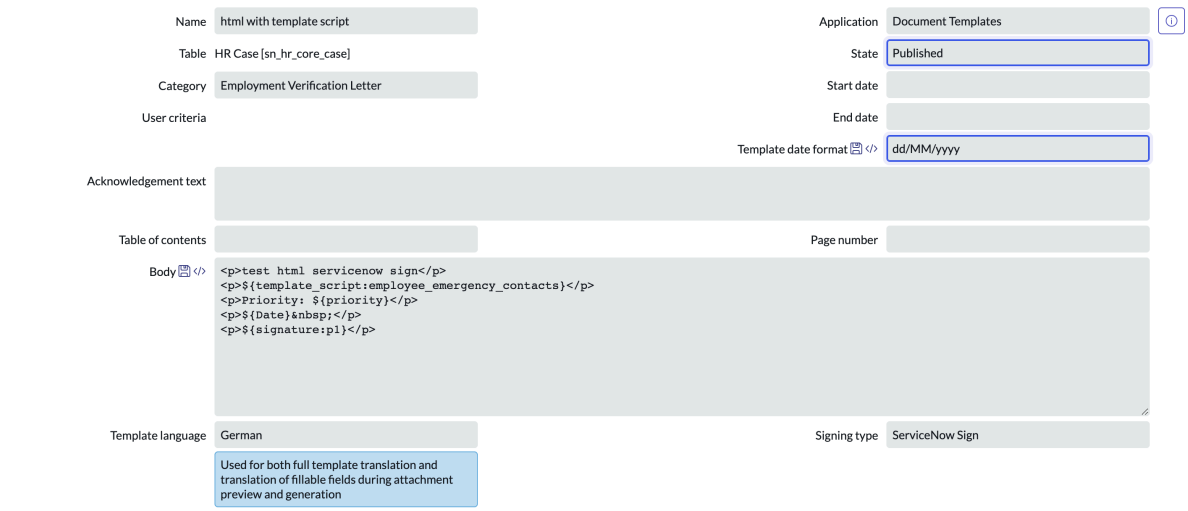
```
    };
    var getDataCell = function(value) {
        return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
 '</td>';
    };

    var html = '';
    var templateLang = docTemplate.getValue('language');
    var templateDateFormat = docTemplate.getValue('template_date_format');
    var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
    hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
    hrTaskGr.query();
    while(hrTaskGr.next()) {
        var dob = hrTaskGr.getDisplayValue('date_of_birth');
        var grDOB = new GlideDateTime(dob);
        html = html + '<tr>';
        html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
        html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
        html = html +
 getDataCell(hrTaskGr.getElement('relation_to_employee').getDisplayValueLang(templateLang
));
        html = html +
 getDataCell(hrTaskGr.getElement('priority').getDisplayValueLang(templateLang));
        html = html + getDataCell(grDOB.getLocalDate().getByFormat(templateDateFormat)
        );
        html = html + '</tr>';
    }

    if(!gs.nil(html))
        html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
 getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
 getHeaderCell('Priority') + getHeaderCell('Date of birth') + html + '</table>';

    return html;

})(target, docTemplate);
```

Voici un exemple de la façon dont les jetons dynamiques sont traduits dans un modèle de document HTML.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Lors de la configuration d'un modèle HTML, la langue du modèle est sélectionnée comme l'allemand et le format de date est défini sur jj/MM/



aaaa.

2. Le modèle de document HTML est référencé dans un ticket RH.
3. Lorsque l'agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants, les champs de priorité et de relation sont traduits en allemand, et les dates s'affichent au format jj/MM/aaaa.

Emergency Contact Information

Name	Mobile phone	Relationship	Priority	Date of birth
Dillon Booth	+1 (930) 242-8957	Nichte	Primär	16/11/1997
Hope Boyle	+1 (596) 999-0916	Neffe	Alternative	05/02/1989
Byron Greer	+1 (841) 172-8171	Neffe	Alternative	04/09/2000

Priority: 4 – Niedrig

12/10/2023

${signature:p1}

Blocs de documents dans Modèles de documents

Remplacez les blocs de texte d'un document en fonction de certaines règles afin de ne pas avoir à créer plusieurs versions de modèle du même document.

Les fonctionnalités principales comprennent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez des blocs de documents que vous pouvez utiliser dans plusieurs modèles HTML. Chaque bloc de modèles de documents peut avoir plusieurs contenus de bloc. Chaque contenu de bloc peut être mappé à une condition. Le premier contenu de bloc qui correspond à la condition sera pris en compte.

  Supposons qu'il existe une clause dans une lettre de vérification destinée aux employés d'un emplacement géographique particulier ou d'un type particulier. Dans ce cas, vous pouvez écrire une condition basée sur des paramètres tels que l'emplacement de l'employé ou le type d'employé. Ensuite, associez la condition à un contenu qui doit apparaître, sous certaines conditions, dans le document généré.

- Pour traduire les modèles de documents et le contenu de bloc de documents, installez Infrastructure de localisation et les modules d'extension de langue dont vous avez besoin.

Créer des blocs de documents dans Modèles de documents

Créez des blocs de documents que vous pouvez utiliser dans plusieurs modèles HTML.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_doc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles de documents** > **Blocs de modèle de document**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Bloc de modèles de documents

Champ	Description
Nom	Nom approprié pour le bloc de documents.
Table	Table à laquelle vous souhaitez associer le bloc de documents.
Détail de la rubrique	Utilisé pour classer les blocs de modèles en fonction du service pour lequel ils sont applicables. Chaque catégorie de rubrique peut avoir un ou plusieurs détails de rubrique et chaque détail de rubrique peut avoir un ou plusieurs services RH.
Catégorie de la rubrique	Utilisé pour classer les blocs de modèles en fonction du service pour lequel ils sont applicables. Chaque catégorie de rubrique peut avoir un ou plusieurs détails de rubrique et chaque détail de rubrique peut avoir un ou plusieurs services RH.
Actifs	Option pour rendre le bloc de documents disponible pour utilisation.
Description	Plus d'informations sur le bloc de modèles de documents.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

1. Ajoutez du contenu au bloc de modèles de documents. Pour en savoir plus, consultez Créer un contenu de bloc dans Modèles de documents.
2. Affichez les modèles de documents HTML qui contiennent les blocs de documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un contenu de bloc dans Modèles de documents

Chaque bloc de modèles de documents peut avoir plusieurs contenus de bloc. Chaque contenu est mappé à une condition.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_doc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles de documents** > **Blocs de modèle de document**.
2. Sélectionnez un bloc de modèles de documents.
3. Dans la liste connexe **Contenus du bloc de modèles de documents**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Contenus du bloc de modèles de documents

Champ	Description
Nom	Nom approprié pour le contenu du bloc.
Bloc	Nom du bloc de modèles de documents auquel vous souhaitez associer le contenu du bloc de documents.
Ordre	Ordre dans lequel les conditions sont mises en correspondance. Le premier contenu de bloc qui correspond à la condition est pris en compte.
Actif	Option pour indiquer que le contenu du bloc est disponible à l'utilisation.
S'applique quand	Les conditions sont appliquées à la table sélectionnée dans le bloc de modèles de documents.
S'applique à	Critères d'utilisateur auxquels le contenu de bloc est applicable.
S'applique à l'utilisateur	Utilisateur auquel les critères d'utilisateur sélectionnés sont applicables. **Remarque :** Si aucune valeur n'est sélectionnée dans les champs **S'applique quand** et **S'applique à**, le contenu de bloc s'applique au modèle HTML, quel que soit l'utilisateur et la table sélectionnée.
Corps	Texte que vous souhaitez inclure dans le contenu du bloc.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Utiliser Infrastructure de localisation pour Modèles de documents

Traduisez le contenu des modèles de documents et des blocs de documents dans Infrastructure de localisation.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_doc.admin
- Installez le module d'extension Localization Framework Installer (com.glide.localization_framework.installer).
- Configurez Infrastructure de localisation avec les artefacts requis. Voir Configurations des artefacts pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

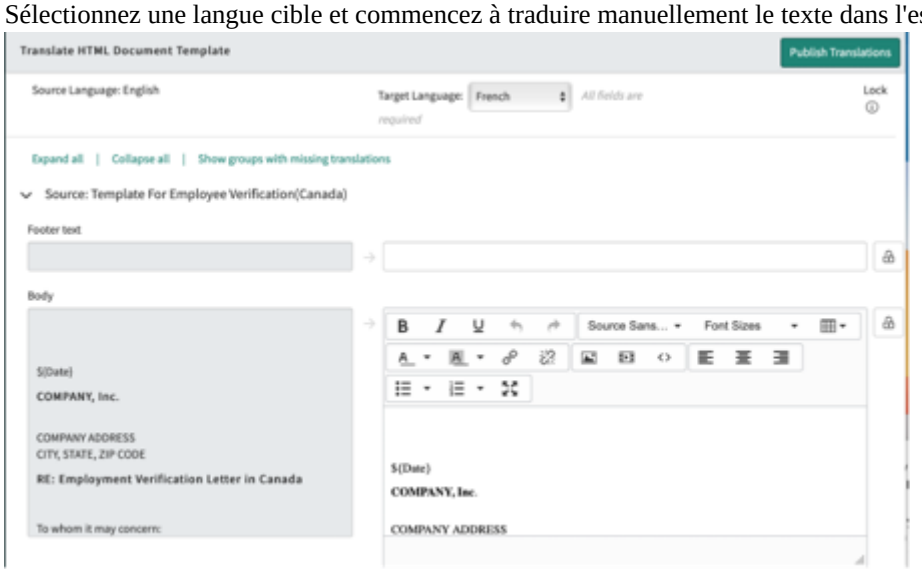
- Activez les langues requises et configurez-les avec Infrastructure de localisation. Pour plus d'informations, voir Activer une langue.
- Si vous souhaitez utiliser des traducteurs automatiques, activez le module d'extension Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation). Configurez le cadre de travail de Dynamic Translation pour le fournisseur de services de traduction. Pour plus d'informations, voir Traduction dynamique.

Procédure

1. Sélectionnez un modèle de document ou un bloc de documents.
2. Cliquez sur **Traduire**.

> **Remarque :**
> si l'application Dynamic Translation est installée, le bouton **Traduction automatique** s'affiche. Le traducteur automatique configuré convertit uniquement le contenu (dans le modèle de document ou le bloc de documents) dans la langue requise, mais pas les valeurs de jetons.

3. Sélectionnez une langue cible et commencez à traduire manuellement le texte dans l'espace donné.



4. Cliquez sur **Publier des traductions**.
   Une copie du modèle source est créée et déplacée vers l'état Brouillon.

Modèles de documents PDF (formulaires avancés)

Un modèle de document PDF provient d'un PDF remplissable ou d'un PDF standard avec des signatures en ligne. À l'aide du modèle de document PDF, vous pouvez collecter des informations et des signatures électroniques auprès de plusieurs participants, réviser et générer un document PDF rempli.

> **Important :**
>
> Vous pouvez créer un modèle de document PDF :
>
> - en chargeant un document PDF remplissable et modifiable directement dans le formulaire,
> - à l'aide d'un PDF de Managed Documents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le flux suivant décrit la façon dont vous pouvez utiliser un modèle de document PDF de la configuration du modèle jusqu'au remplissage, à la signature, à la révision et à la génération d'un document PDF.

- Configurer un modèle de document PDF.
- Créer des participants pour un modèle de document PDF.
- Définir un mappage de champ PDF.
- Marquer un bloc de signature.
- Publiez le modèle de document PDF.
- Génération de tâches de documents.

Configurer un modèle de document PDF

Chargez un modèle PDF modifiable et remplissable, et personnalisez le modèle en fonction de vos besoins professionnels.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin et développeur délégué

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles de documents** > **Tous les modèles de documents**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Modèle de document PDF**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de modèle PDF

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de document PDF.
Table	Les tables s'affichent en fonction du périmètre de l'application sélectionné.
Catégorie	Catégorie de document à laquelle le modèle est ajouté.
Application	Périmètre de l'application dans laquelle le modèle de document est créé.
État	État actuel du modèle de document. ○ **Brouillon** : indique que le modèle de document n'est pas encore publié. ○ **Modification** : indique que le modèle de document est en cours de modification après sa publication. ○ **Publié** : indique que le modèle de document peut être utilisé par des services et des tickets.
Actif	Option permettant d'activer le modèle de document PDF en vue de son utilisation.
Critères d'utilisateur	Critères d'audience de ce document. Par exemple, vous pouvez créer une lettre destinée uniquement aux employés canadiens.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global.
Type de signature	Option permettant de spécifier l'application utilisée pour signer le document. Par exemple, ServiceNow Sign, DocuSign, AdobeSign, Signature numérique - Cartes à puce. **Remarque :** Les types de signature ne sont disponibles que lorsque les modules d'extension d'intégration respectifs sont installés.
Destination de stockage du document	Option permettant de spécifier l'emplacement où le document signé est stocké. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement lorsque **Signature numérique - Cartes à puce** est sélectionné comme Type de signature.
Propriétaire	Option permettant de spécifier le propriétaire de la destination de stockage des documents. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement lorsque **Signature numérique - Cartes à puce** est sélectionné comme Type de signature.
Type de pièce jointe	Option permettant de charger un nouveau document ou de sélectionner un document dans Documents ServiceNow gérés.
Révision de document	Option permettant de sélectionner un document dans Documents ServiceNow gérés. **Remarque :** Ce champ s'affiche lorsque l'option **Sélectionner une révision de document** est sélectionnée dans **Type de pièce jointe**.
Document	Option de chargement de la pièce jointe d'un PDF remplissable à des fins de personnalisation avancée. **Remarque :** Ce champ s'affiche lorsque **l'option Charger un document** est sélectionnée dans **Type de pièce jointe**.
Date de début	Date à partir de laquelle le modèle de document PDF est valide. **La date de début** permet de gérer plusieurs versions du même modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : La date de début doit être antérieure à la date de fin.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle le modèle de document PDF est valide. **La date de fin** permet de gérer plusieurs versions du même modèle. Par défaut, si les valeurs Date de **début** et **Date de fin** sont vides, cela implique que le modèle sera toujours valide. Si vous spécifiez une date de fin, vous devez également spécifier une date de début.
Format de date du modèle	Format dans lequel vous souhaitez que la date apparaisse lorsqu'un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants. **Remarque :** ◦ Lors de la signature à l'aide d'une application ServiceNow ou de l'application AdobeSign : si aucune valeur n'est sélectionnée dans le **format de date du modèle**, la valeur spécifiée dans la propriété système **template_date_format** est prise en compte. Si le **format de date du modèle** et **template_date_format** propriété système sont vides, la valeur du champ Format de date du profil d'utilisateur de l'agent est prise en compte. ◦ Lors de la signature à l'aide de l'application DocuSign : le format de date sélectionné dans les paramètres de signature de l'application DocuSign est considéré comme le **format de date du modèle** dans le modèle PDF configuré dans une instance ServiceNow.
Langue du modèle	Langue dans laquelle les jetons dynamiques sont traduits lorsqu'un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants. **Remarque :** ◦ La langue du modèle est un champ obligatoire. La langue par défaut est aucune. ◦ La fonctionnalité de traduction n'est disponible que lorsque les modules d'extension de langue sont installés sur l'instance.
Texte de confirmation	Texte qui invite l'utilisateur à cocher une case lors de la soumission d'un document rempli.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Modèle source	Modèle source à partir duquel vous avez créé une copie du modèle actuel.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

- Cliquez sur le lien connexe **Analyser le PDF** pour analyser automatiquement les informations présentes sur le PDF et les stocker dans la table de mappage PDF à des fins de réutilisation.
- Dans la liste connexe **Participants**, créez des participants.
- Dans la liste connexe **Mappages de modèles PDF**, définissez des mappages de champs.
- Cliquez sur Marquer un bloc de signature.
- Publiez le modèle. Les flux utilisant le modèle peuvent être affectés si vous souhaitez modifier un modèle publié.

Définir un mappage de champ PDF

Définissez les champs modifiables et stockez les mappages de signatures à l'aide de la section des mappages de champs PDF.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les informations présentes sur le PDF sont analysées et stockées dans la table de mappage PDF. **L'analyse de PDF** vous permettra de stocker les champs remplissables, tandis que le **marquage des signatures** vous servira à ajouter des mappages de signatures.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles de documents** > **Tous les modèles de documents**.
2. Sélectionnez **Modèle de document PDF**.
3. Configurez le modèle PDF.
4. Cliquez sur le lien connexe **Analyser le PDF**.

Remarque :
Le lien s'affiche uniquement pour un PDF modifiable.

La liste connexe de mappage PDF affiche les mappages de champs.

Mappage de modèle PDF

Champ	Description
Nom de champ	Nom d'affichage qui représente le champ de document.
Modèle PDF	Modèle PDF auquel l'enregistrement de mappage appartient.
Champ de document	Champ du document PDF remplissable qui est automatiquement créé via le lien connexe **Analyser le PDF**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Important : La modification du champ Document n'est pas autorisée, car elle peut interrompre le flux de modèle du document.
Type de champ de document	Type de champ que vous mappez, tel que Signature ou Case.
Valeur de l'aperçu	Valeur de mappage de champ pour aperçu. **Remarque :** Utilisez ce champ pour tester une valeur de champ sans passer par le processus de mappage des champs ou sans créer de ticket pour tester vos mappages. Le contenu saisi ici s'affiche lorsque vous prévisualisez le document.
Script avancé	Utilisez ceci pour configurer des champs de script pour un mappage complexe d'un champ. Par exemple, pour mapper à un document un champ Numéro de sécurité sociale à partir de la table Profil RH [sn_hr_core_profile] et le formater correctement, il faut utiliser un script.
Obligatoire	Champ obligatoire devant être rempli par le participant affecté. **Remarque :** Ce champ ne s’applique pas au champ de document de type à cocher.
Table de mappage	Table d'où proviennent les champs mappés.
Lecture seule	Option permettant d'activer la modification du champ par le participant sélectionné.
Champ de mappage	Champ qui mappe les informations dans votre document.
Participant	Participant qui peut modifier le champ dans le document.
Numéro de page	Numéro de page du document PDF qui contient le champ. Numéro de page où le champ est présent.
Format	Format dans lequel les valeurs doivent être saisies par le participant. Si le participant ne saisit pas les valeurs au format spécifié, une erreur de validation s'affiche.
Actif	Option d'activation du mappage de champ.
Utiliser une date de signature	Option permettant d’enregistrer automatiquement la date de signature dans le champ spécifié dans le document PDF. **Remarque :** Cette option est applicable uniquement à ServiceNow Sign.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de décalage de date	Indique si la date doit être antérieure, identique ou postérieure à la date spécifiée. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement pour un champ de date lorsque l'option **Script avancé** est désélectionnée.
Quantité du décalage de date	Unités de mesure pour le décalage, telles que les jours, les semaines ou les mois. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement pour un mappage de champ de date lorsque l'option **Script avancé** est désélectionnée. Il s'affiche uniquement lorsque les valeurs **Avant** ou **Après** sont sélectionnées dans le champ **Type de décalage de date**.
Unités du décalage de date	Nombre d'unités pour le décalage. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement pour un mappage de champ de date lorsque l'option **Script avancé** est désélectionnée. Il s'affiche uniquement lorsque les valeurs **Avant** ou **Après** sont sélectionnées dans le champ **Type de décalage de date**.
Sélectionner le format de date	Format du champ de date. Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ Format de date de l'utilisateur : indique que le format de la date est sélectionné à partir des préférences utilisateur du participant. ○ Format spécifique : indique le format dans lequel vous souhaitez que le participant saisisse la date.
Format de date spécifique	Format spécifique dans lequel vous souhaitez que le participant saisisse la date.
États	Options stockées pour les champs autres que des champs de texte. Par exemple, la situation matrimoniale peut être composée d'options telles que **Marié(e)** ou **Célibataire**.

Créer des participants pour un modèle de document PDF

Définissez les actions et l'ordre des actions pour les participants. Le type d'action et d'ordre est pris en compte lors du lancement des tâches de documents.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_hr_core.admin
- Vous devez définir les participants uniquement lorsque vous voulez utiliser le flux de modèle de document. Si vous souhaitez uniquement générer un document PDF, la définition des participants n'est pas obligatoire.
- Ce contenu s'applique uniquement aux modèles de documents créés dans l'application Document Templates (sn_doc). L'application Document Templates est différente de HR Document Templates. Pour HR Document Templates, consultez Modèles de documents RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèle de document** > **Tous les modèles de documents**.
2. Sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Configurez le modèle requis et cliquez sur **Soumettre**.
4. Dans la liste connexe **Participants**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire du participant

Champ	Description
Nom	Nom d'affichage du participant mappé.
Action	Type d'action à effectuer par le participant, telle que **Remplir**, **Signer** ou **Réviser**. **Important :** En cas de signature ServiceNow, les actions **Remplir** et **Examiner** sont disponibles pour un modèle PDF. En cas de signature externe, l'action **Signer** est disponible pour le modèle de document PDF.
Ordre	Ordre selon lequel une tâche doit être lancée pour que le participant effectue l'action.
Utilisateur	Mappage du champ d'utilisateur à un participant. **Remarque :** ◦ Lorsque vous sélectionnez une valeur, le participant est considéré comme un utilisateur interne. Si les champs Nom du participant et E-mail du participant (facultatif pour l'utilisateur interne) sont renseignés avec le champ Utilisateur, la tâche de signature électronique sera envoyée au nom du participant et à l'e-mail du participant, et non au nom et à l'e-mail du champ Utilisateur. Si vous ne sélectionnez pas de valeur dans le champ Utilisateur, le participant est considéré comme un utilisateur externe (participant qui n'a pas accès au système ServiceNow). Pour ces participants, le nom du participant, l'e-mail du participant doivent être spécifiés. ◦ La valeur du champ Utilisateur est effacée lorsque vous enregistrez ou mettez à jour le modèle avec le champ Script avancé sélectionné.
Nom du participant	Option permettant de spécifier le nom lorsque le participant défini est un utilisateur externe. **Remarque :** ◦ Lorsque vous sélectionnez une valeur dans le champ Utilisateur, le champ Nom du participant est un champ facultatif. Si vous ne sélectionnez pas de valeur dans le champ Utilisateur, le champ Nom du participant est obligatoire. ◦ La valeur du champ Nom du participant est effacée lorsque vous enregistrez ou mettez à jour le modèle avec le champ Script avancé sélectionné. ◦ Ce champ n'est disponible que lorsque le type de signature est Adobe Sign ou DocuSign.
E-mail du participant	Option permettant de spécifier une adresse e-mail lorsque le participant défini est un utilisateur externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Lorsque vous sélectionnez une valeur dans le champ Utilisateur, le champ Nom du partenaire est un champ facultatif. Lorsque vous ne sélectionnez pas de valeur dans UserId, le champ Nom du partenaire est obligatoire. ◦ La valeur du champ Nom de l'expéditeur est effacée lorsque vous enregistrez ou mettez à jour le modèle avec le champ Script avancé sélectionné. ◦ Ce champ n'est disponible que lorsque le type de signature est Adobe Sign ou DocuSirt_end.
Table	Table (table sys_user ou toute table qui étend la table sys_user) à partir de laquelle vous choisissez de remplir les variables.
Modèle de document	Nom du modèle de document.
Modèle de tâche de document	Modèle sélectionné dans la table de tâches Modèle de document afin de renseigner des informations supplémentaires pour la tâche de document, telles que la description et la brève description des tâches de remplissage, de signature et de révision. **Remarque :** Si d'autres informations ne sont pas définies, les valeurs par défaut du modèle sont utilisées dans la tâche de modèle de document.
Source de date d'échéance	Date d'échéance de la tâche de document créée pour ce participant.
Type de décalage de date	La date d'échéance de la tâche de document est sélectionnée à partir de l'enregistrement de tâche. En outre, vous pouvez décaler la date d'échéance en jours, semaines ou mois.
Script avancé	Option permettant d'afficher le champ Script.
Script	Script indiquant les conditions du participant avec ID d'utilisateur, nom du participant et e-mail du participant. Ce champ n'est activé que lorsque le champ Script avancé est sélectionné.
Facultatif	Lorsque cette option est activée, un participant est ignoré si l'utilisateur participant et l'e-mail du participant ne sont pas disponibles. Cette vérification est effectuée pendant l'exécution uniquement et non lors de la configuration du modèle.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le participant est ajouté au modèle de document.

Marquer un bloc de signature

Spécifiez la zone du document PDF où vous souhaitez collecter les signatures des participants.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_doc.admin

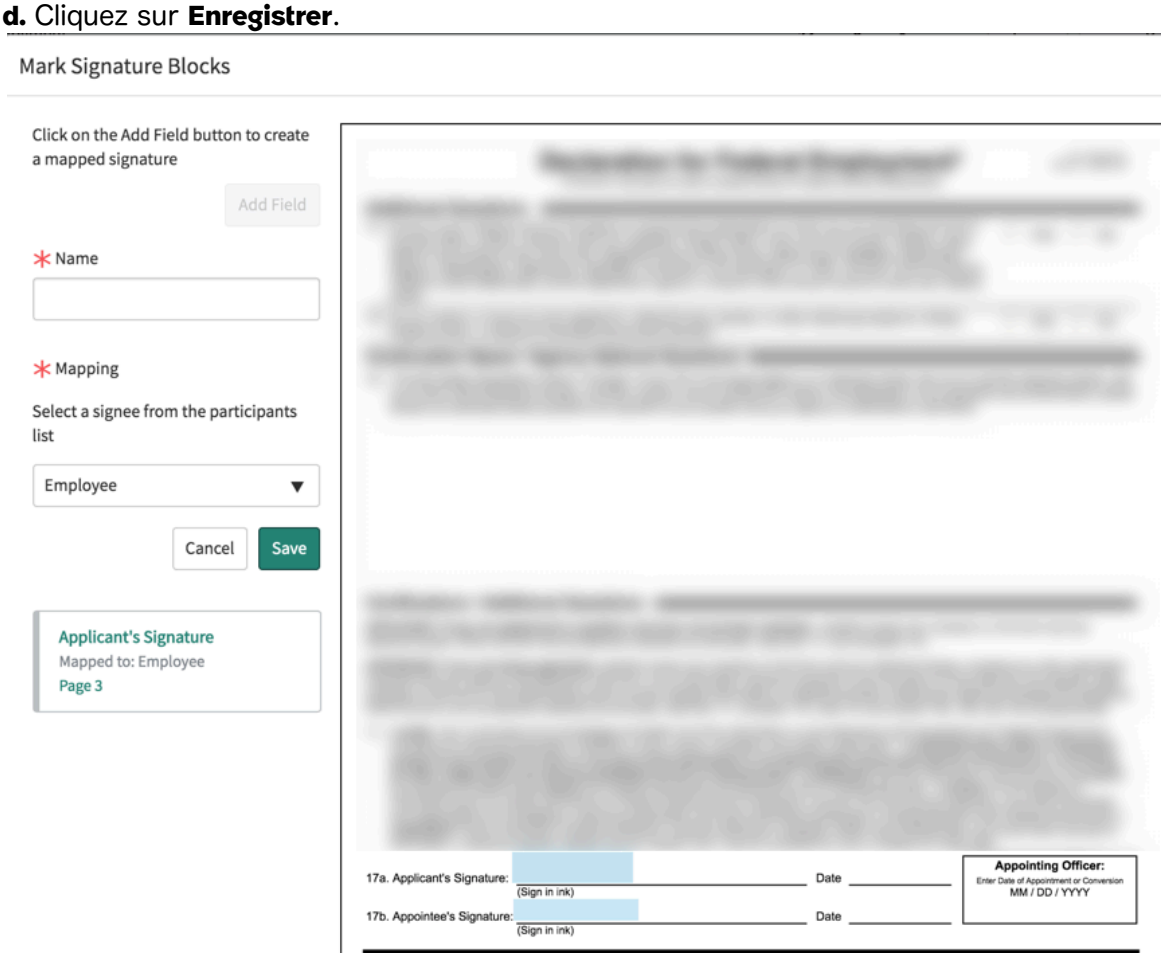
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Vous ne pouvez marquer des signatures que si vous avez défini des participants et mappé des utilisateurs à ces participants.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèle de document** > **Tous les modèles de documents**.
2. Sélectionnez le modèle de document PDF que vous souhaitez utiliser.
3. Configurer un modèle de document PDF.
4. Créer des participants pour un modèle de document PDF.
5. Cliquez sur **Marquer les signatures**.
6. Dans la fenêtre Marquer les blocs de signature :
   a. Cliquez sur **Ajouter un champ** et sélectionnez la zone dans laquelle vous souhaitez collecter la signature d'un participant.
   b. Dans le champ **Nom**, spécifiez un nom pour l'enregistrement de mappage de signature.
   c. Dans la liste **Mappage**, sélectionnez un utilisateur dans les participants mappés.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.



7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le mappage de signature est ajouté à la section Mappages de modèles PDF.

Configurations Modèles de documents

Utilisez les configurations Modèles de documents pour créer un sommaire et des numéros de page dans un document PDF généré à partir d'un modèle HTML.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les fonctionnalités de configuration du sommaire et de numéro de page sont disponibles uniquement si la propriété `com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version` est définie sur 2 (valeur par défaut). Si la propriété `com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version` est définie sur 1, les fonctionnalités de configuration du sommaire et de numéro de page ne sont pas disponibles.

Créer une configuration de sommaire dans Modèles de documents

Créez une configuration de sommaire pour générer un sommaire dans un document PDF créé à partir d'un document HTML.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_doc.writer

Procédure

1. Accédez à la **Modèles de documents** > **Configuration du document** > **Configuration des sommaires**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Configuration du sommaire

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration du sommaire.
Titre	Titre du sommaire qui s'affiche dans le document généré.
Type	La table des matières s’affiche sous forme de liste dans le document PDF généré.
Numérotation de l'en-tête	Format dans lequel vous souhaitez afficher les numéros de page des en-têtes. Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ Aucun ○ Décimal
Table leader (Points de suite du sommaire)	Écart entre le titre et le numéro de page. Les points de suite permettent de corréler une section ou un titre avec son numéro de page. Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ Aucun ○ Pointillé
Cliquable	Activez ou désactivez les liens cliquables dans le sommaire généré.
Afficher les numéros de page	Option permettant d'afficher les numéros de page sur le document PDF généré. **Remarque :** Cette option rend obligatoire le champ de configuration du numéro de page sur le modèle de document.
Application	Périmètre de l'application dans lequel la configuration du sommaire est créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Commencer la numérotation après le sommaire	Option permettant de commencer les numéros de page après la fin du sommaire. **Remarque :** ○ Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Afficher les numéros de page** est activé. ○ Ce champ remplace le champ **Commencer la numérotation à partir de la page** dans la configuration du numéro de page.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une configuration de numéro de page dans Modèles de documents

Créez une configuration de numéro de page pour générer automatiquement des numéros de page dans un document PDF créé à partir d'un document HTML.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_doc.writer

Procédure

1. Accédez à la **Modèles de documents** > **Configuration du document** > **Configurations des numéros de page**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Configurations des numéros de page

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de numéro de page.
Format du numéro de page	Format dans lequel les numéros de page sont affichés sur le document PDF généré : **décimal**
Commencer la numérotation à partir de la page	Page à partir de laquelle vous souhaitez que la numérotation commence. **Remarque :** La valeur de ce champ est remplacée par **Commencer la numérotation après le sommaire** dans la configuration de sommaire.
Application	Périmètre de l'application dans lequel la configuration de numéro de page est créée.
Position	Position verticale du numéro de page : **En-tête** ou **Pied de page**
Alignement horizontal	Alignement horizontal du numéro de page : **Gauche**, **Centre** ou **Droite**

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Utiliser Modèles de documents

Apprenez à utiliser Modèles de documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de Modèles de documents: HR Service Delivery

Découvrez comment utiliser Modèles de documents l'application HR Service Delivery.

Remarque :
Seuls les modèles de documents HTML et PDF sont pris en charge dans HR Service Delivery. Les modèles de document Word ne sont pas pris en charge dans HR Service Delivery.

Activer le module d'extension

En tant qu'administrateur, activez le module d'extension Modèles de documents [com.snc.document_templates].

Générer des tâches de documents pour les participants

Pour utiliser l'application Modèles de documents pour remplir, signer et approuver un document en ligne, procédez comme suit :

1. Configurez un modèle de document en définissant des participants, en définissant des tâches pour les participants et en insérant des signatures. Pour la configuration des modèles de documents PDF, reportez-vous à la section Modèles de documents PDF (formulaires avancés), et pour la configuration des modèles de documents HTML, reportez-vous à la section Modèles de documents HTML.
2. Associez le modèle de document à un modèle de ticket RH.
3. Ajoutez le modèle de ticket RH pendant que vous Configurer un service RH.
4. Créez un ticket sous le service RH configuré.
5. Générer des tâches de document manuellement ou automatiquement ; reportez-vous à la section Génération de tâches de documents. Les participants reçoivent des tâches de documents pour le remplissage, la signature et la révision d'un document. Lorsque les tâches de documents de tous les participants sont terminées, le document final est ajouté en tant que pièce jointe au ticket.

Générer un document PDF

Pour utiliser l'application Modèles de documents pour générer un document PDF, procédez comme suit :

1. Créez un modèle de document. Pour la configuration des modèles de documents PDF, reportez-vous à la section Modèles de documents PDF (formulaires avancés), et pour la configuration des modèles de documents HTML, reportez-vous à la section Modèles de documents HTML.

   Remarque :
   Il n'est pas nécessaire de définir des participants et d'insérer des signatures si vous souhaitez utiliser les modèles de documents uniquement pour générer des documents.

2. Associez le modèle de document à un modèle de ticket RH.
3. Ajoutez le modèle de ticket RH pendant que vous Configurer un service RH.
4. Créez un ticket sous le service RH configuré.
5. Cliquez sur **Afficher un aperçu du document**.
6. Si vous souhaitez modifier le contenu du modèle de document, cliquez sur **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous apportez des modifications aux variables dans le modèle de document HTML, vous ne pourrez plus réinitialiser les variables à leurs valeurs d'origine. Vous devrez saisir les valeurs des variables manuellement.

7. Pour générer une copie PDF du modèle de document, cliquez sur**Régénérer**.

Génération de tâches de documents

Les tâches de documents peuvent être générées automatiquement ou manuellement. Les tâches sont générées en fonction de l'ordre défini pour les participants.

Remarque :
L'annulation d'un ticket RH entraîne l'annulation des tâches de documents qui lui sont associées. Si vous ne souhaitez pas que les tâches de documents soient annulées automatiquement, accédez à **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier** et désactiver les règles métier suivantes :

- Lancer l'annulation des tâches de document
- Annuler les tâches de document

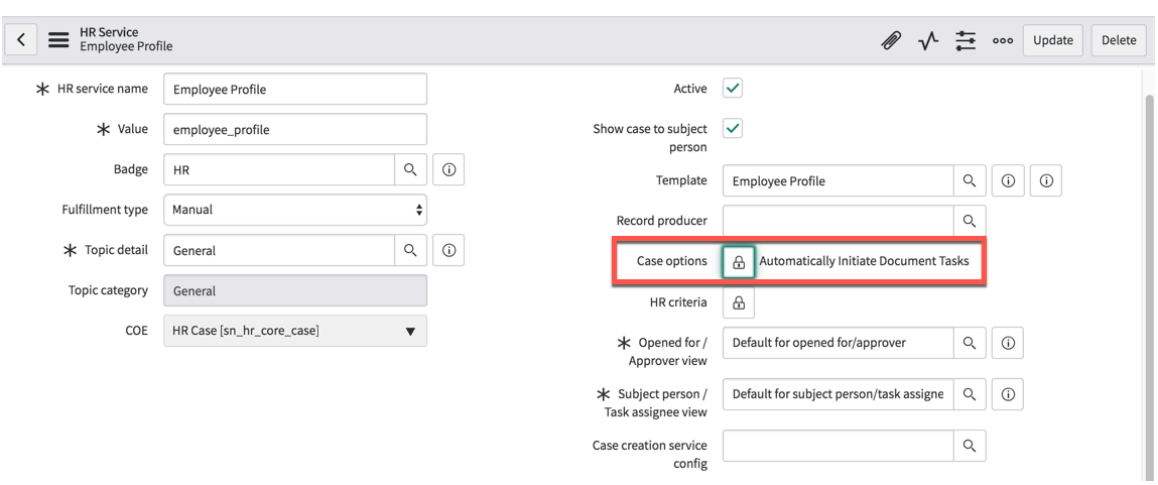
Automatiquement

Les tâches de documents sont automatiquement lancées pour les participants lorsque vous :

- Sélectionnez l'option **Lancer automatiquement les tâches de documents** sur le service RH d'un ticket.

Remarque :
Assurez-vous que le modèle RH configuré dans le service RH est associé à un modèle de document.

- Remplacez l'état du ticket RH par **Prêt**.



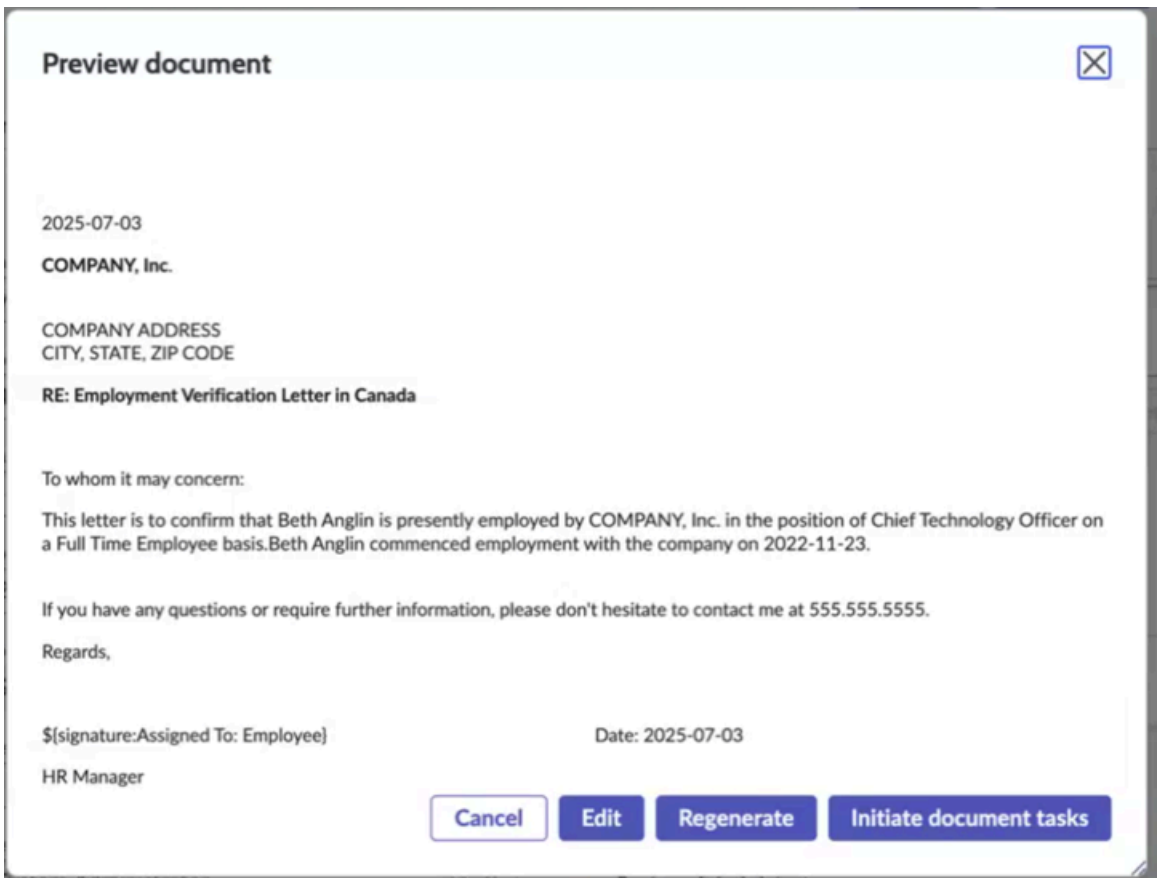
Manuellement

Les tâches de document sont lancées manuellement lorsque vous cliquez sur le bouton **Lancer les tâches de document** sur l'option Aperçu du **document** du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'option **Lancer les tâches de document** n'apparaît pas si l'option **Lancer automatiquement les tâches de documents** est déjà activée sur le service RH d'un ticket.



Remarque :
Le lancement de tâches de document à partir d'un modèle d'aperçu n'est pas disponible pour un modèle de document Word.

Utilisation de modèles de documents : cas d'utilisation personnalisé

Comprendre comment utiliser les modèles de documents en dehors de HR Service Delivery.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Définissez un modèle de document pour une table donnée, par exemple, la table Incident.
2. Pour générer un document PDF à partir d'un modèle de document, utilisez l'API suivante :

```
/**
* Description: Method to generate a PDF from a document template.
* @param {GlideRecord} recordId (GlideRecord of task table)
* @param {documentTemplateId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} pdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken from template name)
* @return {sysId} (sysId of the attachment)
*/
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().generateDocumentForTask(recordId,
 documentTemplateId, pdfName)
```

3. Si les participants sont configurés pour le modèle de document, utilisez l'API suivante pour lancer des tâches de document pour les participants :

```
/**
* Description: Method to prefill document with mapped values and attach it to record table.
* @param {GlideRecord} taskGr (GlideRecord of task table)
* @param {String} htmlBody html body of document (Optional, if not passed then it will be generated from
 template for html template)
* @param {SysId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} generatedPdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken
 from template name)
* @param {String} documentId (word template attachment sysId) (Only for word templates)
* @return {boolean} true/false
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().initiateDocumentTasks(taskGr, htmlBody,
 docTemplateId, generatedPdfName, documentId)
```

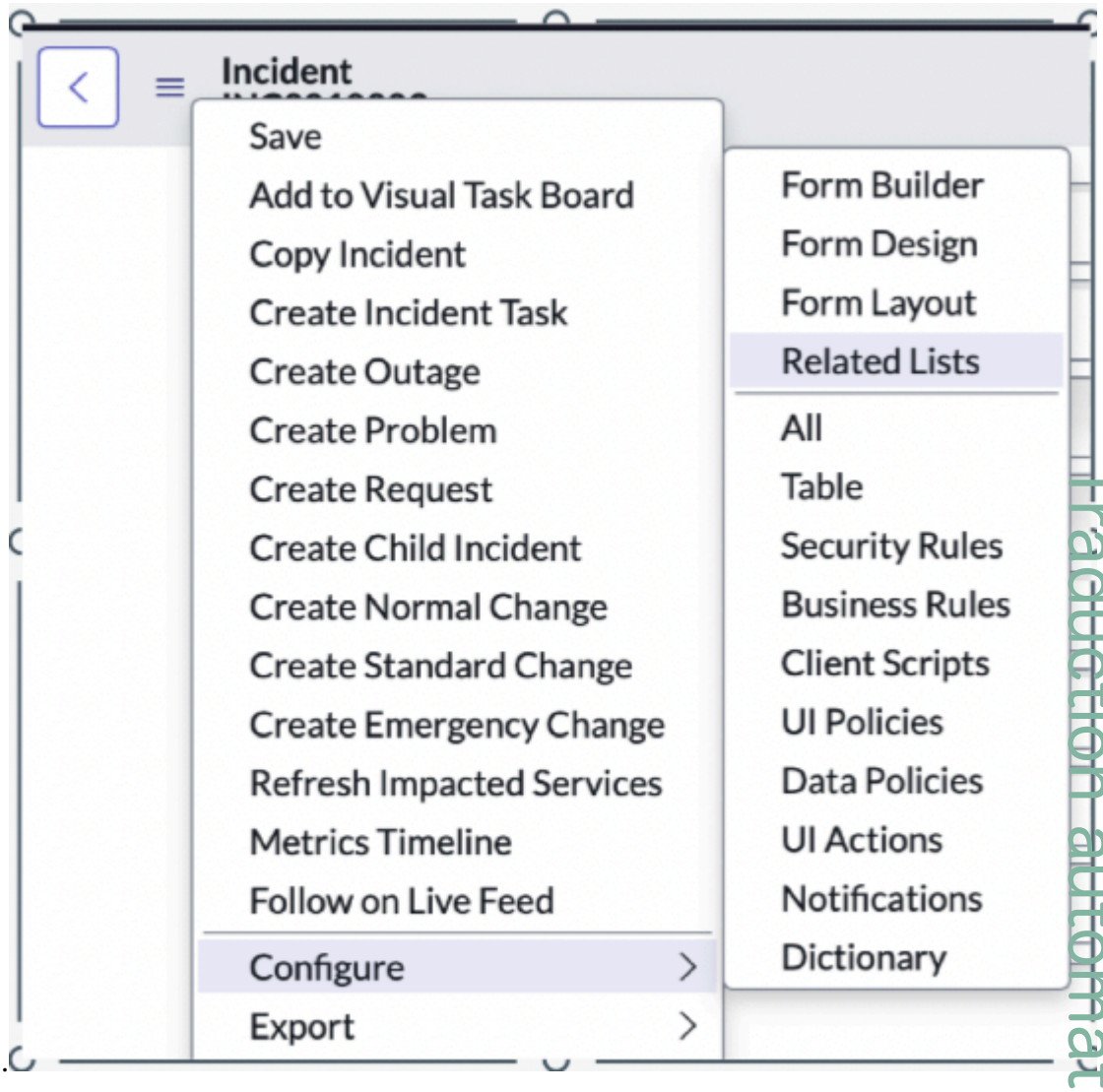
4. Pour afficher les tâches de document associées à un enregistrement :

Traduction automatique

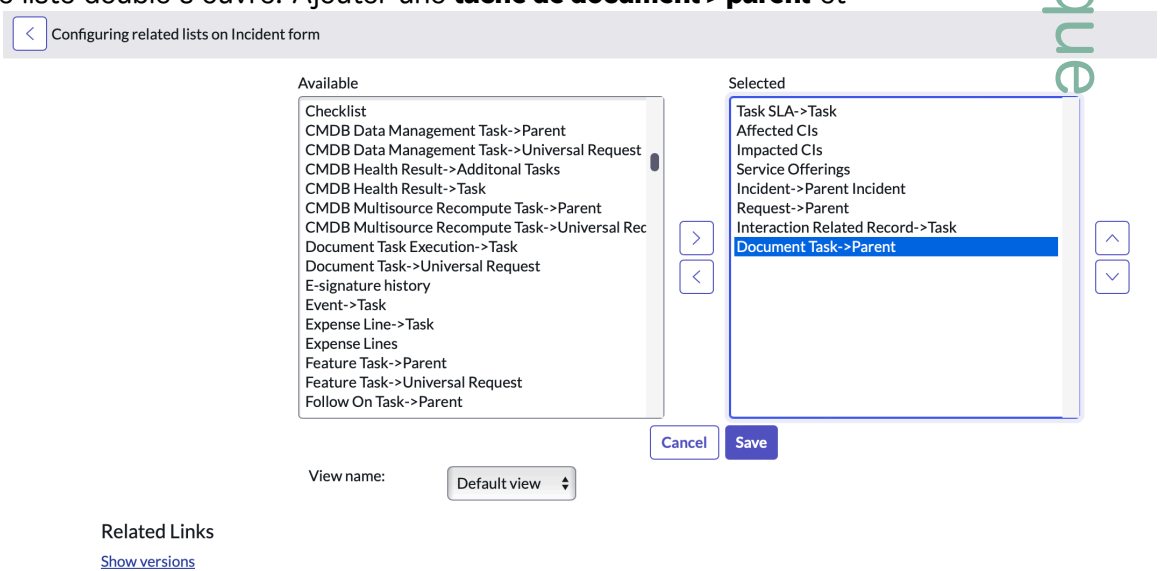
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ouvrez l'enregistrement, par exemple, un enregistrement d'incident.

b. Configurez les listes connexes.



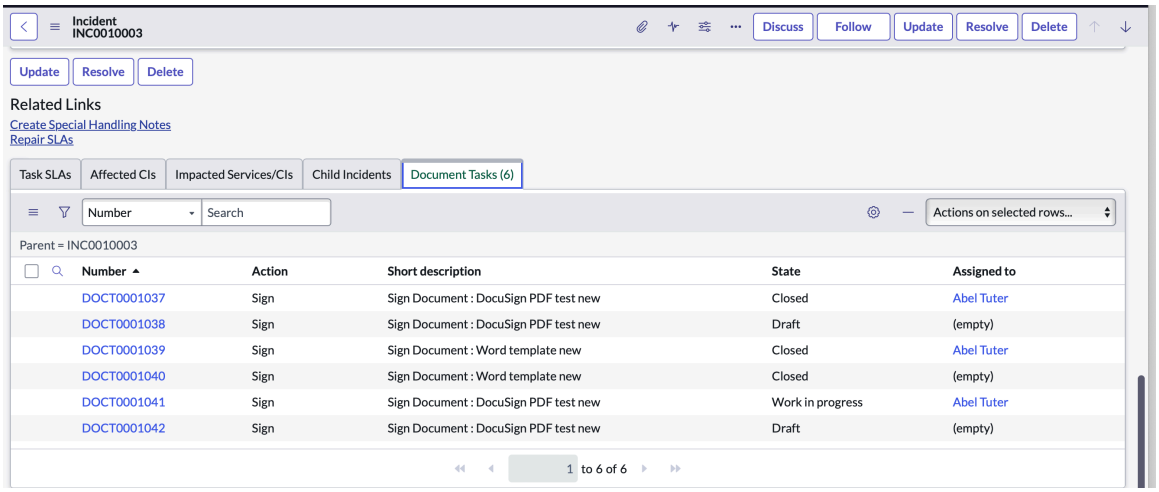
Une zone de liste double s'ouvre. Ajouter une **tâche de document > parent** et **enregistrez**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les tâches de document associées à l'enregistrement sont affichées dans la liste connexe **Tâches de document** .



Travaillersur une tâche de document

Effectuez vos tâches de documents dans Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Vous devez avoir activé le module d'extension Centre des employés (com.sn_hr_service_portal).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre de services aux employés**.

> **Important :**
> Vous pouvez également effectuer vos tâches de documents en accédant à **Libre-service** > **Mes tâches de document**.

2. Sélectionnez la page Actions à faire.
3. Travaillez sur l'une de ces tâches de documents qui vous sont affectées.

Remplir et signer un document PDF

Effectuez votre tâche de document en remplissant les informations requises et en soumettant le document PDF.

Avant de commencer

- Rôle requis : aucun
- Ce contenu s'applique uniquement aux modèles de documents créés dans l'application Modèles de documents (sn_doc). Modèles de documents est différent des modèles de document RH. Pour HR Document Templates, consultez Modèles de documents RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   Vous pouvez également effectuer vos tâches de documents en accédant à **Libre-service** > **Mes tâches de document**.

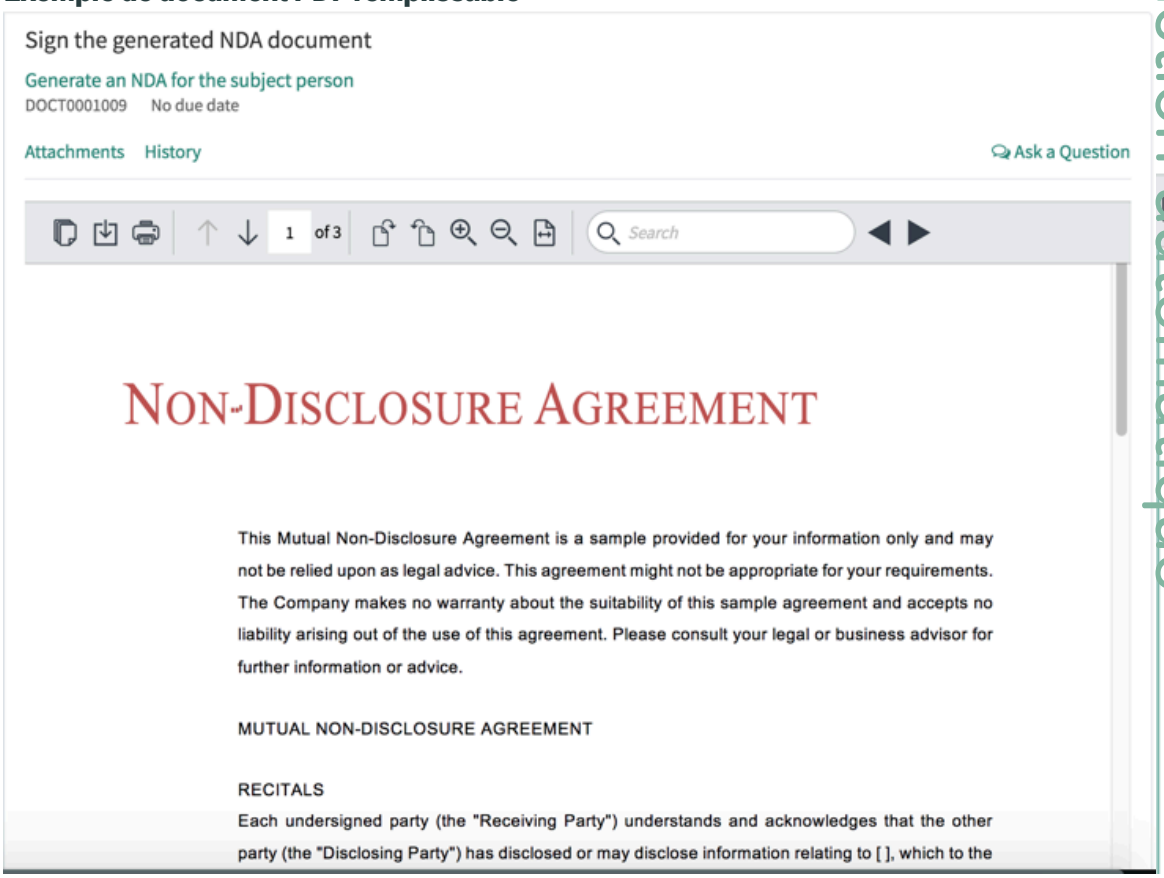
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La signature PDF est également prise en charge sur Mobile Browser et NowMobile pour les types de signature suivants : ServiceNowSign, Adobe Sign et DocuSign.

2. Sélectionnez la page Actions à faire.
3. Sélectionnez la tâche de document (remplissage) qui vous est affectée.
4. Remplissez les informations dans les champs modifiables.
5. Cochez la case **Veuillez accuser réception** .
   Cette case à cocher s'affiche uniquement si un **texte de confirmation** est ajouté au modèle.
6. Ajoutez votre signature en tapant ou en dessinant.
7. Si vous souhaitez effacer la signature et signer à nouveau, cliquez sur **Effacer la signature**.
8. Pour afficher votre signature dans le document, cliquez sur **Générer**.
9. Pour enregistrer vos changements dans le document, cliquez sur **Enregistrer**.
10. Cliquez sur **Envoyer**.
    La tâche est terminée et s'affiche dans la section de vos actions à faire terminées. Vous pouvez afficher et imprimer le document avec les informations soumises.

Exemple de document PDF remplissable



Signer un document HTML

Effectuez votre tâche de document en signant et en générant une copie PDF du document HTML.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   Vous pouvez également effectuer vos tâches de documents en accédant à **Libre-service** > **Mes tâches de document**.
2. Sélectionnez la tâche de modèle de document (signature) qui vous est affectée.
3. Ajoutez votre signature en tapant ou en dessinant.

   Remarque :
   Si vous n'êtes pas d'accord avec le contenu du document, vous pouvez sélectionner **l'option Je ne veux pas signer ce document** . Vous devez saisir le motif de votre refus, puis **Refuser et Terminer** pour terminer la tâche. L'option de refus de signer s'affiche uniquement lorsque le **type de signature** est **ServiceNow**.

4. Cliquez sur **Effacer la signature** si vous souhaitez effacer la signature et signer à nouveau.
5. Pour afficher votre signature dans le document, cliquez sur **Générer**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   La tâche est terminée et s'affiche dans la section de vos actions à faire terminées. Vous pouvez afficher et imprimer le document avec les signatures.

Réviser un document PDF

Effectuez votre tâche de document en révisant un document PDF. Envoyez vos commentaires de révision à un ou plusieurs participants qui travaillent sur le document.

Avant de commencer

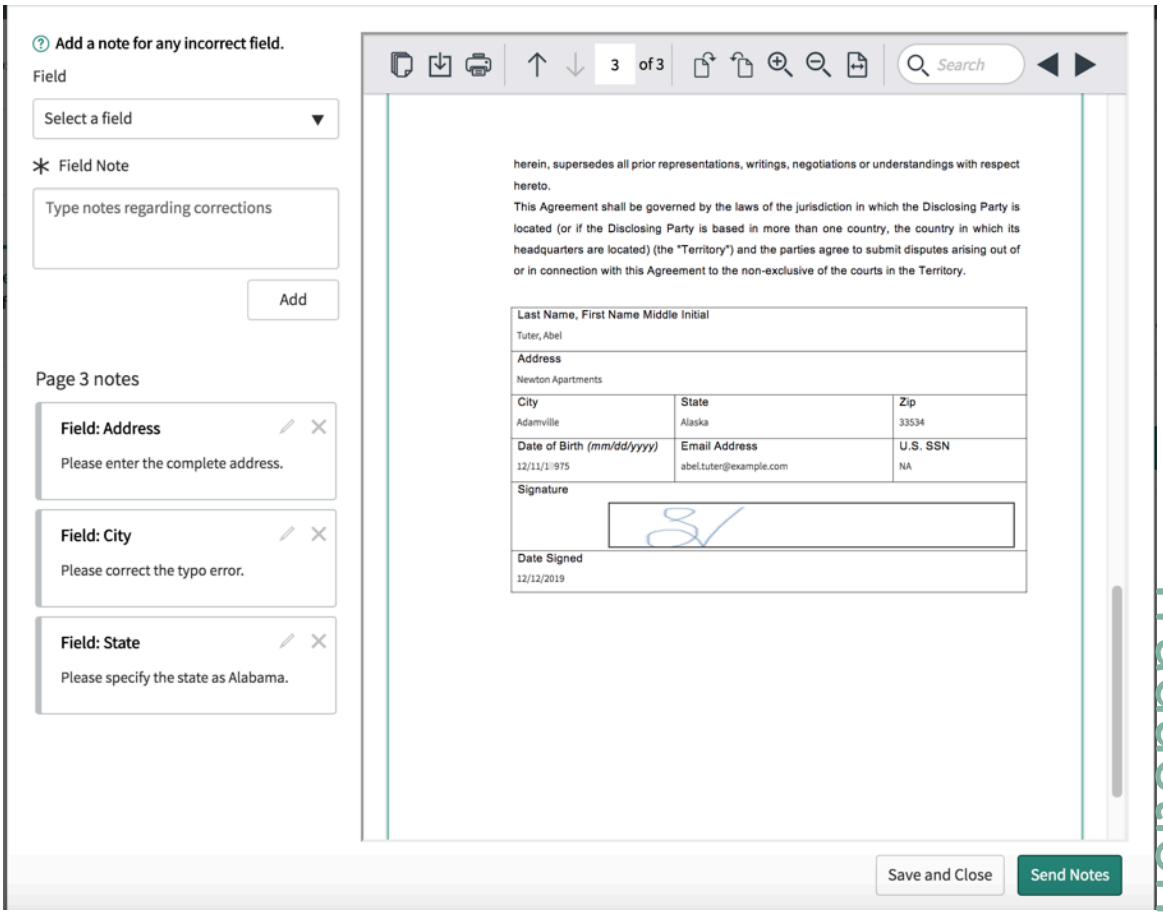
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   Vous pouvez également effectuer vos tâches de documents en accédant à **Libre-service** > **Mes tâches de document**.
2. Sélectionnez la page Actions à faire.
3. Sélectionnez la tâche de modèle de document qui vous est affectée.
4. Cliquez sur **Examiner le document**.
5. Si vous n'avez pas de commentaires, cliquez sur **Approuver**.
6. Si vous souhaitez ajouter une note dans le document :
   a. Dans le champ **Note de champ**, ajoutez vos commentaires. Si vous souhaitez associer le commentaire à un champ spécifique, sélectionnez la valeur dans la liste **Champ**.
   b. Cliquez sur **Ajouter**. Vous pouvez modifier ou supprimer la note si nécessaire. Vous pouvez également enregistrer vos changements et les réviser à tout moment.
7. Cliquez sur **Envoyer des notes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'état de la tâche de document est remplacé par Terminé rejeté. Les tâches de documents sont à nouveau lancées pour tous les participants du modèle.

Soumettre à nouveau un document PDF

Effectuez votre tâche de document en incorporant les suggestions du réviseur.

Avant de commencer

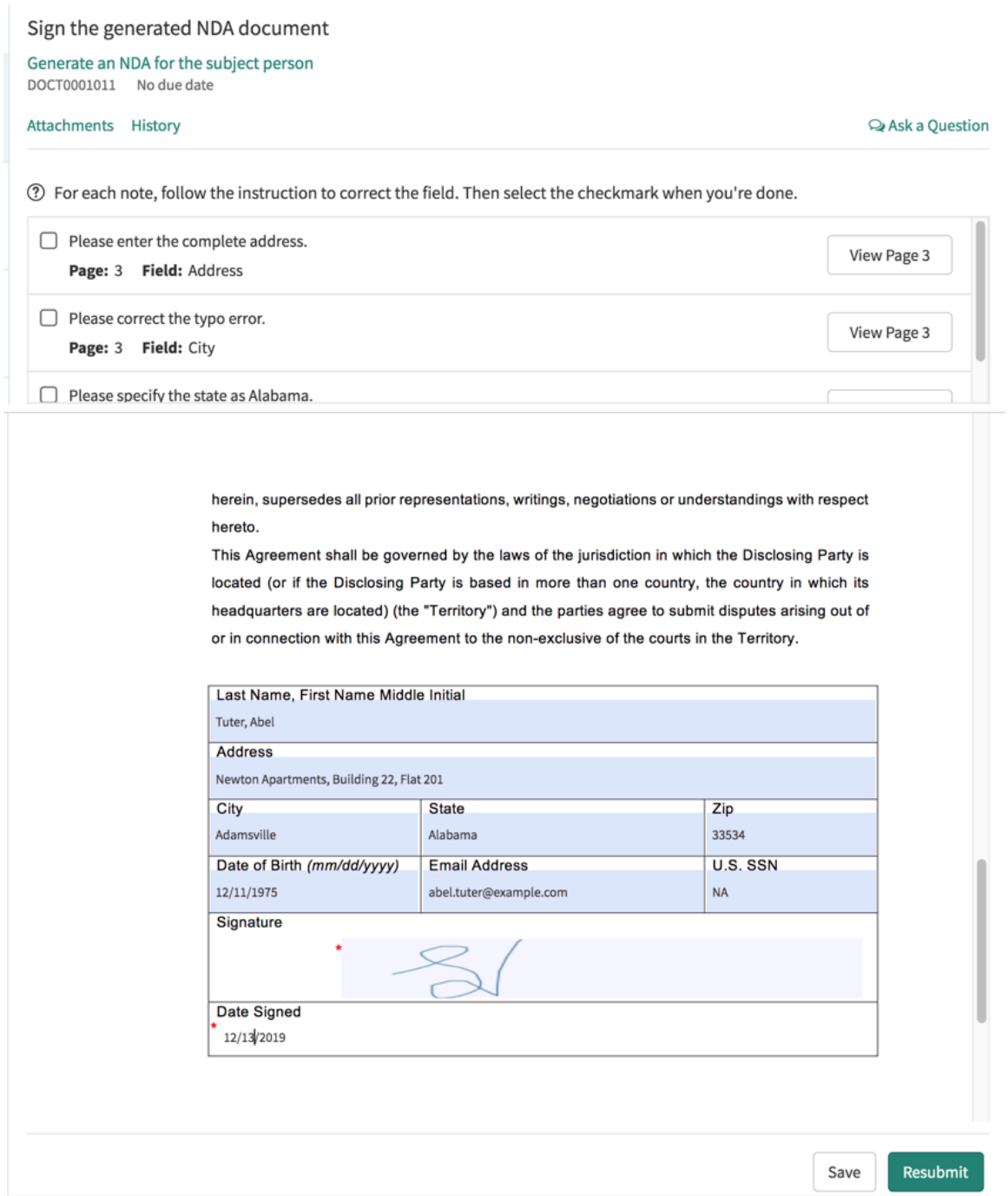
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   Vous pouvez également effectuer vos tâches de documents en accédant à **Libre-service** > **Mes tâches de document**.
2. Sélectionnez la page Actions à faire.
3. Sélectionnez la tâche de document qui vous est affectée.
4. Si une note de changement a été associée à un champ, cliquer sur **Afficher la page** vous y renvoie directement.
5. Cochez la case pour indiquer que vous avez incorporé la note de changement.
6. Ajoutez votre signature en tapant ou en dessinant.
7. Si vous souhaitez effacer la signature et signer à nouveau, cliquez sur **Effacer la signature**
8. Pour afficher votre signature dans le document, cliquez sur **Générer**.
9. Cliquez sur **Nouvelle soumission**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La tâche est terminée et s'affiche dans la section des actions à faire terminées. Vous pouvez afficher et imprimer le document avec les informations soumises.

Utilisation des visites guidées dans Modèles de documents

Utilisez Visites guidées dans Modèles de documents pour obtenir des instructions sur la façon de créer un modèle de document.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_doc.admin ou sn_doc.writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les visites guidées permettent de former et d'intégrer les utilisateurs au sein de l'espace de travail. Chaque visite guidée est conçue pour vous donner une vue d'ensemble, vous guider dans une tâche ou terminer un processus. Si nécessaire, les administrateurs peuvent créer d'autres visites. Pour plus d'informations, consultez Guided Tours .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous visitez une page qui propose une visite guidée pour la première fois, un écran de bienvenue s'affiche. Vous pouvez choisir de commencer la visite guidée ou de la sauter. La visite guidée peut être revisitée à partir du menu Centre d'assistance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles de documents** > **Tous les modèles de documents**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez l'un des modèles suivants :
   - **Modèle de document HTML**
   - **Modèle de document PDF**
4. Sélectionnez l'icône **Afficher l'aide** ( ).
5. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône **de menu Épingler le centre d'assistance** pour épingler le panneau latéral du centre d'assistance sur la page.
6. Sélectionnez **Suivre une visite guidée**.
7. Prenez les mesures nécessaires et sélectionnez **Suivant** pour progresser dans la visite guidée.
   Pour terminer la visite guidée à tout moment, vous pouvez sélectionner **Terminer la visite guidée** dans le panneau latéral ou sélectionner le bouton **Fermer** dans la fenêtre contextuelle et confirmer la fin de la visite guidée.
8. Sélectionnez **Terminé** une fois la visite guidée terminée.

Référence pour Modèles de documents

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Modèles de documents.

Composants installés avec Modèles de documents

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Modèles de documents, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles et descriptions des modèles de documents

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Lecteur des modèles de documents [sn_doc.reader]	• Fournit une autorisation d'accès en lecture seule aux modèles de documents. • Peut afficher uniquement les configurations des sommaires et des numéros de page dans un modèle HTML configuré.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et descriptions des modèles de documents (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Rédacteur des modèles de documents [sn_doc.writer]	• Fournit des autorisations d'accès en lecture et écriture aux modèles de documents. • Peut ajouter la table des configurations des sommaires et des numéros de page à un modèle HTML existant ou nouveau.	• sn_doc.reader • doc_toc_config_writer • doc_page_number_config_writer
Administrateur des modèles de documents [sn_doc.admin]	Fournit des autorisations d'accès en lecture, écriture et suppression aux modèles de documents.	sn_doc.writer

Tables installées

Descriptions des tables de modèles de documents

Table	Description
Mappage de modèle PDF [sn_doc_pdf_template_mapping]	Table permettant de stocker les mappages de champs d'un modèle de document PDF.
Modèle HTML [sn_doc_html_template]	Table permettant de stocker des modèles de documents HTML.
Modèle PDF [sn_doc_pdf_template]	Table permettant de stocker des modèles de documents PDF.
Participant [sn_doc_participant]	Table permettant de stocker les détails définis pour les participants.
Tâche de document [sn_doc_task]	Table permettant de stocker des tâches de modèle.
Note de tâche de document [sn_doc_task_note]	Table permettant de stocker les détails des notes de révision.
Modèle de document [sn_doc_template]	Table de base pour les tables de modèles PDF et HTML.
Catégorie de modèle de document [sn_doc_template_category]	Table permettant de stocker des catégories de modèles de documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions des tables de modèles de documents (suite)

Table	Description
Script de modèle de document [sn_doc_template_script]	Table permettant de stocker des scripts de modèle.
Configuration des sommaires [doc_toc_config]	Table permettant de stocker les configurations de sommaire utilisées dans un modèle HTML. **Remarque :** Cette table est disponible par défaut sur la plate-forme ServiceNow. Toutefois, les raccourcis de menu permettant d'accéder à cette table ne sont disponibles qu'avec l'application Modèles de documents .
Configurations des numéros de page [doc_page_number_config]	Table permettant de stocker les configurations de numéro de page utilisées dans un modèle HTML. **Remarque :** Cette table est disponible par défaut sur la plate-forme ServiceNow. Toutefois, les raccourcis de menu permettant d'accéder à cette table ne sont disponibles qu'avec l'application Modèles de documents .

Forum Aux Questions (FAQ) sur Modèles de documents

Trouvez des réponses à certaines questions fréquentes sur Modèles de documents.

Reportez-vous à cette KB0966931 .

Signature électronique RH

Signez des documents électroniques à partir de n'importe quel équipement de bureau ou mobile prenant en charge la signature électronique. La signature électronique est une application incluse dans le périmètre qui permet aux utilisateurs de signer des documents gérés, des articles de la base de connaissances ou des modèles de documents RH avec leur signature électronique dactylographiée ou dessinée, leurs informations d'identification ou sous la forme d'un accusé de réception.

Remarque :
Trouvez des réponses à certaines questions courantes sur la signature électronique. Voir cette KB0966931 .

Le module d'extension Signature électronique [com.snc.esign] active la propriété système sn_esign.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur de signature électronique en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

La signature électronique RH est une aptitude **de signature non intégrée** pour les documents gérés et les articles de la base de connaissances, joints à une tâche RH pour l'exécution. Il prend en charge trois types de signature (accusée de réception, informations d'identification et signature) et deux types de documents (documents gérés et articles de la base de connaissances).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles RH et de signature électronique

Par défaut, les rôles RH suivants contiennent les rôles de signature électronique suivantes.

Propriétés des rôles RH et des signatures électroniques

Rôle RH	Rôle de signature électronique
Administrateur RH [sn_hr_core.admin]	Administrateur de signature électronique [sn_esign.admin]
RH de base [sn_hr_core.basic]	Gestionnaire de signature électronique [sn_esign.config_manager]

Vous pouvez utiliser les affectations telles quelles ou les modifier. Pour modifier les affectations par défaut, consultez Composants installés avec signature électronique pour plus d'informations sur la façon d'affecter un rôle à un autre rôle, groupe ou utilisateur.

Comment utiliser des modèles de signature électronique avec des tâches RH

Les utilisateurs qui disposent du rôle d'administrateur RH [sn_hr_core.admin] ou de base [sn_hr_core.basic] peuvent créer des modèles de signature électronique. Chaque modèle de signature électronique associe un type de document à signer (document géré, article de la base de connaissances ou modèle de document RH) à un type de signature (signature, identification ou accusé de réception). Par exemple, vous pouvez créer un modèle de signature électronique pour un accord de confidentialité qui nécessite une signature dactylographiée ou dessinée.

Pour plus d'informations, voir Configurer un modèle de signature électronique .

Vous pouvez ensuite utiliser les modèles de signature électronique dans les tâches RH ou dans les modèles de tâches RH pour demander des signatures aux utilisateurs.

Remarque :
Sur le formulaire de tâche RH, assurez-vous que le type de tâche RH est défini sur **Signature électronique**.

- Ajout d'une tâche RH à un ticket RH
- Configurer un modèle de tâche RH

Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique

Migrez les modèles de tâches RH existants et ouvrez les tâches RH sur le nouveau type de tâche RH pour signature électronique à l'aide de la tâche planifiée **Migrer les tâches de signature électronique RH**. La tâche planifiée met automatiquement à jour le type de tâche RH et le modèle de signature électronique en fonction de vos configurations existantes. Elle désactive également les anciens types de tâches RH pour les informations d'identification, la signature électronique et la signature du document.

Pour en savoir plus, consultez Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'activation

Le module de signature électronique s'active automatiquement lorsque vous activez Case and Knowledge Management. S'il ne s'active pas, vous pouvez activer manuellement la signature électronique. Pour plus d'informations sur les composants installés avec la fonctionnalité, voir Composants installés avec signature électronique.

Information associée

Signature électronique

Sélectionnez un modèle de document RH pour une tâche de signature électronique

Si le type de document du modèle de signature électronique que vous utilisez est un modèle de document RH, vous devez sélectionner le modèle de document RH que le signataire signera sur le formulaire de ticket RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer.

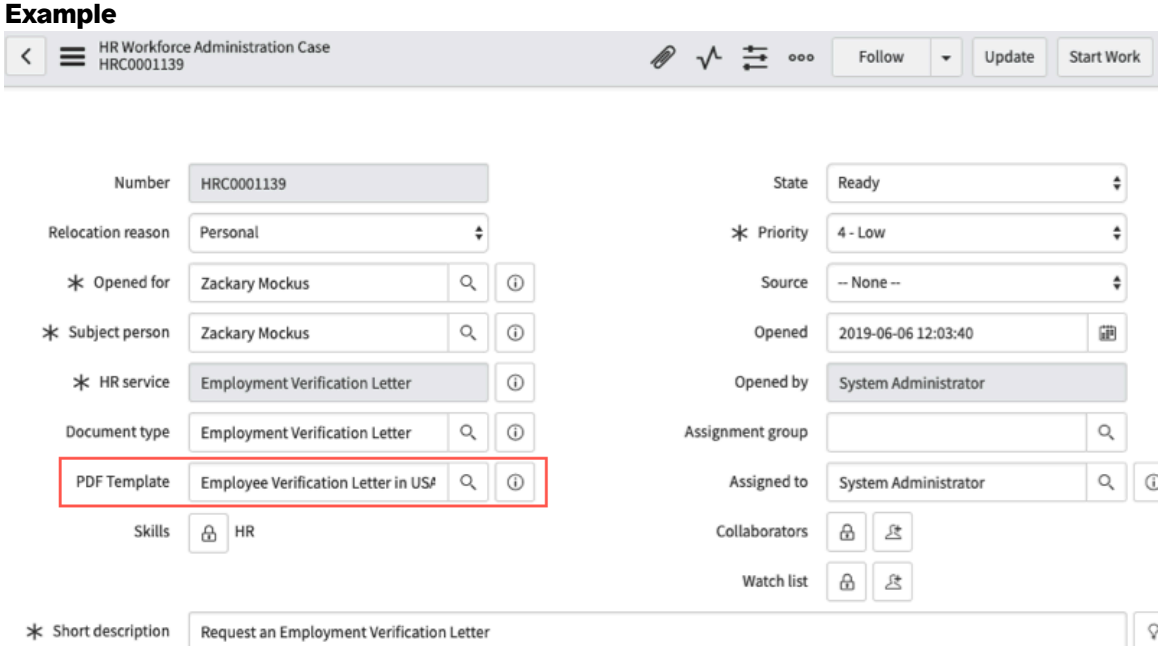
Selon le service RH que vous utilisez pour demander la signature électronique, vous devrez peut-être configurer le formulaire de ticket RH afin que le champ **Modèle PDF** s'affiche et que vous puissiez sélectionner un modèle de document RH.

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des tickets RH**et créez un nouveau ticket RH ou ouvrez-en un.
2. Sur le formulaire de ticket RH, dans le champ **Modèle PDF**, sélectionnez un modèle de document RH.

> **Remarque :**
> Si le champ **Modèle PDF** n'est pas visible, assurez-vous que le formulaire de ticket RH correspondant au service RH que vous utilisez est configuré pour afficher ce champ. Voir Configurer le formulaire de ticket RH pour un service RH Pour en savoir plus, ainsi que Exemples de configuration de formulaires de ticket RH pour obtenir un exemple spécifique à la signature électronique.

Example



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Affectez le ticket à un utilisateur.
4. Cliquez sur **Prêt pour le travail**.

Que faire ensuite

L'utilisateur auquel le ticket est affecté peut effectuer les actions suivantes :

1. Cliquez sur **Démarrer le travail**.
2. Cliquez sur **Afficher un aperçu du document**.
3. Dans la fenêtre Afficher un aperçu du document, cliquez sur **Générer** pour générer le document à signer. Le document à signer est ajouté comme pièce jointe au formulaire de ticket RH.

Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique

Migrez les modèles de tâches RH existants et ouvrez les tâches RH sur le nouveau type de tâche RH pour signature électronique à l'aide de la tâche planifiée **Migrer les tâches de signature électronique RH**. La tâche planifiée met automatiquement à jour le type de tâche RH et le modèle de signature électronique en fonction de vos configurations existantes. Elle désactive également les anciens types de tâches RH pour les informations d'identification, la signature électronique et la signature du document.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

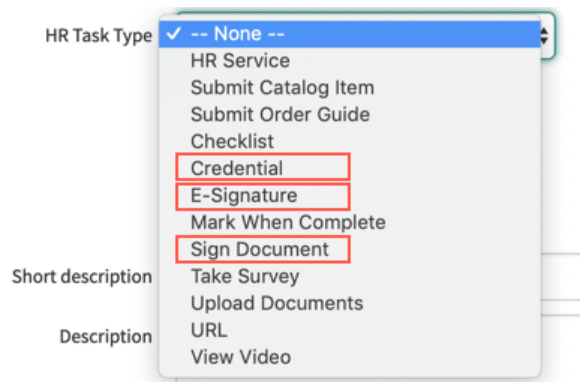
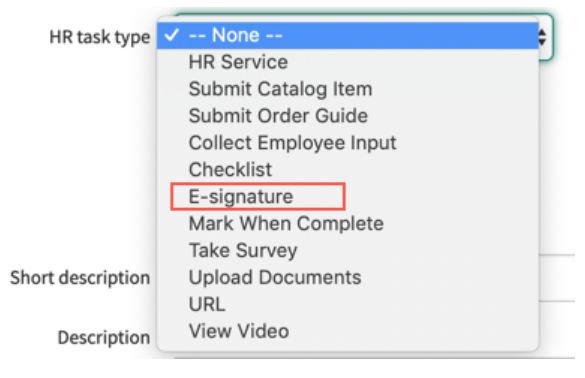
À partir de la version, les Yokohama types de tâches RH : Informations d'identification, Signature électronique (e_signature) et Signature de document seront masqués et ne seront plus activés sur les nouvelles instances, mais continueront d'être pris en charge. La signature électronique fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

La tâche planifiée **Migrer les tâches de signature électronique RH** permet de migrer des modèles de tâches RH existants et des tâches RH ouvertes des types de tâches RH **Informations d'identification**, **Signature électronique** et **Signer le document** vers le nouveau type de tâche RH **Signature électronique**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant la migration	Après la migration
	

Les configurations de documents et de signatures associées sont également migrées vers des modèles de signature électronique nouveaux ou existants. S'il existe un modèle de signature électronique pour la configuration de document et de signature applicable, alors le modèle de signature électronique existant est utilisé. Dans le cas contraire, un nouveau modèle de signature électronique est créé.

Type de tâche RH avant la migration	Modèle de signature électronique après la migration
Informations d'identification	• Type de document : document géré • Type de signature : informations d'identification
Signature électronique	• Type de document : document géré • Type de signature : signature
Signer le document	• Type de document : modèle de document RH • Type de signature : signature

Pour finir, les types de tâches RH **Informations d'identification**, **Signature électronique** et **Signer le document** sont désactivés. Il ne reste plus que le nouveau type de tâche RH pour la **Signature électronique**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche planifiée **Migrer les tâches de signature électronique RH**.
3. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.
   Selon les données dont vous disposez, la migration peut prendre un certain temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les modèles de tâches RH existants sont mis à jour pour refléter le type de tâche de signature électronique et un modèle de signature électronique.
- Les tâches RH ouvertes sont mises à jour pour refléter le type de tâche de signature électronique et un modèle de signature électronique.
- Les types de tâches RH **Informations d'identification**, **Signature électronique** et **Signer le document** sont désactivés.

Modèles de documents RH

Les modèles de document RH sont utilisés pour créer et modifier des documents RH réutilisables.

Important :

À compter de la Yokohama version, les modèles de document RH sont obsolètes et ne sont plus pris en charge ni disponibles pour une nouvelle activation.

Utilisez Modèles de documents qui fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour les directives relatives à la migration, reportez-vous à la section Migration des modèles de documents RH vers les modèles de documents.

Pour plus d'informations sur l'obsolescence, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Utilisez des modèles de documents RH pour créer des documents personnalisables avec des dates, des noms et des signatures. Par exemple :

- Lettres de vérification des employés
- Accords de confidentialité
- Lettres d'offre d'emploi
- Accords sur le remboursement de frais de scolarité

Vous pouvez personnaliser les modèles de documents RH en mappant des champs ou en utilisant des variables à partir des tables disponibles pour placer des données dans les champs. Vous pouvez également capturer plusieurs signatures électroniques dans un document qui se génère automatiquement une fois toutes les signatures récupérées.

Il existe deux types de **Modèles de documents** RH. Les deux permettent de créer des fichiers PDF, mais ils sont créés et gérés différemment :

1. Modèles de documents (HTML)
2. Modèles de documents PDF

Texte de confirmation

Dans vos modèles de documents, vous pouvez saisir le sens d'une signature. Vous pouvez ajouter du texte de confirmation à vos modèles de documents pour inviter l'utilisateur à cocher une case lorsqu'il appose sa signature ou qu'il fournit des informations d'identification à un document.

Modèles de documents (HTML)

Les modèles de documents sont créés dans l'application RH et utilisent des variables pour pré-remplir le document avec des informations extraites des tables. Vous pouvez définir l'apparence du document en définissant dans le modèle l'en-tête, le pied, les images, le placement du pied de page et le texte. Le système de base fournit des modèles de documents par défaut que vous pouvez utiliser pour modéliser vos documents :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lettre de vérification des emplois précédents au Canada
- Lettre de vérification des emplois précédents aux États-Unis
- Modèle de lettre d'offre d'emploi
- Accord sur l'enseignement

Avant de commencer à générer des documents, configurez les modèles avec le logo et le slogan de votre entreprise. Récupérez les éléments et informations suivants pour créer ou configurer les modèles de documents RH prédéfinis.

- Une page de l'en-tête de votre entreprise.
- Des copies de la lettre de vérification de l'emploi actuel de votre entreprise, ainsi que des modèles de lettre d'offre, s'ils sont disponibles.
- L'image du logo à utiliser dans votre en-tête. L'image d'en-tête peut avoir un maximum de 50 pixels de haut. Si votre en-tête comprend un logo et un texte, assurez-vous que l'image du logo inclut le texte, car vous pouvez seulement configurer l'image dans l'en-tête.
- L'image de logo à utiliser dans votre pied de page, le cas échéant. L'image du logo peut avoir un maximum de 15 pixels de haut. Vous pouvez configurer à la fois une image et du texte dans le pied de page. Pour de meilleurs résultats, assurez-vous que l'image est optimisée et qu'il s'agit d'un fichier SVG (Scalable Vector Graphics).

Important :
L'utilisation des modèles de documents RH avec itext5 n'est plus prise en charge. Utilisez plutôt des modèles de documents RH avec itext7.

Pour utiliser la fonctionnalité des modèles de documents RH avec itext7, la propriété booléenne **itext7.pdf_conversion** doit être définie sur vrai dans le périmètre Ressources humaines : Core (sn_hr_core). Cette propriété est définie sur true, par défaut, depuis la Paris version. Si vous utilisez la version des modèles de document RH publiée avant la Paris publication, créez manuellement la propriété **itext7.pdf_conversion** pour passer à itext7.

Modèles de documents PDF

Les modèles de documents PDF proviennent de **Managed Documents** et utilisent le mappage de champs pour pré-remplir le document avec des informations extraites des tables. Avant de personnaliser un document :

- Le document doit être un PDF à compléter. Rendez-vous sur la page d'accueil d'Adobe et cherchez comment convertir des formulaires existants en fichiers PDF à compléter pour apprendre à créer des documents PDF à compléter https://www.adobe.com/ .
- Le document doit être téléchargé et publié.

Le système de base fournit le modèle de document PDF par défaut à titre d'exemple : Accord de confidentialité (exemple).

Génération de documents

Les menus **Modèle de document** et **Modèle de document PDF** permettent de générer des documents PDF qui peuvent être examinés ou imprimés et peuvent nécessiter plusieurs signatures.

Vous pouvez vouloir générer un document à partir d'un ticket RH, par exemple, lorsqu'un employé demande une lettre de vérification des emplois précédents. Pour plus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'informations sur la génération d'un document PDF à partir d'un ticket RH, consultez Génération de documents RH .

Information associée

Fonctionnalités de Managed Documents

Migration des modèles de documents RH vers les modèles de documents

Passez en revue ces directives pour réussir la migration des modèles de documents RH vers les modèles de documents. Les modèles de documents offrent la dernière expérience de fonctionnalité des modèles de documents RH avec des fonctionnalités et des options supplémentaires.

Important :

À partir de la Yokohama version, HR Document Templates est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle sera masquée et ne sera plus activée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge.

Utilisez Modèles de documents qui fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour les directives relatives à la migration, reportez-vous à la section Migration des modèles de documents RH vers les modèles de documents.

Pour plus d'informations sur l'obsolescence, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Passez en revue les détails suivants pour comprendre les principales offres et les différences entre les modèles de documents RH et les modèles de documents.

Comparaison des fonctionnalités et des tables : modèles de documents RH et modèles de documents

Table/ Fonctionnalité	Modèles de documents RH	Modèles de documents
Modèle	Modèle de document RH [sn_hr_core_document_template]	Modèle de document [sn_doc_template]
Type/catégorie de document	Type de document [sn_hr_core_document_type]	Catégorie [sn_doc_template_category]
Critère	Critères RH [sn_hr_core_criteria]	Critères d'utilisateur [user_criteria]
Mappages de modèles PDF	Mappage de modèle PDF [sn_hr_core_pdf_template_mapping]	Mappage de modèle [sn_doc_pdf_template_mapping]
Participants	Les participants ne sont pas pris en charge. Vous devez mapper directement les champs utilisateur dans le corps du modèle HTML ou les mappages de modèles PDF.	Les participants sont pris en charge. Les détails des participants sont stockés dans la table Participant [sn_doc_participant]. Vous devez mapper les participants pour la signature dans les mappages de corps HTML et de modèles PDF.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparaison des fonctionnalités et des tables : modèles de documents RH et modèles de documents (suite)

Table/ Fonctionnalité	Modèles de documents RH	Modèles de documents
		Pour un modèle HTML, reportez-vous à la section Créer des participants pour un modèle de document HTML. Pour obtenir un modèle PDF, reportez-vous à la section Créer des participants pour un modèle de document PDF.
Traduction du modèle HTML	-	Pris en charge Reportez-vous à la rubrique Utiliser Infrastructure de localisation pour Modèles de documents.
Blocs de modèle HTML	-	Pris en charge Consultez Blocs de documents dans Modèles de documents.
Scripts de modèles HTML	-	Pris en charge Consultez Scripts de modèles de documents.
Table des matières du modèle HTML	-	Pris en charge Consultez Créer une configuration de sommaire dans Modèles de documents.
Action de l'utilisateur	Un seul type d'action est pris en charge : Signature	Différents types d'actions sont pris en charge (Remplir, Examiner et Signer) en fonction du type de modèle. Pour un modèle HTML, voir **Type d'action** dans Créer des participants pour un modèle de document HTML. Pour un modèle PDF, voir **Type d'action** dans Créer des participants pour un modèle de document PDF.
Tâches	Les tâches sont effectuées par le biais de tâches RH.	Les tâches sont effectuées via des tâches de documents en fonction des participants configurés.
Type de signature	Pour HTML, seule la signature ServiceNow est prise en charge. Pour PDF, les trois types de signature sont pris en charge :	Pour HTML et PDF, les trois types de signature sont pris en charge : ServiceNow Sign, DocuSign et AdobeSign.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparaison des fonctionnalités et des tables : modèles de documents RH et modèles de documents (suite)

Table/ Fonctionnalité	Modèles de documents RH	Modèles de documents
	ServiceNow Sign, DocuSign et AdobeSign.	**Remarque :** • Le modèle doit être créé dans ServiceNow. • Seule la signature est prise en charge dans le système externe. • Les modèles créés dans DocuSign ou AdobeSign ne sont pas pris en charge dans l'application Modèles de documents.
Champs de ticket RH à utiliser dans le modèle de ticket		
Modèle de document	Modèle PDF (pdf_template)	Modèle de document (document_template).
Type/catégorie de document	Type de document (document_type)	Catégorie de modèle de document (document_template_category)
Configuration des services RH		
Option de ticket	Créer automatiquement un document de brouillon	Lancer automatiquement les tâches de documents Lancez automatiquement les tâches de documents en fonction de la configuration des participants. Consultez .

Migrer le modèle de document RH (HTML) vers le modèle de document

Suivez les étapes de migration du modèle de document RH (HTML) vers le modèle de document (HTML).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez une catégorie de modèle de document dans la table Catégorie [sn_doc_template_category] (si un type de document RH est associé au modèle de document RH).
2. Accédez à la **Modèle de document** > **Modèle HTML**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs de formulaire, tels que Nom, Table, Catégorie, Corps, Langue, similaires au modèle de document RH et enregistrez-le.

   S'il y a un jeton de signature (Jeton de signature : ${signature}, ${<-user_field->.signature}) dans le corps HTML, supprimez-le et enregistrez le modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Si un modèle de document RH est associé à des critères RH, sélectionnez les critères d'utilisateur correspondants dans le nouveau modèle de document.
6. Recherchez des participants en fonction des jetons de signature dans l'ancien corps du modèle de document RH et créez des enregistrements de participants dans la liste connexe **Participants** dans les nouveaux modèles de documents.
   Une fois qu'un participant est créé, ajoutez le jeton de signature en cliquant sur **Insérer une signature**. Dans le corps des modèles de documents RH hérités, le jeton de signature est pris en charge au format ${<-user_field->.signature}, tandis que dans le corps des nouveaux modèles de documents, le jeton de signature est pris en charge au format ${signature :<-participant_user_name->}.
7. Publiez le modèle en cliquant sur **Publier**.
8. Mettez à jour le modèle de ticket pour utiliser le nouveau modèle de document ou la nouvelle catégorie. Consultez les champs de ticket RH dans la table Comparaison de fonctionnalités et de tables : modèles de documents RH et modèles de documents dans Migration des modèles de documents RH vers les modèles de documents.

Migrer le modèle de document RH (PDF) vers le modèle de document

Suivez les étapes de migration du modèle de document RH (PDF) vers le modèle de document (PDF).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Si vous souhaitez migrer vos modèles AdobeSign ou DocuSign vers des modèles de documents :

1. Téléchargez les modèles PDF AdobeSign ou DocuSign de votre organisation à partir de comptes Adobe Sign ou DocuSign et convertissez-les en formulaires à remplir.
2. Créez manuellement les enregistrements de modèles PDF de modèle de document correspondants et chargez les PDF téléchargés. Reportez-vous aux étapes mentionnées dans la procédure suivante.
3. Mettez à jour les configurations Service RH et Modèle RH selon les besoins pour les aligner sur les nouveaux modèles de document PDF qui ont été créés.

Procédure

1. Créez une catégorie de modèle de document dans la table Catégorie (sn_doc_template_category) (si un type de document RH est associé au modèle de document RH).
2. Accédez à la **Modèle de document** > **Modèle PDF**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs de formulaire, tels que Nom, Table, Catégorie et Langue, similaires à ceux des modèles de documents RH.
5. Si un modèle de document RH est associé à des critères RH, sélectionnez les critères d'utilisateur correspondants dans le nouveau modèle de document.
6. Sélectionnez **le type de pièce jointeSélectionner dans la révision du document**, puis ajoutez la **révision du document** utilisé dans le modèle de document RH.
7. Sélectionnez le type de signature correspondant et **enregistrez**.
8. Cliquez sur le lien connexe **Analyser le PDF**.
   Les enregistrements de mappage de modèle sont créés. Mettez à jour les champs de mappage.
9. Créez un enregistrement de participant avec le type d'action **Signez** pour chaque utilisateur qui doit signer le document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette étape est nécessaire uniquement lorsque le modèle de document RH hérité possède un enregistrement de mappage de modèle PDF avec le type de champ **Document comme Signature**.

10. Publiez le modèle en cliquant sur **Publier**.
11. Mettez à jour le modèle de ticket pour utiliser le nouveau modèle de document ou la nouvelle catégorie. Pour plus d'informations, consultez les champs de ticket RH dans la table Comparaison de fonctionnalités et de tables : modèles de documents RH et modèles de documents dans Migration des modèles de documents RH vers les modèles de documents.

Configurer un modèle de document RH (HTML)

Créez ou modifiez des modèles de documents RH avec votre logo d'entreprise et vos critères d'audience. Les modèles de documents sont créés dans l'application RH et utilisent des variables pour pré-remplir le document avec des informations extraites des tables afin de créer des documents RH réutilisables.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.manager et sn_hr_le.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

À partir de la Yokohama version, HR Document Templates est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle sera masquée et ne sera plus activée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge.

Utilisez Modèles de documents qui fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour les directives relatives à la migration, reportez-vous à la section Migration des modèles de documents RH vers les modèles de documents.

Pour plus d'informations sur l'obsolescence, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Les modèles de documents RH permettent de personnaliser des documents RH afin de les adapter au service et à la personne.

Le système de base fournit des exemples de lettres de vérification des emplois précédents, d'accords sur le remboursement de frais de scolarité et de lettre d'offre d'emploi.

Le corps du texte est défini et formaté avec TinyMCE et peut fusionner ou inclure des variables d'utilisateur et de table pendant la génération de documents. Le générateur de PDF ne prend pas en charge certains éléments HTML.

Remarque :
L'exemple de lettre d'offre d'emploi n'apparaît que lorsque **Human Resources Scoped App: Lifecycle Events** est activé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Modèles de documents**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un modèle de document existant pour le modifier.
   Lorsque vous sélectionnez **Nouveau**, la liste des modèles de documents RH apparaît.
3. Sélectionnez **Modèle de document**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour connaître les différences entre les types de modèles de document, consultez Modèles de documents RH.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle de document RH

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de document RH.
Table	Sélectionnez la table associée au type de modèle. La table détermine les variables disponibles qui peuvent être utilisées. **Remarque :** Seules les tables auxquelles vous avez accès apparaissent.
Type de document	Sélectionnez le type de document auquel ce modèle s'applique. Cliquez sur **Nouveau** sous **Type de document RH** pour créer un type de document. Un type de document est requis lorsque vous souhaitez qu'une liste de documents apparaisse dans le formulaire de ticket RH. Les **Critères RH** sont utilisés avec ce champ pour réduire la liste des documents que vous souhaitez rendre disponibles pour un ticket RH. Voir Utilisation de types de documents avec des modèles de documents RH. **Remarque :** Lors de la création d'un type de document, la **Valeur** se remplit automatiquement à partir du nom que vous saisissez (en minuscules et avec des tirets bas).
Image d'en-tête	Sélectionnez cette option pour ajouter une image dans l'en-tête. Vous pouvez ajouter le logo de votre entreprise à l'aide de cette fonctionnalité. **Remarque :** Les types de fichiers pris en charge sont : JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF et JBIG2.
Position d'image d'en-tête	Sélectionnez l'emplacement où vous voulez que l'image d'en-tête s'affiche.
Critères RH	Sélectionnez les critères d'audience de ce document. Par exemple, vous pouvez créer une lettre destinée uniquement aux employés canadiens. Les critères RH limitent le nombre d'utilisateurs du modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global.
Détails	Saisissez le texte et formatez-le pour inclure le corps du modèle. Pour insérer les variables, placez votre curseur à l'emplacement désiré et cliquez sur la variable. Les variables disponibles sont répertoriées sous **Champs**. Utilisez les outils de mise en forme dans le **Corps** pour appliquer des options de mise en forme (par exemple, gras, italique, soulignement ou style de police). Le corps est un emplacement réservé au texte HTML et aux variables jetonisées. Lorsque le PDF est généré, les variables sont résolues avant qu'il soit envoyé au module d'extension PDF Generator [com.snc.pdf_generator]. **Remarque :** Les balises de style permettant d'aligner le texte vers la gauche ou vers la droite ne sont actuellement pas prises en charge. Vous devez utiliser une marque d'espace. Les styles Jelly et CSS ne sont pas pris en charge.
Sélectionner des variables	Liste de variables pouvant être utilisées dans le corps du modèle. Les variables récupèrent les informations dans la table sélectionnée pour personnaliser le modèle. Les décalages sont pris en charge pour les variables de date. Les décalages augmentent ou soustraient des jours, des semaines ou des mois à partir d'une date utilisée dans un modèle. Les variables valides pour le décalage de date sont les suivantes : ○ + (plus) ○ - (moins) ○ d (jours) ○ w (semaines) ○ m (mois) Exemples : ○ Lettre d'offre d'emploi (cinq jours après la date indiquée) : Votre offre est valable jusqu'au ${Date +5d}. ○ Prestations pour un employé congédié (deux semaines à compter de la date de cessation d'emploi) : Vos prestations prendront fin à compter du ${subject_person.hr_profile.employment_end_date +2w}.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Seules les variables auxquelles vous avez accès apparaissent.
Image de pied de page	Sélectionnez cette option pour ajouter une image dans le pied de page. La hauteur d'origine de votre image ne doit pas dépasser 170 pixels. Définissez l'échelle de votre image à 30 % ou assurez-vous que la hauteur de l'image est inférieure à 50 pixels afin que l'image soit claire et visible. **Remarque :** Les types de fichiers pris en charge sont : JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF et JBIG2.
Position de l'image de pied de page	Sélectionnez l'emplacement où vous voulez que l'image de pied de page s'affiche.
Texte de pied de page	Saisissez du texte. Par exemple, vous pouvez ajouter des mentions de propriété et de confidentialité.
Taille de page	Sélectionnez le format de page dans la liste de choix. **Remarque :** Le format A4 est de 210 x 297 millimètres.

5. Placez le curseur à l'emplacement souhaité dans le corps du modèle et cliquez sur les boutons **Insérer la date** ou **Insérer la signature** pour insérer ces variables.
   Vous pouvez utiliser ces boutons plusieurs fois pour ajouter différents types de dates ou de signatures en fonction des variables que vous choisissez.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer votre document et rester sur le formulaire **Modèle de document RH** ou cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer et revenir à la liste **Modèles de documents RH.**
7. Examinez l'apparence du document généré en empruntant l'identité d'un employé et en soumettant l'élément de catalogue associé.

   Empruntez l'identité de l'utilisateur affecté au travail sur le ticket pour générer la lettre dans le ticket RH. Continuez à modifier et tester le modèle de document jusqu'à ce que vous soyez satisfait du PDF généré.

   TinyMCE permet de créer un texte riche que le générateur de PDF ne prend pas en charge. Les éléments HTML non pris en charge sont les suivants :

   Remarque :
   Les éléments HTML suivants ne sont PAS pris en charge :

   - Alignement vertical.
   - Sauts de page.
   - Couleur spécifique à la table (la couleur du texte est prise en charge).
   - Espacement personnalisé entre des blocs de texte ou d'images.
   - Largeur de colonne personnalisée dans les tables HTML.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Alignement de colonne personnalisé dans les tables HTML.
- Style de bordure personnalisé dans les tables HTML.
- Manipulation de texte CSS (y compris les balises de police basées sur CSS).
- Style en ligne.
- Images d'arrière-plan.

Voir Fonctions d'édition dans l'éditeur TinyMCE .

Information associée

Configurer un enregistrement de critères RH

Configurer un modèle de document PDF RH

Créez ou modifiez des modèles de documents PDF RH personnalisés avec vos critères spécifiques. Les modèles de documents PDF proviennent de Managed Documents et prennent soit la forme d'un PDF à compléter avec des champs mappés, soit la forme d'un PDF standard avec une signature en ligne.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

À partir de la Yokohama version, HR Document Templates est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle sera masquée et ne sera plus activée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge.

Utilisez Modèles de documents qui fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour les directives relatives à la migration, reportez-vous à la section Migration des modèles de documents RH vers les modèles de documents.

Pour plus d'informations sur l'obsolescence, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Les modèles de documents PDF vous permettent de prendre un document existant et de le réutiliser avec des informations personnalisées à partir d'un ticket RH ou de n'importe quelle table disponible. Par exemple, vous pouvez choisir un document PDF à compléter à partir de Managed Documents, et mapper des champs pour personnaliser le document chaque fois qu'il est utilisé.

Le document doit être un PDF à compléter pour pouvoir mapper les champs à une table. Rendez-vous sur la page d'accueil d'Adobe et lancez une recherche sur les fichiers PDF à compléter pour apprendre à créer des documents PDF à compléter https://www.adobe.com/ .

Remarque :

Les PDF à compléter présentés à un employé n'enregistrent aucune donnée renseignée par l'employé (à l'exception des signatures). Les fichiers PDF à compléter ne sont utilisés que pour mapper les champs à une table.

Les documents sont téléchargés et consultés à partir de l'application Managed Documents dans la table Documents [dms_document]. Les documents doivent être publiés sous forme de révision de document avant de pouvoir être consultés.

Le système de base fournit le modèle de document d'accord de confidentialité comme exemple de modèle de document PDF.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Voir. Fonctionnalités de Managed Documents

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Modèles de documents**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un modèle de document PDF existant pour le modifier.
   Lorsque vous sélectionnez **Nouveau**, la liste des modèles de documents RH apparaît.
3. Sélectionnez **Modèle de document PDF**.

   Remarque :
   Pour connaître les différences entre les types de modèles de document, consultez Modèles de documents RH.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle PDF RH

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de document PDF RH.
Table	Sélectionnez la table associée au type de modèle. La table détermine les champs disponibles qui peuvent être mappés. **Remarque :** Seules les tables auxquelles vous avez accès apparaissent.
Type de document	Sélectionnez le type de document auquel ce modèle s'applique. Cliquez sur **Nouveau** sous **Type de document RH** pour créer un type de document. Un type de document est requis lorsque vous souhaitez qu'une liste de documents apparaisse dans le formulaire de ticket RH. Les Critères RH sont utilisés avec ce champ pour réduire la liste des documents que vous souhaitez rendre disponibles pour un ticket RH. Voir Utilisation de types de documents avec des modèles de documents RH. **Remarque :** Lors de la création d'un type de document, la **Valeur** se remplit automatiquement à partir du nom que vous saisissez (en minuscules et avec des tirets bas).
Actifs	Option permettant d'activer le modèle de document PDF RH en vue de son utilisation.
Révision de document	Sélectionnez le document et la révision sur lesquels est basé le modèle de document PDF. Les documents répertoriés proviennent de Managed Documents.

Traduction automatique

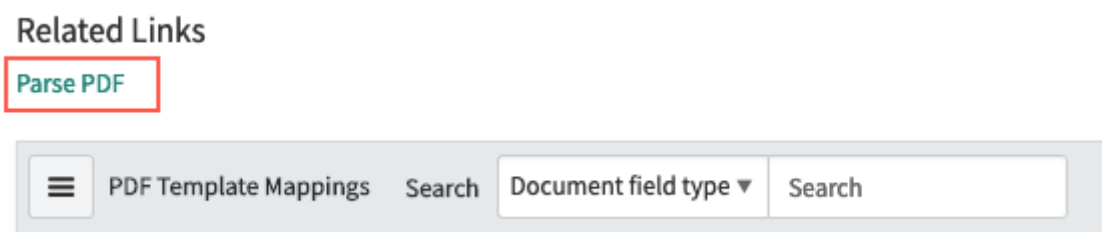
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Le groupe d'utilisateurs et le propriétaire de document déterminent les révisions qui peuvent être affichées ou sélectionnées.
Critères RH	Sélectionnez les critères d'audience de ce document. Par exemple, vous pouvez créer une lettre destinée uniquement aux employés canadiens. Les critères RH limitent le nombre d'utilisateurs du modèle. **Remarque :** Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global .
Aperçu PDF	Apparaît après avoir enregistré ou sélectionné un modèle PDF existant. Cliquez sur cette option pour afficher un aperçu du modèle. **Remarque :** L'utilisation de balises de style pour l'alignement du texte n'est pas prise en charge. Utilisez des espaces pour aligner votre texte.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou sur **Enregistrer** pour enregistrer votre modèle de document PDF.
   Le bouton **Marquer les signatures** apparaît sur la barre de menu du haut. Cliquez dessus pour mapper l'emplacement où insérer des signatures dans le modèle. Un aperçu du modèle de document PDF s'affiche pour définir un bloc de signature.

   Le lien connexe **Analyser le PDF** apparaît. Lorsque le modèle contient des champs qui peuvent être mappés, le lien **Analyser le PDF** apparaît sous **Liens connexes**.

6. Cliquez sur **Analyser le PDF** si le lien apparaît sous **Liens connexes** pour afficher les champs qui peuvent être mappés.
   Le formulaire PDF AcroForm détermine quels champs peuvent être mappés et la table sélectionnée détermine les informations que vous pouvez renseigner dans ces champs.



   La liste **Mappages de modèles PDF** apparaît. Cliquez sur les champs du PDF pour les mapper avec les champs de la table sélectionnée. Vous pouvez personnaliser votre document avec des informations pré-remplies à partir de la table. Voir Ajouter ou modifier un mappage de modèles PDF. Après avoir créé ou modifié les mappages de champs, le bouton Aperçu PDF apparaît.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter ou modifier un mappage de modèles PDF

Le mappage de modèles PDF vous permet d'ajouter des informations provenant de tables spécifiées dans un document RH réutilisable configuré dans un modèle de document PDF.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr.core_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

À partir de la Yokohama version, HR Document Templates est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle sera masquée et ne sera plus activée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge.

Utilisez Modèles de documents qui fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour les directives relatives à la migration, reportez-vous à la section Migration des modèles de documents RH vers les modèles de documents.

Pour plus d'informations sur l'obsolescence, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Les mappages de modèles PDF sont tirés de la table associée au modèle de document PDF. Le mappage de modèles PDF est accessible à partir d'un modèle de document PDF qui contient des champs pouvant être mappés. Consultez Configurer un modèle de document PDF RH.

La section Mappages de modèles PDF apparaît lorsqu'un nouveau document PDF à compléter a été téléchargé à partir de Managed Documents et lorsque vous sélectionnez le lien **Analyser le PDF**.

Procédure

1. Sélectionnez un champ à modifier.
2. Renseignez le formulaire.

Champs de mappage de modèles PDF

Champ	Description
Nom de champ	Entrez un nom qui représente le mappage de champs et qui est stocké dans le cadre du mappage de documents dans la base de données.
Modèle de PDF RH	Nom du modèle PDF associé au mappage de champs.
Champ de document	Champ qui apparaît dans le modèle de document. Généralement identique à **Nom de champ**, mais peut être différent. Par exemple, sur un modèle de document I-20, un **Champ de documents** est #form[0].Prénom. Mais le **Nom de champ** peut être Prénom.
Type de champ de document	Sélectionnez le type de champ à mapper. Les choix possibles sont les suivants : ○ Signature ○ Champ de texte ○ Case à cocher ○ Combo ○ Radio

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Valeur de l'aperçu	Entrez une valeur de mappage de champ pour l'aperçu. **Remarque :** Utilisez ce champ pour tester une valeur de champ sans passer par le processus de mappage des champs ou sans créer de ticket pour tester vos mappages. Le contenu saisi ici s'affichera dans votre document.
Script avancé	Utilisez ceci pour configurer des champs de script pour un mappage complexe d'un champ. Par exemple, pour mapper à un document un champ Numéro de sécurité sociale à partir de la table Profil RH [sn_hr_core_profile] et le formater correctement, il faut utiliser un script.
Table de mappage	Table d'où proviennent les champs mappés.
Champ de mappage	Champ qui mappe les informations dans votre document.
Utiliser une date de signature	Cochez cette case si vous souhaitez que la date de signature soit saisie en même temps que la signature lorsqu'un utilisateur signe le document.
Numéro de page	Numéro de page du document PDF où le champ mappé doit insérer des informations. Par exemple, entrez une valeur de 2 lorsque le champ mappé doit apparaître à la page 2 du document PDF.
Actifs	Cochez cette case pour activer le mappage de champs.
Sélectionner le format de date	Apparaît lorsque la case **Utiliser une date de signature** est cochée. Spécifiez le format de date à utiliser sur un document. ○ Format de date utilisateur : utilise le format de date spécifié sur la table Utilisateur [sys_user] pour l'utilisateur connecté. ○ Format de date spécifique : lorsque cette option est sélectionnée, le format de date spécifique apparaît. Cliquez sur l'icône **Suggestion** pour effectuer votre sélection parmi une liste de formats.

3. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer votre mappage de champs et rester sur le formulaire Modèle de document PDF RH ou cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer votre mappage de champs et revenir à la liste Modèles de documents RH.

Utilisation de types de documents avec des modèles de documents RH

Les types de documents limitent les choix de documents admissibles en fonction du service RH. Pour les organisations qui gèrent de grandes quantités de documents, les types de documents aident à catégoriser et facilitent la recherche de documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la Yokohama version, HR Document Templates est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle sera masquée et ne sera plus activée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge.

Utilisez Modèles de documents qui fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour les directives relatives à la migration, reportez-vous à la section Migration des modèles de documents RH vers les modèles de documents.

Pour plus d'informations sur l'obsolescence, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Par exemple, vous pouvez avoir plusieurs lettres de vérification des emplois précédents, selon que l'employé est à temps plein, à temps partiel ou intérimaire. Les critères RH d'un service RH déterminent le type de lettre à envoyer.

Lorsqu'un ticket RH est créé pour un service RH, il vérifie :

- Le modèle de ticket RH correspondant au service RH
- Le type de document correspondant au modèle de ticket RH
- Les critères RH

La vérification de ces informations permet de restreindre la recherche pour obtenir la lettre correcte ou de remplir automatiquement la lettre qui convient.

Configuration des types de documents

Pour utiliser cette fonctionnalité :

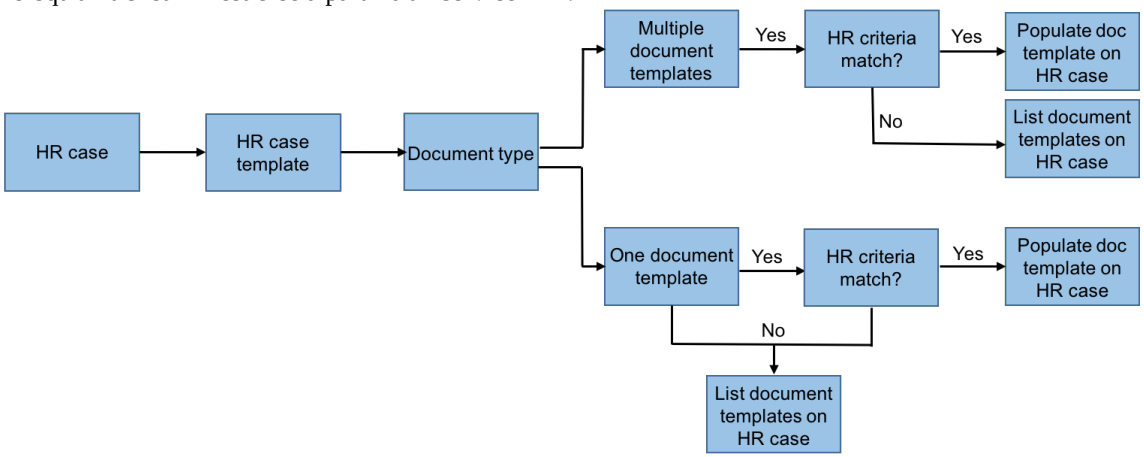
- Ajoutez un type de document à vos modèles de documents.
- Ajoutez le type de document à un modèle de ticket RH. Dans l'environnement classique du modèle RH, vous pouvez ajouter un modèle PDF spécifique, mais vous ne pouvez pas spécifier un type de document. L'ajout d'un modèle PDF spécifique permet de renseigner automatiquement le formulaire de ticket RH, mais cela manque de souplesse lorsque vous traitez plusieurs documents.
- Ajoutez le modèle de ticket RH à un service RH.
- Ajoutez des critères RH au service RH.
  - L'utilisation de critères RH vous procure une grande flexibilité pour choisir ou remplir automatiquement un document pour un service RH.
  - Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global .

Fonctionnement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un ticket RH est créé à partir d'un service RH :



Le modèle de ticket RH recherche un type de document pour déterminer quel **Modèle de document** ou **Modèle de document PDF** appliquer à un ticket. Il tente de placer automatiquement un modèle de document sur un ticket RH :

- En vérifiant si des documents sont associés au type de document.
- Si un seul document est associé au type de document et que les critères RH sont vides, placez ce document sur le formulaire **Ticket RH.**
- Si le modèle de document contient des critères RH, vérifiez si la **Personne** sur le formulaire **Ticket RH** correspond aux critères. Si oui, placez le modèle de document sur le formulaire **Ticket RH.**
- S'il existe plusieurs modèles de documents pour le type de document, vérifiez les **Critères RH**. Lorsqu'un seul document correspond, remplissez le modèle de document sur le formulaire **Ticket RH.** Lorsque plusieurs documents correspondent, ne renseignez pas les documents, mais répertoriez les documents dans la liste Type de document du formulaire de **ticket RH** .
- Lorsque **les critères RH** ne sont disponibles sur aucun modèle de document, répertoriez les documents dans la liste Type de document du formulaire de **ticket RH** .

> **Remarque :**
> Le service RH et les modèles de documents RH comportent des critères RH. Sur les services RH, les critères RH limitent les services admissibles pour un employé. Par exemple, vous pouvez fournir des services 401(k) à des employés américains, mais pas à des employés d'autres nationalités. Sur les modèles de documents RH, les critères RH limitent les employés à qui s'adresse le document. Par exemple, lorsque vous avez des lettres de vérification des emplois précédents destinées à des employés américains et d'autres nationalités, utilisez les critères RH pour déterminer le document qui s'applique.

Ajout d'une authentification de signature pour les documents RH

Vous pouvez ajouter une case à cocher d'authentification avec du texte personnalisé sur les documents RH associés à une tâche RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

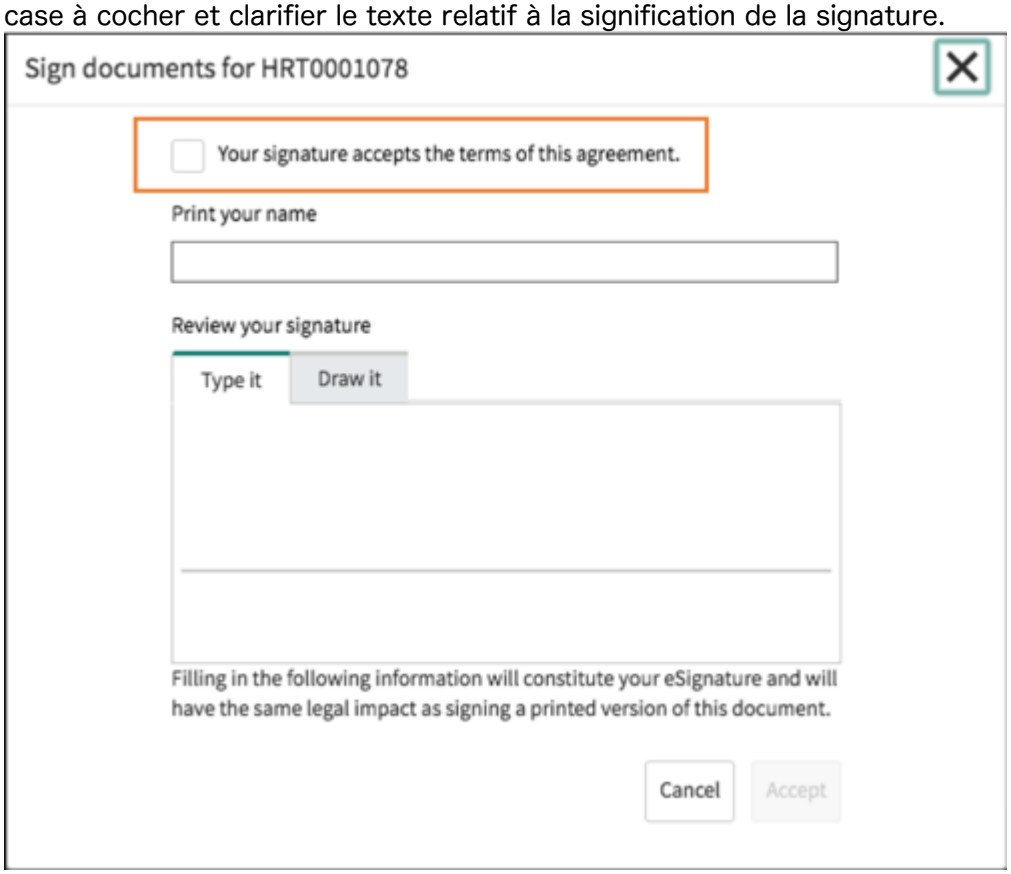
À partir de la Yokohama version, HR Document Templates est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle sera masquée et ne sera plus activée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge.

Utilisez Modèles de documents qui fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour les directives relatives à la migration, reportez-vous à la section Migration des modèles de documents RH vers les modèles de documents.

Pour plus d'informations sur l'obsolescence, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Les authentifications de signature permettent de saisir le sens de la signature (par exemple, examen, approbation, responsabilité ou paternité).

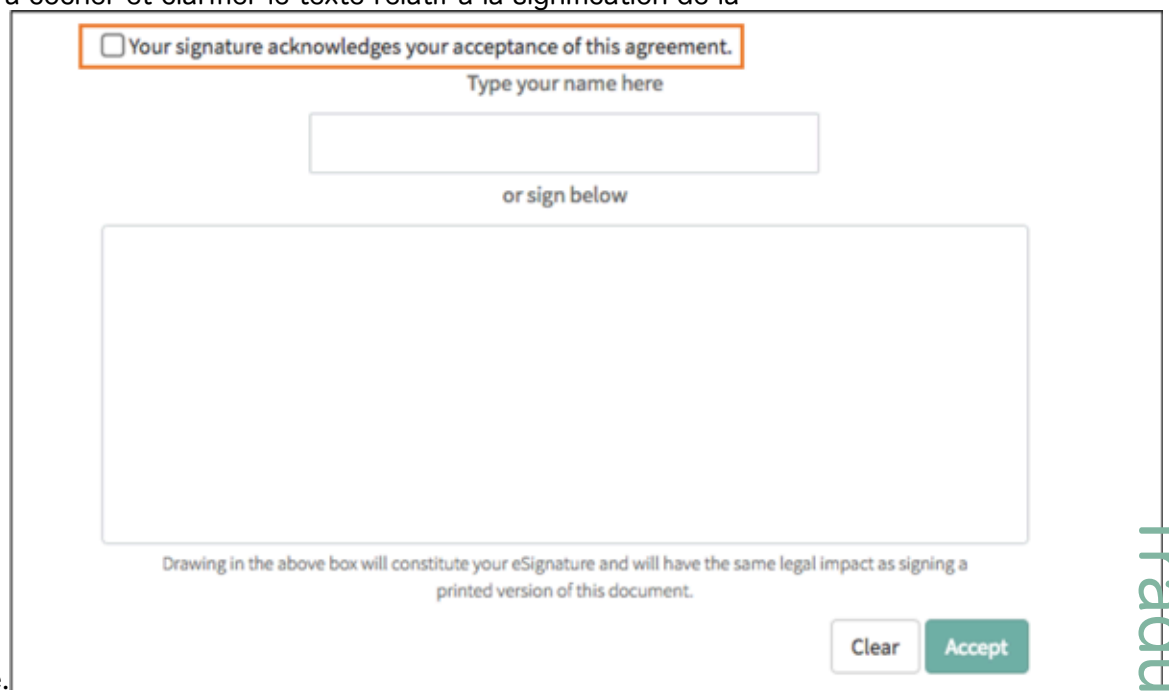
Pour une tâche de type signatures électroniques, vous pouvez afficher une case à cocher et clarifier le texte relatif à la signification de la signature.



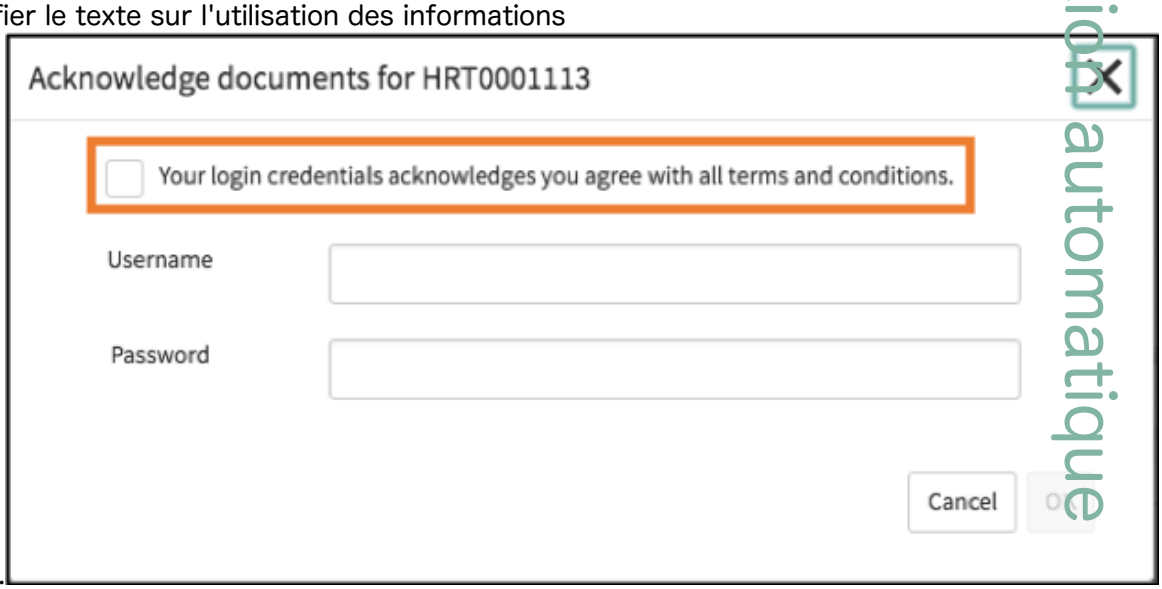
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour une tâche de type signature de document, vous pouvez afficher une case à cocher et clarifier le texte relatif à la signification de la signature.



Pour les authentifications, vous pouvez afficher une case à cocher et clarifier le texte sur l'utilisation des informations d'identification.



Il existe plusieurs façons d'ajouter la case et le texte pour les différents types de tâches.

Créer une authentification de signature à partir d'une tâche RH

Cette méthode permet de créer la case et le texte d'authentification une fois pour la tâche RH spécifique. Elle ne les enregistre pas pour les prochaines tâches RH du même type.

- À partir d'un ticket RH existant, ajoutez une tâche RH.
- À partir de la tâche RH, sélectionnez un type de tâche RH :

  Signature électronique.
- Sélectionnez un modèle de signature électronique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Voir Ajout d'une tâche RH à un ticket RH.

Créer ou modifier un modèle RH (tâche)

Cette méthode permet de créer une case et un texte d'authentification chaque fois que le service RH est demandé dans le cadre d'un ticket RH.

- Table : sélectionnez une table de tâche RH.
- Type de tâche RH : sélectionnez un type :
  - Signature électronique
  - Signer le document

    Remarque :
    Le ticket RH parent nécessite un document PDF.

  - Informations d'identification
- Document d'authentification : joignez un document.
- Texte d'authentification : (Ajouter ce champ) Entrez le texte qui apparaîtra en regard de la case à cocher.

Remarque :
Voir Configurer un modèle de tâche RH.

Créer ou modifier un modèle de document RH

Cette méthode permet de créer une case et un texte d'authentification chaque fois que le document est associé à un ticket RH.

À partir du modèle de document RH, ajoutez du texte dans le champ **Texte d'authentification**.

Remarque :
Voir Configurer un modèle de document RH (HTML) ou Configurer un modèle de document PDF RH.

Automatiser les demandes de signature à l'aide de modèles

Pour plus d'informations sur l'utilisation des modèles DocuSign et l'automatisation des demandes de signature à l'aide de modèles, consultez Comment automatiser les demandes de signature à l'aide de modèles .

Pavé de signature pour les RH

Le pavé de signature est une fonctionnalité accessible à n'importe quelle application. Il capture une signature électronique qui peut être associée à un document ou à une tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la Yokohama version, HR Document Templates est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle sera masquée et ne sera plus activée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge.

Utilisez Modèles de documents qui fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour les directives relatives à la migration, reportez-vous à la section Migration des modèles de documents RH vers les modèles de documents.

Pour plus d'informations sur l'obsolescence, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

L'application Prestation de services RH utilise le pavé de signature avec les documents d'intégration comme des lettres d'offre d'emploi, l'approbation de vérification des antécédents, les reconnaissances de politiques d'entreprise, et plus encore.

Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] active le module d'extension Signature Pad [com.snc.signaturepad]. La table Images de signatures [signature_image] est installée avec ce module d'extension.

Assurez-vous que la case **Oui** est cochée dans le champ **com.snc.signaturepad.retrieveSignature** des propriétés RH. Consultez Propriétés RH.

Remarque :
Signature électronique

Utiliser

Vous pouvez envoyer à vos employés des documents qui nécessitent une vérification de l'utilisateur, comme une signature numérique ou une saisie de leur nom.

Lorsque le pavé de signature est associé à un document ou à une tâche, il capture la signature dessinée comme une image et la stocke dans la table Images de signature [signature_image].

Remarque :
La saisie d'une signature permet d'authentifier, mais ne capture pas une image qui est stockée.

Pour les **Modèles de documents RH**, utilisez le bouton **Insérer une signature** pour insérer une variable qui invite un utilisateur à signer le document. Pour **Modèles de documents PDF HR**, utilisez le champ de nom **Signature de l'employé** et **Mappages de modèles PDF** pour inviter un utilisateur à signer le document. Consultez Modèles de documents RH.

Remarque :
Vérifiez la condition des actions d'interface utilisateur du document généré pour s'assurer que cette fonctionnalité fonctionne correctement.

Exemples

Le système de livraison RH utilise des documents PDF pour divers scénarios. Exemple de code utilisé pour appeler une page d'interface

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilisateur ou une boîte de dialogue pour le pavé de signature :

```
var gDialog = new GlideModal('accept_signature');
gDialog.setTitle(new GwtMessage().getMessage('Please sign document'));
gDialog.setWidth("500");
gDialog.setPreference('sysparm_document_id', gel('task_sys_id').value);
gDialog.setPreference('sysparm_table_name', gel('task_table').value);
gDialog.setPreference('sysparm_draw_only', 'false');
gDialog.render();
```

Exemple de code utilisé dans un document après qu'une signature a été acceptée et qu'un document PDF final a été créé :

HTML XML

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <j:if test="$[jvar_isMSIE8 || jvar_isMSIE7]">
        <g:requires name="scripts/flashcanvas.jsx" includes="true"/>
    </j:if>
    <j:if test="${GlideMobileExtensions.getDeviceType() != 'doctype'}">
        <g:requires name="scripts/lib/jquery_includes.jsx" includes="true" />
    </j:if>
    <g:requires name="scripts/jquery.signaturepad.min.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/signature_pad.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/json2.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/jquery.signaturepad.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/heisenberg/heisenberg_all.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/classes/ajax/GlideAjax.jsx" includes="true" />

    <g:ui_form>
        <input type="hidden" id="sysparm_retrieve_signature" value="$[gs.getProperty('com.snc.signaturepad.retrieveSignature')]" />
        <input type="hidden" id="sysparm_draw_only" value="$[sysparm_draw_only]" />
        <input type="hidden" id="document_id" name="document_id" value="${sysparm_document_id}"></input>
        <input type="hidden" id="signature_redirect_url" name="signature_redirect_url" value="$[sysparm_redirect_url]"/>
        <input type="hidden" id="table_name" name="table_name" value="${sysparm_table_name}"></input>
        <div class="sigPad">
            <j:if test="${sysparm_draw_only != 'true'}">
                <div class="typeItDesc">
                    <label for="name">${gs.getMessage('Print your name')}</label>
                    <input type="text" aria-label="Print your name here to acknowledge or sign the document" name="signed_name"
id="signed_name" class="signed_name" maxlength="25"/>
                </div>
                <p class="typeItDesc">${gs.getMessage('Review your signature')}</p>
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <ul class="nav nav-tabs sn-tabs-basic sigNav">
                    <li class="typeIt"><a href="#type-it" id='typeItLink'>${gs.getMessage('Type it')}</a></li>
                    <li class="drawIt"><a href="#draw-it" id='drawItLink'>${gs.getMessage('Draw it')}</a></li>
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </ul>
            </j:if>
            <j:if test="${sysparm_draw_only == 'true'}">
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <div class="sigNav">
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </div>
            </j:if>
            <div class="sig sigWrapper">
                <div class="typed"></div>
                <canvas class="pad"></canvas>
                <input type="hidden" name="output" class="output"/>
            </div>
            <p/>
            ${gs.getMessage('Filling in the following information will constitute your eSignature and will have the same legal impact
as signing a printed version of this document.')}
            <div style="float:right">
                <button id='cancelSignature' data-dismiss="GlideModal" onclick="return onCancelSignature();" class="btn btn-default
style="margin-right:10px;">${gs.getMessage('Cancel')}</button>
                <button id='acceptSignature' onclick="return onAcceptSignature();" class="btn btn-primary">${gs.getMessage('Accept')}
</button>
                <input type="hidden" id="btn_clicked" name="btn_clicked" value="none"></input>
            </div>
        </div>
        <canvas id="typedCanvas" style="display:none;"></canvas>
    </g:ui_form>
</j:jelly>
```

Traduction automatique

Activer le module d'extension Signature Pad

Pour activer le pavé de signature dans votre application, activez le module d'extension Signature Pad [com.snc.signaturepad]. La table Images de signatures [signature_image] est installée avec ce module d'extension.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Après l'achat de l'abonnement, activez le module d'extension dans cette instance de production.

Vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de sous-production sans frais en la demandant au système de service client HI.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (Configurable) est l'un des deux espaces de travail disponibles pour l'application HR Service Delivery et utilise l'interface utilisateur Next Experience. Il est construit sur une version configurable Générateur d'IU , ce qui facilite sa configuration et son extension en fonction des besoins de l'entreprise.

Comparaison entre Prestation de services RH l'interface utilisateur principale, HR Service Delivery Agent Workspace (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable)

Les agents RH peuvent travailler sur des tickets RH à l'aide de l'interface Prestation de services RH utilisateur principale, de HR Service Delivery Agent Workspace (classique) ou Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable). Examinez les détails suivants pour comprendre les principales offres et les différences entre ces applications :

- L'interface Prestation de services RH utilisateur principale vous permet de créer, d'afficher ou de travailler sur un ticket RH dans une vue de formulaire.
- Le Prestation de services RH Espace de travail d'agent (classique) vous donne la possibilité de créer des espaces de travail personnalisés à partir du Espace de travail d'agent framework.

  Important :
  - HR Service Delivery Agent Workspace (Classique) est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.
  - Si vous êtes un utilisateur existant de HR Service Delivery Agent Workspace (Classic), vous pouvez migrer vers Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) pour obtenir des fonctionnalités et des options améliorées. Reportez-vous aux directives relatives à la migration .

- (Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH configurable) est une version remaniée de l'expérience Espace de travail d'agent classique construite sur une version configurable Générateur d'IU . Cette application regroupe tous les outils dont vous avez besoin au même

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

endroit afin que vous puissiez interagir avec les employés, répondre aux demandes et résoudre les problèmes rapidement.

Remarque :
Si vous êtes un nouveau client de HR Service Delivery, activez l’application Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) à partir ServiceNow® Store du .

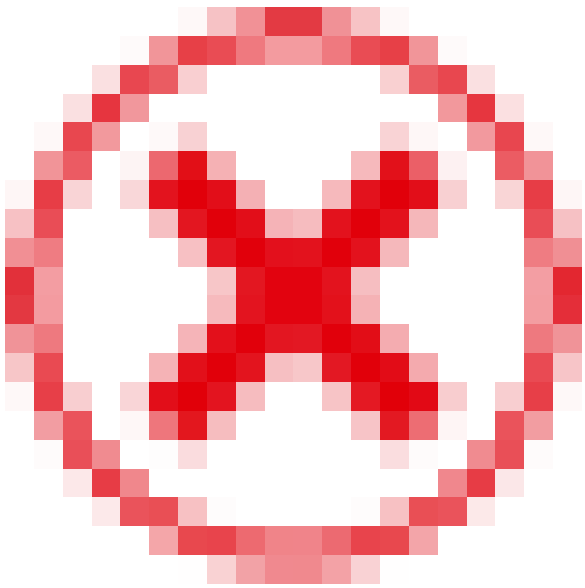
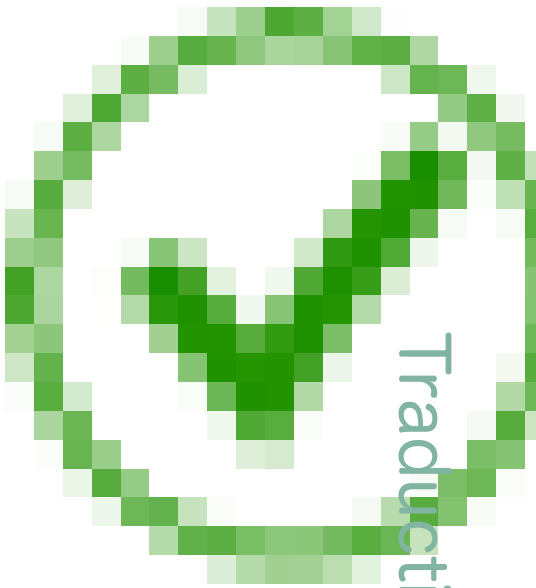
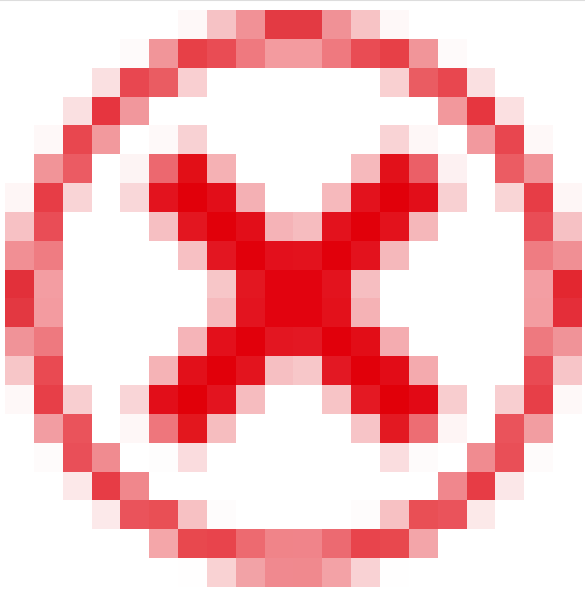
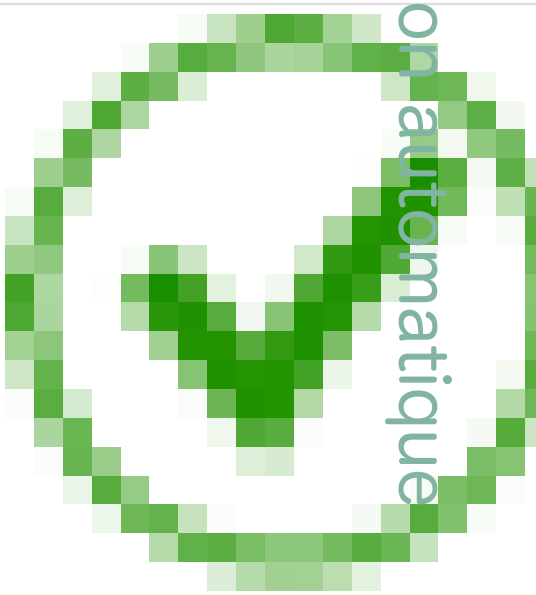
Comparaison des fonctionnalités : Interface utilisateur principale de Prestation de services RH, Espace de travail d’agent de Prestation de services RH (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale de HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classic
Personnaliser les pages de destination, d’enregistrement, de liste et de création de tickets	✗	✗
Vue d'ensemble	✗	✓

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

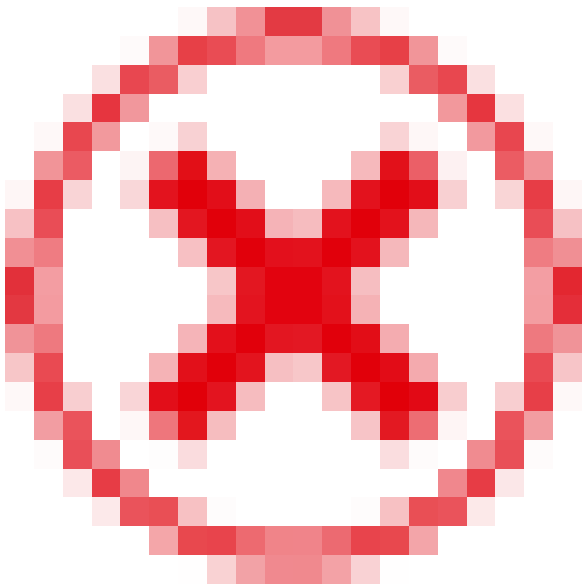
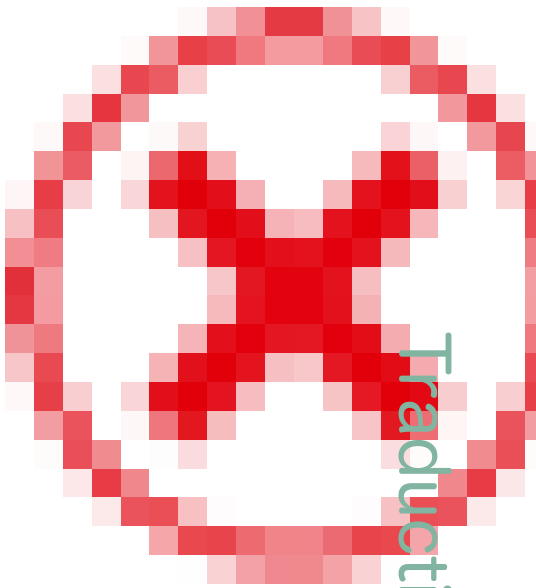
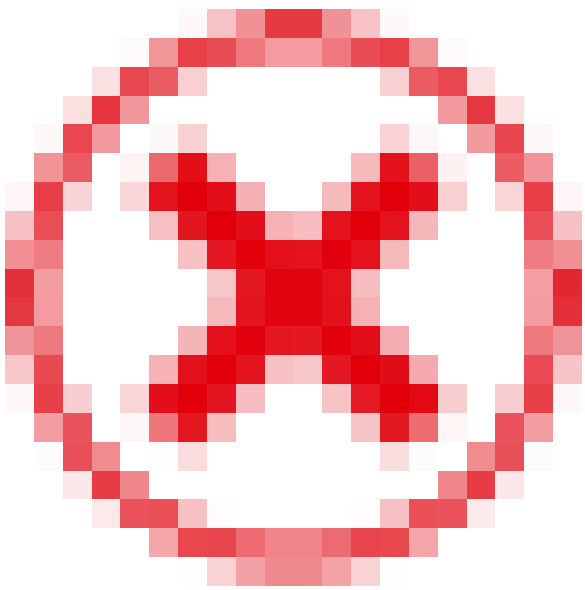
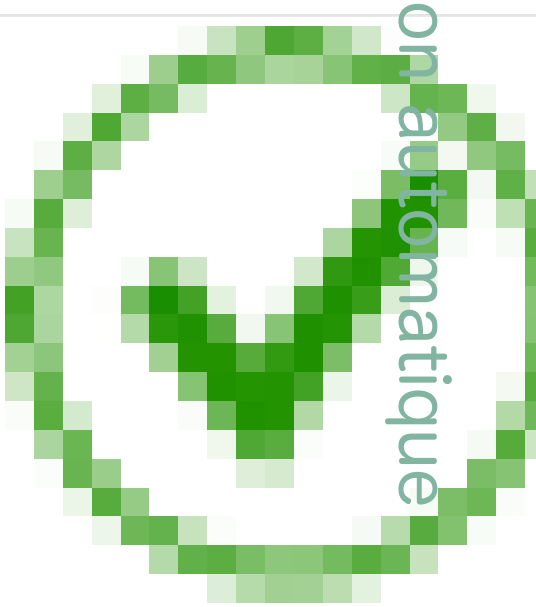
Comparaison des fonctionnalités : Interface utilisateur principale de Prestation de services RH, Espace de travail d'agent de Prestation de services RH (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale de HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classic
Intégrer les canaux de communication		
Assistant d'agent		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

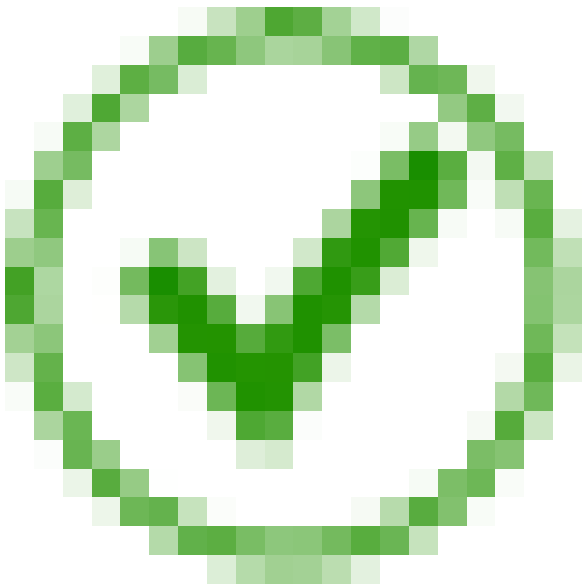
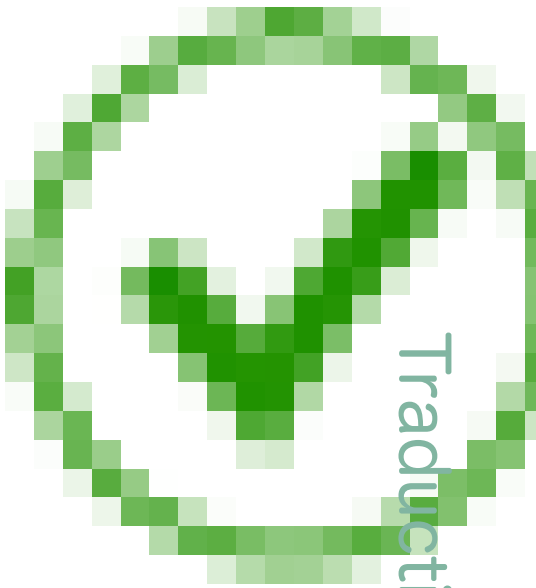
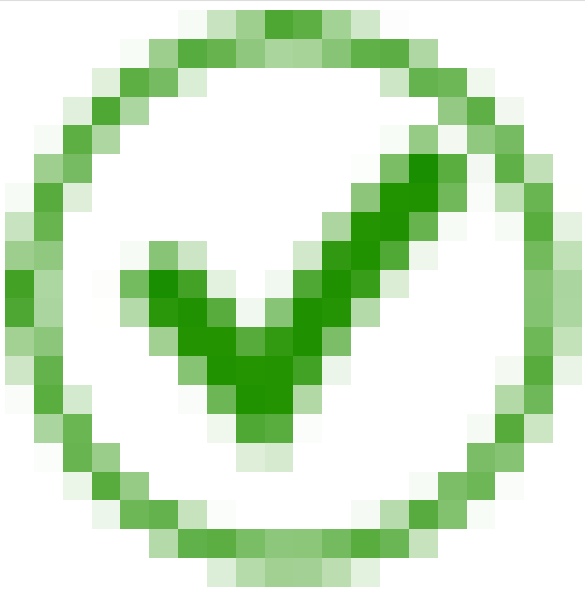
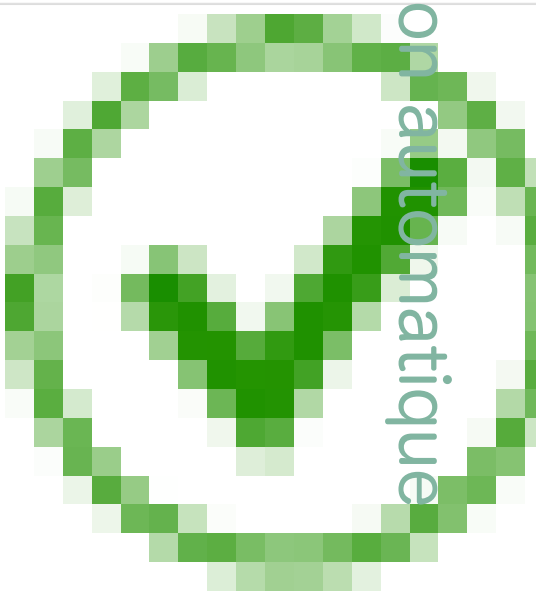
Comparaison des fonctionnalités : Interface utilisateur principale de Prestation de services RH, Espace de travail d'agent de Prestation de services RH (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale de HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classic
Tirer parti de Générateur d'IU • Modifier les propriétés du composant • Utiliser des variantes et des audiences • Personnalisation de l'interface utilisateur Next Experience • Configuration de l'application d'un style		
Vue multionglet		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

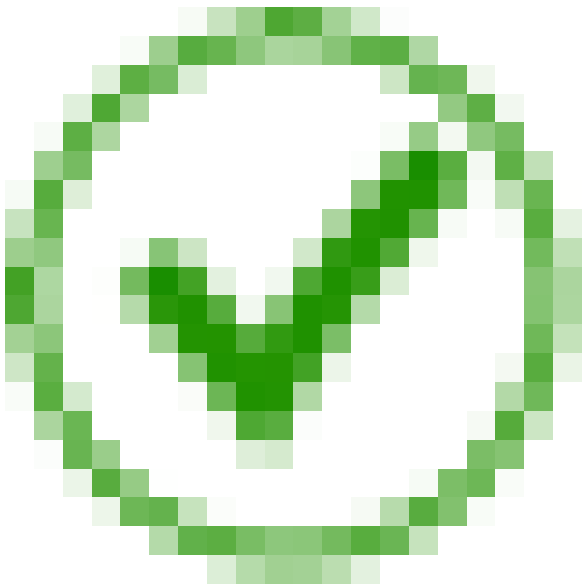
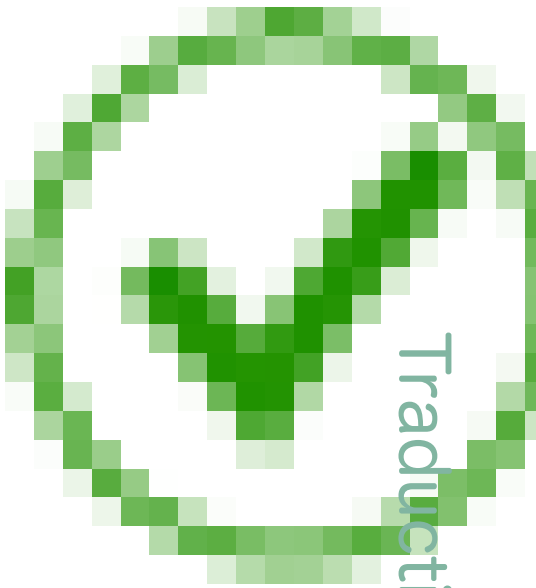
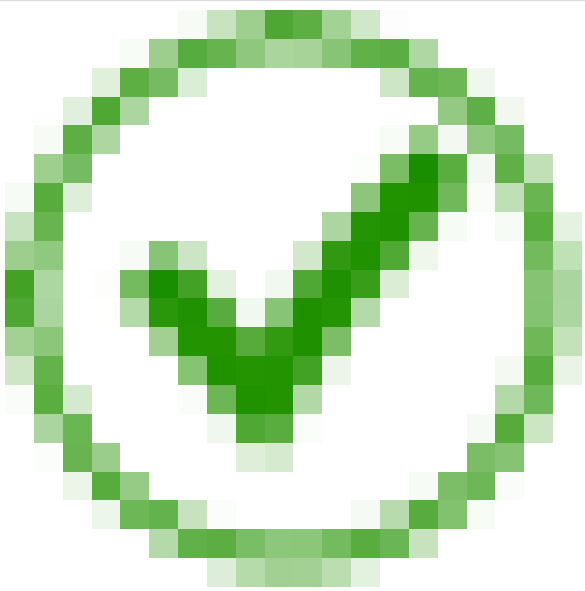
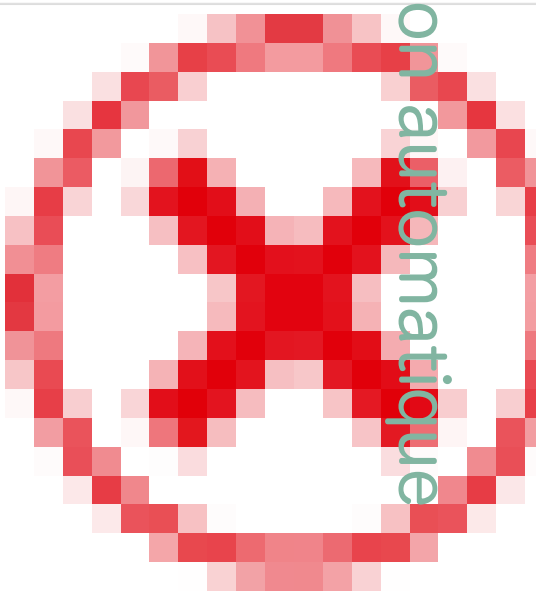
Comparaison des fonctionnalités : Interface utilisateur principale de Prestation de services RH, Espace de travail d'agent de Prestation de services RH (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale de HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classic
Vue liste		
Vue d'enregistrement		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparaison des fonctionnalités : Interface utilisateur principale de Prestation de services RH, Espace de travail d'agent de Prestation de services RH (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

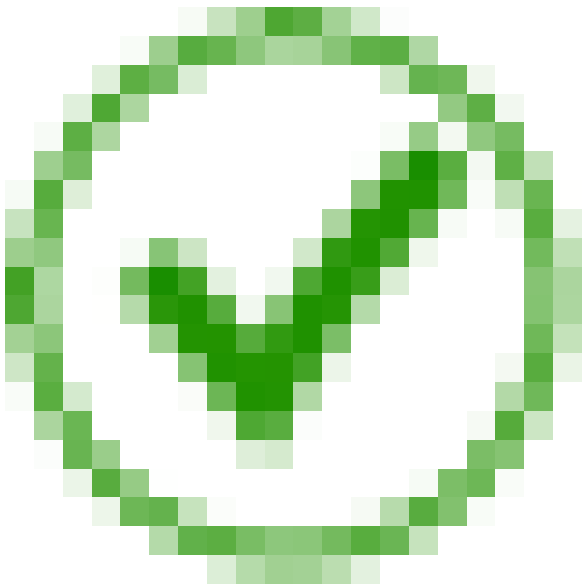
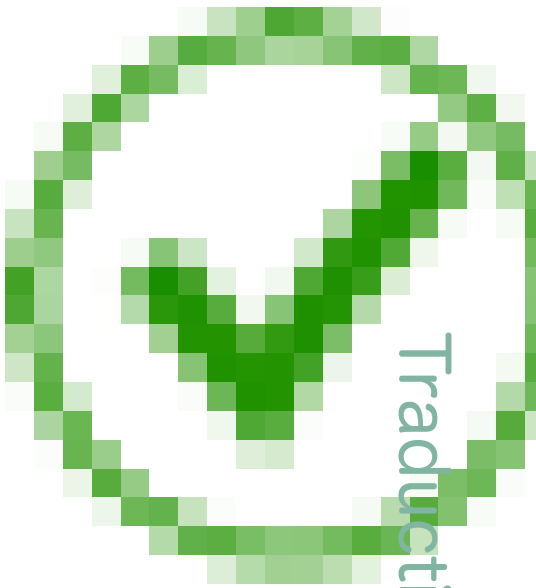
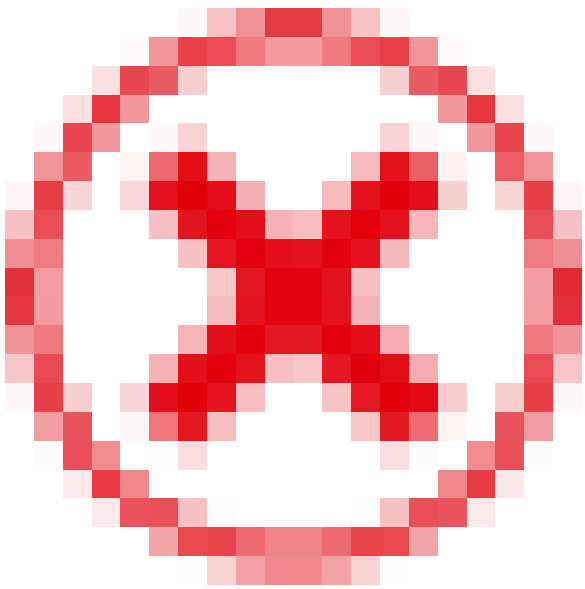
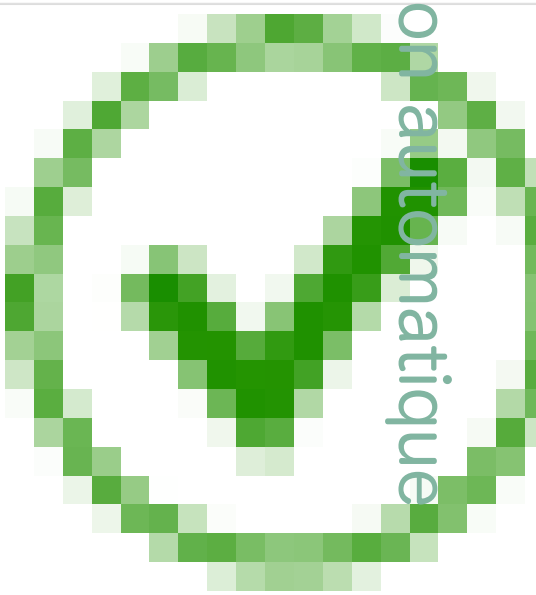
Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale de HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classic
Création de ticket		
Création de tickets en bloc		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Comparaison des fonctionnalités : Interface utilisateur principale de Prestation de services RH, Espace de travail d'agent de Prestation de services RH (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale de HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classic
Ajouter des listes de vérification pour les tickets RH		
Panneau latéral contextuel		

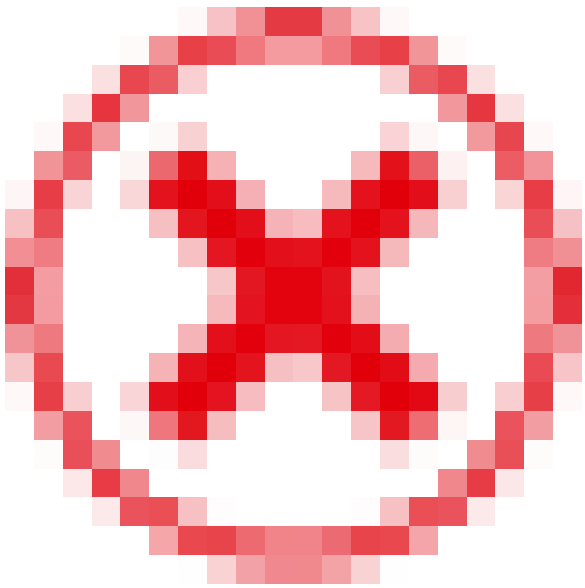
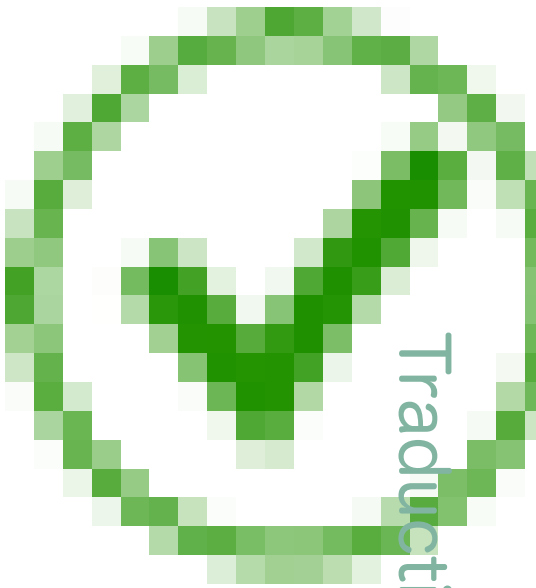
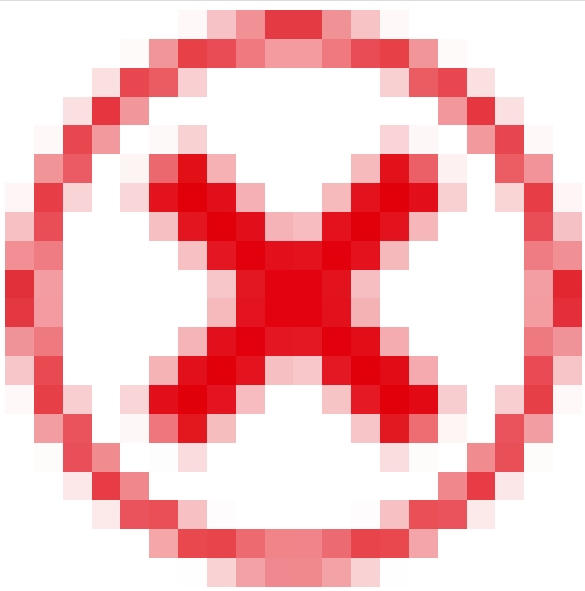
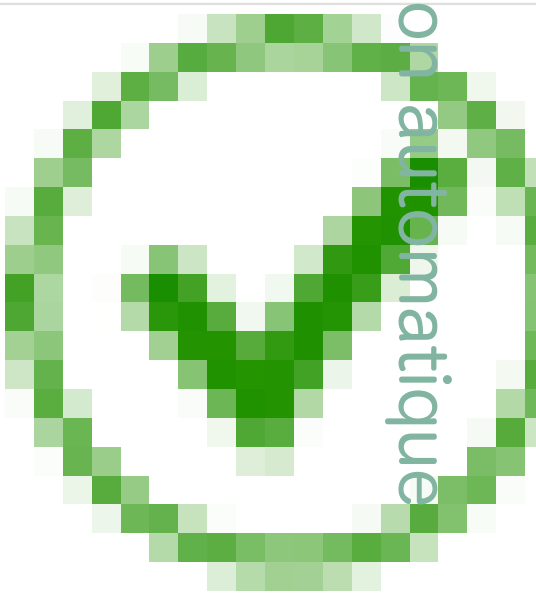
Remarque :
Seules quelques fonctionnalités sont disponibles dans le panneau latéral contextue
Pour un nouvel ensemble de fonctionnalités introduites dans le panneau, migrez vers Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

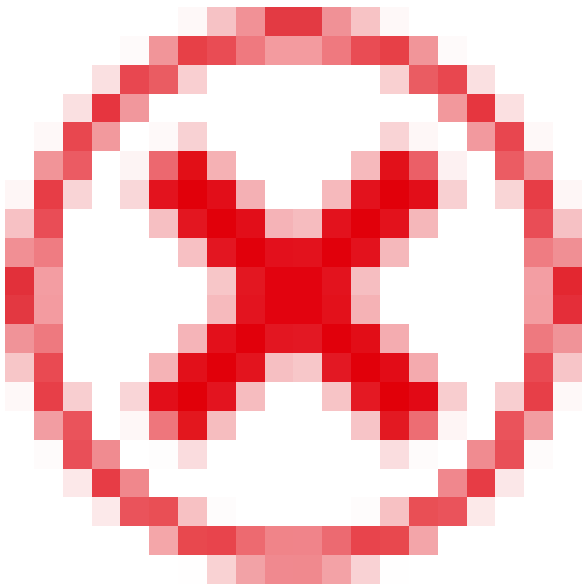
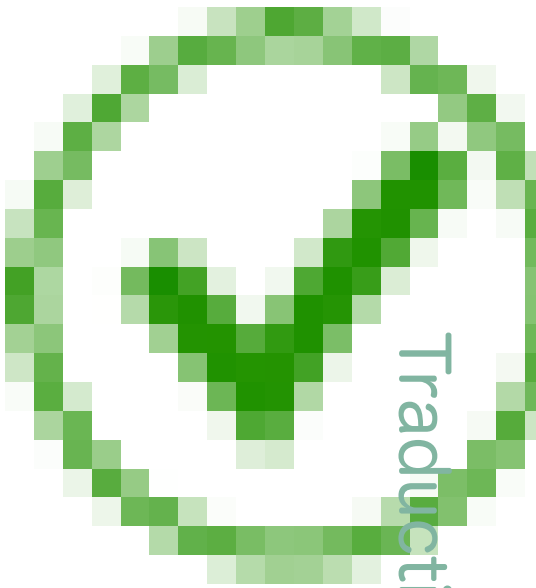
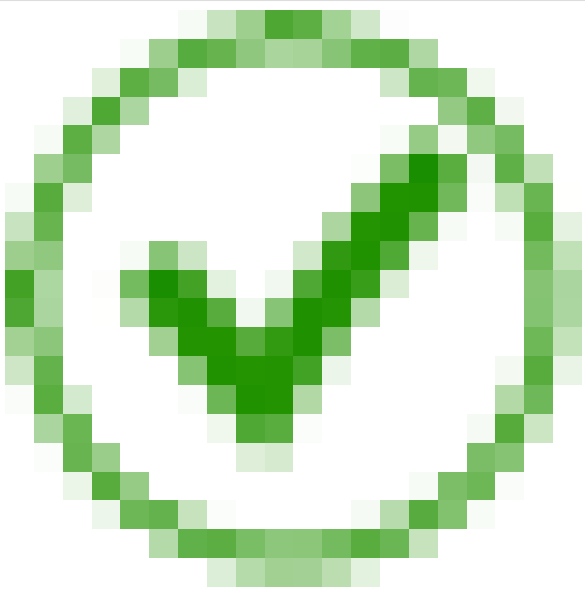
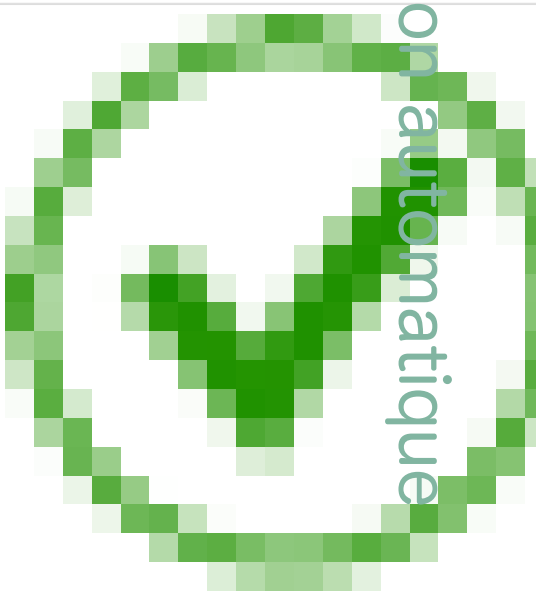
Comparaison des fonctionnalités : Interface utilisateur principale de Prestation de services RH, Espace de travail d'agent de Prestation de services RH (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale de HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classic
Créer des rappels pour permettre une communication opportune		
Créer des tickets supplémentaires tout en travaillant sur un ticket RH		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

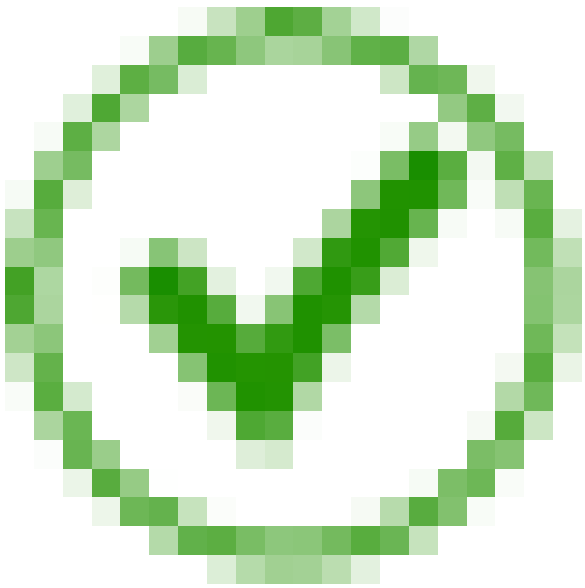
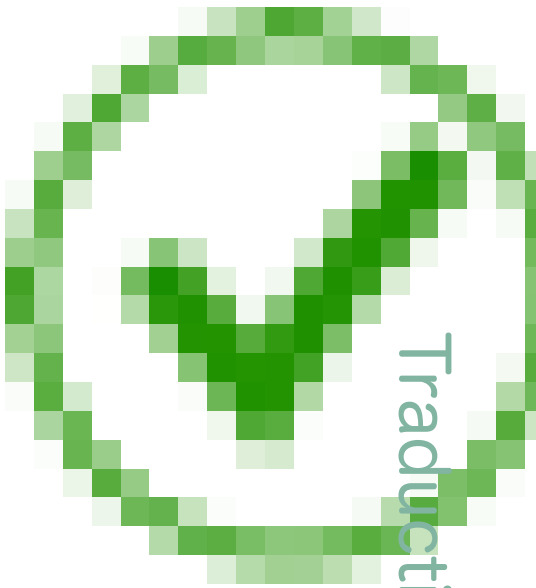
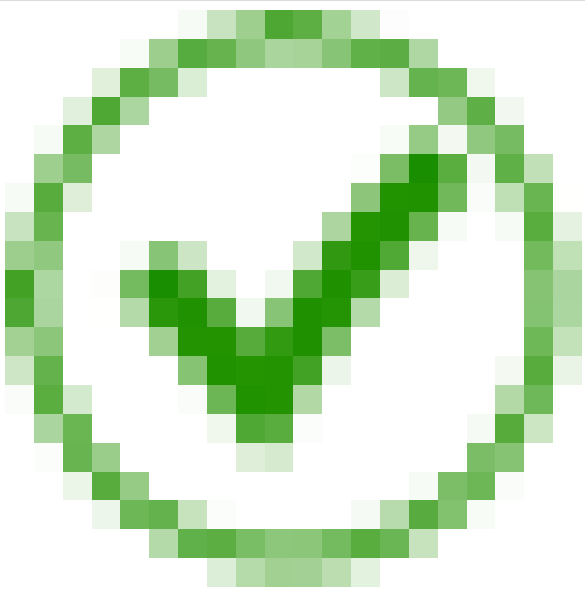
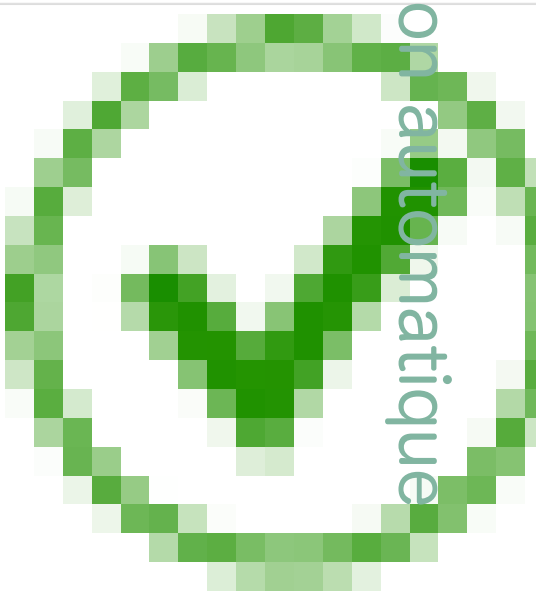
Comparaison des fonctionnalités : Interface utilisateur principale de Prestation de services RH, Espace de travail d'agent de Prestation de services RH (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale de HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classic
Fonctionnalité d'envoi d'e-mail		
Créer et utiliser des enregistrements d'interaction		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparaison des fonctionnalités : Interface utilisateur principale de Prestation de services RH, Espace de travail d'agent de Prestation de services RH (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

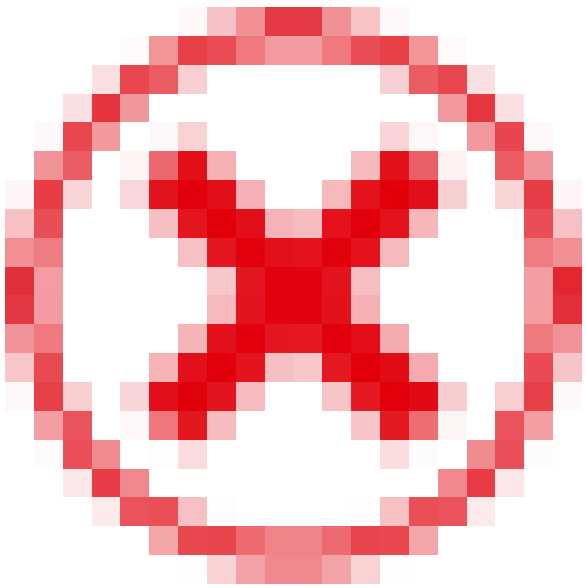
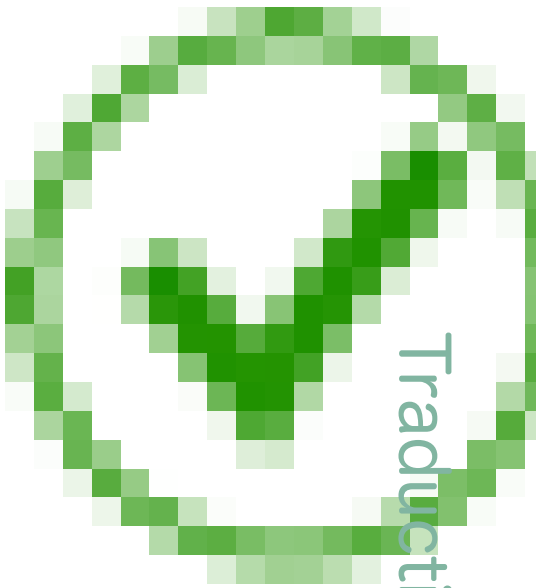
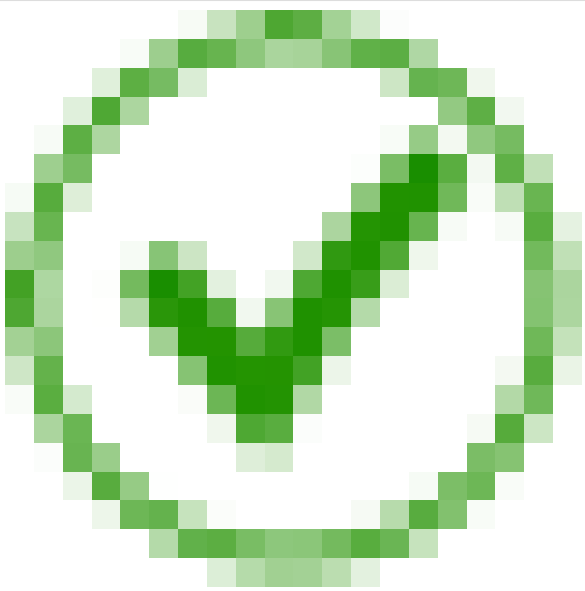
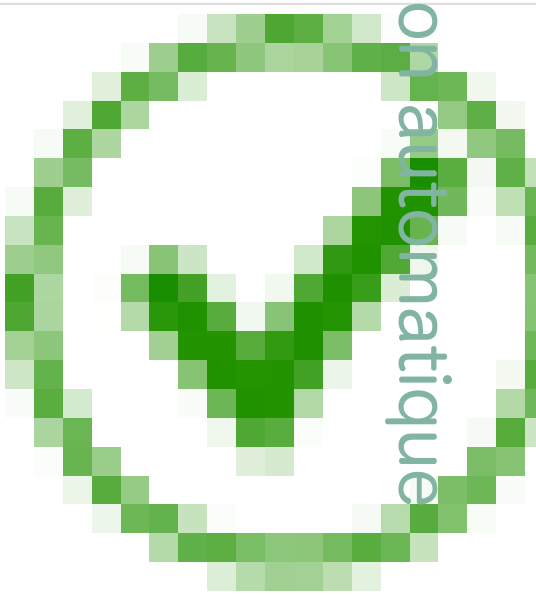
Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale de HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classic
Personnalisations basées sur ML		
Prend en charge la gestion des documents des employés		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Comparaison des fonctionnalités : Interface utilisateur principale de Prestation de services RH, Espace de travail d'agent de Prestation de services RH (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

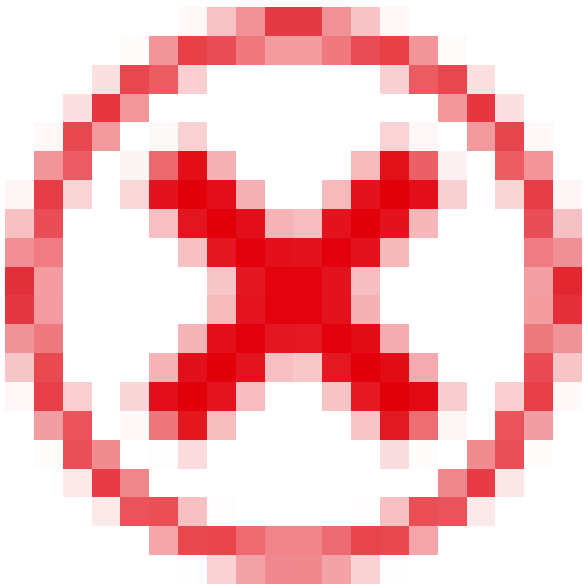
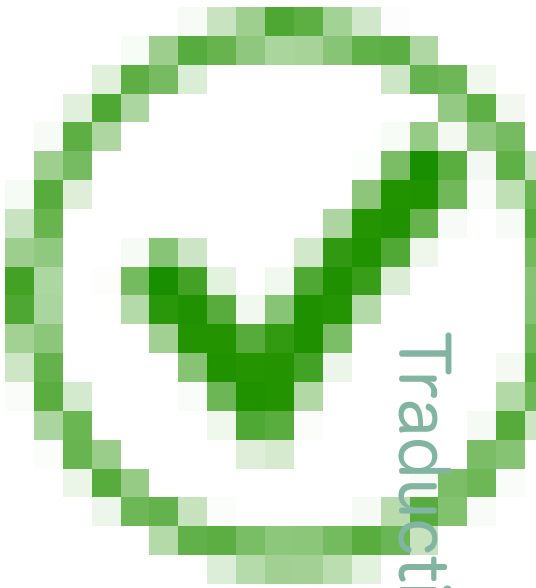
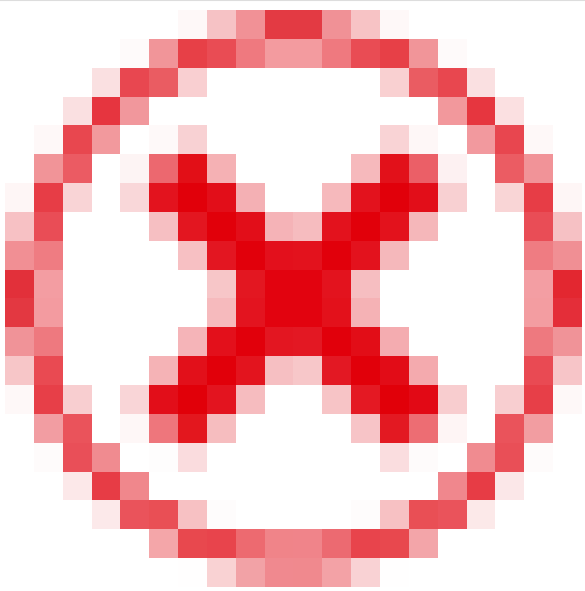
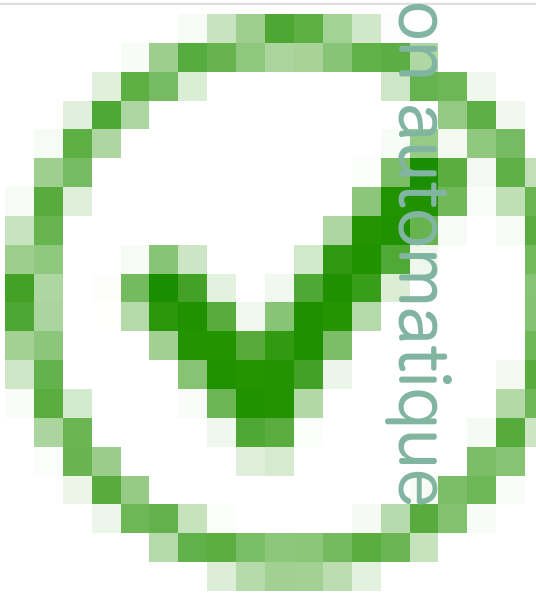
Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale de HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classic
Chat d'agent		
Afficher les accords sur les niveaux de service (SLA)		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

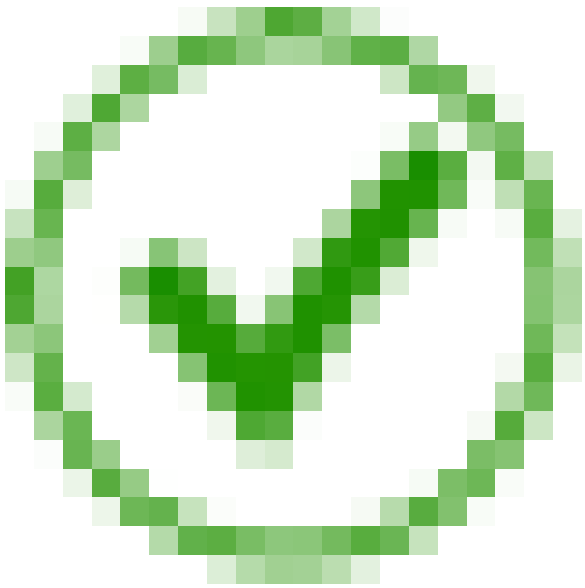
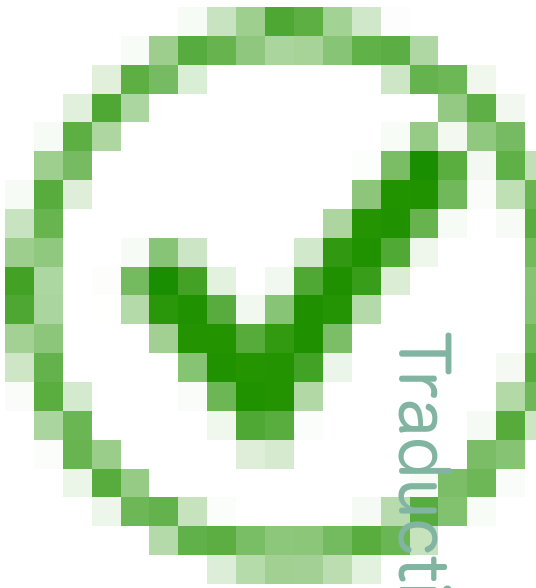
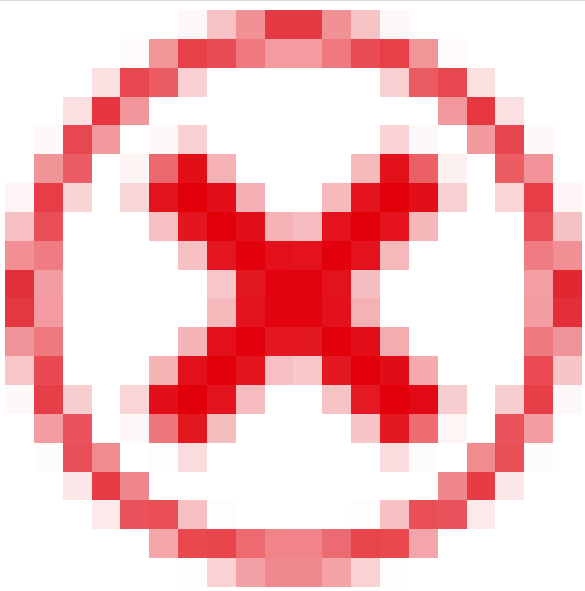
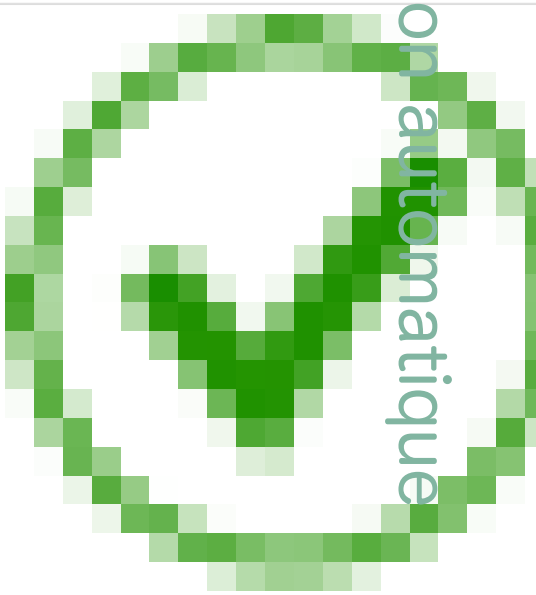
Comparaison des fonctionnalités : Interface utilisateur principale de Prestation de services RH, Espace de travail d'agent de Prestation de services RH (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale de HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classic
Prend en charge l'application Canal de service SMS conversationnel		
Personnaliser Mes listes		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparaison des fonctionnalités : Interface utilisateur principale de Prestation de services RH, Espace de travail d'agent de Prestation de services RH (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale de HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classic
Modèles de documents		
Modèles de réponse		

Traduction automatique

Premiers pas

Explorer

En savoir plus sur Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Configurer

Planifiez et configurez votre implémentation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence
Apprenez à utiliser Espace de travail d’agent RH.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

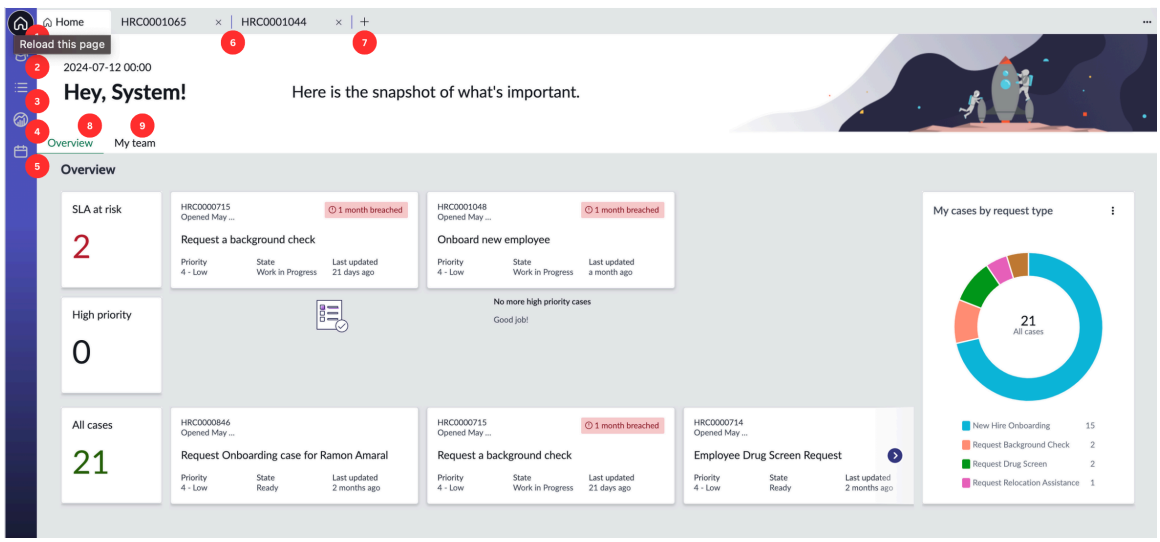
Explorer Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Utilisez cette fonction Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH pour gérer les demandes RH de vos employés à partir d’un seul endroit.

Page d'accueil Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

La page d’accueil est le point de départ de l’exploration Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH de . Sur le côté gauche, vous verrez une liste d’icônes. Vous pouvez accéder à ces icônes à partir de n’importe quel écran.

La page d’accueil affiche les tickets de priorité élevée, les tickets à risque de violation des accords sur les niveaux de service (SLA) et les tickets avec des changements récents.



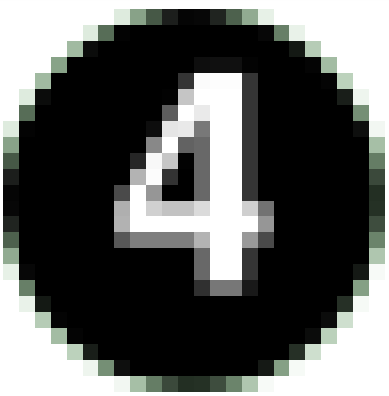
Espace de travail d'agent Descriptions des légendes de page d’accueil

Numéro	Éléments d’Espace de travail de l’agent	Description
1	Icône Accueil	La page d'accueil vous donne une vue d'ensemble de votre travail en un coup d'œil. Il vous fournit des informations qui peuvent vous aider à décider sur quoi vous devez agir en premier, comme les tickets RH et les éléments qui concernent votre équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

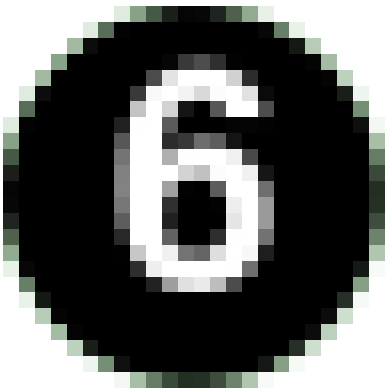
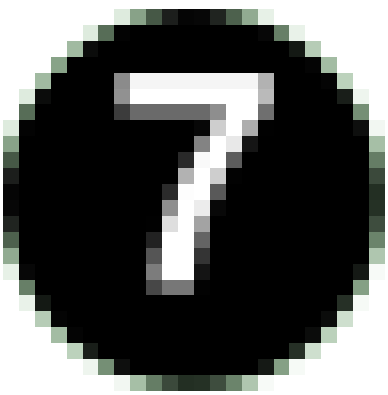
Espace de travail d'agent Descriptions des légendes de page d'accueil (suite)

Numéro	Éléments d'Espace de travail de l'agent	Description
	Icône d'apprentissage	Learning vous permet d'explorer et de gérer les cours, d'afficher l'activité et l'historique du cours et d'utiliser le contenu de développement de carrière grâce à des catalogues personnalisables provenant de diverses sources.
	Icône Listes	Les listes vous permettent de voir tous les tickets RH. Vous pouvez filtrer et trier en fonction de ce qui est pertinent pour vous. Sélectionnez ce bouton pour afficher une liste des tickets, des interactions, des tâches RH, etc. Pour plus d'informations, consultez Listes dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
	Centre d'analyse	Le centre d'analyse fournit une vue d'ensemble de vos tableaux de bord et visualisations de données les plus importants, ainsi qu'un endroit où vous pouvez poser des questions sur l'analyse. Pour plus d'informations, consultez Analytics Center .
	Icône Calendrier	Utilisez le calendrier pour afficher les calendriers de travail et les affectations, ajouter des événements personnels ou des demandes ou approbations d'échange d'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

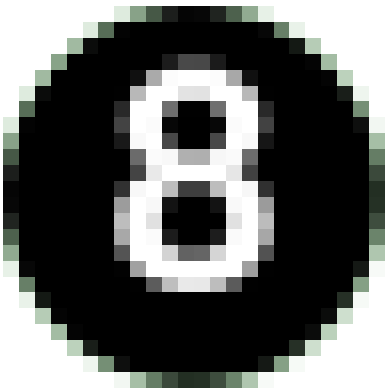
Espace de travail d'agent Descriptions des légendes de page d'accueil (suite)

Numéro	Éléments d'Espace de travail de l'agent	Description
	Onglets	Les onglets affichent les listes, les numéros de tickets RH et l'icône Ajouter. Si vous survolez un numéro de ticket RH, vous pouvez rapidement voir plus de détails liés à un ticket, par exemple, la description du ticket, le service RH et la personne. Lorsque plusieurs onglets sont ouverts, le numéro de ticket ne s'affiche que sur l'onglet par défaut. Toutefois, vous pouvez également configurer les informations que vous souhaitez afficher dans l'onglet. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'étiquette d'onglet dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
	Ajouter une icône	Sélectionnez cette option pour créer instantanément l'un des éléments suivants : • **Créez un ticket RH**. Pour plus d'informations, consultez Créer un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH. • **Créer une interaction**. Une interaction se fait lorsqu'un employé contacte un agent RH et que vous souhaitez vous assurer que l'interaction est documentée et capturée. Pour plus d'informations, consultez Utilisation des interactions dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail d'agent Descriptions des légendes de page d'accueil (suite)

Numéro	Éléments d'Espace de travail de l'agent	Description
	Vue d'ensemble	Affiche une représentation graphique des données basées sur l'ensemble des tickets RH. Utilisez ce tableau de bord pour comprendre les tickets qui nécessitent une priorité ou l'état SLA (Accord sur les niveaux de service), des informations générales et des annonces, etc.
	Mon équipe	Affiche une représentation graphique des données relatives aux équipes auxquelles vous appartenez. Utilisez cet onglet pour comprendre les tickets affectés à l'équipe qui ont besoin d'une priorité ou l'état SLA.

Mon équipe

Les informations relatives aux équipes auxquelles appartiennent vos agents RH s'affichent dans la section **Mon équipe** .

Le bas de la page de destination fournit des informations sur la société, des liens et les outils disponibles. Cette section fait partie de Livraison de contenu. Pour plus d'informations, consultez Contenu du portail.

Utiliser les visites guidées dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Utilisez Visites guidées dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH pour obtenir des instructions sur la façon d'effectuer une tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les visites guidées permettent de former et d'intégrer les utilisateurs au sein de l'espace de travail. Chaque visite guidée est conçue pour vous donner une vue d'ensemble, vous guider dans une tâche ou terminer un processus. Si nécessaire, les administrateurs peuvent créer d'autres visites. Pour plus d'informations, consultez Guided Tours .

Lorsque vous visitez une page qui propose une visite guidée pour la première fois, un écran de bienvenue s'affiche. Vous pouvez choisir de commencer la visite guidée ou de la sauter. La visite guidée peut être revisitée à partir du menu Centre d'assistance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Accédez à l’une des pages suivantes :
   - Page d'accueil
   - Page de liste
3. Sélectionnez l’icône **Afficher l’aide** ( ).
4. **Facultatif :** Sélectionnez l’icône **de menu Épingler le centre d’assistance** pour épingler le panneau latéral du centre d’assistance sur la page.
5. Sélectionnez **Suivre une visite guidée**.
6. Prenez les mesures nécessaires et sélectionnez **Suivant** pour progresser dans la visite guidée.
   Pour terminer la visite guidée à tout moment, vous pouvez sélectionner **Terminer la visite guidée** dans le panneau latéral ou sélectionner le bouton **Fermer** dans la fenêtre contextuelle et confirmer la fin de la visite guidée.
7. Sélectionnez **Terminé** une fois la visite guidée terminée.

Configurer Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Configurez la configuration Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH de manière à ce que vos agents puissent communiquer avec vos employés, répondre à des questions, créer des tickets et résoudre des problèmes.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

- Installez l’application Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH [sn_hr_agent_ws].
- Configurez les composants suivants :
  - L'acheminement et les canaux de communication.
  - Les composants et paramètres supplémentaires spécifiques à Prestation de services RH.
  - Les formulaires dans l'espace de travail. Consultez Personnaliser les champs d’un formulaire dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
  - La configuration de l'espace de travail. Consultez Configuring Configurable Workspace .

Rôles installés

En installant l’espace de Prestation de services RH travail configurable [sn_hr_agent_ws], vous installez les rôles suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles pour Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Titre du rôle RH [name]	Description	Contient des rôles d'espace de travail
Responsable des RH [sn_hr_core.manager]	Accorde l'accès à l'ensemble des tickets, profils et informations sécurisées des RH. Avec ce rôle, vous pouvez gérer des listes et des Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH catégories. Ce rôle contient un rôle élevé : administrateur de liste d'espaces de travail. Pour plus d'informations sur les rôles élevés, voir Rôles à privilèges élevés . Le rôle d'utilisateur de l'espace de travail [workspace_user] vous permet d'accéder Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH aux interactions et de les créer.	Administrateur de liste d'espaces de travail [workspace_list_admin] Utilisateur d'espaces de travail [workspace_user]
Rédacteur de tickets RH [sn_hr_core.case_writer]	Accorde l'accès en écriture à tous les tickets RH. Avec ce rôle, vous pouvez accéder aux Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH tickets existants, les afficher, les créer et y travailler. Vous pouvez également accéder à toutes les zones de Case and Knowledge Management. Ce rôle contient le rôle d'utilisateur d'espaces de travail, qui vous permet d'effectuer des transferts de file d'attente d'interaction et d'agent d'interaction.	Utilisateur d'espaces de travail [workspace_user] Agent d'interaction [interaction_agent]
Agent RH [sn_hr_core.basic]	Accorde l'accès aux agents RH de base aux Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH modules. Ce rôle contient le rôle d'agent Affectation de travail avancée	• Agent Affectation de travail avancée [awa_agent] • Pour afficher tous les rôles contenus dans le rôle d'agent RH [sn_hr_core.basic],

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles pour Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (suite)

Titre du rôle RH [name]	Description	Contient des rôles d'espace de travail
	[awa_agent], qui permet à un agent RH de travailler sur les interactions avec les clients et de gérer la charge de travail sur plusieurs canaux de service.	consultez Composants installés avec Case and Knowledge Management.
Gestionnaire de contenu d'espace de travail [sn_cd.workspace_content_manager]	Vous permet de planifier le contenu dans l'espace de travail. • Le rôle uxframework_user vous permet de parcourir la bibliothèque d'enregistrements de composants UX et d'y effectuer des sélections, afin de définir un champ de référence de composant sur n'importe quelle table accessible. • Le rôle sn_cd.content_manager accorde l'accès à Publication de contenu. ◦ Le rôle sn_esign.config_manager peut gérer les configurations de signatures électroniques. ◦ Le rôle sn_cd.content_approver peut approuver le contenu qui doit s'afficher sur Centre des employés.	• Utilisateur UX Framework [uxframework_user] • Responsable de contenu Livraison de contenu [sn_cd.content_manager] ◦ Responsable de configuration des signatures électroniques [sn_esign.config_manager] ◦ Approbateur Livraison de contenu [sn_cd.content_approver]
Administrateur HR Workspace [sn_hr_agent_ws.admin]	Vous permet de configurer tous les aspects de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH. Le rôle workspace_admin vous permet de configurer Espace de travail d'agent • Le rôle chat_admin administre les tables de messagerie instantanée. • Le rôle uxframework_designer a un accès en écriture aux enregistrements d'éléments de page UX pour	Administrateur d'espace de travail [workspace_admin] • Administrateur de messagerie instantanée [chat_admin] • Concepteur UX Framework [uxframework_designer] • Utilisateur Agent Workspace [agent_workspace_user] • Administrateur de recommandation d'agent [sn_agent_recommend.recommendation_admin] • Administrateur d'interaction [interaction_admin]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles pour Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (suite)

Titre du rôle RH [name]	Description	Contient des rôles d'espace de travail
	la conception d'interfaces utilisateur. • Le rôle agent_workspace_user vous permet d'effectuer des transferts de file d'attente d'interaction et d'agent d'interaction. • Le rôle sn_agent_recommend.recommendation_admin gère les configurations de recommandations d'Assistant d'agent. • Le rôle interaction_admin vous permet d'administrer Interaction Management System. • Le rôle workspace_list_admin vous permet de gérer les listes et les catégories d'espaces de travail. • Le rôle ui_action_admin vous permet de gérer les actions d'interface utilisateur. • Le rôle ui_builder_admin fournit l'autorisation permettant d'utiliser les API du générateur d'interface utilisateur, afin que vous puissiez créer, mettre à jour, lire et supprimer des pages UX. • Le rôle uxframework_user vous permet de parcourir la bibliothèque d'enregistrements de composants UX et d'y effectuer des sélections, afin de définir un champ de référence de composant sur n'importe quelle table accessible. • Le rôle sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin vous permet d'administrer l'analyseur de similarité. L'analyseur de	• Administrateur de liste d'espaces de travail [workspace_list_admin] • Administrateur d'action d'interface utilisateur [ui_action_admin] • UI Builder admin [ui_builder_admin] • Utilisateur UX Framework [uxframework_user] • Analyseur de similarité [sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin] • Administrateur de formulaire [form_admin] • Personnaliser un formulaire [personalize_form] • Administrateur de notification d'interface utilisateur [ui_notification_admin]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles pour Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (suite)

Titre du rôle RH [name]	Description	Contient des rôles d'espace de travail
	similarité définit les modèles et les tendances qui peuvent vous aider à résoudre un enregistrement. • Le rôle form_admin gère les formulaires, les sections de formulaires et les éléments de sections. • Le rôle personalize_form vous permet de personnaliser des formulaires. • Le rôle ui_notification_admin vous permet de configurer des déclencheurs de notification.	

Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH Configuration guidée

La configuration guidée vous permet de configurer Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH vos agents de sorte qu'ils puissent accéder aux tickets, aux tâches et aux communications RH à partir d'un seul emplacement.

Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH La configuration guidée fournit une introduction pour démarrer votre configuration. La rubrique organise également les activités de configuration en catégories. Terminez les activités dans chacune des catégories pour personnaliser l'espace de travail de votre organisation de ressources humaines. Chaque catégorie fournit des informations comme des conseils de planification, des étapes de pré-configuration et des liens vers des informations utiles. Chaque catégorie fournit également des liens vers les pages de votre instance où vous effectuez la configuration.

Pour accéder à Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH la configuration guidée, accédez à **la gestion des tickets RH** et sélectionnez Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH Configuration guidée. Sélectionnez le bouton **Démarrer** sur la page de destination pour démarrer la configuration.

Sur la Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH page Configuration guidée, vous verrez une liste de différentes catégories. Sélectionnez le bouton **Démarrer** sous chaque catégorie pour démarrer la configuration.

Pour plus d'informations sur la **configuration guidée**, voir Utilisation de la configuration guidée .

Installer Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Installation Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (sn_hr_agent_ws) à partir du ServiceNow Store.

Avant de commencer

Accédez au ServiceNow Boutique et téléchargez l'application Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH .

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Accéder à **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Configuration guidée d'Agent Workspace for HR Case Management**. Réalisez les activités dans chacune des catégories pour personnaliser l'espace de travail de votre organisation.

Approbations RCA dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Après l'installation ou la mise à niveau vers la dernière Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH à partir de ServiceNow Store, vous pouvez rencontrer des messages d'approbation d'accès restreint pour l'appelant (RCA) dans Espace de travail d'agent RH.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Installez l'application Agent Workspace for HR Case Management. Les RCA générés après l'installation présentent l'état Demandé et vous devez les marquer manuellement comme Autorisé, ce qui peut prendre un certain temps.

Pour automatiser les approbations RCA pour un enregistrement, vous pouvez exécuter le script d'approbation des RCA en masse de HR Agent WS lorsque le champ d'application source est l'application Agent Workspace for HR Case Management. Téléchargez le fichier d'approbation des RCA en bloc de l'agent RH WS à partir de ServiceNow Store.

Procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis sélectionnez **Importer XML**.
3. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier XML que vous avez téléchargé.
4. Recherchez l'enregistrement du script d'approbation des RCA en masse de HR Agent WS.
5. Cliquez sur **Exécuter le script** pour approuver tous les RCA demandés.

Remarque :
Le script correctif RCA peut approuver les RCA qui existent au moment de l'exécution. Après avoir exécuté le script RCA (si vous installez Document Templates à partir du ServiceNow Store, les modules d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events et Human Resources Scoped App: Employee Relations), réexécutez le script RCA pour approuver les nouveaux RCA.

Générateur d'IU pour Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Utilisez cette option Générateur d'IU pour créer des pages à Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH l'aide de Next Experience et de composants Web personnalisés.

Pour plus d'informations sur Générateur d'IU, voir UI Builder .

Créer une variante de page de destination

Créez une variante de votre page de destination pour créer une expérience de portail personnalisée pour vos utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_agent_ws.admin et sn_hr_core.basic

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Le générateur d'IU pour Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez **Page de destination par défaut**.
3. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.



4. Sélectionnez **Dupliquer**.

   Si l'action **Dupliquer** de la colonne **Actions** n'est pas sélectionnable et qu'un message concernant un périmètre d'application différent s'affiche, sélectionnez le bouton **Modifier dans le périmètre d'origine** .

5. Entrez le nom de votre variante.
6. **Facultatif :** Définissez qui peut afficher votre page en sélectionnant **Ajouter une audience** et en sélectionnant ou en définissant l'audience.
   Pour plus d'informations, consultez Learn about audiences .
7. Sélectionnez **Créer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans le champ **Commande** , définissez l’ordre de la variante sur une valeur inférieure à celle de la page de destination par défaut.
   L’ordre de la variante définit la copie à utiliser.

Exemple de configuration de page de destination

Découvrez comment configurer une page de destination grâce à un exemple de processus de configuration.

Avant de commencer

Créez une variante de votre page de destination. Pour plus d'informations, consultez Créer une variante de page de destination.

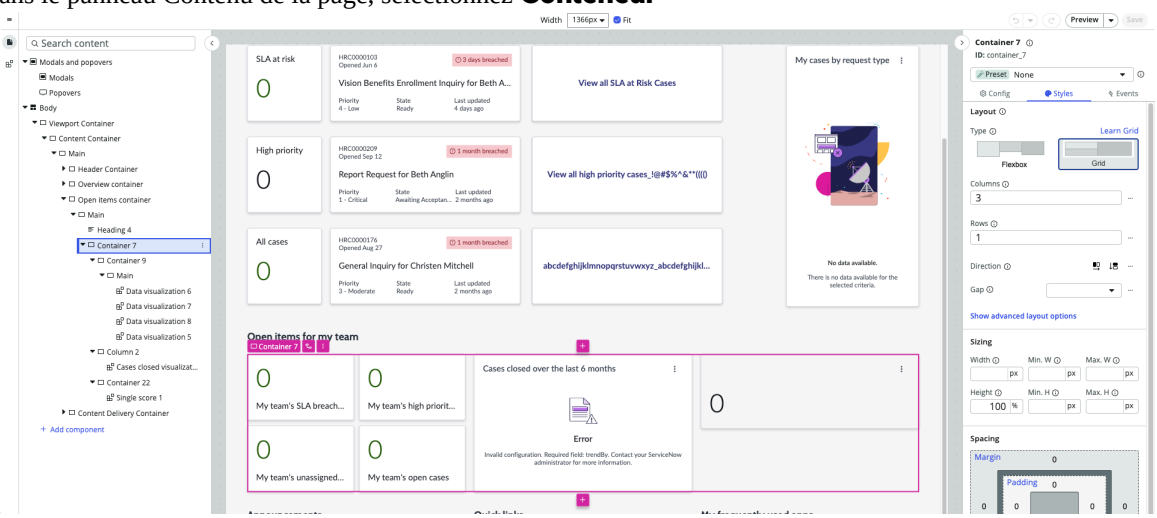
Rôle requis : sn_hr_agent_ws.admin et sn_hr_core.basic

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L’exemple de configuration montre comment configurer un rapport **Tickets RH fermés au cours de la dernière semaine** en regard du rapport **Tickets fermés au cours des 6 derniers mois** sur une page de destination.

Procédure

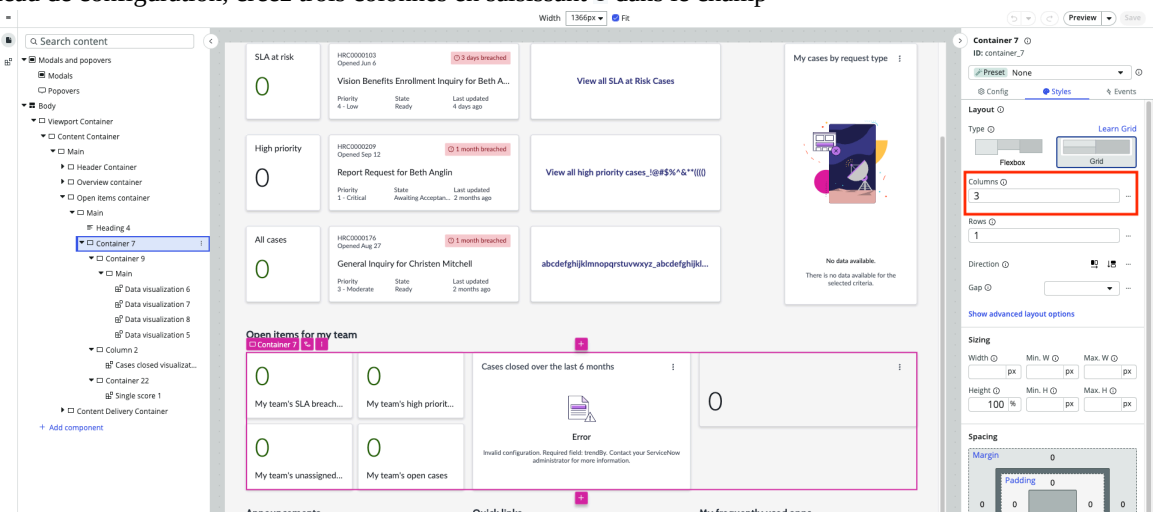
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Le générateur d'IU pour Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez votre variante.
3. Sélectionnez l’onglet **Éditeur** s’il n’est pas déjà sélectionné.
4. Dans le panneau Contenu de la page, sélectionnez **Conteneur**

7. 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

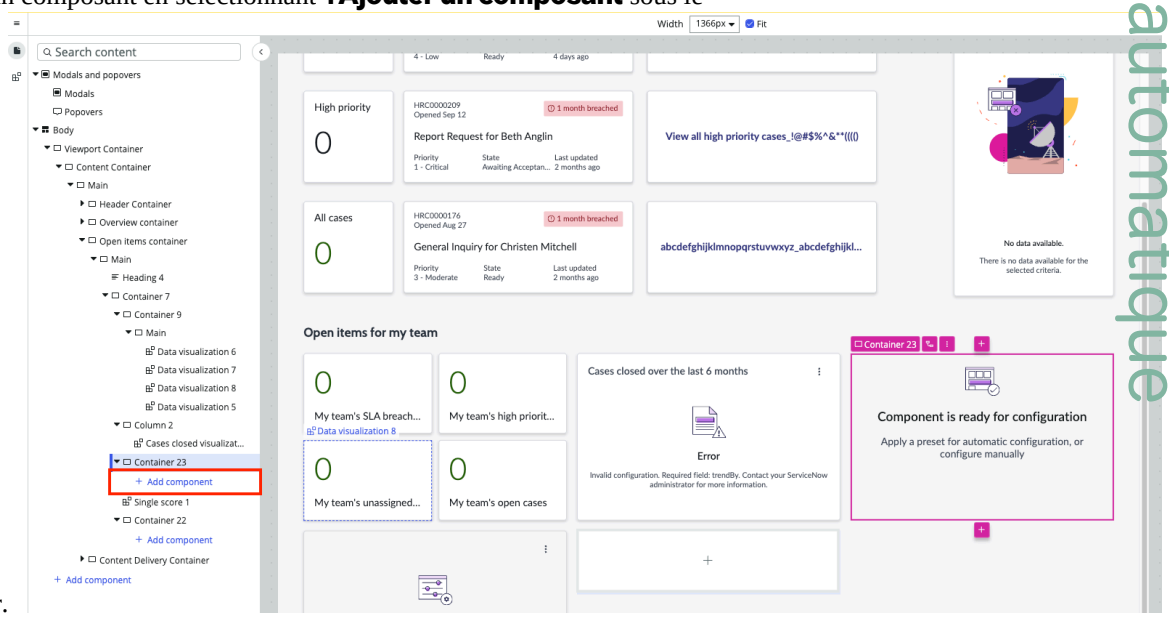
5. Dans le panneau de configuration, créez trois colonnes en saisissant 3 dans le champ **Colonnes** .



6. Sélectionnez l'icône Plus (⋮) en regard **de la colonne 2**.
7. Sélectionnez **Ajouter après**.
8. Sélectionnez l'onglet **Composants** , puis **Conteneur**.

   Un conteneur est une zone de la page où vous ajoutez des informations, des images ou des fonctionnalités (vos composants). Vous pouvez avoir plusieurs conteneurs sur une page, imbriquer des conteneurs dans des conteneurs et inclure plusieurs composants dans les conteneurs.

9. Ajoutez un composant en sélectionnant **+Ajouter un composant** sous le conteneur.

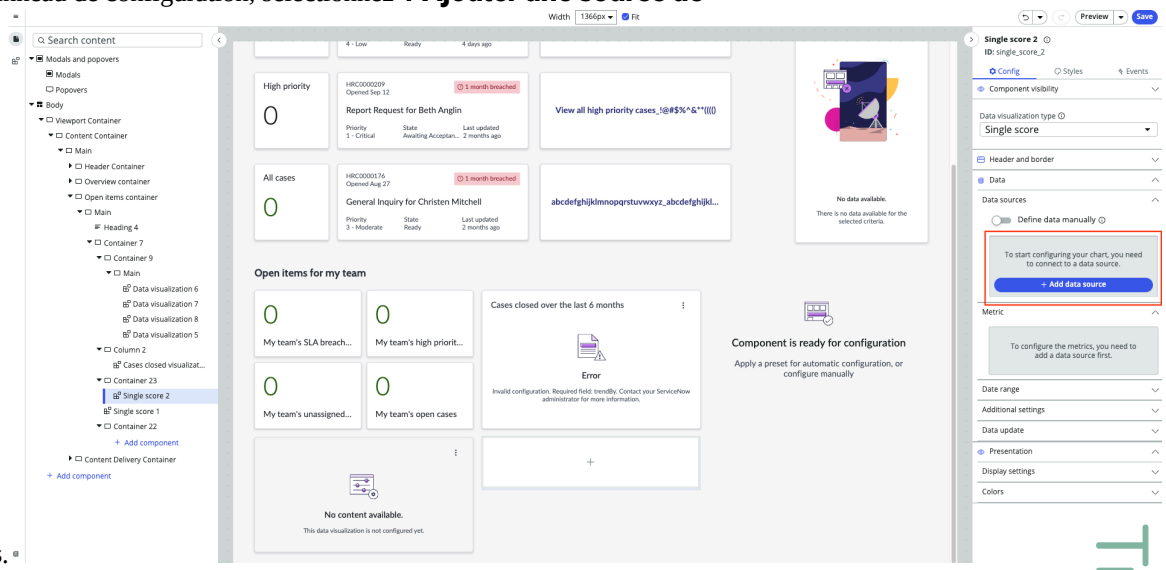


   Cet exemple utilise **le conteneur 23**.
10. Sélectionnez le composant **Visualisation des données** .
11. Ajouter une source de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le panneau de configuration, sélectionnez **+ Ajouter une source de données**.



b. Dans le champ **Sélectionner une source** , saisissez Ticket RH.

c. Sélectionnez la table **sn_hr_core_case** .

d. Sélectionnez **+Ajouter des conditions personnalisées**.

e. Ajoutez une condition avec les valeurs suivantes :

- Sélectionner un champ : Groupe d'affectation
- Sélectionner l'opérateur : is(dynamique)
- Entrez une valeur : Un de mes groupes

f. Affinez la condition en sélectionnant **ET.**
Vous pouvez créer des conditions dépendantes en sélectionnant **ET** ou **OU**.

g. Ajoutez une condition avec les valeurs suivantes :

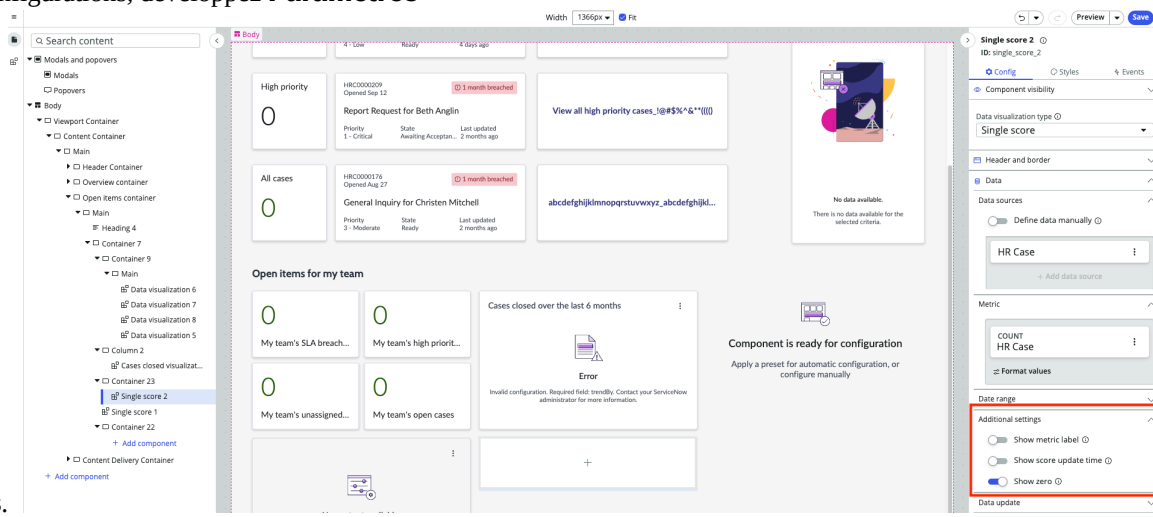
- Sélectionner un champ : Fermé
- Sélectionner l'opérateur : à ou après
- Entrez la valeur : La semaine dernière

h. Sélectionnez **Ajouter cette source**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Dans le panneau Configurations, développez **Paramètres supplémentaires**.



13. Ajoutez des données supplémentaires à afficher en activant **les options Afficher l'étiquette de la mesure** et **Afficher l'heure de mise à jour du score**.
14. Sélectionnez **Enregistrer**.
15. Définissez la variante comme page de destination par défaut en modifiant l'ordre de la page de destination d'origine.
    a. Sélectionnez **Page de destination par défaut** dans la liste déroulante.
    b. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
    c. Entrez un nombre supérieur à 0 dans le champ **Commande** .
    d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Activer l'affichage des données détaillées dans un rapport

Permettez aux utilisateurs de visualiser un sous-ensemble de données de rapport.

Avant de commencer

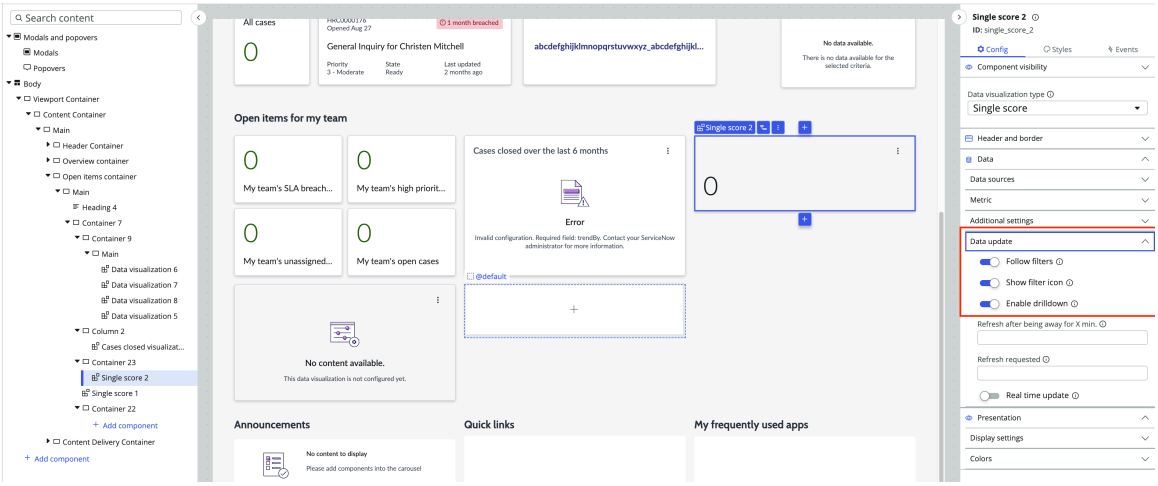
Rôle requis : sn_hr_agent_ws.admin et sn_hr_core.basic

Procédure

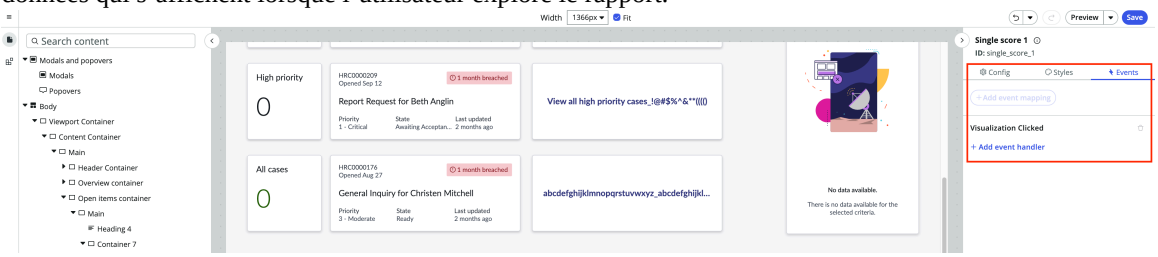
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Le générateur d'IU pour Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez votre variante.
3. Sélectionnez le conteneur contenant votre rapport.
4. Dans le panneau Configuration, sélectionnez **Mise à jour des données**.
5. Activez l'option **Activer l'exploration vers le bas** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Dans le panneau Événements, sélectionnez **+Ajouter un gestionnaire d'événements** pour mapper les données qui s'affichent lorsque l'utilisateur explore le rapport.



7. Dans le champ **Élément de recherche** , saisissez Tickets ouverts : page de liste simple.
8. Sélectionnez **Tickets ouverts : page de liste simple**.
9. Sélectionnez **Ajouter**.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer des liens rapides dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Configurez des liens rapides pour accéder rapidement aux ressources internes et externes liées à des départements spécifiques de votre organisation.

Avant de commencer

Centre des employés Pro doit être installé. Pour plus d'informations, consultez Installer Centre des employés – Pro.

Rôle requis : sn_hr_agent_ws.admin et sn_hr_core.basic

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Composants réutilisables** > **Lier le contenu**.
2. Créez le lien.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Remplissez les champs du formulaire.

Lier le formulaire de contenu

Champ	Description
Nom	Nom du lien vers le contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Assurez-vous que le contenu a été créé dans **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu** > **Afficher tout**.
Type	Type de contenu qui, pour un lien rapide, est **Lien**.
URL	Le lien URL vers le contenu à afficher sur le portail de services.

c. Pour le champ **Charger le lien dans** , sélectionnez **Page actuelle** pour charger le lien dans la page de portail actuelle.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Définissez quand et où vous souhaitez que votre contenu soit disponible.

a. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Programmer le contenu**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Contenu de calendrier

Champ	Description
Contenu	Le contenu ou les informations que vous souhaitez rendre disponibles tel que défini dans la définition de lien.
Actif	Option permettant d'activer le formulaire.
Titre	Nom de l'enregistrement de contenu du calendrier.
Audience	Audience du contenu.
Emplacement du contenu	Emplacement où le contenu que vous planifiez s'affiche.
Approbateurs	Utilisateurs qui peuvent approuver le contenu avant qu'il ne soit disponible.
Type de composant	Doit être défini sur **Liens rapides**.
Date de début de disponibilité	Date à laquelle le contenu doit être disponible pour la première fois pour l'audience.
Date de fin de disponibilité	Date de fin de validité du contenu.

d. Entrez ou vérifiez les valeurs de champ dans la table suivante.

Formulaire Contenu de calendrier

Champ	Valeur
Contenu	Enregistrement nouvellement créé

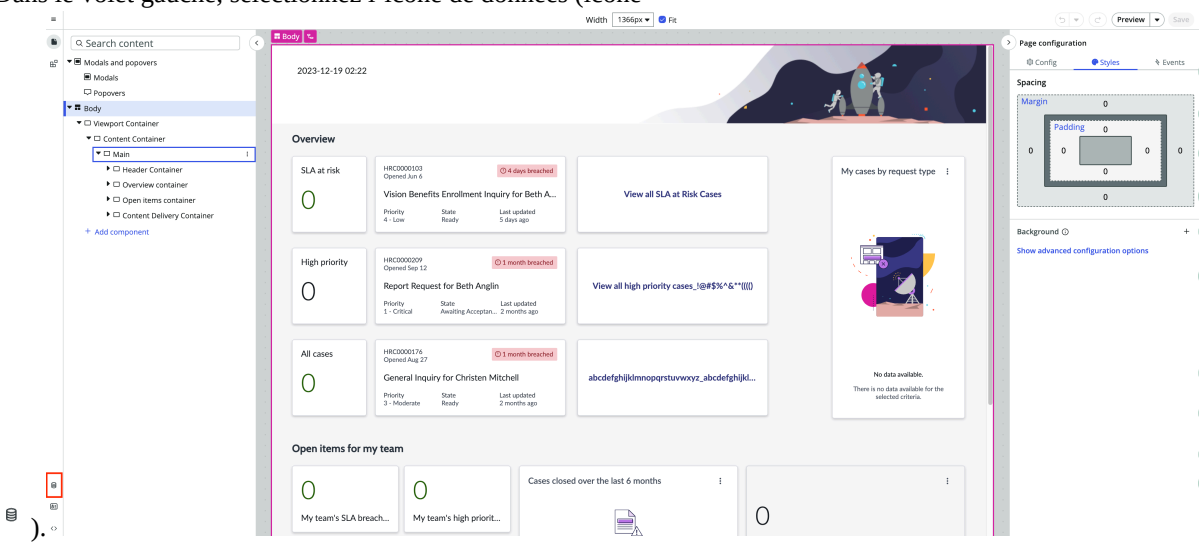
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Emplacement du contenu	Espace de travail UIB
Type de composant	Liens rapides

e. Sélectionnez **Soumettre**.

4. Mappez le lien créé ci-dessus au composant de lien rapide dans le générateur d’IU.
   a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Le générateur d'IU pour Agent Workspace for HR Case Management**.
   b. **Facultatif :** Sélectionnez **Page de destination par défaut** si vous n’avez pas configuré de variante de page de destination.
   c. **Facultatif :** Sélectionnez votre variante de page de destination.
   d. Dans le volet gauche, sélectionnez l’icône de données (icône

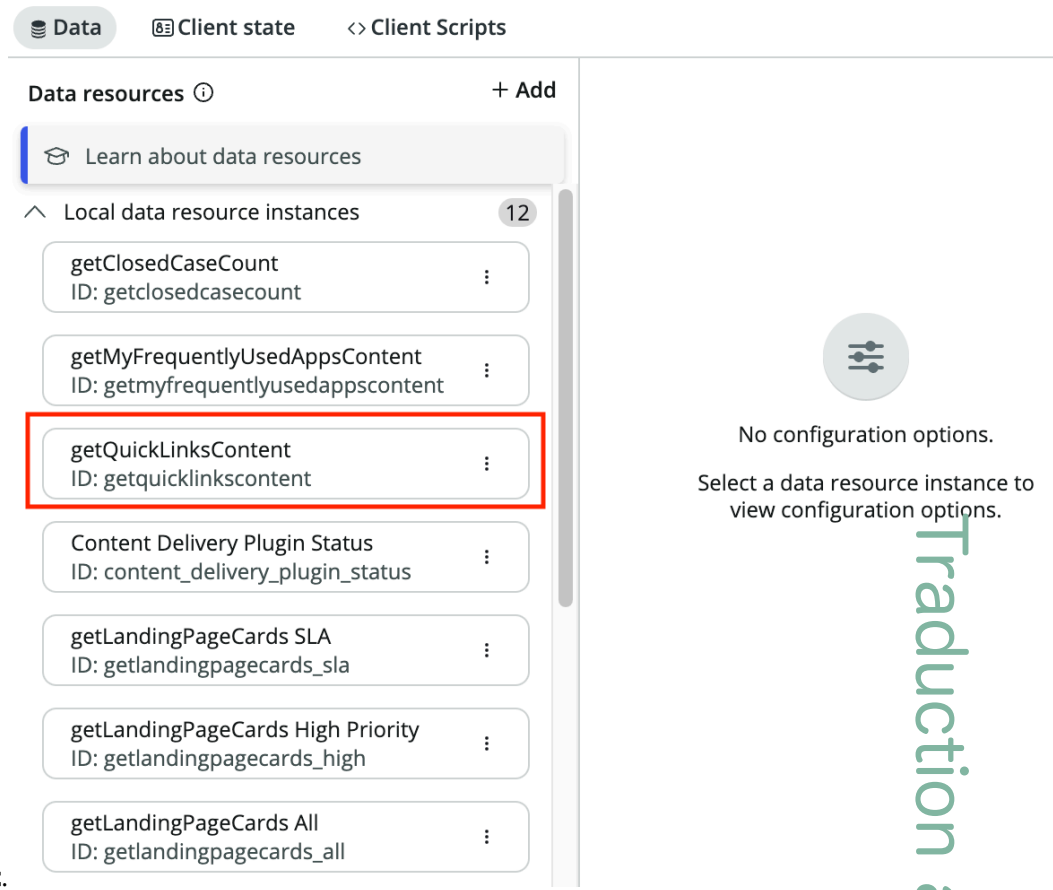


).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez



getQuickLinksContent.

f. Dans le champ **content_id** , saisissez le nom donné au groupe de contenu.

g. Sélectionnez **Enregistrer**.

Réorganiser les modules du volet de navigation dans Espace de travail d'agent RH

Accédez rapidement aux modules du volet de navigation dans Espace de travail d'agent RH. Par exemple, Accueil, Liste, Boîte de réception, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Expériences** , sélectionnez **Espace de travail d'agent RH**.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur d'IU**.
4. Sur la page Expérience d'Espace de travail d'agent RH, accédez à la section de navigation latérale.
   Cette section affiche tous les modules du volet de navigation de gauche dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
5. Réorganisez les modules en les faisant glisser.

Personnaliser un onglet de page d'enregistrement de ticket dans Espace de travail d'agent RH

Vous pouvez personnaliser les onglets et le panneau latéral contextuel d'une page d'enregistrement de ticket dans Espace de travail d'agent RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Le générateur d'IU pour Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Dans la liste Pages et variantes, sélectionnez l’enregistrement **SRP** de votre ticket.
3. Accédez aux paramètres, puis sélectionnez Dupliquer la variante.
   Une copie de la page d’enregistrement du ticket est créée.
4. Sous Contenu, au niveau Corps, sélectionnez Onglet principal.

Configurer les onglets du panneau latéral contextuel dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

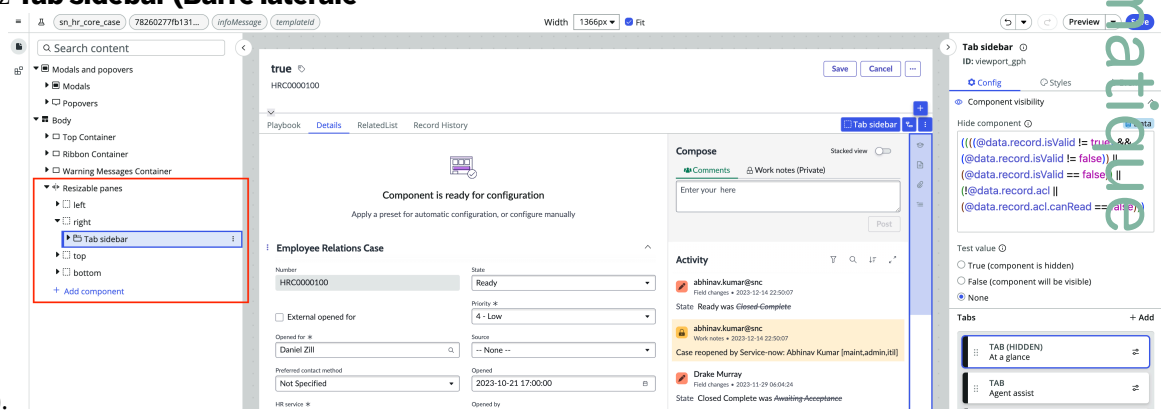
Ajoutez ou supprimez des onglets du panneau latéral contextuel disponible dans toutes les pages d'enregistrement dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Avant de commencer
Vous devez disposer d’une variante d’enregistrement SRP de ticket. Pour plus d'informations, consultez Créer une variante de page de destination.

Rôle requis : sn_hr_agent_ws.admin et sn_hr_core.basic

Procédure

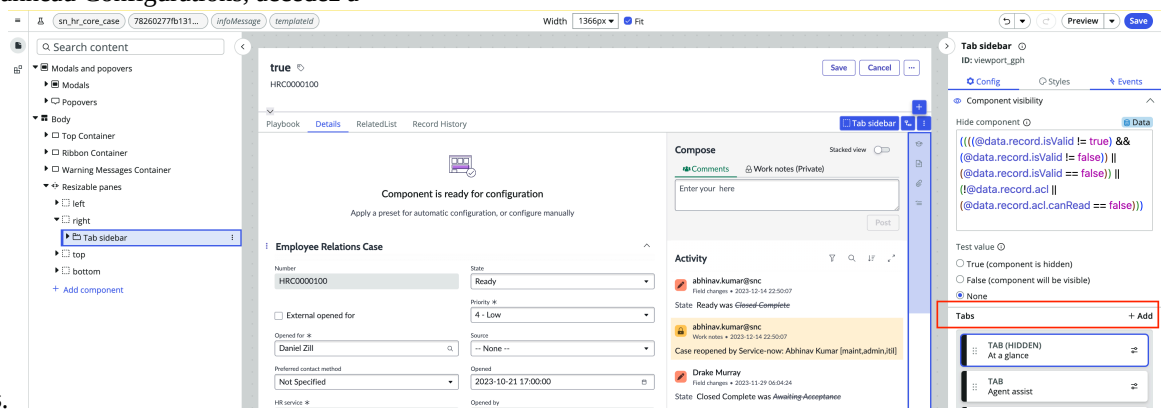
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Le générateur d'IU pour Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Dans la liste Pages et variantes, sélectionnez votre variante d’enregistrement **SRP de ticket** .
3. Dans le panneau Contenu de la page, accédez à **Détails** > **Volets redimensionnables** > **Droit**.
4. Sélectionnez **Tab sidebar (Barre latérale d’onglets**).



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le panneau Configurations, accédez à **Onglets**.



6. Ajouter, masquer ou supprimer un onglet dans la barre latérale.

Configurations de pages

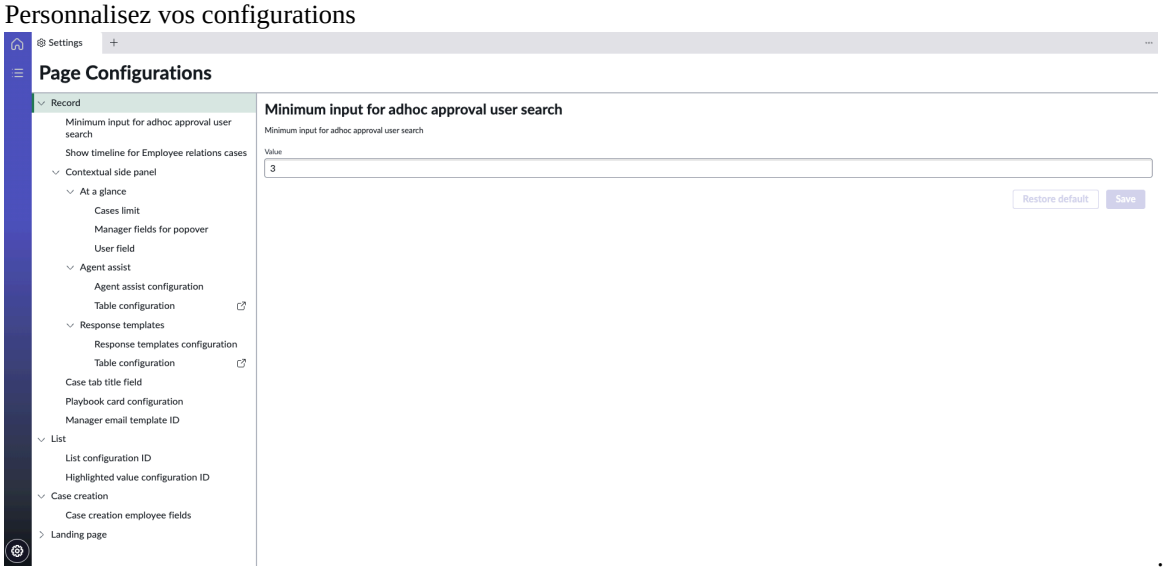
Utilisez les configurations de page pour Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH fournir une expérience personnalisée à vos utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez l'icône Paramètres (icône ⚙).
3. Personnalisez vos configurations



Pour obtenir une description des champs, consultez la rubrique Référence des configurations de page.

Utiliser Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

En tant qu'agent RH, utilisez le Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH pour interagir avec les employés, répondre aux demandes et résoudre les problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les CoE à votre disposition peuvent différer selon le package RH que vous possédez.

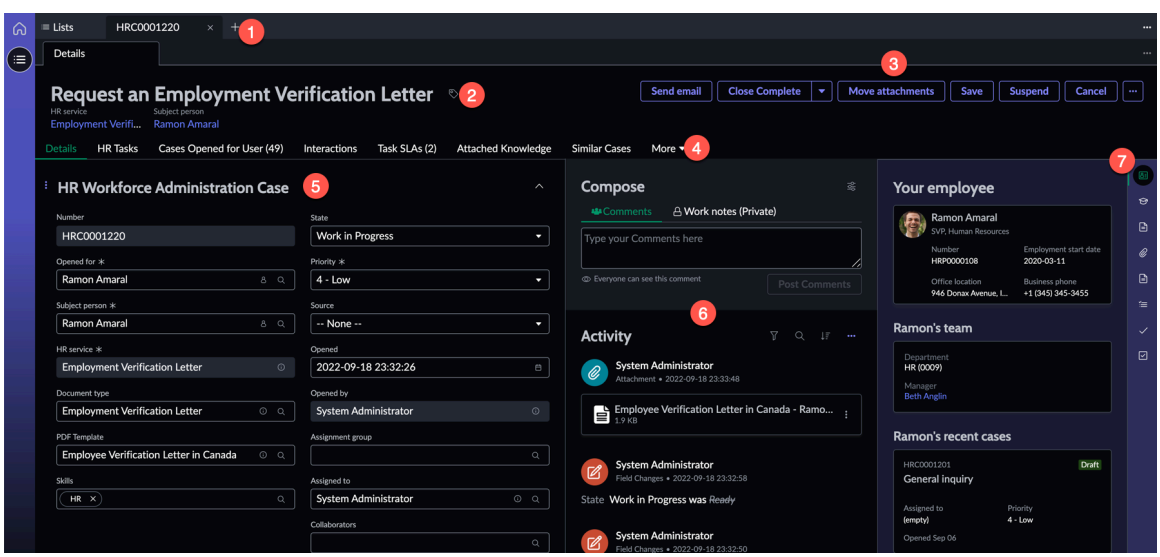
- La catégorisation des éléments de catalogue RH est uniquement orientée vers les employés et n'a aucun rapport avec la catégorisation des services RH dans le cadre du modèle de données des Centres d'excellence (CoE) RH.
- Si vous créez un nouveau service RH et prévoyez de le rendre disponible en libre-service employé, reportez-vous à la section Configuration d'un élément de catalogue RH. La création d'un nouvel élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.
- Si vous disposez d'un service RH existant que vous souhaitez rendre disponible pour le libre-service employé, ne créez pas d'élément de catalogue RH. (La création d'un élément de catalogue RH crée automatiquement un service RH correspondant.) Consultez plutôt Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH pour ajouter le service existant comme un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.
- Espace de travail d'agent for HR Case Management est hautement configurable pour les agents RH. Il prend en charge les mêmes fonctionnalités dans la version classique de Prestation de services RH Espace de travail d'agent.

Vous pouvez commencer à travailler dans l'un Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH de ces domaines :

- Page de destination
- File d'attente de liste.
- Boîte de réception de l'agent.
- Messagerie instantanée
- Téléphone
- Recherche globale.

Pour plus d'informations sur le travail dans Espace de travail d'agent, voir Utilisation de l'espace de travail .

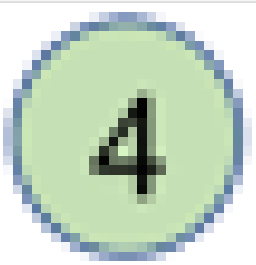
Le formulaire de ticket RH vous permet de gérer plusieurs tickets, d'afficher les informations associées à un ticket et d'utiliser des articles de la base de connaissances ou des tickets similaires pour gérer le ticket.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

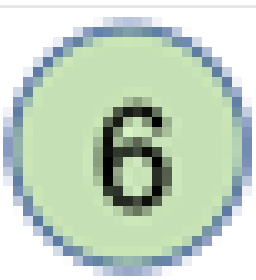
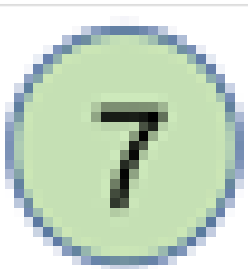
Espace de travail d'agent Descriptions des légendes de formulaire de ticket

Numéro	Fonctionnalité d'Espace de travail d'agent	Description
	Onglets	Utilisez des onglets pour afficher les enregistrements associés à un ticket RH, comme les détails du ticket et les tâches. Vous pouvez sélectionner un onglet et accéder aux informations. Les onglets enfants se trouvent en dessous des onglets supérieurs. Ils contiennent les détails du ticket, les informations de profil RH et les tâches. **Remarque :** Toute référence que vous sélectionnez sous un onglet parent s'ouvre sous la forme d'un onglet enfant.
	En-tête de formulaire	Affiche des informations brèves sur un ticket RH, notamment le service RH, la priorité, l'état et l'agent affecté.
	Actions d'interface utilisateur	Bouton d'action vous permettant d'enregistrer les changements que vous avez effectués, de changer le statut, d'annuler ou d'entreprendre d'autres actions pertinentes pour un ticket. **Remarque :** Les boutons qui s'affichent sont similaires à l'interface utilisateur de la plateforme native. Les types de boutons qui s'affichent dépendent du type et du statut du ticket RH.
	Éléments connexes	Utilisez le menu Éléments connexes pour afficher des informations sur les détails, les tâches et d'autres éléments relatifs à un ticket. Affiche également les détails des enregistrements d'autres tables qui ont une relation avec le ticket RH. Ce menu permet de rechercher rapidement et facilement des informations sur un ticket et la personne concernée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail d'agent Descriptions des légendes de formulaire de ticket (suite)

Numéro	Fonctionnalité d'Espace de travail d'agent	Description
		Remarque : Le type de ticket RH détermine les onglets qui apparaissent dans ce menu. Lorsqu'un ticket est affiché sous Playbook, ces onglets changent. Pour plus d'informations, consultez Exploration de Playbook Prestation de services RH.
	Détails du ticket	Informations sur le ticket : • Personne • Service RH demandé • Priorité affectée • Groupe d'affectation • Agent affecté • Description • Commentaires et notes de travail
	Flux d'activité	Commentaires, notes de travail et états actuels et passés du ticket.
	Panneau latéral contextuel	Gérez et travaillez sur le ticket à l'aide de diverses icônes orientées vers les tâches. Les icônes apparaissant dans le panneau latéral contextuel dépendent du type de ticket sur lequel vous travaillez. Pour plus d'informations, consultez .

Icônes de profil RH

Icônes qui vous permettent d'accéder rapidement aux informations sur la personne pour laquelle le ticket a été ouvert et sur la personne concernée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- : sélectionnez l’icône **Ouvrir le profil RH** pour accéder aux informations détaillées relatives à la personne dans le ticket RH. Vous verrez des détails tels que le profil RH, les informations sur l’employé, les coordonnées, les tickets ouverts pour la personne, etc. Les mêmes informations sont brièvement affichées dans le panneau latéral En un coup d’œil.
- : sélectionnez l’icône **Rechercher l’enregistrement** pour accéder à une liste de tous les enregistrements connexes au sein de votre entreprise. La liste s’affiche en fonction du champ sur lequel vous effectuez la recherche. Vous pouvez filtrer ou trier dans la liste pour affiner vos résultats de recherche.
- : sélectionnez l'icône d'ouverture de lien profond pour accéder aux informations en dehors de l'application pouvant faciliter l'exécution du ticket. Pour obtenir des informations sur la configuration des liens profonds, consultez Générateur de liens pour Prestation de services RH.

Remarque :
Pour en savoir plus sur la configuration d’actions personnalisées sur les champs d’enregistrement, consultez Configurer des actions personnalisées sur les champs d’enregistrement dans Espace de travail.

Listes dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Les listes sont un moyen facile d’accéder aux affaires de diverses catégories. Par exemple, vous pouvez obtenir rapidement une liste des tickets RH dans les événements de cycle de vie ou les tickets liés à la paie.

Les **listes** par défaut affichent les tickets RH classés comme suit :

Listes de tickets RH

Type de listes	Description
Tous les tickets RH	Les catégories de tickets RH suivantes s’affichent : • **Mes affectations** : liste des tickets qui vous sont affectés. • **Collaborations** : liste des tickets avec des collaborations actives. • **Ouvert** : liste de tous les tickets ouverts. • **Ouvert : non affecté** : liste de tous les tickets ouverts non affectés. • **Fermé** : liste de tous les tickets fermés. • **Mise à jour récente** : liste des tickets mis à jour par un agent ou un employé autre que l’agent affecté à. • **SLA des tickets** : détails de l’accord sur les niveaux de service des tickets RH.
Manuel	Type d'exécution simple sans configurations associées. Par exemple, pour une demande de prestations médicales, l'agent RH exécute la demande d'un employé en répondant à sa question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes de tickets RH (suite)

Type de listes	Description
Activité de service	Les activités de service exécutent le service RH. Dans la section **Activités de service** située au bas du formulaire de service RH, ajoutez une ou plusieurs activités de service pour exécuter le service RH. **Remarque :** Les activités de service peuvent être des approbations, des tâches ou des services RH enfants. Consultez Configurer une activité de service pour un service RH pour plus d'informations.
Événements de cycle de vie	Tickets RH remplis par des événements de cycle de vie. Pour plus d'informations, consultez Tickets des événements de cycle de vie dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
Autre	Tickets RH dans les catégories suivantes : • Tickets RH-Informatique • Tickets de paie • Tickets de gestion des compétences • Tickets des rémunérations totales • Tickets de l'administration des effectifs • Tickets pour les relations employés
Tâches RH	Toutes les tâches RH dans les catégories Ouvert, Fermé, Affecté à moi-même ou Ouvert - non affecté. Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche pour un ticket à l'aide de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
Profil RH	Différents types de profils RH.
Documents des employés	Documents appartenant aux employés.
Base de connaissances	Articles de la base de connaissances utilisés et publiés par l'équipe RH.
Rappels	Les rappels créés par les agents RH. Pour plus d'informations, consultez Créer un rappel dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
Délégation	Tickets qui vous sont délégués ou que vous avez délégués à d'autres agents RH. La liste Délégation s'affiche uniquement lorsque vous avez activé le module d'extension Granular Delegation (com.glide.granular_service_delegation).

Vous pouvez créer vos propres listes pour afficher des tickets spécifiques pertinents pour vous dans l'onglet **Mes listes** . Personnaliser **Mes listes** vous aide à travailler plus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

rapidement et efficacement. Pour plus d'informations, consultez Créer Mes listes. Pour des informations générales sur l'utilisation des listes, reportez-vous à la section Using lists to find work to do .

Créer Mes listes

Utilisez **Mes listes** pour créer une liste personnalisée de tickets RH auxquels vous pouvez facilement accéder pour y travailler.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Cliquez sur l'icône **Listes** ( ).
3. Cliquez sur **Mes Listes**.
4. Cliquez sur **Ajouter une nouvelle liste**.
5. Cliquez sur **Démarrer à partir d'une liste existante** ou **Créer la vôtre**.
   Cliquer sur **Démarrer à partir d'une liste existante** fournit des listes de tickets RH que vous pouvez sélectionner pour créer une liste **Mes listes** personnalisée. En cliquant sur **Créer la vôtre**, vous disposez d'une liste de toutes les tables à partir desquelles vous pouvez créer une liste.
6. Sélectionnez la façon dont vous souhaitez créer **Ma liste** et renseignez les champs.

Démarrer à partir d'une liste existante

Champ	Description
Liste	Sélectionnez les catégories de ticket RH sur lesquelles vous souhaitez baser **Mes listes**.
Nom de la liste	Rempli en fonction de ce que vous sélectionnez dans **Liste**. Vous pouvez modifier le nom en tapant par-dessus ce qui est affiché.
Sélectionner des colonnes	Les colonnes sont pré-affichées pour vous. Cliquez sur le **X** pour supprimer les colonnes que vous ne souhaitez pas voir apparaître.
Ajouter des filtres	Ajoutez des filtres pour affiner les tickets qui s'affichent dans **Mes listes**. **Remarque :** Les critères sont pré-remplis en fonction de ce que vous avez sélectionné dans **Liste**. Vous pouvez modifier, ajouter ou supprimer les valeurs par défaut.

Créer la vôtre

Champ	Description
Nom de la liste	Nom qui identifie **Mes listes**. Saisissez un nom pour votre liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner la source	Table sur laquelle **Mes listes** sont basées. Saisissez des lettres ou le nom de la table pour démarrer une recherche, puis sélectionnez la table q.
Sélectionner des colonnes	Colonnes que vous souhaitez voir apparaître dans **Mes listes**. Une liste de colonnes s'affiche en fonction de la table que vous avez sélectionnée. Cliquez sur le **X** pour supprimer les colonnes que vous ne souhaitez pas voir apparaître.
Ajouter des filtres	Ajoutez des filtres pour affiner les tickets qui s'affichent dans **Mes listes**. **Remarque :** Les critères sont pré-remplis en fonction de ce que vous avez sélectionné dans **Liste**. Vous pouvez modifier, ajouter ou supprimer les valeurs par défaut.

7. Cliquez sur **Créer**.

Résultats

Une nouvelle liste est créée pour vous. Modifiez l'ordre de vos listes à l'aide du bouton **Réorganiser** . Pour plus d'informations, consultez Create My Lists in workspace . Vous pouvez également utiliser ce raccourci clavier **Ctrl + Maj + Flèche gauche/droite** pour réorganiser les onglets des listes.

Remarque :
Certains utilisateurs (en particulier les non-administrateurs) peuvent ne pas avoir accès aux listes dans les espaces de travail, ni y avoir de visibilité. Pour plus d'informations sur le dépannage, reportez-vous à la section https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1325208 .

Créer un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Créez un nouveau ticket RH dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Pour créer un ticket RH, sélectionnez l'icône **Ajouter** (signe Plus).
3. Dans le champ de recherche, saisissez un nom, un nom partiel ou un numéro de ticket.

   La recherche d'un employé permet de vérifier que vous créez un ticket pour la bonne personne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Vous pouvez rechercher ou créer des tickets pour les utilisateurs inactifs dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
- Si votre entreprise utilise **Employee Relations**, vous pouvez sélectionner le lien **Ignorer la vérification** pour créer un ticket ER sans identifier de personne pour qui le ticket est ouvert. Pour en savoir plus sur Employee Relations, consultez la rubrique Créer un ticket Relations avec les employés dans l'interface utilisateur principale.

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations, consultez Formulaire Créer un ticket.
6. Sélectionnez **Créer un ticket**.
   Si le ticket en cours de création a la même personne et le même service RH, et si le ticket est créé dans les trois jours (configurable à partir de l'administration/des propriétés RH), un avertissement s'affiche qu'un ticket similaire existe peut-être déjà. Vous pouvez choisir de **créer un nouveau ticket** ou **d'annuler**.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la propriété sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out, consultez Propriétés RH.

Améliorer les critères de recherche

Réduisez les critères de recherche en spécifiant la colonne par rapport à laquelle vous souhaitez que les utilisateurs soient recherchés. Lorsqu'un agent RH recherche un utilisateur lors de la création d'un ticket, fournissez des résultats de recherche plus précis.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Administration RH** > **Configuration de la création de ticket**.
2. Activez l'option **Forcer la recherche partielle**.
3. Dans le nom de la table de priorité, sélectionnez une table.
4. Dans la colonne Priorité, sélectionnez une colonne à laquelle vous souhaitez appliquer la recherche en premier.
   Par exemple, supposons que vous avez sélectionné le nom de famille dans la colonne Priorité. Lorsqu'un agent RH recherche un employé, la recherche est effectuée d'abord sur le nom de famille, puis sur les autres colonnes.

Créer une tâche pour un ticket à l'aide de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Choisissez un type de tâche lors de la création d'une tâche dans un ticket. Lors de l'affectation de la tâche à un employé le Centre des employés, vous pouvez également demander à l'employé comment il confirme l'achèvement de cette tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management** et sélectionnez un ticket auquel vous souhaitez ajouter une tâche.
2. Dans les onglets enfants situés au-dessus de la section Détails du ticket, sélectionnez l'onglet **Tâches RH**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Sélectionnez un **type de tâche RH**.

Les différents types de tâches que vous pouvez sélectionner sont les suivants :

Types de tâches RH

Type de tâche	Description
Service RH :	Un service RH exécute la tâche RH. Dans le domaine du **service RH**, sélectionnez un service RH. **Remarque :** Le champ **Ticket parent en bloc** apparaît uniquement en tant que sélection lors de la création d'un ticket parent pour des tickets enfants en bloc. Consultez Créer une demande de tickets en bloc.
Soumettre l'élément de catalogue :	Un élément de catalogue exécute la tâche RH. Dans le champ **Élément de catalogue**, sélectionnez un élément de catalogue.
Soumettre un guide de commande :	Un guide de commande exécute la tâche RH. Dans le champ **Guide de commande**, sélectionnez un guide de commande.
Collecte des informations de l'employé :	Recueille des informations auprès des employés. Dans le champ **Formulaire employé**, sélectionnez le formulaire employé que l'utilisateur remplit ou vérifie. **Remarque :** Les formulaires des employés sont des questionnaires conçus à l'aide du concepteur d'enquête pour recueillir des informations fournies par les employés. Consultez Collecte des informations de l'employé pour plus d'informations.
Liste de vérification :	Dans le champ **Éléments de liste de vérification**, indiquez les éléments de la liste de vérification. Les listes de vérification sont des instructions ou des étapes d'exécution de la tâche. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Utilisation des listes de vérification dans Prestation de services RH Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de tâche	Description
Informations d'identification :	Indique que vous souhaitez que l'utilisateur confirme la lecture d'un document en se connectant avec ses informations d'identification. Les champs **Texte de confirmation** et **Document d'authentification** apparaissent. L'utilisation de ces champs affiche une case à cocher et du texte au-dessus des informations d'identification. Dans le champ Document d'authentification, sélectionnez un document à lire par l'utilisateur. **Remarque :** Cette option n'est disponible que pour les clients existants qui n'ont pas encore migré vers la signature électronique. Pour en savoir plus, voir Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique.
Signature électronique :	L'utilisateur signe électroniquement un document. Dans le champ **Modèle de signature électronique**, sélectionnez le modèle de signature électronique à utiliser. **Remarque :** ○ La signature électronique est une application incluse dans le périmètre qui vous permet de signer des documents gérés, des articles de la base de connaissances ou des modèles de documents RH. Vous pouvez dactylographier ou dessiner votre signature, vos informations d'identification ou votre validation. Pour en savoir plus, voir Signature électronique RH. ○ Si le modèle de document RH contient un type de modèle de signature électronique, sélectionnez le modèle de document RH que le signataire signera sur le formulaire de ticket RH. Pour en savoir plus, voir Sélectionnez un modèle de document RH pour une tâche de signature électronique.
Marquer une fois terminé :	Informe l'utilisateur en affichant un bouton **Terminé** sur le portail de services RH. Utilisez la **Brève description** pour fournir des détails sur cette tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de tâche	Description
	Remarque : L'option **Marquer une fois terminé** passe la tâche à l'état **Fermé complet**.
Signer le document :	Demande à l'utilisateur de signer un document. Cette option est utilisée, par exemple, lors de l'envoi d'un accord sur l'enseignement pour signature afin d'obtenir un remboursement des frais de scolarité. Le champ **Texte de confirmation** apparaît. L'utilisation de ce champ affiche une case à cocher et du texte au-dessus de la signature. **Remarque :** ○ Cette option n'est disponible que pour les clients existants qui n'ont pas encore migré vers la signature électronique. Pour en savoir plus, voir Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique. ○ Après que l'utilisateur a signé le document, celui-ci est généré avec la signature et joint à la tâche. La tâche est fermée et le document est joint au ticket.
Planifier une réunion	Vous permet de créer une invitation à une réunion pour un employé pendant que vous travaillez sur un ticket RH. Par exemple, vous pouvez planifier une réunion avec un nouvel employé dans le cadre du processus d'intégration. ○ Vous pouvez consulter les créneaux d'un employé disponibles et planifier une réunion. L'employé recevra une invitation à une réunion sur Microsoft Outlook. ○ Vous pouvez également envoyer l'invitation à la réunion aux participants externes. **Remarque :** Pour l'aptitude à la planification et à l'invitation de réunions, vous devez installer le ServiceNow spoke Microsoft Outlook.
Participer à une enquête :	Dans le champ **Enquête**, sélectionnez une enquête à laquelle est affecté l'utilisateur.
Télécharger des documents :	Demande à la personne affectée à la tâche de télécharger des documents. Il peut s'agir, par exemple, de reçus, d'une inscription à des cours ou des transcriptions pour le remboursement des frais

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de tâche	Description
	de scolarité. Utilisez le champ **Brève description** pour fournir des instructions. **Remarque :** La tâche doit être à l'état **Prêt** ou **Travail en cours**.
URL :	Le champ **URL** apparaît. Entrez un lien URL que l'utilisateur confirme lorsqu'il y accède.
Visionner la vidéo :	Le champ **URL** apparaît. Demande à la personne affectée à la tâche de visionner une vidéo.

Remarque :
Pour obtenir des informations sur tous les champs, consultez Ajout d'une tâche RH à un ticket RH.

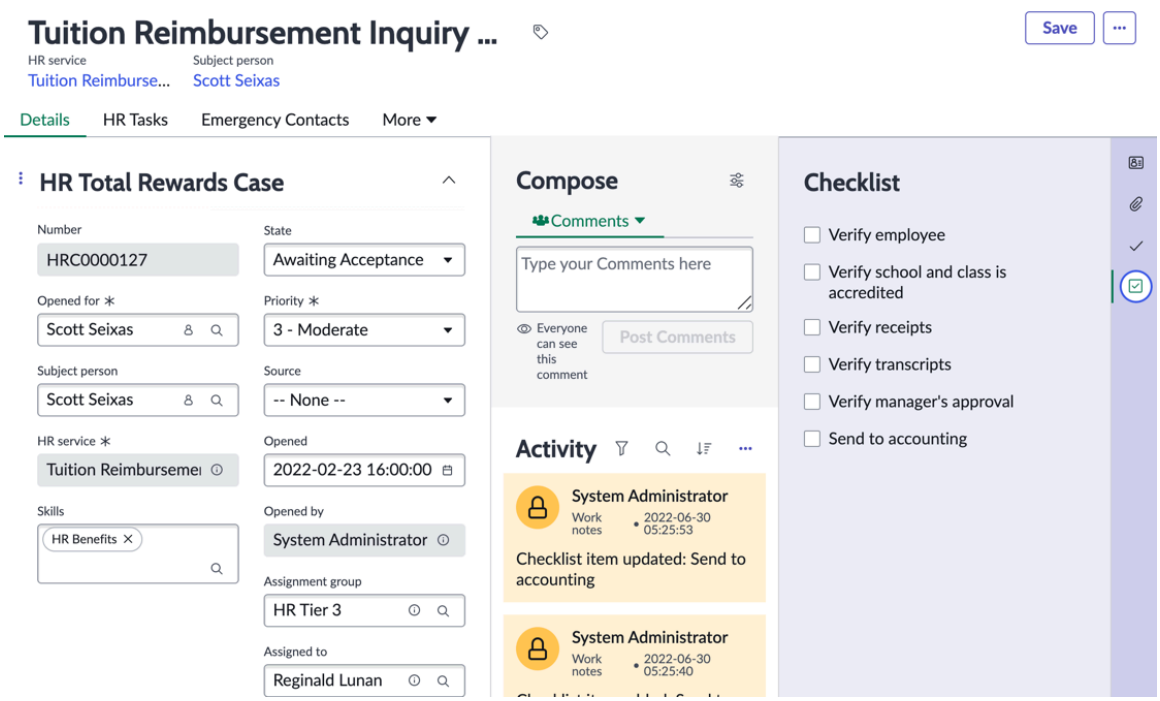
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Vous pouvez également ajouter une tâche en sélectionnant **Ajouter une tâche** via ··· dans **Détails**.

Utilisation des listes de vérification dans Prestation de services RH Espace de travail d'agent

La création et l'utilisation de listes de vérification sur une tâche ou un ticket RH vous permettent de résoudre les problèmes plus rapidement, plus efficacement et avec moins d'erreurs.

Les listes de vérification s'affichent sous forme d'onglet dans le panneau latéral contextuel.



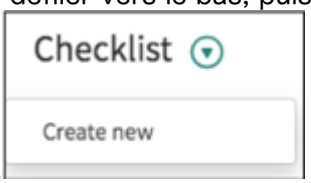
Lorsque la configuration d'un modèle de tâche RH ou de service RH comporte des listes de vérification, elles s'affichent automatiquement. Avoir une liste de vérification pour un modèle de tâche RH ou de service RH garantit la cohérence lors de la résolution des problèmes. Pour obtenir des informations sur la configuration des listes de vérification, consultez Configurer un service RH et Configurer un modèle de tâche RH.

Création d'une liste de vérification directement dans un ticket RH

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour créer une liste de vérification ponctuelle directement dans un ticket RH, créez le ticket dans Prestation de services RH Espace de travail d'agent.

- Accédez à la plateforme HR Case Management et ouvrez le ticket que vous avez créé.
- Faites défiler vers le bas, puis sélectionnez la flèche vers le bas et cliquez sur **Créer**. 

- Saisissez les instructions.

Remarque :
Ces types de listes de vérification sont destinés à une utilisation ponctuelle et s'affichent uniquement pour le ticket ou la tâche spécifique.

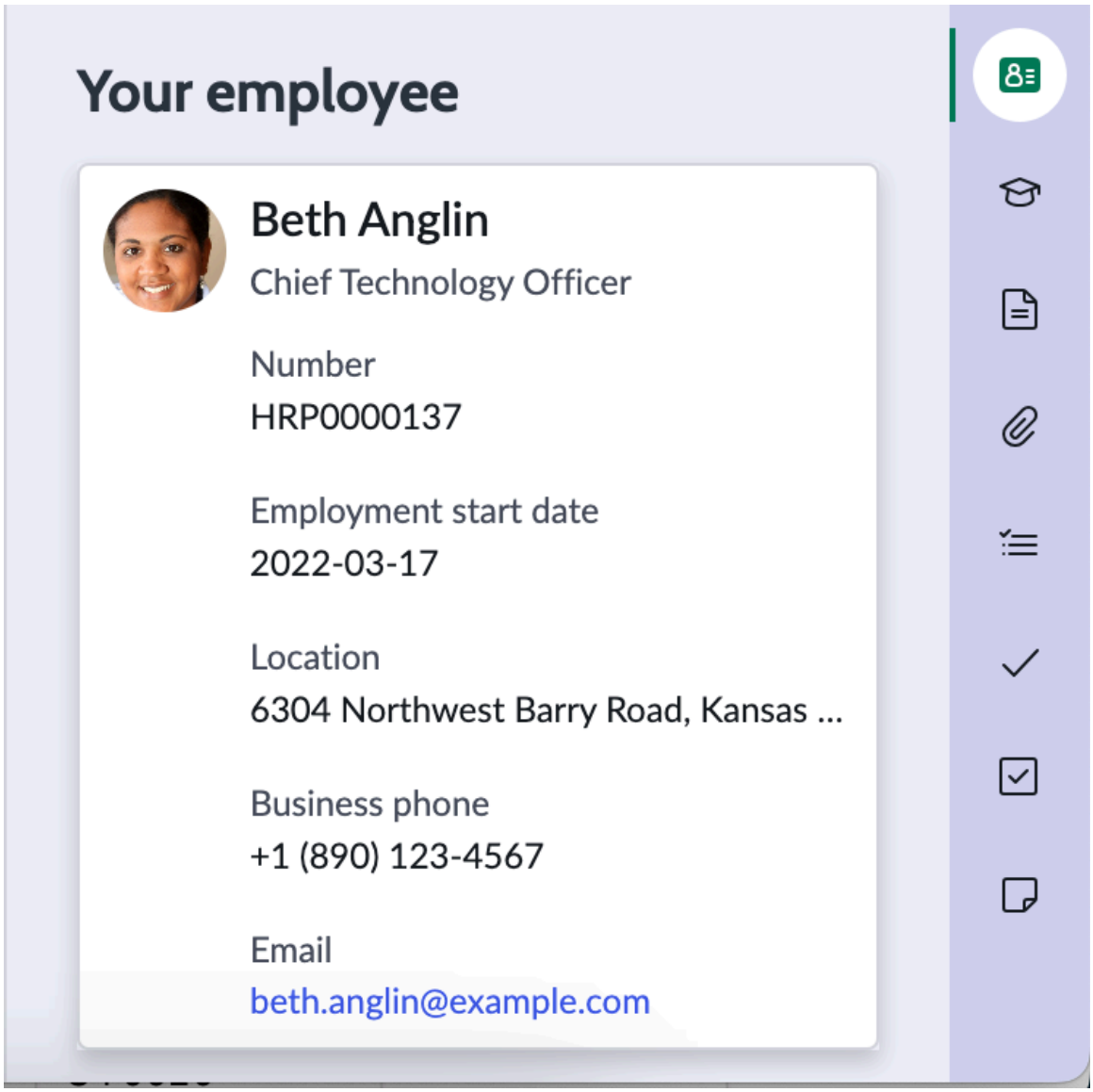
Panneau latéral contextuel Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Le panneau latéral contextuel Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH fournit des informations conçues pour vous aider à travailler sur un ticket RH et à interagir avec vos employés.

Le panneau latéral contextuel présente une colonne d'icônes qui vous donne des informations. Utilisez ces informations lorsque vous interagissez avec vos employés ou pour traiter le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les icônes qui s'affichent dépendent du type de ticket RH que vous consultez.

Descriptions de l'icône du panneau latéral contextuel d'Espace de travail d'agent

Icône	Description
	En un coup d'œil : fournit les informations clés du profil RH pour un rappel rapide. Le fait de pouvoir disposer de ces informations facilement aide les agents à comprendre qui ils essaient d'aider lorsqu'ils communiquent avec un employé.
	Assistant d'agent : propose des articles de la base de connaissances pertinents relatifs au ticket. Vous pouvez également ajouter des commentaires (visibles par l'employé) ou des notes de travail (non visibles par l'employé) ou encore afficher toutes les activités associées au ticket. **Remarque :** l'assistant d'agent est également disponible pour les interactions RH.
	Documents des employés : les documents associés au ticket sur lequel vous êtes sont répertoriés. Sélectionnez le document pour pouvoir le télécharger ou le renommer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions de l'icône du panneau latéral contextuel d'Espace de travail d'agent (suite)

Icône	Description
	Remarque : le panneau latéral contextuel nécessite le module d'extension Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] pour afficher les documents des employés. Pour en savoir plus, consultez Gestion des dossiers du personnel.
	Pièces jointes : les documents pertinents ou associés au ticket RH sont affichés en tant que pièces jointes. Ces documents peuvent être déplacés vers Gestion des documents d'employé (GED) à des fins d'archivage et d'historique. Par exemple, les reçus pour le remboursement des frais de scolarité sont des pièces jointes d'un ticket RH. Une fois que vous avez déplacé les pièces jointes dans Employee Document Management, elles deviennent des documents d'employés. Consultez . • Pour ajouter des pièces jointes à un ticket, cliquez sur **Sélectionner un fichier**. • Pour télécharger toutes les pièces jointes en même temps, sélectionnez Télécharger **tout**. • Pour télécharger uniquement une pièce jointe spécifique, sélectionnez une pièce jointe spécifique, sélectionnez , puis sélectionnez **Télécharger**. • Pour supprimer toutes les pièces jointes en une seule fois, sélectionnez **et sélectionnez Supprimer tout**. • Pour supprimer uniquement une pièce jointe spécifique, sélectionnez une pièce jointe spécifique, puis sélectionnez **Supprimer**. **Remarque :** Un petit point vert indique qu'il existe des pièces jointes .
	Modèles : affiche les modèles réutilisables que vous pouvez utiliser pour remplir automatiquement certains champs d'un ticket. Sélectionnez le modèle requis afin que les valeurs de modèle soient remplies automatiquement sur le ticket.
	Modèles de réponses : affiche des messages réutilisables que vous pouvez utiliser lorsque vous répondez à un employé qui a une question sur son ticket. Copiez le texte du modèle de réponse que vous souhaitez utiliser et collez-le dans la section Commentaires ou Notes de travail du ticket RH. Un service RH configure les modèles de réponses, qui constituent un moyen rapide, cohérent et efficace de répondre aux questions courantes liées aux tickets RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions de l'icône du panneau latéral contextuel d'Espace de travail d'agent (suite)

Icône	Description
	Pour en savoir plus, voir Modèles de réponses pour Prestation de services RH.
	Instructions d'exécution : des informations ciblées sur la procédure à suivre pour traiter un ticket RH plus rapidement et plus efficacement sont proposées. Elles peuvent inclure des instructions spécifiques, des articles de la base de connaissances ou une liste de vérification des actions à effectuer sur le ticket. Pour en savoir plus, consultez Instructions d'exécution pour les RH.
	Liste de vérification : vous fournit une liste des éléments qui doivent être vérifiés ou traités. La liste de vérification vous aide à résoudre un problème efficacement et plus rapidement. Pour plus d'informations, consultez Utilisation des listes de vérification dans Prestation de services RH Espace de travail d'agent.
	Utilisez des notes personnelles pour ajouter des informations qui ne sont pas finalisées et ne doivent pas faire l'objet d'un suivi dans l'historique du ticket. Pour plus d'informations, voir Ajouter des notes personnelles

Utilisation de En un coup d'œil dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Utilisez la fonctionnalité **En un coup d'œil** dans le panneau latéral contextuel pour afficher rapidement les informations de profil RH de la **personne pour laquelle le ticket RH a été ouvert,** afin que les agents RH puissent mieux aider et résoudre les demandes des employés.

Le panneau d'aperçu immédiat affiche les détails clés du profil RH concernant l'employé, tels que la fonction de l'employé, la date de début d'emploi, l'emplacement du bureau, les informations de contact et les détails de l'organisation. Les agents peuvent accéder rapidement à ces informations et ainsi mieux comprendre les employés qu'ils essaient d'aider.

Profil RH

Ce qui s'affiche sous **la section Votre employé** dépend de ce que vous configurez sur le profil RH. Vous pouvez ouvrir n'importe quel profil RH et modifier les champs que vous souhaitez afficher en les ajoutant ou en les supprimant. Les champs que vous avez sélectionnés apparaissent pour tous les profils RH, mais les champs avec des données ne sont affichés que dans la section **Votre employé** . Pour plus d'informations, consultez Configurer le panneau En un coup d'œil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si la personne concernée sur un ticket RH n'a pas d'enregistrement de profil RH, l'icône En un coup d'œil n'apparaît pas dans le panneau latéral contextuel.

Si vous modifiez la personne concernée, les informations de profil de cette personne seront également immédiatement mises à jour dans la section **Votre employé** , ce qui vous permettra de vérifier la bonne personne avant même d'enregistrer la modification.

Pour plus d'informations, consultez Configuration de champ modifiable de profil RH.

Configurer le panneau En un coup d'œil

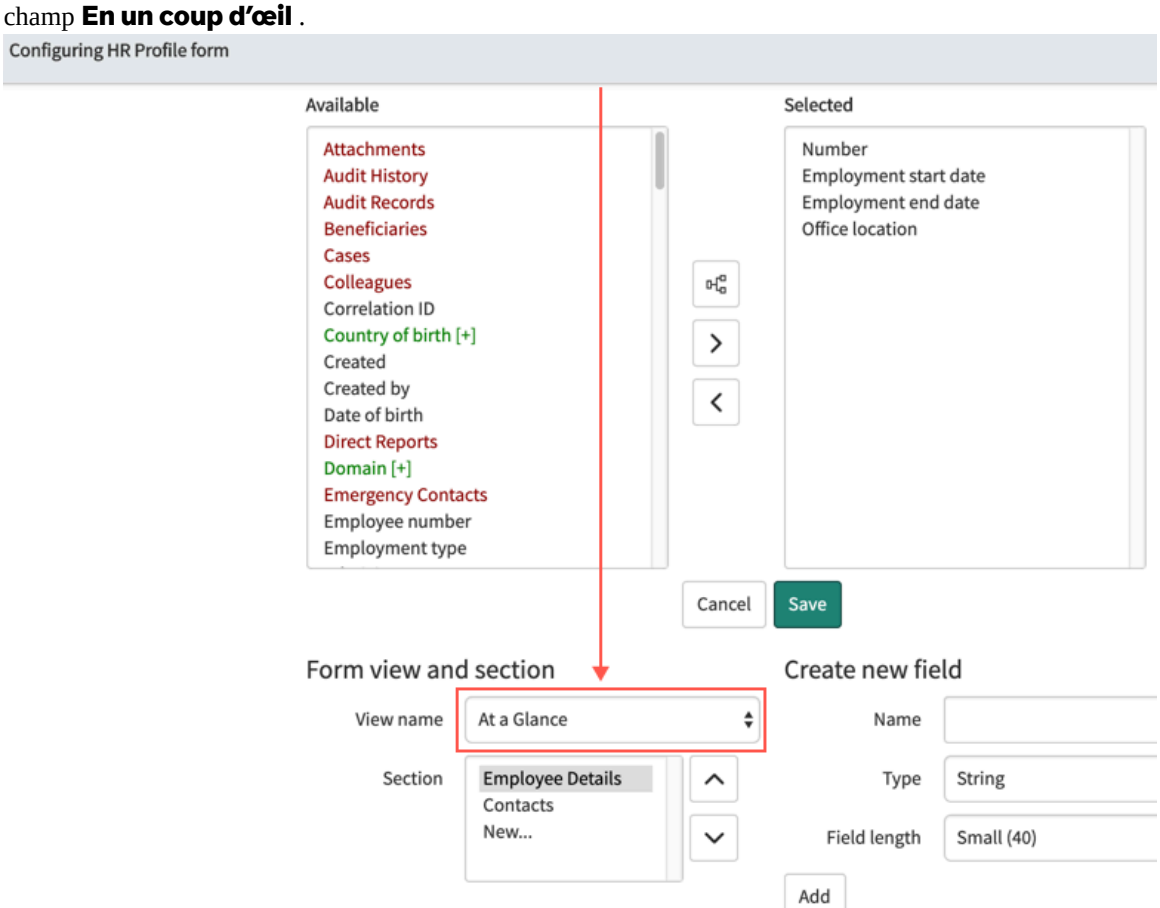
Vous pouvez configurer le panneau En un coup d'œil en ajoutant ou en supprimant des champs de profil RH pour les sections Détails de l'employé et Contacts.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Profils RH**.
2. Ouvrez n'importe quel enregistrement de profil RH.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et accédez à **Configurer** > **Mise en page**.
4. Dans la **vue et la section Formulaire**, cliquez sur la liste déroulante Nom de la **vue** et sélectionnez le champ **En un coup d'œil** .



5. Sélectionnez les champs que vous souhaitez configurer dans les sections Détails de l'employé et Contacts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, le panneau En un coup d'œil est configuré pour afficher les détails de base de l'employé. Vous pouvez sélectionner des champs dans les sections Détails de l'employé et Contacts pour ajouter ou supprimer des champs du panneau En un coup d'œil.

Remarque :
Le panneau d'aperçu immédiat remplace le composant du ruban de Client 360.

6. Ajoutez ou supprimez des champs pour cette section.

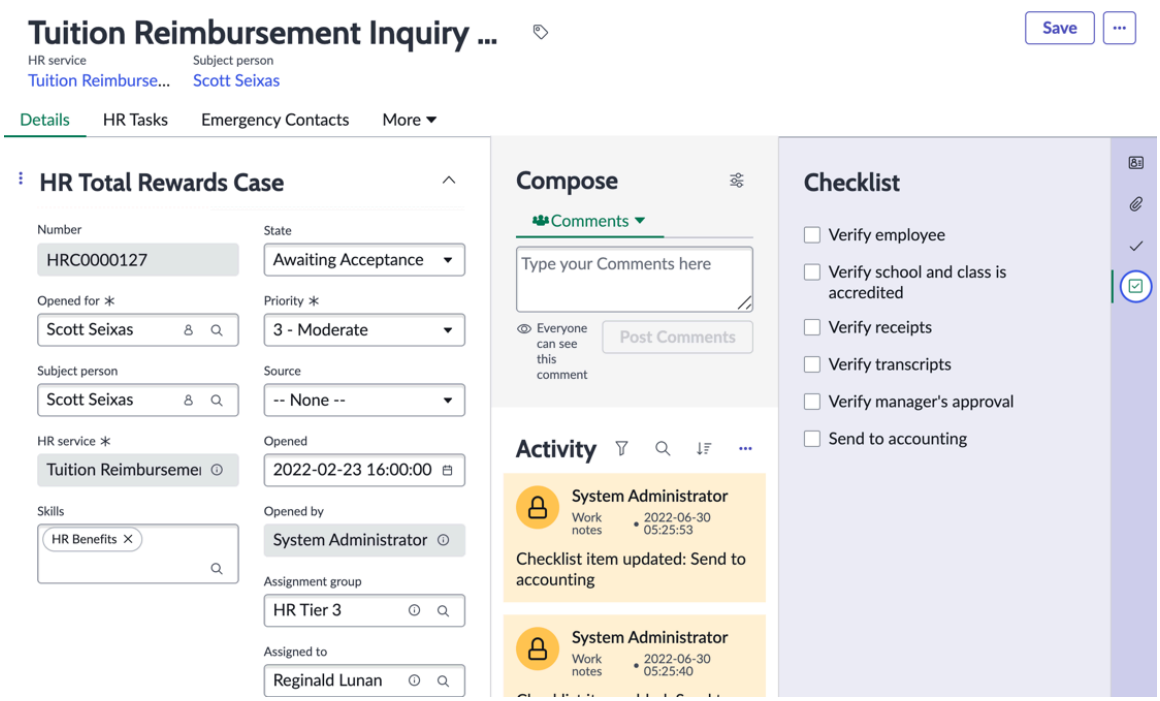
   Si un champ n'a pas de valeur correspondante, il n'apparaît pas dans le panneau.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Utilisation des listes de vérification dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

La création et l'utilisation de listes de vérification sur une tâche ou un ticket RH vous permettent de résoudre les problèmes plus rapidement, plus efficacement et avec moins d'erreurs.

Les listes de vérification s'affichent sous forme d'onglet dans le panneau latéral contextuel.



Lorsque la configuration d'un modèle de tâche RH ou de service RH comporte des listes de vérification, elles s'affichent automatiquement. Avoir une liste de vérification pour un modèle de tâche RH ou de service RH garantit la cohérence lors de la résolution des problèmes. Pour obtenir des informations sur la configuration des listes de vérification, consultez Configurer un service RH et Configurer un modèle de tâche RH.

Création d'une liste de vérification directement dans un ticket RH

Pour créer une liste de vérification directement dans un ticket RH, sélectionnez **Listes de vérification.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Cliquez sur **Ajouter un élément**.
   a. Dans le **texte de la case à cocher**, ajoutez des instructions.
   b. Sélectionnez **Ajouter un lien** pour ajouter un lien, un texte et un lien.
   c. Sélectionnez **Appliquer** et **enregistrer**.
2. Pour renommer un élément de liste de vérification, sélectionnez **Modifier**. Apportez les modifications requises et sélectionnez **Enregistrer**.
3. Pour réorganiser un élément de la liste de vérification, sélectionnez **Modifier**.
   a. Sélectionnez **Réorganiser l'élément** .
   b. Faites glisser et placez l'élément à la position requise.
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Pour supprimer un élément de la liste de vérification, sélectionnez **Supprimer l'élément** .

Remarque :
Ces types de listes de vérification sont destinés à une utilisation ponctuelle et s'affichent uniquement pour le ticket ou la tâche spécifique.

Modèles de réponses dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Les modèles de réponses vous fournissent des informations sur la résolution d'un ticket RH ou d'une tâche RH ou sur la manière d'aider un employé qui pose une question.

Les modèles de réponses vous aident à être efficace et cohérent lorsque vous travaillez sur des tickets RH similaires.

Les modèles de réponses proposent des messages réutilisables. Copiez et collez ces messages dans un e-mail, une conversation de messagerie instantanée, des commentaires, des notes de travail ou utilisez-les en tant que points à aborder lorsque vous êtes au téléphone.

Canaux de modèle de réponse

Les canaux de modèle de réponse séparent vos modèles de réponses en catégories de médias. Vous voulez peut-être que le texte des réponses soit légèrement différent dans une réponse de messagerie instantanée par rapport à une réponse par e-mail. Ou alors, vous ne voulez pas qu'un modèle spécifique s'affiche pour la messagerie instantanée. Le système de base propose les canaux suivants :

- Messagerie instantanée
- E-mail
- Formulaire

Remarque :
Le formulaire fournit le texte que vous pouvez utiliser dans les commentaires ou les notes de travail d'un ticket RH.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un canal de modèle de réponse, consultez Créer un canal de modèle de réponse.

Pour en savoir plus sur la configuration d'un modèle de réponse, consultez Modèles de réponses pour Prestation de services RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation d’un modèle de réponse dans un ticket RH ou un enregistrement de tâche RH

Utilisez les modèles de réponses comme messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les commentaires ou les notes de travail d’un ticket ou d’une tâche RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Cliquez sur l'icône **Listes** ( ).
3. Sélectionnez un ticket ou une tâche RH.
4. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l’icône Modèles de réponses (icône Modèle de).
5. Sélectionnez l’icône Afficher les modèles de réponses (icône) pour afficher les modèles en fonction des préférences linguistiques de l’utilisateur sélectionné.
   Par exemple, seuls les modèles de réponses en français sont affichés à l’utilisateur **affecté** parce que le français a été sélectionné dans le champ **Langue** du profil d’utilisateur **affecté à**.
6. Sélectionnez le modèle de réponse.
7. Sélectionnez le bouton **Copier dans le presse-papiers** et collez le texte dans la zone **Commentaires/ Notes de travail** .
8. Sélectionnez **Publier des commentaires**.
   Le message réutilisé est visible dans la section **Commentaires/Notes de travail** pour la personne concernée.

Utiliser un modèle de réponse dans la messagerie instantanée

Utilisez les modèles de réponses comme messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans une messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Le module d'extension Affectation de travail avancée for HRSD (com.sn_hr_awa) doit être activé pour utiliser les modèles de réponses dans la messagerie instantanée. Pour en savoir plus, consultez Modèles de réponses pour Prestation de services RH.

Remarque :
Actuellement, la messagerie instantanée n’est disponible que pour les interactions dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Assurez-vous que l’état de votre **boîte de réception** est défini sur **Disponible**.
3. Lorsqu'une conversation par messagerie instantanée arrive jusqu'à vous, sélectionnez Accepter.
4. Un enregistrement d'interaction se crée automatiquement et vous pouvez commencer à discuter avec l'employé.
   Pour afficher les modèles de réponses, entrez /r dans la zone de messagerie instantanée et une liste de modèles de réponses s’affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez le modèle de réponse et le texte apparaît dans la fenêtre de messagerie instantanée.
6. Sélectionnez le bouton Envoyer pour transmettre le message.

Utilisation d'un modèle de réponse dans un e-mail

Utilisez les modèles de réponses comme messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans un e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

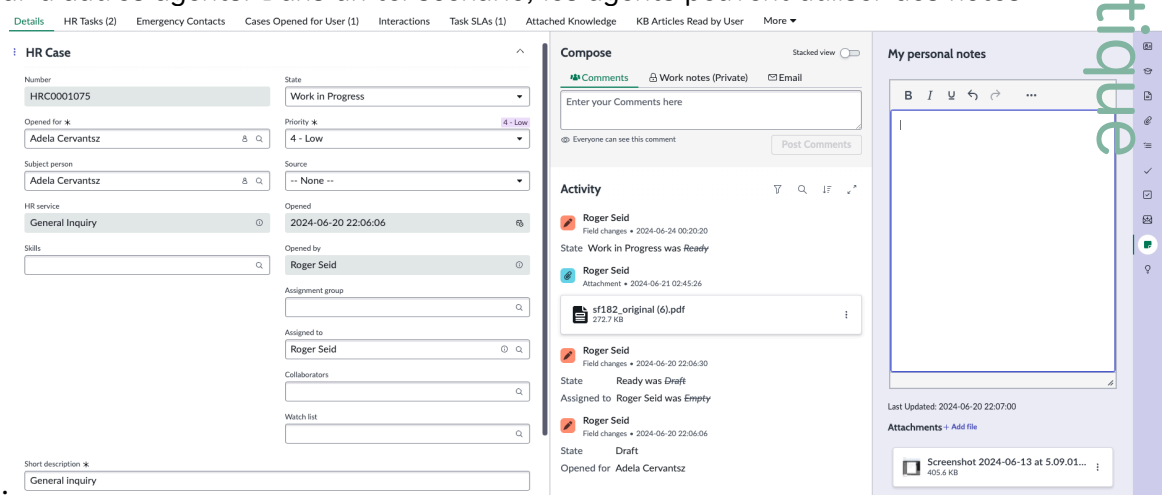
1. Dans l'onglet **Détails** d'un ticket RH, sélectionnez le bouton **Actions supplémentaires**, puis **Composer un e-mail**.
2. À partir de l'onglet Nouveau brouillon d'e-mail, cliquez sur l'icône Modèles de réponse ( ).
3. Ouvrez le modèle de réponse, copiez et collez le texte dans le corps de l'e-mail.
   Le champ **À** est automatiquement renseigné avec l'adresse e-mail de la personne concernée. Toutefois, vous pouvez modifier l'adresse e-mail pour envoyer l'e-mail à une autre personne.
4. Cliquez sur **Envoyer un e-mail**.

Ajouter des notes personnelles

Utilisez des notes personnelles pour ajouter des informations qui ne sont pas finalisées et ne doivent pas faire l'objet d'un suivi dans l'historique du ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les notes de travail sont accessibles à tous les agents qui travaillent sur un ticket. Dans certains cas, les agents peuvent ne pas souhaiter que les notes privées ou les parties mobiles des informations d'un ticket (par exemple, le ticket Employee Relations) soient consultées par d'autres agents. Dans un tel scénario, les agents peuvent utiliser des notes personnelles.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez l'icône **Listes** ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez un ticket RH.
4. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône **Notes personnelles** ( ).

> **Remarque :**
> Seul l'agent auquel le ticket est affecté aura accès à la modification des notes personnelles. Dans le cas d'un transfert de ticket, le dernier agent n'aura qu'un accès en lecture aux notes personnelles.

5. Saisissez vos notes.
6. **Facultatif :** Sélectionnez **+Ajouter un fichier** pour ajouter une pièce jointe.

Résoudre les tickets RH à l'aide des arborescences de décision guidée dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Résolvez rapidement les tickets RH à l'aide d'arborescences de décision guidées qui fournissent une séquence prédéterminée de questions pour trier les tickets des employés.

Avant de commencer

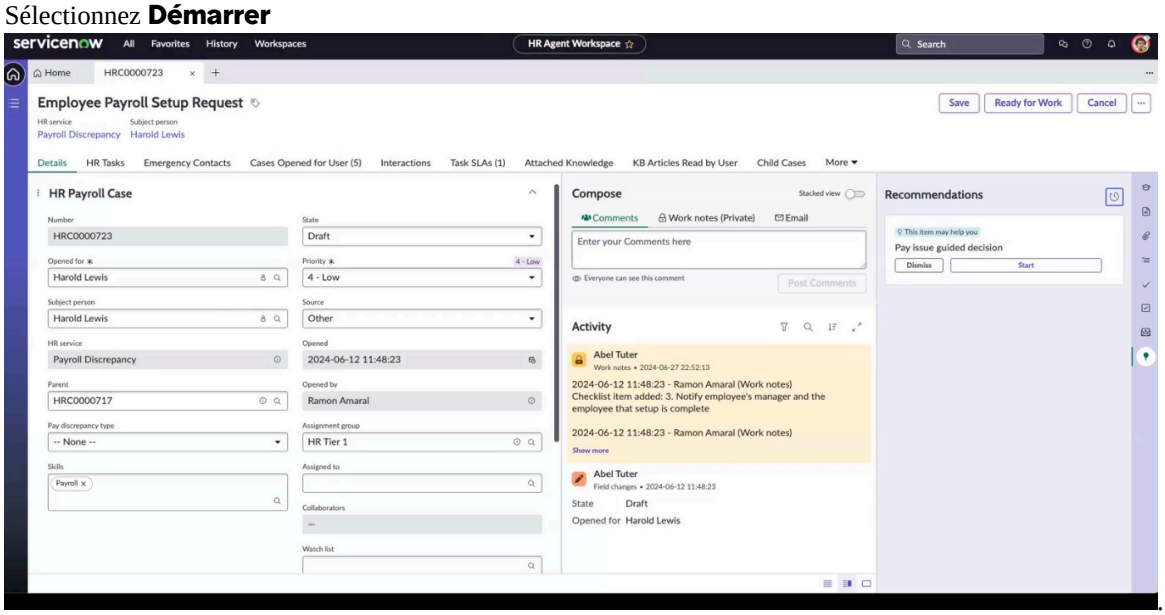
Rôle requis : sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur les arborescences de décision guidée, reportez-vous à la section Configuring Guided Decisions .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône).
3. Sélectionnez un ticket RH.
4. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Recommandations ( ).
5. Sélectionnez **Démarrer**

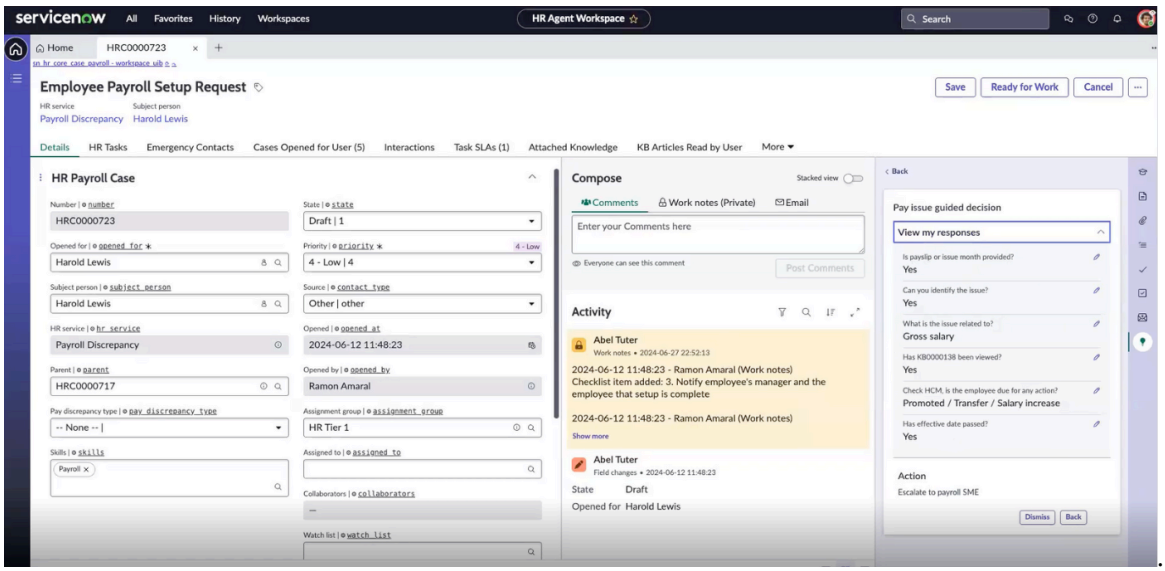


6. Sélectionnez votre réponse, puis sélectionnez **Suivant** pour progresser dans l'arborescence de décision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Lorsque vous souhaitez terminer l’arborescence de décision, sélectionnez **Ignorer**.
8. **Facultatif :** Sélectionnez **Afficher mes réponses** pour afficher toutes les réponses choisies dans l’arborescence de décision



Afficher un exemple d’arborescence de décision dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Affichez des exemples d’arborescences qui trient les demandes générales ou les tickets de paie dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes :
   - **Arborescence des avantages généraux**
   - **Décision guidée concernant le problème de paye**
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur** pour afficher l’arborescence dans le **générateur d’arborescence de décision**.
   Pour plus d'informations, consultez Configuring decision trees in Decision Tree Builder .

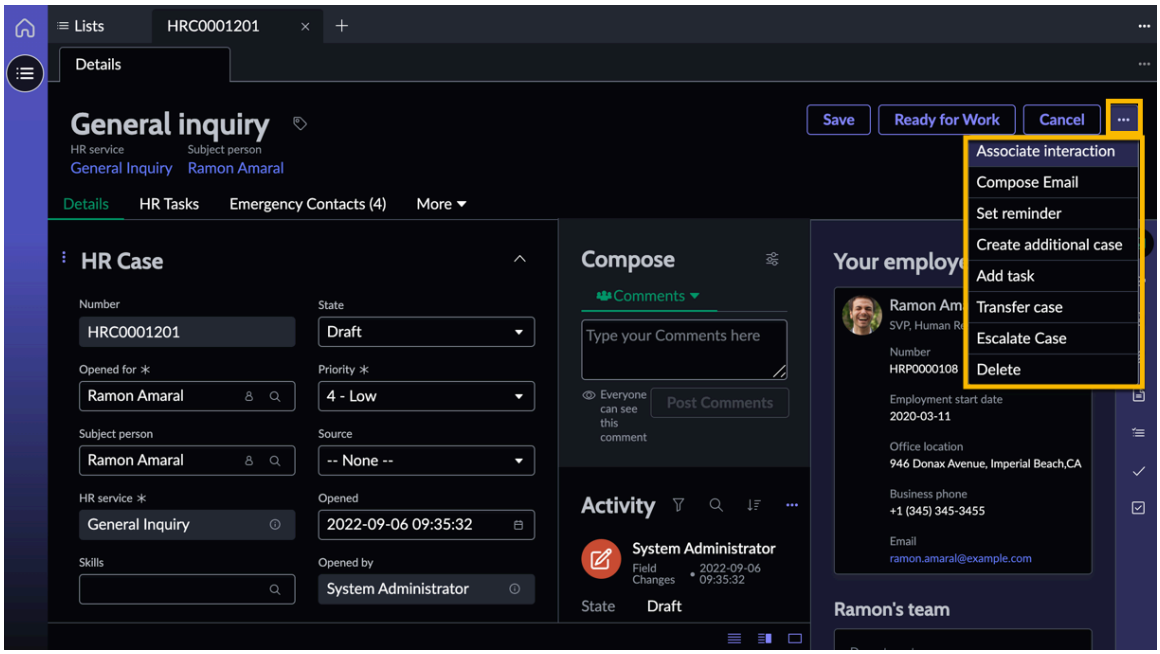
L’utilisation de l’icône Plus dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Vous pouvez utiliser ••• pour Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH effectuer de nombreuses tâches liées au travail sur un ticket RH.

L’icône Plus s’affiche dans le coin supérieur droit de l’onglet Détails lorsque vous travaillez sur un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans cette section, vous pouvez :

- Associer l'interaction : Associez le ticket affiché à une interaction. Pour plus d'informations, consultez .
- Composer un e-mail : envoyez un e-mail à partir d'un ticket RH. L'onglet **Nouveau brouillon d'e-mail** s'ouvre pour vous permettre de composer et d'envoyer l'e-mail. Le champ **À** est automatiquement mis à jour avec l'ID d'e-mail de la personne concernée. L'agent peut conserver l'e-mail ou ajouter un nouvel e-mail. Pour plus d'informations, consultez Envoyer un e-mail dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
- Définir un rappel : créez un rappel pour garantir le suivi d'une date spécifique. Pour plus d'informations, consultez Créer un rappel dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
- Créer un ticket supplémentaire : créez un autre ticket RH sans quitter le ticket que vous consultez ou sur lequel vous travaillez. Pour plus d'informations, consultez Création d'un ticket à partir d'un ticket RH.
- Ajouter une tâche : ajoutez une tâche RH au ticket. Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche pour un ticket à l'aide de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
- Transférer le ticket : reclassez un ticket pour un autre service RH. Pour plus d'informations, consultez Transférer un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
- Escalader le ticket : affectez des tickets importants à un autre niveau ou à un autre agent plus expérimenté. Pour plus d'informations, consultez Escalader un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
- Supprimer : supprimez le ticket sur lequel vous travaillez.

Créer un rappel dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Vous pouvez créer des rappels à partir d'un ticket ou d'une tâche RH pour recevoir une notification qui vous permettra de suivre à une date spécifique. Les rappels permettent une communication en temps opportun et garantissent que les actions sont prises.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Recherchez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter un rappel.
   Pour plus d'informations sur la recherche d'un ticket RH, consultez Utiliser Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
3. Sélectionnez l'icône ••• Plus.
4. Sélectionnez **Définir un rappel**.
5. Renseignez les champs.

Créer un rappel

Champ	Description
Description courte	Texte décrivant le rappel.
Date/Heure	Date et heure auxquelles vous souhaitez recevoir le rappel.
Tâche	Tâche ou ticket associé(e) au rappel. Apparaît automatiquement en fonction du ticket ou de la tâche que vous avez affiché(e) lors de la création du rappel.
Utilisateur	Le nom de l'utilisateur connecté qui a créé le rappel.
Rappel	État du rappel.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher vos rappels à partir de la liste des tickets RH, en faisant défiler vers le bas et en sélectionnant **Rappels**.

Remarque :

- Lorsqu'une alerte est activée, un numéro apparaît à l'intérieur de l'icône Notifications ( ) et le message de notifications défile sur l'écran pour vous le rappeler.
- Les notifications de rappel ne s'affichent que pour l'utilisateur qui a défini les rappels.

Création d'un ticket à partir d'un ticket RH

Créez des tickets supplémentaires directement à partir du ticket RH sur lequel vous travaillez dans le Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Une fonctionnalité pratique et rapide consiste à Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH avoir tout ce dont vous avez besoin en tant qu'agent RH en un seul endroit.

Pour créer un ticket, vous n'avez pas besoin de quitter un ticket sur lequel vous travaillez et d'essayer de le retrouver ultérieurement. Créer un autre ticket RH à partir de :

- un ticket RH que vous consultez.
- un profil RH qui s'affiche sur le ticket que vous consultez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez un ticket à partir duquel vous souhaitez créer un ticket supplémentaire.
3. Cliquez sur ··· dans le coin supérieur droit de l'onglet Détails.
4. Sélectionnez **Créer un ticket supplémentaire**.
5. Dans le nouvel onglet, effectuez une recherche par nom ou numéro de ticket pour vérifier l'employé demandant ce ticket.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Saisissez les détails comme CoE, Service RH et Ouvert pour.
8. Cliquez sur **Créer un ticket**.

Transférer un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

De nombreux tickets de type question générale sont créés. Après avoir recherché les besoins de l'employé, vous pouvez transférer un ticket existant vers un autre service RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pour plus d'informations sur la configuration du transfert de tickets RH ou les propriétés de classification, consultez Transférer un ticket RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Recherchez le ticket que vous souhaitez transférer.
   Pour plus d'informations sur la recherche d'un ticket RH, consultez Utiliser Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
3. Sélectionnez l'icône ··· Plus.
4. Sélectionnez **Transférer le ticket**.
5. Sélectionnez l'une des deux options dans Type de **transfert**.
   - **Transfert avec numéro de ticket existant** : le numéro de ticket RH ne change pas, les liens sont redirigés vers le nouveau ticket et les notes de travail sont transférées vers le nouveau ticket.
   - **Transfert vers un nouveau numéro de ticket** : le numéro de ticket RH change, les liens ne sont pas redirigés et les notes de travail ne sont pas transférées. Les deux numéros de ticket RH apparaissent sur le ticket RH pour référence. L'état du ticket d'origine est changé sur **Fermé terminé** et est annulé.
6. Sélectionnez un CoE approprié.
7. Dans **Nouveau service RH**, sélectionnez le service RH que vous souhaitez affecter à votre ticket.
8. Cliquez sur **OK**.

Lorsque vous transférez un ticket RH d'un service RH vers un autre, certaines valeurs de champ ne sont pas transférées vers le nouveau ticket. Le ticket actuel et ses tâches enfants sont fermés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La priorité est transférée à partir du ticket initial et ne remplace pas le modèle RH pour le nouveau ticket RH.

La personne reçoit un e-mail de notification avec des informations concernant le ticket fermé et le ticket transféré. Les réponses à l'e-mail apparaissent dans la section Commentaires du ticket RH. Si la personne répond à l'e-mail associé au ticket fermé, la réponse apparaît dans les commentaires pour le ticket fermé et pour le ticket transféré.

Remarque :
Si la propriété système sn_hr_core.restrict_guest_email a la valeur false, le texte d'un e-mail apparaît dans le champ Notes de travail lorsque l'employé répond à partir d'un compte de messagerie personnel. Par défaut, la propriété est définie sur False.

Voir Configuration des e-mails .

Copier un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Créez une copie d'un ticket pour remplir automatiquement les valeurs de ticket sans avoir à remplir les champs manuellement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez un ticket à partir duquel vous souhaitez créer une copie.
3. Sélectionnez ··· dans le coin supérieur droit de l'onglet **Détails** .
4. Sélectionnez **Copier le ticket**.
   - Une copie du ticket est créée à l'état **Brouillon** . Le flux d'activité affiche des informations sur le ticket précédent à partir duquel ce ticket est créé.
   - Par défaut, les opened_for, subject_person, hr_service, compétences, priorité, assignment_group, assigned_to et short_description sont copiés dans le nouveau ticket. Vous pouvez configurer les champs que vous souhaitez copier dans le nouveau ticket dans le paramètre Copier les attributs de ticket dans Configurations de pages.

Escalader un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Escaladez un ticket RH lorsque vous ne parvenez pas à résoudre un problème et devez amplifier l'importance d'un ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Les règles de correspondance que vous avez implémentées déterminent le groupe et l'agent vers lequel le ticket est escaladé. Pour plus d'informations, consultez Règles d'affectation et de correspondance pour les RH et Ajouter ou modifier des règles d'escalade.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Recherchez le ticket que vous souhaitez transférer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la recherche d'un ticket RH, consultez Utiliser Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

3. Sélectionnez l'icône ••• Plus.
4. **Sélectionnez Escalader le ticket**.
5. Dans les notes de travail, saisissez un motif pour l'escalade du ticket.
6. Cliquez sur **OK**.
   Le formulaire s'actualise. Il est maintenant affecté au groupe d'affectation de niveau supérieur.

Documents sécurisés

Ajoutez une couche supplémentaire de sécurité aux documents qui sont liés à un ticket. Accordez l'accès aux documents comportant des données sensibles ou privées à des groupes, des utilisateurs, des critères d'utilisateur ou des rôles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Remarque :
Assurez-vous que le module d'extension Gestion des documents [com.snc.platform_document_management] est installé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Dans les listes, sélectionnez un ticket RH.
3. Accédez à la **Plus** > **Documents**.
4. Sélectionnez le document requis.
5. Passez en revue les onglets suivants pour effectuer les actions nécessaires.

Descriptions de l'onglet Document

Onglet	Étapes
Détails	Modifiez les paramètres d'accès **de Par enregistrements référencés** à **Autorisations de partage**. **Remarque :** Il s'agit d'une étape obligatoire.
Autorisations des rôles	Pour accorder l'accès à un document en fonction d'un rôle : **a.** Cliquez sur **Nouveau**. La fenêtre modale Autorisations de rôle s'ouvre. **b.** Dans la liste **Autorisation** , sélectionnez **Lecteur** ou **Écrivain**. **c.** Dans le champ **Rôle d'utilisateur** , sélectionnez une valeur. **d.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Autorisations des critères d'utilisateur	Pour accorder l'accès à un document en fonction de critères d'utilisateur : **a.** Cliquez sur **Nouveau**. La fenêtre modale des autorisations des critères d'utilisateur s'ouvre. **b.** Dans la liste **Autorisation** , sélectionnez **Lecteur** ou **Écrivain**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet	Étapes
	c. Dans le champ **Critères d'utilisateur** , sélectionnez une valeur. **d.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Autorisations utilisateur	Pour accorder l'accès à un document en fonction des autorisations utilisateur : **a.** Cliquez sur **Plus**. **b. Sélectionnez les autorisations utilisateur**. **c.** Cliquez sur **Nouveau**. La fenêtre modale des autorisations utilisateur s'ouvre. **d.** Dans la liste **Autorisation** , sélectionnez **Lecteur** ou **Écrivain**. **e.** Dans le champ **Utilisateur** , sélectionnez une valeur. **f.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Autorisations de groupe	Pour accorder l'accès à un document en fonction des autorisations du groupe : **a.** Cliquez sur **Plus**. **b. Sélectionner les autorisations de groupe**. **c.** Cliquez sur **Nouveau**. La fenêtre modale des autorisations de groupe s'ouvre. **d.** Dans la liste **Autorisation** , sélectionnez **Lecteur** ou **Écrivain**. **e.** Dans le champ **Groupe d'utilisateurs** , sélectionnez une valeur. **f.** Cliquez sur **Enregistrer**.

Signaler un écart de connaissances à partir d'un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Signalez un écart de connaissances pour un ticket afin d'obtenir une résolution documentée pour les tickets RH courants.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Cliquez sur l'icône **Listes** ( ).
3. Sélectionnez un ticket RH.
4. Sélectionnez Plus et sélectionnez **Signaler un écart de connaissances** dans la liste déroulante.
5. Dans le formulaire de tâche de commentaire sur les connaissances, entrez une description dans le champ **Description** .
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. **Facultatif :** Demander des notifications des mises à jour d'un article de la base de connaissances existant en sélectionnant un article de la base de connaissances dans le champ **Résultat** .
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Un écart de connaissances est créé et est répertorié dans la liste connexe **Tâches de commentaires de la base de connaissances** sur la page d'enregistrement du ticket.

Afficher les tâches de la base de connaissances affectées dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Affichez vos tâches de base de connaissances affectées lorsqu'un Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH écart de connaissances est signalé dans un ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.kb_writer

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez l'icône **Listes** ( ).
3. Sélectionnez **Mes tâches : commentaire** sous **Connaissances**.
4. Sélectionnez la tâche de connaissances sur laquelle vous souhaitez travailler.

Ajouter des approbateurs ad hoc à un ticket RH dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Donnez à vos agents la possibilité d'ajouter des approbateurs ad hoc à un ticket qui fait partie d'un service RH.

Avant de commencer
Par exemple, si les demandes d'un employé sortent des limites du processus standard, ou si l'agent doit effectuer une approbation supplémentaire, l'agent RH peut avoir besoin de demander une approbation ad hoc avant de procéder à son exécution.

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure
1. Accédez à la **Espace de travail** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Ouvrez le ticket qui vous est affecté.
3. Sélectionnez **Plus d'actions** , puis **Ajouter une approbation**.

Remarque :
- L'administrateur doit avoir configuré l'option **L'agent peut ajouter une approbation** sur le service RH auquel le ticket RH est associé.
- Cette option n'apparaît que pour l'utilisateur **Affecté à** lorsque le ticket est à l'état **Prêt** ou **Travail en cours** .

4. Renseignez les champs requis dans la fenêtre **Ajouter une approbation**.

Champs de formulaire pour l'ajout d'une approbation

Champ	Description
Utilisateurs approbateurs	Les utilisateurs devant approuver la demande.
Attendre	Conditions que vous souhaitez définir pour le flux d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Approbation par n'importe qui** : si l'un des approbateurs approuve la demande, le flux d'approbation est terminé. ○ **Approbation par tout le monde :** le flux d'approbation est terminé uniquement si tous les approbateurs approuvent la demande. ○ **Première réponse de n'importe qui** : la première réponse d'un approbateur est prise en compte. Par exemple, si l'un des approbateurs rejette d'abord la demande, le flux est rejeté. Si l'un des approbateurs approuve d'abord la demande, le flux est approuvé.
Sur rejet	Conditions que vous souhaitez définir lorsqu'un approbateur rejette une demande. Par exemple, autorisez la nouvelle soumission des approbations, ou marquez-la comme Fermer incomplet.
Motif	Motif du lancement du flux d'approbation.
Commentaires supplémentaires	Toutes les autres informations que vous souhaitez partager avec les approbateurs.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Modèles dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Créez des documents récurrents cohérents en développant des modèles à l'aide Modèles de documents de et utilisez-les dans un workflow générique dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Utilisez des modèles pour les lettres de communication aux employés comme des lettres de vérification ou des lettres d'offre d'emploi. Lorsque vous associez des modèles à un ticket RH et que vous les définissez sur un état de travail approprié, comme Travail en cours, cela permet de récupérer les données du ticket et de les intégrer au modèle. Pour plus d'informations sur la configuration et l'utilisation d'un modèle de document, reportez-vous à la section Modèles de documents.

Les agents peuvent utiliser des modèles pour générer des tâches de documents et obtenir des signatures de personnes concernées. Une fois que tous les participants ont signé le modèle, le document signé est généré. Pour plus d'informations, consultez .

Remarque :
Installez le module d'extension Modèles de documents pour utiliser cette fonctionnalité.

Créer et signer des tâches de document dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Créez des tâches de document directement dans le à l'aide de modèles de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH documents et signez-les à partir de Espace de travail d'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

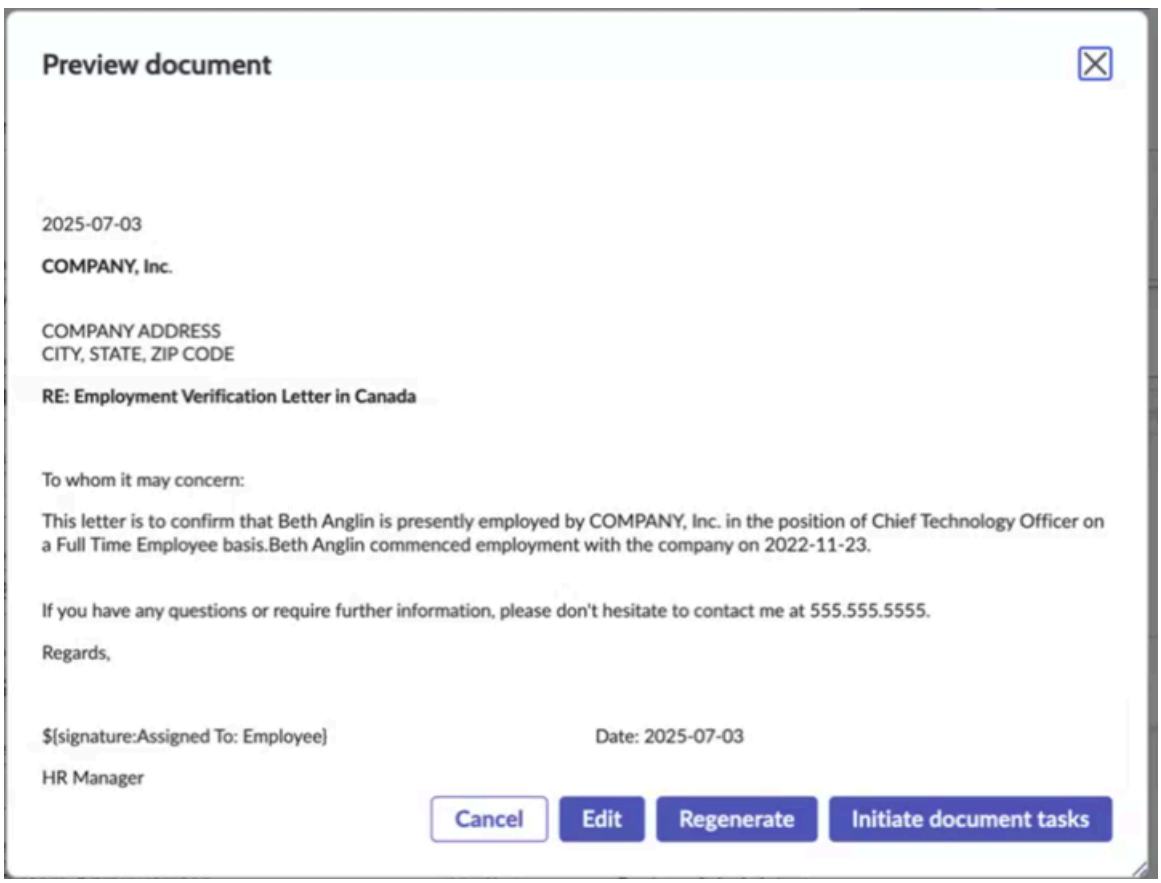
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez un ticket RH pour la tâche de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le champ **Service RH** , assurez-vous qu'un service RH qui a un modèle de document est sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Créer un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

3. Cliquez sur le bouton **Démarrer le travail**.
4. Sélectionnez l'option **Afficher un aperçu du document**.
   Le document s’affiche avec des options permettant d’annuler, de modifier, de générer ou de lancer des tâches de document.
5. Sélectionnez le bouton **Lancer la tâche de document**.



Pour plus d’informations, voir Génération de tâches de document dans Modèles de document.

Les tâches de documents qui font partie du ticket RH sélectionné sont générées et répertoriées dans l'onglet **Tâches de document**. Les participants recevront des tâches de documents telles que configurées dans le modèle

6. Sélectionnez une tâche de document qui vous est affectée.
7. Sélectionnez **Signer le document** ou **Remplir le document** comme affiché.

> **Remarque :**
> Le bouton **Remplir le document** s’affiche uniquement pour les modèles de document PDF.

8. Dans la boîte de dialogue qui s’affiche, signez le document (modèle HTML) ou remplissez les champs requis et signez le document (tel que configuré dans le modèle PDF).

> **Remarque :**
> Si le **type de signature** dans le modèle est Adobe Sign ou DocuSign, en cliquant sur **Signer le document**, vous serez redirigé vers la page d’application respective pour signer le document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Cliquez sur **Signer** pour terminer le processus de signature.
   Le statut de la tâche de document est automatiquement défini sur **Fermé**.

Résultats

Une fois que tous les documents associés au ticket sont fermés, le document est généré et répertorié sous **Pièces jointes**.

Modifier un document HTML

Prise en charge des valeurs de rendu des variables, des scripts et des blocs en mode d'édition dans l'aperçu du document. Afficher le contenu des variables, des scripts ou des blocs plutôt que de visualiser uniquement les noms de variables ou de blocs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Remarque :
Cette fonctionnalité n'est disponible que lorsque le document est généré à partir d'un modèle dans le module d'extension Document Template.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Cliquez sur **Listes**.
3. Ouvrez un ticket RH qui vous est affecté.
4. Cliquez sur **Afficher un aperçu du document**.
5. Dans la fenêtre Aperçu du document :
   a. Cliquez sur **Modifier**. À l'exception des jetons de signature, toutes les autres variables, scripts et blocs sont affichés avec leurs valeurs.
   b. Ajoutez du texte, des jetons valides ou des jetons de signature.

      Remarque :
      Les jetons non valides seront supprimés lors de l'enregistrement.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le document est enregistré et envoyé en tant que pièce jointe dans les tâches de document créées pour les participants.

Générer un rapport de synthèse

Créez et enregistrez autant de modèles que nécessaire à l'aide de l'application ServiceNow Modèles de documents . Créez un rapport de résumé en sélectionnant un modèle de document pour le rapport. Exportez les détails du ticket au format PDF à des fins de documentation et de partage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Vous devez être affecté au ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets**.
2. Créez un ticket RH dans le CoE Relations avec les employés en sélectionnant l'icône **Ajouter** (signe plus).
   Pour obtenir des instructions, consultez Créer un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
   Un ticket Employee Relations est créé.
3. Sélectionnez **Rapport de résumé**.
4. Dans la fenêtre Rapport de résumé, sélectionnez un format de modèle de document prédéfini dans lequel les détails du ticket sont capturés.
   Pour plus d'informations sur la création et l'utilisation de modèles de documents, reportez-vous à la section Modèles de documents.
5. Sélectionnez **Générer**.
   Le rapport de synthèse est généré avec les détails du ticket, y compris les notes de travail, et ajouté en tant que pièce jointe au ticket.

Envoyer un e-mail dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Envoyez toute communication relative aux tickets RH avec des documents joints à l'aide de la fonctionnalité Envoyer un e-mail. Limitez les erreurs de saisie en remplissant automatiquement l'adresse e-mail de la personne concernée (du ticket) dans l'e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez un ticket pour lequel vous souhaitez envoyer un e-mail.

   Remarque :
   Si vous souhaitez envoyer directement le document dans un ticket sous forme d'e-mail, cliquez sur le bouton **Envoyer un e-mail** dans l'onglet Ticket.

3. Cliquez sur l'icône  située dans le coin supérieur droit de l'onglet.
   - Pour le service RH **Vérification des emplois précédents**, renseignez les champs **Catégorie de modèle de document**, **Modèle de document** et **Personne**.
   - Pour le service RH **Lettre de vérification des employés**, renseignez les champs **Type de document**, **Modèle PDF** et **Personne**.

   Cliquez sur **Afficher un aperçu du document**. Dans la fenêtre, cliquez sur **Générer**. Un document est généré et ajouté en tant que pièce jointe au ticket.
4. Sélectionnez **Composer un e-mail**.
   Le nouveau brouillon d'e-mail s'ouvre dans un autre onglet.
   Le champ **À** est automatiquement renseigné avec l'ID d'e-mail de la personne concernée. Toutefois, vous pouvez modifier le destinataire de l'e-mail.
5. Le champ **Objet** de l'e-mail est mis à jour avec le titre du ticket.
6. Composez votre e-mail dans l'espace fourni.
   Vous pouvez utiliser le modèle de réponse pour le contenu de l'e-mail.
7. Cliquez sur **Envoyer un e-mail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un e-mail et le document généré sont envoyés au destinataire souhaité.

Cliquez sur **Enregistrer comme brouillon**, si vous n'êtes pas encore prêt à envoyer l'e-mail.

Envoyer une notification par e-mail après la réaffectation

Une fois que vous avez réaffecté un agent à un ticket RH, vous pouvez envoyer un e-mail pour notifier l'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez un ticket pour lequel vous souhaitez envoyer un e-mail.
3. Sélectionnez l'icône  située en regard du champ **Affecté à**.
4. Sélectionnez un agent.
5. Cliquez sur l'icône Ouvrir l'enregistrement () située en regard du nom de l'agent.
   Les détails de l'agent sont ouverts dans un nouvel onglet.
6. Dans le champ E-mail, cliquez sur l'icône E-mail ().
7. Ajoutez une ligne **Objet** et composez l'e-mail dans l'espace fourni.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Utilisation des interactions dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Utilisez des enregistrements d'interaction pour créer un ticket RH ou référencer les informations des employés pour décider de créer un ticket ou une demande à partir de différents types de communications d'employé.

Une interaction est une demande d'assistance effectuée via la messagerie instantanée, le téléphone ou en personne. Vous pouvez acheminer les interactions par compétence, groupe ou directement vers un agent RH.

Par ailleurs, vous pouvez créer une interaction pour des demandes simples lorsque vous décidez que vous ne souhaitez pas créer de ticket RH ni de tâches associées.

Les enregistrements d'interaction sont créés automatiquement lorsque vous utilisez le chat d'agent.

Remarque :
l'assistant d'agent est disponible pour les interactions.

Pour plus d’informations sur les interactions, consultez Enregistrements d’interaction dans Espace de travail d’agent .

Créer des interactions dans Espace de travail d'agent for HR Case Management

Créez des enregistrements d’interaction à partir du formulaire configurable Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Pour créer une interaction, sélectionnez l'icône **Ajouter** (signe Plus), puis **Créer une interaction**.
3. Saisissez un nom ou un numéro de ticket pour vérifier l'employé dans cette interaction, puis sélectionnez **Suivant**.
4. Dans la section Détails, entrez les informations relatives à l'interaction.

Champs de détails d'interaction

Champ	Description
Type	Type de communication qui a initié la création de l'interaction : ○ Aucun ○ Messagerie instantanée ○ Messages ○ Téléphone
Ouverts pour	L'employé concerné par l'interaction.
Brève description	Une brève description de l'interaction.
Affecté à	L'agent RH responsable de l'interaction.
Notes de travail	Informations liées à l'interaction pouvant aider d'autres agents RH. Les notes de travail ne sont pas visibles par la personne pour laquelle le ticket a été ouvert.

5. Sélectionnez **Créer une interaction**.

Que faire ensuite

Les agents utilisent une interaction pour remplir et créer des tâches et des tickets.

Onglets d'enregistrement d'interaction

Onglet	Description
Tâches associées	Toutes les tâches ou tous les tickets ouverts à partir de l'interaction, par exemple, un nouvel incident ou un nouveau ticket.
Tâches de l'utilisateur	Incidents associés à l'interaction.
Interactions de l'utilisateur	Consigne toutes les interactions liées à l'employé pour lequel l'interaction est ouverte.
Tickets ouverts pour « Ouvert pour »	Affiche tous les tickets RH associés à la personne pour laquelle le ticket a été ouvert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bouton

Bouton	Description
Créer un ticket RH	Crée un ticket RH à partir de l'interaction et copie les discussions et les documents de l'interaction dans le ticket RH. Les documents de l'interaction sont affichés dans la section **Pièces jointes** de l'enregistrement du ticket.

Tickets des événements de cycle de vie dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Gérer les tickets d'événements de cycle de vie à l'aide de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Un ticket d'événement de cycle de vie est un ticket RH exécuté par un événement de cycle de vie. Par exemple, le service RH pour Embauche de nouveaux employés exécute l'événement de cycle de vie pour Embauche de nouveaux employés.

Remarque :
Cette section suppose que vous avez activé Enterprise Onboarding and Transitions. Pour plus d'informations, consultez Présentation de Événements du cycle de vie pour l'entreprise.

Vous pouvez voir tous les tickets d'événements de cycle de vie dans List Listes sous la section **Événements de cycle de vie** .

Créer un ticket d'événement de cycle de vie à l'aide de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Il existe plusieurs façons de créer un ticket d'événement de cycle de vie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Dans la liste Tickets des événements de cycle de vie, sélectionnez le bouton **Nouveau** .
   Vous pouvez également cliquer sur icône Ajouter nouveau, puis sélectionnez **Ticket RH**.
3. Entrez un numéro de ticket ou un nom d'employé.
4. Vérifiez que l'employé correspond bien à la personne à laquelle le ticket est destiné.
5. Entrez **Embauche de nouveaux employés** dans le champ **Service RH**.
6. Sélectionnez **Créer un ticket**.
7. Sélectionnez **Prêt pour le travail**.
   L'**État** passe à **Prêt**. Dans la section Détails, les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont remplis en fonction du modèle de ticket RH ou des règles d'affectation de ticket. Pour en savoir plus, consultez Règles d'affectation et de correspondance pour les RH et Modèles RH.

Utilisation du flux d'activité dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Utilisez la section Flux d'activité pour documenter les notes de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH travail (privées) ou les commentaires, répondre aux e-mails ou afficher l'état du ticket RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Dans la section Composer, sélectionnez **Commentaires** (visibles par la personne concernée) ou **Notes de travail** (non visibles par la personne concernée).
3. Saisissez vos entrées dans l'espace prévu à cet effet.
4. Cliquez sur **Publier des commentaires**.

Remarque :
Il existe également une section **Commentaires/Notes de travail** en bas à gauche du formulaire. Cette section est désactivée par défaut, mais peut être utilisée pour entrer du texte en cliquant sur l'icône d'accordéon ( ). Après avoir entré le texte, cliquez sur **Enregistrer**.

Solutions d'apprentissage machine dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Utilisez des solutions d'apprentissage machine pour déterminer automatiquement le service RH et le groupe d'affectation appropriés pour les tickets dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Autodétermination du service RH dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Déterminer automatiquement le service RH approprié à un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH. Offrez la possibilité à un agent RH de transférer le ticket vers le service RH approprié plutôt que de passer énormément de temps à trier manuellement les tickets pour les envoyer aux services RH appropriés.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement avec les packages HR Professional et HR Enterprise lorsque vous activez les applications Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH et Intelligence prédictive. Si vous ne voulez pas utiliser cette fonctionnalité, désactivez la propriété système `sn_hr_core.case_auto_categorization`.

Une fois que vous avez créé le ticket, la définition de la solution de classification des tickets RH détermine automatiquement le service RH approprié en fonction de la brève description du ticket. Le service RH approprié pour le ticket est affiché dans une bannière.

Important :
La bannière ne s'affiche pas si :

- vous avez enregistré le ticket sous le service RH approprié ;
- vous avez transféré manuellement ou automatiquement le ticket ;
- l'état du ticket n'est pas « prêt » ou « brouillon ».

Apprentissage automatique du modèle prédictif

La définition de la solution de classification des tickets RH est configurée et l'apprentissage automatique du modèle prédictif est effectué uniquement lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace] est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) est installé.
- Il existe 10 000 enregistrements d'étude de cas RH correspondant aux filtres définis dans la définition de la solution.
- La propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` est définie sur vrai.

Remarque :
L'apprentissage automatique n'a pas lieu si l'une des conditions précédentes n'est pas remplie. Dans ce genre de situation, Entraîner manuellement le modèle prédictif RH. Accédez au module **Configuration AI RH**, ouvrez l'enregistrement de classification des tickets RH et mappez la définition de la solution configurée manuellement.

Autodétermination du groupe d'affectation dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Déterminer automatiquement le groupe d'affectation d'un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH. Offrez la possibilité à un agent RH de transférer le ticket vers le groupe d'affectation approprié plutôt que de consacrer beaucoup de temps à l'identification manuelle des groupes pour les tickets RH.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec les packages HR Professional et HR Enterprise lorsque vous activez Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH les Intelligence prédictive applications. Si vous ne voulez pas utiliser cette fonctionnalité, désactivez la propriété système `sn_hr_core.case_auto_assignment`.

Une fois qu'un ticket est créé, la définition de la solution d'affectation automatique de groupe pour les tickets RH détermine automatiquement le groupe d'affectation approprié à partir de la brève description, de la description, de la fonction de la personne pour laquelle le ticket a été ouvert, du nom de l'emplacement de la personne pour laquelle le ticket a été ouvert et du service RH du ticket. Le groupe d'affectation approprié pour le ticket est affiché dans une bannière.

Important :
La bannière ne s'affiche pas si :

- Vous avez affecté manuellement le ticket à un groupe d'affectation.
- Le groupe d'affectation n'est pas identifié pour le ticket.
- L'état du ticket n'est pas défini sur « Prêt » ou « Brouillon ».

Apprentissage automatique du modèle prédictif

Par défaut, la définition de la solution d'affectation automatique de groupe pour les tickets RH est configurée et l'apprentissage automatique du modèle prédictif est effectué lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace] est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) est installé.
- Il existe 10 000 enregistrements d'étude de cas RH correspondant aux filtres définis dans la définition de la solution.
- La propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` est définie sur vrai.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'apprentissage automatique n'a pas lieu si l'une des conditions précédentes n'est pas remplie. Dans ce genre de situation, vous devez effectuer manuellement l'apprentissage du modèle prédictif RH . Accédez au module **Configuration AI RH**, ouvrez l'enregistrement de groupe d'affectation de ticket et mappez la définition de la solution configurée manuellement.

Afficher des tickets fermés similaires dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Aidez un agent RH à résoudre le ticket actuel en affichant des tickets similaires fermés.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec les packages HR Professional et HR Enterprise lorsque vous activez Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH les Intelligence prédictive applications.

Tickets RH similaires fermés

Lorsque les tickets RH similaires fermés (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) sont configurés et que le modèle prédictif est formé :

- des tickets similaires fermés s'affichent dans **Tickets RH similaires fermés**, dans la section Résultats de recherche connexes, s'il existe trois tickets RH ou plus similaires fermés dont le CoE correspond à celui du ticket actuel, le ticket avec la fiabilité la plus élevée s'affiche en tant que ticket RH recommandé.
- Si aucun ticket RH n'est recommandé, l'article de la base de connaissances joint à plus de trois tickets similaires fermés s'affiche en tant qu'article recommandé. L'article recommandé peut être joint au ticket RH actuel.

Apprentissage automatique du modèle prédictif

Les tickets RH similaires fermés (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) sont configurés et le modèle prédictif est entraîné lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- Le Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH module d'extension est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) est installé.
- La propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` est définie sur vrai.

Travailler avec des approbateurs pour un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Les tickets RH peuvent être configurés pour exiger des approbations avant qu'ils ne puissent être traités complètement.

Le service RH configure des actions associées aux approbations. Pour plus d'informations sur la configuration de services RH, consultez Configurer un service RH.

Lorsqu'un ticket a besoin d'un approbateur, la demande d'approbation s'affiche dans Centre des employés ou le portail de l'approbateur sous Actions à faire.

Dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH, l'onglet **enfant Approbateurs répertorie** tous les approbateurs demandés.

Plusieurs approbateurs

Les services RH peuvent également avoir plusieurs approbateurs. Lors de la configuration d'un service RH, une configuration facultative vous permet de sélectionner des approbateurs dans les champs du ticket RH. Par exemple, le gestionnaire de la personne

Traduction automatique

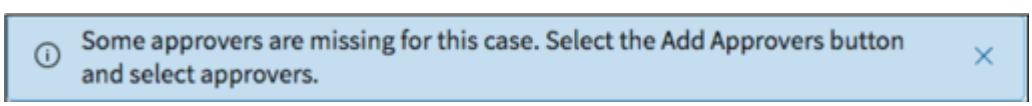
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

peut être sélectionné comme approbateur. L'utilisation des champs d'un ticket offre une flexibilité maximale lors de l'affectation d'un approbateur. . Par exemple :

Lorsqu'un approbateur est affecté à partir du ticket, il est possible que l'approbateur soit introuvable. Voici quelques circonstances dans lesquelles l'approbateur peut être absent :

- Le gestionnaire de la personne concernée est l'approbateur.
- le profil RH de la personne concernée ne contient pas de gestionnaire.
- le responsable de la personne concernée a récemment quitté l'entreprise.

Lorsqu'un approbateur est absent, le message suivant s'affiche :



Ajouter ou remplacer un approbateur dans un ticket

Vous Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH pouvez également ajouter un approbateur ou remplacer des approbateurs manquants pour les tickets qui nécessitent une approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Localisez et ouvrez un ticket RH qui exige des approbateurs.
3. Sélectionnez **Ajouter des approbateurs** dans la liste des actions d'interface utilisateur (onglets en haut du formulaire).
4. Sélectionnez des approbateurs de remplacement ou ajoutez-en.
5. Sélectionnez **OK**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter des approbateurs ad hoc à un ticket RH

Donnez à vos agents la possibilité d'ajouter des approbateurs ad hoc à un ticket qui fait partie d'un service RH.

Avant de commencer

Par exemple, dans certains cas où les demandes d'un employé sortent du cadre du processus standard, ou si l'agent doit effectuer une approbation supplémentaire, un agent RH peut avoir besoin de demander une approbation ad hoc avant de procéder à son exécution.

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Ouvrez le ticket qui vous est affecté.
3. Cliquez sur **Plus d'actions** et sélectionnez **Ajouter une approbation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- L'administrateur doit avoir configuré l'option **L'agent peut ajouter une approbation** sur le service RH auquel le ticket RH est associé.
- Cette option s'affiche uniquement à l'utilisateur **Affecté à**, lorsque le ticket est à l'état **Prêt** ou **Travail en cours**.

4. Renseignez les champs obligatoires du formulaire **Ajouter une approbation** .

Ajouter un formulaire d'approbation

Champ	Description
Utilisateurs approbateurs	Les utilisateurs devant approuver la demande.
Attendre	Conditions que vous souhaitez définir pour le flux d'approbation. ○ **Approbation par n'importe qui** : si l'un des approbateurs approuve la demande, le flux d'approbation est terminé. ○ **Approbation par tout le monde** : si tous les approbateurs approuvent la demande, le flux d'approbation est terminé. ○ **Première réponse de n'importe qui** : la première réponse de n'importe quel approbateur est prise en considération. Par exemple, si l'un des approbateurs rejette d'abord la demande, le flux est rejeté ; si l'un des approbateurs approuve d'abord la demande, le flux est approuvé.
Sur rejet	Conditions que vous souhaitez définir lorsqu'un approbateur rejette une demande.
Motif	Motif du lancement du flux d'approbation.
Commentaires supplémentaires	Toutes les autres informations que vous souhaitez partager avec les approbateurs.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Afficher l'historique des approbations dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Examinez l'historique d'approbation dans le flux d'activité. Identifiez la date de création de la demande d'approbation, les approbateurs et la date de rejet ou d'approbation de la demande.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_hr_core.case_writer
- Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont installés : Human Resources Scoped App:Core, Human Resources Scoped App:Lifecycle Events, Human Resources Scoped App:Lifecycle Events for Enterprise, HRSD Configurable Workspace et Human Resources Scoped app Workspace.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Ouvrez un ticket à l'état Prêt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Le flux d'activité contient l'historique d'approbation, notamment la date de création de la demande d'approbation, les approbateurs et la date de rejet ou d'approbation de la demande.

Remarque :

- L'historique d'approbation s'affiche dans le flux d'activité uniquement lorsque la propriété **glide.workflow.user_approval_history** dans **sys_properties.list** est définie sur True.
- Si cette propriété est définie sur True dans l'espace de travail de Prestation de services RH, elle est également définie sur True pour toutes les autres installations dans la ServiceNow AI Platform.

Personnaliser l'étiquette d'onglet dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Modifiez le titre de l'onglet pour les tickets RH, dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH, en fonction de l'une des valeurs de champ du ticket, ce qui vous permet d'afficher plus de détails sur l'onglet lorsque plusieurs onglets sont ouverts.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences**.
2. Sélectionnez HR Agent Workspace.
3. Sous l'onglet Propriétés de pages UX, sélectionnez la propriété **caseTabTitleField**.

   La valeur de champ à afficher sur le titre de l'onglet peut être configurée ici.
4. Dans le champ **Valeur**, fournissez la paire de valeurs clés.

   La clé est le nom de la table et la valeur est la valeur du champ. Par exemple, "sn_hr_core_case": "opened_for". Le champ de valeur doit être un JSON valide.

   Les titres d'onglets peuvent également contenir plusieurs champs. La valeur de clé reste le nom de table, mais la valeur peut être une liste de chaînes. Par exemple : "sn_hr_core_case": ["opened_for", "number"].
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Personnaliser les listes connexes dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Personnalisez les listes connexes visibles par les utilisateurs dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH** > **Tous**.
2. Sélectionnez le ticket pour lequel vous souhaitez personnaliser les listes connexes.
3. Sélectionner l'icône Actions supplémentaires .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Accédez à la **Configurer** > **Listes connexes**.
5. Sélectionnez les listes connexes et l'ordre souhaité.
6. Dans **Nom de la vue**, sélectionnez **Espace de travail UIB**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Personnaliser le flux d'activité dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Personnalisez le flux d'activité pour réduire l'effort de l'agent pour comprendre le contexte du ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH**.
2. Sélectionnez un ticket pour personnaliser le flux d'activité.
3. Sélectionner l'icône Flux d'activité .
4. Sélectionner l'icône d'activité de filtre .
5. Sélectionnez les activités requises et l'ordre souhaité.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Personnaliser les champs d'un formulaire dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Ajoutez et organisez les champs dans une mise en page de formulaire pour qu'ils correspondent aux besoins de formulaire à l'aide du générateur de formulaires dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH** > **Tous**.
2. Sélectionnez le ticket pour lequel vous souhaitez personnaliser les champs de formulaire.
3. Sélectionner l'icône Actions supplémentaires .
4. Accédez à la **Configurer** > **Générateur de formulaire**.
5. Dans la vue de formulaire, sélectionnez **UIB de l'espace de travail**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Personnalisez les champs en effectuant l'une des actions suivantes.

Mettre en évidence les champs dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Mettez en surbrillance des champs dans l'espace de travail pour attirer l'attention d'un agent sur eux.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Valeurs en surbrillance**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de valeur en surbrillance

Champ	Description
Table	Nom de la table qui contient les champs que vous voulez mettre en surbrillance.
Champ	Nom du champ que vous souhaitez mettre en surbrillance si les conditions de déclenchement sont remplies.
Application	Périmètre des applications auquel cette mise en surbrillance se rapporte.
Espace de travail	Espace de travail auquel cette mise en surbrillance s'applique. **Sélectionner Espace de travail d'agent**

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans **Conditions de valeurs en surbrillance**, sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la section Formulaire de condition de valeur en surbrillance.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Gestion des dossiers du personnel pour Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Gestion des dossiers du personnel offre un espace de stockage, un système de classement, la possibilité de récupérer facilement des documents, de définir qui peut consulter les documents sensibles et quand purger les documents.

Pour plus d'informations sur Gestion des dossiers du personnel, voir Gestion des dossiers du personnel.

Créer ou charger des documents d'employés à l'aide de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Créez ou chargez des documents d'employés dans un ticket RH à l'aide du Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.document_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Cliquez sur l'icône **Listes** ( ).
3. Cliquez sur **Documents de l’employé**.
4. Cliquez sur **Tout**.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
   Vous pouvez également créer un document d’employé à partir des **profils RH**. Sélectionnez un profil RH et, dans le menu Actions supplémentaires, cliquez sur **Nouveau document**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Document d'employé

Champ	Description
Document d'employés	Document d'employé à télécharger. Cliquez sur **Parcourir** pour télécharger un document d'employé. Par défaut, la taille maximale autorisée d'un document est de 30 Mo. La valeur par défaut peut être modifiée via le champ **Taille maximale de chargement de fichier en mégaoctets** dans les propriétés des documents d'employés. Pour en savoir plus, consultez Propriétés pour l'application Employee Document Management. Après avoir sélectionné un document, les champs de lecture seule affichent la taille du fichier, le format de fichier, la date de création et le nom du créateur. Le lecteur dans l'interface utilisateur ne prend en charge que l'affichage des documents PDF. D'autres types de documents peuvent être téléchargés puis consultés. Pour obtenir des résultats de recherche optimaux, n'utilisez pas de tirets (-) dans le nom du document. L'utilisation de mots complets séparés par des espaces ou des barres de soulignement fournit de meilleurs résultats de recherche. Cochez **Oui** pour l'option **Activer Visionneuse de documents pour avoir un aperçu des documents PDF** dans la propriété des documents des employés pour afficher les documents PDF.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : FedRAMP, les clients sur site, les équipements mobiles, les clients utilisant Edge Encryption ou le support de chiffrement ne prennent pas en charge l'affichage des documents.
Description	Description du document de l'employé.
Employé	Nom de l'employé auquel le document est associé.
Type de document	Type de document associé au document d'employé. Les types de documents fournissent la catégorisation et les politiques de sécurité et de conservation.
Ticket RH	Numéro de ticket RH auquel le document d'employé est associé lorsqu'il est déplacé depuis un ticket RH.
Conservation de la purge	État de conservation de purge d'un document. ○ Autorisation de purge en attente : en attente d'autorisation pour la purge de documents. ○ Purge approuvée : le document a l'autorisation de planifier la purge. ○ Purge rejetée : le document n'a pas reçu l'autorisation de purge. **Important :** La politique de sécurité du type de document détermine l'autorisation de purge. Les rôles suivants ont la faculté de modifier l'autorisation de purge : ▪ Administrateur EF [sn_hr_ef.admin] ▪ Gestionnaire Employee File Management [sn_hr_ef.manager]

7. Cliquez sur **Enregistrer** pour créer l'enregistrement du document d'employé.
   L'onglet **Piste d'audit** s'affiche.

   Fournit une vue de toutes les actions pour un document d'employé, de la création ou du téléchargement au moment de la purge.

Déplacer les documents des employés vers l'intérieur Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Déplacez les documents des employés d'un ticket vers Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH le référentiel des documents de l'employé. Le référentiel des documents d'employés fournit un référentiel central pour une identification rapide et facile des documents à l'aide de différentes fonctionnalités de tri.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.document_writer, sn_hr_core.case_writer

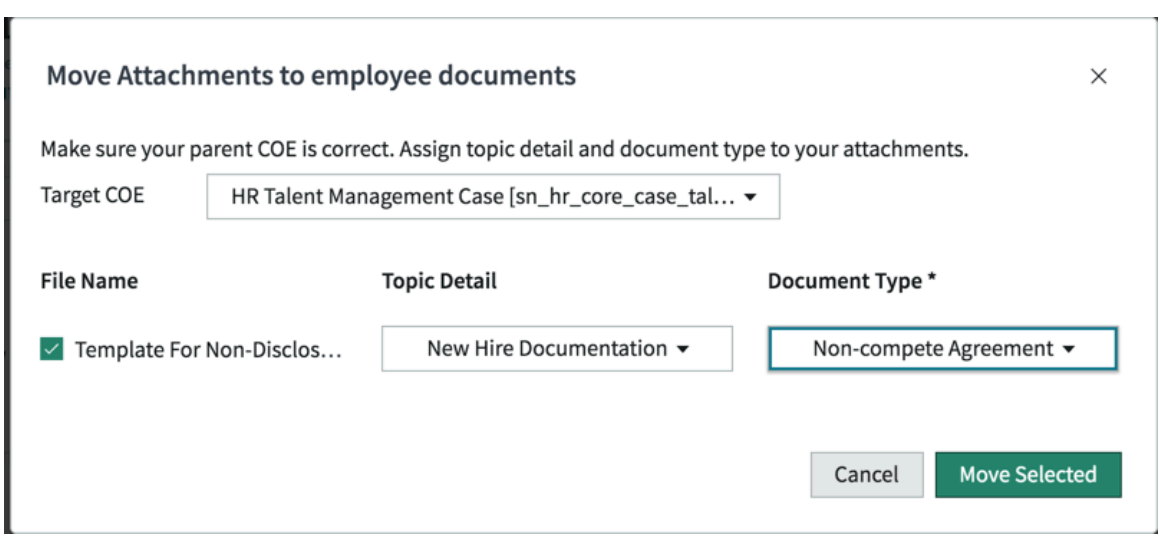
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez un ticket joint avec des documents d'employés.

> **Remarque :**
> Depuis la vue de liste, il n'y a aucun moyen d'identifier les tickets RH joints avec des documents d'employés. Pour localiser un ticket RH, vous avez besoin du numéro de ticket RH ou du nom de la personne pour laquelle le ticket a été ouvert.

3. Cliquez sur **Déplacer les pièces jointes**.
4. Dans la fenêtre Déplacer les pièces jointes vers les documents de l'employé :
   a. Cochez la case située à côté des documents que vous souhaitez déplacer.
   b. Sélectionnez le **type de document** pour chaque document. Le type de document détermine la catégorisation, qui peut y accéder, et la politique de conservation. Créez un type de document si le champ Détail de la rubrique associé est vide. La création d'un type de document garantit une catégorisation appropriée.
   c. Cliquez sur **Déplacer l'élément sélectionné**.

> **Remarque :**
> Les champs **CoE cible** et **Détail de la rubrique** peuvent être modifiés, mais seulement si le document a été ajouté dans le mauvais type de ticket RH.



Résultats

- Les documents d'employés passent du ticket RH au référentiel des documents d'employés.
- Pour afficher une liste de tous les documents des employés dans la colonne de liste, sélectionnez **Documents des employés**.
- Les pièces jointes déplacées apparaissent dans le panneau latéral contextuel sous l'icône Documents de l'employé dans le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Signature électronique dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Lorsque vous travaillez sur un ticket RH ou une tâche RH, vous pouvez utiliser une signature électronique pour les documents devant être signés.

Lorsqu'un employé crée un ticket demandant une lettre de vérification des emplois précédents, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Afficher un aperçu du document : garantit que vous signez le bon document. Cette étape est utile si vous avez plusieurs lettres de vérification des emplois précédents.
- Utilisez la signature électronique pour le signer : vous disposez de plusieurs méthodes pour signer. Choisissez de taper votre nom ou utilisez votre souris pour dessiner votre signature. Pour plus d'informations, consultez .

  Vous pouvez éventuellement demander à un utilisateur de cocher une case de confirmation avant que la signature ne soit acceptée.
- Générer le document : combinez le modèle de document avec votre signature et créez une pièce jointe au ticket. Si vous utilisez Employee Document Management, vous pouvez déplacer la pièce jointe dans votre référentiel de documents à des fins de stockage.

Remarque :
Pour plus d’informations, voir Configurer un modèle de signature électronique .

Signer et générer un document dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Signez électroniquement un document.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Localisez et ouvrez un ticket RH.
   Assurez-vous que l'état du document est défini sur **Travail en cours**.
3. Sélectionnez le bouton **Signer le document**.
4. Affichez un aperçu du document.
   Assurez-vous qu'il s'agit du document approprié pour le ticket.
5. Sélectionnez **Saisir une signature** pour saisir votre signature ou **Dessiner une signature** pour dessiner votre signature à l’aide de votre souris.
6. Sélectionnez Générer pour joindre votre signature au document.
   Le document généré s’affiche sous Pièces jointes dans le panneau latéral contextuel. Si votre société utilise Employee Document Management (EDM), vous pouvez déplacer le document vers le référentiel EDM. Pour plus d'informations sur EDM, consultez .

Utilisation de la fonctionnalité de lien profond dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Les liens profonds sont un moyen d’accéder à des informations de l’extérieur de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Utilisez des liens profonds pour accéder à des informations ou à des applications qui ne sont pas rapidement disponibles dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH. Par exemple, utilisez des liens profonds pour accéder à une application tierce que vous utilisez fréquemment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la configuration des liens profonds, consultez Générateur de liens pour Prestation de services RH.

Utiliser la messagerie instantanée dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Messagerie instantanée d’agent pour Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH vous permet de poser des questions et de recevoir des informations via la messagerie instantanée en direct ou la messagerie instantanée d’agent virtuel.

Activation

Assurez-vous d'avoir activé le module d'extension Chat d'agent [com.glide.interaction.awa] avant d'utiliser cette fonctionnalité. Pour plus d’informations sur la configuration de la messagerie instantanée, consultez Messagerie instantanée d’Espace de travail d’agent.

Groupes RH

Assurez-vous que vos agents RH font partie d'un groupe ou d'un sous-groupe RH. Le fait d'avoir des sous-groupes permet de s'assurer que les agents RH ayant les compétences et les connaissances adéquates soient associés lorsqu'un employé initie une conversation par messagerie instantanée.

Par exemple, un employé initie une conversation par messagerie instantanée demandant des informations sur les avantages de votre société. Le fait d'avoir un sous-groupe Avantages avec des agents spécialisés dans les avantages de votre entreprise garantit que le message instantané de l'employé est dirigé vers les agents adéquats.

Pour plus d'informations sur les groupes RH, consultez Gérer les groupes RH.

Enregistrements des interactions

Le chat d'agent crée automatiquement des enregistrements d'interaction. Lorsqu'un employé initie une conversation par messagerie instantanée avec un agent RH, un ticket d'interaction est créé automatiquement.

Actions rapides

Les actions rapides vous permettent d'effectuer ce qui suit :

- Créer un ticket RH.
- Afficher les modèles de réponses applicables.
- Transférer la discussion de messagerie instantanée à un autre agent.
- Transférer la discussion de messagerie instantanée dans une autre file d'attente.

Virtual Agent

La messagerie instantanée automatique peut améliorer l'expérience des employés en répondant immédiatement à leurs requêtes. Lors d'une discussion instantanée virtuelle, l'employé peut à tout moment demander de parler à un agent RH physique.

Pour plus d'informations sur Virtual Agent, consultez Agent virtuel pour Prestation de services RH.

Travailler à partir de la boîte de réception de l’agent dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Utilisez la boîte de réception de l'agent pour gérer votre travail entrant, tel que les conversations de messagerie instantanée, les tickets RH et les interactions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

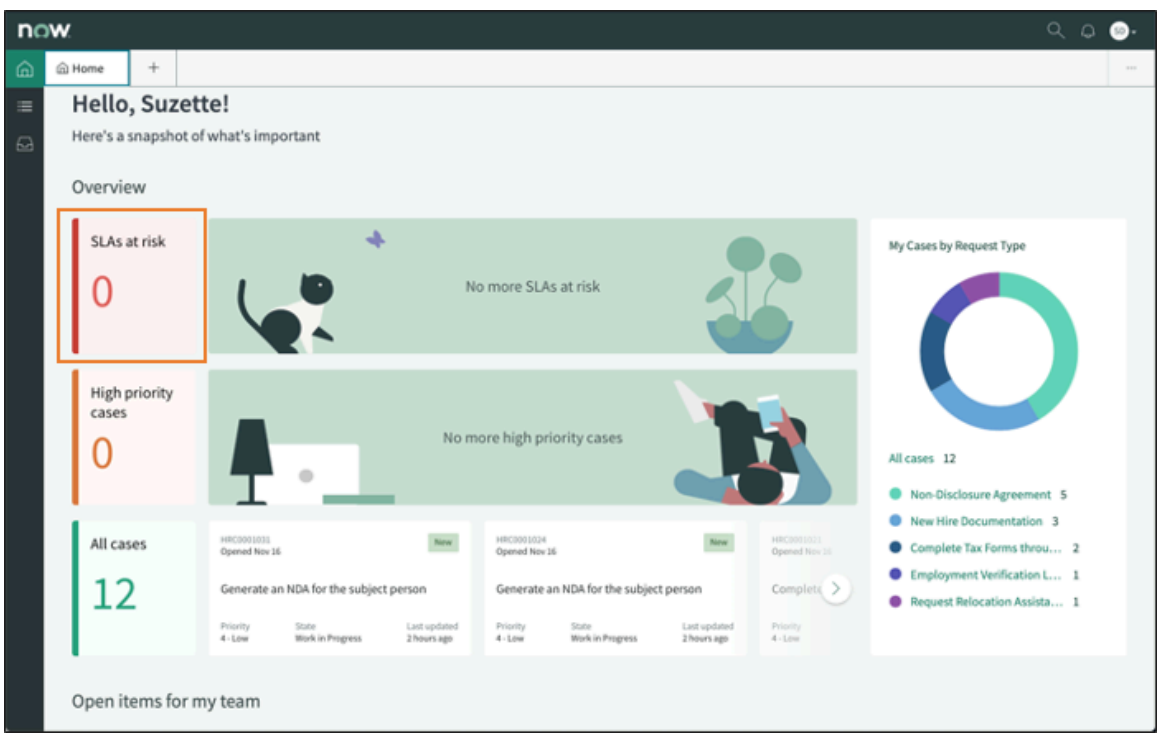
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez l'icône Boîte de réception.
3. Dans **État**, sélectionnez **Disponible**.
4. Lorsqu'une conversation de messagerie instantanée arrive via la file d'attente de messagerie instantanée, sélectionnez **Accepter**.
5. Dans le panneau de messagerie instantanée actif, vous pouvez commencer à discuter.
6. Sélectionnez Espace icône Action rapide ou saisissez une barre oblique inverse (/) dans la zone de chat.
7. Sélectionnez une action rapide pour créer rapidement un ticket RH, afficher les modèles de réponses connexes et transférer la conversation de messagerie instantanée à un autre agent ou vers une autre file d'attente.

Afficher les SLA pour Prestation de services RH Espace de travail d'agent

Les accords sur les niveaux de service (SLA) peuvent être vus pour les tickets ou les tâches et fournir des informations sur la progression.

SLA HR Agent Workspace

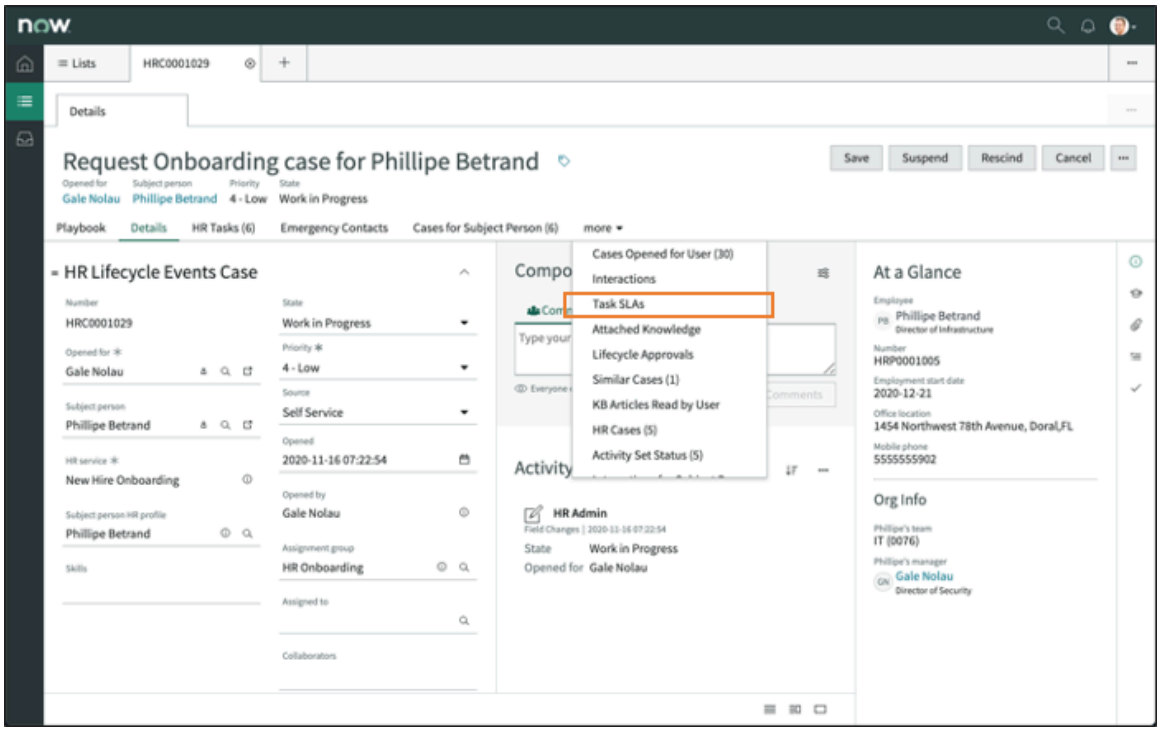
Affichez les SLA pour les tickets RH à partir de la page d'accueil d'Agent Workspace :



Affichez les SLA pour les tâches RH à partir du menu Éléments connexes.

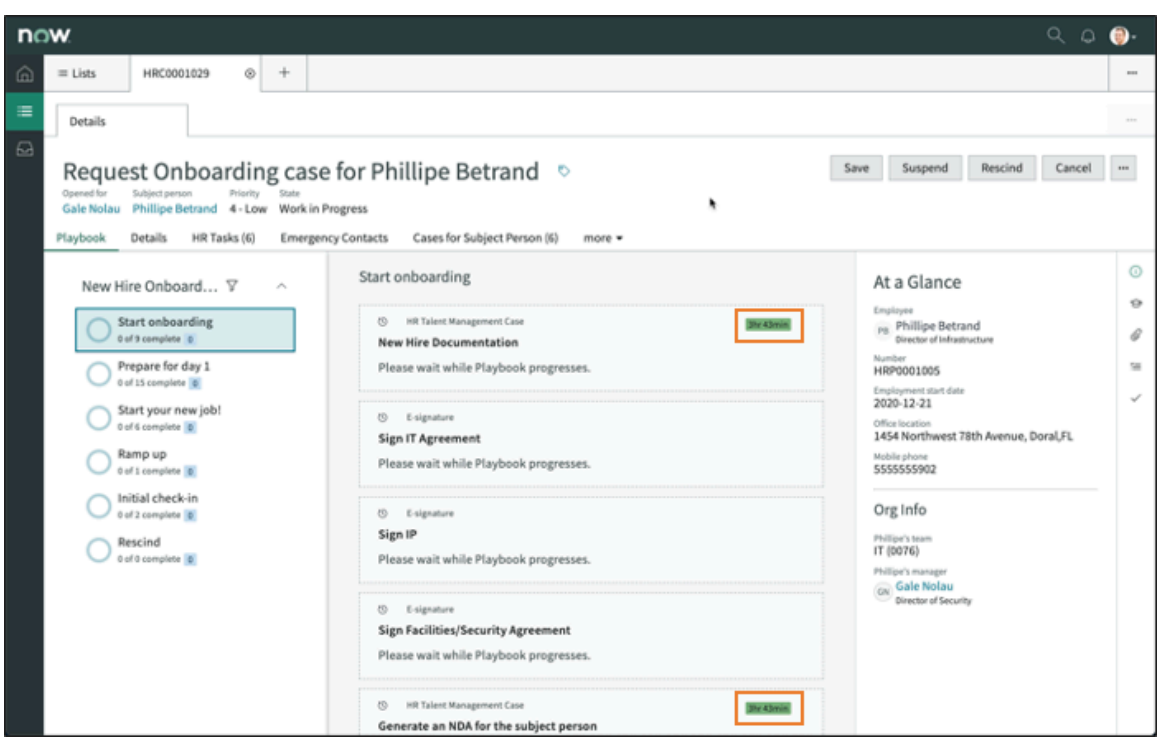
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



SLA Playbook RH

Affichez les SLA pour Playbook RH à partir de la carte de ticket.



Remarque :
Pour plus d'informations sur les SLA, consultez Gestion des niveaux de service .

Conversations SMS dans Prestation de services RH Espace de travail d'agent

À l'aide de l'application Conversational SMS Service Channel, disponible sur le ServiceNow Store, les agents RH peuvent prendre en charge les conversations par SMS à exécution

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

longue via Prestation de services RH Espace de travail d'agent. Les demandeurs peuvent initier des conversations de support RH par SMS.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Conversations de support par SMS

Les conversations de support par SMS peuvent être longues. Pour cette raison, les agents de l'espace de travail Prestation de services RH doivent pouvoir suivre les conversations en cours sur le canal de service SMS RH. Les agents de l'espace de travail Prestation de services RH peuvent initier ou poursuivre des conversations par SMS et accepter également des éléments de travail par SMS à partir de la boîte de réception Prestation de services RH Espace de travail d'agent.

Pour les conversations de support par SMS, dans le panneau de messagerie instantanée Espace de travail, lorsque le type d'interaction est **Messagerie**, un sous-type d'interaction de **SMS** est indiqué comme **SMS actif**.

Pour obtenir des informations complètes sur les conversations d'assistance par SMS, les canaux de service associés, les conversations par SMS initiées par le demandeur et initiées par l'agent, consultez Canal de service SMS conversationnel .

Conversations de support par SMS pour les agents Prestation de services RH

Les agents RH peuvent accéder aux nouvelles interactions de messagerie SMS, et accéder aux conversations de messagerie SMS en cours. Les agents peuvent passer d'une interaction de messagerie en cours, comme une messagerie instantanée, à une nouvelle interaction de messagerie SMS.

Les agents RH Affectation de travail avancée et les gestionnaires RH peuvent mettre fin à une conversation de messagerie SMS. Les agents RH ayant le rôle awa_agent peuvent mettre fin à une conversation de messagerie SMS active qui leur est affectée à l'aide du bouton d'action **Terminer la conversation**. Les utilisateurs ayant le rôle awa_manager peuvent mettre fin à la conversation même lorsqu'elle ne leur est pas affectée sur l'interaction. Lorsqu'un agent met fin à la conversation, une confirmation de fermeture de l'interaction s'affiche.

Les agents AWA RH et les gestionnaires peuvent passer d'une interaction de messagerie en cours à une nouvelle conversation de messagerie. Le passage à une nouvelle interaction de messagerie ne ferme pas l'interaction de messagerie d'origine, mais permet aux agents de poursuivre plusieurs conversations de messagerie. Les agents AWA peuvent accéder aux conversations de messagerie en cours lorsque les agents AWA RH et les gestionnaires ont accès aux conversations de messagerie en cours et sont informés en cas de nouveau message ou d'interaction de longue durée affectée. Lorsqu'une conversation de messagerie en cours a un nouveau message qui nécessite une attention particulière, une icône s'affiche après l'icône Boîte de réception dans Prestation de services RH Espace de travail. Un nouvel onglet porte un badge de compteur qui indique le nombre de conversations de messagerie avec des messages non lus. Les agents AWA et les gestionnaires peuvent consulter les cartes pour les conversations de messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les agents AWA RH et les gestionnaires peuvent consulter une liste de tous les **éléments de travail de messagerie en suspens** ou **en cours** affectés à d'autres agents. La liste indique le canal de service, le numéro d'interaction et la date de la dernière mise à jour. Les agents peuvent cliquer sur un élément de la liste pour l'ouvrir dans un onglet Espace de travail. Les agents peuvent ouvrir une interaction de messagerie dans un sous-onglet et, si l'interaction est active, afficher le panneau de messagerie instantanée sur l'enregistrement d'interaction. Les agents peuvent taper des messages dans le panneau de messagerie instantanée pour avoir une conversation par SMS avec un employé.

Actions rapides pour les agents

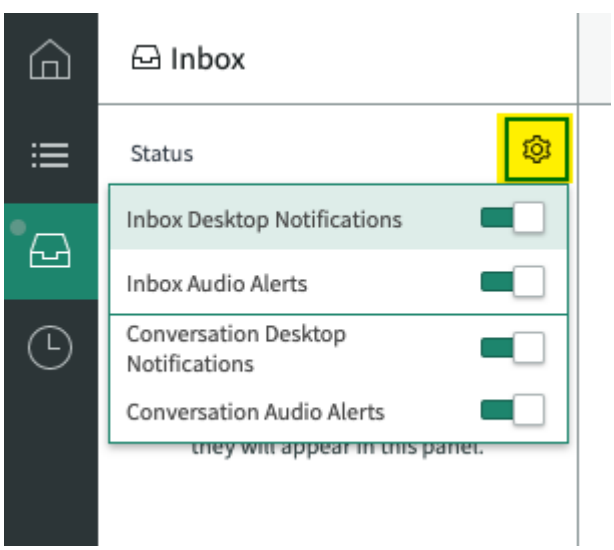
Accédez aux actions rapides basées sur la messagerie instantanée existantes pour la messagerie SMS. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Messagerie instantanée d'agent .

Notifications de bureau des conversations

Les agents RH peuvent définir des préférences pour recevoir des notifications de bureau des conversations, des alertes sonores et des notifications toasts du navigateur Google Chrome. Des alertes audio et des notifications de bureau se produisent lorsque les agents optent pour la réception d'**alertes sonores de conversation** et de **notifications de bureau des conversations** via les paramètres de boîte de réception Prestation de services RH Espace de travail d'agent.

Une fois qu'ils ont sélectionné cette option, les agents reçoivent une alerte sonore lorsqu'un nouveau message arrive dans une conversation qui est actuellement ouverte dans un onglet de l'espace de travail, mais qui n'est pas affichée. Des alertes sonores sont reçues également lorsqu'une conversation longue est affectée à un agent, mais qu'elle n'est actuellement pas ouverte dans un onglet de l'espace de travail. Les agents décident's'ils souhaitent activer ces alertes et notifications.

Utilisez le menu d'édition icône de la boîte de réception Prestation de services RH Espace de travail d'agent pour activer les alertes et les notifications.



Les agents peuvent recevoir des notifications toasts du navigateur Google Chrome lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- L'agent a choisi de recevoir des **notifications de bureau des conversations**.
- L'agent utilise le navigateur Google Chrome.
- L'onglet du navigateur Espace de travail n'est pas affiché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un nouveau message arrive sur une conversation existante, affectée à l'agent, à l'un des endroits suivants :
  - un onglet Espace de travail actuellement ouvert.
  - pas dans un onglet Espace de travail actuellement ouvert, mais dans une conversation de longue durée dans une section en cours de Espace de travail.

Conversations par SMS initiées par un employé

Les employés peuvent initier des conversations de support RH par SMS. Les agents peuvent s'attendre à ce que le système associe automatiquement le numéro de téléphone de l'expéditeur au profil d'utilisateur du canal. Si un SMS est reçu pour un profil d'utilisateur de canal non existant, un nouveau profil d'utilisateur de canal est automatiquement créé par le système. Le système interroge le champ **Téléphone mobile** du profil RH de l'employé pour obtenir une correspondance. Lorsqu'une correspondance est trouvée, le système associe l'employé au profil d'utilisateur du canal qui vient d'être créé. Si plus d'une correspondance est trouvée, aucune association n'est faite sur le profil d'utilisateur du canal. Si aucune correspondance n'est trouvée, aucune association n'est faite sur le profil d'utilisateur du canal.

Lorsqu'un employé ajoute un numéro de téléphone à une interaction de messagerie SMS ou met à jour un numéro de téléphone sur l'interaction, le champ Numéro de l'interaction passe de Null au nom de l'employé. Le profil RH de cet employé est associé au numéro de téléphone. Un seul profil d'utilisateur de canal actif peut exister pour un numéro de téléphone donné à tout moment.

Configurer Prestation de services RH Conversational SMS Service Channel

Configurez l'application Conversational SMS Service Channel pour Prestation de services RH depuis l'App Store.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le système de base Prestation de services RH inclut la file d'attente du canal de service **SMS RH** avec le groupe d'affectation **Groupe de support SMS RH** par défaut. La **règle d'affectation d'agent** est basée sur la capacité par défaut. Pour Prestation de services RH, configurez le canal de service SMS pour la file d'attente SMS RH.

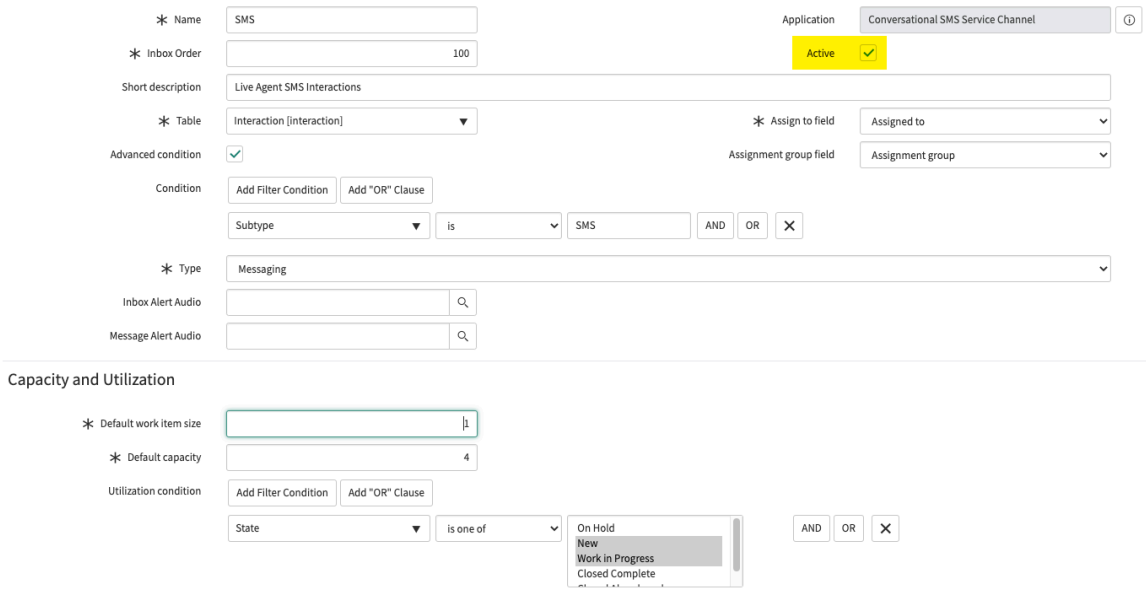
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Cliquez sur le canal de service **SMS**.
3. Sur le formulaire du canal de service SMS, cochez la case **Actif** pour activer le canal de service.

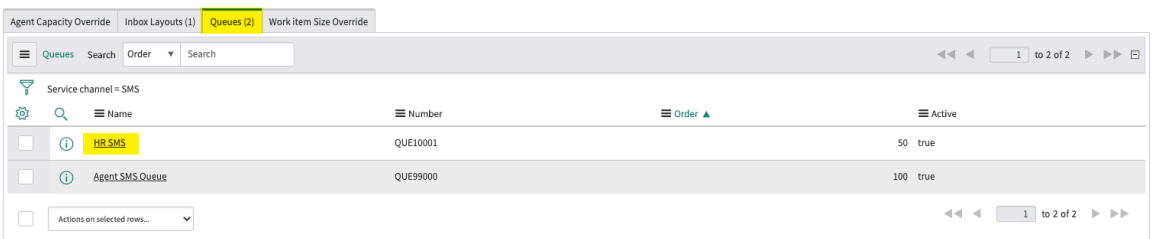
> **Remarque :**
> Par défaut, le formulaire est presque déjà entièrement rempli pour vous. Les champs **Capacité et utilisation** sont réglés sur 1 pour la **taille de l'élément de travail par défaut** et 4 pour la **capacité par défaut**. Vous pouvez modifier ces valeurs, et toutes les valeurs du formulaire, si vous le souhaitez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

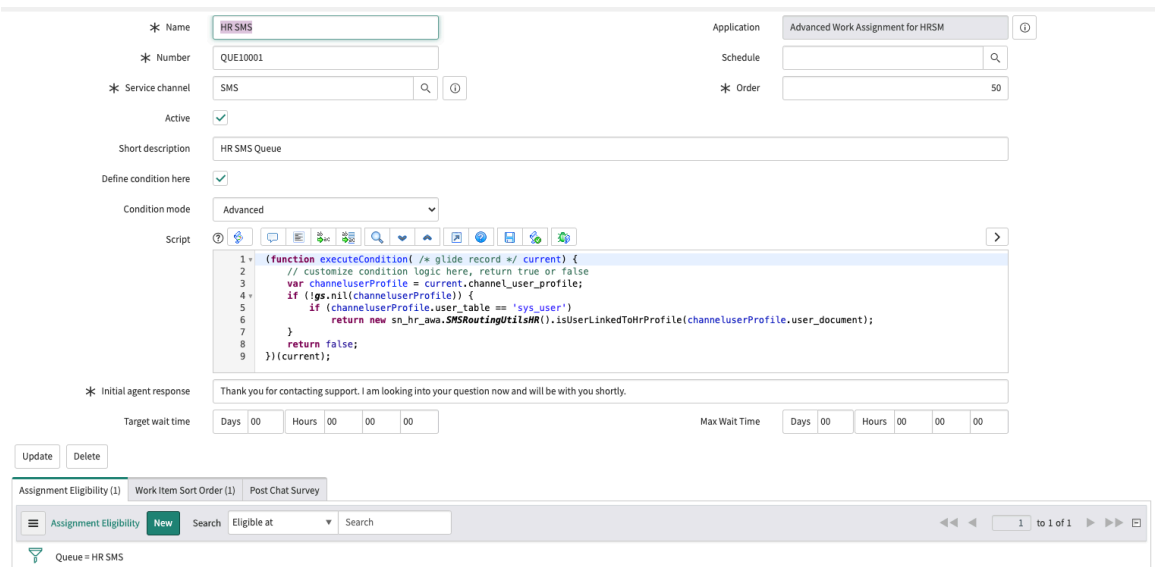


4. Cliquez sur la liste connexe Files d'attente pour afficher et configurer la file d'attente SMS RH.



5. Affichez les configurations par défaut du formulaire SMS RH de file d'attente, et assurez-vous que la case **Actif** est cochée.

6. Modifiez les valeurs comme vous le souhaitez.



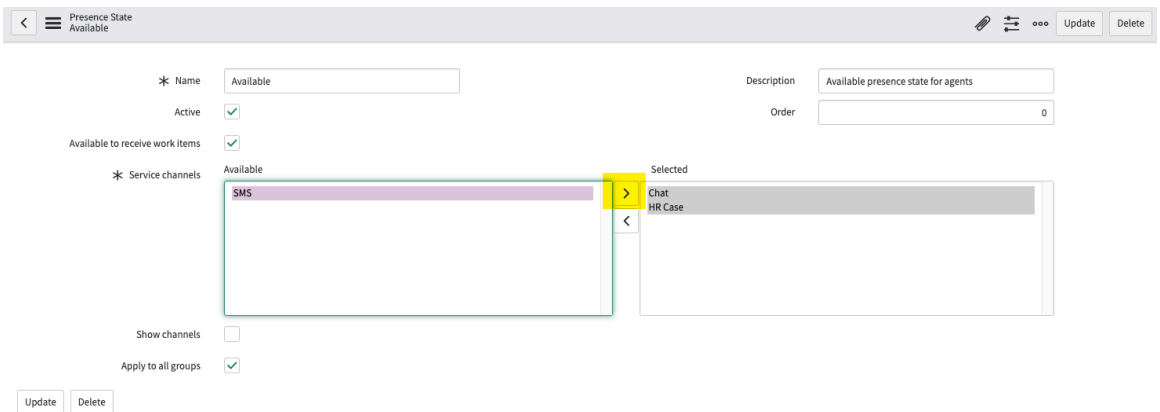
7. Cliquez sur l'une des listes connexes pour afficher ou modifier les valeurs configurées par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Notez que la liste connexe Éligibilité d'affectation est par défaut le **groupe de support SMS RH**. Ajoutez manuellement des utilisateurs à ce groupe pour acheminer les affectations. Consultez Ajouter un utilisateur à un groupe pour savoir comment ajouter des utilisateurs à ce groupe.

8. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications faites.
9. Mettez à jour les Affectation de travail avancée états de présence en accédant à **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **États de présence**.
10. Cliquez sur **Disponible** dans la liste États de présence.
11. Dans le formulaire État de présence disponible, sélectionnez **SMS** dans la colonne **Canaux de service disponibles** et déplacez-le vers la colonne **Sélectionné** à l'aide de la flèche pointant vers la droite.



12. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque :
Pour des informations complètes sur les canaux de service de SMS conversationnels et des conseils de configuration, consultez Canal de service de SMS conversationnel .

Composer un SMS à partir d'une messagerie instantanée dans Prestation de services RH Espace de travail d'agent

Créez et envoyez un SMS sortant à un destinataire directement à partir d'une interaction de messagerie instantanée. Accédez aux interactions qui vous sont affectées pour suivre les SMS lorsque vous avez besoin de plus d'informations de la part de l'employé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une interaction est une demande d'assistance effectuée via la messagerie instantanée, le téléphone ou en personne. Les enregistrements d'interaction sont créés automatiquement lorsque vous utilisez le chat d'agent. L'option **Composer un SMS** est activée uniquement pour les interactions de messagerie instantanée actives. Pour plus d'informations sur les interactions dans Prestation de services RH, référez-vous à .

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez List tickets RH et accédez à **Interactions** > **Mes affectations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une interaction de messagerie instantanée active pour laquelle vous souhaitez répondre au destinataire via un SMS.

4. Dans le modal d'interaction de messagerie instantanée, cliquez sur l'icône Plus d'options ... et sélectionnez **Composer un SMS** pour initier une conversation par SMS avec le destinataire.
   Le modal **Envoyer par SMS** s'ouvre avec les champs **Envoyer à partir de** et **Envoyer à**.

5. Utilisez le champ **Envoyer à** pour sélectionner le destinataire du SMS.
   Vous pouvez choisir un numéro de téléphone renseigné automatiquement ou choisir **Autre** pour entrer manuellement le numéro de téléphone dans le champ **Autre numéro**. Les numéros de téléphone automatiquement renseignés s'affichent en fonction des critères suivants :

   Le champ **Ouvert pour** est renseigné sur l'interaction avec le numéro de téléphone.

   Numéros de téléphone spécifiés sur l'enregistrement du profil RH. L'étiquette de chaque numéro de téléphone sur le modal **Envoyer par SMS** correspondra à l'étiquette du champ **Numéro de téléphone** sur l'enregistrement du profil RH.

   Si un numéro de téléphone ajouté manuellement n'est pas associé à un enregistrement de profil d'utilisateur de canal actif existant, l'enregistrement est créé automatiquement lorsque vous envoyez le SMS.

   Remarque :
   Lorsqu'une interaction est créée avec le numéro de téléphone p1 et qu'elle n'est pas associée à un profil RH existant, un profil d'utilisateur de canal est créé en tant qu'invité. Lorsque l'utilisateur met à jour un profil RH, HRP1, avec un numéro de téléphone p1, l'utilisateur est traité comme HRP1.

6. Composez le SMS, ajoutez une pièce jointe si nécessaire et envoyez-la à l'employé.
   Vous pouvez également sélectionner l'icône d'action rapide , ou saisir une barre oblique (/) dans la zone de messagerie instantanée pour utiliser des actions rapides pour la messagerie SMS. Voir Messagerie instantanée d'agent pour plus d'informations.
   Vous recevrez une confirmation lorsque le SMS aura été envoyé. Cliquez sur la confirmation pour afficher les détails de l'interaction, si vous le souhaitez.

   Remarque :
   Pour plus de détails sur le lancement de conversations par SMS dans , reportez-vous à la section Conversation par SMS initiée par Espace de travail d'agent d'agent. Pour plus de détails sur l'utilisation de Espace de travail d'agent avec Prestation de services RH, consultez .

Afficher une note de gestion spéciale dans Prestation de services RH Espace de travail d'agent

Lorsqu'elles sont configurées, les notes de gestion spéciale s'affichent pour les tickets RH nécessitant une attention particulière.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

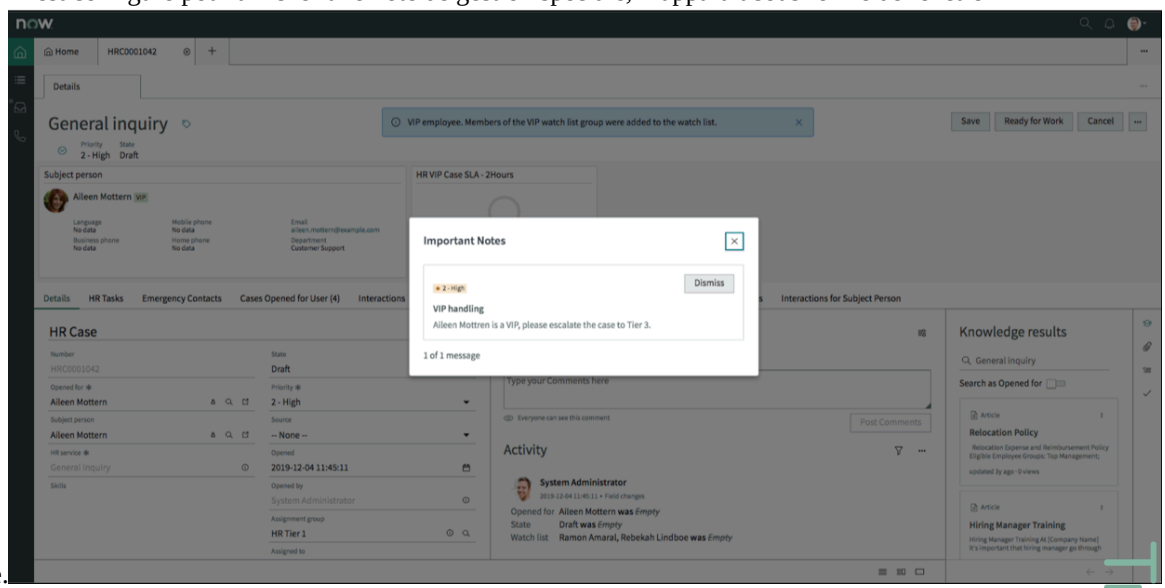
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.

2. Localisez et affichez un ticket RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le ticket RH est configuré pour afficher une note de gestion spéciale, il apparaît sous forme de fenêtre contextuelle.



3. Lisez la note et sélectionnez **Abandonner**.

Créer une demande de ticket en bloc à l'aide de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Créez des demandes Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH de tickets en bloc afin de créer le même type de ticket RH pour plusieurs employés sans avoir à créer le même ticket plusieurs fois.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Cliquez sur l'icône **Listes** ( ).
3. Accédez à la **Tickets en bloc** > **Demandes de tickets en bloc**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations, consultez Formulaire de demande de tickets en bloc.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Les onglets **Détails, Groupes** de **segments d'utilisateurs** et **Tickets créés** s'affichent.

7. Créez un groupe de segments d'utilisateurs.
   Pour plus d'informations, consultez Spécifier un groupe de segments d'utilisateurs pour une demande de ticket en bloc dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

   Remarque :
   Vous pouvez également configurer les champs que vous souhaitez afficher dans le formulaire Groupe de segments d'utilisateurs en configurant les champs dans le formulaire Configuration de la création de tickets. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration de la création de ticket**.

8. **Facultatif :** Affichez les détails de votre demande de ticket en bloc en sélectionnant l'onglet **Détails** lorsque l'état de votre segment passe à **Traité**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Créez des tickets pour tous les utilisateurs à l'état Inclus qui répondent aux critères de filtre en sélectionnant *Créer des tickets*.

Remarque :
Après avoir sélectionné le bouton **Créer des tickets** , tous les utilisateurs avec un statut **Inclus** sont à nouveau vérifiés par rapport aux critères de filtre utilisés. Les tickets ne sont pas créés pour les utilisateurs qui ne correspondent plus aux critères de filtre. Les tickets ne sont pas non plus créés pour les utilisateurs qui correspondent aux critères après la création du segment d'utilisateurs.

10. **Facultatif :** Sélectionnez l'onglet **Tickets créés** pour afficher la liste des tickets créés.

Spécifier un groupe de segments d'utilisateurs pour une demande de ticket en bloc dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Créez un groupe de segments d'utilisateurs pour spécifier dans une demande de ticket en bloc les utilisateurs pour lesquels un ticket sera créé. Vous pouvez spécifier des valeurs pour un groupe d'utilisateurs ou spécifier plusieurs segments avec des valeurs différentes pour différents groupes d'utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez l'icône **Listes** ( ).
3. Sélectionnez **les demandes de tickets en bloc**.
4. Sélectionnez la demande de ticket en bloc.
5. Sélectionnez **Créer un groupe de segments**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Créer un groupe de segments d'utilisateurs : table de détails

Champ	Description
Étiquette	Étiquette décrivant le groupe de segments d'utilisateurs.
Ouvert pour	Employé à affecter en tant que personne Ouvert pour sur chaque ticket. Par exemple, pour une demande de tickets en bloc d'intégration, vous devez sélectionner le responsable du recrutement.
Notes de travail	Plus de détails sur le segment d'utilisateur.

7. Sélectionnez **Suivant**.
8. Indiquez de quelle manière vous indiquez les utilisateurs pour lesquels la demande de ticket en bloc créera des tickets dans le champ **Filtrer par** .
9. Sélectionnez **Créer un groupe de segments**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le formulaire **Demande de tickets en bloc** s'affiche avec le groupe de segments d'utilisateurs que vous avez créé.

Remarque :
vous pouvez toujours examiner et modifier votre groupe de segments d'utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Passer en revue les utilisateurs d'un groupe de segments d'utilisateurs.

Passer en revue les utilisateurs d'un groupe de segments d'utilisateurs

Après avoir créé un segment de groupe d'utilisateurs, examinez et modifiez les utilisateurs avant de créer des tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez l'icône **Listes** ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Demandes de tickets en bloc** .
4. Sélectionnez la demande de ticket en bloc.
5. Sélectionnez l'onglet **Groupe de segments d'utilisateurs** .
6. Sélectionnez le groupe de segments d'utilisateurs.
7. Sélectionnez l'onglet **Segments d'utilisateur** .
8. Passez en revue la liste des utilisateurs qui répondent aux critères.
   Les statuts de création de tickets sont les suivants :
   - Inclus : l'utilisateur correspond aux critères de filtre et un ticket sera créé pour l'utilisateur.
   - Exclu : l'utilisateur ne correspond pas aux critères et aucun ticket ne sera créé.
   - Doublon : l'utilisateur est répertorié plusieurs fois.

Visite RH

La fonctionnalité Visite RH offre aux utilisateurs un moyen pratique et efficace d'obtenir une assistance et un support immédiats pour leurs problèmes liés aux RH. Grâce aux centres de visite désignés, les utilisateurs peuvent demander une assistance en personne ou à distance, signaler des problèmes et recevoir des conseils de la part d'agents RH.

Remarque :
La fonctionnalité Visite RH est disponible lorsque les modules d'extension Walk-up Experience (com.snc.walkup) et Centre des employés Pro (sn_ex_sp_pro) sont installés.

Walk-up Experience

Walk-up Experience améliore la satisfaction et la productivité des utilisateurs en fournissant une assistance immédiate et personnalisée pour les besoins IT.

Chaque employé ou invité peut s'enregistrer et obtenir de l'aide dans un centre de services de visite établi.

Guichet Centre des employés – Pro

Le guichet Employee Center Pro permet à tous les travailleurs sans bureau d'accéder de manière simplifiée aux informations et aux services pour le libre-service et améliorer la productivité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accéder aux informations et utiliser les services.
- Fournissez des options en libre-service telles que l'émission et le suivi des demandes.

Listes de visites RH

Les listes de visites RH comprennent les catégories suivantes :

Catégories de listes de visites RH

Nom	Description
Emplacements de visite	Les agents RH peuvent afficher la liste des files d'attente de visite qu'ils sont chargés de prendre en charge. Les files d'attente de l'emplacement révèlent toutes les informations qu'un agent RH doit connaître pour gérer efficacement une file d'attente. Sélectionnez un emplacement dans la liste pour afficher les détails, tels que les interactions, les rendez-vous et les motifs des visites.
Guichets d'emplacement	Les guichets de location offrent une assistance immédiate aux demandeurs en les aidant à résoudre des problèmes techniques, des questions ou des demandes. Les demandeurs peuvent bénéficier de conseils ou d'une résolution immédiate pour leurs problèmes liés aux RH.
Vos visites affectées	Interactions que vous vous affectez lorsque vous acceptez une interaction active ou qui vous sont affectées. Les agents RH s'affectent des interactions lorsqu'ils acceptent une interaction en file d'attente. Les gestionnaires peuvent affecter des interactions à des agents RH spécifiques.
Visites ouvertes-non affectées	Toutes les interactions ouvertes mais non affectées associées à votre emplacement spécifique de service de file d'attente de visite. L'interaction est mise en file d'attente jusqu'à ce qu'un agent l'accepte ou qu'il se voit affecter l'enregistrement.
Visites fermées	Toutes les interactions Fermé terminé et Fermé abandonné affectées à une file d'attente d'emplacement de visite spécifique. Les agents RH peuvent abandonner une interaction lorsqu'un demandeur quitte la file d'attente avant de recevoir le support.
Rendez-vous	Enregistrement de rendez-vous de visite créé lorsqu'un demandeur soumet une demande de rendez-vous à partir de Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Visite RH

Utilisez Visite RH pour prendre en charge les demandes RH émises par les travailleurs sans bureau.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_hr_core.case_writer
- Vérifiez que les modules d'extension Walk-up Experience (com.snc.walkup) et Centre des employés Pro (sn_ex_sp_pro) sont installés.
- L'employé doit émettre une demande de rendez-vous de visite. Consultez Plan your walk-up experience visit with Employee Center pour plus d'informations. En fonction du service et de l'emplacement, le rendez-vous est affecté à un agent RH.

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail d'agent RH.
2. À partir de Lists, accédez à Visites RH.
3. Dans Rendez-vous de visite RH, sélectionnez un enregistrement de rendez-vous de visite.
   Une vue en lecture seule du rendez-vous de visite s'affiche. Dans Pièces jointes, vous pouvez télécharger l'invitation Outlook dans votre calendrier Outlook.
4. Sélectionnez **Ouvrir l'interaction**.
   L'enregistrement d'interaction vous permet de communiquer avec le demandeur. Vous pouvez créer un ticket à partir de l'interaction en fonction de votre cas d'utilisation.
5. Pour commencer à travailler sur l'interaction, sélectionnez **Accepter**.
6. Pour mettre l'interaction en attente pendant que vous obtenez des informations supplémentaires sur la demande, sélectionnez **Mettre en attente**.
7. Pour annuler l'interaction ou le rendez-vous lorsqu'un demandeur quitte la file d'attente avant de recevoir le support, sélectionnez **Abandonner**.

Remarque :
Les enregistrements d'interaction et de visite RH sont automatiquement fermés lorsque le demandeur annule la demande du Centre des employés.

Tableau de bord de triage RH

Le tableau de bord de triage RH vous permet d'examiner les affectations de tickets de vos équipes dans une mise en page où les tickets sont affichés sous forme de cartes. Cette disposition facilite le déplacement des cartes de tickets entre les voies, ce qui vous permet de passer en revue et de réaffecter les tickets en mettant à jour automatiquement le service RH, l'utilisateur ou la priorité.

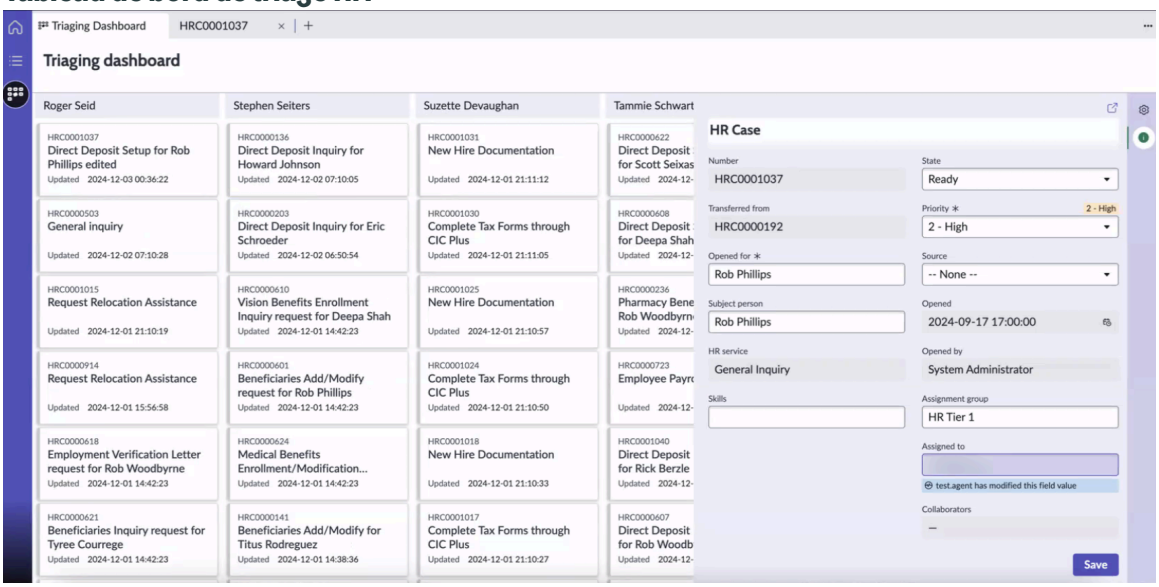
Fonctionnalités principales

- Possibilité de configurer la voie (priorité, groupe d'affectation ou service RH) par laquelle vous souhaitez afficher les tickets RH de vos équipes.
- Vous pouvez configurer les champs de ticket et l'ordre dans lequel vous souhaitez que les champs de ticket apparaissent sur la carte de ticket.
- Mettez à jour automatiquement la priorité, l'affectation ou le service RH d'un ticket RH en déplaçant une carte de ticket d'une voie à une autre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de triage RH



Configurer le tableau de bord de triage RH

Configurez les paramètres du tableau de bord de triage afin de pouvoir afficher les affectations de tickets de votre équipe classées par service RH, priorité ou groupe d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Remarque :
Assurez-vous que les composants Kanban [sn_knbn_comp] et le composant de tableau Kanban [sn_visual_board] sont installés.

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail d'agent RH.
2. Sélectionnez l'icône Tableau de bord de triage Tableau .
3. Sélectionnez l'icône Paramètres .
4. Dans la section Paramètres, procédez comme suit :
   - Sélectionnez un CoE (centres d'excellence) pour afficher uniquement les tickets RH spécifiques à ce CoE. Les centres d'excellence RH classent les tickets en fonction d'une fonction ou d'une discipline unique, comme la paie ou les relations avec les employés.
   - Spécifiez les critères de filtre pour sélectionner les champs que vous souhaitez afficher sur la carte de ticket RH. Utilisez les critères **de filtre** ou sélectionnez les champs manuellement en développant les **champs à afficher sur la carte de ticket**.
   - Choisissez une voie en sélectionnant une valeur dans la liste **Voie verticale** : service RH, priorité ou groupe d'affectation RH.
     a. Sélectionnez **Service RH** dans la liste **Voie verticale** .
     b. Sélectionnez les services RH que vous souhaitez afficher en tant que voies verticales dans le tableau de bord de triage RH.
     c. Sélectionnez la valeur requise dans le champ **Méthode de transfert** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeurs de champ de méthode de transfert

Valeur de champ	Description
Toujours demander	La fenêtre de transfert de ticket s'affiche lorsque vous déplacez une carte de ticket vers une autre voie.
Transfert avec numéro de ticket existant	Lorsque vous déplacez une carte de ticket vers une autre voie, le ticket est affecté au nouveau service RH avec le numéro de ticket existant.
Transfert avec un nouveau numéro de ticket.	Lorsque vous déplacez une carte de ticket vers une autre voie, le ticket est affecté au nouveau service RH avec un nouveau numéro de ticket.

d. Sélectionnez **Appliquer**.

ou

a. Sélectionnez un **groupe d'affectation** dans la liste **Voie verticale** .

b. Sélectionnez des utilisateurs.

c. Sélectionnez **Appliquer**.

ou

a. Sélectionnez **Priorité** dans la liste **Voie verticale** .

b. Sélectionnez **Appliquer**.

Que faire ensuite

1. Afficher les tickets RH en fonction des paramètres configurés.
2. Faites glisser et déplacez une carte vers la voie respective.
   a. **Service RH** en tant qu'en-tête de voie : lorsque vous faites glisser un ticket d'une voie à l'autre, le transfert de ticket est effectué en fonction de la valeur sélectionnée dans le champ **Méthode de transfert** .
   b. **Priorité** en tant qu'en-tête de voie : lorsque vous faites glisser un ticket d'une voie à l'autre, la priorité du ticket est mise à jour en fonction de la valeur de voie respective.
   c. **Groupe d'affectation** en tant qu'en-tête de voie : lorsque vous faites glisser un ticket d'une voie à l'autre, le ticket est affecté à l'utilisateur de voie respectif.

Référence Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH et les formulaires.

Formulaire Créer un ticket

Le formulaire Créer un ticket vous permet de créer un nouveau ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Formulaire Créer un ticket

Champ	Description
CoE (centre d'excellence)	Sélectionnez le **Centre d'excellence** associé au ticket RH que vous créez. La sélection d'un CoE permet de filtrer les choix pour le service RH. Pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un ticket (suite)

Champ	Description
	en savoir plus, voir Modèle de données des centres d'excellence RH. **Remarque :** Vous pouvez également sélectionner d'abord un service RH, après quoi le CoE associé se remplit automatiquement.
Service RH	Service RH basé sur le CoE sélectionné ou sur les éléments sélectionnés en fonction de la communication avec la demande de l'employé. Les services RH disponibles pour un employé sont filtrés par : • CoE sélectionné. • Critères RH pour la **Personne** en fonction de la configuration du service RH. Limitez le filtre des services sur le formulaire **Configuration de la création de tickets**. Si le champ Service RH est vide, vérifiez que vous n'avez pas supprimé le champ Ouvert pour.
Description du service RH	Description du service RH sélectionné dans le champ **Service RH** . Pour plus d'informations sur la configuration de la description du service RH, voir Configurer un service RH.
Ouvert pour	Employé pour lequel le ticket est créé. Il peut s'agir d'une personne différente de la personne concernée. Par exemple, il peut s'agir du gestionnaire de la personne concernée.
Personne	Le destinataire/bénéficiaire du service RH exécuté par le biais du ticket RH. **Remarque :** Les qualificatifs de référence avancés sur un champ de référence ne sont pas pris en charge dans la page de configuration de la création de ticket. Lorsque le filtre de limite de recherche d'utilisateur est appliqué à la recherche d'un employé, il ne sera pas appliqué à **Ouvert pour** et à **la personne concernée**.
Notes de travail	Informations relatives au ticket qui peuvent aider d'autres agents RH. Les notes de travail ne sont pas visibles par la personne pour laquelle le ticket a été ouvert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence des configurations de page

Description des paramètres de configuration de page dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Paramètres de configuration

Propriété	Description
Enregistrement	
Entrée minimale pour la recherche d'utilisateur d'approbation ad hoc	Nombre minimum de valeurs alphanumériques requises pour lancer une recherche dans la fenêtre contextuelle **Ajouter une approbation** .
Chronologie des tickets ER	Option permettant de configurer l'affichage de la chronologie du ticket sur la page d'enregistrement. Les agents ER (Employee Relations) utilisent les chronologies des tickets pour suivre les tickets ER. Pour prévisualiser votre paramètre configuré avant de l'appliquer au ticket, sélectionnez **Aperçu**.
Champ de titre de l'onglet Ticket	Titre de l'onglet affiché pour chaque ticket RH. **Remarque :** Si le **champ Titre de l'onglet Ticket** n'est pas spécifié, la propriété sn_hr_core_case est appliquée à toutes les extensions associées. Pour prévisualiser votre paramètre configuré avant de l'appliquer au ticket, cliquez sur **Aperçu**.
Configuration de carte de playbook	Basculez pour déterminer la table de configuration de carte de playbook en fonction des versions installées. Pour prévisualiser votre paramètre configuré avant de l'appliquer au ticket, sélectionnez **Aperçu**.
ID du modèle d'e-mail de responsable	Sys_id du modèle d'e-mail affiché, lorsque l'ID d'e-mail du gestionnaire est sélectionné dans la fenêtre contextuelle du nom du gestionnaire dans la barre latérale **En un coup d'œil** .
Copier les attributs de ticket	Option permettant de modifier les attributs qui sont renseignés automatiquement lors de la copie d'un ticket.
Panneau latéral contextuel	
Visibilité des onglets de la barre latérale	Liste des tables associées aux onglets de la barre latérale du panneau latéral contextuel. Pour masquer un onglet de barre latérale du panneau latéral contextuel, supprimez son entrée de table correspondante du fichier JSON.
En un coup d'œil	
Limite de tickets	Nombre maximal de tickets récents affichés dans le panneau **En un coup d'œil** . Pour prévisualiser votre paramètre configuré avant de l'appliquer au formulaire de ticket, sélectionnez **Aperçu**.
Champs de responsable pour la fenêtre contextuelle	Champs affichés dans la fenêtre contextuelle lorsque le nom du gestionnaire est sélectionné dans la barre latérale **En un coup d'œil** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de configuration (suite)

Propriété	Description
	Pour prévisualiser votre paramètre configuré avant de l'appliquer sur le formulaire de ticket, cliquez sur **Aperçu**.
Champ d'utilisateur	Paires champ-valeur qui déterminent ce que l'utilisateur affiche dans le panneau **En un coup d'œil** . Pour prévisualiser votre paramètre configuré avant de l'appliquer au formulaire de ticket, sélectionnez **Aperçu**.
Mettre à jour les informations de l'employé	Option permettant de configurer les paramètres dans le formulaire de profil RH. Cette option contient des informations relatives à l'employé dans le panneau **En un coup d'œil** . Pour prévisualiser votre paramètre configuré avant de l'appliquer au formulaire de ticket, sélectionnez **Aperçu**.
Assistant d'agent	
Configuration d'Assistant d'agent	Liste des noms de tables et des sys_id de l'enregistrement de configuration de l'assistant d'agent associé. **Remarque :** Un sys_id est un GUID (Identifiant unique global) unique de 32 caractères, qui identifie chaque enregistrement d'une instance. Pour plus d'informations, consultez Unique record identifier (sys_id) . Pour prévisualiser votre paramètre configuré avant de l'appliquer au formulaire de ticket, sélectionnez **Aperçu**.
Configuration des tables	Option permettant de configurer les résultats de recherche connexes de l'assistant d'agent dans le formulaire Configurations de table.
Modèles de réponse	
Configuration des modèles de réponses	Liste des noms de tables et des sys_id de l'enregistrement de configuration du modèle de réponse associé. Pour prévisualiser votre paramètre configuré avant de l'appliquer au formulaire de ticket, sélectionnez **Aperçu**.
Configuration des tables	Option permettant de configurer les paramètres des modèles de réponse dans le formulaire Configurations de table.
Instructions d'exécution	
Configuration des instructions d'exécution	Option permettant d'accéder au formulaire Instructions d'exécution RH pour configurer la section Instructions d'exécution sur le ticket RH.
Modèles de client de messagerie	
Configuration des modèles de client de messagerie	Option permettant d'accéder au formulaire Modèles de client de messagerie pour configurer la section Modèles d'e-mail d'un ticket RH.
Liste	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de configuration (suite)

Propriété	Description
ID de configuration de liste	Le sys_id de l'enregistrement de configuration de liste [sys_ux_list_menu_config] dans la table Configuration du menu de la liste UX.
ID de la configuration de la valeur mise en surbrillance	Sys_id de l'enregistrement Configuration de la valeur en surbrillance [sys_ux_highlighted_value_config] dans la table Configuration de la valeur du surligneur UX.
Création de ticket	
Champs d'employé de création de tickets	Champs Employé affichés sur la page de création de tickets.
Page de destination.	
Configurations de carte de ticket RH	
Tickets RH de priorité élevée	Filtrez pour déterminer les tickets à priorité élevée qui s'affichent sur la page de destination. Vous pouvez également définir le texte à afficher lorsqu'un utilisateur consulte des enregistrements ou lorsqu'une liste est vide.
Tickets RH récemment mis à jour	Filtrez pour déterminer quels tickets RH récemment mis à jour sont affichés sur la page de destination. Vous pouvez également définir le texte à afficher lorsqu'un utilisateur consulte des enregistrements ou lorsqu'une liste est vide.
SLA des tickets RH à risque	Filtrez pour déterminer les tickets à priorité élevée qui s'affichent sur la page de destination. Vous pouvez également définir le texte à afficher lorsqu'un utilisateur consulte des enregistrements ou lorsqu'une liste est vide.
Annonces	Option permettant d'accéder à la page Contenu du calendrier afin de configurer la section Annonces dans la page de destination.
Liens rapides	Option permettant d'accéder à la page Contenu du calendrier afin de configurer la section Liens rapides dans la page de destination.
Mes applications fréquemment utilisées	Option permettant d'accéder à la page Contenu du calendrier afin de configurer la section Mes applications fréquemment utilisées dans la page de destination.

Formulaire de condition de valeur en surbrillance

Utilisez le formulaire de condition de valeur en surbrillance pour créer des conditions de mise en surbrillance d'un champ.

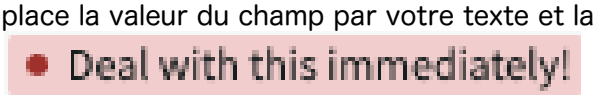
Formulaire de condition de valeur en surbrillance

Champ	Description
Conditions	Conditions qui déclenchent la mise en surbrillance d'un champ.
Couleur	Couleur du champ en surbrillance.
Application	Périmètre des applications auquel cette mise en surbrillance se rapporte.
Ordre	Ordre dans lequel évaluer les conditions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de condition de valeur en surbrillance (suite)

Champ	Description
	Lorsque vous avez plusieurs conditions pour mettre en surbrillance le même champ, elles sont évaluées dans l'ordre, de la plus basse à la plus élevée.
Masquer l'étiquette	Activez/désactivez le masquage du nom de l'étiquette.
Étiquette	Nom du champ en surbrillance qui s'affiche lorsque la condition est remplie.
Afficher l'icône	Activer/désactiver l'affichage de la puce de début lorsqu'un champ est mis en surbrillance. Exemple : 
Substitution de valeur	Texte qui remplace les valeurs de champ de la table. Si vous ne fournissez pas de remplacement de valeur, Espace de travail met en surbrillance la valeur du champ à partir de la table. Si vous fournissez une valeur, Workspace remplace la valeur du champ par votre texte et la met en surbrillance. Exemple : 

Formulaire de demande de tickets en bloc

Le formulaire de demande de ticket en bloc fournit des informations pour créer une demande de ticket en bloc afin de permettre la création du même type de tickets RH.

Formulaire de demande de tickets en bloc

Champ	Description
Numéro	Numéro de demande de ticket en bloc généré automatiquement.
Nom	Nom décrivant la demande de ticket en bloc.
Service RH	Service RH associé à la demande de ticket en bloc.
Statut	État de la demande de ticket en bloc. Les états des demandes de tickets en bloc sont les suivants : • Brouillon : état par défaut. • Prêt : un groupe de segments d'utilisateurs a été créé pour la demande de tickets en bloc. • En cours : la demande est dans le processus de création de demande de ticket en bloc.
Créer un ticket parent	Option permettant de créer un ticket parent associé aux tickets en bloc.
Ouvert par	Nom de l'utilisateur qui crée la demande de ticket en bloc.
Nombre d'utilisateurs sélectionnés	Nombre d'utilisateurs sélectionnés pour la demande de tickets en bloc. La valeur de ce champ est extraite du champ de sélection d'utilisateur lors de la création d'un segment de groupe d'utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de demande de tickets en bloc (suite)

Champ	Description
Heure de la demande	Date et heure auxquelles votre demande de ticket en bloc a été soumise pour créer des tickets. La valeur de ce champ est renseignée automatiquement lors de la création du groupe de segments d'utilisateurs.

Prestation de services RH Playbook

Actuellement, Playbook Prestation de services RH vous propose un panneau unique pour afficher toutes les tâches et les étapes requises pour résoudre un ticket d'événement de cycle de vie, ainsi que pour travailler dessus.

Important :

- HR Service Delivery Agent Workspace (Classique) est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.
- Si vous êtes un utilisateur existant de HR Service Delivery Agent Workspace (Classic), vous pouvez migrer vers Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) pour obtenir des fonctionnalités et des options améliorées. Reportez-vous aux directives relatives à la migration .

Remarque :
Seuls les tickets d'événement de cycle de vie sont pris en charge pour l'instant.

Avoir toutes les informations sur le ticket dans un seul panneau vous permet de déterminer rapidement et facilement vos priorités principales. Avoir des priorités principales vous permet :

- D'afficher toutes les étapes en cours dans différents départements, afin de ne pas perdre de temps à rechercher et à ouvrir divers formulaires.
- D'afficher toutes les actions terminées
- De voir facilement et rapidement ce que vous devez faire ensuite.

Tickets des événements de cycle de vie

Étant donné qu'il peut y avoir plusieurs ensembles d'activités dans un ticket d'événement de cycle de vie, lui-même constitué de multiples actions, il est primordial pour un agent RH d'avoir la possibilité de voir tous les aspects.

À l'aide d'un bouton d'accordéon, vous pouvez développer ou réduire les ensembles d'activités pour afficher les activités qu'ils contiennent.

Au sein d'un ensemble d'activités, vous pouvez afficher toutes les tâches, l'état et les propriétaires. Vous avez également la possibilité d'entreprendre une action.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les événements de cycle de vie, consultez Événements du cycle de vie pour l'entreprise.

Exploration de Playbook Prestation de services RH

Utilisez Prestation de services RH Espace de travail d'agent pour gérer des tickets d'événements de cycle de vie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

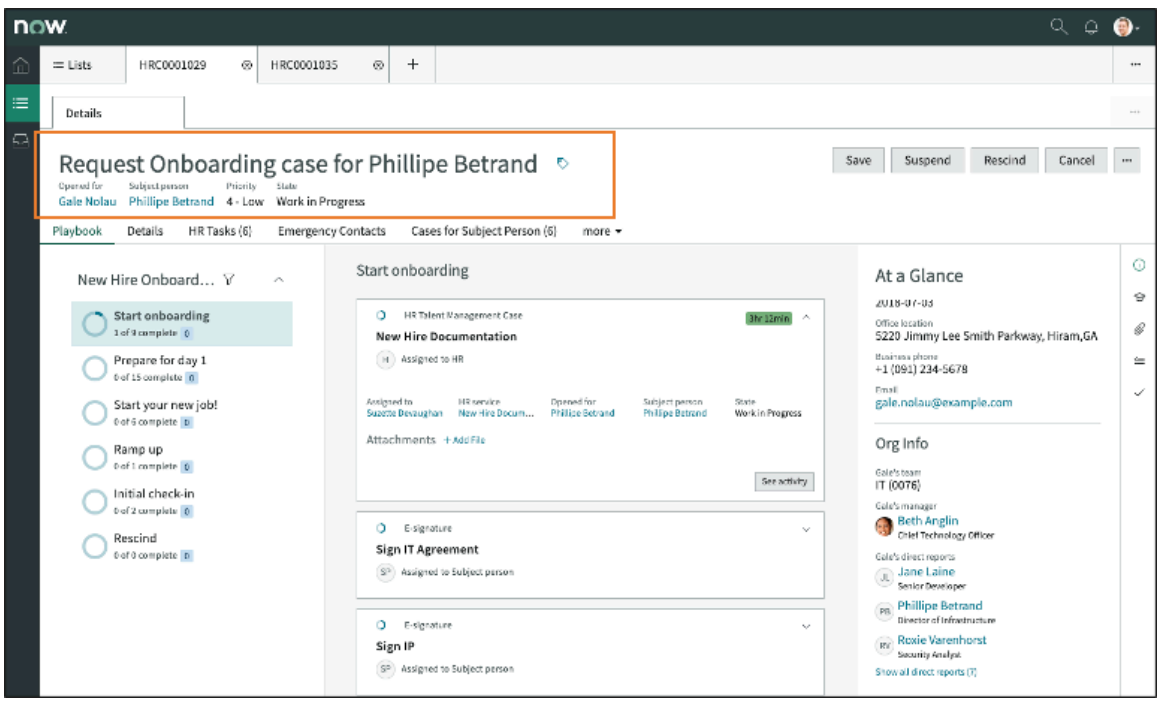
Formulaire de ticket HR Agent Workspace avec Playbook

Lorsque Playbook est activé avec Prestation de services RH Espace de travail d'agent, l'onglet **Playbook** s'affiche dans le menu Éléments connexes.

En-tête Playbook

L'en-tête Playbook affiche le titre d'un ensemble d'activités.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la structure des événements de cycle de vie, consultez Configurer un événement de cycle de vie.



Panneau d'étape

Sur le côté gauche du formulaire Playbook, vous verrez le panneau d'étape qui affiche l'événement de cycle de vie et chaque ensemble d'activités. Sous chaque ensemble d'activités, un nombre d'activités terminées et un cercle d'état s'affichent. Une coche dans le cercle indique un ensemble d'activités terminées.

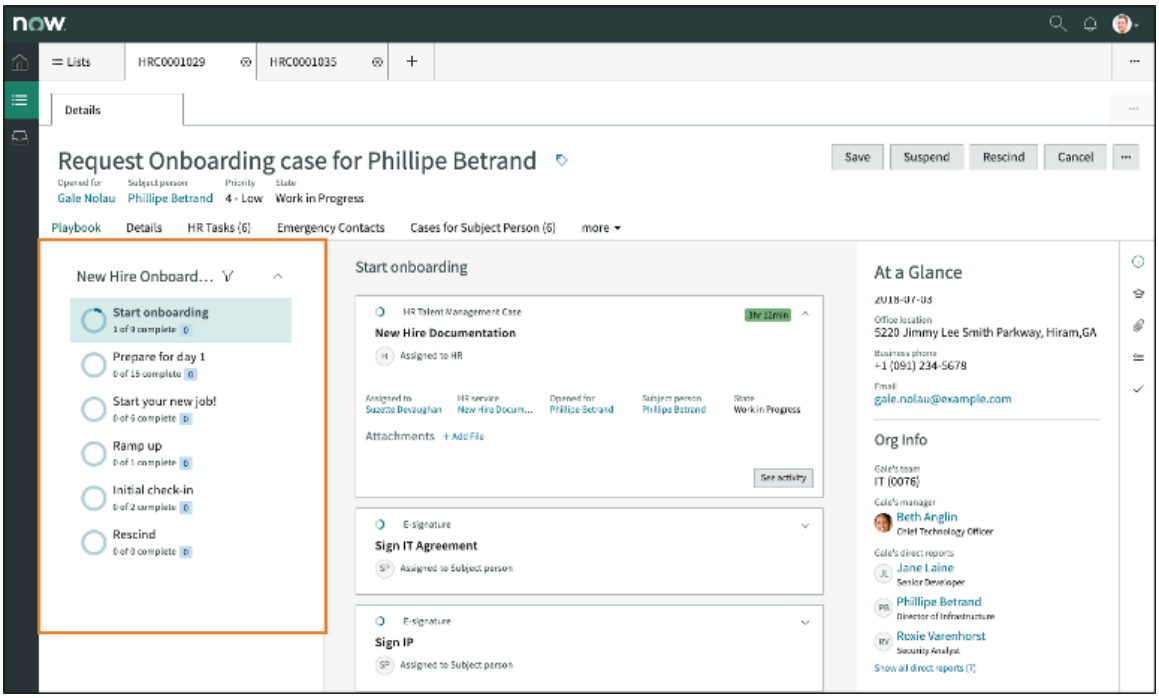
Une coche dans l'en-tête Playbook indique que l'ensemble d'activités est terminé.

Vous pouvez rapidement voir le nombre d'activités d'un ensemble d'activités et combien d'entre elles ont été effectuées.

Dans l'exemple, l'ensemble d'activités de début d'intégration compte neuf activités au total, dont une terminée (1 sur 9).

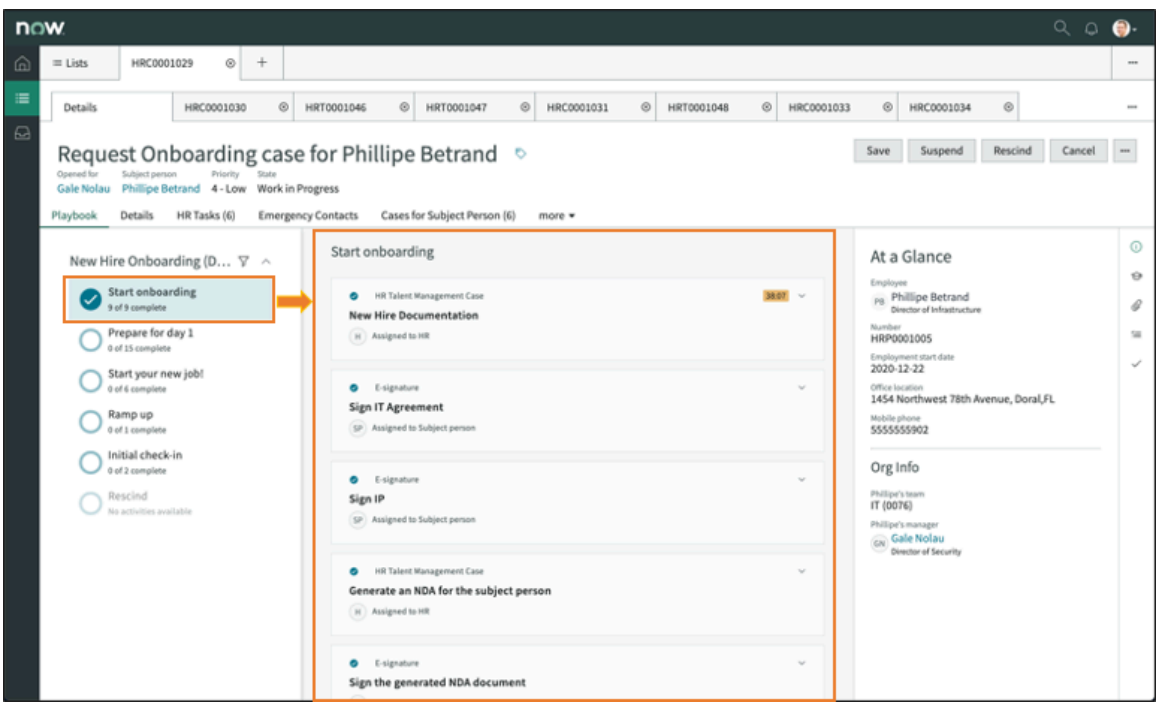
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Flux d'activité

Cliquez sur un ensemble d'activités dans le panneau d'étape pour afficher toutes les activités de l'ensemble d'activités.

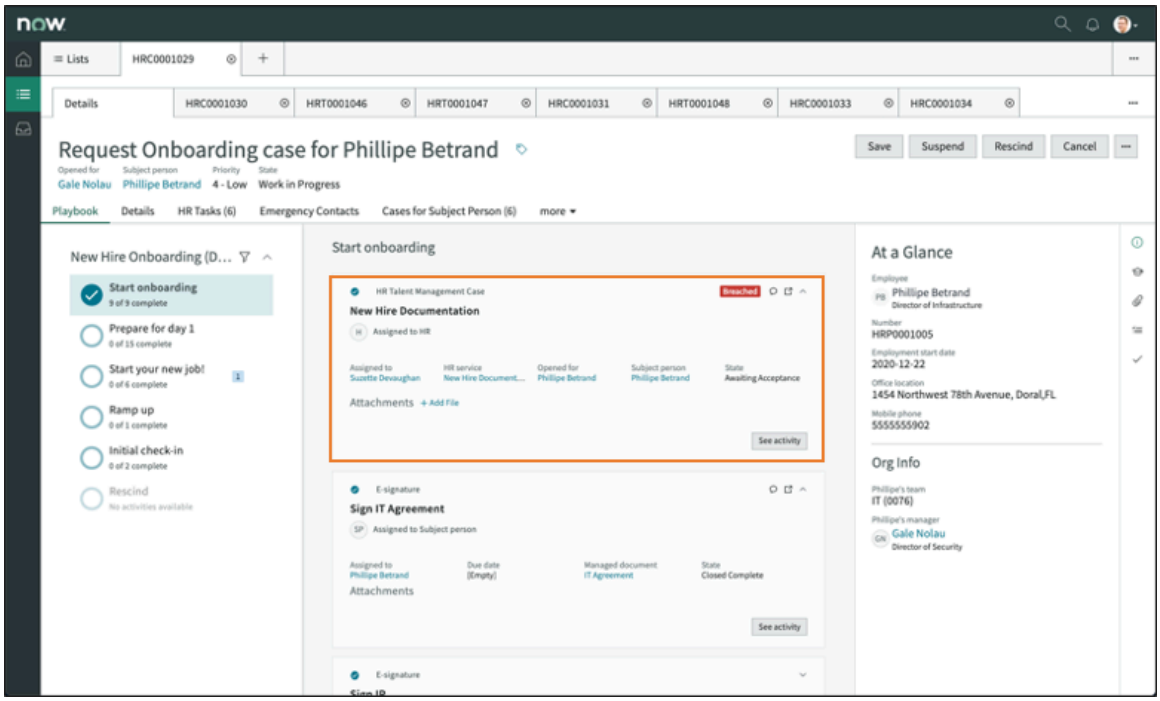


Carte RH

Vous pouvez faire une analyse d'une activité à partir du flux d'activité en cliquant sur une activité pour afficher les détails d'un ticket ou d'une tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

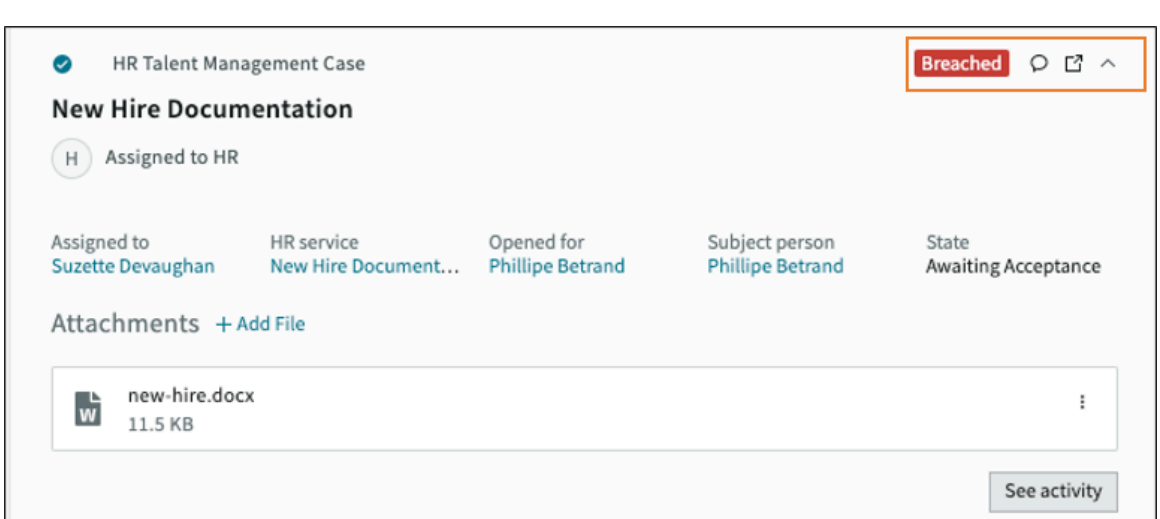


Le ticket RH s'ouvre dans un onglet et une fenêtre distincts.

Détails de la carte RH

Cliquez sur l'activité, puis **Affecté à**, **Service RH**, **Ouvert pour**, **Personne**, **État** et les pièces jointes apparaissent.

En haut, à droite d'une carte Playbook RH, une série d'icônes est affichée.



La première icône sur la gauche fournit l'état du ticket RH ou de la tâche. Le survol permet d'afficher les détails du SLA.

Cliquez sur l'icône **Ajouter une note ou un commentaire** ( ) pour ajouter des commentaires ou des notes liés à l'activité.

Pour afficher des commentaires ou des notes, cliquez sur le bouton **Afficher l'activité**.

Cliquez sur l'icône Tâche ouverte ( ) pour afficher des détails du ticket ou de la tâche RH. Un nouvel onglet avec le ticket RH ou l'onglet s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cliquez sur l'icône Réduire la tâche ( ) pour fermer des détails du ticket ou de la tâche RH.

Les autres zones de Playbook sont abordées dans .

Configuration de Playbook Prestation de services RH

Configurez Playbook Prestation de services RH afin que vos agents puissent gérer et suivre facilement les tickets d'événement de cycle de vie.

Activation

Pour activer Playbook pour RH, vous devez vous rendre sur ServiceNow Store pour le rendre disponible sur votre instance.

Activez les modules d'extension suivants :

Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config].

Les deux (2) applications suivantes sont obtenues à partir du magasin :

- Playbook Experience [sn_playbook_exp]
- Playbook Experience Components [now_playbook_exp]

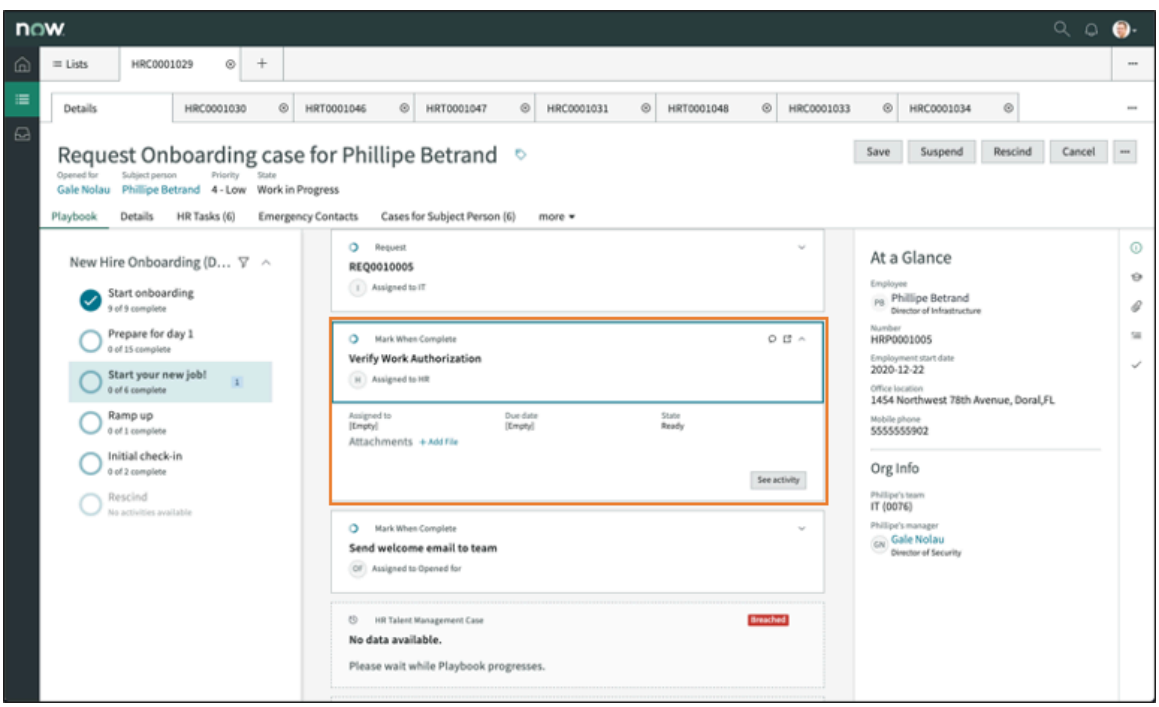
Pour plus d’informations, voir Installer une application ServiceNow Store .

Cartes RH

L'onglet Playbook situé sous Prestation de services RH Espace de travail d'agent contient des cartes RH.

Les cartes RH représentent chaque activité de l'ensemble d'activités qui pourrait représenter divers enregistrements tels que des tâches RH, des tickets RH, des demandes, des incidents, des approbations, etc.

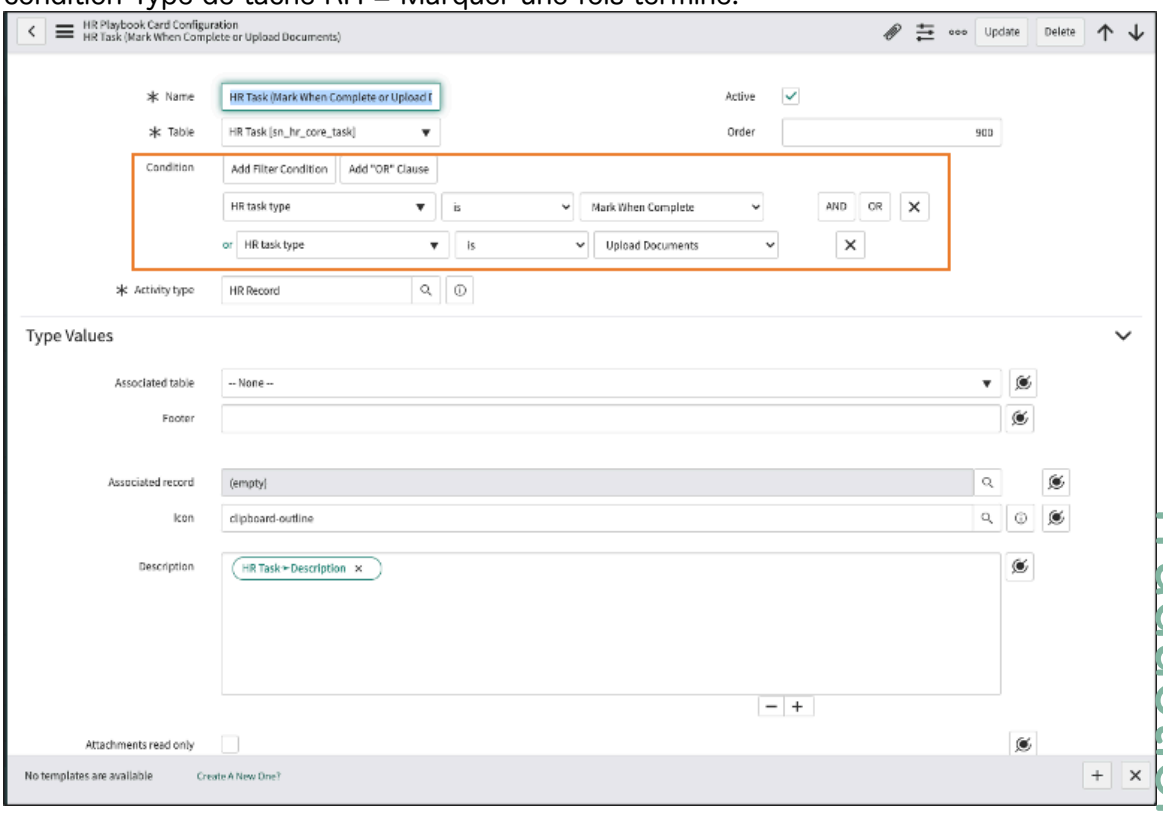
L'exemple de carte RH ci-après illustre un enregistrement de tâche RH.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La carte d'autorisation de vérification du travail a une condition Type de tâche RH = Marquer une fois terminé.



- Chaque activité affiche une tâche RH, un ticket, une demande et d'autres éléments. Les activités examinent la table de configuration de la carte Playbook RH pour mettre en correspondance l'enregistrement avec l'ordre le plus bas.
- La configuration de la carte Playbook RH peut avoir des filtres pour déterminer les valeurs à afficher.
- Utilisez Configuration de la carte Playbook RH pour configurer les cartes.
- Pour en savoir plus, voir Configurer une carte de playbook Prestation de services RH.

En tant qu'administrateur RH, utilisez ces informations pour configurer l'apparence de chaque playbook dans Playbook Prestation de services RH pour différents types d'enregistrements (ticket RH, tâche et autres). Différents types d'enregistrements présentent diverses informations pertinentes à afficher.

Le système de base fournit 19 enregistrements.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la configuration du playbook, consultez Configurer un playbook.

Configurer une carte de playbook Prestation de services RH

Utilisez Configuration de la carte Playbook pour afficher et gérer ce qui apparaît pour chaque carte dans un ensemble d'activités.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ws.admin

Chaque activité tente d'afficher un enregistrement (tâche RH, ticket RH, demande, etc.) et passe par la configuration de la carte pour essayer de mettre en correspondance l'enregistrement avec l'ordre le plus bas dans la table. Par exemple, l'autorisation de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vérification du travail est une carte de type « Marquer une fois terminé » fournie par le système de base.

Les propriétés de l'enregistrement de configuration de la carte sont renseignées à partir de l'enregistrement (tâche RH, ticket RH, demande, etc.).

Remarque :
pour Classic Prestation de services RH Espace de travail d'agent et Espace de travail d'agent for HR Case Management, il existe deux configurations de carte par défaut distinctes et des remplacements d'activité. La propriété `sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config` (valeur par défaut = faux) décide quelle configuration de carte doit être utilisée pour Prestation de services RH Playbook lorsque vous avez installé chacune d'elles Espace de travail d'agent . Par défaut, la configuration de carte Classic est sélectionnée dans la configuration de la carte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration de la carte Playbook**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la carte Playbook RH

Champ	Description
Nom	Le nom qui identifie la configuration de la carte Playbook RH.
Table	Le type d'enregistrement de la configuration. Détermine la carte qui s'affiche pour chaque activité au sein d'un ensemble d'activités (voie). Détermine également les propriétés que la carte utilise.
Condition	Les conditions qui déterminent si les valeurs de type affichent une carte Playbook RH. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .
Type d'activité	Le type d'activité d'une activité d'événement de cycle de vie. Les types d'activité peuvent être des approbations, des activités d'employés ou de prestataires, des notifications, etc. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Configurer les composants compatibles pour un événement de cycle de vie.
Actif	Indique si l'enregistrement est actif et disponible pour être utilisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	Ordre dans lequel l'activité tente de mettre en correspondance cet enregistrement. Les valeurs les plus basses sont évaluées en premier.

La section Valeurs de type détermine ce qui apparaît sur chaque carte.

Valeurs de type

Champ	Description
Table associée	Non applicable actuellement.
Pied de page	Informations que vous souhaitez afficher dans le pied de page d'une carte Playbook RH. Entrez du texte ou cliquez sur l'icône Sélecteur de pastilles pour afficher les références que vous pouvez sélectionner pour automatiser le positionnement des informations.
Enregistrement associé	Non applicable actuellement.
Icône	Affiche une icône qui apparaît dans l'angle supérieur gauche de la carte. Cliquez sur l'icône Référencer à l'aide de la liste pour sélectionner l'icône que vous souhaitez afficher.
Description	Sélectionnez l'icône Sélecteur de pastilles pour afficher une description sur la carte. **Remarque :** Il ne s'agit pas d'un champ de forme libre, vous devez effectuer une sélection parmi les options disponibles.
Pièces jointes en lecture seule	Cochez cette option pour indiquer que les pièces jointes existantes peuvent uniquement être lues. **Remarque :** Il s'agit d'un champ en lecture seule et non pas d'un champ permettant d'ajouter des pièces jointes à l'activité. Consultez le champ **Source de la pièce jointe**.
Titre	Le titre de la carte. Vous pouvez entrer du texte de forme libre ou effectuer une sélection dans la liste après avoir cliqué sur l'icône Sélecteur de pastilles.
Champs de formulaire	Affiche une colonne verticale des champs qui apparaissent sous la ligne des champs d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les champs sont modifiables lorsqu'au moins un bouton sur la carte indique **Champs de formulaire requis**. Vous pouvez entrer du texte séparé par des virgules ou sélectionner des champs en cliquant sur l'icône Sélecteur de pastilles. Les champs que vous sélectionnez s'affichent sous forme de colonne sur le côté gauche de la carte.
Afficher le SLA	Cochez cette case pour indiquer que vous souhaitez que l'icône SLA apparaisse en haut à droite de la carte. L'icône affiche l'état du SLA.
Ligne de base	Entrez ou sélectionnez les informations qui apparaissent en haut de la carte, au-dessus du titre.
Source de la pièce jointe	Utilisez ce champ pour autoriser le téléchargement des pièces jointes. Sélectionner associated_record permet à l'utilisateur de télécharger une pièce jointe à partir de la carte.
Champs d'enregistrement	Champs que vous souhaitez afficher dans la section supérieure de la carte. Entrez une liste de champs séparés par des virgules que vous souhaitez afficher sur la carte ou cliquez sur l'icône xx pour sélectionner des références.
Afficher la liste de vérification	Cochez cette option pour afficher la liste de vérification de l'activité. Les utilisateurs peuvent cocher les tâches de la même façon que dans le formulaire de ticket.
Affecté à	Identifie l'agent **Affecté à**. Vous pouvez entrer du texte de forme libre ou effectuer une sélection dans les références après avoir cliqué sur l'icône Sélecteur de pastilles. Le nom apparaît en regard du titre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Vue du formulaire	Fonctionne avec les **champs de formulaire** et vous permet de définir une section entière que vous souhaitez afficher sur la carte.

3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Expérience Playbook RH

Utilisez Expériences Playbook pour sélectionner le playbook utilisé par votre société.

Le Playbook Prestation de services RH de base contient une expérience de playbook préconfigurée.

Une expérience Playbook est liée aux configurations Playbook et aux remplacements de l'activité Playbook.

Configuration Playbook

- Décidez si vous souhaitez afficher l'icône État de l'activité sur la carte.
- Déterminez les champs à utiliser dans le filtre Playbook.
- Déterminez le nombre maximal de champs de formulaire autorisés sur une carte avant l'utilisation d'un modèle.
- Définissez les conditions à afficher sur la carte pour l'icône Temps du SLA.

Expériences Playbook

Contrôlent l'expérience utilisateur du playbook.

- Configurent les filtres d'affichage et d'activité.
- Fournissent l'intégration de SLA.
- Fournissent un contrôle d'accès.

Remplacement des activités

Le système de base utilise des remplacements d'activités afin d'afficher la carte de liste pour les demandes et la carte d'enregistrement par défaut pour la réduction et le développement des tâches. Les remplacements d'activités sont également destinés au développement des cartes affectées à l'utilisateur, en retard, de SLA rompu, etc. que les agents voient par défaut.

Les remplacements d'activités contrôlent la logique et les conditions des cartes qui sont développées et des cartes qui sont réduites.

Ils vous permettent de remplacer trois (3) valeurs par défaut pour chaque carte (dans l'onglet **Ce qu'il faut remplacer**) :

- Le type de carte utilisé (carte par défaut, carte de liste, carte de création d'enregistrement, carte de connaissances, etc.).
- État de développement (si cette carte est ouverte par défaut lors du chargement du playbook).
- Rôles requis (si vous limitez cette carte à des rôles spécifiques).

Actions d'activité

Définissent les actions de playbook comme l'ajout à l'aide de formulaires, de conditions et de scripts, et quels boutons apparaissent sur une carte. Vous pouvez configurer ces boutons :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Emplacement où les boutons apparaissent.
- Type et couleur du bouton.
- Comment le bouton est implémenté (script serveur, action client ou modal de composant d'interface utilisateur).

Les actions d'activité fonctionnent également avec l'affichage des boutons et des icônes qui peuvent :

- Restituer un composant (Ajouter des approbateurs ou Fermer terminé).
- Mettre à jour l'enregistrement (changer son état).

Pour apporter des modifications aux configurations par défaut, consultez Mettre à jour les configurations de l’expérience de playbook.

Configurer Expériences Playbook RH

Utilisez Expériences Playbook pour modifier les configurations d'expérience de playbook par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ws.admin

Remarque :
Pour effectuer des changements, commencez par cloner l'enregistrement d'expérience Playbook RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Expériences Playbook**.
2. Sélectionnez **Playbook RH**.
3. Sélectionnez l'onglet **Configurations Playbook**, puis **vrai**.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire, consultez Mettre à jour les configurations de l’expérience de playbook.
4. Sélectionnez l'onglet **Remplacements de l'activité Playbook** et un remplacement d'activité.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire, consultez Configurer les remplacements d’activité du playbook.
5. Après la modification ou la création, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Soumettre**.

Configurer les remplacements de l'activité Playbook RH

Créez des remplacements d'activité facultatifs pour le comportement par défaut des activités dans votre playbook RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ws.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les remplacements d'activité sont affectés par la propriété système *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config*.

Si cette propriété système est définie sur True, les configurations de carte Espace de travail d'agent for HR Case Management Playbook sont utilisées et ses remplacements d'activité s'appliquent. Si cette propriété système est définie sur False (valeur par défaut), les configurations de carte Classic Prestation de services RH Espace de travail d'agent Playbook sont utilisées et ses remplacements d'activité s'appliquent.

Vous pouvez également accéder aux remplacements de l'activité Playbook depuis Expériences Playbook. Consultez Configurer Expériences Playbook RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Remplacement des activités**.
2. Sélectionnez un remplacement d'activité ou **Nouveau**.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire, consultez Configurer les remplacements d'activité du playbook.
3. Après la modification ou la création, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Soumettre**.

Configurer les actions d'activité Playbook RH

Utilisez les actions de playbook pour permettre aux utilisateurs de terminer (ajouter des boutons et des listes) et d'ignorer des activités.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ws.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Actions d'activité**.
2. Entrez ou modifiez les champs de formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire, consultez Personnaliser les actions Playbook.
3. Après la modification ou la création, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Soumettre**.

Utilisation de Playbook Prestation de services RH

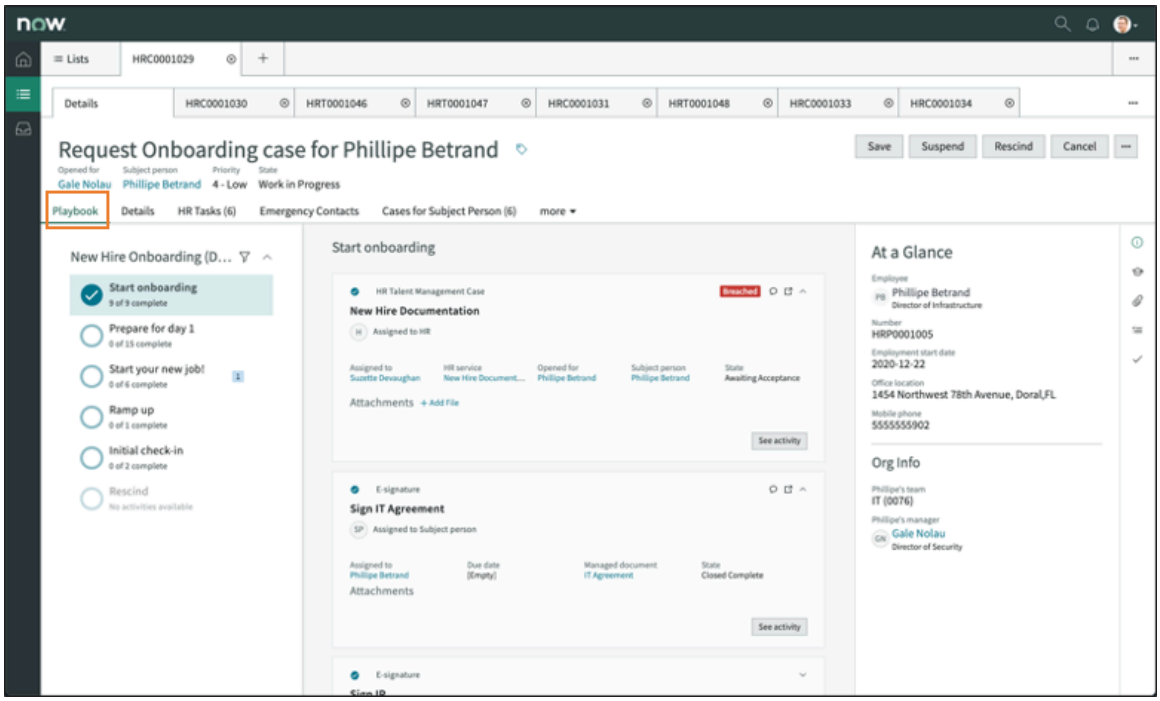
Actuellement, Playbook Prestation de services RH est uniquement disponible pour une utilisation avec des tickets RH d'événement de cycle de vie.

Playbook s'affiche sous la forme d'un onglet dans le formulaire HR Agent Workspace après l'affichage d'un ticket d'événement de cycle de vie.

Remarque :
L'onglet Playbook s'affiche uniquement lorsque le ticket RH a été déplacé vers **Prêt** ou **Travail en cours**. Cela déclenche l'événement de cycle de vie, et les données s'affichent pour toutes les activités lancées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La sélection de l'onglet Playbook vous permet d'afficher toutes les activités d'événement de cycle de vie et leurs tâches enfants dans un seul panneau, ainsi que de travailler dessus.

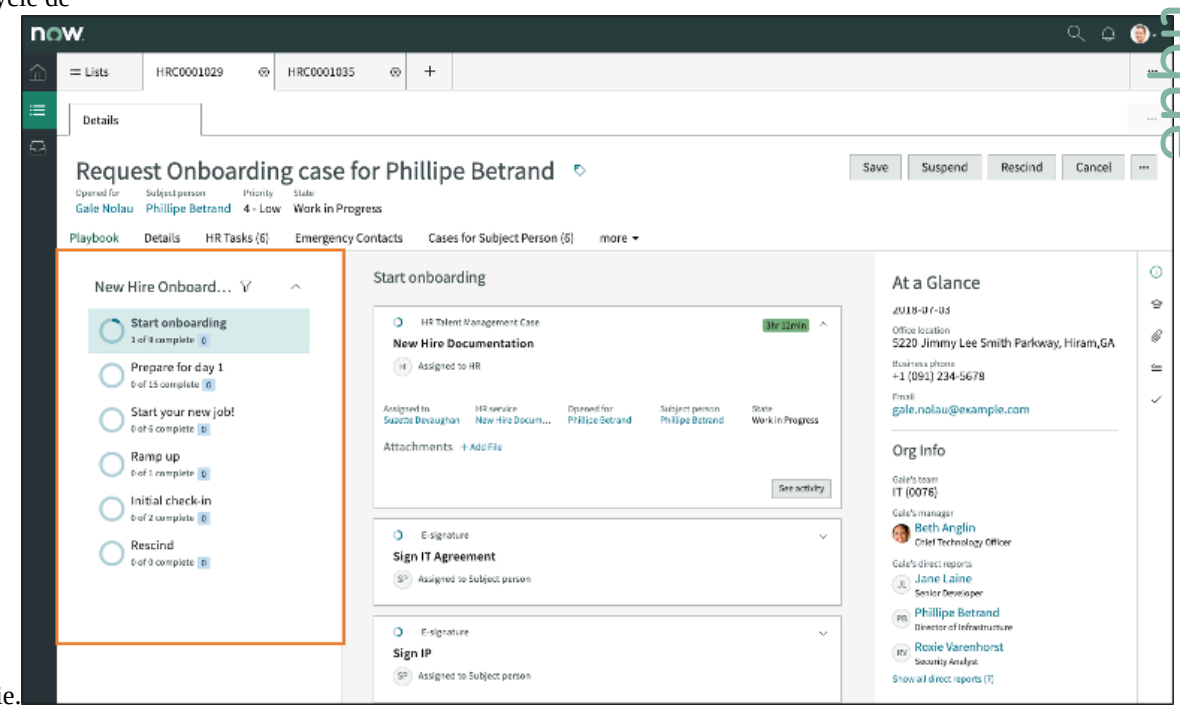
Remarque :
Les tâches créées de façon ponctuelle et ne faisant pas partie du workflow n'apparaissent pas dans l'onglet. Elles restent néanmoins accessibles dans des listes connexes normales.

Événement de cycle de vie

Le titre de l'événement de cycle de vie se trouve en haut, sous l'onglet **Playbook** du panneau d'étape.

Ensembles d'activités

La liste des voies, ainsi que leur icône d'état s'affichent sous la description de l'événement de cycle de



vie.

Traduction automatique

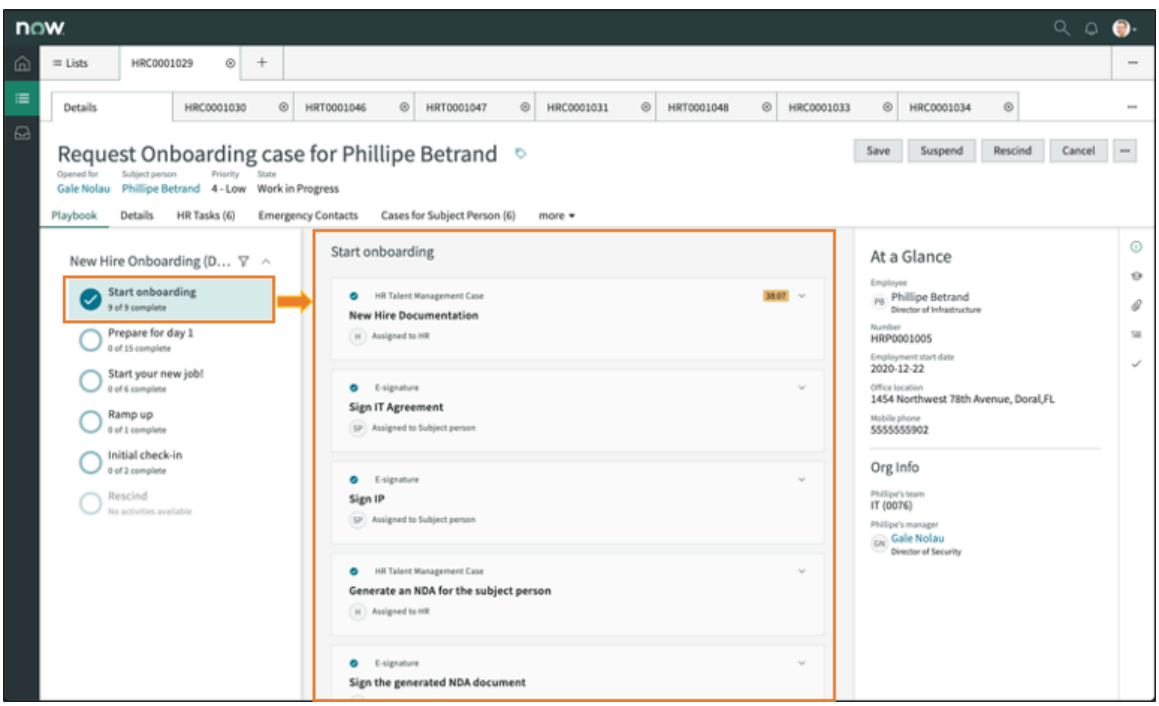
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cinq (5) ensembles d'activités se trouvent sous l'événement de cycle de vie Embauche de nouveaux employés (Démo) :

- Début de l'intégration
- Préparation du jour 1
- Début de votre nouveau travail !
- Montée en puissance
- Enregistrement initial

Activités

Cliquez sur un ensemble d'activités pour afficher les activités associées.



Playbook RH - Ajouter une note ou un commentaire

Vous pouvez ajouter une note de travail ou un commentaire à un ticket d'événement de cycle de vie RH à partir de Playbook.

Avant de commencer

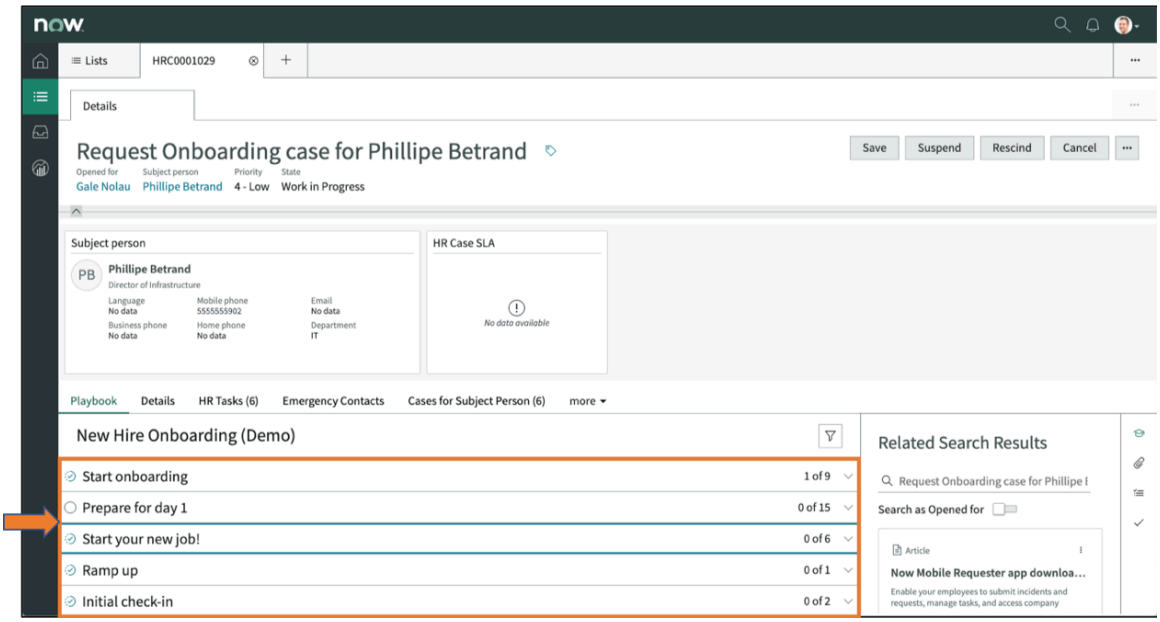
Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Procédure

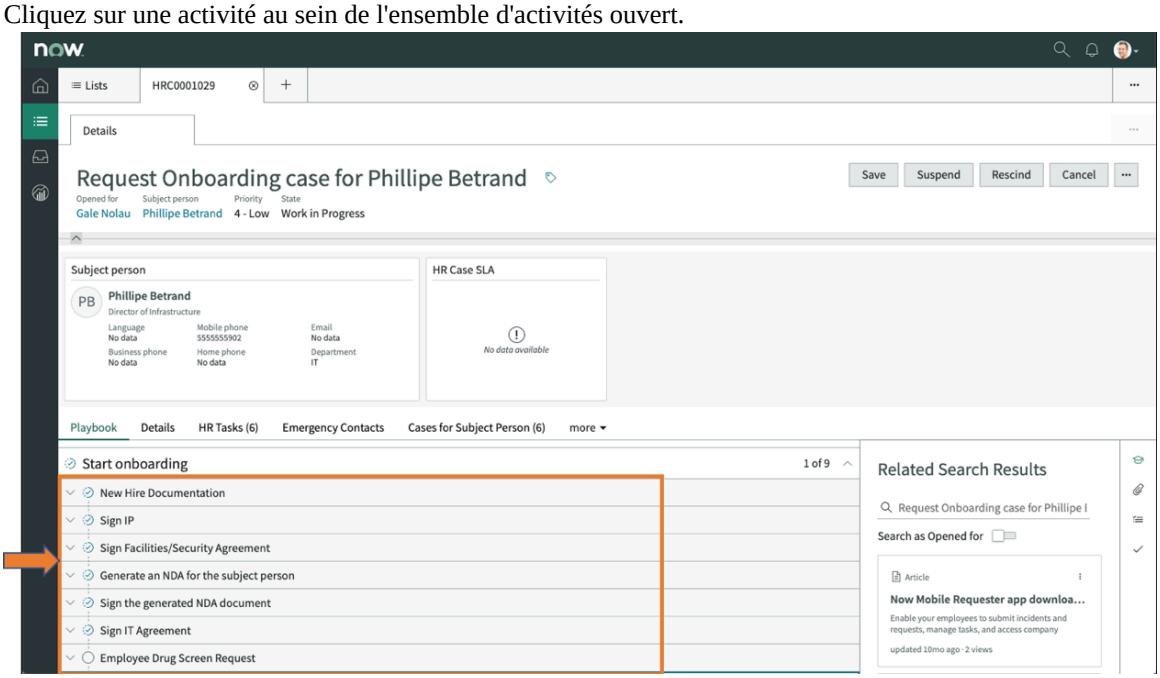
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Cliquez sur un ensemble d'activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



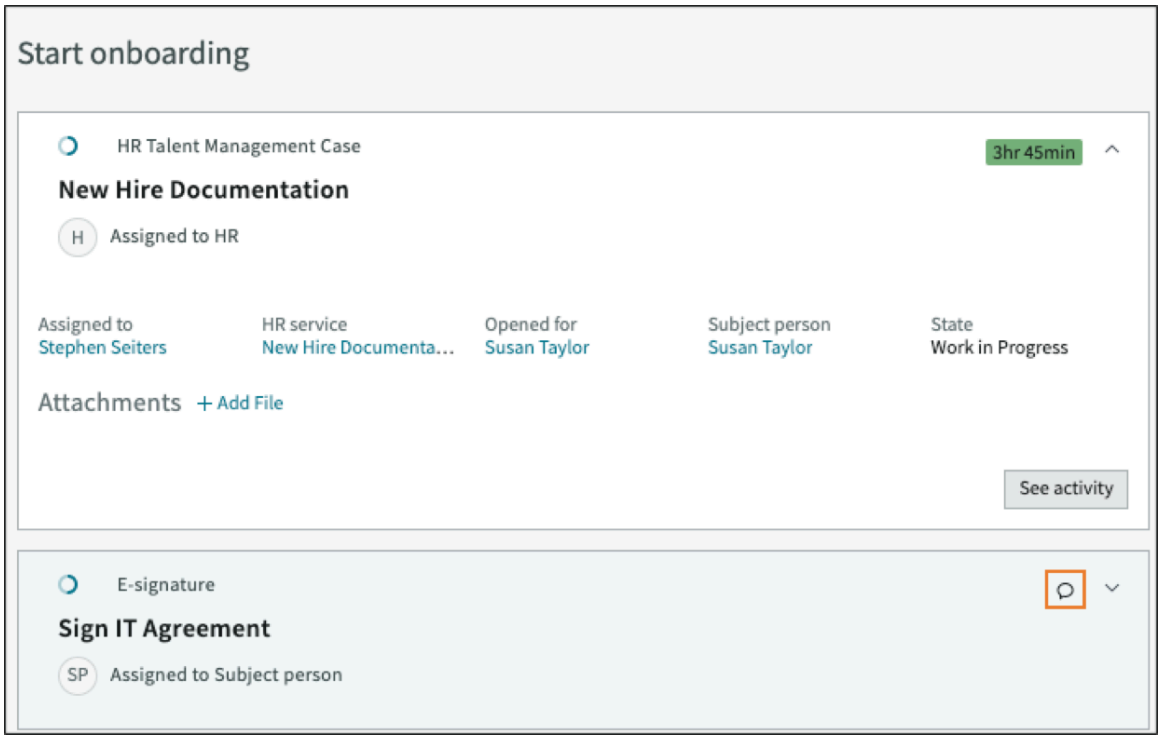
4. Cliquez sur une activité au sein de l'ensemble d'activités ouvert.



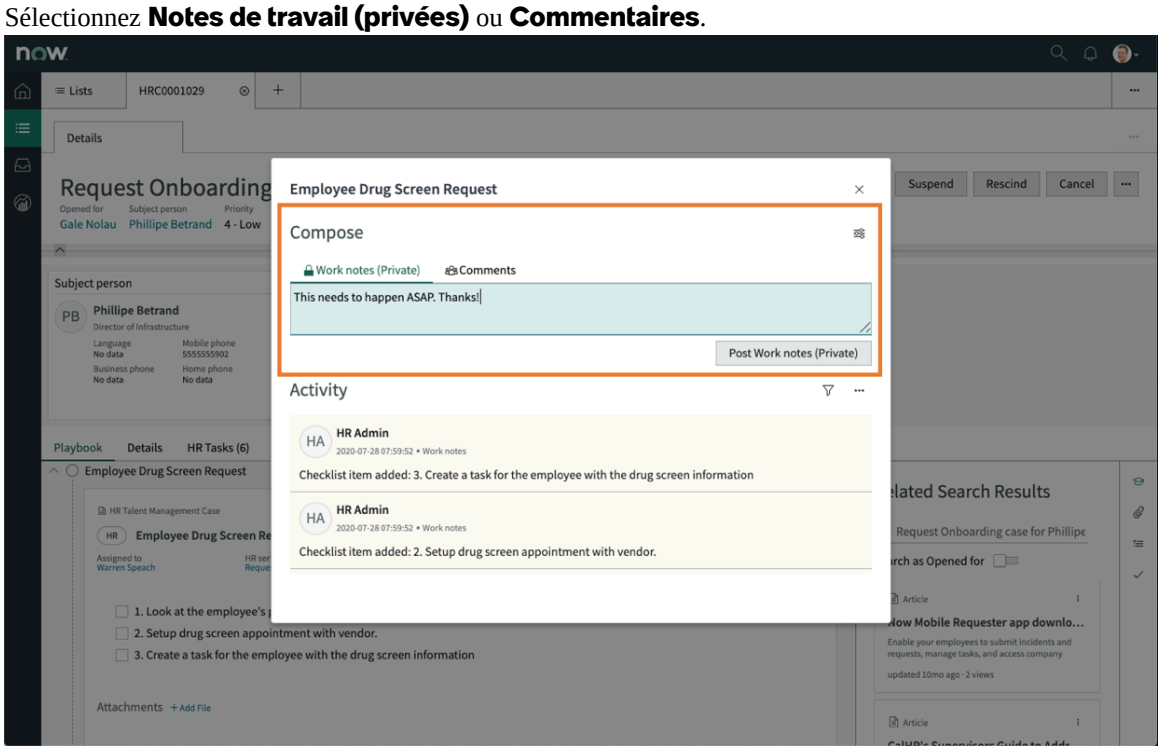
5. Cliquez sur l'icône **Ajouter une note ou un commentaire** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Notes de travail (privées)** ou **Commentaires**.

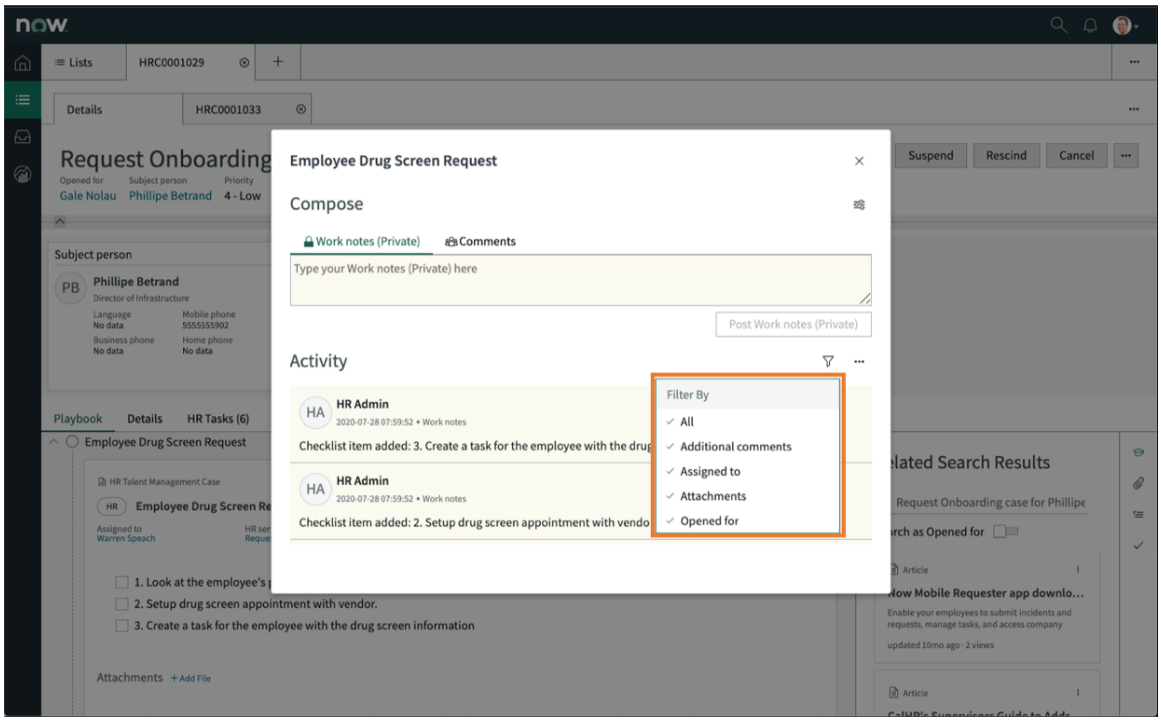


7. Entrez du texte et cliquez sur **Publier des notes de travail (privées)** ou **Publier des commentaires**.

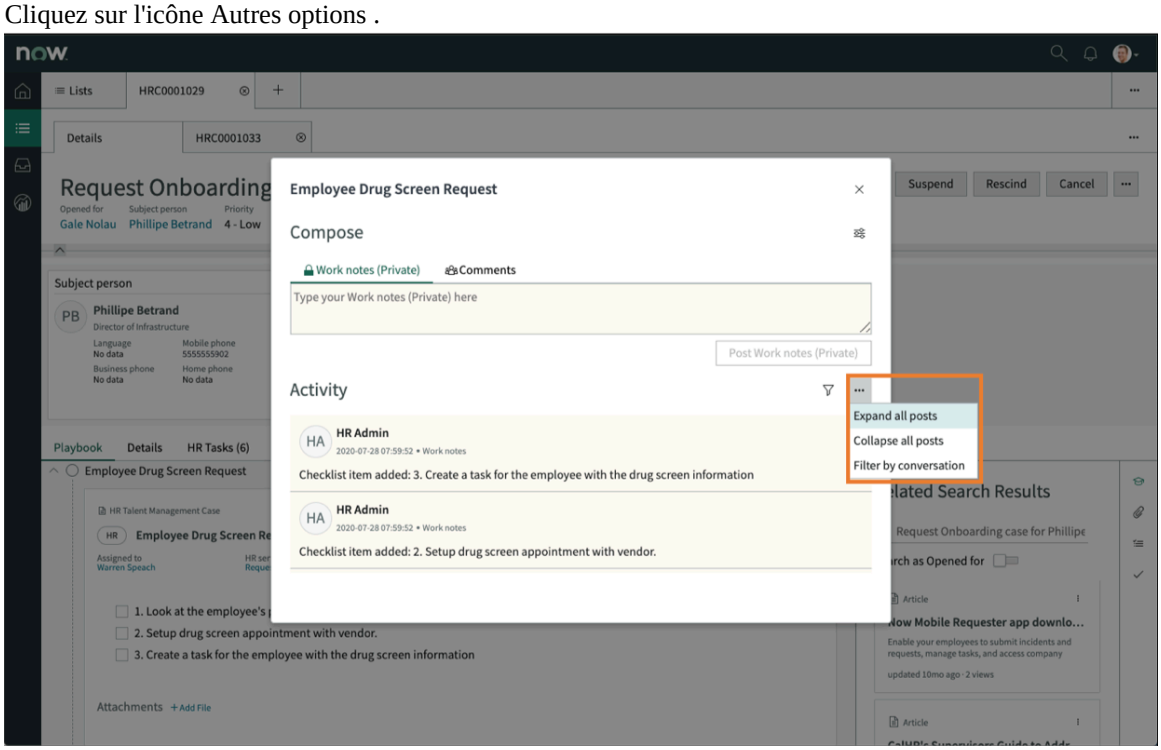
8. Cliquez sur l'icône **Filtrer par** pour filtrer par activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cochez les filtres correspondant aux activités que vous souhaitez afficher.
10. Cliquez sur l'icône Autres options .



11. Sélectionnez les filtres que vous souhaitez utiliser pour afficher les activités.

Playbook RH - Ouvrir un ticket ou une tâche

Vous pouvez ajouter un sous-ticket ou une tâche à un ticket d'événement de cycle de vie RH à partir de Playbook.

Avant de commencer

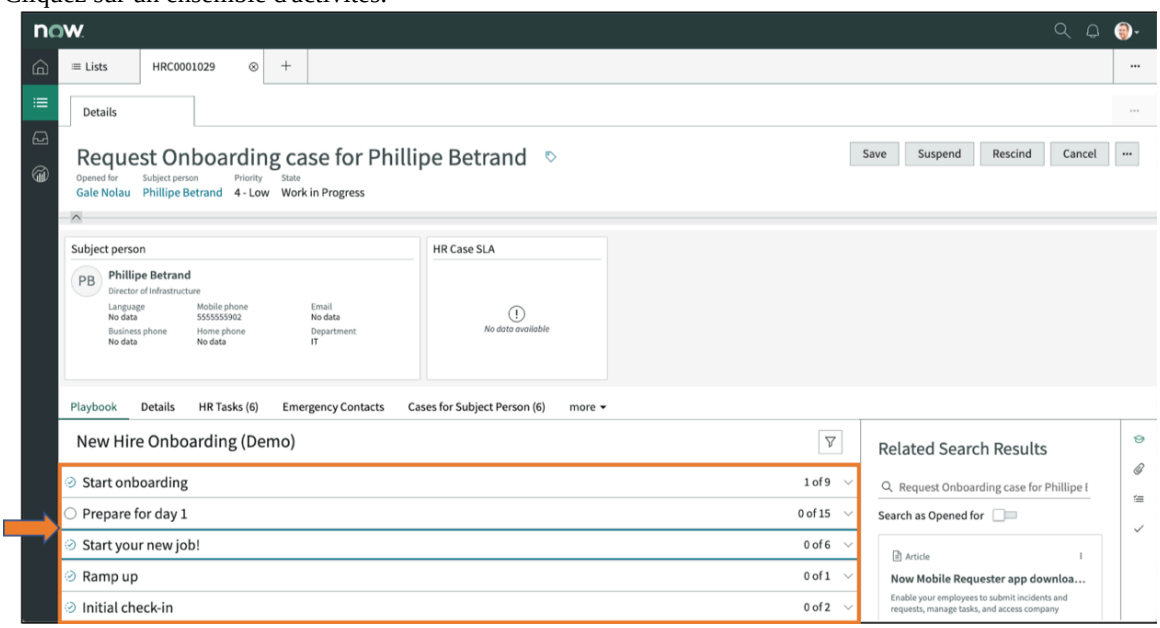
Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Traduction automatique

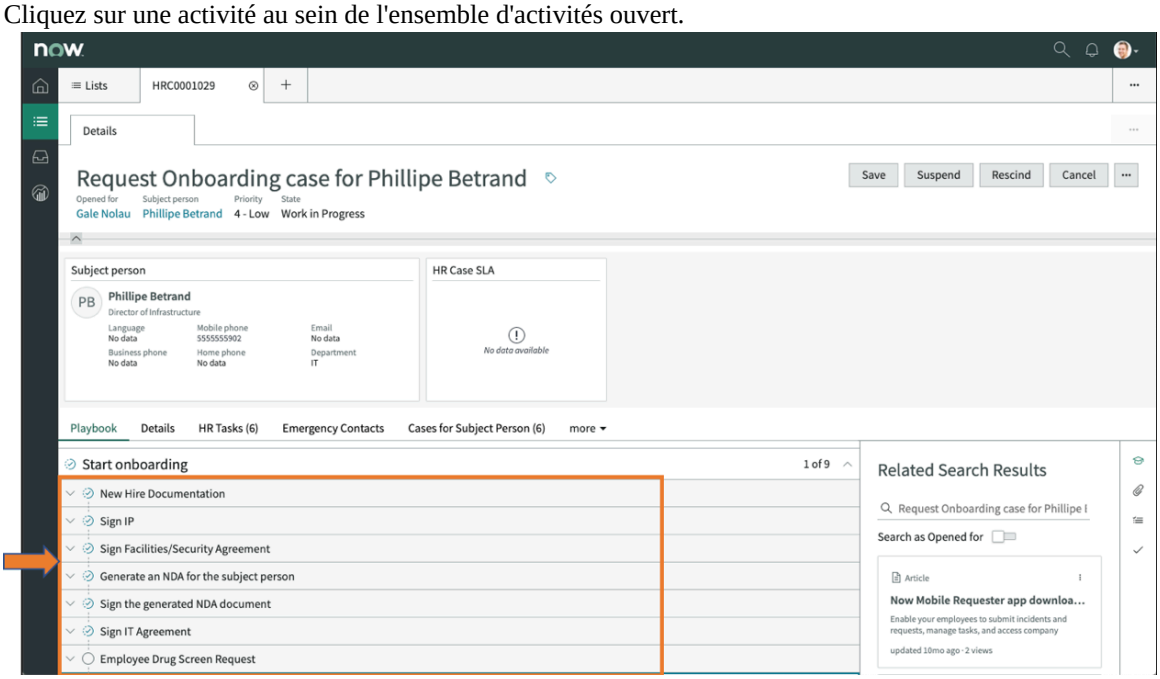
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Cliquez sur un ensemble d'activités.



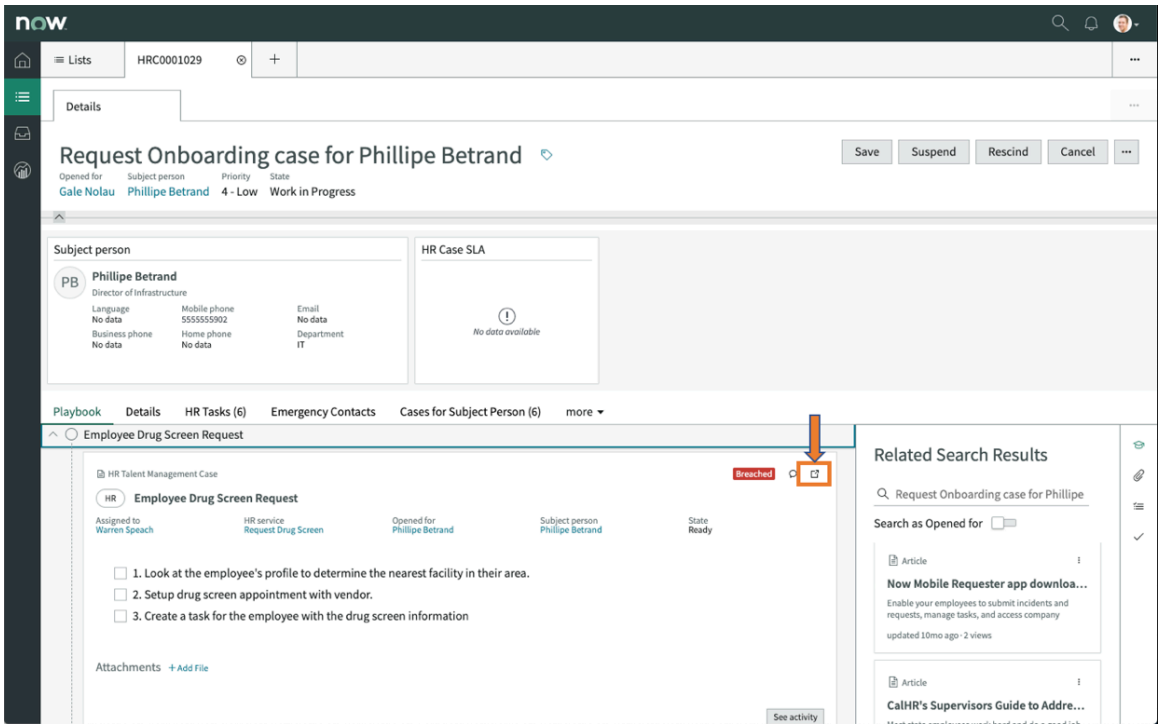
4. Cliquez sur une activité au sein de l'ensemble d'activités ouvert.



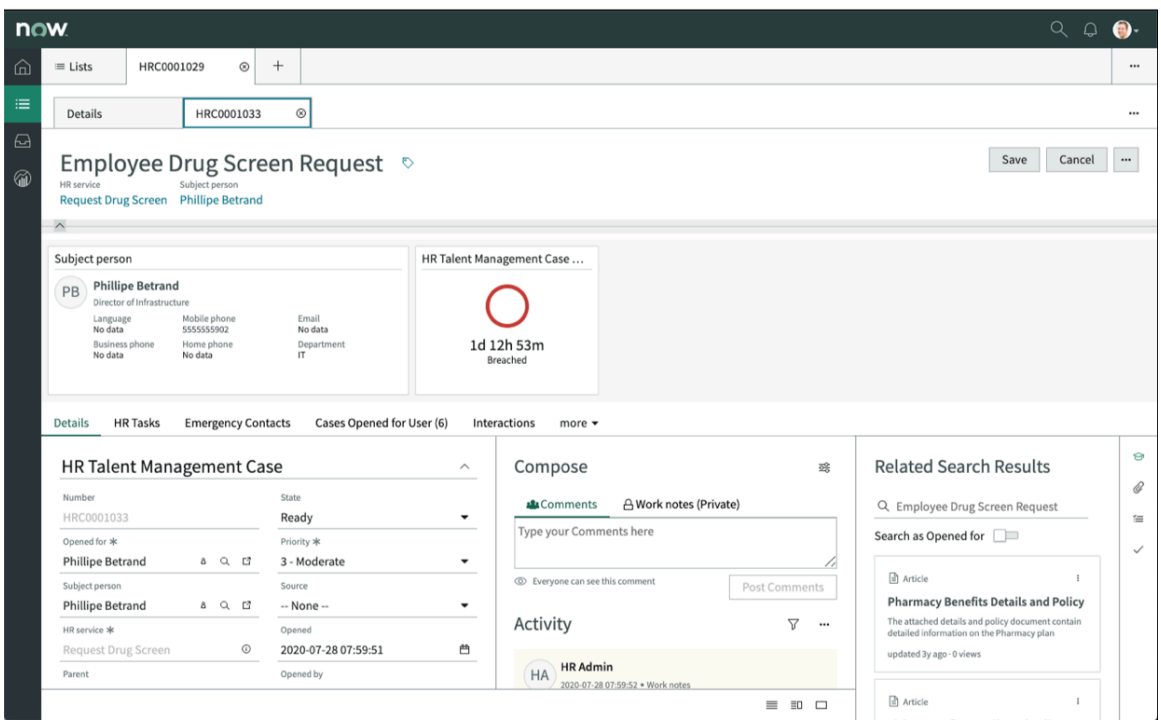
5. Cliquez sur l'icône **Tâche ouverte** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Les détails d'un sous-ticket ou d'une tâche s'ouvrent.



7. Vous pouvez effectuer des modifications et cliquer sur **Enregistrer**.

8. Pour revenir sur Playbook, cliquez sur l'onglet **Détails**.

Playbook RH - Afficher les activités

Vous pouvez afficher le flux d'activité dans un modal à partir de Playbook RH.

Avant de commencer

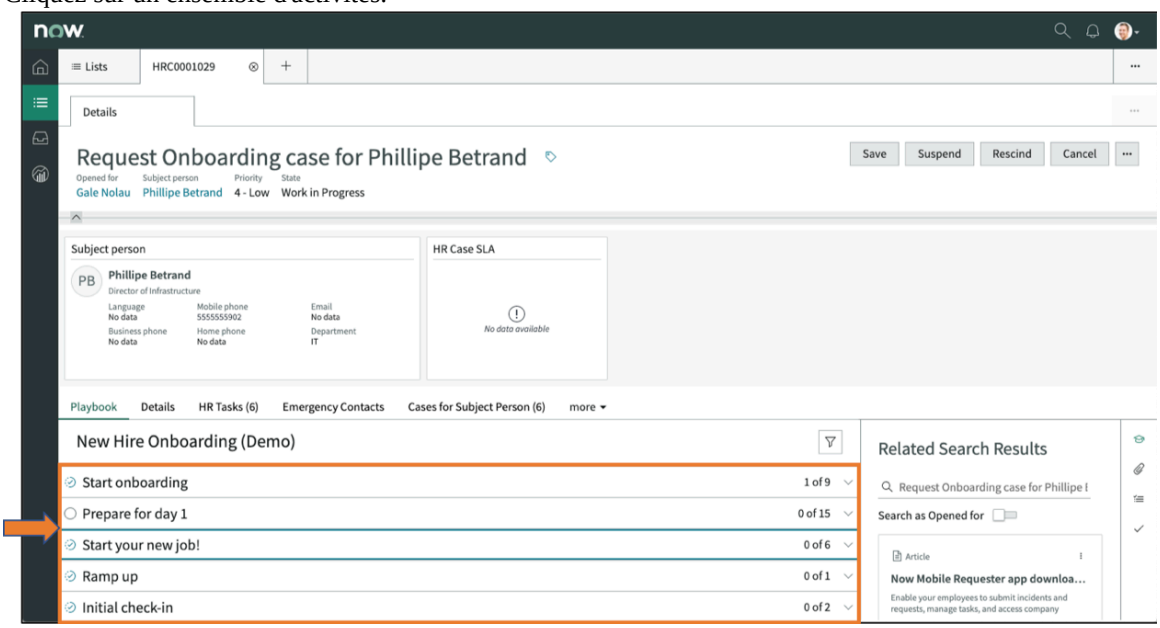
Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Traduction automatique

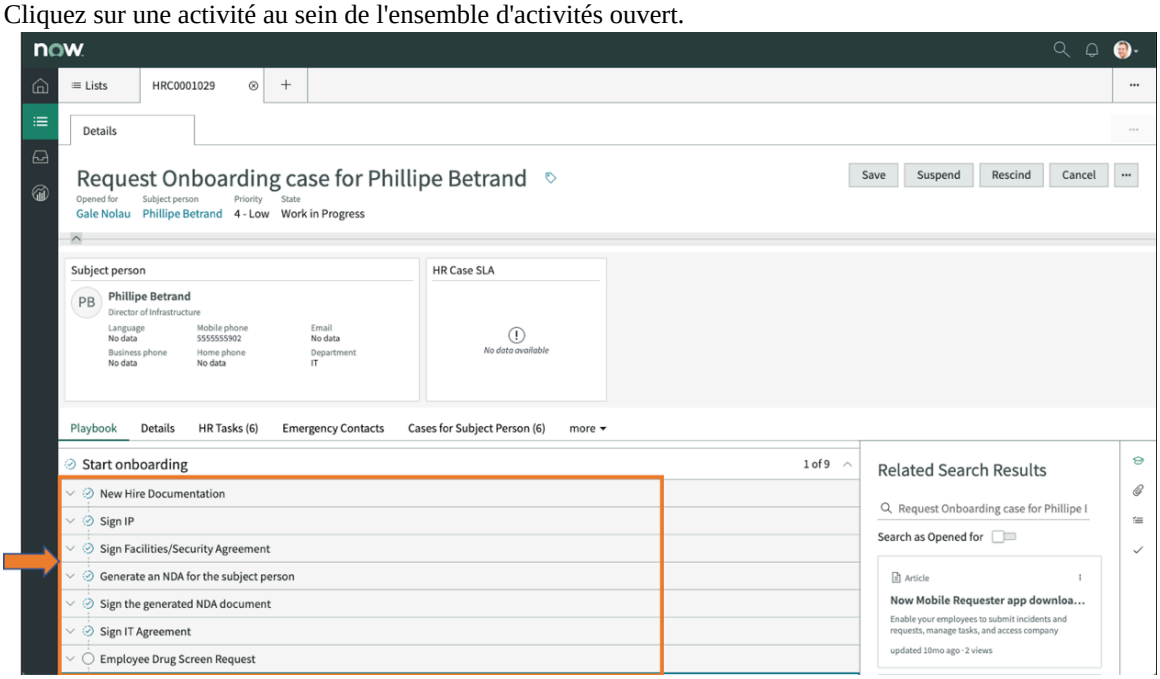
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Cliquez sur un ensemble d'activités.



4. Cliquez sur une activité au sein de l'ensemble d'activités ouvert.

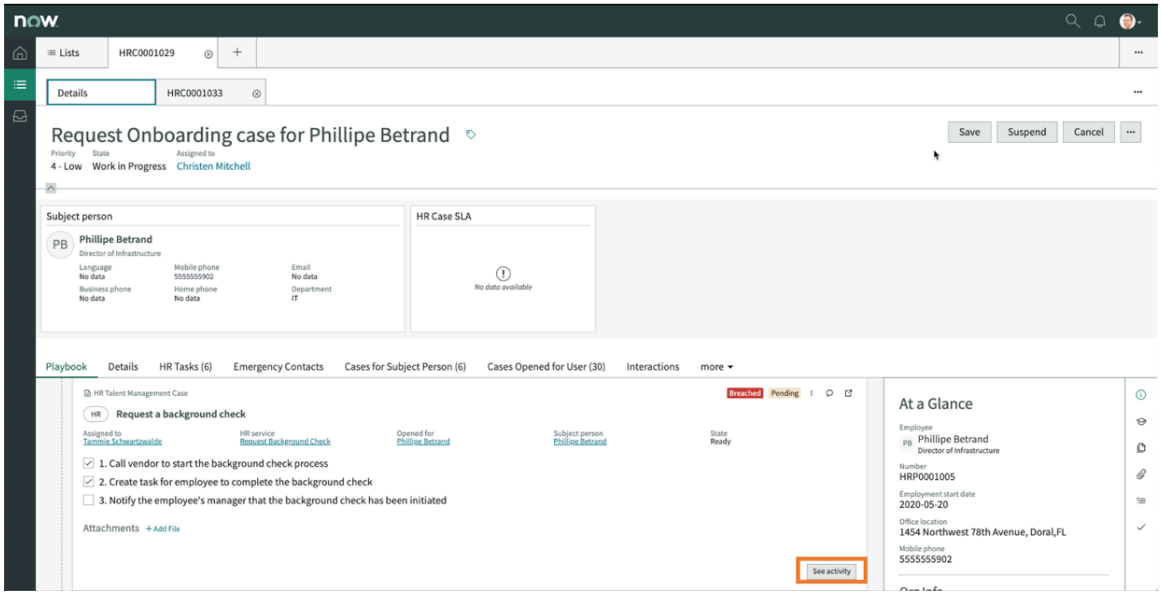


5. Cliquez sur le bouton **Afficher l'activité**.

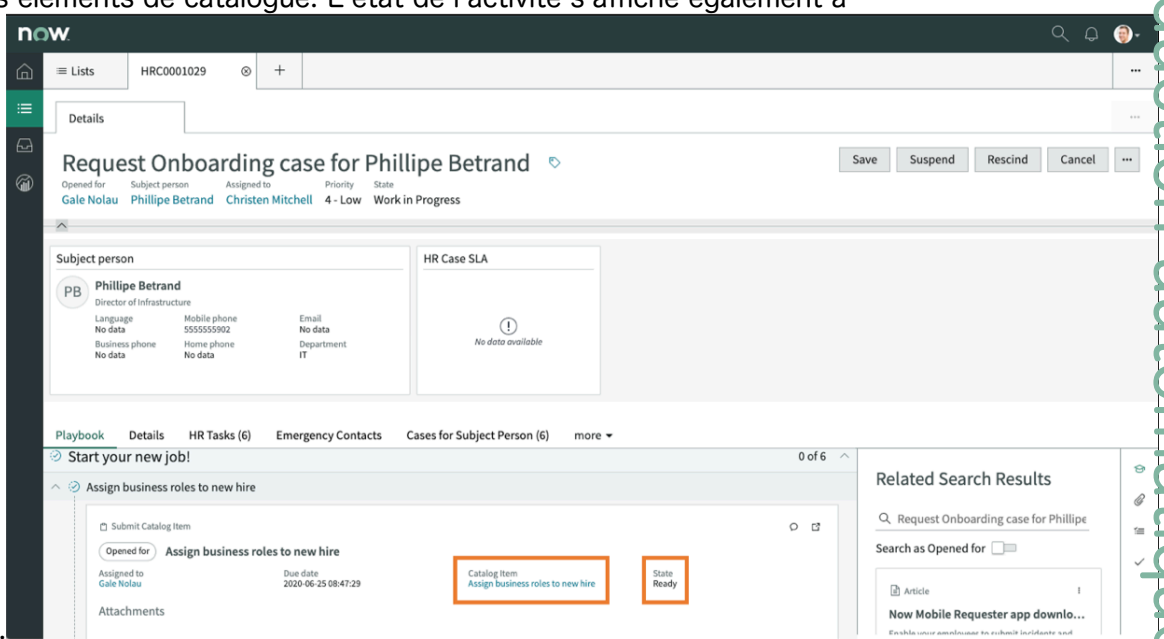
> **Remarque :**
> Seuls les agents ayant accès à la carte de tickets et non affectés au ticket peuvent voir ce bouton. L'agent Affecté à ne voit pas ce bouton.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les activités peuvent avoir des liens vers des formations, des vidéos ou des éléments de catalogue. L'état de l'activité s'affiche également à droite.



Remarque :
lorsque vous cliquez sur le lien Élément de catalogue, la page du catalogue général s'ouvre.

Playbook RH - Ajouter une pièce jointe

En fonction de l'activité, vous pouvez ajouter des pièces jointes à partir de Playbook.

Avant de commencer

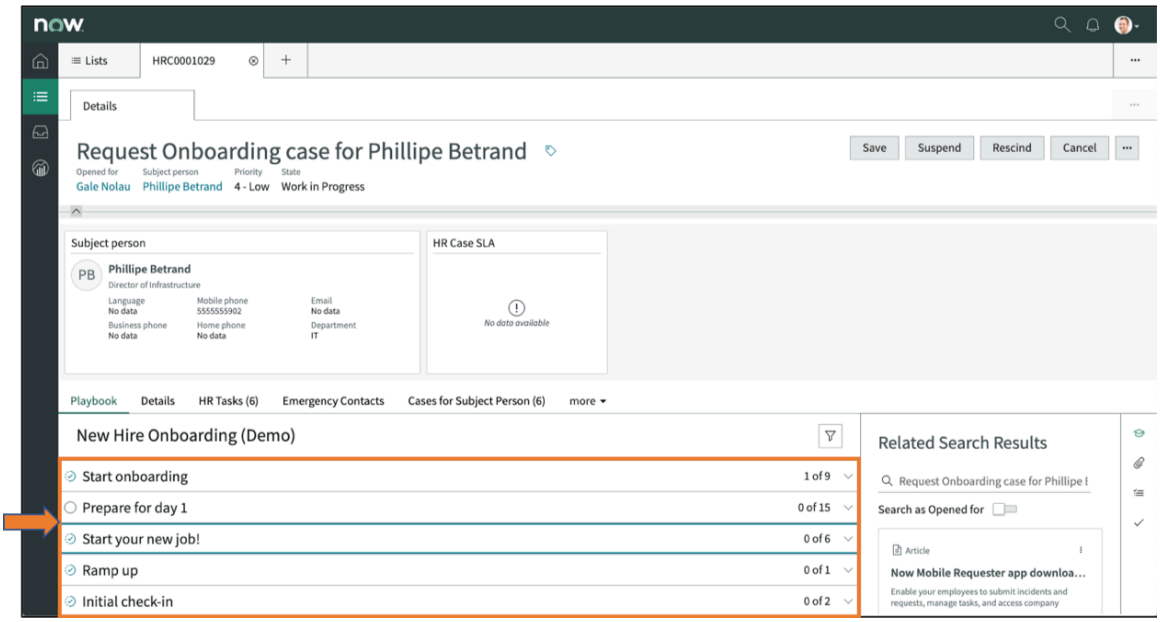
Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Procédure

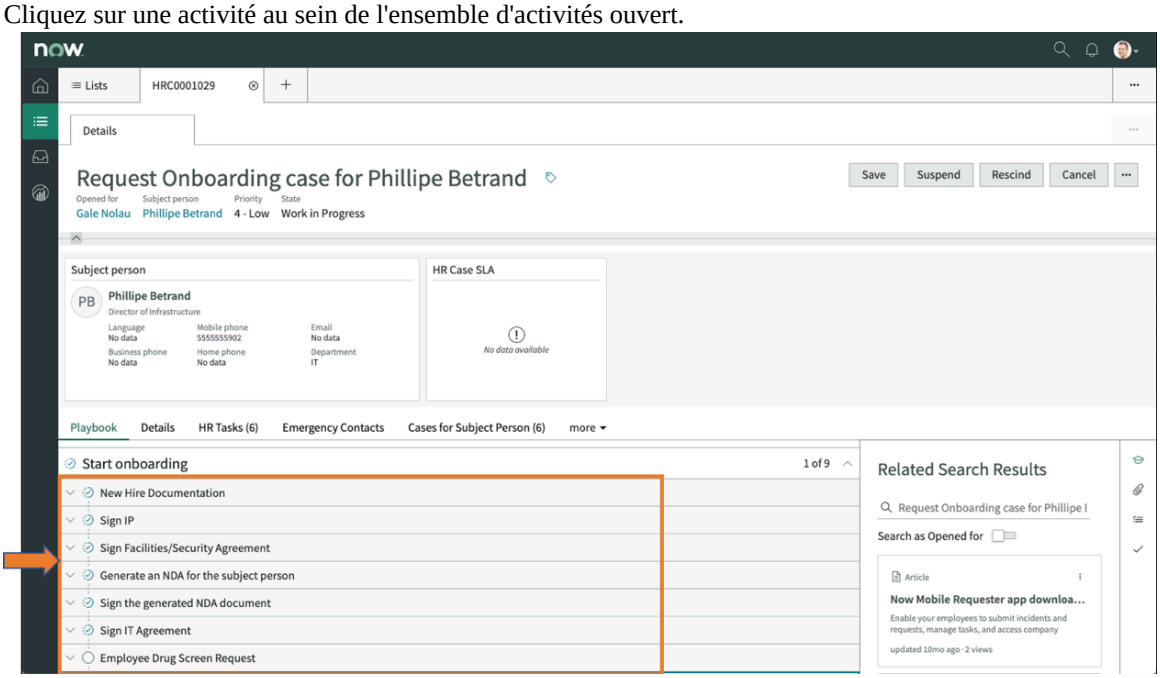
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Cliquez sur un ensemble d'activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur une activité au sein de l'ensemble d'activités ouvert.



5. Cliquez sur **+ Ajouter un fichier**.
6. Sélectionnez le fichier que vous souhaitez télécharger, puis cliquez sur **Ouvrir**.

Playbook RH - Annuler une activité

Vous pouvez annuler et rétablir le travail effectué dans un ticket d'événement de cycle de vie à l'aide du processus d'annulation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

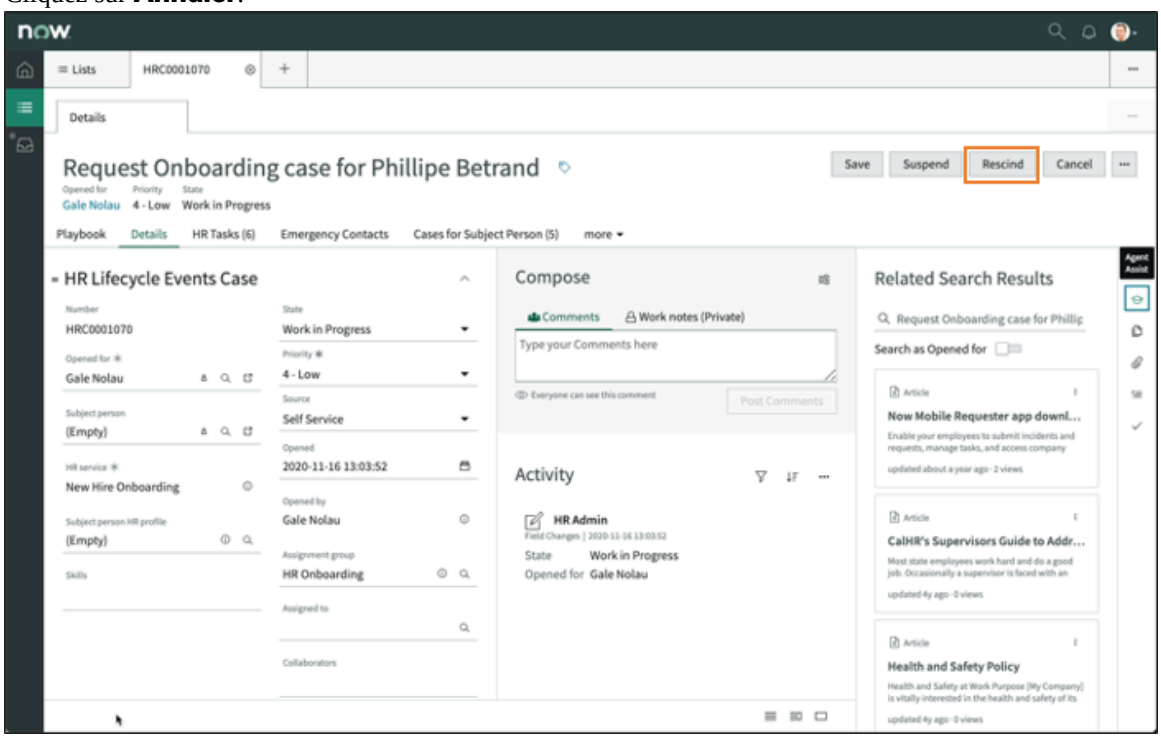
Pour plus d'informations, consultez Configurer le processus d'annulation d'un événement de cycle de vie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Cliquez sur **Annuler**.



4. Entrez un motif pour l'annulation du ticket.

> **Remarque :**
> Faites preuve de vigilance, car le processus d'annulation est irréversible.

5. Cliquez sur **OK**.
   Les activités d'annulation s'affichent et les ensembles d'activités futurs sont annulés.

Afficher l'e-mail envoyé au destinataire Ouvert pour ou à la personne

En tant qu'agent RH, vous pouvez consulter les e-mails envoyés au destinataire Ouvert pour ou à la personne sur un ticket d'événement de cycle de vie.

Avant de commencer

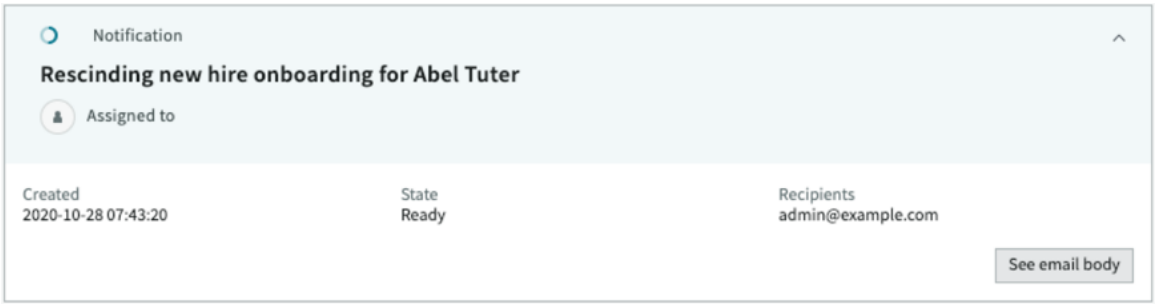
Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Sélectionnez un ensemble d'activités.
4. À partir de n'importe quelle activité, lorsqu'il y a un bouton **Voir le corps de l'e-mail**, cliquez dessus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Cliquez sur le **X** dans le coin supérieur droit de l'e-mail pour le fermer.

Intégration de HR Service Delivery Agent Workspace à Demande universelle

Avec l'intégration de HR Service Delivery Agent Workspace et Demande universelle des applications, vous pouvez fournir une expérience utilisateur cohérente aux employés tout en créant des demandes de service.

Important :

- HR Service Delivery Agent Workspace (Classique) est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.
- Si vous êtes un utilisateur existant de HR Service Delivery Agent Workspace (Classic), vous pouvez migrer vers Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) pour obtenir des fonctionnalités et des options améliorées. Reportez-vous aux directives relatives à la migration .

Vue d'ensemble

Une demande universelle est créée lorsqu'un employé clique sur l'option **Demander de l'aide** dans Centre des employés. Un agent d'acheminement de la demande universelle analyse le problème (associé au département RH) et crée un ticket RH à partir de cette demande universelle. Une fois le ticket résolu par un agent RH, l'état du ticket RH passe à **En attente d'acceptation**. Automatiquement, l'état de la demande universelle passe à **En attente d'une réponse**. Enfin, une fois que l'employé a accepté la résolution, la demande universelle est fermée puis le ticket RH est fermé à son tour.

À tout moment, l'agent RH peut ré-acheminer le ticket RH vers la file d'attente de demande universelle avec ou sans résolution.

Tous les détails importants, tels que les utilisateurs qui travaillent sur le problème, les transferts entre départements et les notes de travail, sont enregistrés dans le ticket de la demande universelle, fournissant une visibilité complète à l'employé qui a émis la demande.

Activer les modules d'extension nécessaires

Une fois que vous avez activé les modules d'extension Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) et Universal Request (com.snc.universal_request), vous remarquez que :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- le formulaire Demande universelle dispose de l'action d'interface utilisateur pour créer un ticket RH,
- le champ **Universal Request** s'affiche uniquement sur le formulaire de ticket RH lorsqu'un ticket RH est associé à un enregistrement de demande universelle,
- Le bouton **Transfert** apparaît sur le formulaire de ticket RH pour qu'un agent RH ré-achemine un ticket RH vers la demande universelle, un autre département ou un service.

Créer un ticket RH à partir de Demande universellePrestation de services RH Espace de travail d'agent

Créez un ticket RH à partir d'un enregistrement de demande universelle pour restaurer le service à un client dès que possible. Après avoir créé l'enregistrement de ticket RH, vous pouvez examiner les solutions potentielles.

Avant de commencer

Rôles requis : routing_agent et sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Accédez à la **Demandes universelles** > **Tous**.
3. Ouvrez l'enregistrement de la demande universelle à partir de laquelle vous souhaitez créer un ticket RH.
4. Cliquez sur **Créer un ticket RH**.
5. Renseignez les champs obligatoires du formulaire de ticket RH.

> **Remarque :**
> Les valeurs du champ **Informations des employés** sont automatiquement copiées depuis la demande universelle vers le ticket RH.

Formulaire Créer un ticket

Champ	Description
CoE (centre d'excellence)	Centre d'excellence
Service RH	Type de service RH
Ouverts pour	Personne pour laquelle le ticket est ouvert
Personne	Personne
Notes de travail	Autres notes si besoin

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le numéro de ticket RH apparaît dans le champ **Ticket principal** du formulaire de la demande universelle, et le ticket se trouve dans la liste connexe **Tickets associés**. De plus, le numéro de la demande universelle à partir de laquelle le ticket RH a été créé apparaît dans le champ **Universal Request** du formulaire de ticket RH.

Travailler sur un ticket RH de Demande universelle dans Prestation de services RH Espace de travail d'agent

Résolvez un ticket RH initié à partir d'un Demande universelle.

Avant de commencer

Rôles requis : routing_agent et sn_hr_core.case_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les changements d'états décrits dans la procédure peuvent être configurés pour répondre à vos besoins. Pour plus d'informations, voir Mappage de l'état de Demande universelle

Procédure

1. Ouvrez le ticket RH créé à partir d'une Universal Request.
2. Cliquez sur **Démarrer le travail**.
   L'état du ticket passe à **Travail en cours**.
3. Cliquez sur **Fermé terminé** lorsque la résolution est fournie.
   L'état du ticket RH passe à **En attente d'acceptation** et l'état de la demande universelle passe automatiquement à **En attente d'une réponse**. Sur l'Centre des employés :
   - Si l'utilisateur accepte la résolution, l'état de la demande universelle passe à **Fermé**. L'état du ticket RH passe automatiquement à **Fermé terminé**.
   - Si l'utilisateur rejette la résolution, l'état de la demande universelle passe à **En cours**. L'état du ticket RH passe automatiquement à **Travail en cours.**

> **Important :**
> Si, pour une raison quelconque, l'agent RH clique sur **Fermé incomplet** sans ré-acheminer le ticket RH vers la demande universelle, voici ce qu'il se passe :
> - Si la case **Nécessite une revue supplémentaire** est cochée sur la demande universelle, l'état de la demande universelle passera à **En cours**, et l'état du ticket RH passera à **Fermé incomplet**.
> - Si la case **Nécessite une revue supplémentaire** n'est pas cochée sur la demande universelle, la demande universelle sera fermée sur la base du mappage d'état.

Transférer un ticket RH à Demande universelle Prestation de services RH Espace de travail d'agent

Transférez un ticket RH vers la file d'attente Universal Request ou vers un autre département, avec ou sans résolution.

Avant de commencer

Rôles requis : routing_agent et sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez la propriété *sn_uni_req.transfer_type* sur la page des propriétés de Universal Request afin de déterminer comment gérer les transferts du ticket principal. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de l'application Demande universelle.

Procédure

1. Ouvrez le ticket RH que vous souhaitez transférer.
2. Cliquez sur **Transférer**.

> **Remarque :**
> L'option **Transférer** s'affiche uniquement si vous faites partie du groupe d'affectation ou si le ticket vous est affecté.

3. Dans la boîte de dialogue de transfert, indiquez les éléments suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Selon la configuration de votre type de transfert, certains champs s'affichent. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Demande universelle.

- **Action** : à sélectionner si le ticket doit être transféré à un autre département ou à Demande universelle
- **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
- **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.
- **Motif du transfert** : sélectionnez le motif dans la liste.
- **Notes de transfert** : brève description de l'acheminement du ticket principal que vous souhaitez transmettre à l'agent d'acheminement UR.
- **Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires** : à désélectionner si vous ne souhaitez pas transférer le ticket avec des commentaires et des pièces jointes supplémentaires. Par défaut, tous les commentaires et pièces jointes sont transférés.

Remarque :
Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

4. Cliquez sur **Transférer**.

Résultats

- Vous pouvez voir le motif du transfert et les notes de transfert sur le formulaire de ticket RH.
- L'état du ticket RH passe à **Fermé incomplet** puis le motif du transfert et les notes de transfert sont copiés vers la demande universelle.
- L'état de la demande universelle reste sur **En cours**.

Remarque :
Les modifications d'état peuvent être configurées. Voir Configuration du transfert pour plus d'informations.

Centre Alumni

Il Centre Alumni offre un moyen de rester en contact avec d'anciens employés et des non-employés comme des bénévoles et des entrepreneurs.

Le agit Centre Alumni comme un portail pour fournir un contenu, des services et une communauté uniques.

Garder des liens avec d'anciens employés et d'autres audiences externes stimule le moral et la productivité tout en réduisant les coûts liés à la formation et à l'embauche.

Centre Alumni avantages

Avoir un portail auquel les anciens employés peuvent accéder a de nombreux avantages :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les anciens employés peuvent créer des demandes de service telles que :
  - demander des informations sur la paie,
  - demander des documents fiscaux,
  - accéder à des informations sur les avantages COBRA.
- Les anciens employés peuvent créer des tickets RH à l'aide de ces éléments de catalogue :
  - Écart de salaires
  - Lettre de vérification des emplois précédents
  - Question générale
- Les anciens employés peuvent également :
  - tenir leurs coordonnées personnelles à jour,
  - se connecter à la communauté pour les opportunités en matière de réseautage,
  - se tenir informés des actualités et annonces de l'entreprise,
  - accéder à des offres d'emplois.
- Les administrateurs peuvent :
  - affecter des employés à la gestion des demandes des anciens employés,
  - affecter des tâches aux anciens employés.

Analyse du contenu

Le Centre Alumni fournit un profil de suivi d'analyse de contenu distinct. Pour plus d'informations, consultez Créer un profil de suivi d'analyse de contenu.

Transition employé-ancien employé

Une adresse e-mail personnelle est requise pour passer d'un employé à un ancien employé.

Vous pouvez effectuer cette transition pour chaque individu ou en bloc. Pour accéder au Centre Alumni, les utilisateurs doivent disposer de l'un des rôles suivants :

- [sn_hr_core.hrsm_alumni]
- [sn_hr_sp.hrsp_alumni]

Remarque :
Vous pouvez ajouter les rôles d'ancien employé (sn_hr_core.hrsm_alumni) et (sn_hr_sp.hrsp_alumni) à n'importe quel utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Assign a role to a user .

Vérifiez que les anciens employés ne sont pas inclus dans le nombre de licences UU

Lorsqu'un employé passe à un ancien employé et que vous utilisez la gestion des licences d'utilisateur sans restriction (UU), vous devez éviter de gonfler le nombre d'utilisateurs lorsque vous fournissez des services à vos anciens employés. Assurez-vous que les paramètres suivants sont mis à jour dans la table [sys_user].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous disposez de HRSD Enterprise, avec des utilisateurs RH ou sans restriction, et que vous utilisez Centre Alumni, vous devrez rendre les utilisateurs inactifs dans la table [sys_user] dans le cadre du processus de départ. Une fois l'enregistrement désactivé, il n'est pas compté dans le nombre d'UU.

  Remarque :
  Le Centre Alumni workflow de séparation crée un nouvel enregistrement d'ancien employé dans la table Utilisateurs d'anciens employés [sn_asc_user] qui permet aux anciens employés d'accéder aux services et ressources Centre Alumni lorsque le profil d'utilisateur [sys_user] est inactif.

- Si vous disposez d'un professionnel HRSD, avec des utilisateurs RH ou sans restriction, et que vous fournissez des services aux anciens employés en dehors de afin d'éviter que d'anciens employés ne soient inclus dans le nombre d'UU Centre Alumni, vous devez créer une table Ancien employé personnalisée. La table Ancien employé personnalisée étendra la table [sys_user]. Lorsqu'un employé quitte l'organisation, vous pouvez modifier la classe d'utilisateur de l'employé dans la table [sys_user] **d'Utilisateur** au nom de classe système qui correspond à la table Ancien employé personnalisée.

  Remarque :
  La création d'une table personnalisée pour les anciens employés afin de servir les anciens employés en dehors de Centre Alumni cette table est considérée comme une implémentation personnalisée. Reportez-vous à la section Create a table pour plus d'informations.

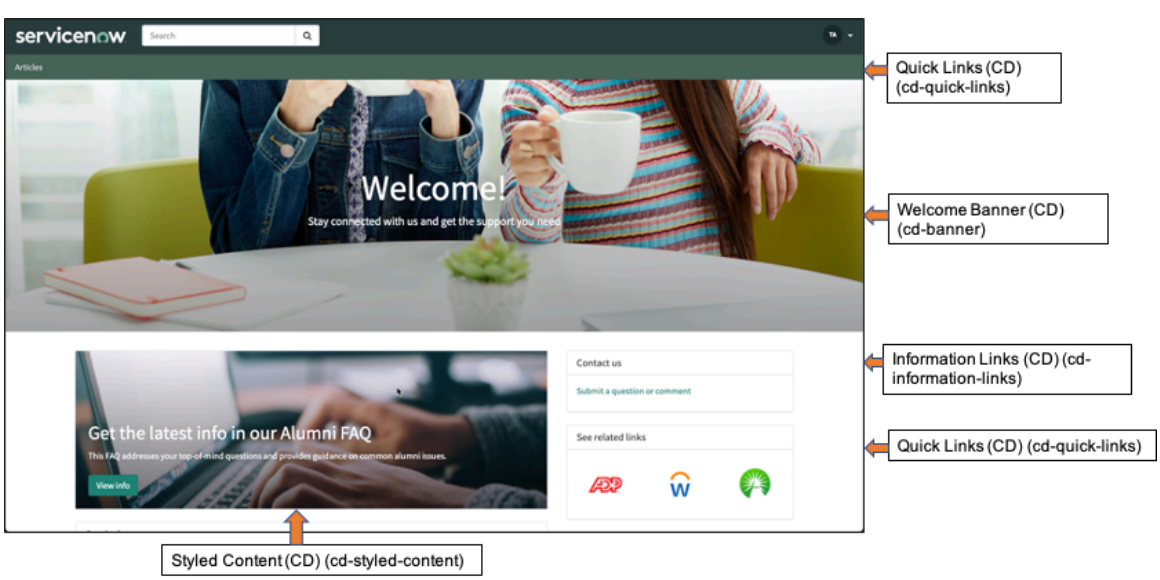
Pour plus d'informations, consultez le DEF1000205 | Article Utilisateur RH [KB1125071] dans la base de connaissances Now Support.

Exploration de l'Centre Alumni

Utilisez le Centre Alumni pour communiquer avec vos anciens employés ou non-employés afin de favoriser de futures opportunités d'emploi.

Le système de base utilise certains des widgets de **Livraison de contenu**. Pour plus d'informations, voir Publication de contenu.

Un exemple de ce qui est fourni avec le Centre Alumni système de base :



Pour en savoir plus sur le portail de services, consultez Portail de services .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur le Centre des employés, voir Centre des employés.

Configuration de votre Centre Alumni

Configurez votre Centre Alumni afin de pouvoir communiquer avec vos anciens employés ou non-employés.

Les modules d'extension suivants doivent être activés avant l'activation du module d'extension Centre Alumni (sn_asc) :

- Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Centre des employés (sn_ex_sp)

Pour plus d'informations sur la demande d'activation d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension .

Pour configurer Centre Alumni, vous devez demander l'activation des éléments suivants : Rôles explicites (com.glide.explicit_roles). Utilise Centre Alumni ce module d'extension pour aider à séparer les utilisateurs externes des utilisateurs internes.

Remarque :
le module d'extension Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) doit être activé avant d'activer Centre Alumni (sn_asc). Pour plus d'informations sur l'installation d'une ServiceNow Store application, voir Installer une application ServiceNow Store .

Rôles installés

En activant le module d'extension Centre Alumni [sn_asc], les rôles suivants s'installent et sont nécessaires pour configurer votre Centre Alumni:

Rôles installés avec Centre Alumni

Rôle Centre Alumni	Description	Contient des rôles
Administrateur Centre Alumni [sn_asc.admin]	Vous permet de configurer tous les aspects de Centre Alumni.	• Délégateur de rôle [role_delegator] • Utilisateur de la compétence [skill_user] • Centre Alumni Gestionnaire [sn_asc.manager] • Administrateur Live Feed [live_feed_admin] • Administrateur de la messagerie instantanée [chat_admin] • Administrateur Service Portal [sp_admin] • Administrateur Service Catalog [catalog_admin]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Centre Alumni (suite)

Rôle Centre Alumni	Description	Contient des rôles
Anciens employés Centre Alumni [sn_asc.alumni]	Vous permet d'accéder en Centre Alumni tant qu'ancien élève.	Utilisateur Centre Alumni externe [snc_external]
Gestionnaire des anciens employés [sn_asc.manager]	Permet de gérer Centre Alumni, qui inclut les enregistrements d'anciens employés et une partie du processus d'importation.	Responsable Livraison de contenu [sn_cd.content_manager]

Ajout du rôle d'ancien employé à un utilisateur

Vous pouvez ajouter les rôles d'ancien employé ([sn_hr_core.hrsm_alumni] et [sn_hr_sp.hrsp_alumni]) à n'importe quel utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Assign a role to a user .

Éléments de catalogue

Le système de base fournit les éléments de catalogue suivants :

- Écart de salaires - anciens employés
- Lettre de vérification des emplois précédents - ancien employé
- Question générale - ancien employé

Types de tâches pris en charge

Le système de base prend en charge les types de tâches suivants :

- Collecte des informations de l'employé
- Liste de vérification
- Signature électronique (HR Core uniquement)
- Marquer une fois terminé
- Participer à une enquête
- Télécharger des documents
- URL
- Visionner la vidéo

Ajout du contenu

Le utilise Centre Alumni les mêmes widgets que le Prestation de services RH Centre des employés. Pour plus d'informations, consultez Options d'instance de widget Centre des employés.

Utilisez cette fonction Publication de contenu pour ajouter et afficher du contenu à votre Centre Alumni fichier . Pour plus d'informations, voir Publication de contenu.

Pour ajouter du contenu dans le cadre d'une campagne, utilisez **Automatisation du contenu**. Pour plus d'informations, voir Travailler sur les campagnes.

Chargement des données

Pour ajouter en bloc des utilisateurs de type anciens employés, utilisez **System Import Sets**. Pour plus d'informations, consultez Concepts clés des jeux d'importation .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le fichier que vous chargez doit au minimum avoir un en-tête et l'e-mail personnel de chaque ancien employé.

Remarque :
Utilisez la table des anciens employés importés [sn_asc_user_imp] lors de l'importation des utilisateurs.

Transformation et modification

Après le chargement de votre fichier :

- Transformez votre jeu d'importation pour qu'il passe à l'étape intermédiaire.
- Accédez à **Anciens employés intermédiaires** pour afficher les éléments chargés à partir de votre fichier.
- Vous pouvez modifier les utilisateurs chargés, vous assurer que les ID d'utilisateurs sont uniques ou approuver les utilisateurs s'ils semblent valides.
- Dans la vue de liste des anciens employés intermédiaires, cliquez sur **Importer tous les approuvés** pour démarrer la tâche planifiée Importer les employés intermédiaires approuvés dans Anciens employés.

Configurer la création d'anciens employés

En tant qu'administrateur, utilisez les différentes méthodes configurables pour permettre une transition transparente entre employés et anciens employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_asc.admin

- Examiner les données à caractère personnel : permettez aux employés chargés de la séparation d'examiner et de mettre à jour leurs données à caractère personnel afin de favoriser une communication transparente.
- Intégration automatisée : configuration permettant de créer automatiquement des enregistrements d'anciens employés pour les employés qui répondent aux critères spécifiés lors de la gestion du départ de l'employé. Par exemple, les employés qui ne sont pas actifs et dont la date de fin d'emploi remonte à cinq jours.
- Importation administrateur : configuration permettant de charger en bloc les enregistrements des anciens employés via des importations de données.
- Auto-inscription des anciens employés : configuration permettant d'approuver automatiquement ou manuellement les profils d'anciens employés créés à l'aide de l'auto-inscription sur le portail des anciens employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de services pour Alumni (ASC)** > **Administration** > **Configuration**.
2. Dans l'onglet Examen des détails personnels, sélectionnez la **condition Ajouter un filtre** pour configurer une condition de déclenchement, qui crée une tâche pour les employés pendant leur phase de départ. Cette tâche RH permet aux employés quittant l'organisation de vérifier et de mettre à jour leurs informations personnelles, qui comprennent notamment l'adresse e-mail personnelle, le numéro de téléphone et l'adresse de livraison. Ces détails sont essentiels pour la communication d'après-mandat. Les employés peuvent vérifier leurs coordonnées de deux manières :
   - Activité de vérification des données personnelles : séparation Événement de cycle de vie du parcours
   - Tâche Vérifier les données personnelles : dans Centre des employés les tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans l'onglet Création automatique, sélectionnez Ajouter une **condition de filtre** pour configurer des conditions spécifiques lors de la création automatique de l'enregistrement d'ancien employé.

   a. Dans le champ État par défaut, sélectionnez Approuver ou Approbation nécessaire.
   Les enregistrements d'anciens employés sont automatiquement créés dans la table intermédiaire. La sélection de Approuvé crée un enregistrement intermédiaire d'ancien employé avec l'état Approuvé, et la sélection de l'approbation nécessaire crée un enregistrement intermédiaire d'ancien employé qui nécessite une approbation manuelle.

   Remarque :
   Une tâche planifiée (Importer l'étape intermédiaire approuvée vers Ancien employé) génère des enregistrements d'anciens employés pour les entrées de préparation ayant l'état Approuvé.

4. Dans l'onglet Importation de l'administrateur, sélectionnez les propriétés appropriées pour configurer l'état de l'enregistrement des anciens employés lorsque les données sont importées via une feuille Excel.

Formulaire Propriétés d'importation de l'administrateur

Propriété	Description
État par défaut (sn_asc.import.default.state)	État par défaut des enregistrements d'anciens employés intermédiaires lorsqu'ils sont créés par un jeu d'importation et une carte de transformation par défaut. L'état par défaut est Approuvé.
Suffixe des anciens employés (sn_asc.import.alumni.suffix)	Suffixe ajouté à la fin des noms d'utilisateur pour les enregistrements d'anciens employés. Avoir un suffixe fait la distinction entre votre personnel actuel et vos anciens élèves. **Remarque :** Le suffixe par défaut fourni est .alum. Vous pouvez également personnaliser le suffixe en fonction de vos besoins.
Nom d'utilisateur nombre maximal d'essais (sn_asc.import.user_name.max.tries)	Nombre de fois où l'application tente d'ajouter un chiffre à un ID d'utilisateur de type ancien employé pour créer un ID unique. Par exemple, si plusieurs personnes portent le même nom, le système ajoute un numéro unique à la fin de chaque nom d'utilisateur. Cette propriété détermine le nombre de fois où le système ajoute un numéro unique à des ID d'utilisateurs similaires. **Remarque :** La valeur par défaut est 50. Si zéro (0) est saisi, seul le suffixe est utilisé pour distinguer les utilisateurs portant le même nom.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans l'onglet Auto-inscription, sélectionnez l'état d'approbation par défaut pour créer des utilisateurs anciens employés sans intervention manuelle lorsque les utilisateurs s'auto-inscrivent sur le portail des anciens employés.
   - État par défaut : utilisez cet état lorsque les détails de l'utilisateur enregistré automatiquement ne correspondent pas aux détails du profil RH. La sélection de l'option Approuvé crée un enregistrement intermédiaire d'ancien employé ayant l'état Approuvé.
   - État par défaut (anciens employés vérifiés) : utilisez cet état lorsque les détails de l'utilisateur enregistré automatiquement correspondent aux détails du profil RH. La sélection de l'option Approuvé crée un enregistrement intermédiaire d'ancien employé avec l'état Approuvé.

   Remarque :
   Un travail planifié (Importer l'étape intermédiaire approuvée vers Ancien employé) génère automatiquement des enregistrements d'anciens employés pour ces entrées approuvées.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Propriétés pour Centre Alumni

Utilisez des propriétés pour contrôler le comportement du Centre Alumni fichier .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_asc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de services pour Alumni (ASC)** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Dans les domaines de messagerie personnelle (sn_asc.self_registration.personal.email.domains), sélectionnez les noms de domaine qui sont pris en compte lors de l'inscription automatique des anciens employés.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter un jeu d'importation d'anciens employés pour Centre Alumni

Utilisez **System Import Sets** pour charger votre fichier d'anciens employés.

Avant de commencer
Rôle requis : import_set_loader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de données à importations système** > **Charger des données**.
2. Sélectionnez **Table existante** dans **Table des jeux d'importation**.
3. Sélectionnez la table **Anciens employés importés [sn_asc_user-imp]** dans **Table des jeux d'importation**.
4. Cochez **Fichier** dans le champ **Source de l'importation**.
5. Cliquez sur **Choisir un fichier**.
6. Recherchez le fichier qui contient votre liste d'anciens employés et sélectionnez-le.
7. Cliquer sur **Ouvrir**.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Cliquez sur **Exécuter la transformation**.
10. Cliquez sur **Transformer**.
11. Pour afficher le jeu d'importation, cliquez sur le lien du numéro du jeu d'importation (ISET).
    Pour afficher une liste d'anciens employés intermédiaires, voir Modifier les utilisateurs intermédiaires pour Centre Alumni

Modifier les utilisateurs intermédiaires pour Centre Alumni

Utilisez **Ancien employé intermédiaire** pour vous assurer que le processus de chargement et de transformation du jeu d'importation s'est correctement exécuté. Cela garantit également que vos anciens employés chargés sont configurés avec l'ID d'utilisateur correct.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_asc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de services pour Alumni (ASC)** > **Administration** > **Ancien employé intermédiaire**.
2. Passez en revue la liste des anciens employés intermédiaires.
3. Recherchez et corrigez les noms et les ID d'utilisateurs en double.
4. Cliquez sur le numéro associé à un utilisateur pour le modifier.
5. Saisissez ou modifiez les champs du formulaire pour l'utilisateur.

Formulaire Ancien employé intermédiaire

Champ	Description
Numéro	Le numéro intermédiaire affecté automatiquement de l'utilisateur.
État	L'état de l'utilisateur. ○ Approbation nécessaire ○ Approuvé ○ Anciens employés créés ○ Dupliquer ○ Non valide ○ Refusé
E-mail personnel	L'e-mail personnel de l'utilisateur. Le moyen utilisé par votre entreprise pour contacter l'utilisateur.
Utilisateur interne	L'enregistrement utilisateur trouvé dans la table Utilisateur [sys_user] pour l'ancien employé.
Profil interne	Le profil RH de l'utilisateur.
Ancien employé	Le nom de l'utilisateur trouvé dans la table Anciens employés [sn_asc_user].
Prénom	Le prénom de l'utilisateur.
Nom	Le nom de famille de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Format de la date	Le format de date qui doit remplacer le format de date du système.
Fuseau horaire	Le fuseau horaire dans lequel l'utilisateur réside.
ID utilisateur proposé	L'ID de l'utilisateur créé après que vous avez rempli les champs et cliqué sur **Générer l'ID utilisateur proposé**. L'ID de l'utilisateur créé en fonction de l'adresse e-mail personnelle fournie avec un suffixe tiré des propriétés. Pour plus d'informations sur le suffixe, voir Propriétés pour Centre Alumni.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Générer l'ID utilisateur proposé**.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.
9. Après avoir effectué les modifications, vérifiez que l'état des utilisateurs valides est défini sur **Approuvé**.
10. Revenez à la vue de liste **Anciens employés intermédiaires**.
11. Sélectionnez **Importer** ou à partir de la liste **Ancien employé intermédiaire**, sélectionnez **Importer tous les utilisateurs approuvés** en bas.
12. Sélectionnez **Importer tout**.
    Pour plus d'informations sur l'état par défaut des anciens employés intermédiaires, consultez Propriétés pour Centre Alumni.
    La tâche planifiée Importer les employés intermédiaires approuvés dans Anciens employés s'exécute.

Notifications système pour Centre Alumni

Utilise Centre Alumni des notifications système pour alerter les anciens employés par un e-mail indiquant leur ID d'utilisateur et un e-mail distinct contenant un mot de passe.

Lorsqu'un ancien employé se connecte pour la première fois, il est invité à changer le mot de passe fourni.

Le système de base fournit les notifications par e-mail suivantes :

- E-mail d'invitation de l'ancien employé - Nom d'utilisateur
- E-mail d'invitation de l'ancien employé - Mot de passe temporaire

Vous pouvez personnaliser le message pour répondre aux besoins de votre entreprise.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Notifications par e-mail et par SMS .

Configurer les e-mails et les réinitialisations de mot de passe pour l'Centre Alumni

Utilisez **Notifications** afin de configurer les e-mails envoyés à vos anciens employés pour leur fournir leur ID d'utilisateur et leur mot de passe à réinitialiser.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

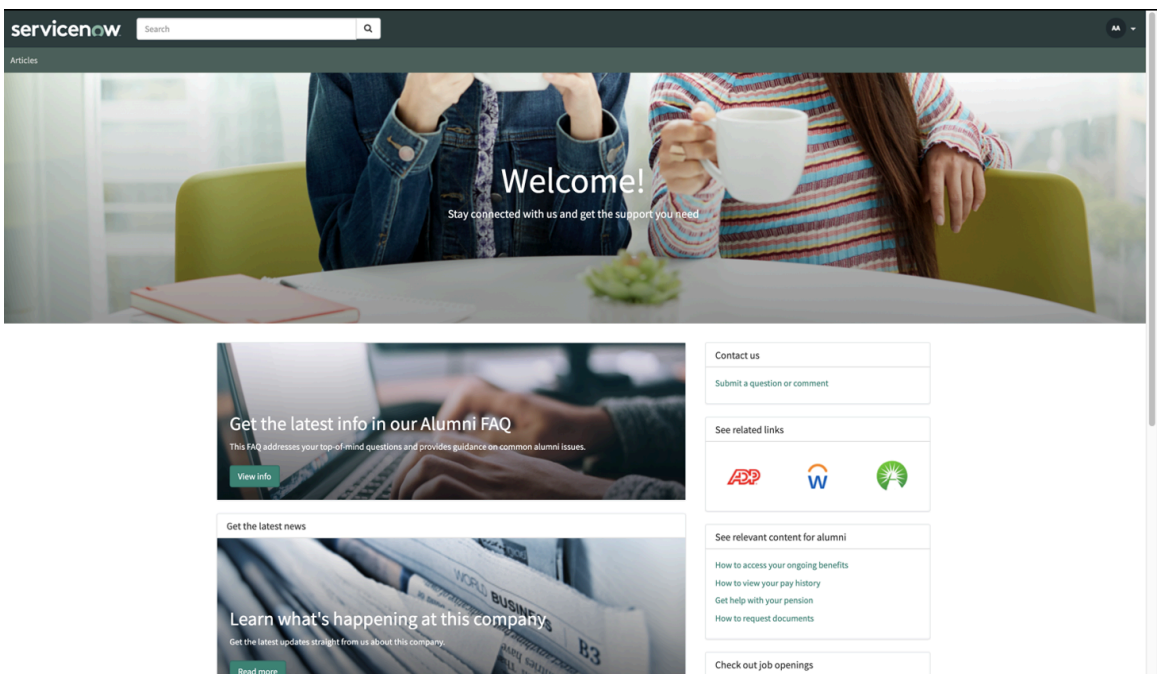
1. **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Cliquez sur **E-mail d'invitation de l'ancien employé - Nom d'utilisateur** et modifiez le champ **Message HTML** afin de refléter le message de votre entreprise pour la fourniture d'un ID d'utilisateur à un ancien employé.
3. Cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification** pour afficher un aperçu de votre message.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Cliquez sur **E-mail d'invitation de l'ancien employé - Mot de passe temporaire** et modifiez le champ **Message HTML** afin de refléter le message de votre entreprise pour la fourniture d'un mot de passe temporaire à un ancien employé.
6. Cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification** pour afficher un aperçu de votre message.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utilisation de votre Centre Alumni

Les anciens employés ou anciens employés de l'entreprise l'utilisent pour obtenir des informations ou maintenir la Centre Alumni communication avec votre ancienne entreprise.

Accéder au Centre Alumni site web

Rôle requis : alumni (sn_asc.alumni).



Articles

L'onglet **Articles** comprend une section FAQ et des articles de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Gestion des connaissances RH.

Services

L'onglet **Services** permet aux anciens employés de faire des demandes de service. Pour plus d'informations, consultez la Services RHpage Demandes des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches à faire

Utilisez l'onglet **Actions à faire** pour répondre aux demandes. Les employés peuvent examiner leurs informations personnelles, disponibles en tant que tâche dans la liste de tâches, afin de s'assurer que leurs informations sont à jour pour une communication future. Pour plus d'informations, consultez la page Tâches de l'employé.

Demandes

Utilisez l'onglet **Demandes** pour afficher toutes les demandes que vous avez faites dans le passé. Pour plus d'informations, consultez la page Demandes des employés.

Profil

Sélectionnez un profil dans la liste et modifiez vos coordonnées. Pour en savoir plus, consultez Utiliser le profil RH.

Inscrivez-vous sur le Centre Alumni site

En tant qu'utilisateur externe, inscrivez-vous à l'aide d'une adresse e-mail personnelle et d'autres informations pour vous inscrire en tant qu'ancien employé.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Procédure

1. Accédez au Centre Alumni site web.
2. Sélectionnez **S'inscrire en tant qu'ancien employé** sur la page de connexion.
3. Renseignez les champs du formulaire d'auto-inscription des anciens.

Formulaire d'auto-inscription des anciens employés

Champs	Description
Prénom	Votre prénom.
Nom de famille	Votre nom de famille.
Adresse e-mail personnelle	Votre adresse e-mail personnelle. **Remarque :** Les champs Prénom, Nom et Adresse e-mail personnelle sont obligatoires. L'adresse e-mail que vous fournissez ici est vérifiée avec les adresses e-mail personnelles existantes dans votre profil RH pour créer l'enregistrement d'ancien employé.
Numéro d'employé	Votre numéro d'employé dans votre ancienne organisation.
Année de début d'emploi	Année de début de votre emploi.
Année de fin d'emploi	Année de fin de votre emploi.
Date de naissance	Votre date de naissance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Pays	Le code de pays de votre numéro de téléphone mobile.
Numéro de téléphone portable	Votre numéro de téléphone mobile.

4. Cochez la case pour accepter les politiques de confidentialité et les termes et conditions.
5. Sélectionnez **Inscription**.

Résultats

Un e-mail est envoyé à votre adresse e-mail personnelle contenant un lien de vérification. Après avoir cliqué sur le lien, un enregistrement intermédiaire est créé pour vous afin que l'administrateur puisse vérifier vos détails et déplacer l'enregistrement vers l'état Approuvé ou Rejeté.

- En cas d'approbation, l'identifiant et le mot de passe de l'utilisateur vous sont communiqués via l'adresse e-mail personnelle fournie.
- En cas de refus, vous recevez un e-mail vous demandant de renseigner les informations requises en sélectionnant de vous réinscrire et le processus de vérification est répété.

Centre du responsable

Le ServiceNow® Centre du responsable augmente le libre-service des gestionnaires et l'implication proactive avec leur équipe en fournissant des informations et des actions recommandées pour traiter les urgences et les priorités afin de stimuler la réussite de l'équipe. Il permet aux gestionnaires de devenir des leaders grâce à des ressources personnalisées.

Les gestionnaires assument la tâche complexe de générer des résultats commerciaux, en plus d'aider leurs employés à évoluer et à progresser. Centre du responsable leur permet d'économiser du temps et de l'énergie afin qu'ils puissent se concentrer sur les choses permettant de soutenir et de mobiliser leur équipe.

Voici quelques fonctionnalités clés de Centre du responsable :

Communiquer avec votre équipe

Approuvez les demandes de l'équipe et traitez immédiatement toutes les tâches qui nécessitent votre attention.

Améliorez la communication avec votre équipe en vous tenant informé des événements d'équipe à venir, tels que les anniversaires des employés, les anniversaires de travail ou les rappels des nouvelles embauches.

Affichez les fuseaux horaires des employés du monde entier. Souciez-vous davantage de l'heure à laquelle les réunions sont planifiées ou à laquelle certaines demandes sont envoyées à l'équipe.

Mettre l'accent sur les besoins de votre équipe

Gérez efficacement une équipe répartie à l'échelle mondiale avec un mélange de subordonnés directs, ainsi que des gestionnaires qui ont leurs propres subordonnés directs. Ayez un aperçu des données de tous les agents, y compris les employés, les stagiaires et les agents temporaires, et des différentes transitions qu'ils peuvent vivre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créez et publiez des plans personnalisés pour les transitions clés des employés, telles que l'avancement professionnel, la mobilité interne et les promotions à l'aide des modèles Journey Accelerator. Automatisez le processus d'intégration à l'aide de Journey Designer.

Identifiez la position de chaque employé dans le processus de son parcours. Identifiez si des demandes d'équipe interfonctionnelles bloquent la productivité de vos employés.

Obtenir les aperçus de votre équipe

Affichez les tendances historiques et les statistiques sur votre équipe et votre organisation. Obtenez des suggestions basées sur des informations pour améliorer les processus avec des conseils et des outils, les échéances à venir ou pour mieux soutenir les parcours des employés.

Trouvez des visualisations de données sur votre équipe, ses demandes de service, ses parcours et ses apprentissages.

Développer votre leadership

Améliorez vos compétences et développez votre leadership grâce aux documents et ressources fournis dans la bibliothèque de gestionnaires.

Utilisez les ressources sur l'avancement professionnel, le renforcement des capacités de leadership, l'embauche et les transitions, l'évaluation des performances des employés, les événements de direction à venir, les articles de la base de connaissances et les outils de gestion qui vous aident à travailler efficacement.

Personnaliser votre expérience utilisateur

Un administrateur Manager Hub peut configurer des champs, personnaliser le texte d'affichage et les icônes en fonction des exigences des gestionnaires de votre organisation. Pour en savoir plus, consultez Configurer Centre du responsable.

Lorsque vous avez activé Manager Hub à partir du ServiceNow Store, vous pouvez aussi utiliser un ensemble prédéfini de configurations.

Premiers pas

Explorer Informations détaillées sur le Centre du responsable	Configurer Configurer l'application pour commencer	Utiliser Soutenez votre équipe et trouvez des ressources pour évoluer en tant que leaders
Intégrer Étendre les options du centre du responsable en l'intégrant à d'autres applications	Référence Obtenir des détails sur les rôles d'utilisateur, les tables et les configurations par défaut dans le centre du responsable	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Centre du responsable

Découvrez comment configurer et commencer à utiliser Centre du responsable.

1. Activer l'application

Activer ServiceNow Centre du responsable à partir de ServiceNow Store.

Remarque :
Centre du responsable est disponible avec l'application Centre des employés – Pro . Certaines fonctionnalités fonctionnent Centre du responsable uniquement lorsque les applications HR Service Delivery et Employee Journey Management sont activées.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

2. Configurer les données

Configurez les rôles, les données d'équipe, les demandes d'équipe, les dates importantes, les données de colonne d'équipe, les filtres d'équipe, les statistiques quotidiennes et Centre des employés d'autres portails de services. Affichez des données personnalisées et organisées pour les responsables dans Centre du responsable.

Pour en savoir plus, consultez Configurer Centre du responsable et Référence pour Centre du responsable.

3. Utilisation Centre du responsable dans Centre des employés

Améliorez la communication avec votre équipe : traitez les éléments qui nécessitent une attention immédiate, tenez-vous informé des événements d'équipe à venir et des transitions des employés, et développez vos compétences en matière de leadership.

Pour en savoir plus, consultez Utiliser Centre du responsable.

Configurer Centre du responsable

Configurez Centre du responsable en configurant des données adaptées aux besoins des gestionnaires de personnes de votre organisation.

Approbations RCA pour Centre du responsable

Après avoir installé Manager Hub, des messages d'approbation d'accès restreint pour l'appelant (RCA) peuvent s'afficher et demander une mise à jour de la demande d'accès.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Les RCA générés après l'installation présentent l'état **Demandé** et vous devez les marquer manuellement comme **Autorisé**, ce qui peut prendre un certain temps.

  Pour automatiser les approbations RCA pour un enregistrement, exécutez le script d'**approbation des RCA en masse de MH** lorsque le champ d'application source est Manager Hub. Téléchargez le fichier d'approbation des RCA en bloc MH à partir de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la section **Liens et documents de support** dans ServiceNow Store . Il s'agit d'un fichier script autonome qui permet de réduire l'effort manuel requis. Une fois le fichier de script téléchargé, effectuez les étapes suivantes :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis sélectionnez **Importer XML**.
3. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier XML que vous avez téléchargé.
4. Recherchez l'enregistrement du script d'**approbation des RCA en masse de MH**.
5. Cliquez sur **Exécuter le script** pour autoriser tous les RCA demandés.

Remarque :
le script correctif peut approuver les RCA qui existent au moment de l'exécution. Après avoir exécuté le script RCA, si vous installez de nouveaux modules d'extension, tels que Human Resources Scoped App [com.sn_hr_core], Human Resources : Integrations [sb_hr_integration], Journey Accelerator [sn_ja], Journey Designer [sn_jny] et Document Template [sn_doc], réexécutez le script RCA pour approuver les nouvelles RCA.

Activer une tâche planifiée dans Centre du responsable

Activez et exécutez la tâche planifiée Ajouter le rôle d'utilisateur Manager Hub pour affecter le rôle d'utilisateur Manager Hub aux nouveaux gestionnaires de personnes. Lorsque la tâche planifiée s'exécute, elle tient compte des changements delta et affecte le rôle d'utilisateur Manager Hub uniquement aux nouveaux gestionnaires.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Un administrateur doit passer en revue les critères avant d'affecter le rôle d'utilisateur Manager Hub aux gestionnaires. Critères par défaut : le champ Gestionnaire de la table sys_user est pris en compte pour affecter le rôle d'utilisateur Manager Hub.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche planifiée Ajouter le rôle d'utilisateur Manager Hub.
3. Configurez l'heure et le calendrier selon lesquels vous souhaitez exécuter la tâche planifiée.
4. Cochez la case **Actif**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les dates importantes dans Centre du responsable

Configurez les dates importantes, telles que les congés des employés, les anniversaires des employés ou les anniversaires, que vous souhaitez afficher sur le widget **Événements d'équipe à venir** dans Centre du responsable dans .Centre des employés

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configuration des dates importantes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Configuration des dates importantes

Champ	Description
Table	Table à laquelle vous souhaitez appliquer des conditions de filtre.
Condition	Conditions que vous souhaitez appliquer à la table sélectionnée.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver l'enregistrement de configuration de dates importantes.
Champ d'utilisateur	Champ de la table à laquelle le filtre de gestionnaire est appliqué afin de récupérer les détails de l'employé subordonné, tels que le nom ou l'e-mail.
Afficher les détails	
Est un événement récurrent annuel	Cochez la case si l'événement se produit tous les ans, par exemple, les anniversaires. **Remarque :** Pour un événement annuel, la plage de dates de décalage doit être inférieure à 365 jours.
Unité du décalage de date	Nombre de jours, de semaines ou de mois définissant vos unités de décalage. Par exemple, semaine, jour ou mois.
Décalage de la date avant la quantité	Vous souhaitez que votre décalage soit antérieur au champ de date de début que vous avez sélectionné, par exemple 1.
Décalage de la date après la quantité	Vous souhaitez que votre décalage soit postérieur au champ de date de début que vous avez spécifié, par exemple 1.
Champ de date de début	Indique la date de début à partir de laquelle vous souhaitez extraire des dates importantes. Par exemple : supposons que l'enregistrement de configuration de dates importantes est créé pour afficher les anniversaires des membres de l'équipe. L'unité de décalage de données est **Semaine** et le décalage de date avant la quantité et le décalage de date après la quantité sont **1**. Tous les anniversaires avant et après une semaine de date de début sont extraits et affichés dans le widget Dates importantes dans Centre du responsable .Centre des employés
Champ de date de fin	Indique la date de fin jusqu'à laquelle vous souhaitez extraire des dates importantes.
Afficher la source de données	Permet d'afficher la source pour le regroupement en fonction du champ sélectionné. Par exemple, les PTO peuvent être regroupés par type de PTO.
Ordre	Ordre dans lequel les enregistrements de configuration de dates importantes doivent être affichés sur Manager Hub dans l'Employee Center. L'enregistrement de configuration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de dates importantes dont le numéro d'ordre est le plus bas apparaît en premier, et l'enregistrement de configuration de dates importantes dont le numéro d'ordre est le plus élevé apparaît en dernier sur l'interface utilisateur.
Type d'action	Type d’action affichée par rapport à l’enregistrement de date importante sur Manager Hub dans Centre des employés, telle qu’URL ou e-mail.
URL	URL à afficher par rapport à l’enregistrement de date importante sur Manager Hub dans Centre des employés.
Icône d'action	Icône d’affichage à afficher par rapport à l’enregistrement de date importante sur Manager Hub dans Centre des employés.
Info-bulle d'action	Texte qui s’affiche lorsque vous pointez l’icône d’action sur l’enregistrement de date importante sur Manager Hub dans Centre des employés.
Étiquette d'affichage d'un seul enregistrement	Texte qui ne doit s’afficher que si un seul enregistrement de configuration de date importante est affiché dans Centre du responsable .Centre des employés Par exemple : anniversaire de ${employee_name} **Remarque :** utilisez des jetons dans les étiquettes d'affichage pour afficher des variables dynamiques aux utilisateurs finaux. Jetons disponibles : ${employee_name}, ${display_data}
Étiquette d'affichage de plusieurs enregistrements	Texte qui doit s’afficher lorsque plusieurs enregistrements de configuration de dates importantes sont affichés dans Centre du responsable .Centre des employés Par exemple : anniversaire de ${employee_name}. **Remarque :** utilisez des jetons dans les étiquettes d'affichage pour afficher des variables dynamiques aux utilisateurs finaux. Jetons disponibles : ${display_data}, ${count}

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les demandes d’équipe dans Centre du responsable

Configurez le type de demandes d’équipe que vous souhaitez afficher dans les **demandes ouvertes par votre** widget d’équipe dans Centre du responsable .Centre des employés

Avant de commencer
Rôle requis : sn_mh.admin

Cela permet aux gestionnaires d'être informés des demandes d'assistance de leur équipe, dont ils souhaitent être avertis, même si aucune approbation ou tâche spécifique ne leur a été affectée.

en plus du rôle sn_mh.manager_hub_user, le gestionnaire connecté doit également disposer des ACL ou des rôles requis afin d'afficher certaines demandes d'équipe. Par exemple, si des demandes ouvertes liées aux tickets RH sont ouvertes, le gestionnaire connecté doit également disposer du rôle sn_hr_core.case_reader pour afficher ces demandes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configurations de demandes de l'équipe**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Configuration des demandes de l'équipe

Champ	Description
Table	Nom de la table à laquelle les conditions sont appliquées. Par exemple : Élément demandé
Type de demande	Champ de la table à laquelle les conditions sont appliquées. Par exemple : cat_item Ce champ peut être utilisé pour regrouper les demandes et afficher ${request_type} dans des étiquettes d'enregistrements uniques et multiples.
État de la demande	État de la demande.
Champ d'utilisateur	Utilisateur auquel la demande est envoyée. Par exemple : Demandé pour
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver l'enregistrement de configuration de la demande d'équipe.
Afficher les détails	
Type d'action	Type d'action affichée par rapport à la demande de l'équipe sur Manager Hub dans Centre des employés, telle que URL ou e-mail.
URL	URL à afficher par rapport à la demande de l'équipe sur Manager Hub dans Centre des employés.
Icône d'action	Icône d'affichage à afficher par rapport à la demande de l'équipe sur Manager Hub dans Centre des employés.
Ordre	Ordre dans lequel les enregistrements de configuration des demandes d'équipe doivent être affichés sur Manager Hub dans Centre des employés. L'enregistrement de configuration de la demande d'équipe dont le numéro d'ordre est le plus bas apparaît en premier, et l'enregistrement de configuration de la demande d'équipe dont le numéro d'ordre est le plus élevé apparaît en dernier sur l'interface utilisateur.
Étiquette d'affichage d'un seul enregistrement	Texte qui doit s'afficher lorsqu'une seule demande est affichée sur Manager Hub dans Centre des employés. Par exemple : ${employee_name} demandé pour ${request_type} **Remarque :** utilisez des jetons dans les étiquettes d'affichage pour afficher des variables dynamiques aux utilisateurs finaux. Jetons disponibles : ${employee_name}, ${request_type}
Étiquette d'affichage de plusieurs enregistrements	Texte qui doit s'afficher lorsque plusieurs demandes sont affichées sur Manager Hub dans Centre des employés. Par exemple : ${count} demandes d'employé pour ${request_type} **Remarque :** utilisez des jetons dans les étiquettes d'affichage pour afficher des variables dynamiques aux utilisateurs finaux. Jetons disponibles : ${request_type}, ${count}

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les données d’équipe dans Centre du responsable

Configurez les données d’équipe que vous souhaitez afficher sur les cartes et le modal des employés dans l’onglet Membres de l’équipe dans le menu Votre équipe dans .Centre des employés Les configurations de données d'équipe sont requises pour prendre en charge les configurations de colonnes et de filtre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configuration des données d'équipe**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Configuration des données d'équipe

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de configuration des données d'équipe. Par exemple, l'enregistrement de configuration des données d'équipe est en cours de création pour **Congé**.
Table	Table à laquelle vous souhaitez appliquer des conditions de filtre. Par exemple, la table peut être **Congé**.
Champ d'utilisateur	Champ de la table à laquelle vous souhaitez appliquer des conditions. Par exemple, le champ utilisateur peut être Employé.
Conditions	Conditions appliquées à la table sélectionnée afin d'afficher les valeurs requises. Par exemple, les conditions sont appliquées à la table **Congé** afin d'extraire les détails requis. Les sys_IDs d'employé sont extraits ultérieurement.
Utiliser une autre étiquette	Option permettant d'afficher un texte lorsque les enregistrements correspondent ou ne correspondent pas à la configuration des données de l'équipe. Par exemple : ○ **Utiliser une autre étiquette** pour afficher les congés. ○ **Utiliser une autre étiquette** pour afficher le nombre d'incidents signalés par un employé.
Autre étiquette	Valeur affichée lorsqu'un ou plusieurs enregistrements correspondent aux conditions définies. Par exemple : ○ **Autre étiquette** peut être : En congé ○ **Autre étiquette** peut être : ${count} incidents trouvés
Aucune donnée sur l'autre étiquette	Valeur affichée lorsqu'aucun enregistrement ne correspond aux conditions définies. Par exemple, **Aucune donnée sur l'autre étiquette** peut être : aucun incident trouvé
Avancé	Option permettant d'ajouter un script afin de récupérer les enregistrements préférés. Cette option vous permet de configurer les valeurs d'affichage à partir de plusieurs sources de données, de contrôler les valeurs et de fournir un lien hypertexte pour les valeurs d'affichage.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les données de colonne d’équipe dans Centre du responsable

Configurez les titres de colonnes que vous souhaitez afficher sous l’onglet Membres de l’équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés. Par exemple, configurez un titre de colonne pour indiquer le statut actuel d'un employé tel que Nouvel employé ou En congé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configuration de colonne d'équipe**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Configuration de colonne d'équipe

Champ	Description
Titre de colonne	Nom de l'enregistrement de configuration de la colonne d'équipe. Par exemple, Emplacement.
Ordre	Ordre dans lequel la colonne doit apparaître dans l’onglet Membres de l’équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver la configuration de la colonne d'équipe.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Associez l'enregistrement à une configuration de données de colonne d'équipe.

1. Dans la liste connexe Configuration des données de colonne de l'équipe, cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration des données de colonne de l'équipe

Champ	Description
Configuration de colonne d'équipe	Nom de l'enregistrement de configuration de la colonne d'équipe. Par exemple, Emplacement.
Configuration des données d'équipe	Configuration des données d'équipe avec laquelle vous souhaitez associer l'enregistrement de configuration de la colonne d'équipe. Par exemple, Utilisateur.
Table	Table associée à la configuration des données de l'équipe. Ce champ est renseigné automatiquement en sélectionnant la configuration des données d'équipe. Par exemple, sys_user
Champs d'affichage de colonne	Champs de la table que vous souhaitez afficher sous l’onglet Membres de l’équipe dans le menu Votre équipe dansCentre des employés Par exemple, vous souhaitez afficher les champs de fuseau horaire, de ville, d’état et de pays (des employés) à partir de la table sys_user dans la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	colonne Emplacement de l’onglet Membres de l’équipe dans le menu Votre équipe dansCentre des employés
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez afficher les champs d’affichage de colonne sous l’onglet Membres de l’équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés. Le champ d'affichage de colonne dont le numéro d'ordre est le plus bas apparaît en premier et le champ d'affichage de colonne dont le numéro d'ordre est le plus élevé apparaît en dernier sur l'interface utilisateur. **Remarque :** l'espace d'affichage des cartes compactes (vue Liste ou Grille) est limité, tandis que sur le modal de l'employé, toutes les données sont affichées. En outre, si aucune donnée n'est disponible pour un employé pour l'un des enregistrements de données de l'équipe, l'enregistrement suivant disponible dans l'ordre s'affiche.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les filtres d’équipe dans Centre du responsable

Configurez les filtres d’équipe que vous souhaitez afficher sous l’onglet Membres de l’équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés. Par exemple, un filtre d'équipe peut être Type d'employé, qui contient à son tour d'autres filtres tels que Poste et Type d'emplacement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_mh.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configuration du filtre d'équipe**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Groupes de filtres d'équipe

Champ	Description
Titre du filtre	Titre unique pour l'enregistrement de groupe de filtres. Par exemple, Type d'employé.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez que le filtre de groupe apparaisse sous l’onglet Membres de l’équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés.
Regrouper tous les filtres	Option pour regrouper le filtre. Par exemple, vous pouvez regrouper des filtres tels que le poste et le type d'emplacement sous un filtre appelé Type d'employé.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver l'enregistrement de groupe de filtres. Lorsque vous désactivez un enregistrement de groupe de filtres, l'enregistrement n'apparaît pas sur l'interface utilisateur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Associez le filtre à une configuration de données d'équipe. Le groupe de filtres est un shell d'interface utilisateur, où vous pouvez configurer les valeurs d'affichage et les éléments liés à l'ordre. Les données affichées dans le groupe de filtres sont extraites d'une configuration de données d'équipe.

1. Dans la liste connexe **Données du groupe de filtres d'équipe**, cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Données du groupe de filtres d'équipe

Champ	Description
Étiquette	Nom unique du groupe de filtres.
Groupe de filtres d'équipe	Nom du groupe de filtres d'équipe. Par exemple, Type d'employé.
Configuration des données d'équipe	Contient les configurations appliquées à la table et les champs de la table, et ainsi de suite. Par exemple, pour Type d'employé, la configuration des données d'équipe est Profil RH et Profil de l'employé.
Table	Table associée à la configuration des données d'équipe. Elle est sélectionnée par défaut une fois que vous avez sélectionné la configuration des données d'équipe.
Colonne	Colonne à afficher dans l'onglet Votre équipe.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez que le filtre s'affiche sous l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés.
Afficher l'option Tout sélectionner	Option permettant d'afficher **Tout sélectionner dans {}** dans le filtre de l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés. Supposons qu'il existe 10 villes dans un filtre. Si vous souhaitez fournir une option à l'utilisateur permettant de sélectionner toutes les villes avec un seul lien, activez **Afficher l'option Sélectionner tout**.
Masquer si tous ont la même valeur	Option permettant de masquer les mêmes valeurs de filtre sous l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés. Supposons que l'option **Masquer si tous ont la même valeur** est sélectionnée, que l'option **Afficher l'option de filtre vide** est désélectionnée et que tous les employés résident dans la même ville, par exemple Londres. Dans ce cas, le filtre Londres n'apparaîtra pas dans l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés.
Afficher l'option de filtre vide	Option permettant d'afficher **Aucune donnée** comme valeur de filtre afin que les gestionnaires puissent filtrer leur liste d'employés selon les utilisateurs qui n'ont pas de données disponibles. Supposons que les options **Masquer si tous ont la même valeur** et **Afficher l'option de filtre vide** sont sélectionnées et que tous les employés résident dans la même ville, par exemple Londres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Dans ce cas, les valeurs de données Londres et Aucun s'affichent dans le filtre Emplacement de l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés. **Remarque :** l'option **Afficher l'option de filtre vide** ne doit pas être sélectionnée si vous souhaitez que les gestionnaires filtrent uniquement selon les valeurs de données disponibles pour leurs employés. Par exemple, si cette option n'est pas sélectionnée et que la plupart des employés résident à Londres, mais que certains n'ont pas d'emplacement défini dans leur enregistrement d'utilisateur, le gestionnaire n'aura la possibilité de choisir que Londres.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer Afficher en tant que subordonnés directs dans Centre du responsable

Configurez Afficher en tant que subordonnés directs pour aider les responsables à guider les membres de leur équipe en affichant les articles vus par leurs subordonnés directs sur le Centre du responsable.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :

- Changez la *glide.knowman.enable_view_as_user* valeur par défaut sur **Vrai** pour que la fonctionnalité Afficher en tant que fonctionne. La valeur par défaut de cette propriété système est **False**.
- Mettez à jour l'ID système du portail pour *ec_portal_viewas_association* la propriété système, au cas où vous auriez un portail personnalisé. La fonctionnalité ne fonctionne pas à moins que l'ID du portail par défaut ne soit remplacé par votre ID personnalisé.
- La fonctionnalité fonctionne avec Tokyo les versions de famille et les versions ultérieures.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fonctionnalité Afficher en tant que subordonné direct est utile pour les gestionnaires qui ont des subordonnés directs. Souvent, les gestionnaires n'ont pas accès à certains articles spécifiques à un lieu ou à une désignation Base de connaissances . Par conséquent, pour aider les membres de leur équipe respective, les gestionnaires peuvent afficher les Base de connaissances articles comme leurs rapports directs respectifs.

Utilisez la procédure suivante pour personnaliser l'expérience Afficher en tant que pour vos employés ayant des subordonnés directs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez Centre du responsable dans le coin supérieur gauche de l'écran, puis sélectionnez **Votre équipe** dans la liste.
   Vous pouvez afficher l'ensemble de votre équipe dans une vue de liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour définir la vue de la page sur **Primaire** ou **Secondaire** en fonction de vos préférences, cliquez avec le bouton droit sur la page et sélectionnez **Options d'instance**.
4. **Facultatif :** Pour obtenir une expérience de moteur de recherche, sélectionnez **Primaire**, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Option Vue primaire sur la page Afficher les articles en tant que



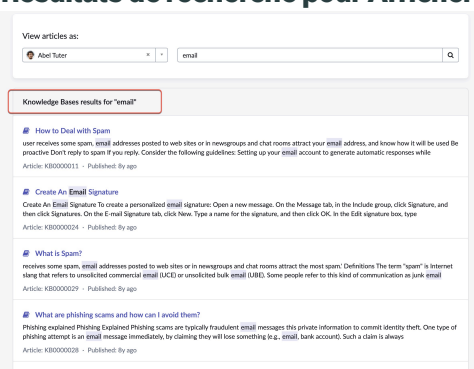
5. **Facultatif :** Pour obtenir une expérience utilisateur compacte, sélectionnez **Secondaire**, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Option Vue secondaire sur la page Afficher les articles en tant que



6. **Facultatif :** Gérez le nombre d'articles visibles en tant que résultat de Base de connaissances recherche ou ajoutez la **pagination** via les **options d'instance** des résultats de recherche.
   Le résultat par défaut est de 15 articles.

Résultats de recherche pour Afficher en tant que fonctionnalité



Résultats

Configurez l'expérience Afficher en tant que page, ajoutez la pagination et modifiez le nombre d'articles affichés en tant que résultat de recherche pour offrir une expérience utilisateur optimale à un gestionnaire recherchant Knowledge des articles à l'aide de la fonctionnalité.

Configurer les statistiques quotidiennes dans Centre du responsable

Configurez les enregistrements de statistiques quotidiennes que vous souhaitez afficher dans les ongletsManager Hub et Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Centre des employés. Les statistiques quotidiennes peuvent être des informations relatives au PTO de l'employé, à l'emplacement de l'employé, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Statistiques quotidiennes de l'équipe**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Statistique quotidienne de l'équipe

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de configuration de statistiques quotidiennes.
Étiquette d'affichage	Nom d'affichage de l'enregistrement de statistiques quotidiennes dans le Centre du responsable et OngletsMembres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver l'enregistrement de configuration de statistiques quotidiennes.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez que l'enregistrement des statistiques quotidiennes apparaisse dans les ongletsManager Hub et Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés. L'enregistrement de configuration de statistiques quotidiennes dont le numéro d'ordre est le plus bas apparaît en premier et l'enregistrement de configuration de statistiques quotidiennes dont le numéro d'ordre est le plus élevé apparaît en dernier sur l'interface utilisateur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

1. Dans la liste connexe **Sources de filtre**, cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Sources de filtre

Champ	Description
Source de filtre	Filtrez l'enregistrement de configuration auquel vous souhaitez associer le filtre des statistiques quotidiennes.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver un enregistrement de groupe de filtres.
Tous	Option permettant de sélectionner toutes les valeurs de filtre dans la source simultanément. Par exemple, Ville est une source de filtre. Elle contient des villes comme Chicago, Hyderabad, Madison et New York. Si vous souhaitez sélectionner toutes les villes simultanément, sélectionnez **Tout**. Si vous souhaitez sélectionner uniquement quelques villes, sélectionnez **Options**.
Options	Option permettant de sélectionner uniquement des valeurs de filtres spécifiques dans la source.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer pour effectuer des mappages dans Centre du responsable

Créez des conditions ou des mappages supplémentaires pour afficher les tâches et les demandes de gestion dans Centre du responsable .Centre des employés

Avant de commencer
Rôle requis : sn_mh.admin

Remarque :

- Avant cette Utah version, vous pouviez créer des conditions supplémentaires pour les mappages de tâches à l'aide du formulaire Configuration des tâches dans Centre des employés. À partir de la mise en Utah production, vous pouvez créer des conditions supplémentaires pour les mappages de tâches à l'aide du module Mappage des tâches dans Centre du responsable.
- Si vous effectuez une mise à niveau vers Utah une version, les conditions supplémentaires qui ont été créées pour les mappages de tâches dans le formulaire Configuration des tâches dans Centre des employés doivent être créées à nouveau dans le module Mappage des tâches dans Centre du responsable.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Tâches de mappage**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de mappage des tâches

Champ	Description
Condition de filtre des tâche	Condition de filtre de tâche à laquelle des conditions supplémentaires sont appliquées. Pour plus d'informations sur la condition du filtre des tâches, voir Créer ou modifier un filtre des tâches.
Table	Champ en lecture seule choisi dans la table de configuration des tâches. Par exemple, Tâche RH [sn_hr_core_task].
Mapper le parent	Option permettant d'activer la sélection des champs de subordonné à partir de la table de configuration des tâches ou de sa table parente.
Champ de référence de mappage parent	Option permettant de sélectionner un champ de référence dans la table parente. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement lorsque le champ **Mapper le parent** est activé.
Champs des subordonnés parents	Option permettant de sélectionner les champs de subordonné dans la table parente. Par exemple, sélectionnez les champs de subordonné dans la table Ticket RH [sn_hr_core_case]. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement lorsque le champ **Mapper le parent** est activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champs des subordonnés	Option permettant de sélectionner les champs de subordonné dans la table de configuration des tâches. Par exemple, sélectionnez les champs de subordonné dans la tâche RH [sn_hr_core_task].
Actif	Option permettant d'activer l'utilisation de conditions de filtre supplémentaires.
Ordre	Ordre dans lequel des conditions de filtre supplémentaires sont appliquées.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer des widgets dans Centre du responsable

Configurez les widgets dans le Centre du responsable et les pagesAperçus de l'équipe dans le menu Votre équipe en Centre des employés fonction des besoins de votre entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.admin, sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
   Le portail Centre des employés s'ouvre.
2. Accédez à la **Manager Hub** > **Aperçus de l'équipe**.
3. **CTRL+clic droit sur** n'importe quel widget et sélection **Page dans Designer**.
   La page Concepteur de portail de services s'ouvre.
   a. Dans le widget d'invites du centre du responsable, cliquez sur l'icône **Modifier** :
      - Dans **Titre**, donnez un titre approprié au widget.
      - Dans **Catégories de suggestion**, spécifiez les catégories auxquelles vous souhaitez appliquer les paramètres.
      - Dans **Présentation**, **Suggestion par ligne**, spécifiez le nombre d'invites que vous souhaitez afficher dans une ligne du widget.
      - Cliquez sur **Enregistrer**.
   b. Dans la section À propos de l'équipe ou Parcours de l'employé, cliquez sur l'icône **Modifier** :
      - Dans **Titre** de la section, donnez un titre approprié au widget.
      - Dans **Rapports**, sélectionnez les rapports que vous souhaitez afficher dans le widget. Indiquez l'ordre dans lequel vous souhaitez que les rapports apparaissent dans le widget.
      - Dans les **widgets PA**, sélectionnez les rapports PA que vous souhaitez afficher dans le widget.

        Remarque :
        Pour les configurations graphiques avancées, utilisez les sysID des tables Rapport et Widgets PA.

      - Dans **Catégories de suggestion**, spécifiez les catégories auxquelles vous souhaitez appliquer les paramètres.
      - Dans **Mise en page des graphiques**, spécifiez le nombre de graphiques d'une ligne. La valeur par défaut est de deux graphiques par ligne.
      - Dans **Hauteur du graphique**, indiquez la hauteur du graphique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans **Avancé**, ajoutez un script pour personnaliser et afficher le contenu dans le widget.
- Cliquez sur **Enregistrer**.

Utiliser Centre du responsable

Soutenez votre équipe et trouvez des ressources pour évoluer en tant que leaders à l'aide de l'application Centre du responsable .

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user
- Activer Manager Hub à partir de ServiceNow Store. Centre du responsable est disponible avec l'application Centre des employés – Pro . Certaines fonctionnalités fonctionnent Centre du responsable uniquement lorsque les applications HR Service Delivery et Employee Journey Management sont activées.
- Configurer Centre du responsable.

Procédure

1. Obtenir un briefing de votre équipe.
2. Connaître les membres de son équipe.
3. Obtenir les aperçus de l'équipe.
4. Utiliser la bibliothèque de gestionnaires.
5. Afficher et modifier les plans de croissance des employés

Obtenir un briefing de votre équipe

Permet de résumer les informations et les actions les plus importantes sur lesquelles vous devez vous concentrer. Permet d'afficher les éléments à surveiller, les événements d'équipe à venir et les demandes ouvertes par des membres de votre équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
   Le portail Centre des employés s'ouvre.
2. Accédez à la **Votre équipe** > **Manager Hub**.
3. Affichez les fuseaux horaires des employés du monde entier.
   Souciez-vous davantage de l'heure à laquelle les réunions sont planifiées ou à laquelle les demandes sont envoyées à l'équipe.
4. Dans le widget **Vos tâches de gestion** , affichez le nombre total de tâches qui requièrent votre approbation.
   En sélectionnant **Toutes les tâches** , vous accéderez à la page Tâches dans Centre des employés. Effectuez les actions requises.
5. Dans le widget **Événements d'équipe à venir**, affichez les événements à venir tels que les anniversaires des employés et d'autres anniversaires, ainsi que les nouvelles embauches.
   La sélection de l'icône **d'e-mail** ouvre un lien de messagerie avec les e-mails professionnels des rapports prévus dans le champ À (client de messagerie par défaut) avec une ligne d'objet vide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans le widget **Demandes ouvertes par votre équipe**, affichez toutes les demandes ouvertes par les membres de votre équipe.
   Prêtez une attention particulière aux demandes urgentes et celles qui nécessitent une collaboration dans l'entreprise.

   Remarque :
   en plus du rôle sn_mh.manager_hub_user, le gestionnaire connecté doit également disposer des ACL ou des rôles requis afin d'afficher certaines demandes d'équipe. Par exemple, si des demandes ouvertes liées aux tickets RH sont ouvertes, le gestionnaire connecté doit également disposer du rôle sn_hr_core.case_reader pour afficher ces demandes.

7. Dans le widget **Suggestion pour vous et votre équipe** , agissez sur les éléments qui nécessitent votre attention.
   Ce widget s'affiche uniquement si des invites sont générées pour vous. Pour plus d'informations, consultez Invites proactives pour les responsables.

8. Examinez les statistiques quotidiennes de votre équipe, telles que le nombre d'employés en congé, le nombre d'employés en cours d'intégration, etc.
   Pour plus de détails, sélectionnez **Tous les membres de l'équipe**. Vous accéderez à l'onglet **Membres de l'équipe** .

Invites proactives pour les responsables

Recommandez des actions aux responsables en fonction des données collectées et des bonnes pratiques, aidez-les à comprendre les informations de l'équipe et guidez-les avec les prochaines étapes. Permettez aux gestionnaires d'agir de manière proactive sur les problèmes potentiels.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user

Assurez-vous d'activer Invites proactives l'application à partir de ServiceNow Store.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre équipe** > **Manager Hub**.
2. Dans le widget Suggestions pour vous et votre équipe, travaillez sur vos éléments exploitables :

Suggestions basées sur des aperçus

Suggestion	Description
Soutenez votre nouvelle embauche	Affiche les nouveaux employés qui sont de nouveaux employés. Soutenez-les mieux. ○ Pour marquer la suggestion comme terminée, sélectionnez ✔ . ○ Pour ignorer la suggestion, sélectionnez ✖ . ○ Pour envoyer un e-mail aux nouvelles recrues à partir de vos perspectives, sélectionnez **E-mail à l'employé**.
Favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée	Affiche les employés qui n'ont pas pris de congé. Encouragez l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée de vos employés. ○ Pour marquer la suggestion comme terminée, sélectionnez ✔ . ○ Pour ignorer la suggestion, sélectionnez ✖ .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suggestion	Description
	○ Pour envoyer un e-mail aux employés à partir de votre Outlook, sélectionnez **Envoyer un rappel**. ○ Pour ouvrir un article de la base de connaissances contenant des détails sur la façon d'encourager l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, sélectionnez **Découvrez pourquoi c'est important**.
Soutenir vos employés dans l'apprentissage	Affiche les employés qui n'ont pas repris les apprentissages qui leur ont été affectés. Vérifiez s'ils ont besoin de temps pour se concentrer. ○ Pour marquer la suggestion comme terminée, sélectionnez ✔. ○ Pour ignorer la suggestion, sélectionnez ✖. ○ Pour envoyer un e-mail aux employés à partir de votre Outlook, sélectionnez **Demander s'ils ont besoin d'aide**.
Aidez votre employé à faire progresser sa carrière	Affiche les employés qui n'ont pas eu de changement d'emploi depuis un certain temps. ○ Pour marquer la suggestion comme terminée, sélectionnez ✔. ○ Pour ignorer la suggestion, sélectionnez ✖. ○ Pour en savoir plus sur les conversations sur les **carrières, sélectionnez En savoir plus sur les conversations sur les carrières**.

3. Pour définir vos préférences sur l'affichage des invites :
   a. Sélectionnez l'icône Menu dans le widget **Suggestions pour vous et votre équipe** .
   b. Sélectionnez **Gérer les préférences**.
   c. Désactivez les invites que vous ne souhaitez pas afficher sur le widget.
   Vos préférences seront enregistrées et les invites qui ont été désactivées n'apparaîtront pas dans le widget lors de votre prochaine connexion à la page Manager Hub. Vous pouvez modifier vos préférences à tout moment.

Connaître les membres de son équipe

Gérez efficacement une équipe répartie à l'échelle mondiale. Comprenez les besoins et les activités de votre équipe pour mieux la soutenir.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   Le portail Centre des employés s'ouvre.
2. Dans la liste déroulante **Votre équipe** , sélectionnez **Membres de l'équipe**.
3. **Facultatif :** Sélectionnez l'onglet **Équipe directe** pour afficher les détails des employés qui dépendent de vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Sélectionnez l'onglet **Équipe indirecte** pour afficher les détails des employés qui ne font pas partie de votre ligne de subordonné direct.
5. Affichez les détails de vos employés.
   - Concentrez-vous sur ce que fait l'équipe à travers plusieurs activités telles que les parcours, la croissance et le développement (s'il Expériences pour l'évolution professionnelle est installé).
   - Utilisez le filtre **Trier par** pour filtrer les données par nom d'employé, type, emplacement ou attention requise. S'il Expériences pour l'évolution professionnelle est installé, des filtres peuvent être appliqués sur le type de résultat des plans de croissance et sur les apprentissages que les membres de l'équipe poursuivent actuellement.
   - Recherchez un employé spécifique en saisissant au moins deux caractères dans le champ **de recherche** .
   - Sélectionnez l'icône Vue de carte (icône) pour afficher les détails de l'employé dans une vue de carte.
   - Sélectionnez l'icône Vue de listes (icône Vue) pour afficher les détails de l'employé dans une vue de liste.
6. Fournissez de l'aide à vos employés subordonnés de niveau ignorer lorsque le responsable des subordonnés directs n'est pas disponible, par exemple quand il est en congé.
   Pour afficher les détails de vos employés indirects ainsi que de vos subordonnés directs, sélectionnez l'icône Paramètres ( ) dans l'onglet **Équipe directe** , puis activez l'option **Afficher les subordonnés indirects** .

   Vous ne pouvez pas afficher les subordonnés indirects d'employés qui ne font pas partie de votre ligne hiérarchique directe.
7. Sélectionnez **Afficher l'organigramme** dans l'onglet **Équipe directe** pour afficher la structure hiérarchique de vos employés.
8. Sélectionnez le nom d'un employé sur la carte d'employé pour afficher le modal des détails de l'employé.
   Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails de l'employé.
9. Sélectionnez l'icône de menu Affichage (icône de) sur une carte d'employé ou un modal d'employé pour planifier des conversations, affecter un apprentissage, etc.
   Pour plus d'informations, consultez Utiliser l'icône de menu Affichage dans Centre du responsable.

Remarque :
les actions sur la carte d'employé sont configurables. Pour plus d'informations, reportez-vous à Cadre de travail des actions dans Centre des employés

Configurer Afficher en tant que subordonnés directs dans Centre du responsable

Configurez Afficher en tant que subordonnés directs pour aider les responsables à guider les membres de leur équipe en affichant les articles vus par leurs subordonnés directs sur le Centre du responsable.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Changez la *glide.knowman.enable_view_as_user* valeur par défaut sur **Vrai** pour que la fonctionnalité Afficher en tant que fonctionne. La valeur par défaut de cette propriété système est **False**.
- Mettez à jour l'ID système du portail pour *ec_portal_viewas_association* la propriété système, au cas où vous auriez un portail personnalisé. La fonctionnalité ne fonctionne pas à moins que l'ID du portail par défaut ne soit remplacé par votre ID personnalisé.
- La fonctionnalité fonctionne avec Tokyo les versions de famille et les versions ultérieures.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité Afficher en tant que subordonné direct est utile pour les gestionnaires qui ont des subordonnés directs. Souvent, les gestionnaires n'ont pas accès à certains articles spécifiques à un lieu ou à une désignation Base de connaissances . Par conséquent, pour aider les membres de leur équipe respective, les gestionnaires peuvent afficher les Base de connaissances articles comme leurs rapports directs respectifs.

Utilisez la procédure suivante pour personnaliser l'expérience Afficher en tant que pour vos employés ayant des subordonnés directs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez Centre du responsable dans le coin supérieur gauche de l'écran, puis sélectionnez **Votre équipe** dans la liste.
   Vous pouvez afficher l'ensemble de votre équipe dans une vue de liste.
3. Pour définir la vue de la page sur **Primaire** ou **Secondaire** en fonction de vos préférences, cliquez avec le bouton droit sur la page et sélectionnez **Options d'instance**.
4. **Facultatif :** Pour obtenir une expérience de moteur de recherche, sélectionnez **Primaire**, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Option Vue primaire sur la page Afficher les articles en tant que



5. **Facultatif :** Pour obtenir une expérience utilisateur compacte, sélectionnez **Secondaire**, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Option Vue secondaire sur la page Afficher les articles en tant que

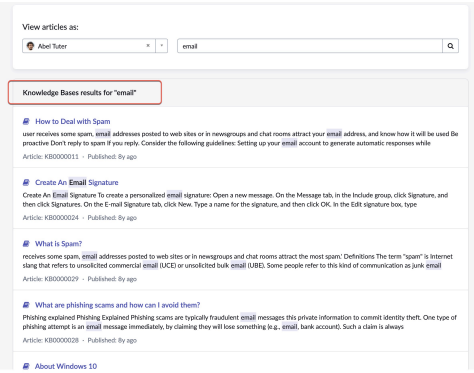


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Gérez le nombre d'articles visibles en tant que résultat de Base de connaissances recherche ou ajoutez la **pagination** via les **options d'instance** des résultats de recherche.
   Le résultat par défaut est de 15 articles.

Résultats de recherche pour Afficher en tant que fonctionnalité



Résultats

Configurez l'expérience Afficher en tant que page, ajoutez la pagination et modifiez le nombre d'articles affichés en tant que résultat de recherche pour offrir une expérience utilisateur optimale à un gestionnaire recherchant Knowledge des articles à l'aide de la fonctionnalité.

Afficher les détails de l'employé

Utilisez le modal destiné à l'employé pour obtenir une vue d'ensemble rapide des détails de votre employé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   Le portail Centre des employés s'ouvre.
2. Dans la liste déroulante **Votre équipe** , sélectionnez **Membres de l'équipe**.
3. Sélectionnez un employé dans la liste des employés.
4. Affichez les détails sur la carte.

Modal des détails de l'employé

Champ	Description
Emplacement	Heure et lieu locaux où votre employé est affecté à la rapport.
Statut	État de votre employé.
Contact	Coordonnées de votre employé.
Rapports	Nombre de subordonnés directs et indirects sous votre autorité de travail.
En cours	Apprentissages partagés, conversations et plans de croissance de votre employé en cours.
Événements à venir	Liste des événements planifiés.
Demandes	Liste des demandes qui ont été soumises pour examen ou action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Cela inclut l'état actuel de chaque demande (Approuvée, En cours ou En attente).
Éléments qui pourraient nécessiter votre attention	Liste des apprentissages, des plans de croissance et des parcours qui nécessitent une attention immédiate.
Tâches ouvertes	Liste des tâches et des demandes à l'état Ouvert.

Obtenir les aperçus de l'équipe

Trouvez des visualisations de données sur votre équipe, ses demandes de service, ses parcours et ses apprentissages.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
   Le portail Centre des employés s'ouvre.
2. Accédez à la **Votre équipe** > **Aperçus de l'équipe**.
3. Dans le widget **À propos de l'équipe**, affichez les subordonnés indirects et les subordonnés directs concernant : les congés des employés (PTO utilisés et inutilisés), l'ancienneté des employés dans l'organisation et le temps passé par les employés dans leurs rôles actuels.
4. Dans le widget **Service et assistance** , affichez les rapports sur le type et le nombre de demandes soumises par votre équipe (demandes informatiques, demandes RH à l'exception des demandes de cycle de vie), le temps pris pour résoudre les demandes, les demandes ouvertes au niveau de l'organisation et les demandes qui vous ont été affectées et par vous.
5. Dans le widget **Parcours des employés** , affichez les subordonnés indirects et les subordonnés directs des éléments suivants : État actuel de vos parcours des employés (risque ou brouillon ou en cours) et des parcours commencés cette année.
   Obtenez une répartition des parcours par type : avancement professionnel ou intégration.

   Remarque :
   Ce widget s'affiche uniquement lorsque vous installez l'application Journey Designer.

6. Dans le widget **Présentation des parcours des employés** , cliquez sur **Démarrer un parcours**.
   À l'aide d'un modèle, vous pouvez adapter une expérience spécifique aux membres de votre équipe pour les aider à effectuer des transitions, un développement, des événements personnels et de carrière.

   Remarque :
   Ce widget s'affiche uniquement lorsque vous installez l'application Journey Designer.

Connaître les compétences de votre équipe

Comprenez les compétences actuelles et les compétences ciblées de l'équipe afin d'être en mesure de développer les bonnes compétences dans l'équipe pour les exigences commerciales d'aujourd'hui et de demain. Aidez vos employés à utiliser différents outils tels que l'apprentissage, les plans de Expériences pour l'évolution professionnelle croissance, le mentorat pour acquérir de nouvelles compétences ou combler les lacunes existantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user
- Assurez-vous que l'application Base des compétences est installée.
- L'implémentation des compétences ou du rôle du poste est obligatoire. Ceci est piloté par une propriété système. Si cette valeur est définie sur faux, l'onglet Compétences n'apparaît pas dans Manager Hub.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
   Le portail Centre des employés s'ouvre.
2. Ouvert **Votre équipe** > **Compétences**.
3. Dans la section Résumé des compétences, affichez toutes les compétences, les principaux points forts et les domaines de croissance de votre équipe.
   Pour plus d'informations, consultez Résumé des compétences de votre équipe.
4. Dans la section Distribution des compétences, affichez les compétences possédées par votre équipe, à tous les niveaux d'expertise, par fonction de poste.
   Accédez à une compréhension approfondie des compétences à partir de la page Distribution des compétences.
   Pour plus d'informations, consultez Afficher la répartition des compétences de votre équipe.
5. Dans la section Attentes en matière de compétences, affichez les pourcentages de score d'un employé en fonction des compétences et expertises validées d'un employé, par rapport à ses besoins en compétences basés sur le rôle.
   Pour plus d'informations, consultez Afficher les cartes des employés dans la section Attentes en matière de compétences.
6. Dans la section Compétences en cours d'apprentissage, affichez les employés qui poursuivent une compétence spécifique.

   Pour plus d'informations sur une compétence en cours d'apprentissage, sélectionnez , puis Afficher **les détails des compétences**. Pour afficher toutes les cartes d'apprentissage des compétences, sélectionnez **Afficher tout**.

> **Remarque :**
> Pour que la section Compétences en cours d'apprentissage affiche des données, vous devez installer Apprentissage et Expériences pour l'évolution professionnelle applications et les associer à des compétences.

Résumé des compétences de votre équipe

Faites une analyse plus approfondie des compétences de votre équipe. Identifiez les principaux points forts et domaines de croissance de votre équipe.

Les détails suivants sont affichés dans la section Résumé des compétences de la page Compétences :

Toutes les compétences

Vous aide à comprendre le nombre total de compétences dans votre équipe ainsi que la répartition entre les compétences requises totales pour les membres de l'équipe et le total des compétences supplémentaires des membres de l'équipe.

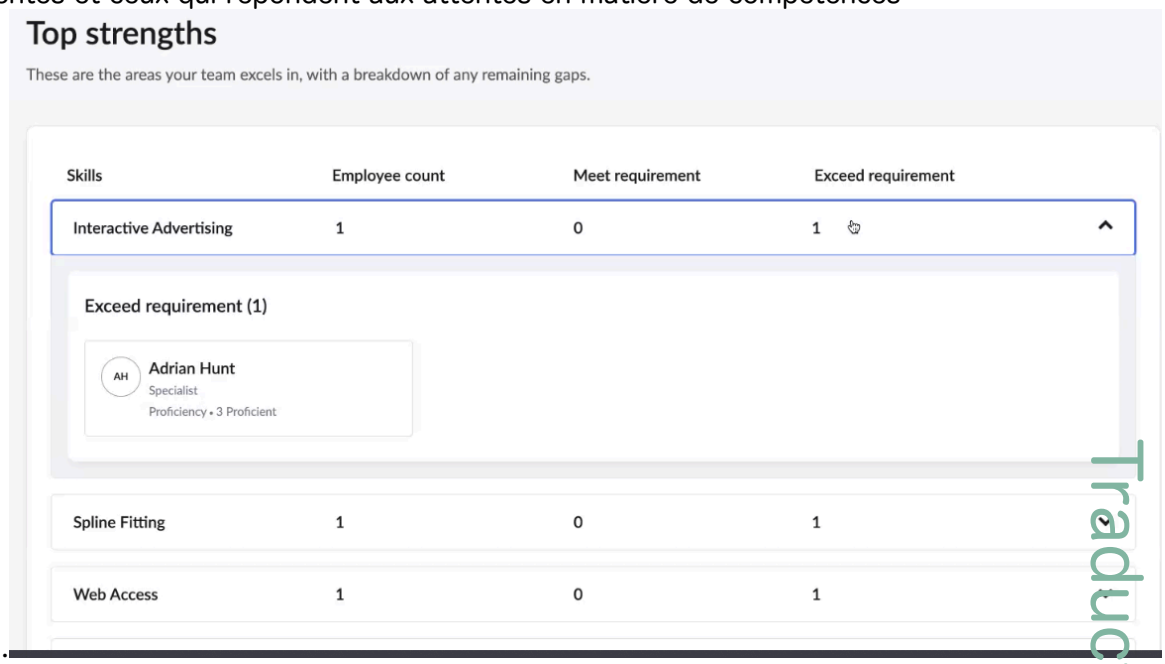
Principaux points forts

Met en évidence les compétences solides de votre équipe et fournit les détails des membres de l'équipe qui possèdent ces compétences solides.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

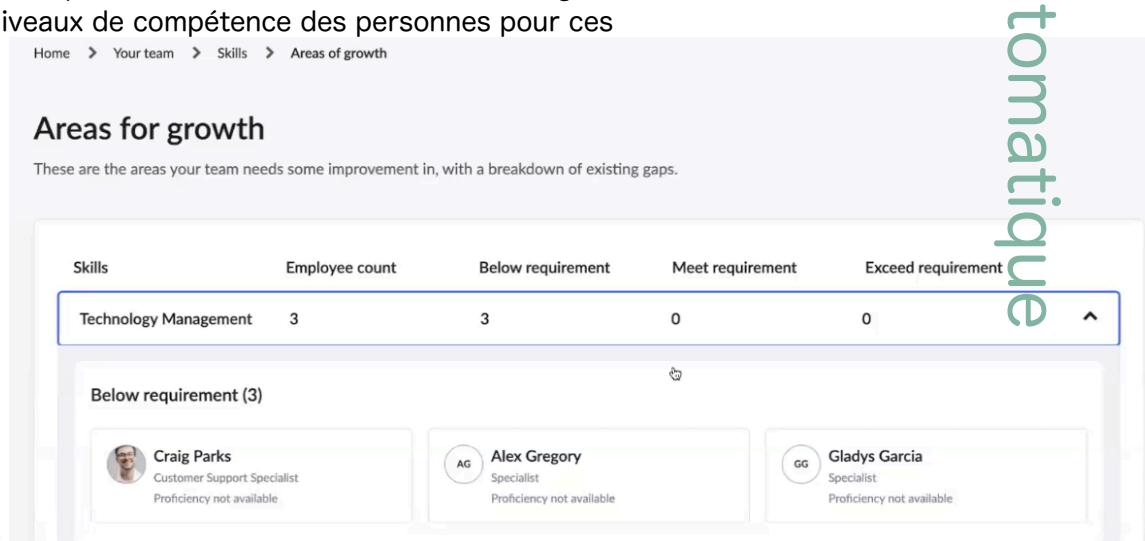
La sélection de l'option **Afficher tout** fournit des détails granulaires tels que les niveaux de compétence des individus pour les compétences solides. Les gestionnaires peuvent également comprendre les membres qui dépassent les attentes et ceux qui répondent aux attentes en matière de compétences solides.



Domaines de croissance

Vous aide à comprendre les compétences de l'équipe qui nécessitent une attention particulière, ainsi que les détails des membres de l'équipe qui pourraient avoir besoin d'une amélioration des compétences.

La sélection de l'option **Afficher tout** fournit des détails granulaires tels que les niveaux de compétence des personnes pour ces compétences.



Remarque :
Les employés doivent ajouter des niveaux de compétence à leurs compétences. Ces données aident à calculer les principaux points forts et domaines de croissance.

Afficher la répartition des compétences de votre équipe

Comprenez en profondeur les compétences de votre équipe. Obtenez une vue d'ensemble des différentes compétences que possèdent les membres de l'équipe, ainsi que le nombre de personnes pour chaque compétence dans l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user

Remarque :
Les employés doivent ajouter des niveaux de compétence à leurs compétences. Ces données vous aident à visualiser les détails de la distribution des compétences.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
   Le portail Centre des employés s'ouvre.
2. Ouvert **Votre équipe** > **Compétences**.
3. Dans la section Distribution des compétences, sélectionnez **Afficher tout**.
   La page Distribution des compétences s'ouvre.
4. Si des membres de l'équipe dépendent de différentes fonctions, vous pouvez filtrer la distribution des compétences pour chaque fonction à partir de la liste Afficher.
5. Dans l'onglet **Compétence** , vous pouvez effectuer les actions suivantes :

Fonctionnalités de l'onglet Vue des compétences

Nom de la carte	Étapes
Carte d'employé	Sur une carte d'employé, sélectionnez ⋮. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Valider les compétences** : la page Valider les compétences des employés s'affiche : **a.** Passez en revue les compétences actuelles de l'employé, sélectionnez toutes les compétences que vous souhaitez valider. **b. Sélectionnez Valider les compétences sélectionnées**. **Remarque :** Les informations d'identification des employés de Credly sont également affichées dans le flux d'activité. ○ **Afficher les compétences** : la page Détails des compétences s'affiche. Pour plus d'informations, consultez Détails des compétences d'un employé. ○ **Afficher le profil** : la page de profil de l'employé s'affiche avec des détails tels que la structure hiérarchique, les collègues, la désignation de l'employé.
Carte de compétence	Sur une carte de compétence, sélectionnez ⋮Afficher , puis sélectionnez **Afficher les détails des compétences**. Une fenêtre modale s'ouvre pour fournir plus de détails sur la compétence.

6. Dans l'onglet **Vue des employés** , vous pouvez effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de l'onglet Vue employé

Nom de la carte	Étapes
Carte d'employé	Sur une carte d'employé, sélectionnez ⋮. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Afficher les détails des compétences** : la page Détails des compétences fournit des détails granulaires sur les compétences, les niveaux d'expertise et les écarts des employés. Pour plus d'informations, consultez Détails des compétences d'un employé. ○ **Valider pour les employés** : la page Valider les compétences s'affiche : **a.** Sélectionnez les employés pour lesquels vous souhaitez valider cette compétence et passez en revue leur classement en matière d'expertise. **b.** Sélectionnez **Valider les employés sélectionnés**.
Carte de compétence	Sur une carte de compétence, sélectionnez ⋮ Afficher , puis sélectionnez **Afficher les détails des compétences**. Une fenêtre modale s'ouvre pour fournir plus de détails sur la compétence.

Afficher les cartes des employés dans la section Attentes en matière de compétences

Affichez les pourcentages de score d'un employé en fonction de ses compétences et expertises validées, par rapport à ses besoins en compétences basés sur le rôle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
   Le portail Centre des employés s'ouvre.
2. Ouvert **Votre équipe** > **Compétences**.
3. Dans la section Attentes en matière de compétences, sélectionnez ⋮ sur une carte d'employé et sélectionnez l'une des options suivantes :

Afficher les options de menu

Option	Étapes
Valider des compétences	**a.** Passez en revue les compétences actuelles d'un employé, puis sélectionnez les compétences que vous souhaitez valider. **b. Sélectionnez Valider les compétences sélectionnées**. **Remarque :** Pour l'analyse des scores, vous devez valider les compétences.
Voir les compétences	La page Détails des compétences fournit des détails granulaires sur les compétences, les niveaux d'expertise et les lacunes des employés. Pour plus d'informations, consultez Détails des compétences d'un employé.
Afficher le profil	La page de profil de l'employé s'affiche avec des détails tels que la structure hiérarchique, les collègues, la désignation de l'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la section Attentes en matière de compétences, sélectionnez **Analyse du score** sur une carte d'employé pour afficher le pourcentage de score des compétences validées de l'employé.

   a. **Facultatif :** Passez la souris sur l'info-bulle dans la fenêtre déroulante pour afficher les critères des niveaux d'expertise des compétences.

   b. Sélectionnez **Affecter l'apprentissage** dans la section **Compétences validées** pour afficher les barres de progression des compétences qui atteignent et n'atteignent pas les niveaux de compétence attendus.

   c. Sélectionnez l'icône de pastille de compétence (icône de ⋮) sur une compétence pour effectuer l'une des actions suivantes :

      - **Afficher les détails** de la compétence : affichez une description détaillée de la compétence.
      - **Affecter l'apprentissage : affectez** un cours d'apprentissage à un employé. Pour plus d'informations, consultez Affecter un formulaire d'apprentissage.

5. Pour afficher toutes les cartes d'employés, sélectionnez **Afficher tout**.
6. Si des membres de l'équipe dépendent de différentes fonctions, vous pouvez filtrer la distribution des compétences par fonction de tâche.

Détails des compétences d'un employé

Comprenez mieux les détails des compétences d'un employé, les niveaux d'expertise et les écarts.

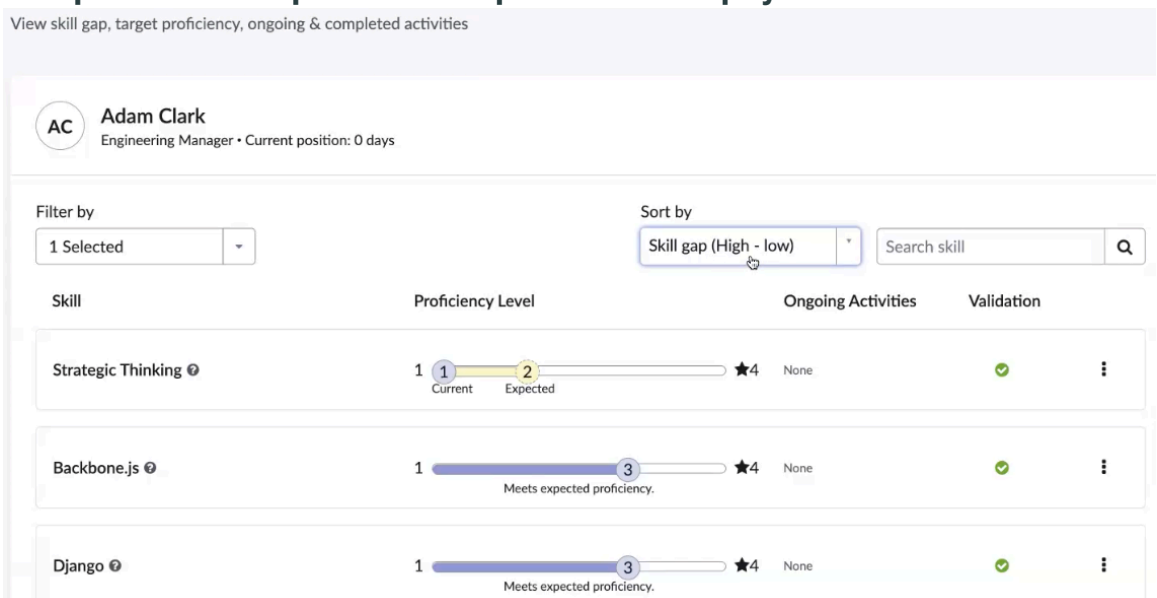
Sur une carte d'employé, lorsque vous sélectionnez le ⋮ et l'option **Afficher les compétences** , la page Détails des compétences s'affiche. Sur cette page, vous pouvez :

- Affichez les compétences d'un employé et les niveaux d'expertise de chaque compétence.
- Filtrez les compétences par compétences validées par rapport aux compétences non validées.
- Trier les compétences par nom ou écart de compétences (élevé à faible) ou (faible à élevé).
- Affectez un cours d'apprentissage à l'employé lorsque le niveau d'expertise d'une compétence est faible. Sélectionnez ⋮ , puis **Affecter l'apprentissage**. Seuls les cours associés à cette compétence sont affichés pour la sélection.
- Sélectionnez une compétence pour afficher la fenêtre déroulante des activités de compétences. La fenêtre déroulante d'activités de compétences vous permet de passer en revue les activités telles que les cours, les aspirations et les plans de croissance qui contribuent à l'expertise des compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple : niveaux d'expertise des compétences d'un employé



Utiliser la bibliothèque de gestionnaires

Découvrez des ressources de leadership personnalisées pour plusieurs départements et systèmes. Obtenez des outils et des ressources pour gérer efficacement votre équipe et vous-même.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Du contenu personnalisé et basé sur les saisons à partir des communications et des campagnes cibles, des connaissances ou des éléments de catalogue (ServiceNow), des sites SharePoint ou d'autres applications tierces peuvent également être ajoutés à la bibliothèque de gestionnaires. Les configurations nécessaires peuvent être effectuées par un utilisateur disposant du rôle sn_mh.admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
   Le portail Centre des employés s'ouvre.
2. Accédez à la **Votre équipe** > **Bibliothèque de gestionnaires**.
3. Trouvez des informations relatives aux initiatives d'entreprise sur lesquelles mettre l'accent pendant le trimestre, comme les objectifs annuels et les commentaires.
4. Utilisez les ressources sur l'avancement professionnel, le renforcement des capacités de leadership, l'embauche et les transitions, les événements de direction, l'évaluation des performances des employés ou d'autres outils de gestion pour vous aider à travailler efficacement.
5. Cliquez sur les liens rapides qui vous guident à travers ServiceNow les applications intégrées à Centre du responsable.
   Pour plus d'informations, référez-vous à Intégrer Centre du responsable.

Utiliser la rubrique Résumé Agent virtuel de l'employé dans Centre du responsable

Activez et utilisez la rubrique Résumé Agent virtuel de l'employé pour accéder aux récapitulatifs des cotisations salariales, consulter les profils consolidés et suivre la progression des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Pour accéder et utiliser la rubrique des rapports de résumé des employés, les modules d'extension suivants doivent être activés :

- Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) (sn_hr_gen_ai)

Les modules d'extension suivants sont facultatifs :

- Connexions des employés (sn_ecn)
- Conversations sur les carrières (sn_egd_act)
- Apprentissage (sn_lep)
- Base d'apprentissage (sn_lc)
- Manager Hub (sn_mh)
- Objectifs de l'employé (sn_egd_goals)

Rôle requis : admin

Procédure

1. Activez la compétence **Assistant de profil** .
   a. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences**.
   b. Dans le panneau de navigation, sélectionnez **Employé**, puis **HRSD.**
   c. Sur la carte **Assistant de profil** , sélectionnez **Activer**.
2. Publier la rubrique **Résumé de l'employé** Agent virtuel .
   Pour plus d'informations, consultez Publish a Virtual Agent topic .
3. Affichez la rubrique des rapports Résumé des employés.
   Pour plus d'informations, consultez Afficher les rapports de résumé des employés.

Intégrer Centre du responsable

Étendez les options de Centre du responsable en les intégrant à d'autres applications.

Intégration à Journey Accelerator

Utilisez les modèles de Journey Accelerator pour créer et publier des plans personnalisés pour les transitions clés des employés. Créez et consultez des plans de parcours à partir de Manager Hub dans l'Employee Center.

Pour réussir cette intégration, vous devez installer les applications Manager Hub, Journey Accelerator et Employee Center Pro.

Intégration à Journey Designer

Facilitez les activités quotidiennes parmi différents processus et départements interfonctionnels, et automatisez les processus tels que l'intégration de nouveaux employés.

Pour réussir cette intégration, vous devez installer les applications Manager Hub, Journey Designer et Employee Center Pro.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration à Enterprise Employee Experience Pack

Administrez et coordonnez le retour de vos employés sur le lieu de travail d'une manière qui favorise les exigences de sécurité de votre société. Cliquez sur le lien Gérer le retour au bureau dans l'onglet Bibliothèque de gestionnaires dans l'Employee Center.

Pour réussir cette intégration, vous devez installer les applications Manager Hub, Enterprise Employee Experience Pack et Employee Center Pro.

Intégration au CoE Employee Relations

Signalez toute mauvaise conduite ou question sensible via l'application Employee Relations, qui permet de renforcer la sécurité afin de protéger la vie privée des employés. Cliquez sur le lien rapide de l'employé Signaler une mauvaise conduite dans l'onglet Bibliothèque de gestionnaires dans l'Employee Center.

Pour réussir cette intégration, vous devez installer les applications Manager Hub, Employee Relations et Employee Center Pro.

Intégration à Human Resources Scoped App

Contactez un membre du personnel RH en cliquant sur le lien rapide Demander aux RH dans l'onglet Bibliothèque de gestionnaires dans l'Employee Center.

Pour réussir cette intégration, vous devez installer les modules d'extension Manager Hub, Human Resources Scoped App et Employee Center Pro.

Intégration à Expériences de contenu

Trouvez des articles et des ressources utiles qui aident à développer vos compétences en matière de leadership. Utilisez l'onglet Bibliothèque de gestionnaires dans Manager Hub dans l'Employee Center.

Du contenu personnalisé et basé sur les saisons à partir des communications et des campagnes cibles, des connaissances ou des éléments de catalogue (ServiceNow), des sites SharePoint ou d'autres applications tierces peut également être ajouté à la bibliothèque de gestionnaires.

La bibliothèque de gestionnaires est disponible avec l'application Expériences de contenu.

Intégration à Employee Center Core

Effectuez vos tâches et approuvez toutes les demandes d'équipe à partir de l'onglet Vue d'ensemble dans Manager Hub dans l'Employee Center.

Les tâches et les demandes d'équipe s'affichent uniquement lorsque l'application Employee Center Core est installée.

Intégration avec les invites proactives

Fournissez des invites dans la page Aperçus de l’équipe dans Manager Hub. Encouragez les gestionnaires ou les employés à agir rapidement.

Pour que cette intégration fonctionne, vous devez installer les applications Manager Hub, Invites proactives et Centre des employés Pro.

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration à l'apprentissage

Attribuez des cours et aidez les membres de votre équipe à obtenir une formation pour progresser dans tous les aspects de leur carrière. Affectez des cours d'apprentissage aux membres de votre équipe à partir de l'onglet Membres de Teams dans le menu Votre équipe dans Manager Hub.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Intégration avec Employee Growth Plan and Development

Aidez votre équipe à atteindre son prochain jalon de carrière. Examinez les plans de développement des membres de votre équipe et complétez les approbations à partir des onglets Centre du responsable et Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans le Centre du gestionnaire.

[End]

Référence pour Centre du responsable

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les rôles d'utilisateur, les tables et les configurations par défaut dans Manager Hub.

Composants installés avec Centre du responsable

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Manager Hub [sn_mh], notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles dans Centre du responsable

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Administrateur Manager Hub [sn_mh.admin]	Accorde un accès en écriture au contenu de Manager Hub. Un administrateur Manager Hub peut : • activer et exécuter la tâche planifiée Ajouter le rôle d'utilisateur Manager Hub pour affecter le rôle d'utilisateur Manager Hub aux nouveaux gestionnaires de personnes ; • affecter manuellement le rôle d'utilisateur Manager Hub aux nouveaux gestionnaires de personnes ; • Configurez les données d'équipe, les demandes d'équipe, les enregistrements de dates importantes, les données de colonne	• sn_mh.manager_hub_user • sn_mh.content_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Centre du responsable (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
	d'équipe, les filtres d'équipe et les enregistrements de statistiques quotidiennes sur lesquels afficher les données Centre du responsable.	
Gestionnaire de contenu Manager Hub [sn_mh.content_manager]	Accorde un accès en lecture au contenu de Manager Hub. Un gestionnaire de contenu Manager Hub peut afficher les données de l'équipe, les demandes de l'équipe, les dates importantes, les données de colonne de l'équipe, les filtres d'équipe et les enregistrements de configuration des statistiques quotidiennes.	
Utilisateur Manager Hub [sn_mh.manager_hub_user]	Peut afficher des informations sur leurs employés hiérarchiques dans Centre du responsable.	Rôle d'affichage des bases de connaissances

Tables installées

Tables installées avec Centre du responsable

Table	Description
Configuration des dates importantes [sn_mh_important_dates_config]	Stocke les enregistrements de configuration des dates importantes.
Configuration de colonne d'équipe [sn_mh_team_column_config]	Stocke les enregistrements de configuration des colonnes d'équipe.
Statistique quotidienne de l'équipe [sn_mh_team_daily_stat]	Stocke les enregistrements de configuration des statistiques quotidiennes de l'équipe.
Configuration des données d'équipe [sn_mh_team_data_config]	Stocke les enregistrements de configuration des données d'équipe.
Configuration des données de colonne de l'équipe [sn_mh_team_data_m2m_column]	Stocke les mappages des colonnes et des données d'équipe.
Données du groupe de filtres d'équipe [sn_mh_team_data_m2m_filter_group]	Stocke les enregistrements de configuration des données de groupe de filtres d'équipe.
Groupe de filtres d'équipe	Stocke les enregistrements de configuration des groupes de filtres d'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Centre du responsable (suite)

Table	Description
[sn_mh_team_filter_group]	
Sources de filtre [sn_mh_team_m2m_filter_sources]	Stocke les enregistrements de configuration des sources de filtre.
Configuration des demandes de l'équipe [sn_mh_team_requests_config]	Stocke les enregistrements de configuration des demandes d'équipe.

Configurations de campagne pour Centre du responsable

Vous pouvez utiliser les configurations de campagne par défaut après avoir activé Manager Hub. Les campagnes affichent du contenu prédéfini sur Centre du responsable.

La campagne Bibliothèque de gestionnaires est publiée par défaut. Il affiche une bannière avec le contenu suivant dans l'onglet Bibliothèque de gestionnaires dans le menu Votre équipe dans Centre des employés.

Campagne Bibliothèque de gestionnaires

Contenu de la campagne	Description
Voix de l'employé	Affichez des informations sur l'enquête sur la voix des employés (EVS). Passez en revue les résultats de l'EVS de votre équipe et concentrez-vous sur les domaines qui ont reçu un score inférieur.
Objectifs annuels	Utilisez le guide ou un outil qui aide à définir vos objectifs annuels.
Coaching et commentaires	Apprenez les bonnes pratiques pour fournir des commentaires et affiner votre style de coaching.

Remarque :
vous pouvez également utiliser l'exemple de campagne Manager Hub. Vous devez publier la campagne pour afficher une bannière sur la page Manager Hub dans le menu Votre équipe dans Centre des employés.

Pour plus de détails sur ces campagnes, accédez à **Tous** > **Expériences de contenu** > **Configurations** > **Contenu de la campagne**.

Configurations par défaut des dates importantes

Vous pouvez utiliser un ensemble prédéfini de configurations de dates importantes une fois que vous avez activé Centre du responsable à partir de ServiceNow Store.

Configuration des dates importantes

Nom	Description
Anniversaire d'un employé	Configuration permettant d'afficher les anniversaires des employés dans Centre du responsable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration des dates importantes (suite)

Nom	Description
Anniversaire de l'employé	Configuration permettant d'afficher les anniversaires des employés dans Centre du responsable.
Congé de l'employé	Configuration pour afficher les congés des employés dans Centre du responsable.
Congé des employés	Configuration permettant d'afficher les congés longs des employés, tels que les congés parentaux dans .Centre du responsable
Date d'embauche de l'employé	Configuration permettant d'afficher les dates d'adhésion des employés dans Centre du responsable.
Date de départ de l'employé	Configuration permettant d'afficher les dates de départ des employés dans Centre du responsable.

Pour plus de détails, accédez à **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configuration des dates importantes**.

Configurations par défaut des demandes d'équipe

Vous pouvez utiliser un ensemble prédéfini de configurations des demandes d'équipe après avoir activé Manager Hub à partir du ServiceNow Store.

Configurations de demandes de l'équipe OOB

Type de demande	Description
cat_item	Configuration permettant d'afficher les éléments (de type matériel et logiciel) demandés par un employé dans Centre du responsable
hr_service	Configuration permettant d'afficher les tickets (à l'exception des tickets Employee Relations) ouverts par un employé dans Centre du responsable.

Pour plus de détails, accédez à **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configurations de demandes de l'équipe**.

Configurations par défaut des données de l'équipe

Vous pouvez utiliser un ensemble prédéfini de configurations des données d'équipe après avoir activé Manager Hub à partir du ServiceNow Store.

Les configurations de données d'équipe suivantes prennent en charge les configurations de colonnes et de filtres : Parcours, Adresse e-mail, Parcours des employés, Profil de l'employé, Profil RH, Parcours, Congé, Départ bientôt, Nouveaux employés, PTO, Congé à venir, Utilisateur et Téléphone professionnel.

Pour plus de détails, accédez à **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configuration des données d'équipe**.

Configurations par défaut des données de colonne de l'équipe

Un ensemble prédéfini de configurations de données d'équipe est disponible après l'activation Centre du responsable à partir de ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations de colonnes d'équipe

Nom	Description
Statut	Configuration permettant d'afficher le statut d'un employé dans l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés. Par exemple, le statut d'un employé peut être Nouvel employé ou Départ de l'organisation.
Emplacement	Configuration permettant d'afficher les détails de l'emplacement de l'employé en fonction du fuseau horaire, de la ville, de l'état ou du pays.
Parcours actif	Configuration permettant d'afficher les parcours des employés actifs, tels que l'intégration ou l'avancement professionnel.
Contact	Configuration permettant d'afficher les détails de contact de l'employé, tels que l'adresse e-mail et le téléphone professionnel.

Pour plus de détails, accédez à **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configuration de colonne d'équipe**.

Configurations par défaut des groupes de filtres

Un ensemble prédéfini de configurations de groupes de filtres est disponible après l'activation Centre du responsable à partir de ServiceNow Store.

Configurations des groupes de filtres d'équipe

Nom	Description
Parcours	Configuration permettant de regrouper l'avancement professionnel et l'intégration des parcours des employés sous le filtre Parcours de l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés.
Type d'employé	Configuration permettant de regrouper le type d'employé, le poste et le type d'emplacement sous le groupe de filtres Type d'employé dans l'onglet Membres de l'équipe du menu Votre équipe dans Centre des employés.
Emplacement	Configuration pour regrouper les villes sous le groupe de filtres d'emplacement dans l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés.
Statut	Configuration permettant d'afficher le PTO, le congé ou la nouvelle embauche de l'employé dans le groupe de filtres d'état dans Centre du responsable.

Pour plus de détails, accédez à **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configuration du filtre d'équipe**.

Configurations par défaut des statistiques quotidiennes

Un ensemble prédéfini de configurations de statistiques quotidiennes est disponible une fois que vous avez activé Centre du responsable à partir de ServiceNow Store.

Configurations des statistiques quotidiennes de l'équipe

Nom	Description
Sur le parcours	Configuration permettant d'afficher le nombre total de parcours d'employés actifs dans Centre du responsable.
Intégration	Configuration pour afficher le nombre total d'employés qui sont intégrés dans Centre du responsable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations des statistiques quotidiennes de l'équipe (suite)

Nom	Description
En PTO	Configuration permettant d'afficher le nombre total d'employés en PTO dans Centre du responsable.
En congé	Configuration permettant d'afficher le nombre total d'employés en congé de longue durée, tels que les congés parentaux en Centre du responsable.

Pour plus de détails, accédez à **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Statistiques quotidiennes de l'équipe**.

Configurations par défaut pour les tâches

Vous pouvez utiliser un ensemble par défaut de configurations des actions à faire une fois que vous avez activé Employee Center Core. Ces configurations affichent les tâches et les demandes de gestion dans Centre du responsable.

Les filtres des actions à faire sont un module dans l'Employee Center. Pour en savoir plus sur la configuration des filtres, voir Créer ou modifier un filtre de tâches

Filtre des actions à faire

Nom	Description
Approbations	Filtres pour afficher les demandes qui nécessitent l'approbation d'un gestionnaire dans Manager Hub.
Les tâches de mon équipe	Filtrez pour afficher les tâches d'équipe pour un gestionnaire dans Manager Hub.

Les conditions de filtre suivantes sont également disponibles : approbations RH, tâches RH, tâches RH pour UR, actions Journey Accelerator à faire, actions Journey Accelerator à faire : ad hoc, approbations des demandes, Tâche Universelle et approbations des demandes universelles.

Pour en savoir plus sur les filtres, accédez à **Centre des employés** > **Administration** > **Configuration des tâches** > **Filtres des tâches**.

Pour plus d'informations sur les conditions de filtre, accédez à **Centre des employés** > **Administration** > **Configuration des tâches** > **Conditions de filtre de configuration des tâches**.

Invites proactives par défaut pour Centre du responsable

Les configurations de signaux par défaut, les catégories de signaux et une URL d'action peuvent être utilisées lors de l'activation Centre du responsable de et Invites proactives.

Pour apprendre à utiliser Invites proactives, reportez-vous à la Invites proactives documentation.

Configurations du signal

Pour en savoir plus sur la configuration des signaux dans les invites proactives, reportez-vous à la section Configurer Invites proactives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations du signal par défaut

Champ	Description
Apprentissage affecté manque d'engagement	Configuration du signal par défaut pour afficher le widget **Assister les employés avec l'apprentissage** dans la page Manager Hub. Cette configuration n'est disponible que lorsque l'application Base d'apprentissage est installée. Une tâche planifiée s'exécute toutes les deux semaines et identifie les utilisateurs en fonction des critères suivants. Ces utilisateurs sont affichés au gestionnaire dans le widget **Assister les employés avec l'apprentissage** . • cours ou parcours d'apprentissage a été affecté par le gestionnaire • La date d'affectation est antérieure ou égale à un mois • cours d'apprentissage à l'état ni travail en cours ni terminé
Délai depuis le changement de tâche	Configuration du signal par défaut pour afficher le widget **Aider votre employé à développer sa carrière** dans la page Manager Hub. Cette configuration est disponible uniquement lorsque le module d'extension Application incluse dans le périmètre de ressources humaines : Core est installé. Une tâche planifiée s'exécute tous les six mois et identifie les utilisateurs en fonction de ce critère : 36 mois ou plus depuis la date de début du rôle de tâche actuel.
L'employé n'a pas pris de PTO	Configuration du signal par défaut pour afficher le widget **Encourager l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée** dans la page Manager Hub. Cette configuration est disponible uniquement lorsque le module d'extension Application incluse dans le périmètre de ressources humaines : Core est installé. Une tâche planifiée s'exécute tous les trois mois et identifie les utilisateurs à l'aide de l'un des critères suivants : • le solde de congés est égal ou supérieur à 50 % du total disponible et est le 1er octobre ou plus tard dans l'année civile en cours • La dernière date de prise du congé remonte à 6 mois ou plus et le solde de congés est supérieur à zéro
Demandes de nouvelles embauches supérieures à la moyenne	Configuration du signal par défaut pour afficher le widget **Soutenir votre nouvelle recrue** dans la page Manager Hub. Cette configuration est disponible uniquement lorsque le module d'extension Application Ressources humaines incluse dans le périmètre : Core est installé. Une tâche planifiée s'exécute tous les 14 jours pour identifier les utilisateurs en fonction des critères suivants : • La date de début de l'employé est de 30 jours ou moins dans le passé • L'employé a ouvert six demandes ou plus au cours des 14 derniers jours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations du signal par défaut (suite)

Champ	Description
	• les demandes sont soit un ticket RH (à l'exception du ticket d'événement de cycle de vie), soit un élément de catalogue, soit une demande logicielle ou matérielle, soit une demande unique de priorité élevée • les demandes ne sont pas terminées et fermées

Catégories du signal

Les catégories de signaux sont les groupes logiques permettant de diviser les signaux. Les catégories de signaux vous permettent d'extraire des invites spécifiques à une catégorie sur le widget d'invite.

Carrière, Service aux employés, Nouveaux employés, Aperçus de l'équipe et Bien-être sont les catégories de signaux par défaut disponibles pour Centre du responsable. Pour plus d'informations sur ces catégories de signaux, reportez-vous à la section Configurer les catégories de signal dans Invites proactives.

Actions de signal

Les actions de signal permettent aux utilisateurs finaux qui reçoivent l'invite d'agir en conséquence. **Ouvrir une URL** est l'action de signal par défaut disponible pour Centre du responsable.

Pour plus d'informations sur les actions de signal, reportez-vous à la section Configurer les actions de signal pour Invites proactives.

Utiliser l'icône de menu Affichage dans Centre du responsable

Utilisez l'icône de menu Affichage (icône de ⋮) pour afficher le menu de l'organisation, interagir avec un employé ou affecter un cours d'apprentissage.

Afficher les actions du menu

Action	Description
Afficher l'organigramme	Afficher la structure hiérarchique d'un employé.
Planifier une conversation	Planifiez une conversation avec un employé. Si vous disposez de l'intégration Microsoft Outlook pour Centre du responsable, le formulaire Planifier une conversation s'ouvre. Pour plus d'informations, consultez Formulaire Planifier une conversation. Si vous ne disposez pas de l'intégration Microsoft Outlook pour Centre du responsable, le formulaire Créer une conversation s'ouvre. Pour plus d'informations, consultez Formulaire Créer une conversation.
Afficher le profil	Afficher le profil d'un employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les actions du menu (suite)

Action	Description
Envoyer un e-mail	Envoyez un e-mail à un employé. Cette action ouvre un lien avec l'e-mail professionnel de votre employé dans le champ À (client de messagerie par défaut), ainsi qu'une ligne d'objet vide.
Appel	Appelez un employé.
Affecter l'apprentissage	Affectez un cours d'apprentissage à un employé. Pour plus d'informations, consultez Affecter un formulaire d'apprentissage. **Remarque :** Vous ne pouvez affecter l'apprentissage qu'à des subordonnés directs.
Afficher les articles en tant qu'employé	Afficher les articles visibles par un employé. **Remarque :** Vous ne pouvez afficher que les articles visibles par vos subordonnés directs.

Affecter un formulaire d'apprentissage

Utilisez le formulaire Affecter un apprentissage pour affecter un cours d'apprentissage à un employé.

Affecter un formulaire d'apprentissage

Champ	Description
Affecter cet apprentissage à	Employé auquel vous souhaitez affecter le cours d'apprentissage.
Support affecté	Cours d'apprentissage que vous souhaitez affecter à l'employé.
Description de l'affectation	Informations supplémentaires sur le cours d'apprentissage.
Cette tâche est facultative	Option pour indiquer que l'affectation d'apprentissage est facultative.
Date d'échéance	Date à laquelle vous souhaitez que l'employé termine le cours.

Formulaire Créer une conversation

Utilisez le formulaire Créer une conversation pour planifier une conversation avec un employé lorsque l'intégration Microsoft Outlook n'est pas activée pour Centre du responsable.

Formulaire Créer une conversation

Champ	Description
Organisateur	Nom du gestionnaire qui planifie la conversation.
Avoir cette conversation avec	Nom de l'employé avec lequel vous souhaitez converser.
Titre de la conversation	Nom de la conversation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une conversation (suite)

Champ	Description
	Vous pouvez mettre à jour cette valeur.
Date	Date de la conversation. Le format est <AAAA-MM-JJ>. Vous pouvez utiliser l'icône Afficher le calendrier pour la date pour sélectionner une date.
Se reproduit	Fréquence à laquelle la conversation se produit.
Envoyer une invitation	Sélectionnez **Envoyer une invitation** pour planifier la conversation. La conversation planifiée apparaît dans un nouvel onglet. Vous pouvez mettre à jour des points de discussion, des éléments d'action ou toute autre note requise pour la conversation.
Annuler	Fermez cette conversation.

Formulaire Planifier une conversation

Utilisez le formulaire Planifier une conversation pour planifier une conversation avec un employé lorsque l'intégration Microsoft Outlook est activée pour Centre du responsable.

Formulaire Planifier une conversation

Champ	Description
Organisateur	Nom du gestionnaire qui planifie la conversation.
Avoir cette conversation avec	Nom de l'employé avec lequel vous souhaitez converser.
Titre de la conversation	Nom de la conversation. Vous pouvez mettre à jour cette valeur.
Date	Date de la conversation. Le format est <AAAA-MM-JJ>. Vous pouvez utiliser l'icône Afficher le calendrier pour la date pour sélectionner une date.
Se reproduit	Fréquence à laquelle la conversation se produit.
Sélectionner une date et une heure disponibles	Représentation visuelle de votre calendrier et de celui de votre employé pour planifier des réunions en fonction des créneaux horaires disponibles.
Informations supplémentaires	Fournissez au destinataire plus d'informations sur la conversation planifiée en incluant des détails supplémentaires.
Envoyer une invitation	Sélectionnez **Envoyer une invitation** pour planifier la conversation. La conversation planifiée apparaît dans un nouvel onglet. Vous pouvez mettre à jour des points de discussion, des éléments d'action ou toute autre note requise pour la conversation.
Annuler	Fermez cette conversation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

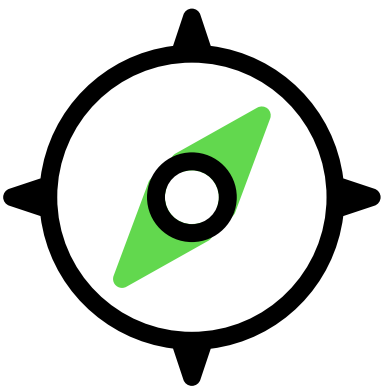
servicenow

Centre des leaders

Centre des leaders permet aux dirigeants d'organisation de comprendre les forces de leurs équipes, d'identifier les lacunes en matière de compétences et de faciliter les changements qui sont à la fois propices à leurs effectifs et à l'atteinte des résultats commerciaux souhaités.

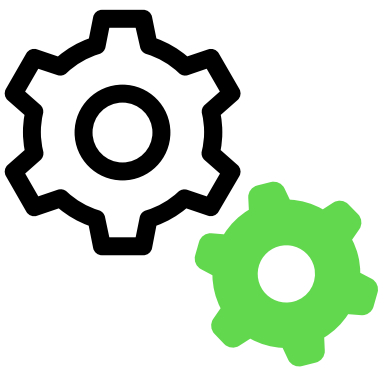
Premiers pas

Explorer



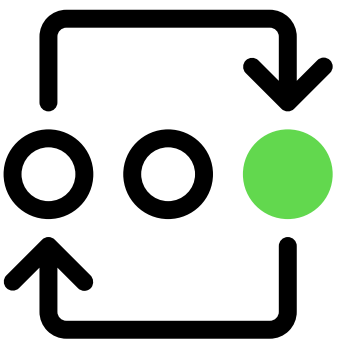
Découvrez comment les dirigeants et les sympathisants utilisent le Centre des leaders.

Installer et configurer



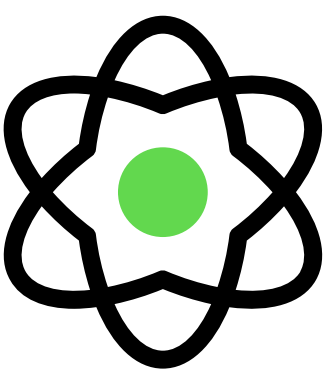
Installez l'application Leader Hub à partir du ServiceNow Store. En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les fonctionnalités de l'application en fonction des spécifications définies par votre organisation.

Intégrer



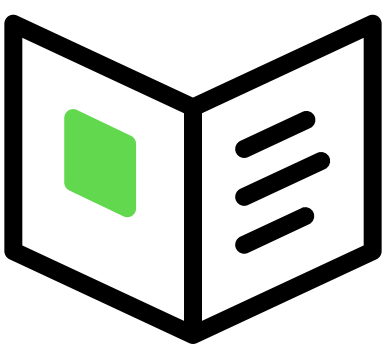
Étendez les options de l'application Leader Hub en l'intégrant aux applications de la Expériences pour l'évolution professionnelle suite.

Utilisant



Visualisez et analysez les données sur les talents de votre organisation pour stimuler les performances et favoriser la croissance.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Centre des leaders dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Centre des leaders

L’application Centre des leaders offre aux responsables des organisations et des RH une visibilité sur les talents de leur organisation afin qu’ils puissent comprendre de manière exhaustive le paysage de leurs effectifs. Cette application aide les dirigeants à évaluer les forces et les faiblesses de leur équipe afin de confirmer que leurs employés possèdent les compétences et l’expertise appropriées pour réussir dans le présent et dans le futur.

Vue d'ensemble de Centre des leaders

Centre des leaders Donne aux dirigeants d’organisation les outils nécessaires pour comprendre les capacités de leurs équipes, identifier les lacunes en matière de compétences et mettre en œuvre des changements qui soutiennent leurs effectifs tout en faisant progresser les objectifs commerciaux clés.

Centre des leaders utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Leaders organisationnels ou RH	Les responsables organisationnels et RH analysent les Centre des leaders données associées aux talents de leur organisation. Grâce à ces données, ils peuvent prendre des décisions éclairées qui façonnent la culture, la productivité et le succès global de leur organisation.
Supporteur de l’organisation	Les partisans de l’organisation à qui l’on confie des tâches et des responsabilités ont l’habitude Centre des leaders de consulter l’organisation de leur chef désigné. En accédant à , ils peuvent fournir le soutien nécessaire à Centre des leaders la réussite de l’organisation.

Centre des leaders avantages

Centre des leaders avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Accédez rapidement à une vue d’ensemble complète des talents de votre organisation. Ces données encapsulées comprennent des mesures de compétence dans différentes équipes, l’identification des lacunes importantes en matière de compétences et l’engagement des employés avec les outils de croissance fournis dans la Expériences pour l'évolution professionnelle suite d’applications.	En un coup d'œil	Leaders organisationnels ou RH
Obtenez une visibilité sur les compétences et la composition des talents de chaque équipe qui existe au sein de votre organisation. Visualisez les données	Talent de l'organisation	Leaders organisationnels ou RH

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Centre des leaders avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
sur les talents à n'importe quel niveau de granularité, grâce à un organigramme qui illustre les relations hiérarchiques entre les différentes équipes de votre organisation.		
Obtenez une vue globale de la composition des compétences associée à votre organisation. Affichez les compétences pertinentes pour votre organisation et les mesures que vous pouvez utiliser pour identifier les lacunes de compétences critiques. Ces données peuvent être utilisées pour tenir les managers responsables du développement des talents au sein de leurs équipes.	Compétences de l'organisation	Leaders organisationnels ou RH
Donnez aux soutiens de l'organisation auxquels le leader a délégué des responsabilités l'accès à Centre des leaders. Les sympathisants peuvent consulter l'organisation de leur chef désigné et fournir un soutien en conséquence.	Organisations que vous soutenez	Supporteur de l'organisation

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Centre des leaders, consultez :

- Installation et configuration Centre des leaders
- Utiliser Centre des leaders
- Référence Centre des leaders

Page En un coup d'œil

La page En un coup d'œil fournit à vos responsables organisationnels et RH un accès instantané à une vue d'ensemble complète des talents de leur organisation. Cette page offre un aperçu des données qui mesurent l'engagement et la maîtrise des compétences des employés, ainsi qu'un aperçu des équipes qui composent votre organisation.

La page En un coup d'œil est la page d'accueil et elle permet aux dirigeants d'accéder Centre des leaders rapidement et facilement aux informations suivantes sur les équipes de leur organisation :

- Scores de compétence
- Écarts de compétences importants
- Implication des employés avec les outils de croissance disponibles dans la Expériences pour l'évolution professionnelle suite d'applications.

Pour accéder à la page En un coup d'œil, accédez à et Centre des employés sélectionnez **En un coup d'œil** dans la liste déroulante du centre des leaders.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets en un coup d'œil

Widgets de page en un coup d'œil

Widget	Description
Suggestions basées sur des aperçus	Le widget contient des invites proactives pour permettre l'engagement proactif des dirigeants en apportant des informations exploitables sous forme d'invites dans leur flux de travail. Par défaut, un signal est configuré pour inviter les responsables à passer en revue les lacunes de compétences importantes.
Talent de l'organisation	Donne un aperçu des données qui apparaissent sur la page Talent de l'organisation. Le widget contient une brève liste de cartes qui fournissent des données sur le talent associé à l'équipe d'un employé. Un lien permettant d'afficher toutes les équipes sur la page Talent de l'organisation est fourni pour accéder rapidement à l'ensemble des données de composition des talents.
Domaine de croissance des compétences	Fournit un aperçu des données qui apparaissent sur la page Compétences de l'organisation. Le widget contient les cinq premières compétences présentant les écarts de compétences les plus importants. Un lien permettant d'afficher toutes les compétences sur la page Compétences de l'organisation est fourni pour accéder rapidement à l'ensemble des données de composition des compétences.
Engagement de croissance	Le widget contient des mesures d'étoile polaire et d'exploration qui mesurent l'engagement des employés avec les outils de croissance fournis dans la Expériences pour l'évolution professionnelle suite d'applications.

Page de talent de l'organisation

La page Talent de l'organisation fournit aux dirigeants de votre organisation un emplacement centralisé pour afficher les talents de chaque équipe qui existe au sein de leur organisation.

Les responsables peuvent consulter les données sur les talents à n'importe quel niveau de granularité grâce à un organigramme interactif. Cet organigramme illustre la structure de l'organisation du leader et les relations hiérarchiques entre les différentes équipes de son organisation.

L'organigramme affiche une carte pour chaque employé de l'organisation du leader. Pour améliorer l'expérience de traversée, les cartes de chaque employé apparaissent dans une hiérarchie organisationnelle. Les cartes d'employé de l'organigramme s'affichent dans l'ordre suivant, de haut en bas :

1. Responsable de l'organisation
2. Employés qui dirigent une équipe au sein de l'organisation du responsable
3. Employés qui sont des contributeurs individuels

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les responsables peuvent utiliser l'organigramme ou le champ **Rechercher des employés dans votre organisation** pour trouver et sélectionner des employés qui travaillent pour leur organisation.

Pour accéder à la page Talent de l'organisation, accédez à et sélectionnez **Talent de l'organisation**Centre des employés dans la liste déroulante du centre des leaders.

Widgets de talent de l'organisation

Widgets de la page des talents de l'organisation

Widget	Description
Rechercher des employés dans votre organisation	Le widget est une barre de recherche qui apparaît au-dessus de l'organigramme. Les résultats de la recherche s'affichent une fois que vous avez entré trois caractères ou plus. Les résultats de la recherche comprennent les renseignements suivants sur l'employé : • Nom • Titre de l'emploi • Département

Page des détails de l'équipe

La page Détails de l'équipe fournit aux dirigeants de votre organisation une visibilité sur les compétences et la composition des talents d'une équipe qui existe au sein de l'organisation du dirigeant.

La page Détails de l'équipe est intégrée à la page Talent de l'organisation. Pour accéder à la page des détails de l'équipe, effectuez les étapes suivantes après avoir navigué jusqu'à et sélectionné un **talent de l'organisation**Centre des employés dans la liste déroulante du centre des leaders :

1. Sélectionnez une carte pour un employé qui dirige une équipe au sein de l'organisation du leader.
2. Sélectionnez le bouton **Afficher les détails de l'équipe** sur la carte de l'employé que vous avez sélectionné.

Widgets de détails de l'équipe

Widgets de la page des détails de l'équipe

Widget	Description
Engagement de croissance	Le widget contient des mesures qui mesurent l'engagement des employés avec les outils de croissance fournis dans la Expériences pour l'évolution professionnelle suite d'applications.
Score de compétence de l'équipe	Le widget affiche un score de compétence associé à une équipe de l'organisation du leader. Ce score mesure le nombre de personnes, dans une équipe spécifique, qui ont atteint les niveaux de compétence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets de la page des détails de l'équipe (suite)

Widget	Description
	nécessaires pour chaque compétence requise par les rôles dans cette équipe. Un score de 100 signifie que les conditions sont remplies. Ce widget reflète également une liste de compétences sur lesquelles l'équipe doit s'améliorer le plus.
Modalités de travail des employés	Le widget reflète une répartition des membres de l'équipe selon les modalités de travail (par exemple, sur site, à distance, hybride).
Nombre d'années passées dans l'entreprise	Le widget reflète une répartition des membres de l'équipe par ancienneté dans l'entreprise. Les administrateurs peuvent configurer les composants suivants pour les données qui apparaissent dans ce widget : • Jusqu'à six segments • Plage horaire de chaque segment **Conseil :** Pour plus d'informations sur le processus de configuration, reportez-vous à la section Configurer les données de plage horaire dans les widgets d'affectation. Les plages horaires suivantes sont fournies par défaut : • >6 ans • 2 à 6 ans • 1 à 2 années • <1 année Une tâche planifiée qui s'exécute chaque semaine utilise la date du champ **Date de début d'emploi** de l'enregistrement Profil de l'employé pour calculer les données d'ancienneté qui apparaissent dans ce widget.
Temps passé dans les postes actuels	Le widget reflète une répartition des membres de l'équipe par ancienneté dans leur poste actuel. Les administrateurs peuvent configurer les composants suivants pour les données qui apparaissent dans ce widget : • Jusqu'à six segments • Plage horaire de chaque segment

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets de la page des détails de l'équipe (suite)

Widget	Description
	Conseil : Pour plus d'informations sur le processus de configuration, reportez-vous à la section Configurer les données de plage horaire dans les widgets d'affectation. Les plages horaires suivantes sont fournies par défaut : • >6 ans • 2 à 6 ans • 1 à 2 années • <1 année Une tâche planifiée qui s'exécute chaque semaine utilise la date du champ **Date de début** de l'enregistrement de profil de poste de l'employé pour calculer les données d'ancienneté qui apparaissent dans ce widget.
Plage d'expérience des employés	Le widget reflète une répartition des membres de l'équipe par niveaux d'expérience. L'histogramme affiche le nombre d'employés dans une équipe spécifique, à chaque niveau d'expérience, y compris le chef d'équipe. L'axe horizontal représente le niveau d'expérience et l'axe vertical représente le nombre d'employés à chaque niveau d'expérience. Centre des leaders utilise le champ Niveau de poste de l'enregistrement de profil de poste de la table Profils de poste employé [sn_employee_position] pour récupérer les données qui apparaissent dans ce widget.

Installation et configuration Centre des leaders

Installez l'application Centre des leaders pour permettre aux dirigeants d'organisation et à leurs sympathisants d'accéder à des ressources qui les aident à guider, influencer et motiver les équipes au sein de leur organisation. Les administrateurs peuvent configurer des composants de l'application pour qu'ils répondent aux spécifications de votre organisation.

Vue d'ensemble de l'installation et de la configuration

Installer l'application Centre des leaders

Installez l'application Centre des leaders pour fournir à vos dirigeants organisationnels et RH les outils nécessaires pour cultiver la croissance, développer les talents et prendre des décisions critiques qui guident leur organisation vers la prospérité à long terme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’application Centre des leaders permet aux dirigeants d’accéder à des données sur les talents de leur organisation à partir du Centre des employés.

Avant de commencer

L’application Centre des leaders dépend de la bibliothèque de partage d’interface utilisateur [sn_ui_lib].

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d’installation qui s’affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d’enregistrements décrivant les fonctionnalités de l’application pour les cas d’utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer les mesures pour l’engagement des employés

Utilisez la table Configurations des mesures pour configurer des mesures pour l’engagement Centre des leaders des employés avec certaines applications de la Expériences pour l'évolution professionnelle suite. Les options configurables s’appliquent aux mesures qui apparaissent dans le widget Engagement de croissance et les cartes d’employé sur la page Talent de l’organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin [sn_egd_lh.admin]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des leaders** > **Configuration des mesures de centre des leaders**.
2. Sélectionnez un enregistrement dans la liste pour réviser une configuration existante ou sélectionnez **Nouveau** pour créer une configuration.
3. Spécifiez le nom de l’application pour laquelle vous créez des mesures dans le champ **Nom** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseil :
Consultez les options du champ **Mesure** pour déterminer l'application pour laquelle vous souhaitez créer des mesures.

4. Mettez votre mesure d'engagement des employés à la disposition des responsables en cochant la case associée au champ **Actif** .
5. Indiquez l'ordre séquentiel dans lequel votre mesure d'engagement des employés apparaît en saisissant une valeur numérique dans le champ **Commande** .

Conseil :
La mesure d'engagement des employés que vous configurez pour l'application que vous spécifiez dans le champ **Mesure** apparaît dans le widget Engagement de croissance dans l'ordre suivant : de la valeur de champ **d'ordre** la plus basse à la valeur la plus élevée.

6. Ajoutez une image pour la mesure d'engagement des employés que vous créez en sélectionnant **l'icône Rechercher à l'aide de la liste** dans le champ **Icône** .
7. Dans la liste déroulante associée au champ **Mesure,** sélectionnez une application correspondant à l'application que vous avez spécifiée dans le champ **Nom** .
8. Sélectionnez une option dans la liste déroulante associée au champ **Base de calcul des mesures** pour spécifier la base du calcul des mesures.
9. Entrez une description dans le champ **Description** pour décrire la mesure que vous configurez pour l'application que vous avez spécifiée dans le champ **Mesure** .

Conseil :
< personnel > représente le rôle que vous avez spécifié dans le champ **Base de calcul des mesures** (c.-à-d. employé, responsable ou contributeur individuel). La description que vous saisissez apparaît sous le pourcentage calculé pour la mesure d'engagement des employés que vous créez. À l'aide de la description fournie pour l'application Aspirations, le widget d'engagement de croissance affiche le message suivant : < pourcentage > du <personnel> ont des aspirations actives.

10. Saisissez un texte de remplacement dans le champ **Info-bulle** pour fournir plus de détails sur la mesure d'engagement des employés que vous configurez.

Conseil :
Utilisez l'info-bulle pour afficher du texte sur le calcul de la mesure que vous configurez. Par exemple, si vous configurez des mesures pour l'application Aspirations et que les mesures sont calculées en fonction du nombre d'employés avec au moins une aspiration en cours, saisissez Employés avec au moins une aspiration en cours dans le champ **Info-bulle** . Ce texte s'affiche lorsque vous placez le curseur sur l'icône à la fin de la description.

11. Entrez now/leader-hub-analytics/<UIB page> dans le champ **URL de l'analyse** .

Conseil :
< page UIB > représente le nom de la page du générateur d'interface utilisateur (UIB). Le nom de l'application pour laquelle vous configurez les mesures est le nom de page UIB par défaut. Par exemple, si vous configurez des mesures pour l'application Aspirations et que vous utilisez la page UIB par défaut, saisissez now/leader-hub-analytics/aspirations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Cochez la case associée au champ **Activer la visibilité des talents** pour rendre visible votre mesure d'engagement des employés sur la page Talent de l'organisation lorsque vous affichez une carte contenant des informations sur un employé.
13. Utilisez le champ **Domaine** pour spécifier le domaine dans lequel vos données de configuration de mesures sont disponibles.

Résultats

La mesure d'engagement des employés que vous avez configurée s'affiche dans le widget Engagement de croissance. Le widget Engagement de croissance apparaît sur la page En un coup d'œil.

Configurer les données de plage horaire dans les widgets d'affectation

Utilisez la table Configuration de la composition de l'équipe du centre des leaders pour configurer les données de plage horaire qui s'affichent dans les widgets suivants : plage d'années passées dans l'entreprise et temps passé dans les postes actuels. Ces widgets apparaissent sur la page des détails de l'équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin [sn_egd_lh.admin]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent configurer les composants suivants pour les données qui apparaissent dans les widgets mentionnés précédemment :

- Jusqu'à six segments pour chaque widget
- Plage horaire de chaque segment

Procédure

1. Accédez au menu **Tout** et saisissez `sn_egd_lh_team_composition_config.list` dans le filtre de navigation. La table Configurations de la composition de l'équipe du centre des leaders [sn_egd_lh_team_composition_config] s'affiche.
2. Sélectionnez un enregistrement dans la liste pour réviser une configuration existante ou sélectionnez **Nouveau** pour créer une configuration.
3. Sélectionnez une option dans la liste déroulante associée au champ **Type d'affectation** pour spécifier si le segment s'applique à l'ancienneté du poste ou de la société.

   Conseil :
   L'option que vous sélectionnez dans ce champ détermine le widget dans lequel le segment apparaît. Sélectionnez **Société** pour créer un segment qui apparaît dans le widget Plage d'années passées dans la société. Inversement, sélectionnez **Position** pour créer un segment qui apparaît dans le widget Temps passé dans les positions actuelles.

4. Sélectionnez une unité de temps dans la liste déroulante associée au champ **Unité de début** pour définir si le début de la plage horaire est en mois ou en années.
5. Sélectionnez une unité de temps dans la liste déroulante associée au champ **Unité de fin** pour définir si la fin de la plage horaire est en mois ou en années.
6. Entrez le nombre de mois ou d'années auxquels la plage horaire commence dans le champ **Début** de plage.
7. Entrez le nombre de mois ou d'années auxquels la plage temporelle se termine **dans le champ** Fin de plage.
8. Indiquez l'ordre séquentiel dans lequel votre segment apparaît à l'intérieur du widget en saisissant une valeur numérique dans le champ **Ordre d'affichage** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseil :
Le segment que vous configurez s'affiche dans le widget dans l'ordre suivant : de la valeur de champ **Ordre d'affichage** la plus basse à la valeur la plus élevée.

9. Rendez votre segment de plage horaire visible pour les responsables en cochant la case associée au champ **Actif** .
10. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le segment que vous avez configuré s'affiche dans l'un des widgets suivants après l'exécution de la `LH get team composition tenure counts` tâche planifiée :

- Nombre d'années passées dans l'entreprise
- Temps passé dans les postes actuels

Que faire ensuite

1. Répétez les étapes de cette tâche pour créer des segments supplémentaires dans les widgets mentionnés précédemment.
2. Vérifiez que la tâche planifiée s'exécute `LH get team composition tenure counts` chaque semaine pour mettre à jour les données dans les widgets mentionnés précédemment. Les valeurs calculées qui sont générées par cette tâche planifiée sont également stockées dans la table Valeurs d'agrégat du responsable [sn_egd_lh_aggregate_values].

Affecter un rôle de leader ou de supporter à un enregistrement utilisateur

Fournissez aux dirigeants et aux sympathisants de l'organisation un accès à Centre des leaders en affectant les rôles requis à leur enregistrement utilisateur.

Avant de commencer

Vous devez créer une définition d'employé active pour générer des profils d'employés. Pour plus d'informations sur ce processus, reportez-vous à .Créer une définition d'employé active

Vous devez fournir aux employés de votre organisation une licence pour leur permettre d'accéder à Centre des leaders. Pour plus d'informations sur la gestion des licences d'employé, reportez-vous à .Utilisateurs de licence Base de Développement des talents

Rôle requis : admin [sn_egd_lh.admin]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
   La table Utilisateurs [sys_user] s'affiche.
2. Sélectionnez un enregistrement dans la liste associé à un employé qui est un dirigeant ou un partisan de l'organisation.
   Le formulaire d'un enregistrement utilisateur s'affiche.
3. Dans l'onglet **Rôles** , sélectionnez **Modifier**.
4. Saisissez `sn_egd` dans le champ **Collecte** .
   Une liste des rôles commençant par « sn_egd » s'affiche.
5. Double-cliquez sur le rôle qui correspond à la profession de l'employé dans votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le rôle apparaît dans la liste des rôles.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les dirigeants et les sympathisants de l'organisation ont le rôle requis affecté à leur enregistrement utilisateur pour accéder Centre des leadersà . Utilisez le chemin de navigation qui correspond au rôle de l'employé pour afficher une liste d'employés ayant le rôle de leader ou de supporter attribué à leur enregistrement utilisateur :

Table d'options

Rôle	Chemin d'accès
Responsable de l'organisation	**Tous** > **Centre des leaders** > **Dirigeants**
Supporteur de l'organisation	**Tous** > **Centre des leaders** > **Supporteurs**

Créer des relations de support

Utilisez la table Relations de support de l'organisation pour créer une relation entre un leader et un supporteur de l'organisation. Une fois la relation établie, les partisans peuvent consulter Centre des leaders l'organisation de leur chef désigné et fournir un soutien en conséquence.

Avant de commencer

Un dirigeant d'organisation peut recevoir le soutien de plusieurs sympathisants de l'organisation, et un sympathisant de l'organisation peut soutenir plusieurs dirigeants de l'organisation. Vous devez créer un enregistrement distinct pour chaque relation organisationnelle.

Rôle requis : admin [sn_egd_lh.admin]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des leaders** > **Relations de support de l'organisation**.
   La table Relations de support de l'organisation s'affiche.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez le nom d'un responsable de l'organisation dans le champ **Leader** .
4. Saisissez le nom d'un supporteur organisationnel dans le champ **Supporter** .
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le supporteur organisationnel que vous avez spécifié dans le champ **Supporter** peut voir l'organisation associée au responsable que vous avez spécifié dans le champ **Responsable** lorsqu'il accède à Centre des leaders.

Tests de démarrage rapide pour Centre des leaders

Validez le bon fonctionnement de Centre des leaders après avoir effectué un changement de configuration, tel que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DANGER :
Par défaut, la propriété système utilisée pour exécuter des tests automatisés est désactivée pour vous empêcher d'exécuter accidentellement ces tests sur un système de production. Pour éviter toute panne ou endommagement des données, exécutez des tests uniquement sur les instances de développement, de test et autres instances de non-production. Consultez Activer ou désactiver l'exécution de tests Infrastructure de tests automatisés .

Toutes les suites de tests et tous les tests doivent passer une implémentation par défaut. Pour valider une implémentation personnalisée, copiez les tests automatisés et configurez-les pour vos personnalisations.

Les tests de démarrage rapide sont désactivés et les modèles de test sont en lecture seule. Par défaut, ils ne produisent de résultats que lorsque vous les exécutez avec les données de démo par défaut qui sont fournies avec le module d'extension de l'application ou de la fonctionnalité.

Pour que les tests de démarrage rapide produisent des résultats lorsque vous les exécutez avec vos données spécifiques à l'instance, copiez-les et configurez-les pour utiliser vos données d'instance.

Utilisez le profilage des performances pour comparer les tests afin de détecter une dégradation des performances lors de la mise à niveau de votre instance, afin d'examiner et de résoudre les problèmes. Consultez Performance profiling .

Les modules d'extension Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) et Agile Development 2.0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) doivent être activés.

Remarque :
Lors de l'exécution, des données de démo sont nécessaires.

Centre des leaders

Centre des leaders Les tests de démarrage rapide nécessitent l'activation du module d'extension (sn_egd_lh) et le Centre des leaders chargement des données de démonstration.

Tests de démarrage rapide Centre des leaders

Test	Description	Version de mise en production
[Concentrateur des leaders] - Valider les flux LH	• Vérifie que les widgets suivants sont présents sur la page En un coup d'œil pour l'utilisateur Maria Davies : ◦ Talent de l'organisation ◦ Domaine de croissance des compétences ◦ Engagement de croissance • Vérifie que la carte de l'employé du responsable qui a accédé Centre des leaders s'affiche en haut de l'organigramme	Xanadu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de démarrage rapide Centre des leaders (suite)

Test	Description	Version de mise en production
	sur la page Talent de l'organisation. • Vérifie que le fait de sélectionner le bouton **Afficher les détails de l'équipe** sur une carte pour un employé permet au responsable d'accéder à la page des détails de l'équipe. • Vérifie que le widget Compétences est présent sur la page Compétences de l'organisation. **Remarque :** requiert des données de démonstration.	

Pour en savoir plus sur Centre des leaders, reportez-vous à Centre des leaders.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Exécuter des tests de démarrage rapide pour Centre des leaders

Exécutez des tests de démarrage rapide pour vérifier que l'application Centre des leaders fonctionne toujours après chaque mise à niveau et déploiement de nouvelles applications ou intégrations. Si vous avez personnalisé Centre des leaders, vous devez configurer les tests de démarrage rapide pour vous assurer qu'ils sont compatibles avec vos personnalisations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Framework de tests automatisés** > **Tests**.
2. Recherchez et sélectionnez les tests de démarrage rapide que vous souhaitez exécuter.
   Pour plus d'informations sur les tests de démarrage rapide disponibles, consultez Tests de démarrage rapide pour Centre des leaders.
3. Cliquez sur **Exécuter le test**.
   L'onglet Étapes de test contient chaque étape du test de démarrage rapide.
   Après l'exécution des tests, l'onglet Résultats des étapes indique l'état de chaque étape de test. Les captures d'écran apparaissent également en haut du formulaire sous forme de pièces jointes.

Que faire ensuite

Utilisez le profilage des performances pour comparer les tests afin de détecter une dégradation des performances lors de la mise à niveau de votre instance, afin d'examiner et de résoudre les problèmes. Consultez Performance profiling .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Centre des leaders

Utilisez l'application Centre des leaders pour accéder à des données pertinentes sur les talents de votre organisation afin d'améliorer l'engagement des employés, de vous adapter à l'évolution des circonstances et de prendre des décisions basées sur les données qui orientent votre organisation vers le succès.

Intégrations pour Centre des leaders

Étendez les options de l'application Centre des leaders en l'intégrant à la Expériences pour l'évolution professionnelle suite d'applications pour acquérir des données pertinentes sur les talents de votre organisation.

Centre des leaders s'intègre à certaines applications de la Expériences pour l'évolution professionnelle suite pour générer des mesures d'engagement des employés. Les dirigeants d'organisation utilisent les données générées par Leader Hub pour stimuler efficacement les performances, favoriser la croissance et exploiter le potentiel de leurs équipes. Les dirigeants peuvent visualiser et analyser les données associées aux talents de leur organisation à partir du Centre des employés.

Centre des leaders fournit une intégration avec les applications suivantes :

Base de Développement des talents

Base de Développement des talents (sn_egd_core) inclut le module d'extension Base des compétences (sn_skills_int), qui doit être activé pour être utilisé Centre des leaders. Base de Développement des talents fournit également les modules suivants, qui sont des outils de croissance utilisés dans les mesures générées par le centre des leaders pour mesurer l'engagement des employés :

- Aspirations
- Plans de croissance

Base des compétences

Centre des leaders utilise les données de compétences dans Base des compétences les mesures qu'il produit pour les scores de compétences et les écarts de compétences critiques.

Conversations sur les carrières

Lorsque vous installez éventuellement le module d'extension Conversations sur les carrières (sn_egd_act), Centre des leaders génère des mesures pour l'engagement des employés dans l'application Conversations sur les carrières , telles que le pourcentage de responsables de votre organisation qui ont eu des conversations avec leurs employés au cours des 30 derniers jours.

Mentorat

Lorsque vous installez éventuellement le module d'extension Employee Connections (sn_ecn), Centre des leaders génère des mesures pour l'engagement des employés dans l'application Mentorat , telles que le pourcentage d'employés de votre organisation actuellement engagés dans un mentorat.

Apprentissage

Lorsque vous installez éventuellement le module d'extension Apprentissage (sn_lep), Centre des leaders génère des mesures pour l'engagement des employés dans l'application Apprentissage , telles que le pourcentage d'employés de votre organisation qui ont terminé des cours au cours des 30 derniers jours.

Afficher les mesures de l'étoile polaire et des détails

Affichez l'étoile polaire et les mesures d'exploration qui apparaissent dans le widget Engagement de croissance. Utilisez ces données pour évaluer le niveau d'engagement des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

employés avec les outils de croissance fournis dans la Expériences pour l'évolution professionnelle suite d’applications.

Avant de commencer
Rôle requis : responsable de l’organisation [sn_egd_lh.leader]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans la liste déroulante du centre des leaders, sélectionnez **En un coup d’œil**.
3. Dans le widget Engagement de croissance, sélectionnez une mesure étoile polaire associée à une application de la Expériences pour l'évolution professionnelle suite que vous souhaitez afficher et analyser.

   Conseil :
   Les mesures de l’étoile polaire affichent un pourcentage calculé pour l’engagement des employés avec certaines applications de la Expériences pour l'évolution professionnelle suite. Les mesures de l’étoile polaire correspondent à la première ligne de mesures qui apparaissent dans le widget Engagement de croissance.

   Les mesures d’exploration de l’application que vous avez sélectionnée s’affichent.
4. Affichez les données dans les mesures d’exploration pour obtenir plus d’informations sur l’engagement des employés dans l’application que vous avez sélectionnée.

   Conseil :
   Les mesures d’exploration sont des graphiques qui affichent plus de détails sur la mesure de l’étoile polaire correspondante. Les mesures d’exploration apparaissent sous les mesures de l’étoile polaire.

Afficher les détails de l'équipe

Obtenir une visibilité sur les compétences et la composition des talents de chaque équipe de votre organisation. Utilisez ces données pour déterminer les forces et les faiblesses de chaque équipe afin de pouvoir conduire des changements qui orientent vos employés vers la réussite.

Avant de commencer
Rôle requis : responsable de l’organisation [sn_egd_lh.leader]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Talent de l’organisation**Centre des leaders.
   La page Talent de l’organisation s’affiche.
3. Utilisez l’organigramme ou le champ **Rechercher des employés dans votre organisation** pour sélectionner un employé qui dirige une équipe dans votre organisation.

   Conseil :
   La carte de chaque employé indique s’il a des personnes qui relèvent de lui. Vous pouvez déterminer si un employé dirige une équipe en affichant le nombre de directs et de rapports totaux qu’il a dans sa carte d’employé.
4. Sélectionnez **Afficher les détails de l’équipe** sur la carte de l’employé que vous avez sélectionné.
   La page Détails de l’équipe s’affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Affichez les données sur la page des détails de l'équipe pour évaluer la croissance et le développement de votre équipe.

Conseil :
La page Détails de l'équipe reflète les informations suivantes pour l'équipe que vous avez sélectionnée :

- Score de compétence de l'équipe
- Compétences qui nécessitent le plus d'améliorations
- Implication des employés avec les outils de croissance fournis dans le Expériences pour l'évolution professionnelle

Utiliser l'icône de menu Affichage dans Centre des leaders

Utilisez l'icône de menu Affichage (icône de ⋮) pour afficher le profil de carrière d'un employé, planifier ou créer une conversation, ou envoyer des e-mails.

Avant de commencer
Rôle requis : responsable de l'organisation [sn_egd_lh.leader]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans la liste déroulante du centre des leaders, sélectionnez **Talent de l'organisation**.
   La page Talent de l'organisation s'affiche.
3. Utilisez l'organigramme ou le champ **Rechercher des employés dans votre organisation** pour sélectionner un employé de votre organisation.

Conseil :
La carte de chaque employé indique s'il a des personnes qui relèvent de lui. Vous pouvez déterminer si un employé dirige une équipe en affichant le nombre de rapports directs et totaux qu'il a dans sa carte d'employé.

4. Sélectionnez l'icône de menu Affichage (⋮) pour effectuer l'une des étapes suivantes.

Afficher les détails des compétences

Affichez les compétences pertinentes pour votre organisation et les mesures que vous pouvez utiliser pour identifier les lacunes de compétences critiques. Ces données peuvent être utilisées pour tenir les managers responsables du développement des talents au sein de leurs équipes.

Avant de commencer
Rôle requis : responsable de l'organisation [sn_egd_lh.leader]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Compétences de l'organisation**Centre des leaders.
   La page Compétences de l'organisation s'affiche. Par défaut, les compétences sont répertoriées du score de compétence le plus bas au score le plus élevé. Utilisez la barre **de recherche** et les filtres **Afficher** et **Trier par** pour trier les compétences en fonction des critères que vous choisissez. Passez la souris sur l'info-bulle pour obtenir une description de la colonne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une compétence que vous souhaitez examiner.
4. Affichez les données sur la page des détails de la compétence pour obtenir plus d'informations sur la compétence que vous avez sélectionnée.

Conseil :
La page Détails de la compétence affiche les informations suivantes sur la compétence que vous avez sélectionnée :

- Description de la compétence
- Type de compétence
- Tendance dans l'entreprise (hausse ou baisse)
- Rôles qui nécessitent cette compétence
- Score de compétence
- Taux de conformité des compétences
- Pertinence de la compétence pour l'organisation
- Niveau de maîtrise moyenne
- Équipes avec le score de compétences le plus faible et le plus élevé
- Experts de haut niveau (personnes ayant le niveau de compétence le plus élevé)

5. **Facultatif :** Sélectionnez **Planifier une conversation** pour planifier une conversation avec le chef d'équipe pour les équipes qui nécessitent une attention particulière ou qui obtiennent le score le plus élevé.

Remarque :
Cette option n'est visible que si l'intégration est activée pour le Microsoft Outlook centre des leaders. Pour plus d'informations, consultez Formulaire Planifier une conversation.

6. **Facultatif :** Sélectionnez **Créer une conversation** pour créer une conversation avec le chef d'équipe des équipes qui nécessitent une attention particulière ou qui obtiennent le score le plus élevé.

Remarque :
Cette option est uniquement visible si l'intégration n'est pas activée pour le Microsoft Outlook centre des leaders. Pour plus d'informations, consultez Formulaire Créer une conversation.

Afficher les organisations que vous soutenez

Consultez l'organisation de votre leader désigné afin de pouvoir fournir le soutien nécessaire à la réussite de l'organisation. Les soutiens auxquels le responsable a délégué des tâches et des responsabilités peuvent fournir Centre des leaders un soutien en conséquence.

Avant de commencer

Rôle requis : soutien organisationnel [sn_egd_lh.supporter]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans le méga menu, sélectionnez **Organisations que vous soutenez**.
   La page Organisations que vous soutenez s'affiche.
3. Dans le widget Organisations que vous soutenez, sélectionnez le responsable pour lequel vous fournissez un soutien.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez l'onglet **Talent de l'organisation** .
5. Utilisez l'organigramme ou le champ **Rechercher des employés dans votre organisation** pour sélectionner un employé que vous devez contacter au nom de votre responsable.
6. Sélectionnez l'icône de **menu Afficher** sur la carte de l'employé que vous avez sélectionné.
7. Sélectionnez **Envoyer un e-mail** pour envoyer un message à l'employé que vous êtes invité à contacter.

Utiliser la rubrique Résumé Agent virtuel de l'employé dans Centre des leaders

Activez et utilisez la rubrique Résumé Agent virtuel de l'employé pour accéder aux récapitulatifs des cotisations salariales, consulter les profils consolidés et suivre la progression des employés.

Avant de commencer

Pour accéder et utiliser la rubrique des rapports de résumé des employés, le module d'extension suivant doit être activé :

- Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) (sn_hr_gen_ai)

Les modules d'extension suivants sont facultatifs :

- Connexions des employés (sn_ecn)
- Conversations sur les carrières (sn_egd_act)
- Apprentissage (sn_lep)
- Base d'apprentissage (sn_lc)
- Manager Hub (sn_mh)
- Objectifs de l'employé (sn_egd_goals)

Rôle requis : admin

Procédure

1. Activez la compétence **Assistant de profil** .
   a. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences**.
   b. Dans le panneau de navigation, sélectionnez **Employé**, puis **HRSD.**
   c. Sur la carte **Assistant de profil** , sélectionnez **Activer**.
2. Publier la rubrique **Résumé de l'employé** Agent virtuel .
   Pour plus d'informations, consultez Publish a Virtual Agent topic .
3. Affichez la rubrique des rapports Résumé des employés.
   Pour plus d'informations, consultez Afficher les rapports de résumé des employés.

Référence Centre des leaders

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et administrer Centre des leaders.

Centre des leaders Table Configurations des mesures

Le formulaire associé à un enregistrement dans la table Configurations des mesures vous permet de configurer des mesures pour l'engagement Centre des leaders des employés avec certaines applications de la Expériences pour l'évolution professionnelle suite. Les options

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

configurables s'appliquent aux mesures qui apparaissent dans le widget Engagement de croissance et les cartes d'employé qui apparaissent sur la page Talent de l'organisation.

Le formulaire qui s'affiche lorsque vous créez un enregistrement dans la table Configurations des mesures du centre des leaders contient les champs suivants :

Formulaire Configuration des mesures de centre des leaders

Champ	Description
Nom	Nom de l'application pour laquelle vous créez des mesures. Cette valeur de champ doit correspondre à la valeur que vous sélectionnez dans le champ **Mesure** .
URL de l'analyse	URL de la page du générateur d'interface utilisateur (UIB) qui contient les graphiques de l'application que vous sélectionnez dans le champ **Mesure** .
Base de calcul des mesures	Base du calcul des mesures pour l'application que vous sélectionnez dans le champ **Mesure** . Les options sont les suivantes : • Sélectionnez **Nombre d'employés** pour que les mesures soient calculées en fonction du nombre d'employés à l'aide de l'application que vous spécifiez dans le champ **Mesure** . • **Sélectionner les gestionnaires Nombre** pour que les mesures soient calculées en fonction du nombre de gestionnaires à l'aide de l'application que vous spécifiez dans le champ **Mesure**. • **Sélectionner les CI Nombre** pour que les mesures soient calculées en fonction du nombre de contributeurs individuels à l'aide de l'application que vous spécifiez dans le champ **Mesure**.
Info-bulle	Texte de remplacement pour fournir plus de détails sur la mesure d'engagement des employés que vous configurez.
Icône	Image de la mesure d'engagement des employés que vous créez. Cette image est associée à l'application que vous sélectionnez dans le champ **Mesure** .
Application	La valeur du champ est définie sur **Centre des leaders** par défaut.
Domaine	Le domaine dans lequel vos données de configuration de mesure sont disponibles.
Description	Une description pour décrire la mesure que vous configurez pour l'application que vous avez sélectionnée dans le champ **Mesure** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration des mesures de centre des leaders (suite)

Champ	Description
Actifs	Option permettant d'indiquer si la mesure d'engagement des employés est disponible pour les dirigeants lorsqu'ils accèdent à Centre des leaders.
Activer la visibilité des talents	Option permettant d'indiquer si la mesure d'engagement des employés est visible sur la page Talent de l'organisation lorsque vous affichez une carte qui contient des informations sur un employé. Les administrateurs peuvent sélectionner cette option pour un maximum de trois mesures d'engagement des employés qu'ils configurent. Le système génère le message d'erreur suivant lorsque vous dépassez le nombre maximal de mesures autorisées pour cette option : Vous ne pouvez choisir que trois mesures à afficher sur la carte de visibilité des talents.
Mesure	Une application de la suite pour laquelle vous souhaitez configurer des Expériences pour l'évolution professionnelle mesures. Les options sont les suivantes : • **Aspirations** • **Conversations** • **Plans de croissance** • **Apprentissage** • **Mentorat**
Ordre	Ordre séquentiel dans lequel votre mesure d'engagement des employés apparaît dans le widget Engagement de croissance.

Table des relations de support de l'organisation

Le formulaire associé à un enregistrement dans la table Relations de support de l'organisation vous permet de créer une relation entre un dirigeant et un supporteur de l'organisation. Une fois la relation établie, les partisans peuvent consulter Centre des leaders l'organisation de leur chef désigné et fournir un soutien en conséquence.

Le formulaire qui s'affiche lorsque vous créez un enregistrement dans la table Relations de support de l'organisation contient les champs suivants :

Formulaire Relation de support de l'organisation

Champ	Description
Leader	Sélectionnez un responsable de l'organisation dans la liste des utilisateurs de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Relation de support de l'organisation (suite)

Champ	Description
Partisan	Sélectionnez un supporteur organisationnel dans la liste des utilisateurs de votre organisation.

Formulaire Créer une conversation

Utilisez le formulaire Créer une conversation pour planifier une conversation avec un employé lorsque l'intégration Microsoft Outlook n'est pas activée pour Centre des leaders.

Formulaire Créer une conversation

Champ	Description
Organisateur	Nom du gestionnaire qui planifie la conversation.
Avoir cette conversation avec	Nom de l'employé avec lequel vous souhaitez converser.
Titre de la conversation	Nom de la conversation. Vous pouvez mettre à jour cette valeur.
Date	Date de la conversation. Le format est <AAAA-MM-JJ>. Vous pouvez utiliser l'icône Afficher le calendrier pour la date pour sélectionner une date.
Se reproduit	Fréquence à laquelle la conversation se produit.
Envoyer une invitation	Sélectionnez **Envoyer une invitation** pour planifier la conversation. La conversation planifiée apparaît dans un nouvel onglet. Vous pouvez mettre à jour des points de discussion, des éléments d'action ou toute autre note requise pour la conversation.
Annuler	Fermez cette conversation.

Formulaire Planifier une conversation

Utilisez le formulaire Planifier une conversation pour planifier une conversation avec un employé lorsque l'intégration Microsoft Outlook est activée pour Centre des leaders.

Formulaire Planifier une conversation

Champ	Description
Organisateur	Nom du gestionnaire qui planifie la conversation.
Avoir cette conversation avec	Nom de l'employé avec lequel vous souhaitez converser.
Titre de la conversation	Nom de la conversation. Vous pouvez mettre à jour cette valeur
Date	Date de la conversation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Planifier une conversation (suite)

Champ	Description
	Le format est <AAAA-MM-JJ>. Vous pouvez utiliser l'icône Afficher le calendrier pour la date pour sélectionner une date.
Se reproduit	Fréquence à laquelle la conversation se produit.
Sélectionner une date et une heure disponibles	Représentation visuelle de votre calendrier et de celui de votre employé pour planifier des réunions en fonction des créneaux horaires disponibles.
Informations supplémentaires	Donnez aux destinataires plus d'informations sur la conversation planifiée en incluant des détails supplémentaires.
Envoyer une invitation	Sélectionnez **Envoyer une invitation** pour planifier la conversation. La conversation planifiée apparaît dans un nouvel onglet. Vous pouvez mettre à jour des points de discussion, des éléments d'action ou toute autre note requise pour la conversation.
Annuler	Fermez cette conversation.

Module d'extension Federal

Le ServiceNow, Inc. Module d'extension Federal fournit des éléments de données supplémentaires pour les clients du secteur public qui s'alignent sur le modèle d'information sur le capital humain (HCIM). Le HCIM est un ensemble de normes de données pour la gestion du capital humain fédéral élaboré par le secteur d'activité des ressources humaines (HRLOB) du Bureau de la gestion du personnel (OPM).

Ce module d'extension est destiné à être utilisé pour étendre les tables telles que Profil RH, Emplacement, Position avec des champs supplémentaires et des tables pertinentes pour les secteurs publics fédéraux, étatiques et locaux.

Principaux avantages

Voici quelques-uns des principaux avantages du Module d'extension Federal:

- Favorise l'interopérabilité en fournissant des structures de données qui assurent un flux transparent de données vers et depuis les agences ou les fournisseurs de services partagés.
- Fournit des éléments de données supplémentaires qui sont couramment utilisés dans les services que les agences fournissent aux employés du gouvernement qu'elles servent.
- Augmente le livré Prestation de services RH et ServiceNow AI Platform les tables.

  Par exemple, la table Emplacements par défaut (cmn_locations) peut être configurée pour inclure les champs de référence de la table Lieu d'affectation (sn_fedtables_duty_station), ou le lieu de service peut être ajouté en tant que champ au profil RH pour afficher la géolocalisation du lieu d'affectation de l'employé.

- Offre une fonctionnalité prédéfinie qui facilite la configuration des services et des workflows et minimise les besoins de personnalisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Les tables installées avec le Module d'extension Federal sont autonomes. Il n'y a aucune dépendance entre les Prestation de services RH tables et les Module d'extension Federal tables tant que les Module d'extension Federal tables ne sont pas incluses dans le flux de travail.

Premiers pas

Configurer Module d'extension Federal	Utiliser Module d'extension Federal	Référence Module d'extension Federal
 Configurer le module d'extension pour commencer	 Utilisez le module d'extension pour promouvoir l'interopérabilité entre les agences ou les fournisseurs de services partagés.	 Obtenir des détails sur les tables dans le module d'extension

Configurer Module d'extension Federal

Configurez le Module d'extension Federalfichier .

Activer Module d'extension Federal

Vous pouvez activer le module d'extension Tables supplémentaires pour les agences fédérales [com.snc.fedtables] si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tables sont installées avec le module d'extension. Pour plus d'informations, consultez Module d'extension Federal.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Tables supplémentaires pour les agences fédérales [com.snc.fedtables] à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

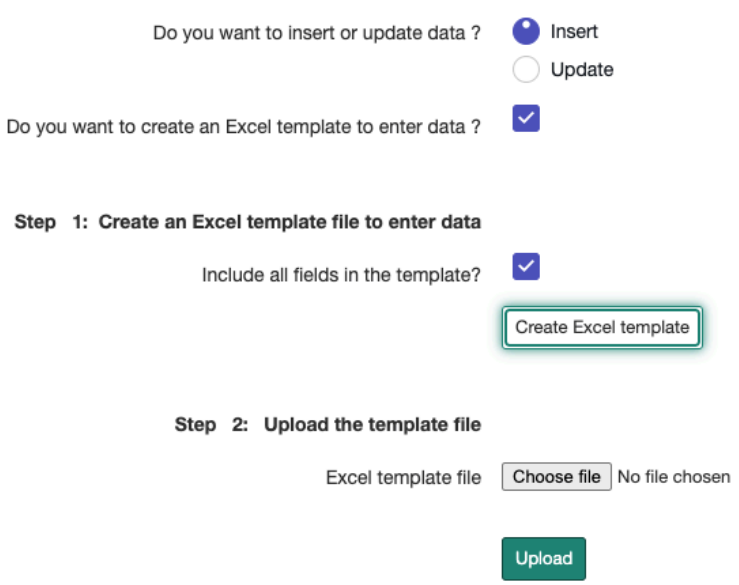
Importer un modèle Excel pour Module d'extension Federal

Certains éléments de données inclus dans le Module d'extension Federal permettent une importation des données de référence.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Dans la colonne **Nom** , filtrez les tables par **sn_fedtables**.
3. Sélectionnez la table fédérale dans laquelle vous souhaitez importer les données.
4. Ouvrez **Afficher la liste** dans **Liens connexes**.
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de colonne de l'élément de données auquel vous souhaitez ajouter des données de référence.
6. Sélectionnez **Importer** dans le menu.



7. Sélectionnez **Insérer** ou **Mettre à jour** comme type d'importation.
8. Sélectionnez **Choisir un fichier** pour sélectionner la feuille de Microsoft calcul Excel.
9. Sélectionnez **Charger** pour charger la feuille de Microsoft calcul Excel.
10. Sur la page Charger la progression, sélectionnez **Prévisualiser les données importées** pour vérifier les données importées.
11. Si le modèle passe la validation et que l'aperçu importé correspond à vos attentes, sélectionnez **Terminer l'importation** pour importer des données dans la table intermédiaire.

Remarque :
Si le modèle échoue à la validation, vérifiez les enregistrements dans le modèle et répétez le processus.

Utiliser Module d'extension Federal

Avec le , promouvoir l'interopérabilité Module d'extension Federal entre les agences ou les services partagés et augmenter le livré Prestation de services RH et ServiceNow AI Platform les tableaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

- Activer Module d'extension Federal.
- Importer un modèle Excel pour Module d'extension Federal.
- Passez en revue cet article de la base de connaissances .

Remarque :
Si vous ne pouvez pas accéder à l'article de la base de connaissances, recherchez le module d'extension Table de données fédérales dans la Communauté ServiceNow .

Important :
Le module d'extension Federal :

- contient des éléments de données qui s'étendent à partir de la table Profil RH et n'est donc disponible qu'avec la solution HR Service Delivery. Si vous téléchargez le plugin sans Prestation de services RH, vous remarquerez des tables vides et vous n'aurez pas la possibilité d'utiliser les tables.
- n'est disponible que pour les clients disposant de la version ou de la Washington DC version ultérieure.
- n'inclut pas les règles métier, les scripts clients ou les rôles supplémentaires.

Procédure

Configurer un service RH.

Référence Module d'extension Federal

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les tables dans Module d'extension Federal.

Composants installés avec Module d'extension Federal

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Fédéral (Tables supplémentaires pour les agences fédérales), notamment les tables.

Tables installées avec Module d'extension Federal

Liste des tables et détails installés avec Federal

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_agency	Agence/sous-élément	TOUT
sn_fedtables_grade_level_class_rank_or_pay_band	Grade, niveau, classe, rang, ou échelle salariale	TOUT
sn_fedtables_legal_authority	Autorité juridique	TOUT
sn_fedtables_nature_of_action	Nature de l'action	TOUT
sn_fedtables_pay_plan	Régime de rémunération	TOUT

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_personnel_office_identifier	Identificateur du bureau du personnel	TOUT
sn_fedtables_record_action	Action d'enregistrement	TOUT
sn_fedtables_remarks	Remarques	TOUT
sn_fedtables_citizenship_country_code	Code du pays de citoyenneté	-
sn_fedtables_continued_service_agreement_required_indicator	Indicateur relatif à l'obligation de maintien de l'accord de service	-
sn_fedtables_reading_proficiency	Niveau en compréhension écrite	-
sn_fedtables_special_population_code	Code de population spécial	-
sn_fedtables_writing_proficiency	Niveau en expression écrite	-
sn_fedtables_agency_personnel_action_data	Données d'action du personnel de l'agence 1	Tous
sn_fedtables_agency_subelement_name	Nom du sous-élément d'agence	Tous
sn_fedtables_country_state_city_code	Code régional	Tous
sn_fedtables_country_state_city_code	Code de la ville	Tous
sn_fedtables_country_state_city_code	Code d'État	Tous
sn_fedtables_country_state_city_code	Code du comté	Tous
sn_fedtables_fiscal_year_begin_end_dates	Date de début de l'exercice	Tous
sn_fedtables_fiscal_year_begin_end_dates	Date de fin de l'exercice	Tous
sn_fedtables_fiscal_year_begin_end_dates	Code de l'exercice fiscal	Tous
sn_fedtables_nature_action_legal_authority_desc	Description de la nature de l'autorité juridique d'intervention 1	Tous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_nature_action_legal_authority_desc	Description de la nature de l'autorité juridique d'intervention 2	Tous
sn_fedtables_nature_action_legal_authority_desc	Code d'extension de la nature de l'agence d'intervention	Tous
sn_fedtables_nature_of_action_legal_authority_code2	Code 2 d'autorité juridique de nature de l'action	Tous
sn_fedtables_organization_code	Division de l'agence	Tous
sn_fedtables_organization_code	Nom de l'organisation	Tous
sn_fedtables_organization_code	Code de l'organisation	Tous
sn_fedtables_organization_code	Ligne code de l’organisation 1	Tous
sn_fedtables_organization_code	Code de l’organisation Ligne 2	Tous
sn_fedtables_organization_code	Code de l’organisation Ligne 3	Tous
sn_fedtables_organization_code	Code de l’organisation Ligne 4	Tous
sn_fedtables_organization_code	Ligne de code de l’organisation 5	Tous
sn_fedtables_organization_code	Code de l’organisation Ligne 6	Tous
sn_fedtables_organization_code	Ligne de code de l’organisation 7	Tous
sn_fedtables_organization_code	Ligne de code d’organisation 8	Tous
sn_fedtables_agency_personnel_action_data	Données d'action du personnel de l'agence 1	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_agency_personnel_action_data	Données d'action du personnel de l'agence 2	Tous
sn_fedtables_agency_personnel_action_data	Données d'action du personnel de l'agence 3	Tous
sn_fedtables_agency_personnel_action_data	Données d'action du personnel de l'agence 4	Tous
sn_fedtables_agency_personnel_action_data	Données d'action du personnel de l'agence 5	Tous
sn_fedtables_tenure	Période d'affectation	A1-2 Planification des effectifs A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration
sn_fedtables_computer_position	Accès aux ordinateurs	A1-3 Classification des postes et gestion des postes
sn_fedtables_cybersecurity_category	Catégorie et domaine de spécialisation en matière de cybersécurité	A1-3 Classification des postes et gestion des postes
sn_fedtables_functional_classification	Classification fonctionnelle	A1-3 Classification des postes et gestion des postes
sn_fedtables_occupation	Profession	A1-3 Classification des postes et gestion des postes
sn_fedtables_occupational_category	Catégorie professionnelle	A1-3 Classification des postes et gestion des postes
sn_fedtables_position_sensitivity_and_risk	Sensibilité et risque du poste	A1-3 Classification des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
		postes et gestion des postes
sn_fedtables_supervisory_status	État de superviseur	A1-3 Classification des postes et gestion des postes
sn_fedtables_position_occupied	Poste occupé	A1-3 Classification des postes et gestion des postes A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_flsa_category	Catégorie FLSA	A1-3 Classification des postes et gestion des postes A5-1 Gestion de la rémunération
sn_fedtables_language_identification	Identification de la langue	A2-3 Évaluation et sélection des candidats
sn_fedtables_listening_proficiency	Niveau en compréhension orale	A2-3 Évaluation et sélection des candidats
sn_fedtables_speaking_proficiency	Niveau en expression orale	A2-3 Évaluation et sélection des candidats
sn_fedtables_us_citizenship	Citoyenneté américaine	A2-3 Évaluation et sélection des candidats

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_instructional_program	Programme d'enseignement	A2-3 Évaluation et sélection des candidats A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration
sn_fedtables_education_level	Niveau d'éducation	A2-3 Évaluation et sélection des candidats A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration A3-3 Administration de l'apprentissage
sn_fedtables_veterans_preference	Priorité d'ancien combattant	A2-3 Évaluation et sélection des candidats A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_security_clearance_level	Niveau d'autorisation de sécurité	A2-4 Demande de présélection,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
		de réciprocité et d'enquête A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration
sn_fedtables_current_appointment_authority	Pouvoir de nomination actuel	A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration
sn_fedtables_ethnicity_and_race_identification	Identification de l'ethnicité et de la race	A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration
sn_fedtables_race_or_national_origin	Race ou origine nationale	A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration
sn_fedtables_veterans_status	État d'ancien combattant (service militaire actif)	A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration
sn_fedtables_service_obligation_type_code	Code du type d'obligation de service	A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration A3-3 Administration de l'apprentissage
sn_fedtables_type_of_appointment	Type de rendez-vous	A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
		A3-3 Administration de l'apprentissage
sn_fedtables_annuitant_indicator	Indicateur de rentier	A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration A5-1 Gestion de la rémunération A5-3 Gestion des avantages sociaux A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_sex	Sexe	A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration A5-3 Gestion des avantages sociaux
sn_fedtables_disability	Handicap	A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration A5-3 Gestion des avantages sociaux A6-2 Planification et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
		traitement de la retraite
sn_fedtables_training_accreditation_indicator	Indicateur d'accréditation de la formation	A3-3 Administration de l'apprentissage
sn_fedtables_training_credit_designation_type_code	Code du type de désignation de crédit de formation	A3-3 Administration de l'apprentissage
sn_fedtables_training_credit_type_code	Code du type de crédit de formation	A3-3 Administration de l'apprentissage
sn_fedtables_training_delivery_type_code	Code du type de prestation de formation	A3-3 Administration de l'apprentissage
sn_fedtables_training_purpose_type_code	Code du type d'objectif de la formation	A3-3 Administration de l'apprentissage
sn_fedtables_training_source_type_code	Code du type de source de la formation	A3-3 Administration de l'apprentissage
sn_fedtables_training_type_code	Code du type de formation	A3-3 Administration de l'apprentissage
sn_fedtables_training_type_sub_code	Code du sous-type de formation	A3-3 Administration de l'apprentissage
sn_fedtables_rating_of_record_pattern	Notation (modèle)	A4-1 Gestion du rendement des employés A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration A6-2 Planification et traitement de la retraite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_rating_of_record_level	Notation (niveau)	A4-1 Gestion du rendement des employés A4-3 Certification du système d'évaluation des performances pour SES et SL/ST
sn_fedtables_special_pay_table_identifier	Identificateur de la table de rémunération spéciale	A5-1 Gestion de la rémunération
sn_fedtables_duty_station	Lieu d'affectation	A5-1 Gestion de la rémunération A1-3 Classification des postes et gestion des postes A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration A5-3 Gestion des avantages sociaux
sn_fedtables_pay_rate_determinant	Déterminant du taux de rémunération	A5-1 Gestion de la rémunération A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_pay_basis	Mode de rémunération	A5-1 Gestion de la rémunération A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_pay_status	État de la paie	A5-1 Gestion de la rémunération A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_work_schedule	Calendrier de travail	A5-2 Horaire de travail et gestion des congés A2-6 Nouveaux employés en cours de traitement et d'intégration A6-1 Counseling en séparation A6-2 Planification et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
		traitement de la retraite
sn_fedtables_alternate_work_schedule_code	Autre code du calendrier de travail	A5-2 Horaire de travail et gestion des congés A5-1 Gestion de la rémunération
sn_fedtables_benefits_continuation_fed_emp_group_life_insurance_fegli_flag	Indicateur FEGLI (Federal Employees Group Life Insurance) de maintien du service de prestations	A5-3 Gestion des avantages sociaux
sn_fedtables_benefits_continuation_fed_emp_health_benefits_fehb_flag	Indicateur FEHB (Federal Employee Health Benefits) de maintien du service de prestations	A5-3 Gestion des avantages sociaux
sn_fedtables_benefits_continuation_retirement_indicator	Indicateur de retraite pour le maintien du service des prestations	A5-3 Gestion des avantages sociaux
sn_fedtables_benefits_payment_type_code	Code du type de paiement pour le paiement insuffisant ou non-paiement relatif au maintien du service des prestations	A5-3 Gestion des avantages sociaux
sn_fedtables_designation_of_fegli_beneficiaries_indicator	Indicateur de désignation des bénéficiaires FEGLI (Federal Employees Group Life Insurance)	A5-3 Gestion des avantages sociaux
sn_fedtables_federal_employees_group_life_insurance	Assurance-vie collective	A5-3 Gestion des avantages sociaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
	des employés fédéraux (FEGLI, Federal Employees Group Life Insurance)	
sn_fedtables_federal_employees_group_life_insurance_fegli_life_change_code	Code de changement de situation FEGLI (Federal Employees Group Life Insurance)	A5-3 Gestion des avantages sociaux
sn_fedtables_federal_employees_health_benefits_plan	Régime de prestations de santé des employés fédéraux (FEHB, Federal Employees Health Benefits)	A5-3 Gestion des avantages sociaux
sn_fedtables_court_orders_for_fegli_purposes_indicator	Indicateur d'ordonnances judiciaires aux fins de FEGLI (Federal Employees Group Life Insurance)	A5-3 Gestion des avantages sociaux A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_eligibility_to_participate_in_telework_indicator	Indicateur d'admissibilité au télétravail	A5-4 Bien-être travail-vie personnelle / Programmes d'aide aux employés
sn_fedtables_retirement_plan	Plan de retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_previous_coverage_indicator	Indicateur de couverture retraite antérieure	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_fers_coverage	Couverture du système de retraite des employés fédéraux (FERS, Federal Employees	A6-2 Planification et traitement de la retraite A2-6 Nouveaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
	Retirement System)	employés en cours de traitement et d'intégration A5-3 Gestion des avantages sociaux
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Code de service en uniforme du service militaire actif	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Date de début de la période d'engagement initiale de l'employé	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Texte relatif aux informations supplémentaires sur l'admissibilité à l'emploi	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Indicateur de retard de paiement de dette fédérale liée à l'aptitude à l'emploi	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Indicateur homme né après le 31 décembre 1959	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Code de type de décharge militaire	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Code du type de branche du service militaire	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Date de fin du service militaire	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Date de début du service militaire	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Code du type d'enquête terminée la plus récente	A2-Acquisition de talents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Date d'enquête terminée la plus récente	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Autre code de type de nom	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Autre date de fin du nom utilisé	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Autre date de début du nom utilisé	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Autre texte de description des enquêtes de sécurité	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Nom de l'organisme chargé de l'enquête en cours	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Date de lancement de l'enquête en cours	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Code du type d'enquête en cours	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Indicateur Membres de la famille employés par le même organisme gouvernemental	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Indicateur d'inscription au service sélectif	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Code du type de compétences d'évaluation	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Indicateur de candidature remplie	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Date de fin d'admissibilité de la candidature	A2-Acquisition de talents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Date de début d'admissibilité de la candidature	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Indicateur de suivi de candidature requis	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Indicateur de candidature expirée	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Horodatage de la date de la dernière soumission de la candidature	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Horodatage de la date de la dernière mise à jour de la candidature	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Horodatage de la date de soumission d'origine de la candidature	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Code de priorité de la procédure de candidature pour les anciens combattants	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Horodatage de la date de réception de la candidature	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Code de statut de l'enregistrement de la candidature	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Texte de description du statut de l'enregistrement de la candidature	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Texte de statut de la candidature	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Texte de définition des	A2-Acquisition de talents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
	compétences d'évaluation	
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Identificateur de compétence d'évaluation	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Indicateur de compétence d'évaluation évaluée	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Nom de la compétence d'évaluation	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Texte de titre des compétences d'évaluation	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Identificateur de compétence de modèle de package d'évaluation	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Code de statut de citoyenneté	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Code de double citoyenneté	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Indicateur de double nationalité	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Date d'obtention du diplôme ou du certificat d'études	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Niveau d'éducation atteint Année civile	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Nom de la personne dont la candidature est examinée	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Code du type de numéro étranger	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Numéro d'enregistrement étranger (numéro A)	A2-Acquisition de talents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Date d'expiration du numéro d'enregistrement étranger	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Nombre limite de jours NTE de nomination	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Date de fin de carrière	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Date de début de carrière	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Jours de service militaire admissibles pour le nombre de congés annuels cumulés	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Service militaire admissible pour la date de fin de congés annuels	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Service militaire admissible pour la date de début de congés annuels	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Jours de service non fédéral admissibles pour nombre congés annuels cumulés	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Service non fédéral admissible pour la date de fin de congés annuels	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Service non fédéral admissible pour la date de début de congés annuels	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Code d'autorité de carrière de l'employé	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Date de début de la période	A2-Acquisition de talents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
	d'essai initiale de l'employé	
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicateur d'inscription de l'employé sur les registres de l'agence	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Date d'expiration de l'obligation de service de formation de l'employé	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Texte d'explication de l'obligation de service de formation de l'employé	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Numéro de document d'admissibilité à l'emploi	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Texte du titre du document d'admissibilité à l'emploi	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicateur de certification d'éligibilité à l'emploi Préparateur ou Traducteur	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Date d'expiration du document d'identité et d'emploi	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Texte de l'autorité émettrice du document d'identité et d'emploi	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Texte du titre du document d'identité et d'emploi	A2-Acquisition de talents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicateur d'inéligibilité au congé	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Date de fin de la période d'essai d'une nomination à un poste de direction	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Date de début de la période d'essai d'une nomination à un poste de direction	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicateur d'exemption de période d'essai pour un poste de direction	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicateur de période d'essai non effectuée pour un poste de direction	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Date de début du service militaire actif	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Numéro de série du service militaire	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Date de fin de l'année de service	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Date de début de l'année de service	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Date de fin de la période d'essai d'une nomination à un poste SES	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Date de début de la période d'essai d'une nomination à un poste SES	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicateur d'exemption de période d'essai	A2-Acquisition de talents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
	pour un poste SES	
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicateur de période d'essai non effectuée pour un poste SES	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Date NTE de nomination SSP	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Date de fin de la période d'essai d'une nomination à un poste de supervision	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Date de début de la période d'essai d'une nomination à un poste de supervision	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicateur d'exemption de période d'essai pour un poste de supervision	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicateur de période d'essai non effectuée pour un poste de supervision	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Code de composante de réserve de service en uniforme	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Code de statut de réserve de service en uniforme	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicateur du paiement de prime de départ volontaire (VSIP)	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_talent_acquisition_management	Identificateur affecté au candidat	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_talent_acquisition_management	Identificateur du profil du candidat	A2-Acquisition de talents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_talent_acquisition_management	Numéro de contrôle de la candidature	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_talent_acquisition_management	Numéro de candidature	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_talent_acquisition_management	Nombre de délais d'embauche	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_talent_acquisition_management	Taux d'accession actuel	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_talent_acquisition_management	Horodatage de la date de début de la candidature	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_personnel_action	Texte de description du code d'utilisation de l'agence	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_personnel_action	Numéro de demande d'action du personnel	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_personnel_action	Texte de demande d'action du personnel	A2-Acquisition de talents
sn_fedtables_td_planning	Date NTE détaillée	A3-1 Planification du développement des talents
sn_fedtables_td_planning	Date NTE de congé sabbatique	A3-1 Planification du développement des talents
sn_fedtables_td_planning	Date NTE de promotion temporaire	A3-1 Planification du développement des talents
sn_fedtables_learning_administration	Texte Titre du cours de formation	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_learning_administration	Date de début de la formation	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_learning_administration	Date de fin de la formation	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_learning_administration	Nombre d'unités de crédit de formation	A3-3 Administration de l’apprentissage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_learning_administration	Nombre d'heures de service de formation	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_learning_administration	Nombre d'heures hors service de formation	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_learning_administration	Nom du fournisseur	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_learning_administration	Numéro du cours de formation	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_learning_administration	Texte Objectif de la formation professionnelle	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_learning_administration	Montant des frais de formation	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_learning_administration	Montant du coût des livres et supports de formation	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_learning_administration	Montant direct total de la formation	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_learning_administration	Montant de déplacement de formation	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_learning_administration	Montant journalier de formation	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_learning_administration	Montant indirect total de la formation	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_learning_administration	Montant total de contribution non publique à la formation	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_learning_administration	Numéro de bon de commande/de demande d'achat	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_learning_administration	Texte URL du site web du fournisseur	A3-3 Administration de l’apprentissage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_learning_administration	Nom du point de contact (PdC) du fournisseur	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_learning_administration	Identificateur d'étudiant/ d'adhésion	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_learning_administration	Texte Utilisation par l'agence uniquement (formation)	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_learning_administration	Texte Instructions relatives à la facturation de la formation	A3-3 Administration de l’apprentissage
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Code Schéma de notation de performance	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Indicateur Plan de performance	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Code de type d'élément de performance	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Code de mesures générales de performances	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Indicateur Employé ayant refusé de signer	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Indicateur Examen des progrès en matière de performances	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Date de début du cycle de performance	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Date de fin du cycle de performance	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Date de début du plan de performance	A4-1 Gestion du rendement des employés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Date de fin du plan de performance	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Texte de l'étiquette de l'élément de performance	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Nombre Points de pondération/ priorité d'un élément de performance	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Texte Standard/ objectif de performance	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Texte Réalisations conformes aux normes de performances	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Indicateur Achèvement de l'évaluation des performances	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Code Notation de résumé de performance	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Code Notation recommandée de performance	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Date d'examen de performance du superviseur	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Date de revue des performances des employés	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Nombre Score total de performance dérivée	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Plan d'amélioration des performances (PIP)/indicateur	A4-1 Gestion du rendement des employés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
	de période d'opportunité	
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Nombre de niveau d'évaluation de l'élément de performance	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Texte Motif pour lequel l'employé a refusé de signer	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Texte Documentation relative à l'examen des progrès en matière de performance	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Texte Documentation de résumé de notation de performance	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Texte Alignement du plan stratégique sur un élément de performance	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Indicateur Prolongation de la période d'évaluation des performances	A4-1 Gestion du rendement des employés
sn_fedtables_recognition_management	Code de distribution de la récompense	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_recognition_management	Code	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_recognition_management	Code d'avantage lié à une suggestion/une invention	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_recognition_management	Code d'action effectuée concernée par la récompense	A4-2 Gestion de la reconnaissance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_recognition_management	Code Échelle des avantages non mesurables liés à une suggestion/ une invention	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_recognition_management	Nombre d'heures de congé accordé	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_recognition_management	Montant de la récompense	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_recognition_management	Date d'augmentation du niveau de qualité de l'employé	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_recognition_management	Code de versement de la récompense SSP	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_recognition_management	Code de récompense SSP	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_recognition_management	Texte Justification de la récompense	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_recognition_management	Numéro de ticket concerné par la récompense	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_recognition_management	Date de début de la réalisation concernée par la récompense	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_recognition_management	Date de fin de la réalisation concernée par la récompense	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_recognition_management	Date de début de la suggestion/ de l'invention concernée par la récompense	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_recognition_management	Date de fin de la suggestion/ de l'invention concernée par la récompense	A4-2 Gestion de la reconnaissance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_recognition_management	Pourcentage de la récompense	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_recognition_management	Indicateur Récompense tangible/ intangible	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_recognition_management	Texte narratif État actuel en lien avec une suggestion/une invention	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_recognition_management	Texte narratif Recommandation liée à une suggestion/une invention	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_recognition_management	Montant des économies tangibles de la première année	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_recognition_management	Récompense de groupe : nombre total de bénéficiaires	A4-2 Gestion de la reconnaissance
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_st	Code Élément de performance à l'échelle du gouvernement de type SL-ST	A4-3 Certification du système d’évaluation des performances pour SES et SL/ST
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_st	Indicateur Demande d'examen de performance par un employé de niveau supérieur	A4-3 Certification du système d’évaluation des performances pour SES et SL/ST
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_st	Indicateur Examen de performance par un employé de niveau supérieur effectué	A4-3 Certification du système d’évaluation des performances pour SES et SL/ST
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_st	Numéro de score de l'élément de performance	A4-3 Certification du système d’évaluation des performances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
		pour SES et SL/ST
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_st	Texte Standard/ objectif de performance à l'échelle du gouvernement	A4-3 Certification du système d'évaluation des performances pour SES et SL/ST
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_st	Code Compétences d'éléments de performance à l'échelle du gouvernement SL-ST	A4-3 Certification du système d'évaluation des performances pour SES et SL/ST
sn_fedtables_separation_counseling	Indicateur Emploi par une organisation tribale indienne	A6-1 Counseling en séparation
sn_fedtables_separation_counseling	Date de fin des prestations FEHB	A6-1 Counseling en séparation
sn_fedtables_separation_counseling	Indicateur Départ de l'employé	A6-1 Counseling en séparation
sn_fedtables_separation_counseling	Indicateur Cessation des prestations d'assurance maladie FEHB	A6-1 Counseling en séparation
sn_fedtables_separation_counseling	Date de décès de l'affilié aux prestations d'assurance maladie FEHB	A6-1 Counseling en séparation
sn_fedtables_separation_counseling	Indicateur Transfert des prestations d'assurance maladie FEHB	A6-1 Counseling en séparation
sn_fedtables_separation_counseling	Texte Conditions de paiement du rachat par le DoD	A6-1 Counseling en séparation
sn_fedtables_separation_counseling	Indicateur Décès lié aux prestations OWCP	A6-1 Counseling en séparation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_separation_counseling	Indicateur Superviseur connaissant autres motifs démission ou départ retraite	A6-1 Counseling en séparation
sn_fedtables_separation_counseling	Texte relatif au motif de démission, de mise à la retraite, de non-déménagement ou d'acceptation de réaffectation	A6-1 Counseling en séparation
sn_fedtables_separation_counseling	Date de départ de l'employé	A6-1 Counseling en séparation
sn_fedtables_separation_counseling	Date de fin des prestations d'assurance FEHB	A6-1 Counseling en séparation
sn_fedtables_separation_counseling	Taux de séparation	A6-1 Counseling en séparation
sn_fedtables_separation_counseling	Taux d'attrition actuel	A6-1 Counseling en séparation
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de plan de retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de calcul du service de retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code Maintien de couverture des prestations d'assurance maladie à la retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de couverture de retraite FERS	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Nombre de jours perdus du service militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de fin d'indemnité	A6-2 Planification et traitement de la retraite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
	d'invalidité de retraite	
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de fin de service remboursé au titre du régime de retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Nombre de jours de service remboursés au titre du régime de retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date effective de dépôt/crédit de service	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de choix de dépôt/crédit de service	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de choix de dépôt/crédit de service	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code d'éligibilité de rente d'employé de service de dépôt/crédit	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code d'augmentation de rente d'employé de service de dépôt/crédit	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de fin de dépôt/crédit de service	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de début de dépôt/crédit de service	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de calcul des intérêts de service de dépôt/crédit	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de début de période des	A6-2 Planification et traitement de la retraite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
	intérêts de service de dépôt/crédit	
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Taux d'intérêt de dépôt/crédit de service	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Montant du paiement de dépôt/crédit de service	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de paiement de dépôt/crédit de service	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Nombre de paiements de dépôt/crédit de service	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Montant en principal de service de dépôt/crédit	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Montant total dû de dépôt/crédit de service	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de population spéciale pour la retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Informations de contact Numéro de fax	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Montant du dépôt pour service militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code Déclaration des heures travaillées	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de type d'enregistrement de retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Retraite Date de début des déductions Date de début	A6-2 Planification et traitement de la retraite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code FERCCA de retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date effective de choix de couverture FERS	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date d'expiration des congés maladie gelés pour les missions exceptionnelles	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de motif de soumission manuelle de retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Numéro de demande de pension de retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Taux de rémunération de base ouvrant droit à retraite total	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Taux de rémunération de base ajusté ouvrant droit à retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Taux de rémunération de base ouvrant droit à retraite supplémentaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de taux de rémunération de base ouvrant droit à retraite supplémentaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Taux de rémunération de base annualisé des pompiers	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de début d'organisation internationale USPS	A6-2 Planification et traitement de la retraite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de fin d'organisation internationale USPS	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de fin du service militaire actif	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Service militaire dans la Garde nationale	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de prestation pour service militaire dans la Garde nationale	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Montant total des revenus du service militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de statut de paiement de dépôt du service militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Montant en principal du dépôt pour service militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date d'accumulation des intérêts sur le dépôt pour service militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Dépôt pour service militaire en vertu de l'USERRA	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Montant payé total du dépôt pour service militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de paiement intégral de dépôt du service militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de régime de retraite de dépôt du service militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Montant du solde restant du dépôt pour service militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de dernier paiement du service militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Montant cumulé total payé du dépôt au titre du service militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de certification de l'enregistrement électronique de retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Retraite Dépôt direct Indicateur	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Texte de référence de l'autorité en charge de la retraite anticipée volontaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de disposition statutaire pour la retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Choix de dépôt de service militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de demande de pension d'invalidité	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Statut actif à la retraite pour invalidité	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Invalidité de	A6-2 Planification et traitement de la retraite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
	technicien de la réserve militaire	
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de rente de survivant de dépôt du service militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Retraite Bénéficiaire désigné Indicateur de transmission	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Réclamation du gouvernement	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Prestations d'assurance-vie de l'option A de FEGLI	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Priorité de mise en danger de mort pour retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de retraite militaire ou de transfert à la réserve de la flotte	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de retraite militaire ou de transfert à la réserve de la flotte	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Texte Régime de retraite versant les pensions de retraite civiles	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Pension de retraite reçue ou demandée	A6-2 Planification et traitement de la retraite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Montant total du dépôt pour service militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Éligibilité de retraite de prestations d'assurance-vie de base FEGLI	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de type de solde militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Renonciation à la solde militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de début de service NAF	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de fin de service NAF	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de calendrier de travail de service NAF	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de composant de service NAF	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Texte Référence de la loi relative au choix du crédit de service NAF	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Texte Référence de la loi relative au choix de portabilité de service NAF	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code d'éligibilité à la retraite des prestations d'assurance maladie FEHB	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Changement OPM de	A6-2 Planification et traitement de la retraite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
	prestations d'assurance maladie FEHB	
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Soumission du formulaire OPM 1510	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Lettre de certification de service spécial de l'agence	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Estimation de la rente d'agence	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Accompagnement de dépôt de service militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de début de service non déductible	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de fin de service non déductible	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de début des revenus de service non déductibles	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de fin des revenus de service non déductibles	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de début de période intermittente de service non déductible	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de fin de période intermittente de service non déductible	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de statut de paiement de dépôt du service	A6-2 Planification et traitement de la retraite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
	militaire non-déductible	
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Perte d'adhésion militaire pour raisons médicales	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Composant de retraite CSRS	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Nombre total d'heures travaillées de service NAF	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de format de demande de pension de retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Soumission du formulaire DD214	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur de soumission de la documentation de la couverture précédente des prestations d'assurance maladie FEHB	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Double affectation	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Nom du système de retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Retenue d'impôt fédéral sur le revenu	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code Rente de retraite à une ancien conjoint vivant sur ordonnance du tribunal	A6-2 Planification et traitement de la retraite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Dem. vérif. OPM rente retraite anc. conjoint vivant ordonn. tribunal	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Choix de couverture de retraite FERS	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Montant cumulé dû du dépôt au titre du service militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de grade de retraite du service militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Nombre de jours de service crédités gelés CSRS	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code Niveau de retenue de retraite de prestations d'assurance-vie de base FEGLI	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Demande de service de retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de type de demande	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de type de paiement du crédit de service	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Paiement d'une période de service	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Couverture de retraite de la fonction publique	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date effective de choix FERS	A6-2 Planification et traitement de la retraite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code Choix de retraite de prestations d'assurance-vie de base FEGLI	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Nombre Réduction totale retraite prestations assurance-vie de option B FEGLI	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code Choix de retraite de prestations d'assurance-vie de l'option C de FEGLI	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date NTE de retraite obligatoire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de calcul du service de retraite spéciale	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de notification de pension d'invalidité	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Rendez-vous exclu du CSRS	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Rendez-vous exclu du FERS	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Couverture FICA 1	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Couverture FICA 2	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Nombre du solde d'heures de congés maladie gelés	A6-2 Planification et traitement de la retraite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code Choix de retraite de prestations d'assurance-vie de l'option B de FEGLI	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Demande de pension d'invalidité	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de mariage	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de mariage célébré par	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de type de choix de la rente	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Date de divorce	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Pourcentage de rente de survivant	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Pourcentage total de la rente choisie	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Demande de pension de retraite soumise précédemment	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Dépôt payé pour service militaire après 1956	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Indemnité d'invalidité militaire de combat/guerre	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Autres dates de naissance	A6-2 Planification et traitement de la retraite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Éligibilité de conversion CSRS	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Pension de retraite militaire	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Certification du code de service	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Retenue d'impôt fédéral sur le revenu provenant d'une rente	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Taux de retenue d'impôt fédéral sur le revenu	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de type de demande de retraite fédérale	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Indemnité militaire pour service de réserve	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur d'adresse étrangère	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Employé/conjoint à la même adresse	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Employé de service FERS/en uniforme	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Taux d'éligibilité à la retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicateur Éligibilité à la retraite	A6-2 Planification et traitement de la retraite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Code de type de choix de dépôt/ crédit de service	A6-2 Planification et traitement de la retraite
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	Plan d'amélioration des performances (PIP) : indicateur de réussite	A7-1 Responsabilité de l'employé à l'égard de la conduite et du rendement
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	Date de refus d'augmentation au sein d'un échelon	A7-1 Responsabilité de l'employé à l'égard de la conduite et du rendement
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	Date NTE de suspension	A7-1 Responsabilité de l'employé à l'égard de la conduite et du rendement
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	Date de notification du plan d'amélioration des performances (PIP)	A7-1 Responsabilité de l'employé à l'égard de la conduite et du rendement
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	Date de notification de l'action proposée	A7-1 Responsabilité de l'employé à l'égard de la conduite et du rendement
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	Date de notification de la décision	A7-1 Responsabilité de l'employé à l'égard de la conduite et du rendement
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	Date de notification du droit d'appel	A7-1 Responsabilité de l'employé à l'égard de la conduite et du rendement
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	Plan d'amélioration	A7-1 Responsabilité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
	des performances (PIP) : date de début	de l'employé à l'égard de la conduite et du rendement
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	Plan d'amélioration des performances (PIP) : date de fin	A7-1 Responsabilité de l'employé à l'égard de la conduite et du rendement
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	Plan d'amélioration des performances (PIP) : date d'extension	A7-1 Responsabilité de l'employé à l'égard de la conduite et du rendement
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	Plan d'amélioration des performances (PIP) : date d'achèvement	A7-1 Responsabilité de l'employé à l'égard de la conduite et du rendement
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Code Fondement de la plainte EEO relative à la discrimination alléguée	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Indicateur Demande d'audition liée à une plainte EEO	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Indicateur Rejet de plainte EEO	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Indicateur Retrait de plainte EEO	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Nombre de plaintes EEO au cours de l'exercice	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Nombre de plaignants à l'origine d'une plainte EEO	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
	au cours de l'exercice	
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Numéro de ticket de plainte EEO	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Date de rejet de plainte EEO	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Date de retrait de plainte EEO	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Date de début d'enquête liée à une plainte EEO	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Date de fin d'enquête liée à une plainte EEO	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Date de début d'action finale de plainte EEO	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Date de fin d'action finale liée à une plainte EEO	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Date de début d'enquête de demande d'audition liée à une plainte EEO	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Date de fin d'enquête de demande d'audition liée à une plainte EEO	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Date de début d'action finale de demande d'audition liée à une plainte EEO	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Date de fin d'action finale de demande d'audition liée à une plainte EEO	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Date de début d'enquête liée à une plainte EEO Pas de demande d'audition	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Date de fin d'enquête liée à une plainte EEO Pas de demande d'audition	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Date de début d'action finale de plainte EEO Pas de demande d'audition	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Date de fin d'action finale de plainte EEO Pas de demande d'audition	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Code Type de conclusion de plainte EEO par problème	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Code Problème de la plainte EEO relative à la discrimination alléguée	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Nombre de conclusions de plainte EEO Pas de demande d'audition	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Nombre de conclusions de demande d'audition liée à une plainte EEO	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Code Type de conclusion de plainte EEO par base	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	Code de statut de plainte EEO	A7-2 Griefs administratifs et instances de tiers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables et détails installés avec Federal (suite)

Table	Nom de l'entreprise	Fonction HCBRM
sn_fedtables_labor_relations	Nom de l'organisation syndicale	A8-1 Administration des relations patronales-syndicales
sn_fedtables_labor_relations	Code Motif de l'annulation des cotisations syndicales	A8-1 Administration des relations patronales-syndicales
sn_fedtables_labor_relations	Date effective de l'annulation des cotisations syndicales	A8-1 Administration des relations patronales-syndicales
sn_fedtables_labor_relations	Numéro ou nom de la section locale/ branche/loge de l'organisation syndicale	A8-1 Administration des relations patronales-syndicales
sn_fedtables_labor_relations	Code de statut de l'unité de négociation	A8-1 Administration des relations patronales-syndicales
sn_fedtables_emp_recordkeeping	Code d'emplacement OPF	A9-5 Tenue des dossiers des employés
sn_fedtables_emp_recordkeeping	Date d'envoi d'OPF à NPRC	A9-5 Tenue des dossiers des employés
sn_fedtables_reference_data	Données de référence	Une seule table pour héberger toutes les valeurs de domaine

Base de Learning

L'application ServiceNow Base d'apprentissage vous permet de créer un référentiel de contenu d'apprentissage grâce à son intégration à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers, comme Cornerstone OnDemand, Udemy, PluralSight, Sumtotal et Saba. Vous pouvez ainsi configurer des catalogues d'apprentissage qui contiennent des éléments de cours provenant à la fois de systèmes d'apprentissage externes et internes.

Base d'apprentissage fournit l'ensemble de base de tables, de contenu, de bases d'apprentissage, de rôles et de configuration d'accès utilisé dans l'application Learning

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Posts et d'autres applications de coaching. Base d'apprentissage peut être activé uniquement en tant que module d'extension dépendant.

Base de Learning est intégré aux systèmes d'apprentissage Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal et Saba. Activez uniquement le système d'apprentissage que vous prévoyez d'utiliser. Pour en savoir plus, consultez Intégrer Base de Learning aux systèmes de gestion d'apprentissage tiers.

Premiers pas

Explorer  En savoir plus sur le fonctionnement de Base de Learning.	Configurer  Planifiez et configurez votre implémentation.	Intégrer  Intégration à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers.
Utiliser  Créez, organisez et gérez le contenu d'apprentissage.	Solutions d'analyse et de génération de rapports  Consolidez les rapports de chaque référentiel, les catalogues de cours et les tâches d'apprentissage.	Référence  Plus d'informations sur les autres composants installés avec Learning Core.

Explorer Base de Learning

L'application ServiceNow® Base d'apprentissage vous permet de créer un référentiel de contenu d'apprentissage en l'intégrant à des systèmes de gestion de l'apprentissage tiers, tels que Cornerstone OnDemand, Udemy, Sumtotal PluralSight et Saba des systèmes d'apprentissage. Vous pouvez ainsi configurer des catalogues d'apprentissage qui contiennent des éléments de cours provenant à la fois de systèmes d'apprentissage externes et internes.

Base d'apprentissage fournit l'ensemble de base de tables, de contenu, de bases d'apprentissage, de rôles et de configuration d'accès utilisé dans l'application Postes d'apprentissage et d'autres applications de coaching. Base d'apprentissage peut être activé uniquement en tant que module d'extension dépendant.

Par défaut, Base d'apprentissage est intégré aux systèmes d'apprentissage Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal et Saba. Activez uniquement le système d'apprentissage que vous prévoyez d'utiliser. Pour en savoir plus, consultez Intégrer Base de Learning à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers.

Fonctionnalités principales

L'activation de Console Intelligence prédictive affiche les cours d'apprentissage recommandés aux utilisateurs dans Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Base d'apprentissage Page d'accueil

La page d'accueil de Base d'apprentissage fournit une vue consolidée des catalogues d'apprentissage et des systèmes de gestion d'apprentissage configurés dans l'application Base d'apprentissage.

Catalogues d'apprentissage

Cliquez sur une mosaïque pour afficher les détails complets d'un catalogue spécifique, tels que les éléments de cours qu'il contient, les gestionnaires pouvant consulter le catalogue et les utilisateurs auxquels le catalogue est affecté.

Sources d'apprentissage

Cliquez sur un lien source pour ouvrir l'enregistrement source du système d'apprentissage dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Catalogues

Le catalogue vous permet de diriger le contrôle d'accès.

Il existe 2 niveaux de contrôle d'accès :

- Niveau du catalogue
- Niveau du cours

À l'aide des **listes connexes** pour le **catalogue**, vous pouvez définir les utilisateurs qui peuvent lire, ne peuvent pas lire, ceux qui peuvent contribuer et ne peuvent pas contribuer au cours et au catalogue.

Collectes

Les collections sont des regroupements de cours orchestrés dans ServiceNow.

Configurer Base de Learning

Installez et configurez Base d'apprentissage avec un système de gestion d'apprentissage afin de créer un référentiel de contenu d'apprentissage.

Tâches d'administration dans Base d'apprentissage

Terminez les tâches administratives dans Base d'apprentissage avec le rôle d'administrateur d'apprentissage [learning_admin].

Avant de commencer
Rôle requis : learning_admin

Procédure

1. Créez des enregistrements sources pour les systèmes de gestion d'apprentissage qui s'intègrent à Base d'apprentissage.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une source pour un système d'apprentissage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Une fois que vous avez configuré l'application Base d'apprentissage, l'enregistrement source des applications Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal et Saba est automatiquement créé dans le module source dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise. Ces enregistrements sources contiennent un ensemble prédéfini de propriétés et de services d'intégration qui permettent d'extraire les cours d'apprentissage des applications Cornerstone On Demand, Pluralsight, Sumtotal Udemy et Saba vers votre ServiceNow instance.

2. Configurez les propriétés pour différents paramètres utilisés dans Base d'apprentissage.
Pour en savoir plus, consultez Configurer les propriétés pour Base d'apprentissage.
3. Affichez le rapport consolidé sur les cours dans chaque source, le nombre de catalogues associés à chacune de la source et l'état des tâches d'apprentissage par source.
Pour en savoir plus, consultez Solutions de génération de rapports pour Base de Learning.

Créer une source pour un système d'apprentissage

Créez un enregistrement source pour le système d'apprentissage tiers que vous voulez intégrer à votre instance ServiceNow.

Avant de commencer

- Rôle requis : learning_admin
- Base d'apprentissage est intégré aux systèmes d'apprentissage Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumotal et Saba par défaut. Activez uniquement le système d'apprentissage que vous prévoyez d'utiliser. Pour plus d'informations, consultez Intégrer Base de Learning à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Cadre de travail des intégrations** > **Source**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de la source d'intégration, par exemple, Pluralsight.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Services d'intégration, cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de service d'intégration

Champ	Description
Nom	Nom du service d'intégration, par exemple, Pluralsight.
Tables de jeux d'importation	Liste des tables intermédiaires qui stockent des enregistrements du système tiers. **Remarque :** Ce champ n'est activé que lorsqu'un service Pull programmé est sélectionné dans le champ **Type de service**.
Flux	Flux qui interagit avec le système tiers pour extraire les données requises.
Actif	Possibilité d'indiquer que le service d'intégration est disponible pour utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Application qui contient l'enregistrement du service d'intégration.
Source	Nom du système tiers auquel vous souhaitez intégrer votre application.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez exécuter les scripts de transformation.
Type de service	Option pour indiquer le type de service **Pull programmé** ou **Push à la demande**.
Politique des nouveaux essais	Configuration définie pour transmettre l'enregistrement par push en cas d'échec de la transmission par push précédente. **Remarque :** Ce champ apparaît uniquement lorsque le service Push à la demande est sélectionné dans le champ **Type de service**.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les propriétés pour Base d'apprentissage

Configurez les propriétés pour différents paramètres utilisés dans Base d'apprentissage.

Avant de commencer

Rôle requis : learning_admin

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Configurez le nom du portail qui doit s'ouvrir lorsque l'utilisateur clique sur la tâche d'apprentissage dans un e-mail.
3. Accédez à **Propriétés système** et définissez les valeurs de propriété suivantes :

Propriétés du Base d'apprentissage

Propriété	Description
com.glide.transform.json.max-partial-length	Transforme les objets JSON en objets internes et définit la limite de mots pour les enregistrements récupérés via un appel d'API. ○ **Type :** nombre entier ○ **Valeur par défaut :** 16384 ○ **Valeur recommandée :** 1638400

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : Vous devez ajouter cette propriété système pour définir la valeur souhaitée. Lorsque vous synchronisez le contenu d'apprentissage tiers avec votre instance ServiceNow, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue.
com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit	Spécifiez le nombre d'octets autorisés pour les valeurs d'exécution de chaque étape dans les détails d'exécution du flux. Pour éviter la troncation, définissez la valeur sur un nombre entier inférieur ou égal à zéro. ○ **Type :** nombre entier ○ **Valeur par défaut :** 16384 ○ **Valeur recommandée :** 1638400 **Remarque :** Lorsque vous synchronisez le contenu d'apprentissage tiers avec votre instance ServiceNow, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue.

Remarque :
Ces propriétés définissent une limite de mots pour les enregistrements qui sont récupérés via un appel d'API. L'appel d'API échoue lorsque la limite de mots dépasse la limite de **1638400**.

Configurer un système d'apprentissage

Configurez le système d'apprentissage pour que le flux de planification extrait le contenu d'apprentissage du système tiers vers une instance ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : learning_admin

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Administration** > **Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage)**.
2. Sélectionnez la source d'apprentissage requise et définissez le champ **Actif** sur true.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage)

Champ	Description
Learning source (Source d'apprentissage)	Enregistrez le système de gestion d'apprentissage dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.
Actif	Option pour indiquer que la source est disponible pour utilisation.
Learning system (Système d'apprentissage)	Système de gestion d'apprentissage externe auquel l'enregistrement est associé.
Reassign completed course (Réaffecter le cours terminé)	Option pour réaffecter le cours terminé.
Support assign course (Cours d'affectation de support)	Option pour indiquer si un système externe particulier autorise une API d'affectation de cours.
Sync course activity days (Synchroniser les jours d'activité du cours)	Option permettant de spécifier le nombre de jours pris en compte pour synchroniser la progression du cours entre le système de gestion d'apprentissage externe et une application ServiceNow.
Logo	Option pour inclure un logo de la source.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Intégrer Base de Learning à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers

Connectez votre instance ServiceNow à des systèmes d'apprentissage tiers pour extraire du contenu d'apprentissage vers un référentiel unique.

Avant de commencer

Rôle requis : learning_admin

L'activation du module d'extension Base d'apprentissage (sn_lc) permet d'activer automatiquement les modules d'extension suivants :

- Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise

Les modules d'extension suivants ne sont pas activés par défaut. Vous devez les installer pour les utiliser avec Base d'apprentissage.

Procédure

1. Intégrez votre instance ServiceNow au compte source d'apprentissage tiers que vous prévoyez d'utiliser. Les enregistrements du contenu tiers sont transférés vers votre instance ServiceNow à l'aide d'un appel d'API. Pour exécuter correctement cet appel d'API, vous devez configurer les propriétés `com.glide.transform.json.max-partial-length` et `com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit`. Pour en savoir plus sur ces propriétés système, consultez Configurer les propriétés pour Base d'apprentissage .
2. Activez le flux de planification requis pour synchroniser le contenu d'apprentissage tiers dans votre instance ServiceNow.
   Pour en savoir plus, consultez Activer les flux Base d'apprentissage.
3. Configurez le système d'apprentissage auquel vous souhaitez intégrer votre instance ServiceNow.
   Pour en savoir plus, consultez Configurer un système d'apprentissage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Une fois que vous avez configuré l'application Base d'apprentissage, les enregistrements sources des applications Cornerstone OnDemand, Pluralsight et Udemy sont automatiquement créés dans le module source dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise. Ces enregistrements sources contiennent un ensemble de propriétés et de services d'intégration prédéfinis. Pour en savoir plus, consultez Sources pour Base d'apprentissage.

4. Actualisez l'ensemble du contenu tiers ou synchronisez le nouveau contenu de service mis à jour dans votre instance ServiceNow.
   - Pour actualiser l'ensemble du contenu, définissez la propriété *full_pull* sur **true**.

     Remarque :
     Lors de la première exécution du flux de planification, il s'agit toujours d'un extrait complet, quelle que soit la valeur définie dans la propriété.

   - Pour synchroniser le contenu de service nouveau et mis à jour, définissez la propriété *full_pull* sur **false**.

   a. Ouvrez n'importe quelle source d'intégration pour laquelle vous souhaitez obtenir du contenu.

   b. Cliquez sur **Exécuter la tâche** pour synchroniser les données manuellement.

Le cadre de travail des intégrations transfère les cours d'apprentissage tiers correspondants vers la table Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content] de votre instance ServiceNow.

Lors de la synchronisation des services nouveaux et mis à jour, le contenu est renseigné comme décrit dans la table ci-dessous.

Fournisseurs de contenu tiers et services correspondants

Contenu tiers	Services nouveaux et mis à jour synchronisés
Udemy	◦ Cours ◦ Activité utilisateur
Cornerstone	◦ Utilisateurs ◦ Cours ◦ Activité utilisateur ◦ Service d'affectation de cours
Pluralsight	◦ Cours ◦ Progression du cours, par exemple en pourcentage
Sumtotal	◦ Utilisateurs ◦ Cours ◦ Activité utilisateur ◦ Affecter un cours dans Sumtotal
Saba	◦ Service d'affectation de cours ◦ Envoyer par pull des cours à partir de Saba

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contenu tiers	Services nouveaux et mis à jour synchronisés
	○ Synchroniser les utilisateurs Saba ○ Envoyer par pull l'activité des cours pour les utilisateurs de Saba
Apprentissage Workday	○ Utilisateurs ○ Cours ○ Activité utilisateur ○ Affecter un cours dans Apprentissage Workday
SuccessFactors Spoke d'apprentissage	○ Récupérer les informations d'apprentissage ○ Données utilisateur ○ Données du cours ○ Synchroniser l'activité de l'utilisateur

Que faire ensuite

Pour intégrer Base d'apprentissage à un nouveau système d'apprentissage tiers, suivez les instructions indiquées sous Créer une source pour un système d'apprentissage.

Sources pour Base d'apprentissage

Une fois que vous avez configuré l'application Base d'apprentissage, l'enregistrement source des applications Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal et Saba est automatiquement créé dans le module source dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise. Ces enregistrements sources dans l'application Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise contiennent un ensemble prédéfini de propriétés et de services d'intégration.

Enregistrement de source d'intégration : Cornerstone OnDemand

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise : Cornerstone.
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour l'application Cornerstone OnDemand. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API de l'application Cornerstore OnDemand. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **true**, tous les utilisateurs actifs et les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand sont transférés vers l'application ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **false**, les utilisateurs modifiés, les transcriptions modifiées et les cours mis à jour sont transférés du système Cornerstone OnDemand vers l'instance ServiceNow. • **url_prefix** : préfixe de lien profond pour extraire des objets d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand pendant l'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de source d'intégration : Cornerstone OnDemand (suite)

Champ	Description
	• **pull_offset_hours** : valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Services qui interagissent avec l'application Cornerstone OnDemand pour extraire ou transférer les cours d'apprentissage. • **Course assign service** (Service d'affectation de cours) : affecte un cours à un employé dans l'application Cornerstone OnDemand. • **Synchroniser les utilisateurs** : mappe les utilisateurs du système Cornerstone OnDemand aux utilisateurs dans le système ServiceNow à l'aide d'identifiants basés sur des adresses e-mail. **Remarque :** Si vous souhaitez utiliser un champ user_id ou user_name pour le mappage des utilisateurs, remplacez la **méthode getCornerstoneUser** dans le script sn_lc.UserMappingUtil. • **Cours** : transfère les cours d'apprentissage par pull de l'application Cornerstone OnDemand vers l'application ServiceNow. • **Activité utilisateur** : transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage par pull de l'application Cornerstone OnDemand vers l'application ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration : Pluralsight

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise : Pluralsight.
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour le système Pluralsight. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API de Pluralsight. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés de Pluralsight vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **False**, la progression des cours d'apprentissage mis à jour est transférée de Pluralsight vers l'instance ServiceNow. • **pull_offset_hours** : valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de source d'intégration : Pluralsight (suite)

Champ	Description
	Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Services qui interagissent avec l'application Pluralsight pour transférer les cours d'apprentissage par pull vers l'application ServiceNow. • **Cours** : transfère les cours d'apprentissage par pull de l'application Pluralsight vers l'application ServiceNow. • **Progression des cours** : transfère les cours d'apprentissage par pull de l'application Pluralsight vers l'application ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration : Udemy

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise : Udemy
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour l'application Udemy. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont transférés via un appel d'API d'Udemy vers l'application ServiceNow. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés d'Udemy vers l'application ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **False**, la progression des cours d'apprentissage et des cours d'apprentissage mis à jour est transférée par pull d'Udemy vers l'application ServiceNow. • **pull_offset_hours** : valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Services qui interagissent avec l'application Udemy pour transférer les cours d'apprentissage par pull vers l'application ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de source d'intégration : Udemy (suite)

Champ	Description
	• Transférer les cours : transfère les cours d'apprentissage par pull de l'application Udemy vers l'application ServiceNow. • Transférer l'activité utilisateur : transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage par pull de l'application Udemy vers l'application ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration Sumtotal

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise : Sumtotal
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour l'application Sumtotal. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés d'Sumtotal vers l'application ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **False**, la progression des cours d'apprentissage et des cours d'apprentissage mis à jour est transférée par pull d'Sumtotal vers l'application ServiceNow. • **url_prefix** : préfixe de lien profond pour extraire des objets d'apprentissage de Sumtotal pendant l'exécution.
Services d'intégration	Les services interagissent avec l'application Sumtotal pour extraire ou transférer les cours d'apprentissage. • **Assign course in Sumtotal** (Affecter un cours dans Sumtotal) : affecte un cours à un employé dans l'application Sumtotal. • **Transférer les cours** : transfère les cours d'apprentissage par pull de l'application Sumtotal vers l'application ServiceNow. • **Synchroniser les utilisateurs** : mappe les utilisateurs du système Sumtotal aux utilisateurs dans le système ServiceNow à l'aide d'identifiants basés sur des ID d'utilisateurs. • **Transférer l'activité utilisateur** : transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage par pull de l'application Sumtotal vers l'application ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de source d'intégration : Saba

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise : Saba
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour l'application Saba. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés de Saba vers l'application ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **False**, les utilisateurs, les cours d'apprentissage et la progression des cours d'apprentissage mis à jour sont transférés par pull du système Saba vers l'application ServiceNow. • page_size : nombre d'enregistrements extraits par page.
Services d'intégration	Services qui interagissent avec l'application Saba pour extraire ou transférer les cours d'apprentissage. • **Course assign service** (Service d'affectation de cours) : affecte un cours à un employé dans l'application Saba. • **Transférer les cours à partir de Saba** : transfère les cours d'apprentissage par pull de l'application Saba vers l'application ServiceNow. • **Synchroniser les utilisateurs Saba** : mappe les utilisateurs du système Saba vers les utilisateurs de l'application ServiceNow en fonction des ID d'e-mail. • **Transférer l'activité utilisateur Saba** : transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage par pull de l'application Saba vers l'application ServiceNow.

Activer les flux Base d'apprentissage

Activez les flux qui s’exécutent sur une base planifiée pour transférer des éléments de cours d’apprentissage des applications Cornerstone OnDemand, Udemy, Sumtotal Pluralsight et Saba vers l’application ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux** > **Concepteur**.
2. Dans la section **Flux**, activez les flux dont vous avez besoin.
   Pour modifier la fréquence et l'heure auxquelles vous souhaitez exécuter le flux, cliquez sur **Déclencher**.

Flux pour Base d'apprentissage

Flux	Description
Déclencher la synchronisation	S'exécute par défaut quotidiennement pour transférer les éléments de cours par pull de Cornerstone OnDemand vers une application ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux	Description
d'apprentissage Cornerstone	**Important :** Le flux ne s'exécute pas si vous n'activez pas l'enregistrement Cornerstone OnDemand dans Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage).
Déclencher la synchronisation d'apprentissage Pluralsight	S'exécute par défaut quotidiennement pour transférer les éléments de cours par pull de Pluralsight vers une application ServiceNow. **Important :** Le flux ne s'exécute pas si vous n'activez pas l'enregistrement Pluralsight dans Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage).
Déclencher la synchronisation d'apprentissage Udemy	S'exécute par défaut quotidiennement pour transférer les éléments de cours par pull d'Udemy vers une application ServiceNow. **Important :** Le flux ne s'exécute pas si vous n'activez pas l'enregistrement Udemy dans Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage).
Déclencher la synchronisation d'apprentissage Sumtotal	S'exécute par défaut quotidiennement pour transférer les éléments de cours par pull de Sumtotal vers une application ServiceNow. **Important :** Le flux ne s'exécute pas si vous n'activez pas l'enregistrement Sumtotal dans Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage).
Déclencher la synchronisation d'apprentissage Saba	S'exécute par défaut quotidiennement pour transférer les éléments de cours par pull du système Saba vers une application ServiceNow. **Important :** Le flux ne s'exécute pas si vous n'activez pas l'enregistrement Saba dans Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage).

Traduction automatique

Gérer le contenu des cours et du catalogue

Créez, organisez et gérez le contenu d'apprentissage dans Base d'apprentissage.

Créer un catalogue de cours

Créez un catalogue de cours pour gérer les cours dans une catégorie et en contrôler l'accès.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Administration** > **Catalogue de cours**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Catalogue de cours.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Créer des cours à ajouter à un catalogue de cours

Définir l'accès des utilisateurs au catalogue de cours

Créer des cours à ajouter à un catalogue de cours

Après avoir créé un catalogue de cours, créez de nouveaux éléments de cours à ajouter au catalogue de cours et classez-les en conséquence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Créez un catalogue de cours. Pour en savoir plus, consultez Créer un catalogue de cours.

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Administration** > **Catalogue de cours**.
2. Ouvrez le catalogue de cours auquel vous souhaitez ajouter des cours.
3. Dans l'onglet **Éléments de cours d'apprentissage**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez le type d'élément de cours à créer :
   - Pour créer du contenu d'apprentissage interne, consultez Créer du contenu d'apprentissage interne.
   - Pour créer une collection de contenu, consultez Créer une collection de contenu.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir l'accès des utilisateurs au catalogue de cours

Après avoir créé un catalogue de cours, définissez les critères d'accès des utilisateurs au niveau du catalogue de cours.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Créez un catalogue de cours. Pour plus d'informations, consultez Créer un catalogue de cours.

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Administration** > **Catalogue de cours**.
2. Ouvrez le catalogue de cours pour lequel vous souhaitez définir l'accès des utilisateurs.
3. Dans l'onglet Peut lire, cliquez sur **Modifier**.
4. Ajoutez des utilisateurs qui doivent avoir accès au catalogue de cours.
5. Dans l'onglet Ne peut pas lire, cliquez sur **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Ajoutez des utilisateurs qui ne doivent pas avoir accès au catalogue de cours.

   Remarque :
   si un utilisateur est présent dans les deux listes connexes Peut lire et Ne peut pas lire, la liste Ne peut pas lire est prioritaire et l'utilisateur ne peut pas lire ce catalogue de cours.

7. Dans l'onglet Peut contribuer, cliquez sur **Modifier**.
8. Ajoutez des utilisateurs qui peuvent contribuer au catalogue de cours.
9. Dans l'onglet Ne peut pas contribuer, cliquez sur **Modifier**.
10. Ajoutez des utilisateurs qui ne peuvent pas contribuer au catalogue de cours.

Créer une collection de contenu

Créez une collection de contenu dans Base d'apprentissage afin de regrouper dynamiquement le contenu d'apprentissage qui inclut plusieurs cours internes et externes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Chaque collection doit faire partie d'un catalogue de cours. Créez un catalogue de cours avant de pouvoir créer une collection. Pour plus d'informations, consultez Créer un catalogue de cours.

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Contenu** > **Collectes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Collection.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Formulaire Collection

Ajouter des éléments de cours à la collection

Ajouter des sections de cours d'apprentissage

Ajouter des éléments de cours à la collection

Après avoir créé une collection, ajoutez des éléments de cours en tant que regroupements de cours orchestrés dans ServiceNow®.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Créez une collection de cours. Pour plus d'informations, consultez Créer une collection de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Contenu** > **Collection**.
2. Sélectionnez la collection à laquelle vous souhaitez ajouter des éléments de cours.
3. Dans l'onglet Éléments de cours de collection, cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Élément de cours de collection

Champ	Description
Collection	Collection de cours associée.
Cours	Élément de cours à ajouter à la collection sélectionnée.
Ordre	Ordre qui définit le début d'une nouvelle section. Tous les cours d'apprentissage dont l'ordre est supérieur à cet ordre défini s'afficheront sous cette section.
Obligatoire	S'il est obligatoire que l'élément de cours soit ajouté à la collection.

Définir l'accès des utilisateurs au cours d'une collection

Définissez l'accès des utilisateurs à la collection pour déterminer qui dispose d'un accès en lecture aux collections.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Créez une collection. Pour plus d'informations, consultez Créer une collection de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Contenu** > **Collection**.
2. Ouvrez la collection pour laquelle vous souhaitez définir l'accès des utilisateurs.
3. Dans l'onglet Peut lire, cliquez sur **Modifier**.
4. Ajoutez des utilisateurs qui doivent avoir accès au catalogue de cours.
5. Dans l'onglet Ne peut pas lire, cliquez sur **Modifier**.
6. Ajoutez des utilisateurs qui ne doivent pas avoir accès au catalogue de cours.

Remarque :
si un utilisateur est présent dans les deux listes connexes Peut lire et Ne peut pas lire, la liste Ne peut pas lire est prioritaire et l'utilisateur ne peut pas lire ce catalogue de cours.

Ajouter des sections de cours d'apprentissage

Ajoutez des sections de cours d'apprentissage aux collections.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin

Créez une collection. Pour plus d'informations, consultez Créer une collection de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Contenu** > **Collection**.
2. Ouvrez la collection à laquelle vous souhaitez ajouter des sections de cours d'apprentissage.
3. Dans l'onglet Sections du cours d'apprentissage, cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Sections de cours d'apprentissage

Champ	Description
Titre	Nom de la section du cours d'apprentissage.
Élément de cours	Élément de cours associé.
Ordre	Ordre de l'élément de cours d'apprentissage dans la collection.
Description courte	Description de l'élément de cours d'apprentissage.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer du contenu d'apprentissage interne

Créez des cours d'apprentissage internes afin que les employés apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.catalog_manager

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Contenu** > **Learning Content (Contenu d'apprentissage)**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Apprentissage Formulaire de contenu interne.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Associez des compétences à du contenu d'apprentissage.

Information associée

Apprentissage Formulaire de contenu interne

Afficher du contenu d'apprentissage externe

Affichez les détails de tous les éléments de cours qui sont transmis par pull de sources externes vers l'application ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sb_lc.learning_admin

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu externe**.
2. Sur le formulaire, consultez les champs suivants :
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Formulaire Contenu externe d'apprentissage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une bibliothèque d'apprentissage

Créez une bibliothèque d'apprentissage qui inclut du contenu d'apprentissage provenant de référentiels de contenu internes et externes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.catalog_manager, sn_lc.catalog_group_manager

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Contenu** > **Bibliothèques d'apprentissage**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Bibliothèque d'apprentissage.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Formulaire Bibliothèque d'apprentissage

Ajouter des éléments de cours à la bibliothèque d'apprentissage

Ajouter des utilisateurs à la bibliothèque d'apprentissage

Ajouter des éléments de cours à la bibliothèque d'apprentissage

Pour ajouter des éléments de cours au catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Créez une bibliothèque d'apprentissage. Pour plus d'informations, voir Créer une bibliothèque d'apprentissage

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Contenu** > **Bibliothèque d'apprentissage**.
2. Sélectionnez la bibliothèque d'apprentissage à laquelle vous souhaitez ajouter des éléments de cours.
3. Dans l'onglet Contenu, cliquez sur **Ajouter**.
4. Dans la fenêtre Sélectionner du contenu, sélectionnez les cours, puis cliquez sur **Ajouter la sélection**.

Ajouter des utilisateurs à la bibliothèque d'apprentissage

Vous pouvez ajouter des utilisateurs applicables à une bibliothèque d'apprentissage.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Créez une bibliothèque d'apprentissage. Pour plus d'informations, voir Créer une bibliothèque d'apprentissage

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Contenu** > **Bibliothèque d'apprentissage**.
2. Sélectionnez la bibliothèque d'apprentissage à laquelle vous souhaitez ajouter des éléments de cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans l'onglet Utilisateurs applicables, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la fenêtre Modifier les membres, sélectionnez des cours, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une tâche d'apprentissage

Affectez une tâche d'apprentissage à un employé qui peut être effectuée à partir de la page d'actions à faire dans l'Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.task_creator

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Tâches** > **Tâches d'apprentissage**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Tâche d'apprentissage.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

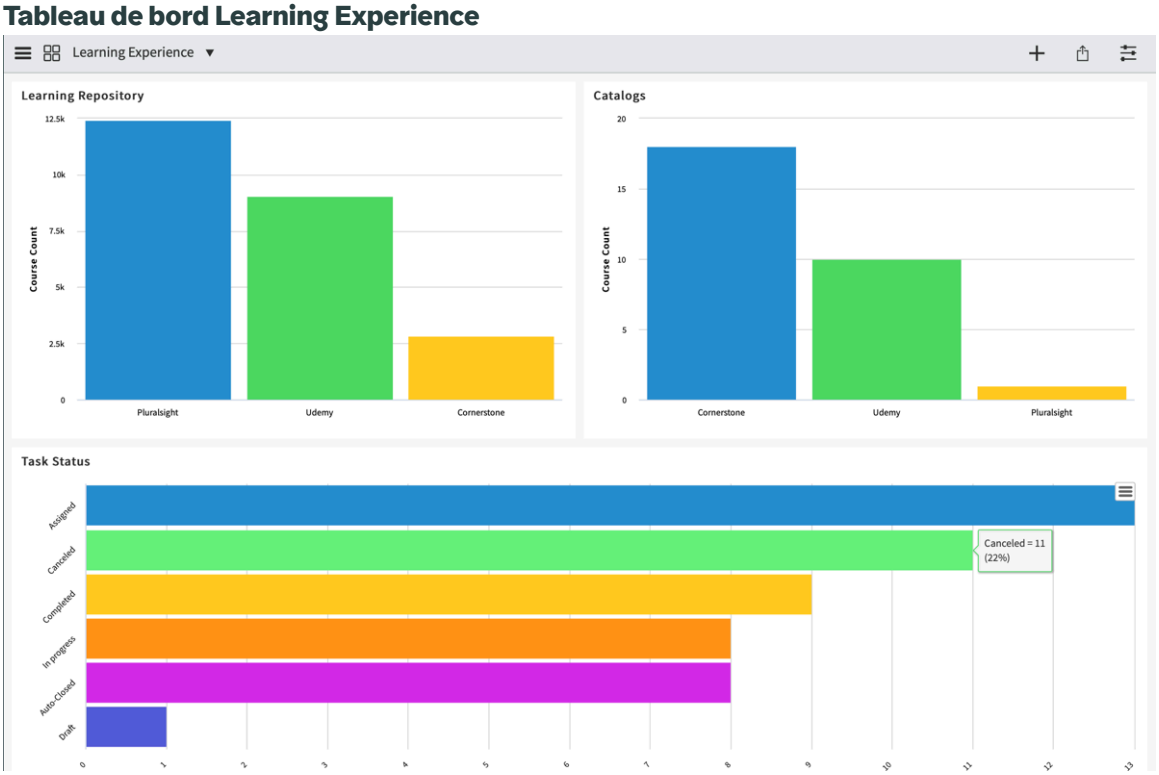
Information associée

Formulaire Tâche d'apprentissage

Solutions de génération de rapports pour Base de Learning

Le tableau de bord Learning Experience fournit un rapport consolidé sur les cours de chaque référentiel, des catalogues avec des cours et l'état des tâches d'apprentissage.

Tableau de bord Learning Experience



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget du référentiel d'apprentissage

Affiche le nombre de cours associés à chacune des sources. La source indique le système de gestion d'apprentissage tiers qui s'est intégré à l'application ServiceNow.

Catalogues

Affiche le nombre de catalogues associés à chacune des sources. Indique le nombre de cours d'une source particulière (système de gestion d'apprentissage tiers) qui sont ajoutés aux catalogues.

État de la tâche

Affiche l'état de toutes les tâches d'apprentissage au sein de chaque source.

Référence de Base de Learning

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Base d'apprentissage.

Composants installés avec Base d'apprentissage

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Base d'apprentissage [sn_lc], y compris des tables et des rôles d'utilisateur.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur d'apprentissage [sn_lc.learning_admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) un catalogue, du contenu d'apprentissage, des catalogues de cours d'apprentissage, des rôles et configurer la source d'apprentissage.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Administrateur de catalogues de cours d'apprentissage [sn_lc.learning_course_catalog_admin]	Possède les droits d'administrateur pour gérer les catalogues de cours d'apprentissage.	[sn_lc.learning_course_catalog_admin]
Rédacteur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_writer]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux cours d'apprentissage.	sn_lc.content_creator
Créateur de tâche d'apprentissage [sn_lc.task_creator]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux tâches d'apprentissage.	[sn_lc.task_creator]
Gestionnaire de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des bibliothèques d'apprentissage.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Gestionnaire de groupes de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_group_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des bibliothèques d'apprentissage en fonction des groupes.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables

Table	Description
Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content]	Stocke les détails des éléments de cours externes qui sont tirés à partir de systèmes tiers.
Learning User Course Activity (Activité de cours d'utilisateur d'apprentissage) [sn_lc_user_course_activity]	Stocke les détails des activités de cours d'apprentissage, tels que l'utilisateur auquel le cours est affecté, l'état, la date d'échéance et le nom du cours d'apprentissage.
Collecte [sn_lc_collection]	Stocke les détails des collections de contenu d'apprentissage interne et externe.
Catalogue de cours d'apprentissage [sn_lc_course_catalog]	Stocke les détails des catalogues de cours qui maintiennent les cours sous une seule catégorie et pilotent le contrôle d'accès
Learning Content (Contenu d'apprentissage) [sn_lc_content]	Stocke les détails du contenu d'apprentissage interne, tels que les articles de la base de connaissances et les vidéos créées dans l'application ServiceNow.
Élément de cours d'apprentissage [sn_lc_course_item]	Stocke les détails des éléments du cours d'apprentissage, tels que la source à laquelle le cours d'apprentissage appartient.
Tâche d'apprentissage [sn_lc_learning_task]	Stocke les détails des tâches d'apprentissage, tels que l'utilisateur à qui la tâche d'apprentissage a été affectée et la date d'échéance à laquelle la tâche d'apprentissage doit être terminée.
Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage) [sn_lc_learning_system_configuration]	Stocke les paramètres de configuration des sources, systèmes de gestion de l'apprentissage tiers.

Formulaire Catalogue de cours

Utilisez le formulaire Catalogue de cours pour créer un catalogue de cours d'apprentissage.

Formulaire Catalogue de cours

Champ	Description
Titre	Nom du catalogue.
Actifs	Option pour indiquer que le catalogue est disponible pour utilisation.
Propriétaire	Propriétaire du catalogue de cours.
Description	Description du catalogue.
Publier le flux	Flux de publication du cours. Utilisez **Publier le flux instantanément** pour publier des catalogues de cours immédiatement.
Mettre hors service le flux	Flux de publication du cours. Utilisez **Mettre hors service le flux instantanément** pour mettre des catalogues de cours hors service immédiatement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Catalogue de cours (suite)

Champ	Description
Gestion	
Administrateurs	Rôle d’administrateur approprié pour le catalogue de cours.
Propriétés du contenu	
Durée de l'extension (jours)	Nombre de jours jusqu’à ce qu’un cours du catalogue puisse être étendu.
Durée de l'attente de mise hors service (jours)	Nombre de jours restants pour que le cours soit mis hors service.

Formulaire Bibliothèque d'apprentissage

Utilisez le formulaire Bibliothèque d'apprentissage pour créer une bibliothèque d'apprentissage.

Formulaire Bibliothèque d'apprentissage

Champ	Description
Titre	Nom du catalogue.
Actifs	Option pour indiquer que le catalogue est disponible pour utilisation.
Applicable to groups (Applicable aux groupes)	Option pour activer l'affectation du cours à des groupes. **Remarque :** ce champ ne s'applique qu'à l'application WFO/Coaching.
Description	Description du catalogue.
Restrict Type (Type de restriction)	Employés pour qui le catalogue est disponible.
Manager Access Restrict To (Limite d'accès du gestionnaire à)	Employés pour qui le catalogue est visible ou employés qui peuvent organiser les éléments du catalogue. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si l'option **Critères d'utilisateur** est sélectionnée dans le champ **Restrict Type** (Type de restriction).

Formulaire Tâche d'apprentissage

Affectez une tâche d'apprentissage à un employé qui peut être effectuée à partir de la page d'actions à faire dans l'Centre des employés.

Formulaire Tâche d'apprentissage

Champ	Description
Numéro	Identificateur unique de la tâche d'apprentissage.
Affecté à	Utilisateur auquel vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
Bibliothèque d'apprentissage	Nom de la bibliothèque d’apprentissage affectée via la tâche d’apprentissage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Tâche d'apprentissage (suite)

Champ	Description
Élément de cours	Nom de l'élément de cours qui est affecté via la tâche d'apprentissage.
Facultatif	Option permettant de rendre la tâche d'apprentissage non obligatoire.
État	État actuel de la tâche.
Date d'échéance	Date à laquelle le délégataire doit effectuer la tâche d'apprentissage.
Ouverts par	Nom de l'utilisateur qui a créé la tâche d'apprentissage.
Description courte	Détails supplémentaires de la tâche d'apprentissage.

Étapes du cycle de vie d'une collection de contenu dans Base d'apprentissage

La transition d'état d'une collection vous guide à travers les étapes de son cycle de vie.

Étapes du cycle de vie de la collection

État de l'étape du cycle de vie	Description
Brouillon	Valeur par défaut pour une nouvelle collection.
En cours de révision	Collection en attente de révision.
Publication planifiée	Collection planifiée pour publication.
Publiée	Collection publiée.
En attente de mise hors service	Collecte en attente de mise hors service.
Mis hors service	Collection mise hors service.

Apprentissage Formulaire de contenu interne

Utilisez le formulaire de Apprentissage contenu interne pour créer des cours internes Apprentissage afin que les employés apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

Apprentissage Formulaire de contenu interne

Champ	Description
Source interne	Type de Apprentissage contenu créé. • **Article de la base de connaissances** • **URL** • **Formulaire libre** • **Questionnaire**
Article de la base de connaissances	Knowledge Article à inclure dans leApprentissage contenu. Ce champ est disponible uniquement lorsque l'option **Article de la base de connaissances** est sélectionnée dans le champ **Source interne**.
Domaine URL	Lien à inclure dans le contenu interne Apprentissage .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Apprentissage Formulaire de contenu interne (suite)

Champ	Description
	• **Youtube** • **Vimeo** • **Autre** Ce champ n'est disponible que lorsque le type **URL** est sélectionné dans le champ **Source interne**.
URL	URL du domaine sélectionné. Ce champ n'est disponible que lorsque le type **URL** est sélectionné dans le champ **Source interne**.
Titre	Titre du Apprentissage contenu.
Catalogue de cours	Catalogue de cours associé au cours interneApprentissage .
Niveau	Niveau de complexité du Apprentissage contenu.
État	État actuel du cours interne Apprentissage .
Auteur	Nom de l’utilisateur qui a créé le Apprentissage contenu.
Jours jusqu'à l'expiration	Nombre de jours avant l'expiration du contenu.
Actif	Option pour indiquer que le contenu est disponible pour utilisation.
Durée estimée	Durée totale du contenu du cours en jours et en heures. Par exemple, pour une vidéo, il s’agit de la durée de la vidéo. Pour un article Knowledge, la durée est estimée en fonction de la longueur de l'article.
Image	Image associée au cours interne Apprentissage .
Détails	
Description brève	Brève description du contenu interne.
Description	Description complète du contenu interne.
Objectif	Objectif final du contenu interne en cours de création.
Audience	
Non détectable	Détermine si le cours est détectable par l'audience. Si un cours n’est pas détectable, il ne peut pas être affecté et n’apparaît pas dans les résultats de recherche sur le portail.
Mesures	
Évaluation moyenne	Évaluation attribuée au contenu.
Cycle de vie de la version	
Publié	Date de publication du contenu interne.
Date de publication planifiée	Date à laquelle le contenu interne doit être publié.
Valide jusqu'au	Date de fin de validité du contenu interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contenu externe d'apprentissage

Description des valeurs de champ dans le formulaire Contenu externe d’apprentissage.

Formulaire Contenu externe d'apprentissage

Champ	Description
Titre	Titre du contenu qui est extrait du système d'apprentissage tiers.
Description	Description de l'élément de cours qui est extrait du système d'apprentissage externe.
URL	URL permettant d'ouvrir l'élément de cours dans le système externe.
Type	Type de service (Push à la demande ou Pull programmé) qui interagit avec le système d'apprentissage externe.
Mises à jour	Date et heure de la dernière mise à jour de l'élément de cours.
Source externe	Nom du système d'apprentissage externe dont l'élément de cours est extrait.
ID de corrélation	Identificateur unique de l'élément de cours généré à partir du système externe.
Actifs	Option qui indique que l'élément de cours est actif et peut être utilisé.
Deeplink mobile	Deeplink généré à partir du système externe. Deeplink vous permet d'accéder à un cours à partir d'une application native.
Durée estimée	Temps total requis pour compléter l'élément de cours.

Formulaire Collection

Utilisez le formulaire Collection pour créer une collection de contenu dans Base d'apprentissage afin de regrouper dynamiquement le contenu d'apprentissage qui inclut plusieurs cours internes et externes.

Formulaire Collection

Champ	Description
Titre	Nom de la collection.
Catalogue de cours	Catalogue de cours associé à la collection.
Niveau	Niveau de difficulté du contenu dans la collection. • **Débutant** • **Intermédiaire** • **Avancé**
Type de cours	Type de contenu dans la collection. • **Collection** • **Path**
État	État actuel de la collection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Collection (suite)

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer la collecte. Lorsque la case est cochée, les utilisateurs peuvent accéder à la collection.
Image	Image associée à la collection.
Durée estimée	Durée estimée de la collection en jours, en heures, en minutes et en secondes.
Détails	
Description brève	Brève description de la collection.
Description	Description détaillée de la collection
Approbation	État d'approbation de la collection.
Audience	
Non détectable	Visibilité de la collection. Lorsque la case est cochée, la collection n'apparaît pas dans les résultats de recherche sur le portail d'apprentissage. Chaque collection est détectable par défaut.
Mesures	
Évaluation moyenne	Évaluation moyenne du contenu de la collection.
Cycle de vie de la version	
Publié	Date de publication de la collection.
Date de publication planifiée	Date de publication prévue de la collection.
Valide jusqu'au	Date de mise hors service de la collection.

Traduction automatique

Optimisation des effectifs pour RH Vue d'ensemble

Optimisation des effectifs pour RH simplifie la routine quotidienne des gestionnaires d'agents RH pour développer des équipes performantes en optimisant les calendriers et les affectations de travail, répondre aux changements ad hoc en temps réel, gérer les demandes de congés et fournir les compétences dont ils ont besoin pour réussir, le tout dans un seul espace de travail.

Optimisation des effectifs pour RH

Gérez et maintenez la productivité de vos effectifs à partir d'une seule application à l'aide de Optimisation des effectifs pour RH. À l'aide de cette application, transmettez efficacement le travail à votre équipe, gérez les compétences et les calendriers de votre équipe et surveillez ses performances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’application est disponible sur les espaces de travail configurables. Les administrateurs peuvent configurer et personnaliser l’espace de travail à l’aide des options de l’application pour atteindre efficacement les objectifs du service.

Optimisation des effectifs pour RH WFO vous permet d’effectuer ces tâches :

- Bénéficiez d’une visibilité en temps réel sur les éléments de travail, les escalades et les KPI par chaque canal afin de pouvoir optimiser les performances.
- Gérez les équipes de travail normales et les équipes d’astreinte à partir d’une expérience unique et centralisée. Suivez la couverture des équipes, les échanges et les demandes de congés.
- Prévoyez la demande de l’agent avec des scénarios de demande modélisant avec précision pour analyser l’impact sur les calendriers des agents et mettre à jour les prévisions afin de disposer du personnel approprié en fonction des pics de demande.
- Apportez aux agents les compétences dont ils ont besoin pour réussir à l’aide de plateformes de gestion de l’apprentissage internes et externes.

Optimisation des effectifs pour RH Fonctionnalités principales

Automatisation du coaching et de la formation des employés

Évaluez les performances de votre équipe et définissez des plans de coaching pour améliorer ses compétences.

Données d’application intégrées

Optimisez efficacement les effectifs en gérant les calendriers, les heures de travail et les files d’attente pour vos équipes. Vous pouvez évaluer les compétences, automatiser les recommandations d'agents en fonction de ces compétences et fournir des opportunités de mentorat pour les employés.

Ordonnancement

Gérez la planification de votre organisation à partir d'un emplacement central. Vous pouvez créer des plans d’équipe, planifier des plans, affecter des agents à des équipes et publier les calendriers. Gérez les approbations des équipes, échangez les équipes des agents et prévoyez les scénarios de dotation en personnel des agents.

Performances de l'équipe

Vous pouvez organiser chacune de vos équipes en groupes d’affectation. Vous pouvez définir un ensemble d'indicateurs clés de performance (KPI) pour analyser les performances de tous les groupes au sein d'une équipe donnée. À partir d’un emplacement central, vous pouvez explorer les mesures d’un groupe, d’un agent ou d’un incident au sein de cette équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Découvrez comment les gestionnaires utilisent Optimisation des effectifs pour RH.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Planifiez, coachez et formez vos agents.

Référence

Découvrez les composants et les rôles installés avec Optimisation des effectifs pour RH.

Explorer Optimisation des effectifs pour RH

Utilisez Optimisation des effectifs pour RH pour optimiser vos effectifs et gérer efficacement vos équipes.

Gérez et surveillez le travail en temps réel effectué par vos agents sur différents canaux et dans différentes files d'attente. Coachez vos équipes afin qu'elles acquièrent les compétences nécessaires pour répondre aux demandes de vos clients. Planifiez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

efficacement vos équipes pour fournir une meilleure couverture avec la gestion des canaux intégrée.

En tant que gestionnaire, vous pouvez surveiller la demande d'agents et de compétences dans votre organisation pour résoudre les problèmes. Évaluez les compétences de l'agent, identifiez points à améliorer et offrez-lui une formation pour améliorer l'ensemble de ses compétences. Suivez les performances de vos équipes et gérez le calendrier de tous les agents de votre groupe d'affectation, le tout à partir d'un emplacement unifié.

En tant qu'agent, vous pouvez gérer votre propre calendrier, accéder au calendrier de vos pairs et demander des congés ou des changements d'équipe.

Page de destination de Manager Workspace

La page de destination fournit une vue d'ensemble en temps réel de la charge de travail actuelle et des performances de l'équipe. Affichez les mesures suivantes à l'aide de cartes de score avancées, de cartes de liste déroulante et de graphiques linéaires comportant plusieurs ensembles de données, tels que :

- KPI : Tickets du jour, Volume de tickets de cette semaine par état, Tickets ouverts par service, Derniers tickets ouverts mis à jour par âge (nombre de jours)
- Tickets clôturés : SLA respecté / SLA violé : ticket ouvert par backlog (graphique linéaire des tickets fermés), ticket ouvert par âge (graphique de 10-15 jours, 15-30 jours, plus de 30 jours)
- Approbations : vous pouvez voir la liste des approbations de congés.

Ordonnancement

Accédez au calendrier de vos équipes pour savoir quels agents sont planifiés pour la couverture et quels agents ont pris un congé.

Dans Planification, vous pouvez également :

- affecter des agents à des équipes ;
- définir le temps de pause ;
- prévisualiser et publier le calendrier de l'équipe ;
- approuver les demandes de congés et de changement d'équipe des agents.
- Créez des équipes d'astreinte et affectez des groupes de rotation primaires et secondaires pour gérer les scénarios d'escalade.

Pour plus d'informations, consultez Planification dans Optimisation des effectifs pour RH.

Respect du calendrier

Accédez au calendrier de vos équipes pour savoir quels agents ont respecté leurs calendriers et prenez des décisions en temps opportun afin d'augmenter la performance de votre équipe en fixant les objectifs prévus en matière de respect.

Avec le respect du calendrier, vous pouvez également :

- configurer et modifier le respect du calendrier, ainsi que les formules et propriétés de conformité afin de pouvoir les personnaliser pour votre organisation,
- accéder au calendrier de toutes vos équipes à partir d'un seul emplacement et obtenir des informations sur le respect par votre équipe des calendriers publiés,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- analyser l'historique de présence des membres de votre équipe,
- afficher les données historiques planifiées par rapport aux valeurs historiques réelles de votre équipe et de vos agents individuels,

Équipes

Surveillez les tendances de performances de vos équipes à l'aide des groupes KPI. Créez un ensemble de KPI et appliquez-les à tous les groupes au sein d'une équipe et évaluez les performances de l'équipe à partir d'un emplacement.

En utilisant Teams, vous pouvez également :

- identifier toutes les équipes que vous gérez et celles sur lesquelles vous avez une visibilité ;
- analyser les KPI qui sont cruciaux pour votre équipe ;
- explorer les agents au sein de chaque équipe et surveiller leurs performances ;
- accéder au profil de chaque agent pour afficher les détails tels que le gestionnaire, les pairs et les groupes d'affectation ;
- explorer les compétences de chaque agent ou les recommander pour le coaching.

Pour plus d'informations, consultez Teams dans Optimisation des effectifs pour RH.

Coaching et évaluation des compétences

Améliorez la qualité du travail effectué par vos agents à l'aide de Coaching. Évaluez les compétences des agents et recommandez celles dont ils ont besoin pour résoudre les problèmes. Identifiez les opportunités de coaching basées sur la recommandation et formez les agents pour acquérir ces compétences.

En utilisant Coaching, vous pouvez également :

- automatiser la notation et l'évaluation des compétences des agents ;
- utiliser des opportunités de coaching pour créer des évaluations ;
- suivre la formation affectée aux agents en fonction de leurs évaluations ;
- analyser les lacunes de compétences et recommander une formation.
- Les gestionnaires peuvent affecter des cours à des agents à partir de systèmes de gestion de l’apprentissage (LMS) tiers, tels que Udemy, Pluralsight et Cornerstone OnDemand.

Pour plus d'informations, voir Coaching dans Optimisation des effectifs pour RH

Optimisation des effectifs pour RH Page de destination de Manager Workspace

La page de destination de Manager Workspace affiche les mesures du travail en cours et aide les responsables à prendre des décisions éclairées.

La Optimisation des effectifs pour RH page de destination offre une vue d’ensemble des mesures clés et des KPI.

- KPI

  Tickets du jour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affiche le nombre de tickets qui ont été résolus par des agents au premier contact avec le client.

Volume de tickets de cette semaine par statut

Affiche le nombre de tickets qui sont dans le même état depuis 30 jours.

Tickets P1

Affiche le nombre de tickets qui ont été rouverts par les clients après leur résolution.

Tickets de violation de SLA

Affiche le nombre de tickets ouverts qui sont escaladés par le client ou en interne.

Tickets non affectés

Affiche le nombre de tickets non affectés.

SLA pour les tickets à risque

Affiche le nombre de tickets dont les SLA sont à risque.

Chaque carte de score affiche également un graphique sur lequel vous pouvez cliquer pour analyser plus en détail les cas.

- Éléments de travail

  Ouvrir les tickets par service

  Affiche le nombre total de tickets ouverts. La carte de liste déroulante affiche également la répartition des tickets ouverts en fonction de leur état actuel : **Nouveau**, **Ouvert** et **En attente d'informations**.

  Derniers tickets ouverts mis à jour par âge (nombre de jours)

  Affiche le graphique des tickets ouverts qui ont été créés au cours des 10 à 15 derniers jours, des 15 à 30 jours et de plus de 30 jours.

- Agents

  Tickets clôturés : SLA respecté / SLA rompu

  Affiche le nombre d'agents dans l'équipe et la répartition des agents en fonction de leur état actuel : **Disponible**, **Hors ligne**, **En pause** et **Absent**.

  Approbations

  Affiche le nombre de demandes de congé par les agents qui sont en attente d'approbation du gestionnaire.

  Demandes d'échange d'équipe

  Affiche le nombre de demandes d'échange d'équipes en attente d'approbation du gestionnaire par les agents.

  Performances de l'équipe

  Affiche un graphique des tickets ouverts et des tickets non affectés au cours des 12 derniers mois.

  Tickets réaffectés

  Affiche le nombre de demandes qui ont été réaffectées.

Vous pouvez cliquer sur les graphiques linéaires pour afficher plus avant la liste des tickets.

- Tickets critiques ouverts : affiche la liste des tickets critiques ouverts qui ont été mis à jour le moins récemment. Cliquez sur **Afficher tout** pour afficher tous les tickets critiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenez une vue d’ensemble de la page de destination Manager Workspace et apprenez également à la configurer Générateur d'IU en fonction de vos besoins professionnels.

Configurer Optimisation des effectifs pour RH

Activez Optimisation des effectifs pour RH et configurez les paramètres pour utiliser les applications Planification, Équipes et Coaching.

Activer Optimisation des effectifs pour RH

Optimisation des effectifs pour RH est hautement modulaire et offre un large éventail de fonctionnalités telles que les applications Scheduling, Coaching et Teams dans Manager Workspace. Le module d’extension Espace de travail configurable (sn_hr_wfo_workspa) active tous les autres modules d’extension dépendants pour permettre aux utilisateurs d’accéder aux applications Scheduling, Coaching et Teams dans Optimisation des effectifs pour RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.
   Vous pouvez rechercher le module d’extension par son nae ou son ID/ Si vous ne trouvez pas de module d’extension, vous devrez peut-être le demander au ServiceNow personnel.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l’erreur suivante s’affiche :L’installation de l’application n’est pas disponible, car une autre opération est en cours d’exécution : Activation du module d’extension pour <nom du module d’extension>

Approbations RCA dans Optimisation des effectifs pour RH

Après l’installation ou la mise à niveau vers la dernière Optimisation des effectifs pour RH à partir de ServiceNow Store, vous pouvez rencontrer des messages d’approbation d’accès restreint pour l’appelant (RCA).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis sélectionnez **Importer XML**.
3. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier XML que vous avez téléchargé.
4. Recherchez l'enregistrement du script d'approbation des RCA en masse de HR Agent WS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Exécuter le script** pour approuver tous les RCA demandés.

> **Remarque :**
> Le script correctif RCA peut approuver les RCA qui existent au moment de l'exécution. Après avoir exécuté le script RCA (si vous installez Document Templates à partir du ServiceNow Store, les modules d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events et Human Resources Scoped App: Employee Relations), réexécutez le script RCA pour approuver les nouveaux RCA.

Optimisation des effectifs pour RH Séparation en domaines

Optimisation des effectifs pour RH prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

L'objectif est de Optimisation des effectifs pour le service client simplifier la routine quotidienne des gestionnaires d'agents RH afin de développer des équipes performantes en optimisant les calendriers et les affectations de travail, de répondre aux changements ad hoc en temps réel, de gérer les demandes de congés et de leur fournir les compétences dont ils ont besoin pour réussir, le tout dans un seul espace de travail.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Optimisation des effectifs pour RH

L'application Domain Separation est prise en charge.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configurer la planification pour Optimisation des effectifs pour RH

Gérer les événements dans le calendrier de l'équipe. Créez des plans de calendrier, des plans d'équipe, des catégories d'événements et des types d'événements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les catégories d'événement

Ajoutez des catégories d'événement et créez ou mettez à jour des configurations de champ pour les événements dans Manager Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Les configurations de catégorie d'événement suivantes sont disponibles par défaut :

- Travail réel
- Pause
- Réunion
- D'astreinte
- Congé de l'équipe d'astreinte
- Temps de repos
- Formation
- Tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour RH** > **Ordonnancement** > **Catégories d'événement**.
2. Dans la liste **Catégories d'événement**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la catégorie d'événement.
4. Si vous souhaitez exclure cette catégorie d'événement pour le calcul de la couverture de l'agent, cochez la case **Exclure de la couverture**.
5. Dans la boîte de dialogue **Configuration du champ d'événement**, modifiez la configuration suivante si nécessaire :

Remarque :
vous pouvez supprimer toutes les propriétés qui ne s'appliquent pas à un type d'événement.

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
 user; to add any user, set this value to true
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
           {
              "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
                "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
                "value": "",
                "mandatory": true,
                "additionalQueryString": ""
            }
            ]
        },
        "edit": {                   //Edit an event type form
            "attendees": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false,
            "allowAllUsers": false
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [
            {
                "fieldLabel": "Select Shift",
                "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
                "field": "name",
                "value": "",
                "mandatory": true,
                "additionalQueryString": ""
            }
            ]
        }
    }
```

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des types d'événements

Créez plusieurs événements et ajoutez-les au calendrier de l'équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour RH** > **Ordonnancement** > **Configuration d'événement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration d'événement

Champ	Description
Nom	Nom du type d'événement.
Catégorie	Type d'événement, par exemple, Réunion, Pause ou Congé.
Ordre de priorité	Priorité du type d'événement que vous souhaitez exclure de la couverture. Plus le nombre est élevé, plus la priorité est élevée.
Couleur	Couleur qui identifie ce type d'événement dans le calendrier de l'équipe.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les propriétés de respect du calendrier

Configurez les propriétés de respect du calendrier pour calculer le respect afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les paramètres de seuil pour le respect et la conformité indiquent avec combien de minutes d'avance ou de retard un agent peut pointer à l'entrée ou à la sortie par rapport à l'heure prévue sans que cela soit considéré comme une preuve de non-respect.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour RH** > **Respect du calendrier** > **Paramètres**
2. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de propriétés du respect du calendrier

Champ	Description
Activer le respect du calendrier	Calcul et informations sur le respect du calendrier par les agents.
Seuil d'enregistrement anticipé de l'équipe planifiée (en minutes)	L'heure est définie pour l'enregistrement anticipé. Ce temps est la durée acceptable pour qu'un agent intègre son équipe de travail avant l'heure réelle de l'équipe de travail. La valeur par défaut est de 60 minutes. Par exemple, si l'horaire d'une équipe de travail d'un agent est de 8h à 17h et que l'agent pointe à 7h, le seuil offre une flexibilité et l'agent n'est pas considéré comme un agent qui ne respecte pas le calendrier.
Pourcentage pour le seuil de respect du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage défini pour un seuil de respect. Les agents n'étant pas qualifiés pour être au-dessus de la valeur seuil définie (70 %) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas le calendrier.
Seuil inférieur du pourcentage de conformité du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage de seuil inférieur défini pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. La valeur par défaut est de 80 %.
Seuil supérieur du pourcentage de conformité	Pourcentage de seuil supérieur défini pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
du récapitulatif du temps de travail	conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. La valeur par défaut est de 120 %.
Seuil par défaut pour la génération d'événements de pointage au départ (en minutes)	Seuil par défaut pour générer un événement automatique de pointage à la sortie si un agent oublie de pointer en sortie. La valeur par défaut est de 60 minutes. Par exemple, si l'équipe de travail d'un agent est planifiée de 8h à 17h et que l'agent ne pointe pas à sa sortie à 17h, le système attend 60 minutes, c'est la durée seuil, et génère un événement de pointage automatique à la sortie.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier les formules de respect au calendrier et de conformité en utilisant des points d'extension

Configurez et modifiez les formules de respect du calendrier et de conformité à l'aide de points d'extension scriptés pour les personnaliser pour votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le sn_shift_planning. Point d'extension ScheduleAdherenceExtPt et créez une implémentation pour configurer les formules. Vous pouvez créer plusieurs implémentations. Cependant, l'implémentation avec le numéro d'ordre le plus bas est exécutée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt.
3. Sur la bannière du formulaire, cliquez sur le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Pour créer votre script de points d'extension, cliquez sur **Créer une implémentation** dans les liens connexes.
5. Modifiez les formules pour calculer le respect du calendrier et la conformité dans les méthodes getAdherencePercentage et getConformancePercentage.

```
var ScheduleAdherenceExtPt = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPt.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPt'
};
```

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Les calculs du respect du calendrier et de la conformité sont basés sur les formules dans l'implémentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Points d'extension du type d'événement dans Optimisation des effectifs pour RH

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts pour les catégories d'événement telles que Réunion, Congé ou Temps de travail.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation des effectifs pour RH, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Dans la liste Points d'extension, ouvrez le point d'extension `sn_shift_planning.EventManager`.

Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés.

Points d'extension pour les types d'événement

Points d'extension	Description
`sn_shift_planning.EventManager`	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique pour les catégories d'événement que vous créez.

Vous pouvez utiliser des points d'extension pour créer des événements tels que les demandes de réunion, de formation et de congés. Pour des exemples d'implémentation de point d'extension, consultez les instances d'extension suivantes dans la liste connexe des Implémentations :

Instances d'extension

Catégorie	Script d'extension
Réunion	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pause	`AgentScheduleBreakEventManager`
Formation	`AgentScheduleTrainingEventManager`
Congé	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
Travail	`AgentScheduleWorkEventManager`
Astreint	`AgentScheduleOnCallEventManager`
Congé de l'équipe d'astreinte	`AgentScheduleOnCallTimeOffEventManager`
Travail réel	`AgentScheduleActualWorkEventManager`

Configurer des Teams dans Optimisation des effectifs pour RH

Organisez vos équipes en groupes d'affectation et créez des rapports pour ces groupes afin d'obtenir une visibilité sur la performance de l'équipe.

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer des KPI ainsi que des KPI enfants. Les KPI enfants s'affichent lorsque vous analysez les KPI de niveau supérieur. Par exemple, les KPI de tickets fermés ont des tickets P1, des tickets P2 en tant que KPI enfants.

Créer des groupes de KPI pour surveiller les performances

Créez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) avec les KPI qui comptent le plus pour vos équipes. Lorsque vous associez vos groupes de KPI à des groupes d'affectation, vous pouvez surveiller la performance de votre équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Créez un groupe de KPI.
   a. Accédez à la **Optimisation des effectifs pour RH** > **Performances de l'équipe** > **Groupes KPI**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le groupe de KPI.
   d. Dans le menu **Type**, sélectionnez **Équipes**.
   e. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Vous pouvez ajouter jusqu'à cinq KPI à un groupe de KPI.
2. Ajoutez des KPI à un groupe de KPI.
   a. Dans la liste connexe **KPI**, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **KPI** , sélectionnez l'indicateur clé de performance à appliquer pour ce groupe.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
3. Ajoutez des groupes d'affectation de KPI au groupe de KPI.

   Remarque :
   - Vous pouvez associer un groupe d'affectation de KPI à un seul type de KPI.
   - Vous pouvez ajouter des gestionnaires supplémentaires à chaque groupe d'affectation.
   - Vous pouvez associer un utilisateur à un groupe de KPI en tant que groupe d'affectation principal pour cet utilisateur.

   a. Dans l'onglet **Groupes d'affectation**, cliquez sur **Modifier**.
   b. Déplacez les groupes d'affectation souhaités de la collection vers la liste Groupes d'affectation.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter des gestionnaires à un groupe d'affectation de KPI

Ajoutez des gestionnaires à un groupe d’affectation de KPI.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez associer un utilisateur à un groupe d’affectation primaire en sélectionnant le groupe dans l’utilisateur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour RH** > **Performances de l'équipe** > **Gestionnaires supplémentaires**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ **Groupe d'affectation**, sélectionnez un groupe d'affectation.
4. Dans le champ **Gestionnaire**, sélectionnez un gestionnaire que vous souhaitez ajouter à ce groupe d'affectation.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer Coaching dans Optimisation des effectifs pour RH

Gérez les compétences des agents et évaluez la qualité des tâches effectuées. Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour les agents. Formez vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe.

Configurer un indicateur à afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans Optimisation des effectifs pour RH

Ajoutez une propriété système pour afficher l'indicateur souhaité dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans l'application Coaching.

Avant de commencer

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le Optimisation des effectifs pour RHServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer Optimisation des effectifs pour RH.

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching**. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte .

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remplacez l'indicateur existant par n'importe quel indicateur Analyse des performances ayant les répartitions Affecté à et Groupe d'affectation à afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans l'application Coaching.

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Configurer un formulaire d'indicateur

Champ	Valeur
Nom	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Application	Coaching
Type	chaîne
Valeur	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} où <nom> correspond au nom de l'indicateur que vous souhaitez afficher dans l'onglet Vue d'ensemble Coaching et <ID système> est l'identificateur unique d'enregistrement . Exemple : ○ Nom : % d'incidents P1 résolus lors du premier appel ○ ID système : 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	{"title": "% of P1 incidents resolved on first call", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Rôles de lecture	sn_coaching.coach

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'indicateur configuré remplace l'indicateur existant dans l'onglet Vue d'ensemble de l'application Coaching dans Optimisation des effectifs pour RH.

Configurer la prédiction de compétences dans Optimisation des effectifs pour RH

Collectez des données de compétences basées sur les compétences que des agents ont utilisées pour la résolution de tickets. Utilisez l'apprentissage supervisé pour recommander ces compétences de sorte que les agents résolvent des tickets ouverts similaires. Vous pouvez également trouver des modèles dans les différentes utilisations des compétences pour la résolution des tickets et utiliser l'apprentissage non supervisé pour recommander des compétences pour les agents.

Avant de commencer

Configurez les compétences. Pour plus d'informations, voir Gestion des compétences .

Intelligence prédictive doit être installé et configuré sur votre instance pour former les modèles. Pour en savoir plus, consultez Intelligence prédictive .

Activez le module d'extension de l'application Recommandation de compétences (com.snc.sre) pour utiliser l'intelligence prédictive pour recommander des compétences.

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Configurez la propriété de prédiction de la compétence.
2. Exécutez les modèles de définition de solution tels que `Recommend similar skills for cases` ou `Recommend skills from similar cases` pour former les solutions supervisées et non supervisées. Pour en savoir plus sur la formation d'une solution, consultez Créer et former une solution de similarité .
3. Exécutez la tâche planifiée `Start skill prediction` tous les jours pour commencer à prédire des compétences pour les tickets ou les agents.
   Cette tâche planifiée est désactivée par défaut. Lorsque vous l'activez, la tâche s'exécute quotidiennement à 1h00 du matin sur tous les tickets résolus le jour précédent. La tâche ajoute ensuite les compétences à la table Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill] et à la table Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_task_predicted_skill].

   Remarque :
   Les compétences recommandées apparaissent une fois que le nombre d'enregistrements dans la table [sn_sre_task_predicted_skill] dépasse la valeur définie dans la [sn_sre. user_predicted_skill_threshold].

Utiliser des points d'extension pour la prédiction de compétences dans Optimisation des effectifs pour RH

Utilisez des points d'extension scriptés pour personnaliser la prédiction de compétences pour les tâches.

Avant de commencer

Le point d'extension Recommandation de compétences est inclus dans le module d'extension Recommandation de compétences (com.snc.sre).

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour chaque point d'extension et fournir un numéro de commande pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension client**.
2. Dans la liste des points d'extension, sélectionnez **Recommandation de compétences** (sn_sre.SkillPredictionAPI).
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour créer une nouvelle implémentation de recommandation de compétences, cliquez sur **Créer une implémentation**.
   - Pour modifier une implémentation existante, à partir de la liste connexe **Implémentations**, sélectionnez une classe.
4. Modifiez le script selon les besoins.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer un menu Liste à afficher dans l'onglet Apprentissage dans Optimisation des effectifs pour RH

Ajoutez une liste ou des catégories de liste pour modifier le menu Liste pour Coaching avec Apprentissage dans l'application Coaching dans Optimisation des effectifs pour RH.

Avant de commencer

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec l'espace de Optimisation des effectifs travail configurable RH à partir du ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer Optimisation des effectifs pour RH.

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching avec Apprentissage**. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte .

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_ux_list_menu_config.list`.
2. Cliquez sur **Enregistrement de la liste d'apprentissage** .
3. Sous Catégorie de liste UX, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de catégorie de liste

Champ	Valeur
Titre	Saisissez le nom de la catégorie de liste.
Description	Entrez une description brève de la catégorie de liste.
Ordre	Entrez une valeur pour définir la position de la catégorie de liste dans la liste actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Actif	Cochez cette case pour afficher la catégorie de liste.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Sous Listes UX, cliquez sur **Nouveau** pour créer des listes dans cette catégorie de liste.
7. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Formulaire de catégorie de liste UX

Champ	Valeur
Titre	Entrez le nom de la liste.
Table	Sélectionnez la table des données que vous souhaitez afficher dans la liste.
Configuration	Sélectionnez **la liste d'apprentissage**.
Colonnes	Sélectionnez les colonnes que vous souhaitez afficher pour la table.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer la prévision de la demande dans Optimisation des effectifs pour RH

Configurez les données à collecter, modifiez les paramètres de prévision et étalonnez les ajustements manuels à l'aide de la prévision de la demande.

Configurer la collecte de données pour la prévision de la demande

Définissez les données que vous souhaitez collecter pour les tickets, les interactions ou toute table pour prévoir le nombre d'agents nécessaires pour vos besoins en personnel.

Avant de commencer

Vous devez avoir activé le module d'extension MetricBase [com.snc.clotho] pour utiliser Demand Forecast dans Optimisation des effectifs pour RH. Pour en savoir plus, consultez Demander le produit MetricBase .

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour RH** > **Prévision de la demande**.
2. Définissez les données que vous souhaitez collecter pour les agents prévisionnels afin de résoudre les tickets.
   a. Cliquez sur **Définitions des collectes de données**.

      Composants installés avec Optimisation des effectifs pour RH Consultez les pour obtenir la liste des configurations disponibles par défaut.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration des prévisions

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de prévision de collecte.
Table	Table utilisée pour la collecte des données.
Type	Le type de définition de la collecte de données est défini sur **Collecte** par défaut et collecte les données à l'aide d'une tâche planifiée.
Champ de date	Données que vous pouvez ajouter à la prévision pour le futur.
Conditions	Conditions que vous pouvez définir afin de capturer les données dont vous avez besoin.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

e. Créez un index pour la table que vous avez créée à l'aide du champ de date et des conditions que vous avez ajoutées à la table. Pour en savoir plus sur la création d'un index de table, consultez Créer un index de table .

Ajouter des paramètres à définir dans la formule

Ajoutez des paramètres à définir dans la formule pour calculer le nombre d'agents par heure dans une journée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour RH** > **Prévision de la demande** > **Paramètres de formule**.
2. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le paramètre.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous devez ajouter une valeur à calculer pour la formule, saisissez une valeur dans le champ **Valeur** .
   - Si vous souhaitez utiliser l'API de la carte de score Analyse des performances ou une API personnalisée, sélectionnez **Avancé** et ajoutez un script.

   Les paramètres de prévision Temps de travail moyen sur des tickets et Temps de travail moyen sur des conversations instantanées fournis par défaut sont des exemples de la façon dont vous pouvez utiliser des scripts pour ajouter les paramètres. Pour obtenir la liste des paramètres fournis par défaut, reportez-vous à la section Composants installés avec Optimisation des effectifs pour RH.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer la formule de conversion de ressource

Configurez la formule de conversion de ressource.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour RH** > **Prévision de la demande** > **Formule de conversion de ressource**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des prévisions

Champ	Instructions
Nom	Nom de la configuration de prévision des ressources.
Type	Le type est défini sur **Formule de conversion de ressource**.
Formule	Formule pour calculer le nombre prévu d'agents dont vous avez besoin. Dans la section Liens connexes, procédez comme suit : ○ Cliquez sur **Parcourir la configuration des prévisions**, sélectionnez la configuration de prévision à ajouter à la formule et cliquez sur **Ajouter**. ○ Cliquez sur Parcourir la configuration des prévisions, sélectionnez le paramètre de prévision à ajouter à la formule et cliquez sur **Ajouter**. **Remarque :** **FC** fait référence à la configuration de la prévision et **FP** fait référence au paramètre de prévision.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configuration des prévisions de groupe

Associez un groupe d'affectation à la formule de conversion de ressource. Vous pouvez affecter une configuration de prévision à plusieurs groupes d'affectation, mais un groupe d'affectation ne peut avoir qu'une seule configuration de prévision.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour RH** > **Prévision de la demande** > **Configuration des prévisions de groupe**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs du formulaire de configuration des prévisions de groupe.
   - Dans le champ **Groupe d'affectation** , parcourez et sélectionnez le groupe auquel vous souhaitez associer une configuration de prévision.
   - Dans le champ **Configuration des prévisions** , parcourez et sélectionnez une **formule de conversion de ressource**.

Modifier les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision

Configurez et modifiez les paramètres de prévision pour observer le comportement de la prévision lorsque vous variez la durée de la période, les périodes de prévision ou l'algorithme. Vous pouvez afficher la prévision modifiée sur la visualisation des séries chronologiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin, sn_hr_wfo.manager

L'utilisateur ayant ces rôles doit également être un gestionnaire du groupe d'affectation associé à la formule de conversion de ressource.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez définir les dates de début et de fin pour lesquelles vous souhaitez visualiser les données de prévision. La date de début d'une configuration de prévision est basée sur le nombre de jours historiques que vous souhaitez prendre en compte pour la visualisation des données. Ceci est défini à l'aide de la propriété *sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart*.

La prévision publiée n'est prise en compte dans le calendrier de l'équipe que lorsque la tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** est exécutée.

La date de début par défaut est fixée à 3 jours plus tôt à compter de la veille du jour actuel. La date de fin est calculée en fonction de la durée de la période et des périodes de prévision représentées en jours. Par exemple, si la période est de 1 jour et que les périodes de prévision sont de 30 jours, alors la date de fin est de 30 jours, jour actuel compris. La prévision peut être générée pour une période maximale de 90 jours.

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur **Prévisions**.
4. Sélectionnez le modèle de prévision pour lequel vous souhaitez afficher les données des séries chronologiques.
   Vous pouvez visualiser chacun des paramètres de prévision créés pour le modèle de prévision.
5. Cliquez sur l'icône d'engrenage ( ).
6. Cliquez sur le signe plus (+).
7. Configurez le paramètre de prévision.
   a. Dans la liste **Unité de durée des périodes**, sélectionnez l'unité pour la durée de la période de prévision.
   b. Dans le champ Durée de la **période** , entrez la durée de la période de prévision.
   c. Dans le champ **Périodes de prévision**, saisissez le nombre de saisons, qui correspond à la longueur de la période, pour laquelle vous souhaitez faire une prévision.
   d. Dans le champ **Algorithme**, sélectionnez un algorithme que vous souhaitez utiliser pour calculer la prévision.
   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   La prévision est créée à l'état **Brouillon**. La prévision est calculée et affichée dans le modèle de prévision. Vous pouvez analyser la prévision avec les nouveaux paramètres de prévision avant de la publier.
8. Pour prévisualiser une prévision avant de la publier, cliquez sur **Aperçu**.
   La prévision est calculée à l'aide de l'algorithme et des paramètres configurés dans le paramètre de prévision. Lorsque vous créez un ajustement manuel pour prédire les ressources futures, Demand Forecast superpose l'ajustement dans le graphique des séries chronologiques.
9. Publier les paramètres de prévision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour publier un nouveau paramètre de prévision, cliquez sur **Enregistrer**, puis cliquez sur **Publier**.
- Pour publier un paramètre de prévision actif, cliquez sur **Publier**.

Remarque :
Vous ne pouvez avoir qu'une seule prévision à l'état **Publié**, qui est utilisée pour calculer les ressources.

Lorsque le paramètre de prévision est publié :

- L'état de l'enregistrement est défini sur **Publié**.
- La tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** s'exécute quotidiennement et utilise les paramètres de prévision publiés pour calculer la prévision de l'agent. Le calcul utilise la formule de conversion de ressource pour calculer les données de prévision à partir du point en cours. Vous pouvez afficher les ressources mises à jour dans le calendrier de l'équipe.
- Tous les autres paramètres de prévision qui ont été créés seront non publiés et inactifs.

Créer un ajustement manuel pour une prévision

Ajustez manuellement les prévisions pour les affiner et obtenir plus de précision. Créez l'ajustement pour une période spécifiée et analysez l'impact sur votre prévision.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

L'utilisateur ayant ces rôles doit également être un gestionnaire du groupe d'affectation associé à la formule de conversion de ressource.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur **Prévisions**.
4. Sélectionnez le modèle de prévision pour lequel vous souhaitez effectuer un ajustement manuel.
5. Cliquez sur l’icône Ajustements manuels ().
6. Effectuez un ajustement manuel.
   a. Cliquez sur le signe plus (+).
   b. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Ajustement manuel pour la prévision

Nom de champ	Description
Nom	Nom de l’ajustement manuel.
Date/heure de début	Date et heure auxquelles l'ajustement manuel de la prévision doit commencer.
Date/heure de fin	Date et heure auxquelles l'ajustement manuel de la prévision doit s'arrêter.
Unité d'ajustement	Unité de l'ajustement manuel. Unités disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
	▪ Pourcentage : pourcentage de la valeur d'ajustement. Par exemple, si les données de prévision indiquent le nombre de tickets et si la valeur d'ajustement est 15, l'ajustement manuel indique une augmentation de 15 % du nombre de tickets par rapport aux données de prévision. ▪ Nombre : nombre de valeurs d'ajustement. Par exemple, si les données de prévision indiquent le nombre de tickets et si la valeur d'ajustement est 15, l'ajustement manuel indique une augmentation de 15 tickets par rapport aux données de prévision.
Valeur d'ajustement	Valeur numérique pour laquelle vous souhaitez ajuster la prévision. La valeur est appliquée à chaque groupe de la table Groupes [sys_user_groups]. La visualisation de l'ajustement manuel sur le graphique des séries chronologiques affiche les données de vos groupes. Supposons par exemple que la valeur est 15 et que l'unité est numéro. Si vous avez deux groupes pour un modèle de prévision et que les deux groupes ont 2 agents chacun avant de faire la superposition manuelle, lorsque vous saisissez la valeur 15, elle est appliquée à chacun des deux groupes et la valeur totale affichée est 34. Le calcul est effectué comme suit : ▪ Deux agents pour le groupe A + la valeur d'ajustement 15 = 17 ▪ Deux agents pour le groupe B + la valeur d'ajustement 15 = 17 Le total est de 34. Si vous avez deux groupes pour un modèle de prévision et que les deux ont un volume (par exemple : Tickets/Messageries instantanées) de 2 avant d'effectuer la superposition manuelle, lorsque vous saisissez la valeur 15, elle est appliquée à chacun des deux groupes et la valeur totale affichée est 34. Le calcul est effectué comme suit : ▪ Deux tickets/chats pour le groupe A + la valeur d'ajustement 15 = 17 ▪ Deux tickets/chats pour le groupe B + la valeur d'ajustement 15 = 17 Le total est de 34.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.
L'ajustement manuel est créé à l'état **Brouillon**. L'ajustement manuel est calculé et s'affiche sous forme de ligne verte dans le modèle de prévision. Vous pouvez analyser ou mettre à jour la prévision avec cet ajustement manuel avant de la publier.

7. Publiez l'ajustement manuel.

a. Cliquez sur l'ajustement manuel enregistré que vous souhaitez utiliser pour la prévision des ressources.

b. Cliquez sur **Publier**. L'état passe à **Prêt pour publication**.
Lorsque la tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** est exécutée, elle calcule la prévision, vérifie les ajustements manuels, applique ces valeurs le cas échéant, et passe la prévision à l'état **Publié**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Lorsque vous annulez la publication d'une prévision, elle passe à l'état **Brouillon**. Vous pouvez supprimer une prévision qui est à l'état **Brouillon**.
- Si vous souhaitez mettre fin à un ajustement manuel une fois qu'il a commencé et avant sa date de fin, vous pouvez cliquer sur **Terminer maintenant**.

La prévision ne sera plus utilisée dans la formule de conversion de ressource.

Lorsque l'ajustement manuel est publié :

- L'état de l'enregistrement est défini sur **Publié**.
- Les valeurs ajustées sont utilisées dans la formule de conversion de ressource et dans la prévision de demande affichée sur le calendrier.
- Toutes les autres configurations d'ajustement manuel qui ont été créées ne sont pas publiées et passent à l'état **Brouillon**.

Utiliser Optimisation des effectifs pour RH

Améliorez la qualité et l'efficacité de vos équipes à l'aide d'une planification intelligente, d'une structure d'équipe et de scores uniques actualisés en temps réel. Surveillez les conversations instantanées et aidez les agents à traiter les tickets. Évaluez la qualité des tâches effectuées, recommandez des compétences pour les agents et formez-les pour remédier aux lacunes en matière de compétences.

Optimisation des effectifs pour RH Manager Workspace

Surveillez les performances de travail et d'organisation de vos équipes à l'aide de Optimisation des effectifs pour RH. Suivez l'état des tickets sur lesquels vos équipes travaillent à un moment donné.

Page de destination

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que responsable de l'espace de travail, vous pouvez : • analyser les tickets sur lesquels votre équipe travaille actuellement ou les tickets qui n'ont pas encore été affectés ; • surveiller les tickets avec des SLA rompus, escaladés ou ceux qui n'ont pas été ouverts depuis 30 jours ; • suivre les tâches, les conversations instantanées et les affectations de travail de l'équipe pour analyser la performance de l'ensemble de votre organisation.	sn_hr_wfo.gestionnaire

Surveillez le travail de votre agent lorsque vous démarrez votre journée, affichez les rapports à surveiller et accédez aux tickets à traiter. Analysez la performance d'une équipe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

spécifique pour une période de temps souhaitée en sélectionnant l'équipe dans la liste Équipes ainsi que la plage de dates souhaitée.

Tickets du jour

Nombre total de tickets ouverts en attente de traitement par des agents. L'ensemble des tickets est réparti en **Nouveau**, **Ouvert** et **En attente d'infos**.

Volume de tickets de cette semaine par statut

Nombre total de tickets et d'interactions qui sont dans la file d'attente pour la semaine.

Ouvrir les tickets par service

Graphique des tickets ouverts et non affectés et graphique des tickets ouverts depuis 10-15 jours, 15-30 jours, plus de 30 jours

Ouvrir les tickets par service

Titre	Type	Description
Tickets du jour	Score unique	Nombre total de tickets ouverts en attente de traitement par des agents. L'ensemble des tickets est réparti en **Nouveau**, **Ouvert** et **En attente d'infos**.
Volume de tickets de cette semaine par statut	Score unique	Nombre total de tickets et d'interactions en file d'attente pour être affectés à des agents.
Tickets P1	Score unique	Nombre de tickets P1.
Tickets de violation de SLA	Score unique	Ensemble des agents que vous gérez. Le nombre d'agents est réparti en **Disponible**, **Pause**, **Absence** et **Hors ligne**.
Demandes de congé	Score unique	Demandes de congé effectuées par des agents.
Tickets non affectés	Score unique	
SLA pour les tickets à risque		
Ouvrir les tickets par service	Score unique	Demandes effectuées par des agents pour échanger des équipes avec d'autres agents.
Tickets fermés	Graphique linéaire et à barres empilées	Graphique des tickets ouverts et non affectés et graphique des tickets ouverts depuis 10-15 jours, 15-30 jours, plus de 30 jours
Performances de l'équipe	Liste	Liste de tous les tickets critiques ouverts qui ont été mis à jour le moins récemment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Teams dans Optimisation des effectifs pour RH

Utilisez Teams pour suivre et analyser les tendances de performance de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez surveiller les tendances de chaque agent au sein de votre équipe et comparer vos agents ou les membres de votre équipe les uns avec les autres.

Avec Teams, vous pouvez :

- identifier les lacunes de compétences afin que vous puissiez recommander quelles compétences sont nécessaires pour coacher vos agents ;
- organiser vos équipes en groupes d'affectation. Vous pouvez ajouter un ensemble d'indicateurs clés de performance (KPI) pour vous aider à mesurer la performance de l'équipe de façon cohérente entre les groupes.
- comparer les KPI entre plusieurs équipes appartenant au même groupe de KPI ;
- afficher les KPI dans une plage de dates sélectionnée ;
- explorer un KPI au niveau de l'équipe pour afficher la répartition des KPI entre tous les membres de l'équipe individuels ;
- afficher la tendance des KPI pour analyser les prévisions futures pour chacun des KPI, si la plage de dates affiche les dernières valeurs ;
- Des cibles peuvent être définies sur les KPI via la page de performance de l'équipe au niveau global ou individuel. Lorsque des cibles sont définies, la courbe de tendance les reflète.
- explorer le niveau de l'agent individuel pour obtenir une vue à 360 degrés du travail en cours, des KPI historiques, de l'historique de présence, de l'utilisation de la capacité des canaux, des compétences et des congés à venir.

Analyser les tendances de performance

Analyser les tendances pour suivre le respect et la performance de vos équipes au sein d'un groupe de KPI.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin, sn_hr_wfo.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analysez les données en explorant les données d'une équipe, d'un membre de l'équipe spécifique, d'un indicateur ou d'un ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams  .
3. Sélectionnez une plage de dates pour afficher la performance de vos équipes pour cette période.
   Vous pouvez définir la plage de dates par défaut à l'aide de la commande *sn_team_perf.default_date_range*.
4. Analysez la performance de l'équipe.
   a. Sélectionnez une équipe.
   b. Dans l'onglet **Performance**, suivez et analysez la performance de l'indicateur global pour tous les membres de l'équipe.
   c. Explorez les données de cette équipe :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyser les performances de l'équipe

À	Effectuez cette action
Analyser la performance de l'indicateur	▪ Pour analyser la performance de l'indicateur pour l'équipe, cliquez sur une valeur d'indicateur pour l'équipe dans la ligne d'en-tête. ▪ Pour analyser la performance de l'indicateur pour un membre de l'équipe, cliquez sur une valeur d'indicateur pour le membre de l'équipe.
Suivre les tickets	Cliquez sur l'onglet **Tâches** et analysez tous les tickets associés à l'équipe. ▪ Pour afficher les détails relatifs à un ticket, sélectionnez un ticket. ▪ Pour afficher les détails relatifs à un membre de l'équipe, sélectionnez un membre de l'équipe.

Vous pouvez également consulter les tickets, les détails des groupes d'affectation, les gestionnaires supplémentaires et les informations pertinentes pour l'équipe.

Planification dans Optimisation des effectifs pour RH

Utilisez la planification pour gérer efficacement vos ressources d'effectifs en planifiant et en gérant les calendriers, la dotation en personnel et les équipes de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez également effectuer une intégration à Planification d'astreinte, créer des équipes et planifier des rotations d'astreinte.

Grâce à la planification, vous pouvez :

- ajouter des réunions, une formation, des demandes de congés ou un changement d'équipe ad hoc à l'aide du calendrier d'équipe ;
- filtrer les agents dans le calendrier de l'équipe en fonction de leur emplacement, de leur région, de leurs groupes d'affectation ou de tout champ de l'enregistrement de l'agent ;
- créer des équipes et des plans de calendrier pour les agents ;
- approuver ou rejeter les demandes de congés et d'échange d'équipes des agents ;
- suivre et gérer le calendrier de l'équipe en visualisant les équipes planifiées par rapport aux heures réelles de pointage à l'entrée et à la sortie pour le jour ou la semaine sélectionnés ;
- analyser si les membres de votre équipe respectent les calendriers. Si vous remarquez un problème potentiel, vous pouvez alerter facilement votre équipe afin qu'elle prenne des mesures immédiates.
- utiliser les rapports de respect historiques pour analyser et recommander des opportunités de coaching pour vos agents.

Pour en savoir plus sur vos indicateurs clés de performance, vos filtres et vos barres latérales, consultez Explorer les indicateurs avec les détails des KPI

Créer un plan d'équipe

Planifiez des roulements pour votre équipe afin de vous assurer de couvrir toutes les affectations de travail et les pauses. Vous pouvez également spécifier les jours de la semaine où vous souhaitez remplacer les équipes planifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans l'onglet **Équipes**, les équipes sont regroupées par équipes actives et inactives. Le panneau latéral contextuel affiche les équipes actives et inactives dans l'ordre dans lequel elles apparaissent dans l'onglet **Équipes** .

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Équipe**.
4. Cliquez sur l'icône (+).
   - Pour créer une équipe de travail, reportez-vous à la section Créer une équipe de travail.
   - Pour créer une équipe d'astreinte, reportez-vous à la section Créer une équipe d'astreinte.

Créer une équipe de travail

Créez une équipe de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Créez un plan d'équipe. Créer un plan d'équipe

Procédure
1. Cliquez sur **Équipe de travail**.
2. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour l'équipe.
3. Sélectionnez la fenêtre de temps pour l'équipe.
   a. Dans le champ **Fuseau horaire**, sélectionnez le fuseau horaire des utilisateurs que vous souhaitez allouer à l'équipe.

      Remarque :
      Pour ajouter une équipe pour les agents qui travaillent dans leurs fuseaux horaires locaux, sélectionnez l'option **Utiliser le fuseau horaire de l'agent**. Le système utilise le fuseau horaire spécifié dans l'enregistrement utilisateur de l'agent.

   b. Dans le champ **Heure de début**, saisissez l'heure du jour où vous souhaitez démarrer le changement.
   c. Dans le champ **Heure de fin**, saisissez l'heure du jour où vous souhaitez terminer le changement.
4. Définissez les jours de la semaine que vous souhaitez ajouter à cette équipe.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter des pauses dans le calendrier à une équipe

Après avoir créé une équipe de travail, vous pouvez ajouter des pauses dans la planification de l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Avant d'ajouter des pauses dans le calendrier d'une équipe, assurez-vous de créer un plan d'équipe et une équipe de travail. Voir Créer un plan d'équipe. Créez une équipe de travail, Créer une équipe de travail.

Procédure

1. Sélectionnez l'équipe que vous avez créée.
2. Cliquez sur **Ajouter une pause**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la pause.
4. Définissez une durée pour la pause.
   - Dans le champ **Durée**, entrez la durée de la pause.
   - Dans le champ **Première heure de début** , entrez la première heure de début de la pause.
   - Dans le champ **Dernière heure de fin** , entrez la dernière heure de fin de la pause.

     Par exemple, vous pouvez définir la première heure de début sur 11h00, la dernière heure de fin sur 15h00, et la durée de la pause sur une heure. Si vous ajoutez quatre agents à l'équipe de travail, l'application de planification échelonne automatiquement la durée de la pause pour chaque agent. Échelonnez les pauses pour vous assurer que quatre de vos agents peuvent couvrir l'intégralité de la durée du roulement de l'équipe.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une équipe d'astreinte

Créez une équipe d'astreinte.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Créez un plan d'équipe. Créer un plan d'équipe

Procédure

1. Cliquez sur **Équipe d'astreinte**.
2. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour l'équipe.
3. Dans le champ **Groupe**, sélectionnez un groupe que vous souhaitez affecter pour l'équipe.
4. Sélectionnez la fenêtre de temps pour l'équipe.
   a. Dans le champ **Heure de début**, saisissez l'heure du jour où vous souhaitez démarrer le changement.
   b. Dans le champ **Heure de fin**, saisissez l'heure du jour où vous souhaitez terminer le changement.
   c. Dans le menu **Fuseau horaire**, sélectionnez le fuseau horaire des utilisateurs que vous souhaitez allouer à l'équipe.
5. Définissez les jours de la semaine que vous souhaitez ajouter à cette équipe.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une rotation d’astreinte

Après avoir créé une équipe d’astreinte, créez une rotation d’astreinte pour pouvoir alterner l’équipe entre les employés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Avant de créer la rotation d’astreinte, créez une équipe d’astreinte. Voir Créer une équipe d'astreinte.

Procédure

1. Sélectionnez l'équipe que vous avez créée.
2. Cliquez sur **Créer une rotation**.
3. Dans le champ **Agents**, sélectionnez les noms des agents que vous souhaitez intégrer à l'équipe.
   Lorsque vous cliquez sur le champ, le nom de tous les agents qui appartiennent au groupe pour lequel l'équipe d'astreinte est créée s'affiche.
4. Dans le champ **Intervalle de rotation**, choisissez si vous souhaitez que la rotation soit quotidienne ou hebdomadaire.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque :
   Le champ **Type d'escalade** est automatiquement renseigné avec la valeur du champ **Alterner les listes** si plusieurs listes ont été créées pour la rotation. Si ce n'est pas le cas, il est renseigné avec la valeur du champ **Alterner les membres**.

6. Cliquez sur **Publier** pour rendre l'équipe active et la publier dans le calendrier.

Créer un plan de calendrier

Gérez le calendrier de votre équipe en créant un plan de calendrier couvrant une période de temps et incluant les roulements de travail de votre équipe. Vous pouvez également affecter des agents à des équipes en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité. De cette façon, vous pouvez vous assurer que vous utilisez vos ressources de la meilleure façon possible pour votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez définir le nombre de jours de mise en cache des calendriers des agents à l’aide de la commande `sn_shift_planning.number_of_days_to_cache`. La ligne **Couverture/demande totale** affiche le nombre d'agents couvrant chaque poste d'une journée. La vue Jour affiche la demande pour le nombre d'agents prévus pour toutes les heures d'une journée. Par exemple, 4/5 montre que vous avez quatre agents planifiés pour un créneau horaire (par exemple, de 11h00 à 12h00) et la prévision de la demande d'agent pour ce créneau est 5.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Créez un plan de calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**.

> **Remarque :**
> vous pouvez analyser l'alignement du personnel pour une journée ou pour la semaine.

b. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Afficher les calendriers pour afficher les calendriers.

c. Dans le panneau Calendriers, cliquez sur l'icône .

d. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le plan de calendrier.

e. Dans le champ **Date de début**, sélectionnez une date pour démarrer le plan de calendrier et cliquez sur **OK**.

f. Dans le champ **Date de fin**, sélectionnez une date pour terminer le plan de calendrier et cliquez sur **OK**.

g. Sélectionnez le groupe d'affectation requis. Si vous souhaitez affecter le calendrier aux groupes que vous gérez, sélectionnez **Groupes que je gère**. Si vous souhaitez spécifier des groupes, sélectionnez **Spécifier les groupes** et parcourez les groupes.

h. Cliquez sur **Save schedule** (Enregistrer le calendrier).
Vous pouvez consulter le calendrier de tous les agents du groupe d'affectation dont vous avez la gestion.

4. Ajoutez une équipe de travail au plan de calendrier.

> **Remarque :**
> Pour ajouter d'autres équipes à un plan de calendrier existant, sélectionnez le plan de calendrier, puis ajoutez l'équipe de travail.

a. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur **Ajouter une équipe**.

b. Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe de travail que vous souhaitez ajouter au plan de calendrier.

5. Ajoutez des agents à l'équipe de travail.

a. Dans le champ **Agents**, recherchez et ajoutez un ou plusieurs agents à l'équipe.

b. Cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> L'actualisation de l'écran peut prendre quelques minutes.

Publier un plan de calendrier pour qu'il soit visible dans la couverture de l'équipe

Générez un aperçu de votre plan de calendrier et publiez-le afin que vos agents puissent connaître leurs équipes et calendriers à l'avance. Vous pouvez annuler la publication d'un calendrier pour effectuer des changements, puis le publier à nouveau.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez effectuer une copie d'un calendrier et la mettre à jour pour créer un autre calendrier. Les mises à jour peuvent inclure la modification des dates de début et de fin du calendrier, ainsi que l'ajout ou la suppression d'équipes ou d'agents.
Lorsque vous copiez le calendrier, les mises à jour suivantes sont automatiquement apportées à la copie du calendrier :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La date de début est définie sur la date actuelle et la date de fin à 30 jours à compter de la date actuelle.
- Le calendrier passe à l'état **Brouillon**. Vous pouvez apporter les modifications nécessaires à l'équipe, puis cliquer sur **Enregistrer**.
- Le calendrier affiche uniquement les agents dans le groupe d'affectation de l'utilisateur actuellement connecté.

Vous pouvez également annuler la publication d'un calendrier, effectuer des mises à jour, puis le publier à nouveau.

- Si la date de début est la date actuelle ou une date antérieure, le calendrier reste à l'état **Publié** et la date de fin est remplacée par la date du lendemain.
- Si la date de début est située dans le futur, le planificateur définit l'état du calendrier et les calendriers de l'agent sur**Brouillon**.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Générez un aperçu d'un calendrier.
   a. Cliquez sur l'onglet **Calendrier d'équipe**.
   b. Cliquez sur l'icône Afficher les calendriers ( ) pour afficher les calendriers dans le panneau latéral contextuel.

   Le calendrier d'équipe s'actualise et génère l'aperçu lorsque vous enregistrez une équipe de travail.
4. Publiez un calendrier.
   a. Sélectionnez un calendrier et modifiez-le si nécessaire.
   b. Modifiez le calendrier si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   c. Cliquez sur **Publier**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez cliquer sur **Supprimer** à l'état **Brouillon** et supprimer le calendrier si vous n'en avez plus besoin.

Résultats

Tous les calendriers à l'état **Brouillon** passent à l'état **Publié**. Vous pouvez afficher le calendrier publié dans le calendrier de l'équipe.

Suivre et gérer le calendrier de l’équipe

Créez, mettez à jour ou surveillez le calendrier de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange d'équipes ou de congés pour les agents au sein de votre groupe d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide du calendrier, vous pouvez :

- afficher tous vos agents par groupe d’affectation ;
- obtenir un aperçu de la conformité de l’équipe avec les calendriers publiés ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- afficher le calendrier de travail de l'agent qui indique les horaires réels de l'équipe par rapport aux heures de pointage à l'entrée et à la sortie ;
- filtrer le calendrier de l'équipe par **groupe d'affectation**, **emplacement**, **compétences**, **plan d'équipe** et **événements** pour obtenir une vue personnalisée ;
- modifier l'équipe d'un agent, l'heure de pointage à l'entrée et à la sortie si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Modifiez les horaires de l'équipe d'un agent.
   Le calendrier qui inclut cette équipe doit être dans l'état **Aperçu** ou **Publié**.
   a. Dans l'onglet **Calendrier de l'équipe**, naviguez vers l'équipe de l'agent dont vous souhaitez modifier le calendrier.
   b. Dans la fenêtre contextuelle de l'équipe, cliquez sur l'icône Modifier (icône).
   c. Modifiez les horaires de l'équipe de l'agent comme vous le souhaitez.

      Remarque :
      Si l'équipe existante a une pause, vous pouvez ajouter d'autres pauses à l'équipe.

   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

   L'instantané suivant vous aide à afficher le récapitulatif du temps de travail de l'agent sélectionné.
4. Approuvez ou rejetez le congé d'un agent ou l'échange d'équipe avec un autre agent.

   Remarque :
   vous devez approuver une demande deux jours avant la date de début du congé ou de l'échange d'équipe. Dans le cas contraire, l'approbation est rejetée automatiquement. Un administrateur peut modifier ce paramètre par défaut. Pour plus d'informations, voir **Définition de la date d'échéance pour les approbations de demandes de congés et d'échange d'équipe** dans Les demandes de chevauchement de congés par un agent sont rejetées.

   a. Cliquez sur **Approbations**. Vous pouvez afficher toutes les demandes d'agent dans votre file d'attente et les détails de chaque demande.
   b. Sélectionnez une demande que vous souhaitez approuver ou rejeter, puis effectuez l'une des actions suivantes :
      - Pour approuver une demande, cliquez sur **Approuver**.
      - Pour rejeter une demande, cliquez sur **Rejeter**.

   Si vous approuvez la demande, le calendrier est mis à jour dans le calendrier d'équipe en fonction des approbations.

Surveiller le respect du calendrier

Utilisez le respect du calendrier pour évaluer si vos agents respectent ou non les calendriers qui leur sont affectés. Vous pouvez rechercher les zones où l'activité de faible valeur peut être supprimée ou réduite, et analyser plus en détail les niveaux de personnel tout au long de la journée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Le respect du calendrier est une mesure permettant d'analyser la façon dont les agents respectent leur calendrier dans l'exécution des affectations de tâches. La conformité mesure la quantité de travail effectuée, peu importe quand il a été effectué.
- Un taux de respect élevé indique que les agents respectent leurs calendriers et participent au service client lorsque cela est attendu. Un niveau faible de respect suggère de modifier les processus ou les décisions pour gérer plus efficacement l'équipe. Les nombres sont mis en évidence en rouge pour les agents qui ne respectent pas les calendriers.
- Les calculs en matière de respect du calendrier et de conformité sont basés sur les formules, les heures de travail réelles et planifiées des agents. Voici les formules utilisées par défaut pour calculer le respect et la conformité des agents. Toutefois, votre administrateur peut modifier les formules selon les besoins. Voici les composants et formules utilisés pour calculer le respect et la conformité :
  - Les scripts *shift_planning_clock-in* et *shift_planning_clock-out* génèrent les événements de pointage à l'entrée et à la sortie des agents à partir de leurs connexions et déconnexions. La règle métier *Agent Time Work Event Trigger* génère des événements de pointage à l'entrée et à la sortie chaque fois qu'il y a un changement au niveau de l'état de présence de l'agent.
  - **Respect du calendrier**= (Minutes de travail dans l'équipe/Temps d'équipe prévu en minutes + Heures supplémentaires)
  - **Conformité**= (Minutes de travail dans l'équipe + Heures supplémentaires)/Temps d'équipe prévu en minutes
- Le pourcentage d'adhésion idéal par défaut est supérieur à 70 et la conformité est comprise entre 80 et 120. Toutefois, votre administrateur peut modifier les valeurs de seuil. Les agents n'entrant pas dans les valeurs seuil définies sont considérés comme des agents qui ne respectent pas le calendrier et sont mis en évidence en rouge.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Suivez le respect du calendrier par vos agents.

Respect du calendrier

À	Effectuez cette action
Afficher le respect du calendrier au niveau de l'organisation ou de l'équipe	**a.** Cliquez sur l'onglet **Respect du calendrier**. L'histogramme apparaît avec le pourcentage de respect du calendrier et le pourcentage de conformité de vos équipes. **b.** Cliquez sur la barre pour afficher le graphique et explorez plus loin pour afficher les analyses des membres de votre équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À	Effectuez cette action
Analyser le calendrier planifié par rapport au calendrier réel pour les membres de votre équipe	**a.** Cliquez sur l'onglet **Calendrier d'équipe**. **b.** Sélectionnez la date. **c.** Cliquez sur l'histogramme représentant le temps de travail réel d'un agent pour afficher le récapitulatif du **temps de travail** . **Remarque :** Les heures de pointage à l'entrée et à la sortie sont les heures de travail réelles de vos agents. Les événements sont générés en fonction des connexions et déconnexions de l'agent, et son état de présence. Si un agent oublie de pointer à la sortie, le système génère automatiquement l'événement de pointage à la sortie après 60 minutes, par défaut. Toutefois, votre administrateur peut le modifier à l'aide *`Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)`*de . Exemple : un événement de pointage à l'entrée est généré lorsqu'un agent se connecte ou modifie son état de présence sur **Disponible**. De même, un événement de pointage à la sortie est généré lorsqu'un agent se déconnecte du système ou fait passer son état de présence à **Hors ligne** ou **Pause**. Si un agent oublie de pointer à la sortie jusqu'à 60 minutes après l'heure de fin de son équipe, le système génère automatiquement l'événement de pointage à la sortie.

Analyser le respect et la conformité

Consultez le récapitulatif du temps de travail des membres de votre équipe pour déterminer si vos équipes respectent les calendriers planifiés. Vous pouvez également utiliser l'historique du respect, qui est une vue du respect en temps réel, pour voir quel a été le niveau de respect du calendrier de vos agents dans le passé.

Avant de commencer

S
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les calculs en matière de respect et de conformité sont basés sur la configuration définieet sur les heures de travail réelles et planifiées de vos agents.

Remarque :
Votre administrateur peut désactiver le respect du calendrier ou modifier la configuration pour le respect et la conformité. Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés de respect du calendrier.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Explorez pour afficher le récapitulatif du temps de présence et du temps de travail de vos agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher le temps de présence et le temps travaillé

À	Effectuez cette action
Analyser le résumé du temps de travail de votre équipe	**a.** Cliquez sur l'icône Listes (☰). **b.** Sous Respect du calendrier, cliquez sur **Récapitulatif du temps de travail**. **Remarque :** le champ de durée **Non planifiée disponible** spécifie l'heure à laquelle l'agent était disponible et à laquelle il a pointé à l'entrée en dehors des événements de travail planifiés de l'agent. Par exemple, si un agent doit suivre une formation de 13 h 00 à 14 h 00, mais oublie de pointer à la sortie, cette heure est considérée comme l'heure de pointage à l'entrée. Par conséquent, la durée de formation de 13 h 00 à 14 h 00 est spécifiée comme durée non planifiée disponible.
Afficher le temps de présence de vos agents	**a.** Cliquez sur l'icône Listes (☰). **b.** Sous Respect du calendrier, cliquez sur **Temps de présence**.

Example:
Pour comprendre les calculs des champs dans un récapitulatif du temps de travail, prenons l'exemple d'un jour de travail de Fatima Alonzo :

- L'équipe commence à 8h et se termine à 17h = 8 heures
- Temps planifié = 8 heures = 480 minutes☒
- Pointage à l'entrée à 8h et pointage à la sortie à 12h pour une pause. Retour de la pause, pointage à l'entrée à 12h30 et pointage à la sortie à 17h05.
- Minutes de travail dans l'équipe = 480 à 30 = 450 minutes
- Respect du calendrier= (minutes de travail dans l'équipe/temps d'équipe prévu en minutes + heures supplémentaires) = 450/(480+65) = 82,57 %
- Conformité= (minutes de travail dans l'équipe + heures supplémentaires)/temps d'équipe prévu en minutes = (450 + 65) / 480 = 107,29 %.

Remarque :
Fatima Alonzo respecte le calendrier car les données de respect du calendrier et de conformité se trouvent au niveau du seuil. Pour savoir quels agents ne respectent pas le calendrier, analysez les nombres mis en évidence en rouge.

Analyser l'alignement du personnel à l'aide de Demand Forecast dans Optimisation des effectifs pour RH

Utilisez la prévision de la demande pour planifier le nombre de membres du personnel dont vous avez besoin afin d'avoir suffisamment d'agents pour effectuer la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_agent_forecast.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Grâce à Demand Forecast, vous pouvez :

- surveiller la couverture d'agent ou des équipes pour tous les jours ou toutes les semaines ;
- analyser si vous êtes en sureffectif, en sous-effectif, si vos besoins en personnel sont parfaitement satisfaits ou non alignés ;
- ajuster l'alignement du personnel en fonction de la couverture dont vous avez besoin et du calendrier de vos équipes ;
- analyser l'alignement du personnel pendant la création d'un calendrier.
- analyser la couverture d'agent dont vous disposez et la demande réelle pour le nombre d'agents en fonction des groupes d'affectation et des équipes de travail sur une journée.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Calendrier d'équipe**.
4. Analysez l'alignement du personnel pour chaque équipe.
5. Vous pouvez cliquer sur l'icône Filtre et sélectionner les groupes d'affectation et les plans d'équipe pour lesquels vous souhaitez afficher l'alignement du personnel.

Ajouter des événements à un calendrier d’équipe

Créez une réunion, une formation, une demande de congé ou un événement de travail ad hoc à l'aide du calendrier de l'équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Calendrier d'équipe**.
4. Cliquez sur **+Nouveau**.
5. Créez un événement.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Échanger les équipes de vos agents dans Optimisation des effectifs pour RH

Échangez l'équipe d'un agent de votre groupe d'affectation avec un autre agent qui peut travailler dans cette équipe, et ignorez le processus d'approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Dans l'onglet **Calendrier de l'équipe**, naviguez vers l'équipe de l'agent que vous souhaitez échanger avec un autre agent.
4. Dans la fenêtre contextuelle de l'équipe, cliquez sur l'icône Échange d'équipe ( ).
5. Dans la section **Équipe demandée**, cliquez sur le champ **Agent** et sélectionnez l'agent qui peut travailler dans cette équipe.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le calendrier de l'équipe affiche le calendrier mis à jour.

Coaching dans Optimisation des effectifs pour RH

Utilisez Coaching pour Optimisation des effectifs pour RH évaluer la capacité de votre équipe à résoudre efficacement les tickets en examinant son travail à des moments critiques.

Avec le coaching, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Recommandez à vos agents de réaliser une formation pour remédier aux lacunes de compétences.
- Utilisez les opportunités de coaching disponibles pour coacher vos agents. Vous pouvez également créer une opportunité de coaching à l'aide de l'application spécifique à vos besoins d'agent Coaching .
- Utilisez les évaluations et les enquêtes pour appliquer des scores cohérents et mesurables à toutes les équipes.
- Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences à vos agents et fournir une formation pour remédier aux lacunes de compétences.

Vue d'ensemble des compétences dans Optimisation des effectifs pour RH

Utilisez la vue d'ensemble des compétences pour analyser les données de compétences telles que le nombre de compétences affectées aux utilisateurs et aux tâches. Vous pouvez également afficher le nombre d'experts que vous avez pour une compétence particulière et la couverture globale des compétences par vos équipes.

Accédez à la vue d'ensemble des compétences à partir de l'application Teams :

1. Accéder à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Équipes.
3. Sélectionnez une équipe.
4. Cliquez sur l'onglet **Compétences**.
5. Sélectionnez une compétence.

Vous pouvez accéder à la page Vue d'ensemble des compétences lorsque vous cliquez sur une compétence dans une page de profil d'utilisateur dans n'importe quelle application Optimisation des effectifs pour RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

Cas d'utilisation

Utilisateur	Utilisation de la page de destination
Administrateur de compétences [skill_admin]	• Analysez tous les experts disponibles pour chaque compétence. • Explorez les compétences. • Nombre de compétences affectées aux utilisateurs et aux tâches. • Durée moyenne de résolution des incidents pour cette compétence. • Visualisez le nombre d'utilisateurs que vous avez à différents niveaux de compétence.

Indicateurs

MTTR d'incidents par compétence : durée moyenne de résolution des incidents pour cette compétence.

Répartitions

L'indicateur est décomposé en compétence.

Composants

Composants

Nom du composant	Type	Description
Conteneur de vue d'ensemble des compétences [sn-manager-skill-overview-container]	Composants de visualisation	Contient les composants suivants : • Rapports • Indicateur de délai moyen de résolution (MTTR) • Graphique à secteurs de la couverture des compétences • Arborescence de contenu • Composants d'experts de compétences
Arborescence des compétences connectée [sn-manager-skill-tree-connected]	Arborescence	Affiche la hiérarchie des compétences. Si la compétence sélectionnée n'a pas de hiérarchie des compétences, le composant ne s'affiche pas sur la page Vue d'ensemble des compétences.
Experts de compétences [sn-manager-skill-experts-connected]	Liste	Affiche tous les utilisateurs qui se placent au niveau d'expert pour la compétence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants (suite)

Nom du composant	Type	Description
Couverture des compétences [now-uxf-visualization-connected]	Graphique à secteurs	Affiche le pourcentage ainsi que le nombre d'utilisateurs ayant différents niveaux d'expertise pour la compétence.

Rapports

Important :
Les rapports Utilisateurs en attente et Tâches affectées s'affichent lorsque vous activez l'application Coaching avec Apprentissage à partir de ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultez Activer Optimisation des effectifs pour RH.

Rapports

Titre	Type	Table source	Description
Utilisateurs affectés	Score unique	Compétence de l'utilisateur [sys_user_has_skill]	Nombre d'utilisateurs à qui la compétence sélectionnée est affectée.
Tâches affectées	Score unique	Compétence de la tâche [task_m2m_skill]	Nombre de tâches pour lesquelles cette compétence a été affectée.
Utilisateurs en attente	Score unique	Utilisateurs en attente [sn_lc_learning_task]	Nombre d'utilisateurs à qui la compétence sélectionnée doit être affectée à partir de la tâche d'apprentissage.
Éléments de cours	Score unique	Élément de cours d'apprentissage [sn_lc_course_item]	Nombre de cours internes et externes ayant la compétence associée à l'élément de cours.

Apprentissage dans Optimisation des effectifs pour RH

Utilisez Coaching avec Apprentissage pour former vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe. Organisez du contenu similaire en bibliothèques d'apprentissage. Affectez des tâches d'apprentissage à vos agents et effectuez-en le suivi. Créez des parcours d'apprentissage qui incluent une collecte de cours sur une rubrique spécifique associée à un ensemble de compétences.

Créer un catalogue de cours dans Optimisation des effectifs pour RH

Créez des catalogues de cours et spécifiez des critères d'utilisateur pour définir l'accès des utilisateurs aux éléments de cours et aux parcours d'apprentissage qui lui sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l’icône de Coaching.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Accéder à **Catalogues de cours d'apprentissage** > **Tous les catalogues de cours**.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Créez un catalogue de cours.
   Pour en savoir plus, consultez Créer un catalogue de cours.

Créer une bibliothèque d'apprentissage dans Optimisation des effectifs pour RH

Créez une bibliothèque d'apprentissage pour organiser le contenu connexe en catégories.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour RH** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Sélectionnez **Bibliothèques d'apprentissage**, puis **Mes bibliothèques d'apprentissage**.
5. Créez une bibliothèque d'apprentissage.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom unique pour la bibliothèque d'apprentissage.
   c. Dans le champ **Description**, saisissez la description de la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :
   la bibliothèque d'apprentissage est visible pour tous les groupes dont vous avez la gestion.

6. Ajoutez des cours d'apprentissage aux bibliothèques d'apprentissage.
   a. Sélectionnez l'onglet **Contenu**.
   b. Sélectionnez **Ajouter**.
   c. Dans la fenêtre contextuelle **Ajouter des cours d'apprentissage**, sélectionnez tous les éléments de cours à ajouter à la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Sélectionnez **Ajouter**. Les éléments de cours sont ajoutés à la bibliothèque d'apprentissage.

   Remarque :
   pour supprimer un élément de cours que vous avez ajouté, sélectionnez l'élément de cours, puis sélectionnez **Supprimer**.

7. Ajoutez un groupe à une bibliothèque d'apprentissage.
   a. Cliquez sur l'onglet **Groupes applicables**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Groupe**, sélectionnez un groupe à associer à la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un apprentissage interne dans Optimisation des effectifs pour RH

Ajoutez des cours internes afin que les agents apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour RH** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez **Cours de formation**, puis **Cours internes**.
   Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher des cours** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer les cours par compétence**.
4. Créez un cours d'apprentissage interne.
   a. Sélectionnez **Nouveau**. L'écran **Contenu d'apprentissage interne** s'affiche.
   b. Renseignez les champs suivants.

Formulaire Contenu d'apprentissage interne

Nom	Description
Titre	Nom du cours.
Source interne	Sélectionnez le type de contenu du cours. Voici les types de cours disponibles : ▪ URL : Youtube, Vimeo ou tout lien vers une vidéo ▪ Article de la base de connaissances ▪ Formulaire libre
Délai en jours pour terminer	Nombre de jours requis pour terminer le cours. La valeur par défaut est définie sur 5.
Catalogue de cours	Catalogue associé au cours.
Article de la base de connaissances	Si la source interne est un article de la base de connaissances, sélectionnez l'article.
Domaine URL	Si la source interne est URL, sélectionnez le domaine de l'URL. Les types de domaines URL suivants sont disponibles : ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ Autre
URL	Si la source interne est URL, entrez l'URL du domaine sélectionné.
Durée estimée	Durée du cours à terminer. Par exemple, pour une vidéo, il s'agit de la durée de la vidéo. Pour un article de la base de connaissances, la durée est estimée en fonction de la longueur de l'article.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Ajoutez une compétence au contenu interne.
   a. Sélectionnez l'onglet **Compétences associées**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Compétence**, sélectionnez une compétence à associer au contenu interne.
   d. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.
   e. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Ajoutez une tâche d'apprentissage au contenu interne.
   a. Sélectionnez l'onglet **Tâches d'apprentissage**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Affecté à** , choisissez un stagiaire à qui vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
   d. Dans le champ **Élément de cours**, sélectionnez l'élément de cours à associer à la tâche d'apprentissage.
   e. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date et l'heure auxquelles le stagiaire doit terminer la tâche d'apprentissage.
   f. Cliquez sur **Enregistrer**.

Accéder aux cours externes sur Optimisation des effectifs pour RH

Ajoutez des cours à partir de sources externes comme Udemy, Pluralsight ou Cornerstone pour permettre à vos utilisateurs d'acquérir des compétences à partir de contenu externe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour RH** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône de coaching.
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Accéder à **Cours de formation** > **Cours externes**.
   Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher des cours** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer les cours par compétence**.
5. Sélectionnez un cours.
6. Cliquez sur **Go to course** (Accéder au cours).
   Vous pouvez consulter et apprendre le cours externe.

Affecter un élément de cours aux agents

Affectez un élément de cours à un ou plusieurs agents et ajoutez une date d'échéance pour qu'ils terminent le cours.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez analyser les éléments de cours les plus suivis par les membres de votre équipe. Vous pouvez également savoir quels cours ont été créés au cours des cinq derniers jours.

Remarque :
Vous pouvez fermer l'état d'un élément de cours pour tous les membres de votre équipe que vous gérez directement ou indirectement en sélectionnant **Marquer comme terminé** pour cet élément de cours.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour RH** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de coaching ().
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Sélectionner **Cours de formation** > **Tous les cours**.
   - Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher des cours** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer les cours par compétence**.
   - Dans les cartes d'éléments de cours, vous pouvez afficher les détails de chaque cours, y compris les compétences associées au cours. Si un cours compte plusieurs compétences, vous pouvez sélectionner le nombre en regard d'une compétence et afficher toutes les compétences. Pour supprimer une compétence, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Vous pouvez fermer l'état d'un élément de cours pour tous les membres de votre équipe que vous gérez directement ou indirectement et en sélectionnant **Marquer comme terminé** pour cet élément de cours.
5. Sélectionnez l'icône d'affectation de l'élément de cours que vous souhaitez affecter aux agents.
6. Dans l'écran **Affecter un cours d'apprentissage**, affectez le cours d'apprentissage aux groupes ou membres d'équipe.
   a. Si les agents doivent achever l'élément de cours à une date donnée, cochez la case **Obligatoire**.
   b. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez la date à laquelle ils doivent le terminer.
   c. Sélectionnez **Affecter**.

Remarque :
- Le cours le plus suivi par vos agents est identifié avec le surlignage **Le plus suivi**.
- Le cours qui a été créé moins de cinq jours avant la date actuelle est identifié avec le surlignage **Nouveau**.

Créer un parcours d'apprentissage dans Optimisation des effectifs pour RH

Créez un parcours d'apprentissage, ajoutez-y des compétences et des éléments de cours pertinents, puis publiez-le. Lorsque vos agents terminent le parcours, toutes les compétences associées sont automatiquement ajoutées à leur profil.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l’icône de Coaching.
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Accédez à la **Parcours d’apprentissage** > **Tous les parcours d'apprentissage**.
   - Vous pouvez rechercher un parcours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher** ou affiner l'affichage des parcours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer par compétence**.
   - Vous pouvez sélectionner un parcours d'apprentissage pour en afficher les détails. Vous pouvez analyser l'objectif du parcours, les compétences associées aux éléments de cours, le nombre total de cours contenus dans le parcours et le temps nécessaire pour les suivre.
   - Vous pouvez sélectionner le lien qui affiche les compétences et visualiser toutes les compétences associées au parcours d'apprentissage. La liste des compétences s'affiche si plus de 5 compétences sont associées au parcours d'apprentissage.
5. Sélectionnez **Créer un nouveau parcours**.
   L'écran **Nouveau parcours d'apprentissage** s'affiche.
6. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire du parcours d’apprentissage

Champ	Description
Nom du parcours	Nom unique du parcours d’apprentissage.
Catalogue de cours	Catalogue auquel vous souhaitez associer le parcours d’apprentissage
Objectif	Objectif du parcours d’apprentissage.
Description brève	Brève description du parcours d’apprentissage.
Description	Description détaillée du parcours d’apprentissage.

7. Cliquez sur **Suivant**
   Le parcours d'apprentissage créé est à l'état **Brouillon**. Vous pouvez choisir de le suivre ultérieurement.
8. Ajoutez ou supprimez des éléments de cours.
   - Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer par compétence**.
   - Vous pouvez sélectionner un cours et afficher un aperçu de ses détails.

   a. Activez ou désactivez la case à cocher en regard des éléments de cours que vous souhaitez ajouter ou supprimer du parcours d'apprentissage.

   b. Sélectionnez **Ajouter des éléments**.
   L'écran **Examiner** s'affiche.
9. Passez en revue le parcours d'apprentissage.
   Les compétences associées aux cours sélectionnés sont automatiquement renseignées dans le champ **Compétences du cours**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Examinez et modifiez les détails requis.
Vous pouvez également ajouter des compétences supplémentaires au parcours d'apprentissage.

b. **Facultatif :** Pour supprimer les éléments que vous ne souhaitez plus associer au parcours d'apprentissage, sélectionnez-les, puis choisissez **Supprimer les éléments sélectionnés**.

c. Cliquez sur **Suivant**.

- La vue de l'agent du parcours d'apprentissage s'affiche.
- La section **Programmes** affiche les éléments de cours dans l'ordre que vous avez sélectionné sur l'écran **Examiner**.
- Si vous ne souhaitez pas publier le parcours d'apprentissage, vous pouvez sélectionner **Enregistrer** pour y revenir ultérieurement.

10. Cliquez sur **Soumettre** pour publier le parcours d'apprentissage.
Le parcours d'apprentissage est publié en fonction du flux de publication.

Affecter un parcours d'apprentissage aux agents

Affectez un parcours d'apprentissage à un ou plusieurs agents et ajoutez une date d'échéance pour qu'ils terminent le parcours.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour RH** > **Manager Workspace**.

2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).

3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.

4. Sélectionner **Parcours d'apprentissage** > **Tous les parcours d'apprentissage**.

- Vous pouvez rechercher des parcours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher** ou affiner l'affichage des parcours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer par compétence**.
- Chaque parcours comporte un surlignage qui indique s'il est à l'état Brouillon ou Publié. Vous pouvez sélectionner un parcours à l'état **Brouillon** et le terminer. Vous pouvez sélectionner un parcours à l'état **Publié** et en afficher les détails.

5. Sélectionnez l'icône Affecter pour le chemin que vous souhaitez affecter aux agents.
L'icône Affecter n'est disponible que lorsque le parcours est à l'état **Publié**.

6. Dans la fenêtre **Affecter le parcours d'apprentissage** , affectez le parcours d'apprentissage à des groupes ou membres d'équipe.

a. Si les agents doivent terminer le parcours à une date donnée, cochez la case **Obligatoire**.

b. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez la date à laquelle ils doivent terminer le parcours.

c. Cliquez sur **Affecter**.
Vous pouvez afficher les progrès réalisés par vos agents à mesure qu'ils travaillent sur un parcours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une tâche d'apprentissage

Créez des tâches d'apprentissage pour que les agents effectuent le suivi de leurs activités d'apprentissage.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Définissez les dates d'échéance d'achèvement des tâches d'apprentissage afin d'inclure ou d'exclure les week-ends à l'aide de la propriété système *exclude_weekends_on_learning_task_due_date*.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour RH** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône de coaching.
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Cliquez sur **Tâches d'apprentissage** et sélectionnez **Toutes les tâches**.
5. Créez une tâche d'apprentissage.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Tâche d'apprentissage

Nom	Description
Affecté à	Nom de l'agent auquel vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
Bibliothèque d'apprentissage	Bibliothèque d'apprentissage qui contient l'élément de cours pour la tâche d'apprentissage.
Élément de cours	Cours que l'agent doit terminer.
Date d'échéance	Date à laquelle l'agent doit terminer le cours. La valeur par défaut est de 5 jours à compter de la création de la tâche d'apprentissage. Cette valeur est calculée à partir du champ **Délai en jours pour terminer** pour l'élément de cours. Pour les tâches d'apprentissage affectées ou en cours, le champ Date d'échéance est mis en évidence comme suit : ▪ Vert : si la tâche arrive à échéance après le jour actuel. ▪ Jaune : si la tâche arrive à échéance le jour actuel. ▪ Rouge : si la tâche devait être effectuée avant le jour actuel.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Référence Optimisation des effectifs pour RH

Optimisation des effectifs pour RH La référence comprend des informations sur les rôles, les propriétés système et les tables installées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Optimisation des effectifs pour RH

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application, notamment les rôles d'utilisateur Optimisation des effectifs pour RH , les indicateurs clés de performance (KPI), les travaux planifiés, les propriétés et les tables.

Optimisation des effectifs pour RH

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur Optimisation de la main d'œuvre [sn_hr-wfo.user]	Utilise généralement l'optimisation des effectifs pour les RH.	sn_hr-wfo.user
Administrateur Optimisation de la main d'œuvre [sn_hr_wfo.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des gestionnaires supplémentaires (CRUD).	sn_hr_wfo.admin
Responsable Optimisation des effectifs des RH [sn_hr_wfo.manager]	Accorde des droits de création, de lecture ou de mise à jour dans les applications de coaching, planification, d'équipes ou de gestion des canaux.	sn_hr_wfo.gestionnaire

Propriétés

Propriétés	Description
sn_hr_wfo.hr_group_types	Propriété système qui garantit que les listes connexes RH correctes sont affichées sur les enregistrements dans le module de performance de l'équipe. L'utilisateur connecté doit appartenir à un groupe des types de groupe (sysId) spécifiés dans cette propriété.

Filtrer la configuration

Nom du module	Tables du module/Vue de la base de données
Manager Workspace	Stocke les configurations de filtre pour toutes les applications telles que Calendrier et Coaching. [sn_mgr_workspace_filter_configuration]
Planifier	• Utilisateur [sys_user] • Compétence de l'utilisateur [sys_user_has_skill] • Agent Schedule [sys_shift_planning_agent_schedule] • Événement de calendrier [sn_shift_planning_event] • Vue de base de données Groupes du gestionnaire [sn_wfo_manager_group]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtrer la configuration (suite)

Nom du module	Tables du module/Vue de la base de données
Coaching	• Compétence [cmn_skill] • Catégorie de compétences M2M [cmn_skill_m2m_category] • Membre du groupe [sys_user_grmember]

Manager Workspace

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Manager Workspace [sn_mgr_workspace.user]	Accorde un accès en lecture aux modules d'accueil et de liste.	workspace_user
Gestionnaire de Manager Workspace [sn_mgr.workspace.manager]	Accorde un accès en lecture au groupe principal, aux gestionnaires supplémentaires et au bouton d'approbation.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
Administrateur de Manager Workspace [sn_mgr_workspace.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) dans toutes les applications et les paramètres de Manager Workspace.	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

Propriétés

Propriétés	Description
cnm_skills.ws_max_users_swap_skill_matrix	Limite maximale du nombre d'utilisateurs qui vous permet d'échanger des axes dans la matrice de compétences. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 50

Indicateurs Performance Analytics

Nom de l'indicateur	Description
Non. de tickets résolus	Nombre de tickets résolus lors de leur premier traitement.
Nbre de tickets non mis à jour au cours des 30 derniers jours	Nombre de tickets non mis à jour depuis 30 jours.
Nbre de tickets résolus rouverts	Nombre de tickets rouverts, car les problèmes n'ont pas été correctement traités.
Nbre de tickets ouverts escaladés	Nombre de tickets non traités et escaladés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches planifiées

Tâche planifiée	Description
Collecte de données quotidienne	Exécute la tâche quotidiennement et collecte les données pour tous les indicateurs de l'équipe.
Collecte de données historiques	Exécute la tâche et collecte les données d'historique pour tous les indicateurs de l'équipe.
Collecte de données hebdomadaire	Exécute la tâche hebdomadairement et collecte les données pour tous les indicateurs dans Manager Workspace.

Ordonnancement

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de planification d'équipe [sn_shift_planning.user]	Accorde un accès en lecture pour la planification, y compris la possibilité d'afficher les calendriers et les équipes.	
Agent de planification d'équipe [sn_shift_planning.agent]	Accorde aux agents l'accès à leur calendrier et leur permet de demander un échange d'équipe ou un congé.	sn_shift_planning.user
Administrateur de planification d'équipe [sn_shift_planning.admin]	Accorde un accès administratif pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des calendriers et des équipes de travail.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Tables

Table	Description
sn_shift_planning_time_worked_summary	Conserve le récapitulatif du temps de travail d'un agent.
sn_shift_planning_agent_time_work	Conserve le temps de travail de l'agent, comme les heures de pointage à l'entrée et à la sortie. Si un agent se déconnecte tôt ou se déconnecte tard, les heures de début et de fin de l'équipe de travail sont conservées à la place des heures de pointage à l'entrée et à la sortie.
sn_shift_planning_agent_time_attendance	Conserve les heures de pointage à l'entrée et à la sortie des agents. Les données sont récupérées lorsqu'un agent se connecte, se déconnecte ou modifie l'état de présence.

Propriétés

Propriété	Description
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Nombre de jours pour la mise en cache du calendrier des agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	• **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	Calcule et affiche les informations concernant le respect du calendrier pour vos agents. • **Type :** booléen • **Valeur par défaut :**vrai
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	Les paramètres de seuil indiquent avec combien de minutes d'avance ou de retard un agent peut pointer à l'entrée ou à la sortie par rapport à l'heure prévue sans que cela soit considéré comme une preuve de non-respect. Il s'agit de la durée acceptable pour un agent qui commence à travailler avant l'heure de début prévue. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**60 min
sn_shift_planning.adherence_threshold	Définissez le pourcentage d'un seuil pour le respect. Les agents n'étant pas qualifiés pour être au-dessus de la valeur seuil définie (70 %) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas le calendrier. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**70 %
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	Définissez le pourcentage de seuil inférieur pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**80 %
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	Définissez le pourcentage de seuil supérieur pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**120 %
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	Délai de seuil pour que le système attende et génère automatiquement des événements de pointage à la sortie lorsque les agents oublient de pointer. Par exemple, si l'équipe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	de travail d'un agent est planifiée de 8h à 17h et qu'il ne pointe pas à sa sortie à 17h, le système attend 60 minutes, c'est la durée seuil, et génère un événement de pointage automatique à la sortie. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**60 min

Travaux planifiés

Nom	Description
Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache (Planification des équipes - Supprimer le cache de tous les calendriers des agents)	Supprime le cache de la table sn_shift_planning_agent_availability. • S'exécute automatiquement tous les jours à 2h30 du matin. • Exécutez cette tâche sur demande lorsque vous importez des données.
Génération d'événements de pointage à la sortie (pour les scénarios où l'événement de pointage à la sortie n'est pas déclenché)	Génère des événements de pointage à la sortie toutes les 4 heures si les agents n'ont pas pointé. **Remarque :** Imaginez que les horaires de l'équipe de travail d'un agent vont de 8h à 17h et que la valeur de la propriété *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* est fixée à 60 minutes. L'agent pointe à l'entrée mais pas à la sortie, la tâche planifiée est en attente jusqu'à 18h (17h + 60 minutes) et, si aucun pointage n'est détecté avant 18h, le système génère un événement de pointage à la sortie avec l'heure de fin de l'équipe de travail de l'agent.
Remplir le récapitulatif du temps de travail de l'agent	S'exécute quotidiennement pour calculer le temps de travail, le respect et la conformité en fonction des horaires de travail planifiés et réels de l'agent pour le jour précédent. Les valeurs sont stockées dans la table [sn_shift_planning_time_worked_summary].
Mettre à jour l'heure de fin pour les événements de travail réels	S'exécute quotidiennement pour s'assurer que l'heure de fin réelle de l'équipe de travail est identique à la dernière heure de pointage à la sortie.
[Respect du calendrier] Collecte de données quotidiennes	Exécute la tâche quotidiennement et collecte les données pour tous les indicateurs de l'équipe.
[Respect du calendrier] Collecte de données historiques	Exécute la tâche et collecte les données d'historique pour tous les indicateurs de l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés (suite)

Nom	Description
[Respect du calendrier] Collecte de données hebdomadaires	Exécute la tâche hebdomadairement et collecte les données pour tous les indicateurs dans Manager Workspace.

Définition de la date d'échéance pour les approbations de demandes de congé et d'échange d'équipe : les administrateurs peuvent configurer la logique de date d'échéance pour les flux d'approbation des demandes de congé et des demandes d'échange d'équipe. La date d'échéance de l'approbation est définie comme le nombre de jours avant la date de début de la demande. La valeur par défaut est définie sur deux jours, ce qui signifie que si l'approbation n'est pas approuvée deux jours avant la date de début de la demande, elle est rejetée automatiquement. Pour plus d'informations sur la configuration des flux, consultez Créer votre premier flux dans Flow Designer .

Prévision de la demande

Configurations des prévisions

Nom	Description
Tickets affectés	Collecte des données pour les tickets.
Interactions de messagerie instantanée créées	Collecte des données pour les interactions instantanées.

La politique de rétention de séries chronologiques de mesures **Prévision WFO** est disponible par défaut pour toutes les configurations de prévision. Par défaut, cette politique de rétention stocke les données par intervalles de 15 minutes sur les trois dernières années pour tous les clients zboot.

Formule de conversion de ressource

Nom	Formule pour créer cette configuration de prévision des ressources
Ressources pour le support commercial	([FC:Chat Interactions Created] * [FP:Average Chat Work Time - Sales Support]
Ressources pour le support des services	([FC:Cases Assigned]*[FP:Average Case Work Time - Service Support]) + ([FC:Chat Interactions Created]*[FP:Average Chat Work Time -Service Support])
Ressources pour l'assistance technique	([FC:Cases Assigned]*[FP:Average Case Work Time - Tech support])+([FC:Chat Interactions Created]*[FP:Average Chat Work Time -Tech Support])

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de prévision

Nom	Description
Support des services : temps de travail moyen sur des tickets	Temps moyen pendant lequel un agent du support des services a travaillé sur un ticket. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 0,5.
Support des services : temps de travail moyen sur des conversations instantanées	Durée moyenne de messagerie instantanée d'un agent du support des services pour chaque interaction. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 0,25.
Assistance technique : temps de travail moyen sur des tickets	Temps moyen pendant lequel un agent de l'assistance technique a travaillé sur un ticket. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 1.
Assistance technique : temps de travail moyen sur des conversations instantanées	Durée moyenne de messagerie instantanée d'un agent de l'assistance technique pour chaque interaction. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 0,5.
Support commercial : temps de travail moyen sur des conversations instantanées	Durée moyenne de messagerie instantanée d'un agent du support commercial pour chaque interaction. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 0,5.

Si vous créez des paramètres de prévision pour une configuration de prévision, les valeurs définies dans la configuration sont utilisées à la place des paramètres de prévision par défaut répertoriés dans la section des propriétés de prévision. Pour plus d'informations sur la configuration de paramètres de prévision, consultez Modifier les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision.

Propriétés de prévision

Nom	Description
sn_agent_forecast.intervalle_prestataire_prévision	Intervalle le plus petit (en minutes) auquel les données historiques sont collectées et les prévisions sont générées. Les valeurs valides sont 15 et 60.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	Nombre de jours historiques qui seront tracés dans le graphique des séries chronologiques dans Manager Workspace.

Rôles pour la prévision de la demande

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de la prévision [sn_agent_forecast.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des tables de configuration des prévisions (CRUD).	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
Utilisateur de prévision [sn_agent_forecast.user]	Accorde un accès en lecture aux tables de configuration de prévision.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables pour Demand Forecast

Table	Description
Configuration de la prévision [sn_agent_forecast_configuration]	Définissez les configurations des définitions des collectes de données et des formules de conversion de ressource.
Paramètre de prévision [sn_agent_forecast_parameter]	Définissez les paramètres de prévision requis pour la formule.
Groupe de configuration des prévisions [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	Associez la formule de conversion de ressource aux groupes d'affectation.

Par défaut, les configurations de prévision sont disponibles pour les groupes suivants :

- Support commercial
- Support des services
- Assistance technique

Planifier des tâches pour la prévision de la demande

Nom	Description
Collecter des données quotidiennes pour les définitions de collecte de données de prévision de la demande	S'exécute quotidiennement à 2 heures du matin. Pour toutes les tables définies dans la configuration des définitions des collectes de données, la tâche compte le nombre d'enregistrements du jour précédent pour chaque heure et chaque groupe, et le stocke dans MetricBase.
Ressources de prévision pour le futur	S'exécute quotidiennement à 3 heures du matin. Calcule les ressources de prévision pour le futur en fonction des données collectées, et enregistre les données dans la mesure Prévision de l'agent dans MetricBase.
Créer des tickets et des messageries instantanées pour le jour précédent	Tâche quotidienne qui crée des tickets de démonstration et des messageries instantanées pour le jour précédent.
Supprimer les données de démonstration du ticket	Supprime les tickets de plus de 90 jours. Non activé par défaut.
Supprimer les données de démonstration d'interaction	Supprime les messageries instantanées de plus de 90 jours. Non activé par défaut.

Tâches sur demande pour Demand Forecast

Collecter les données historiques pour les définitions de collecte de données de prévision de la demande	S'exécute sur demande. Collecte les données historiques quotidiennement pour toutes les heures des trois dernières années pour la configuration automatisée des prévisions.
Générer des données de démonstration de prévision	S'exécute sur demande. Collecte les données pour les définitions de collecte de données des 90 derniers jours. Exécute des ressources de prévision pour les tâches futures afin de générer des prévisions de volume et un plan de dotation en personnel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches sur demande pour Demand Forecast (suite)

	pour les 30 prochains jours. Active la tâche Créer des tickets et des messageries instantanées pour le jour précédent afin de créer des tickets et des messageries instantanées.

Équipes

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Teams [sn_team_perf.team_performance_user]	Accorde l'accès en lecture aux tables de KPI.	• sn_wfo.user • pa_analyst
Administrateurs de Teams [sn_team_perf.team_performance_admin]	Accorde l'accès pour créer et configurer des KPI, des groupes de KPI et des groupes d'affectation dans le module Teams.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

Propriétés

Propriété	Description
sn_team_perf. kpi_group. max_parent_kpis	Le nombre maximal d'indicateurs parents que vous pouvez ajouter à un groupe de KPI. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	Le nombre maximal de KPI de support que vous pouvez définir pour un KPI parent. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	Nombre maximal de groupes d'affectation classés par ordre de priorité et par numéro de commande à afficher sur l'application Teams dans Manager Workspace. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 15
sn_team_perf.default_date_range	La plage de dates par défaut est définie dans le sélecteur de plage de dates.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	• **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**30

Coaching

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de Coaching [sn_coaching.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des opportunités de coaching, des évaluations, des formations et des compétences.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coach de Coaching [sn_coaching.coach]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour les opportunités de coaching, les évaluations, les formations et les compétences.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Stagiaire Coaching [sn_coaching.trainee]	Accorde l'accès pour ajouter des formations, des évaluations et des enregistrements de compétences.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le Optimisation des effectifs pour RH à partir ServiceNow Store du . Pour activer cette fonctionnalité, voir Activer l’espace de travail configurable d’Optimisation de la main d’œuvre pour CS.

Business Rule

Règle métier	Table	Description
Calculer le score de l'enquête de coaching	Instance d'évaluation [asmt_assessement_instance]	Définit l'évaluation des commentaires en fonction du score de l'enquête.

Opportunités de coaching

Nom de l'opportunité de coaching	Description	Table
Opportunité de coaching pour le non-respect du SLA	Opportunité de coaching pour les agents qui ont travaillé sur les tickets critiques	SLA de tâche [task_sla]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opportunités de coaching (suite)

Nom de l'opportunité de coaching	Description	Table
	et de priorité élevée n'ayant pas respecté le SLA.	
Opportunité de coaching pour un CSAT faible	Opportunité de coaching pour les agents ayant travaillé sur des tickets dont le score de satisfaction client est inférieur à 4.	Rapport de tickets [sn_customerservice_case_report]
Opportunité de coaching pour la vérification de l'attribution des compétences	Opportunité de coaching pour la vérification des compétences attribuées aux agents.	Ticket [sn_customerservice_case]
Processus Knowledge Management : coaching sur la qualité des articles de la base de connaissances	Opportunité de coaching pour les agents qui doivent améliorer la qualité d'un article de la base de connaissances en examinant l'évaluation.	Ticket [sn_customerservice_case]
Opportunité de coaching pour un TTR élevé	Opportunité de coaching pour les agents ayant travaillé sur un ticket dont le délai de résolution était supérieur à 3 jours.	Rapport de tickets [sn_customerservice_case_report]
Interaction : opportunité de coaching pour la gestion du temps	Opportunité de coaching pour les agents dont la durée de gestion d'une interaction est supérieure à 10 min.	Interaction [interaction]

Remarque :
Vous pouvez personnaliser les opportunités de coaching pour les CSAT faibles, les TTR élevés, les violations du SLA et les durées de gestion en fonction des besoins de votre entreprise.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le Optimisation des effectifs pour RH à partir ServiceNow Store du . Pour activer cette fonctionnalité, voir Activer l’espace de travail configurable d’Optimisation de la main d’œuvre pour CS.

Enquêtes de coaching

Nom	Description
Chat Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions par messagerie instantanée. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction par messagerie instantanée.
Case Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions sur les tickets. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction sur un ticket.

Propriétés

Propriété	Description
sn_coaching.learning_default_duration	Nombre de jours pour lire l'article de la base de connaissances ou terminer la formation. L'administrateur (sn_wfo.admin) définit le nombre de jours pendant lesquels le stagiaire doit terminer la lecture de l'article ou terminer la formation. Le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	nombre de jours est converti en date d'échéance pour que le stagiaire termine la formation. Elle est calculée à partir de la date actuelle, en tenant compte du fuseau horaire du stagiaire. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Exclut les week-ends quand la date d'échéance est définie pour que les stagiaires terminent leur formation. • **Type**: true | false • **Valeur par défaut :**vrai

Coaching avec Apprentissage

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le Optimisation des effectifs pour RH à partir ServiceNow Store du . Pour activer cette fonctionnalité, voir Activer l'espace de travail configurable d'Optimisation de la main d'œuvre pour CS.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur d'apprentissage [sn_lc.learning_admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) un catalogue, du contenu d'apprentissage, des rôles, et configurer la source d'apprentissage.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Gestionnaire de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des catalogues d'apprentissage	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Gestionnaire de groupes de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_group_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des catalogues d'apprentissage basés sur des groupes.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Créateur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_creator]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des cours internes.	sn_lc.content_reader
Rédacteur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_writer]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux cours d'apprentissage.	sn_lc.content_creator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecteur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_reader]	Accorde l'accès en lecture aux cours d'apprentissage.	sn_lc.content_reader
Conseiller de contenu d'apprentissage [sn_lc.learning_advisor]	Peut affecter des tâches d'apprentissage.	sn_lc.learning_advisor
Créateur de tâche d'apprentissage [sn_lc.task_creator]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux tâches d'apprentissage.	sn_lc.task_creator

Tables

Table	Description
Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content]	Stocke les détails des éléments de cours externes qui sont tirés à partir de systèmes tiers.
Learning User Course Activity (Activité de cours d'utilisateur d'apprentissage) [sn_lc_user_course_activity]	Stocke les détails des activités de cours d'apprentissage, tels que l'utilisateur auquel le cours est affecté, l'état, la date d'échéance et le nom du cours d'apprentissage.
Learning Content (Contenu d'apprentissage) [sn_lc_content]	Stocke les détails du contenu d'apprentissage interne, tels que les articles de la base de connaissances et les vidéos créées dans ServiceNow.
Élément de cours d'apprentissage [sn_lc_course_item]	Stocke les détails des éléments du cours d'apprentissage, tels que la source à laquelle le cours d'apprentissage appartient.
Learning Catalog (Catalogue d'apprentissage) [sn_lc_catalog]	Stocke les détails des éléments de catalogue d'apprentissage avec ses éléments de cours.
Tâche d'apprentissage [sn_lc_learning_task]	Stocke les détails des tâches d'apprentissage, telles que l'utilisateur à qui la tâche d'apprentissage a été affectée et la date d'échéance à laquelle la tâche d'apprentissage doit être terminée.
Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage) [sn_lc_learning_system_configuration]	Stocke les paramètres de configuration des sources (systèmes de gestion de l'apprentissage tiers).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés

Propriété	Description
glide.ui.sn_coaching_assessment_activities	Modifie les activités d'évaluation de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	Les formations recommandées de coaching sont déconseillées et remplacées par les tâches d'apprentissage et les éléments de cours de Coaching avec Apprentissage. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_in_task_due_date	Active la propriété permettant d'exclure les week-ends lors de la définition de la date d'échéance des tâches d'apprentissage. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	Propriétés du tableau de données pour le composant now-list-menu dans l'onglet Tâches d'apprentissage, module de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** script for data array
com.glide.transform.json.max-partial-length	Transforme les objets JSON en objets internes et définit la limite de mots pour les enregistrements récupérés via un appel d'API. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 16384 **Remarque :** Vous devez Ajouter cette propriété système pour définir la valeur souhaitée.
com.snc.process_flow.report.size_limit	Spécifie le nombre de caractères autorisés pour les valeurs d'exécution de chaque étape dans les détails d'exécution du flux. Pour éviter la troncation, définissez la valeur sur un nombre entier inférieur ou égal à zéro. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 16384

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Optimisation des effectifs for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) à partir de ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, voir Activer l'espace de travail configurable d'Optimisation de la main d'œuvre pour CS .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandation de compétence

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Recommandation de compétences [sn_sre.user]	Accorde des droits pour afficher les tables de recommandation de compétences.	wfo.user
Administrateur de Recommandation de compétences [sn_sre.admin]	Octroie des droits administratifs pour modifier les propriétés de la recommandation de compétences.	• wfo.admin • sn_sre.user

Accédez à la **Recommandation de compétence** > **Configuration** pour configurer ces propriétés.

Propriétés

Propriété	Description
Activez la recommandation de compétences. sn_sre.enable_skill_recommendation	Activez cette propriété pour commencer à recommander des compétences pour les agents. • **Type**: vrai | faux • **Valeur par défaut :**vrai
Nombre maximal de compétences à prédire en fonction de l'apprentissage supervisé. sn_sre.max_supervised_skills	En utilisant l'apprentissage supervisé, le nombre maximal de compétences à prédire pour chaque incident classé par confiance de prédiction. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 3
Nombre maximal de compétences à prédire en fonction de l'apprentissage supervisé. sn_sre.max_unsupervised_skills	En utilisant l'apprentissage non supervisé, le nombre maximal de compétences à prédire pour chaque incident classé par confiance de prédiction. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 3
Nombre de fois que Predictive Intelligence doit prédire la même compétence pour un agent avant de la recommander à l'agent. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Le nombre de fois que Intelligence prédictive doit prédire la même compétence pour un agent avant de la recommander à l'agent. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut** : 20
Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences de tickets similaires. sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	Nom de la définition de solution Predictive Intelligence utilisée pour prédire les compétences pour résoudre les tickets à l'aide d'un apprentissage non supervisé. Si vous avez créé votre propre définition de solution, vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	pouvez remplacer la définition par défaut par celle que vous avez créée. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut :**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_simila
Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences de tickets. sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_cases	Nom de la définition de solution Predictive Intelligence utilisée pour prédire les compétences pour résoudre les tickets à l'aide d'un apprentissage supervisé. Si vous avez créé votre propre définition de solution, vous pouvez remplacer la définition par défaut par celle que vous avez créée. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut :**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_

Tâche planifiée

Tâche planifiée	Description
Commencer la prédiction de compétences	Exécute la tâche tous les jours à 1 h sur tous les incidents qui ont été fermés le jour précédent. Recommande les compétences utilisées pour fermer les incidents afin de résoudre des incidents ouverts similaires.

Tables

Table	Description
Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill]	• Stocke le nombre de fois qu'une compétence a été prévue pour l'utilisateur. • Les compétences non recommandées au cours des 60 derniers jours sont automatiquement supprimées de cette table.
Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_task_predicted_skill]	• Stocke les compétences prévues pour résoudre chaque type d'incident. • Les enregistrements créés il y a plus de 60 jours sont automatiquement supprimés de cette table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de l'espace de travail d'administrateur pour les fournisseurs de services

Le fournisseur de service administrateur RH est une vue consolidée de l'utilisation et de la consommation de service par les clients. Elle donne aux administrateurs de fournisseurs de services la possibilité de prendre des décisions basées sur les données.

Les administrateurs SP peuvent exécuter les fonctions suivantes :

- Affichez différents aspects de la consommation de service, tels que le nombre de services consommés par client et le volume de tickets par service.
- Affichez les détails du client, y compris le nombre de services et d'utilisateurs RH.
- Accédez à des liens rapides liés aux tâches de travail quotidiennes telles que les créations de domaines et de clients, et la gestion des utilisateurs.
- Accédez à des liens rapides pour un domaine spécifique sur la page des détails du client.

Remarque :
L'administrateur SP (sn_sp_admin_ws.admin) peut accéder à l'espace de travail et afficher une vue consolidée de la demande et de la consommation des services proposés aux clients. Cela permet une prise de décision basée sur les données et un accès aux liens au niveau du portefeuille.

Admin Workspace for Service Providers fournit aux administrateurs SP un espace de travail centralisé leur permettant d'obtenir une vue consolidée des demandes et de la consommation des services proposés aux clients à l'aide de KPI.

Détails de la vue d'ensemble de la page

Page	Description
Page de destination	Affiche une vue d'ensemble des services, des tickets clients, des détails du client, des SLA rompus, des tendances dans le temps et inclut des données client, des KPI et des liens utiles au niveau du portefeuille.
Page des détails du client	Montre une vue d'ensemble des tickets et des services ER, des SLA rompus, des tendances dans le temps. et comprend des KPI spécifiques au client (domaine), des coordonnées et des liens utiles.

Remarque :
Si la liste des services RH ne s'affiche pas sur la page des détails du client, vous devrez peut-être ajouter une ACL de lecture sur sn_hr_core_service table pour l'administrateur SP.

Détails de la fonctionnalité et de l'application

Fonctionnalité	Description
Nom de taxonomie du lexique	Espace de travail d'administrateur pour prestataires de services (SP)
Mettre en production le véhicule	Boutique
Groupe de gestion des problèmes	Dev-App-RH
Prend-il en charge l'interface mobile	Non

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de la fonctionnalité et de l'application (suite)

Fonctionnalité	Description
Module d'extension ou application incluse dans le périmètre	Application incluse dans le périmètre
Exigence de licence	Oui
Assistance sur site	Oui
Lien vers le dépannage	N/A
Lien vers la FAQ	N/A
Séparation de domaine	Oui

Remarque :
Pour afficher les KPI, les tendances dans tous les domaines dans le tableau de bord de l'espace de travail pour l'administrateur SP doivent être dans le domaine global.

Détails du dépannage

Élément	Description
Problèmes d'application (UI)	Si des problèmes d'application (UI) se produisent, vous pouvez commencer par vérifier le générateur pour l'espace de travail administrateur SP et 2 contrôleurs dans le tableau de bord MSP et la page client MSP.
Changements de fréquence des données	Certains composants de visualisation des données tels que les KPI, les tendances et les tableaux de résultats d'indicateur collectent les données du mois en cours, d'autres non, ce qui peut entraîner des modifications de certaines données. **Remarque :** Il est recommandé d'exécuter les tâches d'indicateur au début du mois et de collecter des données uniquement pour les mois précédents et non pour le mois en cours.

Détails de la table existante

Table	Description
Domaine (domaine)	Contient toutes les données sur le domaine, qui sert à extraire les domaines et les données client.
Société (core_company)	Possède toutes les données sur la société et peut être associé à plusieurs sociétés. Cela extrait tous les points de contact dans les données du domaine.
Service RH (sn_hr_core_service)	Possède toutes les données de service et affiche les services sur les domaines sur la page des détails du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Il existe une dépendance de module d'extension sur Support de domaine : programme d'installation d'extensions de domaine

Détails du rôle d'administrateur SP

Rôle	Description
Administrateur SP (sn_sp_admin_ws.admin)	Les administrateurs SP sont des administrateurs du champ d'application de l'application et peuvent accéder à l'espace de travail, aux tableaux de bord, aux KPI, aux indicateurs et aux liens utiles au niveau du portefeuille.

Détails ACL

ACL	Description
Expérience (4 ACL)	• 2 ACL pour la lecture/l'écriture pour l'accès à la page UX • 2 ACL pour lecture/écriture pour l'accès à la route UX.
Lecture administrateur SP (4 ACL)	• 1 ACL pour sn_hr_core_service • 1 ACL pour report_view • 1 ACL pour sn_hr_core_case table • 1 ACL pour sp_admin rôle.
Balise PA lue (2 ACL)	• 1 ACL pour la table pa_tag et pa_m2m_indicator_tags • 1 ACL pour pa_indicators_breakdowns table m2m.
Exécuter (1 ACL)	1 ACL pour le courtier en données sn_sp_admin_ws. MSPUtil

Remarque :
Les ACL sont des niveaux d'accès obligatoires et seuls les administrateurs SP peuvent accéder à l'application, à l'espace de travail et aux modules.

Détails du contrôleur UIB

Page	Description
Fournisseur de service	Contrôleur principal qui encapsule toute la logique métier pour les fonctionnalités du tableau de bord MSP, telles que la création ou la mise à jour de KPI, les données et les liens, qui doivent être affichées sur le tableau de bord MSP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du contrôleur UIB (suite)

Page	Description
Client du fournisseur de service	Contrôleur qui encapsule toute la logique métier pour les fonctionnalités de la page des détails du client du tableau de bord MSP, telles que la création ou la mise à jour de KPI, de données et de liens, qui doivent être affichées sur la page des détails du client.

Utiliser les visites guidées dans l'espace de travail de l'administrateur pour les fournisseurs de services

Utilisez Visites guidées dans l'espace de travail de l'administrateur pour les fournisseurs de services afin d'obtenir une vue d'ensemble de l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sp_admin_ws.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les visites guidées permettent de former et d'intégrer les utilisateurs au sein de l'espace de travail. Chaque visite guidée est conçue pour vous donner une vue d'ensemble, vous guider dans une tâche ou terminer un processus. Si nécessaire, les administrateurs peuvent créer d'autres visites. Pour plus d'informations, consultez Guided Tours .

Lorsque vous visitez une page qui propose une visite guidée pour la première fois, un écran de bienvenue s'affiche. Vous pouvez choisir de commencer la visite guidée ou de la sauter. La visite guidée peut être revisitée à partir du menu Centre d'assistance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail de l'administrateur SP**.
2. Sélectionnez l'icône **Afficher l'aide** ( ).
3. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône **de menu Épingler le centre d'assistance** pour épingler le panneau latéral du centre d'assistance sur la page.
4. Sélectionnez **Suivre une visite guidée**.
5. Prenez les mesures nécessaires et sélectionnez **Suivant** pour progresser dans la visite guidée.
   Pour terminer la visite guidée à tout moment, vous pouvez sélectionner **Terminer la visite guidée** dans le panneau latéral ou sélectionner le bouton **Fermer** dans la fenêtre contextuelle et confirmer la fin de la visite guidée.
6. Sélectionnez **Terminé** une fois la visite guidée terminée.

HR Success Dashboard indicators

RH Les indicateurs du tableau de bord des performances fournissent des informations sur le service et les performances à l'équipe de direction des RH et aux propriétaires de processus. Vous pouvez mesurer les performances de l'implémentation à l'aide RH des différents KPI.

Le tableau de bord des performances est disponible pour RH Service Delivery et Gestion des services IT via les applications suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- HR Success Dashboard indicators
- ITSM Success Dashboard indicators

Pour en savoir plus sur le tableau de bord, consultez Indicateurs du ITSMtableau de bord des performances ITSM .

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Premiers pas

Explorer



Découvrez les RH concepts et fonctionnalités des indicateurs du Tableau de bord des performances.

Configurer



Configurez les environnements, les outils et l’accès des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser



Découvrez comment utiliser les RH indicateurs du Tableau de bord des performances.

Référence



Obtenez des détails sur Tableau de bord des performances ITSM les composants des indicateurs du tableau de bord des performances, tels que les rôles et les RH applications dépendantes.

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

Contact Service client et assistance

Explorer les indicateurs du Tableau de bord des RH performances

Obtenez une vue d'ensemble des indicateurs du Tableau de bord des performances pour comprendre ses différents composants et découvrir comment utiliser le tableau de RH bord pour votre organisation.

L'équipe RH peut analyser et comprendre les mesures clés, telles que les déviations d'appel et le libre-service, afin de mesurer le succès de l'implémentation de RH. Les équipes de direction peuvent afficher les informations suivantes :

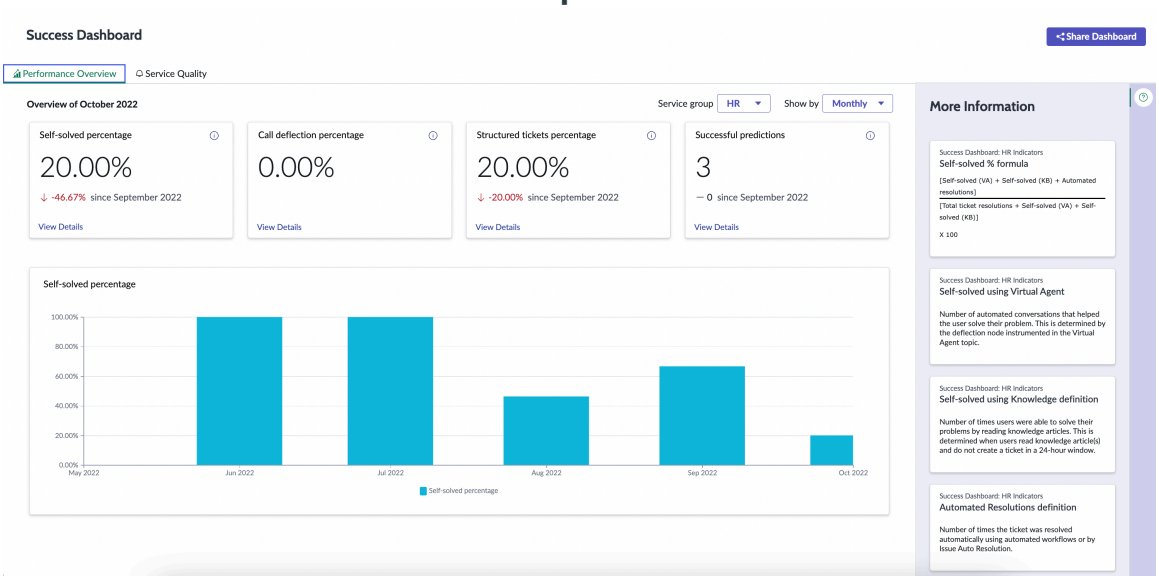
- le nombre de fois où les utilisateurs peuvent résoudre eux-mêmes leur problème ;
- le nombre de fois où les utilisateurs sont en mesure d'envoyer leurs demandes et problèmes sans l'aide d'agents de niveau 1 ;
- Les canaux (Base de connaissances articles, Agent virtuel conversations, soumissions de catalogue) qui contribuent à l'auto-résolution et à la déviation d'appel.
- Nombre de fois que Intelligence prédictive a prédit avec succès un champ de ticket RH ayant un impact en aval sur le délai de résolution.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les formules et les définitions des données.
- la tendance des données par mois, par trimestre ou par an.

En outre, les propriétaires de processus peuvent consulter les enregistrements qui contribuent à ces aperçus, effectuer une analyse approfondie et orienter des plans d'amélioration.

RH Vue d’ensemble du Tableau de bord des performances



Composants des indicateurs du Tableau de bord des performances RH

Analysez visuellement les performances et les données d'auto-résolution, et favorisez les résultats commerciaux à l'aide des composants du tableau de bord.

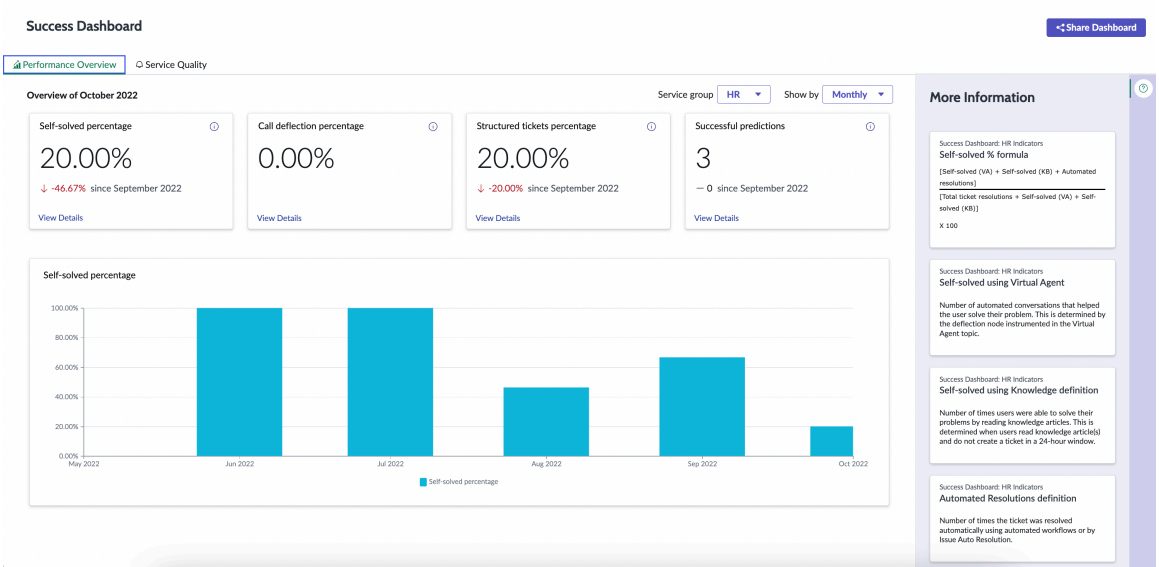
Vue d’ensemble des performances dans les RH indicateurs du Tableau de bord des performances

Mesurez les indicateurs clés de performance (KPI), tels que le pourcentage de résolution automatique, le pourcentage de déviation d’appel, le pourcentage de tickets structurés et les prédictions réussies dans l’onglet Vue d’ensemble des performances. Pour plus d'informations, consultez RH Définitions et formules des indicateurs KPI du Tableau de bord des performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

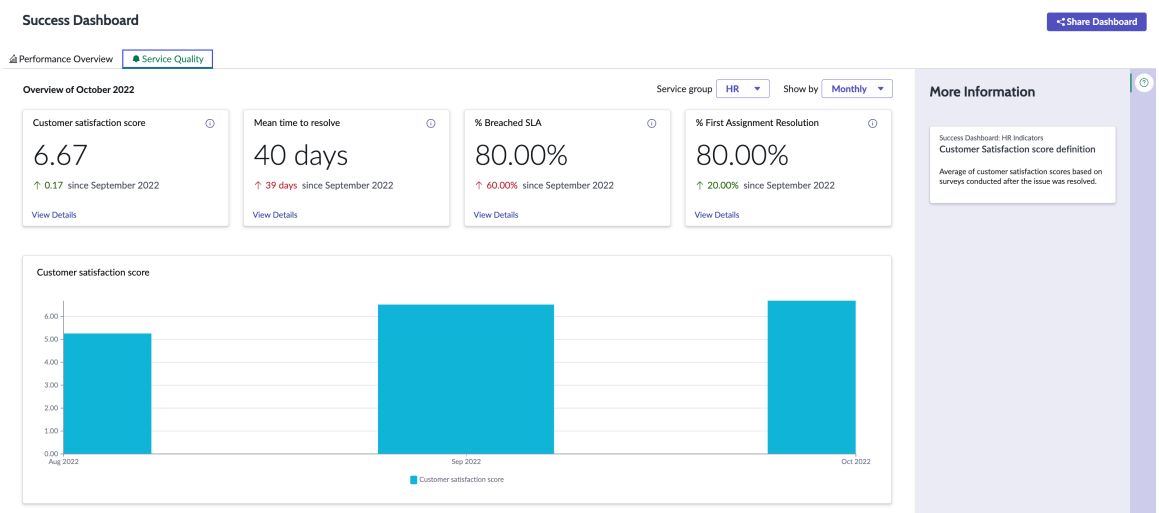
Vue d’ensemble des indicateurs du Tableau de bord de succès RH



Qualité du service dans RH les indicateurs du Tableau de bord des performances

Mesurez les indicateurs clés de performance (KPI), tels que le score de satisfaction des clients, le temps estimé de résolution, le % de violations de SLA et la résolution de la première affectation dans l'onglet Qualité du service. Pour plus d'informations, consultez RH Définitions et formules des indicateurs KPI du Tableau de bord des performances

Qualité du service



Tableaux de résultats dans les RH indicateurs du Tableau de bord des performances

Affichez l’agrégation des valeurs quotidiennes des KPI pour la période sélectionnée sur les tableaux de résultats.

Traduction automatique

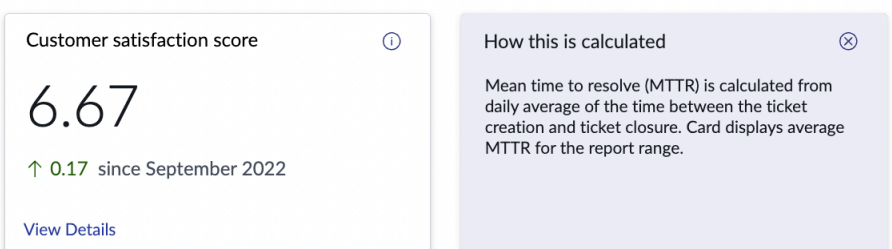
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Score de la période en cours** : affichez le score agrégé pour la période en cours. Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Mensuel :** affichez les données agrégées une fois par mois. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme mensuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne mensuelle des pourcentages quotidiens.
  - **Trimestriel :** affichez les données agrégées une fois par trimestre. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme trimestrielle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne trimestrielle des pourcentages quotidiens.
  - **Annuel :** affichez les données agrégées une fois par an. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme annuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne annuelle des pourcentages quotidiens.
- **Comparaison avec la période précédente** : affichez le changement en pourcentage par rapport à l'agrégation de la période précédente. Les données s'affichent sous forme de comparaison mensuelle, trimestrielle et annuelle en fonction de la disponibilité des données.

Icônes d'informations dans les indicateurs du RH tableau de bord des performances

Affichez la brève description de l'indicateur et découvrez le mode de calcul de la valeur de l'indicateur.

Icônes et cartes d'informations



Tendances dans les RH indicateurs du Tableau de bord des performances

Sélectionnez et affichez la tendance des scores agrégés du tableau de résultats de mesure :

- Tendance des déviations d'appel
- Tendance des tickets structurés

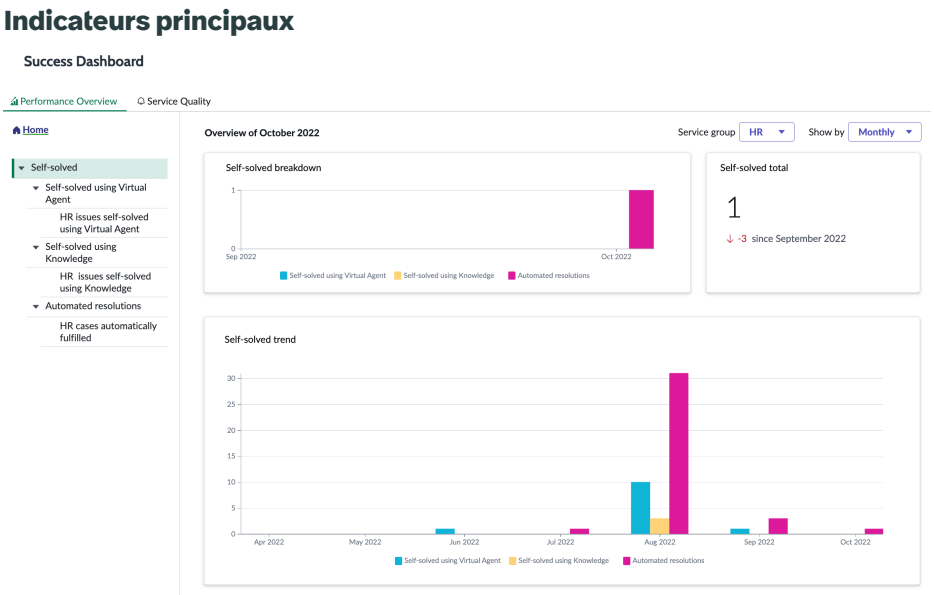
Afficher les détails dans les indicateurs du tableau de bord des RH performances

Consultez les vues d'analyse détaillée des membres et leurs descriptions contextuelles pour les KPI. Vous pouvez consulter les informations détaillées en sélectionnant **Afficher les détails**.

Traduction automatique

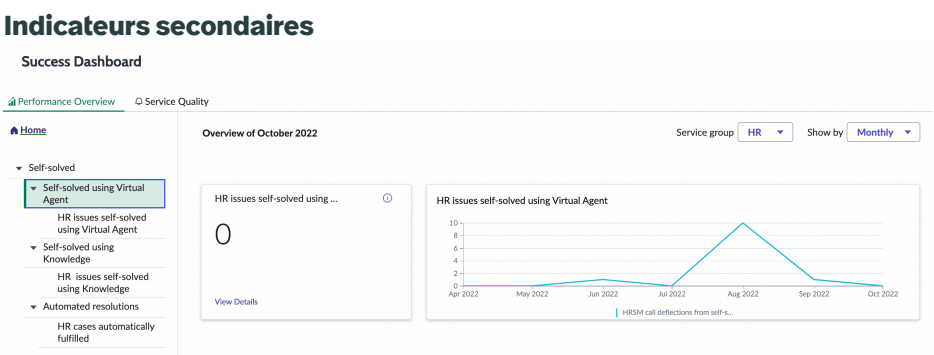
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les indicateurs principaux.



Selon votre implémentation, vous pouvez remplacer des indicateurs ou en ajouter de nouveaux en plus des indicateurs du système de base. Pour plus de détails, voir RH Définitions et formules des indicateurs KPI du Tableau de bord des performances.

- Affichez les indicateurs de contribution.



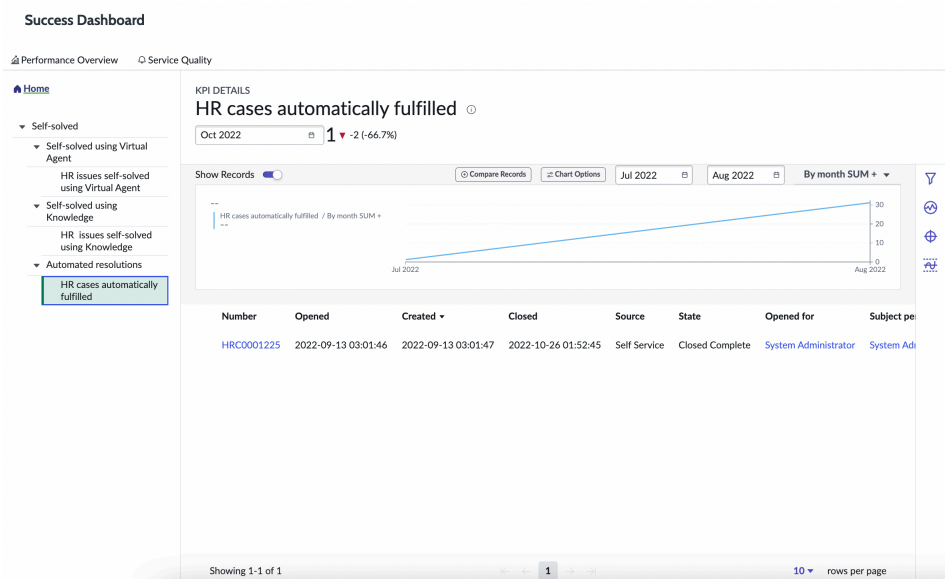
Vous pouvez afficher un graphique des scores des indicateurs de contribution au fil du temps, ainsi que la valeur du KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Afficher la répartition au niveau des enregistrements

Indicateurs de répartition de troisième niveau

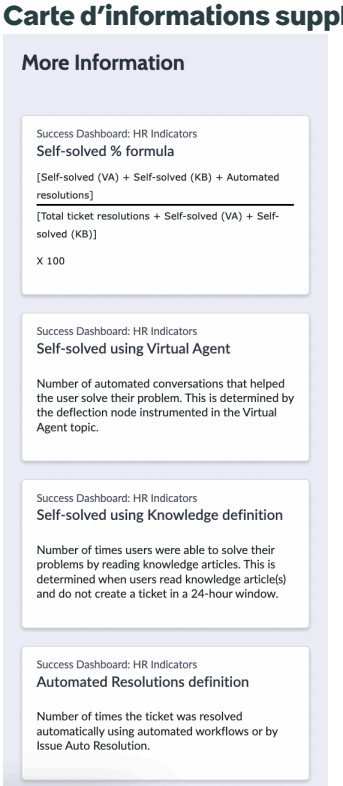


Cette analyse détaillée vous permet d'afficher les détails au niveau des enregistrements de l'indicateur lorsque vous disposez des autorisations utilisateur `sn_sd.success_dashboard_details_read`. Pour en savoir plus, consultez Détails des KPI .

Panneau En savoir plus dans les RH indicateurs du tableau de bord des performances

Affichez la formule contextuelle, les définitions ou toute autre information sur la mesure ou le KPI sélectionné.

Carte d'informations supplémentaires



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les RH indicateurs du Tableau de bord des performances

Configurez le tableau de bord des RH performances de manière à permettre aux équipes de direction IT et aux propriétaires de processus de commencer à l'utiliser.

RH Introduction aux indicateurs du Tableau de bord des performances

1. Obtenez la licence HRSM Pro pour ServiceNow Prestation de services RH les applications.
2. Installez l'application d'indicateurs Tableau de bord des RH performances (com.snc.success_dashboard_hrsm).
3. Configurez le pour Prestation de services RH.Base de connaissances
4. Configurer le Agent virtuel rubriques avec des nœuds de déviation VA.
5. Définissez le niveau d'automatisation de l'exécution pour l'élément de RH catalogue.
6. Configurez les indicateurs clés de performance (KPI) dans les indicateurs du RH tableau de bord des performances.
7. Exécutez le script UpdateFormulasSD pour recalculer les formules.
8. Accédez aux tâches Analyse des performances.

Installer les indicateurs du Tableau de bord des RH performances

Installez l'application d'indicateurs Tableau de bord des RH performances pour obtenir des aperçus des performances et des services de votre organisation. L'application installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store au cas où ceux-ci ne seraient pas déjà installés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Installez les modules d'extension suivants avant d'installer l'application d'indicateurs Tableau de bord des RH performances.
  - Analyse des performances - Pack de contenu pour RH
  - Analyse des performances - Premium
  - Analyse en libre-service Core
- Le tableau de bord des performances RH RH dépend de l'application Tableau de bord des performances principal. Celui-ci doit être acheté séparément.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application RH Indicateurs du tableau de bord des performances (sn_sd_hrsm) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer les Base de connaissances articles

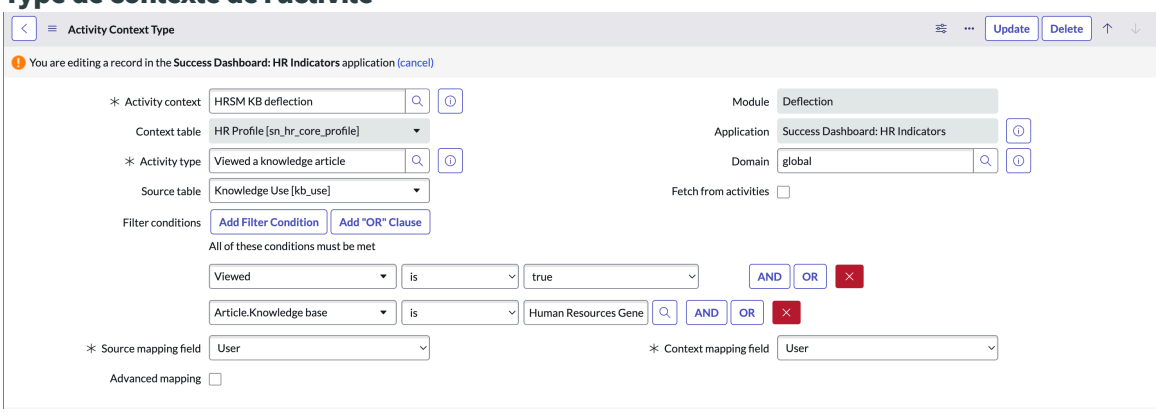
Incluez les articles RH uniquement Base de connaissances lors de la détermination de **l'Auto-résolution à l'aide** des KPI de connaissances dans les indicateurs du RH tableau de bord des performances.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse en libre-service** > **Contexte de l'activité**.
2. Sélectionnez **Déviation de la base de connaissances HRSM** dans la liste.
3. Dans l'onglet **Types de contexte d'activité**, sélectionnez l'icône d'aperçu correspondant au type d'activité Article de la base de connaissances affiché.
4. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Dans le formulaire Type de contexte d'activité, modifiez la condition de filtre pour inclure les bases de connaissances pertinentes.

Type de contexte de l'activité



6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les Agent virtuel rubriques

Configurez les Agent virtuel rubriques (VA) des RH indicateurs du tableau de bord des performances afin qu'elles s'affichent correctement dans le cas où vous possédez des rubriques autres que celles du système de base.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mappez les rubriques sur les modèles de déviation du suivi de déviation **par défaut de l'Agent virtuel RH** . Le suivi des déviations permet d'analyser les performances d'une conversation et de déterminer l'utilité des rubriques Agent virtuel pour les utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous les > Agent virtuel > Designer**.
2. Sélectionnez la RH rubrique dont vous souhaitez ajouter le suivi des déviations.
3. Activez la vue de l'organigramme en désactivant l'option **Vue de table**.
4. Glissez-déplacez le nœud **Déviation** de la section **Utilitaires** vers l'emplacement dans l'organigramme où vous souhaitez ajouter le modèle de déviation.
5. Saisissez les détails suivants dans le volet Propriétés de déviation de droite.

Paramètres d'entrée de déviation

Champ	Valeur
Configuration de la déviation	VA RH par défaut
Modèle de déviation	**RH VA : auto-résolution :** Lorsque le nœud de la rubrique indique que l'Agent virtuel est en mesure de résoudre complètement le problème de l'utilisateur sans créer de ticket IT (incident ou demande), contribuant ainsi aux KPI d'auto-résolution.
Table d'activité	Table dans laquelle se produit l'activité de déviation. Cette table est associée à la table d'activité primaire. Pour en savoir plus, consultez Créer des configurations et des modèles de déviation .
ID d'activité	Liste des ID système d'activité séparés par des virgules.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Configurez le niveau d'automatisation de l'exécution des éléments de catalogue RH, consultez Définir le niveau d'automatisation de l'exécution de l'élément de catalogue .

Vous pouvez également configurer les KPI des indicateurs de tableau de bord, ajouter des indicateurs de contribution ou mettre à jour la carte En savoir plus, selon vos besoins.

1. Pour plus d'informations sur la configuration des KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances, consultez Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances .
2. Pour plus d'informations sur l'ajout d'indicateurs de contribution, consultez Ajouter des indicateurs de contribution .
3. Pour plus d'informations sur la mise à jour de la carte En savoir plus, consultez Mettre à jour des cartes En savoir plus .

Information associée

Suivi des déviations à l'aide de blocs de rubriques de déviation

Créer des configurations et des modèles de déviation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécuter le script de formule de mise à jour pour les RH indicateurs du tableau de bord des performances

Exécutez le script de formule de mise à jour pour recalculer toutes les formules dans les indicateurs du tableau de RH bord des performances, au cas où il y aurait des données obsolètes dans le tableau de bord.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
Cette action n'est requise que pour les changements personnalisés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exécutions de script planifiées**.
2. Ouvrez la liste UpdateFormulasSD dans la liste.
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Activer les tâches Analyse des performances

Activez les tâches Analyse des performances (PA) pour que les indicateurs du RH tableau de bord des performances collectent des données quotidiennes et historiques.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout > Analyse des performances > Collecteur de données > Tâches**.
2. Pour exécuter les tâches quotidiennes :
   a. Filtrez la liste des tâches pour sélectionner les éléments suivants :
   [HRSM SD] Collecte de données quotidienne
   b. Activez les travaux planifiés en cochant la case **Actif** correspondant au travail.
3. Pour exécuter les travaux planifiés pour la collecte de données historiques :
   a. Filtrez la liste des tâches pour sélectionner les éléments suivants :
   [HRSM SD] Collecte de données historiques
   b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour afficher les données des 60 derniers jours dans le tableau de bord.

Mesurer les performances de l'implémentation RH

Utilisez les RH indicateurs du Tableau de bord des performances pour mesurer les performances de votre RH implémentation à l'aide de différents KPI.

Pour en savoir plus sur la façon de partager le tableau de bord avec votre direction, consultez Partager les indicateurs du tableau de bord des performances .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

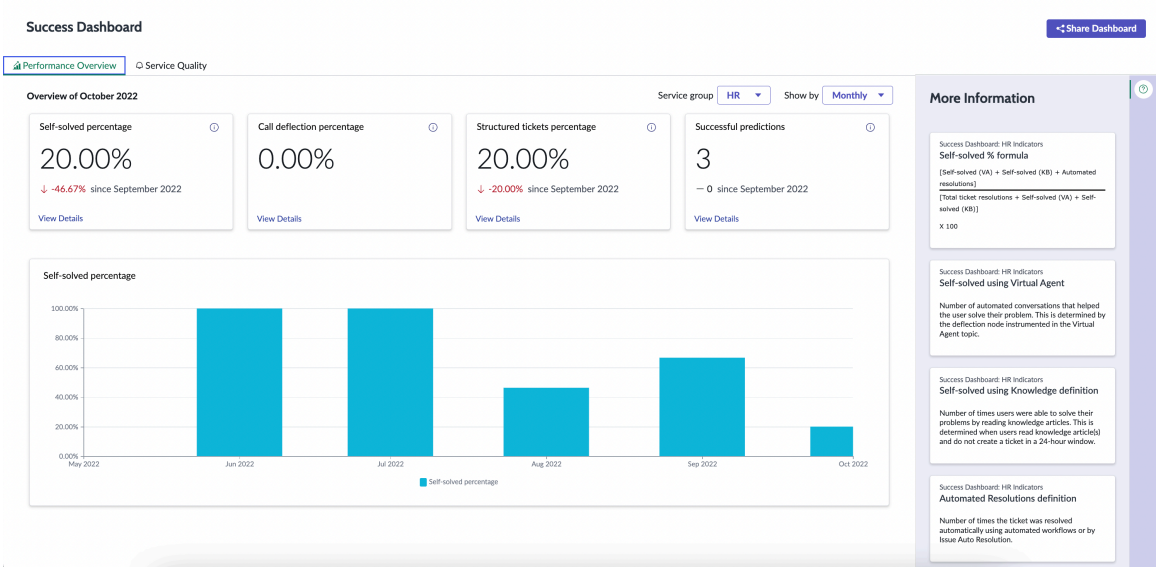
Pour plus d'informations sur l'affichage des KPI de point de référence des indicateurs du Tableau de bord des performances, consultez Point de référence des indicateurs du tableau de bord des performances .

Surveiller les KPI de l'implémentation RH

Affichez et surveillez les RH indicateurs du Tableau de bord des performances pour mesurer les performances de votre RH implémentation à l'aide de différents KPI.

Accédez aux données KPI agrégées dans les indicateurs du tableau de bord des RH performances. En accédant à **Tous>** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances** si vous disposez du rôle sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_read.

HR Success Dashboard indicators



Vous pouvez surveiller les données dans des agrégations de temps **mensuelles**, **trimestrielles** ou **annuelles** .

- **Mensuel** : affiche les données agrégées une fois par mois. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme mensuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne mensuelle des pourcentages quotidiens.
- **Trimestriel** : affiche les données agrégées une fois par trimestre. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme trimestrielle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne trimestrielle des pourcentages quotidiens.
- **Annuel** : affiche les données agrégées une fois par an. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme annuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne annuelle des pourcentages quotidiens.

Une fois l'agrégation de temps définie, toutes les cartes de score affichent les données de la période correspondante.

Pour en savoir plus sur les composants du tableau de bord, consultez la rubrique Composants des indicateurs du Tableau de bord des performances RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les définitions et les formules de KPI, consultez la rubrique RH Définitions et formules KPI des indicateurs du Tableau de bord des performances.

RH Référence des indicateurs du tableau de bord des performances

Consultez des informations supplémentaires sur les composants installés avec les indicateurs du Tableau de bord des RH performances.

Pour plus d'informations sur les rôles et responsabilités requis pour effectuer différentes tâches, voir Rôles et responsabilités des utilisateurs .

Remarque :

Les rôles sont universels pour les deux ITSM et RH, c'est-à-dire tous les groupes de services des indicateurs du tableau de bord des performances.

Pour en savoir plus sur la détermination de la configuration du tableau de bord afin d'utiliser les KPI et les formules, reportez-vous à la rubrique RH Définitions et formules KPI des indicateurs du Tableau de bord des performances.

RH Définitions et formules KPI des indicateurs du Tableau de bord des performances

Activez RH les indicateurs du Tableau de bord des performances pour utiliser les indicateurs clés de performance (KPI) et les formules.

Vue d'ensemble des performances

RH Les indicateurs du tableau de bord des performances utilisent les KPI et définitions suivants :

- **Auto-résolu :** Calculé à partir du nombre moyen de fois par jour où les utilisateurs résolvent un incident sans intervention des agents de niveau 1 dans la plage de rapport. Il inclut les valeurs des indicateurs Auto-résolution à l'aide de l'Agent virtuel, Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances et Résolutions automatisées (par exemple, résolution automatique des tickets RH via l'Agent virtuel). Voici la formule :

```
[Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge + Automated resolutions] /
[Total ticket resolutions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
```

  - **Auto-résolution à l'aide de l'Agent virtuel :** nombre de conversations automatisées qui ont aidé l'utilisateur à résoudre son problème. Dans le système de base. Cette valeur est déterminée par le nœud de déviation instrumenté dans la rubrique VA.
    - **Problèmes RH auto-résolus à l'aide de l'Agent virtuel :** Nombre de fois que les utilisateurs ont résolu leurs problèmes ou leurs demandes dans une conversation d'Agent virtuel. Ceci est enregistré dans la table des mesures de déviation par le modèle de déviation **auto-résolution VA RH** instrumenté dans la conversation.

    - **Remarque :**
      pour utiliser une méthode différente pour déterminer ce KPI, consultez Configurer les KPI des indicateurs du Tableau de bord des performances .

  - **Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances :** Nombre de fois où les utilisateurs peuvent résoudre leurs problèmes en lisant des Knowledge articles. Cette valeur est déterminée lorsque les utilisateurs lisent Knowledge des articles et ne créent pas de ticket dans un délai de 24 heures.
    - **Problèmes RH auto-résolus à l'aide de la base de connaissances :** Nombre de fois que les utilisateurs ont résolu leurs problèmes ou leurs demandes par eux-mêmes en lisant des Base de connaissances articles. Cette valeur est déterminée lorsque l'utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a ouvert le ou les articles fournis et n'a pas créé de ticket dans un délai de 24 heures. Ceci est enregistré dans la table des mesures de déviation avec le modèle de **déviation de ticket RH à l'aide** du modèle de déviation des connaissances.

- **Remarque :**
  pour utiliser une méthode différente pour déterminer ce KPI, consultez Configurer les KPI des indicateurs du Tableau de bord des performances .

- **Définition des résolutions automatisées :** Nombre de fois où le ticket est résolu automatiquement à l'aide de workflows automatisés ou par résolution automatique du problème.
  - La valeur Résolution automatique Isuue est déterminée par le nœud de déviation configuré dans la rubrique Résolution automatique des problèmes d'Agent virtuel.
  - La valeur de l'indicateur Demande exécutée automatiquement correspond au nombre d'éléments demandés qui sont exécutés à l'aide de workflows automatisés. Lorsque l'élément de catalogue utilise un workflow automatisé, le champ **Niveau d'automatisation de l'exécution** de l'élément de catalogue doit être défini sur **Entièrement automatisé** pour être inclus dans cette mesure.
    - **Tickets RH exécutés automatiquement :** Tickets RH exécutés à l'aide de workflows automatisés. Lorsque l'élément de catalogue utilise un workflow automatisé, le champ Niveau d'automatisation de l'exécution de l'élément au niveau du créateur d'enregistrement doit être défini sur Entièrement automatisé. Une fois qu'un tel élément est soumis, le niveau d'automatisation est enregistré.

  - **Remarque :**
    si vous souhaitez utiliser une autre méthode pour déterminer ce KPI ou ajouter d'autres sources (par exemple, des workflows de catalogue automatisés), consultez Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances .

- **Total des résolutions de tickets :** Nombre de problèmes RH résolus.

- **Déviation d'appel :** calculé à partir du nombre de fois par jour où les demandeurs effectuent des soumissions de tickets à l'aide de Catalogue de services, des soumissions de tickets à l'aide de l'Agent virtuel, des auto-résolutions à l'aide de l'Agent virtuel et des auto-résolutions à l'aide de la base de connaissances sans intervention de l'agent de niveau 1. Voici la formule :

```
[Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)]/
[Total tickets submitted + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
```

  - **Soumissions de tickets de catalogue :** Tickets RH soumis à l'aide du Catalogue de servicesPortail de services ou du Application Now Mobile.
    - **Tickets RH soumis à l'aide de Catalogue de services :** Nombre de soumissions de tickets RH à Portail de services partir du OU Application Now Mobile, telles qu'enregistrées dans la table de tickets RH avec la source comme libre-service.

  - **Remarque :**
    Si vous utilisez une méthode différente pour déterminer ce KPI ou ajoutez d'autres sources (par exemple, des workflows de catalogue automatisés), consultez Configurer les KPI des indicateurs du tableau de bord des performances .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Soumissions de tickets VA :** Nombre de fois où le ticket a été soumis à l'aide de l'Agent virtuel. Cette valeur est déterminée par le nœud de déviation instrumenté dans la rubrique Agent virtuel.
  - **Tickets RH soumis à l'aide de VA :** Nombre de soumissions de tickets RH de ou Application Now Mobile, telles qu'enregistrées dans la table de Portail de services tickets RH avec la source .Agent virtuel

  - **Remarque :**
    Si vous utilisez une méthode différente pour déterminer ce KPI ou ajoutez d'autres sources (par exemple, des workflows de catalogue automatisés), consultez Configurer les KPI des indicateurs du tableau de bord des performances .

- **Déviations auto-résolues :** Nombre de problèmes ou de demandes résolus par les utilisateurs eux-mêmes à l'aide du Agent virtuel et des Base de connaissances articles.

  [Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge Articles]

  - **Problèmes RH auto-résolus à l'aide de l'Agent virtuel :** Nombre de fois que les utilisateurs ont résolu leur problème ou leurs demandes dans une conversation d'Agent virtuel. Ceci est enregistré dans la table des mesures de déviation par le modèle de déviation **auto-résolution VA** RH instrumenté dans la conversation.
  - **Problèmes RH auto-résolus à l'aide de la base de connaissances :** Nombre de fois que les utilisateurs ont résolu leurs problèmes ou leurs demandes par eux-mêmes en lisant des Base de connaissances articles. Cette valeur est déterminée lorsque l'utilisateur a ouvert les articles fournis et n'a pas créé de ticket dans un délai de 24 heures. Ceci est enregistré dans la table des mesures de déviation avec le modèle de **déviation de ticket RH à l'aide** du modèle de déviation des connaissances.

  - **Remarque :**
    Si vous utilisez une méthode différente pour déterminer ce KPI ou ajoutez d'autres sources (par exemple, des workflows de catalogue automatisés), consultez Configurer les KPI des indicateurs du tableau de bord des performances .

- **Tickets structurés terminés :** Nombre total de tickets RH terminés avec succès dans la plage de rapport.
  - **Tickets RH structurés fermés :** Nombre de tickets RH à l'état **Fermé terminé** où le service associé RH a un type d'exécution autre que **Manuel**.

  - **Remarque :**
    Si vous utilisez une méthode différente pour déterminer ce KPI, consultez Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances .

- **Prévisions correctes :** Les prédictions réussies fonctionnent par les solutions Intelligence prédictive, comptées lorsque la prédiction effectuée par la solution est la même que la valeur finale. Dans le système de base, cette valeur est déterminée lorsque le système utilise la classification pour prédire et que la valeur finale dans la table de tickets est la même que la valeur prévue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Prédictions réussies :** nombre total de prédictions réussies par Intelligence prédictive et les solutions Compréhension du langage naturel (NLU).
- **Prédictions correctes de NLU :** prédiction correcte du nombre de fois où le modèle de prédiction NLU a compris avec précision l'intention de la conversation de l'utilisateur ou a sélectionné automatiquement une rubrique.
  - **Prédictions de tickets RH correctes :** Nombre de fois où des prédictions réussies ont été faites par les solutions Intelligence prédictive. Il est compté lorsque la prédiction effectuée par la solution est la même que la valeur finale du champ dans la RH table de tickets.

  - **Remarque :**
    Si vous utilisez une méthode différente pour déterminer ce KPI, consultez Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances .

Qualité du service

- **Score de satisfaction du client :** Il s'agit de la moyenne des scores de satisfaction des clients basés sur les enquêtes effectuées après la résolution du problème.

  CSAT moyen RH : Score de satisfaction normalisé de ticket RH ou instances d'enquête Prestation de services RH .

- **Délai moyen de résolution :** Il s'agit de la moyenne du temps entre la création du ticket et la fermeture du ticket.

  MTTR de ticket RH : La somme de la durée des tickets RH fermés ou du nombre de tickets RH fermés.

- **% de violation de SLA :** Il s'agit du pourcentage de problèmes qui ont été résolus après la violation des accords sur les niveaux de service (SLA).

  % de tickets RH avec violation de SLA :

  ```
  (Number of Closed HR cases with Breached SLAs / Number of Closed HR cases) * 100
  ```

- **% de tickets résolus sans réaffectation :** Il s'agit du pourcentage de tickets résolus sans réaffecter le ticket à un autre utilisateur.

  % de tickets RH fermés sans réaffectation : Il affiche les tickets RH qui ont été fermés et dont le nombre de réaffectations est égal à zéro.

Invites proactives

Invites proactives Favorisez l'engagement contextuel et proactif des gestionnaires et des employés en intégrant des informations exploitables sous forme d'invites dans leur flux de travail.

Stimuler l'engagement

Générez des expériences proactives pour permettre la formation d'habitudes positives pour les managers et les employés grâce à des micro-actions continues à partir des canaux de messagerie. Par exemple, Invites proactives encourage les gestionnaires à adopter les parcours et d'autres ServiceNow fonctionnalités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Stimuler la productivité

Définissez les responsables et donnez-leur les moyens de recevoir des informations en temps opportun et de prendre des mesures positives. Permettez aux employés de rester concentrés sur leur tâche en les rencontrant dans leur workflow, par exemple, en publiant des aperçus et des actions sur le Centre du responsable portail. Créez des rappels pour Gestion du parcours des employés permettre aux employés de rester concentrés sur leur tâche en les invitant à participer à leur flux de travail.

Accessibilité

Impliquez les gestionnaires et les employés par le biais d'invites affichées sur les canaux les plus accessibles tels que Microsoft Teams. Motivez les employés en envoyant des petites incitations dans leurs espaces de travail naturels, les rencontrant ainsi dans leur flux de travail.

Premiers pas

Explorer  Informations détaillées sur les invites proactives	Configurer  Configurer l'application pour commencer
Utiliser  Savoir utiliser les invites proactives	Référence  Obtenir des détails sur les jetons, les sources de données, les actions et les canaux dans les invites proactives

Explorer Invites proactives

Apprenez à utiliser l'application Invites proactives dans votre organisation, en configurant le signal des invites, en générant les invites et en les affichant avec des actions sur les canaux sélectionnés.

Workflow Invites proactives

Une tâche planifiée déclenche le Invites proactives script qui évalue la configuration du signal. La configuration du signal se compose de deux parties :

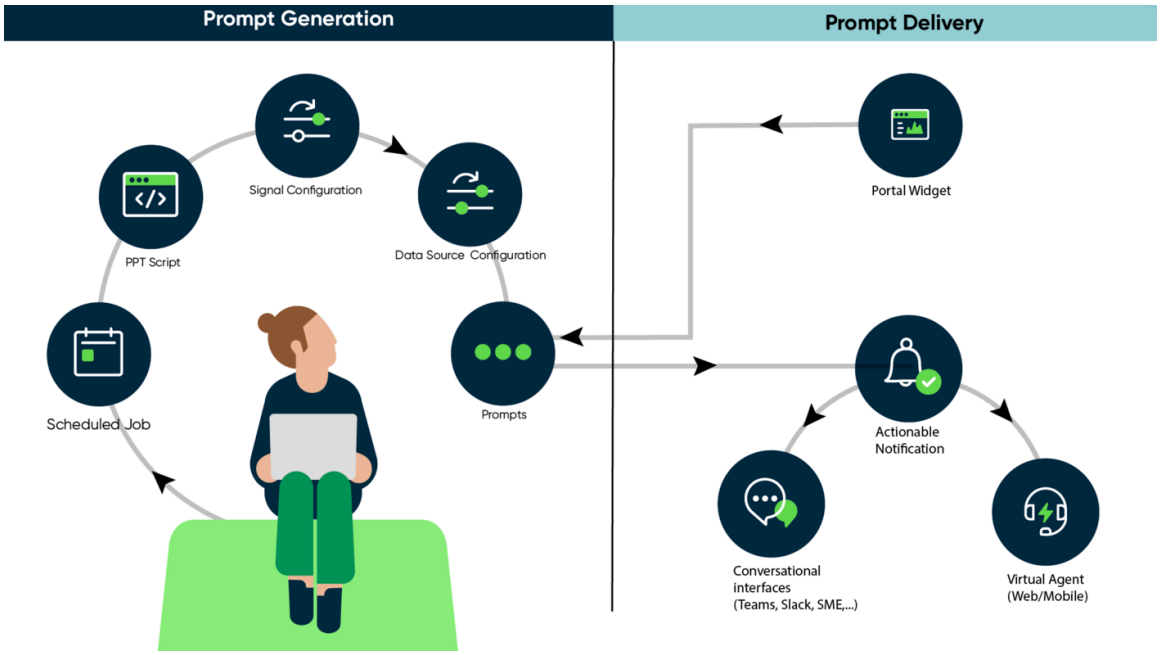
- Détails du signal tels que le destinataire de l'invite, les canaux concernés, les actions disponibles et les modèles de message d'invite affichés à l'utilisateur.
- Source de données du signal qui contient des tables et des conditions de données.

Des invites sont ensuite générées et envoyées à des plateformes configurées telles que Portail de services, Microsoft Teams, Slack ou Agent virtuel.

L'image suivante illustre ce Invites proactives workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Canaux dans Invites proactives

Les canaux sont le moyen par lequel les invites sont affichées à l'utilisateur final dans son flux de travail.

Le tableau suivant décrit les canaux disponibles dans Invites proactives.

Canaux utilisés dans Invites proactives

Canaux	Description
Widget du portail	Les invites sont affichées par le biais d'un widget sur le Portail des employés. **Remarque :** Pour afficher les invites sur le portail, le widget d'invite doit être ajouté à la page du portail. Pour plus d'informations sur la configuration des pages du portail, voir Créer et modifier une page à l'aide du concepteur de portail de services . Pour plus d'informations sur l'ajout de widgets à une page, voir Widgets du portail de services .
Agent virtuel	Les invites peuvent également être transmises à différents canaux d'interface conversationnelle (CI) via Agent virtuel, par exemple, Microsoft Teams ou Slack.

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Configurer les canaux de livraison dans Invites proactives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration des données

Configurez les signaux, les sources de données, les canaux, les catégories, les actions et les calendriers pour afficher des invites aux gestionnaires et aux employés dans leur flux de travail. Pour plus d'informations, consultez Configurer Invites proactives.

Invites proactives dans Centre du responsable

Générez et affichez des micro-aperçus aux gestionnaires à l'aide de Centre du responsableInvites proactives. Les aperçus contiennent des rappels sur les demandes de service, les parcours et les apprentissages de l'équipe, accompagnés d'actions pertinentes pour communiquer les informations aux employés. Pour plus d'informations, consultez Invites proactives Pour les gestionnaires.

Installer Invites proactives

Vous pouvez installer l'application Invites proactives (com.sn_pp) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Vous devez installer le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot) avant d'installer le module d'extension Invites proactives pour commencer à utiliser l'application.

Modules d'extension et applications dépendants pour Invites proactives:

- Centre des employés Pro (com.snc.employee_center_pro) : pour les actions du portail et les widgets.
- Intégrations Microsoft : Core (com.snc.ms_teams) : pour utiliser l'action Lancer la messagerie instantanée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Invites proactives (com.sn_pp) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Invites proactives

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Invites proactives et la configurer pour afficher des invites pertinentes aux gestionnaires et aux employés de votre organisation. Grâce à ces instructions, vous pouvez activer l'efficacité du flux de travail et accélérer les délais d'exécution.

Un signal est la configuration des invites concernant le moment de les envoyer, ce qu'il faut envoyer, à qui les envoyer, où les envoyer et les actions associées pour les générer et les livrer. Vous pouvez définir à qui envoyer le signal, à quelle fréquence et sur quels canaux. L'application Invites proactives prend en charge tous les canaux d'interface conversationnelle (CI), à l'exception du portail.

Remarque :
Vous devez installer et activer le Invites proactives et l'application Now Assist pour HRSD doit être installée, ainsi que d'utiliser l'aptitude et les invites du système de base. Les deux nouveaux signaux disponibles sont l'invite Approbations en attente et l'invite Solde de congés élevé.

La configuration Invites proactives est un processus en plusieurs étapes :

- Création d'un signal. Un signal détermine quand envoyer l'invite, ce qu'il faut envoyer, à qui l'envoyer, où l'envoyer et les actions connexes pour générer et livrer les invites.
- Création d'une source de données pour le signal. La source de données du signal apporte les informations les plus pertinentes pour les gestionnaires ou les employés.
- Configuration des canaux. Choisissez où afficher les invites les plus bénéfiques pour vos utilisateurs.
- Configurez les actions. Vous déterminez les actions à générer et à livrer aux invites.
- Configuration des calendriers. Vous choisissez la fréquence à laquelle vous souhaitez que la source de données traite les données et génère les invites dans les canaux sélectionnés.

Créer un signal dans Invites proactives

Configurez les signaux pour déterminer quelles invites envoyer, à qui les envoyer, où et quand les envoyer, et pour les générer afin de les envoyer à votre utilisateur.

Avant de commencer

Remarque :
Vous devez installer et activer l'application et Now Assist pour HRSD l'application Invites proactives afin de pouvoir utiliser les options et les invites du système de base. Les deux signaux disponibles sont l'invite Approbations en attente et l'invite Solde de congés élevé.

Rôle requis : sn_pp.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Invites proactives** > **Configurations du signal**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour la configuration du signal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Description** , saisissez une brève description du signal.
5. Activez le signal en sélectionnant l'option **Actif** .
6. Dans le champ **Calendrier** , sélectionnez un calendrier qui détermine la fréquence d'envoi de l'invite à l'utilisateur.
   Pour plus d'informations sur les calendriers, reportez-vous à Configurer les calendriers des signaux dans Invites proactives.
7. Dans le champ **Priorité** , sélectionnez la priorité pour déterminer l'ordre d'affichage des invites sur le widget d'invite.
   Les valeurs disponibles sont élevées, faibles ou moyennes.
8. Dans le champ **Commande** , sélectionnez la commande associée au signal.
9. Dans le champ **Balises de catégorie** , sélectionnez la catégorie du signal, qui est utilisée pour extraire les invites spécifiques sur le widget d'invite.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer les catégories de signal dans Invites proactives.
10. Dans le champ **Canaux et actions** , sélectionnez le canal dans lequel vous souhaitez afficher les invites et les actions que vous souhaitez associer au canal.
    Pour plus d'informations, consultez Configurer les canaux de livraison dans Invites proactives.
11. Dans le champ **Utilisateur destinataire** , sélectionnez l'utilisateur dont vous souhaitez recevoir l'invite, soit le gestionnaire soit un employé.

    Remarque :
    - La valeur employé est extraite du champ **Utilisateur** de la source de données spécifié dans le champ **Source de données** .
    - Le gestionnaire d'un employé est dérivé du champ **Gestionnaire** de la table Utilisateur [sys_user].

12. Sous l'onglet **Source du signal** , sélectionnez la méthode de source de données pour récupérer les données dans le champ **Source de données** .
    Pour plus d'informations, consultez Types de sources de données dans Invites proactives.
13. Renseignez les champs de l'onglet **Modèle d'invite** .

    Le contenu du modèle s'affiche en tant que contenu de l'invite à votre utilisateur.

Champs du modèle d'invite

Champ	Description
En-tête d'invite	En-tête de l'invite ou créez un en-tête. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un nouvel en-tête, reportez-vous à la section Ajouter un nouvel en-tête d'invite pour identifier l'invite. L'en-tête est une icône et une étiquette qui s'affichent sur l'invite pour identifier le type d'invite sur le Portail des employés. Par exemple, vous pouvez avoir des en-têtes pour les compétences, l'apprentissage, les rôles, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si aucun en-tête n'est sélectionné, l'en-tête marqué comme valeur par défaut est ajouté à l'invite et affiché.
Titre	Titre du message lorsque l'invite s'affiche pour l'utilisateur.
Affichage d'un seul enregistrement	Modèle pour le message à afficher à l'utilisateur lorsque l'invite est générée pour un seul enregistrement.
Affichage de plusieurs enregistrements	Modèle pour le message à afficher aux utilisateurs lorsque l'invite est générée pour plusieurs enregistrements. Pour plus d'informations, consultez Jetons dans Invites proactives.
URL	URL à laquelle l'utilisateur peut accéder dans l'option **Afficher les détails** de l'option Portail des employés ou **Prendre une action** pour Agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez Actions et groupes d'actions dans Invites proactives.

Vous avez créé un modèle qui est remis sous forme de message dans l'invite à l'utilisateur.

14. Sélectionnez **Soumettre**.
    Vous avez configuré un signal qui remet le message d'invite à l'utilisateur à la fréquence que vous avez planifiée.

Ajouter un nouvel en-tête d'invite pour identifier l'invite

Ajoutez des en-têtes intuitifs aux invites affichées sur Portail des employés le pour permettre aux utilisateurs d'identifier facilement le type d'invite.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'en-tête par défaut prédéfini est Suggestion.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Invites proactives** > **Administration** > **Configurations du signal**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour la configuration du signal.
4. Dans le champ **Calendrier** , déterminez la fréquence d'envoi de l'invite à l'utilisateur.
5. Sélectionnez l'onglet **Modèle d'invite** .
6. Sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide de la liste ( ) en regard du champ **En-tête d'invite** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sur la page Configurations de l'en-tête d'invite, sélectionnez **Nouveau**.
8. Dans le champ **Étiquette** , saisissez un nom pour décrire l'en-tête.
9. Sélectionnez **Actif** pour activer le nouvel en-tête.
10. **Facultatif :** Ajoutez une icône pour accompagner l'en-tête.
    a. Dans le champ **Icône** , sélectionnez le lien **Cliquer pour ajouter** .
    b. Sélectionnez **Choisir un fichier** pour sélectionner une image à partir de votre disque local.
    Les types de fichiers pris en charge sont .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico et .svg.
    c. Sélectionnez **OK**.
11. **Facultatif :** Sélectionnez le champ **Est par défaut** pour marquer l'en-tête comme en-tête par défaut.
    Cet en-tête sera sélectionné si aucune valeur n'est fournie dans le champ **En-tête d'invite** .

    Si un en-tête par défaut a déjà été sélectionné, un message d'erreur s'affiche. Vous devez effacer cette sélection avant de pouvoir définir cet en-tête par défaut.

    Remarque :

    (Optional) Si vous ne voyez pas le champ **Est par défaut** , vous pouvez l'ajouter à la mise en page.
12. Sélectionnez **Soumettre**.
13. **Facultatif :** Ajoutez d'autres en-têtes en répétant les étapes 4 à 10.

Résultats
Le nouvel en-tête ajouté est sélectionné dans le champ **En-tête d'invite** .

Créer une source de données pour un signal dans Invites proactives

Spécifiez où et comment obtenir les données que vous souhaitez utiliser pour envoyer des aperçus aux utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pp.admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Invites proactives** > **Sources de données du signal**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Source de données du signal.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Formulaire Source de données du signal.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les canaux de livraison dans Invites proactives

Configurez un canal pour afficher les invites aux utilisateurs finaux dans leur workflow.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pp.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Invites proactives** > **Configurations du canal du signal**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de configuration du canal du signal

Champs	Description
Nom	Nom de la configuration du canal de signal.
Application	Le périmètre dans lequel l'application est créée.
Portail	Option à sélectionner Portail des employés comme canal pour afficher les invites.
Groupe d'actions du portail	Le groupe d'actions applicable aux invites affichées sur le portail. Les groupes d'actions incluent certaines des actions fréquemment utilisées pour accéder rapidement à l'utilisateur final. Pour plus d'informations, consultez Groupes d'actions.
Virtual Agent	Option à sélectionner Agent virtuel comme canal pour afficher les invites.
Actions de Virtual Agent	Les Agent virtuel actions (les deux NLU et le type LLM) de la table Action de signal [sn_pp_signal_action] qui peuvent être effectuées par l'utilisateur final. Pour plus d'informations, consultez Configurer les actions de signal pour Invites proactives. **Remarque :** Un maximum de trois NLU actions basées sur trois Agent virtuel et trois actions basées sur Agent virtuel LLM ne peuvent être sélectionnées que pour chaque enregistrement de configuration de canal.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les catégories de signal dans Invites proactives

Créez et configurez des catégories pour permettre une recherche efficace des invites regroupées dans les mêmes catégories.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pp.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les catégories de signaux correspondent aux groupes logiques utilisés pour étiqueter et diviser les signaux. Les catégories vous permettent également d'extraire des invites spécifiques à une catégorie sur le widget d'invite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Invites proactives** > **Catégories du signal**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire des catégories du signal

Champs	Description
Nom	Nom de la catégorie du signal.
Description	Brève description de la catégorie du signal.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement de la catégorie du signal.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les actions de signal pour Invites proactives

Définissez des actions de signal pour permettre aux utilisateurs finaux qui reçoivent une invite Agent virtuel d'agir en conséquence.

Avant de commencer

Remarque :
Les actions de signal sont utilisées pour Agent virtuel. Portail des employés utilise le groupe d'actions pour les actions.

Rôle requis : sn_pp.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Invites proactives** > **Actions de signal**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Actions de signal

Champs	Description
Nom	Nom de l'action de signal.
Type de modèle	Choisissez si vous souhaitez utiliser les rubriques classiques NLUAgent virtuel ou les rubriques basées sur Agent virtuel LLM dans le champ de rubrique VA. Vos options sont les suivantes : ○ NLU/Mot-clé ○ LLM
Sujet VA	La rubrique pertinente Agent virtuel pour l'action de signal. Pour plus d'informations sur la création d'une Agent virtuel rubrique, reportez-vous à la section Create a Virtual Agent topic . Pour en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	savoir plus sur la publication des rubriques, reportez-vous à la section Publish a Virtual Agent topic .
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement de l'action de signal.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les calendriers des signaux dans Invites proactives

Calendrier qui détermine le moment d'exécution de la configuration du signal pour générer des invites qui informent l'utilisateur d'agir.

Avant de commencer

Le calendrier des signaux est l'action déclencheur dans le workflow de l'invite qui évalue la configuration et génère des invites qui sont ensuite transmises aux utilisateurs.

Rôle requis : sn_pp.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Invites proactives** > **Calendriers des signaux**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de calendrier des signaux

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche planifiée du signal.
Actif	Option permettant d'activer la tâche de planification du signal.
Conditionnel	Option permettant d'exécuter la tâche planifiée en fonction de certaines conditions du script associé.
Condition	Script conditionnel qui détermine si une tâche planifiée doit s'exécuter. La dernière expression du script doit être évaluée sur une valeur booléenne (vrai ou faux). **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque l'option **Conditionnel** est sélectionnée.
Exécuter	Type de calendrier sur lequel exécuter la tâche. Les options disponibles sont les suivantes : ○ Quotidien ○ Hebdomadaire ○ Mensuel ○ Périodiquement ○ Une fois

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Sur demande ○ Calendrier d'entreprise : début de l'entrée ○ Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée
Fuseau horaire	Fuseau horaire de la tâche planifiée du signal. L'option Utiliser le fuseau horaire du système entraîne l'exécution de la tâche dans le fuseau horaire de l'instance qui l'exécute. Si aucun fuseau horaire n'est sélectionné, la tâche s'exécute dans le fuseau horaire de l'utilisateur qui a saisi l'heure.
Heure	Heure à laquelle le calendrier doit être exécuté au format d'horloge de 24 heures. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que lorsque la valeur du champ **Exécuter** est Quotidien, Hebdomadaire ou Mensuel.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter et configurer le widget d'invite

Ajoutez et configurez le widget d'invite auquel accéder Invites proactives sur un portail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Portail de services* > **Pages**.
2. Recherchez et sélectionnez une page pour ajouter le widget d'invite.
   Vous pouvez également créer une nouvelle page, puis ajouter le widget. Pour plus d'informations, voir Créer et modifier une page à l'aide du concepteur de portail de services et des widgets du portail de services.
3. Sélectionnez le lien connexe **Ouvrir dans Designer** .
   Le concepteur de portail de services s'affiche.
4. Dans l'onglet Widgets, recherchez des invites et faites-les glisser vers la zone Modifier.
5. Sélectionnez dans le coin supérieur droit du widget.
6. Modifiez le formulaire.

Champs du conteneur d'invite

Champ	Description
Catégories d'invite	Catégories permettant d'extraire et d'ajouter des invites spécifiques à une catégorie sur le widget d'invite. Pour plus d'informations sur les catégories

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de signaux, reportez-vous à la section Configurer les catégories de signal dans Invites proactives.
Profil	Profil pour filtrer et afficher les invites sur le widget. Les options sont Gestionnaire ou Employé.
Titre	Titre à afficher sur le widget.
Afficher le menu	Affiche le menu Gérer les préférences sur le widget qui vous permet d'activer ou de désactiver l'affichage des invites individuellement.
Nombre maximal d'invites	Le nombre maximal d'invites affichées sur le widget.
Invites par ligne	Nombre d'invites affichées simultanément sur le widget. L'ensemble suivant d'invites est accessible à l'aide d'un curseur sur le widget.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Utiliser Invites proactives

Vous pouvez utiliser Invites proactives l'application pour envoyer des informations et des informations exploitables aux responsables et aux employés en les tenant informés et en les encourageant à agir immédiatement.

Après une configuration de signal réussie dans Invites proactives, des invites sont générées en fonction de la planification de la configuration.

Pour afficher la liste des invites, accédez à **Tous** > **Invites proactives** > **Invites**. Les détails suivants s'affichent pour chaque invite : nom du destinataire, nom du signal, état, modèle d'invite, jetons et date de création. Pour plus de détails, tels que la **table Actions** connexes et les champs **Action effectuée** , sélectionnez l'icône Afficher les détails du contenu (icône).

Remarque :
Les invites sont supprimées automatiquement après 180 jours de création à l'aide de la fonction Effacement automatique.

Invites dans les canaux de livraison

Les invites sont transmises aux utilisateurs finaux via différents canaux tels que Portail des employés, Agent virtuel ou Microsoft Teams.

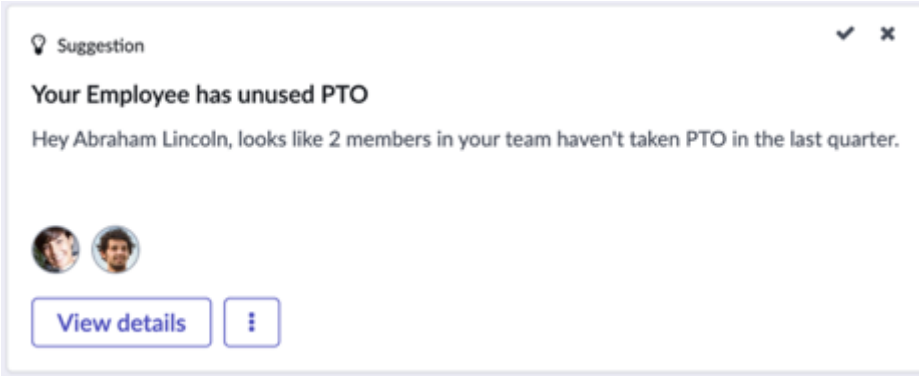
Les notifications des invites et l'apparence de l'invite sont différentes selon les canaux.

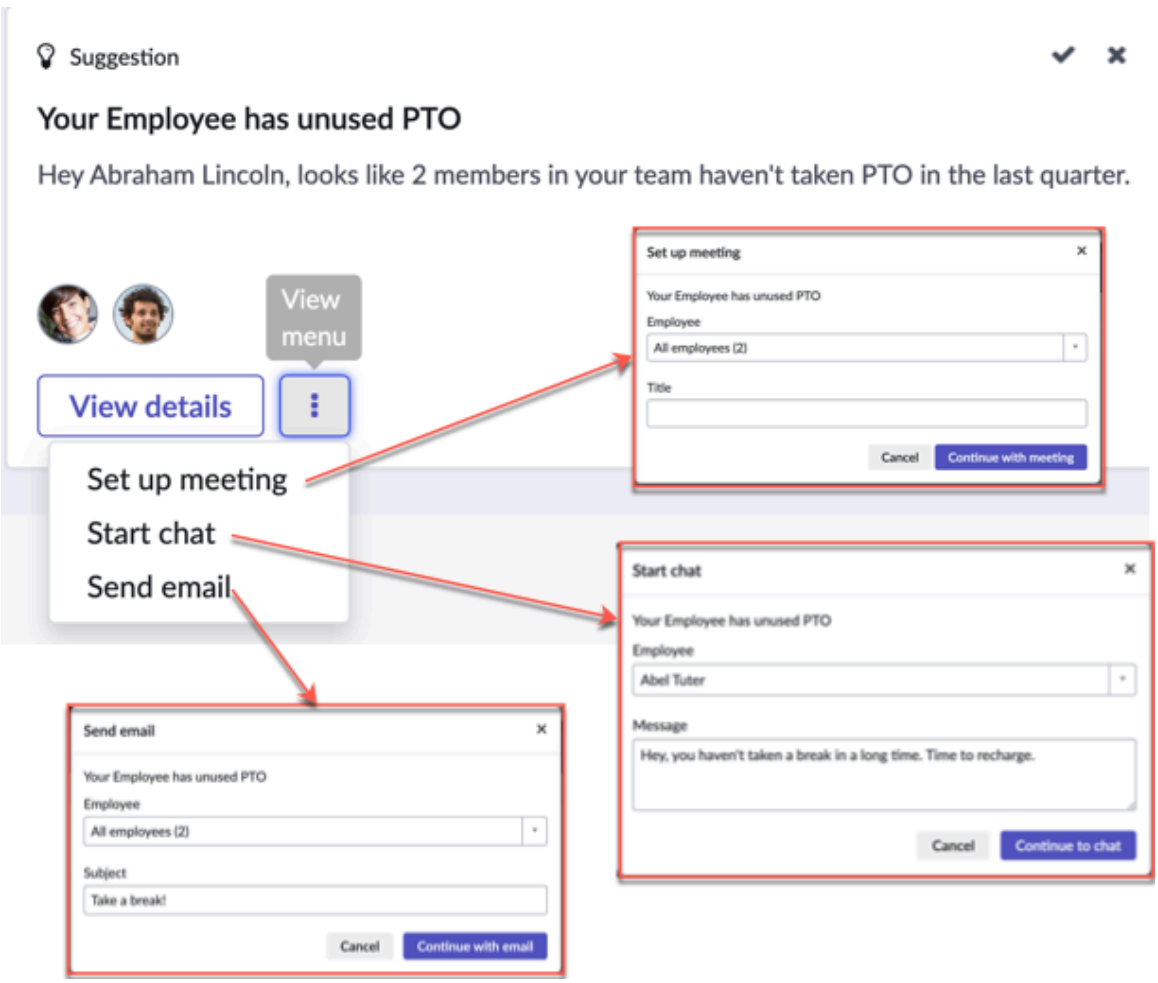
- Widget d'invite : sur n'importe quel portail, les invites sont affichées via un widget. Le widget d'invite est disponible par défaut, mais doit être ajouté au portail. Pour plus d'informations, consultez Ajouter et configurer le widget d'invite.

  L'image suivante montre un exemple de widget d'invite sur le .Portail des employés Le bouton **Afficher les détails** fournit plus de détails sur l'invite. Les détails affichés dépendent du type de source de données, de l'utilisateur destinataire et du modèle (affichage d'un ou plusieurs enregistrements) sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Créer un signal dans Invites proactives. Pour plus d'informations sur les actions sur le widget, reportez-vous à la section Actions et groupes d'actions dans Invites proactives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





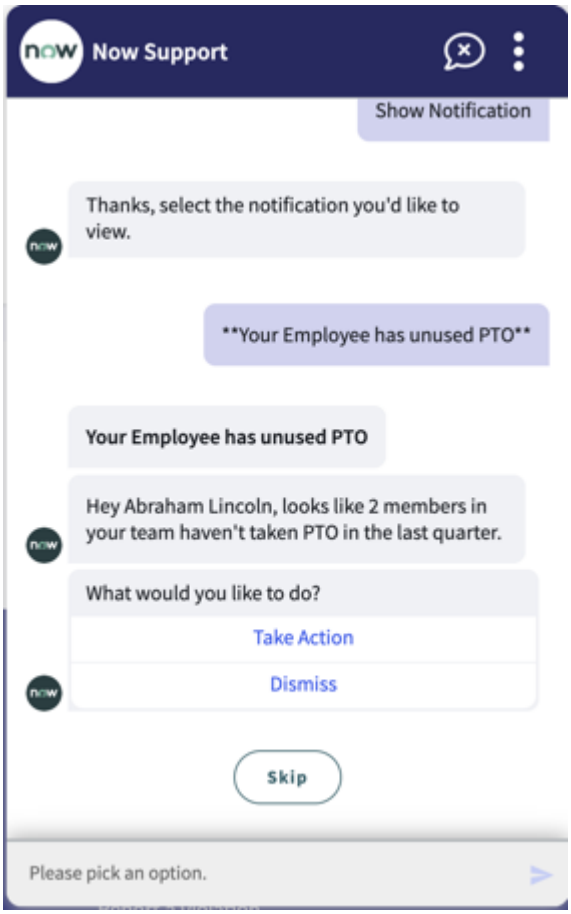
Remarque :
Les invites générées ne sont transmises au widget que lorsque l'utilisateur ouvre le portail.

- Agent virtuel - Une notification s'affiche sur l'icône de chat Agent virtuel pour indiquer qu'il y a un message d'invite. La sélection du bouton **Ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée** démarre la messagerie instantanée affichant le message d'invite et des options pour effectuer d'autres actions.

  L'image suivante montre un exemple de notification d'invite dans Agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

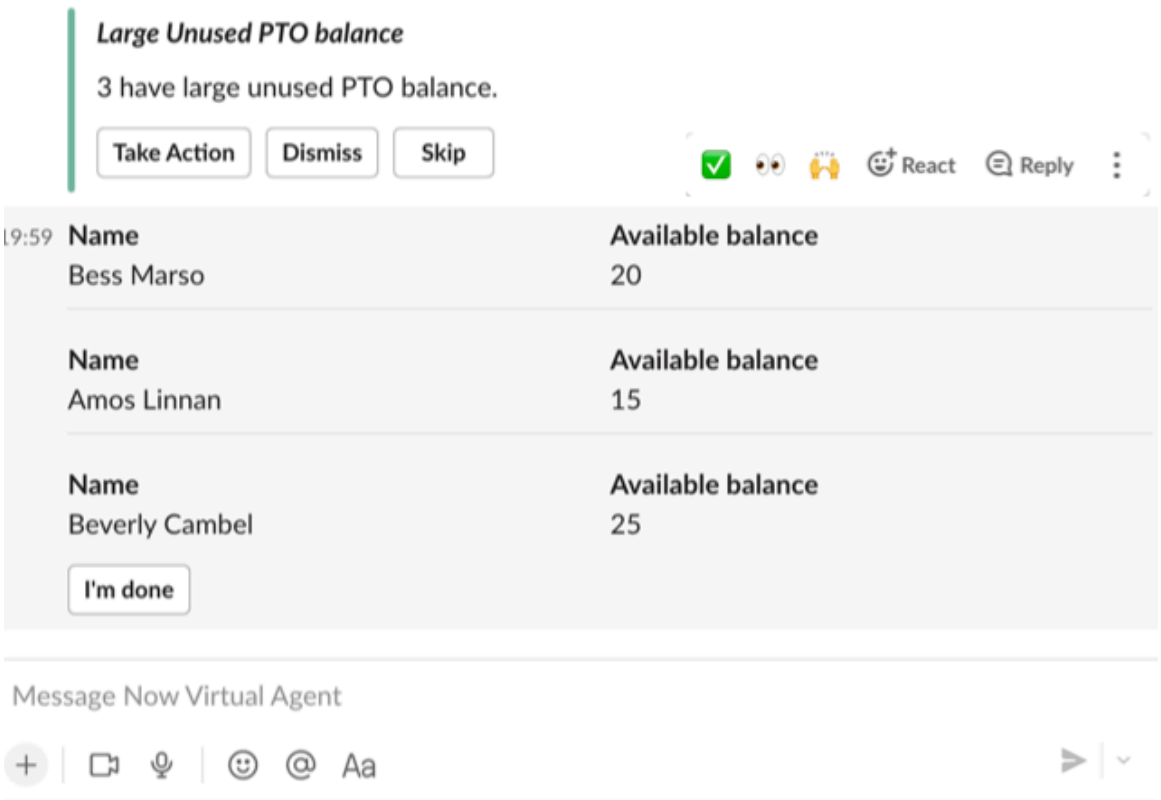


- Microsoft Teams - Comme pour le chat, une notification s’affiche Agent virtuel dans le volet de chat. La sélection du Agent virtuel Now contact lance la messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'image suivante montre un exemple de notification d'invite dans Microsoft Teams.



Now Assist avec Invites proactives

Vos employés et responsables peuvent utiliser des actions conversationnelles pour voir leurs tâches RH en attente et le temps de repos restant avec l'intégration Invites proactivesNow Assist.

L'intégration Invites proactives utilise de grands Now Assist modèles de langage (Now LLM Service) pour créer une expérience conversationnelle en langage naturel susceptible d'améliorer la réussite de vos invites.

Remarque :
Invites proactives Actions de support Now LLM Service pour une expérience conversationnelle plus intelligente et flexible.

Un signal est la configuration des instructions sur le moment de les envoyer, ce qu'il faut envoyer, à qui les envoyer, où les envoyer et les actions associées pour les générer et les livrer. Vous pouvez définir à qui envoyer le signal, à quelle fréquence et sur quels canaux. Les configurations de signaux de deux suivantes sont disponibles afin que vos employés et gestionnaires puissent expérimenter les Now LLM Service options dans Invites proactives:

- Approbations en attente : affiche une invite à l'employé sur ses tâches RH en attente d'approbation. L'action correspondante pour cette configuration de signal est **Afficher les approbations**.
- Solde élevé de congés payés : affiche une invite à l'employé s'il reste plus de 80 % des congés. L'action correspondante pour cette configuration de signal est **Demander PTO**.

Les actions **Afficher les approbations** et **Demander un PTO** ne sont pas disponibles par défaut pour être ajoutées à la configuration du signal, car elles sont inactives. Procédez comme suit pour activer ces actions :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez et publiez les Now LLM Service rubriques. Pour plus d'informations sur la création d'une Agent virtuel rubrique, reportez-vous à la section Create a Virtual Agent topic . Pour plus d'informations sur la publication d'une Agent virtuel rubrique, consultez Publish a Virtual Agent topic
- Créer des actions de signal pourInvites proactives. Pour plus d'informations sur la configuration des actions de signal pour , reportez-vous à Invites proactives la section Configurer les actions de signal pour Invites proactives.
- Sélectionnez les actions dans la configuration du canal du signal. Pour plus d'informations sur la configuration des canaux de livraison dans , reportez-vous à Invites proactives la section Configurer les canaux de livraison dans Invites proactives.

Remarque :
Vous pouvez sélectionner les actions et dans NLUNow LLM Service le champ Actions de Virtual **Agent** .

Une configuration de signal unique répond à la fois NLUNow LLM Service aux invites et aux actions. L'invite est transmise aux portails en fonction de leur Agent virtuel configuration. Par exemple, si le portail a Now Assist été configuré, Now LLM Service les invites et les actions sont remises. Si le portail a NLU été configuré, NLU les invites et les actions sont envoyées à partir de la même configuration de signal. Pour plus d'informations sur la configuration du signal, reportez-vous à la section Créer un signal dans Invites proactives.

Se désabonner d'une invite dans Portail des employés

Choisissez de ne pas recevoir d'invite spécifique en vous désabonnant du signal affiché dans Portail des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

- Assurez-vous que Centre du responsable et Expériences pour l'évolution professionnelle installé pour accéder à ces onglets dans le Portail des employés.
- Pour accéder aux invites sur une autre page du portail dans , Portail des employés le widget d'invite doit être ajouté. Pour plus d'informations sur la configuration des pages du portail, voir Créer et modifier une page à l'aide du concepteur de portail de services . Pour plus d'informations sur l'ajout de widgets à une page, voir Widgets du portail de services .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Dans Centre des employés, accédez au concentrateur approprié selon que vous êtes un gestionnaire ou un employé.
   - Si vous êtes un gestionnaire, accédez à **Votre équipe** > **Manager Hub**.
   - Si vous êtes un employé, accédez à **Votre carrière** > **Centre de carrière**.
3. Dans le widget d'invite, affichez une liste de tous les signaux en sélectionnant l'icône Gérer les préférences ( ).

Remarque :
Tous les signaux pour lesquels il existe une invite dans la table des invites sont répertoriés, quel que soit leur état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Désactivé** pour le signal dont vous souhaitez vous désabonner.

> **Remarque :**
> Si vous décidez de recevoir à nouveau l'invite, sélectionnez **Activé**.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Vous ne recevrez pas d'invites du signal sélectionné. Les invites d'annulation de l'adhésion sont déplacées vers l'état Ignorer.

Se désabonner d'une invite dans Agent virtuel

Choisissez de ne pas recevoir d'invite spécifique en vous désabonnant du signal affiché dans Agent virtuel.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez l'icône de messagerie instantanée ( ) pour démarrer le Agent virtuel.
3. Type : Afficher les notifications.
   Toutes vos notifications sont affichées.
4. Sélectionnez le signal dont vous souhaitez vous désabonner.
5. Sélectionnez l'option **Ignorer** pour vous retirer du signal.
6. Dans l'ensemble d'actions suivant, sélectionnez **Se désabonner** pour vous désabonner du signal.

> **Remarque :**
> L'action **Pas pertinent pour moi** rejette l'invite actuelle et non l'ensemble du signal.

7. Sélectionnez **Oui** pour confirmer votre choix.

Résultats
Vous ne recevrez pas d'invites du signal sélectionné. Les invites d'annulation de l'adhésion sont déplacées vers l'état Ignorer.

Tableau de bord de Invites proactives

Utilisez le Invites proactives tableau de bord pour afficher l'analyse de l'utilisation et les mesures clés des invites générées pour fournir des informations exploitables sur le flux de travail.

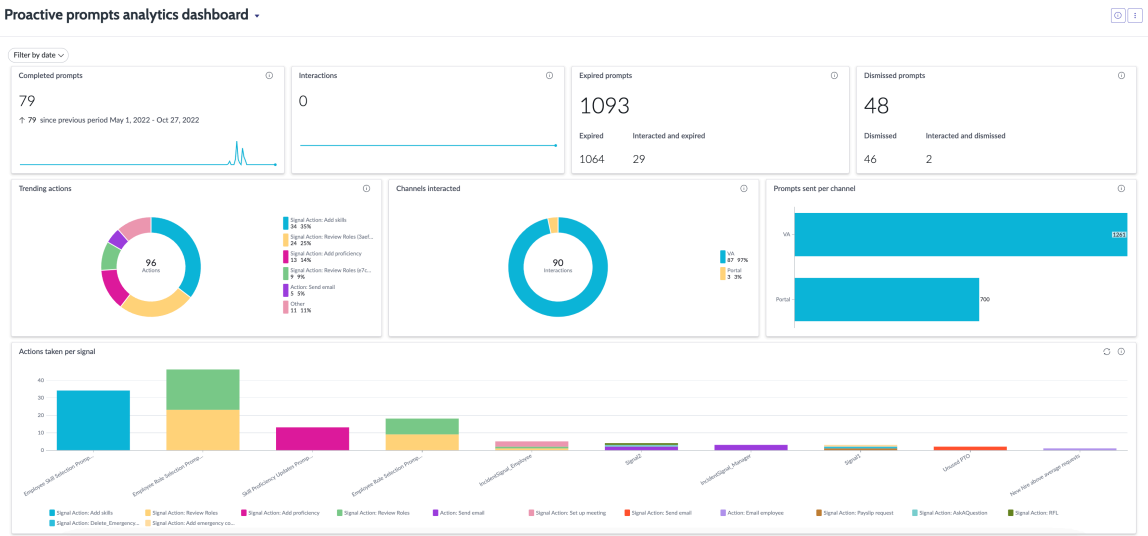
Pour accéder au tableau de bord, accédez à **Tous** > **Invites proactives** > **Administration** > **Tableau de bord d'analyse de l'utilisation**.

Utilisateurs finaux et rôles

La visionneuse de tableau de bord (sn_pp.dashboard_viewer) peut afficher le tableau de bord avec diverses mesures d'invite pour la période sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rapports et indicateurs

Widgets dans le tableau de bord

Titre	Type	Description
Invites terminées	Score unique	Nombre d’invites marquées comme Terminées par Invites proactives les utilisateurs.
Interactions	Score unique	Nombre d’interactions (clics d’action) effectuées à la suite d’invites.
Invites expirées	Score unique	Nombre d’invites ayant expiré après le délai d’expiration. Le nombre est ensuite divisé en invites expirées, qui ont expiré sans interaction de l’utilisateur, et invites interagies et expirées, qui impliquaient une interaction de l’utilisateur à un moment donné mais ont expiré par la suite.
Invites rejetées	Score unique	Nombre d’invites consultées et rejetées par les utilisateurs. Le nombre est ensuite divisé en invites rejetées, qui n’ont pas été interagies, et en invites interagies et rejetées, qui impliquaient une interaction de l’utilisateur, mais qui ont ensuite été rejetées.
Actions de tendance	Couronne	Actions préférées par les utilisateurs qui interagissent avec les invites.
Canaux interagis	Couronne	Canaux dans lesquels les utilisateurs interagissent avec des invites.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets dans le tableau de bord (suite)

Titre	Type	Description
Invites envoyées par canal	Barre horizontale	Nombre d'invites générées pour chaque canal.
Actions effectuées par signal	Colonne empilée	Diverses actions effectuées par les utilisateurs en fonction d'une invite de signal.

Pour afficher une vue détaillée et une analyse approfondie du widget, cliquez dessus.

Utilisez l'option **Filtrer par date** pour sélectionner une période et afficher l'analyse de la période donnée.

Référence pour Invites proactives

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les rôles d'utilisateur, les tables et les configurations par défaut dans Invites proactives.

Composants installés avec Invites proactives

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Invites proactives, notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Invites proactives rôles

Rôles dans Invites proactives

Nom du rôle	Opérations	Contient des rôles
sn_pp.admin	Peut créer et gérer toutes les Invites proactives configurations et fonctionnalités. Accès CRUD (créer, lire, mettre à jour et supprimer) à toutes les tables.	• sn_pp.reader • sn_pp.écrivain
sn_pp.reader	Accès en lecture aux tables Invite [sn_pp_prompt], Utilisateurs d'invite [sn_pp_prompt_users] et Détails de l'invite [sn_pp_prompt_details].	
sn_pp.écrivain	Peut afficher, modifier ou créer des invites. Accès en écriture sur les tables Invite [sn_pp_prompt], Utilisateurs d'invite [sn_pp_prompt_users] et Détails de l'invite [sn_pp_prompt_details].	sn_pp.reader

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Tables dans Invites proactives

Table	Description
Configuration du signal [sn_pp_signal_config]	Stocke les données de configuration du signal telles que l'utilisateur récepteur, la fréquence d'envoi des invites, le titre, le modèle d'invite, la catégorie, la priorité, les canaux et les actions.
Signal automatique [sn_pp_auto_signal]	Stocke les calendriers d'exécution du signal.
Configuration du canal du signal [sn_pp_signal_channel_config]	Stocke la configuration des canaux d'un signal, tels que les canaux sur lesquels cette invite de signal doit être envoyée et les actions pour chaque canal.
Actions de signal [sn_pp_signal_action]	Stocke les Agent virtuel actions que l'utilisateur peut effectuer après avoir reçu l'invite.
Source de données du signal [sn_pp_signal_data_source]	Stocke la définition de la table source et la logique d'extraction de données soit à partir de conditions simples, soit avec des agrégations, des scripts avancés ou Analyse des performances des indicateurs. Comprend également un seuil par rapport auquel évaluer les données.
Configuration de l'utilisateur du signal [sn_pp_signal_user_config]	Stocke des critères supplémentaires appliqués aux utilisateurs éligibles à l'invite.
Catégorie du signal [sn_pp_signal_category]	Stocke la catégorie de signal utilisée pour identifier le type d'invite.
Exécutions de signaux [sn_pp_signal_executions]	Stocke les détails des exécutions pour chaque invite.
Invites [sn_pp_prompt]	Stocke toutes les invites générées par un signal.
Détails de l'invite [sn_pp_prompt_details]	Stocke les informations sur l'employé qualifiées pour l'invite ou le signal lorsque l'utilisateur destinataire en est le gestionnaire.
Inviter des utilisateurs [sn_pp_prompt_users]	Stocke les informations au niveau de l'enregistrement qualifiées pour l'invite lorsque le champ **Collecter les enregistrements** est sélectionné.

Jetons dans Invites proactives

Les espaces réservés de jeton indiquent les données qui seront remplacées pendant l'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lors de la création d'un signal, le message affiché à l'utilisateur est écrit dans les champs Affichage d'enregistrement unique et Affichage d'enregistrements multiples. Utilisez des jetons dans ces messages pour indiquer les données qui seront remplacées dynamiquement pendant l'exécution. Par exemple, le message « Hey ${receiving_user}, il semblerait que ${user_count} membres de votre équipe n'aient pas pris de PTO au cours du dernier trimestre » s'affiche sous la forme « Hey Abel Tuter, il semble que 2 membres de votre équipe n'aient pas pris de PTO au cours du dernier trimestre ».

Types de jetons

- receiving_user : nom du destinataire de l'invite.
- user_name : nom de l'employé.

Remarque :
Si le destinataire est le gestionnaire et qu'un seul employé sous ses ordres est admissible au signal, utilisez le nom de l'employé directement avec ce jeton.

- user_count : nombre d'employés sous l'autorité du gestionnaire qui sont admissibles au signal.
- item_count : nombre d'enregistrements appartenant à l'employé qui ont qualifié le signal.
- item : si un seul enregistrement appartient à l'employé qui qualifie le signal, la valeur du champ Affichage de la source de données est stockée dans ce jeton.
- score : score utilisé dans l'évaluation du seuil.

Remarque :
* indique que les jetons ne peuvent être utilisés que lorsque le champ **Collecter les enregistrements** est sélectionné.

Jetons pour les modèles d'invite

Type de source de données	Profil	Jetons (enregistrement unique)	Jetons (plusieurs enregistrements)
Simple	Responsable	Aucun	receiving_user, user_count
Regrouper sous forme de nombre	Responsable	receiving_user item_count user_name	receiving_user, user_count
Regrouper comme aucun	Responsable	receiving_user item_count user_name	receiving_user, user_count
Script	Responsable	receiving_user item_count*, user_name	receiving_user, user_count
Indicateur Analyse des performances	Responsable	receiving_user, score, item_count*,user_name	receiving_user, user_count
Simple	Employé		
Regrouper sous forme de nombre	Employé	receiving_user, score, élément*	receiving_user, item_count
Regrouper comme aucun	Employé	receiving_user, score, élément*	receiving_user, item_count

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Jetons pour les modèles d'invite (suite)

Type de source de données	Profil	Jetons (enregistrement unique)	Jetons (plusieurs enregistrements)
Script	Employé	receiving_user, score, élément*	receiving_user, item_count*
Indicateur Analyse des performances	Employé	receiving_user, score, élément*	receiving_user, item_count*

Types de sources de données dans Invites proactives

Les sources de données sont les différents types de méthodes de récupération de données des tables de données dans Invites proactives.

Sources de données utilisées dans Invites proactives

Type de source de données	Description
Simple	Récupère les données d'une seule table de données. Par exemple, ce type de table peut être utilisé pour demander au gestionnaire si l'employé ne change pas son rôle actuel ou pour demander à l'employé s'il y a un solde élevé de PTO inutilisé. **Remarque :** Utilisez le type de source de données Simple lorsque vous êtes sûr que la sortie de la source de données renvoie un enregistrement par utilisateur sélectionné dans le champ **Utilisateur** . Sinon, le cadre de travail ne prend en compte que le premier enregistrement et ignore les enregistrements restants. Pour plusieurs enregistrements, choisissez la source de données agrégées.
Agrégat	Permet l'utilisation de fonctions d'agrégat sur la source de données, par exemple, Nombre. Par exemple, ce type de table peut être utilisé pour interroger les responsables sur le grand nombre de demandes provenant de nouveaux employés, ou pour interroger l'employé sur le nombre de tâches en retard. **Remarque :** • Si la valeur Agrégat est Aucun, l'administrateur doit sélectionner un champ de score dans la table à utiliser dans l'évaluation du seuil. • L'agrégation (Nombre) est regroupée par le champ **Utilisateur** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sources de données utilisées dans Invites proactives (suite)

Type de source de données	Description
Script	Pour les conditions complexes, utilisez cette source de données pour écrire du code et récupérer des données. Par exemple, ce type de table peut être utilisé pour interroger le gestionnaire sur un grand nombre de commentaires sur un ticket. Le script doit renvoyer une liste d'objets séparés par des virgules avec les paires clé-valeur suivantes : • Utilisateur : sys_id de l'enregistrement de sys_user. • score : chaîne de score numérique si l'option Collecter les enregistrements est cochée. • record : sys_id de l'enregistrement correspondant dans la table source. • sourceTable : table à partir de laquelle les scores sont obtenus. • displayValue : nom affiché dans les détails de la vue. • displayLabel : nom de l'étiquette qui représente la displayValue.
Indicateur Analyse des performances	Utilise les données collectées par la Analyse des performances tâche pour l'indicateur et la répartition sélectionnés. Par exemple, ce type de table peut être utilisé pour interroger le gestionnaire sur le nombre d'incidents ouverts. **Remarque :** La Analyse des performances tâche doit être exécutée pour traiter les données. Pour plus d'informations, voir Activer les tâches Analyse des performances.

Traduction automatique

Actions et groupes d'actions dans Invites proactives

Les actions permettent à l'utilisateur d'agir sur l'invite.

Les types d'actions disponibles varient en fonction du canal. Sauf indication contraire, les actions indiquées dans le tableau suivant sont disponibles pour Portail des employés et Agent virtuel.

Actions dans Invites proactives

Action	Description
Afficher les détails	Permet à l'utilisateur d'afficher plus de détails sur l'invite, y compris toute URL fournie dans la configuration du signal. Les utilisateurs peuvent

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions dans Invites proactives (suite)

Action	Description
	également accéder aux liens directement vers les éléments/tâches/enregistrements en fonction de l'URL configurée dans la source de données du script. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer un signal dans Invites proactives. **Remarque :** • L'affichage des liens vers des éléments/tâches/enregistrements fonctionne uniquement avec la source de données Script. • Les détails affichés sont influencés par la sélection dans le champ Collecter les enregistrements. • Cette action n'est disponible que pour le Portail des employés. Dans Agent virtuel, les détails s'affichent par défaut.
Envoyer un e-mail	L'utilisateur peut envoyer un e-mail directement à partir de l'invite. Cette action dirige l'utilisateur directement vers la fenêtre de composition en fonction du client de messagerie par défaut configuré dans votre organisation. Les utilisateurs peuvent choisir d'envoyer l'e-mail à un utilisateur ou à tous les utilisateurs en même temps. **Remarque :** Seuls les utilisateurs actifs dont l'e-mail est configuré dans la table Utilisateur [sys_user] peuvent être sélectionnés pour envoyer l'e-mail.
Configurer la réunion	L'utilisateur peut planifier une réunion via le client de messagerie par défaut tel qu'Outlook ou Gmail en fonction de la configuration de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions dans Invites proactives (suite)

Action	Description
	Remarque : • Cette action a un paramètre *mailClient* d'action configurable de type chaîne. Par défaut, le client de messagerie est Outlook. Vous pouvez le changer en Gmail. • Seuls les utilisateurs actifs dont l'e-mail est configuré dans la table Utilisateur [sys_user] peuvent être sélectionnés pour configurer une réunion. • Ce paramètre ne s'applique qu'aux Portail des employés actions.
Lancer la messagerie instantanée	L'utilisateur peut parler à la partie prenante en tête-à-tête via Microsoft Teams. **Remarque :** • L'action Lancer la messagerie instantanée nécessite l'installation du module d'extension com.snc.ms_teams. • Seuls les utilisateurs actifs dont l'e-mail est configuré dans la table Utilisateur [sys_user] peuvent être sélectionnés pour démarrer une messagerie instantanée.

Remarque :
Le paramètre d'action configurable **selectindividual** sous Actions dans le cadre de travail d'action Employee Center détermine si vous pouvez sélectionner tous les employés ou un seul employé pour les actions Envoyer un e-mail, Configurer une réunion et Lancer la messagerie instantanée. La valeur par défaut est faux. Ce paramètre ne s'applique qu'aux actions dans Portail des employés.

Groupes d'actions

Les groupes d'actions sont une collection d'actions fréquemment utilisées dans un cadre de travail pour un accès rapide. Les groupes d'actions ne sont utilisés que dans .Portail des employés Pour Invites proactives, les groupes d'actions disponibles sont les suivants :

- Groupe d'actions de messagerie instantanée
- Groupe d'actions d'e-mail

Pour plus d'informations, voir Groupe d'actions.

Formulaire de source de données du signal

Formulaire permettant de créer une source de données pour le signal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de sources de données du signal

Champs	Description
Nom	Nom de la source de données du signal.
Description	Brève description de la source de données du signal.
Type	Le type de source de données que vous souhaitez créer. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Simple • Agrégée • Scripté • Indicateur (Indicateur d'analyse des performances) • Flux secondaire Pour plus d'informations, consultez Types de sources de données dans Invites proactives.
Script	Script permettant de récupérer la source de données. Suivez l'exemple de script fourni dans le champ pour une exécution correcte du script. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que lorsque l'option Scripté est sélectionnée dans le champ **Type** .
Flux secondaire	Tout flux secondaire publié créé en tant que source de Studio de workflow données.
Indicateur	Type de mesure des performances pour le type de source de données de l'indicateur. **Remarque :** Seuls les indicateurs automatisés publiés sur le centre d'analyse sont pris en charge.
Répartition	Champ permettant de regrouper ou de filtrer les scores des indicateurs selon un attribut qualitatif tel que Priorité, Catégorie ou Groupe d'affectation. **Remarque :** Seules les répartitions dont le champ source de répartition est disponible dans la table Utilisateur [sys_user] peuvent être sélectionnées.
Table	Table utilisée comme source pour obtenir les données.
Condition	Critères qui doivent être remplis pour récupérer les données de la table. Par exemple, la condition **[Solde disponible][Supérieur à][10]** récupérerait un solde de congés payés inutilisé de plus de 10 jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de sources de données du signal (suite)

Champs	Description
Champ d'utilisateur	Champ de la table de données utilisé pour regrouper les enregistrements de sources de données.
Concerne	Configuration utilisateur pour filtrer les données dans le champ **Utilisateur** .
Peut être évalué pour un utilisateur individuel	Permet de prendre en charge la source pour une exécution par un seul utilisateur. En sélectionnant cette option, l'invite est générée pour l'utilisateur connecté actuel au moment de l'exécution. **Remarque :** Pour les types de sources de données Script et Flux secondaire, un paramètre supplémentaire est ajouté pour gérer l'utilisateur.
Peut être évaluée pour une date donnée	Active l'exécution de la source pour la date sélectionnée. En sélectionnant cette option, l'invite est générée à la date sélectionnée. **Remarque :** Pour les types de sources de données Script et Flux secondaire, un paramètre supplémentaire est ajouté pour gérer la date.
Collecter les enregistrements	Option permettant d'obtenir les détails de l'enregistrement lors de la remise du message d'invite. **Remarque :** • Si Indicateur est sélectionné comme type de source de données, l'option **Collecter les enregistrements** doit également être définie sur vrai sur l'enregistrement d'indicateur sélectionné. • La sélection de cette option stocke la valeur du champ d'affichage dans la table Détails de l'invite [sn_pp_prompt_details]. • La sélection de cette option influence l'action Afficher les détails. • Si le champ **Inclure les enregistrements nuls** est sélectionné, l'option **Collecter les enregistrements** ne peut pas être utilisée.
Champ d'affichage	Champ de la table source qui s'affiche dans l'action Afficher les détails et dans le message d'invite pour représenter un enregistrement de la table. Par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de sources de données du signal (suite)

Champs	Description
	exemple, dans la table Ticket RH [sn_hr_core_case], un ticket RH peut être représenté par un numéro de ticket, une brève description ou tout autre champ de la table. **Remarque :** • ce champ n'est affiché que lorsque le champ **Collecter les enregistrements** est sélectionné. • Le jeton d'élément contient la valeur de ce champ.
Condition de seuil	
Agrégat	Type d'agrégat. Ce champ n'est disponible que lorsque la source de données sélectionnée est Agrégat.
Condition	Condition pour la valeur de seuil. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Inférieur à • Inférieur ou égal à • Est • Supérieur ou égal à • Supérieur à
Valeur	Une valeur pour la condition fournie dans le champ **Condition** . Par exemple, pour trouver le nombre de plus de cinq tâches en retard, le nombre de **valeur** serait 5 et la condition complète serait **[Tâches en retard][Supérieur à][5].**
Champ de score	Champ utilisé pour l'évaluation du score. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que lorsque le type de source de données sélectionné est agrégé et que la valeur du champ **Agrégat** est Aucun. Seuls les champs comportant des valeurs numériques peuvent être sélectionnés.
Utiliser le centile	Option permettant d'utiliser la comparaison relative au lieu d'une comparaison statique par rapport à un nombre fixe.
Valeur de centile	Valeur de centile pour la condition de seuil. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Utiliser le centile** est sélectionné. Les valeurs possibles sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de sources de données du signal (suite)

Champs	Description
	• Valeurs hors norme inférieures • 25e centile • Médiane • 75e centile • Valeurs hors norme supérieures
Inclure les enregistrements nuls	Option permettant d'inclure les utilisateurs sans enregistrement dans la table. Par exemple, sélectionnez cette option pour envoyer une invite aux employés qui n'ont pas de solde de congés payés. **Remarque :** Vous pouvez affiner le nombre d'utilisateurs avec zéro enregistrement en sélectionnant une configuration utilisateur dans le champ **S'applique à** . Par exemple, vous pouvez envoyer des invites aux employés du département RH sans enregistrement dans la table sélectionnée.

Formulaire Configuration du signal

Formulaire pour créer un signal dans Invites proactives.

Champs de configuration du signal

Champs	Description
Nom	Nom de la configuration du signal.
Description	Brève description de la configuration du signal.
Actif	Option permettant d'activer la configuration du signal.
Planifier	Détermine la fréquence à laquelle l'invite doit être envoyée à l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Configurer les calendriers des signaux dans Invites proactives.
Priorité	Détermine l'ordre d'affichage des invites sur le widget d'invite. Les valeurs disponibles sont élevées, faibles ou moyennes.
Ordre	Stocke l'ordre associé au signal.
Balises de catégorie	Catégorie du signal, qui est utilisée pour extraire des invites spécifiques sur le widget d'invite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de configuration du signal (suite)

Champs	Description
	Pour plus d'informations, consultez Configurer les catégories de signal dans Invites proactives.
Canaux et actions	Le canal dans lequel les invites doivent être affichées et les actions associées au canal. Pour plus d'informations, consultez Configurer les canaux de livraison dans Invites proactives.
Utilisateur destinataire	L'utilisateur qui recevra l'invite, qu'il s'agisse du gestionnaire ou d'un employé. **Remarque :** • La valeur employé est extraite du champ **Utilisateur** de la source de données spécifiée dans le champ **Source de données** . • Le gestionnaire d'un employé est dérivé du champ **Gestionnaire** de la table Utilisateur [sys_user].
Source du signal	
Source de données	Méthode de la source de données pour récupérer les données. Pour plus d'informations, consultez Types de sources de données dans Invites proactives.
Modèle d'invite	
En-tête d'invite	Icône et étiquette affichées sur le Portail des employés pour identifier le type d'invite. Par exemple, vous pouvez avoir des en-têtes pour les compétences, l'apprentissage, les rôles, etc. Pour plus d'informations sur l'ajout d'en-têtes, reportez-vous à la section Ajouter un nouvel en-tête d'invite pour identifier l'invite.
Titre	Titre du message lorsque l'invite s'affiche pour l'utilisateur.
Affichage d'un seul enregistrement	Modèle pour le message à afficher à l'utilisateur lorsque l'invite est générée pour un seul enregistrement.
Affichage de plusieurs enregistrements	Modèle pour le message à afficher aux utilisateurs lorsque l'invite est générée pour plusieurs enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de configuration du signal (suite)

Champs	Description
	Pour plus d'informations sur les jetons, reportez-vous à la section Jetons dans Invites proactives.
URL	URL à laquelle l'utilisateur peut accéder dans l'action **Afficher les détails** sur le Portail des employés ou **Effectuer une action** pour Agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez Actions et groupes d'actions dans Invites proactives.

Employee Campaigns for Workplace from Facebook

L'application ServiceNow® Employee Campaigns for Workplace from Facebook vous permet de rassembler votre contenu dans une campagne et de publier le contenu sur des groupes Workplace from Facebook.

Important :

À partir de la version Yokohama, Employee Campaigns for Workplace from Facebook est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour plus d'informations sur l'obsolescence, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Les campagnes des employés ServiceNow sont un outil de communication multicanal pour Service Portal, le mobile et l'e-mail. L'application Employee Campaigns for Workplace from Facebook développe l'aptitude d'Employee Campaigns à publier du contenu via des posts sur les groupes Workplace from Facebook. Les principales fonctionnalités sont les suivantes :

- Une nouvelle catégorie de contenu et un nouveau type de contenu permettant de prendre en charge la publication de contenu enrichi sur Workplace from Facebook, ce qui inclut les messages, les images et les URL.
- Du contenu publié en tant que publication Workplace from Facebook sur les groupes ciblés. Les groupes ciblés peuvent être un ou plusieurs groupes, y compris ceux ouverts et fermés.

Configurer l'application

Tout d'abord, vous devez activer l'application Employee Campaigns for Workplace from Facebook à partir de ServiceNow Store. Cette application active automatiquement les applications Content Delivery et Content Automation, et le spoke Facebook Workplace. Ensuite, vous devez configurer l'application Employee Campaigns for Workplace from Facebook.

Important :

L'application Employee Campaigns for Workplace from Facebook peut être activée uniquement si vous possédez la licence Centre de services aux employés et que vous avez installé la version 1 du correctif Paris d'Employee Campaigns.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir des instructions détaillées sur l'utilisation de l'application Employee Campaigns for Workplace from Facebook pour publier du contenu sur Workplace à partir de Facebook, consultez Utilisation Employee Campaigns for Workplace from Facebook.

Exemple de publication de contenu sur Workplace from Facebook

Voici un exemple de campagne d'inscription ouverte.

Un administrateur RH souhaite exécuter une campagne de sensibilisation pour une inscription ouverte à venir et souhaite contacter les employés via le canal Workplace from Facebook. L'administrateur RH crée le contenu Workplace from Facebook avec un message, une image et un lien vers le site Avantages des employés, ajoute le contenu Workplace from Facebook à la campagne groupée d'une campagne et publie la campagne.

Une tâche de planification s'exécute et publie du contenu sur les groupes sur Workplace from Facebook. ServiceNow Spoke est le nom sous lequel la publication est effectuée sur les groupes Workplace from Facebook.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Configurer Employee Campaigns for Workplace from Facebook

Terminez la configuration de l'application Employee Campaigns for Workplace from Facebook en définissant le spoke Workplace for Facebook et en activant une tâche de planification.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin
- Activez l'application Employee Campaigns for Workplace from Facebook à partir de ServiceNow Store. Cette application active automatiquement les applications Content Delivery et Content Automation, et le spoke Facebook Workplace.

Procédure

1. Configurer le spoke Facebook Workplace.
   Le spoke Workplace for Facebook gère l'installation et les configurations associées aux informations d'identification, ainsi que la liaison de ces informations d'identification à l'instance Workplace from Facebook. Pour en savoir plus, voir Configurer le spoke Workplace pour Facebook.
2. Activez la tâche planifiée Synchroniser les groupes Facebook Workplace en définissant la valeur sur **Vrai**.
   La tâche planifiée synchronise les groupes Workplace from Facebook avec l'instance ServiceNow.

Utiliser Employee Campaigns for Workplace from Facebook

Apprenez à utiliser l'application Employee Campaigns for Workplace from Facebook pour publier du contenu sur des groupes Workplace from Facebook.

Avant de commencer

- Rôle requis : aucun
- Activez Employee Campaigns for Workplace from Facebook à partir de ServiceNow Store.
- Configurer Employee Campaigns for Workplace from Facebook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez le contenu pour Workplace from Facebook.
2. Créez une campagne pour Workplace from Facebook.
3. Créez une campagne groupée pour Workplace from Facebook et ajoutez le contenu de la campagne à la campagne groupée pour Workplace from Facebook.
4. Publiez cette campagne.

   Remarque :
   - Après avoir publié une campagne, vous ne pouvez plus la modifier, ni affecter de groupes supplémentaires ou différents.
   - Les modifications apportées aux groupes ne déclenchent pas le processus de publication du contenu dans les groupes modifiés.

5. Exécutez l'automatisation du contenu : ajoutez du contenu Workplace à la tâche de planification de la campagne.
   La tâche de planification publie du contenu sur les groupes Workplace from Facebook. Par défaut, ServiceNow Spoke est le nom sous lequel la publication apparaît sur Workplace from Facebook.

Créer du contenu de campagnes pour Workplace from Facebook

Créez du contenu pour une campagne publiée dans les groupes Workplace from Facebook. Le contenu pour Workplace from Facebook peut inclure un message, une URL et une image.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_admin, sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Livraison de contenu** > **Contenu Facebook Workplace**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Contenu Facebook Workplace

Champ	Description
Titre	Titre descriptif du contenu.
Type de contenu	Publication Facebook Workplace.
Actifs	Option pour indiquer que le contenu est actif et peut être utilisé.
Message	Message qui fait partie d'une publication sur les groupes Workplace from Facebook. **Remarque :** Seuls les textes en gras, les textes en italique, les liens, les listes à puces et les listes numérotées sont pris en charge.
Image	Image qui fait partie d'une publication sur les groupes Workplace from Facebook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Seuls les types d'images JPG, PNG et GIF peuvent être téléchargés. ◦ La taille de fichier maximale est de 1 Mo pour PNG et de 4 Mo pour les autres types d'images.
URL	URL qui fait partie d'une publication sur les groupes Workplace from Facebook. Vous pouvez ajouter des liens Web externes et des liens vidéo.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une campagne pour Workplace from Facebook

Créez une campagne pour publier du contenu sur les groupes Workplace from Facebook.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_admin, sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Automatisation du contenu** > **Campagnes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Champs de formulaire pour l'ajout d'une nouvelle campagne

Champ	Description
Titre	Nom unique de la campagne.
État	◦ Brouillon : la campagne est à l'étape de la création. Lorsque du contenu et des campagnes groupées sont associés à la campagne, le bouton **Publier** s'affiche dans l'en-tête du formulaire. ◦ Publié : active l'ensemble du contenu destiné à une audience. ◦ Modification : vous avez temporairement arrêté la campagne pour effectuer des modifications. **Remarque :** La campagne doit être à l'état Publiée pour lancer le contenu sur les groupes Workplace from Facebook.
Audience	Audience qui consulte le contenu d'une campagne. **Remarque :** Les valeurs sélectionnées dans ce champ ne sont pas appliquées au contenu Workplace from Facebook. Pour le contenu Workplace from Facebook, l'audience est constituée des groupes Workplace from Facebook sélectionnés dans la table Cache des groupes [sn_fb_wp_spoke_group].
Approbateurs	Utilisateurs responsables de l'approbation de la campagne. Vous exigez que des utilisateurs spécifiques approuvent le contenu avant la publication de la campagne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Seuls les utilisateurs ayant le rôle d'approbateurs de la campagne [sn_ca.campaign_approver] s'affichent lorsque vous cliquez sur l'icône Référencer à l'aide de la liste (). Après avoir ajouté des approbateurs, cliquez sur **Mettre à jour**. Cliquez sur **Publier avec approbation** pour envoyer des notifications aux approbateurs. Un e-mail informe les approbateurs que vous avez besoin de leur approbation. Pour plus d'informations, consultez Modèles d'e-mail. **Remarque :** Si vous sélectionnez **Oui** dans la propriété *sn_ca.all_must_approve*, tous les approbateurs doivent donner leur approbation avant la publication de la campagne. Si vous sélectionnez **Non**, un seul approbateur est requis.
Description	Informations descriptives sur la campagne.
Heure de début	Date et heure auxquelles une campagne devrait être lancée. **Remarque :** Pour publier une campagne, vous devez définir la date et l'heure de début.
Heure de fin	Date et heure auxquelles une campagne devrait prendre fin. **Remarque :** Ce champ ne s'applique pas au contenu Workplace from Facebook. Cela implique que, même si une date et une heure de fin sont spécifiées, les publications publiées sur les groupes Workplace from Facebook dans le cadre de Campagnes des employés ne sont jamais supprimées.
Réévaluer la campagne	Option permettant d'examiner l'audience d'une campagne et de remplacer le nombre de jours par défaut afin de réévaluer votre campagne. **Remarque :** Ce champ ne s'applique pas au contenu Workplace from Facebook. Cela implique que les ensembles contenant les campagnes Workplace from Facebook ne sont jamais réévalués.
Réévaluer la fréquence	Fréquence, en jours, pour laquelle vous souhaitez réévaluer l'audience. **Remarque :** Ce champ ne s'applique pas au contenu Workplace from Facebook. Cela implique qu'après la publication de contenu sur des groupes Workplace from Facebook dans le cadre d'Employee Campaigns, les groupes ne sont jamais réévalués.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une campagne groupée pour Workplace from Facebook

Utilisez des campagnes groupées pour regrouper le contenu de votre campagne dans une seule campagne. Ce processus vous permet de déterminer quand le contenu doit être publié sur les groupes Workplace from Facebook.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_admin, sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Automatisation du contenu** > **Campagnes**.
2. Sélectionnez la campagne requise.
3. Dans la liste connexe Campagne groupée, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Campagne groupée

Champ	Description
Titre	Nom de la campagne groupée.
Type de déclencheur	Seuls les types de déclencheurs suivants sont pris en charge pour le contenu Workplace from Facebook. ○ **Immédiatement** : la campagne groupée se déclenche immédiatement après la publication de la campagne en fonction de la date et l'heure de début de la campagne. ○ **Type fixe** : la campagne groupée se déclenche en fonction d'une heure de début de la campagne précise.
Campagne	Campagne associée à la campagne groupée.

Ce que vous sélectionnez dans le champ **Type de déclencheur** détermine quels champs s’affichent dans la section Détails.

Type de déclencheur : immédiat

Champ	Description
Décaler le début du déclencheur	Option pour avancer ou reculer la date de début par rapport à la valeur du champ **Type de déclencheur**. **Remarque :** Ce champ ne s'applique pas au contenu Workplace from Facebook.
Spécifier la fin	Option pour spécifier une date de fin pour la campagne groupée. **Remarque :** Ce champ ne s'applique pas au contenu Workplace from Facebook. Cela implique que, même si une date de fin est spécifiée, les publications publiées sur les groupes Workplace from Facebook dans le cadre de Campagnes des employés ne seront jamais supprimées.
Description	Informations descriptives sur la campagne groupée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ ne s'applique pas au contenu Workplace from Facebook.

Type de déclencheur : date fixe

Champ	Description
Heure de début	Heure de début et date de début de la campagne groupée.
Heure de fin	Heure de fin et date de fin de la campagne groupée. **Remarque :** Ce champ ne s'applique pas au contenu Workplace from Facebook. Cela implique que, même si une date et une heure de fin sont spécifiées, les publications publiées sur les groupes Workplace from Facebook dans le cadre de Campagnes des employés ne seront jamais supprimées.
Description	Informations descriptives sur la campagne groupée. **Remarque :** Ce champ ne s'applique pas au contenu Workplace from Facebook.

5. Cliquez sur **Soumettre**.

Que faire ensuite

Ajoutez le contenu de la campagne à la campagne groupée.

1. Dans la liste connexe **Contenu de la campagne**, cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire et cliquez sur **Envoyer**.

Formulaire Contenu de la campagne

Champ	Description
Contenu	Option pour ajouter du contenu créé pour Workplace from Facebook.
Actifs	Option pour indiquer que le contenu est actif et disponible.
Campagne groupée	Nom de la campagne groupée.
Groupes Facebook Workplace	Groupes Workplace from Facebook sur lesquels le contenu est publié. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes, y compris des groupes ouverts et fermés.

Personnaliser le nom et le logo de Workplace from Facebook

Personnalisez le nom et le logo avec lesquels vous souhaitez publier du contenu sur Workplace from Facebook. Par défaut, ServiceNow Spoke est le nom sous lequel la publication est faite dans Workplace from Facebook.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connexion à l'instance Workplace from Facebook.
2. Sélectionnez **Intégrations** dans le panneau d’administration.
   La fenêtre Paramètres du spoke ServiceNow s'affiche.
3. Dans le champ **Nom des intégrations**, saisissez le nom sous lequel vous souhaitez que la publication apparaisse sur Workplace from Facebook.
4. Dans le champ **Logo de l'intégration**, ajoutez le logo sous lequel vous souhaitez que la publication apparaisse sur Workplace from Facebook.
5. Enregistrez vos changements.

Composants installés avec Employee Campaigns for Workplace from Facebook

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Employee Campaigns for Workplace from Facebook, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Détails du rôle installé avec le lieu de travail

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecteur de groupe Workplace [sn_fb_wp_spoke.workplace_group_reader]	Peut associer des groupes au contenu Workplace from Facebook.	Aucun
Administrateur Facebook Workplace [sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin]	Peut synchroniser et associer des groupes au contenu Workplace from Facebook.	Aucun

Travaux planifiés installés

Travaux planifiés installés avec le lieu de travail

Tâche planifiée	Description
Automatisation du contenu : ajouter du contenu Workplace à la campagne	Fournit le contenu des campagnes publiées sur les groupes Workplace from Facebook.

Tables installées

Tables installées avec l’espace de travail

Table	Description
Contenu Facebook Workplace [sn_fb_wp_campaigns_content]	Stocke le contenu créé pour Workplace from Facebook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec l'espace de travail (suite)

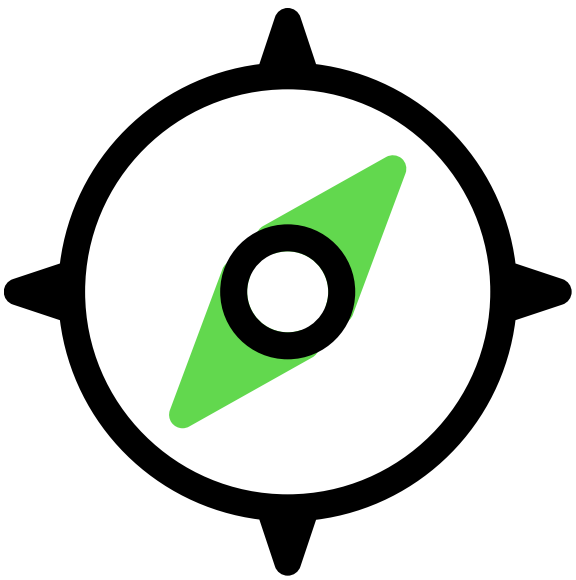
Table	Description
Cible Workplace [sn_fb_wp_campaigns_target]	Stocke les groupes Workplace from Facebook sur lesquels vous publiez du contenu par le biais de campagnes publiées.

Intégration de plusieurs instances RH

L'entreprise ServiceNow® Intégration de plusieurs instances RH centralise la prestation de services RH dans un modèle de services partagés, ce qui permet aux consommateurs et aux fournisseurs de connecter leurs instances pour créer en toute sécurité des workflows métier dans l'ensemble de l'écosystème ServiceNow .

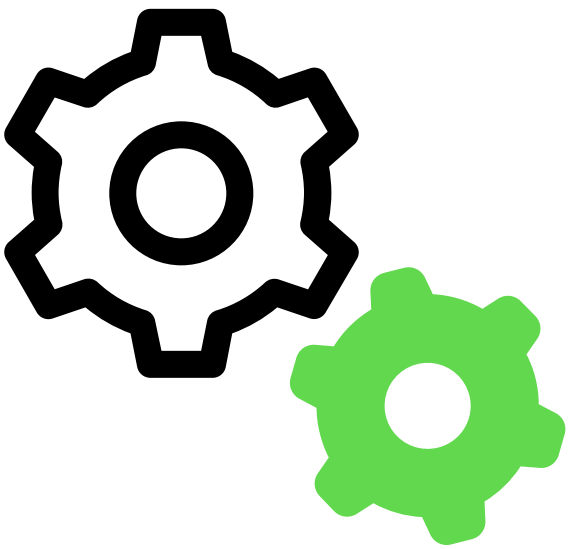
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur les Intégration de plusieurs instances RH fonctionnalités

Configurer



le plan et configurer votre implémentation

Utilisation

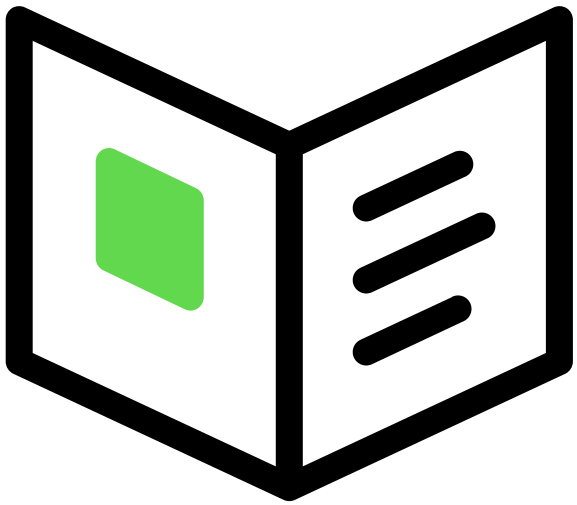
Référence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



: offrez une expérience fluide qui facilite l’envoi et l’exécution des demandes RH tout en offrant aux utilisateurs finaux la possibilité de travailler dans leur propre instance.



Obtenir des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Intégration de plusieurs instances RH dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Intégration de plusieurs instances RH

Découvrez les avantages et les offres clés de l’application Intégration de plusieurs instances RH .

Vue d'ensemble de Intégration de plusieurs instances RH

Les partenaires et les fournisseurs de services pour l’exécution des services RH exécutent souvent leur propre instance de Prestation de services RH. Intégration de plusieurs instances RH fournit une communication inter-instances et des expériences de service RH uniformes (pour les services RH distants et les services RH locaux) avec une exécution dans différentes instances grâce aux options suivantes :

- Capacité à contrôler l’expérience des employés de votre organisation en fonction de la culture, de l’image de marque et des politiques de votre organisation.
- Capacité à externaliser des services.
- Expérience utilisateur cohérente pour les employés sur l’ensemble du catalogue RH, qu’ils interagissent localement ou à distance à partir d’un fournisseur tiers.
- Étant donné que les workflows RH ou les processus business ne sont pas limités à une seule instance, ils peuvent circuler de manière transparente entre les instances. Capacité à traiter un ticket en partie par les fournisseurs et en partie par les consommateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'uniformité et la standardisation des agents RH sur l'instance du fournisseur leur permettent de travailler sur des tickets locaux ou des tickets RH distants ServiceNow AI Platform depuis l'instance du fournisseur avec une courbe d'apprentissage minimale.
- Gestion et contrôle des accès au niveau du catalogue distant pour répondre aux exigences de sécurité et de conformité au niveau du fournisseur et du consommateur.
- Synchronisation des informations pertinentes telles que l'état de la demande soumise (tâche du fournisseur), les commentaires et les pièces jointes par les fournisseurs de services.
- Utilisez Tâche Universelle comme support de tâche à distance dans l'instance de consommateur.
- Capacité à créer des tâches RH et des tâches d'approbation pour les tickets distants.
- Lancez des tâches de signature de document pour les utilisateurs distants via des tâches universelles.

Remarque :
Intégration de plusieurs instances RH dépend des modules d'extension suivants :

- Pont de services
- Human Resources Scoped App: Core

Intégration de plusieurs instances RH utilisateurs

Utilisateurs sur une instance de fournisseur

Utilisateur	Description
Administrateur de fournisseur	• Peut enregistrer des clients dans une instance de fournisseur. • Peut créer et publier des catalogues distants dans une instance de fournisseur. • Peut afficher les enregistrements dans la file d'attente de transport d'une instance de fournisseur. • Peut Enable magic links permettre aux utilisateurs consommateurs d'effectuer les tâches affectées à partir de l'instance du fournisseur.
Agent RH ou agent fournisseur	• Permet de différencier les tickets distants des tickets locaux et de travailler dessus pour l'exécution des tickets de base dans une instance de fournisseur. • Peut créer des tâches RH, des tâches d'approbation et des tâches de document pour les utilisateurs consommateur. • Peut interagir avec les utilisateurs consommateurs via des commentaires, des pièces jointes et suivre les changements d'état sur le ticket RH distant sur une instance de fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

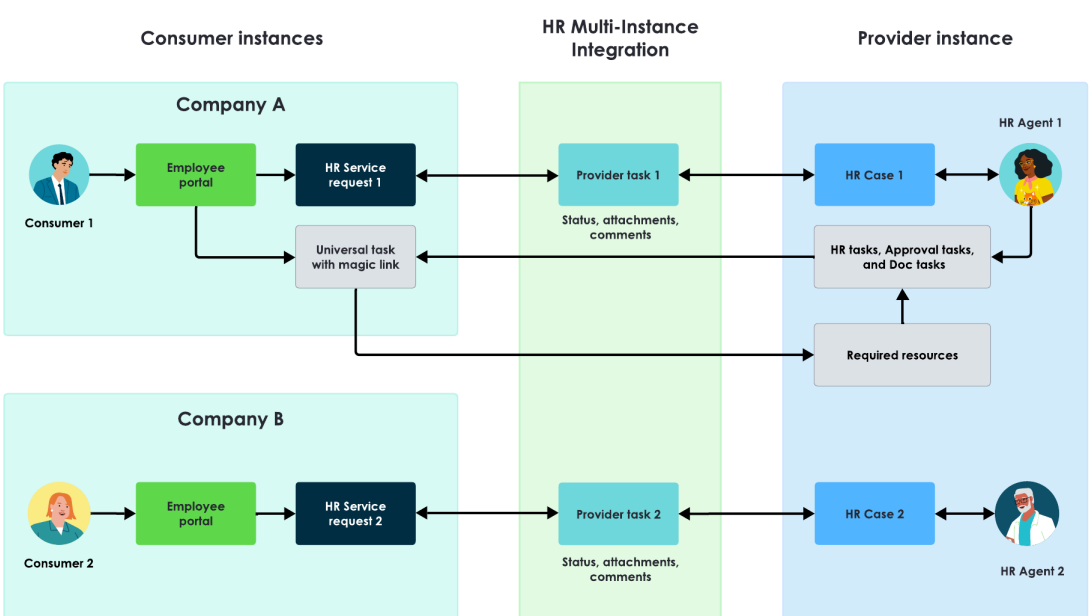
Utilisateurs sur une instance de consommateur

Utilisateur	Description
Administrateur des consommateurs	• Peut enregistrer des fournisseurs dans une instance de consommateur. • Peut s'abonner à des catalogues distants à partir d'un fournisseur de service externe. • Peut activer des catalogues pour permettre à l'employé du consommateur d'émettre une demande d'une instance de consommateur vers une instance de fournisseur. • Peut afficher des enregistrements dans une file d'attente de transport dans une instance de consommateur. • Peut configurer la valeur de l'option **de délai de redirection** dans les paramètres des liens magiques.
Employé du consommateur	• Peut accéder et soumettre des demandes de service à partir du portail des employés des consommateurs. • Peut effectuer les tâches RH, les tâches d'approbation et les tâches de document via les liens URL dans les tâches affectées.

Workflow Intégration de plusieurs instances RH

Le graphique suivant explique comment une demande de service RH est partiellement satisfaite par les fournisseurs et partiellement satisfaite par les consommateurs.

Flux



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration de plusieurs instances RH avantages

Avantages pour les fournisseurs qui fournissent des services de RH

Avantage	Utilisateurs
Les workflows RH ou les processus business ne sont pas limités à une seule instance et peuvent circuler de manière transparente entre les instances pour l'exécution.	Fournisseur
Limitez les seuls utilisateurs ayant des rôles spécifiques pour afficher les enregistrements dans l'instance du fournisseur.	Administrateur de fournisseur
L'uniformité et la standardisation des agents RH sur l'instance du fournisseur leur permettent de travailler sur des tickets locaux ou des tickets RH distants ServiceNow AI Platform depuis l'instance du fournisseur avec une courbe d'apprentissage minimale.	Agent de fournisseur
Créez des tâches RH, des tâches d'approbation et des tâches de document pour les utilisateurs distants.	Agent de fournisseur

Avantages pour les consommateurs qui utilisent des services RH tiers

Avantage	Utilisateurs
Pas besoin de maintenir une expertise interne ou des agents pour les services externalisés (redondants et transactionnels par nature).	Consommateur
Les workflows RH ou les processus business ne sont pas limités à une seule instance et peuvent circuler de manière transparente entre les instances pour l'exécution.	Consommateur
Limitez les utilisateurs ayant des rôles spécifiques pour afficher les enregistrements dans l'instance de consommateur.	Administrateur des consommateurs
Expérience utilisateur cohérente pour les employés sur l'ensemble du catalogue RH, qu'ils interagissent localement ou à distance à partir d'un fournisseur tiers. Placez une demande via un catalogue RH à partir d'une instance de consommateur et répondez à la demande à partir d'une instance de fournisseur. Effectuez des tâches RH, des tâches d'approbation et des tâches de documents, le cas échéant, via des liens magiques.	Employé du consommateur

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Intégration de plusieurs instances RH, consultez :

- Configurer Intégration de plusieurs instances RH
- Utiliser Intégration de plusieurs instances RH
- Référence pour Intégration de plusieurs instances RH

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Directives de séparation en domaines pour Intégration de plusieurs instances RH

Passez en revue ces directives de Séparation de domaine avant d'utiliser l'application Intégration de plusieurs instances RH .

Remarque :

- Seule la séparation de domaine de base (uniquement la séparation des données, pas la séparation des processus) est prise en charge dans Intégration de plusieurs instances RH.
- Séparation de domaine n'est pas obligatoire pour Intégration de plusieurs instances RH. Vous pouvez omettre cette section si votre organisation n'a pas besoin de Séparation de domaine.

Lignes directrices pour les Intégration de plusieurs instances RH consommateurs

Installez les modules d'extension Séparation en domaines [com.snc.pa.domain_support] et Séparation en domaines du catalogue [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation].

Si vous souhaitez que les catalogues distants et les tâches du fournisseur soient accessibles par tous les employés dans tous les domaines, maintenez la connexion fournisseur et l'entreprise du fournisseur dans global.

Si vous souhaitez que les catalogues distants et les tâches du fournisseur soient accessibles à des utilisateurs de domaine spécifiques, maintenez la connexion du fournisseur et l'entreprise du fournisseur dans le domaine requis.

Directives pour Intégration de plusieurs instances RH le fournisseur

Pour activer Séparation de domaine dans une instance de fournisseur, consultez les instructions suivantes :

- Installez les modules d'extension Séparation en domaines [com.snc.pa.domain_support] et Séparation en domaines du catalogue [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation].

  Remarque :
  Définissez des domaines si vous souhaitez activer la séparation de domaine pour chaque consommateur, sinon, omettez la configuration spécifique à Séparation de domaine.

- Associez une entreprise consommateur à un domaine. Chaque enregistrement de connexion à Service Bridge, société du consommateur, connexions d'intégrations de systèmes externes, flux liés à l'intégration de systèmes externes et chaque utilisateur consommateur doivent résider dans le domaine requis (si Séparation de domaine est activée).
- Associez la société consommateur appropriée aux utilisateurs importés à partir de systèmes externes. Le domaine d'un utilisateur est dérivé d'un enregistrement de la société.
- Gérer les services RH et les catalogues distants dans global si le même service est utilisé par tous les consommateurs. Les services RH et les catalogues RH peuvent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

être maintenus dans un domaine spécifique au consommateur en créant le service RH spécifique au consommateur et les catalogues distants.

Remarque :
Les tâches du fournisseur et les tickets RH distants résident dans un domaine spécifique au consommateur lorsque Séparation de domaine est activée. Le domaine d'un ticket RH est dérivé du domaine d'entreprise de l'intégrateur-utilisateur de Pont de services pour ce consommateur.

Configurer Intégration de plusieurs instances RH

Planifiez et configurez votre implémentation de Intégration de plusieurs instances RH.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Importer les utilisateurs.
2. Configurer pour le Intégration de plusieurs instances RH fournisseur

   Si vous êtes un fournisseur, planifiez et implémentez la configuration de Intégration de plusieurs instances RH pour le fournisseur.
3. Configurer pour le Intégration de plusieurs instances RH consommateur

   Si vous êtes un consommateur, planifiez et implémentez la configuration de Intégration de plusieurs instances RH pour le consommateur.

Importer les utilisateurs

Importez des utilisateurs à partir du système d'enregistrements du consommateur dans une instance de fournisseur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
Configurez les intégrations ServiceNow requises sur votre instance de fournisseur.

Procédure

1. Importez les utilisateurs du système d'enregistrements du consommateur (par des méthodes prises en charge par ServiceNow) vers l'instance du fournisseur.
2. Associez la société du consommateur appropriée aux utilisateurs importés dans l'instance du fournisseur.

Configurer pour le Intégration de plusieurs instances RH fournisseur

Planifiez et implémentez la configuration de Intégration de plusieurs instances RH pour le fournisseur.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Activez l'application Intégration de plusieurs instances RH du fournisseur à partir du ServiceNow Store, qui installe les modules d'extension suivants :
   - Base d'intégration multi-instances RH
   - Service Bridge pour le fournisseur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Human Resources Scoped App: Core

Remarque :
En outre, vous pouvez également installer ServiceNow Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH afin de permettre aux agents de travailler sur des tickets RH dans l'instance du fournisseur.

2. Configurez Intégration de plusieurs instances RH pour le fournisseur en effectuant les étapes suivantes :

   a. Enregistrez un consommateur de pont de services. Une société ou un compte doit exister pour le consommateur dans l'instance du fournisseur et l'utilisateur doit être associé à la société. Si vous souhaitez activer Domain Separation, vous devez associer un domaine à la société. Pour plus d'informations, consultez Register a Service Bridge consumer .

   Remarque :
   Importez les utilisateurs d'une instance de consommateur dans l'instance du fournisseur avant d'enregistrer un consommateur de Pont de services. Pour plus d'informations, consultez Importer les utilisateurs.

   b. Créez un créateur d'enregistrement distant et publiez-le. Pour plus d'informations, consultez Remote catalogs .

   Remarque :

   - Vous pouvez créer des créateurs d'enregistrements distants uniquement si vous disposez du rôle d'administrateur de fournisseur [sn_hr_mii_provider] et d'un rôle delegated_developer.
   - Créez un créateur d'enregistrement distant dans le périmètre Base d'intégration RH multi-instances afin que les catalogues soient disponibles sur l'instance du consommateur. Après avoir révisé un créateur d'enregistrement distant, vous devez mettre à jour la valeur du champ **Créateur d'enregistrement** dans le service RH.
   - Lors de la création de créateurs d'enregistrements distants, sélectionnez le flux **Créer un ticket RH à partir de la tâche du fournisseur**. Cette étape est nécessaire pour créer automatiquement un ticket RH à partir d'une tâche de fournisseur lorsque le créateur d'enregistrement distant est déclenché.

   c. Enable magic links pour permettre aux utilisateurs consommateurs d'effectuer les tâches affectées à partir de l'instance du fournisseur. Les liens magiques permettent aux utilisateurs consommateurs d'accéder directement à la ressource liée dans l'instance du fournisseur sans avoir à se connecter manuellement.

   d. Configurez un service RH pour déclencher un ticket lorsque le créateur d'enregistrement distant est déclenché. Lorsque vous créez un service RH, sélectionnez le créateur d'enregistrement distant configuré dans le champ **Créateur d'enregistrement** . Consultez Configurer un service RH.

Activer Intégration de plusieurs instances RH pour le fournisseur

Vous pouvez installer le pour l'application Intégration de plusieurs instances RH du fournisseur si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Passez en revue la liste des Intégration de plusieurs instances RH applications du fournisseur pour ServiceNow Store obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec pour Intégration de plusieurs instances RH le fournisseur :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l’application Intégration de plusieurs instances RH du fournisseur à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d’installation qui s’affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d’enregistrements décrivant les fonctionnalités de l’application pour les cas d’utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer pour le Intégration de plusieurs instances RH consommateur

Planifiez et implémentez la configuration de Intégration de plusieurs instances RH pour le consommateur.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Activez l’application Intégration de plusieurs instances RH grand public à partir du ServiceNow Store, qui installe les modules d’extension suivants :
   - Base d’intégration multi-instances RH
   - Pont de services pour le consommateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Human Resources Scoped App: Core

> **Remarque :**
> En outre, vous pouvez également installer le Centre des employés ServiceNow pour permettre aux employés d'émettre des demandes de service via des catalogues dans Centre des employés.

2. Configurez Intégration de plusieurs instances RH pour le consommateur en effectuant les étapes suivantes :

   a. Enregistrez un fournisseur de pont de services. Pour plus d'informations, consultez Connect to a provider .

   b. Activez les créateurs d'enregistrements distants que le fournisseur a publiés pour votre organisation. Pour plus d'informations, consultez Activate a remote record producer in Service Bridge .

   c. Activez les catalogues distants sous la catégorie de catalogue appropriée afin que les employés puissent accéder à ces catalogues dans le portail des employés. Pour plus d'informations, consultez Associer du contenu de catégories de catalogue à une rubrique.

   d. Créez un service RH qui créera un type de tâche Soumettre le catalogue avec le créateur d'enregistrement distant.

Activer Intégration de plusieurs instances RH pour le consommateur

Vous pouvez installer l'application Intégration de plusieurs instances RH grand public si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Passez en revue la Intégration de plusieurs instances RH liste des applications grand public dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec pour Intégration de plusieurs instances RH le consommateur :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Intégration de plusieurs instances RH grand public à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Utiliser Intégration de plusieurs instances RH

Permet Intégration de plusieurs instances RH de placer une demande de service RH à partir d'une instance de consommateur et de l'exécuter à partir d'une instance de fournisseur.

Vue d'ensemble de Intégration de plusieurs instances RH pour le fournisseur

Si vous êtes un fournisseur, consultez la section suivante :

1. Activer Intégration de plusieurs instances RH pour le fournisseur

   En tant qu'administrateur, installez l'application du fournisseur à partir de ServiceNow Intégration de plusieurs instances RH Store.

2. Configurer pour le Intégration de plusieurs instances RH fournisseur

   En tant qu'administrateur de fournisseur, importez des utilisateurs, créez des connexions, configurez des éléments de catalogue distants, activez les liens magiques et configurez le service RH.

3. Utilisation pour Intégration de plusieurs instances RH le fournisseur

   En tant qu'agent dans une instance de fournisseur, remplissez une demande RH à distance qui est placée à partir d'une instance de consommateur.

Vue d'ensemble de pour le Intégration de plusieurs instances RH consommateur

Si vous êtes un consommateur, consultez la section suivante :

1. Activer Intégration de plusieurs instances RH pour le consommateur

   En tant qu'administrateur, installez l'application Intégration de plusieurs instances RH grand public à partir de ServiceNow Store.

2. Configurer pour le Intégration de plusieurs instances RH consommateur

   En tant qu'administrateur des consommateurs, activez les éléments de catalogue distants pour les rendre visibles sur un portail des employés afin que les employés puissent effectuer des demandes de service. Limitez les utilisateurs ayant des rôles spécifiques pour effectuer des demandes à distance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Utilisation pour Intégration de plusieurs instances RH le consommateur

   En tant qu'employé consommateur, vous pouvez émettre une demande de service à distance à partir du portail des employés du consommateur vers une instance de fournisseur.

Limitations

Pour en savoir plus sur les directives générales et les limitations de , reportez-vous à Intégration de plusieurs instances RH la section Directives générales et limitations.

Utilisation pour Intégration de plusieurs instances RH le fournisseur

Traitez une demande de service RH à distance effectuée à partir d'une instance de consommateur vers une instance de fournisseur.

Avant de commencer
Rôle requis : agent RH

Procédure

1. Passez en revue le ticket RH distant qui vous est affecté.
   Le ticket RH distant est créé à partir d'une demande RH placée à partir d'une instance de consommateur.

   Remarque :
   Le transfert de tickets, la suspension de tickets et le partage d'articles de la base de connaissances ne sont pas pris en charge pour les tickets RH distants qui sont exécutés dans une instance de fournisseur.

2. Pour ajouter une tâche RH pour le ticket RH distant :
   a. Dans Listes connexes, cliquez sur **Ajouter une tâche**. Pour en savoir plus, reportez-vous à Ajout d'une tâche RH à un ticket RH.
   b. Dans le champ **Affecté à** , spécifiez l'utilisateur consommateur auquel vous souhaitez affecter la tâche. Une tâche universelle de type URL est affectée à l'utilisateur consommateur.

   Remarque :

   Une tâche universelle est créée uniquement pour l'utilisateur consommateur, et non pour les utilisateurs locaux sur l'instance du fournisseur. La tâche universelle n'est créée que lorsque l'ID d'e-mail de l'utilisateur consommateur correspond à la fois dans les instances de fournisseur et de consommateur.

3. Pour ajouter une tâche d'approbation pour le ticket RH distant, cliquez sur **Ajouter une approbation** dans les **listes connexes**.
   Pour en savoir plus, consultez la rubrique Ajouter des approbateurs ad hoc à un ticket.

   Remarque :

   - Les tâches universelles de l'approbation à distance ne sont déclenchées que lorsque l'ID d'e-mail de l'utilisateur d'approbation correspond à la fois dans les instances de fournisseur et de consommateur.
   - L'option Ajouter une approbation s'affiche uniquement lorsque **l'agent peut ajouter une option d'approbation** est configurée dans le service RH pour lequel le ticket distant est créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour lancer des tâches de signature de document pour le ticket RH distant :
   a. Dans le champ **Modèle de document** , sélectionnez le modèle de document configuré.
   b. Dans le champ **Affecté à** , spécifiez l'agent RH sur l'instance du fournisseur. L'agent RH affecté peut définir une date d'échéance, modifier la description et une description brève de la tâche de document. Une tâche universelle de type URL est affectée à l'utilisateur consommateur.

Remarque :

- Pour lancer les tâches de documents, le module d'extension Modèles de documents doit être installé sur l'application Intégration de plusieurs instances RH du fournisseur.

  Pour en savoir plus sur le mode de lancement des tâches de documents, reportez-vous à la section Génération de tâches de documents.

- Dans les informations supplémentaires du service RH, le modèle de document doit être ajouté dans les champs de **la table Service** .

5. Demandez des informations supplémentaires à l'employé consommateur en ajoutant des commentaires ou des pièces jointes au ticket.
   Les détails demandés sont synchronisés avec la tâche du fournisseur dans l'instance de consommateur. L'utilisateur consommateur peut afficher les mises à jour de sa demande de catalogue à partir du portail des employés.
6. Fermer le ticket RH lorsque toutes les tâches qui lui sont associées sont terminées.

Utilisation pour Intégration de plusieurs instances RH le consommateur

Accédez à un élément de catalogue distant (hébergé par un fournisseur de service distant) et soumettez l'élément de catalogue avec les détails requis à partir de votre portail des employés. Un ticket RH est créé dans l'instance du fournisseur et est exécuté par un agent du fournisseur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sb.requestor

Procédure

1. Accédez au portail des employés du consommateur.
2. Sélectionnez un catalogue RH ou un catalogue pour placer votre demande.
   Cette demande déclenche un flux d'approbation (non obligatoire) pour l'approbation de votre direction. Une fois la demande RH approuvée par votre gestionnaire, une tâche du fournisseur est créée et crée à son tour un ticket RH à distance dans l'instance du fournisseur.

Remarque :
Vous ne pouvez accéder qu'aux catalogues distants qui ont été activés par votre administrateur consommateur. Consultez Configurer pour le Intégration de plusieurs instances RH consommateur pour plus d'informations.

3. Vérifiez si des tâches vous sont affectées.

Remarque :
Pour répondre à votre demande RH, un agent RH de l'instance du fournisseur peut vous demander des informations supplémentaires ou créer des tâches supplémentaires à accomplir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez le lien URL sur la tâche qui vous est affectée.
   Sans que vous ayez à vous connecter manuellement, le lien URL vous donne accès à la ressource liée dans l'instance du fournisseur pour terminer la tâche. Une fois que vous avez terminé la tâche RH dans l'instance du fournisseur, votre tâche universelle est fermée automatiquement dans l'instance du consommateur.

   Votre demande RH est fermée lorsque le ticket RH distant est fermé par l'agent RH dans l'instance du fournisseur.

Référence pour Intégration de plusieurs instances RH

Référence pour Intégration de plusieurs instances RH.

Installé avec pour Intégration de plusieurs instances RH le fournisseur

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation Intégration de plusieurs instances RH du module d'extension for Provider, notamment les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Liste des rôles affectés avec l'intégration multi-instances RH pour le fournisseur

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur du fournisseur d'intégration multi-instances RH [sn_hr_mii_provider.admin]	Peut se connecter à une instance de consommateur, créer ou mettre à jour un créateur d'enregistrement distant sur une instance de fournisseur, lire ou écrire des tâches de fournisseur, créer des critères de consommateur pour les contrôles d'accès à distance et activer ou désactiver les liens magiques.	• sn_hr_mii_base.admin • sn_hr_mii_provider.utilisateur
Utilisateur du fournisseur d'intégration multi-instances RH [sn_hr_mii_provider.utilisateur]	Ce rôle est utilisé par le flux Créer un ticket RH à partir d'une tâche de fournisseur pour créer un ticket RH distant à partir d'une tâche de fournisseur.	

Installé avec Intégration de plusieurs instances RH pour le consommateur

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation Intégration de plusieurs instances RH du module d'extension for Consumer, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les travaux planifiés.

Rôles installés

Liste des rôles affectés avec l'intégration multi-instances RH pour le consommateur

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur consommateur d'intégration multi-instances RH	Peut se connecter à l'instance du fournisseur, activer un créateur d'enregistrement distant et les propriétés connexes sur l'instance du consommateur, lire ou écrire des tâches du	sn_hr_mii_base.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des rôles affectés avec l'intégration multi-instances RH pour le consommateur (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_hr_mii_consumer.admin]	fournisseur, ajouter des flux de pré-approbation, définir la valeur de l'option de **délai de redirection** dans les paramètres des liens magiques.	

Directives générales et limitations

Passez en revue ces directives générales et limitations avant d'utiliser l'application Intégration de plusieurs instances RH .

See cette KB1808151 .

Intégration de Prestation de services RH à des systèmes tiers

Étendez les options de Prestation de services RH en l'intégrant à d'autres systèmes tiers.

- Intégrations RH
- Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise
- HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand
- Intégration de la prestation de services RH à Magnit
- HR Service Delivery Integration with Workday
- Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday
- Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM
- HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM
- Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors
- Prestation de services RH avec Ultimate Kronos Group
- Document Template integration with Adobe Sign
- Document Template integration with DocuSign
- Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint

Intégrations RH

Intégrer Prestation de services RH aux systèmes de gestion des RH pour synchroniser les profils des employés, les tâches et d'autres données ; aux systèmes de vérification des antécédents pour demander des vérifications des antécédents ; aux systèmes de signature électronique pour demander des signatures électroniques, etc.

Pour certains systèmes, des intégrations préconfigurées sont disponibles. Vous pouvez également configurer votre propre intégration personnalisée avec des systèmes tiers qui utilisent les services SOAP ou REST.

Important :
L'intégration de Workday et de SuccessFactors qui était disponible avec le module d'extension HR Integrations [com.sn_hr_integrations] est déconseillée. Pour l'intégration de Workday, vous pouvez utiliser l'application, et pour l'intégration HR Service Delivery Integration with Workday de SuccessFactors, vous pouvez utiliser l'application Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations préconfigurées

Prestation de services RH fournit des intégrations préconfigurées pour les systèmes tiers suivants.

Détails de l'intégration préconfigurée

Système tiers	Intégration préconfigurée
Système de vérification des antécédents	• Intégrer au service First Advantage • Intégration avec le service Antécédents Accurate • Intégration au service Sterling Talent Solutions
Système de signature électronique	• Intégration au service DocuSign • Intégration au service Adobe Sign
Système de gestion des formulaires fiscaux	Intégration au service CIC Plus

Informations relatives à l'assistance et au dépannage

Pour plus d'informations sur l'assistance et le dépannage d'Intégrations RH, consultez l'article des questions fréquentes sur Intégrations RH [KB0678031] dans la base de connaissances HI.

Remarque :
certains scénarios ne sont pas pris en charge dans l'intégration initiale, en particulier lorsqu'un employé est réembauché ou lorsqu'un employé passe du statut d'intérimaire à celui d'employé à temps plein.

Informations sur l'activation

Intégrations RH est automatiquement activé lorsque vous activez Case and Knowledge Management. Si Intégrations RH n'est pas activé, vous pouvez l'activer manuellement. Pour savoir quels composants sont installés avec l'application, consultez Composants installés avec Intégrations RH.

Activer Intégrations RH

Vous pouvez activer Human Resources Scoped App: Integrations [com.sn_hr_integrations] si vous disposez d'un rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Human Resources Scoped App: Integrations vous permet d'intégrer Prestation de services RH à des systèmes tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Composants installés avec Intégrations RH

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Intégrations RH, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Remarque :
Le module d'extension Human Resources Scoped App: Integrations [com.sn_hr_integrations] active la propriété système sn_hr_integrations.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur des intégrations RH en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

Rôles installés

Propriétés et descriptions des rôles

Nom de rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur des intégrations RH [sn_hr_integrations.admin]	Peut accéder à l'application Intégrations RH et la configurer.	sn_hr_integrations.user
Utilisateur des intégrations RH [sn_hr_integrations.user]	Peut accéder aux données dans l'application Intégrations RH et les lire.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés

Liste des travaux planifiés d'intégration

Tâche planifiée	Description
Affecter des rôles clients RH pour la synchronisation des utilisateurs d'intégration.	Affecte quotidiennement des rôles RH aux utilisateurs d'intégration.
Intégrations RH : tâche de nouvelle tentative push d'interface externe.	Relance la transmission de données au système tiers à un intervalle régulier.
Intégrations RH - Vérification précise des antécédents Obtenez les mises à jour des commandes.	Obtient des mises à jour d'ordres de vérification des antécédents pour une intégration précise à un intervalle régulier.

Tables installées

Liste des tables d'intégration installées

Table	Description
Entrées supplémentaires d'intégrations RH [sn_hr_integrations_additional_inputs]	Table réservée à des entrées supplémentaires.
Package de vérification des informations générales [sn_hr_integrations_background_check_package]	Table réservée aux packages de vérification des antécédents.
Étapes intermédiaires de vérification des informations générales des intégrations RH [sn_hr_integrations_background_check_staging]	Table intermédiaire réservée aux vérifications des antécédents.
Étape intermédiaire du département des intégrations RH [sn_hr_integrations_dept_staging]	Table intermédiaire réservée aux départements.
Interface externe des intégrations RH [sn_hr_integrations_external_interface]	Table réservée aux interfaces RH externes.
Profil de tâche d'intégration RH [sn_hr_integrations_job_profile]	Table intermédiaire réservée aux profils de tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables d'intégration installées (suite)

Table	Description
Suivi des tâches d'intégration RH [sn_hr_integrations_job_tracker]	Table réservée au suivi des tâches.
Types de congés [sn_hr_integrations_leave_type]	Table réservée aux types de congés.
Étape intermédiaire de l'emplacement des intégrations RH [sn_hr_integrations_loc_staging]	Table intermédiaire réservée aux emplacements.
Mappage de schéma sortant des intégrations RH [sn_hr_integrations_outbound_schema_mapping]	Table des mappages de schéma sortant RH.
Service sortant d'intégrations RH [sn_hr_integrations_outbound_service]	Table de services sortants d'intégration RH.
Déclencheur du service sortant des intégrations RH [sn_hr_integrations_outbound_service_trigger]	Table du déclencheur de service sortant.
Mappage de schéma d'intégration RH [sn_hr_integrations_schema_mapping]	Table des mappages de schéma RH.
Service d'intégrations RH [sn_hr_integrations_service]	Table de services d'intégration RH.
Suivi de la tâche du service des intégrations RH [sn_hr_integrations_service_job_tracker]	Table de suivi des tâches de service.
Mappage du service d'intégrations RH [sn_hr_integrations_service_mapping]	Table des mappages de service RH.
Source d'intégrations RH	Table des sources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tables d'intégration installées (suite)

Table	Description
[sn_hr_integrations_source]	
Propriétés de source d'intégrations RH [sn_hr_integrations_source_properties]	Table des propriétés sources.
Version de la source d'intégrations RH [sn_hr_integrations_source_version]	Table des versions sources.
Étape intermédiaire des intégrations RH [sn_hr_integrations_staging]	Table intermédiaire des intégrations RH de base. **Remarque :** Toutes les tables intermédiaires des intégrations RH doivent être une extension de cette table de base.
Profil d'agent d'intégration RH [sn_hr_integrations_worker_profile]	Table intermédiaire des profils d'agents, des profils d'agents effectifs et des profils d'agents futurs.

Intégrer au service First Advantage

L'intégration First Advantage préconfigurée utilise des services SOAP pour demander des vérifications des antécédents par l'intermédiaire du service First Advantage. Vous pouvez utiliser l'intégration préconfigurée telle quelle ou la personnaliser en fonction de vos besoins.

Important : L'intégration au service First Advantage est en cours de préparation pour la dépréciation. Il sera masqué et indisponible pour l'activation à partir de Zurich, mais continuera d'être pris en charge jusqu'au Brésil. Si vous avez un abonnement actif, vous pouvez toujours activer le module d'extension en soumettant une demande d'activation de module d'extension. Pour plus d'informations, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Vue d'ensemble de l'intégration First Advantage

L'intégration First Advantage est configurée de la manière suivante pour demander des vérifications des antécédents.

- L'agent RH crée un ticket pour demander une vérification des antécédents par l'intermédiaire du service First Advantage.
- Le service First Advantage évalue la demande pour :
  - Mettre à jour le ticket avec l'ID et le statut du candidat à la vérification des antécédents.
  - Créer une tâche et envoyer un e-mail pour que l'employé s'inscrive et remplisse une demande de vérification des antécédents sur le site Web de First Advantage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une fois que l'employé a terminé la tâche, le service First Advantage procède à la vérification des antécédents.
- Lorsque la vérification des antécédents est terminée, le service First Advantage met à jour le ticket avec le statut et les détails de la vérification des antécédents.

Configuration de l'intégration First Advantage

Pour configurer l'intégration First Advantage, vous devez fournir les informations d'identification source, vérifier les paramètres d'intégration et ajouter les packages de vérification des antécédents appropriés. Une fois l'intégration terminée, vous pouvez demander des vérifications d'antécédents par l'intermédiaire du service First Advantage.

Fournir des informations d'identification source pour le service First Advantage

Indiquez les informations d'identification source et SOAP pour le service First Advantage afin de le rendre accessible pour l'intégration.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Pour que le service First Advantage soit accessible pour l'intégration, vous devez fournir :

- Les informations d'identification SOAP, y compris l'URL de point de terminaison, le nom d'utilisateur et le mot de passe
- Compte parent
- Compte
- L'adresse e-mail du demandeur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégrations RH** > **Sources**.
2. Ouvrez l'enregistrement **First Advantage**.
3. Dans la liste connexe **Informations d'identification SOAP**, fournissez les informations d'identification SOAP à utiliser avec votre intégration.

Champs de formulaire de liste connexe d'informations d'identification SOAP RH

Champ	Description
URL du point de terminaison	URL de point de terminaison unique fournie par le système tiers. **Remarque :** ○ La valeur par défaut est une URL d'espace réservé uniquement. Assurez-vous de la remplacer par l'URL de point de terminaison unique que votre fournisseur tiers vous communique. ○ Les données transférées entre l'instance client et le système tiers sont sécurisées par le biais d'un protocole SSL standard. Pour une connexion sécurisée, fournissez un lien HTTPS chiffré.
Nom d'utilisateur entrant	Nom d'utilisateur pour l'extraction des données entrantes.
Mot de passe entrant	Mot de passe pour le nom d'utilisateur entrant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : vous devez saisir une valeur explicite pour ce champ. La valeur saisie est chiffrée avec la clé de l'instance. Ainsi, les valeurs importées d'autres instances à l'aide de fichiers XML ou d'ensembles de mises à jour ne fonctionnent pas.
Nom d'utilisateur sortant	Nom d'utilisateur pour la transmission des données sortantes.
Mot de passe sortant	Mot de passe pour le nom d'utilisateur sortant. **Remarque :** vous devez saisir une valeur explicite pour ce champ. La valeur saisie est chiffrée avec la clé de l'instance. Ainsi, les valeurs importées d'autres instances à l'aide de fichiers XML ou d'ensembles de mises à jour ne fonctionnent pas.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Entrées supplémentaires d'intégrations RH**, indiquez la valeur de chaque clé.
   - parent_account
   - compte
   - requestor_email_address
6. Dans la liste connexe **Propriétés de source d'intégrations RH**, vous pouvez activer ou désactiver les propriétés sources suivantes.

Propriété	Description
sn_hr_integrations.debug	Permet au journal de débogage d'afficher les réponses du système tiers. Activez le dépannage et le débogage liés à l'intégration chaque fois que vous en avez besoin. ○ Type : vrai | faux ○ Valeur par défaut : faux ○ Emplacement : accédez à **Intégrations RH** > **Journaux** pour afficher les journaux de développement.

Vérifier l'intégration pour le service First Advantage

L'intégration est configurée pour transférer les données de vérification des antécédents entre le service RH dans Prestation de services RH et le service First Advantage. Vous pouvez vérifier les paramètres préconfigurés et déterminer s'ils répondent à vos besoins ou si une personnalisation supplémentaire est nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Vérifiez le mappage de service RH qui permet de mapper le service RH au service Web RH.
   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Mappage des services RH**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Source externe HR** et sélectionnez **Regrouper par source externe RH**.
   c. Pour le groupe **First Advantage**, cliquez sur la flèche pour élargir la liste.
   Pour chaque enregistrement, cliquez sur l'icône d'information pour vérifier que le service RH est correctement mappé au service Web RH approprié.

   Mappage de service RH

Mappage de service RH	Service RH	Service Web RH
First Advantage - Demander une vérification des antécédents par First Advantage	Demander une vérification des antécédents par First Advantage	Service Web First Advantage

2. Vérifiez les mappages de schéma sortant RH.
   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Mappage de schéma sortant RH**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Table source** et sélectionnez **Regrouper par table source**.
   c. Pour le groupe Ticket de gestion des compétences RH [sn_hr_core_case_talent_management], cliquez sur la flèche pour élargir la liste.
   d. Cliquez sur l'icône d'information en regard de chaque enregistrement First Advantage pour vérifier que les champs de données des tables sources sont correctement mappées aux champs appropriés dans First Advantage.
3. Vérifiez les mappages de schéma RH.
   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Mappage de schéma RH**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Source** et sélectionnez **Regrouper par source**.
   c. Pour le groupe **First Advantage**, cliquez sur la flèche pour élargir la liste.
   d. Pour chaque enregistrement, cliquez sur l'icône d'information pour vérifier que les champs de données First Advantage sont correctement mappés aux champs appropriés dans les tables intermédiaires.
4. Vérifiez les cartes de transformation RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Cartes de transformation RH**.

b. Dans la liste **Cartes de transformation de table**, vérifiez que les tables intermédiaires sont correctement mappées sur les tables cibles appropriées.

Mappage de la table intermédiaire

Table intermédiaire	Table cible
Étapes intermédiaires de vérification des antécédents pour les intégrations RH [sn_hr_integrations_background_check_staging]	Ticket de gestion des compétences RH [sn_hr_core_case_talent_management]

Ajouter des packages de vérification des informations générales pour le service First Advantage

Ajoutez un ou plusieurs packages de vérification des antécédents à votre instance afin de les rendre accessibles lors de la création d'une demande de vérification des antécédents par First Advantage. Par exemple, vous pouvez ajouter un package uniquement dédié à la vérification des antécédents, ainsi qu'un package pour la vérification des antécédents et le dépistage de drogue.

Avant de commencer

Un package de vérification d'arrière-plan est un ensemble d'activités qui sont définies par le système tiers pour être inclus dans une vérification d'arrière-plan. Vous pouvez disposer d'un package uniquement dédié à la vérification des antécédents, d'un package pour la vérification des antécédents et le dépistage de drogue, etc. Pour chaque package de vérification des antécédents, vous devez fournir :

- ID de package
- Nom de package
- Description du package

Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Procédure

1. Accédez à la **Intégrations RH** > **Package de vérification des informations générales**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Package de vérification des informations générales

Champ	Description
ID de package	ID du package de vérification des informations générales.
Nom de package	Nom du package de vérification des informations générales.
Description	Description du package de vérification des informations générales.
Source	Nom du système tiers de vérification des informations générales.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

.

Information associée

Fournir des informations d'identification source pour le service First Advantage

Intégration avec le service Antécédents Accurate

L'intégration Antécédents Accurate préconfigurée utilise des services REST pour demander des vérifications des antécédents par l'intermédiaire du service Antécédents Accurate. Vous pouvez utiliser l'intégration préconfigurée telle quelle ou la personnaliser en fonction de vos besoins.

Important :
L'intégration au service Arrière-plan précis est en cours de préparation pour la dépréciation. Il sera masqué et indisponible pour l'activation à partir de Zurich, mais continuera d'être pris en charge jusqu'au Brésil. Si vous avez un abonnement actif, vous pouvez toujours activer le module d'extension en soumettant une demande d'activation de module d'extension. Pour plus d'informations, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Vue d'ensemble de l'intégration Accurate

L'intégration Accurate est configurée de la manière suivante pour demander des vérifications des antécédents.

- L'agent RH crée un ticket pour demander une vérification des antécédents par l'intermédiaire du service Accurate.
- Le service Accurate évalue la demande pour :
  - Mettre à jour le ticket avec l'ID et le statut du candidat à la vérification des antécédents.
  - Envoyer à l'employé un e-mail contenant un lien pour lui permettre de s'inscrire et de remplir une demande de vérification des antécédents sur le site Web d'Accurate.
- Une fois que l'employé a terminé la demande de vérification des antécédents, le service Accurate procède à la vérification des antécédents.
- Lorsque la vérification des antécédents est terminée, le service Accurate met à jour le ticket avec le statut et les détails de la vérification des antécédents.

Configuration de l'intégration Accurate

Pour configurer l'intégration Accurate, vous devez fournir les informations d'identification source, vérifier les paramètres d'intégration et ajouter les packages de vérification des antécédents appropriés. Une fois l'intégration terminée, vous pouvez demander des vérifications d'antécédents par l'intermédiaire du service Accurate.

Fournir des informations d'identification source pour le service Accurate

Indiquez les informations d'identification source et REST pour le service Accurate afin de le rendre accessible pour l'intégration.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Pour que le service Accurate soit accessible pour l'intégration, vous devez fournir :

- Les informations d'identification REST, y compris l'URL de point de terminaison, le nom d'utilisateur et le mot de passe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

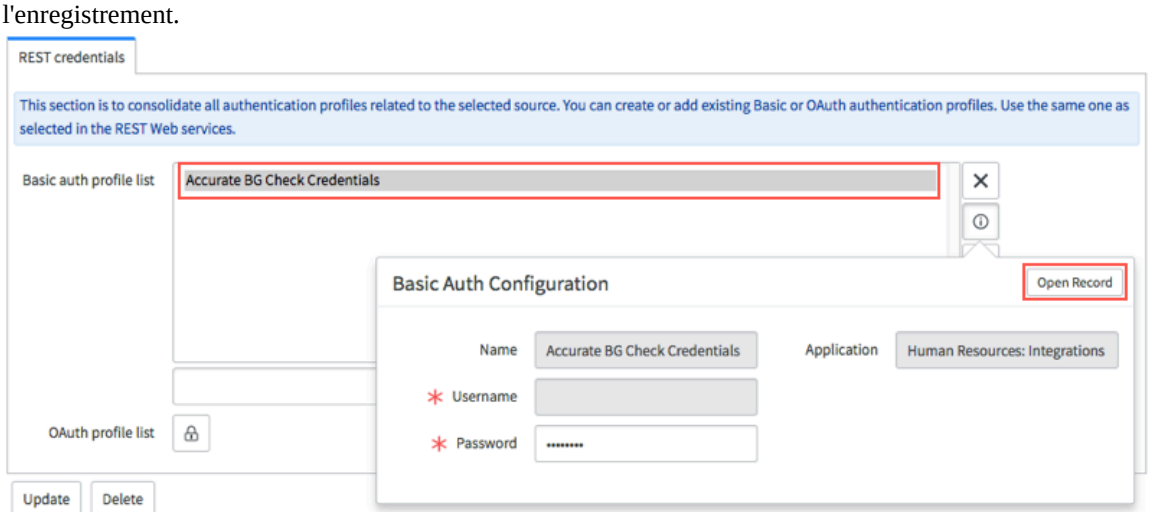
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégrations RH** > **Sources**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Vérification des antécédents par Accurate**.
3. Dans la liste connexe **informations d'identification REST**, fournissez les informations d'identification de profil d'authentification de base à utiliser avec votre intégration.

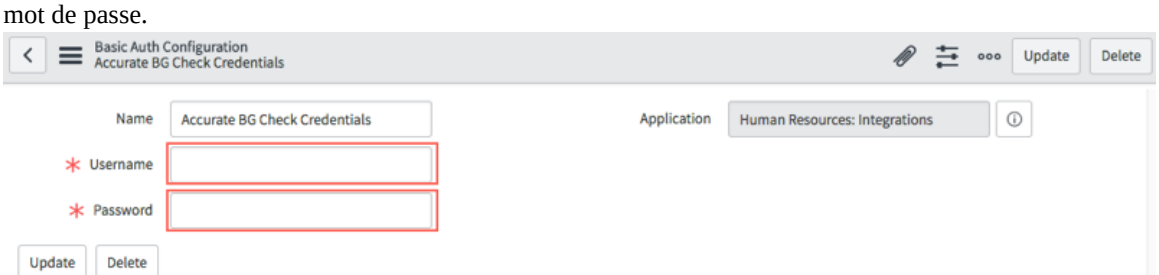
> **Important :**
> Dans le service REST RH correspondant, vous devez fournir l'URL de point de terminaison unique que votre fournisseur tiers vous communique.

   a. Dans le champ **Liste de profils d'authentification de base**, cliquez sur l'icône **Déverrouiller**.

   b. Sélectionnez le profil **Accurate BG Check Credentials**, puis cliquez sur **Aperçu** et ouvrez l'enregistrement.



   c. Dans le formulaire **Configuration de l'authentification de base**, fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe.



   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Propriétés de source d'intégrations RH**, vous pouvez activer ou désactiver les propriétés sources suivantes.

Propriétés pour des services précis

Propriété	Description
sn_hr_integrations.debug	Permet au journal de débogage d'afficher les réponses du système tiers. Activez le dépannage et le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	débogage liés à l'intégration chaque fois que vous en avez besoin. ○ Type : vrai | faux ○ Valeur par défaut : faux ○ Emplacement : accédez à **Intégrations RH** > **Journaux** pour afficher les journaux de développement.

Vérifier l'intégration pour le service Accurate

L'intégration est configurée pour transférer les données de vérification des antécédents entre le service RH dans Prestation de services RH et le service Accurate. Vous pouvez vérifier les paramètres préconfigurés et déterminer s'ils répondent à vos besoins ou si une personnalisation supplémentaire est nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Procédure

1. Vérifiez les mappages de service RH qui permettent de mapper le service RH ou les services sortants d'intégration RH aux services Web RH.

   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Mappage des services RH**.

   b. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Source externe HR** et sélectionnez **Regrouper par source externe RH**.

   c. Pour le groupe **Accurate**, cliquez sur la flèche pour élargir la liste.

   d. Pour chaque enregistrement, cliquez sur l'icône d'information pour vérifier que le service RH ou les services sortants d'intégration RH sont correctement mappés aux services Web RH appropriés.

   Remarque :
   Veillez à vérifier l'URL de point de terminaison pour l'enregistrement **API de vérification des antécédents Accurate**.

Mappage de service RH

Mappage de service RH	Service RH ou service sortant d'intégration RH	Service Web RH
Vérification des antécédents par Accurate - Vérification des antécédents par Accurate - Obtenir des mises à jour de commandes	Vérification des antécédents par Accurate - Obtenir des mises à jour de commandes	API de vérification des antécédents Accurate
Vérification des antécédents par Accurate - Vérification des antécédents par Accurate - Obtenir des données de rapport	Vérification des antécédents par Accurate - Obtenir des données de rapport	API de vérification des antécédents Accurate

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de service RH	Service RH ou service sortant d'intégration RH	Service Web RH
Vérification des antécédents par Accurate - Vérification des antécédents par Accurate - Passer une commande	Vérification des antécédents par Accurate - Passer une commande	API de vérification des antécédents Accurate
Vérification des antécédents par Accurate - Demander une vérification des antécédents par Accurate	Demander une vérification des antécédents par Accurate	API de vérification des antécédents Accurate

2. Vérifiez les mappages de schéma sortant RH.
   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Mappage de schéma sortant RH**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Table source** et sélectionnez **Regrouper par table source**.
   c. Pour le groupe Ticket de gestion des compétences RH [sn_hr_core_case_talent_management], cliquez sur la flèche pour élargir la liste.
   d. Cliquez sur l'icône d'information en regard de chaque enregistrement Accurate pour vérifier que les champs de données des tables sources sont correctement mappées aux champs appropriés dans Accurate.
3. Vérifiez les mappages de schéma RH.
   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Mappage de schéma RH**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Source** et sélectionnez **Regrouper par source**.
   c. Pour le groupe **Accurate**, cliquez sur la flèche pour élargir la liste.
   d. Pour chaque enregistrement, cliquez sur l'icône d'information pour vérifier que les champs de données Accurate sont correctement mappés aux champs appropriés dans les tables intermédiaires.
4. Vérifiez les cartes de transformation RH.
   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Cartes de transformation RH**.
   b. Dans la liste **Cartes de transformation de table**, vérifiez que les tables intermédiaires sont correctement mappées sur les tables cibles appropriées.

Mappage de la table intermédiaire

Table intermédiaire	Table cible
Étapes intermédiaires de vérification des antécédents pour les intégrations RH [sn_hr_integrations_background_check_staging]	Ticket de gestion des compétences RH [sn_hr_core_case_talent_management]

Ajouter des packages de vérification des antécédents pour le service Accurate

Ajoutez un ou plusieurs packages de vérification des antécédents à votre instance afin de les rendre accessibles lors de la création d'une demande de vérification des antécédents par Accurate. Par exemple, vous pouvez ajouter un package uniquement dédié à la vérification des antécédents, ainsi qu'un package pour la vérification des antécédents et le dépistage de drogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Un package de vérification d'arrière-plan est un ensemble d'activités qui sont définies par le système tiers pour être inclus dans une vérification d'arrière-plan. Vous pouvez disposer d'un package uniquement dédié à la vérification des antécédents, d'un package pour la vérification des antécédents et le dépistage de drogue, etc. Pour chaque package de vérification des antécédents, vous devez fournir :

- ID de package
- Nom de package
- Description du package

Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Procédure

1. Accédez à la **Intégrations RH** > **Package de vérification des informations générales**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Package de vérification des informations générales

Champ	Description
ID de package	ID du package de vérification des informations générales.
Nom de package	Nom du package de vérification des informations générales.
Description	Description du package de vérification des informations générales.
Source	Nom du système tiers de vérification des informations générales.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

.

Information associée

Fournir des informations d'identification source pour le service Accurate

Intégration au service Sterling Talent Solutions

L'intégration Sterling Talent Solutions préconfigurée utilise des services REST pour demander des vérifications des antécédents par l'intermédiaire du service Sterling. Vous pouvez utiliser l'intégration préconfigurée telle quelle ou la personnaliser en fonction de vos besoins.

Important :
L’intégration au service Sterling Talent Solutions est en cours de préparation à la dépréciation. Il sera masqué et indisponible pour l’activation à partir de Zurich, mais continuera d’être pris en charge jusqu’au Brésil. Si vous avez un abonnement actif, vous pouvez toujours activer le module d’extension en soumettant une demande d’activation de module d’extension. Pour plus d’informations, consultez l’article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Vue d'ensemble de l'intégration Sterling

L'intégration Sterling est configurée de la manière suivante pour demander des vérifications des antécédents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'agent RH crée un ticket pour demander une vérification des antécédents par l'intermédiaire du service Sterling.
- Le service Sterling évalue la demande pour :
  - Mettre à jour le ticket avec l'ID de commande de vérification des antécédents.
  - Envoyer à l'employé un e-mail contenant un lien pour lui permettre de s'inscrire et de remplir une demande de vérification des antécédents sur le site Web de Sterling.
- Une fois que l'employé a terminé la demande de vérification des antécédents, le service Sterling procède à la vérification des antécédents.
- Lorsque la vérification des antécédents est terminée, le service Sterling met à jour le ticket avec le statut et les détails de la vérification des antécédents.

Configuration de l'intégration Sterling

Pour configurer l'intégration Sterling, vous devez fournir les informations d'identification source, vérifier les paramètres d'intégration et ajouter les packages de vérification des antécédents appropriés. Une fois l'intégration terminée, vous pouvez demander des vérifications d'antécédents par l'intermédiaire du service Sterling.

Fournir des informations d'identification source pour le service Sterling

Indiquez les informations d'identification source et REST pour le service Sterling afin de le rendre accessible pour l'intégration.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Pour que le service Sterling soit accessible pour l'intégration, vous devez fournir :

- Les informations d'identification REST, y compris l'URL de point de terminaison
- user_id
- client_reference_id
- integration_id
- mot de passe
- compte

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégrations RH** > **Sources**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Vérification des antécédents par Sterling**.
3. Dans la liste connexe **informations d'identification REST**, ne fournissez pas les informations d'identification à utiliser avec votre intégration.
   Indiquez plutôt ces informations d'identification dans la liste connexe **Entrées supplémentaires d'intégrations RH**.

   Important :
   Dans le service REST RH correspondant, vous devez fournir l'URL de point de terminaison unique que votre fournisseur tiers vous communique.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Entrées supplémentaires d'intégrations RH**, indiquez la valeur de chaque clé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- user_id
- client_reference_id
- integration_id
- mot de passe
- compte

6. Dans la liste connexe **Propriétés de source d'intégrations RH**, vous pouvez ajouter la propriété source suivante.

Descriptions des propriétés sources

Propriété	Description
sn_hr_integrations.debug	Permet au journal de débogage d'afficher les réponses du système tiers. Activez le dépannage et le débogage liés à l'intégration chaque fois que vous en avez besoin. ○ Type : vrai | faux ○ Valeur par défaut : faux ○ Emplacement : accédez à **Intégrations RH** > **Journaux** pour afficher les journaux de développement.

Vérifier l'intégration pour le service Sterling

L'intégration est configurée pour transférer les données de vérification des antécédents entre le service RH dans Prestation de services RH et le service Sterling. Vous pouvez vérifier les paramètres préconfigurés et déterminer s'ils répondent à vos besoins ou si une personnalisation supplémentaire est nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Procédure

1. Vérifiez les mappages de service RH qui permettent de mapper le service RH au service Web RH.

   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Mappage des services RH**.

   b. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Source externe HR** et sélectionnez **Regrouper par source externe RH**.

   c. Pour le groupe **Sterling**, cliquez sur la flèche pour élargir la liste.

   d. Pour chaque enregistrement, cliquez sur l'icône d'information pour vérifier que le service RH est correctement mappé au service Web RH approprié.

   Remarque :
   Veillez à vérifier l'URL de point de terminaison pour l'enregistrement **API de vérification des antécédents Sterling**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de service RH

Mappage de service RH	Service RH	Service Web RH
Vérification des antécédents par Sterling - Demande de vérification des antécédents par Sterling	Demander une vérification des antécédents par Sterling	API de vérification des antécédents par Sterling

2. Vérifiez les mappages de schéma sortant RH.
   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Mappage de schéma sortant RH**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Table source** et sélectionnez **Regrouper par table source**.
   c. Pour le groupe Ticket de gestion des compétences RH [sn_hr_core_case_talent_management], cliquez sur la flèche pour élargir la liste.
   d. Cliquez sur l'icône d'information en regard de chaque enregistrement Sterling pour vérifier que les champs de données des tables sources sont correctement mappés aux champs appropriés dans Sterling.
3. Vérifiez les mappages de schéma RH.
   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Mappage de schéma RH**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Source** et sélectionnez **Regrouper par source**.
   c. Pour le groupe **Sterling**, cliquez sur la flèche pour élargir la liste.
   d. Pour chaque enregistrement, cliquez sur l'icône d'information pour vérifier que les champs de données Sterling sont correctement mappés aux champs appropriés dans les tables intermédiaires.
4. Vérifiez les cartes de transformation RH.
   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Cartes de transformation RH**.
   b. Dans la liste **Cartes de transformation de table**, vérifiez que les tables intermédiaires sont correctement mappées sur les tables cibles appropriées.

Mappage de la table intermédiaire

Table intermédiaire	Table cible
Étapes intermédiaires de vérification des antécédents pour les intégrations RH [sn_hr_integrations_background_check_staging]	Ticket de gestion des compétences RH [sn_hr_core_case_talent_management]

Ajouter des packages de vérification des antécédents pour le service Sterling

Ajoutez un ou plusieurs packages de vérification des antécédents à votre instance afin de les rendre accessibles lors de la création d'une demande de vérification des antécédents par Sterling. Par exemple, vous pouvez ajouter un package uniquement dédié à la vérification des antécédents, ainsi qu'un package pour la vérification des antécédents et le dépistage de drogue.

Avant de commencer

Un package de vérification d'arrière-plan est un ensemble d'activités qui sont définies par le système tiers pour être inclus dans une vérification d'arrière-plan. Vous pouvez disposer d'un package uniquement dédié à la vérification des antécédents, d'un package

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour la vérification des antécédents et le dépistage de drogue, etc. Pour chaque package de vérification des antécédents, vous devez fournir :

- ID de package
- Nom de package
- Description du package

Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Procédure

1. Accédez à la **Intégrations RH** > **Package de vérification des informations générales**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Package de vérification des informations générales

Champ	Description
ID de package	ID du package de vérification des informations générales.
Nom de package	Nom du package de vérification des informations générales.
Description	Description du package de vérification des informations générales.
Source	Nom du système tiers de vérification des informations générales.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

.

Information associée

Fournir des informations d'identification source pour le service Sterling

Intégration au service DocuSign

Demandez des signatures électroniques par l'intermédiaire du service DocuSign grâce à l'intégration DocuSign.

Important :

À partir de la Yokohama version, HR Document Templates est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle sera masquée et ne sera plus activée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge.

Utilisez Modèles de documents et Document Template integration with DocuSign qui fournissent la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour les directives relatives à la migration, reportez-vous à la section Migration des modèles de documents RH vers les modèles de documents.

Pour plus d'informations sur l'obsolescence, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Cette intégration dépend du spoke DocuSign dans IntegrationHub et est activée pour la signature de documents ad hoc (modèles de documents PDF RH) et de modèles DocuSign.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous disposez d'un modèle de service RH, de flux et de ticket RH préconfiguré pour le flux de documents ad hoc et pour le flux de modèles DocuSign.

Spoke DocuSign

L'intégration DocuSign dépend du spoke DocuSign dans IntegrationHub. Avant de commencer, un administrateur doit avoir configuré le spoke DocuSign, c'est-à-dire qu'il doit s'être inscrit en tant que fournisseur OAuth et avoir créé des informations d'identification et des enregistrements de connexion. Vous devez également synchroniser DocuSign avec votre instance ServiceNow.

- Configurer le spoke DocuSign. Consultez Docusign eSignature Spoke .
- Synchroniser DocuSign avec ServiceNow

Remarque :

- Vous devez synchroniser chaque fois que vous avez besoin d'obtenir des modèles DocuSign nouveaux ou mis à jour. Pour synchroniser, accédez à **DocuSign** > **Comptes** et cliquez sur le lien connexe **Obtenir des comptes** .
- Si votre organisation dispose de plusieurs comptes DocuSign, le flux de documents ad hoc utilise le premier compte disponible.

Configuration de l'intégration DocuSign

Une fois le spoke DocuSign configuré et synchronisé, vous pouvez configurer l'intégration pour les RH. Selon que l'utilisateur signe un document ad hoc (modèle de document PDF RH) ou un modèle DocuSign, l'intégration comporte deux flux que vous pouvez utiliser. Pour chaque document que vous souhaitez mettre à disposition pour signature via le service DocuSign, configurez les paramètres de la manière suivante.

Exigences de configuration de l'intégration DocuSign

Flux	Configuration requise
Flux de documents ad hoc	1. Créez un document géré que vous souhaitez rendre disponible pour signature. Voir Documents gérés pour plus d'informations. 2. Configurer un modèle de document PDF RH pour un document ad hoc 3. Configurer un service RH pour l'intégration DocuSign
Flux de modèle DocuSign	1. Créez un modèle DocuSign que vous souhaitez rendre disponible pour signature. Consultez le Guide d'utilisation de DocuSign eSignature pour plus d'informations. 2. Configurer un modèle de document PDF RH pour un modèle DocuSign 3. Configurer un service RH pour l'intégration DocuSign

Le flux de documents ad hoc concerne la signature de documents statiques provenant d'un document géré dans le système ServiceNow. Chaque document ad hoc est configuré en tant que modèle de document PDF RH standard. Vous pouvez ajouter des signataires au

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

document avec l'option **Marquer les signatures**, puis mapper chaque champ de signature à un champ d'utilisateur approprié dans une table. (Le positionnement des marques n'est pas utilisé et l'intégration DocuSign permet au signataire de signer n'importe où dans le document.) Vous pouvez également analyser le PDF pour mapper des champs de documents aux champs de table correspondants afin de remplir automatiquement le document lorsqu'il est généré pour signature. Le document généré est statique, ce qui signifie qu'il est en lecture seule et que le signataire ne peut mettre à jour aucun des champs.

Le flux de modèles DocuSign s'applique à la signature de documents dynamiques provenant du système DocuSign. Chaque modèle DocuSign est transféré dans le système ServiceNow, puis configuré dans un modèle de document PDF RH pour activer les mappages. Vous devez mapper chaque champ de signature du modèle DocuSign à un champ d'utilisateur approprié dans une table. Vous pouvez également mapper les champs du modèle DocuSign aux champs de table correspondants afin de remplir automatiquement le document pour signature. Le document généré est dynamique, ce qui signifie que le signataire peut écrire dans des champs modifiables, par exemple pour mettre à jour une adresse ou fournir des informations W-4. Il est à noter cependant que toutes les mises à jour effectuées sont enregistrées uniquement sur le document. Elles ne sont pas mappées à la table source.

Demander des signatures électroniques par l'intermédiaire du service DocuSign

Une fois la configuration de l'intégration terminée, les agents RH de votre organisation peuvent demander des signatures électroniques via le service DocuSign.

Pour en savoir plus, consultez Demander une signature électronique par l'intermédiaire du service DocuSign.

Configurer un modèle de document PDF RH pour un document ad hoc

Si vous utilisez l'intégration DocuSign, configurez un modèle de document PDF RH pour chaque document ad hoc que vous souhaitez rendre disponible pour signature.

Avant de commencer
Créez le document géré que vous souhaitez rendre disponible pour signature via le système DocuSign. Voir Documents gérés pour plus d'informations.

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Vous pouvez utiliser un modèle de document PDF RH existant ou en créer un nouveau. Vous pouvez ajouter des signataires au document avec l'option **Marquer les signatures**, puis mapper chaque champ de signature à un champ d'utilisateur approprié dans une table. Vous pouvez également analyser le PDF pour mapper les champs du document aux champs de table correspondants afin de remplir automatiquement le document une fois qu'il est généré pour signature. Dans le cadre de l'intégration DocuSign uniquement, vous pouvez également activer la signature en série pour les documents qui nécessitent plusieurs signataires.

Procédure

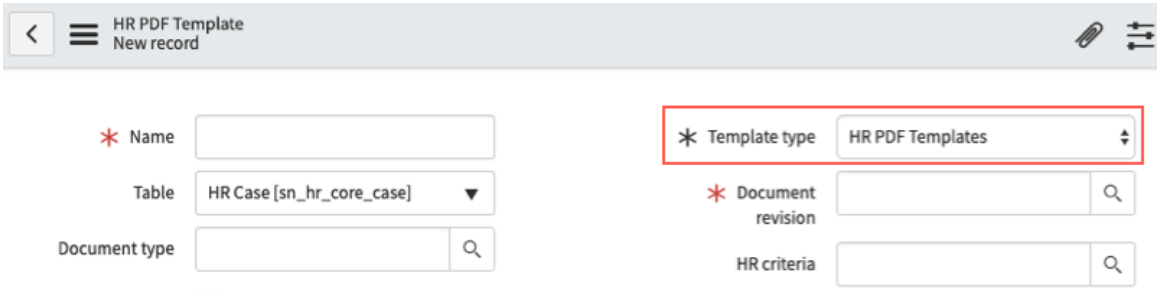
1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Modèles de documents**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement

   Remarque :
   Si vous créez un nouvel enregistrement, assurez-vous de sélectionner **Modèle de document PDF**.

3. Sur le formulaire Modèle de document PDF, définissez le champ **Type de modèle** sur Modèles PDF RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



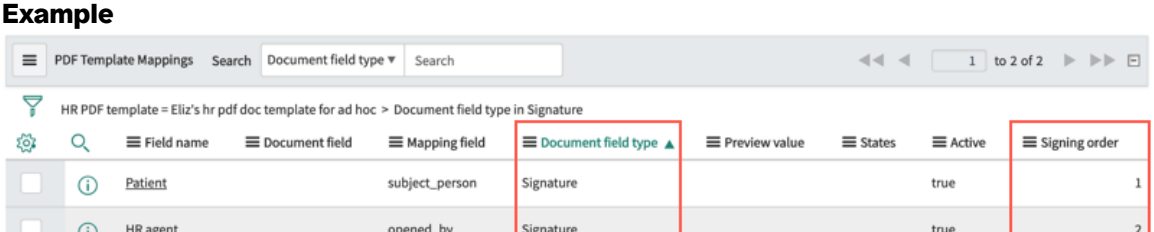
4. Configurez le modèle de document PDF RH comme il convient.
   Vous pouvez ajouter des signataires au document avec l'option **Marquer les signatures**, puis mapper chaque champ de signature à un champ d'utilisateur approprié dans une table. Vous pouvez également analyser le PDF pour mapper les champs du document aux champs de table correspondants afin de remplir automatiquement le document une fois qu'il est généré pour signature. Pour plus de détails sur la configuration d'un modèle de document PDF RH, voir Configurer un modèle de document PDF RH .

   Remarque :
   Le positionnement de l'option **Marquer les signatures** n'est pas utilisé, et l'intégration permet au signataire de signer n'importe où dans le document.

5. Si vous souhaitez activer la signature en série de documents nécessitant plusieurs signataires, attribuez l'ordre de signature pour chaque champ de signature dans la section Mappage de modèle PDF.

   Remarque :
   - Par défaut, si un document dispose de deux champs de signature ou plus, la signature parallèle est activée.
   - Si la colonne **Ordre de signature** n'est pas visible, cliquez sur l'icône d'engrenage pour personnaliser les colonnes de liste. Ajoutez le champ **Ordre de signature** à la colonne Sélectionné.

Example



6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer un modèle de document PDF RH pour un modèle DocuSign

Si vous utilisez l'intégration DocuSign, configurez un modèle de document PDF RH pour chaque modèle DocuSign que vous souhaitez rendre disponible pour signature.

Avant de commencer
Créez le modèle DocuSign que vous souhaitez rendre disponible pour signature via le système DocuSign. Consultez le Guide d'utilisation de DocuSign eSignature pour plus d'informations. Vous devez également synchroniser vos comptes pour transférer le modèle DocuSign (et tout autre modèle nouveau ou mis à jour) dans le système ServiceNow. Consultez Synchronize Docusign with ServiceNow pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Chaque modèle DocuSign doit être associé à un document. L'utilisation de plusieurs documents par modèle n'est pas prise en charge.

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez mapper chaque champ de signature du modèle DocuSign à un champ d'utilisateur approprié dans une table. Vous pouvez également mapper les champs du modèle DocuSign aux champs de table correspondants afin de remplir automatiquement le document lorsqu'il est généré pour signature.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Modèles de documents**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

   Remarque :
   Si vous créez un nouvel enregistrement, assurez-vous de sélectionner **Modèle de document PDF**.

3. Sur le formulaire Modèle de document PDF, définissez le champ **Type de modèle** sur Modèle DocuSign.



4. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire de modèle PDF RH

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de document RH.
Table	Table RH à laquelle le modèle de document RH est associé.
Type de document	Type de document sous lequel le modèle de document RH est classé.
Actifs	Option permettant d'activer le modèle de document RH en vue de son utilisation.
Type de modèle	Définissez la valeur sur Modèle DocuSign.
Modèle DocuSign	Sélectionnez le modèle DocuSign à utiliser. **Remarque :** Vous devez synchroniser chaque fois que vous avez besoin d'obtenir des modèles DocuSign nouveaux ou mis à jour. Pour synchroniser, accédez à **DocuSign** > **Comptes** et cliquez sur le lien connexe **Obtenir des comptes** . Consultez Synchronize Docusign with ServiceNow pour plus d'informations.

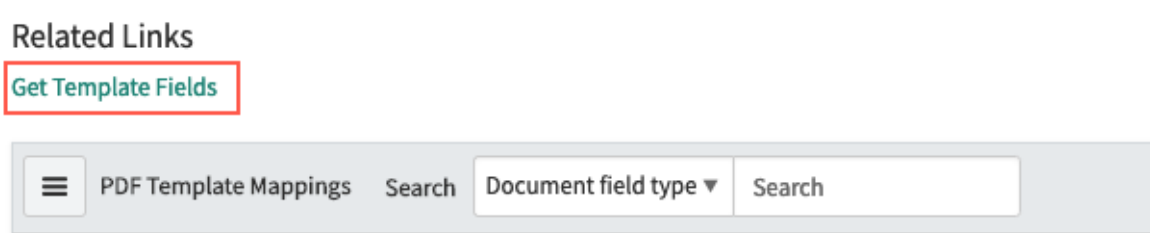
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Critères RH	Définit les conditions que la personne concernée par un ticket RH doit remplir pour qu'un agent RH puisse accéder au modèle de document RH en son nom. **Remarque :** Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global .

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Le champ **Statut de l'obtention des champs de modèle**, le lien connexe **Obtenir les champs de modèle** et la section Mappages de modèles PDF s'affichent.
6. Cliquez sur le lien connexe **Obtenir les champs de modèle.**

   Remarque :
   Si des modifications sont apportées aux champs de signature ou de document sur le modèle DocuSign, vous devez cliquer sur le lien connexe **Obtenir les champs de modèle** pour synchroniser ces modifications. Les mappages existants ne sont pas affectés.



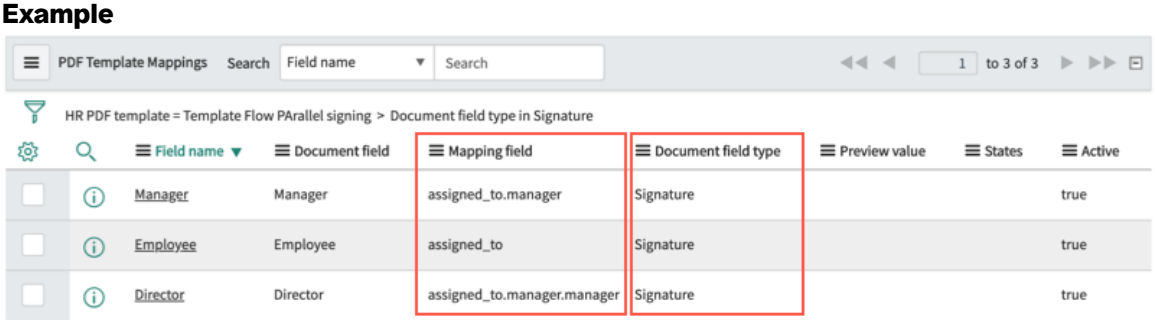
7. Lorsque le champ **Statut de l'obtention des champs de modèle** passe à **Terminé**, rechargez le formulaire.

   Remarque :
   Si vous utilisez un navigateur Safari, vous devez recharger le formulaire pour afficher l'état modifié.

   Dans la section **Mappages de modèles PDF**, une liste des champs pouvant être mappés s'affiche.
8. Dans la section **Mappages de modèles PDF**, vous devez mapper chaque champ de signature du modèle DocuSign à un champ d'utilisateurs approprié dans une table.

   Remarque :
   La configuration des champs de signature, y compris pour la signature parallèle et en série, doit être effectuée dans le système DocuSign. Vous ne pouvez pas ajouter ni configurer de champs de signature à partir du modèle de document PDF RH.

Example



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Dans la section **Mappages de modèles PDF**, vous pouvez également mapper des champs du modèle DocuSign aux champs de table correspondants pour remplir automatiquement le document lorsqu'il est généré pour signature.

   Remarque :

   - Assurez-vous que le type de données du champ DocuSign correspond à celui du champ de la table.
   - Le mappage n'est pas pris en charge pour les types de champ DocuSign suivants :
     - Initial
     - Date de signature
     - Élément de paiement
     - Formule
     - Pièce jointe
     - Remarque
     - Approuver
     - Refuser

10. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer un service RH pour l'intégration DocuSign

Créez ou modifiez un service RH pour demander des signatures électroniques par l'intermédiaire du service DocuSign. Vous disposez de flux préconfigurés permettant de recueillir des signatures pour un document ad hoc (modèle de document PDF RH) ou pour un modèle DocuSign. Vous devez également configurer un modèle de ticket RH associé afin de définir un document ad hoc ou un modèle DocuSign par défaut pour signature.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Selon que l'utilisateur signe un document ad hoc (modèle de document PDF RH) ou un modèle DocuSign, vous pouvez utiliser les services RH, les flux préconfigurés et les modèles de ticket RH suivants (et aussi en tant qu'exemples). Voir Services RH pour en savoir plus sur la configuration de services RH en général.

Détails de la configuration RH

Flux	Composant	Nom
Flux de documents ad hoc	Service RH	Demander une signature à l'aide de DocuSign sur un document ad hoc
	Flux	Flux d'intégration DocuSign - Document ad hoc
	Modèle de ticket RH	Signature à l'aide de DocuSign sur un document ad hoc
Flux de modèles DocuSign	Service RH	Demander une signature à l'aide du modèle DocuSign
	Flux	Intégration DocuSign - Modèle DocuSign
	Modèle de ticket RH	Signature à l'aide d'un modèle DocuSign

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Configurez un service RH pour l'intégration DocuSign.

   a. Accédez à la **Administration RH** > **Configuration des services RH**.

   b. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

   c. Sur le formulaire de service RH, renseignez les valeurs suivantes.

   Champs du formulaire Services RH

Flux	Champ	Valeur
Flux de documents ad hoc	Nom de service RH	<Nom du service RH>
	Type d'exécution	Flux
	Flux	Flux d'intégration DocuSign - Document ad hoc
Flux de modèle DocuSign	Nom de service RH	<Nom du service RH>
	Type d'exécution	Flux
	Flux	Intégration DocuSign - Modèle DocuSign

   d. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.
   Pour plus de détails sur la création d'un service RH, voir Configurer un service RH.

   Remarque :
   Dans la liste connexe Informations supplémentaires sur le service RH, assurez-vous que le champ **Modèle PDF** est inclus afin qu'il apparaisse sur le formulaire de ticket RH après l'envoi d'une demande pour ce service. Consultez Configurer le formulaire de ticket RH pour un service RH pour plus d'informations.

   e. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

2. Configurez un modèle de ticket RH d'accompagnement.

   a. Dans le champ **Modèle**, cliquez sur l'icône de recherche.

   b. Dans la liste **Modèles RH**, cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

   c. Dans la liste **Ajouter des champs**, sélectionnez **Modèle PDF**.

   d. Dans le champ **Modèle PDF**, sélectionnez le modèle de document PDF RH que vous souhaitez rendre disponible pour signature.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Pour le flux de documents ad hoc, assurez-vous de sélectionner un modèle de document PDF RH dont le champ **Type de modèle** est défini sur Modèles PDF RH.
- Pour le flux de modèles DocuSign, assurez-vous de sélectionner un modèle de document PDF RH dont le champ **Type de modèle** est défini sur Modèles DocuSign.

e. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.
Pour plus de détails sur la création d'un modèle de ticket RH, voir Configurer un modèle de ticket RH .

f. Cliquez sur **Envoyer**.

g. Sur le formulaire Service RH, cliquez sur **Mettre à jour**.

Intégration au service Adobe Sign

Demandez des signatures électroniques par l'intermédiaire du service Adobe Sign grâce à l'intégration Adobe Sign. Cette intégration dépend du spoke Adobe Sign dans IntegrationHub et est activée pour la signature de documents ad hoc (modèles de documents PDF RH) et de modèles Adobe Sign.

Important :

À partir de la Yokohama version, HR Document Templates est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle sera masquée et ne sera plus activée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge.

Utilisez Modèles de documents et Document Template integration with Adobe Sign qui fournissent la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour les directives relatives à la migration, reportez-vous à la section Migration des modèles de documents RH vers les modèles de documents.

Pour plus d'informations sur l'obsolescence, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Vous disposez d'un service RH préconfiguré, d'un flux et d'un modèle de ticket RH pour le document ad hoc et pour le document Adobe Sign.

Remarque :
Le flux d'intégration Adobe Sign est terminé (ou n'est pas dans l'état d'attente) uniquement une fois que toutes les tâches RH créées pour le ticket RH sont signées, expirées ou annulées par les utilisateurs.

Spoke Adobe Sign

L'intégration Adobe Sign dépend du spoke Adobe Sign dans IntegrationHub. Avant de commencer, votre administrateur doit avoir :

- activé le spoke Adobe Sign
- Configurer le spoke Adobe Sign

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de l'intégration Adobe Sign

Une fois le spoke Adobe Sign configuré, vous pouvez configurer l'intégration pour les ressources humaines. L'intégration dispose d'un flux unique décomposé en sous-flux, l'un pour la signature d'un document ad hoc (modèle de document PDF RH) et l'autre pour la signature d'un modèle Adobe Sign. Le sous-flux déclenché pour un document dépend du type de modèle PDF configuré pour ce document.

Pour chaque document que vous souhaitez mettre à disposition pour signature via le service Adobe Sign, configurez les paramètres de la manière suivante.

Exigences de configuration de l'intégration Adobe Sign

Type de document	Configuration requise
Document ad hoc (modèle de document PDF RH)	**1.** Créez un document géré que vous souhaitez rendre disponible pour signature. Voir Documents gérés pour plus d'informations. **2.** Configurez un service RH pour le document ad hoc. **3.** Configurer un modèle de document PDF RH pour un document ad hoc.
Document Adobe Sign	**1.** Créez un modèle Adobe Sign que vous souhaitez rendre disponible pour signature. **2.** Configurer un service RH pour l'intégration Adobe Sign. **3.** Configurer un modèle de document PDF RH pour un modèle Adobe Sign.

Chaque document ad hoc est configuré en tant que modèle de document PDF RH standard. Vous pouvez ajouter des signataires au document avec l'option **Marquer les signatures**, puis mapper chaque champ de signature à un champ d'utilisateur approprié dans une table. Le positionnement des marques n'est pas utilisé, et l'intégration Adobe Sign permet au signataire de signer n'importe où dans le document. Vous pouvez également analyser le PDF pour mapper les champs du document aux champs de table correspondants afin de remplir automatiquement le document une fois qu'il est généré pour signature. Le document généré est statique, ce qui signifie qu'il est en lecture seule et que le signataire ne peut mettre à jour aucun des champs.

Chaque modèle Adobe Sign est transféré dans le système ServiceNow, puis configuré dans un modèle de document PDF RH pour activer les mappages. Mappez chaque champ de signature du modèle Adobe Sign à un champ d'utilisateur approprié dans une table. Le document généré est dynamique, ce qui signifie que le signataire peut écrire dans des champs modifiables, par exemple pour mettre à jour une adresse ou fournir des informations W-4. Il est à noter cependant que toutes les mises à jour effectuées sont enregistrées uniquement sur le document.

Demander des signatures électroniques par l'intermédiaire du service Adobe Sign

Une fois la configuration de l'intégration terminée, les agents RH de votre organisation peuvent demander des signatures électroniques via le service Adobe Sign.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus, consultez Demander une signature électronique par l'intermédiaire du service Adobe Sign.

Activer le spoke Adobe Sign

Activez le spoke Adobe Sign dans IntegrationHub à partir du ServiceNow Store, puis activez la signature de documents ad hoc (modèles de documents PDF RH) et de modèles Adobe Sign.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez au ServiceNow Store.
2. Dans le ServiceNow Store, recherchez le spoke Adobe Sign.
3. Cliquez sur la miniature de l'application.
   Vous obtenez des informations détaillées sur l'application que vous allez installer. pensez à lire les sections Autres exigences et Dépendances, le cas échéant.
4. Cliquez sur **Obtenir** et entrez vos identifiants de connexion HI.
5. Entrez le **Nom de l'instance** et le **Motif de la demande**, puis cliquez sur **Valider les instances**.
   Vous recevrez un e-mail contenant des instructions d'installation détaillées.
6. Connectez-vous à l'instance et configurez le spoke Adobe Sign .

Configurer un modèle de document PDF RH pour un document ad hoc

Si vous utilisez l'intégration Adobe Sign, configurez un modèle de document PDF RH pour chaque document ad hoc que vous souhaitez rendre disponible pour signature.

Avant de commencer
Créez le document géré que vous souhaitez rendre disponible pour signature via le système Adobe Sign. Voir Documents gérés pour plus d'informations.

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Vous pouvez utiliser un modèle de document PDF RH existant ou en créer un nouveau. Vous pouvez ajouter des signataires au document avec l'option Marquer les signatures, puis mapper chaque champ de signature à un champ d'utilisateur approprié dans une table. Dans le cadre de l'intégration Adobe Sign, vous pouvez également activer la signature en série pour les documents qui nécessitent plusieurs signataires.

Procédure

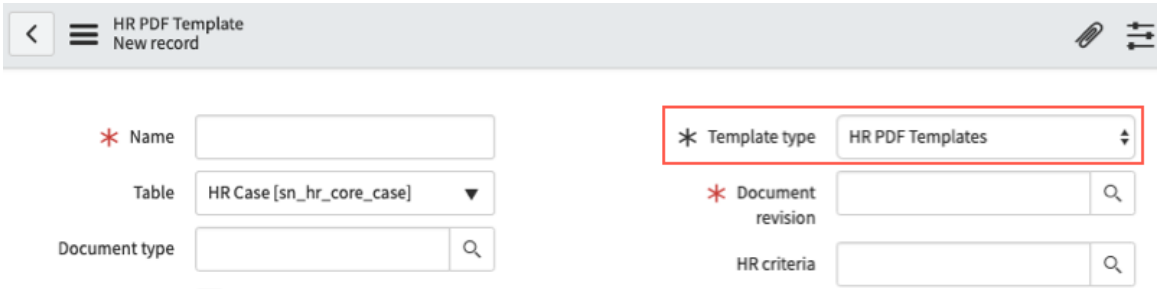
1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Modèles de documents**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

   Remarque :
   Si vous créez un enregistrement, assurez-vous de sélectionner **Modèle de document PDF**.

3. Sur le formulaire Modèle de document PDF, définissez le champ **Type de modèle** sur Modèles PDF RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire de modèle PDF RH

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de document RH.
Table	Table RH à laquelle le modèle de document RH est associé.
Type de document	Type de document sous lequel le modèle de document RH est classé.
Actifs	Option permettant d'activer le modèle de document RH en vue de son utilisation.
Type de modèle	Définissez la valeur sur `Modèles PDF RH`.
Révision de document	Sélectionnez le modèle ad hoc à utiliser.
Critères RH	Définit les conditions que la personne concernée par un ticket RH doit remplir pour qu'un agent RH puisse accéder au modèle de document RH en son nom. **Remarque :** Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global.

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
La section Mappage de modèles PDF s'affiche.

6. Configurer un modèle de document PDF RH, le cas échéant.
Vous pouvez ajouter des signataires au document avec l'option **Marquer les signatures**, puis mapper chaque champ de signature à un champ d'utilisateur approprié dans une table. Vous pouvez également analyser le PDF pour mapper les champs du document aux champs de table correspondants afin de remplir automatiquement le document une fois qu'il est généré pour signature.

Remarque :
Le positionnement de l'option **Marquer les signatures** n'est pas utilisé, et l'intégration permet au signataire de signer n'importe où dans le document.

7. Si vous souhaitez activer la signature en série de documents nécessitant plusieurs signataires, attribuez l'ordre de signature pour chaque champ de signature dans la section Mappage de modèle PDF.
Si la colonne **Ordre de signature** n'est pas visible, cliquez sur l'icône d'engrenage pour personnaliser les colonnes de liste. Ajoutez le champ **Ordre de signature** à la colonne Sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Le champ **Ordre de signature** reste vide dans le cas d'une signature parallèle.
- Assurez-vous que le **Nom de champ** du **Type de champ de document** Signature a la valeur Participant1, Participant2, Participant3, etc.
- Assurez-vous que l'ordre de signature du premier participant est inférieur à l'ordre de signature du deuxième participant.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer un modèle de document PDF RH pour un modèle Adobe Sign

Si vous utilisez l'intégration Adobe Sign, configurez un modèle de document PDF RH pour chaque modèle Adobe Sign que vous souhaitez rendre disponible pour signature. Vous devez mapper chaque champ de signature du modèle Adobe Sign à un champ d'utilisateur approprié dans une table.

Avant de commencer

Créez le modèle Adobe Sign que vous souhaitez rendre disponible pour signature via le système Adobe Sign. Consultez le Guide d'utilisation d'Adobe Sign pour plus d'informations. Vous devez également synchroniser vos comptes pour transférer le modèle Adobe Sign (et tout autre modèle nouveau ou mis à jour) dans le système ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Adobe Sign avec ServiceNow .

Remarque :

Chaque modèle Adobe Sign doit avoir un document associé. L'utilisation de plusieurs documents par modèle n'est pas prise en charge.

Rôle requis : sn_hr_core.admin

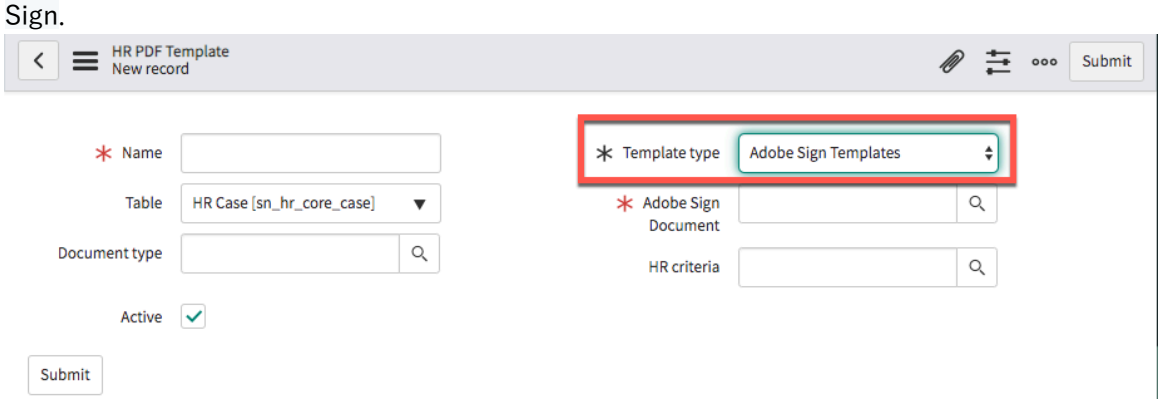
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Modèles de documents**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

Remarque :

Si vous créez un enregistrement, assurez-vous de sélectionner **Modèle de document PDF**.

3. Sur le formulaire Modèle de document PDF, définissez le champ **Type de modèle** sur Modèles Adobe Sign.



Remarque :

Les modèles Adobe Sign pré-remplis ne sont pas pris en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire de modèle PDF RH

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de document RH.
Table	Table RH à laquelle le modèle de document RH est associé.
Type de document	Type de document sous lequel le modèle de document RH est classé.
Actifs	Option permettant d'activer le modèle de document RH en vue de son utilisation.
Type de modèle	Définissez la valeur sur `Modèles Adobe Sign`.
Document Adobe Sign	Sélectionnez le modèle Adobe Sign à utiliser. **Remarque :** Vous devez synchroniser chaque fois que vous avez besoin d'obtenir des modèles Adobe Sign nouveaux ou mis à jour.
Critères RH	Définit les conditions que la personne concernée par un ticket RH doit remplir pour qu'un agent RH puisse accéder au modèle de document RH en son nom. **Remarque :** Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, API API globale .

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
La section Mappage de modèles PDF s'affiche.

6. Dans la section **Mappages de modèles PDF**, vous devez mapper manuellement des champs du modèle Adobe Sign aux champs de table correspondants pour remplir le document lorsqu'il est généré pour signature.

Example



Mappages de modèles PDF

Champ	Description
Nom de champ	Nom du champ mappé du système Adobe Sign au système ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Assurez-vous que le **Nom de champ** du **Type de champ de document** Signature a la valeur Participant1, Participant2, Participant3, etc.
Modèle de PDF RH	Nom du modèle PDF RH.
Champ de document	Nom approprié du champ mappé.
Type de champ de document	Type de champ de document mappé, comme **Signature**, **Texte** ou **Case**.
Table de mappage	Table RH qui stocke tous les mappages de champs.
Champ de mappage	Champ de référence à partir duquel la valeur est restituée dans le champ **Document**.
Ordre de signature	Ordre dans lequel les participants doivent signer le document. **Remarque :** ○ Si la colonne **Ordre de signature** n'est pas visible, cliquez sur l'icône d'engrenage pour personnaliser les colonnes de liste. Ajoutez le champ **Ordre de signature** à la colonne Sélectionné. ○ Assurez-vous que l'ordre de signature du premier participant est inférieur à l'ordre de signature du deuxième participant. ○ Le champ **Ordre de signature** reste vide dans le cas d'une signature parallèle.
Actifs	Option permettant d'activer ou de désactiver un mappage de champ.

Remarque :
Les mappages de champ sont sensibles à la casse.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer un service RH pour l'intégration Adobe Sign

Créez ou modifiez un service RH pour demander des signatures électroniques par l'intermédiaire du service Adobe Sign. Vous disposez d'un flux préconfiguré permettant de recueillir des signatures pour un document ad hoc (modèle de document PDF RH) ou pour un modèle Adobe Sign.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour la signature d'un document ad hoc (modèle de document PDF RH) ou d'un modèle Adobe Sign, le service RH, le flux et le modèle de ticket RH suivants sont préconfigurés.

- Modèle de ticket : signature à l'aide d'Adobe Sign
- Service RH : signature à l'aide d'Adobe Sign
- Flux : flux d'intégration Adobe Sign

Procédure

1. Configurez un service RH pour l'intégration Adobe Sign.

a. Accédez à la **Administration RH** > **Configuration des services RH**.

b. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

c. Sur le formulaire de service RH, renseignez les valeurs suivantes pour un document ad hoc et un document Adobe Sign :

- Nom du service RH : signature à l'aide d'Adobe Sign
- Type d'exécution : flux
- Flux : flux d'intégration Adobe Sign

d. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.
Pour plus de détails sur la création d'un service RH, voir Configurer un service RH.

> **Remarque :**
> Dans la liste connexe Informations supplémentaires sur le service RH, assurez-vous que le champ **Modèle PDF** est inclus afin qu'il apparaisse sur le formulaire de ticket RH après l'envoi d'une demande pour ce service. Consultez Configurer le formulaire de ticket RH pour un service RH pour plus d'informations.

e. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

2. Configurez un modèle de ticket RH d'accompagnement.

a. Dans le champ **Modèle**, cliquez sur l'icône de recherche.

b. Dans la liste **Modèles RH**, cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

c. Dans la liste **Ajouter des champs**, sélectionnez **Modèle PDF**.

d. Dans le champ **Modèle PDF**, sélectionnez le modèle de document PDF RH que vous souhaitez rendre disponible pour signature.

> **Remarque :**
> - Pour un document ad hoc, assurez-vous de sélectionner un modèle de document PDF RH dont le champ **Type de modèle** est défini sur Modèles PDF RH.
> - Pour le modèle Adobe Sign, assurez-vous de sélectionner un modèle de document PDF RH dont le champ **Type de modèle** est défini sur Modèles Adobe Sign.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.
Pour plus de détails sur la création d'un modèle de ticket RH, voir Configurer un modèle de ticket RH .

f. Cliquez sur **Envoyer**.

g. Sur le formulaire Service RH, cliquez sur **Mettre à jour**.

Intégration au service CIC Plus

Intégrez le service CIC Plus pour pouvoir permettre aux nouveaux employés des États-Unis de fournir des informations fiscales pertinentes dans le cadre du processus d'intégration.

Cette intégration suppose que vous avez déjà intégré le service de fournisseur d'identité tiers. Elle est configurée pour fonctionner avec l'événement de cycle de vie pour l'embauche de nouveaux employés, qui est inclus sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Configuration de l'intégration CIC Plus

Pour configurer l'intégration CIC Plus, vous devez configurer une connexion SAML entre votre fournisseur d'identité tiers et vos comptes CIC Plus. Votre partenaire CIC Plus doit ensuite configurer votre compte pour obtenir des profils d'employés pour les employés basés aux États-Unis par le biais du point de terminaison REST `get_usa_employee_profile`, puis vérifier que le rappel est correctement configuré. Enfin, vous devez configurer les informations d'identification source pour inclure l'URL de connexion du service de fournisseur d'identité que vous utilisez avec l'intégration CIC Plus. Pour plus d'informations sur la configuration de l'intégration CIC Plus, consultez Configurer l'intégration CIC Plus.

Utilisation de l'intégration CIC Plus avec l'embauche de nouveaux employés

Une fois l'intégration configurée, vous pouvez utiliser le service CIC Plus avec l'embauche de nouveaux employés. Les composants suivants sont inclus dans les données de démonstration pour votre utilisation et à titre d'exemple.

Remarque :
L'événement du cycle de vie pour l'intégration d'un nouvel employé est disponible sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Composants d'intégration

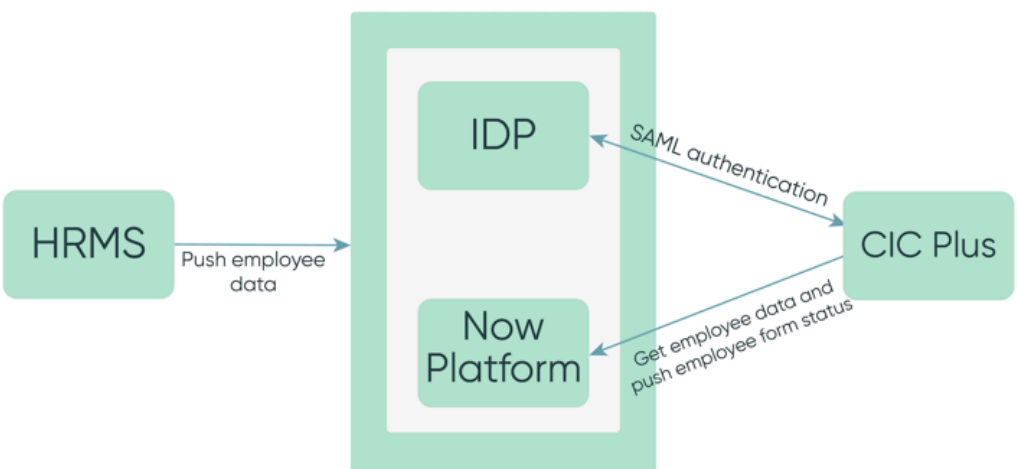
Composant	Nom
Activité d'événement de cycle de vie	Formulaires fiscaux complets (dans l'ensemble d'activités Premier jour)
Service RH	Remplir les formulaires fiscaux via CIC plus
Modèle de ticket RH	Remplir les formulaires fiscaux via CIC plus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Principes de fonctionnement de l'intégration CIC Plus

L'intégration CIC Plus fonctionne de la manière suivante. Votre système de gestion des RH (HRMS) transfère les informations des employés à votre IdP et aux systèmes ServiceNow AI Platform. L'intégration CIC Plus appelle ensuite le point de terminaison REST `get_usa_employee_profile` pour obtenir des informations sur les employés. Lorsqu'un utilisateur ouvre une tâche affectée et qu'il clique sur le lien pour se connecter au service CIC Plus, l'intégration CIC Plus authentifie l'utilisateur par une identification SAML via votre service IdP. Une fois que l'utilisateur a rempli les formulaires fiscaux requis, le statut est retransféré au système ServiceNow AI Platform et la tâche de l'employé est automatiquement fermée.



Configurer l'intégration CIC Plus

Pour créer une intégration au service CIC Plus, configurez une connexion SAML entre votre fournisseur d'identité tiers et vos comptes CIC Plus.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Votre partenaire CIC Plus doit ensuite configurer votre compte pour obtenir des profils d'employés pour les employés basés aux États-Unis par le biais du point de terminaison REST `get_usa_employee_profile`, puis vérifier que le rappel est correctement configuré. Enfin, vous devez configurer les informations d'identification source pour inclure l'URL de connexion du service de fournisseur d'identité que vous utilisez avec l'intégration CIC Plus.

Pour configurer votre intégration avec le service CIC Plus, vous devez d'abord :

- Avoir exécuté la procédure d'intégration à un service de fournisseur d'identité (IdP) tiers. Ce fournisseur doit disposer, dans son système, d'enregistrements utilisateur concernant le nouvel employé.
- Créez un utilisateur avec le rôle sn_hr_core.usa_employee_only.
- Récupérer les informations suivantes auprès de votre partenaire CIC Plus :
  - Détails de la configuration SAML
  - L'ID de l'entreprise
- Fournir les renseignements suivants à votre partenaire CIC Plus :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Plage d'adresses IP
- URL de l'instance de plate-forme
- Informations d'identification d'un utilisateur ayant le rôle sn_hr_core.usa_employee_only

Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Procédure

1. Configurez une connexion SAML entre votre fournisseur d'identité tiers et les comptes CIC Plus.

   Important :
   Assurez-vous de configurer la connexion SAML en utilisant le numéro d'employé comme identificateur.

   Pour obtenir des informations sur la façon de configurer une connexion SAML, consultez la documentation CIC Plus.

2. Votre partenaire CIC Plus doit alors :

   a. Configurer votre compte pour obtenir des profils d'employés pour les employés basés aux États-Unis grâce au point de terminaison REST `get_usa_employee_profile`.
   Pour obtenir des informations et des exemples sur le point de terminaison REST `get_usa_employee_profile` , consultez get_usa_employee_profile .

   b. Vérifier que le rappel est correctement configuré dans votre compte CIC Plus.

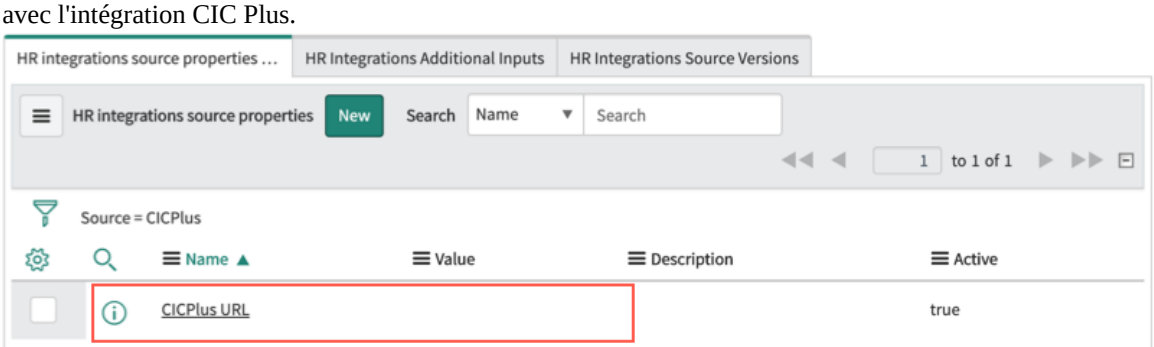
3. Configurer les informations d'identification source pour inclure l'URL de connexion du service de fournisseur d'identité :

   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Sources**.

   b. Ouvrez l'enregistrement **CIC Plus**.

   c. Dans la liste connexe **Propriétés de source d'intégrations RH**, ouvrez la propriété source **URL CIC Plus**.

   d. Dans le champ **Valeur**, indiquez l'URL de connexion du service du fournisseur d'identité que vous utilisez avec l'intégration CIC Plus.



Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise

L'application ServiceNow® Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise contient des composants communs à utiliser pour intégrer votre application ServiceNow à des systèmes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

tiers. Il utilise la fonctionnalité de Flow Designer pour communiquer avec des instances externes et des systèmes tiers.

L'application offre un moyen cohérent de créer des intégrations pour des cas d'utilisation courants, tels que le transfert des profils et des tâches des employés de l'application tierce vers une ServiceNow application, et le transfert de données d'une ServiceNow application vers une application tierce.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Premiers pas

Configurer	Utiliser	Référence
Planifiez et configurez votre implémentation.	À utiliser Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise pour des intégrations tierces.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Configurer Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise

Apprenez à configurer le Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise pour l'utiliser pour l'intégration à des systèmes tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_integr_fw.admin

Pour configurer Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise, vous devez d'abord activer l'application Enterprise Service Management Integrations Framework à partir de ServiceNow Store. Ensuite, vous devez Configurer Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Procédure

1. Créez un enregistrement source en spécifiant l'application tierce avec laquelle vous souhaitez intégrer votre application ServiceNow.
   Pour en savoir plus, référez-vous à Créer une source dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.
2. Créez une table de jeux d'importation.
3. Créez un flux dans Flow Designer.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Création d'un flux .

Remarque :
les flux et flux secondaires que vous analysez dans les services d'intégration doivent suivre la structure d'entrée et de sortie du service d'intégration de modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Créez un service d'intégration pour vous connecter au système tiers.
   Pour en savoir plus, référez-vous à Créer un service d'intégration dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.
5. Créez des cartes de transformation.
   Pour en savoir plus, voir Créer des cartes de transformation dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Remarque :

- Vous devez créer des cartes de transformation uniquement pour les services Pull programmé et non pour les services Push à la demande.
- Si vous utilisez Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise pour extraire des tâches à partir d'un système tiers, utilisez la carte de transformation d'action d'extraction à faire.

Créer une source dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise

Créez un enregistrement source qui représente le système tiers qui s'intègre avec votre application Prestation de services RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_integr_fw.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Source**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Sources d'intégration

Champ	Description
Nom	Nom d'affichage de l'application tierce.
Propriétés	Propriétés configurées en fonction des besoins de l'intégration.
Domaine	Nom de l'application pour laquelle l'enregistrement est créé.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un service d'intégration dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise

Créez un service d'intégration pour vous connecter au système tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_integr_fw.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Source**.
2. Dans les services d'intégration, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services d'intégration

Champ	Description
Actifs	Possibilité d'indiquer que le service d'intégration est disponible pour utilisation.
Tables de jeux d'importation	Liste des tables intermédiaires qui stockent des enregistrements du système tiers. **Remarque :** Ce champ n'est activé que lorsqu'un service d'extraction programmé est sélectionné dans le champ **Type de service**.
Flux	Flux qui interagit avec le système tiers pour extraire les données requises.
Nom	Nom d'affichage du service d'intégration.
Source	Nom du système tiers auquel vous souhaitez intégrer votre application.
Application	Application qui contient l'enregistrement du service d'intégration.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez exécuter les scripts de transformation.
Type de service	Option pour indiquer le type de service **Pull programmé** ou **Push à la demande**.
Politique des nouveaux essais	Configuration définie pour transmettre l'enregistrement par push en cas d'échec de la transmission par push précédente. **Remarque :** Ce champ apparaît uniquement lorsque le service Push à la demande est sélectionné dans le champ **Type de service**.

Créer des cartes de transformation dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise

Créez une carte de transformation pour spécifier les relations de données entre la table de jeu d'importations et la table cible.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_integr_fw.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour chaque transformation, vous devez créer une carte de transformation ou en sélectionner une existante.

Procédure

1. Accédez à la **Cadre de travail des intégrations** > **Cartes de transformation**.
2. Affichez les cartes de transformation existantes.

Cartes de transformation

Nom	Description
Carte de transformation d'actions extraites RH à faire	Déplace les tâches ou actions à faire de la table Étape intermédiaire d'intégration d'actions à faire extraites RH [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] vers la table Actions d'intégration extraite RH à faire [sn_hr_integr_fw_todo_inbound].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Carte de transformation du profil RH	Mappe les agents, les futurs agents et les agents effectifs depuis la table intermédiaire Profil RH [sn_hr_integr_fw_hr_profile_staging] vers la table Profil RH [sn_hr_core_profile].
Carte de transformation des tâches	Mappe les profils des tâches depuis la table intermédiaire Tâche [sn_hr_integr_fw_job_staging] vers la table Tâche [sn_hr_core_job].
Carte de transformation du département	Mappe les départements depuis la table intermédiaire Département [sn_hr_integr_fw_department_staging] vers la table Département [cmn_department].
Carte de transformation de l'emplacement	Mappe les emplacements depuis la table intermédiaire Emplacements [sn_hr_integr_fw_location_staging] vers la table Emplacement [cmn_location].
Carte de transformation des postes	Mappe les postes de la table intermédiaire Poste [sn_hr_integr_fw_position_staging] vers la table Poste [sn_hr_core_position].

3. Pour créer une carte de transformation, cliquez sur **Nouveau**.
   Pour en savoir plus sur la création d'une carte de transformation, reportez-vous à la table dans Scripts de transformation .

Créer un flux secondaire à l'aide d'un modèle Passerelle d'intégration

Utilisez le modèle Integration Gateway comme référence pour créer les flux secondaires pris en charge pour Integration Gateway.

Avant de commencer

Rôle requis : flow_designer, sn_hr_integr_fw.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Studio de workflow**.
2. Dans **Flux secondaires**, sélectionnez Passerelle d'intégration de modèle.
3. Créez une copie du flux secondaire et fournissez un nom approprié pour le flux, cliquez sur **Copier**.
4. Supprimer les journaux.
5. Ajoutez la logique et affectez des sorties de flux :

Sorties

Champ	Description
Données	Résultat renvoyé.
Fournisseur	Nom du fournisseur.
Statut	Type de numéro de code affiché lorsqu'aucun résultat n'est renvoyé. Les numéros de code varient en fonction du scénario.
Message	Message associé à l'état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Studio de workflow**.
2. Dans Flux secondaires, sélectionnez Passerelle d'intégration.
3. Créez une entrée pour le flux secondaire créé ci-dessus. Pour plus d'informations, consultez Configurer le mappage du fournisseur d'intégration (table de décision).
4. Cliquez sur **Test**.
   a. Dans Tester le flux secondaire, sélectionnez Utilisateur, Nom de la fonctionnalité, Nom de service et Charge utile.
   b. Cliquez sur **Exécuter le test**.
   Vérifiez si les sorties ou les résultats générés sont corrects. Validez si le flux secondaire correct a été exécuté.

Configurer le mappage du fournisseur d'intégration (table de décision)

Ajoutez des choix d'entrée et définissez des conditions et des résultats dans une table de décision pour que le flux secondaire d'Integration Gateway examine et génère des résultats de sortie.

Avant de commencer

Afficher Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) Agent virtuel Mappage de rubriques pour Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Rôle requis : decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Studio de workflow**.
2. Accédez aux tables de décision.
3. Sélectionnez **Mappage du fournisseur d'intégration**.
4. Dans Entrées, fournissez les valeurs requises :

Exemple de données d'entrée

Étiquette	Description
Nom de la fonctionnalité	Dans Type, créez une liste d'options de choix pour un nom d'entité. Par exemple, les options dans le nom de la fonctionnalité peuvent être Gestion des congés ou Gestion des dépenses.
Nom de service	Créez une liste d'options de choix pour un nom de service. Par exemple, les options dans Nom de service peuvent être Solde de congés ou Obtenir le calendrier des jours fériés.
Utilisateur	Fournissez une référence à un utilisateur à partir de la table Utilisateur [sys_user].

5. Pour ajouter une ligne de décision, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision** et fournissez des conditions sur les choix d'entrée, puis définissez les résultats :

Exemple de conditions et de résultats dans la table de décision

Conditions et résultats	Description
Nom de la fonctionnalité	Option que vous sélectionnez dans la liste Nom de la fonctionnalité. Par exemple, Gestion des congés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions et résultats	Description
Nom de service	Option que vous sélectionnez dans la liste Nom du service. Par exemple, Solde de congés.
Pays de l'utilisateur	Option que vous sélectionnez pour la liste de pays de l'utilisateur. Vous pouvez également ajouter des conditions supplémentaires au **pays de l'utilisateur** en ajoutant une colonne de condition. Par exemple, vous pouvez également ajouter une vérification basée sur le département de l'utilisateur.
Flux secondaire	Flux secondaire que vous sélectionnez pour générer des résultats. Par exemple, Flux secondaire Obtenir le solde de congés. La rubrique Obtenir le solde de congés dans Centre des employés Centre récupère le calendrier des jours fériés de l'utilisateur à partir du système Oracle HCM en exécutant le flux secondaire Obtenir le solde de congés.
A besoin d'un rôle de gestionnaire	Lorsque la valeur est définie sur vrai, l'utilisateur doit être un gestionnaire pour exécuter le flux secondaire.
Authentification utilisateur	Lorsqu'elle est définie sur vrai, la valeur de l'entité OAuth est prise en compte pour valider l'exécution du flux secondaire par l'utilisateur.
Entité OAuth	Détails de l'entité OAuth. Pour l'entité OAuth, les profils dont le type d'accord est le code d'autorisation sont pris en charge.

6. Pour valider les conditions spécifiées dans les choix d'entrées, cliquez sur **Test**.
   a. Dans la table Tester la décision, sélectionnez Nom de la fonctionnalité, Nom de service et Utilisateur.
   b. Sélectionnez **Test**. Par exemple, les résultats affichent le flux secondaire Obtenir le solde de congés pour récupérer le solde de congés d'un utilisateur.
7. Sélectionnez **Publier**.

Utiliser Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise

Découvrez comment vous pouvez utiliser Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise pour vous connecter à un système tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_integr_fw.admin

Procédure

1. Créez une source.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une source dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.
2. Créez un service d'intégration pour la source.
   Pour en savoir plus, consultez Créer un service d'intégration dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.
3. Créez une tâche planifiée et déclenchez le flux d'exécution de la tâche pour la source.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les entrées sont créées dans la table Suivi des tâches d'intégration [sn_hr_integr_fw_job_tracker]. Les entrées sont créées pour les services Pull programmé actifs dans la table Suivi des tâches du service d'intégration [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker].
- Les jeux d'importation sont créés et joints au suivi des tâches du service, et l'heure de début de chargement est renseignée. Une fois que les données sont chargées dans les tables de jeux d'importation, l'état du suivi des tâches du service passe à Chargé et l'heure de fin de chargement est renseignée.
- Une fois les données chargées pour tous les services, la transformation commence en fonction de l'ordre de service définie dans la table Service d'intégration [sn_hr_integr_fw_service]. Les états des services et de l'enregistrement de suivi des tâches passent à Terminé. Pour en savoir plus, consultez Afficher les détails du suivi des tâches.

Afficher les tâches d'un système tiers

Affichez les tâches extraites du système tiers dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_integr_fw.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Tâches**.
2. Affichez les détails des tâches.

Actions d'intégration extraites à faire

Champ	Description
ID d'actions d'intégration à faire	Identificateur unique pour l'action d'intégration à faire.
Description de l'action à faire	Description de l'action à faire ou de la tâche dans le système tiers.
État de l'action à faire	État de l'action à faire ou de la tâche dans le système ServiceNow, par exemple, Ouverte ou Fermée.
Actifs	Option indiquant si l'action à faire ou la tâche est active dans le système tiers.
Affecté à	Utilisateur auquel l'action à faire ou la tâche est affectée.
État externe	État de l'action à faire ou de la tâche dans le système externe.
Système d'extension	Option indiquant l'origine de l'action à faire ou de la tâche.
Domaine	Option indiquant que Domain Separation est activé pour cette table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Approbation	Option permettant d'approuver un document qui est extrait d'un ServiceNow système ou d'un système tiers. Lorsque vous sélectionnez cette option, une fenêtre s'affiche et vous permet de spécifier une table et de sélectionner un document dans la table.

Important :

- Par défaut, la politique de conservation des données Effacement automatique supprime les actions à faire après sept jours. Si vous ne souhaitez pas que les actions à faire soient supprimées de la table :
  a. Accédez à la **Maintenance du système** > **Nettoyage de table** et sélectionnez **sn_hr_integr_fw_todo_inbound**.
  b. Pour désactiver la politique de conservation, décochez la case **Active**.
  c. Pour spécifier une condition différente dans la politique de conservation, ajoutez un script dans le champ **Condition**.
- Si vous voulez utiliser la table Actions d'intégration extraite à faire pour extraire des actions à faire ou des tâches à partir d'un système tiers, vous devez créer une implémentation de ce point d'extension : sn_hr_integr_fw.TodoTransformHelper.

Afficher les détails du suivi des tâches

Affichez les détails de la tâche source et de la tâche de service, comme le début et la fin de la tâche, la date de début du chargement des enregistrements dans les tables d'étape intermédiaire, ou l'exécution ou l'échec de la tâche entre temps.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_integr_fw.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un flux programmé est déclenché ou que le bouton **Exécuter la tâche** sur le module source est activé, les enregistrements sont créés dans les tables Suivi des tâches d'intégration et Suivi des tâches du service d'intégration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Suivi de la tâche**.
2. Affichez les détails de la tâche.

Suivi des tâches d'intégration

Champ	Description
Nom de la tâche	Nom de la tâche avec le nom de l'application annexé.
Heure de début de tâche	Date et heure à laquelle la tâche source a commencé.
Heure de fin de la tâche	Date et heure à laquelle la tâche source a fini.
Message d'erreur	Message affiché en cas d'échec de la tâche. Si la tâche source échoue, vous devez exécuter à nouveau la tâche.
Source	Nom de la source pour laquelle la tâche de transformation est exécutée. Par exemple, Cornerstone OnDemand, ou Pluralsight.
État	État actuel de la tâche, par exemple Échec, Terminé ou En cours d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivi des tâches du service des intégrations RH

Champ	Description
Service d'intégration	Nom du service d'intégration.
Ensembles	Listes de jeux d'importation.
Heure de début du chargement	Option indiquant la date et l'heure à laquelle les enregistrements ont commencé le chargement dans la table d'étape intermédiaire.
Heure de fin du chargement	Option indiquant la date et l'heure à laquelle les enregistrements ont fini le chargement dans la table d'étape intermédiaire.
Date de dernière exécution	Option indiquant les dernières date et heure auxquelles le service a été extrait correctement.
Message d'erreur	Message affiché en cas d'échec de la tâche de service. Si la tâche de service échoue, vous devez exécuter à nouveau la tâche.
État	État de la tâche de service, par exemple Chargée, En cours d'exécution ou Terminée.
Transformation démarrée à	Option indiquant la date et l'heure à laquelle la transformation a commencé et les enregistrements sont déplacés de la table d'étape intermédiaire vers la table cible.
Transformation terminée à	Option indiquant la date et l'heure de fin de la transformation.
ID d'exécution du flux	Identificateur unique du flux qui est exécuté pour le service d'intégration. **Remarque :** La fonctionnalité de génération de rapports est désactivée pour les flux (utilisés pour les intégrations de grande taille) créés pour Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.
Jeton de synchronisation	Stocke le jeton retourné par les API pour certains services d'intégration.

Utiliser l'interface externe pour transférer des enregistrements par push vers un système tiers

Utilisez l'interface externe pour afficher les détails des enregistrements à transmettre par push depuis ServiceNow vers un système tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Interface externe**.
2. Sur le formulaire, consultez les champs suivants :

Formulaire des interfaces externes

Champ	Description
Service	Service Push à la demande invoqué pour interagir avec un système tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom de la table source	Table source dans laquelle l'enregistrement est stocké.
ID du système de table	ID du système de l'enregistrement de table qui a été modifié. Une combinaison du **nom de la table source** et de l'**ID du système de table** est utilisée pour identifier et transmettre par push l'enregistrement modifié à un système tiers.
États	État actuel de la transmission par push, Terminé ou En attente.
Message d'erreur	Message d'erreur affiché en cas d'échec de la transmission par push.
Code d'erreur	Code d'erreur affiché en cas d'échec de la transmission par push.

Que faire ensuite

Le flux Déclencher les interfaces externes effectue automatiquement les opérations suivantes :

- Identification des enregistrements de la table Interface externe [sn_hr_integr_fw_ext_interface] dont l'état est En attente, Le service est actif et Le type de service est une transmission push sur demande.
- Transmission par push des enregistrements identifiés vers le système tiers.

Référence Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise, notamment des listes et des formulaires.

Composants installés avec Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise

Plusieurs types de composants sont installés par le biais de l'activation d'Enterprise Service Management Integrations Framework [sn_hr_integre_fw], y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles

Rôles installés avec Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Integrations Framework [sn_hr_integr_fw.admin]	Peut accéder à et configurer Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.	Opérateur de flux [flow_operator]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables

Tables installées avec Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise

Table	Description
Source d'intégration [sn_hr_integr_fw_source]	Stocke des enregistrements sources qui représentent les systèmes tiers qui s'intègrent à votre application ServiceNow.
Service d'intégration [sn_hr_integr_fw_service]	Stocke les enregistrements des services d'intégration. Un service d'intégration est créé pour chaque entité extraite d'un système tiers.
Suivi des tâches d'intégration [sn_hr_integr_fw_job_tracker]	Stocke les détails de la tâche source, comme l'heure de début, l'heure de fin d'exécution et l'état. Pour en savoir plus, consultez Afficher les détails du suivi des tâches.
Suivi des tâches du service des intégrations [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker]	Stocke les détails de la tâche de service, comme l'heure de début, l'heure de fin et l'état. Pour en savoir plus, consultez Afficher les détails du suivi des tâches.
Actions d'intégration extraites à faire [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]	Stocke les tâches extraites du système tiers dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise. Pour en savoir plus, consultez Afficher les tâches d'un système tiers.
Interface externe [sn_hr_integr_fw_ext_interface]	Stocke les enregistrements modifiés qui sont transmis par push d'une application ServiceNow vers un système tiers.

Widgets pour afficher les tâches à partir d'un système tiers

Les widgets préconfigurés **Intégration du cadre de travail HRSD** et **Compléter le cadre de travail des intégrations HRSD** permettent d'afficher les tâches d'un système tiers sur la page Actions à faire dans Centre des employés.

Ces widgets ne sont disponibles que lorsque l'application Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] est activée. Pour en savoir plus sur ces widgets, accédez à **Centre de services aux employés** > **Configuration des tâches**.

Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) Agent virtuel Mappage de rubriques pour Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise

Affichez le mappage rubrique-fonctionnalité-service pour Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) l'intégration Agent virtuel avec Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Agent virtuel Mappage rubrique-fonctionnalité-service

Rubrique pour Agent virtuel	Nom de la fonctionnalité	Nom de service
Rechercher un profil d'agent	Gestion des agents	Obtenir un agent
Gérer les congés	Gestion des congés	Solde de congés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent virtuel Mappage rubrique-fonctionnalité-service (suite)

Rubrique pour Agent virtuel	Nom de la fonctionnalité	Nom de service
		Créer une demande de congé
Obtenir le solde de congés		Solde de congés
Obtenir le calendrier des jours fériés		Calendrier des jours fériés
Obtenir le total des rémunérations	Gestion des avantages	Total des rémunérations
Rechercher les inscriptions aux avantages		Obtenir des avantages
Obtenir les salaires des utilisateurs	Gestion des salaires	Obtenir les salaires
Rechercher un commentaire	Gestion des commentaires	Obtenir des commentaires
Ajouter une dépense	Gestion des dépenses	Extraire la catégorie et la devise
		Ajouter une dépense
• Mettre à jour l'adresse e-mail • Mettre à jour l'adresse • Mettre à jour le numéro de téléphone • Mettre à jour la date de naissance • Mettre à jour le groupe sanguin	Gestion du capital humain	Mettre à jour les données à caractère personnel
	Gestion des agents	Obtenir un agent

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

L'application ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand vous permet d'afficher les cours d'apprentissage pertinents pour les employés dans le cadre de leurs tâches à faire dans l'application ServiceNow Centre des employés.

Cornerstone OnDemand est un système d'apprentissage qui héberge des vidéos d'apprentissage, des formations et des certifications pour les employés. Avec l'aide de HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, vous pouvez extraire les tâches d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand dans ServiceNow afin que les employés puissent afficher toutes leurs tâches à faire dans un seul emplacement, Centre des employés.

Configurer l'application

Pour configurer l'application HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, vous devez d'abord activer le module d'extension HR Service Delivery Integration with CornerStone OnDemand [sn_hr_cornerstone] à partir de ServiceNow Store. Ce module d'extension active le spoke Cornerstone dans Centre d'intégration et Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise. Ensuite, vous devez configurer Cornerstone spoke dans IntegrationHub. Pour plus d'informations sur la configuration, consultez Configurer HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise

Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise offre une manière cohérente de créer des intégrations pour des cas d'utilisation communs, comme l'extraction des informations du profil d'un employé, l'extraction des actions à faire ou l'extraction d'autres données de systèmes tiers et leur stockage dans une instance ServiceNow. Elle contient des composants communs, comme la table source, la table des services d'intégration RH, les flux planifiés et les cartes de transformation, qui peuvent être utilisés pour la création d'intégrations.

Par défaut, lorsque l'application HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand est configurée, la source, les services d'intégration RH, les flux planifiés et les cartes de transformation sont automatiquement configurés pour le système Cornerstone OnDemand dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise. Dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise, les flux planifiés interagissent avec le système Cornerstone OnDemand pour extraire des utilisateurs, des objets d'apprentissage et des transcriptions et les injecter dans ServiceNow.

Affecter des tâches d'apprentissage à des employés

Lorsque des tâches d'apprentissage sont affectées à des employés dans le système Cornerstone OnDemand, les transcriptions sont créées pour ces employés dans le système Cornerstone OnDemand.

Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise, à l'aide du service Synchroniser les transcriptions, extrait les transcriptions du système Cornerstone OnDemand et les affiche en tant que tâches dans la page des tâches à effectuer dans Centre des employés.

En cliquant sur la tâche d'apprentissage dans Centre des employés, l'employé est dirigé vers le système Cornerstone OnDemand pour terminer la tâche. Lorsque l'employé termine la tâche dans le système Cornerstone OnDemand, l'état de la tâche est mis à jour dans Centre des employés après l'exécution de la tâche planifiée pour le système Cornerstone OnDemand.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Premiers pas

Configurer	Référence
Planifiez et configurez votre implémentation.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Configurer HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Apprenez à configurer l'application HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand pour extraire les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand dans le système ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_hr_cornerstone.admin
- Activez le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].
- Activez le module d'extension HR Service Delivery Integration with CornerStone OnDemand [sn_hr_cornerstone] à partir de ServiceNow Store. Ce module d'extension active Cornerstone spoke dans IntegrationHub et le module d'extension HR Service Delivery Integrations Framework [sn_hr_integre_fw].

Procédure

1. Configurez le spoke Cornerstone dans IntegrationHub.
   Pour plus d'informations, consultez la documentation du spoke Cornerstone .
2. Configurez le préfixe de l'URL dans l'enregistrement source Cornerstone dans HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.
   Pour en savoir plus, référez-vous à Utiliser le lien profond pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

   Important :
   Une fois que vous avez activé les modules d'extension nécessaires et configuré le spoke Cornerstone, les services d'intégration RH (pour l'application Cornerstone OnDemand) sont créés automatiquement. Pour en savoir plus, référez-vous à Services d'intégration RH pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

3. Configurez le flux pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.
   Pour en savoir plus, référez-vous à Configurer le flux pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

Utiliser le lien profond pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Utilisez le préfixe de lien profond pour extraire des objets d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand pendant l'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_cornerstone.admin

Procédure

1. Connectez-vous à l'application Cornerstone OnDemand et générez des liens profonds.
   Pour en savoir plus, consultez la documentation du système Cornerstone OnDemand.

   Remarque :
   Assurez-vous d'avoir sélectionné **Détails LO** dans la liste **URL de page** de l'onglet **Générateur de liens profonds**.

2. Copiez le préfixe de l'URL.
3. Accédez à la **Intégrations Cornerstone RH** > **Source**.
4. Cliquez sur **Cornerstone**.
5. Dans **Propriétés**, ajoutez la valeur copiée dans **url_prefix**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le flux pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Spécifiez la fréquence et l'heure auxquelles vous souhaitez exécuter le flux planifié qui extrait les objets d'apprentissage, les utilisateurs et les transcriptions de l'application Cornerstone OnDemand vers le système ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_cornerstone.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Concepteur de flux** > **Concepteur**.
2. Activez le flux planifié **Déclencher la synchronisation CSOD**.
3. Cliquez sur **Déclencher**.
   a. Sélectionnez une fréquence (quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle). La valeur par défaut est **Quotidien**.
   b. Spécifiez une heure. La valeur par défaut est **21:00:00**.

Référence pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Référence pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Composants installés avec HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand [sn_hr_cornerstone] , y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Rôles et descriptions

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur HR Cornerstone [sn_hr_cornerstone.admin]	Peut accéder à l'application HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand et la paramétrer.	Aucun

Tables installées

Tables et descriptions

Table	Description
Mappage des utilisateurs [sn_hr_cornerstone_user_mapping]	Détails des utilisateurs mappés du système Cornerstone OnDemand au système ServiceNow.
Objet d'apprentissage CSOD [sn_hr_cornerstone_lo]	Détails des objets d'apprentissage (le type d'apprentissage, l'ID d'apprentissage, le titre, etc.) qui sont extraits du système Cornerstone OnDemand et injectés dans le système ServiceNow.
État CSOD	État des transcriptions dans le système Cornerstone OnDemand.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables et descriptions (suite)

Table	Description
[sn_hr_cornerstone_status]	

Source pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Une fois que vous avez configuré l'application HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, l'enregistrement source de l'application Cornerstone OnDemand est automatiquement créé dans le module source Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise. L'enregistrement source Cornerstone OnDemand dans l'application Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise contient un ensemble de propriétés et de services d'intégration RH prédéfinis.

Propriétés

Champ	Description
Full-pull	Quand la valeur est définie sur **Vrai**, tous les utilisateurs actifs, les formations actives et les actions à faire incomplètes sont extraits du système Cornerstone OnDemand et injectés dans les tables respectives de l'instance ServiceNow. Quand la valeur est définie sur **Faux**, seuls les utilisateurs modifiés, les formations modifiées, les transcriptions modifiées (selon la dernière heure d'exécution de planification réussie) sont extraits du système Cornerstone OnDemand et injectés dans les tables respectives de l'instance ServiceNow. **Remarque :** S'il n'y a aucune information sur la dernière heure d'exécution de planification réussie, la première extraction sera toujours une extraction complète.
page-count	Nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API du système Cornerstore OnDemand. La valeur par défaut est **500**. **Remarque :** Cette propriété est honorée uniquement par les services d'intégration RH Synchroniser les formations et Synchroniser les transcriptions, et non par le service d'intégration RH Synchroniser les utilisateurs.
url-prefix	Préfixe de lien profond pour extraire des objets d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand pendant l'exécution. Pour en savoir plus, consultez Utiliser le lien profond pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

Services d'intégration RH pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Une fois que vous avez configuré l'application HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, les services d'intégration RH pour Cornerstone sont automatiquement créés dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise. Dans Services d'intégration HR, les flux communiquent avec le système Cornerstone OnDemand pour extraire des utilisateurs, des objets d'apprentissage et des transcriptions dans ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Vous devez activer tous ces services d'intégration RH afin que les données soient correctement synchronisées entre le système Cornerstone OnDemand et ServiceNow.

Service d'intégration HR pour Cornerstone

Nom	Description
Synchroniser les utilisateurs	Ce service d'intégrations HR mappe les utilisateurs du système Cornerstone OnDemand aux utilisateurs dans le système ServiceNow à l'aide des identifiants d'adresse e-mail. Lorsque le flux de planification Déclencher la synchronisation CSOD est exécuté, les utilisateurs sont extraits du système Cornerstone OnDemand vers la table Étape intermédiaire du mappage des utilisateurs [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging]. Une fois les scripts de transformation exécutés, les utilisateurs mappés s'affichent dans **Intégrations Cornerstone RH** > **Utilisateurs**.
Synchroniser les formations	Ce service d'intégration RH extrait les objets d'apprentissage tels que les vidéos ou le curriculum du système Cornerstone OnDemand et les injecte dans le système ServiceNow. Lorsque le flux de planification Déclencher la synchronisation CSOD est exécuté, les objets d'apprentissage sont extraits dans la table Étape intermédiaire des objets d'apprentissage CSOD [sn_hr_cornerstone_lo_staging]. Une fois les scripts de transformation exécutés, les objets d'apprentissage s'affichent dans **Intégrations Cornerstone RH** > **Objets d'apprentissage**.
Synchroniser les transcriptions	Ce service d'intégration RH extrait les transcriptions de l'application Cornerstone OnDemand et les injecte dans le système ServiceNow. Lorsque le flux de planification Déclencher la synchronisation CSOD est exécutée, les transcriptions sont extraites et injectées dans la table Étape intermédiaire d'actions d'intégration extraite RH à faire (sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging). Une fois les scripts de transformation exécutés, les transcriptions s'affichent dans **Cadre de travail des intégrations RH** > **Tâches**.

Utilisateurs pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Les utilisateurs du système Cornerstone OnDemand sont mappés aux utilisateurs présents dans le système ServiceNow à l'aide des identifiants d'adresse e-mail. Le mappage utilisateur permet d'affecter des tâches d'apprentissage au bon utilisateur dans le système ServiceNow.

Lorsque le flux de planification Déclencher la synchronisation CSOD est exécuté, les utilisateurs sont extraits du système Cornerstone OnDemand vers la table Étape intermédiaire du mappage des utilisateurs [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging]. Une fois les scripts de transformation exécutés, les utilisateurs mappés s'affichent dans **Intégrations Cornerstone RH** > **Utilisateurs**.

Mappage des utilisateurs

Champ	Description
ID CSOD	ID CSOD du système Cornerstone OnDemand.
Actifs	Option indiquant si l'utilisateur est actif ou non dans le système Cornerstone OnDemand.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur dans le système ServiceNow.
Utilisateur CSOD	Nom de l'utilisateur dans le système Cornerstone OnDemand.
ID de l'utilisateur CSOD	ID de l'utilisateur dans le système Cornerstone OnDemand.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage des utilisateurs (suite)

Champ	Description
E-mail CSOD	ID de l'e-mail de l'utilisateur dans le système Cornerstone OnDemand.

Remarque :
Si vous souhaitez utiliser les champs **ID CSOD**, **Utilisateur CSOD**et **ID utilisateur CSOD** pour mapper les utilisateurs, vous devez substituer la méthode getUser dans le script CSODIntegrationsUtil.

Objets d'apprentissage pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Affichez les détails des objets d'apprentissage qui sont extraits du système Cornerstone OnDemand et injectés dans le système ServiceNow. Les objets d'apprentissage permettent de diriger les utilisateurs vers les détails d'actions d'apprentissage corrects à faire.

Lorsque le flux de planification Déclencher la synchronisation CSOD est exécuté, le flux dans le service Synchroniser les formations extrait les objets d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand et les injecte dans la table Étape intermédiaire des objets d'apprentissage CSOD [sn_hr_cornerstone_lo_staging]. Une fois les scripts de transformation exécutés, les objets d'apprentissage s'affichent dans**Intégrations Cornerstone RH** > **Objets d'apprentissage**.

Objets d'apprentissage

Champ	Description
Titre	Nom de l'objet d'apprentissage.
Actifs	Option indiquant que l'objet d'apprentissage est en cours d'utilisation.
ID d'apprentissage	Identificateur unique de l'objet d'apprentissage.
Type d'apprentissage	Type de l'objet d'apprentissage.
ID du type d'apprentissage	Identificateur unique du type d'apprentissage.
Objet d'apprentissage racine	Parent de l'objet d'apprentissage.

Remarque :

- Ces types d'objets d'apprentissage ne s'affichent pas sur la page des objets d'apprentissage : session, cohorte, programme et type de bibliothèque. Ces types d'objets d'apprentissage s'affichent dans la table intermédiaire des objets d'apprentissages CSOD [sn_hr_cornerstone_lo_staging], mais ne s'affichent pas sur la page Objets d'apprentissage après la transformation.
- Seules les rubriques enfants d'une certification s'affichent en tant que tâches sur la page Actions à faire dans Centre des employés, et non la certification elle-même.

Mappage d'état dans le système Cornerstone OnDemand

Une fois que vous avez configuré HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, le mappage entre l'ID de l'état de la transcription et la valeur de l'état s'affiche sur la page État dans HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand. Ces informations permettent de gérer l'état externe de la tâche dans la table Actions d'intégration extraite RH à faire pour le système Cornerstone OnDemand.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, une transcription avec l'ID d'état **25** est extraite du système Cornerstone OnDemand et injectée dans le système ServiceNow. **25** implique que la valeur de l'état de la tâche est **En attente d'approbation** dans le système Cornerstone OnDemand.

Statut

Champ	Description
État	État de la tâche dans le système Cornerstone OnDemand.
ID de l'état	Identificateur unique de l'état dans le système Cornerstone OnDemand.

Cartes de transformation pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Par défaut, lorsque HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand est configuré, la transformation de mappage d'utilisateur CSOD et les cartes de transformation des mappages d'objets d'apprentissage CSOD sont automatiquement disponibles pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand. Ces cartes de transformation spécifient des relations de données entre la table source et la table cible.

Cartes de transformation

Nom	Description
Transformation de mappage de l'utilisateur CSOD	Mappe les utilisateurs de la table source Étape intermédiaire de mappage de l'utilisateur [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging] dans la table cible Mappage de l'utilisateur [sn_hr_cornerstone_user_mapping].
Mappages d'objet d'apprentissage CSOD	Mappe les objets d'apprentissage de la table source Étape intermédiaire de l'objet d'apprentissage CSOD [sn_hr_cornerstone_lo_staging] dans la table cible Objet d'apprentissage CSOD [sn_hr_cornerstone_lo].
Carte de transformation d'actions extraites RH à faire	Mappe les tâches ou actions à faire de la table Étape intermédiaire d'intégration d'actions à faire extraites RH [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] dans la table Actions d'intégration extraite RH à faire [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]. Pour en savoir plus, référez-vous à Créer des cartes de transformation dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Intégration de la prestation de services RH à Magnit

L'application ServiceNow® Intégration de la prestation de services RH à Magnit offre une expérience transparente pour suivre et gérer les activités d'intégration des travailleurs temporaires.

Fonctionnalités principales

- Suivez et gérez les activités d'intégration des travailleurs temporaires. Extrayez les agents temporaires de l'application vers une ServiceNow AI Platform instance et créez des tâches d'intégration pour les agents temporaires à partir de l'instance.MagnitServiceNow AI Platform
- Créez des flux personnalisés pour divers cas d'utilisation. Par exemple, déclenchez un événement de cycle de vie pour créer des tickets RH et des notifications dans l'instance ServiceNow AI Platform afin de gérer l'intégration des agents temporaires.
- Offrez une expérience d'intégration transparente aux travailleurs temporaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'activation

Tout d'abord, activez l'application Intégration de la prestation de services RH à Magnit à partir de ServiceNow Store. L'activation de l'application active automatiquement le spoke Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise et l'application Ressources humaines incluse dans le Magnit périmètre : événements de cycle de vie pour les entreprises.

Ensuite, configurez le spoke Magnit .

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Premiers pas

Explorer	Configurer	Référence
Informations détaillées sur l'intégration	Configurer l'application pour commencer	Obtenir des détails sur les rôles d'utilisateur, les tables et les configurations par défaut

Explorer Intégration de la prestation de services RH à Magnit

Comprendre le flux de travail de bout en bout de Intégration de la prestation de services RH à Magnit.

Flux de bout en bout

1. Assurez-vous que le profil de gestionnaire est disponible dans l'instance avant d'extraire les informations sur l'agent ServiceNow AI Platform temporaire.
2. Importez l'emplacement, le département, la tâche qui doivent être associés à l'agent temporaire dans ServiceNow AI Platform l'instance (par exemple, via une importation en bloc). Si vous n'importez pas les ID correspondants, ces valeurs restent nulles pour l'employé temporaire.
3. Avec le rôle sn_hr_magnit.admin, créez des modèles de tâches RH pertinents et associez-les aux éléments d'intégration extraits de l'instance Magnit . Pour plus d'informations, consultez Mapper les Magnit tâches.
4. Créez les propriétés suivantes pour la Magnit source. Il s'agit de configurations ponctuelles :
   - **full_pull_wait_time** : délai d'attente entre la réception de l'ID de corrélation et l'appel de l'action d'extraction complète
   - **delta_pull_wait_time** : délai d'attente entre la réception de l'ID de corrélation et l'appel de l'action d'extraction delta

   Pour en savoir plus, reportez-vous à Source pour Intégration de la prestation de services RH à Magnit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

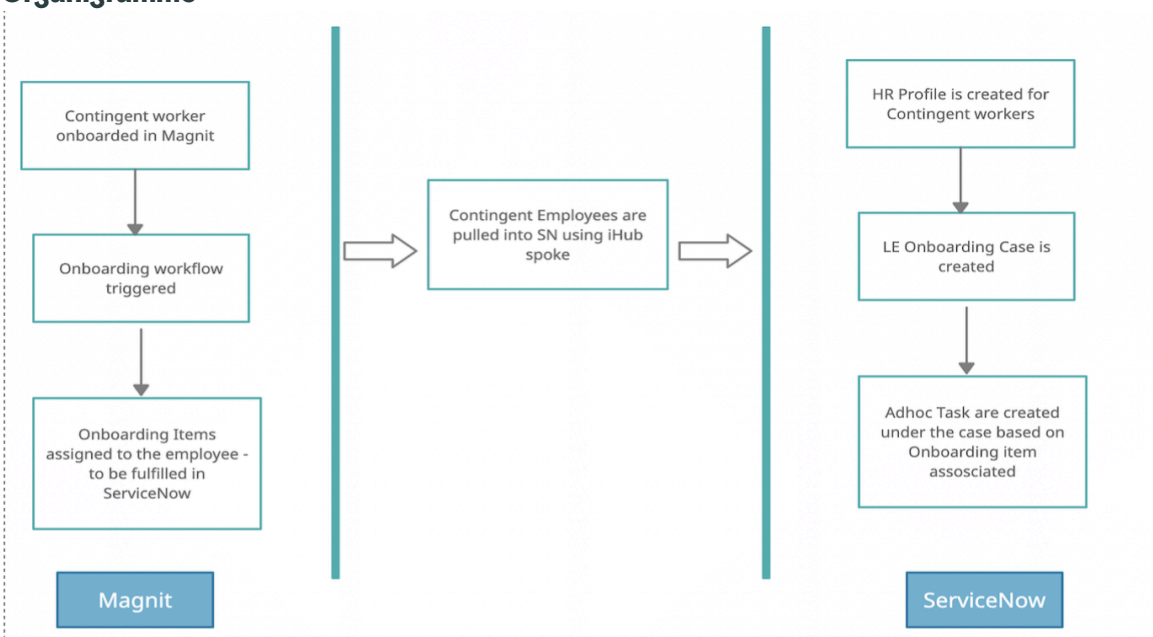
5. Transférez les travailleurs temporaires de l'application Magnit vers l'instance ServiceNow AI Platform via une tâche planifiée qui peut être configurée. Consultez Activer un flux de calendrier.

   Un événement de cycle de vie est déclenché et un ticket de cycle de vie est créé pour chaque agent temporaire. Une tâche RH est créée pour chaque élément d'intégration dans le ticket de cycle de vie.

   Remarque :
   Si aucune tâche RH n'est créée pour l'élément d'intégration, vérifiez s'il existe un enregistrement de mappage actif Magnit pour cet élément d'intégration. Pour en savoir plus, reportez-vous à Mapper les Magnit tâches.

   Les agents temporaires effectuent les tâches d'intégration à partir de l'instance ServiceNow AI Platform .

Organigramme



Traduction automatique

Communication de l'état à Magnit

Comprenez comment l'état des tâches d'intégration de l'utilisateur est communiqué de l'instance ServiceNow® à l'application Magnit .

Flux

1. Le changement de l'état d'une tâche RH en Travail en cours, Prêt ou Brouillon modifie automatiquement l'état de son élément d'intégration de l'utilisateur correspondant en attente dans la table Élément d'intégration de l'utilisateur [sn_hr_magnit_user_onboarding_item]. Lorsque la tâche RH est marquée comme Terminée, Fermée ou Incomplète ou Annulée, l'état de l'élément d'intégration de l'utilisateur correspondant passe automatiquement à **Prêt à envoyer** dans la table Élément d'intégration de l'utilisateur [sn_hr_magnit_user_onboarding_item].
2. Le flux Synchroniser les pièces jointes des éléments d'intégration s'exécute à un calendrier et à une heure spécifiques, lit la table Élément d'intégration de l'utilisateur [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] pour identifier les **enregistrements avec la** valeur **État = Prêt à envoyer**. L'action Envoyer l'état d'intégration dans le spoke Magnit

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

transmet ces détails à l'application Magnit , et un ID de corrélation est reçu pour tous les enregistrements envoyés au Magnit système. Les enregistrements de la table Élément d'intégration de l'utilisateur [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] sont mis à jour avec Correlation_ID, status_sent_at et status_sent.

Remarque :

- Les états Fermé et Fermé incomplet sont mappés à Terminé dans Magnit et Annulé est mappé à Rejeté dans Magnit.
- Les pièces jointes de plus de 5 Mo sont ignorées et ne sont pas envoyées à l'application Magnit .

3. Le flux Synchroniser les pièces jointes des éléments d'intégration lit la table Élément d'intégration de l'utilisateur [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] et identifie le dernier ID de corrélation. L'action Vérifier l'état d'intégration dans Magnit le spoke identifie les dernières informations d'état envoyées. Une fois la réponse identifiée comme terminée, le lot suivant d'enregistrements (s'il y a des changements dans l'état des enregistrements) est envoyé à l'application Magnit .

Configurer Intégration de la prestation de services RH à Magnit

Configurez Intégration de la prestation de services RH à Magnit pour créer des tâches d'intégration pour les agents temporaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_magnit.admin

Assurez-vous que le profil de gestionnaire est disponible dans l'instance avant d'extraire les informations sur l'agent ServiceNow AI Platform temporaire. Importez l'emplacement, le département, la tâche qui doivent être associés à l'agent temporaire dans ServiceNow AI Platform l'instance (par exemple, via une importation en bloc). Si vous n'importez pas les ID correspondants, ces valeurs restent nulles pour l'employé temporaire.

Procédure

1. Mapper les Magnit tâches pour créer des tâches ad hoc pour les agents temporaires.
2. Configurez les propriétés dans .Source pour Intégration de la prestation de services RH à Magnit
3. Activer un flux de calendrier pour extraire les travailleurs temporaires de l'application Magnit vers l'instance ServiceNow AI Platform .

   Un événement de cycle de vie est déclenché et un ticket de cycle de vie est créé pour chaque agent temporaire. Une tâche RH est créée pour chaque élément d'intégration dans le ticket de cycle de vie.

Remarque :

- Si aucune tâche RH n'est créée pour l'élément d'intégration, vérifiez s'il existe un enregistrement de mappage actif Magnit pour cet élément d'intégration.
- Si un profil RH, un ticket de cycle de vie ou une tâche RH n'est pas créé pour un élément d'intégration, vérifiez si tous les accès restreints pour l'appelant sont à l'état **Autorisé** .

Mapper les Magnit tâches

Mappez le nom d'un élément d'intégration au modèle de tâche RH afin de créer une tâche ad hoc pour l'agent temporaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_magnit.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégration Magnit RH** > **Mappage de tâches Magnit**.
2. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Mappage de tâches Magnit

Champ	Description
Nom de l'élément d'intégration	Élément d'intégration (lié à l'agent temporaire) qui est extrait de la Magnit candidature.
Modèle de tâche RH	Modèle de tâche RH avec lequel l'élément d'intégration est mappé.
Actif	Option permettant d'activer l'utilisation de ce mappage.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Source pour Intégration de la prestation de services RH à Magnit

Une fois l'application Intégration de la prestation de services RH à Magnit configurée, l'enregistrement source de Intégration de la prestation de services RH à Magnit l'application est automatiquement créé dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise le module source. L'enregistrement Magnit source dans l'application Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise contient un ensemble de propriétés prédéfini et le service d'intégration RH.

Propriétés

Valeur	Description
full_pull_wait_time	Temps d'attente entre la réception de l'ID de corrélation et l'appel de l'action d'extraction complète. **Remarque :** Cette propriété doit être configurée. Il s'agit d'une configuration unique.
delta_pull_wait_time	Temps d'attente entre la réception de l'ID de corrélation et l'appel de l'action d'extraction delta. **Remarque :** Cette propriété doit être configurée. Il s'agit d'une configuration unique.
Extraction complète	Lorsque la valeur est définie sur **vrai**, les employés actifs intégrés Magnit sont tirés vers l'instance ServiceNow AI Platform avec ses éléments d'intégration associés. Un ticket de cycle de vie est créé pour chaque utilisateur, ainsi que des tâches ad hoc basées sur les éléments d'intégration. Lorsque la valeur est définie sur **faux**, les nouveaux employés intégrés Magnit (depuis la dernière extraction réussie) sont synchronisés avec ServiceNow AI Platform l'instance. Tout changement dans les détails de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Valeur	Description
	l'agent temporaire dans Magnit qui sont déjà présents dans ServiceNow AI Platform est synchronisé ServiceNow AI Platform via une traction delta. Si de nouveaux éléments d'intégration ont été associés à l'employé après la dernière extraction, de nouvelles tâches RH sont créées. **Remarque :** S'il existe un ticket de cycle de vie actif pour un travailleur temporaire, les nouvelles tâches d'intégration sont créées dans le même ticket de cycle de vie. Si aucun ticket de cycle de vie actif n'est associé à l'agent temporaire, un nouveau ticket de cycle de vie est créé pour l'employé et des tâches d'intégration y sont créées. **Remarque :** l'extraction complète est une propriété facultative.

Service d'intégration RH pour Intégration de la prestation de services RH à Magnit

Une fois l'application configurée, le service d'intégration Intégration de la prestation de services RH à Magnit RH pour Magnit est automatiquement créé dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise. Le flux dans Service d'intégration RH communique avec le système Magnit pour mettre en ServiceNow AI Platform instance les travailleurs temporaires.

Services d'intégration RH pour Magnit

Nom	Description
Obtenir un travailleur temporaire	Extrait les travailleurs temporaires de l'application Magnit vers l'instance ServiceNow AI Platform .

Activer un flux de calendrier

Activez le flux de planification avec lequel interagit pour Magnit extraire les travailleurs temporaires de Magnit vers l'instance ServiceNow AI Platform .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_magnit.admin

Procédure

1. Accédez à la **Concepteur de flux** > **Concepteur**.
2. **Ouvrir l'exécution de l'intégration Magnit HRSD**.
   Vous pouvez également cliquer sur **Exécuter la tâche** dans Source pour Intégration de la prestation de services RH à Magnit pour extraire des travailleurs temporaires de l'instance MagnitServiceNow AI Platform .
3. Cliquer sur **Activer**.
4. Dans le champ **Déclencher**, spécifiez l'heure et l'intervalle dans lesquels vous souhaitez exécuter automatiquement le flux planifié.

Référence pour Intégration de la prestation de services RH à Magnit

Référence pour Intégration de la prestation de services RH à Magnit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Intégration de la prestation de services RH à Magnit

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension, y compris les tables et les Intégration de la prestation de services RH à Magnit rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Rôles installés avec Intégration de la prestation de services RH à Magnit

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Magnit [sn_hr_magnit.admin]	• Peut extraire Magnit des travailleurs temporaires • Peut afficher les profils RH, le ticket de cycle de vie RH et la tâche RH créés pour l'agent temporaire • Peut créer des Magnit enregistrements de mappage de tâches	• sn_hr_le.activity_writer • sn_hr_integr_fw.admin • sn_hr_magnit.lecteur
Lecteur Magnit [sn_hr_magnit.lecteur]	Peut afficher le profil RH, le ticket de cycle de vie RH et la tâche RH créée pour Magnit l'agent temporaire, ainsi que Magnit les enregistrements de mappage de tâches.	• sn_hr_integr_fw.admin • sn_hr_magnit.lecteur

Tables installées

Tables installées avec Intégration de la prestation de services RH à Magnit

Table	Description
Mappage de tâches Magnit [sn_hr_magnit_task_mapping]	Stockez les mappages entre les éléments d'intégration et les tâches RH.
Élément d'intégration de l'utilisateur [sn_hr_magnit_user_onboarding_item]	Stocke les mappages des éléments d'intégration des agents temporaires avec des profils RH.

Entités par défaut

Les entités par défaut peuvent être utilisées lors de l'activation de Intégration de la prestation de services RH à Magnit l'application.

Entités par défaut

Entités par défaut dans Intégration de la prestation de services RH à Magnit

Entités	Description
Intégration de nouveaux employés (Magnit)	Événement de cycle de vie contenant des tâches d'intégration ad hoc créées pour les travailleurs temporaires Magnit. L'ensemble d'activités et l'activité de cycle de vie par défaut peuvent être utilisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entités par défaut dans Intégration de la prestation de services RH à Magnit (suite)

Entités	Description
	Pour plus d'informations, consultez **Événements de cycle de vie** > **Gérer les événements de cycle de vie**
Intégration d'agents temporaires (Magnit)	Service RH pour déclencher l'événement de cycle de vie Intégration de nouveaux employés (Magnit).
Intégration d'agents temporaires (Magnit)	Modèle RH pour l'intégration d'agents temporaires (Magnit)

HR Service Delivery Integration with Workday

L'application ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Workday est créée par Bristlecone, Inc.

Cette application vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Synchronisez des profils des agents de Workday à une application ServiceNow.
- Transmettez les tâches Workday par pull vers une application ServiceNow. Permettez aux employés d'afficher toutes leurs actions à faire ou leurs tâches dans un seul endroit, Centre des employés.

Configurer l'application

Tout d'abord, vous devez activer l'application HR Service Delivery Integration with Workday à partir de ServiceNow Store. Cela active automatiquement le spoke RH Workday. Vous devez ensuite configurer le spoke Workday RH .

Remarque :

- L'intégration de HR Service Delivery à Workday dépend du spoke Workday RH.
- Pour que l'application fonctionne avec la page Ticket standard ServiceNow, vous devez installer ces ensembles de mises à jour .

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Configurer	Utiliser	Référence
Planifiez et configurez votre implémentation.	Utiliser HR Service Delivery Integration with Workday.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Configurer HR Service Delivery Integration with Workday

Transmettez les tâches ou les actions à faire Workday par pull de façon régulière ou manuellement pour la plage de dates fournie vers l'instance ServiceNow. Cela permet aux employés d'afficher toutes leurs actions à faire dans un seul endroit, Centre des employés.

Configurer l'application

- Activez l'application HR Service Delivery Integration with Workday à partir de ServiceNow Store. Cela active automatiquement le spoke RH Workday.
- Configurez le spoke Workday RH Workday HR Spoke .
- Activer HR Service Delivery Integrations Framework à partir de ServiceNow Store. HR Service Delivery Integration with Workday utilise Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise pour extraire des tâches de Workday vers ServiceNow. Pour en savoir plus sur HR Service Delivery Integrations Framework, consultez Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Paramètres des actions à faire

Stockez les paramètres de configuration unique permettant de transmettre des tâches de Workday par pull vers ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Configurer les actions à faire Workday.

Remarque :
Les configurations d'actions à faire **Intégration du cadre de travail HRSD** et **Compléter le cadre de travail des intégrations HRSD** permettent d'afficher les tâches Workday sur la page Actions à faire dans Centre des employés. Pour plus d'informations sur ces configurations de tâches, accédez à **Centre des employés** > **Configuration des tâches**.

Activer le flux de planification

Activez et exécutez le flux de planification qui transmet les tâches par pull vers ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Activer les flux de planification.

Synchroniser les profils d'agent

Extrayez les données de profil de l'agent de Workday vers ServiceNow. Affichez les détails du profil de l'agent de Workday vers ServiceNow Prestation de services RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les sections suivantes expliquent comment configurer l'application, configurer les paramètres du profil de l'agent, activer et exécuter le flux de planification pour synchroniser les profils d'agents.

Configurer l'application

Tout d'abord, vous devez activer l'application HR Service Delivery Integration with Workday à partir de ServiceNow Store. Cela active automatiquement le spoke RH Workday. Vous devez ensuite configurer le spoke Workday RH .

Paramètres du profil de l'agent

Stockez les paramètres de configuration unique pour synchroniser les données entre Workday et ServiceNow. Pour en savoir plus, voir Configurer les paramètres du profil de l'agent.

Remarque :
même si vous n'utilisez pas la synchronisation des profils des agents, assurez-vous d'avoir configuré le champ **Fuseau horaire du locataire Workday** dans le formulaire Configurations de la synchronisation des profils des agents de Workday. Ce champ gère les fuseaux horaires entre les deux systèmes, ServiceNow et Workday.

Activer le flux de planification

Activez et exécutez le flux de planification qui extrait les informations de profil de l'agent dans ServiceNow. Pour en savoir plus, consultez Activer les flux de planification.

Configurer les paramètres du profil de l'agent

Configurez les paramètres pour garantir que les profils des agents sont synchronisés entre Workday et ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Synchronisation des profils des agents de Workday** > **Configurations** > **Configurations de la synchronisation des profils des agents**.
2. Mettez à jour les champs de l'enregistrement selon vos besoins.

Important :
Pour plus d'informations sur la façon d'obtenir la valeur pour chacun des champs du formulaire, consultez cet article de la base de connaissances.

Formulaire Configuration de la synchronisation des profils des agents de Workday

Champ	Description
Fuseau horaire du locataire Workday	Fuseau horaire des agents Workday.
Nombre de jours à envisager pour les événements d'intégration et de séparation à venir.	Nombre de jours qui sont considérés pour extraire les profils des futurs agents qui sont intégrés ou sont sur le départ.
ID de type d'organisation de département	Identificateur unique pour le type d'organisation du département.
ID d'utilisation de l'emplacement	Identificateur unique de l'utilisation de l'emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
ID de type d'appareil de téléphonie de l'emplacement	Identificateur unique du type d'appareil de téléphonie de l'emplacement.
ID de type d'appareil de téléphonie-télécopie de l'emplacement	Identificateur unique du type d'appareil de téléphonie-télécopie de l'emplacement.
ID du type d'utilisation de la communication de l'emplacement	Identificateur unique du type d'utilisation de la communication de l'emplacement.
Activer l'exécution d'essai	Quand cette option est activée, les données sont extraites dans les tables intermédiaires, mais ne sont été transformées en tables cibles.
Activer le débogage	Quand cette option est activée, des journaux supplémentaires sont collectés.
ID du type d'utilisation de la communication par e-mail personnel de l'agent	Identificateur unique du type d'utilisation de la communication par e-mail personnel de l'agent.
ID du type d'utilisation de la communication par e-mail professionnel de l'agent	Identificateur unique du type d'utilisation de la communication par e-mail professionnel de l'agent.
ID du type d'utilisation de la communication par téléphone professionnel de l'agent	Identificateur unique du type d'utilisation de la communication par téléphone professionnel de l'agent.
ID du type d'utilisation de la communication par téléphone personnel de l'agent	Identificateur unique du type d'utilisation de la communication par téléphone personnel de l'agent.
ID du type d'appareil de téléphonie mobile de l'agent	Identificateur unique du type d'appareil de téléphonie mobile de l'agent.
ID du type d'appareil de téléphonie de l'agent	Identificateur unique du type d'appareil de téléphonie de l'agent.
ID du type d'utilisation de la communication de référence de type adresse personnelle de l'agent	Identificateur unique pour l'adresse personnelle de l'agent.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Cliquez sur le lien connexe Obtenir les types d'ID de référence pour exécuter le flux qui interagit avec Workday pour extraire les types d'ID de référence, qui sont référencés dans les champs de configuration.

Configurer les propriétés pour la synchronisation du profil de l'agent

Définissez les propriétés qui contrôlent la synchronisation du profil de l'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Procédure

Accédez à **Propriétés système** et définissez les valeurs de propriété suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de synchronisation du profil de l'agent

Propriété	Description
sn_hr_workday.worker_service_flow_name	Fournissez le nom du flux secondaire cloné à partir du service Get Worker (Obtenir un agent). Le nom doit présenter le format `nom-champ-application.nom-flux`.
sn_hr_workday.worker_page_size	Spécifiez la taille de page du service Get Worker (Obtenir un agent). La taille maximale de la page peut être 999.
sn_hr_workday.exclude_contingent_workers	Définissez la valeur sur **True** pour exclure les agents temporaires de l'extraction d'agents. La valeur par défaut est **False**.

Mapper des champs de profil de l'agent

Le flux de planification Exécuter le flux d'intégration Workday mappe les champs de profil de l'agent de Workday vers les champs de profil RH dans ServiceNow.

Important :

- Pour plus de détails sur les champs mappés, consultez cet article de la base de connaissances .
- Créez un index pour les colonnes first_name, last_name de profil RH afin d'améliorer les performances.

Intégrer des Workday profils d'agents professionnels

Importez les données de profil d'agent professionnel de Workday vers ServiceNow. Afficher les détails du profil de l'agent professionnel à partir de Workday dans ServiceNow Prestation de services RH.

Remarque :

- Les données de profils d'agents professionnels s'ajoutent aux données de profil d'employé existantes. Assurez-vous donc que les données des employés sont disponibles dans votre ServiceNow instance.
- Vous avez besoin d'une définition d'employé active pour générer des profils d'employés. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition d'employé active.

Les étapes suivantes montrent comment les données de profil d'agent professionnel sont importées dans ServiceNow:

- Activation et exécution du flux de planification **Exécutez le flux d'intégration Workday** , qui contient le flux de profil d'agent professionnel. Pour plus d'informations, consultez Activer les flux de planification.
- Cocher la case **Profil d'agent professionnel** pour activer le flux secondaire **Obtenir le profil d'agent professionnel** .
- Activation du **service Obtenir un profil d'agent professionnel**.
- Lance **l'action Rechercher un flux de profils professionnels** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’extraction des données dans les tables intermédiaires et les cartes de transformation déplacent les données vers les tables cibles. Pour plus d'informations, consultez Utiliser les cartes de transformation.
- Contrôle de l’accès à la table des profils RH avec six privilèges d’accès restreint pour l’appelant (RCA).

Configurer les actions à faire Workday

Stockez les paramètres de configuration unique permettant de transmettre des tâches par pull depuis Workday vers l'application ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tâches transmises par pull Workday** > **Configuration des tâches transmises par pull**.
   Pour plus d'informations sur la création de rapports d'actions à faire transmises par pull, consultez cet article de la base de connaissances .
2. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Actions de configuration à faire transmises par pull Workday

Champ	Description
Nom du rapport RAAS d'actions à faire Workday	Nom du rapport extrait de Workday. **Remarque :** assurez-vous de fournir le nom exact du rapport afin d'obtenir une synchronisation correcte.
Nom d'utilisateur du propriétaire du rapport d'actions à faire Workday	Propriétaire du rapport. **Remarque :** assurez-vous de fournir le nom exact du propriétaire afin d'obtenir une synchronisation correcte.
Date et heure de début du chargement initial	Date et heure auxquelles vous souhaitez transmettre les actions à faire par pull depuis Workday vers ServiceNow.
Intervalle de chargement	Intervalle pendant lequel vous souhaitez extraire des données, par exemple, en jours, mois ou heures. Exemple : pour le chargement initial, si vous souhaitez extraire les données des six derniers mois, définissez l'intervalle de chargement sur 15 jours. Les données sont extraites des six derniers mois (dans un ensemble de 15 jours) jusqu'à l'heure de début capturée dans le champ **Heure de début de la tâche** dans Suivi des tâches. Dans le cas où les données sont volumineuses, une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	erreur de délai d'expiration d'appel sortant s'affiche dans ServiceNow. Vous devez ensuite réduire l'intervalle de chargement. Si un flux de planification est exécuté toutes les 12 heures, les données sont toujours extraites jusqu'à l'heure actuelle.

Activer les flux de planification

Activez le flux de planification qui interagit avec Workday afin de transmettre par pull les informations de profil de l'agent et les tâches vers une application ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Concepteur de flux** > **Concepteur**.
2. Ouvrez **Exécuter le flux d'intégration Workday**.
3. Dans la section Déclencheur, spécifiez l'heure et l'intervalle auxquels vous souhaitez exécuter automatiquement le flux planifié.
4. Dans la section Actions, développez **Appeler Exécuter le flux secondaire du service Workday**.
5. Sélectionnez les données que vous souhaitez extraire.
   Vous disposez des options suivantes :
   - **Département**
   - **Emplacement**
   - **Profil de poste**
   - **Profil d'agent**
   - **Profil d'agent effectif**
   - **Profil d'agent futur**
   - **Récupérer toutes les données**
   - **Extraction des tâches**
   - **Profil d'agent professionnel**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Pour une extraction partielle, décochez la case **Récupérer toutes les données**. Seules les données modifiées (basées sur l'heure de la dernière exécution réussie du calendrier) sont extraites de Workday vers l'instance ServiceNow. L'extraction partielle n'est pas prise en charge pour Département et Emplacement. Elle est uniquement prise en charge pour Profil RH et Profil de la tâche.
- Pour une extraction complète, cochez la case **Récupérer toutes les données** . Toutes les données sont extraites de Workday vers l'instance ServiceNow.
- La case **à cocher Récupérer toutes les données** n'est pas prise en charge pour les **tâches d'extraction**. La première transmission par pull est toujours une transmission complète en fonction du paramètre de configuration **Heure et date du chargement initial**. Les transmissions par pull suivantes sont incrémentielles.
- Avant d'exécuter le flux, désactivez la génération de rapports : **com.snc.process_flow.reporting.level**.

6. Sélectionnez **Terminé**.
7. Sélectionnez **Activer**.

Résultats

Le flux est activé lorsque toutes les conditions de déclenchement sont remplies. Le flux de planification extrait les données dans l'ordre suivant :

- Emplacements
- Départements
- Profil de la tâche
- Agents
- Agents futurs
- Agents effectifs
- Tâches

Une fois les données extraites dans les tables intermédiaires, les cartes de transformation déplacent les données dans les tables cibles. Pour plus de détails, reportez-vous à Utiliser les cartes de transformation.

Utiliser HR Service Delivery Integration with Workday

Découvrez comment utiliser HR Service Delivery Integration with Workday pour traiter les informations des employés chez ServiceNow.

Utiliser les cartes de transformation

Les cartes de transformation spécifient des relations de données entre la table source et la table cible.

Pour en savoir plus sur les cartes de transformation, accédez à **Ensembles de données à importations système** > **Administration** > **Cartes de transformation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes de transformation

Nom	Description
Carte de transformation du profil de la tâche	Mappe les profils de la tâche depuis la table intermédiaire réservée aux profils de tâche [sn_hr_workday_job_profile_staging] vers la table Profil de la tâche [sn_hr_core_job_profile].
Carte de transformation de l'emplacement	Mappe les emplacements depuis la table intermédiaire Emplacements [sn_hr_workday_location_staging] vers la table Emplacement [cmn_location].
Carte de transformation du profil RH	Mappe les agents, les futurs agents et les agents effectifs depuis la table intermédiaire Profil RH [sn_hr_workday_hr_profile_staging] vers la table Profil RH [sn_hr_core_profile].
Carte de transformation du département	Mappe les départements depuis la table intermédiaire Département [sn_hr_workday_department_staging] vers la table Département [cmn_department].
Carte de transformation de la tâche RH	Mappe les tâches depuis la table intermédiaire réservée à la tâche RH [sn_hr_workday_hr_job_staging] vers la table Tâche [sn_hr_core_job].
Éléments de la boîte de réception de la transmission par pull Workday HRSD	Mappe les actions à faire de la table Étapes intermédiaires des actions d'intégration Workday à faire [sn_hr_workday_todo_staging] vers la table Actions à faire Workday [sn_hr_workday_todo].
Carte de transformation du profil professionnel HRSD Workday	Mappe les profils d'agents professionnels de la table intermédiaire [sn_hr_workday_professional_profile_staging] à la table des profils professionnels [sn_professional_profile].
Code du tableau de certification HRSD Workday	Mappe le code de tableau de la table intermédiaire [sn_hr_workday_certifying_board_code_staging] à la table de code du tableau de certification Workday [sn_professional_certifying_board_code].
Éducation et formation HRSD Workday	Mappe l'éducation et la formation de la table intermédiaire à la table Éducation et formation Workday [sn_employee_education_training].
Autre nom HRSD Workday	Mappe un autre nom de la table intermédiaire [sn_hr_workday_other_name_staging] à la table Autre nom de Workday [sn_professional_other_name].
Emplacement de cabinet HRSD Workday	Mappe l'emplacement de pratique de la table intermédiaire [sn_hr_workday_practice_location_staging] à la table Emplacement de pratique Workday [sn_professional_practice_location].
Historique de l'emploi de l'employé HRSD Workday	Mappe l'historique professionnel de la table intermédiaire à la table Historique de l'emploi des employés de Workday [sn_employee_employment_history].
Référence professionnelle HRSD Workday	Mappe la référence professionnelle de la table intermédiaire [sn_hr_workday_professional_reference_staging] à la table de référence professionnelle Workday [sn_professional_reference].
Détail de spécialité professionnelle HRSD Workday	Mappe les détails de spécialité professionnelle de la table intermédiaire [sn_hr_workday_professional_specialty_detail_staging] à la table de détails de spécialité professionnelle Workday [sn_professional_specialty_detail].
HRSD Workday Langues parlées	Mappe les langues parlées à partir de la table intermédiaire [sn_hr_workday_languages_spoken_staging] à la table Langues parlées Workday [sn_employee_languages_spoken].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les détails du suivi des tâches depuis Workday

Suivez chaque extraction qui a été effectuée depuis ServiceNow vers Workday, soit par tâche de calendrier, soit par processus de rapprochement manuel. Affichez les détails de la tâche, comme le début et la fin de la tâche, la date de début du chargement des enregistrements dans les tables intermédiaires, ou l'exécution ou l'échec de la tâche entre temps.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchronisation des profils des agents de Workday** > **Suivi de la tâche** > **Suivi des tâches d'intégration Workday**.
2. Affichez les détails de la tâche.

Formulaire Suivis des tâches d'intégration Workday

Champ	Description
Nom de la tâche	Nom de la tâche exécutée.
Heure de début de la tâche	Date et heure de début de la tâche.
Heure de fin de la tâche	Date et heure de fin de la tâche.
État	État actuel de la tâche, par exemple **Terminé** ou **Échec**.
Message d'erreur	Message affiché en cas d'échec de la tâche.

3. Sélectionnez un enregistrement de tâche.

Dans la liste connexe **Suivis des tâches du service des intégrations Workday**, affichez les détails de la tâche du service.

Formulaire Suivis des tâches du service des intégrations Workday

Champ	Description
Numéro	Identificateur unique pour l'exécution de la tâche du service.
Service des intégrations Workday	Nom de la tâche du service exécutée. Par exemple, service des intégrations des profils des agents.
État de la tâche	État actuel de la tâche du service. Par exemple, terminée ou échouée.
Heure de début de la tâche	Date et heure de début de l'exécution de la tâche du service.
Heure de fin de la tâche	Date et heure de fin de l'exécution de la tâche du service.
Source d'erreur	Phase pendant laquelle l'erreur s'est produite : erreur d'API, erreur de transformation ou erreur de configuration.
Message d'erreur	Message affiché en cas d'échec de la tâche.
Date/heure de début-paramètre API	Date à partir de laquelle les enregistrements modifiés sont extraits de Workday vers ServiceNow.
Date/heure de fin-paramètre API	Date jusqu'à laquelle les enregistrements modifiés sont extraits de Workday vers ServiceNow.
Jeu d'importation	Nom du jeu d'importation extrait.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les tâches de Workday

Affichez les détails des actions à faire ou des tâches transmises par pull depuis Workday vers ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_hr_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tâches transmises par pull Workday** > **Tâches Workday**
2. Sur le formulaire, consultez les champs.

Actions à faire Workday

Champ	Description
ID d'actions d'intégration à faire	Identificateur unique pour la tâche Workday.
Actifs	Option indiquant si la tâche est active dans Workday.
Affecté à	Utilisateur auquel la tâche est affectée.
État de l'action à faire	État actuel de la tâche dans ServiceNow. Par exemple, **Ouverte**et **Terminée**.
URL	URL qui permet d'accéder à Workday pour terminer la tâche.
Description de l'action à faire	Description de la tâche Workday visible dans ServiceNow Centre de services aux employés .
Date d'échéance	Date et heure auxquelles la tâche doit être terminée.
État externe	État actuel de la tâche dans Workday. Par exemple, **En attente d'une action** et **Annulée**.
Système d'extension	Option indiquant l'origine de la tâche, c'est-à-dire Workday.

Référence HR Service Delivery Integration with Workday

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur HR Service Delivery Integration with Workday, notamment des listes et des formulaires.

Composants installés avec HR Service Delivery Integration with Workday

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application HR Service Delivery Integration with Workday [sn_hr_workday], y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Rôles installés avec HR Service Delivery Integration with Workday

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur RH Workday [sn_hr_workday.admin]	• Peut accéder à toutes les fonctionnalités et toutes les options de l'application HR Service Delivery Integration with Workday. • Peut configurer les paramètres du profil de l'agent.	• flow_operator • import_admin • sn_hr_workday.user

Flux planifiés installés

Flux planifiés installés avec HR Service Delivery Integration with Workday

Flux planifié	Description
Exécuter le flux d'intégration Workday	Extrait les données de Workday vers ServiceNow. Par défaut, le flux est dans un état inactif. Pour plus d'informations sur la façon d'activer le flux, consultez Activer les flux de planification.

Tables installées

Tables installées avec HR Service Delivery Integration with Workday

Table	Description
Configuration de la synchronisation des profils des agents de Workday [sn_hr_workday_configuration_worker_profile_sync]	Stocke les paramètres de configuration unique pour la configuration initiale de l'application HR Service Delivery Integration with Workday. Ces paramètres garantissent que les informations des profils d'agents sont transmises par pull de Workday vers l'application ServiceNow.
Suivi des tâches d'intégration Workday [sn_hr_workday_job_tracker]	Suit chaque transmission de tâche par pull depuis l'application ServiceNow vers Workday, soit par tâche de calendrier, soit par processus de rapprochement manuel.
Suivi des tâches du service des intégrations Workday [sn_hr_workday_service_job_tracker]	Suit chaque transmission de tâche de service par pull depuis l'application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec HR Service Delivery Integration with Workday (suite)

Table	Description
	ServiceNow vers Workday, soit par tâche de calendrier, soit par processus de rapprochement manuel.
Actions à faire Workday [sn_hr_workday_todo]	Stocke les actions à faire extraites de Workday.
Actions de configuration à faire transmises par pull Workday [sn_hr_workday_pull_todo_config]	Stocke les paramètres ou les entrées qui contribuent à la configuration des actions à faire.

Limites de synchronisation du profil de l'agent

Limites aux données synchronisées de Workday vers ServiceNow.

- L'extraction partielle n'est pas prise en charge pour Département et Emplacement. Elle est uniquement prise en charge pour Profil RH et Profil de la tâche.
- Lorsqu'une organisation, un emplacement et un profil de tâche sont inactifs dans Workday, ils ne deviennent pas inactifs dans ServiceNow. Cela est dû au fait que la table Département, la table Emplacement et la table Profils des tâches dans ServiceNow ne disposent pas du champ **Activer** pour enregistrer les informations sur l'état.
- Les champs suivants ne sont pas mappés lors de la synchronisation des profils RH :
  - Sous Informations sur l'employé : État du congé, Type d'emplacement, Période de préavis, Date de fin de période d'essai, Période d'essai, Numéro de sécurité sociale et Entreprise.
  - Sous Tâches : Type d'emplacement et E-mail professionnel.

Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday

L'application ServiceNow® Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday est créée par Bristlecone, Inc.

Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

En tant qu'administrateur Workday avancé

- Configurez des modèles pour afficher des informations personnalisées sur les rémunérations globales pour les employés dans le portail de services configuré. Voir Configurer les rémunérations globales à l'aide de Workday.
- Configurez des paramètres de changement de nom juridique pour permettre aux employés de changer leur nom juridique à partir d'Centre des employés. Consultez Configuration du changement de nom juridique.
- Importez des congés, des calendriers de vacances et des calendriers de Workday dans l'application ServiceNow , ce qui permet aux employés de soumettre une demande de congé à partir de Centre des employés. Consultez Demander des congés dans Workday.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'employé

- Envoyez votre demande de congé à partir de Centre des employés. Consultez Demander un congé.
- Changez votre nom juridique via la conversation Virtual Agent dans Centre des employés. Consultez Changer le nom juridique via Virtual Agent.
- Signalez un écart dans votre fiche de paie Workday à partir d'Centre des employés. Voir Signaler un problème avec votre bulletin de paie.
- Consultez les informations sur vos rémunérations globales (telles que les avantages, les indemnisations et les compensations) dans le portail de services configuré.
- Affichez vos calendriers des jours fériés dans le portail de services configuré.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Premiers pas

Configurer	Utiliser	Référence
Planifiez et configurez votre intégration.	À l'aide de l'application HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.	Obtenez des détails sur les composants tels que les tables, les rôles d'utilisateur et les travaux planifiés.

Configurer Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday

Configurer Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday.

Configurer l'application

Tout d'abord, vous devez activer l'application Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday à partir de ServiceNow Store, ce qui active automatiquement le spoke RH Workday. Ensuite, configurez le spoke Workday RH Workday HR Spoke et installez les applications suivantes :

- Module d'extension Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Human Resources Scoped App: NLU Model[com.sn_hr_nlu_model]
- Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- L'application Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday est construite sur la version 33.2 du service Web Workday. L'application peut ne pas être compatible avec les versions précédentes ou ultérieures de la version 33.2 de ce service.
- Pour que l'application fonctionne avec la page Ticket standard ServiceNow, vous devez installer l'ensemble de mises à jour suivant : **standard_ticket_rca**.
- Pour que l'application fonctionne avec Human Resources: Core, vous devez installer l'ensemble de mises à jour suivant : **human_resources_core_rca**.
- Pour que l'application fonctionne avec Human Resources: Service Portal, vous devez installer l'ensemble de mises à jour suivant : **human_resources_portal_rca**.

Configurer les rémunérations globales à l'aide de Workday

Pour configurer les modèles des rémunérations globales, choisissez des plans, des sections et une audience cible. Affichez un widget Rémunérations globales personnalisé pour les employés dans le portail de services configuré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday_adv.admin

Configurez les rapports requis pour la fonctionnalité des rémunérations globales. Voir Configurer les rapports Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday.

Procédure

1. Définissez des plans à inclure dans les sections du modèle des rémunérations globales.
   Pour en savoir plus, voir Configurer des plans pour les rémunérations globales.
2. Définissez des sections à inclure dans le modèle des rémunérations globales.
   Pour en savoir plus, voir Définir des sections pour les modèles des rémunérations globales.
3. Pour configurer le modèle des rémunérations globales, choisissez des sections et une audience cible.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer un modèle pour les rémunérations globales.

Que faire ensuite

1. Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** > **Concepteur**. Ajoutez le widget **Afficher les rémunérations globales Workday** au portail de services requis pour afficher la vue Rémunérations globales pour les employés.
2. Configurez la propriété système **sn_hr_workday_adv.workday_total_rewards.currency_code** qui stocke le code de devise pour appeler l'API basée sur le rapport RAAS (Rapport en tant que service) des rémunérations globales. La valeur par défaut de la propriété est **USD**.

Configurer des plans pour les rémunérations globales

Effectuez la configuration unique de la transmission par pull des plans, tels que le régime d'avantages sociaux des employés, le plan d'indemnisation et le régime d'assurance, depuis Workday vers l'application ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday_adv.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cas d'utilisation avancée de Workday** > **Total des rémunérations** > **Plans disponibles**.
2. Cliquez sur **Obtenir les ID de référence** afin de transmettre les plans par pull de Workday vers les tables ServiceNow.

   Remarque :
   les plans de Workday sont transmis par pull vers la table intermédiaire Liste d'ID de référence Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] et ceux de la table intermédiaire vers la table Liste d'ID de référence Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list].

3. Sur le formulaire, consultez les champs suivants :

Formulaire Listes d'ID de référence Workday

Champ	Description
Descripteur	Description du plan extrait de Workday.
ID du descripteur	ID du descripteur du plan extrait de Workday.
ID Workday	Identificateur unique généré à partir de Workday.
Type d'ID de référence	ID de référence du plan extrait de Workday. Par exemple, l'ID du plan d'indemnisation, l'ID du plan de couverture des soins de santé et l'ID du régime d'assurance.

Définir des sections pour les modèles des rémunérations globales

Créez des sections et associez-leur des plans. Ajoutez ces sections au modèle des rémunérations globales.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday_adv.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cas d'utilisation avancée de Workday** > **Total des rémunérations** > **Plans disponibles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Configuration de la section des rémunérations globales

Champ	Description
Nom de la section	Nom de la section. Par exemple : Exonérations.
Plans	Plans que vous souhaitez inclure dans la section. Par exemple, Compensation - Voiture, Compensation - Équipement mobile et Compensation - Logement

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un modèle pour les rémunérations globales

Pour configurer un modèle, ajoutez-y des sections. Les modèles vous permettent d'afficher une vue Rémunérations globales personnalisée pour les employés dans le portail de services configuré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday_adv.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cas d'utilisation avancée de Workday** > **Total des rémunérations** > **Template Set up (Configuration du modèle)**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Configuration du modèle des rémunérations globales

Champ	Description
Nom du modèle	Nom approprié pour le modèle.
Sections	Sections que vous souhaitez inclure dans le modèle, par exemple, Paie de base, Compensations, Rémunération incitative et Commission.
S'applique à	Le modèle s'applique uniquement aux critères sélectionnés par l'utilisateur. Par exemple, le modèle ne s'applique qu'aux employés dont le type d'emploi est Plein temps.
Ordre	Si plusieurs modèles sont appliqués à un employé, seul le modèle moins bien classé s'affiche pour l'employé dans le portail de services configuré.
Domaine	Référence au domaine.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configuration du changement de nom juridique

Effectuez la configuration du changement de nom juridique pour permettre aux employés de changer leur nom juridique via la conversation de Virtual Agent dans Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cas d'utilisation avancée de Workday** > **Changement de nom légal** > **Catégories de documents**.
2. Pour extraire les catégories de documents de changement de nom juridique de Workday vers une ServiceNow application, cliquez sur **Obtenir les ID de référence**.
   Une source de données avec un script prédéfini importe les catégories de documents dans la table intermédiaire Liste d'ID de référence Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] et ceux de la table intermédiaire dans la table Liste d'ID de référence Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

1. Accédez à la **Cas d'utilisation avancée de Workday** > **Changement de nom légal** > **Configuration**.
2. Sur le formulaire Configurations du changement de nom juridique, cliquez sur **Nouveau**.
3. Pour permettre à un employé de charger le document de changement de nom dans la conversation de Virtual Agent dans Centre des employés, cliquez sur l'option **Activer le téléchargement de documents** et sélectionnez une catégorie de documents pertinente.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les rapports Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday

Configurez les rapports nécessaires afin d'extraire des données, telles que les plans de congés, les motifs des congés, le calendrier des jours fériés WID et le calendrier des heures de travail WID à partir de Workday et de les importer dans les tables ServiceNow.

Important :
Seul un administrateur Workday peut créer des rapports dans Workday. Un administrateur ServiceNow doit collecter les détails du rapport auprès d'un administrateur Workday.

Cas d'utilisation du congé

Pour utiliser la fonctionnalité Demande de congé, créez les rapports suivants :

- Motifs de la table des absences
- Niveaux de la table des absences
- Tables des absences
- Obtenir le calendrier des jours fériés WID
- Obtenir le calendrier des heures de travail WID
- Plans de congés
- Motifs de congés
- Types de congés
- Congés

Remarque :
pour en savoir plus sur la fonctionnalité Demande de congé, consultez Demander des congés dans Workday.

Cas d'utilisation de gestion de la paie

Pour utiliser la fonctionnalité Écart de bulletin de paie, créez le rapport Rechercher un bulletin de paie.

Remarque :

- Pour plus d'informations sur la fonctionnalité Écart de bulletin de paie, consultez Signaler un problème avec votre bulletin de paie.
- Pour plus d'informations sur la création de rapports Rechercher un bulletin de paie, consultez cet article de la base de connaissances .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation des rémunérations globales

Pour utiliser la fonctionnalité Rémunérations globales, créez le rapport Rémunérations globales.

Remarque :

- pour en savoir plus sur la fonctionnalité Rémunérations globales, consultez Configurer les rémunérations globales à l'aide de Workday.
- Pour plus d'informations sur la création de rapports Rémunérations globales, consultez cet article de la base de connaissances .

Cas d'utilisation du calendrier des jours fériés

Pour utiliser la fonctionnalité Calendrier des jours fériés, créez le rapport Obtenir le calendrier des jours fériés WID.

Remarque :

- Si vous avez déjà créé le rapport Obtenir le calendrier des jours fériés WID pour la fonctionnalité Demande de congé, la création d'un autre rapport Obtenir le calendrier des jours fériés WID n'est pas nécessaire.
- Pour en savoir plus sur la fonctionnalité Calendriers des jours fériés, consultez Calendriers des jours fériés.
- Pour plus d'informations sur la création de rapports Calendriers des jours fériés, consultez cet article de la base de connaissances .

Configurer les rubriques Agent virtuel pour Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday

Effectuez les étapes de configuration pour permettre à vos employés de soumettre des demandes au système à l'aide Workday des Now Assist pour HRSD Agent virtuel rubriques de la section Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : flow_designer, decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin et sn_hr_core.admin

Procédure

1. Installez les Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday applications , Now Assist pour HRSD et Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise (v3.6) à partir de ServiceNow Store.
2. Configurez le spoke Workday RH pour extraire les données du système Workday.
3. Créez des flux secondaires en vous alignant sur la passerelle d'intégration de modèle.
   Consultez Créer un flux secondaire à l'aide d'un modèle Passerelle d'intégration.

   Remarque :
   Vous pouvez utiliser les flux secondaires par défaut qui ont été créés pour Workday pour les rubriques Demande de congé et Obtenir le solde Agent virtuel de congés.

4. Configurer le mappage du fournisseur d'intégration (table de décision) en ajoutant des choix d'entrée et en configurant des conditions sur les choix d'entrée et les résultats.
5. Créer un bloc de Agent virtuel rubriques :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les Agent virtuel rubriques sont disponibles par défaut avec le champ d'application Now Assist pour HRSD .

a. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.

b. Dans la liste **Assistant LLM** , sélectionnez **Now Assist dans Agent virtuel**.

c. Sélectionnez une Agent virtuel rubrique.

i. Modifiez les propriétés de la rubrique, apportez les modifications nécessaires à la rubrique, par exemple en mettant à jour le nom du nœud et le message de réponse.

ii. Dans Integration Gateway, spécifiez la fonctionnalité, le nom de service et l'utilisateur appropriés et apportez les modifications nécessaires.

Que faire ensuite

Lorsqu'une Agent virtuel rubrique appelle le flux secondaire Integration Gateway, ce flux secondaire examine les valeurs d'entrée dans le mappage du fournisseur d'intégration (table de décision) pour exécuter les résultats.

Configurer des agents IA HCM pour Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday

Configurez les agents IA HCM pour permettre aux employés de transmettre des demandes au système à l'aide de la Workday collection d'agents Prestation de services RH IA.

Avant de commencer

Afficher Mappage de flux secondaire-agent pour Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday.

Rôle requis : flow_designer, decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin et sn_hr_core.admin

Procédure

1. Installez le module d'extension Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) (sn_hr_gen_ai).
   Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD).
2. Activez l'application [Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise] à partir du ServiceNow® Store.
3. Configurez le spoke Workday RH pour extraire les données du Workday système.
4. Créez des flux secondaires en vous alignant sur la passerelle d'intégration de modèle.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un flux secondaire à l'aide d'un modèle Passerelle d'intégration.

   Remarque :
   Vous pouvez également utiliser les flux secondaires par défaut qui ont été créés pour Workday.

5. Ajoutez des choix d'entrée et définissez des conditions et des résultats dans une table de décision pour le flux secondaire d'Integration Gateway.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer le mappage du fournisseur d'intégration (table de décision).
6. Dupliquez les agents IA disponibles pour Workday les exécuter de manière autonome.
   Pour plus d'informations, consultez Duplicate an AI agent .

   Remarque :
   Dans la section Activer/désactiver l'affichage, assurez-vous que l'option à côté Agent virtuel est activée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday

Découvrez comment utiliser Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday pour traiter les informations avancées des employés chez ServiceNow.

Demander des congés dans Workday

Vous pouvez envoyer une demande de congés à Workday directement à partir d'Centre des employés.

Les sections suivantes expliquent comment configurer les paramètres de congés et envoyer une demande de congé à partir d'Centre des employés.

Paramétrer les congés

- Configurez les rapports pour les congés, les tables des absences, les calendriers des jours fériés et les calendriers des heures de travail. Voir Configurer les rapports Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday.
- Importez les données de configuration pour les congés. Voir Temps de repos.
- Obtenez les calendriers des jours fériés à partir de Workday. Voir Calendriers des jours fériés.
- Obtenez les calendriers des heures de travail à partir de Workday. Voir Calendriers des heures de travail.

Demande de congé

Demandez un congé dans Workday à partir de Centre des employés. Pour en savoir plus, voir Demander un congé.

Limitations

- Les validations personnalisées prises en charge dans Workday ne sont pas traitées dans l'application ServiceNow. Par exemple, si une organisation a un plan de congés configuré de façon à saisir la quantité de congés selon des multiples de 2 ou 4, ces validations ne sont pas prises en charge pour ces plans de congés dans l'application ServiceNow.
- Un maximum de 25 jours de congé, incluant les jours fériés et les jours non ouvrés, peuvent être appliqués à partir de l'application ServiceNow.

Temps de repos

Terminez la configuration unique de l’extraction des congés de Workday vers l’application ServiceNow .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Configurez les rapports requis pour la fonctionnalité Demande de congé. Consultez Configurer les rapports Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cas d'utilisation avancée de Workday** > **Demande de congé** > **Types de congés**.
2. Cliquez sur **Importer les données de configuration des congés**.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

1. Accédez à la **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Éléments de contenu**.
2. Configurez l'URL de la page de demande de congé dans Workday.
3. Ouvrez l'enregistrement Demande de congé – Lien vers Workday et modifiez le champ URL.
4. Accédez à Employee Service Center. Dans le menu Catalogue, ouvrez **Catégorie d'avantages** > **Demande de congé : lien vers Workday**. Vous êtes dirigé vers la page de demande de congés Workday.

Calendriers des heures de travail

Transmettez les calendriers des heures de travail par pull de Workday vers l'application ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cas d'utilisation avancée de Workday** > **Demande de congé** > **Calendrier des heures de travail**.
2. Cliquez sur **Obtenir les calendriers des heures de travail** pour exécuter un flux qui transmet les calendriers de planification par pull de Workday vers l'application ServiceNow.

Formulaire Calendriers des heures de travail

Champ	Description
Calendrier des heures de travail	Nom du calendrier des heures de travail. Par exemple, Semaine standard de 40 heures.
ID du calendrier des heures de travail	Identificateur unique du calendrier des heures de travail extrait de Workday.
Jour de début de la semaine de travail	Jour de la semaine où le calendrier des heures de travail commence.
ID du jour de début de la semaine de travail	ID du jour de la semaine où le calendrier des heures de travail commence.
Heure de début	Heure à laquelle commence le calendrier de travail pour la journée.
Heure de fin	Heure à laquelle se termine le calendrier de travail pour la journée.
Jour de la semaine	Jour de la semaine dans le calendrier des heures de travail.
ID du jour de la semaine	ID du jour de la semaine dans le calendrier des heures de travail.
Domaine	Référence au domaine.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Calendriers des jours fériés

Transmettez les calendriers des jours fériés par pull de Workday vers l'application ServiceNow. Affichez le widget Calendrier des jours fériés pour les employés dans le portail de services configuré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Configurez le rapport Obtenir le calendrier des jours fériés WID. Pour plus d'informations, consultez Configurer les rapports Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cas d'utilisation avancée de Workday** > **Demande de congé** > **Calendriers des jours fériés**.
2. Cliquez sur **Obtenir les calendriers des jours fériés** pour exécuter le flux secondaire qui interagit avec Workday pour extraire les calendriers des jours fériés.
3. Pour créer un calendrier des jours fériés, cliquez sur **Nouveau**.

Formulaire Calendrier des jours fériés

Champ	Description
Nom d'événement de calendrier	Nom de l'événement des jours fériés. Par exemple, Jours fériés pour l'Argentine.
ID du calendrier des jours fériés	ID du calendrier des jours fériés qui est extrait de Workday.
Calendrier des jours fériés WID	Identificateur unique du calendrier des jours fériés extrait de Workday.
Domaine	Référence au domaine.
Date de démarrage	Date de début de l'événement de calendrier.
Heure de début	Heure de début de l'événement de calendrier.
Date de fin	Date de fin de l'événement de calendrier.
Heure de fin	Heure de fin de l'événement de calendrier.
Nom du calendrier des jours fériés	Nom du calendrier des jours fériés. Par exemple, Jour de Noël.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Affichez le widget Calendrier des jours fériés pour les employés.

1. Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** > **Concepteur**.
2. Dans le widget, sélectionnez **Afficher le calendrier des jours fériés Workday** et ajoutez-le à la page Service Portal requise.

Demander un congé

Demandez un congé dans Workday à partir de Centre des employés.

Avant de commencer

- Rôle requis : aucun
- Vous ne pouvez peut-être pas soumettre une demande de congé si le numéro d'employé et le type d'emploi de votre profil RH ne sont pas valides.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Catalogues** > **Avantages**.
2. Cliquez sur **Demande de congé**.
3. Dans le champ **Date de début du congé**, spécifiez la date à partir de laquelle vous appliquez un congé.
4. Dans le champ **Type de congé**, spécifiez le type de congés que vous appliquez.
   Par exemple, plan de congés de maladie États-Unis ou plan de congés Mexique.
5. Dans le champ **Nombre de jours de congé que vous souhaitez prendre**, spécifiez le nombre de jours pendant lesquels vous serez en congé.
6. Dans le champ **Congés par jour**, spécifiez la valeur du congé en heures ou en jours.

   Remarque :
   Le champ **Unité de temps** remplit automatiquement l'unité de temps (jours ou heures) pour le congé.

7. Cliquez sur **Soumettre**.
   Un ticket RH est créé. Si le congé est soumis avec succès, le ticket RH passe à l'état Fermé terminé. Si le congé n'est pas soumis avec succès, le ticket RH passe à l'état Fermé incomplet.

Changer le nom juridique via Virtual Agent

Changez votre nom juridique via la conversation Virtual Agent dans Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à Centre des employés.
2. Cliquez sur Virtual Agent.
3. Saisissez du texte.
   Par exemple, changement de nom. Votre prénom et votre nom de famille actuels sont affichés.
4. Pour poursuivre le changement de nom juridique dans Workday, appuyez sur **Oui**.
5. Saisissez un prénom, un nom de famille et un deuxième prénom.
6. Téléchargez le document de changement de nom juridique de support.

   Remarque :
   l'option n'apparaît pas si elle n'est pas configurée par votre administrateur.

7. Saisissez une description pour le document de changement de nom juridique téléchargé.
8. Examinez les changements de nom juridique mis à jour et le document de support et appuyez sur **Oui**.
   Un ticket RH est créé et la conversation de messagerie instantanée est terminée.

Publier le modèle de rubrique VA pour le changement de nom juridique

Publiez le modèle de changement de nom juridique Workday qui contient un modèle NLU qui reconnaît et traite les énoncés, les intentions, ainsi que les objets ou les contextes d'une action (entités) associés aux employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Collaboration** > **Agent virtuel** > **Paramètres généraux**.

   Remarque :
   Le commutateur **Activer le modèle NLU** doit être activé.

2. Accédez à la **Collaboration** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
3. Sélectionnez **Modèle de changement de nom juridique Workday**.
4. Cliquez sur **Publier**.

Signaler un problème avec votre bulletin de paie

Signalez un problème avec votre bulletin de paie dans Centre des employés.

Avant de commencer

- Rôle requis : aucun
- Vous ne pouvez peut-être pas signaler un écart de bulletin de paie si le numéro d'employé et la date de début d'emploi de votre profil RH ne sont pas valides.

Procédure

1. Ouvrez Centre des employés.
2. Accédez à la **Catalogue** > **Gestion de la paie** > **Écart de salaires : Workday**.
3. Dans le champ **Année de salaire**, sélectionnez l'année au cours de laquelle le bulletin de paie a été généré.
4. Dans le champ **Mois de salaire**, sélectionnez le mois au cours duquel le bulletin de paie a été généré.
5. Dans le champ **Date de paiement**, sélectionnez la date à laquelle le bulletin de paie a été généré.
6. Dans le champ **Comment pouvons-nous vous aider avec ce bulletin de paie**, spécifiez l'écart identifié dans le bulletin de paie.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un ticket RH est créé et est à l'état Prêt.

Now Assist Agent virtuel rubriques pour Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday

Vous pouvez utiliser les Now Assist Agent virtuel rubriques dans Centre des employés pour effectuer des demandes, par exemple, demander un congé ou mettre à jour vos coordonnées à partir du Workday système dans Centre des employés.

Agent virtuel rubriques pour Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday Vue d'ensemble

Pour accéder aux rubriques et les utiliser Agent virtuel , vérifiez les éléments suivants :

- Configurer les rubriques Agent virtuel pour Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday.
- Disposez de l'un des rôles suivants : admin, sn_hr_sp.hrsp_alumni, sn_hr_sp.hrsp_contingent, sn_hr_sp.hrsp_employee, sn_hr_sp.hrsp_contractor ou sn_hr_sp.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaires de spoke disponibles pour Agent virtuel les rubriques de Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday

Mappage des rubriques et du flux secondaire du spoke

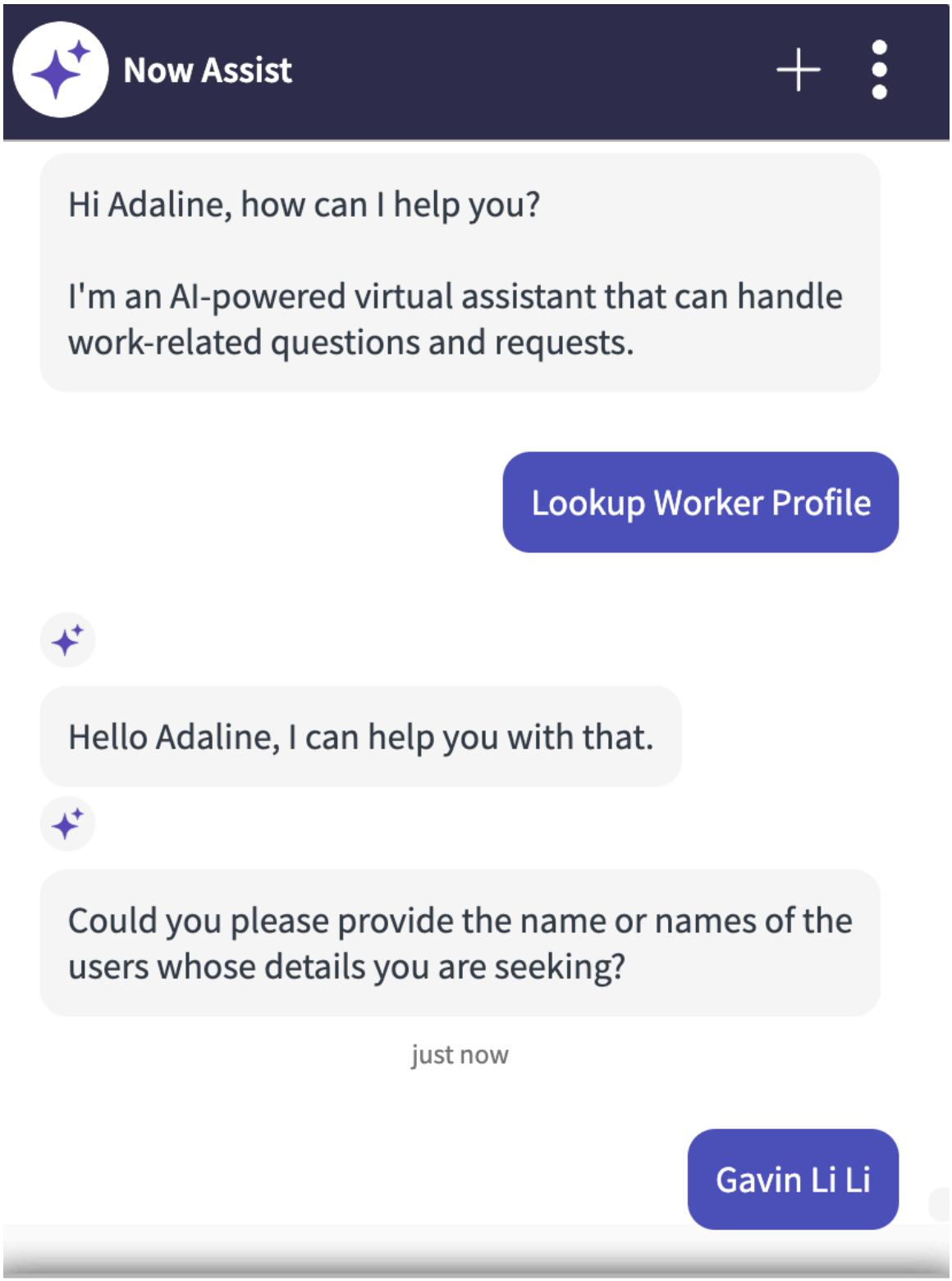
Rubrique pour Agent virtuel	Nom de la fonctionnalité	Nom de service	Flux secondaire
Rechercher un profil d'agent	Gestion des agents	Obtenir un agent	Workday RH : rechercher un profil d’agent
Demander un congé	Gestion des congés	Solde de congés	Workday RH : obtenir le solde de congés
		Créer une demande de congé	Workday RH : demander un congé
Obtenir le solde de congés		Solde de congés	Workday RH : obtenir le solde de congés
Obtenir le calendrier des jours fériés		Calendrier des jours fériés	Workday RH : obtenir le calendrier des congés de l’employé
Obtenir le total des rémunérations	Gestion des avantages	Total des rémunérations	Workday RH : obtenir le total des rémunérations
Obtenir les chèques de paie de l’utilisateur	Gestion des salaires	Obtenir les salaires	Workday RH : obtenir les salaires des employés
• Mettre à jour l'adresse e-mail • Mettre à jour l'adresse • Mettre à jour le numéro de téléphone • Mettre à jour la date de naissance • Mettre à jour le groupe sanguin	Gestion du capital humain	Mettre à jour les données à caractère personnel	Workday RH : mettre à jour les données à caractère personnel
	Gestion des agents	Obtenir un agent	Workday RH : rechercher un profil d’agent

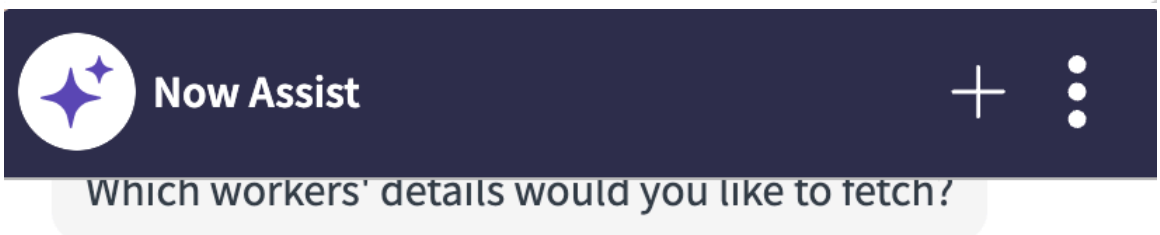
Rechercher un profil d'agent

La rubrique Rechercher le profil Agent virtuel d’un agent vous permet d’afficher le profil d’un collègue. À partir de , ouvrez une fenêtre de messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, profil de Centre des employés l’agent. Une fois que vous avez spécifié les détails des collègues, les détails du profil d’agent d’un ou de plusieurs utilisateurs s’affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour les données à caractère personnel

Vous pouvez mettre à jour vos données à caractère personnel à Agent virtuel l'aide de l'une des rubriques suivantes dans Centre des employés le Workday système.

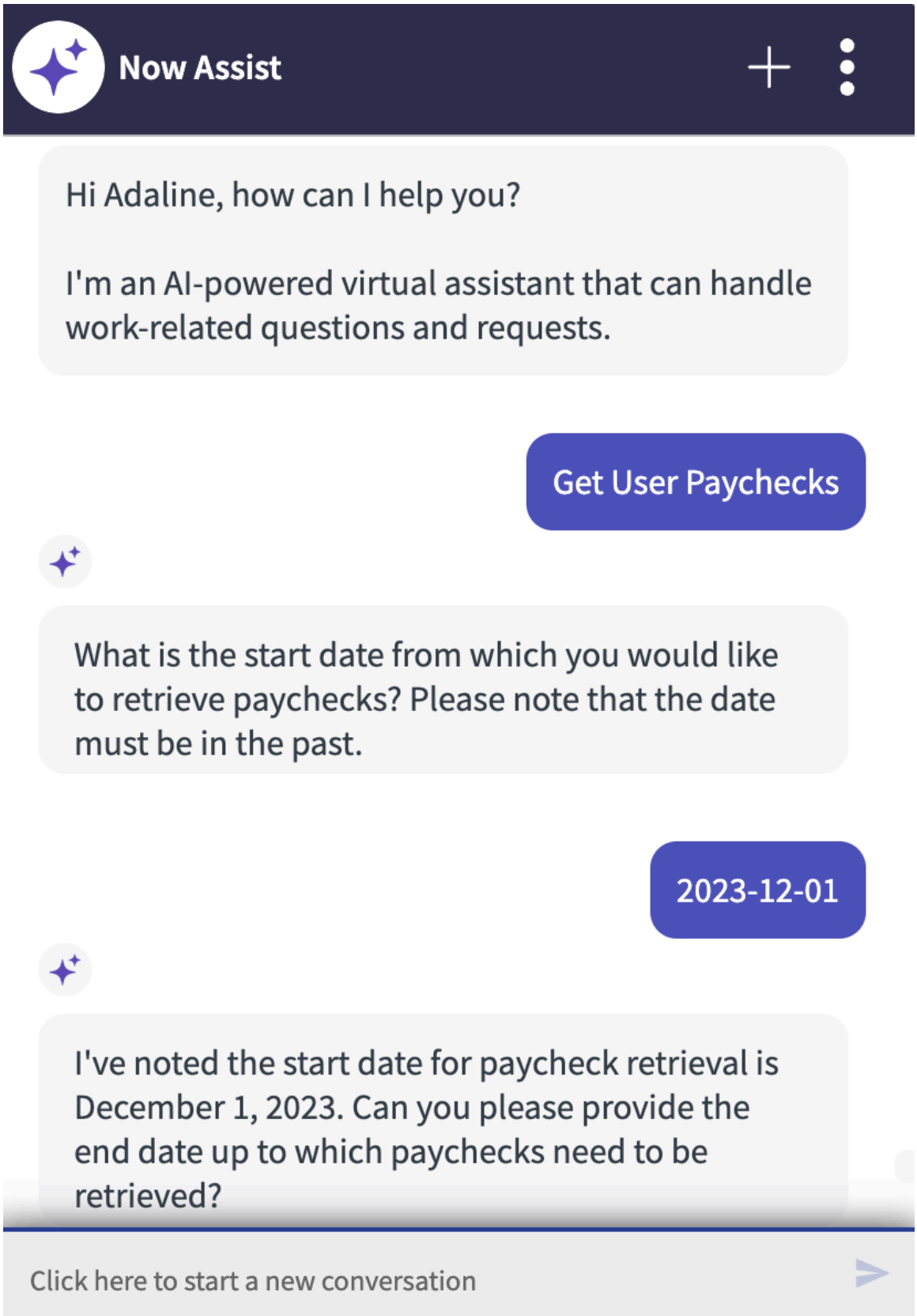
- Mettre à jour l'adresse
- Mettre à jour la date de naissance
- Mettre à jour l'adresse e-mail
- Mettre à jour le numéro de téléphone
- Mettre à jour le groupe sanguin

Obtenir les salaires des utilisateurs

La rubrique Obtenir les salaires Agent virtuel des utilisateurs vous permet d'afficher les détails de votre bulletin de paie. De , ouvrez une fenêtre de messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, obtenir des fiches de Centre des employés paie. Une fois que vous avez fourni les détails requis, tels que la date de début et la date de fin, le récapitulatif de votre fiche de paie, sous la forme d'une période de paie, d'un salaire brut, de déductions et d'un salaire net, s'affiche. Une ventilation détaillée des déductions est également affichée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

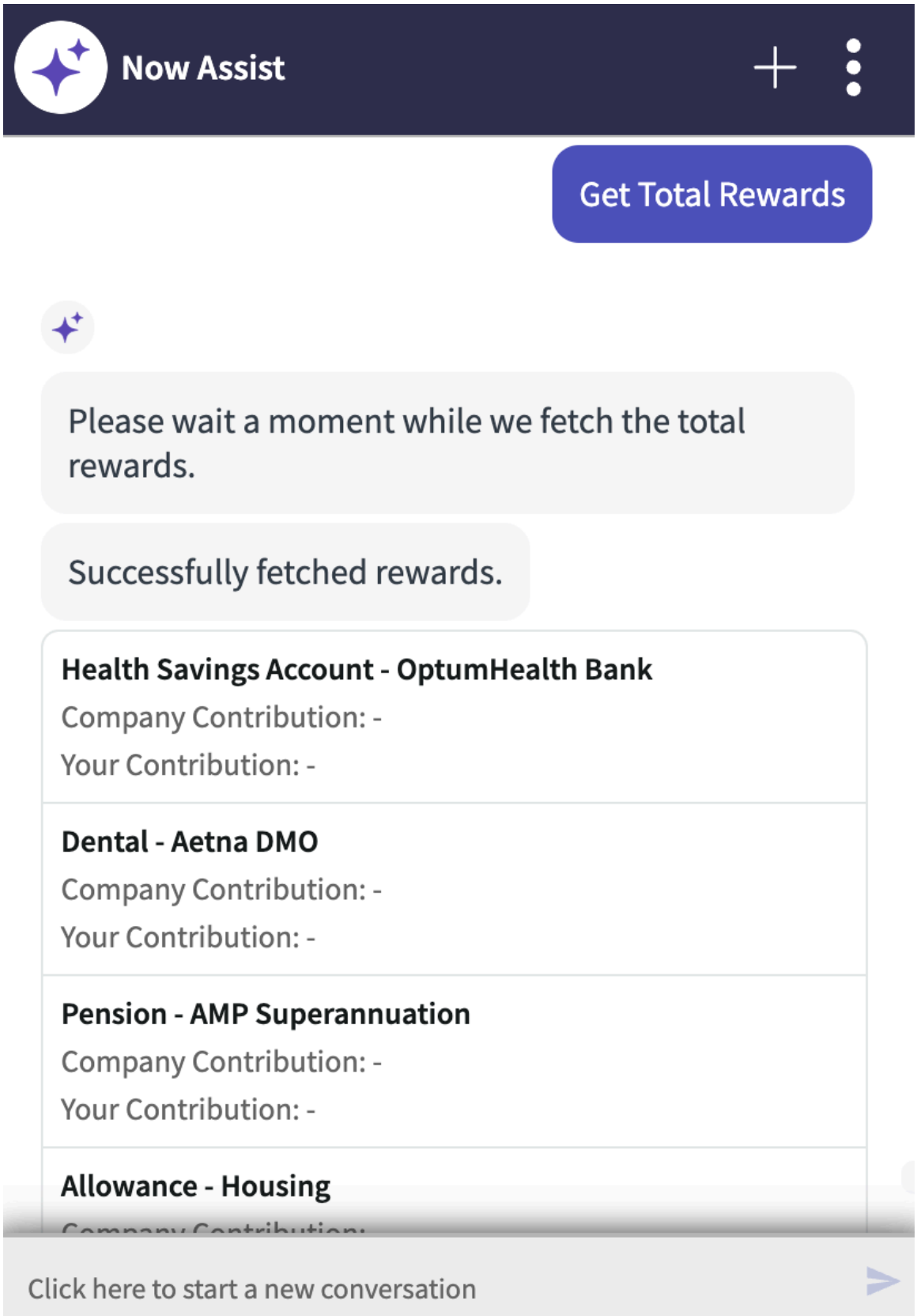


Traduction automatique

Obtenir le total des rémunérations

La rubrique Obtenir le total des rémunérations Agent virtuel vous permet d'afficher vos récompenses. À partir de , ouvrez une fenêtre de Centre des employés messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, récompenses.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

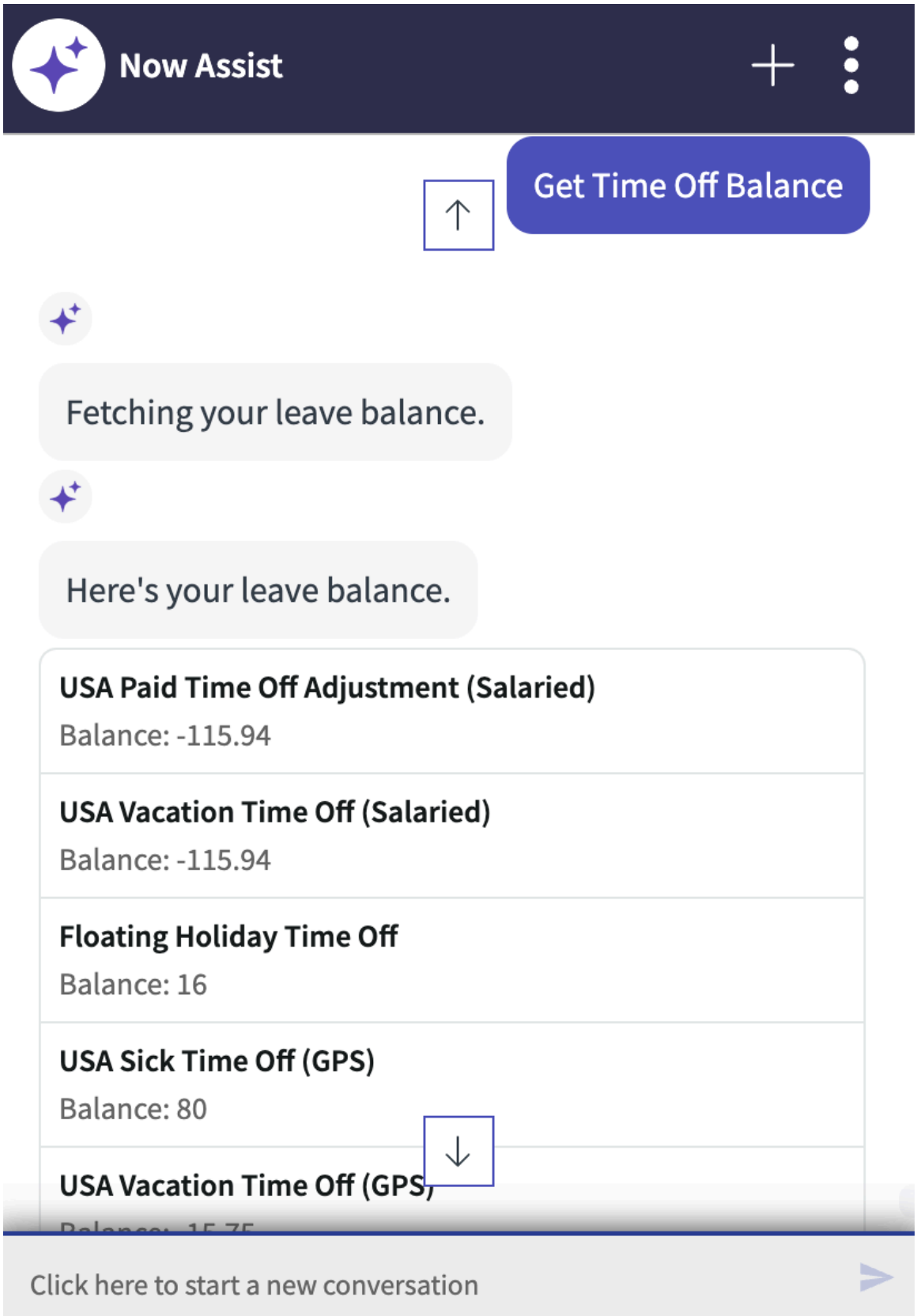


Traduction automatique

Obtenir le solde de congés

La rubrique Obtenir le solde Agent virtuel de congés vous permet d'afficher votre solde de congés. De , ouvrez une fenêtre de messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, solde de Centre des employés congés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Demander un congé

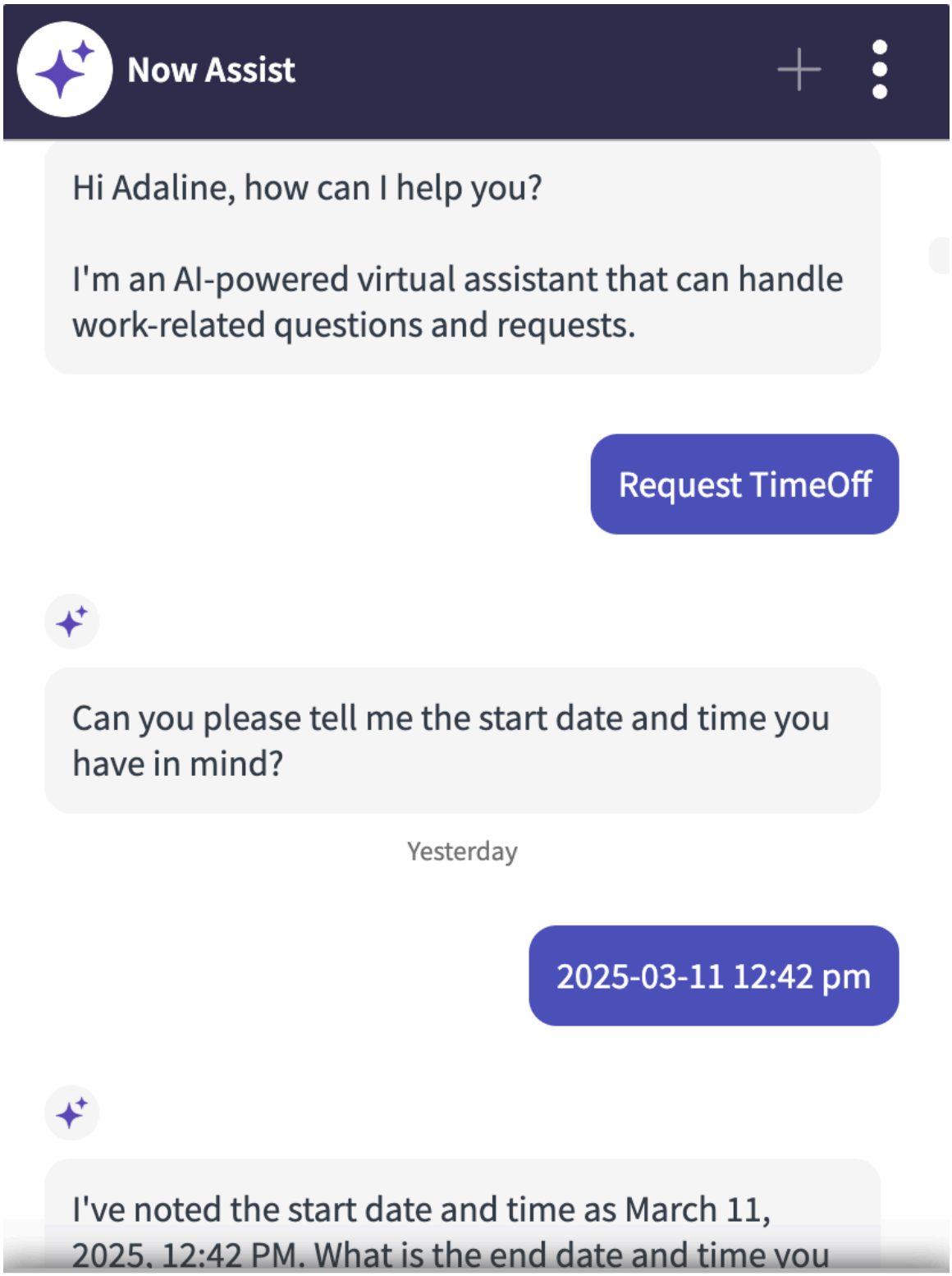
La rubrique Demander un congé Agent virtuel vous permet de demander des congés. De , ouvrez une fenêtre de Centre des employés messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, demander un congé. Une fois que vous avez spécifié les détails requis,

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

tels que la date de début et la date de fin, la demande de congé est envoyée au Workday système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir le calendrier des jours fériés

La rubrique Obtenir le calendrier Agent virtuel des jours fériés vous permet d'afficher votre calendrier des jours fériés. À partir de , ouvrez une fenêtre de Centre des employés messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, calendrier des jours fériés. Une fois l'année calendaire spécifiée, le calendrier des jours fériés apparaît dans la messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Hi Adaline, how can I help you?

I'm an AI-powered virtual assistant that can handle work-related questions and requests.

just now

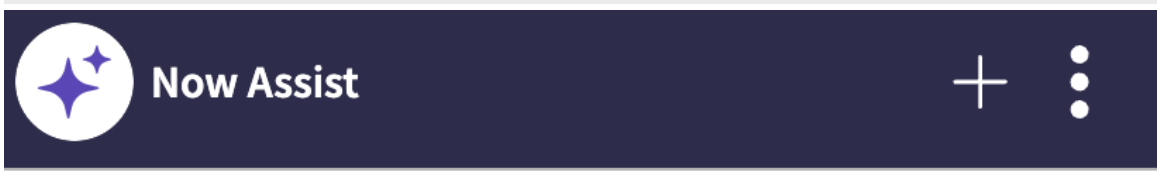
Get Holiday Calendar

Which year's holiday calendar would you like to see?

2025

We've collected the following information from you:

Click here to start a new conversation



Fetching your holiday calendar with a joyful tone!

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser des agents IA HCM pour Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday

Adressez des demandes au système à l'aide Workday de la collection d'agents Prestation de services RH IA.

Vue d'ensemble des agents IA HCM

Vous pouvez soumettre des demandes au Workday système, par exemple, demander un congé ou mettre à jour vos informations, à l'aide de la collection d'agents Prestation de services RH IA dans Centre des employés. Pour accéder aux agents IA HCM et les utiliser, assurez-vous de Configurer des agents IA HCM pour Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday. Pour plus d'informations sur le mappage fluxsecondaire-agent, reportez-vous à la section Mappage de flux secondaire-agent pour Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday.

Agent IA du récupérateur de profil d'agent

L'agent IA récupérateur de profil d'agent vous permet de trouver des détails sur un collègue. Les détails peuvent inclure le département, la fonction, l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone, en fonction de votre demande.

Récupération du calendrier des jours fériés de l'employé Agent IA

L'agent IA de récupération du calendrier des jours fériés de l'employé récupère les informations sur les jours non ouvrés pour l'année spécifiée.

Demandeur de congés : agent IA

L'agent IA demandeur de congés vous permet de demander un congé ou de récupérer votre solde de congés.

Informations sur les rémunérations globales des employés Agent IA

L'agent IA d'informations sur les rémunérations globales des employés vous permet de récupérer les détails de vos rémunérations globales.

Mise à jour des détails de l'employé Agent IA

L'agent IA de mise à jour des détails de l'employé vous permet de mettre à jour des informations personnelles telles que votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, votre adresse personnelle, votre groupe sanguin et votre date de naissance.

Référence Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday, notamment des listes et des formulaires.

Composants installés avec Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Rôles installés avec Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Workday avancé [sn_hr_workday_adv.admin]	• Peut configurer des rapports Workday. • Peut personnaliser les modèles des rémunérations globales. • Peut configurer les paramètres de changement de nom juridique. • Peut importer des congés à partir de Workday. • Peut extraire les calendriers des jours fériés et les calendriers de planification depuis Workday. • Peut extraire les ID de référence Workday.	• flow_operator • import_admin

Tables installées

Tables installées avec Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday

Table	Description
Congés [sn_hr_workday_time_offs]	Stocke les détails des congés, tels que l'ID du congé, les références au plan de congés et le type de congé.
Plans de congés [sn_hr_workday_time_off_plans]	Stocke les détails des plans de congés, tels que l'ID du plan de congés, l'unité de temps et la quantité quotidienne.
Types de congés [sn_hr_workday_time_off_types]	Stocke les détails des types de congés, tels que l'ID du type de congé.
Motifs de congés [sn_hr_workday_time_off_reasons]	Stocke les détails sur les motifs des congés, tels que l'ID du motif du congé et la référence au congé.
Table des absences [sn_hr_workday_absence_table]	Stocke les champs ID de la table des absences et Motif requis.
Niveaux de table des absences [sn_hr_workday_absence_table_tiers]	Stocke la combinaison des plans de congés et des congés. Par exemple, combinaison du plan de congé (USA Sick Plan (GPS) et Time Off USA Sick Time Off GPS).
Motifs de la table des absences	Stocke les motifs de la table des absences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday (suite)

Table	Description
[sn_hr_workday_absence_table_reasons]	
Calendrier des jours fériés [sn_hr_workday_holiday_calendar]	Stocke les détails des calendriers des jours fériés (tels que le nom, la date de début et la date de fin du calendrier des jours fériés) extraits de Workday.
Calendrier des heures de travail [sn_hr_workday_work_schedule_calendar]	Stocke les détails des calendriers des heures de travail (tels que le nom, l'ID et la date de début du modèle du calendrier des heures de travail) extraits de Workday.
Configuration du changement de nom juridique [n_hr_workday_adv_legal_name_change_configuration]	Stocke les options de configuration définies pour le changement de nom juridique.
Liste d'ID de référence Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list]	Stocke les catégories de documents de changement de nom juridique et les rémunérations globales (plans) extraites de Workday.
Configuration du rapport Workday [sn_hr_workday_adv_report_configuration]	Stocke les détails des rapports créés dans Workday. Par exemple, le nom du rapport, le propriétaire du rapport et l'objectif de création du rapport.
Configuration de la section des rémunérations globales [sn_hr_workday_adv_total_rewards_section_setup]	Stocke les détails des sections des rémunérations globales avec les plans qui leur sont associés.
Configuration du modèle des rémunérations globales [sn_hr_workday_adv_total_rewards_template_setup]	Stocke les détails des modèles des rémunérations globales avec les sections et les plans qui leur sont associés.

Mappage de flux secondaire-agent pour Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday

Afficher le mappage fluxsecondaire-agent pour Intégration avancée de Prestation de services RH à Workday.

Mappage de l'agent et du flux secondaire du spoke

Agent IA	Nom de la fonctionnalité	Nom de service	Flux secondaire
Agent IA du récupérateur de profil d'agent	Gestion des agents	Obtenir un agent	Workday RH : rechercher un profil d'agent
Demandeur de congés : agent IA	Gestion des congés	Solde de congés	Workday RH : obtenir le solde de congés
		Créer une demande de congé	Workday RH : demander un congé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de l'agent et du flux secondaire du spoke (suite)

Agent IA	Nom de la fonctionnalité	Nom de service	Flux secondaire
Récupération du calendrier des jours fériés de l'employé Agent IA		Calendrier des jours fériés	Workday RH : obtenir le calendrier des congés de l'employé
Informations sur les rémunérations globales des employés Agent IA	Gestion des avantages	Total des rémunérations	Workday RH : obtenir le total des rémunérations
Mise à jour des détails de l'employé Agent IA	Gestion du capital humain	Mettre à jour les données à caractère personnel	Workday RH : mettre à jour les données à caractère personnel
	Gestion des agents	Obtenir un agent	Workday RH : rechercher un profil d'agent

HR Service Delivery Integration with Workday Learning

L'application ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Workday Learning est créée par Bristlecone, Inc.

Cette application vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Synchronisez des profils des agents de Workday à une application ServiceNow.
- Transmettez les tâches Workday par pull vers une application ServiceNow. Permettez aux employés d'afficher toutes leurs actions à faire ou leurs tâches dans un seul endroit, Centre des employés.

Configurer l'application

Tout d'abord, vous devez activer l'application HR Service Delivery Integration with Workday Learning à partir de ServiceNow Store. Cela active automatiquement le spoke d'apprentissage Workday. Vous devez ensuite configurer le spoke Workday RH .

Remarque :

- HR Service Delivery Integration with Workday Learning dépend du spoke de l'apprentissage Workday.
- Pour que l'application fonctionne avec la page Ticket standard ServiceNow, vous devez installer ces ensembles de mises à jour .

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Utiliser	Configurer	Référence
Utiliser HR Service Delivery Integration with Workday.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Configurer HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Transférez les tâches ou les tâches d'apprentissage Workday de manière planifiée régulière ou manuellement pour la plage de dates fournie dans l'instance ServiceNow. Cela permet aux employés d'afficher toutes leurs actions à faire dans un seul endroit, Centre des employés.

Configurer l'application

- Activez l'application HR Service Delivery Integration with Workday Learning à partir de ServiceNow Store. Cela active automatiquement le spoke RH Workday.
- Configurez le spoke de l'apprentissage Workday .
- Activer HR Service Delivery Integrations Framework à partir de ServiceNow Store. HR Service Delivery Integration with Workday Learning utilise Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise pour transférer des tâches de Workday Learning vers ServiceNow. Pour en savoir plus sur HR Service Delivery Integrations Framework, consultez Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Activer le flux de planification

Activez et exécutez le déclencheur d'intégration de l'apprentissage Workday qui extrait les tâches vers ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Activer les flux de planification.

Activer les flux de planification

Activez le flux de planification qui interagit avec Workday Learning pour extraire les informations de profil d'utilisateur et les tâches dans une ServiceNow application.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lrn_workday.admin

Procédure

1. Ouvrir **le déclencheur d'exécution de l'intégration de l'apprentissage Workday**.
2. Accédez à la **Concepteur de flux** > **Concepteur**.
3. Cliquer sur **Activer**.
4. Dans le champ **Déclencher**, spécifiez l'heure et l'intervalle dans lesquels vous souhaitez exécuter automatiquement le flux planifié.
   Ce flux déclenche à son tour les flux secondaires pour automatiser les tâches. Pour personnaliser l'exemple de flux, copiez-le dans le périmètre de l'application requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les flux secondaires disponibles sont les suivants :

Activer les détails du flux planifié

Flux secondaire	Description
Affecter un cours à l'apprentissage Workday	Affecte des cours d'apprentissage aux ServiceNow utilisateurs.
Transférer des cours à partir de l'apprentissage Workday	Récupère les détails des cours d'apprentissage et mappe les cours de Workday Apprentissage à ServiceNow.
Transférer une activité utilisateur à partir de l'apprentissage Workday	Récupère les données d'activité de cours de Workday Apprentissage l'utilisateur et les enregistre dans l'instance ServiceNow .
Suivre l'approbation pour l'apprentissage Workday	Récupère les détails des tâches Workday Apprentissage d'apprentissage et les enregistre dans l'instance ServiceNow .
Mappage des utilisateurs de l'apprentissage Workday	Mappe les utilisateurs entre Workday Apprentissage une ServiceNow instance.

Remarque :
Ces flux secondaires sont modifiables. Si vous souhaitez apporter des modifications aux configurations expédiées avec HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Une fois les données extraites dans les tables intermédiaires, les cartes de transformation déplacent les données dans les tables cibles. Pour plus de détails, reportez-vous à Utiliser les cartes de transformation.

Synchroniser les utilisateurs de l'apprentissage Workday

Extrayez les données de profil d'utilisateur de Workday Learning vers ServiceNow. Afficher les détails du profil de l'utilisateur à partir de Workday dans ServiceNow Prestation de services RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lrn_workday.admin

Procédure

1. Ouvrir **le déclencheur d'exécution de l'intégration de l'apprentissage Workday**.
2. Accédez à la **Concepteur de flux** > **Concepteur**.
3. Cliquer sur **Activer**.
   Ce flux déclenche à son tour les flux secondaires pour automatiser les tâches. Pour personnaliser l'exemple de flux, copiez-le dans le périmètre de l'application requis.

Utiliser HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Découvrez comment utiliser HR Service Delivery Integration with Workday Learning pour traiter les informations des employés chez ServiceNow.

Afficher l'activité utilisateur pour l'apprentissage Workday

Toutes les données d'activité utilisateur sont expédiées avec HR Service Delivery Integration with Workday Learning. Toutefois, si vous souhaitez afficher ou modifier les détails de l'activité de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'utilisateur, vous pouvez modifier le flux secondaire respectif, puis modifier l'enregistrement respectif.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lrn_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage Workday** > **Sources de données** > **Synchroniser l'activité de l'utilisateur**.
2. Sélectionnez **Synchroniser l'activité de l'utilisateur pour l'apprentissage Workday**.
3. Sur le formulaire, modifiez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Modifier un enregistrement dans HR Service Delivery Integration with Workday Learning.

Afficher l'approbation de suivi pour l'apprentissage Workday

Suivez chaque extraction effectuée depuis ServiceNow l'apprentissage Workday. Affichez ou modifiez les détails de la tâche, tels que la date de début et de fin de la tâche, la date de début du chargement des enregistrements dans les tables intermédiaires, ou l'exécution complète ou l'échec de la tâche entre-temps.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lrn_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage Workday** > **Sources de données** > **Suivre l'approbation**.
2. Sélectionnez **Suivre l'approbation pour l'apprentissage Workday**.
3. Sur le formulaire, modifiez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Modifier un enregistrement dans HR Service Delivery Integration with Workday Learning.

Utiliser les cartes de transformation

Les cartes de transformation spécifient des relations de données entre la table source et la table cible.

Pour en savoir plus sur les cartes de transformation, accédez à **Ensembles de données à importations système** > **Administration** > **Cartes de transformation**.

Cartes de transformation

Nom	Description
Mappage des utilisateurs de l'apprentissage Workday	Mappe les profils des utilisateurs de la table Étape intermédiaire de profil d'utilisateur [sn_lrn_workday_user_mapping_staging] à la table Profil d'utilisateur [sn_lc_user_mapping].
Cours d'apprentissage Workday	Mappe les cours d'apprentissage Workday de la table intermédiaire [sn_lrn_workday_course_staging] à la table Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes de transformation (suite)

Nom	Description
Leçons de l'offre d'apprentissage Workday	Mappe l'offre d'apprentissage Workday Leçons de l'étape intermédiaire [sn_lrn_workday_offering_lessons_staging]
Activité de cours de l'utilisateur de l'apprentissage Workday	Mappe l'activité de cours de l'utilisateur de la table Étape intermédiaire [sn_lrn_workday_user_course_activity_staging] à la table Activité de cours d'utilisateur d'apprentissage [sn_lc_user_course_activity].
Tâches d'apprentissage Workday	Mappe les tâches de la table Étape intermédiaire des tâches d'apprentissage Workday [sn_lrn_workday_todos_staging] à la table Tâches d'apprentissage Workday [sn_lrn_workday_todos].
Auto-inscription au cours de l'utilisateur de l'apprentissage Workday	Mappe les informations d'auto-inscription de l'utilisateur à partir de la table Étape intermédiaire [sn_lrn_workday_user_course_self_enrollment_staging] à la table Activité de cours d'utilisateur d'apprentissage [sn_lc_user_course_activity].
Offre de cours d'apprentissage Workday	Mappe les offres de cours d'apprentissage de la table Étape intermédiaire [sn_lrn_workday_course_offering_staging] à la table Collection [sn_lc_collection].
Cours de collection d'apprentissage Workday	Mappe la collection d'apprentissage Workday de la table Étape intermédiaire [sn_lrn_workday_collection_staging] à la table Collection [sn_lc_collection].
Cours du programme d'apprentissage Workday	Mappe les cours du programme d'apprentissage à partir de la table Étape intermédiaire [sn_lrn_workday_program_courses] à la table Élément de cours de collection [sn_lc_m2m_collection_course_item].

Tables de jeux d'importation dans HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Importer les tables de jeux dans HR Service Delivery Integration with Workday Learning

HR Service Delivery Integration with Workday Learning Étape intermédiaire des tâches

Importez les tâches d'apprentissage Workday.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage Workday** > **Jeux d'importation système** > **Tables des ensembles de données à importer** > **Tâches d'apprentissage Workday**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, modifiez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique HR Service Delivery Integration with Workday Learning Étape intermédiaire des tâches.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

HR Service Delivery Integration with Workday Learning Étape intermédiaire de l'activité du cours pour les utilisateurs

Importez les informations sur les étapes intermédiaires d'activité du cours de l'utilisateur de l'apprentissage Workday.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage Workday** > **Jeux d'importation système** > **Tables des ensembles de données à importer** > **Étape intermédiaire de l'activité du cours de l'utilisateur de l'apprentissage Workday**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, modifiez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Étape intermédiaire de l'activité du cours de l'utilisateur de l'apprentissage Workday.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Référence HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur HR Service Delivery Integration with Workday Learning, notamment des listes et des formulaires.

Composants installés avec l'apprentissage Workday

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application (sn_lrn_workday), notamment les tables et les HR Service Delivery Integration with Workday Learning rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Détails d'installation du rôle d'apprentissage Workday

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de l'apprentissage RH Workday [sn_lrn_workday.admin]	• Peut accéder à toutes les fonctionnalités et toutes les options de l'application HR Service Delivery Integration with Workday Learning. • Peut configurer les paramètres du profil de l'agent.	[sn_lrn_workday.admin]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux planifiés installés

Détails de l'installation du flux d'apprentissage Workday planifié

Flux planifié	Description
Déclencher le flux d'intégration de l'apprentissage Workday	Extrait les données de l'apprentissage Workday vers ServiceNow. Par défaut, le flux est dans un état inactif. Pour plus d'informations sur la façon d'activer le flux, consultez Activer les flux de planification.

Tables installées

Détails d'installation de la table d'apprentissage Workday

Table	Description
Configurations d'apprentissage Workday [sn_lrn_workday_configurations]	Stocke les paramètres ou les entrées qui contribuent à la configuration des actions à faire.
Tâches d'apprentissage Workday [sn_lrn_workday_todos]	Stocke les tâches extraites de l'apprentissage Workday.
Configuration de la synchronisation du profil du travailleur [sn_lrn_workday_worker_profile_sync_configuration]	Stocke les paramètres de configuration unique pour la configuration initiale de l'application HR Service Delivery Integration with Workday Learning.
Compétences d'apprentissage Workday	Récupère toutes les compétences actives de l'apprentissage Workday.

Modifier un enregistrement dans HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Utilisez ce formulaire pour créer un nouvel enregistrement HR Service Delivery Integration with Workday Learning dans plusieurs scénarios tels que Synchroniser l'activité de l'utilisateur, Activité d'auto-inscription et Suivre l'approbation.

Enregistrement de source de données

Champ	Description
Nom	Nom de l'activité.
Étiquette de la table des ensembles de données à importer	Étiquette utilisée pour la table de jeux d'importation.
Nom de la table des ensembles de données à importer	Nom de la table de jeux d'importation.
Type	Définit le type d'élément en cours de chargement. S'il s'agit d'un fichier, JDBC, LDAP, OIDC, Rest, flux de données ou personnalisé
Format	Format du fichier en cours de chargement. Les formats pris en charge sont CSV, personnalisé (par script), Excel, JSON ou XML.
Application	L'application vers laquelle les données sont téléchargées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de source de données (suite)

Champ	Description
Méthode de récupération de fichier	Méthode dans laquelle la date chargée doit être récupérée.
Délimiteur CSV	Étiquettes affectées pour délimiter les données en cours de chargement.

Formulaire intermédiaire des tâches d'apprentissage Workday

Utilisez ce formulaire pour créer des tâches d'apprentissage Workday.

Formulaire Étape intermédiaire des tâches d'apprentissage Workday

Champ	Description
Domaine	Nom du domaine.
Description	Description brève de l'activité de tâche.
Ancien délégataire	Personne à qui la tâche a été affectée précédemment.
Terminé(e) par l'administrateur	Activités terminées par l'administrateur.
ID d'utilisateur d'intégration	Numéro d'identification unique de l'utilisateur d'intégration.
URL	URL de la tâche.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche est due.
Dernière fonctionnalité mise à jour	Date de la dernière mise à jour de la tâche.
État précédent	État de la tâche antérieure à l'état actuel.
Effectué par	Date à laquelle la tâche est terminée.
Moment de création	Heure à laquelle la tâche a été créée.
ID de tâches d'intégration	Numéro d'identification unique de la tâche.
État	État de la tâche.

Formulaire Étape intermédiaire de l'activité du cours de l'utilisateur de l'apprentissage Workday

Utilisez ce formulaire pour créer des tâches d'apprentissage Workday.

Formulaire Étape intermédiaire de l'activité du cours de l'utilisateur de l'apprentissage Workday

Champ	Description
Domaine	Nom du domaine.
Agent	Description brève de l'activité de tâche.
ID d'employé	Personne à qui la tâche a été affectée précédemment.
Assigned_By	Activités terminées par l'administrateur.
Assigned_by_WID	Numéro d'identification unique de l'utilisateur d'intégration.
Assigned_Date	URL de la tâche.
Mécanisme d'affectation	Date à laquelle la tâche est due.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Étape intermédiaire de l'activité du cours de l'utilisateur de l'apprentissage Workday (suite)

Champ	Description
Assignment_Cancellation_Date	Date de la dernière mise à jour de la tâche.
Assignment_Status	État de la tâche antérieure à l'état actuel.
Moment de création	Date à laquelle la tâche est terminée.
Assigment_Record_Completion_Moment	Heure à laquelle la tâche a été créée.
Due_date	Numéro d'identification unique de la tâche.
Last_Functionally_Updated	État de la tâche.
Learning content (Contenu d'apprentissage)	Contenu d'apprentissage associé.

Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM

L'application ServiceNow® Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM est conçue par Bristlecone, Inc. Cette intégration vous permet d'extraire les données de départements, d'emplacements, de postes, d'agents et d'affectations à partir d'Oracle HCM Cloud vers la plateforme ServiceNow®.

Configurer l'application

Tout d'abord, vous devez activer l'application Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM [sn_hr_oracle_hcm] à partir de ServiceNow Store. Cela active automatiquement le Spoke Oracle HCM Cloud [sn_oracle_hcm_spoke] et le Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise [sn_hr_integr_fw].

Pour les étapes suivantes, consultez Configurer Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Premiers pas

Configurer	Utiliser	Référence
Planifiez et configurez votre intégration.	Travailler sur l'intégration ServiceNow à Oracle Cloud HCM.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM

Configurez Oracle HCM pour Prestation de services RH afin de transmettre par pull des données d'Oracle HCM vers une instance ServiceNow. Affichez les profils d'agents à partir d'Oracle HCM Cloud dans ServiceNow Prestation de services RH.

Avant de commencer

- Rôle requis : aucun
- Activez cette option Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM qui active Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise automatiquement et Spoke Oracle HCM Cloud.

> **Remarque :**
> Si vous effectuez une mise à niveau de la version 1.0.1 vers une version ultérieure, suivez les instructions de cet article de la base de Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCMconnaissances .

Procédure

1. Installez Update Sets.
   Pour en savoir plus, consultez Update Sets dans les liens de support de ServiceNow Store .
2. Autorisez les RCA manuellement dans la version Utah.

   Cette étape n’est pas nécessaire si vous avez déjà effectué une mise à niveau vers la Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise version 3.3.8.

   Autorisez les enregistrements d'accès restreint pour l'appelant avec l'état **Demandé** et le périmètre source **Enterprise Service Management Integrations Framework**.
3. Pour des performances optimales, indexez le champ Numéro d'employé dans la table Profil RH et indexez les champs de fusion dans les cartes de transformation.
   Pour plus d’informations, consultez créer un index de table .
4. Configurez un spoke Oracle HCM.
   Pour plus d’informations, voir Configurer Spoke Oracle HCM Cloud .
5. **Facultatif :** Configurer les propriétés de source d'intégration pour Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM
   Pour en savoir plus, consultez Configurer les propriétés.
6. Activez et exécutez le flux programmé qui synchronise les informations de profil de l'agent entre Oracle HCM et ServiceNow Prestation de services RH périodiquement.
   Pour plus d'informations, consultez Activer les flux de planification.

Configurer les propriétés

Lorsque vous avez configuré Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM, l'enregistrement source de l'application Oracle HCM Cloud est automatiquement créé dans le module source Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise. Les propriétés de source d'intégrations peuvent être utilisées pour configurer Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM.

Ces propriétés sont disponibles pour le Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM.

Pour définir les propriétés, accédez à **Cadre de travail des intégrations** > **Source** > **Oracle HCM Cloud**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM

Propriété	Description
workers_records_per_page	Nombre d'enregistrements d'agent qui sont extraits par page à partir du système Oracle HCM Cloud. Valeur par défaut : 100
locations_records_per_page	Nombre d'enregistrements qui sont extraits par page pour les emplacements à partir du système Oracle HCM Cloud. Valeur par défaut : 100
departments_records_per_page	Nombre d'enregistrements qui sont extraits par page pour les départements à partir du système Oracle HCM Cloud. Valeur par défaut : 100
position_records_per_page	Nombre d'enregistrements qui sont extraits par page pour les postes à partir du système Oracle HCM Cloud. Valeur par défaut : 100
workers_query	Liste des champs de requête. Par exemple, PersonId, PersonNumber, DateOfBirth, ApplicantNumber DisplayName, FullName et ListName La propriété peut être laissée vide ou une requête pertinente peut être fournie au format spécifié dans Oracle HCM. **Remarque :** workers_query est une propriété facultative.
full_pull	Quand la valeur est définie sur **True**, tous les enregistrements sont transmis par pull du système Oracle HCM vers les tables respectives de l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **False**, seuls les enregistrements modifiés (selon la dernière heure d'exécution de planification réussie) sont transmis par pull du système Oracle HCM vers les tables respectives de l'instance ServiceNow. Valeur par défaut : faux

Activer les flux de planification

Activez un flux de planification qui interagit avec Oracle HCM pour transmettre les informations des profils d'agents vers ServiceNow. Ce flux transmet automatiquement par pull tous les nouveaux changements dans Oracle HCM et maintient les profils d'agents à jour dans Prestation de services RH.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionnez **Déclencher l'intégration Oracle HCM**.
3. Dans la section Déclencher, définissez l'heure et l'intervalle auxquels vous souhaitez exécuter automatiquement le flux planifié.
4. Cliquez sur **Terminé**.
5. Cliquez sur **Activer**.

Utiliser Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM

Découvrez comment utiliser la fonctionnalité d'intégration pour obtenir les données d'Oracle Cloud HCM dans ServiceNow.

Mapper des champs de profil d'entité

Le flux Déclencher l'intégration Oracle HCM mappe les champs de profil d'entité d'Oracle HCM vers les champs de profil RH dans la plateforme ServiceNow®.

Important :
Pour plus de détails sur les champs mappés, consultez cet article de la base de connaissances .

Exécuter une tâche planifiée

Exécutez manuellement la tâche de planification pour transmettre par pull les données d'Oracle HCM vers la plateforme ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Cadre de travail des intégrations** > **Sources**.
2. Ouvrez l'enregistrement Oracle HCM.
3. Cliquez sur **Exécuter la tâche**.

Référence Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM, notamment des listes et des formulaires.

Composants installés avec Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM (sn_hr_oracle_hcm), notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Rôles installés avec Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur RH Oracle HCM Cloud [sn_hr_oracle_hcm.admin]	Peut accéder à toutes les fonctionnalités et options de Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise avec l'application Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM.	Peut accéder à toutes les fonctionnalités et options de l'application d'intégration Enterprise Integrations with Oracle HCM. Contient le rôle sn_hr_integr_fw.admin.

Tâche planifiée installée

Travaux planifiés installés avec Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM

Flux planifié	Description
Déclencher le flux d'intégration Oracle HCM	Transmettez des données par pull d'Oracle HCM Cloud vers une instance ServiceNow®. Par défaut, le flux est à l'état Inactif. Pour plus d'informations sur la façon d'activer le flux, consultez Activer les flux de planification.

Tables installées

Les tables requises pour Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM sont obtenues de Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise. Les tables sont installées automatiquement avec l'installation Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise lorsque vous activez l'application Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Cartes de transformation pour Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM

Les cartes de transformation spécifient des relations de données entre une table source et une table cible.

Les cartes de transformation de profil RH, cartes de transformation des tâches, cartes de transformation du département, cartes de transformation de l'emplacement et cartes de transformation des postes sont les cartes de transformation utilisées dans Intégration de Prestation de services RH à Oracle Cloud HCM. Pour en savoir plus, voir Créer des cartes de transformation dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Remarque :
Veillez à indexer les champs de fusion pour obtenir de meilleures performances de transformation.

HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM

Il ServiceNow® HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM est construit par Bristlecone, Inc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il vous permet d'effectuer les tâches Oracle HCM suivantes à partir d'une ServiceNow instance sans naviguer dans le système Oracle HCM.

- À partir d'une ServiceNow instance, soumettez une requête relative à votre compte de dépôt direct qui se trouve dans le système Oracle HCM.
- À partir d'une ServiceNow instance, soumettez une requête relative à votre solde de congés dans le système Oracle HCM.
- Affichez vos calendriers des jours fériés à partir du système Oracle HCM dans le portail configuré d'une ServiceNow instance.
- Affichez les informations sur vos rémunérations globales à partir du système Oracle HCM dans le portail configuré d'une ServiceNow instance.

Remarque :
Ces cas d'utilisation ne fonctionnent pas si votre ID d'employé, votre ID de personne et vos détails d'emplacement ne sont pas présents dans votre profil RH.

Configurer l'application

Vous devez d'abord activer HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM l'application à partir du ServiceNow Store. Les Spoke Oracle HCM Cloud applications [sn_oracle_hcm_spoke], Human Resources Scoped App : Core [com.sn_hr_core] et Composants de l'interface utilisateur du portail Prestation de services RH [com.sn_hr_portal_components] sont automatiquement installées.

Ensuite, vous devez configurer Spoke Oracle HCM Cloud .

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Composants installés avec HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM [sn_hr_oracle_adv], notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Rôles et descriptions

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur avancé Oracle RH [sn_hr_oracle_adv.admin]	• Peut terminer la configuration pour afficher les informations sur les rémunérations globales d'un système Oracle HCM dans une ServiceNow instance. • Peut terminer la configuration pour extraire les calendriers des congés d'un système Oracle HCM vers une ServiceNow instance.	Aucun

Tables installées

Tables et descriptions

Table	Description
Calendrier des jours fériés [sn_hr_oracle_adv_holiday_calendar]	Stocke les calendriers des jours fériés qui sont tirés d'un système Oracle HCM vers une ServiceNow instance.

Configurer les rémunérations globales dans HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM

Terminez la configuration pour afficher les rémunérations globales Oracle aux employés dans le portail configuré dans l'instance ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_oracle_adv.admin

Procédure

1. Créez le rapport BI sur les rémunérations globales dans le système Oracle HCM.
   Pour plus de détails, consultez cet article de la base de connaissances.
2. Ajoutez le chemin d'accès du rapport BI dans le système Oracle HCM.
   Cette valeur est requise pour que l'action Obtenir le total des rémunérations puisse extraire les informations sur le total des rémunérations Oracle HCM dans l'instance ServiceNow . Pour plus d'informations, voir Configurer Spoke Oracle HCM Cloud .
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Un employé peut ajouter le widget Afficher Oracle Total Rewards à n'importe quelle ServiceNow page. Un employé ne sera pas en mesure d'afficher ce widget si l'ID de la personne (Correlation_ID) est manquant dans la table Profil RH [sn_hr_core_profile].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les calendriers des jours fériés dans HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM

Importez les calendriers des congés du système Oracle HCM vers une ServiceNow application. Affichez les calendriers des jours fériés applicables pour les employés dans le portail de services configuré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_oracle_adv.admin

Procédure

1. Créez le rapport BI du calendrier des jours fériés dans le système Oracle HCM.
   Pour plus de détails, consultez cet article de la base de connaissances.
2. Pour exécuter correctement le widget Afficher le calendrier des jours fériés, configurez le rapport BI et les alias de connexion et d'informations d'identification dans Oracle Cloud HCM Spoke.
   Pour plus d'informations, voir Configurer Spoke Oracle HCM Cloud .
3. Accédez à la **Cas d'utilisation avancés Oracle** > **Calendrier des jours fériés**.
4. Cliquez sur **Obtenir les calendriers des jours fériés**.
   Tous les enregistrements à partir de l'année en cours jusqu'aux prochaines années civiles disponibles sont extraits du système Oracle HCM et stockés dans la table Calendrier des jours fériés [sn_hr_oracle_adv_holiday_calendar].

Que faire ensuite

Un employé peut ajouter le widget Afficher le calendrier des jours fériés à n'importe quelle ServiceNow page. Un employé ne sera pas en mesure d'afficher ce widget si l'ID de la personne (Correlation_ID) est manquant dans la table Profil RH [sn_hr_core_profile].

Configurer les rubriques Agent virtuel pour HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM

Effectuez les étapes de configuration pour permettre à vos employés de soumettre des demandes au système à l'aide Oracle des Now Assist pour HRSD Agent virtuel rubriques de la section Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : flow_designer, decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin et sn_hr_core.admin

Procédure

1. Installez les HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM applications , Now Assist pour HRSD et Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise (v3.6) à partir de ServiceNow Store.
2. Configurez le pour extraire des Oracle HCM Cloud Spoke données du Oracle système.
3. Créez des flux secondaires en vous alignant sur la passerelle d'intégration de modèle.
   Consultez Créer un flux secondaire à l'aide d'un modèle Passerelle d'intégration.

   Remarque :
   Vous pouvez utiliser les flux secondaires par défaut qui ont été créés pour Oracle.

4. Configurer le mappage du fournisseur d'intégration (table de décision) en ajoutant des choix d'entrée et en configurant des conditions sur les choix d'entrée et les résultats.
5. Créer un bloc de Agent virtuel rubriques :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les Agent virtuel rubriques sont disponibles par défaut avec le champ d'application Now Assist pour HRSD .

a. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.

b. Dans la liste **Assistant LLM** , sélectionnez **Now Assist dans Agent virtuel**.

c. Sélectionnez une Agent virtuel rubrique.

i. Modifiez les propriétés de la rubrique, apportez les modifications nécessaires à la rubrique, par exemple en mettant à jour le nom du nœud et le message de réponse.

ii. Dans Integration Gateway, spécifiez la fonctionnalité, le nom de service et l'utilisateur appropriés et apportez les modifications nécessaires.

Configurer des agents IA HCM pour HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM

Configurez les agents IA HCM pour permettre à vos employés de transmettre des demandes au système à l'aide de la Oracle collection d'agents Prestation de services RH IA.

Avant de commencer

Afficher Mappage de flux secondaire-agent pour HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM.

Rôle requis : flow_designer, decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin et sn_hr_core.admin

Procédure

1. Installez le module d'extension Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) (sn_hr_gen_ai).
   Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD).
2. Activez l'application [Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise] à partir du ServiceNow® Store.
3. Configurez le pour extraire des Oracle HCM Cloud Spoke données du Oracle système.
4. Créez des flux secondaires en vous alignant sur la passerelle d'intégration de modèle.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un flux secondaire à l'aide d'un modèle Passerelle d'intégration.

   Remarque :
   Vous pouvez également utiliser les flux secondaires par défaut qui ont été créés pour Oracle.

5. Ajoutez des choix d'entrée et définissez des conditions et des résultats dans une table de décision pour le flux secondaire d'Integration Gateway.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer le mappage du fournisseur d'intégration (table de décision).
6. Dupliquez les agents IA disponibles pour Oracle les exécuter de manière autonome.
   Pour plus d'informations, consultez Duplicate an AI agent .

   Remarque :
   Dans la section Activer/désactiver l'affichage, assurez-vous que l'option à côté Agent virtuel est activée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Soumettre une requête de solde de congés dans HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM

Soumettez une requête relative à votre solde de congés dans le système Oracle HCM à partir d'une ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Le widget Afficher les congés fonctionne sur la base du champ ID de personne (Correlation_ID) dans la table Profil RH [sn_hr_core_profile]. Vous ne pourrez pas voir vos soldes de congés si votre ID de personne (Correlation_ID) est manquant dans votre profil RH.

Procédure

1. Accédez à la **Centre des employés** > **Catalogue** > **Avantages** > **Soldes de congés**.
2. Affichez les détails de tous vos soldes de congés.
3. Dans le champ **Avez-vous des questions concernant votre solde de congés ?** , saisissez votre requête.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un ticket RH est créé sous le service RH, Afficher les congés – Oracle Cloud HCM.

Soumettre une requête de dépôt direct dans HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM

Soumettez une requête relative à vos dépôts directs dans le système Oracle HCM à partir d'une ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Vous ne pourrez pas voir vos comptes de dépôt direct et leurs détails s'il manque votre numéro d'employé et votre ID de personne (Correlation_ID) dans votre profil RH.

Procédure

1. Accédez à la **Centre des employés** > **Catalogue** > **Gestion de la paie** > **Question sur les dépôts directs**.
2. Affichez les détails de tous vos comptes de dépôt direct.
3. Sélectionnez un compte pour lequel vous souhaitez soumettre la requête.
4. Dans **Comment pouvons-nous vous aider pour vos dépôts directs actuels ?** , saisissez votre requête.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un ticket RH est créé sous le service RH, Question sur les dépôts directs - Oracle HCM Cloud.

Signaler un problème de bulletin de paie dans Oracle HCM

Signalez un problème dans votre bulletin de paie Oracle HCM de Centre des employés.

Avant de commencer

- Rôle requis : aucun
- Vous pourriez ne pas être en mesure de signaler un écart de fiche de paie si votre profil RH ne dispose pas d'un ID de corrélation ou d'un ID de personne valide et d'une date de début d'emploi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez Centre des employés.
2. Accédez à la **Catalogue** > **Gestion de la paie** > **Écart de salaires : Oracle Cloud HCM**.
3. Dans le champ **Année de salaire**, sélectionnez l'année au cours de laquelle le bulletin de paie a été généré.
4. Dans le champ **Mois de salaire**, sélectionnez le mois au cours duquel le bulletin de paie a été généré.
5. Dans le champ **Date de paiement** , sélectionnez la date à laquelle le bulletin de paie a été généré.
6. Dans le champ **Employeur légal** , sélectionnez l'employeur légal à partir duquel la fiche de paie a été générée.

   Remarque :
   Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous avez des fiches de paie générées par plusieurs employeurs.

7. Dans le champ **Comment pouvons-nous vous aider avec ce bulletin de paie**, spécifiez l'écart identifié dans le bulletin de paie.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un ticket RH est créé sous la catégorie Tickets de paie.

Composants de l'interface utilisateur du portail Prestation de services RH

L'application ServiceNow® Composants de l'interface utilisateur du portail Prestation de services RH contient des widgets courants, tels que les dépôts directs, le calendrier des jours fériés, les soldes de congés et les widgets de rémunérations globales, qui peuvent être utilisés avec n'importe quelle application RH.

Configurer l'application

Vous devez disposer d'une licence HRSD Enterprise and Professional pour installer l'application Composants d'interface utilisateur du portail HR Service Delivery à partir de ServiceNow Store.

En ajoutant des widgets à une application RH

Ajoutez les composants du portail RH, tels que les dépôts directs, le calendrier des jours fériés, les soldes de congés et les widgets de rémunérations globales qui peuvent être utilisés avec n'importe quelle application RH.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services** > **Widgets**.
2. Intégrez le widget Composants du portail RH dans le widget principal de votre application en transmettant la source.
   Une source fait référence au système de données pour ces widgets, par exemple, Oracle ou Workday. L'application Composants de l'interface utilisateur du portail Prestation de services RH utilise des points d'extension scriptés pour fournir une implémentation permettant d'extraire des données en fonction de la source transmise par les widgets externes. Pour plus d'informations sur l'intégration de widgets, voir Widgets incorporés .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist Agent virtuel rubriques pour HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM

Vous pouvez utiliser les Now Assist Agent virtuel rubriques dans Centre des employés pour effectuer des demandes, par exemple, demander un congé ou mettre à jour vos informations à partir du Oracle système HCM dans Centre des employés.

Agent virtuel rubriques pour HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM Vue d'ensemble

Pour accéder aux rubriques et les utiliser Agent virtuel , vérifiez les éléments suivants :

- Configurer les Now Assist pour HRSD Agent virtuel rubriques
- Rôle requis : sn_hr_oracle_adv.admin

Flux secondaires de spoke disponibles pour Agent virtuel les rubriques de HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM

Mappage des rubriques et du flux secondaire du spoke

Rubrique pour Agent virtuel	Nom de la fonctionnalité	Nom de service	Flux secondaire
Rechercher un profil d'agent	Gestion des agents	Obtenir un agent	Oracle HCM : récupérer le profil d'agent
Demander un congé	Gestion des congés	Solde de congés	Oracle HCM : obtenir le solde de congés
		Créer une demande de congé	Oracle HCM : demander un congé
Obtenir le solde de congés		Solde de congés	Oracle HCM : obtenir le solde de congés
Obtenir le calendrier des jours fériés		Calendrier des jours fériés	Oracle HCM : obtenir le calendrier des congés de l'employé
Obtenir le total des rémunérations	Gestion des avantages	Total des rémunérations	Oracle HCM - Obtenir le total des rémunérations
Rechercher les inscriptions aux avantages		Obtenir des avantages	Oracle HCM : rechercher les inscriptions aux avantages
Obtenir les chèques de paie de l'utilisateur	Gestion des salaires	Obtenir les salaires	Oracle HCM : obtenir les salaires des employés
Rechercher un commentaire	Gestion des commentaires	Obtenir des commentaires	Oracle HCM : rechercher un commentaire
• Mettre à jour l'adresse e-mail • Mettre à jour l'adresse • Mettre à jour le numéro de téléphone	Gestion du capital humain	Mettre à jour les données à caractère personnel	Oracle HCM : mettre à jour les données à caractère personnel
	Gestion des agents	Obtenir un agent	Oracle HCM : récupérer le profil d'agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage des rubriques et du flux secondaire du spoke (suite)

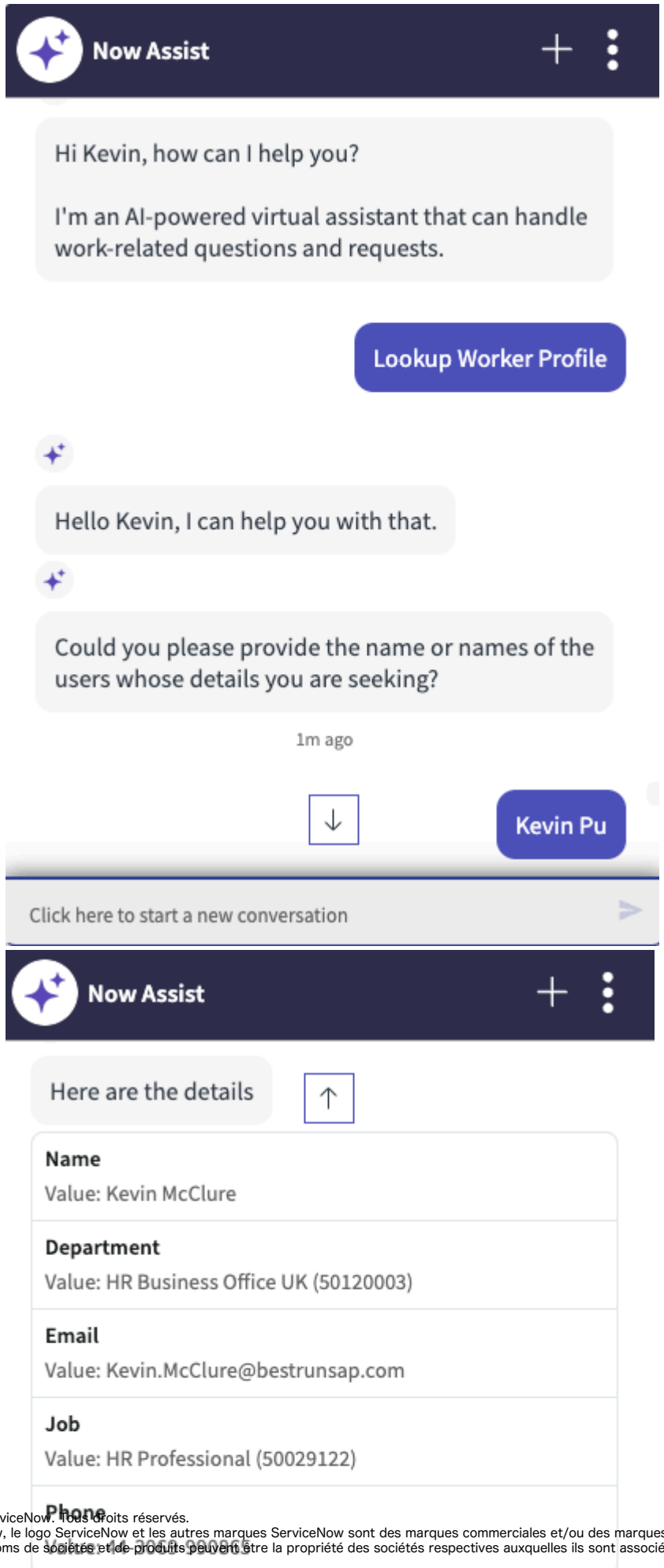
Rubrique pour Agent virtuel	Nom de la fonctionnalité	Nom de service	Flux secondaire
• Mettre à jour la date de naissance • Mettre à jour le groupe sanguin			

Rechercher un profil d'agent

La rubrique Rechercher le profil Agent virtuel d'un agent vous permet d'afficher le profil d'un collègue. À partir de , ouvrez une fenêtre de messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, profil de Centre des employés l'agent. Une fois que vous avez spécifié les détails des collègues, les détails du profil d'agent d'un ou de plusieurs utilisateurs s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour les données à caractère personnel

Vous pouvez mettre à jour vos données à caractère personnel à Agent virtuel l'aide de l'une des rubriques suivantes dans Centre des employés le Oracle système HCM.

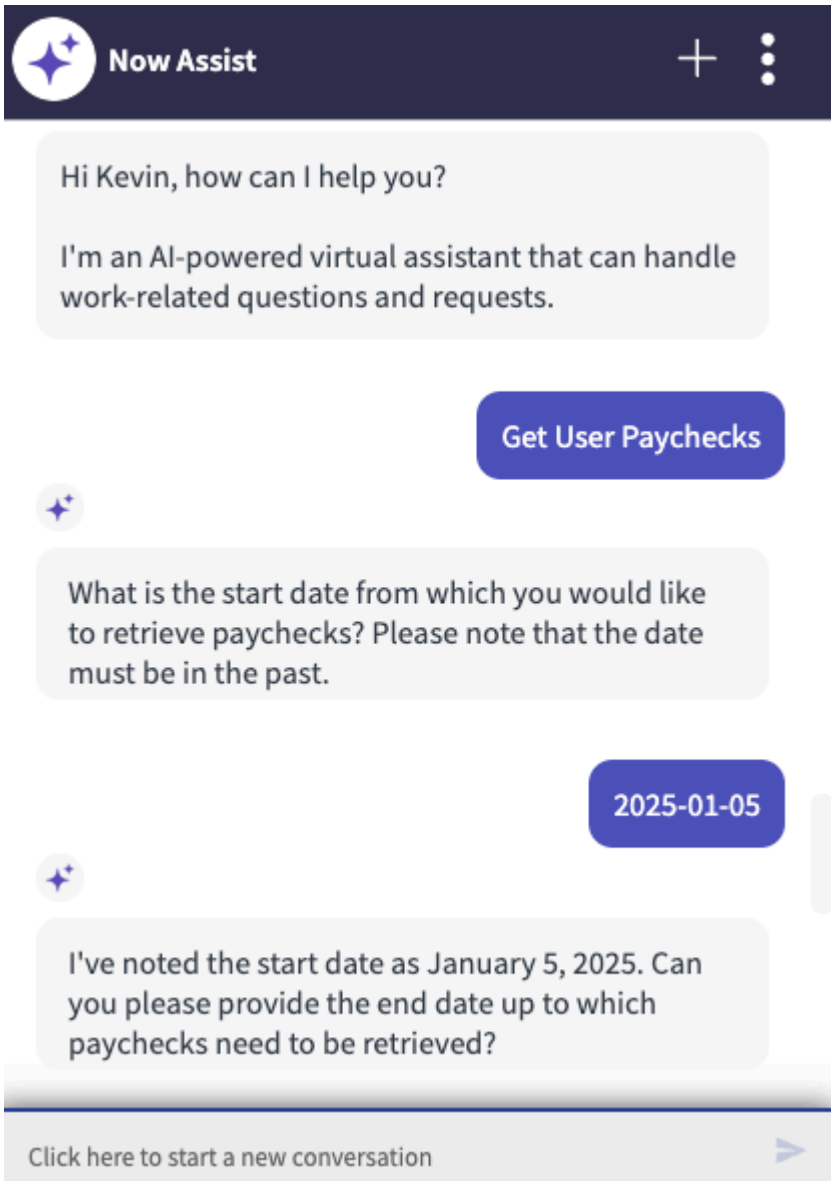
- Mettre à jour l'adresse
- Mettre à jour la date de naissance
- Mettre à jour l'adresse e-mail
- Mettre à jour le numéro de téléphone

Obtenir les salaires des utilisateurs

La rubrique Obtenir les salaires Agent virtuel des utilisateurs vous permet d'afficher les détails de votre bulletin de paie. De , ouvrez une fenêtre de messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, obtenir des fiches de Centre des employés paie. Une fois que vous avez fourni les détails requis, tels que la date de début et la date de fin, le récapitulatif de votre fiche de paie, sous la forme d'une période de paie, d'un salaire brut, de déductions et d'un salaire net, s'affiche. Une ventilation détaillée des déductions est également affichée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

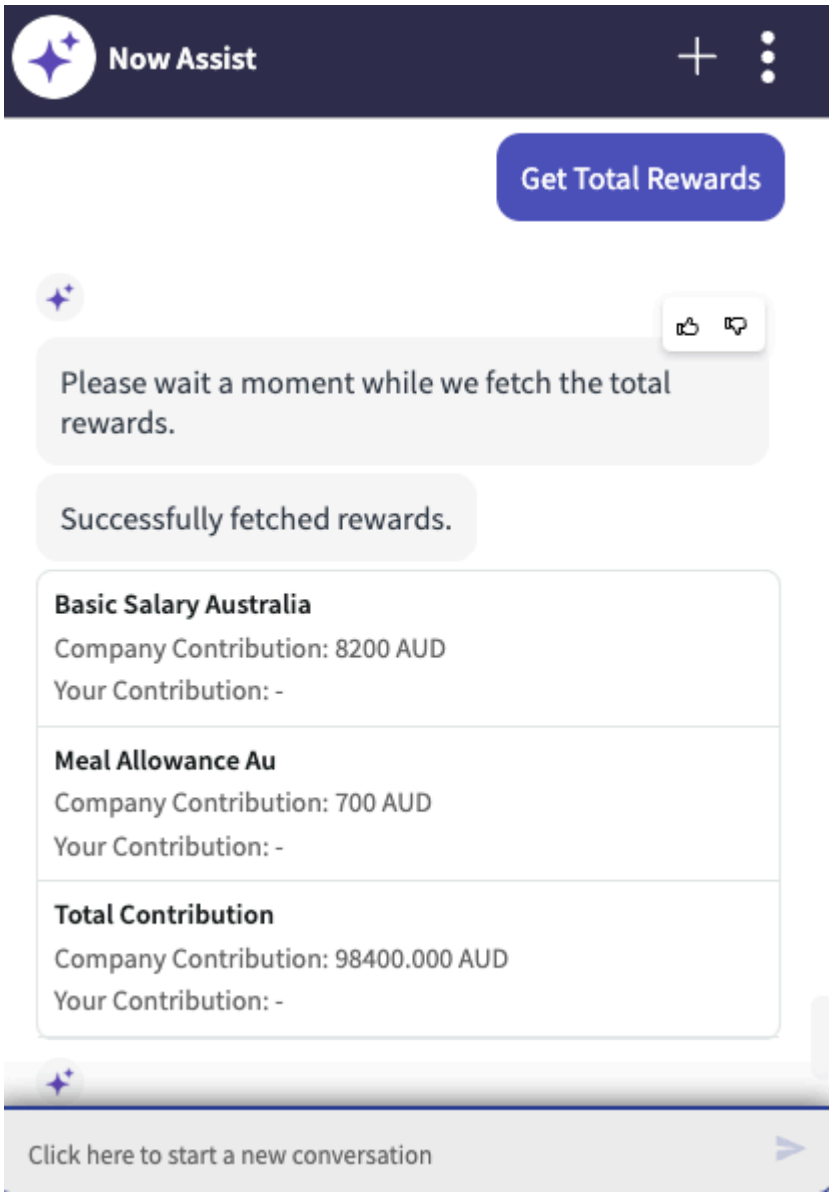


Obtenir le total des rémunérations

La rubrique Obtenir le total des rémunérations Agent virtuel vous permet d'afficher vos récompenses. À partir de , ouvrez une fenêtre de Centre des employés messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, récompenses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

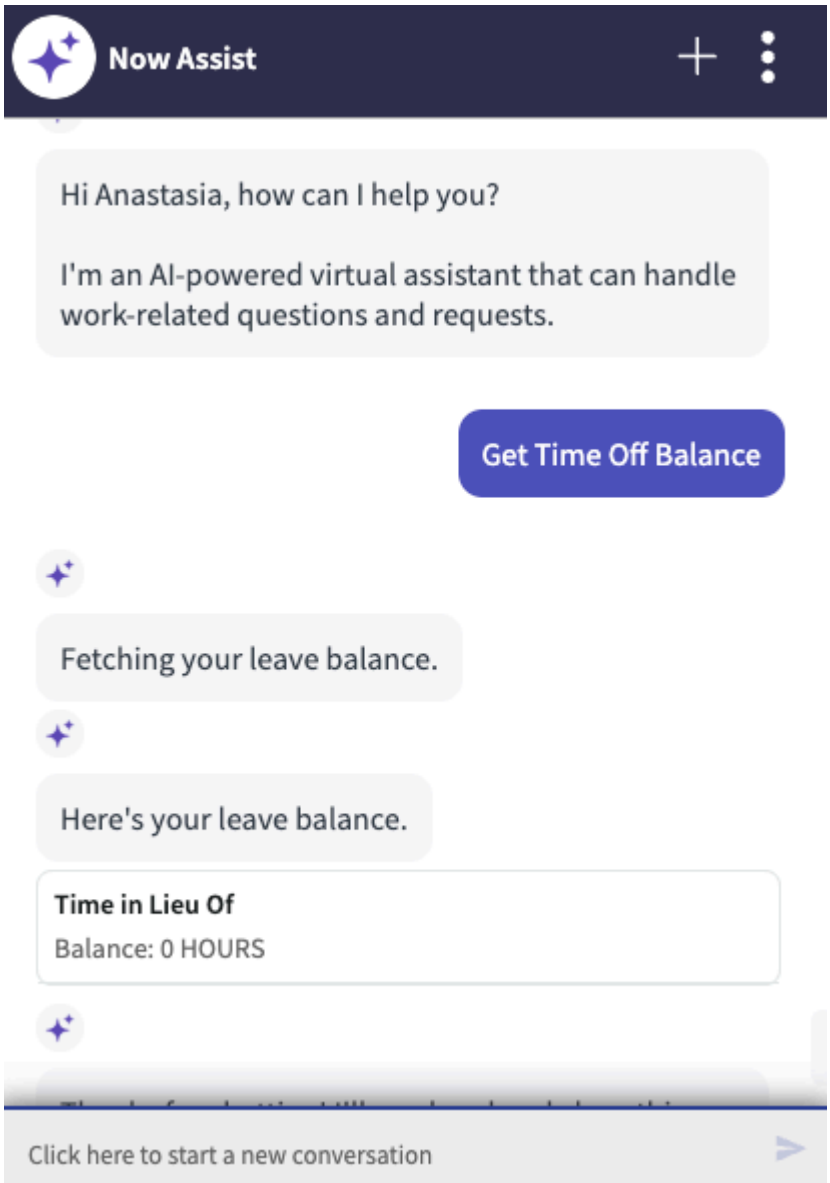


Obtenir le solde de congés

La rubrique Obtenir le solde Agent virtuel de congés vous permet d'afficher votre solde de congés. De , ouvrez une fenêtre de messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, solde de Centre des employés congés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

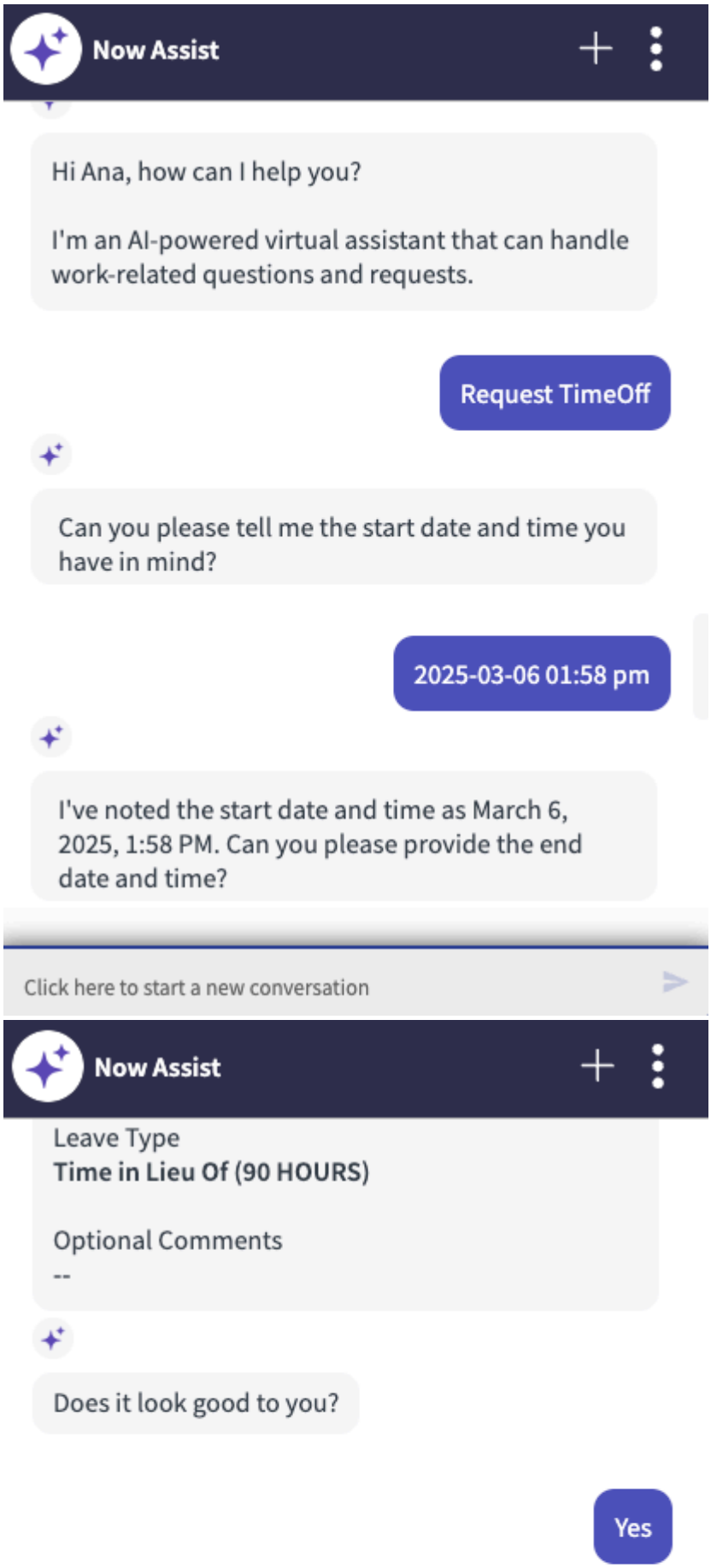


Demander un congé

La rubrique Demander un congé Agent virtuel vous permet de demander des congés. De , ouvrez une fenêtre de Centre des employés messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, demander un congé. Une fois que vous avez spécifié les détails requis, tels que la date de début et la date de fin, la demande de congé est envoyée au Oracle système HCM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

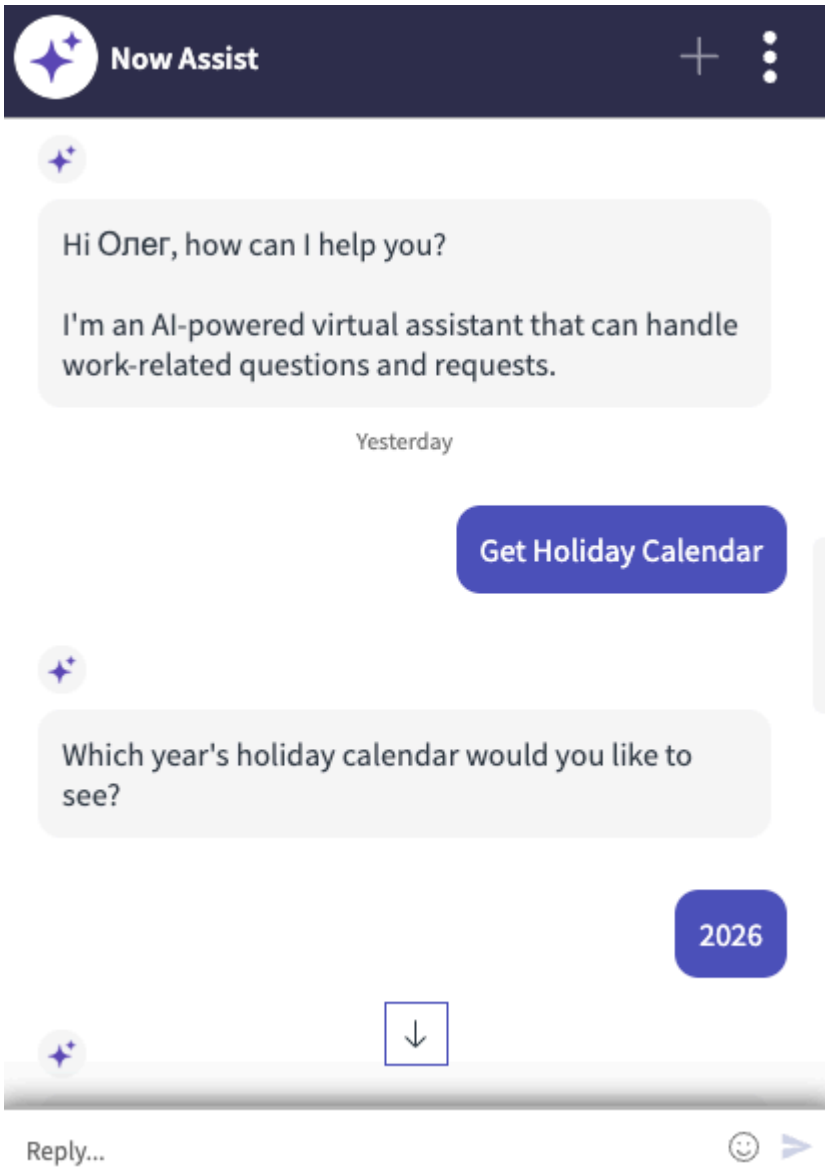
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

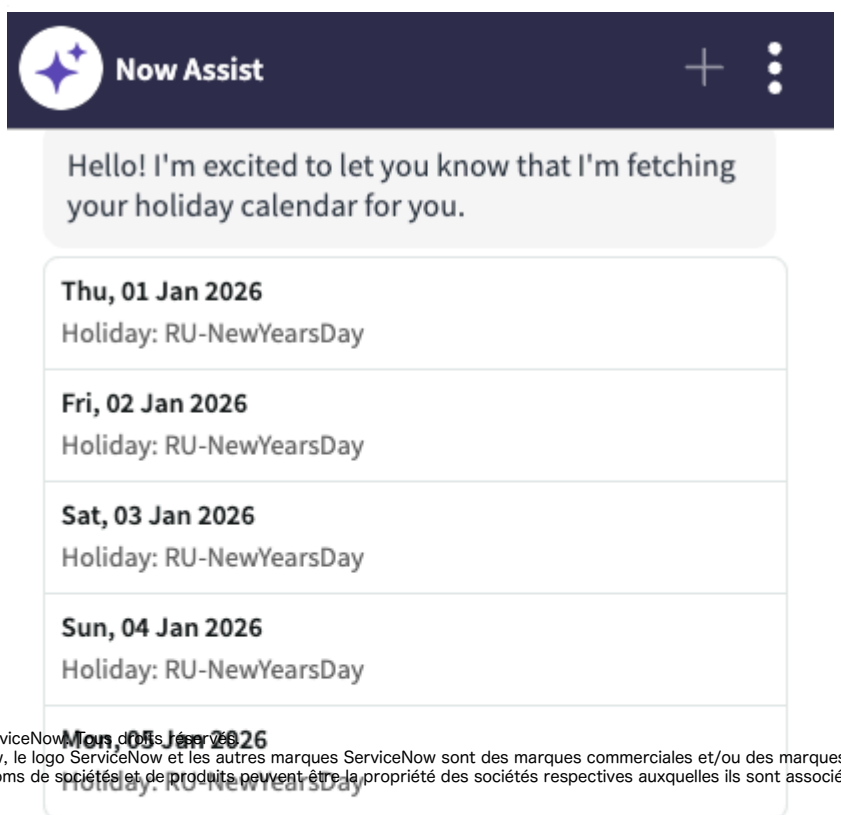
Obtenir le calendrier des jours fériés

La rubrique Obtenir le calendrier Agent virtuel des jours fériés vous permet d'afficher votre calendrier des jours fériés. À partir de , ouvrez une fenêtre de Centre des employés messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, calendrier des jours fériés. Une fois l'année calendaire spécifiée, le calendrier des jours fériés apparaît dans la messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Traduction automatique

© 2025 ServiceNow, Inc. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rechercher les adhésions à des prestations

La rubrique Rechercher les adhésions Agent virtuel aux prestations vous permet d'afficher vos programmes d'avantages tels que les soins médicaux, 401(k), etc., à Centre des employés partir du Oracle système HCM. À partir de , ouvrez une fenêtre de Centre des employés messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, Rechercher les adhésions à des prestations. Vos programmes d'avantages sociaux, s'ils sont disponibles, sont affichés.

Rechercher un commentaire

La rubrique Rechercher un commentaire Agent virtuel vous permet d'afficher les commentaires que vous avez reçus d'autres employés dans Centre des employés le Oracle système. À partir de , ouvrez une fenêtre de Centre des employés messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, Rechercher un commentaire. Vos commentaires, s'ils sont disponibles, s'affichent.

Utiliser des agents IA HCM pour HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM

Adressez des demandes au système à l'aide Oracle de la collection d'agents Prestation de services RH IA.

Vue d'ensemble des agents IA HCM

Vous pouvez soumettre des demandes au Oracle système, par exemple, demander un congé ou mettre à jour vos informations, à l'aide de la collection d'agents Prestation de services RH IA dans Centre des employés. Pour accéder aux agents IA HCM et les utiliser, assurez-vous de Configurer des agents IA HCM pour HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM. Pour plus d'informations sur le mappage fluxsecondaire-agent, reportez-vous à la section Mappage de flux secondaire-agent pour HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM.

Agent IA du récupérateur de profil d'agent

L'agent IA récupérateur de profil d'agent vous permet de trouver des détails sur un collègue. Les détails peuvent inclure le département, la fonction, l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone, en fonction de votre demande.

Récupération du calendrier des jours fériés de l'employé Agent IA

L'agent IA de récupération du calendrier des jours fériés de l'employé récupère les informations sur les jours non ouvrés pour l'année spécifiée.

Demandeur de congés : agent IA

L'agent IA demandeur de congés vous permet de demander un congé ou de récupérer votre solde de congés.

Informations sur les rémunérations globales des employés Agent IA

L'agent IA d'informations sur les rémunérations globales des employés vous permet de récupérer les détails de vos rémunérations globales.

Agent IA du récupérateur d'inscription des avantages

L'agent IA du récupérateur d'inscription aux avantages vous permet d'afficher les informations sur les avantages auxquels vous êtes inscrit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise à jour des détails de l'employé Agent IA

L'agent IA de mise à jour des détails de l'employé vous permet de mettre à jour des informations personnelles telles que votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, votre adresse personnelle, votre groupe sanguin et votre date de naissance.

Agent IA de récupérateur de commentaires HCM

L'agent IA récupérateur de commentaires HCM vous permet d'afficher les commentaires que vous avez reçus dans le système HCM.

Mappage de flux secondaire-agent pour HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM

Afficher le mappage fluxsecondaire-agent pour HR Service Delivery Advanced integration with Oracle Cloud HCM.

Mappage de l'agent et du flux secondaire du spoke

Agent IA	Nom de la fonctionnalité	Nom de service	Flux secondaire
Agent IA du récupérateur de profil d'agent	Gestion des agents	Obtenir un agent	Oracle HCM : récupérer le profil d'agent
Demandeur de congés : agent IA	Gestion des congés	Solde de congés	Oracle HCM : obtenir le solde de congés
		Créer une demande de congé	Oracle HCM : demander un congé
Récupération du calendrier des jours fériés de l'employé Agent IA		Calendrier des jours fériés	Oracle HCM : obtenir le calendrier des jours fériés de l'utilisateur
Informations sur les rémunérations globales des employés Agent IA	Gestion des avantages	Total des rémunérations	Oracle HCM - Obtenir le total des rémunérations
Agent IA du récupérateur d'inscription des avantages		Obtenir des avantages	Oracle HCM : rechercher les inscriptions aux avantages
Mise à jour des détails de l'employé Agent IA	Gestion du capital humain	Mettre à jour les données à caractère personnel	Oracle HCM : mettre à jour les données à caractère personnel
	Gestion des agents	Obtenir un agent	Oracle HCM : récupérer le profil d'agent
Agent IA de récupérateur de commentaires HCM	Gestion des commentaires	Obtenir des commentaires	Oracle HCM : rechercher le commentaire

Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors

L'application ServiceNow® Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors est créée par Bristlecone, Inc.

Vous Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors pouvez ainsi permettre aux employés d'accomplir des tâches connexes à un seul endroit et ServiceNow de synchroniser les enregistrements d'employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Configurer	Utiliser	Référence
Planifiez et configurez votre intégration.	Travailler sur l'intégration ServiceNow Prestation de services RH à SuccessFactors.	Obtenez des détails sur les composants tels que les tables, les rôles d'utilisateur et les propriétés.

Configurer Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors

Après avoir installé le Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors, les services pour SuccessFactors sont automatiquement créés dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_hr_sf.admin
- Une option qui Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors s'active Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise automatiquement et SuccessFactors s'est exprimé.

Procédure

1. Autorisez manuellement les RCA.
   Autorisez les enregistrements d'accès restreint pour l'appelant avec l'état = **Demandé** et le champ d'application source = **Enterprise Service Management Integrations Framework ou l'intégration deHR Service Delivery avec Successfactors**.
2. Pour de meilleures performances, indexez le champ Numéro d'employé dans la table Profil RH et indexez les champs de fusion dans Utiliser les cartes de transformation.
   Pour plus d'informations, consultez créer un index de table .
3. Configurez le spoke SuccessFactors.

   Remarque :
   Pour l'utiliser Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors, assurez-vous de configurer la version 3.1.2 du spoke SuccessFactors

   Pour plus d'informations, voir Configurer le spoke SuccessFactors .
4. **Facultatif :** Configurez les propriétés de la source d'intégration pour Source pour Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors.
5. Activez et exécutez le flux planifié qui synchronise les informations de profil d'agent entre SuccessFactors et ServiceNow Prestation de services RH périodiquement.
   Pour plus d'informations, consultez Activer les flux de planification.

Activer les flux de planification

Activez le flux de planification qui interagit avec SuccessFactors pour extraire les informations de profil et les tâches des agents dans une ServiceNow application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sf.admin

Procédure

1. Accédez à la **Concepteur de flux** > **Concepteur**.
2. **Ouvrir le déclencheur d'exécution Intégrations SAP SuccessFactors**.
3. Dans le champ **Déclencher**, spécifiez l'heure et l'intervalle dans lesquels vous souhaitez exécuter automatiquement le flux planifié.
4. Cliquer sur **Activer**.
5. Développer **l'appel Exécuter le flux secondaire du service SuccessFactors**.

   Une fois les données extraites vers les tables intermédiaires, les cartes de transformation déplacent les données vers les tables cibles. Pour plus de détails, reportez-vous à Utiliser les cartes de transformation.

Remarque :

- Pour une extraction partielle, décochez la case **Récupérer toutes les données**. L'extraction partielle n'est pas prise en charge pour Département et Emplacement. Elle est uniquement prise en charge pour Profil RH et Profil de la tâche.
- La case à cocher **Récupérer toutes les données** n'est pas prise en charge pour les actions à faire transmises par pull. La première transmission par pull est toujours une transmission complète en fonction du paramètre de configuration **Heure et date du chargement initial**. Les transmissions par pull suivantes sont incrémentielles.
- Avant d'exécuter le flux, désactivez la génération de rapports : **com.snc.process_flow.reporting.level**.

Configurer les tâches transmises par pull

Stockez les paramètres de configuration ponctuels à partir desquels Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors extraire des tâches vers l'application ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sf.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Source**.
2. Sélectionnez **SAP SuccessFactors**.
3. Dans Services d'intégration, définissez **Extraction des tâches**sur vrai.

Configurer les tâches push

Stockez les paramètres de configuration ponctuels à partir desquels Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors extraire des tâches vers l'application ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sf.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Source**.
2. Sélectionnez **SAP SuccessFactors**.
3. Dans Services d'intégration, définissez **les tâches push** sur vrai.

Activer le flux de tâches push

Activer le flux de tâches push pour transmettre par push des tâches existantes vers .Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sf.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Concepteur de flux**.
2. **Tâches push** ouvertes.
3. Dans le champ **Déclencher**, spécifiez l'heure et l'intervalle dans lesquels vous souhaitez exécuter automatiquement le flux planifié.
4. Cliquer sur **Activer**.

Configurer les rubriques Agent virtuel pour Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors

Effectuez les étapes de configuration pour permettre à vos employés de soumettre des demandes au système à l'aide SuccessFactors des Now Assist pour HRSD Agent virtuel rubriques de la section Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : flow_designer, decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin et sn_hr_core.admin

Procédure

1. Installez les Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors applications , Now Assist pour HRSD et Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise (v3.6) à partir de ServiceNow Store.
2. Configurez le pour extraire des SuccessFactors Spoke données du SuccessFactors système.
3. Créez des flux secondaires en vous alignant sur la passerelle d'intégration de modèle.
   Consultez Créer un flux secondaire à l'aide d'un modèle Passerelle d'intégration.

   Remarque :
   Vous pouvez utiliser les flux secondaires par défaut qui ont été créés pour SuccessFactors.

4. Configurer le mappage du fournisseur d'intégration (table de décision) en ajoutant des choix d'entrée et en configurant des conditions sur les choix d'entrée et les résultats.
5. Créer un bloc de Agent virtuel rubriques :

   Remarque :
   Les Agent virtuel rubriques sont disponibles par défaut avec le champ d'application Now Assist pour HRSD .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.

b. Dans la liste **Assistant LLM** , sélectionnez **Now Assist dans Agent virtuel**.

c. Sélectionnez une Agent virtuel rubrique.

i. Modifiez les propriétés de la rubrique, apportez les modifications nécessaires à la rubrique, par exemple en mettant à jour le nom du nœud et le message de réponse.

ii. Dans Integration Gateway, spécifiez la fonctionnalité, le nom de service et l'utilisateur appropriés et apportez les modifications nécessaires.

Configurer des agents IA pour Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors

Configurez les agents IA HCM pour permettre à vos employés de transmettre des demandes au système à l'aide de la SuccessFactors collection d'agents Prestation de services RH IA.

Avant de commencer

Afficher Mappage de flux secondaire-agent pour Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors.

Rôle requis : flow_designer, decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin et sn_hr_core.admin

Procédure

1. Installez le module d'extension Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) (sn_hr_gen_ai).
   Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD).
2. Activez l'application Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise] à partir du ServiceNow® Store.
3. Configurez le pour extraire des SuccessFactors Spoke données du SuccessFactors système.
4. Créez des flux secondaires en vous alignant sur la passerelle d'intégration de modèle.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un flux secondaire à l'aide d'un modèle Passerelle d'intégration.

   Remarque :
   Vous pouvez également utiliser les flux secondaires par défaut qui ont été créés pour SuccessFactors.

5. Ajoutez des choix d'entrée et définissez des conditions et des résultats dans une table de décision pour le flux secondaire d'Integration Gateway.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer le mappage du fournisseur d'intégration (table de décision).
6. Dupliquez les agents IA disponibles pour SuccessFactors les exécuter de manière autonome.
   Pour plus d'informations, consultez Duplicate an AI agent .

   Remarque :
   Dans la section Activer/désactiver l'affichage, assurez-vous que l'option à côté Agent virtuel est activée.

Configurer les Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors propriétés

Les propriétés système contrôlent le comportement du système. Les propriétés de source d'intégrations peuvent être utilisées pour configurer Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors. Vous pouvez accéder aux propriétés système en Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors accédant à Tous les > Intégration HRSD SuccessFactors > Propriétés système. Ces propriétés système ne s'appliquent qu'au Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors spoke et ne peuvent pas être exploitées avec SuccessFactors celui-ci.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système HRSD SuccessFactors

Champ	Description
sn_hr_sf. Récupérer le service des départements (flux secondaire Récupérer le service des départements)	Rend le flux secondaire de service de récupération des départements configurable par le client.
sn_hr_sf. Récupérer le service des agents effectifs	Rend le flux secondaire de récupération des agents effectifs configurable par le client.
sn_hr_sf. Service de récupération des profils de tâche	Rend le flux secondaire de récupération des profils de tâche configurable par le client.
sn_hr_sf. Service de récupération des tâches	Rend le flux secondaire de service de récupération des tâches configurable par le client.
sn_hr_sf. Récupérer le service des emplacements	Rend le flux secondaire de service de récupération des emplacements configurable par le client.
sn_hr_sf. Récupérer le service de tâches	Rend le flux secondaire de service des tâches de récupération configurable par le client.
sn_hr_sf. Récupérer le service des agents	Rend le flux secondaire de récupération des agents configurable par le client.

Remarque :
Ces propriétés système ne s'appliquent qu'au Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors spoke et ne peuvent pas être exploitées avec SuccessFactors celui-ci. Assurez-vous que la propriété est définie pour utiliser exclusivement le flux secondaire OOB. Si vous avez introduit de nouveaux flux secondaires, vérifiez qu'ils sont compatibles avec les cas d'utilisation RH avant de mettre à jour la valeur de la propriété.

Utiliser Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors

Découvrez comment utiliser Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors pour gérer les données et les entités sur ServiceNow.

Afficher les détails du suivi des tâches

Suivez chaque extraction effectuée depuis SuccessFactors, que ce soit par tâche planifiée ou par processus de ServiceNow rapprochement manuel. Affichez les détails de la tâche, comme le début et la fin de la tâche, la date de début du chargement des enregistrements dans les tables intermédiaires, ou l'exécution ou l'échec de la tâche entre temps.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sf.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Suivi de la tâche**.
2. Ouvrez **SAP SuccessFactors**.
3. Afficher les détails de la tâche :

Suivi des tâches d'intégration

Champ	Description
Nom de la tâche	Nom de la tâche exécutée.
Heure de début de tâche	Date et heure de début de la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Heure de fin de la tâche	Date et heure de fin de la tâche.
Source	Origine de la tâche.
État	État actuel de la tâche, par exemple **Terminé** ou **Échoué**.
Message d'erreur	Message affiché en cas d'échec de la tâche.

4. Sélectionnez un enregistrement de tâche.
   Dans la liste connexe Suivi des tâches du service des intégrations, affichez les détails de la tâche de service.

Suivis des tâches de services d'intégration

Champ	Description
Nom	Identificateur unique pour l'exécution de la tâche du service.
Type de service	Nom de la tâche du service exécutée. Par exemple, service des intégrations des profils des agents.
Flux	Flux de la tâche.
Tables des ensembles de données à importer	Tables intermédiaires disponibles.
Actif	Option qui indique si l'état du suivi des tâches est actif.
Application	Application contenant l'enregistrement.
Source	Source du service d'intégration
Ordre	Ordre dans lequel l'élément est exécuté dans le cadre de la synchronisation.

Voir les tâches

Affichez les détails des tâches qui sont extraites de Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors l'application ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sf.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Tâches**
2. Sur le formulaire, consultez les champs.

Tâches

Champ	Description
Actif	Option indiquant si la tâche est active dans SuccessFactors.
ID de tâches d'intégration	Identificateur unique pour la tâche SuccessFactors.
URL	Navigation vers SuccessFactors pour terminer la tâche.
État externe	État actuel de la tâche dans SuccessFactors. Par exemple, en attente d'une action ou annulé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Domaine	
Description des tâches	Description de la tâche SuccessFactors visible dans ServiceNow Centre de services aux employés .
Affecté à	Utilisateur auquel la tâche est affectée.
État des tâches	Option qui indique si l'état de la tâche est l'un des suivants : ○ Ouvert ○ Terminé
Système d'extension	Origine de la tâche.
Date d'échéance	Date et heure auxquelles la tâche doit être terminée.

Utiliser les cartes de transformation

Les cartes de transformation spécifient des relations de données entre la table source et la table cible.

Pour en savoir plus sur les cartes de transformation, accédez à **Cadre de travail des intégrations** > **Cartes de transformation**. Pour plus d'informations, voir Créer des cartes de transformation dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise

Remarque :
Veillez à indexer les champs de fusion pour obtenir de meilleures performances de transformation.

Mappages de champs

Le flux d'intégration Trigger SAP SuccessFactors mappe les champs de profil d'entité de SuccessFactors aux champs de profil RH dans la ServiceNow® plateforme.

Important :
Pour plus de détails sur les champs mappés, consultez cet article de la base de connaissances

Now Assist Agent virtuel rubriques pour Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors

Vous pouvez utiliser les Now Assist Agent virtuel rubriques dans Centre des employés pour effectuer des demandes, par exemple, demander un congé ou mettre à jour vos coordonnées à partir du SuccessFactors système dans Centre des employés.

Agent virtuel rubriques pour Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors Vue d'ensemble

Pour accéder aux rubriques et les utiliser Agent virtuel , vérifiez les éléments suivants :

- Configurer les Now Assist pour HRSD Agent virtuel rubriques
- Disposez de l'un des rôles suivants : sn_hr_sp.admin , sn_hr_sp.esc_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaires de spoke disponibles pour Agent virtuel les rubriques de Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors

Mappage des rubriques et du flux secondaire du spoke

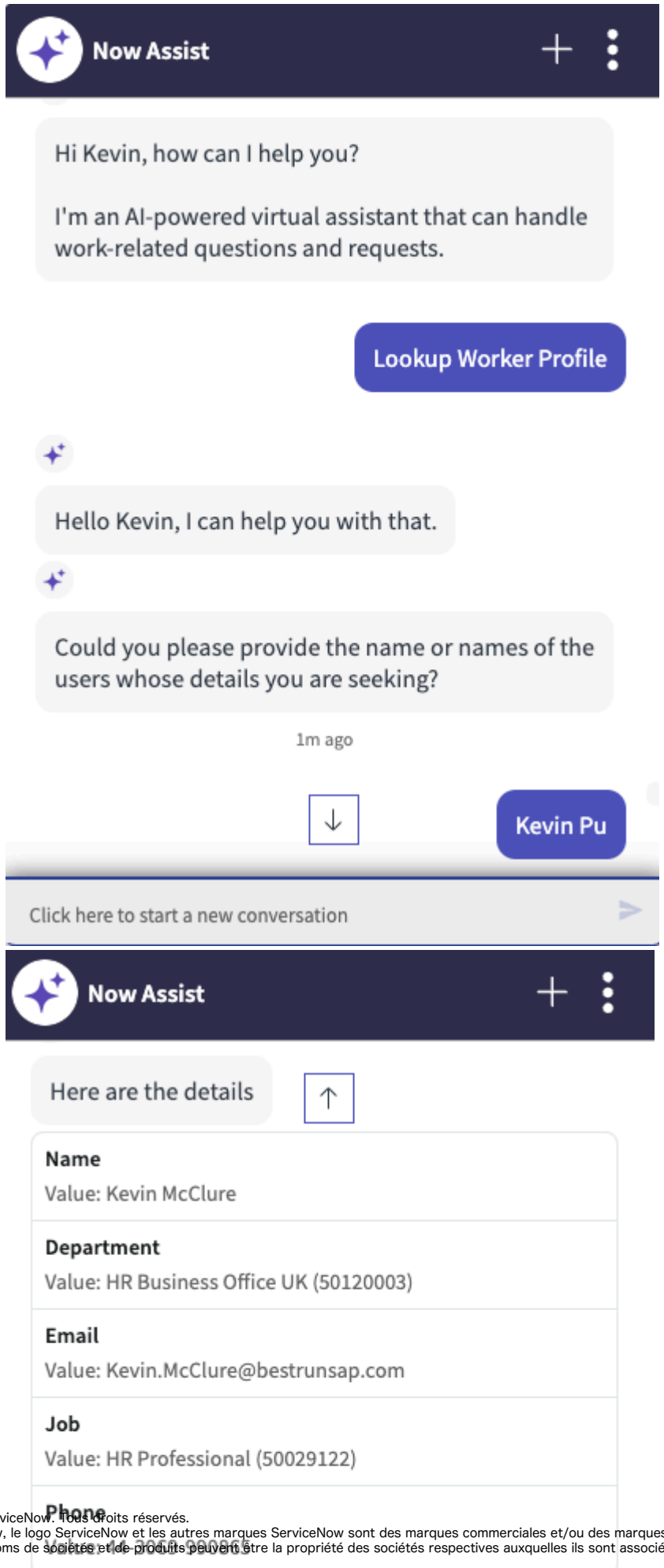
Rubrique pour Agent virtuel	Nom de la fonctionnalité	Nom de service	Flux secondaire
Rechercher un profil d'agent	Gestion des agents	Obtenir un agent	SuccessFactors RH : rechercher un profil d’agent
Demander un congé	Gestion des congés	Solde de congés	SuccessFactors RH : obtenir le solde de congés
		Créer une demande de congé	SuccessFactors RH : demander un congé
Obtenir le solde de congés		Solde de congés	SuccessFactors RH : obtenir le solde de congés
Obtenir le calendrier des jours fériés		Calendrier des jours fériés	SuccessFactors RH : obtenir le calendrier des congés de l’employé
Obtenir le total des rémunérations	Gestion des avantages	Total des rémunérations	SuccessFactors RH : obtenir le total des rémunérations
Obtenir les chèques de paie de l’utilisateur	Gestion des salaires	Obtenir les salaires	SuccessFactors RH : obtenir les salaires des employés
• Mettre à jour l'adresse e-mail • Mettre à jour l'adresse • Mettre à jour le numéro de téléphone • Mettre à jour la date de naissance • Mettre à jour le groupe sanguin	Gestion du capital humain	Mettre à jour les données à caractère personnel	SuccessFactors RH : mettre à jour les données à caractère personnel
	Gestion des agents	Obtenir un agent	SuccessFactors RH : rechercher un profil d’agent

Rechercher un profil d'agent

La rubrique Rechercher le profil Agent virtuel d’un agent vous permet d’afficher le profil d’un collègue. À partir de , ouvrez une fenêtre de messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, profil de Centre des employés l’agent. Une fois que vous avez spécifié les détails des collègues, les détails du profil d’agent d’un ou de plusieurs utilisateurs s’affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour les données à caractère personnel

Vous pouvez mettre à jour vos données à caractère personnel à Agent virtuel l'aide de l'une des rubriques suivantes dans Centre des employés le SuccessFactors système.

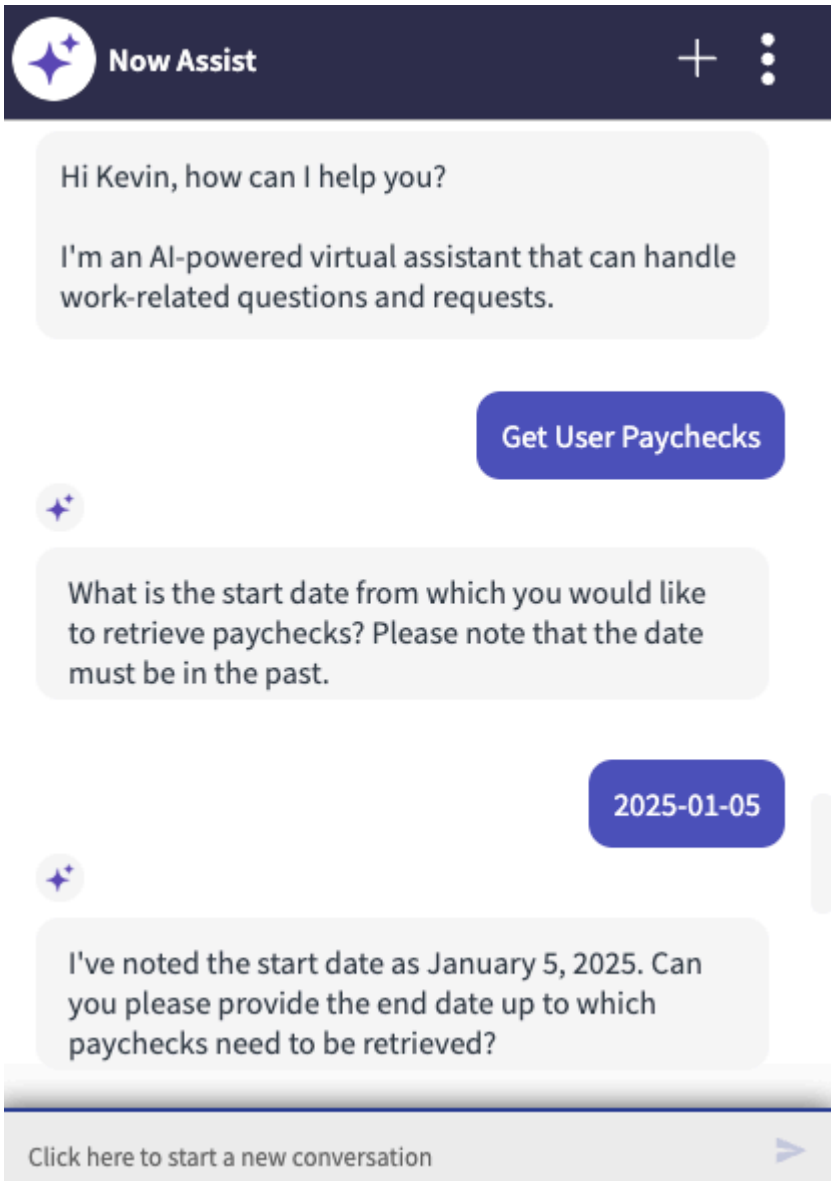
- Mettre à jour l'adresse
- Mettre à jour la date de naissance
- Mettre à jour l'adresse e-mail
- Mettre à jour le numéro de téléphone

Obtenir les salaires des utilisateurs

La rubrique Obtenir les salaires Agent virtuel des utilisateurs vous permet d'afficher les détails de votre bulletin de paie. De , ouvrez une fenêtre de messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, obtenir des fiches de Centre des employés paie. Une fois que vous avez fourni les détails requis, tels que la date de début et la date de fin, le récapitulatif de votre fiche de paie, sous la forme d'une période de paie, d'un salaire brut, de déductions et d'un salaire net, s'affiche. Une ventilation détaillée des déductions est également affichée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

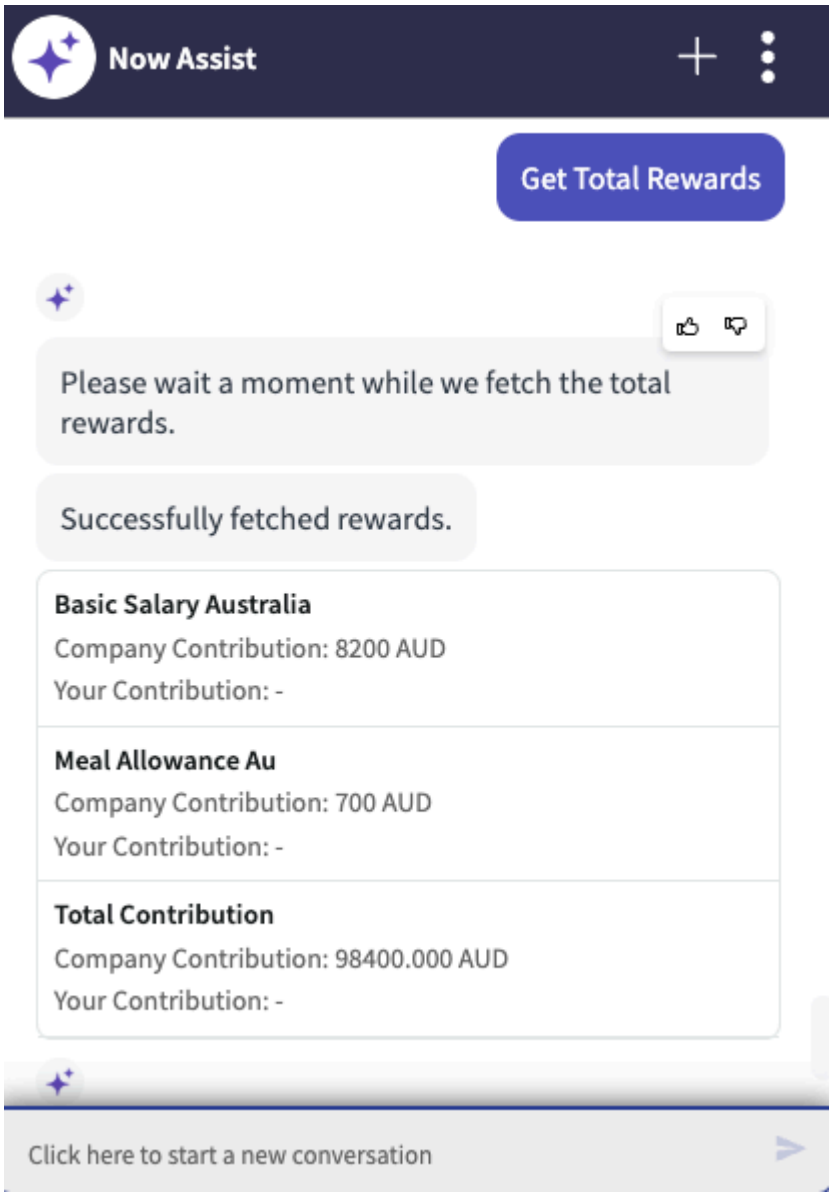


Obtenir le total des rémunérations

La rubrique Obtenir le total des rémunérations Agent virtuel vous permet d'afficher vos récompenses. À partir de , ouvrez une fenêtre de Centre des employés messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, récompenses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

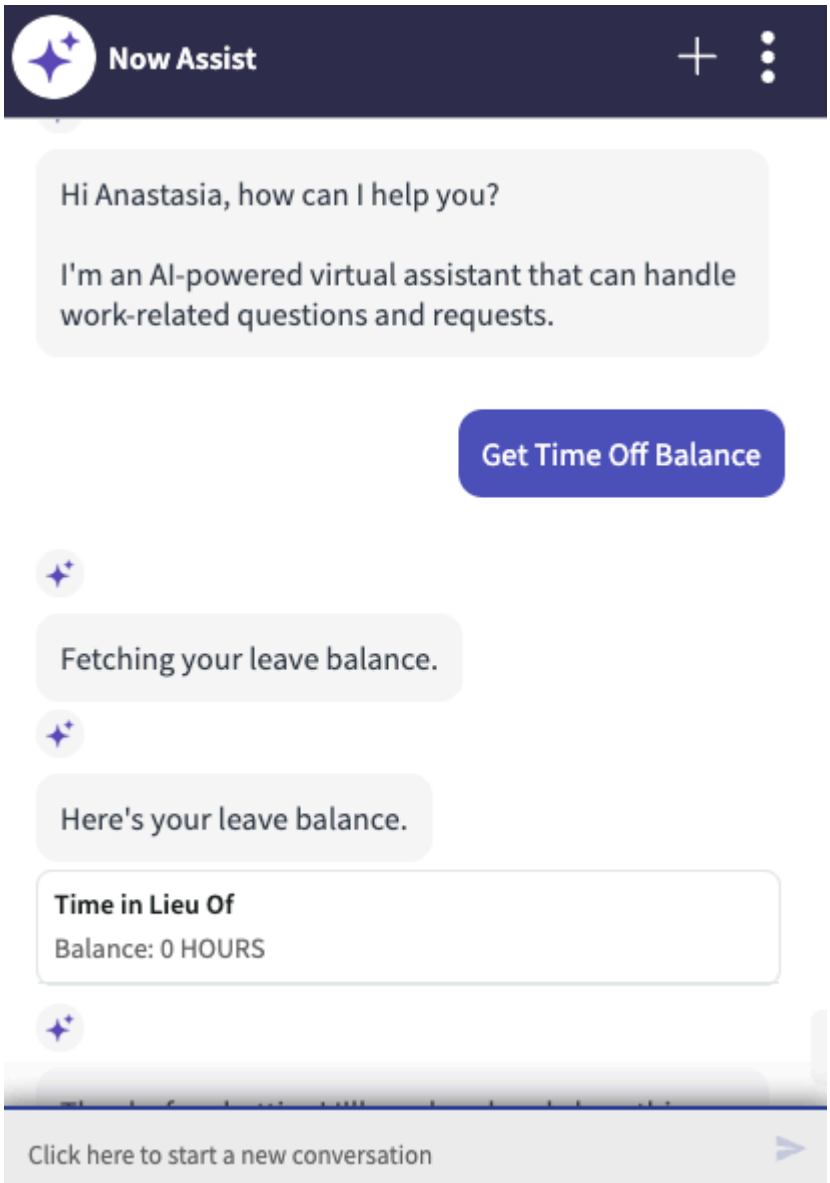


Obtenir le solde de congés

La rubrique Obtenir le solde Agent virtuel de congés vous permet d'afficher votre solde de congés. De , ouvrez une fenêtre de messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, solde de Centre des employés congés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

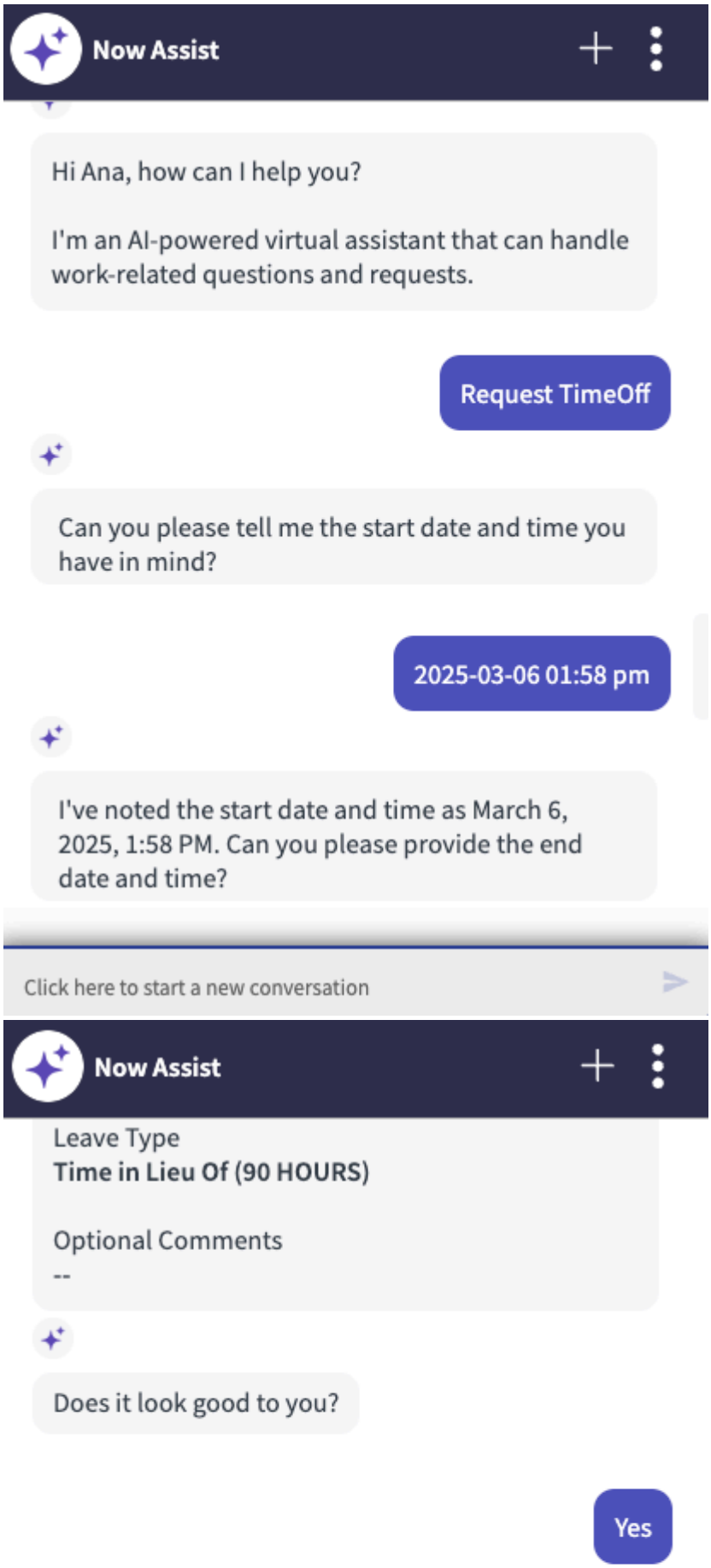


Demander un congé

La rubrique Demander un congé Agent virtuel vous permet de demander des congés. De , ouvrez une fenêtre de Centre des employés messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, demander un congé. Une fois que vous avez spécifié les détails requis, tels que la date de début et la date de fin, la demande de congé est envoyée au SuccessFactors système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

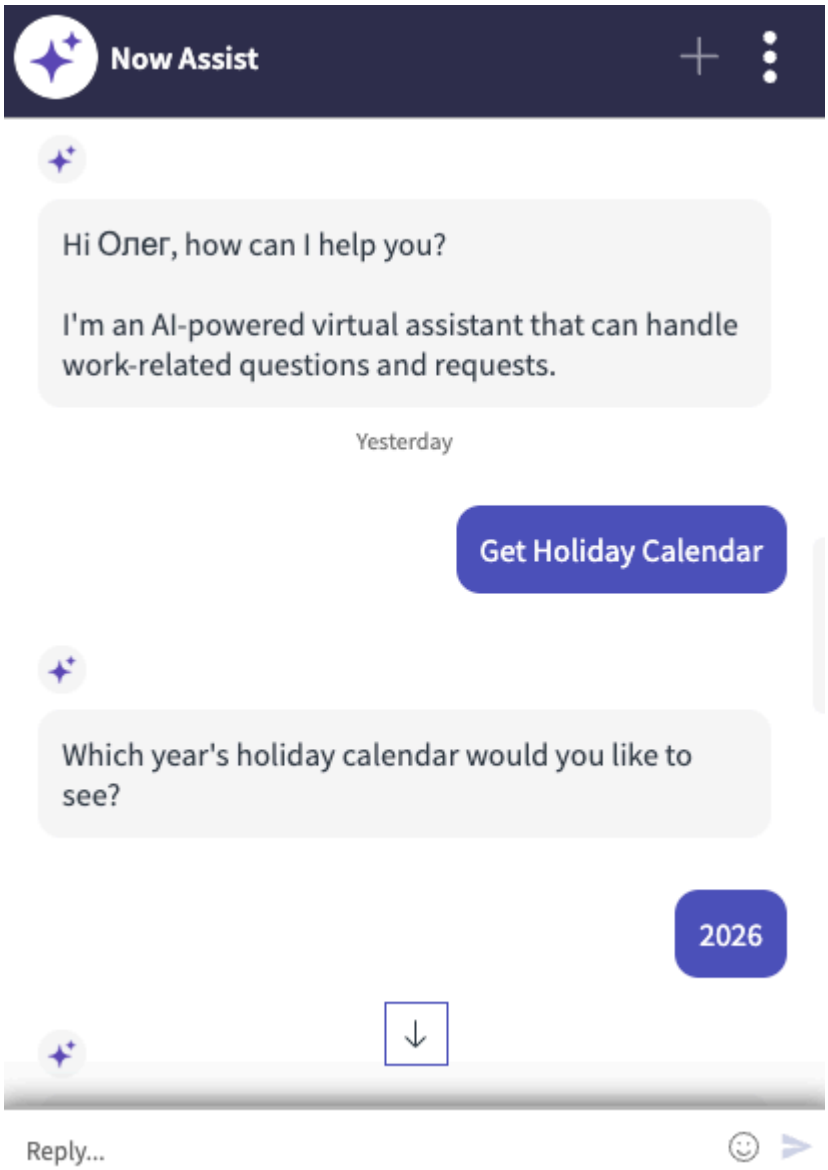
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

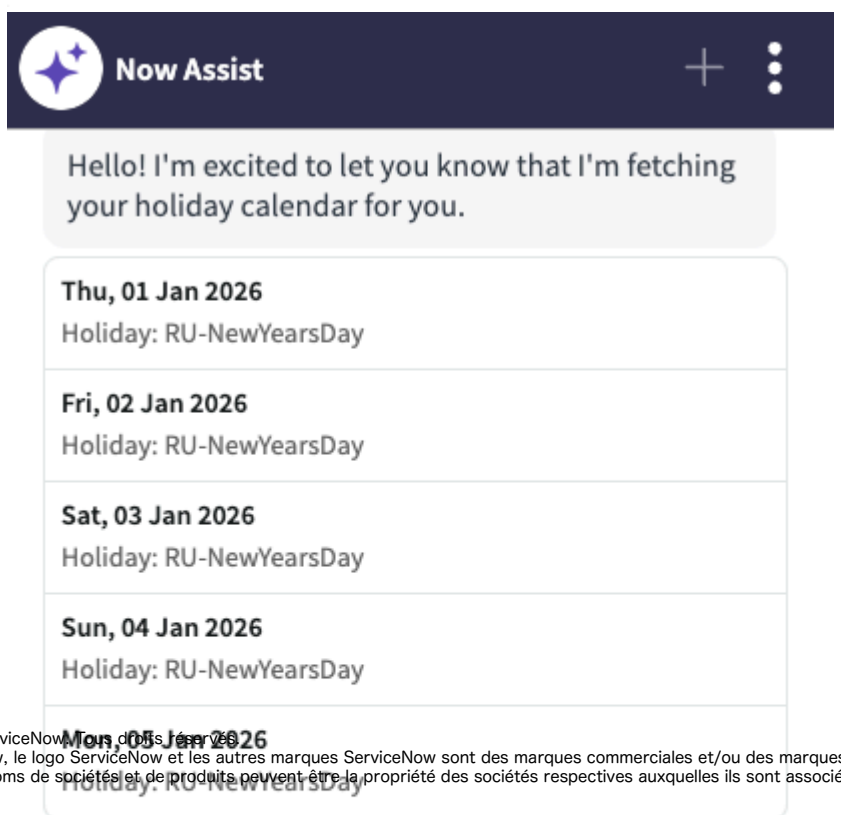
Obtenir le calendrier des jours fériés

La rubrique Obtenir le calendrier Agent virtuel des jours fériés vous permet d'afficher votre calendrier des jours fériés. À partir de , ouvrez une fenêtre de Centre des employés messagerie instantanée et saisissez des mots clés, par exemple, calendrier des jours fériés. Une fois l'année calendaire spécifiée, le calendrier des jours fériés apparaît dans la messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Traduction automatique

© 2025 ServiceNow, Inc. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser des agents IA HCM pour Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors

Adressez des demandes au système à l'aide SuccessFactors de la collection d'agents Prestation de services RH IA.

Vue d'ensemble des agents IA HCM

Vous pouvez soumettre des demandes au SuccessFactors système, par exemple, demander un congé ou mettre à jour vos informations, à l'aide de la collection d'agents Prestation de services RH IA dans Centre des employés. Pour accéder aux agents IA HCM et les utiliser, assurez-vous de Configurer des agents IA pour Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors. Pour plus d'informations sur le mappage fluxsecondaire-agent, reportez-vous à la section Mappage de flux secondaire-agent pour Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors.

Agent IA du récupérateur de profil d'agent

L'agent IA récupérateur de profil d'agent vous permet de trouver des détails sur un collègue. Les détails peuvent inclure le département, la fonction, l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone, en fonction de votre demande.

Récupération du calendrier des jours fériés de l'employé Agent IA

L'agent IA de récupération du calendrier des jours fériés de l'employé récupère les informations sur les jours non ouvrés pour l'année spécifiée.

Demandeur de congés : agent IA

L'agent IA demandeur de congés vous permet de demander un congé ou de récupérer votre solde de congés.

Informations sur les rémunérations globales des employés Agent IA

L'agent IA d'informations sur les rémunérations globales des employés vous permet de récupérer les détails de vos rémunérations globales.

Mise à jour des détails de l'employé Agent IA

L'agent IA de mise à jour des détails de l'employé vous permet de mettre à jour des informations personnelles telles que votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, votre adresse personnelle, votre groupe sanguin et votre date de naissance.

Référence Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et administrer Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors.

Composants installés avec Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Rôles installés avec Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur SuccessFactors [sn_hr_sf.admin]	• Peut accéder à toutes les fonctionnalités et capacités de l'application Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors . • Peut configurer les paramètres du profil de l'agent.	sn_hr_integr_fw.admin

Flux planifiés installés

Flux planifiés installés avec Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors

Flux planifié	Description
Exécuter le déclencheur Flux d'intégrations SAP SuccessFactors	Extrait les données de SuccessFactors vers ServiceNow. Par défaut, le flux est dans un état inactif. Pour plus d'informations sur la façon d'activer le flux, consultez Activer les flux de planification.

Tables installées

Les tables requises pour Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors sont obtenues de Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise. Les tables sont installées automatiquement avec l'installation Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise lorsque vous activez l'application Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Mappage de flux secondaire-agent pour Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors

Afficher le mappage fluxsecondaire-agent pour Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors.

Mappage de l'agent et du flux secondaire du spoke

Agent IA	Nom de la fonctionnalité	Nom de service	Flux secondaire
Agent IA du récupérateur de profil d'agent	Gestion des agents	Obtenir un agent	SuccessFactors RH : rechercher un profil d'agent
Demandeur de congés : agent IA	Gestion des congés	Solde de congés	SuccessFactors RH : obtenir le solde de congés
		Créer une demande de congé	SuccessFactors RH : demander un congé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de l'agent et du flux secondaire du spoke (suite)

Agent IA	Nom de la fonctionnalité	Nom de service	Flux secondaire
Récupération du calendrier des jours fériés de l'employé Agent IA		Calendrier des jours fériés	SuccessFactors RH : obtenir le calendrier des congés de l'employé
Informations sur les rémunérations globales des employés Agent IA	Gestion des avantages	Total des rémunérations	SuccessFactors RH : obtenir le total des rémunérations
Mise à jour des détails de l'employé Agent IA	Gestion du capital humain	Mettre à jour les données à caractère personnel	SuccessFactors RH : mettre à jour les données à caractère personnel
	Gestion des agents	Obtenir un agent	SuccessFactors RH : rechercher un profil d'agent

Source pour Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors

Une fois l'application Intégration de Prestation de services RH à SuccessFactors configurée, l'enregistrement source de l'application SuccessFactors est automatiquement créé dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise le module Source. L'enregistrement source SuccessFactors dans l'application Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise contient un ensemble prédéfini de propriétés et de services d'intégration RH.

Propriétés

Champ	Description
Full-pull	Lorsqu'elle est définie sur **Vrai**, toutes les utilisateurs actifs, les formations actives et les tâches incomplètes du système SuccessFactors sont extraits dans les tables ServiceNow respectives de l'instance. Lorsque la valeur est définie sur **Faux**, seuls les utilisateurs modifiés, les formations modifiées et les transcriptions modifiées (sur la base de la dernière exécution correcte du calendrier) sont extraits du système SuccessFactors et sont extraits des tables respectives de l'instance ServiceNow . **Remarque :** S'il n'y a aucune information sur la dernière heure d'exécution de planification réussie, la première extraction sera toujours une extraction complète.

Prestation de services RH avec Ultimate Kronos Group

Avec l'application Prestation de services RH avec Ultimate Kronos Group, fournissez une aide aux employés par le biais de conversations dans l'interface conversationnelle (client) de Virtual Agent. Donnez la possibilité aux employés de consulter leurs soldes de régularisation des congés, leurs calendriers et les équipes à venir à partir de l'application Ultimate Kronos Group dans ServiceNow Centre des employés.

Les fonctionnalités principales comprennent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez des conversations basées sur des mots clés saisis par un employé.
- Appliquez les modèles NLU (Natural Language Understanding) qui permettent à Agent virtuel de choisir des énoncés pour comprendre, traiter et répondre aux déclarations des employés au cours d'une conversation.

Configurer l'application

Tout d'abord, vous devez activer l'application HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group [sn_hr_ukg] depuis ServiceNow Store. Puis, vous devez configurer l'application HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group.

Vue d'ensemble de Prestation de services RH avec Ultimate Kronos Group

Une fois l'activation et la configuration de l'intégration de HR Service Delivery avec Ultimate Kronos Group terminées, le répond Prestation de services RH avec Ultimate Kronos Group à ce que les employés ou les responsables disent au cours d'une conversation et permet aux employés d'afficher les détails suivants à partir de l'application Ultimate Kronos Group dans le Centre des employés.

Rubriques accessibles aux employés

En tant qu'employé, vous pouvez consulter vos soldes de régularisation, vos heures de travail, votre liste de poinçons, vos calendriers, vos demandes de congés et vos équipes à venir à l'aide de Agent virtuel.

Récupérer mon solde de régularisation

Pour afficher l'agrégat des soldes de régularisation des congés (par type), sélectionnez **Récupérer mon solde de régularisation (modèle)**. Si le modèle NLU est formé, vous pouvez poser une question dans la messagerie instantanée (par exemple, afficher mes congés maladie) et afficher le solde d'un seul type de congé.

Récupérer mes heures travaillées

Pour consulter le nombre d'heures travaillées pour une période donnée, sélectionnez **Récupérer mes heures travaillées (modèle)** et choisissez une période symbolique.

Récupérer ma liste de poinçons

Pour consulter la liste de poinçons, sélectionnez **Récupérer ma liste de poinçons (modèle)** et choisissez une période symbolique.

Récupérer mon calendrier

Pour consulter le calendrier de travail pour une période donnée, sélectionnez **Récupérer mon calendrier des employés (modèle)** et choisissez une période symbolique. Si le modèle NLU est formé, vous pouvez poser une question dans la messagerie instantanée (par exemple, mes calendriers de travail de la période de paie précédente) et consulter les calendriers de travail pour cette période symbolique.

Vous pouvez également afficher l'emplacement de votre calendrier pour trois jours à partir du jour actuel.

Récupérer mes demandes de congés

Pour consulter l'état des demandes de congés, sélectionnez **Récupérer mes demandes de congés (modèle)** et indiquez une date de fin.

Remarque :
assurez-vous que la période de congé sélectionnée est de 15 jours à partir de la date de début (jour actuel).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Récupérer mon équipe à venir

Pour consulter l'équipe à venir, sélectionnez **Récupérer mon équipe à venir (modèle)**. Si le modèle NLU est formé, vous pouvez poser une question dans la messagerie instantanée (par exemple, afficher mes équipes) et voir directement la prochaine équipe.

Vous pouvez également afficher votre emplacement ainsi que la date et l'heure de l'équipe.

Rubriques accessibles aux gestionnaires

En tant que gestionnaire, vous pouvez consulter les emplacements, les calendriers et les demandes de congés de votre équipe à l'aide de Agent virtuel.

Remarque :
les modèles ne sont visibles que pour un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire.

Emplacement du subordonné aujourd'hui

Pour afficher l'emplacement d'un subordonné de l'équipe (pour aujourd'hui), sélectionnez **Emplacement du subordonné aujourd'hui (modèle)**.

Changements de calendrier du subordonné

Vous pouvez consulter les demandes de changement de calendrier telles que la couverture des équipes, l'échange d'équipe, le changement de disponibilité, l'équipe ouverte et l'auto-planification. Suivez les instructions affichées à l'écran pour en savoir plus sur les changements de calendrier.

Remarque :
vous pouvez afficher les demandes de changement à l'état Proposé, Non valide ou En attente.

Demandes de congés du subordonné

Vous pouvez consulter les demandes de congés en attente de votre équipe pour une période spécifiée. Vous pouvez vérifier les demandes de chaque membre de l'équipe ou de l'ensemble de l'équipe.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Premiers pas

Configurer	Référence
Planifiez et configurez votre intégration.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Prestation de services RH avec Ultimate Kronos Group

Configurez l'application Prestation de services RH avec Ultimate Kronos Group pour commencer à transmettre des informations par pull, telles que les soldes de régularisation et les équipes, de l'application Ultimate Kronos Group vers une application ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Activez l'application HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group [sn_hr_ukg], qui active automatiquement les modules d'extension et spokes suivants :

- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Widgets de l'agent virtuel du portail de services [com.glide.va.sp_widgets]
- NLU Workbench [com.snc.nlu_studio]
- Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml]
- Spoke UKG

Procédure

1. Intégrez votre application Ultimate Kronos Group à votre instance ServiceNow.
   Enregistrez une application OAuth dans l'application Ultimate Kronos Group et authentifiez les demandes de ServiceNow. Pour plus d'informations, voir Configuration du spoke UKG .
2. Complétez la configuration unique du chargement des codes de régularisation à partir de l'application Ultimate Kronos Group vers ServiceNow.
   Pour en savoir plus, consultez Configurer des codes de régularisation.
3. Le champ **Numéro de personne** de l'application Ultimate Kronos Group doit correspondre au champ **Numéro d'employé** de la table des utilisateurs ServiceNow.
   Si le champ **Numéro de personne** de l'application Ultimate Kronos Group correspond à un autre champ de la table des utilisateurs ServiceNow, vous devez remplacer la méthode getPersonNumberBySysID dans le script HRKronosUtils.

Configurer des périodes symboliques

Par défaut, les périodes symboliques de l'application Ultimate Kronos Group sont configurées lorsque vous activez l'application HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group. Les périodes symboliques désignent les périodes identifiables par l'application Ultimate Kronos Group.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ukg.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un employé publie une question dans la messagerie instantanée virtuelle d'Centre des employés, un modèle NLU sélectionne un énoncé à partir de la question, vérifie sa mention dans les sources de vocabulaire, identifie son code symbolique et son ID. Un flux utilise l'ID pour extraire les informations demandées de l'application Ultimate Kronos Group et les afficher dans la messagerie instantanée virtuelle d'Centre des employés.

Procédure

Si vous avez apporté des modifications aux périodes symboliques dans Ultimate Kronos Group :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Intégrations RH UKG** > **Périodes symboliques** et cliquez sur**Actualiser les périodes symboliques.**

b. Accédez à la **Console NLU** > **Sources de vocabulaire**et synchronisez **@UKGTimeKeepingSymbolicPeriod**.

c. Accédez à la**Console NLU** > **Modèles**, sélectionnez **Modèle de rubriques UKG**, puis cliquez sur **Former**.

Configurer des codes de régularisation

Complétez la configuration unique du chargement des codes de régularisation à partir de l'application Ultimate Kronos Group vers une application ServiceNow. Les codes de régularisation aident à transmettre par pull les soldes de régularisation des congés des employés de l'application Ultimate Kronos Group vers une application ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ukg.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un employé publie une question dans la messagerie instantanée virtuelle d'Centre des employés, le modèle NLU sélectionne un énoncé à partir de la question, vérifie sa mention dans les sources de vocabulaire, identifie son code de régularisation et son ID. Un flux utilise l'ID pour extraire les informations demandées de l'application Ultimate Kronos Group et les afficher dans la messagerie instantanée virtuelle d'Centre des employés.

Par exemple, un employé souhaite afficher le solde de régularisation pour un congé annuel. Le modèle NLU sélectionne le congé annuel en tant qu'énoncé. Il identifie le **congé annuel** comme le code de régularisation dont l'ID dans Ultimate Kronos Group est **1531**. Le flux utilise l'ID **1531** pour extraire les informations demandées de l'application Ultimate Kronos Group.

Procédure

Si vous avez apporté des modifications aux périodes de régularisation dans Ultimate Kronos Group :

a. Accédez à la **Intégrations RH UKG** > **Codes de régularisation** et cliquez sur **Actualiser les codes de régularisation.**

b. Accédez à la **Console NLU** > **Sources de vocabulaire**et **@AccrualCode** de synchronisation.

c. Accédez à la**Console NLU** > **Modèles**, sélectionnez le **modèle UKG Topics et** cliquez sur **Former**.

Former le modèle NLU

Utilisez le modèle de rubriques UKG (modèle NLU) pour reconnaître et traiter les énoncés, les intentions et les objets d'une action (entités), ou les contextes de celle-ci.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ukg.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez former l'ensemble de données du modèle de façon itérative à l'aide d'exemples d'énoncés afin que le système puisse prédire la sortie optimale de l'intention pour un nouvel énoncé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
2. Sélectionnez **Modèle de rubriques UKG**.
3. Cliquez sur **Former**.

Flux secondaires

Utilisez les flux secondaires pour transmettre par pull les données de l'application Ultimate Kronos Group vers une application ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Dans les listes de flux secondaires, consultez les éléments suivants :

Flux secondaire

Flux secondaire	Description
Solde de régularisation des employés	Aide à transmettre par pull les soldes de régularisation des congés d'un employé (par type) de l'application Ultimate Kronos Group vers une application ServiceNow.
Extraire le calendrier de l'employé	Aide à transmettre par pull le calendrier d'un employé de l'application Ultimate Kronos Group vers une application ServiceNow.
Extraire les heures travaillées	Aide à transmettre par pull les heures travaillées pour un employé de l'application Ultimate Kronos Group vers une application ServiceNow.
Extraire les demandes de congés	Aide à transmettre par pull les demandes de congés futurs d'un employé de l'application Ultimate Kronos Group vers une application ServiceNow.

Référence - Prestation de services RH avec Ultimate Kronos Group

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur Prestation de services RH avec Ultimate Kronos Group, notamment des listes et des formulaires.

Composants installés avec HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Rôles installés avec HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur UKG [sn_hr_ukg.admin]	• Peut configurer des périodes symboliques et des codes de régularisation. • Peut former le modèle de rubriques UKG.	Aucun

Tables installées

Tables installées avec HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group

Table	Description
Code de régularisation [sn_hr_ukg_accrual_code]	Contient les codes de régularisation avec leurs ID associés. Les codes de régularisation aident à extraire les soldes de régularisation des congés d'un employé de l'application Ultimate Kronos Group vers ServiceNow.
Période symbolique [sn_hr_ukg_symbolic_period]	Contient les périodes symboliques avec leurs ID associés. Les périodes symboliques désignent les périodes identifiables par l'application Ultimate Kronos Group.

Document Template integration with Adobe Sign

L'application ServiceNow® Document Template integration with Adobe Sign vous permet d'utiliser l'application Adobe Sign pour signer des documents générés à partir de ServiceNow Modèles de documents.

Fonctionnalités principales

- Permettez à plusieurs participants de travailler en collaboration sur un seul document.
- Choisissez un type de signature.
- Sélectionnez un partenaire de signature.
- Signez avec votre équipement mobile et le portail où que vous soyez.

Remarque :
L'application Document Template integration with Adobe Sign prend en charge la signature des modèles de documents HTML et PDF générés à partir de Modèles de documents.

Informations sur l'activation

Tout d'abord, activez l'application Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign] et l'application Document Templates [sn_doc] à partir du ServiceNow Store. L'activation de l'application Document Template integration with Adobe Sign active automatiquement le Adobe Sign spoke. Ensuite, configurez le spoke Adobe Sign .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Configurer des modèles de documents pour Adobe Sign

Configurez des modèles de documents pour activer la signature à l'aide de l'application Adobe Sign.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dt_adobesign.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous les modèles de documents**.
2. Sélectionnez un modèle.
3. Renseignez les champs obligatoires du formulaire.
   a. Dans le champ **Type de signature**, sélectionnez **Adobe Sign**.
   b. Définir des participants : définissez des tâches pour les participants et marquez des blocs de signature.
   c. Associez le modèle de document au modèle RH d'un service et lancez des tâches de document à partir d'un ticket.

Que faire ensuite
L'utilisateur qui reçoit la tâche de document peut utiliser l'application Adobe Sign pour signer le document.

Créer des groupes Adobe Sign

Connectez votre instance ServiceNow à un groupe particulier pour envoyer et recevoir des accords sur un dossier d'utilisation métier.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dt_adobesign.admin

Procédure

1. Accédez à la **Modèles de documents** > **Intégration Adobe Sign** > **Groupes Adobe Sign**.
2. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Groupes Adobe Sign

Champ	Description
ID de groupe	ID unique associé à l'enregistrement.
Alias de connexion	Enregistrement d'alias à associer à la connexion.
Nom du groupe	Nom permettant d'identifier le groupe Adobe Sign de façon unique.
Rôle	Rôles accordés au groupe Adobe Sign.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Document Template integration with Adobe Sign

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign], y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles affectés avec l'activation d'Adobe

Nom du rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur Adobe Sign [sn_dt_adobesign.admin]	• Peut configurer des modèles de documents pour Adobe Sign. • Peut créer des groupes Adobe Sign.	Aucun

Tables installées

Tables installées avec l'activation d'Adobe

Table	Description
Modèle de document Groupes Adobe Sign [sn_dt_adobesign_group]	Stocke les groupes Adobe Sign. Pour plus d'informations, voir Créer des groupes Adobe Sign

Document Template integration with DocuSign

L'application ServiceNow® Document Template integration with DocuSign vous permet d'utiliser l'application DocuSign pour signer des documents générés à partir de ServiceNow Modèles de documents.

Fonctionnalités principales

- Permettez à plusieurs participants de travailler en collaboration sur un seul document.
- Choisissez un type de signature.
- Sélectionnez un partenaire de signature.
- Signez avec votre équipement mobile et le portail où que vous soyez.

Remarque :
L'application Document Template integration with DocuSign prend en charge la signature des modèles de documents HTML et PDF générés à partir de Modèles de documents.

Informations sur l'activation

Tout d'abord, activez les applications Document Template Integration with DocuSign [sn_dt_docusign] et Document Templates [sn_doc] à partir de ServiceNow Store. L'activation de l'application Document Template integration with DocuSign active automatiquement le DocuSign spoke.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ensuite, configurez le DocuSign spoke. Pour plus d'informations, consultez Docusign eSignature Spoke .

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Configurer Modèles de documents pour DocuSign

Configurez des modèles de documents pour activer la signature à l'aide de l'application DocuSign .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous les modèles de documents**.
2. Sélectionnez un modèle.
3. Renseignez les champs obligatoires du formulaire.
   a. Dans le champ **Type de signature**, sélectionnez **DocuSign**.
   b. Définir des participants : définissez des tâches pour les participants et marquez des blocs de signature.
   c. Associez le modèle de document au modèle RH d'un service et lancez des tâches de document à partir d'un ticket.

Que faire ensuite

L'utilisateur qui reçoit la tâche de document peut utiliser l'application DocuSign pour signer le document.

Composants installés avec Document Template integration with DocuSign

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Document Template Integration with DocuSign [sn_dt_docusign], y compris les rôles d'utilisateur.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Liste des rôles installés avec DocuSign

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Admin DocuSign [sn_dt_docusign.admin]	Peut configurer les modèles de documents à utiliser DocuSign pour la signature.	Aucun

Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint

L'application ServiceNow® Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint extrait les tickets Employee Relations de NAVEX EthicsPoint vers ServiceNow la plateforme, ce

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

qui permet à un agent RH de travailler sur des tickets Employee Relations à partir d'une ServiceNow instance.

Informations sur l'activation

Tout d'abord, activez l'application Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint (sn_hr_navex_ep) à partir du ServiceNow Store. L'activation de l'application Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint active automatiquement Enterprise Service Management Integrations Framework, Employee Relations et le spoke Navex EthicsPoint.

Ensuite, configurez Configurer Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Configurer Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint

Découvrez comment configurer l'application Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint pour extraire et transférer les données des tickets de relations avec les employés du système Navex EthicsPoint vers le ServiceNow système.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_navex_ep.admin

Procédure

1. Installez les ensembles de mises à jour à partir de la section Liens et documents de support dans ServiceNow Store .
2. Autorisez manuellement les RCA.
   Autorisez les enregistrements d'accès restreint pour l'appelant dont l'état = **Demandé** et le périmètre source = **Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint**.
3. Pour de meilleures performances, champ source d'index : external_id mappé au champ cible : correlation_id dans Cartes de transformation.
   Pour plus d'informations, consultez créer un index de table .
4. Configurer Spoke Navex Ethicspoint.
   Pour plus d'informations, consultez Configuration du spoke Navex EthicsPoint .
5. Configurer les propriétés.
6. Mapper les champs.

Configurer les propriétés

Configurez les propriétés pour vous assurer que les données sont correctement mappées entre le système Navex EthicsPoint et le ServiceNow système.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_navex_ep.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Intégration ER Navex** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Configurez les propriétés suivantes :

Propriétés

Nom	Description
ID de niveau dans Navex EthicsPoint	ID de niveau qui contient l'instance Navex EthicsPoint.
ID d'état Prêt à extraire séparés par des virgules dans Navex EthicsPoint	ID d'état à extraire de l'instance Navex EthicsPoint vers l'instance ServiceNow . Par exemple, les ID des états Ouvert, Fermé ou Révision.
Liste des ID d'état clôturé séparés par des virgules dans Navex EthicsPoint	ID d'état des tickets fermés qui sont transférés de l'instance Navex EthicsPoint vers l'instance ServiceNow .
ID de types de problèmes primaires séparés par des virgules dans Navex EthicsPoint	ID de tickets du type de problème primaire qui sont extraits de l'instance Navex EthicsPoint vers l'instance ServiceNow . Par exemple, le type de ticket primaire d'un ticket peut être Mauvais comportement, Discrimination ou Comptabilité.
Service RH utilisé pour le ticket importé à partir de Navex EthicsPoint	Service RH auquel vous souhaitez associer le ticket Employee Relations.
Transmettre les pièces jointes par pull. Configurez le MID Server si vous souhaitez transmettre des pièces jointes par pull.	Option permettant d'extraire les tickets et les pièces jointes de l'instance Navex EthicsPoint vers l'instance ServiceNow . Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez activer le MID Server. Pour plus d'informations, voir Configure MID Server network connectivity
Transmettre par pull les pièces jointes à partir du fichier de ticket. (Assurez-vous que le MID Server est activé quand vous utilisez cette propriété)	Option permettant de fournir le bouton **Synchroniser les pièces jointes sur les** tickets qui sont déjà tirés de l'instance Navex EthicsPoint vers l'instance ServiceNow . Le bouton **Synchroniser des pièces jointes** peut être utilisé pour extraire les pièces jointes des tickets ultérieurement. Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez activer le MID Server. Pour plus d'informations, voir Configure MID Server network connectivity

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Mapper les champs

Mappez les champs ServiceNow aux champs transmis par pull à partir de NAVEX EthicsPoint. Permettez à un agent RH de travailler sur des tickets Employee Relations à partir d'une ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_navex_ep.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Intégration ER Navex** > **Administration** > **Carte de valeur de champ**.
2. Cliquez sur **Obtenir les valeurs de champ Navex**.

   Tous les champs de Navex EthicsPoint sont extraits dans l'instance ServiceNow .

   Pour en savoir plus sur les champs importés, consultez cet article de la base de connaissances .
3. Saisissez les valeurs requises dans le champ **Valeur** et le champ **Primaire** pour chacun des enregistrements qui s'affichent.

Source pour Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint

Une fois l'application Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint configurée, l'enregistrement source de l'application NAVEX EthicsPoint est automatiquement créé dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise le module source. L'enregistrement source Navex EthicsPoint dans l'application Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise contient un ensemble prédéfini de services d'intégration RH.

Services RH

Une fois l'application configurée, les services d'intégration Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint pour Navex EthicsPoint sont automatiquement créés dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise. Les flux des services d'intégration communiquent avec le système Navex EthicsPoint afin de transmettre par pull et par push les données relatives aux tickets Employee Relations.

Services d'intégration pour Navex EthicsPoint

Nom	Description
Mettre à jour les tickets Employee Relations	Transmet les données de ServiceNow la plateforme à Navex EthicsPoint. Par exemple, lorsqu'un ticket Employee Relations est fermé, son état est transmis par push à Navex EthicsPoint.
Obtenir les tickets Employee Relations	Extrait les tickets Employee Relations de Navex EthicsPoint vers la ServiceNow plateforme.

Cartes de transformation

Les cartes de transformation spécifient des relations de données entre la table source et la table cible.

Pour en savoir plus sur les cartes de transformation, accédez à **Intégration ER Navex** > **Cartes de transformation**.

Cartes de transformation

Nom	Description
Carte de transformation de ticket ER	Permet de mapper les tickets Employee Relations de la table Étape intermédiaire du ticket [sn_hr_navex_ep_case_staging] à ceux de la table Ticket Employee Relations [sn_hr_er_case].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes de transformation (suite)

Nom	Description
Étape intermédiaire des tiers impliqués ER	Permet de mapper les participants impliqués des tickets de la table Étape intermédiaire des participants [sn_hr_navex_ep_participant] à ceux de la table Tiers impliqué [sn_hr_er_involved_party].
Carte de transformation des preuves ER	Permet de mapper les preuves de ticket Employee Relations de la table Étape intermédiaire du fichier de ticket [sn_hr_navex_ep_file_staging] à ceux de la table Preuve [sn_em_evidence].

Composants installés avec Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint, notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Rôles installés

Liste des rôles installés avec Navex

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur [sn_hr_navex_ep.admin]	• Peut Configurer les propriétés. • Peut Mapper les champs.	

Tables installées

Liste des tables installées avec Navex

Table	Description
Carte de valeur de champ [sn_hr_integr_fw_field_value_map] **Remarque :** cette table est visible dans le périmètre de l'application Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.	Stocke les mappages entre les champs Navex EthicsPoint et ServiceNow les champs de plateforme.

Prestation de services RH pour le secteur de la santé

L'application ServiceNow® Prestation de services RH pour le secteur de la santé crée un workflow d'intégration des médecins standardisé, numérisé et automatisé à l'aide du modèle de données des professionnels de santé. L'application vous permet d'avoir une vue d'ensemble de toutes les informations d'intégration requises pendant et après l'intégration des médecins. Prestation de services RH pour le secteur de la santé est une nouvelle application dans la Yokohama version.

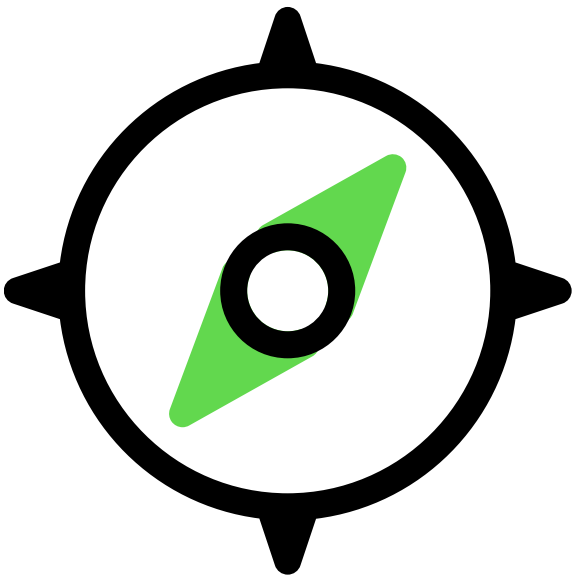
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

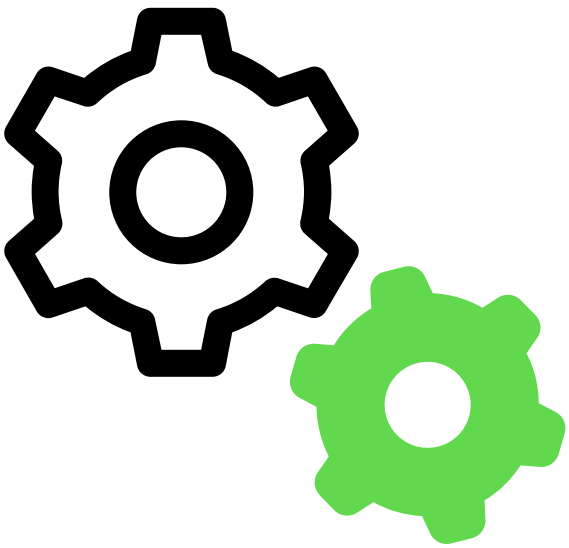
Premiers pas

Explorer



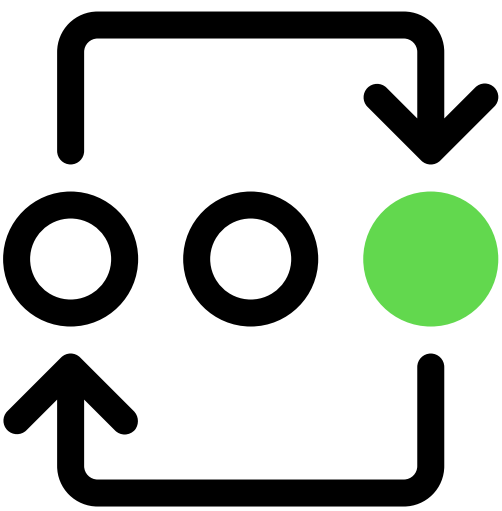
En savoir plus sur les Prestation de services RH pour le secteur de la santé fonctionnalités

Configurer



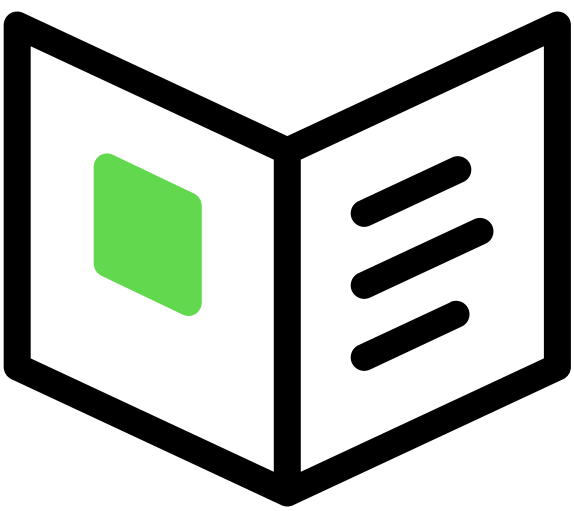
Installez les applications nécessaires

Utilisez



l’accès sécurisé, la mise à jour et la gestion des coordonnées d’un professionnel de la santé.

Référence



Obtenir des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Prestation de services RH pour le secteur de la santé

Apprenez-en davantage sur Prestation de services RH pour le secteur de la santé un exemple de workflow et sur l'examen des avantages qu'il offre aux utilisateurs de votre organisation de soins de santé.

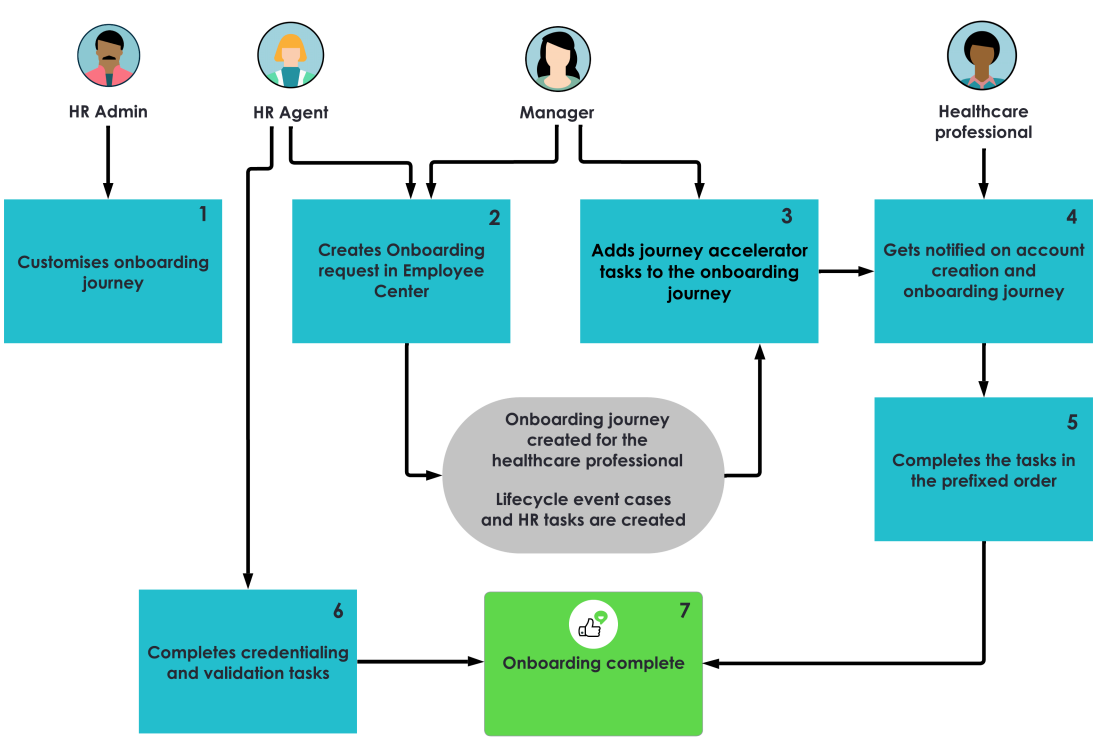
Vue d'ensemble de Prestation de services RH pour le secteur de la santé

Prestation de services RH pour le secteur de la santé vous permet de :

- accédez, mettez à jour et gérez en toute sécurité les données d'un professionnel de santé via le modèle de données des professionnels de santé.
- Configurez et créez automatiquement les tâches nécessaires pour intégrer en douceur un professionnel de la santé dans votre organisation.

Workflow Prestation de services RH pour le secteur de la santé

L'infographie suivante vous fournit une explication de bout en bout de l'utilisation de l'application avec Concepteur de parcours le Prestation de services RH pour le secteur de la santé Centre des employés.



Pour en savoir plus, consultez Utiliser Prestation de services RH pour le secteur de la santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prestation de services RH pour le secteur de la santé avantages

Avantages clés

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Les modèles de données de profil RH et de profil de l'employé capturent les détails génériques d'un employé, tandis que le modèle de données Professionnel de santé stocke des données confidentielles relatives à un professionnel de la santé, telles que les diplômes de médecine et les antécédents professionnels, les détails de l'assurance responsabilité civile professionnelle, les affiliations à l'hôpital et les détails d'inscription des payeurs. Le modèle de données Profil professionnel de santé permet à votre organisation d'accéder, de suivre et de mettre à jour les informations du profil de santé tout au long de la période d'emploi du professionnel de santé. Les enregistrements de profil professionnel de santé sont stockés de manière confidentielle et ne sont pas visibles publiquement.	Modèle de données du professionnel de santé	Agents et gestionnaires RH
Des conseils étape par étape vous permettant d'intégrer en douceur un professionnel de la santé dans votre organisation. Utilisez le workflow de démonstration Intégration des employés du secteur de la santé pour Concepteur de parcours configurer et automatiser les tâches d'un nouvel employé (professionnel de la santé) dans une organisation de soins de santé. • Créez automatiquement un profil pour le professionnel de santé, créez automatiquement un compte de messagerie et lancez automatiquement les tâches d'admission de formulaire nécessaires pour le professionnel de santé. • Créez des tâches d'accréditation et de validation pour que les agents RH examinent et valident les informations soumises par les professionnels de santé.	Parcours d'intégration dans le secteur de la santé avec des ensembles d'activités prédéfinis	Administrateur de soins de santé ou administrateur RH
Les services RH, tels que le parcours d'intégration des employés dans le secteur de la santé, la signature des divulgations d'intégration, la collecte et la validation des informations des employés, la validation des informations soumises et les tâches RH peuvent être utilisés avec l'application Prestation de services RH pour le secteur de la santé .	Nouveaux services RH	Agents RH

Configurer Prestation de services RH pour le secteur de la santé

Planifiez et configurez votre Prestation de services RH pour le secteur de la santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la configuration

Tout d'abord, activez l'application Prestation de services RH pour le secteur de la santé [sn_hr_hc] à partir de ServiceNow Store.

L'activation Prestation de services RH pour le secteur de la santé active également les applications suivantes :

- Concepteur de parcours [sn_jny]
- Centre des employés Pro [sn_ex_sp_pro]
- Bibliothèque partagée d'interface utilisateur [sn_ui_lib]
- Modèles de documents [sn_doc]
- Expériences de contenu [sn_ca]
- Content Publishing [sn_cd]
- Taxonomie de l'expérience employé [sn_ect]
- Application Ressources humaines incluse dans le périmètre : Core [com.sn_hr_core]
- Centre des employés - Pro [com.sn_ex_employee_center_pro]
- API du périmètre des critères d'utilisateur [com.glideapp.user_criteria.scoped.api]
- Publication de contenu [com.sn_content_delivery]
- Modèle de données des professionnels de santé [sn_hc_professional]
- Cadre de travail de l'expérience administrateur [sn_ace]
- Accélérateur de parcours [sn_ja]
- Modèle de données professionnel [sn_professional]
- Employee Center [sn_ex_sp]
- Base de Employee Center [sn_hr_sp]
- Base pour l'expérience des employés [sn_ex_emp_fd]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Pavé de signature [com.snc.signaturepad]
- Accès restreint pour l'appelant à l'application incluse dans le périmètre [com.glide.scope.access.restricted_caller]
- Centre de services aux employés [com.sn_hr_service_portal]

Utiliser Prestation de services RH pour le secteur de la santé

Utilisez l'application Prestation de services RH pour le secteur de la santé pour configurer et créer automatiquement les tâches nécessaires à l'intégration en douceur d'un professionnel de la santé dans votre organisation. En outre, accédez en toute sécurité aux données d'un professionnel de santé, mettez-les à jour et gérez-les via le modèle de données des professionnels de santé.

Vous trouverez ci-dessous une explication de bout en bout de l'utilisation de l'Employee Prestation de services RH pour le secteur de la santé Center avec Concepteur de parcours et :

1. **Configurer l'application**

   En tant qu'administrateur RH, planifiez et configurez Prestation de services RH pour le secteur de la santé en installant les applications nécessaires.

2. **Personnalisez le flux de travail**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'administrateur des soins de santé, personnalisez le workflow d'intégration des employés du secteur de la santé pour l'adapter aux besoins de votre organisation.

3. **Faire une demande d'intégration**

   En tant que gestionnaire d'embauche ou agent RH, demandez un parcours d'intégration pour un professionnel de la santé à partir du Centre des employés. Cela déclenche le parcours d'intégration du professionnel de santé, créant ainsi un ensemble de tâches RH pour le professionnel de santé et les agents RH.

   - Un profil RH et un profil professionnel de santé sont créés pour le professionnel de santé.
   - Un parcours d'intégration est créé automatiquement pour le professionnel de la santé, un compte de messagerie est créé automatiquement et l'employé est informé du parcours par e-mail.
   - Les tâches RH, telles que les tâches préalables à l'embauche, les informations d'identification et la vérification, les vérifications des antécédents, les inscriptions et les apprentissages obligatoires, sont déclenchées automatiquement et affectées en fonction de l'ordre défini pour les tâches du parcours.
   - Une fois que le professionnel de santé a terminé les tâches d'admission de profil, les données sont envoyées aux agents RH pour validation et accréditation. Une fois les tâches du parcours terminées, la demande d'intégration d'un employé du secteur de la santé est marquée comme terminée.

4. **Utilisez le modèle de données des professionnels de la santé**

   Les informations fournies par le professionnel de santé sont gérées en toute sécurité dans le modèle de données des professionnels de santé. Le modèle de données Profil professionnel de santé permet à l'organisation d'accéder aux informations du professionnel de santé et de les suivre tout au long de la période d'emploi. Les enregistrements des profils professionnels de santé sont stockés de manière confidentielle et ne sont pas visibles publiquement.

Personnaliser le workflow d'intégration des employés du secteur de la santé

Personnalisez le workflow d'intégration des employés du secteur de la santé pour l'adapter aux besoins de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des services de santé (sn_hr_hc.admin)

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.
2. Sélectionnez **Parcours d'intégration d'employés du secteur de la santé**.
   Vous pouvez continuer à utiliser les paramètres par défaut ou mettre à jour les valeurs en fonction des besoins de votre entreprise.
   - Dans le type d'événement de cycle de vie, la valeur par défaut est Intégration des employés du secteur de la santé. Ouvrez l'enregistrement pour ajouter, supprimer ou mettre à jour l'activité à partir d'ensembles d'activités selon vos besoins professionnels. Vous pouvez également choisir de sélectionner un autre type d'événement de cycle de vie en fonction de vos besoins professionnels.
   - Dans Configuration du parcours, la valeur par défaut est Intégration des employés du secteur de la santé. Ouvrez l'enregistrement pour ajouter, supprimer ou mettre à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

jour l'activité et les étapes en fonction des besoins de votre entreprise. Vous pouvez également choisir de sélectionner une autre configuration de parcours en fonction de vos besoins professionnels.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Lorsqu'un responsable du recrutement effectue une demande d'intégration à l'aide du catalogue **d'intégration d'employés du secteur de la santé** dans Centre des employés, le service de parcours d'intégration d'employés du secteur de la santé est déclenché et des tâches RH sont lancées pour les agents RH et le professionnel de la santé.

Demander le parcours d'intégration

Demandez un parcours d'intégration pour un professionnel de la santé. Cela déclenche le parcours d'intégration du professionnel de santé, créant ainsi un ensemble de tâches RH pour le professionnel de santé et les agents RH.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Dans Intégration, sélectionnez le catalogue d'intégration des employés dans le **secteur** de la santé.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :
   Consultez Formulaire d'intégration d'employés du secteur de la santé.
4. Dans**Besoins supplémentaires**, vous pouvez sélectionner des options telles que A besoin d'un visa de travail, Doit transférer un visa de travail ou A besoin d'une aide à la mutation.
5. Pour ajouter des fichiers à la demande, cliquez sur **Ajouter des pièces jointes**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Modèle de données des professionnels de santé

Le modèle de données des professionnels de la santé stocke des données RH confidentielles, telles que le nom, les coordonnées personnelles, les adresses e-mail, les détails de l'assurance responsabilité civile professionnelle, le diplôme de médecine et les antécédents professionnels de la santé, les antécédents professionnels.

Le modèle de données Profil professionnel de santé permet à l'organisation d'accéder aux informations du professionnel de santé et de les suivre tout au long de la période d'emploi. Les enregistrements des profils professionnels de santé sont stockés de manière confidentielle et ne sont pas visibles publiquement.

Créer automatiquement un profil professionnel de santé

Créez automatiquement un profil de professionnel de santé lorsqu'un gestionnaire ou un agent d'embauche fait une demande d'intégration pour un professionnel de la santé. Stockez les détails du professionnel de la santé en conservant des autorisations strictes de modification ou d'affichage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hc_professional.profile_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil professionnel de santé** > **Profils professionnels de santé**.
   Vous pouvez également consulter les profils professionnels de santé en accédant à **Tous** > **Agent Workspace for HR Case Management**. Dans Listes, sélectionnez Profils professionnels de santé.
2. Renseignez les champs requis du formulaire.
   La plupart des données de ces champs sont renseignées automatiquement en fonction des informations fournies dans le formulaire d'intégration des employés du secteur de la santé et des détails fournis par le professionnel de la santé dans les formulaires d'admission de profil dans Centre des employés. Consultez Formulaire de profil professionnel de santé.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Enregistrer les détails de l'ID professionnel

Stockez les détails d'identification professionnelle qu'un professionnel de santé fournit via les formulaires d'admission de profil dans Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hc_professional.profile_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ID professionnel est un identifiant unique accordé à un professionnel de santé lorsque celui-ci s'inscrit dans un réseau de santé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil professionnel de santé** > **Profils professionnels de santé**.
   Vous pouvez également consulter les profils professionnels de santé en accédant à **Tous** > **Agent Workspace for HR Case Management**. Dans Listes, sélectionnez Profils professionnels de santé.
2. Ouvrez un profil professionnel de santé.
3. Dans la liste connexe **ID professionnel** , ouvrez l'enregistrement créé automatiquement.
4. Renseignez les champs obligatoires du formulaire :
   La plupart des données de ces champs sont remplies automatiquement en fonction des informations fournies par le professionnel de la santé sur les formulaires d'admission de profil dans Centre des employés. Reportez-vous à Formulaire d'ID professionnel.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Enregistrer une assurance responsabilité civile professionnelle

Stockez les détails de l'assurance responsabilité civile professionnelle qu'un professionnel de la santé fournit via les formulaires d'admission de profil dans Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hc_professional.profile_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil professionnel de santé** > **Profils professionnels de santé**.
   Vous pouvez également consulter les profils professionnels de santé en accédant à **Tous** > **Agent Workspace for HR Case Management**. Dans Listes, sélectionnez Profils professionnels de santé.
2. Ouvrez un profil professionnel de santé.
3. Dans la liste connexe à **l'assurance responsabilité civile professionnelle** , ouvrez l'enregistrement créé automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs obligatoires du formulaire :
   La plupart des données de ces champs sont remplies automatiquement en fonction des informations fournies par le professionnel de la santé sur les formulaires d'admission de profil dans Centre des employés. Consultez Formulaire d'assurances responsabilité civile professionnelle.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter une référence professionnelle

Stockez les informations de référence professionnelle qu'un professionnel de la santé fournit via les formulaires d'admission de profil dans Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hc_professional.profile_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil professionnel de santé** > **Profils professionnels de santé**.
   Vous pouvez également consulter les profils professionnels de santé en accédant à **Tous** > **Agent Workspace for HR Case Management**. Dans Listes, sélectionnez Profils professionnels de santé.
2. Ouvrez un profil professionnel de santé.
3. Dans la liste connexe **Référence professionnelle** , ouvrez l'enregistrement créé automatiquement.
4. Renseignez les champs obligatoires du formulaire :
   La plupart des données de ces champs sont remplies automatiquement en fonction des informations fournies par le professionnel de la santé sur les formulaires d'admission de profil dans Centre des employés. Consultez Formulaire de référence professionnelle.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Enregistrer les détails de la spécialité professionnelle

Stockez les détails du domaine de santé dans lequel le professionnel de santé est spécialisé et a obtenu les formations et certifications requises. Ces informations sont fournies par le professionnel de santé via les formulaires d'admission de profil dans Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hc_professional.profile_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil professionnel de santé** > **Profils professionnels de santé**.
   Vous pouvez également consulter les profils professionnels de santé en accédant à **Tous** > **Agent Workspace for HR Case Management**. Dans Listes, sélectionnez Profils professionnels de santé.
2. Ouvrez un profil professionnel de santé.
3. Dans la liste connexe **des détails de spécialité professionnelle** , ouvrez l'enregistrement créé automatiquement.
4. Renseignez les champs obligatoires du formulaire :
   La plupart des données de ces champs sont remplies automatiquement en fonction des informations fournies par le professionnel de la santé sur les formulaires d'admission de profil dans Centre des employés. Consultez Formulaire de spécialité professionnelle.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrer le lieu de pratique

Enregistrez les détails du lieu de pratique du professionnel de santé. Le professionnel de santé fournit ces informations via les formulaires de prise de profil dans Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hc_professional.profile_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil professionnel de santé** > **Profils professionnels de santé**.
   Vous pouvez également consulter les profils professionnels de santé en accédant à **Tous** > **Agent Workspace for HR Case Management**. Dans Listes, sélectionnez Profils professionnels de santé.
2. Ouvrez un profil professionnel de santé.
3. Dans la liste connexe **Emplacement de pratique** , ouvrez l'enregistrement créé automatiquement.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   La plupart des données de ces champs sont remplies automatiquement en fonction des informations fournies par le professionnel de la santé sur les formulaires d'admission de profil dans Centre des employés.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Enregistrer l'historique de réclamation pour faute professionnelle

Enregistrez l'historique des réclamations pour faute professionnelle du professionnel de la santé. Le professionnel de santé fournit ces informations via les formulaires de prise de profil dans Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hc_professional.profile_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil professionnel de santé** > **Profils professionnels de santé**.
   Vous pouvez également consulter les profils professionnels de santé en accédant à **Tous** > **Agent Workspace for HR Case Management**. Dans Listes, sélectionnez Profils professionnels de santé.
2. Ouvrez un profil professionnel de santé.
3. Dans la liste connexe **Historique des réclamations pour faute professionnelle** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   La plupart des données de ces champs sont remplies automatiquement en fonction des informations fournies par le professionnel de la santé sur les formulaires d'admission de profil dans Centre des employés. Consultez Formulaire d'historique de faute professionnelle.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Enregistrer l'éducation et la formation

Enregistrez les détails sur l'éducation et la formation du professionnel de santé. Le professionnel de santé fournit ces informations via les formulaires de prise de profil dans Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hc_professional.profile_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil professionnel de santé** > **Profils professionnels de santé**.
   Vous pouvez également consulter les profils professionnels de santé en accédant à **Tous** > **Agent Workspace for HR Case Management**. Dans Listes, sélectionnez Profils professionnels de santé.
2. Ouvrez un profil professionnel de santé.
3. Dans la liste connexe **à l'éducation et** à la formation, sélectionnez l'enregistrement créé automatiquement.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :
   La plupart des données de ces champs sont remplies automatiquement en fonction des informations fournies par le professionnel de la santé sur les formulaires d'admission de profil dans Centre des employés. Consultez Formulaire Éducation et formation.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Historique d'emploi de l'enregistrement

Stockez les détails des antécédents professionnels du professionnel de la santé. Le professionnel de santé fournit ces informations via les formulaires de prise de profil dans Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hc_professional.profile_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil professionnel de santé** > **Profils professionnels de santé**.
   Vous pouvez également consulter les profils professionnels de santé en accédant à **Tous** > **Agent Workspace for HR Case Management**. Dans Listes, sélectionnez Profils professionnels de santé.
2. Ouvrez un profil professionnel de santé.
3. Dans la liste connexe **Historique** professionnel, sélectionnez l'enregistrement créé automatiquement.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :
   La plupart des données de ces champs sont remplies automatiquement en fonction des informations fournies par le professionnel de la santé sur les formulaires d'admission de profil dans Centre des employés. Consultez Formulaire des antécédents professionnels.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Langue d'enregistrement

Enregistrez les langues parlées par le professionnel de santé. Le professionnel de santé fournit ces informations via les formulaires de prise de profil dans Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hc_professional.profile_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil professionnel de santé** > **Profils professionnels de santé**.
   Vous pouvez également consulter les profils professionnels de santé en accédant à **Tous** > **Agent Workspace for HR Case Management**. Dans Listes, sélectionnez Profils professionnels de santé.
2. Ouvrez un profil professionnel de santé.
3. Dans la liste connexe **Langues parlées** , sélectionnez l'enregistrement créé automatiquement.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La plupart des données de ces champs sont remplies automatiquement en fonction des informations fournies par le professionnel de la santé sur les formulaires d'admission de profil dans Centre des employés. Consultez Langues parlées.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Enregistrer les affiliations à l'hôpital

Enregistrez les détails d'affiliation à l'hôpital du fournisseur de soins de santé. Le professionnel de santé fournit ces informations via les formulaires de prise de profil dans Centre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les affiliations à l'hôpital fournissent des détails sur les hôpitaux affiliés dans lesquels le professionnel de santé traite les patients.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil professionnel de santé** > **Profils professionnels de santé**.
   Vous pouvez également consulter les profils professionnels de santé en accédant à **Tous** > **Agent Workspace for HR Case Management**. Dans Listes, sélectionnez Profils professionnels de santé.
2. Ouvrez un profil professionnel de santé.
3. Dans la liste connexe **Affiliations à l'hôpital** , sélectionnez l'enregistrement créé automatiquement.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :
   La plupart des données de ces champs sont remplies automatiquement en fonction des informations fournies par le professionnel de la santé sur les formulaires d'admission de profil dans Centre des employés. Consultez Formulaire d'affiliation à l'hôpital.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Enregistrer les inscriptions des payeurs

Enregistrez les détails d'inscription du payeur du professionnel de santé. Le professionnel de santé fournit ces informations via les formulaires de prise de profil dans Centre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hc_professional.payer_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'inscription du payeur est un processus dans lequel un fournisseur de soins médicaux s'inscrit dans un réseau d'assurance maladie.

- permet aux patients de choisir des prestataires de soins liés à un réseau d'assurance.
- aide à payer à temps les prestataires médicaux pour les services de santé offerts.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil professionnel de santé** > **Profils professionnels de santé**.
   Vous pouvez également consulter les profils professionnels de santé en accédant à **Tous** > **Agent Workspace for HR Case Management**. Dans Listes, sélectionnez Profils professionnels de santé.
2. Ouvrez un profil professionnel de santé.
3. Dans la liste connexe à **l'inscription des payeurs** , sélectionnez l'enregistrement créé automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs suivants du formulaire :
   La plupart des données de ces champs sont remplies automatiquement en fonction des informations fournies par le professionnel de la santé sur les formulaires d'admission de profil dans Centre des employés. Consultez Formulaire d'inscription des payeurs.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Référence Prestation de services RH pour le secteur de la santé

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et administrer Prestation de services RH pour le secteur de la santé.

Installé avec Prestation de services RH pour le secteur de la santé

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Prestation de services RH pour le secteur de la santé, notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Rôles

Rôles installés avec Prestation de services RH pour le secteur de la santé

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur professionnel [sn_hc_professional.admin]	• Peut créer, modifier et supprimer le profil d'un professionnel de santé. • Peut personnaliser le parcours d'intégration des soins de santé. • Peut modifier les détails des enregistrements d'inscription à la paie.	• sn_hc_professional.auteur_payeur • sn_hc_professional.écrivain_profil
Lecteur payeur professionnel [sn_hc_professional.lecteur_payeur]	Peut afficher les détails de l'enregistrement d'inscription à la paie.	Aucun
Rédacteur payeur professionnel [sn_hc_professional.auteur_payeur]	Peut modifier les détails d'enregistrement d'inscription à la paie.	sn_hc_professional.lecteur_payeur
Lecteur de profil professionnel [sn_hc_professional.profile_reader]	Peut afficher le profil du professionnel de santé.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Prestation de services RH pour le secteur de la santé (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Rédacteur de profil professionnel [sn_hc_professional.profile_writer]	Peut modifier le profil du professionnel de santé.	lecteur_profil sn_hc_professional

Tables

Tables installées avec Prestation de services RH pour le secteur de la santé

Table	Description
Affiliation à l'hôpital [sn_hc_professional_hospital_affiliation]	Stocke les détails du professionnel de santé liés aux affiliations hospitalières.
Inscription des payeurs [sn_hc_professional_payers_enrollment]	Stocke les détails du professionnel de santé liés aux inscriptions des payeurs.

Formulaire de profil professionnel de santé

Accédez aux données RH confidentielles d'un professionnel de la santé et mettez-les à jour, telles que le nom, les coordonnées personnelles, les adresses e-mail, les détails de l'assurance responsabilité civile professionnelle et le diplôme de médecine, à l'aide du formulaire de profil de professionnel de la santé.

Formulaire de profil professionnel de santé

Champ	Description
Utilisateur	Nom du professionnel de santé.
Profil de l'employé	Profil de l'employé associé au professionnel de santé.
Profil RH	Profil RH associé au professionnel de santé.
Prénom	Prénom du professionnel de santé.
Deuxième prénom	Deuxième prénom du professionnel de santé.
Nom de famille	Nom de famille du professionnel de santé.
Sexe	Sexe du professionnel de santé.
Enseignement primaire	Détails sur l'éducation du professionnel de santé.
Taille uniforme	Taille uniforme du professionnel de santé.
Actif	Option permettant de rendre l'enregistrement du profil de professionnel de santé disponible pour utilisation dans les workflows et les équipes.
Verrouillé	Option permettant de désactiver la réédition des champs de profil par le professionnel de santé une fois les formulaires d'admission de profil soumis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de profil professionnel de santé (suite)

Champ	Description
	Remarque : Par défaut, cette option est activée. Un agent RH peut désactiver l'option permettant de modifier les détails de l'enregistrement.
Type professionnel	Type de profession : professionnel de santé.
Type de fournisseur	Type de diplôme délivré au professionnel de santé. Par exemple, MD, DMD ou DPM.
Autre type de fournisseur	Option permettant de spécifier un autre type de diplôme qui n'est pas répertorié dans le champ **Type de fournisseur** .
ID du fournisseur CAQH	Numéro d'identification CAQH du professionnel de la santé délivré par le Council for Affordable Quality Healthcare (CAHQ).
Méthode de contact préférée	Mode de communication préféré par le professionnel de santé. Par exemple, e-mail, téléphone ou fax.
Tél. mobile	Numéro de téléphone portable du professionnel de santé.
E-mail	Adresse e-mail du professionnel de santé.
Fax	Numéro de fax du professionnel de santé.

Formulaire d'ID professionnel

Accédez, mettez à jour et validez les coordonnées de l'ID professionnel d'un professionnel de santé dans le formulaire ID professionnel.

Formulaire d'ID professionnel

Champ	Description
Profil professionnel	Profil professionnel associé au professionnel de santé.
Numéro d'ID	Numéro d'identification professionnel du professionnel de santé.
Date d'émission	Date de délivrance de l'ID professionnel au professionnel de santé.
Date d'expiration	Date d'expiration de l'ID professionnel.
Actif	Option permettant d'utiliser l'enregistrement d'ID professionnel.
Statut	État de l'enregistrement de l'ID professionnel : • Nouveau : Lorsque le formulaire d'admission de profil est envoyé au professionnel de santé pour remplissage. • Validation en attente : lorsque les données sont remplies par un professionnel de la santé et envoyées pour accréditation et validation aux agents RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'ID professionnel (suite)

Champ	Description
	• Non valide : lorsque les agents RH examinent les données et les rejettent en raison de détails insuffisants ou non valides. • Valide : lorsque les agents RH valident et approuvent les informations fournies par le professionnel de santé.
État d'immatriculation	État dans lequel l'ID professionnel a été émis.
Pays	Pays dans lequel la carte d'identité professionnelle a été délivrée.

Formulaire d'assurances responsabilité civile professionnelle

Accédez, mettez à jour et validez les détails de l'assurance responsabilité civile professionnelle d'un professionnel de santé dans le formulaire Responsabilité professionnelle.

Formulaire d'assurance responsabilité civile professionnelle

Champ	Description
Profil professionnel	Profil professionnel du professionnel de santé.
Nom du transporteur	Nom de la société qui fournit l'assurance responsabilité civile professionnelle au professionnel de santé.
Nom de la politique	Numéro de police émis par la société offrant l'assurance responsabilité civile professionnelle.
Date d'effet	Date d'entrée en vigueur actuelle selon la dernière inscription.
Date d'effet d'origine	Date d'entrée en vigueur du premier achat ou de l'adhésion à la police.
Date d'expiration	Date de fin de l'assurance responsabilité civile professionnelle.
Type de couverture	Type d'assurance responsabilité civile professionnelle souscrite : individuelle ou partagée
Montant de couverture par occurrence	Montant payé par l'assureur pour les demandes d'indemnisation présentées dans le cadre d'un événement unique.
Montant de la couverture agrégée	Montant maximal qui sera payé par l'assureur pour les demandes soumises pour une période déterminée.
Actif	Option permettant de mettre l'enregistrement d'assurance responsabilité civile professionnelle à la disposition des workflows et des équipes.
Est actuel	Option pour indiquer que l'assurance responsabilité civile professionnelle est actuellement active et souscrite.
Est auto-assuré	Option pour indiquer que le professionnel de la santé a réservé une certaine somme d'argent personnelle à utiliser comme assurance responsabilité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'assurance responsabilité civile professionnelle (suite)

Champ	Description
Couverture illimitée	Option pour indiquer qu'une couverture illimitée est accordée pour la police souscrite auprès de l'assureur.
Statut	État du dossier d'assurance responsabilité professionnelle : • Nouveau : Lorsque le formulaire d'admission de profil est envoyé au professionnel de santé pour remplissage. • Validation en attente : lorsque les données sont remplies par un professionnel de la santé et envoyées pour accréditation et validation aux agents RH. • Non valide : lorsque les agents RH examinent les données et les rejettent en raison de détails insuffisants ou non valides. • Valide : lorsque les agents RH valident et approuvent les informations fournies par le professionnel de santé.
Adresse de l'assureur	Adresse de l'entreprise auprès de laquelle l'assurance responsabilité civile professionnelle est souscrite par le professionnel de santé.
Ville de l'assureur	Ville dans laquelle se trouve le bureau de l'assureur.
État/Province de l'assurance	État dans lequel le bureau de l'assureur est situé.
Code postal/zip de l'assureur	Code postal de la région dans laquelle se trouve le bureau de l'assureur.
Pays de l'assureur	Pays dans lequel est situé le bureau de l'assureur.

Formulaire de référence professionnelle

Accédez et validez les coordonnées de référence professionnelle d'un professionnel de santé dans le formulaire de référence professionnelle.

Formulaire de référence professionnelle

Champ	Description
Profil professionnel	Profil professionnel du professionnel de santé.
Prénom	Prénom de l'utilisateur ajouté en tant que référence professionnelle.
Nom de famille	Nom de famille de l'utilisateur ajouté en tant que référence professionnelle.
Type de référence	Type de référence de l'utilisateur : Informations d'identification ou Professionnel.
Préférence de contact	Mode de communication préféré pour l'utilisateur ajouté en tant que référence professionnelle.
E-mail	Adresse e-mail de l'utilisateur ajouté en tant que référence professionnelle.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone de l'utilisateur ajouté en tant que référence professionnelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de référence professionnelle (suite)

Champ	Description
Fax	Numéro de fax de l'utilisateur ajouté en tant que référence professionnelle.
Actif	Option permettant d'utiliser l'enregistrement de référence professionnel.
Statut	État de l'enregistrement de référence professionnelle : • Nouveau : Lorsque le formulaire d'admission de profil est envoyé au professionnel de santé pour remplissage. • Validation en attente : lorsque les données sont remplies par un professionnel de la santé et envoyées pour accréditation et validation aux agents RH. • Non valide : lorsque les agents RH examinent les données et les rejettent en raison de détails insuffisants ou non valides. • Valide : lorsque les agents RH valident et approuvent les informations fournies par le professionnel de santé.
Type de fournisseur	Diplôme délivré à l'utilisateur.
Autre type de fournisseur	Autre type de diplôme décerné à l'utilisateur.
Adresse	Adresse de l'utilisateur.
Ville	Ville dans laquelle l'utilisateur réside.
État/ Province	État dans lequel l'utilisateur réside.
Code postal	Code postal de l'adresse de l'utilisateur
Pays	Pays dans lequel réside l'utilisateur.

Formulaire de spécialité professionnelle

Passez en revue et mettez à jour les détails de la spécialité professionnelle d'un professionnel de santé dans le formulaire Spécialité professionnelle.

Formulaire Détails de spécialité professionnelle

Champ	Description
Profil professionnel	Profil professionnel associé au professionnel de santé.
Spécialité professionnelle	Domaine des soins de santé dans lequel le professionnel de santé est spécialisé ou a suivi la formation ou la certification requise.
Date de certification initiale	Date à laquelle le professionnel de santé a reçu le certificat de spécialisation.
Date d'expiration	Date d'expiration de la certification.
Date de recertification	Date à laquelle le professionnel de santé doit effectuer le renouvellement de la certification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Détails de spécialité professionnelle (suite)

Champ	Description
Actif	Option permettant de mettre l'enregistrement des détails de la spécialité professionnelle à la disposition d'un autre workflow ou d'autres équipes.
Type	Type de certification : primaire ou secondaire
Êtes-vous certifié par le tableau ?	Option pour indiquer que le professionnel de la santé est certifié par un conseil médical.
Code du tableau de certification	Nom du code du tableau de certification. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Êtes-vous certifié par le tableau** est sélectionné.
Si non certifié par le tableau	Option permettant de sélectionner si l'utilisateur n'est pas certifié par une commission médicale. **Remarque :** Ce champ n'apparaît pas lorsque l'option **Êtes-vous certifié par le tableau est sélectionnée** .

Formulaire d'historique de faute professionnelle

Accédez, mettez à jour et validez les détails de l'historique de faute professionnelle d'un professionnel de la santé dans le formulaire Historique de faute professionnelle.

Formulaire Historique de réclamation pour faute professionnelle

Champ	Description
Profil professionnel	Profil professionnel du professionnel de santé.
Date de survenue	Date à laquelle la faute professionnelle s'est produite.
Date de dépôt de la réclamation	Date à laquelle la réclamation pour faute professionnelle a été soumise.
Assurance responsabilité civile professionnelle impliquée	Assureur sélectionné pour la réclamation.
Description	Détails supplémentaires sur la réclamation pour faute professionnelle.
Actif	Option indiquant que l'enregistrement de l'historique de réclamation pour faute professionnelle est actif.
Est dans NPDB	Option indiquant que l'historique des réclamations se trouve dans la base de données de la Banque nationale de données des praticiens (BNDP).
Statut	État de l'enregistrement de l'historique de réclamation pour faute professionnelle : • Nouveau : Lorsque le formulaire d'admission de profil est envoyé au professionnel de santé pour remplissage. • Validation en attente : lorsque les données sont remplies par un professionnel de la santé et envoyées pour accréditation et validation aux agents RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Historique de réclamation pour faute professionnelle (suite)

Champ	Description
	• Non valide : lorsque les agents RH examinent les données et les rejettent en raison de détails insuffisants ou non valides. • Valide : lorsque les agents RH valident et approuvent les informations fournies par le professionnel de santé.
État de la réclamation	État actuel, que la réclamation soit en cours ou résolue.
Méthode de résolution	Type de résolution prévue pour la réclamation, par exemple, réglée avec préjudice, médiation ou arbitrage.
Montant du règlement	Montant auquel la réclamation a été réglée.
Montant payé	Montant total payé par l'assureur pour la demande soumise.

Formulaire Éducation et formation

Accédez, mettez à jour et validez les informations sur la formation d'un professionnel de santé dans le formulaire Éducation et formation.

Formulaire Éducation et formation

Champ	Description
Profil de l'employé	Profil de l'employé du professionnel de santé.
Profil professionnel	Profil professionnel du professionnel de santé.
Type d'éducation	Type d'éducation reçue par le professionnel de santé : formation ou diplôme.
Date de début	Date à laquelle l'éducation a commencé.
Date de fin	Date à laquelle l'éducation a pris fin.
Diplôme délivré	Type de diplôme délivré au professionnel de santé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Diplôme** est sélectionné dans le champ **Type d'éducation** .
Type de formation	Type de formation reçue par le professionnel de la santé, par exemple, résidence ou stage.
Spécialité de formation	Domaine de santé dans lequel le professionnel de santé a reçu une formation.
Statut	État du dossier d'éducation et de formation : • Nouveau : Lorsque le formulaire d'admission de profil est envoyé au professionnel de santé pour remplissage. • Validation en attente : lorsque les données sont remplies par un professionnel de la santé et envoyées pour accréditation et validation aux agents RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Éducation et formation (suite)

Champ	Description
	• Non valide : lorsque les agents RH examinent les données et les rejettent en raison de détails insuffisants ou non valides. • Valide : lorsque les agents RH valident et approuvent les informations fournies par le professionnel de santé.
Code de l'établissement	Code associé à l'établissement d'enseignement.
Nom de l'institution	Nom de l'établissement d'enseignement auprès duquel le professionnel de santé a suivi la formation.
Adresse de l'établissement	Adresse de l'établissement d'enseignement où le professionnel de santé a suivi la formation.
Ville de l'établissement	Ville dans laquelle l'établissement d'enseignement est situé.
État/ Province de l'établissement	État dans lequel l'établissement d'enseignement est situé.
Pays de l'établissement	Pays dans lequel l'établissement d'enseignement est situé.
Code postal de l'établissement	Code postal de la région dans laquelle l'établissement d'enseignement est situé.

Formulaire d'emplacement de cabinet

Accédez, mettez à jour et validez les détails du lieu de pratique d'un professionnel de la santé dans le formulaire Emplacement du cabinet.

Formulaire d'emplacement de cabinet

Champ	Description
Profil professionnel	Profil professionnel du professionnel de santé.
Nom du cabinet (dans l'annuaire)	Nom du cabinet du professionnel de santé.
Nom de la société (au format W-9)	Nom de la société au format (W-9) pour vérifier le nom, l'adresse et l'ID fiscal.
Type d'ID fiscal primaire	Type d'ID fiscal : primaire ou individuel.
ID de taxe individuelle	Numéro d'identification fiscale individuelle sur lequel les taxes sont collectées auprès du professionnel de santé.
ID fiscal du groupe	ID fiscal du groupe (ID fiscal de l'employeur) sur lequel les taxes sont collectées.
Référence d'informations d'identification	Option permettant d'ajouter une référence professionnelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'emplacement de cabinet (suite)

Champ	Description
Calendrier de bureau	Horaires de travail du professionnel de la santé, par exemple, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
Accepter de nouveaux patients	Option pour indiquer que le professionnel de santé peut accepter de nouveaux patients.
Accepter de nouveaux patients Medicaid	Option pour indiquer que le professionnel de la santé peut accepter de nouveaux patients Medicaid.
Accepter de nouveaux patients Medicare	Option pour indiquer que le professionnel de la santé peut accepter de nouveaux patients Medicare.
Actif	Option pour indiquer que l'enregistrement du lieu de pratique peut être utilisé.
Est l'emplacement actuel	Option pour indiquer qu'il s'agit du lieu de pratique actuel du professionnel de la santé.
Est la facturation électronique	Option pour indiquer que la facturation électronique est générée à l'hôpital affilié pour les services rendus par le professionnel de la santé.
Envoyer la correspondance ici	Option pour indiquer que toute correspondance (exemples : lettres) au professionnel de la santé peut être envoyée à l'hôpital affilié.
Statut	État de l'enregistrement du lieu de pratique : • Nouveau : Lorsque le formulaire d'admission de profil est envoyé au professionnel de santé pour remplissage. • Validation en attente : lorsque les données sont remplies par un professionnel de la santé et envoyées pour accréditation et validation aux agents RH. • Non valide : lorsque les agents RH examinent les données et les rejettent en raison de détails insuffisants ou non valides. • Valide : lorsque les agents RH valident et approuvent les informations fournies par le professionnel de santé.
Adresse	Adresse du lieu de pratique.
Ville	Ville dans laquelle le cabinet est situé.
État/Province	État dans lequel se trouve le cabinet.
Code postal	Code postal de la région dans laquelle se trouve le cabinet.
Pays	Pays dans lequel le cabinet est situé.

Formulaire des antécédents professionnels

Accédez, mettez à jour et validez les détails de l'historique d'emploi d'un professionnel de santé dans le formulaire Historique d'emploi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des antécédents professionnels

Champ	Description
Profil de l'employé	Profil de l’employé associé au professionnel de santé.
Profil professionnel	Profil professionnel associé au professionnel de santé.
Type d'historique d'emplois	Option indiquant si vous avez un emploi ou s’il y a eu une interruption d’emploi.
Type d'emploi	Nature de l’emploi, par exemple, consultant, stagiaire ou entrepreneur.
Date de début	Date à laquelle l’emploi a commencé dans une organisation.
Date de fin	Date à laquelle l’emploi a pris fin dans une organisation.
Statut	État de l’enregistrement de l’historique professionnel : • Nouveau : Lorsque le formulaire d’admission de profil est envoyé au professionnel de santé pour remplissage. • Validation en attente : lorsque les données sont remplies par un professionnel de la santé et envoyées pour accréditation et validation aux agents RH. • Non valide : lorsque les agents RH examinent les données et les rejettent en raison de détails insuffisants ou non valides. • Valide : lorsque les agents RH valident et approuvent les informations fournies par le professionnel de santé.
Nom de l'employeur	Nom de l’organisation dans laquelle le professionnel de santé a travaillé.
Adresse de l'employeur	Adresse de l’organisation dans laquelle le professionnel de santé a travaillé.
Ville de l'employeur	Ville dans laquelle est situé le bureau de l’employeur.
État/ Province de l’employeur	État dans lequel le bureau de l’employeur est situé.
Pays de l'employeur	Pays dans lequel se trouve le bureau de l’employeur.
Code postal de l’employeur	Code postal de la région où se trouve le bureau de l’employeur.
Motif d'absence	Motif indiqué par le professionnel de santé lorsque **l’interruption d’emploi** est sélectionnée dans le champ **Type d’emploi** .

Langues parlées

Consultez, mettez à jour et validez les coordonnées linguistiques d’un professionnel de santé dans le formulaire Langues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Langues parlées

Champ	Description
Profil de l'employé	Profil de l’employé associé au professionnel de santé.
Profil professionnel	Profil professionnel associé au professionnel de santé.
Code de langue	Option permettant de choisir un nom de langue.
Actif	Option permettant d’indiquer que l’enregistrement de langue parlée est actif.
Primaire	Option permettant d’indiquer que la langue spécifiée est la langue principale du professionnel de santé.
Statut	État de l’enregistrement des langues parlées : • Nouveau : Lorsque le formulaire d’admission de profil est envoyé au professionnel de santé pour remplissage. • Validation en attente : lorsque les données sont remplies par un professionnel de la santé et envoyées pour accréditation et validation aux agents RH. • Non valide : lorsque les agents RH examinent les données de profil et les rejettent en raison d’une date insuffisante ou de détails non valides. • Valide : lorsque les agents RH valident et approuvent les informations fournies par le professionnel de santé.

Formulaire d’affiliation à l’hôpital

Accédez, examinez et validez les détails d’affiliation à l’hôpital d’un professionnel de la santé dans le formulaire Affiliations à l’hôpital.

Formulaire d’affiliation à l’hôpital

Champ	Description
Profil professionnel de santé	Profil du professionnel de santé.
Nom	Nom de l’hôpital affilié où travaille le professionnel de la santé.
Date de début du privilège	Date à partir de laquelle le professionnel de santé a les autorisations requises pour travailler dans une affiliation hospitalière. **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement si **l’option Temporaire** est sélectionnée dans le champ **Type de privilège** .
Date de fin du privilège	Date jusqu’à laquelle le professionnel de santé a les autorisations requises pour travailler dans une affiliation hospitalière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'affiliation à l'hôpital (suite)

Champ	Description
	Remarque : Ce champ s'affiche uniquement si **l'option Temporaire** est sélectionnée dans le champ **Type de privilège** .
Type de privilège	Niveau de privilège dont bénéficie le professionnel de la santé à l'hôpital affilié : temporaire ou sans restriction
Type de privilège d'admission	Nature du privilège d'admission, par exemple, le professionnel de la santé ne peut-il admettre un patient que dans un hôpital affilié, ou admettre, traiter et effectuer des interventions chirurgicales dans un hôpital affilié.
Pourcentage d'admissions	Pourcentage d'admissions que le professionnel de santé accepte dans une affiliation hospitalière.
Actif	Option permettant d'indiquer que l'enregistrement Affiliations à l'hôpital est actif et disponible pour utilisation.
Est primaire	Option pour indiquer qu'il s'agit de l'hôpital principal auquel le professionnel de santé est affilié.
Statut	État de l'enregistrement des affiliations hospitalières : • Nouveau : Lorsque le formulaire d'admission de profil est envoyé au professionnel de santé pour remplissage. • Validation en attente : lorsque les données sont remplies par un professionnel de la santé et envoyées pour accréditation et validation aux agents RH. • Non valide : lorsque les agents RH examinent les données de profil et les rejettent en raison d'une date insuffisante ou de détails non valides. • Valide : lorsque les agents RH valident et approuvent les informations fournies par le professionnel de santé.
Adresse	Adresse de l'hôpital affilié où travaille le professionnel de la santé.
Ville	Ville dans laquelle l'hôpital affilié est situé.
État/ Province	État dans lequel l'hôpital affilié est situé.
Code postal	Code postal de la région dans laquelle se trouve l'hôpital affilié.
Pays	Pays dans lequel l'hôpital affilié est situé.

Formulaire d'inscription des payeurs

Accédez, examinez et validez les informations d'inscription des payeurs d'un professionnel de la santé dans le formulaire d'inscription des payeurs.

Formulaire d'inscription des payeurs

Champ	Description
Profil professionnel de santé	Profil associé au professionnel de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'inscription des payeurs (suite)

Champ	Description
Nom du payeur	Nom du payeur qui effectue les paiements au fournisseur de soins de santé.
Nom du plan du payeur	Nom du plan payeur.
Numéro du plan	Numéro de plan unique par rapport auquel les paiements sont effectués par le fournisseur de soins de santé.
Actif	Option permettant d'indiquer que l'enregistrement d'inscription du payeur est actif.
Effectif à partir de	Date à partir de laquelle l'inscription du payeur est valide.
Effectif jusqu'à	Date jusqu'à laquelle l'inscription du payeur est valide.

Formulaire d'intégration d'employés du secteur de la santé

Un agent d'embauche ou un gestionnaire place une demande d'intégration pour un professionnel de la santé via le formulaire d'intégration d'employés du secteur de la santé dans Centre des employés.

Formulaire d'intégration d'employés du secteur de la santé

Champ	Description
Prénom	Prénom du professionnel de santé.
Deuxième prénom	Deuxième prénom du professionnel de santé.
Nom de famille	Nom de famille du professionnel de santé.
E-mail personnel	ID d'e-mail personnel du professionnel de santé.
Numéro de téléphone portable	Numéro de téléphone portable du professionnel de santé.
Fax	Numéro de fax du professionnel de santé.
Date de début d'emploi	Date d'adhésion du professionnel de santé.
Type d'emploi	Nature de l'emploi tel qu'employé à temps partiel, employé à temps plein ou temporaire.
Type d'emplacement	Type d'emplacement tel que poste de travail partagé, bureau ou distant.
Ville du domicile	Ville du domicile du professionnel de santé.
État du domicile	État du domicile du professionnel de santé.
Titre	Désignation du professionnel de la santé.
Département	Département auquel le professionnel de santé est associé.
Responsable	Gestionnaire hiérarchique du professionnel de santé.
Emplacement de la société	Lieu dans lequel se trouve l'organisation de soins de santé.

Intégrer Prestation de services RH aux applications ServiceNow

Étendez les options de Prestation de services RH en les intégrant à d'autres applications ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande universelle pour Prestation de services RH

Avec l'intégration des applications Prestation de services RH et Demande universelle, vous pouvez fournir une expérience utilisateur cohérente aux employés tout en créant des demandes de service. Vous pouvez masquer les complexités des transferts de demandes inter-départements et des cas d'utilisation multi-départements en fournissant un service d'aide commun à tous les employés.

À propos Demande universelle pour Prestation de services RH

Une demande universelle est créée lorsqu'un employé clique sur l'option **Demander de l'aide** dans Centre des employés. Un agent d'acheminement de la demande universelle analyse le problème (associé au département RH) et crée un ticket RH à partir de cette demande universelle. Une fois le ticket résolu par un agent RH, l'état du ticket RH passe à **En attente d'acceptation**. L'état de la demande universelle passe automatiquement à **En attente d'une réponse**. Enfin, une fois la résolution acceptée par l'employé, la demande universelle est fermée et le ticket RH est fermé à son tour.

À tout moment, l'agent RH peut transférer le ticket RH vers la file d'attente des demandes universelles, avec ou sans résolution.

Tous les détails importants, tels que les utilisateurs qui travaillent sur le problème, les transferts inter-départements et les notes de travail, sont enregistrés dans le ticket de demande universelle, offrant ainsi une visibilité complète à l'employé qui a soulevé la demande.

Activer les modules d'extension nécessaires

Une fois que vous avez activé les modules d'extension Universal Request (com.snc.universal_request), Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) et Centre des employés (com.sn_hr_service_portal), vous pouvez remarquer que :

- le formulaire Universal Request contient une action d'interface utilisateur permettant de créer un ticket RH ;
- le champ **Universal Request** apparaît sur le formulaire de ticket RH lorsqu'un ticket RH est associé à l'enregistrement d'une demande universelle ;
- le bouton **Transférer** apparaît sur le formulaire du ticket RH pour permettre à un agent de transférer un ticket RH à Demande universelle, à un autre département ou un autre service ;
- un ticket RH créé à partir d'un créateur d'enregistrement crée automatiquement une demande universelle. Cela se produit uniquement lorsque la case à cocher **Créer Universal Request** est activée sur le créateur d'enregistrement.

  De même, dans le bloc de la rubrique Créer un scénario de test, si la case **Créer Universal Request** est cochée sur le créateur d'enregistrement, un ticket de demande universelle est créé et partagé avec l'employé dans la conversation Virtual Agent ;
- lorsqu'un ticket RH associé à une demande universelle passe par un changement d'état, une notification est envoyée à l'employé (demandeur) avec le numéro de la demande universelle et non le numéro du ticket RH ;
- Le ServiceNow AI Platform, les tickets RH associés à Demande universelle apparaissent sous **Gestion des tickets RH** > **Tous**.
- Le Centre des employés, les demandes RH associées à Demande universelle apparaissent sous **Centre des employés** > **Demandes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations personnalisées dans Universal Request

Le transfert et les mappages d'états sont préconfigurés pour tous les états RH du système de base. Faites ces configurations uniquement en cas d'état personnalisé.

Avant de commencer

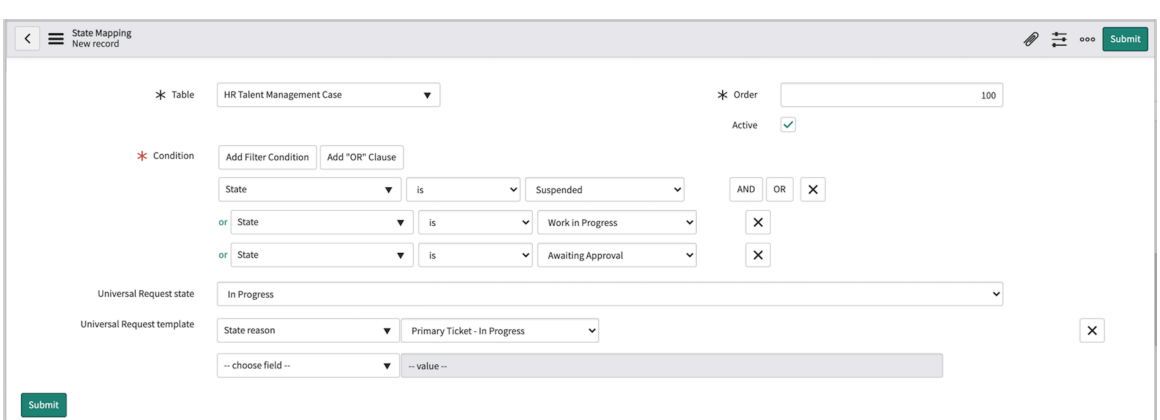
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez créé des CoE (Centre d'excellence), créez également des configurations de service, des mappages d'états et des configurations de transfert. Si vous avez activé le module d'extension Intelligence prédictive, configurez les groupes d'affectation de service en vous référant à .Former la solution de classification pour prédire le groupe d'affectation

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration**.
2. Créez votre ensemble de services et vos services pour Demande universelle.
3. Affectez les groupes d'affectation pour les ensembles de services et les services.
4. Affectez des rôles aux utilisateurs de UR.
5. Mappez un état personnalisé à celui d'une demande universelle.
   L'image suivante est un exemple de mappage d'état par défaut. Les états **Suspendu** , **Travail en cours** et **En attente d'approbation** pour un ticket RH sont mappés à l'état **En cours** d'une Universal Request.



6. Définissez la configuration de transfert pour n'importe quel état personnalisé d'un ticket RH.

   Cette configuration de transfert vous permet de déterminer ce qu'il advient du ticket de département lorsque la demande est transférée à un autre département ou est renvoyée à UR.

   Si un ticket RH est transféré avec une résolution, l'état du ticket RH passe automatiquement à **En attente d'acceptation**. Si un ticket RH est transféré sans résolution, l'état du ticket RH passe automatiquement à **Fermé incomplet**.

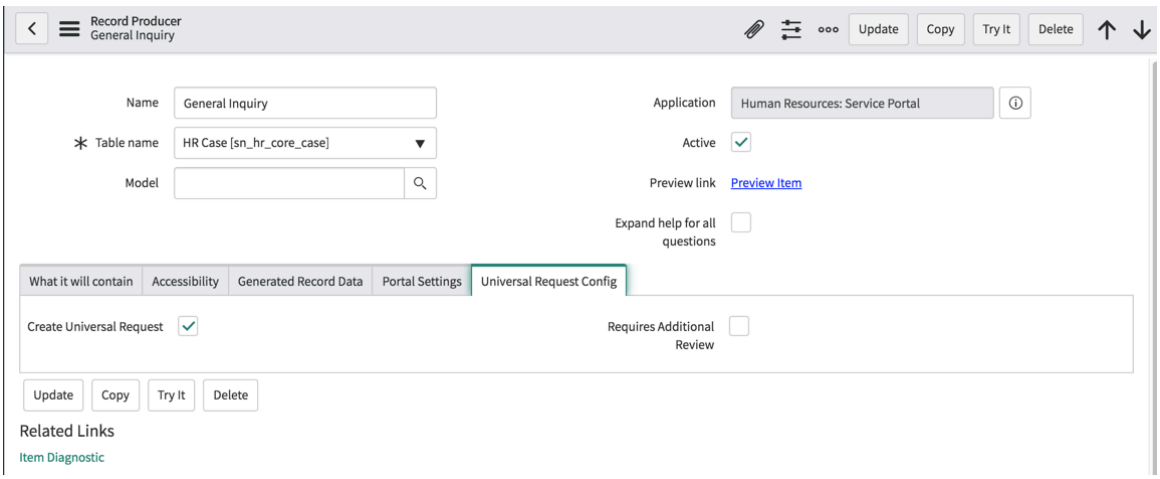
7. Créez des créateurs d'enregistrement spécifiques à un service RH.

   Un créateur d'enregistrement est un type spécifique d'élément de catalogue qui permet aux utilisateurs finaux de créer des enregistrements basés sur des tâches depuis le catalogue de services. Dans le créateur d'enregistrement, si vous sélectionnez la case à cocher **Créer Universal Request**, un ticket RH créé à partir de ce créateur d'enregistrement crée automatiquement un enregistrement de demande universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici un exemple de créateur d'enregistrement pour le service RH de question générale. Lorsqu'un utilisateur sélectionne l'élément de catalogue en tant que question générale et crée un ticket, une demande universelle est automatiquement créée et associée à ce ticket RH.



Créer un ticket RH depuis Universal Request

Restaurez le service à un client dès que possible. Après avoir créé le ticket RH, vous pouvez rechercher des solutions potentielles.

Avant de commencer

- Rôles requis : routing_agent et sn_hr_core.case_writer
- Activez les modules d'extension Universal Request (com.snc.universal_request) et Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core).

Procédure

1. Accédez à la **Demandes universelles** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la demande universelle à partir de laquelle vous souhaitez créer un ticket RH.
3. Cliquez sur **Créer un ticket RH**.
4. Renseignez les champs du formulaire de ticket RH.

> **Remarque :**
> Les valeurs du champ **Informations des employés** sont automatiquement copiées depuis la demande universelle vers le ticket RH.

Formulaire de ticket RH

Champ	Description
CoE (centre d'excellence)	Centre d'excellence
Service RH	Type de service RH
Ouverts pour	Personne pour laquelle le ticket est ouvert
Personne	Personne
Notes de travail	Autres notes si besoin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le numéro de la demande universelle à partir de laquelle le ticket RH a été créé apparaît dans le champ **Universal Request** du formulaire de ticket RH. Le numéro de ticket RH apparaît dans le champ **Ticket principal** du formulaire de la demande universelle ainsi que sous la liste connexe **Tickets associés**.

Travailler sur un ticket RH provenant d'Universal Request

Proposez une résolution à un ticket RH créé à partir d'une demande universelle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les changements d'états décrits dans la procédure peuvent être configurés pour répondre à vos besoins. Pour plus d'informations, voir Mappage de l'état de Demande universelle

Procédure

1. Ouvrez le ticket RH créé à partir d'une Universal Request.
2. Cliquez sur **Démarrer le travail**.
   L'état du ticket passe à **Travail en cours**.

   Remarque :
   - Si un autre département des RH doit travailler sur la demande, vous pouvez transférer le ticket avec le même numéro ou avec un nouveau numéro. Lorsque vous transférez le ticket avec un nouveau numéro, la demande universelle est associée à ce nouveau numéro de ticket.
   - Si ce problème n'est pas lié au département RH, l'agent RH doit sélectionner l'option **Transférer** sur le ticket. Pour en savoir plus sur la façon de transférer le ticket, consultez Transférer un ticket RH dans Universal Request.

3. Cliquez sur **Fermé terminé** lorsque la résolution est fournie.
   L'état du ticket RH passe à **En attente d'acceptation** et l'état de la demande universelle passe automatiquement à **En attente d'une réponse de l'utilisateur**. Sur l'Centre des employés :
   - Si l'utilisateur accepte la résolution, l'état de la demande universelle passe à **Fermé**. L'état du ticket RH passe automatiquement à **Fermé terminé**.
   - Si l'utilisateur rejette la résolution, l'état de la demande universelle passe à **En cours**. L'état du ticket RH passe automatiquement à **Travail en cours.**

   Important :
   Si, pour une raison quelconque, l'agent RH clique sur **Fermé incomplet** sans renvoyer le ticket RH vers la demande universelle, voici ce qu'il se passe :
   - Si la case **Nécessite une revue supplémentaire** est cochée sur la demande universelle, l'état de la demande universelle passera à **En cours**, et l'état du ticket RH passera à **Fermé incomplet**.
   - Si la case **Nécessite une revue supplémentaire** n'est pas cochée sur la demande universelle, la demande universelle sera fermée sur la base du mappage d'état.

Transférer un ticket RH dans Universal Request

Transférer un ticket RH dans Demande universelle, ou vers un autre département ou service, avec ou sans résolution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez la propriété *sn_uni_req.transfer_type* sur la page des propriétés de Universal Request afin de déterminer comment gérer les transferts du ticket principal. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Demande universelle.

Procédure

1. Ouvrez le ticket RH que vous souhaitez transférer.
2. Cliquez sur **Transférer**.

   Remarque :
   L'option **Transférer** s'affiche uniquement si vous faites partie du groupe d'affectation ou si le ticket vous est affecté.

3. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, indiquez les éléments suivants.

   Remarque :
   Selon la configuration de votre type de transfert, certains champs s'affichent. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de l'application Demande universelle.

   - **Action** : à sélectionner si le ticket doit être transféré à un autre département ou à Demande universelle
   - **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
   - **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.
   - **Motif du transfert** : sélectionnez le motif dans la liste.
   - **Notes de transfert** : brève description de l'acheminement du ticket principal que vous souhaitez transmettre à l'agent d'acheminement UR.
   - **Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires** : à désélectionner si vous ne souhaitez pas transférer le ticket avec des commentaires et des pièces jointes supplémentaires. Par défaut, tous les commentaires et pièces jointes sont transférés.

     Remarque :
     Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

4. Cliquez sur **Transférer**.

Résultats

- Vous pouvez voir le motif du transfert dans le champ **Motif du transfert** du formulaire de ticket RH.
- L'état du ticket RH passe à **En attente d'acceptation** ou **Fermé incomplet selon le motif du transfert**, puis le motif du transfert et les notes de transfert sont copiés vers la demande universelle.
- L'état de la demande universelle reste sur **En cours**.

Remarque :
Les modifications d'état peuvent être configurées. Voir Configuration du transfert pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une demande universelle à partir d'un ticket RH

Créez une demande universelle pour chaque ticket RH créé à l'aide d'un canal. Étendez l'expérience de ticket unifiée fournie par Universal Request pour tous les tickets RH, quels que soient les canaux à partir desquels ils sont créés.

Activer une règle métier

Pour créer automatiquement une demande universelle à partir d'un ticket RH, vous devez activer la règle métier **Créer une demande universelle pour le ticket RH**.

Configurer les mappages de champs

Pour créer automatiquement une demande universelle à partir d'un ticket RH et copier les détails primaires d'un ticket RH vers une demande universelle, consultez Configurer les mappages de champs.

Configurer les mappages de champs

Mappez les champs pour copier les détails primaires d'un ticket RH vers une demande universelle (créée automatiquement à partir du ticket RH).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration du mappage**.
2. Sélectionnez un service RH.
3. Dans la liste connexe **Créer des mappages de demande universelle**, mappez les champs d'un ticket RH à ceux d'une demande universelle.

Mappages de champs

Champ source dans le ticket RH	Champ cible dans la demande universelle
short_description	short_description
opened_for	opened_for
description	description
opened_by	opened_by

Créer des tickets associés à partir d'un ticket RH

À partir d'un ticket RH qui est le ticket primaire d'une demande universelle, créez des tickets pour un autre département et associez-les à la même demande universelle que le ticket RH. Cette fonctionnalité permet aux agents de différents départements de collaborer et de travailler sur leurs tickets en parallèle. Elle permet également aux organisations d'afficher l'historique des opérations effectuées pour une demande universelle.'

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

L'utilisateur connecté est le membre des champs **Groupe d'affectation** ou **Affecté à**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez un ticket RH.
2. Cliquez sur **Créer le ticket associé**.
3. Dans la boîte de dialogue **Créer le ticket associé**, indiquez les éléments suivants :

Champs de formulaire pour la création d'un ticket associé

Champ	Description
Département	Département pour lequel vous souhaitez créer un ticket.
Description courte	Objectif de la création du ticket.
Description	Plus de détails relatifs au ticket.
Notes de travail	Mises à jour que vous souhaitez partager avec le département pour lequel vous créez le ticket.

4. Cliquez sur **Créer**.
   Un ticket est créé pour un autre département. Ce ticket est automatiquement lié à une demande universelle et apparaît dans la liste connexe **Tickets associés** dans une demande universelle.

AI Search pour Prestation de services RH

L'application AI Search de ServiceNow® fournit un moteur de recherche moderne et à la portée de tous pour le portail de services ServiceNow®, Centre des employés (EC), ServiceNow® Mobile et ServiceNow® Virtual Agent.

Les nouveaux clients disposent de l'application AI Search de ServiceNow® automatiquement configurée avec leur système de base pour l'EC uniquement.

Si vous êtes un client existant, vous pouvez configurer Prestation de services RH pour utiliser l'application AI Search de ServiceNow®.

Pour plus d'informations, consultez Recherche IA .

Configuration

Pour plus d'informations sur la configuration de l'application Recherche IA, consultez Configuration de Recherche ServiceNow® IA.

Utilisez le formulaire **Configuration de l'application de recherche** pour associer le moteur d'AI Search à une application Prestation de services RH.

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration d'application de recherche pour Recherche IA .

Dans le formulaire **Configuration de l'application de recherche**, vous devez également choisir un **profil de recherche**. Le profil de recherche détermine les sources de recherche et les conditions pour les personnes, les articles et les services.

Le système de base fournit les informations suivantes que vous pouvez également modifier :

- Mobile : profil de recherche par défaut NowMobile
- EC : profil de recherche par défaut du portail EC

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Portail de services : profil de recherche par défaut du portail de services
- VA : profil de recherche par défaut du portail de services

Remarque :
Pour le profil mobile, la recherche de personnes n'est disponible que pour les clients disposant d'EC.

Sous le profil de recherche, il existe une série d'onglets permettant d'améliorer AI Search. Le système de base fournit les informations suivantes que vous pouvez également modifier :

- Sources de recherche
- Synonymes
- Mots vides
- Gestion de la typo
- Résultats Genius
- Règles d'amélioration des résultats

Remarque :
Pour plus d'informations, voir Définition des profils de recherche .

Intégration

Pour plus d'informations sur l'intégration de Recherche IA à Prestation de services RH, consultez Intégration de Recherche IA dans votre application .

Administration

Découvrez comment les fonctionnalités et le comportement d'AI Search affectent l'indexation et la recherche. Pour plus d'informations, consultez Administration de Recherche IA .

Utilisant

Découvrez comment AI Search affiche les résultats, comment utiliser les options d'affinage des filtres et les réponses de résultats Genius. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de Recherche IA .

ServiceNow® Mobile

Configurer AI Search pour ServiceNow® Mobile. Pour plus d'informations, voir Recherche de texte avancée sur mobile.

Portail de services ou Centre des employés

Configurez AI Search pour le portail de services ou Centre des employés (EC) afin que les utilisateurs profitent de ce puissant outil de recherche. Pour plus d'informations, consultez Recherche IA dans Portail de services .

Agent virtuel

Virtual Agent utilise AI Search pour renvoyer les résultats de recherche dans les conversations de bots lorsqu'il n'y a aucune rubrique pertinente à afficher. Pour plus d'informations, consultez Intégration d'Agent virtuel à Recherche IA .

Agent virtuel pour Prestation de services RH

Prestation de services RH et Agent virtuel fournissent une messagerie instantanée automatisée pour un employé demandant des services de RH. Vous pouvez programmer Agent virtuel pour qu'il comprenne l'intention d'un employé afin de traiter des demandes reproductibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent virtuel améliore l'expérience des employés en répondant immédiatement à leurs requêtes.

Lors d'une discussion instantanée virtuelle, l'employé peut à tout moment demander de parler à un agent RH physique.

Pour plus d'informations, consultez Agent virtuel .

Rubriques prédéfinies de Agent virtuel pour Prestation de services RH

Le système de base fournit des rubriques Agent virtuel prédéfinies (conversations de chatbot) conçues pour aider vos clients à accomplir des tâches courantes de RH en libre-service. Ces rubriques ne sont pas publiées dans Concepteur d'agent virtuel et ne peuvent donc pas faire l'objet d'une recherche. Pour plus d'informations, voir Concepteur d'agent virtuel .

Pour en savoir plus sur les rubriques prédéfinies de Virtual Agent, reportez-vous à la section Prebuilt Virtual Agent topics, topic blocks, and ServiceNow NLU models .

Les rubriques Prestation de services RH Agent virtuel prédéfinies suivantes sont disponibles :

- Ajout d'un contact en cas d'urgence (modèle)
- Poser une question (modèle)
- Vue d'ensemble des avantages sociaux (modèle)
- Créer un ticket RH de question générale (modèle)
- Suppression d'un contact en cas d'urgence (modèle)
- FAQ pour rechercher une rubrique de retour (modèle)
- Question RH générale (obsolète)
- Orientation des nouveaux employés (modèle)
- Écart de paie (modèle)
- Demande de congé (modèle)
- Mise à jour de l'adresse (modèle)
- Mise à jour de l'e-mail (modèle)
- Mise à jour d'un contact en cas d'urgence (modèle)
- Mise à jour du numéro de téléphone (modèle)
- Télécharger la demande de bulletin de paie (modèle)
- Inscrire une nouvelle demande de bénéficiaire (modèle)
- Changement dans la question sur les avantages (modèle)
- Demande de remboursement des frais de scolarité (modèle)
- Accès au compte RH (modèle)
- Demande de lettre de vérification des emplois précédents (modèle)
- Question sur les avantages 401k (modèle)
- Question HSA (modèle)
- Vérifier l'état du ticket (modèle)
- Informations sur l'employé mises à jour (modèle)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La rubrique de mise à jour des informations sur l'employé vous permet de mettre à jour des informations telles que l'e-mail, l'adresse et le numéro de téléphone, au lieu d'accéder séparément aux rubriques individuelles.

Avertissement :
La rubrique Question RH générale n'est plus disponible en tant que rubriques prédéfinies.

Une rubrique définit le dialogue entre le Agent virtuel (chatbot d'assistance) et l'utilisateur afin d'atteindre un objectif spécifique. Les informations échangées pendant le flux de conversation (les entrées de l'utilisateur et les réponses de l'agent virtuel) permettent au chatbot de répondre à une demande utilisateur ou d'assister un utilisateur dans la réalisation d'une tâche.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique Conception d'un agent virtuel .

Portails et pages de tickets personnalisés

Si votre entreprise a créé une page de tickets et/ou un portail personnalisé et que vous souhaitez que le lien du ticket RH (dans Agent virtuel) redirige l'utilisateur vers votre portail et/ou votre page de tickets, créez une propriété système qui relie le ticket RH dans Agent virtuel à votre portail et/ou page de tickets. Par exemple :

- Nom du portail personnalisé : escServiceNow
- Nom de la page de tickets personnalisée : new_ticket_page
- sys_property : com.glide.cs.portal_url_mapping.escServiceNow.sn_hr_core_case
- Valeur : /escServiceNow?id= new_ticket_page&sys_id={{data.sys_id}}
- Application : globale

Remarque :
Voir Ajouter une propriété système .

Prise en charge de la fonctionnalité Natural Language Understanding (NLU)

Vous pouvez configurer Prestation de services RH Agent virtuel pour qu'il utilise la fonctionnalité Natural Language Understanding (NLU) afin de comprendre la signification des mots et leur contexte afin d'en déduire des actions de l'utilisateur ou du système.

Pour plus d'informations sur NLU et le Console NLU, voir Compréhension du langage naturel et Activer la console NLU .

Consultez également Compréhension du langage naturel dans Agent virtuel .

Remarque :
cette fonctionnalité est disponible uniquement avec les packages HR Professional et HR Enterprise.

Blocs de rubriques Prestation de services RH Agent virtuel réutilisables

Créez et réutilisez des blocs de rubrique pour effectuer des fonctions courantes dans des conversations Prestation de services RH Agent virtuel, telles que la création d'un ticket RH ou l'exécution d'une recherche.

Les blocs de rubriques vous aident à maximiser votre productivité en réduisant le nombre de doublons de flux secondaires, sont plus faciles à entretenir et peuvent être utilisés immédiatement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les blocs de rubriques prédéfinis et réutilisables suivants sont :

- Recherche contextuelle
- Créer un ticket RH
- Enquête
- Transférez à Live Agent
- Mettre à jour le ticket RH
- Authentification de l'employé
- Disponibilité de l'agent
- Recherche contextuelle dans la FAQ
- AI Search
- Demandez l'élément de catalogue
- Recherchez un élément de catalogue.
- Mise en pause

La page Rubriques de Concepteur d'agent virtuel comporte un onglet de tri appelé **Blocs de rubriques** pour afficher uniquement les fonctions réutilisables des rubriques. Pour en savoir plus sur Prestation de services RH Agent virtuel, reportez-vous à la section Prebuilt Virtual Agent topics, topic blocks, and ServiceNow NLU models .

Intégration avec des applications de messagerie

Vos employés peuvent tenir des conversations Agent virtuel à l'aide de Slack, une application de messagerie tierce.

Pour plus d’informations, voir Intégration de l’Agent virtuel aux applications de messagerie .

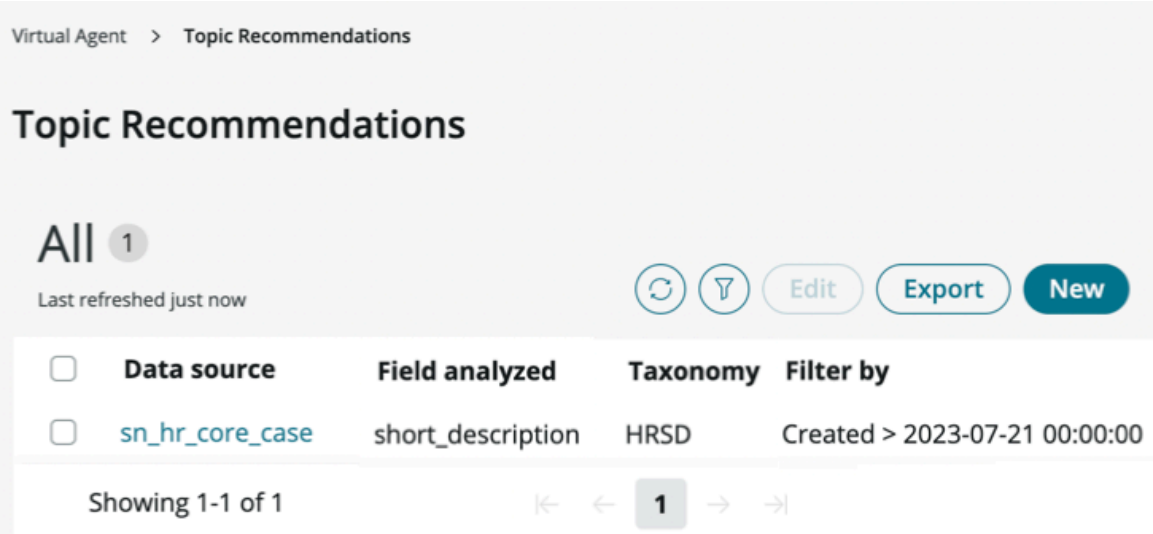
Pour en savoir plus sur la configuration des notifications d’agent virtuel pour certains canaux tels que Slack, consultez Configuration des notifications d’agent virtuel .

Recommandations de sujets pour Prestation de services RH Agent virtuel

Obtenez des rubriques prédéfinies ou créez des rubriques à partir des rubriques recommandées pour Prestation de services RH Agent virtuel utiliser les sn_hr_core_case de configuration par défaut dans les Recommandations de sujets paramètres. Pour plus d'informations, consultez Topic Recommendations settings .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour les tickets RH, ce paramètre par défaut est fourni avec Taxonomie présélectionnée dans HRSD et le paramètre Filtré par défini pour afficher les tickets créés après les 90 derniers jours. Pour plus d'informations sur les Recommandations de sujets, voir Using Virtual Agent Topic Recommendations .

Dans la Recommandations de sujets page, sous Obtenir de nouvelles recommandations, sélectionnez **Tickets RH** et cliquez sur **Obtenir de nouvelles recommandations**. Une fois les nouvelles recommandations disponibles, sélectionnez vos recommandations préférées et ajoutez-les à l'aide de l'option **Ajouter à** VAAgent virtuel. Pour plus d'informations, consultez Topic Recommendations page .

Remarque :
Le système met environ 15 minutes pour fournir les nouvelles recommandations de rubriques.

Remarque :

- Pour obtenir le Recommandations de sujets, acceptez les RCA après avoir installé le module d'extension Prestation de services RH Agent virtuel .
- Pour ajouter une rubrique recommandée à la , vous devez être présent dans le champ d'applicationAgent virtuelPrestation de services RH Agent virtuel.
- Pour obtenir Recommandations de sujets, assurez-vous qu'il existe un minimum de 10 000 enregistrements et un maximum de 300 000 enregistrements dans la table Tickets RH.

Activer Agent virtuel pour Prestation de services RH

Activez Agent virtuel pour Prestation de services RH afin de fournir une assistance utilisateur via une interface de messagerie conversationnelle. Vous pouvez également activer Agent virtuel pour Prestation de services RH avec ServiceNow® Compréhension du langage naturel (NLU).

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Prestation de services RH Virtual Agent Conversations (sn_hr_va) active la propriété système `sn_hr_va.min_admin_count` dans la table Propriétés système [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur Agent virtuel en exigeant un nombre minimal d'utilisateurs actifs avec ce rôle. La valeur minimale est deux par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour activer Agent virtuel, effectuez les actions suivantes dans l'ordre :

1. Activez le module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) qui fournit le cadre de travail Agent virtuel.
2. Activez le module d'extension Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) qui fournit Case and Knowledge Management pour RH.
3. Activez le module d'extension Prestation de services RH Virtual Agent Conversations (sn_hr_va) qui fournit un chatbot pour l'assistance universelle.

Si vous souhaitez également activer Agent virtuel avec NLU, activez les modules d'extension suivants après avoir déjà activé les modules d'extension précédents :

1. Activez le module d'extension Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) qui permet la création de solutions d'apprentissage machine.
2. Activez le module d'extension NLU Workbench (com.snc.nlu_studio) qui active la création des modèles NLU.
3. Activez le module d'extension Studio (com.glide.dev-studio) qui est utilisé pour ajouter et mettre à jour des fichiers d'application.
4. Activez le module d'extension HR Service Delivery NLU Model for Virtual Agent Conversations (sn_hr_nlu) qui fournit le modèle NLU utilisé par HR Agent virtuel. Ce module d'extension est disponible sur ServiceNow Store et fournit les modèles NLU en allemand, anglais, chinois, espagnol, français, japonais, néerlandais et portugais (Brésil).

Remarque :
Les modèles NLU Prestation de services RH en chinois, néerlandais et portugais ne prennent pas en charge l'extraction d'entité (correspondance d'intention et reconnaissance d'entité).

lorsqu'un employé ouvre un ticket RH à l'aide de Agent virtuel pour Prestation de services RH, le champ **Source** du ticket RH est **Virtual Agent**. Pour en savoir plus, consultez Travailler sur un ticket RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application.

Configurer Agent virtuel pour les RH

La configuration de Agent virtuel ou Agent virtuel avec NLU pour les Prestation de services RH se fait en plusieurs étapes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, virtual_agent_admin

Le système de base fournit des rubriques Agent virtuel et Agent virtuel NLU prédéfinies (conversations de chatbot).

Remarque :
vous ne pouvez pas modifier les rubriques fournies. Vous pouvez dupliquer une rubrique fournie, puis la modifier. Vous pouvez également créer des rubriques supplémentaires. Voir Concepteur d'agent virtuel .

Après avoir effectué les étapes d'activation, le lien **Messagerie instantanée** remplace le lien **Messagerie instantanée avec les RH** sur Centre des employés ou le portail de services.

Lorsqu'un employé clique sur le lien **Messagerie instantanée**, Agent virtuel s'ouvre et l'employé peut discuter avec un agent virtuel.

Pour que vos employés puissent utiliser les rubriques Agent virtuel, vous devez les activer et les publier.

Pour que les rubriques Agent virtuel existantes puissent utiliser la fonctionnalité NLU, vous devez les publier de nouveau.

Remarque :
Par défaut, le système de base fournit des rubriques qui sont inactives et non publiées.

Si votre entreprise utilise un portail de services et une page de tickets personnalisés, consultez Agent virtuel pour Prestation de services RH.

Pour afficher, dupliquer, prévisualiser ou publier des rubriques RH dans Agent virtuel Designer :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Collaboration** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Cliquez sur **Active** pour que le bouton passe au vert pour activer une rubrique.
3. Cliquez sur **Publier**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer une expérience de messages d'accueil Prestation de services RH personnalisée

Définissez une expérience de messages d'accueil Prestation de services RH personnalisée pour un contexte spécifique dans lequel les utilisateurs exécutent Agent virtuel. Configurez votre expérience de message d'accueil pour lancer l'agent virtuel automatiquement ou effectuer un transfert immédiat vers un agent actif.

Avant de commencer

Prechat vous permet de déterminer si vous souhaitez une expérience de conversation sur le sujet ou une expérience d'agent Agent virtuel en direct. Prechat est indépendant de l'activation du module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).

Par exemple, si votre instance comporte des abonnements Pro Gestion des services IT et Pro Prestation de services RH, vous pouvez implémenter des conversations par rubrique Agent virtuel lorsqu'une conversation par messagerie instantanée commence pour ITSM et un transfert à Agent actif lorsqu'une conversation par messagerie instantanée commence pour Prestation de services RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez personnaliser l'expérience de messages d'accueil uniquement pour les rubriques de configuration Agent virtuel. La personnalisation des rubriques de configuration dépend de la condition que vous définissez. La condition est basée sur des variables de contexte. Les rubriques de configuration personnalisables comprennent :

Personnalisations pour la configuration des rubriques

Configuration du type de rubrique	Rubrique de configuration
Autre chose	N. A.
Live Agent	Support agent actif
Erreur	Rubrique concernant la gestion d'erreur
Message d'accueil	Salutations
Fermeture	Fermeture de la conversation
Enquête	N. A.
Secours AI Search	Secours AI Search
Secours	Rubrique de secours
Explorer l'aide	Options de Virtual Agent

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez Agent virtuel.
3. Dans Messages d’accueil personnalisés et Configuration, sélectionnez **Afficher tout**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire Messages d’accueil personnalisés et configuration.
   Pour obtenir une description des champs et plus de détails, reportez-vous à la section Configure a Virtual Agent chat experience .

   Remarque :
   Définissez l’expérience personnalisée dans la section **Fournir le contexte** de l’enregistrement Messages d’accueil personnalisés et Configuration. Configurez le champ **Mode de condition** sur **Avancé** et personnalisez la logique de condition dans le champ **Script** avec JavaScript qui spécifie le contexte.

6. Sélectionnez **Créer une expérience personnalisée**.

Résultats

Vous avez créé une expérience de message d’accueil personnalisée pour Prestation de services RH les utilisateurs.

Remarque :
Un message d’accueil personnalisé et une expérience de messagerie instantanée, Expérience RH ESC, sont à la disposition des utilisateurs pour répondre Prestation de services RH à une Prestation de services RH Agent virtuel expérience de recherche spécifique. Cette expérience est inactive par défaut, vous devez l’activer pour vos utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Capturer la livraison de solution dans les messageries instantanées Prestation de services RH Agent virtuel

Prestation de services RH Agent virtuel fournit des modèles prédéfinis qui vous permettent de suivre si les conversations Agent virtuel ont aidé l'utilisateur final.

Les résultats de la déviation indiquent si les messageries instantanées Agent virtuel ont fourni une solution à l'utilisateur. Vous pouvez définir des points de déviation dans une rubrique Agent virtuel qui peuvent être mappés vers un modèle de déviation pour capturer la déviation pertinente.

Pour les utilisateurs Prestation de services RH Agent virtuel, six modèles de déviation sont disponibles par défaut. Ils sont répartis en trois résultats de déviation :

- Déviation confirmée : fournit une résolution à l'utilisateur qui lui évite d'avoir à créer un ticket RH ou de le transférer à un agent actif. Par exemple, Agent virtuel peut ajouter un utilisateur à la liste de distribution.
- Déviation potentielle : fournit une résolution partielle à l'utilisateur. Par exemple, les informations que l'utilisateur recherche sont fournies ou des résultats de recherche sont renvoyés.
- Aucune déviation : n'a pas fourni de solution ou l'utilisateur a créé un ticket de question générale.

Prestation de services RH Agent virtuel Modèles de déviation

Modèles de déviation	Activité	Résultats de la déviation
HR VA Search-Served	Un article de la base de connaissances a été utile	Déviation confirmée
HR VA Self-Resolving	Informations mises à jour	Déviation confirmée
HR VA Triage&Created	Ticket de service RH créé	Déviation potentielle
HR VA Info-Found	Informations trouvées	Déviation potentielle
HR VA Service Case Not Created	Ticket de question générale RH créé	Aucune déviation
HR VA Info-Not-Found	Aucune information trouvée	Aucune déviation

Si l'utilisateur interagit avec une rubrique Agent virtuel dont la déviation est définie, les données de déviation sont capturées automatiquement en arrière-plan sans modifier l'expérience utilisateur. Ce résultat de déviation des modèles correspondants est ensuite enregistré à des fins d'analyse. Vous pouvez accéder à ces informations en accédant à **Tous** > **Analyse en libre-service** > **Mesure de déviation**.

Remarque :
Les modèles de déviation par défaut dans l'Prestation de services RH Agent virtuel ne sont pas personnalisables. Pour modifier un modèle de déviation, vous devez le cloner, apporter les modifications nécessaires, l’activer puis publier le modèle.

Performance Analytics pour Prestation de services RH

Analyse des performances RH mesure les indicateurs clés de performance pour suivre les performances de la RH au fil du temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'activation

Analyse des performances RH Scoped nécessite un abonnement premium distinct à l'application Performance Analytics. Activez le :

Module d'extension Performance Analytics Premium pour la gestion des ressources humaines [com.snc.pa.premium.hr].

Activez également un ou plusieurs packs de contenu parmi les suivants :

- Performance Analytics - Pack de contenu - Human Resources Scoped App [com.sn_hr_pa]
- Performance Analytics - Pack de contenu - Human Resources Lifecycle Events Scoped App [com.sn_hr_lifecycle_pa]
- Performance Analytics - Pack de contenu - Ressources humaines Application incluse dans le périmètre de Gestion des documents d'employé [com.sn_hr_employee_files_pa]

Pour configurer le tableau de bord de Performance Analytics (PA), affectez le rôle d'administrateur de Performance Analytics [pa_admin] au rôle d'administrateur RH [sn_hr_core.admin].

Remarque :
Seul l'Administrateur système [admin] peut affecter des rôles PA aux employés.

Voir Rôles Analyse des performances .

Contactez votre chargé de clientèle pour plus d'informations.

Information associée

Analyse des performances

Afficher le champ d'application de HR Performance Analytics

HR Performance Analytics pour la version incluse dans le champ d'application de Prestation de services RH vous permet d'aligner les ressources et les systèmes sur les objectifs stratégiques.

Avant de pouvoir consulter les données de HR Performance Analytics, votre organisation doit souscrire un abonnement à Performance Analytics et un administrateur doit activer le module d'extension.

Après l'activation de HR Performance Analytics, la tâche de collecte est exécutée quotidiennement par défaut et est configurable. Les données collectées sont conservées pendant 30 jours. Les données contenues dans les rapports de Performance Analytics sont collectées quotidiennement via des tâches planifiées, par conséquent, la date correspond à un jour passé. Au fil du temps, de plus en plus de données sont disponibles à des fins d'historique.

Collecte de données planifiée

Deux tâches sont spécifiques au module d'extension Performance Analytics - Pack de contenu - Human Resources Scoped App [com.sn_hr_pa] :

- [Ticket RH PA] Collecte de données quotidienne
- [Ticket RH PA] Collecte de données d'historique

Voir Créer ou planifier une tâche de collecte de données .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs

Chaque tâche dispose d'indicateurs permettant de rendre la collecte de données efficace et définit les données à collecter.

Voir Configurer un indicateur de tâche .

Afficher les tableaux de bord

Après l'exécution des tâches PA, vous pouvez afficher les données collectées à partir du **Tableau de bord**.

Voir Vue d'ensemble des tableaux de bord.

Responsable des RH

Fournit des données détaillées sur les tickets ouverts qui aident les gestionnaires à affecter rapidement des agents et à examiner plus en profondeur les tickets ouverts. Vous pouvez trier ce tableau de bord par groupe d'affectation.

- Vous ne pouvez filtrer ce tableau de bord que par Groupes.
- L'onglet **Aperçu** fournit des résumés par backlog de tous les tickets ouverts, par temps moyen de résolution et par tickets ouverts non affectés.
- L'onglet **Opérationnel** indique le nombre de tickets ouverts par backlog, par SLA rompu ou critique, par tickets non mis à jour au cours des 10 derniers jours et par tickets ouverts non affectés. Vous pouvez également filtrer par priorité, état, affecté à, catégorie de rubrique et service RH.
- L'onglet **Surveillance du backlog** indique le nombre de tickets ouverts, la réaffectation moyenne, les tickets non mis à jour au cours des 3 derniers jours, non affectés et l'ancienneté moyenne des tickets ouverts. Vous pouvez également trier par CoE, catégorie de rubrique, service RH, groupe d'affectation, agent, état, source ou priorité, mais aussi par type de ticket RH. Le format des données est interchangeable.

Agent RH

Fournit des données détaillées pour l'agent RH connecté. Il fournit le nombre de backlogs de tickets ouverts, de tickets ayant dépassé les SLA, de demandes d'approbation et de tickets non affectés.

Grouper et empiler les tickets de backlog ouverts par priorité ou état.

Vous pouvez filtrer par état, catégorie de rubrique, source et priorité.

Le tableau de bord **Performance Analytics** offre les rapports suivants.

Volume de tickets ouverts/fermés par catégorie

Le graphique linéaire présente la tendance des tickets ouverts et fermés au cours des quatre dernières semaines. Cliquez sur un point du graphique pour afficher les tickets ouverts et fermés sur la durée. L'onglet **Répartitions** affiche le nombre de tickets ouverts et fermés par catégorie. Sélectionnez **Barre empilée** dans la liste de choix du meilleur format de données.

Tickets RH actifs - MOY par semaine

Le graphique linéaire indique le nombre moyen de tickets actifs par état pour les quatre dernières semaines. Il indique également le nombre total de tickets pour chaque semaine. L'onglet **Répartitions** indique les catégories vieillissantes et le nombre total de tickets dans chaque catégorie.

Tickets RH actifs par état

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le graphique de tendance montre l'évolution des tickets déplacés vers chaque état de ticket RH au cours des 30 derniers jours. La barre grise à gauche de la colonne Tendance représente la proportion de tickets déplacés par rapport au nombre total de tickets. L'onglet **Répartitions** indique les catégories vieillissantes et le nombre de tickets dans chaque catégorie à cette date.

Tickets RH actifs gérés par l'agent - MOY par semaine

Le graphique de tendance indique le nombre de tickets affectés à chaque agent au cours des quatre dernières semaines.

Indicateur de SLA de tickets RH actifs - MOY par semaine

Le graphique linéaire indique le nombre moyen de tickets situés dans chaque catégorie vieillissante au cours des quatre dernières semaines. L'onglet **Répartitions** indique l'agent et le nombre de tickets à cette date dans la catégorie vieillissante sélectionnée. Sélectionnez **Colonne** dans la liste de choix du meilleur format de données.

1. Pointez votre curseur sur un élément, tel qu'une barre ou un segment du graphique, pour voir ce que l'élément représente.
2. Cliquez sur un segment pour en savoir plus sur l'élément. Faites défiler vers le haut pour afficher les informations. Les détails contiennent les onglets suivants, selon l'élément sélectionné.

- **Graphique** : détails de l'élément affiché dans un graphique. Vous pouvez utiliser les commandes en haut à droite pour ajouter ou modifier des commentaires, des cibles et des seuils.
- **Répartitions** : répartition des catégories utilisées dans le rapport. Sélectionnez un type de graphique dans la liste de choix en haut à droite pour afficher les données dans un autre format.
- Enregistrements : enregistrements comprenant l'élément que vous avez sélectionné. Vous pouvez afficher les détails de chaque enregistrement.
- Scores : nombre d'enregistrements pour chaque semaine dans le rapport.
- Commentaires : commentaires saisis dans le rapport. L'onglet est désactivé sauf s'il comporte un commentaire.
- Plus d'informations : description de la logique qui génère le rapport, la fréquence d'exécution de la tâche et la date de la dernière collecte des données.
- Si une icône de menu apparaît lorsque vous pointez votre curseur vers un graphique, vous pouvez cliquer sur l'icône pour exporter le graphique vers un fichier d'image.

Pour plus d’informations sur Performance Analytics et sur la manière de développer et de modifier des widgets pour votre organisation, voir Concepts de Performance Analytics .

Solutions contenues dans le champ d'application de HR Performance Analytics

Solutions Platform Analytics contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Platform Analytics Les visualisations de données utilisent des données Analyse des performances *d’indicateur* pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d’amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Pour activer le module d’extension de la solution, un administrateur peut accéder à **Définitions des systèmes** > **Modules d'extension** et activez les modules d’extension Analyse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des performances - Content Pack - Application dans le champ d'application Ressources humaines et Analyse des performances - Pack de contenu - Application incluse dans le périmètre des événements de cycle de vie des ressources humaines.

Remarque :
Cette solution s'applique à la version incluse dans le champ d'application de Human Resources et non aux versions antérieures.

Ajouter une analytique en libre-service à vos tableaux de bord des ressources humaines

Si vous avez activé l'analyse en libre-service sur une instance, vous pouvez ajouter des widgets d'analyse en libre-service à vos tableaux de bord Analyse des performances ou à un portail de services. Pour obtenir un ensemble d'indicateurs et de répartitions prêt à l'emploi, activez le module d'extension Analyse en libre-service PA (`com.snc.pa.self_service_analytics`). Recherchez les indicateurs en libre-service via la console d'administration Analyse des performances, puis créez des widgets et ajoutez-les à votre tableau de bord ou au portail. Activez également le travail de collecte de données d'analyse en libre-service [SSA].

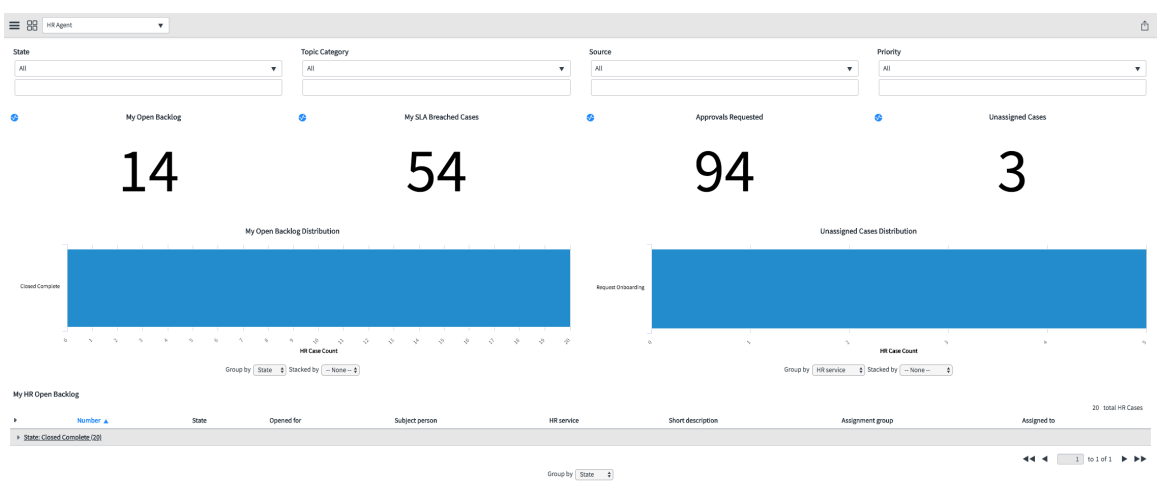
Information associée

Activer votre abonnement Analyse des performances

Tableau de bord de l'agent des ressources humaines

Le tableau de bord des agents RH surveille le nombre de tickets pour pouvoir rester au plus haut du backlog, ce qui permet à l'agent RH de fournir une expérience simplifiée aux effectifs de l'organisation.

Remarque :
Ce tableau de bord est disponible dans le pack de contenu de Human Resources incluse dans le champ d'application.



Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Agent RH : ils doivent surveiller leurs tickets et mesurer leurs performances	sn_hr_core.basic, sn_hr_core.case_writer	L'agent RH peut offrir une expérience simplifiée aux effectifs de l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
pour rester au plus haut du backlog.		

Cas d'utilisation

Les organisations doivent comprendre et répondre ou dépasser les attentes des effectifs modernes et offrir une expérience agréable aux employés. À l'aide de ce tableau de bord, l'agent RH peut suivre l'évolution des tickets qu'il gère, triés par priorité.

Visualisations des données

Le tableau de bord de l’agent des ressources humaines contient les visualisations suivantes :

Titre	Type
Approbations nécessaires	Score unique
Mon backlog ouvert RH	Liste
Mon backlog ouvert	Score unique
Ma distribution backlog ouverte	Barre horizontale
Mes tickets de rupture de SLA	Score unique
Tickets non affectés	Score unique
Distribution de tickets non affectés	Barre horizontale

Tableau de bord de gestionnaire des ressources humaines

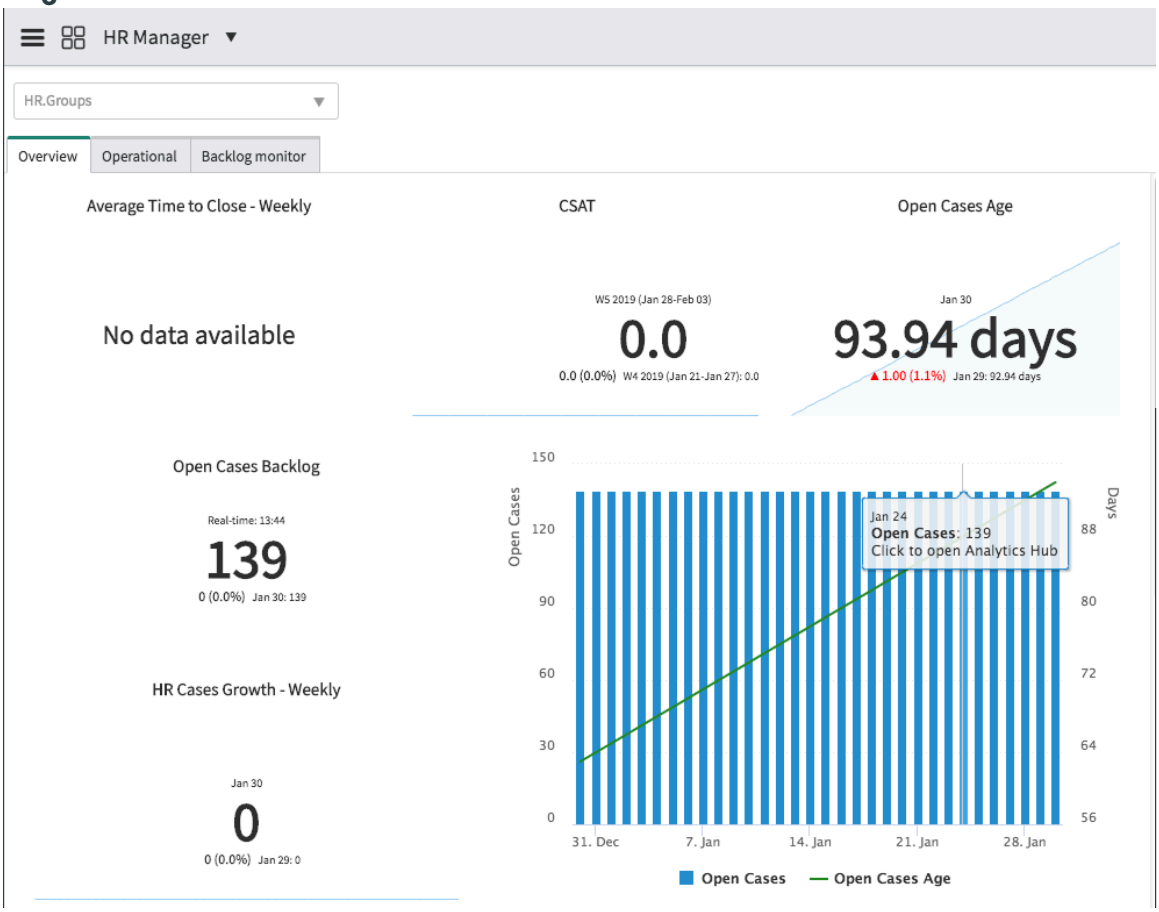
Le tableau de bord pour les gestionnaires des RH fournit des informations sur la façon dont les équipes RH répondent aux attentes. Le gestionnaire des ressources humaines peut mesurer et améliorer l'influence de son équipe sur la façon de répondre aux attentes des effectifs et de les dépasser.

Remarque :
Ce tableau de bord est disponible dans le pack de contenu de Human Resources incluse dans le champ d'application.

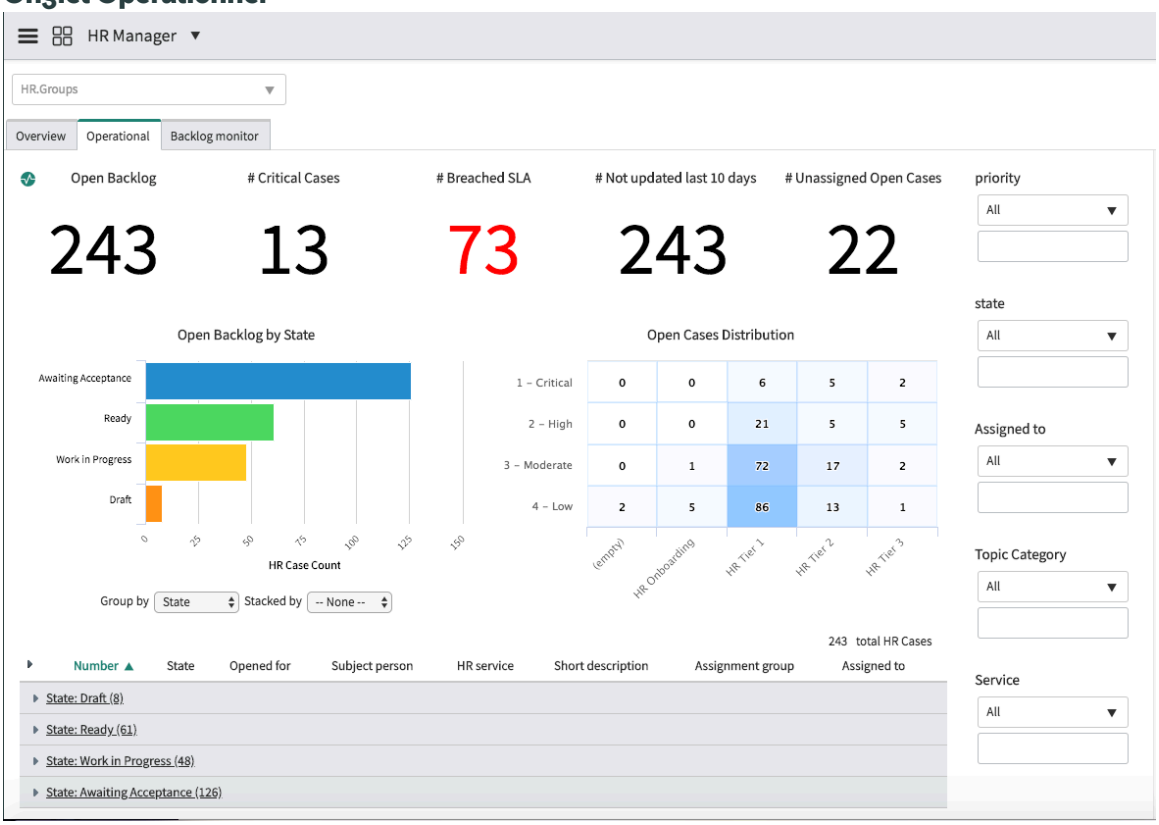
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble



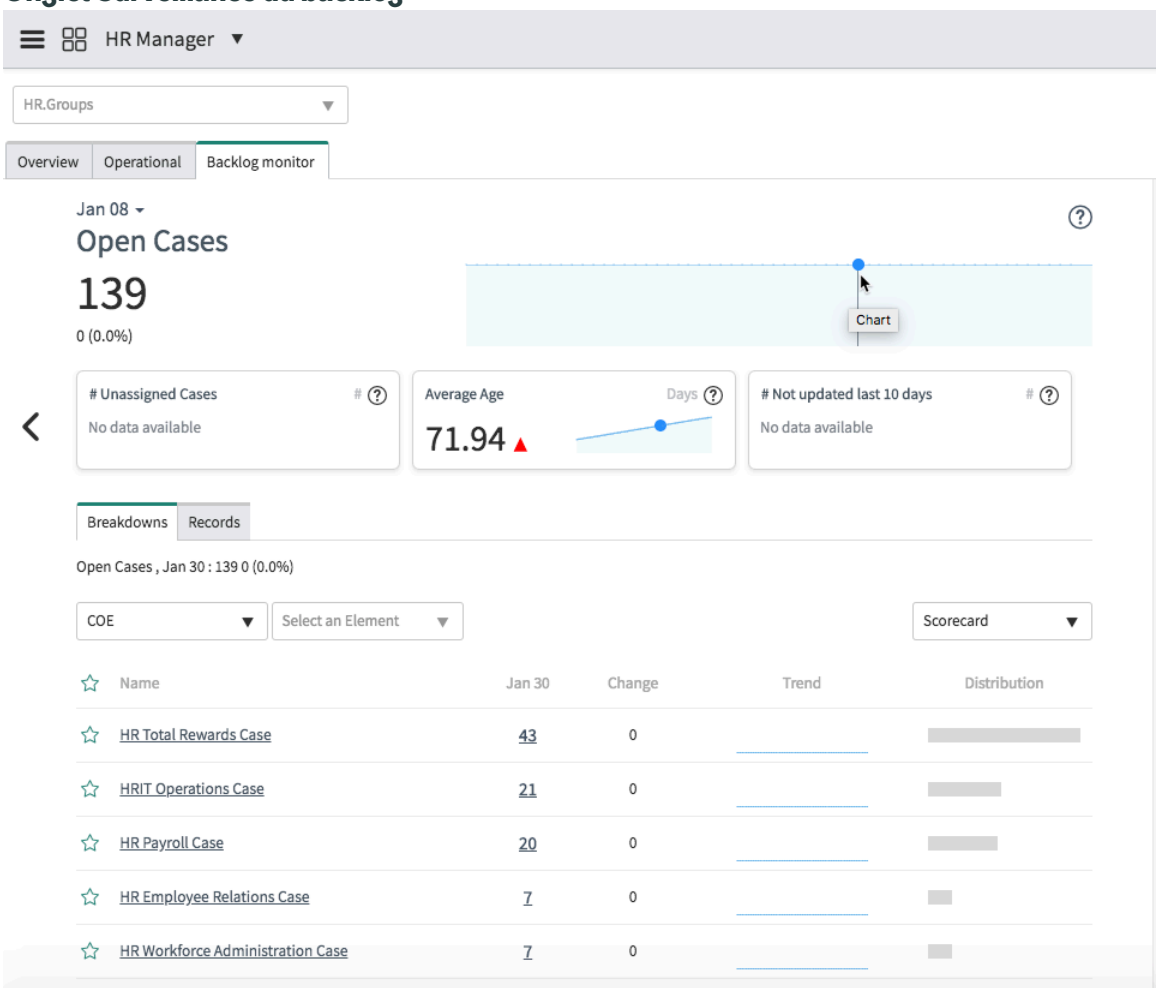
Onglet Opérationnel



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Surveillance du backlog



Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des RH : Nécessite une visibilité claire sur les opérations du centre de services partagés.	sn_hr_core.manager

Cas d'utilisation

Les organisations doivent comprendre et répondre ou dépasser les attentes des effectifs modernes et offrir une expérience agréable aux employés. Ce tableau de bord fournit au gestionnaire des RH un aperçu du nombre de tickets RH et de la durée et de la difficulté à les résoudre.

Indicateurs

Le tableau de bord Gestionnaire des RH présente les indicateurs clés de performance suivants :

Score moyen de l'enquête sur les tickets

Mesure le score moyen de l'enquête sur la satisfaction des clients qui est envoyée aux employés après la clôture d'un ticket. Le score doit être maximisé au fil du temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le widget **CSAT** du tableau de bord présente une moyenne, au cours des sept derniers jours, du score moyen de l'enquête sur les tickets.

Croissance des tickets RH

Mesure la variation du volume de votre backlog de tickets. Cette valeur est calculée à partir d'autres indicateurs à l'aide de la formule `Nombre de tickets ouverts - Nombre de tickets RH fermés`.

Nombre de tickets ouverts avec des SLA rompus

Mesure le nombre de tickets ouverts dont les SLA sont supérieurs à 100.

Âge moyen des tickets ouverts

Mesure la durée moyenne d'ouverture d'un ticket. Cette valeur est calculée à partir d'autres indicateurs à l'aide de la formule `Somme des durées d'ouverture des tickets / Nombre de tickets ouverts / 24`.

Dans le tableau de bord, cet indicateur se nomme **Âge des tickets ouverts**.

Âge moyen des tickets fermés

Mesure la durée moyenne nécessaire à la fermeture d'un ticket. Cette valeur est calculée à partir d'autres indicateurs à l'aide de la formule `Somme des durées d'ouverture des tickets / Nombre de tickets ouverts / 24`.

Le widget **Durée moyenne de fermeture - hebdomadaire** présente une moyenne au cours des sept derniers jours de l'âge moyen des tickets fermés.

Nombre de tickets ouverts

Mesure le nombre de tickets ouverts aujourd'hui ou les jours précédents, qui n'ont pas encore été fermés.

Le nombre de tickets ouverts est tracé par rapport à l'âge des tickets ouverts.

Moyenne des réaffectations des tickets ouverts

Mesure le nombre moyen de fois qu'un ticket est réaffecté. Cette valeur est calculée à partir d'autres indicateurs à l'aide de la formule `Somme des réaffectations des tickets ouverts / Nombre de tickets ouverts`.

Nombre de tickets sans mise à jour au cours des 3 derniers jours

Nombre de tickets sans mise à jour au cours des 10 derniers jours

Nombre de tickets ouverts qui ont duré 3 ou 10 jours, respectivement, sans aucune mise à jour.

Durée cumulée des tickets ouverts

Mesure depuis combien de temps tous les tickets ouverts sont ouverts.

Nombre de tickets ouverts réaffectés

Mesure le nombre de tickets dont le nombre de réaffectations est supérieur à 0.

Réaffectation cumulée des tickets ouverts

Mesure le nombre de fois qu'un ticket est réaffecté.

Nombre de tickets ouverts non affectés

Mesure le nombre de tickets ouverts n'ayant pas encore été affectés.

Nombre de tickets RH fermés

Mesure le nombre de tickets ayant été fermés aujourd'hui.

Durée cumulée des tickets fermés

Mesure le temps nécessaire pour fermer tous les tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de nouveaux tickets

Mesure le nombre de tickets ayant été ouverts aujourd'hui.

Répartitions

- Âge
- Agent
- Groupe d'affectation
- CoE (centre d'excellence)
- Service RH
- Priorité
- Source
- État
- Catégorie de la rubrique

Visualisations des données

Le tableau de bord Gestionnaire des ressources humaines contient les visualisations suivantes :

Titre	Type
# de SLA rompus	Score unique
# de tickets critiques	Score unique
Nbre d'éléments non mis à jour au cours des 10 derniers jours	Score unique
# de tickets ouverts non affectés	Score unique
Approbations nécessaires	Score unique
Backlog ouvert	Score unique
Backlog ouvert par État	Liste
Backlog ouvert par État	Barre horizontale
Distribution de tickets ouverts	Carte thermique
Temps passé dans chaque groupe (6 derniers mois)	Tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux
Tickets non affectés	Score unique

Tableau de bord de la direction des embauches RH

Ce tableau de bord offre à la direction des Ressources humaines un aperçu de la façon dont les nouveaux employés progressent en douceur grâce aux activités d'intégration. L'information en temps réel leur donne toutes les informations dont ils ont besoin pour mesurer et améliorer l'influence de leur équipe sur la fourniture d'une expérience agréable pour les employés.

Traduction automatique

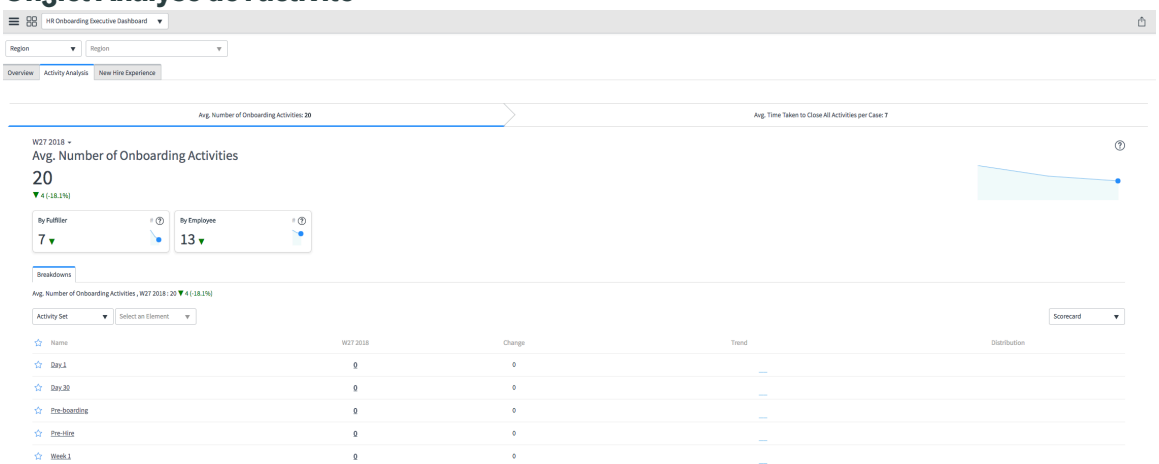
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
À partir de la version, le Yokohama tableau de bord de la direction des intégrations RH ne sera plus disponible.

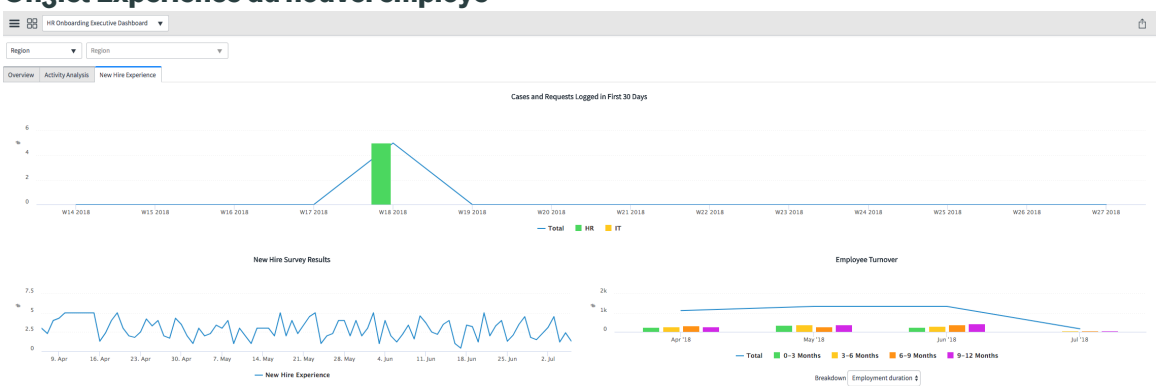
Onglet Vue d'ensemble



Onglet Analyse de l'activité



Onglet Expérience du nouvel employé



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle Performance Analytics requis
Direction des RH : Nécessite une visibilité claire sur l'expérience des employés	sn_hr_core.manager

Indicateurs de la direction des embauches RH

Nombre d'employés quittant la société

Mesure l'attrition des employés. Le widget **Renouvellement des employés** affiche cette valeur, ventilée par département, type d'emploi ou durée d'emploi.

Nombre moyen d'activités d'intégration par ticket d'intégration

Mesure le nombre moyen d'activités fermées à partir du nombre total de tickets d'intégration fermés, en utilisant la formule [Nombre d'activités d'intégration fermées] / [Nombre de tickets d'événements de cycle de vie fermés > Service RH = Demande d'intégration]

Score moyen de l'enquête de satisfaction des nouveaux employés

Mesure le score moyen de la nouvelle enquête de satisfaction d'embauche qui est envoyée aux employés après leur embauche

Temps moyen nécessaire pour les activités d'intégration

Mesure la durée moyenne nécessaire à la réalisation d'activités d'intégration par ticket d'intégration, en utilisant la formule [Somme des durées de réalisation des activités d'intégration] / [Nombre de tickets d'événements de cycle de vie fermés > Service RH = Demande d'intégration] / 24

Nombre de tickets RH enregistrés au cours des 30 premiers jours d'emploi

Mesure le nombre de tickets RH hors intégration qui ont été enregistrés par les employés au cours des 30 jours suivants leur intégration

Nombre moyen d'activités d'intégration par ticket d'intégration - Prestataire

Mesure le nombre moyen d'activités affectées au prestataire fermées à partir du nombre total de tickets d'intégration fermés, en utilisant la formule [Nombre d'activités d'intégration fermées - Prestataire] / [Nombre de tickets d'événements de cycle de vie fermés > Service RH = Demande d'intégration]

Nombre moyen d'activités d'intégration par ticket d'intégration - Employé

Mesure le nombre moyen d'activités affectées à l'employé fermées à partir du nombre total de tickets d'intégration fermés, en utilisant la formule [Nombre d'activités d'intégration fermées - Employé] / [Nombre de tickets d'événements de cycle de vie fermés > Service RH = Demande d'intégration]

Temps moyen nécessaire pour les activités d'intégration - Employé

Mesure la durée moyenne nécessaire aux employés pour réaliser leurs activités d'intégration dans le cadre d'un ticket d'intégration, en utilisant la formule [Somme des durées de réalisation des activités d'intégration - Employé] / [Nombre de tickets d'événements de cycle de vie fermés > Service RH = Demande d'intégration] / 24

Temps moyen nécessaire pour les activités d'intégration - Prestataires

Mesure la durée moyenne nécessaire aux prestataires pour réaliser leurs activités d'intégration dans le cadre d'un ticket d'intégration, en utilisant la formule [Somme des durées de réalisation des activités d'intégration - Prestataire] / [Nombre de tickets d'événements de cycle de vie fermés > Service RH = Demande d'intégration] / 24

Nombre de tickets des événements de cycle de vie fermés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mesure le nombre de tickets des événements de cycle de vie fermés aujourd'hui

Nombre d'activités d'intégration fermées

Mesure le nombre de toutes les activités fermées dans le cadre d'un ticket de cycle de vie, en utilisant la formule [Nombre d'activités d'intégration fermées - Employé] + [Nombre d'activités d'intégration fermées - Prestataire]

Nombre d'activités d'intégration fermées - Employé

Mesure le nombre d'activités fermées affectées au nouvel employé

Nombre d'activités d'intégration fermées - Prestataire

Mesure le nombre d'activités fermées affectées au nouveau prestataire

Nombre de demandes informatiques enregistrées au cours des 30 premiers jours d'emploi

Mesure le nombre de demandes informatiques qui ont été enregistrées par les employés au cours des 30 jours suivants leur embauche

Nombre de nouveaux tickets des événements de cycle de vie

Mesure le nombre de tickets des événements de cycle de vie ouverts aujourd'hui

Nombre de tickets des événements de cycle de vie ouverts - Employés démarrant au cours des 7 prochains jours

Mesure le nombre de tickets ouverts pour les employés qui commenceront dans les 7 prochains jours

Nombre de tickets des événements de cycle de vie ouverts - Après le jour 1

Nombre de tickets d'embauche ouverts d'employés qui ont déjà commencé

Nombre de tickets des événements de cycle de vie ouverts - Avant le jour 1

Nombre de tickets d'embauche ouverts d'employés qui vont commencer

Répartitions

- Activité
- Ensemble d'activités
- Département
- Durée d'emploi
- Type d'emploi
- Emplacement
- Groupe propriétaire
- Région

Visualisations des données

Les tableaux de bord comprennent les visualisations suivantes :

Titre	Type
Activités en retard - Employé	Score unique
Activités en retard - Prestataire	Score unique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience utilisateur pour HR Service Delivery

Le tableau de bord User Experience Analytics fournit des vues de tableau de bord pour la surveillance des indicateurs clés de performance (KPI) des applications Web intégrées sur le portail de services de l'employé.

Vous pouvez accéder au tableau de bord à partir de Tableau de bord et Reporting. Surveillez les indicateurs clés de performance des utilisateurs pour créer des parcours utilisateur plus intuitifs. Cliquez sur la session respective pour une analyse détaillée.

- Autorisez l'analyse à afficher le nombre d'utilisateurs et leurs taux d'engagement au fil du temps.
- Analysez la situation géographique, les sessions, le système d'exploitation, etc.
- Suivez les actions des utilisateurs, consultez les flux d'utilisateurs et déchiffrez le comportement des utilisateurs.
- Gagnez en visibilité sur les workflows et créer des parcours utilisateur plus intuitifs.

Vue d'ensemble du tableau de bord

Depuis le tableau de bord, vous pouvez suivre les sessions des employés, les vues de pages et les actions suivantes. Accédez à **User Experience Analytics > Tableau de bord** pour plus d'informations sur les modules et contrôles suivants :

- Nombre total d'utilisateurs actifs
- Nombre total de sessions
- Vues de page
- Utilisateurs uniques
- Durée de session moyenne
- Rétention
- Réalisation d'une étape d'entonnoir
- Événements principaux

Pour suivre les actions, vous devez d'abord activer l'analyse.

Activer l'analyse

Lorsque vous lancez l'application pour la première fois, vous devez activer le consentement pour le suivi de l'analyse des utilisateurs. En fonction de votre emplacement géographique, vos paramètres de consentement peuvent changer.

Suivi des événements

Suivez les événements, l'état et l'évolution des événements ci-dessous. Accédez à **User Experience Analytics > Analyse > Événements** pour plus d'informations.

- Actions à faire ouvertes
- Actions à faire terminées
- Mes demandes
- Qui vous correspond
- Connexion réussie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Suivi activé
- Suivi désactivé
- Afficher l'article de la base de connaissances
- Confirmation de soumissions de réponse d'enquête
- Échec de soumissions de réponse d'enquête
- Envoyer la demande du créateur d'enregistrement
- Soumettre une demande de catalogue
- Rechercher

Actions à faire par l'employé

Suivez les actions à faire, les tâches, les actions, les brèves descriptions et l'état des employés à partir de la section des sessions. Accédez à **User Experience Analytics > Sessions > Chronologie** pour plus d'informations.

- Type d'action à faire
- Actions à faire ouvertes
- Actions à faire terminées

Qui vous correspond

Suivez les informations **qui vous correspondent** à partir de la section des sessions. Par exemple, vous pouvez voir le titre de l'article, l'ID de la page et plus encore. Accédez à **User Experience Analytics > Tableau de bord > Sessions > Chronologie** pour plus d'informations.

Mes demandes

Suivez l'évolution des informations **Mes demandes** à partir de la section des sessions. Par exemple, vous pouvez voir **Action : Poser une question**, **Action : Accepter la résolution**, Ticket RH, Service RH, et plus encore. Accédez à **User Experience Analytics > Tableau de bord > Sessions > Chronologie** pour plus d'informations.

Connaissances

Découvrez comment les employés utilisent l'évolution des articles de la base de connaissances. Accédez à **User Experience Analytics > Analyse** pour plus d'informations.

Analyse et rapports

Consultez l'analyse de l'utilisation, de la technique, de la géographique, des événements, de la rétention, etc. Accédez à **User Experience Analytics > Analyse** pour plus d'informations. Vous pouvez voir les rapports pour diverses chronologies quotidienne, hebdomadaire et mensuelle.

Solutions d'apprentissage machine pour Prestation de services RH

Les solutions d'apprentissage machine pour Prestation de services RH aident à déterminer automatiquement les groupes d'affectation et les services pour les tickets RH, à créer automatiquement des tickets à partir d'e-mails et à détecter des articles de la base de connaissances qui aident à résoudre plus rapidement les tickets et les tâches.

Tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets RH

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets RH, vous permet, en tant qu'agent RH, d'identifier les tickets RH dont la couverture des connaissances est nulle ou insuffisante. Ensuite, vous pouvez créer des tâches de commentaire pour les lacunes en connaissances afin de dévier de tels tickets RH.

Création automatique de tickets à partir d'un e-mail

Catégorisez automatiquement les tickets RH envoyés par e-mail. La création automatique des tickets réduit le temps de réponse et améliore la résolution des tickets côté employés.

Les tickets RH peuvent être créés par e-mail, téléphone ou via un Service Portal en libre-service tel que le Centre de services aux employés. Par défaut, un e-mail envoyé à l'adresse générale pour les demandes RH est créé comme un ticket d'enquête générale. Un agent RH doit alors l'examiner et le catégoriser à nouveau manuellement dans le service RH approprié. Avec Intelligence prédictive, un modèle prédictif est formé automatiquement pour catégoriser les tickets RH soumis par e-mail. L'e-mail est acheminé vers le service RH approprié en fonction de la ligne d'objet et du corps du message.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement avec les packages HR Professional et HR Enterprise lorsque vous activez les applications Prestation de services RH et Intelligence prédictive. Si vous ne souhaitez pas utiliser cette fonctionnalité, accédez à **Administration RH** > **Propriétés de l'application** et désactivez la *`Enable HR Case auto categorization`* propriété.

Sur les instances où Intelligence prédictive et Prestation de services RH sont actifs, la définition de solution et la règle métier suivantes sont disponibles.

Définitions des solutions et règles métier (actif)

Définition de la solution	Description
Catégorisation de tickets RH	Prédit le **service RH** à partir de la **Brève description** et de la **Description**

Règles métier et tables (actif)

Business Rule	Table	Description
Prédire le CoE, Service après insertion	Ticket RH [sn_hr_core_case]	Génère des résultats de prédiction pour des solutions Prestation de services RH actives. S'exécute lorsqu'un nouvel enregistrement de ticket RH envoyé par e-mail est inséré.

Par défaut, la définition de la solution est configurée et le modèle prédictif est auto-entraîné lorsque les conditions suivantes sont remplies. L'apprentissage automatique se produit en fonction de la configuration de la fréquence de la définition de la solution.

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] est installé.
- Le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) est installé.
- Il existe 10 000 enregistrements d'étude de cas RH correspondant aux filtres définis dans la définition de la solution.
- La propriété système *`glide.platform_ml.auto_training.enabled`* est définie sur vrai.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'une des conditions précédentes n'est pas remplie, vous devez configurer manuellement la définition de la solution et entraîner le modèle prédictif à partir du module de **configuration HR AI**. Si vous utilisez Domain Separation dans votre instance, vous pouvez définir la définition de solution à utiliser pour chaque domaine en créant des enregistrements de configuration supplémentaires. Consultez Configurer la définition et le domaine de la solution RH pour plus d'informations.

Une fois que votre définition de solution est entraînée, vous pouvez tester la prédiction de la solution en envoyant des e-mails à l'adresse générale pour les demandes RH. Vous pouvez ensuite vérifier que les tickets RH correspondants sont automatiquement classés sur le service RH approprié. Consultez Tester une prédiction de solution RH pour plus d'informations.

Configurer la définition et le domaine de la solution RH

Configurez votre définition de solution à partir du module de **configuration HR AI** et accédez à l'enregistrement de définition de solution pour l'entraînement. Si vous utilisez Domain Separation dans votre instance, vous pouvez définir la définition de solution à utiliser pour chaque domaine en créant des enregistrements de configuration supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration AI RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Configuration HR AI

Champ	Description
Définition des aptitudes de la solution	Nom de la définition de la solution. ○ Pour créer ou sélectionner une définition de solution, cliquez sur le bouton **Rechercher**. ○ Pour mettre à jour ou entraîner une définition de solution, cliquez sur le bouton **Aperçu** pour ouvrir l'enregistrement de la définition de solution. ○ Pour plus d'informations sur la création et la formation d'une définition de solution, consultez Créer et former une définition de solution .
Cas d'utilisation	Nom du cas d'utilisation. Par exemple, le classement par e-mail ou des services RH
Actifs	Cochez cette case pour activer la configuration HR AI à utiliser.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tester une prédiction de solution RH

Testez la prédiction de solution en envoyant des e-mails à l'adresse générale pour les demandes RH. Vérifiez que les tickets RH correspondants sont automatiquement classés dans le service RH approprié.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.case_reader

Procédure

1. Envoyez un e-mail à l'adresse de messagerie générale pour les demandes RH.

   Remarque :
   Pour vérifier l'adresse e-mail générale pour les demandes RH, accédez à **Administration RH** > **Propriétés**et affichez la propriété **Adresse e-mail générale pour les demandes RH** .

2. Accédez à la **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH**et ouvrez l'un des modules, par exemple **Affecté à moi** ou **Ouvrir**.
3. Ouvrez l'enregistrement applicable.
4. Vérifiez que le ticket RH a été automatiquement classé dans le service RH et le CoE appropriés.

Que faire ensuite

Si vous avez besoin de reformer et d'examiner votre modèle prédictif, consultez Créer et former une définition de solution et Examiner les statistiques de la solution de classification .

Détermination automatique du service RH

Déterminez automatiquement le service RH pour un ticket. Offrez la possibilité à un agent RH de transférer le ticket vers le service RH approprié plutôt que de passer énormément de temps à trier manuellement les tickets pour les envoyer aux services RH appropriés.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement avec les packages HR Professional et HR Enterprise lorsque vous activez les applications Prestation de services RH et Intelligence prédictive. Si vous ne voulez pas utiliser cette fonctionnalité, désactivez la propriété système *sn_hr_core.case_auto_categorization*.

Service RH déterminé automatiquement affiché dans une bannière

Une fois que vous avez créé un ticket, la définition de la solution de classification des tickets RH détermine automatiquement le service RH en fonction de la brève description du ticket. Le service RH approprié pour le ticket est affiché dans une bannière.

Important :
La bannière ne s'affiche pas si :

- vous avez enregistré le ticket sous le service RH approprié ;
- vous avez transféré manuellement ou automatiquement le ticket ;
- l'état du ticket n'est pas « prêt » ou « brouillon ».

Vous pouvez également transférer le ticket d'un service RH vers un autre, sans perdre le numéro du ticket ni son contenu, en utilisant le lien sur la bannière. Le service RH déterminé automatiquement est sélectionné par défaut sur la fenêtre de transfert de ticket. Vous pouvez ignorer le service RH déterminé automatiquement pour le ticket, choisir de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

transférer le ticket vers un service RH différent, ou poursuivre avec le service RH qui a été fourni plus tôt.

Apprentissage automatique du modèle prédictif

La définition de la solution de classification des tickets RH est configurée et le modèle prédictif est entraîné automatiquement lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies.

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] est installé.
- Le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) est installé.
- Il existe 10 000 enregistrements d'étude de cas RH correspondant aux filtres définis dans la définition de la solution.
- Définissez la propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` sur True.

Vous pouvez entraîner manuellement le modèle prédictif s'il n'est pas entraîné automatiquement par défaut. Plus tard, accédez au module de **configuration de l'IA RH** , ouvrez l'enregistrement de classification des tickets RH et mappez la définition de la solution configurée.

Entraîner manuellement le modèle prédictif RH

Entraînez manuellement le modèle prédictif s'il n'est pas entraîné automatiquement par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Intelligence prédictive** > **Page d'accueil.**
2. Sélectionnez la définition de solution requise.
3. Cliquez sur **Former**.
4. Pour configurer la définition de la solution :
   a. Ouvrez la définition de la solution.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur la définition de la solution, puis cliquez sur **Copier la définition de solution**.

> **Important :**
> Assurez-vous que le périmètre de l'application est **Ressources humaines : Core**.

Une copie de la définition de la solution est créée. Mettez à jour les valeurs de champ requises dans cette définition de solution, puis cliquez sur **Soumettre et former**.

Détermination automatique du groupe d'affectation

Déterminez automatiquement le groupe d'affectation d'un ticket. Offrez la possibilité à un agent RH de transférer le ticket vers le groupe d'affectation appropriée plutôt que de passer énormément de temps à identifier manuellement les groupes pour les tickets RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement avec les packages HR Professional et HR Enterprise lorsque vous activez les applications Prestation de services RH et Intelligence prédictive. Pour utiliser cette fonctionnalité, activez la propriété système `sn_hr_core.case_auto_assignment`.

Groupe affecté déterminé automatiquement affiché dans une bannière

Une fois qu'un ticket est créé, la définition de la solution d'affectation automatique de groupe pour les tickets RH détermine automatiquement le groupe d'affectation d'un ticket à partir de la brève description, de la description, de la fonction de la personne pour laquelle le ticket est ouvert, du nom de l'emplacement de la personne pour laquelle le ticket est ouvert et le service RH du ticket. Le groupe d'affectation approprié pour le ticket est affiché dans une bannière.

Important :
La bannière ne s'affiche pas si :

- Vous avez affecté manuellement le ticket à un groupe d'affectation.
- Le groupe d'affectation n'est pas identifié pour le ticket.
- L'état du ticket n'est pas défini sur « Prêt » ou « Brouillon ».

Apprentissage automatique du modèle prédictif

Par défaut, la définition de la solution d'affectation automatique de groupe pour les tickets RH est configurée et le modèle prédictif est entraîné automatiquement lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] est installé.
- Le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) est installé.
- Il existe 10 000 enregistrements d'étude de cas RH correspondant aux filtres définis dans la définition de la solution.
- La propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` est définie sur vrai.

Vous pouvez entraîner manuellement le modèle prédictif s'il n'est pas entraîné automatiquement par défaut. Une fois le modèle prédictif manuellement entraîné, accédez au module **Configuration AI RH**, ouvrez l'enregistrement de groupe d'affectation de ticket et mappez la définition de la solution configurée.

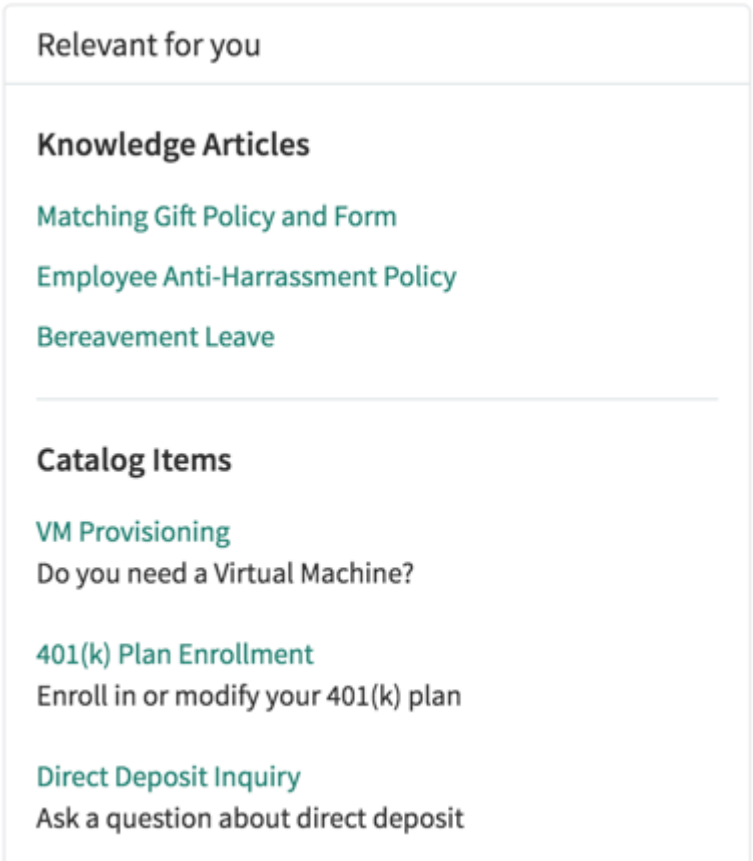
Détection d'articles de la base de connaissances et d'éléments de catalogue pour les employés

Détectez tous les utilisateurs qui ont un profil similaire à celui de l'employé qui s'est connecté à Centre de service aux employés. Identifiez les articles de la base de connaissances les plus consultés et les éléments de catalogue principaux soumis par ces utilisateurs. Affichez les trois principaux articles de la base de connaissances et les trois principaux éléments de catalogue à l'employé.

Les trois principaux articles de la base de connaissances et les trois principaux éléments de catalogue

Lorsque la définition de la solution Recommandation basée sur le profil d'utilisateur (ml_sn_sn_hr_core_global_user_profile_based_recommendation) est configurée et que le modèle prédictif est entraîné, les trois premiers articles de la base de connaissances et les trois principaux éléments de catalogue s'affichent pour un employé sur Centre de service aux employés la page Ticket RH.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Apprentissage automatique du modèle prédictif

Par défaut, la définition de la solution est configurée et le modèle prédictif est auto-entraîné lorsque les conditions suivantes sont remplies.

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] est installé.
- Le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) est installé.
- Définissez la propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` sur True.

Vous pouvez entraîner manuellement le modèle prédictif s'il n'est pas entraîné automatiquement par défaut. Une fois le modèle prédictif manuellement entraîné, accédez au module **Configuration AI RH**, ouvrez l'enregistrement de groupe des utilisateurs similaires et mappez la définition de la solution configurée.

Configuration des options de widget

Vous pouvez également configurer les options de widget suivantes :

- **Nombre prédictif d'utilisateurs**: nombre d'utilisateurs similaires détectés par le modèle prédictif. Par défaut, les 25 premiers utilisateurs similaires sont détectés pour l'utilisateur.
- **Nombre de jours limite pour les activités récentes** : nombre de jours pris en compte par le modèle prédictif pour l'interrogation des articles et des éléments de catalogue. Par défaut, l'activité des 30 derniers jours est vérifiée à partir de la table d'utilisation des connaissances, de la table des éléments demandés et de la table des enregistrements produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour configurer les options du widget, accédez au module de **Configuration du portail de services**, sélectionnez l'éditeur de widget, recherchez **Pertinent pour vous**, puis cliquez sur **Modifier le schéma d'option**.

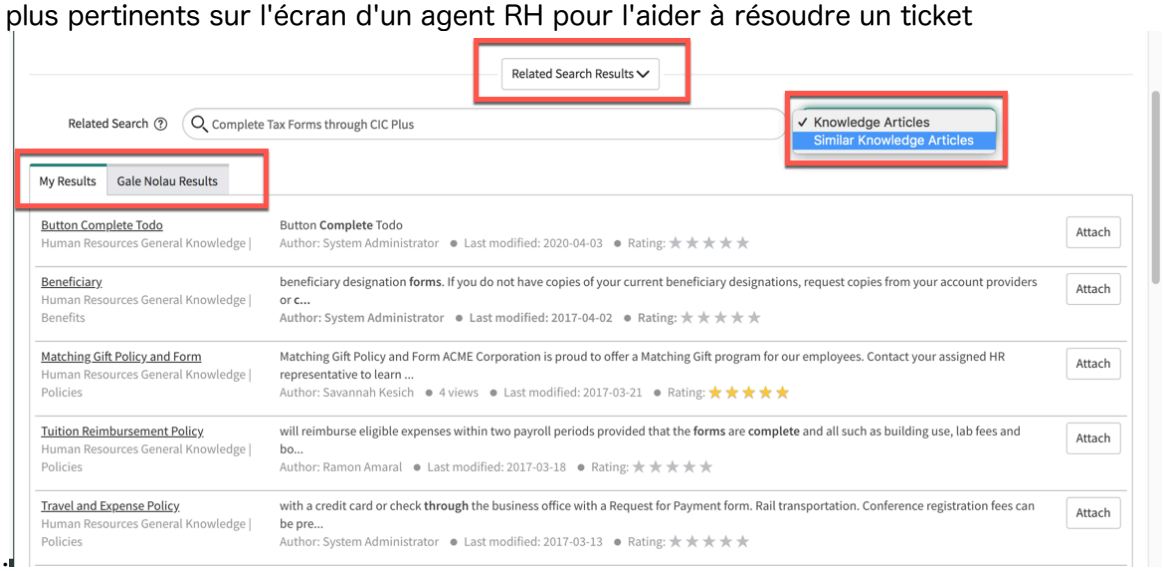
Détection d'articles similaires de la base de connaissances pour les tickets RH

Détectez des informations similaires sur les articles de la base de connaissances en fonction de la brève description du ticket RH et du texte affiché dans les résultats de recherche connexes. Affichez les articles similaires de la base de connaissances afin qu'un agent RH résolve un ticket.

Articles similaires de la base de connaissances

La solution de similarité utilise la brève description du ticket et la compare aux champs de brève description, description et texte des articles publiés pour fournir des articles similaires de la base de connaissances.

Lorsque les articles similaires de la base de connaissances pour le tickets RH (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles) sont configurés et que le modèle prédictif est entraîné, l'option **Articles similaires de la base de connaissances** s'affiche sur un ticket RH. Cette option affiche les articles de la base de connaissances les plus pertinents sur l'écran d'un agent RH pour l'aider à résoudre un ticket RH.



Apprentissage automatique du modèle prédictif

La définition de la solution d'articles similaires de la base de connaissances pour les tickets RH est configurée et le modèle prédictif est entraîné automatiquement lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml) est installé.
- La propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` est définie sur vrai.

Vous pouvez également entraîner manuellement le modèle prédictif s'il n'est pas entraîné automatiquement par défaut.

Découvrir des tickets similaires fermés pour des tickets RH

Aidez un agent RH à résoudre le ticket actuel en affichant des tickets similaires fermés.

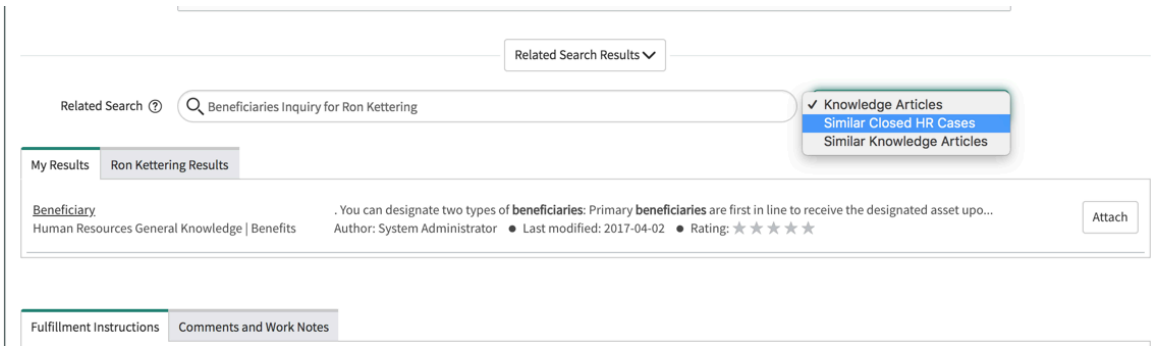
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tickets RH similaires fermés

Lorsque les tickets RH similaires fermés (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) sont configurés et que le modèle prédictif est entraîné, l'option **Tickets RH similaires fermés** s'affiche sur un ticket RH. Cette option affiche les tickets RH fermés les plus pertinents sur l'écran d'un agent RH pour l'aider à résoudre le ticket RH actuel.

Tickets RH similaires fermés



Apprentissage automatique du modèle prédictif

Les tickets RH similaires fermés (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) sont configurés et le modèle prédictif est entraîné lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml) est installé.
- La propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` est définie sur vrai.

Affichage des articles connexes de la base de connaissances afin de terminer les tâches

Affichez les articles de la base de connaissances qui aident à accomplir les tâches RH et de contenu dans la Centre de service aux employés page À faire et la page Ticket RH.

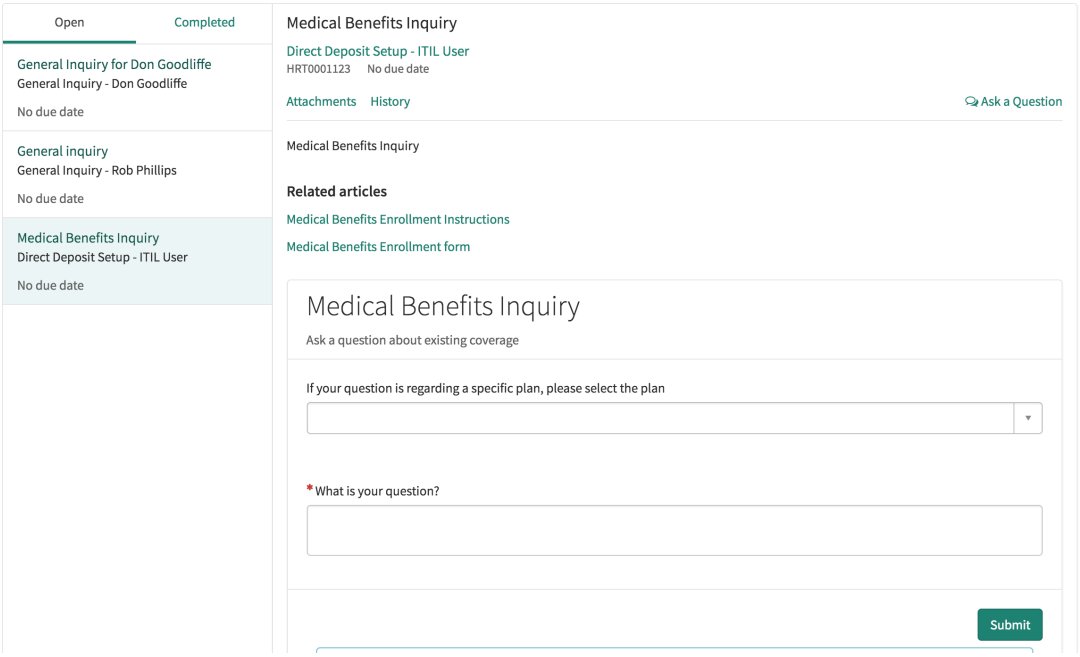
Articles de la base de connaissances associés

Lorsque les définitions de solutions suivantes sont configurées et que les modèles prédictifs sont formés, les articles de la base de connaissances connexes sont affichés à un employé dans Centre de service aux employés la page Ticket RH.

- Les articles de la base de connaissances associés s'affichent pour une tâche RH dans Centre de service aux employés la page Ticket RH lorsque vous formez les articles similaires de la base de connaissances pour la définition de la solution de tâche RH (ml_x_sn_hr_core_global_similar_knowledge_articles_for_hr_task).
- Les articles de la base de connaissances connexes s'affichent pour une tâche de contenu dans Centre de service aux employés la page Ticket RH, lorsque vous formez la définition de la solution Articles similaires de la base de connaissances pour la tâche de contenu (ml_sn_sn_cd_global_similar_knowledge_articles_for_content_task).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Apprentissage automatique des modèles prédictifs

Les définitions de solution des articles similaires de la base de connaissance pour les tâches RH et de contenu sont configurées et les modèles prédictifs sont entraînés automatiquement lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) est installé.
- Le module d'extension Centre des employés (com.sn_hr_service_portal) est requis pour afficher les articles connexes des tâches RH.
- Le module d'extension Content Delivery (com.sn_content_delivery) est requis pour afficher les articles connexes des tâches de contenu.
- Définissez la propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` sur True.

Vous pouvez entraîner manuellement des modèles prédictifs s'ils ne sont pas entraînés automatiquement par défaut. Une fois que vous avez manuellement entraîné les modèles prédictifs, accédez au module **Service Portal Configuration**, puis sélectionnez l'éditeur de widget. Recherchez les **articles recommandés pour les tâches à faire**, cliquez sur **Modifier le schéma de l'option**, puis ajoutez les définitions de solutions configurées dans le widget suivant :

- Nom de la solution pour la tâche de contenu
- Nom de la solution pour la tâche RH

Console Intelligence prédictive RH

L'application Console Intelligence prédictive RH fournit des modèles de cas d'utilisation prédéfinis et vous guide dans votre implémentation d'apprentissage machine prédictif pour créer des processus RH intelligents. Les architectes de processus business utilisent des fonctionnalités prédéfinies, comme les modèles pré-entraînés, pour commencer avec les cas d'utilisation basés sur l'apprentissage machine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Console Intelligence prédictive RH comprend des modèles de cas d'utilisation prédéfinis qui vous guident systématiquement dans le processus de création et de formation de nouveaux modèles prédictifs, en les évaluant et en les testant, puis en les ajoutant à votre processus business pour adjoindre de la valeur à votre organisation RH.

Une fois vos cas d'utilisation personnalisés entraînés, ils sont utilisables immédiatement. Aucune connaissance ou expérience préalable avec l'intelligence artificielle ou l'apprentissage machine n'est requise lorsque vous utilisez Console Intelligence prédictive RH .

L'application inclut un modèle avec des conseils préconstruits pour vous aider dans la création, l'entraînement, l'évaluation, le test et la production de vos modèles prédictifs uniques.

Important :
L'application Console Intelligence prédictive RH dépend de l'activation de Predictive Intelligence Workbench et du modèle d'extension Human Resources Scope App: Core.

Administration Console Intelligence prédictive RH

Le rôle sn_piwb_hr_content.admin permet d'activer et de configurer l'application pour répondre à des exigences spécifiques

- Configurer les paramètres de propriété de Predictive Intelligence Workbench, tels que le nombre minimal de prédictions pour l'évaluation des cas d'utilisation qui ne réalisent pas les performances escomptées et le pourcentage minimum d'automatisations nettes pour afficher un modèle entraîné automatiquement.
- Créer un groupe d'utilisateurs Predictive Intelligence Workbench et affecter les rôles d'utilisateur nécessaires pour terminer le processus d'implémentation du modèle.
- Configurez les notifications pour alerter les utilisateurs Predictive Intelligence Workbench par e-mail lorsqu'un nouveau modèle est entraîné et prêt à être évalué.
- Créer des modèles de cas d'utilisation et les mettre à la disposition de vos utilisateurs Predictive Intelligence Workbench.

Activer Console Intelligence prédictive RH

Vous pouvez activer le module d'extension de contenu HRSD Predictive Intelligence Workbench [com. sn_piwb_hrsd_content] si vous avez le rôle admin.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Tokyo)

Composants installés avec HR Predictive Intelligence Workbench

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension de contenu HRSD HR Predictive Intelligence Workbench [com. sn_piwb_hrsd_content], y compris les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Rôles installés avec Console de l'intelligence prédictive RH

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_piwb_hr_content.admin	Avec ce rôle, vous pouvez : • Configurer les paramètres de propriété de Predictive Intelligence Workbench, tels que le nombre minimal de prédictions pour l'évaluation des cas d'utilisation qui ne réalisent pas les performances escomptées et le pourcentage minimum d'automatisations nettes pour afficher un modèle entraîné automatiquement. • Créer un groupe d'utilisateurs Predictive Intelligence Workbench et affecter les rôles d'utilisateur nécessaires pour terminer le processus d'implémentation du modèle. • Configurez les notifications pour alerter les utilisateurs Predictive Intelligence Workbench par e-mail lorsqu'un nouveau modèle est entraîné et prêt à être évalué. • Créer des modèles de cas d'utilisation et les mettre à la disposition de vos utilisateurs Predictive Intelligence Workbench.	

Notifications Console Intelligence prédictive RH

Console Intelligence prédictive RH inclut plusieurs notifications par e-mail qui alertent les utilisateurs tout au long de l'implémentation du modèle de cas d'utilisation.

Les architectes de processus Predictive Intelligence qui créent et entraînent des modèles de cas d'utilisation reçoivent une notification par e-mail lorsqu'un modèle de cas d'utilisation est entraîné avec succès et lorsque le test par lots s'est déroulé correctement. Si la formation d'un cas d'utilisation échoue ou si le test par lots génère des erreurs, les utilisateurs recevront également des notifications sur ces scénarios.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les utilisateurs peuvent cliquer sur un lien dans la notification par e-mail pour afficher un cas d'utilisation nouvellement formé ou des résultats des tests par lots. Ils peuvent également télécharger les résultats des tests, s'ils le souhaitent. Les utilisateurs peuvent recevoir les notifications suivantes :

Notifications

Nom	Description
Formation de modèle de cas d'utilisation réussie Table : modèle de solution PI [piwb_model]	Formation de modèle de cas d'utilisation réussie Table : modèle de solution PI [piwb_model]
Exécution de test par lots terminée	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifique lorsque le test par lots est terminé.
Échec de la formation du modèle de cas d'utilisation Table : modèle de solution PI [piwb_model]	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifique lorsqu'une formation de modèle de cas d'utilisation a échoué.

Pour plus d'informations sur les notifications par e-mail pour Console Intelligence prédictive, consultez Prévisualiser la notification par e-mail .

Créer un groupe d'utilisateurs Console Intelligence prédictive RH

Créez un groupe d'utilisateurs Console Intelligence prédictive RH et ajoutez des utilisateurs ou des rôles au groupe pour recevoir des notifications par e-mail lorsque la phase d'entraînement et de test du modèle de cas d'utilisation est terminée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un groupe d'utilisateurs Console Intelligence prédictive RH et ajoutez des utilisateurs ou des rôles au groupe pour que des notifications par e-mail soient envoyées aux utilisateurs afin de les alerter tout au long des phases de formation et de test du modèle de cas d'utilisation. Les utilisateurs peuvent recevoir des notifications pour les événements Predictive Intelligence Workbench suivants :

- Formation de cas d'utilisation réussie
- Test par lots terminé
- Échec de la formation du cas d'utilisation

Procédure

Pour créer un groupe d'utilisateurs et ajouter des Console Intelligence prédictive RH utilisateurs, consultez Créer un groupe d'utilisateurs Créer un groupe d'utilisateurs .

Pour plus d'informations sur les notifications par e-mail fournies avec cette application, consultez Notifications Console Intelligence prédictive RH.

Implémentation de Console Intelligence prédictive RH

Vous pouvez utiliser l'apprentissage machine pour optimiser vos processus business. Vous pouvez entraîner et implémenter des cas d'utilisation Console Intelligence prédictive RH pour augmenter vos workflows d'application existants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer des modèles de cas d'utilisation courants

Le rôle sn_piwb_hr_content.admin permet d'explorer les modèles de cas d'utilisation et créer des modèles d'apprentissage machine prédictifs. Pour créer un modèle d'apprentissage machine, vous pouvez d'abord sélectionner un modèle de cas d'utilisation prédéfini. Vous pouvez utiliser l'un des modèles suivants pour la configuration des cas d'utilisation.

- Les modèles **guidés** incluent un processus de configuration complet pour vous aider dans l'implémentation. Les modèles contenant des modèles entraînés automatiquement disponibles accélèrent votre processus de configuration, en fournissant un modèle prégénéré en fonction de vos données.
- Les modèles **classiques** incluent des informations de configuration complètes pour vous aider dans l'implémentation. Exploitez les modèles existants pour configurer, tester et former les modèles en fonction des besoins de votre entreprise.

Lorsqu'un modèle indique **Modèle formé automatiquement disponible**, cela signifie que vous pouvez accéder directement à la phase d'évaluation de la configuration du cas d'utilisation. Si le modèle formé automatiquement est acceptable, vous pouvez l'intégrer directement à vos processus business. Sinon, vous pouvez ajuster ce modèle ou créer un autre modèle. Vous pouvez changer le nom et la description du cas d'utilisation ultérieurement.

Définitions des solutions

Ces définitions de solutions sont disponibles en tant que modèles sur les instances où Intelligence prédictive et RH sont actifs. Créez vos propres enregistrements de définitions de solutions pour personnaliser le comportement.

Définitions des solutions RH

Type de solution	Définition de la solution	Description	Implémentation
Classification	Prédiction du service RH pour les tickets entrants	Prédit le service RH correct pour les tickets.	Guidé
Classification	Prédiction du groupe d'affectation pour les tickets entrants	Prédit le groupe d'affectation correct pour les tickets.	Guidé
Classification	Catégorisation des tickets d'e-mail	Catégorise automatiquement le service RH pour les tickets d'e-mail afin d'améliorer la productivité grâce à une économie de temps et de coûts.	Guidé
Similarité	Tickets RH similaires fermés	Recommande des tickets similaires fermés dans le passé pour aider un agent RH à accélérer et à améliorer la résolution.	Classique
Similarité	Recommandation basée sur le profil d'utilisateur	Recommande les 3 principaux articles et éléments de catalogue pertinents en fonction des	Classique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions des solutions RH (suite)

Type de solution	Définition de la solution	Description	Implémentation
		utilisateurs ayant un profil similaire pour la détection de contenu et l'expérience personnalisée.	
Similarité	Tickets RH et connaissances similaires	Automatise la détection des lacunes en connaissances dans vos bases de connaissances et recommande des aperçus pour améliorer les connaissances qui sont basées sur la demande.	Classique
Similarité	Articles similaires de la base de connaissances pour la tâche RH	Affiche les articles connexes pour aider les employés à accomplir les actions à faire pour les campagnes, le contenu, ou les tâches RH.	Classique
Similarité	Articles similaires de la base de connaissances pour le ticket RH	Utilise l'apprentissage machine pour identifier les articles de la base de connaissances les plus pertinents pour aider un agent RH à accélérer et à améliorer la résolution.	Classique
Régression	Délai de résolution des tickets RH	Détermine le délai de résolution attendu pour un ticket en analysant des tickets similaires fermés dans le passé afin d'améliorer la visibilité et la transparence.	Classique
Mise en grappe	Aperçu de la demande : les grappes de tickets RH ont besoin de connaissances	Identifie les grappes de tickets qui n'ont pas de connaissances et aide à combler les lacunes en connaissances dans votre base de connaissances.	Classique

Traduction automatique

Phases de création d'un cas d'utilisation

La création d'un modèle d'apprentissage machine prédictif implique plusieurs phases. Après que vous avez créé et formé votre modèle, vous devez l'évaluer et l'ajuster, tester ses résultats de prédiction, puis l'intégrer à votre processus business. L'utilisation des phases de création de modèle de cas d'utilisation incluent :

- **Créer et former des modèles :** définissez des paramètres pour créer un modèle que vous formerez en fonction de vos données uniques. Créez plusieurs modèles à mesure que vous réglez et affinez vos modèles en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Tester vos modèles :** obtenez des résultats de prédiction à partir de vos modèles pour décider lequel est le mieux à intégrer à votre processus business. Pour voir si un modèle renvoie un résultat correct, vous pouvez utiliser soit le processus de test unique, soit le test par lots.
- **Intégrer le meilleur modèle :** déployez le meilleur modèle dans votre processus business. Une fois que vous avez déterminé quel modèle renvoie le meilleur résultat correct, intégrez-le à la production.

Maintien de la précision de prédiction

Vous pouvez gérer la dérive des prédictions en procédant à la reconversion, à la modification ou à la création de solutions pour refléter les changements dans vos conditions métier. Testez et modifiez votre règle métier dans le temps pour vous assurer qu'elle fonctionne comme souhaité sur plusieurs points de consommation et profils d'utilisateur.

Information associée

Intelligence prédictive

Introduction à Intelligence prédictive

Modèle RH PIWB : catégoriser automatiquement les tickets d'e-mail

Utilisez un modèle guidé qui vous accompagne dans la configuration d'un modèle d'apprentissage machine pour classer automatiquement les tickets d'e-mail afin d'améliorer la productivité et les économies de coûts.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour classer les tickets d'e-mail. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Guidé**, vous pouvez utiliser plusieurs étapes d'implémentation pour être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencez par créer un modèle d'apprentissage machine.

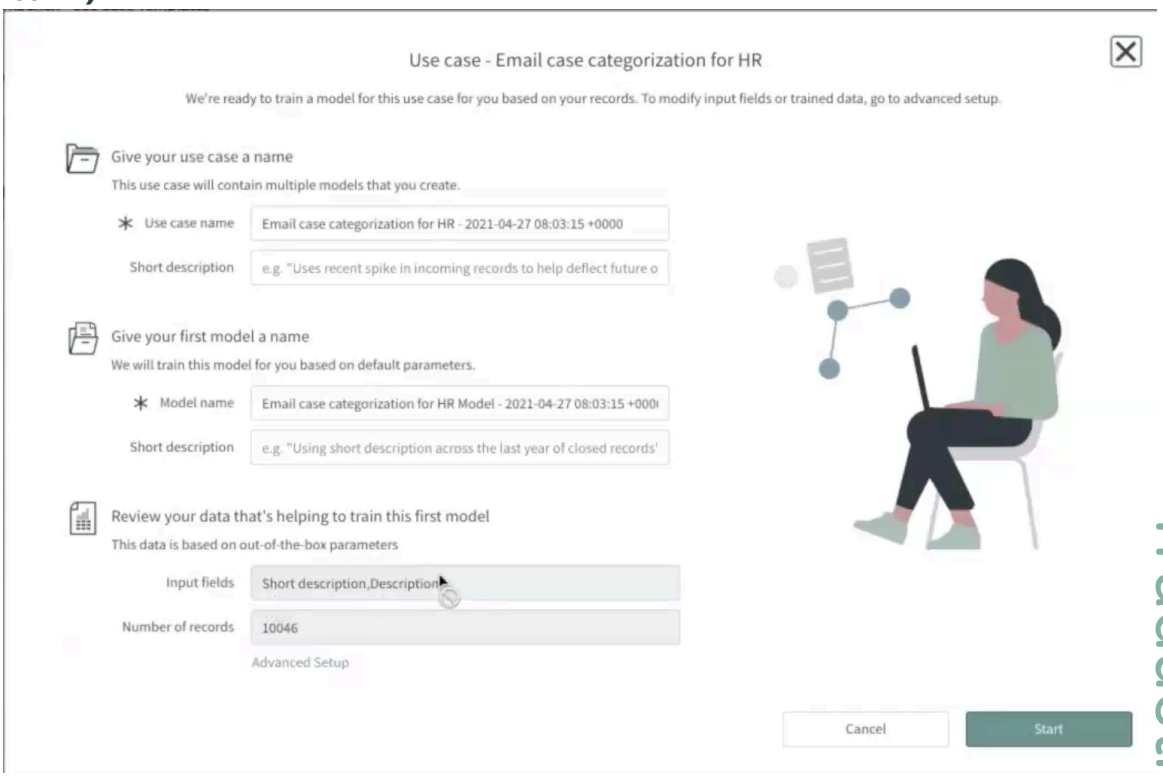
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Email case categorization for HR** (Catégorisation des tickets d'e-mail pour les RH).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Email case categorization use case (Catégorisation des tickets d'e-mail pour les RH)



3. Fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.

   Remarque :
   le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, le cas échéant.

4. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

   Remarque :
   les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple, Catégorisation des tickets d'e-mail pour les RH.

5. Cliquez sur **Démarrer**.

   Remarque :
   Pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir un nom de cas d'utilisation et une brève description.

   La page de configuration du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.

6. Dans la section **Créer et former des modèles** de la configuration, cliquez sur **Démarrer** pour créer un modèle associé à votre cas d'utilisation.

7. Renseignez les champs obligatoires avec un **Nom de modèle** et une **Brève description**.

   Remarque :
   Les autres données associées au modèle sont préremplies par défaut, telles que la **Table de données**, le **champ Prévu**et la **Langue de traitement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Développez la section **Examiner les filtres utilisés pour former ce modèle** afin d'afficher les filtres par défaut.

   Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**. Pour modifier ces données, cliquez sur **Configuration avancée**, puis **enregistrez** toutes les modifications que vous avez apportées. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**.

   Remarque :
   en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les listes **Disponible** et **Sélectionné**. Assurez-vous d'avoir suffisamment d'enregistrements pour le modèle. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

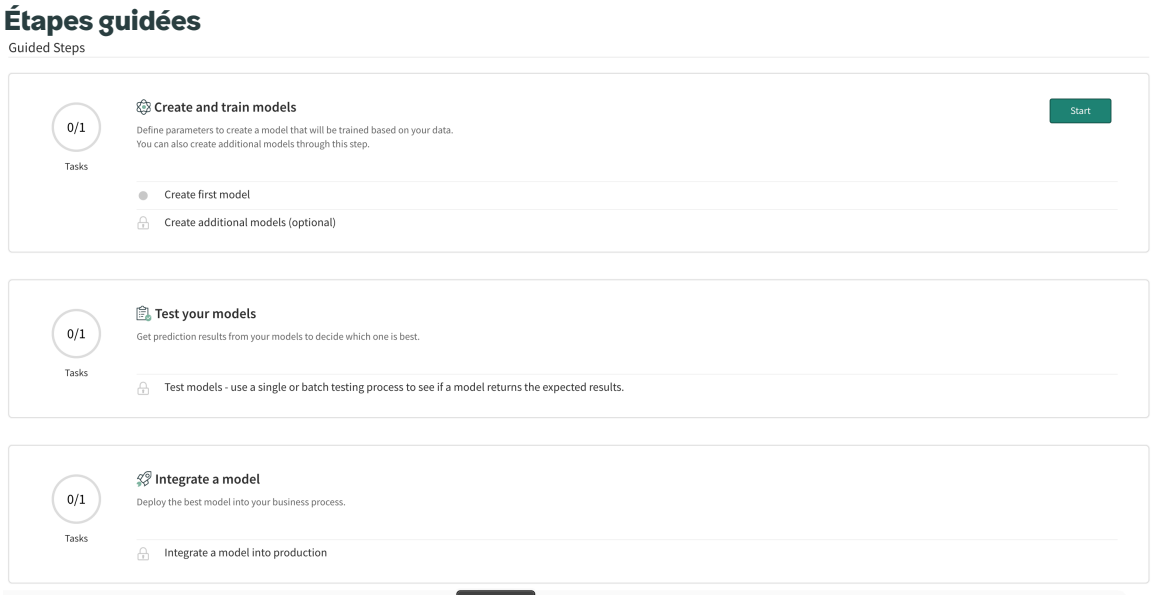
9. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La page de configuration **Modèle ML** du cas d'utilisation s'ouvre.
10. Cliquez sur **Continuer** dans la section **Créer et former des modèles**.
    La page **Créer un modèle** s'ouvre.
11. Cliquez sur **Former ce modèle**.
    Le processus peut prendre un certain temps. La fenêtre contextuelle **Former ce modèle** s'affiche et vous indique que le processus prend un certain temps.
12. Cliquez sur **Démarrer** pour lancer la formation.
    La page de configuration Modèle ML s'ouvre.
13. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête de la page de configuration Modèle ML pour surveiller le processus de formation, puis cliquez sur Fermer.
14. **Facultatif :** Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.
15. Cliquez sur **Démarrer** pour lancer la formation.
    La page de configuration des cas d'utilisation s'ouvre avec le modèle formé.
16. Sur le modèle formé disponible, cliquez sur **Régler les valeurs**.
    L'enregistrement de modèle du cas d'utilisation s'ouvre. Vous pouvez afficher les scores de **précision (%)**, de **couverture (%)** et d'**automatisation nette (%)**.

    Remarque :
    Affinez votre modèle de cas d'utilisation, en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.

17. Lorsque vous êtes prêt à tester votre modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Tester vos modèles**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La page **Test de vos modèles** du cas d'utilisation s'ouvre.

18. Dans la section **Sélectionner des modèles à tester**, affinez les modèles pour le test et la comparaison. Déplacez les options de **Disponible** vers **Sélectionné**. N'oubliez pas que la sélection d'autres modèles augmente la durée de traitement pour un test par lots.
19. Dans la section **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

    Sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

    Remarque :
    Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

    Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
20. Dans la section **Champs d'entrée**, fournissez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
21. Cliquez sur **Exécuter le test**.
    Affichez les données des résultats des tests dans la section Afficher les résultats de tests avec des détails tels que les valeurs prévues et la confiance.
22. Cliquez sur **Marquer comme terminé** pour terminer le test.
23. Lorsque vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.
24. Dans la section **Sélectionner un modèle à intégrer**, sélectionnez le modèle dans la liste disponible.
25. Dans le champ **Calendrier de reformation** , vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez. La valeur par défaut est **Exécuter une fois**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, tous les 30 jours à tous les 180 jours.
26. Cliquez sur **Intégrer**.
    Dans la fenêtre contextuelle de confirmation, cliquez à nouveau sur **Intégrer** pour terminer cette action. Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Résultats

Lorsque la configuration est terminée, la solution classe automatiquement le service RH pour les tickets d'e-mail. Pour en savoir plus, voir Création automatique de tickets à partir d'un e-mail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier l'état de l'intégration à partir de **Administration RH** > **Configurations AI RH** > **Définition de la solution**. Le cas d'utilisation est maintenant mappé à la définition de la solution sélectionnée.

Information associée

- Intelligence prédictive
- Introduction à Intelligence prédictive
- Intégration et personnalisation de Predictive Intelligence Workbench

Modèle RH PIWB : prédire le service RH pour les tickets entrants

Utilisez un modèle guidé qui vous guide dans la configuration d'un modèle d'apprentissage machine pour prédire le service RH correct des tickets.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire le service pour les tickets RH**.
3. Fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.
4. Fournissez des détails unique sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.
5. Cliquez sur **Démarrer**.

   Remarque :
   Pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir un nom de cas d'utilisation et une brève description.

   La page de configuration du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.
6. Dans la section **Créer et former des modèles** de la configuration, cliquez sur **Démarrer** pour créer un modèle associé à votre cas d'utilisation.
7. Renseignez les champs obligatoires avec un **Nom de modèle** et une **Brève description**.

   Remarque :
   Les autres données associées au modèle sont préremplies par défaut, telles que la **Table de données**, le **champ Prévu**et la **Langue de traitement**.
8. Développez la section **Examiner les filtres utilisés pour former ce modèle** afin d'afficher les filtres par défaut.
   Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**.
9. Développez la section **Examiner les champs d'entrée pour ce modèle** pour afficher les champs préremplis.
   Vous pouvez personnaliser les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les zones de sélection **Disponible** et **Sélectionné**.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page de configuration **Modèle ML** du cas d'utilisation s'ouvre.

11. Cliquez sur **Continuer** dans la section **Créer et former des modèles**.
    La page **Créer un modèle** s'ouvre.
12. Cliquez sur **Former ce modèle**.
    Le processus peut prendre un certain temps. La fenêtre contextuelle **Former ce modèle** s'affiche et vous indique que le processus prendra un certain temps.
13. Cliquez sur **Démarrer** pour lancer la formation.
    Vous êtes renvoyé à la page de configuration Modèle ML.
14. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête de la page de configuration Modèle ML pour surveiller le processus d'entraînement.
15. Cliquez sur **Démarrer** pour lancer la formation.
    Vous êtes renvoyé à la page de configuration des cas d'utilisation.
16. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.
17. Sur la page de configuration des cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** dans la section **Évaluer et affiner vos modèles**.
    La page **Évaluer et affiner vos modèles** du cas d'utilisation s'ouvre. Ici, vous pouvez affiner votre modèle de cas d'utilisation, en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.
18. Cliquez sur la case à côté du modèle de cas d'utilisation que vous souhaitez évaluer et affiner.
    Vous pouvez afficher les données d'évaluation pour le modèle de cas d'utilisation en cliquant sur l'icône chevron en regard du nom du modèle pour développer les détails.
19. Dans le menu de listes **Sélectionner une action**, sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement de modèle**.
    L'enregistrement de modèle du cas d'utilisation s'ouvre. Vous pouvez afficher les scores de **précision (%)**, de **couverture (%)** et d'**automatisation nette (%)**.
20. Dans le champ **Calendrier de reformation** , vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Exécuter une fois**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, tous les 30 jours à tous les 180 jours.
21. Si vous avez effectué une évaluation ou des changements de réglage dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
    La page **Évaluer et affiner vos modèles** du cas d'utilisation s'ouvre.
22. Si vous êtes prêt à tester votre modèle de cas d'utilisation, cliquez sur la case en regard du modèle que vous souhaitez tester.
23. Dans la liste **Sélectionner une action**, sélectionnez **Tester ce modèle**.
    La page **Test de vos modèles** du cas d'utilisation s'ouvre avec le modèle de cas d'utilisation que vous avez sélectionné pour le test dans la zone de sélection **Sélectionné**.
24. Dans la section **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la zone de sélection **Sélectionné**.
25. Dans la section **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

    Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

    Remarque :
    Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

26. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

27. Dans la section **Champs d'entrée**, fournissez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
28. Cliquez sur **Exécuter le test**.
29. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation dans la section **Afficher les résultats des tests**.
30. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page **Évaluer et affiner vos modèles** du cas d'utilisation et cochez la case du modèle que vous souhaitez intégrer.**Démarrez** dans la section **Intégrer le meilleur modèle**.
31. Dans le menu de listes **Sélectionner une action**, sélectionnez **Intégrer ce modèle**.
    La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.
32. Cliquez sur **Intégrer**.
33. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
    Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

Modèle RH PIWB : prédire le groupe d'affectation pour les tickets entrants

Utilisez un modèle guidé qui vous guide dans la configuration d'un modèle d'apprentissage machine pour prédire le groupe d'affectation correct des tickets.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Predict Assignment Group for HR Cases** (Prédire le groupe d'affectation pour les tickets RH), puis cliquez sur **Démarrer**.
3. Fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.
4. Fournissez un nom unique pour le modèle dans le champ **Nom du modèle**.
5. Cliquez sur **Configuration avancée**.
   La page de configuration du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.
6. Dans la section **Créer un modèle** de la configuration, renseignez les champs obligatoires avec un **nom de modèle** et une **brève description**

Remarque :
Les autres données associées au modèle sont préremplies par défaut, telles que la **Table de données**, le **champ Prévu**et la **Langue de traitement**.

7. Développez la section **Examiner les filtres utilisés pour former ce modèle** afin d'afficher les filtres par défaut.
   Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Développez la section **Examiner les champs d'entrée pour ce modèle** pour afficher les champs préremplis.
   Vous pouvez personnaliser les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les zones de sélection **Disponible** et **Sélectionné**.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La page de configuration **Modèle ML** du cas d'utilisation s'ouvre.
10. Cliquez sur **Continuer** dans la section **Créer et former des modèles**.
    La page **Créer un modèle** s'ouvre.
11. Cliquez sur **Former ce modèle**.
    La fenêtre contextuelle **Former ce modèle** s'affiche et vous indique que le processus prendra un certain temps.
12. Cliquez sur **Démarrer** pour lancer la formation.
    Vous êtes renvoyé à la page de configuration Modèle ML.
13. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête de la page de configuration Modèle ML pour surveiller le processus d'entraînement.
14. Cliquez sur **Démarrer** pour lancer la formation.
    Vous êtes renvoyé à la page de configuration des cas d'utilisation.
15. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.
16. Sur la page de configuration des cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** dans la section **Évaluer et affiner vos modèles**.
    La page **Évaluer et affiner vos modèles** du cas d'utilisation s'ouvre. Ici, vous pouvez affiner votre modèle de cas d'utilisation, en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.
17. Cliquez sur la case à côté du modèle de cas d'utilisation que vous souhaitez évaluer et affiner.
    Vous pouvez afficher les données d'évaluation pour le modèle de cas d'utilisation en cliquant sur l'icône chevron en regard du nom du modèle pour développer les détails.
18. Dans le menu de listes **Sélectionner une action**, sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement de modèle**.
    L'enregistrement de modèle du cas d'utilisation s'ouvre. Vous pouvez afficher les scores de **précision (%)**, de **couverture (%)** et d'**automatisation nette (%)**.
19. Dans le champ **Calendrier de reformation** , vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Exécuter une fois**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, tous les 30 jours à tous les 180 jours.
20. Si vous avez effectué une évaluation ou des changements de réglage dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
    La page **Évaluer et affiner vos modèles** du cas d'utilisation s'ouvre.
21. Si vous êtes prêt à tester votre modèle de cas d'utilisation, cliquez sur la case en regard du modèle que vous souhaitez tester.
22. Dans la liste **Sélectionner une action**, sélectionnez **Tester ce modèle**.
    La page **Test de vos modèles** du cas d'utilisation s'ouvre avec le modèle de cas d'utilisation que vous avez sélectionné pour le test dans la zone de sélection **Sélectionné**.
23. Dans la section **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la zone de sélection **Sélectionné**.
24. Dans la section **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

> **Remarque :**
> Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

25. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
26. Dans la section **Champs d'entrée**, fournissez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
27. Cliquez sur **Exécuter le test**.
28. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation dans la section **Afficher les résultats des tests**.
29. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page **Évaluer et affiner vos modèles** du cas d'utilisation et cochez la case du modèle que vous souhaitez intégrer.**Démarrez** dans la section **Intégrer le meilleur modèle**.
30. Dans le menu de listes **Sélectionner une action**, sélectionnez **Intégrer ce modèle**.
    La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.
31. Cliquez sur **Intégrer**.
32. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
    Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

> **Remarque :**
> Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

Modèle RH PIWB : prédire les lacunes et les aperçus de connaissances

Utilisez le modèle classique qui vous permet de définir un modèle d'apprentissage machine afin d'automatiser la détection des lacunes en connaissances et de recommander des aperçus pour améliorer les connaissances par demande.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Dans la liste des modèles, accédez au modèle **Similar HR cases with knowledge gap** (Tickets RH similaires avec une lacune en connaissances), puis cliquez sur **Démarrer**.
   Une fenêtre contextuelle indiquant le nom du modèle s'affiche. Ce cas d'utilisation est géré dans Predictive Intelligence classique. Vous allez y accéder pour terminer la configuration. Vous pouvez procéder comme suit :

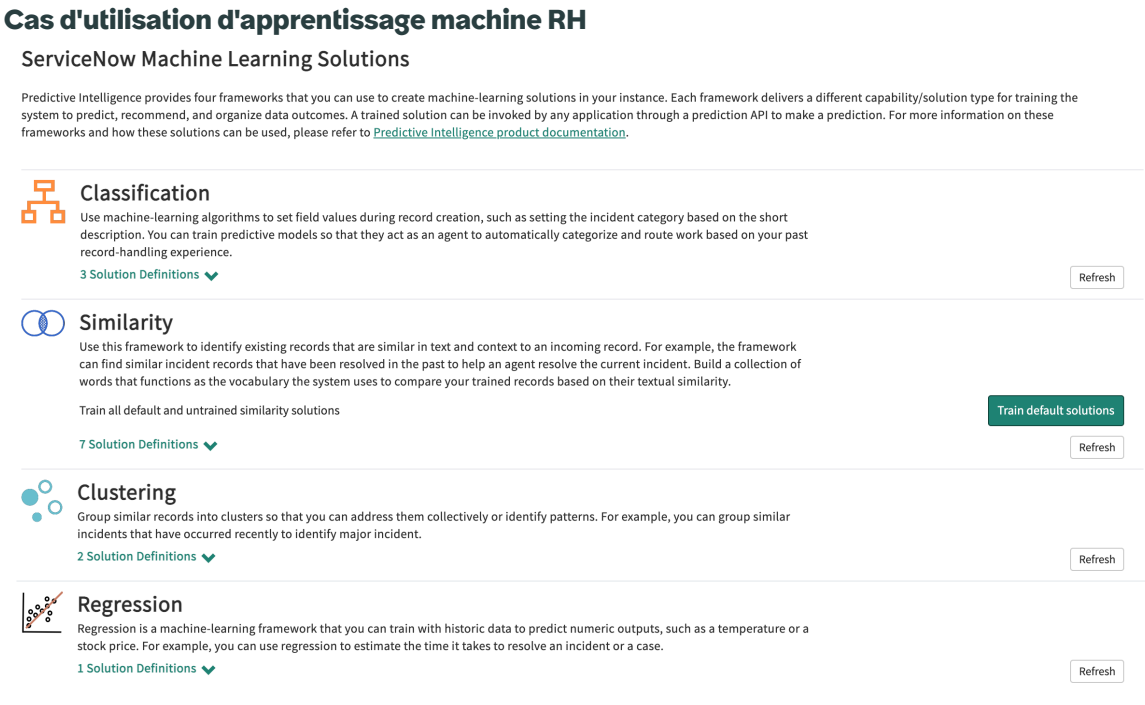
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Veillez à cliquer sur **Afficher la documentation du produit sur la configuration de ce cas d'utilisation** afin de passer en revue les instructions de configuration de la définition de la solution.

> **Remarque :**
> veillez à passer en revue et à comprendre la documentation pour la création de la définition de la solution.

b. Cliquez sur **Accéder** pour commencer la définition de la solution.
La page de destination Solutions d'apprentissage machine s'affiche.



3. Accéder à **Similarité** et cliquez sur **Configurer**.
La définition de la solution s'affiche.

4. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins.

Résultats

Lorsque la configuration est terminée, l'algorithme d'apprentissage machine fournit diverses options de gestion des connaissances, telles que des articles similaires et des aperçus de demandes de connaissances.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier l'état de l'intégration à partir de **Administration RH** > **Configurations AI RH** > **Définition de la solution**. Le cas d'utilisation est maintenant mappé à la définition de la solution sélectionnée.

Information associée

Intelligence prédictive

Introduction à Intelligence prédictive

Modèle PIWB : prédire les grappes de tickets de connaissances et les aperçus de la demande

Utilisez le modèle de configuration classique pour configurer et former votre modèle de solution de grappe avec le modèle d'apprentissage machine pour prédire les grappes de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

tickets qui n'ont pas de connaissances, identifier la demande de connaissances et améliorer les articles de la base de connaissances.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

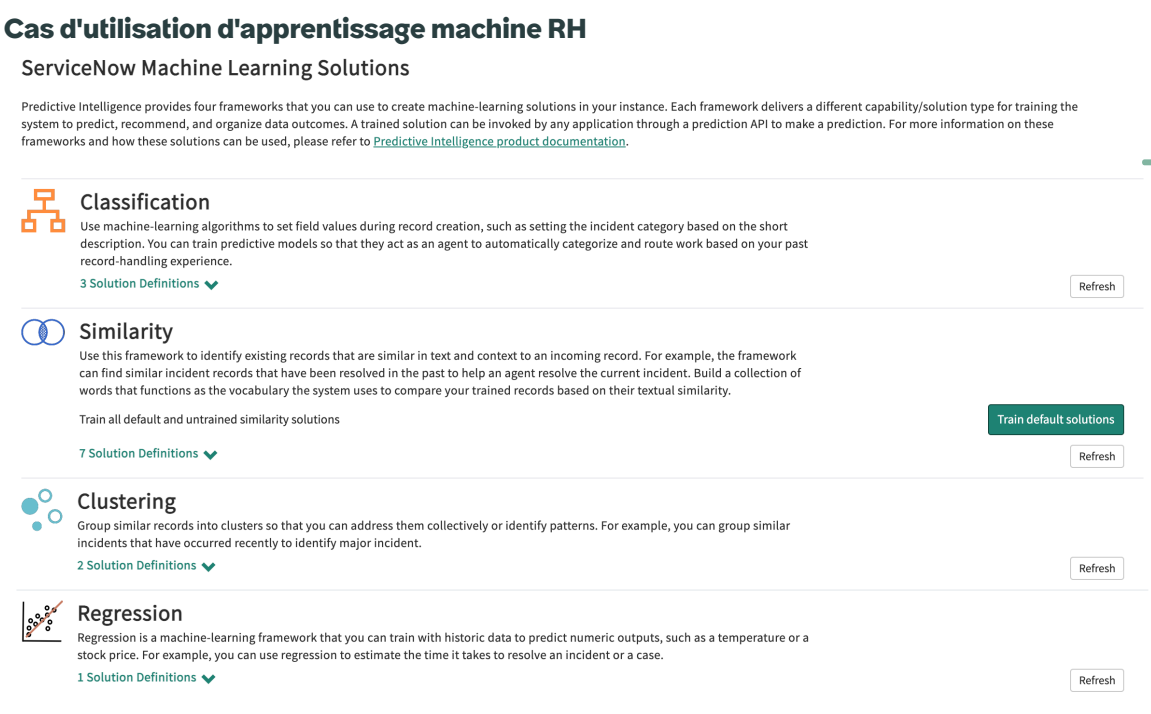
Ce modèle permet de personnaliser un modèle de cas d'utilisation pour configurer la fonctionnalité Aperçus de demandes de connaissances afin d'identifier les rubriques où il manque des articles de la base de connaissances, et de créer des lacunes de connaissances actionables pour les rubriques manquantes. Passez en revue les informations à partir de Configurer les aperçus de demandes de connaissances .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Dans la liste des modèles, accédez au modèle **Knowledge demand for HR case clusters** (Demande de connaissances pour les grappes de tickets RH), puis cliquez sur **Démarrer**.
   Une fenêtre contextuelle indiquant le nom du modèle s'affiche. Ce cas d'utilisation est géré dans Predictive Intelligence classique. Vous allez y accéder pour terminer la configuration. Vous pouvez procéder comme suit :
   a. Veillez à cliquer sur **Afficher la documentation du produit sur la configuration de ce cas d'utilisation** afin de passer en revue les instructions de configuration de la définition de la solution.

      Remarque :
      veillez à passer en revue et à comprendre la documentation pour la création de la définition de la solution.

   b. Cliquez sur **Accéder** pour commencer la définition de la solution.
   La page de destination Solutions d'apprentissage machine s'affiche.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Passez en revue les informations à partir de Configurer les aperçus de demandes de connaissances .
4. Accéder à **Mise en grappe** > **Demande de connaissances pour les grappes de tickets RH** dans les définitions de solutions disponibles, cliquez sur **Configurer**.
   La définition de la solution s'affiche.
5. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins.

Résultats

Vous pouvez utiliser un aperçu de la demande pour l'analyse des lacunes en connaissances et créer des articles de la base de connaissances actionnables pour les rubriques manquantes.
Passez en revue les informations des cas d'utilisation correspondants dans Solutions d'apprentissage machine pour Prestation de services RH.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier l'état de l'intégration à partir de **Administration RH** > **Configurations AI RH** > **Définition de la solution**. Le cas d'utilisation est maintenant mappé à la définition de la solution sélectionnée.

Information associée

Créer et former une solution de similarité

Créer et former une solution de mise en grappe

Modèle RH PIWB : prédire les connaissances pour la résolution des tickets RH

Utilisez le modèle de configuration classique pour configurer et former votre modèle de solution de similarité avec le modèle d'apprentissage machine afin de recommander des articles de la base de connaissances pour aider un agent RH à résoudre des tickets plus rapidement.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

Procédure

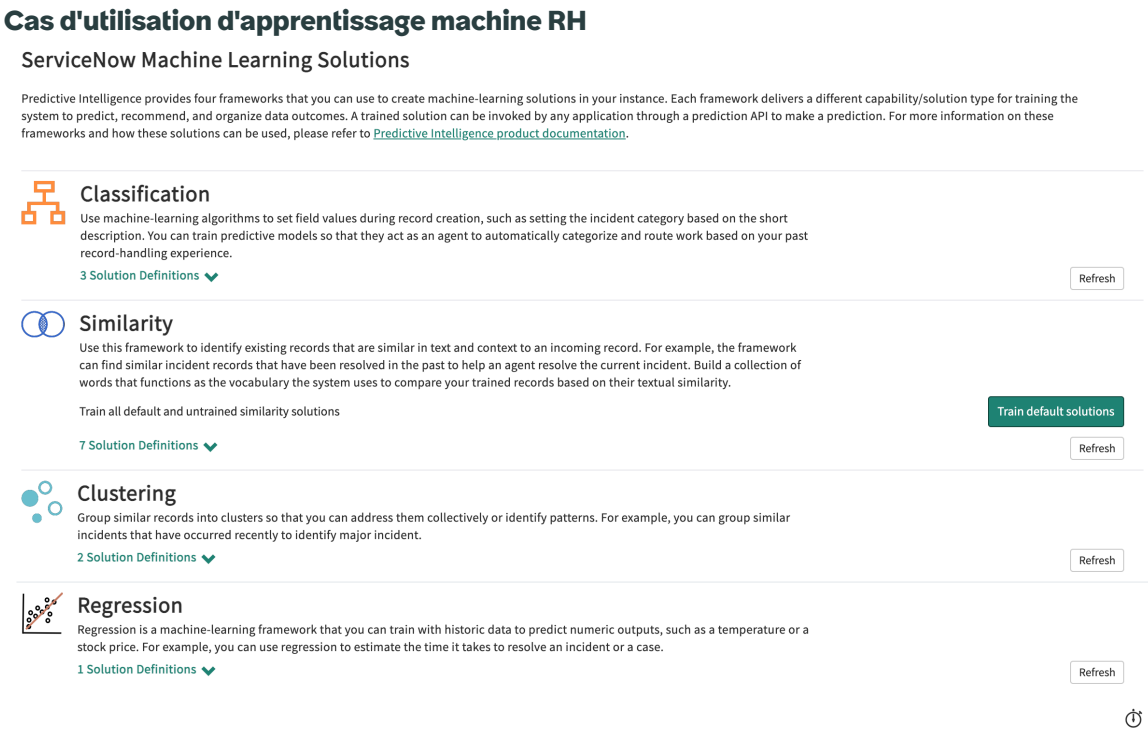
1. Accédez à la **Tous** > **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Dans la liste des modèles, accédez au modèle **Knowledge for resolving HR Cases for agents** (Connaissances des agents pour la résolution des tickets RH), puis cliquez sur **Démarrer**.
   Une fenêtre contextuelle indiquant le nom du modèle s'affiche. Ce cas d'utilisation est géré dans Predictive Intelligence classique. Vous allez y accéder pour terminer la configuration. Vous pouvez procéder comme suit :
   a. Veillez à cliquer sur **Afficher la documentation du produit sur la configuration de ce cas d'utilisation** afin de passer en revue les instructions de configuration de la définition de la solution.

      Remarque :
      veillez à passer en revue et à comprendre la documentation pour la création de la définition de la solution.

   b. Cliquez sur **Accéder** pour commencer la définition de la solution.
   La page de destination Solutions d'apprentissage machine s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Accéder à **Similarité** > **Connaissances pour la résolution des tickets RH pour les agents** dans les définitions de solutions disponibles, cliquez sur **Configurer**.
   La définition de la solution s'affiche.
4. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins.

Résultats

Lorsque la configuration est terminée, les agents peuvent détecter des informations similaires sur les articles de la base de connaissances en fonction de la brève description du ticket RH et du texte affiché dans les résultats de recherche connexes. L'affichage des articles similaires de la base de connaissances permet d'aider un agent RH à résoudre les tickets plus rapidement.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier l'état de l'intégration à partir de **Administration RH** > **Configurations AI RH** > **Définition de la solution**. Le cas d'utilisation est maintenant mappé à la définition de la solution sélectionnée.

Information associée

Intelligence prédictive

Introduction à Intelligence prédictive

Modèle RH PIWB : recommander des tickets similaires par profil d'employé

Utilisez le modèle de configuration classique pour configurer et former votre modèle de solution de similarité avec le modèle d'apprentissage machine afin de recommander les principaux articles et éléments de catalogue pertinents en fonction d'un profil d'employé similaire pour la détection de contenu et l'expérience personnalisée.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

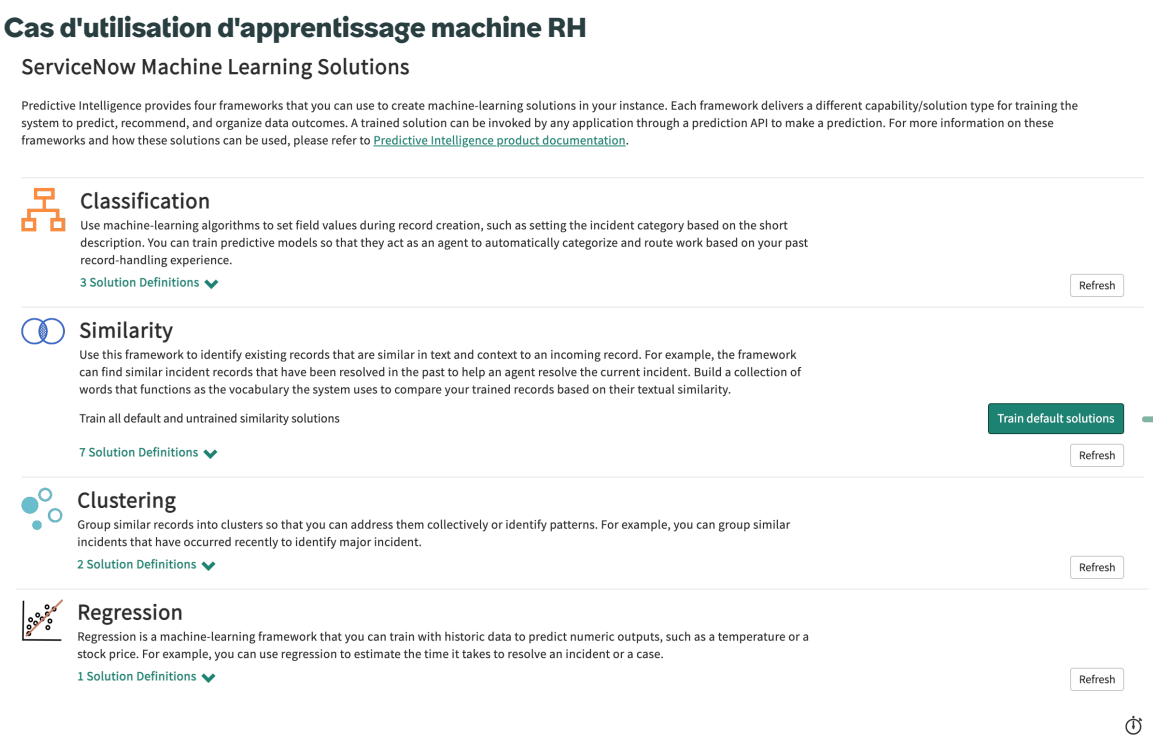
Détectez tous les utilisateurs ayant un profil similaire à celui de l'employé. Identifiez les articles de la base de connaissances les plus consultés et les éléments de catalogue principaux soumis par ces utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Dans la liste des modèles, accédez au modèle **Employee profile based recommendation** (Profil de l'employé basé sur une recommandation), puis cliquez sur **Démarrer**.
   Une fenêtre contextuelle indiquant le nom du modèle s'affiche. Ce cas d'utilisation est géré dans Predictive Intelligence classique. Vous allez y accéder pour terminer la configuration. Vous pouvez procéder comme suit :
   a. Veillez à cliquer sur **Afficher la documentation du produit sur la configuration de ce cas d'utilisation** afin de passer en revue les instructions de configuration de la définition de la solution.

      Remarque :
      veillez à passer en revue et à comprendre la documentation pour la création de la définition de la solution.

   b. Cliquez sur **Accéder** pour commencer la définition de la solution.
   La page de destination Solutions d'apprentissage machine s'affiche.



3. Accéder à **Similarité** et cliquez sur **Configurer**.
   La section Définition de la solution s'affiche.
4. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Définition de la solution de mise en grappe, consultez Create and train a clustering solution et Test a classification solution prediction .

Remarque :
Pour plus de détails sur la mise en œuvre de l'intégration des cas d'utilisation formés, consultez Intégration et personnalisation de Predictive Intelligence Workbench.

Résultats
Lorsque la configuration est terminée, la solution affiche les trois principaux articles de la base de connaissances et les trois principaux éléments de catalogue sur l'écran de l'employé en fonction d'un profil d'employé similaire. Pour en savoir plus, consultez Détection d'articles de la base de connaissances et d'éléments de catalogue pour les employés.

Que faire ensuite
Vous pouvez vérifier l'état de l'intégration à partir de **Administration RH** > **Configurations AI RH** > **Définition de la solution**. Le cas d'utilisation est maintenant mappé à la définition de la solution sélectionnée.

Information associée

Intelligence prédictive

Introduction à Intelligence prédictive

Modèle RH PIWB : prédire les connaissances pour la réalisation de tâches RH

Utilisez le modèle de configuration classique pour configurer et former votre modèle de solution de similarité avec le modèle d'apprentissage machine afin de recommander des articles de la base de connaissances pour que les employés effectuent des tâches RH.

Avant de commencer
Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

Procédure

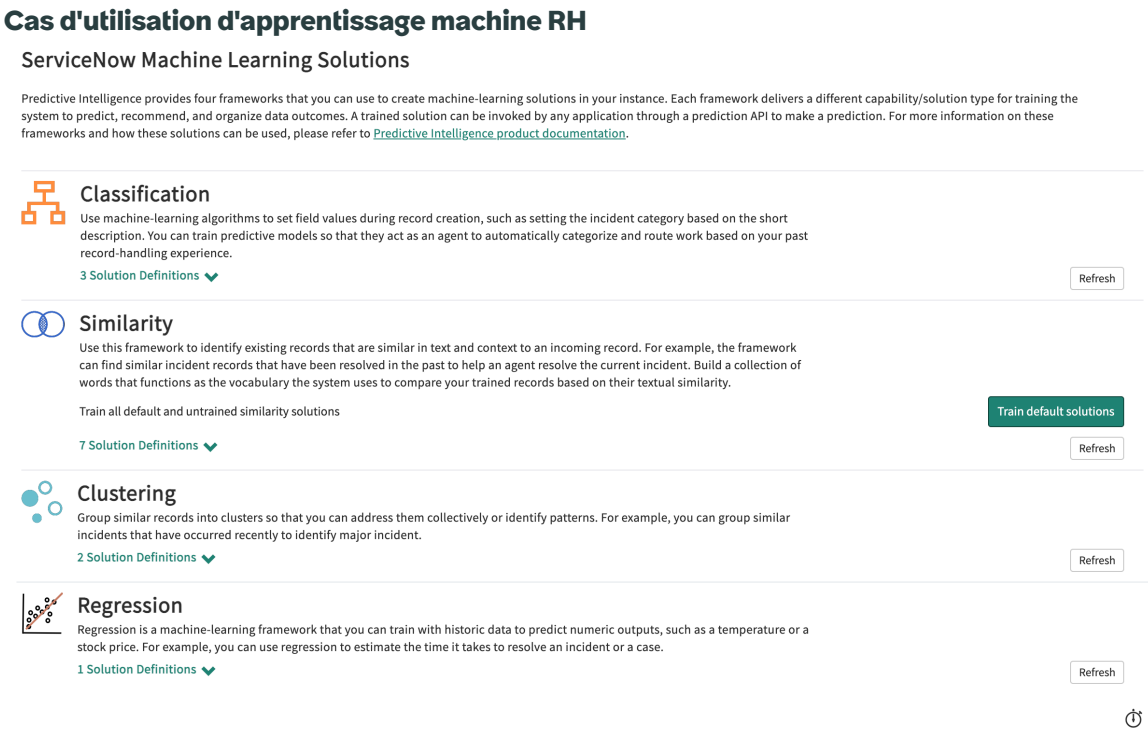
1. Accédez à la **Tous** > **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Dans la liste des modèles, accédez au modèle **Knowledge for completing HR tasks for employees** (Connaissances pour la réalisation des tâches RH pour les employés).
   Une fenêtre contextuelle indiquant le nom du modèle s'affiche. Ce cas d'utilisation est géré dans Predictive Intelligence classique. Vous allez y accéder pour terminer la configuration. Vous pouvez procéder comme suit :
   a. Veillez à cliquer sur **Afficher la documentation du produit sur la configuration de ce cas d'utilisation** afin de passer en revue les instructions de configuration de la définition de la solution.

      Remarque :
      veillez à passer en revue et à comprendre la documentation pour la création de la définition de la solution.

   b. Cliquez sur **Accéder** pour commencer la définition de la solution.
   La page de destination Solutions d'apprentissage machine s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Accéder à **Similarité** et cliquez sur **Configurer**.
   La section Définition de la solution s'affiche.
4. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins.

Résultats

Lorsque la configuration est terminée, les employés peuvent accomplir les actions à faire pour les campagnes, le contenu, ou les tâches RH en fonction des recommandations des articles connexes.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier l'état de l'intégration à partir de **Administration RH** > **Configurations AI RH** > **Définition de la solution**. Le cas d'utilisation est maintenant mappé à la définition de la solution sélectionnée.

Information associée

Intelligence prédictive

Introduction à Intelligence prédictive

Modèle RH PIWB : recommander des tickets similaires

Utilisez le modèle de configuration classique pour configurer et former votre modèle de solution de similarité avec le modèle d'apprentissage machine afin de recommander des tickets RH similaires fermés.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque les tickets RH similaires fermés sont configurés et que le modèle prédictif est formé, l'option **Tickets RH similaires fermés** s'affiche sur un ticket RH. Cette option affiche les tickets RH fermés les plus pertinents sur l'écran d'un agent RH pour l'aider à résoudre le ticket RH actuel.

Traduction automatique

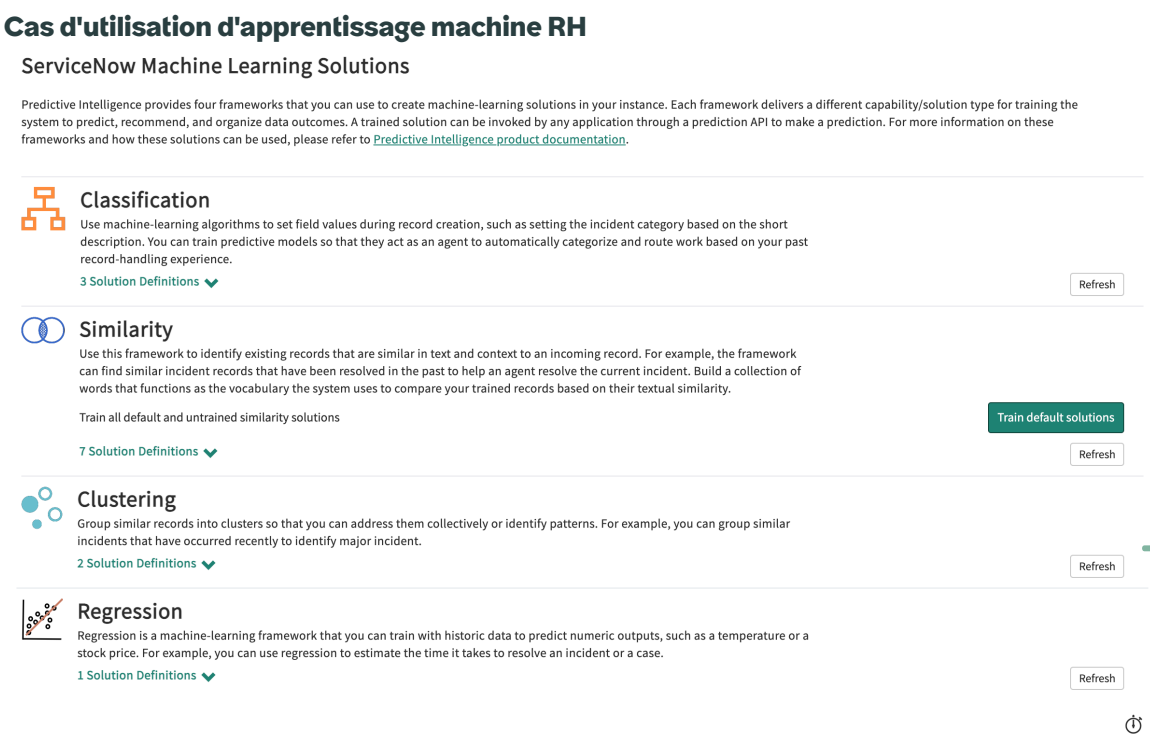
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Dans la liste des modèles, accédez au modèle **Similar closed HR Cases** (Tickets RH similaires fermés), puis cliquez sur **Démarrer**.
   Une fenêtre contextuelle indiquant le nom du modèle s'affiche. Ce cas d'utilisation est géré dans Predictive Intelligence classique. Vous allez y accéder pour terminer la configuration. Vous pouvez procéder comme suit :
   a. Veillez à cliquer sur **Afficher la documentation du produit sur la configuration de ce cas d'utilisation** afin de passer en revue les instructions de configuration de la définition de la solution.

      Remarque :
      veillez à passer en revue et à comprendre la documentation pour la création de la définition de la solution.

   b. Cliquez sur **Accéder** pour commencer la définition de la solution.
   La page de destination Solutions d'apprentissage machine s'affiche.



3. Accéder à **Similarité** et cliquez sur **Configurer**.
   La section Définition de la solution s'affiche.
4. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins.

Résultats

Lorsque la configuration est terminée, la solution affiche les tickets RH fermés les plus pertinents sur l'écran d'un agent RH pour l'aider à résoudre le ticket RH actuel.

Passez en revue les informations des cas d'utilisation correspondants dans Solutions d'apprentissage machine pour Prestation de services RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier l'état de l'intégration à partir de **Administration RH** > **Configurations AI RH** > **Définition de la solution**. Le cas d'utilisation est maintenant mappé à la définition de la solution sélectionnée.

Information associée

Intelligence prédictive

Introduction à Intelligence prédictive

Modèle RH PIWB : recommander le temps estimé de résolution

Formez votre solution en utilisant des données historiques afin de prédire les sorties numériques en fonction des données historiques. Configurez la définition de la solution pour prédire le délai de résolution d'un ticket RH estimé.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les solutions de régression vous permettent de prédire une estimation de points et un intervalle de prédiction. Lors de prédictions, la régression vous permet également de spécifier un niveau de confiance pour l'intervalle de prédiction (plage). Pour comprendre les informations de configuration de l'ETTR, consultez la rubrique Temps estimé de résolution des tickets RH.

Procédure

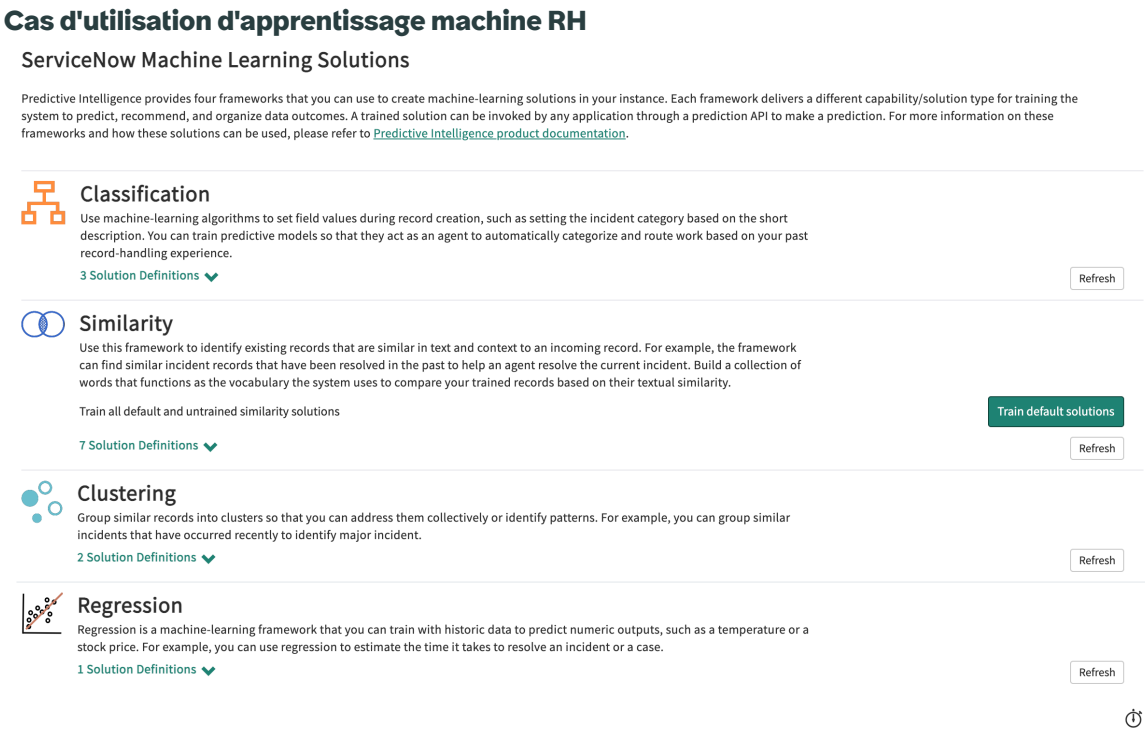
1. Accédez à la **Tous** > **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Dans la liste de modèles, accédez à **Temps estimé de résolution d'un ticket RH**, puis cliquez sur **Démarrer**.
   Une fenêtre contextuelle indiquant le nom du modèle s'affiche. Ce cas d'utilisation est géré dans Predictive Intelligence classique. Vous allez y accéder pour terminer la configuration. Vous pouvez procéder comme suit :
   a. Veillez à cliquer sur **Afficher la documentation du produit sur la configuration de ce cas d'utilisation** afin de passer en revue les instructions de configuration de la définition de la solution.

      Remarque :
      veillez à passer en revue et à comprendre la documentation pour la création de la définition de la solution.

   b. Cliquez sur **Accéder** pour commencer la définition de la solution.
   La page de destination Solutions d'apprentissage machine s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Accéder à **Régression** > **ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time** dans les définitions de solutions disponibles, cliquez sur **Configurer**.
   La définition de la solution de régression pour le délai de résolution des tickets RH s'affiche.
4. Sur le formulaire Définition de la solution, configurez ces champs selon les conseils suivants.

Champs de formulaire et configurations pour la définition de la solution

Champ	Valeur
Étiquette	Saisissez un nom unique pour votre solution de régression. Par exemple, saisissez Délai de résolution des tickets RH.
Nom	Lorsque vous saisissez la valeur de votre étiquette de solution, ce champ est automatiquement renseigné avec un nom affecté par le système qui est similaire à la valeur de votre étiquette ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time.
Corpus de mots	Sélectionnez un corpus de mots existant pertinent pour votre solution. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous sélectionnez un corpus de mots qui a un titre tel que **Word Corpus Regression** (Régression du corpus de mots). Si vous n'avez pas de corpus de mots pertinent, suivez les étapes dans Créer un corpus de mots. Lorsque le corpus de mots est terminé, vous pouvez le sélectionner à partir du champ Corpus de mots dans votre formulaire Définition de régression. Cependant, la sélection du corpus de mots est facultative. Si vos données d'entrée ont des colonnes de texte et que vous ne choisissez pas de corpus de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	mots, votre solution de régression forme un nouveau modèle de corpus de mots à l'aide des colonnes de texte de vos données d'entrée. Le corpus de mots qui en résulte peut être réutilisé dans n'importe quelle autre solution de régression ou tout autre type de solution d'apprentissage machine. **Remarque :** le nombre d'enregistrements par table pour la création de corpus de mots utilisé dans les solutions de régression est limité à 300 000.
Table	Sélectionnez la table de base de données sur laquelle vous appliquez la régression. La table doit contenir des enregistrements historiques que le système peut utiliser pour prédire la durée de restauration de sa base de données HR Case [sn_hr_core_case].
Champ de sortie	Sélectionnez le champ dont vous souhaitez définir la valeur du modèle prédictif. En général, un bon champ de sortie est une valeur numérique, un entier ou un nombre à virgule flottante. Dans cet exemple de scénario, vous utilisez le champ **actual_resolution_time** pour mesurer la durée. Le champ de sortie doit générer une valeur numérique.
Champs	Sélectionnez un ou plusieurs types de champs qui aident le système à identifier les enregistrements que vous souhaitez former à l'aide de la régression. Dans ce scénario, vous utilisez *short_description, description, hr_service,assignment_group, topic_detail, topic_category, priority,sys_class_name*. Les champs d'entrée peuvent être de type chaîne, nominale ou numérique.
Filtre	(Facultatif) Ajoutez des conditions de filtre aux enregistrements de champ de sortie que vous souhaitez former à l'aide de la régression. Assurez-vous d'avoir suffisamment d'enregistrements en adaptant les filtres. le nombre minimum d'enregistrements pour la formation de régression est de 10 000 enregistrements. le nombre maximal d'enregistrements pour la formation de régression est de 300 000.
Langue de traitement	Sélectionnez la langue dominante du jeu de données que vous formez sur la définition de la solution. Si la langue du jeu de données est l'anglais, choisissez **Anglais**. Le traitement en anglais est également appliqué par défaut à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en anglais et en italien.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	Remarque : le terme *traitement* indique certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Par exemple, la tokénisation des mots, la suppression des mots vides et la racinisation.
Mots vides	Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien la liste des **Mots vides italiens par défaut** s'affiche. La liste **Mots vides anglais par défaut** s'affiche également dans votre sélection. Si vous créez une liste de mots vides personnalisés, vous pouvez la sélectionner à partir du champ Mots vides pour l'ajouter à votre solution. Dans ce scénario, vous utilisez la liste **Mots vides anglais par défaut**.
Fréquence de la formation	Sélectionnez la fréquence à laquelle le système régénère la solution en fonction des enregistrements correspondant au **filtre**. Vos options incluent : ○ Exécuter une fois ○ Tous les 30 jours ○ Toutes les 60 jours ○ Tous les 90 jours ○ Tous les 120 jours ○ Tous les 180 jours Dans ce scénario, vous sélectionnez Tous les 30 jours Par défaut, le système exécute une seule formation. Cette pratique vous donne le temps d'examiner et de mettre à jour la définition de la solution selon vos besoins jusqu'à ce qu'elle fournisse une couverture et des valeurs de précision acceptables. le nombre minimum d'enregistrements requis pour la formation de solution de régression est de 10 000. le planificateur d'apprentissage machine limite le nombre de formations qu'une instance peut valider à 50 nouvelles demandes de formation d'apprentissage machine par instance dans une fenêtre de 24 heures. Cela exclut les demandes de nouvelle formation prévues. En outre, les mises à jour de la mise en grappe et de la similarité sont également exclues de cette limite, même si les nouvelles demandes de formation dépassent 50 dans une fenêtre de 24 heures.

5. Cliquez sur l'option ou le bouton de menu contextuel approprié pour la définition de votre solution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Si vous avez soumis la solution pour une formation, cliquez sur **OK** dans la fenêtre **Activation de la formation** pour confirmer.
   Le système planifie la solution pour une formation auprès du service de formation le plus proche. Le système vous envoie une notification à l'issue de la formation comprenant les éventuelles erreurs qui se sont produites au cours de celle-ci. Les autres utilisateurs peuvent s'abonner à la catégorie Notifications Intelligence prédictive. Lorsque la formation se termine, le système charge la solution en tant qu'enregistrement de pièce jointe.

   Lorsque la configuration est terminée, les employés et les agents voient le temps estimé de résolution dans les sections de demande.

Que faire ensuite

Dans ce scénario, vous avez créé une solution d'apprentissage machine à partir de la définition de votre solution. Dans la section Liens connexes de votre solution d'apprentissage machine, consultez les onglets Statistiques de la solution, Solution de test et Définition de la solution. Dans l'onglet Statistiques de la solution, examinez les statistiques d'estimation de point et de plage (intervalle de prédiction) fournies par votre solution.

Définition de la solution de régression



Dans l'onglet Solution de test de votre solution, vous pouvez tester la sortie de prédiction pour les enregistrements que vous avez utilisés comme entrée dans la prédiction en saisissant des valeurs pour les champs d'entrée. Vous pouvez également utiliser le niveau de confiance de prédiction par défaut de 95, ou saisir un niveau différent entre 0 et 100. L'utilisation de la valeur 95 signifie que le système est confiant à 95 % que la prédiction réelle se situe dans l'intervalle de prédiction. Cliquez sur le bouton **Exécuter le test** pour trouver la sortie de prédiction.

Une fois le test exécuté, les statistiques de sortie de prédiction apparaissent. L'estimation des points à l'écran est une valeur unique à un moment donné. Lorsque la configuration est terminée, les employés et les agents voient le temps estimé de résolution dans les sections de demande.

Vous pouvez vérifier l'état de l'intégration à partir de **Administration RH** > **Configurations AI RH** > **Définition de la solution**. Le cas d'utilisation est maintenant mappé à la définition de la solution sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Intelligence prédictive

Introduction à Intelligence prédictive

Temps estimé de résolution des tickets RH

Déterminez le délai de résolution d'un ticket estimé (ETTR) en analysant des tickets similaires fermés dans le passé afin d'améliorer la visibilité et la transparence.

L'apprentissage machine prédit le délai de résolution d'un ticket estimé (ETTR) en fonction des attributs d'un ticket, tels que sa brève description, sa catégorie, sa priorité, son groupe d'affectation, et bien plus. Pour en savoir plus sur la configuration de la définition de la solution de régression de l'apprentissage machine pour l'ETTR, consultez la rubrique Modèle RH PIWB : recommander le temps estimé de résolution.

Pour faire des prédictions, vous pouvez utiliser la définition de la solution ETTR existante ou modifier certains des paramètres par défaut, tels que les champs, un filtre et la fréquence de formation.

En analysant le délai de résolution de tickets similaires fermés dans le passé, l'option ETTR offre les avantages suivants :

- Fournit aux employés une meilleure transparence et fixe les attentes liées au délai de résolution de leurs tickets.
- Aide les agents à hiérarchiser le travail et à mesurer les performances.
- Fournit des données qui peuvent aider les gestionnaires à obtenir des informations sur la gestion des SLA et le temps estimé de résolution des tickets.

ETTR pour les tickets RH

Lors de la configuration du temps estimé de résolution des tickets RH (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time) et de la formation du modèle prédictif, l'option **HR Case Resolution Time** (Délai de résolution des tickets RH) s'affiche. Pour connaître la valeur **Estimated time to resolve** (Temps estimé de résolution), consultez les éléments suivants :

- Vue du portail des employés et vue Now Mobile
- Agent Workspace
- Vue de la plateforme avec une liste de tickets
- Vue de configuration des tickets pour les administrateurs

Pour en savoir plus, voir Affichage des prédictions ETTR

Modèle prédictif ETTR

Le temps estimé de résolution des tickets RH (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time) est configuré et le modèle prédictif est formé lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml) est installé.
- La propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` est définie sur vrai.

Règles métier et propriétés système

Vérifiez les propriétés système et les règles métier suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez ou configurez les propriétés système et les valeurs correspondantes suivantes pour afficher les valeurs ETTR selon vos besoins :
  - `ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_agent`
  - `ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_employee`
  - `ml_sn_sn_hr_core.estimated_resolution_time_confidence_level`
- Utilisez ou configurez la règle métier **Predict Estimated Resolution Time** (Prédire le temps estimé de résolution) selon les besoins de votre entreprise.

Modèle ETTR

Les solutions de régression telles qu'ETTR vous permettent de prédire une estimation de points et un intervalle de prédiction. Cette option informe l'agent, l'employé et les propriétaires de services du délai de résolution d'un ticket estimé en fonction du temps pris pour résoudre des problèmes similaires dans le passé.

- **Délai de résolution réel** : stocke le délai de résolution réel d'un ticket particulier. Ce champ stocke le délai de résolution entre l'ouverture et la fermeture du ticket.

  Remarque :
  Lorsque vous faites une mise à niveau, exécutez une seule fois cette tâche de planification **Populate Actual Resolution Time** (Renseigner le délai de résolution réel) pour renseigner le délai de résolution réel pour les tickets RH existants. Pour tous les tickets à venir, la règle métier **Populate Actual Resolution Time** (Renseigner le délai de résolution réel) génère automatiquement le délai de résolution.

- **ETTR max :** indique le temps estimé de résolution maximum en jours afin de terminer un ticket. L'estimation est basée sur le temps pris pour résoudre des tickets RH similaires.
- **ETTR min** : indique le temps estimé de résolution minimum en jours afin de terminer un ticket. L'estimation est basée sur le temps pris pour résoudre des tickets RH similaires.
- **ETTR en jours :** stocke le temps estimé de résolution de points en jours afin de terminer un ticket.

Information associée

Affichage des prédictions ETTR

Affichage des prédictions ETTR

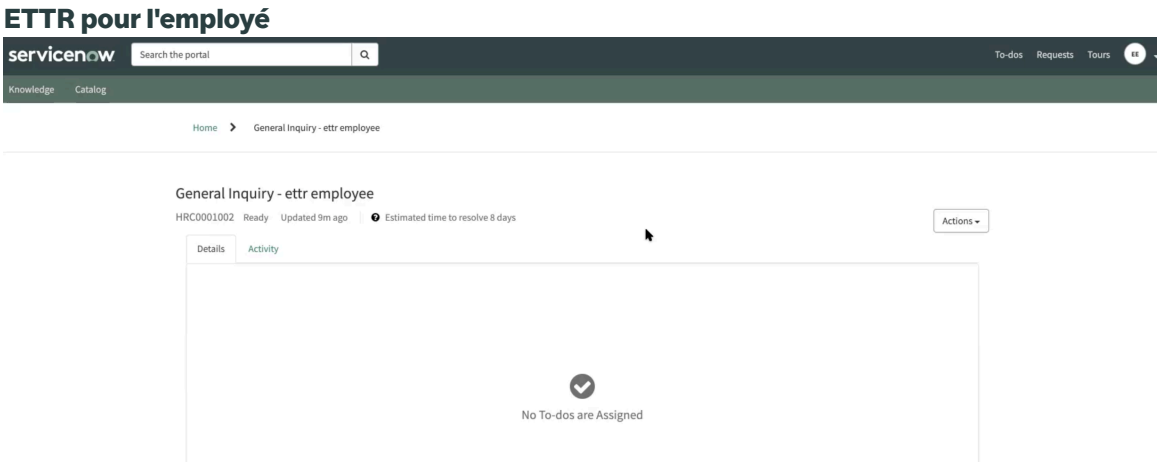
Affichez les exemples des vues ETTR tout au long du parcours d'un ticket, ce qui indique le temps estimé de résolution en fonction des données historiques.

Une fois que vous avez configuré ETTR, l'option **HR Case Resolution Time** (Délai de résolution des tickets RH) s'affiche. Pour connaître la valeur **Estimated time to resolve** (Temps estimé de résolution), consultez les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vue du portail des employés



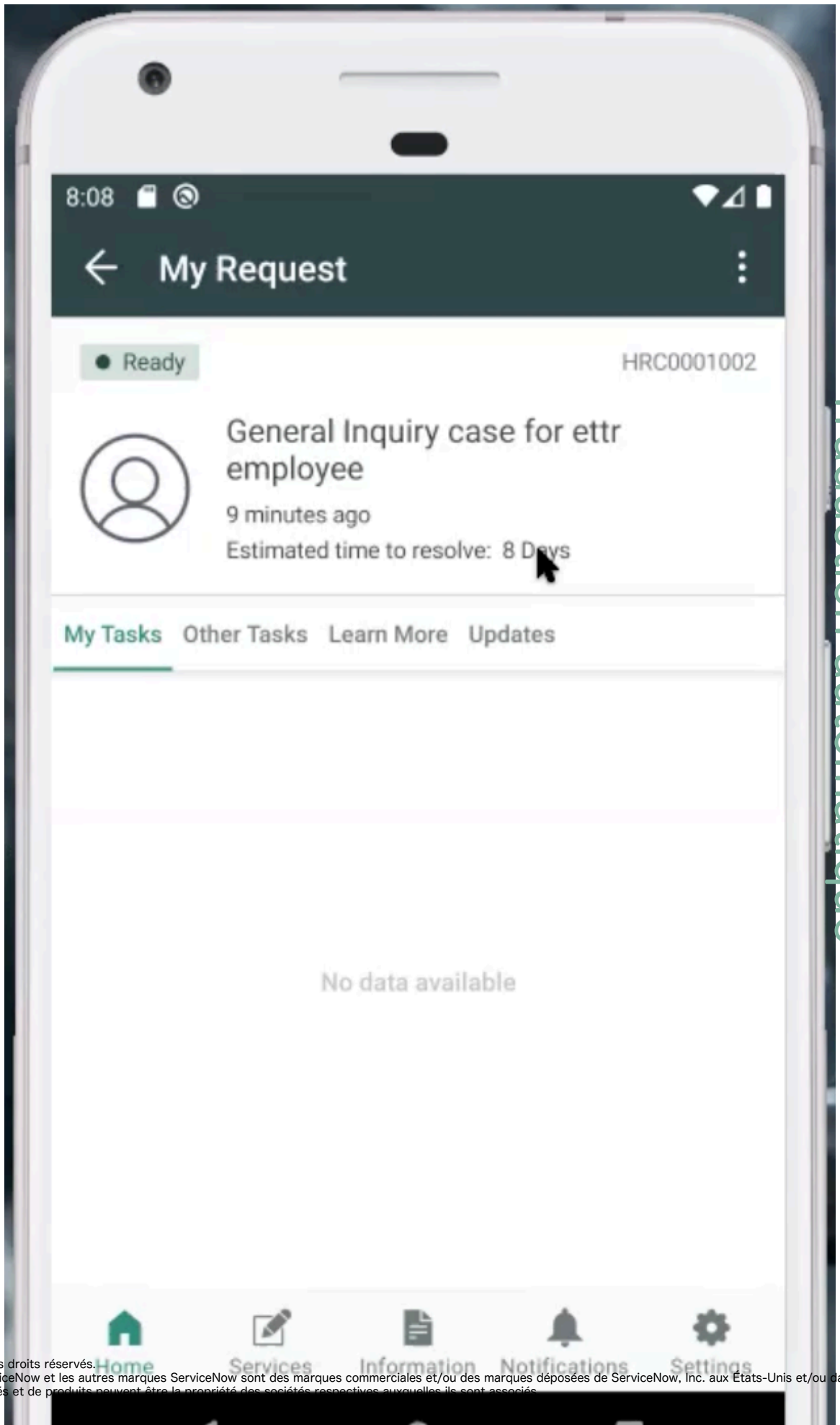
- Vue Now Mobile

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

ETTR sur Now Mobile

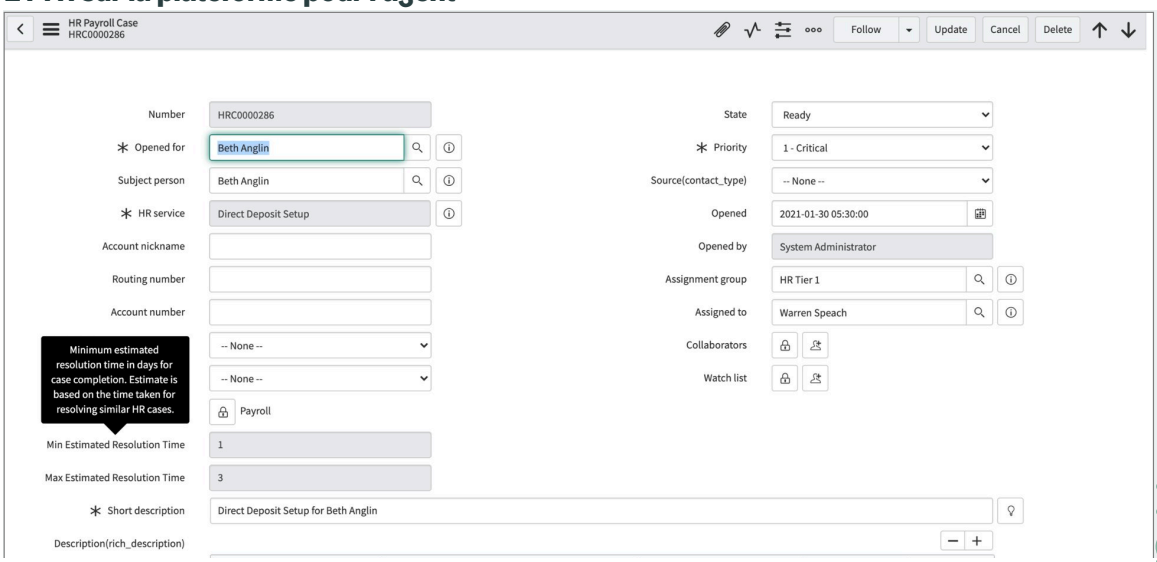


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

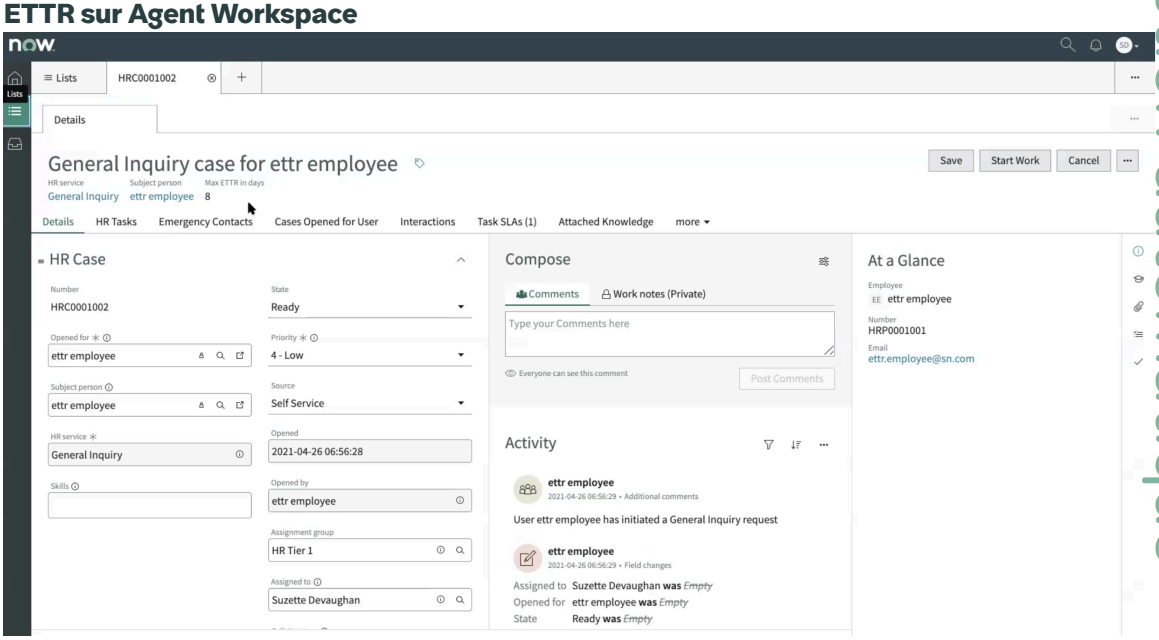
- Vue de la plateforme pour l'agent

ETTR sur la plateforme pour l'agent



- Agent Workspace

ETTR sur Agent Workspace



En fonction de la configuration, les vues peuvent être différentes pour votre implémentation.

Information associée

Temps estimé de résolution des tickets RH

ServiceNow Fonctions vocales pour Prestation de services RH

L'espace de travail d'agent ServiceNow Fonctions vocales pour RH fournit des expériences de serveur vocal interactif (IVR) et d'appel transparentes pour vos employés et agents en intégrant un fournisseur de centre de contact dans le cloud avec les capacités robustes du Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Permet ServiceNow Fonctions vocales de faciliter les appels téléphoniques entrants et sortants pour les agents de service.

- Intégrez votre ServiceNow instance à un système téléphonique tiers, tel qu'Amazon Connect.
- Affichez les données pertinentes pour aider l'agent RH pendant l'appel.
- Analysez les interactions entre les agents RH et les employés via les enregistrements d'appels, les mesures et les transcriptions.

Pour plus d'informations, consultez Integrating ServiceNow Voice for HR .

Centre des employés avec Prestation de services RH

Centre des employés peut être utilisé lorsque vous activez le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].

Centre des employés fournit une expérience portail unifiée et unique à vos employés afin qu'ils accèdent aux renseignements, à l'aide, aux services ou éléments dont ils ont besoin. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Centre des employés.

Mappages de taxonomie unifiés

La taxonomie RH fournit des mappages préconfigurés des éléments de catalogue RH et des articles de la base de connaissances aux rubriques RH que fournit la taxonomie Expérience des employés.

Vos employés peuvent découvrir différents types de contenus, tels qu'un catalogue et des connaissances dans une seule rubrique. Les mappages de rubrique pour la taxonomie RH alimentent également la recherche dans Centre des employés.

Pour utiliser Centre des employés avec Prestation de services RH :

- Activez le plug-in Taxonomie RH (com.sn_hr_emp_taxonomy). Une fois activé, les éléments de catalogue RH et les articles de la base de connaissances sont mappés aux rubriques et aux sous-rubriques sous Taxonomie.
- Le système de base fournit les rubriques et les sous-rubriques RH qui sont incluses lorsque vous activez le plug-in Taxonomie RH (com.sn_hr_emp_taxonomy).

> **Remarque :**
> Pour en savoir plus, consultez :
>
> - Taxonomie unifiée pour Centre des employés
> - Associer du contenu connecté à une rubrique
> - Associer un article de la base de connaissances à une catégorie de taxonomie

Widgets Centre des employés

Les widgets facultatifs suivants peuvent être configurés :

- Widget Date de début : ce widget apparaît uniquement pour les tickets d'intégration des nouveaux employés avant leur premier jour de travail. Lorsque vous utilisez la mise en page du système de base, placez le widget sur la page d'accueil de l'Centre des employés, dans le volet droit au-dessus du widget Mes éléments. Pour plus d'informations sur les événements du cycle de vie, l'intégration et la configuration du widget, consultez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

  - Événements du cycle de vie pour l'entreprise
  - Widgets du portail de services
- Guide de congé parental : fournit un lien vers la page du portail du guide de congé parental. Pour plus d'informations, consultez
  - Now Assist Agent virtuel rubriques pour Concepteur de parcours
  - Widgets du portail de services

Séparation de domaine et prestation de services RH

L'application ServiceNow® Prestation de services RH améliore l'expérience de service des employés en automatisant les interactions RH et en fournissant une plateforme unique pour tous les services RH. L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Prestation de services RH.

Séparation de domaine sépare les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines au sein d'une seule instance ServiceNow. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Pour en savoir plus sur la séparation en domaines, consultez :

- Article de la base de connaissances
- Présentation de la séparation de domaine

HR Service Delivery fournit le niveau de base de prise en charge de Domain Separation. La séparation de domaine de base (séparation des données) implique que si les données et toutes les configurations connexes résident dans un domaine particulier, HR Service Delivery fonctionnera comme prévu. La structure hiérarchique des domaines, le partage des données/des configurations et la séparation logique/des processus ne sont pas pris en charge par défaut dans HR Service Delivery, conformément à la définition de base de Domain Separation.

Niveau de prise en charge : basique

Remarque :
Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, reportez-vous à la section Domain separation levels of support .

- Il existe une logique métier qui permet de garantir que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de services d'application.
- Dans l'application, l'interface utilisateur, les clés de cache, la génération de rapports, les déploiements, les agrégations, etc. prennent tous en compte le domaine à l'heure d'exécution.
- Le propriétaire de l'instance doit pouvoir configurer l'application pour qu'elle fonctionne correctement chez plusieurs locataires.

Cas d'utilisation : en tant qu'organisation fournisseur de service, lorsque je reçois un ticket ou une messagerie instantanée d'un locataire dans le système, je dois être en mesure de voir et de résoudre ce ticket sans que les autres clients du locataire soient au courant du ticket ou du processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

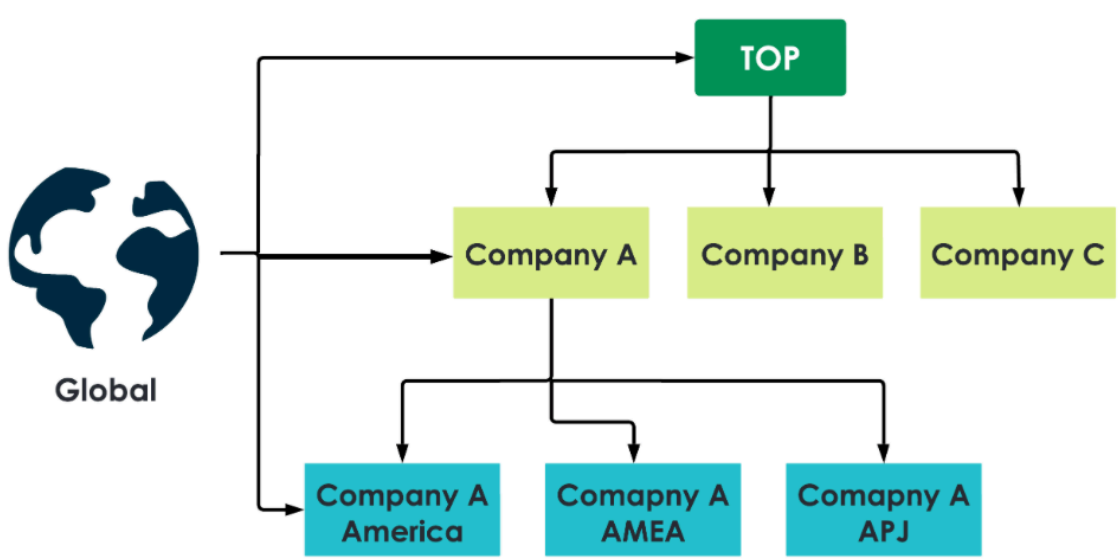
Vue d’ensemble de Séparation de domaine HRSD

Domain Separation est idéal pour les clients qui :

- appliquent la séparation absolue des données entre les entités business (séparation des données) ;
- personnalisent les définitions des processus business et les interfaces utilisateur pour chaque domaine (administration déléguée) ;
- conservent certains processus globaux et des générations de rapports globaux dans une seule instance.

Ces utilisateurs peuvent choisir d'étendre ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher ou masquer des données d'autres domaines. Par exemple, les données de la société A peuvent être séparées des données de la société B et de la société C. Chaque domaine utilisant l’application Prestation de services RH peut avoir des données distinctes qui ne peuvent pas être partagées avec d’autres domaines.

Remarque :
En fonction de la hiérarchie, les utilisateurs peuvent voir les données de leur domaine d’accueil et des domaines enfants de ce domaine d’accueil. Les utilisateurs n’ont pas accès aux données de leurs domaines parents, des domaines homologues ou des domaines d’autres branches de la hiérarchie. Les utilisateurs ont toujours accès aux données des domaines qui leur ont été explicitement accordés par la visibilité de domaine et les domaines qu’il contient.



Comment fonctionne Séparation de domaine dans Prestation de services RH

- Alors que Prestation de services RH prend en charge la séparation des données, la séparation de la logique et du processus n'est pas entièrement prise en charge.

  Remarque :

  - Pour en savoir plus sur Séparation de domaine dans HR Service Delivery, consultez Conseils pour une séparation de domaine appropriée dans HR Service Delivery.
  - Pour en savoir plus sur la séparation des processus, consultez la section Séparation des données par rapport à la séparation des processus dans cet article de la base de connaissances .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque vous travaillez dans une implémentation séparée par domaine, assurez-vous que les enregistrements sont créés au niveau de domaine correct afin qu'ils soient visibles pour l'ensemble correct d'utilisateurs.

  Par exemple, les domaines de type :

  - Haut → global
    - Domaine A
    - Domaine B

    Remarque :
    Global n’est pas un domaine.

    Lorsque les agents sont partagés entre les domaines, ils doivent résider dans global et avoir accès aux tickets RH distants de tous les consommateurs intégrés.

  - Pour qu’un utilisateur du domaine A ou B puisse accéder à un ticket RH, le ticket RH doit être créé à un niveau global.
  - Si un ticket RH est créé dans le domaine A, un utilisateur du domaine B ne peut pas y accéder. De même, si un ticket RH est créé dans le domaine B, un utilisateur du domaine A ne peut pas y accéder.
  - Pour qu’un ticket RH soit visible par les utilisateurs dans TOP et le domaine A, créez-le dans le domaine A.
  - Pour qu’un ticket RH soit visible par les utilisateurs dans TOP et le domaine B, créez-le dans le domaine B.

Cas d’utilisation : Séparation de domaine dans Prestation de services RH

Bien que le comportement proposé avec Domain Separation fournisse une prise en charge partagée, le partage est toujours contenu dans une seule instance. Quelques propriétés, données et processus sont toujours globaux et partagés dans tous les domaines. Par exemple, l'option « Mémoriser mon nom » du système sur la page de connexion est globale et ne peut pas être spécifiée par domaine.

Si une séparation complète et totale de toutes les propriétés système est nécessaire et n'exige pas de génération de rapports globaux ou de processus globaux, la meilleure approche à adopter est l'utilisation d'instances distinctes.

Conseils pour une séparation de domaine appropriée dans HR Service Delivery

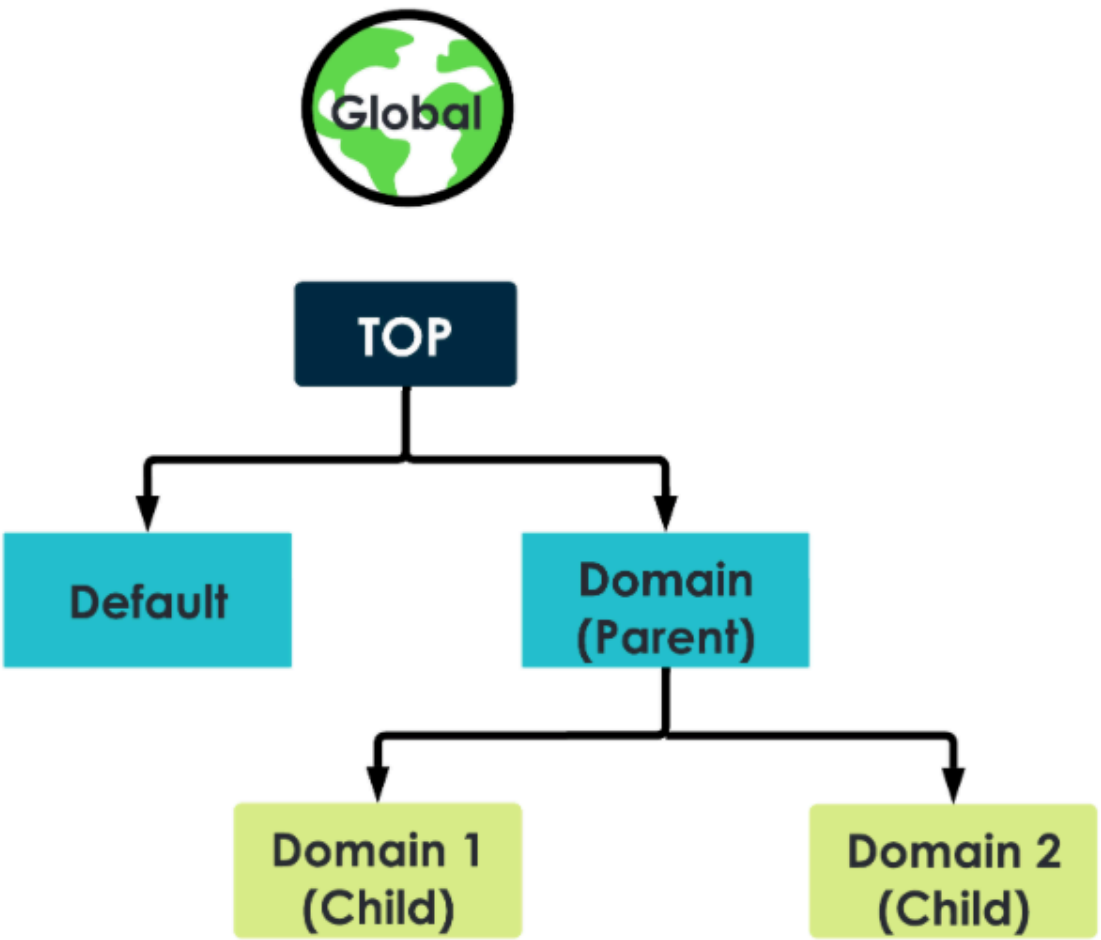
Conseils supplémentaires pour déployer avec succès HR Service Delivery dans un environnement séparé par domaine.

Les sections suivantes expliquent comment configurer Séparation de domaine sur votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de hiérarchie de séparation en domaines



Services RH

Lorsque vous configurez des services RH dans un domaine global, notez les points suivants :

Limitations

1. L'administrateur de n'importe quel domaine peut modifier les services RH globaux, ce qui a un impact sur tous les autres domaines.
2. Un service RH créé dans un domaine global sera présent dans tous les autres domaines.

Instructions

- Cette instruction s'applique à la première limitation : vous pouvez créer ou mettre à jour une ACL d'écriture sur une table de services RH afin que les services RH globaux ne soient modifiables que par les administrateurs RH dans un domaine global.
- Cette instruction s'applique à la deuxième limitation : en utilisant des critères RH, vous pouvez restreindre l'utilisation des services RH globaux pour certains domaines uniquement. Toutefois, cela n'empêchera pas les administrateurs RH d'afficher et de modifier le service RH global.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbations RH

Lorsque vous configurez les approbations RH pour Séparation de domaine, notez les points suivants :

Limitations

Lorsque les utilisateurs du domaine parent et du domaine enfant sont ajoutés au même groupe d'approbation :

- Le ticket RH du domaine parent va être approuvé pour un domaine enfant, même si les utilisateurs du domaine enfant n'ont pas accès au ticket. Par exemple, le ticket RH dans le domaine (parent) va être approuvé pour les utilisateurs des domaines 1 et 2 même s'ils n'ont pas accès au ticket (voir l'image de la hiérarchie des domaines).
- Le ticket RH du domaine enfant ne va pas être soumis à l'approbation du domaine parent, même lorsque les utilisateurs du domaine parent ont accès au ticket. Par exemple, le ticket RH dans le domaine 1 n'est pas soumis à l'approbation des utilisateurs dans le domaine (parent), même lorsqu'ils ont accès au ticket.

Instructions

N'utilisez pas de groupes globaux ou de groupes d'un domaine parent pour les approbations. Lors de l'utilisation de ces groupes pour l'approbation, vérifiez que vous utilisez une hiérarchie de domaines plate, sinon utilisez des groupes d'approbation spécifiques au domaine.

Règles d'affectation RH

Lorsque vous configurez des règles d'affectation RH pour Séparation de domaine, notez les points suivants :

Limitations

Lorsque les utilisateurs du domaine parent et du domaine enfant sont ajoutés au même groupe d'approbation :

- Le ticket RH du domaine parent peut être affecté à un domaine enfant même si les utilisateurs du domaine enfant n'ont pas accès au ticket. Par exemple, le ticket RH dans le domaine (parent) peut être affecté aux utilisateurs du domaine 1 et du domaine 2 même s'ils n'ont pas accès au ticket (voir l'image de la hiérarchie du domaine).
- Le ticket RH du domaine enfant peut ne pas être affecté au domaine parent même lorsque les utilisateurs du domaine parent ont accès au ticket. Par exemple, le ticket RH dans le domaine 1 peut ne pas être soumis à l'approbation des utilisateurs du domaine (parent), même lorsqu'ils ont accès au ticket.

Instructions

- Pour une règle d'affectation dans un domaine, utilisez un groupe du même domaine.
- Lors de l'utilisation de groupes globaux pour une affectation, utilisez une hiérarchie de domaine plate, sinon utilisez les groupes d'affectation spécifiques au domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupe d’affectation RH

Lorsque vous configurez les groupes d’affectation RH pour Séparation de domaine, notez ce qui suit :

Limitation

Pour un ticket RH créé dans le domaine parent, vous pouvez sélectionner le groupe d’affectation du domaine enfant. Par exemple, pour un ticket RH dans Domaine (parent), l’utilisateur peut sélectionner un groupe d’affectation dans le domaine 1.

Instructions

Sélectionnez le groupe d’affectation correct pour un domaine parent. Ne sélectionnez pas un groupe d’affectation à partir d’un domaine enfant.

SLA RH

Lorsque vous configurez des SLA RH pour Séparation de domaine, notez les points suivants :

En tant qu’administrateur :

- Configurez un SLA spécifique au domaine selon vos besoins.
- Configurez une définition de SLA globale si tous les domaines requièrent la même définition de SLA.

Modèles de réponses RH

Lorsque vous configurez des modèles de réponse RH pour Séparation de domaine, notez les points suivants :

Vous pouvez configurer les modèles de réponses avec un domaine global ou un domaine spécifique. Les modèles globaux seront accessibles à tous les autres domaines, tandis qu’un modèle de domaine spécifique ne sera accessible qu’à ce domaine.

Affectation de travail avancée (AWA) pour RH

Lorsque vous configurez le chat d’agent RH en direct (AWA) pour Séparation de domaine, notez les points suivants :

Limitations

Lorsque AWA est configuré avec un groupe global, les utilisateurs d’un domaine spécifique obtiennent l’option **Se connecter à l’agent actif** , même si un agent de ce domaine n’est pas disponible. Par exemple, si les agents disponibles sont uniquement du domaine 1 et que l’utilisateur du domaine 2 tente de se connecter à l’agent actif, l’utilisateur aura la possibilité de **se connecter à un agent actif**, mais l’acheminement réel vers un agent ne se produira pas.

Instructions

AWA peut être configurée pour des groupes globaux ou spécifiques à un domaine. Si vous utilisez un groupe global pour la configuration AWA, vérifiez qu’au moins un des agents globaux est toujours disponible.

Règles d'escalade

Lorsque vous configurez des règles d’escalade pour Séparation de domaine, notez le point suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez des règles d'escalade au niveau de la couche globale ou d'une couche spécifique à un domaine. Pour une règle d'escalade dans le domaine parent, ne sélectionnez pas de groupe à partir de domaines enfants.

Enterprise Service Management Integrations Framework

Lors de la configuration d'Enterprise Service Management Integrations Framework pour Séparation de domaine, notez les points suivants :

- Gérez un enregistrement de connexion distinct par domaine.
- Copiez le flux planifié par défaut dans le domaine respectif pour chaque intégration.
- Copier la valeur par défaut Déclenchez le flux d'interface externe dans le domaine respectif.

Résolution automatique des problèmes pour RH

L'application Résolution automatique des problèmes for RH utilise l'intelligence artificielle (IA) pour fournir des réponses en temps quasi réel aux demandes de routine de vos employés. Lorsque vos employés utilisent les canaux de demande et de réponse, vous pouvez recueillir leurs commentaires pour améliorer la qualité des recommandations.

En utilisant l'application Résolution automatique des problèmes for RH , vos employés peuvent demander de l'aide via les canaux de demande. Ils peuvent ensuite recevoir des résolutions pour leurs demandes via les canaux de réponse. L'application Résolution automatique des problèmes identifie également les tickets critiques ou sensibles et les porte à l'attention d'un agent pour une assistance rapide.

Les principaux avantages de l'utilisation de l'application Résolution automatique des problèmes sont les suivants :

- Résolutions automatiques aux questions de vos employés.
- Expérience omnicanale ou multicanal afin que vos employés disposent de plusieurs canaux pour demander et recevoir de l'aide.
- Économies de coûts grâce au libre-service, car vous n'avez pas besoin d'autant d'agents pour répondre aux questions.
- Réponses en temps quasi réel pour vos employés.
- Tableau de bord que vos agents et gestionnaires peuvent utiliser pour surveiller les mesures de réussite.

⚠ Avertissement :
Résolution automatique des problèmes for RH est pris en charge uniquement en anglais et ne prend pas en charge l'importation de votre propre modèle.

Résolution automatique des tickets RH optimisée par AI

Pour les tickets non critiques à volume élevé, l'application Résolution automatique des problèmes propose des options de libre-service en temps quasi réel via les canaux de réponse que l'employé souhaite utiliser. L'application Résolution automatique des problèmes peut détecter les tickets critiques et les porter à l'attention de vos agents, ce qui garantit que l'employé bénéficie d'une assistance rapide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience omnicanale ou multicanale

L'expérience omnicanale ou multicanal permet aux employés de demander de l'aide via le canal qui leur convient le mieux afin de recevoir une réponse en temps quasi réel dans leurs canaux préférés. Par exemple, une demande générale de routine reçue par e-mail peut être résolue automatiquement par un court service de messagerie (SMS) pour les travailleurs à distance ou Microsoft Teams pour les employés qui se rendent au bureau. Vos employés décident de la manière dont ils souhaitent obtenir leurs réponses.

Économies de coûts pour l'organisation

Près de 50 à 80 % des demandes des employés sont soumises via un format non structuré, car les employés préfèrent souvent l'itinéraire le plus simple et le plus rapide pour demander de l'aide. La plupart de ces demandes sont habituelles ou non critiques. En utilisant l'application Résolution automatique des problèmes , vous pouvez automatiser la résolution de tickets volumineux et de faible valeur RH . Cette automatisation réduit le coût et l'effort de triage et de résolution manuels des tickets de routine.

Réponse presque en temps réel

L'application Résolution automatique des problèmes fournit une réponse en temps quasi réel (souvent 3 à 5 secondes) aux demandes de routine des employés. Les employés n'ont pas besoin d'attendre 3 à 5 jours pour qu'un agent revienne vers eux pour répondre à leurs demandes.

Tableau de bord pour le suivi de vos mesures de réussite

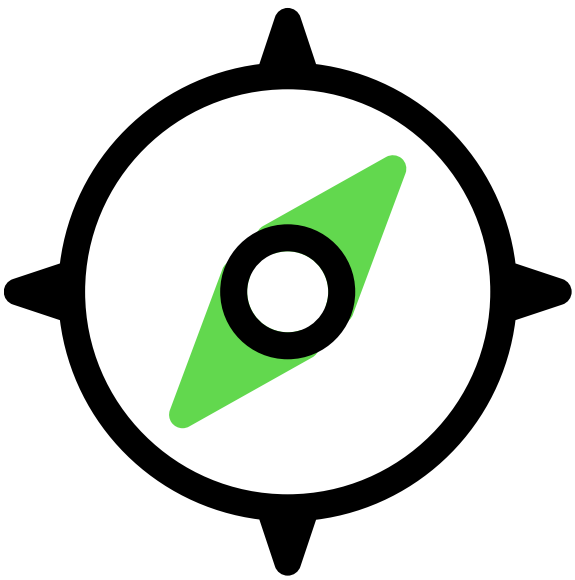
Le Résolution automatique des problèmes tableau de bord permet à vos administrateurs de surveiller les mesures de réussite de votre tableau de bord. Ces mesures peuvent vous fournir les détails des tickets résolus automatiquement, les coûts estimés et les gains de temps réalisés grâce à Résolution automatique des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

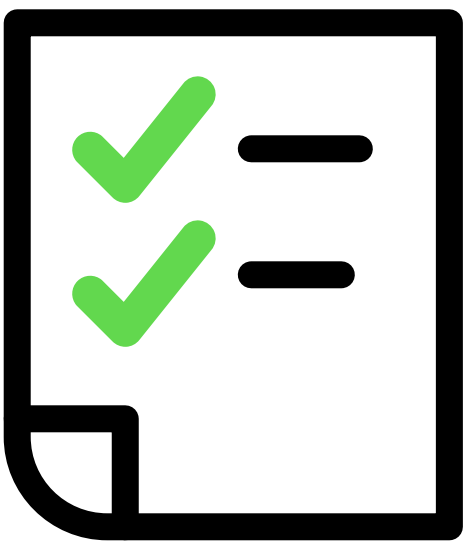
servicenow

Explorer



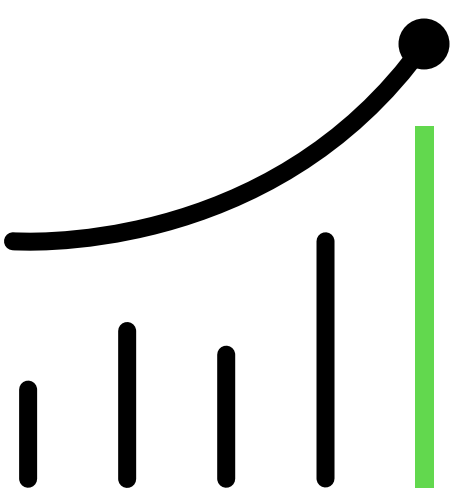
Découvrez comment les employés utilisent les canaux de demande et obtenez de l'aide via leurs canaux de réponse préférés avec Résolution automatique des problèmes.

Utiliser



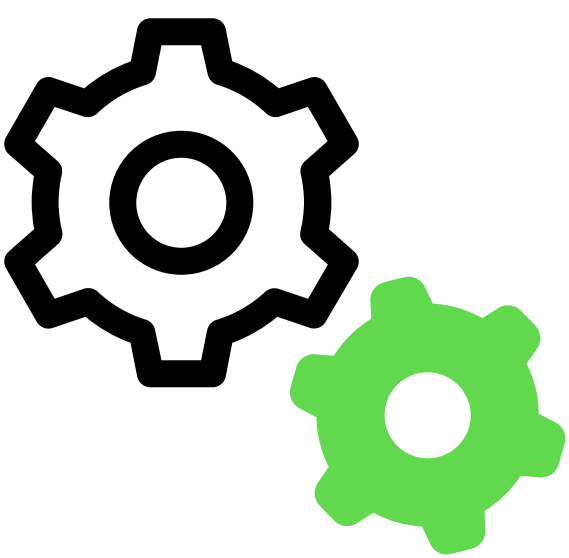
Traitez la façon dont RH les tickets et les commentaires sont traités par Résolution automatique des problèmes.

Solution Platform Analytics



Surveillance des mesures de réussite en fonction des performances de Résolution automatique des problèmes résolution des tickets de l'application

Configurer



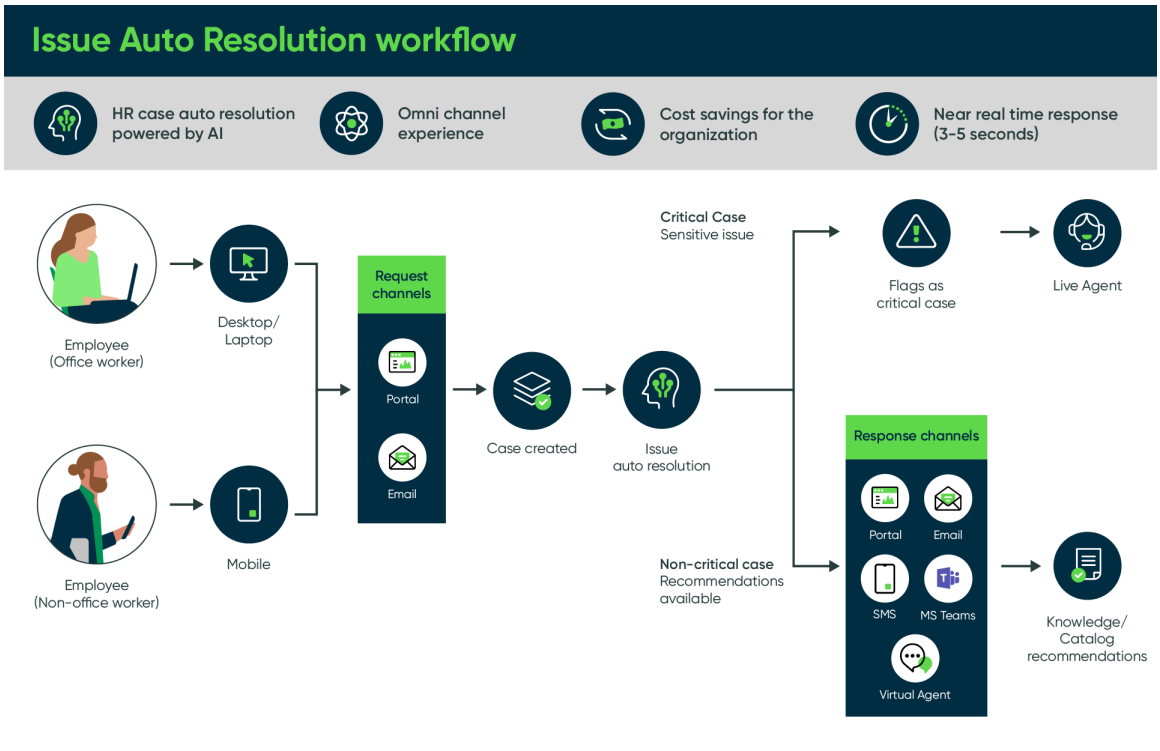
En savoir plus sur l'implémentation Résolution automatique des problèmes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Résolution automatique des problèmes for RH

Résolution automatique des problèmes For RH permet aux employés d'utiliser les canaux de demande et les canaux de réponse pour la communication et recueille leurs commentaires pour améliorer la qualité des recommandations.



ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company names, product names, and logos may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

Résolution automatique des problèmes pour permet à RH tous les employés de demander et de recevoir facilement de l'aide. Les employés de bureau, ayant accès aux canaux, peuvent demander de l'aide via un ordinateur de bureau ou un ordinateur portable. Les employés non employés, ayant un accès limité aux ordinateurs, peuvent demander de l'aide via un téléphone portable. Résolution automatique des problèmes for RH fournit un parcours complet en libre-service pour résoudre les demandes des employés sur un large éventail de canaux à l'aide de l'IA et de l'automatisation.

Demande et canaux de réponse

Les employés peuvent demander de l'aide ou créer un ticket à l'aide de canaux de demande tels que l'e-mail ou Portail des employés.

Les employés reçoivent des communications d'Résolution automatique des problèmes par le biais de canaux de réponse. Si un RH ticket est évalué comme non critique et que du contenu en libre-service est disponible, Résolution automatique des problèmes envoie une suggestion via le canal de réponse préféré de l'employé. Les employés peuvent recevoir de l'aide via des canaux tels que les e-mails, les SMS, Portail des employés, Microsoft Teams ou Agent virtuel (Web). Fournir divers canaux de réponse permet aux employés de recevoir des communications d'Résolution automatique des problèmes par le biais de leur média de communication préféré.

Mode de fonctionnement de Résolution automatique des problèmes

Après la création d'une question générale, Résolution automatique des problèmes utilise l'intelligence artificielle (IA) et la compréhension du langage naturel (NLU) pour interpréter le ton et l'intention du ticket. L'IA analyse la description du RH ticket et identifie sa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

criticité. Les tickets critiques sont signalés à un agent actif afin d'obtenir de l'aide en temps utile. Pour les cas non critiques, IAR répond en envoyant des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue pertinents à titre de référence. Au cours du processus de résolution des tickets, les employés peuvent demander de l'aide à un agent à tout moment.

Comprendre les commentaires

Après avoir examiné les articles de la base de connaissances ou les éléments de catalogue recommandés, un employé peut choisir d'indiquer si les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue sont utiles pour résoudre la question. Si les recommandations sont utiles, le ticket est résolu automatiquement sans aucune intervention manuelle de l'agent. Sinon, le ticket est déplacé vers la file d'attente d'un agent afin d'obtenir de l'aide.

Les tickets critiques sont portés à l'attention d'un agent et l'agent affecté peut fournir des commentaires sur la prédiction. Les commentaires peuvent être utilisés pour former les modèles d'apprentissage machine afin que l'application devienne plus intelligente avec le temps.

Assistance améliorée Recherche IA pour les demandes de renseignements généraux RH

Affinez les résultats de votre recherche grâce à la fonctionnalité d'assistance améliorée Recherche IA disponible sur Centre des employés. Auto-résolvez les problèmes mineurs grâce à des recommandations intuitives avant de soumettre un formulaire de création d'incident.

Utilisez la fonctionnalité de recherche améliorée fournissant des recommandations pertinentes pour résoudre vous-même votre problème tout en remplissant un formulaire de création d'incident. La recherche contextuelle comprend les textes longs pour fournir des suggestions intuitives. Vous pouvez tenter de résoudre votre problème avec les ressources suggestives avant de créer un incident.

Vous pouvez trouver à la fois des éléments et Base de connaissances des Catalogue de services articles sous forme de recommandations pour votre recherche.

La fonctionnalité est disponible à partir de la Yokohama version.

Pour plus d'informations sur la configuration de la fonctionnalité d'assistance améliorée Recherche IA , reportez-vous à la section Configure AI Search Assist for a record producer .

Configuration de la résolution automatique des problèmes pour RH

La configuration Résolution automatique des problèmes permet à votre organisation de fournir des réponses en temps quasi réel aux demandes courantes de vos employés. Pour afficher les paramètres de résolution automatique des problèmes, accédez à **Tous** > **Résolution automatique des problèmes** > **Paramètres**.

Utilisation Résolution automatique des problèmes de pour RH pour gérer les tickets

Vous pouvez utiliser l'application Résolution automatique des problèmes for pour RH gérer rapidement les tickets volumineux et de faible valeur RH de votre organisation et réduire la charge de travail de vos agents afin qu'ils puissent se concentrer sur les problèmes qui nécessitent plus d'expérience ou une assistance manuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Résolution automatique des problèmes pour RH

En fournissant à vos employés du contenu en libre-service pour leurs demandes de renseignements de routine via l'application Résolution automatique des problèmesRH , vous pouvez aider à résoudre vos RH tickets plus rapidement. Sans l'application Résolution automatique des problèmes For RH , vos agents mettraient au moins 3 à 5 jours pour résoudre ces tickets.

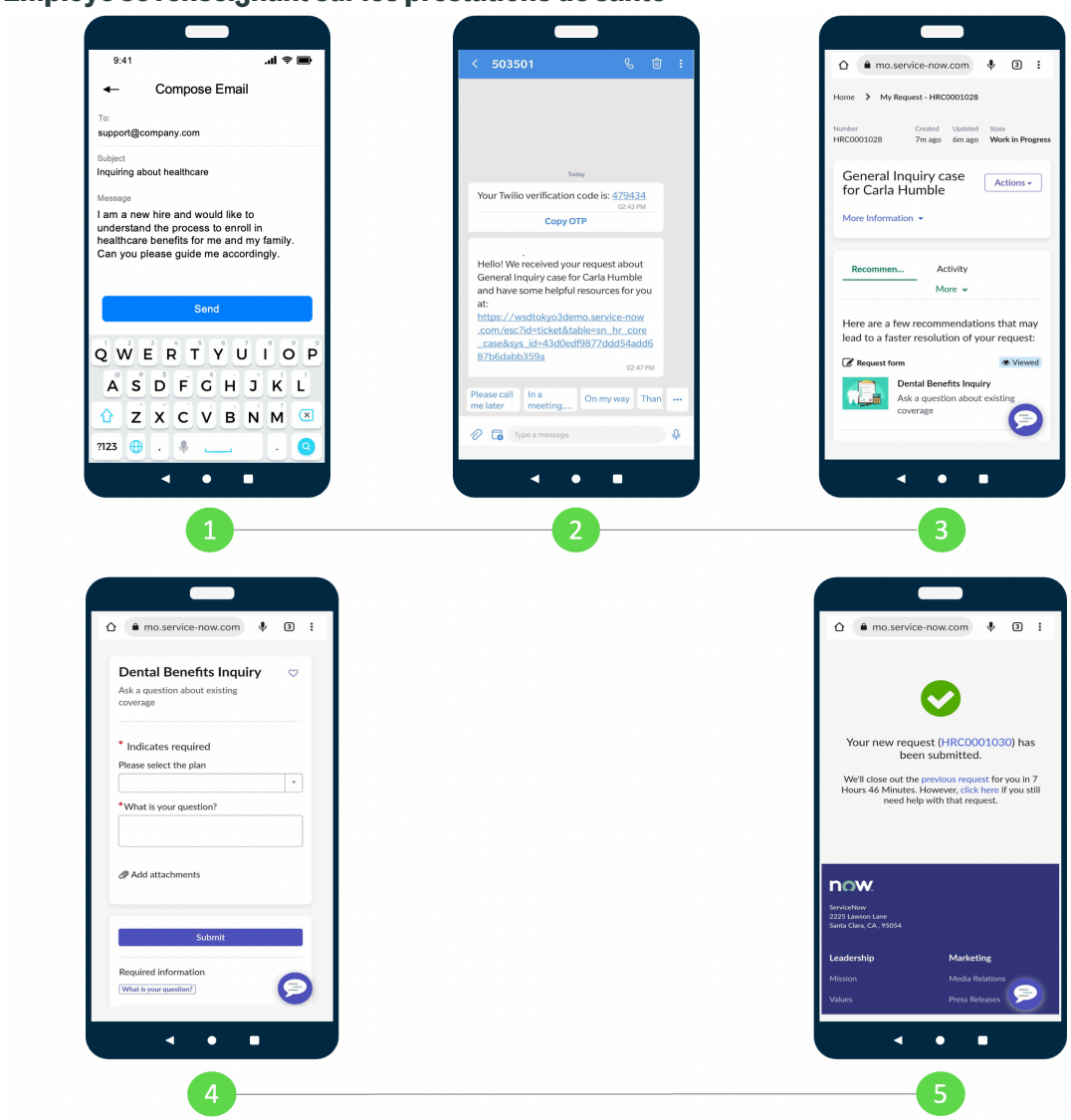
Les deux cas de figure suivants montrent comment vous pouvez utiliser l'application Résolution automatique des problèmes dans votre organisation.

Scénario 1 : soumission réussie du catalogue

Supposons qu'un employé ait récemment rejoint votre organisation. L'employé n'a pas d'ordinateur portable d'entreprise. La principale méthode pour les demandes liées au travail consiste à utiliser l'adresse e-mail d'assistance de l'entreprise. L'employé possède un téléphone mobile personnel, qui est le mode de communication préféré de l'employé.

L'exemple suivant montre comment un nouvel employé peut utiliser un téléphone mobile personnel pour émettre une demande liée aux soins de santé.

Employé se renseignant sur les prestations de santé



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. L’employé soumet une RH demande générale par e-mail à partir de son propre appareil mobile.
2. L’employé reçoit une notification par SMS contenant des recommandations liées à la demande.
3. L'employé clique sur le lien dans le message SMS et se connecte à l'Portail des employés pour afficher les recommandations.
4. L’employé passe en revue toutes les recommandations, remplit le formulaire de demande et l’élément de catalogue, puis soumet le formulaire.
5. Un ticket structuré est créé. Le ticket d’origine est fermé automatiquement.

> **Remarque :**
> Si l’employé n’est pas satisfait de la résolution, il peut choisir de contacter un agent pour obtenir de l’aide.

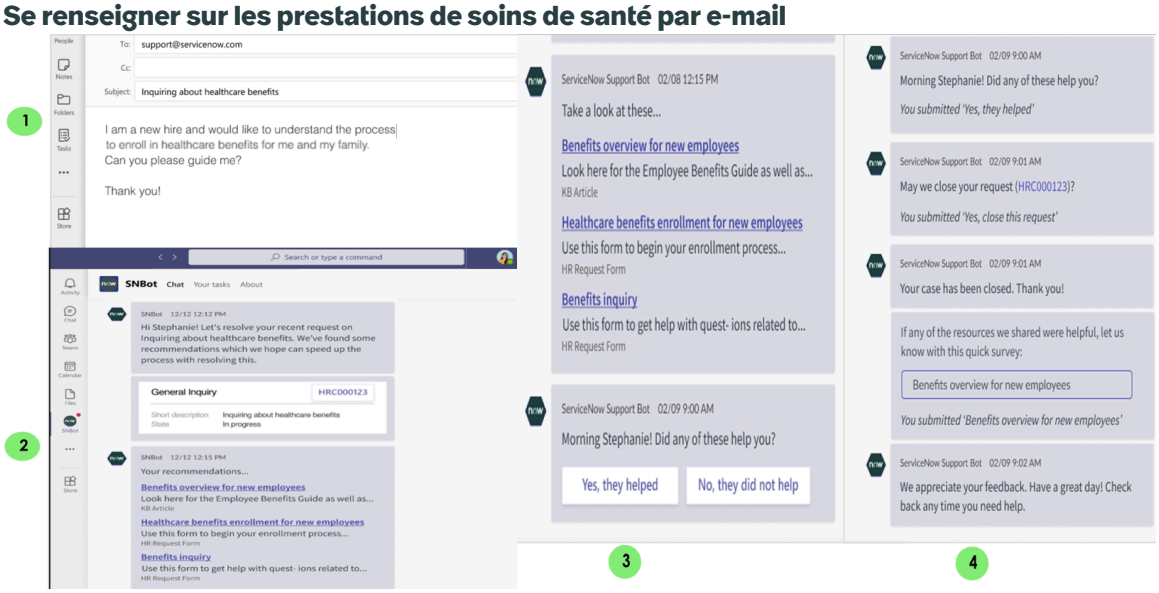
L’employé reçoit un SMS de suivi concernant les commentaires sur la demande initiale. En quelques minutes, le problème est résolu par les canaux que l’employé connaît bien. Aucun agent n’a été nécessaire pour ce scénario.

Scénario 2 : article de la base de connaissances utile

Supposons qu’un employé ait récemment rejoint votre organisation en tant que gestionnaire de programme et qu’un ordinateur portable d’entreprise lui soit attribué. L’employé passe la plupart de son temps en réunions ou à communiquer avec diverses parties prenantes par e-mail et Microsoft Teams. L'employé préfère communiquer par le biais de ces canaux lorsqu'une question se pose.

L’exemple suivant montre comment un nouvel employé peut utiliser un ordinateur portable d’entreprise pour effectuer une demande liée aux soins de santé.

Se renseigner sur les prestations de soins de santé par e-mail



1. L’employé soumet une RH demande générale par e-mail via un ordinateur de bureau.
2. L’employé se connecte Microsoft Teams et est accueilli par l’assistance Résolution automatique des problèmes virtuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'employé consulte les articles de la base de connaissances recommandés par l'employé pour RH l'application Résolution automatique des problèmes et est satisfait des informations, mais oublie par la suite le ticket ouvert.

3. L'application Résolution automatique des problèmes vérifie que l'employé a consulté certaines des recommandations, mais n'a pas répondu au ticket. Le lendemain, l'employé reçoit un message Microsoft Teams de suivi pour demander des commentaires.
4. L'employé répond par des commentaires positifs et un consentement à la fermeture du ticket. Le ticket est automatiquement fermé.

En une journée, le problème est résolu par les canaux préférés de l'employé. Aucun agent n'a été nécessaire pour ce scénario.

Simplifier l'expérience d'authentification pour vos employés à distance

Grâce à l'application Résolution automatique des problèmes , vous pouvez simplifier l'expérience d'authentification de vos employés à distance. Au lieu de saisir un nom d'utilisateur et un mot de passe pour accéder au portail de services, vos employés distants peuvent y accéder via un lien dans un court service de messagerie (SMS) ou par e-mail.

En utilisant l'application Résolution automatique des problèmes , vos employés distants qui n'ont pas les informations d'identification de l'entreprise peuvent toujours accéder à votre portail de services sans entrer de nom d'utilisateur ni de mot de passe. Lorsque vous créez un ticket pour l'employé, cet employé reçoit un lien par SMS ou par e-mail. Ce lien les dirige vers la page de connexion où ils sont invités à entrer un nom d'utilisateur et un mot de passe. Grâce à cette fonctionnalité d'authentification simplifiée, ces employés, qui remplissent les critères d'utilisateur mentionnés dans la `sn_iar_hr.digest_link_user_criteria` propriété système, peuvent accéder au portail sans entrer d'informations d'identification.

Vous pouvez installer le module d'extension Time Limited Authentication (com.snc.authenticate.time_limited_authentication) pour étendre les fonctionnalités principales de l'application Résolution automatique des problèmes .

Expérience de connexion réussie et simplifiée

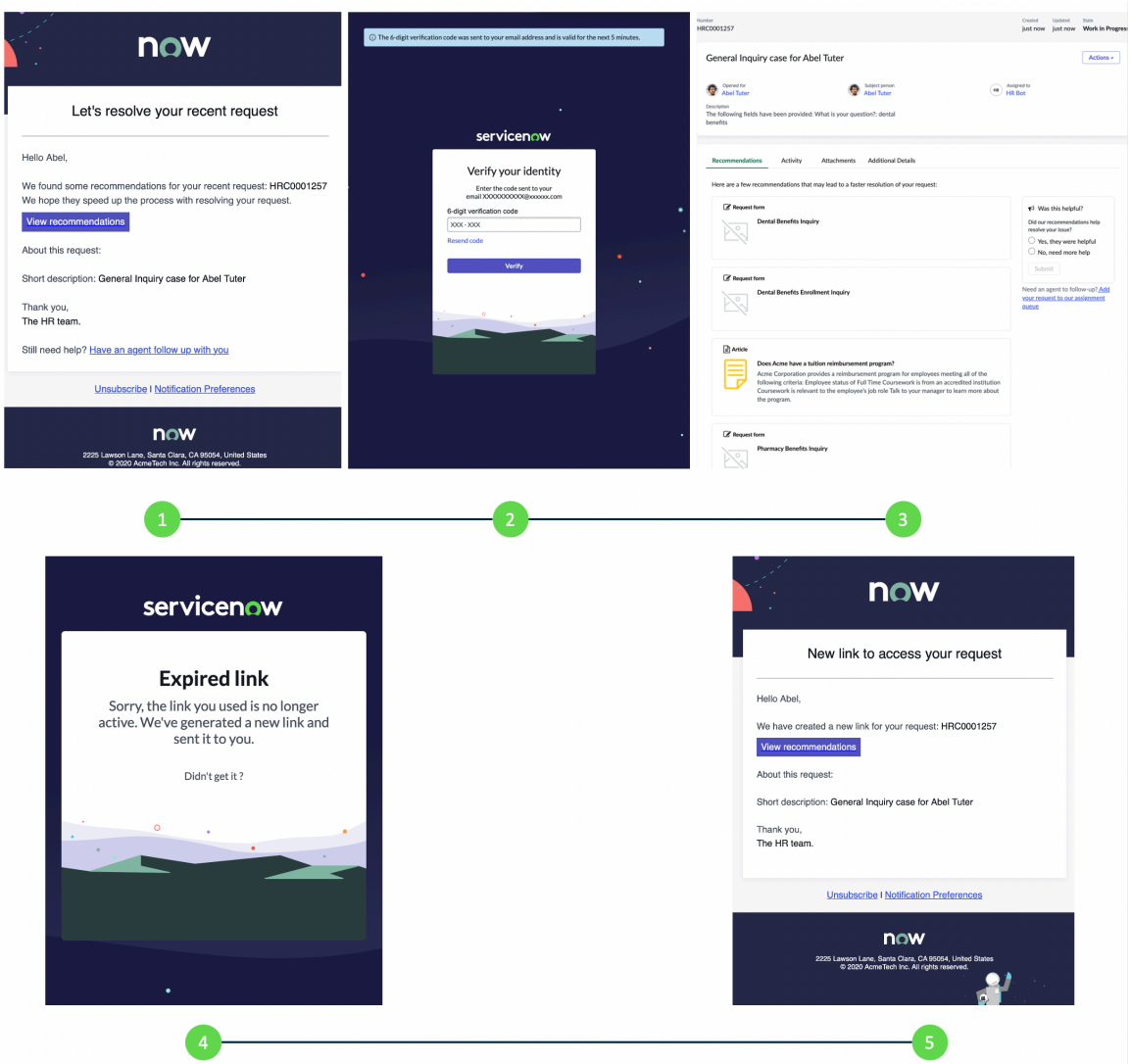
Supposons qu'un employé à distance ait récemment rejoint votre organisation. Votre employé n'a pas les informations d'identification professionnelles pour accéder au portail de services, mais il a une question concernant l'inscription aux avantages dentaires. Avec l'application Résolution automatique des problèmes , votre employé peut accéder au portail de services par e-mail à l'aide d'un appareil personnel.

L'exemple suivant montre comment un employé à distance peut se connecter au portail sans informations d'identification à l'aide d'un lien de synthèse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience de connexion simplifiée pour les travailleurs à distance



Le processus est le suivant :

1. L'employé à distance reçoit le lien de synthèse par e-mail.
2. Le lien dirige l'employé vers la vérification de la page d'identité, où l'employé doit saisir un mot de passe à usage unique (OTP) reçu par e-mail.
3. L'employé est ensuite dirigé vers la page de ticket standard, où il peut consulter les recommandations.

> **Remarque :**
> La validité du lien dépend des valeurs définies dans l'enregistrement de configuration de l'authentification limitée dans le temps. Dans ce cas, le nombre maximal de fois qu'un employé peut utiliser le lien est fixé à une.

4. L'employé est redirigé vers la page de lien expirée lorsqu'il essaie d'utiliser à nouveau le même lien.
5. L'employé reçoit un e-mail contenant un nouveau lien de synthèse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Authentification limitée dans le temps

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes pour définir les propriétés d'authentification temporelle limitées existantes :

- Activez la propriété de glide.authenticate.enable.time_limited_authentication d'authentification limitée dans le temps.
- Désactivez la propriété de récupération de compte.
- Activer l'authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs.
- Activez le champ **Actif** dans l'enregistrement de configuration des propriétés d'authentification temporelle limitée.

Pour plus d'informations sur la configuration des propriétés, reportez-vous à la section Formulaire de propriétés d'authentification temporelle limitée.

Pour en savoir plus sur l'authentification limitée dans le temps, consultez Authentification limitée dans le temps .

Critères d'utilisateur pour générer le lien de synthèse

Vous pouvez utiliser la propriété système sn_iar_hr.digest_link_user_criteria pour obtenir et valider les critères d'utilisateur afin de générer le lien de synthèse. Ce lien apparaît dans un SMS ou un e-mail envoyé à l'employé. La valeur doit être le sys_id des critères d'utilisateur actifs. Pour plus d'informations, voir Formulaire Critères d'utilisateur.

Les utilisateurs disposant des rôles admin et sn_hr_core.admin peuvent affecter le rôle sn_iar_hr.digest_link_user. Ce rôle est ajouté aux critères d'utilisateur disponibles pour valider si cet utilisateur est éligible à la génération de lien de synthèse.

Formulaire de propriétés d'authentification temporelle limitée

Utilisez l'enregistrement d'authentification temporelle limitée de résolution automatique des problèmes pour définir les champs associés à la validité du lien, à son expiration et à l'échec de la redirection.

Formulaire de propriétés d'authentification temporelle limitée

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement.
Utilisation ponctuelle	Nombre maximal de fois qu'un utilisateur peut se connecter.
Actif	Option permettant d'activer la propriété d'authentification limitée dans le temps. **Remarque :** Sélectionnez cette option pour activer la propriété.
Champ d'expiration	Expiration en minutes. Le minimum est de 30. Le maximum est de 1440.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de propriétés d'authentification temporelle limitée (suite)

Champ	Description
	Remarque : Le nombre maximal de tentatives de connexion est remplacé par une lorsque l'expiration est supérieure à 120 minutes.
Nombre maximal de tentatives de connexion	Nombre maximal de connexions pouvant être utilisées.
Échec de la redirection	URL permettant de rediriger vos utilisateurs après un échec de tentative de connexion. Un exemple de ce type d'URL est un article de la base de connaissances publique qui décrit l'erreur et contient des liens utiles. Un autre exemple est une URL d'entreprise interne (par exemple, http://portal.companya.com/logout). **Remarque :** Vous devez remplacer le lien de base par le lien de base de l'instance.
Redirection de déconnexion externe	URL permettant de rediriger vos utilisateurs après la déconnexion, généralement pour retourner au portail qui a activé l'authentification unique (SSO) (par exemple, http://portal.companya.com/logout). **Remarque :** Modifiez le lien dans l'exemple pour qu'il corresponde au lien de base de votre instance.

Utiliser les commentaires de l'agent pour améliorer vos prédictions de criticité de ticket

En utilisant les commentaires de votre agent pour déterminer le niveau de criticité d'un ticket, vous pouvez améliorer les modèles d'apprentissage machine (ML) de l'application Résolution automatique des problèmes (IAR) afin de prédire les tickets plus correctement au fil du temps.

Lorsqu'un agent crée un ticket, Résolution automatique des problèmes il prédit la gravité du problème. Cependant, dans le passé, ces prédictions ont parfois dû être améliorées. Pour améliorer la classification des tickets via des modèles d'apprentissage machine (ML), un nouveau champ, appelé champ **La résolution requiert** , a été introduit pour permettre aux agents RH de fournir des commentaires. Les agents ne peuvent voir ce champ sur un formulaire de ticket RH que lorsqu'ils Résolution automatique des problèmes ont prédit la criticité de ce ticket.

L'utilisation du champ La résolution requiert

Le champ **La résolution requiert** comprend les valeurs basées sur les commentaires que les agents RH ont donnés sur la prédiction de criticité. Le champ **La résolution requiert** inclut les options répertoriées dans le tableau suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La résolution nécessite des valeurs de champ

Nom	Description
Action d'agent urgente	L'attention immédiate de l'agent est requise pour résoudre le ticket.
Contenu en libre-service uniquement	L'utilisateur peut résoudre le ticket avec le contenu en libre-service.
Action d'agent non urgente	Le ticket n'est pas critique.

Les agents peuvent choisir le commentaire correct dans les options de champ pour savoir si les Résolution automatique des problèmes prédictions sont correctes ou non.

Mappage de priorité de résolution

Les agents voient un message d'information à l'écran lorsqu'ils modifient les exigences de résolution, la priorité ou l'état du ticket. Par exemple, supposons qu'un agent sélectionne l'option **Action d'agent urgente** . La priorité de sa sélection est **faible**, de sorte que l'agent voit le message « La résolution requiert le champ n'est pas cohérent avec la priorité du ticket. S'il vous plaît, examinez." En utilisant le mappage de priorité de résolution, les agents peuvent corriger le problème lorsque la priorité est incompatible avec l'urgence du ticket.

Les messages d'information peuvent également apparaître sous forme de changements de priorité. La résolution nécessite qu'un agent apporte des modifications ou des changements d'état.

Résultats de recherche améliorés dans IAR avec Agent virtuel

L'application Résolution automatique des problèmes pour RH a amélioré ses résultats de recherche avec l'introduction du flux de Agent virtuelIAR pipeline. L'employé peut maintenant recevoir une rubrique correspondante Agent virtuel en tant que recommandation pour un ticket non critique, lorsque la rubrique est disponible dans la base de données, avant que l'application n'effectue une recherche IA générale.

Dans la version précédente de pour RH, tous les tickets non critiques RH ont reçu des Résolution automatique des problèmes recommandations basées uniquement sur les résultats de Recherche IA. Avec cette version améliorée, l'application vérifie d'abord IAR si une rubrique correspondante Agent virtuel est disponible pour ce ticket RH particulier. S'il existe une rubrique correspondante Agent virtuel , l'application IAR recommande la rubrique identifiée Agent virtuel à l'employé. Si aucune rubrique correspondante Agent virtuel n'est trouvée, l'application effectue une recherche IA, et les recommandations sont envoyées à l'employé en fonction des résultats de la recherche IA.

Remarque :
Pour activer la Agent virtuel recommandation de rubrique dans le Résolution automatique des problèmes pour RH, l'administrateur doit définir la propriété sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable sur vrai. L'équipe ServiceNow® de support peut mettre à jour cette fonctionnalité dans votre Résolution automatique des problèmes flux.

Agent virtuel Flux des rubriques

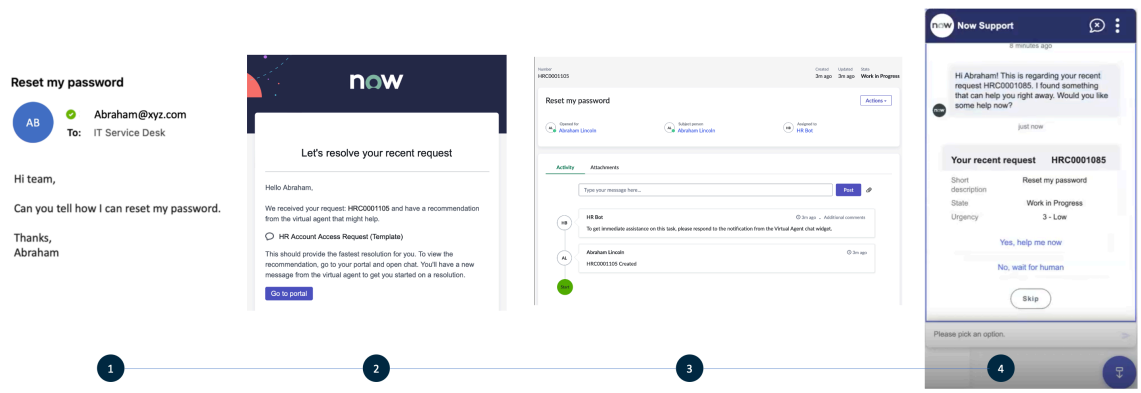
Lorsqu'un employé soumet un ticket Human Resources (RH) par e-mail ou sur le portail, le Résolution automatique des problèmes premier vérifie si la valeur de la `sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable` propriété est définie sur **Vrai**. Si la valeur de la propriété est **définie sur Vrai**, vérifie Résolution automatique des problèmes si l'intention

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

correspondante pour la carte de rubriques est active ou non dans l'enregistrement **de configuration de résolution automatique** . Lorsque la valeur de la propriété est **Faux**, continue alors Résolution automatique des problèmes à effectuer la recherche IA normale.

L'exemple suivant montre comment un employé reçoit une recommandation de Agent virtuel rubrique lorsqu'il soumet un ticket RH par e-mail.

Rubrique VA en Résolution automatique des problèmes flux



Le processus est le suivant :

1. Un RH ticket est soumis par l'employé par e-mail.
2. L'employé reçoit un e-mail contenant la recommandation de Agent virtuel rubrique.
3. L'employé sélectionne **Accéder au portail** pour accéder aux détails du ticket sur le portail.
4. L'employé accède à la Agent virtuel rubrique en sélectionnant l'icône Agent virtuel VA sur le portail et en sélectionnant la notification de recommandation de ticket.

Aperçu des recommandations amélioré sur e-mail pour le flux de recherche IA

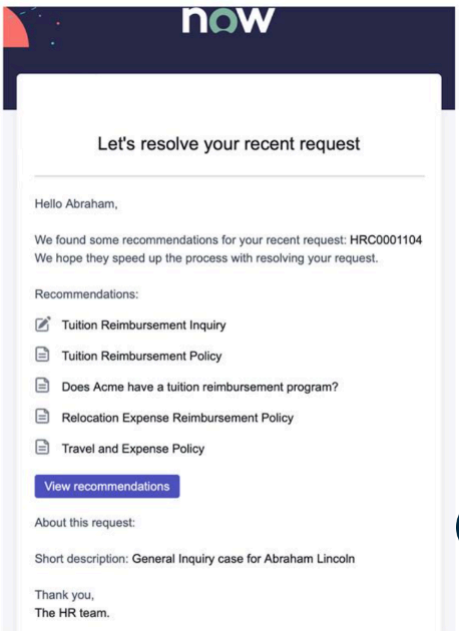
La section Nouvelles recommandations affiche les titres des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue dans l'e-mail. indique que le titre de recommandation est un élément de catalogue. indique que le titre de la recommandation est un article de la base de connaissances.

L'exemple suivant montre à quoi ressemble la section d'aperçu des nouvelles recommandations dans l'e-mail que vous recevez lorsque le ticket RH obtient des résultats AI Search sous forme de recommandations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aperçu des nouvelles recommandations par e-mail



Résolution automatique des problèmes pour RH le tableau de bord

Le tableau de bord pour Résolution automatique des problèmesRH vous permet d'afficher une représentation graphique des performances de résolution des tickets de l'application Résolution automatique des problèmes . Vous pouvez également surveiller les mesures de réussite des tickets résolus automatiquement, les coûts estimés et le temps gagné en utilisant l'application.

Vue d'ensemble du tableau de bord

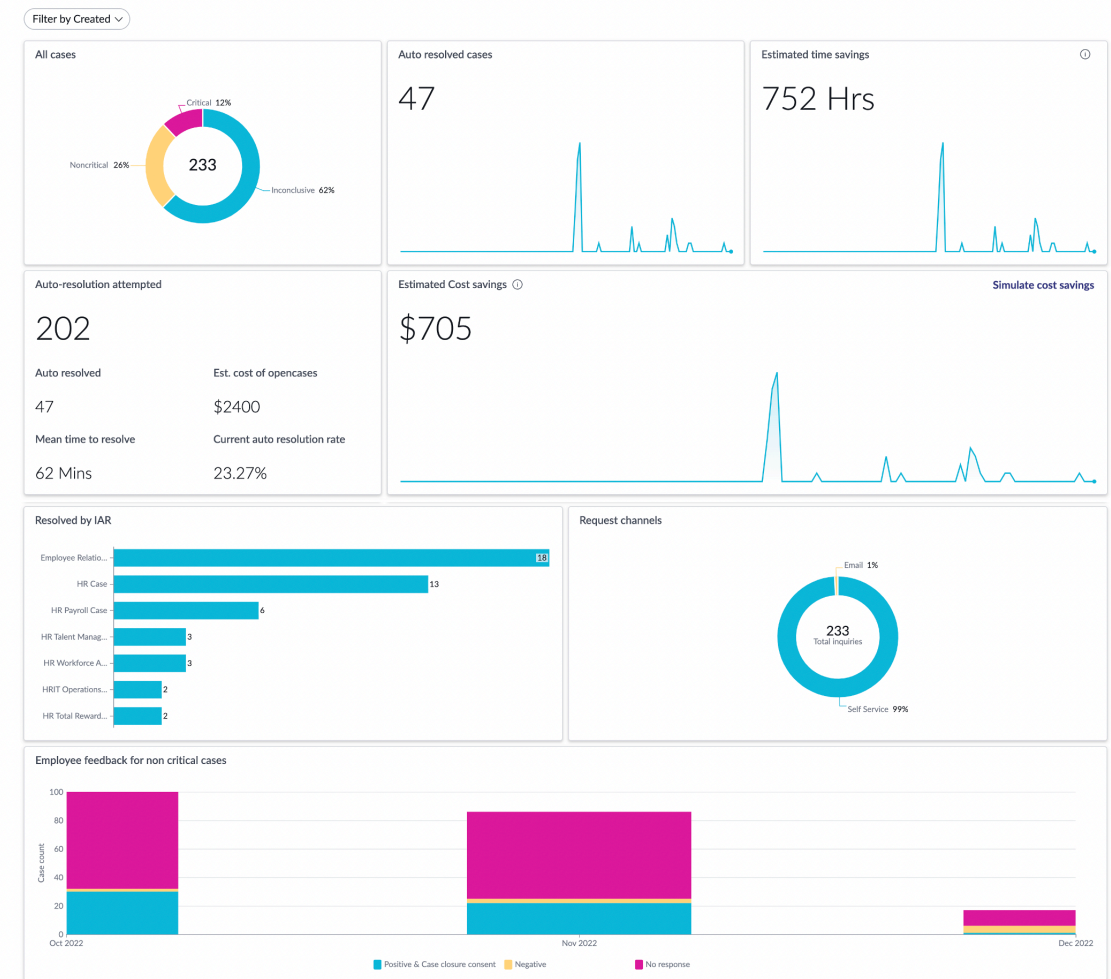
Le tableau de bord vous montre une fenêtre en temps quasi réel sur les performances de résolution des tickets de l'application pour identifier et résoudre automatiquement les tickets non critiques.

L'exemple suivant montre la perspective d'affichage du tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interface utilisateur du tableau de bord



Rapports et indicateurs

Le tableau suivant présente les rapports et les indicateurs que vous utilisez pour suivre et surveiller les performances de l'application.

Type de graphe et description

Titre du graphique	Type	Description
Tous les tickets	Couronne	Nombre total de questions générales soulevées par les employés. **Remarque :** Les points de données de ce rapport sont prédits par la solution d'apprentissage machine (ML) sous-jacente et diffèrent du rapport sur les tickets non critiques.
Résolu automatiquement (tickets non critiques)	Score unique	Résolution automatique des problèmes L'application a répondu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de graphe et description (suite)

Titre du graphique	Type	Description
		aux tickets avec du contenu en libre-service sous forme de recommandations.
Économies de temps estimées	Score unique	Nombre total d'heures que vous avez enregistrées à l'aide de l'application Résolution automatique des problèmes .
Économies de coût estimées	Score unique	Coûts estimés de résolution des tickets ouverts (tickets ouverts multipliés par le coût moyen de niveau/niveau 1 par ticket).
Simuler les économies de coûts	Score unique	Estime vos économies de coûts.
Coût estimé des tickets ouverts	Score unique	Valeur monétaire estimée que votre organisation doit dépenser pour résoudre les tickets ouverts.
Délai moyen de résolution	Score unique	Délai moyen de résolution des tickets qui ont été prédits comme tickets non critiques. **Remarque :** Le délai de résolution du ticket dépend des commentaires de l'employé et des accords sur les niveaux de service (SLA).
Taux de résolution automatique actuel	Score unique	Nombre de tickets qui ont été résolus automatiquement par rapport au nombre total de tickets qui ont été prédits comme non critiques.
Tentative de résolution automatique	Score unique	Nombre total de tickets pour lesquels la déviation est tentée Tickets qui sont passés par la prédiction IA.
Résolu par IAR	Barre horizontale	Nombre de tickets résolus automatiquement via l'application Résolution automatique des problèmes pour chaque RH centre d'excellence (CoE).
Canaux de demande	Couronne	Pourcentage de demandes de renseignements généraux reçues par les canaux de demande.
Commentaires des employés pour les tickets non critiques	Barre verticale	Modèle de commentaires des employés pour tous les tickets non critiques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de graphe et description (suite)

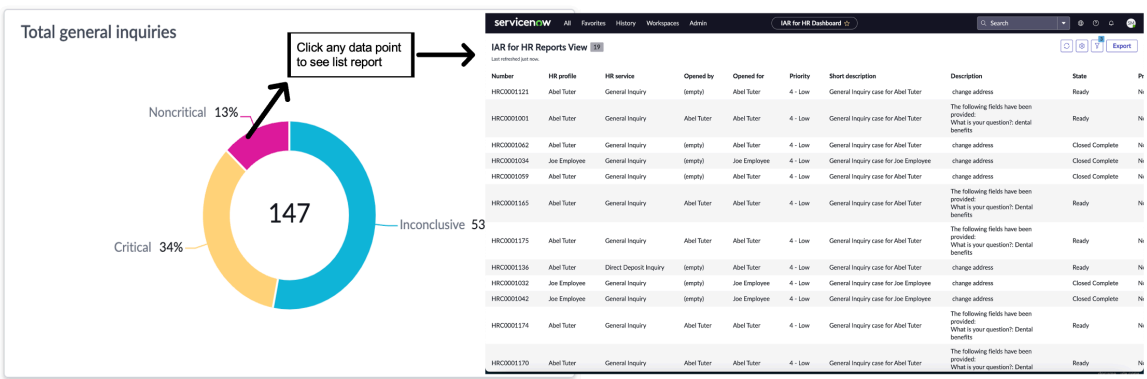
Titre du graphique	Type	Description
		pour l'application Résolution automatique des problèmes .

Vue du rapport détaillé

Chaque rapport de tableau de bord est associé à une source de données (table ou indicateur). Sélectionnez chaque point de données dans un rapport pour afficher la liste détaillée des données.

L'exemple suivant montre comment la sélection d'un point de données sur le tableau de bord vous donne le rapport de liste complète.

Affichage du rapport de liste



Filtres de tableau de bord

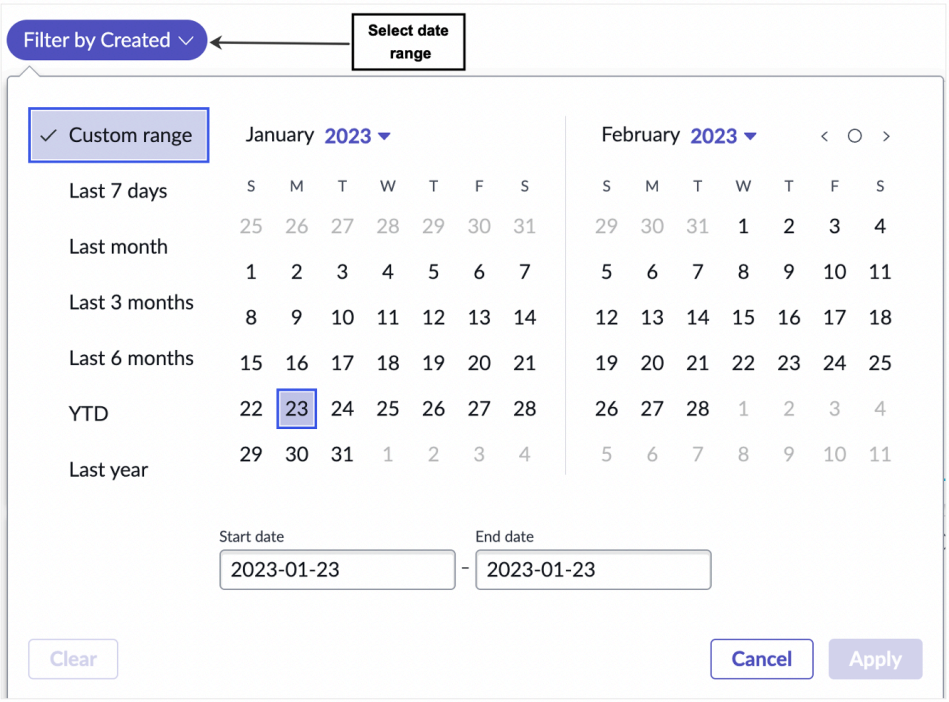
Utilisez le filtre de tableau de bord pour obtenir les résultats basés sur une plage de dates sélectionnée.

L'exemple suivant montre à quoi ressemble l'option de filtre de date dans le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage des filtres de date



Tests de démarrage rapide pour Prestation de services RH

Validez la fonction poursuivie de Prestation de services RH après tout changement de configuration tel qu'une mise à niveau ou après le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Toutes les suites de tests et tous les tests doivent passer une implémentation par défaut. Pour valider une implémentation personnalisée, copiez les tests automatisés et configurez-les pour vos personnalisations.

Les tests de démarrage rapide sont désactivés et les modèles de test sont en lecture seule. Par défaut, ils ne produisent de résultats que lorsque vous les exécutez avec les données de démo par défaut qui sont fournies avec le module d'extension de l'application ou de la fonctionnalité.

Pour que les tests de démarrage rapide produisent des résultats lorsque vous les exécutez avec vos données spécifiques à l'instance, copiez-les et configurez-les pour utiliser vos données d'instance.

Le module d'extension Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) et le module d'extension Agile Development 2.0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) doivent êtres activés.

Remarque :
Lors de l'exécution, des données de démo sont nécessaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des documents d'employé

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des documents d'employé nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des documents d'employé (com.sn_employee_document_management).

Gestion des documents d'employé

Test	Description	Version
EDM : créer une période de conservation avec un décalage en jours	Crée une période de conservation avec un décalage d'un (1) jour et vérifie la période de calcul dans une politique de conservation.	Rome

Tests de tickets Prestation de services RH

Test	Description	Version
Configuration de la création de tickets	Détermine si un service RH a une configuration de création de ticket et est renseigné dans le formulaire de ticket RH lors de la création d'un ticket RH pour ce service RH.	Yokohama
Créer un bloc de modèle de document et un contenu de bloc	Vérifie qu'un bloc de modèle de document et qu'un contenu de bloc sont créés pour le contenu de bloc.	Yokohama
Créer un document de l'employé RH	Crée un document d'employé et vérifie que la table Pièces jointes [sys_attachment] renvoie à l'enregistrement de la table Document d'employés [sn_hr_ef_employee_document]. Vérifie que le document de l'employé est accessible depuis Centre des employés ou Centre des employés – Pro par l'intermédiaire du profil RH de l'employé.	
Créer un document d'employé avec un type de document actif	Valide la création des éléments suivants : • Un type de document actif • Un type de document inactif • Fichier d'employé avec type de document actif	Yokohama

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de tickets Prestation de services RH (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : Ressources humaines spécifique à l'application: Core (com.sn_hr_core) et Gestion des documents d'employé (com.sn_employee_document_management) doivent être activés.	
[Délégation] Administrateur : ajout d'une règle de délégation avec des critères d'utilisateur délégué et délégant	Vérifie que les critères d'utilisateur pour une règle de délégation fonctionnent correctement.	San Diego
Test E2E pour la création de tickets en bloc	Vérifie que des tickets en bloc peuvent être créés pour les utilisateurs sélectionnés dans un segment d'utilisateurs spécifique.	San Diego
ER : Restriction de ticket	Vérifie que les tickets restreints ne sont visibles que par les utilisateurs disposant du rôle sn_hr_er.confidential.	San Diego
HR : Mises à jour des tickets visibles par les employés	Les tickets créés et mis à jour par un agent RH sont visibles par l'utilisateur qui les a ouverts ou par les personnes concernées.	Quebec
HR : Création d'un ticket d'inscription 401k depuis le portail	Crée un ticket d'inscription 401(k) depuis le Centre des employés ou Centre des employés – Pro. Vérifie que le ticket est créé correctement.	Madrid
RH : création d'un ticket Relations avec les employés à partir du portail ESC	Crée un ticket de problème disciplinaire depuis le Centre des employés ou Centre des employés – Pro. Vérifie que le ticket est créé correctement.	New York
RH : Création d'un ticket de lettre de vérification des emplois précédents depuis le portail ESC	Crée un ticket de lettre de vérification des emplois précédents depuis le Centre des employés ou Centre des employés – Pro. Vérifie que le ticket est créé correctement.	Madrid
HR : Création d'un ticket de salaire depuis le portail ESC	Crée un ticket de configuration de dépôt direct de salaire depuis le	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de tickets Prestation de services RH (suite)

Test	Description	Version
	Centre des employés ou Centre des employés – Pro. Vérifie que le ticket est créé correctement.	
HR : Création d'une demande de remboursement de frais de scolarité depuis le portail	Crée un ticket de demande de remboursement des frais de scolarité depuis le Centre des employés ou Centre des employés – Pro. Vérifie que le ticket est créé correctement.	Madrid
HR : instructions d'exécution	Vérifiez que les instructions d'exécution sont créées pour une condition spécifique pour un ticket ouvert pour un utilisateur. Vérifiez également que les instructions d'exécution changent lorsque les détails du ticket sont modifiés.	Orlando
RH : conditions d'instructions d'exécution des champs propres au CoE	Vérifie les conditions d'instructions d'exécution propres au CoE. Mise à jour des instructions d'exécution sur un ticket RH en fonction des conditions définies dans les instructions d'exécution.	Quebec
HR : création d'un ticket de question sur les prestations générales	Crée un ticket de prestations générales à l'aide de l'interface utilisateur native. Vérifiez également que le ticket s'ouvre et peut être mis à jour après sa création.	Madrid
RH : création d'un ticket d'écart de salaire	Créez un ticket d'écart de salaire à l'aide de l'interface utilisateur native. Vérifiez également que le ticket s'ouvre et peut être mis à jour après sa création.	Madrid
RH : reclasser le transfert de ticket	Testez le transfert d'un ticket RH d'un CoE (service RH) vers un CoE différent avec la méthode de	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de tickets Prestation de services RH (suite)

Test	Description	Version
	reclassement (le numéro de ticket RH reste le même).	
RH : configuration du modèle de réponse	Crée un modèle de réponse pour un ticket de salaire et collez la réponse dans les notes de travail.	Quebec
HR : rechercher des éléments de catalogue et des bases de connaissances dans ESC	Vérifie la fonctionnalité de recherche dans le Centre des employés ou Centre des employés – Pro.	Orlando
HR : transfert de ticket standard	Testez le transfert d'un ticket RH d'un CoE (service RH) vers un CoE différent avec le transfert de ticket standard (le numéro de ticket RH reste le même).	Orlando
HR : suspendre le flux de tickets	Teste la possibilité de suspendre un ticket RH et de reprendre ultérieurement le ticket.	Rome
HR : créer un ticket de remboursement des frais de scolarité	Créez un ticket RH de remboursement des frais de scolarité.	Orlando
RH : créer un ticket d'administration des effectifs	Crée un ticket de l'administration des effectifs, signe une lettre de vérification des emplois et génère la lettre.	Orlando
JA : publier et modifier les détails du plan	Vérifie s'il est possible de supprimer une action à faire existante dans un plan d'action.	San Diego
Concepteur de parcours : Créer une étape et modifier une étape	Vérifie que l'utilisateur peut créer une nouvelle étape, ajouter un modèle de tâche à l'étape, modifier le nom de l'étape et supprimer l'étape.	Vancouver
Concepteur de parcours : Ajouter des modèles de tâches à partir de zéro et les modifier	Vérifie que l'utilisateur peut ajouter un modèle de tâche à l'aide de l'option Créer à partir de zéro, puis modifier le modèle de tâche.	Vancouver
Concepteur de parcours : Ajouter des modèles de tâches existants et supprimer des modèles de tâches	Vérifie qu'il est possible d'ajouter un modèle de tâche à un modèle de parcours avec l'option Utiliser un modèle, puis de le supprimer.	Vancouver
Affectation de tâche Base d'apprentissage	Vérifie si une tâche d'apprentissage d'un catalogue d'apprentissage peut être affectée à un utilisateur.	San Diego

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements du cycle de vie : tests de vérification des événements du cycle de vie

Test	Description	Version
Configurer le service RH pour la fermeture automatique des tickets	Vérifiez que les tickets d'événements de cycle de vie sont automatiquement fermés.	Orlando
Créer une demande d'employé et l'associer au ticket LE	Crée et valide l'apparition d'une demande des employés dans la liste d'actions de tickets des événements du cycle de vie.	Rome
Créer une demande des employés pour l'ancienne page de ticket	Valide si les demandes des employés peuvent être créées à partir de la page de ticket héritée.	Yokohama
[Délégation] Administrateur : ajout d'une règle de délégation avec des critères d'utilisateur délégué et délégant	Vérifie que les critères d'utilisateur fonctionnent pour les règles de délégation pour les délégateurs et les délégants.	Yokohama
HR Lifecycle : accès à la page Ticket pour le ticket d'embauche d'un nouvel employé dans Centre de services aux employés	Vérifiez la création d'un nouvel employé et accédez à la page Ticket dans Centre de services aux employés.	Orlando
Cycle de vie RH : accéder à la page Ticket ESC et à la page Actions à faire, et terminer les actions à faire affectées	Crée un ticket de demande de remboursement des frais de scolarité dans Centre de services aux employés et l'action à faire Terminer l'accord de confidentialité de la personne concernée.	Orlando
Cycle de vie RH : création d'un ticket de demande d'embauche	Créez un ticket de demande d'embauche à l'aide de l'interface utilisateur native et mettez à jour le ticket après sa création.	Madrid
Cycle de vie RH : déclencher le workflow d'annulation	Déclenche le workflow d'annulation pour un nouveau ticket d'événement de cycle de vie d'embauche de nouveaux employés.	Quebec
Cycle de vie RH : vérifier la page Demandes pour les tickets ouverts et fermés	Vérifiez les tickets ouverts et fermés sur la page Demandes.	Orlando
Cycle de vie RH : vérifier la recherche sur la page Demandes	Vérifiez la fonctionnalité de recherche sur la page Demandes pour les tickets ouverts et fermés.	Orlando
[LE] : Ajouter une tâche ad hoc	Vérifie qu'il est possible d'ajouter une tâche ad hoc pour un ticket d'événement de cycle de vie.	Yokohama

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Nécessite l'activation du module d'extension suivant :

- Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]
- Centre des employés [com.sn_hr_service_portal]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

KB : tests des blocs de connaissances

Test	Description	Version
Créer un bloc de connaissances et le joindre à un article	Créez un bloc de connaissances, publiez-le et joignez-le à un article de la base de connaissances.	New York
Prévisualiser les articles de connaissances avec des blocs de connaissances	Testez l'aperçu de l'article de la base de connaissances qui contient des blocs de connaissances.	New York

Requiert l'activation du module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].

Information associée

Tests de démarrage rapide

Tests de démarrage rapide pour HR

L'application RH de base fournit plusieurs tests de démarrage rapide à exécuter.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin, atf_test_admin, atf_test_designer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Framework de tests automatisés** > **Tests**.
2. Recherchez et sélectionnez les tests pour Prestation de services RH.
   Pour obtenir une liste des tests de démarrage rapide et de leurs descriptions, consultez Tests de démarrage rapide pour Prestation de services RH.
3. Sélectionnez **Exécuter le test**.
   L'onglet Étapes de test fournit chaque étape du test de démarrage rapide.
   Après l'exécution des tests, l'onglet Résultats des étapes indique l'état de chaque étape de test. Les captures d'écran apparaissent également en haut du formulaire sous forme de pièces jointes.

Prestation de services RH

Prestation de services RH est une suite d'applications qui stimule la productivité des employés, de l'embauche à la retraite, en connectant les systèmes et les expériences dans les RH et l'entreprise.

Choisissez l'une des vignettes suivantes pour commencer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

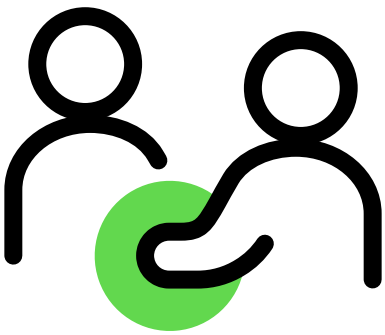
servicenow

Expériences basées sur l'IA



En savoir plus sur les compétences et les options de l'IA générative offertes par Now Assist pour HRSD

Expériences d'embauche



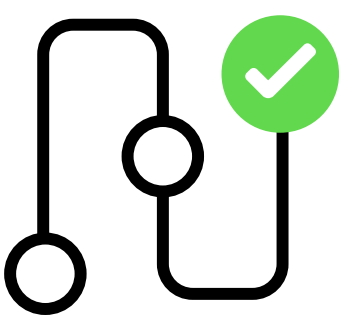
Rationalisez et améliorez l'ensemble du parcours d'embauche pour les responsables du recrutement, les recruteurs, les intervieweurs et les candidats.

Expériences de croissance



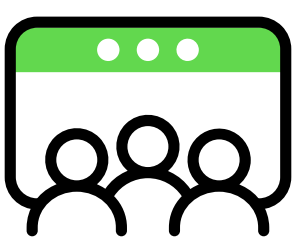
Aidez les employés à développer, développer et atteindre des résultats commerciaux critiques

Gestion du parcours de l'employé



Permettre aux gestionnaires et aux organisations de stimuler l'engagement et la productivité des employés

Centre de services pour Alumni (ASC)



Fournir aux anciens employés, bénévoles et entrepreneurs un accès aux services et aux ressources

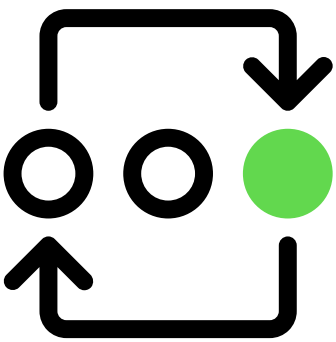
Manager Hub



Permettre aux responsables de travailler en libre-service et de s'engager de manière proactive avec leur équipe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail d'agent	Case and Knowledge Management	Étendre les options de HR Service Delivery
		
Permettez aux agents d'interagir avec les employés, de répondre aux demandes et de résoudre les problèmes rapidement.	Standardiser la documentation, l'interaction et l'exécution des demandes des employés	Intégrer à des systèmes tiers

Unifié Expérience employé

La suite de produits Unified Employee Experience se compose de Centre des employés, le portail unifié disponible en deux niveaux : la version standard du produit et l'application basée sur un abonnement, Centre des employés – Pro, offrant des fonctionnalités avancées ainsi que d'autres expériences et intégrations omnicanales .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Centre des employés



Centre des employés offre une expérience moderne en libre-service aux employés

Employee Center Pro



Employee Center Pro étend l'expérience du portail au-delà de la prestation de services avec des outils de communication et d'engagement des employés

Centre des employés contre Centre des employés – Pro

Centre des employés est un portail empaqueté sous la forme de deux applications de stockage distinctes :

- Centre des employés : prestation de services multi-départements qui permet aux employés de signaler des problèmes, de demander des éléments ou des services, de trouver des réponses concernant le service et d'accomplir des actions à faire. Cette application et ses options sont disponibles pour tous les clients par défaut.
- Centre des employés – Pro: application basée sur un abonnement qui étend les options standard Centre des employés , y compris les options de création de contenu, la diffusion de contenu multiétapes et multicanaux et l'analyse de portail. Cette application nécessite des licences supplémentaires.

Comparaison des fonctionnalités

Fonction	Centre des employés	Employee Center Pro
Catalogue de services et Base de connaissances articles	✓	✓
Recherche IA	✓	✓
Messagerie instantanée (agent actif, agent virtuel)	✓	✓
Expériences personnalisées (Taxonomie unifiée pour Centre des employés, Pages de rubriques dynamiques, méga menu)	✓	✓

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Comparaison des fonctionnalités (suite)

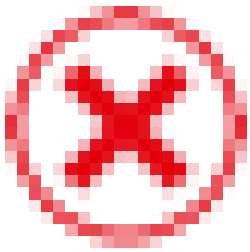
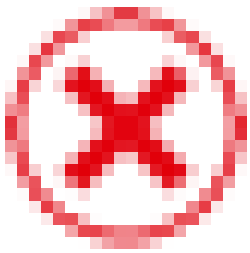
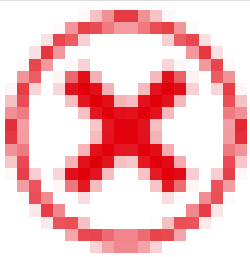
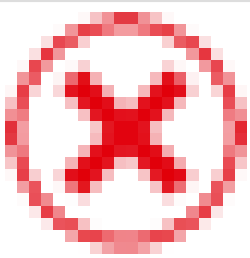
Fonction	Centre des employés	Employee Center Pro
Terminer les tâches et gérer les demandes	✓	✓
Recommandations de contenu (via « Recommandé pour vous »)	✓	✓
Favoris multicanaux	✓	✓
Profil unifié de l'employé	✓	✓
Libre-service guidé dans Centre des employés	✓	✓
Communications avec les employés • Contenu du portail • Microsites • Actualités des employés • Engagement de contenu • Campagnes • Analyse de contenu • Gouvernance du contenu	✗	✓
Recherche d'entreprise (avec Connecteur de recherche SharePoint Online)	✗	✓
Options optimisées par l'intégration • Lanceur d'applications • Centre d'approbation	✗	✓
Centre du responsable	✗	✓

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Comparaison des fonctionnalités (suite)

Fonction	Centre des employés	Employee Center Pro
Organigramme et relations en pointillés		✓
Forums des employés		✓
Guichet Centre des employés – Pro		✓
Commentaires intégrés sur l'expérience et le service		✓

Expériences Omni-Channel

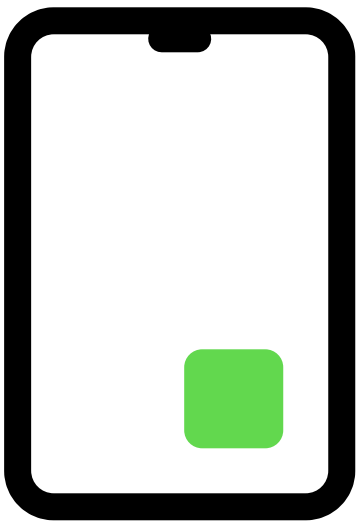
Les expériences omnicanales fournissent différents canaux d'information et de communication avec une expérience unifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

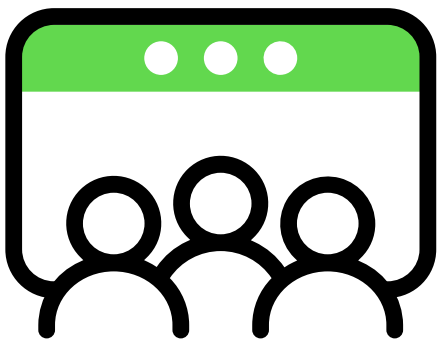
servicenow

Now Mobile



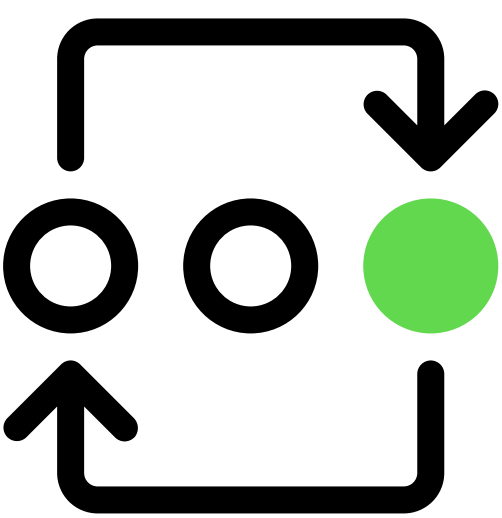
Les fonctionnalités de Now Mobile permettent aux employés de rester connectés en déplacement.

Guichet du centre des employés Pro



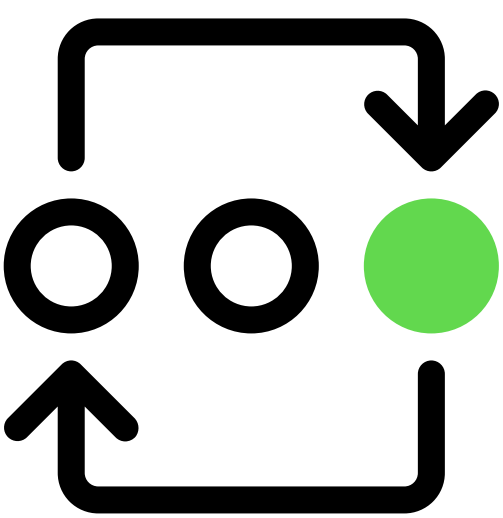
Employee Center Pro Kiosk fournit aux travailleurs sans bureau des informations contextuelles pour une efficacité opérationnelle.

Compléments ServiceNow pour Microsoft 365



Les compléments Microsoft 365 permettent de personnaliser les contrôles Office pour les employés.

ServiceNow for Zoom



ServiceNow for Zoom aide à créer une expérience connectée pour les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Centre des employés

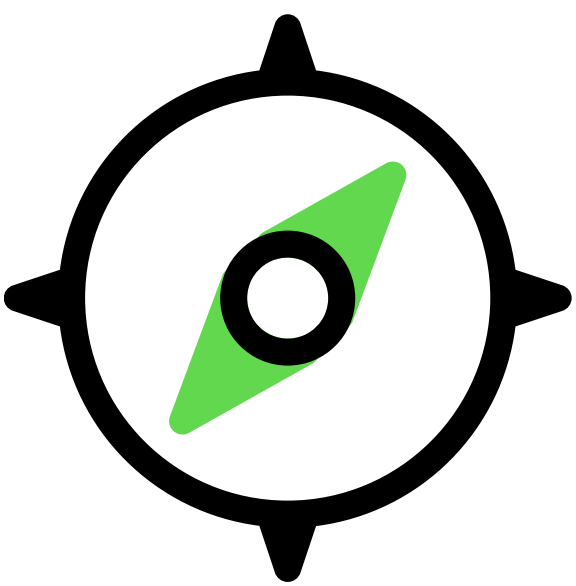
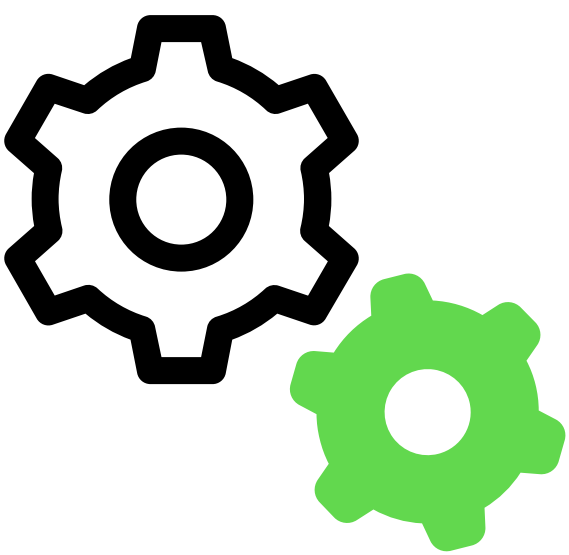
ServiceNow Centre des employés est un portail dynamique multi-départements standard pour la prestation de services et l'engagement des employés.

Centre des employés permet aux clients de mettre facilement à l'échelle leurs solutions de services dans tous les départements, tels que l'informatique, les ressources humaines, le lieu de travail, le service juridique et l'approvisionnement avec des workflows numériques.

Cette vidéo montre une vue d'ensemble de et Centre des employés de ses options.

Vidéo de présentation d'Employee Center. Durée d'environ sept minutes et six secondes.

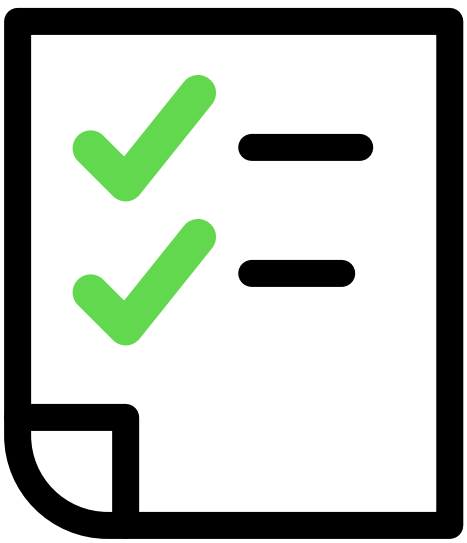
Premiers pas

Explorer	Configurer
	
Découvrez les concepts et les fonctionnalités d'Employee Center.	Configurez le portail et les fonctionnalités Centre des employés.

Traduction automatique

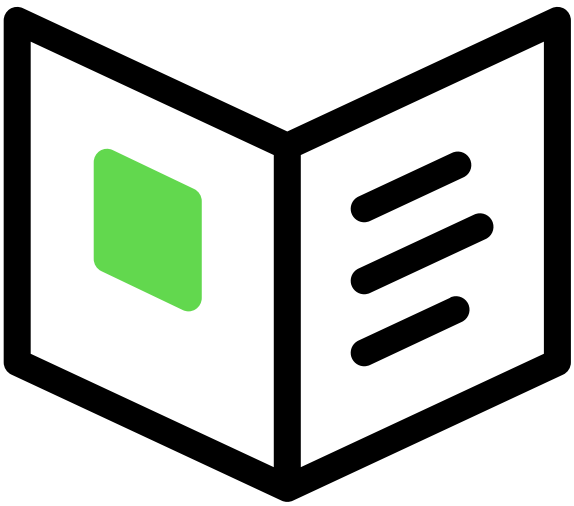
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser



Affichez votre profil, vos applications, vos tâches et vos articles.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Explorer Centre des employés

Centre des employés Le portail est un portail unifié qui connecte les systèmes d'une entreprise au sein d'un site de destination pour fournir un portail employé centralisé. Elle nécessite une configuration minimale et offre une grande variété de fonctionnalités pour étendre les fonctionnalités du portail.

Vue d'ensemble de Centre des employés

Le Centre des employés portail permet aux organisations de rationaliser la prestation de services, d'améliorer la productivité des employés et de fournir un accès transparent aux informations et aux services.

Expérience de portail unifiée

Centre des employés Améliore la productivité des employés en réduisant le temps et les efforts qu'ils consacrent à la recherche de services, de mises à jour et d'informations. Grâce au portail Centre des employés, l'accès aux informations et aux services dans tous les départements est simple et accessible via n'importe quel appareil.

Plateforme de prestation de services extensible

Les organisations peuvent facilement passer d'un cas d'utilisation de prestation de services unique à un cas d'utilisation multidépartemental, comprenant une page d'accueil de premier ordre et des widgets spécialisés conçus pour les tâches multidépartements.

Disponible pour tous les clients

Aucun coût de gestion des licences supplémentaire n'est associé à Centre des employés. Tous les clients peuvent utiliser le portail Centre des employés pour entamer le parcours de leurs employés avec ServiceNow®.

Traduction automatique

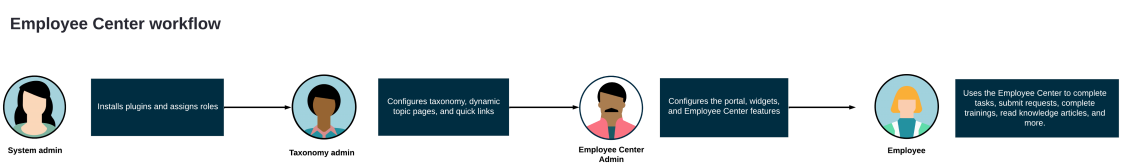
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Workflow Centre des employés

Permet Centre des employés aux organisations de créer un portail des employés adapté à leurs besoins. L'illustration suivante donne une vue d'ensemble de la façon dont les utilisateurs interagissent avec Centre des employés.

Workflow Centre des employés



1. L'administrateur système installe les modules d'extension et affecte des rôles.
2. L'administrateur de taxonomie configure la taxonomie unifiée, les pages de rubriques dynamiques et les liens rapides.
3. L'administrateur de Centre des employés configure le portail, les widgets et les fonctionnalités, notamment le cadre de Centre des employés travail des actions, le profil de l'employé, Recommandé pour vous, le libre-service guidé et les favoris multicanal.
4. Les employés l'utilisent pour effectuer des tâches et des formations, soumettre des demandes, lire des articles de la Centre des employés base de connaissances, etc.

Employee Center pour IT Service Management

Utilisez Centre des employés pour rationaliser la gestion de vos tickets IT et d'autres tâches de gestion des services. Améliorez l'expérience de l'agent grâce à une meilleure réorientation des tickets, optimisée par des recommandations et des solutions personnalisées basées sur l'apprentissage machine pour les employés. Pour plus d'informations, consultez Centre des employés pour Gestion des services IT.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Centre des employés, consultez :

- Configurer Centre des employés
- Utiliser Centre des employés
- Référence Centre des employés

Portail de services et application Centre des employés

Les applications Portail de services et Centre des employés sont basées sur la ServiceNow AI Platform et utilisent des technologies modernes. Elles peuvent être personnalisées et comportent plus de 200 widgets. Toutefois, l'application Centre des employés est conçue pour se mettre à l'échelle pour plusieurs départements afin de couvrir tous les besoins de service.

La table suivante répertorie les principales différences entre le Portail de services et le portail Centre des employés.

Comparaison d'applications

Centre des employés	Service Portal
Expérience du portail basée sur les bonnes pratiques avec des widgets pré-chargés organisés de façon optimale sur l'ensemble du portail.	Conception de page d'accueil de démonstration où les clients partent de zéro pour concevoir l'expérience souhaitée.
Pages de rubriques créées dynamiquement en fonction de la taxonomie unifiée pour tous les types de contenu et tous les départements.	Nécessite la conception, la création et la maintenance des pages de rubriques individuelles.
Très évolutif : tous les éléments du portail, y compris les widgets, sont conçus pour évoluer afin d'accompagner la prestation de services aux entreprises.	Pour concevoir de nouveau le portail avec chaque nouveau cas d'utilisation ou département ajouté.
Taxonomie unifiée activée AI Search qui permet de parcourir différents types de contenus, entre les départements, sans changer de page.	Le contenu est cloisonné sur différents types de contenu et départements avec une faible expérience de recherche.
Taxonomie unifiée pour tous les types de contenu qui dirige la détection de contenu axée sur les employés.	La détection de contenu inefficace entraîne une difficulté à définir une taxonomie axée sur les employés pour la navigation sur les portails.
Intégré à Now Mobile pour créer une expérience utilisateur omnicanale.	

Centre des employés pour Gestion des services IT

Centre des employés pour Gestion des services IT vous aide à améliorer les options en libre-service et à effectuer diverses tâches d'administration et de gestion des services à partir d'un portail employé unifié dynamique.

Automatisez les interactions de routine des agents et accélérez le délai de résolution grâce au portail Centre des employés. Les recommandations basées sur l'apprentissage machine permettent d'automatiser la catégorisation et l'affectation des incidents. Il permet d'éliminer les goulots d'étranglement créés par la gestion manuelle des incidents sur le Gestion des services IT ITSM.

Traduction automatique

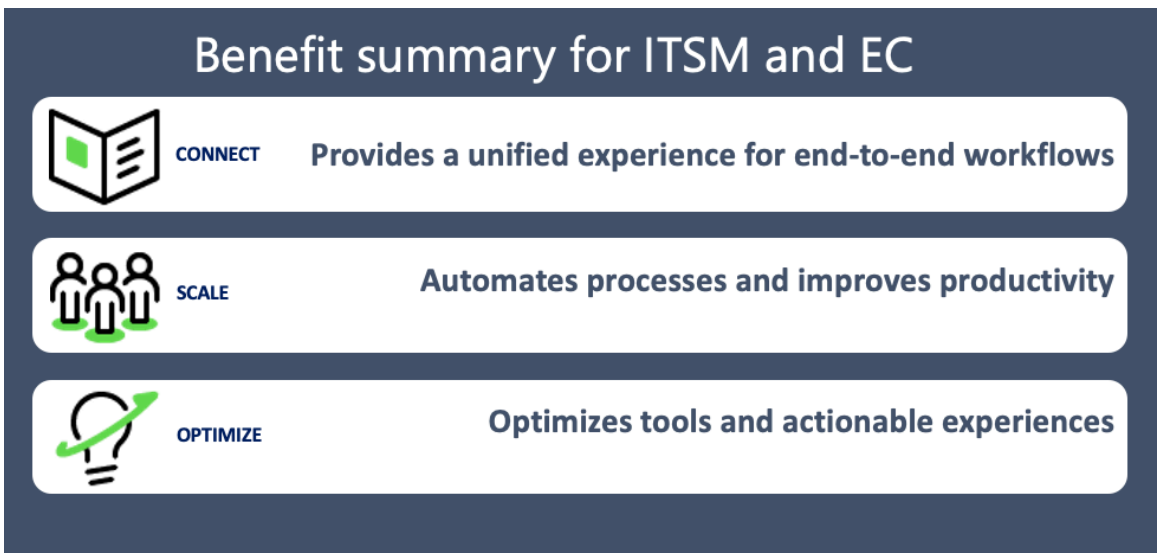
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur le portail et les fonctionnalités Centre des employés, consultez la rubrique Centre des employés.

Tout ce que vous obtenez pour Centre des employésITSM

Connectez tout et évoluez facilement dans toute l'entreprise pour offrir les expériences dont vous avez besoin. Fournir une plateforme moderne d'expérience des employés dans toute l'entreprise pour :

- Améliorer la déviation des tickets pour que les administrateurs se concentrent sur des tâches plus complexes
- Améliorer la gestion des services comme la gestion des Catalogue de services services et les Base de connaissances articles sur ITSM
- Améliorer le libre-service pour les employés
- Augmentez l'implication des employés
- Augmenter la productivité des employés



Mode d'emploi Centre des employés pour ITSM

Comparaison des fonctionnalités

Fonction	ITSM Standard	ITSM Pro/Entreprise	Employee Center Pro
Profil unifié de l'employé	✓	✓	✓
Tâches terminées	Approbations	Approbations, tâches universelles	Tâches de campagne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

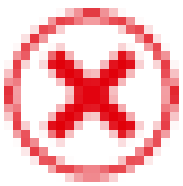
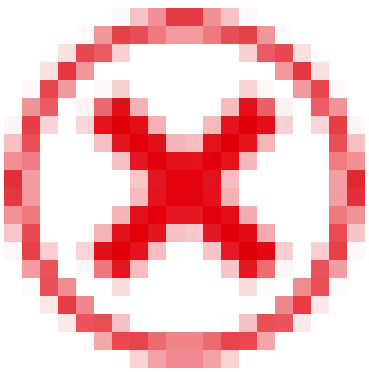
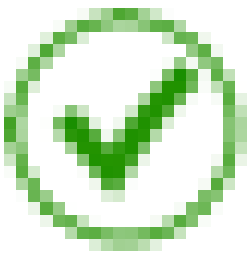
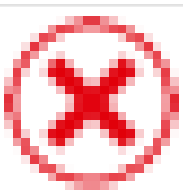
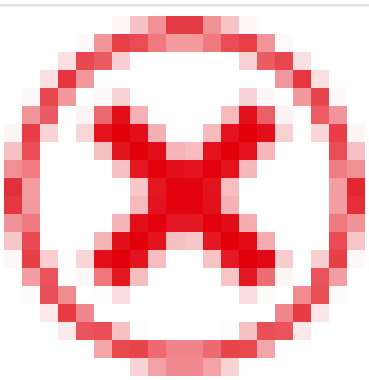
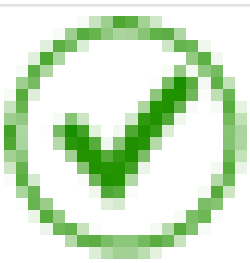
Comparaison des fonctionnalités (suite)

Fonction	ITSM Standard	ITSM Pro/Entreprise	Employee Center Pro
Expérience personnalisée (contenu enrichi, option de navigation unifiée) et Recherche IA	✓	✓	✓
Prise en charge de Service Catalog et de la base de connaissances	✓	✓	✓
Recommandations de contenu	Par popularité	Axé sur l'apprentissage machine	Par popularité
Expérience de contenu (automatisation de contenu, campagnes)	✗	✗	✓
Publication de contenu (bibliothèque de contenu, contenu de calendrier, organigramme)	✗	✗	✓

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparaison des fonctionnalités (suite)

Fonction	ITSM Standard	ITSM Pro/Entreprise	Employee Center Pro
Options d'intégration (lanceur d'applications avec SSO et applications non SSO)			
Forums des employés			

Répondez à la demande croissante sans avoir à agrandir tout en permettant au personnel informatique et à la direction existants de se concentrer sur des tâches plus importantes. Offrir une meilleure expérience et un meilleur soutien aux employés.

Centre des employés pour ITSM les points forts

Offrez aux utilisateurs les gains d'efficacité opérationnelle grâce à un libre-service accru, à des communications exploitables et à des expériences unifiées.

Centre des employés Expérience pour les employés

Vous pouvez utiliser le Centre des employés pour offrir à vos employés des expériences personnalisées et de niveau consommateur. En un seul endroit, les employés peuvent

- Trouvez l'assistance informatique, les pages de rubriques, les communications et les applications pertinentes
- Améliorer les processus, l'efficacité opérationnelle et la productivité des employés

Centre des employés Expérience pour les administrateurs

Profitez d'une interface utilisateur plus simplifiée pour dévier les tickets simples avec des recommandations et un libre-service. Consacrez votre temps à des problèmes plus complexes qui améliorent l'expérience globale ITSM du portail.

La gestion des services est également plus facile grâce à l'éditeur de contenu enrichi et à la navigation unifiée pour afficher tous les types de contenu au même endroit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

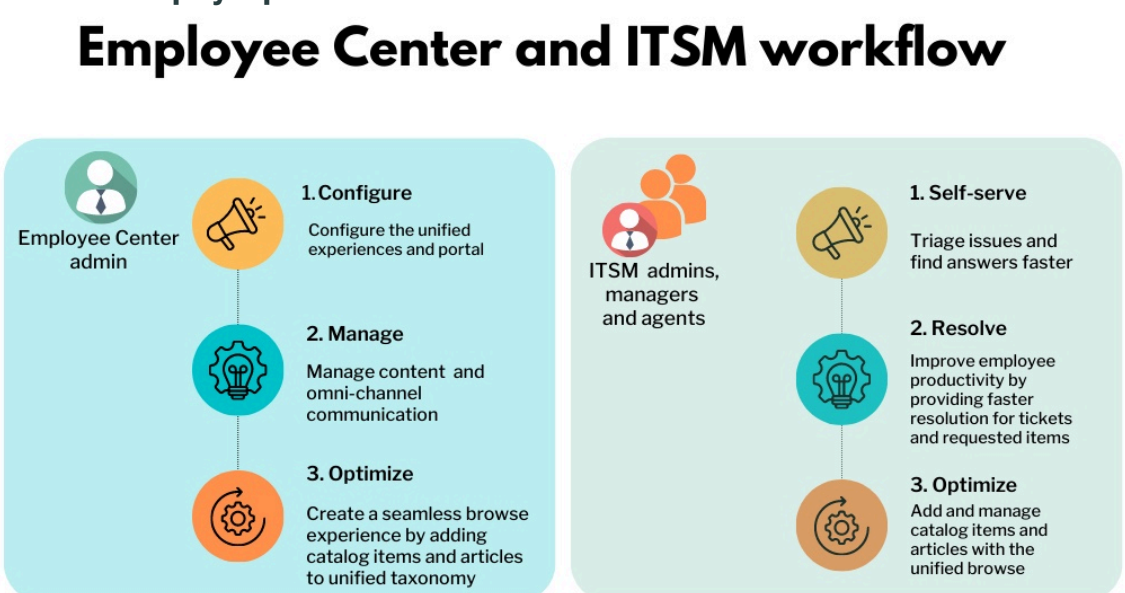
Fonctionnalités du Centre des employés pour ITSM



Centre des employés et ITSM les workflows

Configurez et gérez les options pour améliorer le libre-service et le délai de rentabilité.

Centre des employés pour ITSM le workflow



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions préalables à utiliser Centre des employés pour ITSM

Assurez-vous que les conditions requises suivantes sont remplies pour une utilisation Centre des employés avec ITSM.

- Vous pouvez l'utiliser Centre des employés avec ITSM ou avec un ITSM abonnement Pro.
- Vous devez vous abonner séparément Centre des employés – Pro à partir de la ServiceNow boutique.

Configurer les Centre des employés fonctionnalités pour ITSM

Tirez parti d'Employee Center pour ITSM fournir une expérience omnicanale aux employés, aux agents et aux gestionnaires de services.

Pour commencer avec Centre des employésITSM pour , procédez comme suit.

Configurer les fonctionnalités EC pour ITSM

Tâches	Options	Rôles
Premiers pas	Terminez l'installation de EC, EC Pro et des modules d'extension.	administrateur
Configurer le portail	Configurez les options suivantes pour optimiser l'expérience utilisateur. • Page de demandes de l'employé • Liens rapides • Recommandé pour vous • Réponses personnalisées sur l'Employee Center • Page de demandes de l'employé • Configuration du widget Mes éléments actifs	administrateur
Configurer le contenu mobile	Configurer mobile	sn_cd.gestionnaire de contenu
Configurer les expériences personnalisées	• Taxonomie unifiée pour Centre des employés • Pages de rubriques dynamiques • Configuration du menu Mega	administrateur
Utiliser le cadre de travail de l'action	Cadre de travail de l'action	sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin
Configurer l'expérience des approbations unifiées	Centre d'approbations	[sn_hr_sp.esc_admin]
Configurer Profil de l'employé	Profil de l'employé	[sn_employee.admin]

Pour plus d'informations sur la configuration Centre des employés, reportez-vous à Centre des employés Configurations de l'administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les Centre des employés fonctionnalités pour ITSM

Gérez les activités opérationnelles afin d'améliorer les processus et les workflows.

Pour gérer le Centre des employés des opérations pour ITSM, procédez comme suit.

Gérer les fonctionnalités EC pour ITSM

Tâches	Options	Rôles
Utiliser la taxonomie	Gérer la taxonomie	sp_admin, administrateur ou gestionnaire de taxonomie
Gérer le contenu	Gestion des demandes de contenu	Gestionnaire de contenu
Gérer les applications	Accéder aux applications à partir du lanceur d'applications	administrateur
Gérer les campagnes	Création de campagnes	Gestionnaire de campagne
Gérer les favoris	Gérer les favoris	administrateur

Pour plus d'informations sur la gestion , reportez-vous Centre des employésà la section Création et gestion des communications avec les employés.

Utiliser les Centre des employés fonctionnalités pour ITSM

Utilisez Centre des employés pour ITSM réduire les coûts, offrir des expériences client et employés de haute qualité et renforcer la résilience opérationnelle.

Pour utiliser Centre des employés pour ITSM les options, procédez comme suit.

Utiliser les fonctionnalités EC pour ITSM

Tâches	Options	Rôles
Approuver les demandes des employés	Utiliser l'expérience d'approbation	Employé/Approbateur
Accédez à toutes vos applications au même endroit	Lanceur d'applications	Employé/Agent
Suivre toutes vos tâches via le profil unifié de l'employé	Utiliser la page Mes actions à faire	Employé/Approbateur
Marquer les éléments de catalogue de services et les articles de la base de connaissances comme vos favoris	Gérer les favoris	Employé/Agent
Suivre votre solde de congés sur la même plateforme	Réponses personnalisées	Employé/Agent

Pour plus d'informations sur l'utilisation Centre des employés de , reportez-vous à la section Utiliser Centre des employés.

Configurer Centre des employés

Conseils pour la configuration Centre des employés de .

Centre des employés est disponible sur les ServiceNow® instances de la version Rome ou d'une version ultérieure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans les liens ci-dessous, Centre des employés les fonctionnalités sont organisées en catégories, chacune avec sa propre page de destination pour guider les utilisateurs tout au long du processus de configuration.

- Centre des employés Configurations de l'administrateur

  Installez des modules d'extension, affectez des rôles aux utilisateurs afin qu'ils puissent configurer Centre des employés les fonctionnalités et personnalisez le portail avec un thème, un pied de page et la prise en charge des langues de droite à gauche.

- Parcourir les fonctionnalités de l'expérience

  Facilitez la navigation des employés dans le portail et la découverte de contenu.

- Fonctionnalités de l'expérience de recherche

  Améliorez l'expérience de recherche.

- Gestion des tâches et intégration

  Améliorez la productivité des employés et favorisez la consolidation du portail.

Information associée

Configuration Centre des employés pour mobile

Centre des employés Configurations de l'administrateur

En tant qu'administrateur système, installez Centre des employés des modules d'extension, affectez des rôles aux utilisateurs afin qu'ils puissent configurer Centre des employés les fonctionnalités, définir le thème, l'en-tête et le pied de page, et activer la prise en charge des langues de droite à gauche.

L'application Centre des employés fournit des pages d'accueil prêtes à l'emploi avec les widgets pertinents nécessaires pour offrir une expérience de portail centrée sur les employés.

Pour commencer, suivez les étapes clés suivantes pour configurer le portail :

1. Installer les modules d'extension
2. Affecter des rôles
3. Configurez le portail :
   - Personnaliser le thème du portail Centre des employés
   - En-tête global d'Centre des employés
   - Configuration du pied de page
   - Activer la prise en charge des langues de droite à gauche
   - Modifiez les pages du portail, telles que la page d'accueil :

     Accédez à la **Portail de services** > **Pages** pour afficher toutes les pages.

     Remarque :
     La page d'accueil par défaut Centre des employés est `ec_home`.

   - Modifiez l'objet et le corps de la notification par e-mail, par exemple lorsqu'une nouvelle tâche est affectée : Modifier la mise en page de la notification par e-mail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension de Centre des employés

Découvrez les Centre des employés modules d’extension prêts à l’emploi inclus sur une nouvelle ServiceNow® instance.

Disponible prêt à l’emploi

Les nouvelles ServiceNow® instances incluent les modules d’extension Centre des employés de dépendance et . Passez en revue le tableau suivant pour en savoir plus sur les modules d’extension.

Modules d’extension de base Centre des employés

Module d'extension	Description
Centre des employés (sn_ex_sp)	Installe un portail multi-départements et un cadre de travail personnalisables pour aider les administrateurs à créer un portail en libre-service afin d'offrir aux employés une expérience en libre-service exceptionnelle.
Employee Center Core (sn_hr_sp)	Active un cadre de travail sous forme de portail qui permet aux administrateurs de développer une expérience en libre-service adaptée aux équipements mobiles pour les utilisateurs.
Employee experience taxonomy (sn_ect)	Fournit une taxonomie pour le contenu employé afin d'offrir une prestation de services multi-départements.
Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)	Contient des composants tels que des mises en page d’e-mails de bonnes pratiques, qui améliorent l’expérience des employés.
Profil de l’employé (sn_employee)	Améliorez l’expérience des employés avec un profil unifié et configurable, offrant des informations complètes liées au travail, une extensibilité entre les unités business et des paramètres de visibilité personnalisés.

Pour en savoir plus, voir List of plugins (Zurich) .

Centre des employés rôles

Centre des employés Les modules d’extension incluent les rôles nécessaires pour configurer et utiliser les fonctionnalités. En savoir plus sur les rôles et les tâches qu’ils peuvent effectuer.

Les utilisateurs et les rôles sont configurés au niveau de la plateforme. (pour en savoir plus, consultez Assign a role to a user) ;

Centre des employés

Rôles et descriptions de Centre des employés

Rôle	Description	Contient des rôles
Centre des employés Administrateur [sn_hr_sp.esc_admin]	Un utilisateur disposant de ce rôle peut gérer et configurer l'Centre des employés.	• catalog_admin • chat_admin • live_feed_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et descriptions de Centre des employés (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	Remarque : les rôles sp_admin et esc_admin disposent de droits de scripting. Ils peuvent créer un widget et exécuter un script afin de mettre à jour les tables entre périmètres.	• [sn_employee.admin] • sn_ex_emp_fd.portal_stats_manager • sn_hr_sp.admin • sp_admin
Administrateur de taxonomie [taxonomy_admin]	Un utilisateur disposant de ce rôle peut mettre à jour et modifier toute taxonomie créée dans les noms de tables de taxonomie et de rubriques.	user_criteria_admin
Gestionnaire de taxonomie	Critères d'utilisateur sur l'enregistrement de taxonomie. Un utilisateur affecté en tant que responsable de la taxonomie peut gérer les rubriques et le contenu associé, mais il ne peut pas gérer l'enregistrement de taxonomie.	Non applicable
Contributeur de la taxonomie	Critères d'utilisateur sur l'enregistrement de taxonomie. Un utilisateur affecté en tant que contributeur de la taxonomie peut associer du contenu aux rubriques.	Non applicable
Gestionnaire de rubriques	Critères d'utilisateur sur l'enregistrement de rubrique afin de décentraliser la gestion des rubriques. Les utilisateurs affectés en tant que gestionnaires de rubriques peuvent créer, déplacer ou cloner des rubriques dans toutes les taxonomies, en fonction des droits qui leur sont affectés.	Non applicable
Contributeur de la rubrique	Un critère d'utilisateur sur l'enregistrement de rubrique pour les tâches de niveau gestion des rubriques, telles que la gestion du contenu connecté, le contenu des fonctionnalités, Base de connaissances	Non applicable

Profil de l'employé

Pour plus d'informations, voir Profil de l'employé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et descriptions du profil de l'employé

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur du profil de l'employé [sn_employee.admin]	Configure le profil de l'employé	• image_admin • ml_admin

Migrer vers Centre des employés à partir du Portail de services

Migrez vers le portail Centre des employés pour fournir aux employés une expérience de portail unifiée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Installer Centre des employés à partir de Store.
2. Créez une taxonomie unifiée pour les éléments de catalogue et les articles de la base de connaissances afin d'implémenter l'aptitude de navigation unifiée.
   Pour en savoir plus, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés.

   Remarque :
   Copiez et modifiez la taxonomie par défaut qui est associée aux données de démonstration pour les besoins de votre entreprise.

3. Ajoutez des images de bannière et de miniatures pour chaque rubrique.
4. Assurez-vous que tous les types de demandes sont capturés dans **Filtres de mes demandes** pour consolider les types de demandes.
   Pour en savoir plus, consultez Page de demandes de l'employé.
5. Configurez les tâches à l'aide de **Configuration des actions à faire** pour inclure les approbations.
   Pour en savoir plus, consultez Page des tâches de l'employé.
6. **Facultatif :** Modifiez le thème du portail.
   Pour plus d'informations, consultez Personnaliser le thème du portail Centre des employés.
7. **Facultatif :** Utilisez la mise en page et le modèle de notification par e-mail fournis avec le module d'extension Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) pour fournir des notifications cohérentes.
   Pour plus d'informations, consultez Modifier la mise en page de la notification par e-mail.
8. Accédez à la **Service Portal** > **Portails** et modifier le suffixe de l'URL du portail existant pour éviter toute rupture des anciennes références URL d'un employé.
9. Si vous avez des pages personnalisées, utilisez des mappages d'acheminement des pages pour rediriger vers les pages appropriées du nouveau portail.
10. Si une page du nouveau portail n'a pas d'expérience de portail équivalente, utilisez les mappages d'acheminement des pages pour rediriger vers les pages appropriées ou vers la page de destination du portail.
11. Installez **Service Portal Analytics** pour l'analyse Web.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Portail de services** > **Portails**.

b. Cliquez sur **Employee Center**.

c. Cliquez sur **Créer des paramètres d'analyse**.
Si des analyses sont déjà configurées, le bouton se met à jour pour afficher les paramètres d'analyse

Installer Centre des employés

Installez Centre des employés pour offrir une expérience unifiée et attrayante aux employés dans tous les départements et systèmes.

Avant de commencer

Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Centre des employés (sn_ex_sp) installe les modules d'extension dépendants suivants :

Employee Center Core (sn_hr_sp)

Active un cadre de travail sous forme de portail qui permet aux administrateurs de développer une expérience en libre-service adaptée aux équipements mobiles pour les utilisateurs.

Employee experience taxonomy (sn_ect)

Fournit une taxonomie pour le contenu employé afin d'offrir une prestation de services multi-départements.

Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

Ce module d'extension contient des composants tels que des mises en page d'e-mails de bonnes pratiques, qui améliorent l'expérience des employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application Centre des employés (sn_ex_sp).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Centre des employés.

4. Cochez la case **Charger les données de démonstration** pour inclure les données de démonstration à votre installation ou réparer votre installation en sélectionnant Données de démonstration.

   Remarque :
   Les données de démonstration du module d'extension dépendantes ne sont pas installées automatiquement. Pour utiliser les données de démonstration, réparez les modules d'extension en sélectionnant l'option Données de démonstration. Consultez Repair a ServiceNow application .

5. Sélectionnez **Installer**.

6. Exécutez le script correctif **Définir les rubriques primaires pour la taxonomie Employé** pour indexer les données de démonstration d'expériences personnalisées dans la recherche et le contenu recommandé.
   Pour en savoir plus, consultez Exécuter des scripts correctifs pour mettre à jour Centre des employés.

Que faire ensuite

Vérifiez et autorisez tous les privilèges RCA (Accès pour l'appelant demandé) demandés par Employee Center. Pour plus d'informations sur l'exécution d'un script correctif pour les approbations RCA, consultez Exécuter le script correctif pour les approbations RCA.

Dépannage après installation

Pour indexer les données de démonstration d'expériences personnalisées dans la recherche et le contenu recommandé, ainsi que pour autoriser tous les privilèges RCA, exécutez les scripts correctifs.

Exécuter le script correctif pour les approbations RCA

Après avoir installé ou mis à niveau les dernières applications Expérience des employés à partir de ServiceNow Store, des messages d'approbation d'accès restreint pour l'appelant (RCA) peuvent s'afficher et demander une mise à jour de la demande d'accès.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Installez les applications Expérience des employés et les abonnements suivants.

- Employee Center Core
- Centre des employés
- Centre des employés – Pro
- Expériences de contenu
- Publication de contenu

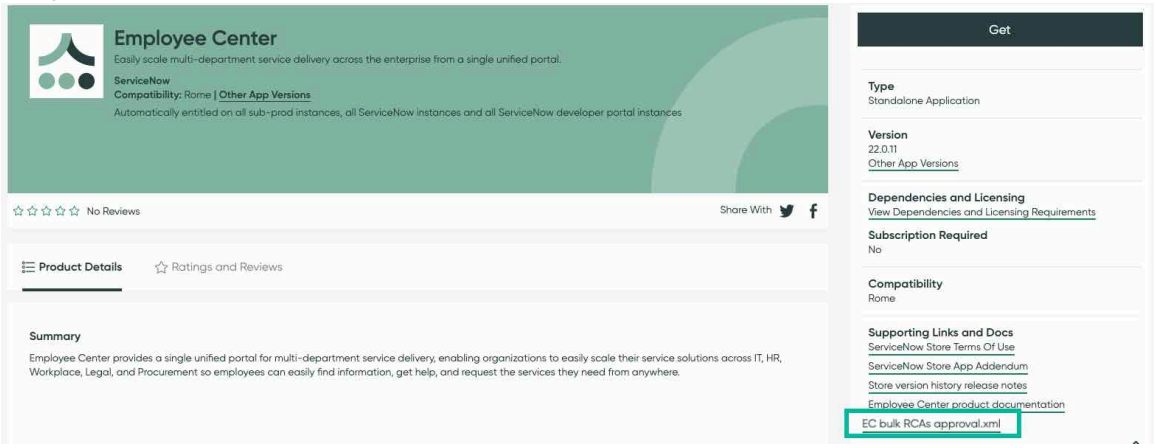
Les RCA générés après l'installation présentent l'état **Demandé** et vous devez les marquer manuellement comme **Autorisé**, ce qui peut prendre un certain temps.

Pour automatiser les approbations RCA pour un enregistrement, vous pouvez exécuter le script d'**approbation des RCA en masse de EC** lorsque le champ d'application source est l'une des applications Expérience des employés données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Téléchargez le fichier d'**approbation des RCA en masse de EC** suivant à partir de ServiceNow Store.



Remarque :
Il s'agit d'un fichier script autonome qui permet de réduire l'effort manuel requis.

Une fois le fichier de script téléchargé, effectuez les étapes suivantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis sélectionnez **Importer XML**.
3. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier XML que vous avez téléchargé.
4. Recherchez l'enregistrement du script d'**approbation des RCA en masse de EC**.
5. Cliquez sur **Exécuter le script** pour autoriser tous les RCA demandés.

Exécuter des scripts correctifs pour mettre à jour Centre des employés

Exécutez manuellement des scripts correctifs pour effectuer la mise à niveau vers Employee Center basé sur la taxonomie la plus récente. Téléchargez la dernière version à partir du ServiceNow® Store avant d'exécuter ces scripts. Les scripts mettent à jour la configuration de votre portail existante vers Centre des employés sans effectuer plusieurs étapes de configuration ou d'installation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Exécutez manuellement les scripts suivants si

- Vous êtes déjà client (RH) Centre de services aux employés et avez modifié les enregistrements du portail.
- Vous n'avez pas installé les données de démonstration lors de l'installation, réparez les modules d'extension dépendants comme indiqué dans les pages Installer Centre des employés et Installer Centre des employés – Pro.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scripts correctifs

Script correctif	Description
Installation facile d'Employee Center	Permet de prélever la taxonomie pour Centre des employés. Ce script s'exécute automatiquement lors de l'installation ou la mise à niveau. Modifie les éléments suivants si l'enregistrement du portail Employee Center n'est pas personnalisé. • Met à jour la source de recherche du catalogue. • Associe la taxonomie au portail. • Met à jour le tableau de bord, le thème et le menu dans l'enregistrement du portail Employee Center. **Remarque :** L'exécution de ce script remplace et réinitialise toute modification apportée à la configuration du portail.
Définir les rubriques primaires pour la taxonomie Employé	Corrige les fonctionnalités telles que **Recommandé pour vous** et **Afficher en tant que subordonnés directs** et recherche si la taxonomie **Employé** est associée au portail. Met à jour la colonne **taxonomy_topic** des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue au mappage correspondant trouvé dans la table m2m_connected_content.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Recherchez le script Installation facile d'Employee Center ou Définir les rubriques primaires pour la taxonomie Employé, puis cliquez pour ouvrir.
3. Dans le champ **Script**, faites passer la valeur du paramètre *runManually* sur **true**.
4. Cliquez sur **Exécuter le script correctif**.

Résultats

Votre portail existant est mis à jour vers le dernier portail Centre des employés qui utilise la taxonomie unifiée.

Que faire ensuite

Configurez AI Search pour qu'elle s'aligne sur une expérience personnalisée. Pour en savoir plus, consultez Recherche IA pour Expériences personnalisées.

Personnaliser le thème du portail Centre des employés

Un thème est une collection d'une ou de plusieurs feuilles de style (fichiers CSS) qui définissent un aspect cohérent pour un ensemble de pages. Personnalisez le thème du portail par défaut pour appliquer votre propre thème pour le faire correspondre à votre marque et améliorer la conception visuelle des pages du portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Centre des employés fournit un **thème EC** par défaut qui offre la meilleure expérience en matière de conception visuelle. Le thème EC fournit une expérience cohérente sur toutes les pages du portail.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services** > **Thèmes**.
2. Recherchez le Thème corail Centre des employés comme thème par défaut.

Remarque :

- utilisez le thème par défaut pour vivre une meilleure expérience visuelle et conviviale. Toutefois, vous pouvez sélectionner d'autres thèmes en fonction de vos besoins.
- Supprimez le thème personnalisé du portail avant une mise à niveau pour voir tout thème par défaut qui pourrait être publié avec une version ultérieure de Centre des employés.

3. **Facultatif :** Personnalisez le contenu du thème pour répondre à vos besoins.
   a. Accédez à la **Portail de services** > **Thèmes**.
   b. Sélectionnez **Thème EC** pour ouvrir la page.
   c. Modifiez le champ **de variables CSS** pour personnaliser le texte et les couleurs d'arrière-plan de votre portail.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ pour créer un thème de portail, voir Créer un thème de portail .
4. Accédez à la **Portail de services** > **Portails** > **Centre des employés**, cliquez sur **Essayer pour** prévisualiser Centre des employés.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Configurer Centre des employés – Pro le guichet

Messagerie instantanée améliorée dans Centre des employés

Configure portal branding

Modifier la mise en page de la notification par e-mail

Modifiez la mise en page et le modèle de notification par e-mail fournis avec le module d'extension Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd).

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Appliquez la mise en page aux notifications par e-mail pour améliorer l'apparence, et transmettez des notifications personnalisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le module d'extension Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) est installé en tant que module d'extension dépendant avec Centre des employés ou Centre des employés – Pro. Toutefois, vous pouvez également installer le module d'extension de façon indépendante à partir de ServiceNow Store.

Le module d'extension Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) est fourni avec les éléments suivants.

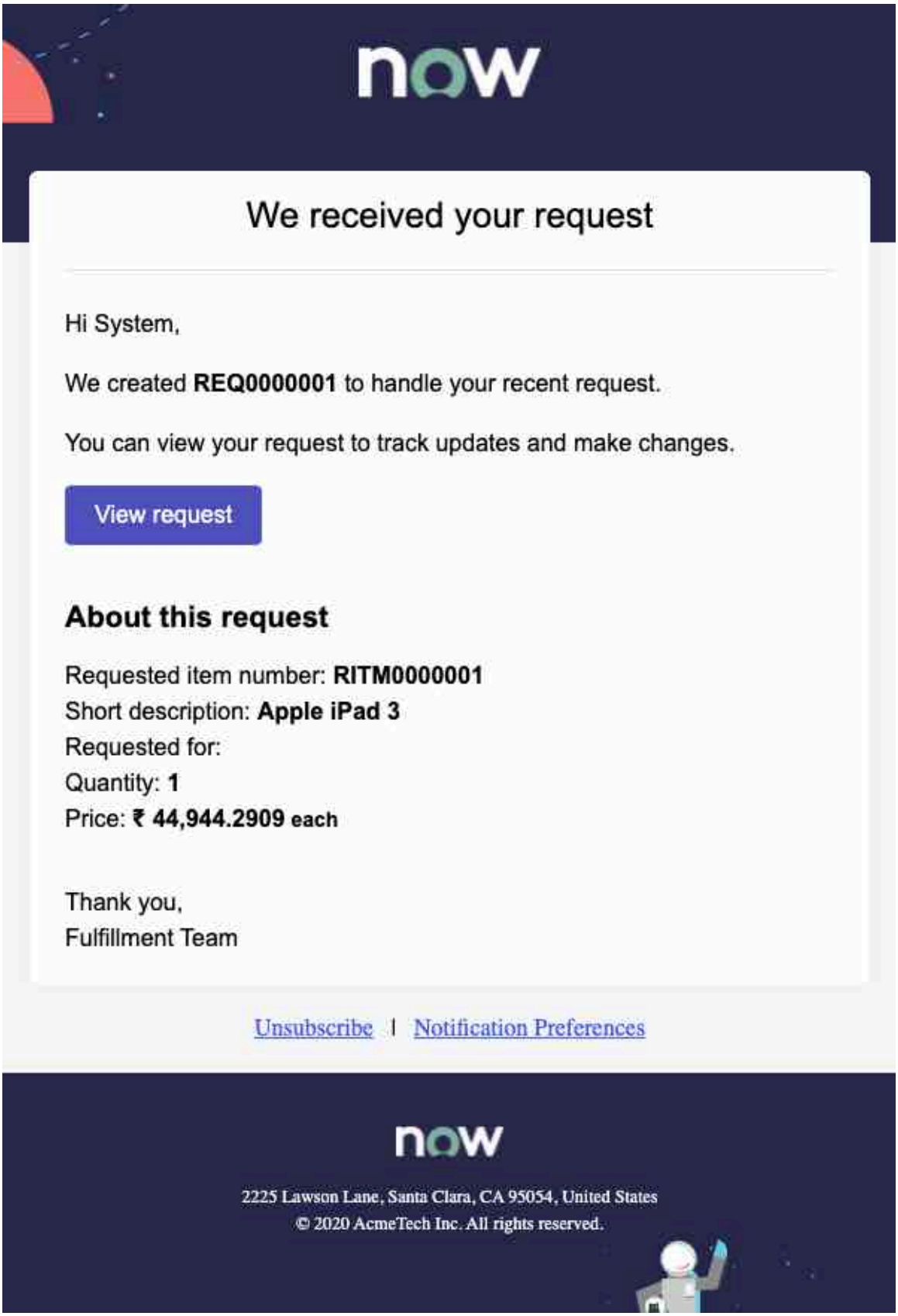
- Mise en page de notification des employés : fournit une mise en page à thème Next Experience à appliquer aux modèles d'e-mail pour toutes les notifications envoyées aux employés. Cette mise en page comprend des bonnes pratiques, des normes et des styles. Utilisez les éléments de mise en page suivants :
  - En-tête
  - Pied de page
  - Liens de désabonnement et de modification des préférences
  - Logos de marque facilement modifiables
  - Réactivité Web
- Modèle de notification des employés : fournit un modèle pour la mise en page de la notification par e-mail afin de créer du contenu réutilisable pour la ligne d'objet et le corps du message. Appliquez le modèle aux notifications envoyées aux employés pour fournir des informations cohérentes.

Consultez les exemples suivants pour comprendre l’apparence de la notification avec et sans la mise en page de notification par e-mail.

Avec mise en page

Traduction automatique

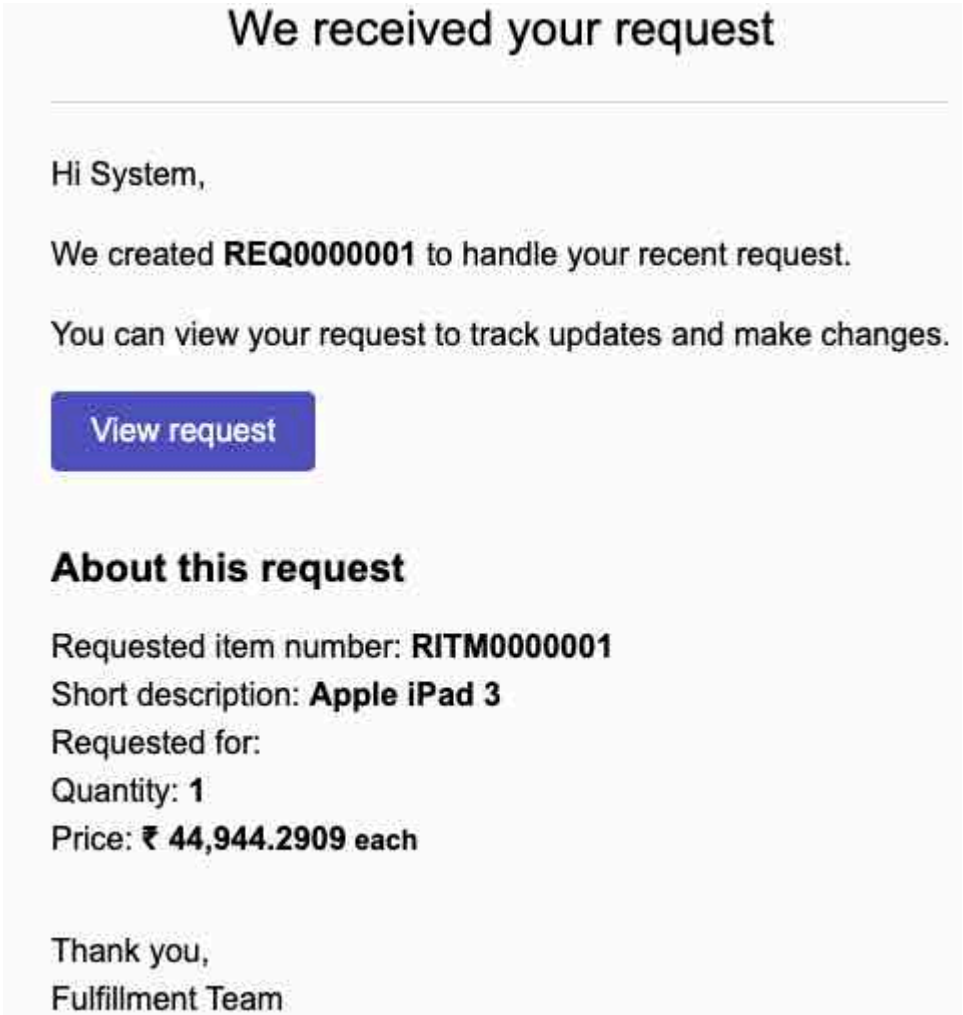
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Sans la mise en page

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Si vous effectuez une mise à niveau, pour utiliser la dernière mise en page d'e-mail, installez l'application Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) à partir de ServiceNow® Store.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Recherchez la notification à laquelle vous souhaitez appliquer le modèle.
3. Ouvrez la notification et vérifiez si elle est **active**.
4. Dans l'onglet **What it will contain** (Contenu prévu), sélectionnez Rechercher et appliquez le `modèle de notification par e-mail` pour le **Modèle d'e-mail**.
   Pour modifier le corps du modèle, le logo ou tout autre détail, procédez comme suit.
   a. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Modèles**
   b. Ouvrez l'enregistrement de **mise en page de l'e-mail** pour le modifier.
   c. Apportez vos modifications et **enregistrez** ou **mettez à jour** l'enregistrement.
5. Modifiez le corps de l'e-mail ou utilisez-le tel quel.
6. **Prévisualisez la notification** et cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Réutilisez la mise en page de notifications des employés pour l'un de vos modèles afin de créer des notifications cohérentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Configurer l’envoi de courrier et de SMS à soi-même

Activer la prise en charge des langues de droite à gauche

Lorsque la langue de la session est une langue de droite à gauche, la direction de l’interface utilisateur du portail est reflétée pour s’afficher de droite à gauche.

Avant de commencer

Pour comprendre le fonctionnement de l’interface utilisateur dans une langue de droite à gauche, consultez CSS pour connaître les langues de droite à gauche dans les portails .

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En fonction des préférences de langue sélectionnées, toute la hiérarchie de l’infrastructure existante pour le style des langues de gauche à droite (le thème, la page, le widget et l’instance de widget SCSS) est convertie en CSS pour les langues de droite à gauche.

- Lorsque la langue de la session est une langue de droite à gauche, par exemple l’hébreu, la direction de l’interface utilisateur du portail s’affiche de droite à gauche.
- La flèche à côté de Afficher l’organigramme dans employee_profile widget, Afficher tout dans ec_pro_dashboard, widget de rubrique de taxonomie d’employé et à travers Centre des employés pointe vers la gauche selon le format RTL.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sélectionnez le Centre des employés portail.
3. Sélectionnez l’option **Prise en charge des langues de droite à gauche** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Un CSS qui reflète la direction d’une interface utilisateur de portail pour les langues de droite à gauche est généré.

Résultats

Lorsque la langue de la session est une langue de droite à gauche, la direction de l’interface utilisateur du portail s’affiche de droite à gauche. La flèche à côté de Afficher l’organigramme dans employee_profile widget, Afficher tout dans ec_pro_dashboard, widget de rubrique de taxonomie d’employé et à travers Centre des employés pointe vers la gauche selon le format RTL.

Remarque :
Lorsque vous prenez en charge les langues de droite à gauche, modifiez la valeur du champ **Alignement du contenu** de la carte sur Droite. Vous pouvez également utiliser l’alignement central pour éviter les problèmes.

Pour plus d'informations, consultez Modifier l'affichage du widget Liens rapides.

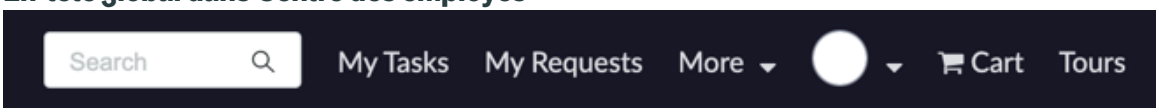
En-tête global d'Centre des employés

L'en-tête global est la première ligne de l'en-tête du portail Employee Center. L'en-tête global est composé de menus vous permettant d'accéder à la page Mes actions à faire, à la page Mes demandes, au menu Plus, au profil d'utilisateur et aux visites guidées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En-tête global dans Centre des employés



L'en-tête global se compose des options suivantes.

Options de l'en-tête global

Option	Description
Logo de marque	Logo de l'entreprise.
Barre de recherche	Vous permet de rechercher le contenu de la taxonomie. Cette option est désactivée par défaut.
Mes tâches	Ouvre la page Actions à faire.
Mes demandes	Ouvre la page Mes demandes.
Plus	Affiche les éléments de menu supplémentaires que vous souhaitez ajouter. **Remarque :** Ajoutez de nouveaux éléments de menu à l'en-tête EC sous l'option **Plus** . Actuellement, les éléments de menu filtrés ou scriptés ne sont pas pris en charge, car la liste filtrée ou scriptée doit être un élément de menu de niveau supérieur. .
Panier	Affiche les éléments que vous avez ajoutés au panier. Cette option est désactivée par défaut.
Liste de souhaits	Affiche les éléments que vous avez l'intention d'acheter ultérieurement. Cette option est désactivée par défaut.
Visites guidées	Ouvre des visites guidées qui montrent comment utiliser une fonctionnalité. Par exemple, un administrateur peut créer une démo de tâche avec des légendes pour montrer comment effectuer la tâche.

Vous pouvez activer ou désactiver ces options en configurant des options supplémentaires au format JSON pour l'enregistrement Menu d'Centre des employés.

Remarque :
Pour des raisons de performances, le nombre de demandes d'en-tête pour Mes demandes est désactivé par défaut.

Ajouter d'autres éléments de menu

Ajoutez votre propre liste d'éléments pour des activités liées à l'utilisateur, tels que Mes actifs, Mes réservations, Mes plans, Mes enquêtes et Mes achats dans le menu **Plus**.

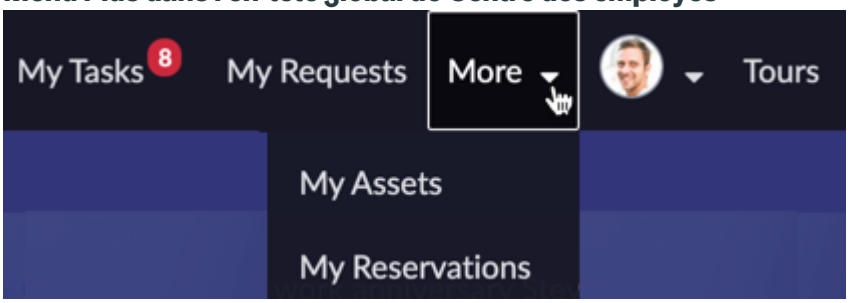
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Définissez le champ d'application avant Centre des employés de configurer l'élément de menu Plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Menu Plus dans l'en-tête global de Centre des employés



Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le menu Plus, vous pouvez ajouter des éléments de menu pour des activités liées à l'utilisateur, tels que Mes actifs, Mes réservations, Mes plans, Mes enquêtes et Mes achats. Vous pouvez activer ou désactiver le menu Plus dans l'en-tête global. Le menu **Plus** s'affiche uniquement si vous ajoutez plusieurs éléments de menu. Si vous ajoutez un seul élément de menu dans le menu **Plus**, le menu **Plus** ne s'affiche pas et le nom de cet élément de menu apparaît directement dans l'en-tête global. Pour en savoir plus, consultez Activer ou désactiver les options de l'en-tête global.

Vous pouvez configurer le menu Plus pour afficher les éléments de menu en installant leurs modules d'extension respectifs. Par exemple, Mes plans d'action s'affiche sous le menu Plus lorsque vous installez le module d'extension Journey Accelerator.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service Portal** > **Portails**.
   Le module Service Portal affiche la liste de tous les portails disponibles.
2. Cliquez sur **Employee Center**.
3. Près du champ **Menu principal**, cliquez sur **Prévisualiser cet enregistrement** et ouvrez l'enregistrement.
4. Dans la liste connexe Éléments de menu, cliquez sur **Plus**.
5. Dans la liste connexe Éléments de menu, cliquez sur **Nouveau**.

> **Remarque :**
> Ajoutez de nouveaux éléments de menu à l'en-tête EC sous l'option **Plus** . Actuellement, les éléments de menu filtrés ou scriptés ne sont pas pris en charge, car la liste filtrée ou scriptée doit être un élément de menu de niveau supérieur.

6. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, consultez Formulaire d'élément de menu.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Activer ou désactiver les options de l'en-tête global

Activez ou désactivez les options de l'en-tête global en configurant des options supplémentaires au format JSON pour l'enregistrement Menu d'Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service Portal** > **Portails**.
   Le module Service Portal affiche la liste de tous les portails disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur **Employee Center**.
   Si le formulaire Employee Center est en lecture seule, le message Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici s'affiche en haut.
3. Cliquez **ici** pour modifier le formulaire.
4. À côté du champ **menu principal**, cliquez sur l'icône **Prévisualiser cet enregistrement** pour ouvrir l'enregistrement Menu d'Employee Center.
5. Modifiez le champ **Options supplémentaires, format JSON**.

   Remarque :
   Pour qu'une rubrique s'affiche dans le **menu d'en-tête**, assurez-vous d'ajouter du contenu à la rubrique.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configuration du pied de page

Centre des employés et Centre des employés – Pro comportent un pied de page par défaut, que vous pouvez configurer.

Vous pouvez configurer le pied de page afin d'afficher les informations suivantes concernant votre entreprise :

- Adresse des bureaux de votre entreprise
- Adresse e-mail
- Termes et conditions
- Politique de confidentialité
- Nom sur les réseaux sociaux

Configurer le pied de page

Configurez le pied de page de Centre des employés ou Centre des employés – Pro afin d'afficher l'adresse des bureaux de votre entreprise, l'adresse e-mail, etc.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Pied de page Centre des employés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, reportez-vous à Formulaire Pied de page.
4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Si vous cliquez sur **Enregistrer**, la section Menus de pied de page Employee Center s'affiche.

Pour configurer les menus du pied de page, consultez Configurer les menus du pied de page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les menus du pied de page

Les menus de pied de page vous permettent de créer des menus et d'associer des liens à des ressources internes et externes sous chaque menu.

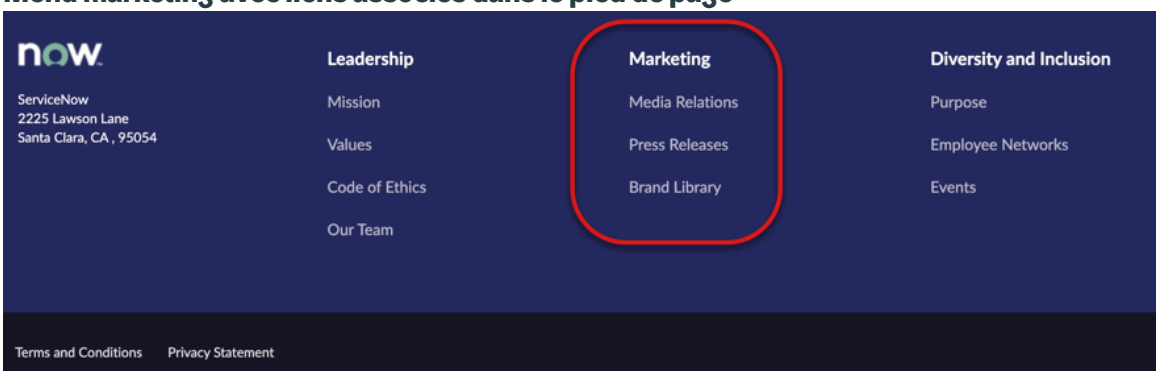
Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé un pied de page, configurez les menus pour le pied de page. Par exemple, vous pouvez créer la catégorie de menu Marketing et y associer des liens, tels que Relations avec les médias, Communiqués de presse et Bibliothèque de marques.

Menu marketing avec liens associés dans le pied de page



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Pieds de page de Centre des employés**.
2. Cliquez sur le pied de page pour lequel vous souhaitez configurer les menus.
3. Dans la section Menus de pied de page Employee Center, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, reportez-vous à Formulaire Menus de pied de page.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Aperçu de la messagerie instantanée des employés

En tant qu'employé, vous pouvez discuter directement et en temps réel sur la messagerie instantanée avec des agents d'assistance dans Centre des employés. Lorsque vous lancez une session de messagerie instantanée et sélectionnez un sujet de conversation, vous êtes dirigé vers la file d'attente de messagerie instantanée appropriée et connecté à un agent d'assistance.

Support de Connect est un outil de messagerie qui permet aux agents d'assistance de fournir une assistance en temps réel aux utilisateurs finaux. Il est automatiquement activé dans Centre des employés. Votre administrateur peut créer plusieurs files d'attente de messagerie instantanée pour différents services, notamment des files d'attente pour les services RH, informatique, des salaires ou des installations. Pour configurer les files d'attente de messagerie instantanée et en savoir plus sur Support de Connexion, voir Support de Connexion .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

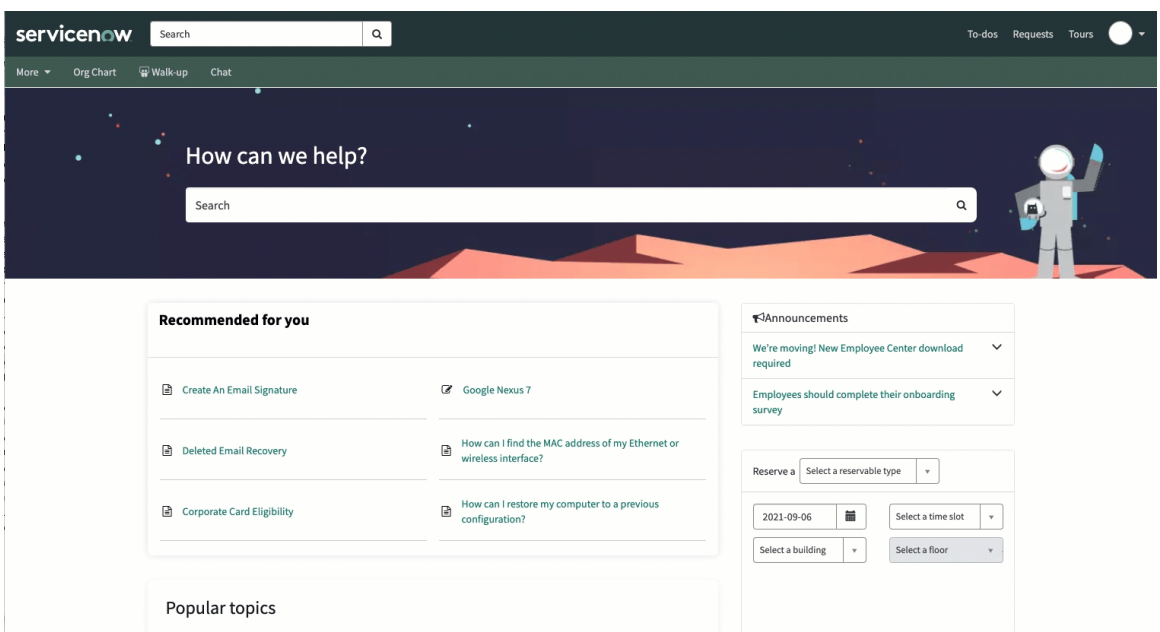
Remarque :

À partir de , UtahSupport de Connect a été déconseillé et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Pour des options similaires, veuillez passer à Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus, voir Passer du support de Connexion à Affectation de travail avancée et à la Messagerie instantanée d'agent .

si aucune file d'attente de messagerie instantanée n'est définie, la file d'attente de messagerie instantanée par défaut est la suivante :

- Assistance Virtual Agent
- Prestation de services RH(uniquement) File d'attente de messagerie instantanée du département RH

Lorsque vous lancez une session de messagerie instantanée dans Centre des employés, une conversation d'avant messagerie instantanée s'affiche et comporte des catégories d'avant messagerie instantanée. L'image GIF suivante présente un exemple de lancement d'une session de messagerie instantanée.



Remarque :

Ces catégories d'avant messagerie instantanée ne sont utilisées qu'avec la messagerie instantanée en direct. Si vous utilisez Virtual Agent avec Centre des employés, alors ces catégories ne s'appliquent pas.

Configuration des catégories d'avant messagerie instantanée dans la messagerie instantanée en direct

Votre administrateur peut contrôler les catégories de pré-messagerie instantanée qui apparaissent dans la conversation de pré-messagerie instantanée en ajoutant des choix d'enquête dans la configuration appropriée. Par exemple, votre administrateur peut configurer les avantages, les relations avec les employés et les catégories de déplacement et de dépenses qui acheminent vers la file d'attente de la messagerie instantanée RH, ainsi que les catégories de finances et de salaire qui acheminent vers la file d'attente de messagerie instantanée des finances.

Remarque :

Si les options d'enquête ne sont pas définies, la conversation d'avant messagerie instantanée s'affiche sans données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Optimisation des performances du portail

En savoir plus sur les scénarios de charge lourde et de trafic élevé et sur les moyens d'optimiser l'expérience utilisateur et les performances du portail.

Les améliorations de performances suivantes vous permettent d'améliorer l'expérience utilisateur globale.

- **Expérience de charge élevée optimisée** : optimise l'expérience des employés lors d'une utilisation élevée, comme les événements en direct ou les annonces majeures.

  Pour plus d'informations, consultez Expérience à fort trafic.

- **Différer le chargement du widget** : accélère le rendu initial de la page en chargeant d'abord uniquement le contenu essentiel et en reportant les éléments non critiques à plus tard. Retardez le chargement des ressources non critiques jusqu'à ce que le contenu principal soit rendu.

  Pour plus d'informations, consultez Différer le chargement dans Centre des employés.

- **Chargement asynchrone du méga menu** : charge les ressources ou les données de manière asynchrone en arrière-plan sans bloquer le thread principal.

  Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés système du chargement asynchrone du menu Mega.

- **Chargement squelette** : améliore les performances perçues en affichant des éléments d'espace réservé (comme des cases ou des lignes grises) pendant le chargement du contenu réel. Cette interface utilisateur d'espace réservé rassure les employés sur le fonctionnement du système et réduit les temps d'attente.

Les administrateurs peuvent sélectionner les modes classique ou clair en configurant vos instances de widget.

Remarque :

- Les chargeurs squelettes ne sont pas applicables aux widgets personnalisés.
- Différer la configuration du chargement au niveau du portail SP remplace les configurations au niveau de l'instance.

Information associée

Configurer les propriétés système du chargement asynchrone du menu Mega

Modifier l'option Différer le chargement de l'instance

Expérience à fort trafic

Expérience à fort trafic

En savoir plus sur les scénarios de charge lourde et de trafic élevé et sur les moyens d'optimiser l'expérience utilisateur et les performances du portail.

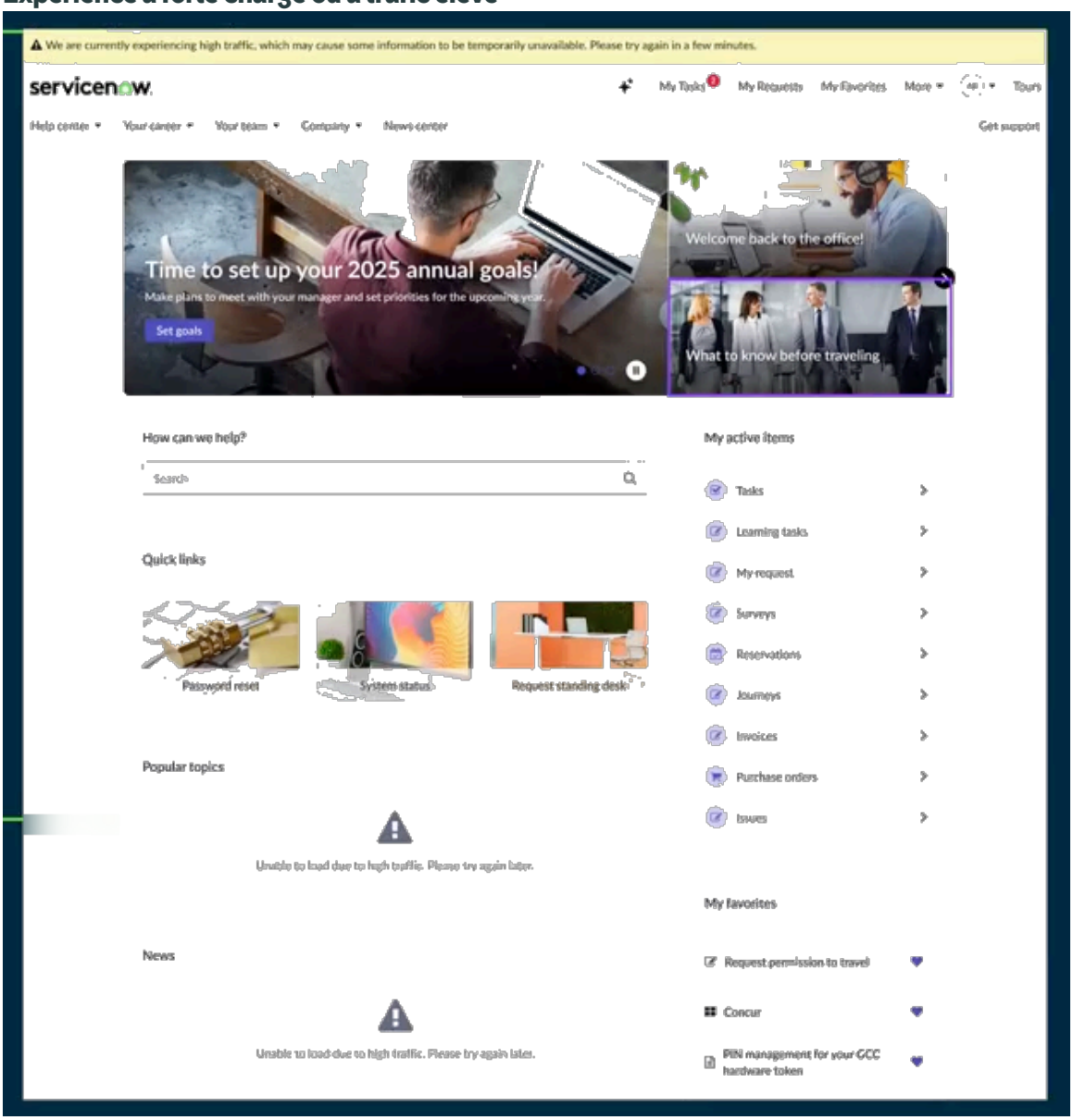
Les employés voient les pages lentes ou qui ne répondent pas avec un message clair sur la page d'accueil et les widgets. Avec le mode Lite, vous pouvez fournir une expérience de portail qui améliore la convivialité avec une messagerie claire. Pour en savoir plus, reportez-vous à Create and edit a page using the Service Portal Designer . Les principaux avantages sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Améliorez l’expérience utilisateur grâce à une communication claire.
- Réduisez la complexité visuelle et l’utilisation des ressources pour des performances plus rapides. J
- Vous aider à naviguer vers vos tâches, demandes, favoris et effectuer une recherche efficace.

Expérience à forte charge ou à trafic élevé



Information associée

Modifier l’instance de bannière de la page d’accueil pour un trafic élevé

Modifier l’instance de bannière de la page d’accueil pour un trafic élevé

Vous pouvez configurer les options d’instance pour contrôler l’affichage des widgets et améliorer l’instance de bannière de la page d’accueil afin d’obtenir une expérience à trafic élevé.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Maintenez enfoncée la touche Ctrl du clavier, faites un clic droit sur le widget puis sélectionnez **Options d'instance**.
3. Configurez les options d'instance.

Options d’instance de bannière de page d’accueil

Options d'instance	Description
Visibilité	Les choix sont **Oui** et **Non**. Pour les scénarios à charge élevée, la valeur par défaut est oui.
Type du message d’alerte	Type du message à afficher sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Avertissement** (par défaut) ○ **Information** ○ **« Erreur »**
Texte du message d’alerte	Texte du message que vous souhaitez afficher, par exemple, Certaines informations peuvent être temporairement indisponibles en raison d’une utilisation intensive. Réessayez ultérieurement.
Afficher l’icône Ignorer l’action	Icône permettant de cliquer sur le message et de l’ignorer.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
Le message de bannière de la page d’accueil est disponible dans les pages d’accueil EC, EC Pro et Kiosk.

Que faire ensuite

Vous pouvez trouver une expérience similaire pour les widgets suivants :

- **Rubriques populaires** : en cas de trafic élevé, le widget affiche le message.

  Nous subissons une forte utilisation. Réessayez ultérieurement.

  Pour plus d'informations, consultez Widget de rubriques populaires.
- **Mes éléments actifs** : pendant les périodes de trafic élevé, le widget n’affiche pas le nombre d’éléments.

Information associée

Différer le chargement dans Centre des employés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Différer le chargement dans Centre des employés

En savoir plus sur les scénarios de charge lourde et de trafic élevé et sur les moyens d'optimiser l'expérience utilisateur et les performances du portail.

L'option Portail de services**Différer le chargement des widgets** de Designer permet de configurer le chargement des widgets dans une vue squelette. Pour plus d'informations, consultez Create and edit a page using the Service Portal Designer . Les principaux avantages sont les suivants :

- Améliorez les performances et réduisez les temps de chargement initiaux.
- Améliorez l'expérience utilisateur avec des chargeurs squelettes.
- Créez une expérience de chargement plus rapide en améliorant la satisfaction de l'utilisateur.
- En faisant correspondre les chargeurs squelettes à l'apparence finale du widget, le processus de chargement devient visuellement cohérent, améliorant ainsi la convivialité globale de la page.
- Améliorez les performances des navigateurs et des appareils.

Information associée

Modifier l'instance de bannière de la page d'accueil pour un trafic élevé

Modifier l'option Différer le chargement de l'instance

Le chargement différé permet de retarder le chargement d'une ressource ou d'un widget afin d'améliorer la convivialité globale de la page.

Avant de commencer

Assurez-vous de bien comprendre le comportement de chargement différé. Pour plus d'informations, consultez Create and edit a page using the Service Portal Designer et Configure widget loading order in Service Portal .

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le chargement différé est disponible pour les widgets suivants.

- Expérience de contenu
- Liens rapides
- Flux d'actualités
- Rubriques populaires
- Qui vous correspond
- Lanceur d'applications
- Mes éléments actifs

Procédure

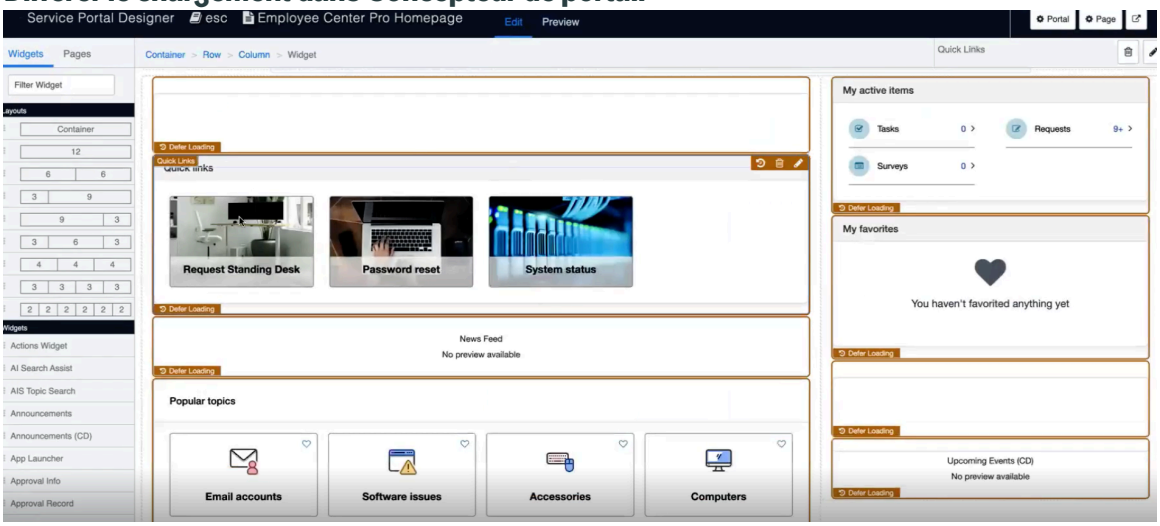
1. Suivez l'une des étapes :
   a. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** > **Éditeur de widget**.
   b. Sur la page d'accueil Centre des employés , maintenez la touche Ctrl enfoncée, cliquez avec le bouton droit sur le widget et sélectionnez **Page dans Designer**.

La page suivante s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Différer le chargement dans Concepteur de portail

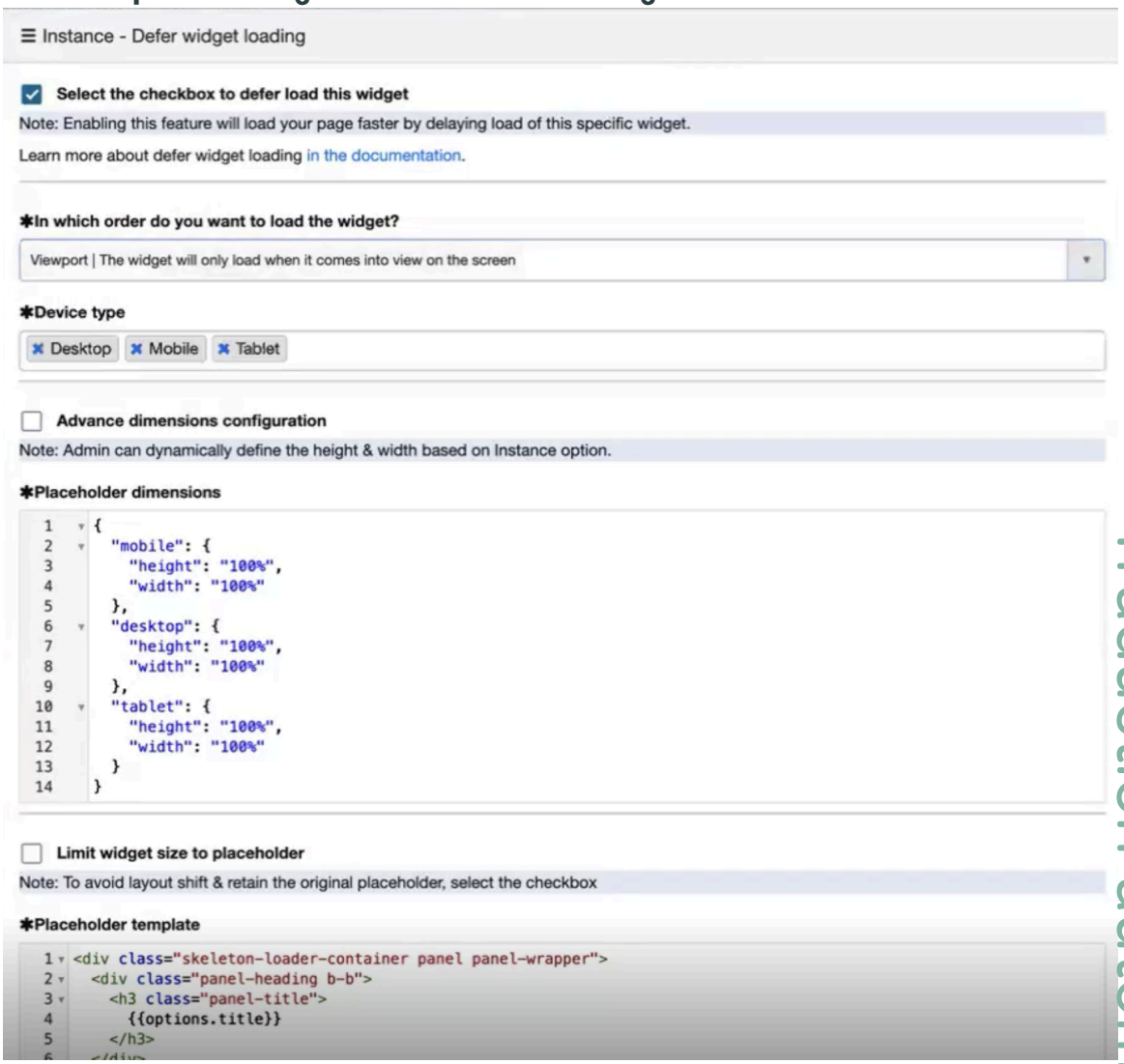


2. Cliquez sur l'icône **Différer le chargement** .
3. Renseignez les champs suivants comme expliqué dans Configure widget loading order in Service Portal .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Différer l'option de chargement de l'instance de widget



4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Différer le chargement du widget est activé.

Configurer les Centre des employés fonctionnalités de l'expérience de navigation

Facilitez la navigation des employés dans le portail et la découverte de contenu à l'aide des fonctionnalités d'expérience de navigation dans Centre des employés.

https://player.vimeo.com/video/1070134785?h=51930cab17&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procédez comme suit pour configurer les fonctionnalités de l'expérience de navigation :

1. Définissez la hiérarchie de contenu via la taxonomie : Taxonomie unifiée pour Centre des employés.
2. Configurez la façon dont la taxonomie apparaît sur les pages du portail : Pages de rubriques dynamiques
3. Configurez les menus de navigation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configuration du menu Mega
- Navigation avancée du portail

Pour en savoir plus sur les menus de navigation, consultez Afficher la navigation avancée du portail

4. Configurez les widgets prêts à l'emploi (facultatif) : Configurer les widgets d'expérience de navigation

   Pour afficher tous les widgets installés avec , reportez-vous à Centre des employés la section Widgets Centre des employés.

5. Passez en revue le tableau des fonctionnalités de l'expérience de navigation ci-dessous et configurez les fonctionnalités pertinentes pour votre cas d'utilisation.

Parcourir les fonctionnalités de l'expérience

Fonctionnalité	Description
Libre-service guidé dans Centre des employés	Offrez aux employés des options en libre-service faciles en déployant une série d'invites pour guider les employés vers l'article ou la demande de la base de connaissances approprié.
Favoris multicanaux	Les favoris multicanaux offrent un accès rapide aux contenus fréquemment utilisés par les employés, avec des options de tri et de personnalisation
Recommandé pour vous	Le widget Recommandé pour vous affiche les éléments de catalogue et les articles de la base de connaissances adaptés aux employés en fonction de leur profil ou du contenu populaire parmi des utilisateurs similaires
Liens rapides	Les liens rapides offrent aux employés un moyen d'accéder rapidement aux ressources internes et externes liées à des services spécifiques de votre organisation.
Obtenir de l'assistance	Obtenir du support fournit un emplacement central pour trouver des ressources dans un widget de page d'accueil ou une fenêtre modale.

Traduction automatique

Taxonomie unifiée pour Centre des employés

Taxonomie unifiée est une collection de rubriques hiérarchiques qui rassemble différents types de contenu, tels que des demandes, des articles, des liens rapides, du contenu d'apprentissage et des communications avec les employés.

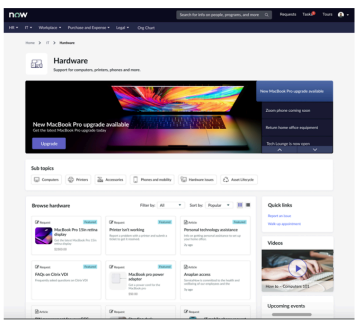
Dans le Centre des employés portail, vous pouvez utiliser cette aptitude pour couvrir plusieurs départements afin de fournir une taxonomie unique centrée sur les employés. Taxonomie unifiée se trouve au cœur de l'expérience de navigation dans Centre des employés. Configurez l'pour Taxonomie unifiée exploiter tout le potentiel de l'expérience de navigation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

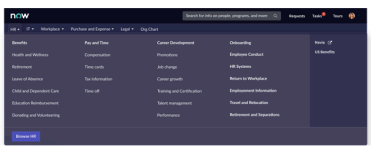
Curated Experiences

It drives employee-centric content discovery experiences across the portal

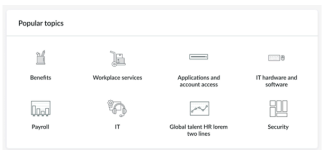
Dynamic Topic Pages



Mega Menu Navigation



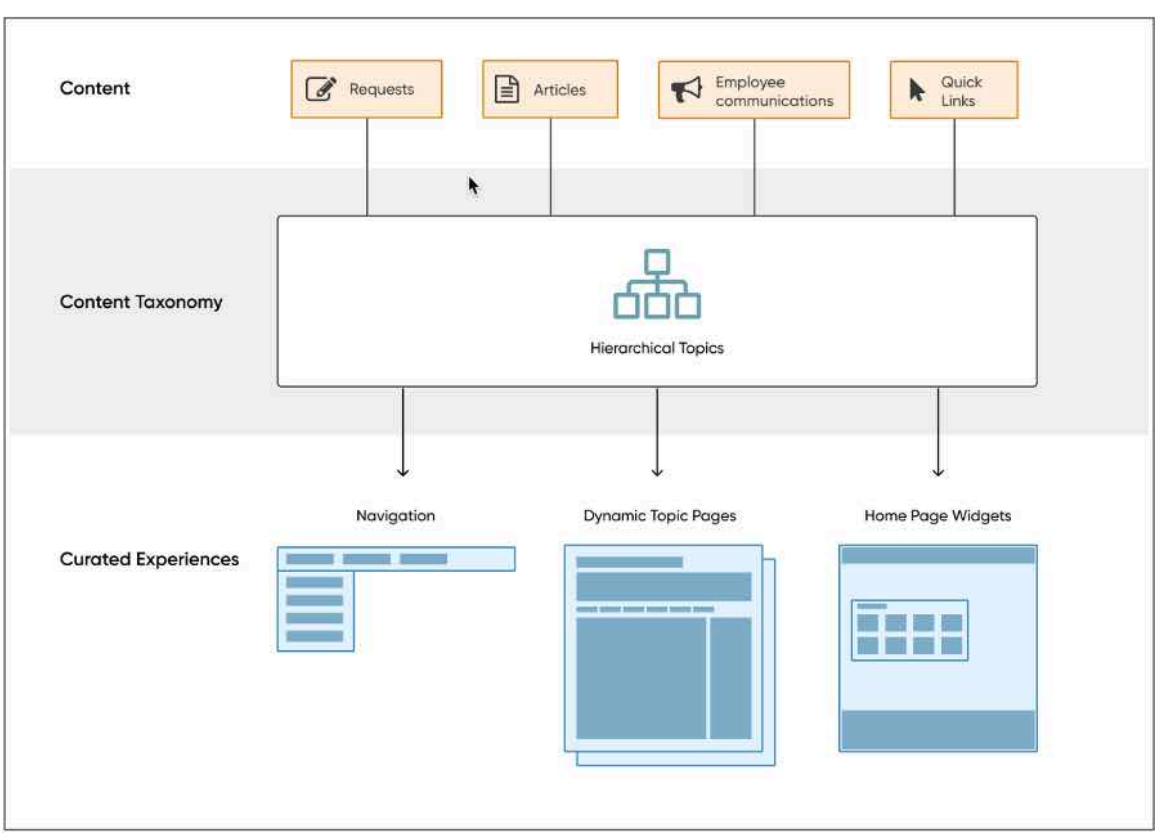
Home Page Widget – Popular Topics



Unified Taxonomy — the foundation of Curated Experiences

Le Taxonomie unifiée est construit sur ces modèles.

- Taxonomie de contenu (modèle de données) : fournit le modèle de données ou le cadre de travail par rapport auquel le contenu est mappé. Il s'agit des trois principaux niveaux de la rubrique. Par exemple : **Informatique** > **Matériel** > **Imprimantes**.
- Création de contenu (gestion de taxonomie) : offre aux gestionnaires de contenu et aux contributeurs la possibilité de baliser le contenu par rapport à la taxonomie et de gérer la taxonomie.
- Taxonomie pour le contenu de l'employé : contenu réel mappé à la taxonomie. Cela fournit le mappage au contenu par défaut expédié par le département informatique, HRSD et Juridique dans la taxonomie de contenu.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’aptitude Taxonomie unifiée est fournie sous la forme de ServiceNow AI Platform deux modules d’extension et d’une application distincts.

Classification du contenu

Application qui fournit le modèle de données ou la hiérarchie des rubriques et les options de gestion de la taxonomie (création de contenu) pour le Taxonomie unifiée.

Cette application est disponible pour tous les clients par défaut.

Taxonomie Expérience des employés

Module d'extension qui fournit le mappage de tout le contenu par défaut pour le département, RH, espace de travail, juridique et procurement dans la taxonomie de contenu par défaut. Les types de contenu mappés par défaut sont les demandes, les articles, les liens rapides, le contenu d’apprentissage et les communications avec les employés. Une fois le module d'extension téléchargé, ce mappage sera visible dans le cadre de l'application de taxonomie de contenu dans la plateforme.

Pour obtenir la taxonomie par défaut pour le contenu employé, vous devez la télécharger à partir du ServiceNow Store. Lors de l'installation, la taxonomie de contenu par défaut affiche la liste disponible des rubriques prescrites pour le produit ou les services en fonction de vos licences, par exemple Informatique, RH, WSD, PSM ou Juridique.

Une fois l’installation terminée, effectuez les opérations suivantes pour réaliser une Taxonomie unifiée expérience.

- Clonez la taxonomie du contenu employé et apportez les ajouts ou modifications appropriés à la structure de rubrique fournie. La taxonomie est mise à jour pour refléter la terminologie et les services disponibles. Pour en savoir plus, consultez Cloner la taxonomie pour le contenu employé.
- Associez tous les contenus existants et nouveaux aux rubriques de taxonomie clonées. Pour plus d'informations, consultez Créer et associer des rubriques.
- Activez les critères d’utilisateur pour configurer les paramètres de sécurité et de visibilité au niveau des rubriques pour les rubriques. Pour plus d'informations, consultez Activer les critères d’utilisateur pour les rubriques.
- Mettez à jour les configurations de recherche pour filtrer en fonction du contenu associé à la taxonomie clonée.

Information associée

Formulaire Taxonomie

Cloner la taxonomie pour le contenu employé

Clonez la taxonomie fournie prête à l’emploi pour apporter vos propres ajouts ou modifications à la structure de rubriques fournie qui s’aligne sur les besoins de votre portail unifié.

Avant de commencer

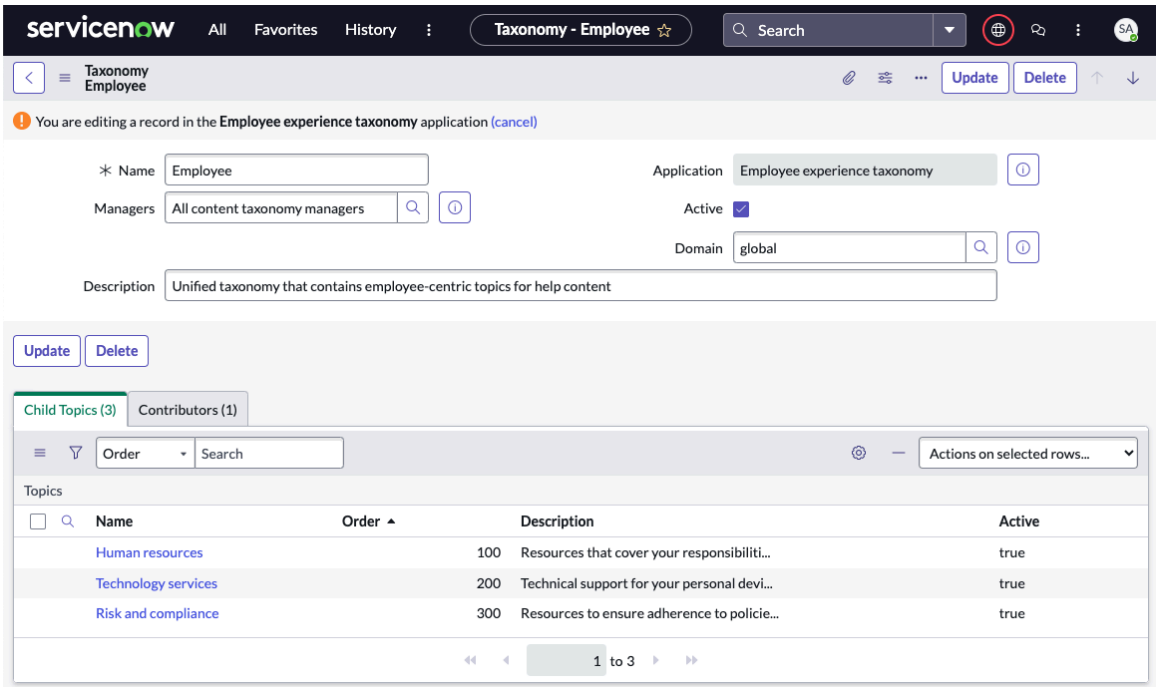
Rôles requis : taxonomy_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l'application Centre des employés envoie des rubriques de taxonomie et de taxonomie axée sur les employés relatives aux services informatique, des RH, de lieu de travail, juridique et de procurement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Taxonomies**.
2. Cliquez sur la taxonomie **Employé** par défaut.
3. Cliquez sur **Cloner**.
4. Entrez le **nouveau nom de la taxonomie** dans la boîte de dialogue qui s'affiche et cliquez sur **OK**. Cela permet de copier la taxonomie et son contenu dans la nouvelle taxonomie. Il est *également* possible de créer manuellement une taxonomie et d'ajouter vos rubriques. Pour en savoir plus, consultez Créer une taxonomie
5. Modifiez le contenu de la taxonomie et cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Associez tout le contenu existant et nouveau aux rubriques de taxonomie clonées.
7. Associez la taxonomie au portail qui est créé.
8. Désactivez la taxonomie existante afin que les configurations de recherche récupèrent le contenu de la nouvelle taxonomie.

Créer une taxonomie

Créez une taxonomie pour le contenu des employés afin de mapper le contenu de votre produit ou services à la hiérarchie de taxonomie.

Avant de commencer

Rôles requis : taxonomy_admin

Remarque :
Le module de taxonomie de contenu peut être visible par tous les utilisateurs, mais vous devez disposer des privilèges d’administrateur pour apporter des changements.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Taxonomies**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou modifiez un enregistrement existant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et la description, consultez Formulaire Taxonomie.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Associez tout le contenu existant et nouveau à la taxonomie créée.

Remarque :
Par défaut, la taxonomie et Centre des employésCentre des employés le guichet Pro sont disponibles.

Créer et associer des rubriques

Créez des rubriques que vous souhaitez associer à la taxonomie nouvelle ou clonée.

Avant de commencer

Si vous avez beaucoup de rubriques, assurez-vous de configurer des critères d'utilisateur pour vos rubriques.

Rôles requis : taxonomy_admin

Critères d'utilisateur requis : Gestionnaire de taxonomie, Contributeur de taxonomie, Gestionnaire de rubriques, Contributeur de rubriques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et la description, consultez Formulaire de rubrique.

   Remarque :
   Pour de meilleurs résultats de découverte et de recherche de rubriques, évitez les caractères spéciaux **/** et assurez-vous de réindexer le contenu après les modifications du nom de la rubrique.

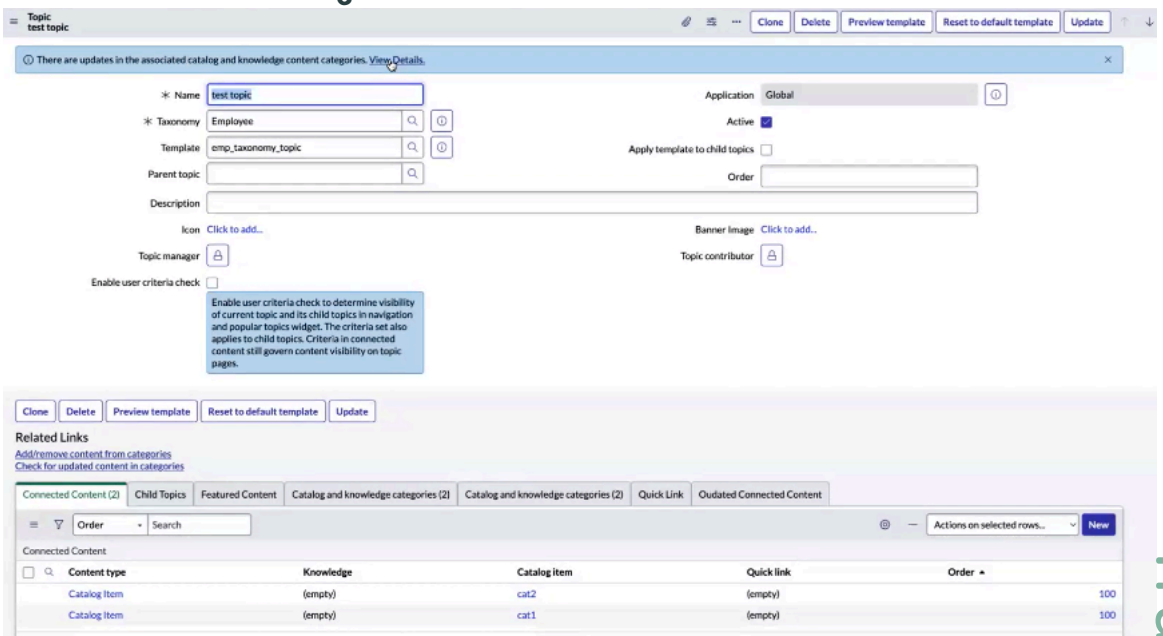
4. Sélectionnez **Activer la vérification des préférences utilisateur** pour définir la visibilité et la sécurité au niveau de la rubrique.

Important :
Le contrôle d'accès basé sur la rubrique est disponible pour la version de la famille Yokohama et les versions ultérieures. Pour plus d'informations, consultez Activer les critères d'utilisateur pour les rubriques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Critères d'utilisateur et onglets associés



Remarque :
Cette image est fournie à titre d'illustration uniquement. L'affichage de l'onglet dépend de votre implémentation.

Pour plus d'informations, consultez Activer les critères d'utilisateur pour les rubriques.

Remarque :
Lorsque vous clonez ou déplacez une rubrique, le libre-service guidé associé est également cloné ou déplacé en conséquence.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
Les rubriques ne sont visibles que lorsqu'un contenu y est associé.

Que faire ensuite

Créez des rubriques enfants pour la rubrique parente. Pour plus d'informations, consultez Créer une rubrique enfant. Accédez aux onglets pour associer la rubrique de manière appropriée.

Vous pouvez examiner et gérer les mises à jour de contenu et le contenu connecté obsolète à partir de la notification et des onglets. Pour plus d'informations, consultez Gérer le contenu connecté à partir des pages de rubrique.

Information associée

Taxonomie et contenu connecté

Associer du contenu connecté à une rubrique

Activer les critères d'utilisateur pour les rubriques

Créer une rubrique enfant

Créez des rubriques enfants pour la rubrique parente dans la taxonomie.

Avant de commencer

Rôles requis : taxonomy_admin

Traduction automatique

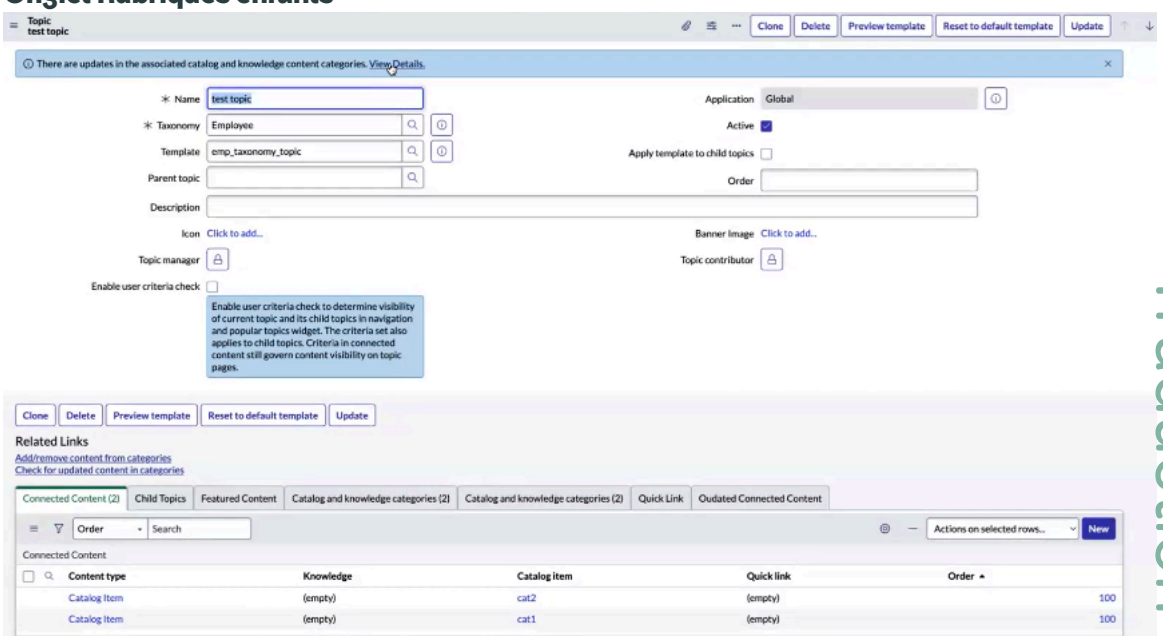
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Critères d'utilisateur requis : Gestionnaire de taxonomie, Contributeur de taxonomie, Gestionnaire de rubriques, Contributeur de rubriques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Cliquez pour ouvrir la rubrique parente à laquelle vous souhaitez ajouter une rubrique enfant.

Onglet Rubriques enfants



3. Dans l'onglet **Rubriques enfants**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et la description, consultez Formulaire de rubrique.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Associer du contenu connecté à une rubrique

Associer du contenu connecté à une rubrique

Associez tout le contenu existant et nouveau aux rubriques de taxonomie clonées. Vous pouvez ajouter des éléments de catalogue, des bases de connaissances et des liens rapides aux rubriques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

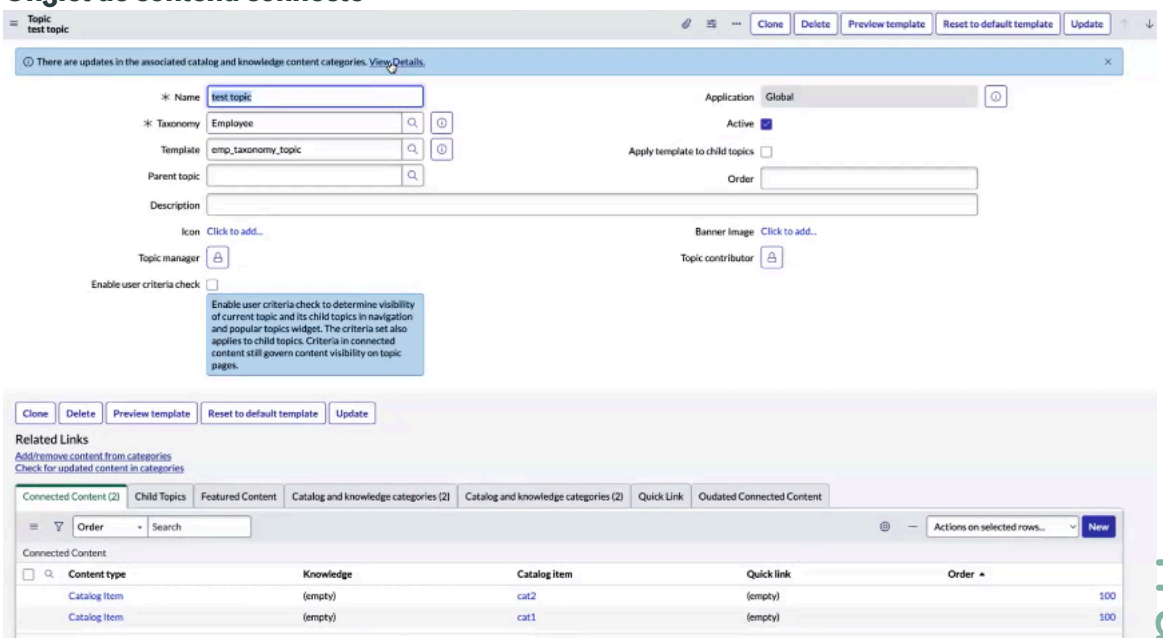
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Contenu connecté**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet de contenu connecté



3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et la description, consultez Formulaire Contenu connecté.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour plus d'informations, consultez Taxonomie et contenu connecté.

Associer des catégories de contenu à des rubriques

Associez le contenu de plusieurs catégories de contenu à une rubrique de la taxonomie.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_admin, taxonomy_admin

Critères d'utilisateur requis : Gestionnaire de taxonomie.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Sélectionnez la rubrique dans laquelle vous souhaitez associer une catégorie de contenu.
3. Sélectionnez le lien connexe **Ajouter/Supprimer du contenu des catégories** .
4. Sélectionnez l'un des **types de contenu** suivants
   - Catégories des bases de connaissances
   - Catégories d'éléments de catalogue
5. Dans la fenêtre de liste de collection correspondante, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Sélectionnez une catégorie, puis cliquez sur l'icône Flèche droite (icône ›
   - Double-cliquez sur une catégorie.

Remarque :
Dans la liste Collection, vous pouvez rechercher des catégories de catalogue ou de connaissances en saisissant le nom de la catégorie ou en utilisant des caractères génériques (*).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Lorsque vous associez une catégorie à une rubrique, tous les Base de connaissances articles ou Catalogue de services éléments appartenant aux catégories sélectionnées sont associés à la rubrique.

   Remarque :
   Le temps nécessaire pour associer tout le contenu à une rubrique dépend du nombre d'articles ou Catalogue de services d'éléments qu'une Base de connaissances catégorie contient. Il s'agit d'une activité ponctuelle.

Que faire ensuite
Pour plus d'informations, consultez Taxonomie et contenu connecté.

Information associée

Taxonomie et contenu connecté

Définir une catégorie d'articles de la base de connaissances

Associer du contenu de catégories de catalogue à une rubrique

Associez du contenu de plusieurs catégories de catalogue à une rubrique dans la taxonomie.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin, taxonomy_admin, ou utilisateur répondant aux critères d'utilisateur responsable de la taxonomie dans la taxonomie des employés

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Cliquez sur la rubrique à laquelle vous souhaitez ajouter du contenu issu de catégories de catalogue.
3. Cliquez sur le lien connexe **Ajouter du contenu à partir d'une catégorie de catalogue**.
4. Dans la liste Collection, effectuez l'une des actions suivantes pour déplacer les catégories de catalogue vers la liste Catégories de catalogue :
   - Sélectionnez une catégorie de catalogue, puis cliquez sur l'icône de flèche vers la droite (>).
   - Double-cliquez sur une catégorie de catalogue.

   Remarque :
   Dans la liste Collection, vous pouvez rechercher des catégories de catalogue en saisissant le nom de la catégorie ou en utilisant des caractères génériques (*).

5. Cliquez sur **OK**.
   Tous les éléments de catalogue qui appartiennent aux catégories que vous avez déplacées vers la liste Catégories de catalogue sont associés à la rubrique. Le temps nécessaire pour associer tout le contenu à une rubrique dépend du nombre d'éléments de catalogue qu'une catégorie contient. Il s'agit d'une activité ponctuelle.

Que faire ensuite
Pour plus d'informations, consultez Taxonomie et contenu connecté.

Information associée

Catégories de catalogue de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer du contenu proposé à une rubrique

Vous pouvez marquer le contenu connecté comme contenu proposé pour une rubrique. Le contenu proposé s'affiche en haut de la page de rubrique, vous permettant de visualiser facilement le contenu qui nécessite votre attention.

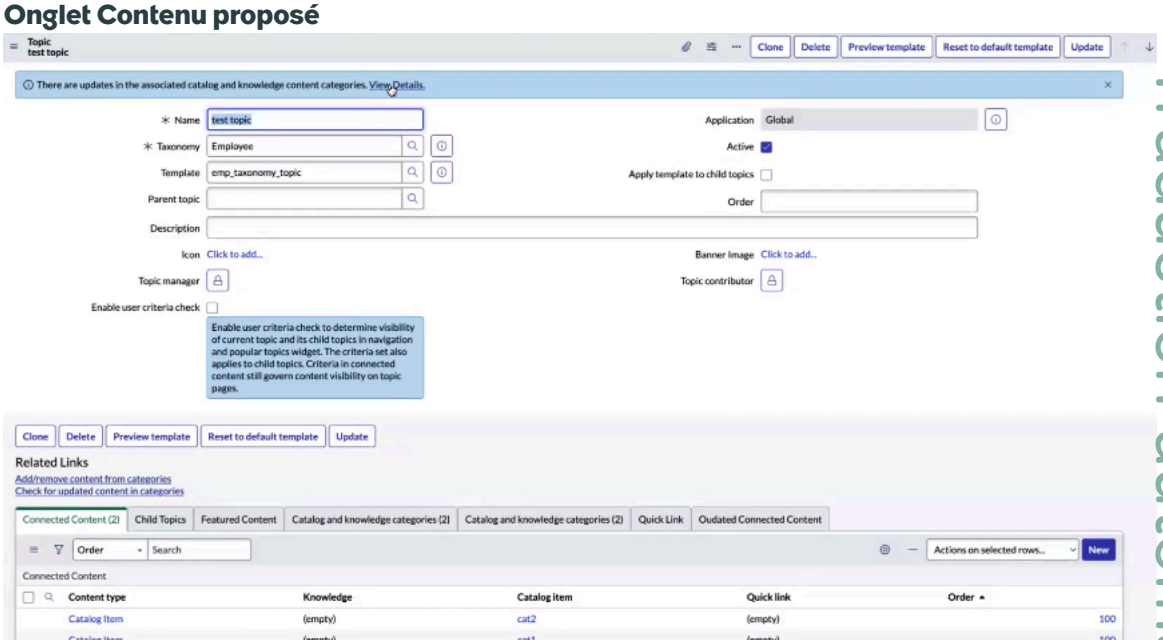
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Cliquez pour ouvrir la rubrique à laquelle vous souhaitez associer le contenu proposé.
3. Dans l'onglet **Contenu proposé**, cliquez sur **Nouveau**.

Onglet Contenu proposé



4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et la description, consultez Formulaire Contenu proposé.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas ajouter un lien rapide en tant qu'élément sélectionné.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Contenu proposé

Associer un lien rapide à une rubrique

Associez des liens rapides aux rubriques pour afficher rapidement le contenu important, comme des articles de la base de connaissances, un catalogue, des éléments, des pages internes et des liens externes.

Avant de commencer

Rôles requis : taxonomy_admin

Traduction automatique

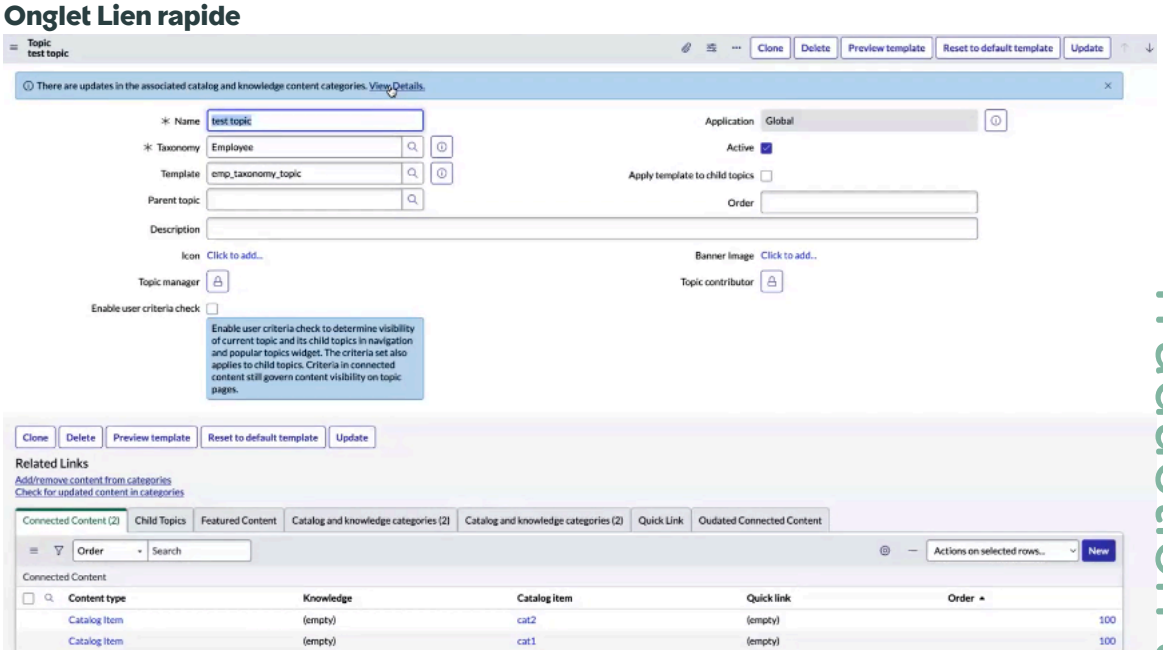
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Critères d'utilisateur requis : Gestionnaire de taxonomie.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Cliquez pour ouvrir la rubrique à associer à un lien rapide.
3. Dans l'onglet **Lien rapide**, cliquez sur **Nouveau**.

Onglet Lien rapide



4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et la description, consultez Formulaire Lien rapide.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas ajouter un lien rapide en tant qu'élément sélectionné.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Créer un lien rapide

Affecter des rubriques à un lien rapide

Associer du contenu d'apprentissage à une rubrique

Ajoutez du contenu d'apprentissage à une page de rubrique pour fournir aux employés un accès rapide à la formation et au développement de carrière.

Avant de commencer

Rôles requis : taxonomy_admin

Critères d'utilisateur requis : Gestionnaire de taxonomie, Contributeur de taxonomie, Gestionnaire de rubriques, Contributeur de rubriques.

Procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Installez l'application d'apprentissage [sn_lep] :
2. Attribuez aux employés la Expériences pour l'évolution professionnelle licence pour permettre l'accès au contenu d'apprentissage : Utilisateurs de licence Base de Développement des talents
3. Accédez au **Travaux planifiés** > **Actualiser l'accès à toutes les applications** et cliquez sur **Exécuter maintenant**.

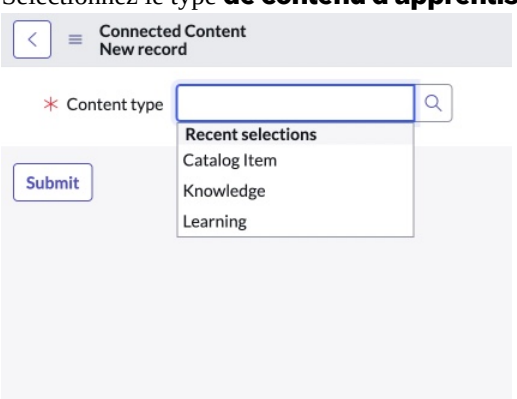
   Cela ajoute un nouvel enregistrement à la table Accès à l'application employé [sn_employee_app_access.list].

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le widget Contenu de la rubrique affiche le contenu connecté associé à cette rubrique, comme Base de connaissances les articles, les cours et Catalogue de services les éléments de demande.

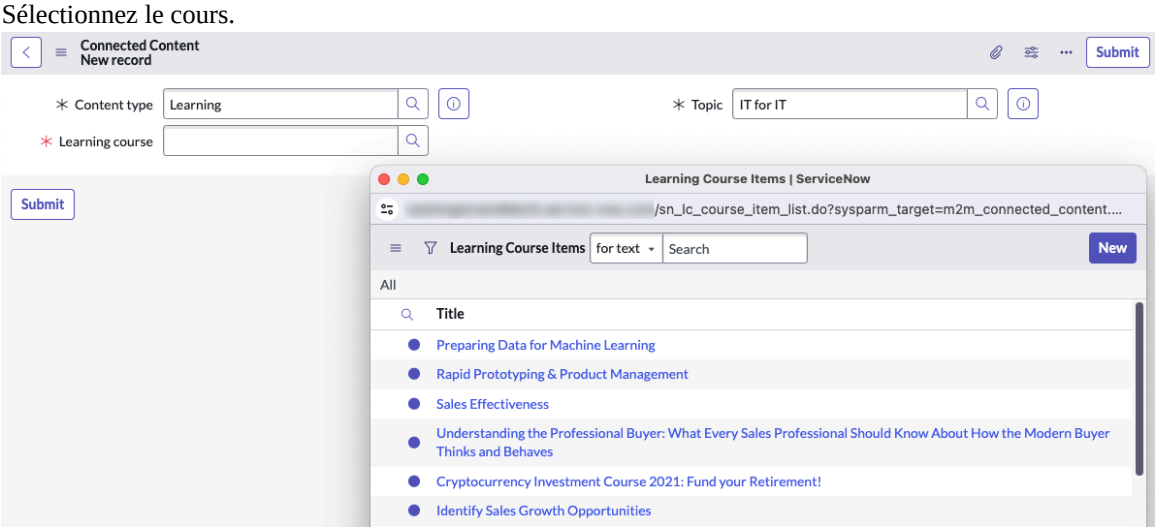
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Sélectionnez n'importe quelle rubrique, accédez au **contenu connecté** et cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez le type **de contenu d'apprentissage** .



Le champ **Cours d'apprentissage s'affiche** .

4. Sélectionnez le cours.



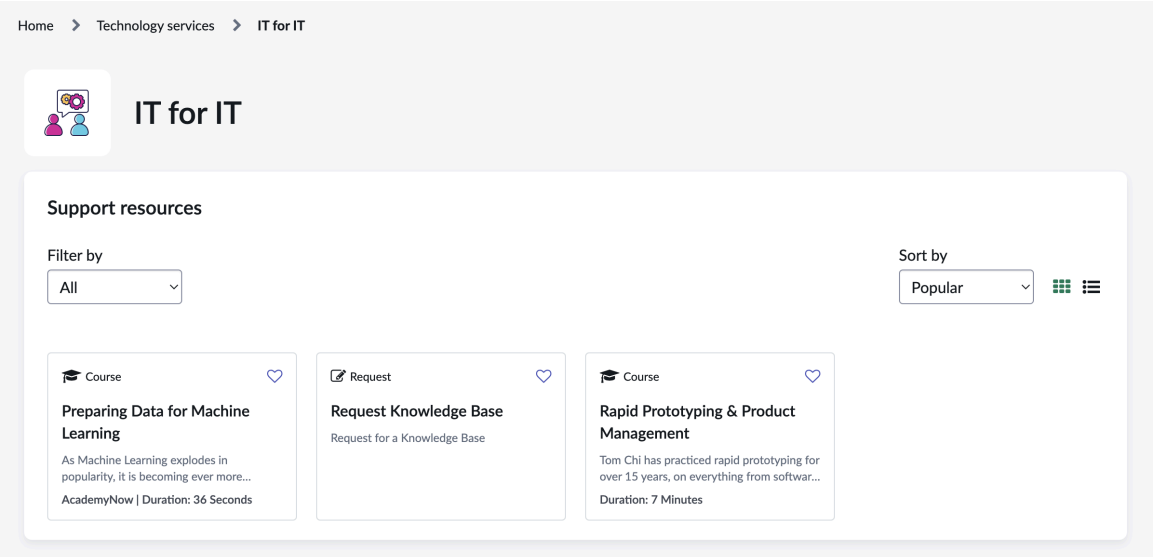
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Les employés disposant Expériences pour l'évolution professionnelle d'une licence peuvent désormais accéder au contenu d'apprentissage sur la page de la rubrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Associer le processus en libre-service guidé à une rubrique

Vous pouvez rendre le libre-service guidé disponible à partir d'une rubrique. Le contenu GSS apparaît sur la page de la rubrique, ce qui permet à vos employés d'accéder facilement en libre-service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, gestionnaire de rubriques, gestionnaire de taxonomie ou contributeur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Cliquez sur la rubrique à laquelle vous souhaitez associer le contenu GSS et ouvrez-la.
3. Cliquez **sur Nouveau** dans l'onglet **Processus en libre-service guidé**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Processus en libre-service guidé

Champ	Description
Processus en libre-service guidé	Processus en libre-service guidé associé à la rubrique. Recherchez et sélectionnez le processus en libre-service guidé associé à la rubrique.
Sujet	Rubrique dans laquelle vous souhaitez que le processus en libre-service guidé apparaisse.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez que le processus en libre-service guidé apparaisse.

Remarque :
Lorsque vous associez un processus en libre-service guidé à une sous-rubrique, l'aide guidée apparaît également sur sa rubrique parente.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le contenu GSS apparaît sur la page de la rubrique, ce qui permet à vos employés d'accéder facilement en libre-service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Référence du libre-service guidé

Utiliser le libre-service guidé

Activer les critères d'utilisateur pour les rubriques

Activez les critères d'utilisateur pour configurer les paramètres de sécurité et de visibilité au niveau des rubriques pour les rubriques.

Avant de commencer

Important :
Le contrôle d'accès basé sur la rubrique est disponible à partir de la version de la famille Yokohama.

Si vous avez de nombreuses rubriques, assurez-vous de configurer des critères d'utilisateur pour vos rubriques afin d'améliorer les performances.

Rôles requis : taxonomy_admin

Critères d'utilisateur requis : Gestionnaire de taxonomie, Contributeur de taxonomie, Gestionnaire de rubriques, Contributeur de rubriques.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les organisations peuvent définir pour qui la page de rubrique est **disponible etnon disponible** à chaque niveau de rubrique, évitant ainsi d'avoir à évaluer l'accès au niveau du contenu pour déterminer la visibilité de la rubrique. Les organisations peuvent faire en sorte que les sous-rubriques héritent automatiquement des mêmes niveaux d'accès que la rubrique parente ou définir leurs propres critères. Avant de configurer la visibilité au niveau de la rubrique, comprenez les notions de base des critères d'utilisateur suivants :

- Ajoutez des contrôles de hiérarchie au niveau de la rubrique sur chaque page de rubrique, en remplaçant la sécurité basée sur le contenu par défaut pour le mégamenu.
- N'oubliez pas que la visibilité des rubriques dans le menu Mega et les rubriques populaires est pilotée par l'option **de vérification Activer les critères d'utilisateur** .
- Activez cette option sur les rubriques parentes et les rubriques secondaires héritent automatiquement des mêmes critères d'utilisateur.
- N'oubliez pas que lorsque vous désactivez le basculement des critères d'utilisateur de la rubrique, le modèle de sécurité du contenu s'applique.
- Simplifiez les critères d'utilisateur et améliorez le temps de chargement des pages.

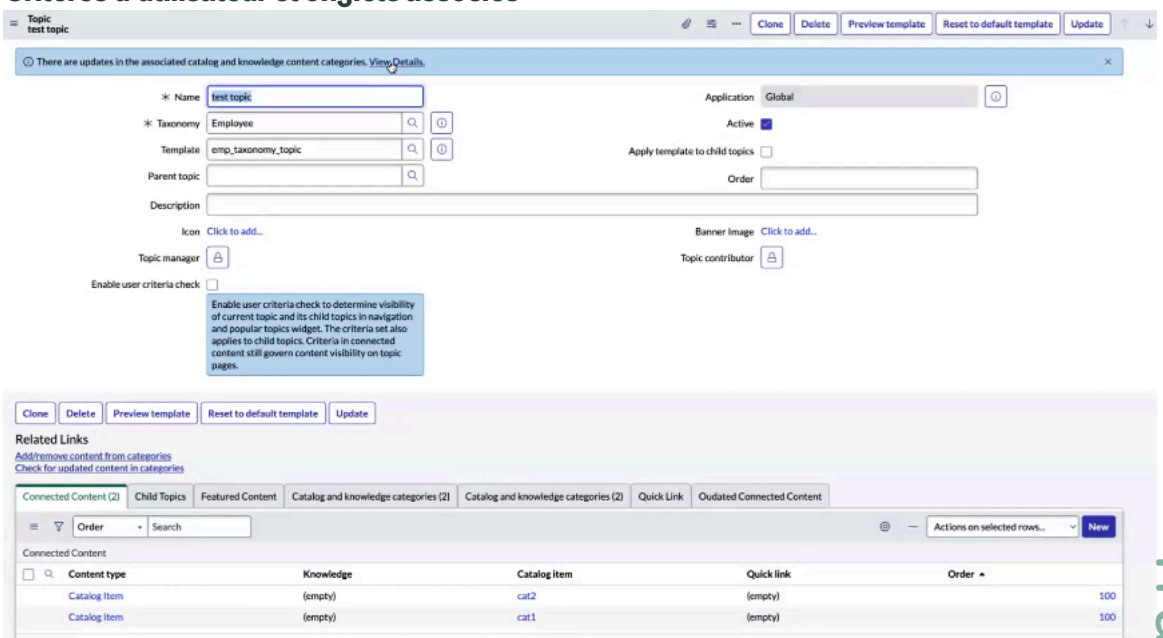
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Configurez le formulaire de rubrique, reportez-vous à la section Formulaire de rubrique.
4. Sélectionnez **Activer la vérification des critères d'utilisateur** pour définir les critères d'utilisateur au niveau de la rubrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Critères d'utilisateur et onglets associés



Comprenez comment cela fonctionne à partir du message.

> Activez la vérification des critères d'utilisateur pour déterminer la visibilité de la rubrique actuelle et de ses rubriques enfants dans le widget de navigation et de rubriques populaires. L'ensemble de critères s'applique également aux rubriques enfants. Les critères du contenu connecté régissent toujours la visibilité du contenu sur les pages de rubrique

et procédez à l'ajout de critères pour les options suivantes :

- **Disponible pour** : utilisateurs ou groupe d'utilisateurs pour lesquels la rubrique est visible.
- **Non disponible pour** : utilisateurs ou groupe d'utilisateurs pour lesquels la rubrique n'est pas visible.

Une fois cette option activée, les champs de critères d'utilisateur sont disponibles pour l'ensemble de la hiérarchie qui est la rubrique racine et toutes ses rubriques enfants.

Remarque :
Lorsque vous activez cette option de **vérification Activer les critères d'utilisateur** LA première fois, les valeurs par défaut Disponible pour et Non disponible pour sont vides, ce qui signifie qu'aucun utilisateur n'a accès à la rubrique. Veillez à définir les critères d'utilisateur pour que la rubrique soit visible. Lorsque vous ne spécifiez aucune valeur, la rubrique n'est pas visible dans le méga menu.

5. Spécifiez les critères d'utilisateur **disponibles pour** et **non disponibles pour** les options en fonction de vos besoins professionnels.
Découvrez le fonctionnement du critère d'utilisateur dans les cas d'utilisation suivants :

Cas d'utilisation des critères d'utilisateur

Scénario	Fonctionnement des critères d'utilisateur
Lorsqu'une nouvelle rubrique est créée sans parent	Les critères d'utilisateur et la visibilité restent les mêmes que définis au moment de la création.
Lorsqu'une nouvelle rubrique est créée avec le parent	Les critères d'utilisateur et la visibilité du parent sont appliqués à la nouvelle rubrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scénario	Fonctionnement des critères d'utilisateur
Lorsqu'une rubrique est déplacée vers un nouveau parent	Les critères d'utilisateur et la visibilité du nouveau parent sont appliqués et les anciens critères parents sont supprimés. Les modifications manuelles restent intactes.
Lorsqu'une rubrique est déplacée hors d'une hiérarchie et devient une rubrique racine (nouvelle hiérarchie).	Les critères d'utilisateur et la visibilité restent les mêmes que définis au moment de la création.
Lorsqu'une rubrique est clonée vers un nouveau parent avec des critères d'utilisateur vides	Les critères d'utilisateur et la visibilité de la rubrique sont vides.
Lorsqu'une rubrique est clonée vers un nouveau parent avec des critères d'utilisateur non vides.	Les critères d'utilisateur et la visibilité du nouveau parent remplacent la rubrique clonée.
Lorsque les critères d'utilisateur et la visibilité du parent changent	Les critères d'utilisateur et la visibilité révisés sont appliqués à ses enfants.
Lorsque les critères d'utilisateur sont activés pour les favoris	L'employé (pour qui la rubrique n'est pas disponible) n'est pas en mesure d'afficher la rubrique favorite. Le message suivant s'affiche : Vous n'avez pas accès au <nombre> de vos éléments préférés. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'option des favoris.
Lorsqu'une nouvelle rubrique est clonée et transformée en rubrique racine	La rubrique, les critères d'utilisateur et la visibilité clonés sont vides.

Remarque :
Lorsque les critères d'utilisateur s'appliquent à la rubrique favorite, lorsque la rubrique n'est pas visible sous **Mes favoris**.

6. Cliquez sur **Envoyer** ou sur **Enregistrer**.

Remarque :
Les rubriques sont visibles en fonction des critères d'utilisateur qui leur sont associés. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'illustration sur Configurer l'option des favoris.*Favorites card and access*

Résultats
Les changements apportés aux critères d'utilisateur ne sont disponibles qu'après la reconnexion. Procédez à la vérification de la visibilité des rubriques à partir du Centre des employés portail.

Que faire ensuite
Créez des rubriques enfants pour la rubrique parente. Pour plus d'informations, consultez Créer une rubrique enfant. Accédez aux onglets pour associer la rubrique de manière appropriée. Les rubriques enfants héritent des critères d'utilisateur de la rubrique parente, mais l'administrateur peut mettre à jour les critères de rubrique enfant séparément selon les besoins de l'entreprise.

Remarque :
Lorsque vous clonez ou déplacez une rubrique, le libre-service guidé associé est également cloné ou déplacé en conséquence.

Taxonomie et contenu connecté
À l'aide de la taxonomie et des profils de contenu, vous pouvez suivre et gérer les nouvelles mises à jour de contenu sur les pages de rubriques. Connectez le nouveau contenu aux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

catégories liées aux sujets. Surveillez les catégories pour suivre le nouveau contenu disponible en tant que types de contenu connecté associés.

Gagnez en visibilité sur le contenu nouveau et non valide et gérez le cycle de vie du contenu grâce à l'automatisation pour améliorer les performances.

Vous pouvez faire en sorte que les pages de rubrique incluent le contenu le plus récent disponible pour les employés.

- Les gestionnaires de taxonomie et de rubriques peuvent ajouter, supprimer, déplacer et examiner le nouveau contenu disponible pour les types de contenu connectés associés aux catégories.
- Vous pouvez examiner, ajouter ou ignorer manuellement les mises à jour de contenu à partir des notifications et de l'enregistrement **du catalogue associé et des catégories de base de connaissances** .
- Suivez et gérez le contenu connecté obsolète à partir d'un onglet dédié au **contenu connecté obsolète** . Cette fonctionnalité est disponible à partir de la version de la famille Zurich.
- Vous pouvez également synchroniser automatiquement les nouvelles mises à jour de contenu en activant une propriété système de **synchronisation automatique du contenu de la catégorie de taxonomie** .
- Les types de contenu connecté pris en charge pour les fonctionnalités sont Base de connaissances les articles et Catalogue de services les éléments.

Le contenu connecté est disponible sur le Extension de navigateur pour Centre des employés. Pour plus d'informations, consultez Extension de navigateur pour Centre des employés.

Gérer le contenu connecté à partir des pages de rubrique

Liez les catégories souhaitées aux rubriques et suivez les ajouts et les suppressions pour faciliter la gestion du contenu non connecté.

Avant de commencer

Rôles requis : taxonomy_admin

Critères d'utilisateur requis : Gestionnaire de taxonomie, Contributeur de taxonomie, Gestionnaire de rubriques, Contributeur de rubriques.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un script correctif est fourni avec la fonctionnalité qui s'exécute automatiquement lors de la mise à niveau. Liez manuellement les catégories souhaitées aux rubriques pour les nouvelles installations, pour les nouvelles taxonomies créées ou pour les nouvelles catégories requises dans les taxonomies existantes.

- Le script passe en revue tout le contenu connecté sur les rubriques et identifie les catégories pour le contenu connecté.
- Le script correctif fonctionne pour toutes les taxonomies actives.
- L'onglet **Catégories de catalogue et de connaissances** affiche les catégories identifiées à lier aux rubriques, une fois le script correctif exécuté.
- La liaison d'une catégorie à une rubrique connecte en bloc tout son contenu connecté à la rubrique.

Une tâche planifiée hebdomadaire s'exécute pour reconnaître le nouveau contenu ajouté ou supprimé de la catégorie qui peut être associé aux rubriques.

Pour plus d'informations sur l'exécution et la modification du travail planifié, voir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Exécuter le travail planifié pour l'association de contenu et Rechercher le contenu mis à jour dans les catégories pour la vérification et la mise à jour manuelles de chaque enregistrement.
- Activer la propriété système de synchronisation automatique du contenu connecté pour la synchronisation automatique.

Important :
La gestion de contenu connectée est disponible à partir de la version de la famille Zurich.

Procédure

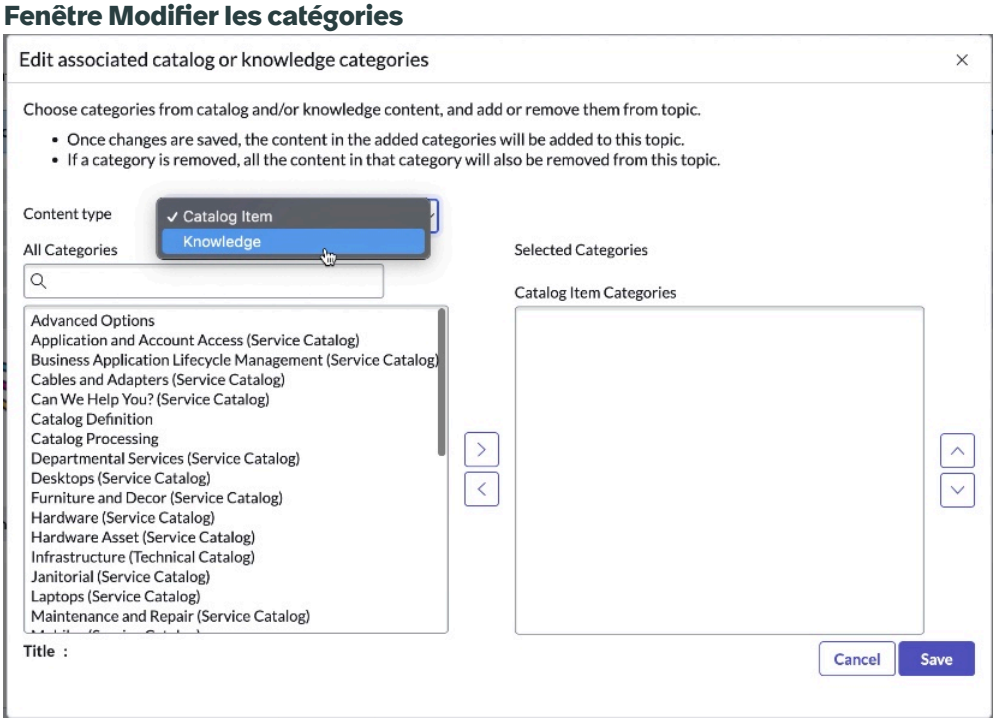
1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Accédez à l'onglet **Catégories du catalogue et de la base de connaissances** sur la page de rubrique souhaitée pour ajouter une autre catégorie, puis sélectionnez **Modifier**.
   Les champs disponibles dans l'onglet sont les suivants :

Champs de configuration

Champ	Valeur
Type de contenu	Élément de catalogue, Base de connaissances
Catégorie connectée	Catégorie liée aux pages de la rubrique en fonction du type de contenu
Contenu disponible pour l'association	Le nombre de nouveaux éléments de contenu détectés dans les catégories liées

3. Sélectionnez le **type de contenu** dans la fenêtre contextuelle et sélectionnez la catégorie à lier à la page de rubrique.

Fenêtre Modifier les catégories



Tout le contenu de la catégorie est associé à la rubrique.

4. Vous pouvez effectuer les actions de contenu suivantes :

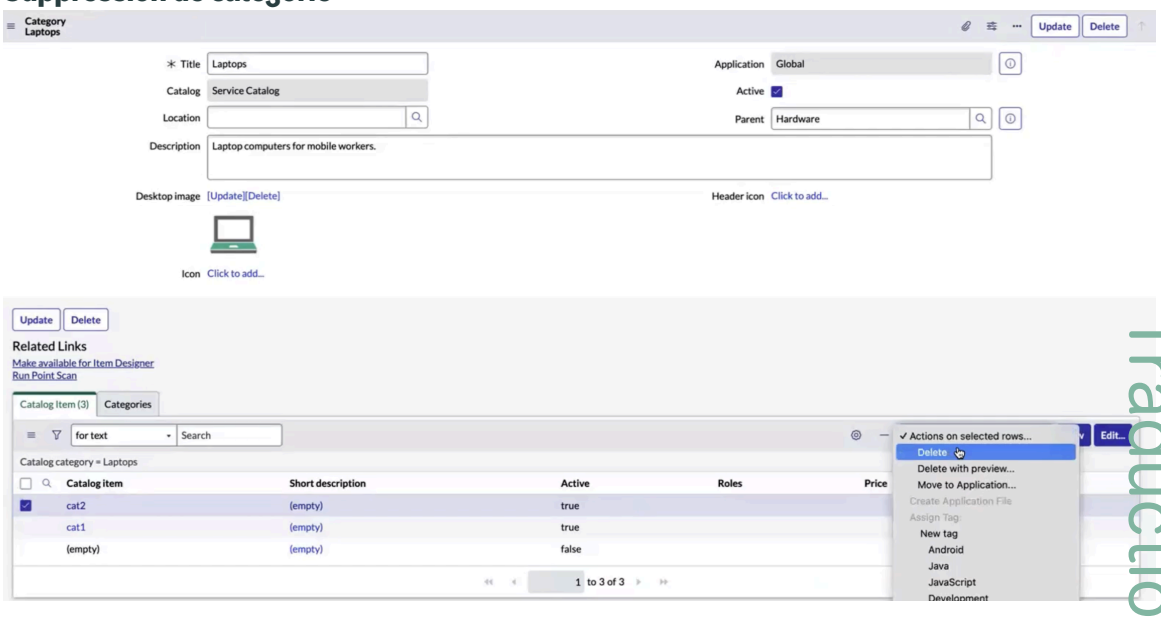
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accéder à la **catégorie** et à la liste connexe **Élément de catalogue** > **Nouveau** pour ajouter l'enregistrement.

b. Accéder à la **catégorie** et à la liste connexe **Élément de catalogue** > **Actions sur lignes sélectionnées** > **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement.

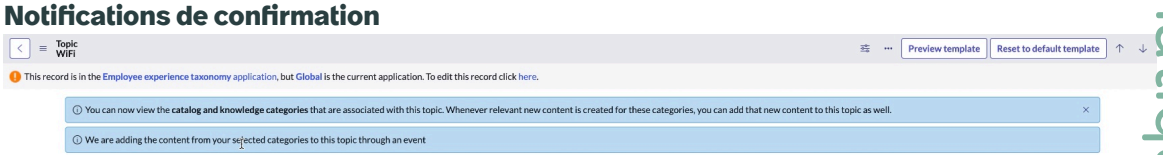
Suppression de catégorie



5. Exécuter le travail planifié pour l'association de contenu pour mettre en évidence le contenu non connecté des catégories.
6. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Recharger à partir de** la page de la rubrique.

   Un message de confirmation apparaît à l'écran.

Notifications de confirmation

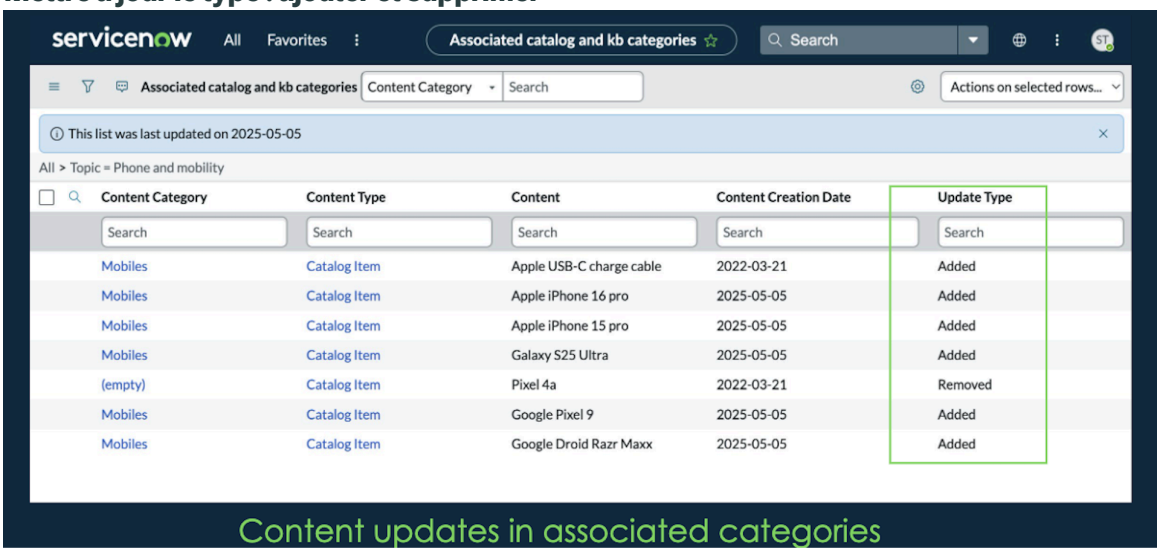


7. Sélectionnez **Afficher les détails** dans la notification contextuelle affichée sur la page de rubrique pour afficher les ajouts de contenu et les suppressions disponibles.
8. **Facultatif :** Accédez aux **catégories du catalogue associé et** de la base de connaissances pour voir le **type de mise à jour**, tel que le contenu ajouté ou supprimé dans les catégories.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour le type : ajouter et supprimer



9. Ajoutez ou rejetez du contenu, selon vos besoins, avec **Mettre à jour la rubrique avec le contenu** ou **Ignorer le contenu** respectivement.

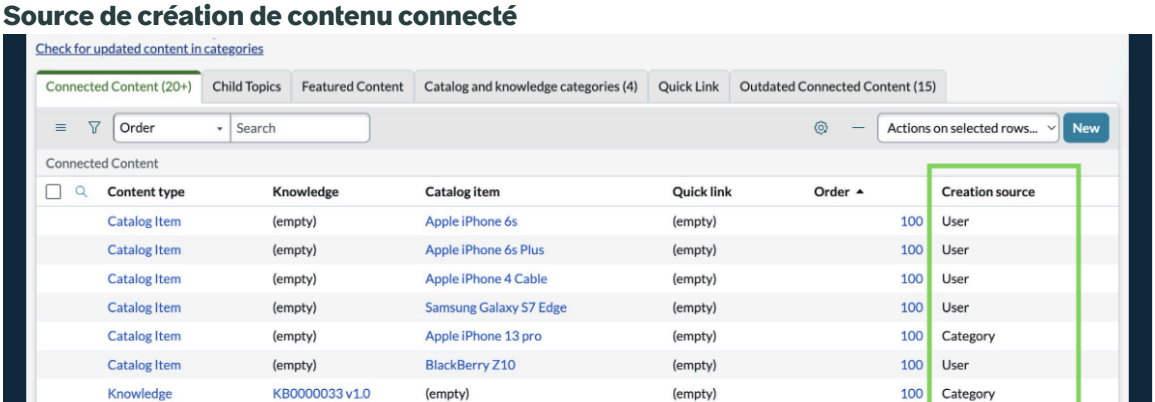
Résultats

Accédez à tout le contenu connecté aux catégories liées aux pages de rubriques.

Que faire ensuite

Cliquez sur **Rechercher le contenu mis à jour dans le lien connexe des catégories** pour afficher la source de création de contenu.

Source de création de contenu connecté



La source de création vous aide à distinguer et à gérer le contenu ajouté à partir de la **catégorie** ou par **l'utilisateur**.

Exécuter le travail planifié pour l'association de contenu

Modifiez la fréquence de la tâche planifiée, selon vos besoins, pour vous assurer que la notification de la disponibilité du nouveau contenu à ajouter aux pages de rubrique est régulière et ininterrompue.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

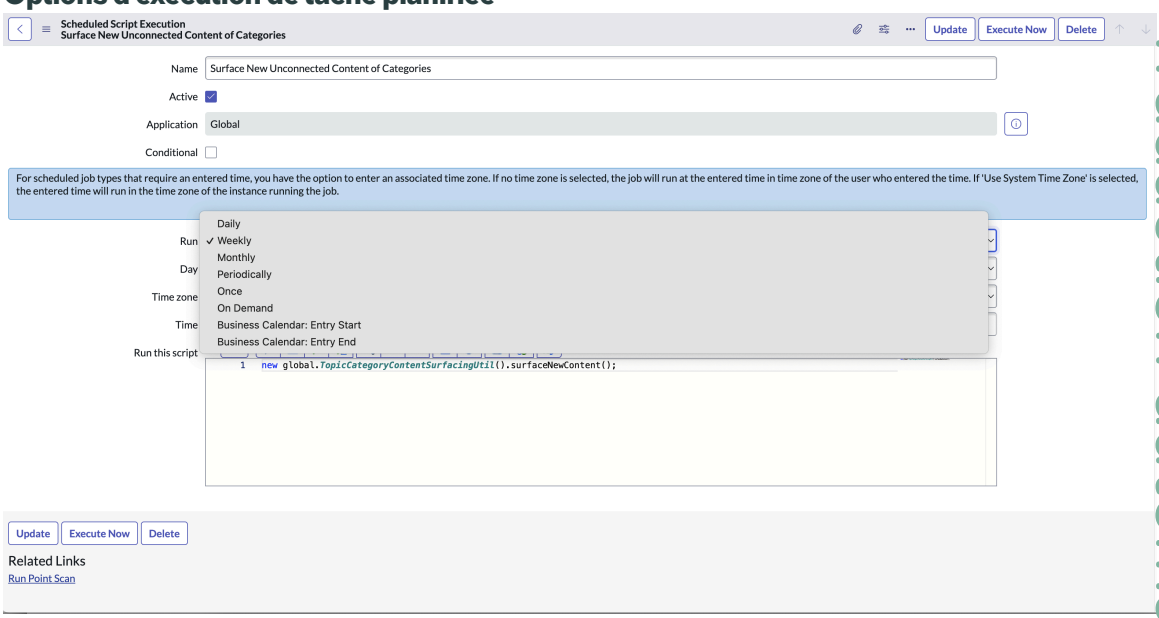
Mettre en évidence le nouveau contenu non connecté des catégories vous aide à identifier le nouveau contenu non connecté.

- Utilisez la tâche planifiée pour les ajouts et les suppressions manuels de contenu.
- Activer la propriété système de synchronisation automatique du contenu connecté pour les ajouts et suppressions automatiques de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés** > **Exposer de nouveaux contenus non connectés de catégories**.
2. Sélectionnez votre option de temps **d'exécution** préférée, pour la tâche planifiée, dans la liste disponible sur le champ.

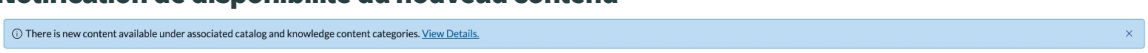
Options d'exécution de tâche planifiée



Remarque :
L'exécution de la tâche planifiée par défaut est hebdomadaire. Modifiez et mettez à jour la fréquence de l'exécution, selon vos besoins.

3. Sélectionnez **Afficher les détails** sur la notification contextuelle affichée sur la page de rubrique pour afficher le nouveau contenu disponible pour association ou suppression.

Notification de disponibilité du nouveau contenu

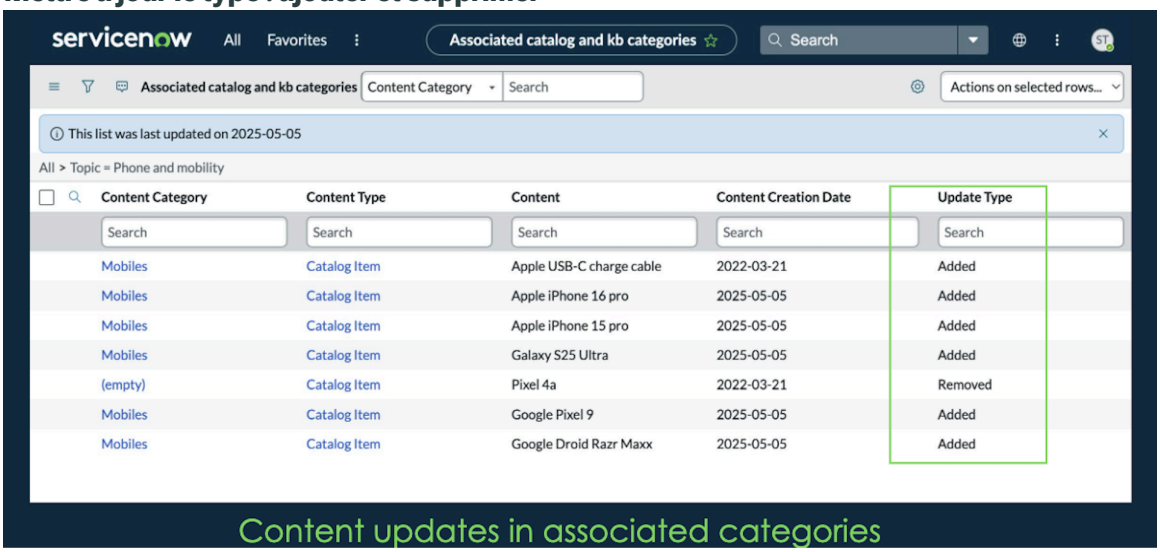


4. **Facultatif :** Affichez les **catégories de catalogue et de base de connaissances associées** pour afficher le **type de mise à jour**, par exemple Ajouté ou Supprimé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour le type : ajouter et supprimer



Content updates in associated categories

5. Ajoutez ou rejetez du contenu, selon vos besoins, avec **Mettre à jour la rubrique avec le contenu** ou **Ignorer le contenu** respectivement.

Activer la propriété système de synchronisation automatique du contenu connecté

Les mises à jour de contenu sont automatiquement synchronisées lorsque vous activez la propriété système de synchronisation automatique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En activant cette propriété, vous pouvez gagner en visibilité sur le contenu nouveau et obsolète et gérer le cycle de vie du contenu grâce à l'automatisation pour améliorer les performances.

- Synchronisez automatiquement les ajouts et les suppressions de contenu sur les pages de rubriques en bloc.
- Éliminez la nécessité de mettre à jour manuellement les ajouts et les suppressions de contenu. Pour plus d'informations, consultez Exécuter le travail planifié pour l'association de contenu.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Recherchez la propriété `Taxonomy.category.content_auto_sync` et ouvrez.
3. Définissez la valeur de la propriété sur **vrai**.

> **Remarque :**
> La valeur par défaut est **faux**.

Résultats

La propriété système synchronise automatiquement les mises à jour.
Toutefois, pour vérifier manuellement le contenu mis à jour dans les catégories, reportez-vous à la section Rechercher le contenu mis à jour dans les catégories.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rechercher le contenu mis à jour dans les catégories

Suivez et gérez le contenu mis à jour dans les catégories pour améliorer la visibilité, la maintenance du contenu et les performances.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_admin, taxonomy_admin

Critères d'utilisateur requis : Gestionnaire de taxonomie.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

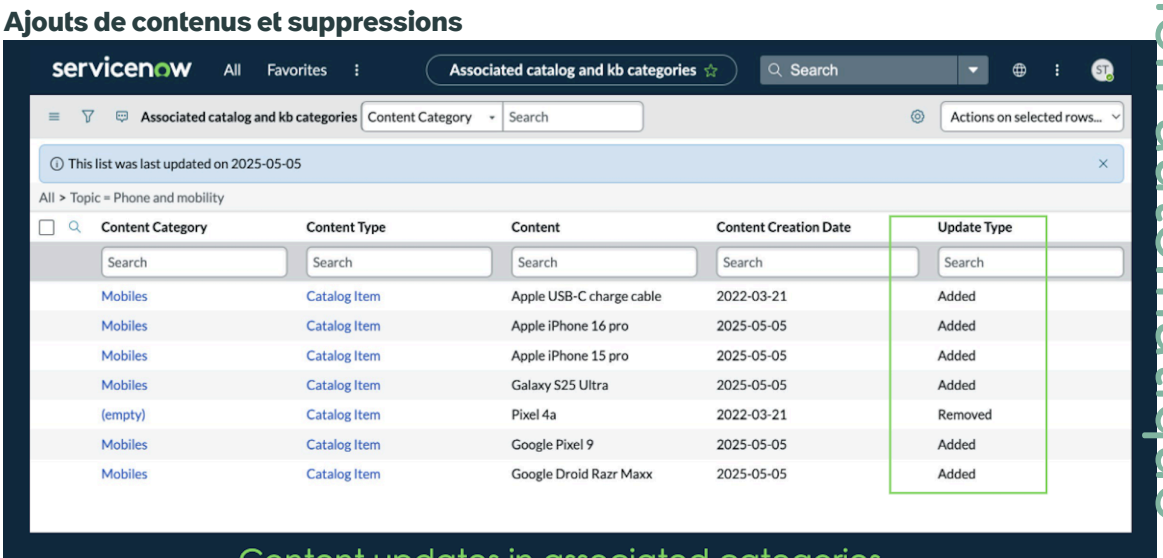
La liste connexe **La vérification du contenu mis à jour dans les catégories** n'est disponible que si vous ne le faites pas Activer la propriété système de synchronisation automatique du contenu connecté. Comme la propriété système ajoute ou supprime automatiquement les mises à jour de contenu, vous ne pouvez pas vérifier manuellement les mises à jour individuelles.

Pour une vérification manuelle des mises à jour, procédez comme suit.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Sélectionnez la rubrique dans laquelle vous souhaitez associer une catégorie de contenu.
3. Sélectionnez le lien connexe **Rechercher le contenu mis à jour dans les catégories** pour afficher le contenu ajouté ou supprimé.

Ajouts de contenus et suppressions



4. Ajoutez ou rejetez du contenu, selon vos besoins, avec **Mettre à jour la rubrique avec le contenu** ou **Ignorer le contenu** respectivement.
5. Cliquez sur **OK**.

Information associée

Gérer le contenu connecté à partir des pages de rubrique

Gérer les contenus connectés obsolètes

Améliorez les performances en suivant et en supprimant le contenu obsolète du contenu connecté depuis un onglet dédié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
La gestion de contenu connectée obsolète est disponible à partir de la version de la famille Zurich.

Rôle requis : taxonomy_admin.

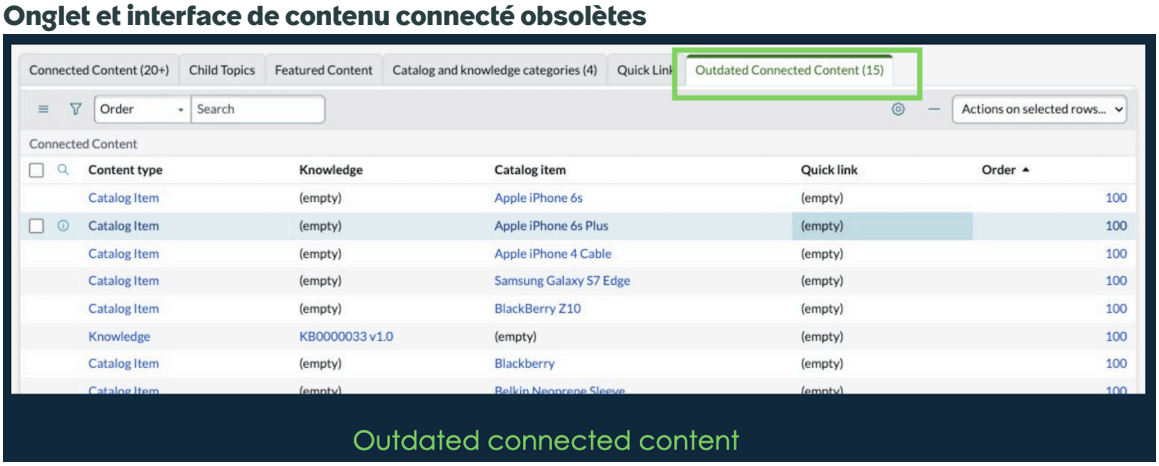
Critères d'utilisateur requis : Gestionnaire de taxonomie, Contributeur de taxonomie, Gestionnaire de rubriques, Contributeur de rubriques.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un contenu obsolète désigne un contenu obsolète, non valide ou périmé qui n'est pas adapté aux besoins des utilisateurs ou aux priorités organisationnelles.

- Utilisez des actions en un clic et en bloc pour supprimer toutes les associations de contenu obsolètes tout en préservant le contenu source.
- Gérez l'intégrité du contenu et améliorez les performances du système.
- Gagnez en visibilité et optimisez les opérations de contenu.

Onglet et interface de contenu connecté obsolètes



Procédure

1. Accéder à **Tous** > **Classification du contenu** > **Configuration du contenu**.
2. Cliquez sur l'un des enregistrements suivants.
   - **Knowledge**
   - **Catalogue**
   - **Liens rapides**

   Les informations sur la configuration du contenu de la taxonomie s'affichent avec la liste connexe.
3. Sélectionnez l'un des onglets suivants :

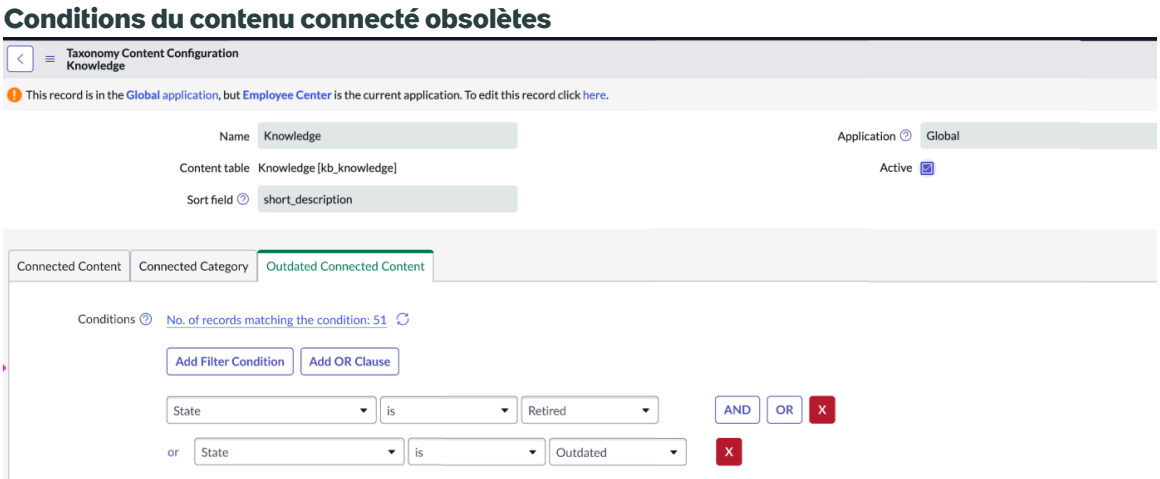
Champs de configuration

Champ	Valeur
Contenu connecté	Table de contenu connectée, informations de référence et filtre d'affichage de l'enregistrement sélectionné.
Catégorie connectée	Catégorie liée aux pages de rubrique en fonction du type de contenu.
Contenu connecté obsolète	Nombre d'enregistrements de contenu obsolètes détectés dans la catégorie liée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Accédez à l'onglet **Contenu connecté obsolète** pour utiliser les conditions par défaut.



5. Personnalisez les conditions de filtre en fonction de vos besoins.

6. Cliquez sur **Nombre d'enregistrements correspondant à la condition** pour afficher le contenu obsolète.
   Lorsque les conditions appropriées sont sélectionnées, tout le contenu obsolète apparaît dans les enregistrements correspondants que vous pouvez gérer.

Résultats

En fonction des conditions de filtre, les éléments de catalogue obsolètes, mis hors service, et inactifs apparaissent sous la liste connexe **Contenu connecté obsolète** .

> **Remarque :**
> Lorsqu'une catégorie a un contenu obsolète, il n'est pas associé à la rubrique. Assurez-vous de marquer l'élément de catalogue connecté comme actif pour pouvoir l'associer.

Que faire ensuite

Pour voir la liste complète, rendez-vous sur **Tous** > **Classification du contenu** > **Configuration du contenu obsolète**Afficher le **contenu connecté Afficher : contenu connecté obsolète** pour afficher la liste.

Vous pouvez procéder à la gestion manuelle ou automatique du contenu obsolète. Voici ce que vous pouvez faire :

- (Pour le contenu obsolète au niveau de la rubrique) Atteindre **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**, cliquez sur l'onglet **Contenu connecté obsolète** et sélectionnez le contenu obsolète à supprimer.
- (Pour une liste complète du contenu obsolète dans les rubriques et les taxonomies) Atteindre **Tous** > **Classification du contenu** > **Configuration du contenu obsolète**et sélectionnez le contenu obsolète à supprimer.

Examinez et supprimez le contenu obsolète dans toutes les rubriques et taxonomies avec une option automatisée via une tâche planifiée.

> **Remarque :**
> Lorsque vous effectuez la suppression, seule l'association avec la rubrique et les taxonomies est supprimée. L'élément de catalogue ou l'article de la base de connaissances réel n'est pas supprimé.

Pour plus d'informations, consultez Exécuter la tâche planifiée pour un contenu obsolète.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécuter la tâche planifiée pour un contenu obsolète

Supprimez automatiquement le contenu obsolète en marquant la tâche planifiée comme active. Une fois que la tâche planifiée est active, tout le contenu obsolète est supprimé automatiquement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réduisez les frais généraux de maintenance avec la tâche planifiée ou manuellement Gérer les contenus connectés obsolètes .

- Exécutez le nettoyage à intervalles réguliers avec une tâche planifiée.
- Envoyez des notifications par e-mail aux administrateurs de taxonomie au sujet du nettoyage.
- Supprimez automatiquement le contenu non valide et obsolète pour améliorer les performances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés** > **Nettoyage automatisé du contenu connecté obsolète**.
2. Marquez l'état sur **Actif**.

   Remarque :
   Par défaut, la tâche planifiée est **inactive**.

3. Sélectionnez votre option de temps **d'exécution** préférée, pour la tâche planifiée, dans la liste disponible sur le champ.

   Remarque :
   La durée d'exécution de la tâche planifiée par défaut est mensuelle. Modifiez et mettez à jour la fréquence de l'exécution, selon vos besoins.

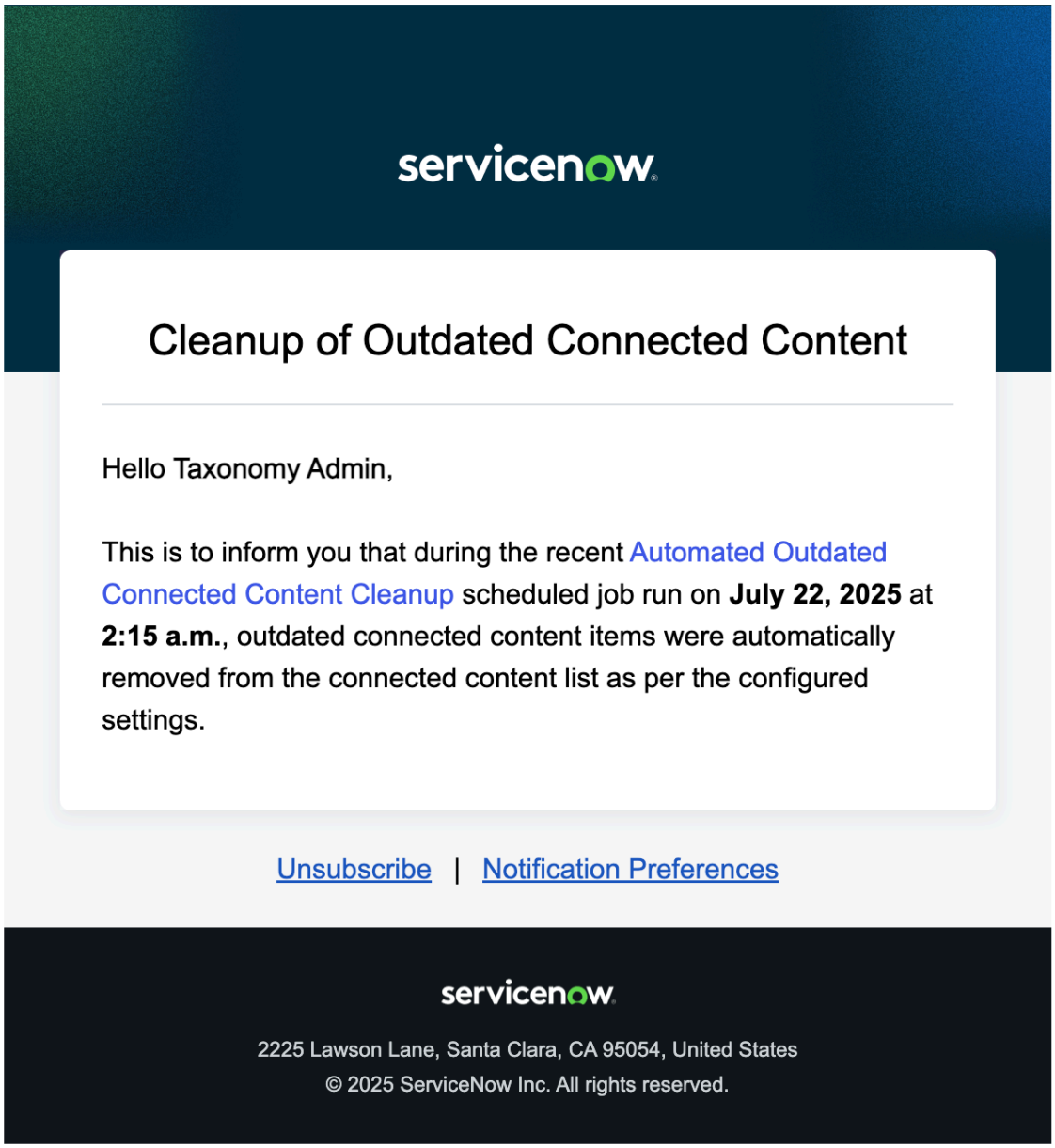
Résultats

Lorsque la tâche est terminée, les administrateurs de taxonomie reçoivent la notification par e-mail suivante avec la ligne **d'objet Nettoyage du contenu connecté obsolète** ainsi que les détails indiquant le nombre total d'éléments supprimés, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification par e-mail sur le nettoyage du contenu obsolète



Traduction automatique

Lorsqu'une catégorie a des données obsolètes, ces données ne sont pas associées à la rubrique.

Remarque :
Lorsque vous effectuez la suppression, seule l'association avec la rubrique et les taxonomies est supprimée. L'élément de catalogue ou l'article de la base de connaissances réel n'est pas supprimé.

Pages de rubriques dynamiques

Les pages de rubriques dynamiques sont des pages de rubriques configurées dynamiquement à l'aide du contenu balisé pour une taxonomie unifiée dans tous les départements.

Ces pages de rubriques sont des pages de portail distinctes qui s'ouvrent lorsqu'un utilisateur clique sur une rubrique, soit à partir de la navigation dans le méga menu, soit à partir de rubriques populaires. Les pages de rubriques dynamiques ne font pas partie de la page d'accueil. Vous pouvez accéder à ces pages à partir du méga menu ou des widgets de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

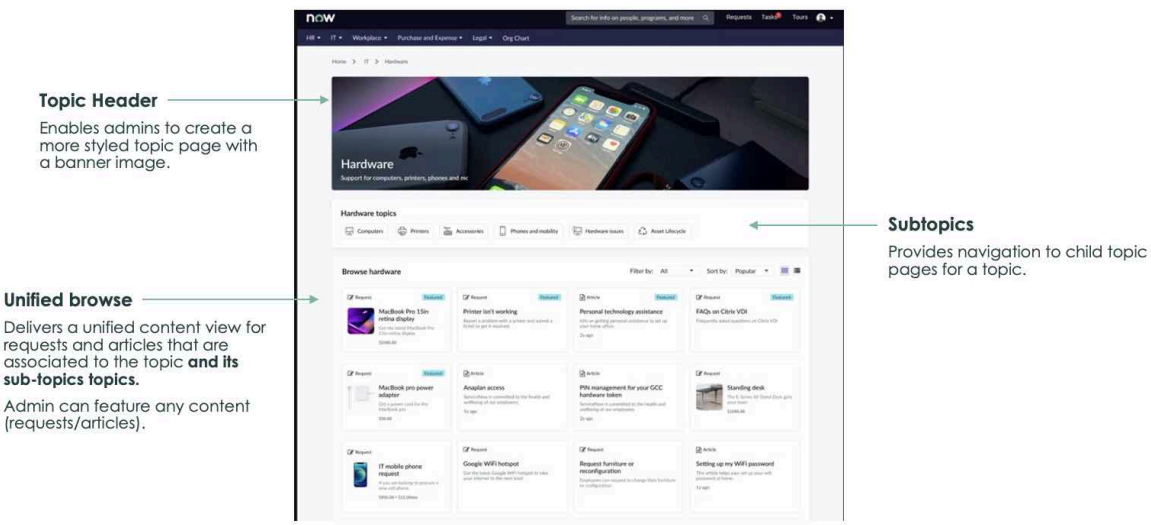
rubrique populaire. Ces pages sont conçues pour offrir une expérience cohérente entre les rubriques et les canaux du Web et de la Application Now Mobile.

Les pages de rubriques sont disponibles sur le .Extension de navigateur pour Centre des employés Pour plus d'informations, consultez Extension de navigateur pour Centre des employés.

Les pages de rubriques dynamiques sont classées par :

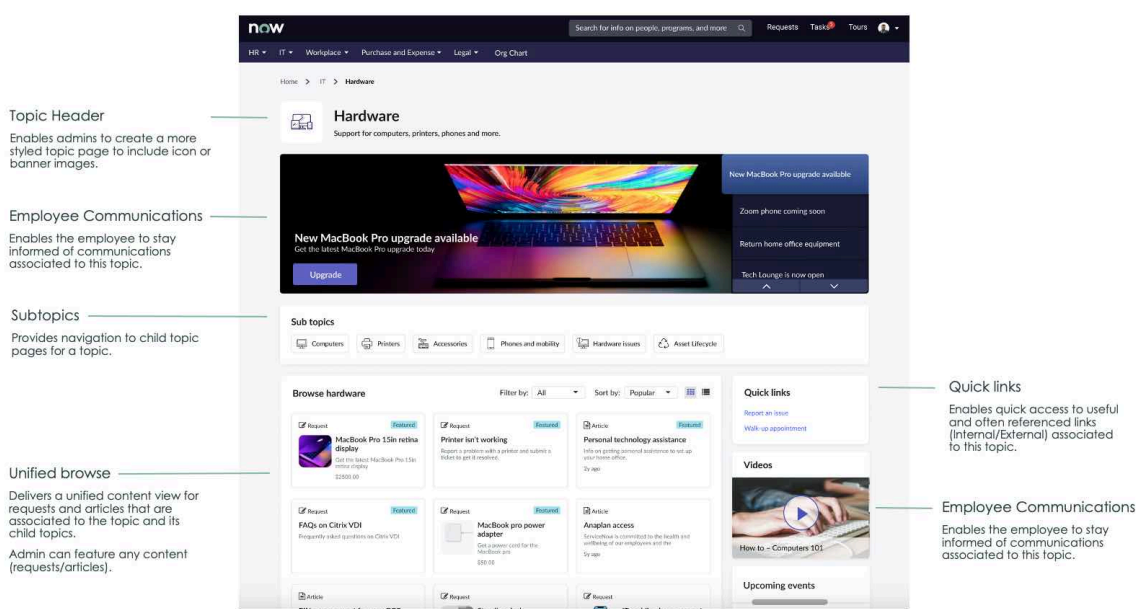
Pages de rubriques sans contenu Employee Communication

Pages de rubriques générées dynamiquement qui rassemblent différents types de contenu, tels que la demande, les articles et les liens rapides pour fournir une expérience de navigation nouvelle et améliorée. Ces pages sont disponibles par défaut pour tous les clients.



Pages de rubriques avec contenu Employee Communication

Pages de rubriques générées dynamiquement qui rassemblent différents types de contenu, tels que la demande, les articles, les liens rapides et la communication d'employés pour fournir une expérience de navigation nouvelle et améliorée. Le contenu de communication d'employés n'est disponible qu'après avoir installé l'application Centre des employés – Pro qui dispose d'une licence distincte.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez la taxonomie de contenu et associez le contenu à des rubriques. Si vous avez installé l'application Centre des employés – Pro, vous pouvez utiliser le module Livraison de contenu pour cibler la communication d'employés vers des rubriques. Pour plus d'informations sur la taxonomie de contenu, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés.

Pour plus d'informations sur la création de contenu pour votre page de rubrique dynamique, reportez-vous à la section Microsites. **Éditeur de contenu enrichi** vous permet de créer et de planifier du contenu riche et long à l'aide d'une méthode de glisser-déposer et conçu pour les utilisateurs non techniques qui créent du contenu. Vous pouvez également créer du contenu à partir du Contenu du portail et utiliser le système de base à partir de Créer une catégorie de contenu.

Configurer des niveaux d'autorisation supplémentaires pour la gestion des rubriques

Découvrez la gestion décentralisée des rubriques en configurant deux nouveaux niveaux d'autorisation, gestionnaire de rubriques et contributeur de la rubrique.

Avant de commencer
Rôles requis : taxonomy_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la gestion des rubriques distribuées en établissant deux nouveaux critères d'utilisateur, **Gestionnaire de rubriques** et **Contributeur de la rubrique**. Ces rôles sont des niveaux de contrôle supplémentaires introduits avec l'administrateur de taxonomie, le gestionnaire de taxonomie et les contributeurs de taxonomie existants.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Sélectionnez la rubrique souhaitée dans une taxonomie et définissez les critères d'utilisateur, à savoir **Gestionnaire de rubriques** et **Contributeur de la rubrique**.

Résultats
Les administrateurs peuvent configurer des niveaux d'autorisation supplémentaires afin de déléguer des tâches au niveau de la gestion des rubriques à ces deux critères d'utilisateur. Pour en savoir plus sur ces deux critères d'utilisateur, consultez Gestionnaires et contributeurs de rubriques pour la gestion des pages de rubriques.

Que faire ensuite

Remarque :

- Vous pouvez ajouter un nombre infini de profils aux deux niveaux d'autorisation. Les autorisations supplémentaires fournies au niveau de la rubrique s'ajoutent à celles existantes. Elles ne les remplacent pas.
- Accédez aux flux de la rubrique racine vers sa sous-arborescence de manière descendante.

  Le **gestionnaire de rubriques** et le **contributeur de la rubrique** ne peuvent apporter des changements que du niveau auquel ils ont accès et aux niveaux inférieurs dans l'arborescence.

Personnaliser les pages de rubrique avec différents modèles

Créez des pages de rubrique avec divers modèles sur mesure en fonction du ton de la rubrique pour une expérience utilisateur améliorée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôles requis : taxonomy_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Personnalisez les modèles de rubriques pour améliorer votre expérience utilisateur. Chaque rubrique nécessite une présentation différente afin de favoriser la mobilisation des clients.

- Décidez si l'apparence de la rubrique parente ou de la sous-arborescence complète doit être modifiée.
- Modifiez l'apparence des différentes sous-arborescences des rubriques lorsque cela est nécessaire.
- Passez facilement au modèle par défaut pour la rubrique parente, les rubriques de sous-arborescence ou toutes les rubriques.
- Prévisualisez l'apparence avant de publier.

Remarque :

Assurez-vous d'avoir San Diego installé l'application avec Centre des employés la version 24.0.5 pour utiliser cette fonctionnalité.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Taxonomies**.
   Vous pouvez choisir n'importe quelle taxonomie et les rubriques de la taxonomie pour affecter un modèle personnalisé.
2. Sélectionnez votre modèle préféré dans la liste des modèles pour personnaliser la page de rubrique choisie.
3. **Facultatif :** Cliquez sur **Aperçu du modèle** pour afficher la page de rubrique dans le nouveau modèle avant de postuler.
4. **Facultatif :** Cliquez sur **Appliquer le modèle aux rubriques enfants** pour appliquer le modèle à toutes les rubriques enfants.

   Remarque :

   - Tout le contenu planifié, tel qu'une campagne ou un contenu cible pour la rubrique respective, doit être replanifié après l'application d'un nouveau modèle à une page de rubrique.
   - Lorsque vous clonez, déplacez ou créez une rubrique, le modèle par défaut est automatiquement utilisé. Affectez le modèle personnalisé de votre choix à la rubrique.

5. **Facultatif :** Cliquez sur **Rétablir les modèles par défaut** pour supprimer la personnalisation et réinitialiser le modèle par défaut.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour publier.

Résultats
La personnalisation des pages de rubriques permet aux utilisateurs d'avoir une meilleure représentation et une meilleure autonomie dans la mise en forme de différents contenus.

Règle de cascade de modèle de page de rubrique simplifiée

Créez des pages de rubrique avec différents modèles à l'aide de règles en cascade simplifiées qui offrent une meilleure expérience de conception aux conservateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Quelques modifications ont été apportées aux règles de cascade de page de rubrique afin de rationaliser le processus de personnalisation des pages de rubriques.

- Lorsqu'une rubrique parente propage son modèle vers ses rubriques enfants en sélectionnant **Appliquer le modèle aux rubriques enfants**, elle remplace toutes les modifications apportées à une rubrique enfant, au niveau de la rubrique et s'adapte aux règles en cascade du parent.
- Si vous déplacez une rubrique enfant d'une rubrique parente à une autre, la rubrique enfant reflète le modèle propagé par la nouvelle rubrique parente.

Remarque :
si vous essayez de déplacer une rubrique enfant d'une sous-arborescence à une autre, vous recevez un avertissement indiquant que les changements actuels présents dans la page de rubrique seront perdus.

La mise à niveau de la fonctionnalité clone le modèle appliqué lorsque vous clonez une rubrique.

Créer un modèle de page de rubrique

Créez des modèles de page de rubrique personnalisés pour présenter différents types de rubriques de manière unique afin de faciliter l'engagement des clients.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin

Périmètre de l'application : Centre des employés

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir créé ou cloné une nouvelle page de rubrique, affectez divers modèles de rubrique en fonction du contenu. Pour en savoir plus, consultez Créer et modifier une page à l'aide du Service Portal Designer .

Pour obtenir des recommandations sur la conception des modèles de page de rubrique, consultez Expériences personnalisées – Topic Page Templates UX Guidance [KB1002813] .

Remarque :
Il est recommandé de cloner une page de rubrique et d'apporter les modifications requises à la page clonée, au lieu d'en créer une.

De cette manière, les pages de rubrique sont cohérentes.

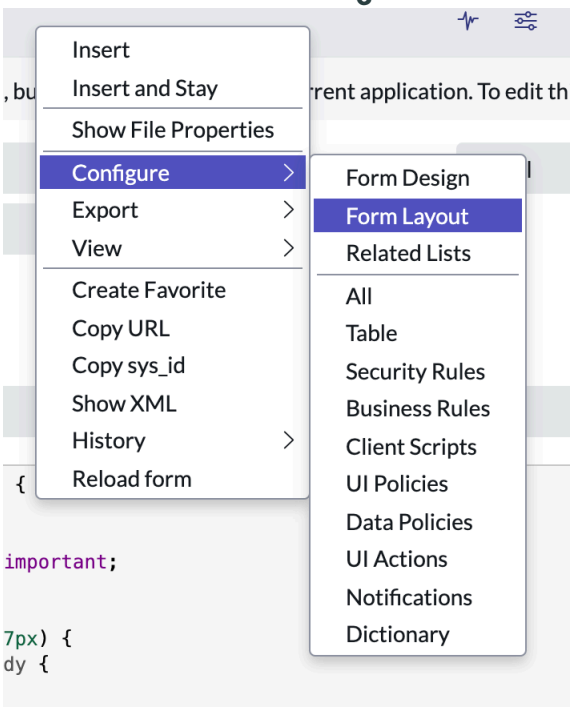
Procédure

1. Accédez à la **Portail de services** > **Pages**.
2. Sélectionnez le modèle de page de rubrique que vous avez créé.
3. Pour rendre la **catégorie** disponible sur la page, cliquez avec le bouton droit de la souris et accédez à **Configurer** > **Mise en page** pour rendre visible **la catégorie** , qui est par défaut inaccessible.

Traduction automatique

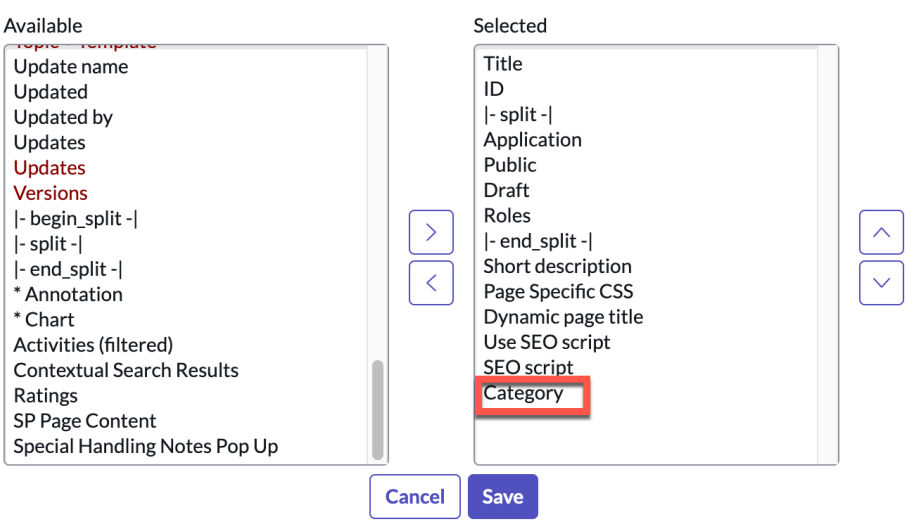
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre Visibilité de catégorie



4. Ajoutez **Catégorie** à la liste **Sélectionné** et **enregistrez**.

Champ Catégorie dans la liste Sélectionné



Remarque :
Il est essentiel de définir **Catégorie** sur **Taxonomie**. Seuls les modèles définis sur **Catégorie** **Taxonomie** sont visibles dans la liste de modèles de formulaire de rubrique.

Comportement des pièces jointes d'article traduit Base de connaissances

Utilisez la fonctionnalité de pièce jointe de l'article Base de connaissances traduit mise à niveau pour trouver un article Base de connaissances dans votre propre langue sur les pages de rubriques. En tant qu'administrateur, vous pouvez facilement relier tous les articles traduits. En tant qu'employé, vous pouvez rechercher rapidement différentes versions traduites et vivre ainsi une expérience de navigation améliorée dans différentes pages de rubriques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La section Contenu connecté des pages de rubriques a été mise à niveau pour faciliter la liaison en bloc et la suppression des articles Base de connaissances traduits pour les utilisateurs administrateurs.

Grâce à cette mise à niveau, l'ajout d'une version traduite d'un article Base de connaissances spécifique connecte toutes ses versions traduites à la même rubrique. Une logique similaire s'applique lorsque l'un des articles traduits est dissocié de la rubrique. Dans ce cas, toutes les traductions de cet article sont automatiquement supprimées.

Toute traduction d'article Base de connaissances créée après la liaison initiale à une rubrique est automatiquement connectée à la rubrique respective.

Pour l'association et la dissociation des versions traduites, des notifications apparaissent sur l'écran vous avertissant des changements automatiques qui ont été apportés.

Notification pour les changements automatiques

Scénario	Notification
Lorsque l'une des versions traduites est liée à une rubrique, toutes les traductions sont automatiquement associées.	Toutes les versions traduites seront automatiquement ajoutées.
Lorsque l'une des versions traduites est supprimée d'une rubrique, toutes les traductions sont automatiquement dissociées.	Toutes les versions traduites de l'article Base de connaissances supprimé ont été automatiquement supprimées.

Vue Article traduit Base de connaissances sur Centre des employés

En tant qu'utilisateur employé, affichez les articles dans votre langue préférée à l'aide des paramètres respectifs de l'Centre des employés. Si la traduction préférée n'est disponible pour aucun article, cet article s'affiche dans la langue par défaut. La langue par défaut est configurée par la propriété système `glide.sys.language`.

La fonctionnalité s'applique à la section Recommandé pour vous dans le portail de l'Centre des employés et dans Application Now Mobile.

Ajouter tous les articles traduits Base de connaissances après une mise à niveau

Ajoutez des balises en bloc après la mise à niveau de l'Centre des employés en exécutant le script d'utilitaire. Ce script vous permet de déterminer le nombre de traductions d'article Base de connaissances dissociées et de rubriques non liées dont vous disposez.

Avant de commencer
Rôle requis : esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Mettez à niveau l'application vers la Centre des employés version 25.0.3 pour utiliser le script permettant d'évaluer si toutes vos traductions d'article Base de connaissances sont correctement connectées à leurs rubriques respectives.

Vous pouvez exécuter le script d'utilitaire pour ajouter en bloc des balises à toutes les versions traduites d'articles Base de connaissances vers toutes les pages de rubrique respectives simultanément.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ajoutez le lien de l'interface utilisateur sn_ex_sp_get_unlinked_translated_kb.do à la fin de l'URL de votre instance.
   Sélectionnez l'un des boutons suivants renseignés par le script :
   - **Rubriques avec nombre d'articles de la base de connaissances non liés**, qui fournit le nombre de rubriques avec une ou plusieurs traductions d'article Base de connaissances non liées.
   - **Nombre d'articles de la base de connaissances traduits non liés**, qui renseigne le nombre exact de versions d'article traduites non liées.
2. Pour terminer l'association, sélectionnez **Lier tous les articles de la base de connaissances traduits**.
3. **Facultatif :** Pour mettre à jour le nombre avant la liaison, sélectionnez **Actualiser la liste**.

Rechercher sur les pages de la rubrique

La nouvelle fonctionnalité de recherche sur les pages de rubrique fournit différents filtres, options de tri, pour faciliter la recherche de données sur Centre des employés.

La fonctionnalité de recherche sur les pages de rubrique fournit des résultats pour les Catalogue de services éléments, le Base de connaissanceset le contenu d'apprentissage.

- Il est disponible avec la fonctionnalité Recherche IA.
- Il fournit des vérifications orthographiques, des détections de synonymes, des suggestions basées sur les mots-clés que vous tapez.
- L'option de filtre reste la même. L'option de tri change pour faciliter la découverte de contenu avec la recherche.
- L'option de réinitialisation efface toutes les options de filtre et de tri précédemment sélectionnées.
- Le nombre par défaut de résultats d'une recherche sur les pages de rubrique et sur le widget Navigation unifiée est de 12 à la fois.

  Pour plus d'informations sur la modification du nombre de résultats par défaut, reportez-vous à la section Modifier le nombre de résultats de recherche renvoyés.

Remarque :
Vous devez avoir installé la Centre des employés version 28.0.4 en même temps qu'Utah pour que la fonctionnalité de recherche sur les pages de rubrique fonctionne.

Modifier le nombre de résultats de recherche renvoyés

Spécifiez le nombre maximal de résultats de recherche que le système doit renvoyer.

Avant de commencer
Rôle requis : esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Recherchez du contenu sur les pages de rubriques.
- La prise en charge des Base de connaissances types de contenu d'article, Apprentissage de contenu et Catalogue de services d'élément est disponible avec cette fonctionnalité.
- Modifiez le nombre de résultats affichés par défaut en fonction des besoins de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Dans la liste des applications, cliquez sur **Application de recherche par défaut du portail ESC**.
3. Modifiez la **limite de résultats** de recherche à votre choix à partir de la valeur système de base 12.

Connecter le contenu aux pages de rubriques à l'aide du sélecteur de liste de rubriques

Obtenez une expérience d'association d'élément à rubrique uniforme Catalogue de services avec le sélecteur de liste de rubriques sur Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_builder_editor, taxonomy_admin

Critères d'utilisateur requis : Gestionnaire de taxonomie, Contributeur de taxonomie, Gestionnaire de rubriques, Contributeur de rubriques.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer n'importe quel Catalogue de services élément à plusieurs pages de rubrique à l'aide du composant sélecteur de rubrique. Cette fonctionnalité facilite l'association de contenu à rubrique pour le générateur de catalogue.

Remarque :
La fonctionnalité de sélecteur de liste de rubriques est disponible pour les clients à partir de la Yokohama version.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Générateur de catalogue** et cliquez sur **Créer un nouvel élément de catalogue**.
2. Cliquez sur **Continuer** dans la fenêtre de mise en route.
3. Choisissez un modèle d'élément Catalogue de services et cliquez sur **Utiliser ce modèle d'élément**.
4. Accédez à **l'emplacement** dans la fenêtre Créer un créateur d'enregistrement.
5. Cliquez sur **Modifier les rubriques sélectionnées** sur la carte **de rubriques** pour ajouter ou supprimer des pages de rubriques associées à l'élément Catalogue de services .
   - Sélectionnez la **taxonomie** et les **rubriques disponibles** dans la liste à associer à l'élément sélectionné Catalogue de services .
   - Explorez jusqu'à huit niveaux de rubriques de sous-arborescence à associer à votre Catalogue de services élément.

Résultats

- Choisissez plusieurs rubriques dans n'importe quelle taxonomie active à associer à un Catalogue de services élément.
- Ajoutez jusqu'à huit niveaux de rubriques de sous-arborescence à l'élément Catalogue de services .

Configuration du menu Mega

Le méga menu vous aide à accéder à une rubrique et à ses rubriques enfants. La taxonomie que vous associez à l'enregistrement du portail Employee Center détermine le méga menu et ses éléments de menu. Par défaut, les rubriques et rubriques enfants que vous créez dans la taxonomie sont affichées en tant qu'éléments du méga menu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

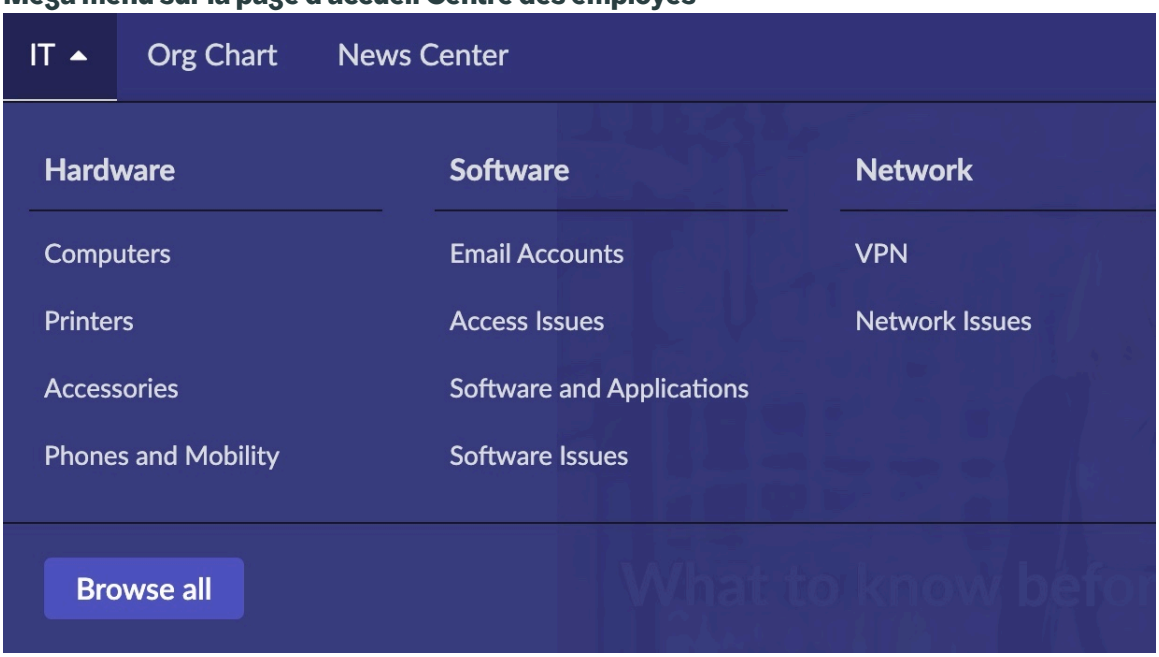
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les rubriques de taxonomie deviennent disponibles après avoir installé et activé le module d'extension Employee Experience Taxonomy (sn_ect). La taxonomie du système de base, Employé, est installée lorsque vous installez le module d'extension Taxonomie de l'expérience employé.
Pour modifier la taxonomie par défaut, clonez d'abord la taxonomie, puis créez de nouvelles rubriques parentes et leurs rubriques enfants. Pour plus d'informations, consultez Cloner la taxonomie pour le contenu employé. Les rubriques racines sont affichées dans le méga menu. Les rubriques enfants jusqu'à deux niveaux sont répertoriées sous le méga menu et s'affichent lorsque vous cliquez sur le méga menu. Cliquez sur **Parcourir** <topic_name><topic_name> pour ouvrir la rubrique parente. Par exemple, cliquez sur **Tout parcourir** pour ouvrir la rubrique parent IT. La figure suivante montre les éléments du menu Informatique.

Remarque :
Seules les rubriques actives comportant du contenu connecté sont affichées dans le méga menu.

Pour plus d'informations sur l'architecture d'informations EC et la configuration de la navigation du portail, reportez-vous à la section Navigation avancée du portail.

Méga menu sur la page d'accueil Centre des employés



Remarque :
Vous pouvez personnaliser la couleur primaire et d'arrière-plan à partir des variables CSS.

Dans Centre des employés, la taxonomie Employé par défaut inclut les méga menus IT, RH, Workplace, Juridique et Procurement. Le méga menu affiche trois niveaux de rubriques (rubrique racine, rubrique enfant 1 et rubrique enfant 2). Par exemple, **IT > Matériel > Imprimantes**.

- Liste simple : si une rubrique racine n'a qu'un seul niveau de rubrique enfant 1, c'est-à-dire si la rubrique enfant 1 n'a pas de rubrique enfant 2, la rubrique enfant 1 s'affiche sous la forme d'une liste simple sous le menu de rubrique racine.
- Colonne unique : si la rubrique enfant 2 (rubriques de 2e niveau) en compte jusqu'à 10 sous la rubrique enfant 1, l'interface utilisateur s'affiche sous la forme d'une colonne unique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Deux colonnes : si la rubrique enfant 2 a plus de 10 sous-rubriques enfant 1, l'interface utilisateur s'affiche sous forme de deux colonnes.
- Deux colonnes avec la page de rubrique : si la rubrique enfant 2 comporte plus de 20 sous-rubriques enfant 1, l'interface utilisateur affiche uniquement 20 rubriques enfants 2 sous forme de deux colonnes. Pour les rubriques restantes, accédez à la page Rubrique de la rubrique enfant 1 et vérifiez le widget Sous-rubriques.

Remarque :
Au fur et à mesure que les modifications sont enregistrées dans le cache de session, assurez-vous de vous reconnecter pour refléter toute modification de rubrique dans le méga menu.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Clonez la taxonomie pour le contenu employé. Pour en savoir plus, consultez Cloner la taxonomie pour le contenu employé.
   - Créez manuellement une taxonomie. Pour en savoir plus, consultez Créer une taxonomie.
2. Créez une rubrique racine et associez-la à la taxonomie clonée ou nouvelle.
   Pour en savoir plus, consultez Créer et associer des rubriques.
3. Créez une rubrique enfant et associez-la à la rubrique parente.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une rubrique enfant. Répétez cette étape pour créer autant de rubriques enfants que nécessaire.
4. Associez du contenu connecté aux rubriques.
   Pour en savoir plus, consultez Associer du contenu connecté à une rubrique.

   Remarque :
   Vous pouvez afficher des rubriques dans le méga menu uniquement si vous avez accès à au moins un contenu associé.

5. Activer les critères d’utilisateur pour les rubriques pour configurer des paramètres de visibilité au niveau de la rubrique.
6. Configurer les propriétés système du chargement asynchrone du menu Mega pour améliorer la charge et les performances.

Que faire ensuite

Vous pouvez également ajouter des éléments de menu non liés à la taxonomie à la barre de navigation primaire. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des éléments de menu à la navigation primaire.

Remarque :
Lorsque le méga menu est vide, vérifiez si les données de démonstration de l’application de taxonomie Expérience employé sont installées. Cochez la case Charger les données de démonstration pour inclure les données de démonstration avec votre installation ou réparation.

Ajouter des éléments de menu à la navigation primaire

Ajoutez des éléments de menu non liés à la taxonomie à la barre de navigation primaire en configurant l'enregistrement Menu d'Centre des employés. Les éléments de menu non liés à la taxonomie s'affichent sous la forme d'une liste simple.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

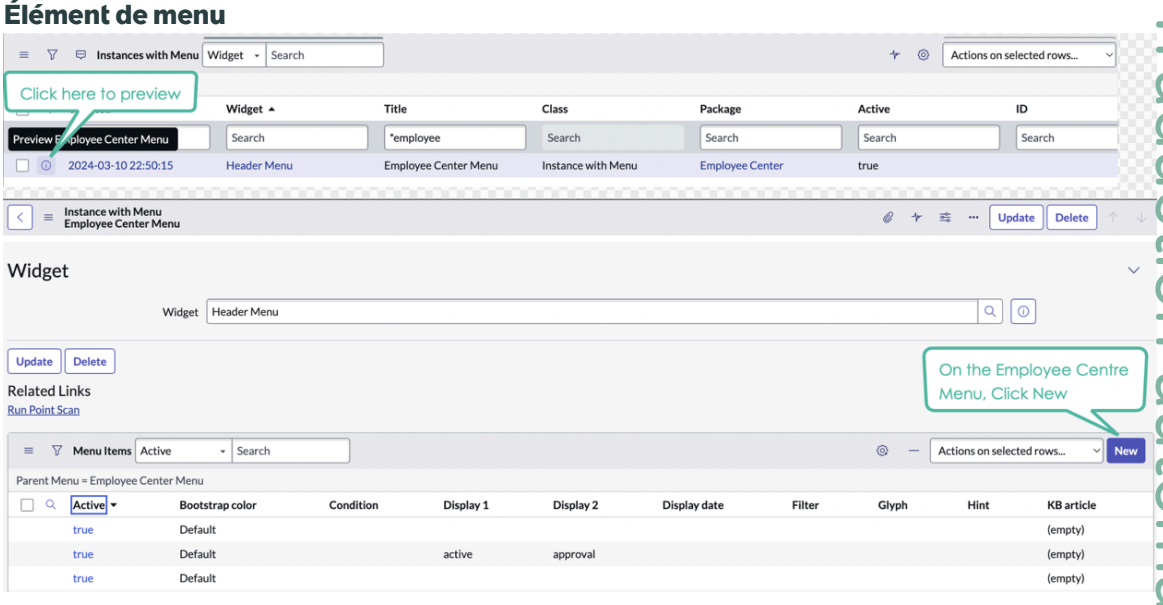
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rubriques et rubriques enfants que vous créez dans la taxonomie sont affichées en tant qu'éléments du méga menu sur la page d'accueil d'Centre des employés. Les éléments de menu non liés à la taxonomie par défaut qui s'affichent dépendent des modules d'extension que vous avez installés. Par exemple, Centre des employés affiche l'élément de menu Organigramme lorsque vous installez le module d'extension Livraison de contenu (com.sn_content_delivery). Centre des employés – Pro affiche l'élément de menu Forums des employés lorsque vous installez le module d'extension Communities (com.sn_communities).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Menus**.
2. Remplacez le **périmètre de l'application** par **Centre des employés**.
   Vous devez définir le périmètre de l'application pour ajouter un élément de menu.
3. En regard du champ **Titre** , cliquez sur **Afficher l'aperçu de cet enregistrement** et ouvrez l'enregistrement.

Élément de menu



4. Dans la liste connexe **Éléments de menu** , cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'élément de menu.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les éléments de menu non liés à la taxonomie sont affichés à côté des éléments du menu de taxonomie dans la barre de navigation primaire.

Afficher les liens rapides dans le méga menu

Vous pouvez afficher les liens rapides associés aux rubriques racines dans le méga menu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

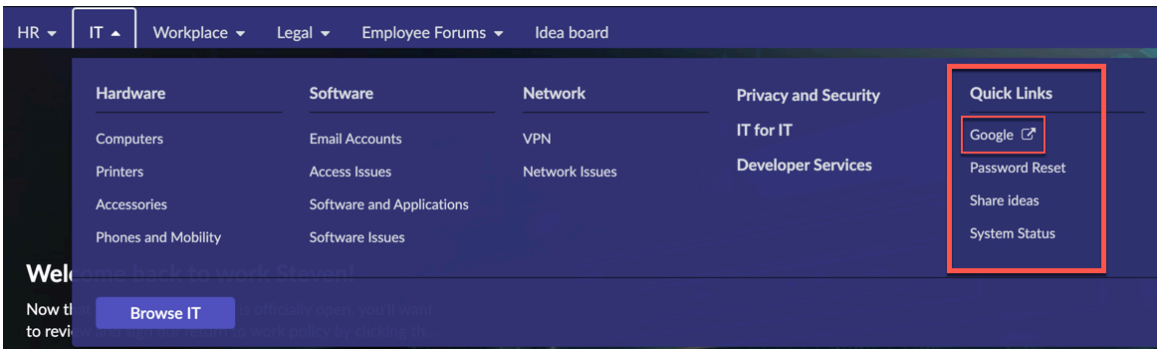
Vous pouvez associer des liens rapides à une rubrique racine afin qu'elle s'affiche dans le méga menu sous Liens rapides. Seuls les liens rapides associés aux rubriques racines s'affichent dans le méga menu. Pour en savoir plus, consultez Associer un lien rapide à une rubrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur la page d'accueil d'Employee Center, cliquez sur une rubrique racine.
   Si des liens rapides sont associés à la rubrique racine et que vous y avez accès, ces liens rapides s'affichent pour cette rubrique racine dans le méga menu.



Remarque :
L'icône Lien externe ( ) près d'un lien rapide indique qu'il s'agit d'un lien externe.

2. Cliquez sur un lien rapide que vous souhaitez afficher.
   Selon le type de contenu associé au lien rapide, le contenu pertinent s'affiche.

Remarque :
Le lien externe et le mégamenu sont pris en charge pour l'accessibilité. Les champs incluent une icône d'info-bulle et Les lecteurs d'écran lisent l'info-bulle lorsque l'icône est active.

Information associée

Créer un lien rapide

Affecter des rubriques à un lien rapide

Limiter l'accès à un lien rapide

Configurer les propriétés système du chargement asynchrone du menu Mega

Le méga menu asynchrone améliore l'interactivité de la page d'accueil en chargeant le méga menu en arrière-plan, ce qui vous permet d'interagir plus rapidement avec le contenu visible.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez découpler le chargement du méga menu de la page d'accueil à l'aide du processus asynchrone.

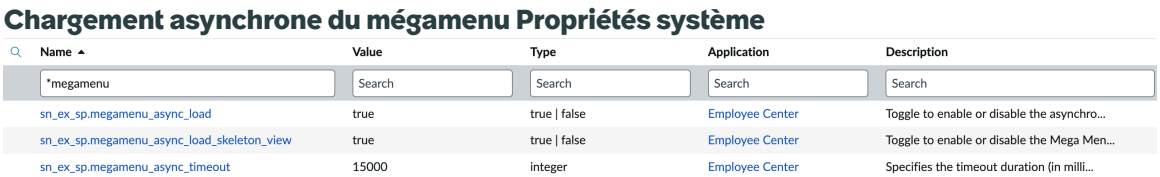
- Utilisez les propriétés système de chargement asynchrone du méga menu pour afficher des éléments d'espace réservé ressemblant à la mise en page du contenu final pendant l'extraction des données réelles.
- Afficher un écran vide ou un spinner, les chargeurs squelettes créent une meilleure perception des performances et de l'expérience utilisateur.
- Continuez à travailler sur la page d'accueil et d'autres éléments de widget, quel que soit le temps de chargement du méga menu.
- Activez le cache, réduisez le temps de chargement et améliorez la réactivité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Recherchez les propriétés suivantes, puis cliquez sur ouvrir.



   a. Basculez **sn_ex_sp.megamenu _async_load** pour activer ou désactiver la fonctionnalité de chargement asynchrone du méga menu.
      - Vrai : afficher le chargeur squelette
      - false : (par défaut)

   b. Basculez **sn_ex_sp.megamenu_async_load_skeleton_view** pour activer ou désactiver le chargeur de squelette Mega Menu.
      - Vrai : afficher le chargeur squelette jusqu'à ce que le flux asynchrone reçoive les données.
      - Faux : afficher les données de la session précédente jusqu'à ce que le flux asynchrone obtienne les données, puis mettre à jour l'interface utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Mappage des données du portail de l'utilisateur.

   c. Spécifiez la durée du délai **d'expiration sn_ex_sp.megamenu_async_timeout** (en millisecondes) pour le chargement du méga menu asynchrone.
      La valeur par défaut est 15 000. Au bout de 15 secondes, l'interface utilisateur interrompt le chargement des données et affiche un message d'erreur

      ```
      Un problème est survenu lors du chargement du menu. Veuillez réessayer ultérieurement.
      ```

      .

3. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Mettre à jour**.

Résultats

Les propriétés système améliorent la charge asynchrone et les performances globales.

Information associée

Optimisation des performances du portail

Mappage des données du portail de l'utilisateur

Mappage des données du portail de l'utilisateur

La table de la table de mappage de données du portail utilisateur n'est accessible qu'à l'utilisateur en charge de la maintenance et est supprimée automatiquement tous les 30 jours avec une tâche de purge automatique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou utilisateur de maintenance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table de mappage des données du portail utilisateur stocke les données de session lorsque l'utilisateur se connecte. Lorsque vous marquez

- **sn_ex_sp.megamenu _async_load**=true et **sn_ex_sp.megamenu_async_load_skeleton_view**=true, la carte de données du portail utilisateur (sn_ex_sp_user_portal_data_map) récupère, stocke, actualise et affiche les dernières données de session du méga menu sans actualisation de la page. Des chargeurs squelettes apparaissent, une tâche d'extraction des dernières données s'exécute en arrière-plan, puis ces données sont affichées pour les sessions suivantes jusqu'à ce que les données soient récupérées à nouveau.
- **sn_ex_sp.megamenu _async_load**=true et **sn_ex_sp.megamenu_async_load_skeleton_view**=false, la carte de données du portail utilisateur (sn_ex_sp_user_portal_data_map) enregistre les données de session du MegaMenu de la session la plus récente. Les données de table sont mises à jour à chaque connexion. Ces données apparaissent pour les sessions suivantes sans chargeurs squelettes.

> **Remarque :**
> Assurez-vous de vous reconnecter pour que les changements s'affichent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** > **Mappage des données du portail de l'utilisateur**.
2. Sur le sn_ex_sp_user_portal_data_map, accédez à l'onglet **Accès à l'application** .
3. Consultez les options suivantes avec **Tous les périmètres de l'application**.
   - Autorisation de lecture
   - Peut créer
   - Peuvent mettre à jour

   Ne pas sélectionner **Peut supprimer**

> **Remarque :**
> Les données de la **table Table de mappage des données du portail utilisateur** ne sont accessibles qu'à l'utilisateur en charge de la maintenance et sont supprimées automatiquement dans 30 jours avec une tâche de purge automatique.

Que faire ensuite

Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_ex_sp_user_portal_data_map.list` pour afficher les données.

Données du portail utilisateur mapper les données de session



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Configurer les propriétés système du chargement asynchrone du menu Mega

Navigation avancée du portail

La navigation avancée du portail (APN) vous aide à concevoir et configurer une navigation intuitive pour une meilleure architecture des informations et une meilleure découverte des rubriques. Vous pouvez gérer les rubriques et les éléments de menu du portail de services en fonction des besoins des employés. Utilisez l'expérience de navigation améliorée qui vous aide à améliorer la découverte de contenu.

À l'aide de la navigation avancée du portail, vous pouvez concevoir le menu de navigation primaire et configurer la configuration de navigation en fonction des besoins des employés et des priorités de contenu. Vous pouvez gérer les rubriques, les éléments de menu du portail de services et une combinaison des deux.

Remarque :
Lorsque vous activez la **navigation avancée du portail**, vous pouvez gérer les rubriques et les éléments de menu de niveau racine à partir de cette table elle-même, et non à partir de la taxonomie ou des éléments de menu du portail de services.

Voici un bref résumé de ce que vous pouvez faire :

- Configurez et contrôlez la conception et l'affichage de la barre de navigation primaire.
- Synchronisez dans la hiérarchie pour extraire les éléments de menu, les rubriques racines et les rubriques enfants.
- Simplifiez les mises à jour de taxonomie en activant la synchronisation en un seul clic sur tous les niveaux de hiérarchie APN, remplaçant ainsi la synchronisation manuelle niveau par niveau.
- Utilisez l'architecture d'informations du système de base ou personnalisez-la en fonction de vos besoins professionnels.

Remarque :
Seuls l'enregistrement de portail actif et ses éléments de menu sont affichés dans la navigation.

Utilisez la visite guidée qui fournit une explication de fonctionnalité pour vous aider à comprendre ce qu'est APN et comment il peut être configuré.

Avantages de la navigation avancée du portail

Vous pouvez offrir une navigation simplifiée vers le contenu.

- Utilisez la structure du système de base pour améliorer la découverte et la consommation.
- Personnalisez la conception et la structure en fonction de vos préférences en fonction de la taxonomie ou du menu du portail du fournisseur de services.
- Accédez au bon contenu en un minimum de clics.
- Affichez les rubriques et les éléments de menu dans la barre de navigation principale.
- Utilisez les préférences d'affichage pour les rubriques de niveau racine ou les éléments de menu qui sont servis de manière personnalisée en fonction de vos besoins.

Remarque :
Le lien externe et le méga menu sont pris en charge pour l'accessibilité. Les champs incluent une icône d'info-bulle et les lecteurs d'écran lisent l'info-bulle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration du menu Mega

Les administrateurs peuvent gérer l'architecture des informations et la navigation. Vous pouvez configurer le méga menu pour afficher une hiérarchie mixte d'éléments de menu SP, d'éléments de menu APN et de rubriques avec des options de mise en page flexibles. Créez une hiérarchie mixte et activez une expérience de navigation de niveau consommateur. Pour plus d'informations, consultez Configuration du menu Mega.

- Organisez le contenu en mise en page standard et en mises en page étendues.
- Configurez la position des éléments racines à gauche ou à droite.
- Invoquez une fenêtre modale interactive à partir du méga menu.
- Synchronisez la hiérarchie pour extraire les éléments de menu, les rubriques racines et les rubriques enfants.

Remarque :
Par défaut, l'enregistrement APN pour EC et EC Pro est inactif pour les clients existants. Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers la dernière version, assurez-vous d'activer l'enregistrement APN.

Architecture de l'information EC

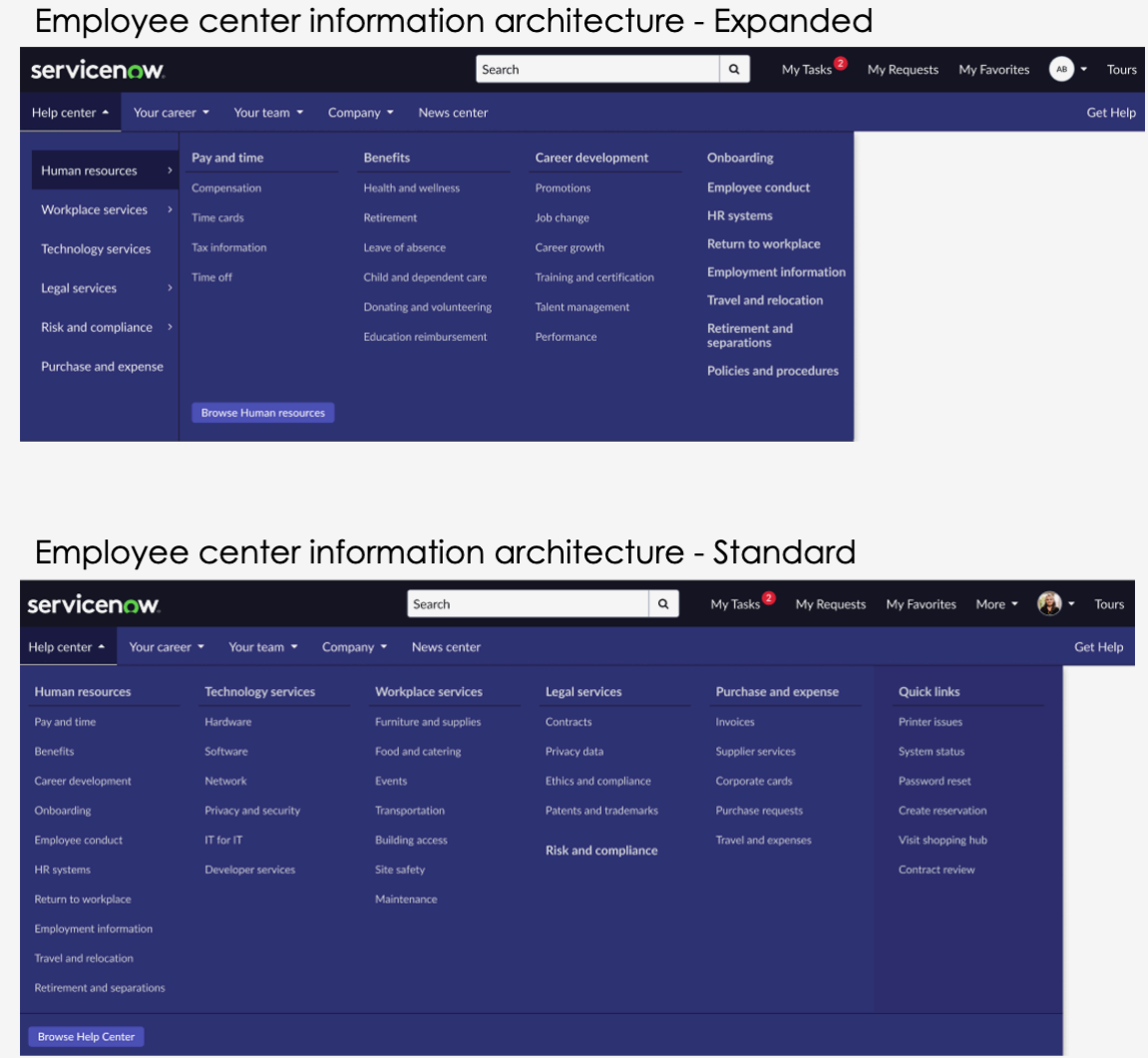
Vous pouvez désormais utiliser l'architecture d'informations améliorée prête à l'emploi pour améliorer la découverte et la visibilité du contenu.

À l'aide de la navigation avancée du portail, vous pouvez concevoir le menu de navigation primaire et configurer la configuration de navigation en fonction des besoins des employés et des priorités de contenu. Organisez votre contenu dans des menus ou des fenêtres modales.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'architecture de méga menu prêtes à l'emploi



Cette image est fournie à des fins d'illustration uniquement pour le méga menu prêt à l'emploi.

- La mise en page du méga menu OOTB EC Pro est développée.
- La mise en page du méga menu OOTB EC est standard.

> **Remarque :**
> Vous pouvez utiliser la mise en page de votre choix et configurer d'autres niveaux dans votre taxonomie en fonction des besoins de votre entreprise.

Conseils et informations utiles

Utilisez certains des conseils et astuces suivants.

- Pour **la vue standard**, vous pouvez avoir un maximum de trois niveaux.
- Pour la **vue développée**, vous pouvez avoir un maximum de quatre niveaux (un élément de menu dans la hiérarchie et des rubriques jusqu'à trois niveaux). Dans cet exemple, `Centre d'assistance > les ressources technologiques > Matériel > ordinateurs`, vous avez
  - Un élément de menu de navigation `Centre d'assistance` et
  - Trois niveaux de rubriques `Ressources technologiques > Matériel > ordinateurs`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ajoutez des rubriques jusqu'à trois niveaux à partir du niveau racine. Par exemple, lorsque vous ajoutez des rubriques sous Ressources humaines, vous ne pouvez passer que de Ressources humaines > Sous-rubrique 1 > Sous-rubriques 2.
- Les rubriques d'une hiérarchie ne peuvent pas être mélangées avec les rubriques d'une autre hiérarchie. Par exemple :
  - Pour Ressources humaines > Salaire et Temps > Rémunération, vous ne pouvez pas ajouter de matériel en tant qu'enfant de RH.
  - Pour les ressources technologiques > matériel > les ordinateurs, vous ne pouvez pas ajouter Salaire et Temps en tant qu'enfant de Ressources technologiques ou Matériel ou Ordinateurs.
  - Le salaire et le temps peuvent être des frères et sœurs de ressources technologiques, de matériel ou d'ordinateurs.
- Le niveau 3 de la vue développée et le niveau 2 de la vue standard sont ajustés dynamiquement en fonction de l'espace disponible.
- Pour l'élément racine sans élément enfant ni lien rapide actif associé, le bouton Parcourir ne s'affiche pas.
- Le bouton Parcourir s'affiche dans la vue hamburger pour les rubriques et le bouton Parcourir n'est pas affiché dans la vue hamburger pour les éléments de menu SP.

Remarque :
Vous pouvez configurer le bouton Parcourir, mais le texte du bouton n'est pas affiché dans la vue hamburger. Le texte d'affichage du bouton Parcourir dans la vue hamburger est **Tout parcourir**.

- Une liste connexe de liens rapides est disponible au niveau racine de la vue standard.
- Une liste connexe de liens rapides n'est pas disponible au niveau racine pour la vue développée.
- Les liens rapides sont récupérés lorsque vous créez des enregistrements de portail.

Remarque :
Lorsque vous utilisez une hiérarchie de synchronisation, les liens rapides ne sont pas récupérés.

- Seuls trois niveaux de rubriques et deux niveaux d'éléments de menu SP associés à la taxonomie du portail sont récupérés.
- La visibilité d'une rubrique dans le menu Méga est basée sur le contenu connecté. Pour éviter les problèmes d'affichage, assurez-vous qu'il est actif au niveau de la source (rubrique ou élément de menu du portail de services) et au niveau de l'élément de navigation dans la navigation avancée du portail.
- Lorsque vous désactivez le bouton « Parcourir » dans le méga menu à partir de <page de configuration APN/nom d'enregistrement>, le bouton parcourir n'est désactivé que dans la version de bureau. La version mobile affiche toujours le bouton Parcourir, car la version dynamique de la navigation ne prend actuellement pas en charge les boutons.

Pour connaître les étapes de configuration, reportez-vous à la section Configurer la navigation avancée du portail.

Configurer la navigation avancée du portail

La navigation avancée du portail (APN) vous aide à concevoir et configurer une navigation intuitive pour une meilleure architecture des informations et une meilleure découverte des rubriques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

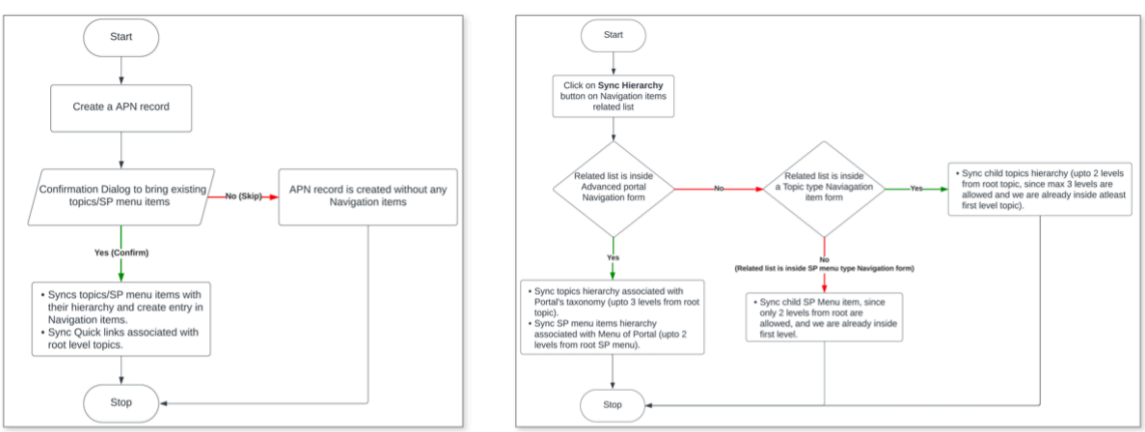
Avant de commencer, assurez-vous de bien comprendre les informations utiles disponibles dans Architecture de l'information EC.

Rôle requis : admin et administrateur SP

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide de la navigation avancée du portail, vous pouvez activer la synchronisation en un seul clic sur tous les niveaux de hiérarchie APN, en remplaçant la synchronisation niveau par niveau. Vous pouvez concevoir le menu de navigation primaire et configurer la configuration de navigation en fonction des besoins de l'employé et des priorités de contenu. Voici un aperçu du workflow de navigation :

Architecture APN



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Navigation avancée du portail**.
2. Cliquez sur **Suivre une visite guidée** pour comprendre le processus APN.
   Pour en savoir plus sur le processus et la configuration d'APN, consultez la visite guidée explicative.
3. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouvel enregistrement ou afficher la liste des enregistrements APN disponibles.
4. Sélectionnez **Actif** pour remplacer le menu actuel Centre des employés par le nouveau menu de navigation.

> **Remarque :**
> Un seul enregistrement de navigation avancée de portail [sn_ex_sp_portal_extensible_navigation] peut être actif par portail. Lorsque vous avez un enregistrement actif, vous devez d'abord désactiver l'autre.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou sur **Enregistrer**.
   Une fenêtre contextuelle apparaît avec le message suivant.

> Pour vous aider à démarrer, nous pouvons afficher vos éléments de menu de navigation existants afin de vous permettre de les modifier. Vous pouvez également ignorer cela et commencer à partir de zéro. Voulez-vous apporter votre menu actuel maintenant ?

6. Dans le **menu Démarrer avec la navigation actuelle**, sélectionnez l'une des options suivantes.
   - **Ignorer** : lorsque vous cliquez sur Ignorer, les éléments de menu de navigation et les rubriques associés existants ne sont pas récupérés et vous pouvez recommencer à créer votre hiérarchie.
   - **Oui** : lorsque vous cliquez sur oui, les éléments de menu de navigation, les rubriques et les liens rapides associés existants sont extraits instantanément et vous pouvez affiner la hiérarchie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste connexe **Éléments de menu** s'affiche.

> **Remarque :**
> Une liste vide s'affiche lorsque vous cliquez sur l'option Ignorer.

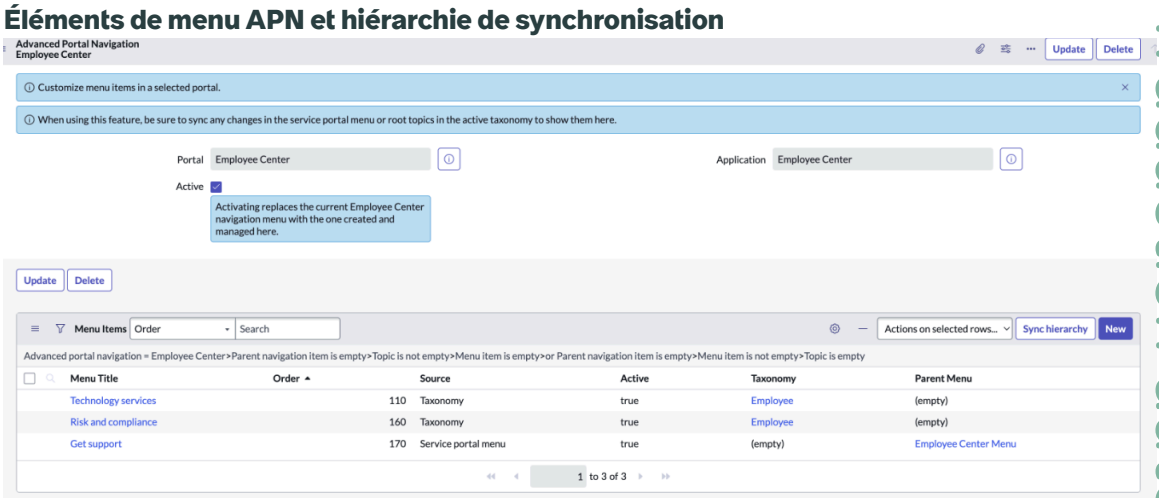
7. Utilisez l'une des options pour créer une nouvelle hiérarchie ou extraire la hiérarchie existante.

   a. Cliquez sur **Nouveau** pour créer ou ajouter à partir de la liste disponible.

   b. Cliquez sur **Synchroniser la hiérarchie** pour extraire les éléments existants.
   Les rubriques et les éléments de menu à l'état **actif** sont synchronisés. La fenêtre contextuelle Confirmer la synchronisation apparaît avec des informations sur la notification par e-mail.

   > **Remarque :**
   > Les liens rapides ne sont pas récupérés. Ajoutez manuellement des liens rapides.

Éléments de menu APN et hiérarchie de synchronisation



8. Dans la liste connexe **Élément de menu de navigation** , renseignez le formulaire.

> **Remarque :**
> Les champs suivants sont disponibles dans le système de base à partir de Centre des employés version 31.

Formulaire Élément de menu de navigation

Champ	Description
Source	La source de l'élément est généralement une rubrique de taxonomie ou un élément de menu du portail de services.
Application	Application dans le périmètre de cette activité.
Sujet	Nom de la rubrique récupéré à partir de la taxonomie. En fonction du niveau, vous pouvez sélectionner les rubriques enfants dans la liste disponible. **Remarque :** Assurez-vous que la rubrique ou l'élément de menu est déjà associé dans la navigation parente. Seules les rubriques et les éléments de menu actifs sont disponibles pour créer la navigation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Chemin du menu	Chemin d'accès de l'élément de menu. Lorsque vous ouvrez un élément de menu APN disponible, le chemin du menu s'affiche. Le chemin d'accès indique l'association parent-enfant, par exemple **/Centre d'assistance/Services technologiques**.
Élément de menu	Élément de menu récupéré à partir du menu du portail de services.
Ordre	Saisissez un nombre pour indiquer l'emplacement où cet élément apparaît dans le menu par rapport à d'autres éléments de menu.
Actif	État de l'enregistrement. Seuls les enregistrements actifs sont synchronisés.
Afficher comme	Indique le type de rendu souhaité. ○ **Menu** : sélectionnez cette option pour l'afficher sous forme de menu. ○ **Fenêtre modale** : sélectionnez cette option pour l'afficher en tant que fenêtre modale. Utilisez le widget et les paramètres de widget pour personnaliser l'expérience.
Type d'affichage du sous-menu	Indique le type de rendu que vous souhaitez afficher dans le menu. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Menu** est sélectionné au niveau de la hiérarchie racine. ○ Développé : sélectionnez cette option pour l'afficher dans la vue **développée**. ○ **Standard** : sélectionnez cette option pour l'afficher dans la vue standard. Prêt à l'emploi est standard. Pour plus d'informations, consultez Architecture de l'information EC.
Widget	Sélectionnez cette option pour utiliser les widgets disponibles afin de personnaliser l'expérience. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **la fenêtre modale** est sélectionnée.
Paramètres de widget	La fenêtre modale affiche le contenu du widget en fonction de la paire nom-valeur des paramètres du widget. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **la fenêtre modale** est sélectionnée.
Bouton Parcourir	Sélectionnez cette option pour afficher l'option de menu Parcourir. Pour la hiérarchie de niveau racine, sélectionnez le bouton Parcourir et spécifiez le texte d'affichage. Lorsque vous sélectionnez cette option avec du texte vide, l'affichage par défaut est **Tout parcourir**. **Remarque :** Pour la vue standard, l'option de navigation est disponible au niveau racine et pour la vue développée au niveau racine et au premier niveau uniquement.
Texte d'affichage du bouton Parcourir	Sélectionnez cette option pour afficher l'option de navigation dans le menu. ○ Lorsque vous sélectionnez la taxonomie comme source, le texte d'affichage du bouton Parcourir est généré automatiquement en fonction de la rubrique. Par exemple, lorsque vous sélectionnez Systèmes RH comme Rubrique, le texte affiché **affiche Parcourir Systèmes RH**. ○ Lorsque vous modifiez un élément de menu ou synchronisez, spécifiez manuellement le texte d'affichage du bouton Parcourir, par exemple, `Parcourir <votre texte>`. ○ Lorsque vous ne spécifiez aucun texte d'affichage, le bouton affiche **Tout parcourir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Utilisez cette table pour gérer tous les éléments dans la navigation primaire. Les changements de hiérarchie apportés à la taxonomie ou au menu du portail de services ne se répercutent pas sur la navigation primaire.

9. Suivez l'état de synchronisation à partir des champs suivants :
   - **L'état de synchronisation** indique l'état de la synchronisation, par exemple *Never synced*, *In progress*et *Completed*.

     Remarque :
     Une notification par e-mail est envoyée avec les résultats de la synchronisation indiquant l'ajout de nouveaux éléments, le cas échéant.

     Lorsque la synchronisation est en cours, vous ne pouvez pas effectuer d'actions telles que Mettre à jour ou Supprimer des enregistrements APN ou Éléments de menu.
   - **Dernière synchronisation indique** l'heure de la dernière synchronisation.

     Remarque :
     Pour afficher l'état de synchronisation, assurez-vous de désactiver la politique **d'interface utilisateur Masquer l'état de synchronisation** de **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Politiques d'interface utilisateur**. Pour plus d'informations, voir Using UI policies

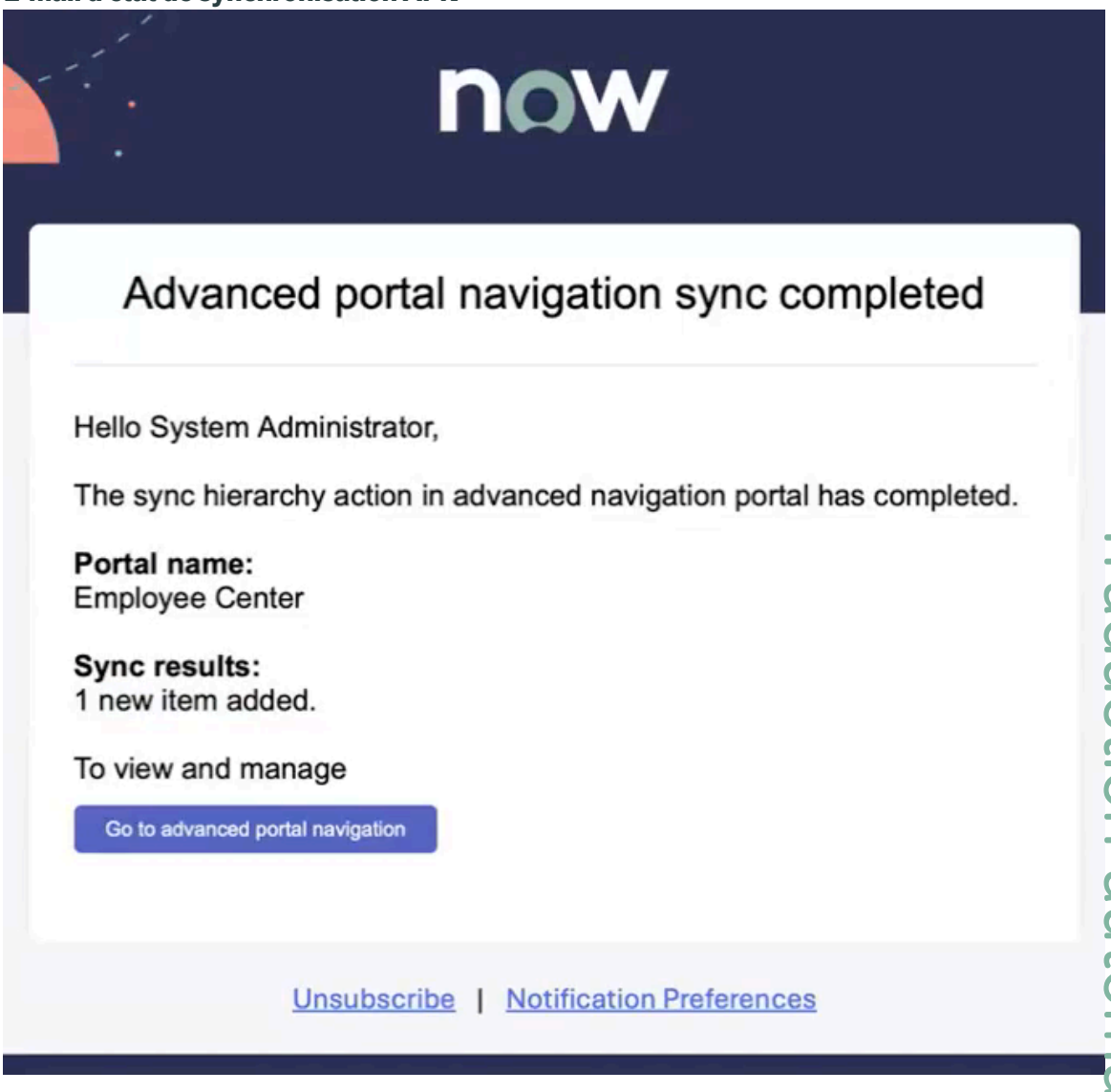
10. Notifier l'état de synchronisation par e-mail.
    Une fois l'opération terminée, vous recevez des informations sur la mise à jour de l'état de synchronisation avec le nombre de changements.

    Remarque :
    Si vous rencontrez des problèmes avec la synchronisation, contactez votre administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

E-mail d'état de synchronisation APN



11. Cliquez sur **Mettre à jour** pour les modifications à refléter.

Résultats

L'enregistrement de navigation avancé du portail est enregistré et vos employés peuvent afficher le nouveau méga menu.

Que faire ensuite

Tous les éléments de navigation actifs associés au portail et à la taxonomie sont récupérés et affichés dans la liste connexe.

- Lors de la création de l'enregistrement ou des synchronisations suivantes, tous les éléments de menu de navigation récupérés sont à l'état **Actif** par défaut.
- Pour inclure tout changement futur dans le menu du portail de services ou les rubriques racines de la taxonomie active, vous pouvez utiliser **Synchroniser la hiérarchie** pour apporter de nouvelles rubriques ou de nouveaux éléments de menu.
- Les éléments nouvellement synchronisés sont **actifs** par défaut avec la commande existante. Lorsque l'ordre n'est pas disponible pour la rubrique, l'ordre est 999999.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez apporter des modifications, si nécessaire, une fois la synchronisation terminée.
- Toutes les mises à jour de taxonomie à tous les niveaux de hiérarchie APN sont synchronisées en un seul clic.

Remarque :
Pour une synchronisation réussie, assurez-vous que les éléments du menu SP sont associés au portail pour lequel l'enregistrement de navigation avancée du portail est configuré.

Pour plus d'informations, consultez Architecture de l'information EC.

Configurer l'ordre de navigation avancé du portail

La navigation avancée du portail (APN) vous aide à concevoir et configurer une navigation intuitive pour une meilleure architecture des informations et une meilleure découverte. Vous pouvez réorganiser les rubriques et les éléments de menu hors rubrique en fonction des besoins des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Navigation avancée du portail**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou consultez la liste des portails disponibles.
3. Sur la page Navigation avancée du portail, spécifiez **Centre des employés** et cliquez sur **Enregistrer**. Les éléments de navigation actifs suivants associés au portail et à la taxonomie sont récupérés et affichés en tant que liste connexe.

Configuration de la navigation avancée du portail (APN)

Champ	Description
Sujet	Nom de la rubrique récupéré à partir de la taxonomie.
Élément de menu	Les éléments de menu sont extraits du menu du portail de services.
Ordre	Saisissez un nombre pour indiquer l'emplacement où cet élément apparaît dans le menu par rapport à d'autres éléments de menu.
Source	La source de l'élément est généralement une rubrique de taxonomie ou un élément de menu du portail de services.
Taxonomie	Taxonomie active associée des rubriques racines.
Menu parent	Parent à partir duquel les éléments de menu sont extraits.

Remarque :
Utilisez cette table pour gérer l'ordre d'affichage de tous les éléments dans la navigation primaire. Les changements d'ordre apportés à la taxonomie ou au menu du fournisseur de services ne se répercutent pas sur la navigation primaire.

4. Spécifiez l'ordre des éléments du menu de navigation en fonction de vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
utilisez des incréments de 100 lors de la détermination de l'ordre. Cette méthode facilite les modifications. Par exemple, vous avez numéroté vos liens 1, 2, 3, 4, 5 et souhaitez placer un nouveau contenu après 2. Il faudrait renuméroter les numéros 3, 4 et 5. Si vous utilisez 100, 200 et 300 et que vous souhaitez placer du contenu de 100 à 200, vous pouvez utiliser n'importe quel nombre de 101 à 199. Vous pouvez utiliser des nombres négatifs tels que -100.

5. Cliquez sur **Mettre à jour** pour les modifications à refléter.
   Les paramètres d'ordre et d'état actif persistent à partir de cette table.
6. Définissez la valeur d'état de l'enregistrement de navigation avancée du portail sur **Actif** pour gérer l'ordre d'affichage et les préférences de navigation.

Résultats

L'enregistrement de navigation avancée du portail est enregistré. Vous pouvez enregistrer plusieurs enregistrements, mais un seul enregistrement de **navigation avancée du portail** peut être **actif**. Lorsque vous définissez l'état sur **Actif**, vous pouvez contrôler l'ordre d'affichage des éléments de menu de Centre des employés navigation à partir de la table elle-même. Cela remplace l'ordre de menu existant.

Que faire ensuite

Pour inclure tout changement futur dans le menu du portail de services ou les rubriques racines de la taxonomie active, vous pouvez

1. Cliquez sur **Synchroniser les changements de menu**. Le message de confirmation suivant s'affiche.

   Les changements apparaissent immédiatement dans le menu de navigation, placés à la fin. Vous pouvez apporter des modifications ou modifier l'ordre des éléments une fois la synchronisation terminée. Voulez-vous synchroniser maintenant ?

2. Cliquez sur **Oui** pour confirmer les mises à jour instantanément.

Lorsque la synchronisation se produit, les nouveaux éléments apparaissent à la fin. Mettez à jour l'ordre manuellement pour modifier l'ordre d'affichage.

Obtenir de l'assistance

Obtenir un support vous aide grâce à une section centralisée et facile à parcourir pour obtenir une aide rapide de l'Employee Center.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur SP ou administrateur ESC

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs fournissent un endroit central permettant aux employés d'obtenir de l'aide rapidement sans avoir à changer de contexte. Vous pouvez inclure des ressources utiles à la disposition de vos employés.

- Activez le widget pour une expérience d'obtention de support améliorée.
- Remplissez le modal avec un lien rapide, du contenu statique ou un widget personnalisé.

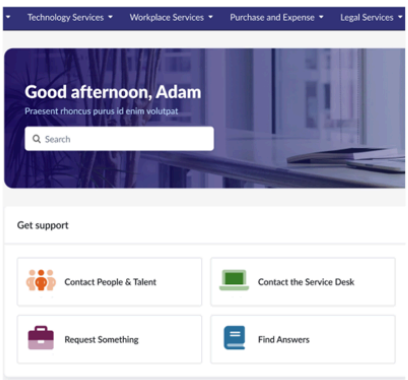
Vous pouvez afficher **Obtenir du support** sous forme de widget sur la page d'accueil ou de fenêtre modale. Pour plus d'informations, voir Configurer la navigation avancée du portail

Traduction automatique

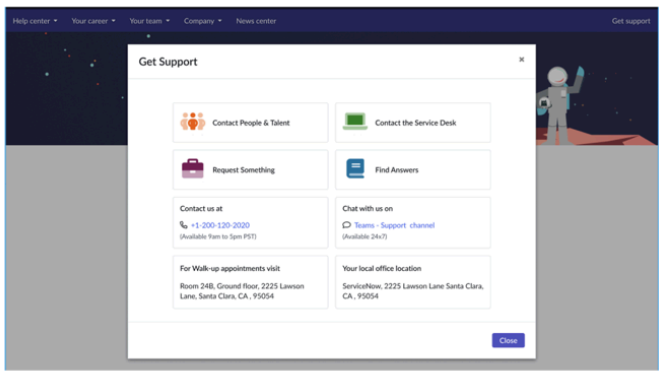
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir de l'assistance

As a home page widget



As a modal window



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Obtenir de l'assistance**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant.
3. **Sélectionnez Table** parmi les options disponibles.
   - Lien rapide
   - Contenu statique
4. Sélectionnez un **contenu** parmi les options disponibles.
   - Pour **Lien rapide**, sélectionnez le **nom** de la table (sn_ex_sp_quick_link) et le **document**. Pour plus d'informations sur les liens rapides, reportez-vous à la section Liens rapides.
   - Pour **Contenu statique**, sélectionnez le nom de **la table** (sn_ex_sp_static_content) et le **document**. Pour plus d'informations sur le contenu statique, reportez-vous à la section Configurer le contenu statique.

   Remarque :
   L'administrateur peut configurer n'importe quel nombre d'éléments. La solution prête à l'emploi **Obtenir du support** comporte un maximum de huit éléments.

5. **Spécifier l'ordre**.
6. Sélectionnez le **portail** parmi les options disponibles.
   Par exemple, pour associer un lien rapide à Centre des employés – Pro un guichet, sélectionnez Centre des employés – Pro Guichet.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

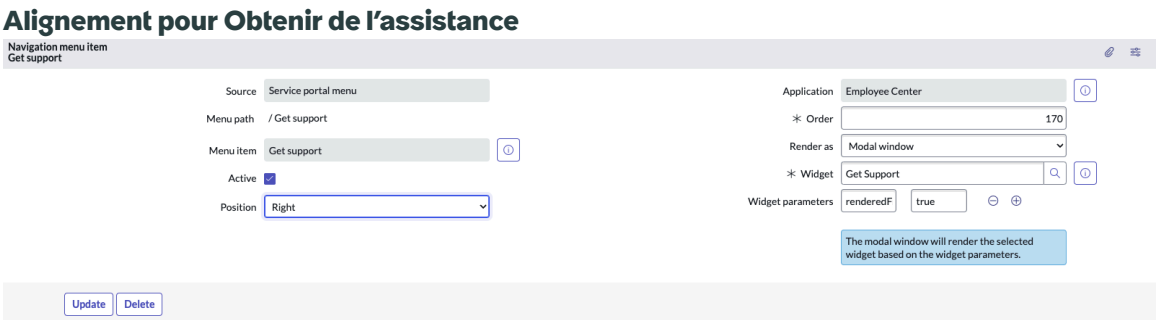
Obtenir du support est configuré par défaut dans le cadre de la navigation.

Que faire ensuite

Vous pouvez ensuite sélectionner la section Obtenir du support pour qu'elle apparaisse sous forme de fenêtre modale en sélectionnant le widget et en fournissant les paramètres du widget comme expliqué dans Configurer la navigation avancée du portail. Vous pouvez également configurer l'alignement comme illustré dans l'image suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



.

Configurer le contenu statique

Le contenu statique permet de créer un emplacement central pour ajouter tout le contenu utile pour les employés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Contenu statique**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de contenu statique

Champ	Description
Titre	Nom de l'enregistrement.
Actif	Cochez la case pour activer.
Texte enrichi	Informations descriptives pour le contenu statique.
Disponible pour	Option permettant de rendre le contenu statique disponible uniquement pour sélectionner des utilisateurs, des groupes, des rôles, et autres.
Non disponible pour	Option pour rendre le contenu statique indisponible.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Vous pouvez ajouter le contenu statique utile dans la Obtenir de l'assistance section.

Libre-service guidé dans Centre des employés

Offrez aux employés des options en libre-service plus faciles grâce à des expériences guidées pour améliorer la productivité et l'efficacité.

Un nouveau module d'extension **, Libre-service guidé** (sn_ex_sp_gd_help), Centre des employés permet aux employés d'utiliser un libre-service intuitif alimenté par des questions-réponses (QnA).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

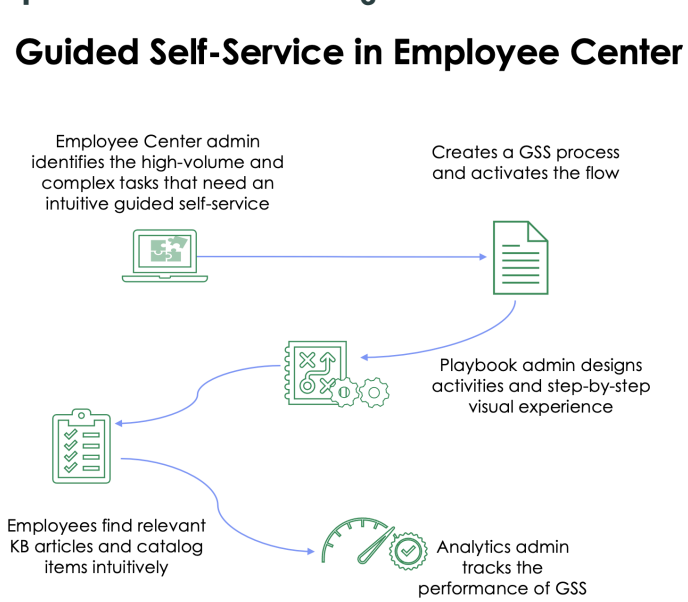
Vue d’ensemble du libre-service guidé (GSS)

Grâce à un moyen visuel contextuel de naviguer dans les scénarios de travail complexes, les administrateurs peuvent concevoir des workflows en libre-service adaptables qui peuvent améliorer la productivité, l’engagement et l’efficacité globaux de l’organisation.

À l’aide du libre-service guidé, les employés peuvent accéder au libre-service avec une assistance étape par étape et accéder à l’article ou à l’élément de catalogue pertinent. Libre-service guidé peut

- Libre-service avec un accès facile aux informations, aux processus et aux résolutions pour le travail quotidien.
- Découvrez et utilisez les processus GSS grâce à la recherche basée sur l’IA.
- Rendez les informations et les solutions facilement accessibles aux employés ayant différents niveaux de connaissances ou d’expérience.
- Guidez les employés vers l’article ou le formulaire de catalogue pertinent grâce à une expérience visuelle de questions-réponses (QnA).
- Exploitez les activités et les modèles prédéfinis pour les cas d’utilisation d’aide en libre-service, optimisés par des playbooks.
- Rationalisez la création pour les utilisateurs non techniques grâce aux améliorations apportées à la convivialité de Concepteur de playbook.
- Optimisez les options de libre-service employé pour les rubriques complexes et volumineuses.
- Rationalisez la création pour les utilisateurs non techniques grâce aux améliorations apportées à la convivialité de Concepteur de playbook

Expériences en libre-service guidé



Intuitive Q&A-powered self-service

Guided Self-Service (GSS) in Employee Center helps employees self-serve easily on high-complexity and high-volume topics.

Key capabilities

- Guide employees to the right article or catalog form through a visual Q&A experience.
- Easy authoring for non-technical users with playbook designer with usability enhancements.
- Leverage pre-built activities and templates for self-service help use cases, powered by playbooks.

Fournissez un libre-service guidé qui répond aux besoins fréquents des employés. Vous pouvez afficher le libre-service guidé sous forme de widget sur la page d’accueil, de lien rapide ou de widget sur les pages de rubriques.

Remarque :
Découvrez et utilisez les processus GSS grâce à la recherche basée sur l’IA basée sur le titre et la description.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prérequis

Le libre-service guidé dans Centre des employés a une dépendance sur le et les Centre des employés applications. Assurez-vous d'effectuer les étapes suivantes avant de commencer avec GSS.

- Assurez-vous d'activer l'application Centre des employés avant d'installer le **libre-service guidé** dans l'application à Centre des employés partir de ServiceNow Store.
- Assurez-vous d'avoir Studio de workflow et ses composants tels que Playbooks.
- Assurez-vous que l'utilisateur **sn_hr_sp.esc_admin** dispose du rôle **playbook.write** pour modifier la conception du playbook et **playbook_experience.admin** pour prévisualiser l'expérience guidée.

En savoir plus sur Playbooks et Workflow Studio

Playbook fournit une représentation visuelle du processus étape par étape impliqué dans les besoins et exigences des employés en libre-service, tels que *`Know your benefits`* et *`Time off request`*.

- Concevez le workflow visuel pour guider les employés dans la recherche d'articles ou d'éléments de catalogue pertinents.
- Utilisez l'aptitude Playbook pour aider les employés avec l'option Que faire ensuite.
- Fournir un moyen de visualiser et d'interagir avec les workflows en temps réel via une vue simple et axée sur les tâches.

Comprendre les bases de Playbooks et de Workflow Studio. Assurez-vous d'avoir une connaissance pratique des processus suivants :

- Exploring playbooks
- Playbook designer
- Using Workflow Studio
- Getting started with Playbooks
- Create a flow in Workflow Studio
- Create a playbook
- Building playbooks

Information associée

Référence du libre-service guidé

Utiliser le libre-service guidé

Configurer le libre-service guidé

Le libre-service guidé (GSS) permet de créer un playbook pour tout le contenu utile pour les employés.

Avant de commencer

Assurez-vous d'activer l'application Centre des employés avant d'installer le **libre-service guidé** dans l'application à Centre des employés partir de ServiceNow Store.

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Libre-service guidé**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire en libre-service guidé

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement. **Remarque :** Lorsque vous mettez à jour ou renommez le nom, assurez-vous de (ré)activer le GSS.
Actif	Cochez la case pour activer. **Remarque :** Seuls les éléments actifs apparaissent sur le widget.
Oder	Option permettant d'afficher l'ordre Processus en libre-service guidé disponible.
Description	La description que vous entrez dans ce champ remplace la description brève par défaut de la GSS.
Processus	Nom du processus.
Application	Périmètre de l'application.
Disponible pour	Option permettant de rendre GSS disponible uniquement pour les utilisateurs, groupes, rôles et autres sélectionnés.
Non disponible pour	Option pour rendre la GSS indisponible.

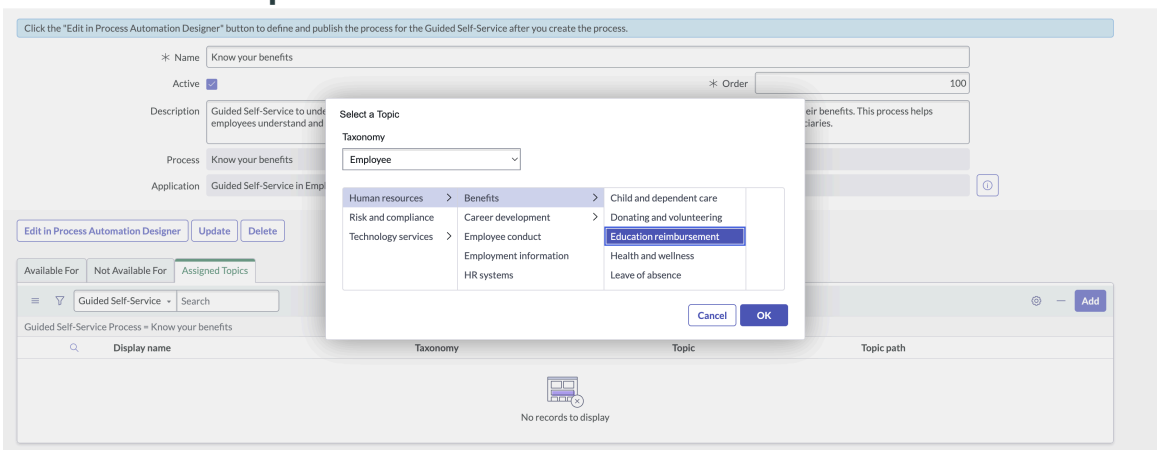
4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.
   Les onglets connexes Disponible pour, Non disponible pour et Affectés de rubriques s'affichent.

Remarque :
Par défaut, seul le rôle d'utilisateur sn_hr_sp.esc_admin peut ajouter GSS aux rubriques et les utilisateurs de profil de rubrique (tels que les gestionnaires de rubriques et les contributeurs) ne peuvent pas ajouter GSS aux rubriques affectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélection de la rubrique d'aide GSS



5. Sous l'onglet Affecter des rubriques, cliquez sur **Ajouter**, sélectionnez la rubrique, puis cliquez sur **OK**.

> **Remarque :**
> Lorsque vous affectez le processus guidé à une sous-rubrique, le processus d'aide apparaît sur la page de la rubrique et ses rubriques parentes. Par exemple, dans Ressources humaines > avantages, lorsqu'un libre-service guidé est affecté à une sous-rubrique Avantages, le libre-service guidé apparaît également sur sa rubrique parente.

6. Dans les onglets **Disponible pour** et **Non disponible pour** , sélectionnez les utilisateurs, les groupes, les rôles et plus.
   Le critère d'utilisateur est défini pour le libre-service guidé.

> **Remarque :**
> Lorsqu'un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs n'a pas l'autorisation d'accéder à un catalogue ou à un article de la base de connaissances, le message Vous n'avez pas accès à cet élément s'affiche. Vous pouvez contacter l'administrateur pour obtenir des autorisations.

7. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Mettre à jour**.
   N'oubliez pas que vous ne pouvez pas configurer plusieurs questions dans un seul questionnaire.

> **Remarque :**
> Les sélections incomplètes sont annulées quotidiennement par une tâche planifiée.

Que faire ensuite

Cliquez sur le bouton **Modifier dans le concepteur d'automatisation de processus** pour définir et publier le processus pour le libre-service guidé après avoir créé le processus. Procédez à la modification du playbook à partir du **Studio de workflow**.

> **Remarque :**
> Assurez-vous de marquer le processus guidé et le playbook comme actifs. Le bouton **Ajouter** s'affiche uniquement lorsque vous activez le processus GSS sur les rubriques affectées.

Information associée

Référence du libre-service guidé

Associer le processus en libre-service guidé à une rubrique

Utiliser le libre-service guidé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un flux visuel pour le libre-service guidé

Créez un flux visuel d'activités afin que les employés puissent trouver des informations de manière plus intuitive et visuelle.

Avant de commencer

Comprendre les notions de base de playbooks et de Workflow Studio Building playbooks .

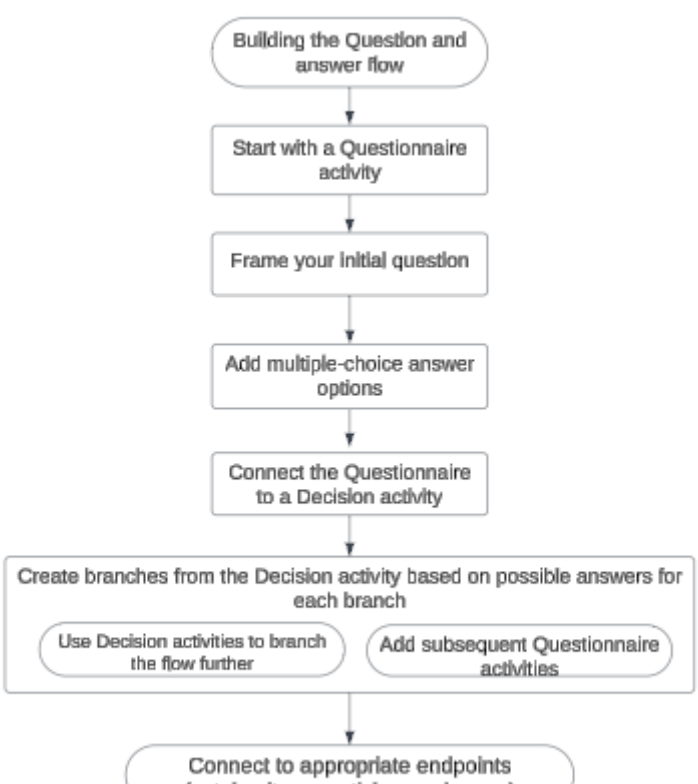
Pour en savoir plus, consultez la rubrique Référence du libre-service guidé.

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin, playbook.write

Procédure

1. Suivez les instructions disponibles dans .Create an activity definition
2. Dans Studio de workflow, utilisez l'activité de questionnaire existante disponible à partir de **Ajouter une activité** > **Activités courantes** > **Questionnaire** pour la création du flux de questions et réponses. Voici un exemple d'illustration de l'ensemble du flux.

   Flux visuel



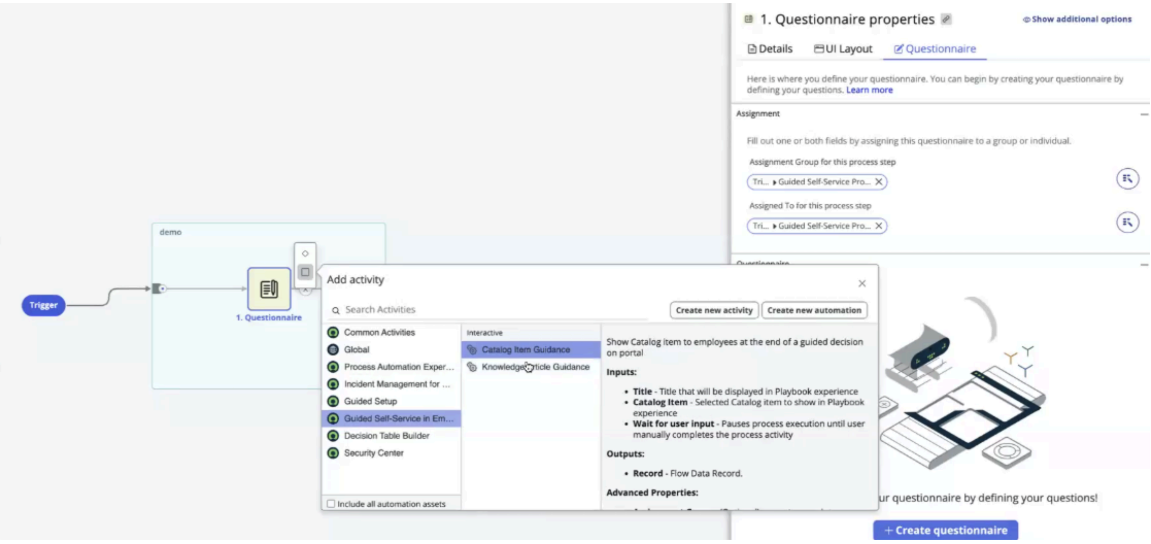
   Chaque définition d'activité contient des détails de configuration de base, ainsi qu'un plan d'automatisation et une expérience d'activité. La table est l'exécution du processus en libre-service guidé (GSS).

3. Dans le Studio de workflow, utilisez les nouvelles activités spécifiques à GSS.
   - **Ajouter une activité** > **Libre-service guidé dans Centre des employés** > **Conseils sur l'élément de catalogue**.
   - **Ajouter une activité** > **Libre-service guidé dans Centre des employés** > **Afficher les conseils de l'article de la base de connaissances**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

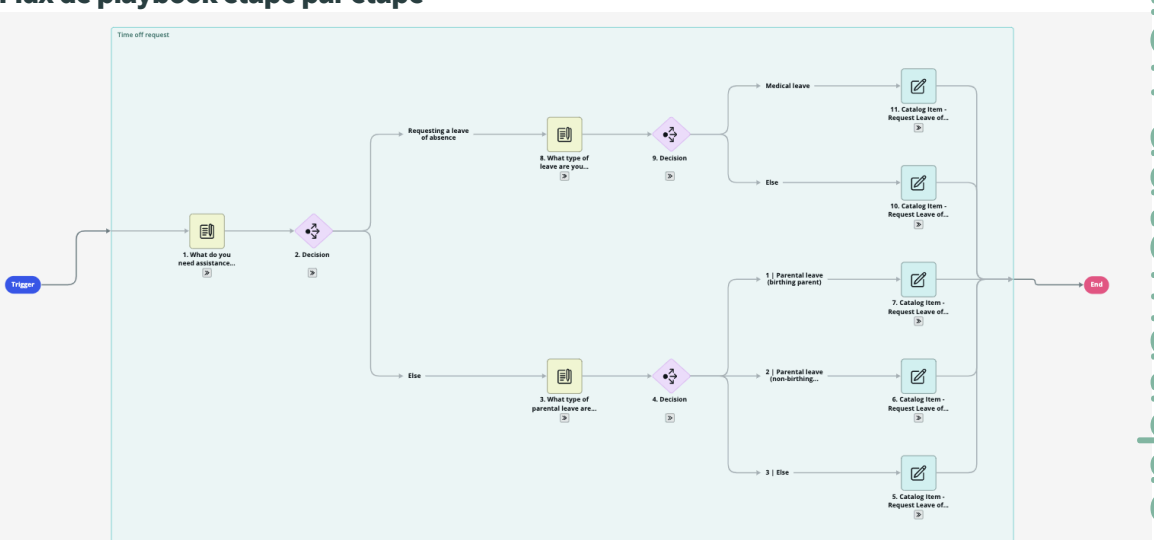
Ajouter une activité



Pour plus d'informations, consultez les informations d'activité telles que les propriétés d'entrée, de sortie et avancées sur l'interface utilisateur.

4. Dans Studio de workflow, personnalisez les déclencheurs, les flux, les décisions, etc.
Voici un exemple d'illustration du flux de congés.

Flux de playbook étape par étape



Remarque :
Assurez-vous de configurer l'opération de redémarrage pour chaque activité du flux. Lorsqu'une seule activité a l'opération de redémarrage, cela ne fonctionne pas.

Les éléments de catalogue et les KB s'affichent en fonction de l'accès de sécurité et des autorisations utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Create a playbook .

Remarque :
La table Définition d'activité [sys_activity_definition] répertorie les définitions des activités que vous pouvez ajouter à un playbook dans **Studio de workflow**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquer sur **Activer**.

> **Remarque :**
> Le bouton **Ajouter** s'affiche uniquement lorsque vous activez le processus GSS sur les **rubriques affectées**.

Résultats

GSS est configuré pour guider les employés. Pour plus d'informations, consultez Utiliser le libre-service guidé.

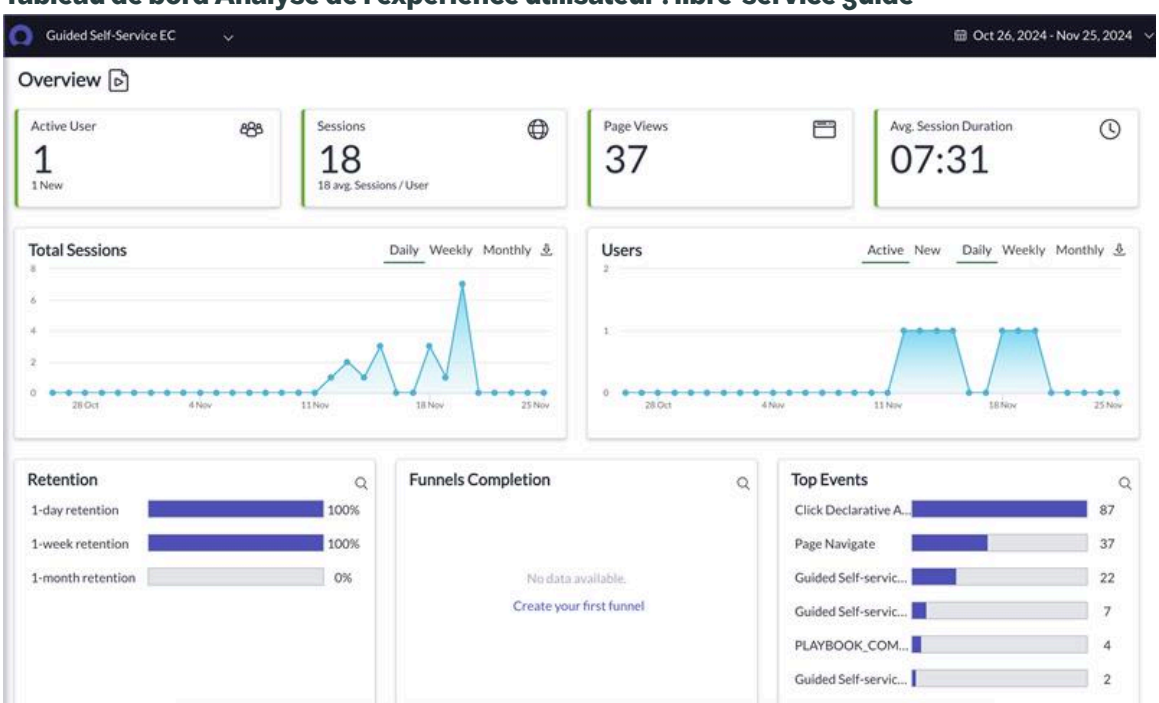
Analyse de l'expérience utilisateur en libre-service guidé

Analysez visuellement l'utilisation du libre-service guidé, le comportement de l'utilisateur et d'autres informations à partir du tableau de bord d'expérience utilisateur.

Vous pouvez utiliser le tableau de bord pour afficher les informations sur l'utilisation, l'engagement et l'adoption du libre-service guidé.

Accédez à la **Analyse de l'expérience utilisateur** > **Tableau de bord** > **Libre-service guidé** pour une vue et une analyse détaillées. Cliquez sur le widget ou le graphique respectif pour en savoir plus. Vous pouvez créer un entonnoir pour suivre l'adoption et l'abandon de session.

Tableau de bord Analyse de l'expérience utilisateur : libre-service guidé



Widgets

Le tableau de bord fournit les mesures suivantes :

- **ID de page** : indique les occurrences en fonction de l'ID de page.
- **Titre** : indique les occurrences en fonction du titre du libre-service guidé.
- **Source** : indique les occurrences basées sur la source, comme le lien rapide.
- **ID d'utilisateur** : indique les occurrences en fonction de l'utilisateur.
- **Événements** : indique les événements basés sur l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Conservation** : indique les informations sur la conservation.
- **Entonnoir** : indique les détails de l’entonnoir en fonction de l’utilisateur.

Utilisateurs et rôles

Rôles requis pour le tableau de bord Analyse de l’expérience utilisateur

Utilisateurs	Rôle requis
Administrateur du portail d'analyse	portal_analytics_admin
Visionneur d'analyse	analytics_viewer, mobile_analytics_viewer, web_analytics_viewer, portal_analytics_viewer

Comportement des utilisateurs

Affichez et analysez les informations disponibles dans votre tableau de bord. Vous pouvez suivre le comportement des utilisateurs et l'utilisation de l'application sur le lanceur d'applications.

- Affichez le libre-service guidé que les employés lancent fréquemment.
- Suivez l'activité mensuelle et quotidienne des utilisateurs.
- Affichez le nombre de clics utilisateur par libre-service guidé à partir de la page d’accueil, de la page de rubrique et des liens rapides.
- Analysez périodiquement la tendance de l'activité des utilisateurs.
- Évaluez le comportement des utilisateurs et les aperçus et orientez les décisions commerciales.

Événements

La liste des événements peut vous aider à comprendre les modèles d’utilisation et la popularité des fonctionnalités et à identifier les domaines à améliorer.

- Action déclarative de clic : action déclarative sur laquelle l’utilisateur a cliqué, telle que redémarrer, recommencer, continuer, terminer, modifier les réponses.
- Navigation dans la page : un utilisateur accède à la page Libre-service guidé.
- Élément de catalogue en libre-service guidé affiché : élément de catalogue en libre-service avec lequel l’utilisateur a interagi.
- Article de la base de connaissances en libre-service guidé affiché : articles de la base de connaissances en libre-service avec lesquels l’utilisateur a interagi.
- PLAYBOOK_COMPLETED : un processus guidé (playbook) que l’utilisateur a terminé.
- Action en libre-service guidé cliqué : le bouton d’action sur lequel l’utilisateur a cliqué.

Analyse d’entonnoir

Une analyse d’entonnoir montre le pourcentage d’utilisateurs qui ont terminé une action souhaitée le long d’un chemin critique dans votre application.

Rétention

Affichez des données telles que le nombre de nouveaux utilisateurs que vous avez et le nombre d’utilisateurs renvoyés. Les données de rétention de l’utilisateur vous indiquent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

également la fréquence des sessions utilisateur et le temps moyen entre les sessions compte tenu d'une certaine période. L'analyse de la rétention des utilisateurs peut vous aider

- Utilisez l'analyse de cohorte pour identifier une rétention mensuelle, hebdomadaire ou journalière.
- Comparez les analyses de rétention entre les périodes, les versions et les appareils.

Modifier l'affichage du widget Libre-service guidé

Le widget affiche le contenu d'aide pour l'utilisateur Centre des employés – Pro du guichet. Vous pouvez configurer les options d'instance en fonction de vos préférences d'affichage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez au Centre des employés ou Centre des employés – Pro à la page d'accueil du guichet.
2. Cliquez sur le widget **Libre-service guidé** .
3. Maintenez enfoncée la touche Ctrl du clavier, faites un clic droit sur le widget puis sélectionnez **Options d'instance**.
4. Configurez les options d'instance.

Options d'instance de widget

Options d'instance	Description
Données Processus d'aide guidée	Sélectionnez les processus pour le libre-service guidé. Par exemple : Récupération d'e-mail ou Réinitialisation du mot de passe **Remarque :** Assurez-vous que le processus d'aide guidée est marqué comme actif pour l'affichage sur le widget.
Charger la configuration	Définit l'ordre de chargement des données de la page et des widgets. Sélectionnez l'une des options suivantes : Asynchrone : la page se charge d'abord, puis les données des widgets se chargent. Les utilisateurs voient le contenu apparaître dans les widgets dès que chaque widget se charge. Synchrone : les données de la page et du widget se chargent en même temps. La page reste vide jusqu'à ce que toutes les données soient chargées.
Afficher l'état vide	Permet au widget d'apparaître si aucun article d'actualités n'est publié

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ces options sont disponibles uniquement à partir du widget de page d'accueil. Le widget de page de rubrique n'affiche pas les options.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Libre-service guidé dans Centre des employés

Favoris multicanaux

Les favoris multicanaux permettent d'accéder rapidement au contenu que les employés utilisent fréquemment et offrent une extensibilité pour les unités business.

Les employés peuvent afficher et accéder à leur contenu favori directement à partir du widget **Mes favoris** sur la page d'accueil Centre des employés ou à partir du lien **Mes favoris** dans la barre de navigation globale.

Par défaut, les favoris (sp_favorite) sont activés pour les portails Centre des employés et MESP pour les types de contenu **Demandes**, **Articles** et **Applications** .

Remarque :
L'option Favoris pour les **applications** n'est disponible que pour **les** clients EC Pro, car **le lanceur d'applications** est une fonctionnalité EC Pro.

Les employés peuvent voir l'icône des favoris sur les types de pages ou de sections suivants :

- Page de rubrique
- Vue détaillée de la page Catalogue
- Vue détaillée de la page Connaissances
- Page Catalogue de services
- Page Mes applications
- Widget Mes applications
- Widget Recommandé pour vous

Vous pouvez configurer les détails de la carte des favoris et utiliser l'icône ♡ afin d'ajouter du contenu à vos favoris. Lorsque vos employés identifient du contenu comme favoris, l'apparence de l'icône de favori devient ♥ .

Remarque :
Pour modifier l'icône, accédez à **Portail de services** > **Portails** > **Centre des employés** > **Configuration de démarrage rapide**et mettez à jour l'icône.

Mes favoris

Vous pouvez accéder à tous vos éléments préférés sur le widget à partir de **Mes favoris** de l'en-tête de la Centre des employés page d'accueil. Parcourez la liste de vos favoris, triez par date ou par récence, et consultez les vues de carte et de liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le widget **Mes favoris** n'apparaît que lorsque vous marquez du contenu comme favori. Toutefois, vous pouvez afficher le widget des favoris vides sur la page d'accueil lorsque vous sélectionnez **Afficher l'état vide** dans les options d'instance.

Tri des favoris

Vous pouvez configurer l'ordre de tri des éléments favoris à l'aide des options d'instance. Lors de la configuration, vos employés peuvent trier les favoris de la section des favoris de l'une des manières suivantes :

- **Accès récent**
- **Date d'ajout (la plus récente)**
- **Date d'ajout (la plus ancienne)**

Pour résoudre les problèmes liés à l'ordre de tri alphabétique des favoris, consultez KB1348001 .

Favoris et sécurité des rubriques

Vous pouvez configurer des autorisations utilisateur telles que **Disponible pour** et **Non disponible pour**. Lorsque la rubrique favorite n'est pas marquée comme disponible pour l'utilisateur, la rubrique n'est pas visible dans **Mes favoris** ni sur le widget des favoris.

Pour plus d'informations, consultez Activer les critères d'utilisateur pour les rubriques.

Dépannage des favoris

Suivez ces étapes pour résoudre les problèmes liés aux **favoris** :

- Pour les mises à niveau, vous pouvez autoriser les RCA associés aux favoris.
- Assurez-vous d'installer et de mettre à jour les modules d'extension les plus récents.
- Dans la table sp_portal, définissez Activer la valeur **préférée** sur **Vrai**.
- N'oubliez pas que toute personnalisation peut avoir un impact sur l'affichage et la fonctionnalité des favoris.
- Les applications favorites ne peuvent pas être affichées à partir de Now Mobile.

Information associée

Configurer l'option des favoris

Gérer les favoris

Configurer le type de contenu des favoris

Configurez l'option Favoris pour aider les employés à personnaliser le contenu et à accéder facilement au contenu qu'ils utilisent fréquemment.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur du portail et sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les favoris et l'icône des favoris. Une fois que vous avez activé les favoris pour des types de contenu tels que des demandes, des articles et des applications (Employee Center Pro uniquement), vos employés peuvent identifier le contenu comme favoris.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les favoris pour les **applications** sont disponibles uniquement Centre des employés – Pro pour les clients en tant que fonctionnalités Applications Centre des employés – Pro

Vous pouvez configurer les favoris pour les types de contenu de votre choix.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Favoris** > **Type de contenu des favoris**.
2. Spécifiez le type de contenu.
   Par exemple, **Article**.
3. Sélectionnez **l'icône de badge** dans la liste disponible.
4. Sélectionnez l'option **Actif**.

Résultats
L'affichage du type de contenu est configuré.

Configurer le type de contenu des favoris sur Mobile

Configurez l'option Favoris sur Mobile afin d'aider les employés à personnaliser le contenu et à accéder facilement au contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur du portail et sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Interface utilisateur mobile** > **Mobile**.
2. Modifiez les règles d'interface utilisateur pour mobile en fonction de vos besoins.
   Consultez Règles d'interface utilisateur pour mobile et configurez les valeurs de champ suivantes.

Règles d'interface utilisateur pour mobile

Champ	Description
Condition	Pour le champ **Condition**, spécifiez `text_02=sysId`, où sysId indique le sys_id du nouvel enregistrement **Type de contenu des favoris**. Cette règle s'applique uniquement aux éléments favoris qui appartiennent à ce type de contenu.
Parent	Mes favoris (sans image)
Table parente	Vue mobile
Déclencheur	OnLoad

Action de règle d'interface utilisateur pour mobile

Champ	Description
Cible	text_01
Opération	Définir le style d'interface utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Valeur	Exemple JSON{ "TextDecorator":{ "Type": "Font", "FontName": "now-mobile-icons", "Value": "f15c", "FontColor": "#333E3F" } }

Lorsque la configuration de contenu associée à ce type de contenu peut avoir des images à afficher sur la carte préférée, créez un autre enregistrement avec la valeur parente comme **Mes favoris (avec image)**

3. Créez une fonction et une instance de fonction en fonction de vos besoins.
Consultez Créer une fonction et des instances de fonction et configurez les valeurs de champ suivantes.

Fonction Mobile

Champ	Description
Table	Favori (utilisation de l'application) [sn_ex_sp_st_favorite].
Conditions	Ajoutez les conditions appropriées afin que cette fonction s'applique uniquement aux types de contenu souhaités.
Parent	Définissez le nom de la table sur *sys_sg_master_item* et documentez dans Mes favoris (sans image).

Résultats
L'affichage du type de contenu est configuré pour Mobile.

Information associée

Application Now Mobile

Mobile plugins

Configurer l'option des favoris

Configurez l'option Favoris pour aider les employés à personnaliser le contenu et à accéder facilement au contenu qu'ils utilisent fréquemment.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin et sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les détails de la carte des favoris et utiliser l'icône ♡ afin d'ajouter du contenu à vos favoris. Lorsque vos employés identifient du contenu comme favoris, l'apparence de l'icône de favori devient ♥.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Favoris** > **Configuration du contenu des favoris**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou mettez à jour une configuration existante.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration du contenu des favoris

Champ	Description
Type de contenu	Le type de contenu sur lequel l'icône des favoris peut apparaître. Pour les types de contenu suivants, l'icône des favoris s'affiche par défaut : ○ **Demandes** ○ **Articles** ○ **Applications** ○ **Page de rubrique**
Table	Nom de la table à partir de laquelle les données sont extraites.
Application	Périmètre de l'application.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez que le contenu des favoris s'affiche. **Remarque :** L'ordre dans la table de configuration du contenu des favoris ne détermine pas l'ordre dans lequel les types de contenu s'affichent dans la navigation de la section Parcourir les favoris du portail ESC. Consultez Gérer les favoris.
Actif	Option permettant d'activer la fonctionnalité Favoris sur le type de contenu associé.
Condition	Conditions à respecter pour la fonctionnalité Favoris. Les conditions disponibles dépendent de la table que vous sélectionnez.
Configuration de l'affichage	Affichez les paramètres de la carte favorite. Sélectionnez la configuration appropriée à afficher sur la carte des favoris. Assurez-vous de sélectionner des champs minimaux pour améliorer les performances. ○ **Disponibilité** : les options disponibles sont les suivantes : ▪ Mobile uniquement ▪ Ordinateur de bureau uniquement ▪ Ordinateur de bureau et mobile ○ **Champ primaire à afficher** (obligatoire) : sélectionnez un nom ou une description courte. ○ **Champs secondaires à afficher** (facultatif) : Description de l'article ou de l'élément de catalogue. ○ **Image** ○ **URL de l'image** **Remarque :** Lorsque le type de contenu a à la fois l'image et l'URL de l'image, l'image a la priorité sur l'affichage. **Remarque :** **Pour des performances optimales**, utilisez le champ primaire et ne spécifiez pas d'autres champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Configuration de la navigation	Paramètres de navigation pour l'icône des favoris. Sélectionnez les options suivantes : ○ **Type de navigation** ○ **Interne** Vous pouvez spécifier la page du portail et les paramètres de navigation. ○ **Spécifier la page du portail** : vous pouvez sélectionner parmi les options disponibles telles que l'ID de page ou le champ. En fonction de votre sélection, fournissez des paramètres supplémentaires : ▪ **Page de portail** ▪ **Champ** ▪ **Modèle** ○ **Paramètres d'URL** : spécifiez les paramètres selon vos besoins. ○ **Externe** : l'utilisateur sélectionne le type de navigation externe entre l'URL et le champ. Pour *`URL`*, l'utilisateur spécifie l'URL et les paramètres (le cas échéant). Pour *`Field`*, l'utilisateur sélectionne le champ dans la table.

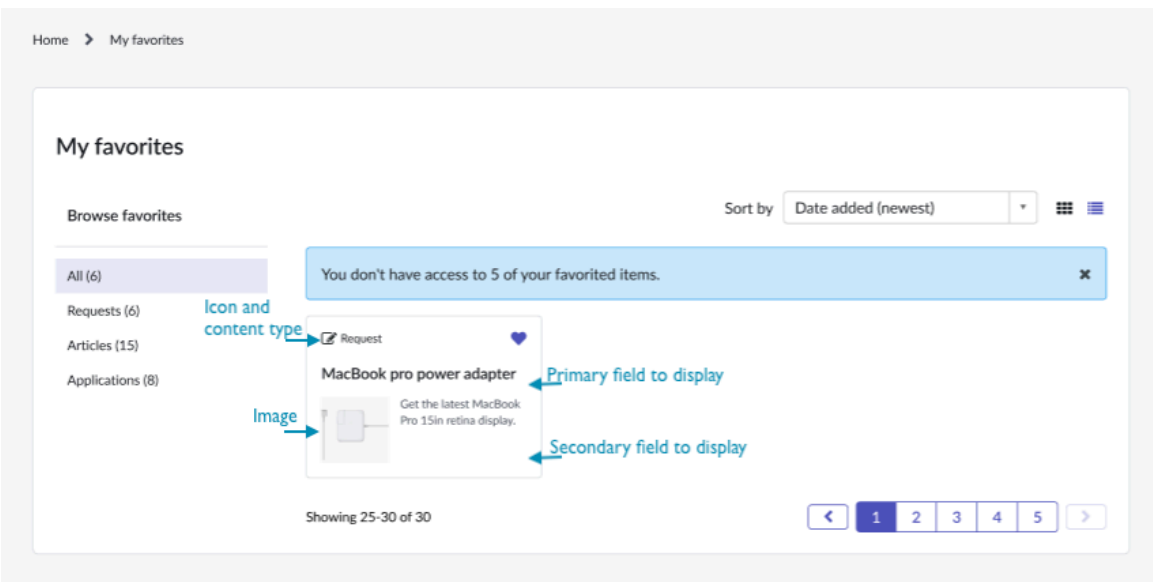
Remarque :
Lorsque vous rencontrez des problèmes de performances, utilisez le champ primaire et ne spécifiez pas d'autres champs tels que Image et URL de l'image.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Les favoris s'affichent sur le Centre des employés portail MESP.

Voici un exemple d'illustration de l'apparence de la configuration sur **les favoris** et le message lorsqu'un favori n'est pas disponible pour votre accès.

Carte et accès des favoris



Pour en savoir plus sur l'apparence des favoris, reportez-vous à la section Gérer les favoris.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désactiver les favoris

Activez ou désactivez les options Favoris pour afficher l'icône des favoris et accéder rapidement à votre liste de favoris. La fonctionnalité Favoris est activée par défaut sur l'Centre des employés et MESP.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'option **Favoris** vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- afficher l'icône des favoris sur les types de contenu pris en charge dans le portail et l'application ;
- afficher l'élément de menu **Mes favoris** dans l'en-tête du portail ;
- accéder à la liste de tous vos favoris identifiés par un signet afin de pouvoir y accéder rapidement à partir de l'élément de menu.

La fonctionnalité **Favoris** est activée par défaut.

Remarque :
Pour les portails autres que EC et MESP, vous pouvez activer l'option des favoris en sélectionnant **Activer les favoris** dans **Portail de services** > **Portails** > **Centre des employés** > **Configuration de démarrage rapide**.

Suivez les étapes suivantes pour désactiver l'option Favoris.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configuration du portail**.
2. Modifiez le portail pour répondre à vos besoins.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire de portail et leur description, consultez Créer un portail .
3. Sur le portail Centre des employés, désélectionnez l'option **Activer les favoris** pour désactiver **Mes favoris** dans le portail.
   Sur MESP, les favoris sont activés par défaut.

   Remarque :
   Pour désactiver **les favoris** sur MESP, contactez l'assistance.

Résultats
La fonctionnalité Favoris est désactivée.

Supprimer le favori

Permettez aux RCA de gérer les options des favoris à partir du Centre des employés fichier .

Avant de commencer
Définissez l'accès restreint de l'application pour l'appelant sur la **table : Favori du portail**.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** > **Favori**.
2. Dans l'sp_favorite, accédez à l'onglet **Accès à l'application** .
3. Veillez à sélectionner toutes les options suivantes avec **Tous les périmètres de l'application**.
   - Autorisation de lecture
   - Peut créer
   - Peuvent mettre à jour
   - Peuvent supprimer

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas l'opération Supprimer avec **sp_favorite**, vous ne pouvez pas supprimer le favori de vos favoris. Le message suivant s'affiche.

> L'opération de suppression contre « sp_favorite » du champ d'application « sn_ex_sp » a été refusée en raison de la politique d'accès entre périmètres de la table. Impossible de supprimer cet élément de vos favoris.

Résultats
La fonctionnalité **Favori** est activée et vous pouvez effectuer les opérations CRUD spécifiées.

Modifier l'affichage du widget Mes favoris

Le widget **Mes favoris** affiche le contenu des favoris pour une utilisation rapide. Vous pouvez configurer les options d'instance pour contrôler l'apparence du widget, telles que le titre et le nombre d'éléments à afficher que vous souhaitez afficher.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

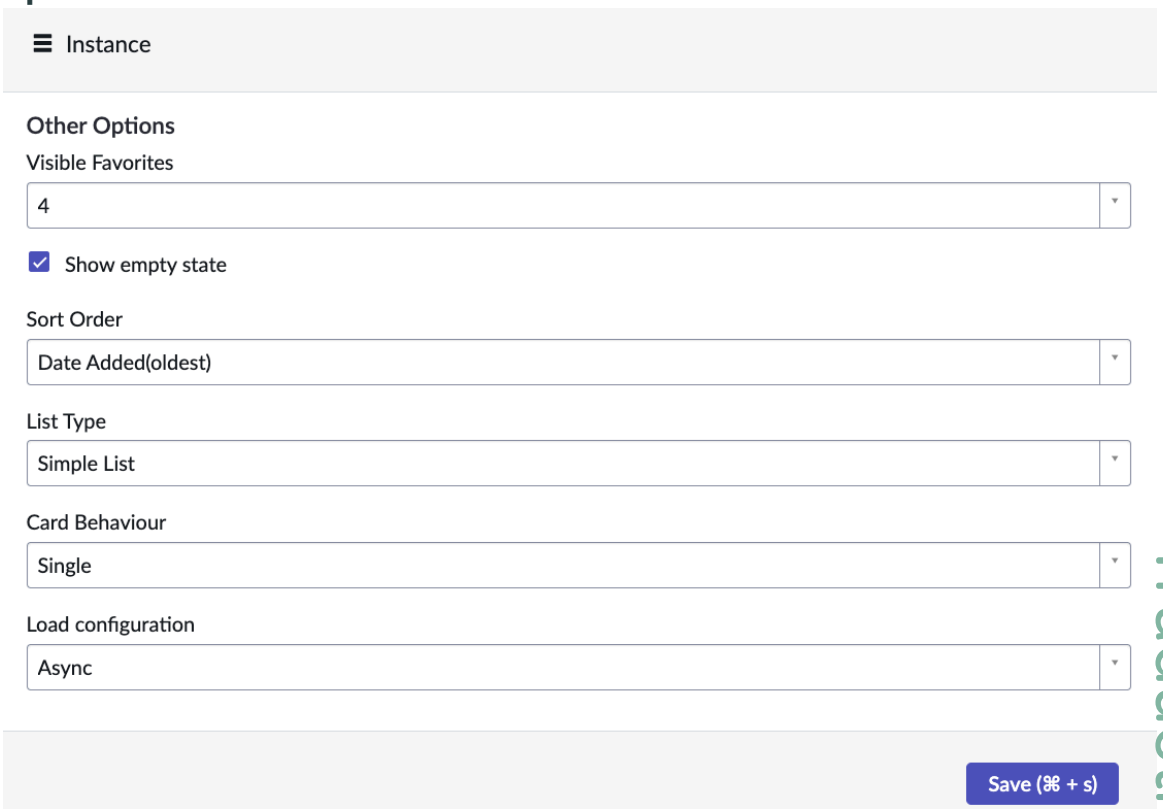
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Appuyez sur la touche Ctrl et maintenez-la enfoncée, cliquez avec le bouton droit sur le widget Favoris, puis sélectionnez **Options d'instance**.
   La page Options de l'instance s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance



.

3. Configurez les options d'instance.

Options d'instance des favoris

Options d'instance	Description
Favoris visibles	Nombre de favoris à afficher. Valeur par défaut 4.
Afficher l'état vide	Choisissez d'afficher le widget avec un message d'état vide lorsqu'aucun contenu n'est marqué comme favori.
Ordre de tri	Ordre de tri des éléments favoris que vous souhaitez afficher sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Accès récent** ○ **Date d'ajout (la plus récente)** ○ **Date d'ajout (la plus ancienne)** Valeur par défaut : Accès récent
Type de liste	La façon dont vous souhaitez que les éléments apparaissent sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Liste de cartes** ○ **Liste simple** Valeur par défaut : Liste simple

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
Comportement de la carte	La façon dont vous souhaitez que la carte apparaisse sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Unique** ○ **Retour à la ligne** Valeur par défaut : unique
Charger la configuration	Sélectionnez la liste des options de configuration Charger. ○ **Async** ○ **Synchroniser** Vous pouvez rendre la configuration du chargement synchrone pour les widgets visibles sur la page d'accueil afin d'améliorer l'expérience de chargement.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Pour plus d'informations, consultez Favoris multicanaux.

Recommandé pour vous

Le widget Recommandé pour vous affiche des éléments de catalogue et des articles de la base de connaissances, vous permettant d'afficher les informations les plus pertinentes pour vous.

Recommandations de contenu

Ce widget met en évidence les éléments de catalogue et les articles de la base de connaissances les plus pertinents pour l'employé :

- Le widget **Recommandé pour vous** peut utiliser un algorithme ML basé sur le profil de l'employé ou le profil RH afin d'afficher le contenu populaire consulté par les utilisateurs ayant un profil similaire.
- Les éléments recommandés sont renseignés en fonction de l'apprentissage machine ou de la popularité des éléments conformément à vos autorisations de licence. La table sous-jacente permettant de calculer des utilisateurs similaires est déterminée par le profil de l'employé ou le profil RH.

  Remarque :
  lorsque vous installez Employee Profile, les recommandations sont renseignées en fonction de la table Profil de l'employé.

- La représentation visuelle des éléments consiste en une vue de carte détaillée avec le titre, la description, l'image et en une vue de liste simple composée uniquement de titres.
- Les employés peuvent afficher les articles connexes et les éléments de catalogue sur la page d'accueil du portail et sur ServiceNow Mobile la page.
- Par défaut, les cinq premières recommandations sont visibles sur le widget. Le widget fournit aux utilisateurs un aperçu d'un article de la base de connaissances avec le titre, la description et d'autres informations utiles. De même, les éléments de catalogue affichent la description et le prix du produit, le cas échéant.

Prérequis

Découvrez la version, la licence et d'autres exigences pour utiliser **Recommandées pour vous**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le widget est disponible pour les versions 23.0.7 et ultérieures de Centre des employés.

  Remarque :
  les recommandations basées sur ML ne sont disponibles que pour les clients Employee Center Pro ou l'autorisation PI comme HRSD Pro, ITSM Pro, LSD, WSD.

- Activez d'abord Employee Profile pour activer les recommandations basées sur la table Profil de l'employé. L'application Employee Profile est utilisée pour formuler des recommandations dont les utilisateurs ont des profils similaires. Pour en savoir plus, voir Gérer les modèles AI et ML de profil de l'employé

Pour afficher le widget sur la page d'accueil de l'Centre des employés, procédez comme suit :

1. Vérifiez qu'une taxonomie active est associée à l'enregistrement du portail Centre des employés.
2. Veillez à exécuter *`Set primary topics for Employee taxonomy`* manuellement après avoir installé l'application.
3. Vérifiez que le champ **Rubrique de taxonomie** de vos articles ou éléments de catalogue est renseigné.

Pour en savoir plus, voir Configurer le widget Recommandé pour vous

Fonctionnement du widget Recommandé pour vous

Les administrateurs, les développeurs et les utilisateurs avancés peuvent configurer les options du widget. Le widget **Recommandé pour vous** met en évidence l'article de la base de connaissances le plus consulté et les éléments de catalogue les plus demandés par les employés pour une période définie dans Modifier l'affichage du widget Recommandé pour vous par l'administrateur du portail.

- Les recommandations d'articles de la base de connaissances sont basées sur le nombre de vues de l'article.
- Les recommandations d'éléments de catalogue sont basées sur le nombre de fois que ces derniers sont demandés.
- Les recommandations associées à la taxonomie du portail sont affichées sur la page d'accueil.

Remarque :
La propriété système (enable_topic_content_lang_fallback) désactive le recours linguistique pour les articles de la base de connaissances, le contenu des fonctionnalités des rubriques et le widget Recommandé pour vous. Lorsque la valeur est définie sur faux, le contenu n'est pas évalué à partir de la langue de secours et seul le contenu de la langue des préférences de l'utilisateur est affiché.

Information associée

Afficher le contenu Recommandé pour vous

Configurer le widget Recommandé pour vous

Le widget Recommandé pour vous affiche les éléments de catalogue et les articles de la base de connaissances, vous permettant d'afficher les informations les plus pertinentes pour vous en fonction de la taxonomie.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configuration du portail**.
2. Modifiez le portail pour répondre à vos besoins.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire de portail et leur description, consultez Créer un portail .
3. Mappez la **taxonomie** que vous avez créée ou utilisez la taxonomie **Employé** par défaut au niveau du portail.
   Pour plus d'informations sur la taxonomie, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés.
4. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
   a. Recherchez *`Set primary topics for Employee taxonomy script`*.
   b. Exécutez le script manuellement pour mettre à jour le champ *`taxonomy_topic`* des articles et des éléments de catalogue associés à la taxonomie employé.

Résultats

Le script corrige le widget **Recommandé pour vous** et recherche si la taxonomie Employé est associée au portail. Met à jour la colonne taxonomy_topic des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue au mappage correspondant trouvé dans la table m2m_connected_content.

À partir du contenu associé à la taxonomie, les articles ou les éléments de catalogue les plus consultés ou recommandés sont récupérés et affichés à l'employé.

Que faire ensuite

Vous pouvez configurer les options d'instance pour contrôler l'apparence du widget. Pour ce faire, consultez Modifier l'affichage du widget Recommandé pour vous.

Modifier l'affichage du widget Recommandé pour vous

Le widget Recommandé pour vous affiche les éléments de catalogue et les articles de la base de connaissances, vous permettant d'afficher les informations les plus pertinentes pour vous. Vous pouvez configurer les options d'instance pour contrôler l'apparence du widget, telles que le titre, le nombre d'éléments à afficher et la catégorie des éléments que vous souhaitez afficher.

Avant de commencer

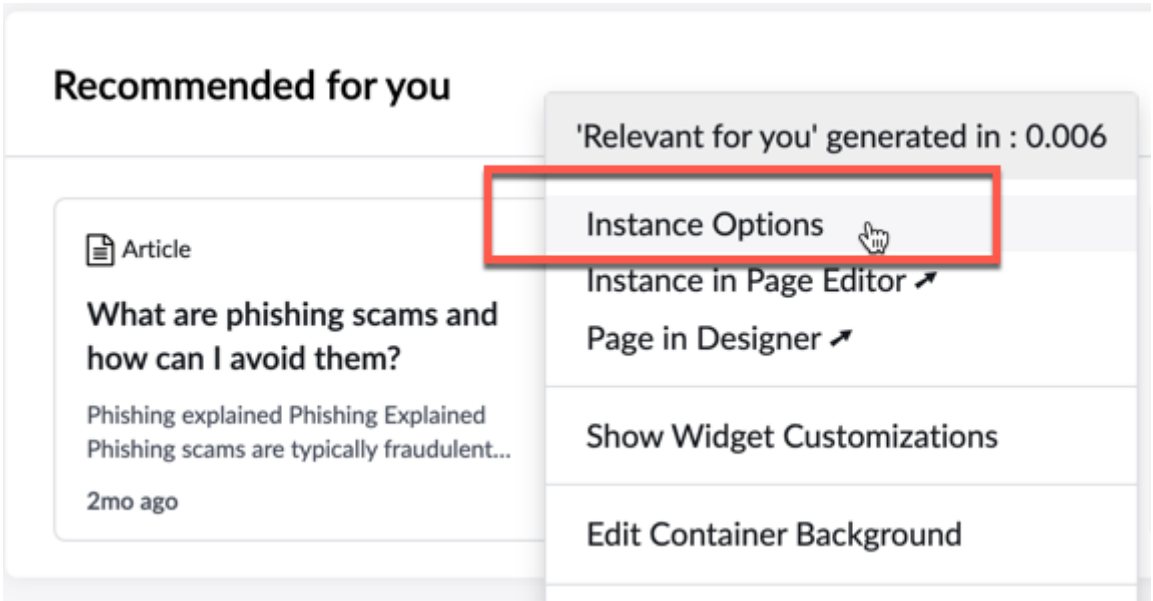
Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Maintenez enfoncée la touche Ctrl, faites un clic droit sur le widget Recommandé pour vous, puis sélectionnez **Options d'instance**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Configurez les options d'instance.

Options d'instance recommandées pour vous

Options d'instance	Description
Nombre d'utilisateurs similaires utilisés pour la prédiction	Nombre d'utilisateurs similaires pour la prédiction. Par exemple, 25.
Nombre de jours limite pour les activités récentes	Nombre de jours limite pour les activités récentes. Par exemple, 30 jours.
Titre	Titre du widget.
Limite	Nombre d'éléments à afficher dans le widget. Valeur par défaut : 3
Catégorie	La catégorie d'éléments que vous souhaitez afficher sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **base de connaissances** ○ **catalogue** ○ **Base de connaissances et catalogue** Valeur par défaut : Base de connaissances et catalogue
Type de liste	La façon dont vous souhaitez que les éléments apparaissent sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Liste de cartes** ○ **Liste simple** Valeur par défaut : liste simple
Comportement de la carte	La façon dont vous souhaitez que la carte apparaisse sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **unique** ○ **enveloppée**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	Valeur par défaut : unique
Charger la configuration	Ordre dans lequel les données de la page et des widgets se chargent. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Asynchrone : la page se charge d'abord, puis les données des widgets se chargent. Les utilisateurs voient le contenu apparaître dans les widgets dès que chaque widget se charge. ○ Synchrone : les données de la page et du widget se chargent en même temps. La page reste vide jusqu'à ce que toutes les données soient chargées.
Afficher l'état vide	Option permettant d'afficher le widget avec le message d'état vide.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Contenu proposé

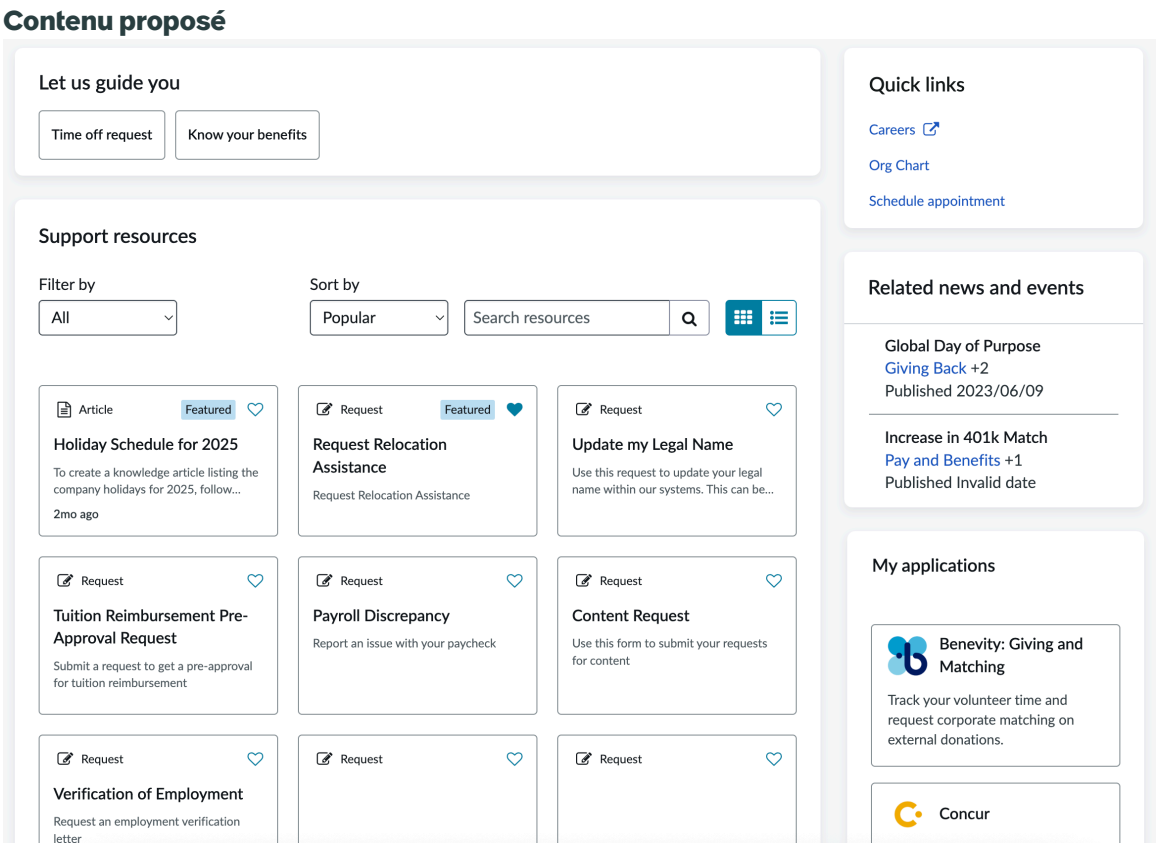
À l'aide du contenu proposé, les administrateurs peuvent mettre en évidence les ressources, les articles et les éléments de catalogue importants pour les employés.

Gagnez en visibilité sur le contenu nouveau et non valide et gérez le cycle de vie du contenu grâce à l'automatisation pour améliorer les performances.

Marquez le contenu le plus important comme contenu proposé afin que les employés puissent rapidement le découvrir et l'utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Marquez des articles, des éléments de catalogue ou d'autres ressources comme proposés dans une rubrique spécifique.
- Mettez en surbrillance les éléments en haut de la page de rubrique pour améliorer la détection.
- Assurez-vous que les employés voient en premier les informations à fort impact.
- Personnalisez l'expérience du contenu utilisateur sur les widgets. Pour plus d'informations, voir
  - Associer du contenu proposé à une rubrique
  - Formulaire Contenu proposé

Formulaire Contenu proposé

Utilisez le formulaire Contenu proposé pour marquer le contenu connecté associé comme contenu proposé pour une rubrique.

Formulaire Contenu proposé

Champ	Description
Contenu connecté	Contenu connecté associé à la rubrique. Recherchez et sélectionnez le contenu connecté associé à la rubrique. Pour plus d'informations, reportez-vous à et Contenu proposéAssocier du contenu proposé à une rubrique. **Remarque :** Vous ne pouvez pas ajouter un lien rapide en tant qu'élément sélectionné.
Sujet	Rubrique dans laquelle vous souhaitez faire apparaître le contenu proposé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contenu proposé (suite)

Champ	Description
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez faire apparaître le contenu proposé.

Information associée

Contenu proposé

Liens rapides

Les liens rapides vous permettent d'accéder rapidement aux ressources internes et externes liées à des services spécifiques de votre organisation. Vous pouvez créer des liens rapides, associer des liens rapides à des rubriques et restreindre l'accès aux liens rapides.

Des liens rapides sont disponibles sur le .Extension de navigateur pour Centre des employés Pour plus d'informations, consultez Extension de navigateur pour Centre des employés.

Créer un lien rapide

Vous pouvez créer des liens rapides à l'aide du module de liens rapides dans l'Centre des employés pour accéder aux ressources internes et externes, telles que les bases de connaissances, les éléments de catalogue, les pages et les liens.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin, taxonomy_manager ou taxonomy_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer des liens rapides à des rubriques d'une taxonomie ou vers les pages d'accueil d'Centre des employés et d'Centre des employés – Pro. Pour plus d'informations, consultez Architecture de l'information EC.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Liens rapides**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, consultez Formulaire Lien rapide.
4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.

Remarque :
N'oubliez pas que vous ne pouvez pas ajouter un lien rapide en tant qu'élément en vedette.

Que faire ensuite

Si vous cliquez sur **Enregistrer**, les onglets **Rubriques affectées** et **Disponible pour** s'affichent.

- Affectez des rubriques aux liens rapides. Pour plus d'informations sur l'affectation de rubriques à un lien rapide, consultez Affecter des rubriques à un lien rapide.
- Limitez l'accès aux liens rapides. Pour plus d'informations sur la restriction d'accès à un lien rapide, consultez Limiter l'accès à un lien rapide.

Les utilisateurs disposant du rôle sp_admin peuvent ajouter des liens rapides à une page d'accueil à l'aide des options d'instance de widget de liens rapides. Pour plus d'informations, consultez Modifier l'affichage du widget Liens rapides.

Remarque :
L'image d'arrière-plan du lien rapide est maintenant visible par les utilisateurs externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Modifier l'affichage du widget Liens rapides

Créer un lien externe

Libre-service guidé dans Centre des employés

Affecter des rubriques à un lien rapide

Après avoir créé un lien rapide, vous pouvez lui affecter des rubriques. Le contenu du lien rapide s'affiche ensuite dans la rubrique affectée dans Centre des employés et Centre des employés – Pro.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin, taxonomy_manager ou taxonomy_admin

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - (Si vous disposez du rôle sp_admin) Accédez à **Centre des employés** > **Liens rapides**.
   - Accédez à la **Classification du contenu** > **Liens rapides**.

   Le module Lien rapide affiche la liste des liens rapides existants.
2. Cliquez sur le lien rapide auquel vous souhaitez affecter une rubrique.
3. Cliquez sur l'onglet **Rubriques affectées**.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans la boîte de dialogue Sélectionner une rubrique, procédez comme suit :

   a. Dans la liste Taxonomie, sélectionnez une taxonomie.
   La liste de toutes les rubriques associées à la taxonomie sélectionnée s'affiche.

   b. Sélectionnez la rubrique que vous souhaitez affecter au lien rapide.

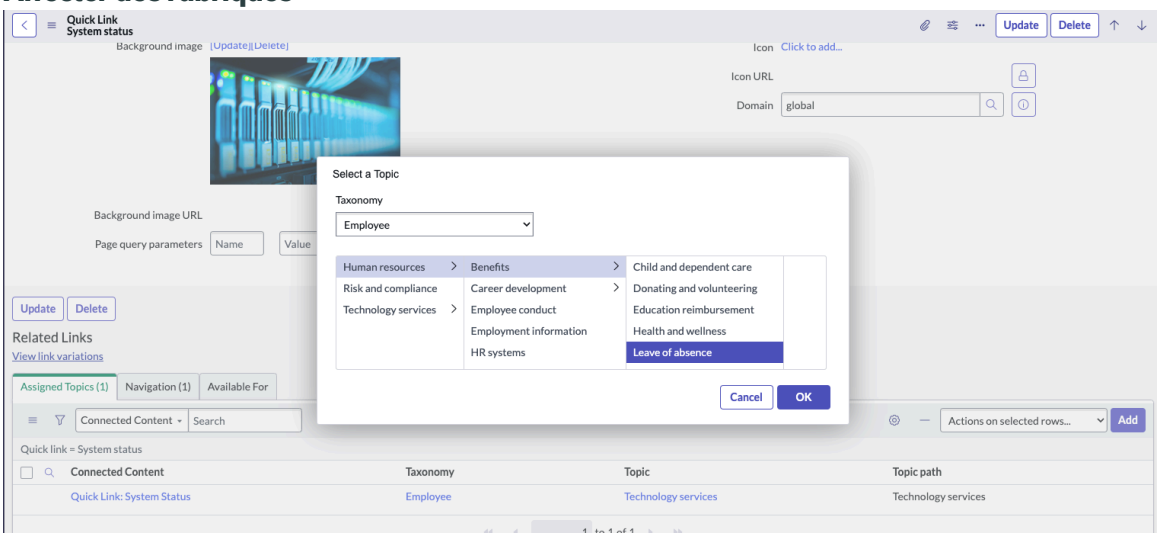
   c. Cliquez sur **OK**.

Remarque :
Ajoutez uniquement les rubriques racines aux liens rapides pour des performances optimales. Accédez aux sous-rubriques via les rubriques parentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter des rubriques



6. Cliquez sur l'onglet **Navigation** pour afficher la **navigation avancée du portail** et **l'élément de menu** associés.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Assurez-vous de vous reconnecter pour rendre les nouveaux liens rapides visibles.

Information associée

Modifier l'affichage du widget Liens rapides

Libre-service guidé dans Centre des employés

Limiter l'accès à un lien rapide

Limitez l'accès aux liens rapides en définissant les critères d'utilisateur, ce qui permet d'accéder uniquement à des utilisateurs, groupes, rôles spécifiques et plus encore.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin, taxonomy_manager ou taxonomy_admin et user_criteria_admin

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - (Si vous disposez du rôle sp_admin) Accédez à **Centre des employés** > **Liens rapides**.
   - Accédez à la **Classification du contenu** > **Liens rapides**.

   Le module Lien rapide affiche la liste des liens rapides existants.
2. Cliquez sur un lien rapide auquel vous souhaitez limiter l'accès.
3. Cliquez sur l'onglet **Disponible pour**.

Créer un lien externe

Créez des liens externes pour accéder aux ressources et au contenu externes. Lors de la création d'un lien rapide, vous pouvez sélectionner un lien externe comme type de contenu à afficher dans une rubrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin, taxonomy_admin ou taxonomy_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Liens externes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, consultez Formulaire Lien externe.
4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Si vous cliquez sur **Enregistrer**, les onglets **Disponible pour** et **Non disponible pour** s'affichent. Pour en savoir plus, consultez Accorder ou limiter l'accès à un lien externe.

Information associée

Créer un lien rapide

Accorder ou limiter l'accès à un lien externe

Contrôlez qui peut accéder aux liens externes en définissant les critères d'utilisateur, ce qui permet d'accéder uniquement à des utilisateurs, groupes, rôles spécifiques et plus encore.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin, taxonomy_admin ou taxonomy_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Liens externes**.
   Le module Liens externes affiche la liste des liens externes existants.
2. Cliquez sur un lien externe auquel vous souhaitez accorder ou limiter l'accès.
3. Pour accorder l'accès au lien externe, cliquez sur l'onglet **Disponible pour**.
4. Pour limiter l'accès au lien externe, cliquez sur l'onglet **Non disponible pour**.

Remarque :
Les paramètres Non disponible pour remplacent les paramètres Disponible pour. Un utilisateur de la liste Non disponible pour correspondant à un lien externe ne peut pas accéder à ce lien externe, même si cet utilisateur figure également sur la liste Disponible pour correspondant à ce lien externe.

Modifier l'affichage du widget Liens rapides

Concevez et gérez l'apparence du widget, telle que le titre, le style d'affichage, la taille de la mosaïque et l'alignement du contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Remarque :
Ces options de configuration ne sont disponibles que pour le widget Liens rapides, et non pour le widget Liens rapides (CD). Pour vérifier quel widget est présent dans votre portail, ouvrez la page dans Concepteur Create and edit a page using the Service Portal Designer de portail de services. Pour plus d'informations sur la configuration des liens rapides, voir Créer un lien rapide

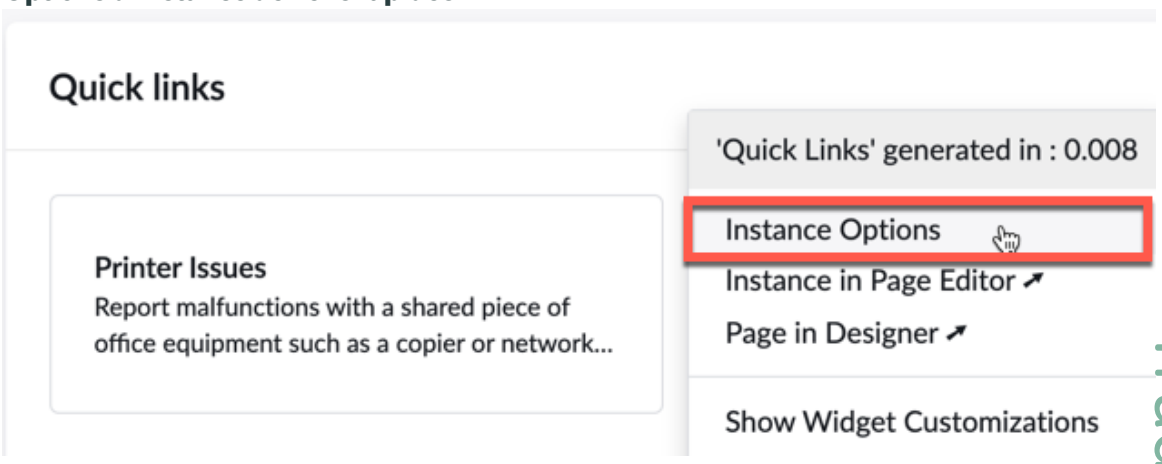
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sur la page d'accueil Centre des employés, maintenez enfoncée la touche Ctrl, faites un clic droit sur le widget Liens rapides, puis sélectionnez **Options d'instance**.

Options d'instance de liens rapides



3. Configurez les options d'instance.

Options d'instance de liens rapides

Options d'instance	Description
Titre	Indique le titre du widget.
Style d'affichage de la carte	Indique le mode d'affichage de la mosaïque de la carte sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Miniature** ○ **Simple** Valeur par défaut : Miniature
Taille de la mosaïque de la carte	Indique la taille de la mosaïque de la carte sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Moyen** ○ **Petit** Valeur par défaut : Moyen
Alignement du contenu de la carte	Indique le mode d'alignement du contenu de la carte sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Centre** ○ **Par défaut** Valeur par défaut : Par défaut **Remarque :** Lorsque vous prenez en charge les langues de droite à gauche, changez la valeur sur Droite. Vous pouvez également utiliser l'alignement central pour éviter les problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
Affichage de l'image de l'icône	Affiche l'image de l'icône pour la mosaïque de la carte. Valide uniquement pour : ○ les cartes moyennes centrales de miniatures ○ les cartes moyennes et petites gauches de miniatures
Image de l'image d'arrière-plan	Affiche l'image d'arrière-plan pour la mosaïque de la carte. Valide uniquement pour les cartes petites et moyennes centrales de miniatures
Inclure une description	Option permettant d'inclure une description pour la mosaïque de la carte. Valide uniquement pour : ○ les cartes moyennes gauches de miniatures ○ les cartes moyennes simples
Couleur d'arrière-plan de la mosaïque	Couleur d'arrière-plan de la mosaïque de la carte. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Primaire** ○ **Foncé** ○ **Léger** ○ **Accentuation** ○ **Code hex** Valide uniquement pour les cartes de miniatures.
Code hex de couleur d'arrière-plan de la mosaïque	Spécifiez un code hex pour la couleur d'arrière-plan de la mosaïque. Entrez une valeur dans ce champ uniquement si vous sélectionnez **Code hex** dans le champ **Couleur d'arrière-plan de la mosaïque.**
Icon Overlay Display (Affichage d'icône en tant que superposition)	Option permettant d'afficher un arrière-plan circulaire pour l'icône. Cette option ne s'affiche que lorsqu'une icône est disponible.
Code hex de couleur pour la superposition d'icône	Option permettant de spécifier une couleur pour l'arrière-plan circulaire pour l'icône. Entrez une valeur dans ce champ après avoir sélectionné l'option **Icon Overlay Display** (Affichage d'icône en tant que superposition). Si vous ne spécifiez pas de valeur dans ce champ, il est défini par défaut sur #FFFFFF (couleur blanche).
Text Overlay Display (Affichage de texte en tant que superposition)	Option permettant d'afficher le texte en tant que superposition. Valide uniquement pour les cartes petites et moyennes centrales de miniatures
Code hex de couleur de texte en tant que superposition	Option permettant de spécifier une couleur pour le texte en tant que superposition. Entrez une valeur dans ce champ après avoir sélectionné l'option **Text Overlay Display** (Affichage de texte en tant que superposition). Si vous ne spécifiez pas de valeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	dans ce champ, il est défini par défaut sur #FFFFFF (couleur blanche).
Custom Text Color (Couleur de texte personnalisée)	Indique une couleur personnalisée pour le texte. Valide uniquement pour les cartes de miniatures.
Custom Text Color Hexcode (Code hex de couleur de texte personnalisée)	Spécifiez une couleur personnalisée pour le texte. Entrez une valeur dans ce champ après avoir sélectionné l'option **Custom Text Color** (Couleur de texte personnalisée). Si vous ne spécifiez pas de valeur dans ce champ, il est défini par défaut sur #FFFFFF (couleur blanche).
Liens rapides	Ajoutez ou supprimez des liens rapides que vous souhaitez afficher sur le widget. Par défaut, vous disposez de trois liens rapides, mais vous pouvez en ajouter d'autres en fonction de vos besoins. **Remarque :** Différer le chargement affiche jusqu'à six chargeurs.
Charger la configuration	Ordre dans lequel les données de la page et des widgets se chargent. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Aucun ○ Asynchrone : la page se charge d'abord, puis les données des widgets se chargent. Les utilisateurs voient le contenu apparaître dans les widgets dès que chaque widget se charge. ○ Synchrone : les données de la page et du widget se chargent en même temps. La page reste vide jusqu'à ce que toutes les données soient chargées.
Afficher l'état vide	Option permettant d'afficher le widget avec le message d'état vide.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Créer un lien rapide

Centre des employés Parcourir les widgets d'expérience

Modifier les paramètres de widget par défaut en fonction des besoins de votre organisation sur Centre des employés.

Les widgets sont des conteneurs qui affichent du contenu dynamique à partir d'applications et de ServiceNow® modules d'extension sur le Centre des employés portail. Les employés peuvent utiliser les widgets pour afficher les annonces de l'entreprise, effectuer des tâches, accéder aux applications intégrées à SSO ou accéder à des rubriques populaires sans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

quitter le portail. Les administrateurs du portail peuvent personnaliser les widgets, en réorganisant leur taille et leur ordre et en modifiant leur affichage.

Widget de rubriques populaires

Le widget de rubriques populaires vous permet d'afficher et d'accéder rapidement aux rubriques les plus populaires. Vous pouvez configurer les options d'instance pour contrôler l'apparence du widget, telles que le titre, le nombre de rubriques, la taille d'affichage et la couleur de la bordure.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

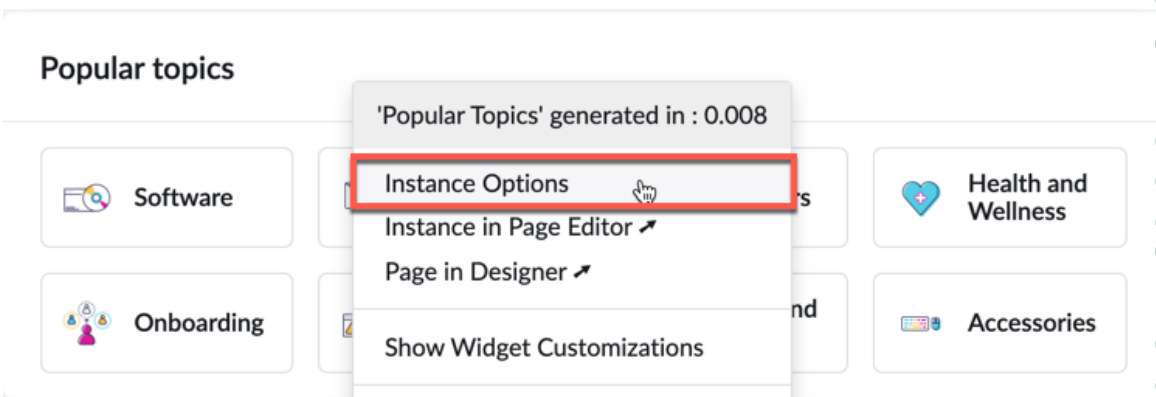
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Employee Center utilise un algorithme pour déterminer les rubriques qui doivent apparaître sur le widget.

Remarque :
Les articles mis hors service ne sont pas pris en compte pour le calcul de popularité des rubriques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Maintenez enfoncée la touche Ctrl faites un clic droit sur le widget de rubriques populaires, puis sélectionnez **Options d'instance**.



3. Configurez les options d'instance.

Options d'instance des rubriques populaires

Options d'instance	Description
Titre	Titre du widget. Par exemple **Rubriques populaires** pour EC **Parcourir le contenu de l'aide** pour le guichet
Nombre de rubriques	Nombre de rubriques que vous souhaitez afficher sur le widget. Valeur par défaut : 8 Pour Kiosk, la valeur par défaut est 6.
Taille d'affichage	Taille des mosaïques de carte sur le widget. Les choix possibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	○ **Normal** (par défaut pour EC) ○ **Petit** Pour le guichet, la taille par défaut est petite.
Couleur de la bordure	Couleur de la bordure du widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Bordure-primaire** ○ **Bordure-secondaire** ○ **Bordure-tertiaire** ○ **Code hex** Valeur par défaut : Bordure-tertiaire
Code hex	Option permettant de spécifier un code hex pour la couleur de bordure. Entrez une valeur dans ce champ uniquement si vous sélectionnez **Code hex** dans le champ **Couleur de la bordure.**
Afficher l'icône de rubrique	Option pour afficher l'icône de rubrique. Cette option est sélectionnée par défaut. Vous pouvez masquer l'icône de rubrique en désélectionnant cette option.
Charger la configuration	Ordre dans lequel les données de la page et des widgets se chargent. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Asynchrone : la page se charge d'abord, puis les données des widgets se chargent. Les utilisateurs voient le contenu apparaître dans les widgets dès que chaque widget se charge. ○ Synchrone : les données de la page et du widget se chargent en même temps. La page reste vide jusqu'à ce que toutes les données soient chargées.
Afficher l'état vide	Option permettant d'afficher le widget avec le message d'état vide.
Comportement du widget lors d'une charge élevée	Option permettant d'afficher la vue à partir des options disponibles : ○ Aucun ○ Vue légère : sélectionnez cette option pour réduire la charge et afficher un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	message indiquant que le portail connaît une utilisation intensive. ○ Vue normale : sélectionnez cette option pour une vue normale.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier l'affichage du widget d'en-tête de rubrique

Le widget d'en-tête de rubrique affiche la rubrique et ses rubriques enfants, y compris tout le contenu connecté associé aux rubriques. Vous pouvez configurer les options d'instance pour contrôler l'apparence du widget d'en-tête de rubrique, telles que la description de la rubrique et la bannière et l'icône de la rubrique.

Avant de commencer

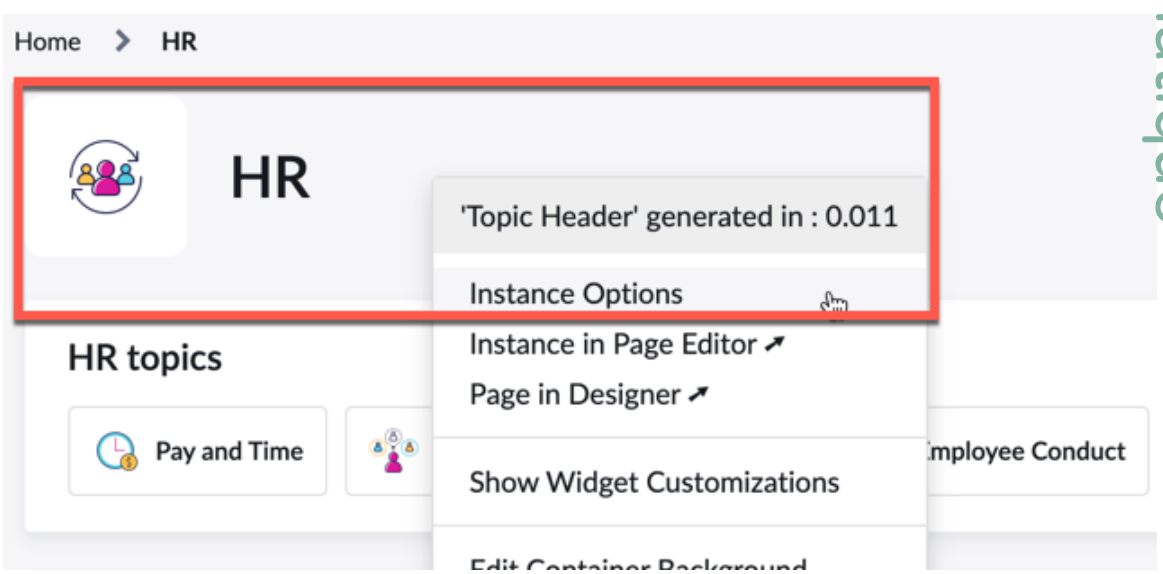
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer l'affichage du widget d'en-tête de rubrique en procédant comme suit. Pour modifier l'image de la bannière, l'en-tête de page ou la description, reportez-vous à la section Créer et associer des rubriques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Cliquez sur une rubrique dans la barre de navigation primaire.
   La page de rubrique s'affiche.
3. Maintenez enfoncée la touche Ctrl faites, un clic droit sur le widget de rubrique, puis sélectionnez **Options d'instance**.



4. Configurez les options d'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance pour l'en-tête de rubrique

Options d'instance	Description
Inclure une description	Description de la rubrique. Cochez cette case pour afficher la description de la rubrique. Cette case est cochée par défaut.
Affichage primaire	Ce paramètre s'applique à toutes les rubriques. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Texte uniquement** : sélectionnez cette option pour afficher uniquement le nom de la rubrique. ○ **Icône** : sélectionnez cette option pour afficher une icône à côté du nom de la rubrique. ○ **Bannière** : sélectionnez cette option pour afficher une bannière en arrière-plan avec le nom de la rubrique. Valeur par défaut : Icône
Affichage secondaire	Offre la flexibilité d'appliquer ce paramètre uniquement à certaines rubriques. Ce paramètre remplace le paramètre d'affichage principal. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Texte uniquement** : sélectionnez cette option pour afficher uniquement le nom de la rubrique. ○ **Icône** : sélectionnez cette option pour afficher une icône à côté du nom de la rubrique. ○ **Bannière** : sélectionnez cette option pour afficher une bannière en arrière-plan avec le nom de la rubrique. Valeur par défaut : Bannière
Sélectionner la liste des rubriques	Recherchez et sélectionnez les rubriques auxquelles vous souhaitez appliquer le paramètre d'affichage secondaire.
Couleur d'arrière-plan de la bannière	Couleur d'arrière-plan de la bannière. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Marque primaire** ○ **Marque primaire plus sombre** ○ **Marque primaire plus claire** ○ **Personnalisé, Entrer un code hex** Valeur par défaut : Marque primaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
Code hex de couleur d'arrière-plan de la bannière	Spécifiez un code hex pour la couleur d'arrière-plan de la bannière. Entrez une valeur dans ce champ uniquement si vous sélectionnez **Personnalisé, Entrer un code hex** dans le champ **Couleur d'arrière-plan de la bannière**.
Position de l'image de la bannière	Façon dont vous souhaitez positionner la bannière dans le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **En haut à gauche** ○ **Centre gauche** ○ **En bas à gauche** ○ **En haut au centre** ○ **Centre Centre** ○ **En bas au centre** ○ **En haut à droite** ○ **Centre droit** ○ **En bas à droite** Valeur par défaut : Centre Centre
Affichage de l'image de la bannière	Les choix possibles sont les suivants : ○ **Mise à l'échelle** : met à l'échelle l'image pour qu'elle s'adapte à l'ensemble du widget. ○ **Taille d'origine** : affiche l'image d'origine dans le widget. Valeur par défaut : Mise à l'échelle
Couleur de superposition du texte de la bannière	Couleur de superposition pour le texte de la bannière. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Superposition sombre** ○ **Superposition claire** Valeur par défaut : Superposition sombre
Opacité de la superposition du texte de la bannière	Opacité de la superposition du texte de la bannière. Les choix possibles sont les suivants : ○ **0** ○ **0,1** ○ **0,2** ○ **0,3** ○ **0,4** ○ **0,5**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	○ **0,6** ○ **0,7** ○ **0,8** ○ **0,9** ○ **1** Sélectionnez **0** pour une transparence totale et **1** pour aucune transparence. Valeur par défaut : 0,5
Icône Couleur d'arrière-plan	Couleur d'arrière-plan de l'icône. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Arrière-plan primaire** ○ **Arrière-plan secondaire** ○ **Arrière-plan tertiaire** ○ **Personnalisé, Entrer un code hex** Valeur par défaut : Arrière-plan primaire
Code hex de couleur d'arrière-plan de l'icône	Spécifiez un code hex pour la couleur d'arrière-plan de l'icône. Entrez une valeur dans ce champ uniquement si vous sélectionnez **Personnalisé, Entrer un code hex** dans le champ **Couleur d'arrière-plan de l'icône**.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier l'affichage du widget de contenu de la rubrique

Le widget de contenu de la rubrique affiche les articles de la base de connaissances et les demandes associées à la rubrique de votre taxonomie. Cliquez sur un article de la base de connaissances ou une demande pour l'ouvrir. Vous pouvez configurer les options d'instance pour contrôler le nombre d'éléments à afficher par page et leur ordre de tri.

Avant de commencer

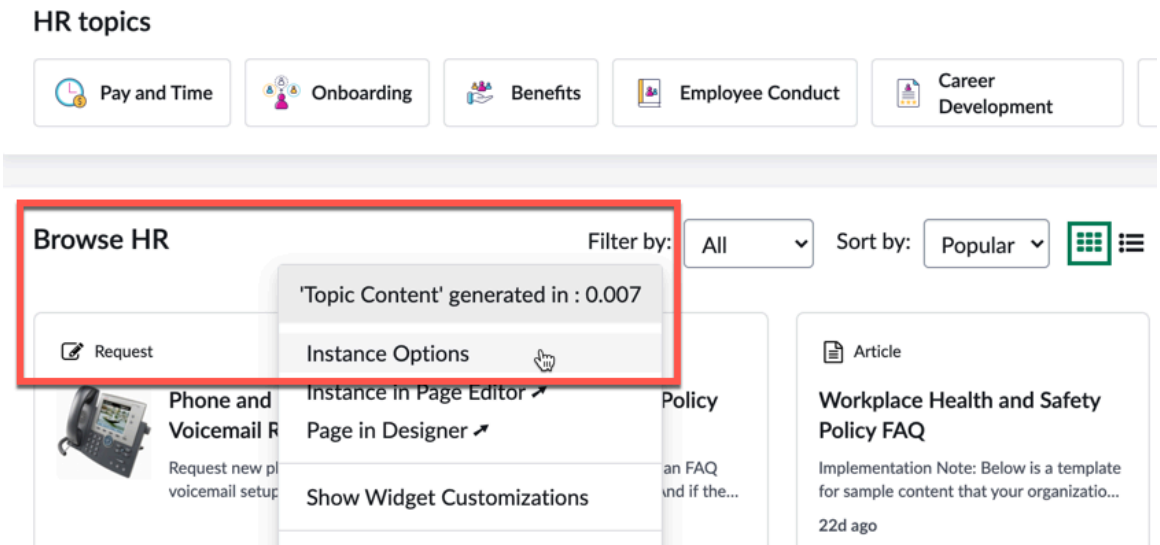
Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Cliquez sur une rubrique dans la barre de navigation primaire.
   La page de rubrique s'affiche.
3. Maintenez enfoncée la touche Ctrl du clavier, faites un clic droit sur le widget Parcourir la rubrique, puis sélectionnez **Options d'instance**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Configurez les options d'instance.

Options

Options d'instance	Description
Nombre d'éléments par page	Nombre d'éléments à afficher sur une seule page. Les choix possibles sont les suivants : ○ **12** ○ **24** Valeur par défaut : 12
Ordre de tri par défaut	Ordre dans lequel les éléments sont triés et affichés. Les options sont les suivantes : ○ **popularité** ○ **alphabétique** Valeur par défaut : popularité

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier l'affichage du widget des rubriques secondaires

Le widget de rubriques secondaires affiche toutes les rubriques enfants associées à la rubrique parente de votre taxonomie. Cliquez sur la rubrique enfant pour ouvrir la page de la rubrique enfant. Vous pouvez configurer les options d'instance pour afficher ou masquer les icônes de rubrique pour les rubriques enfants dans le widget.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

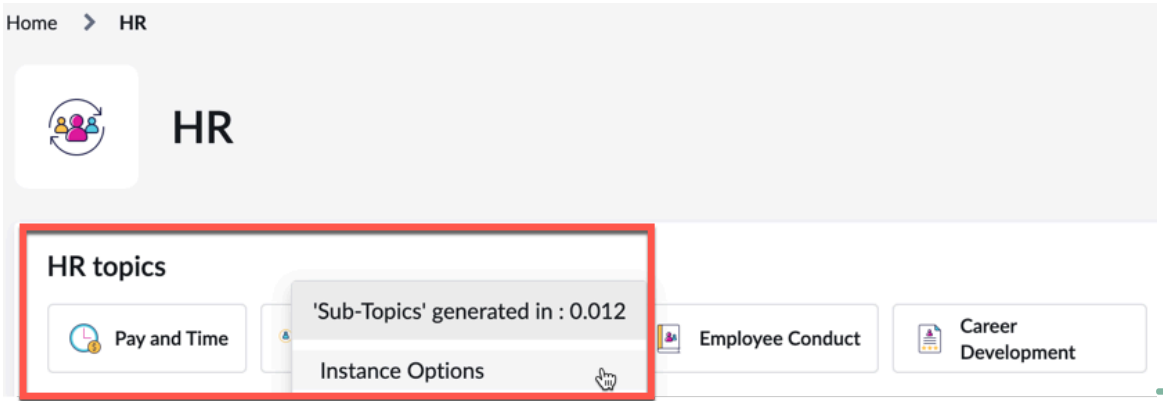
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur une rubrique dans la barre de navigation primaire.
La page de rubrique s'affiche.
3. Maintenez enfoncée la touche Ctrl du clavier, faites un clic droit sur le widget de rubriques enfants, puis sélectionnez **Options d'instance**.



4. Effectuez l'une des opérations suivantes.
   - Cochez la case **Afficher l'icône de rubrique** pour afficher l'icône de rubrique.
   - Décochez la case **Afficher l'icône de rubrique** pour masquer l'icône de rubrique.

   Cette case est cochée par défaut.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les Centre des employés fonctionnalités de l'expérience de recherche

Améliorez l'expérience de recherche.

Fonctionnalités de l'expérience de recherche

Fonctionnalité	Description
Recherche IA pour Expériences personnalisées	Alignez la recherche IA pour limiter la recherche au contenu associé à la taxonomie.
Réponses personnalisées sur l'Employee Center	Permettre aux employés de trouver rapidement leur solde de congés.
Connecteur de recherche SharePoint Online	Connectez Centre des employés à SharePoint pour permettre aux employés de rechercher des ressources d'informations à partir du portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de l'expérience de recherche (suite)

Fonctionnalité	Description
	Important : À partir de la version Yokohama, Connecteur de recherche SharePoint Online est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle est masquée et n'est plus activée sur les nouvelles instances, mais continue d'être prise en charge. Pour plus d'informations sur l'obsolescence, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Recherche IA pour Expériences personnalisées

Alignez l'AI Search pour limiter la recherche au contenu associé à votre taxonomie.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Désactivez la taxonomie existante afin que les configurations de recherche récupèrent le contenu de votre taxonomie.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les nouveaux clients, AI Search est activé par défaut.

Remarque :
Recherche IA Renvoie des résultats supplémentaires en fonction des rôles d'utilisateur :

- Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système ou d'administrateur de contenu peuvent voir le contenu non publié.
- Pour les utilisateurs disposant de rôles d'approbateur de contenu, les résultats de la recherche peuvent inclure du contenu dont ils ne sont pas l'audience. Toutefois, ils ne peuvent pas voir le contenu à moins de faire partie de l'audience configurée.
- Pour les utilisateurs disposant des rôles d'administrateur de contenu ou de gestionnaire de contenu, les résultats de recherche ne doivent pas inclure de contenu (tels que des actualités, des événements de l'entreprise ou du contenu enrichi) dans les résultats de recherche IA s'ils ne respectent pas la fenêtre de disponibilité prévue ou s'ils ne font pas partie de l'audience configurée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Sources de recherche**.
2. Cliquez sur **Catalogues du portail ESC**.
3. Dans le champ **Conditions**, définissez la **rubrique Taxonomie . La condition de filtre** Taxonomie pointe vers votre taxonomie afin de permettre à la recherche de se concentrer sur le contenu associé à votre taxonomie.
4. Vous pouvez modifier les autres conditions de filtre par défaut ou les laisser telles quelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Mettre à jour** pour revenir à la liste source AI Search.
6. Cliquez sur **Bases de connaissances du portail ESC**.
7. Dans le champ **Conditions** , définissez la **rubrique Taxonomie. La condition de filtre** Taxonomie pointe vers votre taxonomie afin de permettre à la recherche de se concentrer sur le contenu associé à votre taxonomie.
8. Vous pouvez modifier les autres conditions de filtre par défaut ou les laisser telles quelles.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Amélioration de la fonctionnalité de recherche

La recherche globale améliorée permet une navigation de contenu plus étroite sur la recherche globale pour une expérience de navigation de contenu plus rapide et plus spécifique.

La recherche globale améliorée par facettes de rubrique fournit des données filtrées en fonction de son association avec une rubrique et ses sous-rubriques.

- Les types de contenu pris en charge pour les facettes de recherche comprennent le contenu disponible sur le widget de navigation unifiée, comme Catalogue de servicesBase de connaissances les articles et le contenu d'apprentissage.
- Les facettes de la rubrique filtrent le contenu par hiérarchie. Sélectionnez une sous-rubrique pour obtenir des données hiérarchiques spécifiques.
- Les niveaux de facette du système de base disponibles sont au nombre de deux. Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 niveaux.

  Pour plus d'informations sur l'ajout de niveaux de facette, reportez-vous à la section Configurer la recherche par facettes de rubrique.

- Les deux options de tri disponibles sur la recherche sont **La plus pertinente** et **La plus récente**.
  - La plus pertinente est l'option de tri du système de base.
  - Le plus récent filtre les données par date.

Remarque :
Vous devez avoir installé la Centre des employés version 28.0.4 en même temps qu'Utah pour que la fonctionnalité de recherche par facettes de rubrique fonctionne.

Configurer la recherche par facettes de rubrique

Configurez la recherche par facettes de rubrique, en fonction des besoins de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les facettes de sujet aident à filtrer le contenu par la hiérarchie ; rubriques et sous-rubriques. Vous pouvez choisir une ou plusieurs facettes pour affiner les résultats de votre recherche.
Les types de contenu pris en charge pour la fonctionnalité sont Catalogue de services les éléments, Base de connaissances et le contenu d'apprentissage.

La prise en charge au niveau de la facette du système de base est de deux. Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 niveaux de facettes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Rechercher des applications** > **Application de recherche par défaut du portail de ESC**.
2. Accédez à l'onglet **Facettes** et cliquez sur **Nouveau**.
3. Créez une facette avec les détails pertinents selon la rubrique ou la sous-rubrique.

Configurer la source de recherche lorsqu'AI Search est désactivée

Dans Centre des employés, AI Search est activée par défaut. Dans les situations où AI Search est désactivée, vous pouvez configurer une source de recherche à partir de laquelle extraire les résultats de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La configuration de la source de recherche limite la recherche au contenu associé à la taxonomie. Centre des employés utilise le moteur de recherche Zing si AI Search est désactivée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Cliquez sur **Employee Center**.
3. Dans la liste connexe **Sources de recherche**, cliquez sur **Nouveau** pour ajouter une source de recherche.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations, voir Définir une source de recherche .
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Activer les Now Assist résultats Genius

Activez la configuration intégrée Recherche IA pour utiliser Now Assist les Now Assist résultats Genius.

Avant de commencer

Rôle requis : esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Recherche IA** > **Configuration de Now Assist dans Recherche IA**.
2. Activez les Now Assist résultats Genius en cochant les cases correspondant à chaque application et en sélectionnant **Enregistrer les modifications**.

Résultats Genius dans les profils de recherche

Rechercher un nom de profil	Nom d'application	Résultats Genius Now Assist
Centre des employés – Pro Profil de recherche de guichet	Centre des employés – Pro Kiosque	Now Assist Questions et réponses ; Now Assist Actions
Profil de recherche par défaut du portail ESC	Centre des employés	Now Assist Questions et réponses ; Now Assist Actions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rechercher un nom de profil	Nom d'application	Résultats Genius Now Assist
Portail de services Profil de recherche par défaut	Portail de services	Now Assist Questions et réponses ; Now Assist Actions
Profil de recherche par défaut NowMobile	Now Mobile® Administrateur : Centre d'assistance Now Mobile® Administrateur : accueil Now Mobile® - Centre d'assistance Now Mobile® -Domicile	Now Assist Questions et réponses ; Now Assist Actions

Résultats
Vous avez activé Now Assist l'utilisation Recherche IA de la Now Assist fonctionnalité Genius Results.

Réponses personnalisées sur l'Employee Center

Obtenez des réponses personnalisées sur votre solde de congés au sein du système ServiceNow® ou avec une application tierce intégrée.

Grâce à cette fonctionnalité, les employés peuvent rechercher des données personnelles et pertinentes à l'aide d'AI Search afin d'obtenir des Réponses personnalisées. La recherche fonctionne si les données résident dans ServiceNow® ou dans une autre application tierce intégrée.

Deux intégrations tierces sont prises en charge pour les réponses personnalisées : congé, Kronos et Workday.

Kronos est pris en charge en Inde, en Chine et en Amérique du Nord. Workday est pris en charge en Australie.

L'intégration de Réponses personnalisées concernant les congés permet aux employés de trouver des informations sur leurs soldes de congés.

En plus de rechercher spécifiquement les soldes de congés, les employés peuvent également rechercher des informations telles que le nombre de jours de congé maladie restant.

Configurer Réponses personnalisées pour le PTO

Configurez une instance intégrée tierce pour fournir aux employés des réponses personnalisées pour les soldes de congés le Centre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez Réponses personnalisées, une fonctionnalité activée par AI-Search, afin d'obtenir des informations telles que le solde de congés sur la page de recherche de l'Centre des employés.

L'intégration tierce par défaut pour la recherche de solde de congés payés est Kronos et Workday, mais vous pouvez ajouter l'application d'intégration souhaitée pour toute autre information.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Centre des employés ne fournit pas l'intégration de Workday par défaut.

Une requête active reçoit une réponse basée sur une authentification OAuth sur l'instance intégrée à Kronos.

Les modules d'extension suivants sont requis pour la configuration de cette fonctionnalité avec Kronos :

- sn_kronos_spoke
- app_ex_integrated_answers
- com.glide.hub.action_step.payload

Pour plus d'informations sur ServiceNow® les modules d'extension, voir Liste des modules d'extension

Remarque :
le module d'extension app_ex_integrated_answers s'exécute avec Centre des employés version 26.0.1 et Employee Experience Foundation version 25.0.1. Lorsque vous installez le module d'extension, un message indique que les versions appropriées des applications mentionnées vont être installées.

Une fois les modules d'extension installés, configurez le spoke UKG pour enregistrer Kronos en tant que fournisseur OAuth et authentifier les demandes à partir de ServiceNow®.

Après la configuration d'UKG, assurez-vous que les prérequis suivants sont établis, avant la formation et la publication du modèle NLU :

Remarque :

1. Le registre d'application, les connexions et les informations d'identification doivent se trouver dans le périmètre de l'application Kronos.
2. La **sys_user.list** doit contenir le champ **Numéro d'employé** dans ses **colonnes de liste personnalisée**. Le numéro d'employé sur le portail Centre des employés est synchronisé avec les numéros d'employé Kronos.

Si les deux prérequis sont respectés, passez à la procédure suivante :

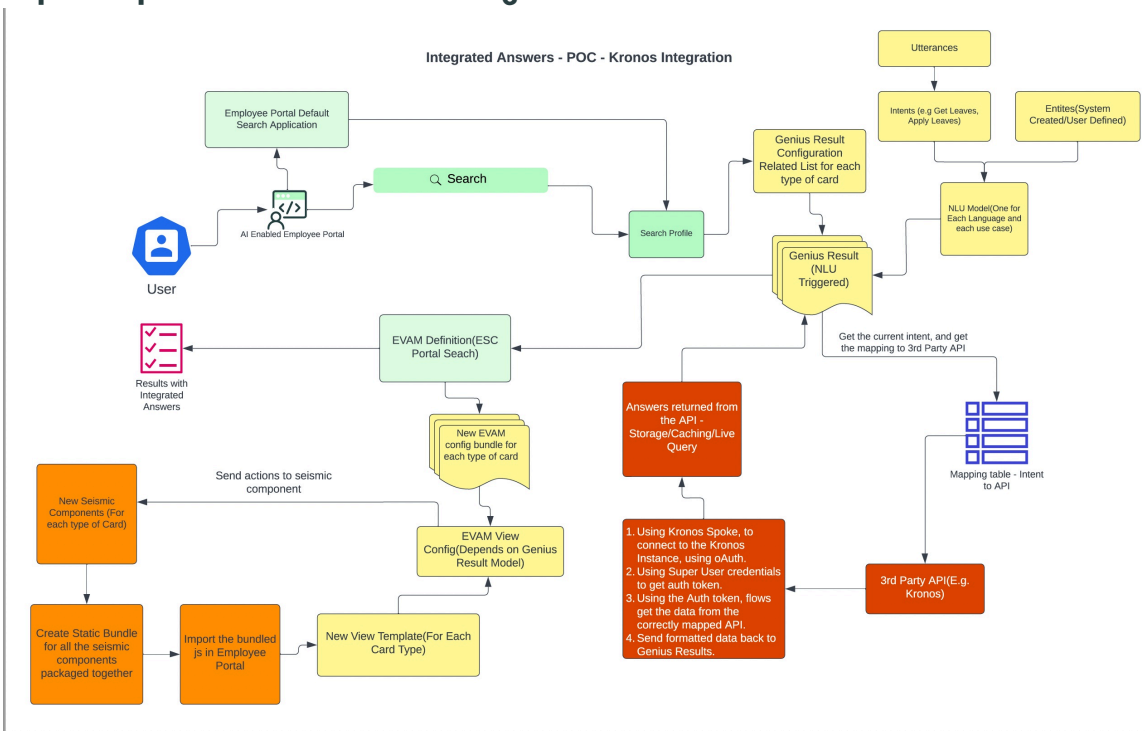
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles** > **Réponses personnalisées Modèle de congé**. Le lien **Modèle de congé Réponses personnalisées** doit être à l'état Brouillon.
2. Sélectionnez **Français**.
3. Sélectionnez **Intentions** sur la page **Modèle de congé Réponses personnalisées**.
4. Sélectionnez **Former le modèle** dans le coin supérieur droit de la page.
5. Pour afficher le widget **Publier votre modèle**, une fois la formation terminée, revenez à la page **Modèle de congé Réponses personnalisées**.
6. Sélectionnez **Visualiser la phase**.
7. Sélectionnez **Publier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réponses personnalisées - Kronos intégré



8. **Facultatif :** Pour tester le modèle publié, accédez à **Tous** > **Console NLU** > **Modèles** > **Réponses personnalisées Modèle de congé** > **Intentions** > **Essayer le modèle**.

Résultats

La nouvelle carte de résultats Genius est disponible sur la page des résultats de recherche intégrée aux données Kronos.

Utilisez Réponses personnalisées sur votre portail Centre des employés intégré à Kronos afin d'obtenir des informations sur votre solde de congés restant.

Remarque :
les administrateurs peuvent examiner les journaux des recherches des employés dans la table **sys_search_event**.

Configurer les actions connexes pour Réponses personnalisées

Configurez les actions liées au solde de congés ou toute autre information comme le salaire et l'assurance maladie. Configurez les actions connexes en fonction du type de données.

Avant de commencer

Rôle requis : esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les actions connexes **Réponses personnalisées** pour traiter les informations trouvées à l'aide de Réponses personnalisées sur l'Centre des employés. Configurez différentes intégrations tierces, différents types d'informations et configurez les URL d'action selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réponses personnalisées** > **Configuration du mappage d'API** > **Obtenir le solde de congés**.
2. Rendez la **politique d'affichage** et la **demande de congés** fonctionnelles sur la page de réponse personnalisée, en configurant **l'URL de l'action primaire** et **l'URL de l'action secondaire**.

   Remarque :
   les noms d'actions **Afficher la politique** et **Demande de congés** sont des fonctionnalités par défaut. Vous pouvez configurer les URL d'actions selon vos besoins.

3. Activez la prise en charge multi-sites pour l'intégration tierce en cochant la case **Multi-sites** .

   Remarque :
   Si vous souhaitez obtenir les données de solde de congés pour plusieurs emplacements, vous devez cocher la case. Sinon, les données d'un emplacement sont considérées comme valeur par défaut.

Configurer le type de récupération des données

Configurez le type d'extraction de données en fonction de vos besoins organisationnels pour les réponses personnalisées - congé le Centre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez n'importe quel type d'extraction de données, Appel en direct, Recherche IA et Requête Glide selon les besoins pour les réponses personnalisées - fonctionnalité de congé sur Centre des employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réponses personnalisées** > **Intégration tierce**.
2. Sélectionnez l'intégration tierce, Kronos ou Workday.
3. Choisissez **Appel en direct**, **Recherche IA** ou **Requête Glide** en fonction des besoins de votre organisation.

   Remarque :
   Workday prend en charge **l'appel en direct** si l'intégration Workday est déjà disponible. Centre des employés ne fournit pas l'intégration de Workday par défaut.

4. **Facultatif :** Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** > **Solde de congés de l'employé** pour afficher la source des données de **Recherche IA** et **de requête Glide** .

Configurer la gestion des tâches du Centre des employés

Améliorez la productivité des employés et favorisez la consolidation du portail.

1. Configurez l'expérience de tâche de l'employé :
   - Page des tâches de l'employé
   - Page de demandes de l'employé
   - Mes éléments actifs
2. Configurez les informations des employés : Profil de l'employé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cadre de travail de l’action

Le cadre de travail d’action comprend des éléments d’action fréquemment utilisés pour un accès rapide. Vous pouvez utiliser plusieurs actions par défaut et créer des actions personnalisées.

À l’aide du cadre de travail des groupes d’actions, vous pouvez définir les actions qu’un utilisateur peut effectuer dans un contexte.

- Créez des actions et des groupes d’actions pour une utilisation immédiate en tant que widget.
- Configurez un groupe d’actions qu’un utilisateur peut effectuer.
- Utilisez les actions et groupes d’actions par défaut ou personnalisez les actions en fonction de vos besoins professionnels.
- Gérez les préférences d’affichage et les critères d’utilisateur.
- Améliorez la productivité des employés grâce à l’accès à des actions rapides.

Voici des descriptions d’une ligne sur les composants du cadre de travail de l’action.

- **Action** : une étape ou une opération unique et définie au sein d’un workflow ou d’un processus. Par exemple, approuver ou rejeter.
- **Groupe d’actions** : ensemble d’actions permettant d’organiser les actions connexes au sein d’un flux ou d’un flux secondaire. Par exemple, le groupe d’actions d’approbations dispose **d’un ensemble d’actions** par défaut Approuver et rejeter que vous pouvez utiliser à partir de la page d’approbation.
- **Type d’action** : classification ou catégorie qui spécifie le type d’action à effectuer. Le type est utilisé pour faciliter l’identification et l’utilisation.
- **Cadre d’action** : approche structurée ou ensemble de lignes directrices pour l’organisation et l’exécution d’actions visant à atteindre des objectifs commerciaux spécifiques.

À l’aide d’actions pertinentes pour le parcours utilisateur, vous pouvez terminer les workflows rapidement. Par exemple, vous pouvez utiliser les actions d’approbation ou de rejet par défaut pour traiter les demandes directement à partir de la page des approbations.

Groupe d'actions Profil de l'employé

Le groupe d'actions Profil de l'employé fournit un accès rapide aux éléments d'action fréquemment utilisés, tels que l'affichage de l'organigramme, l'utilisation de la messagerie directement ou l'appel. Vous pouvez modifier les comportements par défaut des actions pour qu’ils correspondent à vos besoins.

Groupe d'actions d'expérience d'approbations

Le groupe d'actions d'expérience d'approbations fournit un accès rapide pour approuver ou rejeter les demandes directement à partir de la page d'approbations. Vous pouvez modifier les actions en fonction des besoins de votre entreprise.

Groupe d'actions Centre du responsable

Centre du responsable Le groupe d’actions permet d’accéder rapidement aux éléments d’action disponibles sur les cartes des employés pour afficher, appeler ou accéder aux e-mails directement sur la page **Votre équipe** du Centre du responsable. Vous pouvez personnaliser les actions en fonction des besoins de votre entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les actions

À l'aide du cadre de travail des actions, configurez les actions et associez un ensemble d'actions en tant que groupes d'actions à utiliser dans différents contextes.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments d'action permettent d'accéder rapidement aux actions que vous effectuez dans différents contextes. Vous pouvez modifier les actions en fonction des besoins de votre entreprise. Par exemple, vous pouvez utiliser les actions d'approbation ou de rejet par défaut pour traiter les demandes directement à partir de la page des approbations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Cadre de travail de l'action** > **Actions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou modifiez un enregistrement existant.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Actions

Champ	Description
Étiquette de l'action	Nom de l'étiquette d'action qui apparaît sur le bouton.
Type d'action	Sélectionnez le type d'action dans la liste disponible.
Actif	Cochez la case pour activer l'action
Icône d'action	Icône de l'action.
Table	Nom de la table à laquelle l'action est associée. Lorsqu'un enregistrement de cette table est ouvert, cette action de liste s'affiche. Pour les approbations, sélectionnez sysapproval_approver.

4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Mettre à jour**.
5. Dans la liste connexe **Paramètres d'action** , cliquez sur **Nouveau** ou modifiez un enregistrement existant.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Paramètres d'action

Champ	Description
Nom du paramètre d'action	Nom du paramètre d'action.
Type de paramètre	Sélectionnez le type de paramètre dans la liste disponible telle que JSON, chaîne ou référence.
Est un paramètre client	Cochez la case pour utiliser les paramètres dans le script client.
Est la valeur d'affichage	Cochez la case pour afficher la valeur. Par défaut, la valeur de sn_ex_sp_action_parameter est définie sur faux et n'est visible dans le formulaire que si le type de paramètre est référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Si la valeur est vrai, vous obtenez la valeur d'affichage du champ. ○ Si la valeur est définie sur false, vous obtenez la valeur db réelle du champ.
Valeur du paramètre d'action	Cette option s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez *`string`*. Valeur de paramètre dans une chaîne, par exemple *`approved`*
Table	Table de référence à laquelle ce composant est lié. Lorsqu'un enregistrement de cette table est ouvert, cette action de liste s'affiche. Pour les approbations, sélectionnez sysapproval_approver. Cette option s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez *`Reference`*.
Champ	Champ de la table que vous pouvez sélectionner dans l'arborescence des éléments, par exemple *`Sys ID`*. Cette option s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez *`Reference`*.
Paramètre JSON	Chaîne JSON que vous souhaitez spécifier. Par exemple, *`{"param": "value"}`*. Cette option s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez *`JSON`*.

Dans les actions prêtes à l'emploi,

- La *`isEsignatureEnabled`* valeur est **vrai** par défaut, la fenêtre d'authentification d'approbation de signature électronique s'affiche.
- La *`broadcastEventName`* valeur diffuse un événement transmis dans le paramètre pour masquer les boutons lorsque la signature électronique est réussie afin d'activer les commentaires avant le scénario de signature électronique.

Remarque :
Pour les actions personnalisées, vous pouvez personnaliser ces deux paramètres.

7. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Mettre à jour**.

Résultats
L'action est configurée. Vous pouvez combiner un ensemble d'éléments d'action connexes en tant que groupe.

Configurer le groupe d'actions

Configurez un ensemble d'éléments d'action connexes en tant que groupe d'actions.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le groupe d'actions permet d'accéder rapidement aux éléments d'action tels que approuver ou rejeter les demandes directement à partir de la page des approbations. Vous pouvez modifier les actions en fonction des besoins de votre entreprise.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Cadre de travail de l'action** > **Groupes d'actions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou modifiez un enregistrement existant tel que *`Approvals action group`*.
3. Modifiez le **nom du groupe d'actions** ou cliquez sur Enregistrer ou Mettre à jour.
   Procédez à l'ajout de plusieurs actions dans un groupe à l'aide de la table de groupe Action m2m.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste connexe **M2M du groupe d'actions** , cliquez sur Nouveau ou mettez à jour un enregistrement existant.

   a. Sélectionnez **l'action** parmi les options disponibles, telles que **Approuver** , **Rejeter** ou Configurer les actions.

   b. Modifiez **l'ordre** de l'élément d'action.

   c. Sélectionnez **Primaire** pour définir l'option comme primaire.

   d. Sélectionnez l'une des options de **visibilité d'action** suivantes.

   - Visibilité pour soi-même : visible uniquement par le propriétaire ou soi-même
   - Visibilité pour le responsable : visible par le responsable de l'utilisateur
   - Visibilité sur tous
   - Visible pour tous sauf soi-même : Visible pour tous sauf soi-même
   - Critères d'utilisateur : sélectionnez le critère des utilisateurs pour lesquels l'action est visible
   - Avancé : définissez une visibilité personnalisée avec l'option Avancé via un script. Par exemple, `answer = context.state.toString() === 'demandé' ;`

5. Cliquez sur Enregistrer ou sur Mettre à jour.

Résultats

Le groupe d'actions est configuré pour fournir un accès rapide aux actions. Par exemple, le groupe d'actions d'approbations dispose d'un ensemble d'actions par défaut **Approuver** et **rejeter** que vous pouvez utiliser à partir de la page d'approbation.

Configurer les types d'actions

Configurez les types d'actions en fonction de l'action de comportement en tant que type d'action.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le groupe d'actions permet d'accéder rapidement à l'approbation ou au rejet des demandes directement à partir de la page des approbations. Vous pouvez modifier les actions en fonction des besoins de votre entreprise.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Cadre de travail de l'action** > **Actions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou modifiez un enregistrement existant.
3. Dans le **champ Type d'action**, recherchez et sélectionnez un enregistrement existant ou créez un nouvel enregistrement.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Types d'actions

Champ	Description
Nom du type d'action	Nom du type d'action.
Exécuter le script client avant le script serveur	Option permettant de sélectionner quand le script client doit être exécuté avant le script serveur.
Actif	Cochez la case pour activer le type d'action.
Script serveur	Les scripts du serveur s'exécutent sur le serveur. Les scripts sont exécutés dans
Paramètres du serveur	Paramètres de serveur requis pour exécuter la fonction, par exemple `State, sys_id`
Script client	Les scripts clients s'exécutent côté client.
Paramètres client	Paramètres client requis pour exécuter la fonction.

5. Cliquez sur Enregistrer ou sur Mettre à jour.

Résultats
Le type d'action est configuré. Vous pouvez associer ce **type d'action** à des actions.

Mettre à jour le groupe d'actions des approbations

Le groupe d'actions Approbations permet d'accéder rapidement à l'approbation ou au rejet des demandes directement à partir de la page Approbations.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser l'ensemble des actions par défaut ou personnaliser les actions en fonction de vos besoins professionnels.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Cadre de travail de l'action** > **Groupes d'actions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou modifiez un enregistrement existant `Approvals action group` .
3. Modifier le **nom du groupe d'actions**
4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Mettre à jour**.
   Utilisez la table Groupe d'actions m2m pour ajouter plusieurs actions à un groupe.
5. Dans la liste connexe **M2M du groupe d'actions** , cliquez sur Nouveau ou mettez à jour un enregistrement existant.

   a. Sélectionnez l'élément **d'action** parmi les options disponibles, telles que **Approuver** , **Rejeter** ou Configurer les actions.

   b. Modifiez **l'ordre** de l'élément d'action.

   c. Sélectionnez **Primaire** pour définir l'option comme primaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez l’une des options de **visibilité d’action** suivantes.

- Visibilité pour soi-même
- Visibilité pour responsable
- Visibilité sur tous
- Visibilité pour tous sauf soi-même
- Critères d’utilisateur : sélectionnez le critère d’utilisateur parmi les options disponibles.
- Avancé : définissez une visibilité personnalisée avec l’option Avancé via un script. Par exemple, `answer = context.state.toString() === 'requested' ;`.

Remarque :
Le `contexte` est le paramètre `GlideRecord` pour l’action rendue. Vous pouvez modifier le paramètre selon vos besoins.

6. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Mettre à jour**.

Résultats
Le groupe d’actions Approbations est configuré pour effectuer des actions rapides telles que **Approuver** et **Rejeter** à partir de la page d’approbation.

Modifier le groupe d'actions Employee Profile

Les actions Employee Profile incluent certains éléments d'action fréquemment utilisés dans un cadre de travail afin de pouvoir y accéder rapidement.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le cadre de travail des actions Employee Profile permet d'accéder rapidement aux éléments d'action fréquemment utilisés, tels que l'affichage de l'organigramme, l'utilisation de la messagerie directement à partir de la page Employee Profile ou les appels. Vous pouvez modifier les actions au-delà des comportements par défaut pour qu'elles correspondent à vos besoins.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Groupes d'actions**.
Voici les éléments de groupe d'actions par défaut disponibles :

- Afficher l'organigramme
- E-mail
- Appel

2. Facultatif : Vous pouvez réorganiser et définir l'un des éléments **Primaire** sur **True** ou **False** afin d'accéder à cet élément sous forme de bouton ou répertorier toutes les options dans une liste.

3. Facultatif : Vous pouvez modifier l'**ordre** en fonction de la priorité et supprimer le bouton primaire.

4. Facultatif : Vous pouvez utiliser le paramètre **Visibilité d'action** par défaut disponible, à savoir :

- Visibilité pour soi-même
- Visibilité pour responsable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Visibilité sur tous
- Visibilité pour tous sauf soi-même

5. **Facultatif :** Vous pouvez également créer un **critère d'utilisateur** spécifique qui peut modifier l'action, selon vos besoins, ou créer une visibilité personnalisée à l'aide de l'option **Avancé**.

Résultats

Utilisez et personnalisez le cadre de travail des actions par ordre de priorité afin d'offrir une meilleure expérience des employés grâce à l'accessibilité rapide de la messagerie professionnelle, des appels et d'autres détails de l'organisation via la page Employee Profile.

Information associée

Cadre de travail de l’action

Extension de navigateur pour Centre des employés

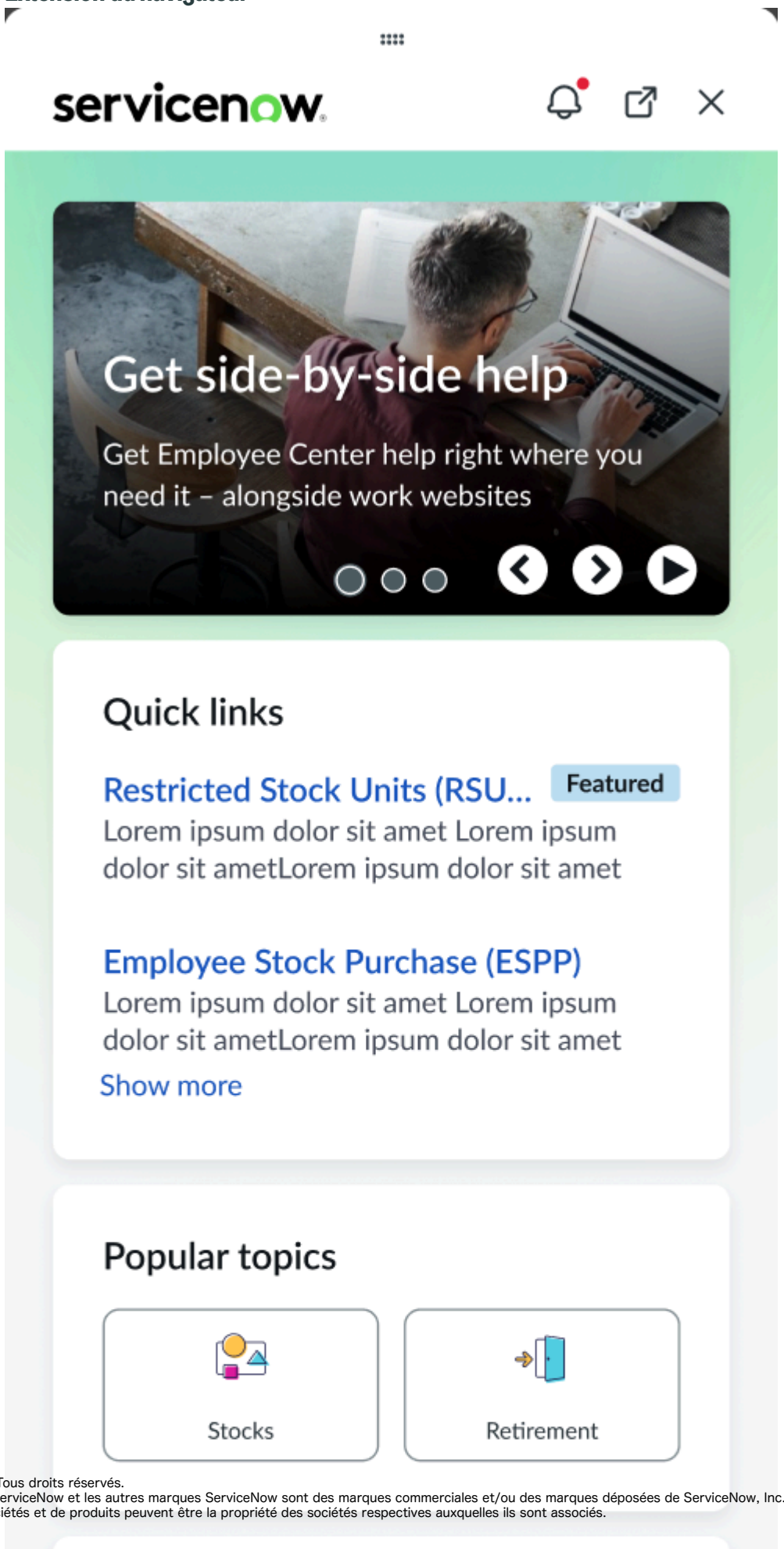
Accédez à toutes vos ressources prises en charge par extension, Centre des employés au contenu et à d’autres ressources dans une extension de navigateur mobile et contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Extension du navigateur



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez Google Chrome ou Microsoft Edge pour utiliser le Extension de navigateur pour Centre des employés fichier .

Vous pouvez y accéder Extension de navigateur pour Centre des employés avec l'icône d'extension à partir du Centre des employés portail. Vous pouvez également ouvrir l'extension dans une nouvelle page avec le bouton d'action flottant (FAB) lorsque vous naviguez sur un site Web pris en charge par un navigateur.

Lisez un article, effectuez une Base de connaissances recherche dans vos liens rapides ou soumettez une demande d'élément Catalogue de services , le tout à partir du Extension de navigateur pour Centre des employés.

Voici les types de contenu configurables sur le Extension de navigateur pour Centre des employés.

- Communications avec les employés : affichez les annonces et les bannières à partir de votre portail.
- Liens rapides - Affichez le contenu présenté et accédez aux articles de la base de connaissances ; affichez les résultats AI Search les plus consultés pour votre portail.

  Remarque :
  Vous devez avoir Now Assist installé la version Pro+ ainsi Centre des employés que la version 38.0 pour profiter de la recherche pleine Now Assist page dans l'extension du navigateur.

- Actualités : consultez les actualités du portail dans la vue rapide de l'extension.
- Événements : affichez les événements à venir dans l'extension.
- Applications connexes : accédez à vos applications dans la section Applications connexes.
- Commentaire sur l'expérience : fournissez vos commentaires sur l'expérience du portail ou de l'extension Extension de navigateur pour Centre des employés le .

Vous pouvez personnaliser le thème et le style en fonction des besoins de Extension de navigateur pour Centre des employés votre organisation. Vous pouvez revenir facilement au portail grâce à Centre des employés un lien sur l'extension.

Les rôles suivants peuvent fonctionner à différents niveaux d'accès au sein de l'application Extension de navigateur pour Centre des employés .

Rôles

Champ	Description
sn_ex_brw_ext.ecbe_admin	Contrôle toute l'administration de l'application Extension de navigateur pour Centre des employés .
sn_ex_brw_ext.ecbe_manager	Contrôle les liens de contenu, l'accès des utilisateurs au contenu et les enregistrements de site web pour l'application Extension de navigateur pour Centre des employés .
sn_ex_brw_ext.ecbe_contributor	Contrôle les liens de contenu et l'accès des utilisateurs au contenu de l'application Extension de navigateur pour Centre des employés .

Recherche et notifications

Recherchez et affichez du contenu ou accédez à vos notifications sur le Extension de navigateur pour Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez à votre contenu configuré Centre des employés avec la fonctionnalité de recherche omnibox. Vous pouvez entrer Centre des employés ou EC dans la Google Chrome barre de recherche et appuyer sur la touche Tab pour rechercher du contenu résidant dans le Centre des employés portail.

Vous pouvez également effectuer une recherche contextuelle en sélectionnant une partie du contenu du site Web où l'extension est activée. Vous fournit les résultats de la recherche pour la section sélectionnée à la fois dans l'extension du navigateur et dans le Centre des employés portail.

De plus, vous pouvez recevoir vos Centre des employés notifications sur votre système Mac ou Windows, tant que l'extension du navigateur est ouverte dans l'un de vos onglets. Il vous permet de suivre efficacement les mises à jour du travail. Pour plus d'informations, consultez Notifications dans l'extension de navigateur pour Centre des employés.

Commentaires dans l'extension du navigateur

Fournissez votre expérience avec Extension de navigateur pour Centre des employés la configuration de commentaire par défaut et la définition de commentaire disponibles avec le module d'extension Extension de navigateur pour Centre des employés (sn_ex_brw_ext) version 1.0. Pour plus d'informations sur la fonctionnalité de commentaires sur l'expérience dans , Extension de navigateur pour Centre des employés voir Commentaire sur l'expérience pour l'extension du navigateur

Interface d'extension du navigateur

Vous pouvez utiliser les **options d'instance** pour modifier l'affichage de l'extension.

Vous pouvez configurer des aspects tels que le nombre d'options affichées dans un widget, le nombre de résultats de recherche affichés, etc.

Tirez parti de la Now Assist recherche sur le Extension de navigateur pour Centre des employés. Pour plus d'informations, consultez Configurer la Now Assist recherche dans Extension de navigateur pour Centre des employés.

Configurer les sites d'extension de navigateur

Configurez les dans les Extension de navigateur pour Centre des employés sites Web de votre choix pour accéder facilement au Centre des employés portail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ex_brw_ext.ecbe_admin / sn_ex_brw_ext.ecbe_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Permet d'accéder Extension de navigateur pour Centre des employés au contenu de votre portail pris en charge Centre des employés par extension via l'extension de navigateur.

Remarque :

- Si vous essayez d'accéder à l'extension du navigateur à partir de n'importe quel site Web, sans configurer l'extension pour ce site Web, vous voyez un message d'état vide.
- Si vous essayez d'accéder à du contenu alors qu'aucun n'est configuré pour le , un message d'état vide s'affiche Extension de navigateur pour Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Centre des employés** > **Extension du navigateur** > **Sites d'extension du navigateur**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un site qui peut accéder à l'extension de navigateur pour Centre des employés.
3. Dans le formulaire Site Web configuré, renseignez les champs, puis sélectionnez **Soumettre**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de configuration de site web.

Résultats

Vous avez configuré le site Web de votre Extension de navigateur pour Centre des employés choix.

Configurer les politiques de navigateur

Configurez les stratégies de navigateur pour permettre l'accès aux Extension de navigateur pour Centre des employés navigateurs pris en charge.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Remarque :
L'administrateur d'entreprise doit configurer les politiques de navigateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Extension de navigateur pour Centre des employés peut être consulté via Google Chrome et Microsoft Edge navigateurs.

Remarque :
L'administrateur est responsable de la configuration des politiques de navigateur en fonction du navigateur pris en charge utilisé.

Les paramètres du navigateur et la page de politique peuvent être différents pour différents navigateurs.

Procédure

1. Configurez l'dans Extension de navigateur pour Centre des employés l'un des navigateurs Web pris en charge.
   - Pour plus d'informations sur la configuration dans , Extension de navigateur pour Centre des employés reportez-vous à Google Chrome la section https://support.google.com/chrome/a/answer/14749672?hl=e .
   - Pour plus d'informations sur la définition de l'option dans , reportez-vous Extension de navigateur pour Centre des employés à Microsoft Edge la section https://learn.microsoft.com/en-us/deployedge/configure-microsoft-edge .

   Voici un exemple de fichier JSON que vous devez remplir pour afficher les stratégies sur le navigateur.

```
{
  "Instance": {
    "Value": ""
  },
  "Browser extension portal": {
    "Value": ""
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  },
  "Employee portal": {
    "Value": ""
  },
  "Extension title": {
    "Value": ""
  },
  "Extension icon path": {
    "Value": ""
  },
  "Enable notifications": {
    "Value": false
  },
  "Enable context menu": {
    "Value": false
  },
  "Open search in browser extension": {
    "Value": false
  },
  "Allowed sites": {
    "Value": []
  },
  "Context menu title for search": {
    "Value": ""
  },
  "Context menu title for search in portal": {
    "Value": ""
  },
  "Empty state title": {
    "Value": ""
  },
  "Empty state message": {
    "Value": ""
  },
  "Empty state action label": {
    "Value": ""
  },
  "Empty state header logo": {
    "Value": ""
  }
}
```


2. Renseignez les champs de la politique **d'extension de navigateur du Centre des employés ServiceNow** .
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de la politique d'extension du navigateur.

Configurer la Now Assist recherche dans Extension de navigateur pour Centre des employés

Configurez le Now Assist Agent virtuel profil de recherche sur l'extension de navigateur pour Centre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ex_brw_ext.ecbe_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist Agent virtuel Le module d’extension (sn_nowassist_va) version 9.0 doit être installé pour bénéficier de la Now Assist fonctionnalité de recherche et du flux conversationnel dans le Extension de navigateur pour Centre des employés. Pour plus d'informations, consultez Display your chat assistant on a portal, channel, or mobile app .

Procédure

1. Accédez à la **Interfaces conversationnelles** > **Assistants**.
2. Dans la page Assistants, sélectionnez **Now Assist dans Agent virtuel (par défaut)** pour l’ouvrir.
3. Dans la Now Assist Agent virtuel page (par défaut), accédez à **Afficher l’expérience** pour ajouter un portail.
4. Sélectionnez le portail **d’extension de navigateur Centre des employés** , puis cochez la case pour permettre **à la barre de recherche de s’ouvrir sur une expérience de messagerie instantanée pleine page**.

Remarque :
La case **à cocher Autoriser l’ouverture de la barre de recherche dans une expérience de messagerie instantanée pleine page** doit être sélectionnée pour afficher la barre de recherche Now Assist dans l’extension de navigateur pour Centre des employés.

Si la case n’est pas cochée, vous affichez uniquement la Now Assist carte Genius dans les résultats de recherche. Vous ne voyez pas la Now Assist barre de recherche ni le flux conversationnel dans l’extension. Il affiche uniquement la Recherche IA barre.

Résultats

Vous avez configuré la barre de Now Assist recherche sur le .Extension de navigateur pour Centre des employés

Page de demandes de l'employé

La page des demandes est la page où les employés peuvent voir toutes leurs demandes depuis une seule et même page d'Centre des employés. Vous pouvez configurer la page des demandes en appliquant des filtres permettant d'afficher les demandes de catalogue de services, les incidents informatiques, les tickets RH et bien d'autres informations concernant un utilisateur.

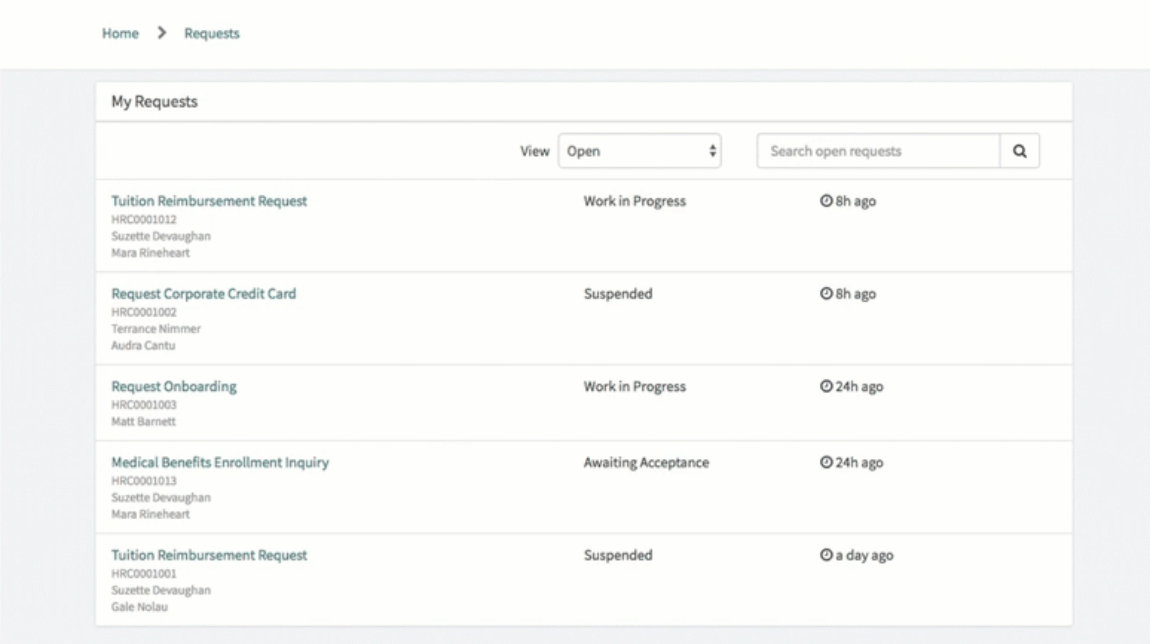
Vue d’ensemble de la page des demandes

La page des demandes affiche toutes les demandes d'un employé. L'image GIF suivante présente l'exemple d'un employé consultant des demandes et les ouvrant depuis la page des demandes.

Remarque :
Tirez parti de pour Expérience de demandes avancées obtenir plus de flexibilité dans la gestion de la configuration et des demandes sur Centre des employés. Pour plus d'informations, consultez Expérience de demandes avancées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configuration de la page des demandes

Vous contrôlez le type de demandes qui s'affichent en configurant les filtres des demandes. Les filtres définissent la table et les conditions qu'une demande doit respecter pour s'afficher sur la page des demandes d'un employé. Par exemple, vous pouvez configurer un filtre de demande de catalogue de services en l'associant à la table Demande [sc_request] à condition que la demande soit active et que la demande ait été ouverte par ou pour l'employé.

Remarque :
si vous utilisez Centre des employés dans Prestation de services RH, les tickets RH apparaissent sur la page des demandes de l'utilisateur au nom duquel le ticket a été ouvert. Si un ticket RH comporte un ou plusieurs tickets enfants, ces tickets sont automatiquement affichés aux côtés du ticket parent jusqu'à trois générations (enfant, petit-enfant et arrière-petit-enfant). De plus,

- les tickets RH enfants associés au ticket parent ne s'affichent pas sous la forme de demandes distinctes sur la page des demandes.
- Les tickets enfants non RH (demandes informatiques ou de catalogue de services) s’affichent sous forme de demandes distinctes et sous forme de ramification du ticket parent.

Pour en savoir plus, y compris pour savoir comment configurer la vue destinée à la personne concernée par un ticket RH, consultez Utiliser la gestion des tickets RH.

Filtres préconfigurés

Les filtres suivants sont inclus dans l'application Centre des employés. Vous pouvez les utiliser ou configurer vos propres filtres.

Filtres par application

Application	Filtres
Centre des employés	• Portail des incidents • Demande de catalogue de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtres par application (suite)

Application	Filtres
	• Portail de la demande de catalogue de services • Portail des commandes de services
Avec Prestation de services RH	• RH - Mes demandes • Tickets RH fermés • Tickets RH ouverts • Demande de service RH fermée • Demande de service RH ouverte

Création ou modification d'un filtre des demandes

Créez ou modifiez un filtre de demande pour la page des demandes dans Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Chaque filtre de demande est associé à une table qui est une extension de la table Tâche [task]. Vous pouvez utiliser un créateur de condition pour indiquer les conditions qu'une demande doit remplir pour s'afficher sur la page des demandes de l'utilisateur. Vous pouvez également associer le filtre de demande à une page de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Filtre de ma demande**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Filtre de ma demande

Champ	Description
Brève description	Description du filtre de la demande.
Nom de table	Nom de la table à laquelle le filtre de la demande est associé. **Remarque :** la table doit être une extension de la table Tâche [task].
Actifs	Cochez la case pour activer l'utilisation du filtre de la demande.
S'applique à	Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Bureau ; ○ Portail de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Ordinateur de bureau/Portail de services ○ Mobile.
Filtre	Conditions qu'une demande doit remplir pour s'afficher sur la page des demandes d'Centre des employés. lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global . **Remarque :** les conditions pouvant être utilisées dépendent de la table que vous sélectionnez.
Page de portail	Page du ticket à laquelle le filtre de la demande est associé.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

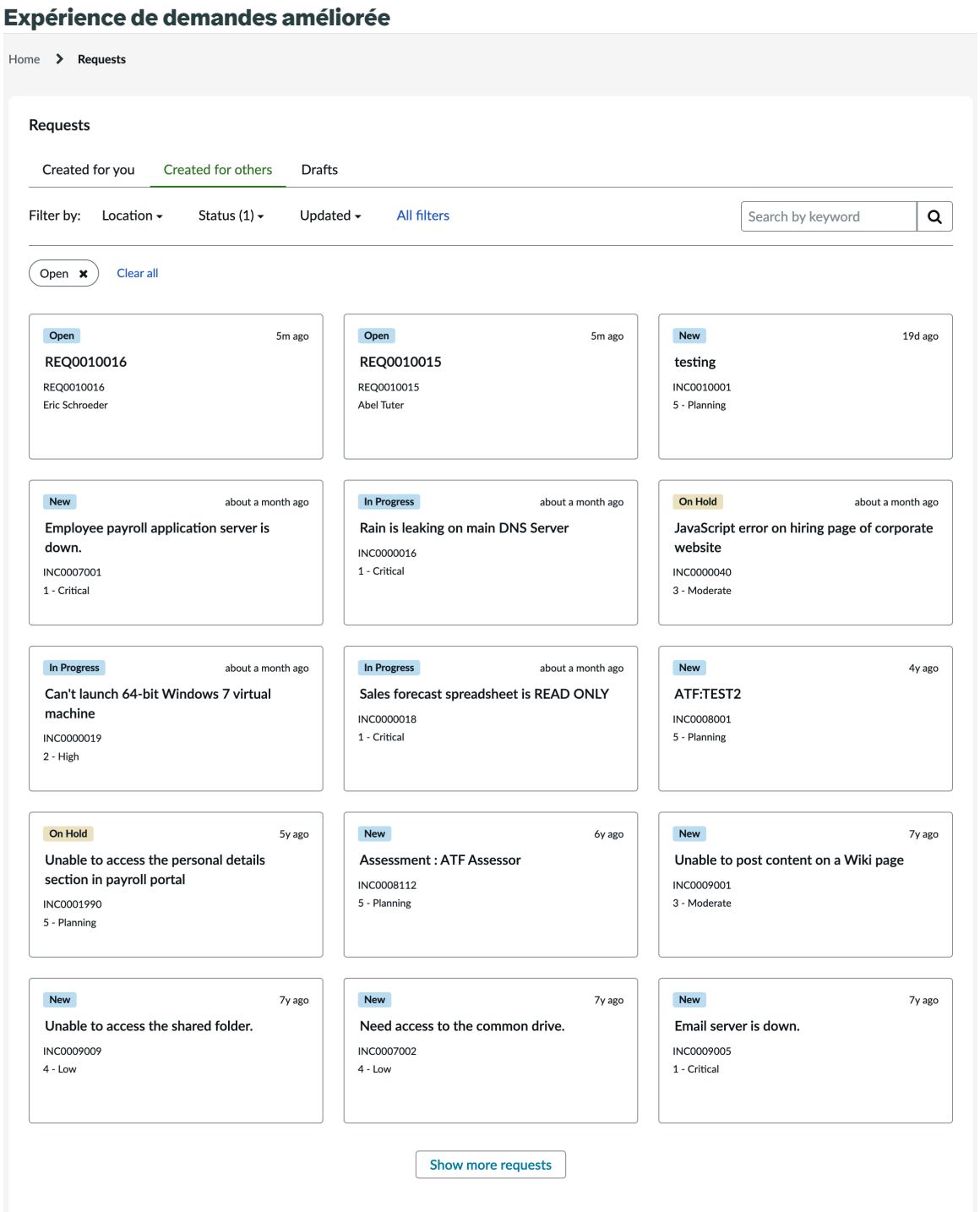
Expérience de demandes avancées

Améliorez la gestion de Centre des employés vos demandes avec le Expérience de demandes avancées qui vous permet de trouver et de gérer efficacement les demandes.

Dans le , les Expérience de demandes avancées demandes sont segmentées par type. Vous obtenez les onglets **Créé pour vous** et **Créé pour d'autres** par défaut avec le .Expérience de demandes avancées Vous pouvez également configurer d'autres onglets dans la prise en charge de l'interface à onglets multiples. Lorsque le nombre d'onglets dépasse la taille de l'écran, un onglet **Plus** affiche le reste des onglets dans une vue de liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Le nombre par défaut de demandes affichées sur une page est de 15. S'il dépasse 15, la pagination entre en vigueur.

Cela Expérience de demandes avancées vous permet de créer une demande et de la conserver dans vos **brouillons** au lieu de la soumettre instantanément. Il restera dans les **brouillons** jusqu'à ce que vous soyez prêt à être soumis.

Les brouillons sont activés par défaut. Si vous souhaitez masquer l'onglet **Brouillons** , marquez la propriété système Activer l'enregistrement comme brouillon dans le portail ESC (glide.sc.enable.save_as_draft.portal.esc) **comme fausse**.

Améliorez la visibilité des demandes à l'aide de l'option **Filtrer par** . Les demandes sont visibles par défaut dans une vue de carte. Vous ne pouvez avoir qu'une seule vue de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

filtrage pour un portail. Les options de filtre peuvent être telles que **Type de demande**, **État**, **Emplacement**, etc.

L'interface à onglets multiples et les options de filtre sont configurables. Pour en savoir plus, consultez :

- Configurer les sources des demandes
- Configurer la définition du filtre Demandes

La page **Demandes** est également disponible en vue réactive. Les filtres s'affichent avec une option **Afficher plus** lorsqu'elle dépasse la longueur de la page.

Le Expérience de demandes avancées a amélioré les fonctionnalités pour différents personas. L'expérience est évolutive, de sorte que les administrateurs peuvent créer autant d'onglets que nécessaire.

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- Affichez les demandes créées par vous au nom de l'équipe.
- Affichez les demandes créées par d'autres personnes pour votre équipe.
- Affichez les demandes créées pour votre propre lieu de travail.

En tant qu'employé, vous pouvez :

- Affichez les demandes que vous avez créées pour vous-même.
- Affichez les demandes créées pour vous.
- Affichez les demandes créées pour votre lieu de travail.

En tant qu'assistant de direction, vous pouvez afficher les demandes que vous avez créées pour d'autres personnes.

Configurer les sources des demandes

Créez différentes sources de demande pour différentes applications afin d'afficher toutes vos demandes dans la section Demandes sur Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Centre des employés** > **Demandes** > **Configurations de la source**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une nouvelle source de demande.
   Pour les clients existants, un script correctif est fourni avec Centre des employés la version 38.0 pour synchroniser les données avec les sources de demande et les conditions de filtre de demande lors de la mise à niveau.
3. Renseignez les champs du formulaire Source de la demande, puis sélectionnez **Soumettre**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de la source de la demande.

Résultats

Vous avez créé une source de demande pour votre application préférée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la définition du filtre Demandes

Configurez une définition de filtre pour différents portails ou pour chaque portail séparément avec la définition de filtre Demandes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez une définition de filtre pour avoir différents onglets sur la page Demandes qui prend en charge une interface à plusieurs onglets. Vous pouvez utiliser chaque filtre de vue pour chacune de vos applications afin d'avoir une expérience unifiée de génération et d'exécution des demandes.

Procédure

1. Accédez à la **Centre des employés** > **Demandes** > **Définitions de filtre**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une définition de filtre.
   La définition du **filtre Afficher** ainsi que les onglets **Créé pour moi** et **Créé pour d'autres** sont disponibles avec Centre des employés la version 38.0. **L'onglet Autre** est expédié comme inactif. Vous pouvez l'utiliser en fonction de vos besoins organisationnels.
3. Renseignez les champs du formulaire Définition de filtre de demande, puis sélectionnez **Soumettre**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de définition de filtre de demande.

Résultats
Vous avez créé une définition de filtre pour votre vue Demandes sur le portail.

Que faire ensuite

1. Configurer la configuration du filtre de demandes
2. Configurer la condition de filtre Demandes

Configurer la configuration du filtre de demandes

Configurez la configuration du filtre des demandes pour déterminer les options de filtre disponibles sous les onglets Demandes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Centre des employés** > **Demandes** > **Définitions de filtre**.
2. Dans la liste Définitions de filtres des demandes, sélectionnez celle dans laquelle vous souhaitez ajouter une configuration de filtre pour l'ouvrir, comme **Afficher le filtre**.
3. Sur la page de définition du filtre, accédez à la section Configuration du filtre des demandes, puis sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le formulaire Nouvelle configuration de filtre, renseignez les champs et sélectionnez **Soumettre**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de configuration du filtre de demande.

Que faire ensuite
Configurer la condition de filtre Demandes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la condition de filtre Demandes

Configurez les conditions de filtre pour fournir des options de filtre de deuxième niveau pour les filtres de premier niveau.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Centre des employés** > **Demandes** > **Définitions de filtre**.
2. Dans la liste Définitions de filtres des demandes, sélectionnez la définition requise pour l'ouvrir.
3. Sur la page de définition du filtre, accédez à la section Configuration du filtre des demandes et sélectionnez celle qui est requise, comme **Créée pour vous**.
4. Sur la page de configuration du filtre, accédez à la section Conditions de filtre de demande et sélectionnez **Nouveau** pour créer une condition de filtre.
5. Renseignez les champs du formulaire Conditions de filtre de demande, puis sélectionnez **Soumettre**. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de condition de filtre de demande.

S'abonner à l'option améliorée Expérience de demandes avancées

Optez pour , Expérience de demandes avancées en tant que client existant, pour bénéficier des avantages des fonctionnalités mises à jour.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Centre des employés** > **Demandes** > **Configuration**.
2. Cochez la case **Oui, abonnez-vous à l'expérience de demande améliorée** et sélectionnez le bouton **S'abonner** .

Résultats
Vous avez opté pour le Expérience de demandes avancées.

Configuration du widget Mes éléments actifs

Le widget Mes éléments actifs affiche toutes les activités de l'utilisateur qui nécessitent votre contribution ou vérification.

Dans le widget Mes éléments actifs, les tâches, les enquêtes et les activités de demande sont disponibles par défaut dans le Centre des employés. L'activité Tâches est définie comme tâche primaire par défaut. Les activités de tâche sont affichées à l'aide de la configuration de tâche existante et les activités de demandes sont affichées à l'aide des filtres de demande existants.

Remarque :
Vous pouvez ajouter des configurations supplémentaires pour afficher vos activités. Par exemple, pour afficher les activités de réservation, vous devez installer et activer le module d'extension pour l'application ServiceNow® Gestion des réservations du lieu de travail.

À partir du widget **Mes éléments actifs** , les administrateurs peuvent effectuer les actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Organisez les éléments en fonction de leur priorité ou de leur urgence.
- Affichez les éléments dans des dispositions verticales ou horizontales.
- Effectuer des actions sur les tâches affectées à partir de **Mes éléments actifs**.

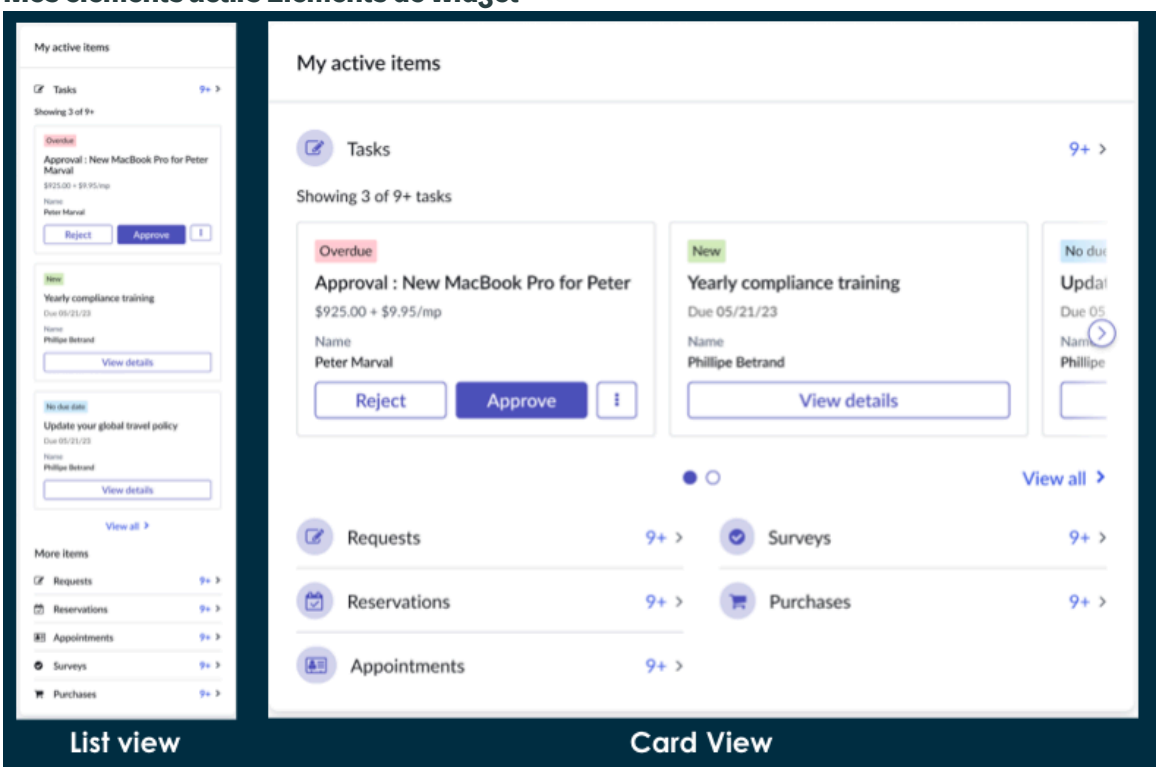
Mes actions d'éléments actifs

Vous pouvez maintenant configurer le cadre de travail des actions pour permettre aux employés d'effectuer des actions à partir de Mes éléments actifs.

Configurez le **groupe d'actions** pour l'activité primaire afin d'effectuer les actions appropriées. Pour les tâches, les actions d'approbation et de rejet sont disponibles prêtes à l'emploi. Pour plus d'informations, voir Activer la configuration des tâches pour les approbations

Remarque :
Lorsque vous n'associez pas de groupe d'actions aux tâches, l'option **Afficher les détails** s'affiche pour accéder à la page des détails de l'activité.

Mes éléments actifs Éléments de widget



Pour modifier les options d'affichage, reportez-vous à la section Effectuer une configuration d'activité avancée.

Vue de résumé

La vue de résumé affiche le compte de toutes les activités. Le compte pour l'activité primaire est affiché en haut du widget. Le nombre d'activités non primaires s'affiche ensuite. Par exemple, tâches (9 tâches) est l'activité principale et les demandes (9+ demandes) est l'activité non principale. Si le nombre d'activités est égal à zéro, la vue de résumé affiche **0** à côté du nom de l'activité. Par exemple, s'il n'y a aucune tâche, la vue de résumé affiche 0 tâche. Si le nombre de tâches dépasse 9, la vue de résumé affiche 9+ à côté du nom de l'activité. Par exemple, s'il y a 10 tâches, la vue de résumé affiche 9+ tâches.

Cliquer sur une activité du widget ouvre la page que vous avez spécifiée dans le champ **Lien interne** du formulaire Configuration d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue de liste

La vue de liste affiche une liste d'actions à faire uniquement pour l'activité primaire. Si vous définissez l'activité Tâches comme primaire, la vue de liste affiche les actions à faire uniquement pour l'activité Tâches. L'option **Afficher tout** ouvre la page que vous avez configurée pour l'activité principale.

Vous pouvez effectuer une configuration avancée ou une configuration de base pour une activité. Utilisez le **groupe d'actions Approbations** prêt à l'emploi pour afficher les actions telles que **Approuver** et **Rejeter**.

Remarque :
Lorsque vous n'associez pas de groupe d'actions aux tâches, l'option **Afficher les détails** s'affiche pour accéder à la page des détails de l'activité.

Pour plus d'informations, consultez Cadre de travail de l'action.

Remarque :
Pour que les actions apparaissent dans le widget Mes éléments, vous pouvez ajouter le **groupe d'actions Approbations** prêtes à l'emploi à partir de **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configurations des tâches**, cliquez sur une configuration de tâches existante, accédez à l'enregistrement **Détails** de configuration des tâches et utilisez le groupe d'actions prêtes à l'emploi sous **Mappage de champs**.

Information associée

Effectuer une configuration d'activité de base

Effectuer une configuration d'activité avancée

Effectuer une configuration d'activité de base

Configurez les activités pour déterminer les enregistrements que vous souhaitez récupérer à partir d'une table lorsque certaines conditions sont remplies.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sp_admin ou ESC admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Configuration de l'activité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, consultez Formulaire Configuration de l'activité.
4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Si vous cliquez sur **Enregistrer**, l'onglet **Détails de la configuration de l'activité** s'affiche. Fournissez des détails pour une configuration d'activité de base.

Fournissez les détails d'une configuration d'activité avancée. Pour plus d'informations, consultez Effectuer une configuration d'activité avancée.

Si vous cliquez sur **Enregistrer**, les onglets Détails de configuration de **l'activité** et **Accès à l'activité** s'affichent. Restreindre l'accès à une activité. Pour plus d'informations, consultez Limiter l'accès à une activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fournir des détails pour une configuration d'activité de base

Après avoir créé une configuration d'activité de base, vous devez spécifier les enregistrements de l'activité que vous souhaitez récupérer à partir des tables.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sp_admin ou ESC admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Configuration de l'activité**.
2. Le module Configurations des activités affiche la liste des configurations d'activité existantes.
3. Cliquez sur la configuration d'activité de base pour fournir des détails de configuration.
4. Cliquez sur l'onglet **Détails de configuration de l'activité**.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, consultez Formulaire Détails de la configuration d'activité.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Effectuer une configuration d'activité avancée

Configurez les activités pour afficher leur nombre et pour afficher les éléments d'une liste pour une activité primaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sp_admin ou ESC admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Configuration de l'activité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, consultez Formulaire Configuration de l'activité.
4. Sélectionnez l'option **Avancé**.
5. Dans le champ de **script de la vue Résumé** , ajoutez un script pour afficher le nombre d'activités, par exemple, les nouvelles `sn_ex_sp. ActivityConfigurationUtil().getTasksCount()` ;
   L'API renvoie une valeur de nombre entier.
6. Dans le champ de **script Vue de liste** , ajoutez un script pour afficher les éléments dans une liste, par exemple, les nouveaux `sn_ex_sp. ActivityConfigurationUtil().getMyTodos(recordsLimit)` ;

   Remarque :
   Effectuez cette étape uniquement si vous avez marqué cette activité comme primaire en sélectionnant l'option **primaire**.

7. Dans **le JSON de la vue de liste**, fournissez un modèle avec le mappage des champs de table aux propriétés du composant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, { 'badge' : '', 'badgeColor' : '', 'image' : '', 'title' : '', 'description' : '', 'field1Label' : '', 'field1Value' : '', 'field2Label' : '', 'field2Value' : '', 'itemUrl' : '', 'target' : '' // la cible est '' si son URL interne ou de page de portail. La cible est '_blank' si l'URL est externe. }

8. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Si vous cliquez sur **Enregistrer**, l'onglet **Accès à l'activité** s'affiche. Pour en savoir plus, consultez Limiter l'accès à une activité.

Limiter l'accès à une activité

Appliquez des critères d'utilisateur à une activité pour définir les utilisateurs, groupes et rôles pouvant accéder à l'activité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le widget Mes éléments actifs, l'activité à laquelle un utilisateur n'a pas accès ne s'affiche pas pour lui.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Configuration de l'activité**.
   Le module Configurations des activités affiche la liste des configurations d'activité existantes.
2. Cliquez sur la configuration d'activité dont vous souhaitez restreindre l'accès.
3. Cliquez sur l'onglet **Accès à l'activité**.

Notifications pour Centre des employés

Notifications pour Centre des employés la fonctionnalité fournit une expérience de notifications unifiée sur le portail pour différentes tâches, activités et autres informations pertinentes.

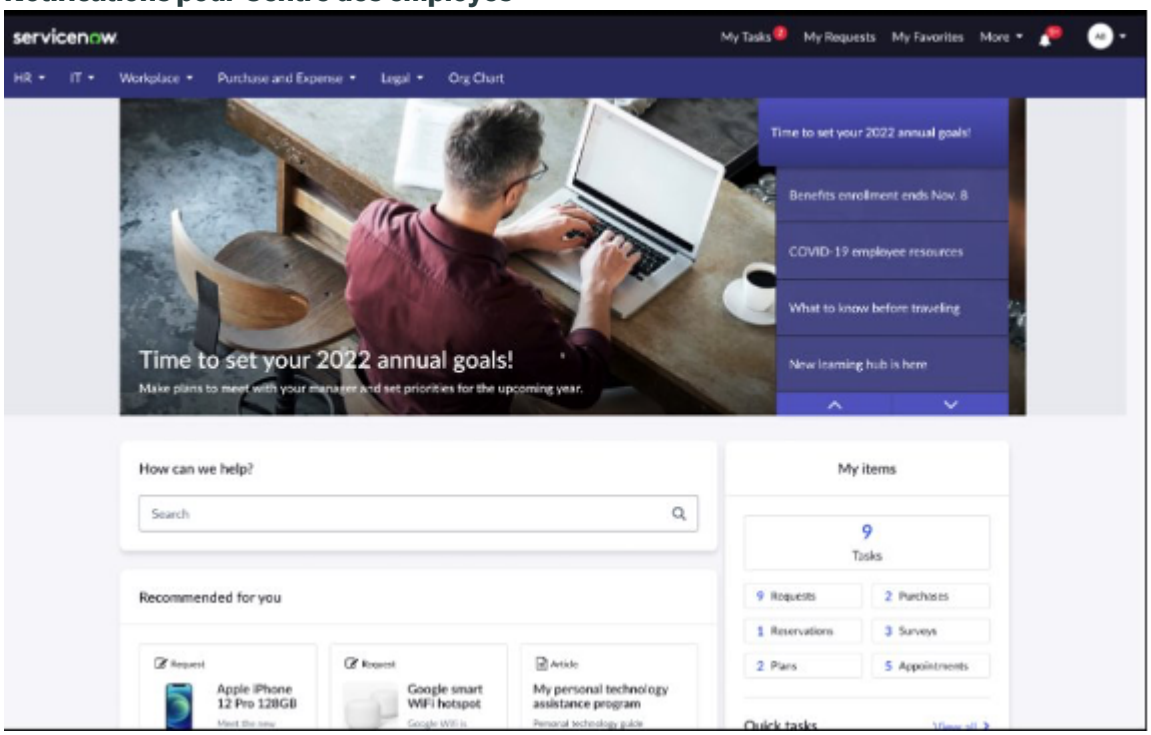
Notifications la fonctionnalité for Centre des employés est disponible lorsque vous avez installé la version 36.0 du module d'extension Centre des employés (sn_ex_sp), le module d'extension Notifications for Centre des employés (sn_ex_sp_notifs) et la version de Yokohama mise en production.

Remarque :
L'installation du module d'extension Notifications for Centre des employés (sn_ex_sp_notifs) est requise pour bénéficier de cette fonctionnalité.

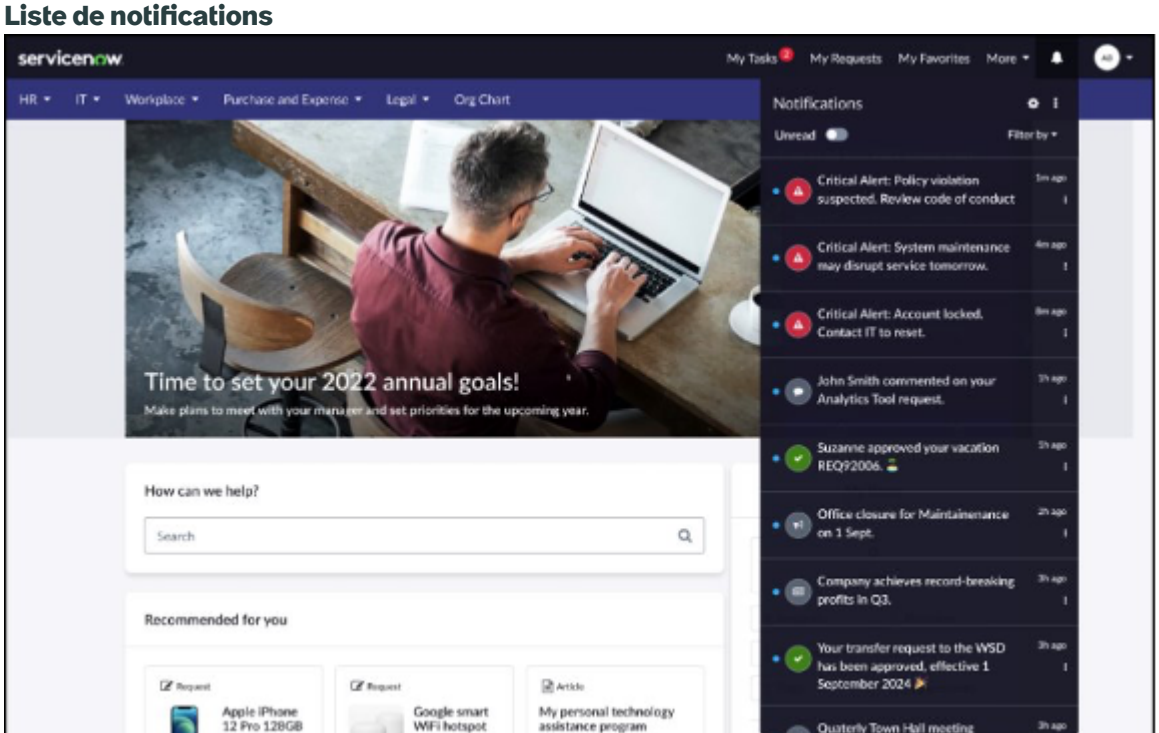
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications pour Centre des employés



Liste de notifications



Notifications pour Centre des employés la fonctionnalité est également configurable pour d'autres portails, comme le Centre des employés – Pro kiosque.

Remarque :
Notifications pour Centre des employés n'est pas configurable sur Now Mobile®.

Avec les notifications pour Centre des employés, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Obtenez le contenu des notifications du portail par défaut et configurables.
- Obtenir des indicateurs lus ou non lus et vus ou non vus.
- Marquez les notifications comme essentielles pour attirer l'attention.
- Regroupez les notifications tout en transmettant plusieurs notifications en même temps.

Avec l'option d'en-tête de notifications, vous pouvez :

- Obtenez une icône de cloche sur l'en-tête du portail pour le suivi.
- Obtenir le nombre de notifications affiché sur l'icône de cloche.
- Activer ou désactiver l'affichage du nombre de notifications.

Désactivez complètement les notifications, si elles ne sont pas pertinentes pour vous.

Notifications Actions

Utilisez Notifications des filtres pour affiner votre recherche lorsque la liste est longue. Les filtres sont configurables selon vos besoins. Les options par défaut sont les suivantes :

- Critique
- Rappel

Marquez toutes vos notifications lues avec l'option **Marquer tout comme lu** disponible dans l'option Ellipses de l'utilitaire global.

Notifications Les actions disponibles pour chaque notification sont les suivantes :

- Marquer comme lu
- Rappeler
  - En 30 minutes
  - En 1 heure
  - Semaine prochaine
- Effacer la notification

Pour plus d'informations sur la configuration des notifications, reportez-vous à la section Configurer les notifications pour le portail.

Notifications dans Engagement de contenu pour Centre des employés – Pro

Deux notifications prédéfinies sont disponibles pour Centre des employés – Pro la Engagement de contenu version 1.3.

- **Notifier l'auteur si une nouvelle a une réaction** : l'auteur d'un article d'actualité est averti lorsque quelqu'un réagit à un article d'actualité publié. Les notifications sont regroupées si plusieurs réactions sont reçues.
- **Notifier l'auteur si les actualités comportent un commentaire** : l'auteur d'un article d'actualité est informé lorsqu'un commentateur de l'article d'actualité publié. Les notifications sont regroupées si plusieurs commentaires sont reçus.

Si l'auteur clique sur une notification d'article d'actualités pour un article expiré, il ne sera plus visible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications dans l'extension de navigateur pour Centre des employés

Obtenez Notifications for Centre des employés dans l'extension du navigateur pour Centre des employés.

L'extension de navigateur pour Centre des employés le module d'extension (sn_ex_brw_ext) version 1.0 doit être installée pour obtenir la **configuration ECBE** de configuration par défautNotifications.

Le **mode d'affichage** disponible pour la **configuration ECBE** est uniquement **la vue Page**. Pour plus d'informations sur la Notifications configuration de votre portail, reportez-vous à la section Configurer les notifications pour le portail.

Pour plus d'informations sur les valeurs de champ dans le formulaire de configuration des notifications du portail, voir Formulaire de configuration de notification du portail.

Configurer les notifications pour le portail

Configurez la fonctionnalité de notifications sur n'importe quel portail de votre choix afin d'obtenir un système de notification unifié pour toutes vos tâches et rappels.

Avant de commencer
Rôle requis : notification_provider_admin

Procédure

1. Accédez à la **Centre des employés** > **Notifications du portail** > **Configurations de la notification**.
   Si vous avez effectué une mise à niveau vers le module d'extension Centre des employés (sn_ex_sp) version 36.0 ainsi que le module d'extension Notifications pour Centre des employés (sn_ex_sp_notifs) et la version de Yokohama mise en production, la **configuration du centre des employés** s'affiche par défaut dans vos configurations de notification.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour configurer les notifications pour tout autre portail préféré.
3. Renseignez les champs du formulaire de configuration de la notification du portail.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de configuration de notification du portail.

   Vous pouvez également configurer le contenu de la notification et les conditions de déclenchement pour chaque type de notification. Pour plus d'informations, consultez Configurer le contenu de la notification pour le portail et Configurer les déclencheurs de notification.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Vous avez configuré les notifications pour Centre des employés la fonctionnalité sur votre portail.

Configurer le contenu de la notification pour le portail

Configurez les messages d'affichage de notification pour chaque type de notification sur le Centre des employés portail.

Avant de commencer
Rôle requis : notification_provider_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Centre des employés** > **Notifications du portail** > **Configurations du contenu de la notification**.
2. Sélectionnez **Nouveau contenu du fournisseur** et sélectionnez **Contenu du portail** pour créer un contenu de notification du portail.
   Les options disponibles sont les suivantes.
   - **Contenu du portail**
   - **Contenu Agent virtuel : Messagerie instantanée**
   - **Contenu d'Agent virtuel : Messagerie**
   - **Espace de travail**
   - **Next Experience**

   Pour plus d'informations sur la configuration des différents types de contenu de notification, reportez-vous à la section Provider notifications .
3. Renseignez les champs du formulaire de contenu de la notification du portail et sélectionnez **Soumettre**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de contenu de la notification du portail.

Résultats

Vous avez configuré le contenu de la notification pour votre portail.

Configurer les déclencheurs de notification

Configurez les déclencheurs de contenu de la notification pour déterminer comment elle s'affiche sur le portail.

Avant de commencer

Rôle requis : notification_provider_admin

Procédure

1. Accédez à la **Centre des employés** > **Notifications du portail** > **Notifications du portail**.
2. Dans la liste Notifications, sélectionnez la notification dans laquelle vous souhaitez définir le déclencheur.
3. Dans le formulaire Conditions de déclenchement des notifications, renseignez les champs et sélectionnez **Soumettre**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Conditions de déclenchement.

Page des tâches de l'employé

Configurez la page des tâches pour que les employés puissent afficher et accomplir toutes leurs tâches sur une seule page. Vous pouvez configurer la page en appliquant des filtres pour afficher les approbations des utilisateurs, les tâches de contenu et plus encore.

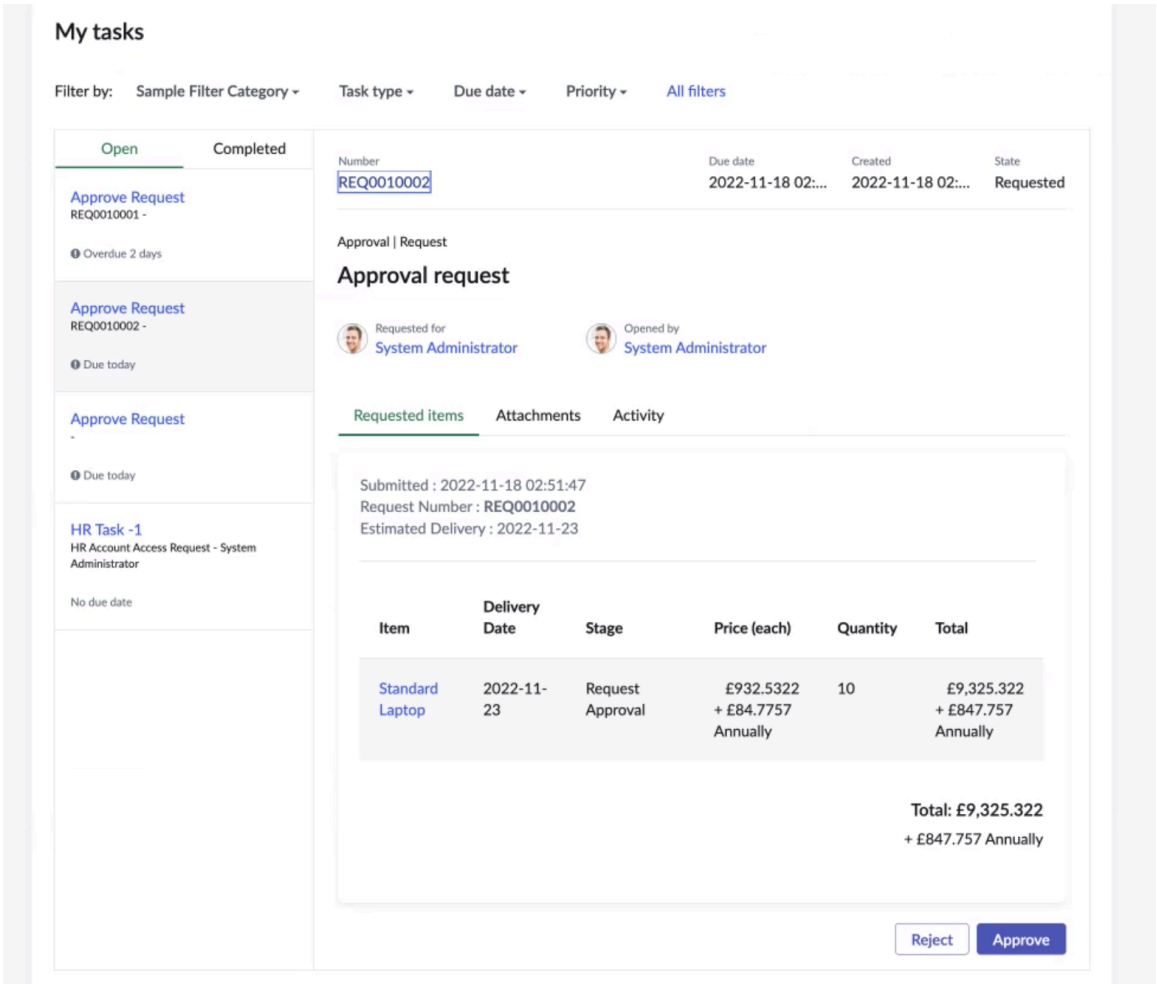
Vue d'ensemble de mes tâches

La page Mes tâches affiche toutes les tâches ouvertes et terminées pour un employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mes tâches



Configurer la page des tâches

Vous contrôlez le type de tâches ouvertes et terminées qui s'affichent en configurant les filtres. Les filtres définissent la table et les conditions qu'une tâche doit remplir pour qu'elle apparaisse sur la page des tâches d'un employé. Vous pouvez associer un filtre par table. Par exemple, vous pouvez configurer un filtre d'approbation en respectant les conditions suivantes :

- Associer le filtre à la table d'approbation [sysapproval_approver] avec la condition que l'employé doit être l'approbateur .
- L'approbation correspond à une entité.
- L'approbation est à l'état Demandé.

Remarque :
L'ordre par défaut est la date d'échéance. Si vous avez trop de filtres et que vous constatez que les performances sont affectées, vous pouvez trier les tâches par filtre. Pour trier par filtre, vous devez activer la priorité des filtres et affecter un ordre de priorité à chaque filtre.

Pour plus d'informations, consultez Activer la configuration des tâches pour les approbations.

Configurer Poser une question

Poser une question est un widget qui établit un lien de communication entre un utilisateur avec un agent RH ou une file d'attente RH pour discuter des tâches ou des tickets RH. Ces configurations permettent de définir l'agent RH ou la file d'attente RH à utiliser pour communiquer. Pour les tâches RH, le champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Équipe de prise en charge de la tâche définit l'agent RH ou la file d'attente RH qui prend en charge l'ensemble de la communication concernant la tâche lorsqu'un utilisateur sélectionne le lien Poser une question. Pour utiliser cette option, activez le module d'extension Widgets Connect pour Service Portal (com.glide.connect.sp_widgets).

Remarque :
Pour plus d'informations sur **Connect**, voir Connect .

Pour les tickets RH, définissez la configuration sous **Conversational Interfaces**.

Remarque :
Pour en savoir plus sur **Interfaces conversationnelles**, voir Interfaces conversationnelles et Configuration de la Messagerie instantanée d'agent .

Si votre entreprise n'utilise pas Support de Connect, vous pouvez masquer le lien **Poser une question**. Pour masquer le lien Poser une question, accédez à **sys_properties.list** et recherchez la propriété **sn_hr_sp.hr_ask_a_question_enabled**. La valeur par défaut est **vrai**. Pour masquer l'option Poser une question sur les tickets et les tâches RH sur , Centre des employés modifiez le paramètre sur **faux**. Pour les tâches RH, lorsque Espace de travail d'agent est sélectionné dans la liste déroulante **Équipe de prise en charge des tâches** , Agent virtuel est utilisé. Si Utilisateurs et groupes est sélectionné, Support de Connect est utilisé. Pour plus d'informations, voir Ajout d'une tâche RH à un ticket RH.

Affectation de travail avancée Pour configurer Affectation de travail avancée (AWA) pour Espace de travail d'agent, reportez-vous à la section Affectation de travail avancée (AWA) pour Prestation de services RH.

Filtres préconfigurés

Les filtres suivants sont inclus dans l'application Centre des employés. Vous pouvez les utiliser ou configurer vos propres filtres.

Pour plus d'informations, voir Filtres des tâches dans Mes tâches

Rôles d'approbation des actions à faire par l'employé

Les rôles déterminent qui peut approuver, rejeter ou commenter les demandes des employés.

Utilisez les rôles suivants pour définir le traitement des demandes des employés sur la page Actions à faire par l'employé :

Rôles d'actions à faire

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
approver_user	Rôle requis pour les utilisateurs approbateurs. Les utilisateurs approbateurs peuvent modifier les demandes d'approbation qui leur sont transmises. Ils disposent également de toutes les options des demandeurs. Notez que des frais sont associés à ce rôle. Ne l'affectez pas aux utilisateurs sans confirmer que votre organisation dispose de l'autorisation appropriée.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'actions à faire (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
sn_request_read	Fournit un accès en lecture à l'application Request Management et aux fonctions connexes (ne recherche pas les enregistrements d'approbation). Peut lire les demandes et les demandes d'éléments.	Aucun
sn_request_approver_read	Fournit un accès en lecture à l'application Request Management et aux fonctions connexes (autorise l'accès uniquement si l'utilisateur dispose d'un enregistrement d'approbation pour l'enregistrement de demande). L'utilisateur disposant de ce rôle peut lire les approbations.	Aucun
sn_request_write	Fournit l'accès en écriture à l'application Request Management et aux fonctions connexes. L'utilisateur disposant de ce rôle peut commenter les demandes.	• task_editor • sn_request_read • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • sn_request_approver_read
sn_hr_core.case_reader	Fournit l'accès et la possibilité de lire tous les tickets RH.	Aucun

Traduction automatique

Créer ou modifier des tâches

Créer ou modifier une tâche dans le Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Vous pouvez utiliser un générateur de conditions pour spécifier les conditions qu'une tâche doit remplir pour qu'elle apparaisse sur la page des tâches de l'utilisateur. Vous pouvez également définir l'aspect de l'en-tête de configuration des actions à faire. Vous pouvez associer des tables de tâches et de autres tables dans la configuration des tâches.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configuration des tâches**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des actions à faire

Champ	Description
Nom	Nom du filtre de configuration des actions à faire.
Table	Nom de la table à laquelle la configuration des actions à faire est associée. **Remarque :** ○ Vous pouvez associer un filtre par table. ○ la table doit être une extension de la table Tâche [task].
Onglet	Onglet dans lequel vous souhaitez que les actions à faire apparaissent.
Conditions	Conditions qu'une tâche doit remplir pour apparaître sur la page des tâches dans le Centre des employés. Les conditions disponibles à utiliser dépendent de la table que vous sélectionnez. **Remarque :** Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global .
Actif	Cochez cette case pour activer la configuration des actions à faire à utiliser.
S'applique à	Indique le portail de services auquel la configuration des actions à faire s'applique.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les onglets **Ligne de titre** et **Ligne de détail** s'affichent.
5. Dans l'onglet **Ligne de titre**, configurez la ligne de titre de l'en-tête de configuration des actions à faire.

Formulaire de titre

Champ	Description
Type de titre	Indique à quoi le type de titre s'applique. Les choix possibles sont les suivants : ○ Champs : utilise un champ de la table que vous avez sélectionnée pour le titre. ○ Personnalisé : fournissez du texte personnalisé à afficher comme titre de configuration des actions à faire.
Champ de titre	Apparaît lorsque vous sélectionnez **Champs** dans la liste **Type de titre**. Mappez un champ issu de la table connexe afin qu'il s'affiche comme titre de configuration des actions à faire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Titre personnalisé	Apparaît lorsque vous sélectionnez **Personnalisé** dans la liste **Type de titre**. Saisissez le texte que vous souhaitez afficher pour votre titre.

6. Dans l'onglet **Ligne de détail**, configurez la ligne de détail de l'en-tête de configuration des actions à faire.

Formulaire Détails

Champ	Description
Type de détail	Indique le type de détails que vous souhaitez voir apparaître dans les actions à faire. ○ Personnalisé : indique le texte personnalisé qui s'affiche comme détails de configuration des actions à faire. ○ Champs parents : sélectionnez une table parente, puis mappez un ou plusieurs champs de la table afin qu'il(s) s'affiche(nt) comme détails de configuration des actions à faire. Les champs seront séparés par un trait d'union. **Remarque :** pour afficher un lien vers la page de ticket parente, assurez-vous que la case **Lien vers le parent** est cochée. ○ Champs : mappez un ou plusieurs champs de la table connexe afin qu'il(s) s'affiche(nt) comme détails de configuration des actions à faire. Les champs seront séparés par un trait d'union. **Remarque :** Pour afficher un lien vers la page de ticket correspondante, assurez-vous que la case **Lien vers la tâche** est cochée.
Détail personnalisé	Saisissez le texte personnalisé que vous souhaitez afficher dans la liste des actions à faire. Apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez **Personnalisé** dans la liste **Type de détail**.
Table parente	Table que vous souhaitez utiliser pour sélectionner des champs dans la ligne de détail de vos actions à faire. Apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez **Champs parents** dans la liste **Type de détail**.
Champs parents	Champs que vous souhaitez afficher dans la ligne de détail de vos actions à faire. Les champs disponibles dépendent de la table que vous avez sélectionnée. Apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez **Champs parents** dans la liste **Type de détail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Lien vers le parent	Indique que vous souhaitez afficher un lien ouvrant la tâche parent sur la page du ticket. Apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez **Champs parents** dans la liste **Type de détail**.
Champs de détail	Indique les champs que vous souhaitez afficher comme détails de configuration des actions à faire. Si vous sélectionnez plusieurs champs, ils sont séparés par un tiret. Apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez **Champs** dans la liste **Type de détail**.
Lien vers la tâche	Indique que vous souhaitez afficher un lien que l'utilisateur doit sélectionner pour ouvrir une tâche sur la page du ticket. **Remarque :** Le lien vers la tâche fonctionne uniquement lorsque la table étend la table de tâches. Apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez **Champs** dans la liste **Type de détail**.

7. Dans la liste **Mappage des widgets d'actions à faire**, vous pouvez mapper le filtre à un ou plusieurs widgets personnalisés d'actions à faire.

   Remarque :
   Si aucun mappage des widgets n'est fourni, un widget d'actions à faire par défaut est utilisé.

   a. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de mappage des widgets d'actions à faire

Champ	Description
Configuration des actions à faire	Ce champ est automatiquement réglé sur la configuration d'actions à faire à laquelle le mappage des widgets est associé.
Table	Ce champ est automatiquement réglé sur la table avec laquelle la configuration d'actions à faire est associée.
Conditions	Conditions qu'une action à faire doit satisfaire pour s'afficher avec le widget. **Remarque :** Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global .
Actif	Case à cocher pour activer l'utilisation du mappage des widgets.
Widget	Nom du widget auquel la configuration des actions à faire est associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Pour en savoir plus sur les widgets et leur configuration, voir Widgets du portail de services

c. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

8. Dans la liste **Détails de la configuration des actions à faire**, vous pouvez mapper les champs de la table source en fonction des conditions définies.

a. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant.

b. Renseignez ou modifiez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de la configuration des actions à faire

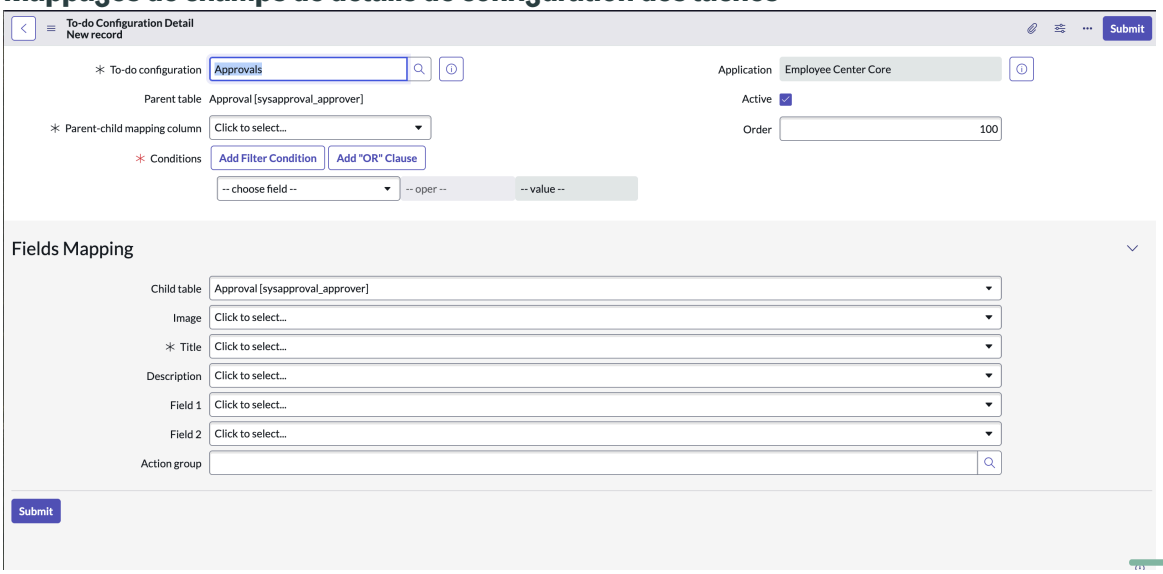
Champ	Description
Configuration des actions à faire	Sélectionnez la configuration des actions à faire que vous souhaitez associer au widget.
Table	Ce champ est automatiquement réglé sur la table avec laquelle la configuration d'actions à faire est associée.
Cible des actions à faire	Sélectionnez la table cible à laquelle vous souhaitez mapper la configuration.
Conditions	Entrez les conditions qu'une action à faire doit respecter pour le mappage de configuration. **Remarque :** Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global .
Actif	Case à cocher pour activer l'utilisation du mappage des widgets.
Ordre	Entrez le numéro d'ordre dans lequel vous souhaitez que l'action à faire s'affiche dans le widget.

c. Sous **Mappages de champs**, mappez les champs de la table **Configuration des actions à faire** sélectionnée avec la table **Cible des actions à faire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappages de champs de détails de configuration des tâches



d. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

9. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Information associée

Activer la configuration des tâches pour les approbations

Activation de l'ordre de priorité par filtre

Si vous triez les actions à faire par filtre plutôt que par date d'échéance, vous devez activer la propriété **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority**, ajouter le champ **Priorité d'affichage** au formulaire de configuration des actions à faire et affecter à chaque filtre d'action à faire un ordre de priorité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Les actions à faire seront ensuite triées en fonction du filtre auquel elles sont associées. Dans chaque filtre, les actions à faire seront classées par date d'échéance.

Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global .

Procédure

1. Activez la propriété **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority**.

a. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
La liste des propriétés système s'affiche.

b. Activez la propriété **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority**.

c. Dans le champ **Valeur**, définissez la valeur sur `vrai`.

2. Ajoutez le champ **Priorité d'affichage** au formulaire de filtrage des actions à faire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Centre des employés** > **Administration** > **Configuration des tâches**.

b. Ou, accédez à **Employee Center Pro** > **Administration** > **Configuration des tâches**

c. Ouvrez un enregistrement.

d. Dans l'en-tête du formulaire de configuration des tâches, cliquez sur l'icône de menu et accédez à **Configurer** > **Mise en page**.

> **Remarque :**
> Assurez-vous d'être dans l'application Centre des employés Core.

e. Déplacez le champ **Priorité d'affichage** vers la colonne **Sélectionné**.

f. Cliquez sur **Enregistrer**.

3. Définissez un ordre de priorité pour chaque filtre d'action à faire.
   a. Accédez à la **Centre des employés** > **Administration** > **Configuration des tâches**.
   b. Ouvrez un enregistrement de filtre d'actions à faire.
   c. Dans le champ **Priorité d'affichage**, définissez l'ordre de priorité (numéro).
   d. Répétez le processus pour chaque filtre.

Filtres de tâches configurables

Permettez à l'employé d'utiliser des filtres, des groupes de filtres et des catégories pour filtrer, détecter et accomplir facilement les tâches en quelques clics.

Les filtres aident les employés et les responsables à avoir une meilleure visibilité sur les tâches urgentes et critiques pour l'entreprise. Les administrateurs permettent aux employés de rechercher, filtrer et affiner les tâches souhaitées. Permettez aux employés de sélectionner ces filtres et d'afficher les enregistrements qui qualifient la condition de filtre sélectionnée.

Permettez aux employés de gérer leurs tâches à l'aide des filtres configurés par l'administrateur à partir de la page **Mes tâches** . Définissez les options suivantes pour affiner les tâches souhaitées.

- **Conditions** : créez des conditions et mappez-les à un ou plusieurs filtres.
- Filtres : créez des filtres et mappez-les à des catégories ou à des groupes de **filtres**.
- **Groupes de filtres** : créez des groupes de filtres et associez-les à plusieurs filtres.
- **Catégories** : créez des catégories et associez-les à des filtres ou à des groupes de filtres.

Les administrateurs peuvent créer des conditions et les mapper aux filtres. Organisez les préférences d'affichage avec des groupes de catégories et de filtres. Vous pouvez configurer les critères d'affichage et les préférences de commande. Vous pouvez utiliser un générateur de conditions pour spécifier les conditions d'une tâche souhaitée afin de faciliter la détection sur la page **Mes tâches** .

Vous pouvez personnaliser vos propres filtres en fonction des besoins de votre entreprise, par exemple, créer un filtre personnalisé pour afficher les approbations de tiers tels que SAP Concur ou Workday.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les employés peuvent utiliser ces filtres et conditions pour Filtres des tâches dans Mes tâches

Remarque :
Le cadre de travail de filtrage est extensible. Vous pouvez personnaliser vos propres filtres en fonction des besoins de votre entreprise.

Lorsqu'ils sont redirigés depuis Centre du responsable la page **Mes tâches** , les gestionnaires peuvent avoir une meilleure visibilité sur les tâches ou les approbations de l'équipe avec des options supplémentaires à organiser. Les filtres respectifs Centre du responsable sont pré-appliqués.

Configurer les conditions de filtre

Grâce à ces conditions, vous permettez aux employés de filtrer, de détecter et d'accomplir facilement les tâches en quelques clics.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Employee Center* > **Administration** > **Conditions de filtre de configuration des tâches**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de condition de filtre

Champ	Description
Nom	Nom de la condition de filtre.
Application	Application pour la condition de filtre.
Actif	Cochez la case pour activer la condition de filtre à utiliser.
Configuration des tâches	Table de configuration des actions à faire. Sélectionnez la configuration de tâche appropriée qui convient à votre type de tâche.
Table	Nom de la table à laquelle la configuration des actions à faire est associée. La table est automatiquement renseignée selon la configuration des tâches sélectionnée.
Condition	Conditions qu'une tâche doit remplir. Utilisez ces conditions supplémentaires pour affiner la tâche souhaitée.
Ajouter une condition supplémentaire	Cochez la case pour ajouter d'autres conditions à l'aide du script.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   La **condition** est créée.

Créer des filtres ou des groupes de filtres

Avec ces filtres et groupes de filtres, vous permettez aux employés de filtrer, d'organiser, de découvrir et d'accomplir facilement les tâches en quelques clics.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Employee Center* > **Administration** > **Filtres des tâches**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de filtre

Champ	Description
Nom	Nom du filtre ou du groupe de filtres.
Application	Application pour le filtre ou le groupe de filtres.
Actif	Cochez la case pour activer le filtre de tâches ou le groupe de filtres.
représente le groupe de filtres	Option permettant de créer un groupe de filtres. Le groupe de filtres ne peut être associé qu'à des filtres ou à des catégories.
Disponible pour	Option permettant de rendre le filtre disponible uniquement pour sélectionner des utilisateurs, des groupes, des rôles et autres. **Remarque :** Ce champ n'apparaît pas lorsque vous sélectionnez **Est un groupe de filtres**.
Non disponible pour	Option pour rendre le filtre indisponible pour. **Remarque :** Ce champ n'apparaît pas lorsque vous sélectionnez **Est un groupe de filtres**.
Description	Informations descriptives sur le filtre.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le **filtre** ou le **groupe de filtres** est créé.

Que faire ensuite

Poursuivez pour associer les catégories, filtres et conditions de la liste connexe. Dans la liste connexe, sélectionnez la catégorie pour le filtre. Sélectionnez une catégorie dans la liste disponible dans la boîte de dialogue du sélecteur.

Remarque :
Associez un filtre à une catégorie ou à un groupe de filtres uniquement.

Si vous ne sélectionnez aucune catégorie ou groupe de filtres spécifique, le filtre n'est pas visible sur la page **Mes tâches** .

Effectuez le mappage suivant selon vos besoins.

- Pour le groupe de **filtres**, mappez les catégories et filtres **associés**. Accédez également à la liste connexe **Filtres associés** , cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire pour ajouter d'autres filtres.
- Pour les filtres, mappez **les catégories associées** et **les conditions associées**. Pour les sous-filtres, mappez uniquement **les conditions associées** , car vous ne pouvez pas mapper un sous-filtre à une catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En fonction de votre mappage, vous mettez les filtres à la disposition des employés sur la page **Mes tâches** .

Configurer les catégories de filtres

Avec ces catégories de filtres, vous permettez aux employés de filtrer, organiser, découvrir et accomplir facilement les tâches en quelques clics.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Employee Center* > **Administration** > **Catégories de filtres des tâches**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de catégorie de filtre

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie du filtre.
Application	Application pour la catégorie de filtre.
Actif	Cochez la case pour activer la catégorie de filtre à utiliser.
Ordre	Ordre dans lequel la catégorie de filtre doit être affichée.
Afficher sur l'interface utilisateur	Cochez la case pour afficher la catégorie sur l'interface utilisateur. Si cette option n'est pas sélectionnée, le filtre n'apparaît pas dans la barre de filtre. **Remarque :** Si vous ne sélectionnez pas cette option, la catégorie s'affiche uniquement dans le modal **Tous les filtres** .

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La **catégorie** est créée et la liste connexe **des filtres associés** s'affiche.
5. Dans la liste **Filtres associés** , cliquez sur **Nouveau** pour associer des filtres à la catégorie.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Mappage de catégories des filtres associés

Champ	Description
Catégorie	Catégorie à laquelle le filtre est mappé. Par exemple, Type de tâche, Priorité.
Application	Application pour la catégorie de filtre.
Filtre	Filtres ou groupes de filtres disponibles pour le mappage avec la catégorie.
Ordre	Ordre dans lequel le filtre ou le groupe de filtres doit être affiché dans la catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   La **catégorie de filtre** est créée.

Que faire ensuite

En fonction de votre mappage, vous mettez les filtres à la disposition des employés sur la page **Mes tâches** .

Profil de l'employé

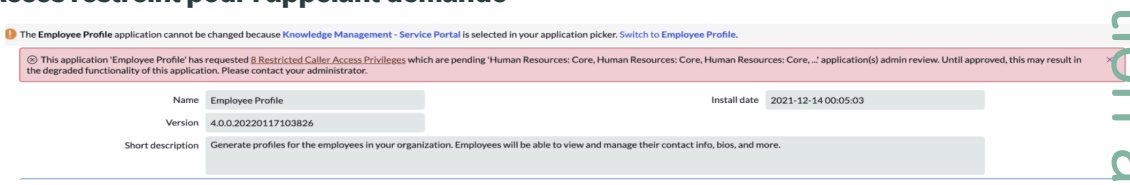
Un profil d'employé unifié fournit les informations de l'employé et offre une extensibilité pour les BU.

Téléchargez la dernière version à partir de ServiceNow Store pour accéder au profil de l'employé lié au travail sans accéder à divers systèmes. Conception de profil contrôlée par la configuration pour introduire des champs, des actions et des widgets associés aux informations liées au travail.

- Nom : **Profil de l'employé**
- Champ d'application : sn_employee

Remarque :
Pour approuver manuellement l'accès restreint pour l'appelant (RCA) demandé, accédez à sys_store_app.list à partir du navigateur. L'en-tête contient un message d'erreur avec un lien vers les RCA.

Accès restreint pour l'appelant demandé



Vous pouvez autoriser les RCA.

Vous pouvez obtenir une vue complète des informations des employés pour orienter les décisions commerciales, créer des workflows intelligents et fournir une personnalisation dans les applications destinées à l'utilisateur final. À l'aide du profil de l'employé, vous pouvez :

- Configurez les préférences de conception et d'affichage du profil de l'employé.
- Créer une interface utilisateur de profil moderne pour correspondre aux besoins sociaux et de l'entreprise.
- Permettre aux employés de créer et de gérer les informations personnelles à partir d'une page unique.
- Activer l'extensibilité du profil dans plusieurs unités business.
- Configurez les informations liées au travail sous forme d'onglets et personnalisez les paramètres de visibilité du profil public.
- Gérer la visibilité et l'extensibilité des données avec un profil évolutif pour des cas d'utilisation futurs.
- Améliorer l'implication et l'expérience globales des employés.

Configurer le profil de l'employé

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer une définition d'employé active et configurer les composants du profil. Gérez les mises à jour du profil de l'employé à partir d'un emplacement centralisé. Voir Configurer le widget de vue d'ensemble Profil de l'employé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser le profil de l'employé

En tant qu'employé, vous pouvez afficher, modifier et mettre à jour le profil des préférences de confidentialité. ConsultezAfficher le profil de l'employé

Créer une définition d'employé active

Créez une définition de l'employé active pour générer les profils des employés.

Avant de commencer

Après avoir installé le profil de l'employé, créez une définition de l'employé active pour vous inscrire au nouveau profil de l'employé unifié. Une définition de l'employé active est une condition qui détermine ce qui caractérise un employé. Vous ne pouvez avoir qu'une seule définition de l'employé active par domaine.

Remarque :
La table de définition de l'employé est séparée par domaine.

Rôle requis : sn_employee.admin

Procédure

1. Accédez à la **Profil de l'employé** > **Définition de l'employé**.
2. Sur la page Définition de l'employé, cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez l'une des options de **table** disponibles.
   - Pour créer une définition de l'employé à partir de la table des utilisateurs, Sélectionnez **Utilisateur**.
   - Pour créer une définition de l'employé à partir d'enregistrements RH, sélectionnez **Profil RH**.

     Remarque :
     La table des profils RH est disponible uniquement si vous installez le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].

4. Créez une condition à partir des filtres et clauses disponibles.
   Par exemple, vérifiez que **Prénom** commence par **Tout** pour générer les profils des employés correspondant à cette condition.

   Remarque :
   La condition de définition de l'employé doit être appliquée aux colonnes indexées. En outre, simplifiez la condition en utilisant quelques filtres seulement.

5. Pour marquer la définition de l'employé comme active, sélectionnez **Actif**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'option **Générer les profils des employés** apparaît avec le message suivant indiquant que vous pouvez régénérer les profils des employés conformément à la définition mise à jour et générer des profils d'employés.

   Remarque :
   Lorsque vous disposez de plusieurs définitions d'employés, assurez-vous de désactiver la définition active actuelle avant d'en activer une autre.

7. Cliquez sur **Générer les profils des employés**.
   La confirmation apparaît et indique que les profils des employés sont en cours de création.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après avoir installé le profil de l'employé, créez une définition de l'employé active pour vous inscrire au nouveau profil de l'employé unifié. Une définition de l'employé active est une condition qui détermine ce qui caractérise un employé. Vous ne pouvez avoir qu'une seule définition de l'employé active par domaine.

Résultats

Une fois les profils des employés générés, vous recevrez un e-mail contenant le nombre de profils des employés et un lien pour les afficher. Vérifiez les nouveaux profils des employés créés en fonction de votre définition de l'employé active à partir de la table **Profils des employés**. Vous pouvez également synchroniser à intervalles réguliers la génération de profils.

Remarque :
Les profils des employés sont ajoutés de façon incrémentielle lorsque la définition de l'employé active correspond (pour tous les nouveaux utilisateurs ajoutés à la table des utilisateurs après la génération des profils des employés).

Que faire ensuite

Lorsque vous avez créé la définition de l'employé, vous pouvez passer à la sélection du profil de l'employé.

Sélectionner le profil de l'employé

Abonnez-vous au profil de l'employé pour activer les détails et la conception du nouvel employé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_employee.admin

Avant de vous abonner, créez une définition de l'employé active. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition d'employé active.

Remarque :
Avec le module d'extension Employee Profile (com.sn_employee), l'abonnement au profil de l'employé est disponible pour EC et EC Pro.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Configuration**.
   La page S'abonner au profil de l'employé s'affiche.
2. Sélectionnez l'option **Oui, m'abonner aux profils des employés**, puis sélectionnez **S'abonner**.
   Lors de l'abonnement, les employés peuvent utiliser le nouveau profil de l'employé et gérer leurs informations de contact, leur bios et bien plus encore.

   Remarque :
   Lorsque vous vous abonnez au profil de l'employé ou que vous vous en désabonnez, la valeur `sn_employee.employee_profile_enabled` change.

   L'abonnement aide à utiliser les profils des employés dans les modèles de données de profil AI et ML.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour les clients hors service RH, les modèles AI et ML sont basés sur la table Profil de l'employé [sn_employee_profile].
- La page de profil du portail [page user_profile pour les clients hors service RH et page hri_user_profile pour les clients du service RH] utilise la page employee_profile, qui est basée sur la table Profil de l'employé.

Remarque :
les clients disposant d'une licence RH continuent d'utiliser le modèle ML de profil RH, même s'ils n'ont pas opté pour le dernier profil de l'employé.

3. **Facultatif :** Vous pouvez annuler votre abonnement au nouveau profil de l'employé et revenir au workflow précédent en sélectionnant **Se désabonner** à tout moment.

Résultats
Lorsque vous vous abonnez, vos employés peuvent bénéficier des avantages suivants :

- Accéder à la page **Profil de l'employé** qui détaille les informations de contact, la description des tâches, etc.
- Vivre une expérience d'**organigramme** améliorée qui offre un organigramme, une hiérarchie d'équipe et une meilleure recherche. Pour plus d'informations, consultez Organigramme dans Centre des employés – Pro.
- Utiliser le profil des employés dans les modèles de données de profil AI et ML.

Configurer l'en-tête Profil de l'employé

Configurez l'en-tête Profil de l'employé pour afficher des informations utiles sur les employés, telles que leur prénom, leur nom de famille et leur département. L'en-tête vous permet d'identifier rapidement l'employé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_employee.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer les Profil de l'employé champs d'en-tête à afficher pour tous les employés. Vous pouvez configurer les champs d'en-tête suivants :

- Informations sur l'utilisateur principal, y compris le prénom et le nom de famille et leur format.
- Informations sur l'utilisateur secondaire telles que le titre, le numéro de contact et le pronom préféré.
- Informations de présence de l'utilisateur pour afficher l'état de l'utilisateur dans des canaux tels que MS Teams.

Remarque :
À partir de la version 11.0.3, vous pouvez créer plusieurs configurations d'en-tête Profil de l'employé actives.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Configuration de l'interface utilisateur de l'en-tête**.
2. Renseignez les champs du formulaire Configuration d'en-tête du profil de l'employé.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Profil de l'employé Formulaire de configuration d'en-tête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les valeurs de champ de l'enregistrement d'en-tête de profil par défaut, reportez-vous à la section Enregistrement de configuration de l'en-tête par défaut Profil de l'employé.

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Profil de l'employé Formulaire de configuration d'en-tête

Utilisez le formulaire Configuration d'en-tête Profil de l'employé pour créer un en-tête pour un profil.

Profil de l'employé Formulaire de configuration d'en-tête

Champ	Description
Nom	Nom par défaut ou tout autre nom. Pour plus d'informations, consultez Configurer Profil de l'employé pour un portail.
Afficher les pronoms	Option pour afficher les pronoms de l'utilisateur.
Modifier les images	Option permettant aux employés de modifier l'avatar et l'image d'arrière-plan.
Désactiver les liens	Option permettant de désactiver les liens dans l'en-tête.
Image d'arrière-plan	Option permettant d'activer l'image d'arrière-plan.
Groupes d'actions	Enregistrement du groupe d'actions à ajouter dans l'en-tête.

Infos sur l'utilisateur primaire

Champ	Description
Choisir un format de nom d'utilisateur	Format dans lequel les informations utilisateur primaires doivent être affichées. Options disponibles : • Prénom, nom de famille • Nom de famille, prénom • Prénom, deuxième prénom, nom de famille

Infos sur l'utilisateur secondaire

Champ	Description
Champs	Liste des champs à sélectionner dans la liste des options disponibles. Trois champs maximum peuvent être sélectionnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Infos sur la présence de l'utilisateur

Champ	Description
Canal	Liste des canaux disponibles.
Afficher le statut de présence	Option permettant d'afficher l'état de présence de l'utilisateur pour le canal sélectionné.

Configurer le widget de vue d'ensemble Profil de l'employé

Configurez les options de votre instance pour contrôler l'apparence du widget de vue d'ensemble Profil de l'employé , telles que le titre, le nombre d'éléments à afficher, les icônes et la catégorie d'éléments que vous souhaitez afficher.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de profil de l'employé

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Profil de l'employé widget de vue d'ensemble affiche des informations utiles sur un employé, ce qui vous permet d'afficher les informations les plus pertinentes. Vous pouvez obtenir une vue complète des informations des employés pour orienter les décisions commerciales, créer des workflows intelligents et fournir une personnalisation dans les applications destinées à l'utilisateur final. À l'aide du profil de l'employé, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Organiser le profil de l'employé en sections.
- Ajouter des champs à afficher dans une section.
- Sélectionnez des champs dans les profils Employé, Utilisateur et RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Vue d'ensemble de la configuration de l'interface utilisateur**.
2. Dans la liste Sections Vue d'ensemble, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Section Vue d'ensemble.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Section Vue d'ensemble.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Si vous sélectionnez **Soumettre**, vous êtes redirigé vers la page précédente contenant la liste de toutes les sections.
   La nouvelle section est créée. Vous pouvez accéder aux champs associés appropriés à la section.
5. Dans la section Champs de la section Vue d'ensemble, sélectionnez **Nouveau**.
   Une nouvelle page d'enregistrement s'ouvre.
6. Sélectionnez **Nom du champ**, puis sélectionnez un élément dans l'arborescence en fonction de vos préférences.
7. Sélectionnez l'option de visibilité de champ appropriée en fonction de vos préférences.

   Par exemple, vous pouvez sélectionner la visibilité de votre pronom préféré ou de toute information privée selon votre choix.

   - Employé uniquement
   - Responsable uniquement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Employé et responsable
- Tout le monde
- Responsables et autres responsables
- Employés, responsables et autres responsables
- Critères d'utilisateur : accordez l'accès uniquement à des utilisateurs, groupes et rôles spécifiques répondant aux critères d'utilisateur. Le champ est visible par les utilisateurs en fonction de :
  - Disponible pour : groupe d'utilisateurs pour lequel le champ est visible. Définissez et sélectionnez le groupe d'utilisateurs en fonction de vos besoins professionnels.
  - Non disponible pour : groupe d'utilisateurs pour lequel le champ n'est pas visible. Définissez et sélectionnez le groupe d'utilisateurs en fonction de vos besoins professionnels.

Les valeurs définies dans le groupe Non disponible pour ont priorité sur les valeurs définies dans le groupe Disponible pour. Si les deux valeurs ne sont pas définies, le champ est visible par tous les utilisateurs. Pour plus d'informations sur la visibilité des champs en fonction des critères d'utilisateur, reportez-vous à la section Sortie des critères d'utilisateur.

Remarque :
Utilisez les critères d'utilisateur avec prudence, car le temps de chargement de la page de profil peut prendre plus de temps en fonction de vos critères.

8. Dans la liste disponible, sélectionnez une icône appropriée pour le champ.
9. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Vous pouvez ajouter les sections par défaut suivantes et les champs associés pour votre profil de l'employé :

- À propos
- Bio
- Informations personnelles
- Détails du contact
- Détails de l'emploi
- Mon équipe

Configurez des sections supplémentaires en fonction des besoins de votre entreprise.

Vous pouvez modifier ou supprimer la bannière en accédant à **Tous** > **Profil de l'employé** > **Bannière d'arrière-plan**.

Information associée

Modifier l'affichage du widget de profil de l'employé

Profil de l'employé

Formulaire Section Vue d'ensemble

Le formulaire de la section Vue d'ensemble vous permet de configurer une section de l'interface Profil de l'employé utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Section Vue d'ensemble

Champ	Description
Nom	Nom unique qui identifie la section. Par exemple, À propos et Informations personnelles. Pour obtenir des informations sur la navigation et d'autres informations, consultez Configurer le widget de vue d'ensemble Profil de l'employé
Disposition	La mise en page détermine le mode d'affichage du contenu de la section : • Colonne unique : affiche le contenu dans une mise en page à colonne unique. • Deux colonnes : affiche le contenu dans une mise en page à deux colonnes.
Masquer le nom de la section	Affichez les paramètres pour le nom de la section.
Application	Domaine auquel la section appartient.
Ordre	Indique l'ordre dans lequel la section est affichée.
Actif	Option indiquant si le contenu de la section est actif ou non.
Visibilité de la section	Paramètres de visibilité pour la section : • Mobile uniquement • Ordinateur de bureau uniquement • Ordinateur de bureau et mobile

Sortie des critères d'utilisateur

Sortie des critères d'utilisateur basée sur **les valeurs Disponible pour** et **Non disponible pour** .

Sortie des critères d'utilisateur

Disponible pour	Non disponible pour	Résultat
Non défini	Non défini	Accessible à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, voir Configurer le widget de vue d'ensemble Profil de l'employé
Non défini	Défini	Accessible à tous les utilisateurs, à l'exception des utilisateurs relevant du critère **Non disponible pour** .
Défini	Non défini	Accessible uniquement aux utilisateurs répondant aux critères **Disponible pour** .
Défini	Défini	Accessible uniquement aux utilisateurs répondant aux critères **Disponible pour** .
Défini	Défini (avec certains utilisateurs correspondant aux critères « **Disponible pour** »)	Accessible à tous les utilisateurs relevant des critères **Disponible pour** et n'entrant pas dans les critères **Non disponible pour** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier l’affichage du widget de profil de l’employé

Le widget de profil de l’employé affiche les onglets et la hiérarchie des informations relatives au travail. Vous pouvez configurer les options d’instance pour contrôler le nombre d’onglets à afficher.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Cliquez sur le widget de profil dans la barre de navigation principale.
   La page Profil s'affiche.
3. Appuyez sur la touche Ctrl du clavier et maintenez-la enfoncée, cliquez avec le bouton droit sur le widget À propos de moi, puis sélectionnez **Options d’instance**.
4. Configurez les options d'instance.

Options d’instance du profil de l’employé

Options d'instance	Description
Nombre d'onglets à afficher	Nombre d’onglets à afficher sur le profil de l’employé dans une plage de 1 à 10. Par défaut : 4
Panneau de vue d'ensemble des widgets	Sélectionnez cette option pour afficher le menu de navigation de gauche (panneau de vue d’ensemble des widgets).

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Profil de l'employé

Mettre à jour la bannière et les images de profil du profil de l’employé

Chargez ou mettez à jour la bannière et les images de profil pour votre page Profil de l'employé à l'aide des fonctionnalités de modification mises à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : utilisateur Employee Profile

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mettez à jour la bannière et les images de profil pour la page Profil de l'employé à l'aide des options de modification améliorées. Vous pouvez également utiliser l'image de bannière par défaut. La configuration de l'image de profil par défaut utilise les initiales du nom de l'utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Accédez à l’avatar de l’utilisateur et sélectionnez **Profil**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l’icône de l’appareil photo, puis sélectionnez **Parcourir l’image** sur l’écran d’accueil pour sélectionner une image à télécharger, Pour la première fois.
   L'écran d'accueil Ajouter une image de couverture mentionne tous les types de fichiers acceptés pour l'image de bannière.
4. **Facultatif :** vous pouvez modifier l'image à l'aide des options de modification mises à jour, telles que **Rotation**, **Zoom**, **Retourner** et **aire glisser pour repositionner l'image**.
   Si vous souhaitez annuler ou rétablir les changements apportés à l'image, cliquez sur **Réinitialiser** pour revenir à l'état initial chargé de l'image.
5. **Facultatif :** il existe deux autres options visibles sur l'écran de chargement initial permettant de modifier l'image ou de charger l'image actuelle.
   - **Changer l'image**
   - **Appliquer**
6. Après le chargement initial, l'écran Modifier l'image de couverture dispose d'une option **Supprimer l'image** supplémentaire, qui vous renvoie à l'image de bannière par défaut.
   Après le chargement de l'image initiale, l'icône d'appareil photo située dans le coin supérieur droit devient une icône de crayon pour représenter l'option de modification.

   Des options de modification similaires sont disponibles pour l'image de profil.

Résultats

L'utilisateur peut personnaliser les images de bannière et de profil en fonction de leurs préférences à l'aide des fonctionnalités de modification mises à niveau.

Gérer les onglets de profil et la visibilité dans Profil de l'employé

Activez l’affichage du contenu lié au travail dans le profil de l’employé pour personnaliser les paramètres de visibilité du profil public.

Avant de commencer

Vous pouvez utiliser l’interface utilisateur de l’onglet de profil uniquement comme suit :

- Lorsque l’administrateur s’abonne au profil de l’employé
- Lorsque l’employé répond à la définition d’employé
- Lorsque l’employé dispose d’un enregistrement de profil correspondant dans la table de profil de l’employé

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Fournissez aux employés une page de destination professionnelle et contrôlez la visibilité des informations dans l’ensemble de l’organisation. Vous pouvez utiliser les onglets par défaut ou en créer un. À l’aide de l’interface utilisateur des onglets, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Permettez aux administrateurs de configurer les informations de profil dans les onglets.
- Configurez les onglets, les widgets et la visibilité des informations de profil.
- Ajoutez des informations à partir d’autres widgets tels que le widget RH et le widget EX.
- Offrez aux employés la possibilité de personnaliser les paramètres de visibilité.

Pour les employés, l’interface utilisateur des onglets s’affiche uniquement lorsque plusieurs onglets sont disponibles pour l’affichage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour les non-employés, les informations de profil apparaissent sous la forme d'une page plate avec les widgets Vue d'ensemble, Profil de l'employé Mon équipe, Liste des documents de l'employéProfil de l'employé, Liste de délégation granulaire et Contacts HRI.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Onglets de profil**.
2. Sélectionnez **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Onglets du profil de l'employé

Champ	Description
Nom	Nom de l'onglet.
Nom d'affichage	Nom de l'onglet à afficher sur le portail. Si ce champ est vide, la valeur du champ **Nom** s'affiche sur le portail.
Application	Application pour l'onglet
Actif	Option permettant d'activer le widget dans l'onglet pour l'utiliser.
Ordre	Numéro d'ordre dans lequel vous souhaitez que l'onglet apparaisse.

Lorsque vous configurez et marquez plusieurs onglets comme actifs, les informations s'affichent sous forme d'onglets sur le profil.

4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   L'onglet est créé ou mis à jour.
5. Dans la liste connexe Mappages de widgets d'onglets, sélectionnez **Nouveau** ou modifier un enregistrement existant.
6. Renseignez les champs du formulaire Mappage de widget d'onglets.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Mappage de widget d'onglets. La **sys_id** de mappage de widget d'onglet est disponible dans la variable de l'objet d'options de widget `tabWidgetMappingId` .

   Remarque :
   Les `widgetTitle`variables , `tabWidgetMappingId`et `isUserSelectionEnabled` ne sont disponibles que dans le périmètre de l'interface utilisateur de l'onglet Profil de l'employé .

7. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Mettre à jour**.

Résultats

L'onglet **Profil** est configuré avec les paramètres de widget et de visibilité permettant aux employés d'afficher et de personnaliser la visibilité. Sur l'interface utilisateur, les différents onglets sont visibles dans un format collant même lorsque l'utilisateur fait défiler la page. Tous les widgets d'un onglet particulier sont disponibles sous la forme d'éléments de menu de navigation.

L'administrateur peut utiliser les options de l'instance pour configurer la visibilité du menu de navigation en sélectionnant l'option **Panneau de vue d'ensemble des widgets** .

Information associée

Profil de l'employé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Profil de l'employé pour un portail

Configurez les Profil de l'employé pour un portail en créant un enregistrement de configuration et en mappant un en-tête et des onglets.

Avant de commencer

Remarque :
La Profil de l'employé configuration du portail est disponible à partir de la Profil de l'employé version 11.0.3. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure, les pages de profil sur tous les portails sont mises à jour en fonction des scénarios de mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Profil de l'employé Scénarios de mise à niveau.

Rôle requis : sn_employee.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Configuration du portail**.
2. Sur la page Configuration du Profil de l'employé portail, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration du portail des profils.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Profil de l'employé Formulaire Configuration du portail.
4. Dans la section mappage d'onglets, sélectionnez **Modifier**.
   La page de mappage d'onglets s'ouvre.
5. Mappez les onglets au profil en fonction de vos besoins.
   a. Sélectionnez un onglet dans le premier volet.
   b. Sélectionnez la flèche Ajouter pour ajouter l'onglet au profil.
   c. Répétez les étapes a et b pour ajouter des onglets au profil.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :
   Vous pouvez créer une configuration d'onglet à partir de la section de mappage d'onglets en sélectionnant **Nouveau**. Pour plus d'informations, voir Gérer les onglets de profil et la visibilité.
6. Enregistrez l'enregistrement.

Profil de l'employé formulaire

Option dans la Profil de l'employé configuration qui fournit une liste de champs de profil de l'employé.

La liste suivante de champs configurables indique les informations personnelles, sensibles et relatives à l'emploi.

- Numéro d'employé
- Date de fin d'emploi
- Date de début d'emploi
- Pseudonyme
- Nom légal
- Pronom préféré
- Bio courte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Téléphone mobile professionnel
- Téléphone professionnel
- Emplacement
- Type d'emplacement
- Position
- Type de poste
- Bannière d'arrière-plan
- Créé par
- Créées
- ID système
- Mises à jour (entier)
- Mis à jour par (chaîne)
- Mis à jour (date/heure)
- Téléphone professionnel de l’utilisateur

Pour la configuration des champs de profil RH, reportez-vous à la section Configuration de champ modifiable de profil RH.

Information associée

Profil de l'employé

Profil de l'employé Formulaire Configuration du portail

Utilisez le formulaire Configuration du Profil de l'employé portail pour configurer le profil d’un portail de services.

Profil de l'employé Formulaire Configuration du portail

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration du profil. Pour obtenir des informations sur la navigation et d’autres informations, consultez Profil de l'employé Formulaire Configuration du portailProfil de l'employé Scénarios de mise à niveauProfil de l'employé Formulaire de configuration d’en-têteProfil de l'employé formulaire
Actif	Option permettant d’activer la configuration du profil.
Portail	Portail sur lequel la configuration est appliquée.
Panneau de vue d'ensemble des widgets	Option permettant d’activer le panneau de vue d’ensemble sur le profil.
Ordre	Numéro d’ordre du profil dans le portail.
Configuration d'en-tête	En-tête à afficher sur le profil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profil de l'employé Scénarios de mise à niveau

Après la mise à niveau Profil de l'employé vers la version 11.0.3, les pages de profil de tous les portails sont mises à jour en fonction des scénarios suivants.

Scénarios de mise à niveau pour Profil de l'employé

Portail	Scénario de mise à niveau
Centre des employés	• Tous les onglets actifs sont associés à la page de profil. • Le panneau de vue d'ensemble des widgets est visible. **Remarque :** Pour désactiver le panneau de vue d'ensemble des widgets, vous devez créer une configuration de portail de profils. Pour plus d'informations, consultez Configurer Profil de l'employé pour un portail. • Si aucun Profil de l'employé enregistrement de configuration d'en-tête n'existe, l'enregistrement par défaut est utilisé. • S'il existe un enregistrement de configuration d'en-tête Profil de l'employé , il est mis à jour avec les champs et valeurs suivants : ◦ Groupes d'actions : renseigné à partir des options d'instance de widget ◦ Image d'arrière-plan : Sélectionné ◦ Modifier les images : sélectionnées ◦ Désactiver les liens : effacé
Portail personnalisé	• Tous les onglets sont associés et visibles sur la page de profil. • Le panneau de vue d'ensemble des widgets est visible. • Si aucun Profil de l'employé enregistrement de configuration d'en-tête n'existe, l'enregistrement par défaut est utilisé. • S'il existe un enregistrement de configuration d'en-tête Profil de l'employé , il est mis à jour avec les champs et valeurs suivants : ◦ Groupes d'actions : renseigné à partir des options d'instance de widget ◦ Image d'arrière-plan : Sélectionné

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scénarios de mise à niveau pour Profil de l'employé (suite)

Portail	Scénario de mise à niveau
	○ Modifier les images : sélectionnées ○ Désactiver les liens : effacé

Ajouter d’autres relations de responsable pour un employé

Ajoutez d’autres relations de responsable pour configurer la génération de rapports en pointillés pour un employé.

Avant de commencer
Une définition du profil de l’employé doit être créée et choisie pour ajouter d’autres relations de gestionnaire. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner le profil de l'employé.

Rôle requis : sn_employee.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le module Relations autres responsables pour créer des relations de plusieurs à plusieurs en pointillés entre les employés et les responsables. Vous pouvez définir des relations personnalisées pour les gestionnaires, tels que superviseur, chef de projet, etc. Les autres gestionnaires et les autres rapports sont affichés dans le widget Équipes du profil de l’employé et dans l’organigramme.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Relations autres responsables**.
2. Sur la page Relations autres responsables, sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Autre formulaire de relation de responsable

Champ	Description
Employé	Enregistrement du profil de l’employé
Autre responsable	Enregistrement du profil de l’employé de l’autre gestionnaire.
Type de relation	Type de relation du gestionnaire avec l’employé. Vous pouvez définir des relations personnalisées telles que superviseur ou chef de projet.

Remarque :

L’employé, le responsable et le type de relation spécifiés ne doivent pas correspondre à un enregistrement existant de relation entre autres responsables.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter une bio de page Profil de l'employé dans la section mise à niveau

Ajoutez une courte bio comprenant des détails intéressants sur vous-même dans la section bio de la page Profil de l'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : utilisateur de la page Profil de l'employé

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Profil**.
2. Dans la section Vue d'ensemble, cliquez sur **Ajouter une bio** pour obtenir la zone de texte afin de saisir vos informations.
   La limite de caractères maximale est 256. Lors de la saisie, reportez-vous au décompte de la limite de caractères. Si vous dépassez la limite de caractères, le texte excédentaire est surligné en rouge.

Résultats
La zone d'ajout de texte de bio permet aux employés de mettre à jour les aspects clés les concernant sur leur page Profil de l'employé afin de mieux comprendre les origines et les intérêts des uns et des autres.

Gérer les modèles AI et ML de profil de l'employé

Utilisez les modèles d'intelligence artificielle (AI) et d'apprentissage machine (ML) de profil de l'employé pour afficher les articles recommandés et les éléments de catalogue pour des utilisateurs similaires.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur de profil de l'employé

Abonnez-vous au profil de l'employé. Pour en savoir plus, consultez Sélectionner le profil de l'employé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Détectez les recommandations d'utilisateurs similaires à l'aide du modèle ML de profil de l'employé. ces recommandations suppriment la dépendance sur le modèle ML de profil RH. Identifiez les articles Knowledge et les éléments de catalogue les plus consultés par des utilisateurs similaires. Affichez la section Recommandé pour vous en fonction de la configuration d'instance effectuée par l'administrateur.

Vous pouvez Modifier l'affichage du widget Recommandé pour vous pour afficher plus de résultats.

Remarque :
les clients du service RH continuent d'utiliser le modèle ML de profil RH, quel que soit leur choix d'abonnement au profil de l'employé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Configuration AI de profil de l'employé**.
2. Pour créer un enregistrement sous la définition de similarité par défaut, cliquez sur **Nouveau**.

Trouble?
L'administrateur de profil de l'employé peut entraîner manuellement le modèle prédictif de profil de l'employé si le modèle d'utilisateur similaire n'est pas entraîné automatiquement après l'abonnement au profil de l'employé.

Que faire ensuite
Les employés peuvent parcourir les articles Knowledge et les éléments de catalogue visibles dans la section Recommandé pour vous à l'aide du modèle ML de profil de l'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entraîner manuellement le modèle prédictif du profil de l'employé

Si la formation automatique n'est pas activée par défaut, entraînez manuellement Predictive Intelligence du profil de l'employé pour modéliser des utilisateurs similaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn-employee.admin

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Sélectionnez **Former** pour **le modèle d'utilisateurs similaires pour le profil de l'employé** (*ml_x_snc_sn_employee_global_similar_users_model_for_employee_profile*).
   Un enregistrement de définition de similarité est créé une fois la formation terminée.

Remarque :

- Définissez la propriété système de la variable sur **Vrai** avec le périmètre de **l'application** défini sur **Global** pour utiliser le modèle de formation automatique sur le profil de l'employé.
- Fournissez un minimum de 10 enregistrements pour utiliser le modèle de formation automatique.

Mises à jour du widget Employee Profile HR

Le widget Employee Profile HR comprend trois ajouts : Mes contacts, Mes délégués et Documents d'employés.

Trois nouveaux widgets ont été ajoutés au widget Employee Profile HR, à savoir Mes contacts, Mes délégués et Documents d'employés.

Les modules d'extension distincts doivent être installés pour que chaque widget fonctionne. Les enregistrements Mes contacts nécessitent que le module d'extension Human Resources: Core obtienne les détails du contact. Les détails de Mes délégués sont extraits du module d'extension Granular Delegation. En outre, le module d'extension Employee Documents extrait les données du module d'extension Employee Documents Management.

L'utilisateur peut ajouter des délégués via le bouton **Ajouter des délégués** sur le widget Mes délégués et ajouter des contacts via l'option **Ajouter un contact**.

Pour plus d'informations sur la gestion des documents d'un employé, voir Gestion des documents d'un employé.

Pour plus d'informations sur l'ajout de délégués, consultez Délégation granulaire.

Widget Préférences pour Profil de l'employé

Les préférences utilisateur peuvent être consultées sous forme de widget Préférences distinctes pour les clients qui se sont abonnés à Profil de l'employé.

Préférences utilisateur sur la page de profil d'utilisateur, est disponible, sur le Centre des employés portail et Centre des employés – Pro , en tant que widget **Préférences** pour les clients qui ont opté pour le Profil de l'employé.

Si vous avez choisi de , Profil de l'employé vous pouvez voir l'option **Préférences** disponible dans la liste lorsque vous sélectionnez votre avatar d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez gérer les options **d'affichage** telles que le **format de date et d'heure**, **le fuseau horaire**, **la langue** dans **les préférences**. Vous pouvez également choisir vos paramètres pour **Accessibilité**, Notifications et **Débogage selonvos** besoins.

Les **préférences utilisateur** de la page Profil d'utilisateur ne sont plus disponibles pour les clients Employee Profile.

Toutefois, si vous n'avez Profil de l'employé jamais adhéré ou si vous vous en êtes désabonné, vous pouvez toujours voir la fonctionnalité intégrée résidant sur la page de profil de l'utilisateur.

Tests de démarrage rapide pour Employee Center

Validez la fonction continue d'Employee Center après tout changement de configuration (comme une mise à niveau) ou après le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Toutes les suites de tests et tous les tests doivent passer une implémentation par défaut. Pour valider une implémentation personnalisée, copiez les tests automatisés et configurez-les pour vos personnalisations.

Les tests de démarrage rapide sont désactivés et les modèles de test sont en lecture seule. Par défaut, ils ne produisent de résultats que lorsque vous les exécutez avec les données de démo par défaut qui sont fournies avec le module d'extension de l'application ou de la fonctionnalité.

Pour que les tests de démarrage rapide produisent des résultats lorsque vous les exécutez avec vos données spécifiques à l'instance, copiez-les et configurez-les pour utiliser vos données d'instance.

Utilisez le profilage des performances pour comparer les tests afin de détecter une dégradation des performances lors de la mise à niveau de votre instance, afin d'examiner et de résoudre les problèmes. Consultez Performance profiling .

Les modules d'extension Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) et Agile Development 2.0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) doivent être activés.

Remarque :
Lors de l'exécution, des données de démo sont nécessaires.

Centre des employés

Tests de démarrage rapide Centre des employés

Test	Description	Version
Créer une délégation ad hoc pour la tâche d'approbation	Garantit qu'il est possible de créer une délégation ad hoc pour une tâche d'approbation à partir du formulaire Mes tâches dans le Centre des employés.	San Diego
Créer une délégation ad hoc pour la tâche RH	Garantit qu'il est possible de créer une délégation ad hoc pour une tâche RH à partir du formulaire Mes tâches dans le Centre des employés.	San Diego

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de démarrage rapide Centre des employés (suite)

Test	Description	Version
Centre des employés - Mes favoris	Vérifie la fonctionnalité Favoris dans le Centre des employés. Vérifie également quand un article de la base de connaissances ou un élément de catalogue est ajouté au widget Favoris.	San Diego
Centre des employés - Centre d'approbation Approuver la demande	Vérifie la fonctionnalité d'approbation dans le Centre des employés. Vérifie également que lors de l'approbation d'une demande, celle-ci apparaît dans la colonne **Terminé** de l'utilisateur.	San Diego
Centre des employés - Centre d'approbation Rejeter la demande	Vérifiez la fonctionnalité de rejet. Vérifie également que lors du rejet d'une demande, celle-ci apparaît dans la colonne **Terminé** de l'utilisateur.	San Diego
Centre des employés : génération du profil de l'employé	Vérifie que les profils des employés sont générés conformément à la définition de l'employé.	Xanadu
Centre des employés - Page de rubrique	Associe un article de la base de connaissances ou un élément de catalogue à une rubrique et vérifie qu'ils s'affichent sur la page de rubrique.	San Diego
Centre des employés - Valider les widgets de la page d'accueil	Vérifie que les widgets suivants sont présents sur la page d'accueil Centre des employés : • Qui vous correspond • Rubriques populaires • Mes éléments actifs • Tâches rapides • Recherche de la page d'accueil	San Diego
ESC : les employés peuvent voir les mises à jour des tickets	Les employés peuvent afficher les mises à jour de leurs tickets.	Quebec
ESC : publier des questions RH générales sur le portail ESC	Vérifie qu'un employé RH peut créer un ticket de question générale et publier des questions RH générales sur le portail ESC.	Quebec
ESC : soumettre un créateur d'enregistrement qui crée une	Vérifie qu'un utilisateur peut soumettre un élément de catalogue RH qui crée une demande	Quebec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de démarrage rapide Centre des employés (suite)

Test	Description	Version
demande universelle et un ticket RH	universelle. Vérifie également que la demande universelle et le ticket RH sont créés et liés.	
ESC : vérifier la page Ticket standard sur ESC correspondant au ticket RH	Crée un ticket de question générale à partir du portail de services et vérifie qu'il apparaît sur la page Ticket standard.	Quebec
ESC : vérifier le contenu des widgets dans les éléments de catalogue	Vérifiez le contenu des widgets sur une page de catalogue.	Orlando
ESC : vérifier le contenu des widgets sur les pages de connaissances	Vérifiez le contenu des widgets sur une page de connaissances.	Orlando
HR : rechercher des éléments de catalogue et des KB dans ESC	Vérifie la fonctionnalité de recherche dans ESC.	Quebec
Taxonomie et création de rubriques	Crée une taxonomie et des rubriques, puis ajoute du contenu à la rubrique.	San Diego

Exécuter des tests de démarrage rapide pour Centre des employés

Centre des employés fournit plusieurs tests de démarrage rapide que vous pouvez exécuter.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Framework de tests automatisés** > **Tests**.
2. Recherchez et sélectionnez les tests de démarrage rapide que vous souhaitez exécuter.
   Pour plus d'informations sur les tests de démarrage rapide disponibles, consultez Tests de démarrage rapide pour Employee Center.
3. Cliquez sur **Exécuter le test**.
   L'onglet Étapes de test contient chaque étape du test de démarrage rapide.
   Après l'exécution des tests, l'onglet Résultats des étapes indique l'état de chaque étape de test. Les captures d'écran apparaissent également en haut du formulaire sous forme de pièces jointes.

Que faire ensuite
Utilisez le profilage des performances pour comparer les tests afin de détecter une dégradation des performances lors de la mise à niveau de votre instance, afin d'examiner et de résoudre les problèmes. Consultez Performance profiling .

Utiliser Centre des employés

Utilisez le portail Centre des employés pour émettre des demandes, travailler sur des actions à faire et rechercher des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

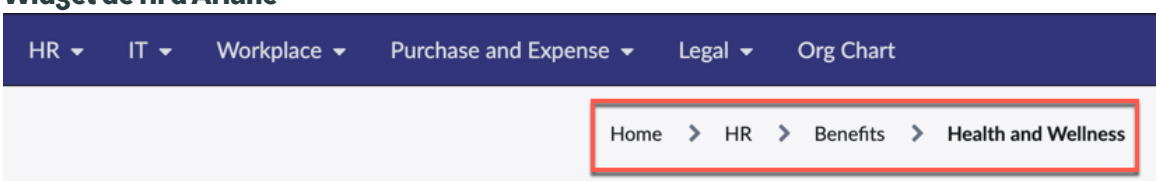
Utiliser les pages de rubrique Centre des employés

Les Centre des employés pages de rubrique contiennent le widget de fils d'Ariane, le widget d'en-tête de rubrique, le widget de sous-rubrique et le widget de contenu de rubrique.

Widget de fil d'Ariane

Le widget de fil d'Ariane affiche des informations sur les pages que vous avez parcourues pour accéder à la page actuellement ouverte. Par exemple, si vous cliquez sur **RH** sur la page d'accueil, puis sur **Avantages**, puis sur **Santé et bien-être**, le widget de fil d'Ariane affiche **Accueil > RH > Avantages > Santé et Bien-être**.

Widget de fil d'Ariane



Cliquez sur le nom d'une page sur le widget de fil d'Ariane pour y accéder. Par exemple, pour revenir à la page d'accueil, cliquez sur **Accueil**.

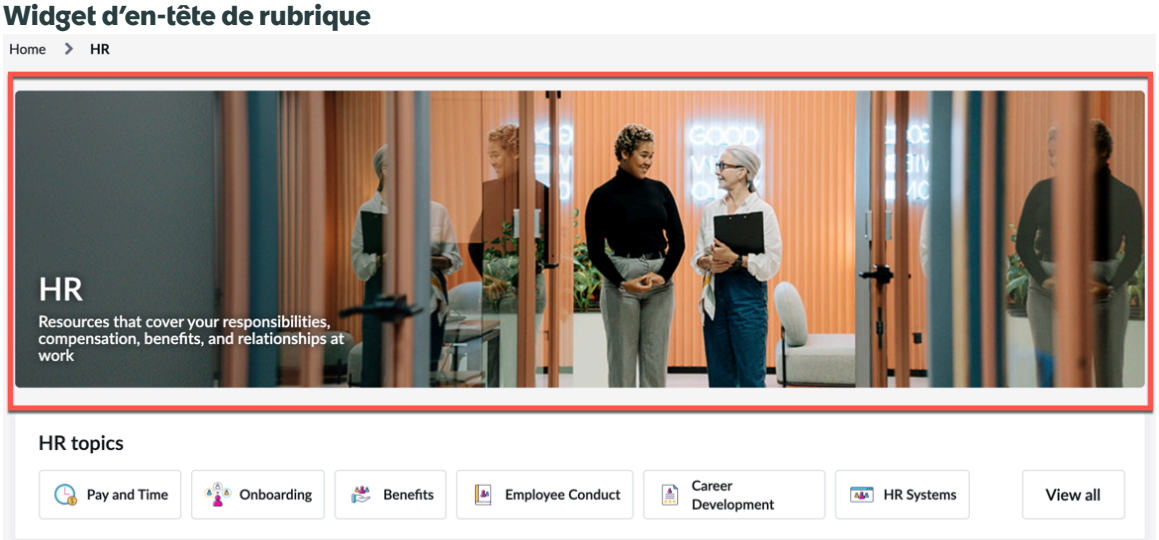
Widget d'en-tête de rubrique

Le widget d'en-tête de rubrique affiche les rubriques parentes. Sélectionnez une rubrique dans le méga menu pour afficher ses détails. Le widget de rubrique affiche la description de la rubrique ainsi que les images de bannière et d'icône de la rubrique, le cas échéant.

Remarque :
Si vous programmez du contenu de style ou de bannière sur le widget Expériences de contenu sur la page emp_taxonomy_topic, l'image de bannière de rubrique d'origine ne s'affiche pas pour les rubriques du calendrier.

Pour plus d'informations sur la création et la planification du contenu, reportez-vous à la section Créer les communications des employés.

Widget d'en-tête de rubrique



Vous pouvez modifier l'affichage du widget en configurant les options d'instance. Pour plus d'informations, consultez Modifier l'affichage du widget d'en-tête de rubrique.

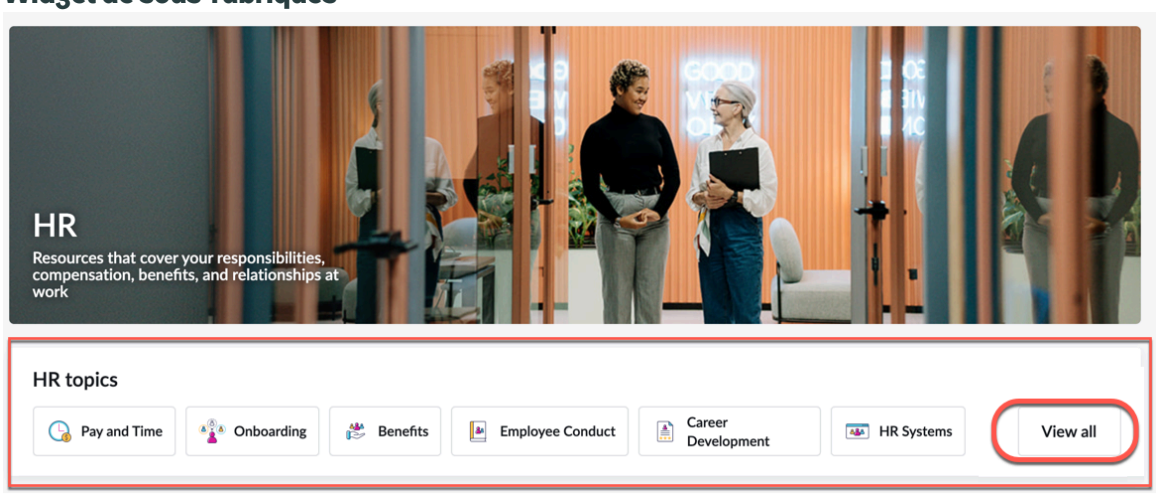
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de sous-rubriques

Le widget de rubriques secondaires affiche toutes les rubriques enfants de la rubrique parente. Le widget de sous-rubrique affiche uniquement les rubriques enfants qui ont un contenu connecté.

Widget de sous-rubriques



Par défaut, le widget de rubriques secondaires n'affiche que six rubriques enfants. Si la rubrique parente comporte d'autres rubriques enfants, cliquez sur **Afficher tout** pour afficher toutes les rubriques enfants, puis cliquez sur celle que vous souhaitez ouvrir.

Vous pouvez modifier l'affichage du widget en configurant les options d'instance. Pour plus d'informations, consultez Modifier l'affichage du widget des rubriques secondaires.

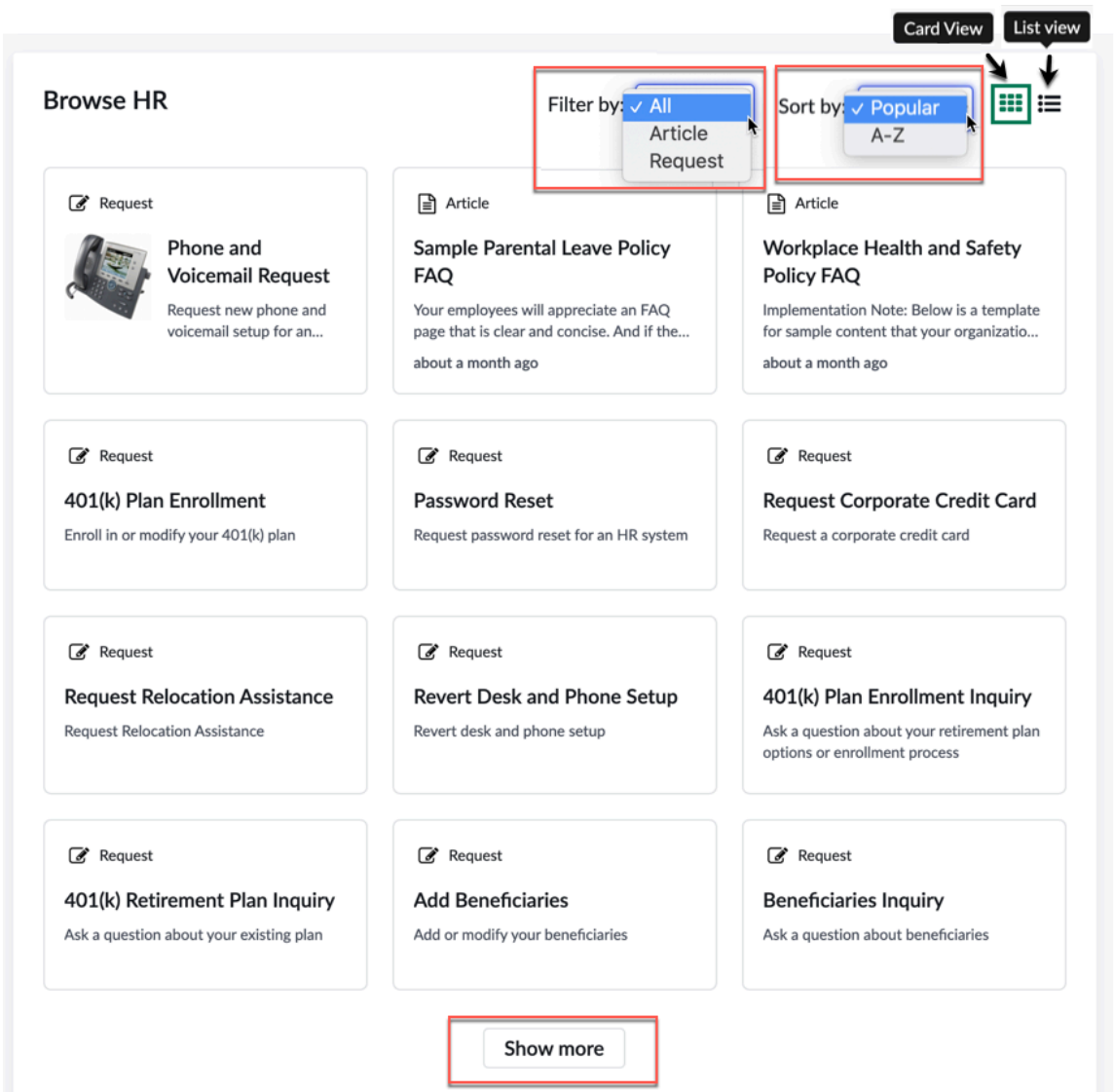
Widget de contenu de rubrique

Le widget de contenu de la rubrique affiche les articles de la base de connaissances et les demandes associés à la rubrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de contenu de rubrique



Le widget de contenu de rubrique comporte les options suivantes.

Options dans le widget de contenu de rubrique

Option	Description
Filtrer par	Indique le mode de filtrage des informations. Les options sont les suivantes : • **Tout :** affiche les articles de la base de connaissances et les demandes. • **Article :** affiche uniquement les articles de la base de connaissances. • **Demande :** affiche uniquement les demandes.
Trier par	Indique le mode de tri des informations. Les options sont les suivantes : • **Populaire :** affiche les articles de la base de connaissances et les demandes les plus populaires. • **A à Z :** affiche les articles et les demandes de la base de connaissances dans l'ordre alphabétique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options dans le widget de contenu de rubrique (suite)

Option	Description
Vue de la carte	Affiche les articles de la base de connaissances et les demandes sous forme de cartes.
Vue de liste	Affiche les articles de la base de connaissances et les demandes sous forme de listes.
Afficher plus	Affiche l'ensemble suivant de 12 éléments de contenu (articles de la base de connaissances et demandes), en fonction des paramètres des options **Trier par** et **Filtrer par**. Par défaut, 12 éléments de contenu s'affichent pour une rubrique. Cette option s'affiche uniquement lorsque plus de 12 éléments de contenu sont associés à une rubrique.

Remarque :
Le tri de A à Z n'est pas pris en charge pour les langues non anglaises.

Rechercher sur les pages de la rubrique

Utilisez la recherche sur les pages de rubriques qui vous permet de parcourir le contenu avec sa vérification orthographique, la détection des synonymes et d'autres fonctionnalités auto-suggestives.

Rechercher par facettes de rubrique

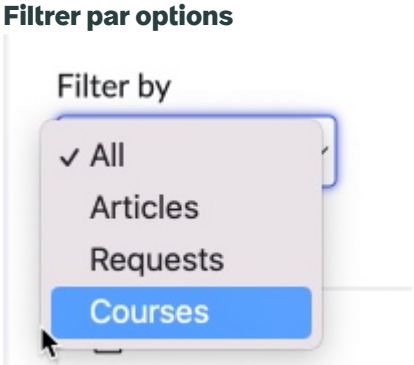
Affinez votre recherche avec des filtres hiérarchiques pour les rubriques et les sous-rubriques de la recherche globale. Choisissez un ou plusieurs niveaux de rubrique ou de facette pour obtenir des résultats de recherche spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Amélioration de la fonctionnalité de recherche.

Contenu d'apprentissage sur les pages de rubrique

Utilisez le contenu d'apprentissage comme l'un des types de contenu connecté, disponibles sur les pages de rubriques, pour les employés licenciés. Les employés peuvent parcourir, filtrer, trier et ajouter à leurs favoris le contenu des cours disponible sur les pages thématiques qui les concernent.

Le widget Navigation unifiée dispose **de cours** en complément des options **répertoriées Filtrer** .

Filtrer par options



Vous pouvez modifier l'affichage du widget en configurant les options d'instance de widget. Pour plus d'informations, consultez Modifier l'affichage du widget de contenu de la rubrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestionnaires et contributeurs de rubriques pour la gestion des pages de rubriques

Pendant que les gestionnaires de rubriques contrôlent les décisions au niveau des rubriques, les contributeurs gèrent le contenu connecté, les liens rapides, l'ajout d'applications et le contenu proposé sur la page de rubrique.

L'autorisation du niveau **Gestionnaire de rubriques** fonctionne de manière descendante. Les gestionnaires peuvent déplacer, copier ou modifier tous les détails des pages de rubrique auxquels ils ont été autorisés à accéder, ainsi que de la sous-arborescence.

Remarque :

- Le **gestionnaire de rubriques** n'est pas autorisé à créer une rubrique racine.
- Le **gestionnaire de rubriques** ne peut pas créer ou modifier les critères d'utilisateur, même pour les rubriques qu'il a créées, à moins de disposer du rôle administrateur user_criteria.
- Lorsque le gestionnaire déplace une rubrique d'un parent à un autre, la rubrique perd la configuration d'autorisation propagée et prend la configuration du nouveau parent. Toutefois, il conserve toutes les modifications apportées au niveau d'une rubrique avant le déplacement.
- Si une rubrique est clonée ou copiée sous une nouvelle rubrique parente, la rubrique perd toute sa configuration d'autorisation précédente, la configuration propagée et celle effectuée au niveau de la rubrique.
- Les critères d'utilisateur du **gestionnaire de rubriques** peuvent déplacer les rubriques entre les taxonomies si le gestionnaire a accès à plusieurs taxonomies.
- Le **gestionnaire de rubriques** peut effectuer toutes les actions de **contributeur de la rubrique**, en plus de gérer et de créer des rubriques.

Le niveau de **contributeur de la rubrique** a été introduit afin de gérer toutes les tâches au niveau de la rubrique, telles que la liaison du contenu connecté, les liens rapides, l'ajout d'applications et le contenu proposé. Les contributeurs ont également un contrôle d'accès descendant. Les critères d'utilisateur ne fonctionnent que de manière descendante dans la sous-arborescence à partir de la rubrique auxquels ils ont été ajoutés.

Utiliser la page Mes actions à faire

Utilisez la page des actions à faire pour examiner toutes les tâches qui vous sont affectées et les classer par ordre de priorité.

Mes tâches

L'onglet **Mes tâches** dans Centre des employés et Centre des employés Pro vous aide à organiser vos tâches affectées et permettent à vos employés de voir tous les travaux affectés au même endroit. L'onglet **Mes tâches** apparaît en haut à droite avec le nombre de tâches. Lorsque les tâches sont supérieures à 10, le nombre de tâches affiche 9+.

Ouvert : après avoir sélectionné **Mes tâches**, le côté gauche du formulaire affiche les onglets Ouvert et Terminé. Répertorie toutes les actions à faire qui n'ont pas encore été effectuées.

- Les tâches requises ont une étiquette **Requis** et s'affichent dans la colonne **Ouvert** avec le nombre de jours avant ou après l'échéance de la tâche.
- Lorsque la date d'échéance est inférieure ou inférieure à deux (2) jours à compter de la date actuelle, une icône de point d'exclamation () apparaît à gauche de la date d'échéance.
- Lorsque la date d'échéance est passée, une icône de point d'exclamation apparaît à gauche du texte En retard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Terminé : répertorie toutes les tâches qui ont été effectuées. Les tâches terminées les plus récentes apparaissent en haut de la liste et sont triées par horodatage.

Chaque action à faire ouverte et fermée présente l'état suivant :

- Approuvé
- Terminé
- Fermé
- Annulé
- Ignoré

Remarque :
Une icône de coche verte se trouve également près de l'état Terminé et contient des informations sur le moment où l'action à faire a été effectuée.

Demande de contenu

Une **demande de contenu** s'affiche sous **Mes tâches** si vous avez été désigné comme approbateur d'un nouveau contenu. Pour plus d'informations sur les demandes de contenu, reportez-vous à la section Faire une demande de contenu.

Une approbation de demande de contenu apparaît sous **Mes tâches** sous la colonne **Ouvert** lorsque l'élément de demande de contenu passe à l'état **En cours de révision** .

Après avoir sélectionné la demande de contenu, le contenu peut être prévisualisé, approuvé ou rejeté.

Mes demandes

L'onglet **Mes demandes** dans Centre des employés et Centre des employés Pro affiche toutes les demandes que vous avez effectuées. Des filtres sont disponibles pour afficher les demandes ouvertes ou fermées. Vos demandes sont affichées avec la plus récente en premier.

Section Résumé des actions à faire : la section**Résumé des actions à faire** se trouve à droite des colonnes **Ouvert** et **Terminé**. Lorsque vous mettez en évidence une action à faire, les détails apparaissent dans cette section. La section **Résumé des actions à faire** comporte deux colonnes :

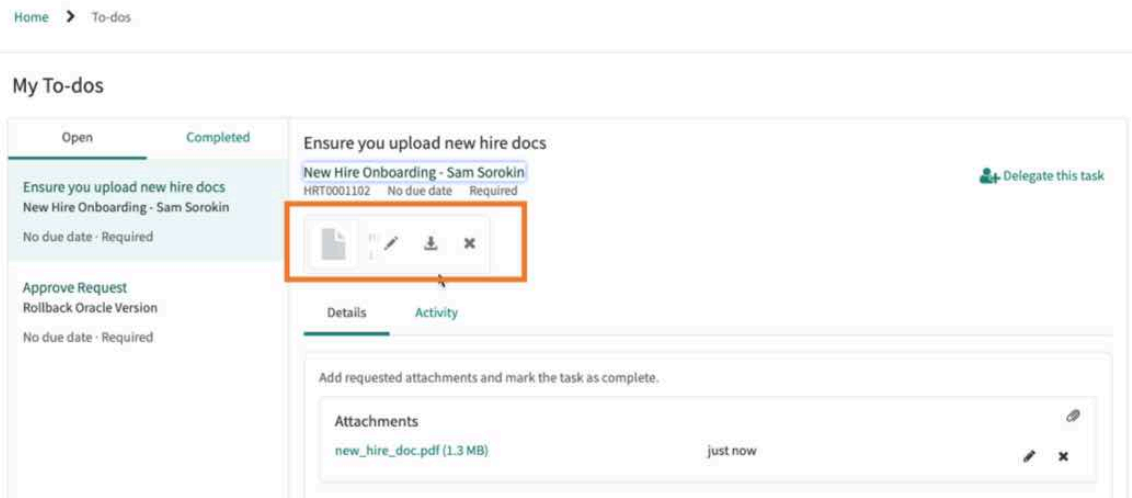
- Détails : fournit des informations, des boutons et des champs sur la tâche pour que vous la complétiez.
- Activité : fournit des informations, des boutons et des champs sur l'activité pour que vous la complétiez. Vous pouvez également accéder aux activités à partir de la page Ticket d'événement de cycle de vie.

Remarque :
Cet onglet était le popover **Historique** avant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les pièces jointes apparaissent en haut du formulaire.



Passez la souris sur une pièce jointe pour voir la liste des actions que vous pouvez effectuer :

- Renommer la pièce jointe
- Télécharger la pièce jointe
- Supprimer la pièce jointe

Vous pouvez également accéder à un aperçu des pièces jointes de type image.

Remarque :
Certaines pièces jointes ne peuvent pas être vues.

Approbations et rejets

Les gestionnaires ou les approbateurs désignés peuvent recevoir des tâches d'approbation sous **Mes tâches** dans la barre de menus de ou Centre des employés depuis **Mes approbations** sous **Libre-service** pour

- Demandes (REQ) : si une demande (REQ) comprend des éléments (RITM), les éléments peuvent nécessiter des approbations supplémentaires.
- Demandes d'éléments (RITM) : le seuil par défaut est de 1 000 $ et défini dans la demande de Catalogue de services (sc_request) et se trouve dans l'éditeur de workflow. Tout élément demandé dont la valeur est égale ou supérieure à 1 000 $ nécessite une approbation.

  Remarque :
  Pour plus d'informations, voir Éditeur de workflow .

- Tickets RH : certains tickets RH par l'intermédiaire de leur service RH connexe sont configurés de sorte qu'ils nécessitent une approbation.

  Remarque :
  Pour plus d'informations, voir Configurer une activité de service pour un service RH.

  Par exemple, le système de base fournit les services RH Demander un remboursement des frais de scolarité et Demander une carte de crédit professionnelle, et ceux-ci nécessitent une approbation.
- Délégation granulaire : la délégation granulaire permet aux employés de déléguer leurs tâches, telles que des approbations, à d'autres employés pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des dates et des plages de temps spécifiques, en fonction des règles de délégation.

Remarque :
Pour plus d’informations, consultez Délégation granulaire.

Remarque :
Par défaut, les approbations ne nécessitent pas de commentaire. Les rejets par défaut nécessitent un commentaire. Les clients peuvent ajouter une règle de contrôle d'accès (ACL) qui empêche un utilisateur d'écrire un commentaire pour les rejets. Pour plus d’informations, consultez Configurer le contrôle d’accès à ServiceNow .

En tant qu'approbateur, utilisez les modèles avec des informations courantes, des informations primaires, des onglets et des groupes d'actions afin de prendre des décisions éclairées.

- Affichez les informations correctes en fonction du type d'approbation.
- Découvrez les tables de requête pour vivre une meilleure expérience d'approbation.
- Configurez et affichez les informations et les détails des widgets pertinents et suffisants.
- La configuration de la tâche fournit les informations de contexte suivantes par défaut.
- Déléguez l’approbation ou effectuez des actions rapides telles que Approuver ou Rejeter.

Découvrez les informations d'approbation disponibles prêtes à l'emploi :

- Demandé pour
- Créé par
- Ouverts par
- Déléguer cette tâche
- Éléments demandés
- Pièces jointes
- Activité
- Groupe d'actions pour approuver ou rejeter

Vous pouvez également personnaliser des champs supplémentaires afin de rationaliser davantage le workflow d'approbation.

Afficher la navigation avancée du portail

Utilisez l’expérience de navigation améliorée qui vous aide à améliorer la découverte de contenu.

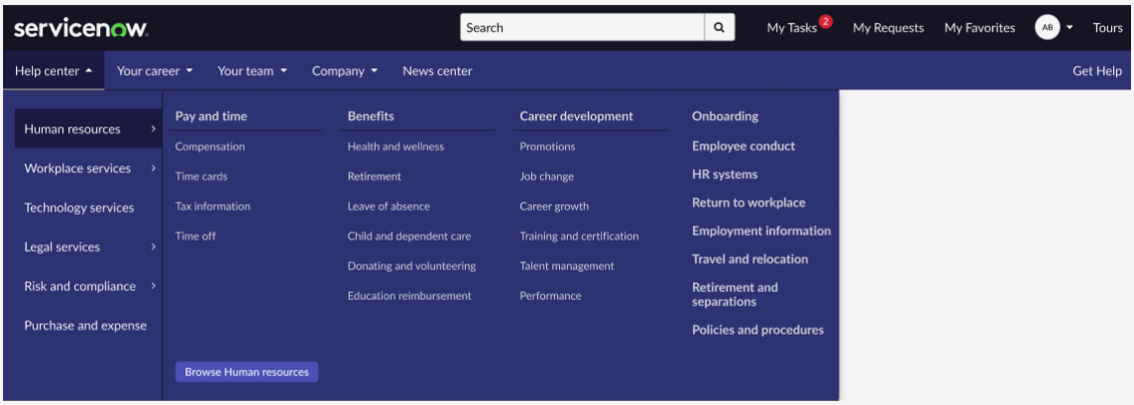
Vous pouvez facilement naviguer vers le contenu organisé pour répondre à vos besoins en matière de contenu.

Traduction automatique

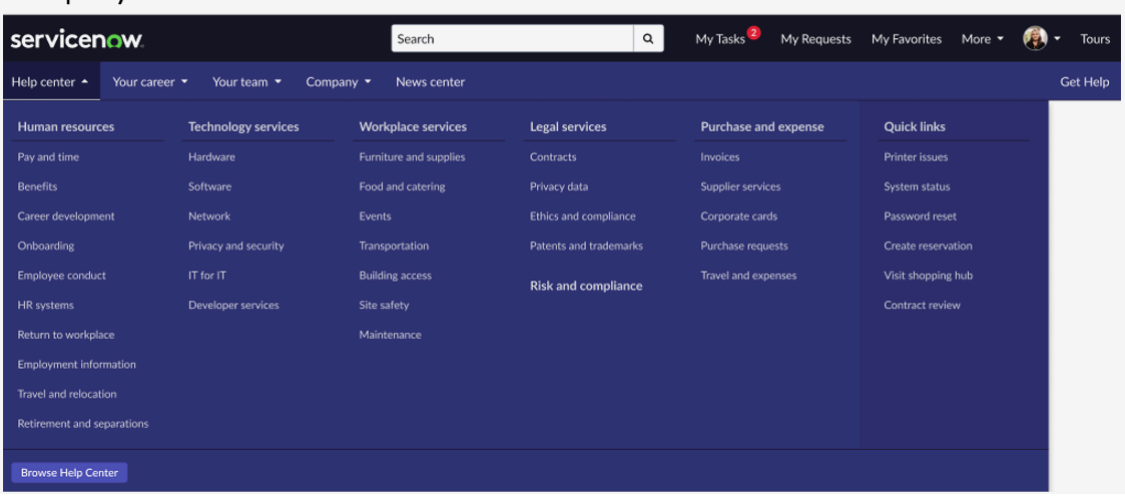
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'architecture de méga menu prêtes à l'emploi

Employee center information architecture - Expanded



Employee center information architecture - Standard



- Accédez au bon contenu en moins de clics.
- Affichez les rubriques et les éléments de menu dans la barre de navigation principale.
- Utilisez les préférences d'affichage pour les rubriques de niveau racine ou les éléments de menu qui sont servis de manière personnalisée en fonction de vos besoins.

Pour plus d'informations sur la configuration de la navigation avancée du portail, reportez-vous à la section Configurer l'ordre de navigation avancé du portail.

Utiliser l'expérience d'approbation

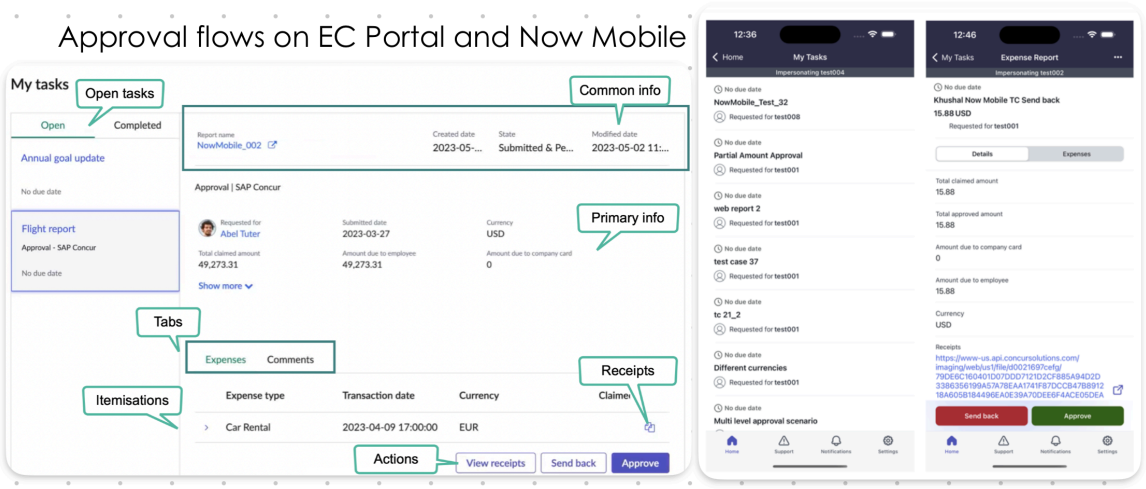
Utilisez la section **Mes tâches** pour suivre et répondre aux demandes provenant du portail et .Now Mobile

En tant qu'approbateur, affichez toutes vos approbations avec les détails contextuels tels que les informations communes, les informations primaires, les onglets et les groupes d'actions associés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Centre d’approbation



Vous pouvez effectuer les actions suivantes à partir du portail et Now Mobile.

- Affichez les tâches et les demandes ouvertes affectées dans la section Mes tâches.
- Affichez et suivez les demandes d’approbation des applications d’entreprise externes telles que SAP Concur et Workday directement à partir de votre ServiceNow instance.
- Comprenez les détails contextuels tels que le montant des dépenses, la demande pour, les pièces jointes, l’état et le dernier commentaire pour le traitement des approbations.
- Cliquez sur les URL et naviguez vers des sources externes pour obtenir plus de contexte et d’informations.
- Pour Workday, les pièces jointes prennent en charge une limite maximale de 12 Mo. Assurez-vous que la taille de la pièce jointe est inférieure à 12 Mo.
- Appliquez des filtres, sélectionnez plusieurs éléments de ligne et effectuez des actions telles que Approuver tout ou Tout rejeter.
- Accédez aux sources externes telles que WorkdaySAP et Concur pour afficher le rapport complet.
- Effectuez des actions rapides telles qu’approuver, renvoyer ou afficher les détails.
- Lorsque vous activez les signatures électroniques pour les approbations, l’approbateur doit saisir les informations d’identification correctes pour modifier l’état de l’approbation. L’état de l’approbation ne change que lorsque les informations d’identification sont adoptées.

Pour plus d'informations, consultez Référence d’expérience d’approbation et Centre d’approbations.

Gérer les approbations à partir de Microsoft Teams

Gérez Concur les approbations de dépenses à l’aide Agent virtuel de notifications exploitables dans Microsoft Teams pour résoudre l’approbation directement dans la Agent virtuel conversation sans impliquer un agent actif.

Avant de commencer

- L’intégration Agent virtuel n’est prise en charge que pour les utilisateurs qui ont un enregistrement utilisateur dans votre ServiceNow instance. Les utilisateurs doivent lier leurs comptes aux Microsoft Teams notifications et les activer Agent virtuel .
- Installez l’intégration du centre des approbations avec le module d’extension SAP Concur (sn_ex_cnc).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la réception des notifications, consultez Conversational Integration with Microsoft Teams et Enable Virtual Agent notifications. Pour plus d'informations sur les Agent virtuel, voir Virtual Agent.

Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Ouvrez la fenêtre de messagerie instantanée **Now Virtual Agent**.
3. Entrez Afficher la notification dans la fenêtre de messagerie instantanée.
4. **Facultatif :** Affichez le rapport en sélectionnant **Afficher le rapport**.
   Vous pouvez également afficher le rapport ultérieurement en sélectionnant **Ignorer** et en saisissant Afficher la notification dans la fenêtre de messagerie instantanée.
5. **Facultatif :** Affichez les éléments de dépenses et de reçus en sélectionnant **Dépenses et reçus**.
   Un maximum de 12 postes de dépense sont affichés dans le rapport. Pour afficher tous les éléments, sélectionnez **Afficher le rapport complet**.
6. Approuvez ou rejetez le rapport.

Remarque :
Vous ne pouvez pas accepter ou rejeter un rapport si l'approbateur affecté a été modifié ou si le rapport a été mis à jour ou fermé.

Gérer les approbations à partir d'un Microsoft Outlook e-mail

Approuvez ou rejetez Concur les rapports de dépenses à partir d'un Microsoft Outlook e-mail.

Avant de commencer

L'intégration du centre des approbations avec le module d'extension SAP Concur (sn_ex_cnc) doit être installée.

Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Outlook.
2. Ouvrez le Concur message électronique Rapport d'approbation en attente.
3. **Facultatif :** Affichez les dépenses et les éléments de reçu en sélectionnant **Dépenses et reçus**.
   Un maximum de 12 postes de dépense sont affichés dans le rapport. Pour afficher tous les éléments, sélectionnez **Afficher le rapport complet**.
4. Approuvez ou rejetez le rapport.

Remarque :
Vous ne pouvez pas accepter ou rejeter un rapport si l'approbateur affecté a été modifié ou si le rapport a été mis à jour ou fermé.

Filtres des tâches dans Mes tâches

Utilisez l'expérience des filtres améliorés pour gérer et classer les tâches par ordre de priorité. Grâce aux filtres, les employés et les responsables peuvent avoir une meilleure visibilité sur les tâches urgentes et critiques pour l'entreprise.

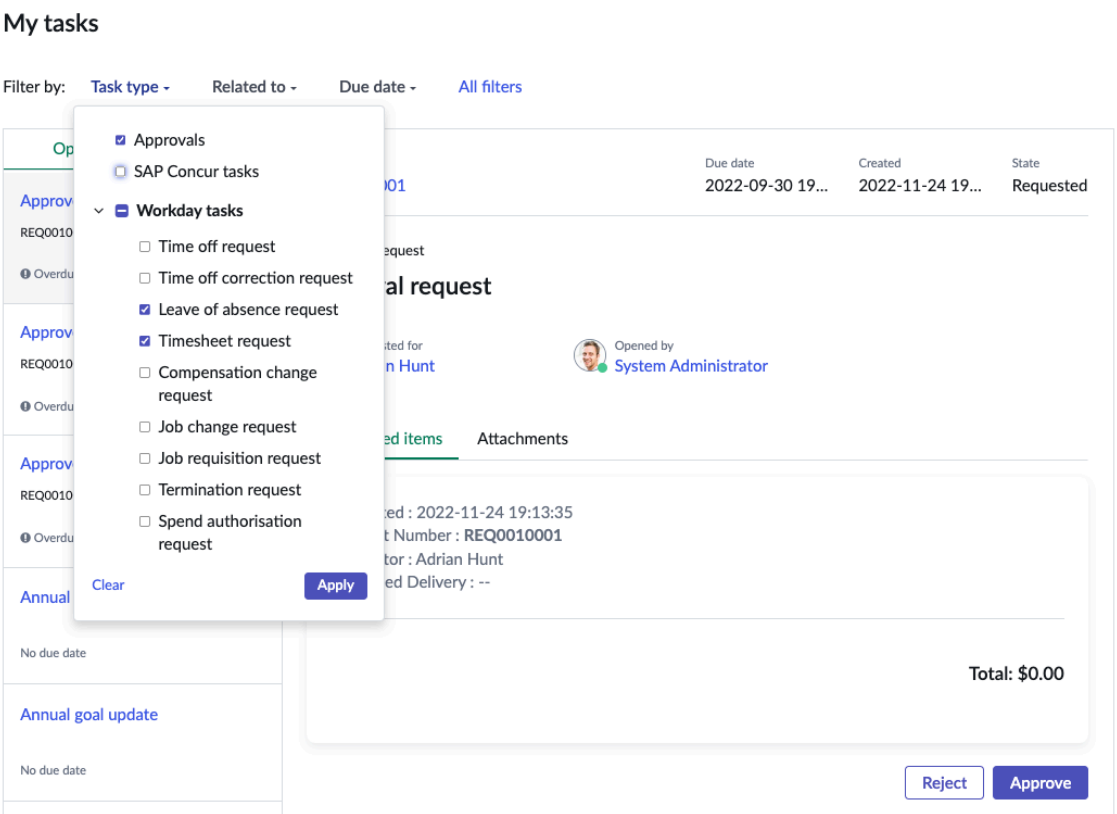
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Grâce aux filtres, les administrateurs permettent aux employés de rechercher, filtrer et affiner les tâches souhaitées qui sont urgentes et critiques pour l'entreprise. À l'aide des options, les employés peuvent gérer leurs tâches à l'aide des filtres configurés par l'administrateur de la page **Mes tâches** .

Utilisez des filtres pour filtrer, détecter et accomplir facilement les tâches en quelques clics. Sélectionnez ces filtres et affichez les enregistrements qui remplissent la condition de filtre sélectionné.

Préférences de filtre sur la page mes tâches



- Organisez et affichez les tâches selon différents filtres tels que le type de tâche, la priorité, la date d'échéance, les approbations de mon équipe, etc.
- Utilisez le filtre Type de tâche pour choisir parmi les approbations, les tâches SAP Concur, les tâches Workday, les demandes, etc.
- Sélectionnez, modifiez et supprimez les filtres pour détecter vos tâches.
- Découvrez et accomplissez les tâches telles que l'intégration, les approbations et l'apprentissage.

Pour connaître les étapes de configuration, consultez Filtres de tâches configurables

Afficher le contenu Recommandé pour vous

Accédez à tout le contenu recommandé pour vous à partir d'un emplacement central en un clic.

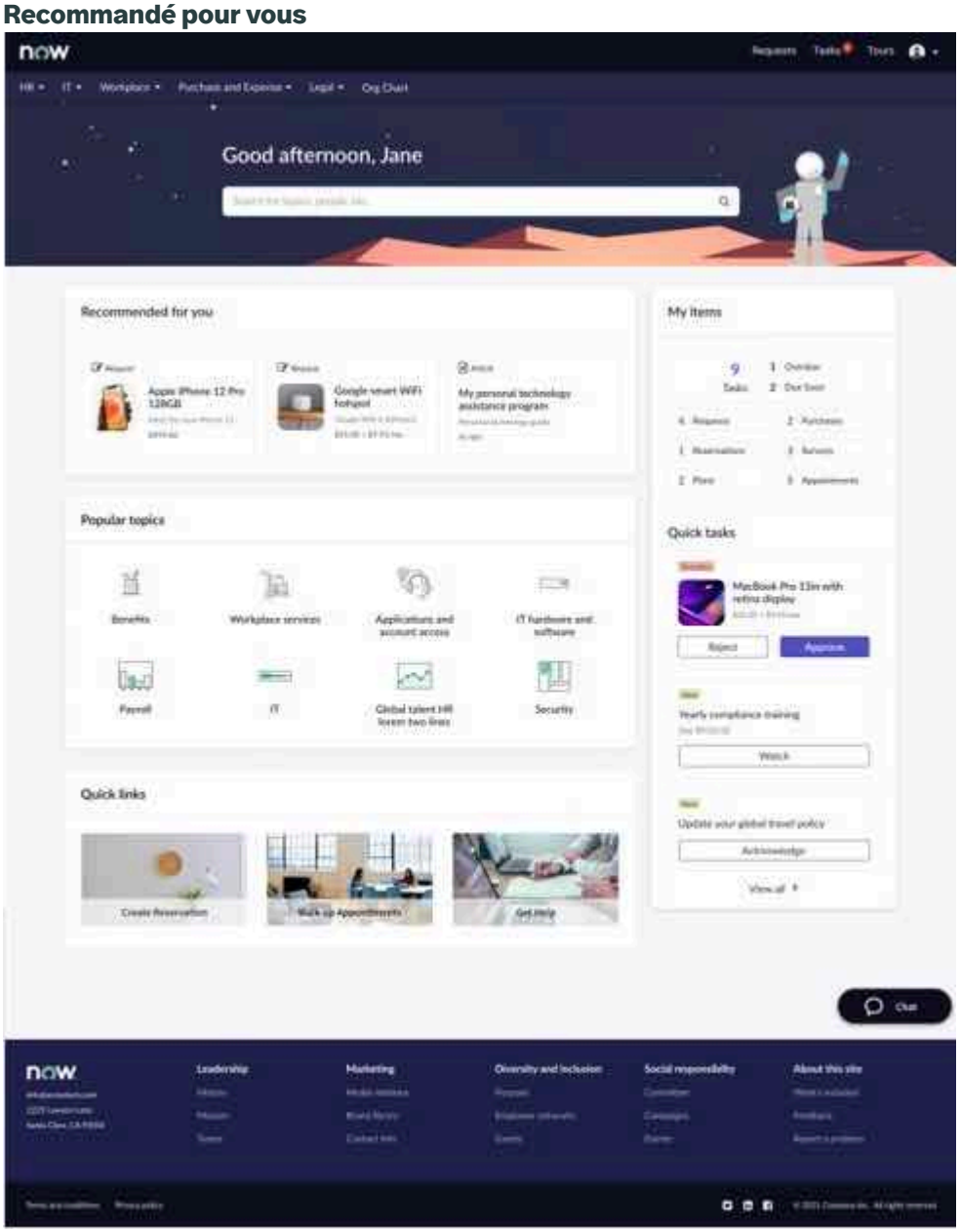
En tant qu'employé, vous pouvez accéder aux articles de la base de connaissances ou aux éléments de catalogue recommandés à partir du widget **Recommandé pour vous**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les recommandations d'articles de la base de connaissances sont basées sur le nombre de vues de l'article.
- Les recommandations d'éléments de catalogue sont basées sur le nombre de fois que ces derniers sont demandés.
- Les recommandations associées à la taxonomie du portail sont affichées sur la page d'accueil.

Recommandé pour vous



Pour plus d'informations, voir Recommandé pour vous

Utiliser Centre des employés à partir de Zoom

Accédez aux options du Zoom client et utilisez-lesServiceNow® Centre des employés.

Avant de commencer

Si votre administrateur a connecté le compte à l'instance, vous (l'employé) pouvez accéder ServiceNow Centre des employés à l'application Zoom ou l'installer ZoomServiceNow Centre des employés à partir d'App ZoomServiceNow Marketplace.

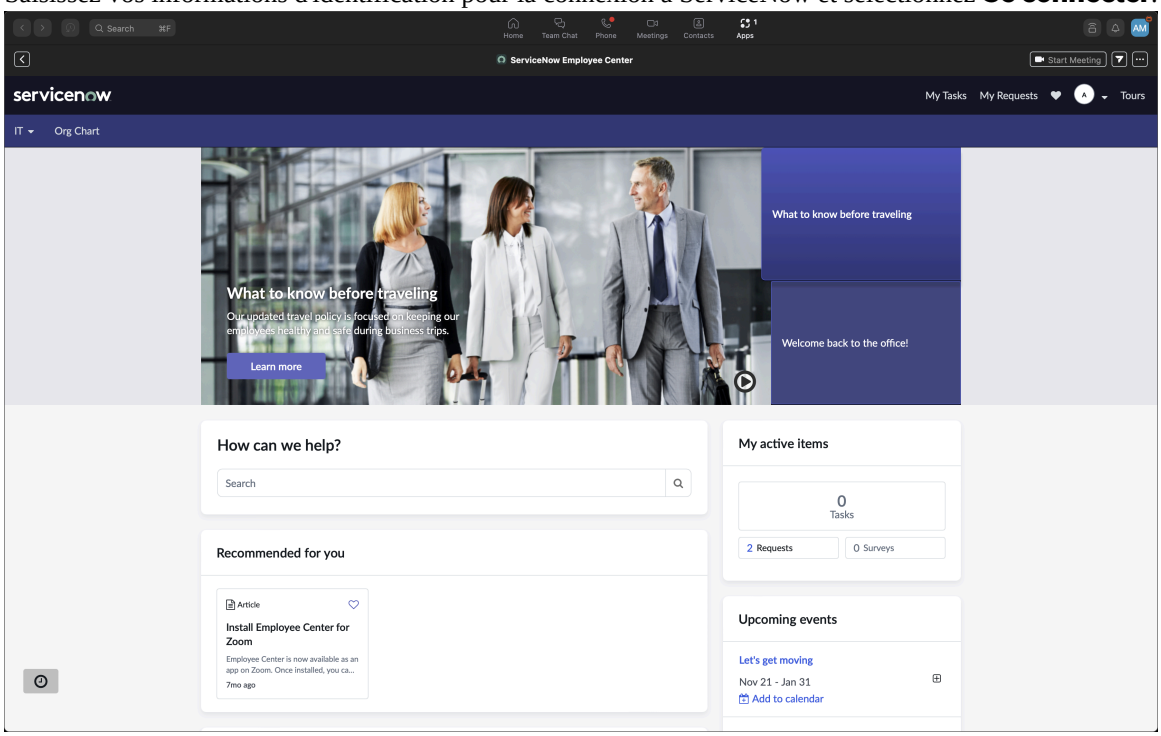
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : employé

Procédure

1. Connectez-vous à votre Zoom application.
2. Accédez à la **Applications** > **Discovery**.
3. Recherchez et sélectionnez **Centre des employés ServiceNow**.
4. Saisissez vos informations d'identification pour la connexion à ServiceNow et sélectionnez **Se connecter**.



La ServiceNow Centre des employés page d’accueil s’affiche.

Information associée

Centre des employés pour Zoom

Afficher le profil de l'employé

Affichez le profil de l'employé contenant vos informations personnelles à partir du portail des employés et de Now Mobile.

Gérer votre profil

En tant qu'employé, vous pouvez afficher ou mettre à jour les champs *About, Profile Picture, Add Bio, Personal information, Background Banner, Contact details, Employment details, Preferred Pronoun, and My team*:

Vous pouvez afficher et modifier le profil de l’employé à partir du portail à partir de l’en-tête. Les différents onglets (tels que Vue d’ensemble, Carrière et Éléments de travail) sont visibles dans un format collant même lorsque l’utilisateur fait défiler la page. Tous les widgets d’un onglet particulier sont disponibles sous la forme d’éléments de menu de navigation de gauche.

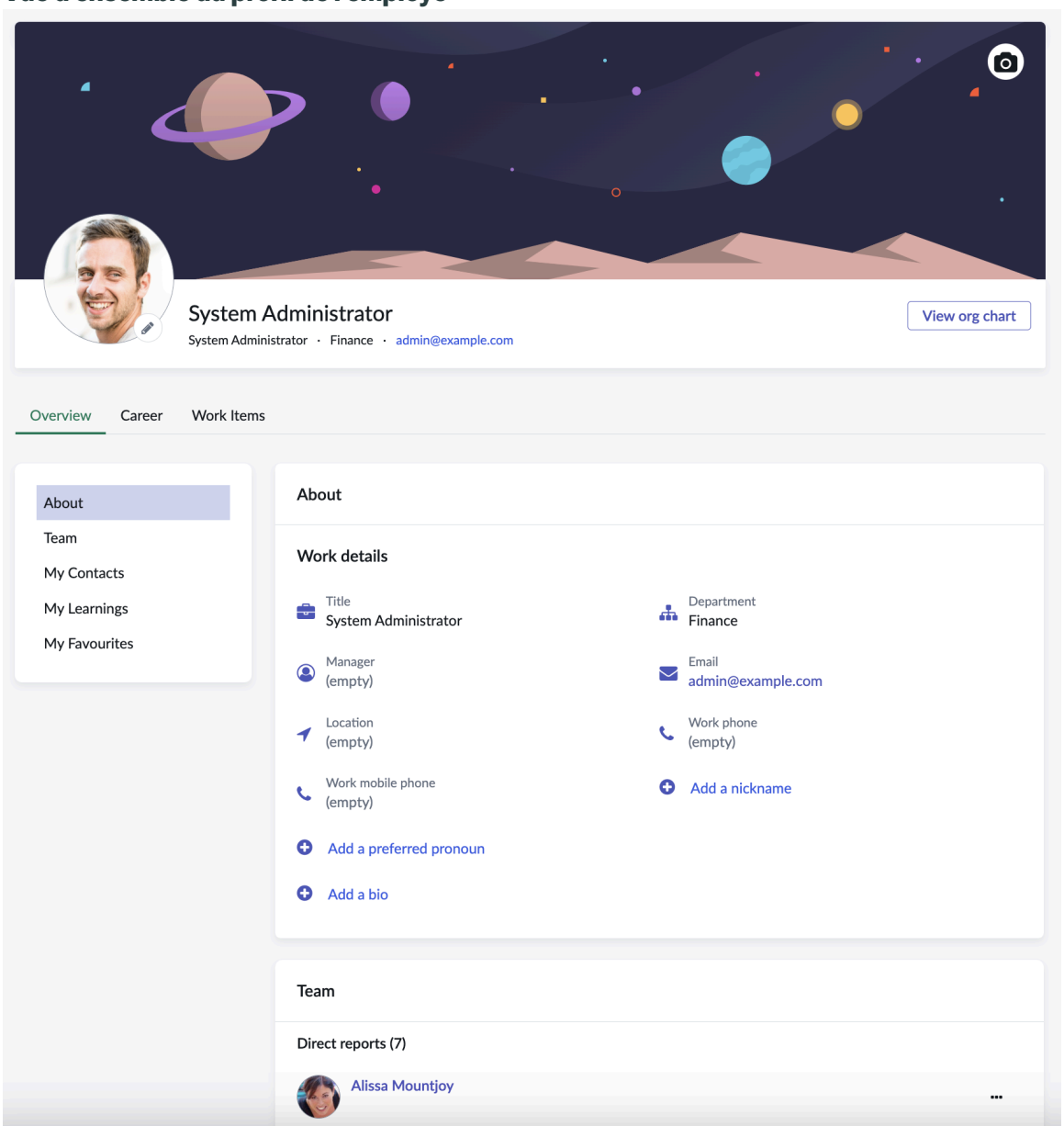
L’administrateur peut utiliser les options de l’instance pour configurer la visibilité du menu de navigation de gauche en cochant la case **Panneau de vue d’ensemble des widgets** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
À partir de Profil de l'employé la version 11.0.3, la case à cocher du panneau de vue d’ensemble des widgets est configurée à partir de la configuration du portail des profils.

Vue d'ensemble du profil de l'employé

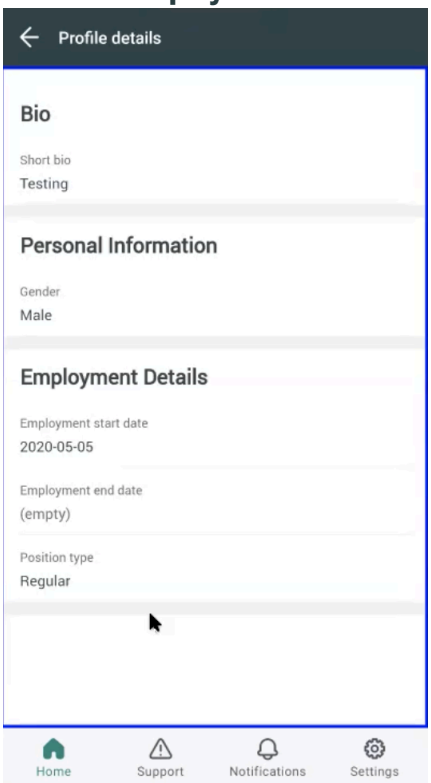


Vous pouvez afficher le profil de l'employé à partir de l'application mobile :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profil de l'employé dans Now Mobile



Pour spécifier la visibilité de vos données et vos préférences de confidentialité, marquez les informations de champ pour la distribution publique ou privée :

- Définissez les données liées au travail sur votre profil.
- Gérez la visibilité et la confidentialité des données de profil.
- Découvrez plus d'informations sur les structures de votre équipe et organisationnelle.

Pour plus d'informations, consultez Configurer le widget de vue d’ensemble Profil de l'employé.

Information associée

Modifier l’affichage du widget de profil de l’employé

Profil de l'employé

Utiliser des réponses personnalisées

Les employés peuvent utiliser la fonctionnalité activée par AI-Search pour rechercher des informations telles que le solde de congés sur la page de recherche de l'Centre des employés.

La fonctionnalité Réponses personnalisées est une fonctionnalité activée par AI Search et intégrée à une ou plusieurs intégrations tierces afin de fournir du contenu pertinent et informatif à partir de la page de recherche de l'Centre des employés.

Réponses personnalisées - la fonction de congé comporte des données spécifiques à l’emplacement. Les intégrations tierces par défaut disponibles sont Kronos et Workday pour des régions spécifiques qui affichent les soldes de congés des employés de cette région.

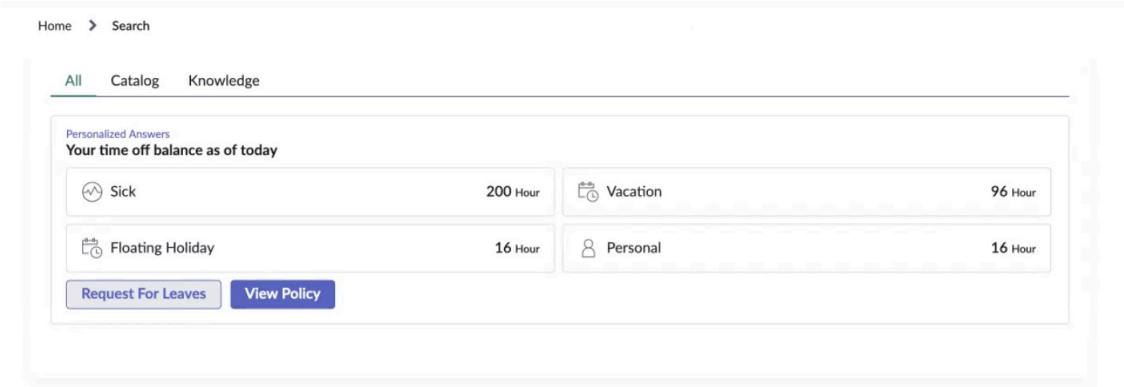
Les employés peuvent simplement accéder à la page de recherche de l'Centre des employés et rechercher leur solde de congés payés. En plus de rechercher tous types de soldes de congés, les employés peuvent rechercher des informations sur les types de congés. Par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

exemple, un employé peut rechercher le nombre de jours de congé maladie restant afin d'afficher les informations relatives uniquement au congé maladie.

Page Réponses personnalisées pour le solde de congés



L'employé peut analyser rapidement son solde de congés pour l'année et sélectionner **Demande de congés** pour effectuer une demande. L'option **Afficher la politique** est spécifique de l'entreprise.

Profil de l'employé widget d'organigramme

Utilisez le widget Organigramme Profil de l'employé pour parcourir, rechercher et parcourir facilement l'organigramme.

En tant qu'employé, vous pouvez :

- Parcourez un répertoire visuel des noms et des titres des employés.
- Pour en savoir plus sur un employé et la structure de l'organisation, accédez à un profil d'employé détaillé.
- Affichez les autres gestionnaires de l'utilisateur actuel dans une fenêtre contextuelle.
- Afficher les rapports directs et autres rapports d'un utilisateur. Le nombre total de rapports est affiché sur la carte d'utilisateur.
- Effectuer des actions rapides en fonction du groupe d'actions de l'organigramme.

Pour plus d'informations sur les options d'instance de widget, consultez Organigramme dans Centre des employés – Pro et Modifier l'affichage du widget d'organigramme.

Prise en charge RTL pour Centre des employés

En tant qu'employé, vous pouvez modifier l'affichage de l'interface utilisateur de droite à gauche.

En fonction de vos préférences linguistiques, toute la hiérarchie de l'infrastructure existante pour le style des langues de gauche à droite (le thème, la page, le widget et l'instance de widget SCSS) est convertie en CSS pour les langues de droite à gauche.

- Lorsque la langue de la session est une langue de droite à gauche, par exemple l'hébreu, la direction de l'interface utilisateur du portail s'affiche de droite à gauche.
- La flèche à côté de Afficher l'organigramme dans employee_profile widget, Afficher tout dans ec_pro_dashboard, widget de rubrique de taxonomie d'employé et à travers Centre des employés pointe vers la gauche selon le format RTL.

Pour plus d'informations, consultez Activer la prise en charge des langues de droite à gauche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les favoris

Ajoutez du contenu à vos favoris et accédez facilement à tous vos favoris.

Avant de commencer

Rôle requis : employé

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Accédez à tous vos favoris avec la nouvelle section Favoris multicanaux à partir du portail ou depuis Now Mobile. Utilisez la liste **Mes favoris** pour accéder rapidement à votre liste de favoris. Les éléments restent dans la liste des favoris jusqu'à ce que vous les supprimiez.

Vous pouvez voir l'icône des favoris ♡ les types de pages ou de sections suivants :

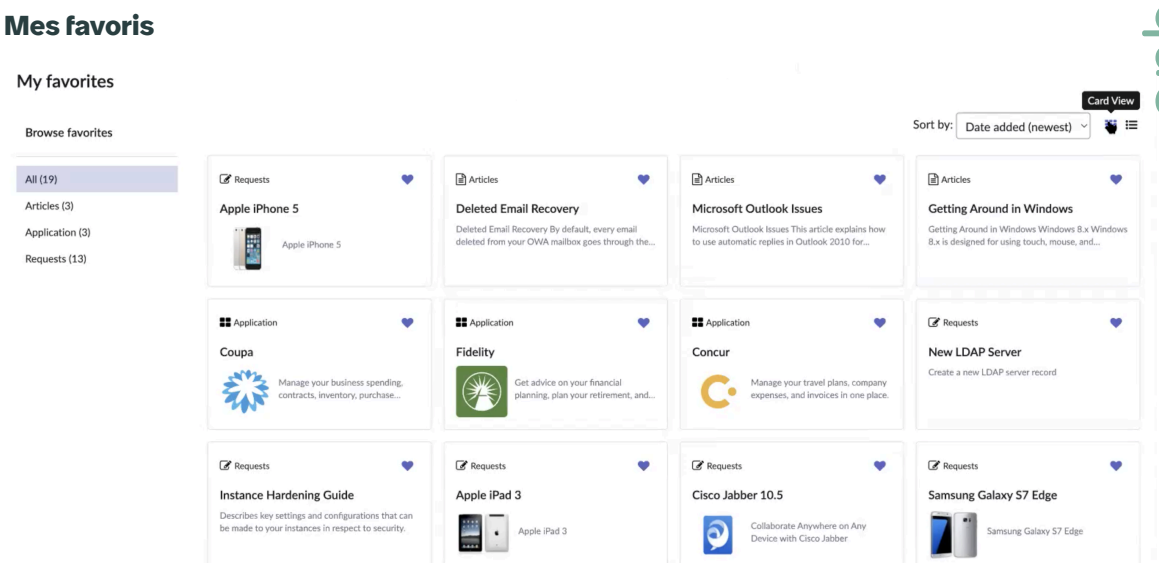
- Page de rubrique
- Vue détaillée de la page Catalogue
- Vue détaillée de la page Connaissances
- Page Catalogue cloné
- Page Mes applications
- Widget Mes applications
- Widget Recommandé pour vous

Vous pouvez ajouter le contenu fréquemment utilisé à votre liste de favoris. Cliquez sur l'icône des favoris et la couleur de l'icône change. Cliquez à nouveau sur l'icône de cœur pour supprimer l'élément de vos favoris.

Remarque :
la liste des favoris affiche les éléments auxquels vous avez accès.

Procédure

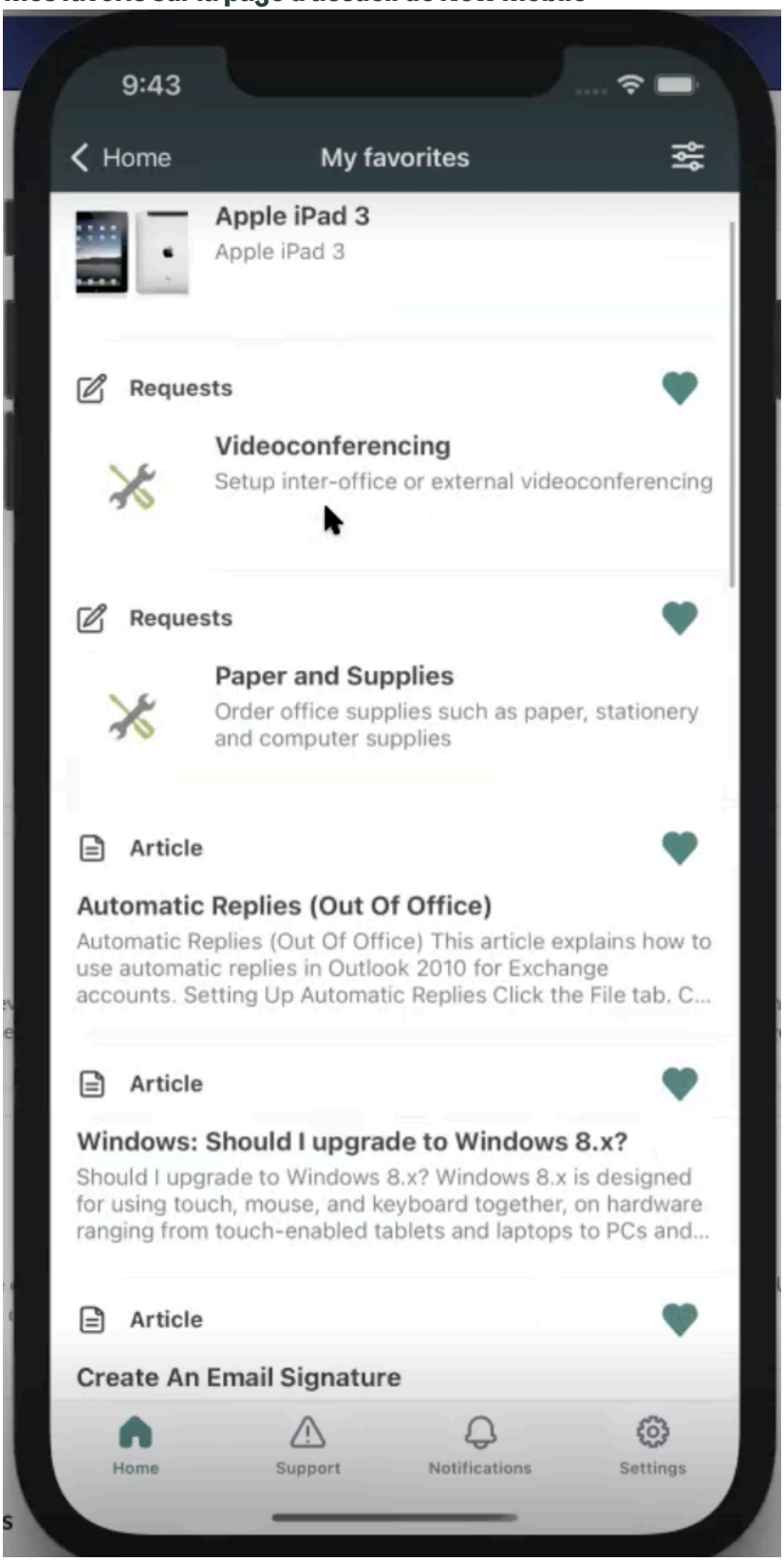
1. Accéder à **Mes favoris**.
2. Consultez la liste de vos favoris en cliquant sur l'icône des favoris dans l'en-tête ♥ .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mes favoris sur la page d'accueil de Now Mobile



3. Effectuez les actions suivantes :

- Ajouter le contenu à vos favoris
- Supprimer du contenu des favoris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Afficher tous les favoris
- Trier, parcourir et filtrer la liste de favoris
- Afficher les favoris dans les vues de grilles et de listes

Remarque :
Vous pouvez configurer des autorisations utilisateur telles que **Disponible pour** et **Non disponible pour**. Lorsque la rubrique favorite n'est pas marquée comme disponible, elle n'est pas visible dans **Mes favoris** ni sur le widget des favoris. Vous pouvez voir le message suivant : Vous n'avez pas accès au <nombre> de vos éléments préférés. Pour plus d'informations, consultez Activer les critères d'utilisateur pour les rubriques.

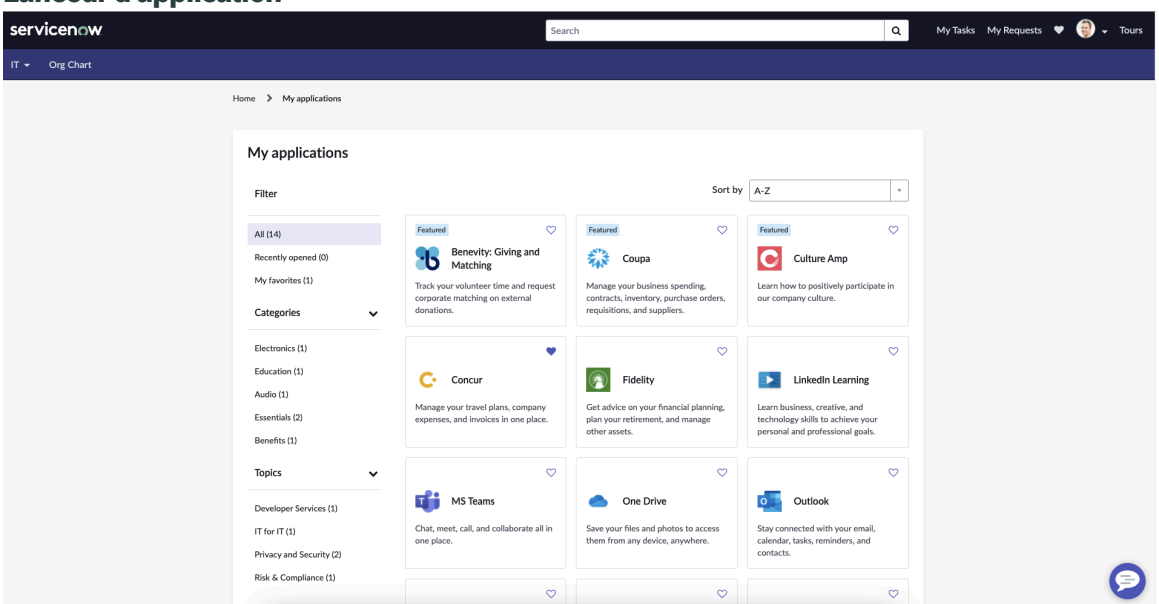
Pour plus d'informations, consultez Favoris multicanaux.

Accéder aux applications à partir du lanceur d'applications

Accédez à toutes vos applications à partir d'un emplacement central en un clic.

En tant qu'employé, vous pouvez accéder aux intégrations d'applications personnalisées et tierces. Accédez aux applications à partir des rubriques associées dans l'Centre des employés – Pro depuis **Mes applications**. Utilisez les options **Favoris**, **Catégories** et **Récemment ouvert** pour améliorer la facilité d'utilisation.

Lanceur d'application



- Affichez et lancez toutes les applications pour lesquelles vous disposez d'autorisations.
- Accédez rapidement aux applications organisées selon les options **Proposé**, **Favoris**, **Catégories** et **Récemment ouvert**.
- Accédez aux applications associées à la rubrique à partir d'une page de rubrique.
- Affichez les applications balisées sous une catégorie.
- Sélectionnez des applications comme favoris.
- Accédez à **Afficher tout** pour obtenir la liste complète des applications SSO et non SSO.

Pour plus d'informations, voir Lanceur d'applications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser le libre-service guidé

Utilisez l'expérience en libre-service guidé pour le libre-service en libre-service, ce qui améliore la productivité et l'efficacité opérationnelle de l'organisation.

Grâce à une manière visuelle contextuelle de naviguer dans les scénarios de travail complexes, vous pouvez améliorer la productivité, l'engagement et contribuer à l'efficacité globale de l'organisation.

- Libre-service avec un accès facile aux informations, aux processus et aux résolutions pour le travail quotidien.
- Détecter et utiliser le processus GSS disponible à partir de la recherche.
- Accédez au bon formulaire d'article ou de catalogue grâce à une expérience visuelle de questions-réponses.
- Accédez intuitivement aux informations, aux services et à la technologie.

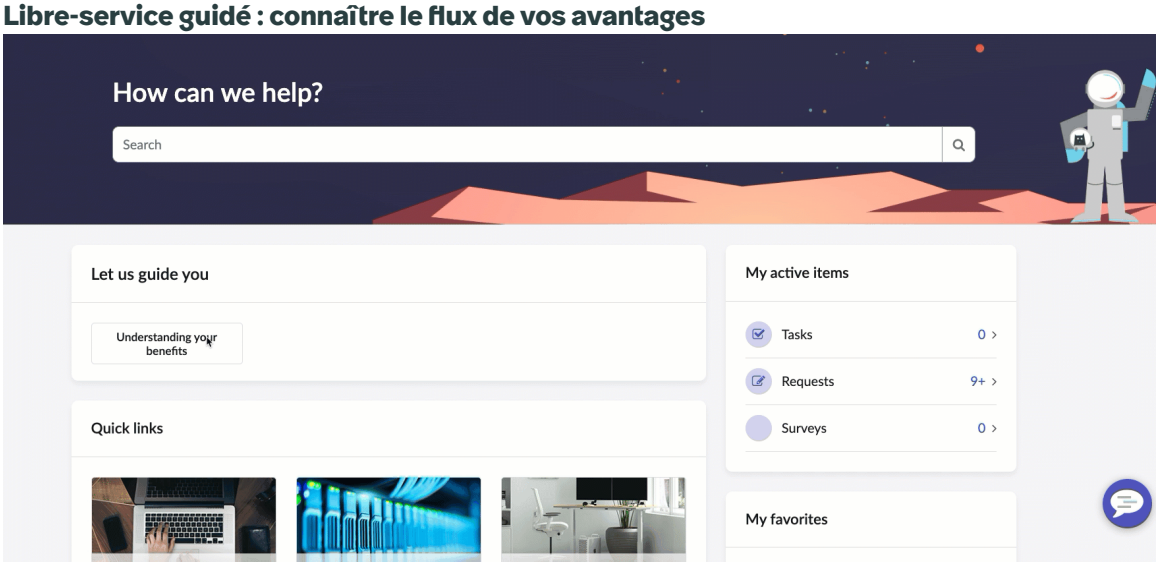
En tant qu'employé, vous pouvez sélectionner des options, afficher ou modifier les choix, redémarrer des activités et recommencer l'intégralité du playbook. Voici le flux intuitif étape par étape pour les cas d'utilisation.

- Recommencez avec le contexte lorsque vous revenez à un flux GSS partiellement terminé.
- Assurez-vous de terminer l'intégralité du flux GSS en une seule fois.
- Revenez en arrière, reprenez, affichez et révisez vos sélections.
- Accédez à un catalogue ou à un article de la base de connaissances en fonction de vos autorisations.

Remarque :
Vos sélections incomplètes sont annulées quotidiennement par une tâche planifiée.

Voici le flux intuitif étape par étape pour les cas d'utilisation.

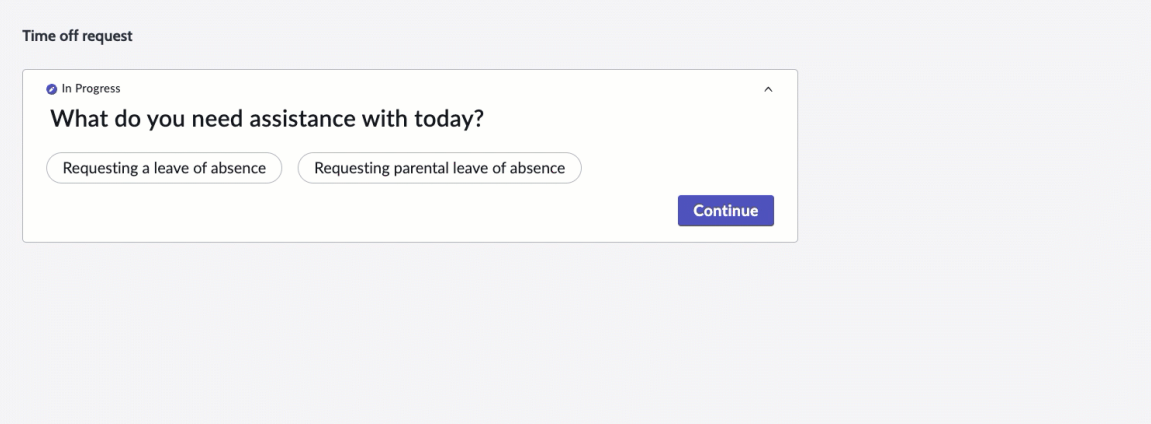
Libre-service guidé : connaître le flux de vos avantages



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Libre-service guidé Recommencer



Pour plus d'informations, consultez Libre-service guidé dans Centre des employés.

Référence Centre des employés

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants Centre des employés et les formulaires.

Formulaire Configuration de l'activité

Utilisez le formulaire Configuration de l'activité pour effectuer une configuration de base ou une configuration avancée pour une activité.

Formulaire Configuration de l'activité

Champ	Description
Nom de l'activité	Nom de l'activité.
Navigation dans l'activité	Ressource interne ou externe que vous souhaitez ouvrir lorsque vous cliquez sur une activité. Les choix possibles sont les suivants : • **Interne** • **Externe**
Page du portail de l'activité	Page du portail interne que vous souhaitez ouvrir lorsque vous cliquez sur une activité. Ce champ s'affiche uniquement si **Interne** est sélectionné dans le champ **Navigation dans l'activité**.
URL externe	URL du site Web externe que vous souhaitez ouvrir lorsque vous cliquez sur une activité. Ce champ s'affiche uniquement si **Externe** est sélectionné dans le champ **Navigation dans l'activité**.
Application	Application pour laquelle vous souhaitez configurer l'activité.
Primaire	Option permettant de définir l'activité comme primaire. Vous ne pouvez définir qu'une seule activité comme primaire.
Actif	Option pour activer l'activité à utiliser.
Trier par	Comment vous souhaitez trier l'activité. Ce champ est défini sur **sys_created_on** par défaut. Ce champ s'affiche uniquement pour une configuration de base après avoir sélectionné l'option **Primaire**.
Ordre de tri	Ordre selon lequel vous souhaitez trier l'activité. Les choix possibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de l'activité (suite)

Champ	Description
	• **Ascendant** • **Descendant** Ce champ est défini sur **Ascendant** par défaut. Ce champ s'affiche uniquement pour une configuration de base après avoir sélectionné l'option **Primaire**.
Icône	Sélectionnez une icône appropriée pour le champ Nom de l'activité dans la liste disponible.
Ordre	Ordre selon lequel vous souhaitez faire apparaître l'activité.
Avancé	Option permettant d'effectuer une configuration avancée.
Script de vue de résumé	Script permettant de lire les configurations existantes et d'afficher le nombre d'activités dans la vue Résumé du widget Mes éléments actifs. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez l'option **Avancé**.
Script de vue de liste	Script permettant de lire les configurations existantes et d'afficher les tâches uniquement pour l'activité primaire. Ces tâches sont affichées dans la vue Liste du widget Mes éléments actifs. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez l'option **Avancé**.

Formulaire Détails de la configuration d'activité

Utilisez le formulaire Détails de la configuration d'activité pour spécifier les enregistrements que vous souhaitez récupérer à partir d'une table lorsque certaines conditions sont remplies pour une configuration d'activité de base.

Formulaire Détails de la configuration d'activité

Champ	Description
Configuration d'activité	Nom de la configuration d'activité.
Page cible	Page que vous souhaitez ouvrir lorsque vous cliquez sur une activité sur le widget Mes éléments actifs.
Mappage de carte d'activité	Section pour spécifier les enregistrements que vous souhaitez récupérer à partir d'une table et la façon dont ces informations doivent être affichées. Les choix possibles sont les suivants : • **Élémentaire** • **Scriptés**
Table	Table à partir de laquelle vous souhaitez récupérer les données.
Application	Application pour laquelle vous souhaitez créer la configuration d'activité.
Actif	Option pour activer le configuration d'activité à utiliser.
Ordre	Ordre dans lequel la configuration d'activité doit apparaître.
Condition	Conditions dans lesquelles la configuration d'activité s'applique. Spécifiez les conditions de filtre dans la table sélectionnée. Une condition comprend un champ, un opérateur et une valeur. Pour ajouter des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Détails de la configuration d'activité (suite)

Champ	Description
	conditions, à droite des champs, cliquez sur **ET** ou **OU**. Supprimez des conditions en cliquant sur l'icône X près d'une condition.
Vue de carte de base	Section qui affiche les champs correspondant à la table que vous avez sélectionnée dans le champ **Table**. Choisissez comment le widget Mon activité affiche les informations dans la vue de liste en remplissant ces champs : • **Badge** • **Couleur de badge** • **Image** • **Titre** • **Description** • **Champ 1** • **Champ 2** • **Groupe d'actions** Lorsque vous sélectionnez **Groupe d'actions**, vous pouvez effectuer des actions directement à partir de la section Mes éléments actifs. Pour en savoir plus sur les groupes d'actions, reportez-vous à la section Cadre de travail de l'action. Cette section s'affiche uniquement lorsque **De base** est sélectionné dans le champ **Mappage de carte d'activité**.
Vue de carte avancée	Dans la section Script de mappage de carte, ajoutez un script JSON pour récupérer des enregistrements à partir d'une table basée sur l'exemple à l'écran. Cette section s'affiche uniquement lorsque **Scripté** est sélectionné dans le champ **Mappage de carte d'activité**.

Référence d'expérience d'approbation

Utilisez les informations de référence suivantes pour une meilleure expérience d'approbation.

Configurations de tâches par défaut

Utilisez les configurations de tâches par défaut suivantes disponibles pour approbations.

- Demande dont la colonne de référence est `sysapproval` et la table de référence est `sc_request`.
- Élément de demande dont la colonne de référence est `sysapproval` et dont la table de référence est `sc_req_item`.

Vous pouvez personnaliser les configurations de tâches en fonction de vos besoins. Le modèle de données est une extension de la table Centre des employés **Configuration de l'action à faire** en tant que liste connexe. Suivez les instructions de Activer la configuration des tâches pour les approbations sur la configuration de l'expérience d'approbation. Pour plus d'informations sur la configuration des approbations, reportez-vous à la section Centre d'approbations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Un utilisateur doit avoir le rôle approval_user ou business_stakeholder pour approuver les demandes IT (ne s'applique pas à d'autres demandes telles que les approbations RH) sur Centre des employés. La validation des rôles n'a pas été implémentée dans Core UI16, car la modification des ACL dans UI16 peut avoir des implications plus larges au niveau de Now Platform.

Impossible de voir les tâches d'approbation

Assurez-vous de disposer des rôles approver_user ou business_stakeholder pour afficher les tâches d'approbation pour les **éléments sc_request** ou **sc_req_item** . Dans la *`_getClosureFunction()`* méthode de Script Include todoPageUtils :

```
if (tableName == 'sysapproval_approver') {
 if (!(gs.getUser().hasRole('approver_user') || gs.getUser().hasRole('business_stakeholder'))) {
  var queryString =
 "sysapproval.sys_class_name!=sc_request^sysapproval.sys_class_name!=sc_req_item^NQsysa
pprovalISEMPTY";
  grTask.addEncodedQuery(queryString);
 }
}
```

Retour à la configuration de table parente

Lorsque la table enfant ne dispose pas de configuration de tâche, le secours se situe un niveau au-dessus de sa hiérarchie et sélectionne la configuration de tâche de la table parente. Lorsque le parent de tâche n'est pas disponible, la configuration par défaut est rétablie.

SAP Informations de référence Concur

Utilisez les informations suivantes pour SAP l'intégration Concur.

- Toutes les actions Concur sont présentes dans le module d'extension **SAP Concur Spoke** (sn_sap_concur_spok).
- Tâche planifiée **L'opération Pull Concur** Reports (sysauto_script) est déclenchée quotidiennement. Cette tâche planifiée appelle en interne l'enregistrement **d'intégration Concur** à partir de la table **Source d'intégration** (sn_hr_integr_fw_source) du cadre de travail ESM.
- La tâche planifiée exécute et met à jour l'enregistrement dans la table Détails de synchronisation **Concur** (sn_ex_cnc_concur_sync_details) avec le dernier horodatage.
- Les rapports Concur de ServiceNow sont synchronisés dans la table **Étape intermédiaire de rapport de dépenses Concur** (sn_ex_cnc_concur_report_staging).
- Les rapports de la table intermédiaire sont transformés en table **de rapports de dépenses Concur** (sn_ex_cnc_concur_report) par le cadre de travail ESM. Utiliser la carte de transformation Rapport **Concur Carte de transformation** dans la **table Carte de transformation** (sys_transform_map).
- L'enregistrement d'approbation est créé dans la table **des tâches d'intégration extraite** (sn_hr_integr_fw_todo_inbound) en fonction du champ Approbateur de la table **Rapport de dépenses Concur** .

Workday Informations de référence

Utilisez les informations suivantes pour Workday l'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Workday utilise des rapports RAAS pour envoyer des données à un système externe. Pour plus d'informations sur le RAAS et des informations au niveau des champs sur les congés, les feuilles de temps, la rémunération, le changement d'emploi, la demande d'emploi ou les congés, reportez-vous à la rubrique Workday HR Spoke .
- Seules les demandes ouvertes sont affichées sur la page **Mes tâches** des approbateurs.
- Les actions d'approbation et de rejet sont effectuées à l'aide d'un *Integration System User (ISU)*fichier . L'ISU est un utilisateur virtuel (et non un utilisateur réel), ce qui permet de conserver en toute sécurité les informations d'identification de l'approbateur. Avec l'utilisation de l'ISU, les enregistrements d'approbation et de rejet protègent les données sensibles en fonction de votre configuration dans Workday. Par exemple :
  - Lorsque John Doe, l'approbateur saisit la feuille de temps approuvée en tant que commentaire, le commentaire affiché comme John Doe(john.doe@acme.com) : feuille de temps approuvée.
  - Lorsque John Doe effectue l'action Approuver, un commentaire est ajouté dans Workday en tant que John Doe (john.doe@acme.com) : Action – Approve.
  - Lorsque John Doe effectue l'action Rejeter, un commentaire est ajouté dans Workday sous la forme John Doe john.doe@acme.com) : Action – Rejeter.
  - Lorsque John Doe effectue l'action Rejeter avec un commentaire-La demande n'est pas conforme à la politique de l'entreprise, deux commentaires sont ajoutés John Doe (john.doe@acme.com) : Action : Rejeter John Doe(john.doe@acme.com) : La demande n'est pas conforme à la politique de l'entreprise.
- Les actions d'approbation ou de rejet sont livrées prêtes à l'emploi pour tous les cas d'utilisation.
- Lorsqu'une approbation est déléguée d'un approbateur à un autre dans Workday ; La source de données du rapport n'est pas en mesure de gérer le changement de délégation, comme la tâche déléguée et d'autres détails de délégation.
- Lorsqu'une demande nécessite une approbation à plusieurs niveaux avec le niveau 1 approuvé dans Workday et ServiceNow, vous pouvez voir deux entrées pour la même approbation. Il s'agit d'une limitation de l'utilisation de l'ISU.
- Les pièces jointes prennent en charge une limite maximale de 12 Mo. Assurez-vous que la taille de la pièce jointe est inférieure à 12 Mo.
- Utilisez les scripts suivants :
  - WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC : récupère les enregistrements du processus de purge dans les approbations Workday.
  - WorkdayApprovalToDosHelperSNC : contient des constantes liées aux approbations Workday.
  - WorkdayApprovalToDosClientUtil : étend WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC et permet aux utilisateurs de définir du code personnalisé.
  - WorkdayApprovalToDosHelperUtils : étend WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC et permet aux utilisateurs de définir du code personnalisé.
  - WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC : fournit des fonctions pour les approbations Workday.
- Assurez-vous de configurer les contrôles et privilèges utilisateur appropriés pour les cas d'utilisation de changement de rémunération et d'autorisation de dépense. Seuls les utilisateurs autorisés peuvent afficher les enregistrements et données sensibles de Workday.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour la protection des données, utilisez la politique de purge par défaut pour supprimer des données plus souvent. Par défaut, la purge des données a lieu après 30 jours.
- Assurez-vous que seul l'administrateur RH [sn_hr_core.admin] a accès aux informations sensibles, comme expliqué dans .Supprimer le rôle d'administrateur RH des administrateurs du système informatique

Pour plus d'informations sur la configuration des approbations, reportez-vous à la section Centre d'approbations.

Approbations sur mobile

Seules les approbations qui se trouvent dans **sysapproval_approver** table sont affichées à l'aide de la carte générique dans Now Mobile.

Pour désactiver la fonctionnalité, changez la valeur de cette sys_property : sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled sur faux.

Utilisation du groupe d'actions OOTB

Utilisez le **groupe d'actions Approbations** prêt à l'emploi pour afficher les actions telles que **Approuver** et **Rejeter**. Pour plus d'informations, consultez Cadre de travail de l'action.

Remarque :
Pour que les actions apparaissent dans le widget Mes éléments, vous pouvez ajouter le **groupe d'actions Approbations** prêtes à l'emploi à partir de **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configurations des tâches**, cliquez sur une configuration de tâches existante, accédez à l'enregistrement **Détails** de configuration des tâches et utilisez le groupe d'actions prêtes à l'emploi sous **Mappage de champs**.

Informations supplémentaires

- Cliquez sur les URL pour obtenir des informations supplémentaires et obtenir du contexte.
- Autorisez les unités commerciales à ajouter facilement des tables autres que Tâche à la liste dans les tables de référence des tâches ou de configuration des tâches en transmettant des tables autres que Tâche sous forme de tableau dans les *`Scripted Extension Points`*. *`sn_hr_sp.TodoNonTaskTables`*, et *`sn_ex_sp.RefNonTaskTables`*.

Formulaires Extension de navigateur pour Centre des employés

Les Extension de navigateur pour Centre des employés formulaires fournissent des informations sur les différentes configurations requises pour configurer l'extension.

Formulaire de configuration de site web

Les descriptions des champs fournissent un point de référence lorsque vous configurez le Extension de navigateur pour Centre des employés pour un site Web.

Site web pour l'extension de navigateur

Champ	Description
Nom du site	Nom du site web.
Site web parent	Le site Web parent permet de regrouper logiquement certains sites Web connexes.
Activer la recherche de ressources	Résultats AI Search, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Site web pour l'extension de navigateur (suite)

Champ	Description
Site URL	URL du site web en cours de configuration.
Actif	Option permettant d'activer la configuration de l'extension du navigateur pour le site web.
Applications associées	Liste des applications actives à associer à l'accès à partir du site Web via l'extension du navigateur. **Remarque :** Les applications peuvent également être ajoutées au site Web configuré à partir de l'onglet **Sites Web associés** de la page de l'application.
Liens rapides associés	Liste des liens rapides du portail à associer à l'accès à partir du site Web via l'extension du navigateur. **Remarque :** Les liens rapides peuvent également être ajoutés au site Web configuré à partir de l'onglet **Sites Web associés** de la page des liens rapides.
Rubriques associées	Liste des pages de rubriques du portail à associer à l'accès à partir du site web via l'extension du navigateur. **Remarque :** Des pages de rubrique peuvent également être ajoutées au site Web configuré à partir de l'onglet **Sites Web associés** sur la page de rubrique spécifique.
Contenus associés	Liste des contenus connectés du portail à associer à l'accès à partir du site web via l'extension du navigateur. **Remarque :** Le contenu peut également être ajouté au site Web configuré à partir de l'onglet **Sites Web associés** sur la page de contenu spécifique.

Formulaire de la politique d'extension du navigateur

Le formulaire Politique fournit la description des champs pour configurer les politiques d'extension du navigateur sur les navigateurs pris en charge.

Politique d'extension de navigateur pour le navigateur Web

Champ	description
Instance	URL permettant de connecter l'extension de navigateur à l'instance ServiceNow . **Remarque :** L'URL est fonctionnelle avec ou sans le préfixe https:// .
Portail d'extension de navigateur	Identificateur du portail pour Extension de navigateur pour Centre des employés.
Portail des employés	Identificateur du portail pour Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politique d'extension de navigateur pour le navigateur Web (suite)

Champ	description
Titre de l'extension	Titre de la page Web d'extension de navigateur.
Chemin d'accès de l'icône d'extension	URL de l'icône permettant d'accéder à l'extension du navigateur **Remarque :** L'URL nécessite l'intégralité du chemin d'accès au fichier, y compris le préfixe https:// .
Activer les notifications	vrai **Remarque :** Activez ce paramètre pour recevoir les notifications du navigateur Chrome ainsi que les notifications de votre extension de navigateur.
Activer le menu contextuel	vrai **Remarque :** Activez le menu contextuel de sélection et maintenez le doigt droit (ou cliquez avec le bouton droit de la souris).
Ouvrir la recherche dans l'extension du navigateur	Option permettant d'ouvrir la recherche dans l'extension du navigateur ou dans un nouvel onglet.
Sites autorisés	Liste des sites web sur lesquels l'extension est activée. **Remarque :** Le nom de domaine est requis pour que l'extension soit active. Par exemple, Google, Amazon ou Workday.
Titre du menu contextuel pour la recherche	Texte affiché pour la recherche dans le menu contextuel.
Titre du menu contextuel pour la recherche dans le portail	Texte affiché pour la recherche par menu contextuel Sélectionner et maintenir (ou cliquer avec le bouton droit de la souris).
Intitulé d'état vide	Texte d'en-tête pour le message d'état vide sur les sites web non pris en charge.
Message d'état vide	Texte affiché sous la forme d'un message d'état vide sur les sites Web non pris en charge.
Étiquette de l'action d'état vide	Texte affiché sur le bouton permettant d'accéder au portail Centre des employés.
Étiquette de l'action d'état vide	Texte affiché sur le bouton pour accéder au portail Centre des employés avec le message d'état vide.
Activer le logo d'en-tête d'état	Logo affiché dans l'en-tête d'état vide. **Remarque :** L'URL nécessite l'intégralité du chemin d'accès au fichier, y compris le préfixe https:// .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contenu connecté

Utilisez le formulaire Contenu connecté pour associer du contenu aux rubriques de votre taxonomie.

Formulaire Contenu connecté

Champ	Description
Type de contenu	Le type de contenu que vous souhaitez associer à une rubrique. Les choix possibles sont les suivants : • **Élément de catalogue** • **Knowledge** • **Lien rapide**
Élément de catalogue	L'élément de catalogue que vous souhaitez associer à la rubrique. Ce champ s'affiche uniquement si **Élément de catalogue** est sélectionné dans le champ **Type de contenu**.
Base de connaissances	L'article de la base de connaissances que vous souhaitez associer à la rubrique. Ce champ s'affiche uniquement si **Base de connaissances** est sélectionné dans le champ **Type de contenu**.
Lien rapide	Le lien rapide que vous souhaitez associer à la rubrique. Ce champ s'affiche uniquement si **Lien rapide** est sélectionné dans le champ **Type de contenu**.
Rubrique	Rubrique que vous souhaitez associer au contenu.

Enregistrement de configuration de l'en-tête par défaut Profil de l'employé

L'enregistrement de configuration d'en-tête par défaut Profil de l'employé contient les valeurs de champ suivantes.

Configuration d'en-tête par défaut Profil de l'employé Valeurs de champ

Champ	Valeur
Nom	Par défaut
Afficher le pronom	Sélectionné
Modifier les images	Validé
Désactiver les liens	Sélectionné
Par défaut	Sélectionné
Image d'arrière-plan	Sélectionné
Actions	Groupe Profil de l'employé

Infos sur l'utilisateur primaire

Champ	Description
Choisir un format de nom d'utilisateur	Prénom, nom de famille

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Infos sur l'utilisateur secondaire

Champ	Description
Champs	utilisateur.titre,utilisateur.département,utilisateur.email

Infos sur la présence de l'utilisateur

Canal	Microsoft Teams
Afficher le statut de présence	Sélectionné

Widgets Centre des employés

Vous pouvez utiliser les widgets du système de base tels quels dans le portail ou les cloner en fonction de vos propres besoins professionnels.

Cette section fournit une vue d'ensemble rapide des widgets. Pour afficher la liste complète des widgets, vous pouvez accéder à **Tous** > **Portail de services** > **Widgets**.

Widgets Centre des employés

Liste de widgets

Widgets	Avantages	Rôles/critères d'utilisateur
Expériences personnalisées	Fournit une expérience de navigation dynamique centrée sur les employés, basée sur une taxonomie unifiée pour tous les types de contenu : • **Taxonomie des employés** : taxonomie centrée sur les employés du système de base que les organisations peuvent utiliser comme point de départ. • **Widget Mega Menu** : la barre de navigation supérieure permettant aux employés de parcourir toutes les rubriques disponibles. • **Widget de rubriques populaires** : les rubriques les plus populaires mises en évidence dans toutes les organisations. • **Pages de rubriques dynamiques** : la page dédiée et créée dynamiquement permettant d'accéder à tout le contenu associé à la rubrique.	administrateur
Page de profil de l'employé	Fournit la taxonomie axée sur les employés que les organisations peuvent utiliser comme point de départ.	[sn_employee.admin]
Page Favoris	Fournit un accès rapide à tous les éléments favoris. S'ouvre dans une page séparée, où vous pouvez gérer tout votre contenu préféré.	administrateur
Widget de pied de page	Offre plus d'options d'évolutivité et de configuration.	administrateur, sp_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de widgets (suite)

Widgets	Avantages	Rôles/critères d'utilisateur
Thème du portail moderne	À fournir une cohérence sur toutes les pages du portail.	administrateur
Widget Mes éléments actifs	Fournit une vue consolidée de toutes les tâches et tâches affectées à l'employé. Il est conçu pour être configuré et étendu à des tâches supplémentaires.	administrateur, sp_admin esc_admin
Widget de liens rapides	Fournit un accès rapide à tous les contenus et pages importants (internes et externes).	sp_admin, user_criteria_admin, Gestionnaire de taxonomie
Widget Recommandé pour vous	Met en évidence le contenu le plus pertinent pour l'employé. Il est basé sur la popularité ou l'algorithme d'apprentissage machine (s'il est autorisé pour les options d'intelligence prédictive) qui examine la similarité dans le profil de l'employé pour afficher le contenu populaire.	administrateur, sp_admin

Formulaires Expérience de demandes avancées

Les formulaires fournissent des informations pour configurer le Expérience de demandes avancées.

Formulaire de la source de la demande

Les descriptions des champs fournissent un point de référence lorsque vous créez une source de demande.

Formulaire de la source de la demande

Champ	Description
Titre	Titre de la source de demande pour comprendre le type.
Description	Brève description de la source de la demande.
Table	Table source pour le type de demande.
Application	Périmètre de la source de la demande
Tous les portails	Option permettant d'appliquer la source de demande à tous vos portails.
Filtre	**Ajouter une condition de filtre** : ajoutez une condition de filtre à la source de la demande.
Filtre	**Ajouter une clause OU** : ajoutez une clause OU à la condition de filtre.
Filtre	**Ajouter un tri** : ajoutez une clause de tri à la condition de filtre.
Avancés	Option permettant d'activer l'écriture de scripts pour personnaliser les configurations de cartes de demande sur le portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de la source de la demande (suite)

Champ	Description
Script	Champ de script permettant de personnaliser les configurations de cartes de demande sur le portail. Cette section s'affiche uniquement lorsque la case **Avancé** est cochée.
Champ de titre	Titre de la demande affiché sur la carte de demande dans le portail.
Champ de description	Type de description à afficher sur la carte de demande dans le portail. **Remarque :** Le nombre maximal de types de description pris en charge est de deux.
Page d'accueil	Page à laquelle vous êtes redirigé lorsque vous cliquez sur la carte de demande dans le portail.
Actif	Sélectionné Option permettant de marquer l'enregistrement source de la demande comme actif.

Formulaire de définition de filtre de demande

Les descriptions de champ fournissent un point de référence lorsque vous créez une définition de filtre de demandes.

Définition du filtre de la demande

Champ	Description
Nom	Nom du filtre d'affichage qui s'affiche dans le portail au sein de l'interface à onglets multiples.
Description	Brève description pour l'enregistrement de définition du filtre.
Tous les portails	Option permettant d'activer la définition de filtre dans tous vos portails.
Afficher en tant que vue	Option permettant d'afficher la définition de filtre pour tous vos portails. **Remarque :** La case **à cocher Afficher en tant que vue** génère une erreur lorsque différentes définitions de filtre sont déjà sélectionnées pour différentes applications à l'aide de la case **à cocher Tout le portail** .
Application	Périmètre de l'application où réside l'enregistrement de définition de filtre.
Actif	Option permettant d'activer la définition du filtre.
Ordre	Ordre de priorité pour déterminer la définition de filtre à prioriser.
Disponible pour	Option permettant d'ajouter les utilisateurs pour lesquels la définition de filtre est disponible.
Non disponible pour	Option permettant de choisir n'importe quelle audience si elle doit être exclue de l'accès à la définition du filtre.
Type de filtre	Type de filtre que vous pouvez utiliser dans l'onglet que vous configurez avec le filtre d'affichage de la page Mes demandes. Les deux types disponibles sont :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition du filtre de la demande (suite)

Champ	Description
	Choix : sélection d'une ou de plusieurs options de filtre dans l'onglet Mes demandes. **Remarque :** Vous devez sélectionner la **condition de filtre** pour chaque **type de filtre** que vous créez. **Référence** : point de référence à sélectionner comme option de filtre, comme l'emplacement.
	Table de référence : table d'enregistrement du point de référence sélectionné, comme l'emplacement. Ce champ apparaît uniquement lorsque **la référence** est sélectionnée dans **le type de filtre**.
	Conditions de référence : option permettant d'ajouter des conditions de filtre de deuxième niveau pour le filtre de référence, comme l'emplacement. Cette section s'affiche uniquement lorsque **la référence** est sélectionnée dans **le type de filtre**.
	Champ de recherche : Étiquette du type de filtre de référence visible sur la page Demandes.
Sélection multiple	Option permettant d'activer plusieurs sélections pour **le type de filtrede choix**.

Formulaire de configuration du filtre de demande

Les descriptions des champs fournissent un point de référence lorsque vous créez une configuration de filtre de demandes.

Formulaire de configuration des filtres

Champ	Description
Étiquette	Nom du filtre visible sur la page Demandes.
Définition de filtre de demande	Définition de filtre sous laquelle ce filtre est configuré.
Application	Périmètre de l'application où réside l'enregistrement de filtre.
Actif	Option permettant d'activer la configuration du filtre.
Ordre	Par ordre de priorité pour déterminer la configuration de filtre à prioriser.
Appliquer au chargement	Option permettant d'activer le filtre sur la page Demandes même lorsqu'il est rechargé.
Disponible pour	Option permettant d'ajouter les utilisateurs pour lesquels la configuration du filtre est disponible.
Non disponible pour	Option permettant de choisir n'importe quelle audience si elle doit être exclue de l'accès au filtre sur la page Demandes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration des filtres (suite)

Champ	Description
Table de référence	Table source pour le filtre de référence, comme l'emplacement. Ce champ est disponible uniquement lorsque la **référence** est sélectionnée dans le **type de filtre** dans la définition du filtre.
Colonne de filtre de référence	Colonne de la table de référence d'où proviennent les données. Ce champ est disponible uniquement lorsque la **référence** est sélectionnée dans le **type de filtre** dans la définition du filtre.

Formulaire de condition de filtre de demande

Les descriptions de champ fournissent un point de référence lorsque vous créez une définition de filtre de demandes.

Formulaire de condition de filtre

Champ	Description
Table	Table d'enregistrement d'où proviennent les options de condition de filtre.
Configuration du filtre	Configuration de filtre sous laquelle la condition de filtre est créée.
Application	Périmètre de l'application où se trouve l'enregistrement de condition de filtre.
Actif	Option permettant d'activer la condition de filtre.
Filtre	**Ajouter une condition de filtre** : ajoutez une condition de filtre.
	Ajouter une clause OU : ajoutez une clause OU à la condition de filtre.
	Ajouter un tri : ajoutez une clause de tri à la condition de filtre.

Formulaire Lien externe

Utilisez le formulaire Lien externe pour créer un lien externe.

Formulaire Lien externe

Champ	Description
Titre	Titre du lien externe.
Description courte	Description courte du lien externe.
URL	URL du lien externe ; Pour plus d'informations, voirCréer un lien externe

Formulaire Pied de page

Utilisez le formulaire Pied de page pour créer un nouveau pied de page que vous souhaitez afficher dans Centre des employés ou Centre des employés – Pro.

Formulaire Pied de page

Champ	Description
Nom	Nom du pied de page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Pied de page (suite)

Champ	Description
Portail	Le portail auquel vous souhaitez associer ce pied de page.
Logo	Le logo de votre entreprise que vous souhaitez voir apparaître dans le pied de page.
Contenu de l'organisation	Informations concernant votre entreprise que vous souhaitez voir apparaître dans le pied de page.
Droit d'auteur	Informations sur les droits d'auteur à afficher dans le pied de page.
Actif	Option pour activer l'utilisation de ce pied de page.

Formulaire Menus de pied de page

Utilisez le formulaire Menus de pied de page pour créer un nouveau pied de page que vous souhaitez afficher dans Centre des employés ou Centre des employés – Pro.

Formulaire Menus de pied de page

Champ	Description
Pied de page	Le nom du pied de page pour lequel vous souhaitez créer des menus.
Menu	La catégorie principale sous laquelle vous souhaitez que les liens de pied de page s'affichent.
Type de lien	Façon dont vous souhaitez que les liens du menu s'affichent dans le pied de page dans Centre des employés. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Liens de navigation** : affiche les liens en haut du pied de page. Vous pouvez ajouter des liens qui vous permettent d'accéder à différentes ressources et pages d'information. • **Liens en bas de page** : affiche les liens en bas du pied de page. Vous pouvez ajouter des liens vers des informations telles que les termes et conditions, la déclaration de confidentialité, et ainsi de suite. • **Icônes sociales** : affiche les icônes des réseaux sociaux, telles que Twitter, Facebook et LinkedIn.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez que le menu apparaisse dans le pied de page.

Référence du libre-service guidé

Utilisez les informations de référence suivantes pour la fonctionnalité Libre-service guidé.

Libre-service guidé : éléments à retenir

Vous pouvez afficher le libre-service guidé sous forme de widget sur la page d'accueil, de lien rapide ou de widget sur les pages de rubriques. Rappelez-vous les informations suivantes :

- Assurez-vous que l'utilisateur **sn_hr_sp.esc_admin** dispose du rôle **playbook.write** pour modifier la conception du playbook et **playbook_experience.admin** pour prévisualiser l'expérience guidée.
- Le processus d'aide guidée s'affiche uniquement lorsque le playbook et le processus d'aide Centre des employés guidée sont actifs.
- Le libre-service guidé ne peut pas être créé directement à partir de la page du playbook, créez le processus à partir du formulaire GSS, consultez Configurer le libre-service guidé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le flux en libre-service guidé est un flux à une étape.
- La table Définition d'activité [sys_activity_definition] répertorie les définitions des activités que vous pouvez ajouter à un playbook dans **Studio de workflow**.

  Pour accéder aux définitions d'activité, accédez à **Automatisation des processus** > **Administration de l'automatisation des processus** > **Définitions d'activités**
- La gestion de l'état de vos choix dans une activité est conservée pendant 24 heures seulement.
- Lorsqu'une activité de processus guidé est partiellement terminée ou abandonnée à mi-chemin, vous pouvez reprendre et terminer le reste du processus dans les 24 heures.
- Actuellement, l'option permettant de redémarrer l'activité ou de modifier les sélections n'est pas prise en charge après 24 heures. Le processus recommence à zéro.
- Le libre-service terminé est purgé au bout de 30 jours avec le calendrier de purge automatique disponible auprès de sys_trigger_list.
- La tâche planifiée `Annuler le playbook d'aide guidée incomplet` pour l'annulation automatique des conseils incomplets est disponible uniquement pour l'administrateur.
- La suppression du processus GSS de `sn_ex_sp_gd_help_process` ne supprime pas le processus de `sys_process_definition`.

Information associée

Utiliser le libre-service guidé

Formulaire d'élément de menu

Utilisez le formulaire Éléments de menu pour configurer les éléments du menu **Plus** dans l'en-tête d'Centre des employés.

Ajoutez de nouveaux éléments de menu à l'en-tête EC sous l'option **Plus** .

Remarque :
Actuellement, les éléments de menu filtrés ou scriptés ne sont pas pris en charge, car la liste filtrée ou scriptée doit être un élément de menu de niveau supérieur.

Formulaire Autres éléments

Champ	Description
Étiquette	Nom qui apparaît pour l'élément dans le menu.
Menu parent	Ce champ doit déjà contenir le nom du menu auquel vous ajoutez des éléments.
Type	Le type de page auquel l'élément renvoie. Par exemple, vous pouvez créer un lien vers une autre page du portail ou vers une URL externe. Les champs de formulaire varient en fonction de l'option que vous sélectionnez dans cette liste. • **Page** • **URL** • **Catalogue de services** • **Catégorie de catalogue** • **Élément de catalogue**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Autres éléments (suite)

Champ	Description
	• **Base de connaissances** • **Rubrique de la base de connaissances** • **Article de la base de connaissances** • **Catégorie de base de connaissances** • **Liste filtrée** • **Liste scriptée**
Application	Application pour l'élément de menu
Ordre	Valeur qui détermine où l'élément apparaît dans le menu par rapport aux autres éléments du menu.
HREF/ URL	
Cible URL	Nom de la page du portail vers laquelle l'élément renvoie.
Condition	Détermine les conditions requises pour que les éléments du menu s'affichent dans l'en-tête.
Glyphe	Icône qui apparaît près de l'élément de menu.

Formulaire de configuration de notification du portail

Le formulaire de configuration des notifications du portail vous permet de créer un système de notification unifié pour votre portail préféré.

Formulaire Configuration de notification

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration pour identification. Idéalement, le nom doit inclure le nom du portail en cours de configuration.
Portail	Portail dans lequel la notification unifiée est en cours de configuration.
Ordre	Ordre de priorité pour l'enregistrement.
Actif	Option permettant d'activer la configuration.
Configuration de la zone	Activer l'icône de cloche : option permettant d'activer l'icône de cloche sur le portail.
Configuration de la zone	Afficher le nombre de notifications : option permettant d'activer l'affichage du nombre de notifications accumulées, sur l'icône de cloche.
Configuration de la zone	Afficher le nombre non lu : option permettant d'activer l'affichage du nombre de notifications non lues.
Configuration de la zone	Actions de la zone : **Marquer tout en lecture** Option à ajouter au panneau Ellipses d'utilitaire global.
Configuration de la zone	Filtres standard : types de filtres par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de notification (suite)

Champ	Description
	• Critique : marque la notification comme critique. • Rappel : envoie une notification de rappel.
Configuration de la zone	Filtres de classification de notification : types de classifications de filtres disponibles dans les notifications. • Commentaire : envoie une notification lorsqu'un commentaire est ajouté. • Demande : envoie une notification lorsqu'une demande est créée ou mise à jour. • Tâche : envoie une notification lorsqu'une tâche est créée ou mise à jour.
Configuration de la carte	Actions de carte : types d'actions de carte disponibles pour les notifications. • Marquer comme lu : marque toutes les notifications lues. • Rappeler : envoie une notification de rappel. • Effacer la notification : efface toutes les notifications.

Formulaire de contenu de la notification du portail

Les descriptions de champs fournies ici sont nécessaires pour configurer les messages de notification de votre portail.

Formulaire de contenu de la notification du portail

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de contenu de la notification.
Notification	Type de contenu de la notification.
Portails	Portails sur lesquels les notifications s'affichent.
Table	Table d'enregistrement pour le type de notification. Ce champ est automatiquement défini sur la table d'enregistrement en fonction du type **de notification** sélectionné.
Actif	Option permettant d'activer la configuration du contenu de la notification.
Avancer	Option permettant d'activer la prise en charge des modèles de contenu dynamiques et le regroupement de notifications non vues.
Configuration du contenu	Modèle de contenu : affichez le message de la notification. Le champ prend en charge les données de variables en définissant et en utilisant différents paramètres.
Configuration du contenu	Paramètres de contenu : paramètres utilisés pour fournir des messages de notification avec des données variables.
Configuration du contenu	URL d'action : URL qui redirige vers la table d'enregistrement de chaque type de notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de contenu de la notification du portail (suite)

Champ	Description
Configuration de l'icône	Icône personnalisée de l'utilisateur : option permettant d'activer l'icône personnalisée pour les notifications du portail.
Configuration de l'icône	Icône personnalisée : icône personnalisable pour différents types de contenu de notification. Cette section **s'affiche uniquement lorsque l'icône personnalisée de l'utilisateur** est activée.
Configuration de l'icône	Icône : liste des icônes à définir pour différents types de contenu de notification.
Configuration de l'icône	Inverser la couleur de l'icône : option permettant d'activer l'inversion de la couleur de l'icône.
Configuration de l'icône	Arrière-plan de l'icône : couleurs d'arrière-plan des icônes de notification.

Formulaire Conditions de déclenchement

Les descriptions de champs fournies ici sont essentielles pour créer les conditions de déclenchement de vos messages de notification du portail.

Conditions de déclenchement des notifications

Champ	Description
Nom	Nom donné pour l'enregistrement de la condition de déclenchement.
Catégorie	Catégorie de notification pour laquelle le déclencheur est défini.
Application	Périmètre de l'application où se trouve l'enregistrement de la condition de déclenchement.
Actif	Option permettant d'activer l'ensemble des conditions de déclenchement.
Période d'envoi	Déclencheur : type de déclencheur qui peut être défini. • Changement d'enregistrement : déclenche un message de notification chaque fois qu'il y a un changement ou une mise à jour d'enregistrements dans la table de notifications. • Événement : déclenche un message de notification lorsqu'un type d'événement particulier est créé.
Période d'envoi	Inséré : option permettant d'activer le déclenchement de la notification lors de l'insertion d'un nouvel enregistrement.
Période d'envoi	Mis à jour : option permettant d'activer le déclenchement de la notification lors de la mise à jour d'un enregistrement.
Période d'envoi	Table : table d'enregistrement sélectionnée pour laquelle le déclencheur est défini.
Période d'envoi	Conditions : conditions permettant de déclencher le déclenchement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions de déclenchement des notifications (suite)

Champ	Description
	• Ajouter une condition de filtre : champ dans lequel les conditions de déclenchement sont ajoutées. • Ajouter une clause OU : champ permettant d'ajouter une clause facultative pour la condition de déclenchement. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une table d'enregistrement est sélectionnée dans le champ **Table** .
Période d'envoi	Condition avancée : script de condition avancée pour envoyer une notification basée sur l'adresse e-mail actuelle, le changement dans les valeurs de champ ou les propriétés système.
Destinataire	Utilisateurs : utilisateurs administrateurs à ajouter à l'enregistrement des conditions de déclenchement.
Destinataire	Destinataires répertoriés dans les champs : Visionneurs à ajouter à l'enregistrement des conditions de déclenchement.
Destinataire	Inclure la personne dont l'action a déclenché la notification : option permettant d'inclure la personne déclencheur de la notification dans la liste des destinataires.

Formulaire Lien rapide

Utilisez le formulaire Lien rapide pour créer un nouveau lien rapide et spécifier le type de contenu du lien rapide.

Formulaire Lien rapide

Champ	Description
Type de contenu	Le type de contenu que vous souhaitez que le lien rapide affiche. Les choix possibles sont les suivants : • **Knowledge** • **Élément de catalogue** • **Page** • **Lien externe** • **Libre-service guidé**
Nom	Le nom du lien rapide.
Base de connaissances	Article de la base de connaissances que vous souhaitez ouvrir lorsque vous cliquez sur le lien rapide. Ce champ s'affiche uniquement si **Base de connaissances** est sélectionné dans le champ **Type de contenu**.
Élément de catalogue	Élément de catalogue que vous souhaitez ouvrir lorsque vous cliquez sur le lien rapide. Ce champ s'affiche uniquement si **Élément de catalogue** est sélectionné dans le champ **Type de contenu**.
Page	Page que vous souhaitez ouvrir lorsque vous cliquez sur le lien rapide. Ce champ s'affiche uniquement si **Page** est sélectionné dans le champ **Type de contenu**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Lien rapide (suite)

Champ	Description
Paramètres de requêtes supplémentaires	Pour la page que vous avez sélectionnée dans le champ **Page**, vous pouvez spécifier des paramètres de requêtes supplémentaires ici. Ce champ s'affiche uniquement si **Page** est sélectionné dans le champ **Type de contenu**.
Lien externe	Lien externe que vous souhaitez ouvrir lorsque vous cliquez sur le lien rapide. Ce champ s'affiche uniquement si **Externe** est sélectionné dans le champ **Type de contenu**. L'image d'arrière-plan du lien rapide est maintenant visible par les utilisateurs externes.
Libre-service guidé	Libre-service guidé que vous souhaitez ouvrir lorsque vous cliquez sur le lien rapide. Ce champ apparaît uniquement lorsque **le libre-service guidé** est sélectionné dans le champ **Type de contenu** .
Actif	Option pour activer l'utilisation du lien rapide.
Titre	Le titre que vous saisissez dans ce champ remplace le titre par défaut du lien rapide.
Description brève	La description courte que vous saisissez dans ce champ remplace la description courte par défaut du lien rapide.
Image d'arrière-plan	Image d'arrière-plan du lien rapide.
Icône	L'icône du lien rapide.
Domaine	Le périmètre de l'application sur lequel la fonctionnalité s'exécute.

Information associée

Créer un lien rapide

Formulaire Mappage de widget d'onglets

Vous pouvez utiliser le formulaire de mappage de widget d'onglet pour afficher les widgets sur un onglet et contrôler leur visibilité.

Formulaire Mappage de widget d'onglets

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de mappage de widget disponible dans la variable **widgetTitle** de l'objet des options de widget. Utilisez cette valeur de variable comme titre de widget.
Application	Application de l'onglet. Par exemple, vous pouvez sélectionner l'une des applications telles que **Centre des employés Pro** ou **Guichet du Centre des employés Pro**.
Actif	Option permettant d'activer le widget dans l'onglet.
Ordre	Numéro d'ordre dans lequel vous souhaitez que le widget apparaisse sur l'onglet.
Onglet	Nom unique de l'onglet que vous souhaitez associer.
Accessible par	Utilisateurs qui peuvent afficher les widgets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mappage de widget d'onglets (suite)

Champ	Description

	• Employé uniquement
	• Responsable uniquement
	• Employé et responsable
	• Tout le monde
	• Responsables et autres responsables
	• Employés, responsables et autres responsables
	• Critères d'utilisateur : accordez l'accès uniquement à des utilisateurs, groupes et rôles spécifiques répondant aux critères d'utilisateur. Le widget est visible par les utilisateurs en fonction des éléments suivants :
	  ○ Disponible pour : groupe d'utilisateurs pour lequel le widget est visible. Définissez et sélectionnez le groupe d'utilisateurs en fonction de vos besoins professionnels.
	  ○ Non disponible pour : groupe d'utilisateurs pour lequel le widget n'est pas visible. Définissez et sélectionnez le groupe d'utilisateurs en fonction de vos besoins professionnels.
	Les valeurs définies dans le groupe Non disponible pour ont priorité sur les valeurs définies dans le groupe Disponible pour. Si les deux ne sont pas définies, le widget est visible par tous les utilisateurs. Pour en savoir plus sur la visibilité des widgets en fonction des critères d'utilisateur, reportez-vous à la section Sortie des critères d'utilisateur.
	Remarque : Utilisez les critères d'utilisateur avec prudence, car le temps de chargement de la page de profil peut prendre plus de temps en fonction de vos critères.
	En fonction de votre sélection, la visibilité du profil est soit verrouillée, soit mise à disposition pour modification par l'employé.

Autoriser l'employé à contrôler la visibilité	Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez l'une des options Employé uniquement, Employé et responsable ou Tout le monde. **Remarque :** Pour afficher et modifier le paramètre de visibilité, incorporez le `Public Profile Visibility` widget à l'intérieur du widget configuré. Lorsque vous sélectionnez la valeur **Vrai**, les employés peuvent voir l'option de modification utilisée pour modifier les paramètres de visibilité. Le paramètre `(employee_profile.widget_visibility)` de visibilité modifié est stocké dans la table des préférences utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mappage de widget d'onglets (suite)

Champ	Description
	Remarque : Les paramètres configurés dans le champ **Autoriser l'employé à contrôler la visibilité** ont priorité sur les paramètres configurés dans le champ **Accessible par** pour afficher les informations. Les employés peuvent modifier la configuration d'administration et déterminer la quantité d'informations de profil visibles par le public. Voici un exemple de code pour l'invocation du widget Visibilité du profil public. `data.publicProfileWidget = $sp.getWidget(« public_profile_visibility », { tabWidgetMappingId : options.tabWidgetMappingId ? options.tabWidgetMappingId : « », isUserSelectionEnabled : options.isUserSelectionEnabled ? options.isUserSelectionEnabled : « », widgetTitle : options.widgetTitle ? options.widgetTitle : « » }) ;`  `Pour l'intégrer dans votre widget, utilisez la directive sp-widget. Par exemple, <sp-widget widget="data.publicProfileWidget"></sp-widget>` Cette valeur de champ est disponible dans la variable **isUserSelectionEnabled** de l'objet d'options de widget.
Widget	Widget à afficher sur l'onglet. **Remarque :** Les informations s'affichent uniquement lorsque vous mappez un widget à l'onglet, sur la page de profil de l'employé. Lorsque le widget est visible sur l'interface utilisateur, définissez la valeur de la *`isVisible`* variable sur **vrai** dans l'objet de données du script serveur pour indiquer la visibilité du widget. Par exemple, *`data.isVisible = true`*. Pour un temps de chargement optimal des onglets, utilisez un maximum de sept widgets associés, ce qui peut prendre 250 ms ou équivalent. **Remarque :** Si le type de widget est Profil de l'employé Vue d'ensemble, vous pouvez sélectionner l'ensemble des sections à afficher sous ce widget.
Paramètres de widget	Liste de paramètres de widget séparés par des virgules renseignés automatiquement avec les valeurs par défaut. Pour le widget **Calendrier des employés** , pour envoyer un e-mail ou un SMS, spécifiez les paramètres de widget enable_send_email et enable_send_sms valeurs sur vrai. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'envoi de courrier et de SMS à soi-même.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mappage de widget d'onglets (suite)

Champ	Description
	Pour la vue de calendrier par défaut, spécifiez default_calendar_view valeur du jour, de la semaine ou du mois.

Information associée

Gérer les onglets de profil et la visibilité dans Profil de l'employé

Formulaire Taxonomie

Utilisez le formulaire Taxonomie pour créer votre propre taxonomie pour le portail Centre des employés.

Formulaire Taxonomie

Champ	Description
Nom	Nom unique qui identifie la taxonomie.
Gestionnaires	Gestionnaires ou groupe de gestionnaires du contenu de la taxonomie.
Application	Le périmètre de l'application auquel appartient la taxonomie. Par exemple, Centre des employés Pro ou Centre des employés Pro Kiosk.
Actif	Indique si le contenu de la taxonomie est actif ou non.
Domaine	Domaine auquel appartient le contenu de la taxonomie.
Description	Description du contenu de la taxonomie.

Information associée

Taxonomie unifiée pour Centre des employés

Formulaire de rubrique

Utilisez le formulaire de rubrique pour créer des rubriques pour la taxonomie nouvelle ou clonée.

Formulaire de rubrique

Champ	Description
Nom	Nom de la rubrique. **Remarque :** Pour de meilleurs résultats de découverte et de recherche de rubriques, évitez les caractères spéciaux **/** et assurez-vous de réindexer le contenu après les modifications du nom de la rubrique. Assurez-vous que les changements de table de rubriques sont réindexés manuellement pour leurs sources indexées correspondantes, reportez-vous à la section Créer et associer des rubriques.
Taxonomie	Taxonomie à laquelle vous souhaitez associer la rubrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de rubrique (suite)

Champ	Description
	Par exemple, Centre des employés Pro ou Centre des employés Pro Kiosk.
Modèle	Nom du modèle de rubrique. Les options disponibles sont **emp_taxonomy_topic** (pour le portail EC) et **eck_taxonomy_topic** (pour le guichet).
Rubrique parente	Rubrique parente à laquelle vous souhaitez associer la rubrique. Laissez ce champ vide si la rubrique que vous créez est la rubrique parente. **Remarque :** Lorsque vous clonez ou déplacez une rubrique, le libre-service guidé associé est également cloné ou déplacé en conséquence.
Application	Ce champ est défini sur Employee Center par défaut.
Actif	Option pour rendre la rubrique disponible pour utilisation.
Appliquer le modèle aux rubriques enfants	Option permettant d'appliquer le modèle de rubrique parent aux rubriques enfants.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez faire apparaître la rubrique.
Description	Description courte de la rubrique.
Icône	Icône que vous souhaitez afficher pour la rubrique. Cliquez sur l'option **Cliquer pour ajouter** pour parcourir et sélectionner une image que vous souhaitez définir comme icône de rubrique. Les types de fichiers pris en charge incluent .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico et .svg. La taille recommandée pour les icônes est la suivante : • Icône de rubrique : 56 x 56 px • icône de sous-rubrique : 28 x 28 px Utilisez les icônes par défaut qui s'alignent sur le thème EC, telles que Corail.
Image de bannière	Bannière que vous souhaitez afficher pour la rubrique. Cliquez sur **Cliquer pour ajouter...** pour parcourir et sélectionner une image que vous souhaitez définir comme icône de bannière. Les types de fichiers pris en charge incluent .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico et .svg. La taille recommandée pour les bannières est la suivante : • Bannière de la page d'accueil : 1 440 x 400 px • Page de rubrique : 1 258 x 300 px
Gestionnaire de rubriques	Noms des gestionnaires de rubriques ayant accès à la rubrique.
Contributeur de la rubrique	Noms des contributeurs de la rubrique ayant accès à la rubrique.
Activer la vérification	Lors de votre choix, vous pouvez sélectionner les critères d'utilisateur pour la visibilité de la rubrique. Activez la vérification des critères d'utilisateur pour déterminer la visibilité de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de rubrique (suite)

Champ	Description
des critères d'utilisateur	la rubrique actuelle et de ses rubriques enfants dans le widget de navigation et de rubriques populaires. L'ensemble de critères s'applique également aux rubriques enfants. Les critères du contenu connecté régissent toujours la visibilité du contenu sur les pages de rubriques. **Remarque :** Si vous avez beaucoup de rubriques, assurez-vous de configurer des critères d'utilisateur pour vos rubriques. Par défaut : désactiver Pour plus d'informations, consultez Activer les critères d'utilisateur pour les rubriques.
Disponible pour	Groupe d'utilisateurs pour lequel la rubrique est visible. Veillez à spécifier les critères d'utilisateur afin de mettre des rubriques à la disposition d'utilisateurs ou de groupes d'utilisateurs spécifiques. **Remarque :** Si vous ne spécifiez aucune valeur pour Disponible **pour** et **Non disponible pour**, les rubriques n'apparaissent pas. Ce champ est disponible lorsque la **vérification Activer les critères d'utilisateur** est sélectionnée.
Non disponible pour	Groupe d'utilisateurs pour lequel la rubrique n'est pas visible. Veillez à spécifier les critères d'utilisateur pour rendre les rubriques indisponibles pour des utilisateurs et groupes d'utilisateurs spécifiques. **Remarque :** Si vous ne spécifiez aucune valeur pour Disponible **pour** et **Non disponible pour**, les rubriques n'apparaissent pas. Ce champ est disponible lorsque la **vérification Activer les critères d'utilisateur** est sélectionnée.

Information associée

Créer et associer des rubriques

Formulaire Planifier un rendez-vous

Utilisez le formulaire Planifier un rendez-vous pour sélectionner un motif et fournir les coordonnées de votre rendez-vous.

Formulaire Planifier un rendez-vous

Champ	Description
Catégorie de rendez-vous	Catégorie pour le rendez-vous. En tant qu'administrateur, vous pouvez activer ce champ à partir des options de l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Planifier un rendez-vous (suite)

Champ	Description
	Remarque : La catégorie peut déjà être sélectionnée en fonction de votre point d'entrée.
Motif du rendez-vous	Motif de la planification du rendez-vous. Vous devrez peut-être sélectionner une catégorie avant de sélectionner un motif en fonction de la configuration définie par l'administrateur. **Remarque :** Le motif est peut-être déjà sélectionné en fonction de votre point d'entrée.
Type de rendez-vous	Type de rendez-vous que vous souhaitez planifier. Le motif de rendez-vous sélectionné peut prendre en charge uniquement les rendez-vous virtuels ou en personne en fonction de la configuration définie par l'administrateur.
Emplacement du rendez-vous	Emplacement du bureau pour votre rendez-vous. Il est possible que vous ne puissiez pas sélectionner un emplacement si vous avez atteint le nombre maximal de rendez-vous.
Rendez-vous	Créneau horaire pour votre rendez-vous.
Méthode de contact préférée	Méthode de contact utilisée pour envoyer des notifications associées au rendez-vous.
Détails du contact	Numéro de téléphone ou e-mail qui reçoit les notifications associées au rendez-vous.

Formulaire de consentement de l'emplacement

Le formulaire de consentement de l'emplacement vous aide à configurer les canaux de communication pour les prises de rendez-vous.

Formulaire de consentement de l'emplacement

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de configuration.
Description	Description de l'enregistrement de configuration.
Application	Périmètre de l'application de l'enregistrement de configuration. Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application de votre instance.
Domaine	Domaine pour la configuration de la communication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de consentement de l'emplacement (suite)

Champ	Description
Afficher la méthode de communication	Option permettant d'activer la méthode de communication sur le formulaire de prise de rendez-vous.
Mettre à jour mon profil	Option permettant aux utilisateurs de mettre à jour leur profil avec les détails de communication de prise de rendez-vous.
Ajouter un commentaire	Option permettant aux utilisateurs de fournir des commentaires sur le formulaire de prise de rendez-vous.
Demander le consentement	Option permettant de demander le consentement de communication des utilisateurs.
Table	Table utilisée pour les champs de numéro de téléphone et d'e-mail de l'utilisateur.
Champ de référence de l'utilisateur	Champ de table utilisé pour référencer l'enregistrement utilisateur.
Champ de numéro de téléphone	Champ de table utilisé pour le numéro de téléphone de l'utilisateur.
Champ d'e-mail	Champ de table utilisé pour l'adresse e-mail de l'utilisateur.

Formulaire Critères d'utilisateur

Ajoutez un enregistrement de critères d'utilisateur pour décider quels utilisateurs, rôles et groupes peuvent accéder à un lien rapide.

Formulaire Critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom des critères d'utilisateur.
Utilisateurs	Utilisateurs pouvant accéder aux liens rapides lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les utilisateurs pour sélectionner des utilisateurs. Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter en tant qu'utilisateur. Cliquez sur l'icône Ajouter une adresse e-mail pour ajouter l'adresse e-mail d'un utilisateur.
Groupes	Groupes pouvant accéder au lien rapide lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les groupes pour sélectionner les groupes. **Remarque :** Utilisez Groupes au lieu des critères d'utilisateur Avancé pour mettre vos données en cache.
Rôles	Rôles pouvant accéder au lien rapide lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les rôles pour sélectionner les rôles.
Avancé	Option permettant de créer un script pour les critères d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Critères d'utilisateur (suite)

Champ	Description
	Remarque : Utilisez Groupes au lieu des critères d'utilisateur Avancé pour mettre vos données en cache.
Application	Ce champ est automatiquement défini sur Centre des employés.
Actif	Option permettant d'activer les critères d'utilisateur en vue de leur utilisation.
Sociétés	Sociétés pouvant accéder au lien rapide lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les sociétés pour sélectionner les sociétés.
Emplacements	Emplacements pouvant accéder au lien rapide lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les emplacements pour sélectionner les emplacements.
Départements	Départements pouvant accéder au lien rapide lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les départements pour sélectionner les départements.
Correspondre à tout	Option permettant de rendre toutes les conditions obligatoires lorsque les critères d'utilisateur sont appliqués. Les conditions sont définies dans les champs précédents, tels que Sociétés, Emplacements, Départements et bien d'autres.

Centre des employés pour Gestion des services IT

Centre des employés pour Gestion des services IT (ITSM) vous aide à améliorer les options en libre-service et à effectuer diverses tâches d'administration et de gestion des services à partir d'un portail unifié dynamique des employés.

Traduction automatique

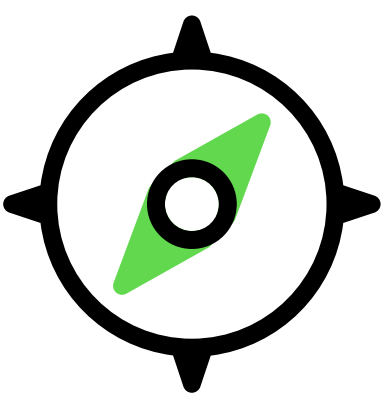
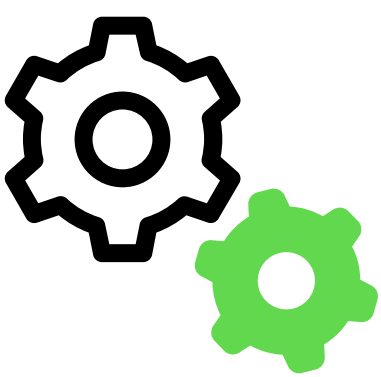
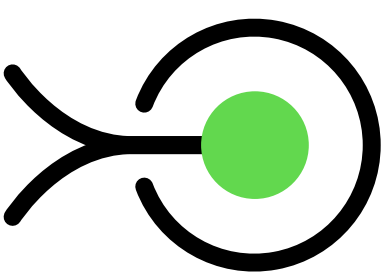
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Fonctionnalités de Centre des employés pour Gestion des services IT



Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Centre des employés avec la suite Gestion des services IT améliore l'expérience de service en tirant parti d'un environnement de portail unifié.	Configurez Centre des employés pour ITSM afin d'améliorer votre expérience sur le portail et votre prestation de services.	Utilisez Centre des employés pour améliorer l'expérience de gestion des services IT pour les administrateurs et les employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

"?>

Explorer Centre des employés for ITSM

Offrez aux utilisateurs les gains d'efficacité opérationnelle grâce à un libre-service accru, à des communications exploitables et à des expériences unifiées.

Centre des employés pour ITSM obtenir une vue d'ensemble

Profitez d'une interface utilisateur plus simplifiée pour dévier les tickets simples avec des recommandations et un libre-service. Consacrez votre temps à des problèmes plus complexes qui améliorent l'expérience globale ITSM du portail.

La gestion des services est également simplifiée avec les fonctionnalités Éditeur de contenu enrichi et Expérience de navigation unifiée pour afficher tous les types de contenu au même endroit.

Centre des employés Pour ITSM les utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateurs ITSM	Les administrateurs ITSM gèrent la fonction et le flux des applications ITSM.
Agents ITSM	Les agents ITSM gèrent les tickets de support et les escalades liés à ITSM.

Centre des employés pour ITSM le workflow

L'infographie met en évidence comment Centre des employés améliorer l'expérience de gestion et de ITSM service.

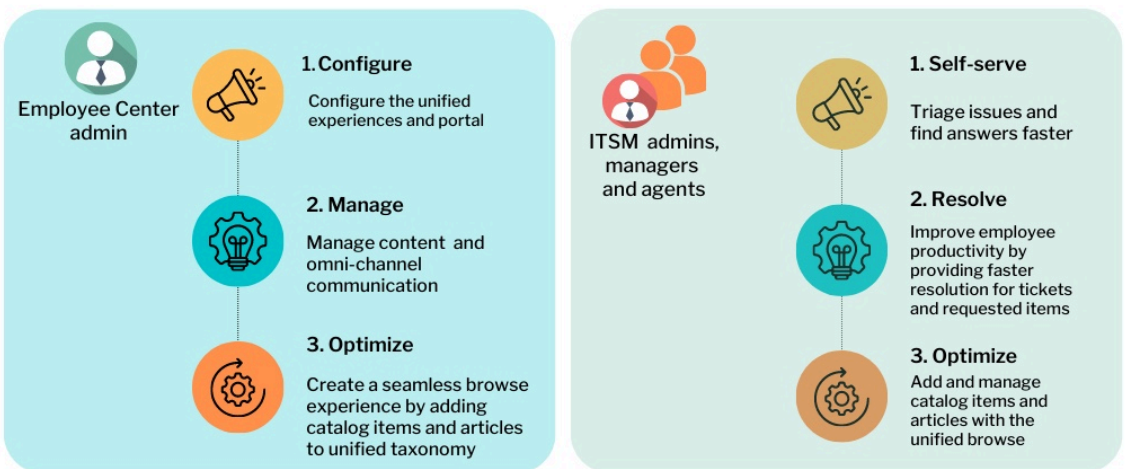
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Workflows Centre des employés et ITSM

Employee Center and ITSM workflow



Connectez tout et évoluez facilement dans toute l'entreprise pour offrir les expériences dont vous avez besoin. Fournir une plateforme moderne d'expérience des employés dans toute l'entreprise pour :

- Améliorer la déviation des tickets pour que les administrateurs se concentrent sur des tâches plus complexes
- Améliorer la gestion des services comme la gestion des Catalogue de services services et les Base de connaissances articles sur ITSM
- Améliorer le libre-service pour les employés
- Augmentez l'implication des employés
- Augmenter la productivité des employés

Les conditions suivantes doivent être remplies pour être utilisées Centre des employés avec ITSM.

- Vous pouvez l'utiliser Centre des employés avec ITSM ou avec un ITSM abonnement Pro.
- Vous devez vous abonner séparément Centre des employés – Pro à partir de la ServiceNow boutique.

Centre des employés contre Centre des employés – Pro

Centre des employés est un portail empaqueté sous la forme de deux applications de stockage distinctes :

- Centre des employés : prestation de services multi-départements qui permet aux employés de signaler des problèmes, de demander des éléments ou des services, de trouver des réponses concernant le service et d'accomplir des actions à faire. Cette application et ses options sont disponibles pour tous les clients par défaut.
- Centre des employés – Pro: application basée sur un abonnement qui étend les options standard Centre des employés , y compris les options de création de contenu, la diffusion de contenu multiétapes et multicanaux et l'analyse de portail. Cette application nécessite des licences supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Comparaison des fonctionnalités EC et EC Pro

Fonction	Centre des employés	Employee Center Pro
Catalogue de services et Base de connaissances articles	✓	✓
Recherche IA	✓	✓
Messagerie instantanée (agent actif, agent virtuel)	✓	✓
Expériences personnalisées (Taxonomie unifiée pour Centre des employés, Pages de rubriques dynamiques, méga menu)	✓	✓
Terminer les tâches et gérer les demandes	✓	✓
Recommandations de contenu (via « Recommandé pour vous »)	✓	✓
Favoris multicanaux	✓	✓
Profil unifié de l'employé	✓	✓
Libre-service guidé dans Centre des employés	✓	✓
Communications avec les employés • Contenu du portail • Microsites • Actualités des employés • Engagement de contenu • Campagnes • Analyse de contenu • Gouvernance du contenu	✗	✓
Recherche d'entreprise (avec Connecteur de recherche SharePoint Online)	✗	✓
Options optimisées par l'intégration • Lanceur d'applications • Centre d'approbation	✗	✓

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparaison des fonctionnalités EC et EC Pro (suite)

Fonction	Centre des employés	Employee Center Pro
Centre du responsable	✗	✓
Organigramme et relations en pointillés	✗	✓
Forums des employés	✗	✓
Guichet Centre des employés – Pro	✗	✓
Commentaires intégrés sur l’expérience et le service	✗	✓

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l’utilisation Centre des employés de ITSM, consultez :

- Configurer Centre des employés pour ITSM
- Utiliser Centre des employés for ITSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Centre des employés pour ITSM

Tirez parti Centre des employésITSM de pour fournir une expérience intégrée et transparente aux employés, aux agents et aux gestionnaires de services.

Vue d'ensemble de la configuration pour Centre des employés

- Centre des employés Configurations de l'administrateur

  Configurez votre portail Employee Center pour commencer avec ses fonctionnalités.

- Configurer les Centre des employés fonctionnalités de l'expérience de navigation

  Offrez à vos employés une expérience de navigation unifiée pour résoudre les problèmes mineurs via le libre-service et laissez les agents gérer des problèmes plus complexes, qui nécessitent une intervention humaine.

- Configurer les Centre des employés fonctionnalités de l'expérience de recherche

  Améliorez l'expérience de recherche de votre portail en créant différents points d'accès pour divers contenus qui peuvent être exploités par différents profils tels que les employés, les agents et les gestionnaires de services.

- Configurer la gestion des tâches du Centre des employés

  Améliorez la productivité des différents profils impliqués grâce à un système de gestion des tâches consolidé.

Vue d'ensemble de la configuration pour Centre des employés – Pro

- Centre des employés – Pro Configurations de l'administrateur

  Configurez le Centre des employés – Pro portail pour tirer parti de ses fonctionnalités.

- Configurer Centre des employés – Pro la gestion des tâches
- Fournissez des fonctionnalités améliorées de gestion des tâches telles que le concentrateur d'approbation pour un emplacement consolidé pour toutes vos demandes d'approbation pour différents profils de gestionnaire de tâches.
- Configurer les communications avec les employés

  Créez du contenu dynamique et améliorez la communication avec différents profils grâce à des fonctionnalités telles que l'engagement de contenu et l'éditeur de contenu enrichi.

Utiliser Centre des employés for ITSM

Utilisez Centre des employés pour ITSM réduire les coûts, offrir des expériences client et employés de haute qualité et renforcer la résilience opérationnelle.

- Utiliser Centre des employés

  Obtenez une vue d'ensemble de l'utilisation des fonctionnalités pour Centre des employés tirer parti de votre Gestion des services IT expérience.

- Utiliser Centre des employés – Pro

  Obtenez une vue d'ensemble de l'utilisation des fonctionnalités pour Centre des employés – Pro tirer parti de votre Gestion des services IT expérience.

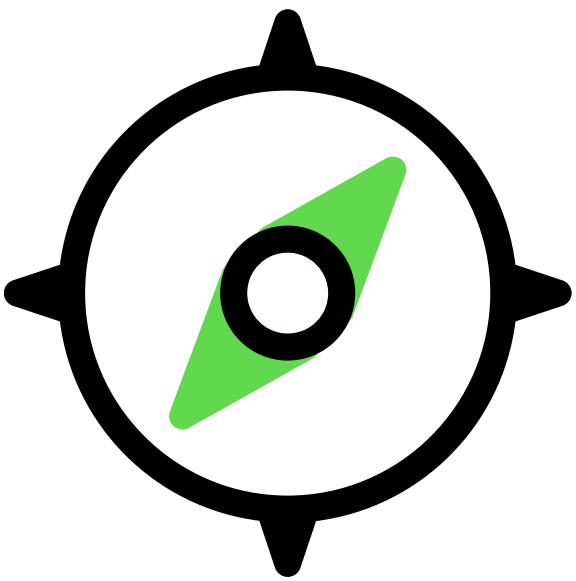
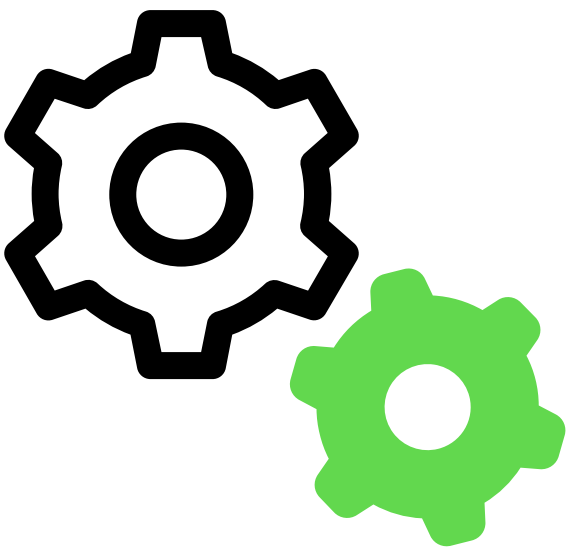
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Employee Center Pro

Employee Center Pro étend l'expérience du portail au-delà de la prestation de services avec des outils de communication et d'engagement des employés, notamment la publication de contenu, les campagnes et les communautés d'employés.

Premiers pas

Explorer	Configurer
	
Découvrez les concepts et les fonctionnalités du Centre des employés Pro.	Configurez le portail et les fonctionnalités Centre des employés Pro.

Traduction automatique

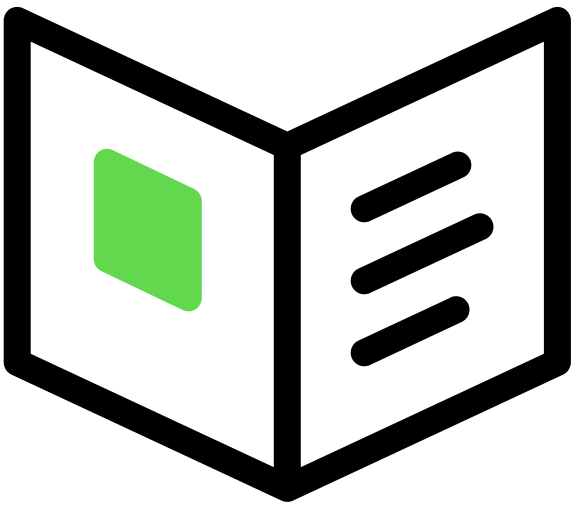
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer et gérer



Créez des communications avec les employés et gérez les demandes de contenu.

Référence



Obtenez des détails sur les composants du Centre des employés Pro, tels que les champs, les tables et les propriétés.

Explorer Centre des employés – Pro

Centre des employés – Pro est un site de destination des employés moderne et multi-départements pour stimuler l'implication et la productivité des employés.

Vue d'ensemble de Centre des employés – Pro

https://player.vimeo.com/video/1104046295?h=6eeadcf516&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Centre des employés – Pro Étend l'expérience du portail au-delà de la prestation de services avec des outils de communication et d'engagement des employés, notamment la publication de contenu, les campagnes et les communautés d'employés.

Expérience de portail unifiée

Centre des employés – Pro Améliore la productivité des employés en réduisant le temps et les efforts qu'ils consacrent à la recherche de services, de mises à jour et d'informations. Grâce au portail Centre des employés – Pro, l'accès aux informations et aux services dans tous les départements est simple et accessible via n'importe quel appareil.

Plateforme de prestation de services extensible

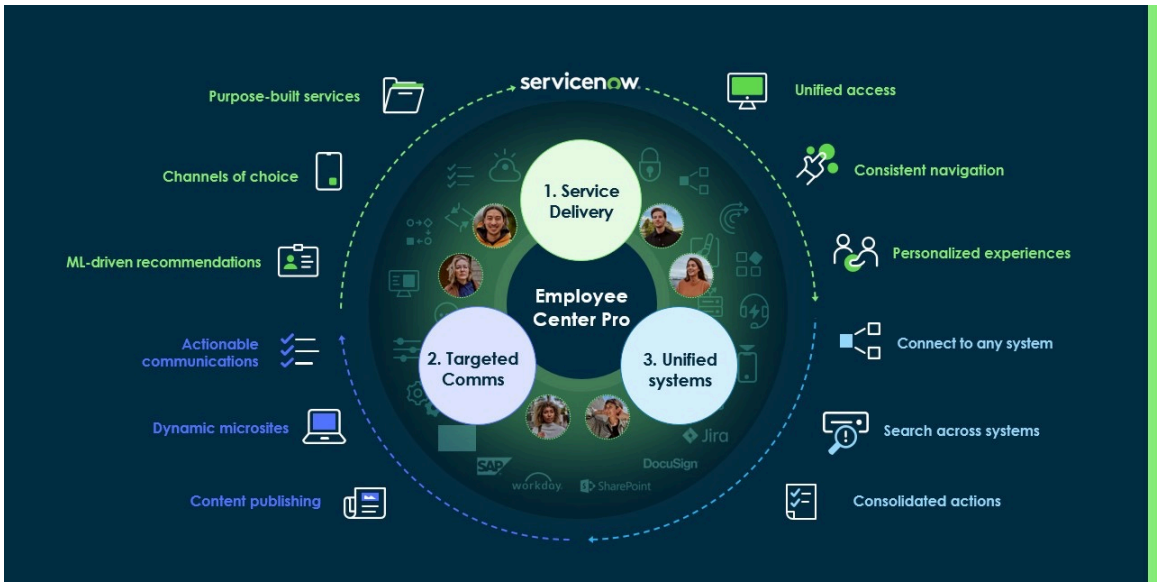
Les organisations peuvent facilement passer d'un cas d'utilisation de prestation de services unique à un cas d'utilisation multidépartemental, comprenant une page d'accueil de premier ordre et des widgets spécialisés conçus pour les tâches multidépartements.

Communication et implication des employés

Les employés restent informés des nouvelles et des événements, interagissent avec leurs collègues et leurs dirigeants, reçoivent des communications ciblées et trouvent des réponses interentreprises.

Traduction automatique

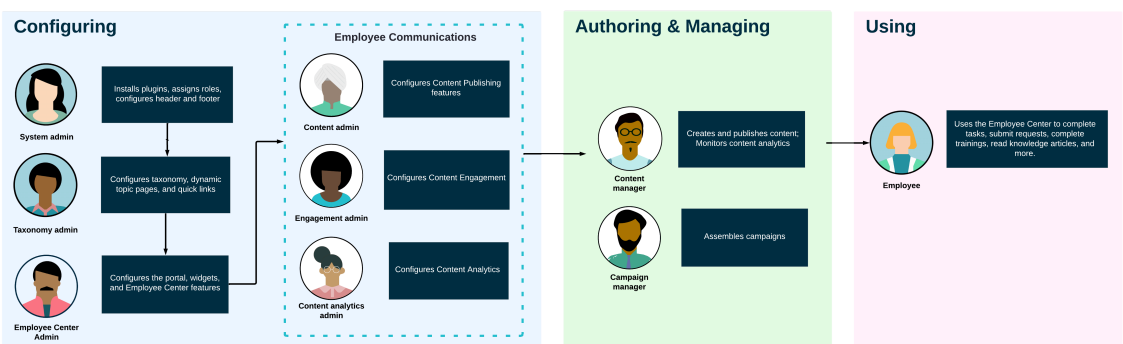
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Workflow Centre des employés – Pro

Permet Centre des employés – Pro aux organisations de créer un portail des employés adapté à leurs besoins. L'illustration suivante fournit une vue d'ensemble de la façon dont les utilisateurs interagissent avec Centre des employés – Pro.

Workflow du Centre des employés Pro



1. L'administrateur système installe les modules d'extension et affecte des rôles.
2. L'administrateur de taxonomie configure la taxonomie unifiée, les pages de rubriques dynamiques et les liens rapides.
3. L'administrateur de Centre des employés configure le portail, les widgets et les fonctionnalités, notamment le cadre de Centre des employés travail des actions, le profil de l'employé, Recommandé pour vous, le libre-service guidé et les favoris multicanal.
4. Les administrateurs de contenu, les administrateurs d'engagement et les administrateurs d'analyse de contenu configurent les fonctionnalités de communication des employés.
5. Le gestionnaire de contenu crée et publie du contenu, et surveille les mesures de performance du contenu.

   Le gestionnaire de campagne assemble le contenu dans des campagnes pour envoyer des communications ciblées à des audiences spécifiques sur plusieurs canaux.
6. Les employés l'utilisent pour effectuer des tâches et des formations, soumettre des demandes, lire des articles de la Centre des employés base de connaissances, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Centre des employés – Pro, consultez :

- Configurer Centre des employés – Pro
- Création et gestion des communications avec les employés
- Référence Centre des employés – Pro

Configurer Centre des employés – Pro

Conseils pour la configuration Centre des employés – Pro de .

Dans les liens ci-dessous, Centre des employés – Pro les fonctionnalités sont organisées en catégories, chacune avec sa propre page de destination pour guider les utilisateurs tout au long du processus de configuration.

- Configurations de l'administrateur

  Installez des modules d’extension, affectez des rôles aux utilisateurs afin qu’ils puissent configurer Centre des employés – Pro les fonctionnalités et personnalisez le portail avec un thème, un pied de page et la prise en charge des langues de droite à gauche.

- Parcourir l’expérience

  Facilitez la navigation des employés dans le portail et la découverte de contenu.

- Expérience de recherche

  Améliorez l’expérience de recherche.

- Gestion des tâches

  Améliorez la productivité des employés et favorisez la consolidation du portail.

- Communications avec les employés

  Informez et impliquez vos employés.

- Amélioration continue

  Améliorez l’efficacité et les performances grâce aux commentaires et aux analyses.

Information associée

Configuration Centre des employés pour mobile

Guichet Centre des employés – Pro

Centre des employés pour Microsoft Viva Connections

Centre des employés pour Zoom

Centre des employés – Pro Configurations de l’administrateur

En tant qu’administrateur système, installez Centre des employés – Pro des modules d’extension, affectez des rôles aux utilisateurs afin qu’ils puissent configurer Centre des employés – Pro les fonctionnalités, définir le thème, l’en-tête et le pied de page, et activer la prise en charge des langues de droite à gauche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’application Centre des employés – Pro fournit des pages d’accueil prêtes à l’emploi avec les widgets pertinents nécessaires pour offrir une expérience de portail centrée sur les employés.

1. Installer les modules d’extension
2. Affecter des rôles
3. Configurez le portail :
   - Personnaliser le thème du portail Centre des employés
   - En-tête global d'Centre des employés
   - Configuration du pied de page
   - Activer la prise en charge des langues de droite à gauche
   - Personnalisez les pages du portail, telles que la page d’accueil :

     Accédez à la **Portail de services** > **Pages** pour afficher toutes les pages.

     La Centre des employés – Pro page d’accueil est `ec_pro_home`
   - Modifiez l’objet et le corps de la notification par e-mail, par exemple lorsqu’une nouvelle tâche est affectée : Modifier la mise en page de la notification par e-mail

Mise à niveau vers Centre des employés Pro

Conseils sur la préparation et l’exécution d’une mise à niveau du Centre des employés vers Centre des employés Pro.

Installer Centre des employés – Pro

L'Centre des employés – Pro étend les options standard de l'Centre des employés et fournit une plateforme permettant aux employés de communiquer et de participer.

Avant de commencer

Centre des employés – Pro nécessite un abonnement distinct du reste de ServiceNow AI Platform. Si vous utilisez Centre des employés déjà et que vous souhaitez effectuer une mise à niveau vers Centre des employés – Pro, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow pour acheter l’abonnement.

Remarque :
Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Service Catalog. Pour en savoir plus, consultez Demander un module d'extension .

Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Installez le module d’extension Enterprise Service Management Integrations Framework (sn_hr_integ_fw) à activer pour l’intégration Centre des employés – Pro à des systèmes tiers. Consultez Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Centre des employés – Pro installe les modules d’extension dépendants suivants :

Application Centre des employés (sn_ex_sp)

Installe un portail multi-départements et un cadre de travail personnalisables pour aider les administrateurs à créer un portail en libre-service afin d'offrir aux employés une expérience en libre-service exceptionnelle.

Employee Center Core (sn_hr_sp)

Active un cadre de travail sous forme de portail qui permet aux administrateurs de développer une expérience en libre-service adaptée aux équipements mobiles pour les utilisateurs.

Employee experience taxonomy (sn_ect)

Fournit une taxonomie pour le contenu employé afin d'offrir une prestation de services multi-départements.

Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

Ce module d'extension contient des composants tels que des mises en page d'e-mails de bonnes pratiques, qui améliorent l'expérience des employés.

Pour en savoir plus sur les rôles, les tables et les widgets installés avec , reportez-vous à Centre des employés – Pro la section Composants installés avec Centre des employés – Pro.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l’application Centre des employés – Pro (sn_ex_sp_pro) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Centre des employés – Pro.
4. Sélectionnez la case **Charger les données de démonstration** pour inclure les données de démonstration à votre installation ou réparer votre installation en sélectionnant Données de démonstration.

   Remarque :
   Les données de démonstration du module d’extension dépendantes ne sont pas installées automatiquement. Pour utiliser les données de démonstration, réparez les modules d'extension en sélectionnant l'option Données de démonstration. Consultez Repair a ServiceNow application .
5. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Exécutez le script correctif **Définir les rubriques primaires pour la taxonomie Employé** pour indexer les données de démonstration d'expériences personnalisées dans la recherche et le contenu recommandé.
   Pour en savoir plus, consultez Exécuter des scripts correctifs pour mettre à jour Centre des employés.

Que faire ensuite

- Vérifiez et autorisez tous les privilèges RCA (Accès pour l'appelant demandé) demandés par Employee Center. Pour plus d'informations sur l'exécution d'un script correctif pour les approbations RCA, consultez Exécuter le script correctif pour les approbations RCA.
- Installez des modules d'extension pour étendre Centre des employés – Pro les options :

  Expériences de contenu (sn_ca)

  Regroupez votre contenu en une campagne tout en utilisant plusieurs canaux pour communiquer le bon message à la bonne audience et au bon moment. Pour plus d'informations sur l'activation de ce module d'extension, consultez Activer Expériences de contenu.

  Publication de contenu (sn_sd)

  Recourez au module d'extension Content Publishing pour créer les différents types de renseignements que vous souhaitez communiquer à vos employés. Pour plus d'informations sur l'activation de ce module d'extension, consultez Activer Content Publishing.

  Analyse de contenu (sn_cda)

  L'analyse du contenu vous aide à décider quand le contenu est obsolète et a besoin d'être actualisé, et comment vos employés interagissent avec vos communications. Pour plus d'informations sur l'activation de ce module d'extension, consultez Activer Content Analytics.

  Gouvernance du contenu (sn_cg)

  Gouvernance du contenu permet aux employés de demander la création de contenu, d'en suivre la progression, de prévisualiser le contenu et de l'approuver avant sa publication. Pour en savoir plus sur l'activation de ce module d'extension, consultez Activer Gouvernance du contenu

Information associée

Composants installés avec Centre des employés – Pro

Mettre à niveau Centre des employés – Pro à partir d'Employee Service Center (RH)

Migrez vers le portail Centre des employés – Pro pour fournir aux employés des expériences de contenu et de portail unifiée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Centre des employés est fourni à tous les clients en tant qu'application par défaut, et Centre des employés – Pro est une application sous licence qui doit être installée séparément. Pour en savoir plus, consultez Installer Centre des employés – Pro.

Remarque :
Si vous utilisez déjà Employee Service Center, vous devez passer à la dernière application Centre des employés – Pro à partir de ServiceNow Store pour découvrir les options d'expérience de contenu améliorées. Pour plus d'informations sur les étapes d'installation, consultez Installer Centre des employés – Pro.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Installer Centre des employés – Pro pour obtenir les dernières fonctionnalités.
2. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts correctifs**.

   Remarque :
   Exécutez les **scripts correctifs** uniquement si vous souhaitez réinitialiser la page d'accueil du portail existante et les pages de rubrique sur la page d'accueil par défaut de Centre des employés.

3. Assurez-vous que le périmètre de votre application est défini sur **Employee Center Core**.
4. Cliquez sur le script correctif **Installation facile d'Employee Center** pour l'ouvrir.
5. Sur la ligne `"var runManually = false"`, faites passer la valeur **false** sur **vrai**.
6. Exécutez le script correctif.
7. Cloner la taxonomie pour le contenu employé.
8. Recherche IA pour Expériences personnalisées
9. Configurez le widget **Mes éléments actifs**.
   Pour en savoir plus, consultez Configuration du widget Mes éléments actifs.
10. Configurez **Liens rapides**.
    Pour en savoir plus, consultez Liens rapides.
11. Configurez le pied de page du portail.
    Pour en savoir plus, consultez Configuration du pied de page.

Résultats

Cela met à niveau Employee Service Center avec les derniers thèmes et options d'Centre des employés – Pro.

Modules d'extension de Centre des employés – Pro

Découvrez les Centre des employés – Pro modules d’extension prêts à l’emploi inclus sur une nouvelle ServiceNow® instance, ainsi que les modules d’extension installés lorsque vous effectuez une mise à niveau vers Centre des employés – Pro.

Installé avec Centre des employés – Pro

Les modules d’extension de dépendance suivants sont installés avec Centre des employés – Pro.

Modules d’extension pour Centre des employés – Pro

Module d'extension	Description
Centre des employés (sn_ex_sp)	Installe un portail multi-départements et un cadre de travail personnalisables pour aider les administrateurs à créer un portail en libre-service afin d'offrir aux employés une expérience en libre-service exceptionnelle.
Centre des employés – Pro (sn_ex_sp_pro)	L'Centre des employés – Pro étend les options standard de l'Centre des employés et fournit une plateforme permettant aux employés de communiquer et de participer. Installer Centre des employés – Pro

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour Centre des employés – Pro (suite)

Module d'extension	Description
Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise (sn_hr_integ_fw)	Permet Centre des employés – Pro l'intégration à des systèmes tiers. Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise
Employee Center Core (sn_hr_sp)	Active un cadre de travail sous forme de portail qui permet aux administrateurs de développer une expérience en libre-service adaptée aux équipements mobiles pour les utilisateurs.
Employee experience taxonomy (sn_ect)	Fournit une taxonomie pour le contenu employé afin d'offrir une prestation de services multi-départements.
Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)	Contient des composants tels que des mises en page d'e-mails de bonnes pratiques, qui améliorent l'expérience des employés.
Publication de contenu (sn_sd)	Recourez au module d'extension Content Publishing pour créer les différents types de renseignements que vous souhaitez communiquer à vos employés. Activer Content Publishing
Expériences de contenu (sn_ca)	Regroupez votre contenu en une campagne tout en utilisant plusieurs canaux pour communiquer le bon message à la bonne audience et au bon moment. Requiert Publication de contenu (sn_sd) Activer Expériences de contenu

Pour en savoir plus sur les tables, les rôles et les widgets installés, consultez Composants installés avec Centre des employés – Pro

Modules d'extension pour étendre Centre des employés – Pro les options

Les modules d'extension suivants sont disponibles après l'installation de Centre des employés – Pro. Il n'est pas nécessaire d'installer tous les modules d'extension, mais certains modules d'extension dépendent d'autres modules d'extension pour fonctionner.

Modules d'extension facultatifs pour Centre des employés – Pro

Module d'extension	Description
Profil de l'employé (sn_employee)	Améliorez l'expérience des employés avec un profil unifié et configurable, offrant des informations complètes liées au travail, une extensibilité entre les unités business et des paramètres de visibilité personnalisés.
Communautés (com.sn_communities)	Le module d'extension Communautés prend en charge Forums des employés, où les employés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension facultatifs pour Centre des employés – Pro (suite)

Module d'extension	Description
	peuvent se connecter, communiquer et collaborer les uns avec les autres. nécessite Publication de contenu (sn_sd) et Expériences de contenu (sn_ca) Activate Communities plugins
Analyse de contenu (sn_cda)	L'analyse du contenu vous aide à décider quand le contenu est obsolète et a besoin d'être actualisé, et comment vos employés interagissent avec vos communications. nécessite Publication de contenu (sn_sd) et Expériences de contenu (sn_ca) Activer Content Analytics
Gouvernance du contenu (sn_cg)	Gouvernance du contenu permet aux employés de demander la création de contenu, d'en suivre la progression, de prévisualiser le contenu et de l'approuver avant sa publication. nécessite Publication de contenu (sn_sd) et Expériences de contenu (sn_ca) Activer Gouvernance du contenu

Pour en savoir plus, voir List of plugins (Zurich) .

Activer Expériences de contenu

Vous pouvez activer le module d'extension Expériences de contenu [sn_ca] si vous disposez du rôle administrateur pour diffuser du contenu et des campagnes ciblés afin de tenir les employés informés et engagés. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Expériences de contenu active ces modules d'extension connexes si cela n'est pas déjà le cas.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Composants installés avec Expériences de contenu

Propriétés installées avec Expériences de contenu

Création de campagnes

Activer Engagement de contenu

Vous pouvez activer le module d'extension Engagement de contenu [sn_ce] si vous disposez du rôle administrateur pour activer les activités d'engagement des employés (icônes de réaction, commentaires ou partage de contenu) avec le contenu du portail et mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Activez le module d'extension Publication de contenu [sn_cd] : Activer Content Publishing

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Composants installés avec Engagement de contenu

Engagement de contenu

Activer Content Publishing

Activez la publication de contenu [sn_cd] pour créer et distribuer du contenu employé attrayant. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pas déjà activés. Pour utiliser la fonctionnalité de communautés d'employés, activez le module d'extension Communautés d'employés [com.sn_customer_communities].

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Installer Centre des employés – Pro

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Composants installés avec Content Publishing

Propriétés installées avec Content Publishing

Configurer les communications avec les employés

Activer Gouvernance du contenu

Vous pouvez installer l'application Gouvernance du contenu (sn_cg) pour fournir une méthode simplifiée permettant aux employés de demander la création de contenu pour Publication de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Activez les modules d'extension suivants :

- Content Publishing [sn_cd]
- Expériences de contenu [sn_ca]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Sélectionnez une version de la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Information associée

Composants installés avec Content Governance

Gestion des demandes de contenu

Centre des employés – Pro rôles

Centre des employés – Pro Les modules d’extension incluent les rôles nécessaires pour configurer et utiliser les fonctionnalités. En savoir plus sur les rôles et les tâches qu’ils peuvent effectuer.

Les utilisateurs et les rôles sont configurés au niveau de la plateforme. (pour en savoir plus, consultez Assign a role to a user) ;

Centre des employés

Rôles et descriptions de Centre des employés

Rôle	Description	Contient des rôles
Centre des employés Administrateur [sn_hr_sp.esc_admin]	Un utilisateur disposant de ce rôle peut gérer et configurer l'Centre des employés.	• catalog_admin • chat_admin • live_feed_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et descriptions de Centre des employés (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	Remarque : les rôles sp_admin et esc_admin disposent de droits de scripting. Ils peuvent créer un widget et exécuter un script afin de mettre à jour les tables entre périmètres.	• [sn_employee.admin] • sn_ex_emp_fd.portal_stats_manager • sn_hr_sp.admin • sp_admin
Administrateur de taxonomie [taxonomy_admin]	Un utilisateur disposant de ce rôle peut mettre à jour et modifier toute taxonomie créée dans les noms de tables de taxonomie et de rubriques.	user_criteria_admin
Gestionnaire de taxonomie	Critères d'utilisateur sur l'enregistrement de taxonomie. Un utilisateur affecté en tant que responsable de la taxonomie peut gérer les rubriques et le contenu associé, mais il ne peut pas gérer l'enregistrement de taxonomie.	Non applicable
Contributeur de la taxonomie	Critères d'utilisateur sur l'enregistrement de taxonomie. Un utilisateur affecté en tant que contributeur de la taxonomie peut associer du contenu aux rubriques.	Non applicable
Gestionnaire de rubriques	Critères d'utilisateur sur l'enregistrement de rubrique afin de décentraliser la gestion des rubriques. Les utilisateurs affectés en tant que gestionnaires de rubriques peuvent créer, déplacer ou cloner des rubriques dans toutes les taxonomies, en fonction des droits qui leur sont affectés.	Non applicable
Contributeur de la rubrique	Un critère d'utilisateur sur l'enregistrement de rubrique pour les tâches de niveau gestion des rubriques, telles que la gestion du contenu connecté, le contenu des fonctionnalités, Base de connaissances	Non applicable

Profil de l'employé

Pour plus d'informations, voir Profil de l'employé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et descriptions du profil de l'employé

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur du profil de l'employé [sn_employee.admin]	Configure le profil de l'employé	• image_admin • ml_admin

Analyse de contenu

Pour plus d'informations, voir Analyse de contenu

Rôles et descriptions de l'analyse de contenu

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur d'analyse de contenu [sn_cda.analytics_admin]	Configure les profils de suivi et personnalise les tableaux de bord	• sn_cdap.admin • user_admin • sn_cda.analytics_reader
Lecteur d'analyse de contenu [sn_cda.analytics_reader]	Peut afficher et interagir avec les tableaux de bord	pa_viewer

Engagement de contenu

Pour plus d'informations, voir Engagement de contenu

Rôles et descriptions de l'engagement de contenu

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur de l'engagement du contenu [sn_ce.admin]	Configure les icônes de réaction pour les articles d'actualités Engagement de contenu	sn_ce.modérateur
Modérateur de l'engagement du contenu [sn_ce.modérateur]	Peut supprimer les commentaires signalés des articles d'actualités	Aucun

Expériences de contenu

Pour plus d'informations, voir Création de campagnes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et descriptions des expériences de contenu

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur de campagne [sn_ca.campaign_admin]	Peut accéder, modifier ou supprimer n'importe quelle campagne	• sn_ca_pa.admin • sn_ca.campaign_manager
Gestionnaire de campagne [sn_ca.campaign_manager]	Crée du contenu, assemble le contenu dans des campagnes et examine les mesures de performance pour le contenu publié	• PA.Visionneuse • sn_ca.content_manager • sn_ca.approbateur_de_campagne
Approbateur de campagne [sn_ca.campaign_approver]	Examine et approuve les campagnes	sn_cd.content_approver

Gouvernance du contenu

Pour plus d'informations, voir Gestion des demandes de contenu

Rôles et descriptions de la gouvernance du contenu

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur de la gouvernance [sn_cg.governance_admin]	Peut accéder, affecter ou modifier n'importe quelle demande de contenu	sn_cg.governance_manager
Responsable de la gouvernance [sn_cg.governance_manager]	Peut accéder aux demandes de contenu ouvertes et modifier l'état	Aucun

Publication de contenu

Pour plus d'informations, voir Créer les communications des employés

Rôles et descriptions de Publication de contenu

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur de contenu [sn_cd.content_admin]	• Définir Propriété du contenu • Connecter Publication de contenu à un Infrastructure des intégrations d'hébergement vidéo	• Gestionnaire de contenu [sn_cd.manager] • Propriétaire du modèle [sn_cd.content_template_owner] • sn_cg.governance_admin • sn_cg.content_request_user • sn_cg.content_request_item_user • sn_cd.content_category_owner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et descriptions de Publication de contenu (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
		• sn_cda.analytique_admin • sn_ex_emp_fd.portal_stats_manager
Gestionnaire de contenu [sn_cd.content_manager]	Créer, modifier et publier du contenu dans Publication de contenu	• localization_requestor • sn_cg.governance_manager • sn_cg.content_request_user • sn_cg.content_request_item_user • sn_esign.config_manager • sn_cd.content_approver • sn_cda.analytics_reader
Approbateur de contenu [content_approver]	Examine et approuve le contenu	approver_user
Propriétaire de la catégorie de contenu [sn_cd.content_category_owner]	Créer, modifier et supprimer des catégories de contenu	Aucun
Propriétaire du modèle [sn_cd.content_template_owner]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer Modèles de contenus pour la création et la publication de contenu d'articles d'actualités.	sn_cd.gestionnaire de contenu

Messagerie instantanée améliorée dans Centre des employés

En savoir plus sur les mises à jour du thème et sur la façon de démarrer avec Now Assist la messagerie instantanée améliorée.

Vous pouvez voir un nouveau thème visuellement attrayant, efficace et convivial avec les améliorations suivantes :

- **Thème de la page d'accueil amélioré** : Unifie différents types de contenu, tels que les demandes, les articles et les liens rapides, pour créer une expérience de navigation améliorée. Le thème s'aligne sur les derniers composants d'ensembles, une nouvelle palette de couleurs, une mise à jour du logo et des ajustements de variables CSS pour une expérience de navigation améliorée.
- **En-tête amélioré** : vous permet d'accéder à vos tâches, demandes, favoris et effectuer des recherches.
- **Messagerie instantanée améliorée** : offre une expérience de recherche conversationnelle dans un dialogue dynamique pour recueillir des informations, fournir de l'aide ou guider dans un processus à l'aide de la recherche.

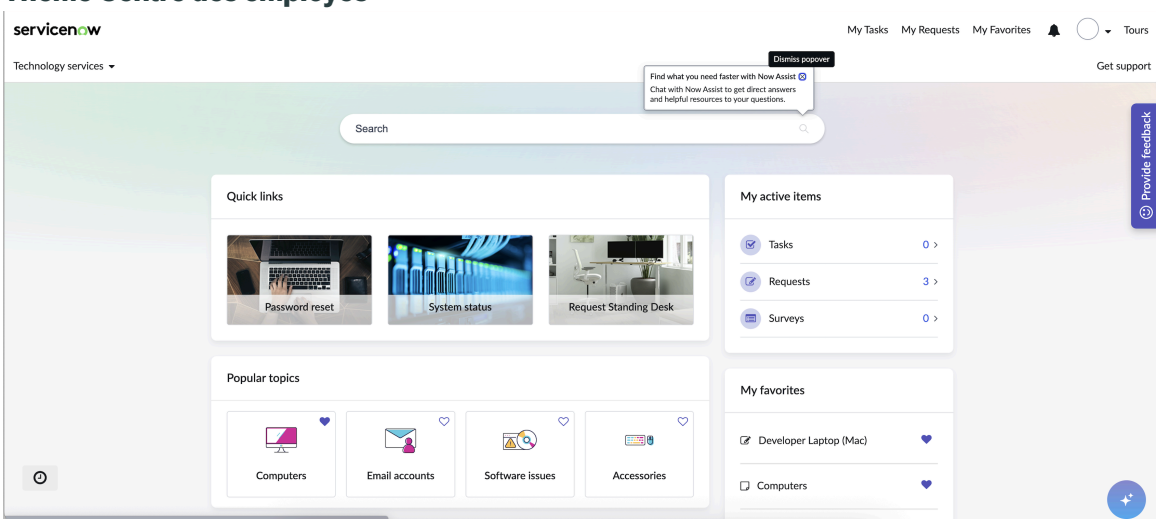
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Thème amélioré dans Centre des employés

Ce thème offre un design plus fonctionnel et épuré qui est visuellement attrayant pour les utilisateurs. Ce thème s'aligne sur les nouveaux composants d'ensembles, une nouvelle combinaison de couleurs, une mise à jour du logo et des ajustements de variables CSS.

Thème Centre des employés



En-tête amélioré

L'en-tête amélioré vous permet d'accéder rapidement à mes tâches, demandes, favoris et recherche.

Messagerie instantanée améliorée

Pour commencer avec la messagerie instantanée dans Agent virtuel la Now Assist version améliorée :

- Installez l'application Now Assist dans Agent virtuel à partir du magasin.
- Assurez-vous que la messagerie instantanée améliorée est configurée pour le Centre des employés portail par virtual_agent_admin.
- Sélectionnez Centre des employés dans l'onglet Portails, puis sélectionnez la messagerie instantanée améliorée.

  Pour plus d'informations, consultez Display your chat assistant on a portal, channel, or mobile app .

Important :

L'épinglage de fenêtres de messagerie instantanée peut créer des problèmes de réactivité sur les résolutions d'écran et la plage de pixels suivantes.

- Pour la page d'accueil, la page mes tâches, la page mes favoris et la page mes applications : plage comprise entre 600 px et 800 px.
- Pour la page de sujet : En dessous de 1413px.

Évitez d'épingler la fenêtre de messagerie instantanée et de la redimensionner sur ces résolutions d'écran.

Plus d'informations à propos de Now Assist dans la Agent virtuel messagerie instantanée améliorée

Vous voulez en savoir plus ? Visitez ces ressources à propos Now Assist dans la Agent virtuel messagerie instantanée améliorée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Par défaut, l'épinglage d'une fenêtre de messagerie instantanée est activé pour Portail de services. Pour tous les autres portails, un administrateur doit créer une propriété système pour activer l'épinglage d'une fenêtre de messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez Now Assist in Virtual Agent system properties .

- Enhanced chat
- Now Assist in Virtual Agent
- Portal prerequisites for enhanced chat
- Configuring assistants overview
- Using Now Assist in Virtual Agent
- Exploring Now Assist in Virtual Agent

Configurer les Centre des employés fonctionnalités de l'expérience de recherche

Améliorez l'expérience de recherche.

Fonctionnalités de l'expérience de recherche

Fonctionnalité	Description
Recherche IA pour Expériences personnalisées	Alignez la recherche IA pour limiter la recherche au contenu associé à la taxonomie.
Réponses personnalisées sur l'Employee Center	Permettre aux employés de trouver rapidement leur solde de congés.
Connecteur de recherche SharePoint Online	Connectez Centre des employés à SharePoint pour permettre aux employés de rechercher des ressources d'informations à partir du portail. **Important :** À partir de la version Yokohama, Connecteur de recherche SharePoint Online est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle est masquée et n'est plus activée sur les nouvelles instances, mais continue d'être prise en charge. Pour plus d'informations sur l'obsolescence, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Recherche IA pour Expériences personnalisées

Alignez l'AI Search pour limiter la recherche au contenu associé à votre taxonomie.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Désactivez la taxonomie existante afin que les configurations de recherche récupèrent le contenu de votre taxonomie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les nouveaux clients, AI Search est activé par défaut.

Remarque :

Recherche IA Renvoie des résultats supplémentaires en fonction des rôles d'utilisateur :

- Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système ou d'administrateur de contenu peuvent voir le contenu non publié.
- Pour les utilisateurs disposant de rôles d'approbateur de contenu, les résultats de la recherche peuvent inclure du contenu dont ils ne sont pas l'audience. Toutefois, ils ne peuvent pas voir le contenu à moins de faire partie de l'audience configurée.
- Pour les utilisateurs disposant des rôles d'administrateur de contenu ou de gestionnaire de contenu, les résultats de recherche ne doivent pas inclure de contenu (tels que des actualités, des événements de l'entreprise ou du contenu enrichi) dans les résultats de recherche IA s'ils ne respectent pas la fenêtre de disponibilité prévue ou s'ils ne font pas partie de l'audience configurée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Sources de recherche**.
2. Cliquez sur **Catalogues du portail ESC**.
3. Dans le champ **Conditions**, définissez la **rubrique Taxonomie . La condition de filtre** Taxonomie pointe vers votre taxonomie afin de permettre à la recherche de se concentrer sur le contenu associé à votre taxonomie.
4. Vous pouvez modifier les autres conditions de filtre par défaut ou les laisser telles quelles.
5. Cliquez sur **Mettre à jour** pour revenir à la liste source AI Search.
6. Cliquez sur **Bases de connaissances du portail ESC**.
7. Dans le champ **Conditions** , définissez la **rubrique Taxonomie. La condition de filtre** Taxonomie pointe vers votre taxonomie afin de permettre à la recherche de se concentrer sur le contenu associé à votre taxonomie.
8. Vous pouvez modifier les autres conditions de filtre par défaut ou les laisser telles quelles.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Amélioration de la fonctionnalité de recherche

La recherche globale améliorée permet une navigation de contenu plus étroite sur la recherche globale pour une expérience de navigation de contenu plus rapide et plus spécifique.

La recherche globale améliorée par facettes de rubrique fournit des données filtrées en fonction de son association avec une rubrique et ses sous-rubriques.

- Les types de contenu pris en charge pour les facettes de recherche comprennent le contenu disponible sur le widget de navigation unifiée, comme Catalogue de servicesBase de connaissances les articles et le contenu d'apprentissage.
- Les facettes de la rubrique filtrent le contenu par hiérarchie. Sélectionnez une sous-rubrique pour obtenir des données hiérarchiques spécifiques.
- Les niveaux de facette du système de base disponibles sont au nombre de deux. Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 niveaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur l'ajout de niveaux de facette, reportez-vous à la section Configurer la recherche par facettes de rubrique.

- Les deux options de tri disponibles sur la recherche sont **La plus pertinente** et **La plus récente**.
  - La plus pertinente est l'option de tri du système de base.
  - Le plus récent filtre les données par date.

Remarque :
Vous devez avoir installé la Centre des employés version 28.0.4 en même temps qu'Utah pour que la fonctionnalité de recherche par facettes de rubrique fonctionne.

Configurer la recherche par facettes de rubrique

Configurez la recherche par facettes de rubrique, en fonction des besoins de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les facettes de sujet aident à filtrer le contenu par la hiérarchie ; rubriques et sous-rubriques. Vous pouvez choisir une ou plusieurs facettes pour affiner les résultats de votre recherche.
Les types de contenu pris en charge pour la fonctionnalité sont Catalogue de services les éléments, Base de connaissances et le contenu d'apprentissage.

La prise en charge au niveau de la facette du système de base est de deux. Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 niveaux de facettes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Rechercher des applications** > **Application de recherche par défaut du portail de ESC**.
2. Accédez à l'onglet **Facettes** et cliquez sur **Nouveau**.
3. Créez une facette avec les détails pertinents selon la rubrique ou la sous-rubrique.

Configurer la source de recherche lorsqu'AI Search est désactivée

Dans Centre des employés, AI Search est activée par défaut. Dans les situations où AI Search est désactivée, vous pouvez configurer une source de recherche à partir de laquelle extraire les résultats de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration de la source de recherche limite la recherche au contenu associé à la taxonomie. Centre des employés utilise le moteur de recherche Zing si AI Search est désactivée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Cliquez sur **Employee Center**.
3. Dans la liste connexe **Sources de recherche**, cliquez sur **Nouveau** pour ajouter une source de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations, voir Définir une source de recherche .
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les onglets de navigation de recherche

Dans Centre des employés, les onglets de navigation Recherche IA sont activés par défaut. Vous pouvez configurer un onglet de navigation de recherche sur les résultats de la recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Assurez-vous de bien comprendre la recherche IA et les sources indexées. Pour plus d'informations, consultez Create an indexed source et Configuration des onglets de navigation dans Recherche IA .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les onglets de navigation de recherche vous aident à affiner les résultats de leur requête de recherche par source de recherche.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Index de Recherche IA** > **Sources indexées**.
2. Utilisez les **sources indexées Recherche IA** disponibles ou cliquez sur **Nouveau**.
   Par défaut, les sources suivantes sont disponibles pour Centre des employés.
   - Libre-service guidé
   - Applications
   - Articles
   - Nouvelles
   - Événements

   Remarque :
   Assurez-vous d'installer les applications requises.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Les sources configurées apparaissent dans les résultats de Recherche IA dans un onglet. Pour en savoir plus sur l'apparence des onglets dans Recherche IA, reportez-vous à la section Configurer la visibilité et l'accès aux applications.

Configurer la pertinence de la recherche de classement des clics

Améliorez le classement de recherche de la page de rubrique en fonction des clics et de l'utilisation d'une rubrique par les employés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Important :
La population de classement des clics des résultats de recherche est disponible pour la version de la famille Xanadu et les versions ultérieures. Pour Washington, le comportement ne fonctionne pas en raison d'une limitation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assurez-vous de bien comprendre la recherche IA et les suggestions de recherche.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque les employés recherchent des pages de rubriques, ces interactions influencent et améliorent les classements de recherche futurs et la découverte de contenu pour les organisations. Déterminez la population de classement des clics pour les résultats de recherche à partir des clics et de l'utilisation de la rubrique par les employés.

Procédure

1. Comprendre les notions de base des événements de recherche et des suggestions à partir de Analyze search relevancy .
2. Accédez à la **Tous** > **Suggestions de recherche** > **Événements de recherche**.
3. **Examinez le classement des clics** pour la requête de recherche et d'autres détails.
   Le classement des clics affiche le résultat de recherche que vous avez sélectionné.
   - Si vous cliquez sur le premier résultat de la liste des résultats de recherche, la valeur de classement des clics est 1. Si vous cliquez sur le 6ème résultat listé, la valeur de classement des clics est 6.
   - Si vous cliquez sur plusieurs résultats de recherche, le classement des clics est la valeur de liste la plus élevée. Par exemple, si vous cliquez sur le premier résultat, revenez à la page de recherche et cliquez sur le 6ème résultat, revenez à la page de recherche et cliquez sur le 4ème résultat et trouvez une réponse, le classement des clics est 6 (et non 4).

   Un classement des clics de 0 signifie que vous ne sélectionnez aucun résultat de recherche ou que vous avez sélectionné une carte de réponse de résultat dans Recherche IA. Des valeurs de classement des clics positifs plus faibles indiquent que les meilleurs résultats de recherche sont les plus pertinents, l'objectif est donc de réduire la valeur moyenne de ce champ.

Résultats

Sur la base de cette configuration, vos employés peuvent facilement trouver le contenu pertinent en fonction du classement des clics et des résultats de recherche spécifiques au portail.

Configurer le filtre de recherche de rubrique

Personnalisez les expériences de recherche pour différents portails en configurant l'application de recherche et les filtres.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer le widget Contenu de la rubrique pour une application de recherche spécifique au portail. Ainsi, lorsqu'une page de rubrique est ouverte dans un portail, la même application de recherche et le même filtre de recherche sont appliqués.

- Configurez des applications de recherche spécifiques au portail pour le widget de recherche de rubrique.
- Personnalisez les filtres et les paramètres de recherche pour chaque portail tout en utilisant des pages de rubrique ou des portails clonés.
- Améliorez l'efficacité globale de la recherche, car les paramètres de recherche sont hérités du contexte du portail.
- Fournir des résultats de recherche cohérents avec les paramètres de recherche spécifiques au portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Classification du contenu** > **Configuration de la recherche de rubrique**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration de la recherche de rubrique

Champ	Description
Portail	Nom du portail Centre des employés.
Application	Nom global de l'application.
Instance de widget	Instance de widget de contenu de la rubrique, par exemple, Page de rubrique Echap. Dans la recherche, ajoutez une condition de filtre (widget=Contenu de la rubrique) pour filtrer les instances de widget de contenu de la rubrique.
Rechercher une application	Application de recherche par défaut, par exemple, l'application de recherche du portail ESC.
Filtre de recherche	Liste des filtres de recherche actifs basés sur l'application de recherche, tels que les catalogues du portail ESC, les bases de connaissances du portail ESC et le libre-service guidé.
Actif	Actif indique l'état de la configuration de la recherche de rubrique.
Ordre	Ordre dans lequel les éléments sont triés et affichés. Valeur par défaut : 100.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La recherche par rubrique est maintenant configurée.

Résultats

En fonction de cette configuration, vos employés peuvent filtrer le contenu par filtre de recherche et afficher les résultats spécifiques aux résultats de recherche du portail et de la rubrique. Par exemple, lorsque vous sélectionnez les catalogues du portail ESC comme filtre, les employés peuvent filtrer et afficher uniquement les catalogues.

Configurer Centre des employés – Pro la gestion des tâches

Améliorez la productivité des employés et favorisez la consolidation du portail.

1. Configurez l'expérience de tâche de l'employé :
   - Page des tâches de l'employé
   - Page de demandes de l'employé
   - Mes éléments actifs
   - Centre d'approbation
2. Offrez aux employés un accès en un seul clic à leurs applications Web, qu'il s'agisse d'applications intégrées au SSO ou personnalisées sans SSO : Lanceur d'applications
3. Configurez les informations des employés :
   - Profil de l'employé
   - Organigramme dans Centre des employés – Pro

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration du widget Mes éléments actifs

Le widget Mes éléments actifs affiche toutes les activités de l'utilisateur qui nécessitent votre contribution ou vérification.

Dans le widget Mes éléments actifs, les tâches, les enquêtes et les activités de demande sont disponibles par défaut dans le Centre des employés. L'activité Tâches est définie comme tâche primaire par défaut. Les activités de tâche sont affichées à l'aide de la configuration de tâche existante et les activités de demandes sont affichées à l'aide des filtres de demande existants.

Remarque :
Vous pouvez ajouter des configurations supplémentaires pour afficher vos activités. Par exemple, pour afficher les activités de réservation, vous devez installer et activer le module d'extension pour l'application ServiceNow® Gestion des réservations du lieu de travail.

À partir du widget **Mes éléments actifs** , les administrateurs peuvent effectuer les actions suivantes.

- Organisez les éléments en fonction de leur priorité ou de leur urgence.
- Affichez les éléments dans des dispositions verticales ou horizontales.
- Effectuer des actions sur les tâches affectées à partir de **Mes éléments actifs**.

Mes actions d'éléments actifs

Vous pouvez maintenant configurer le cadre de travail des actions pour permettre aux employés d'effectuer des actions à partir de Mes éléments actifs.

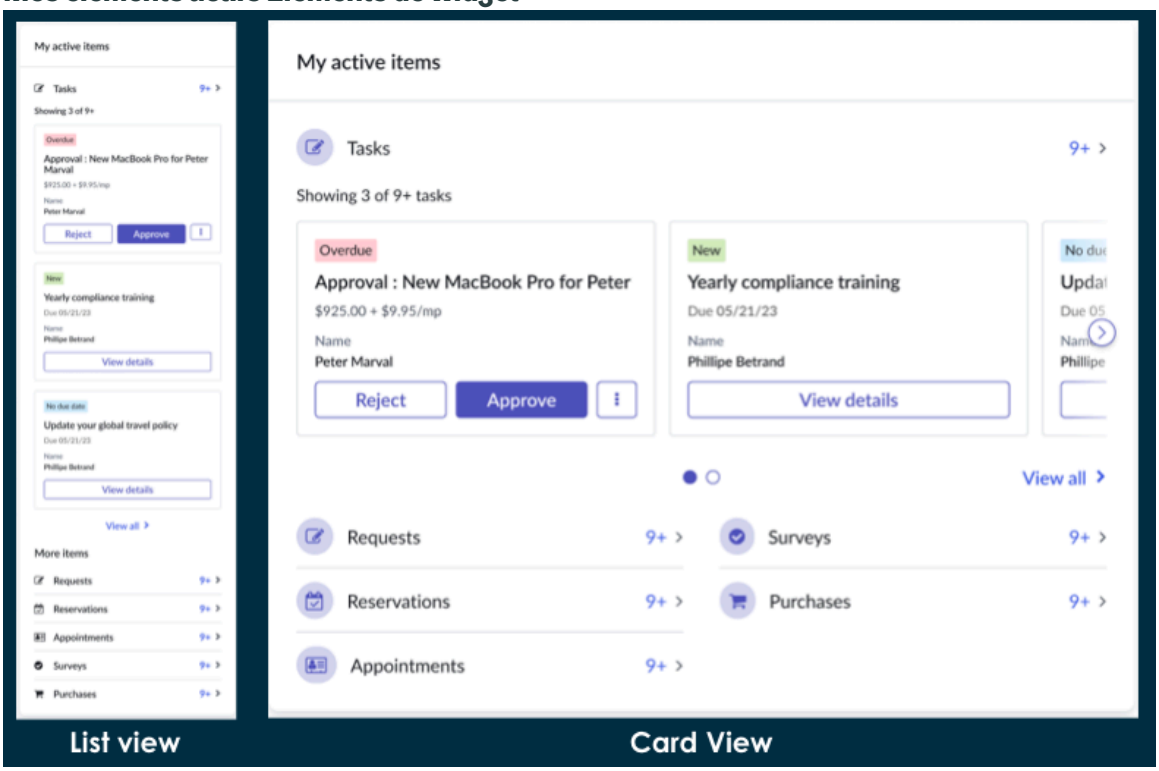
Configurez le **groupe d'actions** pour l'activité primaire afin d'effectuer les actions appropriées. Pour les tâches, les actions d'approbation et de rejet sont disponibles prêtes à l'emploi. Pour plus d'informations, voir Activer la configuration des tâches pour les approbations

Remarque :
Lorsque vous n'associez pas de groupe d'actions aux tâches, l'option **Afficher les détails** s'affiche pour accéder à la page des détails de l'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mes éléments actifs Éléments de widget



Pour modifier les options d'affichage, reportez-vous à la section Effectuer une configuration d'activité avancée.

Vue de résumé

La vue de résumé affiche le compte de toutes les activités. Le compte pour l'activité primaire est affiché en haut du widget. Le nombre d'activités non primaires s'affiche ensuite. Par exemple, tâches (9 tâches) est l'activité principale et les demandes (9+ demandes) est l'activité non principale. Si le nombre d'activités est égal à zéro, la vue de résumé affiche **0** à côté du nom de l'activité. Par exemple, s'il n'y a aucune tâche, la vue de résumé affiche 0 tâche. Si le nombre de tâches dépasse 9, la vue de résumé affiche 9+ à côté du nom de l'activité. Par exemple, s'il y a 10 tâches, la vue de résumé affiche 9+ tâches.

Cliquer sur une activité du widget ouvre la page que vous avez spécifiée dans le champ **Lien interne** du formulaire Configuration d'activité.

Vue de liste

La vue de liste affiche une liste d'actions à faire uniquement pour l'activité primaire. Si vous définissez l'activité Tâches comme primaire, la vue de liste affiche les actions à faire uniquement pour l'activité Tâches. L'option **Afficher tout** ouvre la page que vous avez configurée pour l'activité principale.

Vous pouvez effectuer une configuration avancée ou une configuration de base pour une activité. Utilisez le **groupe d'actions Approbations** prêt à l'emploi pour afficher les actions telles que **Approuver** et **Rejeter**.

Remarque :
Lorsque vous n'associez pas de groupe d'actions aux tâches, l'option **Afficher les détails** s'affiche pour accéder à la page des détails de l'activité.

Pour plus d'informations, consultez Cadre de travail de l'action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour que les actions apparaissent dans le widget Mes éléments, vous pouvez ajouter le **groupe d'actions Approbations** prêtes à l'emploi à partir de **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configurations des tâches**, cliquez sur une configuration de tâches existante, accédez à l'enregistrement **Détails** de configuration des tâches et utilisez le groupe d'actions prêtes à l'emploi sous **Mappage de champs**.

Information associée

Effectuer une configuration d'activité de base

Effectuer une configuration d'activité avancée

Effectuer une configuration d'activité de base

Configurez les activités pour déterminer les enregistrements que vous souhaitez récupérer à partir d'une table lorsque certaines conditions sont remplies.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sp_admin ou ESC admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Configuration de l'activité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, consultez Formulaire Configuration de l'activité.
4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Si vous cliquez sur **Enregistrer**, l'onglet **Détails de la configuration de l'activité** s'affiche. Fournissez des détails pour une configuration d'activité de base.

Fournissez les détails d'une configuration d'activité avancée. Pour plus d'informations, consultez Effectuer une configuration d'activité avancée.

Si vous cliquez sur **Enregistrer**, les onglets Détails de configuration de **l'activité** et **Accès à l'activité** s'affichent. Restreindre l'accès à une activité. Pour plus d'informations, consultez Limiter l'accès à une activité.

Fournir des détails pour une configuration d'activité de base

Après avoir créé une configuration d'activité de base, vous devez spécifier les enregistrements de l'activité que vous souhaitez récupérer à partir des tables.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sp_admin ou ESC admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Configuration de l'activité**.
2. Le module Configurations des activités affiche la liste des configurations d'activité existantes.
3. Cliquez sur la configuration d'activité de base pour fournir des détails de configuration.
4. Cliquez sur l'onglet **Détails de configuration de l'activité**.
5. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, consultez Formulaire Détails de la configuration d'activité.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Effectuer une configuration d'activité avancée

Configurez les activités pour afficher leur nombre et pour afficher les éléments d'une liste pour une activité primaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sp_admin ou ESC admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Configuration de l'activité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, consultez Formulaire Configuration de l'activité.
4. Sélectionnez l'option **Avancé**.
5. Dans le champ de **script de la vue Résumé** , ajoutez un script pour afficher le nombre d'activités, par exemple, les nouvelles `sn_ex_sp. ActivityConfigurationUtil().getTasksCount()` ;
   L'API renvoie une valeur de nombre entier.
6. Dans le champ de **script Vue de liste** , ajoutez un script pour afficher les éléments dans une liste, par exemple, les nouveaux `sn_ex_sp. ActivityConfigurationUtil().getMyTodos(recordsLimit)` ;

   Remarque :
   Effectuez cette étape uniquement si vous avez marqué cette activité comme primaire en sélectionnant l'option **primaire**.

7. Dans **le JSON de la vue de liste**, fournissez un modèle avec le mappage des champs de table aux propriétés du composant.
   Par exemple, `{ 'badge' : '', 'badgeColor' : '', 'image' : '', 'title' : '', 'description' : '', 'field1Label' : '', 'field1Value' : '', 'field2Label' : '', 'field2Value' : '', 'itemUrl' : '', 'target' : '' // la cible est '' si son URL interne ou de page de portail. La cible est '_blank' si l'URL est externe. }`
8. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Si vous cliquez sur **Enregistrer**, l'onglet **Accès à l'activité** s'affiche. Pour en savoir plus, consultez Limiter l'accès à une activité.

Limiter l'accès à une activité

Appliquez des critères d'utilisateur à une activité pour définir les utilisateurs, groupes et rôles pouvant accéder à l'activité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans le widget Mes éléments actifs, l'activité à laquelle un utilisateur n'a pas accès ne s'affiche pas pour lui.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Configuration de l'activité**.
   Le module Configurations des activités affiche la liste des configurations d'activité existantes.
2. Cliquez sur la configuration d'activité dont vous souhaitez restreindre l'accès.
3. Cliquez sur l'onglet **Accès à l'activité**.

Modifier l’affichage du widget Éléments actifs

Vous pouvez configurer les options d'instance pour contrôler l'apparence du widget, telles que le titre, le nombre de rubriques, la taille d'affichage et la couleur de la bordure.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la page d'accueil Employee Center, maintenez enfoncée la touche Ctrl, faites un clic droit sur le widget Mes éléments actifs, puis sélectionnez **Options d'instance**. Par défaut, seules 4 cartes de l’activité primaire sont affichées dans la vue de liste. Vous pouvez configurer les options d'instance pour afficher plus de cartes.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

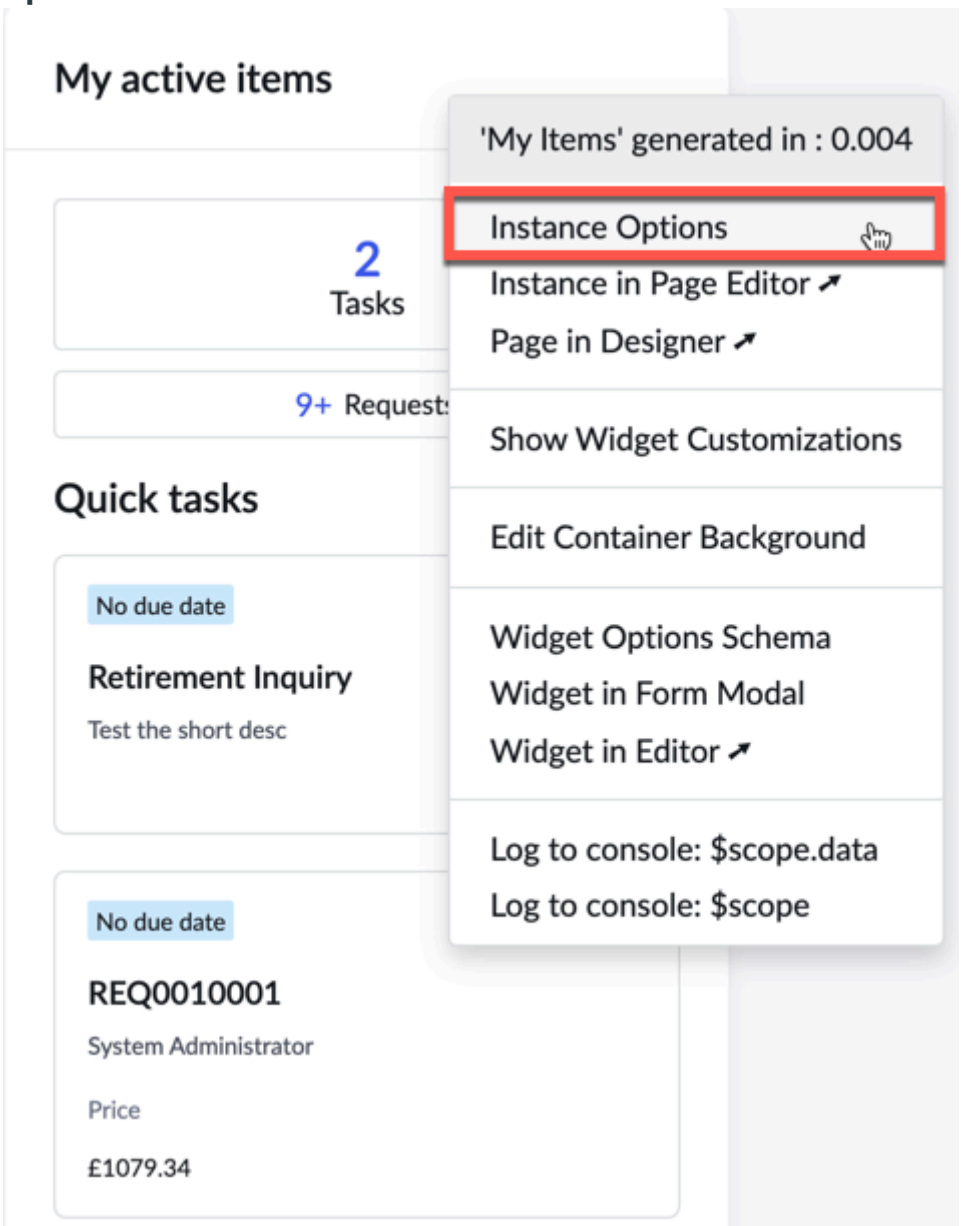
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Appuyez sur la touche Ctrl et maintenez-la enfoncée, cliquez avec le bouton droit sur le widget, puis sélectionnez **Options d’instance**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de l'instance Mes éléments



3. Mettez à jour les options suivantes :

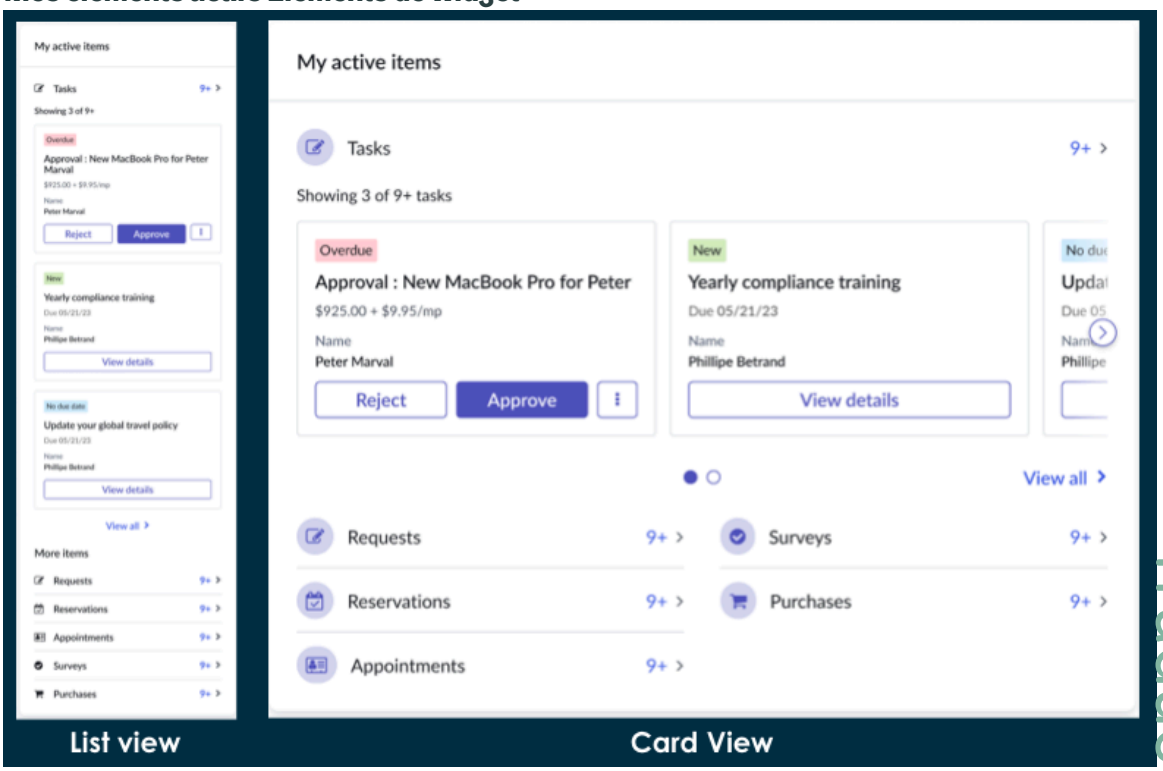
- Dans le champ **Nombre de vues de liste** , sélectionnez **5** pour afficher cinq cartes et cliquez sur **Enregistrer**.
- Dans le champ **Configuration du chargement** , sélectionnez **Synchrone** ou **Asynchrone** pour configurer les préférences de chargement du widget.
- Dans le champ Comportement de la **carte** , sélectionnez l'une des options suivantes
  - Sélectionnez **Envelopper** pour afficher cinq cartes sous forme de liste.
  - Sélectionnez **Unique** pour afficher cinq cartes sous forme de carrousel ou de vue de cartes.

Remarque :
Assurez-vous de marquer le nom de l'activité, par exemple **Tâches** comme primaires = vrai, puis sélectionnez **Unique** dans les options d'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mes éléments actifs Éléments de widget



4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Configuration du widget Mes éléments actifs

Centre d'approbations

Fournissez à l'approbateur des informations de contexte afin de prendre des décisions d'approbation éclairées et classées par ordre de priorité.

Utilisez les modèles d'approbation avec des informations courantes, des informations primaires, des onglets et des groupes d'actions afin de prendre des décisions éclairées. Vous pouvez configurer des types d'approbation individuels afin d'afficher les informations spécifiques de la demande, tout en ayant une mise en page cohérente similaire à d'autres types d'approbation.

Améliorez la productivité grâce à une boîte de réception des approbations unifiée. Vous pouvez gérer les demandes provenant d'applications internes et externes à partir d'un seul emplacement. Les approbateurs peuvent approuver ou renvoyer des dépenses Concur au demandeur directement depuis Centre des employés Pro avec une expérience omnicanal configurable.

Expérience configurable

Améliorez l'expérience des employés et des approbateurs en configurant les informations et les actions pour chaque type d'approbation.

Boîte de réception des approbations unifiées

Gérez toutes vos approbations à partir d'un emplacement unifié dans des applications d'entreprise telles que SAP Concur et Workday sans changer d'outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbations Omni-Channel

Rencontrez les employés là où ils se trouvent pour la gestion des approbations à partir de tous les canaux tels que Now Mobile, Outlook et MS Teams.

Utilisateurs et rôles d'approbations

Rôles d'utilisateur

Rôles d'utilisateur	Rôle requis
Administrateur d'approbations	[sn_hr_sp.esc_admin]
Administrateur du cadre de travail ESM	sn_hr_integr_fw.admin
Administrateur Workday	sn_hr_workday.admin
Administrateur Flow Designer	flow_designer

Pour plus d'informations, consultez Intégration du centre des approbations à SAP Concur et Intégration du centre des approbations à Workday.

Fonctionnement de l'intégration externe

L'intégration du centre des approbations vous permet de partager des données entre les deux plateformes, d'automatiser les processus et d'améliorer l'efficacité. Voici les étapes nécessaires à l'intégration ServiceNow d'applications externes telles que SAP Concur et Workday.

Voici ce qu'un administrateur peut faire.

En tant qu'administrateur

- Utilisez des intégrations prédéfinies et la possibilité de créer des intégrations personnalisées.
- Extrayez des données externes et transformez-les pour les afficher sur Centre des employés – Pro.
- Utilisez la configuration des tâches et la configuration des tâches par défaut pour personnaliser les flux d'approbation.
- Activer les actions rapides pour traiter la demande.
- Synchronisez les données et l'état entre les applications.

Voici ce qu'un approbateur peut faire.

En tant qu'approbateur

- Affichez et gérez les demandes ouvertes et affectées provenant d'applications ServiceNow externes à partir d'un emplacement unifié.
- Prenez des décisions d'approbation basées sur les informations contextuelles configurées dans la configuration des tâches et la configuration de la tâche.
- Effectuez des actions rapides pour traiter la demande.

Voici ce qu'un employé peut faire.

En tant qu'employé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Soumettez vos demandes d’approbation à partir de toutes les applications internes et externes.
- Affichez la progression ou l’état de la demande.

Pour plus d'informations, consultez Référence d’expérience d’approbation et Utiliser l'expérience d'approbation.

Activer la configuration des tâches pour les approbations

Fournissez aux approbateurs des informations plus contextuelles sur les demandes d’approbation pour des workflows d’approbation éclairés et hiérarchisés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

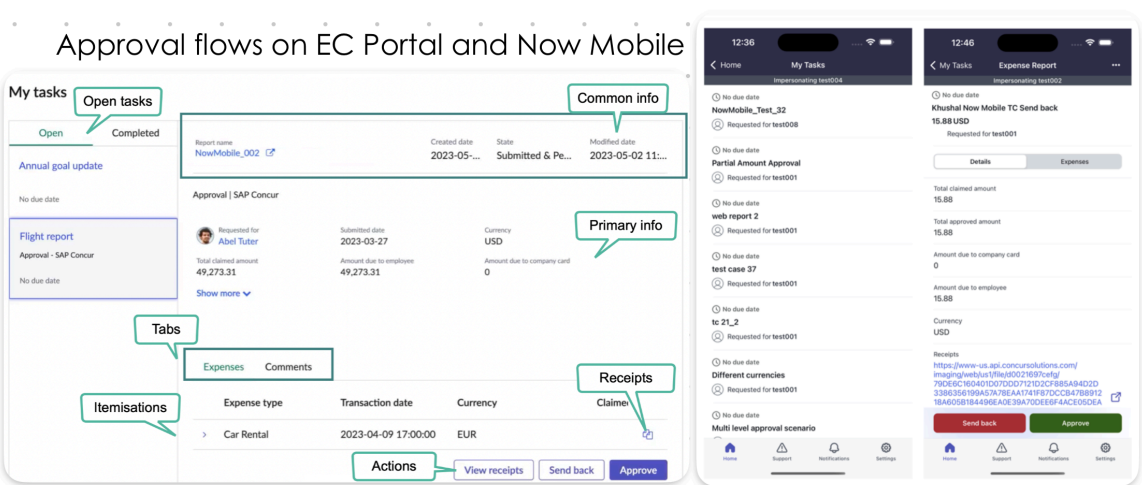
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque configuration de tâche est associée à une table qui est une extension de la configuration des actions à faire. Définissez les sections de configuration de tâche suivantes :

- Configuration de la tâche
- Informations courantes
- Informations primaires
- Configuration de l'onglet
- Actions

Voici un exemple d’illustration de la façon dont ces configurations apparaissent sur la page des approbations.

Workflow de centre d’approbation dans Centre des employés



Les informations affichées dans chaque section de la page dépendent du type de demande d’approbation individuel. Lorsqu’une section configurable n’a pas de valeur spécifiée ou lorsqu’un utilisateur n’a pas l’autorisation ; Les informations ne sont pas affichées.

- Personnalisez l’expérience en incorporant des widgets pour toutes les sections, à l’exception de la configuration des tâches.
- Cliquez sur les URL pour obtenir des informations supplémentaires et obtenir du contexte.
- Utilisez le créateur de condition pour indiquer les conditions qu'une tâche doit remplir pour s'afficher sur la page des actions à faire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accéder à **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configurations des tâches**, cliquez sur une configuration des tâches existante, puis accédez à la liste connexe Configuration de la **tâche** .
2. Cliquez sur un enregistrement **Configuration de la tâche** existant.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la tâche

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de la tâche.
Application	Application pour la configuration de la tâche.
Actif	Cochez cette case pour activer la configuration de tâche à utiliser.
Table	Nom de la table configurée dans la configuration des tâches à laquelle la configuration de tâche est associée.
Conditions supplémentaires	Conditions qu'une tâche doit remplir pour appliquer la configuration. Vous pouvez remonter pas à pas vers la table associée pour définir des conditions sur d'autres colonnes de la table. Les conditions sont implémentées par-dessus les conditions de la configuration des actions à faire. Utilisez les conditions afin de répondre à vos besoins.
Colonne de référence	Pour définir des conditions à la table non associée, utilisez une colonne de référence de la table sélectionnée pour aider à définir des conditions sur des tables de référence. Par exemple, la colonne de référence des approbations est **sysapproval**. **Remarque :** Si la demande soumise sous-jacente est stockée dans une table autre que Tâche, sélectionnez `Source table`.
Table de référence	Table de référence provenant de la table ci-dessus afin de définir les conditions concernant les tables de référence. Pour les demandes, la table de référence est **sc_request**. Vous pouvez sélectionner des tables de tâches ou d'autres tables dans une configuration de tâche telle que `sn_wsd_rsv_reservation`. Utilisez également des **points d'extension scriptés** pour créer `sn_ex_sp.RefNonTaskTables`des .

4. Accédez à **Informations courantes** pour configurer l'en-tête de configuration des actions à faire.

Formulaire Informations courantes

Champ	Description
Type de champs d'informations courantes	Sélectionnez l'une des options suivantes pour choisir les champs de la table parente ou de la table de référence comme informations communes. ○ **Champs** ○ **Personnalisé**
Champs d'informations courantes : **champs**	Champs que vous sélectionnez dans la table parente pour apparaître en tant qu'informations communes. Lorsque vous sélectionnez **Champs**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	dans la table parente, par exemple *`Approval for.Number, Due date, Created, State`*, les champs apparaissent sous forme d'informations communes. **Remarque :** lorsque vous sélectionnez plus de quatre champs, un message d'erreur s'affiche.
Champs d'informations courantes : **personnalisés**	Champs que vous spécifiez à partir de la table parente et/ou de référence pour s'afficher en tant qu'informations communes. Lorsque vous spécifiez des champs **personnalisés** tels que *`{reference_table.number},{table.state}`*, les champs de nombre et d'état apparaissent sous forme d'informations communes.
Lien vers la tâche	Lien qui ouvre la tâche parente ou les liens externes. Vous pouvez lier les approbations à une table de tâches ou d'autres tables. Lorsque vous sélectionnez l'option **Externe** pour ouvrir le lien dans un nouvel onglet. Ajoute également une icône pour indiquer un lien externe. Sélectionnez l'une des options en tant que **source d'URL** à afficher en tant qu'URL. ○ Lorsque vous sélectionnez **Personnalisé**, spécifiez directement l'URL. L'URL peut contenir des valeurs de table et de table de référence. Par exemple, *`{table.<fieldname>} or {reference_table.<fieldname>}`*. ○ Lorsque vous sélectionnez **Champs**, mappez un champ à partir de la table et spécifiez une valeur de paramètre de page. ○ Lorsque vous sélectionnez **Page**, spécifiez les valeurs des paramètres de page (par exemple, esc_kb_category) et de page. **Remarque :** Ces options s'affichent uniquement pour les tables autres que Tâche et lorsque vous sélectionnez **Lien vers la tâche**.

Traduction automatique

5. Accédez à **Informations primaires** pour configurer les détails.

Formulaire Informations primaires

Champ	Description
Utiliser le widget	Sélectionnez cette option pour utiliser le widget et les paramètres de widget afin de personnaliser l'expérience des **informations primaires**.
Widget	Widget à afficher dans la section Informations primaires. Sélectionnez le widget dans la liste. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Utiliser le widget** est sélectionnée. Vous pouvez intégrer un widget personnalisé ou prêt à l'emploi pour l'ensemble de la section primaire.
Paramètres de widget	Liste des paramètres de widget séparés par des virgules. Vous pouvez spécifier une combinaison de texte statique et dynamique dans les

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	valeurs des paramètres du widget. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Utiliser le widget** est sélectionnée.
Type de titre	Indique le type de titre que vous souhaitez afficher dans les tâches. ○ **Personnalisé** : indique le texte personnalisé qui apparaît comme les détails de configuration des tâches. ○ **Champs** : mappe un champ à partir de la table que vous avez sélectionnée pour qu'il apparaisse comme titre.
Titre	Titre de l'enregistrement. ○ Apparaît lorsque vous sélectionnez **Personnalisé** dans la liste **Type de titre**. Spécifiez une combinaison de valeurs de texte statique et de champ dynamique comme titre. ▪ Pour définir le titre à partir de la table, utilisez la table `{table.field_name}`. ▪ Pour définir le titre à partir de la table de référence, utilisez la table `{reference_table.field_name2}`de référence . Le nom de champ indique que la variable doit être remplacée par les noms de colonnes des tables respectives. **Remarque :** Assurez-vous d'ajouter `table.` ou `reference_table.` comme préfixe pour éviter les problèmes de rendu. ○ Apparaît lorsque vous sélectionnez **Champ** dans la liste **Type de titre**. Mappez un champ de la table que vous avez sélectionné pour s'afficher comme titre.
Page	Page que vous souhaitez ouvrir lorsque vous cliquez sur le lien. Ce champ (kb_article_view) s'affiche uniquement lorsque la colonne Référence est Table source et que la table Référence est Connaissances (kb_knowledge).
Paramètres de page	Des paramètres supplémentaires sont requis par certaines pages pour rechercher un enregistrement (sysparam_article).
Champs	Les champs que vous souhaitez voir apparaître dans la ligne de détail des tâches. Les champs disponibles dépendent de la table que vous avez sélectionnée. Apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez **Champs parents** dans la liste **Type de détail**.
Champs (table de référence)	Indique les champs que vous voulez afficher comme détails de configuration des tâches. Si vous sélectionnez plusieurs champs, ils sont séparés par un tiret. Apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez **Champs** dans la liste **Type de détail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Le mappage de champ de prix de la section Primaire pour l’enregistrement de demande prêt à l’emploi est supprimé. Toutefois, l’administrateur peut l’ajouter si nécessaire.

6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des onglets

Champ	Description
Type	Type d'onglet dépendant de l'affichage d'un widget. Les options possibles sont les suivantes : ◦ Flux d’activité : pour afficher l’activité de la tâche ou de la demande source. ◦ Éléments de ligne : pour afficher la relation parent-enfant dans plusieurs lignes. ◦ Pièces jointes : permet d'ajouter ou d'afficher les pièces jointes à partir de la tâche ou de la demande source. ◦ Personnalisé : permet de sélectionner un widget et des paramètres. ◦ Outil de synthèse de variables : permet d'afficher uniquement les variables que l'utilisateur avait sélectionnées lors de la demande de l'élément dans un format résumé. ◦ Éditeur de variable (lecture seule) : permet d'afficher toutes les variables présentes dans la tâche au format lors de la création de la demande. ◦ Éléments de ligne sélectionnables : pour afficher plusieurs éléments de ligne que vous pouvez sélectionner et effectuer des actions par lots. **Remarque :** Cette option vous permet de filtrer les demandes par état.
Source	Source pour le type sélectionné.
Table	Nom de la table à laquelle l'onglet est associé.
Nom d'affichage	Nom d'affichage de l'onglet.
Application	Application associée à la configuration d'approbation.
Ordre	Ordre dans lequel l’onglet est affiché dans la section Onglets.
Visible	Conditions de la visibilité de l'onglet.
Script	Option permettant d'activer l'ajout d'un script pour la visibilité de l'onglet. Par défaut, cette case est décochée.
Script visible	Script pour la visibilité de l'onglet. ◦ Si le script renvoie la valeur true, l'onglet est visible sur la page Ticket standard. ◦ Si le script renvoie la valeur false, l'onglet n'est pas visible sur la page Ticket standard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ce champ s'affiche uniquement si la case **Script** est cochée.
Widget	Widget affiché dans la section Onglets. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.
Paramètres de widget	Liste des paramètres de widget d'onglets séparés par des virgules.

7. Cliquez sur **Actions** pour rechercher et sélectionner le groupe d'actions requis. Sélectionnez **Groupe d'actions d'approbations** pour afficher les actions fréquemment utilisées telles que **Approuver** ou **Rejeter**. Pour plus d'informations, consultez Cadre de travail de l'action.
8. **Facultatif :** Ajoutez des **commentaires** dans un widget personnalisé pour afficher des commentaires.

   Remarque :

   - Assurez-vous de disposer des autorisations d'écriture pour le champ Commentaire. Vérifiez l'ACL et accordez des autorisations pour ajouter des commentaires.
   - Pour plus d'informations sur l'ajout de commentaires lors du rejet d'une demande d'approbation, reportez-vous à la section https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0760283 .

9. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Résultats

Sur la base de cette configuration, les approbateurs voient les informations importantes contextuelles sur l'approbation et terminent l'approbation. Pour plus d'informations de référence, reportez-vous à la section Référence d'expérience d'approbation.

Remarque :
Un utilisateur doit avoir le rôle approval_user ou business_stakeholder pour approuver les demandes IT (ne s'applique pas à d'autres demandes telles que les approbations RH) sur Centre des employés. La validation des rôles n'a pas été implémentée dans Core UI16, car la modification des ACL dans UI16 peut avoir des implications plus larges au niveau de Now Platform.

Utilisez le **groupe d'actions Approbations** prêt à l'emploi pour afficher les actions telles que **Approuver** et **Rejeter**. Pour plus d'informations, consultez Cadre de travail de l'action.

Remarque :
Pour que les actions apparaissent dans le widget Mes éléments, vous pouvez ajouter le **groupe d'actions Approbations** prêtes à l'emploi à partir de **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configurations des tâches**, cliquez sur une configuration de tâches existante, accédez à l'enregistrement **Détails** de configuration des tâches et utilisez le **groupe d'actions Approbations** prêtes à l'emploi sous **Mappage de champs**.

.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Utiliser l'expérience d'approbation

Approbations dans Now Mobile

Cadre de travail de l'action

Intégrations de centre d'approbation

L'intégration du Centre d'approbation à différentes applications externes permet à différents points d'accès de remplir les tâches d'approbation organisationnelle.

Intégration du centre des approbations à SAP Concur

Facilitez l'accès à toutes les approbations actives d'applications d'entreprise externes telles que SAP Concur à partir de Centre des employés – Pro. Le spoke SAP Concur a été conçu par Bristlecone, Inc.

À l'aide de l'intégration du centre des approbations avec SAP Concur, vous pouvez effectuer les actions suivantes à partir de Centre des employés – Pro:

- Importez les rapports SAP Concur et les métadonnées de dépenses dans une ServiceNow application.
- Affichez les rapports de dépenses, les éléments de ligne de dépenses, les reçus, les ventilations et les commentaires SAP Concur de votre ServiceNow instance.
- Permettez aux approbateurs d'afficher, de renvoyer et d'approuver les tâches directement à partir de Centre des employés – Pro.

Prérequis

N'oubliez pas les informations suivantes avant de commencer l'intégration :

- Assurez-vous d'installer les modules d'extension suivants :
  - Centre des employés – Pro
  - SAP Spoke Concur 2.0.0 et versions ultérieures *(sn_sap_concur_spok)*
  - Intégration du centre des approbations au SAP module d'extension Concur *sn_ex_cnc*
  - Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise

    Remarque :
    Ce cadre de travail est installé avec Centre des employés – Pro.

- L'intégration du centre des approbations à SAP Concur est prise en charge avec Centre des employés Utah correctif 3 en tant que version minimale prise en charge pour que la fonctionnalité fonctionne sur Utah.
- Comprendre comment Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise fonctionne, voir Utiliser Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise et Afficher les tâches d'un système tiers
- Intégrez Intégration du centre des approbations à SAP Concur à ServiceNow, créez des enregistrements d'informations d'identification et créez des enregistrements de connexion comme expliqué dans SAP Concur Spoke .
- Comprendre les notions de base des intégrations et des processus business SAP Concur .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les RCA générés après l'installation présentent l'état **Demandé** et vous devez les marquer manuellement comme **Autorisé**, ce qui peut prendre un certain temps. Pour automatiser les approbations RCA pour n'importe quel enregistrement, vous pouvez exécuter le script d'approbation RCA en bloc EC où le périmètre source est l'une des applications Expérience des employés.

Workflow des approbations SAP Concur

L'expérience des approbations vous permet d'effectuer Centre des employés – Pro les actions suivantes :

- Synchronisez les notes de frais SAP Concur avec la page **Mes tâches** sur Centre des employés – Pro.
- Affichez et gérez les rapports de dépenses, les éléments de ligne de dépense, les reçus, les ventilations et les commentaires.
- Permettez aux approbateurs d'effectuer des actions rapides telles qu'approuver ou renvoyer une demande avec des commentaires.
- Exploitez les flux d'utilisateurs Concur et les flux d'approbation à partir du concentrateur d'approbations.

Gérer les approbations depuis SAP Concur

En tant qu'administrateur, vous pouvez synchroniser, afficher, suivre et répondre aux demandes d'autres applications d'entreprise telles que SAP Concur à partir d'un emplacement unifié Centre des employés – Pro .

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Affichez les notes de frais, les ventilations et les reçus du compte SAP Concur à partir de votre ServiceNow instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Configuration Concur** (sn_ex_cnc_concur_configuration).
2. Cliquez sur **Nouveau** ou mettez à jour la configuration existante.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration

Champ	Description
URL de base	URL de base de l'instance. Par exemple, en supposant que l'URL de base est https://api.example.com/, le point de terminaison /reports fait référence à https://api.example.com/reports.
Chemin d'accès relatif au rapport	Chemin d'accès relatif du rapport /goto/expense-report/{report_id}.
Actif	État de l'application Web. Ce n'est que lorsqu'une configuration Concur est active que l'URL du rapport est renseignée dans la table Rapports de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	dépenses Concur. La même URL est utilisée par l'interface utilisateur de la page **Ma tâche** pour rediriger vers le système Concur.
Domaine	Domaine de la configuration. Ce champ est automatiquement renseigné en fonction du domaine actuel et est utilisé pour la séparation de domaine. Par domaine, une seule configuration Concur peut être à l'état actif.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La configuration est terminée.

Résultats
L'URL de base et le chemin d'accès relatif permettent d'afficher les rapports et les métadonnées de dépenses extraits de SAP Concur. L'URL de base et le chemin d'accès relatif permettent à l'approbateur d'accéder à SAP Concur à partir de l'approbation ou du rapport respectif pour plus de détails.

Renseigner le rapport et les métadonnées SAP Concur

En tant qu'administrateur, récupérez les métadonnées des rapports à partir d'autres applications d'entreprise telles que SAP Concur. Affichez les rapports de dépenses, les ventilations et les reçus Concur de votre ServiceNow instance.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin et sn_hr_integr_fw.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous synchronisez des demandes, vous pouvez afficher, suivre et gérer les demandes en attente de SAP Concur directement à partir de Centre des employés – Pro.

Procédure
1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour extraire les données.

   a. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Source**, sélectionnez **Intégration Concur**, puis cliquez sur **Exécuter la tâche** pour extraire le rapport de dépenses Concur.
   Cette tâche utilise le service **Extraire les rapports Concur** pour extraire les données de l'utilisateur et du rapport à l'aide du flux **Obtenir des rapports Concur** disponible.

   b. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés** et exécuter la tâche **Extraire les rapports Concur** pour synchroniser automatiquement les mises à jour selon un calendrier configuré ou en fonction des besoins.

   Par défaut, les rapports Concur sont synchronisés quotidiennement et les données des trois derniers mois sont extraites. L'administrateur peut configurer la fréquence de la tâche planifiée.

   Remarque :
   Pour s'assurer que vous disposez des dernières données de Concur, la tâche planifiée quotidienne récupère les nouveaux enregistrements et tout changement apporté aux enregistrements existants.

2. **Facultatif :** Vérifier la progression de la tâche à partir de **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Suivi de la tâche.**

3. **Facultatif :** Vérifiez les données renseignées à partir des tables suivantes :

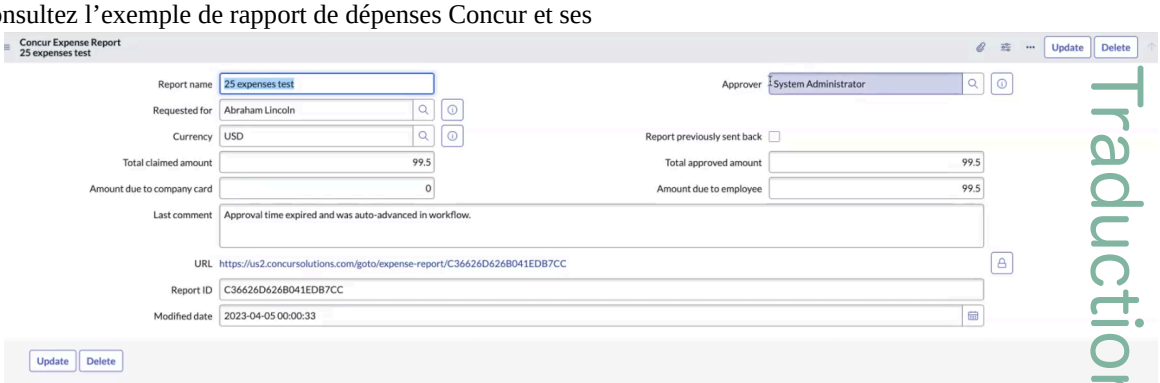
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Phase intermédiaire de rapport de dépenses Concur (sn_ex_cnc_concur_report_staging)
- Rapport de dépenses Concur (sn_ex_cnc_concur_report)
- Mappages des utilisateurs Concur (sn_sap_concur_spok_sap_concur_user_mappings)
- Détails de synchronisation Concur (sn_ex_cnc_concur_sync_details)
- Entrée de dépense Concur (sn_ex_cnc_concur_expense)
- Commentaires Concur (sn_ex_cnc_concur_comment)

Remarque :
Les données d'entrée de dépense et de commentaires Concur sont renseignées en temps réel lorsque l'approbateur clique sur la demande ouverte sur la page **Mes tâches** .

Les tables affichent les rapports de dépenses et les métadonnées associées. Consultez l'exemple de rapport de dépenses Concur et ses métadonnées.



Trouble?
Si les rapports n'apparaissent pas dans le rapport de dépenses Concur (sn_ex_cnc_concur_report), vérifiez les informations d'identification (oauth_2_0_credentials) avec les noms *`SAP Concur`* et *`SAP Concur v4 Credentials`*. Si les informations d'identification sont correctes, consultez Obtenir l'exécution du flux **de rapports Concur** pour plus d'informations.

Résultats
L'intégration SAP Concur synchronise automatiquement les demandes et affiche les demandes ouvertes en attente dans **Mes tâches**.

Que faire ensuite
Vous pouvez accéder à **Tous** > **Centre des employés** > **SAP Concur Spoke** > **Détails de synchronisation Concur** pour vérifier l'horodatage de la dernière synchronisation.

- Seules les demandes ouvertes sont affichées sur la page **Mes tâches** des approbateurs.
- Les changements apportés aux rapports et aux demandes sont reflétés lorsque l'approbateur sélectionne la tâche ouverte.
- (Facultatif) Vous pouvez désactiver la tâche planifiée en marquant la tâche inactive à partir de **Définition du système** > **Tâche planifiée**.

Passer à la configuration des tâches et utiliser **l'approbation par défaut | Configuration des tâches SAP Concur** .

Utiliser la configuration de tâche pour les approbations SAP Concur

À l'aide de la configuration des tâches par défaut, vous pouvez fournir aux approbateurs des informations plus contextuelles sur les demandes d'approbation afin de améliorer les workflows d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Les **configurations des tâches** (sn_hr_sp_todos_config) suivantes sont disponibles par défaut.

- Rapport de dépenses Concur : approbation
- Rapport de dépenses Concur : terminé

Les configurations des tâches sont basées sur la table **des tâches d'intégration extraite** et affichent les approbations Concur ouvertes et terminées dans Mes tâches. Pour plus d'informations sur la configuration des tâches, voir Activer la configuration des tâches pour les approbations

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accéder à **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configuration des tâches**, cliquez sur une configuration des tâches existante, puis accédez à la liste connexe Configuration de la **tâche** .
2. Cliquez sur **Nouveau** ou modifiez un enregistrement de configuration de tâche existant tel que **Approbation | SAP Concur**.
3. Comprendre la configuration comme expliqué dans Activer la configuration des tâches pour les approbations
4. Utilisez la configuration par défaut ou modifiez-la selon vos besoins professionnels.
   - Utilisez le créateur de condition pour indiquer les conditions qu'une tâche doit remplir pour s'afficher sur la page des actions à faire. Par exemple, l'état des tâches est *open*, la table source est *sn_ex_cnc_concur_report*et Actif est *true* et ainsi de suite.
   - Nom de table configuré dans la configuration des tâches à laquelle la configuration de tâche est associée *Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]*.
   - La table de référence est **Rapport de dépenses Concur** [sn_ex_cnc_concur_report].
   - Utilisez les champs {reference_table.name},{reference_table.report_created_date}, {reference_table.approval_status_name} pour afficher le nom de la table, la date de création et l'état.
   - Assurez-vous de configurer les paramètres du widget en fonction de vos besoins. Par exemple, définissez la *showItemizations* valeur et *showAttachments* sur **vrai** pour afficher les pièces jointes et les ventilations. Lorsque *showReportTotals* la valeur est vraie, le rapport affiche la somme totale de toutes les dépenses.
5. Utilisez la configuration des onglets par défaut **Dépenses** et **commentaires**ou modifiez-la en fonction de vos besoins.
   - L'onglet **Dépenses** affiche toutes les dépenses pour le rapport Concur. Les widgets sont **Concur Expenses** et **Concur Expenses Mobile**. Vous pouvez afficher les ventilations et les reçus.
   - L'onglet **Commentaires** affiche tous les commentaires pour le rapport Concur. Le widget est **Commentaires Concur**.
6. Cliquez sur **Actions** pour rechercher et sélectionner le groupe d'actions requis.
   Sélectionnez les **actions Concur** pour afficher les actions fréquemment utilisées, telles que **Approuver**, **Afficher les reçus** et **Renvoyer**. Pour plus d'informations, consultez Cadre de travail de l'action.
7. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

En fonction de cette configuration, les approbateurs voient les informations contextuelles sur l'approbation Concur et traitent l'approbation. Pour plus d'informations de référence, reportez-vous à la section Référence d'expérience d'approbation.

Que faire ensuite

Les utilisateurs approbateurs peuvent afficher les informations et traiter les approbations. Pour plus d'informations, voir Utiliser l'expérience d'approbation

Intégration du centre des approbations à Workday

Facilitez l'accès à toutes les approbations actives d'applications d'entreprise externes, par exemple Workday à partir de Centre des employés – Pro. Le Workday spoke est conçu par Bristlecone, Inc.

À l'aide de l'intégration du centre des approbations à Workday, vous pouvez effectuer les actions suivantes à partir de Centre des employés – Pro:

- Extrayez les informations sur les employés des demandes de congés, des demandes de congés correctes, des congés, des feuilles de temps, des changements de poste, des demandes d'emploi, de la résiliation, de l'autorisation de Workday dépense et des détails de rémunération vers une ServiceNow application.
- Affichez les Workday informations de votre ServiceNow instance.
- Permettez aux approbateurs d'afficher, de rejeter et d'approuver les tâches directement à partir de Centre des employés – Pro.

Configurer l'application

Assurez-vous d'avoir les dernières versions des modules d'extension suivants :

- Centre des employés – Pro
- HR Service Delivery Integration with Workday 3.0.0

  Remarque :
  Mise à niveau de la version 2.0.6 vers la version 3.0.0

- Spoke RH Workday
- Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise. Ce cadre de travail est installé avec Centre des employés – Pro.

Prérequis

Avant de commencer à travailler sur l'intégration Workday , familiarisez-vous avec les étapes suivantes.

- Assurez-vous de disposer de la licence HRSD Pro/Enterprise qui inclut EC Pro. Workday L'intégration n'est pas disponible pour Centre des employés – Pro l'application autonome.
- Comprendre comment Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise fonctionne, voir Utiliser Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise et Afficher les tâches d'un système tiers
- Intégrez Workday à ServiceNow, comme expliqué dans Workday HR Spoke et Connections and Credentials .
- Activez et exécutez le flux de planification qui extrait les détails de l'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Activer les flux de planification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Comprendre les composants installés comme expliqué dans Composants installés avec HR Service Delivery Integration with Workday
- Comprendre les bases de l'intégration de Workday et des processus business.

Remarque :
Les RCA générés après l'installation présentent l'état **Demandé** et vous devez les marquer manuellement comme **Autorisé**, ce qui peut prendre un certain temps. Pour automatiser les approbations RCA pour n'importe quel enregistrement, vous pouvez exécuter le script d'approbation RCA en bloc EC où le périmètre source est l'une des applications Expérience des employés.

Workday Workflow des approbations

Améliorez la productivité en gérant les flux d'approbation de tiers à partir de Centre des employés – Pro. Voici une liste des configurations de tâches prises en charge Workday .

Workday Tables prises en charge

Configuration des tâches	Nom de la table
Tâches pour la demande de changement de tâche	sn_hr_workday_job_change_request_todos
Tâches pour la demande de requisition de tâche	sn_hr_workday_job_requisition_request_todos
Tâches pour la demande de congé	sn_hr_workday_leave_of_absence_request_todos
Tâches pour la demande d'autorisation de dépense	sn_hr_workday_spend_authorization_request_todos
Tâches pour la demande d'arrêt	sn_hr_workday_termination_request_todos
Tâches de demande de congés	sn_hr_workday_time_off_request_todos
Tâches de demande de congés correctes	sn_hr_workday_correct_time_off_request_todos
Tâches pour la demande de feuille de temps	sn_hr_workday_todo
Tâches pour la demande de changement d'indemnisation	sn_hr_workday_compensation_change_request_todos

Par défaut, les configurations des tâches sont disponibles pour **Ouvert** et **Terminé**.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les champs concernant les congés, les feuilles de temps, les congés, les changements de rémunération, les changements de tâche, les demandes d'emploi ou les congés, consultez le spoke Workday RH .

Pour plus d'informations de référence, reportez-vous à la section Référence d'expérience d'approbation.

Extraire des Workday rapports

En tant qu'administrateur, extrayez les métadonnées des rapports à partir d'autres applications d'entreprise telles que Workday. Affichez les rapports, les Workday congés, les compensations et d'autres informations de votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday.admin, sp_admin et sn_hr_integr_fw.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tâches transmises par pull Workday** > **Tâches pour l'approbation de la configuration Workday** et définissez la valeur **Actif** sur **Vrai** pour exécuter les rapports.
2. **Configurez l'intervalle de chargement** et **l'heure de début du chargement initial** comme expliqué dans Configurer les actions à faire Workday.
3. Activez le flux de planification qui extrait les données de Workday comme expliqué dans Activer les flux de planification.
   En fonction de la configuration et des autorisations, les données avec les nouveaux enregistrements et tout changement apporté aux enregistrements existants sont extraites vers les enregistrements intermédiaires.
4. Vérifier la progression de la tâche à partir de **Tous** > **Tâches transmises par pull Workday** > **Suivi des tâches d'intégration Workday.**
   Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails du suivi des tâches depuis Workday et Afficher les tâches de Workday.
5. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** pour vérifier les enregistrements de préparation, de tâches et d'éléments de tâches.
   Voici un exemple de demande de changement d'indemnisation. Vous pouvez afficher les enregistrements similaires pour d'autres configurations de tâches.
   - Étape de la demande de changement d'indemnisation [*sn_hr_workday_compensation_change_request_staging*]
   - Tâches pour la demande de changement d'indemnisation [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos*]
   - Éléments des tâches pour la demande de changement d'indemnisation [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos_items*]
6. Consultez l'exemple Workday de rapport et ses métadonnées.
   Une fois les données extraites dans les tables intermédiaires, utilisez des cartes de transformation pour déplacer les données vers les tables cibles.

   Remarque :
   Si les données d'événement n'apparaissent pas sur la table d'événements Workday, vérifiez les informations d'identification Workday. Si les informations d'identification sont correctes, vérifiez Exécuter l'exécution **du flux d'intégration Workday** et l'exécution du flux secondaire **Extraction des tâches Workday Scheduled Import** pour en savoir plus.

7. Utilisez des cartes de transformation et vérifiez les relations des données entre la table source et la table cible comme expliqué dans Utiliser les cartes de transformation.
   Les données extraites sont maintenant transformées pour être affichées dans **Mes tâches**.

   Remarque :
   Lorsque les tâches ne se chargent pas sur la page mes tâches, vérifiez la transformation des données dans les enregistrements de préparation, de tâches et d'éléments de tâches. Si vous rencontrez des problèmes, consultez Informations d'identification et exécution du flux pour plus d'informations.

Résultats

L'intégration Workday synchronise automatiquement les demandes et transforme les données pour afficher les demandes ouvertes en attente Workday dans **Mes tâches**.

Que faire ensuite

Passer à la **configuration des tâches** et utiliser l'approbation **par défaut | Configuration de tâche Workday** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour la protection des données, utilisez la politique de purge par défaut pour supprimer des données plus souvent. Par défaut, la purge des données a lieu une fois tous les 30 jours.

Remarque :
Pour protéger les données sensibles, veillez à supprimer le rôle d'administrateur RH de l'administrateur informatique. Cette étape garantit que seul l'administrateur RH [sn_hr_core.admin] a accès aux informations sensibles. Assurez-vous que seul l'administrateur RH [sn_hr_core.admin] a accès aux informations sensibles, comme expliqué dans Supprimer le rôle d'administrateur RH des administrateurs du système informatique

- Seules les demandes ouvertes sont affichées sur la page **Mes tâches** des approbateurs.
- Les changements apportés aux rapports et aux demandes sont reflétés lorsque l'approbateur sélectionne la tâche ouverte.

Configurer les actions à faire Workday

Stockez les paramètres de configuration unique permettant de transmettre des tâches par pull depuis Workday vers l'application ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tâches transmises par pull Workday** > **Configuration des tâches transmises par pull**.
   Pour plus d'informations sur la création de rapports d'actions à faire transmises par pull, consultez cet article de la base de connaissances .
2. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Actions de configuration à faire transmises par pull Workday

Champ	Description
Nom du rapport RAAS d'actions à faire Workday	Nom du rapport extrait de Workday. **Remarque :** assurez-vous de fournir le nom exact du rapport afin d'obtenir une synchronisation correcte.
Nom d'utilisateur du propriétaire du rapport d'actions à faire Workday	Propriétaire du rapport. **Remarque :** assurez-vous de fournir le nom exact du propriétaire afin d'obtenir une synchronisation correcte.
Date et heure de début du chargement initial	Date et heure auxquelles vous souhaitez transmettre les actions à faire par pull depuis Workday vers ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Intervalle de chargement	Intervalle pendant lequel vous souhaitez extraire des données, par exemple, en jours, mois ou heures. Exemple : pour le chargement initial, si vous souhaitez extraire les données des six derniers mois, définissez l'intervalle de chargement sur 15 jours. Les données sont extraites des six derniers mois (dans un ensemble de 15 jours) jusqu'à l'heure de début capturée dans le champ **Heure de début de la tâche** dans Suivi des tâches. Dans le cas où les données sont volumineuses, une erreur de délai d'expiration d'appel sortant s'affiche dans ServiceNow. Vous devez ensuite réduire l'intervalle de chargement. Si un flux de planification est exécuté toutes les 12 heures, les données sont toujours extraites jusqu'à l'heure actuelle.

Utiliser la configuration de la tâche pour Workday les approbations

À l'aide de la configuration des tâches par défaut, vous pouvez fournir aux approbateurs des informations plus contextuelles sur les demandes d'approbation afin de améliorer les workflows d'approbation.

Avant de commencer

Les configurations des tâches sont basées sur la table **des tâches d'intégration extraite** et affichent les approbations **ouverteset terminées** dans **Mes tâches**. Pour plus d'informations sur la configuration des tâches, voir Activer la configuration des tâches pour les approbations

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accéder à **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configuration des tâches**, cliquez sur une configuration des tâches existante, puis accédez à la liste connexe Configuration de la **tâche** .
2. Cliquez sur **Nouveau** ou modifiez un enregistrement de configuration de tâche existant tel que **Workday**.
3. Comprenez la configuration comme expliqué dans Activer la configuration des tâches pour les approbations pour plus d'informations contextuelles sur la demande.
4. Utilisez la configuration par défaut ou modifiez-la selon vos besoins professionnels.
   Nom de table configuré dans la configuration des tâches à laquelle la configuration de tâche est associée `Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]`.
5. Utilisez la configuration d'onglet par défaut ou modifiez-la en fonction de vos besoins.
   - L'onglet **Détails** affiche toutes les informations supplémentaires sur la demande.
   - L'onglet **Commentaires** affiche tous les commentaires sur la demande.
   - **L'onglet Pièces jointes** affiche toutes les pièces jointes concernant la demande.
6. Cliquez sur **Actions** pour rechercher et sélectionner le groupe d'actions requis.
   Sélectionnez les actions pour afficher les actions fréquemment utilisées, telles que **Approuver** ou **Rejeter**.
   Pour plus d'informations, consultez Cadre de travail de l'action.
7. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Résultats

En fonction de cette configuration, les approbateurs voient les informations contextuelles relatives à l'approbation Workday et traitent l'approbation. Pour plus d'informations de référence, reportez-vous à la section Référence d'expérience d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

En fonction de la configuration, l'approbateur peut voir les informations et traiter les approbations. Pour plus d'informations, consultez Utiliser l'expérience d'approbation.

Configurer la signature électronique pour les approbations

Le module d'extension Approbation avec signature électronique (com.glide.e_signature_approvals) permet aux utilisateurs d'approuver les demandes en authentifiant leurs informations d'identification de connexion.

Avant de commencer

Assurez-vous d'installer le module d'extension Approbation avec signature électronique (com.glide.e_signature_approvals) à partir de **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de l'activation, le module **d'extension Approbation avec signature électronique** ajoute une invite d'informations d'identification lorsqu'un approbateur tente d'approuver une demande à partir du menu contextuel de la liste. Activez les approbations de signatures électroniques table par table. Pour en savoir plus sur le module d'extension, consultez Approbation avec signature électronique .

Pour les approbations prêtes à l'emploi :

- Les utilisateurs d'approbation sont invités à signer électroniquement avant d'approuver ou de rejeter l'élément.
- Les utilisateurs d'approbation peuvent d'abord ajouter des commentaires et sans signature électronique.
- Lorsque vous annulez la signature électronique, la tâche reste dans les tâches en attente.
- Lorsque vous approuvez avec une signature électronique, la tâche passe à la section Terminé.

Les approbations de signatures électroniques assurent la sécurité, la conformité et la responsabilité en offrant aux utilisateurs la possibilité de saisir leurs identifiants de connexion avant d'effectuer une action.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Registres de signatures électroniques**.
2. Dans **Nom de table**, sélectionnez une table existante dans la liste déroulante.
   - **Table** : une liste de tables permettant de sélectionner la table qui nécessite une signature électronique.
   - **Activé** : lors de la sélection, une signature électronique est requise. Décochez cette option pour supprimer l'exigence de signature électronique.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

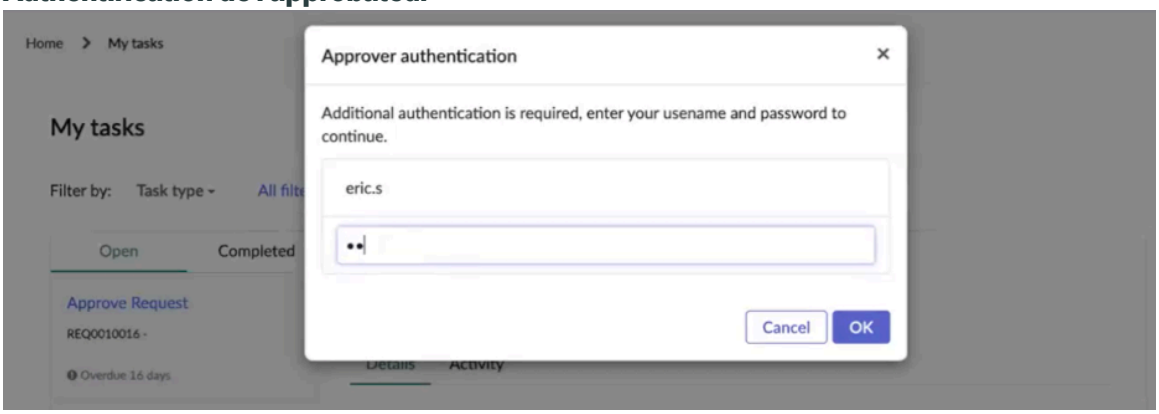
Résultats

Lorsque vous sélectionnez une table (sc_request) et activez la signature électronique, les approbateurs ne peuvent effectuer les actions d'approbation ou de rejet qu'après une authentification réussie des informations d'identification de l'utilisateur. La fenêtre d'authentification de l'approbateur redirige vers l'écran de connexion du fournisseur d'identité pour une instance activée SSO.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Authentification de l'approbateur



Remarque :
Lorsque vous n'effectuez pas de mise à niveau vers la dernière version de Centre des employés, la fenêtre d'authentification ne s'affiche pas.

Pour plus d'informations sur les approbations, reportez-vous à Utiliser l'expérience d'approbation.

Lanceur d'applications

Le Lanceur d'applications vous permet de fournir aux employés un accès en un clic à toutes leurs applications d'entreprise Web depuis Employee Center.

Synchronisez toutes vos applications d'entreprise à partir d'Azure AD et non SSO, enregistrez manuellement les applications personnalisées et permettez aux employés d'accéder à ces applications. Vous pouvez accéder aux applications à partir du widget de la page d'accueil d'Employee Center en contexte à partir des pages de rubrique dynamiques et via la recherche.

Le Lanceur d'applications améliore la productivité de vos employés en réduisant l'effort qu'implique la détection des applications et en éliminant le besoin d'utiliser les tableaux de bord SSO de cas d'utilisation unique. Avec le lanceur d'applications de Centre des employés – Pro, vous pouvez gérer les types d'applications suivants :

- **Applications SSO intégrées** : le Lanceur d'applications offre une intégration prédéfinie avec Azure AD. Si vous utilisez Microsoft Entra ID comme outil de gestion des identités et des accès, vous pouvez synchroniser automatiquement les applications enregistrées dans votre compte Azure AD à l'aide du Lanceur d'applications. Seules les applications auxquelles les utilisateurs ont accès dans SSO (telles que Microsoft Entra ID) s'affichent sur Employee Center. Le cadre de travail du Lanceur d'applications vous permet d'intégrer d'autres fournisseurs SSO et de synchroniser les applications inscrites. Pour connaître la disponibilité des spokes requis, des actions et les licences requises, consultez Concentrateur d'intégration.
- **Applications Web personnalisées (non SSO)** : inscrivez manuellement les applications qui ne sont pas inscrites dans SSO. Inscrivez les applications dans la table Application Web et définissez les critères d'utilisateur pour contrôler la visibilité.

Configurer les applications SSO et non SSO

Configurez à la fois les applications SSO intégrées et les applications personnalisées inscrites sur le widget de la page d'accueil ou sur la page de rubrique, gérez les préférences de widget et associez les applications aux rubriques. En tant qu'administrateur, vous pouvez inscrire des applications, synchroniser les applications disponibles et donner un accès en un clic aux applications. Vous pouvez associer des rubriques à des applications utiles pour les lancer directement depuis le portail des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez un lanceur d'applications unifié qui peut améliorer la productivité des employés.
- Configurez l'intégration, telle que la synchronisation des applications SSO, l'inscription d'applications personnalisées et l'affectation d'applications à des utilisateurs ou à des groupes.
- Affectez des applications personnalisées en fonction du rôle, de l'emplacement, de l'unité business, de l'équipe et d'autres critères.
- Définissez la visibilité et l'accès aux applications en fonction de l'utilisateur, du groupe d'utilisateurs et d'autres critères.
- Intégrez Azure AD et synchronisez les applications inscrites à partir du compte Azure AD connecté.
- Associez l'application à des rubriques pour la détection d'applications en contexte.
- Parcourez les applications selon les groupes suivants : **Favoris**, **Proposé**, **Catégories** et **Récent**.
- Améliorez la productivité et l'expérience des employés.
- Le lanceur d'applications est une fonctionnalité d'Employee Center Pro.

Expérience utilisateur et personnalisation de Mes applications

Organisez les applications sur le lanceur d'applications pour améliorer la détection d'applications et y accéder rapidement. Améliorez l'expérience utilisateur en simplifiant l'expérience de navigation à l'aide des groupes Proposé, Récent, Catégories et Favoris. Ces fonctionnalités sont activées par défaut, mais les administrateurs peuvent désactiver l'option ou ajuster les préférences d'affichage.

- **Catégorisation** : les administrateurs peuvent mapper les applications à une catégorie appropriée comme les finances, l'informatique, les événements, etc. Vous pouvez créer des catégories et affecter l'application à une ou plusieurs catégories d'application.
- **Proposé** : les administrateurs peuvent utiliser cette option pour promouvoir des applications nouvelles, importantes ou saisonnières pour une meilleure visibilité. Identifiez les applications importantes comme Proposé afin d'en améliorer la visibilité. Les applications Proposé font l'objet de préférences de visibilité et s'affichent en haut de la page, même lorsque des filtres ou des critères de tri sont appliqués.
- **Favoris** : les employés peuvent identifier les applications comme Favoris afin d'y accéder facilement. Placez un signet sur les applications que vous utilisez fréquemment pour y accéder rapidement.
- **Ouvert récemment** : les employés peuvent accéder aux applications récemment ouvertes à partir de la section Récemment ouvert.

Accès et visibilité des applications

Améliorez la découverte d'applications et la navigation sur le lanceur d'applications en configurant les paramètres d'accès et de visibilité. Découvrez comment le contrôle d'accès peut améliorer la découverte d'applications pour les employés et trouver les applications pertinentes auxquelles ils ont accès.

Pour plus d'informations, consultez Configurer la visibilité et l'accès aux applications.

Intégration du lanceur d'applications à Recherche IA

Découvrez comment Recherche IA est intégré au lanceur d'applications pour améliorer la détection et l'accès aux applications, voir Configurer les onglets de navigation de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assurez-vous de bien comprendre comment configurer et activer les options de Recherche IA, consultez les rubriques suivantes Recherche IA :

- Configuration Recherche IA
- Configuration des onglets de navigation dans Recherche IA
- Sources de recherche

Information associée

Enregistrer des applications Web personnalisées avec le lanceur d'applications

Affecter des rubriques aux applications Web

Synchroniser vos applications à partir de Microsoft Entra ID

Modifier l'affichage du widget de lanceur d'applications

Accéder aux applications à partir du lanceur d'applications

Configurer la visibilité et l'accès aux applications

Synchroniser vos applications à partir de Microsoft Entra ID

En tant qu'administrateur, vous pouvez synchroniser vos applications d'authentification unique et donner un accès en un clic aux applications. Vous pouvez associer des rubriques à des applications utiles pour les lancer directement depuis le portail.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin et admin

- La synchronisation du Lanceur d'applications des applications d'Azure n'est compatible qu'avec la dernière version du spoke Microsoft Entra ID. Assurez-vous de mettre à niveau le spoke Azure AD existant pour synchroniser les applications avec vos applications Web.
- L'intégration d'Azure AD permet à vos employés d'accéder et de gérer des applications préintégrées.
- Intégrez le spoke Azure AD à ServiceNow, créez des enregistrements d'informations d'identification et créez des enregistrements de connexion, comme décrit dans la page Configuration du spoke Azure AD .
- Prenez connaissance des fondamentaux du spoke Azure et des principaux du service.
- Activez l'accès à toutes les applications actives à l'aide d'une autorisation valide dans SSO sans demander d'informations d'identification de connexion.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Grâce au Lanceur d'applications avec Centre des employés – Pro, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Synchroniser les applications enregistrées du compte Azure AD connecté à votre widget d'applications.
- Activer l'accès aux applications en fonction des autorisations utilisateur pour Azure Identity Management.
- Gérer toutes les applications actives d'Azure AD dans votre instance.
- Configurer l'intégration des applications, telle que l'ajout, la création et l'affectation d'applications à des utilisateurs ou à des groupes.
- Modifier l'icône, l'étiquette et le lien de l'application ou marquer l'application comme inactive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'intégration d'Azure AD permet à vos employés d'accéder et de gérer des applications préintégrées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Applications Web**.
2. Cliquez sur **Mettre à jour les applications** pour extraire les applications du compte Azure. Toutes les applications Azure apparaissent. Consultez les informations suivantes :

Liste des applications

Champ	Description
Nom	Nom de l'application Web
Description	Description de l'application Web. **Remarque :** Pour les applications Azure, la description est vide en raison d'une limite de l'API Azure. Toutefois, vous pouvez ajouter la description manuellement.
Actifs	État de l'application Web. Seules les applications actives pour l'utilisateur sont affichées.
Catégories	Catégorie à laquelle l'application est affectée. Vous pouvez créer des catégories et affecter l'application à une ou plusieurs catégories d'application.
Source de l'application	Source de l'application : Azure : applications synchronisées par les administrateurs qui utilisent des intégrations externes telles que Azure
URL d'application	URL de l'application
Icône d'application	Icône de l'application Lorsqu'aucune icône de marque n'est configurée, une icône par défaut s'affiche. **Remarque :** Assurez-vous de configurer une icône de marque pour l'application afin d'améliorer l'expérience utilisateur.
URL de l'icône d'application	URL de l'icône de l'application
Disponible pour	Groupe d'utilisateurs pour lequel l'application est disponible. Définissez et sélectionnez le groupe d'utilisateurs en fonction de vos besoins professionnels. Ce champ est applicable uniquement aux applications personnalisées. La visibilité et l'accès aux applications dépendent de la configuration que vous avez de l'option **Disponible pour** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lorsque vous marquez une application comme **disponible pour** un utilisateur, l'application est visible et accessible dans les résultats de recherche.
Non disponible pour	Groupe d'utilisateurs pour lequel l'application n'est pas disponible. Les valeurs définies dans le champ **Non disponible** sont prioritaires par rapport au champ **Disponible pour**. Ce champ est applicable uniquement aux applications personnalisées. La visibilité et l'accès aux applications dépendent de votre configuration et de l'option **Non disponible pour** . **Remarque :** Lorsque vous marquez une application comme **non disponible pour** un utilisateur, l'application n'est pas visible et accessible dans les résultats de recherche.
L'enregistrement est mis à jour	Paramètre de mise à jour d'enregistrement indiquant si l'enregistrement de l'application Azure est mis à jour manuellement. La valeur devient True lors de changements manuels. Pour les applications personnalisées, la valeur par défaut est false. **Remarque :** Ce champ est applicable uniquement aux applications synchronisées avec l'intégration Azure.
Proposé	Option permettant d'identifier l'application comme Présenté. Utilisez l'option **Proposé** pour promouvoir des applications nouvelles, importantes ou saisonnières pour une meilleure visibilité. **Remarque :** les applications Proposé font l'objet de préférences d'affichage et apparaissent en haut de la page, même lorsque des filtres ou des critères de tri sont appliqués.

Remarque :
Les limites de l'API varient en fonction de la configuration multilocataire ou à locataire unique.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les applications sont extraites. Vous pouvez procéder à l'association des rubriques appropriées pour l'application.
4. Pour affecter les rubriques aux applications, consultez Affecter des rubriques aux applications Web.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Lorsque vous synchronisez des applications, vous pouvez afficher la liste des applications Azure et suivre l'état de l'exécution du flux à partir du lien connexe sur la page.

Que faire ensuite
Pour synchroniser les dernières applications, effectuez les actions suivantes :

- Cliquez sur **Mettre à jour les applications** à partir de **Tous** > **Centre des employés** > **Applications Web** pour synchroniser instantanément les mises à jour avec le rôle sn_hr_sp.esc_admin. Lorsque vous mettez à jour des applications, vous pouvez suivre l'état de l'exécution du flux à partir du lien connexe sur la page.
- Exécuter la tâche planifiée **Extraire les applications** à partir de **Définition du système** > **Travaux planifiés** pour synchroniser automatiquement les mises à jour selon les besoins ou une fois par jour.

Pour les mises à niveau : lorsque vous disposez d'un spoke Azure AD et d'une connexion et que vous effectuez une mise à niveau vers Employee Center Pro avec le Lanceur d'applications, les applications sont synchronisées via une tâche automatiquement et mises à jour tous les soirs. Pour désactiver la tâche d'extraction des applications, vous devez marquer la tâche comme inactive à partir de **Définition du système** > **Tâche planifiée**.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

En fonction des autorisations utilisateur, des fondamentaux du service et des applications mappées aux principaux du service Azure, les applications s'affichent dans le Lanceur d'applications. Vérifiez les principaux du service sous les principaux du service d'application Azure.

- Lorsque les autorisations d'accès utilisateur changent du côté d'Azure, les mises à jour sont synchronisées en temps réel sur le widget des applications. Pour afficher les modifications, reconnectez-vous à votre compte Azure.
- Les changements apportés aux métadonnées de l'application ne sont reflétés qu'après la synchronisation suivante.

Remarque :
Lorsqu'une application est masquée, les utilisateurs disposent toujours des autorisations connexes nécessaires jusqu'à la synchronisation suivante.

Intégration du lanceur d'applications avec Okta

À l'aide de l'intégration prête à l'emploi avec Okta, vous pouvez synchroniser automatiquement les applications enregistrées à partir d'Okta et donner à vos employés un accès en un clic à une liste personnalisée des applications affectées. Vos employés peuvent accéder facilement à toutes les applications actives avec une autorisation valide dans Okta sans spécifier la moindre information d'identification de connexion.

Avant de commencer

- La synchronisation du lanceur d'applications des applications d'Okta n'est compatible qu'avec la dernière version du spoke Okta. Assurez-vous de mettre à niveau le spoke Okta existant pour synchroniser les applications avec vos applications Web.
- Intégrez le spoke Okta à ServiceNow, Inc., créez des enregistrements d'informations d'identification et créez des enregistrements de connexion comme expliqué dans Configuration du spoke Okta .

Rôle requis : sp_admin, administrateur de taxonomie ou responsable de taxonomie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après la configuration du spoke, les applications Okta sont synchronisées quotidiennement vers une table d'applications Web à partir du compte Okta. Pour synchroniser les dernières applications, effectuez les actions suivantes :

- En tant que sn_hr_sp.esc_admin, accédez à **Tous** > **Centre des employés** > **Applications Web** > **Mettre à jour les applications** pour synchroniser les mises à jour instantanément.

  Lorsque vous mettez à jour des applications, vous pouvez suivre l'état de l'exécution du flux à partir du lien connexe sur la page.

- En tant qu'administrateur, synchronisez automatiquement les mises à jour en fonction des besoins ou une fois tous les jours en exécutant la tâche planifiée **Extraire les applications** à partir de **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Applications Web**.
2. Extrayez les applications à partir des intégrations externes Okta en cliquant sur **Mettre à jour les applications**.
   Toutes les applications Okta s'affichent avec les informations suivantes :

Applications

Champ	Description
Nom	Nom de l'application Web
Description	Description de l'application Web.
Actif	Le champ Active indique l'état de l'application. Seules les applications actives pour l'utilisateur sont affichées.
Catégories	Catégorie à laquelle l'application est affectée. Vous pouvez créer des catégories et affecter l'application à une ou plusieurs catégories d'application.
Source de l'application	Source de l'application. Applications Okta synchronisées par les administrateurs à l'aide des intégrations.
URL d'application	URL de l'application
Icône d'application	Icône de l'application
URL d'icône d'application	URL de l'icône de l'application
L'enregistrement est mis à jour	Paramètre de mise à jour d'enregistrement indiquant si l'enregistrement de l'application Okta est mis à jour manuellement. La valeur devient True lors de changements manuels apportés aux champs **Nom** et **URL d'application**. Pour les applications personnalisées, la valeur par défaut est false. **Remarque :** applicable uniquement aux applications synchronisées avec l'intégration Okta.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Proposé	Option permettant d'identifier l'application comme Présenté. Utilisez l'option **Proposé** pour promouvoir des applications nouvelles, importantes ou saisonnières pour une meilleure visibilité. **Remarque :** les applications Proposé font l'objet de préférences d'affichage et apparaissent en haut de la page, même lorsque des filtres ou des critères de tri sont appliqués.

Les applications sont extraites. Vous pouvez procéder à l'association des rubriques appropriés pour l'application.

3. Affectez les rubriques aux applications en suivant les étapes de la section Affecter des rubriques aux applications Web.

Résultats
Lorsque vous synchronisez des applications, vous pouvez afficher la liste des applications Okta. Suivez l'état de l'exécution du flux à partir du lien connexe *`Okta flow execution status`* sur la page.

Que faire ensuite
Pour les mises à niveau : lorsque vous disposez d'un spoke Okta et d'une connexion et que vous effectuez une mise à niveau vers Employee Center Pro avec la fonctionnalité du lanceur d'applications, les applications sont synchronisées via une tâche automatiquement et mises à jour tous les soirs. Pour désactiver la tâche d'extraction d'applications, vous devez marquer la tâche sur l'état inactif à partir de **Définition du système** > **Tâche planifiée**.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

En fonction des autorisations utilisateur et des applications mappées à Okta, les applications s'affichent dans le lanceur d'applications.

- Lorsque les autorisations d'accès utilisateur changent du côté d'Okta, les mises à jour sont synchronisées en temps réel sur le widget des applications. Pour afficher les modifications, reconnectez-vous à votre compte Centre des employés.
- Les modifications apportées aux métadonnées de l'application telles que la suppression, la modification de l'état ou la sélection de *`Do not display application icon to users`* ne sont reflétées qu'après la synchronisation suivante. Après la synchronisation, les applications sont marquées comme inactives et masquées par les utilisateurs.

Remarque : lorsqu'une application est masquée, les utilisateurs disposent toujours des autorisations connexes nécessaires jusqu'à la synchronisation suivante.

Enregistrer des applications Web personnalisées avec le lanceur d'applications

En tant qu'administrateur, vous pouvez inscrire des applications manuellement et donner un accès en un clic aux applications. Vous pouvez associer des rubriques aux applications pour détecter et lancer des applications utiles à partir de la page de rubrique.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin, administrateur de taxonomie ou responsable de taxonomie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Applications Web**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire.

Formulaire d'application

Champ	Description
Nom	Nom de l'application Web
Description	Description de l'application Web
Actifs	Indique l'état de l'application Web. Seules les applications actives pour l'utilisateur sont affichées.
Catégories	Catégorie à laquelle l'application est affectée. Vous pouvez créer des catégories et affecter l'application à une ou plusieurs catégories d'application.
Source de l'application	Source de l'application : ○ **Personnalisé** : applications inscrites par les administrateurs à l'aide de l'option Application Web EC ○ **Azure** : applications synchronisées par les administrateurs à l'aide d'intégrations externes telles que Azure
URL d'application	URL de l'application
Icône d'application	Icône de l'application Lorsqu'aucune icône de marque n'est configurée, une icône par défaut s'affiche. **Remarque :** Assurez-vous de configurer une icône de marque pour l'application afin d'améliorer l'expérience utilisateur.
URL de l'icône d'application	URL de l'icône de l'application
Disponible pour	Groupe d'utilisateurs pour lequel l'application est disponible. Définissez et sélectionnez le groupe d'utilisateurs en fonction de vos besoins professionnels. Applicable uniquement aux applications personnalisées. La visibilité et l'accès aux applications dépendent de la configuration que vous avez de l'option **Disponible pour** . **Remarque :** Lorsque vous marquez une application comme **disponible pour** un utilisateur, l'application est visible et accessible dans les résultats de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Non disponible pour	Groupe d'utilisateurs pour lequel l'application n'est pas disponible. Les valeurs définies dans le champ **Non disponible** sont prioritaires par rapport au champ **Disponible pour**. Applicable uniquement aux applications personnalisées. La visibilité et l’accès aux applications dépendent de la façon dont vous configurez l’option **Non disponible pour** . **Remarque :** Lorsque vous marquez une application comme **non disponible pour** un utilisateur, l’application n’est pas visible et accessible dans les résultats de recherche.
L'enregistrement est mis à jour	Paramètre de mise à jour d'enregistrement indiquant si l'enregistrement de l'application Azure est mis à jour manuellement. La valeur devient True lors de changements manuels apportés à l'enregistrement de l'application. Pour les applications personnalisées, la valeur par défaut est false. Ce marqueur est utilisé en interne pour exclure une application modifiée spécifique de la tâche de synchronisation de données classique. **Remarque :** Applicable uniquement aux applications synchronisées avec l'intégration Azure.
Proposé	Option permettant d'identifier l'application comme Présenté. Utilisez l'option **Proposé** pour promouvoir des applications nouvelles, importantes ou saisonnières pour une meilleure visibilité. **Remarque :** les applications Proposé font l'objet de préférences d'affichage et apparaissent en haut de la page, même lorsque des filtres ou des critères de tri sont appliqués.

Pour plus d'informations, consultez Configurer la visibilité et l’accès aux applications.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L’application est enregistrée. Vous pouvez procéder à l'association des rubriques appropriés pour l'application.
5. Suivez les étapes de Affecter des rubriques aux applications Web pour affecter des rubriques aux applications.
6. Cliquez sur **Mettre à jour** pour affecter les rubriques à une application.
7. Définissez le score **Ordre** pour déterminer l'affichage des applications sur la page de rubrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Par défaut, les applications s'affichent par ordre alphabétique. Lors de l'utilisation, l'ordre d'affichage devient **Utilisation récente** sur le widget de la page d'accueil.
- Pour les préférences d'affichage, configurez la séquence d'ordre en fonction des besoins de votre organisation.

Vous pouvez inscrire plusieurs applications en fonction de vos besoins.

Résultats

Lorsque vous créez des applications, vous pouvez afficher la liste des applications personnalisées.

Que faire ensuite

Vos employés peuvent accéder à toutes les applications et rubriques connexes. Consultez Accéder aux applications à partir du lanceur d'applications.

Configurer la visibilité et l'accès aux applications

Améliorez la découverte d'applications et la navigation sur le lanceur d'applications en configurant les paramètres d'accès et de visibilité.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur, administrateur ESC et gestionnaire de taxonomie.

Assurez-vous de configurer et d'activer les options de Recherche IA, consultez les rubriques suivantes Recherche IA :

- Configuration Recherche IA
- Configuration des onglets de navigation dans Recherche IA et balise **Application de recherche par défaut du portail ESC**

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent contrôler l'accès des utilisateurs en spécifiant qui peut ou ne peut pas utiliser l'application. Vous pouvez spécifier les utilisateurs pour lesquels l'application est **disponible et** pour lesquels elle **ne l'est pas**.

- Améliorez la découverte des applications pour que les employés trouvent les applications pertinentes plus rapidement et plus facilement.
- Améliorez la découverte d'applications à partir d'une expérience de recherche unifiée avec l'onglet **Applications** dans les résultats de recherche.
- Définissez les contrôles d'accès utilisateur pour garantir que les utilisateurs ne voient et accèdent qu'aux applications autorisées.
- Augmentez l'adoption et la productivité des applications enregistrées et personnalisées :
  - Pour les applications intégrées à Azure et Okta, l'accès de l'utilisateur doit être mis en cache lors du premier chargement du lanceur d'application.
  - Pour les applications personnalisées, les autorisations doivent être évaluées en temps réel pour chaque recherche.

Remarque :
Vous pouvez utiliser ce système de base de fonctionnalités avec le profil de recherche ESC par défaut. Pour les utilisateurs existants avec une configuration de recherche personnalisée, assurez-vous de mapper manuellement les changements au profil de recherche personnalisé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Applications Web**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Configurez le formulaire **d'application** comme expliqué dans Enregistrer des applications Web personnalisées avec le lanceur d'applications.
4. Configurez les options de contrôle d'accès utilisateur pour une visibilité et un accès aux applications.
   - **Disponible pour** : utilisateurs ou groupe d'utilisateurs pour lesquels l'application est accessible et visible.
   - **Non disponible pour** : utilisateurs ou groupe d'utilisateurs pour lesquels l'application n'est pas accessible et visible.
5. Cliquez sur **Envoyer** ou sur **Enregistrer**.

Résultats

En fonction de la configuration, les applications sont rendues visibles aux employés à la fois à partir du lanceur d'applications et des résultats Recherche IA.

Lorsqu'une application est **configurée Disponible pour** un utilisateur, les résultats de la recherche affichent les cartes d'application avec le nom, l'icône, la description et le lien vers les applications pertinentes auxquelles l'utilisateur a accès.

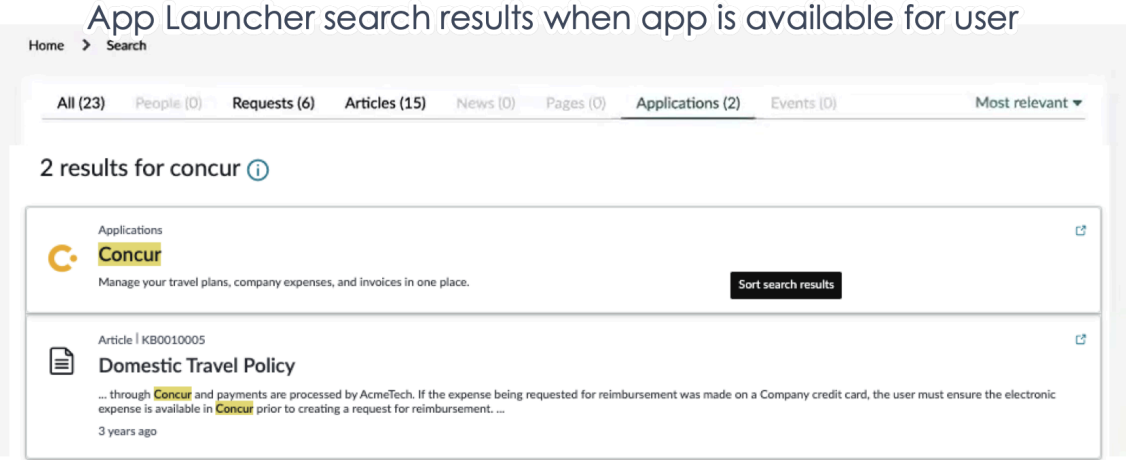
Remarque :
Lorsque l'application n'a pas d'icône de marque configurée, une icône par défaut s'affiche.

Traduction automatique

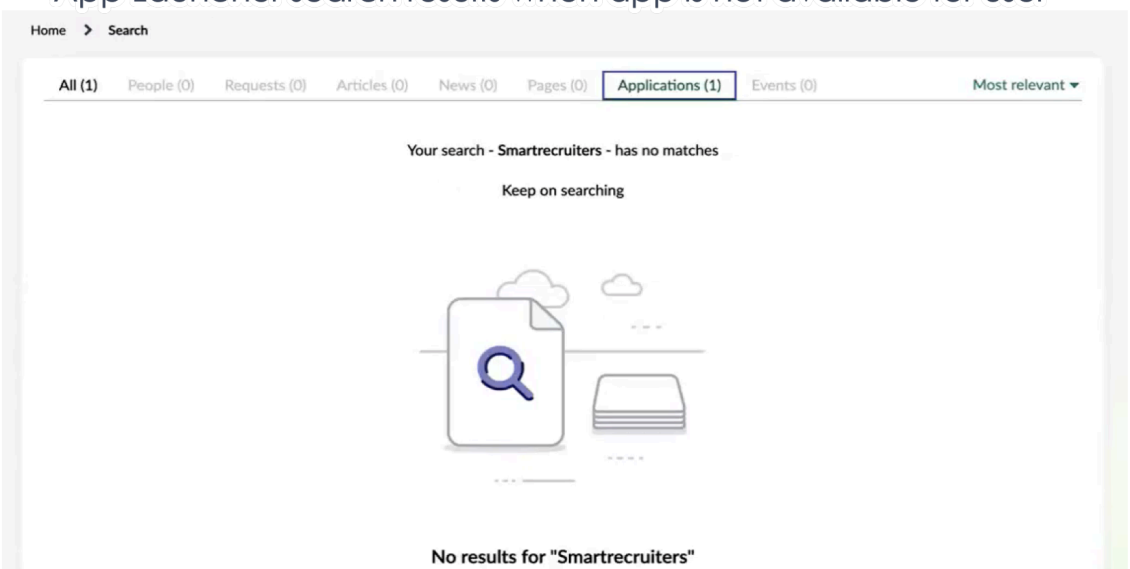
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats du lanceur d'applications et de la recherche IA

App Launcher search results when app is available for user



App Launcher search results when app is not available for user



Remarque :
Lorsque vous marquez une application comme **non disponible pour** un utilisateur, l'onglet d'application dans les résultats de la recherche indique le nombre. Toutefois, l'utilisateur ne peut pas voir ou accéder à l'application en raison des autorisations de l'utilisateur.

Information associée

Gérer les favoris

Affecter des rubriques aux applications Web

Associez des rubriques aux applications pour aider à les détecter et à les lancer directement depuis la page de rubrique.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de taxonomie, responsable de taxonomie ou contributeur de taxonomie

Procédure

1. Accéder à **Applications Web** > **Rubriques de l'application** > **Nouveau**.
2. Dans la boîte de dialogue **Sélectionner une rubrique**, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste Taxonomie, sélectionnez une taxonomie qui convient.
   Par exemple, **Employé**.
   La liste de toutes les rubriques associées à la taxonomie sélectionnée s'affiche.

b. Sélectionnez la rubrique ou la sous-rubrique que vous souhaitez affecter à l'application.

c. Cliquez sur **OK**.

3. Cliquez sur **Mettre à jour** pour affecter les rubriques à une application.

Que faire ensuite

Vos employés peuvent accéder à toutes les applications et rubriques connexes. ConsultezAccéder aux applications à partir du lanceur d'applications

Modifier l'affichage du widget de lanceur d'applications

Accédez à toutes les applications utiles à partir d'une application unifiée du widget **Applications** sur votre portail des employés. Vous pouvez voir une liste des applications connexes lorsque vous parcourez les rubriques et lancez l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide du lanceur d'applications dans Centre des employés – Pro, vous pouvez fournir un accès en un clic aux applications et configurer les options d'instance pour contrôler l'apparence du widget, telles que l'icône et la description. Pour plus d'informations, consultez Lanceur d'applications.

Procédure

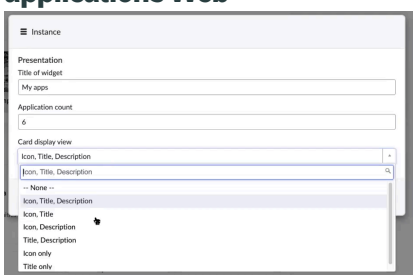
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Pour configurer l'apparence, maintenez enfoncée la touche Ctrl, faites un clic droit sur le widget **Applications**, puis sélectionnez **Options d'instance**.
3. Sur le formulaire, sélectionnez les options suivantes :

Options d'instance pour les applications

Champ	Description
Titre du widget	Titre du widget ; par exemple **Mes applications**
Nombre d'applications	Nombre d'applications que vous souhaitez afficher sur le widget (jusqu'à 6 applications). **Remarque :** Différer le chargement affiche jusqu'à six chargeurs.
Vue d'affichage de la carte	Affichez la préférence de vue de la carte. L'icône de l'application ou le titre est requis avec d'autres options.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Options d'instance pour les applications Web  ○ Icône, Titre, Description ○ Icône, titre ○ Icône, description ○ Titre, description ○ Icône uniquement ○ Titre uniquement
Charger la configuration	Ordre dans lequel les données de la page et des widgets se chargent. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Asynchrone : la page se charge d'abord, puis les données des widgets se chargent. Les utilisateurs voient le contenu apparaître dans les widgets dès que chaque widget se charge. ○ Synchrone : les données de la page et du widget se chargent en même temps. La page reste vide jusqu'à ce que toutes les données soient chargées.
Afficher l'état vide	Option permettant d'afficher le widget avec le message d'état vide.
Comportement du widget lors d'une charge élevée	Option permettant d'afficher la vue à partir des options disponibles : ○ Aucun ○ Vue légère : sélectionnez cette option pour afficher un message indiquant que le portail connaît une utilisation intensive. ○ Vue normale : sélectionnez cette option pour une vue normale.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Afficher tout** pour afficher toutes les applications.

Que faire ensuite

Après la configuration des options d'instance, vos employés peuvent accéder aux applications personnalisées et Azure, gérer l'apparence du widget et accéder aux applications à partir de rubriques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

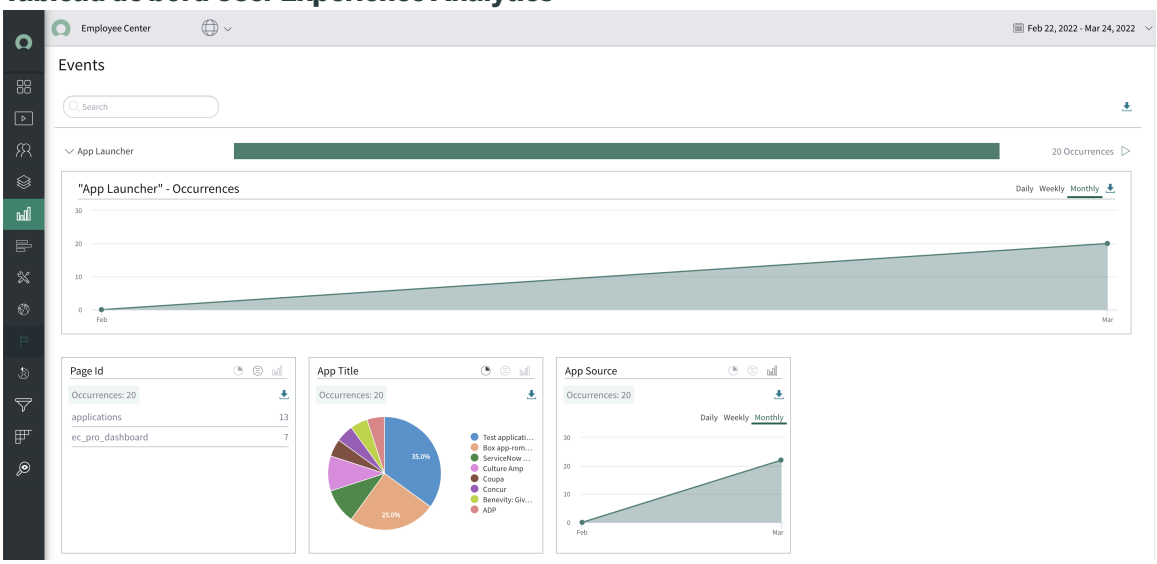
Lanceur d'applications User Experience Analytics

Analysez visuellement l'utilisation de l'application, le comportement de l'utilisateur et d'autres informations du tableau de bord de l'expérience utilisateur.

Vous pouvez utiliser le tableau de bord pour afficher les informations sur l'utilisation de l'application, l'engagement de l'application et l'adoption du lanceur d'applications. Vous pouvez suivre l'utilisation du lanceur d'applications, analyser le taux d'adoption de l'application et l'activité de l'utilisateur pour orienter les décisions commerciales futures.

Accédez à la **Analyse de l'expérience utilisateur** > **Tableau de bord** pour une vue et une analyse détaillées. Cliquez sur le widget ou le graphique respectif pour en savoir plus.

Tableau de bord User Experience Analytics



Utilisateurs et rôles

Rôles requis pour le tableau de bord Analyse de l'expérience utilisateur

Utilisateurs	Rôle requis
Administrateur du portail d'analyse	portal_analytics_admin
Visionneur d'analyse	analytics_viewer, mobile_analytics_viewer, web_analytics_viewer, portal_analytics_viewer

Widgets

Le tableau de bord fournit les mesures suivantes :

- **ID de la page** : indique les occurrences en fonction du nom de la page d'accueil, de la page de rubrique et de la page des applications.
- **Titre de l'application** : indique les occurrences en fonction du titre de l'application.
- **Source de l'application** : indique les occurrences en fonction de la source de l'application telle que personnalisée, Okta ou Azure AD.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comportement des utilisateurs

Affichez et analysez les informations disponibles dans votre tableau de bord selon chaque source d'application, titre ou ID de page. Vous pouvez suivre le comportement des utilisateurs et l'utilisation de l'application sur le lanceur d'applications.

- Affichez les applications que les employés lancent fréquemment.
- Suivez l'activité mensuelle et quotidienne des utilisateurs.
- Affichez le nombre de clics utilisateur par application à partir de la page d'accueil, de la page de rubrique et de la page des applications.
- Analysez périodiquement la tendance de l'activité des utilisateurs.
- Évaluez le comportement des utilisateurs et les aperçus et orientez les décisions commerciales.

Organigramme dans Centre des employés – Pro

À l’aide de l’organigramme, apprenez-en davantage sur les autres employés et comprenez les structures d’équipe de l’organisation.

Vous pouvez offrir une meilleure expérience d'organigramme grâce à la nouvelle fonctionnalité d'organigramme disponible dans l'application Centre des employés – Pro. Le nouvel organigramme offre une expérience d’interface utilisateur mise à jour et plus de fonctionnalités de configuration que l’ancien organigramme disponible dans l’application Publication de contenu .

Remarque :
Assurez-vous d’installer le module d’extension Employee Profile 5.0.1 et de vous Profil de l'employé abonner au .

En tant qu’administrateur, vous pouvez effectuer les étapes de configuration de l’organigramme suivantes :

- Activez la visionneuse d’organigramme fournie avec Centre des employés – Pro.
- Configurez les utilisateurs éligibles et les paramètres d'affichage de la carte des employés.
- Renseignez le nombre de rapports directs et d’autres rapports via les travaux planifiés.

  Remarque :
  Si le nombre d’autres rapports est égal à zéro, les nouveaux rapports ne s’affichent pas tant que le nombre n’est pas mis à jour par la tâche planifiée. Pour plus d’informations sur l’exécution de la tâche, reportez-vous à la section Mettre à jour le nombre de rapports en fonction des utilisateurs éligibles.

- Affichez le nombre total de rapports dans la carte d’utilisateur sélectionnée et les rapports indirects.
- Définissez des actions rapides en fonction du groupe d’actions de l’organigramme.
- Ajoutez un rôle d'employé et gérez la hiérarchie des subordonnés.

Remarque :
Centre des employés – Pro Les clients obtiennent le nouvel organigramme en s’abonnant Profil de l'employé au . Marquez l’enregistrement de carte d’acheminement des pages comme actif. Tous les liens d'organigramme précédents redirigent vers le nouvel organigramme. Consultez Sélectionner le profil de l'employé pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Modifier l'affichage du widget d'organigramme

Configurer les utilisateurs éligibles pour l'organigramme

Définissez les utilisateurs éligibles à afficher dans l'organigramme. L'administrateur peut créer une nouvelle configuration d'utilisateurs éligibles à partir de l'une des tables suivantes : Utilisateurs, Profil RH et Profil de l'employé.

Avant de commencer

Une configuration d'utilisateurs éligibles active est une condition qui détermine qui peut apparaître sur l'organigramme. Vous ne pouvez avoir qu'une seule configuration d'utilisateurs éligibles active par domaine. Vérifiez que vous n'avez qu'une seule configuration active.

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Centre des employés** > **Organigramme** > **Utilisateurs éligibles**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Configuration des utilisateurs éligibles

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de configuration d'utilisateurs éligibles.
Ordre	Saisissez le numéro d'ordre pour déterminer l'ordre d'affichage de l'élément par rapport à d'autres éléments.
Application	Application pour laquelle vous souhaitez configurer l'activité.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement de configuration d'utilisateurs éligibles afin de l'utiliser. Vérifiez que vous n'avez qu'une seule configuration active pour les utilisateurs éligibles.
Table	Table à laquelle l'enregistrement de configuration d'utilisateurs éligibles est associé. Vous pouvez sélectionner l'une des tables suivantes : ○ Par défaut : Profil de l'employé ○ Profil RH : la table Profil RH s'affiche uniquement si vous installez le module d'extension Human Resources [com.sn_hr_core]. ○ Utilisateurs **Remarque :** pour afficher tous les utilisateurs de votre organisation, vous pouvez modéliser vos utilisateurs éligibles d'après les tables Utilisateurs ou Profil RH.
Conditions	Conditions qu'un utilisateur doit remplir pour être un utilisateur éligible. Par exemple, vous pouvez sélectionner des utilisateurs **actifs**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	ou des employés embauchés dans l'organisation après une date de début définie.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
En fonction de cette configuration, seuls les utilisateurs éligibles apparaissent dans le widget Organigramme.

Remarque :
lorsque vous disposez de plusieurs configurations d'utilisateurs éligibles, assurez-vous de désactiver la définition active actuelle avant d'en activer une autre.

Que faire ensuite
Une tâche planifiée renseigne périodiquement le nombre de rapports directs et autres . Vous pouvez exécuter la tâche planifiée **Remplir le nombre de subordonnés du gestionnaire à l'aide d'utilisateurs éligibles (domaine séparé)** sur demande pour mettre à jour le nombre de rapports à tout moment. Les nombres varient en fonction de l'état des utilisateurs ou des employés éligibles. Pour plus d'informations sur l'exécution de la tâche, reportez-vous à la section Mettre à jour le nombre de rapports en fonction des utilisateurs éligibles.

Lorsqu'un employé ayant des subordonnés directs devient inéligible, les subordonnés directs sont signalés au gestionnaire de cet employé non éligible.

Information associée

Organigramme dans Centre des employés – Pro

Configurer les paramètres de carte pour l'organigramme

Définissez les lignes et les informations à afficher sur la carte de l'organigramme Centre des employés – Pro.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin
Utilisez **Configuration de la carte d'organigramme** pour définir les informations à afficher sur le graphique. Définissez une configuration de carte utilisateur sur la même table que celle utilisée dans la configuration d'utilisateurs éligibles.

Remarque :
les nouveaux employés s'affichent sur un organigramme pendant l'intégration et lorsqu'un enregistrement sys_user est créé. Vous pouvez configurer des conditions en fonction des besoins de votre entreprise.

Vous pouvez configurer deux emplacements d'informations primaires et six secondaires sur la carte d'un employé. Les informations sont configurées en sélectionnant ou en remontant pas à pas les champs des tables Profil de l'employé [sn_employee_profile], Profil RH [sn_hr_core_profile], ou Utilisateur [sys_user].

Procédure
1. Accédez à la **Centre des employés** > **Organigramme** > **Affichage de l'utilisateur** > **Carte de configurations d'organigramme**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Configuration de l'affichage utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de configuration de l'affichage de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Application pour laquelle vous souhaitez configurer l'activité.
Table	Table à laquelle l'enregistrement de configuration de l'affichage de l'utilisateur est associé.
Afficher le pronom préféré	Option permettant d'afficher le pronom préféré à partir du profil de l'employé de l'utilisateur sur l'organigramme. Le champ Pronoms s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez la table Profil de l'employé.
Champs d'affichage primaires	Champs primaires à afficher sur la carte d'organigramme. Pour le profil de l'employé, les valeurs par défaut sont user.name et user.title. Les champs d'affichage primaires s'affichent sur toutes les cartes utilisateur qui comprennent la hiérarchie du gestionnaire, la carte d'utilisateur sélectionnée et les subordonnés directs, le cas échéant. Les résultats de recherche utilisateur affichent également les informations conformément aux champs d'affichage primaires. **Remarque :** configurez deux champs d'affichage primaires.
Groupe d'actions	Groupe d'actions rapides définies pour l'organigramme. Pour **Groupe d'organigrammes**, vous pouvez utiliser des actions comme afficher le profil, envoyer un e-mail ou appeler. Pour en savoir plus, consultez
Ordre	Saisissez le numéro d'ordre pour déterminer l'ordre d'affichage de l'élément par rapport à d'autres éléments.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Sur le formulaire de champs secondaires, spécifiez la configuration des champs d'organigramme requis, tels que *`icon`* et *`display field`* pour les afficher en tant que champs secondaires sur la carte d'employé sélectionnée.

   Remarque :
   configurez jusqu'à six champs d'affichage secondaires.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur les options d'instance de widget, reportez-vous à la section Modifier l'affichage du widget d'organigramme.

Mettre à jour le nombre de rapports en fonction des utilisateurs éligibles

Mettez à jour le nombre de rapports directs et autres en exécutant une tâche d'exécution de script.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Sur la page des travaux planifiés, sélectionnez le travail **Remplir le nombre de subordonnés du gestionnaire à l'aide d'utilisateurs éligibles** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

> **Important :**
> Si le module d'extension Séparation en domaines est activé sur votre instance, sélectionnez la tâche **Remplir le nombre de subordonnés du gestionnaire à l'aide d'utilisateurs éligibles [domaine séparé].**

3. Sur la page d'exécution de script planifiée, sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Résultats
Le nombre de rapports est mis à jour en fonction des utilisateurs éligibles et est renseigné dans l'organigramme.

Information associée

Organigramme dans Centre des employés – Pro

Modifier l'affichage du widget d'organigramme

Le widget d'organigramme affiche les employés et la hiérarchie de l'organisation. Vous pouvez configurer les options d'instance pour contrôler le nombre d'employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Cliquez sur un organigramme dans la barre de navigation primaire.
   La page d'organigramme s'affiche.
3. Maintenez enfoncée la touche Ctrl du clavier, faites un clic droit sur le widget Parcourir la rubrique, puis sélectionnez **Options d'instance**.
4. Configurez les options d'instance.

Options d'instance pour l'organigramme

Options d'instance	Description
Afficher le nombre de subordonnés directs	Nombre de subordonnés directs de l'employé. Option sélectionnée par défaut
Nombre de subordonnés directs à afficher	Nombre d'éléments à afficher sur une seule page. Les choix sont 12, 24 et 36. Valeur par défaut : 12
Longueur d'entrée minimale pour une recherche	Nombre de lettres requises comme entrée minimale pour la recherche. Valeur par défaut : 1

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Organigramme dans Centre des employés – Pro

Configurer les utilisateurs éligibles pour l'organigramme

Prise de rendez-vous

Offrez une expérience unifiée omnicanale à vos employés pour planifier et gérer les rendez-vous dans plusieurs unités business telles que l'assistance informatique, les consultations RH ou d'autres unités business.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de la réservation de rendez-vous

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer des catégories et des motifs de rendez-vous. Vous pouvez également configurer les canaux de communication pour le rendez-vous en fonction de l'emplacement de l'utilisateur.

Vous pouvez exploiter les rubriques de pour Taxonomie unifiéeCentre des employés créer des catégories de rendez-vous. Pour plus d'informations sur Taxonomie unifiée, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés.

L'expérience de Prise de rendez-vous exploite les critères d'utilisateur pour afficher les motifs pertinents pour l'utilisateur. Vous pouvez créer de nouveaux motifs et les lier à des files d'attente d'emplacement pour les utiliser lors de rendez-vous. Si vous utilisez ITSM Expérience de visite, vous pouvez réutiliser les motifs existants pour la prise de rendez-vous.

Vous pouvez créer des enregistrements de consentement de l'emplacement pour configurer les canaux de communication et les lier à une file d'attente de l'emplacement de visite afin de les utiliser pour la prise de rendez-vous.

Remarque :
Pour configurer la fonctionnalité de Prise de rendez-vous, vous devez installer Centre des employés – Pro et activer ITSM Expérience de visite. Pour en savoir plus sur les modules d'extension, consultez les rubriques suivantes :

- Employee Center Pro
- Walk-up Experience

.

Pour plus d'informations sur la configuration de la fonctionnalité de Prise de rendez-vous, consultez les rubriques suivantes.

1. S'abonner à la prise de rendez-vous unifiée
2. Créer un motif de rendez-vous
3. Configurer la communication de rendez-vous
4. Mapper la catégorie et les motifs à un emplacement
5. Configurer les commentaires pour la prise de rendez-vous
6. Configurer l'acheminement des pages pour la prise de rendez-vous

Utilisation de la prise de rendez-vous

En tant qu'employé, vous pouvez planifier un rendez-vous à partir de Centre des employés notre Centre des employés – Pro guichet. L'option de prise de rendez-vous est disponible sur la page d'accueil sous des liens rapides, sur un formulaire de demande et sur un Base de connaissances article. Vous pouvez sélectionner une catégorie et le motif de votre rendez-vous, puis opter pour un rendez-vous virtuel ou en personne. Vous pouvez également gérer vos rendez-vous et donner des commentaires sur les rendez-vous effectués.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de la fonctionnalité de Prise de rendez-vous, consultez les rubriques suivantes.

- Planifier un rendez-vous
- Gérer vos rendez-vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

S’abonner à la prise de rendez-vous unifiée

Abonnez-vous à la prise de rendez-vous unifiée et activez-la pour le Centre des employés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous utilisez Gestion des services IT avec Centre des employés – Pro, l’expérience de prise de rendez-vous par défaut dans le Centre des employés est le Walk-up Experience. Vous pouvez opter pour la prise de rendez-vous unifiée pour autoriser les réservations en fonction des critères d’utilisateur, des catégories et des motifs.

Remarque :
Si vous n’utilisez pas le avec Centre des employés – Pro, ITSM Expérience de visite la prise de rendez-vous unifiée est activée par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration**.
2. Cochez la case **Oui, s’abonner à la prise de rendez-vous unifiée** , puis sélectionnez **Accepter**.

Créer un motif de rendez-vous

Créez un motif que les employés peuvent utiliser pour prendre rendez-vous.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Prise de rendez-vous** > **Motifs du rendez-vous**.
2. Dans la liste Motifs des visites pour la visite, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire, puis enregistrez l’enregistrement.

Formulaire Motif de la visite pour la consultation

Champ	Description
Motif	Titre pour la raison. Le titre est affiché dans la liste des motifs lors de la réservation d’un rendez-vous sur le Centre des employés.
Actif	Option permettant d’activer l’enregistrement du motif.

4. Dans la liste connexe « Disponible pour », sélectionnez les utilisateurs ou les rôles qui doivent avoir accès au motif du rendez-vous.
   Vous pouvez également utiliser la liste Non disponible pour afin de sélectionner les utilisateurs ou rôles qui ne doivent pas avoir accès au motif.

Que faire ensuite

Ajoutez les motifs à la file d’attente de l’emplacement de visite que vous souhaitez utiliser pour la prise de rendez-vous. Pour plus d'informations, consultez Create or modify Walk-up Experience locations .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la communication de rendez-vous

Configurez les canaux de communication et le consentement de l'emplacement pour les réservations de rendez-vous.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Prise de rendez-vous** > **Configurations de la communication du rendez-vous**.
2. Dans la liste Consentement de l'emplacement, sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de consentement de l'emplacement.

Que faire ensuite

Liez la configuration de communication à la file d'attente de l'emplacement de visite que vous souhaitez utiliser pour la prise de rendez-vous. Pour plus d'informations, consultez Create or modify Walk-up Experience locations .

Mapper la catégorie et les motifs à un emplacement

Utilisez le Taxonomie unifiée pour Centre des employés afin de créer des catégories de rendez-vous pour regrouper les motifs de rendez-vous et les mapper aux files d'attente de l'emplacement.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir créé les enregistrements suivants :

- Taxonomie unifiée rubrique pour Centre des employés. Pour plus d'informations sur Taxonomie unifiée, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés.
- Enregistrement de file d'attente de l'emplacement de visite auquel vous souhaitez mapper les motifs. Pour plus d'informations sur la création d'une file d'attente de l'emplacement de visite, reportez-vous à la section Create or modify Walk-up Experience locations .
- Motifs de rendez-vous que vous souhaitez lier à la file d'attente de l'emplacement. Pour plus d'informations sur la création de motifs, reportez-vous à la section Créer un motif de rendez-vous.
- Enregistrement du consentement de l'emplacement (configuration de la communication) que vous souhaitez lier à la file d'attente de l'emplacement de visite. Pour plus d'informations sur la configuration du consentement d'emplacement (configuration de la communication), reportez-vous à la section Configurer la communication de rendez-vous.

Rôle requis : sn_hr_core.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager

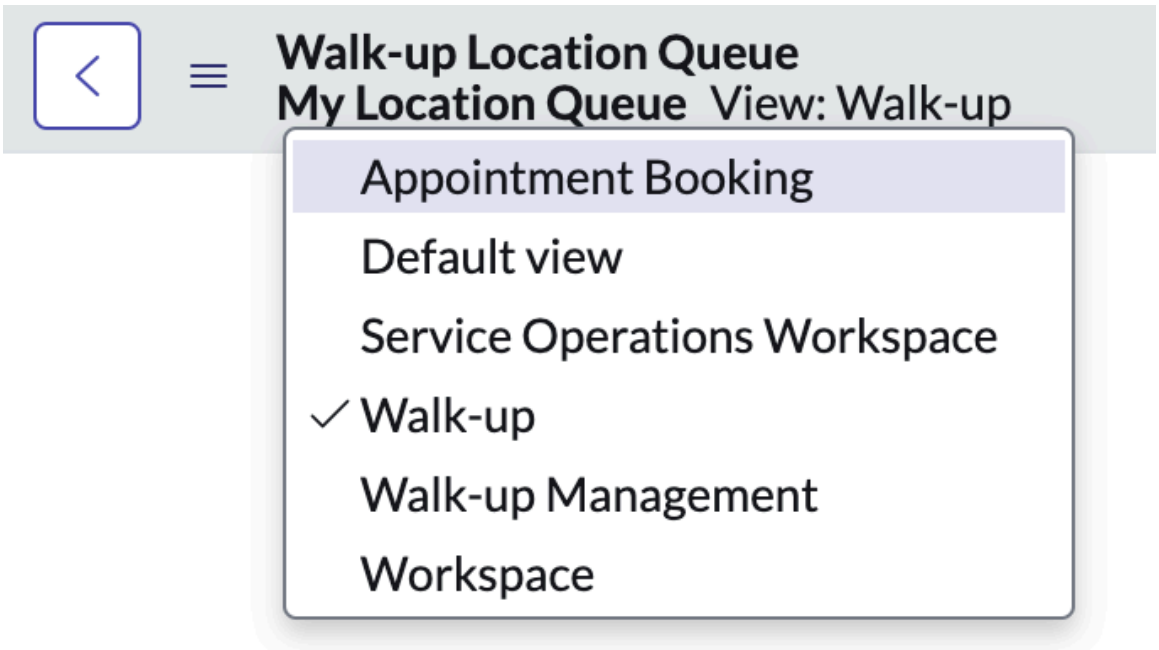
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Dans la liste Files d'attente de l'emplacement de visite, sélectionnez l'enregistrement auquel vous souhaitez ajouter la catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour afficher les champs de consentement de la rubrique et de l'emplacement, changez la vue en **Prise de rendez-vous**.



3. Dans le champ **Rubrique** , sélectionnez la rubrique de taxonomie que vous souhaitez définir en tant que catégorie.

Remarque :
En tant qu'administrateur, vous pouvez désactiver le champ catégorie sur la page Planifier un rendez-vous à l'aide des options d'instance.

4. Dans le champ **Consentement de l'emplacement** , sélectionnez l'enregistrement du consentement de l'emplacement que vous souhaitez définir pour l'emplacement.
5. Enregistrez l'enregistrement.

Remarque :
La catégorie et les motifs sont affichés dans l'application sélectionnée pour l'enregistrement de l'emplacement de visite.

La rubrique de taxonomie et le consentement de l'emplacement sont liés à l'emplacement de visite. La rubrique s'affiche en tant que catégorie lorsqu'un utilisateur souhaite prendre rendez-vous.

6. Dans la liste connexe Motifs de visite, sélectionnez **Nouveau**.
Le formulaire Motif de la visite s'affiche. Le champ **File d'attente de l'emplacement** est automatiquement défini sur l'enregistrement à partir duquel vous avez navigué.
7. Dans le champ **Motif** , sélectionnez le motif du rendez-vous que vous souhaitez lier à la file d'attente de l'emplacement.
Vous pouvez remplir les champs restants en fonction de vos préférences.
8. Enregistrez l'enregistrement.
L'enregistrement du motif est créé et lié à l'emplacement de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les commentaires pour la prise de rendez-vous

Créez une définition de commentaire pour la prise de rendez-vous afin que les employés puissent fournir des commentaires pour les rendez-vous effectués.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de prise de rendez-vous contient déjà deux définitions de commentaire pour Centre des employés – Pro et Centre des employés – Pro le guichet.

Vous pouvez modifier les définitions de commentaires fournies avec le module d'extension ou créer les vôtres. Pour plus d'informations sur la fonction de commentaire, reportez-vous à la section Commentaires intégrés sur l'expérience et le service.

Vous pouvez modifier le nombre de fois qu'un utilisateur peut soumettre des commentaires au cours d'une même session en configurant le champ **Limite de session de superposition** dans la configuration des commentaires. La valeur **limite de la session de superposition** est définie sur 5 par défaut. Pour plus d'informations sur les configurations des commentaires, reportez-vous à la section Configurer la configuration du commentaire.

Si vous créez une définition de commentaire personnalisée pour la réservation de rendez-vous, veillez à désactiver les autres définitions de commentaire qui se trouvent sur le même portail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Commentaire sur l'expérience et le service** > **Définitions des commentaires**.
2. Dans la liste Définitions de commentaire, sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Définition du commentaire, entrez les valeurs de champ suivantes.

Valeurs de champ pour la prise de rendez-vous

Champ	Valeur
Type de commentaire	Service : workflow
Mode widget	Modal
Canal	Portail
Portails	○ Centre des employés ○ Centre des employés – Pro Kiosque **Remarque :** Vous pouvez sélectionner un portail ou les deux en fonction de vos besoins.

4. Dans l'onglet Sélection de page, dans le champ **Pages incluses** , sélectionnez les pages suivantes.
   - my_appointments
   - appointment_details

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez remplir les champs restants en fonction de vos préférences. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de définition des commentaires.

5. Enregistrez l'enregistrement.
6. Dans la liste connexe Conditions de déclenchement, sélectionnez **Nouveau**.
7. Dans le formulaire Condition de déclenchement, entrez les valeurs suivantes.

Valeurs de champ pour la prise de rendez-vous

Champ	Valeur
Table	Rendez-vous de visite [wu_appointment]
Champ d'utilisateur	Ouvert par
Déclencher de manière aléatoire	Sélectionné
Probabilité (%)	100

8. Dans le champ **Intervalle de répétition** , assurez-vous que toutes les valeurs sont définies sur 00.
9. Dans le champ **Condition** , entrez les valeurs suivantes.

Condition de prise de rendez-vous

Champ	Valeur
-- sélectionner un champ --	État
-- opérateur --	est
-- valeur --	Fermé terminé

10. Enregistrez l'enregistrement.

Configurer l'acheminement des pages pour la prise de rendez-vous

Configurez l'acheminement des pages pour rediriger les utilisateurs vers la page de prise de rendez-vous.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un utilisateur choisit de planifier un rendez-vous, la page Type de rendez-vous se charge par défaut. L'utilisateur peut choisir de planifier un rendez-vous ou de rejoindre la file d'attente de visite. En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer l'expérience pour ignorer la page de type de rendez-vous et rediriger l'utilisateur vers la page Planifier un rendez-vous.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Cartes de routage des pages**.
2. Dans la liste Cartes de routage des pages, sélectionnez le **type de rendez-vous vers l'enregistrement de prise de rendez-vous** .
3. Sélectionnez le champ **Actif** , puis enregistrez l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'acheminement des pages est configuré pour charger la page Planifier un rendez-vous lorsqu'un utilisateur choisit de planifier un rendez-vous.

Configurer les communications avec les employés

Informez et impliquez vos employés.

Centre des employés – Pro fournit une suite robuste de fonctionnalités pour créer, publier et gérer les communications avec les employés dans une variété de types de contenu et de canaux de livraison. Procédez comme suit pour configurer les fonctionnalités de communication avec les employés :

1. Mettez Publication de contenu les fonctionnalités à la disposition des gestionnaires de contenu et des employés : Propriétés installées avec Content Publishing.
2. Configurer la traduction du contenu (facultatif) : Configurer Infrastructure de localisation pour Publication de contenu
3. Personnalisez les widgets prêts à l'emploi (facultatif) :
   - Modifier le Expériences de contenu widget
   - Modifier le widget Actualités mises en avant
   - Modifier le widget Flux d'actualités

   Pour afficher tous les widgets installés avec Publication de contenu, reportez-vous à la section Widgets de Composants installés avec Content Publishing.

   Pour en savoir plus sur la traduction des widgets personnalisés, consultez Translate a client script message

   Pour publier du contenu dans un widget personnalisé, vous devez définir le type de contenu et l'associer à votre widget personnalisé : Ajouter ou modifier un type de contenu pour Content Publishing
4. Passez en revue le tableau des fonctionnalités de communication des employés ci-dessous et configurez les fonctionnalités pertinentes pour votre cas d'utilisation.

Fonctionnalités de communication avec les employés

Fonctionnalité	Description	Utilisé avec
Propriété du contenu	Définissez qui a l'autorisation de créer du contenu, où il peut le publier et quels employés peuvent le consulter.	Toutes les communications avec les employés
Modèles de contenus	Créer un modèle de contenu pour permettre aux gestionnaires de contenu de créer et de publier des volumes plus importants de contenu d'articles d'actualités	Articles d'actualités
Engagement de contenu	Activez l'engagement du contenu pour fournir aux utilisateurs un moyen de commenter et de réagir aux articles d'actualité, et pour les gestionnaires de mesurer	Articles d'actualités

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de communication avec les employés (suite)

Fonctionnalité	Description	Utilisé avec
	l'efficacité de leur contenu à l'aide de mesures d'engagement.	
Infrastructure des intégrations d'hébergement vidéo	Connectez Publication de contenu à un service d'hébergement de vidéos, afin de rendre les vidéos hébergées disponibles pour la création et la publication de contenu.	Microsites/Contenu enrichi
Composants réutilisables	Configurez les composants réutilisables suivants : • Audiences pour cibler le contenu sur les utilisateurs qui répondent à des critères spécifiques. • Destinations de contenu pour la publication d'articles d'actualité. • Catégories de contenu pour organiser les articles d'actualité.	Microsites/Contenu enrichi, articles d'actualités et contenu du portail

Information associée

- Contenu du portail
- Microsites
- Articles d'actualités
- Gestion des demandes de contenu
- Création de campagnes

Engagement de contenu

Engagement de contenu Améliore les articles d'actualité en fournissant aux utilisateurs un moyen de commenter et de réagir aux articles et aux gestionnaires de mesurer l'efficacité de leur contenu à l'aide de mesures d'engagement.

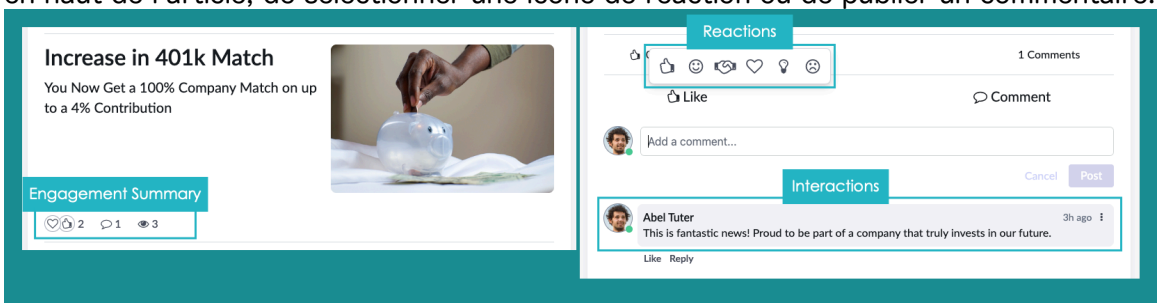
Vue d'ensemble de Engagement de contenu

Engagement de contenu Les fonctionnalités sont intégrées de manière transparente dans les articles d'actualités pour permettre aux employés d'afficher les résumés d'engagement

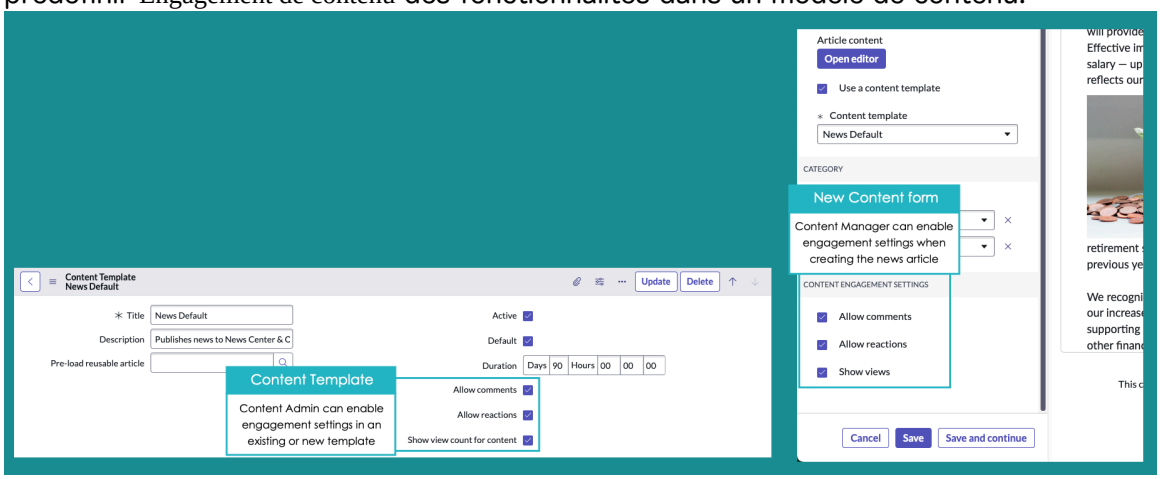
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

en haut de l'article, de sélectionner une icône de réaction ou de publier un commentaire.

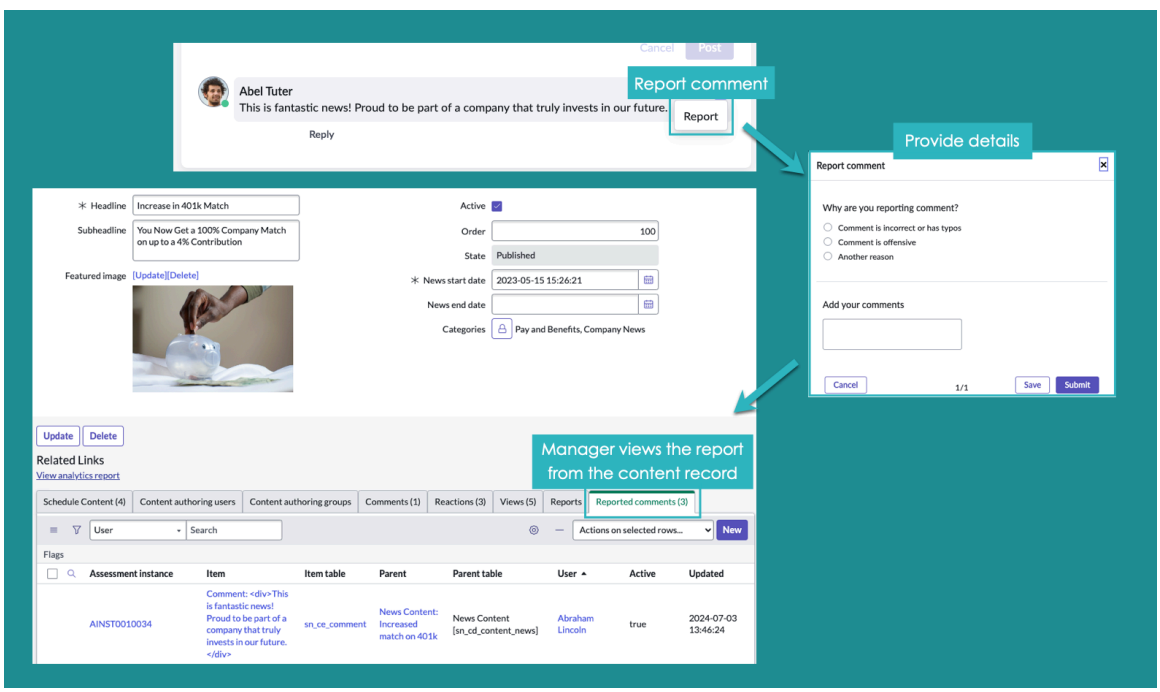


Les gestionnaires de contenu peuvent choisir les fonctionnalités d'engagement de contenu à activer lors de la création d'un article d'actualité. Pour permettre une publication plus rapide des articles d'actualité, les administrateurs de contenu peuvent prédéfinir Engagement de contenu des fonctionnalités dans un modèle de contenu.



Contenu de Reporting

Engagement de contenu inclut un workflow de signalement des commentaires, où les employés peuvent signaler un commentaire et les gestionnaires de contenu peuvent consulter les rapports et prendre les mesures appropriées.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyse de l'engagement

L'analyse de contenu fournit des visualisations pour les mesures d'engagement des employés dans le Tableau de bord de Engagement de contenu.

En outre, vous pouvez examiner les visualisations d'un article d'actualités spécifique, y compris le nombre total de vues, les tendances d'engagement par jour et les vues uniques par jour. Accédez à l'élément de contenu de l'article d'actualités et cliquez sur **Afficher le rapport d'analyse** dans le menu hamburger.

Configurer Engagement de contenu

Engagement de contenu est installé en tant que module d'extension. Les fonctionnalités sont activées via les propriétés de Publication de contenu et fournies aux employés via des widgets d'articles d'actualités. Procédez comme suit pour configurer Engagement de contenu:

1. Activer Engagement de contenu
2. Activer Engagement de contenu dans les Publication de contenu propriétés : Propriétés installées avec Content Publishing
3. Configurer une réaction personnalisée (facultatif)
4. Activer Engagement de contenu dans les modèles de contenu : Modèles de contenus (facultatif).

Configurer une réaction personnalisée

Engagement de contenu utilise des icônes Font Awesome pour fournir plusieurs réactions prêtes à l'emploi permettant aux employés d'interagir avec les articles d'actualité. Les administrateurs d'engagement peuvent personnaliser les réactions prêtes à l'emploi ou configurer les leurs.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur d'engagement [sn_ce.admin]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système prend en charge un maximum de six réactions. Pour créer une réaction personnalisée, vous pouvez charger un fichier . SVG ou .PNG fichier image ou spécifiez une icône Font Awesome version 4.7.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Engagement du contenu** > **Configuration de la réaction**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants :

Formulaire de configuration de la réaction

Champ	Description
Nom	Nom du système pour la réaction
Texte d'affichage	Texte qui s'affiche sur le portail lorsque l'utilisateur survole ou clique sur une icône de réaction
Icône Font Awesome	Nom de l'icône font Awesome, tel qu'il apparaît sur le site web
Icône	Champ pour charger un fichier . Fichier image SVG ou .PNG

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous entrez un nom d'icône Font Awesome dans le champ précédent, vous pouvez ignorer ce champ.
Ordre	Ordre dans lequel l'icône apparaît lorsque l'utilisateur survole l'icône **J'aime** sur le portail par rapport aux autres icônes
Actif	Rend la réaction disponible pour les utilisateurs (activée par défaut)

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La réaction personnalisée apparaît dans la liste **Configurations de réaction** .

Si vous créez une réaction personnalisée, vous devez activer Publication de contenu pour accéder à la réaction en créant un enregistrement **de configuration de réaction d'application** . Vous devez répéter les étapes suivantes pour chaque réaction que vous souhaitez mettre à la disposition des employés, y compris les réactions prêtes à l'emploi.

5. Accédez à la **Tous** > **Engagement du contenu** > **Configuration de la réaction de l'application**.
6. Cliquez sur **Nouveau**.
7. Renseignez les champs suivants :

Formulaire de configuration de la réaction

Champ	Description
Configuration de la réaction	Sélectionnez la réaction.
Application	Connecte la réaction à l'application. Cette valeur est définie au niveau du périmètre de l'application.
Actif	Rend disponible la réaction pour utilisation.
Ordre	Ordre dans lequel l'icône apparaît lorsque l'utilisateur survole l'icône **J'aime** sur le portail par rapport aux autres icônes

8. Cliquez sur **Envoyer**.
   La réaction est maintenant disponible pour utilisation dans le portail.

Infrastructure des intégrations d'hébergement vidéo

Connectez Publication de contenu à un service d'hébergement de vidéos, afin de rendre les vidéos hébergées disponibles pour la création et la publication de contenu.

Content Publishing offre aux gestionnaires de contenu la possibilité de créer du contenu à l'aide de vidéos provenant d'un service d'hébergement vidéo. Les composants suivants doivent être configurés pour ajouter le service d'hébergement vidéo en tant qu'option dans la bibliothèque de contenu.

Remarque :
Selon votre organisation, l'administrateur de contenu ou un fournisseur tiers effectue les étapes suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fournisseur de contenu

Un fournisseur de contenu identifie le service d'hébergement vidéo.

Les versions 33.0.9 et ultérieures de Publication de contenu incluent le fournisseur prêt à l'emploi « autre », qui permet aux organisations d'ignorer la configuration. Les gestionnaires de contenu peuvent utiliser ce fournisseur pour ajouter des vidéos accessibles au public à des microsites et à des articles d'actualité.

Mappage du fournisseur de contenu

Le mappage du fournisseur de contenu rend les vidéos hébergées disponibles pour un type de contenu spécifique. Actuellement, seuls les types de contenus de contenu enrichi et d'articles d'actualités sont pris en charge.

Chaque mappage de fournisseur de contenu est associé à un fournisseur de contenu et apparaît dans la liste connexe.

Processeur de contenu

Les processeurs de contenu fournissent une interface pour configurer les appels d'API au service d'hébergement vidéo. Elles sont alimentées par des flux secondaires provenant de Flow Designer Pour plus d'informations, consultez Building subflows .

Deux actions sont disponibles :

- Autoriser : permet aux employés de visionner des vidéos privées sans fournir d'informations d'identification
- Recherche : ajoute un bouton à l'interface de l'éditeur de contenu enrichi qui permet à un gestionnaire de contenu d'afficher les vignettes des vidéos disponibles, au lieu de copier-coller l'URL de la vidéo.

Chaque processeur de contenu est associé à un mappage de fournisseur de contenu et apparaît dans la liste connexe.

Paramètre de rendu de contenu

Un paramètre de rendu de contenu fonctionne de la même manière que les paramètres d'URL d'hébergement de vidéos, ce qui permet aux gestionnaires de contenu de personnaliser l'expérience du spectateur via un élément d'interface dans l'éditeur de contenu enrichi. Selon le fournisseur d'hébergement, cela peut inclure la définition d'une case à cocher pour activer le plein écran ou la lecture automatique, ou une zone de texte pour spécifier l'heure de début.

Chaque paramètre de rendu de contenu est associé à un mappage de fournisseur de contenu et apparaît dans la liste connexe.

Configurer les fournisseurs de contenu

La vue d'ensemble du processus suivante vous guide dans la configuration des fournisseurs de contenu afin que les gestionnaires de contenu puissent utiliser des vidéos provenant de services d'hébergement vidéo lors de l'assemblage de contenu.

1. Les domaines suivants sont disponibles prêts à l'emploi : youtube.com, player.vimeo.com, vimeo.com, players.brightcove.net et brightcove.net.

   Pour configurer un domaine supplémentaire, l'administrateur système doit ajouter le domaine hôte à la propriété système glide.html.enable_media_sites . Pour plus d'informations, voir Available system properties

2. Configurer le fournisseur de contenu et le mappage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. (Facultatif) Si le service d'hébergement vidéo contient des vidéos privées qui nécessitent des informations d'identification, Configurer une autorisation vidéo
4. (Facultatif) Pour fournir aux gestionnaires de contenu une interface où ils peuvent sélectionner une vidéo, Configurer la recherche de contenu vidéo
5. (Facultatif) Pour ajouter des éléments d'interface au sélecteur vidéo de l'éditeur de contenu enrichi, Configurer le paramètre de rendu de contenu

Configurer le fournisseur de contenu et le mappage

Connectez un service d'hébergement vidéo à Publication de contenu en configurant un fournisseur de contenu, puis en mappant le service d'hébergement à des types de contenu spécifiques, notamment du contenu enrichi, des articles d'actualité et du contenu de style.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_admin

Procédure
Créez un enregistrement de fournisseur de contenu pour identifier le service d'hébergement.

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Configurations du fournisseur de contenu** > **Fournisseurs de contenu**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Renseignez les champs du formulaire :

Formulaire pour le nouveau fournisseur de contenu

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom pour identifier le fournisseur de contenu lors de la création de contenu dans la bibliothèque de contenu
Type	Sélectionner **Vidéo** pour se connecter à un service d'hébergement de vidéos
Actif	Rend ce fournisseur de contenu disponible pour une utilisation dans la bibliothèque de contenu

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système crée un nouvel enregistrement pour le fournisseur de contenu. Vous pouvez l'afficher ou la modifier en accédant à **Tous** > **Publication de contenu** > **Configurations du fournisseur de contenu** > **Fournisseurs de contenu**.

Ajoutez un ou plusieurs mappages de fournisseur de contenu pour rendre les vidéos disponibles dans des types de contenu spécifiques.

4. Si vous êtes déjà sur la page Fournisseurs de contenu, cliquez sur le fournisseur de contenu pour ajouter des mappages.
   Sinon, accédez à **Tous** > **Publication de contenu** > **Configurations du fournisseur de contenu** > **Mappage du fournisseur de contenu**.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
   Renseignez les champs du formulaire :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mappage du fournisseur de contenu

Champ	Description
Fournisseur de contenu	Sélectionnez le nom du fournisseur de contenu que vous avez défini lors des étapes précédentes.
Type de contenu	Sélectionnez un type de contenu pour utiliser le contenu vidéo. Choisissez entre : ○ Contenu enrichi ○ Articles d'actualités ○ Bannière
Actif	Rend disponible ce fournisseur de contenu pour une utilisation dans le type de contenu spécifique

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Permettez aux employés de visionner des vidéos privées sans fournir d'informations d'identification : Configurer une autorisation vidéo
- Pour fournir aux gestionnaires de contenu une interface où ils peuvent sélectionner une vidéo, Configurer la recherche de contenu vidéo
- Pour ajouter des éléments d'interface au sélecteur vidéo de la bibliothèque de contenu, Configurer le paramètre de rendu de contenu

Configurer une autorisation vidéo

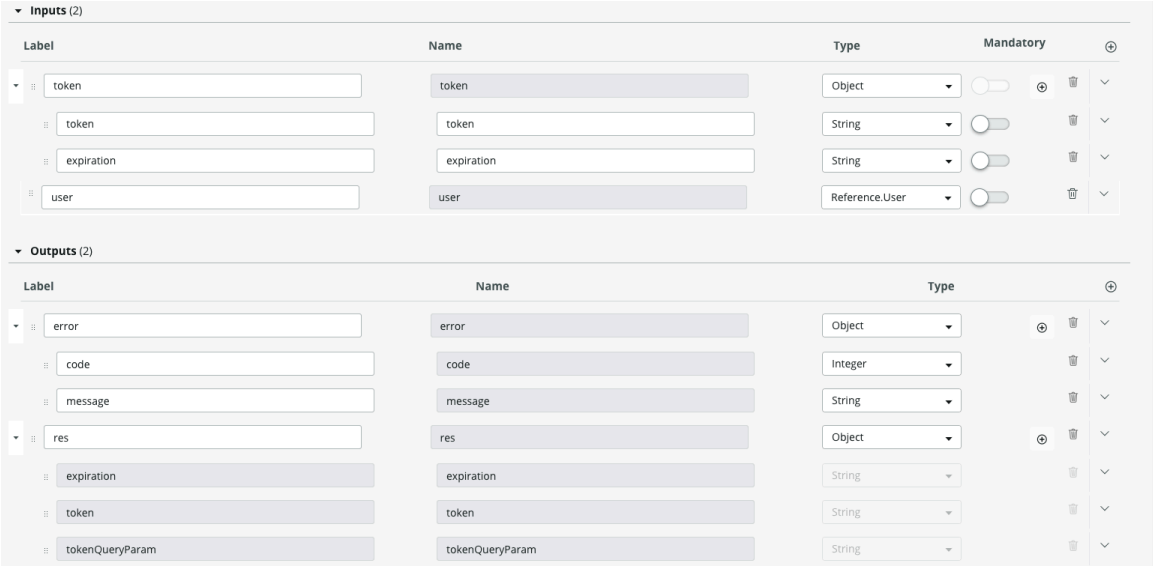
Configurez un processeur de contenu pour permettre aux employés de visionner des vidéos privées sans fournir d'informations d'identification.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_cd.content_admin et fd_read_flows
- Create a subflow in Workflow Studio avec les entrées et sorties suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Configurer le fournisseur de contenu et le mappage

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'action d'autorisation effectue des appels d'API d'authentification vers le service d'hébergement vidéo. La méthode d'autorisation varie en fonction du fournisseur et est déterminée par son iframe intégré pris en charge.

Publication de contenu Ajoute le jeton d'authentification en tant que paramètre de requête avec sa valeur correspondante à l'URL intégrée. Les entrées et sorties de flux secondaire configurées gèrent les paramètres de la requête et le corps de la réponse.

Remarque :
Les méthodes d'authentification par jeton Web JSON (JWT) et jeton d'accès ont fait leurs preuves. Pour utiliser une méthode différente, assurez-vous de configurer le flux secondaire pour renvoyer un jeton. Le service d'hébergement vidéo doit prendre en charge l'authentification automatique via le jeton dans l'URL.

Procédure

1. Si vous avez déjà ouvert un fournisseur de contenu, cliquez sur l'icône **Aperçu de l'enregistrement** du mappage du fournisseur de contenu, puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
   Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Configurations du fournisseur de contenu** > **Processeurs des contenus**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Renseignez les champs du formulaire :

Champs du formulaire Processeur de contenu

Champ	Description
Action	**Sélectionnez Autoriser**
Mappage de fournisseur	Sélectionnez le fournisseur de contenu qui connecte Publication de contenu au service d'hébergement de vidéos
Flux secondaire du processeur	Sélectionner le flux qui effectue l'appel d'API d'autorisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Met cette action à la disposition des employés

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau processeur de contenu apparaît dans la liste connexe Fournisseur de contenu.

Que faire ensuite

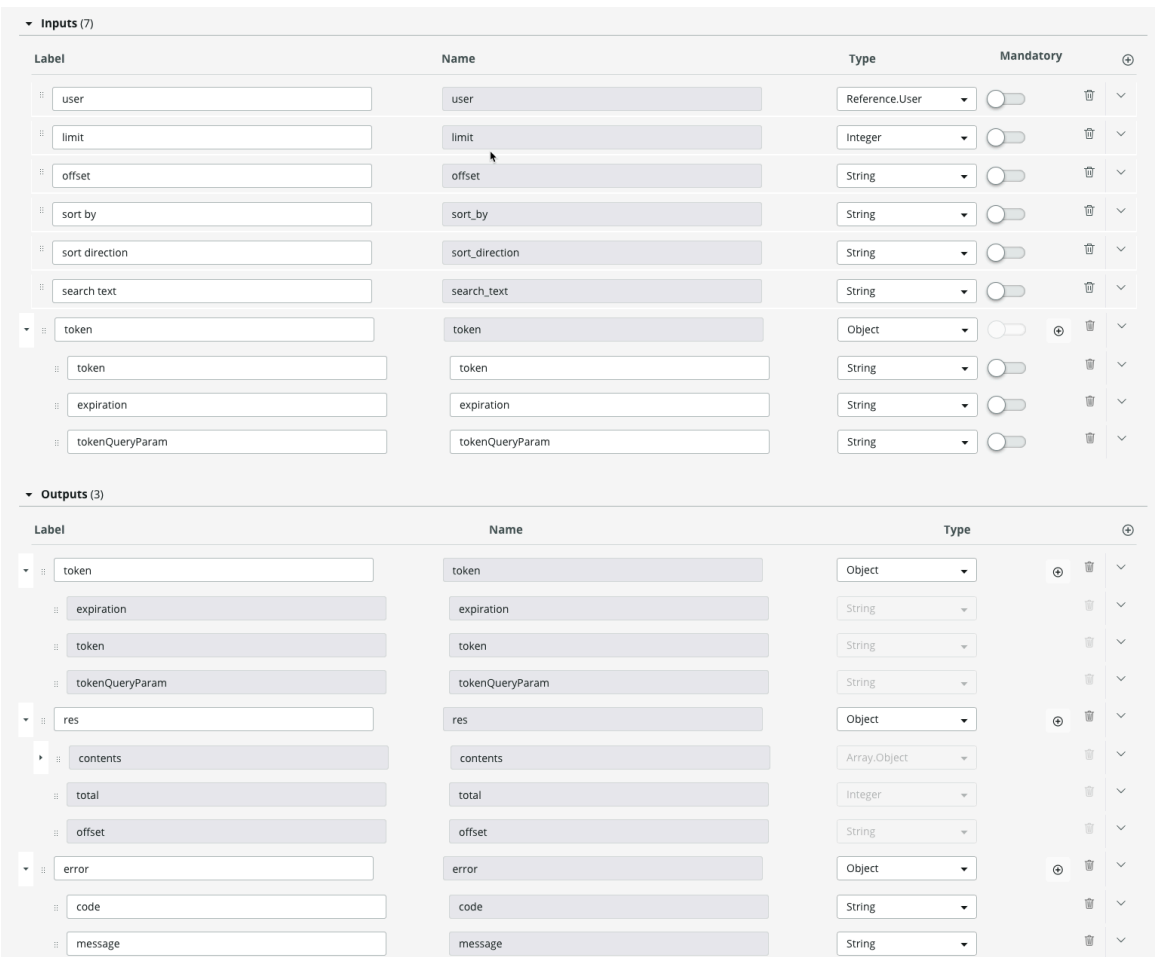
- Permettez aux gestionnaires de contenu d'afficher les vignettes des vidéos disponibles : Configurer la recherche de contenu vidéo
- Ajoutez des éléments d'interface au sélecteur de vidéos de la bibliothèque de contenus : Configurer le paramètre de rendu de contenu

Configurer la recherche de contenu vidéo

Configurez un processeur de contenu pour ajouter un bouton à l'interface de la bibliothèque de contenu permettant à un gestionnaire de contenu d'afficher les miniatures des vidéos disponibles à partir du fournisseur de contenu.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_cd.content_admin et fd_read_flows
- Create a subflow in Workflow Studio avec les entrées et sorties suivantes :



- Configurer le fournisseur de contenu et le mappage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Si vous avez déjà ouvert un fournisseur de contenu, cliquez sur l'icône **Aperçu de l'enregistrement** du mappage du fournisseur de contenu, puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
   Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Configurations du fournisseur de contenu** > **Processeurs des contenus**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Renseignez les champs du formulaire :

Nouveau formulaire de processeur de contenu

Action	Sélectionner **Rechercher**
Mappage de fournisseur	Sélectionnez le fournisseur de contenu qui connecte Publication de contenu au service d'hébergement de vidéos
Flux secondaire du processeur	Sélectionner le flux qui effectue l'appel d'API de recherche
Actif	Met cette action à la disposition des gestionnaires de contenu

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le nouveau processeur de contenu apparaît dans la liste connexe Fournisseur de contenu.

Que faire ensuite

- Permettez aux employés de visionner des vidéos privées sans fournir d'informations d'identification : Configurer une autorisation vidéo
- Ajoutez des éléments d'interface au sélecteur de vidéos de la bibliothèque de contenus : Configurer le paramètre de rendu de contenu

Configurer le paramètre de rendu de contenu

Un paramètre de rendu de contenu fonctionne de la même manière que les paramètres d'URL d'hébergement de vidéos, ce qui permet aux gestionnaires de contenu de personnaliser l'expérience du spectateur via un élément d'interface dans l'éditeur de contenu enrichi. Selon le fournisseur d'hébergement, cela peut inclure la définition d'une case à cocher pour activer le plein écran ou la lecture automatique, ou une zone de texte pour spécifier l'heure de début.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_cd.content_admin
- Effectuez les étapes pour Configurer le fournisseur de contenu et le mappage

Procédure

1. Si vous avez déjà ouvert un fournisseur de contenu, cliquez sur l'icône **Enregistrement de l'aperçu** du mappage du fournisseur de contenu, cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**, puis ouvrez la liste connexe Paramètres **de rendu de contenu** .
   Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Configurations du fournisseur de contenu** > **Paramètres de rendus de contenu**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Renseignez les champs du formulaire :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Paramètres de rendu de contenu

Mappage de fournisseur	Sélectionnez le fournisseur de contenu qui connecte Publication de contenu au service d'hébergement de vidéos
Étiquette	S'affiche dans le panneau Paramètres pour identifier l'élément pour les gestionnaires de contenu (par exemple, lecture automatique ou boucle)
Type	Choisissez entre : ○ Case à cocher ○ Texte
Rendu vérifié sur l'interface utilisateur ? (S'affiche lorsque vous cochez la case)	Détermine si cette case est cochée par défaut dans l'éditeur de contenu enrichi.
Ajouter ce paramètre de requête à l'URL de contenu	Paramètre de requête qui contrôle l'élément (par exemple, lecture automatique ou loopvideo)
Valeur par défaut	Définit la valeur par défaut de l'interface de la bibliothèque de contenu
Actif	Rend cet élément disponible pour une utilisation dans l'interface de la bibliothèque de contenu
Masquer le paramètre	Masque ce paramètre dans l'interface de l'éditeur de contenu enrichi, empêchant sa modification
Ordre	Emplacement où cet élément apparaît par rapport à d'autres éléments personnalisés, la valeur la plus basse apparaissant plus haut sur l'écran

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modèles de contenus

Les modèles de contenu permettent aux créateurs de contenu de publier efficacement de grands volumes d'articles d'actualité. Chaque modèle définit la mise en page de l'article, le calendrier de publication, la destination et le public cible. En associant un article d'actualité à un modèle de contenu, le système génère automatiquement des plans de publication, ce qui réduit l'effort requis pour publier du contenu.

Votre instance comprend deux modèles prêts à l'emploi avec une durée définie de 90 jours et une audience de tous les utilisateurs actifs.

- Actualités présentées : fournit des actualités aux widgets dans la page d'accueil du portail, le centre d'actualités et l'application mobile.
- Actualités par défaut : fournit des actualités aux widgets dans la page d'accueil du portail et le centre d'actualités.

Remarque :
Si vous insérez un widget d'actualités sur une page de portail qui n'en a pas déjà un configuré prêt à l'emploi, vous devez créer une nouvelle destination de contenu pour inclure cette page dans un modèle de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher un graphique qui affiche l'emplacement d'affichage des widgets Actualités, reportez-vous à la section Articles d'actualités.

Pour afficher les modèles, accédez à **Tous** > **Publication de contenu** > **Modèles de contenus** > **Afficher tout**.

Remarque :
La mise à jour d'un modèle de contenu n'a pas d'impact sur les plans de publication existants qui utilisent ce modèle.

Création d'un modèle de contenu

Un utilisateur disposant du rôle sn_cd.content_template_owner crée un modèle de contenu pour définir la mise en page de l'article, l'emplacement de publication et l'audience. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de contenu.

Utilisation des modèles de contenu

Les auteurs de contenu peuvent utiliser un modèle de contenu lors de la création d'un article d'actualités. Selon les configurations du modèle, le modèle fournit les composants prédéfinis suivants :

- Mise en page de l'article
- Destination de publication (widget mobile ou portail)
- Audience
- Catégorie de contenu
- Activités d'engagement social

Lorsque l'auteur du contenu clique sur **Enregistrerou Enregistrer et continuer**, le système génère automatiquement des plans de publication.

Un modèle de contenu peut être modifié, même s'il est associé à un article d'actualités. Les modifications apportées à un modèle de contenu n'auront pas d'impact sur les plans de publication existants pour les articles d'actualités.

Créer un modèle de contenu

Un modèle de contenu est un plan de publication prédéfini pour les articles d'actualité. Créez un modèle de contenu pour permettre aux auteurs de contenu de créer et de publier de plus grands volumes de contenu d'articles d'actualité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_admin ou sn_cd.content_template_owner

- Les destinations de contenu suivantes sont disponibles prêtes à l'emploi :
  - Toutes les actualités : widget du fil d'actualité sur la page Centre d'actualités
  - Actualités en vedette : le widget Actualités en vedette en haut de la page du Centre d'actualités
  - Actualités en vedette Mobile : la section actualités de l'application mobile
  - Page d'accueil des dernières actualités : widget d'actualités sur la page d'accueil du portail
  - Autres actualités : le widget du fil d'actualité sur la page de détail de l'article

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour publier sur une page et un widget différents, créez une destination de contenu personnalisé. Consultez Ajouter une destination de contenu.

- Définissez l'audience. Consultez Créer une audience.
- Définissez des catégories de contenu pour marquer les articles d'actualité, telles que les actualités de l'entreprise, les salaires et avantages sociaux ou les actualités du secteur. Consultez Créer une catégorie de contenu.
- Définissez la mise en page de l'article avec un modèle d'article réutilisable. Consultez Créer un modèle d'article d'actualités.
- Activer et configurer Engagement de contenu les fonctionnalités. Consultez Engagement de contenu.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les étapes ci-dessous vous guident dans la création d'un modèle de contenu en fonction du formulaire qui s'affiche lorsque vous accédez à **Tous** > **Publication de contenu** > **Modèles de contenus** > **Créer**.

Si vous accédez plutôt à **Tous** > **Publication de contenu** > **Modèles de contenus** > **Afficher tout** puis cliquez sur **Nouveau**, le formulaire contient les mêmes champs, mais avec des noms de champs différents. En outre, ce formulaire ne permet pas d'ajouter une destination de contenu, une audience ou des catégories de contenu au modèle. Au lieu de cela, vous définissez un enregistrement de modèle de contenu, puis ouvrez le modèle de contenu pour ajouter la destination du contenu, l'audience ou les catégories de contenu.

Remarque :
Le modèle de contenu doit avoir une destination de contenu et une audience définies pour s'afficher en tant qu'option dans l'onglet **Publier** la bibliothèque de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Modèles de contenus** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouveau modèle de contenu

Champ	Description
Titre	Titre du modèle de contenu tel que vous souhaitez qu'il apparaisse dans le formulaire de création d'article d'actualité.
Description	Description du modèle de contenu.
Précharger l'article réutilisable	Sélectionnez l'article réutilisable pour définir la mise en page du contenu.
Par défaut	Fait de ce modèle de contenu le plan de publication par défaut pour le contenu d'actualités futur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Durée	Période pendant laquelle l’article d’actualités doit être disponible. **Remarque :** Ce paramètre de durée s’applique uniquement aux destinations de contenu qui n’ont pas de durée définie.

Si vous ne voyez pas les champs de formulaire pour les destinations de contenu, les audiences ou les catégories, cliquez sur **Soumettre**. Vous serez redirigé vers la liste Tous les modèles de contenu, où vous pourrez rouvrir le modèle de contenu pour le modifier. Pour chaque onglet, cliquez sur **Modifier** pour sélectionner les options.

3. Utilisez les flèches pour ajouter une ou plusieurs destinations de contenu au modèle.
4. Utilisez les flèches pour ajouter une ou plusieurs audiences au modèle.
5. Utilisez les flèches pour ajouter une ou plusieurs catégories au modèle.
6. Sélectionnez **l’élément de contenu réutilisable** pour insérer une mise en page d’article d’actualités.
7. Sélectionnez les activités d’engagement à activer.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Propriété du contenu

Définissez qui a l’autorisation de créer du contenu, où il peut le publier et quels employés peuvent le consulter.

La propriété du contenu permet aux administrateurs système et aux administrateurs de contenu de désigner un accès exclusif à certaines Publication de contenu fonctionnalités pour des gestionnaires de contenu spécifiques.

La propriété du contenu permet de contrôler trois domaines de Publication de contenu:

- Qui voit le contenu (audience)
- Où un gestionnaire de contenu peut-il publier du contenu (rubrique ou page) ?
- Quel contenu le gestionnaire de contenu peut-il créer (élément de contenu)

Remarque :
Les gestionnaires de contenu peuvent créer des audiences. Pour l’activer, l’option Autoriser la propriété des audiences doit être désactivée. Si la propriété est activée, le gestionnaire de contenu n’aura pas l’autorisation de créer des audiences. Voir, Créer une auidence.

Exemples par domaine de propriété

Zone de propriété	Exemples	Liens pertinents
Qui : audience Attribuer aux gestionnaires de contenu la possibilité de publier du contenu pour des employés spécifiques	• Audiences géographiques : ciblez le contenu en fonction de leur emplacement géographique. Par exemple, les informations sur les prestations	Affecter la propriété d’une audience Créer une audience

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples par domaine de propriété (suite)

Zone de propriété	Exemples	Liens pertinents
	peuvent être différentes pour vos employés situés aux États-Unis et ailleurs. • Type d'emploi : contenu cible pour les employés qui sont des sous-traitants, les nouveaux employés ou les employés nécessitant un transfert de visa.	
Où : rubrique ou page du portail Affecter des gestionnaires de contenu à des rubriques ou à des pages spécifiques	• Rubriques désignées dans la taxonomie • Pages désignées dans le portail • Pages contenant du contenu enrichi	Affecter la propriété à une page du portail Affecter la propriété à une rubrique
Quoi : élément de contenu Affecter des gestionnaires de contenu à des éléments de contenu spécifiques	• Les contenus sensibles, tels que : ○ Fusions ou acquisitions ○ Réduction en force (RIF) ○ Contenu spécifique à une région géographique ○ Annonces juridiques • Contenu enrichi • Nouvelles	Affecter la propriété du contenu

Impact sur les rôles

- L'administrateur système (admin) a un contrôle et une visibilité total avant Publication de contenu , Expériences de contenu pendant et après la mise en place de la restriction.
- Les administrateurs de contenu (sn_cd.content_admin) disposent d'un accès complet et complet à l'ajout, à la modification et à la publication de contenu dans les zones et fonctions restreintes de Centre des employés – Pro.
- Les gestionnaires de contenu (sn_cd.content_manager) ont un accès restreint aux fonctionnalités de création et de publication. Passez en revue les tables ci-dessous pour comprendre comment les gestionnaires de contenu accèdent aux audiences, aux pages, à la rubrique et aux éléments de contenu change lorsqu'un utilisateur ou un groupe est affecté à l'enregistrement.

  Le graphique suivant montre les autorisations d'accès d'un gestionnaire de contenu à un enregistrement selon qu'elles sont affectées ou non à cet enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ces changements d'autorisation d'accès s'appliquent uniquement lorsqu'un enregistrement est affecté à au moins un utilisateur ou à un groupe. Si un enregistrement n'a pas d'affectation, il est accessible à tous les gestionnaires de contenu.

Accès aux enregistrements

Audience Record	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

Content Item Record	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	⊘
Add New	✔	✔
Edit	✔	⊘
Delete	✔	⊘

Topic Record	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

Page Record	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

Activation de la propriété du contenu

Les modules d'extension suivants sont requis :

- Centre des employés – Pro
- Publication de contenu
- Gouvernance du contenu (requis uniquement si vous utilisez des Gouvernance du contenu fonctionnalités)
- Expériences de contenu (requis uniquement si vous utilisez des Expériences de contenu fonctionnalités)

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'activation des plug-ins ci-dessus, reportez-vous à la section Modules d'extension de Centre des employés et Installer Centre des employés – Pro.

Après avoir activé les modules d'extension requis, activez les propriétés Propriété du gestionnaire de contenu. Consultez Propriétés installées avec Content Publishing. Lorsque les propriétés Propriété du gestionnaire de contenu sont activées, les listes connexes de Propriété du contenu apparaissent dans les enregistrements des audiences, des éléments de contenu, des rubriques et des pages du portail.

Affecter la propriété du contenu

Affectez un utilisateur ou un groupe ayant le rôle de gestionnaire de contenu (sn_cd.content_manager) à un élément de contenu afin que seul cet utilisateur ou ce groupe puisse modifier et publier le contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assurez-vous que **Oui** est coché sous **Autoriser la propriété des éléments de contenu** sous Publication de contenu ou Expériences de contenu propriétés. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Expériences de contenu et Propriétés installées avec Content Publishing.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Fournir à un gestionnaire de contenu ou à un groupe de gestionnaires un accès exclusif à du contenu sensible, par exemple un avis de fusion ou de réduction d'effectifs à venir

Vous pouvez également utiliser un élément de contenu comme modèle qui peut être cloné à plusieurs reprises et affecté aux propriétaires de contenu pour personnalisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu** > **Afficher tout**.
2. Sélectionnez une rubrique.
3. Dans le menu supérieur gauche (icône ☰), sélectionnez **Afficher l'enregistrement de contenu**.
   - Pour attribuer la propriété à un utilisateur, sélectionnez l'onglet **Restreindre le contenu par utilisateur** .
   - Pour attribuer la propriété à un groupe, sélectionnez l'onglet **Restreindre le contenu par groupe** .
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans le champ **Utilisateur** ou **Groupe** , cliquez sur l'icône **Rechercher à l'aide d'une liste** (icône 🔍) et sélectionnez un utilisateur ou un groupe.

   Remarque :
   Seuls les groupes disposant du rôle d'administrateur de contenu (sn_cd.content_admin) ou de gestionnaire de contenu (sn_cd.content_manager) s'affichent. Si les membres du groupe ont ces rôles, mais pas la totalité du groupe, le groupe n'apparaît pas.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Une fois qu'un utilisateur ou un groupe est associé au contenu, seul cet utilisateur ou ce groupe peut accéder au contenu lors de la planification du contenu ou de l'ajout de contenu à une campagne. La suppression de l'utilisateur ou du groupe rend le contenu accessible par tous les responsables de contenu.

Affecter la propriété d'une audience

Attribuez la propriété d'une audience à un utilisateur ou à un groupe disposant du rôle de gestionnaire de contenu (sn_cd.content_manager) afin qu'eux seuls puissent accéder au contenu et le planifier pour l'audience.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_admin

Assurez-vous que **Oui** est coché dans **Autoriser la propriété pour les audiences** sous Publication de contenu ou Expériences de contenu propriétés. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Expériences de contenu et Propriétés installées avec Content Publishing.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une audience est un groupe défini d'employés qui recevront du contenu ciblé. Pour plus d'informations sur la création d'une audience, reportez-vous à la section Créer une audience.

Vous pouvez restreindre une audience à un gestionnaire de contenu ou à un groupe de gestionnaires de contenu spécifique, ce qui spécifie l'audience pour laquelle les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

gestionnaires de contenu peuvent publier et empêche d'autres gestionnaires de contenu de publier du contenu pour cette audience. Par exemple, attribuez à un responsable régional des ressources humaines la seule possibilité de créer du contenu pour les employés basés dans ce pays.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Composants réutilisables** > **Audiences**.
2. Sélectionnez une audience ou créez-en une nouvelle.
   - Pour attribuer la propriété à un utilisateur, sélectionnez l'onglet **Restreindre l'audience par utilisateur** .
   - Pour attribuer la propriété à un groupe, sélectionnez l'onglet **Restreindre l'audience par groupe** .
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ **Utilisateur** ou **Groupe** , cliquez sur l'icône **Rechercher à l'aide d'une liste** (icône) et sélectionnez un utilisateur ou un groupe.

   Remarque :
   Seuls les groupes disposant du rôle d'administrateur de contenu (sn_cd.content_admin) ou de gestionnaire de contenu (sn_cd.content_manager) s'affichent. Si les membres du groupe ont ces rôles, mais pas la totalité du groupe, le groupe n'apparaît pas.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Une fois qu'un utilisateur ou un groupe est associé à une audience, seul cet utilisateur ou groupe peut accéder à l'audience. Supprimez l'utilisateur ou le groupe pour rendre l'audience accessible à tous les gestionnaires de contenu.

   Remarque :
   Les gestionnaires de contenu peuvent créer des audiences. Pour l'activer, l'option Autoriser la propriété des audiences doit être désactivée. Si la propriété est activée, le gestionnaire de contenu n'aura pas l'autorisation de créer des audiences. Voir, Créer une auidence.

Affecter la propriété à une page du portail

Affectez la propriété d'une page de portail pour donner à un utilisateur ou à un groupe avec le rôle de gestionnaire de contenu (sn_cd.content_manager) la capacité de publication de contenu exclusive pour les widgets de Publication de contenu cette page.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_admin

Assurez-vous que **Oui** est coché sous **Autoriser la propriété des pages du portail** sous Publication de contenu ou Expériences de contenu propriétés. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Expériences de contenu et Propriétés installées avec Content Publishing.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Pages**.
2. Sélectionnez **l'ID** de la page.
3. Faites défiler la page jusqu'aux onglets de liste connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour affecter la propriété à un utilisateur, sélectionnez l'onglet **Propriétaire de Publication de contenu par utilisateur** .
- Pour affecter la propriété à un groupe, sélectionnez l'onglet **Propriétaire de Publication de contenu par groupe** .

4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans le champ **Utilisateur** ou **Groupe** , cliquez sur l'icône **Rechercher à l'aide d'une liste** (icône) et sélectionnez un utilisateur ou un groupe.

   Remarque :
   Seuls les groupes disposant du rôle d'administrateur de contenu (sn_cd.content_admin) ou de gestionnaire de contenu (sn_cd.content_manager) s'affichent. Si les membres du groupe ont ces rôles, mais pas la totalité du groupe, le groupe n'apparaît pas.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Une fois qu'un utilisateur ou un groupe est affecté à une page, seul cet utilisateur ou ce groupe peut publier du contenu sur cette page. Supprimez l'utilisateur ou le groupe pour permettre à tous les gestionnaires de contenu de publier du contenu sur cette page.

Affecter la propriété à une rubrique

Affectez la propriété d'une rubrique de taxonomie pour donner à un utilisateur ou à un groupe disposant du rôle de gestionnaire de contenu (sn_cd.content_manager) l'opportunité exclusive de publier de contenu pour les widgets Publication de contenu de cette rubrique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_admin

Assurez-vous que **Oui** est coché sous **Autoriser la propriété pour les rubriques** sous Publication de contenu ou Expériences de contenu propriétés. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Expériences de contenu et Propriétés installées avec Content Publishing.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La taxonomie unifiée est un ensemble de rubriques hiérarchiques qui rassemble différents types de contenu, tels que des demandes, des articles, des liens rapides, du contenu d'apprentissage et des communications avec les employés. Pour plus d'informations, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Sélectionnez une rubrique.
   - Pour affecter la propriété à un utilisateur, sélectionnez l'onglet **Propriétaire de Publication de contenu par utilisateur** .
   - Pour affecter la propriété à un groupe, sélectionnez l'onglet **Propriétaire de Publication de contenu par groupe** .
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ **Utilisateur** ou **Groupe** , cliquez sur l'icône **Rechercher à l'aide d'une liste** (icône) et sélectionnez un utilisateur ou un groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Seuls les groupes disposant du rôle d'administrateur de contenu (sn_cd.content_admin) ou de gestionnaire de contenu (sn_cd.content_manager) s'affichent. Si les membres du groupe ont ces rôles, mais pas la totalité du groupe, le groupe n'apparaît pas.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Une fois qu'un utilisateur ou un groupe est affecté à une rubrique, seul cet utilisateur ou ce groupe peut publier du contenu dans cette rubrique. La suppression de l'utilisateur ou du groupe permet à tous les gestionnaires de contenu de publier du contenu dans cette rubrique.

Composants réutilisables

Utilisez des composants réutilisables pour créer du contenu.

Composants réutilisables

Composant	Description
Audiences	Définissez une liste d'utilisateurs pour afficher le contenu en fonction de conditions ou de critères. Audiences
Contenu de bloc	Définissez le contenu réutilisable. Ajout ou modification de contenu de bloc
Destinations des contenus	Définit la page et le widget pour la publication d'articles d'actualités. Ajouter une destination de contenu
Catégories de contenu	Définit des catégories pour organiser les articles d'actualité. Créer une catégorie de contenu
Lier le contenu	Définit des liens URL ou vidéo pour la bibliothèque de contenu. Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu
Articles réutilisables	Répertorie les modèles réutilisables d'articles d'actualités créés en suivant les étapes de Créer un modèle d'article d'actualités. **Remarque :** Cette fonctionnalité n'est accessible qu'aux utilisateurs disposant du rôle sn_cd.content_template_owner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une destination de contenu

Une destination de contenu définit la page et le widget pour la publication d'articles d'actualité. Il s'agit d'un composant d'un modèle de contenu, qui génère automatiquement des plans de publication pour les nouveaux articles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Centre des employés – Pro fournit les destinations de contenu suivantes :

- Toutes les actualités : widget du fil d'actualité sur la page Centre d'actualités
- Actualités en vedette : le widget d'actualités en vedette en haut de la page du Centre d'actualités
- Actualités en vedette Mobile : la section actualités de l'application mobile
- Page d'accueil des dernières actualités : widget d'actualités sur la page d'accueil du portail
- Autres actualités : le widget du fil d'actualité sur la page de détail de l'article

Pour visualiser un graphique de ces destinations de contenu, reportez-vous à la section Publication d'articles d'actualité de Articles d'actualités.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Composants réutilisables** > **Destinations des contenus**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants :

Formulaire de destination du nouveau contenu

Champs	Description
Nom	Nom de la destination du contenu. Le nom est celui que vous sélectionnez lorsque vous créez un plan de publication.
Emplacement du contenu	Indiquez si vous souhaitez publier le contenu sur le portail de services aux employés ou sur l'application mobile.
Page	Page du portail des employés sur laquelle publier le contenu.
Instance de widget	Le widget dans le portail des employés où afficher l'article d'actualités.
Actif	Rendez la destination de contenu disponible pour une utilisation dans les plans de publication.
Affiner la durée	Période pendant laquelle l'article d'actualités doit être disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Remarque : Bien que les modèles de contenu disposent également d'un champ de durée, la durée définie dans la destination de contenu remplace le paramètre du modèle de contenu. Cela vous permet d'affiner la durée du contenu en fonction de son emplacement de publication

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez terminé de créer une destination de contenu personnalisé, passez à .Créer un modèle de contenu

Audiences

Ciblez le contenu du portail et les activités d'événements du cycle de vie correspondant aux différentes audiences grâce à des enregistrements d'audience.

Configuration des audiences

Pour	Cas d'utilisation
Contenu du portail	Définit les conditions ou les critères qu'un utilisateur doit respecter pour voir le contenu du portail. Consultez Planifier la livraison de contenu pour plus d'informations.
Page d'organigramme et widget Mon équipe	Définit le moment où les nouvelles recrues s'affichent sur la page d'organigramme et le widget Mon équipe du portail.
Activité d'événement de cycle de vie	(Enterprise Onboarding and Transitions) Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie.

Cache inclus dans le champ d'application

Vous pouvez ajouter un cache inclus dans le champ d'application pour les critères RH afin d'enregistrer, le cas échéant, les résultats d'évaluation dans le cache. Il s'agit d'une fonctionnalité facultative disponible lorsque vous définissez une variable booléenne « true » pour le paramètre « useCache ».

Vous pouvez également définir le temps en minutes pour conserver les entrées mises en cache via la propriété système sn_hr_core.cache.hrcriteria.ttl.

Créer une audience

Créez ou modifiez un enregistrement d'audience pour définir les conditions ou les critères que les utilisateurs doivent respecter pour afficher du contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_admin, sn_cd.content_manager

Chaque enregistrement d'audience est configuré en fonction des conditions d'utilisateur, des critères d'utilisateur, des conditions de profil RH, des critères RH ou d'un fichier chargé. Vous pouvez l'appliquer au contenu du portail ou aux activités d'événements de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

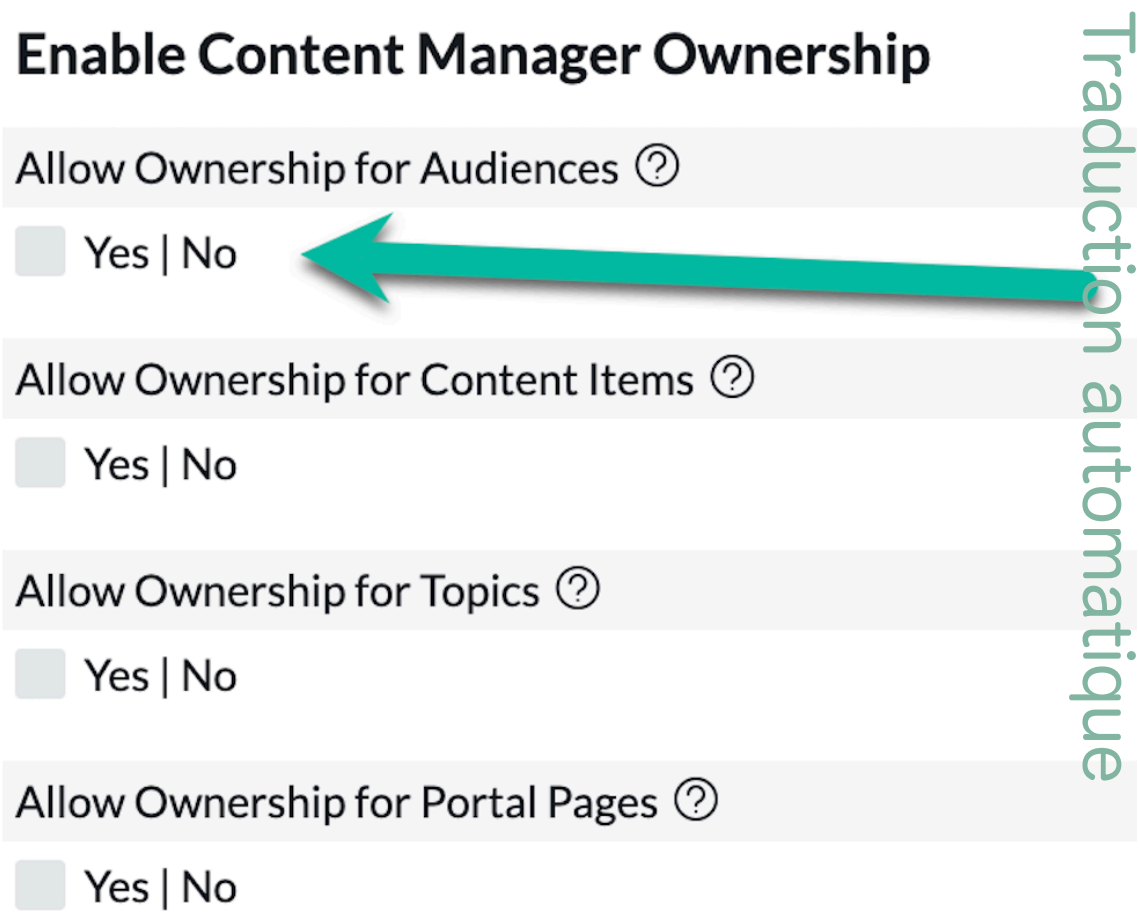
cycle de vie. Par exemple, une activité d'événement de cycle de vie de transfert de visa de travail est destinée uniquement aux employés qui ont besoin d'un transfert de visa.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Composants réutilisables** > **Audiences**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Remarque :
Les gestionnaires de contenu peuvent créer des audiences. Pour l'activer, l'option **Autoriser la propriété des audiences** doit être désactivée. Si la **propriété** est activée, le gestionnaire de contenu n'aura pas l'autorisation de créer des audiences. Reportez-vous à l'exemple ci-dessous.

Paramètres de propriété du contenu



Formulaire d'audience

Champ	Description	
Nom	Nom de l'enregistrement d'audience.	
Type d'audience	L'audience à qui s'adresse le contenu. Utilisez l'une des sélections suivantes pour définir une audience.	
	Utilisateurs [sys_user]	Utilisez des conditions définies par la table Utilisateur [sys_user] avec des conditions personnalisées que vous choisissez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
		Utilisez le bouton **OU** pour définir plusieurs conditions. Toutes les conditions que vous définissez peuvent être remplies lors de l'utilisation de **OU**. Utilisez le bouton **ET** pour évaluer toutes les conditions que vous définissez. Toutes les conditions doivent être remplies lors de l'utilisation **d'ET.** Sélectionnez le bouton **Nouveau critère** pour ajouter des conditions.
	Critères d'utilisateur [user_criteria]	Critères basés sur le rôle, le service, le groupe, l'emplacement ou l'entreprise. Les critères d'utilisateur sont une fonctionnalité de la plateforme. Consultez User criteria for Service Portal .
	Profils RH [sn_hr_core_profile]	(Prestation de services RH uniquement) Utilisez les conditions basées sur la table Profil RH [sn_hr_core_profile] avec les conditions que vous choisissez.
	Critères RH [sn_hr_core_criteria]	(Prestation de services RH uniquement) Utilisez les critères RH prédéfinis. Les critères RH sont basés sur des conditions définies par les tables Profil RH [sn_hr_core_profile] ou Utilisateur [sys_user]. Le système de base fournit des exemples que vous pouvez utiliser. **Remarque :** Pour plus d'informations, consultez Critères RH et Configurer un enregistrement de critères RH.
	Charger un fichier	Parcourez les fichiers et choisissez-en un avec des noms d'utilisateur ou des adresses e-mail pré-remplis. ○ Modèle user_name : indique que vous chargez un fichier avec des noms d'utilisateur. ○ Modèle d'e-mail : indique que vous chargez un fichier avec des adresses e-mail. **Remarque :** l'en-tête de la première colonne doit contenir un nom d'utilisateur ou une adresse e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
une fois le type d'audience et les conditions sélectionnés, un lien bleu s'affiche, indiquant le nombre d'utilisateurs qui répondent aux critères. Cliquez sur ce lien pour afficher tous les utilisateurs par type d'audience.

Sélectionnez le lien **Afficher les utilisateurs** pour afficher les utilisateurs qui répondent à vos conditions.

4. Cliquez sur **Enregistrer**, **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
Si vous cliquez sur **Enregistrer** et que la propriété **Autoriser la propriété des audiences** est définie sur **Oui**, les listes connexes **Restreindre l'audience par utilisateur** et **Restreindre l'audience par groupe** s'affichent.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la restriction d'une audience par utilisateur ou groupe, consultez Propriété du contenu et Affecter la propriété d'une audience.

Créer une catégorie de contenu

Créez une catégorie de contenu pour marquer les articles d'actualité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les catégories de contenu organisent les articles d'actualité et les rendent plus faciles à trouver. Lorsque vous créez une catégorie de contenu, le système crée une page dans le Centre d'actualités pour afficher tous les articles d'actualités balisés avec cette catégorie. Un article d'actualités peut être balisé avec une ou plusieurs catégories de contenu.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Composants réutilisables** > **Catégories de contenu**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants :

Formulaire Nouvelle catégorie de contenu

Champs	Description
Nom	Nom de la catégorie de contenu. Le nom est celui que vous sélectionnez lorsque vous ajoutez la catégorie à un modèle de contenu ou à un article d'actualités.
Actif	Rendez la catégorie de contenu disponible pour une utilisation dans les modèles de contenu ou les articles d'actualités.
Ordre	Où dans le widget de liste Catégorie, cette catégorie apparaît par rapport à d'autres catégories de contenu,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	la valeur la plus petite apparaissant plus haut dans la liste. S'il existe plusieurs catégories avec la même valeur d'ordre, le système les répertorie par ordre alphabétique.
Description	Description facultative pour la catégorie de contenu. Ce champ n'est visible que par les autres administrateurs de contenu.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez terminé de créer une catégorie de contenu personnalisé, passez à Créer un modèle de contenu ou Créer un article d'actualités.

Configurer les widgets de communication avec les employés

Modifiez les paramètres des widgets prêts à l'emploi en fonction des besoins de votre organisation.

Les widgets sont des conteneurs qui affichent du contenu dynamique à partir d'applications et de ServiceNow® modules d'extension sur le Centre des employés portail. Les employés peuvent utiliser les widgets pour afficher les annonces de l'entreprise, effectuer des tâches, accéder aux applications intégrées à SSO ou accéder à des rubriques populaires sans quitter le portail. Les administrateurs du portail peuvent personnaliser les widgets, en réorganisant leur taille et leur ordre et en modifiant leur affichage.

Modifier le widget Actualités mises en avant

Le widget Actualités présentées affiche des articles sur les actualités et les annonces de l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

En savoir plus sur les widgets d'actualités : Articles d'actualités

Procédure

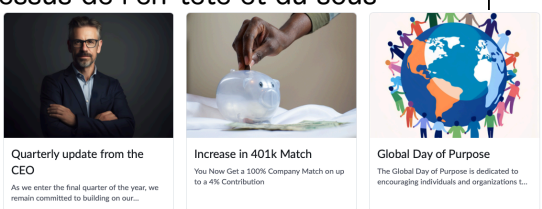
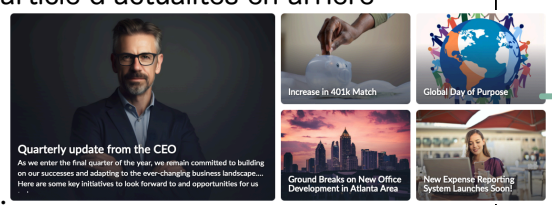
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Cliquez sur **Centre d'actualités**.
3. Appuyez sur la touche Ctrl et maintenez-la enfoncée, cliquez avec le bouton droit sur le widget Actualités en vedette, puis sélectionnez **Options d'instance**.
4. Configurez le widget :

Options de configuration des widgets

Option de widget	Description
Charger une asynchronisation	Charge les données du widget en arrière-plan. Si vous sélectionnez cette option, la page d'accueil du Centre des employés s'affiche même si le widget Actualités n'est pas terminé de chargement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option de widget	Description
En-tête	Texte qui apparaît en haut de la page du centre d'actualités.
Afficher la miniature	Option qui affiche une image miniature pour chaque article d'actualités
Image miniature par défaut	Sélectionnez une image à afficher lorsqu'un article d'actualités n'a pas de miniature.
Afficher l'état vide	Option qui permet au widget d'apparaître si aucun article d'actualités n'est publié sur le widget Actualités mises en avant.
Message d'état vide	Message à afficher lorsqu'aucun article d'actualités n'est publié dans le widget Actualités mises en avant.
Disposition	Comment vous souhaitez que les articles d'actualités apparaissent dans le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Carte** : affiche un maximum de trois articles où la miniature apparaît au-dessus de l'en-tête et du sous-titre.  ○ **Vignette** : affiche jusqu'à cinq articles d'actualité avec une grande vignette et quatre petites vignettes où chaque vignette a la vignette de l'article d'actualités en arrière-plan. 
Mise en page fixe	Option pour désactiver la pagination et afficher uniquement la première page des articles d'actualités.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier le widget Flux d'actualités

Le widget Flux d'actualités affiche des articles sur les actualités et les annonces de l'entreprise. Toutes les actualités, Autres nouvelles et Nouvelles connexes sont des instances du widget Fil d'actualité.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En savoir plus sur les widgets d’actualités : Articles d’actualités

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Appuyez sur la touche Ctrl et maintenez-la enfoncée, cliquez avec le bouton droit sur le widget Flux d’actualités, puis sélectionnez **Options d’instance**.
3. Configurez le widget :

Remarque :
Les administrateurs disposent d’une option de configuration supplémentaire pour activer ou désactiver une expérience dégradée ou normale pour le widget Fil d’actualité afin d’aider lors d’événements à fort trafic.

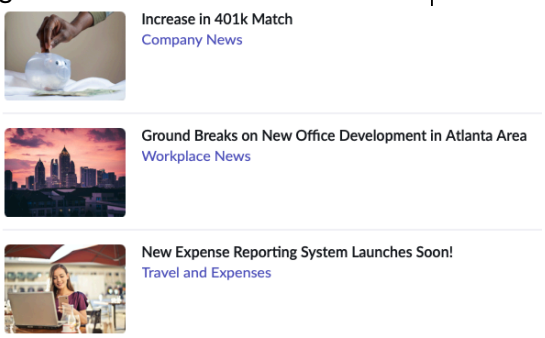
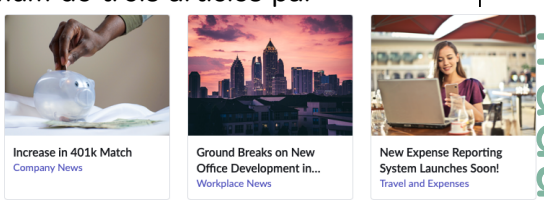
Remarque :
Les actualités peuvent être dirigées vers d’autres instances de widget, à condition que le contenu soit publié dans le widget Fil d’actualité. Les actualités ciblées s’afficheront automatiquement sur le widget désigné, éliminant ainsi la nécessité de configurer tout contenu affecté à ce widget.

Options de configuration des widgets

Option de widget	Description
Charger une asynchronisation	Charge les données du widget en arrière-plan. Si vous sélectionnez cette option, la page d’accueil du Centre des employés s’affiche même si le widget Actualités n’est pas terminé de chargement.
Afficher le titre	Option permettant d’afficher le titre de l’en-tête de l’article d’actualités
Titre	Titre du widget
Afficher la miniature	Affiche une image miniature pour chaque article d’actualités
Afficher le sous-titre	Option permettant d’afficher le sous-titre de l’article d’actualités
Chargement en ligne	La page de lecture d’article (cd_news_article) permet aux employés d’ouvrir d’autres articles d’actualités à partir de la page détaillée de l’article sans actualiser la page entière. **Remarque :** Ceci est uniquement destiné à être utilisé sur la page de lecture de l’article.
Activer les contrôles de grille/liste	Affiche une option permettant à l’utilisateur de basculer entre une vue de grille et une vue de liste des articles d’actualités
Vue par défaut	Définit la vue par défaut des articles d’actualités :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option de widget	Description
	○ **Liste** : organise les articles dans une liste verticale.  ○ **Grille** : organise les articles dans une grille avec un maximum de trois articles par ligne. 
Afficher les catégories	Option permettant d'afficher ou de masquer les catégories affectées
Type de pagination	Comment les utilisateurs naviguent dans les articles d'actualité. Les choix possibles sont les suivants : ○ **En pointillé** : affiche les points navigables représentant chaque page d'articles. ○ **Numéroté** : affiche les numéros de page navigables. ○ **Appel à l'action** : affiche un bouton avec un lien d'appel à l'action. Par exemple, « Afficher toutes les actualités » qui redirige les utilisateurs vers la page Centre d'actualités. ○ **Afficher plus** : affiche un bouton « Afficher plus » qui affiche tous les articles d'actualités lorsque l'utilisateur clique dessus.
Nombre d'éléments par page	Nombre maximal d'articles à afficher (le maximum du système est de 500 articles)
Appel à l'action : texte	Texte du lien d'appel à l'action. Sélectionnez la mise **en page Appel à l'action** pour afficher cet élément.
Appel à l'action : ID de page	Page vers laquelle rediriger les utilisateurs qui cliquent sur le lien d'appel à l'action
Image miniature par défaut	Sélectionnez une image à afficher lorsqu'un article d'actualités n'a pas d'image miniature

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option de widget	Description
Autoriser l'état vide	Permet au widget d'apparaître si aucun article d'actualités n'est publié
Expérience dégradée	Option permettant d'activer ou de désactiver une expérience dégradée ou normale pour le widget Flux d'actualités afin d'aider lors d'événements à fort trafic.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier le Expériences de contenu widget

Vous pouvez modifier la bannière de votre Expériences de contenu widget pour créer une mise en page moderne et unique pour votre contenu dans le Expériences de contenu widget.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Appuyez sur la touche Ctrl et maintenez-la enfoncée, cliquez avec le bouton droit sur le widget Expérience de contenu, puis sélectionnez **Options d'instance**.
3. Configurez le widget :

Configuration des widgets

Option de widget	Description
Afficher le texte de l'en-tête	Affiche l'en-tête du widget Expérience de contenu Pour configurer l'en-tête, accédez à **Portail de services** > **Pages** > **<Nom de la page>** > **Instance : en-tête d'expérience de contenu**
Zone de délimitation d'affichage	Entoure le widget d'une ombre pour lui donner un aspect tridimensionnel
Afficher la couleur d'arrière-plan du widget	Si le contenu publié sur le widget n'a pas d'image, le widget affiche la couleur d'arrière-plan définie au lieu de la couleur d'arrière-plan de la page du portail.
Style de widget	Comment vous souhaitez que le contenu apparaisse dans le widget lorsqu'il est affiché sur un ordinateur de bureau. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Menu de liste de droite** : affiche un menu d'en-têtes de contenu sur le côté droit du widget. ○ **Carrousel en pointillés** : affiche les points navigables représentant chaque page d'articles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option de widget	Description
	○ **Mosaïques** : affiche le contenu dans une grande mosaïque de gauche et deux petites vignettes empilées verticalement sur le côté droit.
Autoriser la couverture partielle de l'image d'arrière-plan par le menu de liste de droite	Étire l'image sur toute la largeur du widget. Cette option s'applique uniquement au paramètre du menu de liste de droite du style de widget.
Texte alternatif	Le gestionnaire de contenu peut ajouter un champ Texte alternatif, qui fournit une brève description des images mises en avant. Cette fonctionnalité n'est disponible que dans le widget Expériences de contenu pour les styles, les bannières ou le contenu d'actualités et d'événements. **Remarque :** Cette fonctionnalité permet aux utilisateurs d'entendre les descriptions d'images sur le portail à l'aide d'un lecteur d'écran.
Hauteur du widget	Définit la hauteur du widget
Afficher 3 petites tuiles	Lorsque le style de widget de tuiles est sélectionné et que la hauteur du widget est de 600 pixels ou plus, cette option affiche le contenu dans trois petites tuiles empilées verticalement sur le côté droit
Charger la configuration	Définit l'ordre de chargement des données de la page et des widgets. Choisissez entre : ○ **Asynchrone** : la page se charge d'abord, puis les données des widgets se chargent. Les utilisateurs voient le contenu apparaître dans les widgets dès que chaque widget se charge. ○ **Synchrone** : les données de la page et du widget se chargent en même temps. La page reste vide jusqu'à ce que toutes les données soient chargées.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier les options de largeur de la bannière

Modifiez la largeur du widget de bannière, sur la page d'accueil Centre des employés – Pro , selon vos préférences.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez la largeur du widget de Centre des employés – Pro bannière, dans l'une des tailles suivantes :

- Vue de largeur fixe
- Vue de la largeur du fluide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les options configurables de largeur de bannière ne sont disponibles que si vous disposez de Centre des employés – Pro la version 25.0.3. Les anciennes versions ne disposent que de l'option Fluid.

Procédure

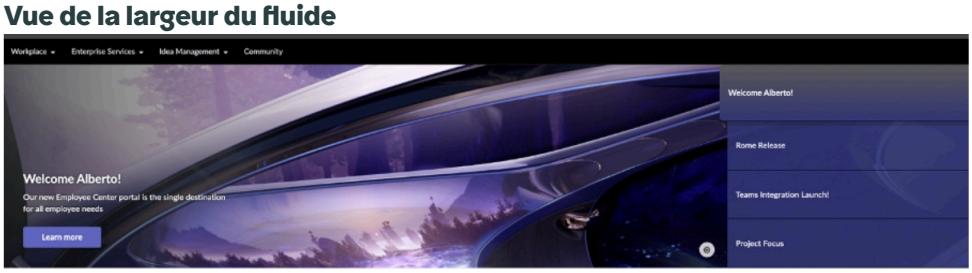
1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Pages** > **ec_pro_dashbaord**.
2. Faites défiler vers le bas jusqu'au contenu de la **page** et sélectionnez la **page d'accueil du centre des employés Pro - Conteneur 1**.
3. Rendez la page modifiable.
4. **Facultatif :** Pour conserver la bannière compressée, remplacez la **largeur** par **Fixe** et sélectionnez **Mettre à jour**.

Vue de largeur fixe



5. **Facultatif :** Pour développer la bannière en fonction de l'écran, changez la **largeur** en **Fluide** et sélectionnez **Mettre à jour**.

Vue de la largeur du fluide



Résultats
Définissez le widget de bannière sur la page d'accueil sur votre Centre des employés – Pro largeur préférée.

Configurer Infrastructure de localisation pour Publication de contenu

Configurez le workflow de traduction pour permettre aux gestionnaires de contenu de demander une traduction via le Infrastructure de localisation. Le flux de travail de base repose sur la traduction manuelle ; Vous pouvez intégrer un service tiers pour recevoir une traduction automatique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

- Activate Localization Framework
- Activate a language
- (Facultatif) Configurez un mode de traduction, tel que les traductions automatiques, l'envoi à un système de gestion de la traduction, l'envoi par e-mail ou l'exportation/importation : modes de traduction .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez un groupe d'utilisateurs pour effectuer la traduction :
  - Create a user group
  - Affectez le rôle localization_fulfiller au groupe : Assign a role to a group
  - Ajouter des utilisateurs pour effectuer la traduction : Add a user to a group
- Activez la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration : Propriétés installées avec Content Publishing

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Infrastructure de localisation** > **Paramètres**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez un nom pour le paramètre.
4. Sélectionnez **Tout** dans la liste **Artefact** .
5. Sélectionnez les langues dans lesquelles vous souhaitez traduire le contenu.
6. Sélectionnez l'onglet **Préférences du workflow** .
7. Sélectionnez **Traduction -> Publier** dans la liste Workflow.
8. Dans le menu **Groupe de prestataires de localisation** , insérez le groupe que vous avez créé.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La bibliothèque de contenu affiche le bouton **Traduire le contenu** , permettant aux gestionnaires de contenu de demander une traduction dans les langues que vous avez activées.

Pour en savoir plus sur la traduction dans la bibliothèque de contenus, voir Prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu

Configuration de la traduction pour Publication de contenu après la mise à niveau

Publication de contenu prend en charge la création de contenu multilingue en permettant aux gestionnaires de contenu de changer facilement la langue de l'interface et de demander la traduction du contenu via l'infrastructure de localisation.

Pour plus d'informations sur la prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu, reportez-vous à la section Prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu.

Pour en savoir plus sur la traduction des widgets personnalisés, consultez Translate a client script message

- La traduction est disponible via les versions 21.0.15 et ultérieures de Publication de contenu.
- Lors de la mise à niveau de votre version de Publication de contenu, vous ne recevrez pas automatiquement l'assistance des traductions pour tous les champs. Les tables suivantes ne sont pas mises à jour pour utiliser du texte traduit au lieu du champ de type d'origine :
  - Contenu du portail (sn_cd_content_portal)
  - Contenu de bloc (sn_cd_block)
  - Contenu des actions à faire (sn_cd_content_todo)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Contenu d’actualités (sn_cd_content_article)
- Contenu de la notification (contient des e-mails) (sn_cd_content_notification)

Les administrateurs peuvent activer manuellement les changements apportés aux tables pour utiliser des traductions. Accédez aux définitions de table (sys_db_object) pour chaque table et définissez les types de champs sur Texte traduit ou HTML traduit.

> **⚠ Avertissement :**
> avant de modifier les types de champs d'une table, assurez-vous d'effectuer une sauvegarde de vos données dans une autre colonne ou en exportant d'abord les données. Il s'agit d'une protection contre la perte de données.

Voici les tables et les champs qui nécessitent un changement :

Tables permettant d'activer manuellement les traductions

Table	Champ	Type d'origine	Nouveau type
Contenu du portail (sn_cd_content_portal)	button_text	Chaîne	Texte traduit
Contenu du portail (sn_cd_content_portal)	link_text	Chaîne	Texte traduit
Contenu du portail (sn_cd_content_portal)	rich_text	Script HTML	HTML traduit
HTML de contenu enrichi (sn_cd_content_portal)	headline	HTML	HTML traduit
HTML de contenu enrichi (sn_cd_content_portal)	heading_text	Chaîne	Texte traduit
Contenu de bloc (sn_cd_block)	rich_text	HTML	HTML traduit
Contenu de bloc (sn_cd_block)	rich_text_user_specific	Script HTML	HTML traduit
Contenu des actions à faire (sn_cd_content_todo)	button_text	Chaîne	Texte traduit
Contenu d’actualités (sn_cd_content_article)	headline	Chaîne	Texte traduit
Contenu d’actualités (sn_cd_content_article)	rich_content_html	HTML	HTML traduit
Contenu d’actualités (sn_cd_content_article)	Titre	Chaîne	Texte traduit
Contenu de la notification (sn_cd_content_notification)	rich_text_plain_html	HTML	HTML traduit
Contenu de la notification (sn_cd_content_notification)	objet	Chaîne	Texte traduit
Contenu de la notification (sn_cd_content_notification)	description	Chaîne	Texte traduit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter ou modifier un type de contenu pour Content Publishing

Utilisez **Types de contenu** pour associer la catégorie de type de contenu à un widget du portail de services afin de déterminer où se trouve le contenu sur votre portail de services.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_cd.content_admin

Le système de base fournit les types de contenu et le contenu que vous pouvez utiliser.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Avancés** > **Types de contenu**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un type de contenu existant pour le modifier.
3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Configurer l'amélioration continue

Améliorez l'efficacité et les performances grâce aux commentaires et aux analyses.

Fonctionnalités d'amélioration continue

Fonctionnalité	Description
Analyse de contenu	Surveillez et mesurez l'impact de votre contenu à l'aide d'Analyse de contenu.
Commentaires intégrés sur l'expérience et le service	Les commentaires sur les services et l'expérience vous permettent de recueillir rapidement les commentaires de vos utilisateurs sur leurs expériences utilisateur et leurs expériences de service.

Commentaires intégrés sur l'expérience et le service

Les commentaires sur les services et l'expérience vous permettent de recueillir rapidement les commentaires de vos utilisateurs sur leurs expériences utilisateur et leurs expériences de service.

Configurez les commentaires sur l'expérience et le service sur le Centre des employés portail pour mieux comprendre les sentiments de vos utilisateurs, en tant qu'administrateur.

Affichez toutes les réponses soigneusement capturées dans le tableau de bord d'analyse des commentaires.

Les deux types de commentaires sont les suivants :

- Commentaire sur l'expérience : fournissez vos commentaires sur l'expérience utilisateur dans le portail, le mobile, le guichet ou via le Agent virtuel.
- Commentaires sur le service : fournissez vos commentaires sur l'expérience de service, par exemple en émettant une demande d'élément Catalogue de services .

Les deux types de commentaires peuvent être des questions statiques ou des questionnaires d'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Configurez le widget de tiroir Commentaire d'expérience dans votre portail, s'il comporte un Centre des employés en-tête.
- Configurez le widget de tiroir Commentaire sur l'expérience pour fournir des commentaires dans différents formats, tels que l'expérience, le commentaire sur la valeur numérique ou le commentaire sur l'évaluation par étoiles. Pour plus d'informations sur la configuration de la définition de commentaire, reportez-vous à la section Configurer la définition du commentaire.
- Profitez de l'évaluation par étoiles et de l'évaluation de la valeur numérique dans les commentaires sur l'expérience prédéfinis avec Centre des employés la version 35.0.
- Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire de définition de commentaire, reportez-vous à la section Formulaire de définition des commentaires.

Fournissez des commentaires via le widget de tiroir, dans la page d'entrée du portail ou par e-mail.

Les widgets suivants sont personnalisables. Pour en savoir plus sur la personnalisation des widgets, reportez-vous à la section Gestion intégrée des commentaires sur le service et l'expérience.

Widgets de commentaires

Nom	Type	Description
expérience-flux-commentaire	Widget	Prend en charge les commentaires interne à la page sur le portail.
expérience-workflow-commentaire	Widget	Prend en charge les commentaires basés sur le workflow sur le portail.

Boucle post-commentaire

La boucle post-commentaire permet de créer des tâches lorsque l'évaluation du commentaire est inférieure ou égale au seuil d'évaluation. Les tâches de commentaire sont visibles dans **Mes tâches**.

Affichez l'onglet **Détails** pour obtenir l'évaluation de la tâche de commentaire. Pour les tâches de commentaires d'enquête, consultez les réponses et les détails de l'évaluation.

Les tâches de commentaire peuvent être anonymes si le fournisseur de commentaires ne partage pas ses informations personnelles lorsqu'il soumet le commentaire. Notifiez le fournisseur de commentaires par e-mail lorsque la tâche est résolue s'il a partagé ses informations personnelles. Pour plus d'informations, consultez

- Résoudre une tâche de commentaire
- Notification de tâche de commentaire

Commentaire sur l'expérience pour l'extension du navigateur

Obtenez une configuration de commentaire d'expérience et une définition de commentaire lorsque vous installez l'extension de navigateur pour le module d'extension Centre des employés (sn_ex_brw_ext) version 1.0 avec Centre des employés – Pro le module d'extension (sn_ex_sp_pro) version 36.0.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La définition Commentaire d'expérience pour l'extension du navigateur présente certains différenciateurs par rapport aux options génériques de commentaire d'expérience. Pour plus d'informations, consultez Configurer la définition du commentaire.

Vous pouvez afficher les analyses des commentaires à partir de l'extension de navigateur en sélectionnant **l'extension de navigateur Centre des employés** dans le **filtre Portails**.

Configurer la configuration du commentaire

Configurez la configuration des commentaires pour les commentaires sur l'expérience et le service dans le Centre des employés portail. Configurez un canal transparent de communication des commentaires qui reste constant pour votre portail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez le service intégré et les commentaires sur l'expérience disponibles avec Centre des employés – Pro. Obtenez des réponses n'importe où dans votre portail, par e-mail ou Agent virtuel via le guichet.

La configuration du commentaire est générique pour tous les types de commentaires et définitions.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Commentaire sur l'expérience et le service** > **Configuration du commentaire**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une configuration de commentaire.
3. Renseignez les champs du formulaire de configuration des commentaires.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de configuration du commentaire.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Remarque :
Les configurations de commentaires par défaut suivantes sont disponibles avec Centre des employés – Pro la version 32.0.

- **Configuration des commentaires sur le centre des employés**
- **Configuration des commentaires pour le portail du guichet**
- **Configuration de commentaire MESP**

Si vous disposez du module d'extension de navigateur pour Centre des employés (sn_ex_brw_ext) version 1.0 ainsi que du module d'extension (sn_ex_sp_pro) version 36.0, vous disposez par défaut **de la configuration des commentaires sur l'extension**Centre des employés – Pro du navigateur.

Résultats
Vous avez configuré les propriétés pour les commentaires intégrés sur le service et l'expérience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Configurez la définition du commentaire. Pour plus d'informations, consultez Configurer la définition du commentaire.

Configurer la définition du commentaire

Configurez la définition du commentaire pour affiner les détails de chaque type de commentaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La définition des commentaires vous donne la liberté de sélectionner comment, à quel moment et dans quel mode vous souhaitez recueillir vos données de commentaires auprès de vos utilisateurs. Vous pouvez :

- Sélectionnez les questions à poser.
- Sélectionnez le type de question, qu'elle soit statique ou d'enquête.
- Sélectionnez le mode de la demande de commentaires, qu'il s'agisse d'un widget de tiroir ou d'une page d'entrée, et ainsi de suite.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Commentaire sur l'expérience et le service** > **Définitions des commentaires**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une définition de commentaire pour une page de portail.
3. Renseignez les champs du formulaire de définition des commentaires.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de définition des commentaires.
4. Enregistrez vos modifications.
   - Pour enregistrer vos changements et rester sur le formulaire, sélectionnez **Enregistrer**.
   - Pour enregistrer vos changements et revenir à la table Définitions de commentaire [sn_ex_sp_pro_feedback_definition], sélectionnez **Soumettre**.
   - **Remarque :**
     Les définitions de commentaires suivantes sont actives lors de l'installation de la Centre des employés – Pro version 32.0.
     - **Commentaire sur l'expérience**
     - **Commentaire sur l'expérience du guichet**
     - **Commentaire sur l'expérience de l'Agent virtuel**
     - **Commentaire sur l'expérience mobile**
   - Vous ne voyez les **commentaires sur l'expérience pour Kiosk** que lorsque le module d'extension Guichet Centre des employés – Pro (sn_ex_sp_pro_kiosk) est installé.
   - Les définitions de commentaires suivantes sont actives lors de l'installation du module d'extension Centre des employés – Pro (sn_ex_sp_pro) version 35.0.
     - **Évaluation par étoile pour l'expérience**
     - **Commentaire sur l'expérience du guichet**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Commentaire sur l'expérience de l'Agent virtuel**
- **Commentaire sur l'expérience mobile**

  - Si vous déployez initialement la fonctionnalité de commentaires sur l'expérience ou le module d'extension (sn_ex_sp_pro) lui-même avec la version 35.0, **l'évaluation par étoiles pour** la Centre des employés – Pro définition de l'expérience est active par défaut. La définition **du commentaire sur l'expérience** est inactive.
  - Si vous êtes un utilisateur existant de la définition de **commentaire d'expérience** , l'évaluation **par étoile pour la définition de l'expérience** est inactive par défaut. Vous pouvez activer le premier dans Centre des employés – Pro le module d'extension (sn_ex_sp_pro) version 35.0.
  - Si vous disposez de l'extension de navigateur pour le module d'extension Centre des employés (sn_ex_brw_ext) version 1.0 ainsi que du module d'extension (sn_ex_sp_pro) version 36.0, vous disposez par défaut **de la définition Commentaire d'expérience pour l'extension**Centre des employés – Pro du navigateur. Voici quelques différenciations clés par rapport aux définitions génériques des commentaires sur l'expérience.
    - **L'échelle Étoile - 5 points** est active avec la définition de commentaire par défaut. Vous pouvez le remplacer par toute autre forme de commentaire sur l'expérience en fonction des besoins de votre organisation.
    - La **sélection Page** ne dispose que **d'ecbe_pro_home** option pour le champ **Pages incluses** .
    - Le champ **Mode widget** dispose d'une option **en ligne** pour les commentaires sur l'expérience de l'extension de navigateur. Pour plus d'informations sur les valeurs de champ, reportez-vous à la section Formulaire de définition des commentaires.

5. La table Conditions de déclenchement [asmt_condition] n'est visible que pour le type de commentaire Service : workflow une fois la définition enregistrée.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire Condition de déclenchement.
   Pour obtenir la description des valeurs de champ, consultez la rubrique Trigger Condition form for surveys .

Remarque :

- Accédez au widget de commentaires sur l'expérience dans les pages de rubriques, les Catalogue de services éléments et la page Mes demandes disponible par défaut.
- Ajoutez le widget manuellement dans n'importe quelle autre page.
- Créez une seule définition de commentaire à la fois pour un portail.
- Créez un commentaire d'enquête unique pour chaque définition de commentaire.
- Modifiez le minuteur de réinitialisation par défaut de la condition de déclenchement de la définition de commentaire de 30 jours à la période requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Utilisez les widgets de commentaires sur l'ensemble du Centre des employés portail. Pour plus d'informations, consultez Utiliser les commentaires intégrés sur l'expérience et le service.
- Vérifiez les réponses reçues sur le tableau de bord des commentaires sur l'expérience. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord d'analyse des commentaires.
- Personnalisez les apparences du flux d'expérience et des widgets de commentaires sur le workflow. Pour plus d'informations, consultez Gestion intégrée des commentaires sur le service et l'expérience.

Configurer les commentaires pour Agent virtuel

Vous pouvez promouvoir les commentaires sur l'expérience ou configurer les commentaires sur le service pour le Agent virtuel.

Promouvoir les commentaires sur l'expérience dans Agent virtuel

Faites la promotion de la rubrique des commentaires sur l'expérience pour qu'elle apparaisse dans les suggestions par défaut Agent virtuel .

Avant de commencer

Vous devez avoir une définition de commentaire pour le Agent virtuel canal avec le **type de commentaire** défini sur Expérience.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Commentaire sur l'expérience et le service** > **Définitions des commentaires**
2. Sélectionnez la définition de commentaire que vous avez créée pour le Agent virtuel canal.
3. Sélectionnez le lien connexe **Promouvoir les commentaires sur l'expérience dans VA** .
   Les commentaires sur l'expérience sont promus dans le Agent virtuel.
4. **Facultatif :** Affichez l'enregistrement de la rubrique promue en sélectionnant le lien dans le message affiché.
   Pour plus d'informations sur les rubriques mises en avant, reportez-vous à la section Promote or demote LLM conversational subflows, actions, and topics in Virtual Agent Designer .

Configurer les commentaires de service pour Agent virtuel

Configurez les commentaires de service à afficher après une conversation par rubrique dans le Agent virtuel.

Avant de commencer

Vous devez avoir une définition de commentaire pour le Agent virtuel canal avec le **type de commentaire** défini sur Service - workflow.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Commentaire sur l'expérience et le service** > **Définitions des commentaires**
2. Sélectionnez la définition de commentaire que vous avez créée pour le Agent virtuel canal.
3. Sélectionnez le lien connexe **Configurer les commentaires de service dans VA** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Affichez l'enregistrement de la rubrique de configuration en sélectionnant le lien dans le message affiché. Pour plus d'informations sur les rubriques de configuration, reportez-vous à la section Working with setup topics .

> **Remarque :**
> Vous pouvez définir la valeur de la `com.glide.cs.survey.probability` propriété système pour modifier la probabilité (pourcentage) que la rubrique de configuration de l'enquête apparaisse dans vos conversations. Par exemple, définissez la valeur sur 0,50 pour afficher la rubrique de configuration de l'enquête de manière aléatoire dans 50 % des conversations.

Résultats
Les commentaires sur le service sont configurés pour le Agent virtuel.

Gestion intégrée des commentaires sur le service et l'expérience

Gérez les widgets de commentaires sur l'expérience et le service en fonction des besoins de votre organisation.

Modifier le widget de commentaires de flux d'expérience

Personnalisez l'apparence du widget de commentaires de flux d'expérience avec les options d'instance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Dans le méga menu, sélectionnez une page de rubrique.
3. Appuyez sur le bouton de commande et sélectionnez et maintenez simultanément (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) pour obtenir les options du menu.
4. **Sélectionnez Options d'instance** et modifiez les options suivantes.

Options d'instance de widget de commentaire

Options d'instance	Description
Données	**Paramètre d'ID d'enregistrement** : ID d'enregistrement de page pour recevoir des commentaires.
Données	**Table** : ID de la table d'enregistrement choisie pour le commentaire. **Remarque :** La table d'enregistrement est principalement utilisée pour le type **de commentaire Service - workflow** .
Présentation	**Titre** : titre du widget Commentaires de la page d'entrée que vous souhaitez afficher.
Présentation	**Alignement** : préférence d'alignement pour le texte d'affichage.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Le widget Commentaires dans la page est personnalisé selon vos préférences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier le widget de commentaires sur le workflow

Personnalisez l'apparence du widget de commentaires sur le workflow avec les options d'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Sur n'importe quelle page de détails d'enregistrement, appuyez sur le bouton de contrôle et sélectionnez-le simultanément et maintenez-le enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) pour obtenir les options de menu.
3. Sélectionnez **Options d'instance** et personnalisez l'apparence du widget.
4. Renseignez les champs de la fenêtre Options de l'instance du widget de commentaires.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Modifier le widget de commentaires de flux d'expérience.

Résultats

Le widget de commentaires sur le workflow est personnalisé en fonction de vos préférences.

Tableau de bord d'analyse des commentaires

Suivez toutes vos réponses aux commentaires avec l'analyse des commentaires pour les portails, les e-mails, Agent virtuel les guichets et Now Mobile®.

L'analyse des commentaires, anciennement appelée tableau de bord des commentaires sur l'expérience, vous aide à suivre toutes les réponses aux commentaires recueillies auprès de vos utilisateurs, au même endroit.

Le tableau de bord d'analyse des commentaires prend en charge le thème Next Experience.

Les rôles suivants sont nécessaires pour accéder au tableau de bord ou l'afficher :

Rôles du tableau de bord d'analyse des commentaires

Rôle	Description
assessment_admin	Ce rôle a accès aux composants de l'évaluation.
esc_admin	Ce rôle est l'administrateur de l'Employee Service Center.
survey_reader	Ce rôle peut afficher le contenu du tableau de bord.

Remarque :
Feedback Analytics est un tableau de bord en lecture seule. Vous devez cloner le tableau de bord d'analyse des commentaires pour le personnaliser.

Décochez l'option de filtre **Portail** si vous souhaitez afficher la tendance des réponses, quels que soient leurs canaux.

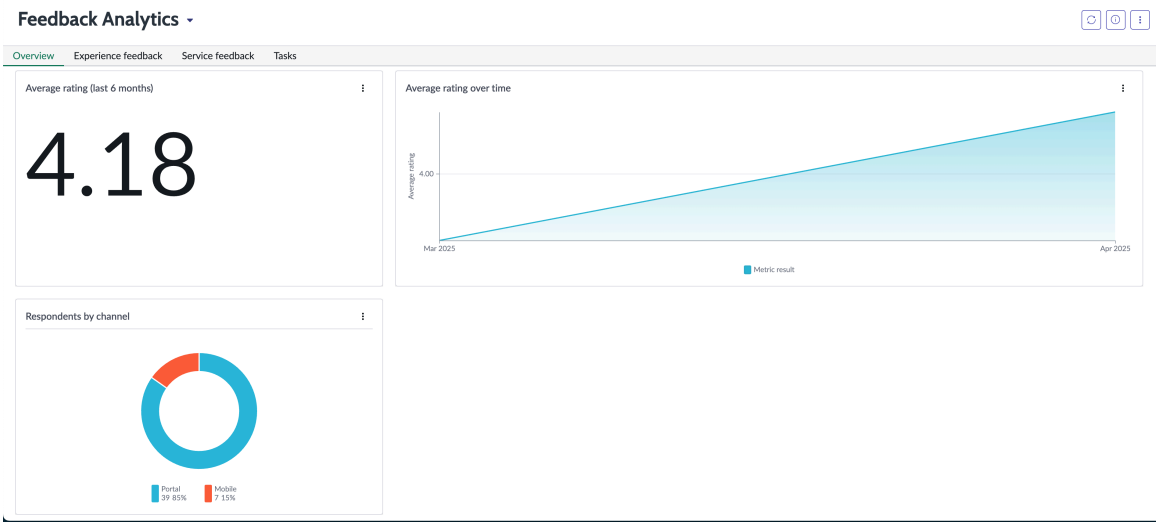
Vous pouvez voir les tendances suivantes sur le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble de l’analyse des commentaires

Analyse des commentaires : vue d’ensemble



Évaluation moyenne (6 derniers mois) : Affiche l’évaluation moyenne recueillie au cours des six derniers mois.

Évaluation moyenne au fil du temps : Affiche l’évaluation moyenne recueillie pour une période.

Répondants par canal : Affiche le nombre de réponses reçues en fonction du type de canal utilisé pour l’obtenir. Par exemple, portail, mobile, e-mail, guichets ou Agent virtuel commentaires.

Évaluation moyenne pour les définitions de commentaires sur le service : Affiche l’évaluation moyenne pour chaque définition de commentaire créée. Par exemple, l’évaluation moyenne des pages de rubrique résidant dans différentes taxonomies ou l’évaluation moyenne des workflows.

Commentaires sur le service : pages principales par réponses : Affiche les premiers choix dans les pages où les commentaires sont reçus sur le portail.

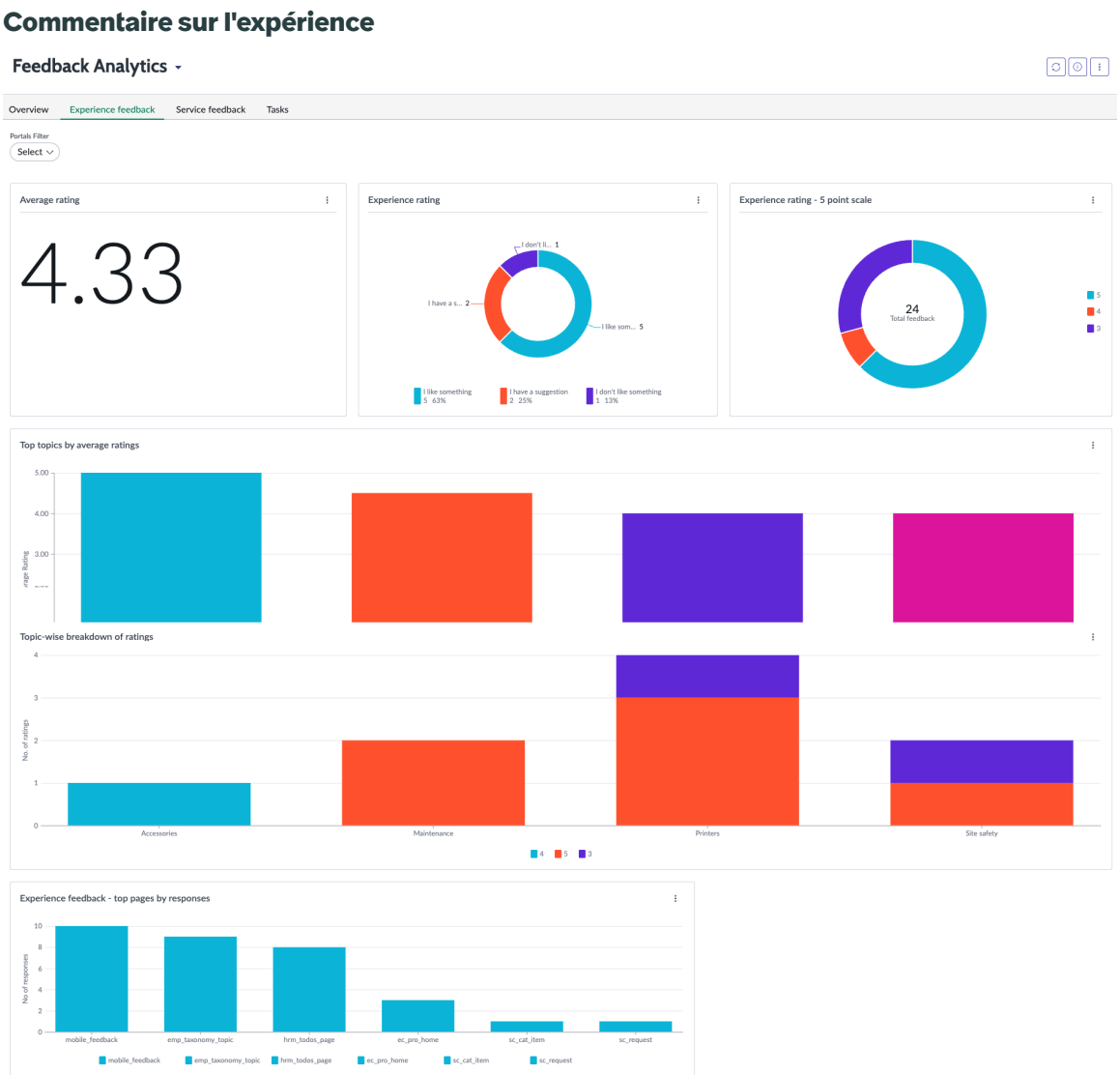
Réponses aux commentaires sur l’expérience : Affiche le nombre de réponses reçues via le widget de tiroir ou sur le modal dans le portail.

Commentaires sur l’expérience : pages principales par réponses : Affiche les premiers choix dans les pages où les commentaires sur l’expérience sont utilisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commentaire sur l'expérience



Évaluation moyenne : moyenne des évaluations reçues pour les commentaires sur l'expérience.

Évaluation de l'expérience : données d'évaluation des commentaires sur l'expérience de base reçues, présentées en pourcentage.

Cote de l'expérience - échelle de 5 points : Nombre et type de cotes reçues sur une échelle de 5 points et une échelle de cotation numérique de 5 points.

Rubriques principales par évaluations moyennes : rubriques principales selon l'évaluation reçue par ordre décroissant.

Répartition par sujet des cotes : Répartition par sujet de l'évaluation de l'échelle de points reçue.

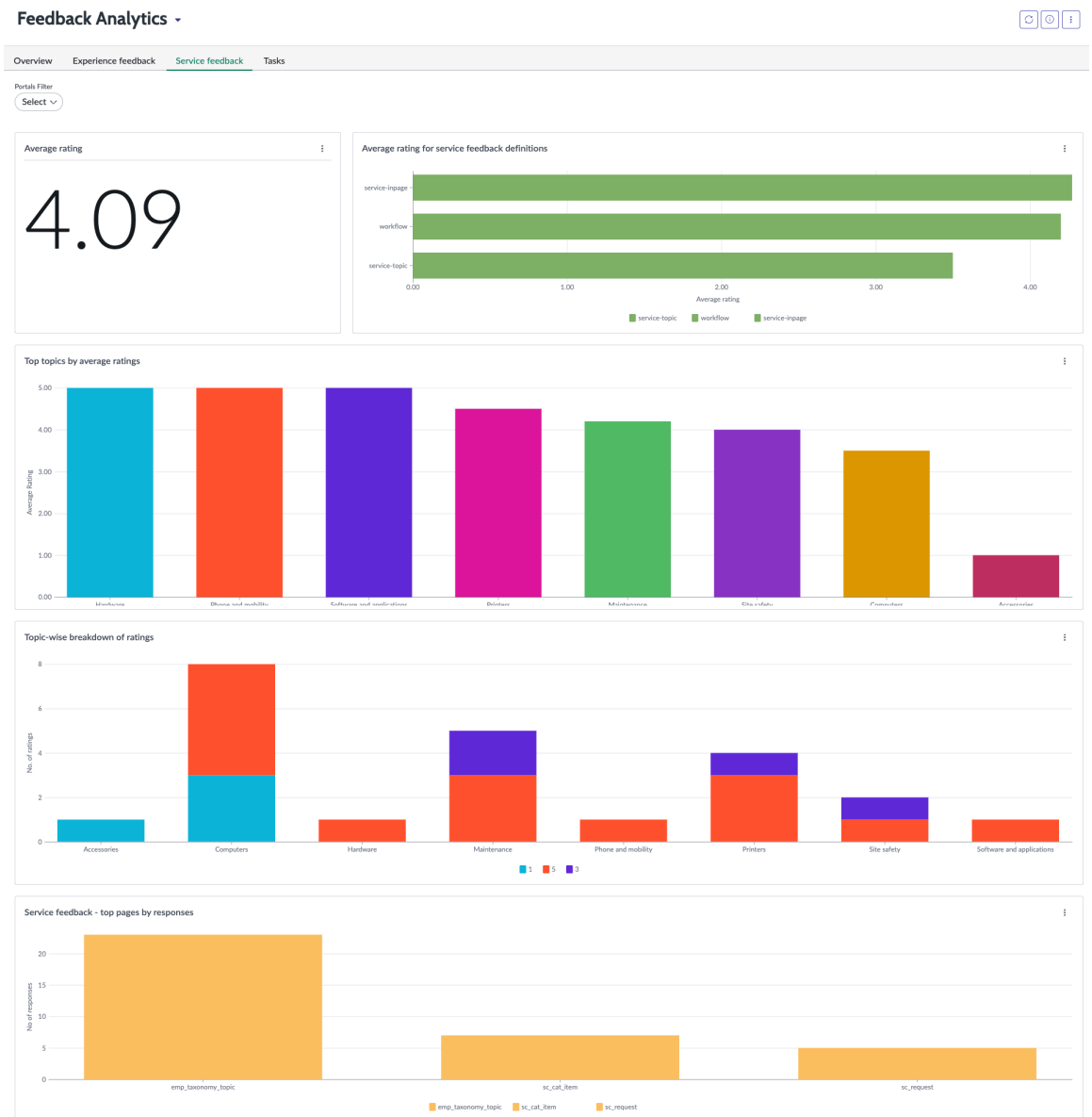
Commentaires sur l'expérience : pages principales par réponses : pages principales avec le plus d'évaluations de commentaires sur l'expérience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commentaire sur le service

Commentaire sur le service



Évaluation moyenne : moyenne des évaluations reçues pour les commentaires sur le service.

Évaluation moyenne pour la définition des commentaires sur le service : moyenne des évaluations reçues par les types de définition des commentaires sur le service.

Rubriques principales par évaluations moyennes : rubriques principales selon l'évaluation reçue par ordre décroissant.

Répartition par sujet des cotes : Répartition par sujet de l'évaluation de l'échelle de points reçue.

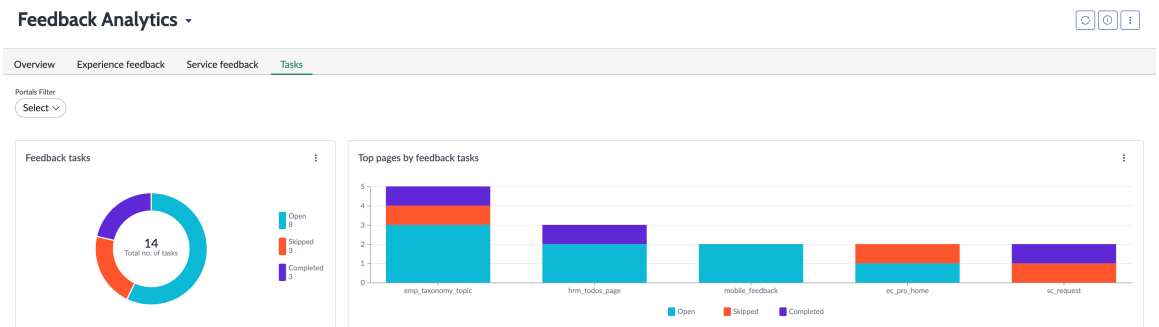
Commentaires sur le service : pages principales par réponses : pages principales avec le plus d'évaluations de commentaires sur le service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches

Tâches



Tâches de commentaire : nombre de tâches affichées par leur état respectif.

Pages principales par tâches de commentaire : pages principales où des commentaires sont partagés et le nombre de tâches affichées par leur état respectif.

Tableau de bord de l'expérience utilisateur

Le tableau de bord de l'expérience utilisateur permet d'obtenir une vue consolidée des données des commentaires. Il fournit une vue rapide de tous les types de données de commentaires dans le tableau de bord Analyse de l'expérience utilisateur.

Le tableau de bord de l'expérience utilisateur affiche en un coup d'œil les données de commentaires recueillies auprès de différents utilisateurs. Il fournit des données à partir des commentaires sur l'expérience, le service et l'enquête.

Si vous connaissez déjà le tableau de bord Analyse de l'expérience utilisateur, suivez ici toutes les données de commentaires que vous avez reçues provenant de différents portails.

Voici les différents composants des commentaires sur l'expérience et le service visibles dans le tableau de bord de l'expérience utilisateur.

Commentaire sur l'expérience

Consultez l'aperçu d'analyse suivant pour les données des commentaires sur l'expérience.

- **ID de page** : ID de la page où les commentaires sont fournis.
- **Évaluation** : évaluation regroupée pour comprendre les pourcentages de commentaires positifs ou négatifs.
- **Utilisateurs** : ID d'utilisateur du fournisseur de commentaires.

  Si le fournisseur de commentaires a choisi d'être anonyme, l'ID utilisateur s'affiche en tant qu'invité.

- **Commentaire** : projection en pourcentage des sentiments des utilisateurs collectés via les évaluations.

> **Remarque :**
> L'aperçu de commentaire n'est disponible que pour le Centre des employés portail, et non pour le Guichet Centre des employés – Pro Portail de services mobile pour les employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Échelle de 5 points pour les commentaires sur l'expérience

Consultez l'aperçu d'analyse suivant pour connaître l'échelle de 5 points des commentaires sur l'expérience.

- **Commentaire** : projection en pourcentage des sentiments des utilisateurs collectés via les évaluations.
- **ID de page** : ID de la page où les commentaires sont fournis.
- **Évaluation** : évaluation regroupée pour comprendre les pourcentages de commentaires positifs ou négatifs.
- **Utilisateurs** : ID d'utilisateur du fournisseur de commentaires.

  Si le fournisseur de commentaires a choisi d'être anonyme, l'ID utilisateur s'affiche en tant qu'invité.

Commentaire sur le service

Consultez les analyses suivantes pour les données des commentaires sur le service.

- **ID de page** : ID de la page où les commentaires sont fournis.
- **ID d'enregistrement** : un système de suivi de workflow où il indique si les commentaires proviennent d'un portail ou d'un e-mail.
- **Évaluation** : évaluation regroupée pour comprendre les pourcentages de commentaires positifs ou négatifs.
- **Utilisateurs** : ID d'utilisateur du fournisseur de commentaires.

  Si le fournisseur de commentaires a choisi d'être anonyme, l'ID utilisateur s'affiche en tant qu'invité.

- **Nom** de la rubrique : page de la rubrique dans laquelle les commentaires sont fournis.
- **Commentaire** : projection en pourcentage des sentiments des utilisateurs collectés via les évaluations.

Commentaires sur l'enquête

Consultez les analyses suivantes pour les données des commentaires d'enquête.

- **ID de page** : ID de la page où les commentaires sont fournis.
- **Nom de l'enquête** : nom de l'enquête.
- **ID d'utilisateur** : ID d'utilisateur du fournisseur de commentaires.

  Si le fournisseur de commentaires a choisi d'être anonyme, l'ID utilisateur s'affiche en tant qu'invité.

Analyse de contenu

Surveillez et mesurez l'impact du contenu que vous fournissez par le biais des campagnes et dans les campagnes à l'aide d'Analyse Centre des employés de contenu.

Analyse de contenu collecte des données et génère des visualisations sur l'engagement des employés avec le Centre des employés contenu du . L'analyse de contenu est optimisée par le cadre de travail Platform Analytics .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Google Analytics n’est plus pris en charge car Google a cessé de proposer l’intégration.

Tableaux de bord d’analyse de contenu

Les tableaux de bord affichent les visualisations de données dans des widgets. Chaque widget affiche des données pour des paramètres spécifiques, tels que les interactions de l’utilisateur avec le contenu. Analyse de contenu comprend les tableaux de bord suivants :

Tableaux de bord d’analyse de contenu

Tableau de bord	Description des visualisations de données
Analyse de contenu	Mesures d’engagement du portail, y compris les utilisateurs uniques, le temps moyen par page et le taux de rebond.
Analyse de contenu – Informations de base	Visites et vues de la page du portail, y compris les visites par jour et les pages les plus fréquemment consultées.
Analyse de la campagne	Mesures d’engagement de la campagne, tâches et impact, filtrés par campagne ou par objectif de réussite de la campagne.
Vue d'ensemble de la campagne	Mesures des performances de campagne par campagne, y compris les tâches fermées et les actions des utilisateurs.
Tableau de bord de vue d’ensemble de la bibliothèque de contenu	Mesures de performances pour le contenu publié sur le portail ou l’application Now Mobile.
Engagement de contenu	Mesures sur l’engagement des utilisateurs, telles que les vues de contenu, les clics sur l’icône de réaction, les commentaires et les réponses aux commentaires.

Configurer l’analyse de contenu

1. Activer Content Analytics
2. Établissez le profil de suivi en effectuant l’une des étapes suivantes :
   - Activez l’un des profils de suivi prêts à l’emploi et définissez-le comme profil de suivi par défaut : Activer un profil de suivi
   - Créez un profil de suivi personnalisé : Créer un profil de suivi d’analyse de contenu

   Pour plus d’informations sur les profils de suivi, consultez la section ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour suivre les analyses d'un widget ou d'une page personnalisé, vous devez ajouter le profil de suivi à l'en-tête : Configuration du suivi d'analyse du contenu

> **Important :**
> Un nouveau champ **Activer le suivi** a été introduit dans les notifications de contenu, conçu spécifiquement pour le contenu des e-mails. Ce champ sera désactivé par défaut pour les enregistrements de notification existants, conformément aux paramètres système antérieurs. Le suivi sera désactivé pour le contenu d'e-mail existant. Toutefois, pour le nouveau contenu des notifications par e-mail, l'option **Activer le suivi** est disponible pour votre sélection et est automatiquement activée lors de la création d'un nouvel enregistrement. Cette fonctionnalité offre une plus grande flexibilité et vous permet de déterminer si le suivi doit être appliqué à un enregistrement spécifique du contenu d'un e-mail.

Profils de suivi

Les profils de suivi définissent le conteneur où vous souhaitez capturer des analyses. Il peut s'agir d'un portail, d'une campagne, d'une application ou de n'importe quel contexte de votre choix.

Deux profils de suivi sont inclus prêts à l'emploi : Expériences de contenu et Publication de contenu. Vous pouvez utiliser l'un ou l'autre pour collecter des données sur le contenu affiché avec un widget prêt à l'emploi. Si votre portail publie du contenu dans des widgets personnalisés, vous devez mettre à jour un profil de suivi prêt à l'emploi pour collecter des données pour ces widgets ou créer un nouveau profil de suivi.

Collecte et stockage des données

Analyse de contenu stocke les données collectées dans des tables, qui sont organisées par type de données.

> **Remarque :**
> Si un tableau de bord n'affiche pas de visualisations, vérifiez que les données sont collectées en ouvrant une table. Entrez le nom de la table dans la barre de navigation, complétée par .list.

Pour obtenir la liste des tables d'analyse de contenu, reportez-vous à la section Composants installés avec le module d'extension d'analyse du contenu.

Voici un aperçu du processus par lequel Analyse de contenu collecte et déplace les données :

1. L'utilisateur effectue une action, comme ouvrir une page ou cliquer sur un lien.
2. Analyse de contenu collecte ce point de données et le stocke dans la mémoire du navigateur.
3. Après qu'un utilisateur navigue vers un autre contenu ou au bout de cinq minutes, les données sont déplacées vers le serveur en mémoire.
4. Les données sont déplacées vers les tables d'analyse de contenu.
   - Événement suivi [sn_cda_tracked_evt_agg]
   - Page suivie [sn_cda_tracked_page_agg]
   - Visite suivie [sn_cda_tracked_visit_agg]
5. Les exécutions de déclencheur de profils de suivi permettent de transférer les données vers les tables d'analyse partagées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Statistique de l'événement [sn_cda_event_stat]
- Statistique de la page [sn_cda_page_stat]
- Statistique de la visite d'analyse [sn_cda_analytics_visit_stat]

Activer Content Analytics

Activez Content Analytics si vous disposez d'un rôle d'administrateur pour utiliser la solution d'analyse par défaut, qui fournit l'analyse du trafic du portail Web, ainsi que les statistiques d'engagement associées à Expériences de contenu (Campagnes).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analyse de contenu requiert les modules d'extension suivants pour collecter des données et générer des tableaux de bord :

Modules d'extension d'Analyse de contenu

Module d'extension	Description
Analyse de contenu [sn_cda]	Collecte des données et fournit des mesures de base sur les pages vues et les sessions utilisateur
Content Publishing [sn_cd]	Fournit des données à partir du contenu publié via Publication de contenu
Expériences de contenu [sn_ca]	Fournit des données à partir du contenu publié via les expériences de contenu
Analyse des performances - Analyse du portail [sn_cdap]	Améliore les tableaux de bord avec le profilage de contenu et les filtres de fenêtre temporelle
Analyse des performances - Engagement de contenu Analyse [sn_ca_pa]	Améliore les tableaux de bord avec des filtres de campagne permettant aux utilisateurs d'afficher les analyses spécifiques à la campagne et l'engagement au fil du temps pour le contenu des tâches

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Sélectionnez une version de la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Analyse de contenu

Information associée

Composants installés avec le module d'extension d'analyse du contenu

Activer un profil de suivi

Activez l'un des profils de suivi prêts à l'emploi pour commencer à collecter les mesures du portail et de la campagne.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cda.analytics_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analyse de contenu contient deux profils prêts à l'emploi (Expériences de contenu et Publication de contenu) qui suivent les mesures du portail de démonstration associé au produit.

Vous pouvez utiliser l'un ou l'autre profil de suivi pour suivre les mesures de en Centre des employés le définissant comme profil par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse de contenu** > **Configuration**.
2. Activer l'un des profils : double-cliquez dans la colonne **Actif** , sélectionnez **Vrai**, puis cliquez sur l'icône **Enregistrer** .
3. Définir un profil par défaut : double-cliquez dans la colonne **Par défaut** , sélectionnez **Vrai**, puis cliquez sur l'icône **Enregistrer** .

   Remarque :
   Les deux profils servent de référentiels pour la collecte de données. Les différents référentiels de données offrent des options permettant d'afficher les ensembles de données séparément dans le tableau de bord d'analyse.

Résultats

Les profils de suivi prêts à l'emploi ont chacun une tâche planifiée pour collecter des données. Vous pouvez modifier ou exécuter manuellement le script associé à la tâche planifiée en procédant comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Cliquez sur le lien dans la colonne Déclencheur.

   Remarque :
   Si la colonne Déclencheur n'apparaît pas dans la liste des profils de suivi, cliquez sur l'icône **Mettre à jour la liste personnalisée** et ajoutez la colonne Déclencheur à la liste sélectionnée.

   Le formulaire Déclencheur de profil s'ouvre, dans lequel vous pouvez modifier la durée d'exécution de l'importation (fréquence d'exécution du script) ou définir une condition.

2. Pour exécuter manuellement le script, cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Créer un profil de suivi d'analyse de contenu

Utilisez des profils de suivi pour configurer vos tables de bord d'analyse du contenu ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cda.analytics_admin

Les profils de suivi définissent :

- Depuis quel site Web vous souhaitez recueillir des données.
- En fonction de quel fuseau horaire commence et se termine une journée aux fins de suivi des données.
- En fonction de quel fuseau horaire le recueil de données temporelles devrait commencer.
- Quels pays vous souhaitez exclure de votre recueil de données d'analyse et depuis quel endroit vous souhaitez capturer des données.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse de contenu** > **Configuration**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Cliquez sur **ServiceNow**.
4. Remplissez le formulaire.

Profil de suivi

Champs	Description
Nom	Une description du profil de suivi.
Actifs	Indique que le profil est actif et peut être utilisé. **Remarque :** Si vous essayez de désactiver un profil de suivi en cours d'utilisation, un message d'avertissement s'affiche et vous demande de confirmer.
Valeur par défaut	Indique que le profil est celui par défaut. Les portails utilisent le profil de suivi par défaut lorsqu'ils sont configurés sans suivi spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Remarque : Centre des employés (EC) du système de base utilise le profil de suivi par défaut.
Propriétaire	L'utilisateur responsable du profil.
Fuseau horaire de collecte	Définit quand une journée commence aux fins du recueil de données en fonction du fuseau horaire que vous sélectionnez. Une journée commence à 00h00 et se termine à 23h59m59s par défaut. Par exemple, si vous sélectionnez System (America/Los_Angeles) (Système [Amérique/Los_Angeles]), cela signifie qu'une journée commence à minuit PST (qui correspond à 09h00 CET).
Heure de l'exécution de l'importation	Pour les profils ServiceNow, les données d'heure et de fuseau horaire sont transférées des tables d'analyse du contenu aux tables d'analyse partagées. Voir Données collectées.
Fuseau horaire de l'exécution de l'importation	Le fuseau horaire de l'heure d'exécution de l'importation. Par exemple, si vous définissez l'heure d'exécution de l'importation sur 00:00:00 et System (America/Los_Angeles) (Système [Amérique/Los_Angeles]) comme fuseau horaire d'exécution de l'importation, vos données sont transférées des tables d'analyse du contenu aux tables d'analyse partagées à minuit PST (ce qui correspond à 9h00, CET).
Pays restreints	Les pays des utilisateurs que vous ne voulez pas suivre. **Remarque :** les pays restreints sont fonction du profil d'utilisateur (sys_user) et non pas du pays dans lequel l'utilisateur se trouve à l'heure définie. Cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne...** et sélectionnez un pays. Si un pays que vous souhaitez restreindre n'apparaît pas, ajoutez-le à la liste en accédant à **Organisation** > **Emplacements**.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le nouveau profil de suivi apparaît dans la liste Profils de suivi et le système crée une tâche planifiée pour collecter des données. Vous pouvez modifier ou exécuter manuellement le script associé à la tâche planifiée en procédant comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Cliquez sur le lien dans la colonne Déclencheur.

   Remarque :
   Si la colonne Déclencheur n'apparaît pas dans la liste des profils de suivi, cliquez sur l'icône **Mettre à jour la liste personnalisée** et ajoutez la colonne Déclencheur à la liste sélectionnée.

   Le formulaire Déclencheur de profil s'ouvre, dans lequel vous pouvez modifier la durée d'exécution de l'importation (fréquence d'exécution du script) ou définir une condition.

2. Pour exécuter manuellement le script, cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Configuration du suivi d'analyse du contenu

Pour utiliser Analyse de contenu avec des pages ou des widgets personnalisés, ajoutez le profil de suivi à l'en-tête de votre Centre des employés thème ou portail de services, puis ajoutez le service cdaAnalytics à vos widgets personnalisés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cda.analytics_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Plus d'étapes pour le suivi des pages :

Ajoutez le profil de suivi à Centre des employés ou à l'en-tête de thème de votre portail de services.

```
<widget
id="cda-site-analytics"
options="{ 'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
></widget>
```

Remarque :
Si vous ne spécifiez pas de profil de suivi dans les options, Analyse de contenu essaie d'utiliser le profil de suivi par défaut. Consultez Créer un profil de suivi d'analyse de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **en-têtes et Pieds de page**.
2. Sélectionnez votre en-tête (en-tête Publication de contenu, en-tête du Centre des employés, en-tête Echap ou en-tête HRMadrid).
3. Si nécessaire, clonez l'en-tête.
   Pour plus d'informations, consultez la page de configuration de Portail de services . Vous pouvez également utiliser des fournisseurs Angular, voir Réutiliser des composants avec des fournisseurs Angular .
4. Si vous utilisez un clone à partir de l'en-tête Publication de contenu, recherchez la balise de widget cda-site-analytics dans le champ **de modèle Corps HTML** .
5. Remplacez ensuite PROFILE_NAME par le profil que vous souhaitez utiliser pour le suivi.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer un menu d'en-tête de portail .
6. Si vous utilisez un en-tête différent, ajoutez ce qui suit au corps HTML et remplacez PROFILE_NAME :

   ```
   <widget
   id="cda-site-analytics"
   options="{ 'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
   ></widget>
   ```

   Si vous ne spécifiez pas de profil de suivi dans les options de widget, Analyse de contenu essaie d'utiliser le profil de suivi par défaut (s'il existe).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivre des événements Centre des employés

Pour suivre Centre des employés les événements, ajoutez le service cdaAnalytics à vos widgets personnalisés. Consultez le Guide du développeur de widgets .

Par exemple :

```
function ($scope, cdaAnalytics) {
$scope.onButtonClick = function() {

// track event using the default tracker (no argument for getTracker)
cdaAnalytics.getTracker() .then(function(tracker) {
tracker.trackEvent(
'{Desired Category}',
'{Desired Action}',
'{Desired Name}'
);
});

// track event using specific tracker
cdaAnalytics.getTracker ('Human Resources Portal Tracker').then(function (tracker) {
tracker.trackEvent(
'Human Resources',
'Video Viewed',
'Open Enrollment 2018'
);
});
};
}
```

7. Accédez à la **Portail de services** > **Widgets**.
8. Sélectionnez un widget ou créez-en un.
9. Ajoutez cdaAnalytics à la liste connexe des fournisseurs Angular.
10. Mettez à jour le contrôleur client du widget pour utiliser le service cdaAnalytics.

Tests de démarrage rapide pour Centre des employés Pro

Validez la fonction continue du Centre des employés Pro après un changement de configuration, comme une mise à niveau ou après le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Toutes les suites de tests et tous les tests doivent passer une implémentation par défaut. Pour valider une implémentation personnalisée, copiez les tests automatisés et configurez-les pour vos personnalisations.

Les tests de démarrage rapide sont désactivés et les modèles de test sont en lecture seule. Par défaut, ils ne produisent de résultats que lorsque vous les exécutez avec les données de démo par défaut qui sont fournies avec le module d'extension de l'application ou de la fonctionnalité.

Pour que les tests de démarrage rapide produisent des résultats lorsque vous les exécutez avec vos données spécifiques à l'instance, copiez-les et configurez-les pour utiliser vos données d'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le profilage des performances pour comparer les tests afin de détecter une dégradation des performances lors de la mise à niveau de votre instance, afin d'examiner et de résoudre les problèmes. Consultez Performance profiling .

Les modules d'extension Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) et Agile Development 2.0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) doivent être activés.

Remarque :
Lors de l'exécution, des données de démo sont nécessaires.

Centre des employés – Pro

Tests de démarrage rapide Centre des employés – Pro

Test	Description	Version
Créer une délégation ad hoc pour la tâche d'approbation	Garantit qu'il est possible de créer une délégation ad hoc pour une tâche d'approbation à partir du formulaire Mes tâches dans le Centre des employés.	San Diego
Créer une délégation ad hoc pour la tâche RH	Garantit qu'il est possible de créer une délégation ad hoc pour une tâche RH à partir du formulaire Mes tâches dans le Centre des employés.	San Diego
Centre des employés - Mes favoris	Vérifie la fonctionnalité Favoris dans le Centre des employés. Vérifie également quand un article de la base de connaissances ou un élément de catalogue est ajouté au widget Favoris.	San Diego
Centre des employés - Centre d'approbation Approuver la demande	Vérifie la fonctionnalité d'approbation dans le Centre des employés. Vérifie également que lors de l'approbation d'une demande, celle-ci apparaît dans la colonne **Terminé** de l'utilisateur.	San Diego
Centre des employés - Centre d'approbation Rejeter la demande	Vérifiez la fonctionnalité de rejet. Vérifie également que lors du rejet d'une demande, celle-ci apparaît dans la colonne **Terminé** de l'utilisateur.	San Diego
Centre des employés : génération du profil de l'employé	Vérifie que les profils des employés sont générés conformément à la définition de l'employé.	Xanadu
Centre des employés - Page de rubrique	Associe un article de la base de connaissances ou un élément de catalogue à une rubrique et vérifie qu'ils s'affichent sur la page de rubrique.	San Diego

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de démarrage rapide Centre des employés – Pro (suite)

Test	Description	Version
Centre des employés - Valider les widgets de la page d'accueil	Vérifie que les widgets suivants sont présents sur la page d'accueil Centre des employés : • Qui vous correspond • Rubriques populaires • Mes éléments actifs • Tâches rapides • Recherche de la page d'accueil	San Diego
Centre des employés Pro - Lanceur d'applications	Vérifie les éléments suivants sur la page Mon application : • Crée une application et vérifie qu'elle est visible sur la page de l'application. • Crée une rubrique/ une catégorie, associe l'application et vérifie qu'elle est visible sous la rubrique et la catégorie.	San Diego
Centre des employés Pro - Valider les widgets de la page d'accueil	Vérifie que les widgets suivants sont présents sur la page d'accueil Centre des employés – Pro : • Expérience de contenu • Recommandé pour vous • Rubriques populaires • Événements à venir • Mes éléments actifs • Vidéos • Lanceur d'applications • Recherche de la page d'accueil	San Diego
ESC : les employés peuvent voir les mises à jour des tickets	Les employés peuvent afficher les mises à jour de leurs tickets.	Quebec
ESC : publier des questions RH générales sur le portail ESC	Vérifie qu'un employé RH peut créer un ticket de question générale et publier des questions RH générales sur le portail ESC.	Quebec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de démarrage rapide Centre des employés – Pro (suite)

Test	Description	Version
ESC : soumettre un créateur d'enregistrement qui crée une demande universelle et un ticket RH	Vérifie qu'un utilisateur peut soumettre un élément de catalogue RH qui crée une demande universelle. Vérifie également que la demande universelle et le ticket RH sont créés et liés.	Quebec
ESC : vérifier la page Ticket standard sur ESC correspondant au ticket RH	Crée un ticket de question générale à partir du portail de services et vérifie qu'il apparaît sur la page Ticket standard.	Quebec
ESC : vérifier le contenu des widgets dans les éléments de catalogue	Vérifiez le contenu des widgets sur une page de catalogue.	Orlando
ESC : vérifier le contenu des widgets sur les pages de connaissances	Vérifiez le contenu des widgets sur une page de connaissances.	Orlando
HR : rechercher des éléments de catalogue et des KB dans ESC	Vérifie la fonctionnalité de recherche dans ESC.	Quebec
Taxonomie et création de rubriques	Crée une taxonomie et des rubriques, puis ajoute du contenu à la rubrique.	San Diego

Publication de contenu

Test	Description	Version
Publication de contenu : audience	Testez les configurations d'audience pour Publication de contenu.	Orlando
Publication de contenu : contenu de type Créer une bannière dans SCA	Garantit que le type Créer une bannière peut être créé lors de l'utilisation de Streamlined Content Authoring (SCA) sous le module Publication de contenu.	Rome
Publication de contenu : contenu de type Créer un contenu de style (vidéo) dans SCA	Vérifie qu'un administrateur peut créer du contenu de style de type vidéo à l'aide de Publication de contenu.	Rome
Créer du contenu d'actualités via la bibliothèque de contenu	Crée et publie un article d'actualités sur le portail.	Xanadu
Publication de contenu : planifier le contenu du portail (bannière, calendrier, événement et texte enrichi)	Crée et planifie le contenu du portail de tests.	Yokohama
Créer et publier un nouveau contenu de style (bloc et bannière)	Vérifie qu'un utilisateur peut créer une bannière et un bloc de contenu	Yokohama

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Publication de contenu (suite)

Test	Description	Version
	de style et publier les éléments de contenu dans une page de rubrique.	

Expériences de contenu

Test	Description	Version
Expériences de contenu : créer et publier une campagne	Crée et publie une campagne avec le contenu du portail.	Orlando
Créer et publier une campagne : contenu de style (bloc), événement et calendrier	Vérifie qu'un utilisateur peut créer une campagne pour une publication immédiate contenant du contenu de style (bloc), un événement et des types de contenu de calendrier.	Yokohama
Créer et publier une campagne d'étapes à date fixe : contenu de style (bloc), événement et calendrier	Vérifie qu'un utilisateur peut créer une campagne avec une date de publication spécifique contenant des types de contenu de style (bloc), d'événement et de calendrier.	Yokohama
Expériences de contenu : aperçu du portail	Vérifie qu'un responsable de campagne est en mesure d'afficher un aperçu du contenu du portail à l'aide de l'aperçu du portail.	Rome
Expériences de contenu : prévisualiser le contenu individuel avant de publier une campagne	Vérifie qu'un gestionnaire de campagne peut prévisualiser n'importe quel contenu individuel pour une campagne.	San Diego

Gouvernance du contenu

Test	Description	Version de mise en production
Gouvernance du contenu - Nouveau workflow E2E de demande de contenu	Fournit des tests de bout en bout, de la création d'une demande de contenu jusqu'à la publication de contenu.	San Diego

Information associée

Tests de démarrage rapide pour Employee Center

Gestion des performances du portail

Découvrez des moyens de réduire le temps de chargement du portail et d'améliorer son affichage.

Examiner les mesures de performance du widget

La fonctionnalité **Détails des performances** fournit un suivi complet de chaque widget sur une page, ce qui permet une meilleure évaluation de l'expérience utilisateur. Vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

afficher les temps de chargement, l'état de personnalisation et la visibilité d'affichage de chaque widget. Pour obtenir des conseils sur l'accès aux mesures des performances des widgets, reportez-vous à la section Afficher les mesures des performances du widget.

Activer le chargement asynchrone des widgets

Par défaut, les widgets essaient de charger et d'afficher des données simultanément. Cela peut entraîner des temps de chargement plus longs dans les portails riches en contenu. Pour améliorer la vitesse de chargement et réduire les temps d'attente des employés, sélectionnez l'option **Asynchrone** pour permettre aux widgets d'afficher les données dès qu'elles sont disponibles, au lieu d'attendre que toutes les données se chargent.

Les widgets suivants prennent en charge le chargement asynchrone :

- Expérience de contenu
- Recommandé pour vous
- Rubriques populaires
- Liens rapides
- Mes applications
- Mes éléments actifs

Remarque :
Le suivi des performances n'est pas pris en charge pour les widgets dont le chargement asynchrone des données est activé.

Pour obtenir des instructions étape par étape pour activer le chargement asynchrone, reportez-vous aux sections Améliorer le temps de chargement du portail avec un chargement asynchrone et Configurer les propriétés système du chargement asynchrone du menu Mega.

Optimiser le contenu connecté

Pour améliorer les temps de chargement des pages, limitez le nombre d'éléments de contenu connectés dans les rubriques. Connectez uniquement le contenu requis aux rubriques et supprimez tout contenu inutile comme les versions obsolètes ou non publiées.

Pour obtenir des conseils sur la gestion du contenu connecté, consultez Créer et associer des rubriques et Taxonomie et contenu connecté.

Optimisation des performances du portail

En savoir plus sur les scénarios de charge lourde et de trafic élevé et sur les moyens d'optimiser l'expérience utilisateur et les performances du portail.

Les améliorations de performances suivantes vous permettent d'améliorer l'expérience utilisateur globale.

- **Expérience de charge élevée optimisée** : optimise l'expérience des employés lors d'une utilisation élevée, comme les événements en direct ou les annonces majeures.

  Pour plus d'informations, consultez Expérience à fort trafic.

- **Différer le chargement du widget** : accélère le rendu initial de la page en chargeant d'abord uniquement le contenu essentiel et en reportant les éléments non critiques à plus tard. Retardez le chargement des ressources non critiques jusqu'à ce que le contenu principal soit rendu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Différer le chargement dans Centre des employés.

- **Chargement asynchrone du méga menu** : charge les ressources ou les données de manière asynchrone en arrière-plan sans bloquer le thread principal.

  Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés système du chargement asynchrone du menu Mega.

- **Chargement squelette** : améliore les performances perçues en affichant des éléments d'espace réservé (comme des cases ou des lignes grises) pendant le chargement du contenu réel. Cette interface utilisateur d'espace réservé rassure les employés sur le fonctionnement du système et réduit les temps d'attente.

Les administrateurs peuvent sélectionner les modes classique ou clair en configurant vos instances de widget.

Remarque :

- Les chargeurs squelettes ne sont pas applicables aux widgets personnalisés.
- Différer la configuration du chargement au niveau du portail SP remplace les configurations au niveau de l'instance.

Information associée

Configurer les propriétés système du chargement asynchrone du menu Mega

Modifier l'option Différer le chargement de l'instance

Expérience à fort trafic

Améliorer le temps de chargement du portail avec un chargement asynchrone

Réduisez le temps que les employés passent à attendre le chargement du portail en permettant aux widgets de charger les données de manière asynchrone. Cela permet aux widgets d'afficher les informations dès qu'elles sont disponibles, améliorant ainsi les performances globales du portail.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les widgets essaient de charger et d'afficher des données simultanément. Cela peut entraîner des temps de chargement plus longs dans les portails riches en contenu. Pour améliorer la vitesse de chargement et réduire les temps d'attente des employés, sélectionnez l'option **Asynchrone** pour permettre aux widgets d'afficher les données dès qu'elles sont disponibles, au lieu d'attendre que toutes les données se chargent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Accédez aux widgets suivants, maintenez la touche Ctrl enfoncée, cliquez sur le widget avec le bouton droit de la souris, puis sélectionnez **Options d'instance**.
   - Expérience de contenu
   - Recommandé pour vous
   - Rubriques populaires
   - Liens rapides

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mes applications
- Mes éléments actifs

Remarque :
Les widgets suivants prennent en charge le chargement asynchrone.

3. Sélectionnez l'option de configuration du chargement **asynchrone** (la formulation peut changer en fonction du widget).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Optimisation des performances du portail

Gérer le contenu connecté à partir des pages de rubrique

Améliorer le temps de chargement de l'image sur Centre des employés

Utilisez les URL CDN pour réduire le temps de chargement des images de bannière, des images d'arrière-plan et des icônes d'application sur le Centre des employés portail.

Avant de commencer
Rôle requis : esc_admin

Activez la propriété système [sn_ex_sp.enable.image.url.support] pour la prise en charge de la fonctionnalité sur le Centre des employés portail.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez gérer les images d'icônes, les images d'arrière-plan sur les pages de profil, les images de bannière des pages de rubriques, en stockant le tout sur un serveur CDN local. Il n'a pas besoin d'être récupéré sur le ServiceNow AI Platform® serveur.

La fonctionnalité améliore considérablement le temps de premier chargement des graphiques. Le temps de chargement ne cesse de s'améliorer au fur et à mesure que vous utilisez et rechargez les pages.

La prise en charge de l'URL CDN est disponible pour les rubriques populaires, les liens rapides et les widgets Mes applications.

Remarque :

- Mes applications n'est disponible qu'avec la Centre des employés – Pro licence.
- Le prend ServiceNow AI Platform® en charge la création et la gestion de votre propre serveur CDN et de votre propre URL. La configuration et la maintenance sont à la charge du client.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Sélectionnez une rubrique pour mettre à jour **l'URL de l'icône** et l'URL de **l'image de bannière**. Mettez à jour **l'URL de l'icône** et **l'URL de l'image de bannière** à partir de votre serveur CDN local. Cela vous permet d'avoir un temps de chargement amélioré et une meilleure accessibilité aux images.
3. Accéder à **Tous** > **Classification du contenu** > **Liens rapides**.
4. Sélectionnez un élément pour mettre à jour **l'URL de l'image d'arrière-plan** et l'URL de l'icône à partir de votre serveur local.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Accéder à **Tous** > **Centre des employés** > **Applications Web**.
6. Sélectionnez une application Web pour mettre à jour **l'URL de l'icône d'application**.

Remarque :

- La préférence système de base des rubriques populaires et des liens rapides est définie sur les URL CDN. Si une image d'URL ServiceNow AI Platform® est disponible, les icônes et les images du serveur ne sont pas utilisées.
- Mon application a des préférences définies pour **l'icône Application**. Vous devez supprimer **l'icône Application** pour que l'URL CDN soit détectée et utilisée.

Afficher les mesures des performances du widget

Affichez les mesures fournies par la fenêtre de performances pour identifier les widgets qui prennent le plus de temps à charger des données.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin

Pour suivre les performances d'un widget personnalisé, ajoutez une zone réactive au script : Ajouter des zones réactives pour suivre les performances des widgets personnalisés

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fenêtre **Détails des performances** fournit un suivi complet de chaque widget sur une page, ce qui permet une meilleure évaluation de l'expérience utilisateur. Vous pouvez afficher les temps de chargement, l'état de personnalisation et la visibilité d'affichage de chaque widget.



Widget Metrics

Time is shown in milliseconds (ms).

Widget Name	Instance	Server Time	Category	Displayed
News Feed	Latest news	467	Out of the box	Yes
Content Experience	CEW - Header	183	Out of the box	Yes
Content Experience	CEW - 3 column	128	Out of the box	Yes
Content Experience	CEW - 9 column	104	Out of the box	Yes
Upcoming Events (CD)	Upcoming events	9	Out of the box	No

Procédure

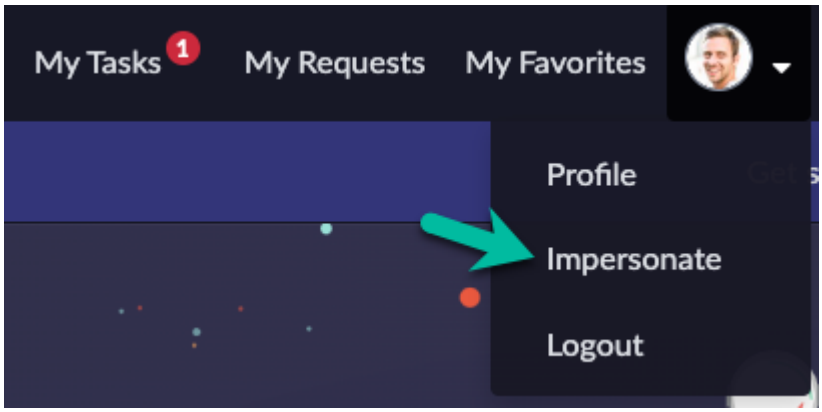
1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez l'icône de l'horloge pour ouvrir la fenêtre **Détails des performances** .
   est située dans le coin inférieur gauche de l'écran.
3. Cliquez sur **Activer les statistiques de performances**.
4. Cliquez sur **Fermer**.
5. Empruntez l'identité d'un utilisateur pour permettre au système de capturer les temps de chargement des widgets pour cet utilisateur.

   a. Cliquez sur votre image de profil.

   b. Cliquez sur **Emprunter l'identité**.

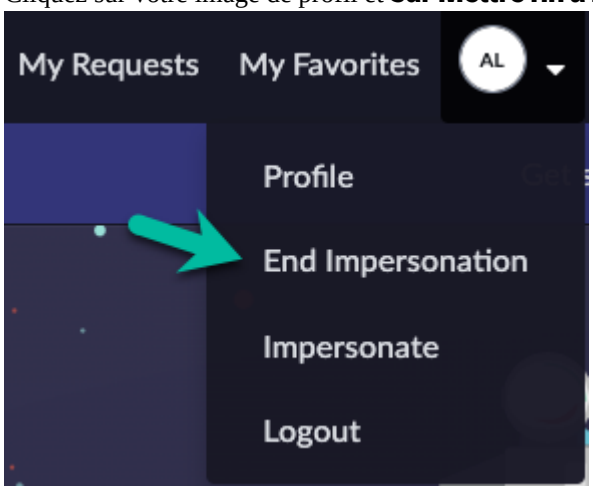
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Sélectionnez l'utilisateur dont l'identité doit être empruntée.

d. Cliquez sur votre image de profil et **sur Mettre fin à l'emprunt d'identité**.



6. Sélectionnez l'icône de l'horloge pour ouvrir la fenêtre **Détails des performances** .
7. Dans le champ **Rechercher un utilisateur** , sélectionnez l'utilisateur dont vous avez emprunté l'identité.
8. Passez en revue la colonne **Heure du serveur** pour identifier les widgets dont les durées de chargement sont les plus longues.
9. **Facultatif :** Exportez les données sous forme de fichier Excel.
10. Cliquez sur **Fermer** lorsque vous avez terminé.

Ajouter des zones réactives pour suivre les performances des widgets personnalisés

Les zones réactives permettent de capturer et d'enregistrer les temps de chargement des widgets, ce qui permet un meilleur débogage des longs délais de chargement du portail.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Widget**.
2. Cliquez sur le widget personnalisé auquel vous souhaitez ajouter la zone réactive.
3. Insérez les extraits de code suivants dans le champ de **script Server** :
   Définissez une heure de début sous l'expression de configuration de chargement :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
var startTime = new GlideDateTime();
```

Récupérez l'identificateur d'instance de widget :

```
data.spInstanceId =
                    grInstanceRecord.getUniqueValue();
```

Ajouter le suivi de la durée de chargement :

```
new sn_cd.cd_Utils().postInstanceHotspot({
   startTime: startTime,
   callerId: data.spInstanceId,
   shortDesc: '{insert a short description}'
 });
```

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

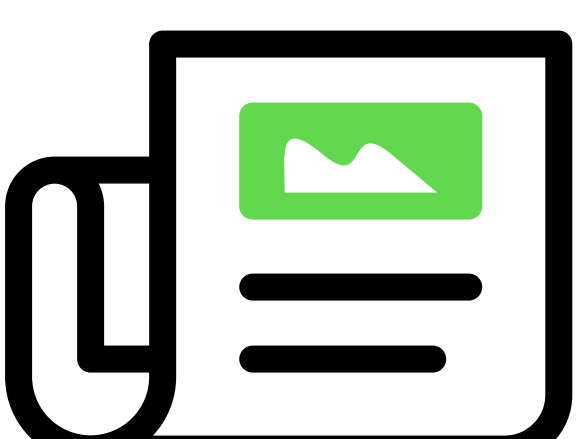
Que faire ensuite

Ouvrez la fenêtre Détails des performances pour afficher la durée de chargement des données par le widget personnalisé : Afficher les mesures des performances du widget

Création et gestion des communications avec les employés

Les gestionnaires de contenu et les administrateurs utilisent Centre des employés – Pro les options pour créer des communications avec les employés, assembler des campagnes multiétapes et multicanaux, gérer les demandes de contenu et mesurer l'impact.

Publication de contenu



Créez, gérez et publiez facilement du contenu multicanal.

Expériences de contenu

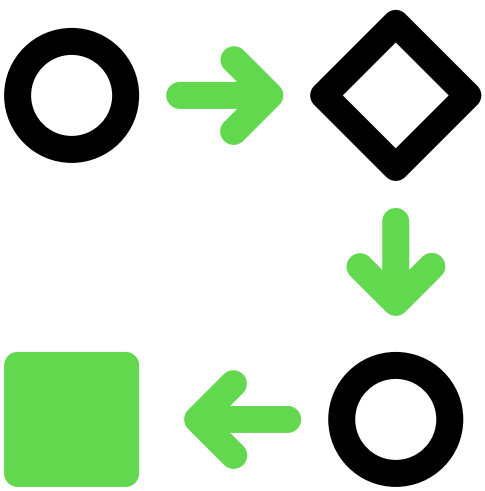


Ajoutez votre contenu à une « campagne » multi-étapes et multicanal pour un engagement ciblé des employés.

Traduction automatique

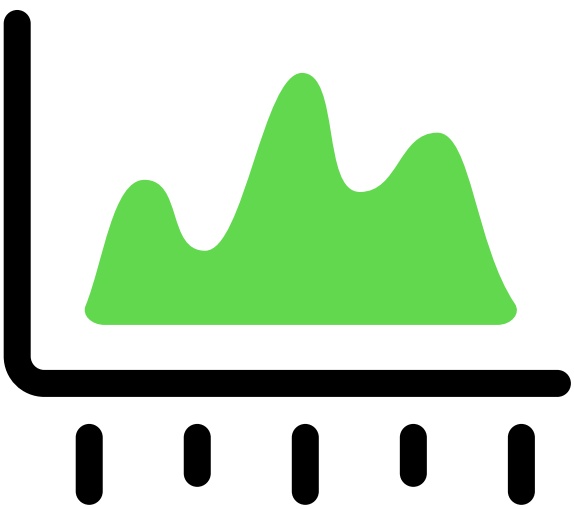
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gouvernance du contenu



Des options de bout en bout de demande, de suivi, d'exécution, de révision et d'approbation pour activer les demandes de contenu de l'organisation globale.

Analyse de contenu



Mesurez l'impact et le succès de votre contenu.

Traduction automatique

Information associée

Configurer les communications avec les employés

Configurer l'amélioration continue

Créer les communications des employés

Publication de contenu offre des outils robustes de création de communications qui vous permettent de créer, gérer et publier divers types de contenu, notamment le contenu du portail, les notifications, le contenu mobile et les tâches.

Vue d'ensemble de la création des communications

Pour créer des communications avec les employés à l'aide de Publication de contenu, suivez le processus indiqué dans cette infographie.

Processus de création de contenu



1. Sélectionner la plateforme

Lors de la création d'un nouveau contenu, la première étape consiste à sélectionner une plateforme. Cela détermine l'emplacement d'affichage de votre contenu et réduit votre sélection de formats de contenu.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Choisir un format de contenu

Après avoir sélectionné la plateforme de votre contenu, sélectionnez parmi les formats de contenu disponibles.

3. Créer un enregistrement de contenu

Renseignez les champs du formulaire Nouveau contenu pour fournir des détails tels que le nom et la commande de l'élément de contenu.

4. Préparer le contenu

Effectuez les étapes applicables au format du contenu, telles que télécharger l'image ou la vidéo, assembler la bannière ou l'article d'actualité, ou fournir l'URL.

5. Traduire votre contenu

(Optional) Demandez une traduction pour le contenu que vous créez. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu.

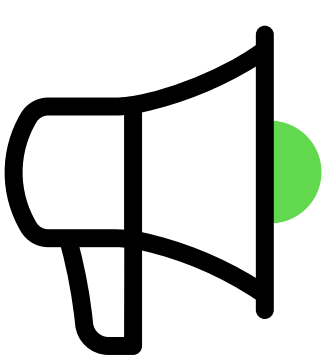
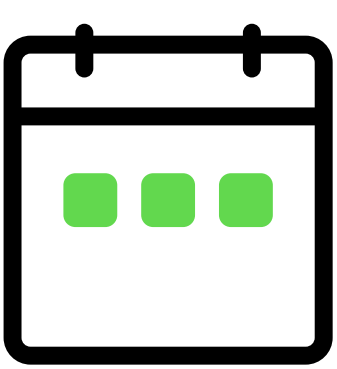
6. Configurer la publication

Configurez la publication pour contrôler quand le contenu devient disponible, qui peut le voir et pendant combien de temps. Consultez Publication de contenu.

Vous pouvez également créer une configuration de publication plus robuste à l'aide de Création de campagnes

Plateformes et formats de contenu

Sélectionnez une vignette pour en savoir plus sur les plateformes et les formats de contenu disponibles et pour commencer à créer des communications avec les employés.

Microsites	Articles d'actualités	Événements de la société
		
Assemblez du contenu enrichi basé sur HTML à l'aide d'une interface glisser-déposer.	Tenez les employés informés des nouvelles et des annonces de l'entreprise.	Hébergez des événements d'entreprise en direct sur le portail des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Portail



Créez du contenu de portail dans différents formats, notamment vidéo, URL, bannières et événements.

Notification



Créez des notifications par e-mail, Push et SMS pour envoyer des messages directement à vos employés.

Mobile



Créez du contenu spécifiquement pour les appareils mobiles.

Tâche



Créez des tâches qui incitent les employés à agir.

Enquête rapide



Envoyez des enquêtes rapides aux employés pour obtenir des commentaires.

Forums des employés



Créez du contenu qui s'affiche sur les forums des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Microsoft Teams



Envoyez des messages sur Microsoft Teams pour stimuler l'action des employés.

Traduction automatique

Microsites

Éditeur de contenu enrichi permet aux gestionnaires de contenu et aux administrateurs de créer du contenu HTML pour la rubrique et les pages du portail à l'aide Centre des employés – Pro d'une interface visuelle par glisser-déplacer.

Vous pouvez créer une mise en page, ajouter des composants (tels que des conteneurs, des images, des vidéos et des liens) et ajuster les paramètres des composants avec peu ou pas de connaissances HTML ou CSS (feuilles de style en cascade). L'éditeur de contenu enrichi permet aux utilisateurs non techniques de créer des sections de pages sans l'aide d'utilisateurs informatiques ou techniques.

L'éditeur de contenu enrichi fournit une bibliothèque de composants et une zone de canevas, où vous pouvez utiliser la méthode glisser-déposer pour créer votre contenu. Les composants peuvent être modifiés individuellement et vous pouvez prévisualiser ce que vous créez sur un ordinateur de bureau, une tablette ou un appareil mobile avant de mettre votre contenu à la disposition de votre audience.

Vue d'ensemble des microsites de bâtiments

L'éditeur de contenu enrichi permet de créer du contenu HTML avec peu ou pas de connaissances HTML ou CSS (feuilles de style en cascade), à l'aide du processus suivant :

1. Créez l'enregistrement de type de contenu enrichi : Créer du contenu enrichi
2. Créez la mise en page.
   - Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajoutez des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
   - Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes avec l'éditeur de contenu enrichi.
3. Ajoutez des composants tels que des images, des vidéos, des zones de texte et des boutons.
4. Modifiez la taille du canevas pour créer du contenu pour tablette et mobile.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour de meilleurs résultats lors de la création de contenu pour les trois plateformes, créez d'abord votre contenu pour ordinateur de bureau, puis tablette et mobile.

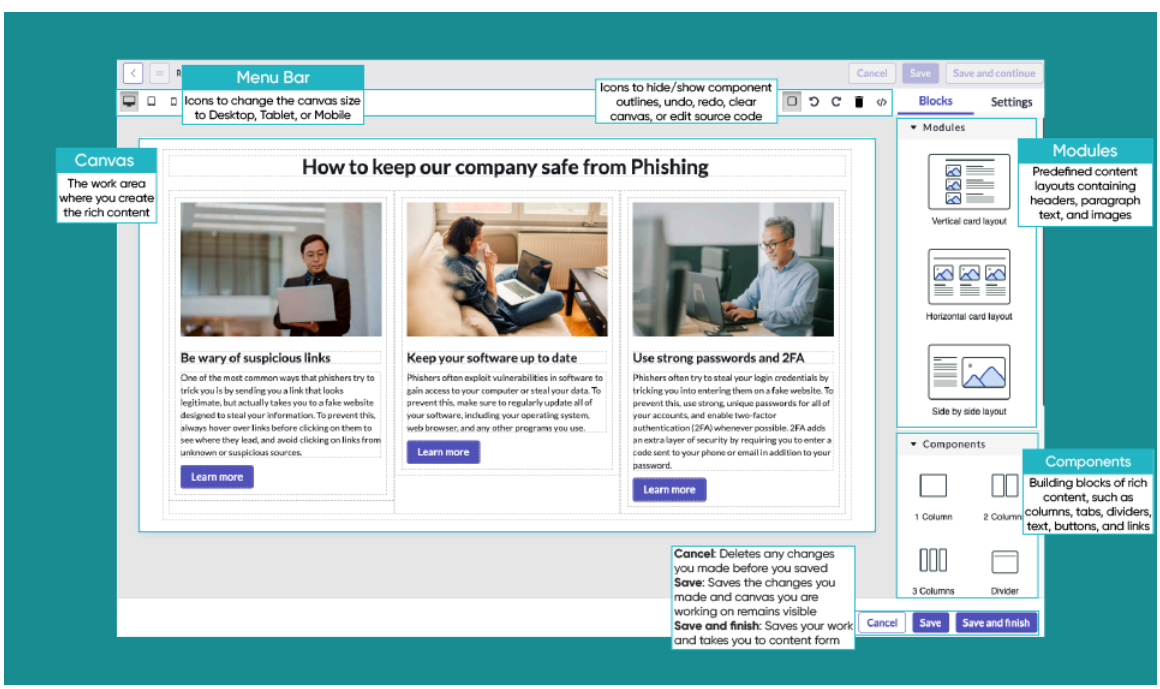
5. (Facultatif) Sélectionnez une autre langue pour afficher votre session ou demandez une traduction pour le contenu que vous créez. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu.
6. Mettez le contenu à la disposition des utilisateurs via un plan de publication : Créer un plan de publication pour votre contenu

   Vous pouvez également créer une configuration de publication plus robuste à l'aide de campagnes : Création de campagnes

Interface d'éditeur de contenu enrichi

L'interface de l'éditeur de contenu enrichi se compose d'un canevas où vous assemblez le contenu, de composants de contenu que vous glissez-déplacez dans le canevas et d'icônes de barre de menus pour modifier le canevas.

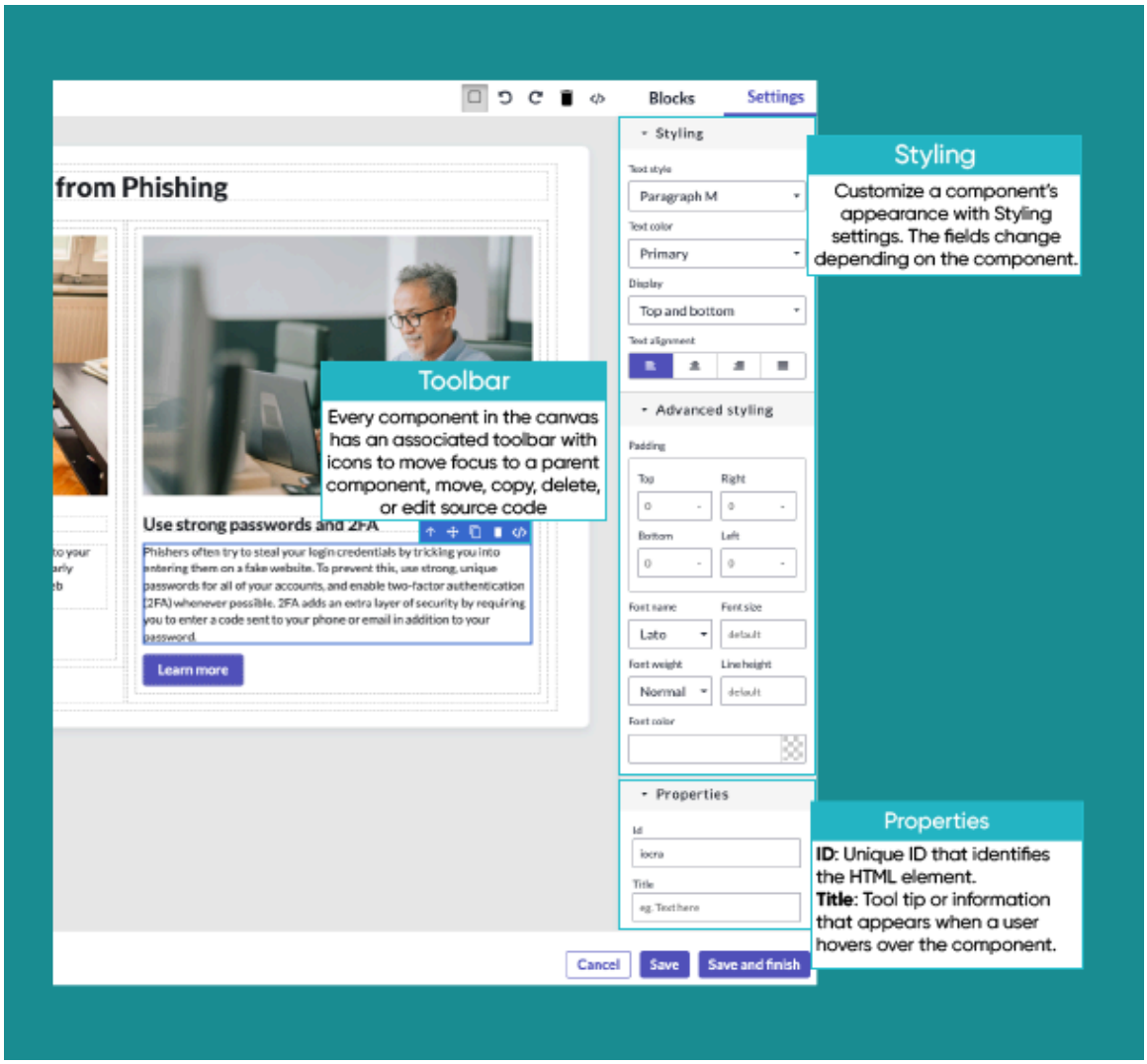
Remarque :
Si l'icône Modifier le code source n'apparaît pas, demandez à un administrateur d'activer la propriété **Modifier le code** . Reportez-vous à la rubrique Propriétés installées avec Content Publishing.



Lorsque vous sélectionnez un composant, une barre d'outils apparaît dans son coin supérieur gauche, vous permettant de le manipuler directement. Chaque composant offre une variété d'options de personnalisation accessibles à partir de l'onglet **Paramètres** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Raccourcis clavier pour l'accessibilité

Vous pouvez assembler des microsites et des articles d'actualités dans l'éditeur de contenu enrichi à l'aide d'un clavier pour améliorer l'accessibilité.

L'éditeur de contenu enrichi prend en charge de nombreux raccourcis de mise en forme du système d'exploitation et du texte, notamment Enregistrer, Gras et Annuler. Dans les versions 33.0.9 et ultérieures de Publication de contenu, les utilisateurs peuvent accéder à la barre d'outils supérieure et au gestionnaire de style à l'aide des flèches vers la droite, la gauche, le haut et le bas. Vous pouvez utiliser ces raccourcis clavier supplémentaires pour soutenir votre création de contenu :

Raccourcis clavier

Action	Raccourci clavier Mac	Raccourci clavier Windows
Coller et faire correspondre le style de la zone de texte sélectionnée	Maj+Option+Commande+V	Maj+Alt+Windows+V

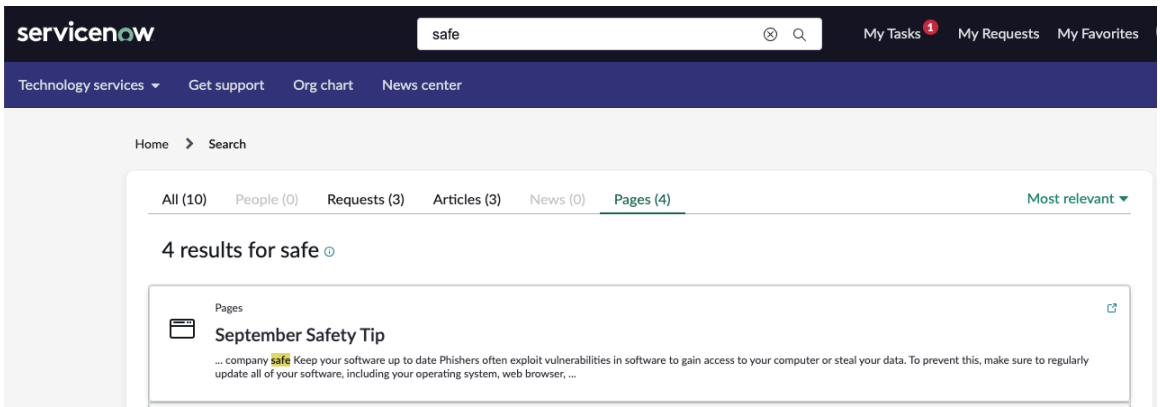
Consultez Next Experience keyboard shortcuts pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche de contenu enrichi

Lorsque les employés entrent un mot clé dans la barre de recherche globale, Centre des employés utilisé Recherche IA pour renvoyer les pages publiées contenant ce mot clé dans le nom ou le corps du contenu.



Recherche IA Renvoie des résultats supplémentaires en fonction des rôles d'utilisateur :

- Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système ou d'administrateur de contenu peuvent voir le contenu non publié.
- Pour les utilisateurs ayant les rôles de gestionnaire de contenu, d'administrateur de contenu ou d'approbateur de contenu, les résultats de la recherche incluent du contenu dont ils ne sont pas l'audience. Toutefois, ils ne peuvent pas voir le contenu à moins de faire partie de l'audience configurée.

Information associée

Modification du code source dans l'éditeur de contenu enrichi

Gestion des versions de contenu

Prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu

Créer du contenu enrichi

Utilisez l'éditeur de contenu enrichi pour créer du contenu long à l'aide d'un outil web facile à utiliser.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le contenu enrichi offre la possibilité de créer et de planifier du contenu long à l'aide d'une méthode glisser-déposer sans connaissances en codage. Un contenu enrichi vous aide à créer facilement et visuellement du contenu organisé de haute qualité qui correspond à l'apparence de Portail de services avec des connaissances techniques limitées. Vous pouvez cibler du contenu enrichi sur n'importe quelle page du portail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu** > **Créer**.
2. Sélectionnez **Contenu enrichi,** puis **Continuer**.
3. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouveau contenu

Champ	Description
Nom du contenu	Nom qui décrit le contenu que vous créez ou modifiez. **Remarque :** Ce champ apparaît comme en-tête de contenu dans les résultats de recherche.
Ordre	Nombre qui indique l'ordre dans lequel le portail et le contenu de style apparaissent dans la liste Contenu.
Actif	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé. **Remarque :** Étant donné qu'il n'existe pas de méthode directe pour migrer les enregistrements de contenu entre ServiceNow® les environnements, nous vous recommandons de créer du contenu dans votre environnement de production, d'utiliser l'option **Actif** et de publier des plans pour contrôler la disponibilité du contenu.
Version	Suit les changements de contenu si la gestion des versions de contenu est activée. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions de contenu.
État	Indique si le contenu est à l'état de brouillon ou de publication.

4. Sélectionnez **Ouvrir l'éditeur**.
   La sélection de ce bouton enregistre les informations que vous avez saisies ci-dessus.

Que faire ensuite

Créez la mise en page à l'aide de modules ou de colonnes.

- Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajoutez des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
- Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes avec l'éditeur de contenu enrichi.

Créer et modifier du contenu à partir des widgets du portail

Utilisez les raccourcis de création de widget pour créer et modifier du contenu riche, de bannière, stylisé et d'actualités (modification uniquement) directement à partir du portail des employés. Lorsque vous utilisez les raccourcis de widget, le système génère un plan de publication pour diffuser le contenu à ce widget spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

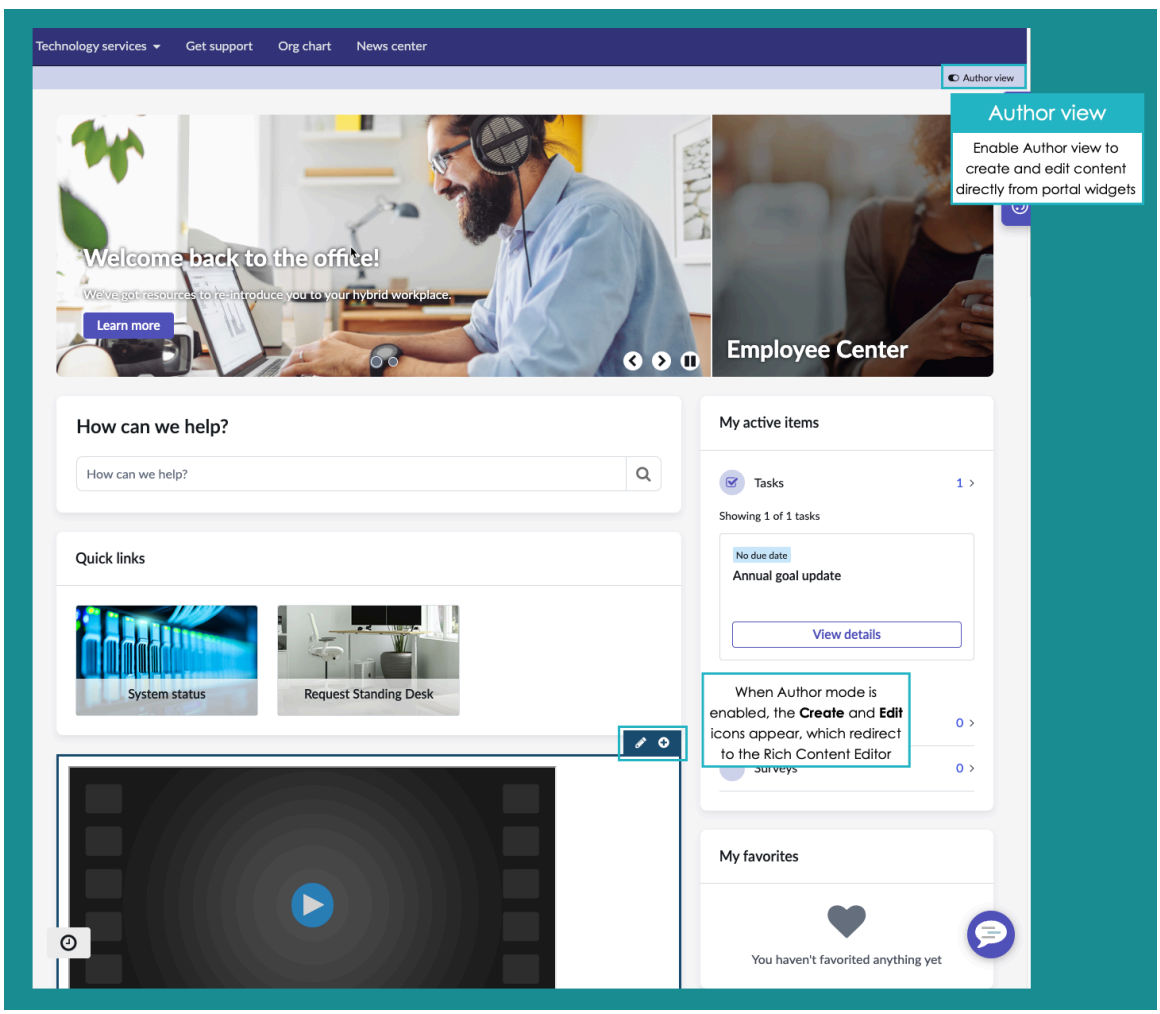
Rôle requis : sn_cd.content_manager et autorisation de modification pour cette rubrique ou cette page. Pour plus d'informations sur les autorisations de propriété, voir Propriété du contenu

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les widgets suivants offrent des raccourcis de création :

- Expériences de contenu
- Contenu enrichi
- Actualités (modifier uniquement les articles d'actualités existants)

Pour en savoir plus sur les widgets qui prennent en charge quel type de contenu, reportez-vous à la section Publication de contenu.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Activez le bouton bascule de la **vue Auteur** .
   Les icônes **Ajouter du contenu** et **Modifier le contenu** apparaissent au-dessus du widget Contenu enrichi.
3. Cliquez sur l'icône **Ajouter du contenu** ou **Modifier le contenu** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous cliquez sur **Ajouter du contenu**, le nouveau formulaire de contenu s'ouvre. Suivez le flux de création de contenu pour créer un enregistrement de contenu et assembler le contenu riche, de bannière, de style ou d'actualités.
- Si vous cliquez sur **Modifier le contenu**, l'éditeur de contenu enrichi s'ouvre et vous permet de modifier le contenu selon vos besoins.

4. Sélectionnez **Enregistrer et terminer** pour revenir à l'enregistrement de contenu.
5. Cliquez sur **Enregistrer et continuer** ou sur l'onglet **Publier** .
   Le système remplit automatiquement un plan de publication qui cible le contenu vers le widget.

Que faire ensuite

Si nécessaire, modifiez le plan de publication. Consultez Créer un plan de publication pour votre contenu.

Information associée

Créer du contenu enrichi

Créer un article d'actualités

Créer un contenu de bannière

Créez des médias personnalisés avec un contenu de style

Ajoutez des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi

Utilisez des modules pour ajouter facilement de nouvelles mises en page de contenu contenant des en-têtes, du texte de paragraphe et des images. Choisissez parmi des mises en page composées de trois cartes verticales, de trois cartes horizontales ou d'une configuration côte à côte avec une image positionnée à droite d'un bloc de texte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

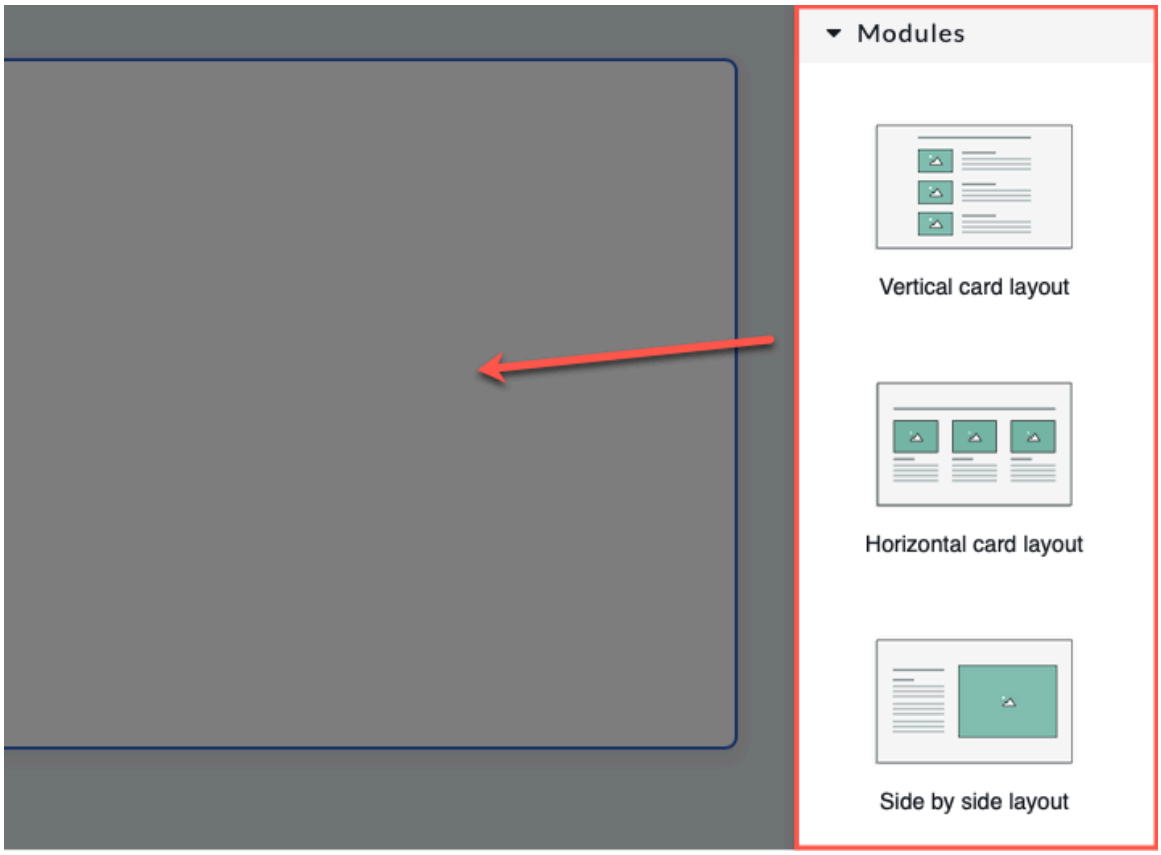
Renseignez les champs du formulaire Nouveau contenu. Reportez-vous à la rubrique Créer du contenu enrichi.

Procédure

1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Glissez-déplacez le module que vous souhaitez utiliser à partir du panneau **Blocs** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Remplacez les en-têtes des espaces réservés et le texte du paragraphe par votre contenu.
   Pour plus d'informations sur le style du texte et des zones de texte, reportez-vous à la section Ajouter du texte ou une section de texte avec l'éditeur de contenu enrichi.

4. Pour ajouter une image, procédez comme suit :

   a. Double-cliquez sur le conteneur d'images.

   b. Dans la fenêtre contextuelle du sélecteur de fichiers, sélectionnez une image.
      Ou, si vous avez déjà sélectionné des images, sélectionnez l'image parmi les images disponibles sur le côté droit de la fenêtre contextuelle **Sélectionner une image** .

   Pour plus d'informations sur le style de l'image, reportez-vous à la section Ajouter une image avec l'éditeur de contenu enrichi.

   Remarque :
   Les gestionnaires de contenu et les administrateurs ont la possibilité d'appliquer des couleurs d'arrière-plan aux éléments de canevas sélectionnés, y compris les images. Les fonctionnalités disponibles incluent l'utilisation de couleurs unies et dégradées, ainsi que des ajustements pour l'opacité des couleurs. Ces paramètres sont accessibles dans le panneau de droite sous l'onglet Style des paramètres lors de l'ajout de contenu enrichi à un élément de canevas.

5. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et terminer**.
   La sélection de **l'option Enregistrer** enregistre votre contenu et vous restez sur le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** . **Sélectionner Enregistrer et terminer** enregistre votre enregistrement et vous renvoie au formulaire **Nouveau contenu**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Demandez une traduction pour votre contenu. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu.

  Remarque :
  Ne traduisez le contenu qu'une fois que vous avez modifié le contenu. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants ou de modifier la mise en forme après la traduction.

  Pour créer du contenu enrichi qui est formaté différemment dans différentes langues, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez Audiences pour cibler le contenu sur les utilisateurs par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

- Prévisualisez votre contenu à partir de l'onglet **Publier** .

  Remarque :
  L'aperçu du contenu est conçu pour donner une idée générale de l'apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent après publication en raison de variations dans la résolution de l'appareil, la différence de thème ou la configuration du style d'application mobile.

- Configurez un plan de publication pour contrôler où le contenu est livré, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Ajouter des colonnes avec l'éditeur de contenu enrichi

Utilisez le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** pour créer des colonnes afin de définir et d'organiser la mise en page de votre page.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Après avoir rempli le formulaire **Nouveau contenu** (voir Créer du contenu enrichi) et accédé au canevas de contenu enrichi, vous pouvez créer du contenu enrichi.

Vous pouvez ajouter 1, 2 ou 3 colonnes. Chaque colonne sert de conteneur pour d'autres composants. Chaque composant de colonne peut également être modifié en sélectionnant le composant et en mettant à jour les propriétés sous paramètres.

Remarque :
La hauteur minimale d'une cellule dans une colonne est de 75 px. Si vous réduisez la hauteur de la cellule, la cellule déborde de la ligne.

Procédure

1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Dans le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** , vous pouvez utiliser une méthode de glisser-déposer pour ajouter des colonnes.
   Les colonnes servent de conteneurs pour le contenu que vous créez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éditeur de contenu enrichi



Une fois que vous avez déposé 1 **colonne**, **2** colonnes ou **3 colonnes** dans le canevas de l'éditeur de **contenu enrichi** , deux séparateurs apparaissent. Le séparateur extérieur est étiqueté **Ligne**. Le séparateur intérieur est appelé **Cellule**.

Ajoutez un style à la ligne ou aux cellules, tel que la couleur d'arrière-plan, la largeur maximale ou le remplissage. Si vous ne souhaitez pas ajouter de style, vous pouvez accéder aux liens en bas de cette page.

3. Sélectionnez une ligne ou une cellule à modifier.
4. Accédez à l'onglet **Paramètres** .
5. Utilisez l'un des paramètres de style suivants :

Remarque :
Les gestionnaires de contenu et les administrateurs ont la possibilité d'appliquer des couleurs d'arrière-plan aux éléments de canevas sélectionnés, y compris les images. Les fonctionnalités disponibles incluent l'utilisation de couleurs unies et dégradées, ainsi que des ajustements pour l'opacité des couleurs. Ces paramètres sont accessibles dans le panneau de droite sous l'onglet Style des paramètres lors de l'ajout de contenu enrichi à un élément de canevas.

Paramètres de style

Champ Paramètres	Description
Application d'un style	
Couleur d'arrière-plan	Utilisez le sélecteur de couleurs (carré gris) pour sélectionner une couleur ou saisissez le code de couleur qui représente la couleur d'arrière-plan que vous souhaitez faire apparaître. Toutes les couleurs HTML sont prises en charge. Pour plus d'informations, voir Noms des couleurs HTML . **Remarque :** Couleur d'arrière-plan vers l'élément de canevas affiche les options d'arrière-plan pour le dégradé, la couleur et l'image. Activez, puis sélectionnez les options d'arrière-plan.
Application de style avancée	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Paramètres	Description
Largeur	Spécifiez la valeur en entrant un nombre ou en faisant glisser le côté droit de la cellule. Sélectionnez l'unité de mesure : ○ px : pixel ○ % : pourcentage
Hauteur	Spécifiez la valeur en entrant un nombre ou en faisant glisser le bas de la ligne. Sélectionnez l'unité de mesure : ○ px : pixel ○ % : pourcentage
Remplissage	Le remplissage est l'espace entre le contenu et la bordure d'un élément. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Marge (pour les lignes uniquement)	La marge est l'espace entre une ligne et un autre élément/la limite du canevas. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Bordure (pour les cellules uniquement)	Définissez la largeur, le style de bordure et la couleur.
Rayon de la bordure (pour les cellules uniquement)	Le paramètre de rayon arrondit le coin de la bordure.
Propriétés	
ID	ID unique qui identifie l'élément HTML.
Titre	Une info-bulle ou des informations qui s'affichent lorsqu'un utilisateur survole le composant.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Ajoutez et appliquez un style à d'autres colonnes pour créer une mise en page pour tout le contenu de la page.

Ensuite, ajoutez des composants tels que des images, des vidéos, des zones de texte et des boutons :

- Ajouter des onglets avec l'éditeur de contenu enrichi
- Ajouter un séparateur avec l'éditeur de contenu enrichi
- Ajouter une image avec l'éditeur de contenu enrichi
- Ajouter une vidéo avec l'éditeur de contenu enrichi
- Ajouter du texte ou une section de texte avec l'éditeur de contenu enrichi
- Ajouter un lien ou un bloc de lien avec l'éditeur de contenu enrichi
- Ajouter un bouton avec l'éditeur de contenu enrichi

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un séparateur avec l'éditeur de contenu enrichi

Ajoutez un séparateur horizontal dans votre canevas pour séparer visuellement les éléments ou mettre en évidence les sections importantes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

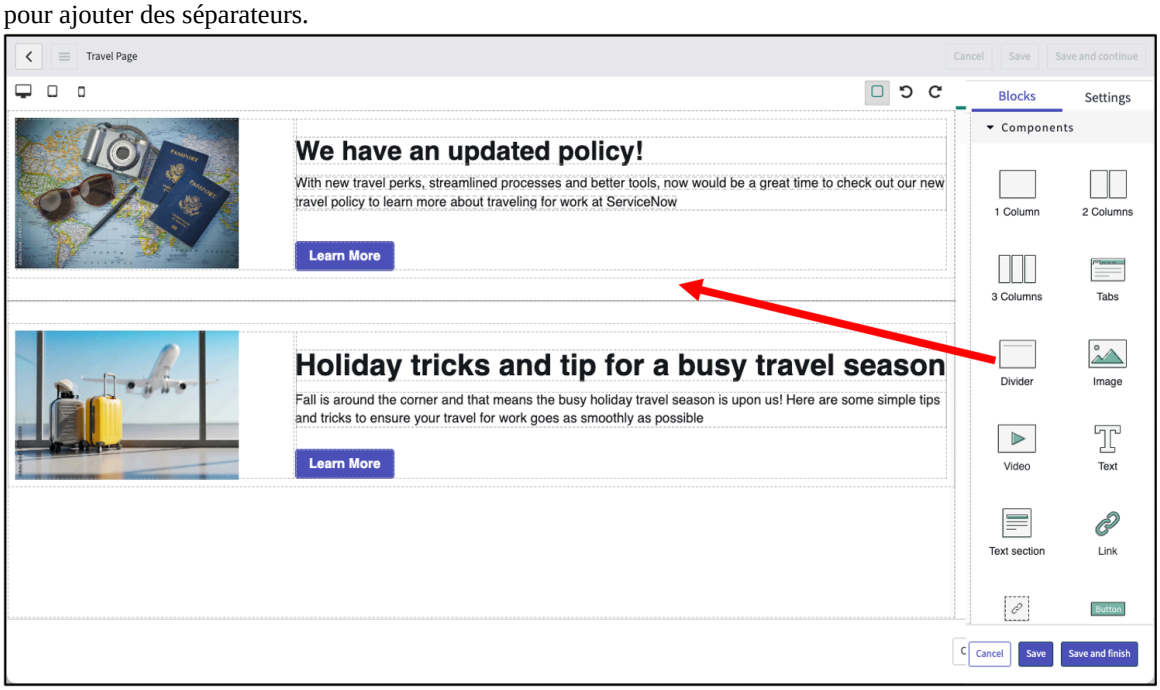
Renseignez les champs du formulaire Nouveau contenu. Reportez-vous à la rubrique Créer du contenu enrichi.

Créez la mise en page à l'aide de modules ou de colonnes.

- Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajoutez des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
- Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes avec l'éditeur de contenu enrichi.

Procédure

1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Dans le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** , vous pouvez utiliser une méthode de glisser-déposer pour ajouter des séparateurs.



3. Accédez à l'onglet **Paramètres** .
4. Utilisez l'un des paramètres de style suivants :

Paramètres de style

Champ Paramètres	Description
Application d'un style	
Couleur d'arrière-plan	Utilisez le sélecteur de couleurs (carré gris) pour sélectionner une couleur ou saisissez le code de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Paramètres	Description
	couleur qui représente la couleur d'arrière-plan que vous souhaitez faire apparaître. Toutes les couleurs HTML sont prises en charge. Pour plus d'informations, voir Noms des couleurs HTML .
Application de style avancée	
Largeur	Indiquez la valeur en entrant un nombre. Sélectionnez l'unité de mesure : ○ px : pixel ○ % : pourcentage
Hauteur	Indiquez la valeur en entrant un nombre. Sélectionnez l'unité de mesure : ○ px : pixel ○ % : pourcentage
Marge	La marge est l'espace entre le séparateur et un autre élément/la limite du canevas. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Propriétés	
ID	ID unique qui identifie l'élément HTML.
Titre	Une info-bulle ou des informations qui s'affichent lorsqu'un utilisateur survole le composant.

5. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et terminer**.
   La sélection de **l'option Enregistrer** enregistre votre contenu et vous restez sur le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** . **Sélectionner Enregistrer et terminer** enregistre votre enregistrement et vous renvoie au formulaire **Nouveau contenu**.

Que faire ensuite

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Demandez une traduction pour votre contenu. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu.

  Remarque :
  Ne traduisez le contenu qu'une fois que vous avez modifié le contenu. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants ou de modifier la mise en forme après la traduction.

  Pour créer du contenu enrichi qui est formaté différemment dans différentes langues, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez Audiences pour cibler le contenu sur les utilisateurs par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

- Prévisualisez votre contenu à partir de l'onglet **Publier** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'aperçu du contenu est conçu pour donner une idée générale de l'apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent après publication en raison de variations dans la résolution de l'appareil, la différence de thème ou la configuration du style d'application mobile.

- Configurez un plan de publication pour contrôler où le contenu est livré, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Ajouter une image avec l'éditeur de contenu enrichi

Utilisez le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** pour ajouter des images à votre contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Renseignez les champs du formulaire Nouveau contenu. Reportez-vous à la rubrique Créer du contenu enrichi.

Créez la mise en page à l'aide de modules ou de colonnes.

- Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajoutez des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
- Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes avec l'éditeur de contenu enrichi.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'éditeur de contenu enrichi prend en charge les types d'images suivants :

- .jpg
- .png
- .Bmp
- .Gif
- .Jpeg
- .ico
- .svg

Remarque :
Les gestionnaires de contenu et les administrateurs ont la possibilité d'appliquer des couleurs d'arrière-plan aux éléments de canevas sélectionnés, y compris les images. Les fonctionnalités disponibles incluent l'utilisation de couleurs unies et dégradées, ainsi que des ajustements pour l'opacité des couleurs. Ces paramètres sont accessibles dans le panneau de droite sous l'onglet Style des paramètres lors de l'ajout de contenu enrichi à un élément de canevas.

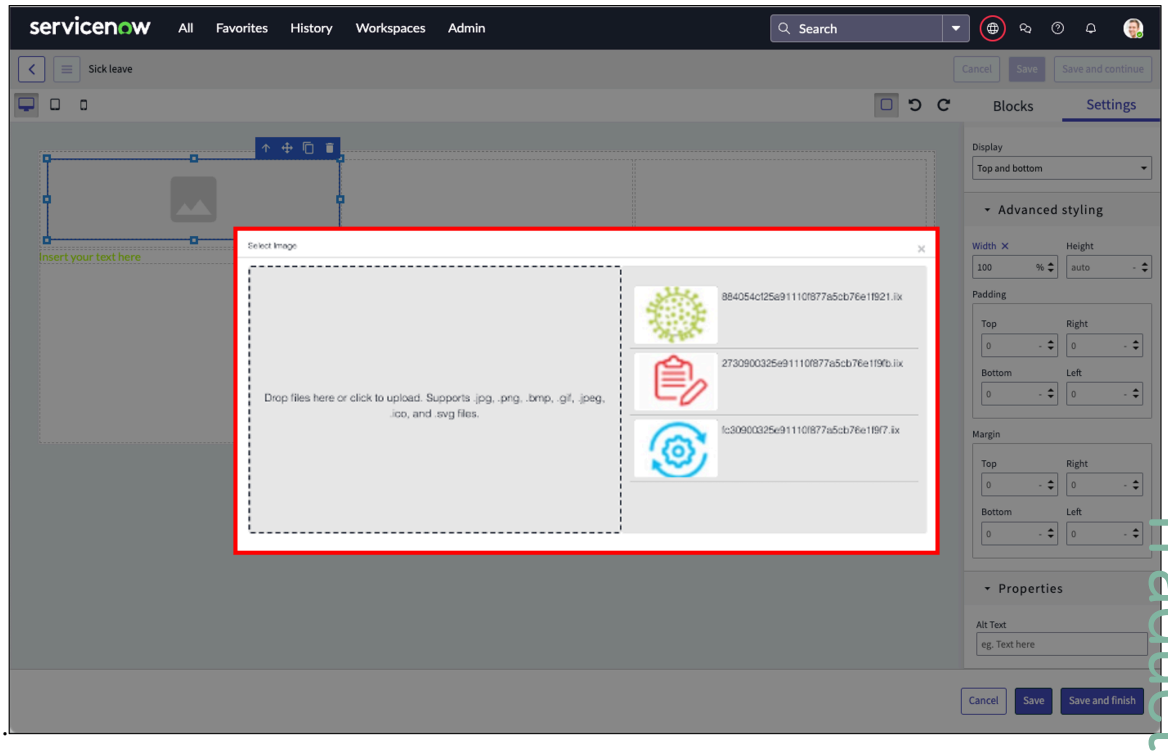
Procédure

1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Dans la colonne **Blocs** , utilisez une méthode de glisser-déposer pour déplacer le composant **Image** vers votre canevas.
3. Cliquez dans la fenêtre contextuelle du sélecteur de fichiers pour sélectionner une image.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ou, si vous avez déjà sélectionné des images, sélectionnez l’image parmi les images disponibles sur le côté droit de la fenêtre contextuelle **Sélectionner une image** .



4. Accédez à l’onglet **Paramètres** .
5. Configurez les paramètres suivants :

> **Remarque :**
> Lors de l’ajout d’images, de vidéos ou de texte, il existe plusieurs fonctionnalités de style fonctionnelles et pratiques qui permettent de créer du contenu enrichi et des articles d’actualité. Certaines des options du panneau de droite incluent la possibilité d’activer différents arrière-plans, opacités et ombres, des cellules et des boutons améliorés permettent des paramètres, des couleurs et des types de bordure supplémentaires, ainsi que des styles, des couleurs et des polices de texte supplémentaires, et des améliorations des paramètres de propriété du panneau de droite, qui offrent plus d’options disponibles lors de la création de contenu riche.

Options des paramètres

Champ Paramètres	Description
Application d'un style	
Affichage	Configurez l’apparence de plusieurs composants dans la même colonne, tels qu’une image et un composant de texte. Sélectionnez une option parmi les suivantes : ○ **Haut et bas** (par défaut) : l’image apparaît au-dessus de l’autre composant. ○ **Côte à côte** : l’image apparaît avec l’autre composant à côté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Paramètres	Description
	Remarque : Pour de meilleurs résultats, définissez le même affichage pour les composants. Par exemple, si vous avez des composants d'image et de texte dans une colonne et que vous souhaitez que l'image apparaisse à gauche et le texte à droite, modifiez les paramètres **d'affichage** des deux composants sur **Côte à côte**.
Alignement horizontal	Configurez l'emplacement d'affichage de l'image dans le conteneur. Choisissez parmi les icônes Droite, Centre et Gauche.
Application de style avancée Lorsque vous insérez une image dans un conteneur, l'image est par défaut sur toute la largeur du conteneur et la hauteur s'ajuste automatiquement en fonction des dimensions de l'image.	
Largeur et hauteur	Spécifiez la valeur en entrant un nombre ou en faisant glisser les côtés de l'image. Sélectionnez l'unité de mesure : ○ px : pixel ○ % : pourcentage
Remplissage	Le remplissage est l'espace entre le contenu et la bordure d'un élément. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Marge	La marge est l'espace entre une ligne et un autre élément/la limite du canevas. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Couleur d'arrière-plan	Couleur d'arrière-plan vers l'élément de canevas affiche les options d'arrière-plan pour le dégradé, la couleur et l'image. Activez, puis sélectionnez les options d'arrière-plan. **Remarque :** L'opacité des couleurs affiche les options de dégradé et de calque de couleur. Comme le calque d'image d'arrière-plan est le premier, l'opacité n'est pas pertinente. Le dégradé est **FFFFFF** et **OOOOOO** par défaut.
Propriétés	
Texte alternatif	Décrivez l'apparence ou la fonction de votre image à des fins d'accessibilité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et terminer**.
   La sélection de **l'option Enregistrer** enregistre votre contenu et vous restez sur le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** . **Sélectionner Enregistrer et terminer** enregistre votre enregistrement et vous renvoie au formulaire **Nouveau contenu**.

Que faire ensuite

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Demandez une traduction pour votre contenu. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu.

  Remarque :
  Ne traduisez le contenu qu'une fois que vous avez modifié le contenu. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants ou de modifier la mise en forme après la traduction.

  Pour créer du contenu enrichi qui est formaté différemment dans différentes langues, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez Audiences pour cibler le contenu sur les utilisateurs par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

- Prévisualisez votre contenu à partir de l'onglet **Publier** .

  Remarque :
  L'aperçu du contenu est conçu pour donner une idée générale de l'apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent après publication en raison de variations dans la résolution de l'appareil, la différence de thème ou la configuration du style d'application mobile.

- Configurez un plan de publication pour contrôler où le contenu est livré, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Ajouter une vidéo avec l'éditeur de contenu enrichi

Utilisez le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** pour ajouter des vidéos à votre contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Renseignez les champs du formulaire Nouveau contenu. Reportez-vous à la rubrique Créer du contenu enrichi.

Créez la mise en page à l'aide de modules ou de colonnes.

- Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajoutez des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
- Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes avec l'éditeur de contenu enrichi.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'éditeur de contenu enrichi prend en charge les types de vidéos suivants :

- HTML5

  Remarque :
  Le texte de survol ou les info-bulles ne sont pas pris en charge pour HTML5 pour le moment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Youtube
- Vimeo
- Service de streaming vidéo

Remarque :
Vous devez configurer un fournisseur de contenu pour utiliser les vidéos d'un service de streaming vidéo. Consultez Infrastructure des intégrations d'hébergement vidéo.

Procédure

1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Dans la colonne **Blocs** , utilisez une méthode de glisser-déposer pour déplacer le bloc **Vidéo** sur votre canevas.
3. Accédez à l'onglet **Paramètres** .
4. Utilisez l'un des paramètres de style suivants :

Remarque :
Lors de l'ajout d'images, de vidéos ou de texte, il existe plusieurs fonctionnalités de style fonctionnelles et pratiques qui permettent de créer du contenu enrichi et des articles d'actualité. Certaines des options du panneau de droite incluent la possibilité d'activer différents arrière-plans, opacités et ombres, des cellules et des boutons améliorés permettent des paramètres, des couleurs et des types de bordure supplémentaires, ainsi que des styles, des couleurs et des polices de texte supplémentaires, et des améliorations des paramètres de propriété du panneau de droite, qui offrent plus d'options disponibles lors de la création de contenu riche.

Options des paramètres

Champ Paramètres	Description
Application d'un style	
Alignement horizontal	Configurez l'emplacement d'affichage de la vidéo dans le conteneur. Choisissez parmi les icônes Droite, Centre et Gauche.
Application de style avancée Lorsque vous insérez une vidéo dans un conteneur, la vidéo est par défaut sur toute la largeur du conteneur et la hauteur s'ajuste automatiquement en fonction des dimensions de la vidéo.	
Largeur et hauteur	Spécifiez la valeur en saisissant un nombre ou en faisant glisser les côtés de la vidéo. Sélectionnez l'unité de mesure : ○ px : pixel ○ % : pourcentage
Marge	La marge est l'espace entre une ligne et un autre élément/la limite du canevas. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Propriétés	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Paramètres	Description
Titre	Texte qui s'affiche lorsqu'un utilisateur survole la vidéo.
Fournisseur	Emplacement où la vidéo est hébergée. Choisissez entre : ○ Source HTML5 ○ Vimeo ○ Youtube ○ Fournisseurs de contenu de streaming vidéo
ID source/vidéo	L'identification unique de la vidéo que vous souhaitez voir apparaître sur votre canevas. ○ Pour HTML5, la source est l'identification unique de la vidéo que vous souhaitez voir apparaître sur votre canevas. ○ Pour YouTube, l'ID de la vidéo est le texte qui apparaît après le v= dans la chaîne d'URL. ○ Pour Vimeo, l'ID de la vidéo correspond aux chiffres qui apparaissent à la fin de la chaîne d'URL.
Afficher les contrôles (source Youtube et HTML5)	Cochez cette case pour afficher les commandes du lecteur vidéo avec lesquelles vos utilisateurs peuvent interagir pour démarrer, arrêter, contrôler le volume, afficher les sous-titres, afficher la vidéo en plein écran ou modifier les paramètres vidéo.

5. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et terminer**.
   La sélection de **l'option Enregistrer** enregistre votre contenu et vous restez sur le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** . **Sélectionner Enregistrer et terminer** enregistre votre enregistrement et vous renvoie au formulaire **Nouveau contenu**.

Que faire ensuite

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Demandez une traduction pour votre contenu. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu.

  Remarque :
  Ne traduisez le contenu qu'une fois que vous avez modifié le contenu. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants ou de modifier la mise en forme après la traduction.

  Pour créer du contenu enrichi qui est formaté différemment dans différentes langues, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez Audiences pour cibler le contenu sur les utilisateurs par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Prévisualisez votre contenu à partir de l'onglet **Publier** .

> **Remarque :**
> L'aperçu du contenu est conçu pour donner une idée générale de l'apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent après publication en raison de variations dans la résolution de l'appareil, la différence de thème ou la configuration du style d'application mobile.

- Configurez un plan de publication pour contrôler où le contenu est livré, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Ajouter du texte ou une section de texte avec l'éditeur de contenu enrichi

Utilisez le canevas de l'éditeur de contenu enrichi pour ajouter du **texte** ou une **section de texte** à votre contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Créez la mise en page à l'aide de modules ou de colonnes.

- Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajoutez des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
- Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes avec l'éditeur de contenu enrichi.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- **Le texte** fournit les outils pour mettre en forme et organiser le texte.
- **La section Texte** fournit les outils pour mettre en forme et organiser le texte et une zone pour ajouter un titre.

> **Remarque :**
> Pour la **section Texte**, les paramètres de titre, de texte et de conteneur sont configurés séparément.

Lorsque vous copiez et collez du contenu formaté dans l'éditeur de contenu enrichi, le contenu conserve sa mise en forme d'origine et apparaît dans une nouvelle zone de texte. Vous pouvez également utiliser l'option de barre d'outils du navigateur **Modifier** > **Coller et faire correspondre le style** pour coller le contenu sous forme de texte brut, en respectant la mise en forme de la zone de texte de destination.

Comportement de collage :

- En cliquant dans la zone de texte et en collant : Le contenu apparaît à la position du curseur.
- Sélection de l'intégralité de la zone de texte et collage : le contenu apparaît dans une nouvelle zone de texte en dessous

> **Remarque :**
> Les gestionnaires de contenu et les administrateurs ont la possibilité d'appliquer des couleurs d'arrière-plan aux éléments de canevas sélectionnés, y compris les images. Les fonctionnalités disponibles incluent l'utilisation de couleurs unies et dégradées, ainsi que des ajustements pour l'opacité des couleurs. Ces paramètres sont accessibles dans le panneau de droite sous l'onglet Style des paramètres lors de l'ajout de contenu enrichi à un élément de canevas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Dans la colonne **Blocs** , utilisez une méthode de glisser-déposer pour déplacer un **bloc de texte** ou de **section de texte** sur votre canevas.
3. Entrez du texte ou du texte et un titre en fonction du composant que vous avez déposé dans la colonne.
4. Accédez à l'onglet **Paramètres** .
5. Utilisez l'un des paramètres de style suivants :

Remarque :
Lors de l'ajout d'images, de vidéos ou de texte, il existe plusieurs fonctionnalités de style fonctionnelles et pratiques qui permettent de créer du contenu enrichi et des articles d'actualité. Certaines des options du panneau de droite incluent la possibilité d'activer différents arrière-plans, opacités et ombres, des cellules et des boutons améliorés permettent des paramètres, des couleurs et des types de bordure supplémentaires, ainsi que des styles, des couleurs et des polices de texte supplémentaires.

Options des paramètres

Champ Paramètres	Description
Application d'un style	
Style de texte	Vous permet de modifier rapidement l'aspect de votre texte en sélectionnant un choix préformaté. Vous pouvez sélectionner différents titres ou styles de paragraphe. Le titre 1-6 correspond aux balises HTML h1 - h6.
Couleur du texte	Utilisez cette liste déroulante pour changer la couleur de votre texte. Les choix possibles sont les suivants : ○ Primaire : couleur primaire définie par le thème de votre portail. ○ Désactivé : couleur définie par le thème de votre portail. ○ Blanc : Change la couleur de votre texte en blanc. Ceci est utile lorsque vous utilisez une couleur d'arrière-plan autre que le blanc. La couleur du texte affecte des classes CSS prédéfinies pour la couleur du texte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Paramètres	Description
	Remarque : La couleur de la police peut être blanche par défaut ; cependant, cela peut être mis à jour même avec « blanc » sélectionné. Toutes les propriétés seront effacées lors de la modification des styles et des couleurs du texte.
Affichage	Configurez l'apparence de plusieurs composants dans la même colonne, tels qu'une image et un composant de texte. Sélectionnez une option parmi les suivantes : ○ **Haut et bas** (par défaut) : l'image apparaît au-dessus de l'autre composant. ○ **Côte à côte** : l'image apparaît avec l'autre composant à côté. **Remarque :** Pour de meilleurs résultats, définissez le même affichage pour les composants. Par exemple, si vous avez des composants d'image et de texte dans une colonne et que vous souhaitez que l'image apparaisse à gauche et le texte à droite, modifiez les paramètres **d'affichage** des deux composants sur **Côte à côte**.
Alignement du texte	Détermine l'alignement horizontal de votre texte. Choisissez entre : ○ Justification à gauche ○ Justification du centre ○ Justifier à droite ○ Justifier (le texte est aligné sur les deux marges)
Ajouter du texte à l'élément de liste (lien)	Vous permet d'ajouter du texte sous un élément de liste liée en appuyant sur la touche Flèche vers la droite, puis en tapant sous le lien.
Application de style avancée	
Remplissage	Définit l'espacement entre le texte et la bordure du conteneur de texte en pixels ou en pourcentage du conteneur de texte total. Spécifiez la marge intérieure pour les côtés supérieur, droit, inférieur et gauche.
Nom de la police	Définit la police utilisée pour restituer les caractères.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Paramètres	Description
	Cliquez sur la flèche déroulante pour sélectionner une autre police.
Taille de police	Définit la taille de la police.
Valeur font-weight	Détermine le gras ou la clarté de votre texte. Cliquez sur la flèche déroulante pour sélectionner une autre pondération.
Hauteur de ligne	Définit la distance verticale entre deux lignes de texte.
Couleur de la police	Remplace la couleur de police du thème de votre portail. Pour sélectionner une couleur, entrez le code hexadécimal ou cliquez sur le sélecteur de couleurs (carré gris à droite de la couleur de police) et sélectionnez une couleur dans la palette de couleurs.
Propriétés	
ID	ID unique qui identifie l'élément HTML.
Titre	Texte qui s'affiche lorsqu'un utilisateur survole le composant.

6. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et terminer**.
   La sélection de **l'option Enregistrer** enregistre votre contenu et vous restez sur le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** . **Sélectionner Enregistrer et terminer** enregistre votre enregistrement et vous renvoie au formulaire **Nouveau contenu**.

Que faire ensuite

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Demandez une traduction pour votre contenu. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu.

  Remarque :
  Ne traduisez le contenu qu'une fois que vous avez modifié le contenu. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants ou de modifier la mise en forme après la traduction.

  Pour créer du contenu enrichi qui est formaté différemment dans différentes langues, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez Audiences pour cibler le contenu sur les utilisateurs par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

- Prévisualisez votre contenu à partir de l'onglet **Publier** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L’aperçu du contenu est conçu pour donner une idée générale de l’apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent après publication en raison de variations dans la résolution de l’appareil, la différence de thème ou la configuration du style d’application mobile.

- Configurez un plan de publication pour contrôler où le contenu est livré, l’audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Ajouter un bouton avec l’éditeur de contenu enrichi

Ajoutez un bouton pour déclencher des actions ou rediriger les utilisateurs vers un contenu différent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Renseignez les champs du formulaire Nouveau contenu. Reportez-vous à la rubrique Créer du contenu enrichi.

Créez la mise en page à l’aide de modules ou de colonnes.

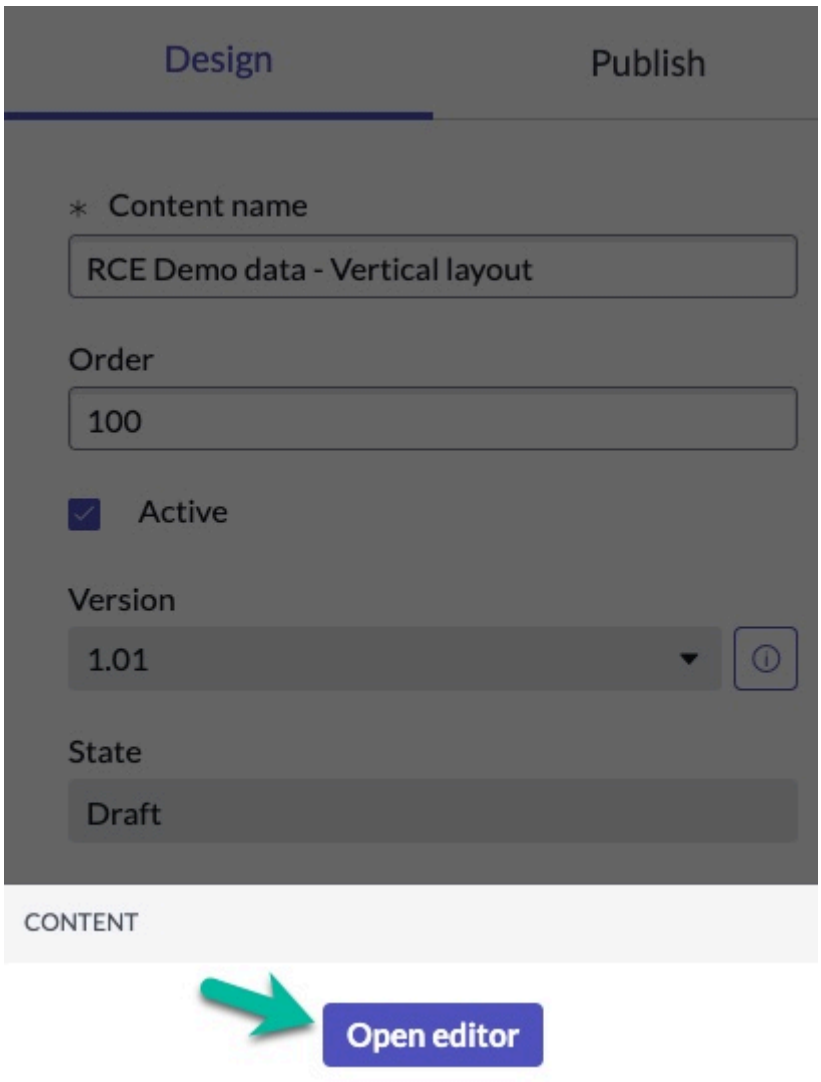
- Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d’en-tête, de texte de paragraphe et d’images. Reportez-vous à la rubrique Ajoutez des mises en page de contenu prédéfinies avec l’éditeur de contenu enrichi.
- Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes avec l’éditeur de contenu enrichi.

Traduction automatique

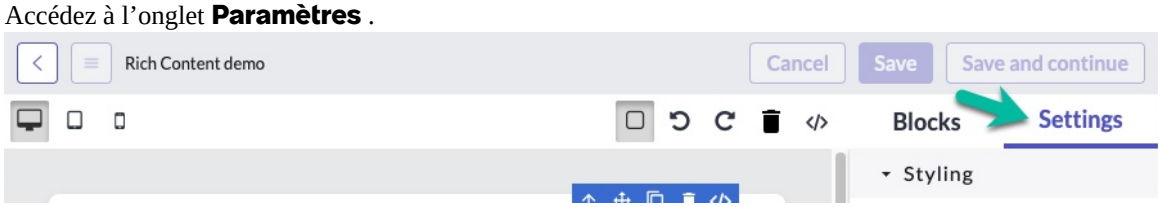
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .



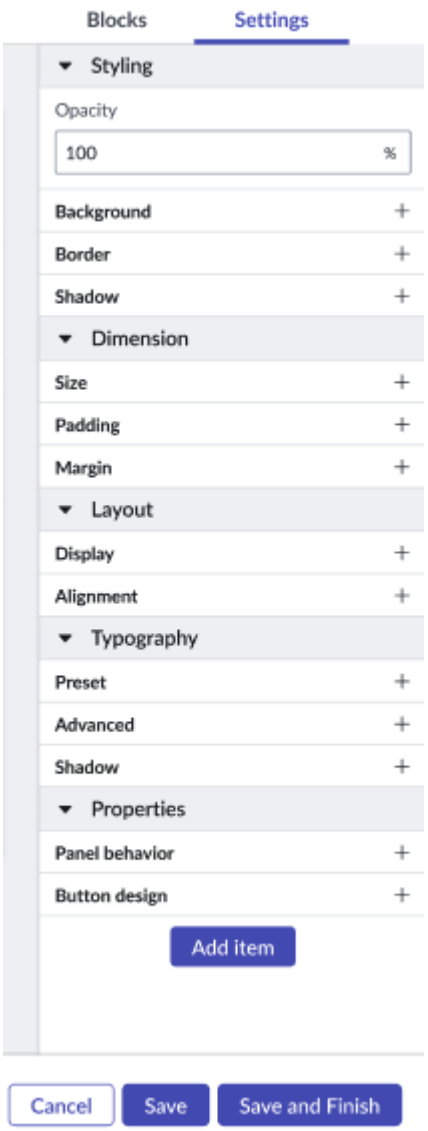
2. Dans le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** , vous pouvez utiliser une méthode de glisser-déposer pour ajouter un bouton.
3. Accédez à l'onglet **Paramètres** .



4. Voir les options complètes des paramètres de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Utilisez l’un des paramètres de style suivants :

> **Remarque :**
> La modification du type ou de la taille du bouton effacera toutes les autres propriétés et valeurs de réglage. Le calque de couleur d’arrière-plan sera supprimé lors de la modification du type de bouton, et certaines valeurs peuvent être affectées par les sélections de taille de bouton, telles que la taille de la police, la hauteur de ligne, le remplissage et le rayon de bordure.

Paramètres de style

Champ Paramètres	Description
Application d'un style	
Type de bouton	Définit le type de bouton que vous ajoutez. Les choix possibles sont les suivants : ○ Primaire (par défaut) ○ Secondaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Paramètres	Description
	○ Lien uniquement **Remarque :** Toutes les propriétés et les calques de couleur d'arrière-plan seront effacés lors du changement de type de bouton.
Taille du bouton	Définit la taille de votre bouton. Les choix possibles sont les suivants : ○ Très petit ○ Petit ○ Moyen (par défaut) ○ Grand **Remarque :** Toutes les propriétés de taille de bouton seront effacées lors de la modification de la taille des boutons.
Affichage	Configurez l'apparence de plusieurs composants dans la même colonne, tels qu'une image et un composant de texte. Sélectionnez une option parmi les suivantes : ○ **Haut et bas** (par défaut) : l'image apparaît au-dessus de l'autre composant. ○ **Côte à côte** : l'image apparaît avec l'autre composant à côté. **Remarque :** Pour de meilleurs résultats, définissez le même affichage pour les composants. Par exemple, si vous avez des composants d'image et de texte dans une colonne et que vous souhaitez que l'image apparaisse à gauche et le texte à droite, modifiez les paramètres **d'affichage** des deux composants sur **Côte à côte**.
Alignement horizontal	Définit l'alignement du bouton. Choisissez entre gauche, centre ou droite.
Application de style avancée	
Couleur du bouton	Changez la couleur de votre bouton.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Paramètres	Description
	a. Entrez le code de couleur qui représente la couleur d'arrière-plan que vous souhaitez afficher. **Remarque :** Toutes les couleurs HTML sont prises en charge. Pour plus d'informations, voir Noms des couleurs HTML . **b.** Vous pouvez également sélectionner le sélecteur de couleurs (carré gris) à droite du champ **Couleur d'arrière-plan** . **c.** Cliquez dans la palette de couleurs qui s'affiche. **d.** Après avoir sélectionné une couleur dans la palette de couleurs, utilisez la barre de défilement sur le côté droit pour affiner votre couleur. **e.** Faites glisser la barre de haut en bas. **f.** Utilisez la barre de défilement inférieure pour éclaircir ou assombrir votre couleur.
Largeur Hauteur	Ajustez la largeur et la hauteur d'un bouton en le sélectionnant et en utilisant les listes déroulantes **Largeur** et **Hauteur** pour entrer un numéro ou utilisez les flèches vers le haut et vers le bas. Vous pouvez également choisir l'unité de mesure que vous préférez en sélectionnant la touche de flèche vers le bas unique à gauche des flèches vers le haut et vers le bas. Les choix possibles sont les suivants : ○ auto : la taille est basée sur le contenu de l'onglet. Si vous saisissez du texte supplémentaire dans l'onglet, la largeur augmente automatiquement. ○ px : Utilisez les pixels comme mesure. ○ % : utilisez un pourcentage comme mesure.
Marge	Ajustez les marges ou l'espace à l'extérieur et autour du bouton. Utilisez les listes déroulantes sous la section **Marge** pour ajuster les marges en haut, en bas, à droite et à gauche. Tout comme la largeur et la hauteur, vous pouvez choisir l'unité de mesure que vous préférez en sélectionnant la touche de flèche vers le bas à gauche des flèches vers le haut et vers le bas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Paramètres	Description
Bordure	Modifiez la bordure autour de l’extérieur du bouton. **Remarque :** La bordure est le contour autour du bouton. Largeur : utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour ajuster la largeur de la bordure. Tout comme la largeur et la hauteur, vous pouvez choisir l’unité de mesure que vous préférez en sélectionnant la touche de flèche vers le bas à gauche des flèches vers le haut et vers le bas. Style : format de la bordure autour du bouton. Sélectionnez la liste déroulante pour sélectionner le type de bordure que vous souhaitez autour du bouton. Couleur : la couleur de la bordure autour de votre bouton. Sélectionnez la couleur de votre bouton à l’aide de la palette de couleurs et des barres de défilement, de la même manière que vous sélectionnez votre couleur d’arrière-plan.
Rayon de la bordure	Utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour ajuster le rayon de la bordure. Tout comme la largeur et la hauteur, vous pouvez choisir l’unité de mesure que vous préférez en sélectionnant la touche de flèche vers le bas à gauche des flèches vers le haut et vers le bas.
Nom de la police	Définit la police utilisée pour restituer les caractères. Cliquez sur la flèche déroulante pour sélectionner une autre police.
Taille de police	Définit la taille de la police.
Valeur font-weight	Détermine le gras ou la clarté de votre texte. Cliquez sur la flèche déroulante pour sélectionner une autre pondération.
Hauteur de ligne	Définit la distance verticale entre deux lignes de texte.
Couleur de la police	Remplace la couleur de police du thème de votre portail. Pour sélectionner une couleur, entrez le code hexadécimal ou cliquez sur le sélecteur de couleurs (carré gris à droite de la couleur de police) et sélectionnez une couleur dans la palette de couleurs.
Propriétés	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Paramètres	Description
Étiquette de bouton	Texte qui apparaît sur le bouton.
Titre	Texte qui s'affiche lorsqu'un utilisateur survole le bouton.
URL	Emplacement d'une page Web ou d'un contenu. Entrez l'adresse URL complète que vous ciblez lorsqu'un utilisateur sélectionne le bouton.
Cible	Indique où le bouton dirige l'utilisateur. Les choix possibles sont les suivants : ○ Cette fenêtre : la sélection du bouton ouvre le contenu dans la même fenêtre que celle que vous avez affichée. ○ Nouvelle fenêtre : la sélection du bouton ouvre le contenu dans une nouvelle fenêtre.

6. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et terminer**.
   La sélection de **l'option Enregistrer** enregistre votre contenu et vous restez sur le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** . **Sélectionner Enregistrer et terminer** enregistre votre enregistrement et vous renvoie au formulaire **Nouveau contenu**.

Que faire ensuite

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Demandez une traduction pour votre contenu. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu.

  Remarque :
  Ne traduisez le contenu qu'une fois que vous avez modifié le contenu. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants ou de modifier la mise en forme après la traduction.

  Pour créer du contenu enrichi qui est formaté différemment dans différentes langues, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez Audiences pour cibler le contenu sur les utilisateurs par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

- Prévisualisez votre contenu à partir de l'onglet **Publier** .

  Remarque :
  L'aperçu du contenu est conçu pour donner une idée générale de l'apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent après publication en raison de variations dans la résolution de l'appareil, la différence de thème ou la configuration du style d'application mobile.

- Configurez un plan de publication pour contrôler où le contenu est livré, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Ajouter un lien ou un bloc de lien avec l'éditeur de contenu enrichi

Utilisez le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** pour ajouter un lien ou un bloc de liens afin de rediriger les utilisateurs vers un contenu différent ou une page Web. Un **lien** fournit une zone de texte et un **bloc Lien** vous permet d'ajouter une image qui fait office de lien.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Créez la mise en page à l'aide de modules ou de colonnes.

- Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajoutez des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
- Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes avec l'éditeur de contenu enrichi.

Procédure

1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Dans le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** , faites glisser et déposez un **lien** ou un **bloc de lien**.
3. Accédez à l'onglet **Paramètres** .
4. Configurez les paramètres suivants :

Options des paramètres

Champ Paramètres	Description
Application d'un style	
Couleur d'arrière-plan	Définit la couleur d'arrière-plan du conteneur de lien. Pour sélectionner une couleur, entrez le code hexadécimal ou cliquez sur le sélecteur de couleurs (carré gris à droite de la couleur de police) et sélectionnez une couleur dans la palette de couleurs.
Afficher (lien uniquement)	Configurez l'apparence de plusieurs composants dans la même colonne, tels qu'une image et un composant de texte. Sélectionnez une option parmi les suivantes : ○ **Haut et bas** (par défaut) : l'image apparaît au-dessus de l'autre composant. ○ **Côte à côte** : l'image apparaît avec l'autre composant à côté. **Remarque :** Pour de meilleurs résultats, définissez le même affichage pour les composants. Par exemple, si vous avez des composants d'image et de texte dans une colonne et que vous souhaitez que l'image apparaisse à gauche et le texte à droite, modifiez les paramètres **d'affichage** des deux composants sur **Côte à côte**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Paramètres	Description
Ajouter du texte à l'élément de liste (lien)	Vous permet d'ajouter du texte sous un élément de liste liée en appuyant sur la touche Flèche vers la droite, puis en tapant sous le lien.
Application de style avancée	
Remplissage	Le remplissage est l'espace entre le contenu et la bordure d'un élément. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Nom de la police (lien uniquement)	Définit la police utilisée pour restituer les caractères. Cliquez sur la flèche déroulante pour sélectionner une autre police.
Taille de police (lien uniquement)	Définit la taille de la police.
Valeur font-weight (lien uniquement)	Détermine le gras ou la clarté de votre texte. Cliquez sur la flèche déroulante pour sélectionner une autre pondération.
Hauteur de ligne (lien uniquement)	Définit la distance verticale entre deux lignes de texte.
Couleur de police (lien uniquement)	Remplace la couleur de police du thème de votre portail. Pour sélectionner une couleur, entrez le code hexadécimal ou cliquez sur le sélecteur de couleurs (carré gris à droite de la couleur de police) et sélectionnez une couleur dans la palette de couleurs.
Propriétés	
Titre	Texte qui s'affiche lorsqu'un utilisateur survole le lien ou le bloc de liens.
URL	Emplacement d'une page Web ou d'un contenu. Entrez l'adresse URL complète que vous ciblez lorsqu'un utilisateur sélectionne le bouton.
Cible	Indique où le bouton dirige l'utilisateur. Les choix possibles sont les suivants : ○ Cette fenêtre : la sélection du bouton ouvre le contenu dans la même fenêtre que celle que vous avez affichée. ○ Nouvelle fenêtre : la sélection du bouton ouvre le contenu dans une nouvelle fenêtre.
Liste à puces ou numérotée (ajout d'un lien)	Ajout de liens vers une liste d'éléments à puces ou numérotée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Paramètres	Description
	Reportez-vous à la section Ajouter une liste avec l'éditeur de contenu enrichi

5. Si vous avez ajouté un bloc Lien, glissez-déplacez une image dans le bloc Lien.
   Pour plus d'informations sur la configuration d'une image, reportez-vous à la section Ajouter une image avec l'éditeur de contenu enrichi.
6. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et terminer**.
   La sélection de **l'option Enregistrer** enregistre votre contenu et vous restez sur le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** . **Sélectionner Enregistrer et terminer** enregistre votre enregistrement et vous renvoie au formulaire **Nouveau contenu**.

Que faire ensuite

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Demandez une traduction pour votre contenu. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu.

  Remarque :
  Ne traduisez le contenu qu'une fois que vous avez modifié le contenu. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants ou de modifier la mise en forme après la traduction.

  Pour créer du contenu enrichi qui est formaté différemment dans différentes langues, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez Audiences pour cibler le contenu sur les utilisateurs par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

- Prévisualisez votre contenu à partir de l'onglet **Publier** .

  Remarque :
  L'aperçu du contenu est conçu pour donner une idée générale de l'apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent après publication en raison de variations dans la résolution de l'appareil, la différence de thème ou la configuration du style d'application mobile.

- Configurez un plan de publication pour contrôler où le contenu est livré, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Ajouter une liste avec l'éditeur de contenu enrichi

Ajoutez une liste numérotée ou à puces pour mieux organiser votre contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Renseignez les champs du formulaire Nouveau contenu. Reportez-vous à la rubrique Créer du contenu enrichi.

Créez la mise en page à l'aide de modules ou de colonnes.

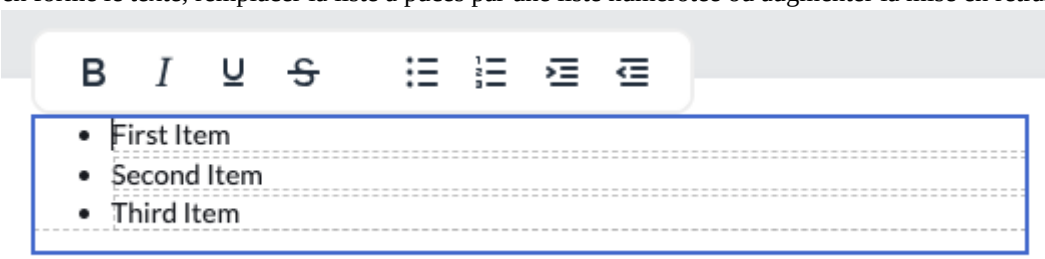
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajoutez des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
- Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes avec l'éditeur de contenu enrichi.

Procédure

1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Glissez-déplacez un composant de liste dans le canevas.
3. Double-cliquez dans la liste pour ouvrir la barre de mise en forme du texte, dans laquelle vous pouvez mettre en forme le texte, remplacer la liste à puces par une liste numérotée ou augmenter la mise en retrait.



Remarque :
Vous pouvez également ajouter un lien vers la liste à puces ou numérotée.

4. Accédez au panneau **Paramètres** pour configurer les paramètres de style suivants :

Paramètres de style

Champ Paramètres	Description
Application d'un style	
Couleur d'arrière-plan	Utilisez le sélecteur de couleurs (carré à carreaux) pour sélectionner une couleur ou saisissez le code couleur qui représente la couleur d'arrière-plan que vous souhaitez faire apparaître. Toutes les couleurs HTML sont prises en charge. Pour plus d'informations, voir Noms des couleurs HTML .
Application de style avancée	
Remplissage	Le remplissage est l'espace entre le contenu et la bordure d'un élément. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Nom de la police	Définit la police utilisée pour restituer les caractères. Cliquez sur la flèche déroulante pour sélectionner une autre police.
Taille de police	Définit la taille de la police.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Paramètres	Description
Valeur font-weight	Détermine le gras ou la clarté de votre texte. Cliquez sur la flèche déroulante pour sélectionner une autre pondération.
Hauteur de ligne	Définit la distance verticale entre deux lignes de texte.
Couleur de la police	Remplace la couleur de police du thème de votre portail. Pour sélectionner une couleur, entrez le code hexadécimal ou cliquez sur le sélecteur de couleurs (carré gris à droite de la couleur de police) et sélectionnez une couleur dans la palette de couleurs.

5. **Facultatif :** Sélectionnez la liste déroulante **Propriétés** .

Propriétés

Champ	Description
ID	ID unique qui identifie l'élément HTML.
Titre	Texte qui s'affiche lorsqu'un utilisateur survole le composant.

6. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et terminer**.
La sélection de **l'option Enregistrer** enregistre votre contenu et vous restez sur le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** . **Sélectionner Enregistrer et terminer** enregistre votre enregistrement et vous renvoie au formulaire **Nouveau contenu**.

Que faire ensuite

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Demandez une traduction pour votre contenu. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu.

  Remarque :
  Ne traduisez le contenu qu'une fois que vous avez modifié le contenu. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants ou de modifier la mise en forme après la traduction.

  Pour créer du contenu enrichi qui est formaté différemment dans différentes langues, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez Audiences pour cibler le contenu sur les utilisateurs par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

- Prévisualisez votre contenu à partir de l'onglet **Publier** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'aperçu du contenu est conçu pour donner une idée générale de l'apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent après publication en raison de variations dans la résolution de l'appareil, la différence de thème ou la configuration du style d'application mobile.

- Configurez un plan de publication pour contrôler où le contenu est livré, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Ajouter des onglets avec l'éditeur de contenu enrichi

Ajoutez des onglets à votre contenu enrichi pour aider vos utilisateurs à naviguer efficacement en leur permettant de sélectionner les différents onglets pour révéler le contenu associé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Renseignez les champs du formulaire Nouveau contenu. Reportez-vous à la rubrique Créer du contenu enrichi.

Créez la mise en page à l'aide de modules ou de colonnes.

- Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajoutez des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
- Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes avec l'éditeur de contenu enrichi.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter d'autres composants sous un onglet, comme une image, une vidéo, un texte, une section de texte, un lien, un bloc de liens ou un bouton. Lorsque vous déposez le composant **Onglets** dans votre canevas, une zone sous les onglets apparaît et vous permet d'y déposer d'autres composants.

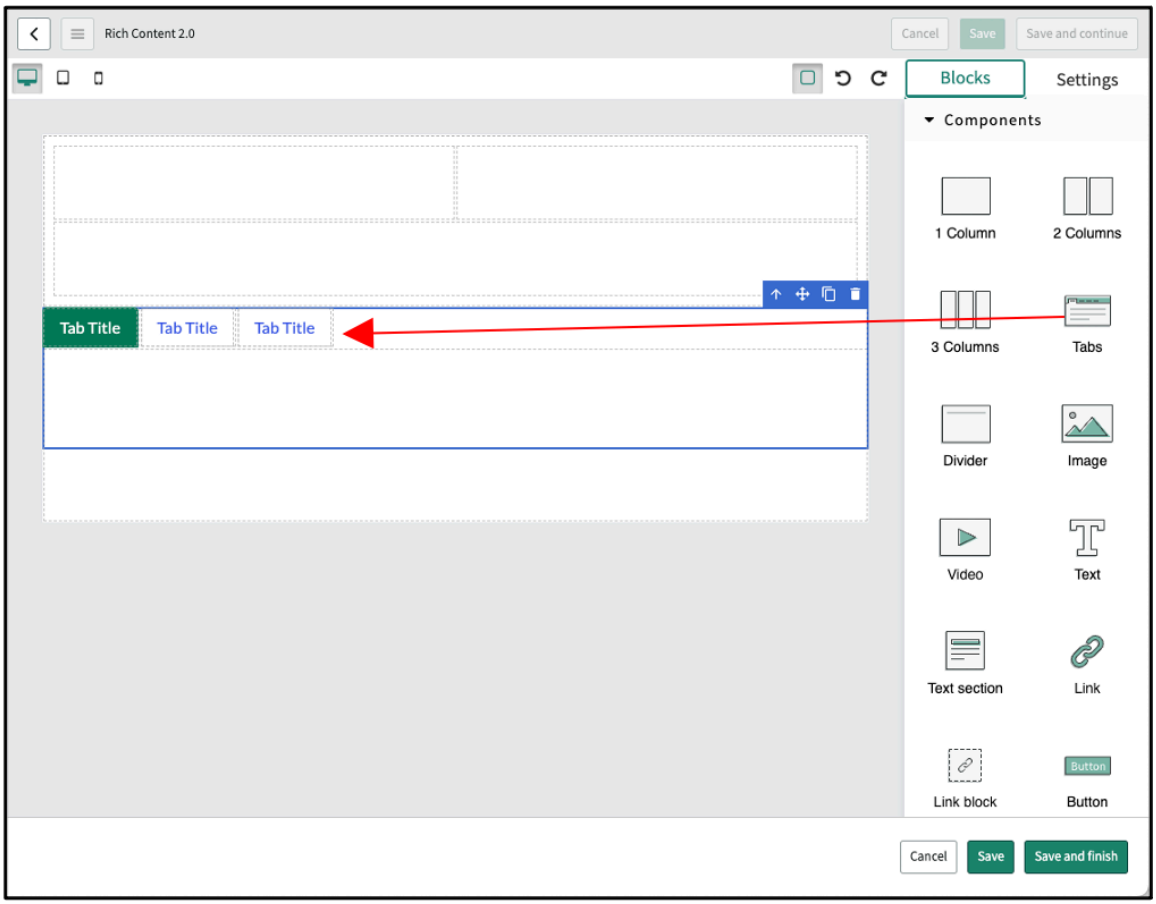
Remarque :
Lorsque la fonctionnalité **Onglets** n'est pas activée, essayez de réinstaller l'application Publication de contenu .

Procédure

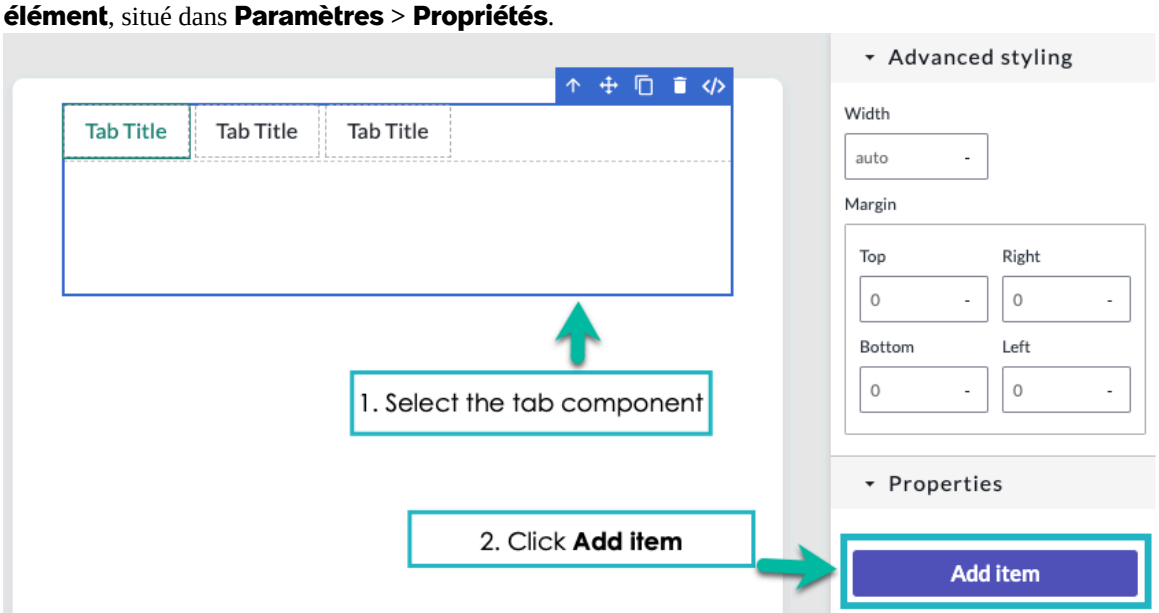
1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Dans le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** , vous pouvez utiliser une méthode de glisser-déposer pour ajouter des onglets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Pour ajouter d'autres onglets, sélectionnez l'intégralité du composant d'onglet, puis cliquez sur **Ajouter un élément**, situé dans **Paramètres** > **Propriétés**.

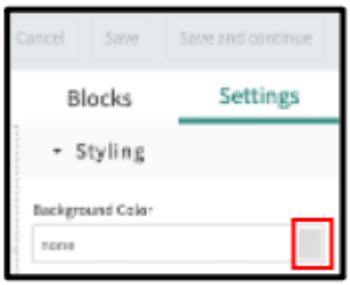


4. Sélectionnez un onglet que vous avez ajouté à votre canevas.
5. Pour changer la couleur des onglets, cliquez d'abord dans la palette de couleurs.
6. Dans l'onglet **Paramètres** , sélectionnez **Style**.
7. Entrez le code de couleur qui représente la couleur que vous souhaitez afficher.
   Toutes les couleurs HTML sont prises en charge. Pour plus d'informations, voir Noms des couleurs HTML
   .

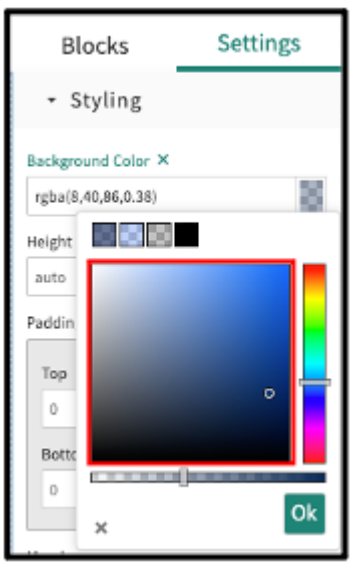
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

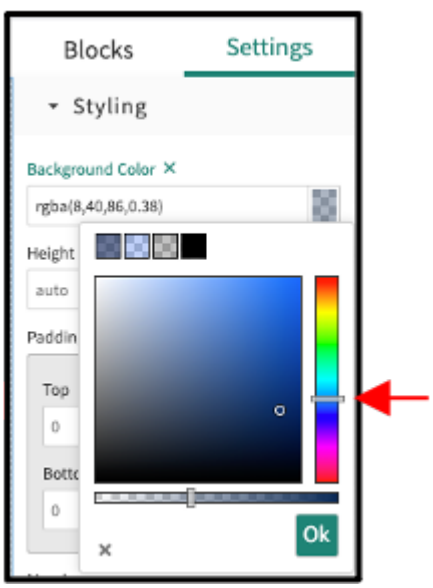
8. Vous pouvez également sélectionner le sélecteur de couleurs (carré gris) à droite du champ **Couleur d'arrière-plan** .



9. Cliquez dans la palette de couleurs qui s'affiche.



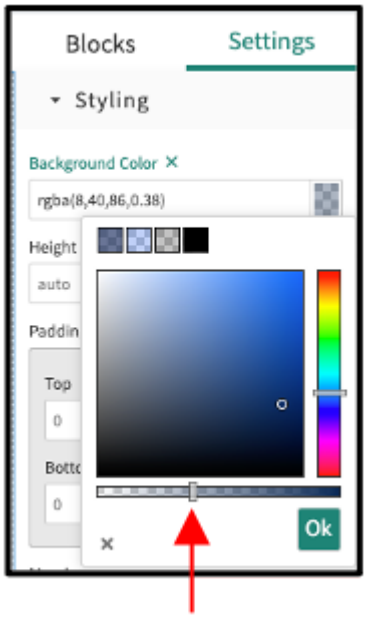
10. Après avoir sélectionné une couleur dans la palette de couleurs, utilisez la barre de défilement sur le côté droit pour affiner votre couleur.
Faites glisser la barre de haut en bas.



11. Utilisez la barre de défilement inférieure pour éclaircir ou assombrir votre couleur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

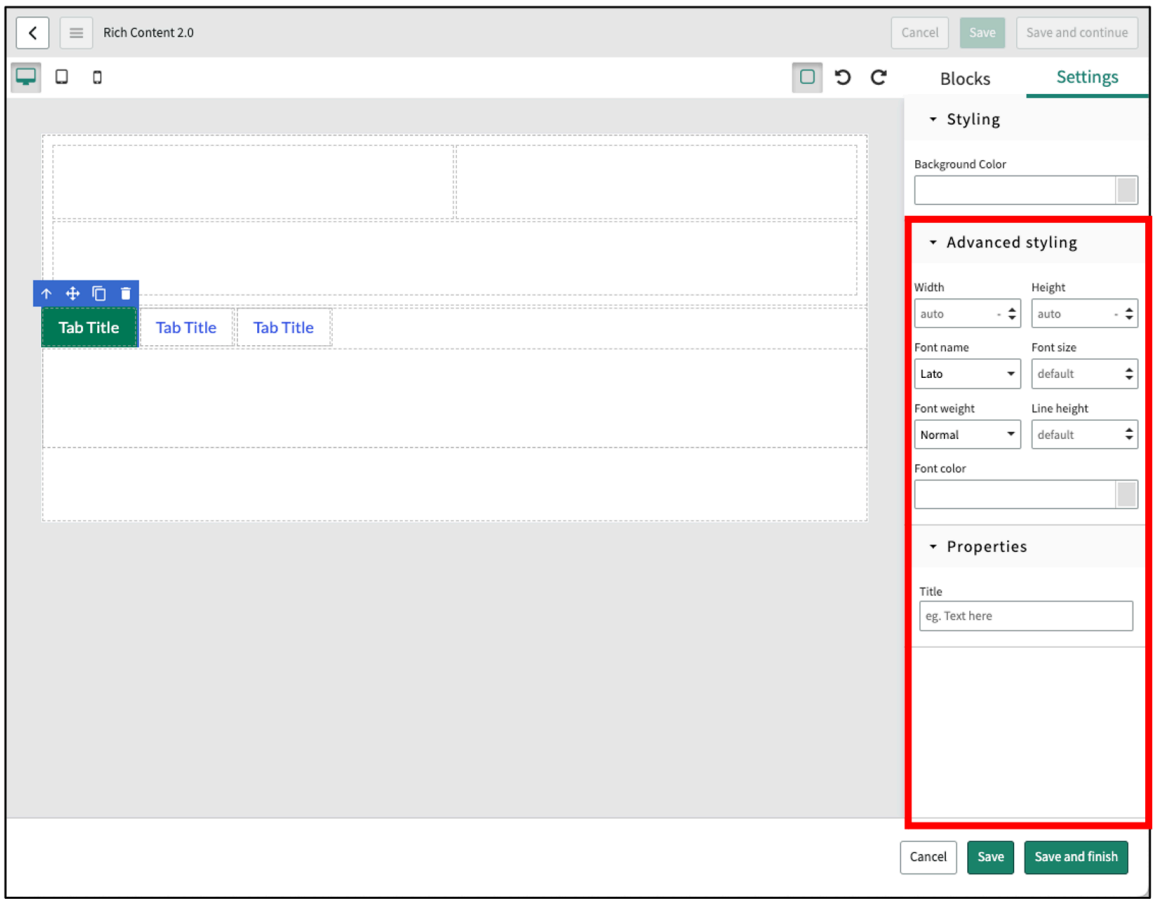


Remarque :
Lors de l’aperçu de vos changements et que vous sélectionnez l’onglet, les couleurs ou le contour de l’onglet peuvent afficher les couleurs par défaut du thème du portail.

12. Vous pouvez modifier ou changer le texte qui s’affiche sur l’onglet en mettant en surbrillance **le titre de l’onglet** et en l’écrasant.
13. Vous pouvez modifier la taille de chaque onglet et la police du **titre de l’onglet** en sélectionnant un onglet, puis en sélectionnant **Style avancé**.
14. Vous pouvez déposer d’autres composants dans la zone située sous les onglets que vous avez ajoutés à votre canevas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Application de style avancée

Champ	Description
Largeur	Modifiez la largeur de chaque onglet en le sélectionnant et en utilisant la liste déroulante **Largeur** . Les choix possibles sont les suivants : ○ auto : la taille est basée sur le contenu de l'onglet. Si vous saisissez du texte supplémentaire dans l'onglet, la largeur augmente automatiquement. ○ px : Utilisez les pixels comme mesure. ○ % : utilisez un pourcentage comme mesure.
Hauteur	Modifiez la hauteur de chaque onglet en le sélectionnant et en utilisant la liste déroulante **Hauteur** . Les choix possibles sont les suivants : ○ auto : la taille est basée sur le contenu de l'onglet. Si vous saisissez du texte supplémentaire dans l'onglet, la largeur augmente automatiquement. ○ px : Utilisez les pixels comme mesure. ○ % : utilisez un pourcentage comme mesure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom de la police	Sélectionnez la liste déroulante pour choisir une police spécifique.
Taille de police	Saisissez un nombre pour modifier la taille de la police ou utilisez les flèches vers le haut et le bas pour réduire ou agrandir la police.
Valeur font-weight	Détermine le caractère gras ou clair du texte sur le bouton. Sélectionnez la flèche déroulante pour choisir une pondération différente.
Hauteur de ligne	Détermine la distance entre les lignes de texte. Utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour réduire ou augmenter la hauteur de ligne.
Couleur de la police	Définit la couleur de la police. Sélectionnez le sélecteur de couleurs (carré gris) à droite du champ Couleur de **police** . Cliquez dans la palette de couleurs et choisissez la couleur souhaitée. Utilisez les barres de défilement à droite et en bas pour affiner votre couleur. **Remarque :** Lors de l'affichage de l'aperçu de vos modifications et lorsque vous sélectionnez l'onglet, la couleur du texte peut afficher les couleurs par défaut du thème du portail.

15. Modifiez le champ **Titre** sous **Propriétés**.
    Le texte que vous entrez apparaît sous forme de survol pour l'onglet et le lecteur d'écran l'annonce.
16. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et terminer**.
    La sélection de **l'option Enregistrer** enregistre votre contenu et vous restez sur le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** . **Sélectionner Enregistrer et terminer** enregistre votre enregistrement et vous renvoie au formulaire **Nouveau contenu**.

Que faire ensuite

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Demandez une traduction pour votre contenu. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu.

  Remarque :
  Ne traduisez le contenu qu'une fois que vous avez modifié le contenu. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants ou de modifier la mise en forme après la traduction.

  Pour créer du contenu enrichi qui est formaté différemment dans différentes langues, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez Audiences pour cibler le contenu sur les utilisateurs par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Prévisualisez votre contenu à partir de l'onglet **Publier** .

> **Remarque :**
> L'aperçu du contenu est conçu pour donner une idée générale de l'apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent après publication en raison de variations dans la résolution de l'appareil, la différence de thème ou la configuration du style d'application mobile.

- Configurez un plan de publication pour contrôler où le contenu est livré, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Ajouter un accordéon avec l'éditeur de contenu enrichi

Ajoutez un composant d'accordéon au canevas pour concevoir un contenu qui peut être développé ou réduit.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Renseignez les champs du formulaire Nouveau contenu. Reportez-vous à la rubrique Créer du contenu enrichi.

Créez la mise en page à l'aide de modules ou de colonnes.

- Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajoutez des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
- Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes avec l'éditeur de contenu enrichi.

Procédure

1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Faites glisser et déposez le composant accordéon dans le canevas.

Configurez le comportement du composant d'accordéon et la conception du bouton bascule/bouton et ajoutez d'autres panneaux.

3. Accédez au **Paramètres** > **Propriétés** Section pour configurer le composant accordéon :

Paramètres des propriétés de l'accordéon

Champ Paramètres	Description
Comportement du panneau	
Agrandir le premier panneau lors du chargement	La sélection de cette option charge l'accordéon avec le contenu visible dans le premier panneau. Si vous désélectionnez cette option, l'accordéon se charge avec tous les panneaux fermés.
Autoriser l'agrandissement de plusieurs panneaux	Le choix de cette option permet aux employés de développer plusieurs panneaux à la fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Paramètres	Description
	Si vous désélectionnez cette option, lorsqu'un employé agrandit un panneau, celui-ci se ferme automatiquement.
Conception du bouton	
Style	Sélectionnez le style du bouton accordéon, ou bouton bascule, sur lequel les employés cliquent pour développer et fermer les panneaux.
Taille	Utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour ajuster la taille des boutons.
Positionnement	Indiquez si les boutons apparaissent à gauche ou à droite des titres en accordéon.
Couleur	Utilisez le sélecteur de couleurs (carré à carreaux) pour sélectionner une couleur ou entrer le code de couleur qui représente la couleur que vous souhaitez afficher. Toutes les couleurs HTML sont prises en charge. Pour plus d'informations, voir Noms des couleurs HTML .

4. Pour ajouter d'autres panneaux à l'accordéon, cliquez sur **Ajouter un élément**, situé dans **Paramètres** > **Propriétés**.

Configurez le style d'accordéon, tel que la couleur d'arrière-plan ou la bordure. Cliquez sur le conteneur du composant externe (accordéons) pour configurer tous les panneaux à la fois. Pour configurer des panneaux individuels, cliquez sur les conteneurs respectifs.

5. Accédez au panneau **Paramètres** pour configurer les paramètres de style suivants :

Paramètres de style

Champ Paramètres	Description
Application d'un style	
Couleur d'arrière-plan	Utilisez le sélecteur de couleurs (carré à carreaux) pour sélectionner une couleur ou saisissez le code couleur qui représente la couleur d'arrière-plan que vous souhaitez faire apparaître. Toutes les couleurs HTML sont prises en charge. Pour plus d'informations, voir Noms des couleurs HTML .
Application de style avancée	
Largeur	Spécifiez la valeur en entrant un nombre ou en faisant glisser le côté droit de la cellule. Sélectionnez l'unité de mesure :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Paramètres	Description
	○ px : pixel ○ % : pourcentage
Remplissage	Le remplissage est l'espace entre le contenu et la bordure d'un élément. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Marge	La marge est l'espace entre une ligne et un autre élément/la limite du canevas. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Bordure	Modifiez la bordure autour de l'extérieur du bouton. **Remarque :** La bordure est le contour autour du bouton. Largeur : utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour ajuster la largeur de la bordure. Tout comme la largeur et la hauteur, vous pouvez choisir l'unité de mesure que vous préférez en sélectionnant la touche de flèche vers le bas à gauche des flèches vers le haut et vers le bas. Style : format de la bordure autour du bouton. Sélectionnez la liste déroulante pour sélectionner le type de bordure que vous souhaitez autour du bouton. Couleur : la couleur de la bordure autour de votre bouton. Sélectionnez la couleur de votre bouton à l'aide de la palette de couleurs et des barres de défilement, de la même manière que vous sélectionnez votre couleur d'arrière-plan.
Rayon de la bordure	Utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour ajuster le rayon de la bordure. Tout comme la largeur et la hauteur, vous pouvez choisir l'unité de mesure que vous préférez en sélectionnant la touche de flèche vers le bas à gauche des flèches vers le haut et vers le bas.

Traduction automatique

Mettre en forme le texte du titre d'accordéon.

6. Pour mettre en forme le texte du titre d'accordéon, cliquez sur le conteneur **Accordéon et** accédez à l'icône **Paramètres** > **Application d'un style** section.

Paramètres d'application d'un style au titre d'accordéon

Champ Paramètres	Description
Application d'un style	

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Paramètres	Description
Style de texte	Vous permet de modifier rapidement l'aspect de votre texte en sélectionnant un choix préformaté. Vous pouvez sélectionner différents titres ou styles de paragraphe. Le titre 1-6 correspond aux balises HTML h1 - h6.
Couleur du texte	Utilisez cette liste déroulante pour changer la couleur de votre texte. Les choix possibles sont les suivants : ○ Primaire : couleur primaire définie par le thème de votre portail. ○ Désactivé : couleur définie par le thème de votre portail. ○ Blanc : Change la couleur de votre texte en blanc. Ceci est utile lorsque vous utilisez une couleur d'arrière-plan autre que le blanc. La couleur du texte affecte des classes CSS prédéfinies pour la couleur du texte.
Affichage	Configurez l'apparence de plusieurs composants dans la même colonne, tels qu'une image et un composant de texte. Sélectionnez une option parmi les suivantes : ○ **Haut et bas** (par défaut) : l'image apparaît au-dessus de l'autre composant. ○ **Côte à côte** : l'image apparaît avec l'autre composant à côté. **Remarque :** Pour de meilleurs résultats, définissez le même affichage pour les composants. Par exemple, si vous avez des composants d'image et de texte dans une colonne et que vous souhaitez que l'image apparaisse à gauche et le texte à droite, modifiez les paramètres **d'affichage** des deux composants sur **Côte à côte**.
Aligner	Détermine l'alignement horizontal de votre texte. Choisissez entre : ○ Justification à gauche ○ Justification du centre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Paramètres	Description
	○ Justifier à droite ○ Justifier (le texte est aligné sur les deux marges)
Application de style avancée	
Remplissage	Le remplissage est l'espace entre le contenu et la bordure d'un élément. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Marge	La marge est l'espace entre une ligne et un autre élément/la limite du canevas. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Nom de la police	Définit la police utilisée pour restituer les caractères. Cliquez sur la flèche déroulante pour sélectionner une autre police.
Taille de police	Définit la taille de la police.
Valeur font-weight	Détermine le gras ou la clarté de votre texte. Cliquez sur la flèche déroulante pour sélectionner une autre pondération.
Hauteur de ligne	Définit la distance verticale entre deux lignes de texte.
Couleur de la police	Remplace la couleur de police du thème de votre portail. Pour sélectionner une couleur, entrez le code hexadécimal ou cliquez sur le sélecteur de couleurs (carré gris à droite de la couleur de police) et sélectionnez une couleur dans la palette de couleurs.

7. Développez le contenu de l'accordéon en ajoutant des images, des vidéos, du texte ou des liens vers les panneaux.
8. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et terminer**.
   La sélection de **l'option Enregistrer** enregistre votre contenu et vous restez sur le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** . **Sélectionner Enregistrer et terminer** enregistre votre enregistrement et vous renvoie au formulaire **Nouveau contenu**.

Que faire ensuite

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Demandez une traduction pour votre contenu. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ne traduisez le contenu qu'une fois que vous avez modifié le contenu. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants ou de modifier la mise en forme après la traduction.

Pour créer du contenu enrichi qui est formaté différemment dans différentes langues, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez Audiences pour cibler le contenu sur les utilisateurs par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

- Prévisualisez votre contenu à partir de l'onglet **Publier** .

Remarque :
L'aperçu du contenu est conçu pour donner une idée générale de l'apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent après publication en raison de variations dans la résolution de l'appareil, la différence de thème ou la configuration du style d'application mobile.

- Configurez un plan de publication pour contrôler où le contenu est livré, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Ajouter une table avec un éditeur de contenu enrichi

Ajoutez un tableau à votre contenu pour organiser les informations en lignes et en colonnes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Renseignez les champs du formulaire Nouveau contenu. Reportez-vous à la rubrique Créer du contenu enrichi.

Créez la mise en page à l'aide de modules ou de colonnes.

- Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajoutez des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
- Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes avec l'éditeur de contenu enrichi.

Procédure

1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Faites glisser et déplacez le composant de table dans le canevas.
3. Dans la fenêtre **Créer un tableau** , saisissez le nombre de colonnes et de lignes.
4. Créer une ligne d'en-tête de table en accédant à **Paramètres** > **Propriétés** et en sélectionnant **Activer l'en-tête**.
5. Pour mettre en forme le texte du titre de l'en-tête, cliquez sur la zone de texte dans la ligne d'en-tête et configurez les paramètres suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'en-tête de table

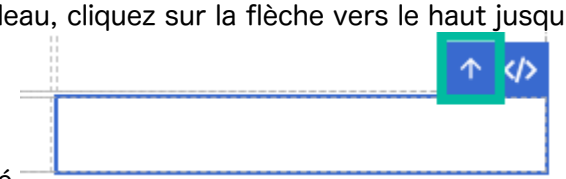
Champ Paramètres	Description
Application d'un style	
Style de texte	Vous permet de modifier rapidement l'aspect de votre texte en sélectionnant un choix préformaté. Vous pouvez sélectionner différents titres ou styles de paragraphe. Le titre 1-6 correspond aux balises HTML h1 - h6.
Couleur du texte	Utilisez cette liste déroulante pour changer la couleur de votre texte. Les choix possibles sont les suivants : ○ Primaire : couleur primaire définie par le thème de votre portail. ○ Désactivé : couleur définie par le thème de votre portail. ○ Blanc : Change la couleur de votre texte en blanc. Ceci est utile lorsque vous utilisez une couleur d'arrière-plan autre que le blanc. La couleur du texte affecte des classes CSS prédéfinies pour la couleur du texte.
Affichage	Configure l'apparence de plusieurs composants dans la même colonne, tels qu'une image et un composant de texte. **Remarque :** Ce paramètre ne s'applique que dans le cas où vous ajoutez un autre composant à côté de la zone de texte du titre. Sélectionnez une option parmi les suivantes : ○ **Côte à côte** (par défaut) : le texte apparaît avec l'autre composant à côté. ○ **Haut et bas** : l'image apparaît au-dessus de l'autre composant. **Remarque :** Pour de meilleurs résultats, définissez le même affichage pour les composants. Par exemple, si vous avez des composants d'image et de texte dans une colonne et que vous souhaitez que l'image apparaisse à gauche et le texte à droite, modifiez les paramètres **d'affichage** des deux composants sur **Côte à côte**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Paramètres	Description
Aligner	Détermine l'alignement horizontal de votre texte. Choisissez entre : ○ Justification à gauche ○ Justification du centre ○ Justifier à droite ○ Justifier (le texte est aligné sur les deux marges)
Application de style avancée	
Remplissage	Le remplissage est l'espace entre le contenu et la bordure d'un élément. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Marge	La marge est l'espace entre une ligne et un autre élément/la limite du canevas. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Nom de la police	Définit la police utilisée pour restituer les caractères. Cliquez sur la flèche déroulante pour sélectionner une autre police.
Taille de police	Définit la taille de la police.
Valeur font-weight	Détermine le gras ou la clarté de votre texte. Cliquez sur la flèche déroulante pour sélectionner une autre pondération.
Hauteur de ligne	Définit la distance verticale entre deux lignes de texte.
Couleur de la police	Remplace la couleur de police du thème de votre portail. Pour sélectionner une couleur, entrez le code hexadécimal ou cliquez sur le sélecteur de couleurs (carré gris à droite de la couleur de police) et sélectionnez une couleur dans la palette de couleurs.

Cliquez sur une cellule pour configurer les paramètres de cette cellule, tels que la couleur d'arrière-plan ou la bordure. Pour configurer les paramètres d'une ligne ou de toutes les cellules du tableau, cliquez sur la flèche vers le haut jusqu'à ce que le conteneur souhaité soit sélectionné.



6. Configurez les paramètres d'application d'un style de table :
   Les options de paramètres varient selon que vous avez sélectionné une cellule, une ligne ou le tableau entier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de style

Champ Paramètres	Description
Application d'un style	
Couleur d'arrière-plan	Utilisez le sélecteur de couleurs (carré à carreaux) pour sélectionner une couleur ou saisissez le code couleur qui représente la couleur d'arrière-plan que vous souhaitez faire apparaître. Toutes les couleurs HTML sont prises en charge. Pour plus d'informations, voir Noms des couleurs HTML .
Aligner	Détermine l'alignement horizontal de votre texte. Choisissez entre : ○ Justification à gauche ○ Justification du centre ○ Justifier à droite ○ Justifier (le texte est aligné sur les deux marges)
Application de style avancée	
Largeur Hauteur	Ajustez la largeur et la hauteur du composant à l'aide des champs **Largeur** et **Hauteur** . Vous pouvez également choisir l'unité de mesure que vous préférez en sélectionnant la touche de flèche vers le bas unique à gauche des flèches vers le haut et vers le bas. Les choix possibles sont les suivants : ○ auto : la taille est basée sur le contenu de l'onglet. Si vous saisissez du texte supplémentaire dans l'onglet, la largeur augmente automatiquement. ○ px : Utilisez les pixels comme mesure. ○ % : utilisez un pourcentage comme mesure.
Remplissage	Le remplissage est l'espace entre le contenu et la bordure d'un élément. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Marge	La marge est l'espace entre une ligne et un autre élément/la limite du canevas. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Bordure	Modifiez la bordure autour de l'extérieur du bouton. **Remarque :** La bordure est le contour autour du bouton.

Traduction automatique

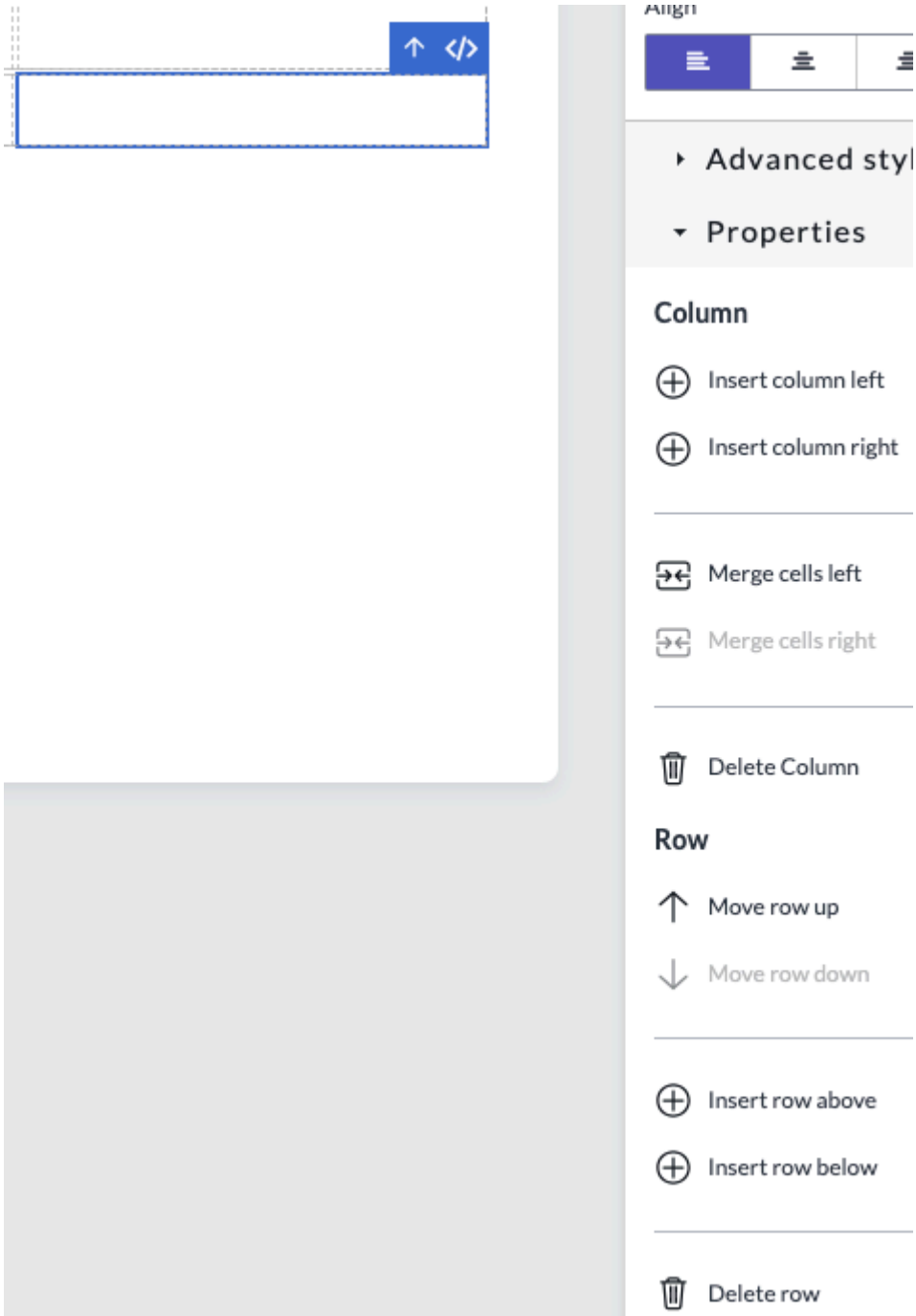
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Paramètres	Description
	Largeur : utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour ajuster la largeur de la bordure. Tout comme la largeur et la hauteur, vous pouvez choisir l'unité de mesure que vous préférez en sélectionnant la touche de flèche vers le bas à gauche des flèches vers le haut et vers le bas. Style : format de la bordure autour du bouton. Sélectionnez la liste déroulante pour sélectionner le type de bordure que vous souhaitez autour du bouton. Couleur : la couleur de la bordure autour de votre bouton. Sélectionnez la couleur de votre bouton à l'aide de la palette de couleurs et des barres de défilement, de la même manière que vous sélectionnez votre couleur d'arrière-plan.
Rayon de la bordure	Utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour ajuster le rayon de la bordure. Tout comme la largeur et la hauteur, vous pouvez choisir l'unité de mesure que vous préférez en sélectionnant la touche de flèche vers le bas à gauche des flèches vers le haut et vers le bas.

7. Une cellule étant sélectionnée, utilisez **Paramètres** > **Propriétés** pour ajouter ou supprimer des colonnes ou des lignes, fusionner des cellules et déplacer des lignes vers le haut ou vers le bas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et terminer**.
   La sélection de **l'option Enregistrer** enregistre votre contenu et vous restez sur le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** . **Sélectionner Enregistrer et terminer** enregistre votre enregistrement et vous renvoie au formulaire **Nouveau contenu**.

Que faire ensuite

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Demandez une traduction pour votre contenu. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ne traduisez le contenu qu'une fois que vous avez modifié le contenu. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants ou de modifier la mise en forme après la traduction.

Pour créer du contenu enrichi qui est formaté différemment dans différentes langues, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez Audiences pour cibler le contenu sur les utilisateurs par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

- Prévisualisez votre contenu à partir de l'onglet **Publier** .

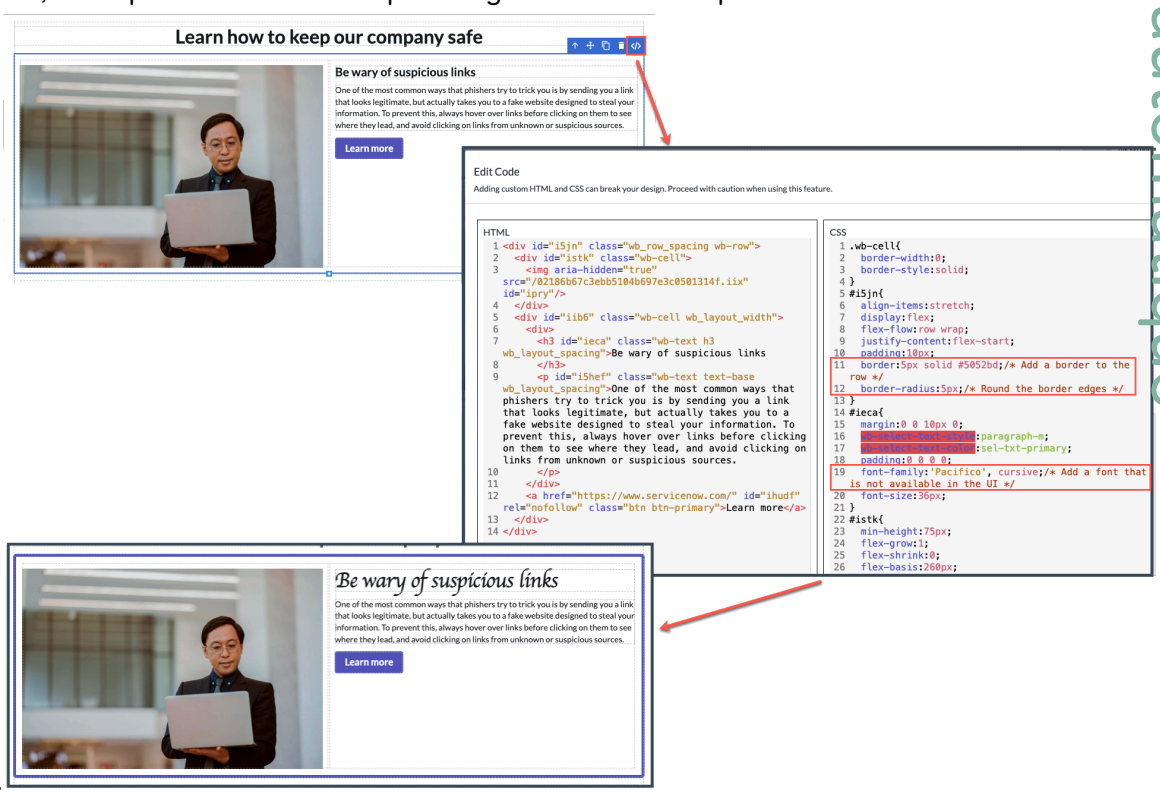
Remarque :
L'aperçu du contenu est conçu pour donner une idée générale de l'apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent après publication en raison de variations dans la résolution de l'appareil, la différence de thème ou la configuration du style d'application mobile.

- Configurez un plan de publication pour contrôler où le contenu est livré, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Modification du code source dans l'éditeur de contenu enrichi

Modifiez le code source HTML et CSS de tous les éléments du canevas ou d'un élément spécifique.

Créez la mise en page à l'aide d'éléments HTML, modifiez directement le CSS d'un élément pour ajouter un style qui n'est pas disponible dans l'interface du canevas, ou copiez-collez du code pour migrer le contenu à partir d'autres sources.



Fonctionnalités et capacités

Garantir la sécurité du portail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous cliquez sur **Appliquer** dans la fenêtre Modifier le code, l'éditeur de code supprime les balises HTML qui pourraient être utilisées pour compromettre votre instance. Pour plus d'informations, consultez HTML sanitizer .

Identifier le code important

La fenêtre d'édition met en surbrillance les fragments CSS en rouge s'ils ne doivent pas être supprimés. Cela indique soit un paramètre qui fait partie du thème du portail, soit que plusieurs éléments utilisent ce code.

En outre, si vous supprimez une règle CSS référencée par l'un des éléments HTML suivants, l'éditeur de code rétablit la règle CSS :

- Ligne
- Cellule
- Canevas
- Diviseur
- Bouton
- Bloc de liens
- Onglets

Supprimer le code inutile

Lorsque vous enregistrez vos modifications, l'éditeur de code supprime toutes les règles CSS inutilisées.

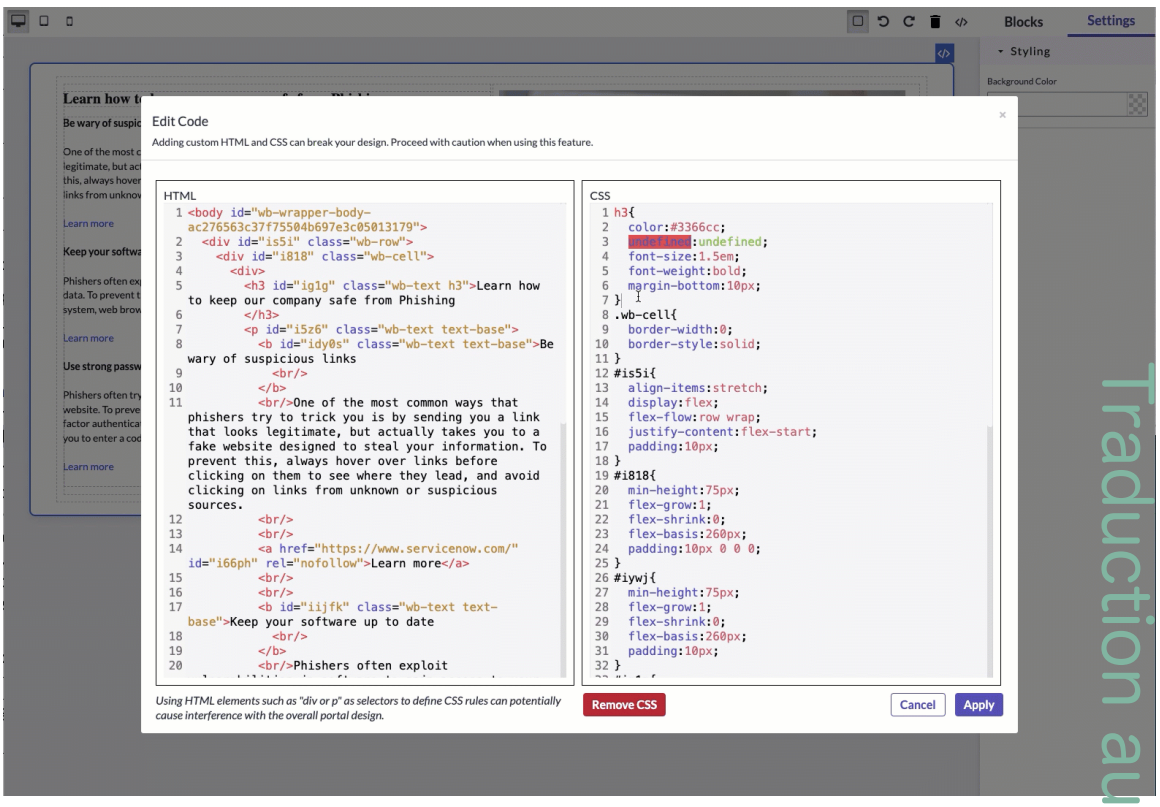
Inversement, si l'éditeur de code rétablit une règle CSS que vous essayez de supprimer, mettez en surbrillance ce bloc de code CSS et cliquez sur le bouton **Supprimer CSS** pour remplacer l'éditeur de code.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'utilisation du bouton Supprimer CSS

Dans la vidéo suivante, l'utilisateur tente de supprimer une règle CSS à l'aide de la touche de suppression, mais le système rétablit le code. Ensuite, l'utilisateur met le code en surbrillance et clique sur **Supprimer CSS,** ce qui supprime le code avec succès.



Remarque :
Cette fonctionnalité n'est pas disponible par défaut. Un administrateur doit activer la propriété **Modifier le code** . Reportez-vous à la rubrique Propriétés installées avec Content Publishing.

Considérations importantes

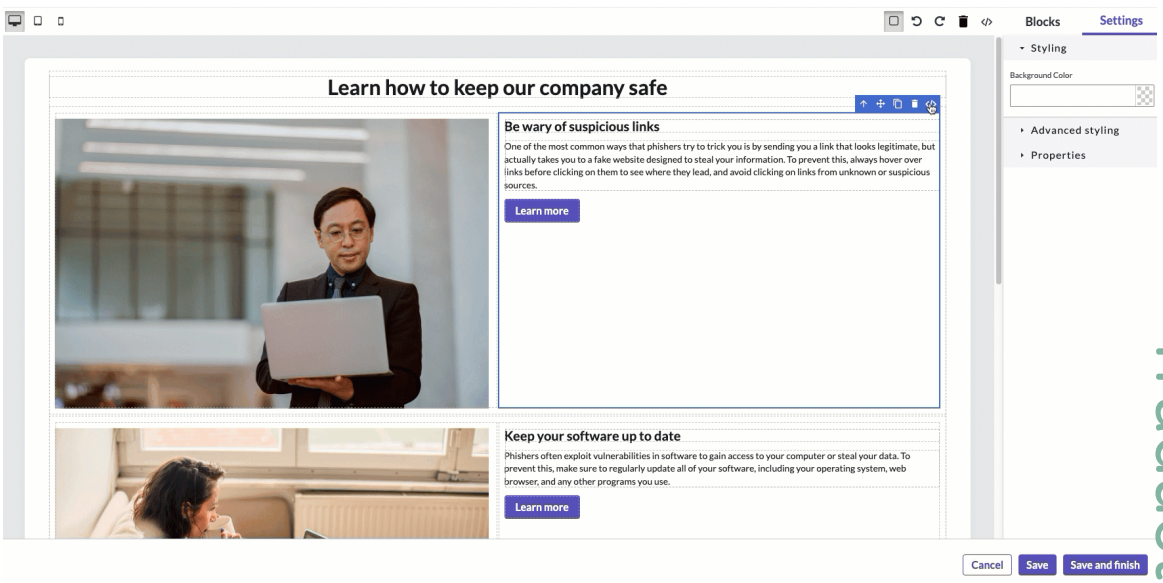
- L'ajout de HTML et de CSS personnalisés peut casser votre conception. Procédez avec prudence lorsque vous utilisez cette fonctionnalité. L'éditeur de contenu enrichi ne suit pas les changements dans l'éditeur de code, de sorte que le bouton **Annuler n'annulera** pas de manière fiable les changements de code.
- Nous vous déconseillons d'utiliser des éléments HTML (tels que div ou p) pour définir des règles CSS, car cela peut avoir des conséquences imprévues.

Traduction automatique

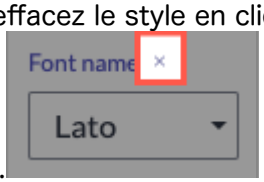
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de résultat inattendu lors de l'utilisation d'un élément HTML pour définir une règle CSS

Dans l'exemple suivant, l'utilisateur définit une règle CSS pour l'élément p dans une cellule. Toutefois, dans l'aperçu de la page, les règles de style s'appliquent aux éléments p dans toutes les zones de texte, ainsi que dans le pied de page.



- Différents navigateurs peuvent présenter différents comportements de copier/coller. Si appuyer sur Ctrl+V ne duplique pas le contenu comme prévu, cliquez sur l'icône dupliquer dans la barre d'outils du composant.
- Si le contenu copié-collé ne conserve pas son style (comme la police) et que l'ajustement des paramètres n'aide pas, effacez le style en cliquant sur le « x » à côté du champ de style, puis définissez le style.



- Si le contenu collé apparaît différemment lors de l'enregistrement, cela est probablement dû au fait que certaines balises de script ont été supprimées par l'assainisseur HTML.

Copier et coller dans l'éditeur de contenu enrichi

Copiez et collez le code source HTML et CSS des éléments du canevas.

Modifiez directement le CSS d'un élément pour ajouter un style ou copiez-collez du code pour migrer le contenu à partir d'autres sources.

Important :
Pour la version de mai 2025, si un contenu collé a une **couleur d'arrière-plan**, le panneau de droite n'affiche pas la couleur, sauf s'il est formaté avec un **style d'image d'arrière-plan**. L'arrière-plan agit comme des calques pour ajouter une **couleur d'arrière-plan**, un **dégradé** et une **image** à votre contenu. La fonction d'édition du code peut être utilisée pour ajuster le style collé de la **couleur d'arrière-plan** à la valeur correspondante pour le **CSS de l'image d'arrière-plan**, si vous souhaitez que la couleur soit affichée sur le panneau de droite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseil :
La fonctionnalité d'opacité des couleurs est une nouvelle fonctionnalité qui n'est prise en charge dans aucune version antérieure.

Limitations

- Les navigateurs peuvent afficher des comportements de copier-coller différents en raison de différences fonctionnelles de navigateur.
- La copie d'un composant sur le canevas ne se duplique pas comme prévu sur ctrl+v, vous devez donc accéder à la **barre d'outils du composant**.

Barre d'outils du composant

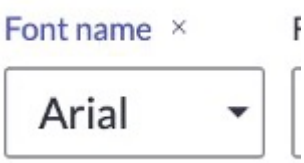


Remarque :
Vous pouvez également ajouter de l'opacité de couleur au canevas. Cependant, l'une des limitations est que le copier/coller ne transfère pas tout le style lorsque les couleurs sont formatées en **rgba()** au lieu de **rgb** ou **hex**.

- Le collage de texte en surbrillance n'est pas pris en charge dans les composants de texte, de sorte que les comportements qui fonctionnent dans Chrome peuvent ne pas fonctionner dans Firefox ou Safari.
- Nous vous recommandons d'ajouter les couleurs du contenu collé au format **code hexadécimal** (**#rrggbbaa** pour ajouter de l'opacité, ou vous pouvez utiliser **#rrggbb**).
  - Le hashtag (#) est obligatoire.
  - Les codes hexadécimaux commencent par un signe dièse ou un hashtag (#) suivi de 6 lettres s'il n'y a pas d'opacité de couleur, ou de 8 lettres s'il y a une opacité de couleur.
  - La syntaxe à 8 caractères ne fonctionne que si elle est ajoutée à l'élément CSS via la fonction edit-code. Le champ de saisie de couleur sur le panneau de droite n'accepte que la syntaxe à 6 caractères.
- Vous pouvez également ouvrir le modal Modifier le code pour ajuster les couleurs **rgba()** du composant en code hexadécimal afin de refléter le style.

Si certains styles ne sont pas appliqués (par exemple, Nom de la police) ou si l'ajustement de l'un des paramètres du contenu collé ne fonctionne pas, essayez d'abord d'effacer le style en sélectionnant le « **x** » à côté de **Nom de la police**.

Nom de la police



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

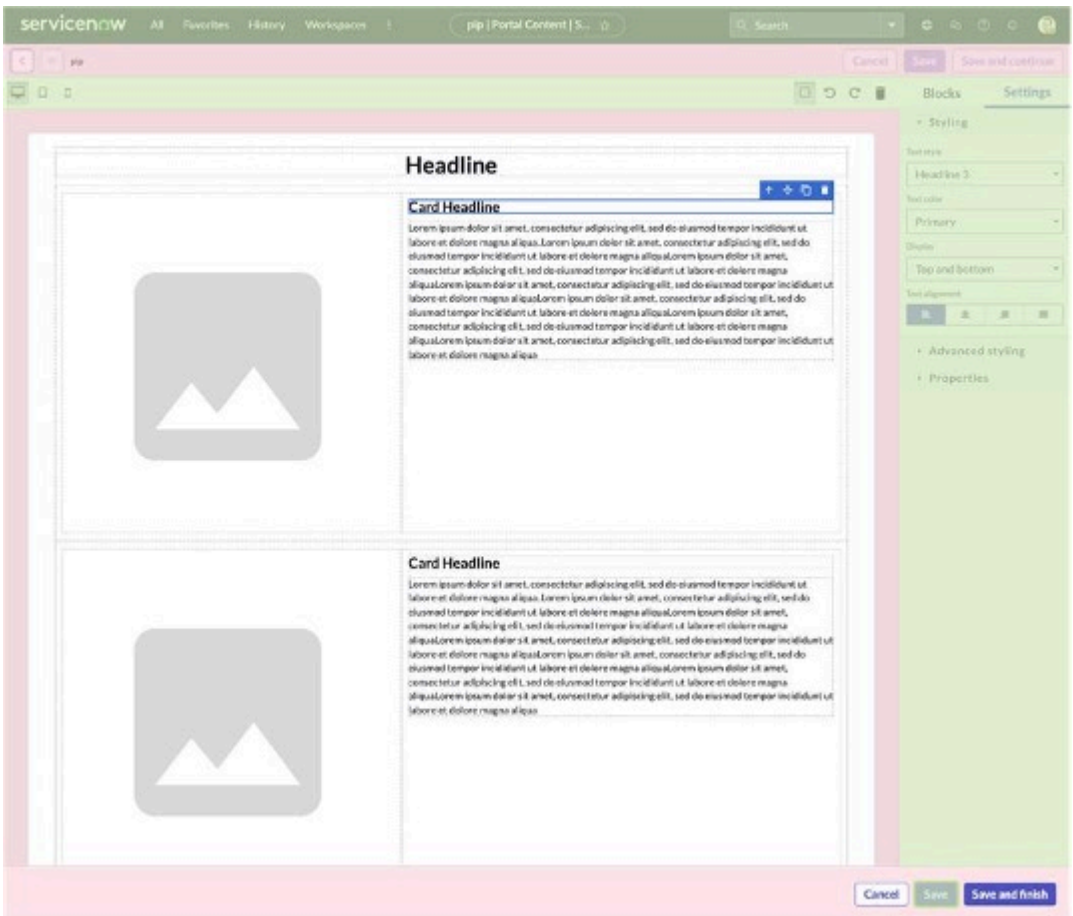
- Si votre contenu collé ne s’affiche pas comme prévu ou se comporte mal, essayez de copier un petit morceau au lieu d’une grande section à la fois.
- · Si votre contenu collé s’affiche différemment avant et après l’enregistrement et le rechargement, cela peut être dû à certaines balises de script supprimées par l’assainisseur HTML.

Zones désélectionnées

- Si vous sélectionnez les zones **roses** , tout composant sélectionné sur le canevas est désélectionné.

- Si vous sélectionnez les zones **vertes** , le composant courant est conservé.

Canevas d’éditeur de contenu enrichi



Remarque :
Le copier-coller de texte en surbrillance n’est pas pris en charge dans les composants de texte et les expériences des navigateurs peuvent se comporter différemment. Les comportements qui fonctionnent dans Chrome peuvent ne pas fonctionner dans Firefox ou Safari.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions et comportements de contenu enrichi supplémentaires

Remarque :
Les gestionnaires de contenu et les administrateurs ont la possibilité d'appliquer des couleurs d'arrière-plan aux éléments de canevas sélectionnés, y compris les images. Les fonctionnalités disponibles incluent l'utilisation de couleurs unies et dégradées, ainsi que des ajustements pour l'opacité des couleurs. Ces paramètres sont accessibles dans le panneau de droite sous l'onglet Style des paramètres lors de l'ajout de contenu enrichi à un élément de canevas.

La possibilité d'ajouter de l'opacité de couleur au canevas est une fonction utile à votre disposition. La seule limitation est que le style de la fonction de copier-coller est différent lorsque les couleurs sont formatées en rgba() au lieu de rvb, ou hex.

- Ajoutez des couleurs au format code hexadécimal (`#rrggbbaa` pour ajouter de l'opacité ou simplement `#rrggbb`).
- Ouvrez le modal Modifier le code pour ajuster les couleurs rgba() du composant en code hexadécimal afin de refléter le style.
- L'opacité des couleurs affiche les options de dégradé et de calque de couleur. Comme le calque d'image d'arrière-plan est le premier, l'opacité n'est pas pertinente. Le dégradé est FFFFFF et OOOOOO par défaut.
- Couleur d'arrière-plan vers l'élément de canevas affiche les options d'arrière-plan pour le dégradé, la couleur et l'image. Activez, puis sélectionnez les options d'arrière-plan.

Remarque :
Le contenu est collé à la fin du canevas lorsqu'aucun composant n'est sélectionné.

- Si un composant est sélectionné, le contenu est collé en dessous.
- Si un composant est en cours de modification, le comportement de collage suivant se produit :
  - Si la source est du texte brut, le contenu est collé dans le composant actuel et fait correspondre le texte collé au style de destination.
  - Si la source est formatée, elle est ajoutée sous le composant le plus récent.
  - Si le composant active les composants imbriqués (par exemple, Tab, Accordéon ou Ligne), le contenu est ajouté dans le conteneur parent.
- Si les composants sont désélectionnés lorsqu'ils sont sélectionnés hors du canevas, cela active le collage avec la mise en forme source.

Pour plus d'informations sur la modification du code source, consultez Modification du code source dans l'éditeur de contenu enrichi

Articles d'actualités

Le type de contenu d'article d'actualités combine les fonctionnalités de création de contenu de l'éditeur de contenu enrichi avec de nouvelles méthodes de publication qui permettent la publication de contenu volumineux sur le portail et Application Now Mobile de tenir les employés informés des nouvelles et des annonces de l'entreprise.

Articles d'actualités dans le portail des employés

Les articles d'actualités sont fournis aux utilisateurs via des instances personnalisables du widget Fil d'actualité. Les instances de widget Flux d'actualités apparaissent sur la page d'accueil du portail, les actualités et événements, la page détaillée de l'article et la page emp_taxonomy_topic. L'administrateur peut configurer le widget Flux d'actualités

Traduction automatique

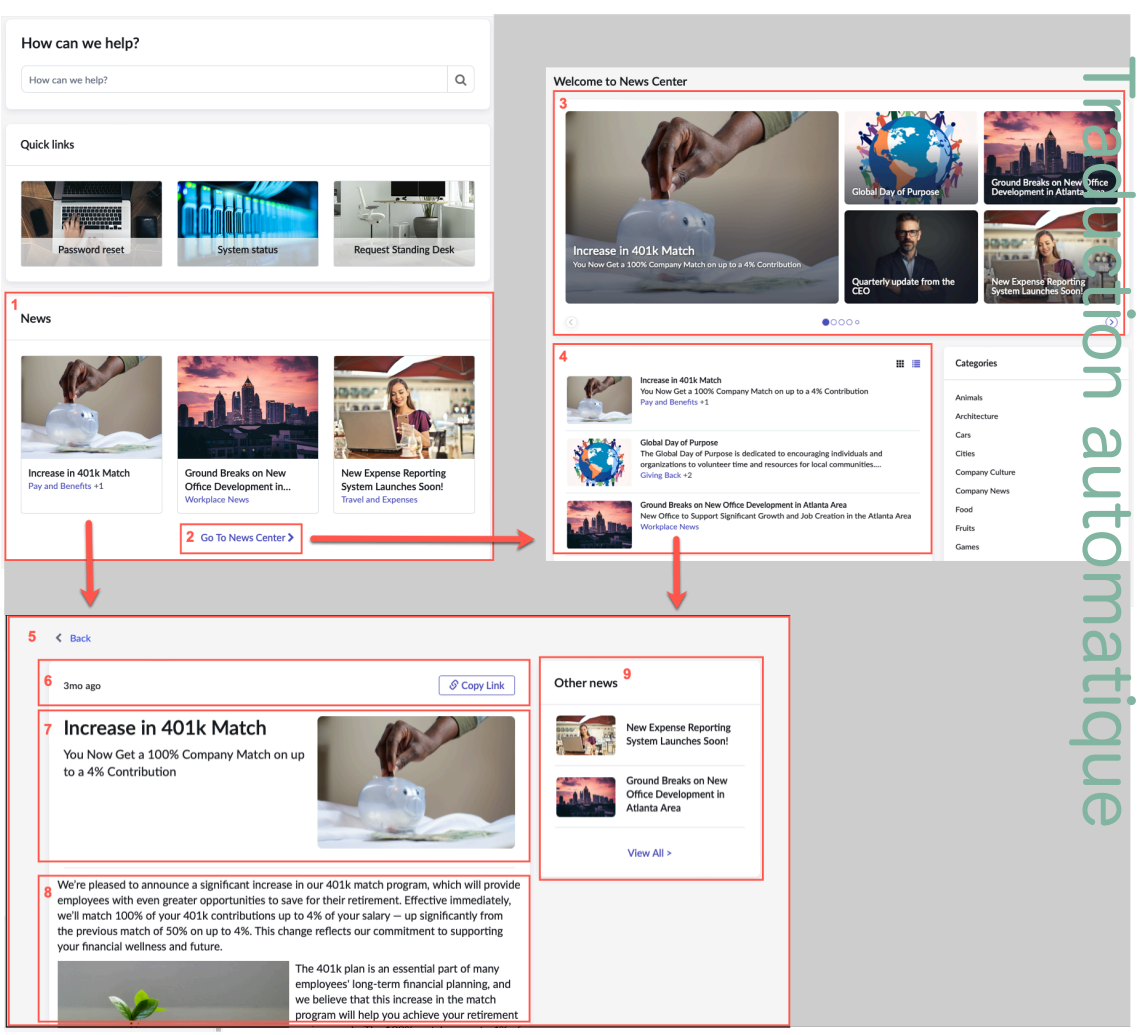
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour afficher les articles d'actualités dans une liste verticale ou sous forme de grille à trois colonnes, ajouter un appel à l'action qui renvoie à une autre page ou afficher les catégories d'actualités. Pour plus d'informations, consultez Modifier le widget Flux d'actualités.

Le widget Actualités présentées apparaît en haut de la page Actualités et événements pour afficher les articles d'actualités mis en surbrillance. Pour plus d'informations sur la configuration du widget Actualités mises en avant, reportez-vous à la section Modifier le widget Actualités mises en avant.

Pour les instances ServiceNow qui se trouvent sur la version Washington ou ultérieure, Actualités et événements apparaît automatiquement en tant qu'option de menu dans le menu de navigation de niveau supérieur (méga menu) pour donner aux utilisateurs un accès rapide à tous les articles d'actualités publiés. Pour le supprimer du menu, reportez-vous à la section Masquer les actualités et les événements du méga menu.

Consultez le graphique suivant pour comprendre comment les employés voient et interagissent avec les widgets qui affichent des articles d'actualités :



1. Le widget Actualités et événements affiche les articles en surbrillance sur la page d'accueil
2. Le bouton Actualités et événements ouvre la page du Centre d'actualités
3. Le widget Actualités présentées affiche les articles mis en évidence dans la page Actualités et événements.
4. La liste Toutes les actualités utilise le widget Flux d'actualités pour afficher les nouvelles configurées pour la diffusion sur cette page

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

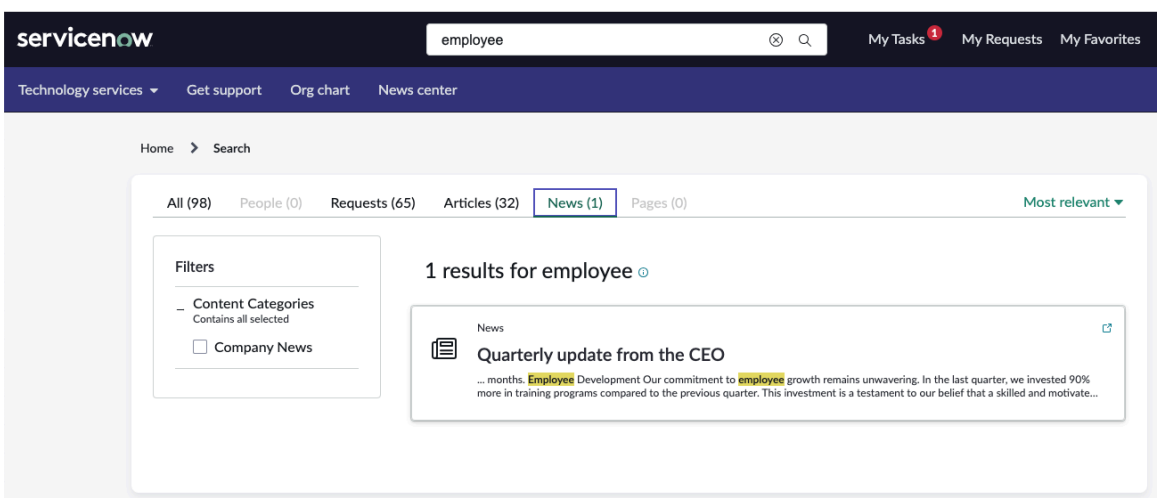
5. Lorsqu'un employé clique sur un article d'actualité, l'article complet s'ouvre sur la page Détails de l'article

   Les trois widgets suivants (Informations sur les actualités, En-tête d'actualités et Détail de l'article d'actualités) fonctionnent en tandem pour afficher un article d'actualité. Les trois widgets contiennent l'option d'instance **Utiliser le chargeur de données**. Nous vous recommandons d'activer cette option car elle permet aux widgets d'actualités de partager des données entre eux, ce qui réduit les appels au serveur et le temps de chargement des pages Web.

6. Widget d'informations sur les actualités : contient la date de publication et le bouton Copier le lien
7. Widget En-tête d'actualités : contient la vignette du titre, du sous-titre et de l'image
8. Widget Détail de l'article d'actualités : contient le corps de l'article tel qu'il a été créé dans le contenu enrichi
9. D'autres actualités utilisent le widget Flux d'actualités pour afficher les nouvelles configurées pour être remises à cette page

Recherche d'articles d'actualités

Lorsque les employés entrent un mot clé dans la barre de recherche globale, Centre des employés utilisé Recherche IA pour renvoyer les articles d'actualités publiés contenant ce mot clé dans l'en-tête, le sous-titre, le contenu de l'article ou la catégorie.



Recherche IA Renvoie des résultats supplémentaires en fonction des rôles d'utilisateur :

- Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système ou d'administrateur de contenu peuvent voir le contenu non publié.
- Pour les utilisateurs disposant de rôles d'approbateur de contenu, les résultats de la recherche peuvent inclure du contenu dont ils ne sont pas l'audience. Toutefois, ils ne peuvent pas voir le contenu à moins de faire partie de l'audience configurée.
- Pour les utilisateurs disposant des rôles d'administrateur de contenu ou de gestionnaire de contenu, les résultats de recherche ne doivent pas inclure de contenu (tels que des actualités, des événements de l'entreprise ou du contenu enrichi) dans les résultats de recherche IA s'ils ne respectent pas la fenêtre de disponibilité prévue ou s'ils ne font pas partie de l'audience configurée.

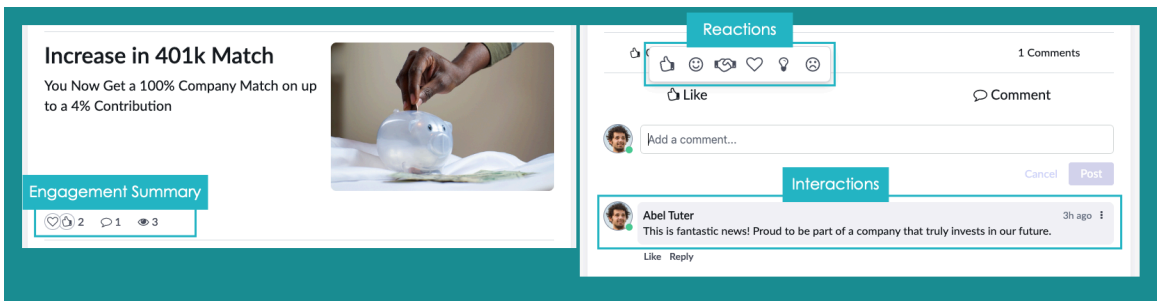
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Implication des employés dans les articles d'actualités

Engagement de contenu Améliore les articles d'actualité en fournissant aux utilisateurs un moyen de commenter et de réagir aux articles et aux gestionnaires de mesurer l'efficacité de leur contenu à l'aide de mesures d'engagement. Pour plus d'informations, voir Engagement de contenu

Remarque :
Certains articles d'actualité et actualités et événements peuvent également être consultables sur le widget de calendrier des événements. L'affichage du calendrier fournit une vue des flux d'actualités ou des nouveaux widgets, indiquant les jours avec des événements planifiés par date. La vue de calendrier offre également la possibilité de sélectionner un jour spécifique et d'afficher une liste d'événements et de flux liés aux actualités.

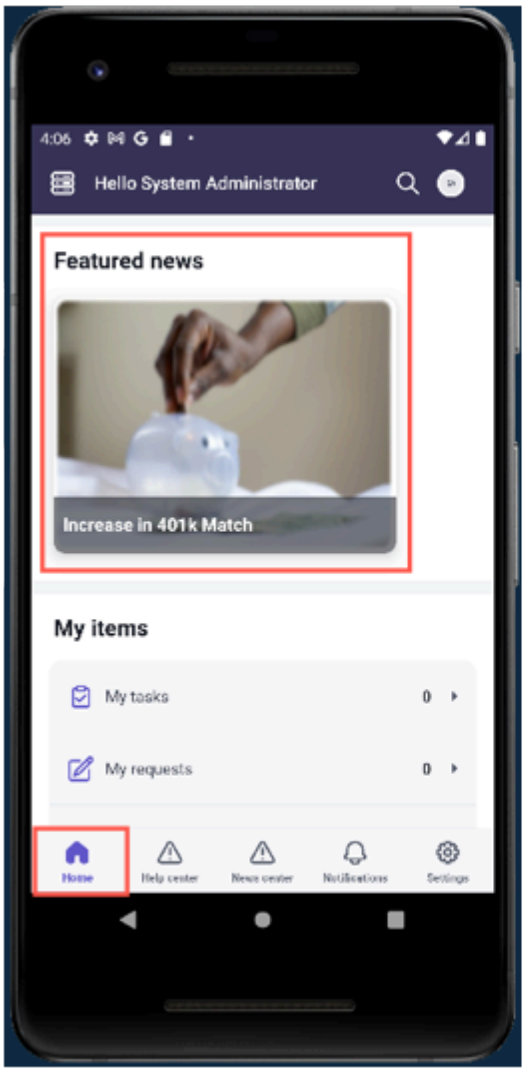


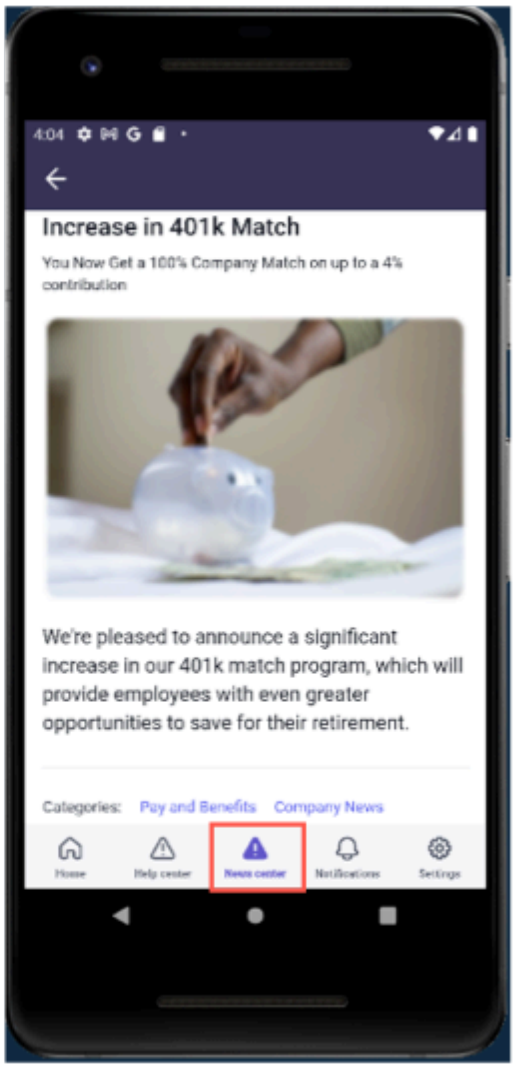
Articles d'actualité dans le Application Now Mobile

Propose Application Now Mobile l'écran Centre d'actualités, qui affiche les mêmes articles d'actualités que ceux publiés dans le widget Flux d'actualités du portail. En outre, les gestionnaires de contenu peuvent configurer les articles d'actualités pour qu'ils apparaissent sur l'écran d'accueil Application Now Mobile .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Traduction automatique

Pour en savoir plus sur l'expérience Application Now Mobile utilisateur, reportez-vous à la section Actualités dans Now Mobile. Pour plus d'informations sur la publication d'articles d'actualité, reportez-vous à la section Créer un plan de publication pour votre contenu.

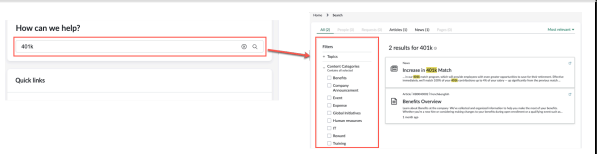
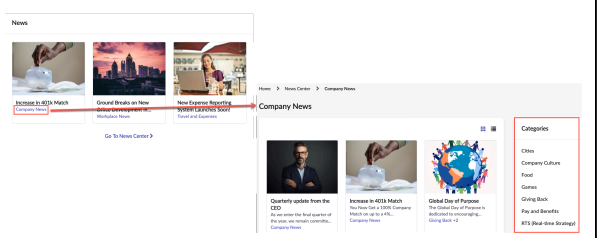
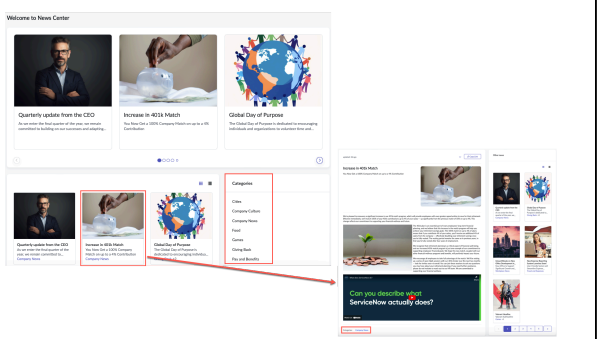
Organisation des articles d'actualités

Les administrateurs et les gestionnaires de contenu peuvent affecter une ou plusieurs catégories à un article d'actualité, par exemple Actualités du secteur ou Culture d'entreprise. Une fois l'article publié, les employés peuvent voir les catégories associées à un article lorsqu'ils le prévisualisent dans le widget Fil d'actualité de la page d'accueil ou dans Actualités et événements. Un employé peut cliquer sur la catégorie pour ouvrir la page Catégorie, qui répertorie tous les articles d'actualités associés à cette catégorie dans l'ordre chronologique inverse.

Le tableau suivant montre comment les catégories améliorent l'expérience utilisateur :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de catégories avec exemples de captures d'écran

Option	Capture d'écran
Lorsqu'un employé recherche un article d'actualité, il peut filtrer les résultats de la recherche par catégorie d'actualités.	
Le widget Flux d'actualités affiche les catégories de chaque article, qui renvoient à une page correspondant à cette catégorie. Chaque page de catégorie répertorie les articles d'actualités associés, organisés par date de publication, les articles les plus récemment publiés s'affichant en premier. La page contient également un widget de liste de catégories avec des liens vers les autres pages de catégories. Le widget affiche les catégories en fonction de l'ordre configuré. S'il existe plusieurs catégories avec la même valeur d'ordre, le système les répertorie par ordre alphabétique.	
Actualités et événements contient un widget de liste de catégories avec des liens vers les pages de catégories. Lorsqu'un employé ouvre un article d'actualités, la page détaillée de l'article affiche la catégorie d'actualités au bas de l'article.	

Dynamiser la production d'articles d'actualité

Les auteurs de contenu peuvent augmenter leur productivité en exploitant les modèles de contenu pour produire de grands volumes d'articles d'actualité. Un utilisateur disposant du rôle sn_cd.content_template_owner crée d'abord un modèle de contenu pour définir la mise en page de l'article, l'emplacement de publication et l'audience. Lorsqu'un auteur de contenu crée un article, il peut associer l'article d'actualités à un modèle de contenu pour accéder à un modèle prédéfini et aux plans de publication générés automatiquement.

Pour plus d'informations, consultez Modèles de contenus.

Personnalisation de l'expérience d'actualités

Les pages Actualités et Événement et Détails de l'article prennent en charge d'autres widgets Publication de contenu. Par exemple, vous pouvez configurer la page Actualités et événements pour afficher les événements à venir. Pour plus d'informations sur la configuration des pages du portail, reportez-vous à la section Creating portal pages .

Pour définir une limite au nombre d'articles affichés dans le widget Actualités ou pour sélectionner différentes pages pour l'affichage Actualités et Événement ou Article, reportez-vous à la section Actualités de Propriétés installées avec Content Publishing.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous envisagez de personnaliser la page Actualités et événements ou les détails de l'article, nous vous recommandons de créer de nouvelles pages et de mettre à jour les propriétés pour les rediriger vers les nouvelles pages. Voici quelques considérations supplémentaires :

- Les widgets de la page des détails de l'article nécessitent un paramètre de chaîne de requête `sys_id` avec le sys_id de l'article d'actualités spécifique.
- Nous vous recommandons d'avoir un widget Chargeur de données d'actualités dans la page Détails de l'article et d'activer l'option **Utiliser le chargeur de données** dans les autres widgets de la page. Cela facilite le partage de données entre les widgets sur la page, ce qui réduit le temps de chargement de la page.

Créer un article d'actualités

Utilisez les articles d'actualités pour tenir les employés informés des nouvelles et des annonces de l'entreprise.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_cd.content_manager
- Pour publier de grandes quantités d'articles d'actualités, créez un modèle de contenu avant de créer des articles d'actualités. Reportez-vous à la rubrique Créer un modèle de contenu.
- Vous pouvez affecter une ou plusieurs catégories de contenu à l'article afin que les employés puissent filtrer les articles d'actualités par catégorie. Consultez Créer une catégorie de contenu.
- Les paramètres d'engagement social permettent aux employés d'afficher le nombre de pages, de sélectionner une icône de réaction ou de laisser un commentaire. Reportez-vous à la rubrique Engagement de contenu.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le type de contenu des articles d'actualités est créé à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi et publié sur le portail des employés via des widgets d'actualités. Pour obtenir une vue d'ensemble des articles d'actualités, reportez-vous à la section Articles d'actualités.

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Article d'actualités** dans la section **Choisir un format de contenu** .
4. Sélectionnez **Continuer**.
5. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Conception

Champ	Description
Nom du contenu	Le nom qui décrit le contenu que vous créez.
Ordre	Ordre dans lequel l'article d'actualités apparaît dans un widget ou la page d'actualités. Un article d'actualité de moindre valeur apparaît en premier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si deux articles ont la même valeur d'ordre, les articles s'affichent en fonction de la date de publication la plus récente.
Actif	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Date et heure de début de publication de l'article	Date et heure auxquelles l'article peut être consulté sur le portail. **Remarque :** L'article devient visible par des utilisateurs spécifiques à une date définie, en fonction des configurations du plan de publication.
Date et heure de fin de publication de l'article	Date et heure auxquelles l'article n'est plus disponible pour consultation.
Titre	Titre de l'article
Sous-titre	En-tête secondaire de l'article d'actualités
Image principale	Image qui apparaîtra dans l'article d'actualités et sous forme de miniature dans le widget Flux d'actualités dans le Centre des employés – Pro. Nous recommandons un rapport 4:3 pour les images.
Contenu de l'article	Lien permettant d'assembler le corps de l'article d'actualités dans l'éditeur de contenu enrichi. Reportez-vous à la rubrique Microsites.
Utiliser un modèle de contenu (facultatif)	Option permettant d'utiliser un modèle préconfiguré qui fournit une mise en page de contenu et génère un plan de publication. Reportez-vous à la rubrique Modèles de contenus.
Catégorie	Sélectionnez une ou plusieurs catégories à associer à l'article d'actualités.
Paramètres de l'engagement social	Si l'administrateur de contenu a activé l'engagement social, les paramètres suivants apparaissent dans le formulaire pour permettre aux employés de s'engager avec l'article : ○ Autoriser les commentaires ○ Autoriser les réactions ○ Afficher le nombre de vues de la page

6. Cliquez sur **Enregistrer et poursuivez** la publication de l'article.
   Si vous modifiez le modèle de contenu après avoir enregistré l'article d'actualités, le système supprime les plans de publication générés automatiquement et génère de nouveaux plans en fonction du modèle de contenu nouvellement sélectionné.
   Vous êtes redirigé vers l'onglet **Publier** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Vérifiez comment l'article d'actualités s'affichera dans la page détaillée de l'article en cliquant sur **Aperçu sur le portail**.

> **Remarque :**
> L'aperçu du contenu n'affiche pas comment les articles d'actualités apparaissent dans un widget ou sur mobile.

- Publier des articles d'actualité

Créer un modèle d'article d'actualités

Créez un modèle d'article d'actualités pour permettre aux auteurs de contenu de réutiliser la mise en page de l'article pour assembler rapidement des articles d'actualités.

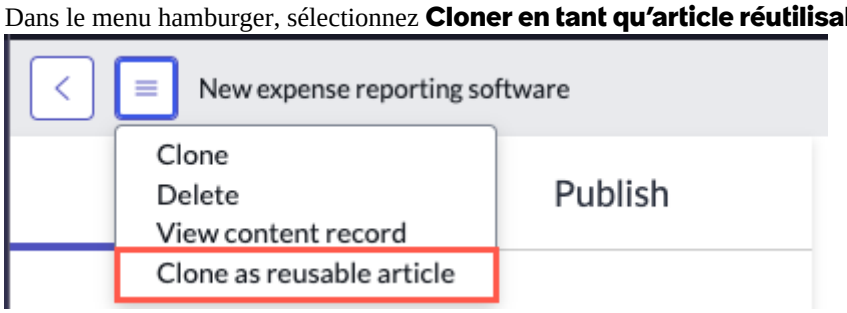
Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_admin ou sn_cd.content_template_owner

Vous pouvez créer un modèle d'article réutilisable à partir de zéro ou à partir d'un article d'actualité existant : Créer un article d'actualités

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez l'article d'actualités.
3. Dans le menu hamburger, sélectionnez **Cloner en tant qu'article réutilisable**.



4. Saisissez un nom pour l'article réutilisable.
5. Cliquez sur **Ouvrir l'éditeur** pour modifier la mise en page.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'article réutilisable apparaît dans **Publication de contenu** > **Composants réutilisables** > **Articles réutilisables**.

Que faire ensuite

Ajoutez l'article réutilisable à un modèle de contenu nouveau ou existant : Créer un modèle de contenu

Publier des articles d'actualité

Les articles d'actualités peuvent être publiés via un plan de publication ou à l'aide de modèles de contenu pour générer automatiquement des plans de publication. Ces plans de publication générés automatiquement sont inactifs par défaut et doivent être activés pour que les articles d'actualités s'affichent dans le portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_cd.content_manager
- Effectuez les étapes pour Créer un article d'actualités

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modèles de contenus

Si vous avez sélectionné un modèle de contenu lors de la création de l'article d'actualité, le système génère les plans de publication définis dans le modèle de contenu. Vous pouvez modifier les plans de publication générés automatiquement. Les modifications que vous apportez aux plans de publication n'ont pas d'impact sur les modèles de contenu.

Remarque :
Si le modèle de contenu est modifié après que le système a généré automatiquement les plans de publication, ces modifications ne sont pas reflétées dans les plans de publication existants.

Disponibilité du contenu par rapport aux plans de publication

La disponibilité du contenu définit le moment où le contenu est disponible et l'audience principale qui peut y accéder. Ces paramètres sont définis au niveau de l'élément de contenu.

Les plans de publication déterminent comment et où le contenu est affiché dans les widgets. Les plans de publication spécifient l'emplacement du widget, la visibilité de l'audience (ce qui peut élargir l'audience définie dans la disponibilité du contenu) et les délais d'affichage du contenu.

Remarque :
Les plans de publication ne remplacent pas les paramètres de date de disponibilité du contenu. Si un plan de publication affiche du contenu en dehors des paramètres de disponibilité (par exemple, avant qu'il ne soit disponible), les utilisateurs qui tentent d'accéder au contenu rencontrent un message tel que « Désolé, ce n'est pas disponible ».

Pour éviter cela, les gestionnaires de contenu doivent s'assurer que les dates de durée du plan de publication s'alignent sur les paramètres de disponibilité du contenu.

Procédure

1. Accédez à l'article d'actualités que vous souhaitez publier.
2. Renseignez les champs pour définir la disponibilité du contenu :

Champs de disponibilité du contenu

Champ	Description
Le contenu est accessible à partir de	Détermine la date et l'heure auxquelles le contenu peut être visualisé.
Impossible d'accéder au contenu après	Détermine la date et l'heure après lesquelles le contenu n'est plus disponible.
Ajouter une audience	Définissez les utilisateurs qui peuvent afficher le contenu.

3. Cliquez sur **Enregistrer la disponibilité**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Examinez les plans de publication générés automatiquement et modifiez-les si nécessaire, par exemple pour changer l'audience ou les dates de publication, ou créer de nouveaux plans de publication : Créer un plan de publication pour votre contenu.

   Remarque :
   Si vous modifiez un plan de publication généré automatiquement, assurez-vous de sélectionner l'option **Actif** .

5. Cliquez sur **Activer les plans générés**.

Que faire ensuite

Si vous modifiez un article d'actualités après l'avoir publié et que vous souhaitez modifier la date de début de publication, vous devez générer de nouveaux plans de publication.

Masquer les actualités et les événements du méga menu

L'option de menu Centre d'actualités apparaît par défaut dans le menu de navigation principal, mais un administrateur du portail peut la supprimer du menu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Menus**.
2. Localisez le menu utilisé dans le portail Centre des employés et cliquez sur le lien dans la colonne **Mis à jour** .
3. Faites défiler jusqu'à la table Liens connexes et localisez l'élément de menu Centre d'actualités.
4. Cliquez dans la colonne **Actif** pour changer la valeur en Faux.
   L'option de menu Actualités et événements n'apparaît plus dans le menu de navigation principal.

Événements de la société

Organisez des événements d'entreprise en direct directement dans le portail des employés avec des configurations prédéfinies pour rationaliser les communications pré-événement et gérer les pics de trafic. Les auteurs de contenu peuvent facilement créer et partager du contenu d'événements à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi par glisser-déposer et des fonctionnalités de publication de masse.

Créer un événement de la société

Utilisez les événements de la société pour configurer un événement diffusé en direct.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_cd.content_manager
- Pour créer et publier des événements de société avec plus d'efficacité, utilisez un modèle de contenu. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de contenu.
- Vous pouvez affecter une ou plusieurs catégories de contenu à l'événement de la société afin que les employés puissent filtrer par catégorie. Consultez Créer une catégorie de contenu.
- Les paramètres d'engagement social permettent aux employés d'afficher le nombre de pages, de sélectionner une icône de réaction ou de laisser un commentaire. Consultez Engagement de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le type de contenu d'événement de la société est créé à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi et publié sur le portail des employés via des widgets. Pour une présentation, reportez-vous à la section Événements de la société.

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Événement de la société** dans la section **Choisir un format de contenu** .
4. Sélectionnez **Continuer**.
5. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Conception

Champ	Description
Nom de l'enregistrement de contenu d'événement	Le nom qui décrit le contenu que vous créez.
Ordre	Ordre dans lequel l'événement apparaît dans un widget. Un événement avec une valeur plus petite apparaît en premier.
Actif	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.

Information sur l'événement

Champ	Description
Emplacement	Emplacement physique de l'événement (le cas échéant).
Date et heure de début de l'événement	Date et heure auxquelles l'article peut être consulté sur le portail. **Remarque :** L'article devient visible par des utilisateurs spécifiques à une date définie, en fonction des configurations de plan publiées.
Date et heure de fin de l'événement	Date et heure auxquelles l'article n'est plus disponible pour consultation.
Optimiser les performances pour un volume de trafic élevé	Prend en charge un public allant jusqu'à 10 000 spectateurs.
Redirection du modal Surge	Gère les événements de concurrence élevée sur la page d'accueil du portail des employés en affichant une fenêtre contextuelle modale s'il y a un événement de société en direct.

Contenu

Champ	Description
Titre	Titre de l'événement de la société.
Sous-titre	L'en-tête secondaire de l'événement de la société.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Image principale	Image qui apparaît dans l'événement de société et sous forme de miniature dans le widget Flux d'actualités dans le Centre des employés – Pro. Un rapport 4:3 pour les images est recommandé.
Contenu de l'article	Lien permettant d'assembler le corps de l'événement de la société à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi. Reportez-vous à la rubrique Microsites.
Modèle de contenu (facultatif)	Option permettant d'utiliser un modèle préconfiguré qui fournit une mise en page de contenu et génère un plan de publication. Consultez Modèles de contenus.
Catégorie	Sélectionnez une ou plusieurs catégories à associer à l'événement.
Paramètres de l'engagement social	Si l'administrateur de contenu a activé l'engagement social, les paramètres suivants apparaissent dans le formulaire pour permettre aux employés de participer à l'événement : ○ Activer les commentaires ○ Activer les réactions ○ Afficher le nombre de vues de la page

6. Sélectionnez **Enregistrer et poursuivez** la publication de l'événement.
   Si vous modifiez le modèle de contenu après avoir enregistré l'événement de société, le système supprime les plans de publication générés automatiquement et génère de nouveaux plans en fonction du modèle de contenu nouvellement sélectionné.
   Vous êtes redirigé vers l'onglet **Publier** .

Que faire ensuite

- Examinez comment l'événement apparaît dans le portail en sélectionnant **Aperçu sur le portail**.
- Publier l'événement de la société

Information associée

Redirection de modal de surtension

Événements de la société d'édition

Les événements de la société peuvent être publiés via un plan de publication ou à l'aide de modèles de contenu pour générer automatiquement des plans de publication. Ces plans de publication générés automatiquement sont inactifs par défaut et doivent être activés pour que les événements de la société s'affichent dans le portail.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_cd.content_manager
- Effectuez les étapes pour Créer un événement de la société

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modèles de contenus

Si vous avez sélectionné un modèle de contenu lors de la création de l'événement de société, le système génère les plans de publication définis dans le modèle de contenu. Vous pouvez modifier les plans de publication

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

générés automatiquement. Les modifications que vous apportez aux plans de publication n'ont pas d'impact sur les modèles de contenu.

Remarque :
Si le modèle de contenu est modifié après que le système a généré automatiquement les plans de publication, ces modifications ne sont pas reflétées dans les plans de publication existants.

Disponibilité du contenu par rapport aux plans de publication

La disponibilité du contenu définit le moment où le contenu est disponible et l'audience principale qui peut y accéder. Ces paramètres sont définis au niveau de l'élément de contenu.

Les plans de publication déterminent comment et où le contenu est affiché dans les widgets. Les plans de publication spécifient l'emplacement du widget, la visibilité de l'audience (ce qui peut élargir l'audience définie dans la disponibilité du contenu) et les délais d'affichage du contenu.

Remarque :
Les plans de publication ne remplacent pas les paramètres de date de disponibilité du contenu. Si un plan de publication affiche du contenu en dehors des paramètres de disponibilité (par exemple, avant qu'il ne soit disponible), les utilisateurs qui tentent d'accéder au contenu rencontrent un message tel que « Désolé, ce n'est pas disponible ».

Pour éviter cela, les gestionnaires de contenu doivent s'assurer que les dates de durée du plan de publication s'alignent sur les paramètres de disponibilité du contenu.

Procédure

1. Accédez à l'événement de société que vous souhaitez publier.
2. Renseignez les champs pour définir la disponibilité du contenu :

Champs de disponibilité du contenu

Champ	Description
Le contenu est accessible à partir de	Détermine la date et l'heure auxquelles le contenu peut être visualisé.
Impossible d'accéder au contenu après	Détermine la date et l'heure après lesquelles le contenu n'est plus disponible.
Ajouter une audience	Définissez les utilisateurs qui peuvent afficher le contenu.

3. Cliquez sur **Enregistrer la disponibilité**.
4. Examinez les plans de publication générés automatiquement et modifiez-les si nécessaire, par exemple pour changer l'audience ou les dates de publication, ou créer de nouveaux plans de publication : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Remarque :
Si vous modifiez un plan de publication généré automatiquement, assurez-vous de sélectionner l'option **Actif** .

5. Cliquez sur **Activer les plans générés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration de Prestation de services de lieu de travail

Créez de nouvelles réservations et apportez des changements aux réservations existantes pour vos événements d'entreprise à partir du portail Gestion des services du lieu de travail, qui s'intègre à Centre des employés Pro.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_cd.content_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

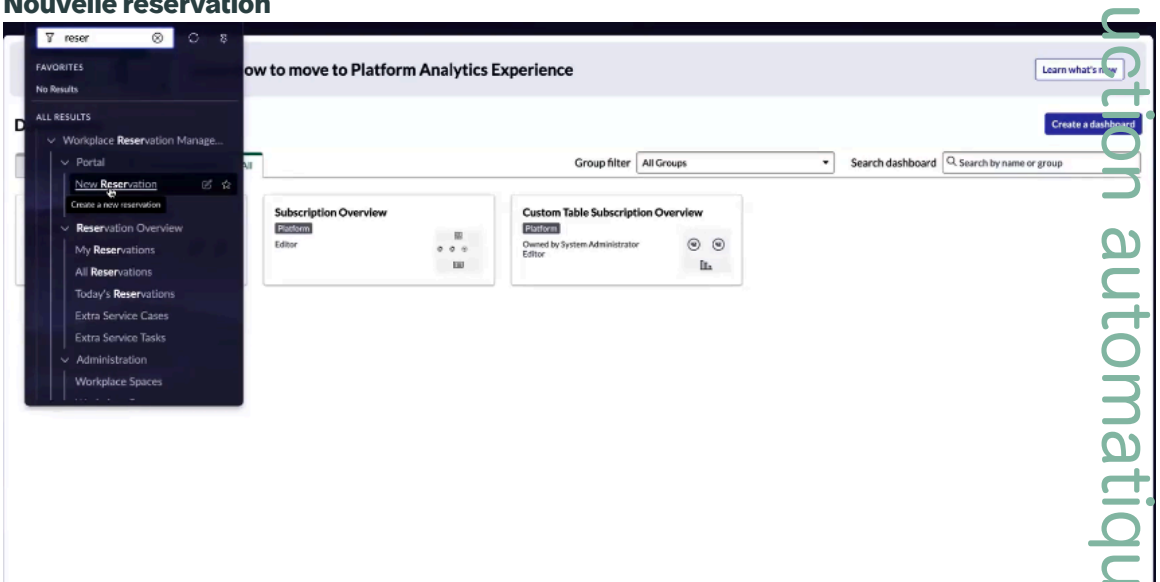
Prestation de services de lieu de travail s'intègre à Employee Center Pro pour offrir la possibilité de créer de nouvelles réservations et de modifier les réservations existantes pour les événements de l'entreprise en toute transparence en suivant quelques étapes simples.

Remarque :
Cette intégration est réservée aux **événements d'entreprise** .

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des services du lieu de travail** > **Portail** > **Nouvelle réservation.**

Nouvelle réservation



2. Saisissez le jour et l'heure de début et de fin de l'événement.

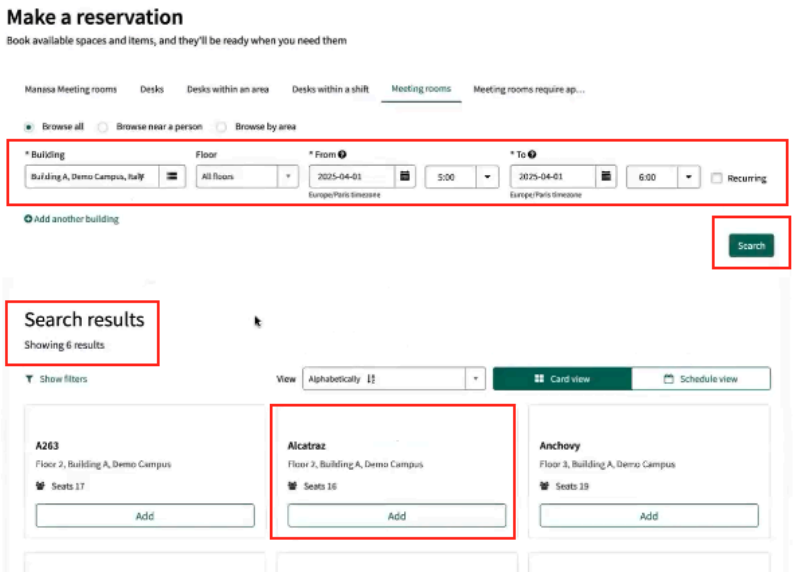
Remarque :
Assurez-vous d'entrer des dates futures (par exemple : pour le jour en cours, assurez-vous de définir le jour et l'heure pour demain de 9h à 11h).

3. Sélectionnez **Rechercher** pour renseigner les résultats de la **recherche** d'une liste de bâtiments disponibles pour le jour et l'heure que vous avez sélectionnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuer une réservation

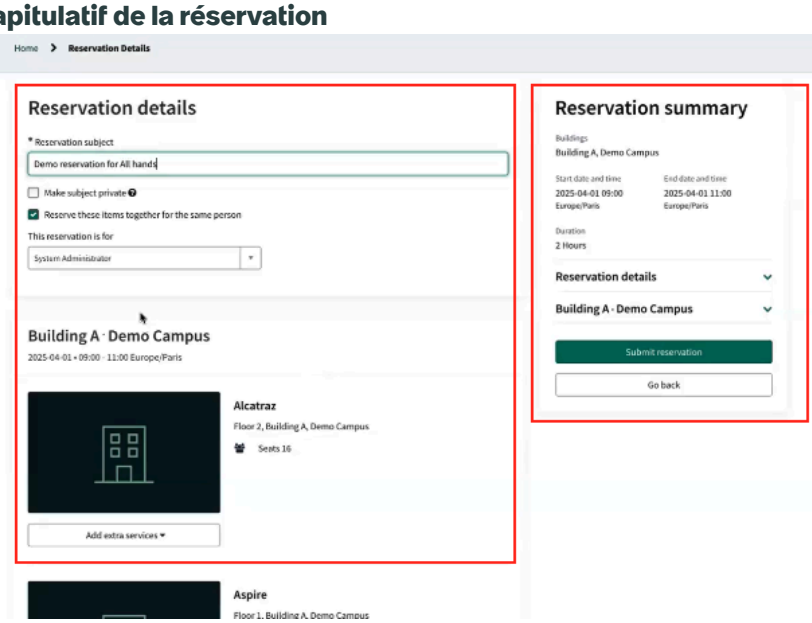


4. Sélectionnez **Suivant**.

> **Remarque :**
> Vous pourrez enregistrer et modifier des événements dans la bibliothèque de contenu.

5. Saisissez **l'objet** de la réservation (champ obligatoire) sur le formulaire des détails de la **réservation** .
6. Validez les informations dans les autres champs, y compris le destinataire de **cette réservation** et les sélections de bâtiments.
7. Passez en revue le **récapitulatif** de la réservation et sélectionnez **Soumettre la réservation**.

Détails et récapitulatif de la réservation



> **Remarque :**
> Tout **utilisateur de Workplace** peut voir **les détails** de la réservation et le **récapitulatif** de la réservation ; toutefois, seul un **gestionnaire de contenu** est habilité à enregistrer l'événement ou à apporter des modifications à l'événement dans la bibliothèque de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Vérifiez que vos sélections sont correctes et soumettez la **réservation**.
   Les nouvelles réservations ou changements de réservation sont exécutés avec succès et reflétés dans les détails de réservation du portail.

Information associée

Créer un événement de société avec Gestion des services du lieu de travail

Créer un événement de la société

Événements de la société d'édition

Créer un événement de société avec Gestion des services du lieu de travail

Créez de nouveaux événements de société et apportez des changements aux événements de société existants à partir du portail Gestion des services de lieu de travail, qui s'intègre à Centre des employés Pro.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_cd.content_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

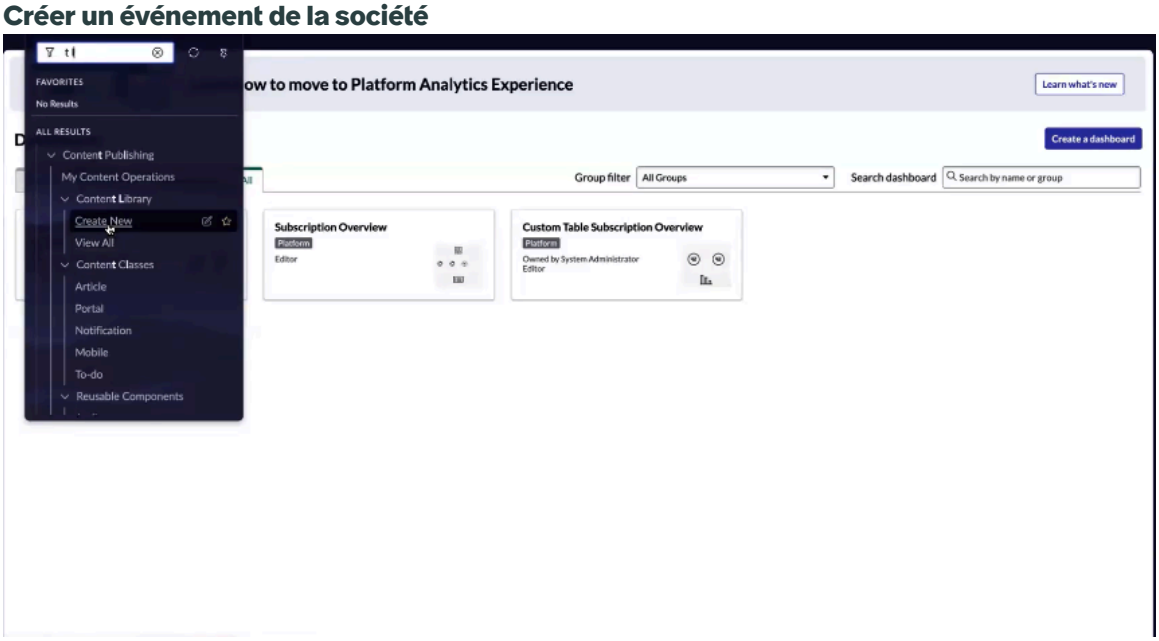
Prestation de services de lieu de travail s'intègre à Centre des employés pro pour vous permettre de créer et de modifier des événements de la société en toute transparence en suivant quelques étapes simples.

Remarque :
Cette intégration est réservée aux **événements d'entreprise** .

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des services du lieu de travail** > **Portail** > **Publication de contenu** > **Créer nouveau.**

Créer un événement de la société

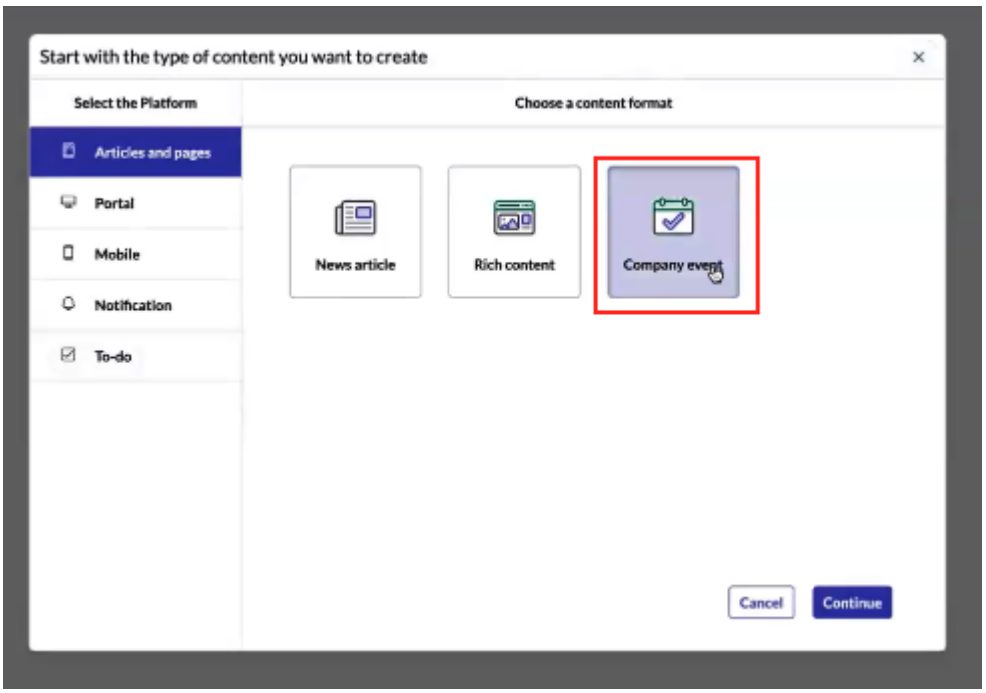


2. Sélectionnez **Événement** de la société pour choisir le type de contenu que vous souhaitez créer.
3. Sélectionnez **Continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Format de contenu



Remarque :
Lorsque vous renseignez les champs obligatoires, tous les détails de la réservation s'affichent dans le champ Réservation du lieu de travail de l'enregistrement d'événement de la société.

4. Renseignez les champs requis de l'onglet Conception de l'enregistrement d'événement de la société, qui inclut le **nom de l'enregistrement de contenu de l'événement**, la **date et l'heure de début de l'événement**, ainsi que la **date et l'heure de fin de l'événement**.
5. Sélectionnez cette option pour **enregistrer** ou **Enregistrer et continuer** une fois que vous avez terminé.

Remarque :
L'onglet **Publier** vous permettra de procéder à la publication de votre événement. Le rôle Gestionnaire de contenu sera requis pour publier un événement de la société.

Enregistrement d'événement de la société

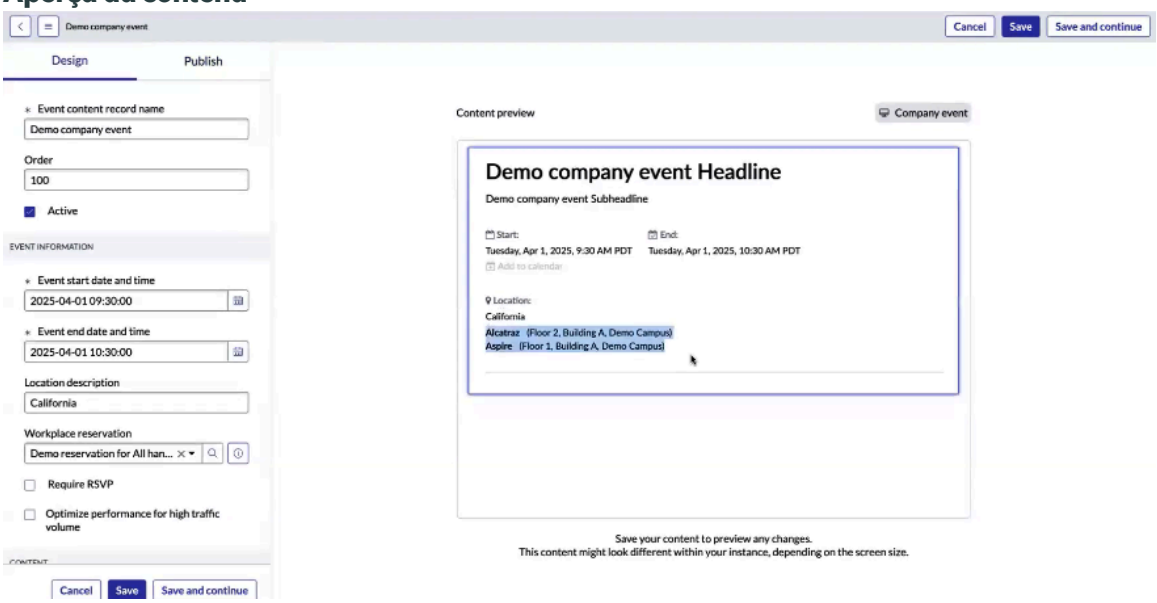


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

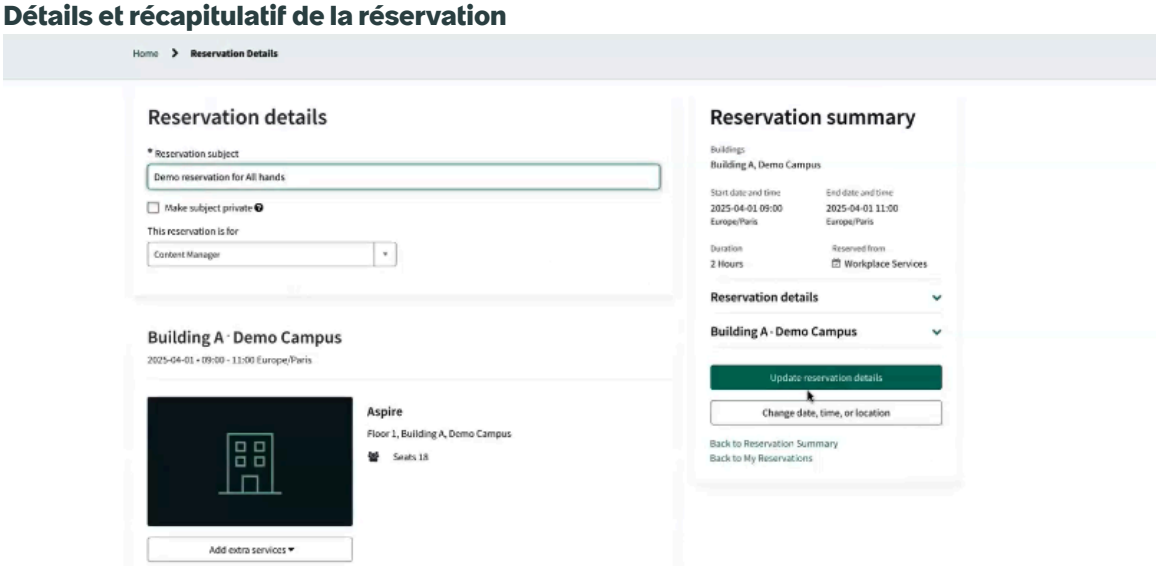
6. Examinez les détails du contenu et de la réservation dans **l'aperçu du contenu** pour vous assurer que tout est correct.
7. Sélectionnez **Enregistrerou Enregistrer et continuer.**

Aperçu du contenu



8. Passez en revue les détails de la **réservation** et le **récapitulatif de la réservation**.

Détails et récapitulatif de la réservation



Traduction automatique

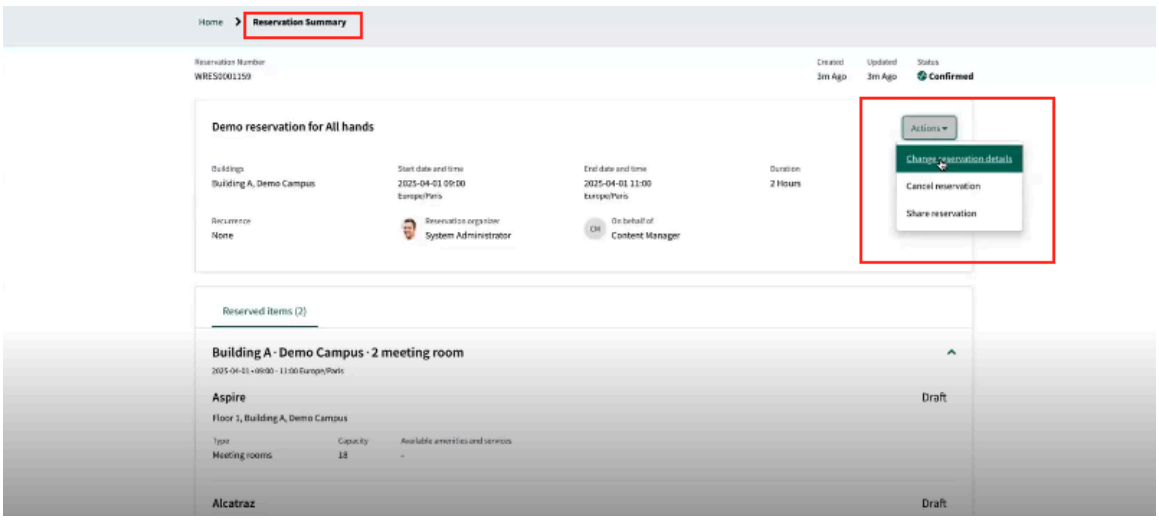
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Effectuez les mises à jour nécessaires, puis sélectionnez Mettre à jour les détails de la réservation.

Remarque :
Cela actualisera les détails de votre réservation pour vous assurer que les détails des mises à jour sont reflétés dans le portail. Vous pouvez également supprimer une réservation, ou même ajouter une nouvelle réservation, lorsque vous souhaitez ajouter des utilisateurs supplémentaires ou un emplacement pouvant accueillir des groupes plus importants.

10. L'option permettant d'apporter des modifications, d'annuler ou de partager votre réservation est disponible dans le menu **Actions** .

Menu Actions



Remarque :

Lorsque vous apportez des modifications à vos réservations, assurez-vous d'actualiser pour vous assurer que les détails de votre réservation sont reflétés dans toutes les pages du portail.

11. Actualisez pour valider les changements de réservation.
Les détails de la réservation pour l'événement de la société sont mis à jour et publiés.

Information associée

Créer un événement de la société

Événements de la société d'édition

Dépannage des événements de la société

Les étapes de dépannage des événements de la société permettent de résoudre les problèmes de modification et d'annulation de réservation.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_cd.content_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Fournit des étapes de dépannage utiles pour gérer les réservations nouvelles et existantes pour vos événements d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

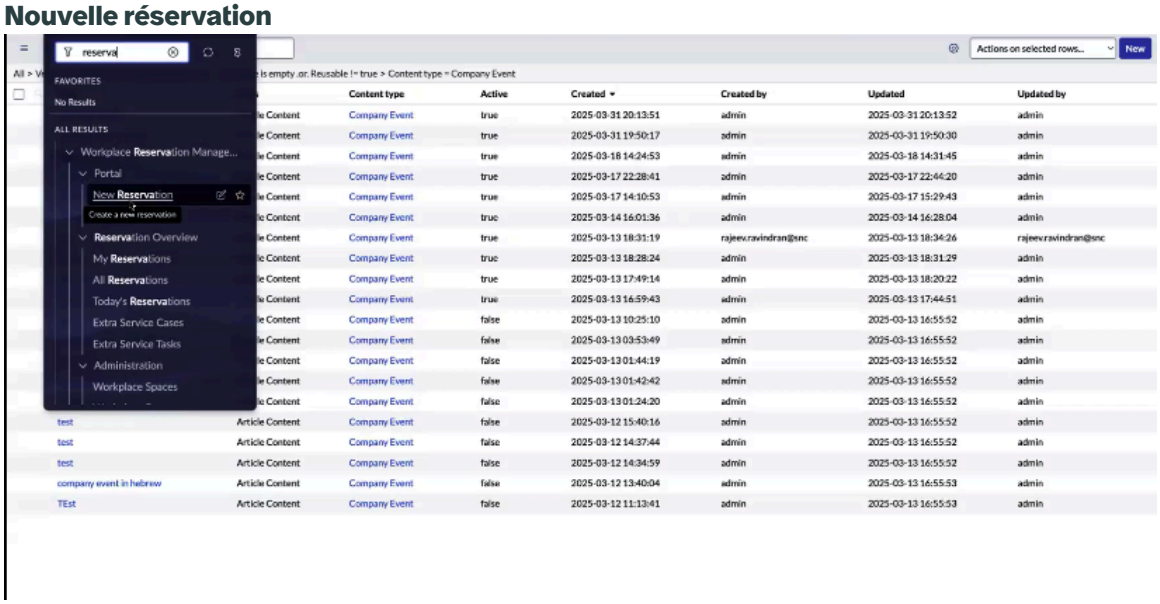
Remarque :
Cette intégration est réservée aux **événements d'entreprise** . Le module d'extension Prestation de services de lieu de travail principal et Réservation du lieu de travail est requis pour effectuer les réservations d'événements de la société.

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des services du lieu de travail** > **Portail** > **Nouvelle réservation.**

Remarque :
Consultez pour Intégration de Prestation de services de lieu de travail plus d'informations sur la création de nouveaux événements d'entreprise, les détails des réservations et les actions de réservation.

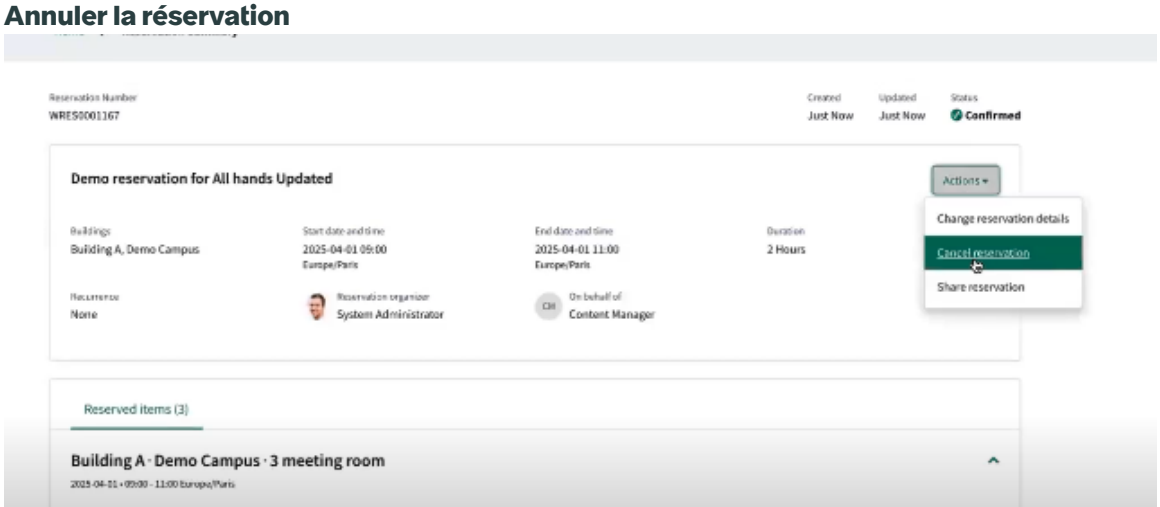
Nouvelle réservation



Remarque :
Le rôle Gestionnaire de contenu est requis pour créer un nouvel événement de la société dans la bibliothèque de contenu.

2. Lorsque votre réservation est ouverte, sélectionnez le menu déroulant**Actions** pour modifier la **réservation**, **Annuler la réservation** ou Partager la **réservation**.

Annuler la réservation



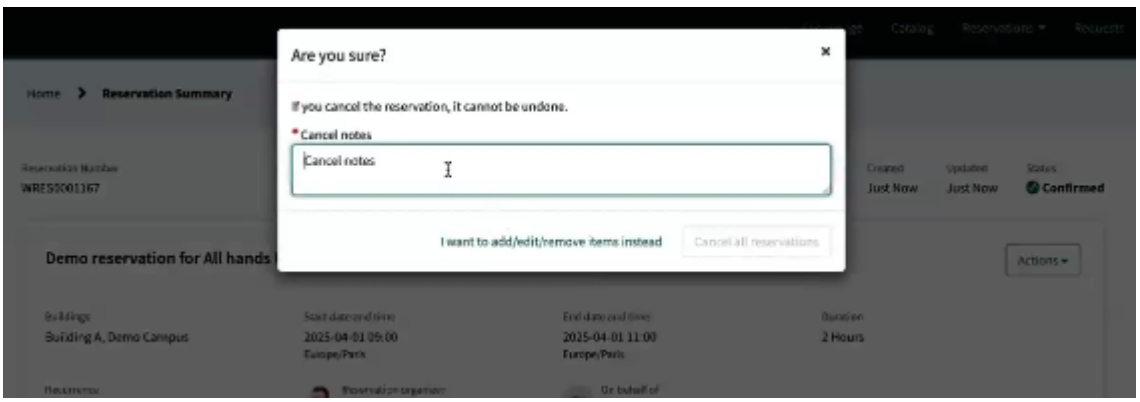
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Rédigez des **notes d'annulation** pour décrire la raison de l'annulation de l'événement.
4. Sélectionnez **Annuler toutes les réservations** pour terminer l'annulation.

> **Remarque :**
> L'état de la réservation sera annulé. La réservation d'origine peut toujours être consultée dans les détails d'aperçu du contenu de la réservation. Toutefois, seul le gestionnaire de contenu peut ajouter des réservations, si nécessaire.

Annuler les notes



5. Actualisez pour valider les changements de réservation.
   Les détails de la réservation pour l'événement de la société sont mis à jour en fonction de **l'action** que vous avez sélectionnée.

Liste des participants et confirmation de présence pour les événements de la société

La liste des participants peut être consultée pour les événements de la société.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_cd.content_manager
- Suivez les étapes pour Créer un événement de la société.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Liste des participants

Lorsque vous créez un événement de société, vous pouvez **afficher la liste des participants** en fonction du nombre de participants que vous avez ajoutés à l'événement.

> **Remarque :**
> Lors de la création d'un événement d'entreprise, vous avez peut-être demandé un RSVP en fonction de votre **limite de participants** en sélectionnant l'option **Exiger un RSVP.** En plus de RSVP, vous pouvez sélectionner **Autoriser la liste d'attente** pour les participants à l'événement.

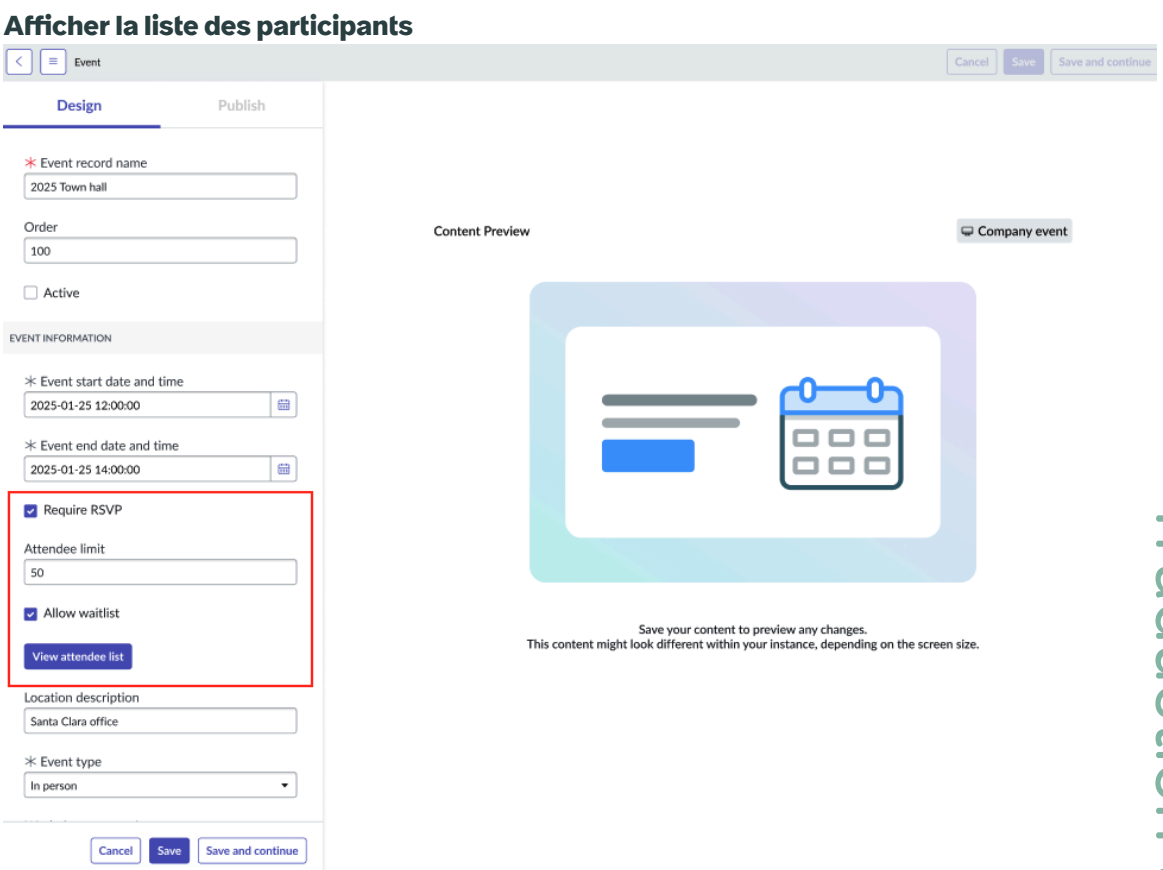
Procédure

1. Accédez à l'événement de société que vous souhaitez publier.
2. Renseignez les champs pour définir la disponibilité du contenu.
3. *Demandez une confirmation de présence* et ajoutez une **limite de participants.**
4. *Autoriser la liste d'attente*

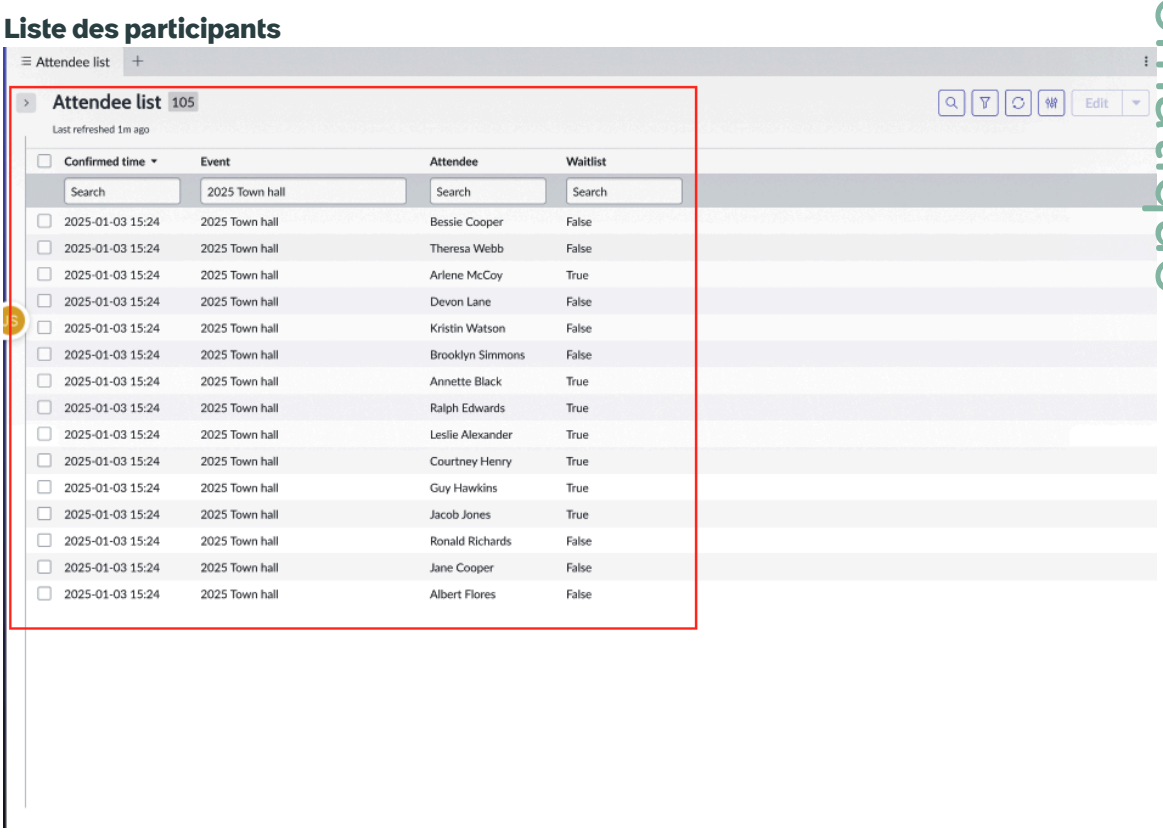
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Afficher la liste des participants**



6. Affichez les participants répertoriés pour l'événement.

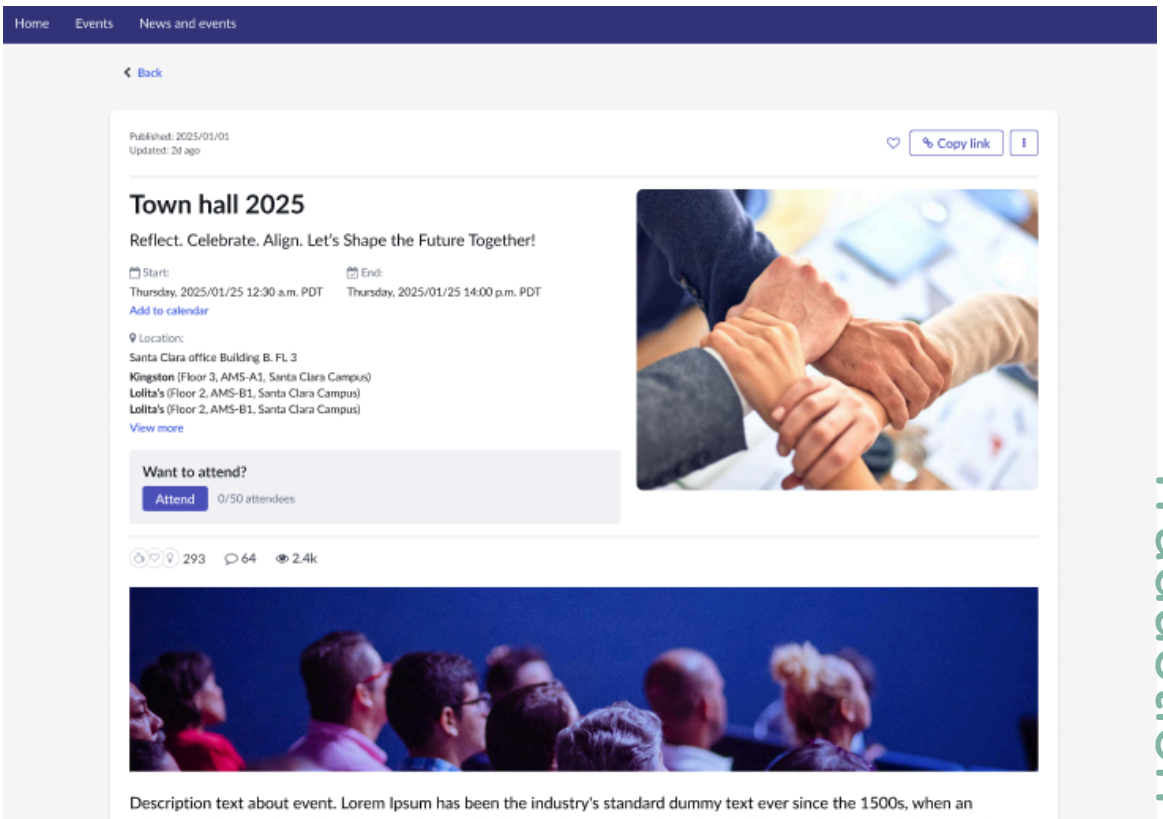


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Une notification par e-mail est envoyée lorsque le RSVP est créé.

Vue d'ensemble de RSVP



8. Une fois qu'un RSVP a été complété, il peut être modifié, si nécessaire, pour indiquer si vous y assisterez ou non. Ce changement mettra à jour le statut RSVP.

Remarque :
Si un événement a atteint sa capacité, vous pouvez choisir de vous inscrire sur la liste d'attente et vous serez informé si une place se libère. Vous pouvez également vous mettre à jour ou vous supprimer de la liste d'attente. Un événement est fermé une fois la date limite passée. Si l'événement est complet à la date limite de RSVP, il sera également marqué comme fermé. Après la date limite de RSVP, vous pouvez uniquement annuler votre RSVP et ne pouvez pas rejoindre l'événement.

Redirection de modal de surtension

Gérez les événements à forte concurrence sur la page d'accueil du portail des employés en affichant un modal contextuel s'il y a un événement de la société en direct.

Avant de commencer

- Rôle requis :
  - sn_cd.content_admin
  - sn_cd.gestionnaire de contenu

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une redirection est implémentée sur la page d'accueil du Centre des employés Pro lorsqu'un événement de la société a été activé sur le portail et atteint ou dépasse le seuil de trafic de pointe pour cet événement. Il est destiné à diriger les utilisateurs vers l'événement de l'entreprise concerné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

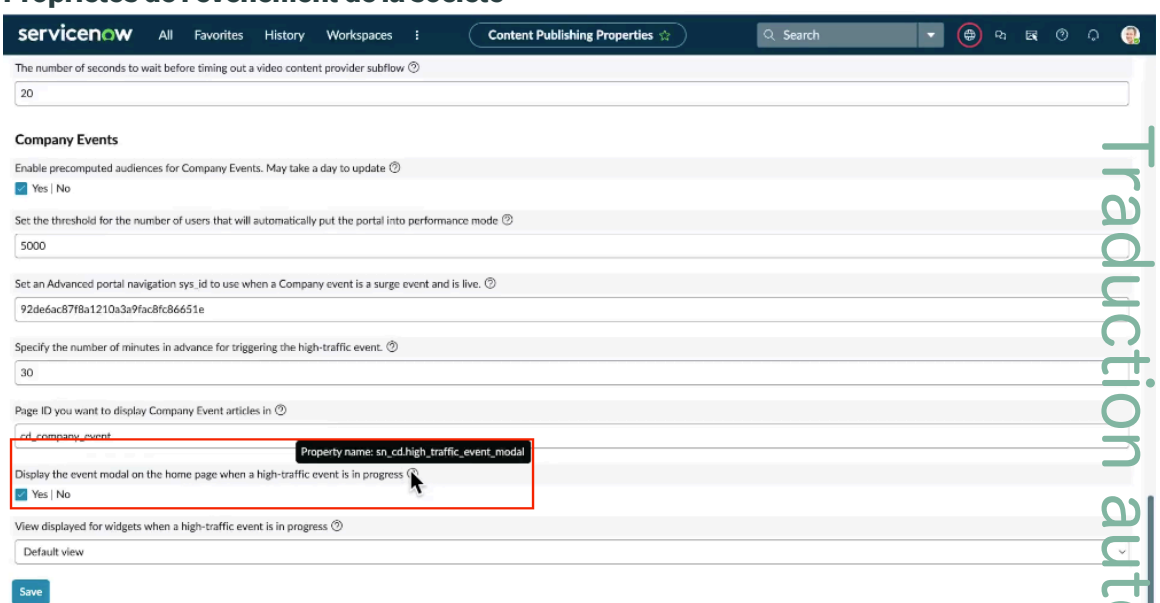
La redirection de modal d'appoint améliore les performances en fournissant un modal qui intercepte la page d'accueil du portail plus tôt afin d'éviter les appels avant que d'autres widgets et éléments de méga menu ne soient chargés.

Remarque :
Cette fonctionnalité fonctionne lorsqu'un **événement d'entreprise** en direct est programmé.

Procédure

1. Accéder aux **propriétésavancéesde Publication de contenu**
2. La propriété du modal d'événement doit être activée en sélectionnant **Oui**.

Propriétés de l'événement de la société



Remarque :
Pour les **thèmes de portail personnalisés**, le modal de montée en puissance ne s'affiche que si le même script d'interface utilisateur sur m2m_sp_theme_js_include est ajouté. **Les thèmes prêts à l'emploi** ont déjà le script d'interface utilisateur.

3. Pour créer un **événement de la société** , reportez-vous à la section Créer un événement de la société

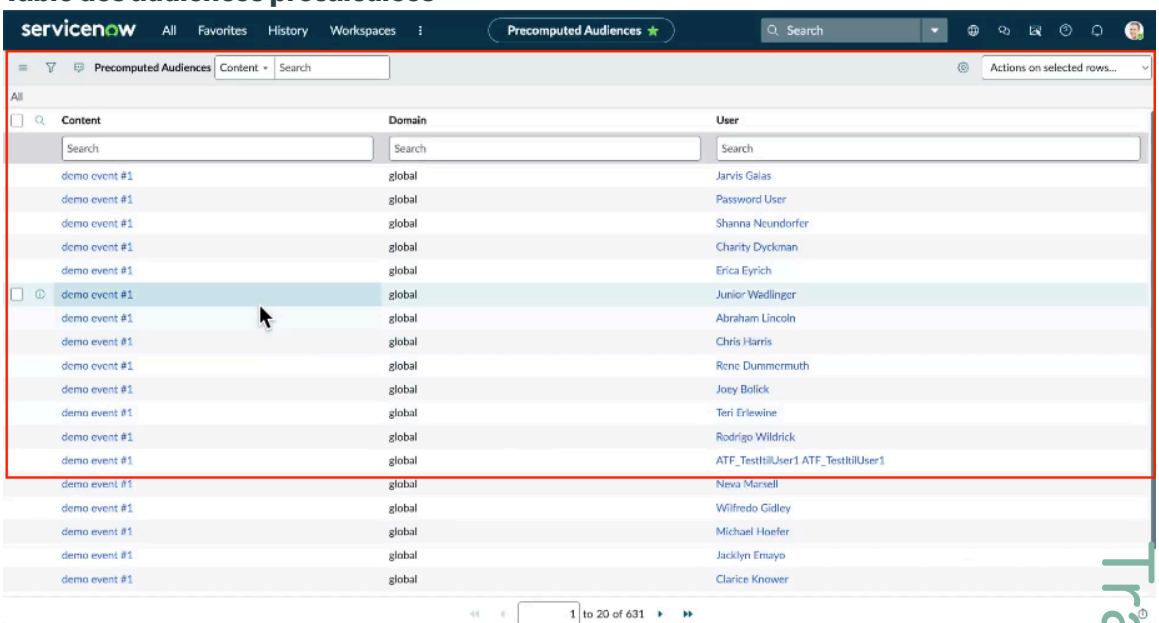
Remarque :
Administrateur de contenu requis pour créer un événement de la société.

4. Recherchez une tâche planifiée **Audience de précalcul pour les événements de la société** et vérifiez la table **Audiences précalculées** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table des audiences précalculées



Remarque :
Une tâche planifiée s'exécute chaque nuit pour vérifier les événements de la société qui seront mis en ligne dans les 30 prochaines heures et remplit le groupe d'audience avec les utilisateurs qui ont l'autorisation de voir l'événement.

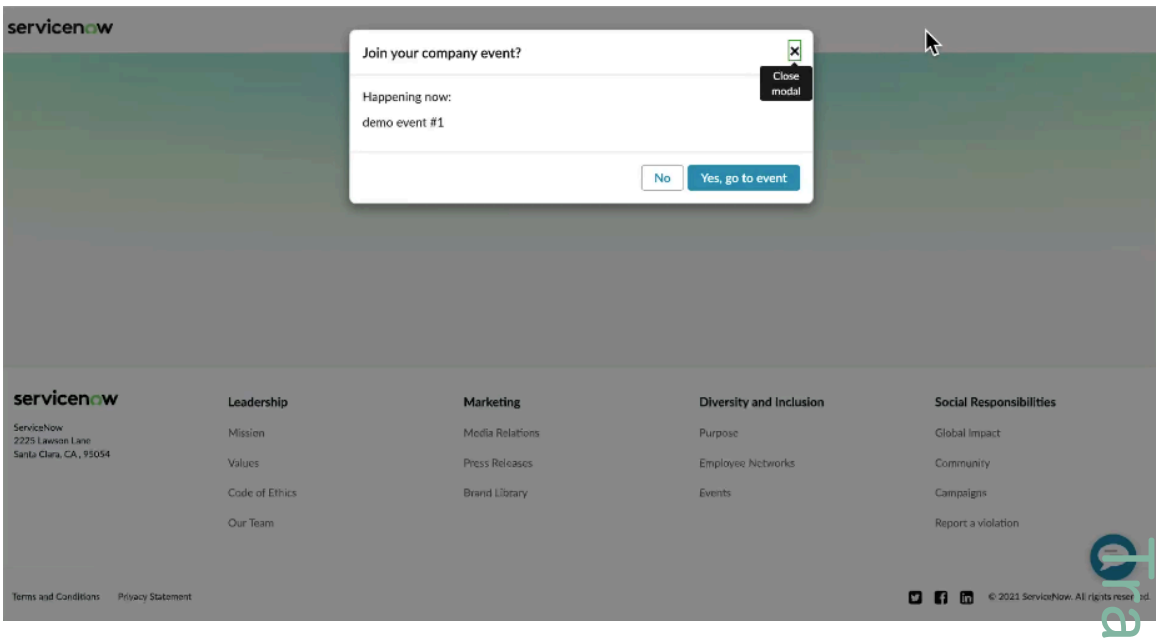
Remarque :
Pour les thèmes personnalisés, vérifiez que le script d'interface utilisateur est **m2m_sp_theme_js_include**. Vérifiez que le widget d'en-tête de Centre des employés utilisé dans le portail dispose du script serveur mis à jour pour stocker des données.

5. L'interception modale renseigne un message avec une confirmation pour sélectionner **Oui, accéder à l'événement** ou **Non** pour ne pas poursuivre l'événement en direct, et continuer à accéder à la page d'accueil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification d'événement en direct



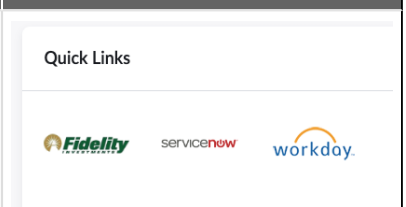
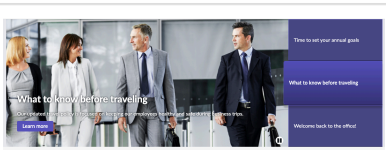
Remarque :
La fenêtre modale d'appoint intercepte la page d'accueil du portail des employés avant le chargement habituel des widgets et du menu de navigation. Si vous choisissez de ne pas voir le modal, il ne s'affiche plus à moins que vous ne vous déconnectiez ou que vous l'utilisiez dans un autre navigateur.

6. Les détails de l'événement en direct ou la page d'accueil seront redirigés en fonction de l'option que vous avez choisie.
   Si **Oui, accéder à l'événement** est choisi, vous passez à la page des détails de l'événement en direct. Si **Non** est choisi, vous passez à la page d'accueil.

Contenu du portail

Il s'agit de Bibliothèque de contenu votre guichet unique pour créer et publier divers types de contenu à afficher sur le portail des employés.

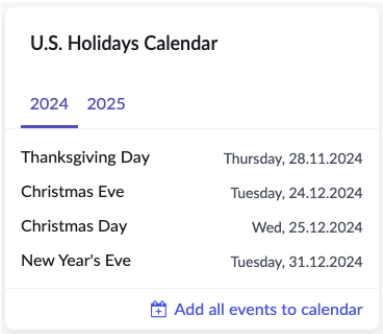
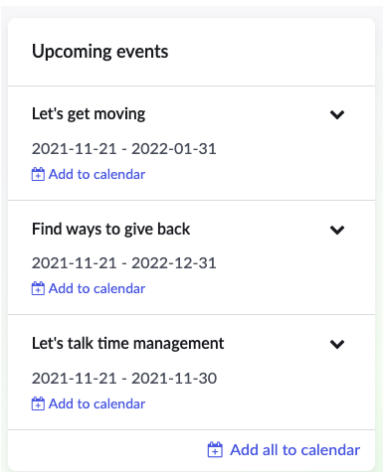
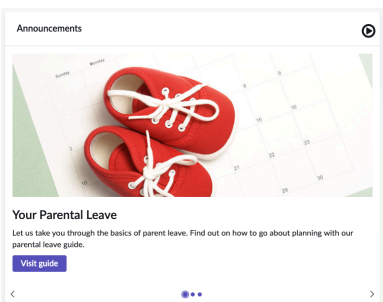
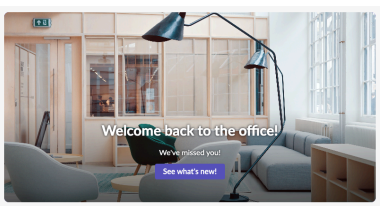
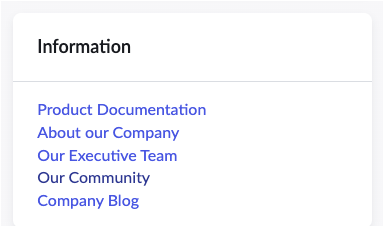
Formats de contenu avec exemples

Format du contenu	Description	Exemple
Lien basé sur une image	Image ou graphique qui redirige les employés vers une page Web interne ou externe.	
Bannière	Image avec du texte qui s'affiche en haut de la page d'accueil du portail.	

traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

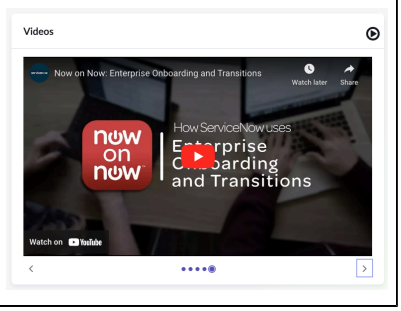
Formats de contenu avec exemples (suite)

Format du contenu	Description	Exemple
Calendrier	Affiche les jours fériés à venir de l'entreprise. **Remarque :** Les employés peuvent télécharger du contenu sous forme de fichier .ics à charger dans Outlook.	
Événement	Fournit aux employés un aperçu rapide des événements à venir de la société. **Remarque :** Les employés peuvent télécharger du contenu sous forme de fichier .ics à charger dans Outlook.	
Texte enrichi	Blocs de texte et d'images formatés.	
Contenu de style	Bannière, vidéo ou bloc de texte enrichi.	
URL	Lien textuel qui redirige les employés vers une page Web interne ou externe.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formats de contenu avec exemples (suite)

Format du contenu	Description	Exemple
Vidéo	Intégrer une vidéo dans le portail.	

Information associée

Publication de contenu

Création de campagnes

Créez des médias personnalisés avec un contenu de style

Créez des bannières, des blocs/annonces ou des vidéos à l'aide du type de contenu de style pour personnaliser des paramètres tels que la couleur du texte, l'alignement du texte, les liens, les couleurs d'arrière-plan et les images sur Centre des employés – Pro.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Si vous créez du contenu vidéo, vous devez d'abord télécharger la vidéo : Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu

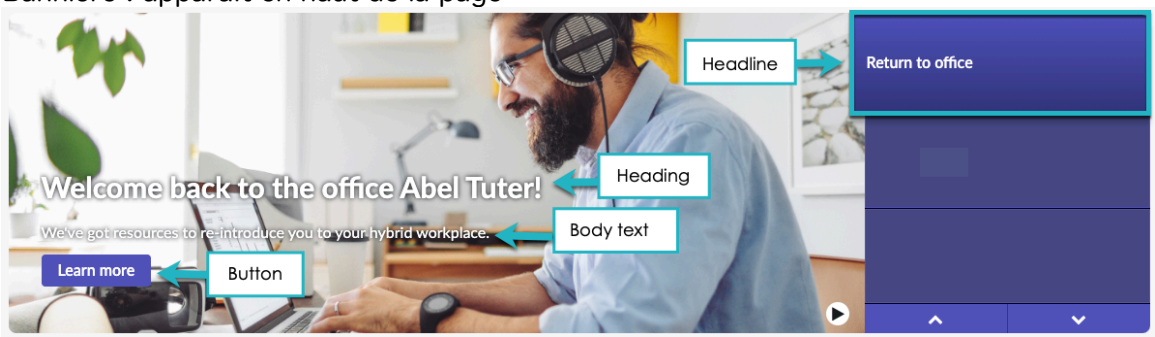
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce type de contenu offre trois options :

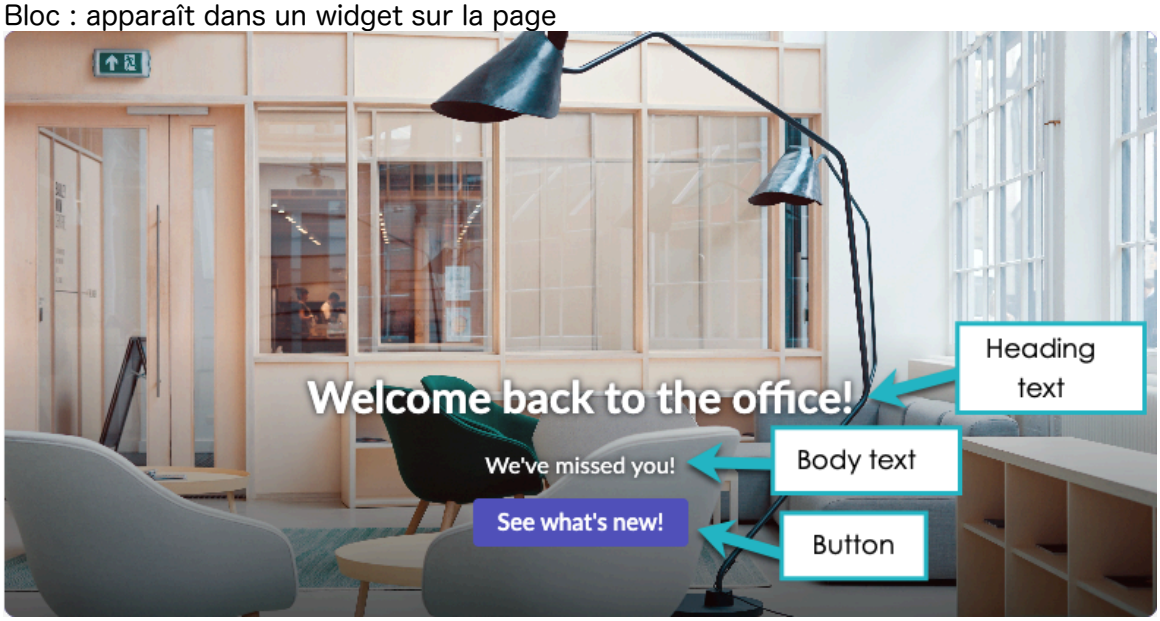
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Bannière : apparaît en haut de la page



- Bloc : apparaît dans un widget sur la page



- Vidéo : peut apparaître n'importe où sur une page, y compris en haut à la place d'une bannière

Lors de la création ou de la modification d'une bannière à l'aide de contenu de style, vous pouvez afficher et modifier l'image d'arrière-plan au lieu de modifier votre image en externe et de l'importer.

Le menu contextuel du formulaire ( ) en haut à gauche du formulaire permet de réaliser rapidement des tâches lors de la création de contenu. Sélectionnez l'icône et les choix suivants s'affichent :

- Cloner : dupliquer l'enregistrement de contenu.
- Supprimer : supprimer l'enregistrement de contenu et les enregistrements de contenu planifiés associés.
- Afficher l'enregistrement de contenu : accéder à l'enregistrement de contenu et l'afficher.

Remarque :
Vous devez enregistrer l'enregistrement de contenu sous-jacent avant d'activer les sélections de menu contextuel du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu** > **Créer**.
2. Sélectionnez **Portail** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
3. Sélectionnez **Contenu de style** sous la section **Choisir un format de contenu**.
4. Sélectionnez **Continuer**.
5. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Conception

Champ	Description
Nom du contenu	Nom qui décrit le contenu que vous créez ou modifiez.
Ordre	Nombre qui indique l'ordre dans lequel le portail et le contenu de style apparaissent dans la liste Contenu.
Actif	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Style du contenu	Identifie le type de votre contenu : ○ Bannière ○ Bloc ○ Vidéo
CONTENU	
Table de référence de l'utilisateur	Détermine les variables que vous pouvez utiliser pour personnaliser le texte du contenu de bloc. Sélectionnez **Profil RH** pour sélectionner les variables de la table sn_hr_core_profile. **Remarque :** Lorsque le module d'extension Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) est activé, seul le **profil RH** apparaît. Sélectionnez **Utilisateur** pour sélectionner les variables de la table sys_user.
Titre	Un titre que vous souhaitez faire apparaître pour votre contenu. Ce champ n'est pas obligatoire si vous souhaitez que votre bannière affiche uniquement un graphique. **Remarque :** Ce champ n'apparaît que lorsque le widget Expérience de contenu est utilisé.
Texte d'en-tête	Texte qui fournit des informations supplémentaires ou de la clarté à votre titre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Corps de texte	Le message détaillé que vous souhaitez voir apparaître sur la bannière.
Colonne d'utilisateur	Avec la table Profil RH [sn_hr_core_profile], permet de filtrer les utilisateurs lors de l'évaluation d'une condition. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Profil RH** dans le champ **Table de référence de l'utilisateur**.
Couleur du texte	Indique si vous souhaitez que le texte du corps apparaisse en mode foncé ou clair. **Remarque :** Pour le style de contenu Bannière, les modes foncé et clair sont pris en charge. Pour le style de contenu de bloc, seul le mode clair est pris en charge si le champ **Texte sur l'arrière-plan** est activé (vert).
Alignement du texte	Indique la façon dont vous souhaitez que votre texte s'affiche. Vous pouvez sélectionner justifié à gauche, au centre ou à droite.
Icône	Détermine si vous souhaitez qu'une icône apparaisse. Faites glisser vers la droite pour choisir une icône. S'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Bloc** dans **Style de contenu**.
Choisir une icône	Sélectionnez l'icône que vous souhaitez afficher. Ce champ n'apparaît que lorsque vous activez le champ Icône (vert).
Taille de l'icône	Indique la taille de votre icône. Ce champ n'apparaît que lorsque vous activez le champ Icône (vert). La taille suivante est recommandée pour les icônes : ○ Icône de rubrique : 56 x 56 px ○ icône de sous-rubrique : 28 x 28 px
Appel à l'action	Sélectionnez cette option si vous souhaitez afficher un bouton ou un lien.
Titre du bouton	Texte qui apparaît sur le bouton. Ce champ n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Bouton**.
Lien de bouton	Le lien auquel l'utilisateur accède lorsqu'il sélectionne le bouton.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Sélectionnez la flèche vers le bas pour afficher une liste de liens. Ce champ n'apparaît que lorsque vous activez le champ Icône (vert).
Titre du lien	Texte qui s'affiche pour le lien. Ce champ n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Lien**.
Lien	Le lien auquel l'utilisateur accède lorsqu'il sélectionne le lien. Sélectionnez la flèche vers le bas pour afficher une liste de liens. Ce champ n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Lien**.
Lien vidéo	Lien vers la vidéo que vous souhaitez afficher sur votre portail. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Vidéo** dans **Type de contenu**. **Remarque :** Seules les vidéos YouTube et Vimeo sont prises en charge pour le moment. Assurez-vous d'utiliser le lien vidéo intégré.
ARRIÈRE-PLAN	
Couleur d'arrière-plan	Couleur d'arrière-plan de la bannière ou du texte de bloc. Pour définir la couleur, vous pouvez utiliser : ○ des codes de couleur hexadécimaux **Remarque :** pour obtenir la liste des codes de couleur hexadécimaux, consultez Codes de couleur hexadécimaux . ○ Valeur de couleur CSS ; inclut des mots clés, le nom, les décimales RVB ou le numéro hexadécimal RVB de la couleur. **Remarque :** Pour en savoir plus, consultez Noms de couleurs HTML (W3CSchools) .
Image d'arrière-plan	Indique que vous souhaitez qu'une image apparaisse en arrière-plan. Faites glisser vers la droite pour afficher des champs d'image supplémentaires.
Fichier image [Charger une image]	Sélectionnez le lien pour ajouter une image.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous activez **Image d'arrière-plan**. La taille suivante est recommandée pour les bannières : ○ Bannière de la page d'accueil : 1 440 x 400 px ○ Page de rubrique : 1 258 x 300 px
	Permet de modifier votre image d'arrière-plan dans le module Bibliothèque de contenu. Ce champ s'affiche uniquement après le chargement de votre image d'arrière-plan. Une zone de recadrage apparait sur l'image dans le formulaire Mode éditeur d'images. Vous pouvez utiliser la zone de recadrage en faisant glisser les bordures vers l'intérieur ou l'extérieur pour indiquer la partie de votre image que vous souhaitez afficher. Lorsque l'éditeur d'image est ouvert, le mode est défini par défaut sur recadrage. Lorsque vous chargez et modifiez un fichier .svg, il est enregistré sous forme de fichier .png. **Remarque :** Les fichiers .gif ne sont pas pris en charge. Les icônes et les boutons suivants apparaissent pour vous permettre de modifier votre image : Chaque icône vous permet de modifier l'image que vous avez importée : ○ Rétablir l'original ▪ S'active lorsque vous avez modifié votre image. ▪ Sélectionnez cette icône pour afficher la fenêtre contextuelle **Rétablir l'original**. Sélectionnez le bouton **Réinitialisation de l'image** pour annuler toutes les modifications que vous avez apportées à votre image.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Après avoir sélectionné **Enregistrer**, vous ne pouvez plus réinitialiser votre image. Vous devrez charger à nouveau l'image si vous n'êtes pas satisfait de vos modifications. ▪ Si vous ne souhaitez pas conserver vos modifications, sélectionnez **Annuler**. ○ Mode déplacement d'image  ▪ Sélectionnez votre image à un endroit en dehors de la zone de recadrage et, à l'aide de votre souris, déplacez votre image. ▪ Utilisez les points pour redimensionner l'image. ▪ Appuyez sur le bouton de la souris et maintenez-le enfoncé pour déplacer la zone de recadrage. ○ Mode recadrage de l'image  ▪ Sélectionnez cette icône pour définir votre curseur sur recadrage. ▪ Maintenez votre curseur et faites-le glisser pour créer une nouvelle zone de recadrage. ▪ Maintenez le bouton de la souris enfoncé pour déplacer la zone de recadrage. ▪ Redimensionnez la zone de recadrage à l'aide des points. ○ Zoom avant  ▪ Cliquez sur cette icône pour agrandir et élargir l'image. ▪ Continuez à cliquer pour effectuer progressivement un zoom avant de l'image. ○ Zoom arrière  ▪ Cliquez sur cette icône pour réduire et éloigner l'image. ▪ Continuez à cliquer pour effectuer progressivement un zoom arrière de l'image. ○ Déplacer vers la gauche de 10 pixels 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Cliquez sur cette icône pour déplacer l'image vers la gauche de 10 pixels. ▪ Continuez à cliquer pour déplacer l'image vers la gauche par incréments de 10 pixels. ○ Déplacer vers la droite de 10 pixels  ▪ Cliquez sur cette icône pour déplacer l'image vers la droite de 10 pixels. ▪ Continuez à cliquer pour déplacer l'image vers la droite par incréments de 10 pixels. ○ Monter de 10 pixels  ▪ Cliquez sur cette icône pour monter l'image de 10 pixels. ▪ Continuez à cliquer pour déplacer l'image vers le haut par incréments de 10 pixels. ○ Descendre de 10 pixels  ▪ Cliquez sur cette icône pour déplacer l'image vers le bas. ▪ Continuez à cliquer pour déplacer l'image vers le bas par incréments de 10 pixels. ○ Pivoter à gauche de 45 degrés  ▪ Cliquez sur cette icône pour faire pivoter l'image à 45 degrés dans le sens inverse des aiguilles d'une montre. ▪ Continuez à cliquer pour faire pivoter l'image dans le sens inverse des aiguilles d'une montre par incréments de 45 degrés. ○ Pivoter à droite de 45 degrés  ▪ Cliquez sur cette icône pour faire pivoter l'image à 45 degrés dans le sens des aiguilles d'une montre. ▪ Continuez à cliquer pour faire pivoter l'image dans le sens des aiguilles d'une montre par incréments de 45 degrés. ○ Recadrage : rectangle court 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Cliquez sur cette icône pour définir l'outil de recadrage sur une forme de rectangle court. ▪ Utilisez les points des angles du rectangle pour recadrer davantage votre image. ○ Recadrage : rectangle haut ▪ Cliquez sur cette icône pour définir l'outil de recadrage sur une forme de rectangle haut. ▪ Utilisez les points des angles du rectangle pour recadrer davantage votre image. ○ Recadrage : carré ▪ Cliquez sur cette icône pour définir l'outil de recadrage sur une forme carrée. ▪ Utilisez les points des angles du carré pour recadrer davantage votre image. ○ Personnalisé ▪ Cliquez sur cette icône pour afficher la fenêtre contextuelle **Modification des détails**. ▪ Vous pouvez définir la taille de l'outil de recadrage et la taille de votre image en pixels. ▪ Vous pouvez également spécifier l'angle de rotation de votre image. ○ Aperçu ▪ Sélectionnez cette icône pour afficher un aperçu de votre image modifiée. ▪ Saisissez des informations d'emplacement similaires à celles du contenu que vous publiez. Cela vous permet d'afficher votre image à l'emplacement de votre choix. Pour obtenir des informations sur les champs, consultez Créer un plan de publication pour votre contenu. ○ Annuler et Enregistrer ▪ Sélectionnez **Annuler** pour quitter le mode d'édition de votre image sans enregistrer vos changements. ▪ Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les modifications que vous avez apportées à votre image.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Vous pouvez sélectionner **Recadrer et continuer** pour poursuivre vos modifications. **Remarque :** Lorsque vous avez sélectionné l'option **Enregistrer et continuer**, vos modifications sont enregistrées et vous ne pouvez pas les annuler.
Taille de l'image	Indique vos préférences d'affichage de l'image. ○ Remplir la largeur : redimensionner l'image pour remplir l'ensemble du conteneur, même si elle doit être étirée ou que les bordures doivent être coupées. ○ Ajuster à la largeur : redimensionner l'image pour assurer sa visibilité dans son intégralité. ○ Taille d'origine : utiliser la taille d'origine de l'image. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous activez **Image d'arrière-plan**.
Position de l'image	Emplacement où vous souhaitez afficher votre image. Sélectionnez une zone pour définir la position de l'image. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous activez **Image d'arrière-plan**.
Texte sur l'arrière-plan	Indique que vous souhaitez que le texte apparaisse sur l'image d'arrière-plan. Si vous ne cochez pas cette option, le texte apparaît sous l'image. Faites glisser vers la droite pour sélectionner un dégradé pour votre arrière-plan.
Ajouter un dégradé	Indique que vous souhaitez utiliser un dégradé de couleurs pour rendre votre texte plus facile à lire. S'affiche uniquement lorsque vous activez le champ **Texte sur l'arrière-plan**.

6. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer l’enregistrement et rester dans l’onglet **Conception** .
7. Vous pouvez également sélectionner **Enregistrer et continuer** à enregistrer l’enregistrement et passer à l’onglet **Publier** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Demandez une traduction pour votre contenu. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu.

  Remarque :
  Ne traduisez le contenu qu'une fois que vous avez modifié le contenu. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants ou de modifier la mise en forme après la traduction.

  Pour créer du contenu enrichi qui est formaté différemment dans différentes langues, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez Audiences pour cibler le contenu sur les utilisateurs par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

- Prévisualisez votre contenu à partir de l'onglet **Publier** .

  Remarque :
  L'aperçu du contenu est conçu pour donner une idée générale de l'apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent après publication en raison de variations dans la résolution de l'appareil, la différence de thème ou la configuration du style d'application mobile.

- Configurez un plan de publication pour contrôler où le contenu est livré, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Créer du contenu vidéo

À l'aide de la bibliothèque de contenu, vous pouvez créer du contenu vidéo à afficher sur le portail des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Pour ajouter des fonctionnalités à votre lien vidéo, telles qu'un texte d'en-tête, un corps de texte, une couleur de texte, une couleur d'arrière-plan et une image d'arrière-plan, utilisez le Contenu de style du portail de la **bibliothèque de contenu**. Pour plus d'informations, consultez Créez des médias personnalisés avec un contenu de style.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La bibliothèque de contenu prend en charge les types de vidéos suivants :

- HTML5

  Remarque :
  Le texte de survol ou les info-bulles ne sont pas pris en charge pour HTML5 pour le moment.

- Youtube
- Vimeo

Procédure

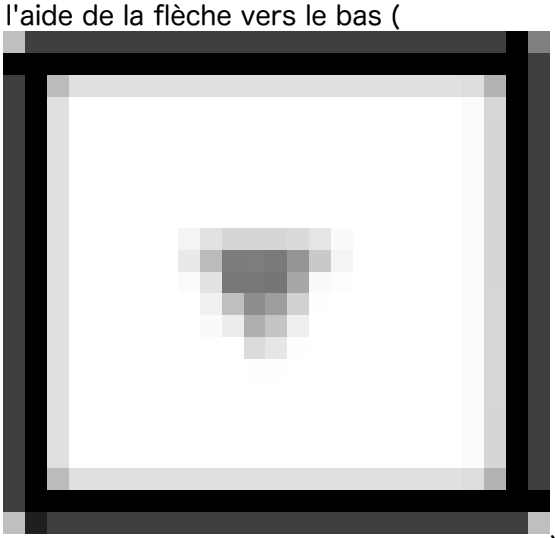
1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Portail** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Vidéo** sous la section **Choisir un format de contenu**.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Conception

Champ	Description
Nom du contenu	Nom qui décrit le contenu que vous créez ou modifiez.
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
URL de la vidéo	Lien vers la vidéo à afficher comme contenu. Seules les vidéos YouTube et Vimeo sont prises en charge pour le moment. Assurez-vous d'utiliser le lien vidéo intégré. Sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ) pour afficher une liste de contenu du lien. Cette liste correspond au contenu que vous pouvez sélectionner à l'aide de la flèche vers le bas (). Vous pouvez également sélectionner l'icône Afficher l'aperçu de cet enregistrement ( ) pour afficher l'enregistrement de contenu du lien. **Remarque :** En fonction de vos configurations ou de vos extensions, votre lien peut s'ouvrir dans une nouvelle fenêtre.

7. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer l’enregistrement et rester dans l’onglet **Conception** .
8. Vous pouvez également sélectionner **Enregistrer et continuer** à enregistrer l’enregistrement et passer à l’onglet **Publier** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour changer de langue ou traduire votre contenu, sélectionnez le menu déroulant Paramètres de **langue** en haut à droite.

Pour changer de langue et afficher les champs du formulaire dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Changer la langue** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_language_switching est activée. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Pour demander la traduction de votre contenu dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Traduire le contenu** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration est activée. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Pour plus d'informations sur la publication de votre contenu, consultez Créer un plan de publication pour votre contenu.

Gouvernance du contenu

Lorsque le contenu du portail est demandé à partir de , l'onglet de liste connexe Éléments de demande de Gouvernance du contenu**contenu** s'affiche. Sélectionnez l'élément de demande de contenu pour afficher les informations relatives à la demande. Pour plus d'informations, consultez Modifier un élément de demande de contenu.

Lorsque **l'élément de demande de contenu** affiche l'état **Travail en cours**, le bouton **Envoyer pour révision** s'affiche.

Le contenu est envoyé à la personne **Ouvert par** ou au demandeur de contenu pour révision.

Remarque :
Pour modifier le contenu après une révision, l'état de l'élément de demande de contenu doit être changé **en Travail en cours**.

Créer un contenu d'URL

À l'aide de la bibliothèque de contenu, vous pouvez créer du contenu d'URL contenant un lien vers des informations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Définir le lien : Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu

Procédure

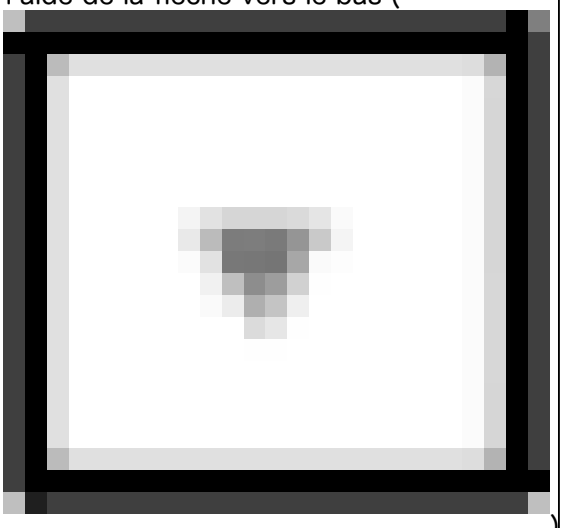
1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu** > **Nouveau**.
2. Sélectionnez **Portail** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
3. Sélectionnez **URL** sous la section **Choisir un format de contenu**.
4. Sélectionnez **Continuer**.
5. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Conception

Champ	Description
Nom du contenu	Nom qui décrit le contenu que vous créez ou modifiez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Lien	Lien de l'URL vers le contenu à afficher pour vos employés. Sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ) pour afficher une liste de contenu du lien. Cette liste correspond au contenu que vous pouvez sélectionner à l'aide de la flèche vers le bas (). **Remarque :** En fonction de vos configurations ou de vos extensions, votre lien peut s'ouvrir dans une nouvelle fenêtre.

6. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer l’enregistrement et rester dans l’onglet **Conception** .
7. Vous pouvez également sélectionner **Enregistrer et continuer** à enregistrer l’enregistrement et passer à l’onglet **Publier** .
   Pour plus d'informations sur la publication de votre contenu, consultez Créer un plan de publication pour votre contenu.

Pour changer de langue ou traduire votre contenu, sélectionnez le menu déroulant Paramètres de **langue** en haut à droite.

Pour changer de langue et afficher les champs du formulaire dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Changer la langue** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_language_switching est activée. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Pour demander la traduction de votre contenu dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Traduire le contenu** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration est activée. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Gouvernance du contenu

Lorsque le contenu du portail est demandé à partir de , l’onglet de liste connexe Éléments de demande de Gouvernance du contenu**contenu** s’affiche. Sélectionnez l’élément de demande

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de contenu pour afficher les informations relatives à la demande. Pour plus d'informations, consultez Modifier un élément de demande de contenu.

Lorsque **l'élément de demande de contenu** affiche l'état **Travail en cours**, le bouton **Envoyer pour révision** s'affiche.

Le contenu est envoyé à la personne **Ouvert par** ou au demandeur de contenu pour révision.

> **Remarque :**
> Pour modifier le contenu après une révision, l'état de l'élément de demande de contenu doit être changé **en Travail en cours**.

Créer un contenu de lien basé sur une image

À l'aide de la bibliothèque de contenu, vous pouvez charger une image ou un graphique et le lier à une URL.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Définir le lien : Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Portail** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez **Lien basé sur une image** sous la section **Choisir un format de contenu**.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Conception

Champ	Description
Nom du contenu	Nom qui décrit le contenu que vous créez ou modifiez.
Ordre	Lorsque plusieurs éléments de contenu apparaissent sous forme de carrousel, vous pouvez définir l'ordre dans lequel ils apparaissent. Saisissez un chiffre définissant l'ordre d'affichage du contenu sur le portail de services ou dans Employee Center. Plus le chiffre attribué est petit, plus l'image s'affiche en début de carrousel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : utilisez des incréments de 100 lors de la détermination de l'ordre. Cette méthode facilite les modifications. Par exemple, si vous avez utilisé une numérotation de type 1, 2, 3, 4, 5 pour vos liens, mais que vous souhaitez insérer du nouveau contenu après le lien 2, vous devrez changer le numéro des liens 3, 4 et 5. En revanche, si vous utilisez une numérotation de type 100, 200 et 300 et que vous souhaitez placer du contenu entre 100 à 200, vous pouvez choisir n'importe quel nombre entre 101 et 199.
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Lien	Lien de l'URL vers le contenu à afficher sur Centre des employés ou Centre des employés – Pro. Sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ) pour afficher une liste de contenu du lien. **Remarque :** En fonction de vos configurations ou de vos extensions, votre lien peut s'ouvrir dans une nouvelle fenêtre.
Image Cliquer pour ajouter une image	L'image à laquelle l'URL est intégrée. Sélectionnez le lien **Cliquer pour ajouter une image** pour ajouter une image.

7. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer l'enregistrement et rester dans l'onglet **Conception** .
8. Vous pouvez également sélectionner **Enregistrer et continuer** à enregistrer l'enregistrement et passer à l'onglet **Publier** .
   Pour plus d'informations sur la publication de votre contenu, consultez Créer un plan de publication pour votre contenu.

Pour changer de langue ou traduire votre contenu, sélectionnez le menu déroulant Paramètres de **langue** en haut à droite.

Pour changer de langue et afficher les champs du formulaire dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Changer la langue** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_language_switching est activée. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Pour demander la traduction de votre contenu dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Traduire le contenu** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration est activée. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Gouvernance du contenu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le contenu du portail est demandé à partir de , l'onglet de liste connexe Éléments de demande de Gouvernance du contenu**contenu** s'affiche. Sélectionnez l'élément de demande de contenu pour afficher les informations relatives à la demande. Pour plus d'informations, consultez Modifier un élément de demande de contenu.

Lorsque **l'élément de demande de contenu** affiche l'état **Travail en cours**, le bouton **Envoyer pour révision** s'affiche.

Le contenu est envoyé à la personne **Ouvert par** ou au demandeur de contenu pour révision.

Remarque :
Pour modifier le contenu après une révision, l'état de l'élément de demande de contenu doit être changé **en Travail en cours**.

Créer du contenu d'événements

La bibliothèque de contenu vous permet de créer du contenu qui annonce des événements à vos employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Portail** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez **Événements** sous la section **Choisir un format de contenu**.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Conception

Champ	Description
Nom du contenu	Nom qui décrit le contenu que vous créez ou modifiez.
Ordre	Lorsque plusieurs éléments de contenu apparaissent sous forme de carrousel, vous pouvez définir l'ordre dans lequel ils apparaissent. Saisissez un chiffre définissant l'ordre d'affichage du contenu sur le portail de services ou dans Centre des employés. Plus le chiffre attribué est petit, plus l'image s'affiche en début de carrousel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : utilisez des incréments de 100 lors de la détermination de l'ordre. Cette méthode facilite les modifications. Par exemple, si vous avez utilisé une numérotation de type 1, 2, 3, 4, 5 pour vos liens, mais que vous souhaitez insérer du nouveau contenu après le lien 2, vous devrez changer le numéro des liens 3, 4 et 5. En revanche, si vous utilisez une numérotation de type 100, 200 et 300 et que vous souhaitez placer du contenu entre 100 à 200, vous pouvez choisir n'importe quel nombre entre 101 et 199.
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Contenu	
Début de l'événement	La date et l'heure du début de l'événement.
Fin de l'événement	La date et l'heure de fin de l'événement.
Table de référence de l'utilisateur	Détermine les variables que vous pouvez utiliser pour personnaliser le texte du contenu de bloc. Sélectionnez **Profil RH** pour sélectionner les variables de la table sn_hr_core_profile. **Remarque :** Lorsque le module d'extension Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) est activé, seul le **profil RH** apparaît. Sélectionnez **Utilisateur** pour sélectionner les variables de la table sys_user.
Texte enrichi	Message pour votre événement. Utilisez les outils d'édition pour mettre en forme votre texte. En fonction de la table que vous sélectionnez dans la liste déroulante **Table de référence de l'utilisateur**, vous pouvez personnaliser vos messages à l'aide de variables qu'elle contient. Par exemple, lorsque **Utilisateur** est sélectionné dans la liste déroulante **Table de référence de l'utilisateur**, une liste de variables s'affiche dans le champ **Champs**. Vous pouvez placer une variable telle que **Prénom** pour que le message affiche le prénom de l'utilisateur et éviter de le saisir manuellement.
Champs	Variables qui personnalisent le texte enrichi de l'événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	La table que vous sélectionnez dans la liste déroulante **Table de référence de l'utilisateur** détermine les variables disponibles.

7. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer l'enregistrement et rester dans l'onglet **Conception** .
8. Vous pouvez également sélectionner **Enregistrer et continuer** à enregistrer l'enregistrement et passer à l'onglet **Publier** .
   Pour plus d'informations sur la publication de votre contenu, consultez Créer un plan de publication pour votre contenu.

Pour changer de langue ou traduire votre contenu, sélectionnez le menu déroulant Paramètres de **langue** en haut à droite.

Pour changer de langue et afficher les champs du formulaire dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Changer la langue** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_language_switching est activée. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Pour demander la traduction de votre contenu dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Traduire le contenu** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration est activée. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Gouvernance du contenu

Lorsque le contenu du portail est demandé à partir de , l'onglet de liste connexe Éléments de demande de Gouvernance du contenu**contenu** s'affiche. Sélectionnez l'élément de demande de contenu pour afficher les informations relatives à la demande. Pour plus d'informations, consultez Modifier un élément de demande de contenu.

Lorsque **l'élément de demande de contenu** affiche l'état **Travail en cours**, le bouton **Envoyer pour révision** s'affiche.

Le contenu est envoyé à la personne **Ouvert par** ou au demandeur de contenu pour révision.

Remarque :
Pour modifier le contenu après une révision, l'état de l'élément de demande de contenu doit être changé **en Travail en cours**.

Créer un contenu de bannière

À l'aide de la bibliothèque de contenu, vous pouvez créer le contenu d'une bannière qui s'affiche sur le portail des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le contenu de la bannière apparaît en haut de la page d'accueil pour afficher des annonces et rediriger les utilisateurs vers une page de portail ou un lien externe. Une bannière est composée d'un titre, d'un en-tête, d'un corps de texte et d'un bouton facultatif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Portail** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez **Bannière** sous la section **Choisir un format de contenu**.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Conception

Champ	Description
Nom du contenu	Nom qui décrit le contenu que vous créez ou modifiez.
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Table de référence de l'utilisateur	Détermine la table qui fournit les variables que vous pouvez utiliser pour personnaliser le texte destiné aux employés. La sélection **d'utilisateur** vous permet d'insérer des variables de la table sys_user dans le titre, le texte d'en-tête ou le corps de texte. Les variables disponibles dépendent de l'enregistrement utilisateur, qui est configuré au niveau de la plateforme. Étant donné que le formulaire de conception de bannière n'affiche pas une liste des variables disponibles, vous pouvez créer un élément de contenu de texte enrichi pour afficher toutes les variables disponibles à partir de la table sys_user. **Remarque :** Lorsque le module d'extension Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) est activé, seul le **profil RH** apparaît. Sélectionnez le **profil RH** pour utiliser les variables de la table sn_hr_core_profile.

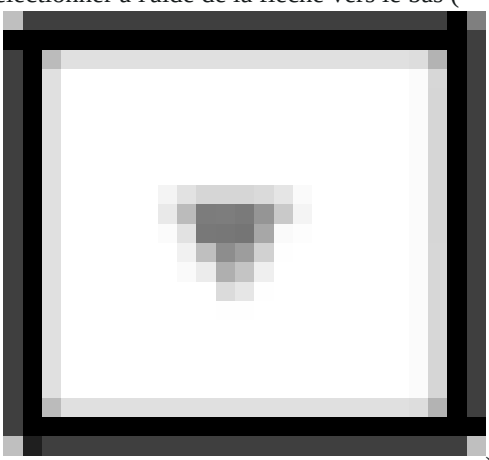
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Colonne d'utilisateur	Avec la table Profil RH [sn_hr_core_profile], permet de filtrer les utilisateurs lors de l'évaluation d'une condition. S'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez le **Profil RH** à partir du champ **Table de référence de l'utilisateur**.
Titre	Un titre que vous souhaitez faire apparaître pour votre contenu. Ce champ n'est pas obligatoire si vous souhaitez que votre bannière affiche uniquement un graphique.
Texte d'en-tête	Le titre que vous souhaitez voir apparaître sur la bannière. La limite est de 80 caractères. Vous pouvez utiliser des variables pour personnaliser le message pour le lecteur. Par exemple, insérez ${name} pour afficher le nom complet de l'employé.
Corps de texte	Le message détaillé que vous souhaitez voir apparaître sur la bannière. Vous pouvez utiliser des variables pour personnaliser le message pour le lecteur.
Bouton primaire	Utilisez cette option pour afficher un bouton avec un lien menant vers un contenu différent de votre bannière. Affiche les champs **Titre du bouton** et **Lien de bouton**.
Titre du bouton	Texte décrivant le bouton ou invitant l'utilisateur à cliquer. S'affiche uniquement lorsque le **bouton primaire** passe au vert.
Lien de bouton	Un lien qui donne accès au contenu après avoir sélectionné le bouton. S'affiche uniquement lorsque le **bouton primaire** passe au vert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ) pour afficher une liste de contenu du lien. Cette liste correspond au contenu que vous pouvez sélectionner à l'aide de la flèche vers le bas (). Vous pouvez également sélectionner l'icône Afficher l'aperçu de cet enregistrement ( ) pour afficher l'enregistrement de contenu du lien.
Image d'arrière-plan Cliquer pour ajouter une image	Lien permettant d'ajouter une image d'arrière-plan à votre bannière. La taille suivante est recommandée pour les bannières : ○ Bannière de la page d'accueil : 1 440 x 400 px ○ Page de rubrique : 1 258 x 300 px

7. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer l'enregistrement et rester dans l'onglet **Conception** .
8. Vous pouvez également sélectionner **Enregistrer et continuer** à enregistrer l'enregistrement et passer à l'onglet **Publier** .
   Pour plus d'informations sur la publication de votre contenu, consultez Créer un plan de publication pour votre contenu.

Pour changer de langue ou traduire votre contenu, sélectionnez le menu déroulant Paramètres de **langue** en haut à droite.

Pour changer de langue et afficher les champs du formulaire dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Changer la langue** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_language_switching est activée. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Pour demander la traduction de votre contenu dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Traduire le contenu** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

lorsque la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration est activée. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Content Publishing et Configurer Infrastructure de localisation pour Publication de contenu.

Gouvernance du contenu

Lorsque le contenu du portail est demandé à partir de , l'onglet de liste connexe Éléments de demande de Gouvernance du contenu**contenu** s'affiche. Sélectionnez l'élément de demande de contenu pour afficher les informations relatives à la demande. Pour plus d'informations, consultez Modifier un élément de demande de contenu.

Lorsque **l'élément de demande de contenu** affiche l'état **Travail en cours**, le bouton **Envoyer pour révision** s'affiche.

Le contenu est envoyé à la personne **Ouvert par** ou au demandeur de contenu pour révision.

Remarque :
Pour modifier le contenu après une révision, l'état de l'élément de demande de contenu doit être changé **en Travail en cours**.

Créer un contenu de texte enrichi

À l'aide de la bibliothèque de contenu, vous pouvez créer du contenu en texte enrichi, ce qui vous permet de formater votre texte de manière créative et accrocheuse.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Le texte enrichi peut être créé à l'aide d'un contenu de bloc réutilisable. Pour plus d'informations, consultez Ajout ou modification de contenu de bloc.

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Portail** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez **Texte enrichi** sous la section **Choisir un format de contenu**.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Conception

Champ	Description
Nom du contenu	Nom qui décrit le contenu que vous créez ou modifiez.
Ordre	Lorsque plusieurs éléments de contenu apparaissent sous forme de carrousel, vous pouvez définir l'ordre dans lequel ils apparaissent. Saisissez un chiffre définissant l'ordre d'affichage du contenu sur le portail de services ou dans Centre des employés. Plus le chiffre attribué est petit, plus l'image s'affiche en début de carrousel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : utilisez des incréments de 100 lors de la détermination de l'ordre. Cette méthode facilite les modifications. Par exemple, si vous avez utilisé une numérotation de type 1, 2, 3, 4, 5 pour vos liens, mais que vous souhaitez insérer du nouveau contenu après le lien 2, vous devrez changer le numéro des liens 3, 4 et 5. En revanche, si vous utilisez une numérotation de type 100, 200 et 300 et que vous souhaitez placer du contenu entre 100 à 200, vous pouvez choisir n'importe quel nombre entre 101 et 199.
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Utiliser un contenu de bloc	Vous pouvez créer du texte enrichi ou utiliser un contenu de bloc pour le contenu du portail. Sélectionnez le commutateur de basculement pour afficher le champ Contenu de bloc.
Contenu de bloc	Le contenu de bloc que vous souhaitez afficher dans Centre des employés. S'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez le commutateur **Utiliser un contenu de bloc**. Sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ) pour afficher une liste de contenu du lien.
Table de référence de l'utilisateur	Détermine les variables que vous pouvez utiliser pour personnaliser le texte pour le champ **Texte enrichi**. S'affiche lorsque la case **Utiliser un contenu de bloc** est désactivée. Sélectionnez **Profil RH** pour sélectionner les variables de la table sn_hr_core_profile. **Remarque :** Lorsque le module d'extension Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) est activé, seul le **profil RH** apparaît. Sélectionnez **Utilisateur** pour sélectionner les variables de la table sys_user.
Colonne d'utilisateur	Avec la table Profil RH [sn_hr_core_profile], permet de filtrer les utilisateurs lors de l'évaluation d'une condition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	S'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez le **Profil RH** à partir du champ **Table de référence de l'utilisateur**.
Texte enrichi	Message que vous souhaitez faire figurer comme contenu de portail. Utilisez les outils d'édition pour mettre en forme votre texte. **Remarque :** Lors de la traduction de texte enrichi, l'assainisseur HTML peut supprimer le formatage HTML pour se protéger contre les problèmes de sécurité. Pour plus d'informations, voir Assainisseur HTML.

7. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer l'enregistrement et rester dans l'onglet **Conception** .
8. Vous pouvez également sélectionner **Enregistrer et continuer** à enregistrer l'enregistrement et passer à l'onglet **Publier** .
   Pour plus d'informations sur la publication de votre contenu, consultez Créer un plan de publication pour votre contenu.

Pour changer de langue ou traduire votre contenu, sélectionnez le menu déroulant Paramètres de **langue** en haut à droite.

Pour changer de langue et afficher les champs du formulaire dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Changer la langue** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_language_switching est activée. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Pour demander la traduction de votre contenu dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Traduire le contenu** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration est activée. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Gouvernance du contenu

Lorsque le contenu du portail est demandé à partir de , l'onglet de liste connexe Éléments de demande de Gouvernance du contenu**contenu** s'affiche. Sélectionnez l'élément de demande de contenu pour afficher les informations relatives à la demande. Pour plus d'informations, consultez Modifier un élément de demande de contenu.

Lorsque **l'élément de demande de contenu** affiche l'état **Travail en cours**, le bouton **Envoyer pour révision** s'affiche.

Le contenu est envoyé à la personne **Ouvert par** ou au demandeur de contenu pour révision.

Remarque :
Pour modifier le contenu après une révision, l'état de l'élément de demande de contenu doit être changé **en Travail en cours**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un contenu de calendrier

Ajoutez un calendrier au portail des employés pour fournir aux employés un moyen rapide de visualiser les événements à venir de l'entreprise, tels que les congés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Les dates de calendrier sont configurées dans le ServiceNow AI Platform fichier . Pour plus d'informations, consultez Holidays .

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu** > **Créer**.
2. Sélectionnez **Portail** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
3. Sélectionnez **Calendrier** sous la section **Choisir un format de contenu**.
4. Sélectionnez **Continuer**.
5. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Conception

Champ	Description
Titre	Nom qui décrit le contenu que vous créez ou modifiez.
Type de contenu	Type de contenu que vous créez ou modifiez. Sélectionnez **Calendrier**.
Ordre	Lorsque plusieurs éléments de contenu apparaissent sous forme de carrousel, vous pouvez définir l'ordre dans lequel ils apparaissent. Saisissez un chiffre définissant l'ordre d'affichage du contenu sur le portail de services ou dans Centre des employés. Plus le chiffre attribué est petit, plus l'image s'affiche en début de carrousel. **Remarque :** utilisez des incréments de 100 lors de la détermination de l'ordre. Cette méthode facilite les modifications. Par exemple, si vous avez utilisé une numérotation de type 1, 2, 3, 4, 5 pour vos liens, mais que vous souhaitez insérer du nouveau contenu après le lien 2, vous devrez changer le numéro des liens 3, 4 et 5. En revanche, si vous utilisez une numérotation de type 100, 200 et 300 et que vous souhaitez placer du contenu entre 100 à 200, vous pouvez choisir n'importe quel nombre entre 101 et 199.
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Calendrier	Le calendrier que vous souhaitez faire apparaître dans Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ) pour afficher une liste de contenu du lien.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe **Contenu de calendrier** s'affiche. Pour plus d'informations sur la publication de votre contenu, consultez Planifier la livraison de contenu.
7. Vous pouvez également sélectionner **Envoyer** pour sauvegarder l'enregistrement et revenir à la liste de contenu.

Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu

Utilisez Lier le contenu pour créer des liens URL ou vidéo. Vous pouvez utiliser ces liens dans Centre des employés, dans une campagne ou dans Communities (lorsque Communities est installé).

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Composants réutilisables** > **Lier le contenu**.
2. Cliquez sur Nouveau ou sur le contenu de lien existant.
   Pour en savoir plus sur les champs et la description, consultez Formulaire Contenu de lien.
3. Cliquez sur **Envoyer**, **Mettre à jour** ou **Enregistrer**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer**, l'onglet **Contenu du portail** s'affiche. Pour associer le contenu du portail à votre lien, vous devez d'abord créer du contenu du portail et l'associer via le champ **Lien** du formulaire **Contenu du portail**. Pour plus d'informations, consultez Créer un contenu de calendrier.

Que faire ensuite
Utilisez la bibliothèque de contenu pour créer du contenu qui inclut le lien et le publier sur le portail ou l'application mobile :

- Créer un contenu d'URL
- Créer un contenu de lien basé sur une image
- Créez des médias personnalisés avec un contenu de style
- Contenu mobile

Remarque :
L'option permettant d'ouvrir des liens dans un nouvel onglet n'est prise en charge que dans Portail de services. Dans l'application mobile et l'espace de travail, les liens s'ouvriront dans la fenêtre actuelle, quel que soit le **lien de chargement configuré** .

Ajout ou modification de contenu de bloc

Créez un contenu de bloc en tant qu'informations réutilisables que vous pouvez insérer dans des campagnes, des notifications, des annonces à texte enrichi ou des publications de la communauté (lorsque Communities est installée).

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Composants réutilisables** > **Contenu de bloc**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un enregistrement existant du contenu de bloc.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et la description, consultez Formulaire Contenu de bloc.
4. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer**, le formulaire **Contenu de bloc** reste affiché et le bouton **Traduire le contenu** apparaît en haut de la page.

   Remarque :
   Le contenu de bloc personnalisé ne peut pas être utilisé pour les types de contenu de notification, de communauté ou de tâches.

5. Pour que votre contenu soit traduit dans une langue différente, sélectionnez **Traduire le contenu** pour lancer le workflow de traduction que votre entreprise a configuré.
6. Sélectionnez la langue dans laquelle vous souhaitez que votre contenu soit traduit à partir du modal qui s'affiche.
   Pour en savoir plus sur les traductions, consultez Configurer Infrastructure de localisation pour Publication de contenu.

Contenu de la notification

Créez des notifications par e-mail, Push et SMS pour envoyer des messages directement à vos employés. Les messages peuvent également être envoyés dans le cadre d'une campagne.

Mise en route

Pour envoyer des notifications par e-mail, push ou SMS, effectuez les tâches suivantes :

- Activez le module d'extension Notification [com.snc.notify] : Activate Notify
- Assurez-vous que les propriétés système suivantes sont configurées :

Propriétés système du contenu de la notification

Propriété système	Description
sn_ca.sms_notification.max_événements	Détermine le nombre maximal d'événements de campagne à mettre en file d'attente par exécution de tâche pour SMS. La valeur par défaut est 50.
sn_ca.sms_notification.max_users_per_event	Détermine le nombre maximal d'utilisateurs à ajouter par événement de campagne pour les SMS. La valeur par défaut est 1 000.
sn_cd.sms_notification.max_recipients	Détermine le nombre maximal d'utilisateurs à ajouter par notification de remise de contenu pour SMS. La valeur par défaut est 50 000.
sn_cd.sms_notification.max_users_per_event	Détermine le nombre maximal d'utilisateurs à ajouter pour un événement de livraison de contenu pour SMS. La valeur par défaut est 1 000.
glide.notify.sms.max_concaténation	Notification prend en charge le concept de concaténation par SMS. Un seul SMS ne peut pas dépasser 160 caractères de texte simple ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété système	Description
	70 caractères dans le cas des messages SMS Unicode. Il est possible d'associer jusqu'à 10 SMS entre eux lorsque la longueur maximale est atteinte. Cette propriété configure le nombre maximal de messages SMS constituant un grand message SMS. Si le corps du message dépasse la longueur autorisée, le texte est tronqué et un message s'affiche. **Remarque :** Les frais s'entendent par SMS, ce qui signifie qu'un SMS de 1 600 caractères est 10 fois plus cher qu'un SMS de 160 caractères. En outre, tous les opérateurs ne prennent pas en charge la concaténation des SMS.

- Configurez les notifications pour recourir à un fournisseur de services SMS ou configurez un compte Twilio. Consultez Configurer Notification avec Twilio .
- Créez du contenu de notification. Voir Créer un contenu de notification par e-mail, SMS ou push.
- Associez du contenu SMS à une campagne (Expériences de contenu). Voir Créer une campagne.
- Contenu de calendrier (Expériences de contenu). Consultez Créer une campagne, Créer du contenu pour une campagne, Créer des campagnes groupées/étapes de campagne ou Planifier la livraison de contenu.
- Exécutez des tâches planifiées :
  - Expériences de contenu : envoyer des notifications par SMS : se charge d'envoyer des notifications par SMS pour les campagnes. S'exécute toutes les heures par défaut.
  - Expériences de contenu : mettre à jour l'audience de la campagne : réévalue l'audience d'une campagne et supprime les employés qui ne satisfont plus aux critères.

    Ajoute des utilisateurs qui correspondent aux critères définis pour la campagne. Les utilisateurs s'affichent dans la liste connexe des cibles de campagne.
  - Expériences de contenu : ajouter le contenu d'une campagne extérieure au portail : crée sn_ca_campaign_item_user_records pour les e-mails envoyés. N'envoie pas l'e-mail.
  - Content Publishing : envoyer des notifications par SMS : se charge d'envoyer des notifications par SMS pour la livraison de contenu. S'exécute toutes les heures par défaut.

Pour plus d'informations, consultez : Notifications par e-mail et par SMS , Notification et Numéros et groupes de numéros .

Créer un contenu de notification par e-mail, SMS ou push

Utilisez Contenu de la notification pour envoyer une communication groupée directement à vos employés par e-mail, SMS, ou push sur leurs équipements mobiles. Les notifications peuvent être utilisées pour diriger les utilisateurs vers le portail pour leur fournir des informations détaillées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Notification** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez **E-mail** ou **Push** sous **Choisir un format de contenu**.
5. Remplissez le formulaire de nouveau contenu de la notification :

Contenu de la notification

Champ	Descriptions
Titre	Un titre descriptif de la notification. Le titre n'est pas l'objet de la notification, bien que titre et objet puissent être identiques.
Si vous sélectionnez le type de contenu **d'e-mail** , fournissez les informations suivantes : **Remarque :** Vous configurerez les destinataires dans le cadre d'un plan de publication ou d'une campagne. L'e-mail sera adressé individuellement au premier utilisateur répertorié, tandis que les utilisateurs restants seront copiés en Cci (CCI).	
De	L'adresse e-mail de la personne ou de l'organisation dont vous souhaitez que la notification provienne. Utilisez le format admin@example.com. **Remarque :** Le système ne prend pas en charge les entrées de type chaîne, telles que Administrateur<admin@example.com>.
Répondre à	L'adresse e-mail qui peut recevoir une réponse lorsque vous souhaitez que votre audience puisse répondre à la notification. Utilisez le format admin@example.com. **Remarque :** Le système ne prend pas en charge les entrées de type chaîne, telles que Administrateur<admin@example.com>.
Objet	L'objet de la notification, semblable à la ligne d'objet d'un e-mail.
Utiliser un contenu de bloc	Vous pouvez sélectionner un contenu de bloc réutilisable pour votre message de notification. Pour plus d'informations, voir Ajout ou modification de contenu de bloc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Descriptions
Contenu de bloc	Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** pour sélectionner le contenu de bloc que vous souhaitez utiliser comme message de notification. S'affiche uniquement lorsque vous cochez la case **Utiliser un contenu de bloc**.
Actif	Indique que la notification est active et peut être utilisée. **Remarque :** Pour pouvoir le publier, votre contenu doit être actif.
Corps	Le corps ou le message de la notification. Lorsque vous insérez une image, utilisez 1 440 x 600 pixels (px) et une taille de fichier de 100 à 500 kilooctets (Ko). Une taille de fichier de 100 Ko est optimale. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le type de contenu est E-mail. **Remarque :** optimisez votre image. Cela améliore les performances sur le portail de services. En outre, utilisez des fichiers SVG pour une qualité optimale.
Si vous sélectionnez le type de contenu **Push** , fournissez les informations suivantes :	
Description	Le message que vous souhaitez envoyer via push. Vous êtes limité à 1 600 caractères.

6. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications et revenir à la liste Contenu de la notification.
   Accédez à Contenu de calendrier pour définir l'audience, la date et l'heure à laquelle le contenu est disponible. Pour en savoir plus, voir Planifier la livraison de contenu. Sinon, accédez à Gérer le contenu pour ajouter votre contenu à une campagne groupée. Pour en savoir plus, consultez Créer des campagnes groupées/étapes de campagne.

   Pour demander la traduction de votre contenu dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Traduire le contenu** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration est activée. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

   Remarque :
   l'intégration à Infrastructure de localisation n'est pas disponible pour le contenu Push ou SMS.

Contenu mobile

Créez différents types de contenus que vos employés peuvent consulter sur leurs équipements mobiles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un contenu de bannière mobile

Créez un contenu de bannière que vos employés peuvent consulter sur leurs équipements mobiles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Définir le lien : Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Mobile** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez **Bannière mobile** sous la section **Choisir un format de contenu**.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Contenu mobile**.

Contenu mobile

Champ	Description
Titre	Titre de la bannière mobile.
Type de contenu	Type de contenu que vous créez ou modifiez. Sélectionnez **Bannière mobile**.
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Image	Image à afficher pour la bannière mobile.
Lien	Lien à utiliser avec la bannière mobile. Le lien s'affiche lorsque l'utilisateur appuie n'importe où sur la bannière.
Texte d'en-tête	Texte qui s’affiche dans l’en-tête de la bannière (80 caractères au maximum).
Texte	Texte qui s'affiche dans le corps de la bannière.
Ordre	Lorsque plusieurs éléments de contenu apparaissent sous forme de carrousel, vous pouvez définir l'ordre dans lequel ils apparaissent. Saisissez un chiffre définissant l'ordre d'affichage du contenu sur le portail de services ou dans Centre des employés. Plus le chiffre attribué est petit, plus l'image s'affiche en début de carrousel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : utilisez des incréments de 100 lors de la détermination de l'ordre. Cette méthode facilite les modifications. Par exemple, si vous avez utilisé une numérotation de type 1, 2, 3, 4, 5 pour vos liens, mais que vous souhaitez insérer du nouveau contenu après le lien 2, vous devrez changer le numéro des liens 3, 4 et 5. En revanche, si vous utilisez une numérotation de type 100, 200 et 300 et que vous souhaitez placer du contenu entre 100 à 200, vous pouvez choisir n'importe quel nombre entre 101 et 199.

7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe **Contenu de calendrier** s'affiche.
8. Vous pouvez également sélectionner **Envoyer** pour sauvegarder l'enregistrement et revenir à la liste de contenu.

Que faire ensuite

Mettez le contenu à la disposition des utilisateurs : Planifier la livraison de contenu.

Vous pouvez également créer une configuration de publication plus robuste à l'aide de Création de campagnes

Créer un contenu de carte texte mobile

Créez un contenu de carte texte que vos employés peuvent consulter sur leurs équipements mobiles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Définir le lien : Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Mobile** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez **Carte texte mobile** sous la section **Choisir un format de contenu**.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Contenu mobile**.

Contenu mobile

Champ	Description
Titre	Titre de la carte texte mobile.
Type de contenu	Type de contenu que vous créez ou modifiez. Sélectionnez **Carte texte mobile**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Lien	Lien à utiliser avec la carte texte mobile. Le lien s'affiche lorsque l'utilisateur appuie n'importe où sur la carte texte.
Texte d'en-tête	Texte qui s'affiche dans l'en-tête de la carte texte (80 caractères maximum).
Ordre	Lorsque plusieurs éléments de contenu apparaissent sous forme de carrousel, vous pouvez définir l'ordre dans lequel ils apparaissent. Saisissez un chiffre définissant l'ordre d'affichage du contenu sur le portail de services ou dans Centre des employés. Plus le chiffre attribué est petit, plus l'image s'affiche en début de carrousel. **Remarque :** utilisez des incréments de 100 lors de la détermination de l'ordre. Cette méthode facilite les modifications. Par exemple, si vous avez utilisé une numérotation de type 1, 2, 3, 4, 5 pour vos liens, mais que vous souhaitez insérer du nouveau contenu après le lien 2, vous devrez changer le numéro des liens 3, 4 et 5. En revanche, si vous utilisez une numérotation de type 100, 200 et 300 et que vous souhaitez placer du contenu entre 100 à 200, vous pouvez choisir n'importe quel nombre entre 101 et 199.
Style	Style de la carte texte mobile : ○ Léger ○ Foncé

7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe **Contenu de calendrier** s'affiche.
8. Vous pouvez également sélectionner **Envoyer** pour sauvegarder l'enregistrement et revenir à la liste de contenu.

Que faire ensuite

Mettez le contenu à la disposition des utilisateurs : Planifier la livraison de contenu.

Vous pouvez également créer une configuration de publication plus robuste à l'aide de Création de campagnes

Créer ou modifier un contenu de vidéo mobile

Créez un contenu de vidéo que vos employés peuvent consulter sur leurs équipements mobiles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir le lien : Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Mobile** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez **Vidéo mobile** sous la section **Choisir un format de contenu**.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Contenu mobile**.

Contenu mobile

Champ	Description
Titre	Titre de la carte texte mobile.
Type de contenu	Type de contenu que vous créez ou modifiez. Sélectionnez **Vidéo mobile**.
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Lien	Lien à utiliser avec la vidéo mobile. Le lien s'affiche lorsque l'utilisateur appuie sur la zone située en dessous de la vidéo.
Lien vidéo	Vidéo à afficher pour la vidéo mobile. **Remarque :** seuls les liens YouTube et Vimeo sont pris en charge.
Texte d'en-tête	Texte qui s’affiche dans l’en-tête de la vidéo mobile (80 caractères au maximum).
Texte	Texte à afficher pour la vidéo mobile.
Ordre	Lorsque plusieurs éléments de contenu apparaissent sous forme de carrousel, vous pouvez définir l'ordre dans lequel ils apparaissent. Saisissez un chiffre définissant l'ordre d'affichage du contenu sur le portail de services ou dans Centre des employés. Plus le chiffre attribué est petit, plus l'image s'affiche en début de carrousel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : utilisez des incréments de 100 lors de la détermination de l'ordre. Cette méthode facilite les modifications. Par exemple, si vous avez utilisé une numérotation de type 1, 2, 3, 4, 5 pour vos liens, mais que vous souhaitez insérer du nouveau contenu après le lien 2, vous devrez changer le numéro des liens 3, 4 et 5. En revanche, si vous utilisez une numérotation de type 100, 200 et 300 et que vous souhaitez placer du contenu entre 100 à 200, vous pouvez choisir n'importe quel nombre entre 101 et 199.

7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe **Contenu de calendrier** s'affiche.
8. Vous pouvez également sélectionner **Envoyer** pour sauvegarder l'enregistrement et revenir à la liste de contenu.

Que faire ensuite

Mettez le contenu à la disposition des utilisateurs : Planifier la livraison de contenu.

Vous pouvez également créer une configuration de publication plus robuste à l'aide de Création de campagnes

Contenu des tâches

Vous pouvez affecter des tâches à vos employés pour les inviter à réaliser des actions.

Vous pouvez créer les types de contenus d'actions à faire suivants :

- Bouton Terminé
- Signature électronique
- Lire la vidéo
- Voir le lien

Pour en savoir plus sur la création de contenu d'actions à faire, consultez Formulaire Contenu des actions à faire.

Vous pouvez également créer du contenu d'actions à faire pour l'afficher dans une bannière ou du contenu de style. Pour en savoir plus, consultez Créer du contenu d'actions à faire.

Créer du contenu d'actions à faire

Utilisez Publication de contenu pour créer des liens entre une bannière ou des éléments de contenu de style et des éléments de contenu d'actions à faire.

Les deux façons de fournir des liens d'actions à faire sont les suivantes :

- Contenu planifié (Publication de contenu)
- Campagnes (Expériences de contenu)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créez des liens d'actions à faire vers votre bannière ou vos éléments de contenu de style pour en faciliter l'accès. Les liens d'actions à faire placés dans une bannière ou un contenu de style augmentent la visibilité des actions à faire hautement prioritaires de façon significative.

Processus pour Publication de contenu

Pour créer des liens de tâches à faire pour une bannière ou un contenu de style, suivez les instructions suivantes :

- Création de contenu d'actions à faire : pour en savoir plus, consultez Créer du contenu d'actions à faire.
- Créez un lien de contenu renvoyant à votre contenu d'actions à faire. Pour en savoir plus, consultez Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu.

  Remarque :
  Sélectionnez **À faire** dans le champ **Type**. Puis, sélectionnez le contenu d'actions à faire que vous avez créé précédemment à partir de la liste **Contenu des actions à faire**.

  .
- Créez du contenu du portail renvoyant à votre lien de contenu.
- Planifiez votre contenu à l'aide de Publication de contenu.
  - Planifiez le contenu du portail (bannière ou contenu de style).

    Remarque :
    Votre contenu d'actions à faire est automatiquement planifié lorsque vous planifiez le contenu de votre portail (bannière ou contenu de style).

  - Le contenu planifié d'actions à faire s'affiche dans le champ **Contenus planifiés des actions à faire** une fois que vous avez sélectionné **Enregistrer**. Votre contenu d'actions à faire concorde également sur la planification du contenu de votre portail.
  - Le contenu des actions à faire est planifié séparément et automatiquement lorsque le lien de contenu est planifié.
  - Pour en savoir plus, consultez Planifier la livraison de contenu.
  - La fonctionnalité Content Publishing : créer des contenus planifiés des actions à faire doit être exécutée avant que le contenu ne soit disponible.

Processus pour Expériences de contenu (campagnes)

Pour créer des liens d'actions à faire pour une bannière ou un contenu de style dans une campagne, vous devez d'abord disposer d'une campagne avec des étapes et du contenu. Pour en savoir plus, consultez Création de campagnes. Suivez les mêmes étapes que dans Publication de contenu, mais au lieu de planifier votre contenu, ajoutez-le à une étape de la campagne.

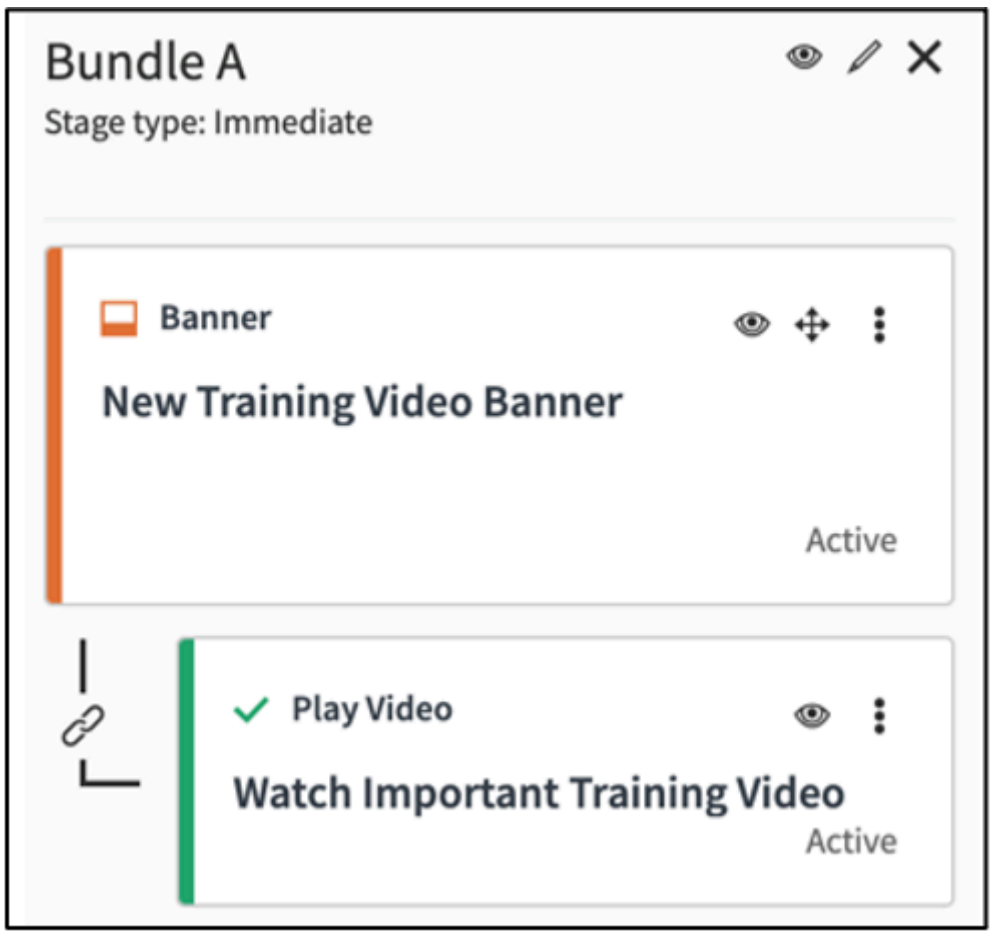
- Créez du contenu d'actions à faire.
- Créez un lien de contenu renvoyant à votre lien de contenu d'actions à faire.
- Créez du contenu du portail renvoyant à votre lien de contenu.
- Ajoutez le contenu de votre portail à une étape/un groupe en tant qu'activité dans votre campagne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez utiliser les listes et les formulaires hérités ou l'interface utilisateur du générateur de campagne pour ajouter du contenu à votre portail.
- Pour en savoir plus, voir Créer une campagne.

- Si vous utilisez l'interface utilisateur du générateur de campagne, la bannière s'affiche pour lier le contenu.



- Utilisez l'aperçu du portail pour afficher votre contenu. Pour plus de détails, voir Aperçu de la campagne.
- Après avoir vérifié votre contenu, publiez-le.

Remarque :
Vous ne pouvez pas supprimer le contenu du lien sans supprimer le contenu de la bannière (parent). Vous ne pouvez pas non plus déplacer le contenu du lien vers une autre étape (ensemble) sans déplacer le contenu de la bannière (parent).

Créer du contenu d'actions à faire

Vous pouvez affecter des tâches à vos employés pour les inviter à réaliser des actions. Vous pouvez également effectuer la tâche dans le cadre d'une campagne ou déclencher du contenu supplémentaire une fois qu'une tâche est terminée. Les actions à faire peuvent également être envoyées par e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.campaign_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, une campagne d'inscription ouverte à des avantages peut comporter des tâches apparaissant comme des actions à faire. Ces tâches incitent les employés à adhérer à des services de santé.

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Actions à faire** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez le bouton **Terminé**, **Signature électronique**, **Lire la vidéo** ou **Voir le lien**.
5. Remplissez le formulaire.
   Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez Formulaire Contenu des actions à faire.
6. Sélectionnez **Soumettre** ou **Enregistrer**.
   La liste connexe Contenu de calendrier s'affiche. Pour en savoir plus sur la planification de votre contenu, consultez Planifier la livraison de contenu.

   Si vous souhaitez que votre contenu des actions à faire ait la forme d'un lien que vous pouvez ajouter à une bannière ou à un contenu de style, consultez Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu.

   Pour demander la traduction de votre contenu dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Traduire le contenu** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration est activée. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Contenu de l'enquête rapide

Vous pouvez créer et envoyer des enquêtes rapides à vos employés afin de recevoir des commentaires.

Créer du contenu pour une enquête rapide

Créez des enquêtes rapides qui peuvent être transmises à vos employés pour obtenir des commentaires, entraîner l'action et mesurer l'impact.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lp.creator, sn_cd.content_manager, sn_ca.campaign_manager

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Rapide** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez **Enquête rapide** sous la section **Choisir un format de contenu**.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Contenu de l'enquête

Champ	Description
Titre	Nom approprié pour le contenu rapide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Thème	Thème auquel vous souhaitez associer le contenu rapide. **Remarque :** Seuls les thèmes de type Groupe rapide peuvent être sélectionnés dans le contenu rapide.
Actifs	Option pour indiquer que le contenu rapide est actif et peut être utilisé.

7. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
8. Dans la liste connexe **Questions** :
   - Pour ajouter une question au contenu, cliquez sur **Nouveau**. Pour en savoir plus, consultez Créer une question rapide.
   - Pour ajouter une question à partir de la banque de questions, cliquez sur **À partir de la banque de questions**.

Ajoutez du contenu (de type Contenu rapide) à une campagne dans Expériences de contenu ou planifiez du contenu dans Publication de contenu. Pour plus d'informations, consultez Publication de contenu.

Créer une question rapide

Créez une question dans une enquête rapide ou ajoutez une question à la banque de questions rapide.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lp.creator

Procédure

1. Accédez à la **Postes d'écoute** > **Banque de questions rapides**.
2. Dans la liste connexe **Questions**, cliquez sur **Nouveau**.

   Remarque :
   Vous pouvez également ouvrir une enquête rapide et y ajouter directement des questions en cliquant sur **Nouveau**.

3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de questions d'enquête rapide

Champ	Description
Nom	Nom de la question.
Question	Description de la question.
Type	Nom de l'enquête rapide.
Option d'évaluation	Format dans lequel l'évaluation est fournie pour les questions posées dans le cadre d'une enquête rapide. Par exemple, Étoile ou Numéro.
Description	Description qui s'affiche lorsque l'utilisateur pointe sur une question de l'enquête rapide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

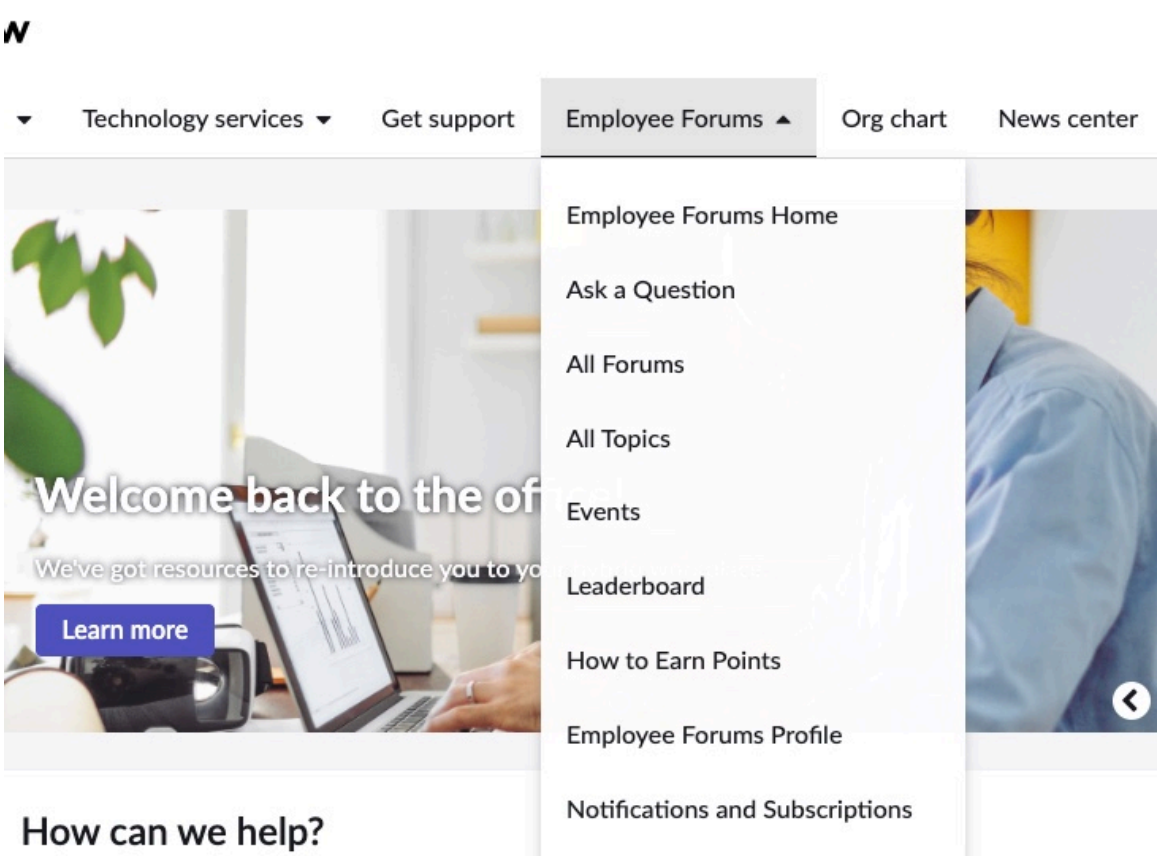
Champ	Description
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez placer la question dans l'enquête. Par exemple, une question moins bien classée est placée en premier dans l'enquête.
Autoriser une information supplémentaire	Option pour fournir une zone de texte dans l'enquête afin que l'utilisateur saisisse plus de détails.
Actifs	Option pour indiquer que la question est utilisée pour les évaluations et les calculs de mesures.
Obligatoire	Option pour indiquer que la question est obligatoire et que le destinataire de l'enquête doit y répondre.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Forums des employés

Les forums des employés proposent des fonctionnalités de communautés sur le portail pour aider les employés à se connecter, à s'engager Centre des employés – Pro et à collaborer avec d'autres employés. Utilisez les forums des employés pour communiquer des renseignements commerciaux, encourager l'implication des employés, solliciter des idées et du feedback et donner la parole à vos employés.

Les forums des employés améliorent le libre-service employé en fournissant un accès aux communautés via un élément de menu prêt à l'emploi, qui dirige les utilisateurs vers la communauté où ils peuvent publier, afficher et s'abonner à des rubriques.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les forums des employés s'intègrent aux campagnes et à la publication de contenu pour que :

- Les gestionnaires de contenu peuvent créer et planifier du contenu pour un forum ou une rubrique à partir de Publication de contenu.
- Les gestionnaires de campagnes peuvent créer des campagnes qui incluent du contenu de forum. Le contenu de Community ou des forums peut inclure des billets de blog, des événements, des vidéos ou des liens vers des publications ou d'autres contenus.

Avant que les gestionnaires de contenu puissent utiliser les forums des employés, un administrateur doit d'abord configurer les communautés, y compris les forums et les rubriques. Ces fonctionnalités servent de destinations de publication pour les gestionnaires qui créent du contenu via Publication de contenu. Pour plus d'informations sur les communautés, voir Communautés .

Ajout ou modification de contenu aux forums

Fournissez du contenu à vos employés par le biais de forums d'employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création de contenu du forum et sa publication sur une communauté ou un forum exigent également les critères suivants :

- Un forum pour publier le contenu de la communauté. Pour plus d'informations sur la création de forums, voir Configurer les forums de la communauté .
- La tâche planifiée Publication de contenu : publier sur les forums s'exécute par défaut toutes les heures pour traiter les publications. Pour plus d'informations sur les travaux planifiés, reportez-vous à la section Composants installés avec Content Publishing.

Remarque :
Le module d'extension Communautés (com.sn_communities) doit être activé pour utiliser cette fonctionnalité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu** > **Communauté**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Contenu de la communauté

Champ	Description
Titre	Titre ou nom qui identifie la publication sur la communauté.
Type de contenu	Classification de la publication sur la communauté. Champs utilisés pour définir le changement de publication en fonction de la sélection de type de contenu. ○ Blog de la communauté ○ Événement de la communauté

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Vidéo de la communauté ○ Liste de publications sur forum (listes de publications d'un forum spécifique) **Remarque :** Pour plus d'informations sur les types de contenu communautaire, consultez Types de contenu communautaire .
Actif	Indique que la publication de la communauté est active et disponible.

Les champs changent en fonction du type de contenu que vous sélectionnez.

Blog de la communauté

Champs Blog de la communauté

Champ	Description
Utiliser un contenu de bloc	Indique que vous utilisez du contenu de bloc et non du texte enrichi. Pour en savoir plus sur la création de contenu de bloc, consultez Ajout ou modification de contenu de bloc.
Contenu de bloc	S'affiche lorsque vous cochez la case **Utiliser un contenu de bloc**. Cliquez pour accéder au contenu de bloc existant ou pour créer du contenu pour votre blog de communauté.
Description	S'affiche lorsque vous décochez la case **Utiliser un contenu de bloc**. Saisissez le texte enrichi pour votre blog de communauté.

Événement de la communauté : si vous sélectionnez **Événement virtuel**, les champs sont différents.

Champs Événement de la communauté

Champ	Description
Afficher la liste des participants	Indique que les participants peuvent consulter une liste d'autres participants.
Limite de participants	Détermine le nombre maximum de participants qui peuvent assister à l'événement.
Événement virtuel	Indique que cet événement est en ligne. Une fois vérifiés, les champs URL de l'événement, Heure de début et Heure de fin s'affichent.
URL d'événement	Le lien URL vers la réunion virtuelle.
Heure de début	La date et l'heure du début de l'événement virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Heure de fin	La date et l'heure de fin de l'événement virtuel.
Nom de l'emplacement	Le nom ou la description de l'emplacement de l'événement.
Rue	L'adresse et la rue de l'emplacement de l'événement.
Ville	La ville de l'emplacement de l'événement.
Code postal	Le code postal de l'emplacement de l'événement.
Fuseau horaire	Le fuseau horaire de l'emplacement de l'événement. Utilisé pour déterminer la planification de l'événement et le rappel.
Rappel de l'événement	Indique quand vous voulez définir un rappel d'événement.
État / Province	L'état ou la province de l'emplacement de l'événement.
Pays	Le pays de l'emplacement de l'événement.
Description	Une description de l'événement.

Vidéo de la communauté

Champs Vidéo de la communauté

Champ	Description
Vidéo	Lien vers la vidéo que vous souhaitez publier sur votre communauté ou sur l'Centre des employés ou utiliser dans le cadre d'une campagne. Les vidéos s'affichent sous la forme d'URL Web qui redirigent vers les sites vidéo populaires. Les hôtes de liaison vidéo pris en charge sont les suivants : ○ dailymotion.com ○ facebook.com ○ vimeo.com ○ youtube.com Pour plus d'informations sur le contenu vidéo, consultez Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu .
Description	Description de la vidéo.

Liste des publications sur les forums

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Liste des publications sur les forums

Champ	Description
Type de liste	Façon dont vous souhaitez que les publications d'un forum s'affichent sur l'Centre des employés. ○ Liste manuelle : vous choisissez l'ordre et les liens de contenu à afficher. ○ Liste dynamique : liste générée automatiquement.
Liens du forum	Détermine les liens de forum que vous souhaitez afficher sur l'Centre des employés. S'affiche lorsque vous sélectionnez **Liste manuelle** dans **Type de liste**. Cliquez sur l'icône **Unlock forum links** et sélectionnez les liens que vous souhaitez afficher. **Remarque :** le premier lien de forum que vous sélectionnez s'affiche en premier sur l'Centre des employés.
Type de liste dynamique	La méthode d'affichage de vos publications dans la liste de forums. ○ Récemment ajouté : les messages les plus récents du forum s'affichent. ○ Plus populaire : publications du forum qui S'affichent lorsque vous sélectionnez **Dynamique** dans **Type de liste**.
Nombre d'éléments de liste	Le nombre de publications de forum que vous souhaitez afficher. Ne s'affiche que lorsque vous sélectionnez **Plus populaire** dans **Type de liste Dynamique**.

Blog de la communauté

3. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications et rester sur le formulaire ou cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications et revenir à la liste Contenu de la communauté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Accédez à Contenu de calendrier pour définir l'audience, la date et l'heure à laquelle le contenu est disponible. Pour plus d'informations, consultez Planifier la livraison de contenu.

  Remarque :
  Si vous modifiez le contenu d'un forum publié, vous devez créer un enregistrement de contenu de calendrier pour publier les mises à jour.

- Sinon, accédez à Contenu de la campagne pour ajouter votre contenu à une campagne groupée. Pour en savoir plus, consultez Créer des campagnes groupées/étapes de campagne.

Gestion des versions de contenu

La gestion des versions de contenu suit les changements apportés aux types de contenu Portail et Enrichi après leur publication, ce qui permet aux responsables d'afficher les versions précédentes du contenu.

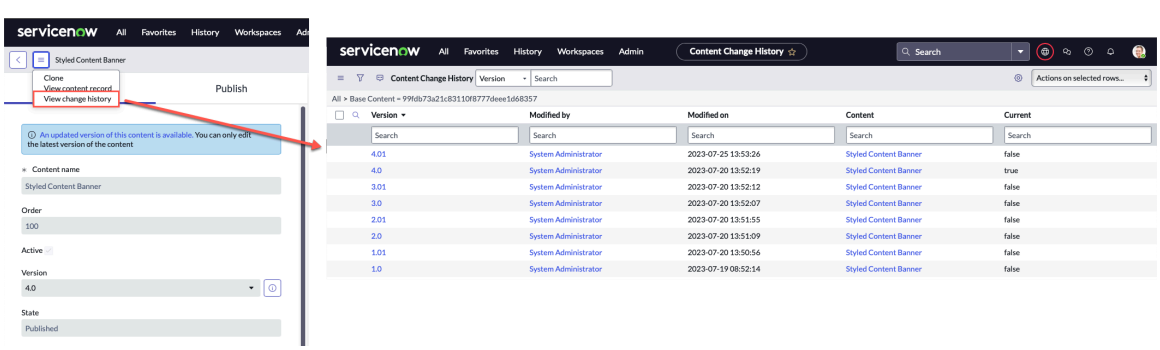
La gestion des versions de contenu suit les changements apportés aux types de contenu suivants après leur publication :

- Bannière
- Calendrier
- Événements
- Lien basé sur une image
- Contenu enrichi
- Texte enrichi
- Contenu de style
- URL
- Vidéo

Pour modifier le contenu une fois publié, vous devez le récupérer, que le système enregistre en tant que nouvelle version à l'état de brouillon. Une fois que vous avez publié la nouvelle version du contenu, le système incrémente le numéro de version de 1.0.

Remarque :
La gestion des versions de contenu doit être activée dans **Publication de contenu** > **Avancés** > **Propriétés**. Pour plus d'informations, voir Propriétés installées avec Content Publishing

La capture d'écran suivante montre un exemple d'historique des modifications, qui permet à l'administrateur de contenu d'afficher le contenu des versions précédentes, d'identifier quand les modifications ont été apportées et par qui.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir des instructions sur la procédure d'extraction du contenu en vue de sa modification, reportez-vous à la section Extraire le contenu publié.

Gestion des versions et traduction de contenu

Lorsque la gestion des versions de contenu est activée, le bouton **Changer de langue** n'apparaît que pour la première version brouillon et le contenu publié.

Les clients qui créent du contenu dans une langue autre que l'anglais doivent utiliser les solutions de contournement suivantes :

- Désactivez la gestion des versions de contenu, puis cliquez sur le bouton **Changer de langue** pour entrer le contenu dans une langue autre que l'anglais.
- Saisissez le contenu en anglais, puis utilisez le bouton **Traduire le contenu** pour lancer le workflow de traduction.

Pour plus d'informations, consultez Prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu.

Extraire le contenu publié

Une fois le portail ou le contenu enrichi publié, vous devez extraire le contenu pour le modifier.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Remarque :
La gestion des versions de contenu doit être activée dans **Publication de contenu** > **Avancés** > **Propriétés**. Pour plus d'informations, voir Propriétés installées avec Content Publishing

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur la gestion des versions de contenu, reportez-vous à la section Gestion des versions de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu** > **Afficher tout**.
2. Sélectionnez le contenu que vous allez modifier.
3. Cliquez sur **Valider**.
   Une nouvelle version du contenu est créée et la valeur du champ **Version** est ajoutée avec .01.
4. Apportez les modifications nécessaires.
5. Cliquez sur **Enregistrerou Enregistrer et continuer**.
   Cette version est enregistrée dans la bibliothèque de contenu sans impact sur la version publiée du contenu.
6. Pour prévisualiser le contenu mis à jour tel qu'il s'afficherait dans le portail, en fonction du plan de publication actuel :
   a. Cliquez sur l'onglet **Publier** .
   b. Cliquez sur le plan de publication pour afficher un aperçu.
   c. Cliquez sur **Aperçu sur le portail**.
      Le Centre des employés s'ouvre dans un nouvel onglet et affiche le contenu mis à jour tel qu'il apparaîtrait une fois publié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Lorsque vous êtes prêt à publier vos mises à jour, cliquez sur **Enregistrer et publier**.
   Cette version remplace la version actuellement publiée. La nouvelle version conserve les mêmes plans de publication que la version précédente.

   La valeur du champ **Version** est incrémentée de 1,0.

Que faire ensuite

Après avoir publié le contenu mis à jour, vous pouvez créer des plans de publication supplémentaires : Créer un plan de publication pour votre contenu

Publication de contenu

Utilisez Publication de contenu pour créer, planifier et fournir le contenu de votre portail à vos employés.

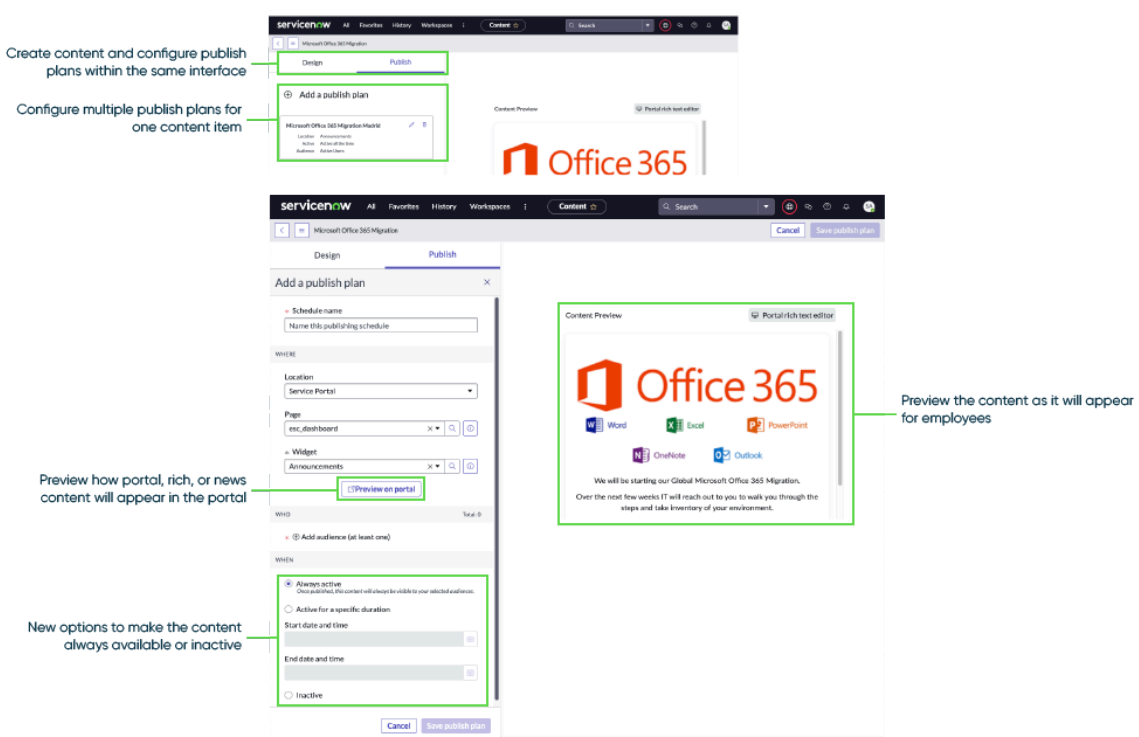
Options de publication

La publication de contenu offre deux options pour publier votre contenu :

Publier des plans via la bibliothèque de contenu

Les plans de publication sont intégrés dans le workflow de la bibliothèque de contenu et offrent des options de configuration robustes, notamment l'emplacement d'affichage du contenu, les personnes qui le verront et la durée de publication. Vous pouvez créer un plan de publication pour le contenu d'actualités, riche ou de portail. Pour tous les autres types de contenu, vous devez utiliser le formulaire Contenu du calendrier.

Remarque :
Pour publier du contenu dans l'espace de travail ou l'espace de travail UIB, vous devez utiliser le formulaire Planifier le contenu, car la bibliothèque de contenu n'offre pas la possibilité de publier dans l'espace de travail ou l'espace de travail UIB.



Formulaire Contenu de calendrier

Configurez la livraison de contenu pour les types de contenu suivants à l'aide du formulaire Planifier le contenu :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Contenu mobile
- Contenu de la notification
- Contenu des tâches
- Contenu de l’enquête rapide
- Forums des employés

Destinations de publication

Lorsque vous configurez un calendrier de contenu ou un plan de publication, vous devez définir la destination de publication via trois champs : Emplacement, Page et Widget.

Emplacement

Pour la plupart des types de contenu, **Portail de services** est la seule option. Certains types de contenu, tels que les articles d’actualité, vous permettent de spécifier un plan de publication pour l’application Now Mobile. Pour en savoir plus, reportez-vous à Publier des articles d’actualité.

Page

Le champ Page répertorie les pages du portail et de taxonomie. Pour affiner la sélection, vous pouvez d’abord sélectionner un widget, puis revenir au champ de page, qui répertorie uniquement les pages qui contiennent le widget.

Remarque :
Si vous sélectionnez une rubrique de taxonomie, le formulaire vous invite à spécifier la taxonomie et une ou plusieurs rubriques.

Les pages du portail sont gérées dans **Portail de services** > **Pages**.

Les rubriques de taxonomie sont gérées dans **Taxonomie** > **Rubriques**. Consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés.

Widget

Le champ widgets répertorie uniquement les widgets pris en charge pour ce type de contenu. Pour plus d’informations sur les types de contenu, consultez le tableau ci-dessous.

Emplacement où vous pouvez publier du contenu

Publier des emplacements par type de contenu

Type de contenu	Widgets pris en charge
Bannière	Expériences de contenu
Bannière	Bannière de bienvenue (CD)
Calandre	Calendrier de l’événement
Événement	Événements à venir (CD)
Lien basé sur une image	Liens rapides (CD)
Article d'actualités	Flux d'actualités
Article d'actualités	Actualités présentées
Contenu enrichi	Contenu enrichi (CD)
Texte enrichi	Annonces (CD)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Publier des emplacements par type de contenu (suite)

Type de contenu	Widgets pris en charge
Contenu de style	Expériences de contenu
Contenu de style	Contenu de style (CD)
URL	Liens d'informations (CD)
Vidéo	Carrousel de vidéos (CE)

Pour personnaliser le type de contenu et le widget de publication, consultez Ajouter ou modifier un type de contenu pour Content Publishing

Planifier la livraison de contenu

Une fois que vous avez créé votre contenu dans Publication de contenu, utilisez **Contenu de calendrier** pour publier dans votre Centre des employés, dans une campagne, vos actions à faire, vos notifications par e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Vous pouvez également planifier le contenu après sa création et son enregistrement à partir de la liste connexe du contenu. Consultez les points suivants :

- Configurer le contenu mobile
- Contenu du portail
- Créer un contenu de notification par e-mail, SMS ou push
- Créer du contenu d'actions à faire
- Ajout ou modification de contenu aux forums
- Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu
- Ajout ou modification de contenu de bloc

Remarque :
Veillez à planifier le contenu du portail lorsque vous ajoutez un contenu de lien à une bannière ou à un contenu de style. Le contenu des actions à faire est planifié séparément et automatiquement lorsque le lien de contenu est planifié. Pour plus d'informations, consultez Créer du contenu d'actions à faire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Programmer le contenu**.
2. Sélectionnez le contenu que vous souhaitez planifier.
3. Complétez le formulaire.

Contenu de calendrier

Champ	Description	
Contenu	Le contenu ou les renseignements que vous souhaitez mettre à la disposition des employés. Choisissez le contenu dans la liste ou sélectionnez	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
	Nouveau pour créer du contenu. Lorsque vous planifiez du contenu des actions à faire à faire apparaître sous forme de lien pour une bannière ou un contenu de style, assurez-vous de sélectionner le contenu du portail que vous avez créé. Ne planifiez pas le contenu des actions à faire, il est automatiquement programmé avec le contenu du portail. Pour en savoir plus, voir Créer du contenu d'actions à faire. **Remarque :** Vous ne pouvez pas planifier de contenu de lien ou de contenu de bloc comme contenu autonome, car il s'agit de contenu réutilisable.	
Élément de demande de contenu	Numéro unique qui identifie l'élément de contenu associé à la demande de contenu. Les demandes de contenu peuvent être créées à partir de l'Centre des employés par des employés ou à partir du formulaire Demande de contenu par les gestionnaires ou les administrateurs de contenu. Pour en savoir plus, consultez Modifier un élément de demande de contenu.	
Titre	Un nom descriptif pour l'enregistrement de contenu de calendrier. Par défaut, le nom de votre contenu s'affiche ici après avoir sélectionné votre contenu dans le champ **Contenu**.	
Actif	Indique que le calendrier du contenu est actif et est accessible par les employés.	
Ajouter des utilisateurs	Indique que vous souhaitez ajouter des utilisateurs spécifiques pour	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
	afficher votre contenu. Cette sélection supprime l'audience que vous avez sélectionnée. **Remarque :** Pour planifier le contenu, vous devez sélectionner une audience. Lorsque vous sélectionnez ce champ, vous ne pouvez sélectionner que des utilisateurs spécifiques, mais pas une audience.	
Utilisateurs	Utilisateurs pour lesquels vous souhaitez afficher le contenu que vous planifiez. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les utilisateurs pour rechercher et ajouter des utilisateurs. **Remarque :** Ce champ n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Ajouter des utilisateurs**.	
Audience	Qui est autorisé à voir le contenu. Voir Audiences. Ne s'affiche pas pour le contenu de la communauté.	
Approbateurs	Qui doit approuver le contenu avant qu'il ne soit disponible. Seuls les utilisateurs ayant le rôle d'approbateurs de contenu [sn_ca.content_approver] s'affichent lorsque vous cliquez sur l'icône Référencer à l'aide de la liste. Après avoir ajouté des approbateurs, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Enregistrer**. Vous pouvez envoyer des notifications par e-mail aux approbateurs pour solliciter leur approbation.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
	Voir Modèles de notifications et d'e-mails. **Remarque :** Si **Oui** est la valeur sélectionnée dans la propriété de livraison de contenu **sn_cd.all_must_approve**, tous les approbateurs doivent donner leur approbation avant la publication de la campagne. Si **Non** est la valeur sélectionnée, vous n'avez besoin que d'un seul approbateur.	
Moment auquel effectuer le traitement	La date et l'heure à laquelle vous souhaitez que votre contenu soit envoyé, créé ou publié. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous planifiez du contenu des actions à faire ou du contenu de notification.	
Date d'échéance	La date et l'heure à laquelle vous souhaitez que vos utilisateurs terminent le contenu des actions à faire ou le contenu de notification. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous planifiez du contenu des actions à faire.	
État du contenu	L'état de votre contenu des actions à faire. ○ En attente : les tâches planifiées Content Publishing n'ont pas traité le contenu. ○ Planifié : le contenu est planifié et se trouve dans la file d'attente de traitement. ○ Valeur maximale dépassée : le contenu planifié dépasse le	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
	temps imparti. La valeur maximale est configurée dans la propriété sn_cd.todo.max_run_time sous Content Publishing/ Configurations/ Propriétés. ○ Erreur : une erreur de planification ou de publication du contenu de la communauté s'est produite.	
Terminé le	La date et l'heure à laquelle la tâche planifiée Content Publishing : créer des actions à faire est terminée.	
Date de début de disponibilité	Vous pouvez, si vous le souhaitez, choisir la date à partir de laquelle le contenu sera disponible. La date à laquelle l'audience a accès au contenu pour la première fois. Ne s'affiche pas pour le contenu de la communauté.	
Date de fin de disponibilité	Vous pouvez, si vous le souhaitez, choisir la date après laquelle le contenu ne sera plus disponible. La date à partir de laquelle l'audience n'a plus accès au contenu. Ne s'affiche pas pour le contenu de la communauté.	
Emplacement	Endroit où le contenu que vous planifiez s'affiche. Les choix possibles sont les suivants : ○ Service Portal ○ Espace de travail Les champs changent en fonction de ce que vous sélectionnez dans ce champ, car vous sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez que votre contenu s'affiche.	
	Les champs suivants s'affichent lorsque **Service Portal** est sélectionné à partir du champ **Emplacement du contenu**.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
	Pour en savoir plus, consultez Contenu du portail.	
	Page	Page de votre Service Portal sur laquelle vous souhaitez afficher le contenu. Sélectionnez une page. Seules les instances de widget qui s'affichent sur la page sont disponibles dans la liste de choix **Instance de widget**. Vous pouvez ouvrir l'enregistrement de la page et sélectionner le bouton **Essayer** pour voir la page. S'affiche uniquement lorsque **Service Portal** est sélectionné à partir de l'**emplacement du contenu**. **Remarque :** Si vous programmez du contenu de style ou de bannière sur le widget Expériences de contenu sur la page emp_taxonomy_topic, l'image de bannière de rubrique d'origine ne s'affiche pas pour les rubriques du calendrier.
	Widget	L'instance de widget Centre des employés. Une instance de widget est une référence à un widget qui contient des propriétés et CSS spécifiques à cette instance. Une liste des instances de widget filtrées s'affiche lorsque vous sélectionnez une page dans la liste de choix **Page**. S'affiche uniquement lorsque **Service Portal** est sélectionné à partir de l'**emplacement du contenu**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
		Remarque : Si vous programmez du contenu de style ou de bannière sur le widget Expériences de contenu sur la page emp_taxonomy_topic, l'image de bannière de rubrique d'origine ne s'affiche pas pour les rubriques du calendrier.
	Taxonomie	Filtre les rubriques vers lesquelles vous pouvez planifier votre contenu. La taxonomie est un ensemble de rubriques hiérarchiques qui rassemble différents types de contenu, tels que des demandes, des articles, des liens rapides et des communications aux employés. Par exemple, vous pouvez configurer des taxonomies distinctes pour les RH et le service informatique afin de regrouper des rubriques spécifiques sous chacune d'elles. Pour que ce champ s'affiche, sélectionnez une page avec Taxonomie (sn_ex_sp_taxonomy) saisie dans l'onglet Choix de l'entrée du dictionnaire pour la table Catégorie de la page. Pour plus d'informations, consultez Créer une table . Pour plus d'informations sur la taxonomie pour Centre des employés, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés. Pour que les rubriques enfants apparaissent dans votre Centre des employés, vous devez l'ajouter au formulaire Portail sous Service Portal. Pour plus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
		d'informations, consultez Créer un portail .
	Sujet	Rubriques dans lesquelles vous souhaitez faire apparaître votre contenu dans une taxonomie. Pour plus d'informations, consultez Créer et associer des rubriques.
	Les champs suivants s'affichent lorsque **Contenu de la communauté** est le type de contenu sélectionné. Pour plus d'informations, voir Types de contenu de la communauté .	
	Forum	Le forum où vous souhaitez publier le contenu de la communauté. Pour plus d'informations sur les forums, voir Créer un forum .
	Rubriques	Le domaine d'intérêt dont les utilisateurs peuvent discuter. Cliquez pour sélectionner un sujet du forum. Pour plus d'informations sur les rubriques, voir Création d'une rubrique .
	Les champs suivants s'affichent lorsque **Espace de travail** est sélectionné à partir du champ **Emplacement du contenu** :	
	Identificateur de contenu	Associe le contenu du portail aux widgets dans les pages de destination personnalisées Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
		Remarque : Pour l'instant, seul Prestation de services RH Espace de travail d'agent a des composants de système de base pouvant afficher du contenu pour Publication de contenu. Ce champ n'apparaît que si vous avez sélectionné **Espace de travail** dans le champ **Emplacement du contenu**. Lorsque la page de destination personnalisée Agent Workspace est en cours de rendu, les composants suivants recherchent du contenu planifié qui correspond à l'identificateur de contenu et s'applique à l'utilisateur et à l'heure actuels : ◦ Annonces ◦ Liens rapides ◦ Mes applications fréquemment utilisées **Remarque :** Le système de base fournit ces composants, mais les étiquettes peuvent être modifiées. Pour trouver les identificateurs de contenu pour les pages de destination de l'espace de travail fournies par le système de base, consultez Créer une page de destination personnalisée dans Générateur d'IU. **Remarque :** Pour plus d'informations, voir Configuration des pages de destination dans un espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Vous pouvez également sélectionner **Publier avec approbation** lorsqu'une demande de contenu et un élément de demande de contenu ont été approuvés par le demandeur de contenu. Pour en savoir plus, consultez Ajouter ou supprimer des approbateurs de contenu.

Créer un plan de publication pour votre contenu

Après avoir créé du contenu dans la bibliothèque de contenu, ajoutez un ou plusieurs plans de publication pour contrôler l'endroit où le contenu est diffusé, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Remarque :
Lorsque les propriétés système Activer la propriété de la gestion de contenu sont activées, vous pouvez uniquement planifier et publier le contenu qui vous est affecté. Pour plus d'informations, voir Propriété du contenu

Pour publier du contenu enrichi dans l'espace de travail UIB, vous devez créer un enregistrement de contenu de calendrier, car les plans de publication ne prennent pas en charge la publication dans l'espace de travail UIB.

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez le contenu que vous souhaitez publier.
   Si le contenu que vous souhaitez publier est introuvable, vérifiez que le champ **Actif** est sélectionné dans votre contenu.
3. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et continuez**.
4. Sélectionnez l'onglet **Publier**.
5. Sélectionnez **Ajouter un plan de publication**.
6. Remplissez le formulaire.

Ajouter un plan de publication

Champ	Description
Nom de calendrier	Le nom qui décrit le calendrier de votre contenu.
Ordre	Ordre dans lequel le contenu apparaît dans un widget, par rapport à d'autres contenus publiés sur le même widget. Le contenu avec une valeur d'ordre inférieure apparaît en premier. Si deux éléments de contenu ont la même valeur d'ordre, le contenu s'affiche en fonction de la date de publication la plus récente.
OÙ	
Emplacement	Emplacement où vous souhaitez que votre contenu s'affiche. Les choix possibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Portail de services ○ Mobile (pour les articles d'actualités uniquement) ○ Espace de travail : requiert l'activation du module d'extension Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace).
Section	Cette option s'affiche si vous sélectionnez **Mobile**. Section de l'application mobile dans laquelle vous souhaitez que le contenu d'actualités apparaisse. Il s'agit d'un champ en lecture seule. Un administrateur peut mettre à jour ce champ à partir de **Publication de contenu** > **Avancés** > **Propriétés**. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.
Page	Cette option s'affiche lorsque vous sélectionnez **Portail de services** ou **Espace de travail**. Page dans votre Centre des employés sur laquelle vous souhaitez que votre contenu s'affiche. Une page est un enregistrement préexistant qui contient du code et une structure qui définissent l'affichage du contenu que vous souhaitez planifier et mettre à la disposition de vos employés. **Remarque :** Les modèles sont inclus dans une rubrique et référencent une page. Les modèles ont une relation directe avec une page, mais plusieurs rubriques peuvent être associées à un modèle/une page. Par exemple, le système de base fournit la page emp_employee-taxonomy et la plupart des rubriques y sont associées. Pour en savoir plus, consultez Créer un modèle de page de rubrique. Lorsqu'une page comporte des rubriques qui lui sont associées, le champ **Taxonomie** que vous pouvez utiliser comme filtre s'affiche et vous pouvez sélectionner les rubriques associées à la taxonomie. Sélectionnez une page. Seules les instances de widget qui s'affichent sur la page sont disponibles dans la liste de choix Instance de widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Sélectionnez l'icône pour afficher l'enregistrement de la page. **Remarque :** La page peut être utile pour filtrer les widgets disponibles sur le portail, mais cela est facultatif.
Widget	Widget dans lequel vous souhaitez que votre contenu s'affiche. Les widgets contiennent des propriétés et des CSS propres à cette instance. Une liste des instances de widget filtrées s'affiche lorsque vous sélectionnez une page dans la liste de choix **Page**. Sélectionnez l'icône Prévisualiser cet enregistrement Icône Afficher un pour afficher l'enregistrement de widget. **Remarque :** Si vous programmez du contenu de style ou de bannière sur le widget Expériences de contenu sur la page emp_taxonomy_topic, l'image de bannière de rubrique d'origine ne s'affiche pas pour les rubriques du calendrier.
Taxonomie	Taxonomie ou niveau supérieur de la hiérarchie organisationnelle sous laquelle vous souhaitez afficher votre contenu. Vous permet également de filtrer votre aperçu par taxonomie. La taxonomie est un ensemble de rubriques hiérarchiques qui rassemble différents types de contenu, tels que des demandes, des articles, des liens rapides et des communications aux employés. Une taxonomie est le niveau supérieur de la hiérarchie et peut contenir plusieurs rubriques. Par exemple, vous pouvez disposer de taxonomies pour le service des RH et le service informatique afin de regrouper des rubriques spécifiques sous chacune d'elles. Lorsque vous utilisez le champ **Page** ou **Ajouter une rubrique** pour filtrer votre aperçu, la valeur dans ce champ peut changer, car la rubrique peut ne pas figurer sous la taxonomie ou sur la page que vous avez sélectionnée. Si ce champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	est grisé, cela indique qu'il n'existe qu'une seule taxonomie pour la page et la rubrique sélectionnées.
Ajouter une rubrique	Rubrique sous laquelle vous souhaitez afficher votre contenu. Vous permet également de prévisualiser le contenu associé à une rubrique. Les rubriques sont organisées sous une taxonomie. Si la propriété système Autoriser la propriété des rubriques (sn_cd.activate_topic_ownership) est définie sur **Oui** et que la rubrique vous est affectée ou est affectée à un groupe auquel vous appartenez, vous ne verrez que les rubriques qui vous sont affectées ou celles sans restrictions. Pour en savoir plus, voir Propriétés installées avec Expériences de contenu et Affecter la propriété du contenu. La propriété d'une rubrique comprend : ○ Option permettant de limiter les groupes ou utilisateurs pouvant planifier le contenu d'une publication ○ Option permettant de modifier le contenu affecté à la rubrique ○ Option permettant de prévisualiser le contenu de la rubrique **Remarque :** Les autres utilisateurs ayant accès au contenu peuvent afficher le contenu planifié pour la rubrique restreinte, mais ne peuvent pas supprimer la rubrique du calendrier. Pour plus d'informations, consultez Propriété du contenu.
Qui	
Ajouter une audience (au moins une)	Qui est autorisé à voir le contenu. Pour en savoir plus, consultez Audiences. **Remarque :** Vous ne pouvez pas planifier du contenu pour des utilisateurs spécifiques. Vous pouvez uniquement planifier du contenu pour une audience. Pour planifier du contenu pour des utilisateurs spécifiques, consultez Planifier la livraison de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
QUAND	
Toujours actif	Le contenu apparaît indéfiniment jusqu'à ce que vous le remplaciez ou le supprimiez.
Actif pendant une durée spécifique	Le contenu s'affiche pendant une plage de dates et d'heures spécifique.
Inactif	Le contenu peut être utilisé, mais il n'apparaît pas sur Centre des employés.

7. Sélectionnez **Enregistrer le plan de publication**.

Après avoir créé un plan de publication, le bouton **Aperçu sur le portail** apparaît dans l'onglet **Publier** , qui vous redirige vers la façon dont le contenu apparaîtra sur le portail des employés une fois publié.

Une fois le contenu enrichi ou du portail publié, vous devez extraire le contenu pour le modifier. Consultez Extraire le contenu publié.

Prise en charge multilingue dans la bibliothèque de contenu

La bibliothèque de contenu comprend deux fonctionnalités pour la création de contenu multilingue : Traduire le contenu (flux de travail de traduction de contenu) et Changer de langue (change la langue de l'interface).

Changer de langue par rapport à Traduire le contenu

Lorsque les propriétés Traductions et Changement de langue sont activées, la bibliothèque de contenu dispose de deux options de paramètres de langue :

Changer de langue

L'option Changer de langue permet aux créateurs de contenu de modifier la langue de l'interface de la bibliothèque de contenu (comme pour modifier le paramètre de langue du système).

Traduire le contenu

L'option Traduire le contenu envoie le contenu à traduire dans la langue spécifiée.

Pour en savoir plus sur les propriétés, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

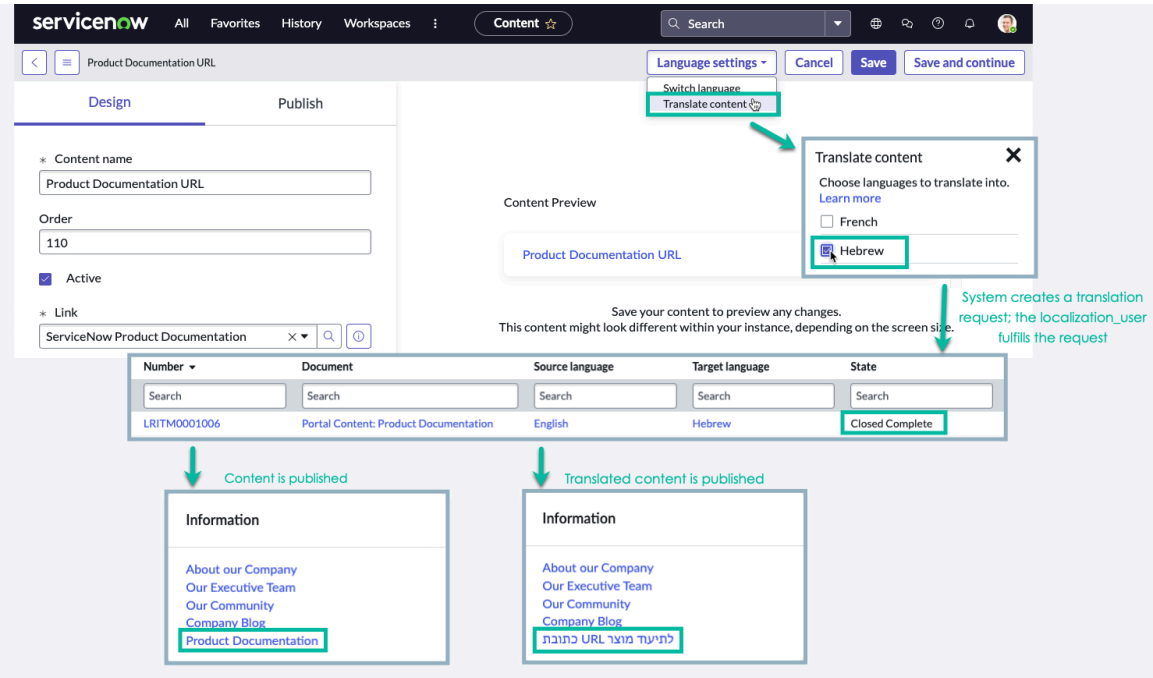
Traduction de contenu dans la bibliothèque de contenus

Une fois que vous avez terminé de créer du contenu, vous pouvez lancer le workflow de traduction pour demander la traduction de votre portail, bloc (composants réutilisables), notification ou contenu des tâches.

Remarque :
Pour l'instant, la traduction n'est pas disponible pour le type de contenu Calendrier.

Vous trouverez ci-dessous une vue d'ensemble du workflow de traduction de base. L'administrateur de votre entreprise peut configurer des modes de traduction supplémentaires, tels qu'une intégration à un service tiers pour automatiser la traduction.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Le gestionnaire de contenu demande la traduction du contenu à partir de la bibliothèque de contenu ou de l'interface de contenu de bloc et spécifie les langues.
2. Le système crée un élément de demande de localisation (préfixe LRITM) pour chaque langue sélectionnée. Chaque élément de demande de localisation a une tâche de localisation associée (préfixe LFTASK), qui est affectée à l'utilisateur ou au groupe avec le rôle localization_fulfiller.

   Le gestionnaire de contenu peut afficher l'état de l'élément de demande de localisation à partir du **Infrastructure de localisation** > **Mes éléments demandés** liste.
3. L'utilisateur disposant du rôle localization_fulfiller effectue la traduction. Pour plus d'informations, consultez Accomplir une tâche de localisation .
4. Lorsque l'élément de demande de localisation affiche l'état Fermé terminé , le gestionnaire de contenu peut planifier la publication du contenu, reportez-vous à la section Créer un plan de publication pour votre contenu. Le système utilise le même calendrier de contenu pour le contenu d'origine et le contenu traduit.

Modification de la langue de l'interface de la bibliothèque de contenu

La fenêtre *Changer de langue* affiche les langues disponibles, chacune accompagnée de l'un des trois états possibles :

Langue de base

Langue par défaut en fonction des paramètres système.

Traduit

Indique que des traductions sont disponibles pour le contenu. Cela se produit lorsque le contenu a été traduit via l'infrastructure de localisation ou traduit manuellement dans les champs du formulaire Nouveau contenu.

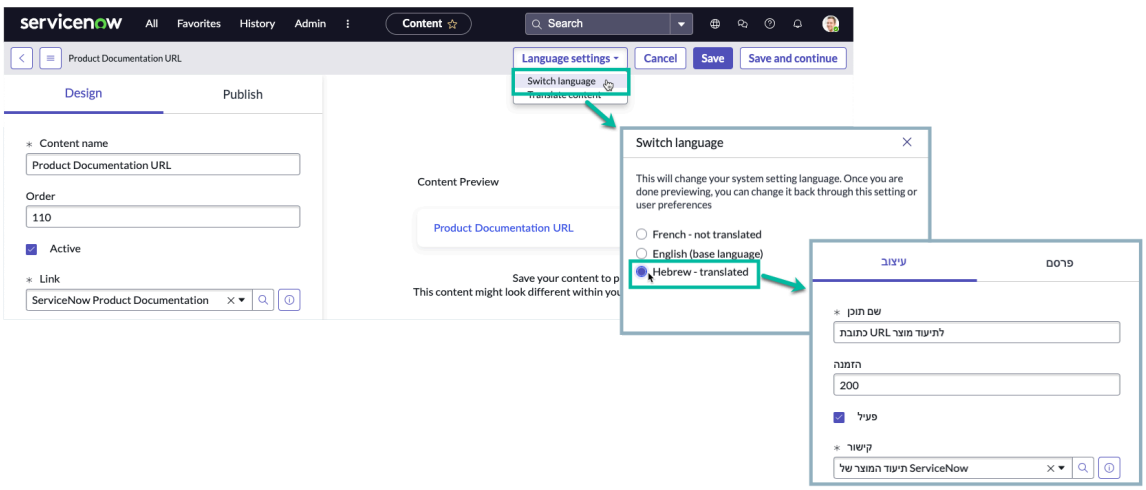
La sélection de cette option traduira l'interface et les valeurs saisies dans le formulaire Nouveau contenu dans la langue choisie.

Non traduit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La traduction des valeurs de champ n’est pas disponible. Dans ce cas, seule la langue de l’interface est traduite, tandis que les valeurs saisies dans le formulaire restent inchangées.



Remarque :
N’oubliez pas de revenir à votre langue d’origine avant de quitter la page, sinon l’interface ServiceNow continuera d’apparaître dans la langue traduite.

Gestion des versions et traduction de contenu

Lorsque la gestion des versions de contenu est activée, le bouton **Changer de langue** n’apparaît que pour la première version brouillon et le contenu publié.

Les clients qui créent du contenu dans une langue autre que l’anglais doivent utiliser les solutions de contournement suivantes :

- Désactivez la gestion des versions de contenu, puis cliquez sur le bouton **Changer de langue** pour entrer le contenu dans une langue autre que l’anglais.
- Saisissez le contenu en anglais, puis utilisez le bouton **Traduire le contenu** pour lancer le workflow de traduction.

Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions de contenu.

Création de campagnes

Les campagnes offrent un puissant outil de publication de contenu qui permet aux organisations de fournir efficacement des informations ciblées à leurs employés. En tant que gestionnaire de contenu, vous pouvez configurer plusieurs canaux pour vous assurer que le contenu atteint le public cible au moment optimal.

Voici quelques exemples de ce que vous pouvez accomplir grâce à la messagerie ciblée des campagnes :

- Déviation : Empêchez vos employés de créer d’autres tickets de demande.
- Encouragez vos employés à s’inscrire à des prestations de santé.
- Assurer la communication : assurez-vous que vos employés connaissent un sujet spécifique.

Remarque :
Les campagnes sont destinées à la communication interne uniquement. Veuillez ne pas utiliser de campagnes pour le marketing client, car cela pourrait conduire à ce que le système de messagerie NOW soit signalé comme spam par les systèmes de réputation des e-mails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de campagnes

Les expériences de contenu incluent des campagnes de démonstration pour vous aider à mieux comprendre la structure des campagnes, à découvrir des exemples de configurations de déclencheurs groupés et à découvrir divers cas d'utilisation. Pour accéder aux campagnes de démonstration, accédez à **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.

Remarque :
L'administrateur doit sélectionner **Charger les données de démonstration** lors de l'installation ou de la mise à niveau du module d'extension Expériences de contenu Si les données de démonstration n'apparaissent pas dans votre instance, demandez à votre administrateur d'installer les données de démonstration.

Composants de la campagne

Lors de la planification d'une campagne, tenez compte des éléments suivants :

Qui : Audiences

Ciblez un contenu différent pour diverses audiences. Vous pouvez faire en sorte qu'une campagne fournisse un ensemble de contenu aux responsables et un autre ensemble aux subordonnés directs.

Quand : déclencheur

Le contenu devient disponible pour les employés en fonction du déclencheur configuré. Le contenu peut être mis à disposition en fonction d'une plage de dates fixe ou dynamique, lorsqu'une condition est remplie ou qu'un événement système se produit.

Où : Emplacement

Ciblez le contenu sur des pages, des rubriques et des widgets spécifiques pour vous assurer que le contenu atteint l'audience cible.

Quoi : Informations que vous souhaitez communiquer

Définissez les informations, les liens, les vidéos, les messages SMS et les e-mails que vous souhaitez communiquer à vos employés.

Structure de campagne

Une campagne se compose d'une hiérarchie d'étapes, où chaque étape contient du contenu.

Remarque :
Certaines parties de l'interface utilisent le terme « bundles » pour désigner les étapes.

Voici un exemple de structuration d'une campagne d'inscription ouverte aux avantages sociaux de l'entreprise, composée de trois étapes :

1. Préparez-vous pour l'inscription ouverte : cette étape fournit du contenu avant la période d'inscription ouverte pour préparer les employés.
2. L'inscription ouverte est ici : cette étape fournit du contenu pendant la période d'inscription ouverte pour fournir les informations nécessaires sur les avantages des employés.
3. L'inscription ouverte se termine bientôt : à ce stade, des rappels sont envoyés au cours de la dernière semaine de la période d'inscription ouverte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque étape de la campagne comprend du contenu qui sera visible sur le portail des employés et distribué par e-mail.



Configurer une campagne

Configurez une campagne à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Générateur d'expérience de contenu
- Hérité (enregistrements et formulaires)

Générateur d'expérience de contenu

Avec le générateur d'expérience de contenu, vous pouvez effectuer l'ensemble du processus de configuration d'une campagne dans une seule interface.

1. Créer du contenu dans la bibliothèque de contenu

   Vous pouvez créer différents types de contenu qui peuvent être diffusés via le portail des employés, un e-mail, un SMS ou une notification push.

   Remarque :
   Les articles d'actualités ne sont pas encore pris en charge.

2. Créer une campagne

   Créez une campagne pour définir l'audience, les approbateurs de contenu et les dates de début et de fin.

3. Créer des étapes de campagne avec le générateur d'expérience de contenu

   Ajoutez des étapes à votre campagne pour définir le contenu que les utilisateurs verront et quand ils le verront. Vous pouvez également utiliser des étapes pour affiner davantage l'audience. Par exemple, vous pouvez créer une étape pour contenir le contenu pour les gestionnaires et une autre étape pour contenir le contenu pour les subordonnés directs.

4. Ajouter du contenu à une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu

   Vous pouvez ajouter du contenu à partir de la bibliothèque de contenu et créer divers types de contenu dans le générateur d'expérience de contenu.

   Remarque :
   Si vous créez une campagne qui contient du contenu enrichi, vous devez créer le contenu enrichi dans l'éditeur de contenu enrichi de la bibliothèque de contenu, car le générateur d'expérience de contenu ne prend actuellement pas en charge la création de contenu enrichi. Reportez-vous à la rubrique Microsites.

5. Prévisualiser la campagne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voyez comment votre campagne apparaîtra à votre audience avant de la publier.

6. Publiez la campagne à partir du générateur d'expérience de contenu.
7. Analyser l'efficacité de la campagne

   Vérifiez que votre campagne cible la bonne audience. Créez des objectifs pour voir si votre campagne conduit à l'action chez vos employés ou réduisez l'activité, comme le nombre de tickets de questions entrants. Évaluez continuellement votre campagne à mesure qu'elle progresse.

Hérité (enregistrements et formulaires)

Si vous préférez créer des campagnes à l'aide d'enregistrements et de formulaires, ou si vous publiez dans un widget personnalisé, procédez comme suit :

1. Créer du contenu dans la bibliothèque de contenu

   Vous pouvez créer différents types de contenu qui peuvent être diffusés via le portail des employés, un e-mail, un SMS ou une notification push.

2. Créer une campagne

   Créez une campagne pour définir l'audience, les approbateurs de contenu et les dates de début et de fin.

3. Créer une étape de campagne

   Ajoutez des étapes à votre campagne pour définir le contenu que les utilisateurs verront et quand ils le verront. Vous pouvez également utiliser des étapes pour affiner davantage l'audience. Par exemple, vous pouvez créer une étape pour contenir le contenu pour les gestionnaires et une autre étape pour contenir le contenu pour les subordonnés directs.

4. Prévisualiser la campagne

   Voyez comment votre campagne apparaîtra à votre audience avant de la publier.

5. Publier la campagne
6. Analyser l'efficacité de la campagne

   Vérifiez que votre campagne cible la bonne audience. Créez des objectifs pour voir si votre campagne conduit à l'action chez vos employés ou réduisez l'activité, comme le nombre de tickets de questions entrants. Évaluez continuellement votre campagne à mesure qu'elle progresse.

Créer une campagne

Créez une campagne pour envoyer des communications et des informations importantes à vos employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ca.campaign_manager

Si vous souhaitez utiliser l'analyse de contenu pour suivre le succès de votre campagne, vous devez configurer un profil de suivi et l'activer. Pour plus d'informations, consultez Analyse de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les campagnes sont organisées en une structure hiérarchique.

Créez une campagne en définissant un titre, un état, une audience, des heures de début et de fin, ainsi que d'autres informations. Par exemple, vous pouvez créer une campagne qui favorise l'inscription ouverte à des prestations de santé, cible les nouvelles recrues et s'exécute au cours de la période d'inscription ouverte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants :

Formulaire Nouvel enregistrement de la campagne

Champ	Description
Titre	Nom unique de la campagne.
État	État de la campagne. Ce champ se met automatiquement à jour au fur et à mesure que vous avancez dans le processus de configuration de la campagne.
Audience	Audience qui va afficher le contenu d'une campagne. Cliquez sur l'icône Déverrouiller l'audience pour sélectionner l'audience sur laquelle vous souhaitez cibler la campagne. Pour plus d'informations, consultez Créer une audience.
Approbateurs	Utilisateurs responsables de l'approbation du contenu avant la publication de la campagne. Lorsque vous cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide d'une liste, seuls les utilisateurs disposant du rôle Approbateur de campagne sn_ca.campaign_approver s'affichent. Les approbateurs reçoivent une notification par e-mail indiquant que vous avez besoin de leur approbation. Pour plus d'informations, voir Modèles de notifications et d'e-mails.
Description	Informations descriptives sur la campagne.
Heure de début (aaa-MM-jj HH:mm:ss)	Date et heure de lancement d'une campagne. **Remarque :** Pour publier une campagne, vous devez définir la date et l'heure de début.
Heure de fin (aaa-MM-jj HH:mm:ss)	Date et heure de fin d'une campagne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Réévaluer la campagne	Option permettant d'examiner l'audience d'une campagne. Cochez la case pour afficher le champ **Réévaluer la fréquence** pour définir la fréquence à laquelle vous souhaitez que la tâche planifiée **Expériences de contenu : mettre à jour l'audience de la campagne** s'exécute. Lorsque votre campagne est réévaluée, elle supprime ou ajoute des utilisateurs en fonction des critères d'audience actuels. Si la case **Réévaluer la campagne** n'est pas cochée, la tâche planifiée **Expériences de contenu : mettre à jour l'audience** de la campagne s'exécute une fois, après quoi l'audience ciblée n'est jamais réévaluée ni modifiée.
Réévaluer la fréquence	Fréquence, en jours, à laquelle vous souhaitez réévaluer l'audience. **Important :** Pour s'assurer que les campagnes reflètent tout changement d'audience survenu depuis la dernière date de publication, il est nécessaire de définir la fréquence de réévaluation. Les audiences sont réévaluées après l'exécution de la tâche planifiée *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* en fonction de la valeur que vous saisissez ici. Ce champ s'affiche uniquement une fois la case **Réévaluer la campagne** cochée. La valeur que vous définissez dans ce champ remplace la valeur par défaut (7 jours) définie dans le champ **Réévaluation de la campagne** de la Expériences de contenu propriété système. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Expériences de contenu.
Suivi le	Permet à Analyse de contenu de suivre les mesures de cette campagne.
Profil de suivi	Profil de suivi à utiliser pour l'analyse Expériences de contenu. Les profils déterminent les données à capturer pour l'analyse de la campagne. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Suivi activé** est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste et sélectionnez le profil de suivi que vous souhaitez utiliser.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur la page de la campagne.
   Cliquez sur **Soumettre** pour accéder à la liste des campagnes.

Que faire ensuite

Cliquez sur **Suivant** ou sur **l'onglet Calendrier de contenu** pour ajouter des étapes et du contenu à la campagne : Créer des étapes de campagne avec le générateur d'expérience de contenu

Déclencheurs de campagne groupée

Définissez un déclencheur pour mettre le contenu de l'étape de campagne à la disposition des employés.

Une campagne groupée organise et gère la diffusion du contenu de la campagne. Lors de la configuration d'un lot, vous définissez le déclencheur de lot, qui détermine quand le contenu devient disponible et pendant combien de temps.

Remarque :
L'interface utilise les termes « bundle » et « stage » de manière interchangeable.

Déclencheurs de campagne groupée

Déclencheur	Description
Immédiat	Le contenu est visible par le public immédiatement après la publication de la campagne, pendant toute la durée de la campagne. Créer une étape de campagne avec déclencheur immédiat
Date fixe	Le contenu devient disponible en fonction d'une date et d'une heure de début et de fin spécifiques et dans les dates et heures de début et de fin de la campagne.
Récurrent	Utilisez cette option pour créer une étape de campagne (bundle) qui a un contenu reproductible basé sur la date. Par exemple, utilisez ce déclencheur pour le contenu spécifique aux anniversaires d'employés ou aux anniversaires de travail. Créer une étape de campagne avec déclencheur récurrent
Fin des tâches	Le contenu de cette étape de la campagne devient disponible lorsqu'un utilisateur termine une tâche spécifique à partir d'une autre étape de la campagne. Créer une étape de campagne avec déclencheur de tâches

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencheurs de campagne groupée (suite)

Déclencheur	Description
Dynamique	L'étape de campagne se déclenche lorsqu'un champ d'une table (sn_hr_core_profile ou sys_user) remplit une condition spécifique. Un exemple de cas d'utilisation pour ce type de déclencheur est une campagne de nouvelles embauches, où chaque étape contient du contenu d'intégration pour chaque semaine et fournit le contenu en fonction de la date de début d'emploi. **Remarque :** Le déclencheur d'étape dynamique n'affiche le contenu qu'une seule fois. Pour configurer une étape qui se déclenche de façon répétitive, par exemple sur une base annuelle, utilisez le déclencheur récurrent. Créer une étape de campagne avec déclencheur dynamique
Condition	Ce type de déclencheur est spécifiquement destiné aux parcours des employés : congé parental. Vous pouvez l'utiliser pour votre processus, mais il s'agit d'une fonctionnalité avancée qui nécessite la création d'un mécanisme de déclenchement, tel qu'une règle métier ou un script. Créer une étape de campagne avec déclencheur de condition

Créer des étapes de campagne avec le générateur d'expérience de contenu

Utilisez le générateur d'expérience de contenu pour créer des étapes pour votre campagne sur Centre des employés – Pro. Les étapes de la campagne contrôlent quand le contenu est disponible pour vos employés et pendant combien de temps. Le générateur d'expérience de contenu offre une vue simple d'une seule page pour gérer le contenu et assembler votre campagne.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager

Effectuez les étapes pour Créer une campagne

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les scènes organisent et gèrent la diffusion du contenu de la campagne. Lors de la configuration d'une étape, vous définissez le déclencheur d'étape, qui détermine quand le contenu devient disponible et pendant combien de temps. Pour en savoir plus sur les déclencheurs, reportez-vous à la section Déclencheurs de campagne groupée.

Remarque :
Certaines parties de l'interface utilisent le terme « bundles » pour désigner les étapes.

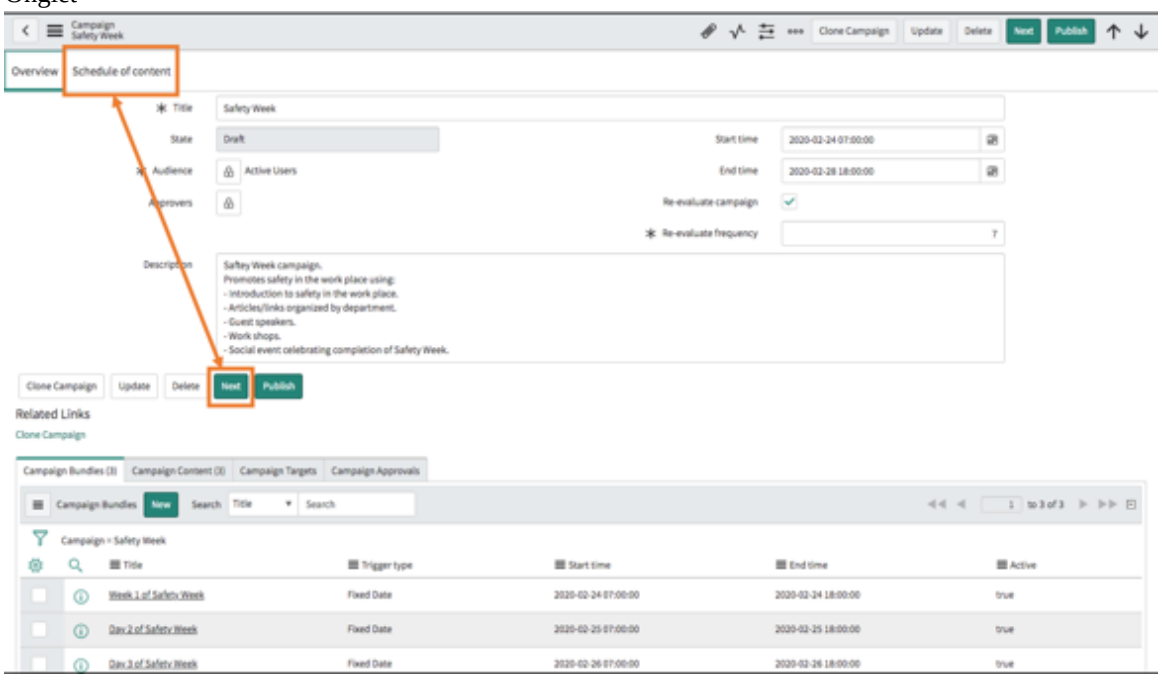
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

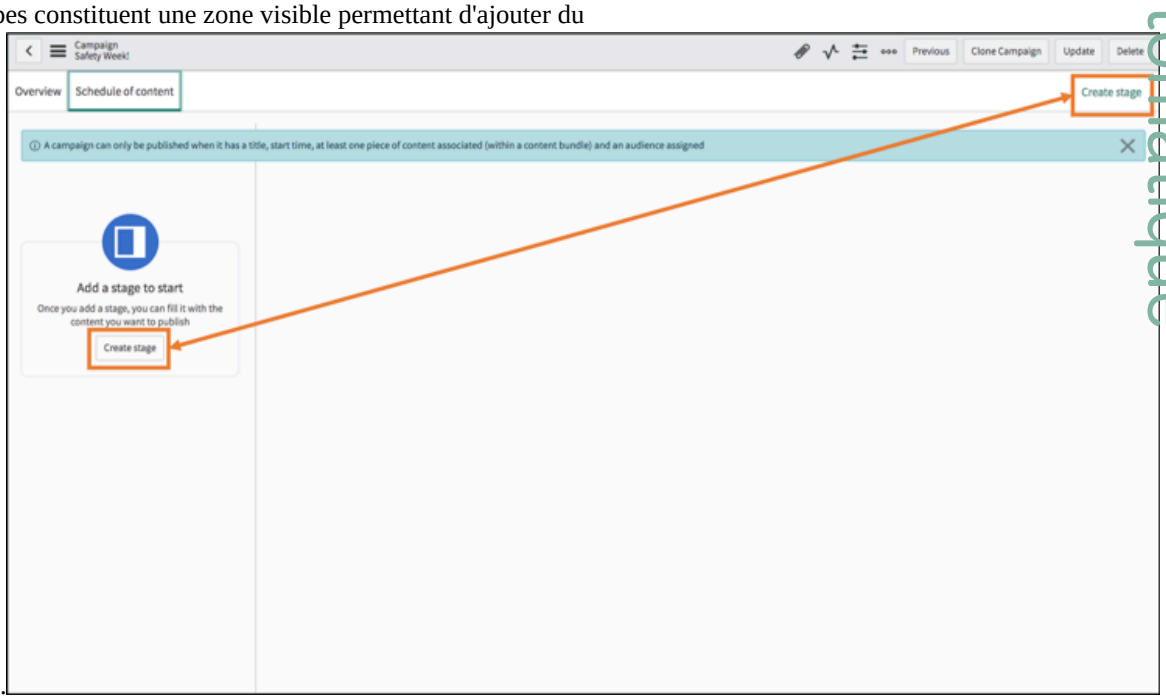
Procédure

Pour ouvrir une campagne dans le générateur d'expérience de contenu, effectuez les étapes 1 et 2. Si vous avez déjà ouvert la campagne dans le générateur d'expérience de contenu, passez à l'étape 3.

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Sélectionnez la campagne et cliquez sur l'onglet **Calendrier du contenu** ou cliquez sur **Suivant**.
   Onglet



3. Cliquez sur **Créer une étape**.
   Les étapes constituent une zone visible permettant d'ajouter du contenu.



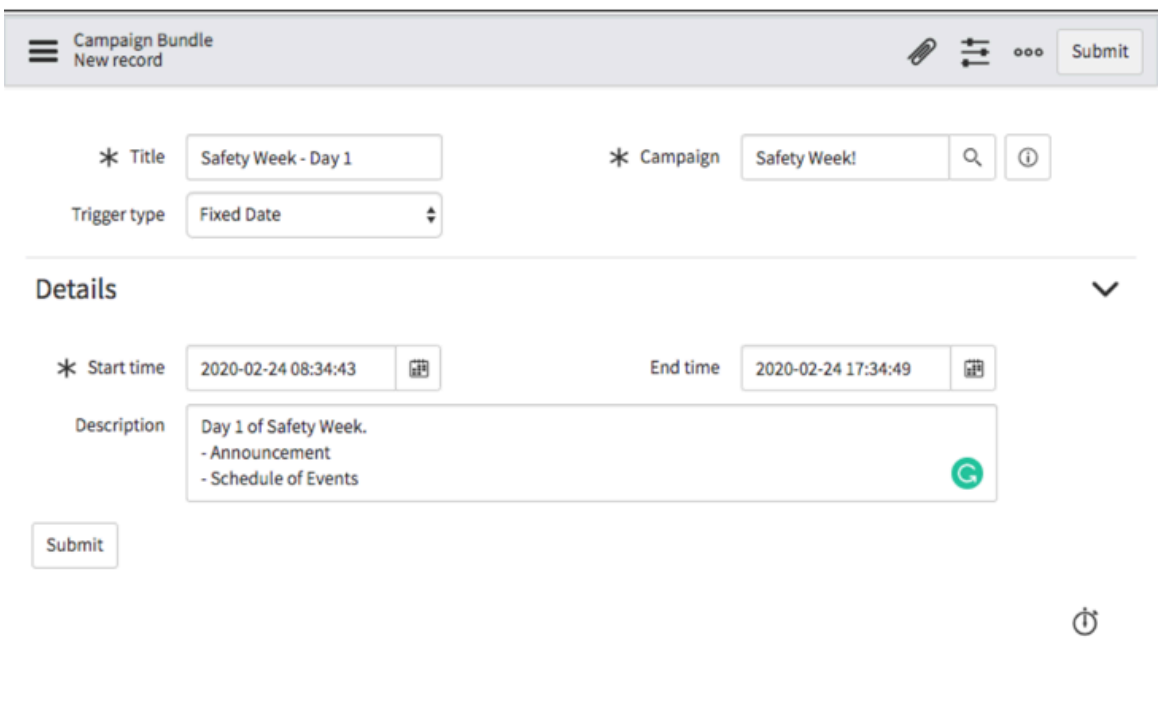
4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Campagne groupée

Champ	Description
Titre	Le nom de la campagne groupée.
Campagne	La campagne associée à la campagne groupée.
Type de déclencheur	Comment commence et termine la campagne groupée. Pour en savoir plus sur les déclencheurs, consultez Déclencheurs de campagne groupée
Description	Informations descriptives sur la campagne groupée.



5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Ajouter une étape** pour configurer des étapes supplémentaires
- Ajoutez du contenu à l'étape, spécifiez une audience et définissez l'emplacement où le contenu sera diffusé. Pour plus d'informations sur la création de contenu dans le générateur d'expérience de contenu, voir Ajouter du contenu à une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu

Créer une étape de campagne avec déclencheur de tâches

Le contenu d'une étape avec un déclencheur de tâche devient disponible lorsqu'un utilisateur termine une tâche spécifique à partir d'une autre étape de la campagne. Par exemple, créez une étape qui envoie un e-mail de confirmation lorsqu'un employé termine l'élément de tâche « Sélectionner un plan de santé ».

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager

Effectuez les étapes pour Créer une campagne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créez une étape avec un élément de contenu de tâche. Pour en savoir plus sur ce type de contenu, reportez-vous à la section Contenu des tâches.

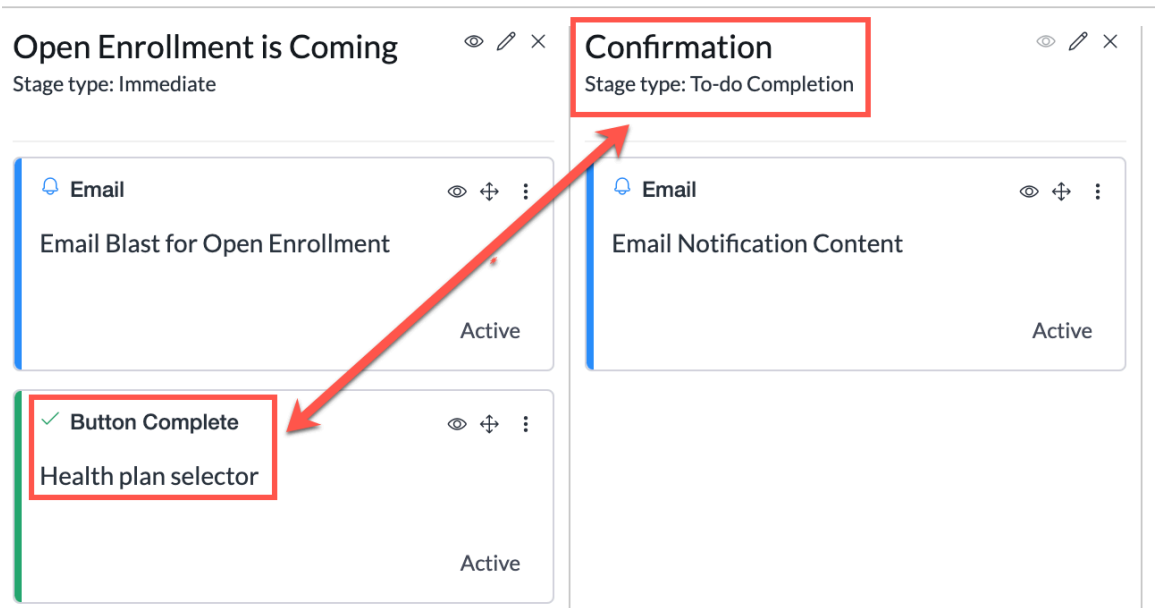
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les scènes organisent et gèrent la diffusion du contenu de la campagne. Lors de la configuration d'une étape, vous définissez le déclencheur d'étape, qui détermine quand le contenu devient disponible et pendant combien de temps.

Remarque :

Certaines parties de l'interface utilisent le terme « bundles » pour désigner les étapes.

Créez une étape qui se déclenche lorsque l'utilisateur termine une tâche à partir d'une autre étape.



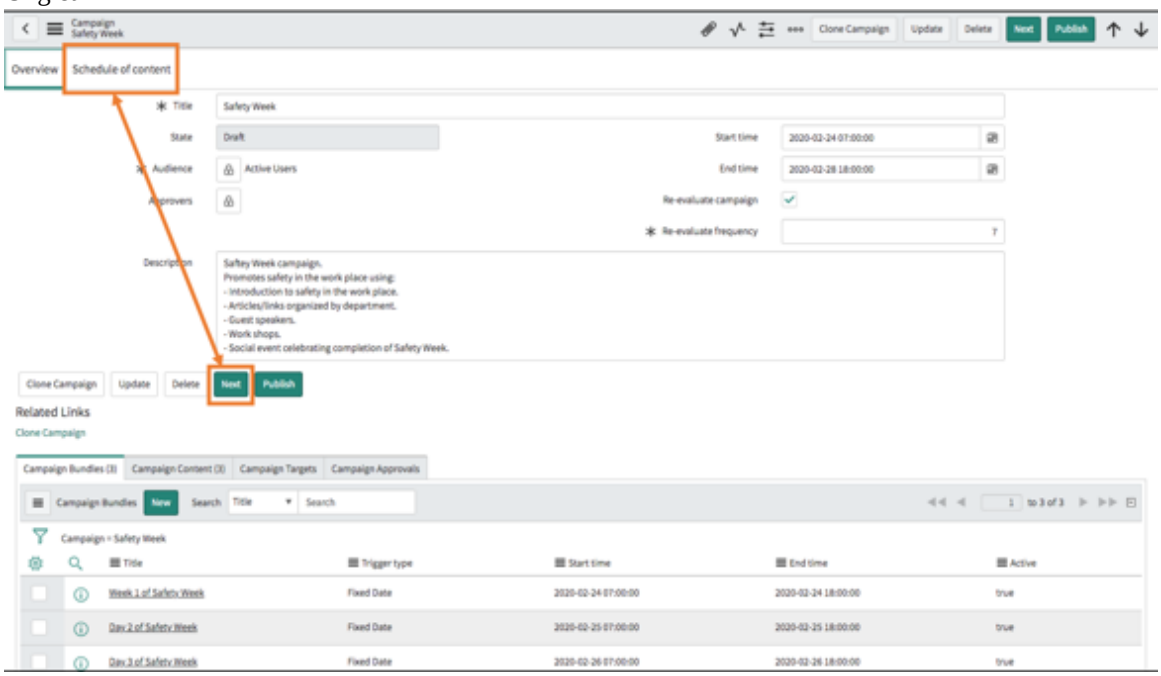
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Sélectionnez la campagne et cliquez sur l'onglet **Calendrier du contenu** ou cliquez sur **Suivant**.

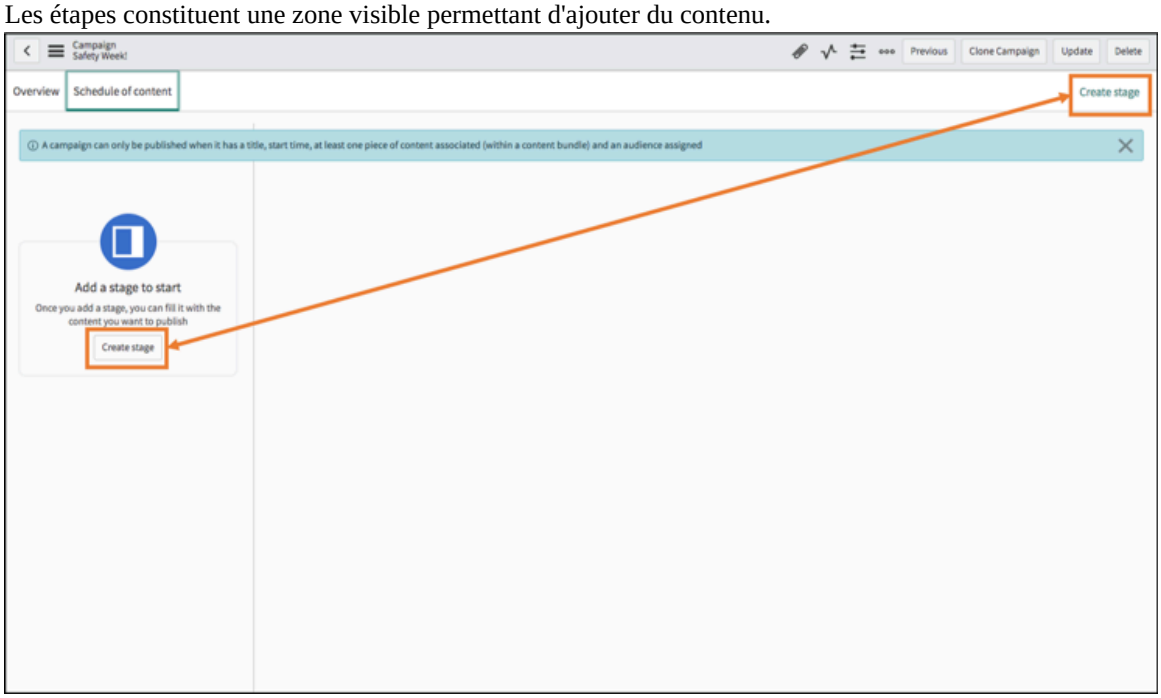
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet



3. Cliquez sur **Créer une étape**.
Les étapes constituent une zone visible permettant d'ajouter du contenu.



4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Campagne groupée

Champ		Description
Titre		Le nom de la campagne groupée.
Campagne		La campagne associée à la campagne groupée.
Type de déclencheur		**Sélectionner Fin des tâches**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ		Description
Description		Informations descriptives sur la campagne groupée.
Élément déclencheur		Élément de tâche qui active le contenu dans cet ensemble.
Date de début du décalage		Cochez cette case pour déclencher l'étape de votre campagne avant ou après la date de début réelle du déclenchement.
Quantité du décalage de date		Nombre de jours, de semaines ou de mois pour décaler le type de déclencheur.
Unités du décalage de date		Unités de temps pour décaler le type de déclencheur.
Quand		Indique s'il faut décaler les unités avant ou après la date définie.
Fin > **Type de durée**		Définit la durée pendant laquelle le contenu de cette étape est disponible. Choisissez entre : ○ **La date de fin de la campagne** rend le contenu disponible jusqu'à la fin de la campagne. ○ **La durée** termine le contenu après un certain nombre de jours ou d'heures. ○ **Le champ dynamique** utilise une table et un champ de déclencheurs pour déterminer quand le contenu n'est plus disponible. Par exemple, terminer le contenu en fonction du profil RH d'un employé et de la date de fin d'emploi.
Si vous avez sélectionné **Durée**	Durée de l'élément	Nombre de jours, heures, minutes et secondes pendant lesquels vous souhaitez que l'étape de votre campagne reste active.
Si vous avez sélectionné **le champ dynamique**	Table de date de fin	Spécifiez la table dans laquelle sélectionner la condition qui met fin à l'étape de la campagne.
	Champ de date de fin	Les champs de la table sélectionnée au moyen desquels vous souhaitez créer une condition

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ		Description
		qui déclenche votre campagne groupée.
	Date de fin du décalage	Sélectionnez cette option pour indiquer que la disponibilité du contenu s'arrête après un certain temps.
	Quantité du décalage de date	Nombre de jours, de semaines ou de mois pour décaler le type de déclencheur. Ce champ fonctionne avec les champs suivants pour déterminer quand le contenu est disponible.
	Unités du décalage de date	Unités de temps à décaler à partir de la date de fin du contenu.
	Quand	Indique s'il faut décaler les unités avant ou après la date définie.
Fermer un autre contenu		Sélectionnez cette option pour rendre le contenu des étapes précédentes indisponible.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Ajouter une étape** pour configurer des étapes supplémentaires
- Ajoutez du contenu à l'étape, spécifiez une audience et définissez l'emplacement où le contenu sera diffusé. Pour plus d'informations sur la création de contenu dans le générateur d'expérience de contenu, voir Ajouter du contenu à une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu

Créer une étape de campagne avec déclencheur immédiat

Le contenu d'une étape avec un déclencheur immédiat est visible par l'audience immédiatement après la publication de la campagne, pendant toute la durée de la campagne.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager

Effectuez les étapes pour Créer une campagne

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les scènes organisent et gèrent la diffusion du contenu de la campagne. Lors de la configuration d'une étape, vous définissez le déclencheur d'étape, qui détermine quand le contenu devient disponible et pendant combien de temps.

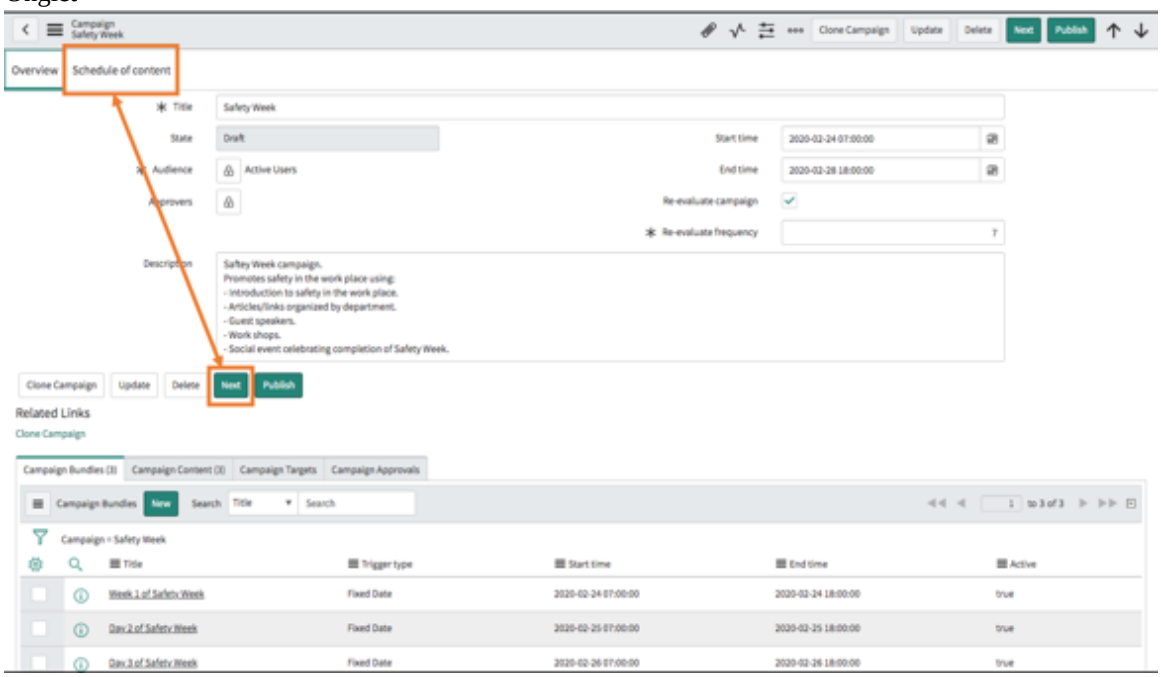
Remarque :
Certaines parties de l'interface utilisent le terme « bundles » pour désigner les étapes.

Traduction automatique

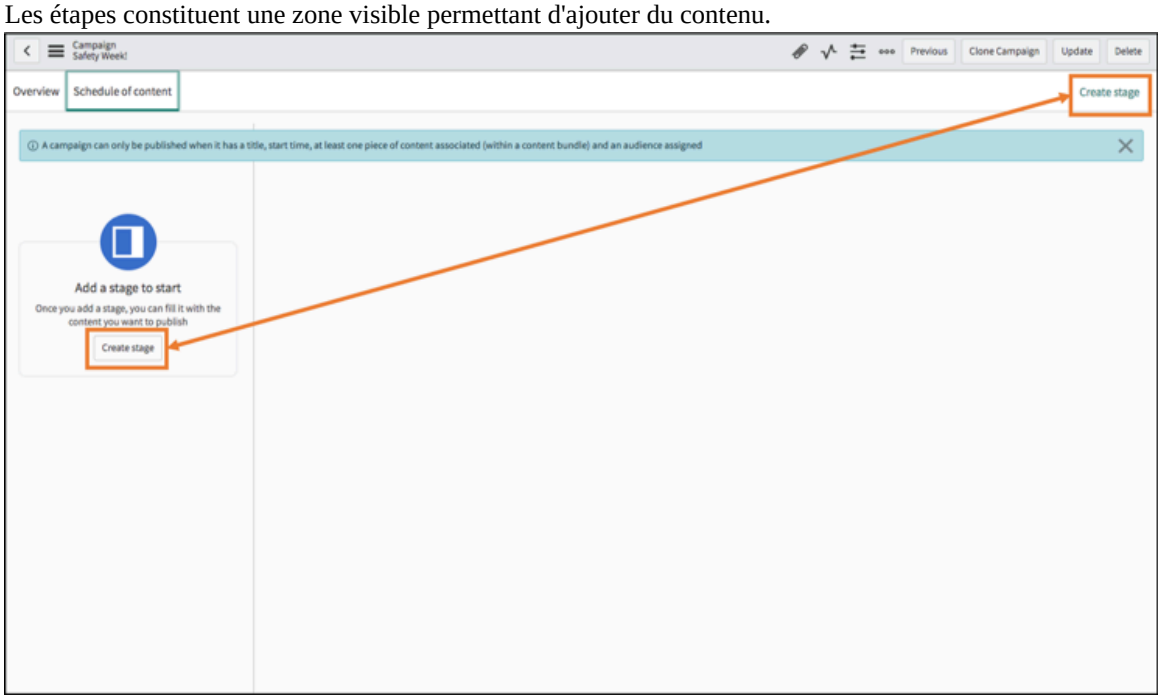
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Sélectionnez la campagne et cliquez sur l'onglet **Calendrier du contenu** ou cliquez sur **Suivant**.
   Onglet



3. Cliquez sur **Créer une étape**.
   Les étapes constituent une zone visible permettant d'ajouter du contenu.



4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de configuration du déclencheur immédiat

Champ	Description
Décaler le début du déclencheur	Vous permet d'avancer ou de reculer la date de début par rapport aux dates définies dans l'étape de la campagne.
Quantité du décalage de date	Nombre de jours, de semaines ou de mois pour décaler le type de déclencheur.
Unités du décalage de date	Unités de temps pour décaler le type de déclencheur.
Quand	Détermine s'il faut déclencher le contenu de l'étape avant ou après les dates définies dans la campagne groupée.
Spécifier la fin	Vous permet de définir une fin spécifique à la disponibilité du contenu dans cette étape de la campagne.
Type de durée	Définit la durée d'activité de l'étape de campagne. Choisissez entre : ○ **La date de fin de la campagne** rend le contenu disponible jusqu'à la fin de la campagne. ○ **La durée** termine le contenu après un certain nombre de jours ou d'heures. ○ **Le champ dynamique** utilise une table et un champ de déclencheurs pour déterminer quand le contenu n'est plus disponible. Par exemple, vous pouvez mettre fin à la mise à disposition du contenu en fonction du profil RH d'un employé et de sa date d'embauche.
Décaler la fin du déclencheur	S'affiche lorsque vous sélectionnez le type de durée **de champ dynamique** . Sélectionnez cette option pour indiquer que vous souhaitez que la mise à disposition du contenu se termine des jours, des semaines ou des mois avant ou après la valeur de fin du champ de déclencheur.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Ajouter une étape** pour configurer des étapes supplémentaires
- Ajoutez du contenu à l'étape, spécifiez une audience et définissez l'emplacement où le contenu sera diffusé. Pour plus d'informations sur la création de contenu dans le générateur d'expérience de contenu, voir Ajouter du contenu à une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une étape de campagne avec déclencheur récurrent

Utilisez ce déclencheur pour publier du contenu reproductible en fonction de la date. Par exemple, les annonces de reconnaissance comme les anniversaires ou les anniversaires de travail.

Avant de commencer

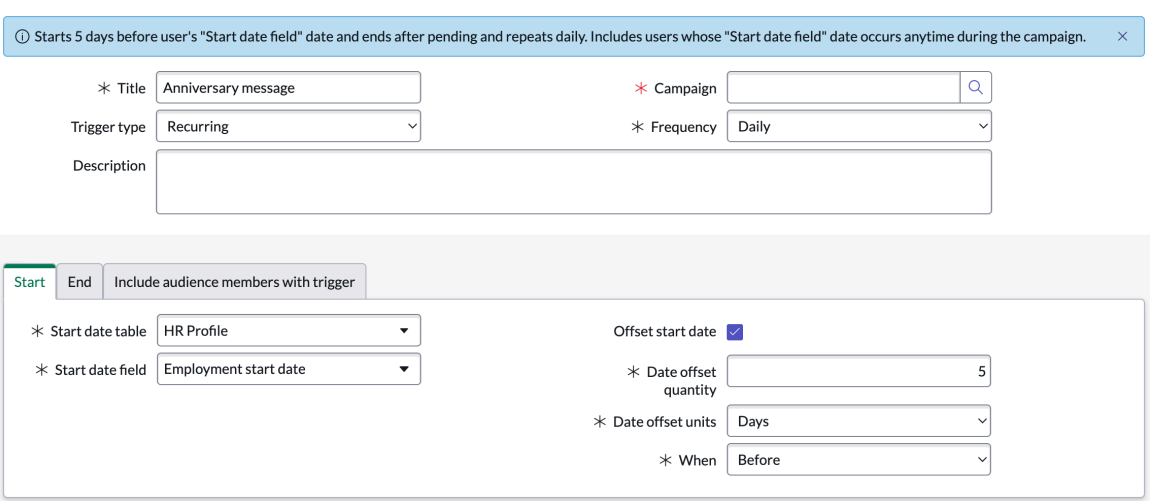
Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Effectuez les étapes pour Créer une campagne

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les scènes organisent et gèrent la diffusion du contenu de la campagne. Lors de la configuration d'une étape, vous définissez le déclencheur d'étape, qui détermine quand le contenu devient disponible et pendant combien de temps.

Remarque :
Certaines parties de l'interface utilisent le terme « bundles » pour désigner les étapes.



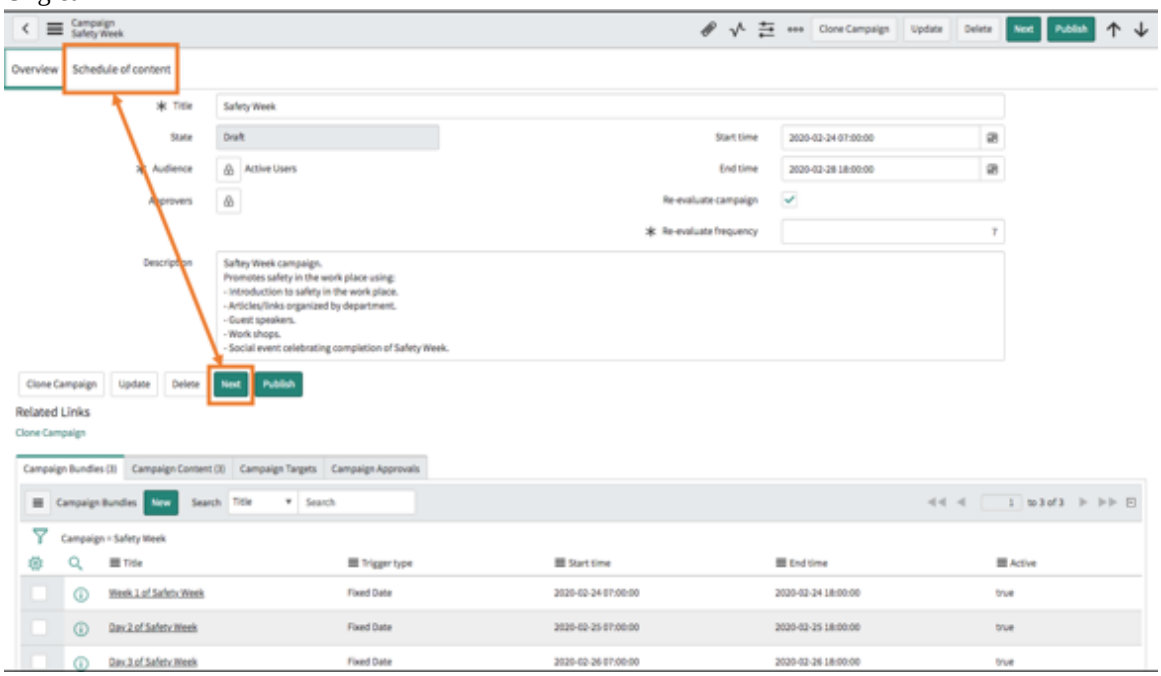
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Sélectionnez la campagne et cliquez sur l'onglet **Calendrier du contenu** ou cliquez sur **Suivant**.

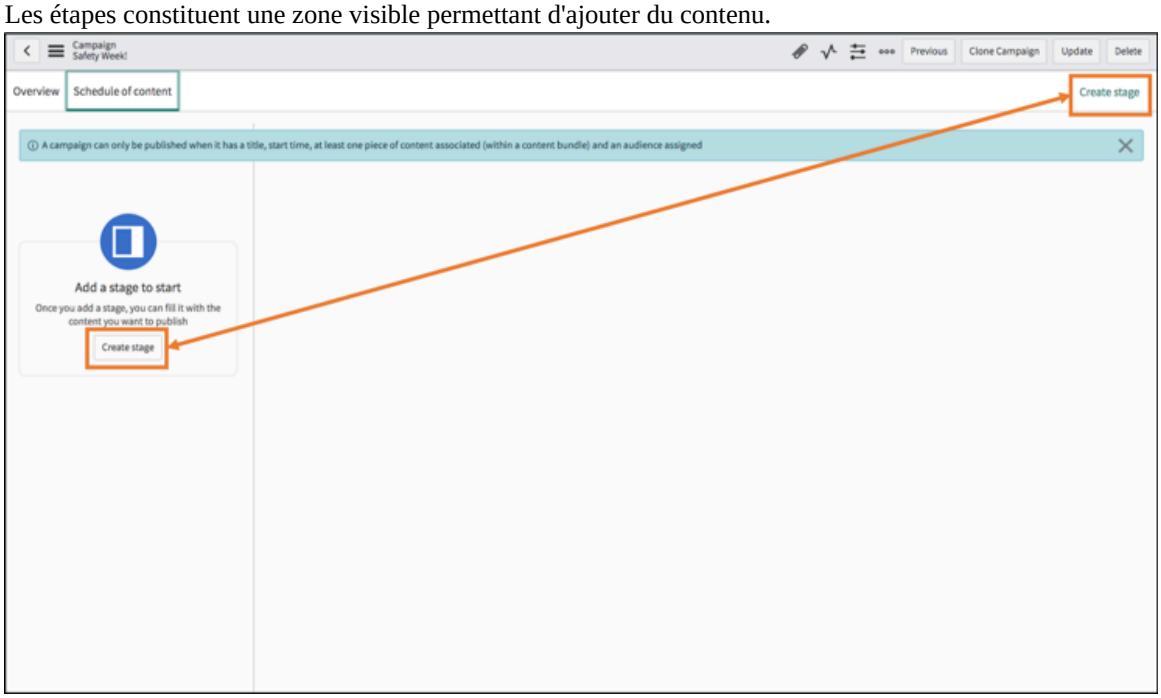
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet



3. Cliquez sur **Créer une étape**.
Les étapes constituent une zone visible permettant d'ajouter du contenu.



4. Remplissez les champs du formulaire.

Champs de configuration du déclencheur récurrent

Champ	Description
Fréquence	Définit la fréquence à laquelle vous souhaitez que votre annonce se répète. Choisissez entre : ○ Quotidien ○ Hebdomadaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Mensuel ○ Annuel
Table de date de début	Table que vous souhaitez déclencher pour l'étape de votre campagne récurrente. Choisissez entre : ○ Profil RH (sn_hr_core_profile) ○ Utilisateur (sys_user)
Champ de date de début	Les champs de la table que vous sélectionnez pour baser l'étape de votre campagne récurrente à déclencher. Par exemple, si vous créez une étape de campagne récurrente pour les anniversaires des employés, sélectionnez la table de profil RH et Date **de naissance** dans cette liste déroulante.
Date de début du décalage	Cochez cette case pour déclencher l'étape de votre campagne avant ou après la date de début réelle du déclenchement. Par exemple, si vous créez une étape de campagne récurrente pour les anniversaires des employés, vous pouvez déclencher l'étape de campagne 2 jours avant les anniversaires des employés et garder l'étape de campagne active après les anniversaires des employés. **Remarque :** Le contenu n'est pas déclenché, sauf si le déclencheur initial se situe dans le passé. Par exemple, si vous définissez un déclencheur récurrent annuel à une date en 2024, le contenu ne se déclenche qu'en 2024, le déclencheur doit donc être défini dans le passé. Vous pouvez utiliser le champ Décaler le début du déclencheur pour extraire la date de début du déclenchement initiale avant la date actuelle.
Quantité du décalage de date	Nombre de jours, de semaines ou de mois pour décaler le type de déclencheur. Ce champ fonctionne avec les champs suivants pour déterminer quand le contenu est disponible. Par exemple, si vous souhaitez que l'étape de votre campagne se déclenche 2 jours avant la date réelle, saisissez 2 et sélectionnez **Jours** dans la liste déroulante Unités de décalage de **date** .
Unités du décalage de date	Unités de temps pour décaler le type de déclencheur.
Quand	Détermine s'il faut déclencher le contenu de l'étape avant ou après les dates définies dans la campagne groupée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Fin > **Durée de l'élément**	Nombre de jours, heures, minutes et secondes pendant lesquels vous souhaitez que l'étape de votre campagne reste active.
Inclure des membres de l'audience avec le déclencheur > **Cela se produit**	Spécifie si le contenu de l'étape devient disponible pour les nouveaux membres de l'audience. Choisissez entre : ○ **À tout moment** : inclut tous les utilisateurs faisant partie de la campagne. ○ **Pendant la campagne** : le contenu n'est disponible que pour les utilisateurs pour lesquels l'événement déclencheur se produit après la date de début de la campagne. ○ **Après spécifié** : le contenu n'est disponible que pour les utilisateurs pour lesquels l'événement déclencheur se produit après une date spécifique.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Ajouter une étape** pour configurer des étapes supplémentaires
- Ajoutez du contenu à l'étape, spécifiez une audience et définissez l'emplacement où le contenu sera diffusé. Pour plus d'informations sur la création de contenu dans le générateur d'expérience de contenu, voir Ajouter du contenu à une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu

Créer une étape de campagne avec déclencheur dynamique

La campagne groupée se déclenche en fonction d'une table de déclencheurs (sn_hr_core_profile ou sys_user), d'un champ de déclenchement et de décalages de dates.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager

Effectuez les étapes pour Créer une campagne

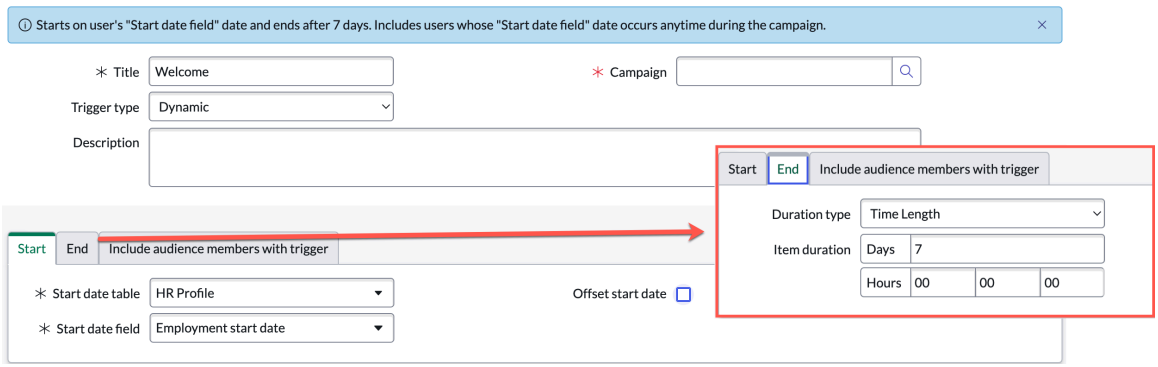
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les scènes organisent et gèrent la diffusion du contenu de la campagne. Lors de la configuration d'une étape, vous définissez le déclencheur d'étape, qui détermine quand le contenu devient disponible et pendant combien de temps.

Remarque :
Certaines parties de l'interface utilisent le terme « bundles » pour désigner les étapes.

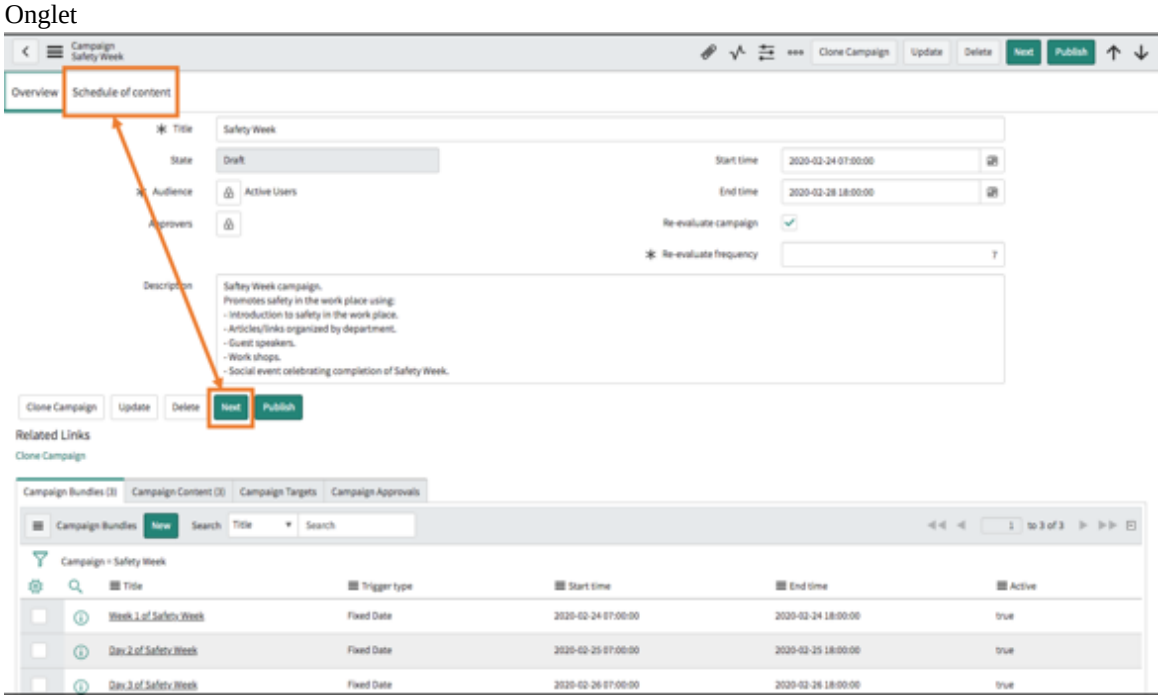
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

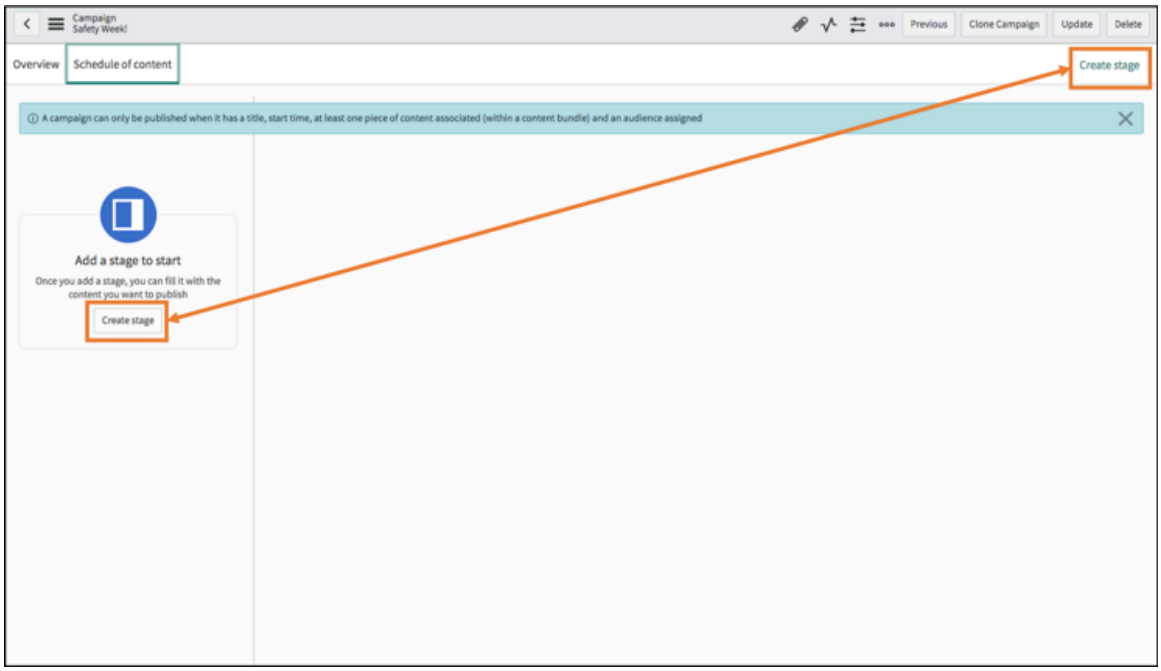
1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Sélectionnez la campagne et cliquez sur l'onglet **Calendrier du contenu** ou cliquez sur **Suivant**.
   Onglet



3. Cliquez sur **Créer une étape**.
   Les étapes constituent une zone visible permettant d'ajouter du contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Remplissez les champs du formulaire.

Champs de configuration du déclencheur dynamique

Champ		Description
Table de date de début		Table que vous souhaitez déclencher pour l'étape de votre campagne récurrente. Choisissez entre : ○ Profil RH (sn_hr_core_profile) ○ Utilisateur (sys_user)
Champ de date de début		Les champs de la table que vous sélectionnez pour baser l'étape de votre campagne récurrente à déclencher. Par exemple, si vous créez une étape de campagne récurrente pour les anniversaires des employés, sélectionnez la table de profil RH et Date **de naissance** dans cette liste déroulante.
Décaler le début du déclencheur		Cochez cette case pour déclencher l'étape de votre campagne avant ou après la date de début réelle du déclenchement. Par exemple, si vous créez une étape de campagne récurrente pour les anniversaires des employés, vous pouvez déclencher l'étape de campagne 2 jours avant les anniversaires des employés et garder l'étape

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ		Description
		de campagne active après les anniversaires des employés. **Remarque :** Le contenu n'est pas déclenché, sauf si le déclencheur initial se situe dans le passé. Par exemple, si vous définissez un déclencheur récurrent annuel à une date en 2024, le contenu ne se déclenche qu'en 2024, le déclencheur doit donc être défini dans le passé. Vous pouvez utiliser le champ Décaler le début du déclencheur pour extraire la date de début du déclenchement initiale avant la date actuelle.
	Quantité du décalage de date	Nombre de jours, de semaines ou de mois pour décaler le type de déclencheur. Ce champ fonctionne avec les champs suivants pour déterminer quand le contenu est disponible. Par exemple, si vous souhaitez que l'étape de votre campagne se déclenche 2 jours avant la date réelle, saisissez 2 et sélectionnez **Jours** dans la liste déroulante Unités de décalage de **date** .
	Unités du décalage de date	Unités de temps pour décaler le type de déclencheur.
	Quand	Indique s'il faut décaler les unités avant ou après la date définie.
FinType de durée		Définit la durée d'activité de l'étape de campagne. Choisissez entre : ○ **La date de fin de la campagne** rend le contenu disponible jusqu'à la fin de la campagne. ○ **La durée** termine le contenu après un certain nombre de jours ou d'heures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ		Description
		○ **Le champ dynamique** utilise une table et un champ de déclencheurs pour déterminer quand le contenu n'est plus disponible. Par exemple, vous pouvez mettre fin à la mise à disposition du contenu en fonction du profil RH d'un employé et de sa date d'embauche.
Inclure des membres de l'audience avec le déclencheur > **Cela se produit**		Spécifie quels membres de l'audience peuvent voir le contenu à l'étape de la campagne, en fonction du moment où leur événement déclencheur se produit. Choisissez entre : ○ **À tout moment** : inclut tous les utilisateurs faisant partie de la campagne. ○ **Pendant la campagne** : le contenu n'est disponible que pour les utilisateurs pour lesquels l'événement déclencheur se produit après la date de début de la campagne. ○ **Après spécifié** : le contenu n'est disponible que pour les utilisateurs pour lesquels l'événement déclencheur se produit après une date spécifique.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Ajouter une étape** pour configurer des étapes supplémentaires
- Ajoutez du contenu à l'étape, spécifiez une audience et définissez l'emplacement où le contenu sera diffusé. Pour plus d'informations sur la création de contenu dans le générateur d'expérience de contenu, voir Ajouter du contenu à une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu

Créer une étape de campagne avec déclencheur de condition

Ce déclencheur concerne les parcours des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuez les étapes pour Créer une campagne

Créez une étape avec un élément de contenu de tâche. Pour en savoir plus sur ce type de contenu, reportez-vous à la section Contenu des tâches.

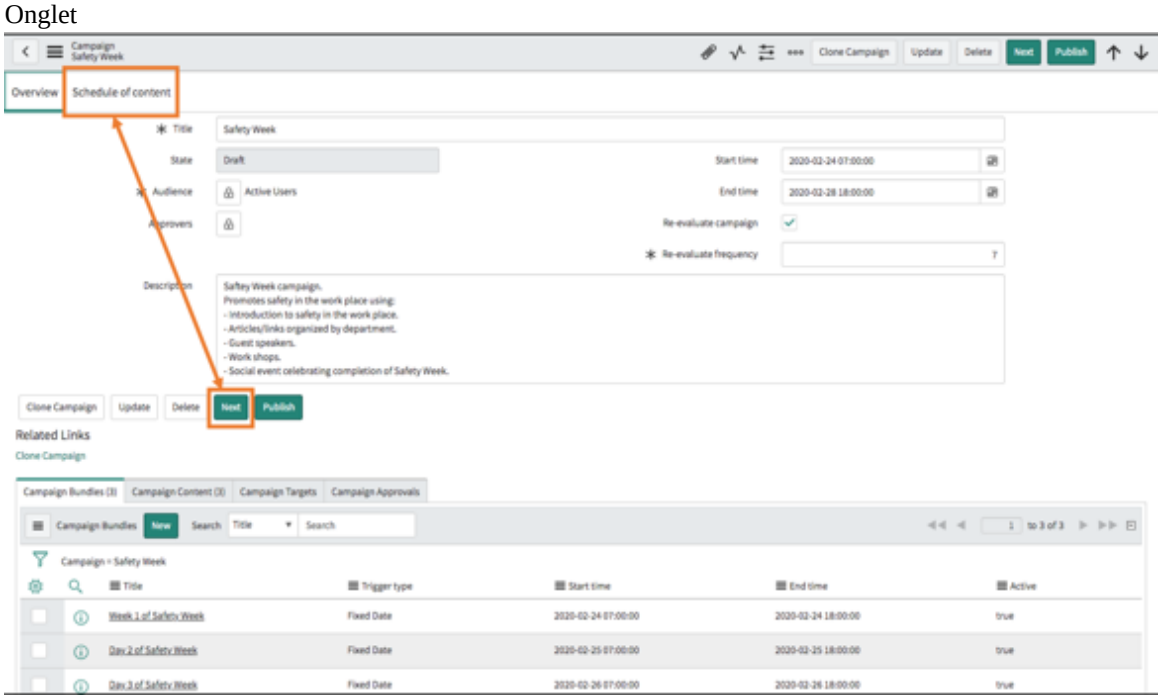
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les scènes organisent et gèrent la diffusion du contenu de la campagne. Lors de la configuration d'une étape, vous définissez le déclencheur d'étape, qui détermine quand le contenu devient disponible et pendant combien de temps.

Remarque :
Certaines parties de l'interface utilisent le terme « bundles » pour désigner les étapes.

Procédure

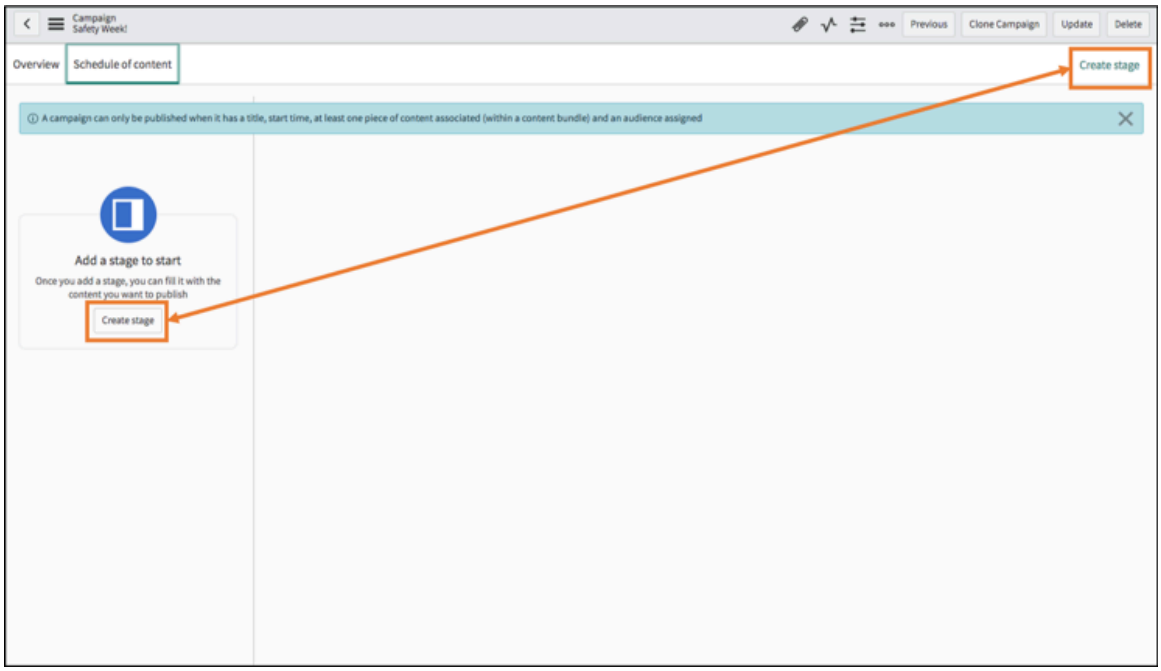
1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Sélectionnez la campagne et cliquez sur l'onglet **Calendrier du contenu** ou cliquez sur **Suivant**.
   Onglet



3. Cliquez sur **Créer une étape**.
   Les étapes constituent une zone visible permettant d'ajouter du contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Remplissez les champs du formulaire.

Champs de configuration du déclencheur de condition

Champ	Description
Table de condition	La table que vous souhaitez utiliser pour créer des conditions de déclenchement de votre campagne groupée.
Champ d'utilisateur	Les champs de la table sélectionnée au moyen desquels vous souhaitez créer une condition qui déclenche votre campagne groupée.
Condition de démarrage	Des conditions de filtrage en fonction de la table et du champ que vous avez sélectionnés pour définir le moment du déclenchement de la campagne groupée.
Décaler le début du déclencheur	Indique, dans le champ de déclencheur choisi, que vous voulez que le déclencheur s'active après ou avant un nombre défini de jours, de semaines ou de mois.
Quantité du décalage de date	Le nombre d'unités de décalage de date (jours, semaines ou mois) utilisé pour le déclenchement.
Unités du décalage de date	L'unité de temps (jours, semaines ou mois) que le type de décalage de date devrait utiliser.
Quand	Indique si la date de déclenchement doit être avant ou après l'élément sélectionné dans le champ de déclenchement.
Fin > **Type de durée**	Définit la durée pendant laquelle le contenu de cette étape est disponible. Choisissez entre :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **La date de fin de la campagne** rend le contenu disponible jusqu'à la fin de la campagne. ○ **La durée** termine le contenu après un certain nombre de jours ou d'heures. ○ **Le champ dynamique** utilise une table et un champ de déclencheurs pour déterminer quand le contenu n'est plus disponible. Par exemple, vous pouvez mettre fin à la mise à disposition du contenu en fonction du profil RH d'un employé et de sa date d'embauche.
Fin > **Condition d'arrêt**	Des conditions de filtrage en fonction de la table et du champ que vous avez sélectionnés pour définir le moment de l'arrêt de la campagne groupée.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Ajouter une étape** pour configurer des étapes supplémentaires
- Ajoutez du contenu à l'étape, spécifiez une audience et définissez l'emplacement où le contenu sera diffusé. Pour plus d'informations sur la création de contenu dans le générateur d'expérience de contenu, voir Ajouter du contenu à une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu

Ajouter du contenu à une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu

Créez ou placez du contenu dans un groupe ou une étape d'une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu. La bibliothèque de contenu contient du contenu existant et est organisée par type de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager

Effectuez les étapes pour Créer une campagne et Créer des étapes de campagne avec le générateur d'expérience de contenu

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter du contenu à la campagne à partir de la bibliothèque de contenu ou créer du nouveau contenu à l'aide du générateur d'expérience de contenu.

Remarque :
Vous devez créer du contenu enrichi dans l'éditeur de contenu enrichi de bibliothèque de contenu, car le générateur d'expérience de contenu ne prend actuellement pas en charge la création de contenu enrichi. Reportez-vous à la rubrique Microsites.

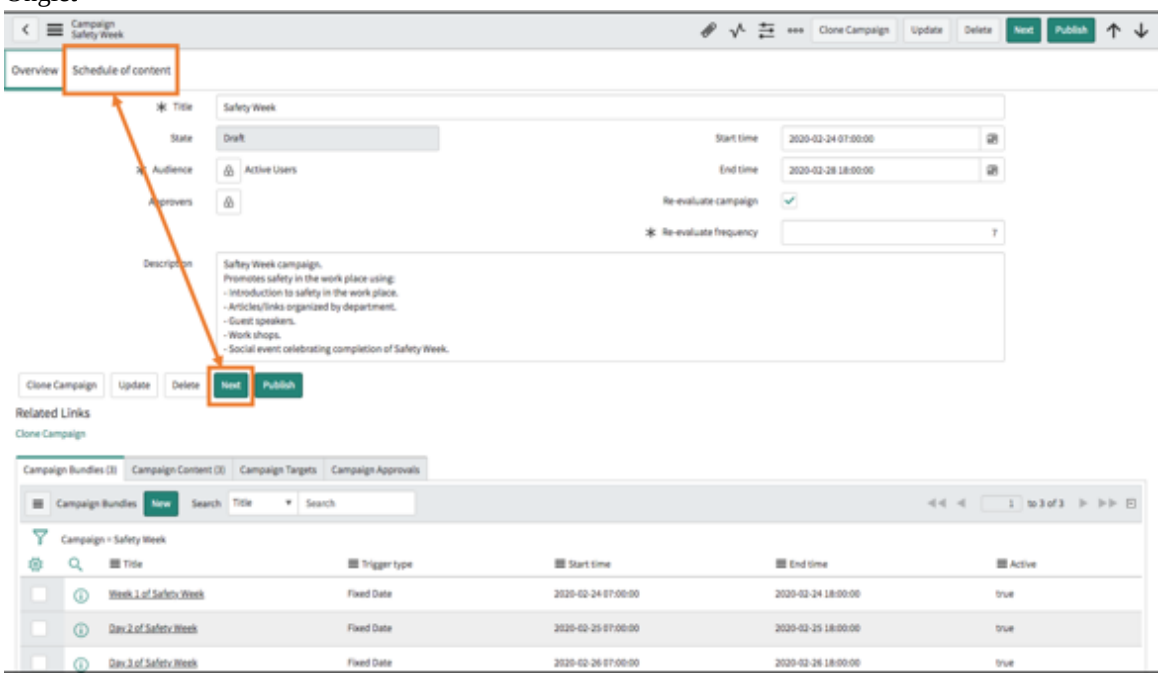
Procédure

Pour ouvrir une campagne dans le générateur d'expérience de contenu, effectuez les étapes 1 et 2. Si vous avez déjà ouvert la campagne dans le générateur d'expérience de contenu, passez à l'étape 3.

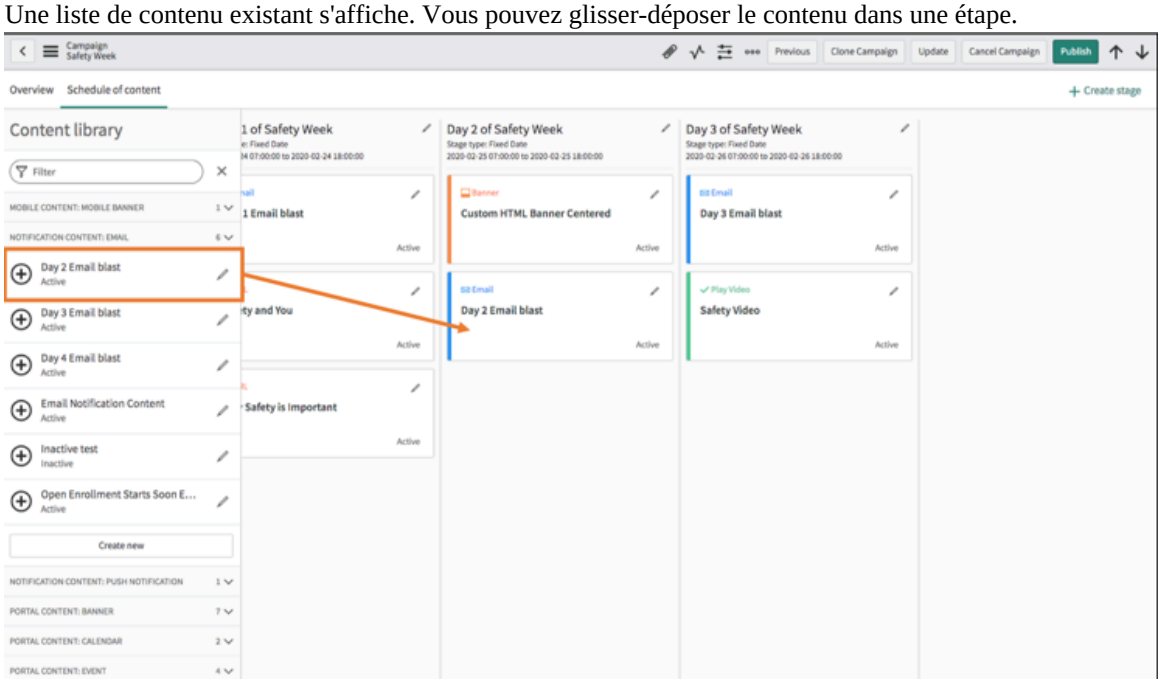
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Sélectionnez la campagne et cliquez sur l'onglet **Calendrier du contenu** ou cliquez sur **Suivant**.
   Onglet



3. Pour créer du contenu ou sélectionner du contenu dans la bibliothèque de contenu, cliquez sur l'icône accordéon (icône) en regard d'un type de contenu.
   Une liste de contenu existant s'affiche. Vous pouvez glisser-déposer le contenu dans une étape.



Vous pouvez utiliser le champ Filtre pour rechercher du contenu par titre (par exemple, « Mise à jour de la politique relative aux déplacements ») ou par type de contenu (par exemple, contenu mobile ou du portail).

Cliquez sur **Créer** pour créer du contenu. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Nouveau contenu, consultez les liens dans le tableau ci-dessous :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de contenu

Type de contenu	Description
Contenu mobile	Bannières d'annonce que vous pouvez envoyer sur les équipements mobiles de vos employés. La bannière peut être une image liée à votre ServiceNow® Centre des employésServiceNow® Portail de services contenu. Pour en savoir plus sur la création de contenu mobile, consultez Configurer le contenu mobile.
Contenu de la notification	Communication groupée envoyée directement à vos employés par e-mail ou push sur leurs équipements mobiles. **Remarque :** Les e-mails envoyés par le biais de campagnes sont adressés individuellement à un utilisateur au sein de la campagne, tandis que les utilisateurs restants sont copiés à l'aveugle (CCI). Pour en savoir plus sur la création de contenu de notifications, consultez Créer un contenu de notification par e-mail, SMS ou push.
Contenu du portail	Contenu qui apparaît sur votre Centre des employés ou Portail de services. Pour obtenir des informations sur la création de contenu du portail, consultez Contenu du portail.
Contenu des actions à faire	Contenu qui affecte des tâches à vos employés et qui peut être envoyé par e-mail, SMS ou publié sur votre Centre des employés ou Portail de services. Pour en savoir plus sur la création de contenu des actions à faire, consultez Créer du contenu d'actions à faire.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

- Continuer à ajouter des étapes et du contenu à la campagne
- Utilisez l'aperçu de la campagne pour voir comment la campagne apparaîtra à l'audience. Reportez-vous à la rubrique Aperçu de la campagne.
- Si vous créez plusieurs campagnes avec des fonctionnalités similaires, utilisez le bouton **Cloner la campagne** pour cloner la campagne, les étapes et le contenu.
- Lorsque vous êtes prêt à publier la campagne, cliquez sur **Publier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aperçu de la campagne

Lors de la création d'une campagne, vous pouvez prévisualiser le contenu avant de le publier.

Il est essentiel de pouvoir apercevoir l'apparence de votre contenu pour votre audience afin de vous assurer de véhiculer un message et un visuel corrects. L'aperçu de la campagne est :

- un moyen de vérifier que votre campagne ne comporte pas d'erreurs d'un point de vue de l'utilisateur, de la planification et du contenu,
- une méthode pour obtenir un aperçu et une vue précise de votre contenu et de l'ensemble de votre campagne,
- un moyen de prévisualiser un seul élément de contenu, une étape ou le portail dans son ensemble.

Aperçu d'un élément unique du contenu

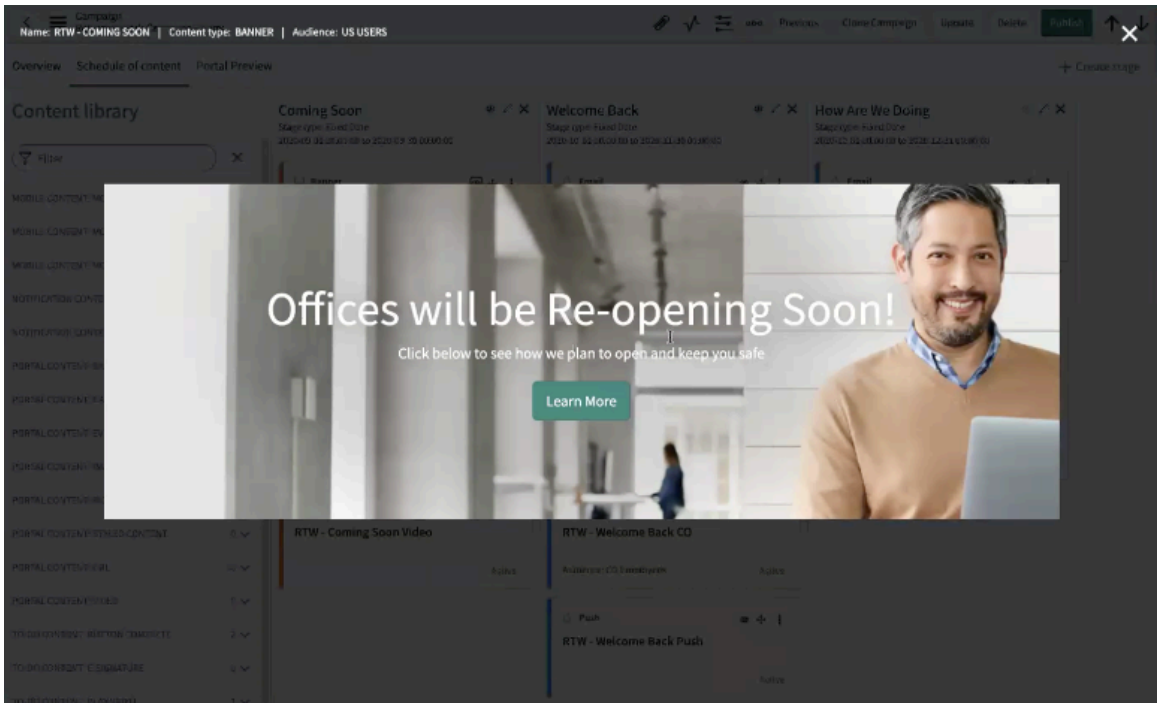
L'aperçu d'un élément unique du contenu fournit une vue des types de contenus suivants :

- Bannière
- Calendrier
- Événement
- Texte enrichi (contenu stylisé)
- URL
- Vidéo
- Notification
  - E-mail
  - SMS
  - Push
- Actions à faire (contenu affiché comme action à faire dans le portail de services ou ESC)
- Audience ciblée par le contenu
- Type de contenu
- Détails d'une étape du contenu

Remarque :
Les contenus mobiles (à l'exception des Push et SMS) et de la communauté ne sont pas disponibles pour l'aperçu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



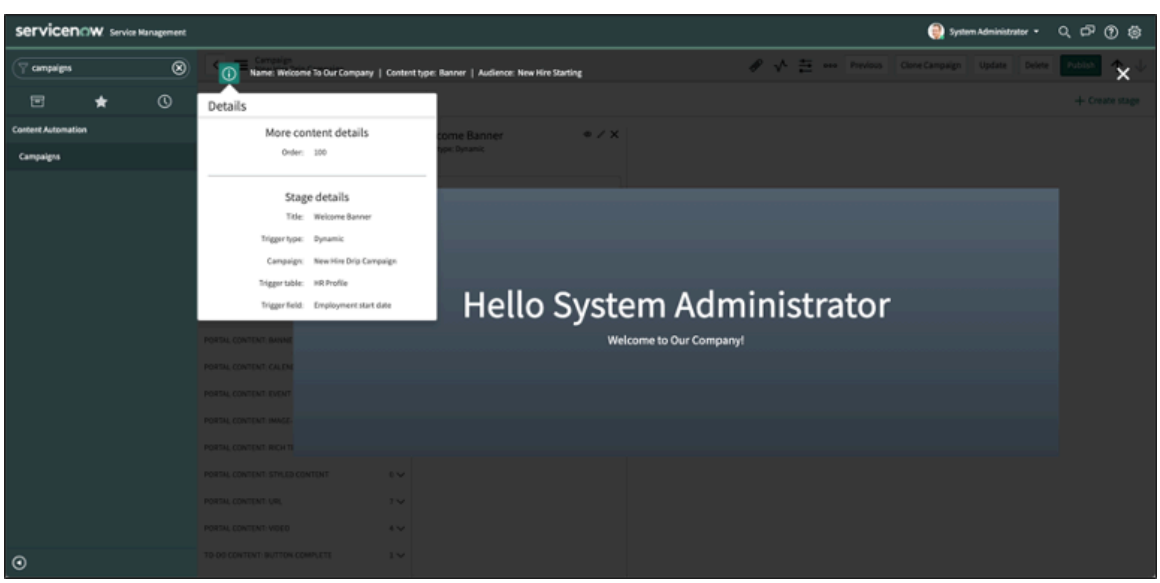
Aperçu d'une étape

L'aperçu d'une étape fournit une vue de tout le contenu d'une étape ou d'un groupe d'une campagne.

Vous pouvez également afficher une page spécifique (pas seulement votre page d'accueil si vous disposez de contenu sur plusieurs pages).

Pour en savoir plus, consultez Aperçu d'un élément unique du contenu.

Remarque :
Également disponible dans l'aperçu du portail dans son ensemble.



Aperçu du portail dans son ensemble

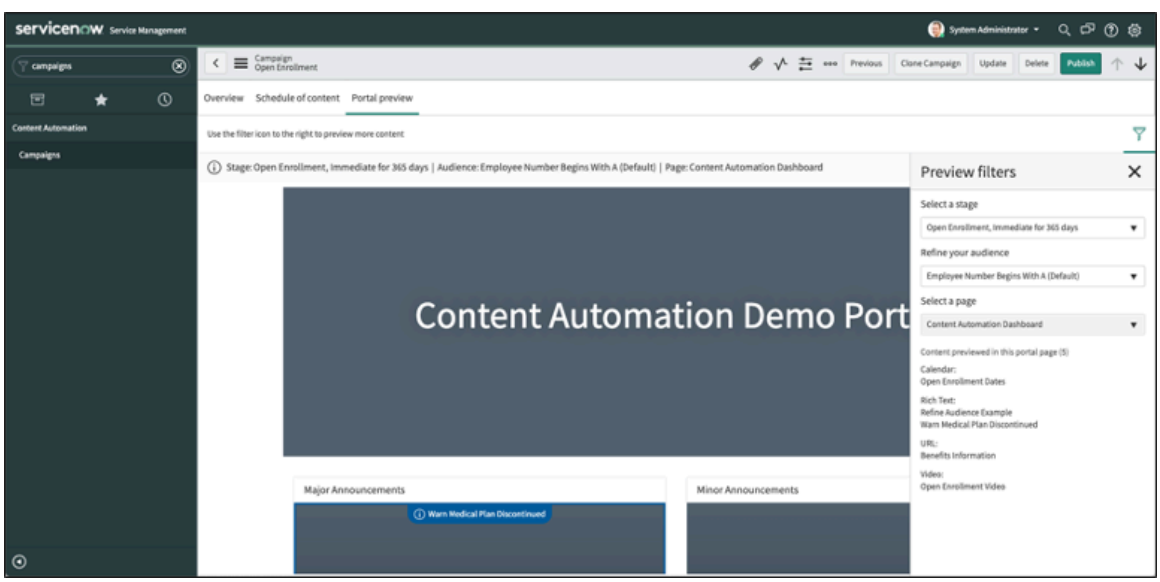
L'aperçu du portail dans son ensemble fournit une vue de tout le contenu qui s'affiche sur votre portail. Vous pouvez utiliser des filtres pour afficher :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- une étape spécifique de votre campagne,
- du contenu visant une audience spécifique,
- une page spécifique (pas seulement votre page d'accueil si vous disposez de contenu sur plusieurs pages).

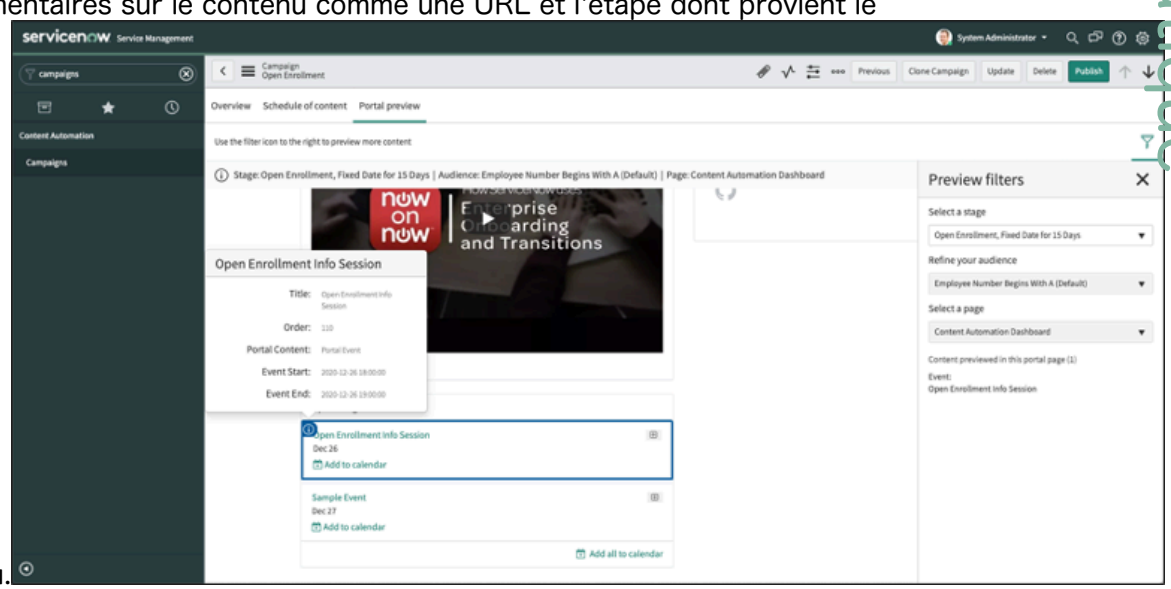
Remarque :
Également disponible dans l'aperçu d'une étape.



Seules les pages avec du contenu sont disponibles pour l'aperçu.

Balises d'informations

Lors de l'aperçu du contenu de votre campagne, un liseré bleu et une balise d'informations vous indiquent quel contenu de votre portail fait partie de votre campagne. Ils affichent également des informations supplémentaires sur le contenu comme une URL et l'étape dont provient le contenu.



Remarque :
Les aperçus ne peuvent pas être modifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contenu mis en surbrillance

Le contenu mis en surbrillance en bleu est actif et le contenu mis en surbrillance en gris est inactif.

Propriété de l'aperçu de la campagne

Si vous disposez de plusieurs portails de services, utilisez la propriété sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix pour sélectionner le portail dont vous souhaitez afficher les aperçus de la campagne. Accédez à la **Expériences de contenu** > **Configurations** > **Propriétés** pour afficher cette propriété.

Aperçu de votre portail

Utilisez l'aperçu de la campagne pour afficher le contenu de la campagne qui apparaît sur votre portail. Utilisez les filtres d'aperçu pour affiner ce que vous voulez prévisualiser.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager, sn_ca.campaign_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Sélectionnez une campagne.
3. Sélectionnez l'onglet **Aperçu du portail**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également afficher un aperçu du portail en sélectionnant l'icône Afficher l'aperçu ( ) en haut d'une étape.

4. Utilisez les **filtres d'aperçu** pour déterminer ce que vous prévisualisez.

Filtres d'aperçu

Filtre	Description
Sélectionner une étape	Étape ou groupe/étape de campagne que vous souhaitez afficher. Sélectionnez une étape de campagne spécifique pour laquelle vous souhaitez prévisualiser le contenu.
Affiner votre audience	L'audience ciblée par le contenu de l'étape sélectionnée. La sélection d'une audience vous fournit un aperçu de ce que l'audience voit.
Sélectionner une page	Page de votre Service Portal que vous souhaitez prévisualiser. Une page est un enregistrement préexistant qui contient du code et une structure qui définissent l'affichage du contenu que vous souhaitez planifier et mettre à la disposition de vos employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtre	Description
	Remarque : Les modèles sont inclus dans une rubrique et référencent une page. Les modèles ont une relation directe avec une page, mais plusieurs rubriques peuvent être associées à un modèle/une page. Par exemple, le système de base fournit la page emp_employee-taxonomy et la plupart des rubriques y sont associées. Pour en savoir plus, consultez Créer un modèle de page de rubrique. Lorsqu'une page comporte des rubriques qui lui sont associées, le champ **Taxonomie** que vous pouvez utiliser comme filtre s'affiche et vous pouvez sélectionner les rubriques associées à la taxonomie.
Sélectionner une taxonomie	Vous permet de filtrer votre aperçu par taxonomie. La taxonomie est un ensemble de rubriques hiérarchiques qui rassemble différents types de contenu, tels que des demandes, des articles, des liens rapides et des communications aux employés. Une taxonomie est le niveau supérieur de la hiérarchie et peut contenir plusieurs rubriques. Par exemple, vous pouvez disposer de taxonomies pour le service des RH et le service informatique afin de regrouper des rubriques spécifiques sous chacune d'elles. Lorsque vous utilisez le champ **Sélectionner une page** ou **Sélectionner une rubrique** pour filtrer votre aperçu, la valeur dans ce champ peut changer, car la rubrique peut ne pas figurer sous la taxonomie ou sur la page que vous avez sélectionnée. Si ce champ est grisé, cela indique qu'il n'existe qu'une seule taxonomie pour la page et la rubrique sélectionnées.
Sélectionner une rubrique	Vous permet de prévisualiser le contenu associé à une rubrique. Les rubriques sont organisées sous une taxonomie. Si la propriété système Autoriser la propriété des rubriques (sn_cd.activate_topic_ownership) est définie sur **Oui** et que la rubrique vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtre	Description
	est affectée ou est affectée à un groupe auquel vous appartenez, vous ne verrez que les rubriques qui vous sont affectées ou celles sans restrictions. Pour en savoir plus, voir Propriétés installées avec Expériences de contenu et Affecter la propriété du contenu.
Afficher le contenu inactif	Fournit des messages identifiant le contenu inactif dans la bannière. Faites passer le commutateur en vert pour activer cette fonctionnalité.

Remarque :
Les filtres d'aperçu grisés indiquent que la valeur affichée est la seule sélectionnable pour l'aperçu.

Le contenu mis en surbrillance en bleu est actif et le contenu mis en surbrillance en gris est inactif.

5. Quittez les **filtres d'aperçu** pour afficher le portail.

Remarque :
Sélectionnez l'icône **Afficher les détails du contenu** () pour afficher des détails supplémentaires du contenu.

Aperçu d'un élément unique du contenu

Utilisez l'onglet **Calendrier du contenu** pour afficher un contenu spécifique ou une étape de votre campagne.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ca.campaign_manager

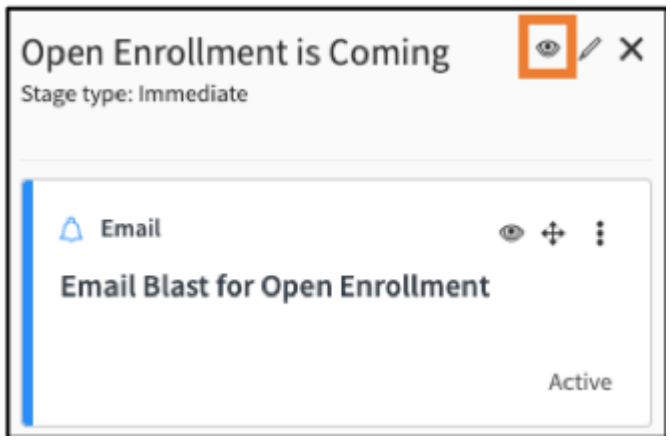
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Sélectionnez une campagne que vous souhaitez prévisualiser.
3. Sélectionnez l'onglet **Calendrier du contenu**.
4. Sélectionnez l'icône Afficher l'aperçu () dans le contenu que vous souhaitez afficher.

5. Sélectionnez l'icône Afficher l'aperçu () dans une étape pour avoir un aperçu de tout le contenu de cette étape.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Fermez l'aperçu pour revenir à la vue du calendrier du contenu de la campagne.

Remarque :

Lorsque l'icône Afficher l'aperçu ( ) est grisée, un aperçu n'est actuellement pas disponible.

Analyse de l'efficacité de votre campagne

Analysez votre campagne pour vous assurer que votre message est efficace et que vous ciblez la bonne audience lorsque vous utilisez les objectifs de réussite de la campagne. Vous pouvez également suivre l'évolution de votre campagne et en évaluer la réussite.

Campaigns utilise l'analyse de contenu pour collecter des données sur les interactions des utilisateurs et générer des visualisations qui vous aident à déterminer l'efficacité de votre campagne. Affichez les visualisations de données des campagnes publiées dans le Vue d'ensemble de la campagne et tableaux de bord d'analyse de la campagne.

Remarque :

Analyse de contenu est un module d'extension distinct qui doit être installé et configuré. Pour en savoir plus sur l'installation, reportez-vous à la rubrique Activer Content Analytics.

Évaluer une campagne

Étant donné que de nombreux facteurs peuvent avoir un impact sur l'efficacité d'une campagne, définissez les facteurs qui comptent pour votre campagne. Par exemple, vous pouvez configurer la tâche planifiée Expériences de contenu : mettre à jour l'audience de la campagne pour réévaluer continuellement l'audience de votre campagne et supprimer les employés qui ne répondent plus aux critères que vous définissez. Grâce à ce processus, vous pouvez élaborer des objectifs de campagne pour vous aider à vérifier si votre audience cible est la bonne.

Vous pouvez définir les facteurs suivants pour rendre votre campagne plus efficace :

Audience

Une audience est un groupe d'utilisateurs qui remplissent un ensemble de conditions. Vous définissez une audience au niveau de la campagne et affinez cette audience au niveau du contenu pour contrôler qui voit le contenu.

Une fois la campagne démarrée, la tâche planifiée Expériences de contenu : mettre à jour l'audience de la campagne ajoute ou supprime des utilisateurs lorsqu'ils remplissent ou ne remplissent plus les conditions. Par exemple, une campagne cible les employés du service d'ingénierie. La tâche planifiée réévalue périodiquement l'audience, en ajoutant de nouvelles recrues à l'audience et en supprimant les utilisateurs qui sont transférés vers un autre département ou quittent l'entreprise. Le contenu de la campagne n'est affiché qu'aux employés actuels du département d'ingénierie.

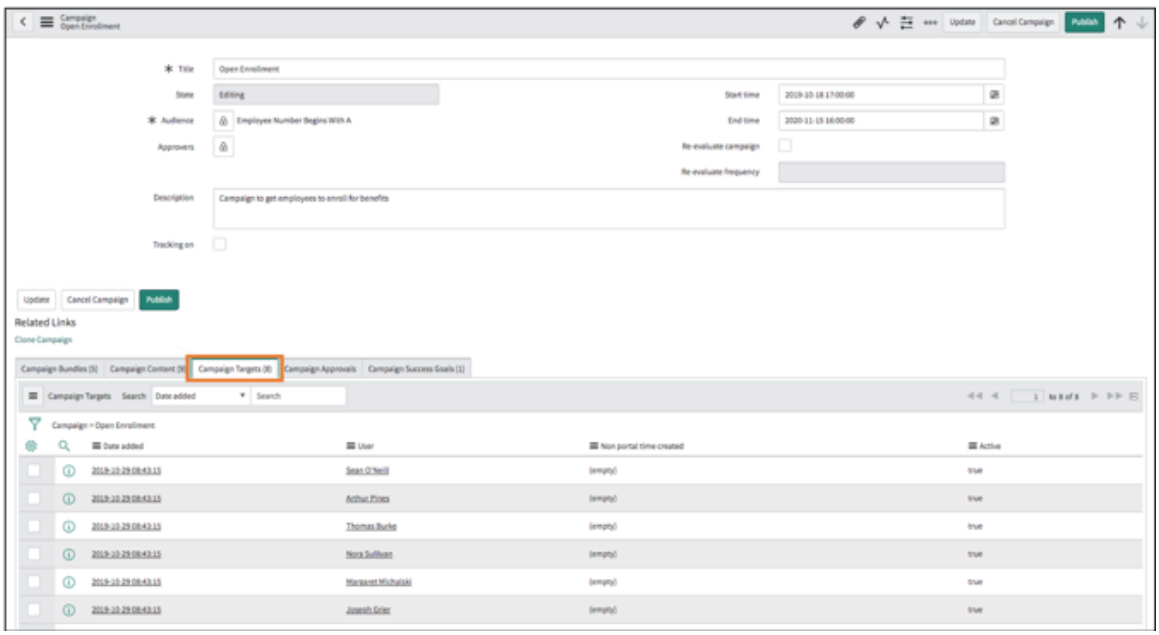
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également modifier manuellement l’audience après le début de votre campagne. Pour plus d'informations, consultez Modifier une campagne publiée.

Les cibles de campagne apparaissent après la publication d’une campagne et l’exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : mettre à jour l’audience de la campagne. Vous pouvez afficher une liste des utilisateurs de l’audience cible en ouvrant une campagne et en accédant à l’onglet **Cibles de campagne** . La liste des cibles de la campagne contient la date à laquelle l’utilisateur a été ajouté, l’utilisateur, la campagne affectée à l’utilisateur et si la campagne est active.

Sélectionnez l'onglet **Cibles de campagne** pour afficher une liste des utilisateurs que cible votre campagne.



Configuration du déclencheur

Les configurations des déclencheurs déterminent quand le contenu d’une étape devient disponible pour vos employés. Les configurations incluent le type de déclencheur et le décalage de date.

Lorsqu’une campagne commence et que des employés sont ajoutés, vous pouvez réévaluer le type de déclencheur et les dates d’une étape de campagne. En réévaluant continuellement les types de déclencheurs et les dates de déclenchement, vous pouvez vous assurer que l'audience adéquate reçoit le contenu de la campagne adéquat.

Objectifs de réussite de la campagne

Utilisez les objectifs de réussite de la campagne pour définir un résultat souhaité pour la campagne, par exemple inciter les employés à s’inscrire à des avantages sociaux ou réduire le nombre de tickets de demande créés par les employés. Si vous ne voyez pas les résultats attendus, vous pouvez modifier la campagne.

> **Remarque :**
> Vous pouvez créer des objectifs de réussite uniquement lorsque l'état d'une campagne est Brouillon ou Modification.

Voici quelques façons d’utiliser les objectifs de réussite de la campagne :

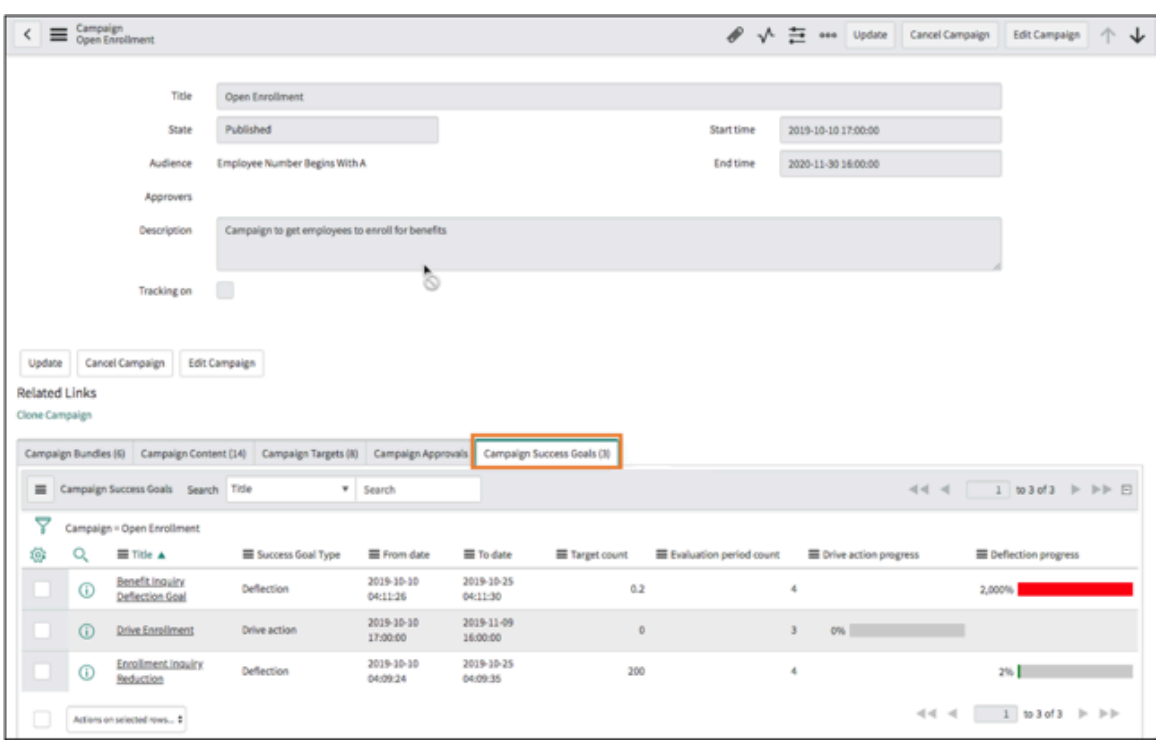
- Déterminez si votre campagne génère avec succès un type d’action spécifique, comme l’inscription des employés aux avantages. Par exemple, votre entreprise compte 2 000 employés et 1 500 se sont déjà inscrits

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

au dépôt direct de la paie. Vous créez une campagne qui s'adresse aux 500 employés qui n'ont pas encore activé le dépôt direct du salaire. Si votre campagne en est à sa dernière étape et que peu d'employés se sont inscrits, vous pouvez ajouter une autre étape à la campagne avec du contenu supplémentaire encourageant les employés à s'inscrire.

- Comparez les mesures de votre campagne à celles d'une campagne précédente. Par exemple, la campagne d'inscription ouverte de l'année dernière comprenait un webinaire avec une séance de questions-réponses, alors que cette année, la campagne comporte une vidéo d'information à la place. Vous pouvez examiner la différence de taux d'inscription pour déterminer si le changement de contenu a eu un impact.
- Évaluez si votre campagne parvient à limiter un type d'actions. Par exemple, vous créez une campagne qui fournit des vidéos, des articles de la base de connaissances et des liens pour informer les employés sur un programme. Dans les semaines qui suivent la fin de la campagne, vous comparez le nombre de tickets de demande créés avant le début de la campagne au nombre de tickets créés après.



Cliquez sur l'onglet **Objectifs de réussite de la campagne** pour consulter l'évolution d'une campagne. Selon le type d'objectif de réussite que vous créez, vous pouvez voir un graphique de progression sous Drive action progress (Progression de l'action d'incitation) et Progression de la déviation.

Vous pouvez aussi sélectionner l'objectif de réussite de campagne pour afficher l'enregistrement.

Création d'objectifs de réussite de la campagne

Créez vos propres objectifs de réussite pour voir comment votre campagne progresse et apprenez à utiliser des bases de référence pour comparer vos objectifs cibles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu** et sélectionnez une campagne.
2. Cliquez sur l'onglet **Objectifs de réussite de la campagne**, puis sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des objectifs de réussite de la campagne

Champ	Description
Titre	Nom de l'objectif de réussite.
Description	Description de l'objectif de réussite. **Remarque :** Le titre et la description aident à déterminer comment vous mesurez la réussite de votre campagne.
Type d'objectif de réussite	Comment vous voulez créer et calculer votre objectif de réussite de la campagne. • Déviation : vous voulez que votre campagne informe les employés afin que le nombre de tickets de question diminue. • Entraîner l'action : vous voulez que votre campagne incite les employés à effectuer des actions, par exemple s'inscrire afin de recevoir des prestations de santé.
Table	Fournit un champ que le **Type d'objectif de réussite** utilise pour les calculs. Vous pouvez utiliser les conditions de filtre pour créer des objectifs de réussite spécifiques. **Remarque :** Ce champ n'est pas modifiable.
Champ de la date de ticket	Affiche le champ de la table Ticket RH [sn_hr_core_case] que le **Type d'objectif de réussite** utilise pour les calculs. Une fois que la tâche planifiée Expériences de contenu : évaluer les objectifs de réussite de la campagne s'exécute et que le premier ticket actif lié au service RH est créé, le suivi de vos critères de réussite commence. Utilisez les filtres pour déterminer les conditions précises que vous souhaitez suivre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ n'est pas modifiable.
Actifs	Option permettant d'activer l'objectif de réussite de la campagne.
Filtres	Filtres que vous utilisez pour déterminer votre évaluation et vos objectifs cibles. Par exemple, pour un type Entraîner l'action, vous pouvez définir vos filtres à cette condition : • Service RH • est • Question sur les prestations générales Après avoir sélectionné vos critères d'évaluation et votre cible, vous pouvez voir le nombre de tickets de question sur les prestations générales qui ont été créés et les comparer à votre nombre cible.

4. Sélectionnez l'onglet **Critères d'évaluation**.

Champs de la section relative aux critères de réussite de la campagne

Champ	Description
Type d'évaluation	Comment vous souhaitez définir le recueil de vos données de campagne. Vous pouvez sélectionner trois types : • Nombre de cibles seulement : utilisez ce type lorsque vous n'avez pas de données historiques auxquelles comparer les données de votre campagne. Ce type utilise des plages de dates et une **Valeur cible** donnée (voir onglet Cible) pour déterminer la réussite de la campagne. • Plage de dates : utilisez ce type lorsque vous souhaitez comparer les données de votre campagne aux données d'une campagne précédente. • Par rapport à la campagne : utilisez ce type lorsque vous voulez seulement comparer la réussite d'une campagne sans en comparer les données à des données historiques. Par exemple, vous pouvez définir le type de façon à ce que le recueil des données se fasse 10 jours avant et 10 jours après la campagne, puis afficher l'activité correspondante. Vous pouvez également indiquer une date

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	associée à une campagne comme Date de création, Heure de publication, Mise à jour et autres. **Remarque :** Les champs changent en fonction du type d'évaluation que vous sélectionnez.
Date de début	Date à laquelle vous souhaitez que la période d'évaluation commence. La date de début peut être : • Avant le début de la campagne. • La date de début de la campagne. • N'importe quelle date après le début de la campagne.
À la date	Date à laquelle vous souhaitez que la période d'évaluation prenne fin. La date de fin peut être : • Après la fin de la campagne. • La date à laquelle la campagne se termine. • N'importe quelle date avant la fin de la campagne.

5. À partir du champ **Type d'évaluation**, sélectionnez **Plage de dates**.
6. Renseignez les champs du formulaire **Objectif de réussite** de la campagne.

Onglet Critères d'évaluation

Champ	Définition
Plage de dates d'évaluation : Date de début	Date à laquelle vous souhaitez que la période d'évaluation commence. La date de début peut être : • Avant le début de la campagne. • La date à laquelle la campagne commence. • N'importe quelle date après le début de la campagne.
À la date	Date à laquelle vous souhaitez que la période d'évaluation prenne fin. La date de fin peut être :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	• Après la fin de la campagne. • La date à laquelle la campagne se termine. • N'importe quelle date avant la fin de la campagne.
Plage de dates de la période de référence Date de début	Date à laquelle vous souhaitez que la période de référence commence. Les dates de référence correspondent à des campagnes passées ou à toute période que vous souhaitez prendre comme période de référence pour en comparer les données à vos données de campagne. La date de début de la période de référence peut être : • Avant le début de la campagne. • La date à laquelle la campagne commence. • N'importe quelle date après le début de la campagne.
À la date	Date à laquelle vous souhaitez que la période de référence prenne fin. La date de fin peut être : • Après la fin de la campagne. • La date à laquelle la campagne se termine. • N'importe quelle date avant la fin de la campagne. **Remarque :** Sélectionnez le lien connexe **Calculer la base de référence** pour voir rapidement quelles sont vos données historiques pour les plages de dates que vous avez sélectionnées. Si le calcul ne donne pas de résultat, vous pouvez élargir votre plage de dates.

7. À partir du champ **Type d'évaluation** du formulaire relatif aux objectifs de réussite de la campagne, sélectionnez **Par rapport à la campagne**.
8. Renseignez les champs du formulaire **Objectif de réussite** de la campagne.

Onglet Critères d'évaluation

Champ	Description
Quantité du décalage de date	Nombre de jours, de semaines ou de mois pendant lesquels vous souhaitez recueillir des données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de campagne avant et après la valeur que vous sélectionnez dans le champ **Date de la campagne**.
Unités du décalage de date	Unité de mesure temporelle que vous souhaitez définir comme période d'évaluation des données de la campagne. Les valeurs que vous pouvez sélectionner sont les suivantes : • Jours • Semaines • Mois
Type de décalage de date	Valeur qui indique la quantité du décalage de date et les unités de recueil des données avant et après ces valeurs.
Champ de la date de la campagne	Dates ou heures associées à une campagne que la période d'évaluation utilise pour recueillir des données.

9. Sélectionnez l'onglet **Cible**.
10. Renseignez les champs du formulaire **Objectif de réussite** de la campagne.

Onglet Cible

Champ	Description
Valeur cible	S'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez le nombre de cibles uniquement à partir du champ de Type d'évaluation. Le nombre de tickets déviés ou créés qui constituent la cible de votre campagne.
Direction	Détermine les données en fonction du type d'objectif de réussite que vous sélectionnez. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Maximize: Drive action (Maximiser : entraîner l'action) • Minimize: Deflection (Minimiser : déviation) S'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez les types d'évaluation Plage de dates et Par rapport à la campagne.
Pourcentage	Pourcentage de tickets déviés ou créés qui constitue la cible de votre campagne.

11. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
    Une fois la tâche planifiée Expériences de contenu : évaluer les objectifs de réussite de la campagne exécutée (quotidienne par défaut), le nombre de base et le nombre de périodes d'évaluation sont renseignés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage des cibles des campagnes

Utilisez les objectifs de la campagne pour afficher la liste des employés que votre campagne cible, leur état et leur date d'ajout.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Cibles des campagnes**.
2. Sélectionnez une campagne publiée.
   La liste de cibles de la campagne affiche la date à laquelle l'utilisateur a été ajouté, l'utilisateur, la campagne qui lui est affectée et si la campagne est active.

Créer une campagne

Créez une campagne pour envoyer des communications et des informations importantes à vos employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les campagnes sont organisées en une structure hiérarchique.

Tout d'abord, vous créez une campagne en définissant un titre, un état, une audience, des heures de début et de fin, ainsi que d'autres informations. Par exemple, vous pouvez créer une campagne qui favorise l'inscription ouverte à des prestations de santé, cible les nouvelles recrues et s'exécute au cours de la période d'inscription ouverte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants :

Formulaire Nouvel enregistrement de la campagne

Champ	Description
Titre	Nom unique de la campagne.
État	État de la campagne. Ce champ est automatiquement défini sur Brouillon. Une fois que vous avez associé le contenu et les étapes à la campagne, le bouton **Publier** apparaît.
Audience	Audience qui va afficher le contenu d'une campagne. Cliquez sur l'icône Déverrouiller l'audience pour sélectionner l'audience sur laquelle vous souhaitez cibler la campagne. Pour en savoir plus, consultez Créer une audience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : une fois qu'une campagne est à l'état Publié, vous ne pouvez pas ajouter d'utilisateurs. Pour ajouter de nouveaux utilisateurs à une campagne publiée, cliquez sur le bouton **Modifier la campagne**. Ou accédez au contenu spécifique d'une campagne et utilisez le champ **Affiner l'audience**. Pour en savoir plus, voir Créer du contenu pour une campagne.
Approbateurs	Utilisateurs responsables de l'approbation du contenu avant la publication de la campagne. Lorsque vous cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide d'une liste, seuls les utilisateurs disposant du rôle Approbateur de campagne sn_ca.campaign_approver s'affichent. Sélectionnez **Publier avec approbation** pour envoyer des notifications aux approbateurs. Les approbateurs reçoivent une notification par e-mail indiquant que vous avez besoin de leur approbation. Pour plus d'informations, voir Modèles de notifications et d'e-mails . **Remarque :** Si vous sélectionnez **Oui** dans la propriété `sn_ca.all_must_approve`, tous les approbateurs doivent donner leur approbation avant la publication de la campagne. Si vous sélectionnez **Non**, un seul approbateur est requis.
Heure de début (aaa-MM-jj HH:mm:ss)	La date et l'heure auxquelles une campagne devrait être lancée. **Remarque :** Pour publier une campagne, vous devez définir la date et l'heure de début.
Heure de fin (aaa-MM-jj HH:mm:ss)	La date et l'heure auxquelles une campagne devrait prendre fin.
Réévaluer la campagne	Option permettant d'examiner l'audience d'une campagne. Si la case n'est pas cochée, la tâche planifiée **Expériences de contenu : mettre à jour l'audience de la campagne** s'exécute

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	une seule fois ; après quoi, l'audience ciblée n'est jamais réévaluée ni modifiée. Cochez la case pour afficher le champ **Réévaluer la fréquence** afin de définir la fréquence d'exécution de la tâche planifiée **Expériences de contenu : mettre à jour l'audience de la campagne**. Lorsque votre campagne est réévaluée, elle supprime ou ajoute des utilisateurs en fonction des critères d'audience actuels.
Réévaluer la fréquence	Fréquence, en jours, à laquelle vous souhaitez réévaluer l'audience. Les audiences sont réévaluées après l'exécution de la tâche planifiée *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* en fonction de la valeur que vous saisissez ici. Ce champ s'affiche uniquement une fois la case **Réévaluer la campagne** cochée. Ce champ vous permet de remplacer la valeur par défaut (7 jours) définie dans le champ **Réévaluation de la campagne** de la propriété système Expériences de contenu. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Expériences de contenu.
Description	Informations descriptives sur la campagne.
Suivi le	Option de capture de l'analyse de votre campagne. Pour plus d'informations sur les analyses de campagne, consultez Analyse de contenu. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'un profil de suivi est sélectionné dans le champ **Profil de suivi**.
Profil de suivi	Profil de suivi à utiliser pour l'analyse Expériences de contenu. Les profils déterminent les données à capturer pour l'analyse de la campagne. Cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste et sélectionnez le profil de suivi que vous souhaitez utiliser.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur la page de la campagne.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Cloner la campagne** pour copier la campagne, les groupes, les étapes et le contenu. Le clonage vous permet de gagner du temps lors de la création d'une nouvelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

campagne, si les informations de la campagne originale peuvent être utilisées lorsque vous en créez une nouvelle.

Sélectionnez **Suivant** ou l'onglet **Planification du contenu** pour afficher la **Planification du contenu** et accéder à la **bibliothèque de contenu**, aux étapes et au contenu de la campagne.

Sélectionnez l'onglet **Aperçu du portail** pour afficher le contenu que vous souhaitez afficher dans votre campagne. Vous pouvez utiliser des filtres pour déterminer les éléments que vous souhaitez prévisualiser à partir du portail ou du contenu unique. Pour en savoir plus, voir Aperçu de votre portail et Aperçu d'un élément unique du contenu.

Après avoir terminé toutes les parties d'une campagne, cliquez sur le bouton **Publier**.

Remarque :
pour démarrer immédiatement votre campagne, assurez-vous que la propriété système Utilisé pour gérer le déclenchement du processus de publication de la campagne immédiatement après la publication de la campagne ou non (sn_ca.publish.campaign.immediately) est définie sur **Oui**. Cela fonctionne pour les campagnes dont la date et l'heure de début sont passées ou qui ont une heure de publication. La modification de cette propriété système est recommandée pour les campagnes qui ciblent moins de 100 000 utilisateurs.

La règle métier Trigger Campaign Published Workflow (Workflow Déclencher la campagne publiée) s'exécute et les tâches planifiées sont contournées. L'onglet Cibles des campagnes est renseigné avec l'audience ciblée et le contenu est fourni. Plusieurs états apparaissent après que vous avez publié votre campagne avec la propriété système Utilisé pour gérer le déclenchement du processus de publication de la campagne immédiatement après la publication de la campagne ou non (sn_ca.publish.campaign.immediately) définie sur **Oui**. Les états sont les suivants :

- Audience cible : l'audience est en cours de création/définition.
- Ajouter le contenu d'une campagne extérieure au portail : du contenu d'e-mail, de SMS, de push et d'actions à faire est ajouté et prêt à être distribué.
- Livraison de contenu : l'audience et le contenu ont été définis et la livraison du contenu est en cours.

Les autres tâches planifiées liées à la réévaluation d'une campagne et à la fréquence ne sont pas affectées par cette propriété système. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Expériences de contenu.

La publication avant la date de début de la campagne permet aux tâches planifiées d'ajouter des utilisateurs à la campagne et de créer et planifier le contenu de la campagne.

Cibles de campagne affiche une liste des utilisateurs affectés à une campagne après l'exécution de la tâche planifiée *`Content Experiences: Update Campaign Audience`*.

Remarque :
le bouton **Publier** s'affiche uniquement lorsqu'au moins une campagne groupée ou étape comportant du contenu est associée à la campagne, avec un titre et une heure de début. La publication active tout le contenu pour une audience sélectionnée et une durée.

Créer du contenu pour une campagne

Il existe différents endroits pour créer du contenu. Vous pouvez créer du contenu à partir d'une campagne, d'une campagne groupée ou d'une étape, ou directement à partir de **Gérer le contenu** sous Expériences de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Configurations** > **Contenu de la campagne**.
   Vous pouvez également créer du contenu à partir des emplacements suivants :
   - Liste connexe **Contenu de la campagne** d'une campagne
   - Sélectionnez **Créer** à partir de la colonne de la bibliothèque de contenu après avoir sélectionné l'icône  . Pour en savoir plus, voir Ajouter du contenu à une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu.

Contenu de la campagne

Champ	Description
Titre	Le titre que vous avez saisi à partir du formulaire de **Contenu des actions à faire**. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez du contenu dont le type de contenu est : ○ Bouton Terminé ○ Signature électronique ○ Lire la vidéo ○ Voir le lien Il s'agit de tous des types de contenu des tâches qui demandent à l'utilisateur d'effectuer une tâche. **Remarque :** Pour plus d'informations, consultez Créer les communications des employés.
Contenu	Le contenu que vous souhaitez voir apparaître dans votre campagne. Sélectionnez l'icône **Rechercher à l'aide** de la liste et sélectionnez le contenu dans la liste. Le contenu que vous souhaitez sélectionner doit déjà être créé avant de pouvoir l'ajouter à une campagne. **Remarque :** Pour plus d'informations, consultez Créer les communications des employés.
Date d'échéance	Affecte une date à laquelle un employé doit terminer l'action à faire. L'ajout d'une date d'échéance vous permet d'envoyer une action à faire et de remplacer les campagnes groupées ou la date de fin de l'étape.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : S'affiche uniquement pour le contenu de type actions à faire.
Page	Filtre les instances de widget de la page sélectionnée. Sélectionnez une page. Seules les instances de widget qui s'affichent sur la page sont disponibles dans la liste de choix **Instance de widget**. Vous pouvez ouvrir l'enregistrement de la page et sélectionner le bouton **Essayer** pour voir la page. **Remarque :** S'affiche uniquement lorsque **Contenu du portail** ou **Contenu de style** est le type de contenu sélectionné.
Instance de widget	L'instance de widget Centre des employés. Une instance de widget est une référence à un widget qui contient des propriétés et CSS spécifiques à cette instance. Une liste des instances de widget filtrées s'affiche lorsque vous sélectionnez une page dans la liste de choix **Page**. **Remarque :** S'affiche uniquement lorsque **Contenu du portail** ou **Contenu de style** est le type de contenu sélectionné.
Taxonomie	Filtre les rubriques vers lesquelles vous pouvez planifier votre contenu. La taxonomie est un ensemble de rubriques hiérarchiques qui rassemble différents types de contenu, tels que des demandes, des articles, des liens rapides et des communications aux employés. Par exemple, vous pouvez configurer des taxonomies distinctes pour les RH et le service informatique afin de regrouper des rubriques spécifiques sous chacune d'elles. Pour que ce champ s'affiche, sélectionnez une page avec Taxonomie (sn_ex_sp_taxonomy) saisie dans l'onglet Choix de l'entrée du dictionnaire pour la table Catégorie de la page. Pour plus d'informations, consultez Créer une table .

Traduction automatique

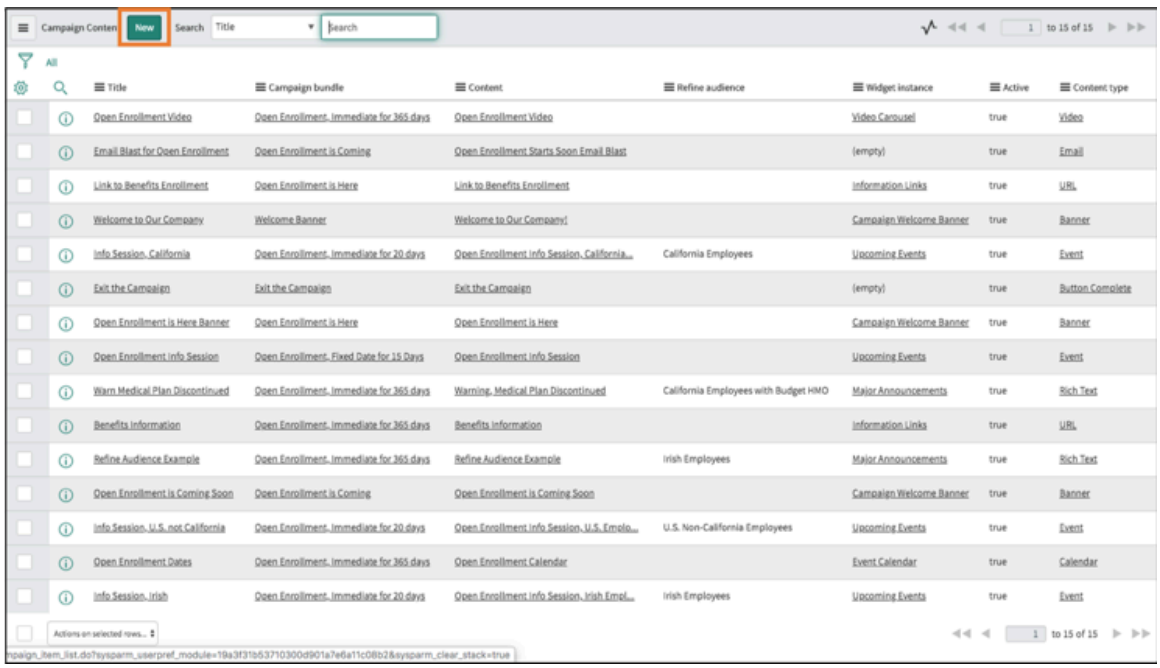
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour plus d'informations sur la taxonomie pour Centre des employés, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés. Pour que les rubriques enfants apparaissent dans votre Centre des employés, vous devez l'ajouter au formulaire Portail sous Service Portal. Pour plus d'informations, consultez Créer un portail .
Sujet	Rubriques dans lesquelles vous souhaitez faire apparaître votre contenu dans une taxonomie. Seules les rubriques associées à une page/un modèle spécifique s'affichent. Lorsque la propriété système Autoriser la propriété des rubriques (sn_cd.activate_topic_ownership) est définie sur **Oui**, la propriété de la rubrique est activée. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing. La propriété d'une rubrique comprend : ○ Option permettant de limiter les groupes ou utilisateurs pouvant planifier le contenu d'une publication ○ Option permettant de modifier le contenu affecté à la rubrique ○ Option permettant de prévisualiser le contenu de la rubrique **Remarque :** Les autres utilisateurs ayant accès au contenu peuvent afficher le contenu restreint affecté à une rubrique, mais ne peuvent pas modifier ou supprimer la rubrique. Pour plus d'informations, consultez Propriété du contenu et Créer et associer des rubriques.
Terminer la campagne à l'achèvement	Supprime les employés de la campagne lorsque l'action à faire est terminée.
Actif	Indique que le contenu de l'action à faire est actif et peut être utilisé.
Campagne groupée	La campagne groupée ou l'étape à laquelle le contenu doit appartenir.
Affiner l'audience	Limite l'audience sélectionnée à l'échelle de la campagne. La sélection d'une audience existante crée un sous-ensemble de l'audience d'origine.

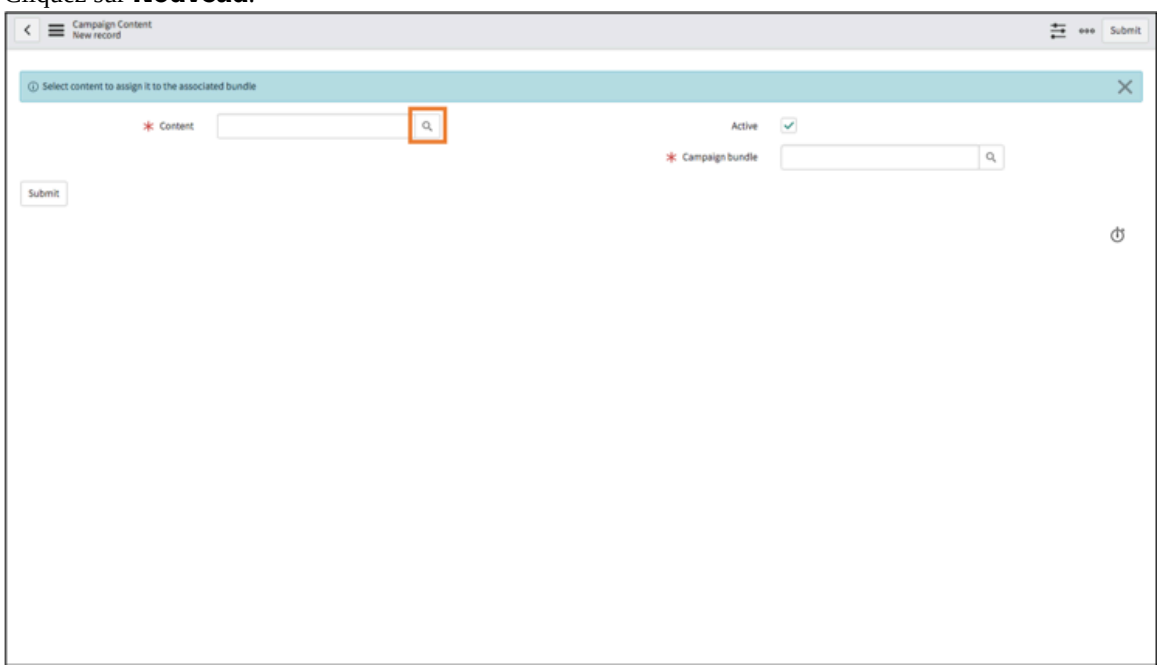
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Description du contenu à faire.



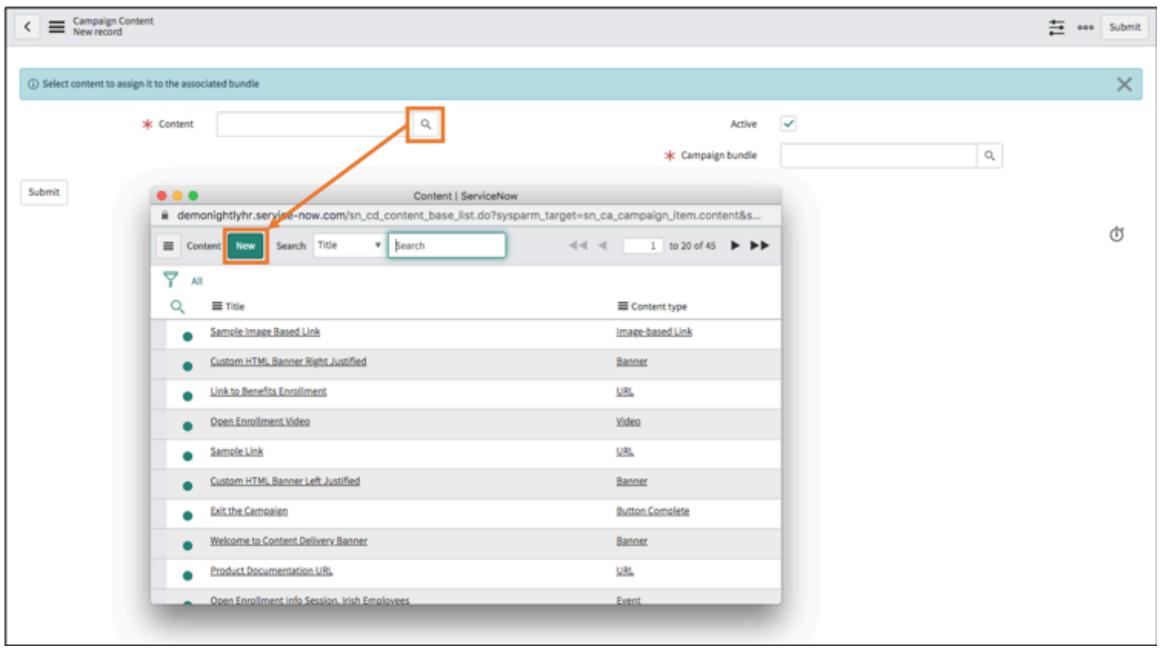
2. Cliquez sur **Nouveau**.



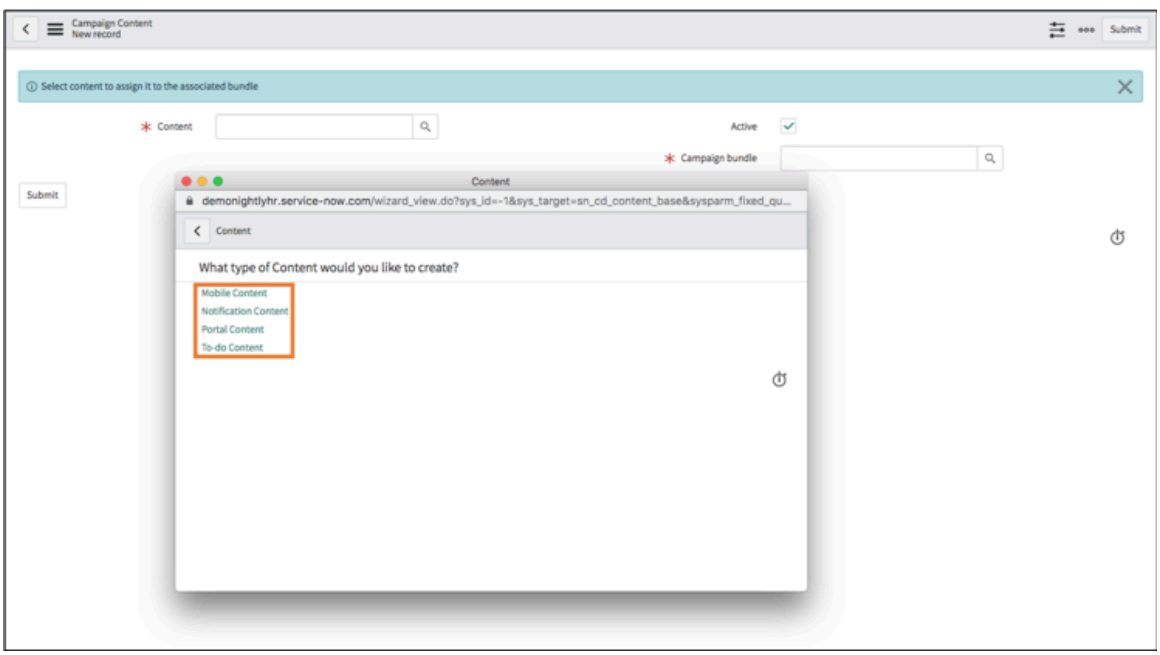
3. Sélectionnez l'icône **Référencer à l'aide de la liste** en regard du contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez le contenu existant ou **Nouveau**.



5. Sélectionnez le type de contenu.

Type de contenu

Type de contenu	Description
Contenu mobile	Bannières d'annonce que vous pouvez envoyer sur les équipements mobiles de vos employés. La bannière peut être une image qui renvoie vers du contenu de Centre des employés ou Service Portal. **Remarque :** Pour en savoir plus sur la création de contenu mobile, consultez Configurer le contenu mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de contenu	Description
Contenu de la notification	Communication groupée envoyée directement à vos employés par e-mail ou push sur leurs équipements mobiles. **Remarque :** Pour en savoir plus sur la création de contenu de notifications, consultez Créer un contenu de notification par e-mail, SMS ou push.
Contenu du portail	Contenu s'affichant sur Centre des employés ou Service Portal. **Remarque :** Pour obtenir des informations sur la création de contenu du portail, consultez Contenu du portail.
Contenu des actions à faire	Contenu qui affecte des tâches à vos employés et qui peut être envoyé par e-mail, SMS ou publié sur votre Centre des employés ou Service Portal. **Remarque :** Pour en savoir plus sur la création de contenu des actions à faire, consultez Créer du contenu d'actions à faire.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer** pour rester sur le formulaire.
8. Sinon, cliquez sur **Envoyer** ou Mettre à jour pour revenir à la liste.

Que faire ensuite

Étant donné que vous avez joint votre contenu à un groupe ou à une étape, vous pouvez lancer votre campagne en cliquant sur **Publier** à partir de la campagne. Publier s'affiche uniquement lorsqu'au moins une campagne groupée comportant du contenu est associée à la campagne et que la campagne a un titre et une heure de début. La publication active tout le contenu pour une audience sélectionnée et une durée.

Une fois la tâche planifiée **Expériences du contenu : mettre à jour l'audience de la campagne** exécutée, l'onglet **Cibles des campagnes** présente les employés qui font partie de l'audience affinée à qui est destiné le contenu de la campagne.

Cliquez sur **Modifier la campagne** pour mettre en pause la campagne et en modifier le contenu, l'audience ou la durée.

Cliquez sur **Annuler la campagne** pour désactiver tout contenu non remis (y compris les notifications) à une audience planifiée. Cette étape est irréversible. L'annulation d'une campagne qui a déjà été lancée désactive tout le contenu non remis. Vous ne pourrez pas la relancer.

Cliquez sur **Désactiver le contenu** pour supprimer le contenu d'une campagne. Le contenu ne s'affiche pas pour les utilisateurs qui ne l'ont pas encore consulté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des campagnes groupées/étapes de campagne

Utilisez les étapes de campagne pour regrouper le contenu de votre campagne au sein d'une campagne. Ce processus vous permet de déterminer quand le contenu est accessible par les employés et pendant combien de temps.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les scènes organisent et gèrent la diffusion du contenu de la campagne. Lors de la configuration d'une étape, vous définissez le déclencheur d'étape, qui détermine quand le contenu devient disponible et pendant combien de temps. Pour en savoir plus sur les déclencheurs, reportez-vous à la section Déclencheurs de campagne groupée.

Remarque :
Certaines parties de l'interface utilisent le terme « bundles » pour désigner les étapes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Configurations** > **Étapes de la campagne**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Formulaire Campagne groupée

Champ	Description
Titre	Le nom de la campagne groupée.
Campagne	La campagne associée à la campagne groupée.
Type de déclencheur	Comment commence et termine la campagne groupée. Pour en savoir plus sur les déclencheurs, consultez Déclencheurs de campagne groupée
Description	Informations descriptives sur la campagne groupée.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer** pour rester sur le formulaire de la campagne groupée.
4. Sinon, cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour** pour revenir à la liste de la campagne.

Que faire ensuite

Lorsqu'une campagne est à l'état Modification, vous pouvez modifier les campagnes groupées. Vous pouvez également cliquer sur **Désactiver le lot** pour supprimer la campagne groupée de la campagne. La désactivation supprime le contenu de la campagne, mais celui-ci reste visible par les utilisateurs existants.

Lorsqu'une campagne est à l'état **Modification**, vous pouvez également ajouter de nouvelles campagnes groupées et du contenu de campagne destinés aux audiences correspondantes.

Modifier une campagne publiée

Si vous devez apporter des modifications à une campagne publiée, examinez ces informations pour comprendre les options qui s'offrent à vous. L'édition d'une campagne met la campagne en pause ; Tout contenu qui n'est pas encore disponible est suspendu jusqu'à ce que la campagne soit publiée à nouveau. La campagne, les offres groupées et le contenu de la campagne sont modifiables.

Passez en revue la section qui s'applique à votre situation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de modification des campagnes publiées

Type de modification	Information
Modifier ou ajouter un nouveau contenu de campagne	Ajoutez un nouveau contenu et modifiez le contenu existant pendant que la campagne est visible par l'audience. Cliquez sur **Modifier la campagne**.
Modifier l'étape/l'ensemble de la campagne	Modifiez le nom de l'étape/du lot et les détails tels que l'heure de début. Cliquez sur **Modifier la campagne**. **Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier le type de déclencheur de la campagne groupée publiée.
Ajouter une nouvelle étape/un nouvel ensemble de campagne	Ajoutez une nouvelle étape/un nouvel ensemble de campagne à une campagne publiée. Cliquez sur **Modifier la campagne**
Ajouter ou supprimer des utilisateurs de l'audience	Modifiez l'audience de la campagne ou affinez l'audience pour un contenu spécifique. Cliquez sur **Modifier la campagne**.
Mettre en pause une campagne	Mettez en pause une campagne pour suspendre le contenu non remis. Une fois la campagne publiée, le contenu modifié est diffusé aux utilisateurs qui n'ont pas vu le contenu publié à l'origine. Cliquez sur **Modifier la campagne**.
Annuler une campagne	L'annulation d'une campagne désactive le contenu non remis. Cliquez sur **Annuler la campagne** dans la page Campagne.

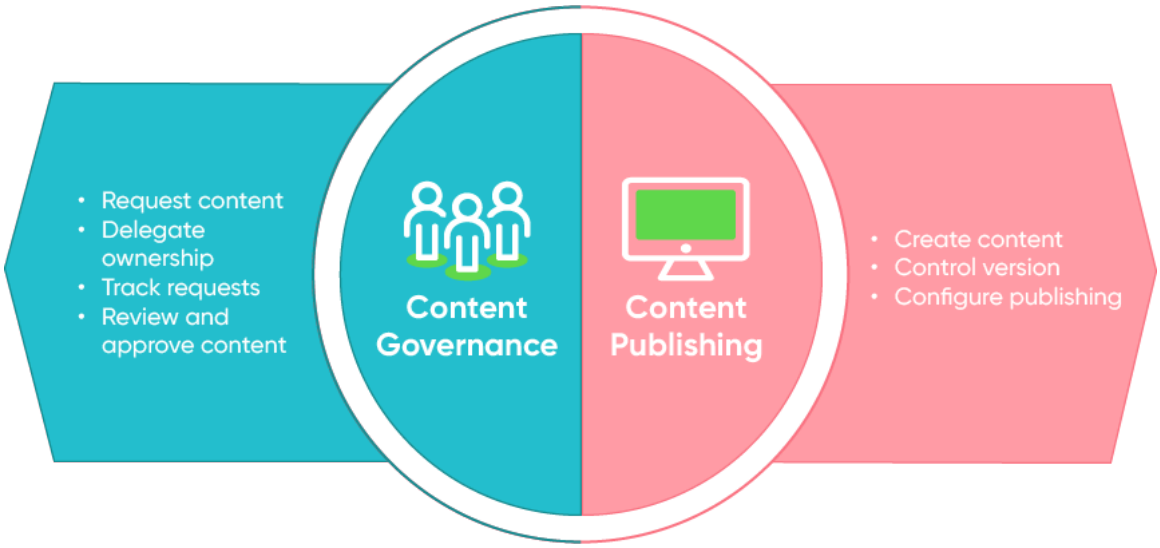
Gestion des demandes de contenu

Gouvernance du contenu permet aux employés de demander la création de contenu, de suivre la progression, de prévisualiser le contenu et de l'approuver avant sa publication.

Gouvernance du contenu s'intègre à pour Publication de contenu fournir aux gestionnaires de contenu et aux administrateurs un moyen efficace de répondre et de gérer les demandes de contenu. Les gestionnaires de contenu et les administrateurs peuvent consulter ces demandes, les affecter à un créateur de contenu, examiner le contenu, approuver ou faire des suggestions, et publier le contenu pour le mettre à la disposition de leurs employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Composants de gouvernance du contenu

Demande de contenu

Une demande de contenu est un enregistrement généré par le système qui suit l'état de la demande de contenu d'un employé et facilite le workflow de gouvernance du contenu.

Élément de demande de contenu

Un élément de demande de contenu fournit des détails supplémentaires sur la demande de contenu et le type de contenu à créer. Vous pouvez avoir plusieurs éléments de demande de contenu associés à une demande de contenu.

Les éléments de demande de contenu fournissent également le statut ou l'état du contenu en cours de création.

Réviseurs

Par défaut, l'employé qui a fait la demande de contenu est également responsable de l'approbation du contenu en vue de sa publication. Le demandeur ou le gestionnaire peut sélectionner des réviseurs supplémentaires.

Groupes d'affectation

Un groupe d'affectation est un groupe d'utilisateurs qui reçoivent la demande de contenu. Gouvernance du contenu inclut deux groupes d'affectation prêts à l'emploi : Administrateur de contenu et Gestionnaire de contenu, qui contiennent les utilisateurs dotés de ces rôles. Pour configurer un nouveau groupe d'affectation, consultez Configure assignment group types.

Vue d'ensemble du processus de demande de contenu

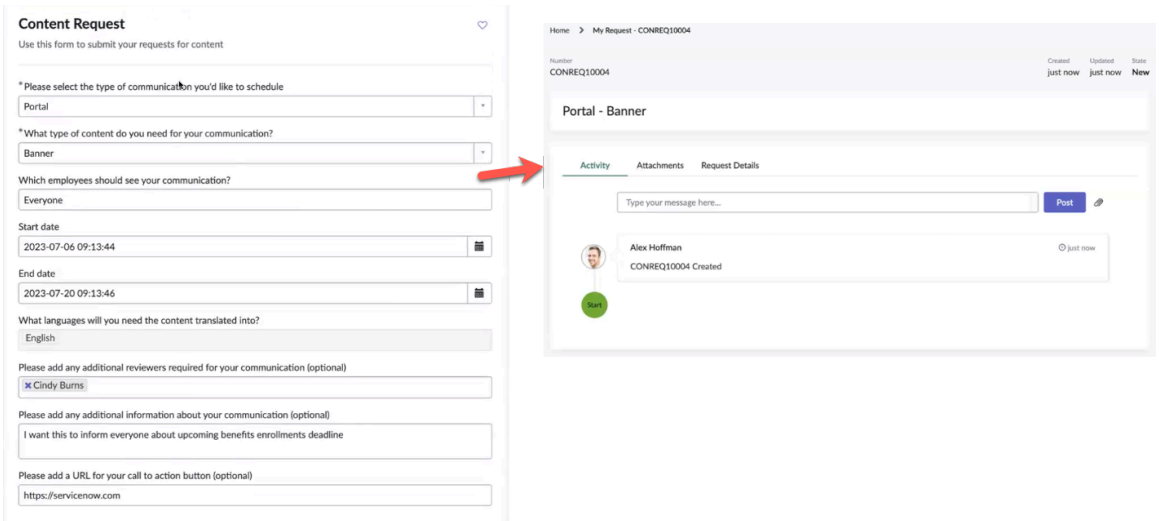
La vue d'ensemble du processus suivante fournit une compréhension de haut niveau de la façon dont les employés et les équipes de production de contenu utilisent Gouvernance du contenu.

Étape 1 : Demander du contenu

Un utilisateur remplit le formulaire de demande de contenu en fournissant des détails sur le contenu nécessaire. Une fois que l'utilisateur a soumis le formulaire, le système crée un enregistrement de demande de contenu dans lequel il peut ajouter des commentaires et joindre des fichiers.

Traduction automatique

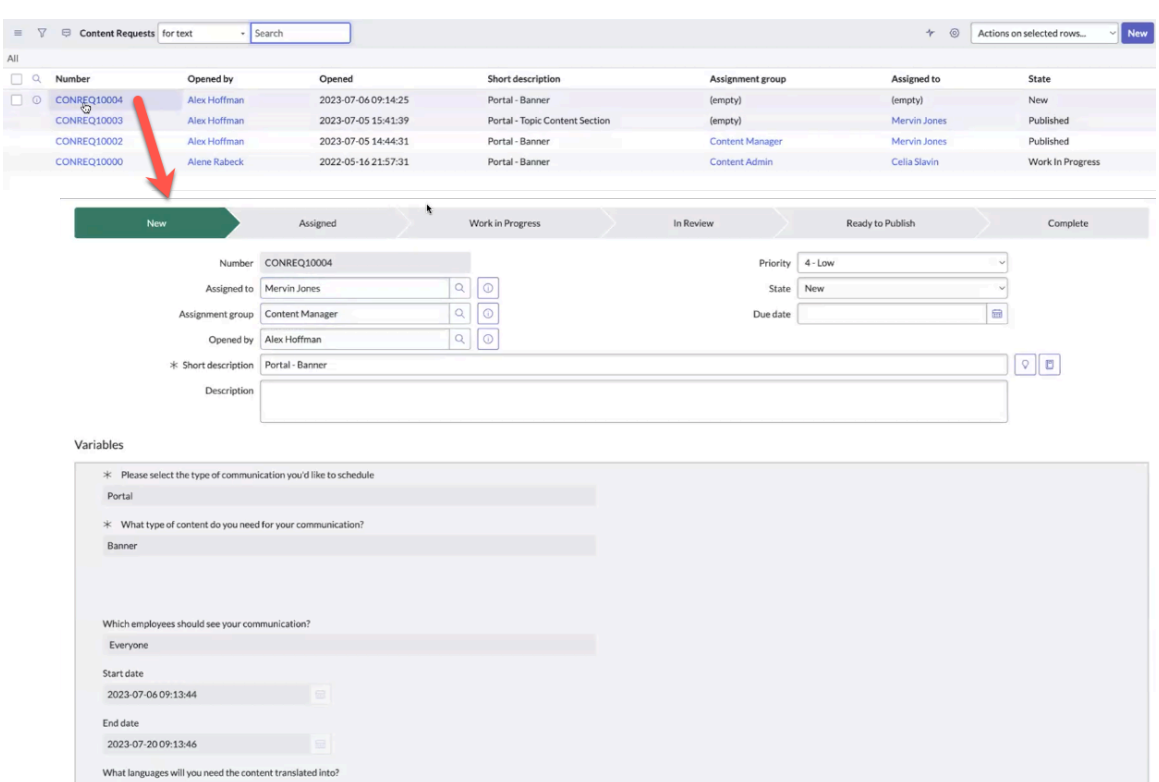
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Faire une demande de contenu

Étape 2 : la demande de contenu est créée et affectée

Le gestionnaire de contenu ouvre l'enregistrement de la demande de contenu pour examiner les détails de la demande et l'affecter à un employé responsable de la création de contenu.



Suivi des demandes de contenu

Affecter une demande de contenu au créateur de contenu

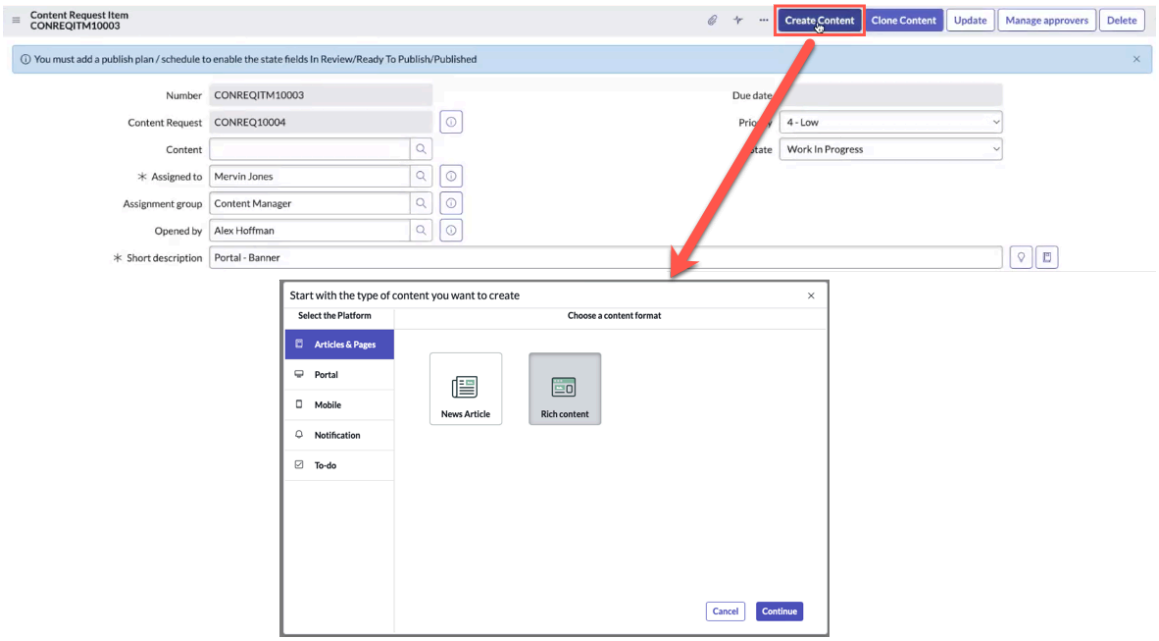
Étape 3 : le contenu est créé et planifié

Une fois que la demande est affectée à un gestionnaire de contenu et que la demande de contenu est mise à jour vers l'état **Travail en cours** , le gestionnaire de contenu peut créer du contenu dans la bibliothèque de contenu directement à partir de la page de demande. Cela associe le contenu à la demande de contenu à des fins de suivi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le contenu ne peut être associé qu'à une seule demande de contenu.

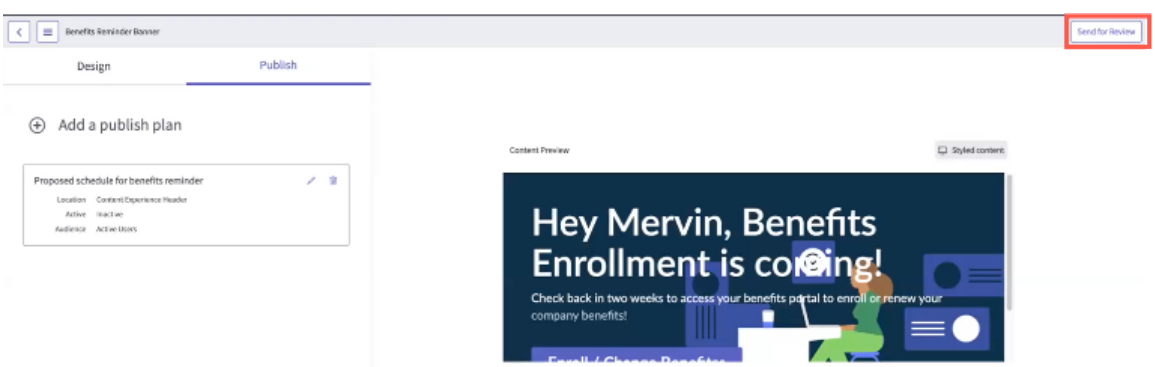


Création de contenu via la gouvernance du contenu

Étape 4 : le contenu est envoyé au demandeur pour révision

Lorsque le créateur de contenu a terminé, il envoie le contenu au demandeur pour révision. Le contenu doit être associé à un plan de publication avant de pouvoir être envoyé pour examen.

Remarque :
Une fois qu'un enregistrement de demande de contenu est à l'état de révision, le contenu associé est verrouillé pour empêcher toute modification ultérieure.



Étape 5 : le contenu est examiné et approuvé

Le demandeur reçoit la demande d'examen sous la forme d'une nouvelle tâche sur son portail et via une notification par e-mail. Le demandeur de contenu et tous les approbateurs supplémentaires effectuent les opérations suivantes :

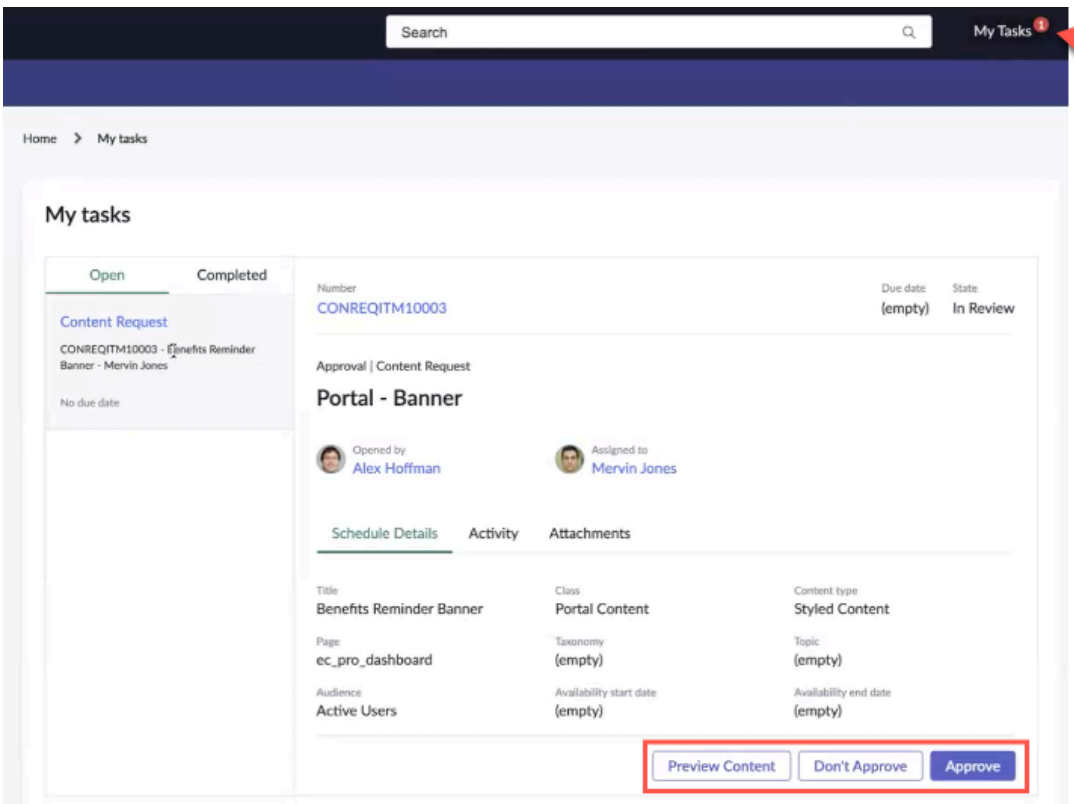
- vérifier le contenu ;

Remarque :
Seuls le contenu enrichi, les actualités et le contenu de type portail peuvent être prévisualisés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- suggérer des modifications ou des changements ;
- Approuver le contenu



Prévisualiser et approuver un élément de demande de contenu

Étape 6 : le contenu est publié

Une fois que le créateur de contenu implémente les commentaires et que le contenu est approuvé, le contenu est publié en fonction du plan de publication configuré.

Faire une demande de contenu

Gouvernance du contenu Fournit plusieurs façons aux employés de demander la création de contenu pour les communications avec les employés et à l'équipe de contenu de votre entreprise de clarifier la demande et de l'affecter aux membres de l'équipe.

Une fois qu'une demande de contenu a été créée, Gouvernance du contenu permet de suivre la demande, d'examiner le contenu créé à partir de la demande, de l'approuver et de le publier.

Vos employés peuvent demander la création de contenu de plusieurs manières :

Centre des employés – Pro

Les employés peuvent utiliser l'élément de catalogue Demande de contenu à partir de l'Centre des employés – Pro. Votre société décide où il apparaît sur l'Centre des employés – Pro. Tout employé ayant accès à l'Centre des employés – Pro peut demander du contenu.

Catalogue de services

Les employés peuvent demander du contenu de la Catalogue de services même manière que demander du contenu à partir de .Centre des employés – Pro

Formulaire Demande de contenu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Principalement utilisé par l’équipe de contenu pour créer une demande de contenu lorsque la demande d’origine a été faite verbalement ou via une autre méthode. Le formulaire **Demande de contenu** permet à l’équipe de contenu de créer la demande, puis de suivre, examiner, approuver et publier le contenu créé à partir de la demande.

Faire une demande de contenu de l'Centre des employés – Pro

Les employés qui ont accès à l'Centre des employés – Pro peuvent demander du contenu destiné à être distribué à d'autres employés.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Vous pouvez utiliser la taxonomie unifiée pour lier le contenu de la demande à une rubrique afin que la demande soit accessible à partir de la page Rubrique. Pour plus d'informations, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez **Demande de contenu**.
   Votre société décide où cela apparaît sur l'Centre des employés.

   Remarque :
   vous pouvez également saisir **Demande de contenu** dans la barre de recherche.

3. Renseignez les champs du formulaire **Demande de contenu**.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Un numéro de demande de contenu (préfixe CONREQ et numéro séquentiel) est généré. Vous pouvez l'utiliser pour suivre, examiner et approuver le contenu que vous avez demandé. Vous pouvez afficher votre demande sous **Mes demandes**.

Demander du contenu à l’aide du Catalogue de services

Les employés qui ont accès à Catalogue de services peuvent demander du contenu à partir Catalogue de services du .

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Services**.
2. Sélectionnez **Demande de contenu**.

   Remarque :
   vous pouvez également saisir **Demande de contenu** dans la barre de recherche.

3. Renseignez les champs du formulaire **Demande de contenu**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Un numéro de demande de contenu (préfixe CONREQ et numéro séquentiel) est généré sur le formulaire **Demande de contenu** . Pour plus d'informations, consultez Demander du contenu à l'aide du formulaire de demande de contenu.

Demander du contenu à l'aide du formulaire de demande de contenu

L'équipe de contenu utilise le formulaire **de demande de contenu** pour créer une demande de contenu lorsque la demande initiale a été faite verbalement ou par une autre méthode en dehors de Gouvernance du contenu. Le formulaire **de demande de contenu** permet à l'équipe de contenu de créer une demande de contenu, puis d'affecter, de suivre, de vérifier, d'approuver et de publier du contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cg.content_request_user

Lorsqu'un employé demande du contenu sans utiliser le Catalogue de services ou Centre des employés – Pro verbalement ou par une autre méthode de communication, votre équipe de contenu peut utiliser le formulaire **de demande de contenu** pour entrer la demande dans Gouvernance du contenu. Cela permet à l'équipe de contenu de suivre, examiner, approuver et créer une demande de contenu.

L'équipe de contenu peut également utiliser le formulaire de **demande** de contenu pour déléguer des tâches à d'autres membres de l'équipe et leur permettre de suivre la demande et le travail au sein de l'équipe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gouvernance du contenu** > **Créer nouvelle demande**.
2. Renseignez les champs du formulaire Demande de contenu.
   Lorsqu'une demande de contenu est créée à partir de Catalogue de Centre des employés – Pro**services**, la section **Variables** s'affiche avec les informations saisies à partir de ces sources.
3. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer**, vos informations sont enregistrées, le formulaire **Demande de contenu** reste visible et la liste connexe **Éléments de demande de contenu** s'affiche. Pour en savoir plus, consultez Modifier un élément de demande de contenu. Si vous sélectionnez **Soumettre**, l'enregistrement est enregistré et vous êtes redirigé sur la liste **Demandes de contenu**.

Discuter

Sélectionnez cette option pour démarrer une discussion dans la barre latérale sur le contenu proposé. Après avoir sélectionné ce bouton, la veuve **Démarrer une discussion dans la barre latérale** s'ouvre. Vous pouvez ajouter des participants à la discussion et entrer un bref message qui est envoyé aux participants de la discussion.

Modifier un élément de demande de contenu

Utilisez le formulaire **Élément de demande de contenu** pour fournir des détails sur le type de contenu à créer à partir d'une demande de contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Lorsqu'une demande de contenu est envoyée via le formulaire **Demande de contenu** ou via le Centre des employés, un élément de demande de contenu est automatiquement créé et associé à la demande de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez modifier un élément de demande de contenu à partir de la liste connexe **Éléments de demande de contenu** d'une demande de contenu. Pour ajouter d'autres éléments de demande de contenu, sélectionnez le bouton **Nouveau** .

Vous pouvez également accéder au formulaire **Élément de demande de contenu** en sélectionnant une demande de contenu à partir des listes **Mes affectations**, **Non affectées** ou **Toutes les demandes**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gouvernance du contenu** > **Mes demandes**.
2. Sélectionnez la demande de contenu qui contient l'élément de demande de contenu que vous souhaitez modifier.
   Pour plus d'informations, voir Demander du contenu à l'aide du formulaire de demande de contenu ou Faire une demande de contenu de l'Centre des employés – Pro.
3. Sélectionnez l'élément de demande de contenu dans la liste connexe **Éléments de demande de contenu**.
   L'élément de demande de contenu est identifié par le préfixe CONREQITM suivi d'un nombre séquentiel.
4. Renseignez les champs du formulaire Élément de demande de contenu.
5. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Mettre à jour**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer**, le formulaire Élément de demande de contenu continue à s'afficher et vous pouvez planifier le contenu à publier. **Sélectionner Mettre à jour** vous ramène au formulaire **de demande de contenu**.
6. Pour planifier le contenu, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe **Contenu** de calendrier.
   Pour en savoir plus sur la planification de contenu, consultez Publication de contenu.

Liste connexe des approbateurs

La liste connexe **des approbateurs** apparaît en bas du formulaire **Élément de demande de contenu** . Une liste d'approbateurs s'affiche avec leur état associé et le champ **Ouvert par** personne apparaît automatiquement.

Utilisez le bouton **Gérer les approbateurs** pour ajouter ou supprimer des approbateurs.

L'état actuel de chaque approbateur apparaît.

- Pas encore demandé : le contenu n'est pas prêt à être examiné.

  Remarque :
  Cet état empêche une approbation d'apparaître dans la liste des tâches d'un approbateur tant que l'état n'a pas été défini sur Demandé.

- Demandé : l'approbation a été envoyée à l'utilisateur. La demande apparaît dans la liste de tâches d'un approbateur.
- Approuvé : le contenu a été approuvé par l'approbateur. Après approbation, l'état de l'élément de demande de contenu est déplacé vers **Prêt pour publication**.

  Remarque :
  Les gestionnaires de contenu (sn_cd.content_manager) peuvent remplacer l'état manuellement.

- Rejeté : le contenu n'est pas approuvé. Si des commentaires ont été ajoutés, ils apparaissent dans la colonne **Commentaires** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Annulé : l'utilisateur a été supprimé en tant qu'approbateur.
- N'est plus nécessaire : l'approbation n'est plus requise.

Discuter

Sélectionnez cette option pour démarrer une discussion dans la barre latérale sur le contenu proposé. Après avoir sélectionné ce bouton, la veuve **Démarrer une discussion dans la barre latérale** s'ouvre. Vous pouvez ajouter des participants à la discussion et entrer un bref message qui est envoyé aux participants de la discussion.

Créer du contenu

Vous pouvez créer du contenu à partir du formulaire **Élément de demande de contenu** .

Sélectionnez une personne dans le champ **Affecté à** et définissez l'état sur **Travail en cours**.

Le bouton **Créer du contenu** s'affiche en haut du formulaire **Élément de demande de contenu** .

La sélection du bouton **Créer du contenu** vous dirige vers le formulaire **Bibliothèque de contenu** dans lequel vous pouvez sélectionner le type de contenu que vous souhaitez créer. Pour plus d'informations, consultez Contenu du portail.

Modifier le contenu

Vous pouvez également modifier le contenu existant associé à un élément de demande de contenu en sélectionnant le bouton **Modifier le contenu** .

Le bouton **Modifier le contenu** s'affiche lorsqu'un contenu est associé à l'élément de demande de contenu et que l'état est **Travail en cours**.

Cela vous amène au formulaire de contenu. Pour plus d'informations sur la modification du contenu, reportez-vous à la section Contenu du portail.

Contenu du clone

Vous pouvez également cloner le contenu du formulaire **Élément de demande de contenu** en sélectionnant le bouton **Cloner le contenu** . Lorsque vous clonez du contenu, vous effectuez une copie du contenu d'origine et un numéro séquencé est ajouté au nom du contenu. Par exemple, si bannière de **bienvenue** est le nom du contenu associé à l'élément de demande de contenu et que vous sélectionnez le bouton **Cloner le contenu**, le nom du contenu cloné est bannière de **bienvenue (1).** Le nom et les détails du contenu d'origine restent les mêmes.

Pour cloner du contenu, tout le contenu planifié associé doit d'abord être supprimé.

Le bouton **Cloner le contenu** s'affiche lorsque **l'état** est **Travail en cours**.

La sélection du bouton **Cloner le contenu** vous dirige vers la liste de contenu dans laquelle vous pouvez sélectionner le contenu à cloner. Pour plus d'informations sur la modification du contenu, reportez-vous à la section Contenu du portail.

Afficher le contenu

Vous pouvez afficher le contenu associé à un élément de demande de contenu s'il est associé à un calendrier et si l'état est :

- En cours de révision
- Prêt pour publication
- Publié

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque l'élément de demande de contenu est dans les états ci-dessus, le contenu associé ne peut pas être modifié ou cloné.

Pour plus d'informations, consultez Publication de contenu.

Gérer les approbateurs

Sélectionnez cette option pour ajouter ou supprimer des réviseurs de contenu existants.

Remarque :
Ce bouton s'affiche uniquement pour les personnes ayant le rôle de gestionnaire de contenu (sn_cd.content_manager). L'utilisateur **Ouvert par** ne peut pas être supprimé. **Le champ Ouvert par** ne peut pas être supprimé. Un gestionnaire de contenu (sn_cd.content_manager) peut modifier le champ **Ouvert par** une personne, puis supprimer l'utilisateur si celui-ci doit être supprimé.

Pour ajouter un approbateur, sélectionnez dans la colonne **Utilisateurs** et utilisez le bouton fléché vers la droite pour déplacer l'utilisateur vers la colonne **Approbateurs** . Sélectionnez **Soumettre**.

Pour supprimer un approbateur, sélectionnez dans la colonne **Approbateurs** et utilisez le bouton fléché gauche pour déplacer l'utilisateur vers la colonne **Utilisateurs** . Sélectionnez **Soumettre**.

La liste connexe **des approbateurs** apparaît au bas du formulaire et affiche tous les utilisateurs tenus d'approuver le contenu.

Supprimer

Sélectionnez le bouton **Supprimer** pour supprimer l'élément de demande de contenu.

Suivi des demandes de contenu

Après l'envoi d'une demande de contenu, Gouvernance du contenu le demandeur de contenu, les gestionnaires de contenu et les administrateurs de contenu peuvent suivre l'état de la demande et du contenu associé.

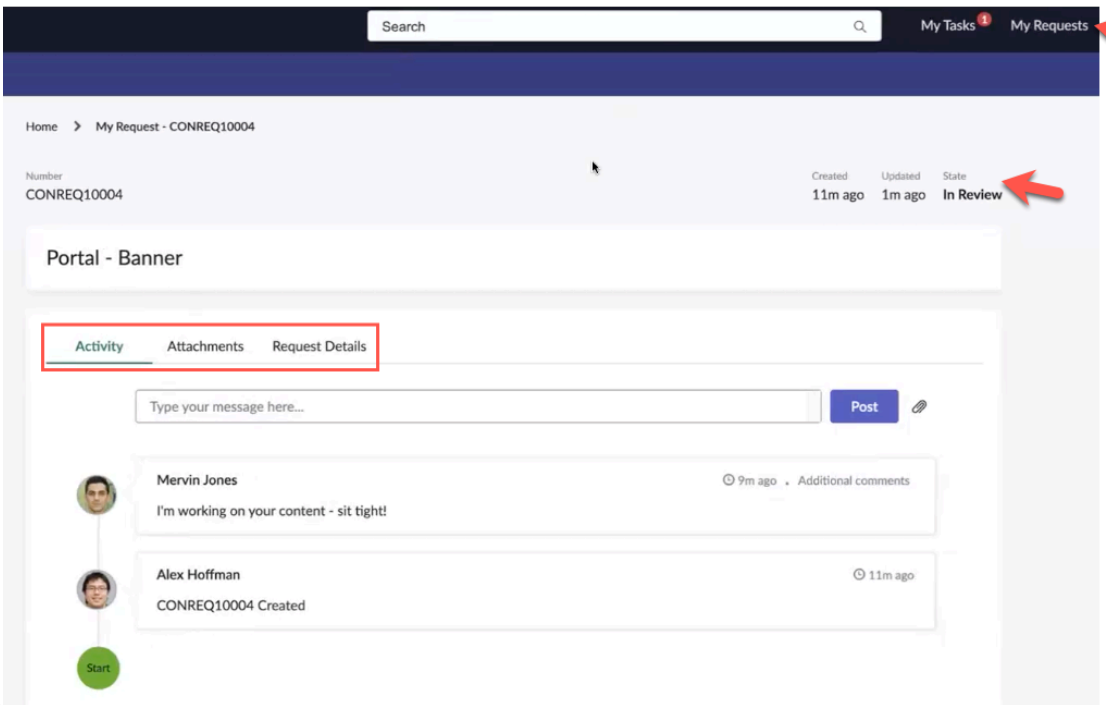
Suivi en tant que demandeur de contenu

Après avoir soumis une demande de contenu, l'employé peut suivre l'état de la demande en accédant à **Mes demandes** et en ouvrant la demande de contenu. Ils peuvent ajouter un commentaire pour le gestionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de contenu, joindre des fichiers et examiner les détails qu'ils ont soumis.



Le champ d'état d'une demande de contenu fournit une mise à jour rapide de l'état au demandeur et à l'équipe de contenu, et déclenche des actions système. Pour plus d'informations, consultez Comprendre les états des demandes de contenu.

Suivi en tant que gestionnaire de contenu ou administrateur de contenu

Les gestionnaires de contenu et les administrateurs de contenu peuvent afficher les demandes de contenu en accédant à **Gouvernance du contenu** > **Toutes les demandes**. Chaque fois qu'un employé soumet une demande de contenu, le système crée un enregistrement avec le préfixe CONREQ. Cet enregistrement peut être affecté à un gestionnaire de contenu individuel ou à un groupe. L'enregistrement est utilisé aux fins suivantes :

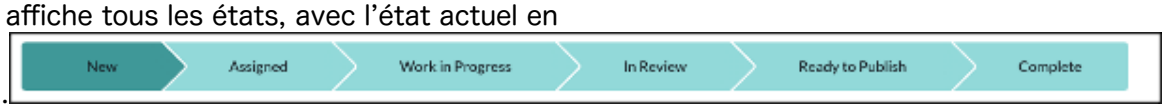
- Contient les détails de la demande, tels que le type de contenu à créer et l'audience cible
- Communiquer avec l'employé qui a fait la demande
- Conserve le contenu associé une fois qu'il est créé dans la liste Éléments de demande de contenu
- Suit l'état de la demande

Les administrateurs et les gestionnaires de contenu peuvent afficher toutes les demandes de contenu et le contenu associé, même s'ils ne sont pas affectés à cet enregistrement.

Comprendre les états des demandes de contenu

L'état de la demande de contenu fournit une mise à jour rapide sur l'état actuel à l'employé qui a fait la demande de contenu, aux approbateurs et à l'équipe de contenu.

La barre d'état en haut d'un enregistrement de demande de contenu affiche tous les états, avec l'état actuel en surbrillance.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États de la demande de contenu et de l'élément de demande de contenu

État de la demande de contenu	État de l'élément de demande de contenu	Description
Nouveau	Ouvert	La demande de contenu a été soumise
Affecté	Ouvert	L'administrateur ou le gestionnaire de contenu affecte la demande à un gestionnaire de contenu ou à une équipe et met à jour manuellement l'état
En cours de résolution	En cours de résolution	Le gestionnaire de contenu met à jour manuellement l'état lorsqu'il commence à travailler sur le ticket
En cours de révision	En cours de révision	Une fois que le gestionnaire de contenu a créé le contenu et le plan de publication, puis a cliqué sur **Envoyer pour révision**, le système met à jour l'état sur « En cours de révision » et affecte une tâche au demandeur de contenu et aux approbateurs pour réviser le contenu **Remarque :** Une fois qu'un élément de demande de contenu est **en cours de révision**, le contenu ne peut plus être modifié. Le gestionnaire de contenu doit rétablir l'état sur « Travail en cours » pour modifier le contenu.
Prêt pour publication	Prêt pour publication	Lorsque le demandeur clique sur **Approuver**, le système met à jour l'état sur **Prêt pour publication**
Publié	Publié	Le gestionnaire de contenu met manuellement à jour l'enregistrement sur **Publié** et le contenu devient disponible pour les employés en fonction de la configuration du plan de publication
Annulé	Annulé	L'administrateur de contenu annule la demande.

Remarque : Les éléments de demande de contenu nécessitent un contenu et un plan de publication pour que l'état passe à **En cours de révision**, **Prêt pour publication** et **Publié**.

Pour plus d'informations sur la personnalisation du processus d'approbation, reportez-vous à la section Page des tâches de l'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter une demande de contenu au créateur de contenu

Affectez une nouvelle demande de contenu à un gestionnaire de contenu afin qu'il puisse créer le contenu et un plan de publication, puis l'envoyer pour approbation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez affecter une demande de contenu à un utilisateur disposant du sn_cd.content_manager ou d'un groupe d'affectation.

Un groupe d'affectation est un groupe d'utilisateurs qui reçoivent la demande de contenu. Gouvernance du contenu inclut deux groupes d'affectation prêts à l'emploi : Administrateur de contenu et Gestionnaire de contenu, qui contiennent les utilisateurs dotés de ces rôles. Pour configurer un nouveau groupe d'affectation, consultez Configure assignment group types.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gouvernance du contenu** > **Non affecté**.
2. Cliquez sur la demande de contenu que vous souhaitez affecter.
3. Saisissez un employé dans le champ **Affecté à** ou sélectionnez un groupe d'affectation.
4. Remplacez le champ d'état par **Affecté**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
La demande de contenu apparaît dans le **Gouvernance du contenu** > **Mes affectations** liste.

Ajouter ou supprimer des approbateurs de contenu

Un administrateur de contenu peut modifier la liste des approbateurs de contenu d'une demande.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gouvernance du contenu** > **Toutes les demandes**.
2. Cliquez sur la demande de contenu que vous souhaitez modifier.
3. Faites défiler l'écran vers le bas jusqu'à la liste connexe de l'élément de demande de contenu et sélectionnez l'élément de demande.
4. Cliquez sur **Approbateurs de gestionnaires**.
5. Utilisez les flèches gauche et droite pour ajouter ou supprimer des utilisateurs de la liste des approbateurs.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Création de contenu via la gouvernance du contenu

Lorsqu'un élément de demande de contenu vous est affecté, créez et planifiez le contenu, puis envoyez-le pour approbation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gouvernance du contenu** > **Mes affectations**.
2. Cliquez sur la demande de contenu que vous souhaitez satisfaire.
3. Remplacez le champ d'état par **Travail en cours**.
4. Dans le menu supérieur gauche, cliquez sur **Enregistrer**.
   Si vous cliquez sur **Mettre à jour**, le système vous renvoie à la liste Affecté à moi et vous devez rouvrir la demande de contenu.
5. Faites défiler l'écran vers le bas jusqu'à la liste connexe de l'élément de demande de contenu et sélectionnez l'élément de demande.
6. Cliquez sur **Créer du contenu**.
   Créez et planifiez le contenu dans le Contenu du portail.

   Remarque :
   Lorsque vous créez le plan de publication, l'option **Inactif** est sélectionnée par défaut. Lorsque le contenu est approuvé, le système active le plan de publication. Vous pouvez également définir une durée de publication. Toutefois, si vous sélectionnez **Toujours actif**, le contenu est publié sans approbation.

7. Cliquez sur **Envoyer pour révision**.
   Le système met à jour l'état de la demande de contenu sur En cours de révision. Pour modifier le contenu, vous devez rétablir l'état En cours.

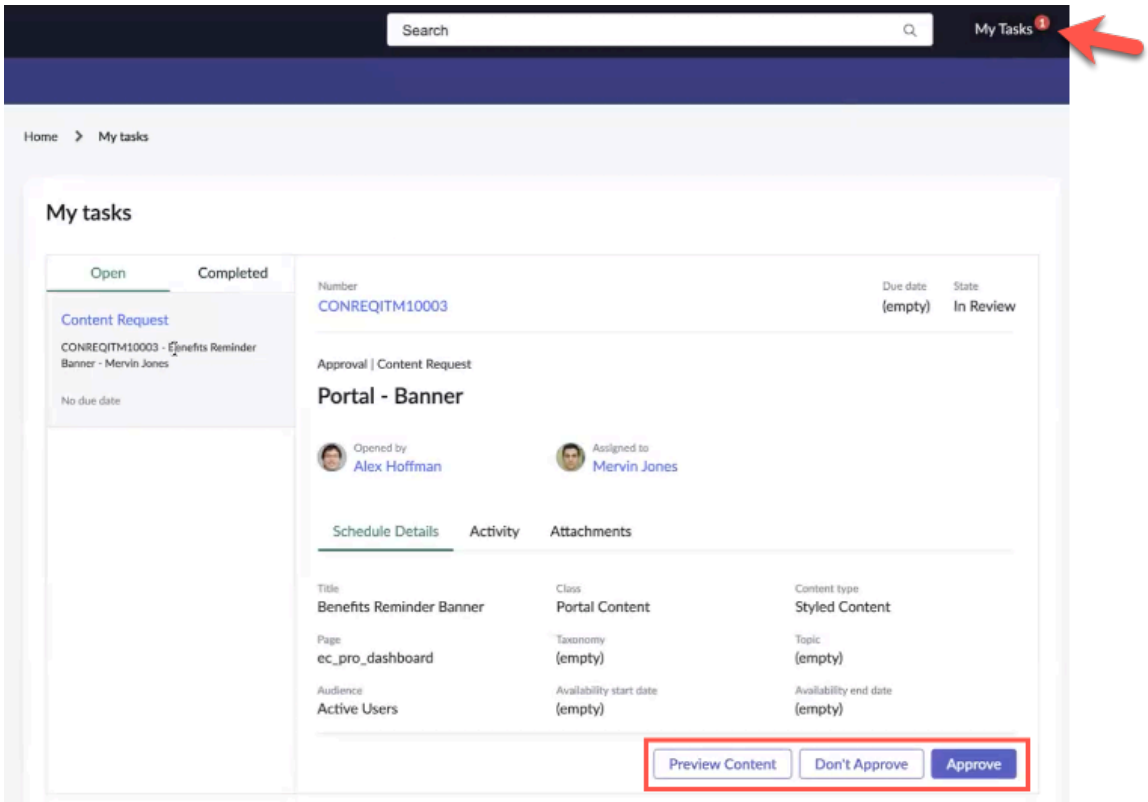
Prévisualiser et approuver un élément de demande de contenu

Les demandeurs de contenu peuvent afficher un aperçu des éléments de demande de contenu avant d'en approuver la publication.

Lorsqu'un créateur de contenu envoie le contenu terminé pour révision, le système affecte une nouvelle tâche au demandeur et à tous les approbateurs supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le demandeur de contenu peut afficher un aperçu de l'élément de contenu qui s'affiche dans un portail d'aperçu avec l'élément de contenu mis en surbrillance.

Remarque :
Seuls le contenu enrichi, les actualités et le contenu de type portail peuvent être prévisualisés.

le portail utilisé pour les aperçus est déterminé par la propriété système sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix située dans **Propriétés** sous Configurations des expériences de contenu. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Content Publishing et Propriétés installées avec Expériences de contenu.

Notification par e-mail

Une notification par e-mail est envoyée au demandeur de contenu et apparaît comme une action à faire sous **Mes tâches** dans l'Centre des employés – Pro. Un lien vers l'action à faire est fourni.

Pour plus d'informations sur la configuration des notifications par e-mail, voir Créer une notification par e-mail .

Comprendre le tableau de bord des opérations de contenu

Le tableau de bord des opérations de contenu est une rampe de lancement pour les auteurs de contenu, où ils peuvent créer du contenu, afficher les mesures d'engagement pour le contenu publié, le calendrier de publication de contenu, les demandes de contenu entrantes et examiner la propriété des pages et des widgets.

Vue d'ensemble du tableau de bord

Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire de contenu peuvent accéder au tableau de bord **Mes opérations de contenu** à partir de Publication de contenu, Expériences de contenu ou Gouvernance du contenu comme point de départ pour la création ou la gestion du contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'administrateur doit installer les modules d'extension suivants (version Store d'août 2024 ou version ultérieure) pour activer ce tableau de bord :

- Publication de contenu
- Gouvernance du contenu
- Expériences de contenu (facultatif)

Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension de Centre des employés.

Mon contenu

L'onglet Mon contenu contient des mesures sur le contenu que vous avez créé. L'affichage peut varier en fonction des plug-ins de votre instance.

Cartes Mon contenu

Carte	Description
Mon contenu	Liste de tout le contenu que vous avez créé.
Campagnes et bibliothèque de contenus	Fournit une vue rapide de l'état de votre contenu planifié et du contenu de votre campagne (si le module d'extension Expériences de contenu est installé) via les cartes suivantes : • **Contenu à publier** : nombre de vos éléments de contenu qui sont planifiés, mais pas encore publiés sur le portail ou l'application Now Mobile. Cliquez sur cette carte pour ouvrir les enregistrements de contenu du calendrier. • **Contenu expirant dans les 7 jours** : nombre de vos éléments de contenu avec une date de fin de calendrier dans les sept jours. • **Contenu de campagne à publier** : nombre d'éléments de contenu qui se trouvent dans une campagne groupée. • **Contenu de la campagne expirant dans les 7 jours** : nombre de vos éléments de contenu actuellement publiés qui se trouvent dans des lots avec une date de fin dans les sept jours. **Remarque :** L'administrateur de contenu peut modifier le nombre de jours pour les champs **Expiration du contenu** et **Expiration du contenu** de la campagne en modifiant les propriétés de gouvernance du contenu. Consultez Propriétés installées avec Content Governance.
Demandes de contenu	Fournit une vue rapide des demandes de contenu via les cartes suivantes : • **Demandes de contenu non affectées :** demandes de contenu entrantes auxquelles aucun utilisateur n'a été affecté. • **Demandes de contenu dues dans les 7 jours** : demandes de contenu affectées et non affectées avec une date d'échéance dans les sept jours. • **Demandes de contenu en cours** : demandes de contenu ayant un élément de contenu associé et un état **En cours** .

Traduction automatique

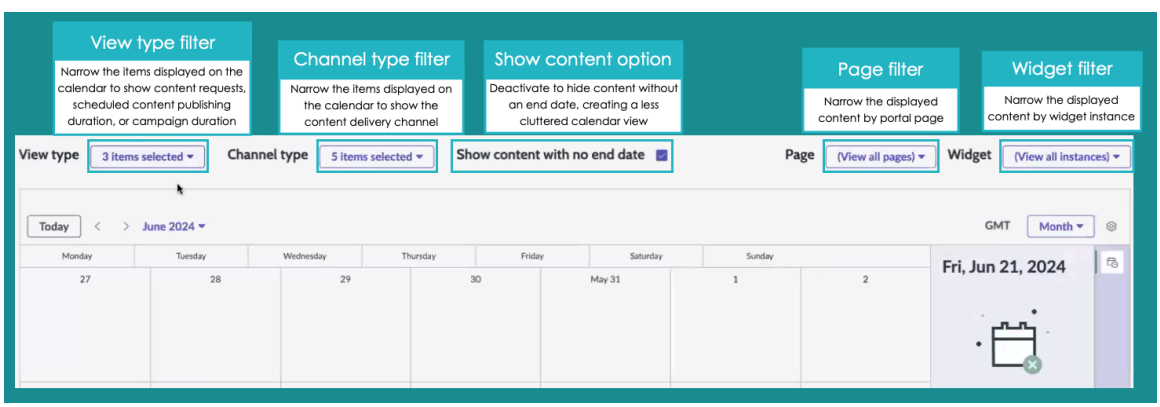
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes Mon contenu (suite)

Carte	Description
	• **Demandes de contenu en cours de révision** : demandes de contenu en attente d'approbation de l'utilisateur qui a demandé le contenu ou de réviseurs supplémentaires. • **Demandes de contenu prêtes à publier** : demandes de contenu approuvées qui ont un élément de contenu avec un enregistrement de calendrier de contenu. **Remarque :** L'administrateur de contenu peut modifier le nombre de jours du champ **Échéance des demandes de contenu** en modifiant les propriétés de gouvernance du contenu. Consultez Propriétés installées avec Content Governance.

Calendrier de publication

Le calendrier de publication fournit une interface unique où les gestionnaires de contenu peuvent afficher le contenu qui sera publié et où, les campagnes à venir et les demandes de contenu par date d'échéance.



Filtres de calendrier

Filtre	Description
Type de vue	Affinez les éléments affichés sur le calendrier pour afficher : • Demandes de contenu La demande de contenu s'affiche à la date d'échéance de l'élément de demande de contenu. Pour plus d'informations, consultez Gestion des demandes de contenu. • Bibliothèque de contenu Le contenu s'affiche en fonction de l'enregistrement de calendrier de contenu, à l'exception des articles d'actualités et du contenu à faire, qui sont expliqués dans la section **Type de canal** ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtres de calendrier (suite)

Filtre	Description
	Remarque : Le calendrier affiche uniquement le contenu avec la date de début configurée. Le contenu défini sur « Toujours actif » n'apparaîtra pas dans le calendrier. • Contenu de la campagne Le calendrier affiche le contenu d'une campagne publiée et d'un lot avec un déclencheur à date immédiate ou fixe. Pour plus d'informations, consultez Déclencheurs de campagne groupée. Le contenu apparaît dans le calendrier en fonction de la date du lot, et non de la date de début de la campagne. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement si le module d'extension Expériences de contenu est installé. • Contenu de la campagne Le calendrier affiche le contenu de la campagne en fonction de la configuration du déclencheur groupé. Pour plus d'informations, consultez Déclencheurs de campagne groupée. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement si le module d'extension Expériences de contenu est installé.
Type de canal	Le calendrier utilise différentes couleurs pour distinguer les types de canaux, ce qui vous permet de les différencier facilement. Utilisez le filtre pour affiner les éléments affichés sur le calendrier afin d'afficher des canaux de livraison de contenu spécifiques. • Contenu mobile • Le contenu des actualités s'affiche en fonction de la date de début de publication de l'article • Contenu de la notification • Contenu du portail • Le contenu des tâches **s'affiche en** fonction de Quand traiter la date
Page	Affinez le contenu affiché par page de portail.
Widget	Affinez le contenu affiché par instance de widget. Le menu déroulant affiche les widgets de Publication de contenu. Pour plus d'informations, consultez Widgets Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété

L'onglet Propriété fournit une vue d'ensemble du contenu, des pages, des rubriques et de la propriété de l'audience. Pour en savoir plus sur la propriété, reportez-vous à la section Propriété du contenu.

Vous pouvez utiliser des filtres pour spécifier un groupe ou un utilisateur afin d'afficher les informations par :

Groupe

Le menu déroulant du filtre de groupe contient des groupes basés sur les rôles (Administrateur de contenu et Gestionnaire de contenu), qui incluent tous les utilisateurs ayant le rôle sélectionné. Ces groupes basés sur les rôles sont configurés au niveau de la plateforme par un administrateur système.

Utilisateur

Le menu déroulant du filtre de l'utilisateur contient tous les utilisateurs ayant un rôle d'administrateur de contenu ou de gestionnaire de contenu.

Cartes de propriété

Carte	Description
Contenu détenu	Afficher tout le contenu que vous avez créé ou pour lequel vous avez des autorisations de propriété
Pages détenues	Afficher tout le contenu que vous avez créé ou pour lequel vous avez des autorisations de propriété
Rubriques détenues	Afficher toutes les rubriques pour lesquelles vous disposez d'autorisations de propriété
Audiences détenues	Afficher toutes les audiences pour lesquelles vous avez des autorisations de propriété

Utiliser Centre des employés – Pro

Centre des employés – Pro étend les options standard du Centre des employés et fournit des fonctionnalités supplémentaires. Ces fonctionnalités visent à fournir une plateforme unifiée d'information et d'engagement pour vos employés.

- Utiliser les commentaires intégrés sur l'expérience et le service

  Activez les commentaires intégrés sur l'expérience et le service pour créer une boucle de rétroaction rapide et efficace entre les portails.

- Planifier un rendez-vous

  Planifiez et gérez les Centre des employés – Pro rendez-vous dans plusieurs unités business du portail.

Utiliser les commentaires intégrés sur l'expérience et le service

Les commentaires intégrés sur l'expérience et le service permettent un partage rapide des commentaires sur le Centre des employés portail.

Vous pouvez activer le widget tiroir Commentaires sur l'expérience et le service sur toutes les pages de votre portail. Il offre une expérience de retour d'information transparente aux utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commentaire sur l'expérience

Vous pouvez fournir vos commentaires sur l’expérience utilisateur à partir du widget Tiroir dans les pages de votre portail ou à partir du Agent virtuel.

Selon la configuration de votre portail, le widget de commentaires peut apparaître à intervalles réguliers. Vous pouvez sélectionner **Me le rappeler plus tard** pour arrêter le rappel.

Commentaire sur le service

Vous pouvez partager vos commentaires sur l’expérience de service :

- Après avoir émis une demande d’élément Catalogue de services .
- Après avoir accédé à un Base de connaissances article.

Vous pouvez fournir votre expérience utilisateur globale pour une page de rubrique ou toute autre page du portail. Vous pouvez également fournir des commentaires à partir Agent virtuel du fichier . Pour en savoir plus sur la conservation des différents types de commentaires, reportez-vous à la section Configurer la définition du commentaire.

En plus de l’évaluation, disponible pour les types de commentaires sur le service, vous pouvez choisir de fournir des commentaires supplémentaires éventuellement.

Vous pouvez choisir de rester anonyme et de ne pas partager vos informations personnelles lorsque vous fournissez vos commentaires.

Résoudre une tâche de commentaire

Résolvez une tâche créée à partir d’un commentaire soumis via les commentaires intégrés sur l’expérience et le service.

Avant de commencer
Rôle requis : esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés** > **Mes tâches**.
2. **Facultatif :** Sur la page Mes tâches, sélectionnez **Tâches de commentaire** dans les options Filtrer par. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs des types de **tâches de commentaire** suivants :
   - **Expérience**
   - **Interne à la page**
   - **Page de rubrique**
   - **Workflow**

   Remarque :
   Le filtre **de type de tâche** dans Mes tâches peut être activé à partir des **catégories de filtres des tâches**.
3. Dans l’onglet **Ouvrir** , sélectionnez la tâche de commentaire que vous souhaitez résoudre.
   Les détails de la tâche s’affichent sur la page, y compris les **commentaires fournis par**, la **valeur adaptée** et le type de **définition de commentaire** .
4. Sélectionnez **Ignorer** ou **Résoudre et terminer** pour fermer une tâche de commentaire ouverte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Renseignez les champs de la fenêtre Résoudre et terminer.

Résoudre et compléter le formulaire

Champ	Description
Voulez-vous notifier les commentaires fournis ?	Option permettant d'envoyer un e-mail de notification au fournisseur de commentaires. Ce champ est visible lorsque le fournisseur de commentaires partage des informations personnelles lors de l'envoi du commentaire.
Fournir une résolution (le fournisseur de commentaires la voit)	Zone de commentaire pour fournir une résolution.

6. Sélectionnez le bouton **Résoudre et terminer** pour soumettre la solution et la marquer comme terminée.
7. **Facultatif :** Accédez à l'onglet **Terminé** pour afficher votre tâche de commentaires terminée.
   Vous pouvez utiliser l'option de filtre **Tâches de commentaire** pour afficher vos tâches ouvertes et terminées.

Remarque :
Une notification de commentaire est envoyée au fournisseur de commentaires lorsqu'il est résolu. Pour plus d'informations, consultez Notification de tâche de commentaire.

Notification de tâche de commentaire

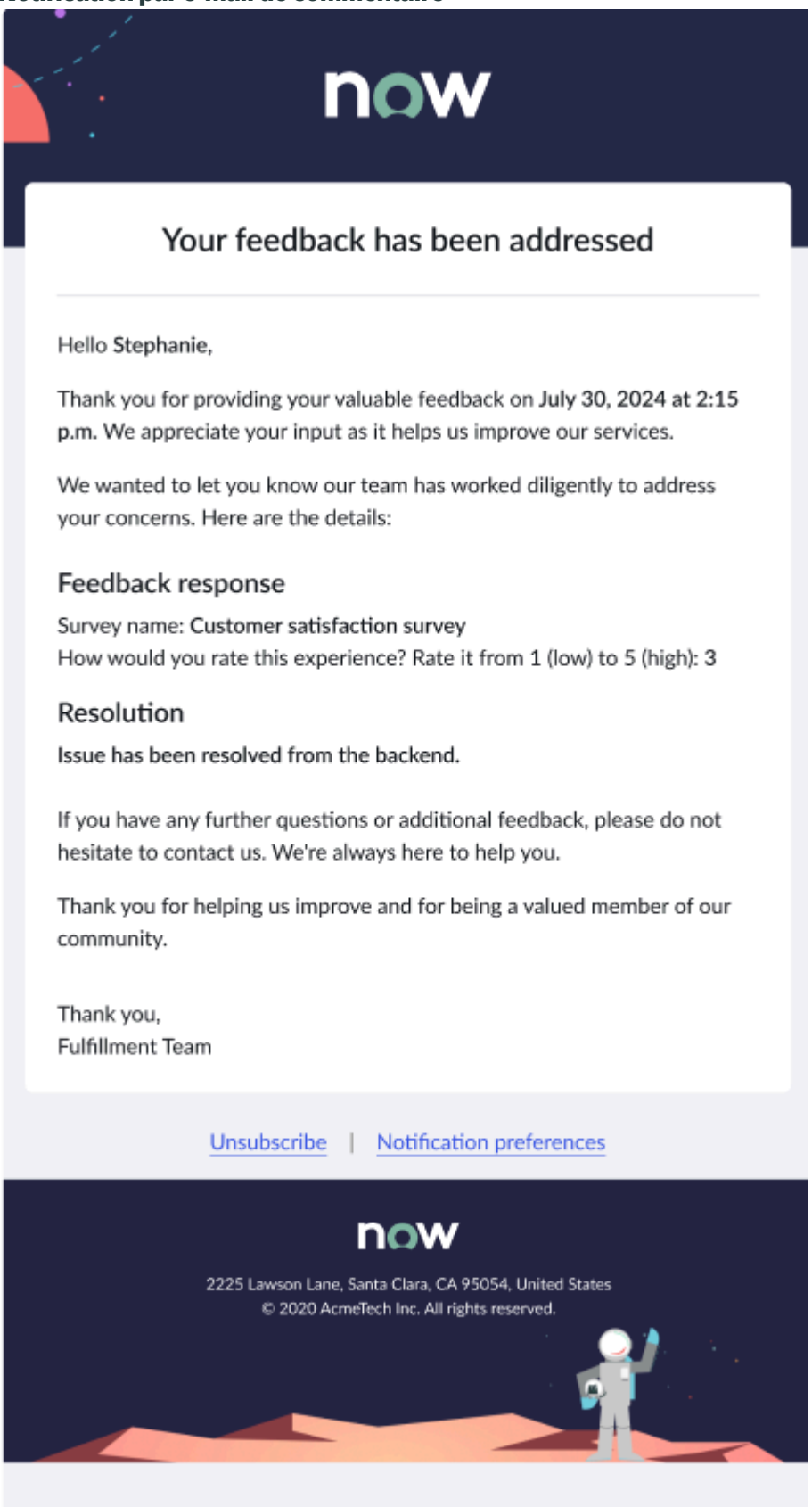
La notification de tâche de commentaire est envoyée au fournisseur de commentaires une fois la résolution fournie.

Un e-mail de notification est envoyé au fournisseur de commentaires lorsqu'une tâche de commentaire est marquée comme **résolue et terminée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification par e-mail de commentaire



L’e-mail de notification contient la date et l’heure des commentaires fournis, toute réponse ajoutée avec celui-ci et les détails de la résolution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planifier un rendez-vous

Planifiez un rendez-vous virtuel ou en personne en sélectionnant un motif et en fournissant vos coordonnées.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Vous pouvez planifier un rendez-vous à partir des points d'entrée suivants.
   Certains points d'entrée peuvent ne pas être disponibles en fonction de la configuration définie par l'administrateur.

2. Sur la page Type de rendez-vous, sélectionnez **Planifier un rendez-vous**, puis **Continuer**.
3. Renseignez les champs du formulaire Planifier un rendez-vous.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Formulaire Planifier un rendez-vous.

   Remarque :
   Certains champs peuvent ne pas être disponibles en fonction de la configuration définie par l'administrateur.

   .
4. Cochez cette case pour accepter de recevoir des messages et des mises à jour concernant votre rendez-vous.
5. **Facultatif :** Cochez la case pour mettre à jour les informations de contact dans votre profil.
   Cela s'applique si les coordonnées que vous avez fournies sont différentes des informations de votre profil.
6. **Facultatif :** Entrez des détails supplémentaires sur votre rendez-vous.
7. Sélectionnez **Planifier un rendez-vous**.

Gérer vos rendez-vous

Mettez à jour ou annulez les rendez-vous à venir ou fournissez des commentaires sur les rendez-vous effectués.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans **Mes éléments actifs**, sélectionnez **Rendez-vous**.
3. **Facultatif :** Sélectionnez une **catégorie de rendez-vous** et **un état de rendez-vous** pour filtrer la liste des rendez-vous.
4. **Facultatif :** Sélectionnez un rendez-vous pour ouvrir la page des détails du rendez-vous.
5. Dans le menu contextuel, sélectionnez une option en fonction de vos besoins.

   Remarque :
   Vous pouvez effectuer ces actions à partir de la page de liste de rendez-vous ou de la page des détails du rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence Centre des employés – Pro

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et gérer Centre des employés – Pro.

Formulaire Contenu de bloc

Formulaire Contenu de bloc

Champs du contenu de bloc

Champs	Description
Nom	Nom du contenu de bloc. Le nom est ce que vous sélectionnez lorsque vous récupérez un contenu de bloc pour un blog de la communauté.
Autoriser la personnalisation	Permet l'utilisation de variables tirées des tables Profil RH ou Utilisateur système pour personnaliser votre contenu. Cochez la case. La **table de référence de l'utilisateur** s'affiche.
Table de référence de l'utilisateur	Détermine les variables que vous pouvez utiliser pour personnaliser le texte du contenu de bloc. Sélectionnez **Profil RH** pour sélectionner les variables de la table sn_hr_core_profile. Sélectionnez **Utilisateur** pour sélectionner les variables de la table sys_user.
Sélectionner des variables	Affiche les variables dépendant de la table sélectionnée dans **Table de référence de l'utilisateur**. Les variables récupèrent les informations de la table sélectionnée pour personnaliser le contenu de bloc.
Texte enrichi	Texte comprenant le contenu de bloc. Pour insérer les variables, placez votre curseur à l'emplacement désiré et cliquez sur la variable. Utilisez les outils de mise en forme pour appliquer à votre texte des options de mise en forme telles que le style de police, gras, italique, souligné.

Vue d'ensemble de la campagne et tableaux de bord d'analyse de la campagne

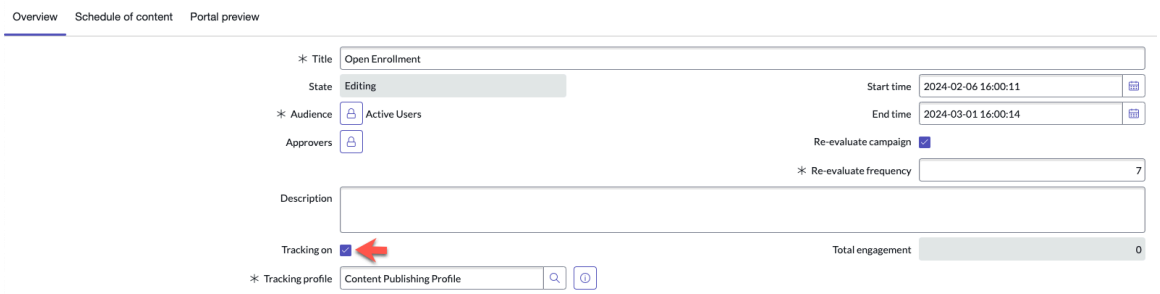
Analyse de contenu collecte des données sur les interactions des utilisateurs et génère des visualisations pour aider les gestionnaires de campagne à déterminer l'efficacité des campagnes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez Analyse de contenu pour mesurer l'efficacité d'une campagne et le contenu fourni à vos employés. L'analyse de contenu est l'une des nombreuses ressources pour vous aider à améliorer vos campagnes. Pour en savoir plus sur les autres ressources, reportez-vous à la section Analyse de l'efficacité de votre campagne.

Lorsque le suivi est activé pour une campagne, Analyse de contenu génère des visualisations de données. Pour plus d'informations sur l'activation du suivi, reportez-vous à la section Créer une campagne.



Remarque :
Nous vous recommandons d'attendre au moins 24 heures après la publication pour que les données apparaissent sur les tableaux de bord.

Suivi des interactions

Les tableaux de bord affichent des visualisations de données pour des paramètres spécifiques, tels que les interactions de l'utilisateur avec le contenu.

Remarque :

- Une interaction est une action effectuée par l'utilisateur, telle qu'un téléchargement, un clic sur un lien, une achèvement de tâche ou la lecture d'une vidéo.
- Une impression est une occurrence de contenu apparaissant pour un utilisateur. Chaque fois qu'un utilisateur consulte le contenu, il est comptabilisé comme une interaction.

Analyse de contenu suit les interactions utilisateur suivantes (en fonction du type de contenu). Lorsque le contenu est affiché dans le portail, le système le compte comme une impression. Lorsqu'un employé clique sur un contenu, le système le compte comme un clic, un téléchargement ou une lecture (selon le type de contenu).

- Clic de renvoi vers la bannière
- Impression de bannière
- Téléchargement du calendrier
- Impression de calendrier
- Clic de renvoi vers l'e-mail
- Téléchargement de l'événement
- Impression d'événement
- Clic de renvoi vers le lien basé sur l'image
- Impression de lien basé sur l'image
- Clic de renvoi vers le lien
- Clic de renvoi vers le contenu enrichi

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Impression de contenu enrichi
- Fin des tâches
- Impression des tâches
- Impression vidéo
- Vidéo lue

Tableau de bord de vue d’ensemble de la campagne

Le tableau de bord de vue d’ensemble de la campagne affiche les mesures de performances par campagne, y compris les tâches fermées et les actions des utilisateurs.

Mesures des performances de la campagne

Visualisation	Description
Tâches de campagne ouvertes	Nombre de tâches dans chaque état par campagne. La valeur de chaque cellule est liée à une liste des tâches dans cet état et cette campagne.
Fermetures de tâches de campagne cette semaine	Histogramme empilé qui indique le nombre de tâches qui ont été fermées cette semaine. Passez la souris sur une barre pour afficher les mesures spécifiques à une campagne.
Activité d'événement au fil du temps	Nombre total d’interactions de l’utilisateur avec le contenu.
Événements au fil du temps par contenu	Nombre d’interactions de l’utilisateur avec le contenu, où chaque ligne représente un élément de contenu. Passez la souris sur une ligne pour afficher les mesures spécifiques à un contenu.
Événements au fil du temps par action	Nombre d’interactions de l’utilisateur avec le contenu, où chaque ligne représente un type d’interaction. Passez la souris sur une ligne pour afficher les mesures spécifiques à un type d’interaction.
Activité d'action	Graphique circulaire qui affiche les proportions de chaque type d’interaction et d’impressions par rapport au nombre total d’actions.
Contenu principal	Histogramme affichant le contenu le plus consulté. Le fait de cliquer sur une barre affiche les mesures relatives à un contenu et une action donnés.
Notifications principales	Histogramme affichant les notifications par e-mail les plus cliquées pendant la campagne.

Tableau de bord d’analyse de campagne

Le tableau de bord d’analyse de la campagne affiche des données sur l’engagement, les tâches et l’impact de la campagne. Utilisez des filtres pour spécifier les mesures à inclure dans les visualisations. Choisissez entre **Campagne** et **Objectif de réussite de la campagne**, puis spécifiez la campagne ou l’objectif de réussite de la campagne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Engagement de la campagne

Visualisation	Description
Informations sur la campagne	Affiche le titre et l'audience de la campagne
Jours en cours	Les dates de début et de fin d'une campagne et le nombre total de jours d'exécution de la campagne à ce jour
Engagement total	Cette mesure fournit des statistiques sur le nombre d'employés qui interagissent avec la campagne. Elle fournit le pourcentage de cibles de campagne qui ont visité le portail de destination et qui ont interagi avec le contenu en cliquant dessus ou en le consultant. Les cibles de campagne qui n'ont jamais accédé au portail ne sont pas prises en compte dans le calcul. **Remarque :** Actuellement, les clics sur les liens contenus dans les e-mails sont suivis comme anonymes et n'affectent pas le score d'engagement de la campagne.
Activité de l'événement au fil du temps	Nombre total d'interactions de l'utilisateur avec le contenu.
Événements au fil du temps par contenu	Nombre d'interactions de l'utilisateur avec le contenu, où chaque ligne représente un élément de contenu. Passez la souris sur une ligne pour afficher les mesures spécifiques à un contenu.
Événements au fil du temps par action	Nombre d'interactions de l'utilisateur avec le contenu, où chaque ligne représente un type d'interaction. Passez la souris sur une ligne pour afficher les mesures spécifiques à un type d'interaction.
Activité d'action	Graphique circulaire qui affiche les proportions de chaque type d'interaction et d'impressions par rapport au nombre total d'actions.
Contenu principal	Histogramme affichant le contenu le plus consulté. Le fait de cliquer sur une barre affiche les mesures relatives à un contenu et une action donnés.
Principales notifications	Histogramme montrant les notifications les plus distribuées au cours de la campagne.

Onglet Tâches

Visualisation	Description
Toutes les tâches de la campagne	Affiche les données de la campagne dans un graphique à barres pour les 12 derniers mois pour les tâches par état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Tâches (suite)

Visualisation	Description
	• Fermé terminé • Fermées, mais incomplètes • Ouvert

Onglet Impact de la campagne

Visualisation	Description
Impact de la campagne	L’impact de la campagne affiche les données relatives à vos objectifs de réussite de campagne établis. Pour plus d’informations sur la création d’objectifs de réussite de campagne, reportez-vous à la section Création d'objectifs de réussite de la campagne. Sélectionnez un objectif de réussite de campagne pour afficher un graphique montrant la progression de votre campagne. Le tableau d'impact de la campagne présente : • Le nombre d'évaluations : affiche les données actuelles pendant la durée de la campagne. Utilisez ces informations pour comparer votre base de référence au nombre de cibles, afin de suivre l'évolution de votre campagne. • Nombre de base de référence : affiche des données historiques de campagnes précédentes similaires. • Nombre de cibles : le nombre que vous espérez atteindre lorsqu'aucune donnée historique n'est disponible. • Tendance : dépend de la façon dont vous définissez le type d'objectif de réussite de votre campagne. Si vous sélectionnez Déviation, votre tendance devrait être baissière. Si vous sélectionnez Entraîner l'action, votre tendance devrait être haussière. • Forecast Evaluation Count (Prévoir le nombre d'évaluations) : indique dans quelle mesure la campagne est proche du nombre cible et quand la cible pourrait être atteinte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Centre des employés – Pro

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Centre des employés – Pro, notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Remarque :
Le module d'extension Centre des employés [com.sn_hr_service_portal] active la propriété système sn_hr_sp.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur Centre des employés en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

Tables installées

Tables installées

Table	Description
Configuration du portail EC [sn_hr_sp_esc_portal_config]	Table de configuration du portail EC.
Configuration des actions à faire [sn_hr_sp_todos_config]	Table de configuration des actions à faire.
Mappage des widgets d'actions à faire [sn_hr_sp_todos_widget_mapping]	Table de mappage des widgets d'actions à faire.

Pour plus d’informations sur l’administration des tables et la gestion des données, consultez Administration des tables .

Widgets installés

Widgets installés

Widget	ID	Description
Lanceur d'applications	lanceur d’applications	S’affiche sur la page d’accueil pour permettre d’accéder en un clic aux applications et favoris récemment utilisés.
Terminer la tâche de commentaire	terminer - tâche de commentaire	
Organigramme des gestionnaires en pointillés	organigramme des gestionnaires à points	
Enquête sur le commentaire EX	ex-enquête de commentaires	Fournit la fonctionnalité d’enquête dans le portail.
Tiroir de commentaire d'expérience	expérience-commentaire-tiroir	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets installés

(suite)

Widget	ID	Description
Élément d'en-tête de commentaire d'expérience	expérience-commentaire-en-tête-élément	Fournit un menu d'en-tête pour la fonctionnalité Commentaires sur l'expérience dans Now Mobile®.
Couche d'en-tête de commentaire d'expérience	expérience-commentaire-en-tête-couche	
Commentaire sur l'expérience mobile	Expérience - Commentaire - Mobile	
Modal de commentaire d'expérience	expérience-commentaire-modal	
Évaluation du commentaire sur l'expérience	expérience-commentaire-évaluation	Pilote la logique de présentation des évaluations des commentaires.
Couche de commentaire d'expérience	expérience-commentaire-couche	
Commentaire sur le flux d'expérience	expérience-flux-commentaire	
Commentaire sur le workflow d'expérience	expérience-workflow-commentaire	Dirige le workflow des commentaires.
Détails sur le commentaire à fournir	ex-commentaire-à-faire-détails	
Couche de commentaire MESP	mesp_feedback_wrapper	
Organigramme (EC)	org_chart	Affiche l'organigramme des employés, les relations avec les autres employés, et plus encore.
Commentaire sur l'évaluation par émojis	évaluation-emoji-commentaire	Capture les commentaires via des emojis.
Commentaire sur l'évaluation numérique	évaluation-numérique-commentaire	Capture les commentaires d'évaluation numérique.
Commentaire sur l'évaluation par étoiles	évaluation par étoile	Capture les commentaires d'évaluation 5 étoiles.
Commentaire sur l'évaluation par pouces	évaluation-pouce-commentaire	
Ignorer la tâche de commentaire	skip-feedback-task	
Applications Web	web_applications	Permet d'accéder en un clic aux applications affectées à l'utilisateur.

Composants installés avec Engagement de contenu

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Engagement de contenu, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Pour plus d'informations sur les tables, consultez Administration des tables .

Rôles installés

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur d'engagement [sn_ce.admin]	Configure les réactions	Aucun

Composants installés avec Expériences de contenu

Plusieurs types de composants s'installent avec l'activation du module d'extension Expériences de contenu [sn_cd], notamment les tables, les rôles des utilisateurs et les travaux planifiés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Pour plus d'informations sur les tables, consultez Administration des tables .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Remarque :
Le module d'extension Expériences de contenu [sn_cd] active la propriété système sn_ca.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur Expériences de contenu en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs disposant de ce rôle.

Rôles

Les rôles suivants sont inclus lorsque vous installez l'application Centre des employés (sn_ex_sp) :

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Approbateur de campagne [sn_ca.campaign_approver]	Lorsqu'il est configuré, il peut approuver le contenu d'une campagne. Nécessite une approbation avant la publication d'une campagne.	Approbateur de contenu [sn_cd.content_approver]
Administrateur de contenu [sn_ca.campaign_admin]	Accorde l'accès à toutes les informations et à tous les privilèges des expériences de contenu.	Gestionnaire d'expériences de contenu [sn_ca.campaign_manager]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Peut créer, configurer, administrer et planifier des campagnes. Peut accéder aux enregistrements en lecture et en écriture dans les tables Expériences de contenu. Peut utiliser un profil de suivi d'analyse avec une campagne. **Remarque :** n'hérite pas du rôle d'administrateur d'analyse de livraison de contenu [sn_cda.analytics_admin] pour configurer des profils de suivi.	
Gestionnaire de contenu [sn_ca.campaign_manager]	Fournit l'accès à tout le contenu Expériences de contenu. Cela inclut : Création et planification du contenu pour Centre des employés et les campagnes.	• Approbateur de campagne [sn_ca.campaign_approver] • sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver

Travaux planifiés installés

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Expériences de contenu : ajouter le contenu d'une campagne extérieure au portail	Crée sn_ca_campaign_item_user_records pour les e-mails envoyés. N'envoie pas l'e-mail. S'exécute toutes les quatre heures par défaut.
Expériences de contenu : calculer les engagements de la campagne	Calcule le nombre total d'engagements actionnables (vidéos consultées, liens cliqués) enregistrés, divisés par le nombre total possible avec un pourcentage d'engagement. S'exécute sur un intervalle répété désigné.
Expériences de contenu : critères de réussite de la campagne	Remplit le décompte de la base et le nombre de périodes d'évaluation. Exécute les critères d'évaluation définis pour une campagne. Prend les objectifs de réussite des campagnes publiées ou terminées (date de fin dépassée) et les évalue pour calculer les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés (suite)

Tâche planifiée	Description
	• Nombre de base de référence • Nombre de cibles • Nombre d'évaluations Nombre d'évaluations analysées par rapport au nombre cible afin de déterminer le succès. S'exécute tous les jours.
Expériences de contenu : créer des tâches	Crée des actions à faire pour l'audience affectée à une campagne. S'exécute toutes les heures par défaut.
Expériences de contenu : désactiver les utilisateurs de la campagne	Désactive les utilisateurs affectés à une campagne qui a pris fin. S'exécute toutes les six heures par défaut.
Expériences de contenu : gérer les états de contenu	Met à jour l'état du contenu ciblé et marque le contenu comme disponible ou ayant expiré. Par exemple : • Un enregistrement de contenu ciblé est disponible à partir du 01/12/2019. • Aujourd'hui, nous sommes le 27/11/2019. • Le 01/12/2019, l'état du contenu ciblé passera de En attente à Prêt ou Disponible. • Si ce contenu n'est disponible que jusqu'au 05/12/2019 et que nous sommes le 06/12/2019, l'état du contenu ciblé passe à Terminé ou Incomplet. S'exécute à intervalle d'une heure et cinq minutes par défaut.
Expériences de contenu : analyse du processus SNC	Traite l'analyse capturée à l'aide d'un tracker ServiceNow pour mettre à jour les statistiques de campagne. S'exécute tous les jours. **Remarque :** Disponible à l'utilisation si le profil de suivi SNC ne parvient pas à mettre à niveau et à fonctionner avec Flow Designer.
Expériences de contenu : purger les données de la campagne	Purge les campagnes et les utilisateurs en fonction des paramètres Propriétés des configurations des expériences de contenu. Consultez la section Purge dans Propriétés installées avec Expériences de contenu. S'exécute toutes les heures par défaut.
Profil d'expériences de contenu	Fonctionne avec le déclencheur associé au profil d'expériences de contenu. Traite les analyses collectées par le suivi du profil d'expériences de contenu pour mettre à jour les statistiques de campagne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés (suite)

Tâche planifiée	Description
	S'exécute tous les jours.
Expériences de contenu : envoyer des notifications par e-mail	Envoie les e-mails d'une campagne. S'exécute toutes les heures par défaut.
Expériences de contenu : envoyer des notifications push	Envoie des notifications SMS pour une campagne. S'exécute sur un intervalle répété désigné.
Expériences de contenu : envoyer des notifications MS Teams	Envoie une notification MS Teams pour une campagne. S'exécute toutes les 90 minutes par défaut.
Expériences de contenu : mettre à jour l'audience de la campagne	Réévalue l'audience d'une campagne et supprime les employés qui ne satisfont plus aux critères. Ajoute des utilisateurs qui correspondent aux critères définis pour la campagne. Les utilisateurs s'affichent dans la liste connexe des cibles de campagne. Vous pouvez afficher l'audience mise à jour à partir de l'onglet Cibles de campagne. Voir Affichage des cibles des campagnes. S'exécute chaque jour par défaut.

Tables installées

Tables installées

Table	Description
Campagne [sn_ca_campaign]	Définit des informations de haut niveau à propos d'une campagne, y compris la plage de dates de début et de fin d'exécution de la campagne et l'audience qui peut voir la campagne.
Campagne groupée [sn_ca_campaign_bundle]	Mécanisme de regroupement des éléments ayant le même mécanisme de déclenchement et la même disponibilité.
Contenu de campagne [sn_ca_campaign_item]	Contenu de campagne associé à une campagne groupée.
Contenu ciblé [sn_ca_campaign_item_user]	Contenu de campagne accessible par l'audience. Une fois qu'une campagne est publiée et que du contenu est disponible, les utilisateurs apparaissent sous l'onglet Cible de la campagne.
Cible de la campagne [sn_ca_campaign_user]	Qui dans votre entreprise fait partie d'une campagne.
État de création [sn_ca_creation_status]	Surveille si une cible de campagne a visité une instance de widget particulière qui fait partie de la campagne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Content Publishing

Plusieurs types de composants sont installés à l'activation du module d'extension Livraison de contenu [com.sn_content_delivery], notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Remarque :
Le module d'extension Content Publishing [com.sn_content_delivery] active la propriété système ssn_cd.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur Content Publishing en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

Rôles installés

Les rôles suivants sont inclus lorsque vous installez Centre des employés l'application (sn_ex_sp) :

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Administrateur Content Publishing [sn_cd.content_admin]	Accorde l'accès à toutes les informations et à tous les privilèges de Content Publishing. Peut accéder en lecture et écriture aux enregistrements des tables de Content Publishing. Peut ajouter des types de contenu ou les modifier. Peut créer ou modifier des modèles de contenu. Permet de planifier du contenu pour Service Portal ou Centre des employés.	• Gestionnaire de publication de contenu [sn_cd.content_manager] • Gestionnaire de modèles [sn_cd.content_template_owner]
Responsable Content Publishing [sn_cd.content_manager]	Permet de créer et de planifier du contenu pour Content Publishing.	Aucun
Gestionnaire de modèles [sn_cd.content_template_owner]	Peut créer et afficher des modèles de contenu pour les articles d'actualités.	Aucun
Gestionnaire de campagne [sn_ca.campaign_manager]	Fournit l'accès à tout le contenu Expériences de contenu. Cela inclut :	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
	Création et planification du contenu pour Centre des employés et les campagnes.	
Administrateur d'analyses Content Publishing [sn_cda.analytics_admin]	Nécessaire pour configurer un profil d'analyse.	Aucun
Lecteur d'analyse Content Publishing [sn_cda.analytics_reader]	Permet de consulter et d'afficher les rapports d'analyse.	Aucun

Travaux planifiés installés

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Content Publishing : créer des actions à faire	Crée des tâches à faire pour une audience donnée. S'exécute toutes les heures par défaut.
Publication de contenu : désactiver le contenu expiré	Désactive les éléments de contenu publiés si les dates planifiées sont passées. S'exécute toutes les heures par défaut.
Content Publishing : envoyer des notifications par e-mail	Envoie une notification par e-mail à une audience donnée et à une date donnée. S'exécute toutes les heures par défaut.
Content Publishing : poster sur les forums	Publie le contenu de la communauté sur des forums des communautés. S'exécute toutes les heures par défaut.
Publication de contenu : envoyer des notifications MS Teams	Envoie une notification planifiée aux employés dans MS Teams S'exécute toutes les heures par défaut.

Tables installées

Tables installées

Table	Description
Audience [sn_cd_audience]	Un groupe ciblé d'utilisateurs.
Données d'audience [sn_cd_audience_data]	Utilisée lorsque le **type d'audience** est **Charger un fichier** sur le formulaire d'audience. Où sont stockés les utilisateurs chargés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées (suite)

Table	Description
Contenu de bloc [sn_cd_block]	Contenu réutilisable pour les notifications, les annonces avec texte enrichi ou les publications de la communauté (lorsque vous installez Communities).
Contenu de la communauté [sn_cd_content_community]	Contenu publié dans une rubrique ou sur un forum dans une communauté. Le contenu de la communauté comprend notamment les éléments suivants : • Blog • Événement • Vidéo • Liste de publications
Contenu des actions à faire [sn_cd_content_todo]	Définit le contenu des actions à faire. Le contenu des actions à faire sont des tâches affectées aux employés qui peuvent faire partie d'une campagne. Les actions à faire peuvent également déclencher du contenu supplémentaire lorsque la tâche initiale est terminée. Les utilisateurs vérifient l'achèvement de la tâche de la façon suivante : • Clic sur un bouton • Lancement d'une vidéo • Clic sur un lien
Tâche de contenu [sn_cd_task]	Étend la table Tâche RH [sn_hr_core_task] et la section où vous créez les actions à faire pour Centre des employés.
Configuration de l'organigramme [sn_cd_config_org_chart]	Les informations qui apparaissent sur l'organigramme.
Configuration de l'affichage utilisateur [sn_cd_user_display_configuration]	Contrôle les situations dans lesquelles les utilisateurs s'affichent sur la page Organigramme et le widget Mon équipe HRI dans Centre des employés.
Événements de la société [sn_cd_event]	Type de contenu des événements de la société
Contenu [sn_cd_content_base]	Table de base pour les champs communs aux tables de contenu.
Contenu des actualités [sn_cd_content_article]	Actualités et annonces de l'entreprise publiées sur le portail via des widgets.
Contenu de la notification [sn_cd_content_notification]	Définit un e-mail groupé annonçant des nouvelles importantes et comportant des liens orientant l'utilisateur vers le portail de services.
Contenu du portail [sn_cd_content_portal]	Contenu ou renseignements que vous mettez à la disposition de vos employés dans Centre des employés. Le contenu peut être une bannière, un calendrier, un événement, un lien basé sur une image, du texte enrichi, une URL ou une vidéo.
Type de contenu [sn_cd_content_type]	Classe le contenu que vous souhaitez afficher dans Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées (suite)

Table	Description
	Voici quelques exemples : • Contenu de la communauté • Contenu du portail • Contenu de la notification • Contenu des actions à faire
Contenu de calendrier [sn_cd_content_visibility]	Détermine quel contenu apparaît dans Centre des employés, pour quelle audience et quand.
Contenu de lien [sn_cd_url_asset]	Liens URL vers les informations à afficher dans Centre des employés.

Widgets installés

Widgets installés

Widget	ID	Description
Annonces (CD)	cd-announcements	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Texte enrichi. En général, un bref message s'affiche dans un carrousel lorsqu'il y a plusieurs éléments.
Flux d'actualités de catégorie	cd-news-feed-category	Affiche les aperçus des articles d’actualités pour une catégorie spécifique.
Expérience de contenu	cd-content-experience	Fournit des communications ciblées et exploitables aux employés. Pour plus d'informations, consultez Création de campagnes.
Contenu des actions à faire (CD)	cd-content-todo	Ce widget fait partie du processus d'accomplissement des actions à faire des RH utilisé dans Employee Service Center, mais ne peut pas être utilisé comme widget autonome.
Calendrier des événements (CD)	cd-event-calendar	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Calendrier. Affiche les calendriers.
Actualités présentées	cd-news-featured	Affiche les articles en surbrillance en haut du centre d’actualités.
Liens d'informations (CD)	cd-information-links	Affiche le contenu du portail et le type de contenu URL. Affiche les hyperliens.
Détail de l'article d'actualités	cd-news-article-detail	Apparaît sur la page Détails de l’article et contient le corps de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets installés (suite)

Widget	ID	Description
		l'article tel qu'il a été créé dans l'éditeur de contenu enrichi.
Chargeur de données d'actualités	cd-news-dataloader	Peut être ajouté à la page Détails de l'article pour faciliter le partage de données entre les widgets de la page, ce qui réduit le temps de chargement de la page.
Flux d'actualités	cd-nouvelles-flux	S'affiche sur la page d'accueil, le Centre d'actualités et les pages de détails de l'article, et contient des aperçus des articles d'actualités.
En-tête d'actualités	en-tête cd-news	Apparaît sur la page Détails de l'article et contient le titre, le sous-titre et la miniature de l'image.
Infos sur les actualités	cd-news-info	Apparaît sur la page des détails de l'article et contient la date de publication de l'article d'actualité et le bouton Copier le lien.
Organigramme	cd-orgchart	Affiche l'organigramme de l'employé.
Aperçu du contenu mobile (CD)	cd-preview-mobile-content	Notifications qui s'affichent dans la vue mobile.
Aperçu du contenu à faire (CD)	preview_content_todos	Affiche un aperçu du contenu à faire.
Liens rapides (CD)	cd-quick-links	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Lien basé sur une image. Affiche une rangée d'images interactives.
Contenu enrichi (CD)	cd-richcontent	Vous permet de publier du contenu enrichi comme un article long dans un widget sur le portail (page ou rubrique). Affiche les aperçus de trois éléments de contenu enrichi. S'affiche sous forme de carrousel lorsqu'il existe plus de trois éléments publiés de contenu riche.
Contenu de style (CD)	cd-styled-content	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Contenu de style. Affiche des bannières ou du texte d'information. Vous pouvez configurer la couleur, l'alignement et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets installés (suite)

Widget	ID	Description
		d'autres options du texte et de l'arrière-plan. S'affiche sous forme de carrousel lorsqu'il y a plusieurs éléments.
Événements à venir (CD)	cd-upcoming-events	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Événement. Affiche les événements à venir.
Carrousel de vidéos (CD)	cd-video-carousel	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Vidéo. Plusieurs vidéos apparaissent dans un carrousel. Vous pouvez afficher une liste déroulante de vidéos à l'aide de ce widget. **Remarque :** Seuls les liens intégrés YouTube et Vimeo sont pris en charge.
Bannière de bienvenue (CD)	cd-banner	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Bannière. Généralement utilisé pour afficher des bannières/du texte d'information. S'affiche sous forme de carrousel lorsqu'il y a plusieurs éléments.

Remarque :
Ces widgets prennent en charge le widget Expérience de contenu ; ils ne sont pas destinés à être utilisés directement dans le portail : widget Aperçu CD, contenu de la bannière CE, mise en page du carrousel CE, mise en page de liste CE, contenu de style CE et disposition de la mosaïque CE.

Composants installés avec Content Governance

Plusieurs types de composants s'installent avec l'activation du module d'extension Gouvernance du contenu [sn_cg], notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les travaux planifiés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Remarque :
Le module d'extension Gouvernance du contenu [sn_cg] active la propriété système sn_cda.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre seul utilisateur administrateur de gouvernance en exigeant un nombre minimum (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de demande de contenu [sn_cg.content_request_user]	Donne un accès en lecture et en écriture aux enregistrements de demande de contenu. Ce rôle est automatiquement affecté aux rôles d'administrateur de contenu (sn_cd.content_admin) et de gestionnaire de contenu (sn_cd.content_manager).	Aucun
Utilisateur de la demande d'éléments de contenu [sn_cg.content_request_item_user]	Donne un accès en lecture et en écriture aux enregistrements d'éléments de contenu. Ce rôle est automatiquement affecté aux rôles d'administrateur de contenu (sn_cd.content_admin) et de gestionnaire de contenu (sn_cd.content_manager).	Aucun

Tables installées

Tables installées

Table	Description
Élément de demande de contenu [sn_cg_content_request_item]	Contenu créé à partir de l'interface Gouvernance du contenu
Demande de contenu [sn_cg_content_request]	Demande de contenu créé par un employé ou un responsable

Composants installés avec le module d'extension d'analyse du contenu

Plusieurs types de composants s'installent avec l'activation du module d'extension Analyse de contenu [sn_cda], notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les travaux planifiés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Remarque :
Le module d'extension Analyse de contenu [sn_cda] active la propriété système sn_cda.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur d'analyse du contenu en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs disposant de ce rôle.

Rôles installés

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Administrateur d'analyse [sn_cda.analytics_admin]	Crée des profils de suivi, affecte les rôles sn_cda.analytics_admin et sn_cda.analytics_reader et peut afficher les tableaux de bord.	Aucun
Lecteur d'analyse [sn_cda.analytics_reader]	Peut afficher des profils de suivi et des tableaux de bord.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Expériences de contenu : calculer les engagements de la campagne	Calcule le score d'engagement pour chaque campagne publiée pour laquelle le suivi est activé. Par défaut, s'exécute toutes les cinq minutes.
Expériences de contenu : analyse du processus SNC	Convertit l'analyse de la table Événement suivi [sn_cda_tracked_evt_agg] en table Statistique analytique [sn_ca_analytics_stat]. Cela remplit les références de campagne, d'action et de contenu. S'exécute chaque jour par défaut.

Remarque :
Vous pouvez déclencher ou exécuter une tâche planifiée de profil de suivi à partir de la liste de profil de suivi. Vous devrez peut-être ajouter le champ **Déclencher** en utilisant la fonctionnalité Mettre à jour la liste personnalisée. Voir Listes personnelles .

Tables installées

Tables installées

Table	Description
Importation d'analyse [sn_cda_import]	Stocke des informations sur les importations de profils.
Journal d'analyse [sn_cda_analytics_log]	Stocke les journaux créés en cas d'échec de la validation ou de l'importation des profils.
Statistique de la visite d'analyse [sn_cda_analytics_visit_stat]	L'addition des statistiques sur les visites par jour et par profil. Par exemple, le nombre de visiteurs et les pages vues par session.
Navigateur [sn_cda_visit_browser]	Stocke une liste unique de navigateurs.
Statistiques du navigateur [sn_cda_browser_stat]	Stocke l'analyse relative aux visites en fonction des navigateurs et des appareils.
Statistiques de l'appareil [sn_cda_device_stat]	Stocke l'analyse relative aux types d'appareils (par exemple, bureau, mobile).
Statistique de l'événement [sn_cda_event_stat]	Stocke l'analyse des événements du navigateur (par exemple, les lectures de vidéos, les clics sur un bouton) à partir de tous les profils.
Profil de suivi externe [sn_cda_external_tracking_profile]	Table générique qui contient des profils de suivi externes.
Statistique de la page [sn_cda_page_stat]	Stocke les analyses des pages vues de tous les profils.
Déclencheur de profil [sn_cda_profile_trigger]	Stocke les tâches planifiées, une par profil, qui importent des données pour le profil de suivi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées (suite)

Table	Description
Pays restreint [sn_cda_m2m_prof_country]	Définit les pays pour lesquels vous ne voulez pas effectuer de suivi. Ne pas suivre les utilisateurs qui résident dans le pays défini.
Profil de suivi ServiceNow [sn_cda_snc_tracking_profile]	Stocke les profils lors du suivi avec ServiceNow. Étend le profil de suivi [sn_cda_tracking_profile]
Événement suivi [sn_cda_tracked_evt_agg]	Stocke des événements suivis bruts pour les profils ServiceNow. Lorsqu'elle est importée, se transforme en table sn_cda_event_stat.
Valeur du champ suivi [sn_cda_tracked_fld_value]	Table d'assistance à utiliser pendant le suivi pour stocker des références à des combinaisons de champ/valeur uniques. Permet la répartition des analyses.
Page suivie [sn_cda_tracked_page_agg]	Stocke des événements bruts de vues de pages pour les profils ServiceNow. Lorsqu'elle est importée, se transforme en table sn_cda_page_stat.
Profil de suivi [sn_cda_tracking_profile]	Table générique qui contient des profils d'analyse.
Visite suivie [sn_cda_tracked_visit_agg]	Stocke des événements bruts de visites pour les profils ServiceNow. Lorsqu'elle est importée, se transforme en table sn_cda_visit_analytics_stat.
Visite de référence [sn_cda_visit_referral]	Stocke l'analyse associée aux pages de référence.

Tables installées avec Expériences de contenu et Analyse de contenu

Table	Description
Statistique analytique [sn_ca_analytics_stat]	Stocke l'analyse regroupée d'une campagne, y compris les interactions avec la campagne, l'action et le contenu.
Statistique de campagne archivée [sn_ca_campaign_arch]	Stocke les statistiques de campagne archivées.
Action suivie [sn_ca_tracked_action]	Quelles actions uniques vous voulez utiliser pour suivre une campagne.
Action suivie de la campagne [sn_ca_m2m_campaign_action]	Suit les relations plusieurs à plusieurs entre les actions et une campagne. Suit uniquement les actions qui font partie d'une campagne.
Action de conversion [sn_ca_m2m_action_content_type]	Relation plusieurs à plusieurs entre les actions et les types de contenu. Définit quels types d'actions contribuent au score d'engagement d'une campagne. Par exemple, une action d'impression de bannière ne devrait pas changer le score d'engagement, mais un clic de renvoi depuis une bannière le devrait.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets installés

Widgets installés

Widget	ID	Description
Suivi du site d'analyse de contenu	cda-site-analytics	Permet d’analyser le comportement des utilisateurs, les mesures d’utilisation et plus encore à partir du tableau de bord de l’expérience utilisateur.

Remarque :
Un nouveau champ **Activer le suivi** a été introduit dans les notifications de contenu, conçu spécifiquement pour le contenu des e-mails. Ce champ sera désactivé par défaut pour les enregistrements de notification existants, conformément aux paramètres système antérieurs. Le suivi sera désactivé pour le contenu d’e-mail existant. Toutefois, pour le nouveau contenu des notifications par e-mail, l’option **Activer le suivi** est disponible pour votre sélection et est automatiquement activée lors de la création d’un nouvel enregistrement. Cette fonctionnalité offre une plus grande flexibilité et vous permet de déterminer si le suivi doit être appliqué à un enregistrement spécifique du contenu d’un e-mail.

Tableaux de bord d’analyse de contenu

Analyse de contenu affiche les visualisations de données pour les données du portail collectées dans le profil de suivi par défaut.

Tableau de bord d’analyse de contenu

Le tableau de bord Analyse de contenu affiche les mesures d’engagement du portail, y compris les utilisateurs uniques, le temps moyen par page et le taux de rebond.

Widgets de tableau de bord

Widget	Description
Adoption	Suit le nombre d’utilisateurs nouveaux et habituels (uniques) chaque jour
Durée de session moyenne	Nombre moyen de minutes qu’un utilisateur passe dans une session. Le système suit une session comme suit : • 30 minutes après l’ouverture d’une page par un utilisateur • Jusqu’à ce que l’utilisateur ferme l’onglet
Délai moyen par page	Nombre moyen de minutes qu’un utilisateur passe à regarder une page
Mesures d'engagement	Type d’engagement (pages vues et session) par semaine représenté par des barres verticales, avec une ligne représentant la moyenne des vues hebdomadaires de pages
Visites par navigateur	Nombre de vues par type de navigateur
Visites par appareil	Nombre de vues par type d’appareil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets de tableau de bord (suite)

Widget	Description
Utilisateurs uniques	Nombre total d'utilisateurs par rapport au jour précédent

Analyse de contenu : tableau de bord de base

Le tableau de bord d'analyse de contenu affiche les visites et les vues de la page du portail, y compris les visites par jour et les pages les plus fréquemment consultées.

Widgets de tableau de bord

Widget	Description
Toutes les visites des 365 derniers jours	Nombre total de visiteurs au cours des 365 derniers jours
Nombre moyen de vues de page par session	Nombre moyen de pages qu'un utilisateur consulte au cours d'une session. Le système suit une session comme suit : • 30 minutes après l'ouverture d'une page par un utilisateur • Jusqu'à ce que l'utilisateur ferme l'onglet
Meilleures pages de cette semaine	Histogramme affichant les pages les plus consultées au cours des sept derniers jours
Pages vues par jour	Graphique linéaire affichant le nombre de pages vues chaque jour
Visites par jour	Graphique linéaire affichant le nombre de visiteurs du portail chaque jour
Les premières pages d'hier	Histogramme affichant les pages les plus consultées du jour précédent

Tableau de bord de Engagement de contenu

L'analyse de contenu affiche les visualisations de données des mesures d'engagement pour le contenu publié sur le portail ou l'application Now Mobile dans le tableau de bord Engagement de contenu.

Vue d'ensemble du tableau de bord

Le Engagement de contenu tableau de bord affiche des mesures d'engagement des utilisateurs, telles que les vues de contenu, les clics sur l'icône de réaction, les commentaires et les réponses aux commentaires. Pour plus d'informations, voir Engagement de contenu

Visualisations de l'engagement du contenu

Visualisation	Description
Engagement total sur les articles publiés	Nombre de réactions et commentaires/réponses par jour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de l'engagement du contenu (suite)

Visualisation	Description
Vues uniques	Nombre de vues uniques par jour
Contenu signalé	Répertorie les éléments de contenu avec des commentaires signalés.
Commentaires signalés	Répertorie les commentaires signalés.

Tableau de bord de vue d'ensemble de la bibliothèque de contenu

L'analyse de contenu affiche les visualisations des données des mesures de performance pour le contenu publié sur le portail ou l'application Now Mobile dans le tableau de bord Vue d'ensemble de la bibliothèque de contenu.

Vue d'ensemble du tableau de bord

Le tableau de bord Vue d'ensemble de la bibliothèque de contenus affiche les mesures du contenu publié via un calendrier ou un plan de publication. Ce tableau de bord n'affiche pas le contenu diffusé via une campagne. Pour les visualisations des données du contenu de la campagne, reportez-vous à la section Vue d'ensemble de la campagne et tableaux de bord d'analyse de la campagne.

Visualisations de la bibliothèque de contenus

Visualisation	Description
Tâches de contenu ouvertes	Nombre de tâches par statut (par exemple, ouvert ou fermé, terminé). Chaque barre du graphique renvoie à une liste des tâches présentant cet état.
Fermetures de tâches de contenu récentes	Graphique à barres verticales qui indique le nombre de tâches fermées par période. Chaque barre du graphique renvoie à une liste de tâches fermées au cours de cette période
Activité d'événement au fil du temps	Nombre total d'interactions de l'utilisateur avec le contenu.
Événements au fil du temps par contenu	Nombre d'interactions de l'utilisateur avec le contenu, où chaque ligne représente un élément de contenu. Passez la souris sur une ligne pour afficher les mesures spécifiques à un contenu.
Événements au fil du temps par action	Nombre d'interactions de l'utilisateur avec le contenu, où chaque ligne représente un type d'interaction. Passez la souris sur une ligne pour afficher les mesures spécifiques à un type d'interaction.
Contenu principal	Histogramme affichant le contenu le plus consulté. Le fait de cliquer sur une barre affiche les mesures relatives à un contenu et une action donnés.
Activité d'action	Graphique circulaire qui affiche les proportions de chaque type d'interaction et d'impressions par rapport au nombre total d'actions.
Notifications principales	Histogramme affichant les notifications le plus cliquées pour la période spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivi des interactions

Les tableaux de bord affichent des visualisations de données pour des paramètres spécifiques, tels que les interactions de l'utilisateur avec le contenu.

Remarque :

- Une interaction est une action effectuée par l'utilisateur, telle qu'un téléchargement, un clic sur un lien, une achèvement de tâche ou la lecture d'une vidéo.
- Une impression est une occurrence de contenu apparaissant pour un utilisateur. Chaque fois qu'un utilisateur consulte le contenu, il est comptabilisé comme une interaction.

Analyse de contenu suit les interactions utilisateur suivantes (en fonction du type de contenu). Lorsque le contenu est affiché dans le portail, le système le compte comme une impression. Lorsqu'un employé clique sur un contenu, le système le compte comme un clic, un téléchargement ou une lecture (selon le type de contenu).

- Clic de renvoi vers la bannière
- Impression de bannière
- Téléchargement du calendrier
- Impression de calendrier
- Clic de renvoi vers l'e-mail
- Téléchargement de l'événement
- Impression d'événement
- Clic de renvoi vers le lien basé sur l'image
- Impression de lien basé sur l'image
- Clic de renvoi vers le lien
- Clic de renvoi vers l'onglet de l'article d'actualités
- Clic de renvoi vers l'article d'actualités
- Impression d'article d'actualités
- Clic de renvoi vers l'onglet du contenu enrichi
- Clic de renvoi vers le contenu enrichi
- Impression de contenu enrichi
- Fin des tâches
- Impression des tâches
- Impression vidéo
- Vidéo lue

Widgets Pro du Centre des employés

Vous pouvez utiliser les widgets du système de base tels quels dans le portail ou les cloner en fonction de vos propres besoins professionnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets Centre des employés – Pro

Widgets EC Pro

Widget	ID	Description
Lanceur d'applications	lanceur d’applications	S’affiche sur la page d’accueil pour permettre d’accéder en un clic aux applications et favoris récemment utilisés.
Organigramme (EC)	org_chart	Affiche l’organigramme des employés, les relations avec les autres employés, et plus encore.
Applications Web	web_applications	Permet d’accéder en un clic aux applications affectées à l’utilisateur.

Widgets de Publication de contenu

Publication de contenu

Widget	ID	Description
Annonces (CD)	cd-announcements	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Texte enrichi. En général, un bref message s'affiche dans un carrousel lorsqu'il y a plusieurs éléments.
Flux d'actualités de catégorie	cd-news-feed-category	Affiche les aperçus des articles d’actualités pour une catégorie spécifique.
Expérience de contenu	cd-content-experience	Fournit des communications ciblées et exploitables aux employés. Pour plus d'informations, consultez Création de campagnes.
Contenu des actions à faire (CD)	cd-content-todo	Ce widget fait partie du processus d'accomplissement des actions à faire des RH utilisé dans Employee Service Center, mais ne peut pas être utilisé comme widget autonome.
Calendrier des événements (CD)	cd-event-calendar	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Calendrier. Affiche les calendriers.
Actualités présentées	cd-news-featured	Affiche les articles en surbrillance en haut du centre d’actualités.
Liens d'informations (CD)	cd-information-links	Affiche le contenu du portail et le type de contenu URL. Affiche les hyperliens.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Publication de contenu (suite)

Widget	ID	Description
Détail de l'article d'actualités	cd-news-article-detail	Apparaît sur la page Détails de l'article et contient le corps de l'article tel qu'il a été créé dans l'éditeur de contenu enrichi.
Chargeur de données d'actualités	cd-news-dataloader	Peut être ajouté à la page Détails de l'article pour faciliter le partage de données entre les widgets de la page, ce qui réduit le temps de chargement de la page.
Flux d'actualités	cd-nouvelles-flux	S'affiche sur la page d'accueil, le Centre d'actualités et les pages de détails de l'article, et contient des aperçus des articles d'actualités.
En-tête d'actualités	en-tête cd-news	Apparaît sur la page Détails de l'article et contient le titre, le sous-titre et la miniature de l'image.
Infos sur les actualités	cd-news-info	Apparaît sur la page des détails de l'article et contient la date de publication de l'article d'actualité et le bouton Copier le lien.
Organigramme	cd-orgchart	Affiche l'organigramme de l'employé.
Aperçu du contenu mobile (CD)	cd-preview-mobile-content	Notifications qui s'affichent dans la vue mobile.
Aperçu du contenu à faire (CD)	preview_content_todos	Affiche un aperçu du contenu à faire.
Liens rapides (CD)	cd-quick-links	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Lien basé sur une image. Affiche une rangée d'images interactives.
Contenu enrichi (CD)	cd-richcontent	Vous permet de publier du contenu enrichi comme un article long dans un widget sur le portail (page ou rubrique). Affiche les aperçus de trois éléments de contenu enrichi. S'affiche sous forme de carrousel lorsqu'il existe plus de trois éléments publiés de contenu riche.
Contenu de style (CD)	cd-styled-content	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Contenu de style. Affiche des bannières ou du texte d'information.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Publication de contenu (suite)

Widget	ID	Description
		Vous pouvez configurer la couleur, l'alignement et d'autres options du texte et de l'arrière-plan. S'affiche sous forme de carrousel lorsqu'il y a plusieurs éléments.
Événements à venir (CD)	cd-upcoming-events	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Événement. Affiche les événements à venir.
Carrousel de vidéos (CD)	cd-video-carousel	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Vidéo. Plusieurs vidéos apparaissent dans un carrousel. Vous pouvez afficher une liste déroulante de vidéos à l'aide de ce widget. **Remarque :** Seuls les liens intégrés YouTube et Vimeo sont pris en charge.
Bannière de bienvenue (CD)	cd-banner	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Bannière. Généralement utilisé pour afficher des bannières/du texte d'information. S'affiche sous forme de carrousel lorsqu'il y a plusieurs éléments.

Remarque :
Ces widgets prennent en charge le widget Expérience de contenu ; ils ne sont pas destinés à être utilisés directement dans le portail : widget Aperçu CD, contenu de la bannière CE, mise en page du carrousel CE, mise en page de liste CE, contenu de style CE et disposition de la mosaïque CE.

Widgets d'analyse de contenu

Analyse de contenu

Widget	ID	Description
Suivi du site d'analyse de contenu	cda-site-analytics	Permet d'analyser le comportement des utilisateurs, les mesures d'utilisation et plus encore à partir du tableau de bord de l'expérience utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profil de l'employé

Liste des widgets pour le profil de l'employé

Widget	ID	Description
Détails du profil de l'employé	employee_profile_details	Affiche le profil de base et les informations relatives au travail d'un employé.
en-tête de profil de l'employé	employee_profile_header	S'affiche sur la page de profil de l'employé.
Profil de l'employé : mon équipe	employee_profile_my_team	Affiche les informations de mon équipe.
Vue d'ensemble de Profil de l'employé	employé-profil-vue d'ensemble	Affiche la vue d'ensemble du profil de l'employé.
Visibilité du profil public	public_profile_visibility	Affiche le paramètre de visibilité du profil. Vous pouvez modifier les paramètres de visibilité en fonction de vos besoins.

Pour plus d'informations, consultez Profil de l'employé.

Centre des employés – Pro Widgets de guichet

Liste des widgets pour le guichet EC Pro

Widget	ID	Description
En-tête de guichet	en-tête eck	S'affiche sur le portail du guichet et fournit un accès rapide à Mes demandes, Mes favoris, Profil de l'employé, etc.
Connexion au portail du guichet du centre des employés Pro	ec-pro-kiosk-portal-login	Active la connexion et l'accès au portail du guichet.
Équipe à venir des employés	employé équipe à venir	Affiche les événements à venir.
Solde de régularisation des congés	congés : solde de régularisation	Affiche les soldes de congés et de vacances.
Solde de régularisation des congés : page d'accueil	timeoff-regularal-balance-home-page	Affiche la page d'accueil des soldes de congés et de congés.
Préférences	préférences	Affiche les préférences utilisateur telles que l'accessibilité et la langue.

Pour plus d'informations, consultez Guichet Centre des employés – Pro.

Pour plus d'informations sur la configuration des widgets, reportez-vous à la section Personnaliser les widgets du guichet du centre des employés Pro.

Formulaire de configuration du commentaire

Description des champs de formulaire de configuration des commentaires pour cibler un portail pour les réponses aux commentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration du commentaire

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de table
Portail des commentaires	Portail ciblé pour les commentaires
Réponse anonyme	• **Abonnement de l'utilisateur** : l'administrateur reçoit les détails de l'utilisateur à partir des commentaires. • **Anonyme** : les détails de l'utilisateur restent anonymes.
Application	Périmètre de l'application où se trouve l'enregistrement.
Actif	Sélectionné Option permettant d'activer le périmètre de l'application.
Ordre	Ordre de priorité pour l'enregistrement.
Limite de la session de superposition	Nombre de rechargements du widget de commentaires.
Titre du commentaire	Texte d'introduction de la demande de commentaire.
Étiquette du bouton Commentaire	Texte visible sur le bouton du widget de commentaires.
Informations sur la confidentialité	• **Lien de confidentialité de l'utilisateur** : lien contenant les termes et conditions de la politique de confidentialité de l'entreprise. • **Texte de confidentialité de l'utilisateur** : texte d'invite pour informer l'utilisateur de la politique de confidentialité. • **Texte d'aide sur la confidentialité de l'utilisateur** : texte d'aide avec une brève description de la politique de confidentialité.
Préférences du message de réussite	• **Icône de réussite** : icône à afficher avec le message de réussite. • **Texte de réussite** : message de réussite affiché à l'utilisateur après l'envoi d'un commentaire. • **Description de la réussite** : message de confirmation qui s'affiche après l'envoi de vos commentaires.
Options de tiroir	• **Texte de tiroir** : texte de bienvenue sur le widget de tiroir de commentaires. • **Emplacement** de la page : emplacement du tiroir de commentaires sur la page du portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration du commentaire (suite)

Champ	Description
	• **Orientation** : orientation du tiroir de commentaires sur la page du portail. • **Position à partir du haut** : position à l'endroit où le tiroir apparaît sur la page.

Formulaire de définition des commentaires

Description des champs de formulaire de définition de commentaire pour organiser les widgets de commentaires sur l'expérience et le service dans les pages du portail.

Formulaire de définition des commentaires

Champ	Description
Nom	Nom de la définition du commentaire
Type de commentaire	• **Expérience:** Les commentaires via le widget de tiroir visibles sur le portail ou via le Agent virtuelfichier . • **Service : dans la page :** Commentaires après utilisation d'une page du portail. • **Service - page de rubrique :** Commentaires pour une page de rubrique sous une taxonomie. **Remarque :** L'administrateur doit sélectionner la page de rubrique dans laquelle l'invite de commentaires s'affiche. • **Service – workflow :**portail ou Agent virtuelle-mail dans lequel vous souhaitez configurer l'expérience de commentaire. **Remarque :** • Vous pouvez exclure manuellement une page du portail de tous les types de commentaires, à l'exception de **Service - page de rubrique**. • Vous pouvez afficher **l'enquête** comme un type de commentaire uniquement si vous avez configuré une **instance d'enquête** . Pour plus d'informations sur la configuration d'une instance d'enquête, reportez-vous à la section Configure a survey in the survey designer .
Mode widget	**Tiroir:** Le widget de tiroir s'affiche sur les pages du portail. Ce mode de widget est visible lorsque le type de commentaire est **Expérience**.
Mode widget	**Modal:** Widget de commentaires visible à moins qu'un paramètre de superposition ne soit en place pour arrêter le rechargement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition des commentaires (suite)

Champ	Description
	Remarque : **La limite de session de superposition** peut être configurée à partir du formulaire de configuration des commentaires.
Mode widget	**Inline:** Widget de commentaires visible en ligne sur la page du portail.
Canal	**Portail** : canal permettant de recevoir des commentaires des pages du portail.
Canal	**Mobile** : canal permettant de recevoir des commentaires des pages MESP.
Canal	**E-mail** : canal permettant de recevoir des commentaires via l'e-mail Outlook. Ce canal est visible uniquement lorsque **Service - workflow** ou **Enquête** est sélectionné dans le **type de commentaire**.
Canal	**Agent virtuel** : canal permettant de recevoir les commentaires via le Agent virtuel. Ce canal est visible uniquement lorsque **Service - workflow** ou **Enquête** est sélectionné dans le **type de commentaire**.
Actif	Sélectionné Option permettant de garder l'enregistrement de définition de commentaire actif.
Portails	Portail où les commentaires s'affichent. Chaque définition de commentaire cible un portail qui offre la possibilité de créer des définitions distinctes pour différents portails. Ce champ est disponible uniquement lorsque le **canal** est **Portail** ou **Mobile**.
Audience	Public cible des commentaires. Ce champ est disponible uniquement lorsque le **canal** est **Portail** ou **Mobile**.
Ordre	Ordre de priorité du commentaire. Plus l'ordre de numérotation est grand, plus la priorité de la définition de commentaire est élevée.
Contenu des commentaires	**Utiliser une enquête existante** : option permettant d'activer le champ **Enquête** pour ajouter une enquête à la définition. La case à cocher est disponible pour le **type de commentaireExpérience** et **Service - dans la page**.
Contenu des commentaires	**Question** : Question sur laquelle fournir des commentaires et qui est visible par l'utilisateur. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **type de commentaire** est **Page service-in**, **Service — page de rubrique** ou **Service — workflow**.
Contenu des commentaires	**Évaluation** : type d'évaluation choisi pour le commentaire. Les options disponibles sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition des commentaires (suite)

Champ	Description
	• **Expérience** • **Numérique : échelle de 5 points** • **Étoiles : échelle de 5 points**
Contenu des commentaires	**Étiquette des informations supplémentaires** : champ de texte pour écrire des commentaires supplémentaires. Ce champ est visible lorsque la case **Autoriser les informations supplémentaires** est cochée.
Contenu des commentaires	**Besoin d'informations supplémentaires** : Informations supplémentaires sur les différentes exigences à fournir. Les options suivantes sont disponibles : • **Facultatif** : des informations supplémentaires sont facultatives avant l'envoi du commentaire. • **Obligatoire** : Des informations supplémentaires sont obligatoires avant de soumettre le commentaire. • **Obligatoire en fonction du seuil d'évaluation** : des commentaires supplémentaires sont obligatoires si l'évaluation est égale ou inférieure au seuil fixé. Le seuil est configurable.
Contenu des commentaires	**Seuil d'évaluation** : seuil d'évaluation en dessous duquel des informations supplémentaires sont obligatoires pour soumettre le commentaire. Ce champ est uniquement visible lorsque le **besoin d'informations supplémentaires** est **Obligatoire sur la base du seuil d'évaluation**.
Contenu des commentaires	**Enquête** : enquête existante à ajouter au **type de commentaire**. Pour utiliser une enquête pour le **canald'e-mail**, il Outlook Actionable Messages doit être sélectionné dans la définition de l'enquête. Pour utiliser une enquête pour le **canalAgent virtuel**, **l'enquête de messagerie instantanée** doit être sélectionnée dans la définition de l'enquête. Pour plus d'informations sur les enquêtes de messagerie instantanée, reportez-vous à la section Create chat surveys . Pour en savoir plus sur les définitions d'enquête, reportez-vous à la section Modify a survey definition .
Contenu des commentaires	**Mesures d'évaluation de l'enquête** : type de question d'enquête utilisé pour évaluer la satisfaction des clients. Il capture les données des commentaires pour le tableau de bord de l'expérience utilisateur. **Remarque :** Une tâche de commentaire est générée lorsque l'évaluation fournie est inférieure ou égale à la valeur définie pour le champ **Seuil d'évaluation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition des commentaires (suite)

Champ	Description
	La question doit avoir un type de réponse numérique. Les réponses de type texte ne sont pas prises en charge dans ce champ. Ce champ n'est disponible que lorsqu'une **enquête** est sélectionnée dans la liste des enquêtes du champ **Enquête** .
Sélection de page	**Toutes les pages :** Sélectionné Option permettant de choisir toutes les pages pour un **type de commentaire**.
Sélection de page	**Pages incluses :** Pages sur lesquelles le type de commentaire est disponible. Ce champ est visible lorsque la case Toutes **les pages** est décochée.
Sélection de page	**Pages exclues :** Pages sur lesquelles le type de commentaire n'est pas ajouté. Le champ **Pages incluses** est remplacé par le champ **Pages exclues** lorsque **l'option Toutes les pages** est cochée.
Paramètres de superposition	Paramètres de superposition pour le commentaire afin de déterminer comment et quand il s'affiche pour l'utilisateur. **Déclencheur de widget :** Type de déclencheur pour les paramètres de superposition. Voici les déclencheurs de widget disponibles. **Manuelle:** Le widget Commentaires n'est disponible que lorsque sélectionné. Ce champ n'est disponible que pour le **mode Widget Tiroir**. **Retarder:** Le widget Commentaires est disponible après un délai alloué. **Lors du défilement :** Le widget de commentaires est disponible lors du défilement. **Lors du chargement** : le widget de commentaires est disponible lors du chargement de la page. **Délai du widget** : délai de chargement du widget de commentaires mesuré en secondes. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Délai** est sélectionné dans le **déclencheur de widget**.
Engagement de l'utilisateur	**Période d'exclusion des commentaires** : période sélectionnée comme tampon pendant laquelle l'utilisateur ne reçoit pas de rappel pour fournir des commentaires lorsqu'il arrive sur une page.
Configuration de l'après commentaire	**Seuil d'évaluation** : valeur d'évaluation en dessous de laquelle une tâche de commentaire est générée. **Remarque :** Une tâche de commentaire pour n'importe quel type de commentaire est générée lorsque l'évaluation fournie est inférieure ou égale à la valeur définie pour le champ **Seuil d'évaluation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition des commentaires (suite)

Champ	Description
	Groupes d'affectation : groupe qui reçoit la tâche de commentaire lorsqu'elle est générée. **Créer une tâche de commentaire** : sélectionnée Option permettant de créer une tâche de commentaire après l'envoi d'un commentaire.

Formulaire Contenu de lien

Formulaire Contenu de lien.

Lier le contenu

Champ	Descriptions
Nom	Le nom qui décrit le lien vers le contenu.
URL	Le lien de l'URL vers le contenu à afficher sur le portail de services. Ce champ n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Vidéo** ou **Lien** dans la liste **Type**.
Contenu des actions à faire	Le contenu des actions à faire que vous souhaitez référencer à votre contenu de lien. Ce champ n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **À faire** dans la liste **Type**. **Remarque :** Utilisez ce champ pour référencer votre contenu des actions à faire sur un lien qui peut être utilisé dans une bannière ou un contenu de style. Pour en savoir plus, voir Créer du contenu d'actions à faire.
Type	Le type de lien vers le contenu. • Vidéo : le lien est une vidéo. **Remarque :** il doit s'agir d'un lien intégré. • Lien : lien vers le contenu, l'information, l'image ou la documentation. • À faire : le lien est une action à faire. **Remarque :** Utilisez-le lorsque vous souhaitez placer un lien d'action à faire dans une bannière ou un contenu de style.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lier le contenu (suite)

Champ	Descriptions
	• Lien vers les forums : lien vers une publication sur un forum Communities. S'affiche uniquement lorsque le module d'extension Communities [com.sn_communities] est installé. **Remarque :** une fois que le contenu du lien est associé au contenu du portail, le **type** ne peut pas être modifié. Voir Contenu du portail.
Charger le lien dans	Vous pouvez modifier le mode d'ouverture de vos liens dans votre portail. Auparavant, tous les liens de contenu se chargeaient dans un nouvel onglet. Utilisez ce champ pour charger votre lien vers la page du portail actuelle. Nouvel onglet : valeur par défaut, charge le contenu de votre lien dans un nouvel onglet sur votre portail. Page actuelle : sélectionnez cette option pour charger le contenu de votre lien dans votre portail et non sous forme d'onglet distinct.
Forum	Le forum de Communities sur lequel vous souhaitez que le lien apparaisse et à partager avec les membres du forum. S'affiche uniquement lorsque le **type** **Lien des forums** est sélectionné et que le module d'extension Communities [com.sn_communities] est installé. Pour plus d'informations sur les communautés, voir Communautés .
Sujet	Sujet sous lequel vous souhaitez que le lien apparaisse. Les sujets sont les sous-catégories d'un forum. Par exemple, RH est le forum et Avantages est une sous-catégorie du forum RH. S'affiche uniquement lorsque le **type** **Lien des forums** est sélectionné et que le module d'extension Communities [com.sn_communities] est installé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lier le contenu (suite)

Champ	Descriptions
Post du forum	La liste des messages du sujet ou du forum où le lien apparaît. Par exemple : • Forum : RH • Inscription ouverte : Avantages • Post (publication) du forum : S'affiche uniquement lorsque le **type Lien des forums** est sélectionné et que le module d'extension Communities [com.sn_communities] est installé.

Formulaire Contenu de la notification

Formulaire Contenu de la notification

Formulaire Contenu de la notification

Champ	Description
Titre	Titre qui s'affiche pour la notification push.
De	L’adresse e-mail de la personne ou de l’organisation dont vous souhaitez que la notification provienne. **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement lorsque le **type de contenu** est **E-mail**.
Répondre à	Adresse e-mail à afficher dans le champ **Répondre** de l'e-mail.
Objet	Objet de l'e-mail.
Utiliser un contenu de bloc	Indique que vous souhaitez utiliser le contenu de bloc comme notification.
Contenu de bloc	S'affiche uniquement lorsque vous cochez **Utiliser un contenu de bloc**. Sélectionnez le contenu de bloc que vous souhaitez faire apparaître sous forme de notification ou sélectionnez **Nouveau** pour créer un contenu de bloc. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Ajout ou modification de contenu de bloc.
Corps	S'affiche uniquement lorsque vous cochez **Utiliser un contenu de bloc**. Saisissez le texte du message de votre notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contenu de la notification (suite)

Champ	Description
	Remarque : Vous pouvez utiliser les modifications de texte enrichi pour améliorer votre notification.
Description	S'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Push** dans la liste **Type de contenu**. Description pour la notification push.
Type de contenu	Type de notification que vous souhaitez envoyer. Définissez la valeur sur Push ou E-mail.
Actifs	Option permettant d'activer la notification push. **Remarque :** Pour pouvoir le publier, votre contenu doit être actif.

Propriétés installées avec Expériences de contenu

Le module d'extension Expériences de contenu [sn_ca] ajoute des propriétés qui déterminent le mode d'exécution d'une campagne en fonction des travaux planifiés et des performances.

Pour accéder aux propriétés des expériences de contenu, accédez à **Expériences de contenu** > **Configurations** > **Propriétés**.

Les propriétés de Expériences de contenu déterminent la façon dont les tâches planifiées s'exécutent et contribuent à assurer un impact limité sur les performances de votre instance.

Remarque :
Les propriétés marquées d'un astérisque (*) indiquent que les valeurs par défaut sont des recommandations lorsque le nombre d'utilisateurs ciblés est de 100 000 maximum. Si votre audience est supérieure à 100 000 et que les tâches planifiées s'exécutent plus longtemps que prévu, vous pouvez essayer d'augmenter les valeurs.

Approbations

Propriété	Utilisation
Tous les approbateurs doivent approuver un enregistrement de contenu de calendrier pour le publier (sn_ca.all_must_approve)	Indique que tous les approbateurs doivent approuver le contenu planifié avant sa publication. Si vous cochez **Non**, un seul approbateur est nécessaire pour publier la campagne.

Activer la propriété de la gestion de contenu

Propriété	Utilisation
Autoriser la propriété des audiences (sn_cd.activate_audience_delegation_controls)	Indique que vous souhaitez pouvoir activer la propriété de l'audience dans Expériences de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer la propriété de la gestion de contenu (suite)

Propriété	Utilisation
	Pour en savoir plus, consultez Propriété du contenu.
Autoriser la propriété des éléments de contenu (sn_cd.activate_content_authoring_controls)	Indique que vous souhaitez pouvoir activer la propriété des éléments de contenu dans Expériences de contenu. Pour en savoir plus, consultez Propriété du contenu.
Autoriser la propriété des rubriques (sn_cd.activate_topic_ownership)	Indique que vous souhaitez pouvoir activer la propriété des rubriques dans Expériences de contenu. La propriété d'une rubrique comprend : • Option permettant de limiter les groupes ou utilisateurs pouvant planifier le contenu d'une rubrique pour une campagne. • Option permettant de modifier le contenu affecté à la rubrique • Option permettant de prévisualiser le contenu de la rubrique **Remarque :** Les autres utilisateurs ayant accès au contenu peuvent afficher le contenu planifié pour la rubrique restreinte, mais ne peuvent pas supprimer la rubrique du calendrier. Pour plus d'informations à ce sujet et sur les rôles requis, consultez Propriété du contenu.
Autoriser la propriété des pages du portail (sn_cd.activate_page_ownership)	Indique que vous souhaitez exclure les groupes ou les gestionnaires de contenu non applicables (utilisateurs spécifiques) de l'affectation de contenu à une page de portail spécifique.

Ajouter des utilisateurs

Propriété	Utilisation
*Temps d'exécution maximal, en secondes, de la tâche planifiée (La tâche termine le traitement de l'élément actuel une fois le délai écoulé.) (sn_ca.add_users.max_run_time)	Durée maximale (en secondes) d'exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : Mettre à jour l'audience de la campagne. Limite la durée de la tâche planifiée, mais termine tout travail en cours et ne prend aucun nouveau travail. Valeur par défaut : 1 800 secondes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des utilisateurs (suite)

Propriété	Utilisation
Durée (en secondes) pour le décalage des événements afin de traiter les campagnes par (sn_ca.add_users.event_stagger.campaign)	La durée entre les événements d'une campagne lorsqu'une tâche planifiée s'exécute. L'échelonnement permet de traiter les événements en décalé. Valeur par défaut : 300 secondes
Durée (en secondes) pour le décalage des événements afin d'ajouter un utilisateur par (sn_ca.add_users.event_stagger.users)	Durée entre les événements d'une campagne pour ajouter des utilisateurs lors de l'exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : Mettre à jour l'audience de la campagne. L'échelonnement permet de traiter les événements en décalé. Valeur par défaut : 3 secondes
Nombre maximal d'événements pour ajouter des utilisateurs par campagne (sn_ca.add_users.max_events)	Nombre maximal d'événements que les utilisateurs peuvent ajouter par campagne lors de l'exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : Mettre à jour l'audience de la campagne. Valeur par défaut : 1 000
Nombre maximal d'utilisateurs à ajouter par campagne (sn_ca.add_users.max_users_per_event)	Le nombre maximal d'utilisateurs que vous pouvez ajouter par événement. Valeur par défaut : 1 000

Contenu n'appartenant pas à un portail

Propriété	Utilisation
*Temps d'exécution maximal, en secondes, de la tâche planifiée (La tâche termine le traitement de l'élément actuel une fois le délai écoulé.) (sn_ca.campaign.max_run_time)	La durée maximale (en secondes) d'exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : ajouter le contenu d'une campagne extérieure au portail. Limite la durée de la tâche planifiée Expériences de contenu : envoyer des notifications par e-mail, mais termine tout travail en cours et ne prend aucun nouveau travail. Valeur par défaut : 2 700 secondes
*Nombre maximal de cibles de campagne à traiter par exécution de tâche (sn_ca.campaign.max_records_process)	Le nombre maximal de personnes qu'une campagne peut cibler par exécution de tâche planifiée. Valeur par défaut : 100 000
*Nombre maximal d'enregistrements à créer par exécution de tâche (sn_ca.campaign.max_records_create)	Le nombre maximal d'enregistrements à créer par exécution de tâche. Valeur par défaut : 100 000

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contenu n'appartenant pas à un portail (suite)

Propriété	Utilisation
Durée (en secondes) pour le décalage des événements afin de traiter le contenu en attente par (sn_ca.campaign.pending.event_stagger)	Le nombre de secondes entre chaque exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : ajouter le contenu d'une campagne extérieure au portail, visant à envoyer du contenu extérieur au portail. Valeur par défaut : 3 secondes

Limitations de contenu n'appartenant pas à un portail

Remarque
Ces propriétés déterminent les limites du contenu extérieur au portail (e-mails et SMS). La tâche planifiée Expériences de contenu : envoyer des notifications par e-mail s'exécute toutes les heures par défaut et tente d'envoyer le contenu extérieur au portail qui n'a pas été envoyé la première fois. Les clients disposant d'une grande base de données devraient envisager d'augmenter cette propriété après avoir testé l'impact qu'elle pourrait avoir sur les performances.

Contenu des actions à faire

Propriété	Utilisation
Temps d'exécution maximal, en secondes, de la tâche planifiée (La tâche termine le traitement de l'élément actuel une fois le délai écoulé.) (sn_ca.task.max_run_time)	La durée maximale (en secondes) d'exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : créer des actions à faire. Limite la durée de la tâche planifiée, mais termine tout travail en cours et ne prend aucun nouveau travail. Valeur par défaut : 300 secondes
Nombre maximal d'enregistrements à créer par exécution de tâche (sn_ca.task.max_records_create)	Le nombre maximal d'enregistrements à créer par exécution de tâche planifiée. Valeur par défaut : 25 000

Notifications

Propriété	Utilisation
Nombre maximal d'utilisateurs à ajouter par événement de SMS (sn_ca.sms_notification.max_users_per_event)	Le nombre maximal d'utilisateurs à ajouter par événement pour une notification par SMS. Valeur par défaut : 1 000
*Temps d'exécution maximal, en secondes, de la tâche planifiée (La tâche termine le traitement de l'élément actuel une fois le délai écoulé.) (sn_ca.notification.max_run_time)	Durée maximale (en secondes) de l'exécution des tâches planifiées Expériences de contenu : Envoyer une notification par e-mail, Expériences de contenu : Envoyer une notification Push, Expériences de contenu : Envoyer une notification par SMS. Valeur par défaut : 1 800 secondes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications (suite)

Propriété	Utilisation
*Nombre maximal d'événements à mettre en file d'attente par exécution de tâche par SMS (sn_ca.sms_notification.max_events)	Nombre maximal d'événements à mettre en file d'attente par SMS lors de l'exécution des tâches planifiées Expériences de contenu : Envoyer une notification par e-mail, Expériences de contenu : Envoyer une notification Push, Expériences de contenu : Envoyer une notification par SMS. Valeur par défaut : 100 **Remarque :** Le module d'extension Notify (com.snc.notify) doit être activé pour que cette propriété système et cette tâche planifiée Expériences de contenu : Envoyer une notification par SMS apparaissent.
Durée (en secondes) pour le décalage des événements (sn_ca.notification.event_stagger)	Durée entre les événements lors de l'exécution des tâches planifiées Expériences de contenu : Envoyer une notification par e-mail, Expériences de contenu : Envoyer une notification Push, Expériences de contenu : Envoyer une notification par SMS. L'échelonnement permet de traiter les événements en décalé. Valeur par défaut : 3 secondes
*Nombre maximal d'événements à mettre en file d'attente par exécution de tâche par SMS (sn_ca.notification.max_events)	Nombre maximal d'événements à mettre en file d'attente pour l'exécution des tâches planifiées Expériences de contenu : Envoyer une notification par e-mail, Expériences de contenu : Envoyer une notification Push, Expériences de contenu : Envoyer une notification par SMS. Valeur par défaut : 100
Nombre maximal d'événements à mettre en file d'attente par exécution de tâche par SMS (sn_ca.notification.max_events)	Le nombre maximal d'événements à mettre en file d'attente par exécution de tâche pour les notifications par e-mail. Valeur par défaut : 100
Nombre maximal d'utilisateurs à ajouter par événement d'e-mail (sn_ca.notification.max_users_per_event)	Le nombre maximal d'utilisateurs à ajouter par événement pour les notifications par e-mail. Valeur par défaut : 1 000

Gestion des états

Propriété	Utilisation
Nombre de secondes à attribuer au décalage de l'événement sn_ca.campaign.published après le lancement des actions du Flow Designer Créer des actions à faire et Envoyer	Détermine le délai de publication d'une campagne après le démarrage des actions du Flow Designer Créer des actions à faire et Envoyer des notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des états (suite)

Propriété	Utilisation
des notifications. La valeur par défaut est définie sur 2 700 secondes ou 45 minutes. (sn_ca.campaign.published.event_stagger)	Cette propriété système détermine quand l'état d'une campagne est défini sur Publié à l'issue du processus de publication. L'état Publié est requis pour que les tâches planifiées puissent reprendre le traitement ultérieur. Valeur par défaut : 2 700 secondes ou 45 minutes
Temps d'exécution maximal (en secondes) de la tâche planifiée (La tâche termine le traitement de l'élément actuel une fois le délai écoulé.) (sn_ca.state_management.max_run_time)	Durée maximale (en secondes) d'exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : gérer les états du contenu. Valeur par défaut : 300 secondes
Utilisé pour gérer le déclenchement du processus de publication de la campagne immédiatement après la publication de la campagne ou non. (sn_ca.publish.campaign.immediately)	Cochez **Oui** pour indiquer que vous souhaitez qu'une campagne se déclenche immédiatement après avoir sélectionné le bouton Publier. Il est recommandé de cocher **Oui** pour les campagnes ciblant moins de 100 000 utilisateurs. **Remarque :** lorsque vous cochez **Oui**, la propriété contourne les tâches planifiées et dépend de la date et de l'heure de début.
Nombre maximal d'enregistrements à mettre à jour par exécution de tâche (sn_ca.state_management.max_records_update)	Le nombre maximal d'enregistrements à mettre à jour par exécution de tâche. Valeur par défaut : 25 000

Désactivation de l'utilisateur

Propriété	Utilisation
Temps d'exécution maximal, en secondes, de la tâche planifiée (La tâche termine le traitement de l'élément actuel une fois le délai écoulé.) (sn_ca.user_deactivation.max_run_time)	Durée maximale (en secondes) d'exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : désactiver les utilisateurs de la campagne. La tâche planifiée désactive les utilisateurs signalés. Valeur par défaut : 300 secondes
Nombre maximal d'utilisateurs à désactiver par exécution de tâche (sn_ca.user_deactivation.max_users_per_job)	Le nombre maximal d'utilisateurs à désactiver par exécution de tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désactivation de l'utilisateur (suite)

Propriété	Utilisation
	La tâche planifiée Expériences de contenu : désactiver les utilisateurs de la campagne s'exécute par défaut toutes les six heures. Valeur par défaut : 25 000 utilisateurs

Expériences de contenu Limitations

Remarque
Ces propriétés déterminent les limites de la tâche planifiée Expériences de contenu : désactiver les utilisateurs de la campagne pour des performances optimales. Les clients disposant d'une grande base de données devraient envisager d'augmenter cette propriété après avoir testé l'impact qu'elle pourrait avoir sur les performances.

Purge

Propriété	Utilisation
Temps d'exécution maximal (en secondes) de la tâche planifiée (La tâche termine le traitement de l'élément actuel une fois le délai écoulé.) (sn_ca.purging.max_run_time)	Durée maximale (en secondes) d'exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : purge des données de campagne. Valeur par défaut : 300 secondes
Nombre maximal d'utilisateurs à purger par exécution de tâche (sn_ca.purging.max_users_per_job)	Le nombre maximal d'utilisateurs à purger par exécution de tâche. Valeur par défaut : 25 000
Purger les données de la campagne une fois la campagne terminée (sn_ca.purge.purge_after_campaign_end)	Purger toutes les campagnes lorsque la date de fin est atteinte. Valeur par défaut : oui
Nombre de jours après la fin de la campagne pour commencer à purger ses données (sn_ca.purging.days_after_campaign_end)	Le nombre de jours qui s'écoulent après la date de fin de la campagne quand les campagnes sont purgées. Valeur par défaut : 180 jours
Purger les données de la campagne pour un utilisateur après que l'utilisateur a quitté la campagne (sn_ca.purge.purge_on_user_removed)	Indique si les informations de campagne d'un utilisateur devraient être purgées après que l'utilisateur est retiré de la campagne. Valeur par défaut : oui
Nombre de jours après qu'un utilisateur a quitté la campagne pour commencer à purger ses données (sn_ca.purging.days_after_user_removed)	Le nombre de jours après qu'un utilisateur a été retiré d'une campagne pour supprimer les informations de la campagne. Valeur par défaut : 180 jours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réévaluation de la campagne

Réévaluation de la campagne

Propriété	Utilisation
Nombre de jours après lesquels l'audience de la campagne doit être réévaluée (sn_ca.campaign.reevaluation_frequency)	Le nombre par défaut de jours pour réévaluer l'audience d'une campagne. Vous pouvez remplacer cette valeur par défaut des champs **Réévaluer la campagne** et **Réévaluer la fréquence** sur le formulaire Campagne. Pour en savoir plus, consultez Affichage des cibles des campagnes. Valeur par défaut : 7 jours

Aperçu du portail

Aperçu du portail

Propriété	Utilisation
Suffixe de l'URL du Service Portal que vous souhaitez utiliser pour les aperçus (sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix)	Suffixe de l'URL du portail de services ou de l'Centre des employés (EC) que votre entreprise utilise pour les aperçus de portail. Vous pouvez modifier cette propriété système lorsque vous souhaitez afficher un aperçu de votre contenu sur différents portails. Valeur par défaut : esc

Propriétés installées avec Content Governance

Le module d'extension Gouvernance du contenu [sn_cg] ajoute des propriétés qui déterminent le nombre d'enregistrements à afficher dans le tableau de bord des opérations de contenu.

Tableau de bord des opérations de contenu

Propriété	Utilisation
Définir le nombre de jours à partir duquel le contenu de la campagne expirera	Définit le nombre de jours de la carte « Contenu de la campagne expirant dans x jours » dans la section Campagnes et bibliothèque de contenu Valeur par défaut : 7 jours
Définir le nombre de jours à partir duquel le contenu doit être approuvé	Définit le nombre de jours de la carte « Demandes de contenu arrivant à échéance dans x jours » dans la section Demandes de contenu Valeur par défaut : 7 jours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des opérations de contenu (suite)

Propriété	Utilisation
Définir le nombre de jours à partir duquel le contenu du calendrier expirera	Définit le nombre de jours de la carte « Contenu expirant dans les x jours » dans la section Campagnes et bibliothèque de contenu Valeur par défaut : 7 jours

Propriétés installées avec Content Publishing

Le module d'extension Content Publishing [com.sn_content_delivery] ajoute les propriétés suivantes qui sont conçues pour contrôler le fonctionnement des tâches planifiées en matière de notifications, d'actions à faire et de Communities.

Pour modifier les propriétés de Publication de contenu en tant qu'administrateur de contenu [sn_cd.content_admin], accédez à **Publication de contenu** > **Avancés** > **Propriétés**.

Les propriétés de Content Publishing déterminent la façon dont les tâches planifiées s'exécutent et contribuent à assurer un impact limité sur les performances de votre instance.

Approbations

Propriétés	Description	Valeur par défaut
sn_cd.all_must_approve	Indique que tous les approbateurs doivent approuver le contenu planifié avant sa publication. Si vous cochez Non, un seul approbateur est nécessaire pour la publication.	Oui

Activer la propriété de la gestion de contenu

Propriétés	Description	Valeur par défaut
Autoriser la propriété des audiences (sn_cd.activate_audience_delegation_control)	Indique que vous souhaitez pouvoir activer la propriété de l'audience dans Publication de contenu. Pour plus d'informations, consultez Propriété du contenu.	Non
Autoriser la propriété des éléments de contenu (sn_cd.activate_content_authoring_control)	Indique que vous souhaitez pouvoir activer la propriété des éléments de contenu dans Publication de contenu. Pour plus d'informations, consultez Propriété du contenu.	Non
Autoriser la propriété des rubriques (sn_cd.activate_topic_ownership)	Indique que vous souhaitez pouvoir activer la propriété des rubriques dans Publication de contenu.	Non

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer la propriété de la gestion de contenu (suite)

Propriétés	Description	Valeur par défaut
	La propriété d'une rubrique comprend : • Option permettant de limiter les groupes ou utilisateurs pouvant planifier le contenu d'une publication • Option permettant de modifier le contenu affecté à la rubrique • Option permettant de prévisualiser le contenu de la rubrique **Remarque :** Les autres utilisateurs ayant accès au contenu peuvent afficher le contenu planifié pour la rubrique restreinte, mais ne peuvent pas supprimer la rubrique du calendrier. Pour plus d'informations, consultez Propriété du contenu.	
Autoriser la propriété des pages du portail (sn_cd.activate_page_ownership)	Indique que vous souhaitez exclure les groupes ou les gestionnaires de contenu non applicables (utilisateurs spécifiques) de l'affectation de contenu à une page de portail spécifique.	Non

Activer la gestion des versions et l'historique des changements du contenu

Propriétés	Description	Valeur par défaut
sn-cd.activate_content_snapshots	Cochez la case pour activer la gestion des versions de contenu pour la bibliothèque de contenu. Reportez-vous à la rubrique Gestion des versions de contenu.	Oui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications

Propriétés	Description	Valeur par défaut
sn_cd.notification.max_run_time	La durée maximale (en secondes) d'exécution de la tâche planifiée Content Publishing : envoyer des notifications. Limite la durée de la tâche planifiée, mais termine tout travail en cours et ne prend aucun nouveau travail.	• La durée maximale d'exécution en secondes (notifications) est de 600 • Le nombre de secondes pour échelonner les événements (notifications) est de 60 • Le nombre maximal d'événements à mettre en file d'attente (notifications) est de 50 • Le nombre maximal d'utilisateurs traités par événement par e-mail (notifications) est de 1 000
sn_cd.sms_notification.max_recipients	Le nombre maximal de personnes à qui vous pouvez envoyer une notification par SMS. **Remarque :** Lorsque le maximum est dépassé, le SMS n'est pas envoyé. L'**État de la notification** sur le formulaire Contenu de calendrier est **Valeur maximale dépassée**.	Nombre maximal de 50 000
sn_cd.sms_notification.max_users_per_event	Le nombre maximal d'utilisateurs à ajouter par événement pour une notification par SMS. Valeur par défaut : 1 000.	Le nombre maximal d'utilisateurs traités par e-mail est de 1 000
sn_cd.notification.event_stagger	La durée entre les événements lorsqu'une tâche planifiée s'exécute. L'échelonnement permet de traiter les événements en décalé.	60 secondes
sn_cd.notification.max_events	Le nombre maximal d'événements des campagnes à traiter pendant la tâche planifiée.	Nombre max. de 50
sn_cd.notification.max_users_per_event	Le nombre maximal d'utilisateurs à ajouter par événement pour une notification par e-mail.	Le nombre maximal d'utilisateurs traités par e-mail est de 1 000
sn_cd.notification.max_recipients	Le nombre maximal de destinataires autorisés par notification par e-mail.	Nombre maximal de 50 000

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches à faire

Propriétés	Description	Valeur par défaut
sn_cd.todo.max_run_time	Le temps d'exécution maximal en secondes de la tâche planifiée Content Publishing : créer des actions à faire. Lorsque l'exécution de la tâche prend fin, tous les éléments actuels continuent d'être traités une fois le temps écoulé.	La durée maximale d’exécution en secondes est de 600
sn_cd.todo.event_stagger	Le nombre de secondes entre les événements.	Le nombre de secondes pour échelonner les événements est de 60
sn_cd.todo.max_events	Le nombre maximal d'événements mis en file d'attente par exécution de tâche planifiée.	Le nombre maximal d’événements à mettre en file d’attente est de 50
sn_cd.todo.max_users_per_event	Le nombre maximal d'utilisateurs pouvant être ajoutés par événement.	Le nombre maximal d’utilisateurs à ajouter par événement est de 1 000
sn_cd.todo.max_assignees	Le nombre maximal de personnes que vous pouvez affecter à une tâche.	Le nombre de délégataires autorisés par tâche est de 50 000

Forums et audience

Propriétés	Description	Valeur par défaut
sn_cd.content_community.max_posts	Le nombre maximal de publications vers un forum autorisé par tâche planifiée Content Publishing : publication sur des forums.	La publication maximale est de 100
sn_cd.audience.autocount_timeout	Nombre maximal de secondes à attendre le nombre d’audience automatique lors de la configuration d’un enregistrement d’audience.	La durée maximale est de 2 secondes.

Traductions et changement de langue

Propriétés	Description	Valeur par défaut
sn_cd.enable_language_switching	Vous permet de modifier la langue de votre paramètre système dans la bibliothèque de contenu. Lorsque vous activez cette propriété système, le bouton **Changer de langue** s'affiche après que vous avez créé du contenu à partir de la bibliothèque de contenu.	Non

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traductions et changement de langue (suite)

Propriétés	Description	Valeur par défaut
	La sélection du bouton **Changer de langue** vous permet d'afficher les champs du formulaire à afficher dans la langue que vous sélectionnez. Vous pouvez sélectionner le bouton après avoir examiné le contenu pour revenir à votre langue d'origine. Pour plus d'informations, consultez Contenu du portail.	
sn_cd.enable_localization_framework_integration	Active l'intégration à Localization Framework. Pour plus d'informations, consultez Configurer Infrastructure de localisation pour Publication de contenu.	Non

Aperçu du portail

Propriétés	Description	Valeur par défaut
Suffixe de l'URL du Service Portal que vous souhaitez utiliser pour les aperçus (sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix)	Suffixe de l'URL du portail de services ou de l'Centre des employés (EC) que votre entreprise utilise pour les aperçus de portail. Vous pouvez modifier cette propriété système lorsque vous souhaitez prévisualiser votre contenu sur un autre portail.	Echap

Nouvelles

Propriétés	Description	Valeur par défaut
Limite le nombre d'articles d'actualités affichés dans les widgets Actualités (sn_cd.content_page_limit)	Définit un maximum d'articles d'actualités qui peuvent apparaître dans n'importe quel widget d'actualités, avec un maximum système de 500 articles.	Le nombre maximum d'articles dans les widgets est de 200
ID de page que vous souhaitez utiliser pour le Centre d'actualités (sn_cd.news_center_page_id)	Définit la page de destination du contenu d'actualités. Le bouton **Centre d'actualités** dans la navigation principale redirige vers cette page, ainsi que les fils	cd_news_center

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouvelles (suite)

Propriétés	Description	Valeur par défaut
	d'Ariane et le bouton d'appel à l'action dans les widgets.	
ID de la page dans laquelle vous souhaitez afficher les articles d'actualités (sn_cd.news_article_page_id)	Définit la page sur laquelle un article d'actualités complet est consulté. Lorsqu'un utilisateur clique sur un article d'actualités dans un widget Actualités, le widget redirige vers cette page.	cd_news_article
ID système (sys_id) de la table Section d'enregistrement (sys_sg_item_section) pour l'emplacement d'affichage des articles d'actualités dans l'application mobile (sn_cd.mobile_record_section)	Définit la section de l'application mobile où l'article d'actualités est consulté.	10a5286777403110cd1b756f1b5a99e2

Éditeur de contenu enrichi

Propriétés	Description	Valeur par défaut
Possibilité de modifier le code HTML et CSS dans une conception de contenu enrichi (sn_cd.activate_rce_edit_code)	Sélectionnez **Oui** pour permettre aux gestionnaires de contenu de modifier le code source du contenu enrichi.	Non

Fournisseurs de contenu

Propriétés	Description	Valeur par défaut
Nombre de secondes à attendre avant l'expiration d'un flux secondaire du fournisseur de contenu vidéo (sn_cd.provider_timeout)	Définit la période pendant laquelle le Centre des employés tente de se connecter au fournisseur de contenu vidéo. Reportez-vous à la rubrique Infrastructure des intégrations d'hébergement vidéo.	20 secondes

Engagement de contenu

Bien que* Engagement de contenu *les options soient fournies via le module d'extension* Engagement de contenu *, les propriétés sont configurées dans Publication de contenu.

Propriétés	Description	Valeur par défaut
Autoriser les commentaires (sn_cd.allow_comments)	Affiche une case à cocher dans les nouveaux formulaires de contenu et de modèle de contenu pour les gestionnaires de contenu afin	Oui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Engagement de contenu

Bien que* Engagement de contenu *les options soient fournies via le module d'extension* Engagement de contenu *, les propriétés sont configurées dans Publication de contenu.

(suite)

Propriétés	Description	Valeur par défaut
	de permettre aux employés de commenter les articles d'actualités	
Autoriser les réponses aux commentaires (sn_cd.allow_replies_to_comments)	Affiche une case à cocher dans les nouveaux formulaires de contenu et de modèle de contenu pour les gestionnaires de contenu afin de permettre aux employés de répondre aux commentaires sur les articles d'actualités	Oui, mais actuellement inutilisé
Autoriser les réactions (sn_cd.allow_reactions)	Affiche une case à cocher dans les nouveaux formulaires de contenu et de modèle de contenu pour les gestionnaires de contenu afin de permettre aux employés de sélectionner une icône de réaction	Oui
Afficher le nombre de vues (sn_cd.show_views)	Affiche le nombre de vues uniques d'un article d'actualités en haut de l'article	Oui

Événements de la société

Propriétés	Description	Valeur par défaut
sn_cd.enable_precomputed_audiences	Active les audiences précalculées pour les événements de la société.	Oui
sn_cd.audience_count_threshold	Définit le seuil du nombre d'utilisateurs qui met automatiquement le portail en mode de performance.	5 000
sn_cd.navigation_portail_performance_événements	Définit le sys_id de navigation avancée du portail à utiliser lorsqu'un événement de la société est un événement de forte affluence et est en direct.	92de6ac87f8a1210a3a9fac8fc86651e
sn_cd.high_performance_event_buffer	Spécifiez le nombre de minutes avant le déclenchement de l'événement à trafic élevé.	30
sn_cd.ID_page_article_événement_entreprise	ID de la page pour afficher les articles d'événements de la société.	cd_company_event
sn_cd.high_traffic_event_modal	Affichez le modal d'événement sur la page d'accueil lorsqu'un événement à fort trafic est en cours.	Non

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements de la société (suite)

Propriétés	Description	Valeur par défaut
sn_cd.expérience_dégradée_événement_à_trafic_élevé	Vue à afficher pour les widgets lorsqu'un événement à trafic élevé est en cours.	Vue par défaut

Tailles de bannière et d'icône standard

Pour profiter de performances optimales du portail, utilisez les tailles suivantes pour la bannière et les icônes.

Images et tailles

Images	Tailles
Page d'accueil	1 440 x 400 px La hauteur est de 400 px et la largeur est dynamique. Pour l'ordinateur de bureau : fenêtre de largeur 1 440 px, 1 440 x 400 px **Remarque :** Pour dépanner l'image de bannière d'arrière-plan pour Employee Center dans la vue mobile, consultez KB1280740 et d'autres KB connexes.
Page de rubrique	1 258 x 300 px La hauteur est de 300 px et la largeur est dynamique. Pour l'ordinateur de bureau : fenêtre de largeur 1 440 px, 1 258 x 300 px
Icônes	Icône de rubrique : 56 x 56 px **Remarque :** Les champs **Image d'arrière-plan** et **Icône** affichent les spécifications requises pour les tailles d'image respectives lorsque vous survolez les étiquettes de champ.

Conseils pour la taille de l'image

Remarque
Conseil : Les recommandations mises à jour pour les tailles d'image sont disponibles dans les options d'instance du widget (Ctrl + sélectionner et maintenir ou clic droit).

Formulaire Contenu des actions à faire

Utilisez le formulaire Contenu des actions à faire pour ajouter des actions à faire à votre page du portail.

Formulaire de contenu des actions à faire

Champ	Description
Titre	Nom décrivant le lien de l'action à faire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de contenu des actions à faire (suite)

Champ	Description
Type de contenu	Définit le type du lien de l'action à faire. • Bouton Terminé : l'employé clique sur le bouton pour accomplir la tâche. • Lire la vidéo : l'employé lance une vidéo pour accomplir la tâche. • Voir le lien : l'employé clique sur le lien pour accomplir la tâche. • Signature électronique : nécessite une signature électronique pour accomplir la tâche. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Ajouter ou modifier un type de contenu pour Content Publishing.
Utiliser un contenu de bloc	Indique que vous souhaitez utiliser un contenu de bloc dans votre action à faire.
Contenu de bloc	Contenu de bloc à utiliser pour l'action à faire. S'affiche lorsque vous cochez **Utiliser un contenu de bloc**. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Ajout ou modification de contenu de bloc.
Actifs	Indique que le contenu de l'action à faire est actif et peut être utilisé.
Texte du bouton	Texte décrivant le bouton. Par exemple, pour indiquer que les inscriptions à un régime de prestations ont été effectuées, saisissez Inscription effectuée. S'affiche lorsque l'utilisateur sélectionne le bouton Complete (Accomplir) dans **Type de contenu**.
Modèle de signature électronique	Modèle de signature électronique utilisé avec le type de contenu Signature électronique. **Remarque :** Pour plus d'informations, voir Configurer un modèle de signature électronique .
Vidéo	Le lien vidéo sur lequel vous souhaitez que l'employé clique. S'affiche lorsque vous sélectionnez **Lire la vidéo** dans **Type de contenu**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de contenu des actions à faire (suite)

Champ	Description
	Définissez les liens vidéo dans Lier le contenu. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Ajout ou modification de contenu de bloc.
Lien	Le lien sur lequel vous souhaitez que l'employé clique. S'affiche lorsque l'utilisateur sélectionne **Voir le lien** dans **Type de contenu**. Définissez les liens dans Lier le contenu. Pour en savoir plus, consultez Ajout ou modification de contenu de bloc. **Remarque :** En fonction de vos configurations ou de vos extensions, votre lien peut s'ouvrir dans une nouvelle fenêtre.
Texte enrichi	Zone pour fournir des informations détaillées sur la tâche. Utilisez les outils d'édition pour améliorer l'apparence du texte. S'affiche lorsque vous ne cochez pas **Utiliser un contenu de bloc**.

Intégrations Centre des employés

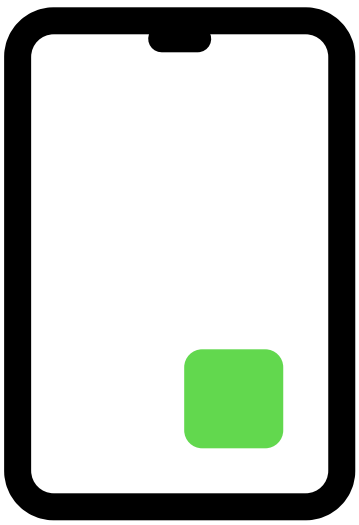
Accédez aux options du Centre des employés au-delà du portail pour améliorer davantage l’expérience employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Mobile



Accédez au Centre des employés via l’application Now Mobile.

Guichet du centre des employés Pro



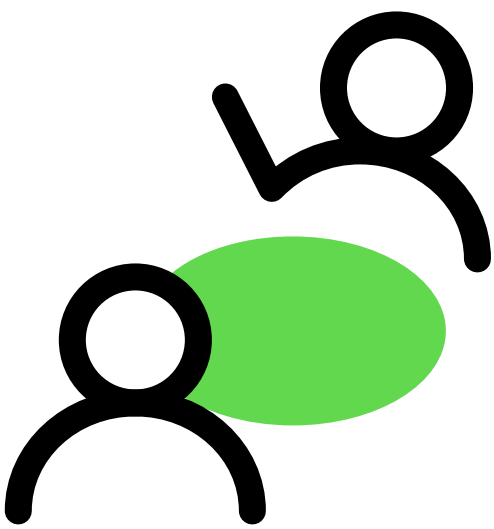
Fournir aux travailleurs sans bureau un accès simplifié aux informations et aux services pour le libre-service.

Centre des employés pour Microsoft Viva



Fournissez l’expérience employé ServiceNow dans le tableau de bord Microsoft Viva Connections.

Centre des employés pour Zoom

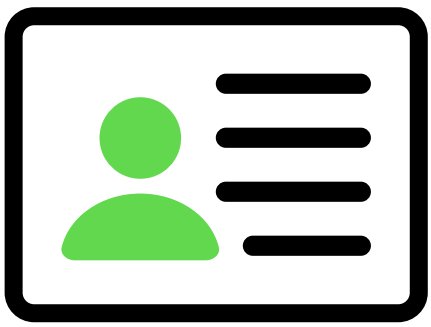


Permettez aux employés d’accéder aux options du Centre des employés à partir de l’application cliente Zoom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration de Profil de l’employé dans pour Microsoft Teams



Affichez les statuts actuels des employés sur leurs pages de profil d’employé respectives.

Guichet Centre des employés – Pro

Fournissez aux agents sur le terrain et aux travailleurs postés les informations contextuelles pour améliorer l’efficacité opérationnelle.

Un travailleur sans bureau est un employé qui ne s’assoit généralement pas derrière un bureau ou n’utilise pas d’ordinateur pour effectuer le travail. Il est essentiel de fournir des ressources aux travailleurs itinérants pour améliorer la productivité, l’engagement et la réussite globale de l’organisation.

Un nouveau module d’extension, Employee Center Pro Kiosk, permet à tous ces travailleurs sans bureau d’accéder facilement aux informations et aux services pour le libre-service et améliorer la productivité.

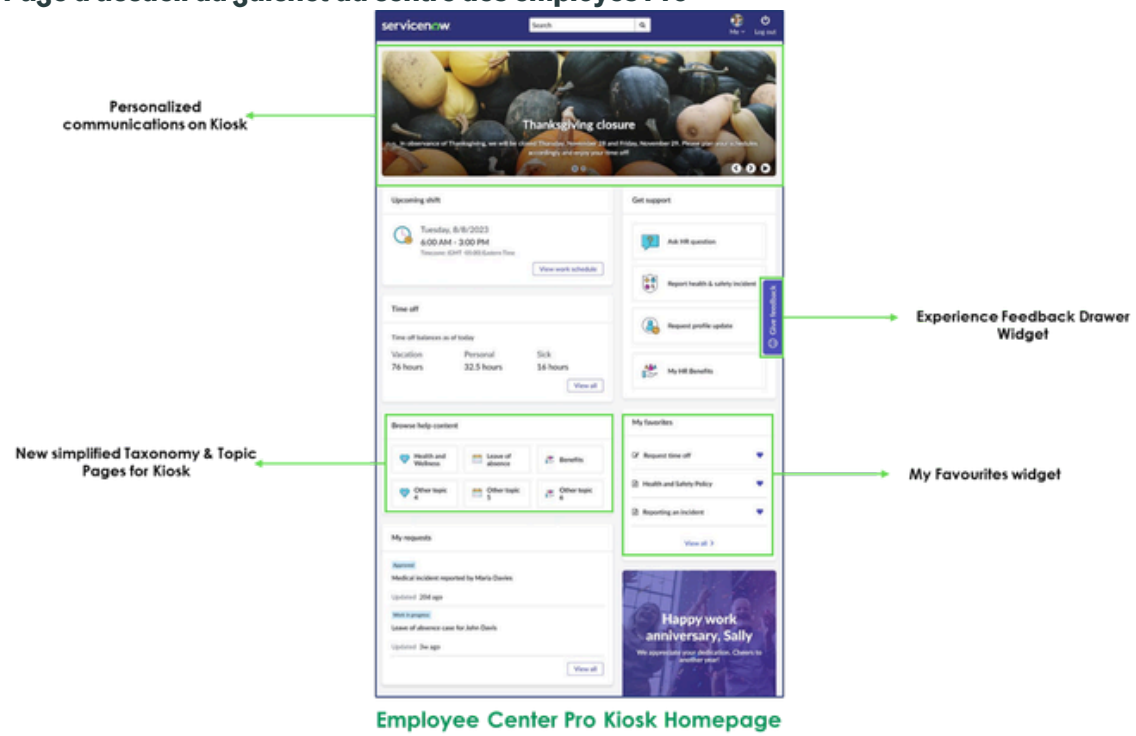
Vue d’ensemble du guichet

À l’aide de l’application Kiosk, les employés sans bureau peuvent gérer leurs congés, leur calendrier et leurs demandes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil du guichet du centre des employés Pro



Employee Center Pro Kiosk Homepage

- **Guichet unique** : Rencontrez les employés là où ils se trouvent et comment ils souhaitent recevoir des informations et demander des services.
- **Expériences guidées** : offrez aux employés sans bureau les moyens d'agir et de bénéficier de services et d'actions pertinents.
- **Expérience en libre-service personnalisée** : accédez à des informations et à des services pertinents qui vous aident dans votre travail quotidien.
- **Widget de tiroir de commentaires** : les organisations peuvent facilement capturer des commentaires sur l'expérience du guichet à l'aide du widget de tiroir de commentaires d'expérience sur la page d'accueil. Pour plus d'informations, consultez Commentaires intégrés sur l'expérience et le service.

Remarque :
Centre des employés – Pro La page d'accueil du guichet (sn_ex_sp_pro_kiosk) est disponible avec la Centre des employés – Pro licence (com.snc.employee_center_pro).

Accédez à toutes vos informations et services à partir d'un emplacement unifié à partir d'applications externes telles que Ultimate Kronos Group. L'installation de HR Service Delivery avec le module d'extension UKG (com.sn_hr_ukg) fournit une configuration par défaut du spoke UKG. Pour plus d'informations, consultez Intégrer au spoke UKG.

Prérequis

Ce portail prend en charge l'affichage du solde des congés, le calendrier de l'employé, mes demandes et obtenir une assistance pour les travailleurs sans bureau. Centre des employés – Pro Le guichet dépend des applications suivantes.

Remarque :
Assurez-vous d'activer ces applications avant d'installer l'application Centre des employés – Pro Kiosk à partir de ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Centre des employés – Pro (sn_ex_sp_pro)
- Centre des employés (sn_ex_sp)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)
- Profil de l'employé (sn_employee)
- Intégration de HR Service Delivery à Ultimate Kronos Group (sn_hr_ukg)
- Spoke UKG (sn_kronos_spoke)

Remarque :
L'installation du module d'extension com.sn_hr_ukg fournit une configuration par défaut du spoke UKG.

- (Facultatif) Gestion des incidents Health and Safety

Remarque :
Pour signaler la santé et la sécurité, activez le module d'extension et appliquez le rôle `sn_ohs_im.reporter` .

Utilisateurs et rôles du guichet

Rôles requis pour le guichet

Rôles d'utilisateur	Rôle requis
Administrateur du guichet	[sn_hr_sp.esc_admin]
Utilisateur du guichet	sn_ex_sp_pro_kiosk.utilisateur
Administrateur du profil de l'employé	[sn_employee.admin]

Remarque :
Assurez-vous que les utilisateurs disposent du rôle `sn_ex_sp_pro_kiosk.user` pour accéder au portail du guichet.

Information associée

Utiliser le Centre des employés – Pro guichet

Commentaires intégrés sur l'expérience et le service

Centre des employés – Pro Avantages du guichet

Fournissez aux agents sur le terrain et aux travailleurs postés les informations contextuelles pour améliorer l'efficacité opérationnelle.

Fournir des ressources aux travailleurs itinérants est essentiel pour stimuler la productivité, l'engagement et la réussite organisationnelle.

- Accéder aux informations et utiliser les services.
- Fournissez des options en libre-service telles que l'émission et le suivi des demandes.
- Aide pour les informations sur les quarts de travail, les congés et la paie et d'autres besoins et cas d'utilisation spécifiques au secteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages

Centre des employés – Pro Kiosk est une plateforme centralisée qui aide les employés en leur fournissant des services et des informations essentiels. Le kiosque offre une interface conviviale qui présente des détails pertinents et des options adaptées aux besoins des employés sans bureau.

- **Informations sur l'équipe** : affiche les informations sur l'équipe de travail la plus courte et à venir avec la date et l'heure sur la page d'accueil. Accédez à la page de l'équipe pour afficher des informations détaillées afin de planifier et de gérer vos routines de travail de manière productive. Pour plus d'informations, consultez Planifier au guichet du centre des employés Pro.

  Vous pouvez utiliser les options d'instance pour modifier les préférences d'affichage. Pour plus d'informations, consultez Modifier l'affichage du widget Équipe à venir.

- **Solde de congés** : aide les employés à gérer les soldes de congés disponibles, tels que les congés occasionnels et les congés de maladie. Ces informations aident les employés à planifier et à gérer efficacement leurs congés. Pour plus d'informations, consultez Soldes de congés dans le Centre des employés – Pro guichet.

  Vous pouvez utiliser les options d'instance pour modifier les préférences d'affichage. Pour plus d'informations, consultez Modifier l'affichage du widget Congé.

- **Obtenir de l'assistance** : fournit aux employés un accès rapide à divers services et demandes tels que :
  - Poser une question RH : permet aux employés de soumettre des questions ou de demander de l'aide au service RH.
  - Demander la mise à jour du profil : permet aux employés de demander des mises à jour ou des modifications des informations du profil de l'employé.
  - Signaler un incident Health and Safety : fournit un moyen pratique pour les employés de signaler tout incident ou préoccupation en matière de santé et de sécurité.

    Remarque :
    Le module d'extension Gestion des incidents Health and Safety vous permet de signaler la santé et la sécurité avec le rôle `sn_ohs_im.reporter` .

  Pour plus d'informations, consultez Obtenir de l'assistance.

- **Parcourir les rubriques d'aide** : permet aux employés de demander des mises à jour ou des modifications des informations du profil de l'employé.

  Vous pouvez utiliser les options d'instance pour modifier les préférences d'affichage. Pour plus d'informations, consultez Modifier l'affichage du widget Contenu de l'aide de navigation.

- **Mes favoris** : permet aux employés de marquer des informations utiles comme favoris.
- **Libre-service guidé** : guide les employés vers le libre-service avec une assistance étape par étape et pour naviguer vers l'article ou l'élément de catalogue pertinent. Pour plus d'informations, consultez Libre-service guidé dans Centre des employés.
- **Mes demandes** : permet aux employés de suivre l'évolution de leurs demandes. Cette section affiche toutes les demandes ouvertes par ordre décroissant.
- **Recherche IA** : permet aux employés de rechercher et de trouver des informations ou des services pertinents, tels que des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **En-tête** : permet de naviguer facilement vers Mes demandes, Mon profil et d'autres informations utiles.
- **Pied de page** : contient des informations juridiques, des liens et des détails sur les droits d'auteur.
- **Widget Commentaires** : les organisations peuvent facilement capturer des commentaires sur l'expérience du guichet à l'aide du widget de tiroir Commentaires d'expérience sur la page d'accueil. Pour plus d'informations, consultez Commentaires intégrés sur l'expérience et le service.

  Pour en savoir plus sur la configuration, reportez-vous à la section Configurer Centre des employés – Pro le guichet.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'application Kiosk, reportez-vous à la section Utiliser le Centre des employés – Pro guichet.

Configurer Centre des employés – Pro le guichet

Configurez et utilisez le guichet par défaut pour une meilleure expérience sans bureau.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service Portal** > **Portails** > **Guichet du centre des employés Pro**.
2. Modifiez le portail pour répondre à vos besoins.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire de portail et leur description, consultez Créer un portail .
3. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Thèmes**.

   a. Recherchez et sélectionnez `Thème corail du guichet du centre des employés Pro` pour utiliser le thème par défaut.

   Remarque :
   utilisez le thème par défaut pour vivre une meilleure expérience visuelle et conviviale. Cependant, vous pouvez personnaliser le thème en fonction de vos besoins.

   b. Cliquez sur **Mettre à jour**.
4. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **en-têtes et Pieds de page** pour vérifier et utiliser la configuration d'en-tête par défaut suivante.
   - En-tête : `eck_header`
   - Nom de l'en-tête : `en-tête du guichet du centre des employés Pro`
5. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Pied de page de Centre des employés** pour vérifier et utiliser la configuration de pied de page par défaut suivante :
   - Pied de page : `employee-center-footer`
   - Nom de pied de page : Pied de page de Centre des employés
6. Sur la page du thème, modifiez les informations **des variables CSS** pour personnaliser d'autres paramètres tels que les couleurs primaires et d'arrière-plan.
   Pour plus d'informations sur les champs et la description du thème, voir Créer un thème de portail .
7. Vérifiez et utilisez la configuration par défaut suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Thème : corail du guichet du centre des employés Pro
- Menu principal : Menu du guichet EC Pro
- Page d'accueil : eck_home
- Page de connexion : eck_login_page
- Modèle de rubrique : eck_taxonomy_topic

8. **Marquez** l'option Activer Recherche IA sur **Actif** pour utiliser Recherche IA.

Remarque :
Pour le guichet du centre des employés Pro, l'option par défaut est active.

Activer les favoris

9. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**et marquez l'option **Activer les favoris** sur **vrai** pour activer Mes favoris.

Remarque :
Par défaut, les favoris sont désactivés dans l'en-tête. Vous pouvez activer les favoris en procédant comme suit :

a. Sur la page du portail, en regard du champ **Menu principal** , cliquez sur aperçu de cet enregistrement, puis ouvrez l'enregistrement du **menu du guichet EC Pro** .

b. Modifiez le champ **Options supplémentaires, format JSON**.

```
"enable_requests":{ "displayValue":"true", "value":true
"enable_favorites":{ "displayValue":"true", "value":true
```

L'option **Mes favoris** s'affiche dans l'en-tête.

10. Sélectionnez **Prendre en charge les langues de droite à gauche** pour prendre en charge l'affichage de la langue de droite à gauche sur l'interface utilisateur.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.
12. **Facultatif :** Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails** > **Guichet du centre des employés Pro**, cliquez sur **Essayer** pour prévisualiser le kiosque.

Résultats
Vos employés peuvent désormais utiliser le portail du guichet configuré. L'application du guichet affiche le portail, le thème, l'en-tête, le pied de page et d'autres éléments en fonction de votre configuration.

Planifier au guichet du centre des employés Pro

Les détails du calendrier dans Centre des employés – Pro le guichet sont une destination unique pour vérifier les détails de planification des équipes pour les travailleurs sans bureau.

Centre des employés – Pro Kiosk offre un accès centralisé aux travailleurs sans bureau pour leurs activités quotidiennes au travail.

Suivez et gérez votre calendrier de travail grâce à une page d'accueil simplifiée optimisée pour les kiosques.

L'onglet **Calendrier** affiche le calendrier de planification. L'en-tête du calendrier comprend :

- Sélecteur de dates
- Bouton qui vous ramène à la date actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Bouton d’icône d’accessibilité au clavier pour fournir une info-bulle de navigation au clavier uniquement.
- Option permettant de naviguer dans le temps en fonction de la vue choisie.

Remarque :

  - La vue par défaut du calendrier affiche une vue par mois. Vous pouvez le changer en vue jour ou semaine.
  - Seule la vue jour est disponible sur mobile.

Les légendes du calendrier incluent :

- Équipe : type d’équipe de travail.
  - Régulier : quart de travail alloué régulier.
  - Transfert : Quart de travail transféré en dehors de l’affectation régulière.
  - Pause : Pauses prédéterminées pendant le quart de travail.
- Jour férié : jours fériés désignés attribués à un employé
- Congé : congé payé alloué à un employé

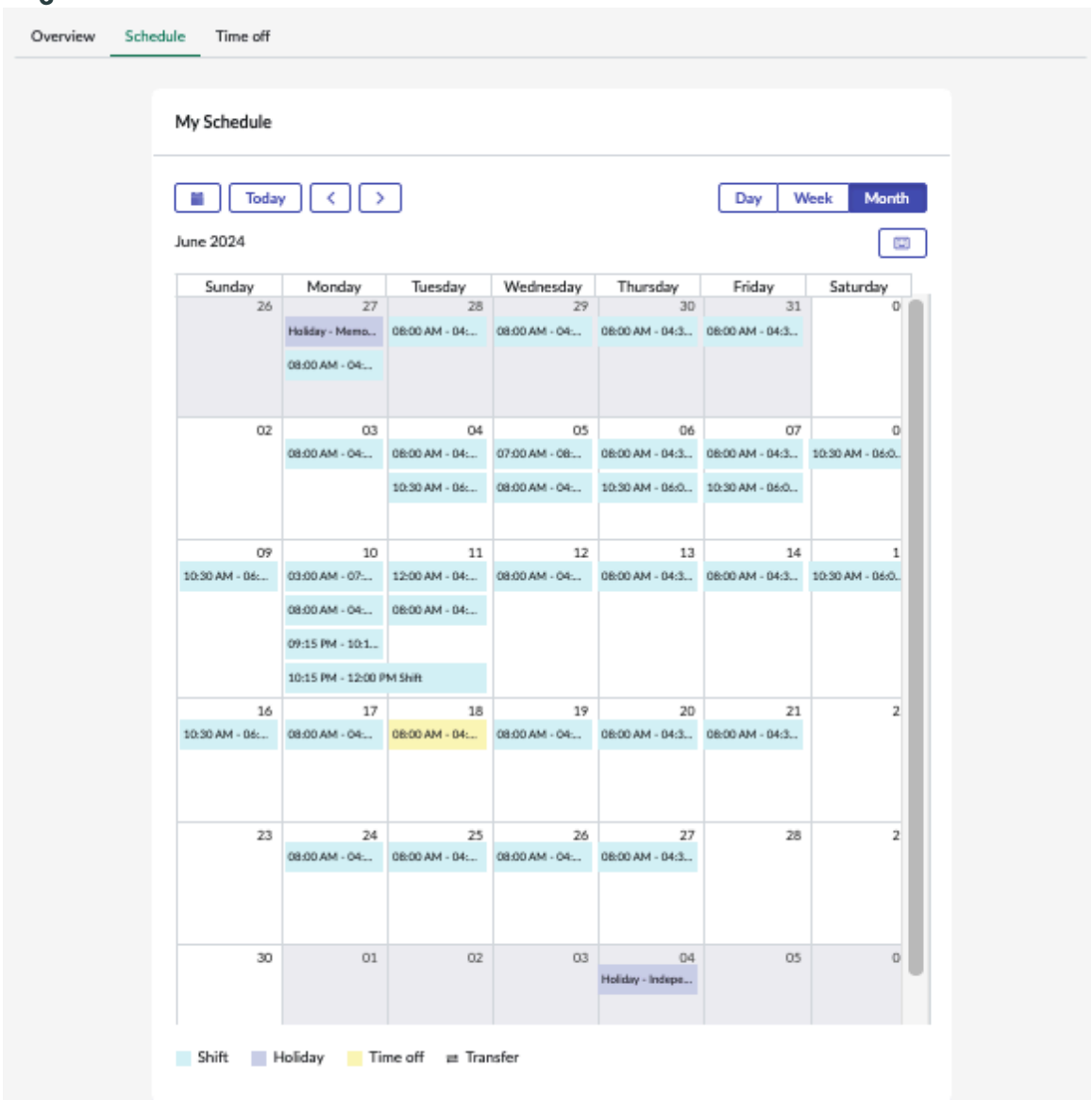
Vous pouvez sélectionner chaque type d’événement sur le calendrier pour afficher les détails de cet événement.

Remarque :
Personnalisez la couleur des légendes du calendrier en modifiant le **thème du guichet du centre des employés Pro**. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser le thème du portail Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Calendrier



Le titre d'affichage de l'onglet **Calendrier** est personnalisable. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser le widget de calendrier.

Personnaliser l'affichage des données dans les guichets

Créez des implémentations pour personnaliser l'affichage des données dans les onglets **Calendrier** et **Congé** en fonction de votre emplacement ou de tout autre critère selon vos besoins organisationnels.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
   Les noms des deux méthodes API pour l'onglet **Calendrier** et l'onglet **Congé** sont les suivants :
   - `sn_ex_sp_pro_kiosk. RetrieveEXKioskEmpSchedule`
   - `sn_ex_sp_pro_kiosk. EXKioskEmployeeTimeOffBalance`
2. Dans la liste Points d'extension, sélectionnez l'une des méthodes d'API mentionnées à l'étape 1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le `sn_ex_sp_pro_kiosk. RetrieveEXKioskEmpSchedule` , sélectionnez **Créer une implémentation** dans la section Liens connexes.
4. Dans la page Include de script, ajoutez l'emplacement unique sys_id ceci. LOCATIONS dans **le script**.
   - Pour plus d'informations sur le suivi de la localisation, reportez-vous à la section Enabling and selecting location tracking options .
   - Pour plus d'informations sur les personnalisations d'include de script, reportez-vous à la section Script includes and customization .

   a. L'emplacement sys_id active une `fixed_match`. Le `fixed_match` vous permet d'afficher des données basées sur l'emplacement à vos utilisateurs.

   b. Si `fixed_match` n'est pas disponible, alors les données disponibles le sont pour un `global_match`. Les données restent les mêmes quel que soit l'endroit.

   c. S'il s'agit d'un `no_match`, aucun onglet **Calendrier** ou **Congé** n'est visible.

Résultats
Vous pouvez afficher les données dans les onglets **Calendrier** et **Congés** en fonction de votre emplacement ou de tout autre critère d'utilisateur que vous avez défini.

Personnaliser le widget de calendrier

Personnalisez le widget de calendrier sur pour Profil de l'employé l'afficher selon vos préférences.

Avant de commencer
L'affichage des données de guichet pour l'onglet **Calendrier** dépend de l'emplacement. Vous pouvez la personnaliser pour différents utilisateurs en fonction de leur localisation. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Personnaliser l'affichage des données dans les guichets.

Rôle requis : esc_admin/sn_ex_sp_pro_kiosk.user

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Onglets de profil**.
2. Sélectionnez le **calendrier** dans la liste des onglets.

   Remarque :
   L'onglet **Calendrier** est disponible dans le système de base.

3. Dans la section Mappage de widget d'onglet, sélectionnez **Calendrier** pour ouvrir l'enregistrement. Vous pouvez modifier le **default_calendar_view** et le **widget_title** dans les paramètres du **widget** selon vos préférences.

Résultats
L'onglet **Calendrier** est visible sur votre Profil de l'employé.

Soldes de congés dans le Centre des employés – Pro guichet

Les détails des soldes de congés dans le Centre des employés – Pro guichet sont la source de vérité pour les détails des congés ou des congés des travailleurs sans bureau.

Suivez et gérez vos soldes de congés grâce à une page d'accueil simplifiée optimisée pour les guichets.

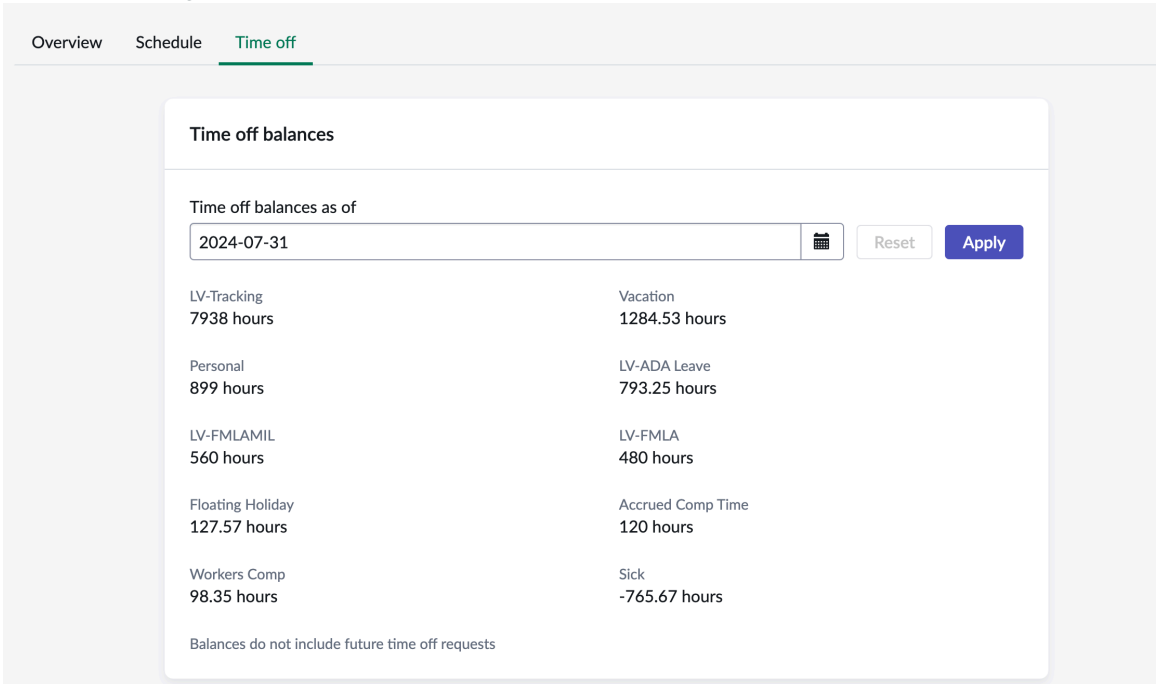
L'onglet **Congé** s'affiche :

Traduction automatique

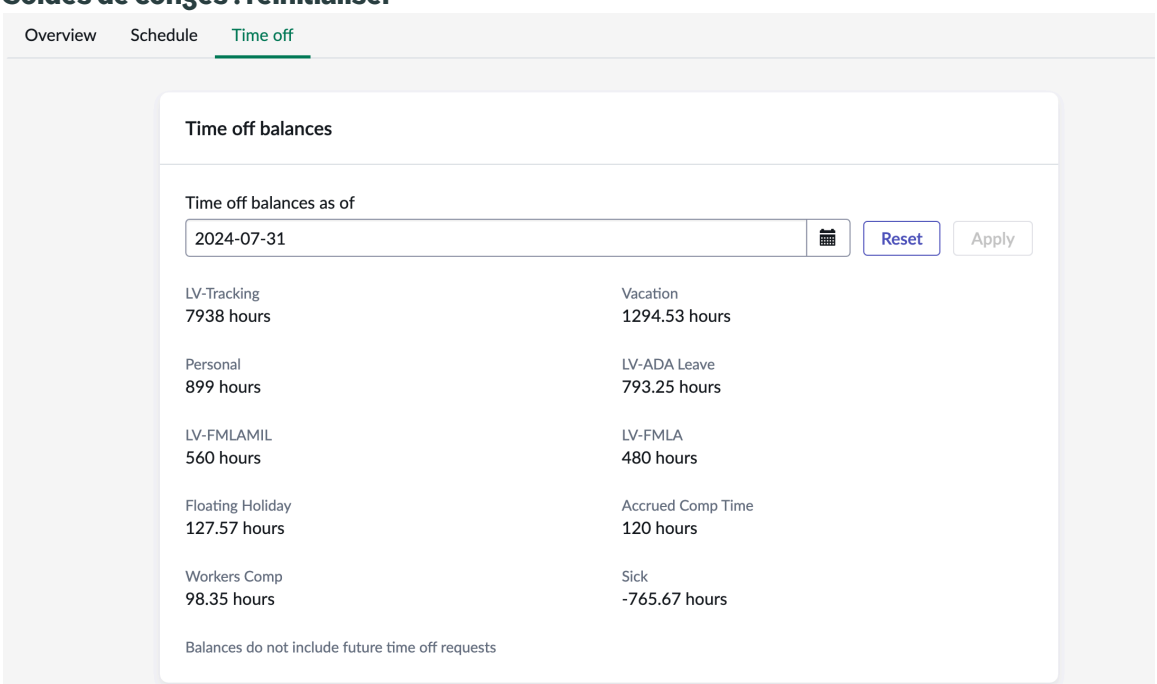
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le solde de congés en cours à la date actuelle.
- Sélecteur de dates permettant d'afficher le solde de congés à une autre date.
- Les boutons **Appliquer** et **Réinitialiser** .

Soldes de congés : sélecteur de date



Soldes de congés : réinitialiser



- Sélectionnez une date dans le sélecteur de dates et sélectionnez **Appliquer** pour afficher vos soldes de congés comme à la date sélectionnée.
- Sélectionnez **Réinitialiser** pour réinitialiser le sélecteur de date à la date actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Consultez vos soldes de congés jusqu'à un an et jusqu'à un an, comme pris en charge par défaut.

Le titre d'affichage de l'onglet **Congé** est personnalisable. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser le widget de congés.

Pour plus d'informations sur la personnalisation de l'affichage des données dans les guichets, reportez-vous à la section Personnaliser l'affichage des données dans les guichets.

Personnaliser le widget de congés

Personnalisez le widget Congé sur pour Profil de l'employé l'afficher selon vos préférences.

Avant de commencer
L'affichage des données de guichet pour l'onglet **Congé** dépend de l'emplacement. Vous pouvez la personnaliser pour différents utilisateurs en fonction de leur localisation. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Personnaliser l'affichage des données dans les guichets.

Rôle requis : esc_admin/sn_ex_sp_pro_kiosk.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Onglets de profil**.
2. Sélectionnez le **congé** dans la liste des onglets.

   Remarque :
   L'onglet **Congé** est disponible dans le système de base.

3. Dans la section Mappage de widget d'onglet, sélectionnez **Temps de repos** pour ouvrir l'enregistrement. Vous pouvez modifier le **widget_title** dans les **paramètres du widget**.

Résultats
L'onglet **Congé** est visible sur votre Profil de l'employé.

Personnaliser les widgets du guichet du centre des employés Pro

Vous pouvez configurer les options d'instance de widget pour contrôler l'affichage des données dans le widget.

Modifier l'affichage du widget Équipe à venir

Le widget d'équipe à venir affiche les informations d'équipe de l'utilisateur Centre des employés – Pro du guichet. Vous pouvez configurer les options d'instance en fonction de vos préférences d'affichage.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil Centre des employés – Pro du guichet.
   La page d'accueil du guichet s'affiche.
2. Cliquez sur le widget **Équipe à venir** .
3. Appuyez sur la touche Ctrl du clavier et maintenez-la enfoncée, cliquez avec le bouton droit sur le widget Équipe à venir, puis sélectionnez **Options d'instance**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Configurez les options d'instance.

Options d'instance de widget d'équipe

Options d'instance	Description
Titre	Spécifiez le titre du widget. Par défaut : équipe à venir.
Calendrier des informations sur l'équipe à venir	Nombre d'équipes à afficher. Les choix sont de 7, 14 et 30 jours. Valeur par défaut : 7 **Remarque :** Les détails de l'équipe au plus tôt s'affichent.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque : Les dernières informations d'équipe ne sont disponibles qu'après la réconnexion.

Information associée

Configurer Centre des employés – Pro le guichet

Modifier l'affichage du widget Congé

Le widget affiche les soldes de congés. Vous pouvez configurer les options d'instance en fonction de vos préférences d'affichage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil Centre des employés – Pro du guichet.
   La page d'accueil du guichet s'affiche.
2. Cliquez sur le widget **Congés** .
3. Appuyez sur la touche Ctrl du clavier et maintenez-la enfoncée, cliquez avec le bouton droit sur le widget Congés, puis sélectionnez **Options d'instance**.
4. Configurez les options d'instance **de titre** .
   Spécifiez le titre du widget. Par défaut : congé.

Remarque : Le solde des congés est arrondi.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque : Les informations sur les congés ne sont disponibles qu'après une reconnexion.

Information associée

Configurer Centre des employés – Pro le guichet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier l’affichage du widget Envoyer à soi-même

Le widget Envoyer à soi-même affiche les options d’envoi d’informations utiles sous forme d’e-mail ou de SMS pour l’utilisateur du Centre des employés – Pro guichet. Vous pouvez configurer les options d’instance en fonction de vos préférences d’affichage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la page d’accueil Centre des employés – Pro du guichet.
   La page d’accueil du guichet s’affiche.
2. Cliquez sur le widget **Envoyer à soi-même** .
3. Appuyez sur la touche Ctrl du clavier et maintenez-la enfoncée, cliquez avec le bouton droit sur le widget Équipe à venir, puis sélectionnez **Options d’instance**.
4. Configurez les options d'instance.

Options d’instance

Options d'instance	Description
Activer Envoyer SMS	Sélectionnez l’option SMS pour envoyer des informations.
Activer Envoyer un e-mail	Sélectionnez l’option E-mail pour envoyer des informations.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Configurer l’envoi de courrier et de SMS à soi-même

Modifier l’affichage du widget Contenu de l’aide de navigation

Le widget affiche le contenu d’aide pour l’utilisateur Centre des employés – Pro du guichet. Vous pouvez configurer les options d’instance en fonction de vos préférences d’affichage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la page d’accueil Centre des employés – Pro du guichet.
   La page d’accueil du guichet s’affiche.
2. Cliquez sur le widget **Parcourir le contenu de l’aide** .
3. Maintenez enfoncée la touche Ctrl du clavier, faites un clic droit sur le widget puis sélectionnez **Options d'instance**.
4. Configurez les options d'instance.

Options d’instance

Options d'instance	Description
Titre	Spécifiez le titre du widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	Par défaut : équipe à venir.
Calendrier des informations sur l'équipe à venir	Nombre d'équipes à afficher. Les choix sont de 7, 14 et 30 jours. Valeur par défaut : 7 **Remarque :** Les détails de l'équipe au plus tôt s'affichent.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque : Les dernières informations d'équipe ne sont disponibles qu'après la réconnexion.

Information associée

Configurer Centre des employés – Pro le guichet

Modifier l'affichage du widget Ressources de support

Le widget affiche les ressources de support pour l'utilisateur Centre des employés – Pro du guichet. Vous pouvez configurer les options d'instance en fonction de vos préférences d'affichage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du Centre des employés – Pro guichet.
   La page d'accueil du guichet s'affiche.
2. Cliquez sur le widget **Ressources de support** .
3. Maintenez enfoncée la touche Ctrl du clavier, faites un clic droit sur le widget puis sélectionnez **Options d'instance**.
4. Configurez les options d'instance.

Ressources de support Options d'instance

Options d'instance	Description
Application de recherche	Application de recherche par défaut (lecture seule).
Filtre sources de recherche	Liste des ID SYSTÈME séparés par des virgules pour le filtre des sources recherchées de la table sys_search_filter.
Titre	Titre du widget.
Nombre d'éléments par page	Nombre d'éléments que vous souhaitez voir apparaître sur le widget. Valeur par défaut : 12.
Ordre de tri par défaut	Ordre dans lequel les éléments sont triés et affichés. Les options sont les suivantes : ○ **popularité** ○ **alphabétique**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	Valeur par défaut : popularité.
Offrez aux employés la possibilité d'étendre globalement leur recherche	Sélectionnez cette option pour développer la recherche.
Contenu affiché à partir de	Options dans lesquelles les éléments sont affichés. Les options sont les suivantes : ○ **Rubrique actuelle uniquement** ○ **Rubrique actuelle et toutes les rubriques enfants** Valeur par défaut : rubrique actuelle uniquement.
Afficher l'état vide	Choisissez d'afficher le widget avec l'état vide. Par défaut : actif. Vous pouvez décocher cette option pour masquer le widget Ressources de support lorsqu'il n'y a pas de contenu connecté.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Configurer Centre des employés – Pro le guichet

Configurer l'envoi de courrier et de SMS à soi-même

Aidez les employés à accéder facilement aux informations en envoyant les informations requises sous forme de SMS ou d'e-mail.

Avant de commencer

Assurez-vous d'abord de configurer les notifications par e-mail et par SMS.

- Configurez la messagerie comme expliqué dans .Create an email notification
- Configurez les notifications par SMS avec Twilio comme expliqué dans Configure Notify with Twilio .

> **Important :**
> Collaborez avec l'utilisateur notify_admin pour le **SID du compte** Twilio et le **jeton d'authentification** afin de configurer Notification avec Twilio. Suivez les instructions de la section ID d'appelant Configure Notify with Twilio vérifié et vérifiez-les.

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez vous envoyer des informations utiles telles que le **calendrier** ou **l'article** par e-mail ou SMS.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Envoyer à la configuration auto**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoyer au formulaire de configuration auto

Champ	Description
Envoyer aux canaux libre-service	Canal d'envoi des informations. ○ E-mail ○ SMS ○ E-mail et SMS (par défaut) **Remarque :** Assurez-vous de spécifier l'adresse **e-mail** et le numéro de **téléphone du domicile** dans la table **sys_user** .
Actif	Cochez la case pour activer. **Remarque :** Vous ne pouvez avoir qu'une seule configuration active pour chaque portail.
Portail	Portail sur lequel vous souhaitez afficher l'option **Envoyer à soi-même** . **Remarque :** Par défaut, cette option est disponible pour le guichet. Toutefois, vous pouvez également configurer pour d'autres portails.
Numéro Twilio	Numéro pour envoyer un SMS. Ce champ n'est visible que lorsque vous sélectionnez **SMS** ou **E-mail et SMS**.

Remarque :
Lorsque l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone n'est pas configuré, un message d'erreur s'affiche. Par exemple :

- Lorsque vous activez le module d'extension sn_hr_core, vous pouvez émettre directement une demande de mise à jour de profil : Impossible d'envoyer d'e-mail car aucune adresse e-mail n'est disponible. Pour ajouter une adresse e-mail à votre profil, soumettez une demande de mise à jour de profil ici : Demander la mise à jour du profil.
- Si vous n'activez pas le module d'extension sn_hr_core, vous pouvez demander à votre responsable une mise à jour de votre profil : Impossible d'envoyer d'e-mail car aucune adresse e-mail n'est disponible. Pour ajouter une adresse e-mail à votre profil, contactez votre gestionnaire.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Lors de la configuration, Centre des employés – Pro le portail du guichet affiche l'option **Envoyer à soi-même** .

Que faire ensuite
L'employé peut envoyer l'e-mail et le SMS en utilisant le modèle d'e-mail et de SMS par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *User triggered notification template* est disponible à partir du **Tous** > **Notifications système** > **E-mail** > **Modèles**.
- *User triggered employee notification layout* est disponible à partir du **Tous** > **Politique système** > **E-mail** > **Disposition**.

Information associée

Utiliser le Centre des employés – Pro guichet

Modifier l'affichage du widget Envoyer à soi-même

Modifier la mise en page de la notification par e-mail

Intégrer au spoke UKG

Intégrez le spoke UKG pour utiliser le Centre des employés – Pro guichet dans votre organisation.

Avant de commencer

Activez les modules d'extension suivants dans leurs versions requises ou ultérieures pour utiliser le Centre des employés – Pro kiosque.

- Activez la Centre des employés – Pro version du module d'extension 31.0.4 (sn_ex_sp_pro).
- Activez la Profil de l'employé version 11.0.3 (sn_employee).
- Activez le module d'extension Prestation de services RH avec Ultimate Kronos Group (sn_hr_ukg).

Remarque :
L'installation du module d'extension Prestation de services RH avec Ultimate Kronos Group (com.sn_hr_ukg) fournit une configuration par défaut du spoke UKG.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous ne prévoyez pas d'activer le Prestation de services RH avec Ultimate Kronos Group module d'extension (com.sn_hr_ukg), configurez le spoke UKG manuellement. Le module d'extension d'intégration RH UKG vous fournit une intégration Kronos par défaut.

Procédure

Mettez en place le spoke UKG.

- Pour plus d'informations sur la configuration, reportez-vous à la section Set up the .
- Les données de calendrier et de congés du Centre des employés – Pro guichet sont activées avec les actions de spoke UKG existantes.
  - **Rechercher le calendrier de l'employé** : pour obtenir les données de calendrier de l'équipe.
  - **Obtenir les régularisation des employés par numéro de personne** : pour obtenir les données du solde de congés.

    Pour plus d'informations sur la création de demandes, reportez-vous à la section Create request as manager using the catalog item .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recevoir les données des employés d'UKG vers le Centre des employés – Pro guichet

Mappez les ID d'employé entre le système UKG et le guichet pour afficher les détails de l'employé Centre des employés – Pro dans les guichets de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mappez le **numéro de personne** du système UKG au **numéro d'employé** dans le Centre des employés – Pro guichet. Le mappage est nécessaire pour que vos employés puissent afficher leurs détails dans les guichets de leur organisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Sécurité de système** > **Utilisateurs**.
2. Ajoutez les détails du **numéro de personne** dans le champ **Numéro d'employé** pour chaque employé.

Résultats

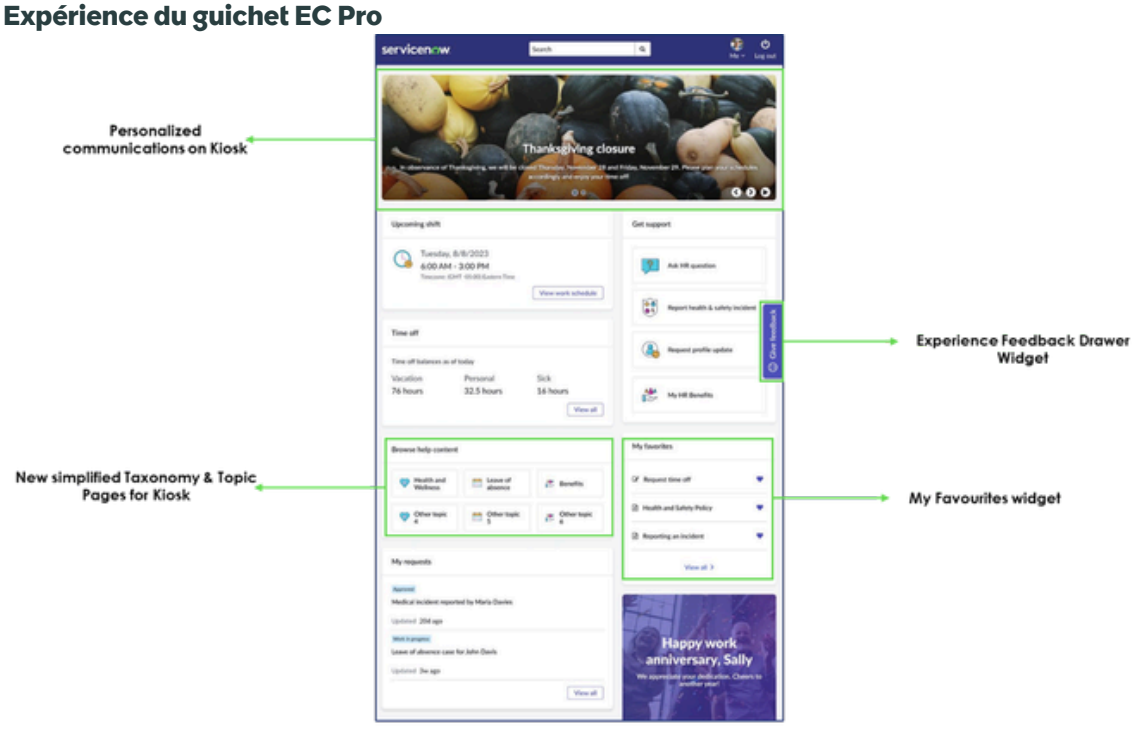
Vous avez mappé le flux de données des employés du système UKG au Centre des employés – Pro guichet.

Utiliser le Centre des employés – Pro guichet

Utilisez l'expérience du guichet en libre-service, ce qui améliore la productivité et l'efficacité opérationnelle de l'organisation.

En tant qu'utilisateur d'EC Pro Kiosk (sn_ex_sp_pro_kiosk.user), vous pouvez facilement naviguer vers le contenu organisé pour répondre à vos besoins professionnels.

Expérience du guichet EC Pro



Employee Center Pro Kiosk Homepage

- Gagnez en productivité grâce à une authentification simplifiée et à une aide guidée.
- Accéder à l'information, aux services et à la technologie.

Traduction automatique

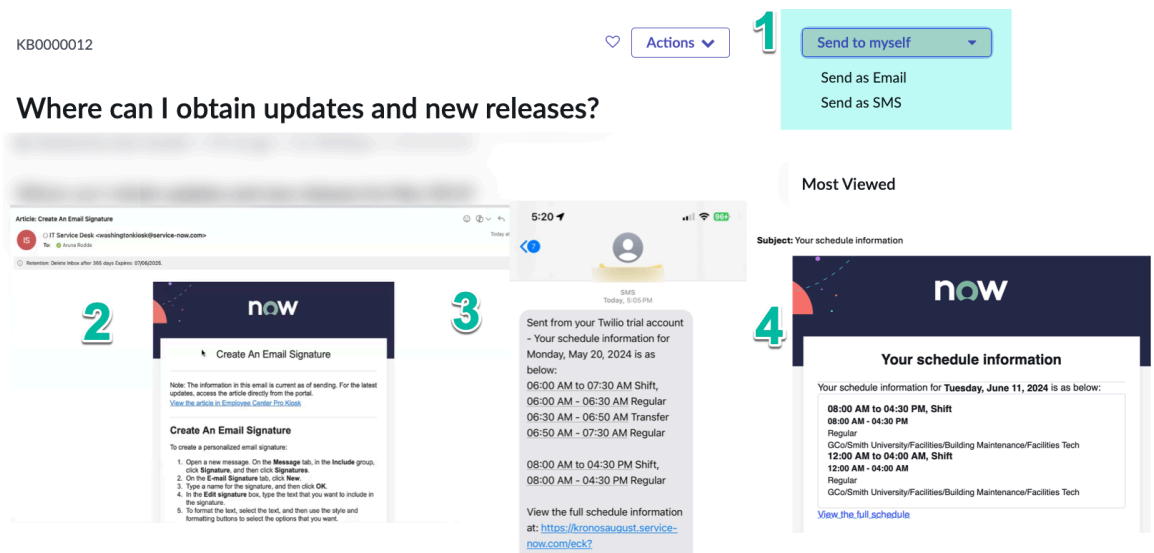
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les informations sur les équipes et les congés.
- Émettez des demandes concernant l'intégrité, les mises à jour de profil et d'autres services.
- Envoyez-vous les informations requises sous forme de SMS ou d'e-mail.

Fonctionnement de Send to self

Vous pouvez vous envoyer des informations utiles telles que le **calendrier** ou **l'article** par e-mail ou SMS.

Envoyer à soi-même : modèles de courrier et de SMS



1. Options permettant de sélectionner **Envoyer par e-mail** ou **Envoyer comme SMS**.
2. Exemple de modèle d'e-mail pour l'article requis.
3. Exemple de modèle de SMS pour les informations de calendrier.
4. Exemple de modèle d'e-mail pour les informations de calendrier.

Pour plus d'informations, consultez Guichet Centre des employés – Pro et Configurer l'envoi de courrier et de SMS à soi-même.

Intégration d'Employee Profile à Microsoft Teams

Employee Profile fournit une intégration à Microsoft Teams qui affiche les états actuels des employés sur leurs pages Profil de l'employé respectives.

L'intégration de Microsoft Teams à Employee Profile permet aux utilisateurs d'évaluer rapidement la disponibilité de leurs pairs pendant les heures de travail et au-delà sur leurs pages Profil de l'employé mêmes.

Lorsque vous accédez au profil d'un autre utilisateur, la vue d'état de Microsoft Teams affiche l'option **Connecter** qui mène à une fenêtre de messagerie instantanée dans Microsoft Teams où vous pouvez commencer une conversation. Vous pouvez également afficher l'état de Microsoft Teams pour cet utilisateur spécifique sur sa page Profil de l'employé.

Les états qu'il est possible d'afficher sont **Disponible**, **Absent**, **Occupé** et **Hors ligne**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous n'êtes pas déjà connecté à Microsoft Teams à partir de votre page de profil, l'écran affiche l'invite **Se connecter pour afficher l'état de Microsoft Teams** pour que vous vous connectiez à votre compte Microsoft Teams à l'aide d'un formulaire de connexion.

Vous pouvez désactiver la vue d'état si vous ne souhaitez pas l'afficher sur votre page de profil.

Remarque :

Pour utiliser cette fonctionnalité intégrée, l'utilisateur doit installer l'application HR Service Delivery integration with Microsoft Teams version 3.1.0 ou l'application IT Service Management integration with Microsoft Teams version 2.4.0.

Désactiver la vue d'état de Microsoft Teams

Vous pouvez désactiver la vue d'état de Microsoft Teams sur votre page Profil de l'employé.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin/sn_hr_sp.esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez choisir d'afficher la vue de l'état intégré sur votre page de profil de l'employé Microsoft Teams .

Pour les employés, vous pouvez activer ou désactiver les informations de présence de l'utilisateur à l'aide de la configuration de l'en-tête de profil de l'employé. Pour plus d'informations, référez-vous à Configurer l'en-tête Profil de l'employé.

Pour les non-employés, procédez comme suit :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Profil**.
2. Cliquez avec le bouton droit et choisissez **Options d'instance** dans la liste.
3. Activez ou désélectionnez les **informations Activer la présence de l'utilisateur non employé** et cliquez sur Enregistrer dans l'écran contextuel, selon vos préférences si vous souhaitez afficher l'état Microsoft Teams sur votre page de profil de l'employé.

Résultats
Personnalisez votre page Profil de l'employé en fonction de vos besoins professionnels, en ajoutant ou en supprimant la vue d'état de Microsoft Teams.

Centre des employés pour Microsoft Viva Connections

L'intégration Centre des employés pour Microsoft Viva Connections étend l'intégration ServiceNow pour Microsoft Teams , en intégrant l'expérience ServiceNow des employés dans le tableau de Microsoft Viva Connections bord.

Avant d'installer Centre des employésMicrosoft Viva Connections, assurez-vous que les conditions préalables suivantes sont remplies :

- Vos ServiceNow instances ont été mises à niveau vers la Vancouver version.
- Vous avez installé et déployé les modules d'extension **Gestion des services IT pour Microsoft 365(sn_now_teams_it)** ou **Prestation de services RH pour Microsoft 365(sn_now_teams_hr).**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous avez installé et déployé Centre des employés. Pour plus d'informations, consultez Configurer Centre des employés.
- Vous avez installé et déployé **la version Store Employee Center Core (sn_hr_sp)** le 23 août.

Plusieurs rôles administrateur sont requis pour déployer l'application Centre des employés pour Microsoft Viva Connections les intégrations. Le tableau suivant présente les différents rôles administrateur requis pour effectuer diverses tâches de configuration dans votre environnement.

Rôles

Activité	Rôle dans ServiceNow	Rôle sur le portail Microsoft Azure
Installer pour l'application Centre des employésMicrosoft Viva Connections	Administrateur d'installation d'application externe	N/A
Autoriser Centre des employés pour Microsoft Viva Connections	Administrateur d'installation d'application externe	L'un des rôles suivants : • Administrateur d'application • Administrateur d'application dans le cloud • Administrateur général • Administrateur du rôle privilégié
Mettre à jour l'ID d'application Microsoft Teams	Administrateur d'installation d'application externe	Administrateur Microsoft Teams
Télécharger le package de solutions Microsoft Viva	Administrateur d'installation d'application externe	N/A
Déployer le package d'intégrations Microsoft Viva dans Microsoft SharePoint	N/A	Administrateur Microsoft SharePoint
Activer l'affichage de la Microsoft Viva carte dans Microsoft SharePoint	N/A	Administrateur Microsoft SharePoint

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Premiers pas

Intégrer



Intégrez votre expérience Viva à Microsoft Teams et au Centre des employés.

Configurer



Planifiez et configurez votre implémentation.

Gérer



Gérez l’accès à l’application pour déployer la carte de connexions Viva.

Référence



Contenu de référence pour les connexions Viva.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration Centre des employés pour Microsoft Viva Connections

Intégrez Centre des employésMicrosoft Viva Connections à pour offrir une expérience aux employés qui permet aux utilisateurs de gérer les tâches et d'accéder à Centre des employés partir de Microsoft Teams.

Installer pour l'application Centre des employésMicrosoft Viva Connections

Installez l'application Centre des employés pour Microsoft Viva Connections permettre aux utilisateurs d'accéder facilement à leurs cartes de tâches à partir de Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : external_app_install_admin

Procédure

1. Accédez à la **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Dans le champ de recherche, saisissez Centre des employés pour Microsoft Viva Connections.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID.
3. Sélectionnez **Installer**.

Résultats

Un message de confirmation s'affiche en cas d'installation réussie.

Configuration de Centre des employés pour Microsoft Viva Connections

Configurez votre instance et Microsoft Teams votre ServiceNow application pour activer la ServiceNow carte dans le tableau de Microsoft Viva bord.

Autoriser Centre des employés pour Microsoft Viva Connections

Autorisez l'application Centre des employés pour Microsoft Viva Connections activer l'affichage de la ServiceNow carte dans le Microsoft Viva tableau de bord.

Avant de commencer

Rôle requis :

- ServiceNow Instance : external_app_install_admin
- Microsoft Azure portal : rôle d'administrateur

Le rôle d'administrateur dans Microsoft Azure peut être le suivant :

- Administrateur d'application
- Administrateur d'application dans le cloud
- Administrateur général
- Administrateur du rôle privilégié

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installer les applications Azure**.
2. Sélectionnez le bouton **Autoriser** dans l'entrée **Centre des employés pour Viva Connections** .
3. Sélectionnez **Accepter** pour fournir le consentement de l'administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Une fois l'autorisation réussie, l'application est installée dans l'instance.

Mettre à jour l'ID d'application Microsoft Teams

Mettez à jour l'ID Microsoft Teams d'application dans votre ServiceNow instance pour accéder à votre personnalisation ServiceNow pour Microsoft Teams l'application.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir créé et chargé le ServiceNow fichier de manifeste correspondant Microsoft Teams . Pour plus d'informations, consultez Créer et télécharger un fichier manifeste pour Centre des employés l'intégration Microsoft 365.

Rôle requis :

- Microsoft : Microsoft Teams administrateur
- ServiceNow Instance : external_app_install_admin

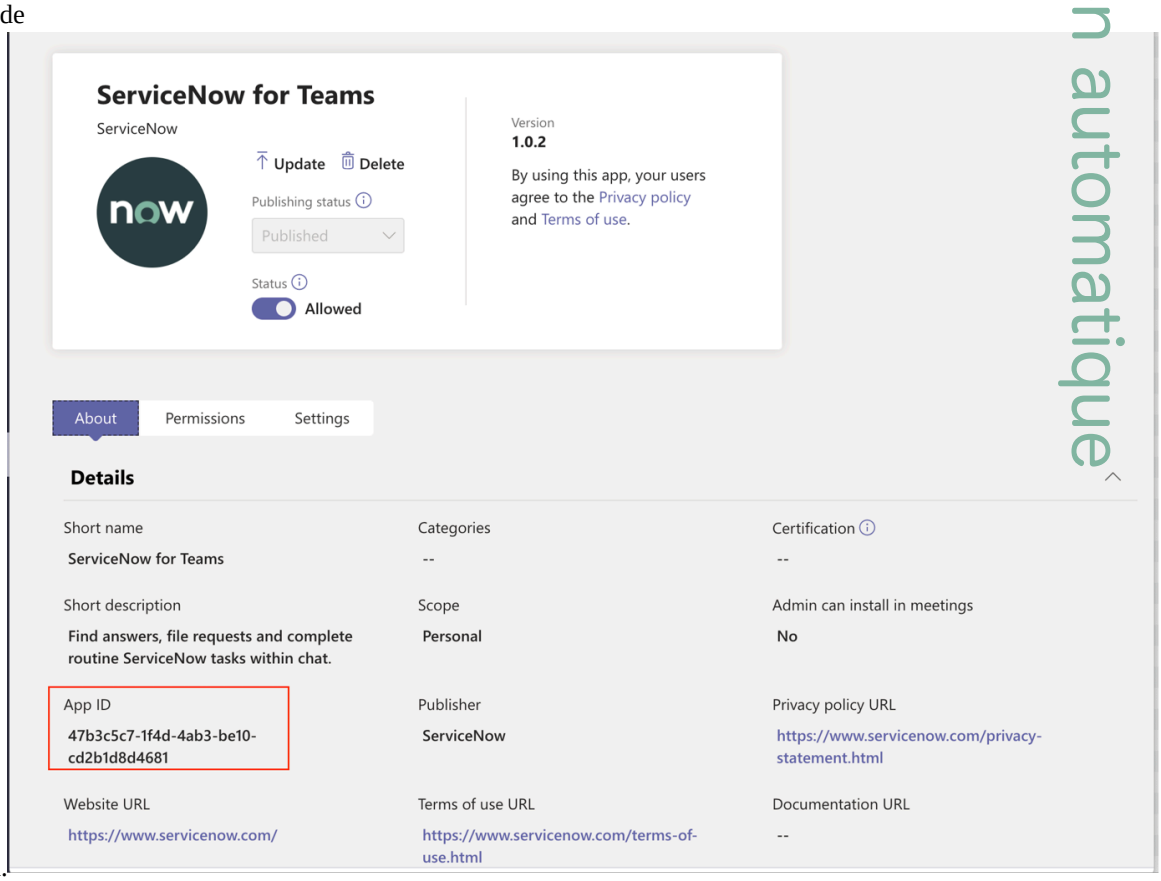
Procédure
1. Copiez l'ID de l'application.

a. Connectez-vous au centre d'administration Microsoft Teams .

b. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications**.

c. Sélectionnez l'application ServiceNow for Microsoft 365.

d. Copiez l'ID de l'application.



2. Mettez à jour l'ID de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.

b. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_properties.list`.

c. Dans le champ **Nom** , recherchez `sn_now_ms_viva.service_now_for_teams_app_id`.

d. Sélectionnez la propriété pour afficher les détails de la propriété.

e. Mettez à jour **l'ID de l'application** dans le champ **Valeur** .

f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Autoriser les demandes interdomaines vers les API REST

Autorisez les demandes interdomaines aux API REST à partir d'une application basée sur un navigateur d'un autre domaine en créant un enregistrement dans les règles CORS via le périmètre de l'application Microsoft Viva Connections Intégration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Services web du système** > **REST** > **Règles CORS**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de règle CORS

Champ	Description
Nom	Nom de la règle CORS.
Application	Application contenant l'enregistrement CORS associé. Ce champ est automatiquement défini sur Centre des employés pour Microsoft Viva Connections.
API REST	API REST à laquelle s'applique cette règle CORS.
Domaine	Le domaine auquel cette règle CORS s'applique. Cette règle CORS est évaluée par rapport aux demandes du domaine spécifié. Vous pouvez spécifier un modèle de domaine ou une adresse IP.
Durée maximale	Le nombre de secondes pour mettre en cache la session client. Après une demande CORS initiale, les demandes ultérieures du même client dans le délai spécifié ne nécessitent pas de message en amont. Si vous ne spécifiez pas de valeur, la valeur par défaut 0 indique que toutes les demandes requièrent un message préliminaire.
Onglet Méthodes HTTP	Les méthodes HTTP autorisées. Seules les méthodes sélectionnées peuvent être appelées à partir du domaine spécifié. Les méthodes disponibles sont les suivantes : ○ **GET** ○ **POST** ○ **PUT**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **PATCH** ○ **DELETE**
Onglet En-têtes HTTP	
En-têtes exposés	Liste des en-têtes auxquels le navigateur est autorisé à accéder à partir de la demande.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Gestion pour Centre des employésMicrosoft Viva Connections

Téléchargez et déployez le package de solutions Microsoft Viva .

Télécharger le package de solutions Microsoft Viva

En tant qu'administrateur ServiceNow disposant du rôle external_app_install_admin, téléchargez le package de solution Microsoft Viva sur votre ServiceNow instance. Votre Microsoft SharePoint administrateur déploiera ensuite le package pour activer la Microsoft Viva carte sur le site d'accueil Microsoft SharePoint .

Avant de commencer

Rôle requis : external_app_install_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Microsoft Viva Connections** > **Package Viva**.
2. Sélectionnez **Télécharger le package**.
3. Décompressez le Microsoft Viva colis.

Que faire ensuite

Assurez-vous que le package d'intégrations Microsoft Viva est déployé dans Microsoft SharePoint, soit par vous-même si vous disposez Microsoft SharePoint de privilèges d'administrateur, soit par l'administrateur de Microsoft SharePoint votre site. Pour plus d'informations, consultez Déployer le package d'intégrations Microsoft Viva dans Microsoft SharePoint.

Déployer le package d'intégrations Microsoft Viva dans Microsoft SharePoint

Déployez le package d'intégrations Microsoft Viva dans le centre d'administration Microsoft SharePoint pour activer l'affichage des détails de la carte dans le Microsoft Viva tableau de bord.

Avant de commencer

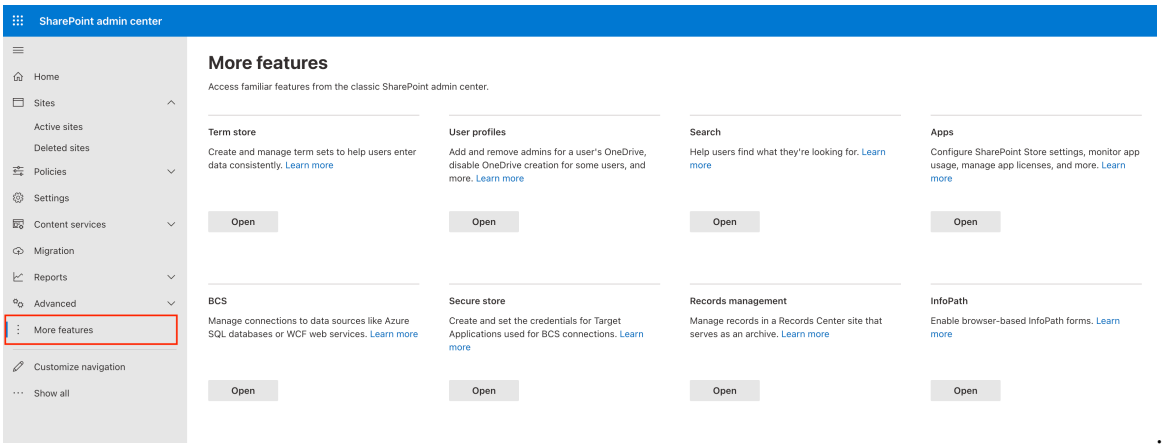
Rôle requis : administrateur SharePoint

Traduction automatique

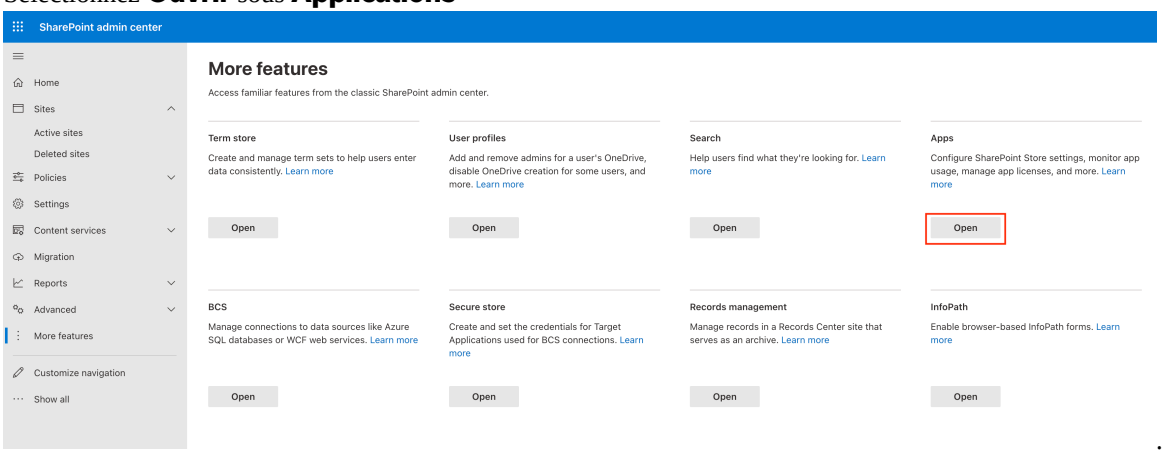
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

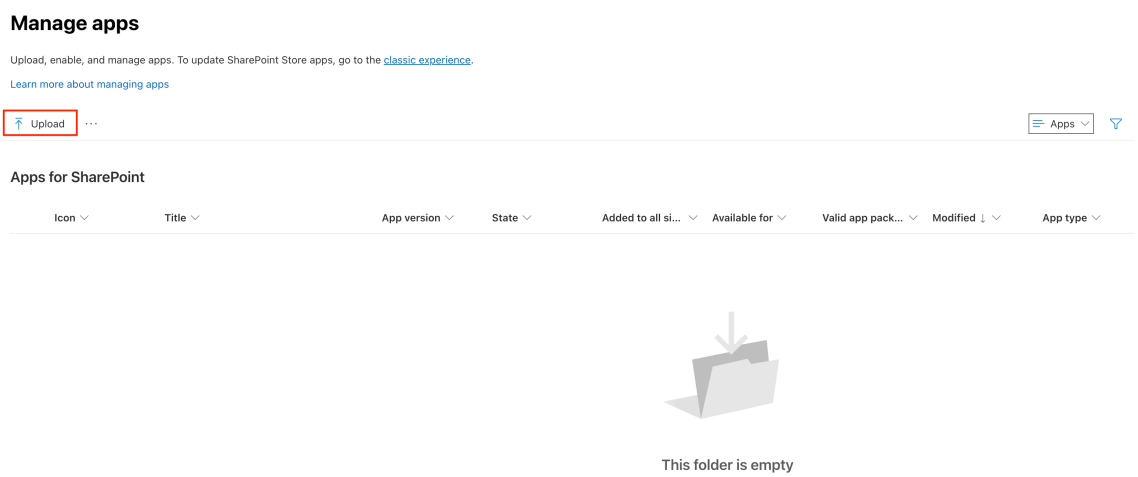
1. Connectez-vous au centre d'administration Microsoft SharePoint.
2. Accéder à **Plus de fonctionnalités**



3. Sélectionnez **Ouvrir** sous **Applications**



4. **Sélectionner Charger**

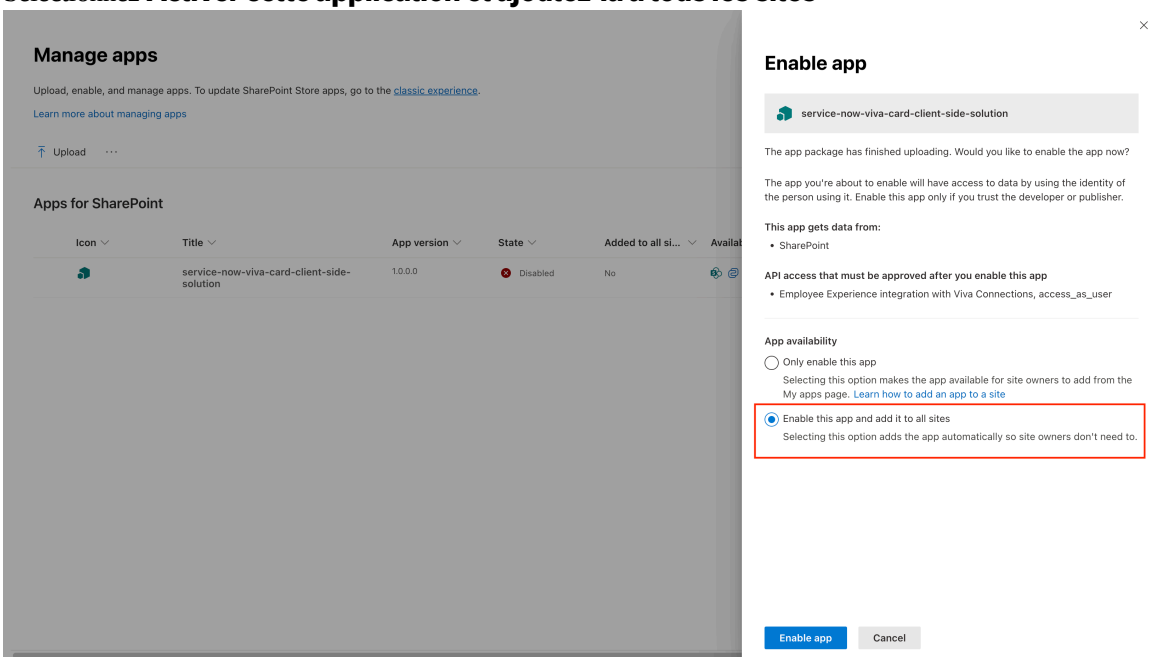


5. Sélectionnez le package de Microsoft Viva solutions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Activer cette application et ajoutez-la à tous les sites**



7. Sélectionnez **Activer l'application**.

Activer l'affichage de la Microsoft Viva carte dans Microsoft SharePoint

Activez l'affichage des détails de la carte à afficher pour les Microsoft Viva utilisateurs dans Microsoft SharePoint.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur SharePoint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La Microsoft Viva carte fournit aux utilisateurs un aperçu rapide de toutes les tâches qui leur sont affectées dans et Microsoft SharePointMicrosoft Teams. Il permet également aux utilisateurs d'accéder rapidement à l'affichage Centre des employés des tâches détaillées.

Accordez d'abord l'accès à Microsoft SharePoint l'application, puis publiez la carte.

Procédure

1. Connectez-vous au centre d'administration Microsoft SharePoint.
2. Accorder l'accès de l'application à l'accès à l'application d'intégrations Microsoft Viva dans Microsoft SharePoint.
   a. Accédez à la **Avancés** > **Accès API**.
   b. Accédez à la **Demandes en attente** > **À l'échelle de l'organisation**.
   c. Sélectionnez **Intégration de l'expérience des employés à Viva**.
   d. Sélectionnez **Approuver**.
3. Publiez la carte.
   a. Sélectionnez **Modifier**.
   b. Sélectionnez **Ajouter une carte**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez la carte **Intégrations ServiceNow Viva** .

d. Placez le pointeur de la souris sur la carte et sélectionnez l'icône Modifier (icône).

e. Remplissez les champs du formulaire.
Pour plus d'informations, consultez Microsoft Viva Propriétés de la carte d'intégrations.

f. Sélectionnez **Republier**.

La carte est maintenant disponible pour utilisation.

Centre des employés Pour Microsoft Viva Connections référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants et les formulaires requis pour Centre des employésMicrosoft Viva Connections les intégrations.

Microsoft Viva Propriétés de la carte d'intégrations

Ajoutez des propriétés de la Microsoft Viva carte d'intégrations à partir de Microsoft Teams laquelle afficher les tâches.

Propriétés de la carte Viva

Champ	Description
Taille de la carte	Taille de la carte.
Titre de la carte	Titre de la carte.
Icône de carte	Icône de la carte.
Champ de description	Description de la carte.
Étiquette pour Centre des employés	Option permettant de personnaliser l'étiquette Centre des employés .
Afficher l'étiquette des tâches	Option permettant de personnaliser l'étiquette Afficher les tâches.
Étiquette du texte principal	Option permettant de personnaliser l'étiquette des tâches primaires.
Obtenir l'étiquette de l'aide	Option permettant de personnaliser l'étiquette pour obtenir de l'aide.
Erreur d'étiquette pour Centre de services aux employés	Option permettant de personnaliser l'étiquette d'erreur Centre de services aux employés .
Étiquette de la liste des tâches	Option permettant de personnaliser l'étiquette de la liste des tâches.

Centre des employés pour Zoom

Intégrez Centre des employés à un compte Zoom afin que les employés de votre entreprise puissent utiliser les options Centre des employés dans le client Zoom.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé le module d'extension Centre des employés integration with Zoom [sn_ex_ec_zm].

La version minimale requise pour l'application Zoom est 5.13.11 et elle doit être installée sur l'instance ServiceNow®.

Rôle requis : admin, administrateur Zoom

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le rôle d'administrateur Zoom est le rôle d'administrateur de compte Zoom. Il ne s'agit pas d'un rôle dans ServiceNow.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'intégration Zoom avec Centre des employés permet d'accéder aux Centre des employés fonctionnalités à partir du client, que ce soit sur le système d'exploitation Zoom ou iOS.Windows Pour en savoir plus, reportez-vous à Utiliser Centre des employés à partir de Zoom.

Pour plus d'informations sur les intégrations ServiceNow à l'application Zoom, voir ServiceNow pour Zoom.

Procédure

1. Accédez à Zoom App Marketplace et connectez-vous à votre compte en tant qu'administrateur Zoom.
2. Connectez votre compte Zoom à ServiceNow Centre des employés sur votre instance ServiceNow.
   a. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.
   b. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Centre des employés pour Zoom** > **Configuration**.

      Remarque :
      Il est possible de mapper des comptes Zoom différents par domaine.

   c. Sur la page Se connecter à un compte, sélectionnez l'option **Se connecter** associée à Zoom.

      Cela vous redirigera vers Zoom App Marketplace.

      Remarque :
      Si le site vous demande de vous connecter, connectez-vous à votre compte Zoom en tant qu'administrateur.

   d. Activez **Approuver pour tous les utilisateurs**.
   e. Sélectionnez **Activer** dans la boîte de dialogue Activer l'approbation de l'application pour tous les utilisateurs.

      L'accès à ServiceNow Centre des employés et son utilisation dans l'application Zoom sont activés pour tous les employés de votre entreprise.

   f. Sélectionner **Autoriser**.

      Le message Connexion réussie au compte Zoom s'affiche dans la configuration de votre instance ServiceNow.

3. Accédez à l'application ServiceNow Centre des employés dans Zoom (un administrateur doit effectuer cette action).
   a. Ouvrez votre application Zoom.

      La notification ServiceNow Employee Center est ajouté s'affiche.

   b. Accédez à la **Applications** > **Mes applications**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez maintenant accéder à l'application ServiceNow Centre des employés.

c. Sélectionnez **ServiceNow Employee Center**.

d. Saisissez vos informations d'identification pour la connexion à ServiceNow et sélectionnez **Se connecter**.

La page d'accueil de ServiceNow Centre des employés s'affiche.

Information associée

Utiliser Centre des employés à partir de Zoom

Configurer un portail personnalisé

Configurez l'apparence ServiceNow® Centre des employés du portail du portail personnalisé de votre organisation dans Zoom.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.
2. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
3. Créez le portail personnalisé.

   a. Sélectionnez l'icône **Afficher la ligne de recherche de colonne** , saisissez `sn_ex_ec_zm.portal.suffix` dans le champ de recherche **Nom** , puis appuyez sur **Entrée**.

   b. Sélectionnez **sn_ex_ec_zm.portal.suffix**.

   c. Dans le formulaire Propriétés système, saisissez le suffixe de votre portail personnalisé dans le champ **Valeur** .

   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   Remarque :

   Étant donné que la propriété système est séparée par domaine, différents administrateurs de domaine peuvent créer différents portails personnalisés.

4. Créez un en-tête personnalisé pour le portail incorporé.

   a. Dans le volet Navigateur, saisissez `sys_response_header.list`.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'en-tête de réponse HTTP

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer la configuration de l'en-tête de réponse HTTP.
Application	Périmètre de l'application pour cet enregistrement.
Concerne	**Sélectionnez Spécifier le type**.
Type	Type d'enregistrement auquel s'applique la configuration de l'en-tête de réponse HTTP , dans ce cas, les enregistrements du portail de services (Service Portal [sp_portal]).
Enregistrement	L'enregistrement de votre portail personnalisé.
Nom	Nom de la paire nom-valeur de l'en-tête de réponse HTTP, par exemple, Content-Security-Policy. Content-Security-Policy
Valeur	Valeur que vous souhaitez affecter à la paire nom-valeur pour l'en-tête de réponse HTTP. les ancêtres du cadre https://zoom.us
Description	Description de l'en-tête de réponse HTTP.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

Pour plus d'informations sur l'ajout d'un en-tête, consultez Configurer les en-têtes de réponse HTTP .

Afficher les comptes connectés Zoom

Affichez la liste des Zoom comptes connectés à votre ServiceNow® instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.
2. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Centre des employés pour Zoom** > **Comptes Zoom connectés**.
   Sur le formulaire Comptes installés, les Zoom comptes connectés à l'instance ServiceNow sont répertoriés.
3. Sélectionnez une valeur d'ID de compte pour afficher les détails du compte associé Zoom .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connecter votre Zoom compte à une autre ServiceNow instance

Connectez votre Zoom compte à une autre ServiceNow® instance en remplaçant votre instance existante ServiceNow .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez l'instance ServiceNow que vous souhaitez connecter à votre compte existantZoom.
2. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Centre des employés pour Zoom** > **Configuration**.
3. Dans le formulaire Se connecter à un compte, sélectionnez **Connecter** associé à Zoom.
4. Entrez CHANGE dans le champ **Type CHANGE to continue** et sélectionnez Remplacer la **connexion**.

Résultats
Votre Zoom compte est connecté avec succès à une autre ServiceNow instance.

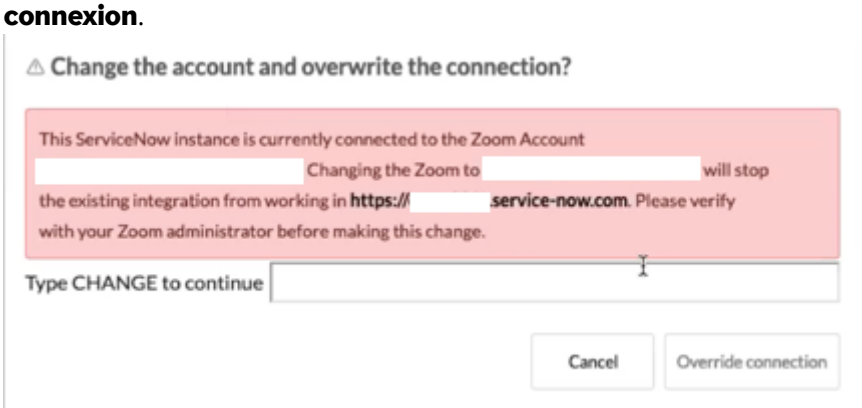
Changer la connexion du compte existant Zoom

Changez la connexion de votre compte existant Zoom dans votre ServiceNow® instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, administrateur Zoom

Procédure

1. Accédez à Zoom App Marketplace et connectez-vous à votre autre Zoom compte que vous souhaitez connecter à votre instance existante ServiceNow .
2. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.
3. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Centre des employés pour Zoom** > **Configuration**.
4. Dans le formulaire Se connecter à un compte, sélectionnez **Changer de compte**.
5. Sur la page contextuelle Confirmer le changement de compte, sélectionnez **OK.**
6. Entrez CHANGE dans le champ **Type CHANGE to continue** , puis sélectionnez **Remplacer la connexion**.



Remarque :
Vous pouvez avoir différents domaines, qui ont différents Zoom comptes mappés.

Résultats
Votre instance existante ServiceNow est connectée avec succès à un autre Zoom compte.

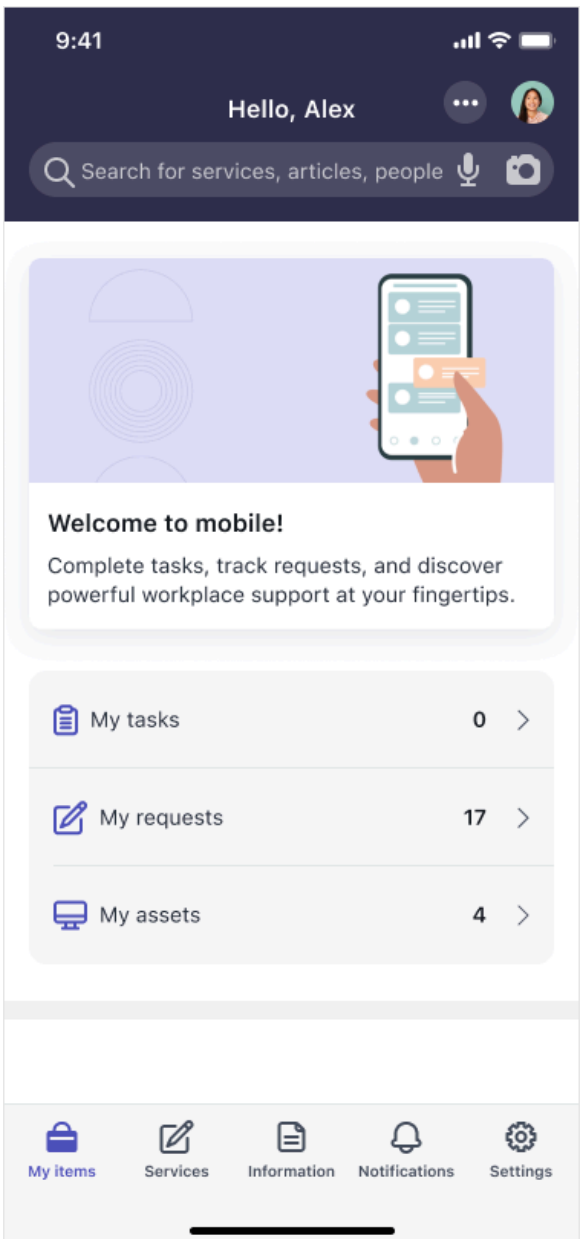
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application Now Mobile

Permettez à vos utilisateurs d'envoyer des incidents et des demandes, de gérer des tâches et d'accéder aux ressources de l'entreprise où qu'ils soient à l'aide de l'application Now Mobile.

Fonctionnalités du lanceur d'applet Now Mobile

Fonctionnalité	Description
	**Fonctionnalités de l'application Now Mobile** L'application Now Mobile est une application téléchargeable conçue pour aider vos employés à effectuer les tâches suivantes : • Obtenir de l'aide en soumettant des demandes et des problèmes. • Trouvez des réponses à l'aide de la recherche globale et de la base de connaissances. • Afficher et signaler les problèmes en lien avec vos actifs • Afficher et accomplir des tâches • Télécharger des images et des pièces jointes sur les enregistrements ServiceNow • Demander de l'aide sur Messagerie instantanée d'agent et Agent virtuel. • Utiliser des raccourcis Siri préconfigurés et uniques pour l'application Now Mobile, afin d'effectuer des actions courantes. **Remarque :** Pour plus d'informations, consultez Fonctionnalité du système de base pour ServiceNow Mobile . **Télécharger l'application** Téléchargez l'application Now Mobile pour Apple iOS ou Google Android à partir de l'App Store d'Apple ou du Google Play Store. **Accéder à la démo**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités du lanceur d'applet Now Mobile (suite)

Fonctionnalité	Description
	Jetez un œil à la démo de l'application Now Mobile. La démo est une expérience organisée, conçue pour vous montrer comment les employés peuvent accomplir leur travail quel que soit l'endroit où ils se trouvent. Pour plus d'informations sur l'application, consultez Démo de l'application Now Mobile.

Démo de l'application Now Mobile

Accédez à la démo dans votre application Now Mobile pour savoir comment l'application peut vous aider à travailler de n'importe où en utilisant votre équipement mobile.

La démo Now Mobile comprend des démonstrations organisées pour montrer comment les employés, les nouveaux employés et les directeurs de l'information (DSI) peuvent travailler sur leur équipement mobile.

Accéder à la démo

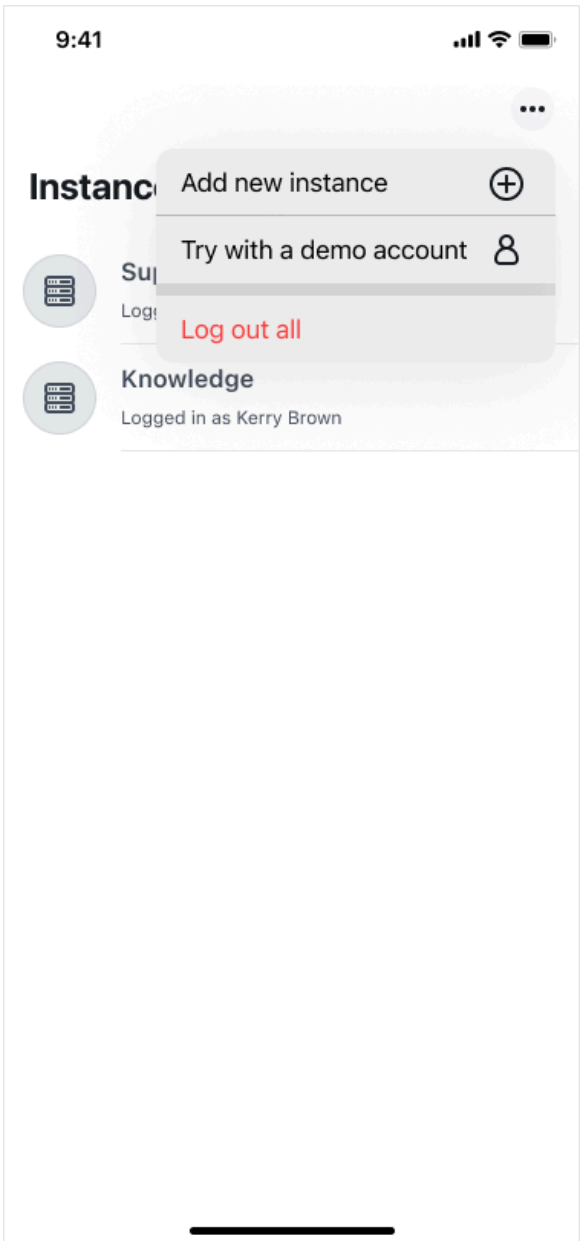
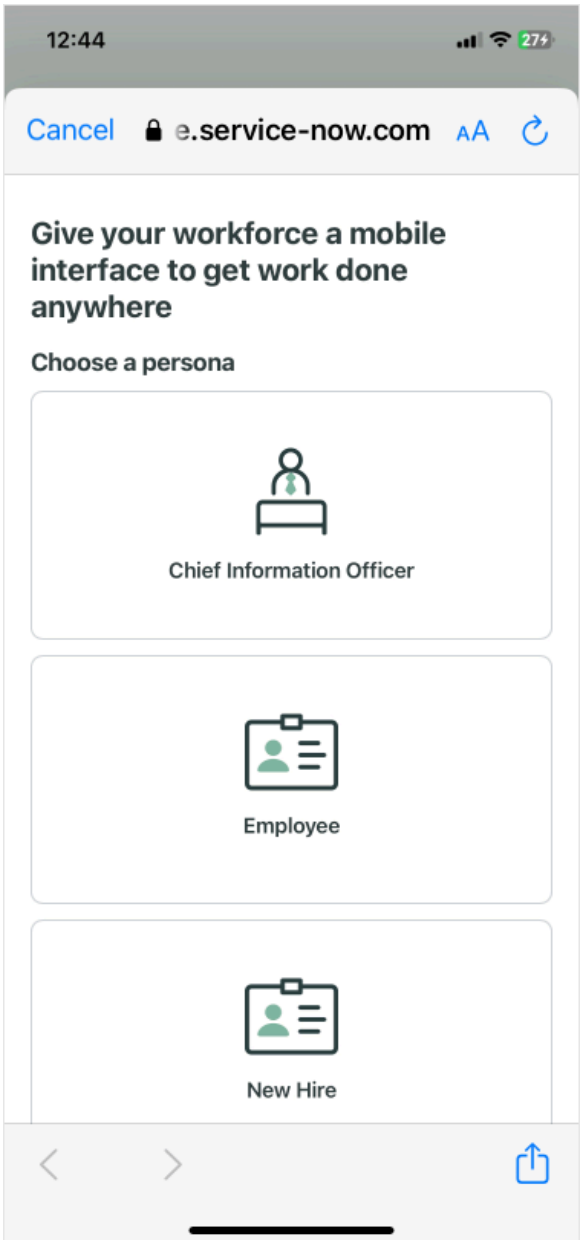
Dans l'application Now Mobile , appuyez sur **Essayer avec un compte de démonstration**. Ensuite, sélectionnez le rôle qui correspond à la démo que vous souhaitez voir :

- Employés : soumettre rapidement des incidents et des demandes, gérer des tâches et accéder aux ressources de la société
- Directeur de l'information : mesurer rapidement la performance de l'unité business informatique, se tenir informé des mises à jour clés et surveiller la progression des initiatives principales
- Nouvel employé : accéder aux ressources et aux informations nécessaires pour démarrer une nouvelle tâche avec succès

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Écrans de démonstration avec différents profils

Écran de démonstration	Écran de sélection de profil
	

Points forts de la démo

La Now Mobile démo affiche un écran de lanceur divisé en sections d'interface utilisateur. Appuyez sur un élément d'une section pour l'ouvrir. Pour plus d'informations sur la façon dont les écrans de lanceur, d'autres types d'écrans et les actions fonctionnent ensemble dans l'environnement mobile, voir Hiérarchie mobile .

Employé

Campagnes

L'affichage du carrousel montre comment vous pouvez facilement présenter des informations ciblées aux employés en fonction du site, du rôle du poste et d'autres critères clés. Les médias

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

enrichis, y compris la lecture vidéo in-app, peuvent couvrir une variété de communications de société importantes.

Éléments fréquemment utilisés

L'affichage comprend un exemple de raccourcis vers les éléments auxquels les utilisateurs employés sont susceptibles d'accéder fréquemment, comme la planification d'une visite au salon Tech Lounge. Ceux-ci peuvent être configurés par l'organisation pour les rendre facilement disponibles pour les employés. Pour en savoir plus sur l'exemple de salon Tech Lounge, reportez-vous à la section Walk-up Experience . Pour plus d'informations sur les codes d'entrée au bureau, consultez Vérifier votre état de santé et votre conformité.

Mes éléments

La section Mes éléments fournit des liens vers les tâches actives, les demandes, les actifs et les membres d'équipe.

- **Tâches**

  Les éléments affectés à un utilisateur pour achèvement, tels que les approbations ou la confirmation de politique, s'affichent dans les tâches de l'employé. Une action en ligne peut être prise pour répondre aux demandes d'approbation.

- **Demandes**

  Une fois que l'employé a soumis une demande d'élément ou de service, le ticket ouvert est disponible ici pour en effectuer le suivi. Les demandes universelles, indiquées par le sigle UR au début du numéro de ticket, peuvent être facilement transférées entre les départements en fonction des besoins. Pour plus d'informations sur les services et les demandes, voir Demander l'expérience dans Now Mobile .

- **Actifs**

  Les éléments affectés à un utilisateur sont détaillés pour en faciliter la référence, ce qui permet de signaler un problème simplement ou de passer en revue tous les actifs extraits. Pour plus d'informations, consultez Gestion des actifs matériels .

- **Équipe**

  Il suffit d'appuyer sur un bouton pour rejoindre vos collègues. Outre les informations de contact, les profils montrent des exemples de la façon dont les deeplinks peuvent lancer directement d'autres applications, telles qu'une messagerie instantanée Microsoft Teams ou un profil LinkedIn. Pour plus d'informations sur la configuration des fonctions mobiles natives telles que celles utilisées pour passer des appels et envoyer des e-mails, voir Fonctions mobiles .

Services

Les employés peuvent demander des éléments ou de l'aide auprès des départements de l'entreprise. Les services les plus courants facilitent la recherche des besoins les plus demandés. D'autres éléments sont faciles à parcourir par rubrique ou peuvent être atteints via la recherche.

Enregistré

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez les vues enregistrées pour accéder rapidement aux écrans et vues fréquemment utilisés. Les vues enregistrées vous permettent d'enregistrer n'importe quel écran ou page Web dans votre application mobile. En savoir plus sur les vues enregistrées sur mobile .

Santé

Les employés ont tout ce dont ils ont besoin pour la santé et la sécurité au travail. Les utilisateurs peuvent vérifier l'état de santé, effectuer des réservations ou déclarer des vaccinations. Pour plus d'informations, consultez Safe Workplace pour mobile.

Chat d'agent virtuel

Utilisez le bouton de messagerie instantanée pour vous connecter à un agent virtuel. Virtual Agent est une interface de conversation automatisée que vous pouvez utiliser pour résoudre des problèmes courants, tels que les réinitialisations de mots de passe ou la configuration de compte de messagerie. L'application Now Mobile utilise une action rapide pour accéder à la messagerie instantanée. Pour plus d'informations sur l'Agent virtuel, voir Agent virtuel . Le bouton de messagerie instantanée sur la page de lancement de la démo est une action rapide. Pour en savoir plus sur l'ajout d'un agent virtuel à vos applications mobiles, consultez Activer Agent actif dans l'application Now Mobile.

Directeur de l'information (DSI)

Valeur

Les DSI doivent toujours prendre la mesure de la valorisation fournie par le service informatique à l'entreprise. L'implémentation de cette valeur principale est fournie dans les sections suivantes :

- **Cibles**

  Aperçu rapide de la performance du service informatique par rapport à ses objectifs fixés. En fin de compte, cela est lié aux objectifs et aux résultats clés des DSI. Les cibles possibles peuvent être les suivantes :

  - Dépenses informatiques pour planifier le cumul annuel
  - Satisfaction des employés
  - Nombre de projets livrés au total

- **Investissements**

  Quelles sont les stratégies et les unités business qui investissent dans l'informatique ?

- **Soutien aux entreprises**

  Examinez et identifiez tous les écarts d'aptitude actuels et prenez des mesures pour y remédier.

- **Consommation commerciale**

  Consultez les détails des coûts d'abonnements ou de licences, du fournisseur, du type d'accord et, plus important encore, de la fin d'un contrat.

Risque et résilience

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Dégradation du service**

  Problèmes de disponibilité et de performance du service que le DSI doit connaître.

- **Sécurité et conformité**

  Vulnérabilités de sécurité qui sont des risques possibles pour les problèmes commerciaux et de conformité qui doivent être résolus afin d'éviter les audits.

Exécution

- **Objectifs**

  Objectifs de conformité aux normes et objectifs business de retrait d'applications ou de migration vers le cloud.

- **Projets en rouge**

  Comprenez l'état d'avancement du projet et ayez accès aux rapports d'état actuels et passés. Ces rapports peuvent inclure des résumés directifs sur l'état du projet pour décider s'il convient ou non d'interagir avec celui-ci.

- **Mises en production à venir**

  Vue unique pour suivre l'ensemble des nouveaux produits, fonctionnalités et améliorations en cours dans l'ensemble de l'organisation.

- **Transformation digitale**

  Mesurez et suivez l'exécution des efforts de la transformation digitale au sein du service informatique, dans la prise en charge de toutes les unités business.

- **Éléments enregistrés**

  L'ensemble des cartes, graphiques ou mesures disposent de la fonctionnalité d'analyse, ce qui permet au DSI d'accéder à des enregistrements spécifiques dans ServiceNow. En outre, les sections de l'application Mobile pour DSI disposent d'une fonctionnalité d'enregistrement d'élément qui peut servir de signet. Le DSI peut donc accéder directement à ce qui lui vient à l'esprit sans devoir naviguer vers une zone particulière du mobile.

  Tous les éléments enregistrés sont disponibles d'un seul appui et en balayant au-dessous de **Saved (Enregistré)**au bas de l'application Mobile pour DSI.

Nouveaux employés

Section de bienvenue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Présentez facilement des informations ciblées aux employés en fonction du site, du rôle du poste et d'autres critères clés. Les médias enrichis, y compris la lecture vidéo in-app, peuvent couvrir une variété de communications de société importantes.

Se préparer

Liste de tâches courantes dans toute l'organisation que les nouveaux employés peuvent accomplir dans le cadre de leur expérience d'intégration. Ces tâches sont des activités de cycle de vie, qui font partie de l'application Enterprise Onboarding and Transitions. Pour plus d'informations sur les activités de cycle de vie, voir Configurer une activité d'événement de cycle de vie.

Contacts de nouveaux employés

Utilisez les contacts de cette section pour visualiser et communiquer avec vos collègues à l'aide des options de votre équipement mobile.

Pour plus d'informations sur la configuration de fonctions telles que celles utilisées pour passer des appels et envoyer des e-mails, voir Fonctions mobiles .

S'informer

Utilisez les campagnes mobiles ciblées pour communiquer les informations pertinentes aux employés au bon moment. Si vous appuyez sur cette section, un écran contenant des informations utiles sur l'orientation du nouvel employé s'ouvre.

En savoir plus sur l'application Now Mobile

Cliquez sur les liens suivants pour en savoir plus sur l'utilisation et la configuration de l'application Now Mobile.

- Application Now Mobile
- Configuring the Mobile Platform

Configurer Now Mobile

Configurez les options pour l'application Now Mobile. Par exemple, vous pouvez lier l'application à un catalogue de services et à une base de connaissances, personnaliser le message d'accueil de la page d'accueil et spécifier quels enregistrements apparaissent sous **Mes demandes** dans l'onglet **Pour moi**.

Remarque :
Le mode hors connexion n'est pas pris en charge dans l'application Now Mobile.

Pour moi

Cette page comprend les options de configuration suivantes :

Message d'accueil

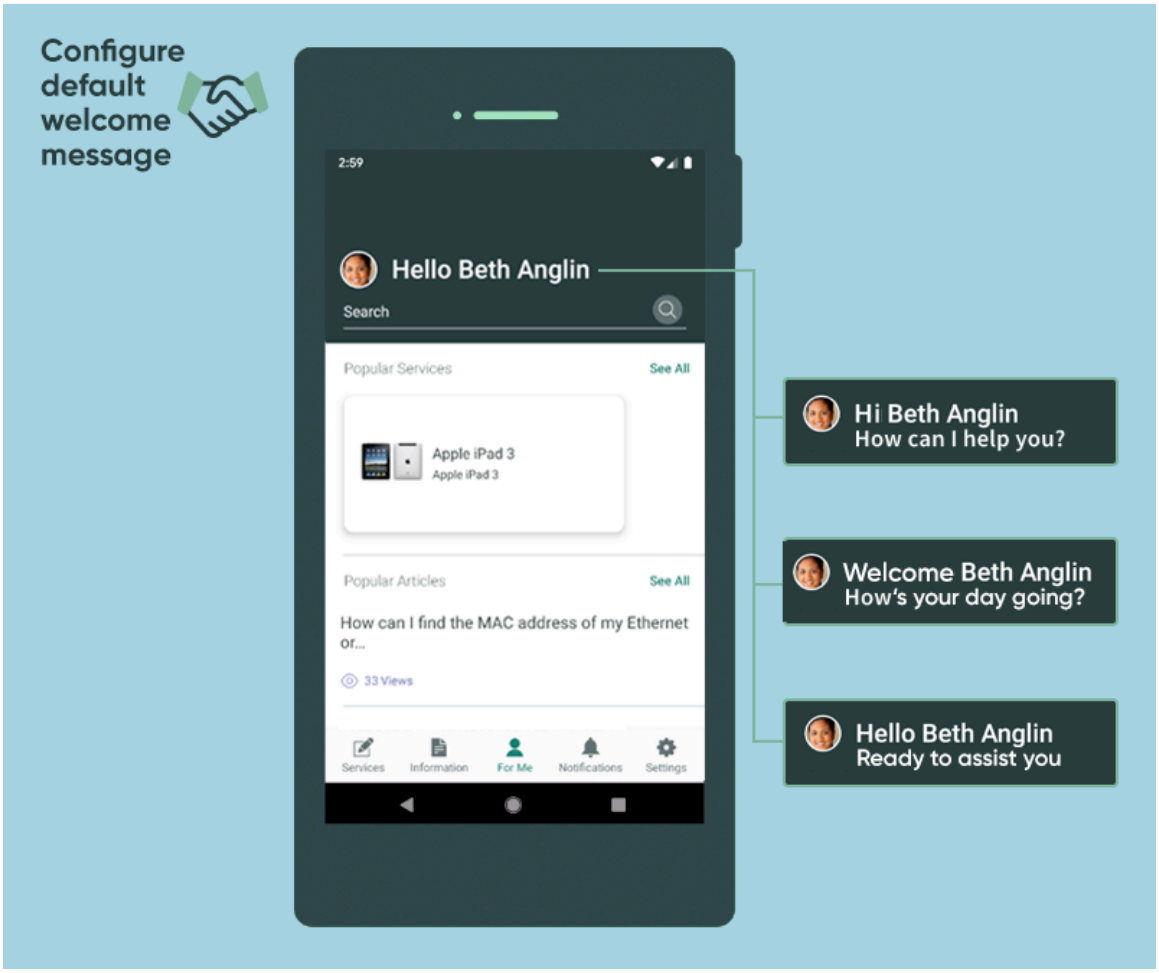
Configurez le message d'accueil que vos utilisateurs voient lorsqu'ils se connectent à l'application Now Mobile. Vous pouvez par exemple ajouter un message de salutation incluant le prénom et le nom de famille de l'utilisateur.

Mes tâches

Les utilisateurs peuvent consulter les éléments qui leur sont affectés et réaliser leurs tâches. Par défaut, Mes actions à faire affiche les éléments que l'utilisateur doit approuver à partir des tables Demandes [sc_request] et Éléments demandés [sc_req_item]. D'autres applications comme Prestation de services RH peuvent inclure d'autres types de tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

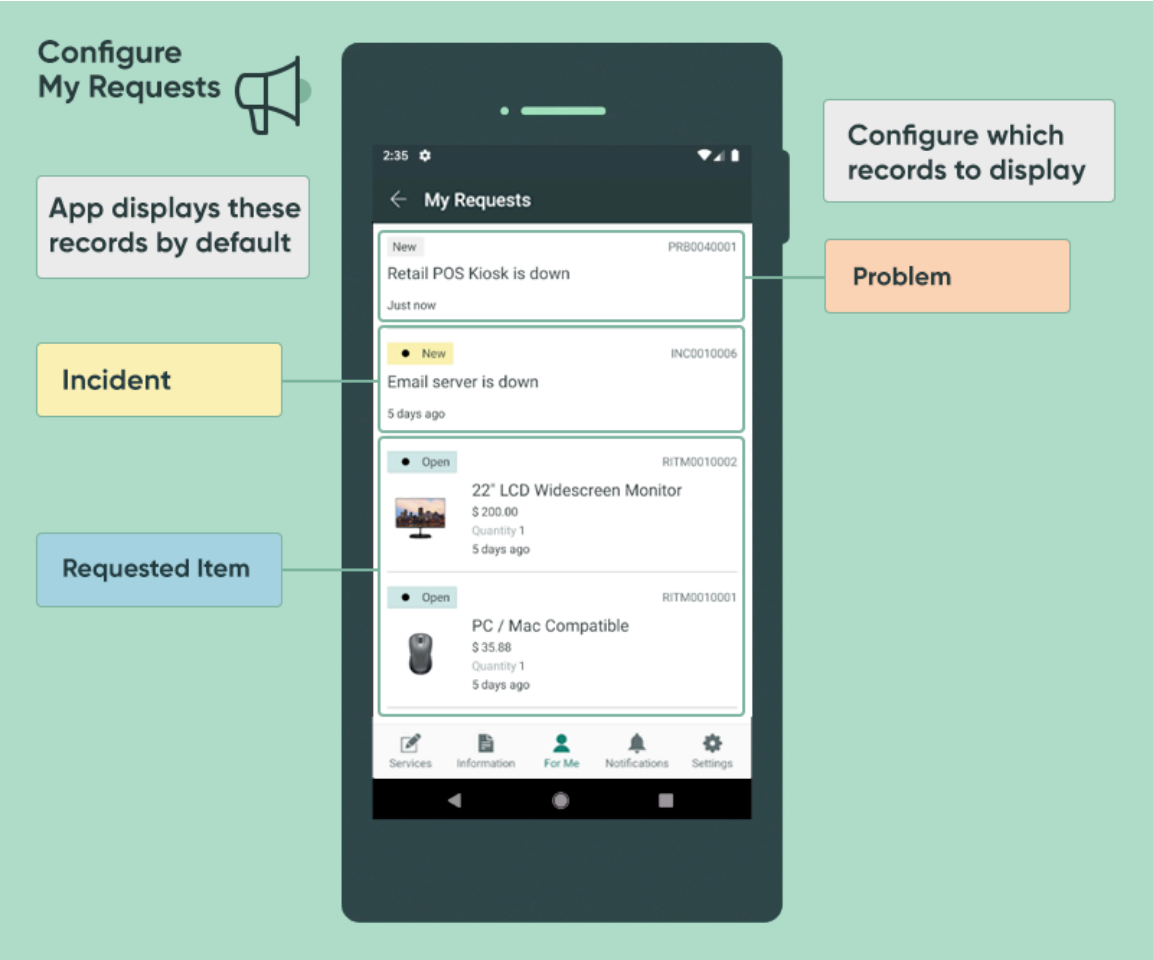


Mes demandes

Spécifiez les enregistrements que vos utilisateurs doivent voir dans **Mes demandes** pour qu'ils puissent suivre leurs affectations de travail. Par exemple, vous pouvez ajouter un filtre pour afficher les enregistrements qui sont ouverts par l'utilisateur à partir de la table Problème. Par défaut, l'application affiche les enregistrements ouverts par l'utilisateur à partir des tables Incident et Élément demandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rechercher

Rechercher comprend les options de configuration suivantes :

Recherche de personnes

Configurez si les utilisateurs peuvent rechercher d'autres utilisateurs dans le système. Par défaut, la recherche de personnes est activée. Pour que la recherche de personnes affiche des résultats, vos utilisateurs doivent avoir un accès en lecture seule à la table Utilisateur [sys_user]. Vous pouvez tester la recherche de personnes en vous connectant en tant qu'utilisateur sans rôle et en recherchant un autre utilisateur. Si les résultats de recherche n'incluent pas de données significatives, par exemple, les emplacements et les numéros de téléphone, mettez à jour les listes de contrôle d'accès (ACL) sur la table des utilisateurs pour permettre l'accès à la lecture. Pour plus d'informations, consultez Règles de liste de contrôle d'accès .

Analyse et suggestions

L'application Now Mobile recueille des données de recherche et des analyses qui génèrent des suggestions de recherche. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, l'analyse de recherche ne contient pas encore de données. Pour fournir immédiatement des suggestions aux utilisateurs, vous pouvez remplir les suggestions de recherche à l'aide de les enregistrements de connaissances, de catalogues et de recherche d'utilisateurs à partir de la table [text_search] des recherches de texte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les suggestions de recherche sont une fonctionnalité ServiceNow AI Platform. Pour plus d'informations, voir Suggestions de recherche .

Éléments et services

Les éléments et les services Catalogue de services incluent ces options de configuration.

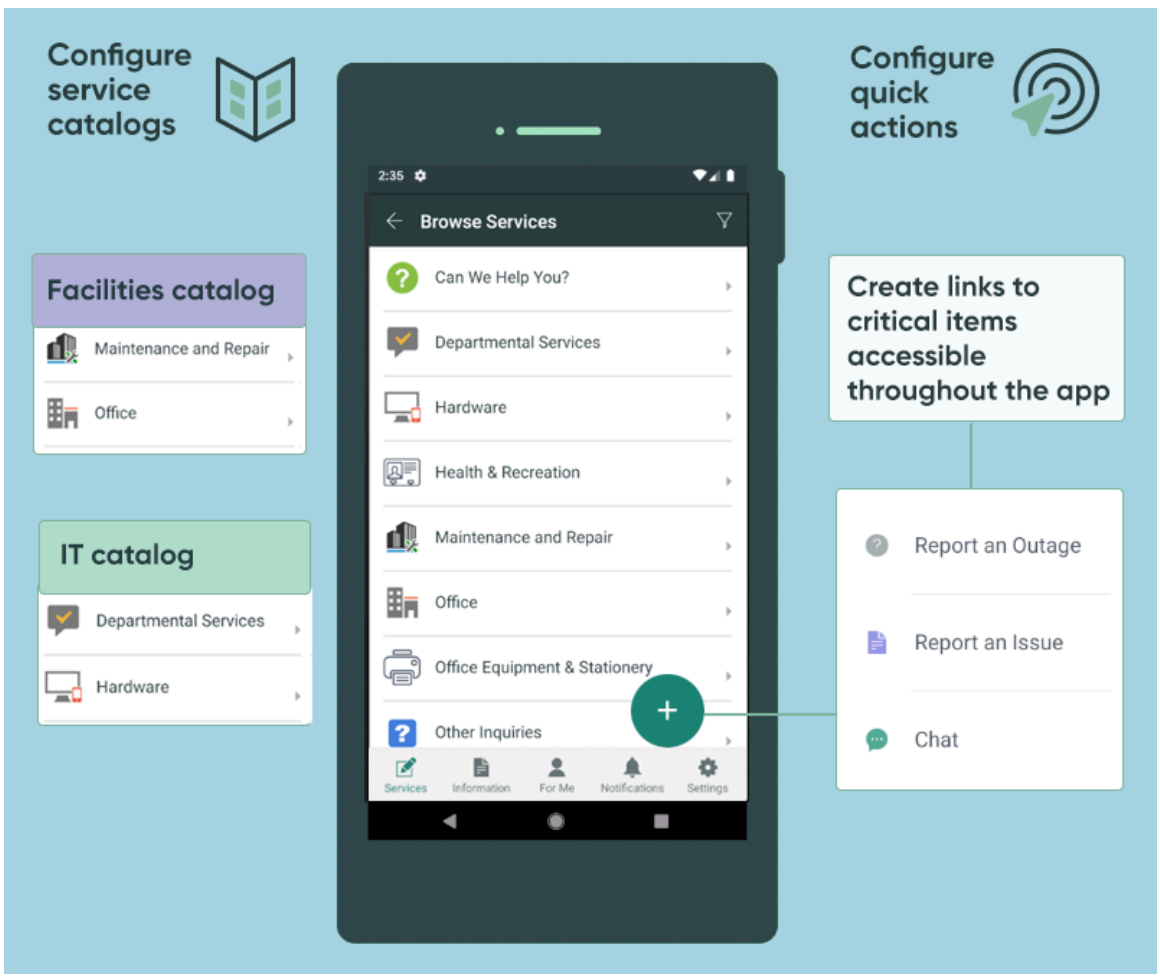
Catalogue

Permettez à vos utilisateurs de consulter leurs éléments connexes et de les demander depuis l'application Now Mobile. Si aucun catalogue n'est sélectionné, les utilisateurs peuvent consulter et demander des éléments de tous les catalogues du système. Par défaut, l'application utilise Catalogue de services.

Pour plus d'informations, voir Now Mobile pour Catalogue de services .

Actions rapides

Sélectionnez des éléments de catalogue à afficher sous la forme d'actions supplémentaires du menu des utilisateurs. Par exemple, ajoutez l'élément de catalogue **Signaler un incident** pour permettre aux utilisateurs de naviguer rapidement vers le formulaire. Les utilisateurs ne peuvent voir les éléments que s'ils ont les autorisations requises en matière de critères d'utilisateur.



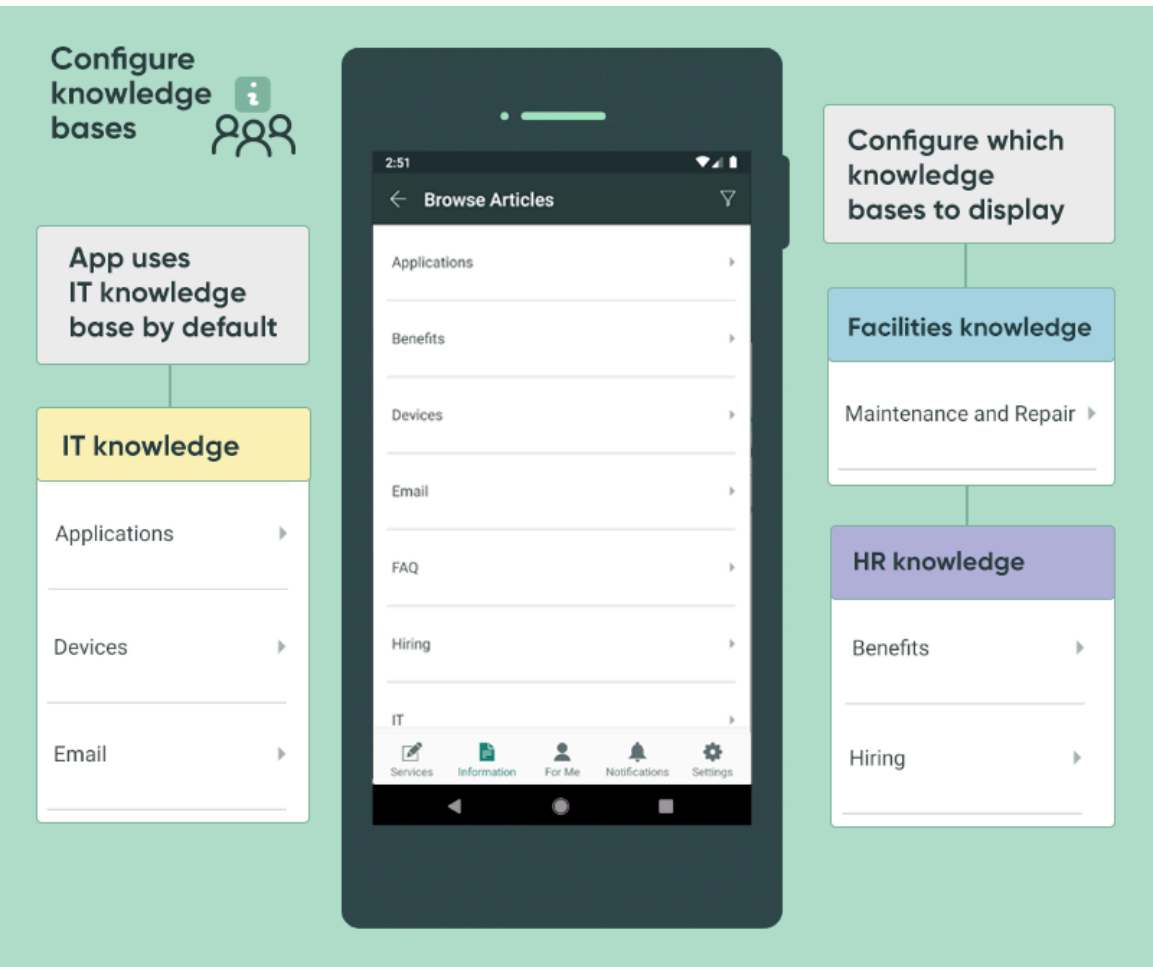
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Base de connaissances

Permettez aux utilisateurs de consulter les articles de la base de connaissances depuis l'application mobile. Si aucune base de connaissances n'est sélectionnée, les utilisateurs peuvent consulter les articles de toutes les bases de connaissances du système. Par défaut, l'application utilise la base de connaissances informatique.

Pour plus d’informations, consultez Now Mobile pour Gestion des connaissances .



Raccourcis Siri

Dans le système de base, les utilisateurs iOS peuvent se servir des raccourcis Siri pour ouvrir ces pages dans l'application :

- Ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée.
- Parcourir les éléments et les services.
- Ouvrir Mes tâches.
- Ouvrir Mes demandes.

Configurer un message d'accueil personnalisé

Configurez le message d'accueil que vos utilisateurs voient lorsqu'ils se connectent à l'application Now Mobile. Vous pouvez par exemple ajouter un message de salutation incluant le prénom et le nom de famille de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Now Mobile** > **Lanceurs d'applet**.
2. Dans la table Lanceurs d'applet [sys_sg_applet_launcher], ouvrez l'enregistrement Page d'accueil.
3. Ajoutez le champ **Titres d'en-tête** au formulaire.
4. Dans le champ **Titres d'en-tête**, ouvrez l'enregistrement.
5. Mettez à jour le champ **Texte** selon vos besoins.
   Ce texte s'affiche dans le titre de l'application Now Mobile.

   Ce champ utilise la syntaxe `{{sys_id}}` pour mentionner une variable pour le prénom et le nom de famille de l'utilisateur connecté. Le changement de variable n'est pas pris en charge.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Lorsqu'un utilisateur se connecte à l'application Now Mobile, il voit votre message d'accueil personnalisé.

Configurer Mes demandes pour suivre les enregistrements ouverts

Spécifiez les enregistrements que vos utilisateurs doivent voir dans **Mes demandes** pour qu'ils puissent suivre leurs affectations de travail. Par exemple, vous pouvez ajouter un filtre pour afficher les enregistrements qui sont ouverts par l'utilisateur à partir de la table Problème. Par défaut, l'application affiche les enregistrements ouverts par l'utilisateur à partir des tables Incident et Élément demandé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Montre comment configurer les catalogues de services, les bases de connaissances et Mes demandes dans l'application Now Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Now Mobile** > **Filtres de mes demandes**.
2. Dans la table Filtres de Mes demandes [request_filter], créez un filtre pour afficher les enregistrements à partir d'une table spécifique :

   a. Cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de filtre de demande

Champ	Description
Titre	Nom à donner au filtre.
Table	Table qui prolonge la table Tâche. L'application affiche les enregistrements de cette table sous **Mes demandes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Filtre	Filtre pour la table. Par exemple, vous pouvez définir le filtre sur **[Ouvert par] [est (dynamique)] [Moi]** pour permettre aux utilisateurs de voir leurs propres demandes.
Actifs	Option que vous pouvez sélectionner pour rendre le filtre actif.
S'applique à	Option que vous pouvez sélectionner pour l'appliquer aux applications **Mobile.**

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Les enregistrements du filtre défini sont affichés dans l'application sous **Mes demandes** dans l'onglet **Pour moi**.

Recherche IA sur équipement mobile

Le moteur de recherche Recherche IA de la plateforme Now Mobile permet aux utilisateurs de trouver des réponses à leurs problèmes, puis de poursuivre rapidement leurs tâches.

Mobile Platform prend en charge deux moteurs de recherche dans les lanceurs d'applet : Recherche IA et Zing.

Recherche IA utilise des sources de données utilisateur (personnes), des éléments de catalogue (services) et des articles de la base de connaissances. Le moteur de recherche Zing utilise des sources de données supplémentaires qui ne sont pas associées à Recherche IA, par exemple, les tâches et demandes des utilisateurs.

- Pour plus d'informations sur la configuration de Recherche IA, consultez Recherche IA .
- Pour plus d'informations sur la configuration de Zing, consultez Recherche globale pour mobile .

Remarque :
vous ne pouvez pas utiliser simultanément les moteurs de recherche Recherche IA et Zing dans le même champ de recherche. Toutefois, vous pouvez configurer des lanceurs d'applet individuels pour héberger un moteur de recherche différent par applet. Pour plus d'informations, voir Ajouter Recherche IA à un écran de lanceur.

AI Search offre les fonctionnalités suivantes :

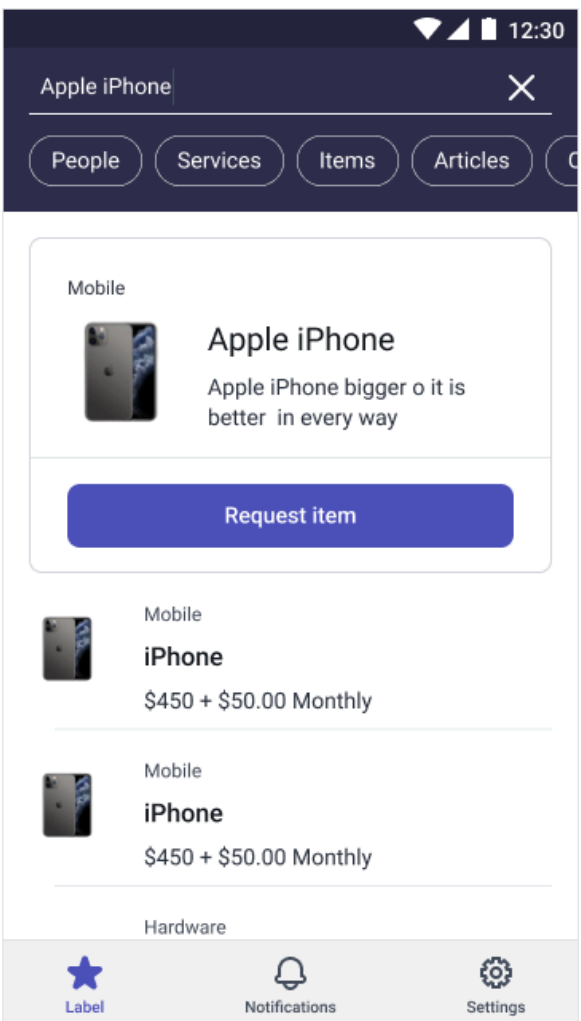
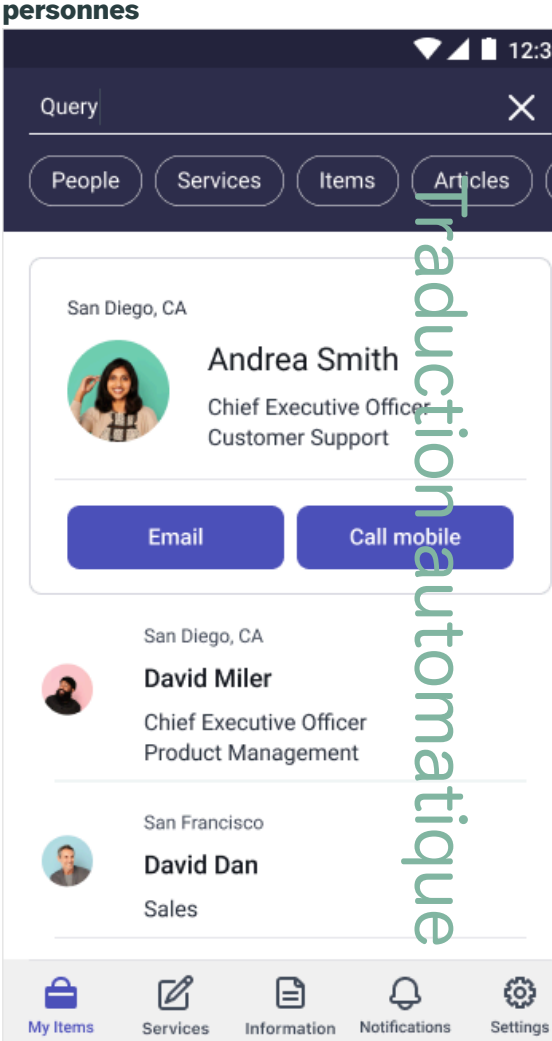
- Filtres de l'onglet Navigation : ils permettent aux utilisateurs de réduire les résultats sur un site.
- Saisie semi-automatique : à mesure que l'utilisateur entre du texte, Recherche IA prédit la requête et aide à formuler la question de l'utilisateur.
- Recherches récentes et populaires : lorsque l'utilisateur commence à rechercher des données, deux catégories de réponses de recherche s'affichent : l'historique de recherche personnel de l'utilisateur et les requêtes les plus courantes de tous les utilisateurs sur l'instance.
- Correction automatique des fautes de frappe : les fautes de frappe sont corrigées automatiquement en fonction du contenu indexé.
- Gestion des synonymes : le moteur de recherche recherche également des mots similaires au terme de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cartes Genius et éléments d'action : les cartes de résultats Genius affichent les réponses les plus pertinentes et offrent aux utilisateurs la possibilité d'y effectuer des actions, par exemple, ajouter des boutons pour passer un appel, envoyer un e-mail ou ajouter des achats à un panier.

Résultats de recherche IA

Catégorie de service Recherche IA	Recherche IA de catégorie de personnes
Résultats AI Search dans la catégorie des services 	**Résultats AI Search dans la catégorie des personnes** 

Traduction automatique

Configurer Recherche IA pour les équipements mobiles

Configurez la barre de recherche Now Mobile pour utiliser le moteur de recherche Recherche IA.

Avant de commencer

Pour activer la fonctionnalité Recherche IA de recherche de personnes et de clients, assurez-vous que le module d'extension Centre des employés – Pro [com.snc.employee_center_pro] est installé. Pour plus d'informations, voir Installer Centre des employés Pro. Vous devez acheter un abonnement avant d'activer le module d'extension. Pour plus de détails, voir ServiceNow modules d'extension .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifiez que vous travaillez dans une application incluse dans le périmètre dans laquelle vous pouvez ajouter de nouvelles configurations d'élément.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Changez de moteur de recherche et passez de Zing à Recherche IA pour sélectionner le profil approprié.
   a. Dans l'interface utilisateur Web, entrez `sys_sg_global_search.list` dans le navigateur de filtre pour ouvrir la liste des configurations de recherche globale.
   b. Sélectionnez l'enregistrement **Recherche de la page d'accueil – Catalogue, base de connaissances, personnes**.
   c. Sélectionnez **cliquer ici** en haut de la page pour modifier l'enregistrement.
   d. Sélectionnez l'icône de recherche de référence (icône dans le champ **Configuration de l'application de recherche** , puis sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour ouvrir le formulaire Configuration du contexte de recherche.
   e. Sélectionnez Recherche IA dans le champ **Moteur de recherche**.
   f. Sélectionnez l'icône d'informations ( ) dans le champ **Profil de recherche**, puis le profil de recherche par défaut NowMobile.
   g. Sélectionnez **Oui** dans le message de confirmation.
   h. Sélectionnez l'en-tête du formulaire ( ), puis **Enregistrer**.
2. Supprimez la configuration de l'élément, l'élément principal des éléments de catalogue.
   a. Dans l'interface utilisateur Web, entrez `sys_sg_global_search.list` dans le navigateur de filtre pour rouvrir la liste des configurations de recherche globale.
   b. Sélectionnez l'enregistrement **Recherche de la page d'accueil – Catalogue, base de connaissances, personnes**.
   c. Dans la ligne **Élément principal des éléments de catalogue**, cliquez avec le bouton droit sur l'icône d'informations ( ) et sélectionnez **Ouvrir le lien dans un nouvel onglet**.
   d. Sélectionnez **Supprimer** en haut à droite de la page, puis **Supprimer** dans le message de confirmation qui suit.
3. Dans la liste connexe Configurations des éléments M2M de la recherche globale, ajoutez le nouvel élément de catalogue comme élément principal.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Sélectionnez l'icône de recherche de référence ( ) dans le champ **Élément de configuration**.
   c. Dans la barre de recherche du formulaire de configuration d'élément, recherchez `Élément principal des résultats de recherche d'élément de catalogue`, puis sélectionnez l'entrée.
   d. Sélectionnez **Soumettre**.
4. Dans la liste connexe Configurations des éléments M2M de la recherche globale, supprimez les deux enregistrements de configuration d'éléments de la base de connaissances existants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez les lignes **Élément principal de recherche d'articles de la base de connaissances** et **Élément principal de recherche d'articles de la base de connaissances (nombre de vues 1)**.

b. Sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées**, puis **Supprimer**.

c. Sélectionnez **Supprimer** dans le message de confirmation qui suit.

5. Dans la liste connexe Configurations des éléments M2M de la recherche globale, ajoutez le nouvel élément de la base de connaissances comme élément principal.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Sélectionnez l'icône de recherche de référence ( ) dans le champ **Élément de configuration**.

c. Dans la barre de recherche du formulaire de configuration d'élément, recherchez `Élément principal de recherche AIS dans la base de connaissances`, puis sélectionnez l'entrée.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

6. Activez la configuration de la vue pour les enregistrements basés sur les personnes.

a. Dans l'interface utilisateur Web, entrez `sys_sg_master_item.list` dans le navigateur de filtre pour ouvrir la liste des configurations d'éléments.

b. Dans la barre de recherche Nom, recherchez `Élément principal de recherche de personnes`.

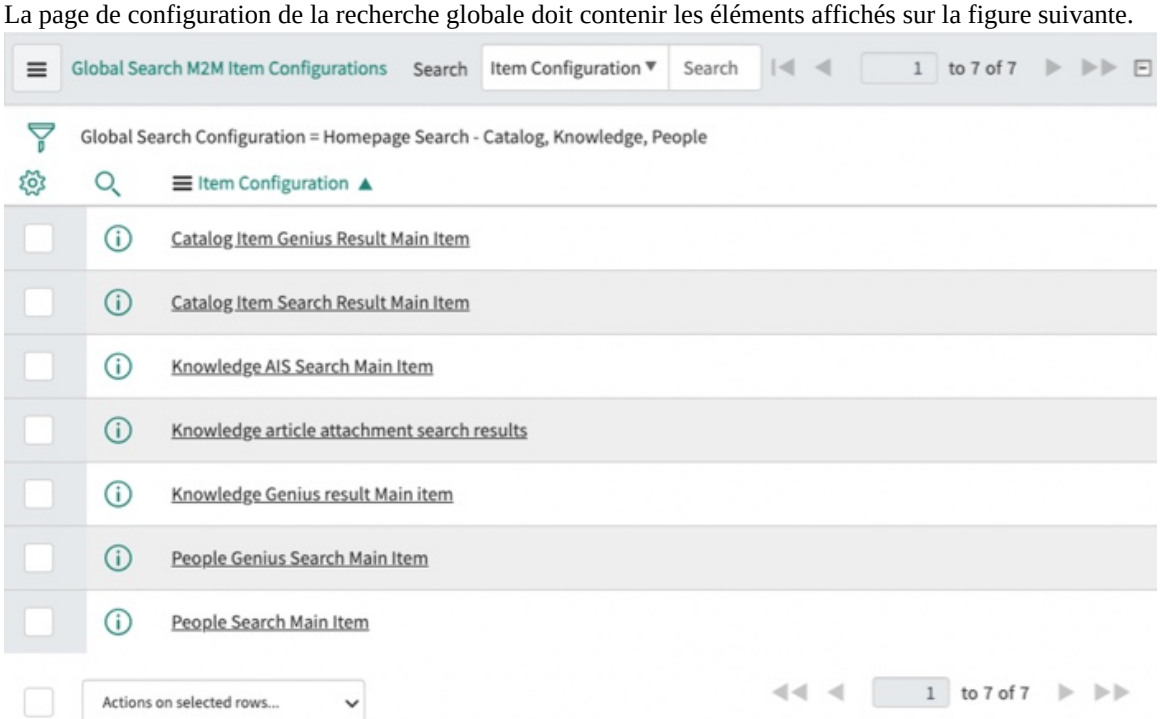
c. Sélectionnez l'icône d'informations ( ) située en regard de l'élément principal de recherche de personnes, puis Ouvrir l'enregistrement.

d. Dans le formulaire de configuration d'éléments, sélectionnez **Utiliser la carte**.

e. Sélectionnez l'icône de menu ( ), puis **Enregistrer**.

Résultats

La page de configuration de la recherche globale doit contenir les éléments affichés sur la figure suivante.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnaliser les résultats Recherche IA

Personnalisez les résultats Recherche IA pour fournir aux utilisateurs une expérience de recherche personnalisée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Rechercher** > **Configurations de recherche.**.
2. Sélectionnez la configuration Recherche IA à personnaliser.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du contexte de recherche

Champ	Valeur
Nom	Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la configuration du contexte de recherche.
Moteur de recherche	Ce champ est automatiquement défini sur le moteur de recherche sélectionné. Pour cette configuration, la valeur est Recherche IA.
Profil de recherche	Expérience de recherche proposée aux utilisateurs. Ce champ est automatiquement défini sur **Profil de recherche par défaut NowMobile**.
Limite de résultats de recherche	Nombre de résultats standard affichés par page sans inclure les résultats Genius. La valeur par défaut est de 10.
Limite de résultats Genius	Nombre de résultats Genius répertoriés en haut des résultats. La valeur par défaut est 1, la valeur maximale est 3.
Activer la gestion de la typo	Option permettant de remplacer les termes de requête de recherche mal orthographiés par des termes à correction automatique dérivés du contenu indexé.

4. **Facultatif :** Modifiez le nom d'affichage et les filtres de l'onglet de navigation pour les catégories Personnes, Services et Articles.
   Ces filtres s'affichent sous la barre de recherche.

   a. Sélectionnez l'onglet **Onglets Navigation**.

   b. Sélectionnez l'icône d'informations près de la catégorie **Personnes**, **Articles** ou **Services**, puis **Ouvrir l'enregistrement** pour ouvrir l'enregistrement correspondant à cet onglet de navigation.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de l'onglet Navigation

Nom	Nom de la catégorie de l'onglet de navigation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actifs	Option permettant de déterminer si le filtre de l'onglet de navigation s'affiche.
Ordre	Position dans laquelle l'onglet de navigation s'affiche. Plus la valeur d'ordre est faible, plus elle s'affiche à gauche.
Étiquette	Étiquette à afficher pour le filtre de l'onglet de navigation dans l'application de recherche.
Configuration du contexte de recherche	Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la configuration du contexte de recherche.

d. Répétez ce processus pour chaque catégorie que vous souhaitez afficher.

5. Facultatif : Personnalisez l'onglet Suggestions de saisie semi-automatique, qui se rapporte à l'affichage des suggestions de saisie semi-automatique pertinentes lorsque l'utilisateur saisit du texte.

Remarque :
les seules options disponibles pour les applications mobiles sont les en-têtes de section, **Recherches récentes** et **Recherches populaires**.

a. Sélectionnez l'onglet Suggestions de saisie semi-automatique.

b. Sélectionnez l'icône d'informations en regard de **Recherches récentes** ou **Recherches populaires**, puis **Ouvrir l'enregistrement** pour ouvrir l'enregistrement correspondant à cet onglet de navigation.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Groupe de lecteurs de suggestion

Type de suggestion	(Optional) Nom propre à l'application pour le type de suggestion à saisie semi-automatique. Ce champ est automatiquement défini.
En-tête de section	(Optional) Étiquette qui affiche des suggestions de saisie semi-automatique. Options disponibles : ▪ **Recherches populaires** : affiche les requêtes de recherche couramment soumises par les utilisateurs effectuant des recherches sur cette instance. ▪ **Recherches récentes** : affiche les requêtes de recherche extraites de l'historique de recherche personnel récent de l'utilisateur pour l'application de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ordre	Position d'affichage des en-têtes de section. Plus la valeur d'ordre est élevée, plus la section s'affiche en bas dans la liste des suggestions.
Limite de suggestion	Nombre maximal de suggestions à afficher à tout moment dans cette section. La valeur par défaut est 5.
Mode de clic	Option permettant de contrôler l'affichage de l'en-tête de section. ▪ Si cette case est cochée, les suggestions de saisie semi-automatique s'affichent lorsque l'utilisateur appuie pour la première fois dans le champ de recherche de l'application vide. ▪ Si cette case est décochée, les suggestions de saisie semi-automatique s'affichent lorsque les types d'utilisateurs recherchent des termes de requête dans le champ de recherche de l'application.

d. Répétez ce processus pour chaque en-tête de section que vous souhaitez afficher.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez personnalisé l'affichage de vos résultats de recherche, sélectionnez les résultats Recherche IA à afficher dans un lanceur d'applet. Voir Ajouter Recherche IA à un écran de lanceur.

Pensez à configurer un affichage d'état vide personnalisé pour informer les utilisateurs que leur recherche n'a produit aucun résultat. Si vous ne le faites pas, un état vide par défaut préconfiguré s'affiche. Pour personnaliser un état vide, voir Configurer un état vide pour les résultats de recherche .

Ajouter Recherche IA à un écran de lanceur

Configurez votre écran de lanceur pour utiliser le moteur de Recherche IA recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Mobile App Builder**.
   Générateur d'apps mobiles s'ouvre dans un onglet de navigateur séparé et affiche l'écran de sélection du périmètre de l'application.
2. Recherchez le périmètre de l'application dans lequel vous travaillez, puis sélectionnez le nom du périmètre de l'application.
   L'écran d'accueil des catégories Générateur d'apps mobiles s'affiche.
3. Sélectionnez la catégorie **Écrans** , puis sélectionnez le lanceur que vous souhaitez mettre à jour.
4. Dans la section **Configuration de la recherche** , sélectionnez l'enregistrement de configuration de recherche que vous souhaitez associer à votre option de recherche.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir la recherche de personnes comme inactive

Configurez si les utilisateurs peuvent rechercher d'autres utilisateurs dans le système. Par défaut, la recherche de personnes est activée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Now Mobile** > **Lanceurs d'applet**.
2. Ouvrez la page sur laquelle vous souhaitez désactiver la recherche de personnes.
3. Dans le champ **Configuration de recherche,** sélectionnez **Recherche de la page d'accueil - Catalogue et connaissances**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Les utilisateurs ne peuvent plus voir les résultats de recherche pour les autres utilisateurs du système.

Configurer les catalogues

Permettez à vos utilisateurs de consulter leurs éléments connexes et de les demander depuis l'application Now Mobile. Si aucun catalogue n'est sélectionné, les utilisateurs peuvent consulter et demander des éléments de tous les catalogues du système. Par défaut, l'application utilise Catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Montre comment configurer les catalogues de services, les bases de connaissances et Mes demandes dans l'application Now Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Now Mobile** > **Catalogues**.
2. **Facultatif :** Dans la table des catalogues du portail [m2m_sp_portal_catalog], ajoutez un catalogue en plus du catalogue du système de base ou modifiez le catalogue associé à l'enregistrement du système de base :
   a. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez l'enregistrement du système de base.
   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des catalogues du portail

Champ	Description
Portail	Portail que vous sélectionnez. Sélectionnez **Employee Center**.
Catalogue	Catalogue que vous souhaitez associer à l'application.
Commande	Nombre indiquant la commande que les configurations doivent exécuter. Si un portail présente plusieurs configurations, le système exécute les configurations dans l'ordre que vous avez sélectionné, de la plus basse à la plus élevée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les utilisateurs peuvent afficher et demander des éléments de tous les catalogues ajoutés.

Configurer les bases de connaissances

Permettez aux utilisateurs de consulter les articles de la base de connaissances depuis l'application mobile. Si aucune base de connaissances n'est sélectionnée, les utilisateurs peuvent consulter les articles de toutes les bases de connaissances du système. Par défaut, l'application utilise la base de connaissances informatique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Montre comment configurer les catalogues de services, les bases de connaissances et Mes demandes dans l'application Now Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Now Mobile** > **Bases de connaissances**.
2. **Facultatif :** Dans la table des bases de connaissances du portail [m2m_sp_portal_knowledge_base], ajoutez une base de connaissances en plus de la base de connaissances IT.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des bases de connaissances du portail

Champ	Description
Actifs	Option que vous pouvez sélectionner pour rendre la configuration active.
Portail	Portail que vous sélectionnez. Sélectionnez **Service Portal Mobile pour les employés**.
Base de connaissances	Base de connaissances que vous souhaitez associer à l'application.
Ordre	Nombre indiquant la commande que les configurations doivent exécuter. Si un portail présente plusieurs configurations, le système exécute les configurations dans l'ordre que vous avez sélectionné, de la plus basse à la plus élevée.

3. **Facultatif :** Modifiez la base de connaissances par défaut associée à l'application Now Mobile.
   a. Dans le champ **Portail**, ouvrez l'enregistrement avec le **Service Portal Mobile pour les employés**.
   b. Dans le champ **Base de connaissances**, sélectionnez la base de connaissances que vous souhaitez associer à l'application.
   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Les utilisateurs peuvent sélectionnez l'icône + sur la page du lanceur d'applet pour ouvrir l'action rapide.

Configurer Siri les raccourcis pour Now Mobile

Configurez Siri des raccourcis pour accéder rapidement aux fonctionnalités courantes sur votre iOS appareil mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à une application ServiceNow Mobile.
2. Sur la barre de navigation, appuyez sur **Paramètres**.
3. Sur la page des paramètres, appuyez sur **Raccourcis Siri**.

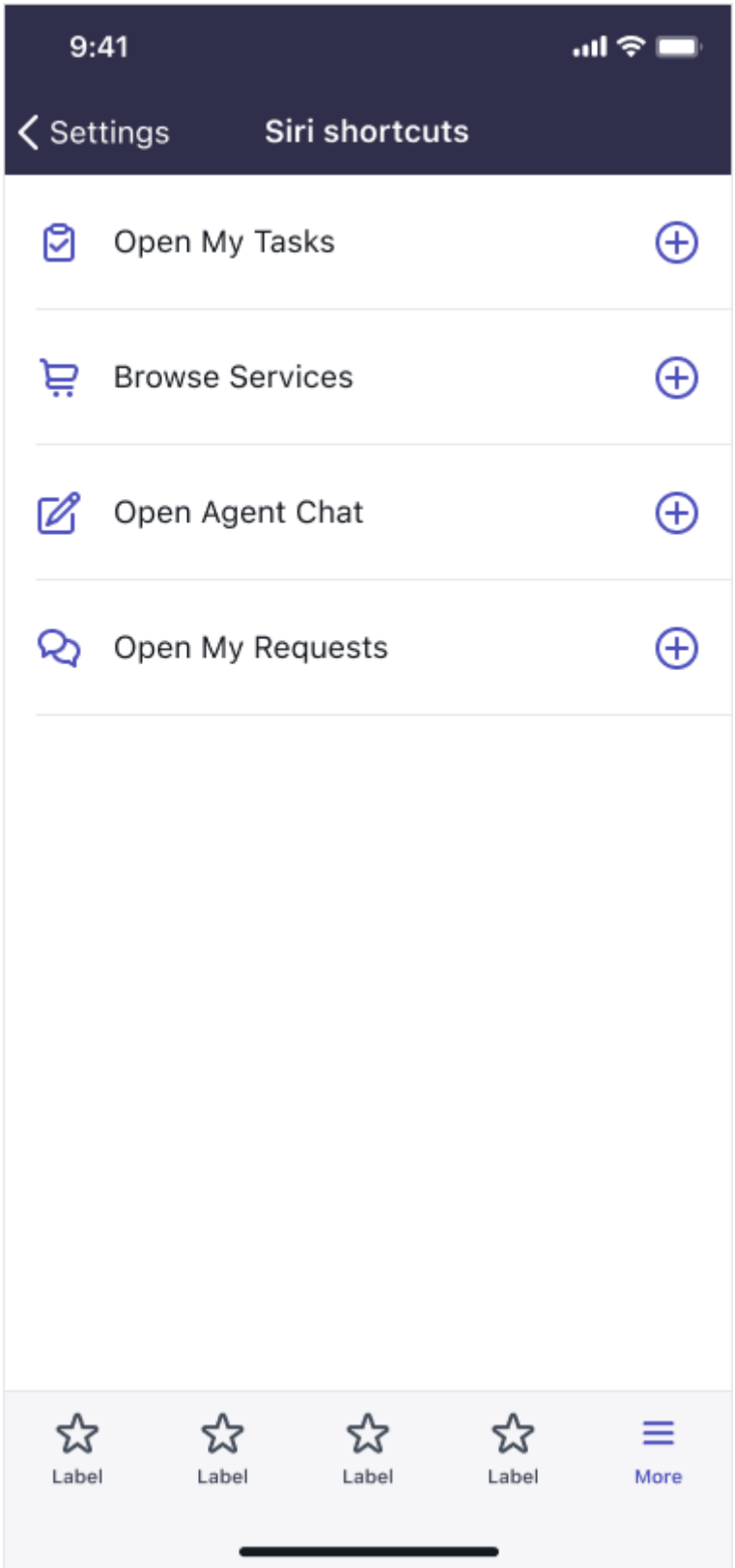


4. Dans la section Raccourcis Siri, appuyez sur le bouton Plus ( ) pour configurer un raccourci Siri.

Remarque :
Les raccourcis actuellement disponibles sont limités à **Ouvrir Mes tâches**, **Parcourir les services** et **Ouvrir Mes demandes**.

Traduction automatique

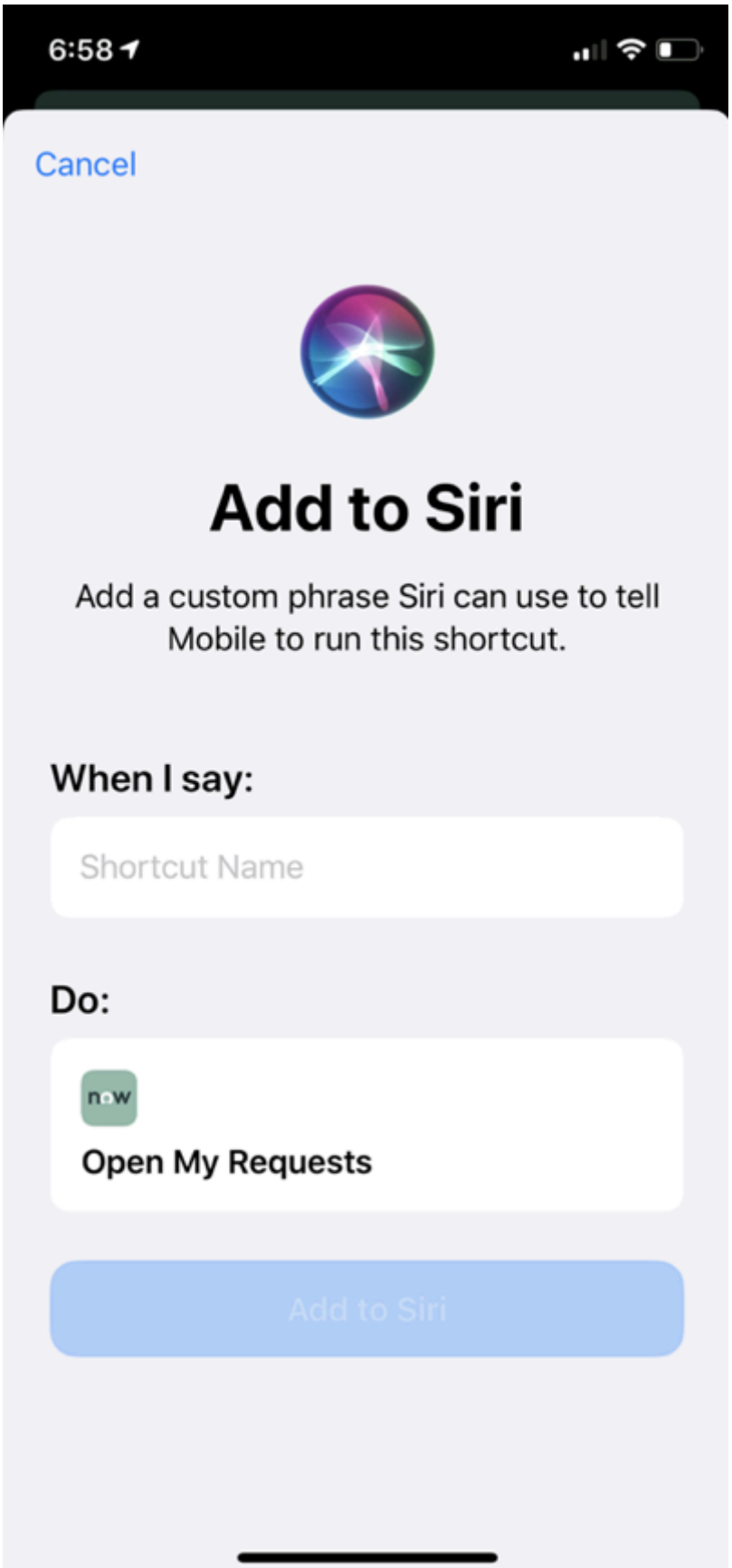
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans le champ **Quand je dis**, ajoutez l'expression que vous voulez dire à Siri pour ouvrir votre application et utiliser le raccourci sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Appuyez sur **Ajouter à Siri**.

Remarque :

- Vous pouvez répéter le processus pour configurer les raccourcis restants ou modifier la phrase utilisée pour activer les raccourcis précédemment configurés.
- Vous pouvez également configurer les Siri raccourcis dans l'application **Apple Raccourcis** .

Ajouter une action rapide dans vos applications Mobile

Fournissez aux utilisateurs un raccourci, également appelé « action rapide », vers un élément ou une action dans vos applications Mobile. Des actions rapides apparaissent sur la page du lanceur d'applet.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Démontre l'ajout de raccourcis, appelés actions rapides, sur les pages du lanceur d'applet dans l'application Now Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Now Mobile** > **Lanceurs d'applet**.
2. Dans la table des lanceurs d'applet [sys_sg_applet_launcher], ouvrez l'enregistrement du lanceur d'applet auquel vous souhaitez ajouter l'élément de catalogue.

   Par exemple, ouvrez l'enregistrement Page d'accueil pour ajouter l'élément de catalogue sous l'icône sur la page d'accueil.
3. Sélectionnez l'onglet **Corps**.
4. Ajoutez un enregistrement dans la liste connexe des cartes du menu d'actions rapides.
   Si vous ne pouvez pas insérer de ligne, assurez-vous que vous êtes dans le périmètre de l'application **ServiceNow Now Mobile App Screens and Applet Launcher**.
5. Ajoutez l'une des actions rapides parmi les options suivantes.

Options d'actions rapides

Action rapide	Description
Signaler un problème	Ouvre l'élément de catalogue **Créer un incident**.
Messagerie instantanée	Ouvre Messagerie instantanée d'agent.

Résultats

Les utilisateurs peuvent ouvrir l'action rapide en sélectionnant l'icône sur la page du lanceur d'applet.

Créer une action rapide dans vos applications mobiles

Fournissez un accès facile à un élément important en créant une action rapide. Par exemple, vous pouvez créer une action rapide qui ouvre un élément Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez une fonction pour l'action rapide.

   a. Accédez à la **Mobile système** > **Fonctions**.
   La table Fonction [sys_sg_button] s'ouvre.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des champs de bouton

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de fonction.
Description	Description permettant à d'autres utilisateurs de comprendre facilement le but de la fonction.
Type	Type d'action rapide que vous souhaitez créer. Pour créer une action rapide qui ouvre un élément Catalogue de services, sélectionnez **URL**. Pour plus d'informations sur les types de fonctions, voir Configurer un bouton intelligent .
Contexte	La fonction s'applique au niveau de l'enregistrement ou de la table. ▪ Enregistrement : l'action s'applique uniquement au niveau de l'enregistrement. Par exemple, mettre à jour un champ. ▪ Global : l'action s'applique uniquement au niveau de la table. Par exemple, créer ou supprimer un enregistrement. Pour cet exemple, sélectionnez **Global**.
Étiquette Lien	Étiquette pour le lien. Cette valeur ne s'affiche pas dans l'interface utilisateur.
URL de lien	URL relative à l'élément qui doit s'ouvrir lorsque l'utilisateur clique sur la fonction. Par exemple, pour ouvrir un élément Catalogue de services dans le portail de Now Mobile, saisissez `/mesp?id=sc_cat_item&sys_id=060f3afa3731300054b6a3549dbe5d3e`. Ce champ ne s'affiche que si le champ **Type** est défini sur **URL**.
URL relative	Option sélectionnée pour déterminer si l'URL est relative. Pour cet exemple, choisissez **Sélectionnée**. Ce champ ne s'affiche que si le champ **Type** est défini sur **URL**.
Condition	
Table	Table sur laquelle s'exécute la condition.
Condition	Condition à respecter pour que l'action soit effectuée avec succès. Pour un élément de catalogue, saisissez `var item = new`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	`sn_sc.CatItem('3f1dd0320a0a0b99000a53f7604a2ef9'); answer = item.canView() && item.isVisibleServicePortal();` pour afficher l'action rapide uniquement lorsque l'utilisateur final dispose des autorisations nécessaires pour afficher l'élément.
Rôles	Rôles que l'utilisateur doit posséder pour afficher l'action rapide.

2. Ajoutez une instance de la fonction que vous avez créée pour la page.

   a. Dans l'interface utilisateur native, accédez à **Application Now Mobile** > **Lanceurs d'applet**.

   b. Ouvrez l'enregistrement de lanceur d'applet auquel vous souhaitez ajouter l'action rapide.

   c. Sélectionnez l'onglet **Corps**.

   d. Insérez une nouvelle ligne dans la liste connexe Plans de menus actions rapides.
   Si vous ne pouvez pas insérer de ligne, assurez-vous que vous êtes dans le périmètre de l'application **ServiceNow Now Mobile App Screens and Applet Launcher**.

   e. Cliquez sur la loupe pour rechercher un élément.
   La table Instances de fonction [sys_sg_button_instance] s'ouvre.

   f. Cliquez sur **Nouveau**.

   g. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'instance de fonction

Champ	Description
Nom	Nom de l'instance de fonction.
Description	Description permettant à d'autres utilisateurs de comprendre facilement le but de l'instance.
Parent	Page sur laquelle vous ajoutez l'action rapide. Par exemple, sélectionnez **Lanceur d'applet : page d'accueil** pour ajouter l'action rapide à la page d'accueil. Sélectionnez d'abord une valeur dans le champ **Table parente**.
Application	Périmètre de l'application.
Table parente	Table qui contient le type d'enregistrement dans lequel le bouton apparaît. Sélectionnez **Lanceur d'applet [sys_sg_applet_launcher]** pour ajouter l'action rapide à une page de lanceur d'applet.
Fonction	Enregistrement de fonction que vous avez précédemment créé.
Étiquette	Étiquette qui aide l'utilisateur à comprendre ce que l'action rapide ouvre. Par exemple, `Signalez une panne`.
Emplacement	Emplacement où le bouton apparaît dans l'interface utilisateur. Pour cet exemple, sélectionnez **Action Rapide**.
Icône	Icône à afficher à côté de l'étiquette. Pour plus de détails sur les icônes mobiles, voir Icônes mobiles .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Toutes les icônes répertoriées ne fonctionnent pas forcément avec les actions rapides. Pour afficher une liste d'icônes compatibles, filtrez votre liste ainsi : le champ **Icônes** contient `now-mobile-icons-buttons`. **Remarque :** Par défaut, le champ **Icônes** n'est pas sur la liste d'icônes. Pour ajouter le champ **Icône** à votre liste, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de liste, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page de la liste**. Ensuite, ajoutez le champ *Icônes* à la liste sélectionnée. Le champ Icônes devrait alors s'afficher sur votre liste de champs de référence.
Commande	Nombre qui indique l'ordre dans lequel les fonctions sont répertoriées. Si plusieurs instances sont dans le même emplacement, l'application les affiche de la plus basse à la plus élevée.

h. Cliquez sur **Envoyer**.

i. Enregistrez l'enregistrement de lanceur d'applet.

Résultats

Les utilisateurs peuvent ouvrir l'action rapide en sélectionnant l'icône sur la page du lanceur d'applet.

Activer Agent actif dans l'application Now Mobile

Activez l'action rapide Messagerie instantanée pour permettre aux utilisateurs de demander de l'aide auprès d'un agent virtuel ou d'un agent actif sur la page d'accueil Now Mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Assurez-vous que le module d'extension Messagerie instantanée d'agent est actif. Pour plus d'informations, voir Messagerie instantanée d'agent.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La messagerie instantanée est activée à partir des pages Demandes et Articles de la base de connaissances par défaut.

Remarque :
Messagerie instantanée de Connect n'est pas pris en charge dans l'applicationNow Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Now Mobile** > **Lanceurs d'applet**.
2. Dans la table Lanceurs d'applet [sys_sg_applet_launcher], ouvrez l'enregistrement Page d'accueil et sélectionnez l'onglet **Corps**.
3. Dans la liste connexe des cartes du menu d'actions rapides, ouvrez l'enregistrement Messagerie instantanée.
4. Sélectionnez **Actif** pour activer l'enregistrement.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les utilisateurs peuvent sélectionner Messagerie instantanée dans le menu d'actions rapides Page d'accueil pour demander de l'aide auprès d'un agent virtuel ou actif.

Information associée

Conversations ITSM Virtual Agent

Remplir les suggestions de recherche dans les applications Mobile

Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, exécutez un script pour remplir les suggestions de recherche avec les données d'une table de recherche de plateforme et ainsi fournir des suggestions de recherche aux utilisateurs. Vous pouvez également attendre que les utilisateurs recherchent des mots clés plutôt que d'exécuter ce script.

Avant de commencer
Rôle requis : admin
Dans les nouvelles instances, les suggestions de recherche sont activées par défaut. Dans les instances mises à niveau, vous devez activer les suggestions de recherche. Pour plus d'informations, consultez Activer les suggestions de recherche .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
ServiceNow AI Platform collecte des analyses et des données de recherche qui génèrent des suggestions de recherche. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, l'analyse de recherche ne contient pas encore de données. Pour fournir immédiatement des suggestions aux utilisateurs, vous pouvez remplir les suggestions de recherche à l'aide de les enregistrements de connaissances, de catalogues et de recherche utilisateur de la table des recherches de texte [text_search].

Les suggestions de recherche s'améliorent au fil du temps à mesure que de plus en plus de personnes utilisent l'application. Les suggestions de recherche sont une fonctionnalité ServiceNow AI Platform. Pour plus d’informations, voir Suggestions de recherche .

> **Avertissement :**
> Remplir les suggestions de recherche peut s'avérer être une tâche gourmande en ressources et en temps. N'exécutez pas ce script pendant les heures de pointe. Remplir les suggestions de recherche n'est pas pris en charge dans des instances séparées par domaine.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche planifiée **Remplir les suggestions pour éviter le démarrage à froid - Application NowMobile**.
3. Activez l'enregistrement et sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   L'exécution de cette tâche planifiée remplit les tables des événements de recherche [sys_search_event], des événements de source de recherche [sys_search_source_event] et des suggestions de recherche [sys_search_suggestion] avec les enregistrements de la table Recherches de texte [text_search].

Résultats
Les utilisateurs voient des suggestions lorsqu'ils commencent à saisir du texte dans un champ de recherche dans l'application Now Mobile.

Now Mobile expérience pour Centre des employés

Les options mobiles de l'Centre des employés permettent aux employés de rester connectés, quel que soit le moment, l'endroit et la façon dont ils travaillent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installez l'application Now Mobile à partir du ServiceNow Store pour installer la taxonomie par défaut pour l'application de stockage de contenu des employés. Cette application affecte automatiquement la taxonomie de l'employé à l'enregistrement du Service Portal mobile pour les employés (MESP).

Expériences personnalisées sur Now Mobile

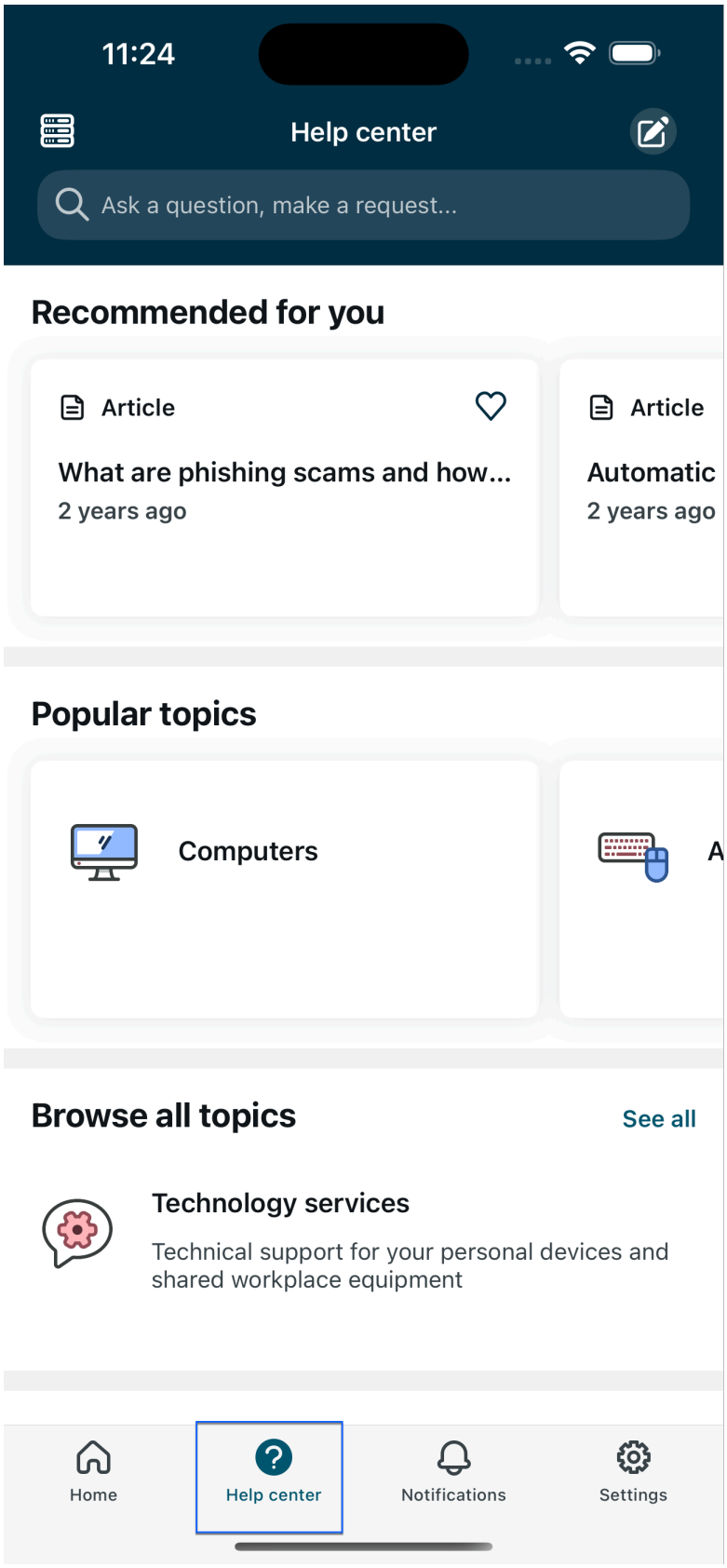
Voici les fonctionnalités fournies pour vous offrir une expérience personnalisée sur votre équipement mobile.

Centre d'assistance

Unifie le contenu de l’aide, comme les demandes et les articles dans plusieurs départements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

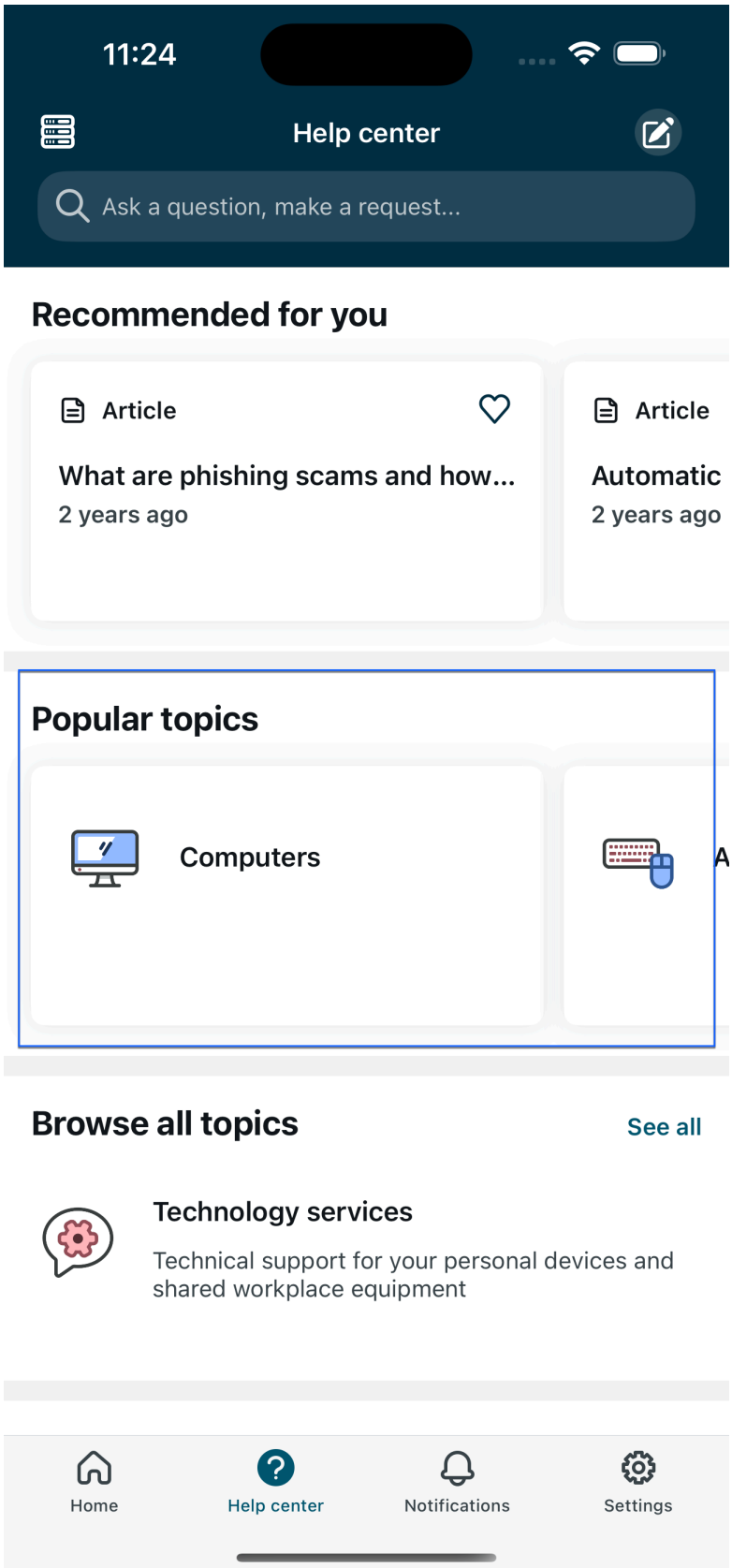


Section des rubriques populaires

Affiche jusqu'à six rubriques populaires en fonction de la popularité du contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

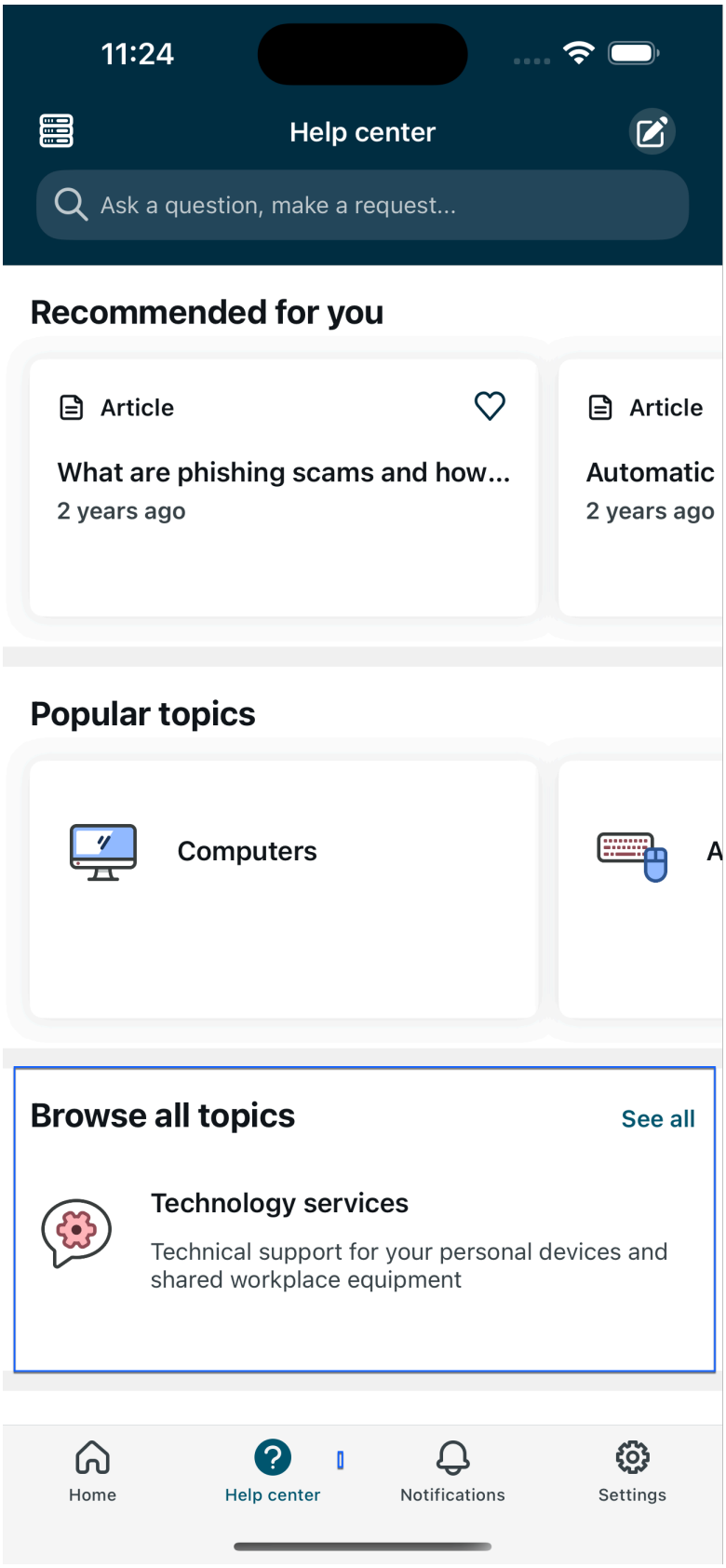


Parcourir l’expérience

Affiche les 10 premières rubriques racines de la taxonomie associée à l'enregistrement du MESP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

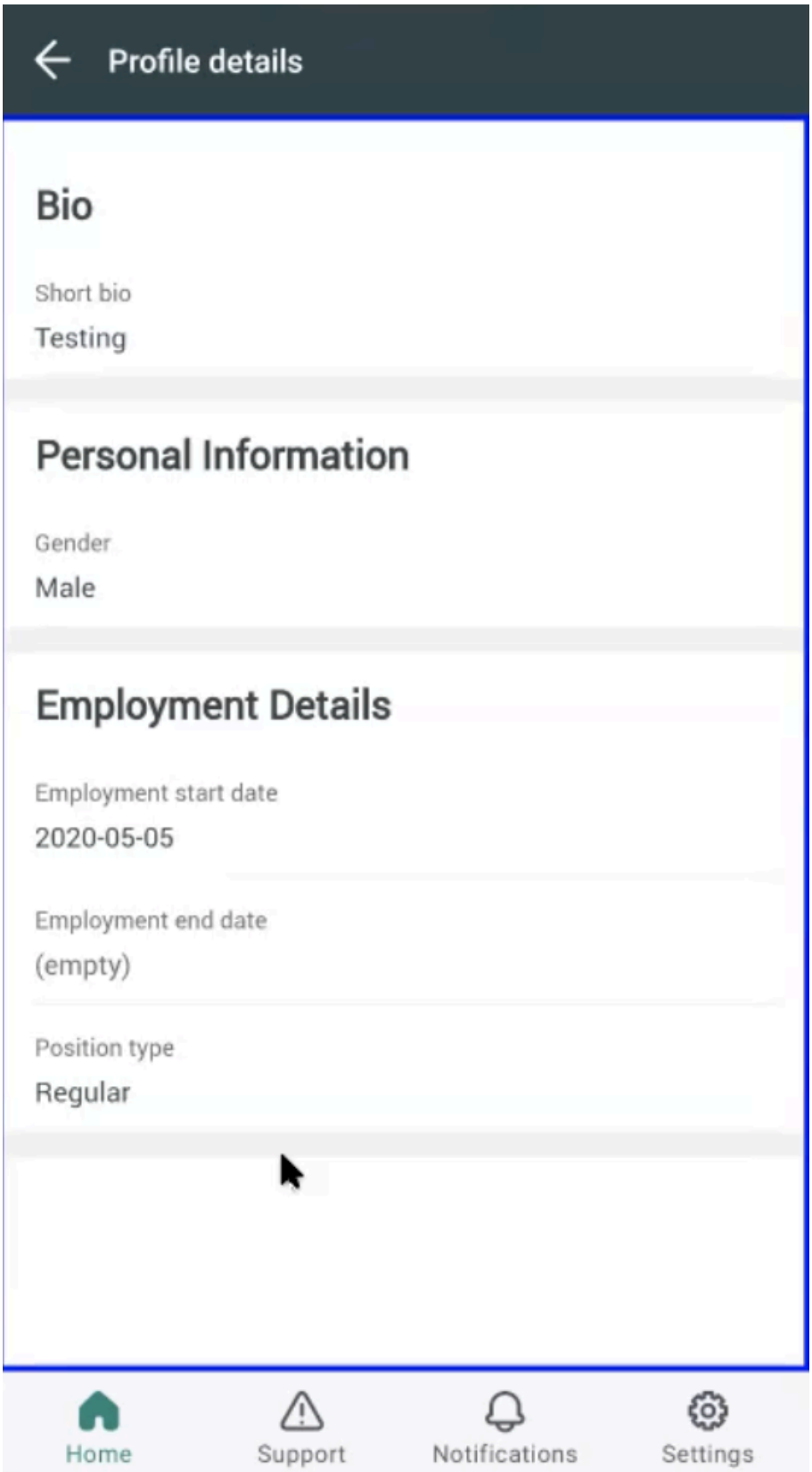


Profil de l'employé dans Now Mobile

Vous pouvez consulter les détails du profil de l'employé, tels que **À propos**, **Bio**, **Informations personnelles** et **Détails de l'emploi** dans Now Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

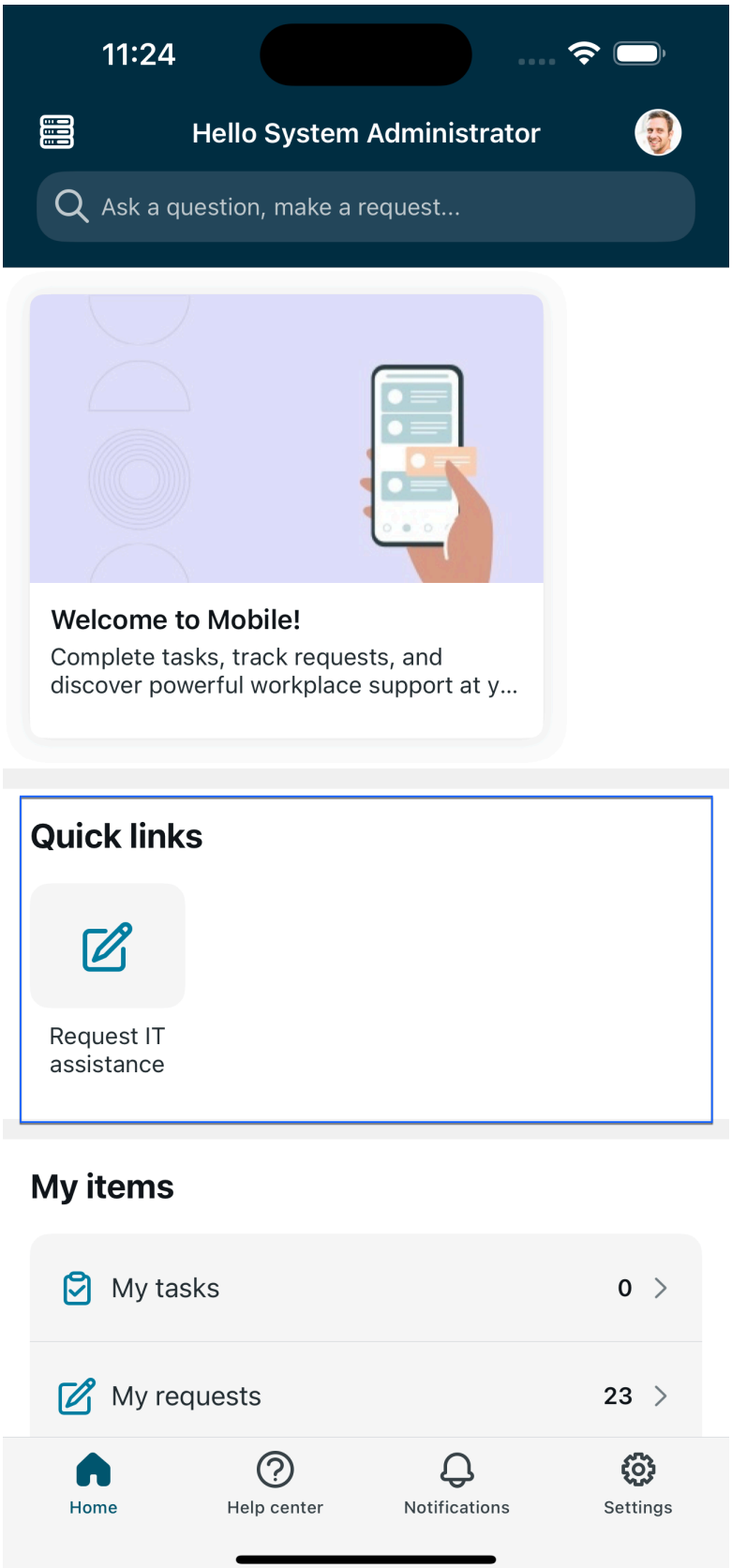


Liens rapides

Utilisez les liens rapides utiles disponibles sur la page d'accueil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour en savoir plus sur la configuration d'Centre des employés, consultez Configuration Centre des employés pour mobile.

Information associée

Explorer Centre des employés – Pro

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commentaires intégrés sur le service et l'expérience dans Now Mobile®

Les commentaires intégrés sur le service et l'expérience dans Now Mobile® facilitent l'accès des utilisateurs aux utilisateurs qui souhaitent faire part de leurs commentaires sur leurs expériences utilisateur et leurs expériences de service.

Commentaire sur l'expérience

Une configuration de commentaire d'expérience par défaut est disponible avec Centre des employés – Pro la version 32.0.

Dans les options de menu **Plus** de l'application Now Mobile® , vous voyez l'option Fournir **des commentaires**.

La version par défaut du commentaire vous demande votre expérience des questions statiques et un bouton **Soumettre** qui est activé lorsque vous avez sélectionné une option. Vous pouvez également ajouter des commentaires en sélectionnant l'option de commentaire statique.

Comme pour le portail, vous avez la possibilité de ne pas partager vos informations personnelles lorsque vous soumettez des commentaires.

Un message de réussite s'affiche à l'écran lorsque le commentaire est soumis.

Si les commentaires que vous avez fournis sont inférieurs ou égaux au seuil d'évaluation défini par votre organisation, une tâche de commentaire est déclenchée.

Commentaire sur le service

Lorsque vous émettez une demande pour un Catalogue de services élément ou accédez à une page de rubrique et accédez à un Base de connaissances article, vous voyez qu'un commentaire sur le service basé sur l'évaluation est demandé.

À l'instar des commentaires sur l'expérience dans Now Mobile®, vous pouvez choisir de ne pas partager vos informations personnelles lorsque vous fournissez des commentaires sur le service.

Vous pouvez configurer plus de configurations et de définitions de commentaire en dehors de celles disponibles par défaut.

- Pour plus d'informations sur la création d'une configuration de commentaire, reportez-vous à la section Configurer la configuration du commentaire.
- Pour plus d'informations sur la création d'une définition de commentaire, reportez-vous à la section Configurer la définition du commentaire.

Recommandé pour vous dans Now Mobile

La section Recommandé pour vous est disponible sur Application Now Mobile. Elle fournit un accès rapide à la section via l'application mobile et offre plus de souplesse d'utilisation pour les clients.

Affichez les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue recommandés pour vous dans l'onglet Assistance de Application Now Mobile.

Recommandé pour vous pour Application Now Mobile permet à l'utilisateur d'accéder facilement aux éléments pertinents et aux articles de la base de connaissances sur l'application elle-même.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, les cinq recommandations principales sont visibles simultanément sur le widget. Le widget donne à l'utilisateur un aperçu d'un article de la base de connaissances, affichant le titre, la description et le délai écoulé depuis qu'il a été ajouté aux recommandations. De même, les éléments de catalogue affichent la description et le prix du produit, le cas échéant.

En outre, une icône **Favoris** est disponible afin d'ajouter une carte à votre liste de favoris.

L'article ou l'élément de catalogue s'ouvre dans une vue du Service Portal mobile pour les employés (MESP) lorsqu'un utilisateur clique sur une recommandation.

Si le client n'utilise pas le module d'extension HR Profile ou le module d'extension Employee Profile, les recommandations sont fournies en fonction de la popularité du contenu extrait du contenu connecté M2M. Dans ce cas, les recommandations sont différentes de celles fournies si le module d'extension HR Profile ou Employee Profile est installé.

Remarque :

La validité par défaut des recommandations est de six mois sur Application Now Mobile.

Rechercher le contenu d'une rubrique dans l'application Now Mobile

La fonctionnalité de recherche du contenu de la rubrique est disponible sur l'application Now Mobile .

Vous pouvez rechercher Base de connaissances des articles, Catalogue de services des éléments et Apprentissage du contenu disponibles sur les pages de rubrique grâce à la fonctionnalité de recherche.

Vous pouvez rechercher rapidement le résultat souhaité à l'aide de différentes options de filtrage et de tri qui facilitent la découverte de contenu.

Pour accéder à la fonctionnalité de recherche du contenu de rubrique dans l'application Now Mobile :

Remarque :

- Vous devez effectuer une mise à niveau pour Utah publier et installer la Now Mobile version 28.
- Vous devez activer la Recherche IA fonctionnalité.

Actualités dans Now Mobile

Des articles d'actualités sont disponibles dans Now Mobile pour fournir un accès facile au contenu consommable, en déplacement.

Bénéficiez de l'expérience d'actualités sur mobile avec Centre des employés sur l'application. Consultez les articles d'actualités Now Mobile lors de vos déplacements sur votre téléphone.

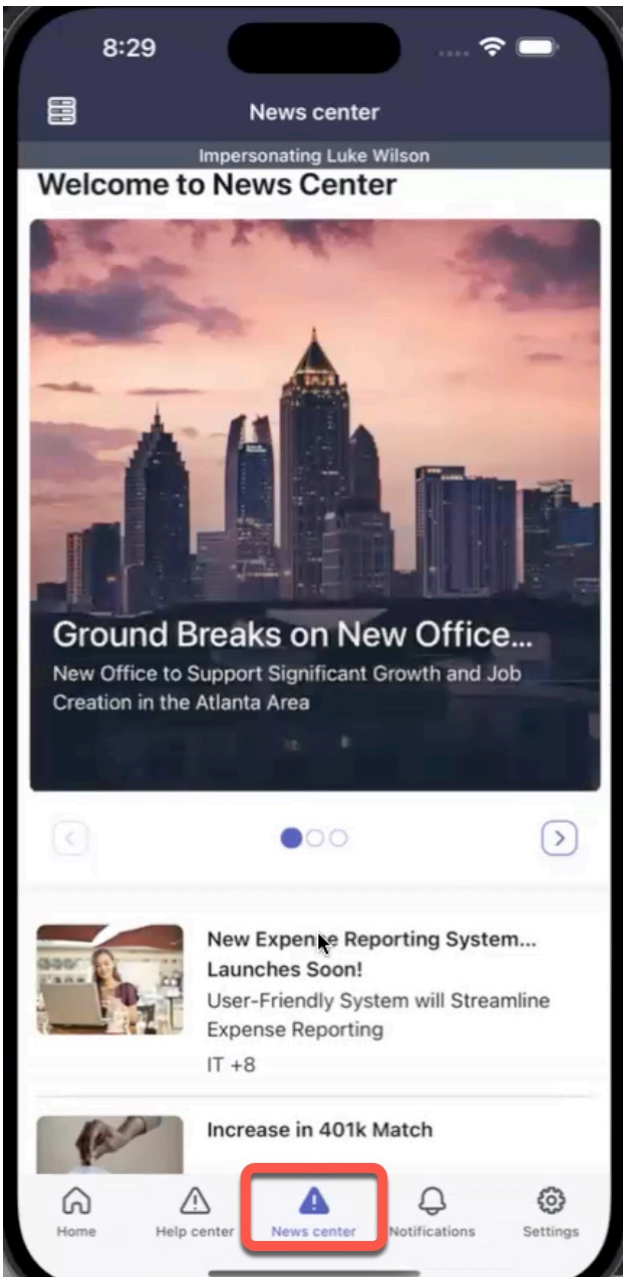
Affichez les articles d'actualités de la section Actualités présentées ou accédez à l'onglet **Centre d'actualités** . Faites défiler le carrousel Actualités en vedette pour afficher tous les articles proposés sur la page MESP du centre d'actualités.

Vous pouvez sélectionner n'importe quel article d'actualités pour voir l'article entier ouvert sur la page des détails des actualités. Faites défiler vers le bas pour lire l'intégralité de l'article sur votre téléphone. La page des détails des actualités indique la date de la dernière mise à jour de l'article. Il affiche également l'icône ♡ pour l'ajouter à votre liste d'articles favoris.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Centre d'actualités dans Now Mobile



Si vous souhaitez parcourir les articles par catégories, vous pouvez utiliser la section Catégories en bas de la page de détails des actualités. Toutes les catégories associées à cet article sont affichées en bas de la page. Vous pouvez également accéder à toutes les catégories en bas de la page du centre d'actualités, pour rechercher des articles par catégories. Utilisez **Afficher plus** pour charger plus de catégories répertoriées sur la page.

Vous pouvez associer un article d'actualités à une page de rubrique pour l'afficher dans la section Actualités connexes de cette page de rubrique sur mobile.

Outre les articles d'actualité, accédez également aux vidéos et au calendrier à partir de l'onglet **Centre d'actualités** .

Pour plus d'informations sur les articles d'actualités sur le Centre des employés portail, reportez-vous à Articles d'actualités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist résultats Genius dans Now Mobile®

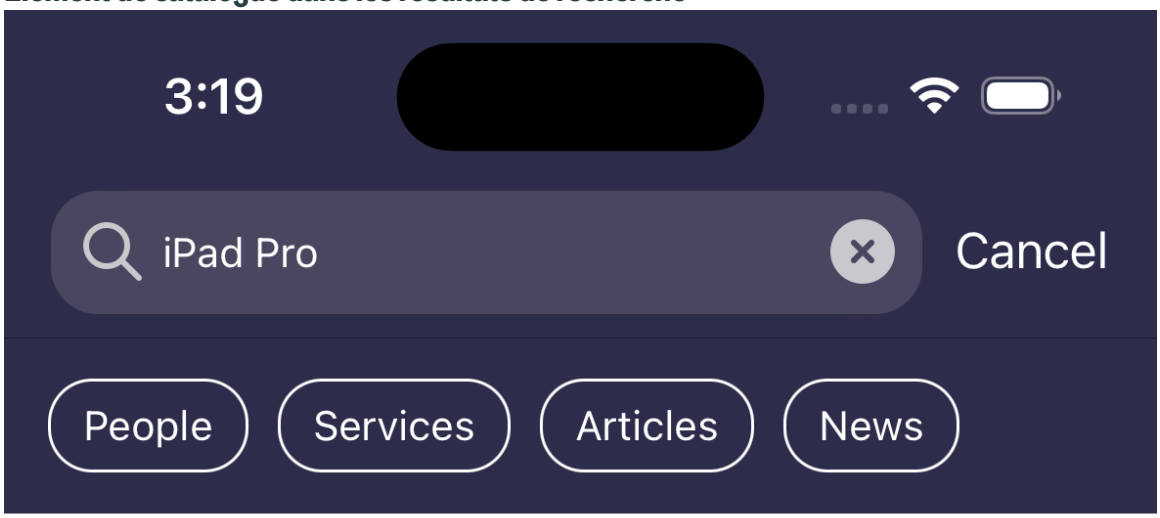
Now Assist Les résultats de Genius aident à Now Mobile® fournir un moyen personnalisé d'utiliser la fonctionnalité de recherche.

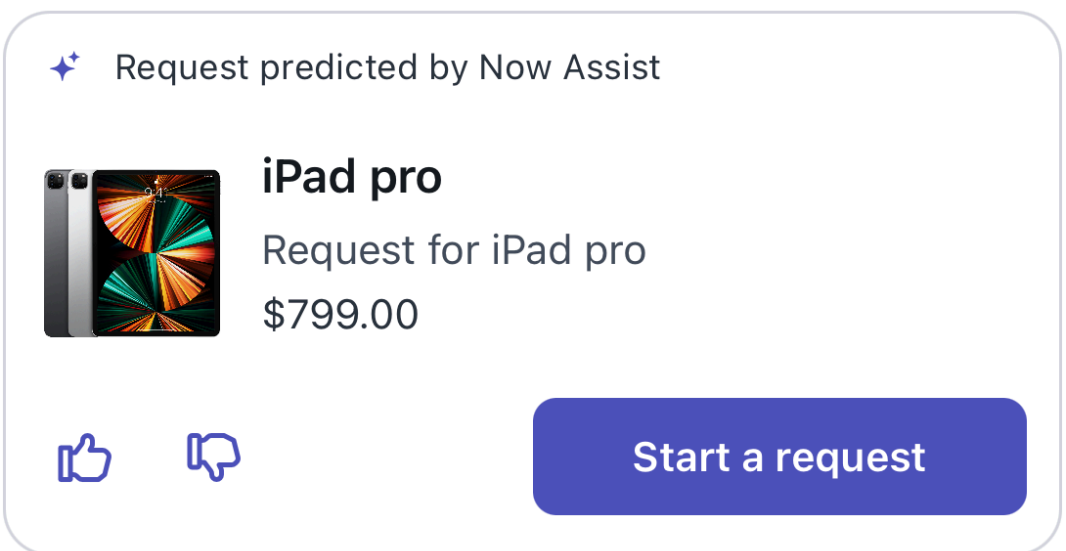
Now Assist Les résultats Genius sont un moyen de recherche plus personnalisé par opposition à l'expérience de recherche IA traditionnelle.

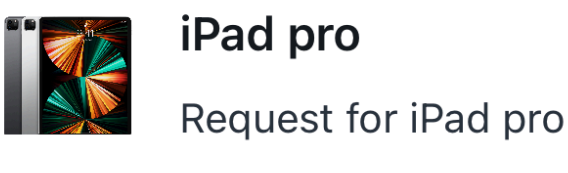
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément de catalogue dans les résultats de recherche



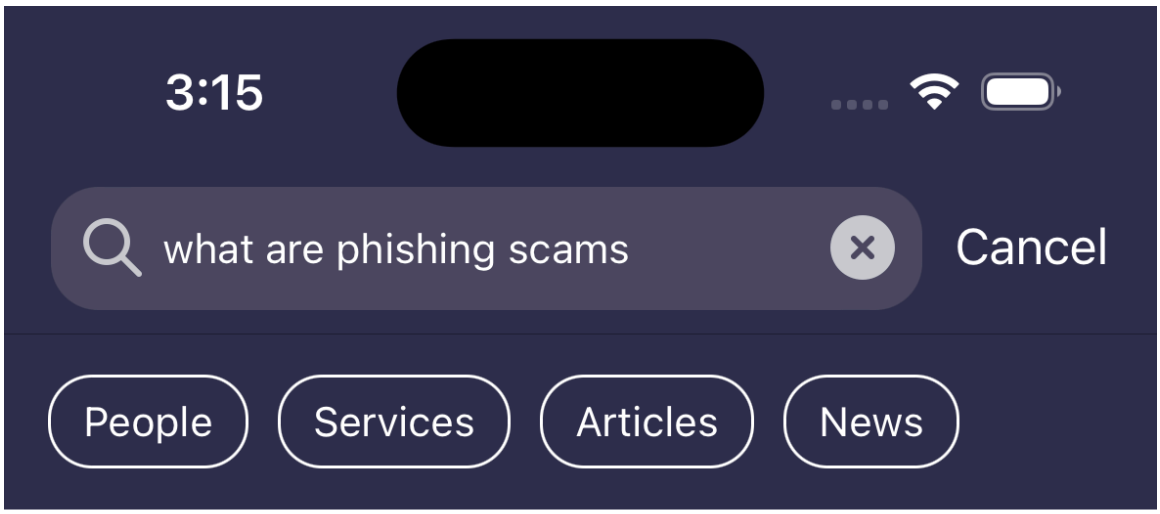




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Article de la base de connaissances sur les résultats de recherche



Answer generated by Now Assist. Check sources for accuracy.

what are phishing scams

Phishing scams are fraudulent email messages that appear to be from legitimate enterprises, aiming to obtain private information such as passwords or credit card details by... Show more

Sources

What are phishing scams and how can I avoid them?...

107 Views

What is Spam?

10 Views

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les résultats Genius comprennent :

- Now Assist Résultat Genius actionnable : Demander un élément en effectuant une Catalogue de services recherche.
- Now Assist Résultat Genius des questions-réponses : Afficher l'article complet Base de connaissances avec **Afficher plus** de fonctionnalités à partir des résultats de la recherche.

Remarque :
Vous devez activer la **configuration de Now Assist dans Recherche IA** dans les applications requises dans lesquelles vous souhaitez utiliser des résultats Genius. Pour plus d'informations, consultez Activer les Now Assist résultats Genius.

Configuration Centre des employés pour mobile

Configurez les options d'Centre des employés sur Now Mobile pour aider les employés à utiliser l'expérience de contenu axée sur les employés. Cette configuration active tous les onglets de service, d'information et d'assistance.

Next Experience Thème pour Now Mobile

Next Experience offre une expérience intuitive, personnalisée et de nouvelle génération pour stimuler la productivité, améliorer l'engagement et faire apparaître des informations dans tous les domaines ServiceNow AI Platform.

Vous pouvez configurer Next Experience dans .Now Mobile

- Fournir un meilleur accessible Next Experience sur Now Mobile.
- Offrez des expériences cohérentes sur le Web et Now Mobile.
- Fournissez une expérience de conception unifiée entre les applications.

Résumé des améliorations

La liste suivante fournit un bref résumé des améliorations apportées dans le cadre de Next Experience.

- Utilisez la nouvelle mise en page, les nouveaux écrans et les nouveaux designs de carte pour une expérience accessible et intuitive.
- Fournissez une expérience cohérente sur le Web et sur mobile avec le thème du portail MESP mis à jour qui s'aligne sur le thème Next Experience.
- Définissez la valeur de glide.ui.polaris.experience sur vrai pour activer les nouvelles variables de couleur. Un code hexadécimal de couleur de secours est utilisé lorsque la nouvelle expérience n'est pas activée.
- Utilisez les variables de couleur pour les règles d'interface utilisateur, les modèles de carte et les icônes.
- Améliorez la recherche et la découverte du contenu et des personnes.
- Améliorez l'accessibilité avec les nouveaux écrans de formulaire d'entrée pour les fonctions au lieu des paramètres de l'interface utilisateur.
- Convertissez la section Contenu en section Enregistrement (sys_sg_item_section) pour activer l'affichage de chaque élément sous forme de carte (vue mobile).
- Rendez l'enregistrement du portail MESP modifiable. L'administrateur peut maintenant configurer et appliquer le thème personnalisé pour le portail MESP afin de fournir une expérience unifiée sur mobile natif et MESP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations relatives à la mise à niveau de Recherche IA

À partir de Utah, Recherche IA est le moteur de recherche par défaut sur Now Mobile.

Pour les clients existants, lorsque vous effectuez une mise à niveau vers Utah, vous continuez à utiliser votre moteur de recherche existant pour Now Mobile tel qu'il était avant la mise à niveau.

- Le correctif Glide s'exécute avant la mise à niveau du module d'extension où le moteur de recherche actuel est stocké dans une propriété système sn_me_search.search_engine.
- Après la mise à niveau du module d'extension, un autre correctif Glide s'exécute pour définir la valeur du moteur de recherche sur la valeur de la propriété sn_me_search.search_engine, à condition que cette valeur ne soit pas vide.

Considérations relatives à la mise à niveau MESP (Webviews)

De Utah, Next Experience est le nouveau thème du MESP. Pour les clients existants, lorsque vous effectuez une mise à niveau vers , l'adoption du thème fonctionne de Utah la manière suivante :

- Lorsque vous n'avez pas personnalisé l'application Now Mobile et que vous activez l'option Next Experience , le nouveau thème s'applique automatiquement sur l'enregistrement du portail MESP.
- Si vous n'avez pas personnalisé l'application Now Mobile et que vous n'activez pas l'option Next Experience , le nouveau thème n'est pas applicable sur l'enregistrement du portail MESP.
- Lorsque vous avez personnalisé l'application Now Mobile , indépendamment de l'activation ou de la désactivation de l'option Next Experience , le nouveau thème n'est pas applicable sur l'enregistrement du portail MESP.

Descriptions du scénario de mise à niveau MESP (Webviews)

Scénario de mise à niveau	Description
Si vous effectuez une mise à niveau de Tokyo , Vancouver lorsque glide.ui.next_experience.opt_out et glide.ui.polaris.experience sont définis sur vrai	Mettez à jour manuellement l'enregistrement MESP pour utiliser le Next Experience thème.
Si vous effectuez une mise à niveau de Tokyo vers Vancouver, lorsque glide.ui.next_experience.opt_out et glide.ui.polaris.experience sont définis sur false	Mettez à jour manuellement l'enregistrement MESP pour utiliser le Next Experience thème.

Now Mobile Considérations relatives aux mises à niveau natives

Voici les considérations relatives à la Now Mobile mise à niveau pour diverses Centre des employés applications. Lorsque vous apportez des changements au niveau du mappage, les derniers changements ne sont pas disponibles prêts à l'emploi.

- Applications compatibles avec Utah: Now Mobile, Webviews pour mobile, Configurations de recherche pour mobile et Tâches pour mobile.
- Applications compatibles avec , et les versions de la famille : Centre des employés, Centre des employés Core, Profil de l'employé, et Publication de contenu.TokyoSan DiegoUtah

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Mobile Table Considérations relatives à la mise à niveau native

Scénario de mise à niveau	Description
Pour les applications compatibles avec Utah	Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers Utah, Next Experience est installé sans aucune étape supplémentaire.
Pour les applications compatibles avec Utah San Diego et Tokyo, avec Next Experience des changements installés et mis à niveau vers Utah	Pour les versions antérieures à Utah, Next Experience les changements ne sont pas appliqués. • Utilisez le correctif Glide pour annuler Next Experience automatiquement les modifications. • Une fois l'instance mise à niveau vers Utah, vous pouvez exécuter manuellement les scripts d'absorption pour chaque application afin d'absorber Next Experience les modifications.
Pour les applications compatibles avec Utah San Diego et Tokyo, sans Next Experience modifications installées et mises à niveau vers Utah	Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers Utah, Next Experience est installé sans aucune étape supplémentaire.

Exécutez manuellement les scripts correctifs suivants en configurant les `runManually=true` pour annuler Next Experience les changements pour chaque application.

Next Experience Rétablir la table de description du script correctif

Script correctif	Application
Rétablissement mobile Expérience suivante : Cont Pub	Publication de contenu
Expérience suivante de rétablissement mobile : EC	Centre des employés
Expérience suivante de rétablissement mobile : EC Core	Centre des employés Core
Rétablissement mobile Expérience suivante : EP	Profil de l'employé
Rétablissement Mobile Expérience suivante : Now Mobile	Now Mobile
Expérience suivante de rétablissement mobile : NowMobileSearch	Configurations de recherche pour mobile

Exécutez manuellement les scripts correctifs suivants en configurant les `runManually=true` changements à absorber Next Experience pour chaque application.

Next Experience Table des descriptions des scripts correctifs d'adoption

Script correctif	Application
Expérience mobile suivante : Cont Pub	Publication de contenu
Expérience mobile suivante : EC	Centre des employés
Expérience mobile suivante : EC Core	Centre des employés Core
Expérience mobile suivante : EP	Profil de l'employé

Interface utilisateur Profil de l'employé pour Now Mobile

La nouvelle interface utilisateur Profil de l'employé sur Now Mobile fournit des informations personnalisables et compactes sur les employés et leur hiérarchie organisationnelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

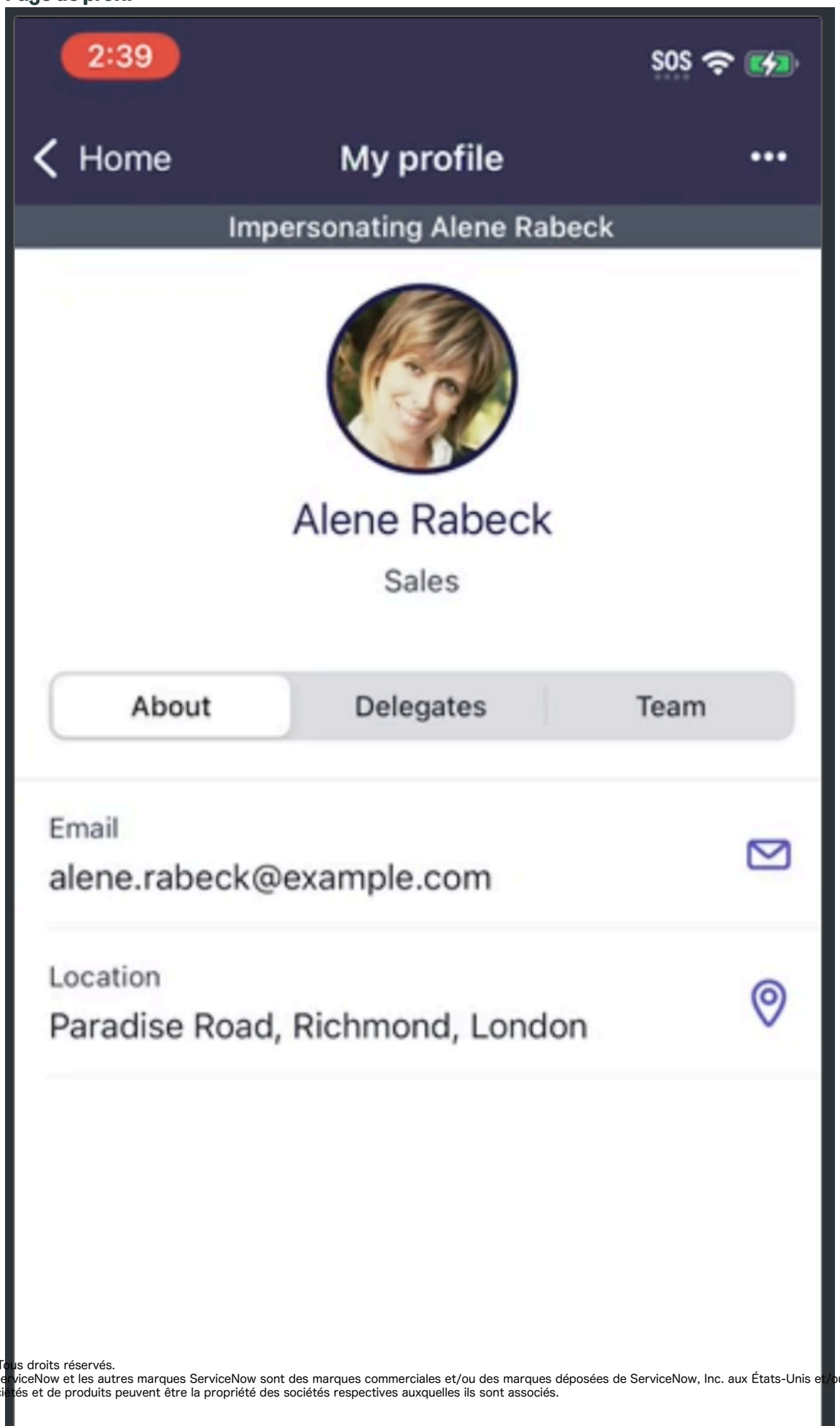
Pour accéder à ces nouvelles fonctionnalités, vous devez vous abonner au profil de l'employé et passer à la nouvelle application Now Mobile.

Les clients qui s'abonnent au nouveau profil de l'employé disposent du bouton **Afficher plus de détails du profil** sous l'onglet **À propos**. Le bouton **Afficher plus de détails du profil** n'est visible que pour l'utilisateur connecté. Sélectionner **Afficher plus de détails du profil** ouvre la page Détails du profil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de profil



Traduction automatique

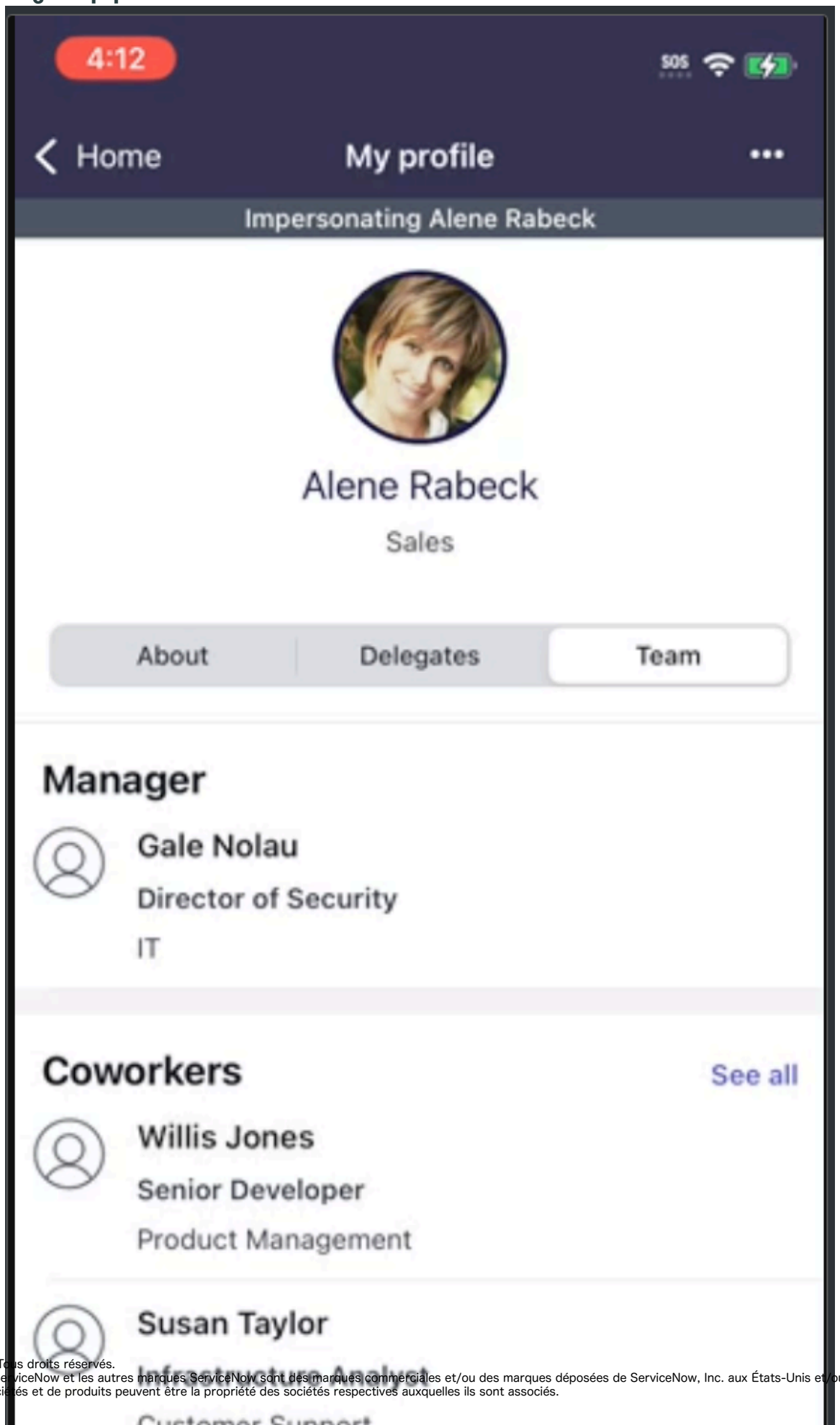
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'onglet **Équipe** est la version mobile du widget Mon équipe sur la page de profil de l'employé dans le portail Centre des employés. Cet onglet répertorie les **gestionnaires**, les **subordonnés directs** et les **collègues** en fonction de l'utilisateur connecté. Par défaut, chaque section affiche cinq résultats. Pour afficher plus de résultats, sélectionnez **Tout afficher**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Équipe



Traduction automatique

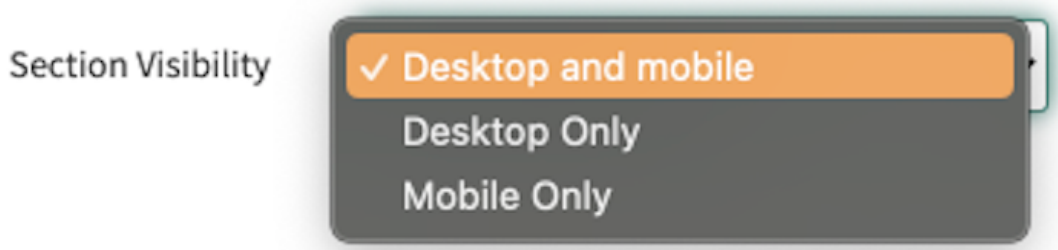
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page Détails du profil comprend les sections À propos, Bio et Informations personnelles par défaut. Un administrateur peut personnaliser ces sections dans plusieurs unités business sur la plateforme. Les paramètres par défaut de **visibilité des sections** À propos et Bio sont disponibles pour l'**ordinateur de bureau**. Un administrateur peut modifier la visibilité si nécessaire.

Sélectionnez une carte d'utilisateur dans l'onglet **Équipe** pour afficher les détails de l'utilisateur.

Vous pouvez également rechercher des employés en saisissant leur nom dans la barre de recherche fournie sur l'écran d'accueil de Now Mobile.

Options de visibilité des sections



Remarque :
L’administrateur peut configurer les paramètres **Visibilité de** section pour la page Détails du profil sur l’application Profil de l’employé en accédant à **Tous** > **Profil de l'employé** > **Vue d'ensemble de la configuration de l'interface utilisateur**.

Remarque :
Si un client met à niveau le profil de l'employé mais qu'il n'a pas mis Application Now Mobile à niveau, la recherche est redirigée vers l'ancienne page de profil.

Pour éviter cette redirection, effectuez une mise à niveau vers la nouvelle page de profil Now Mobile.

Mettre à niveau la redirection de recherche vers la nouvelle page de profil Now Mobile

Effectuez une mise à niveau vers la nouvelle page de profil Now Mobile pour obtenir une expérience de navigation utilisateur améliorée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Mettez manuellement à jour l'instance de fonction pour rediriger ServiceNow® Recherche IA vers la nouvelle page de profil Now Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Mobile système** > **Application Now Mobile** > **Lanceur d'applet**.
2. Dans la liste de l’écran du lanceur, sélectionnez **Page d’accueil**.
3. Accédez à la **En-tête** > **Configuration de Search**.
4. Sélectionnez l’icône **Prévisualiser cet enregistrement** pour ouvrir la **configuration de recherche**.
5. Sur la page **de configuration de la recherche** , accédez à la liste Configuration de l’élément de liste et sélectionnez **l’élément principal de recherche Genius de personnes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la liste de l'élément principal de la recherche Genius de personnes, accédez à **Redirection de résultat Genius de personnes**.
7. Mettez à jour la **commande** sur **200** pour hiérarchiser la redirection de la recherche vers la page de Now Mobile profil.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également mettre à jour la **valeur** sur **200** dans `/sys_sg_button_instance.do?sys_id=510879044d0c2010f87749679b4774e8`.

Résultats

La redirection de recherche vous dirige vers la nouvelle page de profil Now Mobile.

Approbations dans Now Mobile

Affichez toutes vos tâches d'approbation au même endroit dans l'application Now Mobile .

Accédez à toutes vos tâches d'approbation dans **la section Mes tâches** dans Now Mobile.

- Approuvez ou rejetez après avoir vérifié les détails d'une tâche d'approbation dans l'onglet **Détails** .
- Utilisez l'onglet **Mises à jour** pour fournir vos commentaires, afficher les commentaires d'une personne ou ajouter ou afficher une pièce jointe pertinente pour la tâche d'approbation.
- Affichez les informations de date d'échéance de chaque tâche dans la vue de liste sous **Mes tâches** et sur les pages de détails des tâches d'approbation individuelles.

Si vous souhaitez rejeter une tâche d'approbation, vous devez fournir un motif pour l'envoyer. Les commentaires sont facultatifs lorsque vous approuvez une tâche.

L'ordre de priorité des informations affichées dans la vue de liste dans **Mes tâches** est le suivant :

1. Description brève
2. Approbation pour
3. Approbation

Approbation générique

L'approbation générique fournie avec la Now Mobile version 29.0 affiche toutes les tâches d'approbation disponibles dans la table Approbation [sysapprover_approval].

Les utilisateurs disposant d'un rôle d'approbateur peuvent accéder à toutes leurs tâches d'approbation dans l'application Now Mobile sous **Mes tâches**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'approbation générique est activée dans le système de base en tant que :

- La propriété système sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled est activée par défaut.
- La propriété système, sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled, peut être désactivée pour arrêter d'utiliser la carte d'approbation générique.
- Si vous souhaitez créer une carte d'approbation personnalisée dans la liste des tâches d'approbation, la valeur du champ **Ordre de condition** de la configuration personnalisée doit être inférieure à l'ordre de **condition** de la carte d'approbation générique.

Pour plus d'informations sur la configuration, reportez-vous à la section Activer la configuration des tâches pour les approbations.

Workday approbations dans Now Mobile

Accédez à vos Workday approbations dans l'application, avec Centre Now Mobile des employés.

Recevez toutes vos Workday tâches d'approbation dans la section **Mes tâches** avec Centre des employés le Now Mobile. Sélectionnez une tâche d'approbation pour :

- Approuvez ou rejetez les demandes d'approbation à partir de votre mobile.
- Affichez les détails de la demande d'approbation dans les onglets **À propos** et **Plus de détails** .
- Vérifiez que toutes les pièces jointes ajoutées avec la demande se trouvent dans l'onglet **Pièces jointes** .
- Accédez au Workday portail pour afficher les tâches d'approbation sur Workday.

Les types d'approbation suivants ont des boutons d'approbation ou de rejet par défaut sur l'application Now Mobile . Vous pouvez terminer la tâche d'approbation sur l'application Now Mobile pour les types d'approbation suivants.

- Temps de repos
- Correction de congés
- Achèvement
- Congé

Pour les autres types d'approbation, des informations supplémentaires sont souvent requises pour approuver ou rejeter la tâche. Les boutons d'approbation et de rejet ne sont pas disponibles pour ces tâches d'approbation. Vous pouvez sélectionner le lien **Terminer dans Workday** pour afficher en détail les types de tâches suivants sur le Workday portail.

- Demande de tâche
- Feuille de temps
- Plage d'indemnisation
- Autorisation de dépense
- Changement de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez configurer les boutons Approuver et Rejeter pour qu'ils s'affichent pour Now Mobile tous les types d'approbation. Pour plus d'informations sur la configuration, reportez-vous à la section Configurer les Workday fonctions d'approbation pour Now Mobile.

Pour plus d'informations sur la configuration des Workday approbations, reportez-vous à la section Configurer les actions à faire Workday.

Configurer les Workday fonctions d'approbation pour Now Mobile

Configurez les boutons Approuver et Rejeter pour tous les types de tâches d'approbation Workday . Effectuez toutes vos tâches d'approbation dans l'application Now Mobile .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Écrans**.
2. Sélectionnez **À propos** pour le type d'approbation correct.
   Vérifiez la **description** correspondante en regard de **À propos** pour connaître le type d'approbation.
3. Dans l'onglet **Instances de fonction appartenant à l'écran** , basculez les options sur **Vrai** selon vos besoins.

Remarque :
Les paramètres système de base pour quelques types d'approbation sont définis sur false dans l'application Now Mobile . Pour en savoir plus, reportez-vous à Workday approbations dans Now Mobile.

Résultats
Les boutons Approuver et Rejeter s'affichent sur les types de tâches d'approbation configurés dans mobile.

Configurer le contenu mobile

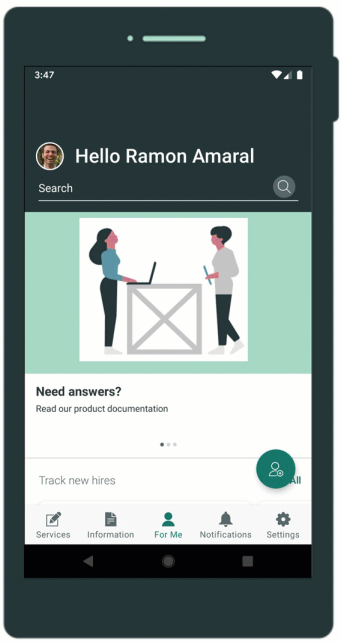
Configurez le contenu mobile tel que les bannières, les cartes texte et la vidéo afin de fournir du contenu ou pour une utilisation dans les campagnes. Le contenu mobile est fourni aux utilisateurs qui répondent aux critères d'audience de Now Mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Le contenu mobile s'affiche dans une section de carrousel de l'application Now Mobile pour les utilisateurs qui répondent aux critères d'audience spécifiés. Vous pouvez configurer les bannières mobiles, les cartes texte et la vidéo afin de fournir du contenu ou pour une utilisation dans les campagnes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Contenu mobile**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Sur le formulaire Contenu mobile, définissez la valeur du champ **Type de contenu** sur l'une des options suivantes :
   - Bannière mobile
   - Carte texte mobile
   - Vidéo mobile

   Pour chaque type de contenu, suivez la tâche applicable.

Pour la bannière mobile

Configurez le contenu d'une bannière mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Procédure

1. Sur le formulaire Contenu mobile, définissez la valeur du champ **Type de contenu** sur Bannière mobile.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contenu mobile

Champ	Description
Titre	Titre de la bannière mobile.
Type de contenu	Définissez la valeur sur Bannière mobile.
Image	Image à afficher pour la bannière mobile.
Lien	Lien à utiliser avec la bannière mobile. Le lien s'affiche lorsque l'utilisateur appuie n'importe où sur la bannière.
Texte d'en-tête	Texte d'en-tête à afficher pour la bannière mobile.
Texte	Texte à afficher pour la bannière mobile.
Ordre	Ordre dans lequel le contenu mobile s'affiche. Le contenu numéroté inférieur s'affiche avant le contenu numéroté supérieur.
Actif	Option pour activer le contenu mobile à utiliser.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe **Contenu de calendrier** s'affiche.
4. Planifiez le contenu.
   - Pour planifier le contenu de la livraison, consultez Planifier la livraison de contenu.

Pour les cartes texte mobiles

Configurez le contenu d'une carte texte mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Procédure

1. Sur le formulaire Contenu mobile, définissez la valeur du champ **Type de contenu** sur Carte texte mobile.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Contenu mobile

Champ	Description
Titre	Titre de la carte texte mobile.
Type de contenu	Définissez la valeur sur Carte texte mobile.
Lien	Lien à utiliser avec la carte texte mobile. Le lien s'affiche lorsque l'utilisateur appuie n'importe où sur la carte texte.
Texte d'en-tête	Texte d'en-tête à afficher pour la carte texte mobile.
Ordre	Ordre dans lequel le contenu mobile s'affiche. Le contenu numéroté inférieur s'affiche avant le contenu numéroté supérieur.
Style	Style de la carte texte mobile : ○ Léger ○ Foncé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option pour activer le contenu mobile à utiliser.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe **Contenu de calendrier** s'affiche.
4. Planifiez le contenu.
   - Pour planifier le contenu de la livraison, consultez Planifier la livraison de contenu.

Pour la vidéo mobile

Configurez le contenu d'une vidéo mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Procédure

1. Sur le formulaire Contenu mobile, définissez la valeur du champ **Type de contenu** sur Vidéo mobile.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Contenu mobile

Champ	Description
Titre	Titre de la vidéo mobile.
Type de contenu	Définissez la valeur sur Vidéo mobile.
Lien	Lien à utiliser avec la vidéo mobile. Le lien s'affiche lorsque l'utilisateur appuie sur la zone située en dessous de la vidéo.
Lien vidéo	Vidéo à afficher pour la vidéo mobile. **Remarque :** seuls les liens YouTube et Vimeo sont pris en charge.
Texte d'en-tête	Texte d'en-tête à afficher pour la vidéo mobile.
Texte	Texte à afficher pour la vidéo mobile.
Ordre	Ordre dans lequel le contenu mobile s'affiche. Le contenu numéroté inférieur s'affiche avant le contenu numéroté supérieur.
Actif	Option pour activer le contenu mobile à utiliser.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe **Contenu de calendrier** s'affiche.
4. Planifiez le contenu.
   - Pour planifier le contenu de la livraison, consultez Planifier la livraison de contenu.

Configurer le déploiement du contenu sur les rubriques pour Now Mobile

Parcourez le contenu associé sur la rubrique parente et ses rubriques sous-arborescentes. Activez la fonctionnalité pour afficher un plus large éventail de résultats pour votre recherche sur l'application Now Mobile .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Parcourez le contenu directement associé à la rubrique que vous visualisez avec le contenu des rubriques de la sous-arborescence. Grâce à cette fonctionnalité, vous pouvez :

- Recherchez facilement le contenu associé sur les pages de rubrique.
- Recherchez du contenu avec un affichage des résultats plus large avec les résultats des rubriques de la sous-arborescence.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés** > **sn_ex_sp.u_allow.rollup.mesp**.
2. Définissez la propriété système sur **true**, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :
Vérifiez que la valeur est définie sur vrai pour activer la fonctionnalité. La valeur par défaut est définie sur faux.

Gérer la taxonomie pour Now Mobile

Clonez la taxonomie par défaut ou créez votre propre taxonomie et mappez-la au Service Portal mobile pour les employés (MESP) pour vous assurer que la taxonomie correcte est affectée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Taxonomies**
2. Cliquez sur la taxonomie **Employé** par défaut.
3. Cliquez sur **Cloner**.
4. Entrez le **nouveau nom de la taxonomie** dans la boîte de dialogue qui s'affiche et cliquez sur **OK**. Cela permet de copier la taxonomie et son contenu dans la nouvelle taxonomie. Il est *également* possible de créer manuellement une taxonomie et d'ajouter vos rubriques. Pour en savoir plus, consultez Créer une taxonomie
5. Modifiez le contenu de la taxonomie et cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Désactivez la taxonomie existante afin que les configurations de recherche récupèrent le contenu de la nouvelle taxonomie.
7. Accédez à la **Portail de services** > **Portails**.
8. Cliquez sur **Service Portal mobile pour les employés**.
9. Dans la liste connexe de l'onglet **Taxonomie**, ajoutez la nouvelle taxonomie que vous avez créée.
10. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mettre à jour les configurations de recherche

Les configurations de recherche ne sont pas automatiquement mises à jour lorsque vous installez l'application Now Mobile . Exécutez manuellement le script correctif fourni pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mettre à jour la configuration de recherche afin de profiter de la navigation unifiée sur votre équipement mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Créez une propriété de type **vrai/faux** dans le périmètre de l'application Now Mobile.
   Par exemple, créez une propriété `enable_taxonomy`. Pour plus d'informations sur la création de propriétés système, consultez Ajouter une propriété système .
3. Définissez la valeur de la propriété sur **vrai**.
4. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
5. Recherchez le script `Activer la taxonomie pour mobile`, puis cliquez pour ouvrir.
6. Cliquez sur **Exécuter le script correctif** pour mettre à jour la configuration de recherche.

> **Remarque :**
> Si la taxonomie Employé par défaut est jointe au Service Portal mobile, exécutez le script correctif **Définir les rubriques primaires pour la taxonomie Employé** afin de mettre à jour les mappages.

Complément ServiceNow pour Microsoft 365

Créez un complément avec des contrôles Office personnalisés et des liens rapides pour les employés. Augmentez l'efficacité en permettant aux employés de soumettre des demandes directement depuis leurs Microsoft 365 applications.

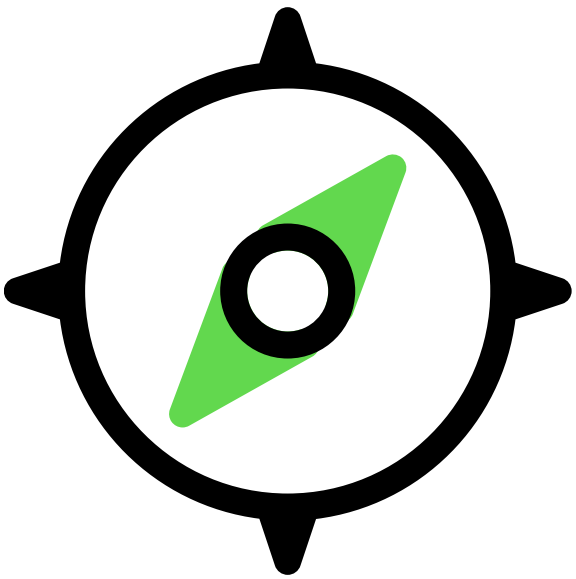
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

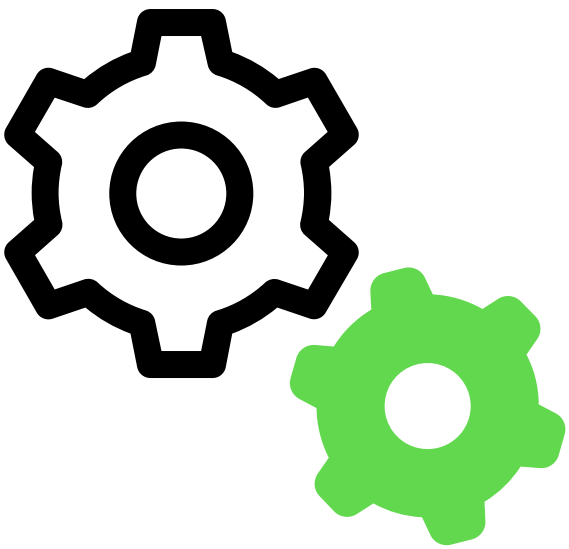
Premiers pas

Explorer



Fournissez des liens rapides pour réduire le temps nécessaire à l'envoi d'incidents, de tickets ou de demandes de catalogue.

Configurer



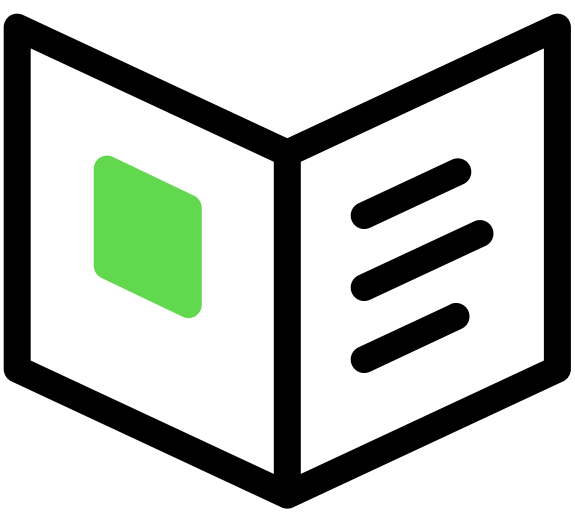
Configurez le complément et mappez les champs d'e-mail aux éléments de catalogue ou aux formulaires.

Utiliser



Demandez des éléments de catalogue ou créez des incidents et des tickets directement à partir de vos e-mails.

Référence



Informations sur les listes et formulaires utilisés dans l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Complément ServiceNow pour Microsoft 365 dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Complément ServiceNow pour Microsoft 365

Complément ServiceNow pour Microsoft 365 fournit des liens rapides vers les employés et réduit le temps nécessaire pour soumettre des incidents, des tickets ou des demandes de catalogue.

Vue d'ensemble de Complément ServiceNow pour Microsoft 365

Cela Complément ServiceNow pour Microsoft 365 permet de créer un complément avec des contrôles Office personnalisables, de mapper les champs d’e-mail aux éléments de catalogue ou aux formulaires et de fournir aux employés des liens rapides pour émettre des demandes à partir de leurs Microsoft 365 applications.

Complément ServiceNow pour Microsoft 365 utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur	Les administrateurs gèrent l’installation et la configuration du Complément ServiceNow pour Microsoft 365 fichier . Ils peuvent également mapper les champs de l’e-mail à l’élément de catalogue ou au formulaire.
Employé	Les employés utilisent le complément ServiceNow dans leur Microsoft Outlook client pour créer des incidents ou des tickets basés sur des e-mails.

Complément ServiceNow pour Microsoft 365 avantages

Complément ServiceNow pour Microsoft 365 avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Configurez votre complément avec des contrôles Office personnalisables.	Créer un fichier manifeste	Administrateurs
Mappez les champs d’e-mail à un catalogue ou à un formulaire pour réduire le temps nécessaire aux employés pour émettre une demande.	• Mapper les champs d’e-mail à un élément de catalogue • Mapper les champs d’e-mail à un formulaire	Administrateurs
Émettre une demande à partir d’une Microsoft 365 application.	Effectuer une demande à l’aide du Complément	Employés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Complément ServiceNow pour Microsoft 365 avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
	ServiceNow pour Microsoft 365	

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Complément ServiceNow pour Microsoft 365, consultez :

- Configurer Complément ServiceNow pour Microsoft 365
- Utiliser Complément ServiceNow pour Microsoft 365
- Référence Complément ServiceNow pour Microsoft 365

Configurer Complément ServiceNow pour Microsoft 365

Configurez le Complément ServiceNow pour Microsoft 365 et mappez les champs d'e-mail aux éléments de catalogue ou aux formulaires.

Vue d'ensemble de la configuration

Remarque :

- Le complément peut être utilisé dans Microsoft 365 les applications, mais le mappage de champs n'est disponible que pour les e-mails et ne peut être utilisé que dans Microsoft Outlook.
- Complément ServiceNow pour Microsoft 365 n'est pris en charge que pour Microsoft Outlook 2019 ou les versions ultérieures.

Installer Complément ServiceNow pour Microsoft 365

Vous pouvez installer l'application Complément ServiceNow pour Microsoft 365 (sn_outlook_addin) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Complément ServiceNow pour Microsoft 365 Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Complément ServiceNow pour Microsoft 365 :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Travaux planifiés
- Tables

Pour en savoir plus, consultez Composants installés avec Complément ServiceNow pour Microsoft 365.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Complément ServiceNow pour Microsoft 365 (sn_outlook_addin) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Créer un fichier manifeste

Créez et téléchargez un fichier manifeste avec les configurations que vous souhaitez activer pour le Complément ServiceNow pour Microsoft 365.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_outlook_addin.outlook_addin_setup, sn_hr_sp.admin, sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Dans la liste Manifestes Office, sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de manifeste Office.

   Vous pouvez également configurer l'authentification unique (SSO) pour votre complément. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'authentification unique pour Complément ServiceNow pour Microsoft 365.
4. Enregistrez l'enregistrement.
5. Dans la liste connexe Contrôle Office, sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Contrôle Office.

Remarque :
Pour les contrôles Office de type Menu, vous pouvez créer des éléments de menu à l'aide de la liste connexe dans l'enregistrement Contrôle Office.

7. **Facultatif :** Dans la liste connexe Contrôles Office, définissez l'ordre et le domaine des enregistrements.
8. Dans l'enregistrement du manifeste Office, sélectionnez **Activer**.
   Cette étape s'applique si vous n'avez pas sélectionné le champ **Actif** lors de la création de l'enregistrement.

Résultats

Le manifeste est configuré et activé pour le Complément ServiceNow pour Microsoft 365. Vous pouvez télécharger le fichier manifeste en sélectionnant **Télécharger le manifeste** sur l'enregistrement du manifeste Office.

Que faire ensuite

- Configurer l'authentification unique pour Complément ServiceNow pour Microsoft 365
- Charger un manifeste dans le centre d'administration Microsoft

Configurer l'authentification unique pour Complément ServiceNow pour Microsoft 365

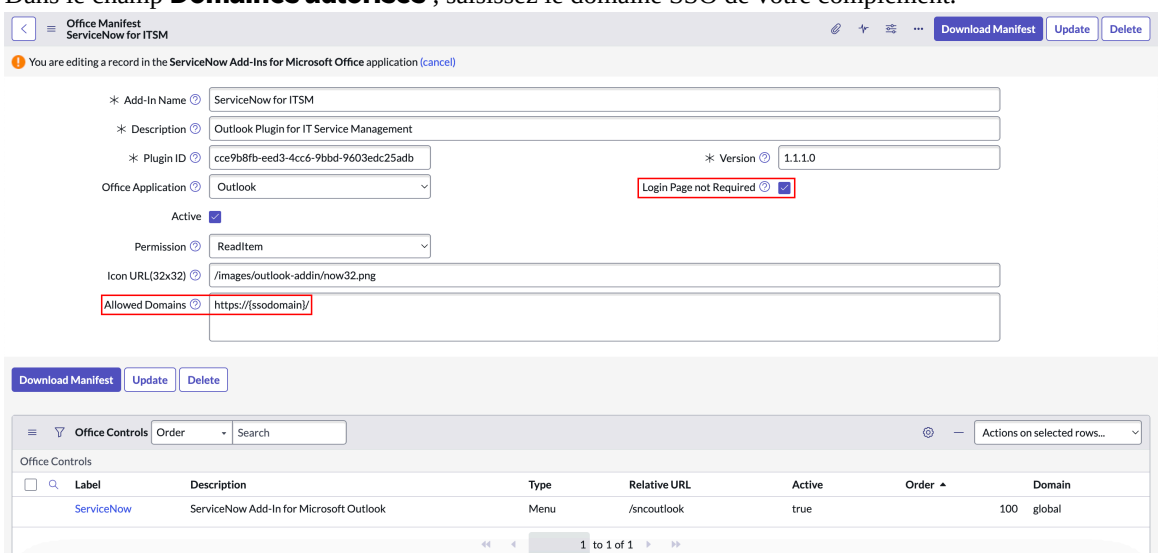
Configurez l'authentification unique (SSO) pour votre complément afin que les utilisateurs n'aient pas à se connecter à Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_outlook_addin.outlook_addin_setup, sn_hr_sp.admin, sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Dans la liste Manifestes Office, sélectionnez le manifeste que vous souhaitez configurer.
3. Dans le formulaire Manifeste Office, sélectionnez **Page de connexion non requise**.
4. Dans le champ **Domaines autorisés** , saisissez le domaine SSO de votre complément.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Charger un manifeste dans le centre d'administration Microsoft

Chargez le fichier manifeste dans le centre d'administration Microsoft pour activer le complément pour tous les employés.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir téléchargé un fichier manifeste pour le complément. Pour plus d'informations, consultez Créer un fichier manifeste.

Rôle requis : administrateur Microsoft

Procédure

1. Connectez-vous au centre d'administration Microsoft .
2. Accédez à la **Paramètres** > **Applications intégrées**.
3. Sur la page Applications intégrées, sélectionnez le lien **Compléments** .
4. Sur la page Compléments, sélectionnez **Déployer le complément**.
5. Sélectionnez **Suivant**, puis Télécharger **des applications personnalisées**.
6. Sélectionnez **J'ai le fichier manifeste (.xml) sur cet appareil**, puis sélectionnez **Choisir un fichier**.
7. Sélectionnez le fichier manifeste que vous avez créé pour le complément.
8. Sur la page Déployer un nouveau complément, sélectionnez **Charger**.
9. Déployez le complément à partir du centre d'administration.
   Pour plus d'informations sur le déploiement de compléments, voir Déployer un complément Office à l'aide de l'Admin Center dans la Microsoft documentation.

Mapper les champs d'e-mail à un élément de catalogue

Mappez les champs d'e-mail aux champs d'éléments de catalogue pour pré-remplir des informations et réduire le temps nécessaire pour émettre une demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_outlook_addin.outlook_addin_setup, sn_hr_sp.admin, sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Configurations du mappage de catalogue**.
2. Dans la liste Configurations du mappage de catalogue, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configurations du mappage de catalogue.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Configurations du mappage de catalogue.

   Remarque :
   Les champs de Microsoft Outlook sont basés sur le type de point d'extension sélectionné dans le fichier manifeste. Assurez-vous que l'élément de catalogue correspond à l'élément de catalogue dans les contrôles Office du manifeste du complément. Pour plus d'informations sur le manifeste, reportez-vous à la section Créer un fichier manifeste.

4. Enregistrez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un enregistrement de configuration de mappage de catalogue est créé. Vous pouvez ajouter la boîte de réception Office aux enregistrements de mappage de champs de catalogue pour mapper des champs individuels.

5. Dans la liste connexe Boîte de réception Office vers Mappages de champs de catalogue, sélectionnez **Nouveau**.
6. Dans le formulaire Boîte de réception Office vers Mappages de champs de catalogue, renseignez les champs. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Boîte de réception Office vers formulaire Mappages de champs de catalogue.
7. Enregistrez le formulaire.
   Un enregistrement Boîte de réception Office vers Mappages de champs de catalogue est créé. Vous pouvez créer d'autres enregistrements pour mapper des champs en fonction de vos besoins.

Mapper les champs d'e-mail à un formulaire

Mappez les champs d'e-mail aux champs de formulaire pour pré-remplir des informations et réduire le délai de soumission d'un incident ou d'un ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_outlook_addin.outlook_addin_setup, sn_hr_sp.admin, sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Configurations du mappage de formulaire**.
2. Dans la liste Configuration du mappage de formulaire, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configurations des mappages de formulaires.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Configurations du mappage de formulaire.

   Remarque :
   Les champs de Microsoft Outlook sont basés sur le type de point d'extension sélectionné dans le fichier manifeste. Assurez-vous que la table correspond à la table des contrôles Office du manifeste du complément. Pour plus d'informations sur le manifeste, reportez-vous à la section Créer un fichier manifeste.

4. Enregistrez le formulaire.
   Un enregistrement de configuration de mappage de formulaire est créé. Vous pouvez ajouter la boîte de réception Office aux enregistrements de mappage de champs de catalogue pour mapper des champs individuels.
5. Dans la liste connexe Boîte de réception Office vers Mappages de champs de formulaire, sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire Boîte de réception Office vers Mappages de champs de formulaire. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Boîte de réception Office vers formulaire Mappages de champs de formulaire.
7. Enregistrez le formulaire.
   Un enregistrement de Mappages de champs de boîte de réception Office vers formulaire est créé. Vous pouvez créer d'autres enregistrements pour mapper des champs en fonction de vos besoins.

Utiliser Complément ServiceNow pour Microsoft 365

Utilisez le Complément ServiceNow pour Microsoft 365 pour demander des éléments de catalogue ou créer des incidents et des tickets directement à partir de vos e-mails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir un complément personnalisé pour Microsoft Outlook

Obtenez le complément personnalisé pour que votre Microsoft Outlook client utilise les fonctionnalités configurées par votre administrateur.

Avant de commencer

Le complément n'est disponible que si l'administrateur l'a déployé dans le centre d'administration Microsoft .

> **Important :**
> Complément ServiceNow pour Microsoft 365 n'est pris en charge que pour Microsoft Outlook 2019 ou les versions ultérieures.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Connectez-vous au Microsoft Outlook client.
2. Dans le menu Outils, sélectionnez **Obtenir des compléments**.
3. Dans la fenêtre Compléments Office, sélectionnez **Géré par l'administrateur**.
4. Recherchez le complément déployé par votre administrateur, puis sélectionnez **Ajouter**.

   Example
   Par exemple, recherchez Complément ServiceNow pour Microsoft 365, puis sélectionnez **Ajouter**.

Résultats

Le complément personnalisé est ajouté à votre Microsoft Outlook client. Vous pouvez l'utiliser pour demander des éléments de catalogue ou ouvrir des incidents et des tickets en fonction de vos e-mails.

Effectuer une demande à l'aide du Complément ServiceNow pour Microsoft 365

Ouvrez un élément de catalogue ou un formulaire pertinent pour émettre une demande avec des informations pré-remplies à partir de votre e-mail.

Avant de commencer

La procédure suivante permet d'émettre une demande à partir de Microsoft Outlook. Vous pouvez utiliser le complément pour émettre une demande à partir de n'importe quelle Microsoft 365 application sélectionnée par l'administrateur.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Outlook.
2. Sélectionnez l'e-mail que vous souhaitez utiliser pour émettre une demande.
3. Sélectionnez le complément, puis sélectionnez le bouton ou l'élément de menu correspondant à votre demande.

   Example
   Par exemple, sélectionnez , Complément ServiceNow pour Microsoft 365 puis Créer **un incident**.
   Vous devrez peut-être vous connecter avec vos ServiceNow informations d'identificationCentre des employés.
   Le Centre des employés portail s'ouvre dans l'onglet Activité dans Microsoft Outlook.
4. Remplissez le formulaire ou la demande d'élément de catalogue, puis sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence Complément ServiceNow pour Microsoft 365

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les listes et les formulaires utilisés dans l'application Complément ServiceNow pour Microsoft 365 .

Composants installés avec Complément ServiceNow pour Microsoft 365

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension , notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Rôles installés

Rôles installés avec Complément ServiceNow pour Microsoft 365

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire de configuration du complément Outlook [sn_outlook_addin.outlook_addin_setup]	Configure le Complément ServiceNow pour Microsoft 365, mappe les champs d'e-mail aux éléments de catalogue ou aux formulaires.	Aucun

Tables installées

Tables installées avec Complément ServiceNow pour Microsoft 365

Table	Description
Configurations du mappage de catalogue [sn_office_catalog_mapping_config]	Contient des configurations pour les éléments de catalogue afin de mapper les champs de catalogue aux champs d'e-mail. Il s'agit d'une liste séparée par domaine.
Configurations du mappage de formulaire [sn_office_form_mapping_config]	Contient des configurations de formulaires pour mapper les champs de formulaire aux champs d'e-mail. Il s'agit d'une liste séparée par domaine.
Boîte de réception Office vers Mappages de champs de catalogue [sn_office_mailbox_catalog_field_mapping]	Contient des informations sur les champs de catalogue mappés aux champs d'e-mail.
Boîte de réception Office vers Mappages de champs de formulaire [sn_office_mailbox_form_field_mapping]	Contient des informations sur les champs de formulaire mappés aux champs d'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Complément ServiceNow pour Microsoft 365 (suite)

Table	Description
Manifeste Office [sn_office_manifest]	Contient des informations sur les fichiers manifestes créés pour différents compléments.
Contrôle Office [sn_office_control]	Contient des informations sur les contrôles Office, tels que les boutons ou les menus, créés pour différents compléments.

Formulaire de manifeste Office

Le formulaire Manifeste Office vous permet de configurer un fichier manifeste pour le Complément ServiceNow pour Microsoft 365 fichier .

Formulaire de manifeste Office

Champ	Description
Nom du complément	Nom du complément pour lequel vous souhaitez créer le manifeste.
Description	Description du complément que vous souhaitez créer.
ID de module d'extension	Identificateur généré automatiquement pour le complément.
Application Office	Application Microsoft pour laquelle vous souhaitez créer le complément.
Actif	Option permettant d’activer le complément.
Autorisation	Autorisations d’API pour le complément.
URL de l'icône	HTTPS ou URL relative pour l’icône du complément.
Version	Numéro de version du fichier de complément.
Page de connexion non obligatoire	Option permettant de désactiver la page de connexion pour le complément. Si vous sélectionnez cette option, vous devez ajouter une liste de domaines autorisés à accéder au complément.
Ouverture automatique du complément	Option permettant d’ouvrir automatiquement le complément lors du lancement de l’application. Ce champ n’est disponible que lorsque **Word** ou **PowerPoint** est sélectionné dans le champ **Application Office** .
Domaines autorisés	Liste des domaines autorisés à accéder au complément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de manifeste Office (suite)

Champ	Description
	Ce champ n'est disponible que lorsque le champ **Page de connexion non obligatoire** est sélectionné.

Remarque :
Vous pouvez configurer l'authentification SSO (Authentification unique) pour votre complément en sélectionnant le champ **Page de connexion non obligatoire** et en fournissant le domaine SSO dans le champ **Domaines autorisés** .

Formulaire Contrôle Office

Le formulaire de contrôle Office vous permet de créer un bouton, un menu ou un élément de menu pour le Complément ServiceNow pour Microsoft 365.

Formulaire Contrôle Office

Champ	Description
Étiquette	Étiquette du contrôle Office qui s'affiche sur le complément.
Description	Description du contrôle Office affichée dans le complément.
Type	Type de contrôle Office que vous souhaitez créer.
Action	Action effectuée lorsque le contrôle Office est sélectionné. Ce champ est disponible uniquement lorsque le **bouton** ou **l'élément de menu** est sélectionné dans le champ **Type** .
URL relative	URL relative qui s'ouvre lorsque l'utilisateur sélectionne le contrôle office. Ce champ est disponible uniquement lorsque **l'option Ouvrir l'URL** est sélectionnée dans le champ **Action** .
Catalogue	Catalogue qui s'ouvre lorsque l'utilisateur sélectionne le contrôle office. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Ouvrir le catalogue** est sélectionnée dans le champ **Action** .
Table	Table pour le nouvel enregistrement créé lorsque l'utilisateur soumet un formulaire. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Ouvrir le formulaire** est sélectionnée dans le champ **Action** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contrôle Office (suite)

Champ	Description
Contrôle parent	Menu parent auquel vous souhaitez ajouter l'élément. Ce champ **n'est** disponible que lorsque MenuItem est sélectionné dans le champ **Type** .
Manifeste	Enregistrement de manifeste auquel le contrôle Office est lié.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement.
Type de point d'extension	Point d'extension pour le contrôle bureautique. Ce champ n'est disponible que lorsque **Bouton** ou **Menu** est sélectionné dans le champ **Type** . **Remarque :** Les éléments de menu auront le même point d'extension que l'enregistrement de menu parent. Ce champ comporte les options suivantes : • MessageReadCommandSurface : ajoute un bouton dans la vue de lecture du courrier • MessageComposeCommandSurface : ajoute un bouton dans le formulaire de composition d'e-mail • AppointmentOrganizerCommandSurface : ajoute un bouton sur le ruban pour l'organisateur de la réunion • AppointmentAttendeeCommandSurface : ajoute un bouton sur le ruban pour le participant à la réunion • PrimaryCommandSurface : ajoute un onglet au ruban dans l'application Office. Cette option n'est disponible que lorsque le manifeste est créé pour Microsoft Word ou Microsoft PowerPoint Pour plus d'informations sur les points d'extension, consultez l'élément ExtensionPoint dans la Microsoft documentation.
Icônes	Section qui nécessite HTTPS ou des URL relatives pour les icônes de contrôle Office.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configurations du mappage de catalogue

Le formulaire Configurations du mappage de catalogue vous aide à personnaliser le mappage des e-mails et des éléments de catalogue.

Formulaire Configurations du mappage de catalogue

Champ	Description
Élément de catalogue	Élément de catalogue auquel vous souhaitez mapper les champs d'e-mail.
Application	Périmètre de l'application de la configuration de mappage. Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application de votre instance.
Domaine	Domaine dans lequel vous souhaitez créer la configuration de mappage.
Analyseur de script d'interface utilisateur	Script d'interface utilisateur contenant une logique personnalisée pour la configuration du mappage.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement de configuration du mappage.

Formulaire Configurations du mappage de formulaire

Le formulaire Configurations de mappage de formulaire vous aide à personnaliser le mappage des e-mails et des formulaires.

Formulaire Configurations du mappage de formulaire

Champ	Description
Table	Table à laquelle vous souhaitez mapper les champs d'e-mail.
Application	Périmètre de l'application de la configuration de mappage. Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application de votre instance.
Domaine	Domaine dans lequel vous souhaitez créer la configuration de mappage.
Vue du formulaire	Vue de formulaire que vous souhaitez afficher lorsque l'utilisateur ouvre le formulaire dans le complément.
Analyseur de script d'interface utilisateur	Script d'interface utilisateur contenant une logique personnalisée pour la configuration du mappage.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement de configuration du mappage.

Boîte de réception Office vers formulaire Mappages de champs de catalogue

Le formulaire Boîte de réception Office vers Mappages de champs de catalogue vous aide à mapper un champ d'e-mail à un champ d'élément de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Boîte de réception Office vers formulaire Mappages de champs de catalogue

Champ	Description
Élément de catalogue	Élément de catalogue auquel les champs d'e-mail doivent être mappés. Ce champ est automatiquement défini sur l'élément de catalogue sélectionné pour l'enregistrement de configuration du mappage.
Application	Périmètre de l'application de l'enregistrement. Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application de votre instance.
Champ Élément de catalogue	Champ d'élément de catalogue qui doit être mappé au champ d'e-mail.
Propriété de l'élément de boîte de réception	Champ d'e-mail qui doit être mappé au champ d'élément de catalogue.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement.

Boîte de réception Office vers formulaire Mappages de champs de formulaire

Le formulaire Boîte de réception Office vers Mappages de champs de formulaire vous aide à mapper un champ d'e-mail à un champ de formulaire.

Boîte de réception Office vers formulaire Mappages de champs de formulaire

Champ	Description
Table	Table à laquelle le champ d'e-mail doit être mappé. Ce champ est automatiquement défini sur la table sélectionnée pour l'enregistrement de configuration du mappage.
Application	Périmètre de l'application de l'enregistrement. Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application de l'enregistrement de configuration du mappage.
Champ de formulaire	Champ de formulaire qui doit être mappé au champ d'e-mail.
Propriété de l'élément de boîte de réception	Champ d'e-mail qui doit être mappé au champ de formulaire.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement.

ServiceNow pour Microsoft Outlook

Les ServiceNow intégrations avec Microsoft Outlook vous aident à créer une expérience meilleure et plus connectée pour les utilisateurs. Les employés bénéficient d'un libre-service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

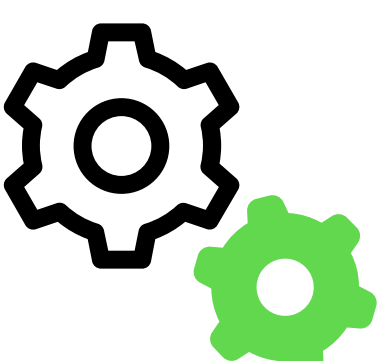
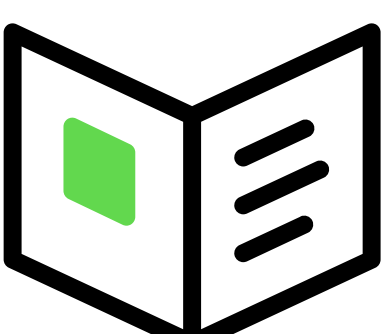
transparent sans avoir à quitter le client Outlook, et les agents peuvent résoudre les tickets plus rapidement.

ServiceNow pour Microsoft Outlook Vue d'ensemble

ServiceNow pour Microsoft Outlook exploite le Outlook Actionable Messages module d'extension pour fournir les fonctionnalités suivantes :

- Les employés et les agents reçoivent des notifications sur les soumissions, les mises à jour et l'achèvement des demandes, ce qui facilite le suivi, la planification et la collaboration sur les problèmes.
- Les gestionnaires et les approbateurs reçoivent des résumés et des rapports détaillés pour les demandes d'approbation avec des messages activables pour approuver ou rejeter les demandes.
- Les employés peuvent fournir des commentaires sur leur expérience à l'aide de la carte de commentaire intégrée dans les e-mails.
- Les employés peuvent répondre à des enquêtes sur leur expérience à l'aide de la carte d'enquête intégrée dans les e-mails.

Premiers pas

Configurer	Utiliser	Référence
		
Fournissez aux employés un libre-service transparent sans quitter le client Outlook.	Affichez des rapports, approuvez les demandes et fournissez des commentaires à partir de messages électroniques.	Informations sur les listes et les formulaires utilisés pour configurer Outlook Actionable Messages le fichier

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Configurer ServiceNow pour Microsoft Outlook

Configurez ServiceNow pour Microsoft Outlook afin de fournir aux employés un libre-service transparent sans quitter le client Outlook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la configuration

Le tableau suivant répertorie les tâches requises pour la configuration ServiceNow du fichier Microsoft Outlook.

Tâches de configuration

Tâche	Description
Configurer les propriétés système pour mettre à jour la limite de questions de l'enquête	Mettre à jour la limite de questions d'une enquête affichée dans Microsoft Outlook.

Configurer les propriétés système pour mettre à jour la limite de questions de l'enquête

Configurez les propriétés système pour mettre à jour la limite de questions d'une enquête à afficher dans Microsoft Outlook.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count* propriété système contrôle le comportement de la carte d'enquête qui est affichée dans les e-mails le Microsoft Outlook. Si le nombre de questions dépasse la valeur de cette propriété, l'enquête s'ouvre sur le portail spécifié dans la *sn_ms_oam.portal.suffix* propriété.

Procédure

1. Accédez au **Tous** et entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation.
   La table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez sn_ms_oam.feedback_survey_question_count.
3. Sélectionnez la propriété *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count*.
4. Mettez à jour le champ **Valeur** avec le nombre que vous souhaitez définir comme limite de questions d'enquête.
   La valeur par défaut de la propriété est **2**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Utiliser ServiceNow for Microsoft Outlook

Utilisez l'intégration ServiceNow avec Microsoft Outlook pour afficher des rapports, approuver des demandes et fournir des commentaires à partir de messages électroniques.

Concur Rapports de dépenses

Affichez les Concur rapports de dépenses à partir des notifications d'approbation dans les e-mails. Approuvez ou rejetez les rapports de dépenses sans quitter l'application Microsoft Outlook .

Commentaires et enquêtes

Soumettez des commentaires ou participez à une enquête sur votre expérience à l'aide de cartes exploitables incorporées dans les notifications par e-mail.

Gérer les approbations à partir d'un Microsoft Outlook e-mail

Approuvez ou rejetez Concur les rapports de dépenses à partir d'un Microsoft Outlook e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

L'intégration du centre des approbations avec le module d'extension SAP Concur (sn_ex_cnc) doit être installée.

Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Outlook.
2. Ouvrez le Concur message électronique Rapport d'approbation en attente.
3. **Facultatif :** Affichez les dépenses et les éléments de reçu en sélectionnant **Dépenses et reçus**. Un maximum de 12 postes de dépense sont affichés dans le rapport. Pour afficher tous les éléments, sélectionnez **Afficher le rapport complet**.
4. Approuvez ou rejetez le rapport.

Remarque :
Vous ne pouvez pas accepter ou rejeter un rapport si l'approbateur affecté a été modifié ou si le rapport a été mis à jour ou fermé.

Soumettre un commentaire à partir d'un Microsoft Outlook message électronique

Envoyez des commentaires sur une demande de service ou sur votre expérience d'utilisation de la carte de commentaire dans un Microsoft Outlook e-mail.

Avant de commencer

Pour activer la carte de commentaires, le script include_feedback_actionable doit être ajouté à la notification par e-mail et une définition de commentaire doit être créée pour le workflow requis.

Pour en savoir plus sur les commentaires sur l'expérience, reportez-vous à la section Commentaires intégrés sur l'expérience et le service.

Remarque :
La carte de commentaire n'apparaît qu'en haut du message par e-mail.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Outlook.
2. Ouvrez un e-mail et sélectionnez **Donner un commentaire**.
3. Sur la carte de commentaire, sélectionnez une évaluation basée sur votre expérience.
4. **Facultatif :** Entrez des commentaires supplémentaires dans la zone de texte.
5. **Facultatif :** Rendre le commentaire anonyme en sélectionnant **Ne pas partager mes informations personnelles**.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Soumettre une enquête à partir d'un message électronique

Soumettez une enquête sur votre expérience d'utilisation de la carte de commentaire dans un Microsoft Outlook e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Pour activer une enquête dans le canal de messagerie, la notification par e-mail et l'enquête doivent être sélectionnées dans la définition de commentaire pour le workflow requis.Surveys

Pour en savoir plus sur les commentaires sur l'expérience, reportez-vous à la section Commentaires intégrés sur l'expérience et le service.

Remarque :
La carte d'enquête n'apparaît qu'en haut du message électronique.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Outlook.
2. Ouvrez un e-mail et sélectionnez **Démarrer**.

   Remarque :
   Les enquêtes plus longues que la limite définie par l'administrateur sont ouvertes sur le portail spécifié par l'administrateur.

3. Sur la carte d'action, saisissez du texte ou sélectionnez les options appropriées en fonction des questions de l'enquête.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

ServiceNow Pour Microsoft Outlook référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer ServiceNowMicrosoft Outlook.

Propriétés installées avec ServiceNow pour Microsoft Outlook

Les propriétés suivantes sont installées avec le module d'extension Outlook Actionable Messages .

Remarque :
Les propriétés suivantes figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés pour ServiceNow pour Microsoft Outlook

Propriété	Description
sn_ms_oam.feedback_survey_question_count	Utilisez cette propriété pour définir une limite pour le nombre de questions à afficher sur une carte d'enquête. Si le nombre de questions dépasse cette valeur, l'enquête s'ouvre dans le portail spécifié par la *sn_ms_oam.portal.suffix* propriété. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 2
sn_ms_oam.suffixe.portail.	Utilisez cette propriété pour définir le portail dans lequel l'enquête s'ouvre si les questions dépassent la valeur de la *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour ServiceNow pour Microsoft Outlook (suite)

Propriété	Description
	propriété. Vous devez entrer le suffixe de l'URL du portail que vous souhaitez utiliser. • Type : chaîne • Valeur par défaut : esc

Outlook Actionable Messages Compatibilité pour les enquêtes

Les définitions d'enquêtes doivent être compatibles avec Outlook Actionable Messages (OAM) pour afficher les enquêtes dans l'application Microsoft Outlook .

Conditions de compatibilité OAM

La définition de l'enquête doit remplir les conditions suivantes pour être compatible avec OAM.

- Outlook Actionable Messages doit être sélectionné dans la définition de l'enquête. Pour plus d'informations, consultez Modify a survey definition .
- L'enquête doit être active et publiée.
- L'enquête ne doit pas contenir de questions à l'échelle de l'image avec d'autres types de questions. Pour plus d'informations, consultez Survey question data types .
- L'enquête ne peut contenir qu'une seule question à l'échelle de l'image.

Remarque :
Si l'enquête contient plus de questions que la valeur de la `sn_ms_oam.feedback_survey_question_count` propriété système, elle s'ouvre sur le portail spécifié dans la `sn_ms_oam.portal.suffix` propriété. Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés système pour mettre à jour la limite de questions de l'enquête.

ServiceNow pour Microsoft Teams et Microsoft 365

Les ServiceNow intégrations avec Microsoft Teams et Microsoft 365 vous aident à créer une expérience meilleure et plus connectée pour vos utilisateurs. Elle stimule la productivité de l'ensemble de l'entreprise, car les employés bénéficient d'un libre-service transparent et les agents peuvent résoudre leurs tickets plus rapidement.

Important :

- De Gestion des services IT pour Microsoft 365 (version 2.6.7), ServiceNow pour Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow pour Microsoft 365.
- De Prestation de services RH pour Microsoft 365 (version 3.3.6), ServiceNow pour Microsoft Teams est mis à ServiceNow niveau vers pour Microsoft 365.

Pour mettre à niveau les options existantes Microsoft Teams vers les applications, reportez-vous à Microsoft 365 la section Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour l'expérience des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow pour Microsoft Teams étend l'intégration Agent virtuel Now (VA) avec Microsoft Teams pour permettre aux employés de demander et de recevoir efficacement des services de l'intérieur Microsoft Teams.

ServiceNow pour Microsoft 365

Avec ServiceNow pour Microsoft 365, Centre des employés est disponible dans Microsoft Outlook et l'application Microsoft 365 , en plus de Microsoft Teams.

Caractéristiques de ServiceNow pour Microsoft 365

Objectif	Exigences	Options incluses
Améliorez l'expérience des employés en intégrant ServiceNow à Microsoft Teams et Microsoft 365	• Gestion des services IT Pro, ou • Gestion des services IT Standard Pour implémenter l'intégration de Gestion des services IT avec Microsoft Teams, voir Intégration de Gestion des services IT à Microsoft Teams et Microsoft 365.	• Permet aux employés d'afficher et d'effectuer des actions sur les notifications activables. • Accédez à toutes les Agent virtuel options directement via Microsoft Teams. • Intégrer Centre des employés dans Microsoft Teams. Les employés peuvent accéder au portail en restant dans Microsoft Teams.
	Prestation de services RH Pro pour complet Agent virtuel Pour implémenter l'intégration de Prestation de services RH avec Microsoft Teams, voir Intégration de Prestation de services RH à Microsoft Teams et Microsoft 365.	• Permettez aux employés d'afficher les notifications exploitables et de prendre des mesures à leur sujet. • Accédez à toutes les Agent virtuel options directement via Microsoft Teams. • Intégrer Centre des employés dans Microsoft Teams. Les employés peuvent accéder au portail en restant dans Microsoft Teams.
	Pour mettre à niveau les options existantes Microsoft Teams vers les applications, reportez-vous à Microsoft	Fournit aux utilisateurs un accès direct au Centre des employés dans Microsoft Teams, Outlook et Microsoft 365.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Caractéristiques de ServiceNow pour Microsoft 365 (suite)

Objectif	Exigences	Options incluses
	365 la section Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour l'expérience des employés.	**Remarque :** Ces étapes ne sont disponibles que pour l'expérience des employés avec les éléments suivants : • Gestion des services IT pour Microsoft 365 • HR Service Delivery pour Microsoft 365

ServiceNow pour Microsoft Teams

ServiceNow pour Microsoft Teams l'intégration propose les intégrations suivantes pour divers cas d'utilisation.

Caractéristiques de ServiceNow pour Microsoft Teams

Objectif	Exigences	Options incluses
Utiliser ServiceNow Agent virtuel avec Microsoft Teams	• Gestion des services IT Pro, ou • Gestion des services IT Standard ou • Prestation de services RH Pro pour complet Agent virtuel Pour implémenter ServiceNow Agent virtuel avec Microsoft Teams, voir Intégration conversationnelle de Microsoft Teams .	• Activez ServiceNow Agent virtuel sur Microsoft Teams. • Prend en charge Agent virtuel des fonctionnalités, telles que les contrôles Designer Agent virtuel pour la création de conversations, de notifications et de résultats Recherche IA.
Améliorer l'expérience de l'agent en intégrant la console Gestion des incidents majeurs à Microsoft Teams	• Module d'extension Notify • Gestion des incidents majeurs • Messagerie instantanée pour les appels Pour implémenter le connecteur Notification pour , reportez-vous à Microsoft Teams la section Connecteur Notify pour Microsoft Teams.	• Fournit aux agents la possibilité de démarrer une discussion de messagerie instantanée sur Microsoft Teams avec un employé à partir d'un ticket, puis d'importer la transcription de cette discussion dans le ticket en tant que commentaire. • Permet aux agents de travailler et de gérer les incidents majeurs depuis

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

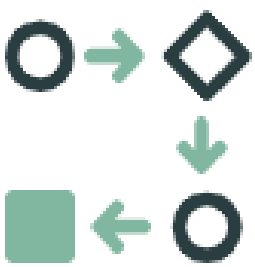
Caractéristiques de ServiceNow pour Microsoft Teams (suite)

Objectif	Exigences	Options incluses
	Pour implémenter des extensions de réunion avec Microsoft Teams, reportez-vous à la section Extensions de réunion pour Microsoft Teams.	la console Gestion des incidents majeurs (MIM) via Microsoft Teams.
Améliorez l'expérience des employés et des agents en vous intégrant ServiceNow à Microsoft Teams Government Community Cloud - High (GCC-H) et au département de la Défense des États-Unis (DoD)	Pour effectuer une intégration ServiceNow avec Microsoft Teams le cloud pour la communauté gouvernementale - élevée (GCC-H) ou le département de la Défense des États-Unis (DoD), reportez-vous à la section Intégration ServiceNow avec Microsoft Teams pour GCC-H ou DoD.	• Permet aux utilisateurs d'installer le Centre des employés pour Microsoft Teams GCC-H ou DoD. • Installez Centre des employés et Agent virtuel avec pour Microsoft Teams GCC-H ou DoD. • Installez la messagerie instantanée basée sur la demande avec pour Microsoft Teams GCC-H ou DoD.
Créer des intégrations personnalisées	Pour plus d'informations, consultez Spoke Microsoft Teams Graph et Spoke Microsoft Teams Communications .	Créez des intégrations personnalisées à l'aide Microsoft Teams de Graph Spoke et Microsoft Teams de Communications Spoke.
Intégrations Demande universelle	Demande universelle Pour implémenter l'intégration de Demande universelle avec , reportez-vous à Microsoft Teams la section Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams.	Permet aux employés de créer des demandes universelles directement à partir de Microsoft Teams, via ServiceNow Agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Explorer	Intégrer	Configurer
 Découvrez comment les agents et les employés utilisent ServiceNow for Microsoft Teams.	 Planifiez et configurez votre implémentation.	 Étendez les options intégrées de Teams avec d'autres applications.
Gérer	**Utiliser**	Référence
 Gérez et personnalisez les messages de messagerie instantanée Microsoft Teams.	 Utilisez l'intégration Microsoft à diverses applications.	 Consultez le contenu de référence réutilisable pour les intégrations Microsoft Teams.

Explorer ServiceNow for Microsoft 365

Les ServiceNow® applications pour Microsoft Teams ou Microsoft 365 étendent l'intégration de l'application à différentes unités business. Vous pouvez permettre aux employés de demander et de recevoir plus efficacement des services internes à l'aide Microsoft Teams de cette intégration.

ServiceNow pour Microsoft Teams est disponible avec Gestion des services IT, Prestation de services RH, Demande universelle. Il est également pris en charge pour diverses plateformes d'expérience agent, telles que Meeting Extensions.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow pour Microsoft 365 est disponible avec Gestion des services IT et Prestation de services RH.

Important :

- De Gestion des services IT pour Microsoft 365 (version 2.6.7), ServiceNow pour Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow pour Microsoft 365.
- De Prestation de services RH pour Microsoft 365 (version 3.3.6), ServiceNow pour Microsoft Teams est mis à ServiceNow niveau vers pour Microsoft 365.

Pour mettre à niveau les options existantes Microsoft Teams vers les applications, reportez-vous à Microsoft 365 la section Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour l'expérience des employés.

ServiceNow pour Microsoft 365 les intégrations

ServiceNow pour Microsoft 365 les fonctionnalités d'intégration sont les suivantes :

- Permet aux agents et aux employés de collaborer pour résoudre un ticket.
- Permet aux agents de lancer une Microsoft Teams conversation de messagerie instantanée avec un employé à partir d'un enregistrement de tâche.
- Permet aux agents de réimporter la transcription de la Microsoft Teams messagerie instantanée dans l'enregistrement de tâche en tant que commentaire.
- Permet aux employés disposant d'autorisations spécifiques d'afficher la Microsoft Teams messagerie instantanée à partir d'un enregistrement de tâche.

Explorer Microsoft Teams et Microsoft 365 l'intégration pour l'expérience des employés

Propose de l'aide aux employés pour résoudre leurs problèmes liés aux technologies de l'information, aux ressources humaines et aux demandes universelles via Microsoft Teams ou Microsoft 365. Les employés peuvent interagir avec les agents de l'interne Microsoft Teams ou Microsoft 365 pour résoudre leurs problèmes.

Important :

- De Gestion des services IT pour Microsoft 365 (version 2.6.7), ServiceNow pour Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow pour Microsoft 365.
- De Prestation de services RH pour Microsoft 365 (version 3.3.6), ServiceNow pour Microsoft Teams est mis à ServiceNow niveau vers pour Microsoft 365.

Pour mettre à niveau les options existantes Microsoft Teams vers les applications, reportez-vous à Microsoft 365 la section Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour l'expérience des employés.

Intégration de Gestion des services IT à Microsoft Teams et Microsoft 365

Gestion des services IT integration with Microsoft Teams étend Now Virtual Agent integration with Microsoft Teams pour permettre aux employés de demander et de recevoir de façon plus efficace des services à partir de Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de l’intégration de Gestion des services IT dans Microsoft Teams

L'application Gestion des services IT integration with Microsoft Teams inclut les options supplémentaires suivantes :

- Notifications exploitables : Fou approbation et commentaires sur les tickets. Les utilisateurs peuvent répondre aux notifications depuis Microsoft Teams.
  - Approbation – pour Demande (élément demandé unique) et Demande de changement
  - Commentaires sur les tickets : les employés sont en mesure de répondre aux notifications sur les tickets depuis : Microsoft TeamsIncident, Élément demandé et Demande de changement.
- Unhomme peut lancer une Microsoft Teams conversation de messagerie instantanée avec un employé à partir d’un incident, d’une demande de changement ou d’un élément de demande. Les agents peuvent ensuite copier la transcription de la messagerie instantanée dans le ticket en tant que commentaire.
- Notifications d'informations supplémentaires pour :
  - Incident : Résolu, Mis à jour
  - Élément demandé : Terminé, Approuvé, Rejeté, Mis à jour
  - Approbation (pour toutes les approbations autres que Demande (avec un seul élément demandé) et Demande de changement)

Remarque :
les approbations avec signature électronique ne sont pas encore prises en charge pour IT Service Management Integration with Microsoft Teams.

Mappage de fonctionnalités

Fonctionnalité	Licences requises
Notifications exploitables	ITSM Pro
Messagerie instantanée - Agent à employé/agent à agent	ITSM Standard ou une version supérieure
Employee Center	ITSM Standard ou une version supérieure

L’utilisation de l’intégration de Gestion des services IT avec Microsoft Teams

Vous devez effectuer les activités suivantes pour intégrer Gestion des services ITMicrosoft Teamsdans votre ServiceNow instance :

1. Installer l'application IT Service Management integration with Microsoft Teams
2. Configuration de l’instance pour Microsoft Teams l’intégration ServiceNow

Pour configurer l’intégration Gestion des services IT dans Microsoft Teams votre ServiceNow instance, reportez-vous à la section Configurer l’intégration Gestion des services IT avec Microsoft Teams.

Pour gérer l’intégration Gestion des services IT dans Microsoft Teams votre ServiceNow instance, reportez-vous à la section Personnaliser Customize IT Service Management integration with ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour utiliser l'intégration Gestion des services IT dans Microsoft Teams votre ServiceNow instance, reportez-vous à la section Utiliser les intégrations ITSM et HRSD avec Microsoft Teams.

Intégration de Prestation de services RH à Microsoft Teams et Microsoft 365

Prestation de services RH integration with Microsoft Teams étend Now Virtual Agent integration with Microsoft Teams pour permettre aux employés de demander et de recevoir de façon plus efficace des services à partir de Microsoft Teams.

L'intégration Prestation de services RH à Microsoft Teams l'application étend l'intégration d'Agent virtuel Now et inclut les options supplémentaires suivantes :

- Notifications exploitables – pour approbation et commentaires sur les tickets. Les utilisateurs peuvent agir sur les notifications depuis Microsoft Teams.

  Commentaires sur les tickets : les employés sont en mesure de répondre aux notifications sur les tickets depuis Microsoft Teams.

  La propriété `respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr` spécifie les tables RH pour lesquelles la notification **Répondre aux commentaires** se déclenche. <HR services>

  - sn_hr_core_case_total_rewards
  - sn_hr_core_case_global_mobility
  - sn_hr_core_case_operations
  - sn_hr_core_case_performance
  - sn_hr_core_case_benefits
  - sn_hr_core_case_workforce_admin
  - sn_hr_core_case_talent_management
  - sn_hr_core_case_corporate_communication
  - sn_hr_core_case_payroll,
  - sn_hr_core_case_compensation.
- Fournit aux agents la possibilité de démarrer une discussion de messagerie instantanée Microsoft Teams avec un employé à partir d'un ticket RH, puis de copier la transcription de la discussion de messagerie instantanée dans le ticket, en guise de commentaire.
  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_case_fields

    Cette propriété système contient la liste des champs de la table de tickets RH qui s'affichent en tant que participants recommandés pour la fonctionnalité « Lancer la messagerie instantanée ». Par défaut, les participants recommandés contiennent les participants comprenant les champs « opened_for », « subject_person », « collaborators ».

  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_task_fields

    Cette propriété système contient la liste des champs de la table de tâches RH qui s'affichent en tant que participants recommandés pour la fonctionnalité « Lancer la messagerie instantanée ». Par défaut, les participants recommandés contiennent le participant défini dans le champ « assigned_to ».

  - sn_now_teams_hr.hr_case_allow_list_for_teams_chat_actions

    Cette propriété système contient la liste des tables de tickets RH permettant les actions d'interface utilisateur « Lancer la messagerie instantanée » et « Importer des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

messages ». Par défaut, cette liste n'inclut pas les tickets RH hautement sensibles tels que les tickets « Relations avec les employés », « Enquête » et « Éthique ».

- sn_now_teams_hr.respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr

  Cette propriété système contient la liste des tables de tickets RH pour lesquelles des notifications actionnables « Répondre à un commentaire » seront envoyées. Par défaut, cette liste n'inclut pas les tickets RH hautement sensibles tels que les tickets « Relations avec les employés », « Enquête » et « Éthique ».

Remarque :
les approbations des tickets RH et les approbations avec signature électronique ne sont pas encore prises en charge pour HR Service Delivery avec Microsoft Teams.

Mappage de fonctionnalités

Fonctionnalité	Licences requises
Notifications exploitables	HR Pro ou versions supérieures
Messagerie instantanée - Agent à employé/agent à agent	HR Pro ou versions supérieures
Centre des employés	HR Standard ou supérieur

Vous devez effectuer les activités suivantes pour intégrer Prestation de services RH dans l'instance Microsoft Teams ServiceNow :

1. Installer l'intégration HR Service Delivery avec l'application Microsoft Teams
2. Configuration de l'instance pour Microsoft Teams l'intégration ServiceNow

Pour configurer Prestation de services RH l'intégration dans l'instance Microsoft Teams ServiceNow, reportez-vous à la rubrique Configurer HR Service Delivery integration with Microsoft Teams.

Pour gérer l'intégration Prestation de services RH dans l'instance Microsoft Teams ServiceNow, reportez-vous à la section Personnaliser HR Service Delivery integration with Microsoft Teams.

Pour utiliser l'intégration Prestation de services RH dans Microsoft Teams l'instance ServiceNow, reportez-vous à la section Utiliser les intégrations ITSM et HRSD avec Microsoft Teams.

Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams

L'application ServiceNow® Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams étend l'intégration de ServiceNow à Microsoft Teams. Vous pouvez permettre aux employés de demander et de recevoir efficacement des services de Microsoft Teams à l'aide de cette application.

Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams inclut les options suivantes :

- Les agents et employés peuvent collaborer et discuter d'une demande universelle via Microsoft Teams.
- Les agents peuvent enregistrer les conversations dans le flux d'activités de la demande universelle connexe sous forme de commentaires supplémentaires ou de notes de travail.
- Les employés peuvent créer des demandes universelles via Microsoft Teams.
- Les employés peuvent suivre, mettre à jour ou annuler des demandes universelles via Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams est disponible avec l'application Universal Request Pro.

Pour Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams connaître l'instance ServiceNow, reportez-vous à Intégration ServiceNow à Microsoft Teams et Microsoft 365.

Pour effectuer une configuration Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams dans l'instance ServiceNow, reportez-vous à la section Configurer Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams.

Pour gérer Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams dans l'instance ServiceNow, reportez-vous à Personnaliser les actions d'interface utilisateur pour Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams.

Pour l'utiliser dans l'instance Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams ServiceNow, reportez-vous à la section Utiliser Microsoft Teams pour Demande universelle.

Explorer l'intégration de Microsoft Teams pour l'expérience de l'agent

Permettez aux agents de traiter et de gérer les incidents majeurs dans la console Gestion des incidents majeurs via Microsoft Teams.

Connecteur Notify pour Microsoft Teams

Le Connecteur Notify pour Microsoft Teams vous permet de gérer et de lancer une réunion Microsoft Teams directement à partir d'un enregistrement tel qu'un incident ou une tâche.

Fonctionnalités principales

- Démarrez et terminez des réunions Microsoft Teams directement à partir d'un enregistrement tel qu'un incident ou une tâche ou à partir de la console d'incident majeur.
- Gérez une réunion Microsoft Teams en ajoutant ou en supprimant des participants.

Configuration requise

Installez le module d'extension ServiceNow IntegrationHub Installer (com.glide.hub.integrations) pour concevoir les flux d'intégration dans l'application Flow Designer. Pour plus d'informations, consultez Demander Centre d'intégration .

Prochaines procédures

Vous devez effectuer les activités suivantes pour intégrer le connecteur Notification à Microsoft Teams ServiceNow :

1. Installer Connecteur Notify pour Microsoft Teams
2. Configuration de l'instance pour Microsoft Teams l'intégration ServiceNow
   - Intégrer l'application prépubliée du connecteur Notification à Microsoft Teams
   - Intégrationde l'application autoconfigurée du connecteur Notification avec Microsoft Teams

Pour permettre aux agents de travailler et de gérer les incidents majeurs depuis la console Gestion des incidents majeurs (MIM) jusqu'à , reportez-vous à Microsoft Teams la section Configurer le Connecteur Notify pour Microsoft Teams.

Pour utiliser le connecteur Notification dans Microsoft Teams l'instance ServiceNow, reportez-vous à la section Utiliser Connecteur Notification pour Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Extensions de réunion pour Microsoft Teams

Les extensions de réunion permettent Microsoft Teams au gestionnaire des incidents majeurs et aux participants de visualiser les tâches de communication de l'interne Microsoft Teams pendant une téléconférence active.

La fonctionnalité Meeting Extensions affiche les détails des incidents et les tâches de communication à partir de la console d'incident majeur.

Les données de l'onglet **Détails de l'incident** et de l'onglet **Tâches de communication** sont mises à jour automatiquement chaque fois que l'incident majeur est mis à jour dans ServiceNow®.

Prochaines procédures

Vous devez effectuer les activités suivantes pour intégrer l'application Meeting Extensions dans ServiceNow l'instance :

1. Assurez-vous d'avoir terminé Connecteur Notification pour Microsoft Teams les procédures connexes. Pour plus d'informations, consultez Connecteur Notify pour Microsoft Teams.
2. Installer des extensions de réunion pour Microsoft Teams
3. Configuration de l'instance pour Microsoft Teams l'intégration ServiceNow
   - Intégrer l'application prépubliée Meeting Extensions à Microsoft Teams
   - Intégrer l'application autoconfigurée Extensions de réunion à Microsoft Teams

Pour utiliser les extensions de réunion pour Microsoft Teams avec ServiceNow, reportez-vous à la section Utiliser les extensions de réunion Microsoft Teams.

Configurer les intégrations pour Microsoft Teams et Microsoft 365

Intégrez ServiceNow à MS Teams et Microsoft 365, à MS Teams pour GCC-H ou DoD et à Microsoft 365 pour l'expérience employé.

Intégration ServiceNow à Microsoft Teams et Microsoft 365

Configurez votre ServiceNow instance pour intégrer Microsoft Teams nos Microsoft 365 applications.

Important :

- De Gestion des services IT pour Microsoft 365 (version 2.6.7), ServiceNow pour Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow pour Microsoft 365.
- De Prestation de services RH pour Microsoft 365 (version 3.3.6), ServiceNow pour Microsoft Teams est mis à ServiceNow niveau vers pour Microsoft 365.

Pour mettre à niveau les options existantes Microsoft Teams vers les applications, reportez-vous à Microsoft 365 la section Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour l'expérience des employés.

Pour connecter votre instance ServiceNow à votre locataire Microsoft Office 365 et pour autoriser des applications, vous devez disposer du rôle external_app_install_admin et du rôle d'administrateur d'application dans Microsoft Office 365. Pour en savoir plus sur les rôles Microsoft, consultez la documentation de Microsoft sur les rôles intégrés dans Azure AD .

Azure Active Directory (Azure AD) organise des objets tels que des utilisateurs et des applications en groupes appelés locataires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les applications autoconfigurées (précédemment appelées locataire unique) ne sont disponibles que dans le locataire dans lequel elles étaient enregistrées, également appelé locataire de résidence. Ici, un seul Microsoft Teams locataire est connecté à plusieurs ServiceNow instances.

Les applications prépubliées (précédemment appelées multilocataires) sont disponibles pour les utilisateurs dans leurs locataires d'origine et dans d'autres locataires. Ici, un seul Microsoft Teams locataire est connecté à une seule ServiceNow instance.

Choisissez entre une configuration d'application autoconfigurée et une configuration d'application prépubliée

Application prépubliée	Application autoconfigurée
• L'application correspondante *Microsoft Azure* est fournie par *ServiceNow* vous n'avez donc pas besoin de créer la vôtre. Inutile de créer une application dans le *Microsoft Azure* portail. Une expertise modérée *Microsoft Azure* est requise. • Une fois que l'administrateur y consent, *ServiceNow* met automatiquement à jour l'application *Microsoft Azure* .	• Vous devez créer votre propre application dans le *Microsoft Azure* portail. Nécessite une maîtrise *Microsoft Azure* du portail. • Posséder et contrôler l'application *Microsoft Azure* .

Lorsque vous consentez à ce que l'application utilise les autorisations requises, un principal de service (SP) est créé pour représenter l'application *Microsoft Azure* . Pour plus d'informations sur le consentement de l'administrateur, voir Comprendre le consentement de l'utilisateur et de l'administrateur .

Dans une configuration d'application autoconfigurée, vous devez créer une application dans *Microsoft Azure* le portail et utiliser les valeurs d'ID d'application et d'ID client pour vous connecter à votre *ServiceNow* instance.

Quand utiliser la configuration d'application prépubliée ou la configuration d'application autoconfigurée

Utilisez la configuration de l'application autoconfigurée ou de l'application prépubliée en fonction des conditions suivantes :

- Dans le cas d'une intégration d'un seul Microsoft locataire à plusieurs ServiceNow® instances, utilisez la configuration autoconfigurée.
- Dans le cas d'une intégration d'un seul Microsoft locataire à une seule ServiceNow® instance, il est recommandé d'utiliser la configuration prépubliée. Toutefois, vous pouvez toujours utiliser la configuration autoconfigurée.
- Dans le cas d'une intégration d'une seule ServiceNow® instance à plusieurs Microsoft locataires, utilisez la configuration autoconfigurée.

Planifier votre installation

Identifiez le besoin et planifiez votre installation pour ServiceNow®Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer l'application IT Service Management integration with Microsoft Teams

Installez l'application Gestion des services IT Integration with Microsoft Teams pour la collaboration entre les agents et les employés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Si vous installez l'application Gestion des services IT integration with Microsoft Teams, il n'est pas nécessaire de télécharger Conversational Integration with Microsoft Teams séparément.

Procédure

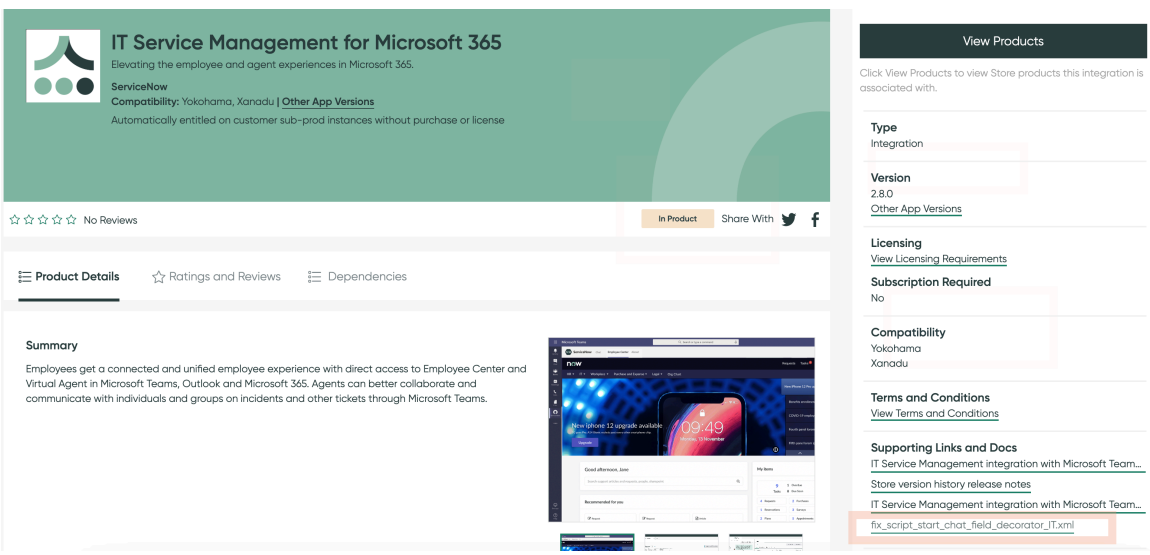
1. Accédez à la **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Dans le champ de recherche, saisissez `Gestion des services IT pour Microsoft 365`.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas une application, visitez l'App Store ServiceNow pour afficher Gestion des services IT pour Microsoft 365 . Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez le ServiceNow Notes de publication de l'historique des versions du magasin .
3. Cliquez sur le bouton **Installer**.

   Remarque :
   Tous les plug-ins dépendants sont automatiquement installés dans ce processus.

   Vous devez également installer l'ensemble de mises à jour *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`* pour avoir un décorateur de champ dans un ticket afin de démarrer une conversation de messagerie instantanée avec le demandeur.
4. Téléchargez l'ensemble de mises à jour *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`* à partir de l'App Store.

   Si le script correctif est introuvable, cliquez sur **Afficher plus** pour afficher la liste des liens et documents de support.

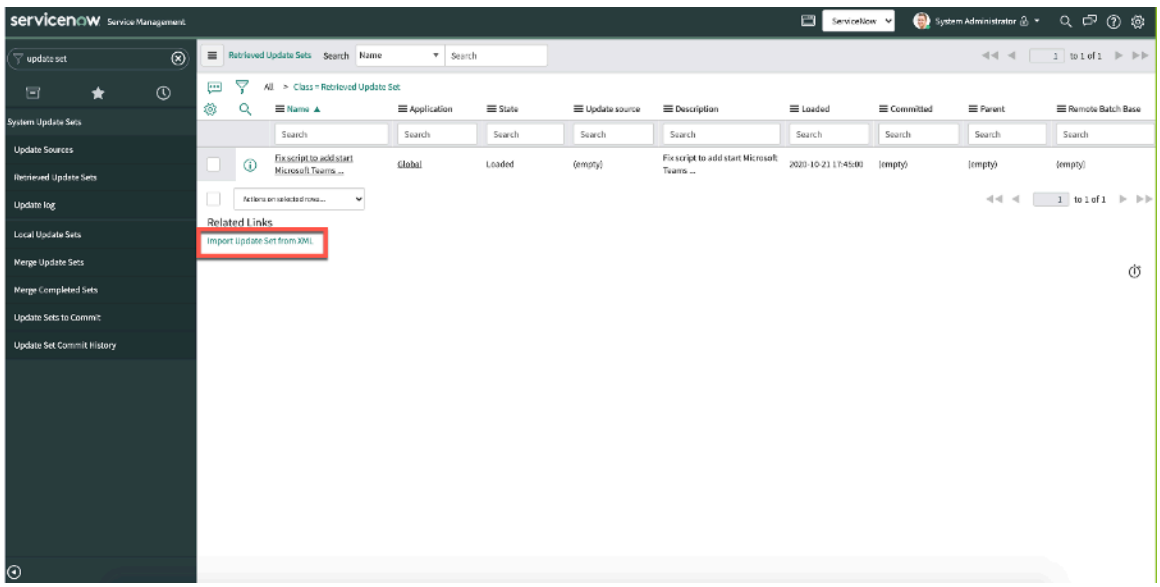
   Cliquez sur *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`* pour télécharger le fichier XML.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

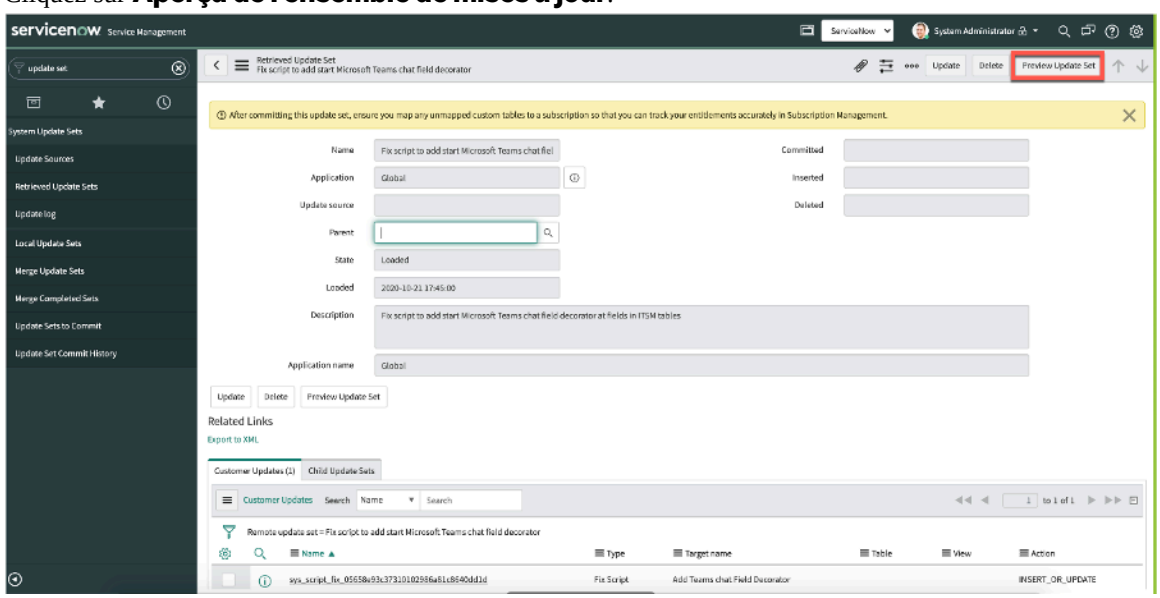
5. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour récupérés** > **Liens connexes** > **Importer un ensemble de mises à jour à partir d'un fichier XML**.



6. Dans le champ Fichier XML, cliquez sur le bouton **Choisir un fichier** et sélectionnez Fichier XML *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`*, puis chargez le fichier XML.

7. Cliquez sur **Fix script to add start Microsoft Teams chat field decorator** (Script correctif pour ajouter un décorateur de champ de messagerie instantanée Microsoft Teams).

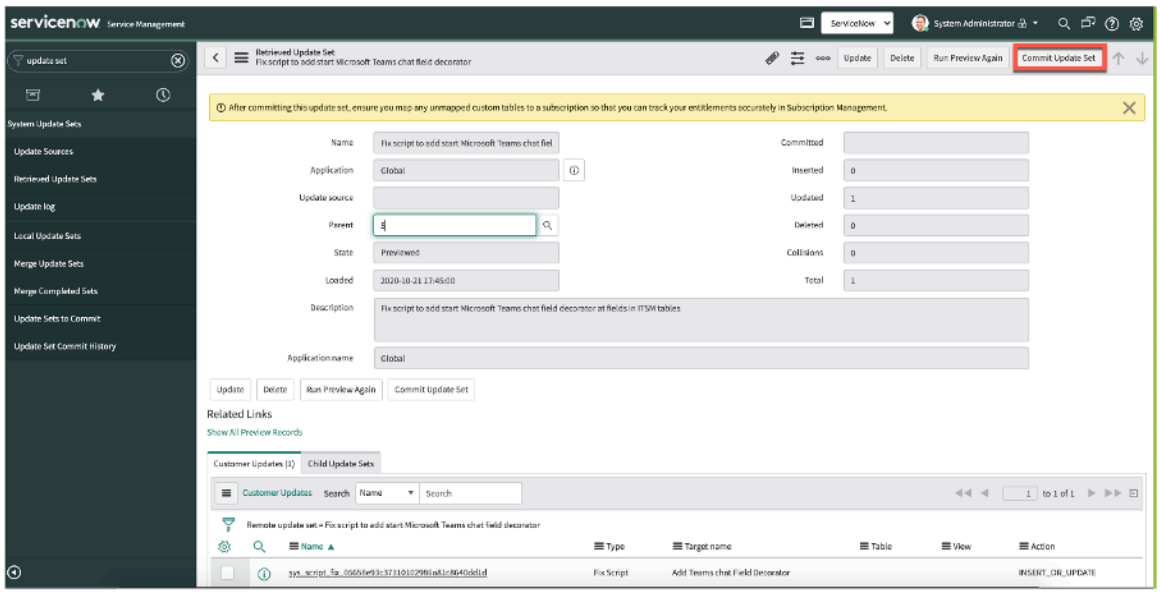
8. Cliquez sur **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.



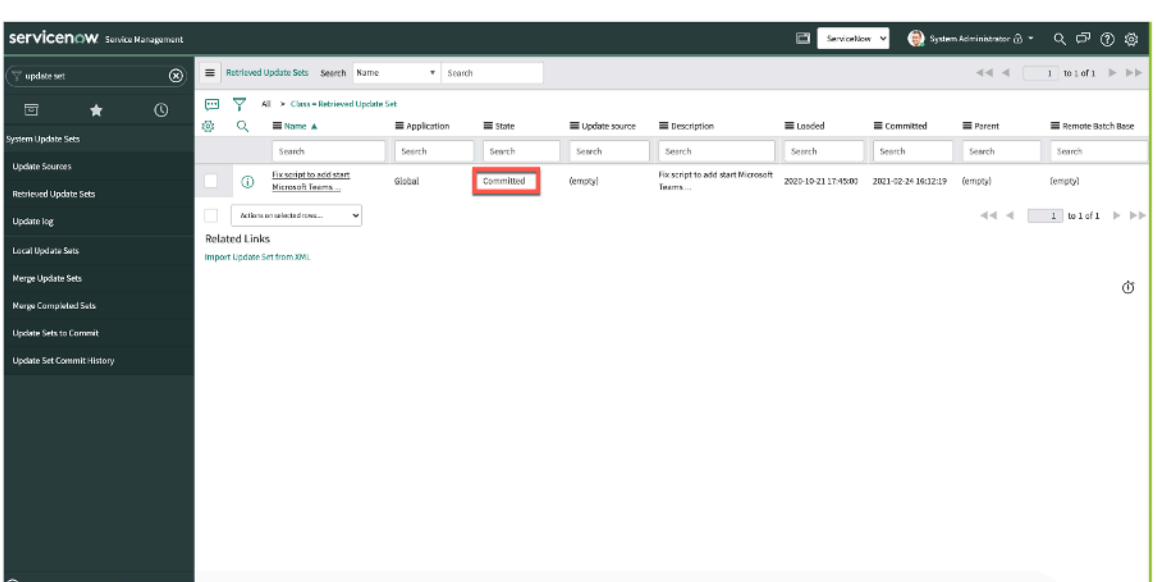
9. Cliquez sur **Valider l'ensemble de mises à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le script Fix script to add start Microsoft Teams chat field decorator (Script correctif pour ajouter un décorateur de champ de messagerie instantanée Microsoft Teams) est à l'état Validé.



10. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
11. Dans le champ de recherche **Nom**, entrez Ajouter un décorateur de champ de messagerie instantanée Teams.
12. Cliquez sur le script de correctif **Ajouter un décorateur de champ de messagerie instantanée Teams**.
13. Cliquez sur le bouton **Exécuter le script correctif**.

L'icône s'affiche en tant que décorateur de champ dans un enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer l'intégration HR Service Delivery avec l'application Microsoft Teams

Installez l'application Prestation de services RH Integration with Microsoft Teams avec afin de l'intégrer à l'instance ServiceNow pour la collaboration entre les agents et les employés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
Si vous installez l'application Prestation de services RH integration with Microsoft Teams, il n'est pas nécessaire de télécharger Conversational Integration with Microsoft Teams séparément.

Procédure

1. Accédez à la **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Dans le champ de recherche, saisissez Prestation de services RH pour Microsoft 365.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, visitez l'App Store ServiceNow pour afficher Prestation de services RH pour Microsoft 365. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez le ServiceNow Notes de publication de l'historique des versions du magasin.
3. Cliquez sur **Installer**.

Remarque :
Tous les plug-ins dépendants sont automatiquement installés dans ce processus.

Que faire ensuite
Vous devez également installer les ensembles de mises à jour suivants à partir de l'App Store pour HR Service Delivery pour Microsoft 365 :

- human_resources_integrations_rca_records
- human_resources_service_portal_rca_records
- human_resources_lifecycle_events_rca_records
- human_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- fix_script_start_chat_field_decorator_HR

Tous les privilèges d'accès restreint pour l'appelant (RCA) sont affichés dans la liste **Privilèges d'accès restreint à l'application pour l'appelant**.

Téléchargez et exécutez *fix_script_start_chat_field_decorator_HR* pour afficher le décorateur de champ dans le ticket et démarrer une conversation de messagerie instantanée avec le demandeur.

Vérifier les privilèges d'accès restreint à l'application pour l'appelant (RCA)

Vérifiez qu'il n'y a pas d'entrées en double dans les enregistrements d'accès restreint pour l'appelant (RCA) avant de charger un ensemble de données RCA pour résoudre les problèmes de configuration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Privilèges d'accès restreint à l'application pour l'appelant**.
2. Dans la recherche **Champ d'application source**, entrez : ServiceNow for Microsoft Teams.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de colonne **Champ d'application source** et sélectionnez **Grouper par champ d'application source**.
4. Développez les champs d'application source **ServiceNow for Microsoft Teams** et **Services de collaboration**.
5. Supprimez toutes les entrées sous les champs d'application source **ServiceNow for Microsoft Teams** et **Services de collaboration**.

Importer un ensemble de mises à jour à partir d'un XML et installer le script correctif

Importez un ensemble de mises à jour à partir de XML pour fournir un accès entre périmètres aux applications HR Service Delivery et exécutez le script correctif pour afficher le décorateur de champ dans le ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table suivante présente le mappage d'enregistrements RCA à leurs fonctionnalités.

Mappage d'enregistrements RCA

Enregistrement RCA	Module d'extension	Nom du module d'extension
content_automation_rca_records.xml	{Automatisation du contenu}	[com.sn_content_automation]
document_templates_rca_records.xml	{Modèles de documents}	[com.snc.document_templates]
human_resources_core_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: Core}	[com.sn_hr_core]
human_resources_integrations_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: Integrations}	[com.sn_hr_integrations]
human_resources_lifecycle_events_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: Lifecycle Events}	[com.sn_hr_lifecycle_events]
human_resources_service_portal_rca_records.xml	{Centre des employés }	[com.sn_hr_service_portal]
human_resources_workspace_rca.xml	{Human Resources Scoped App: Workspace}	[com.sn_hr_agent_workspace]

Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Transferts d'ensembles de mises à jour .

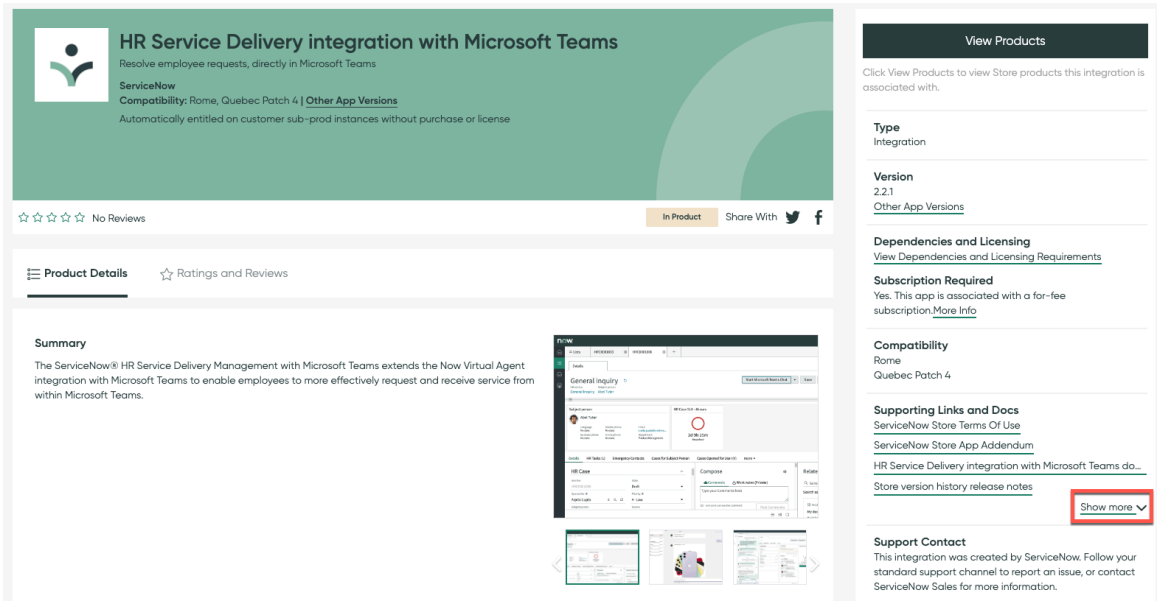
Procédure

1. Téléchargez Update Sets à partir de l'App Store pour HR Service Delivery integration with Microsoft Teams .

   Si les fichiers XML sont introuvables, cliquez sur **Afficher plus** pour afficher la liste des liens et documents de support.

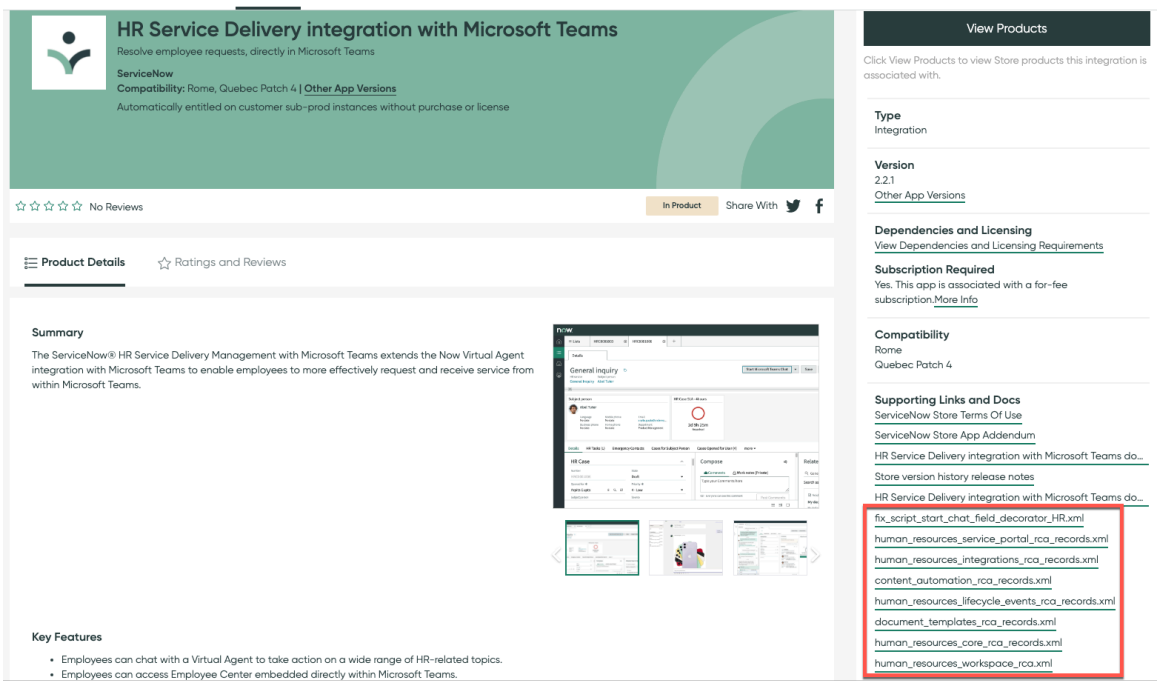
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Cliquez sur chacun des fichiers XML à télécharger sur votre ordinateur.

- human_resources_integrations_rca_records
- human_resources_service_portal_rca_records
- human_resources_lifecycle_events_rca_records
- human_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- fix_script_start_chat_field_decorator_HR
- human_resources_workspace_rca.xml



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Naviguez pour charger des fichiers XML.
   - Accédez à la **Tous** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux** pour les chargements XML du script RCA.
   - Accédez à la **Tous** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour récupérés** pour le chargement XML du script correctif.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de la colonne **Nom** et sélectionnez le menu **Importer XML** .
5. Sélectionnez **Parcourir** dans le formulaire Importer XML et sélectionnez le fichier XML de l'ensemble de mises à jour.
6. Sélectionnez **Charger**.
7. Sélectionnez le fichier XML par son nom dans le formulaire Ensembles de mises à jour récupérés pour le type de script RCA et dans le formulaire Ensembles de mises à jour locaux pour le type de script correctif.
8. Sélectionnez **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.
9. Sélectionnez **Valider l'ensemble de mises à jour**.

   Les scripts XML seront à l'état Validé.

Résultats
Les XML RCA et script correctif sont chargés.

Installer le script correctif pour HR Service Delivery integration with Microsoft Teams

Exécutez dans `fix_script_start_chat_field_decorator_HR` l'instance ServiceNow pour afficher le décorateur de champ **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams** dans le ticket pour lancer une conversation de messagerie instantanée avec le demandeur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Entrez Ajouter un décorateur de champ de messagerie instantanée Teams dans la recherche de colonne **Nom** .
3. Sélectionnez **Ajouter une messagerie instantanée Teams Script correctif du décorateur de champ** .
4. Cochez **la case Actif** .
5. Sélectionnez **Exécuter le script correctif**.

   L'icône  s'affiche en tant que décorateur de champ dans un enregistrement.

Installer l'intégration de Demande universelle avec l'application Microsoft Teams

Installez l'application Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams (sn_uni_req_msteams). Vous pouvez initier des conversations Microsoft Teams dans votre instance ServiceNow à l'aide de cette application. L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams requiert les modules d'extension suivants. Assurez-vous que le module d'extension est activé avant d'installer Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams.

  Modules d'extension ServiceNow requis

  Universal Request: Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va)

  Le module d'extension Universal Request Virtual Agent Conversations est requis pour activer les fonctionnalités Agent virtuel.

- Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams nécessite l'application ServiceNow Store suivante. Assurez-vous que l'application est installée avant d'installer Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams.

  Applications ServiceNow Store requises

  ServiceNow for Microsoft Teams (sn_now_teams)

  L'application du magasin ServiceNow for Microsoft Teams doit être activée pour que l'application Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams fonctionne.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams (sn_uni_req_msteams).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approuver les privilèges d'accès restreint à l'application pour l'appelant

Pour fournir des privilèges d'accès au champ d'application, approuvez les privilèges d'accès restreint pour l'appelant (RCA) dans le champ d'application cible. L'approbation des privilèges RCA permet d'accéder aux script includes dans le champ d'application Demande universelle à partir du champ d'application Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams.

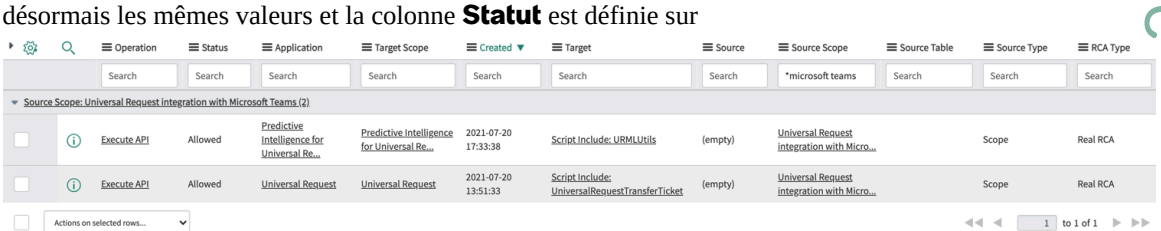
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les privilèges RCA définissent l'accès entre champs d'application à une application, à un événement ou à une ressource d'application. Les ressources d'application incluent des rôles de contrôle d'accès, des règles métier, des actions d'interface utilisateur et des scripts includes. Vous pouvez également utiliser les privilèges RCA pour autoriser ou refuser des demandes d'accès. Les enregistrements d'accès restreint pour l'appelant [sys_restricted_caller_access] suivent les applications ou scripts entre champs d'application qui demandent l'accès à une application, à une ressource d'application ou à un événement. Pour plus d'informations, consultez Accès restreint pour l'appelant (RCA) demandé .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Accès restreint à l'application pour l'appelant** > **Privilèges d'accès restreint pour l'appelant**.
2. Dans la recherche **Champ d'application source**, entrez Intégration d'Universal Request avec Microsoft Teams.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de colonne **Champ d'application source** et sélectionnez **Grouper par champ d'application source**.
4. Développez le champ d'application **Universal Request Integration with Microsoft Teams**.
5. Ouvrez l'enregistrement.
6. Définissez le **Statut** sur **Autorisé**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Le RCA est approuvé. Les enregistrements sont mis à jour, tel qu'illustré dans la figure ci-après. Les colonnes **Application** et **Champ d'application cible** présentent désormais les mêmes valeurs et la colonne **Statut** est définie sur **Autorisé**.



Installer Connecteur Notify pour Microsoft Teams

Installez et activez le connecteur Notification pour Microsoft Teams le module d'extension afin de pouvoir lancer une Microsoft Teams réunion directement à partir d'un enregistrement de tâche ou via la console d'incident majeur.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir installé les modules d'extension suivants sur votre ServiceNow instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Module d’extension Notification com.snc.notify.
- Microsoft Teams Module d’extension de spoke de communication sn_msteams_com_spk.
- Module d’extension Mappage de l’utilisateur Azure Active Directory sn_now_azure.

Pour plus d’informations sur Microsoft Teams le spoke Communications, consultez Spoke Microsoft Teams Communications .

Pour plus d'informations sur Notification, consultez Notify .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Entrez Connecteur Notification pour Microsoft Teams ou sn_notify_msteams dans le champ de recherche.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de la boutique ServiceNow. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes dans la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives de toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .
3. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Intégrez Notification le connecteur pour Microsoft Teams dans l’instance ServiceNow .

- Pour configurer une application prépubliée (locataire Microsoft Teams unique vers une seule instance ServiceNow), reportez-vous à la rubrique Intégrer l’application prépubliée du connecteur Notification à Microsoft Teams.
- Pour configurer l’application autoconfigurée (locataire Microsoft Teams unique vers plusieurs instances ServiceNow), reportez-vous à la section Intégrationde l’application autoconfigurée du connecteur Notification avec Microsoft Teams.

Installer des extensions de réunion pour Microsoft Teams

Installez et activez le module d’extension Meeting Extensions for pour Microsoft Teams pouvoir lancer une Microsoft Teams réunion directement à partir d’un enregistrement d’incident.

Avant de commencer

Assurez-vous d’avoir installé le connecteur Notification pour Microsoft Teams. Pour plus d'informations, consultez Installer Connecteur Notify pour Microsoft Teams.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Entrez les extensions de réunion pour Microsoft Teams ou sn_now_teams_ext dans le champ de recherche.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de la boutique ServiceNow. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

procédure à suivre pour soumettre des demandes dans la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives de toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .

3. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Intégrer des extensions de réunion pour Microsoft Teams avec ServiceNow.

- Pour configurer une application prépubliée (locataire Microsoft Teams unique vers une seule instance ServiceNow), reportez-vous à la rubrique Intégrer l'application prépubliée Meeting Extensions à Microsoft Teams.
- Pour configurer l'application autoconfigurée (locataire Microsoft Teams unique vers plusieurs instances ServiceNow), reportez-vous à la section Intégrer l'application autoconfigurée Extensions de réunion à Microsoft Teams.

Configuration de l'instance pour Microsoft Teams l'intégration ServiceNow

Configurez votre ServiceNow® instance pour les Microsoft Teams intégrations.

Quand utiliser la configuration d'application prépubliée ou la configuration d'application autoconfigurée

Utilisez la configuration de l'application autoconfigurée ou de l'application prépubliée en fonction des conditions suivantes :

- Dans le cas d'une intégration d'un seul Microsoft locataire à plusieurs ServiceNow® instances, utilisez la configuration autoconfigurée.
- Dans le cas d'une intégration d'un seul Microsoft locataire à une seule ServiceNow® instance, il est recommandé d'utiliser la configuration prépubliée. Toutefois, vous pouvez toujours utiliser la configuration autoconfigurée.
- Dans le cas d'une intégration d'une seule ServiceNow® instance à plusieurs Microsoft locataires, utilisez la configuration autoconfigurée.

Pour connaître les bonnes pratiques et les directives, consultez l'article de la base de connaissances : https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1586849 .

Configuration de l'intégration d'applications prépubliées à Microsoft Teams

Préparez votre environnement pour paramétrer et configurer votre ServiceNow instance pour Microsoft Teams les intégrations à l'aide de la configuration d'application prépubliée.

Configuration de l'intégration d'applications prépubliées à Microsoft Teams pour Employee Experience

Configurez des applications prépubliées à intégrer avec les départements informatique, RH et Demande universelle via Microsoft Teams. Les employés peuvent interagir avec les agents dans Microsoft Teams pour résoudre leurs problèmes.

Connecter votre instance ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams

Connectez votre ServiceNow instance à votre Microsoft Teams locataire pour permettre aux utilisateurs de créer leurs demandes à partir de .Microsoft Teams

Avant de commencer

Remarque :

Les étapes suivantes concernent les applications prépubliées. Vos applications Azure doivent déjà être inscrites et publiées pour suivre cette configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : administrateur externe (external_app_install_admin)

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installer les applications Azure**.
2. Sélectionnez **Installer**.

   Cette étape connecte votre locataire à l'instance ServiceNow .
3. Sélectionnez l'option **Consentement au nom de votre organisation** pour fournir le consentement/les autorisations de tous vos utilisateurs, puis sélectionnez **Accepter** pour fournir le consentement de l'administrateur.
   Ces autorisations permettent à l'application d'effectuer les opérations suivantes :
   - Conserver l'accès aux données auxquelles vous avez donné accès
   - Se connecter et lire les profils d'utilisateur
   - Envoyer une activité de travail d'équipe à n'importe quel utilisateur

   Lorsque les applications sont correctement installées, la page affiche les détails du locataire et les applications Azure disponibles à autoriser.

Accorder des autorisations aux applications Microsoft Azure requises

Autorisez les applications prépubliées requises pour permettre à votre ServiceNow instance de passer des appels d'API afin d'activer Microsoft Azure les workflows de l'application ServiceNow for Teams.

Avant de commencer

Installez Virtual Agent Lite ou Virtual Agent. Pour plus d'informations, voir Intégration de l'Agent virtuel aux applications de messagerie .

Pour connecter votre instance ServiceNow à votre Microsoft 365 locataire et autoriser les applications, vous devez disposer à la fois du rôle external_app_install_admin et du rôle d'administrateur général dans Microsoft 365. Pour en savoir plus sur les rôles Microsoft connexes, consultez les rôles intégrés dans Azure AD .

Rôle requis : administrateur externe (external_app_install_admin). Ce rôle est installé sur le système de base dans le cadre de l'installation du module d'extension Channel Proxy.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les applications prépubliées ServiceNow for Teams sont :

- Connecteur Notification : installez Connecteur Notification pour Microsoft Teams pour activer la fonctionnalité de messagerie instantanée pour appeler. Pour plus d'informations, consultez Connecteur Notification pour Microsoft Teams.
- Messageries instantanées basées sur des demandes
- SSO et notifications d'activité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installer les applications Azure**.
2. Autorisez l'application pertinente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur **Autoriser** dans la ligne de l'entrée de l'application.

b. Donnez votre consentement administrateur en sélectionnant **Accepter**.

Pour en savoir plus sur les autorisations d'API utilisées dans ServiceNow pour Microsoft Teams l'intégration, reportez-vous à la section ServiceNow pour Microsoft Teams les autorisations d'API d'intégration pour la messagerie instantanée basée sur la demande et l'authentification unique.

Une fois l'autorisation réussie, une coche verte apparaît à côté du nom de l'application et le bouton **Autoriser** devient **Installé**.

Que faire ensuite

Si l'upn est différent de l'ID d'e-mail dans votre environnement, accédez à Activer la connexion aux réunions à partir de Microsoft Teams. Si l'upn est identique à l'ID d'e-mail, accédez à Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.

Activer la connexion aux réunions à partir de Microsoft Teams

Créez l'enregistrement de configuration du fournisseur OIDC pour permettre aux utilisateurs de rejoindre des réunions dans l'application Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Assurez-vous d'installer les applications Azure dans votre environnement.

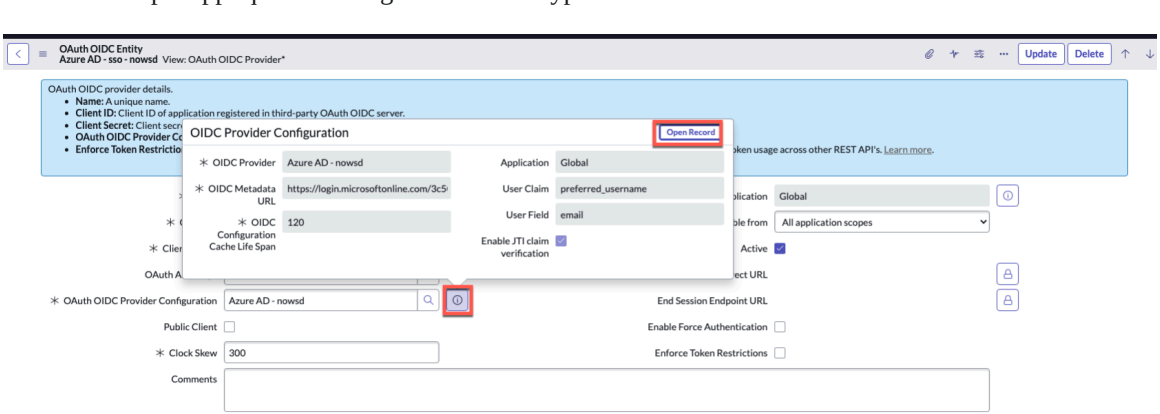
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette étape n'est nécessaire que si l'UPN est différent de l'ID de l'e-mail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez l'enregistrement OIDC au format **Azure AD – sso -**<tenantname> où <tenantname> est le nom de votre locataire.
3. Vérifiez l'entrée **Configuration du fournisseur OIDC OAuth**.

Remarque :
Ce champ s'applique aux enregistrements du type **Fournisseur OIDC externe**.



4. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le champ **Réclamation de l'utilisateur**, saisissez email.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Changer le locataire pour configurer les applications prépubliées

Modifiez le locataire pour utiliser des applications prépubliées dans votre environnement.

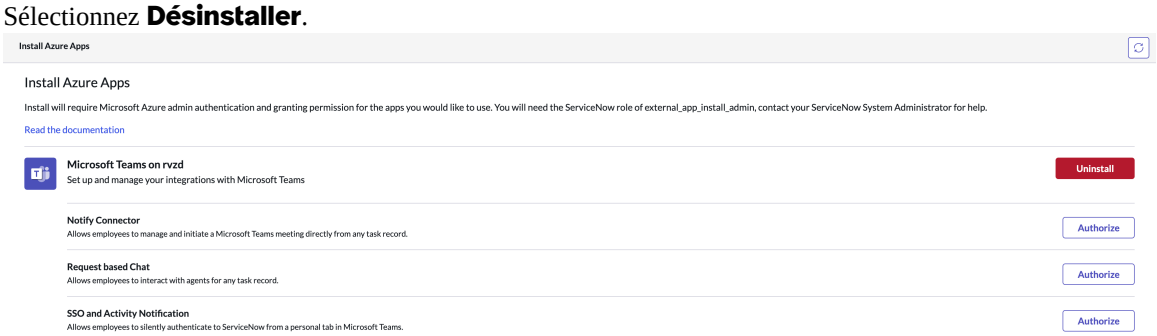
Avant de commencer
Rôle requis : administrateur externe (external_app_install_admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous avez déjà configuré une connexion sur un autre locataire Microsoft Teams, la définition d'un nouveau locataire empêche l'intégration de fonctionner sur le locataire configuré à l'origine. Tous les utilisateurs qui utilisent l'intégration sur le locataire d'origine ne sont plus en mesure de l'utiliser. Si vous passez uniquement d'applications Azure autoconfigurées à des applications Azure prépubliées, mais que vous conservez l'intégration sur le même Microsoft Teams locataire, cela n'aura pas d'impact sur les utilisateurs.

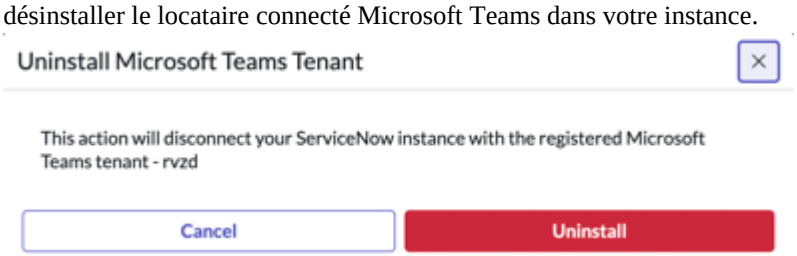
Désinstallez le locataire connecté Microsoft Teams de l'instance d'origine/enregistrée ServiceNow . Ensuite, installez le même Microsoft Teams locataire sur la nouvelle instance/ l'instance requise ServiceNow .

Procédure

1. Désinstallez le locataire connecté Microsoft Teams de l'instance ServiceNow d'origine.
   a. Ouvrez votre instance actuelle/d'origine/enregistrée ServiceNow .
   b. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installer les applications Azure**.
   c. Sélectionnez **Désinstaller**.



   d. Sélectionnez **Désinstaller** dans la boîte de dialogue Désinstaller le locataire Microsoft Teams pour désinstaller le locataire connecté Microsoft Teams dans votre instance.



   Votre Microsoft Teams locataire est déconnecté de l'instance d'origine/enregistrée ServiceNow .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

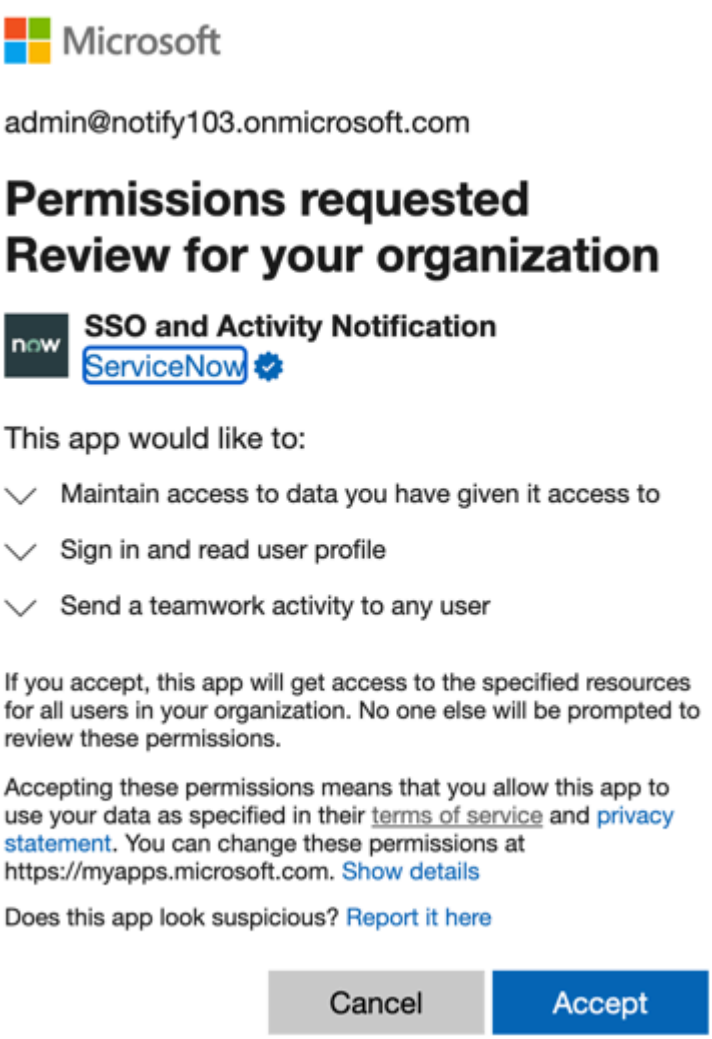
2. Installez le même Microsoft Teams locataire sur la nouvelle instance/l'instance requise ServiceNow .

   a. Ouvrez votre instance nouvelle/cible ServiceNow .

   b. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installer les applications Azure**.

   c. Cliquez sur **Installer** pour l'installer Microsoft Teams dans votre instance new/target.

   d. Sélectionnez l'option **Consent on behalf of your organization (Consentement au nom de votre organisation)** pour fournir le consentement de tous vos utilisateurs, puis cliquez sur le bouton **Accept (Accepter)** pour donner le consentement de l'administrateur.

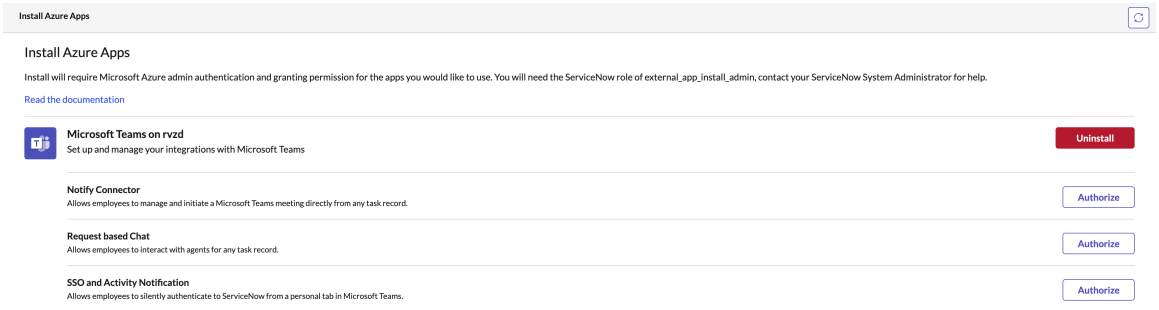


   e. Une fois que le locataire est mappé à l'instance ServiceNow, vous devez autoriser les applications en fournissant le consentement de l'administrateur.

      Les applications Connecteur Notify et Import Chat s'affichent uniquement si vous installez le module d'extension Notify sur votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- **SSO et notifications d'activité** : autorisez cette application pour afficher l'onglet **Employee Center** dans l'application Microsoft Teams.
- **Notify Connector** : autorisez cette application pour permettre aux agents d'initier une réunion Microsoft Teams à partir d'un enregistrement de tâche.
- **Request-based Chats** : autorisez cette application pour permettre aux agents de démarrer la messagerie instantanée dans Microsoft Teams et d'importer des messages de messagerie instantanée dans l'enregistrement respectif.

f. Autorisez les applications selon les besoins.

Que faire ensuite

Chargez le fichier manifeste dans Microsoft Teams. Pour en savoir plus, consultez la section Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.

Remplacer la connexion du locataire Microsoft Teams

Remplacez une connexion de locataire existante, uniquement si, pour une raison quelconque, vous ne parvenez pas à désinstaller le locataire connecté Microsoft Teams de l'instance d'origine ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur externe (external_app_install_admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez la propriété système sn_now_azure.allow_tenant_override et définissez-la sur Vrai. Ensuite, remplacez la connexion du locataire existant Microsoft Teams sur la page Installer les applications Azure.

Remarque :
ServiceNow ne recommande pas la méthode de remplacement.

Procédure

1. Ouvrez votre instance nouvelle/cible ServiceNow .
2. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
3. Sélectionnez **Nouveau** sur la page Propriétés système.
4. Renseignez les champs du formulaire Propriétés système.
   - Recherchez et sélectionnez **Mappage de l'utilisateur Azure Active Directory en tant qu'application**.
   - Entrez **allow_tenant_override** dans le **suffixe**.

Traduction automatique

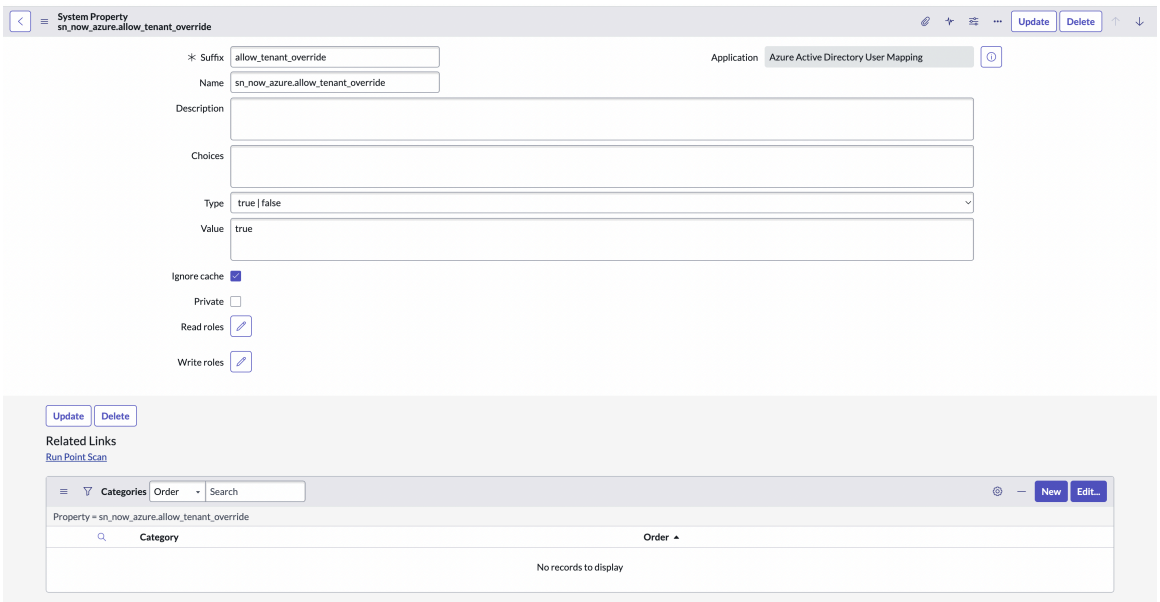
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La valeur **de nom sn_now_azure.allow_tenant_override** est renseignée automatiquement dans **le nom**.
- Sélectionnez **vrai | faux** comme **type**.
- Entrez **vrai** dans **la valeur**.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Remarque :

Si l'entrée du champ **Valeur** est **définie sur faux**, la méthode de désinstallation du locataire connecté Microsoft Teams de l'instance d'origine ServiceNow doit être suivie.



Cela active la méthode de remplacement de la connexion du locataire sur la page Installer Azure Microsoft Teams Apps en activant l'option **Changer de locataire** .

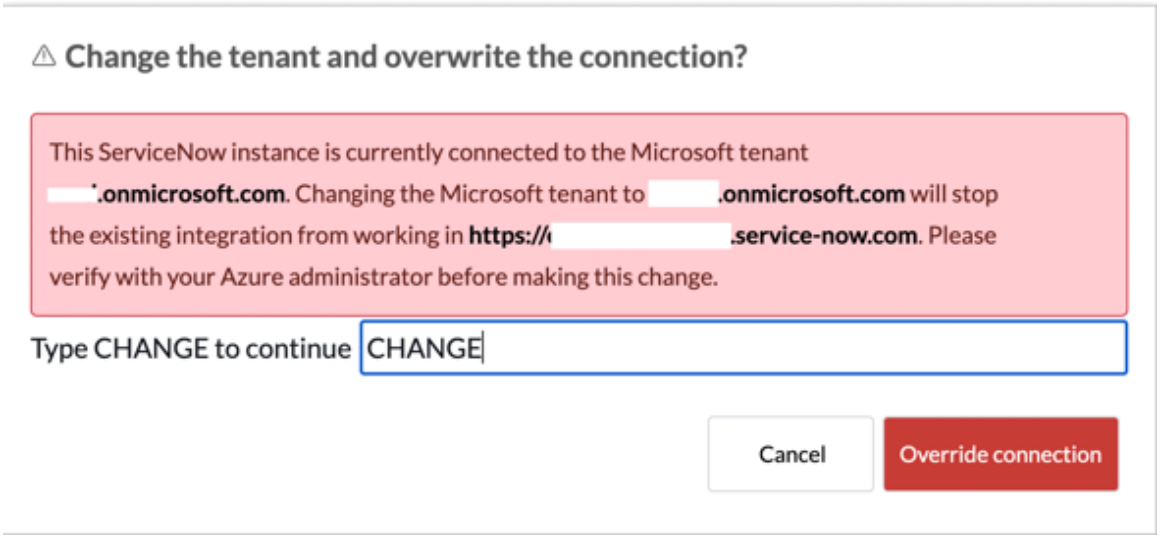
6. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installer les applications Azure**.
7. Sélectionnez **Changer le locataire** pour mapper le locataire à votre nouvelle ServiceNow instance.



8. Entrez **CHANGE** et sélectionnez **Remplacer la connexion**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Autorisez les applications en fournissant le consentement de l'administrateur après le mappage du locataire à la nouvelle instance ServiceNow.

Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées

Créez et téléchargez le fichier manifeste pour Microsoft Teams à ServiceNow partir de votre instance afin de permettre Microsoft Teams l'utilisation de l'application ServiceNow pour Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : external_app_install_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez connecter plusieurs ServiceNow instances à un Microsoft Teams locataire. Pour plus d'informations, consultez Integrating multiple ServiceNow instances with a single Microsoft Teams tenant .

Une seule configuration d'application prépubliée peut être connectée au Microsoft Teams locataire.

Remarque :
Vous pouvez connecter plusieurs environnements d'application autoconfigurés au Microsoft Teams locataire car vous pouvez créer des applications Azure distinctes pour chaque environnement d'application autoconfiguré. Pour plus d'informations sur la création d'un fichier manifeste pour les applications autoconfigurées, reportez-vous à la section Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications autoconfigurées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Manifeste d'application** > **ServiceNow for Teams**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   La section **Informations génériques** s'ouvre.
3. Dans la section **Informations génériques** , renseignez les champs.

Formulaire d'informations génériques

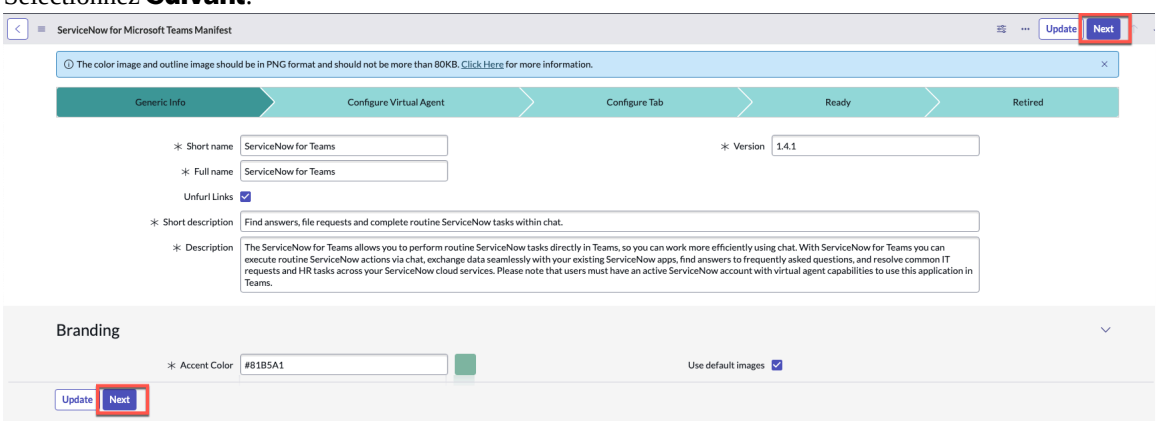
Champ	Description
Nom court	Nom court du fichier manifeste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom complet	Nom complet du fichier manifeste.
Version	Version du fichier manifeste. Par exemple, 1.0.0.
Liens de déploiement	Option permettant de déployer les liens dans Microsoft Teams. Le déploiement de lien génère un aperçu enrichi en contenu (carte adaptative) lorsqu'un lien pris en charge est partagé dans une conversation avec un utilisateur dans Microsoft Teams. Pour plus de détails sur le déploiement de liens, consultez Déployer les liens Web dans la messagerie instantanée Microsoft Teams.
Description brève	Brève description du fichier manifeste.
Description	Description détaillée du fichier manifeste.
Couleur d'accentuation	Couleur personnalisée pour les conversations en Microsoft Teams fonction de l'image de marque de l'entreprise. La couleur d'accentuation doit être au format du code couleur HTML.
Utiliser des images par défaut	Option permettant d'utiliser les images par défaut pour la personnalisation. **Remarque :** si vous souhaitez personnaliser les marques de la société, décochez la case **Use default images (Utiliser les images par défaut)**, puis chargez les icônes. Pour plus d'informations sur la taille des icônes, consultez Icônes d'application et icônes de schéma de manifeste.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Sélectionnez **Suivant**.



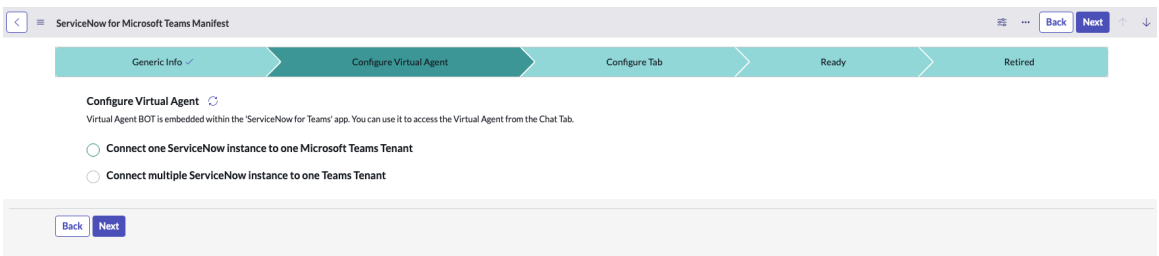
La section **Configurer l'agent virtuel** s'ouvre

6. Dans la section **Configurer Virtual Agent** , sélectionnez l'une des options suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **Connecter une seule instance de ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams** pour connecter une ServiceNow instance à un Microsoft Teams locataire. L'ID du bot d'Agent virtuel est rempli automatiquement lorsque vous sélectionnez cette option.
- Sélectionnez **Connecter plusieurs instances de ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams** pour connecter plusieurs ServiceNow instances à un Microsoft Teams locataire. Cela s'applique aux applications autoconfigurées. Pour plus d'informations, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications autoconfigurées.

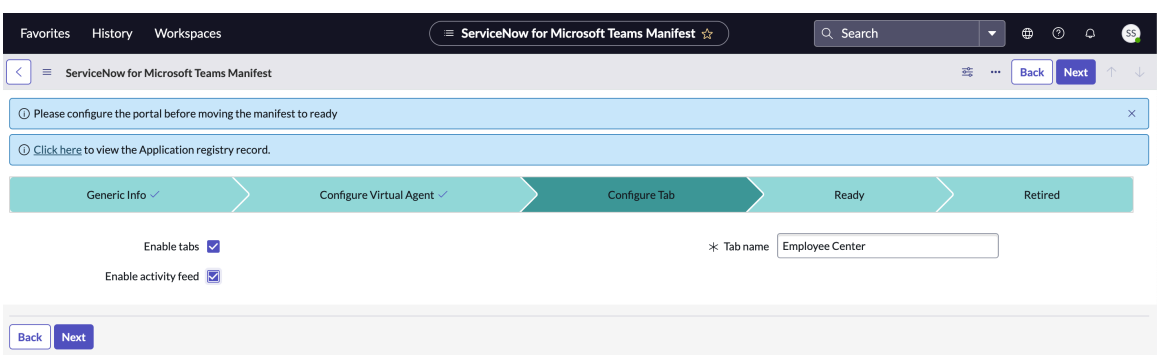


7. Configurez l'Agent virtuel dans votre instance.
   Pour plus d'informations, consultez Intégration conversationnelle de Microsoft Teams .
8. Renseignez les champs de la section **Onglet Configurer** .

Configurer le formulaire d'onglet

Champ	Description
Activer les onglets	Option permettant d'ajouter des onglets dans l'application Microsoft Teams . Cette option est sélectionnée par défaut.
Nom d'onglet	Nom de l'onglet du portail de services qui s'affiche dans l'application Microsoft Teams .
Activer le flux d'activités	Option permettant au flux d'activités de recevoir des notifications de campagne dans Microsoft Teams. Cette option est sélectionnée par défaut.

Pour une application autoconfigurée, vous devez fournir l'ID de l'application (client) et l'ID du répertoire (locataire) dans la section **Onglet Configurer** .



9. Sélectionnez **Suivant**.
   La section **Prêt** s'ouvre.
10. Dans la section **Prêt** , sélectionnez l'option **Activer le flux d'activités** pour recevoir des notifications pour les campagnes.

Traduction automatique

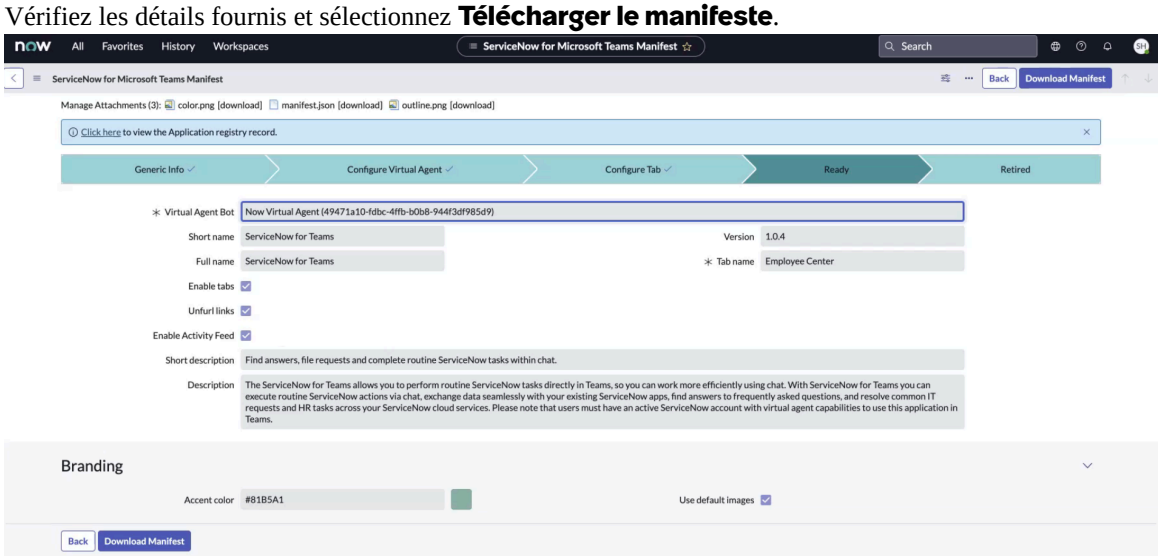
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Accédez à l'enregistrement du registre d'application et affichez l'enregistrement de configuration du fournisseur OIDC.
    - Sélectionnez le lien dans le message d'information en haut de la page.
    - Accédez à la **OAuth système** > **Registre d'application** et sélectionnez **Azure AD - sso - <Tenant-ID>**.

    La réclamation de l'utilisateur fait partie de la `id_token` récupération depuis Microsoft Entra ID (Entra ID). Le **champ Utilisateur** doit être configuré de sorte que la valeur extraite de la table Utilisateur [sys_user] corresponde à la valeur de réclamation de l'utilisateur.

    Remarque :
    Si aucun des champs configurés ne correspond à la valeur Réclamation de l'utilisateur, vous pouvez créer un champ personnalisé et saisir la valeur requise.

12. Vérifiez les détails fournis et sélectionnez **Télécharger le manifeste**.



Le fichier manifeste est téléchargé au format zip.

Que faire ensuite

Chargez le fichier manifeste dans Microsoft Teams. Pour plus d'informations, consultez Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams.

Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams

Chargez le fichier manifeste dans Microsoft Teams pour intégrer Microsoft Teams à votre instance ServiceNow.

Avant de commencer

Assurez-vous de disposer du fichier manifeste des applications prépubliées. Pour plus d'informations, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Accédez à la **Applications** > **Gérer vos applications**, puis sélectionnez **Télécharger une application personnalisée**.

Traduction automatique

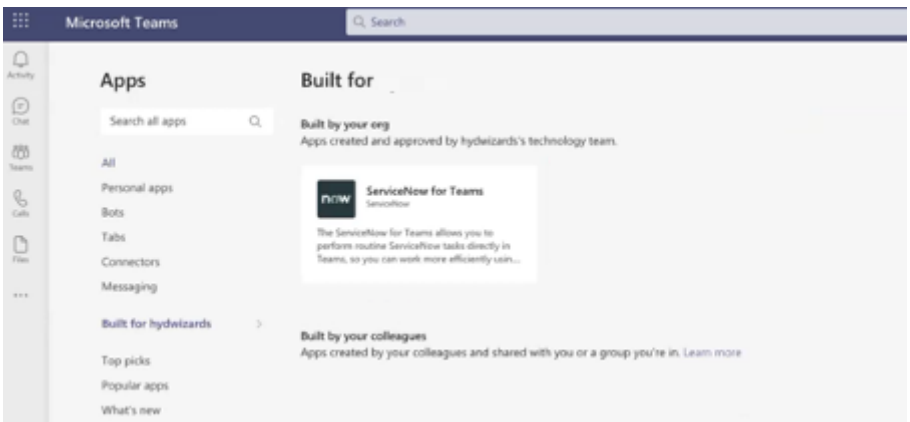
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

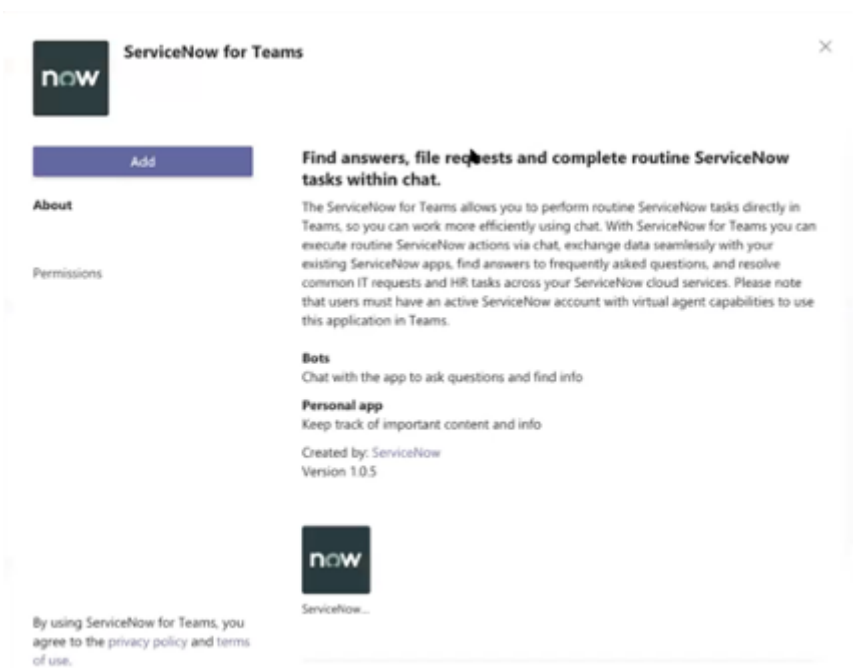
Assurez-vous que pour Microsoft Teams est autorisé en tant qu'application ServiceNow tierce dans Microsoft Teams. Pour plus d'informations sur l'autorisation des applications dans Microsoft Teams, voir le Microsoft Teams documentation .

3. Accédez à l'emplacement dans lequel le fichier manifeste est téléchargé, puis sélectionnez le fichier zip.
4. Cliquer sur **Ouvrir**.

L'application **ServiceNow for Teams** s'affiche dans l'écran **Apps (Applications)**.



5. Cliquez sur l'application **ServiceNow for Teams**.
6. Cliquez sur **Ajouter**.

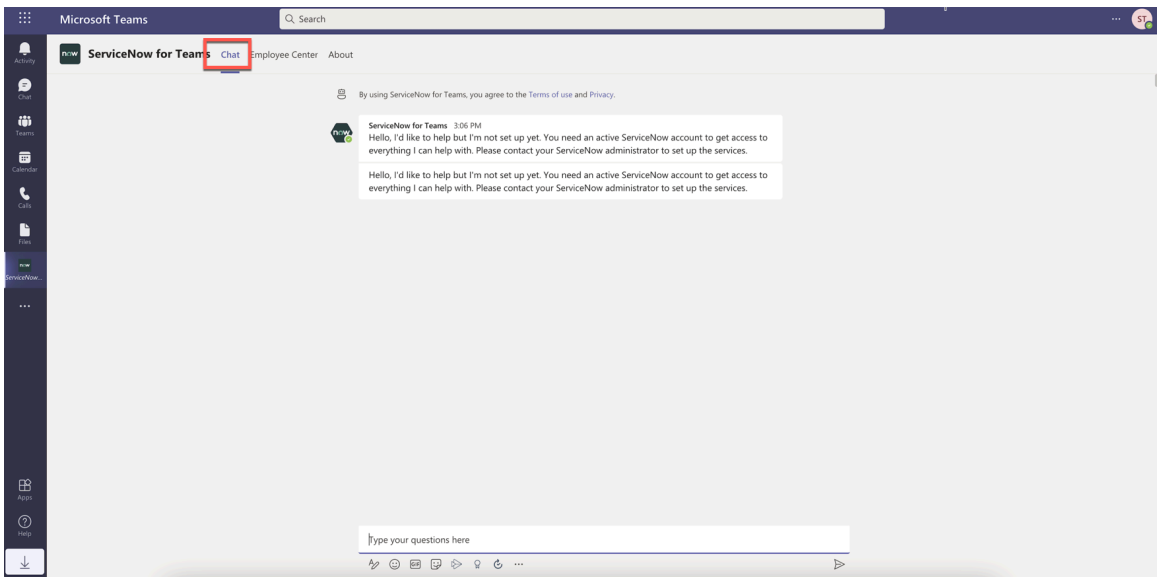


L'application ServiceNow for Teams s'affiche dans Microsoft Teams.

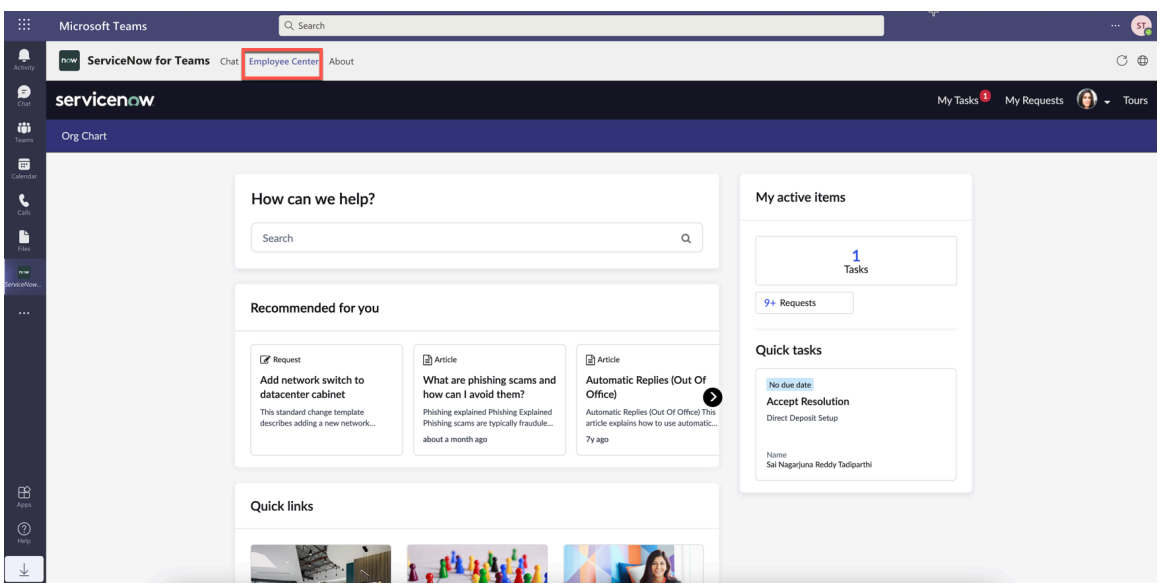
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Chat (Messagerie instantanée)** : commencez votre conversation avec Virtual Agent pour obtenir de l'aide.



- **Employee Center** : cliquez sur l'onglet **Employee Center** pour afficher les mises à jour de l'organisation et l'état de vos tâches et demandes.



Remarque :
Si vous ne souhaitez pas créer de fichier manifeste, vous pouvez en modifier un existant si besoin. Lors de la mise à jour du fichier manifeste existant, vous pouvez télécharger et charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams pour appliquer les modifications.

Mettre à jour l'ID de l'application dans l'instance ServiceNow

Mettez à jour l'ID de l'application ServiceNow pour Teams à partir du centre d'administration Microsoft Teams de votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

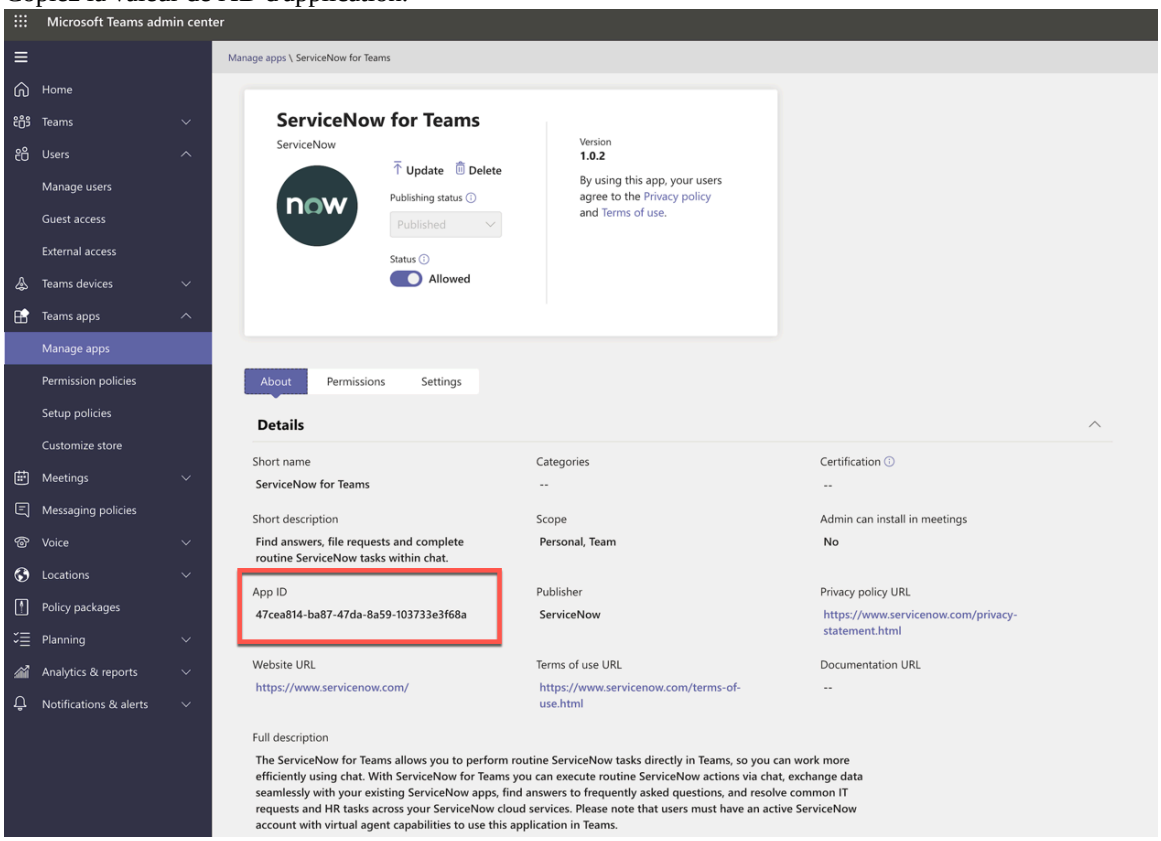
Rôle requis : admin

Traduction automatique

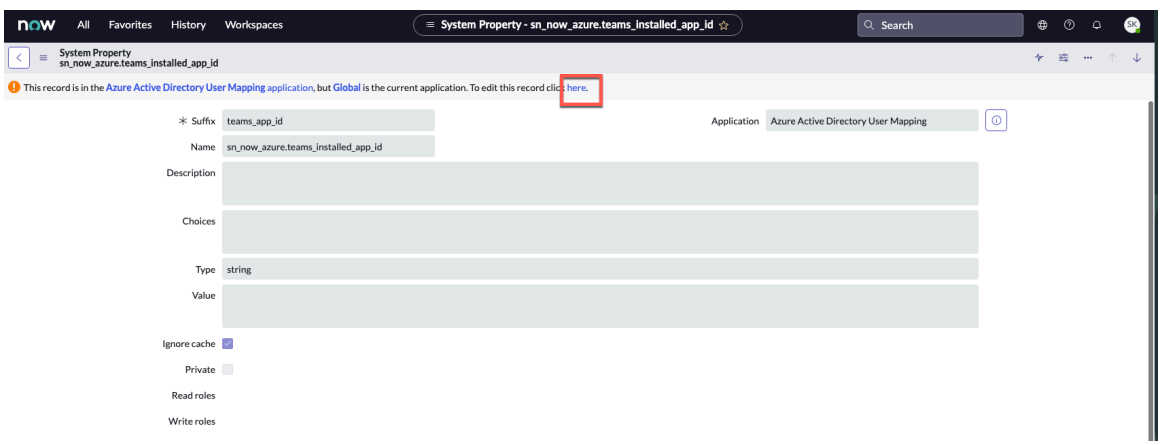
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous au centre d’administration Microsoft Teams .
2. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications**.
3. Sélectionnez l’application **ServiceNow for Teams** .
4. Copiez la valeur de l'ID d'application.



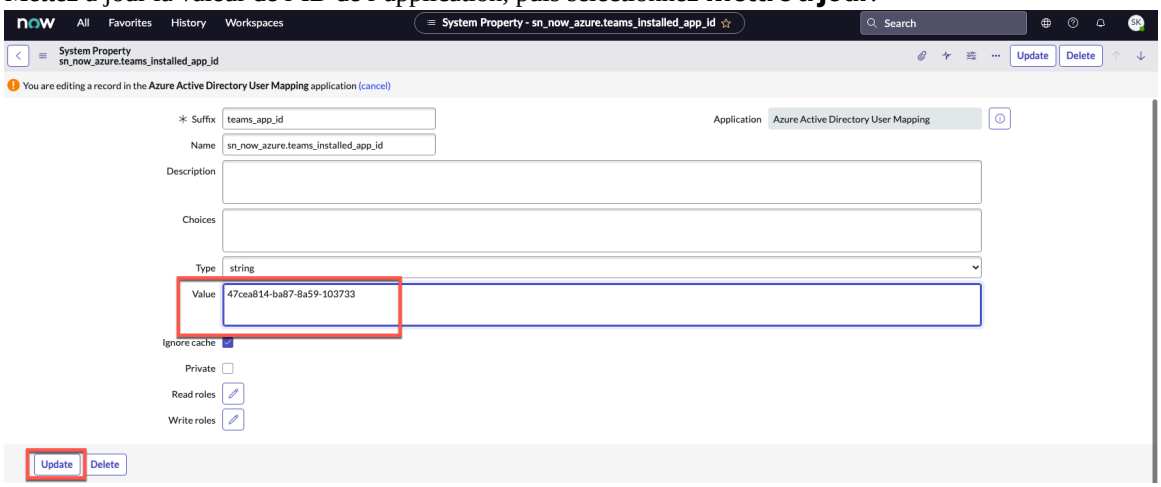
5. Dans votre ServiceNow instance, recherchez `sys_properties.list`.
6. Sélectionnez la propriété `sn_now_azure.teams_installed_app_id` .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Mettez à jour la valeur de l'ID de l'application, puis sélectionnez **Mettre à jour**.



Désactiver le Agent virtuel Now

Désactivez l'application pour éviter les notifications en double lors de l'installation Agent virtuel Now et de Microsoft Teams l'intégration Microsoft TeamsServiceNow de votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Remarque :
Vos employés ne verront ni n'utiliseront l'application Agent virtuel Now .

Rôle requis : Microsoft Teams admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

ServiceNow dispose de deux applications disponibles pour Microsoft Teams:

- Maintenant Agent virtuel

  Cette application affiche l'intérieurMicrosoft Teams, est disponible dans Microsoft Teams l'application Agent virtuel depuis 2019.

- ServiceNow pour Microsoft Teams

  ServiceNow pour Microsoft Teams est une nouvelle application qui offre une expérience plus large aux employés, incluant et s'étendant au-delà Agent virtuel, avec une expérience de portail intégrée appelée **Centre des employés** et la possibilité pour les agents de contacter les employés pour Microsoft Teams résoudre rapidement les tickets ouverts.

Étant donné que le même bot (Agent virtuel) est partagé dans les deux applications, le blocage de l'application Agent virtuel Now entraîne également le blocage du même ID de bot pour l'application ServiceNow for Microsoft Teams , ce qui rend l'application inutilisable dans l'application Agent virtuelServiceNow for Microsoft Teams . Pour contourner ce problème, il est nécessaire de s'assurer que l'application Agent virtuel Now figure dans la liste des applications autorisées.

Vous devez d'abord bloquer l'application afin qu'elle cesse de s'afficher Agent virtuel Now pour les employés, puis ajouter l'application à la liste autorisée. Après cette configuration, vos employés ne verront ni n'utiliseront l'application Agent virtuel Now , mais pourront l'utiliser Agent virtuel dans l'application ServiceNow For Microsoft Teams .

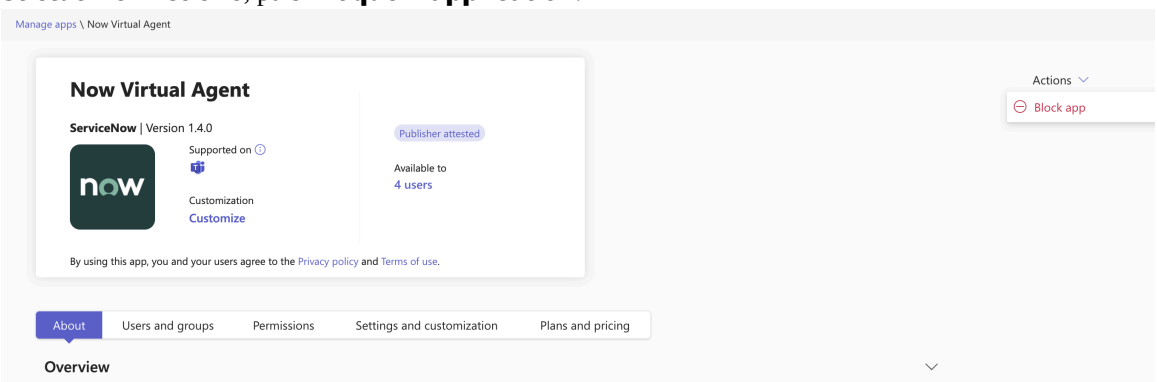
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La propagation des changements peut prendre jusqu'à 24 heures.

Procédure

1. Connectez-vous au portail d'administration Microsoft Teams .
2. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications**.
3. Dans le champ de recherche, saisissez `Agent virtuel Now`.
4. Sélectionnez l'application **Now Virtual Agent** .
5. Sélectionnez **Actions**, puis **Bloquer l'application**.



Traduire le fichier manifeste Microsoft Teams

ServiceNow for Microsoft Teams prend en charge la localisation dans plusieurs langues, à l'aide du codage UTF-8 pour les caractères internationaux.

Vous devez activer les modules d'extension localisés dans votre instance. Pour installer le module d'extension de langue, consultez Activer une langue .

Après l'installation du module d'extension de langue, vous devez créer et télécharger le fichier manifeste, puis le charger dans Microsoft Teams. Pour télécharger le fichier manifeste, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.

Accès à la messagerie instantanée basé sur la demande pour un utilisateur invité

L'accès à la messagerie instantanée d'une application prépubliée basé sur la demande permet à un utilisateur invité de démarrer et d'importer des messageries instantanées en une seule ServiceNow® instance Microsoft Teams .

Le partage d'invités est activé par défaut dans Microsoft Entra ID et dans ServiceNow pour Microsoft Teams. Par conséquent, les utilisateurs peuvent inviter des invités dans des équipes et des sites, et partager des fichiers avec des invités sans avoir à demander de l'aide du département informatique.

Les invités peuvent effectuer les actions suivantes :

- Lancer une conversation de messagerie instantanée avec des personnes de l'extérieur de leur organisation.
- Importer leurs conversations de messagerie instantanée avec des personnes de l'extérieur de leur organisation.

Pour en savoir plus sur la configuration de l'accès pour les utilisateurs invités, consultez Accès invité dans Microsoft Teams .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La configuration de l'accès invité s'applique aux tables suivantes des applications Gestion des services IT integration with Microsoft Teams et Prestation de services RH integration with Microsoft Teams :

- Tâche RH Core (sn_hr_core_task)
- Ticket des événements de cycle de vie RH (sn_hr_le_case)
- Ticket HR Core (sn_hr_core_case)
- Élément de demande (sc_req_item)
- Tâche (sc_task)
- Incident (incident)
- Demande (sc_request)
- Demande de changement (change_request)

L'administrateur système ServiceNow peut étendre l'accès invité à d'autres tables.

Activer l'accès à la messagerie instantanée pour un utilisateur invité

Activez l’accès à la messagerie instantanée pour un utilisateur invité lors de la configuration ServiceNow®Microsoft Teams des paramètres d’une application prépubliée.

Avant de commencer

Dans un scénario de mise à niveau d’une application prépubliée, après le processus de mise à niveau, vous devez réautoriser les applications Messagerie instantanée basée sur la demande et SSO et Notifications d’activité. La réautorisation permet à votre instance ServiceNow de passer des appels d'API à Microsoft Azure. Par conséquent, le workflow de l'application ServiceNow for Microsoft Teams est activé et votre consentement pour les nouvelles autorisations d'API est assuré. Pour en savoir plus, consultez Accorder des autorisations aux applications Microsoft Azure requises.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La connexion de l’instance ServiceNow à votre Microsoft Teams application prépubliée remplit automatiquement les champs ID de locataire, Nom complet du locataire et source sur le formulaire Configuration de messagerie instantanée de l’utilisateur invité Teams. Si vous souhaitez accorder l'accès de l'utilisateur invité, activez l'accès invité dans le formulaire Configuration de la messagerie instantanée de l'utilisateur invité Teams.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Configuration de la messagerie instantanée de l'utilisateur invité Teams**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la messagerie instantanée de l'utilisateur invité Teams

Champ	Description
ID de locataire	Rempli automatiquement lors de l’installation de l’application prépubliée. L'ID (locataire) du répertoire de la page de vue d'ensemble de l'application dans le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	portail Microsoft Azure met à jour les détails dans l'instance ServiceNow.
Nom complet du locataire	Rempli automatiquement lors de l’installation de l’application prépubliée. Nom de domaine complet du locataire ou de l'hôte. Par exemple, account1.onmicrosoft.com.
Activer l'accès invité	Option permettant d'activer le jeton Informations d'identification du client pour récupérer les détails du type d'utilisateur. Si vous ne cochez pas cette case, une erreur se produit lorsque l'invité tente de démarrer ou d'importer une messagerie instantanée Microsoft Teams. **Remarque :** lorsque l'accès invité est activé, la valeur sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials dans la table sys_alias configurée dans les alias de connexion et d'informations d'identification récupère les détails de l'utilisateur Azure. Lorsque l'accès invité est inactif, la valeur sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials dans la table sys_alias configurée dans les alias de connexion et d'informations d'identification récupère les détails de l'utilisateur Azure.
Domaines invités autorisés	Les domaines de l'utilisateur invité dans lesquels les invités peuvent démarrer ou importer une conversation de messagerie instantanée. Seuls les locataires de ces domaines peuvent démarrer ou importer une messagerie instantanée. Répertoriez plusieurs noms de domaines invités en tant que valeurs séparées par des virgules.
Source	Rempli automatiquement lors de l’installation de l’application prépubliée. Ce champ est associé au module Connexions des locataires.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

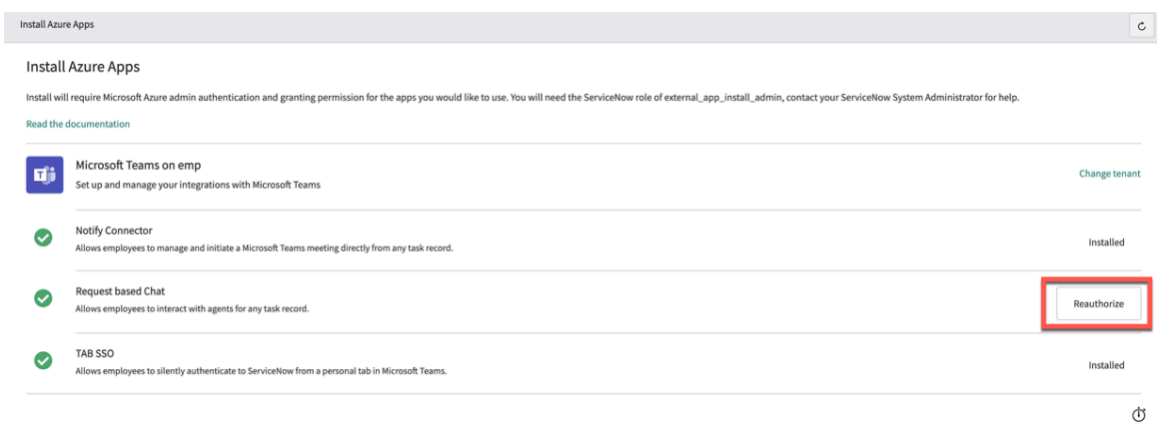
Résultats
Les invités appartenant aux domaines invités sélectionnés peuvent maintenant démarrer ou importer des conversations de messagerie instantanée.

Indicateur de présence de l'utilisateur

L'indicateur de présence de l'utilisateur aide les agents à connaître l'état des utilisateurs de *Microsoft Teams* avant que l'agent puisse lancer une conversation de messagerie instantanée à l'aide de *Microsoft Teams*.

Par défaut, les agents peuvent afficher l'état des utilisateurs lorsqu'ils lancent le modal Démarrer la messagerie instantanée dans l'instance ServiceNow.

Lorsque vous mettez à niveau l'application, vous devez réautoriser **Messagerie instantanée basée sur la demande** à partir de la page **Installer les applications Azure**. Pour en savoir plus sur l'installation des applications Azure, consultez Accorder des autorisations aux applications Microsoft Azure requises.



Le système met 60 minutes pour afficher l'état de présence de l'utilisateur dans le modal Démarrer la messagerie instantanée pour la première utilisation lorsque vous effectuez une mise à niveau vers les applications *Gestion des services IT* integration with *Microsoft Teams* v2.5.0 ou Services de collaboration v3.5.

L'état de l'utilisateur à partir de *Microsoft Teams* est mappé dans l'instance ServiceNow comme indiqué dans la table.

Mappage de l'état de l'utilisateur

État de l'utilisateur dans Microsoft Teams	État affiché dans le modal Démarrer la messagerie instantanée
« Available », « AvailableIdle »	disponible
« Busy », « BusyIdle », « DoNotDisturb »	busy
« Offline », « PresenceUnknown »	offline
« Away », « BeRightBack »	away

L'état de présence de l'utilisateur est mis en cache pendant 180 secondes, ce qui signifie que si un utilisateur est « en ligne » dans *Microsoft Teams*, le modal Démarrer la messagerie instantanée affiche l'état de l'utilisateur comme « en ligne » pendant 180 secondes. Si l'état de l'utilisateur est modifié, le système récupère l'état de l'utilisateur après l'intervalle de 180 secondes et met à jour l'état dans le modal Démarrer la messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'intervalle de temps pour mettre en cache l'état de l'utilisateur est configurable par la propriété système sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration. Vous pouvez modifier l'intervalle de temps pour conserver l'état de présence de l'utilisateur. Pour en savoir plus, consultez la section Configurer la durée du cache pour l'état de présence de l'utilisateur.

Configurer la durée du cache pour l'état de présence de l'utilisateur

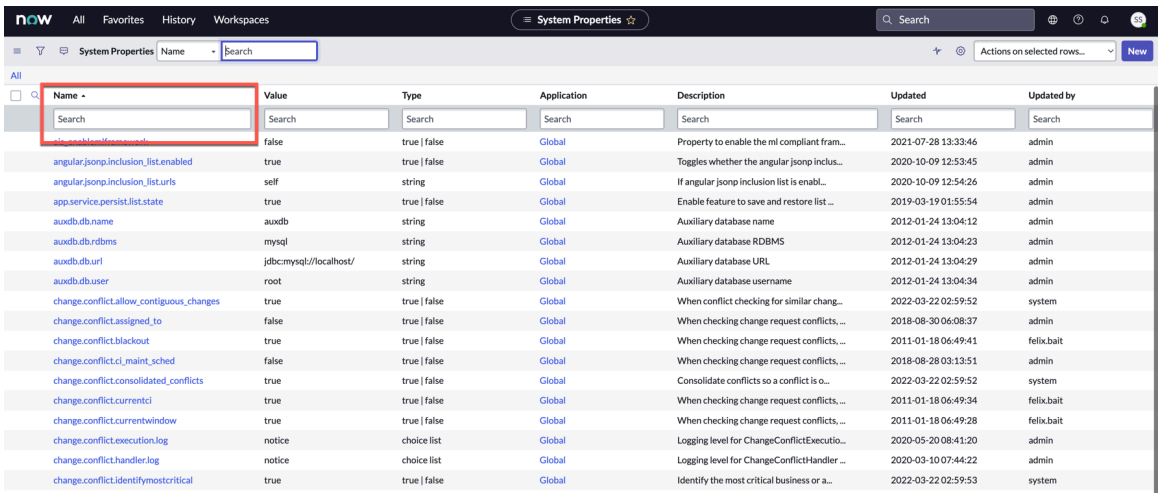
Vous pouvez modifier la propriété système pour configurer la durée du cache afin de conserver l'état de présence de l'utilisateur *`Microsoft Teams`*.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

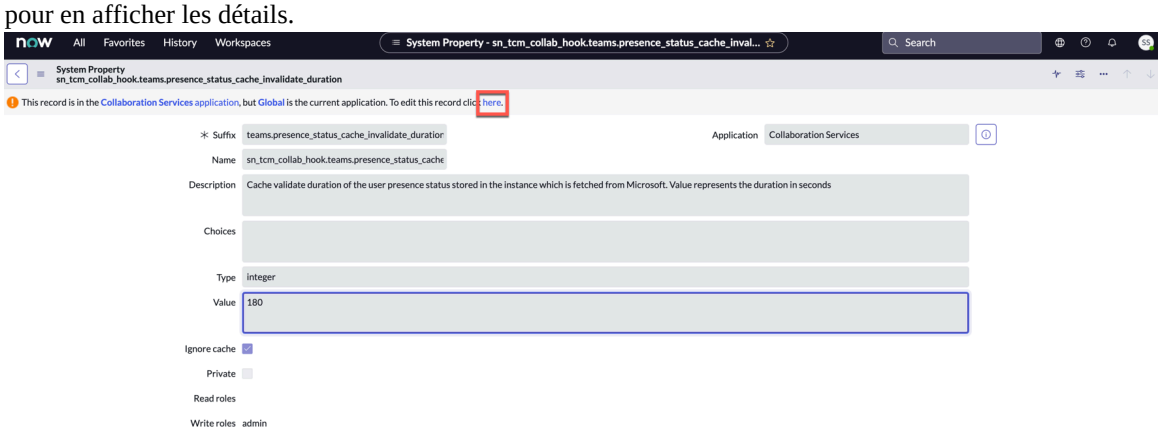
Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list, puis appuyez sur la touche **Entrée**.

   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.



2. Dans la colonne Nom, recherchez la propriété système sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration et cliquez sur la propriété pour en afficher les détails.



3. Cliquez ici pour modifier les détails de la propriété.
4. Définissez la durée du cache en secondes pour conserver l'état de présence de l'utilisateur dans le champ **Valeur**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

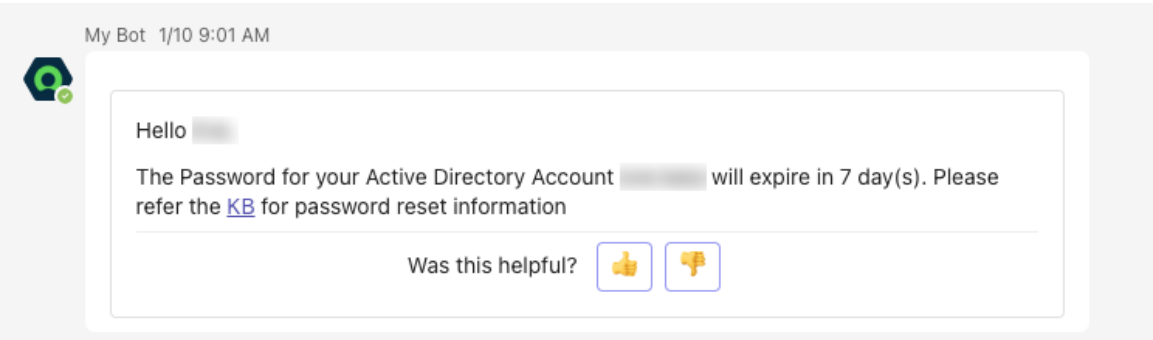
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoi de notifications aux employés à l'aide de Microsoft Teams

Intégrez Microsoft Teams à pour Centre des employés permettre aux gestionnaires de contenu d'envoyer des notifications aux employés via Microsoft Teams.

Envoyez des messages Microsoft Teams pour inciter les employés à agir, par exemple pour lire un article, regarder une vidéo ou effectuer une tâche.



Le Centre des employés contient deux fonctionnalités que les gestionnaires de contenu peuvent utiliser pour envoyer des communications aux employés :

Créer les communications des employés

Publication de contenu fournit un workflow pour créer et publier des communications avec les employés.

Expériences de contenu

Expériences de contenu fournit une configuration de publication robuste qui contrôle la disponibilité du contenu, la durée et l'audience.

Intégrer Microsoft Teams à Centre des employés

Les modules d'extension suivants doivent être installés dans votre environnement :

- Centre des employés – Pro [com.snc.employee_center_pro]
- Gestion des services IT pour Microsoft 365 [sn_now_teams_it]
- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- HR Service Delivery pour Microsoft 365 [sn_now_teams_hr]
- Conversational Integration with Microsoft Teams [sn_va_teams]
- Publication de contenu [sn_cd]
- Expériences de contenu [sn_ca]

Configurer une Microsoft Teams notification

1. Créer du contenu de notification pour Microsoft Teams
2. (Facultatif) Traduire le contenu de la notification
3. Publiez le contenu :
   - Utiliser **Publication de contenu** > **Programmer le contenu** Pour mettre le contenu à la disposition des employés : Planifier la livraison du contenu de la notification Microsoft Teams
   - Pour inclure le contenu dans une campagne multi-étapes et multicanal, utilisez **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu** : Créer le Microsoft Teams contenu d'une notification avec le générateur d'expérience de contenu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoyer des notifications automatiques de campagne dans Microsoft Teams

Envoyez automatiquement des notifications de campagne dans Microsoft Teams pour assurer une meilleure collaboration et une communication efficace.

Avant de commencer

Après le processus de mise à niveau d'une configuration d'application prépubliée, vous devez réautoriser l'application SSO et notifications d'activité pour permettre à votre ServiceNow instance d'effectuer des appels d'API vers Microsoft Azure. ServiceNow pour Microsoft Teams le flux de travail de l'application est alors activé et votre consentement pour les nouvelles autorisations d'API est assuré. Pour plus d'informations, consultez Accorder des autorisations aux applications Microsoft Azure requises.

Un fichier manifeste pour activer l'affichage des notifications de campagne dans *Microsoft Teams* doit exister.

Si la version de l'Centre des employés configurée est v.24 ou une version ultérieure, l'onglet Employee Center est présent par défaut dans votre application *Microsoft Teams*. Si la version Centre des employés est inférieure à la version v.24, vous devez définir la valeur du portail dans la propriété sn_now_teams.portal.suffix sur esc. Cette valeur active Employee Center dans votre instance.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Manifeste d'application** > **ServiceNow for Teams**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez les détails dans la section **Informations génériques**.
   Sélectionnez **Soumettre**, puis sélectionnez **Suivant**.
4. Renseignez les détails de la section **Configurer Virtual Agent** et sélectionnez **Suivant**.
5. Dans la section **Configurer l'onglet**, vérifiez que l'option **Activer le flux d'activités** est sélectionnée et sélectionnez **Suivant**.

   Remarque :
   si vous modifiez un fichier manifeste du système de base, sélectionnez **Activer le flux d'activités** pour recevoir des notifications pour les campagnes.

6. Vérifiez les détails dans la section **Prêt** et sélectionnez **Télécharger le manifeste**.
   Le fichier manifeste est téléchargé au format zip.
7. Téléchargez le fichier manifeste dans Microsoft Teams.
   Pour en savoir plus sur la création d'un fichier manifeste, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées. Pour en savoir plus sur le chargement d'un fichier manifeste, consultez Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams.

Créer une Microsoft Teams campagne avec Publication de contenu

Créez et distribuez les campagnes Microsoft Teams à l'aide de la publication directe de contenu si vous disposez du rôle administrateur.

Créer du contenu de notification pour Microsoft Teams

Créez des notifications pour envoyer des messages directement à vos employés par le biais de campagnes dans Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Installez les modules d’extension nécessaires :
  - Centre des employés – Pro [com.snc.employee_center_pro]
  - Gestion des services IT pour Microsoft 365 [sn_now_teams_it]
  - Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
  - HR Service Delivery pour Microsoft 365 [sn_now_teams_hr]
  - Conversational Integration with Microsoft Teams [sn_va_teams]
  - Publication de contenu [sn_cd]
  - Expériences de contenu [sn_ca]
- Rôle requis : sn_cd.campaign_manager
- Une notification Microsoft Teams inclut un lien Créer une vidéo, une URL ou un lien de tâches

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Utilisez un enregistrement de contenu existant ou créez une notification.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Contenu de la notification

Champ	Description
Titre	Titre de la notification. Le titre n'est pas l'objet de la notification, bien que titre et objet puissent être identiques. La valeur par défaut est le nom de l'application fourni dans le fichier manifeste. La valeur est ajoutée avec l'expression « a publié une nouvelle campagne ».
Objet	Objet de la notification, semblable à la ligne d'objet d'un e-mail.
Description	Brève description de la notification.
URL de l'Centre des employés	URL de l'Centre des employés vers laquelle la notification dirige l'utilisateur.
Type de contenu	Option permettant de sélectionner le type de notification que vous souhaitez envoyer. Ce champ est automatiquement défini sur Microsoft Teams.
Actif	Option permettant d'indiquer que la notification est active et peut être utilisée.

4. Enregistrez les paramètres et revenez à la liste Contenu.
   - Pour enregistrer de nouveaux contenus et paramètres, sélectionnez **Soumettre**.
   - Pour enregistrer les paramètres de contenu existants, sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Mettez le contenu à la disposition des utilisateurs : Planifier la livraison du contenu de la notification Microsoft Teams.

Vous pouvez également créer une configuration de publication plus robuste à l'aide de Création de campagnes

Planifier la livraison du contenu de la notification Microsoft Teams

Planifiez la publication des notifications dans les canaux de Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager, administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Programmer le contenu**.
2. Sélectionnez le contenu à planifier.
3. Dans la liste connexe Contenu de calendrier, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Contenu de calendrier.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Contenu de calendrier pour les notifications Microsoft Teams.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire Contenu de calendrier pour les notifications Microsoft Teams

Remplissez le formulaire Contenu du calendrier pour planifier la publication des notifications dans les canaux de Microsoft Teams.

Formulaire Contenu de calendrier

Champ	Description
Contenu	Contenu ou renseignements que vous souhaitez mettre à la disposition des employés.
Titre	Nom de l'enregistrement de contenu de calendrier. Ce champ est automatiquement renseigné avec le nom de votre contenu sélectionné dans le champ **Contenu**.
Actif	Option permettant d'indiquer que le calendrier du contenu est actif et est accessible par les employés.
Ajouter des utilisateurs	Option permettant d'indiquer que vous souhaitez ajouter des utilisateurs spécifiques pour afficher votre contenu. La sélection de cette option efface les valeurs du champ **Audience**.
Audience	Noms des utilisateurs de la liste pour lesquels vous souhaitez afficher le contenu.
Approbateurs	Noms des utilisateurs à approuver le contenu avant qu'il ne soit publiquement disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contenu de calendrier (suite)

Champ	Description
	Remarque : ce champ ne peut contenir que les utilisateurs ayant le rôle d'approbateur de contenu [sn_ca.content_approver].
Moment auquel effectuer le traitement	La date et l'heure à laquelle vous souhaitez que votre contenu soit envoyé, créé ou publié.
État du contenu	L'état de votre contenu des actions à faire. • En attente : les tâches planifiées Content Publishing n'ont pas traité le contenu. • Planifié : le contenu est planifié et se trouve dans la file d'attente de traitement. • Valeur maximale dépassée : le contenu planifié dépasse le temps imparti. La valeur maximale est configurée dans la propriété *sn_cd.todo.max_run_time*. • Erreur : une erreur de planification ou de publication du contenu s'est produite.
Terminé le	La date et l'heure à laquelle la tâche planifiée Content Publishing : créer des actions à faire est terminée.

Prise en charge de la traduction pour les campagnes de notification Microsoft Teams

ServiceNow for Microsoft Teams prend en charge la localisation dans les langues prises en charge par ServiceNow dans les campagnes.

ServiceNow traduit le contenu de la campagne dans la langue spécifique de l'utilisateur dans votre instance ServiceNow. Si vous n'avez pas défini de langue spécifique de l'utilisateur, l'application Microsoft Teams fournit du contenu de campagne dans la langue globale par défaut définie sur votre système.

Vous devez activer les modules d'extension localisés dans votre instance pour utiliser cette fonctionnalité. Pour plus d'informations sur les modules d'extension et l'installation du module d'extension de langue pour ServiceNow les langues prises en charge, consultez Activer une langue .

Pour plus d'informations sur les paramètres de langue d'une instance, consultez Définir la langue par défaut d'une instance et Langue spécifique à l'utilisateur .

Pour en savoir plus sur la création de campagnes, consultez Créer une Microsoft Teams campagne avec Publication de contenu et Créer des Microsoft Teams campagnes avec le générateur d'expérience de contenu.

Pour plus d'informations sur la planification et l'exécution d'une tâche, voir Tâches planifiées .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les étiquettes de champs **Titre**, **Objet** et **Description** du formulaire Contenu de la notification sont traduites. Pour en savoir plus, consultez Créer du contenu de notification pour Microsoft Teams.

Créer des Microsoft Teams campagnes avec le générateur d'expérience de contenu

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez créer des campagnes à l'aide du générateur d'expérience de contenu pour distribuer du contenu aux employés.

Pour en savoir plus sur les campagnes, les campagnes groupées et les étapes, consultez Création de campagnes.

Créer le Microsoft Teams contenu d'une notification avec le générateur d'expérience de contenu

Créez ou placez du contenu de notification dans un groupe ou une étape d'une campagne Microsoft Teams à l'aide du générateur d'expérience de contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Campagne.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de campagne dans le générateur d'expérience de contenu.
4. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur la page de la campagne.
   Cliquez sur **Soumettre** pour accéder à la liste des campagnes.

Que faire ensuite
Cliquez sur **Suivant** ou sur **l'onglet Calendrier de contenu** pour ajouter des étapes et du contenu à la campagne : Créer des étapes de campagne Microsoft Teams à l'aide de l'expérience du générateur de campagne

Formulaire de campagne dans le générateur d'expérience de contenu

Formulaire Campagne permettant de créer du contenu de notification Microsoft Teams à l'aide du générateur d'expérience de contenu.

Formulaire Campagne

Champ	Description
Titre	Nom unique de la campagne.
État	État de la campagne. • Brouillon : la campagne est à l'étape de la création. Lorsque du contenu et des campagnes groupées sont associés à la campagne, le bouton **Publier** s'affiche dans l'en-tête du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Campagne (suite)

Champ	Description
	• Publié : active l'ensemble du contenu destiné à une audience. • Édition : la campagne est en cours de modification.
Audience	Noms des utilisateurs de la liste pour lesquels vous souhaitez afficher le contenu.
Approbateurs	Utilisateur responsable de l'approbation de la campagne.
Heure de début	Date et heure auxquelles une campagne devrait être lancée.
Heure de fin	Date et heure auxquelles une campagne devrait prendre fin.
Réévaluer la campagne	Option permettant d'examiner l'audience d'une campagne. Si la case n'est pas cochée, la tâche planifiée *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* s'exécute une seule fois ; après quoi, l'audience ciblée n'est jamais réévaluée ni modifiée. Option permettant d'afficher le champ **Réévaluer la fréquence** afin de définir la fréquence d'exécution de la tâche planifiée *`Content Experiences: Update Campaign Audience`*. Lorsque votre campagne est réévaluée, les utilisateurs dépendants des critères d'audience actuels sont supprimés ou ajoutés.
Réévaluer la fréquence	Fréquence, en jours, pour laquelle vous souhaitez réévaluer l'audience. Les audiences sont réévaluées après l'exécution de la tâche planifiée *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* en fonction de la valeur que vous saisissez ici. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Réévaluer la campagne** est cochée. La valeur de ce champ remplace la valeur par défaut (7 jours) définie dans le champ **Réévaluation de la campagne** de la propriété système Expériences de contenu. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Expériences de contenu.
Description	Informations descriptives sur la campagne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des étapes de campagne Microsoft Teams à l'aide de l'expérience du générateur de campagne

Utilisez le générateur d'expérience de campagne pour créer des étapes de votre campagne. Le générateur de campagne fournit une vue simple sur une seule page, pour la gestion du contenu et l'assemblage de votre campagne.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur les campagnes, les campagnes groupées et les étapes, consultez Création de campagnes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Sélectionnez la campagne.
3. Dans la liste connexe Campagnes groupées, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Campagne groupée

Champ	Description
Titre	Nom de la campagne groupée.
Campagne	Option permettant de choisir une campagne associée à la campagne groupée.
Type de déclencheur	Option permettant de choisir un type de déclencheur qui détermine la façon dont la campagne groupée commence ou se termine. Pour en savoir plus sur les déclencheurs, consultez Déclencheurs de campagne groupée
Décaler le début du déclencheur	Vous permet d'avancer ou de reculer la date de fin par rapport à la valeur dans le champ **Type de déclencheur**.
Spécifier la fin	Indique si vous voulez que la campagne groupée ait une fin spécifique.
Description	Brève description de la campagne groupée.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Dans la liste connexe Contenu de la campagne, sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Contenu de la campagne

Champ	Description
Contenu	Description de l'enregistrement de contenu.
Campagne groupée	La campagne groupée avec laquelle le contenu est associé.
Titre	Titre du contenu de la campagne. Cette valeur est automatiquement mise à jour selon la valeur du champ Contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'indiquer que le calendrier du contenu est actif et est accessible par les employés.
Description	Brève description de la campagne groupée.

8. Sélectionnez **Soumettre**.
9. Sur le formulaire Campagne, sélectionnez **Publier**.

Résultats
La campagne est livrée aux employés en fonction de la chronologie de la tâche planifiée.

Configuration de l'intégration d'applications prépubliées à Microsoft Teams pour Expérience de l'agent

Autorisez les agents à travailler et à gérer les incidents majeurs depuis la console Gestion des incidents majeurs (MIM) via un Microsoft Teams environnement d'applications prépubliées.

Intégrer l'application prépubliée du connecteur Notification à Microsoft Teams

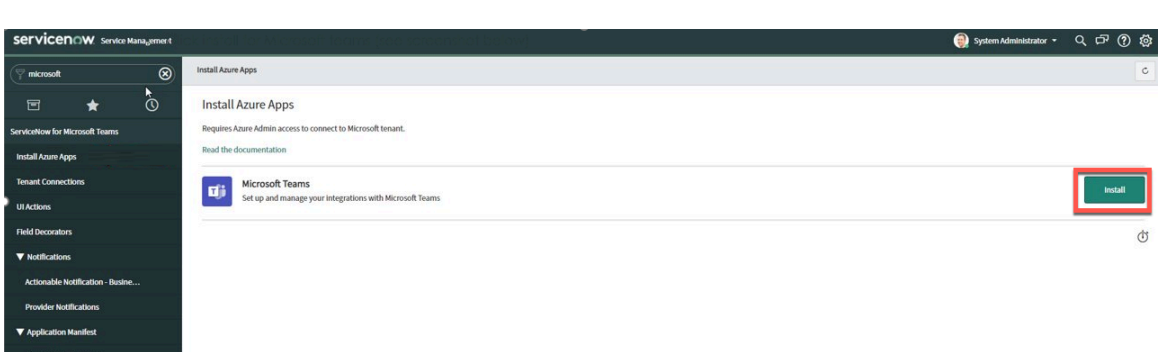
Configurez le connecteur Notification pour Microsoft Teams à l'aide de l'application prépubliée. Vous pouvez utiliser les applications Microsoft Azure au lieu de créer une application Microsoft Azure distincte pour l'intégration.

Connecter l'instance ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams

Connectez votre instance ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams pour permettre aux utilisateurs de créer leurs demandes à partir de Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur externe (external_app_install_admin)

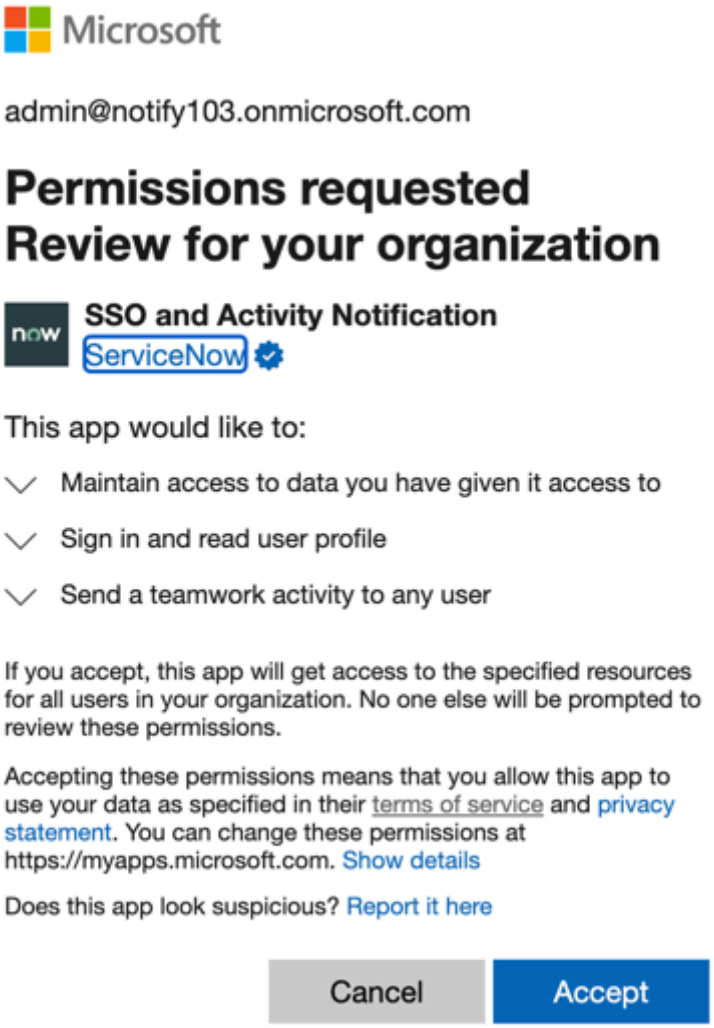
Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installer les applications Azure**.
2. Cliquez sur **Connecter** pour installer Microsoft Teams dans votre instance.



3. Sélectionnez l'option **Consent on behalf of your organization (Consentement au nom de votre organisation)** pour fournir le consentement de tous vos utilisateurs, puis cliquez sur le bouton **Accept (Accepter)** pour donner le consentement de l'administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



SSO et notifications d'activité est l'une des applications permettant de vérifier les utilisateurs et de connecter le locataire Microsoft à l'instance ServiceNow. Indiquez les détails du locataire Microsoft souhaité à connecter à l'instance ServiceNow.

Sélectionnez l'option **Consent on behalf of your organization (Consentement au nom de votre organisation)** pour fournir le consentement de tous vos utilisateurs.

Remarque :
Tous les utilisateurs doivent également accepter les autorisations. Dans le cas contraire, vous ne serez pas en mesure d'utiliser les intégrations ServiceNow avec Microsoft Teams.

Autoriser les applications Azure prépubliées à accorder les autorisations requises

Autorisez les applications prépubliées pour permettre à ServiceNow de passer des appels d'API à Microsoft afin d'activer chacun des workflows de l'application ServiceNow for Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur externe (external_app_install_admin)

Traduction automatique

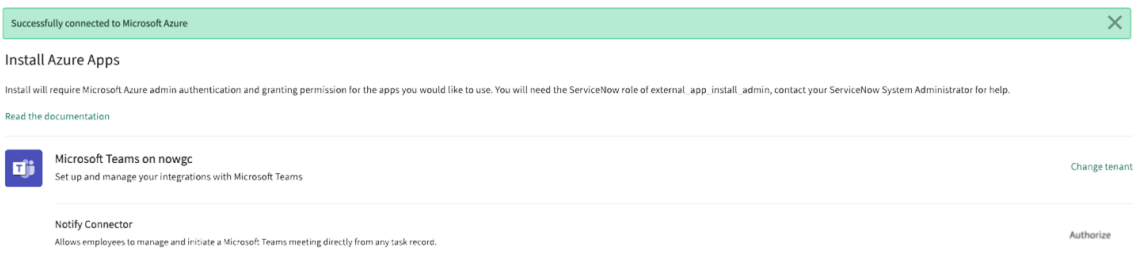
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour connecter votre instance ServiceNow à votre locataire M365 et pour autoriser des applications, l'utilisateur doit disposer du rôle external_app_install_admin et du rôle d'administrateur d'application dans M365. L'administrateur d'application est un rôle piloté par Microsoft. Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Rôles intégrés dans Azure AD .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installer les applications Azure**.



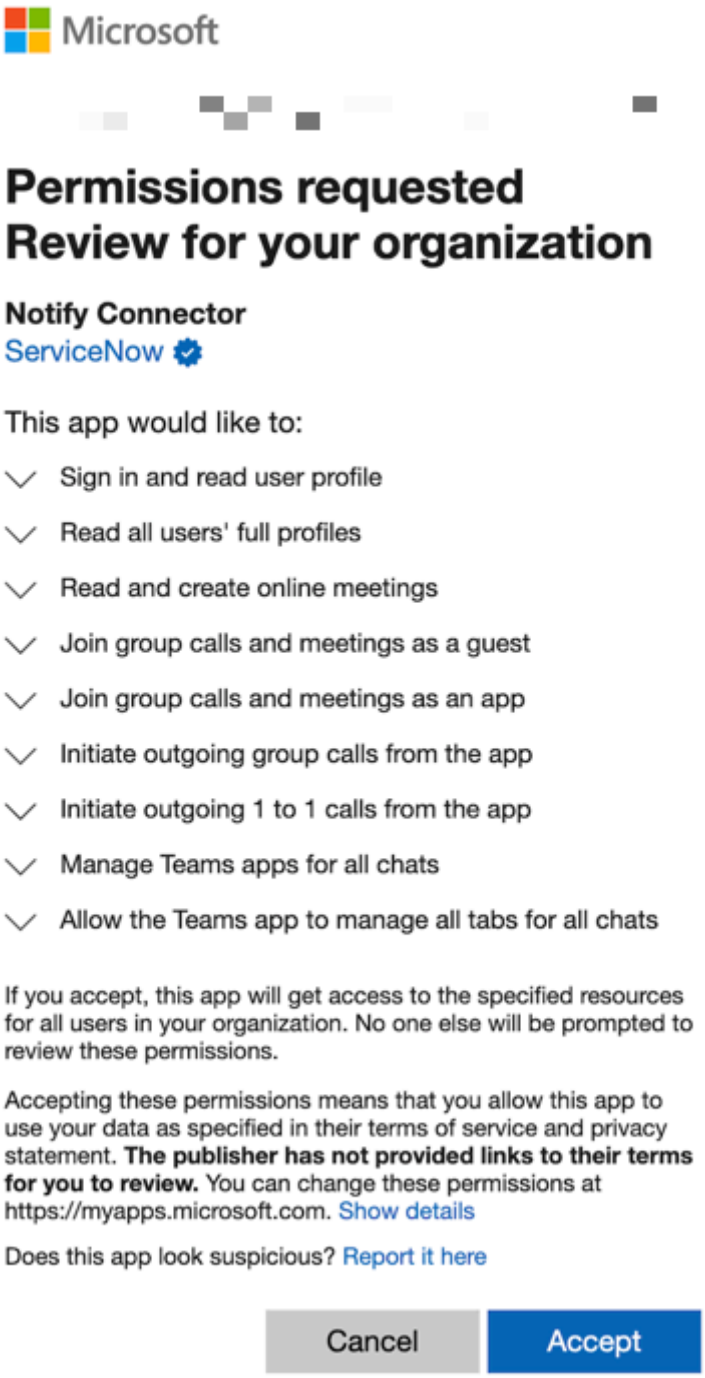
2. Cliquez sur **Authorize (Autoriser)** pour Connecteur Notify.
3. Donnez votre consentement administrateur en sélectionnant **Accepter**.

Remarque :

Des autorisations supplémentaires telles que « Gérer les applications Teams pour toutes les messageries instantanées » et « Autoriser l'application Teams à gérer tous les onglets pour toutes les messageries instantanées » sont nécessaires pour créer une application pour l'extensibilité des réunions et pour créer un onglet pour une réunion d'incident majeur à partir de la console d'incident majeur dans Microsoft Teams.

Traduction automatique

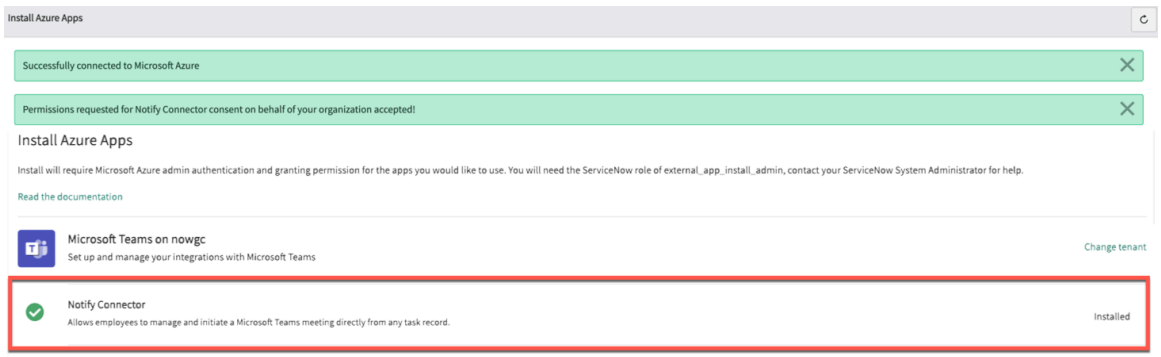
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À l'issue de l'autorisation, l'application est affichée comme **Installed (Installée)**.



Créer un utilisateur de service à partir duquel effectuer des appels Microsoft Teams

Configurez le connecteur Notification dans Microsoft Teams votre environnement en créant un utilisateur de service pour profiter d'une expérience de téléconférence transparente dans Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Vous devez créer un rôle d'utilisateur de service, qui pourra démarrer des réunions en ligne au nom des utilisateurs.

Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure .
2. Créer un utilisateur de service.
   a. Accédez à la **Services Azure** > **Utilisateur**.
   b. Sélectionnez **Nouvel utilisateur**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Nouvel utilisateur

Champ	Description
Noms d'utilisateur	Option permettant de fournir un nom pour l'utilisateur.
Nom	Option permettant de fournir le nom de l'utilisateur.

   d. Sélectionnez **Créer**.
   e. Sélectionnez l'utilisateur créé pour afficher les détails.

Remarque :
Assurez-vous que l'utilisateur de service dispose de la licence/de l'abonnement requis et d'un emplacement d'utilisation valide défini pour effectuer des téléconférences à partir de Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

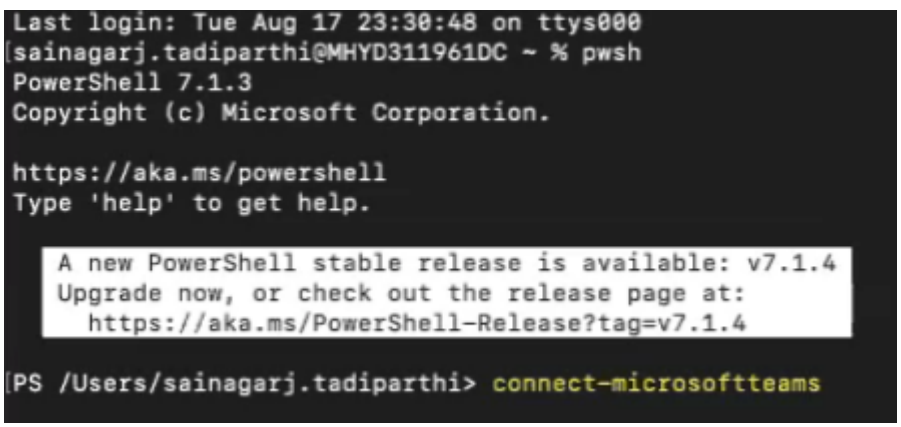
3. Exécutez la commande PowerShell à partir de Terminal sur macOS ou à partir de l'invite de commande sur le système d'exploitation Windows.

   a. Tapez la commande `pwsh` et appuyez sur **Entrée**.

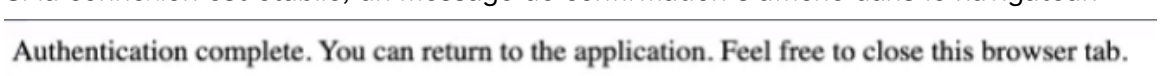
   b. Connectez votre locataire Microsoft à PowerShell.

   c. Exécutez la commande suivante dans PowerShell.

   ```
   connect-microsoftteams
   ```

   Si la connexion est établie, un message de confirmation s'affiche dans le navigateur.

   PowerShell affiche également les détails du locataire.

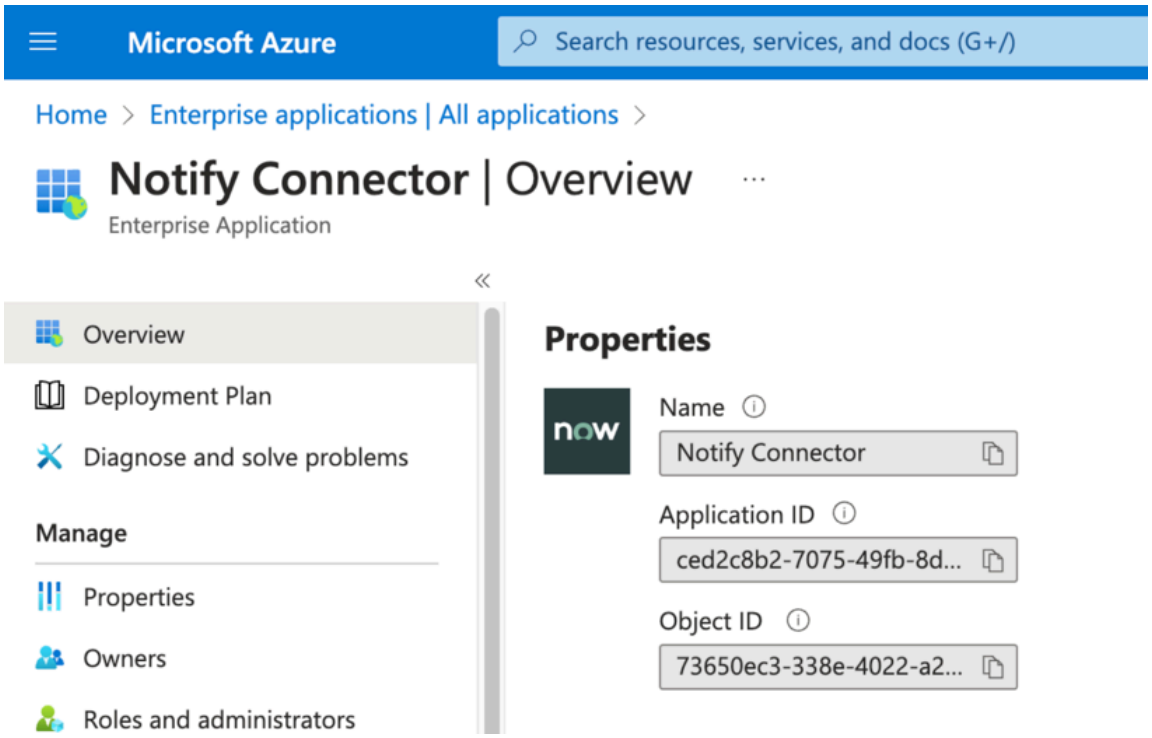
4. Exécutez la politique d'accès à l'application dans PowerShell.
   Pour plus d'informations sur la politique d'accès des applications, consultez Configurer l'accès des applications aux réunions en ligne .

   Exécutez la commande suivante dans PowerShell.

   Utilisez l'ID de l'application `ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769` pour accorder l'autorisation à l'application du connecteur Notification. Vous pouvez trouver l'ID d'application dans le portail Microsoft Azure dans le chemin d'accès : **Accueil** > **Applications d'entreprise** > **Toutes les applications**. Sélectionnez l'application créée pour le connecteur Notification pour Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Syntax:

New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<PolicyName (can be anything)>" -AppIds "<AppIds>" -Description "<Policy Description>"

Example:
If you have a Pre-published (multi tenant) setup, use the application ID from Azure portal.

For Example: New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy" -AppIds "ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769" -Description "Grant OnlineMeeting Application Permission"



Une fois les autorisations accordées, les détails s'affichent dans PowerShell.



5. Exécutez la politique d'autorisation utilisateur dans PowerShell.

   a. Accédez au portail Microsoft Azure .

   b. Accédez à la **Accueil** > **Utilisateurs**.

   c. Sélectionnez l'utilisateur créé.

   d. **Copiez l'ID d'objet** de l'utilisateur dans le bloc-notes.

Traduction automatique

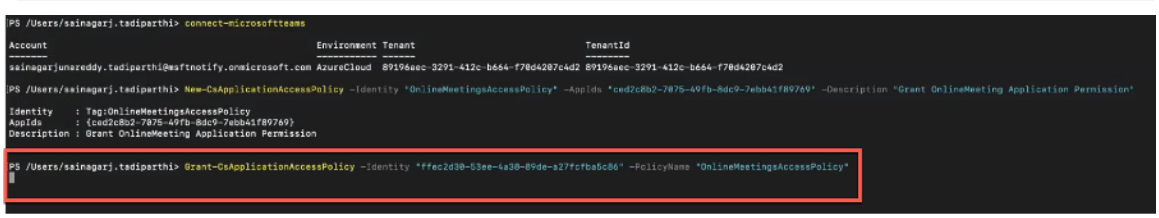
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Exécutez la commande de politique utilisateur dans PowerShell avec PolicyName identique à celui créé à l'étape précédente.

```
Syntax:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"
```

Vous devez fournir votre ID utilisateur dans le champ **UserAzureID** et exécuter la commande dans PowerShell.

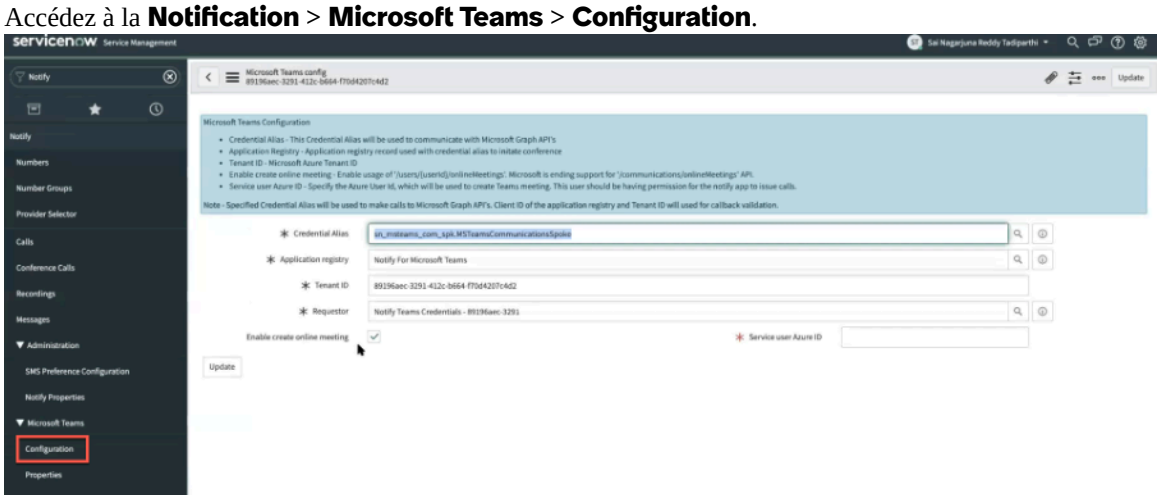
```
Example:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
 -PolicyName " OnlineMeetingsAccessPolicy"
```



6. Configurer Microsoft Teams.

a. Ouvrez votre instance ServiceNow.

b. Accédez à la **Notification** > **Microsoft Teams** > **Configuration**.



c. Collez l'**ID d'objet** de l'utilisateur dans le champ **ID Azure de l'utilisateur de service**.

Si vous avez effectué une mise à niveau vers le connecteur Notification pour Microsoft Teams, vous devez activer manuellement **l'option Activer la création de réunion en ligne**. Vous pouvez ensuite mettre à jour la valeur dans le champ ID Azure de l'utilisateur de service.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer l'application prépubliée Meeting Extensions à Microsoft Teams

Configurez les extensions de réunion pour Microsoft Teams à l'aide de l'application prépubliée.

Le connecteur Notification pour Microsoft Teams est la condition préalable au fonctionnement de l'application Meeting Extensions. Assurez-vous donc d'avoir terminé la configuration de l'intégration liée au connecteur Notification pour Microsoft Teams. Pour plus d'informations, consultez Intégrer l'application prépubliée du connecteur Notification à Microsoft Teams.

Autoriser l'authentification unique prépubliée et la notification d'activité Applications Azure à accorder les autorisations requises

Autorisez les applications SSO et Notification d'activité prépubliées à activer ServiceNow® pour effectuer des appels d'API à partir d'un onglet personnel dans Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur externe (external_app_install_admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour connecter votre ServiceNow instance à votre Microsoft 365 locataire et autoriser les applications, l'utilisateur doit avoir à la fois le rôle de external_app_install_admin et le rôle d'administrateur d'application dans Microsoft 365. L'administrateur d'application est un Microsoft rôle dynamique. Pour plus d'informations sur les rôles, consultez Rôles intégrés Azure AD .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installer les applications Azure**.
2. Sélectionnez **Autoriser** pour SSO et la notification d'activité.
3. Donnez votre consentement administrateur en sélectionnant **Accepter**.

> **Remarque :**
> Des autorisations supplémentaires telles que « Gérer les applications Teams pour toutes les messageries instantanées » et « Autoriser l'application Teams à gérer tous les onglets pour toutes les messageries instantanées » sont nécessaires pour créer une application pour l'extensibilité des réunions et pour créer un onglet pour une réunion d'incident majeur à partir de la console d'incident majeur dans Microsoft Teams.

Une fois l'autorisation réussie, l'état de l'application est affiché comme Installé.

Télécharger le fichier manifeste

Téléchargez le fichier manifeste du connecteur Notification pour Microsoft Teams à partir de votre instance.

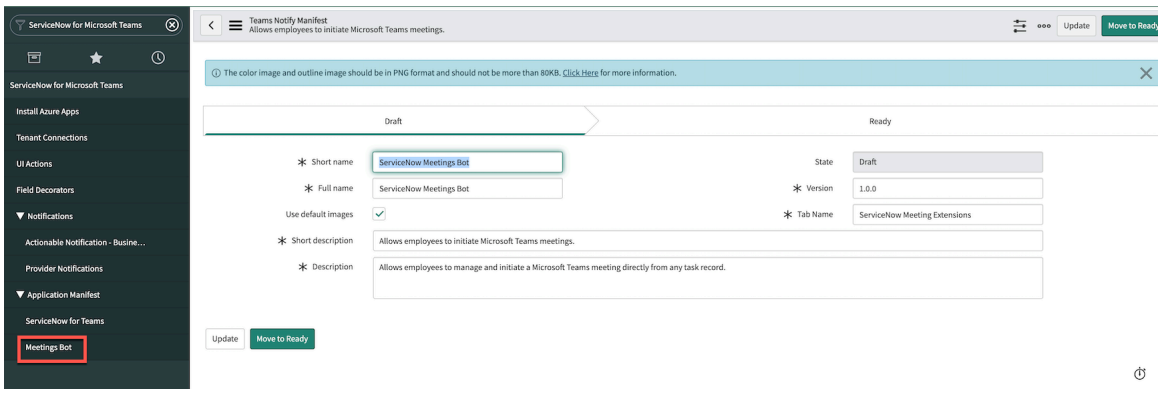
Avant de commencer
Rôle requis : external_app_install_admin, admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Manifeste d'application** > **Agent pour les réunions**.



Une fois que vous avez installé l'application prépubliée ServiceNow for Teams, les entrées ID client et ID de l'application ne s'affichent pas sur l'écran du manifeste.

2. Remplissez les champs du formulaire.

Fichier manifeste du Connecteur Notify pour Microsoft Teams

Champ	Description
Nom court	Nom court de l'agent de réunions.
État	État du fichier manifeste.
Nom complet	Nom complet de l'agent de réunions.
Version	Version de l'agent de réunions.
Utiliser des images par défaut	Option permettant d'utiliser les images par défaut pour l'agent de réunions. **Remarque :** si vous souhaitez personnaliser les marques de la société, décochez la case **Use default images (Utiliser les images par défaut)**, puis chargez les icônes. Pour en savoir plus sur la taille des icônes, consultez Icônes d'application et icônes de schéma de manifeste . Vous pouvez charger une image pour les options **Image de couleur** et **Image de contour**.
Brève description	Brève description du fichier manifeste.
Description	Description détaillée du fichier manifeste.

3. Sélectionnez **Déplacer vers Prêt**.
4. Sélectionnez **Télécharger le manifeste**.

Le fichier manifeste est téléchargé sur votre système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration du connecteur Notification pour Microsoft Teams l'application dans Microsoft Teams

Configurez le fichier manifeste dans Microsoft Teams le centre client ou le centre d'administration pour utiliser le connecteur Notification pour Microsoft Teams l'application.

Vous pouvez charger le fichier manifeste en Microsoft Teams utilisant l'une des procédures suivantes.

- Configurer le connecteur Notification pour Microsoft Teams l'application dans Microsoft Teams
- Configurer le connecteur Notification pour Microsoft Teams l'application dans Microsoft Teams

Configurer le connecteur Notification pour Microsoft Teams l'application dans Microsoft Teams

Configurez le fichier manifeste dans Microsoft Teams le client pour utiliser le connecteur Notification pour Microsoft Teams l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : external_app_install_admin, admin

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Accédez à la **Applications** > **Gérer vos applications** > **Charger une application**.
3. Chargez le fichier manifeste sur le client Microsoft Teams en utilisant l'une des procédures suivantes.
   - Sélectionnez **Charger une application dans le catalogue d'applications de votre organisation** si vous êtes administrateur.
   - Sélectionnez **Soumettre une application à votre organisation** si vous n'êtes pas administrateur et qu'un administrateur Microsoft Teams doit approuver.
     a. Recherchez, sélectionnez et ouvrez le fichier manifeste de l'application téléchargée. Un accusé de réception de la soumission de la demande à votre administrateur s'affiche.
     b. Connectez-vous au portail d'administration Microsoft Teams en tant qu'administrateur Microsoft Teams.
     c. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications**.
     d. Recherchez l'application par nom et sélectionnez pour l'ouvrir. L'état par défaut de l'application est Bloqué.
     e. Sélectionner **Publier** , puis sélectionner **Publier** sur le Publier votre application personnalisée ? page contextuelle. L'état de l'application passe à Autorisé.

   L'affichage de l'application chargée sur le centre d'administration Microsoft Teams peut prendre un certain temps.

Résultats

La carte **Agent de réunions ServiceNow** s'affiche dans Microsoft Teams.

Configurer le connecteur Notification pour Microsoft Teams l'application dans Microsoft Teams

Configurez le fichier manifeste dans Microsoft Teams le centre d'administration pour utiliser le connecteur Notification pour Microsoft Teams l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : external_app_install_admin, admin

Procédure

1. Connectez-vous au portail administrateur de Microsoft Teams .
2. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications** > **Charger une nouvelle application** > **Charger**.
3. Recherchez, sélectionnez et ouvrez (dans la boîte de dialogue Télécharger une application personnalisée) le fichier manifeste que vous avez téléchargé.

Résultats
La carte **Agent de réunions ServiceNow** s'affiche dans Microsoft Teams.

Mapper l'ID de l'application d'extensions de réunion ServiceNow dans ServiceNow

Mappez l'ID de l'application d'extensions de réunion ServiceNow dans votre instance ServiceNow pour ajouter automatiquement l'onglet des extensions de réunion dans Microsoft Teams pour une téléconférence.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur Microsoft Teams

Procédure

1. Copiez l’ID de l’application Meeting Extensions.
   a. Connectez-vous au portail administrateur de Microsoft Teams .
   b. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications**.
   c. Recherchez et sélectionnez **ServiceNow Meeting Bot**.
   d. Sélectionnez **l’agent de réunion ServiceNow**.
   e. Copiez l'ID de l'application dans un bloc-notes.

   Remarque :
   Assurez-vous de copier la valeur de **l’ID d’application** et non l’ID d’application **externe**.

   Cet **ID d’application** doit être mis à jour dans les propriétés système de l’instance ServiceNow.

2. Collez l’ID de l’application Meeting Extensions.
   a. Connectez-vous à l'instance ServiceNow.
   b. Accédez à la **Notification** > **Microsoft Teams** > **Propriétés**.
   c. Mettez à jour **l’ID d’application du champ de l’application Meeting Extensibility Teams** avec l’ID d’application ci-dessus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> Connectez-vous au portail Microsoft Teams , sous **Applications**, recherchez et ouvrez l'application **ServiceNow Meetings Bot** au moins une fois pour que l'application Meeting Extensions fonctionne.

L'application Meeting Extensions est configurée.

Que faire ensuite

Après avoir terminé l'intégration des extensions de réunion avec Microsoft Teams, reportez-vous à la section Extensions de réunion pour Microsoft Teams.

Configuration de l'intégration des applications autoconfigurées à Microsoft Teams

Préparez votre environnement à l'installation et à la configuration ServiceNow des Microsoft Teams intégrations à l'aide de l'application autoconfigurée.

Configuration de l'intégration d'applications autoconfigurées à Microsoft Teams pour Employee Experience

Configurez des applications autoconfigurées à intégrer avec les départements informatique, RH et Demande universelle via Microsoft Teams. Les employés peuvent interagir avec les agents dans Microsoft Teams pour résoudre leurs problèmes.

Créer une application Microsoft Azure et authentifier les utilisateurs pour accéder au Centre des employés dans Microsoft Teams

Créez une application Microsoft Azure dans le portail Microsoft Azure pour permettre aux agents de démarrer et d'importer des conversations de messagerie instantanée et attribuer des autorisations aux utilisateurs pour afficher le tableau de bord Centre des employés dans l'application Microsoft Teams .

Avant de commencer

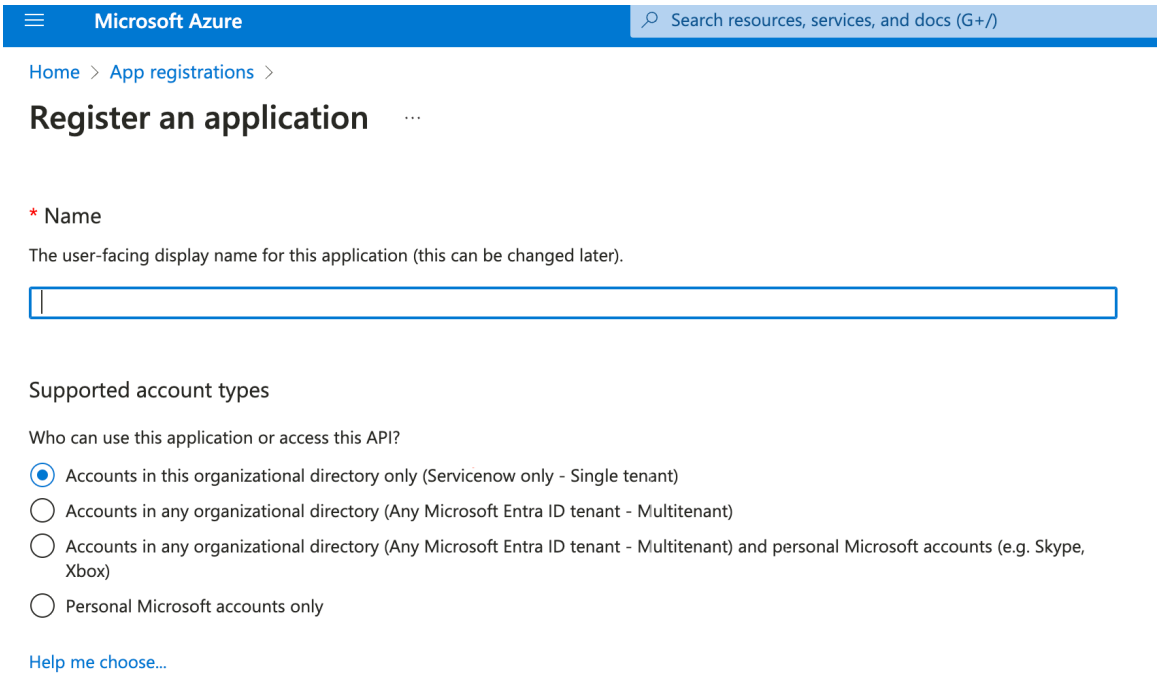
Rôle requis : administrateur Microsoft Azure

Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure .
2. Accédez à la **Azure Services** > **Microsoft Entra ID** > **Gérer** > **Inscriptions d'applications**.
3. Sélectionnez **Nouvelle inscription**.
   Le formulaire **Enregistrer une application** s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



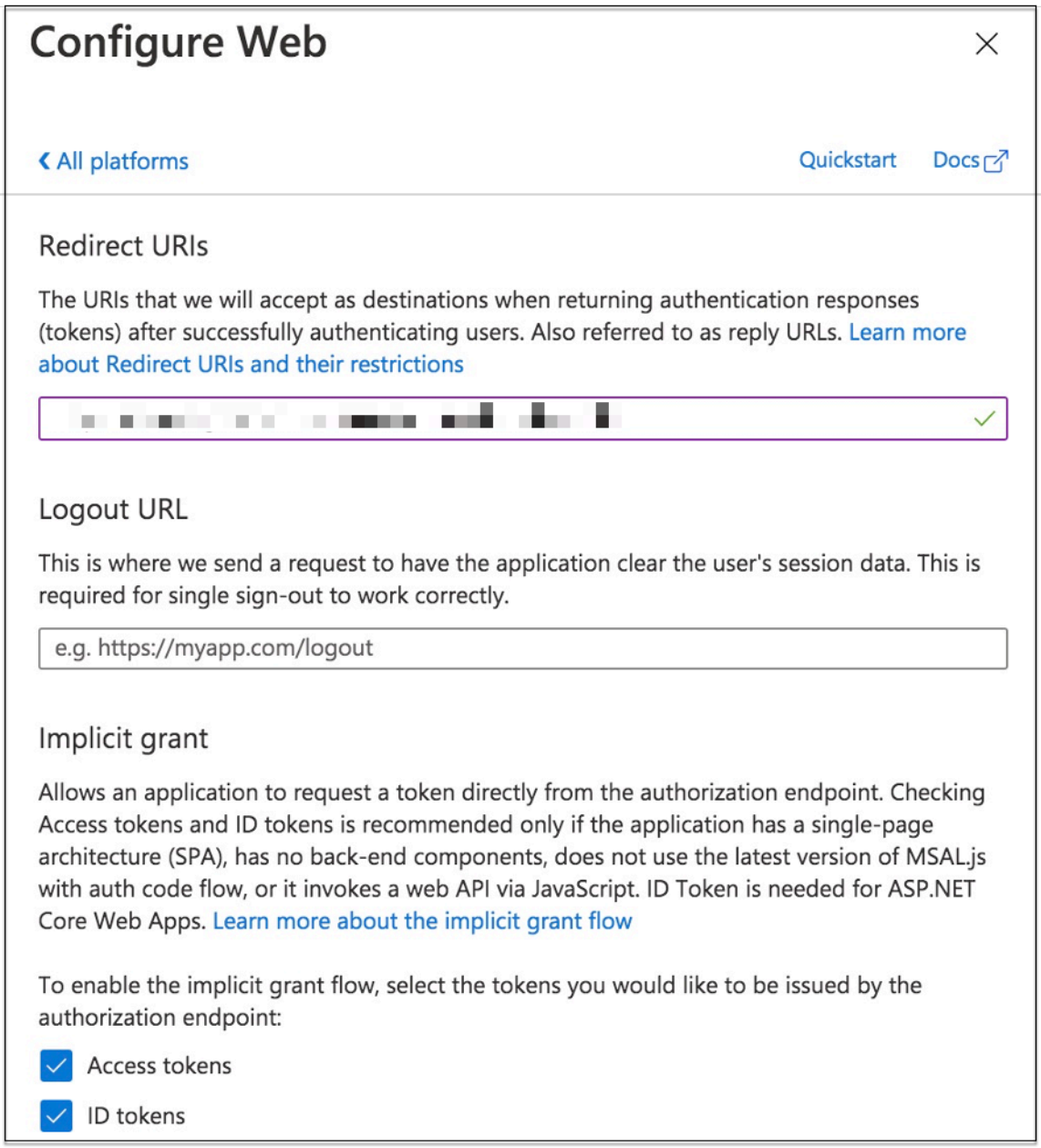
4. Saisissez le nom de votre application, par exemple : Application d'authentification ServiceNow, sur la page Enregistrer une application.
5. Sélectionnez **des comptes dans ce répertoire organisationnel uniquement (ServiceNow uniquement : locataire unique).**
   Pour plus d'informations sur les raisons pour lesquelles cette option est sélectionnée, consultez Types d'identité et de compte pour les applications à un ou plusieurs locataires .
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Une nouvelle Microsoft Azure application est enregistrée.
7. Accédez à la **Gérer** > **Authentification**.
8. Sélectionner **Ajouter une plateforme** > **Web**.
9. Renseignez les champs du formulaire **Configurer le Web** .

Formulaire Configuration Web

Champ	Description
URI de redirection	Fournissez l'URI de redirection. L'URI de redirection doit être au format suivant : https://<url-instance>/sn_now_teams_ms_login.do où <url-instance> correspond à l'URL de l'instance ServiceNow.
Octroi implicite	Sélectionnez **Jetons d'accès** et **Jetons d'ID**.

Traduction automatique

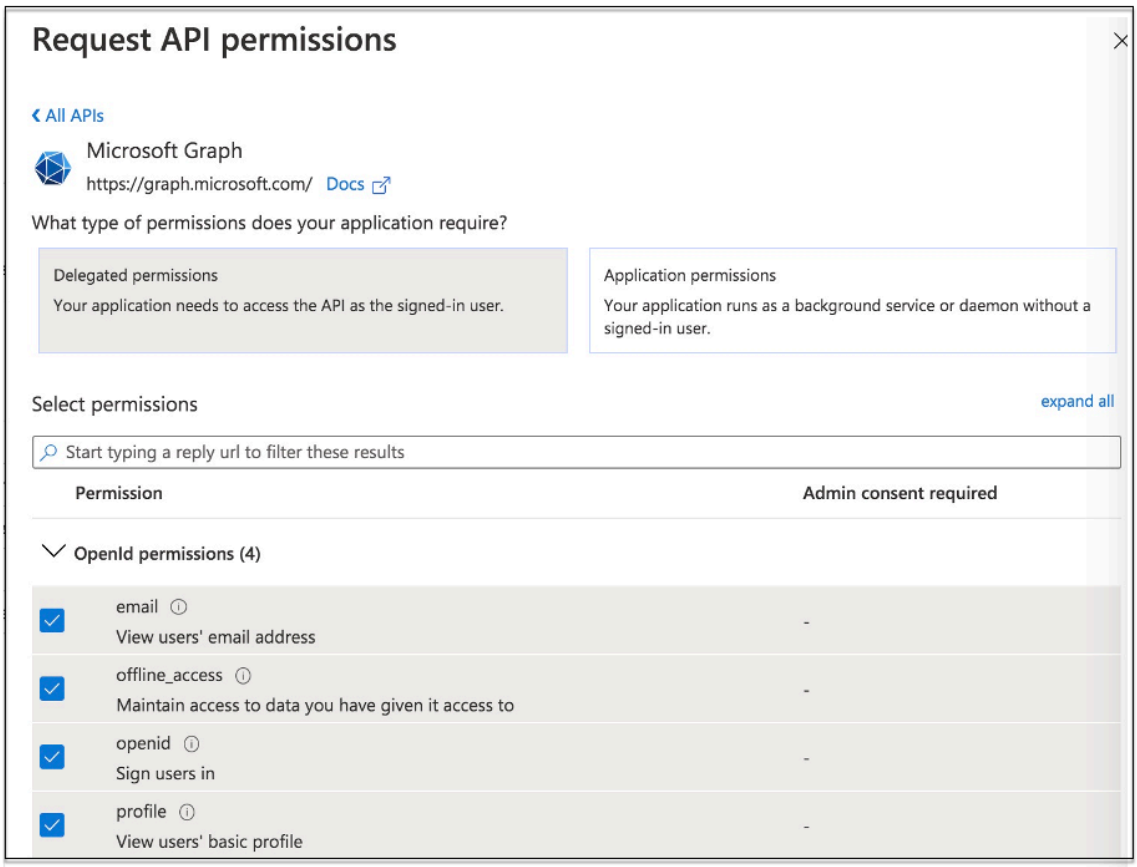
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



10. Sélectionnez **Configurer**.
11. Accédez à la **Gérer** > **Autorisations d'API** > **Ajouter une autorisation** > **Microsoft Graph**.
12. **Sélectionnez les autorisations déléguées**.
13. Sélectionnez l'accordéon **des autorisations Openid** , puis cochez les cases **e-mail**, **offline_access**, **openid** et **profil** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



14. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.
15. Dans l'écran **Autorisations API**, sélectionnez le lien **Attribuer le consentement de l'administrateur pour {tenant}**.
16. Sélectionnez **Oui** dans la boîte de dialogue contextuelle.
17. Accédez à la **Gérer** > **Exposer une API**.
18. Sélectionnez **Définir par rapport à l'URI de l'ID d'application**, puis entrez l'URI de l'application au format : api://<instance>.<domain_name>.com/<client_id>.

> **Remarque :**
> L'ID client est l'ID d'application de votre Microsoft Azure portail.

19. Sélectionnez **Enregistrer**.
20. Sélectionnez **Ajouter un périmètre**.
    Renseignez les champs suivants du formulaire **Ajouter un champ d'application**.

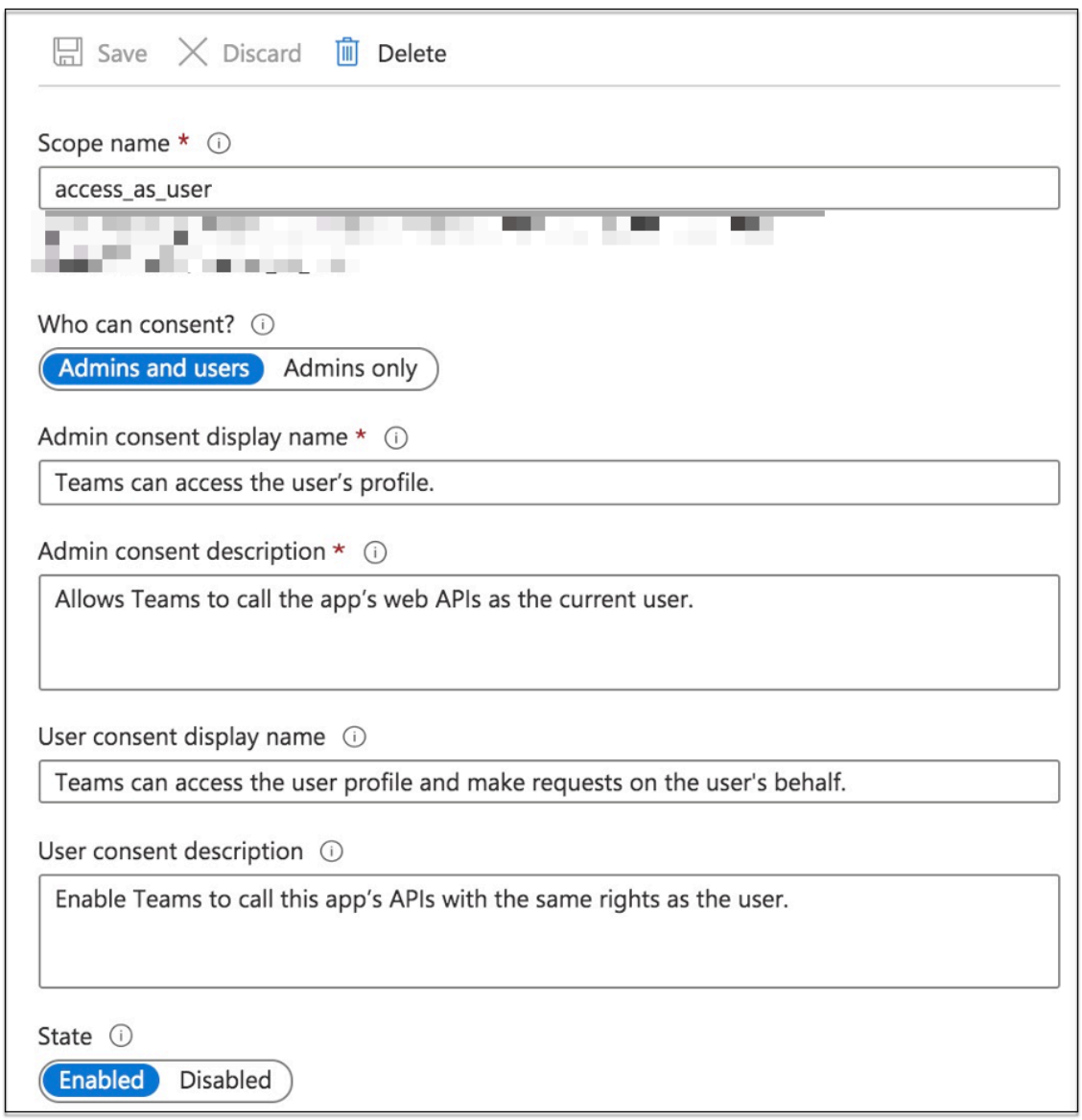
Formulaire Ajouter un champ d'application

Champ	Description
Nom du champ d'application	access_as_user
Qui peut donner son consentement	Administrateurs et utilisateurs
Nom d'affichage du consentement de l'administrateur	Teams peut accéder au profil de l'utilisateur.
Description du consentement de l'administrateur	Permet à Teams d'appeler les API Web de l'application en tant qu'utilisateur actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom d'affichage du consentement de l'utilisateur	Teams peut accéder au profil de l'utilisateur et faire des demandes au nom de l'utilisateur.
Description du consentement de l'utilisateur	Permet à Teams d'appeler les API de cette application avec les mêmes droits que l'utilisateur.
État	Activé



21. Sélectionnez le bouton **Ajouter un périmètre** .
22. Accédez à la **Applications clientes autorisées** > **Ajouter une application cliente**.
23. Renseignez les champs du formulaire **Ajouter une application cliente**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Ajouter une application cliente

Champ	Description
ID client	○ Microsoft Teams Application mobile/de bureau : **1FEC8E78-BCE4-4AAF-AB1B-5451CC387264** ○ Valeur pour Microsoft Teams l'application Web : **5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346**
Champs d'application autorisés	Vérifiez le champ d'application autorisé

Remarque :
Pour utiliser Centre des employés dans les applications Microsoft 365, ajoutez les ID client suivants :

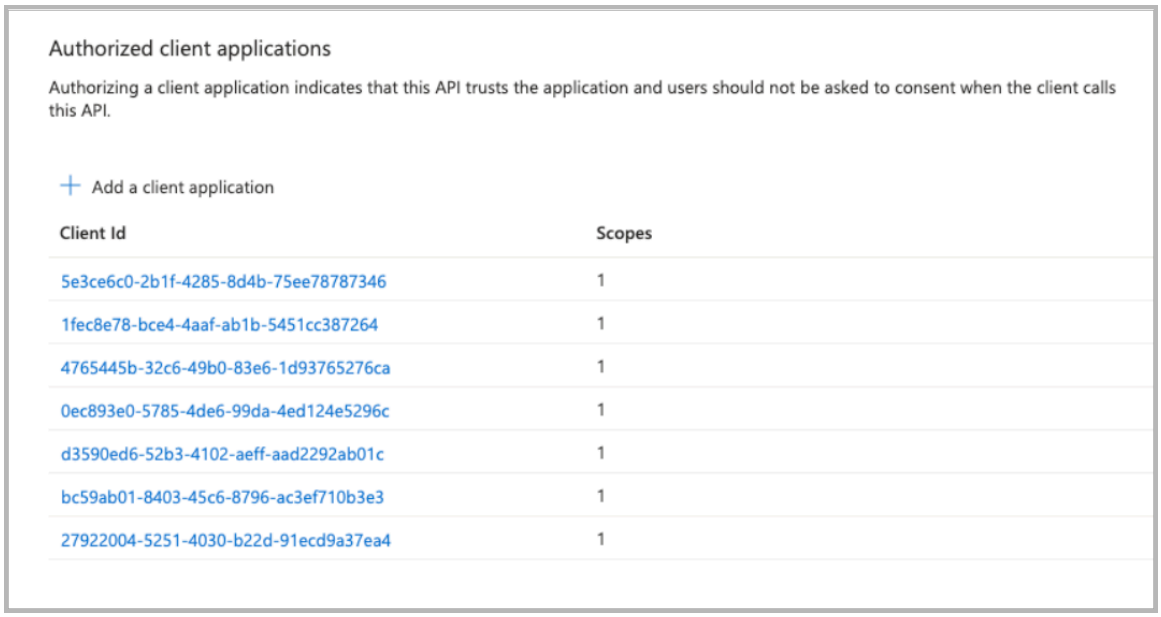
ID clients des applications Microsoft 365

ID client	Description
4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca	l'application Web Microsoft 365
0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c	l'application de bureau Microsoft 365
D3590ED6-52B3-4102-AEFF-AAD2292AB01C	ID client pour l'application de bureau Outlook Application Web
bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3	ID client pour l'application Web Outlook
Référence 27922004-5251-4030-B22D-91ECD9A37EA4	ID client pour l'application mobile Outlook

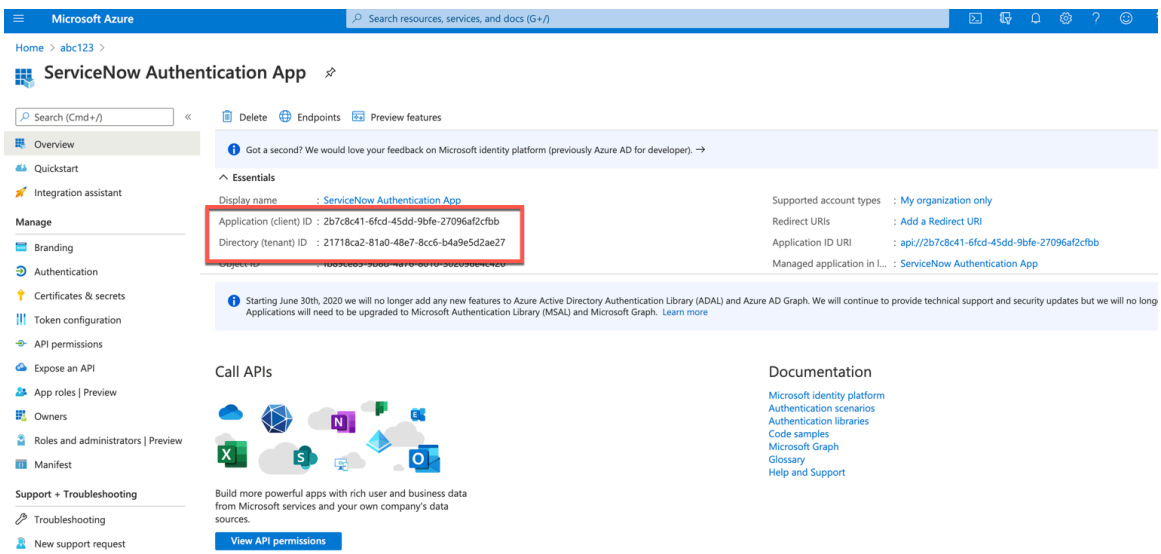
Pour plus d'informations sur les ID clients, voir Configurer votre application d'onglet dans Microsoft Entra ID dans la documentation Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



24. Sélectionnez le bouton **Ajouter une application** .
Copiez l'ID de l'application (client) et l'ID du répertoire (locataire) à partir de la page de vue d'ensemble de l'application dans le portail Microsoft Azure pour mettre à jour les détails dans l'instance ServiceNow.



Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications autoconfigurées

Créez et téléchargez le fichier manifeste pour Microsoft Teams à ServiceNow partir de votre instance afin de permettre Microsoft Teams l'utilisation de l'application ServiceNow pour Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : external_app_install_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez connecter plusieurs ServiceNow instances à un Microsoft Teams locataire. Pour plus d'informations, consultez Integrating multiple ServiceNow instances with a single Microsoft Teams tenant .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plusieurs environnements d'application autoconfigurés peuvent être connectés au Microsoft Teams locataire, car vous pouvez créer des applications Azure distinctes pour chaque environnement d'application autoconfiguré.

Ce processus permet de configurer un Microsoft Teams fichier manifeste, qui dicte le comportement d'une application dans Microsoft Teams. Pour en savoir plus sur la génération de manifeste fournie par ITSM/RH, reportez-vous à la rubrique Auto-generate the manifest file for uploading on Microsoft Teams , qui comprend d'autres configurations disponibles.

Remarque :
Vous ne pouvez connecter qu'une seule configuration d'application prépubliée au Microsoft Teams locataire. Pour plus d'informations sur la création d'un fichier manifeste pour les applications prépubliées, reportez-vous à la section Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Manifeste d'application** > **ServiceNow for Teams**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   La section **Informations génériques** s'ouvre.
3. Dans la section **Informations génériques** , renseignez les champs.

Formulaire d'informations génériques

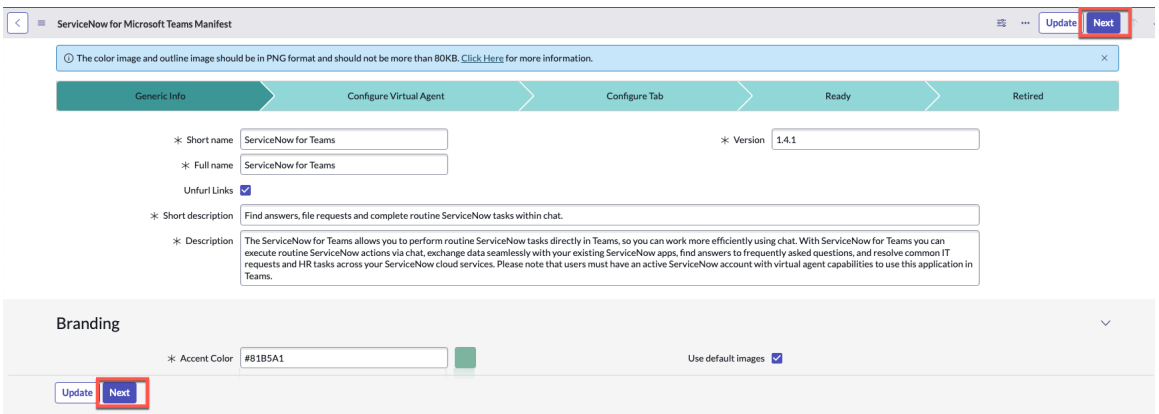
Champ	Description
Nom court	Nom court du fichier manifeste.
Nom complet	Nom complet du fichier manifeste.
Version	Version du fichier manifeste. Par exemple, `1.0.0`.
Liens de déploiement	Option permettant de déployer les liens dans Microsoft Teams. Le déploiement de lien génère un aperçu enrichi en contenu (carte adaptative) lorsqu'un lien pris en charge est partagé dans une conversation avec un utilisateur dans Microsoft Teams. Pour plus de détails sur le déploiement de liens, consultez Déployer les liens Web dans la messagerie instantanée Microsoft Teams.
Description brève	Brève description du fichier manifeste.
Description	Description détaillée du fichier manifeste.
Couleur d'accentuation	Couleur personnalisée pour les conversations en Microsoft Teams fonction de l'image de marque de l'entreprise. La couleur d'accentuation doit être au format du code couleur HTML.
Utiliser des images par défaut	Option permettant d'utiliser les images par défaut pour la personnalisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

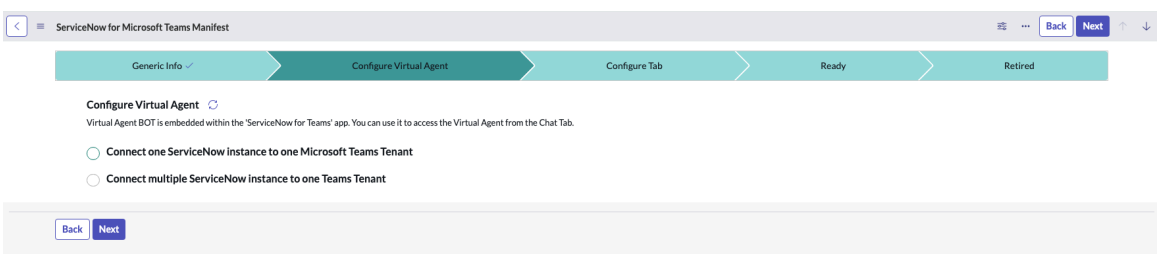
Champ	Description
	Remarque : si vous souhaitez personnaliser les marques de la société, décochez la case **Use default images (Utiliser les images par défaut)**, puis chargez les icônes. Pour plus d'informations sur la taille des icônes, consultez Icônes d'application et icônes de schéma de manifeste.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Sélectionnez **Suivant**.



La section **Configurer l'agent virtuel** s'ouvre

6. Dans la section **Configurer Virtual Agent** , sélectionnez l'une des options suivantes.
   - Sélectionnez **Connecter une seule instance de ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams** pour connecter une ServiceNow instance à un Microsoft Teams locataire. L'ID du bot d'Agent virtuel est rempli automatiquement lorsque vous sélectionnez cette option. Cela s'applique aux applications prépubliées. Pour plus d'informations, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.
   - Sélectionnez **Connecter plusieurs instances de ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams** pour connecter plusieurs ServiceNow instances à un Microsoft Teams locataire.



Pour configurer l'Agent virtuel dans votre instance, sélectionnez **Configurer l'Agent virtuel**. Pour plus d'informations, consultez Intégration conversationnelle de Microsoft Teams.

Pour intégrer l'Agent virtuel à Microsoft Teams l'aide de la configuration de vos propres bots, consultez Intégration de l'Agent virtuel à Microsoft Teams à l'aide du bot autoconfiguré.

7. Renseignez les champs de la section **Onglet Configurer** .

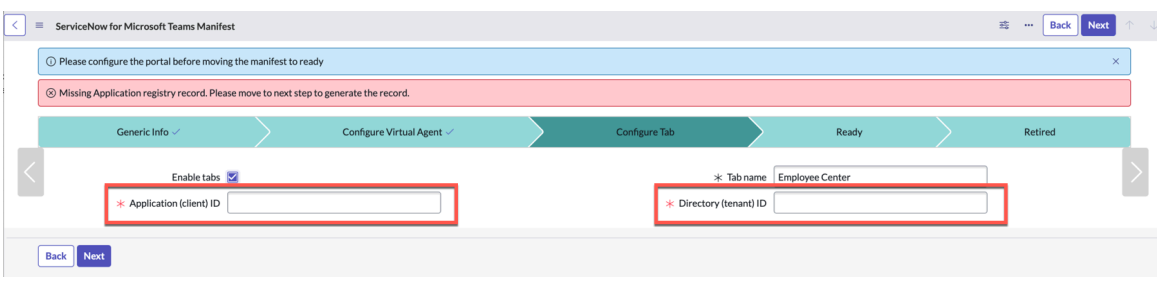
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le formulaire d'onglet

Champ	Description
Activer les onglets	Option permettant d'ajouter des onglets dans l'application Microsoft Teams . Cette option est sélectionnée par défaut.
Nom d'onglet	Nom de l'onglet du portail de services qui s'affiche dans l'application Microsoft Teams .
Activer le flux d'activités	Option permettant au flux d'activités de recevoir des notifications de campagne dans Microsoft Teams. Cette option est sélectionnée par défaut.
ID (client) de l'application	ID client de l'application Azure.
ID (locataire) du répertoire	ID de locataire de l'application Azure.

Pour une application autoconfigurée, vous devez fournir l'ID de l'application (client) et l'ID du répertoire (locataire) dans la section **Onglet Configurer** . L'ID de locataire et l'ID de client (ID d'application) peuvent être récupérés à partir du portail Azure.



8. Sélectionnez **Suivant**.
   La section **Prêt** s'ouvre.
9. Dans la section **Prêt** , sélectionnez l'option **Activer le flux d'activités** pour recevoir des notifications pour les campagnes.
10. Accédez à l'enregistrement du registre d'application et affichez l'enregistrement de configuration du fournisseur OIDC.
    - Sélectionnez le lien dans le message d'information en haut de la page.
    - Accédez à la **OAuth système** > **Registre d'application** et sélectionnez **Azure AD : <Tenant-ID>**.

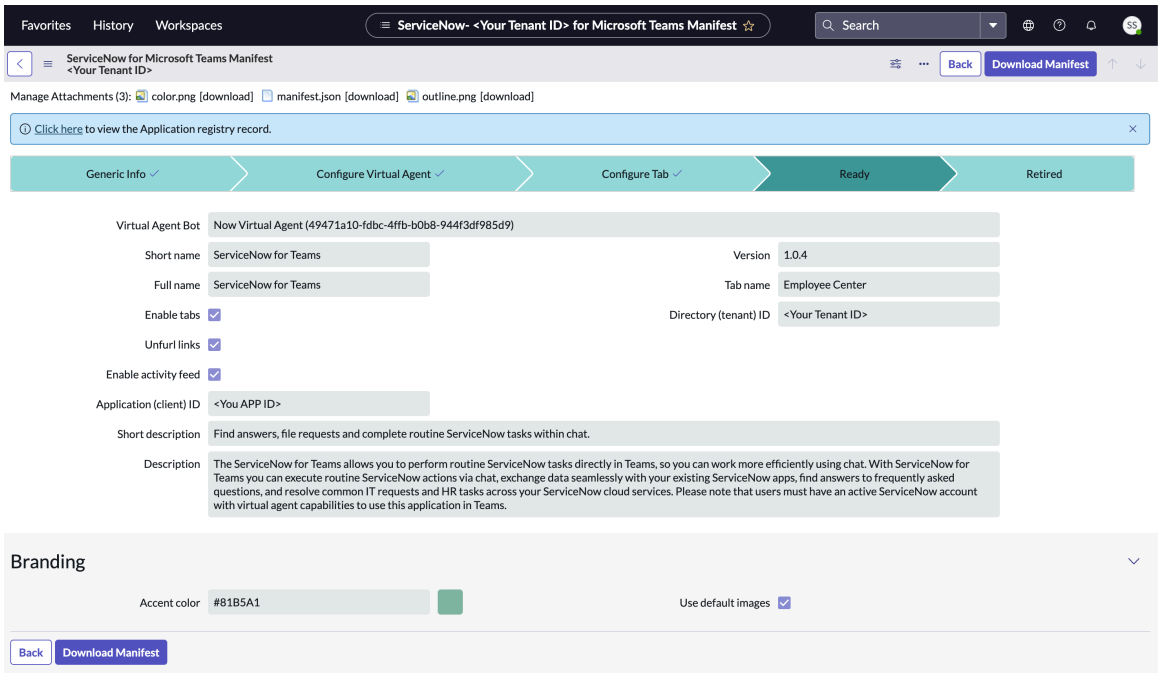
    La réclamation de l'utilisateur fait partie de la `id_token` récupération depuis Microsoft Entra ID (Entra ID). Le **champ Utilisateur** doit être configuré de sorte que la valeur extraite de la table Utilisateur [sys_user] corresponde à la valeur de réclamation de l'utilisateur.

    Remarque :
    Si aucun des champs configurés ne correspond à la valeur Réclamation de l'utilisateur, vous pouvez créer un champ personnalisé et saisir la valeur requise.

11. Vérifiez les détails fournis et sélectionnez **Télécharger le manifeste**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le fichier manifeste est téléchargé au format ZIP et un registre d'application est créé.

Que faire ensuite

Chargez le fichier manifeste dans Microsoft Teams. Pour en savoir plus, consultez la section Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams.

Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams

Chargez le fichier manifeste à intégrer Microsoft TeamsMicrosoft Teams à votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Assurez-vous que vous disposez du fichier manifeste pour les applications autoconfigurées. Pour plus d'informations, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications autoconfigurées.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Accédez à la **Applications** > **Charger une application personnalisée**.

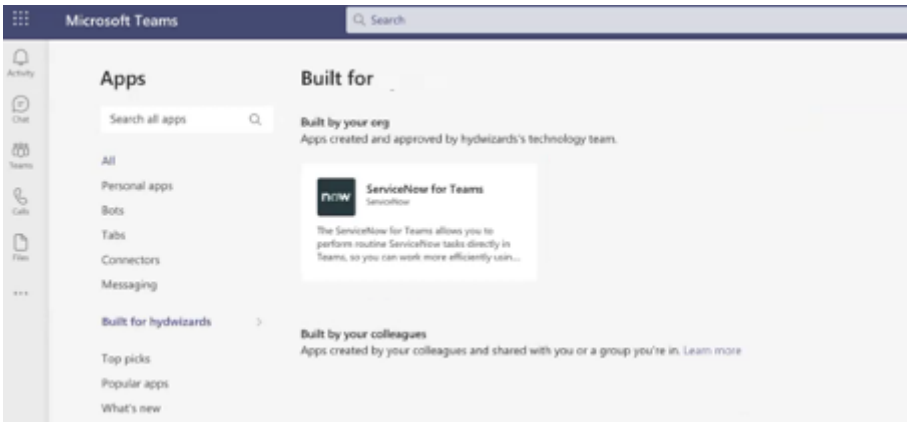
> **Remarque :**
>
> Assurez-vous que pour Microsoft Teams est autorisé en tant qu'application ServiceNow tierce dans Microsoft Teams. Pour plus d'informations sur l'autorisation des applications dans Microsoft Teams, voir le Microsoft Teams documentation .

3. Accédez à l'emplacement dans lequel le fichier manifeste est téléchargé, puis sélectionnez le fichier zip.
4. Sélectionnez **Ouvrir**.

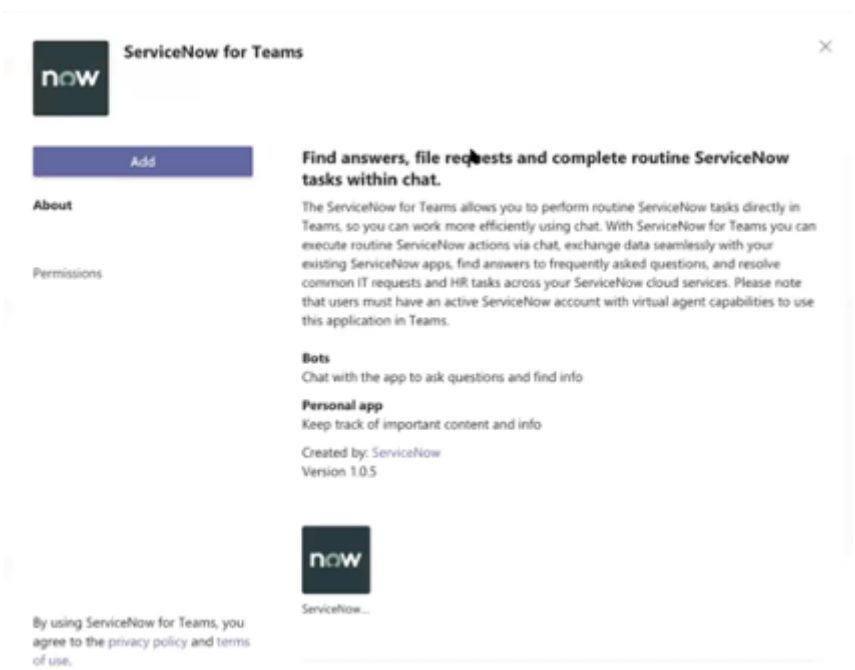
ServiceNow for Teams s'affiche dans l'écran **Applications**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez l’application **ServiceNow for Teams** .
6. Sélectionnez **Ajouter**.

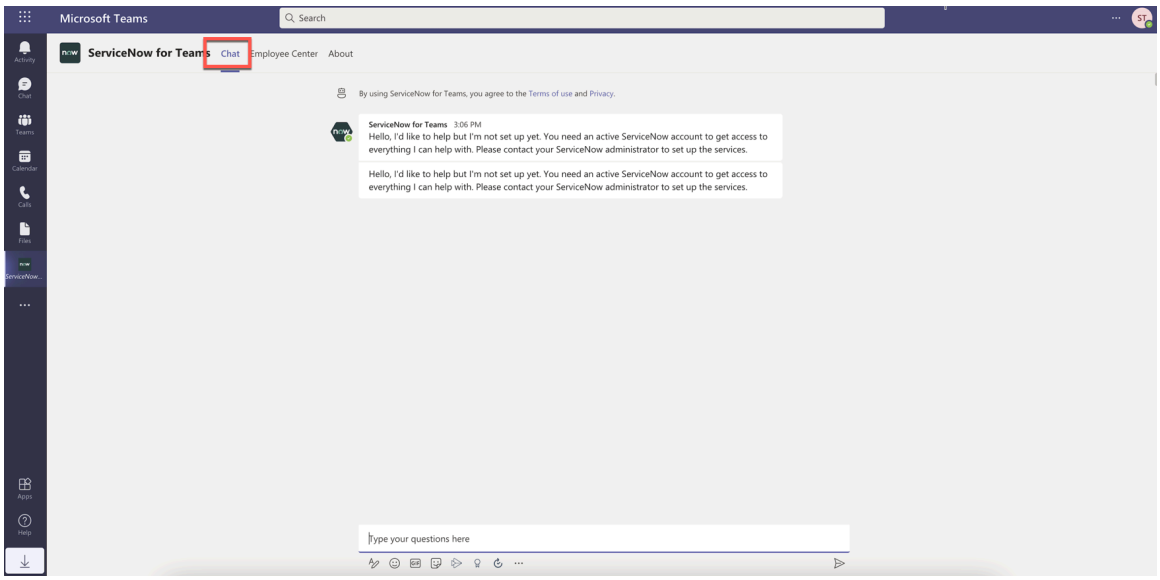


L’application ServiceNow pour Teams apparaît dans Microsoft Teams.

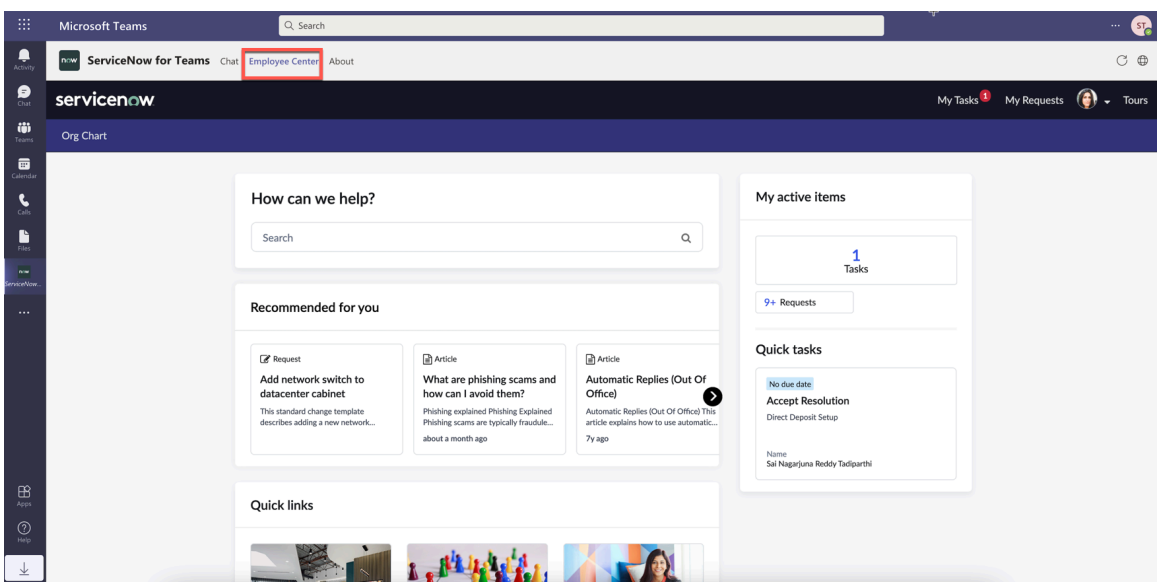
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Messagerie instantanée** : commencez votre conversation avec le pour obtenir de l'aide Agent virtuel .



- **Centre des employés** : sélectionnez l'onglet **Centre des employés** pour afficher les mises à jour de l'organisation et l'état de vos tâches et demandes.



Remarque :
Si vous ne souhaitez pas créer de fichier manifeste, vous pouvez en modifier un existant si besoin. Après avoir mis à jour le fichier manifeste existant, vous pouvez télécharger et charger le fichier manifeste pour Microsoft Teams rendre les modifications effectives.

Mettre à jour l'ID de l'application dans l'instance ServiceNow

Mettez à jour l'ID de l'application ServiceNow pour Teams à partir du centre d'administration Microsoft Teams de votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

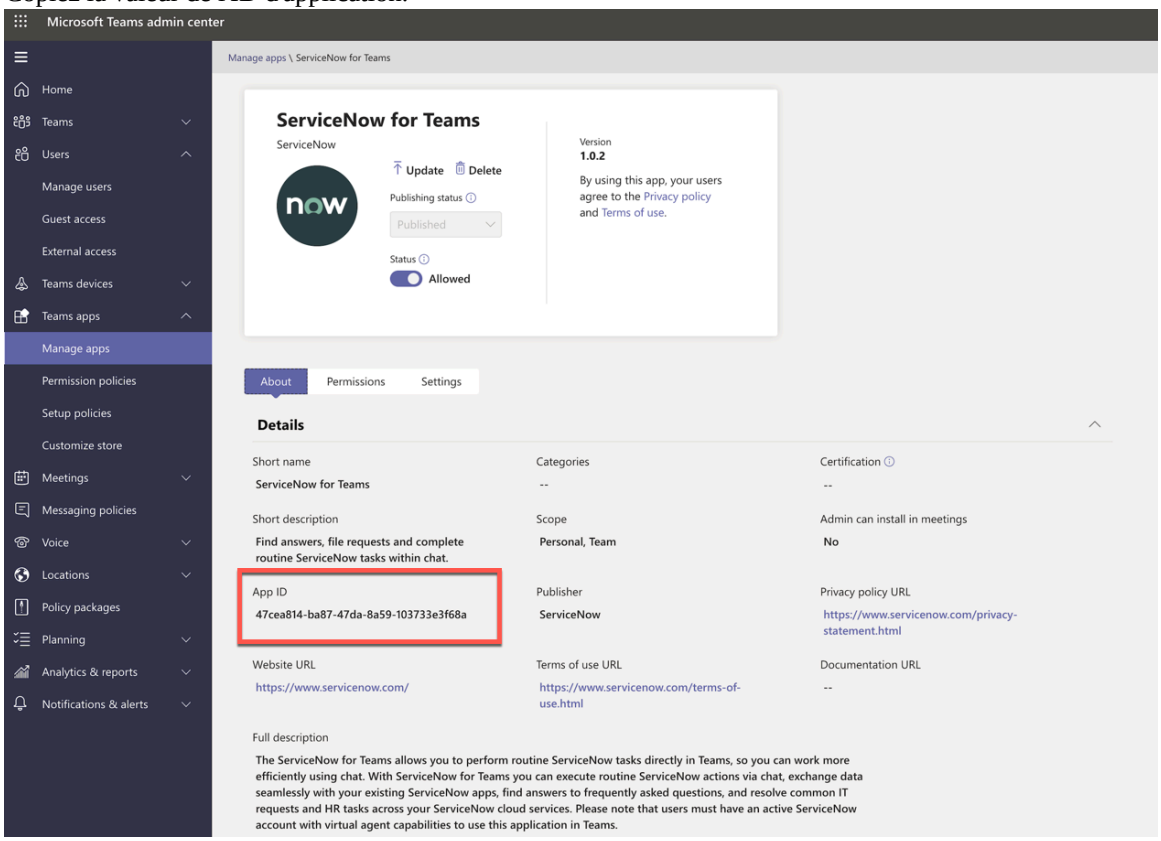
Rôle requis : admin

Traduction automatique

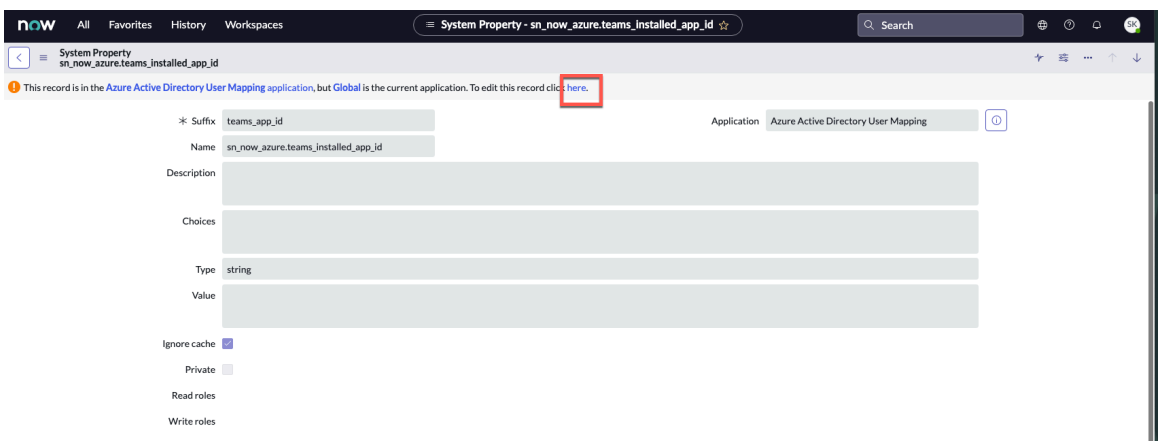
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous au centre d’administration Microsoft Teams .
2. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications**.
3. Sélectionnez l’application **ServiceNow for Teams** .
4. Copiez la valeur de l'ID d'application.



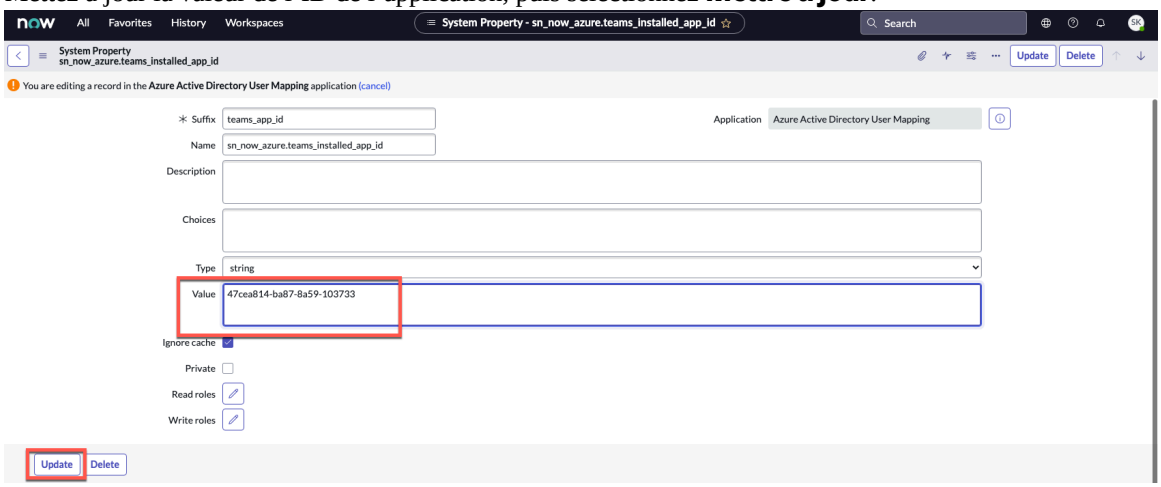
5. Dans votre ServiceNow instance, recherchez `sys_properties.list`.
6. Sélectionnez la propriété `sn_now_azure.teams_installed_app_id` .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Mettez à jour la valeur de l'ID de l'application, puis sélectionnez **Mettre à jour**.



Désactiver le Agent virtuel Now

Désactivez l'application pour éviter les notifications en double lors de l'installation Agent virtuel Now et de Microsoft Teams l'intégration Microsoft TeamsServiceNow de votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Remarque :
Vos employés ne verront ni n'utiliseront l'application Agent virtuel Now .

Rôle requis : Microsoft Teams admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

ServiceNow dispose de deux applications disponibles pour Microsoft Teams:

- Maintenant Agent virtuel

  Cette application affiche l'intérieurMicrosoft Teams, est disponible dans Microsoft Teams l'application Agent virtuel depuis 2019.

- ServiceNow pour Microsoft Teams

  ServiceNow pour Microsoft Teams est une nouvelle application qui offre une expérience plus large aux employés, incluant et s'étendant au-delà Agent virtuel, avec une expérience de portail intégrée appelée **Centre des employés** et la possibilité pour les agents de contacter les employés pour Microsoft Teams résoudre rapidement les tickets ouverts.

Étant donné que le même bot (Agent virtuel) est partagé dans les deux applications, le blocage de l'application Agent virtuel Now entraîne également le blocage du même ID de bot pour l'application ServiceNow for Microsoft Teams , ce qui rend l'application inutilisable dans l'application Agent virtuelServiceNow for Microsoft Teams . Pour contourner ce problème, il est nécessaire de s'assurer que l'application Agent virtuel Now figure dans la liste des applications autorisées.

Vous devez d'abord bloquer l'application afin qu'elle cesse de s'afficher Agent virtuel Now pour les employés, puis ajouter l'application à la liste autorisée. Après cette configuration, vos employés ne verront ni n'utiliseront l'application Agent virtuel Now , mais pourront l'utiliser Agent virtuel dans l'application ServiceNow For Microsoft Teams .

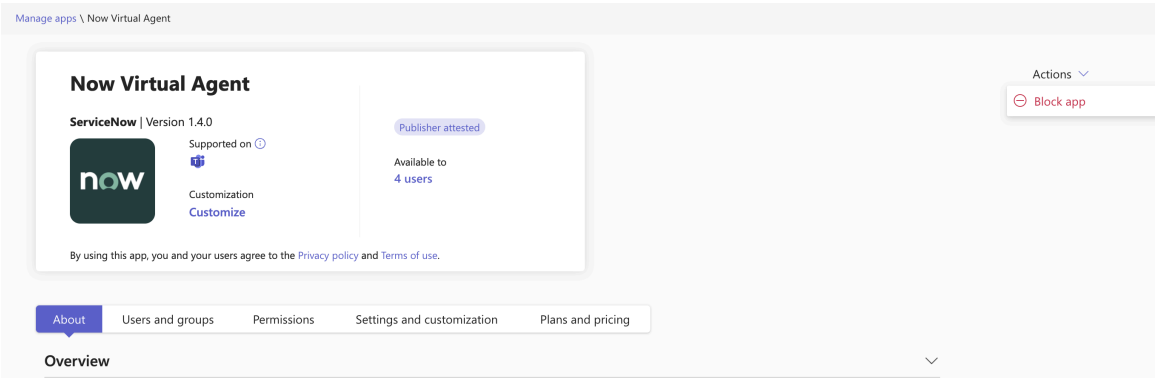
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La propagation des changements peut prendre jusqu'à 24 heures.

Procédure

1. Connectez-vous au portail d'administration Microsoft Teams .
2. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications**.
3. Dans le champ de recherche, saisissez `Agent virtuel Now`.
4. Sélectionnez l'application **Now Virtual Agent** .
5. Sélectionnez **Actions**, puis **Bloquer l'application**.



Traduire le fichier manifeste Microsoft Teams

ServiceNow for Microsoft Teams prend en charge la localisation dans plusieurs langues, à l'aide du codage UTF-8 pour les caractères internationaux.

Vous devez activer les modules d'extension localisés dans votre instance. Pour installer le module d'extension de langue, consultez Activer une langue .

Après l'installation du module d'extension de langue, vous devez créer et télécharger le fichier manifeste, puis le charger dans Microsoft Teams. Pour télécharger le fichier manifeste, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.

Travailler sur les campagnes dans Microsoft Teams

Les campagnes dans Microsoft Teams vous permettent de configurer et de regrouper votre contenu en une campagne pour communiquer le bon message à l'audience requise et au bon moment.

Vous pouvez créer une campagne pour Microsoft Teams à partir du générateur d'expérience de contenu ou en publiant du contenu directement. Le générateur d'expérience de campagne fournit une vue simple sur une seule page, pour la gestion du contenu et l'assemblage de votre campagne.

Les modules d'extension suivants doivent être installés dans votre environnement :

- Module d'extension Employee Center Pro (com.snc.employee_center_pro), qui active la fonctionnalité Campagne pour Expériences de contenu.
- Module d'extension Expériences de contenu [sn_ca]

Pour en savoir plus sur les campagnes, consultez Campagnes pour Expériences de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Authentifier les utilisateurs ayant des autorisations supplémentaires pour envoyer des notifications de campagne dans Microsoft Teams

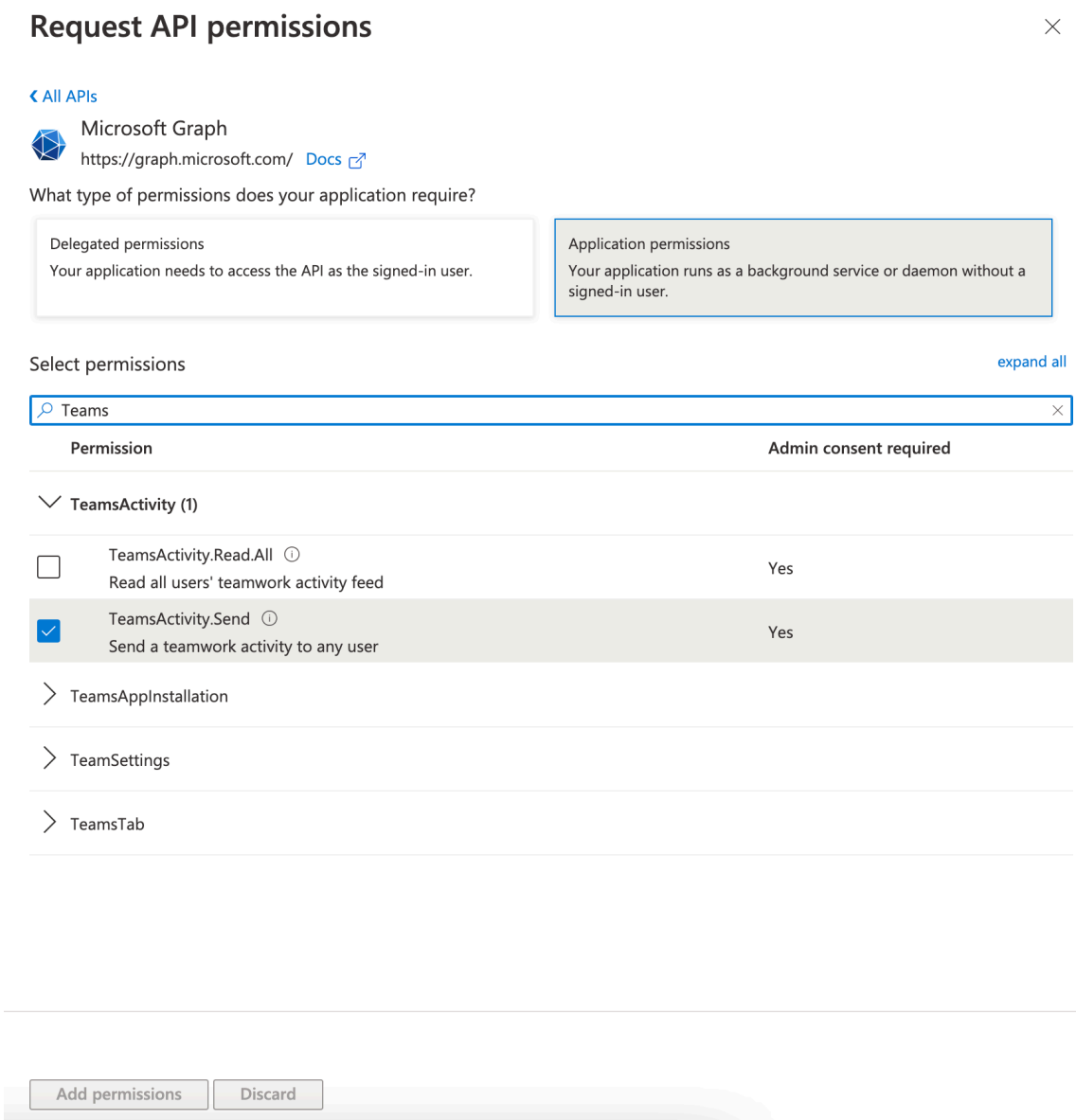
Affectez des autorisations Microsoft Azure supplémentaires aux utilisateurs pour permettre à Microsoft Teams de créer et d'envoyer des notifications de campagne pour le compte de l'utilisateur dans le flux d'activités de travail d'équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure.
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Inscriptions de l'application**.
3. Ouvrez l'application pour l'application Microsoft Azure autoconfigurée si elle est déjà créée, sinon créez-la.
4. Accédez à la **Autorisations d'API** > **Ajouter une autorisation** > **Microsoft Graph**et cliquez sur **Autorisations d'application**.
5. Sélectionnez l'accordéon **TeamsActivity**, puis cochez la case **TeamsActivity.Send**.



6. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sur l'écran des autorisations d'API, sélectionnez le lien **Attribuer le consentement de l'administrateur pour {tenant}**, puis sélectionnez **Oui** dans la boîte de dialogue contextuelle.
8. Regénérez et téléchargez le fichier manifeste dans Microsoft Teams.
   Pour plus d'informations, consultez Envoyer automatiquement des notifications de campagne dans Microsoft Teams.
9. Enregistrez l'application de messagerie instantanée basée sur la demande dans votre instance pour utiliser Microsoft Teams la messagerie instantanée dans un environnement d'application autoconfiguré.
   Pour plus d'informations, consultez Configurez le registre d'application sur l'instance ServiceNow.

Envoyer automatiquement des notifications de campagne dans Microsoft Teams

Envoyez automatiquement des notifications de campagne dans Microsoft Teams pour assurer une meilleure collaboration et une communication efficace.

Avant de commencer

Un fichier manifeste pour activer l'affichage des notifications de campagne dans *Microsoft Teams* doit exister.

Si la version de l'Centre des employés configurée est v.24 ou une version ultérieure, l'onglet Employee Center est présent par défaut dans votre application *Microsoft Teams*. Si la version Centre des employés est inférieure à la version v.24, vous devez définir la valeur du portail dans la propriété `sn_now_teams.portal.suffix` sur `esc`. Cette valeur active Employee Center dans votre instance.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Manifeste d'application** > **ServiceNow for Teams**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez les détails dans la section **Informations génériques**.
   Sélectionnez **Soumettre**, puis sélectionnez **Suivant**.
4. Renseignez les détails de la section **Configurer Virtual Agent** et sélectionnez **Suivant**.
5. Dans la section **Configurer l'onglet**, vérifiez que l'option **Activer le flux d'activités** est sélectionnée et sélectionnez **Suivant**.

   Remarque :
   si vous modifiez un fichier manifeste du système de base, sélectionnez **Activer le flux d'activités** pour recevoir des notifications pour les campagnes.

6. Vérifiez les détails dans la section **Prêt** et sélectionnez **Télécharger le manifeste**.

   Le fichier manifeste est téléchargé au format zip.

7. Chargez le fichier manifeste dans Microsoft Teams.

   Pour en savoir plus sur la création d'un fichier manifeste, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications autoconfigurées. Pour en savoir plus sur le chargement d'un fichier manifeste, consultez Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une campagne Microsoft Teams à l'aide de la publication directe de contenu

Créez et distribuez les campagnes Microsoft Teams à l'aide de la publication directe de contenu si vous disposez du rôle administrateur.

Créer du contenu de notification pour Microsoft Teams

Créez des notifications pour envoyer des messages directement à vos employés via Microsoft Teams.

Avant de commencer

- Installer les modules d’extension nécessaires
- Rôle requis : sn_cd.campaign_manager
- Une notification Microsoft Teams inclut un lien Créer une vidéo, une URL ou un lien de tâches

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Utilisez un enregistrement de contenu existant ou créez une notification.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Contenu de la notification

Champ	Description
Titre	Titre de la notification. Le titre n'est pas l'objet de la notification, bien que titre et objet puissent être identiques. La valeur par défaut est le nom de l'application fourni dans le fichier manifeste. La valeur est ajoutée avec l'expression « a publié une nouvelle campagne ».
Objet	Objet de la notification, semblable à la ligne d'objet d'un e-mail.
Description	Brève description de la notification.
URL de l'Centre des employés	Lien vers la vidéo, la page Web ou l’élément de tâche vers lequel la notification dirige l’utilisateur.
Type de contenu	Option permettant de sélectionner le type de notification que vous souhaitez envoyer. Ce champ est automatiquement défini sur Microsoft Teams.
Actif	Option permettant d'indiquer que la notification est active et peut être utilisée.

4. Enregistrez les paramètres et revenez à la liste Contenu.
   - Pour enregistrer de nouveaux contenus et paramètres, sélectionnez **Soumettre**.
   - Pour enregistrer les paramètres de contenu existants, sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Mettez le contenu à la disposition des utilisateurs : Planifier la livraison du contenu de la notification Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également créer une configuration de publication plus robuste à l'aide de Création de campagnes

Planifier la livraison du contenu de la notification Microsoft Teams

Planifiez la publication des notifications dans les canaux de Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager, administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Programmer le contenu**.
2. Sélectionnez le contenu à planifier.
3. Dans la liste connexe Contenu de calendrier, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, consultez Formulaire Contenu de calendrier pour les notifications Microsoft Teams.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire Contenu de calendrier pour les notifications Microsoft Teams

Remplissez le formulaire Contenu du calendrier pour planifier la publication des notifications dans les canaux de Microsoft Teams.

Formulaire Contenu de calendrier

Champ	Description
Contenu	Contenu ou renseignements que vous souhaitez mettre à la disposition des employés.
Titre	Nom de l'enregistrement de contenu de calendrier. Ce champ est automatiquement renseigné avec le nom de votre contenu sélectionné dans le champ **Contenu**.
Actif	Option permettant d'indiquer que le calendrier du contenu est actif et est accessible par les employés.
Ajouter des utilisateurs	Option permettant d'indiquer que vous souhaitez ajouter des utilisateurs spécifiques pour afficher votre contenu. La sélection de cette option efface les valeurs du champ **Audience**.
Audience	Noms des utilisateurs de la liste pour lesquels vous souhaitez afficher le contenu.
Approbateurs	Noms des utilisateurs à approuver le contenu avant qu'il ne soit publiquement disponible. **Remarque :** ce champ ne peut contenir que les utilisateurs ayant le rôle d'approbateur de contenu [sn_ca.content_approver].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contenu de calendrier (suite)

Champ	Description
Moment auquel effectuer le traitement	La date et l'heure à laquelle vous souhaitez que votre contenu soit envoyé, créé ou publié.
État du contenu	L'état de votre contenu des actions à faire. • En attente : les tâches planifiées Content Publishing n'ont pas traité le contenu. • Planifié : le contenu est planifié et se trouve dans la file d'attente de traitement. • Valeur maximale dépassée : le contenu planifié dépasse le temps imparti. La valeur maximale est configurée dans la propriété *sn_cd.todo.max_run_time*. • Erreur : une erreur de planification ou de publication du contenu s'est produite.
Terminé le	La date et l'heure à laquelle la tâche planifiée Content Publishing : créer des actions à faire est terminée.

Créer des campagnes Microsoft Teams à l'aide du générateur d'expérience de contenu

Créez des campagnes à l'aide du générateur d'expérience de contenu si vous disposez du rôle administrateur nécessaire pour distribuer du contenu aux employés.

Créer du contenu de notification Microsoft Teams à l'aide du générateur d'expérience de contenu

Créez ou placez du contenu de notification dans un groupe ou une étape d'une campagne Microsoft Teams à l'aide du générateur d'expérience de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin ou administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, consultez Formulaire Campagne dans le générateur d'expérience de contenu.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La liste de toutes les campagnes s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Campagne dans le générateur d'expérience de contenu

Renseignez le formulaire Campagne afin de créer du contenu de notification Microsoft Teams à l'aide du générateur d'expérience de contenu.

Formulaire Campagne

Champ	Description
Titre	Nom unique de la campagne.
État	État de la campagne. • Brouillon : la campagne est à l'étape de la création. Lorsque du contenu et des campagnes groupées sont associés à la campagne, le bouton **Publier** s'affiche dans l'en-tête du formulaire. • Publié : active l'ensemble du contenu destiné à une audience. • Édition : la campagne est en cours de modification.
Audience	Noms des utilisateurs de la liste pour lesquels vous souhaitez afficher le contenu.
Approbateurs	Utilisateur responsable de l'approbation de la campagne.
Heure de début	Date et heure auxquelles une campagne devrait être lancée.
Heure de fin	Date et heure auxquelles une campagne devrait prendre fin.
Réévaluer la campagne	Option permettant d'examiner l'audience d'une campagne. Si la case n'est pas cochée, la tâche planifiée *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* s'exécute une seule fois ; après quoi, l'audience ciblée n'est jamais réévaluée ni modifiée. Option permettant d'afficher le champ **Réévaluer la fréquence** afin de définir la fréquence d'exécution de la tâche planifiée *`Content Experiences: Update Campaign Audience`*. Lorsque votre campagne est réévaluée, les utilisateurs dépendants des critères d'audience actuels sont supprimés ou ajoutés.
Réévaluer la fréquence	Fréquence, en jours, pour laquelle vous souhaitez réévaluer l'audience. Les audiences sont réévaluées après l'exécution de la tâche planifiée *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* en fonction de la valeur que vous saisissez ici.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Campagne (suite)

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement si la case **Réévaluer la campagne** est cochée. La valeur de ce champ remplace la valeur par défaut (7 jours) définie dans le champ **Réévaluation de la campagne** de la propriété système Expériences de contenu. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Expériences de contenu.
Description	Informations descriptives sur la campagne.

Créer des étapes de campagne Microsoft Teams à l'aide de l'expérience du générateur de campagne

Utilisez le générateur d'expérience de campagne pour créer des étapes de votre campagne. Le générateur de campagne fournit une vue simple sur une seule page, pour la gestion du contenu et l'assemblage de votre campagne.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin ou administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur les campagnes, les campagnes groupées et les étapes, consultez Création de campagnes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Sélectionnez la campagne.
3. Dans la liste connexe Campagnes groupées, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Campagne groupée

Champ	Description
Titre	Nom de la campagne groupée.
Campagne	Option permettant de choisir une campagne associée à la campagne groupée.
Type de déclencheur	Option permettant de choisir un type de déclencheur qui détermine la façon dont la campagne groupée commence ou se termine.
Décaler le début du déclencheur	Vous permet d'avancer ou de reculer la date de fin par rapport à la valeur dans le champ **Type de déclencheur**.
Spécifier la fin	Indique si vous voulez que la campagne groupée ait une fin spécifique.
Description	Brève description de la campagne groupée.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Dans la liste connexe Contenu de la campagne, sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Renseignez les champs du formulaire.

Contenu de la campagne

Champ	Description
Contenu	Description de l'enregistrement de contenu.
Campagne groupée	La campagne groupée avec laquelle le contenu est associé.
Titre	Titre du contenu de la campagne. Cette valeur est automatiquement mise à jour selon la valeur du champ Contenu.
Actif	Option permettant d'indiquer que le calendrier du contenu est actif et est accessible par les employés.
Description	Brève description de la campagne groupée.

8. Sélectionnez **Soumettre**.
9. Sur le formulaire Campagne, sélectionnez **Publier**.

Résultats

La campagne est livrée aux employés en fonction de la chronologie de la tâche planifiée.

Prise en charge de la traduction pour les campagnes de notification Microsoft Teams

ServiceNow for Microsoft Teams prend en charge la localisation dans les langues prises en charge par ServiceNow dans les campagnes.

ServiceNow traduit le contenu de la campagne dans la langue spécifique de l'utilisateur dans votre instance ServiceNow. Si vous n'avez pas défini de langue spécifique de l'utilisateur, l'application Microsoft Teams fournit du contenu de campagne dans la langue globale par défaut définie sur votre système.

Vous devez activer les modules d'extension localisés dans votre instance pour utiliser cette fonctionnalité. Pour plus d'informations sur les modules d'extension et l'installation du module d'extension de langue pour ServiceNow les langues prises en charge, consultez Activer une langue .

Pour plus d'informations sur les paramètres de langue d'une instance, consultez Définir la langue par défaut d'une instance et Langue spécifique à l'utilisateur .

Pour en savoir plus sur la création de campagnes, consultez Créer une campagne Microsoft Teams à l'aide de la publication directe de contenu et Créer des campagnes Microsoft Teams à l'aide du générateur d'expérience de contenu.

Pour plus d'informations sur la planification et l'exécution d'une tâche, voir Tâches planifiées .

Remarque :
les étiquettes de champs **Titre**, **Objet** et **Description** du formulaire Contenu de la notification sont traduites. Pour en savoir plus, consultez Créer du contenu de notification pour Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrer et configurer l'application de messagerie instantanée basée sur les demandes sur le Microsoft Azure portail

Créez une Microsoft Azure application dans Microsoft Azure le portail pour permettre aux agents d'importer les conversations de Microsoft Teams vers ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

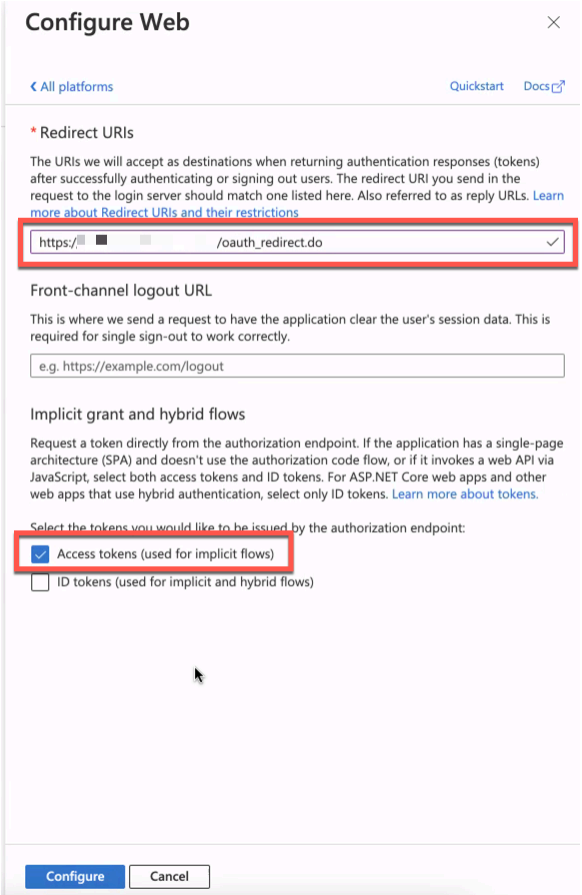
Remarque :
Vous pouvez utiliser une application Microsoft Azure si vous utilisez à la fois **IT Service Management integration with Microsoft Teams** et **HR Service Delivery integration with Microsoft Teams**.

Procédure

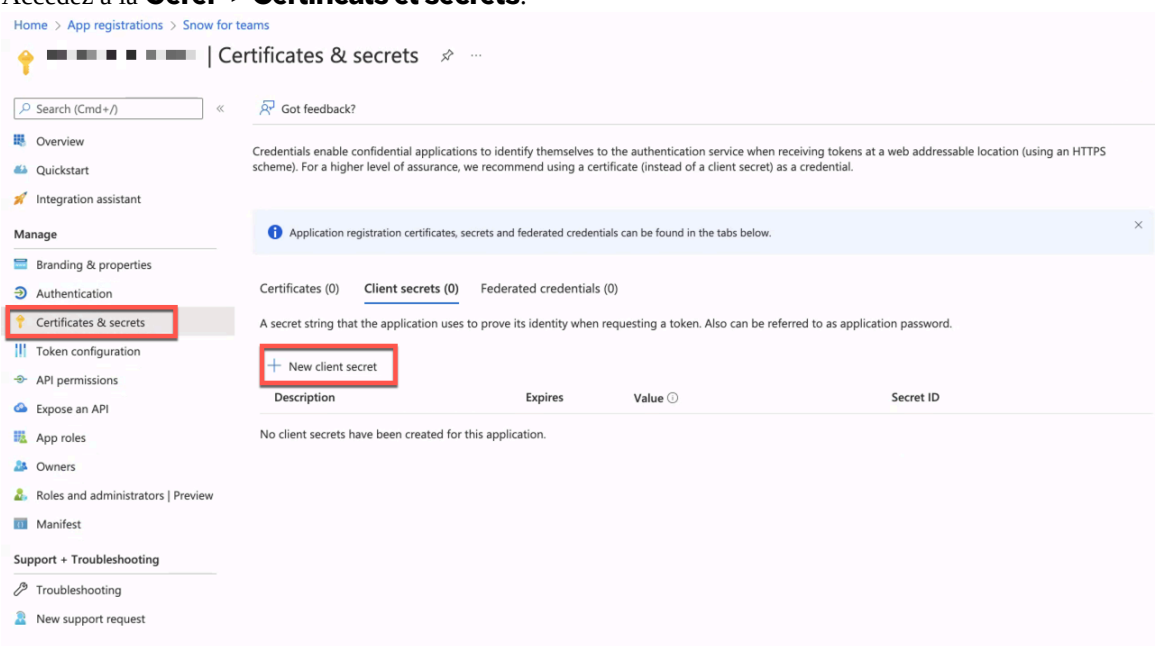
1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure.
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions d'applications**.
3. Sélectionnez **Nouvelle inscription**.
   La page **Nouvelle inscription** s'affiche.
4. Sur le formulaire **Nouvelle inscription**, effectuez les actions suivantes :
   a. Nom : entrez le nom de votre application. Exemple : application Request-based Chat.
   b. URI de redirection : entrez https://https://<nom-instance>/oauth_redirect.do, où <nom-instance> correspond au nom de votre instance ServiceNow.
   c. Si vous êtes invité à sélectionner un type de compte pris en charge, sélectionnez **Comptes dans n'importe quel répertoire organisationnel**
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **URI de redirection**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Cochez la case **Jetons d'accès**.
8. Sélectionnez **Configurer**.
9. Accédez à la **Gérer** > **Certificats et secrets**.



10. Sélectionnez **Nouveau secret client**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



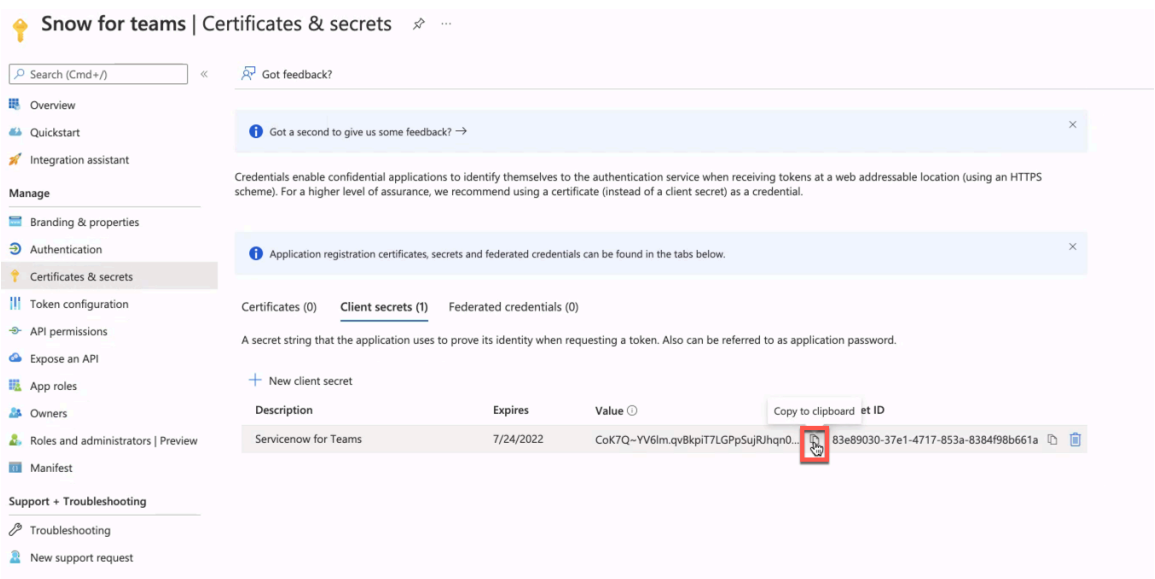
11. Renseignez les champs du formulaire Ajouter un secret client.

a. Description : fournissez la description du secret client.

b. Date d'expiration : sélectionnez la date d'expiration du secret client à l'aide du menu déroulant.

c. Sélectionnez **Ajouter**.

d. Copiez et enregistrez le secret client dans un bloc-notes.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des autorisations à l'application Microsoft Azure

Attribuez des autorisations aux utilisateurs pour leur permettre de démarrer une conversation par messagerie instantanée et d'importer des conversations de messagerie instantanée avec des employés à partir de Microsoft Teams l'instance ServiceNow® .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure.
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions d'applications**.
3. Sélectionnez l'application créée pour permettre aux agents d'importer les conversations vers Microsoft Teams l'instance ServiceNow.
   Exemple : `application Request-based Chat`.
4. Accédez à la **Gérer** > **Autorisations d'API** > **Ajouter une autorisation** > **Microsoft Graph**.
5. **Sélectionnez les autorisations déléguées**.
6. Dans le champ **Sélectionner les autorisations** , entrez les autorisations suivantes.
   - Offline_access (délégué) : ServiceNow stocke un jeton d'accès pour chaque utilisateur, ce qui lui permet de se réauthentifier auprès de ServiceNow, dans Microsoft Teams, sans avoir à passer par une invite de connexion. L'accès hors ligne vous permet d'actualiser automatiquement le jeton d'accès.
   - Chat.ReadWrite (délégué) : la partie Read de l'autorisation Chat.ReadWrite vous permet d'importer des chats basés sur des demandes à partir de Microsoft Teams. La partie Write de l'autorisation Chat.ReadWrite est utilisée dans l'écran Démarrer la messagerie instantanée, où un message d'ouverture est fourni au nom de l'agent.
   - User.Read (délégué) : cette autorisation est ajoutée lorsqu'une application est créée pour lire les informations de base d'un utilisateur, telles que le nom et l'ID d'e-mail.
   - User.ReadBasic.All (délégué) : cette autorisation est requise pour obtenir les noms et les ID Azure des utilisateurs. ServiceNow stocke l'ID Azure pour créer et importer des messageries instantanées pour le compte des utilisateurs.
   - Files.Read.All (délégué) : cette autorisation est utilisée lorsque des messageries instantanées basées sur des demandes sont importées de Microsoft Teams. Il permet d'importer des pièces jointes dans le cadre de la messagerie instantanée Teams.
   - ChatMember.ReadWrite (delegated) : lorsqu'une demande avec une session de messagerie instantanée Teams est définie sur Inactive, les participants sont automatiquement supprimés de la messagerie instantanée correspondante. Cette autorisation est requise pour supprimer les participants de la messagerie instantanée.
   - Chat.Create (délégué) : cette autorisation est utilisée pour créer des chats basés sur des demandes.
   - Chat.ReadBasic (délégué) : cette autorisation est utilisée lors de l'importation de messageries instantanées basées sur des demandes. Il vous permet d'afficher quel participant a envoyé chaque message dans la messagerie instantanée.
   - Présence.Lecture.Tout (délégué) : cette autorisation permet de récupérer l'état de présence d'un utilisateur à partir de Microsoft Teams.
7. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.
8. Dans l'écran **Autorisations API**, sélectionnez le lien **Attribuer le consentement de l'administrateur pour {tenant}**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez **Oui** dans la boîte de dialogue contextuelle.
10. **Facultatif :** Après la mise à niveau d'une application Azure, supprimez les jetons d'utilisateur et autorisez à nouveau les utilisateurs à extraire un jeton avec les autorisations ajoutées.
    a. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.
    b. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Gérer les jetons**
    c. Supprimez les jetons d'utilisateur de l'application de messagerie instantanée à locataire unique.

> **Remarque :**
> Les utilisateurs doivent se connecter à leur Microsoft Azure compte Active Directory pour récupérer un jeton avec les autorisations supplémentaires.

Configurez le registre d'application sur l'instance ServiceNow

Enregistrez l'application de messagerie instantanée basée sur la demande dans votre instance afin d'utiliser la messagerie instantanée pour l'environnement Microsoft Teams d'application autoconfigurée.

Vous pouvez enregistrer l'application de messagerie instantanée basée sur la demande dans votre instance afin d'utiliser la messagerie instantanée pour l'environnement Microsoft Teams d'application autoconfigurée à l'aide de l'une des méthodes suivantes.

- Modifier le registre d'application de l'application autoconfigurée de messagerie instantanée Microsoft Teams existante (Recommandé)
- Créer un registre d'application pour l'application autoconfigurée de messagerie instantanée Microsoft Teams

Modifier le registre d'application de l'application autoconfigurée de messagerie instantanée Microsoft Teams existante

Enregistrez l'application de messagerie instantanée basée sur la demande dans votre instance pour utiliser Microsoft Teams la messagerie instantanée pour l'environnement d'application autoconfiguré en modifiant le registre d'application de l'application autoconfigurée de messagerie instantanée Microsoft Teams existant.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Recherchez et sélectionnez le registre d'application **à locataire unique de la messagerie instantanée Microsoft Teams** .
3. Renseignez les détails de **l'ID client** et du **secret client** sur le formulaire.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. **Tous** > **ServiceNow pour Microsoft 365** > **Propriétés**
6. Activer l'option **Définir cette propriété sur vrai pour utiliser l'action de concentrateur d'intégration pour les flux Lancer la messagerie instantanée/Importer la messagerie instantanée** sur le formulaire de propriétés de ServiceNow for Microsoft Teams
   L'ID système de propriété du profil OAuth du profil OAuth pour la configuration d'un locataire unique est défini sur la valeur par défaut (OOB) lorsqu'il est fourni avec le registre d'application.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un registre d'application pour l'application autoconfigurée de messagerie instantanée Microsoft Teams

Enregistrez l'application de messagerie instantanée basée sur la demande dans votre instance pour utiliser la messagerie instantanée pour l'environnement Microsoft Teams d'application autoconfiguré en créant un registre d'application d'application autoconfiguré de messagerie instantanée Microsoft Teams.

Avant de commencer

Remarque :
N'utilisez cette procédure qu'en cas d'absolue nécessité.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

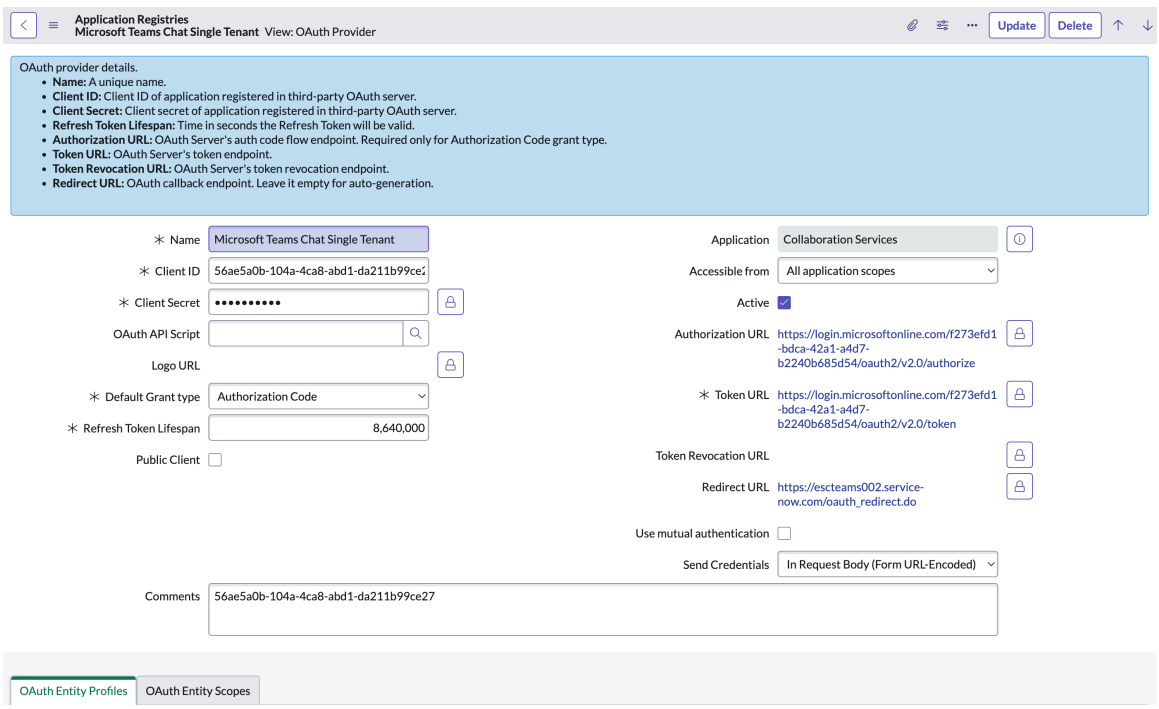
Registres d'application : messagerie instantanée Microsoft Teams pour locataire unique

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, entrez : Application autoconfigurée de messagerie instantanée Microsoft Teams
ID client	ID client créé dans le portail Azure Indiquez la valeur de l'ID de l'application Azure dans ce champ.
Secret client	Mot de passe généré lors de la création de l'application dans Microsoft Teams. Pour plus d'informations, consultez Enregistrer et configurer l'application de messagerie instantanée basée sur les demandes sur le Microsoft Azure portail.
URL d'autorisation	URL d'autorisation incluant l'ID de locataire de votre application au format suivant : https://login.microsoftonline.com/{id-locataire}/oauth2/v2.0/authorize où id-locataire est l'ID de locataire généré lors de la création de l'application dans Microsoft Teams.
URL de jeton	URL de jeton incluant l'ID de locataire de votre application au format suivant : https://login.microsoftonline.com/{id-locataire}/oauth2/v2.0/token où id-locataire est l'ID de locataire généré lors de la création de l'application dans Microsoft Teams.
URL de redirection	URL de redirection incluant l'URL d'instance au format suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	https://<URL-instance>/oauth_redirect.do Mettez à jour la valeur <URL-instance> avec l'URL de votre instance.



5. Sélectionnez la liste connexe **Périmètres des entités OAuth** .
6. Ajoutez les champs d'application suivants.
   - Entrez la valeur par défaut dans **Nom** et entrez .default dans **OAuthscope**.
   - Entrez Accès hors ligne dans **Nom** et entrez offline_access dans **OAuthscope**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le système génère un profil d'entité OAuth.
8. Consultez les détails du profil de l'entité OAuth dans la liste connexe **Profils des entités OAuth**.
9. Ouvrez l'enregistrement Profil de l'entité OAuth et copiez l'ID système.
10. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Propriétés**.
11. Activer l'option **Définissez cette propriété sur vrai pour utiliser l'action de concentrateur d'intégration pour les flux Lancer la messagerie instantanée/Importer la messagerie instantanée** sur le formulaire de propriétés de ServiceNow for Microsoft Teams.
12. Saisissez la valeur du profil de l'entité OAuth copiée dans le champ **ID système du profil OAuth pour la configuration d'un locataire unique. Cela doit être configuré si vous définissez « sn_tcm_collab_hook.teams_use_ih_actions_for_single_tenant » sur vrai**.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.

Accès à la messagerie instantanée basé sur la demande pour un utilisateur invité

L'accès à la messagerie instantanée de l'application autoconfigurée basé sur la demande permet à un utilisateur invité de démarrer et d'importer des messageries instantanées en une seule ServiceNow® instance Microsoft Teams .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le partage d'invités est activé par défaut dans Microsoft Entra ID et dans ServiceNow pour Microsoft Teams. Par conséquent, les utilisateurs peuvent inviter des invités dans des équipes et des sites, et partager des fichiers avec des invités sans avoir à demander de l'aide du département informatique.

Les invités peuvent effectuer les actions suivantes :

- Lancer une conversation de messagerie instantanée avec des personnes de l'extérieur de leur organisation.
- Importer leurs conversations de messagerie instantanée avec des personnes de l'extérieur de leur organisation.

Pour en savoir plus sur la configuration de l'accès pour les utilisateurs invités, consultez Accès invité dans Microsoft Teams .

La configuration de l'accès invité s'applique aux tables suivantes des applications Gestion des services IT integration with Microsoft Teams et Prestation de services RH integration with Microsoft Teams :

- Tâche RH Core (sn_hr_core_task)
- Ticket des événements de cycle de vie RH (sn_hr_le_case)
- Ticket HR Core (sn_hr_core_case)
- Élément de demande (sc_req_item)
- Tâche (sc_task)
- Incident (incident)
- Demande (sc_request)
- Demande de changement (change_request)

L'administrateur système ServiceNow peut étendre l'accès invité à d'autres tables.

Authentifier les utilisateurs invités pour lancer et importer la messagerie instantanée à partir de Microsoft Teams

Attribuez des autorisations aux utilisateurs invités pour initier et importer des Microsoft Teams conversations de messagerie instantanée avec des employés depuis une ServiceNow® instance pour une application autoconfigurée.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir terminé la configuration de l'application de messagerie instantanée basée sur les demandes pour une application autoconfigurée. Pour plus d'informations, voir :

1. Enregistrer et configurer l'application de messagerie instantanée basée sur les demandes sur le Microsoft Azure portail
2. Configurez le registre d'application sur l'instance ServiceNow
3. Ajouter des autorisations à l'application Microsoft Azure

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure.
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions d'applications**.
3. Sélectionnez l'application Request-Based Chat pour permettre aux agents de lancer et d'importer les conversations depuis Microsoft Teams vers l'instance ServiceNow.
4. Accédez à la **Gérer** > **Autorisations d'API** > **Ajouter une autorisation** > **Microsoft Graph**.
5. Sélectionnez **Autorisations d'application**.
6. Dans le champ de recherche Sélectionner des autorisations, saisissez `User.Read.All` et sélectionnez cette autorisation.

   Cette autorisation obtient la valeur du type d'utilisateur Microsoft Azure. Cette valeur est stockée sur l'instance ServiceNow pour permettre la création et l'importation de messageries instantanées pour le compte de l'utilisateur.
7. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.
8. Dans l'écran **Autorisations API**, sélectionnez le lien **Attribuer le consentement de l'administrateur pour {tenant}**.
9. Sélectionnez **Oui** dans la boîte de dialogue contextuelle pour enregistrer les paramètres.

Activer l'authentification des utilisateurs invités

Vérifiez et mettez à jour les valeurs du registre d'application pour authentifier les utilisateurs invités dans l'application Microsoft Teams afin qu'ils démarrent et importent des messageries instantanées pour une application autoconfigurée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez le registre d'application à locataire unique de la messagerie instantanée de Microsoft Teams.
3. Sur le formulaire, vérifiez et mettez à jour les champs.

Formulaire des registres d'application

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement. Par exemple, Microsoft Teams application autoconfigurée de messagerie instantanée, Microsoft Teams autorisation d'application de messagerie instantanée ST, etc.
ID client	ID d'application créé dans le portail Microsoft Azure.
Secret client	Mot de passe généré lors du processus de création de l'application dans ServiceNow for Microsoft Teams.
URL d'autorisation	URL d'autorisation qui inclut l'ID de locataire généré lors de la création de votre application dans ServiceNow for Microsoft Teams au format suivant : https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/authorize

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
URL de jeton	URL de jeton qui inclut l'ID de locataire de votre application généré lors de la création dans ServiceNow for Microsoft Teams au format suivant : https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token
URL de redirection	Redirigez l'URL incluant l'URL de votre instance ServiceNow for Microsoft Teams au format suivant : https://<URL-instance>/oauth_redirect.do

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Accédez à la **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Propriétés**.
6. Sélectionnez l'option **Définir cette propriété sur true pour utiliser l'action de concentrateur d'intégration pour lancer la messagerie instantanée/importer des flux de messagerie instantanée**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Répétez cette procédure pour le registre d'application Autorisation d'application de messagerie instantanée ST Microsoft Teams.

Activer l’accès à la messagerie instantanée pour les utilisateurs invités

Activez l’accès à la messagerie instantanée pour un utilisateur invité lors de la configuration ServiceNow®Microsoft Teams des paramètres d’une application autoconfigurée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Configuration de la messagerie instantanée de l'utilisateur invité Teams**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la messagerie instantanée de l'utilisateur invité Teams

Champ	Description
ID de locataire	L'ID (locataire) du répertoire de la page de vue d'ensemble de l'application dans le portail Microsoft Azure. Utilisez la valeur d'ID pour mettre à jour les détails dans l'instance ServiceNow.
Nom complet du locataire	Nom de domaine complet du locataire ou de l'hôte. Par exemple, account1.onmicrosoft.com.
Activer l'accès invité	Option permettant d'activer le jeton Informations d'identification du client pour récupérer les détails du type d'utilisateur qui ont été définis pendant le processus de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	la section Activer l'authentification des utilisateurs invités. Si vous ne sélectionnez pas cette option, une erreur se produit lorsque l'invité tente de démarrer ou d'importer une messagerie instantanée Microsoft Teams. **Remarque :** lorsque l'accès invité est activé, la valeur sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials dans la table sys_alias configurée dans les alias de connexion et d'informations d'identification récupère les détails de l'utilisateur Azure. Lorsque l'accès invité est inactif, la valeur sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials dans la table sys_alias configurée dans les alias de connexion et d'informations d'identification récupère les détails de l'utilisateur Azure.
Domaines invités autorisés	Les domaines de l'utilisateur invité dans lesquels les invités peuvent démarrer ou importer une conversation de messagerie instantanée. Seuls les locataires de ces domaines peuvent démarrer ou importer une messagerie instantanée. Répertoriez plusieurs noms de domaines invités en tant que valeurs séparées par des virgules.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Les invités appartenant aux domaines invités sélectionnés peuvent démarrer ou importer des conversations de messagerie instantanée.

Indicateur de présence de l'utilisateur

L'indicateur de présence de l'utilisateur aide les agents à connaître l'état des utilisateurs de `Microsoft Teams` avant que l'agent puisse lancer une conversation de messagerie instantanée à l'aide de `Microsoft Teams`.

Par défaut, les agents peuvent afficher l'état des utilisateurs lorsqu'ils lancent le modal Démarrer la messagerie instantanée dans l'instance ServiceNow.

Assurez-vous que l'autorisation API est ajoutée à l'application Request Based Chat déjà créée à partir du portail Azure, lorsque vous mettez à niveau l'application. Pour en savoir plus sur les autorisations requises pour la messagerie instantanée basée sur la demande, reportez-vous à la section Ajouter des autorisations à l'application Microsoft Azure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système met 60 minutes pour afficher l'état de présence de l'utilisateur dans le modal Démarrer la messagerie instantanée pour la première utilisation lorsque vous effectuez une mise à niveau vers les applications *Gestion des services IT* integration with *Microsoft Teams* v2.5.0 ou Services de collaboration v3.5.

L'état de l'utilisateur à partir de *Microsoft Teams* est mappé dans l'instance ServiceNow comme indiqué dans la table.

Mappage de l'état de l'utilisateur

État de l'utilisateur dans Microsoft Teams	État affiché dans le modal Démarrer la messagerie instantanée
« Available », « AvailableIdle »	disponible
« Busy », « BusyIdle », « DoNotDisturb »	busy
« Offline », « PresenceUnknown »	offline
« Away », « BeRightBack »	away

L'état de présence de l'utilisateur est mis en cache pendant 180 secondes, ce qui signifie que si un utilisateur est « en ligne » dans *Microsoft Teams*, le modal Démarrer la messagerie instantanée affiche l'état de l'utilisateur comme « en ligne » pendant 180 secondes. Si l'état de l'utilisateur est modifié, le système récupère l'état de l'utilisateur après l'intervalle de 180 secondes et met à jour l'état dans le modal Démarrer la messagerie instantanée.

L'intervalle de temps pour mettre en cache l'état de l'utilisateur est configurable par la propriété système sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration. Vous pouvez modifier l'intervalle de temps pour conserver l'état de présence de l'utilisateur. Pour en savoir plus, consultez la section Configurer la durée du cache pour l'état de présence de l'utilisateur.

Configurer la durée du cache pour l'état de présence de l'utilisateur

Vous pouvez modifier la propriété système pour configurer la durée du cache afin de conserver l'état de présence de l'utilisateur *Microsoft Teams*.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

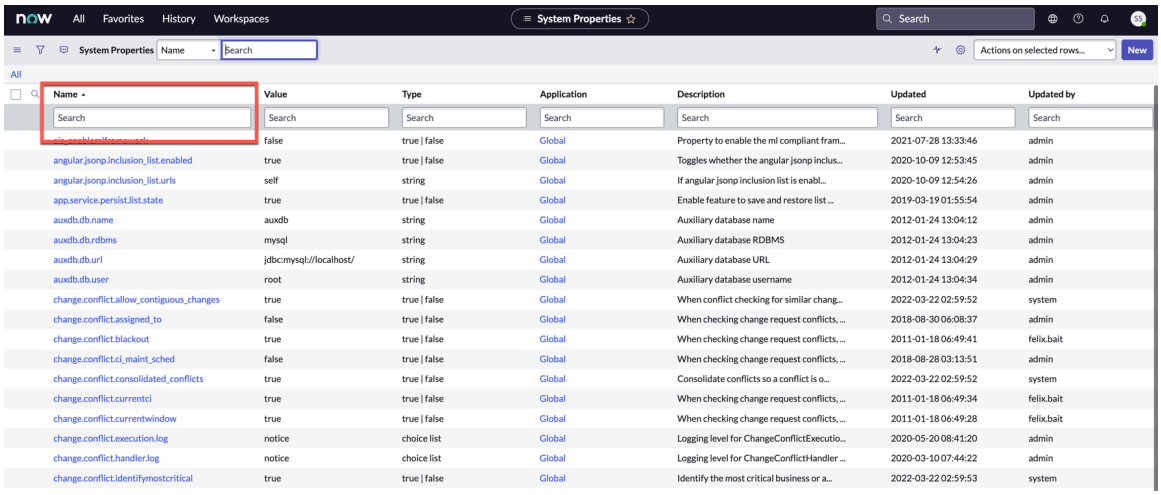
Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list, puis appuyez sur la touche **Entrée**.

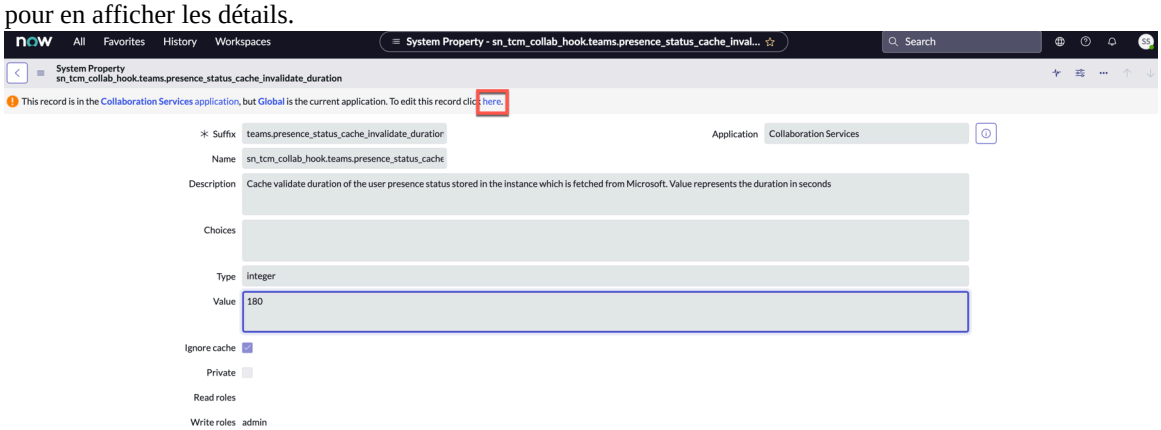
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Dans la colonne Nom, recherchez la propriété système sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration et cliquez sur la propriété pour en afficher les détails.



3. Cliquez ici pour modifier les détails de la propriété.
4. Définissez la durée du cache en secondes pour conserver l'état de présence de l'utilisateur dans le champ **Valeur**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configuration de l'intégration d'applications autoconfigurées à Microsoft Teams pour Expérience de l'agent

Autorisez les agents à travailler et à gérer les incidents majeurs à partir de la console Gestion des incidents majeurs (MIM) via un Microsoft Teams environnement d'application autoconfiguré.

Intégrationde l'application autoconfigurée du connecteur Notification avec Microsoft Teams

Configurez le connecteur Notification pour Microsoft Teams l'utilisation de l'application autoconfigurée.

Vous devrez peut-être utiliser la configuration de l'application autoconfigurée en raison des exigences de votre entreprise ou des exigences réglementaires.

Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels

Créez une application pour effectuer des appels sortants à partir de Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé le connecteur Notification et les autres modules d'extension requis sur votre ServiceNow® instance. Pour plus d'informations, consultez Installer Connecteur Notify pour Microsoft Teams.

Rôle requis : admin, Microsoft Teams admin, Microsoft Azure admin

Procédure

1. Connectez-vous au portail des développeurs Microsoft Teams .

> **Remarque :**
>
> Le portail des développeurs pour Government Community Cloud (GCC) est accessible uniquement via une application dans Microsoft Teams. Il n'est pas disponible en tant que site Web distinct et autonome. Pour plus d'informations, consultez Portail des développeurs pour Teams . Pour créer une application pour GCC, vous devez créer l'application à partir de Microsoft Teams.

2. Créez une application.

   a. Accédez à la **Applications** > **Nouvelle application**.

   b. Entrez un nom valide pour l'application dans la page contextuelle Ajouter une application et sélectionnez **Ajouter**.

   c. Sur la page Détails de l'application, renseignez les champs.

Page des détails de l'application

Champ	Description
Nom court	Nom de votre application. Par exemple, ServiceNow pour Notification Microsoft Teams.
Nom complet	Nom complet de votre application.
ID d'application	Numéro d'identification unique de l'application. **Remarque :** Cet ID d'application est différent de l'ID du bot/de l'application qui sera généré dans les étapes suivantes.
Description brève	Brève description de l'application.
Description longue	Description détaillée de l'application.
Version	Version de l'application. Par exemple, 1.0.
Nom du développeur ou de la société	Nom de votre société.
Site Web	Lien vers le site Web de votre entreprise.
Politique de confidentialité	Lien vers la déclaration de confidentialité de votre application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Conditions d'utilisation	Lien vers les conditions d'utilisation de votre application.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.
Une application est créée dans Microsoft Teams.

3. Créez un bot (connecteur Notification) pour la nouvelle application.

a. Accédez à la **Configurer** > **Fonctionnalités de l'application**.

b. Sélectionnez **Bot**.

c. Sélectionnez **Créer un bot**.

d. Sélectionnez **Nouveau bot**.

e. Saisissez un nom valide pour l'agent dans la page contextuelle Ajouter un agent et sélectionnez **Ajouter**.

f. Copiez dans un bloc-notes la valeur de l'ID du bot du nouveau connecteur Notification à l'aide de l'une des options suivantes et ce sera votre ID client d'application.

- Copiez l'ID à partir de l'URL du navigateur.
- Revenir à **Agents** > **Outils**et copiez l'ID du bot.

g. Accédez à **Canaux**, activez **Microsoft Teams** et sélectionnez **Enregistrer**.

h. Sélectionnez **Secrets clients** et saisissez un secret client pour votre bot.
Un secret client est généré.

Remarque :
Assurez-vous de copier le secret client généré dans un bloc-notes, car il n'apparaîtra plus.

4. Copiez l'ID client/l'ID du bot de Notify Connector dans l'application (ID client).

a. Accédez à **Applications** et sélectionnez l'application que vous avez créée.

b. Accédez à la **Configurer** > **Informations de base**.

c. Collez l'ID client/l'ID du bot que vous avez copié à l'étape 3f dans le champ **ID (client) de l'application** et sélectionnez **Enregistrer**.

5. Configurez des fonctionnalités d'application supplémentaires pour le nouveau bot.

a. Accédez à **Applications** et sélectionnez l'application que vous avez créée.

b. Accédez à la **Configurer** > **Fonctionnalités de l'application** > **Agent** > **Sélectionner un bot existant** et sélectionnez le bot que vous avez créé.

c. Sélectionnez **Appels audio d'assistance** et **Appels vidéo d'assistance** dans « Que peut faire votre bot ? ».

d. Sélectionnez **Messagerie instantanée personnelle**, **d'équipe** ou **de groupe** dans « Sélectionner les champs d'application dans lesquels les utilisateurs peuvent utiliser cette commande ».

6. Copiez les nouveaux attributs d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Connectez-vous au portail Microsoft Azure en tant qu'administrateur Microsoft Azure .

b. Accédez à la **Services Azure** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions d'applications**.

c. Recherchez et ouvrez le nouveau bot créé pour Connecteur Notification par nom ou par ID d'application (client).

d. Notez l'ID client/l'ID d'application (client), l'ID d'objet et l'ID de locataire pour mettre à jour ces valeurs dans votre ServiceNow instance lors de procédures ultérieures.

Remarque :
L'ID du bot créé sur le portail des développeurs Microsoft Teams et l'ID de l'application (client) sur le portail Microsoft Azure sont identiques.

Que faire ensuite
Attribuez des autorisations aux utilisateurs pour accéder au nouveau bot. Pour plus d'informations, consultez Gérer les autorisations et authentifier l'application/l'agent du connecteur Notification dans Microsoft Azure le portail.

Gérer les autorisations et authentifier l'application/l'agent du connecteur Notification dans Microsoft Azure le portail

Affectez des autorisations aux utilisateurs pour qu'ils puissent s'authentifier et participer à des téléconférences dans Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : Microsoft Azure admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez gérer les autorisations requises par l'application/le bot du connecteur Notification pour effectuer les actions requises pour les téléconférences.

Procédure
1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure .
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions d'applications**.
3. Recherchez et ouvrez le bot de connecteur Notification créé à l'étape 3 dans la section Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels par nom ou par ID d'application (client).
4. Accédez à la **Gérer** > **Autorisations d'API** > **Ajouter une autorisation** > **Microsoft Graph** et sélectionnez **Autorisations d'application**.
5. Recherchez et sélectionnez les valeurs suivantes à l'aide **de Sélectionnez les autorisations**, puis sélectionnez **Ajouter des autorisations** pour accorder l'autorisation.
   - **Utilisateur.Lecture.Tout** à partir de la liste Utilisateur.
   - **RéunionsLigne.Lectureécriture.Tout** à partir de la liste RéunionsLigne.
   - **Calls.InitiateGroupCall.All**, **Calls.JoinGroupCall.All**, **Calls.JoinGroupCallAsGuest.All** à partir de la liste d'appels.
6. Accordez aux administrateurs l'accès aux applications qui nécessitent une approbation de l'administrateur Microsoft Azure .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Accorder le consentement de l'administrateur pour <locataire>** sur la page des autorisations d'API.

b. Sélectionnez **Oui** dans la page contextuelle de confirmation du consentement de l'administrateur pour l'accord.

Créer un utilisateur de service à partir duquel effectuer des appels Microsoft Teams

Créez un rôle d'utilisateur de service pour pouvoir démarrer des réunions en ligne au nom des utilisateurs dans Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure .
2. Créer un utilisateur de service.

   a. Accédez à la **Services Azure** > **Utilisateur**.

   b. Sélectionnez **Nouvel utilisateur**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

   Nouvel utilisateur

Champ	Description
Noms d'utilisateur	Option permettant de fournir un nom pour l'utilisateur.
Nom	Option permettant de fournir le nom de l'utilisateur.

   d. Sélectionnez **Créer**.

   e. Sélectionnez l'utilisateur créé pour afficher les détails.

   Remarque :
   Assurez-vous que l'utilisateur de service dispose de la licence/de l'abonnement requis et d'un emplacement d'utilisation valide défini pour effectuer des téléconférences à partir de Microsoft Teams.

3. Exécutez la commande PowerShell à partir de Terminal sur macOS ou à partir de l'invite de commande sur le système d'exploitation Windows.

   a. Tapez la commande `pwsh` et appuyez sur **Entrée**.

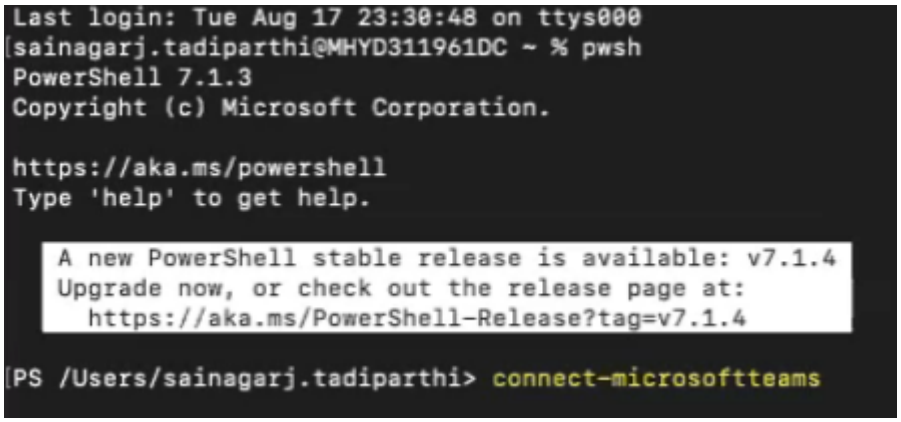
   b. Connectez votre locataire Microsoft à PowerShell.

   c. Exécutez la commande suivante dans PowerShell.

```
connect-microsoftteams
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si la connexion est établie, un message de confirmation s'affiche dans le navigateur.

Authentication complete. You can return to the application. Feel free to close this browser tab.

PowerShell affiche également les détails du locataire.

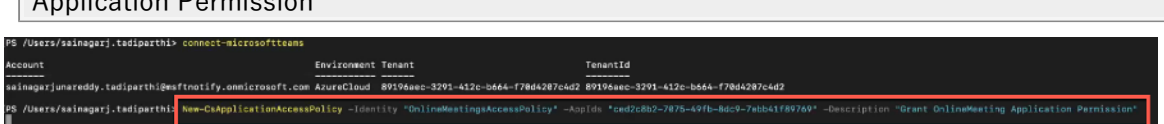


4. Exécutez la commande ci-dessous pour créer une nouvelle politique d'accès à l'application dans PowerShell.

Utilisez l'ID du bot créé à l'étape 3 dans la section Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels en tant qu'ID d'application pour la commande.

Pour plus d'informations sur la politique d'accès des applications, consultez Configurer l'accès des applications aux réunions en ligne.

```
Syntax:

New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<PolicyName (can be anything)>" -AppIds
 "<AppIds>" -Description "<Policy Description>"

Example:
If you have a Self-configured (single tenant) setup, use the application ID from Azure portal.

For Example: New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy"
 -AppIds "aaaaaaaa-1234-er4r-8dc9-123456789012" -Description "Grant OnlineMeeting
 Application Permission"
```



Une fois la politique créée, les détails sont affichés dans PowerShell.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Exécutez la politique d'autorisation utilisateur dans PowerShell.

   a. Accédez au portail Microsoft Azure .

   b. Accédez à la **Accueil** > **Utilisateurs**.

   c. Sélectionnez l'utilisateur créé.

   d. **Copiez l'ID d'objet** de l'utilisateur dans le bloc-notes.

   e. Utilisez le nom de la politique créée à l'étape précédente comme **PolicyName** de la commande et **l'ID d'objet** comme **UserAzureID** respectivement dans la commande à exécuter dans PowerShell.

```
Syntax:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"

Example:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
 -PolicyName "OnlineMeetingsAccessPolicy"
```



Créer une Microsoft Teams entrée de registre d'application pour connecter l'application créée à l'instance ServiceNow

Enregistrez votre application Microsoft Teams auprès de votre instance ServiceNow à des fins d'autorisation OAuth.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.
2. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   - Nom : nom permettant d'identifier de façon unique l'enregistrement, par exemple, Microsoft Teams pour l'application autoconfigurée Notification.
   - ID client : ID de l'application (client) ou ID du bot créé et copié lors de la création de l'application dans Microsoft Teams.

     Copiez l'ID d'application (client) à partir du Microsoft Azure portail. L'ID du bot créé sur le portail des développeurs Microsoft Teams et l'ID de l'application (client) sur le portail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Microsoft Azure sont identiques. Pour obtenir des informations sur l'ID (client) de l'application ou l'ID du bot, reportez-vous à la section Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.

Ne copiez pas l'ID de l'application Microsoft Teams créée sur le portail des développeurs Microsoft Teams.

- Secret client : mot de passe que vous avez généré lors de la création du bot dans le Microsoft Teams portail des développeurs (étape 3h).

  Pour obtenir des informations sur le secret client sur le Microsoft Azure portail, reportez-vous à la section Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.

- Type d'accord par défaut : informations d'identification du client.
- URL de jeton : URL du point de terminaison de jeton qui inclut l'ID du répertoire de votre application avec la structure https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/token, où < ID du répertoire > est l'ID de locataire créé lors de la création de l'application/du bot dans Microsoft Teams le portail des développeurs. Pour obtenir des informations sur l'ID de locataire dans le portail Microsoft Azure, reportez-vous à la section Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.

  Ou suivez cette procédure.

  a. Connectez-vous au portail Microsoft Azure .
  b. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions d'applications**.
  c. Recherchez et ouvrez le nouveau bot créé pour le connecteur Notification par nom ou par ID d'application (client).
  d. Copiez la valeur de l'ID (locataire) du répertoire.
  e. Accéder à **Points de terminaison** > **Obtenir le point de terminaison du jeton OAuth 2.0 (v2)**.
  f. Remplacez commun par la valeur de l'ID (locataire) du répertoire copiée.

6. Sélectionnez **Périmètre de l'entité OAuth dans la** liste connexe et ajoutez un enregistrement avec les valeurs Default dans **Nom** et .default dans **OAuthscope**.
7. Définissez les valeurs du profil de l'entité OAuth.

   Remarque :
   Par défaut, un enregistrement de profil d'entité OAuth est créé. S'il n'est pas disponible, vous pouvez en créer un en suivant ces sous-étapes.

   - Sélectionnez les **profils d'entité OAuth** dans la liste connexe.
   - Ouvrez l'enregistrement du <>default_profilecréé.
   - Sélectionnez **les champs d'application du profil d'entité OAuth dans la** liste connexe.
   - Ajouter un enregistrement avec les valeurs par défaut dans **Périmètre de l'entité OAuth** et <>default_profile dans **Profil de l'entité OAuth**.
   - Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les changements.

Résultats

L'application Microsoft Teams est maintenant inscrite avec une autorisation de profil OAuth.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Teams

Créez un alias pour associer les informations de connexion aux données d'identification requises pour terminer l'intégration de l'application dans Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Introduction aux informations d'identification, connexions et alias.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias d'informations d'identification**.
2. Sélectionnez **MSTeamsCommunicationsSpoke**.
3. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Informations d'identification.
4. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
5. Définissez les valeurs pour les informations d'identification.

   a. Entrez un nom pour les informations d'identification dans le champ **Nom** , par exemple, `les informations d'identification Notify Microsoft Teams pour l'application autoconfigurée`.

   b. Saisissez les informations de profil de l'entité OAuth dans le champ **Profil de l'entité OAuth** , par exemple, `<application-registry-name>_default_profile`.
   L'ID du profil est défini lorsque vous générez l'entrée du registre d'application.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Mettre à jour les enregistrements dans la Microsoft Teams page de configuration

Mettez à jour les enregistrements créés pour Microsoft Teams passer des appels en toute transparence.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Microsoft Teams** > **Configuration**.
2. Renseignez les champs du Microsoft Teams formulaire Configuration.
   - Alias d'informations d'identification : fournissez `sn_msteams_com_spk.MSTeamsCommunicationsSpoke` sur le terrain.
   - Registre d'application : sélectionnez l'enregistrement de registre d'application créé dans la section Créer une Microsoft Teams entrée de registre d'application pour connecter l'application créée à l'instance ServiceNow.
   - ID de locataire : saisissez l'ID de locataire créé lors de la création de l'application dans Microsoft Teams. Pour obtenir des informations sur l'ID de locataire sur le portail Microsoft Azure, reportez-vous à la section Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Demandeur : sélectionnez l'enregistrement d'alias d'informations d'identification créé dans la section Créer un alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Teams.
- ID Azure de l'utilisateur du service : saisissez l'objectId de l'utilisateur du service créé dans Créer un utilisateur de service à partir duquel effectuer des appels Microsoft Teams.
- Activer la création de réunion en ligne : assurez-vous que cette option est sélectionnée.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Le registre d'application OIDC est créé.

Vérifier la création du registre d'application OIDC pour une configuration d'application autoconfigurée

Vérifiez si le registre d'application OIDC a été créé lors Microsoft Teams de la création du registre d'application et mappé à la configuration au cours d'un processus de configuration d'application autoconfigurée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le mappage d'un registre d'application Microsoft Teams après sa création crée automatiquement un registre d'application OIDC dans le cadre de la configuration de l'application autoconfigurée. Si lacréation automatique échoue, des problèmes se produisent lors du traitement des rappels, ce qui peut empêcher la mise à jour en temps réel des informations de réunion.

Pour plus d'informations, consultez Créer une Microsoft Teams entrée de registre d'application pour connecter l'application créée à l'instance ServiceNow et Mettre à jour les enregistrements dans la Microsoft Teams page de configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Filtrez la liste par l'ID client créé lors de la création de l'application dans Microsoft Teams.

   Assurez-vous qu'il existe également un registre d'application de type Fournisseur OIDC externe pour le même ID client ainsi que le type de fournisseur OAuth créé. Pour obtenir des informations sur le registre d'application de type Fournisseur OIDC externe, reportez-vous à la section Mettre à jour les enregistrements dans la Microsoft Teams page de configuration. Pour obtenir des informations sur l'ID client sur le portail Microsoft Azure, reportez-vous à la section Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.

3. Si le registre d'application avec le type de fournisseur OIDC externe pour l'ID client est manquant, créez-le manuellement.

   a. Sélectionnez **Nouveau** sur la page Registres d'application.

   b. Sélectionnez **Configurer un fournisseur OIDC pour vérifier les jetons d'ID**.

   c. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom de votre fournisseur OAuth et ajoutez OIDC.

      Par exemple, si le nom de votre fournisseur OAuth est Configuration SC MS Teams, vous nommerez votre configuration SC OIDC MS Teams OIDC.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez un **ID client** identique à la valeur du fournisseur OAuth.

e. Pour la valeur **Secret client** , sélectionnez **invalid_value**. (Cette valeur n'est pas pertinente).

f. Pour la valeur **Configuration du fournisseur OIDC OAuth** , sélectionnez **Notification de la configuration OIDC aux équipes**.

g. Pour les valeurs **d'URL de redirection** , **invalid_value** (cette valeur n'est pas pertinente).

h. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Par défaut, un profil d'entité OAuth est créé. Assurez-vous que le **type d'attribution** est **Informations d'identification du client**.

4. Créez un périmètre d'entité OAuth.

a. Sélectionnez **l'onglet Périmètres de l'entité OAuth** sur la page Registres d'application.

b. Double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne** et saisissez Notifier MS Teams SC OIDC ajouté avec le profil par défaut.
Par exemple, si votre nom de configuration OIDC est MS Teams SC Config OIDC, vous pouvez entrer le nom en tant que profil par défaut OIDC de configuration MS Teams SC.

c. Entrez https://api.botframework.com/.default comme périmètre OAuth.

d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Configurer le Connecteur Notify pour Microsoft Teams.

Intégrer l'application autoconfigurée Extensions de réunion à Microsoft Teams

Configurez les extensions de réunion pour Microsoft Teams l'utilisation de l'environnement d'application autoconfiguré.

Assurez-vous d'avoir terminé l'intégration du connecteur Notification pour Microsoft Teams. Pour plus d'informations, consultez Intégrationde l'application autoconfigurée du connecteur Notification avec Microsoft Teams.

Créer et configurer une application pour les extensions de réunion dans le portail des Microsoft Teams développeurs

Créez et configurez une application pour les extensions de réunion dans Microsoft Teams le portail des développeurs afin d'extraire les détails de l'incident pendant la téléconférence dans Microsoft Teams.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé le connecteur Notification et les autres modules d'extension requis sur votre ServiceNow® instance. Pour plus d'informations, consultez Installer des extensions de réunion pour Microsoft Teams.

Rôle requis : Microsoft Teams admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous au portail à l'adresse Microsoft Teamshttps://dev.teams.microsoft.com .
2. Créez une application.
   a. Accédez à la **Applications** > **Nouvelle application**.
   b. Entrez un nom valide pour l'application dans la boîte de dialogue Ajouter une application et sélectionnez **Ajouter**.
   c. Sur la page Détails de l'application, renseignez les champs.

Page des détails de l'application

Champ	Description
Nom court	Nom de votre application. Par exemple, ServiceNow Extensions de réunion pour Microsoft Teams.
Nom complet	Nom complet de votre application.
ID (client) de l'application	Numéro d'identification unique de l'application. **Remarque :** Cet ID d'application est différent de l'ID d'agent/d'application généré.
Description brève	Brève description de l'application.
Description longue	Description détaillée de l'application.
Version	Version de l'application. Par exemple, 1.0.
Nom du développeur ou de la société	Nom de votre société.
Site Web	Lien vers le site Web de votre entreprise.
Politique de confidentialité	Lien vers la déclaration de confidentialité de votre application.
Conditions d'utilisation	Lien vers les conditions d'utilisation de votre application.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
3. Configurez l'application Groupe et canal .
   a. Accédez à la **Configurer** > **Fonctionnalités de l'application** > **Application de groupe et de canal**.
   b. Sur la page Détails de l'application Groupe et canal, renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page des détails de l'application de groupe et de canal

Champ	Description
URL de configuration	L'URLde configuration au format suivant : `https://<instance_name>.service-now.com/sn_now_teams_ext_meeting_configuration.do`
Champ d'application	Les types de réunions **Team** ou **GroupChat**, selon l'endroit où les utilisateurs peuvent utiliser votre application.
Contexte	Sélectionnez tous les éléments de contexte dans la liste.
Les utilisateurs peuvent reconfigurer l'application	Option permettant aux utilisateurs de reconfigurer l'application Meeting Extensions.

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

4. Accédez à **Authentification unique** et entrez l'URI de l'ID d'application au format `api://<instance_name>.service-now.com/<l'ID client dans Microsoft Azure>`.
   Pour en savoir plus sur l'ID client, reportez-vous à la section Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.
5. Ajouter un domaine.
   a. Accédez à la **Domaines** > **Créer votre premier domaine**.
   b. Entrez `*.service-now.com` dans la boîte de dialogue Ajouter un domaine pour autoriser les autorisations pour ServiceNow les URL.
6. Sélectionnez **Publier**.
7. Sélectionnez **Télécharger le package d'application**.

Que faire ensuite

Charger le manifeste de l'application dans Microsoft Teams.

Charger le manifeste de l'application dans Microsoft Teams

Autorisez les utilisateurs à interagir avec les agents à partir de Microsoft Teams l'application en copiant la valeur de l'ID de l'application du connecteur Notification.

Avant de commencer

Rôle requis : Microsoft Teams admin

Procédure

1. Connectez-vous au portail administrateur de Microsoft Teams .
2. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications** > **Charger une nouvelle application** > **Charger**.
3. Recherchez, sélectionnez et ouvrez (dans la boîte de dialogue Télécharger une application personnalisée) le package d'application que vous avez téléchargé dans la section Créer et configurer une application pour les extensions de réunion dans le portail des Microsoft Teams développeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Accédez à **Gérer les applications**, recherchez l'application chargée, ouvrez et copiez la valeur **de l'ID d'application** dans un bloc-notes à partir de la page des détails de l'application.
   Cet ID d'application est utilisé pour les extensions de réunion. Cet ID d'application doit donc être mis à jour dans les propriétés système de l'instance ServiceNow® .

Ajouter l'onglet Extensions de réunion dansMicrosoft Teams

Mappez l'ID de l'application ServiceNow® Meeting Extensions dans votre ServiceNow instance pour ajouter automatiquement l'onglet Meeting Extensions dans Microsoft Teams pour une téléconférence.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance ServiceNow .
2. Accédez à la **Notification** > **Microsoft Teams** > **Propriétés**.
3. Collez la valeur de l'ID d'application copiée dans **l'ID d'application de l'application Meeting Extensibility pour Teams (l'ID de l'application se trouve sur la page « Gérer les applications » sur le portail administrateur de Teams)** et sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :
   Connectez-vous au portail Microsoft Teams , recherchez et ouvrez l'application **Connecteur Notification pour Microsoft Teams** au moins une fois pour que l'application Meeting Extensions fonctionne.

L'application Meeting Extensions est configurée.

Configurer l'application de connecteur Notification pour utiliser les extensions de réunion dans le Microsoft Azure portail

Configurez l'application/le bot du connecteur Notification existant pour utiliser des extensions de réunion dans Microsoft Azure le portail afin d'extraire les détails de l'incident pendant la téléconférence dans Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : Microsoft Azure admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Inutile de créer un bot Extensions de réunion distinct, car l'application Extensions de réunion dépend du connecteur Notification pour Microsoft Teams l'application. Vous pouvez configurer l'application/le bot connecteur Notification existant dans le portail pour que les Microsoft Azure extensions de réunion bénéficient d'une expérience de téléconférence transparente dans Microsoft Teams.

Remarque :
Assurez-vous que les autorisations d'API sont configurées pour le connecteur Notification pour Microsoft Teams l'application dans le Microsoft Azure portail. Pour plus d'informations, consultez Gérer les autorisations et authentifier l'application/l'agent du connecteur Notification dans Microsoft Azure le portail. Vous devez mettre à jour les changements suivants dans l'application Connecteur Notification existante dans le Microsoft Azure portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure en tant qu'administrateur Microsoft Azure .
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions d'applications**.
3. Ouvrez l'application créée pour le connecteur Notification dans Microsoft Teams la section Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.
4. Accédez à la **Gérer** > **Autorisations d'API** > **Ajouter une autorisation** > **Microsoft Graph** et sélectionnez **Autorisations d'application**.
5. Recherchez et sélectionnez les valeurs suivantes à l'aide **de Sélectionnez les autorisations**, puis sélectionnez **Ajouter des autorisations**.
   - **TeamsTab.ReadWriteForChat.All** à partir de la liste TeamsTab.
   - **TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All** à partir de la liste TeamsAppInstallation.
6. Accordez aux administrateurs l'accès aux applications qui nécessitent une approbation de l'administrateur Microsoft Azure .
   a. Sélectionnez **Accorder le consentement de l'administrateur pour <locataire>** sur la page des autorisations d'API.
   b. Sélectionnez **Oui** dans la page contextuelle de confirmation du consentement de l'administrateur pour l'accord.
7. Authentifier l'application pour recevoir les demandes entrantes depuis l'instance Microsoft TeamsServiceNow® .
   a. Accédez à la **Gérer** > **Authentification** > **Configurations de la plateforme** > **Ajouter une plateforme** > **Applications Web** > **Web**.
   b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration Web

Champ	Description
URI de redirection	Entrez l'URL de connexion à la réunion. L'URL doit être au format suivant : `https://<nom-instance>.service-now.com/sn_now_teams_ext_meeting_login.do`
Octroi implicite	Sélectionner **les jetons d'accès** et **les jetons d'ID**

   c. Cliquez sur **Configurer**.

Configurer le bot connecteur Notification pour les extensions de réunion

Configurez le bot connecteur Notification pour les extensions de réunion dans le Microsoft Azure portail.

Avant de commencer

Rôle requis : Microsoft Azure admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous au portail à l'adresse Microsoft Azurehttps://portal.azure.com/ en tant qu'administrateur Microsoft Azure .
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions d'applications**.
3. Recherchez et ouvrez le nouveau bot créé pour Connecteur Notification par nom ou par ID d'application (client).
   L'application a été créée dans la section Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.
4. Exposer une API.

   a. Accédez à la **Gérer** > **Exposer une API** > **URI de l'ID d'application** > **Ensemble**.

   b. Collez l'URI de l'ID d'application `api://<instance_name>.service-now.com/<client-id-in-azure>`, qui a été défini pour l'authentification unique dans la section Créer et configurer une application pour les extensions de réunion dans le portail des Microsoft Teams développeurs et sélectionnez **Enregistrer**.

   c. Sélectionnez **Ajouter un périmètre**.

   d. Dansle formulaire, renseignez les champs.

Formulaire Ajouter un champ d'application

Champ	Valeur
Nom du champ d'application	`access_as_user`
Qui peut consentir ?	Sélectionnez **Administrateurs et utilisateurs**.
Nom d'affichage du consentement de l'administrateur	Entrez un nom valide. Par exemple, `Teams peut accéder au profil de l'utilisateur.`
Description du consentement de l'administrateur	Entrez une description valide. Par exemple, `permet à Teams d'appeler les API Web de l'application en tant qu'utilisateur actuel.`
Nom d'affichage du consentement de l'utilisateur	Entrez un nom valide. Par exemple, `Teams peut accéder au profil d'utilisateur et effectuer des demandes au nom de l'utilisateur.`
Description du consentement de l'utilisateur	Entrez une description valide. Par exemple, `permettez à Teams d'appeler les API de cette application avec les mêmes droits que l'utilisateur.`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
État	Défini sur **Activé**

e. Sélectionnez **Ajouter un périmètre**.

f. Sélectionnez **Ajouter une application cliente**, entrez la valeur `1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264` pour Microsoft Teams les applications de bureau et mobiles dans **l'ID client**, puis sélectionnez **Périmètres autorisés**, puis sélectionnez **Ajouter une application**.
Pour plus d'informations, consultez la section « Mettre à jour l'inscription de l'application Azure AD pour SSO » sur la page Étendre un onglet personnel Teams sur l'application Microsoft 365 .

g. Sélectionnez **Ajouter une application cliente**, entrez la valeur `5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346` pour Microsoft Teams les applications de bureau et mobiles dans **l'ID client**, puis sélectionnez **Périmètres autorisés**.
Pour plus d'informations, consultez la section « Mettre à jour l'inscription de l'application Azure AD pour SSO » sur la page Étendre un onglet personnel Teams sur l'application Microsoft 365 .

h. Sélectionnez **Ajouter une application**.

Créer une entrée de registre d'application dans votre ServiceNow instance

Inscrivez l'application auprès de l'instance pour participer à une autorisation OAuth.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Pour le champ **Quel type d'application OAuth** , choisissez**Configurer un fournisseur OIDC pour vérifier les jetons d'ID**.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   - Nom : entrez un nom pour identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, Microsoft Teams.
   - ID client : saisissez la valeur de l'ID client au format `api://<nom-instance>.service-now.com/<id-client>` dans la section Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.
   - Secret client : saisissez une valeur aléatoire comme secret client et notez-la.
   - Ajouter un enregistrement de configuration du fournisseur OIDC OAuth.
     a. Sélectionnez **la recherche de configuration du fournisseur OIDC OAuth** pour créer un nouvel enregistrement et sélectionnez **Nouveau**.
     b. Renseignez les champs du formulaire Nouvel enregistrement de configuration du fournisseur OIDC.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration du fournisseur OIDC Formulaire du nouvel enregistrement

Champ	Description
Fournisseur OIDC	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, Microsoft Teams les extensions de réunion.
URL des métadonnées OIDC	Saisissez la valeur au format suivant : `https://login.microsoftonline.com/{tenant_id_from_azure}/v2.0/.well-known/openid-configuration` Pour copier l'ID de locataire, reportez-vous à la section Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.
Réclamation de l'utilisateur	Entrez le nom d'utilisateur de votre choix.

   c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire Nouvel enregistrement de configuration du fournisseur OIDC et sélectionnez **Enregistrer**.

   d. Sélectionnez **Soumettre**.

- Ajouter un enregistrement du périmètre de l'entité OAuth.

   a. Sélectionnez la liste connexe **Périmètres des entités OAuth** .

   b. Ajoutez un enregistrement avec les valeurs `Par défaut` dans **Nom** et `.default` dans **OAuthscope**.

5. Sélectionnez **Enregistrer** sur le formulaire Entité OIDC OAuth.
6. Générez un nouveau jeton OAuth.
   a. Accédez à la **Notification** > **Microsoft Teams** > **Configuration**.
   b. Ouvrez l'enregistrement associé au **demandeur** en sélectionnant l'icône **Prévisualiser cet enregistrement** , puis sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
   c. Sélectionnez le lien connexe **Obtenir un jeton OAuth** pour actualiser le jeton.
   d. Sélectionnez **Mettre à jour** sur le formulaire Informations d'identification OAuth 2.0.
   e. Sélectionnez **Mettre à jour** dans le formulaire de Microsoft Teams configuration.

Que faire ensuite

Après avoir terminé l'intégration des extensions de réunion avec Microsoft Teams, reportez-vous à la section Extensions de réunion pour Microsoft Teams.

Intégration ServiceNow avec Microsoft Teams pour GCC-H ou DoD

Configurez votre ServiceNow instance à intégrer aux Microsoft Teams applications.

Vous pouvez intégrer Centre des employés des chatbots basés Agent virtuel sur des demandes Microsoft Teams pour les clients du Government Community Cloud - High (GCC-H) ou du département de la Défense des États-Unis (DoD).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Integrating Virtual Agent with Microsoft Teams for GCC-H or DoD

Vous pouvez intégrer l'Agent virtuel à Microsoft Teams pour les clients GCC-H en configurant vos propres applications.

Intégration Centre des employés avec Microsoft Teams pour GCC-H ou DoD

Vous pouvez intégrer Centre des employésMicrosoft Teams pour permettre aux clients du Government Community Cloud High (GCC-H) et du département de la Défense des États-Unis (DoD) d'accéder aux fichiers joints dans Centre des employés.

Prérequis

Avant l'intégration Centre des employés à votre Microsoft Teams locataire, assurez-vous que les conditions préalables suivantes sont remplies :

- Vos ServiceNow instances ont été mises à niveau vers la Vancouver version.
- Vous n'avez jamais essayé d'installer l'application Intégration conversationnelle de Microsoft Teams sur vos instances.
- Vous disposez des autorisations d'administrateur pour l'instance et Microsoft Azure les ServiceNow instances.

Processus d'intégration

Le processus global d'intégration Centre des employés à votre Microsoft Teams locataire implique les tâches suivantes :

1. Activez le module d'extension Intégration de Gestion des services IT avec Microsoft Teams (sn_now_teams_it).

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'activation des modules d'extension, reportez-vous à la section Activate a plugin .

2. Créer une application Microsoft Azure et authentifier les utilisateurs pour accéder au Centre des employés dans Microsoft Teams.
3. Mettre à jour la table des entités OIDC.
4. Mettre à jour votre Microsoft Teams URL de locataire pour GCC-H ou DoD.
5. Télécharger et modifier le fichier manifeste pour Centre des employés pour GCC-H ou DoD.
6. Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams.

Mettre à jour la table des entités OIDC

Mettez à jour la table des entités OIDC pour remplacer les valeurs factices créées par le fichier de registre par les valeurs de votre Microsoft Teams locataire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `oauth_oidc_entity_list.do`.
2. Sélectionnez l'enregistrement de l'application ServiceNow for Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ **ID client** de la table Entités OIDC OAuth, saisissez `api ://INSERT_COMPLETE_INSTANCE_URL_without_http(s)/ ID (CLIENT) DE L'APPLICATION` .
4. Sélectionnez l'icône  en regard du champ **Configuration du fournisseur OIDC OAuth** .
5. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
6. Dans le champ **URL des métadonnées OIDC** de la table Configuration du fournisseur OIDC, entrez votre ID de répertoire (locataire).
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Télécharger et modifier le fichier manifeste pour Centre des employés pour GCC-H ou DoD

Téléchargez et modifiez le fichier de package pour fournir les informations nécessaires pour rendre le Centre des employés disponible dans votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour télécharger, modifier et charger le fichier manifeste, consultez cet article de la base de connaissances .

Procédure

1. Téléchargez le fichier Employee_Center_Integration_With_Teams_For GCCH.zip à partir de cet article de la base de connaissances et extrayez son contenu.
   Le fichier zip manifeste que vous avez téléchargé à partir de l'article de la base de connaissances comprend les fichiers suivants :
   - Color.png
   - Manifest.json
   - Outline.png
2. Ouvrez le fichier manifest.json et **remplacez-le par INSERT_CLIENT_ID** avec votre ID d'application (client) en regard de `id` sous `version`, `id` sous `webApplicationInfo` et `botId` sous `composeExtensions`.
3. Remplacez **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL** par votre URL à côté de `contentUrl` et **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL** à côté de `websiteUrl` sous `staticTabs`.
4. **Facultatif :** Personnalisez les valeurs de `packageName`, nom `court` , nom `complet` et **couleur d'accentuation** dans le fichier manifeste pour repersonnaliser votre bot autoconfiguré.
   Si vous souhaitez modifier l'icône du bot et l'icône de contour, vous pouvez remplacer les fichiers color.png et outline.png par les images souhaitées.

   Remarque :
   Assurez-vous que vous n'avez pas modifié les noms de ces fichiers lors du chargement.

   Pour plus d'informations sur les exigences relatives aux images, consultez la documentation Microsoft .
5. **Facultatif :** Ajoutez des domaines supplémentaires dans le fichier manifeste pour prévisualiser le contenu à l'aide du module de tâche Pour le contenu en dehors du domaine par défaut ServiceNow , vous pouvez ajouter des domaines supplémentaires dans le fichier manifeste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Par défaut, le fichier manifeste contient déjà le ServiceNow domaine sous validDomains. Elle inclut également un attribut vrai à côté de « supportsFiles », qui ajoute l'icône de pièce jointe dans votre conversation avec l'Agent virtuel. Si vous ne souhaitez pas inclure de domaines supplémentaires pour la fonctionnalité d'aperçu du contenu, vous pouvez ignorer cette étape.

6. Enregistrez les fichiers mis à jour et compressez les trois fichiers (manifest.json, color.png et outline.png) dans un nouveau fichier zip.
   Sélectionnez les trois fichiers et cliquez sur **Compresser** au lieu de compresser le dossier lui-même.

Mettre à jour votre Microsoft Teams URL de locataire pour GCC-H ou DoD

Configurez l'URL de votre Microsoft Teams locataire pour Government Community Cloud High (GCC-H) ou le département de la Défense des États-Unis (DoD).

Avant de commencer
Rôle requis : security_admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_response_header_list.do.
2. Dans la table En-têtes de réponse HTTP, ajoutez l'URL appropriée dans le champ **Valeur** des enregistrements suivants :
   - Global
   - Intégrations Microsoft – Page Core/UI : ms_login
   - Centre des employés principal/Portail de services : Centre des employés

   Utilisez les URL suivantes :

   - GCC-H : https://gov.teams.microsoft.us
   - DoD : https://dod.teams.microsoft.us
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Intégration Centre des employés et Agent virtuel avec Microsoft Teams pour GCC-H ou DoD

Vous pouvez intégrer Centre des employés et le Agent virtuel bot avec Microsoft Teams pour permettre aux clients du Government Community Cloud High (GCC-H) et du département de la Défense des États-Unis (DoD) d'interagir avec les agents via Agent virtuel les fichiers joints et d'y accéder dans Centre des employés.

Prérequis

Avant l'intégration Centre des employés à votre Microsoft Teams locataire, assurez-vous que les conditions préalables suivantes sont remplies :

- Vos ServiceNow instances ont été mises à niveau vers la Vancouver version.
- Vous n'avez jamais essayé d'installer l'application Intégration conversationnelle de Microsoft Teams sur vos instances.
- Vous disposez des autorisations d'administrateur sur ServiceNow et Microsoft Azure des instances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus d'intégration

Le processus global d'intégration Centre des employés à votre Microsoft Teams locataire implique les tâches suivantes :

1. Activez l'intégration de Gestion des services IT avec les modules d'extension Microsoft Teams (sn_now_teams_it) et Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot).

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'activation des modules d'extension, reportez-vous à la section Activate a plugin .

2. Créer une application Microsoft Azure et authentifier les utilisateurs pour accéder au Centre des employés dans Microsoft Teams.
3. Create a bot in Microsoft Teams for GCC-H or DoD .
4. Integrate your self-configured bot with Microsoft Teams for GCC-H or DoD .
5. Mettre à jour votre Microsoft Teams URL de locataire pour GCC-H ou DoD.
6. Modifier et télécharger le fichier manifeste pour GCC-H ou DoD.
7. Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams.

Modifier et télécharger le fichier manifeste pour GCC-H ou DoD

Créez et téléchargez le fichier manifeste ServiceNow for Microsoft Teams à partir de votre instance pour permettre à Microsoft Teams d'utiliser l'application ServiceNow for Teams.

Avant de commencer
Rôle requis :external_app_install_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Manifeste d'application** > **ServiceNow for Teams**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   L'onglet **Informations génériques** s'affiche.
3. Dans la section **Informations génériques**, saisissez les détails.

   a. **Nom court** : option permettant de fournir un nom court pour le fichier manifeste.

   b. **Nom complet** : option permettant de fournir le nom complet du le fichier manifeste.

   c. **Version** : version du fichier manifeste.
   P. ex. : 1.0.0

   d. **Déployer des liens** : option permettant de déployer les liens dans Microsoft Teams.

   Le déploiement de lien génère un aperçu enrichi en contenu (carte adaptative) lorsqu'un lien pris en charge est partagé dans une conversation avec un utilisateur dans Microsoft Teams. Pour plus de détails sur le déploiement de liens, consultez Déployer les liens Web dans la messagerie instantanée Microsoft Teams.

   e. **Brève description** : brève description du fichier manifeste.

Traduction automatique

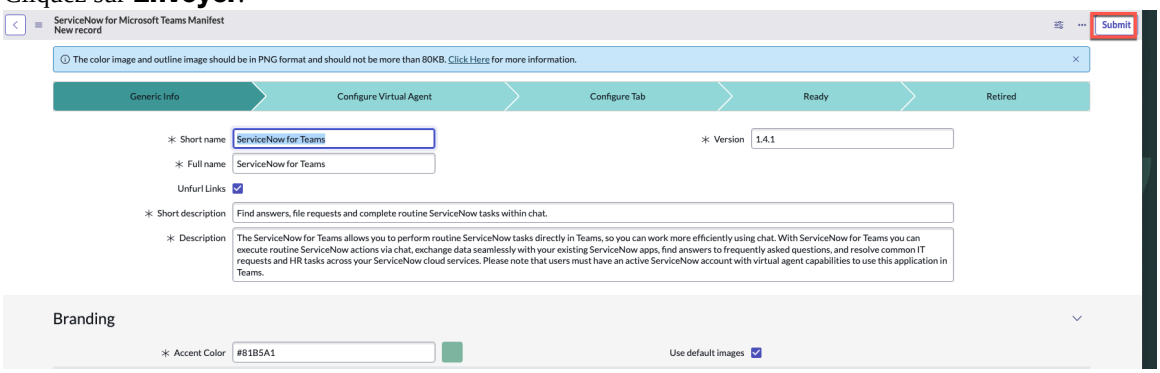
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. **Description** : description détaillée du fichier manifeste.

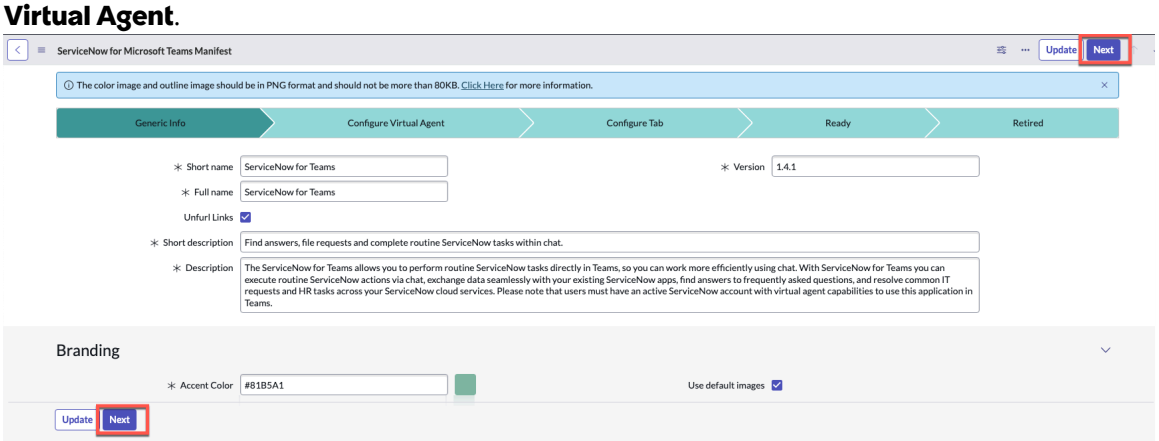
g. **Couleur d'accentuation** : l'option permettant de choisir une couleur personnalisée pour les conversations selon Microsoft Teams la marque de l'entreprise et la couleur d'accentuation doit être au format code couleur HTML.

> **Remarque :**
> si vous souhaitez personnaliser les marques de la société, décochez la case **Use default images (Utiliser les images par défaut)**, puis chargez les icônes. Pour en savoir plus sur la taille des icônes, consultez Icônes d'application et icônes de schéma de manifeste.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

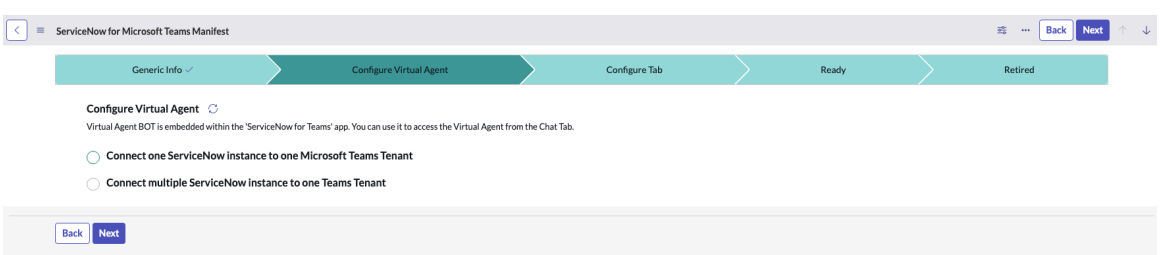


5. Dans la section **Informations génériques**, cliquez sur **Suivant** pour accéder à l'onglet **Configurer Virtual Agent**.



6. Dans la section **Configurer l'agent virtuel** , vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes.

Pour configurer Virtual Agent dans votre instance, cliquez sur **Configurer Virtual Agent**. Pour plus d'informations, consultez Intégration conversationnelle de Microsoft Teams.



Sélectionnez **Connecter plusieurs instances de ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams**et sélectionnez l'Agent virtuel installé à l'étape 5.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans la section **Configurer l'onglet**, entrez les détails suivants.

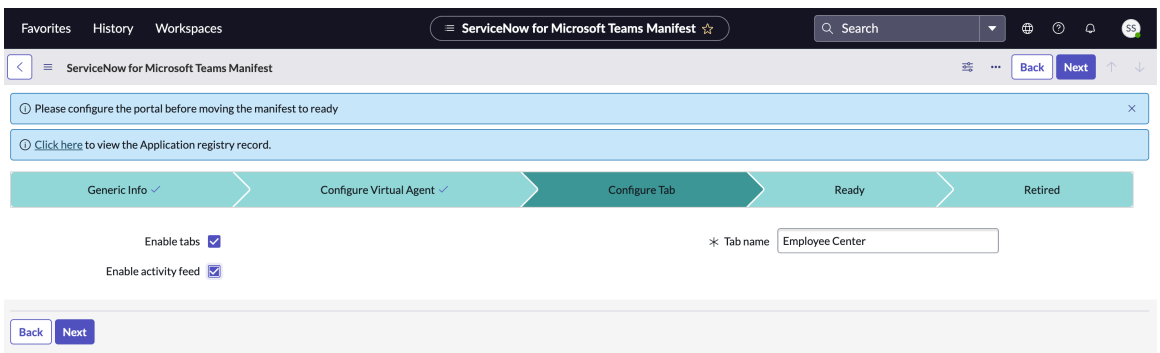
   a. **Activer les onglets** : option permettant d'ajouter des onglets dans Microsoft Teams l'application, sélectionnée par défaut.

   b. **Nom de l'onglet** : option permettant de fournir un nom pour l'onglet Portail de services qui apparaît dans Microsoft Teams.

   c. **Activer le flux d'activités** : option permettant d'activer le flux d'activités pour recevoir des notifications de campagne dans Microsoft Teams et cette option est sélectionnée par défaut.

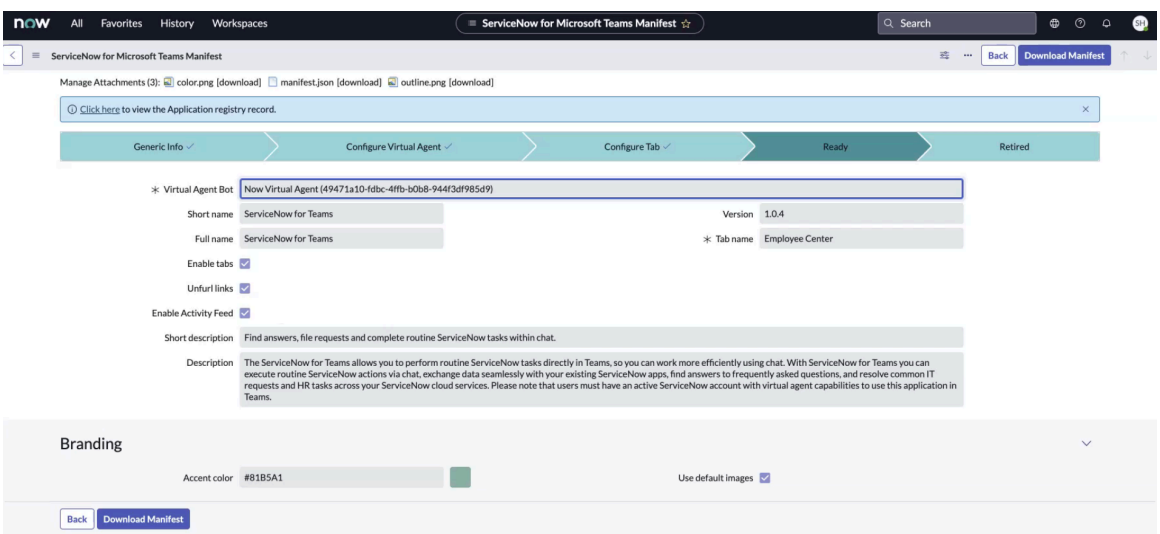
   d. Cliquez sur **Suivant**.

   Pour une application autoconfigurée, vous devez fournir l'ID (client) de l'application et l'ID du répertoire (locataire) dans la section **Onglet Configurer** .



8. Dans la section **Prêt**, sélectionnez l'option **Activer le flux d'activités** pour recevoir des notifications pour les campagnes.

   Vérifiez les détails fournis et cliquez sur **Télécharger le manifeste** pour télécharger le fichier manifeste.



Le fichier manifeste est téléchargé au format zip.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Chargez le fichier manifeste dans Microsoft Teams. Pour en savoir plus, consultez la section Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams.

Intégration de la messagerie instantanée basée sur les demandes à Microsoft Teams GCC-H ou DoD

Vous pouvez intégrer la messagerie instantanée basée sur les demandes aux Microsoft Teams clients du Government Community Cloud - High (GCC-H) ou du département de la Défense des États-Unis (DoD) afin d'importer automatiquement les conversations instantanées entre les agents et les employés.

Prérequis

Avant l'intégration Centre des employés à votre Microsoft Teams locataire, assurez-vous que les conditions préalables suivantes sont remplies :

- Vos ServiceNow instances ont été mises à niveau vers la Vancouver version.
- Vous n'avez jamais essayé d'installer l'application Intégration conversationnelle de Microsoft Teams sur vos instances.
- Vous disposez des autorisations d'administrateur sur ServiceNow et Microsoft Azure des instances.

Processus d'intégration

1. Activez le module d'extension Intégration de Gestion des services IT avec Microsoft Teams (sn_now_teams_it).

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'activation des modules d'extension, reportez-vous à la section Activate a plugin .

2. Enregistrer et configurer l'application de messagerie instantanée basée sur les demandes sur le Microsoft Azure portail.
3. Ajouter des autorisations à l'application Microsoft Azure.
4. Configurez le registre d'application sur l'instance ServiceNow.

   Remarque :
   Pour GCC-H et DoD, utilisez le domaine https://login.microsoftonline.us/ pour les URL de jetons et d'autorisation sur la page du registre d'application.

5. Mettre à jour les informations d'identification de messagerie instantanée avec l'URL Azure GCC.
6. Créer un enregistrement avec les détails d'Azure GCC.

Mettre à jour les informations d'identification de messagerie instantanée avec l'URL Azure GCC

Mettez à jour l'URL Azure dans les informations d'identification de messagerie instantanée des clients GCC. Autorisez les clients GCC à lancer la messagerie instantanée et à importer des conversations de messagerie instantanée depuis Microsoft Teams l'instance ServiceNow .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `http_connection_list.do`.
   La table Connexion HTTP(s) [http_connection_list.do] s'affiche.
2. Ouvrez l'enregistrement Informations d'identification de messagerie instantanée avec l'alias de connexion *sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials*.
3. Dans le champ **Connection_URL** , entrez l'URL https://graph.microsoft.us/.

   Remarque :
   Pour les clients DoD, saisissez l'URL https://dod-graph.microsoft.us.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer un enregistrement avec les détails d'Azure GCC

Créez et mettez à jour un nouvel enregistrement dans la table sys_properties.list avec les détails du compte Azure des clients GCC.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez `sn_now_teams.teams_url`.
4. Dans le champ **Valeur** , entrez l'URL https://graph.microsoft.us.

   Remarque :
   Pour les clients DoD, saisissez l'URL https://dod-graph.microsoft.us.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour l'expérience des employés

Configurez votre instance pour intégrer Microsoft 365 des ServiceNow Centre des employés applications.

Important :

- De Gestion des services IT pour Microsoft 365 (version 2.6.7), ServiceNow pour Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow pour Microsoft 365.
- De Prestation de services RH pour Microsoft 365 (version 3.3.6), ServiceNow pour Microsoft Teams est mis à ServiceNow niveau vers pour Microsoft 365.

Pour mettre à niveau les fonctionnalités Microsoft Teams existantes vers les applications Microsoft 365, suivez les étapes indiquées ici.

L'intégration ServiceNow Centre des employés avec Microsoft Teams étend sa capacité à permettre l'intégration avec d'autres Microsoft 365 applications, apportant ainsi l'expérience ServiceNow des employés à Microsoft Outlook, Microsoft Office 365 et Microsoft Teams ensemble.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prérequis

Avant l'intégration Centre des employés à votre Microsoft 365 locataire, assurez-vous que les conditions préalables suivantes sont remplies :

- Vous disposez des autorisations d'administrateur d'installation d'application externe (external_app_install_admin) sur ServiceNow.
- Vous avez installé et déployé l'un des éléments suivants :
  - Gestion des services IT pour Microsoft 365
  - Prestation de services RH pour Microsoft 365

  Pour plus d'informations sur l'installation Gestion des services IT avec Microsoft 365 ou Prestation de services RH avec Microsoft 365, reportez-vous à la section Intégration ServiceNow à Microsoft Teams et Microsoft 365.

Processus d'intégration pour les applications prépubliées

1. Effectuez une mise à niveau vers pour / avec en installant le dernier Gestion des services IT module d'extension pour Microsoft 365 / Prestation de services RH withMicrosoft 365.Microsoft 365Prestation de services RHMicrosoft 365Gestion des services IT

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'activation des modules d'extension, reportez-vous à la section Activate a plugin .

2. Régénérez et téléchargez un nouveau fichier manifeste pour Microsoft 365.

   Pour plus d'informations sur la génération et le téléchargement du fichier manifeste, reportez-vous à la section Créer et télécharger un fichier manifeste pour Centre des employés l'intégration Microsoft 365.

3. Charger un fichier manifeste dans pour Microsoft TeamsMicrosoft 365.

Processus d'intégration pour les applications autoconfigurées

1. Effectuez une mise à niveau vers pour / avec en installant le dernier Gestion des services IT module d'extension pour Microsoft 365 / Prestation de services RH withMicrosoft 365.Microsoft 365Prestation de services RHMicrosoft 365Gestion des services IT

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'activation des modules d'extension, reportez-vous à la section Activate a plugin .

2. Authentifiez les utilisateurs pour accéder Centre des employés aux applications en Microsoft 365 mettant à jour les ID clients dans l'application *`Microsoft Azure`* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ID client

Application	ID client
Microsoft Teams Application mobile/de bureau	**1FEC8E78-BCE4-4AAF-AB1B-5451CC387264**
Microsoft Teams application web	**5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346**
Microsoft 365 application web	**4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca**
Microsoft 365 Application de bureau	**0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c**
Microsoft Outlook Application de bureau	**D3590ED6-52B3-4102-AEFF-AAD2292AB01C**
Microsoft Outlook application web	**bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3**
Microsoft Outlook Application mobile	**Référence 27922004-5251-4030-B22D-91ECD9A37EA4**

Pour plus d'informations sur la mise à jour de l'application et l'authentification *Microsoft Azure* des utilisateurs, reportez-vous à la section Créer une application Microsoft Azure et authentifier les utilisateurs pour accéder au Centre des employés dans Microsoft Teams.

3. Régénérez et téléchargez un nouveau fichier manifeste pour Microsoft 365.

   Pour plus d'informations sur la génération et le téléchargement du fichier manifeste, reportez-vous à la section Créer et télécharger un fichier manifeste pour Centre des employés l'intégration Microsoft 365.

4. Charger un fichier manifeste dans pour Microsoft TeamsMicrosoft 365.

Créer et télécharger un fichier manifeste pour Centre des employés l'intégration Microsoft 365

Créez et téléchargez le fichier manifeste à partir de votre instance pour le rendre Centre des employés disponible dans les Microsoft 365 applications.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur externe d'installation d'application

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Manifeste d'application** > **ServiceNow for Teams**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'onglet **Informations génériques** s'affiche.

3. Dans la section Informations génériques, renseignez les champs suivants.

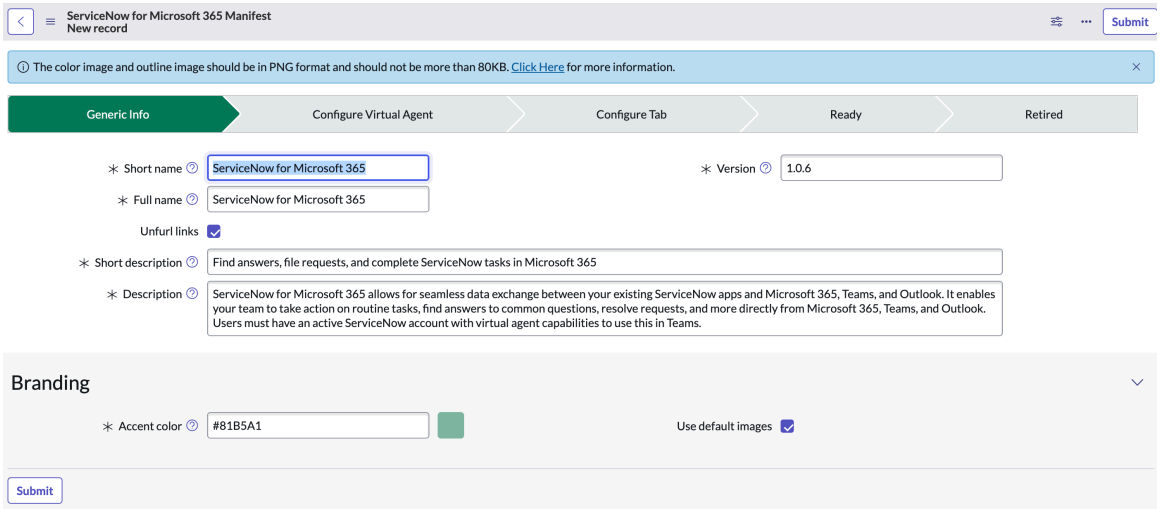
Section Informations génériques

Champ	Description
Nom court	Option permettant de fournir un nom court pour le fichier manifeste.
Nom complet	Option permettant de fournir le nom complet du fichier manifeste.
Version	Version du fichier manifeste. Par exemple, 1.0.0
Liens de déploiement	Option permettant de déployer les liens dans Microsoft Teams. Le déploiement de lien génère un aperçu riche en contenu (carte adaptative) lorsqu'un lien pris en charge est partagé dans une conversation avec un utilisateur dans Microsoft Teams. Pour plus de détails sur le déploiement de liens, consultez Déployer les liens Web dans la messagerie instantanée Microsoft Teams.
Description brève	Brève description du fichier manifeste.
Description	Description détaillée du fichier manifeste.
Couleur d'accentuation	Option permettant de choisir une couleur personnalisée pour les conversations en Microsoft Teams fonction de l'image de marque de l'entreprise. La couleur d'accentuation doit être au format de code couleur HTML. **Remarque :** si vous souhaitez personnaliser les marques de la société, décochez la case **Use default images (Utiliser les images par défaut)**, puis chargez les icônes. Pour en savoir plus sur la taille des icônes, consultez Icônes d'application et icônes de schéma de manifeste.

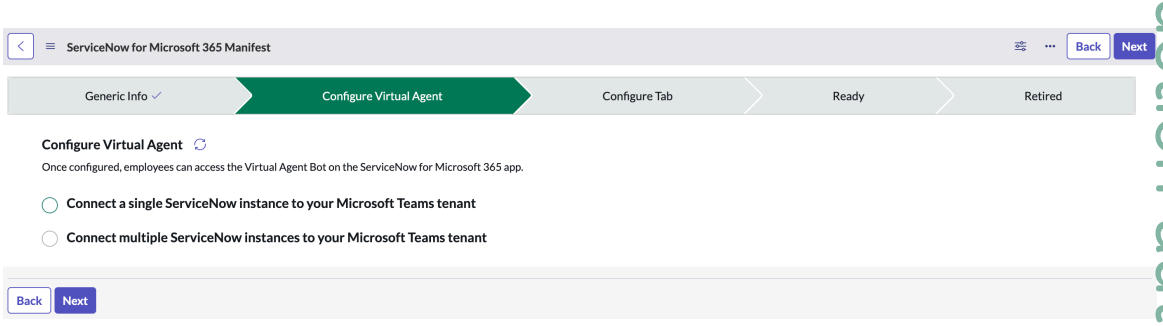
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans la section Informations génériques, sélectionnez **Suivant** pour accéder à l'onglet **Configurer Agent virtuel** .
6. Configurez l'dans votre instance en sélectionnant **Configurer Agent**Agent virtuel virtuel.
   Pour plus d'informations, consultez Intégration conversationnelle de Microsoft Teams .



7. Dans la section Configurer l'Agent virtuel, pour vous connecter à une ou plusieurs ServiceNow instances.
   - Si vous souhaitez connecter une ServiceNow instance à un Microsoft Teams locataire, sélectionnez **Connecter une seule instance ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams**.

     L'ID d'agent du Virtual Agent est rempli automatiquement si vous sélectionnez cette option.
   - Si vous souhaitez connecter plusieurs ServiceNow instances à un Microsoft Teams locataire, sélectionnez **Connecter plusieurs instances ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams**.

   Pour intégrer Agent virtuelMicrosoft Teams en configurant vos propres bots, consultez Intégration de l'Agent virtuel à Microsoft Teams à l'aide du bot autoconfiguré .
8. Dans la section Configurer l'onglet, renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

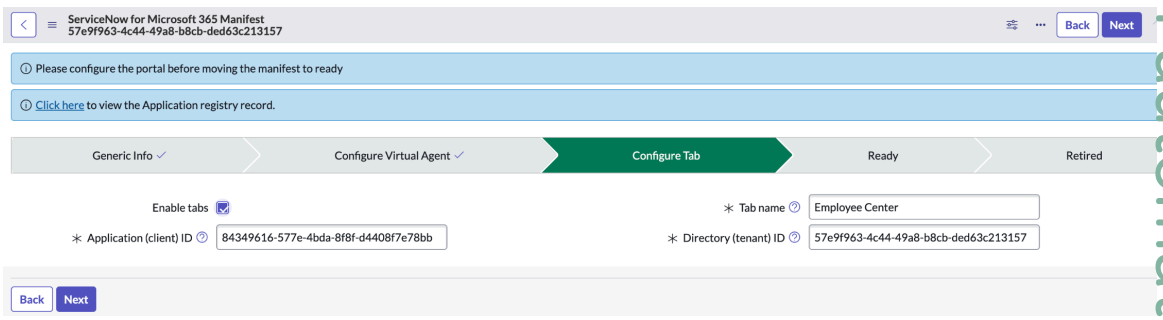
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la section Onglet

Champ	Description
Activer les onglets	Option pour ajouter des onglets dans Microsoft Teams l'application. Ce champ est automatiquement sélectionné.
Nom d'onglet	Option permettant de donner un nom à l'onglet Portail de services qui apparaît dans Microsoft Teams.
Activer le flux d'activités	Option permettant au flux d'activité de recevoir des notifications de campagne dans Microsoft Teams. Cette option est automatiquement sélectionnée.

9. Pour les applications autoconfigurées, fournissez l'ID (client) de l'application et l'ID du répertoire (locataire) dans la section **Onglet Configurer** .

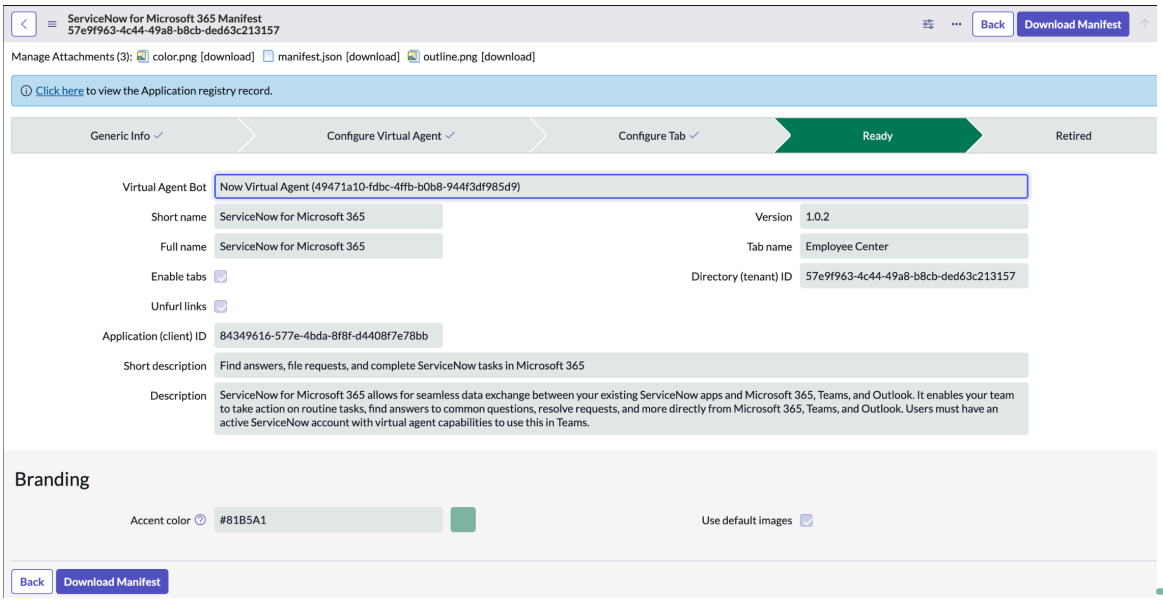


Important :
L'étape ci-dessus ne s'applique pas aux applications prépubliées.

10. Recevez des notifications pour les campagnes en sélectionnant l'option **Activer le flux d'activités** dans la section Prêt.
11. Vérifiez les détails fournis et sélectionnez **Télécharger le manifeste** pour télécharger le fichier manifeste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le fichier manifeste est téléchargé au format zip.

Résultats
Un registre d'application est créé.

Charger un fichier manifeste dans pour Microsoft TeamsMicrosoft 365

Chargez le fichier manifeste à intégrer Microsoft TeamsMicrosoft 365 à votre ServiceNow instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Accédez à la **Applications** > **Gérer vos applications** > **Charger une application**.
3. Sélectionnez l'option **Charger une application personnalisée** .

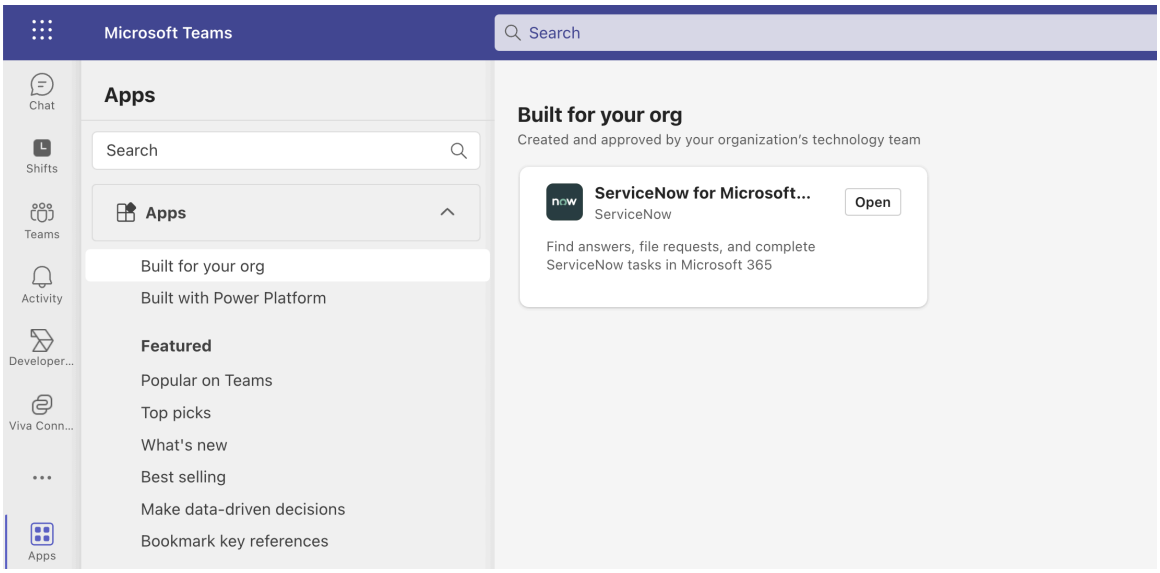
> **Remarque :**
>
> Assurez-vous que pour Microsoft 365 est autorisé en tant qu'application ServiceNow tierce dans Microsoft Teams. Pour plus d'informations sur l'autorisation des applications dans Microsoft Teams, voir le Microsoft Teams documentation .

4. Accédez à l'emplacement dans lequel le fichier manifeste est téléchargé, puis sélectionnez le fichier zip.
5. Sélectionnez **Ouvrir**.

Le pour Microsoft 365 l'application ServiceNow s'affiche dans l'écran Applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez l’application ServiceNow correspondante Microsoft 365 .
7. Sélectionnez **Ajouter**.

Configuration ServiceNowMicrosoft Teams et Microsoft 365 intégration

ServiceNow® For Microsoft Teams permet aux agents de lancer une conversation de messagerie instantanée avec les employés et d’importer la messagerie instantanée. Il permet également aux employés d’afficher et de recevoir un service de messagerie instantanée à partir de l’application Microsoft Teams .

Important :

- De Gestion des services IT pour Microsoft 365 (version 2.6.7), ServiceNow pour Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow pour Microsoft 365.
- De Prestation de services RH pour Microsoft 365 (version 3.3.6), ServiceNow pour Microsoft Teams est mis à ServiceNow niveau vers pour Microsoft 365.

Pour mettre à niveau les options existantes Microsoft Teams vers les applications, reportez-vous à Microsoft 365 la section Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour l’expérience des employés.

Configuration de l’intégration de Microsoft Teams pour l’expérience des employés

Fournit de l'aide aux employés pour résoudre leurs problèmes informatiques, de RH et d'UR via Microsoft Teams. Les employés peuvent interagir avec les agents dans Microsoft Teams pour résoudre leurs problèmes.

Configurer l’intégration Gestion des services IT avec Microsoft Teams

Effectuez les procédures décrites pour configurer Gestion des services IT Integration with Microsoft Teams.

Examiner les notifications actives pour Microsoft Teams

Les notifications ajoutées par ServiceNow for Microsoft Teams peuvent dupliquer les notifications existantes dans votre instance. Examinez et désactivez toutes les notifications en double pour éviter de notifier les utilisateurs plusieurs fois pour le même événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

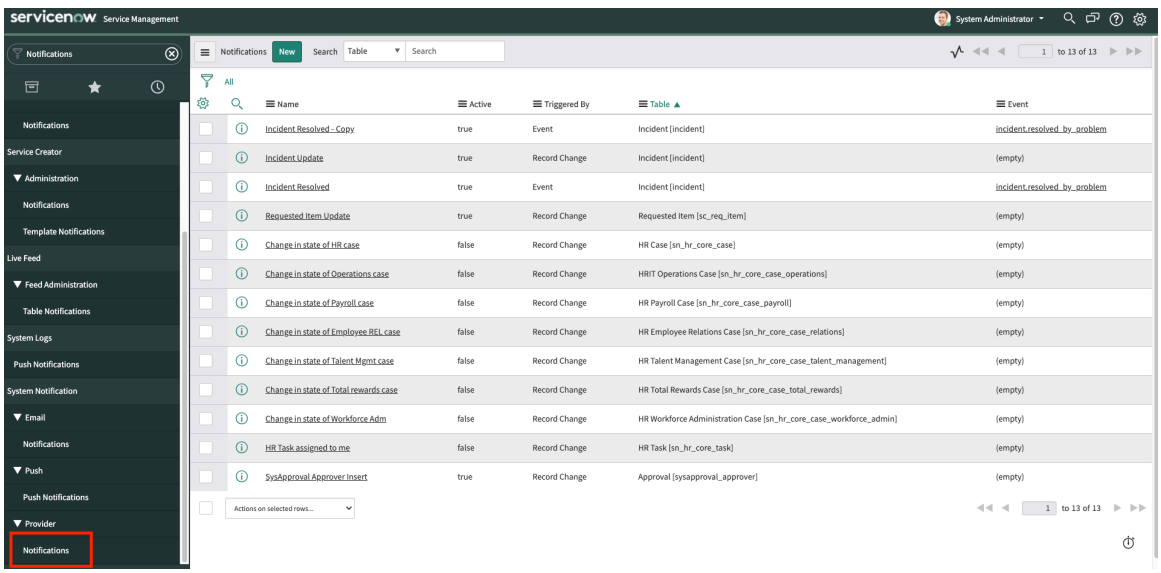
Les notifications en double suivantes s'afficheront après l'installation de l'application Gestion des services IT Integration With Microsoft Teams.

- Incident Update (Mise à jour de l'incident)
- Approbation non exploitable MS Teams
- Requested Item Update (Mise à jour de l'élément demandé)

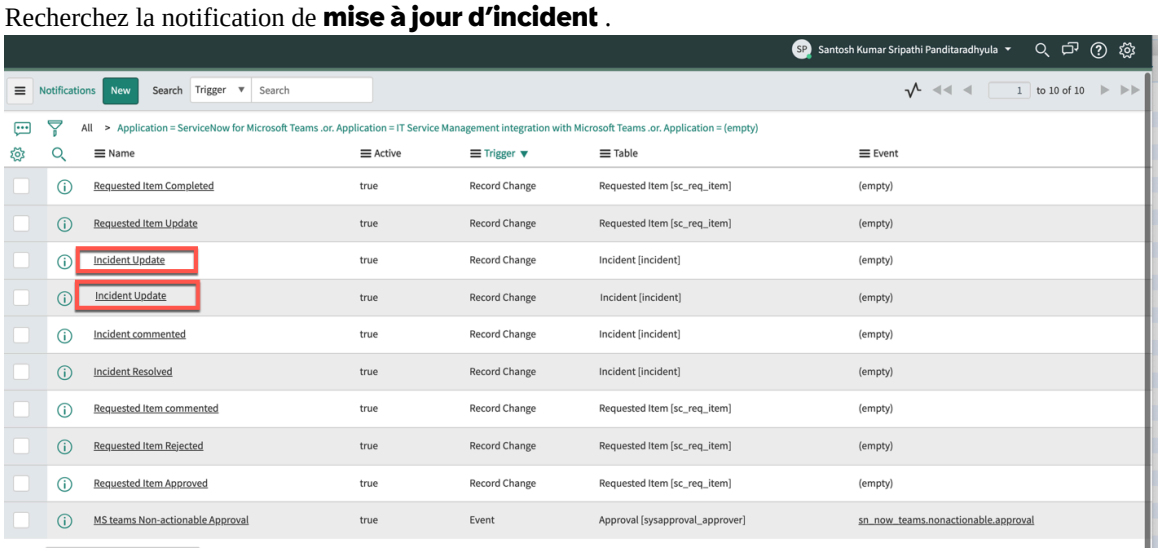
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Notifications** > **Notifications des fournisseurs**.

   Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Notifications système** > **Fournisseur** > **Notifications**.



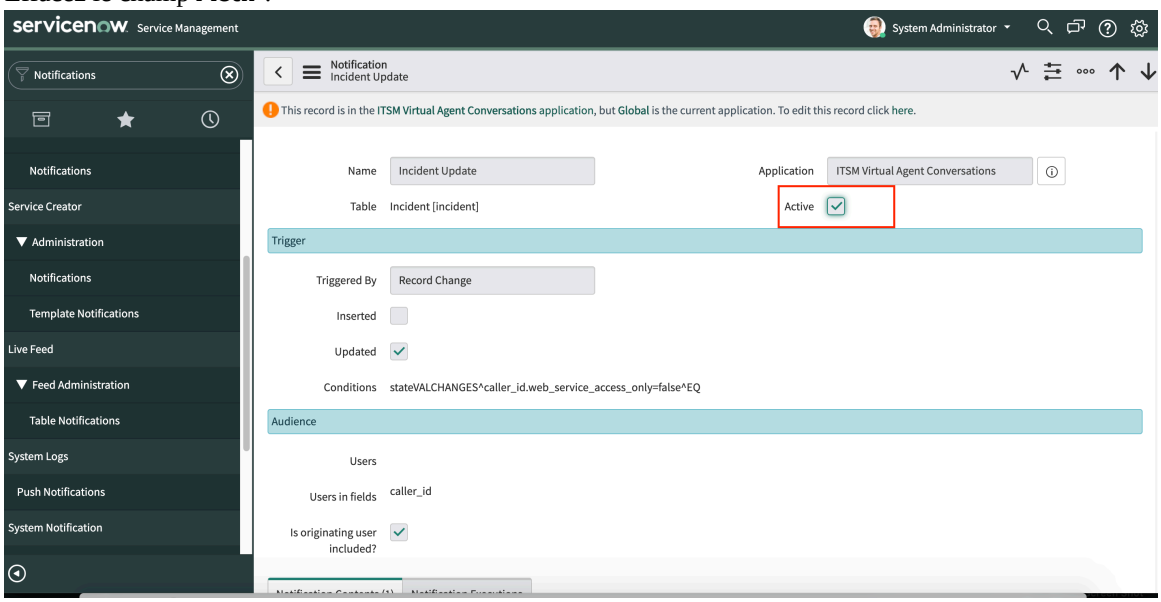
2. Dans la liste Notifications, **sélectionnez la colonne** Nom pour trier la liste par ordre alphabétique. Cela permet de rassembler toutes les notifications en double.
3. Recherchez la notification de **mise à jour d'incident** .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez l’une des notifications de **mise à jour d’incident** .
5. Effacez le champ **Actif** .



6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
7. Répétez le processus pour les notifications suivantes :
   - Approbation non exploitable MS Teams
   - Requested Item Update (Mise à jour de l'élément demandé)

Résultats

Laissez un commentaire sur un enregistrement d'incident. Une seule notification s'affiche à propos du commentaire dans Microsoft Teams.

Activer les Agent virtuel notifications pour Gestion des services IT

Configurez les propriétés système pour activer Agent virtuel les notifications dans Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Si votre première installation de Gestion des services IT pour Microsoft 365 est la version 2.7.0, Agent virtuel les notifications sont activées par défaut. Le scénario suivant ne s’applique que si vous effectuez une mise à niveau à partir d’anciennes versions du module d’extension.

Après la mise à niveau vers Gestion des services IT pour Microsoft 365 version 2.7.0, vous devez configurer les propriétés système pour activer Agent virtuel les notifications.

Les tables suivantes sont prises en charge pour Agent virtuel les notifications dans le système de base.

- Incident
- Changement
- Élément demandé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le menu **Tout** , saisissez sys_properties.list.
   La table Propriétés système s'affiche.
2. Dans la colonne Nom, recherchez *sn_now_teams.
3. Pour les propriétés suivantes, définissez la valeur sur vrai.
   - *sn_now_teams.enable_va_approval_notification*: cette propriété active les Agent virtuel notifications d'approbation.
   - *sn_now_teams_it.enable_va_comment_notification*: cette propriété active les Agent virtuel notifications pour les commentaires.

   La valeur par défaut de ces propriétés est **vrai**. Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure de Gestion des services IT pour Microsoft 365 , la valeur est **faux**.

Que faire ensuite

Vous pouvez personnaliser les champs affichés dans les notifications d'approbation. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation des champs de notification d'approbation.

Personnalisation des champs de notification d'approbation

Vous pouvez personnaliser les champs de notification d'approbation en créant les méthodes dans un include de script.

Remarque :
La rubrique utilise les noms d'API des includes de script.

Des notifications exploitables sont envoyées pour approbation et commentaires sur les tickets. Vous pouvez personnaliser les champs affichés dans les notifications d'approbation en créant des méthodes dans le sn_now_teams. Script include ApprovalsVAUtil(). Ces méthodes remplacent celles du sn_now_teams. Script include ApprovalsVAUtilSNC().

Pour plus d'informations sur les includes de script, reportez-vous à la section Script includes .

Création de la méthode

La logique de notification appelle une méthode basée sur la table pour laquelle l'enregistrement d'approbation est créé. Les noms de méthode suivent le format suivant : *get<TableName>Fields(),* que vous pouvez utiliser pour créer une méthode pour n'importe quelle table du système de base.

Remarque :
Les tables personnalisées ne sont pas prises en charge pour les notifications d'approbation.

Par exemple : si le nom de la table est sc_request, le nom de la méthode est *getScRequestFields().* Si le nom de la table est incident, le nom de la méthode est *getIncidentFields().*

Remplacement des champs de méthode

Les méthodes que vous créez dans le sn_now_teams. L'include de script ApprovalsVAUtil() remplace ceux de sn_now_teams. ApprobationsVAUtilSNC().

Lors de la création de la méthode, vous pouvez entrer les noms de champs qui sont affichés dans la notification d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour les tables étendues TASK, vous pouvez remonter pas à pas vers le champ référencé à l'aide du champ *sysapproval* .

  Par exemple :

```
getChangeRequestFields: function() {
 return {
  "fields":
 ["sysapproval.number", "sysapproval.short_description", "sysapproval.risk", "sysapproval.start_date", "sta
te"]
  }
},
```

- Pour les tables NON-TÂCHE, vous devez saisir directement les champs de table.

  Par exemple :

```
getKbKnowledgeFields: function() {
 return {
  "fields": ["number", "short_description", "kb_knowledge_base", "author", "workflow_state"]
  }
},
```

- Vous pouvez créer une méthode par défaut, *getDefaultFields(),* qui est utilisée si le système ne trouve pas de méthode pour la table dans l'enregistrement d'approbation. Les références de champ suivent les tables étendues TASK.

  Par exemple :

```
getDefaultFields: function() {
 return {
  "fields":
 ["sysapproval.number", "sysapproval.requested_for", "sysapproval.price", "sysapproval.due_date", "stat
e"]
  }
},
```

Configurer Request-based Chats pour l'importation de messages de Microsoft Teams vers ServiceNow

La configuration Request-Based Chats pour les applications Gestion des services IT Integration with Microsoft Teams et Prestation de services RH Integration with Microsoft Teams permet au système d'importer automatiquement les conversations de messagerie instantanée entre les agents et les employés.

Si vous installez ServiceNow for Microsoft Teams dans votre environnement, la fonctionnalité d'importation automatique est applicable par défaut pour les tables suivantes.

- Tâche RH Core (sn_hr_core_task)
- Ticket des événements de cycle de vie RH (sn_hr_le_case)
- Ticket HR Core (sn_hr_core_case)
- Élément de demande (sc_req_item)
- Tâche (sc_task)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Incident (incident)
- Demande (sc_request)
- Demande de changement (change_request)

L'administrateur peut étendre la fonctionnalité d'importation automatique aux autres tables, le cas échéant. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Créer un mappage de demandeur.

Si vous mettez à niveau votre instance ServiceNow vers Gestion des services IT Integration with Microsoft Teams 2.2.0 ou Prestation de services RH Integration with Microsoft Teams 2.2.0, vous devez activer manuellement la fonctionnalité d'importation automatique.

Fonctionnalité d'importation automatique de messages

Tous les messages instantanés de Microsoft Teams sont importés automatiquement dans l'instance ServiceNow après un intervalle de 30 minutes. Le système recherche tous les nouveaux messages dans toutes les messageries instantanées et les importe dans l'instance ServiceNow.

L'intervalle d'interrogation augmentera progressivement jusqu'à l'arrêt de l'interrogation pour éviter son exécution continue sur des conversations inactives qui ne contiennent aucun nouveau message.

Le système vérifie toutes les 30 minutes si des nouveaux messages sont enregistrés. S'il ne détecte aucun nouveau message, le système effectue la vérification après un intervalle de 1 heure, puis de 2 heures, puis de 4 heures et enfin de 8 heures. S'il n'y a aucun nouveau message après un intervalle de 8 heures pendant 7 jours, l'interrogation de l'importation automatique est désactivée.

Si un message est enregistré pendant l'un des intervalles, le minuteur d'importation automatique recherche des nouveaux messages lors de l'intervalle suivant et les importe. Le minuteur est ensuite réinitialisé sur l'intervalle de 30 minutes.

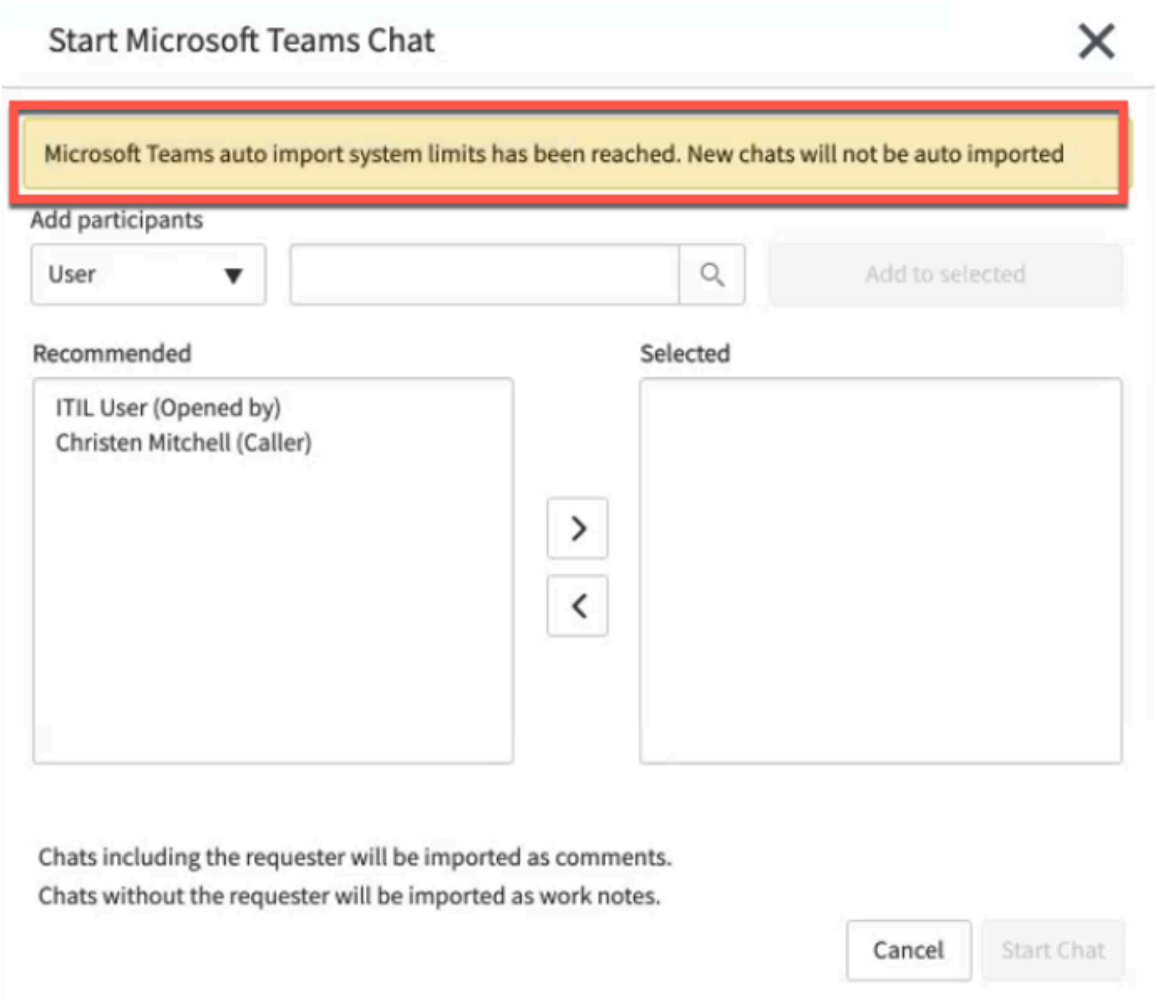
Limites système

Le système importe un maximum de 500 messageries instantanées actives dans un intervalle de 30 minutes. Si plus de 500 messageries instantanées sont actives, le système n'importera pas automatiquement les nouveaux enregistrements de messagerie instantanée de l'intervalle de 30 minutes.

Le système exécute un maximum de 10 000 flux secondaires pour importer les messageries instantanées d'un intervalle de 30 minutes, de 1 heure, de 2 heures, de 4 heures et de 8 heures. Il s'agit d'un décompte de tous les flux secondaires actifs qui importent automatiquement les messages dans ServiceNow.

Si le système atteint la limite, un message s'affiche et indique à l'agent que le niveau système est atteint et que la messagerie instantanée ne peut pas être importée automatiquement dans le modal **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque le ticket est fermé, le système déclenche une dernière importation automatique des nouveaux messages dans les notes de travail (historique des conversations instantanées).

S'il existe un enregistrement d'interaction associé à l'enregistrement parent, le premier sera également fermé. L'enregistrement de messagerie instantanée sera également fermé dans le cadre de ce flux.

Pour continuer à utiliser la configuration par défaut, vous pouvez ignorer les procédures suivantes pour étendre la fonctionnalité d'importation automatique. Toutefois, si vous souhaitez étendre la fonctionnalité d'importation automatique à d'autres tables, effectuez les étapes mentionnées dans les rubriques ci-après.

Configurer la messagerie instantanée pour activer l'importation automatique

Créez une configuration de messagerie instantanée pour importer automatiquement les messageries instantanées entre les agents et les demandeurs en vue d'ajouter des tables supplémentaires et étendre la fonctionnalité d'importation automatique.

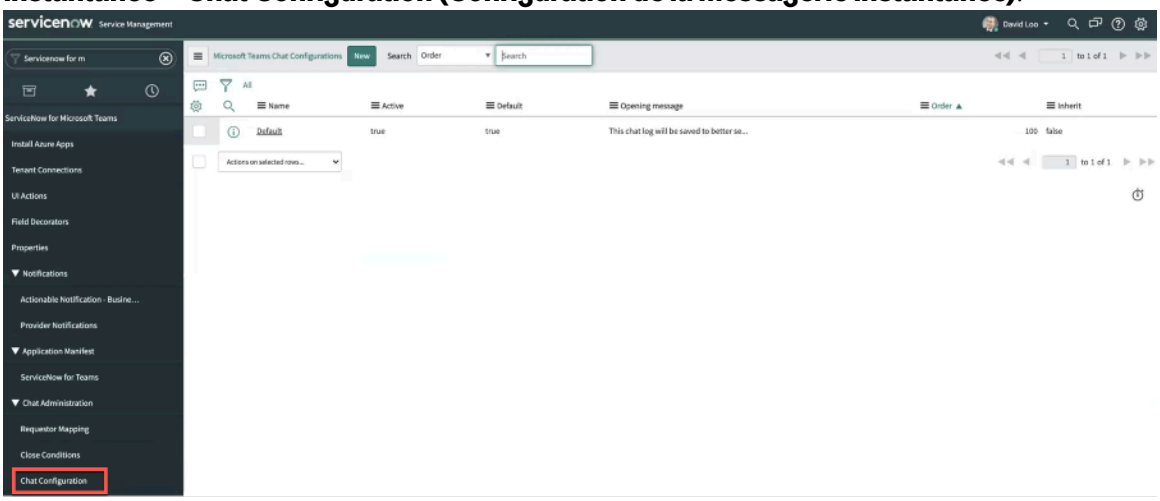
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

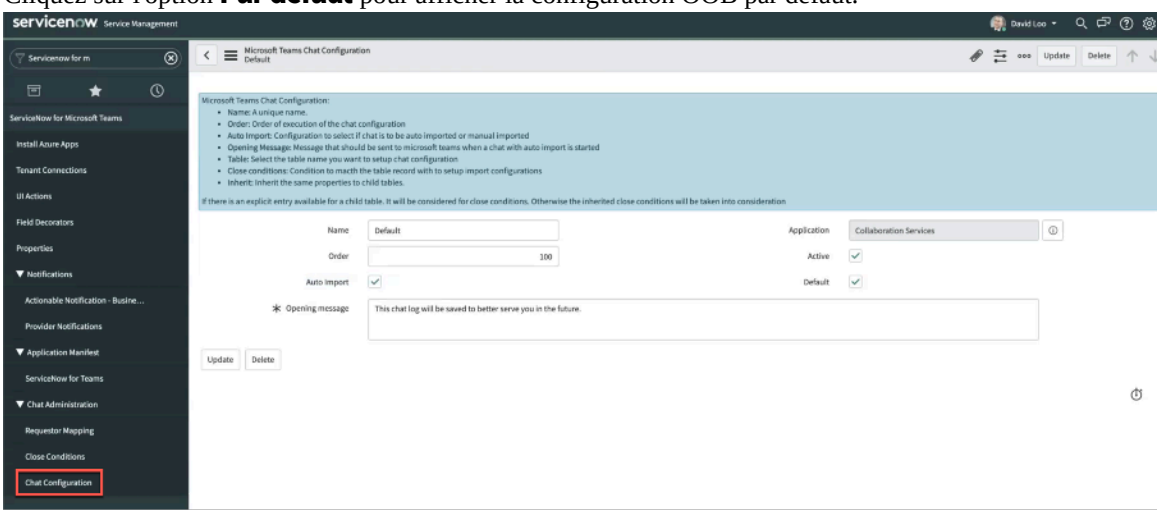
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Administration de messagerie instantanée** > **Chat Configuration (Configuration de la messagerie instantanée)**.



2. Cliquez sur l'option **Par défaut** pour afficher la configuration OOB par défaut.

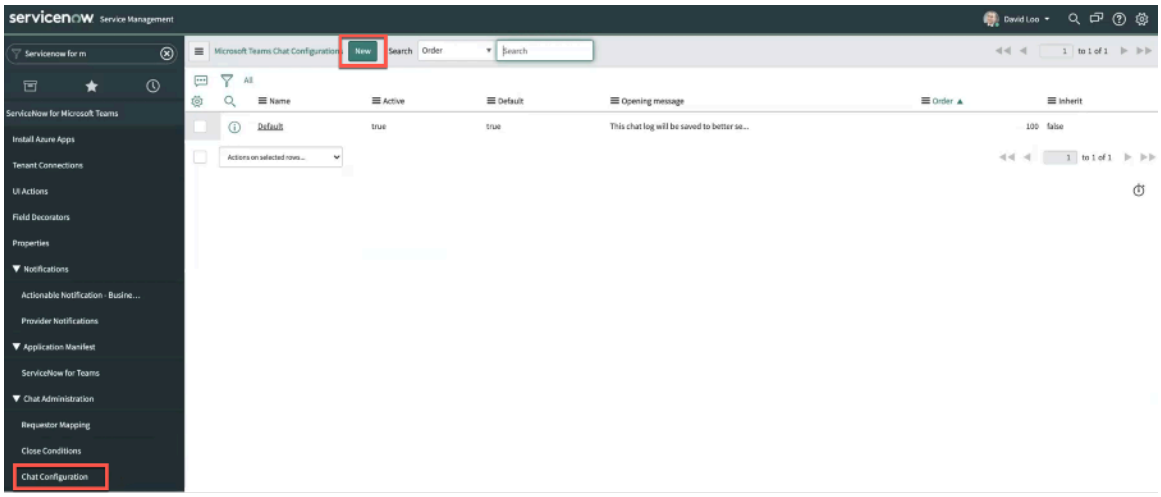


> **Remarque :**
> Pour importer automatiquement des messageries instantanées dans certaines conditions spécifiques, créez une condition.

3. Accédez à la **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Administration de messagerie instantanée** > **Chat Configuration (Configuration de la messagerie instantanée)**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Renseignez les champs du formulaire.

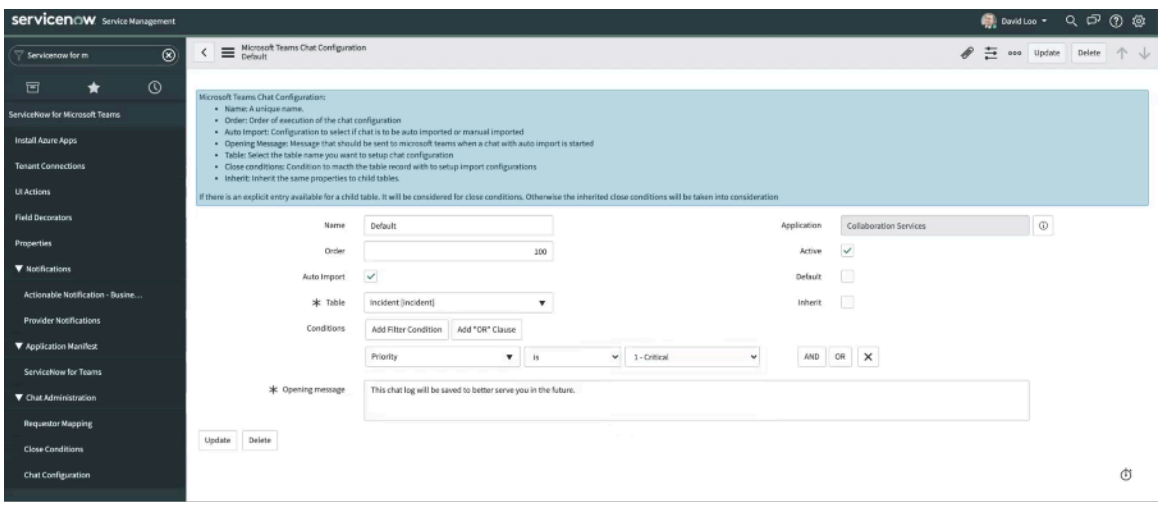
Chat Configuration (Configuration de messagerie instantanée)

Champ	Description
Nom	Valeur de la configuration
Ordre	Ordre de la configuration Vous pouvez définir plusieurs configurations de messagerie instantanée pour une table unique. Le système exécute la requête dans l'ordre décroissant.
Actif	Option permettant d'activer la configuration. Cochez cette case pour activer la configuration.
Importation automatique	Option permettant d'importer automatiquement la messagerie instantanée. Cochez cette case pour importer automatiquement la messagerie instantanée.
Valeur par défaut	Option permettant de conserver la configuration par défaut. **Remarque :** Vous ne pouvez pas définir plusieurs configurations de messagerie instantanée par défaut.
Table	Option permettant de sélectionner l'importation automatique pour une table.
Héritage	Étendez la configuration pour l'appliquer aux tables enfants.
Conditions	Option permettant de définir une condition pour l'importation automatique d'une messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ouverture de message	Option permettant de fournir un message texte qui s'affiche pour l'agent lorsqu'il lance une session de messagerie instantanée. Ce champ est activé uniquement si l'option **Importation automatique** est sélectionnée.



6. Cliquez sur **Envoyer**.

   La configuration de messagerie instantanée définie s'applique uniquement à la table sélectionnée. Vous pouvez étendre la configuration de messagerie instantanée à d'autres tables en créant un autre enregistrement de configuration de messagerie instantanée.

Créer un mappage de demandeur

Pour étendre la fonctionnalité d'importation automatique à d'autres tables, créez un mappage de demandeur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :

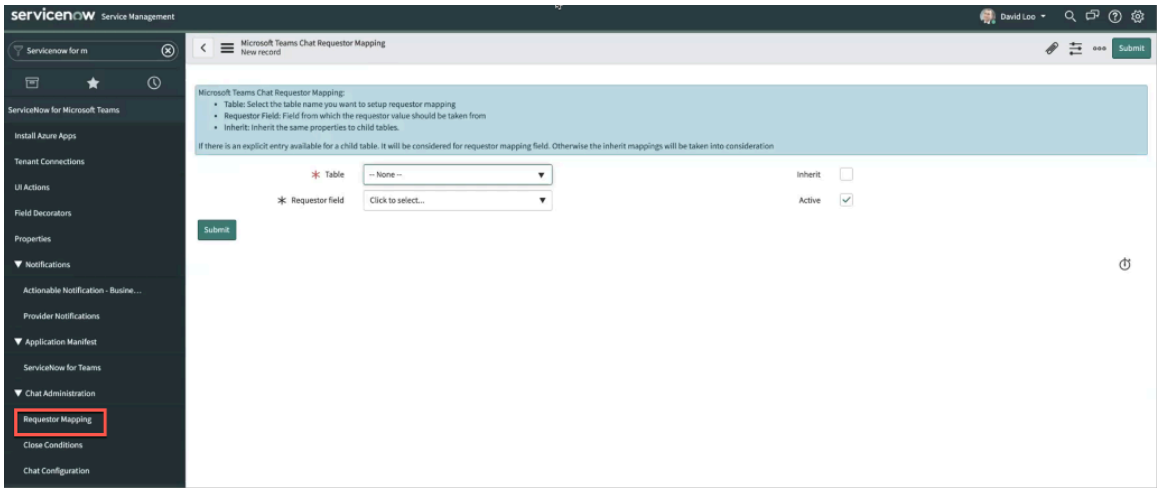
Si aucun mappage de demandeur n'est défini pour une table, les enregistrements d'interaction ne sont pas créés. Un journal d'erreurs est créé pour que l'administrateur informe que le mappage du demandeur n'est pas défini pour une table.

Un enregistrement de mappage de demandeur définit quel champ, dans une table donnée, est le champ représentant le demandeur d'un ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Administration de messagerie instantanée** > **Mappage de demandeur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Remplissez les champs du formulaire.

Mappage de demandeur

Champ	Description
Table	Table à laquelle le mappage du demandeur (fonctionnalité d'importation automatique) doit s'appliquer.
Champ Demandeur	Champ permettant de sélectionner le demandeur d'un enregistrement.
Héritage	Étendez la fonctionnalité d'importation automatique pour l'appliquer aux tables enfants.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement de mappage du demandeur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une condition de fermeture

Configurez la condition pour exclure la conversation de messagerie instantanée de l'importation automatique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un ticket est défini sur Inactif, le système effectue une dernière interrogation de messages instantanés, supprime les participants pour empêcher l'échange de nouveaux messages sur le ticket dans la messagerie instantanée, puis arrête d'interroger cette messagerie instantanée. Le champ « Actif » défini sur « false » dans une table détermine ces actions du système.

Si une table contient un champ actif, ce comportement s'applique automatiquement. Si votre application personnalisée n'utilise pas de champ « Actif » pour déterminer si le ticket est toujours actif, définissez une autre condition qui pourra être utilisée pour indiquer que le ticket est fermé ou inactif.

Pour respecter les normes de la plateforme, vous pouvez également ajouter un champ actif à votre application personnalisée et gérer son état conformément à la logique métier de votre application.

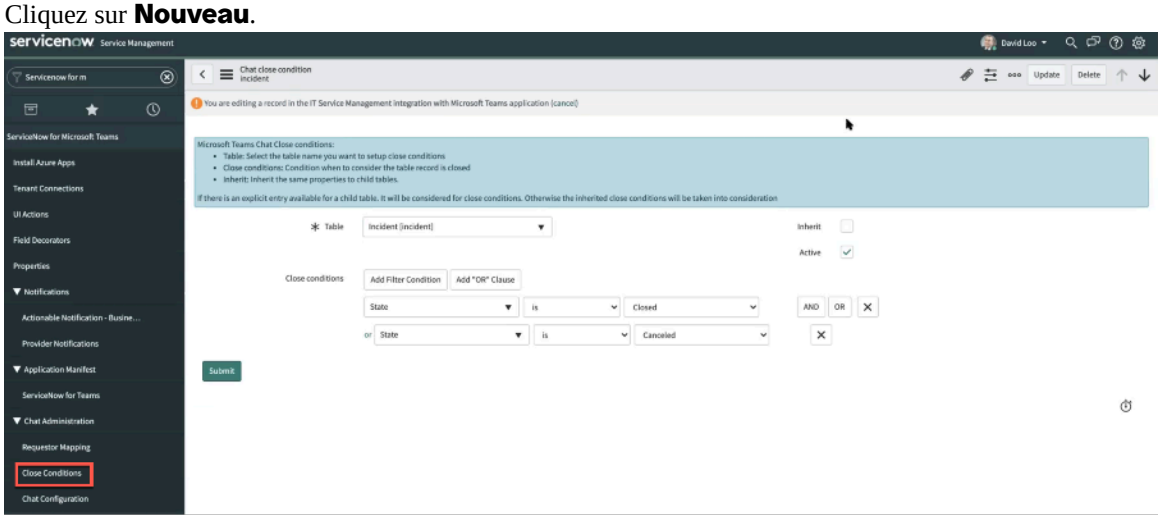
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Si vous créez une condition de fermeture pour une nouvelle table, veillez à créer une règle métier pour cette condition. Pour plus d'informations, consultez Configurer une règle métier de condition de fermeture.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Administration de messagerie instantanée** > **Conditions de fermeture**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Renseignez les champs du formulaire.

Condition de fermeture

Champ	Description
Table	Option permettant de sélectionner une table à laquelle le mappage de demandeur (fonctionnalité d'importation automatique) doit être applicable.
Héritage	Étendez la fonctionnalité d'importation automatique pour l'appliquer aux tables enfants.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement du mappage de demandeur.
Conditions de fermeture	Créateur de condition permettant de définir une condition de fermeture de l'enregistrement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer Centre des employés

Utilisez ou Centre des employésMicrosoft Teams incorporez un portail personnalisé dans Microsoft Teams.

Centre des employés s'affiche lorsque Microsoft Teams vous installez et configurez Centre des employés la version 23.0.5 ou une version ultérieure dans votre environnement. Pour plus d'informations sur les Centre des employés, voir Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous installez Centre des employés – Pro dans votre environnement, le Centre des employés – Pro est disponible dans Microsoft Teams.

Si vous ne l'installez Centre des employés pas dans votre environnement, l'employé Portail de services s'affiche dans l'application Microsoft Teams . Vous pouvez également intégrer un portail personnalisé dans Microsoft Teams.

Intégrer un portail personnalisé

Pour intégrer votre portail personnalisé afin de remplacer l'onglet Employee Center dans Microsoft Teams, configurez la propriété système. Le portail personnalisé s'affiche dans l'onglet Employee Center de Microsoft Teams.

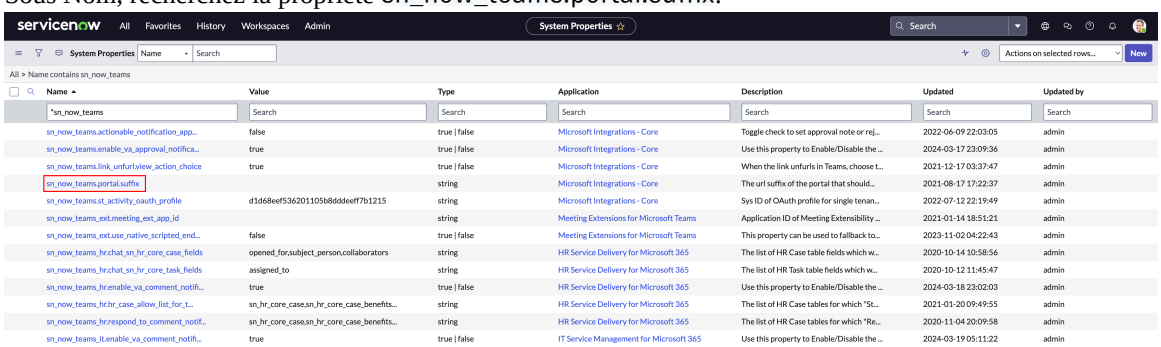
Avant de commencer

Rôle requis : admin

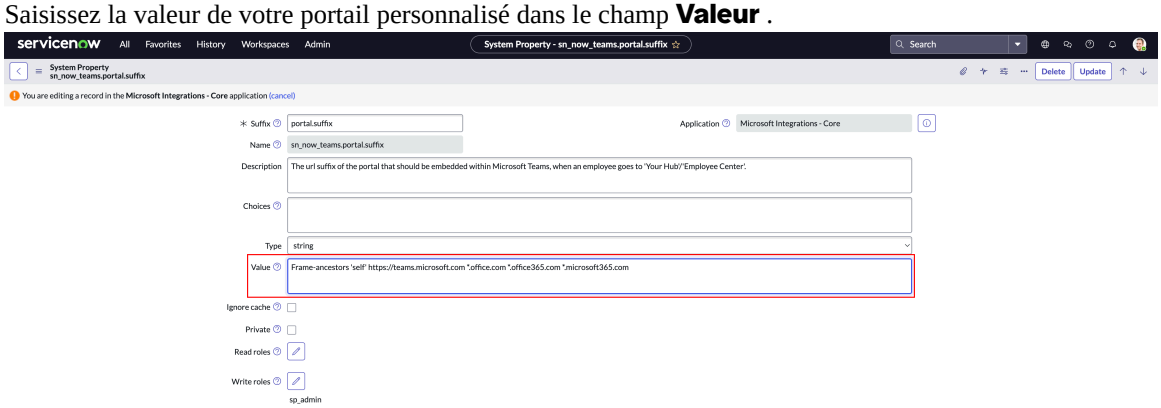
Si vous utilisez un portail personnalisé plutôt que le Centre des employés, vous pouvez remplacer le Centre des employés incorporé par votre portail personnalisé, afin qu'il soit accessible dans Microsoft Teams. Les étapes suivantes vous guideront pour configurer l'intégration de votre portail.

Procédure

1. Dans le volet de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Sous Nom, recherchez la propriété `sn_now_teams.portal.suffix`.



3. Sélectionnez **sn_now_teams.portal.suffix**.
4. Saisissez la valeur de votre portail personnalisé dans le champ **Valeur** .



5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
6. Créez un en-tête personnalisé pour le portail incorporé après avoir configuré votre portail personnalisé.

   Pour plus d'informations sur l'ajout d'une configuration d'en-tête, consultez Configurer les en-têtes de réponse HTTP .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le volet Navigateur, saisissez sys_response_header.list.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs suivants du formulaire En-tête de réponse HTTP en fonction de vos besoins.

- Actif
- Application
- Enregistrement
- Description

d. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Valeurs de champ du formulaire En-tête de réponse HTTP

Champ	Valeur
Concerne	Spécifier le type
Type	Service Portal [sp_portal]
Nom	Content-Security-Policy
Valeur	Les ancêtres du cadre « self » https://teams.microsoft.com **Important :** Pour activer le portail personnalisé dans toutes les Microsoft 365 applications, ajoutez les domaines suivants au champ Valeur. - *.office.com - *.office365.com - *.microsoft365.com - *.cloud.microsoft Par exemple : Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com *.office.com *.office365.com *.microsoft365.com *.cloud.microsoft

e. Sélectionnez **Soumettre**.

Masquer le bouton de messagerie instantanée sur le portail personnalisé

Vous pouvez masquer l'option de messagerie instantanée qui s'affiche dans l'onglet Employee Center dans Microsoft Teams.

Avant de commencer
Assurez-vous de définir la *com.glide.cs.advanced-chat-popover* propriété système sur false.

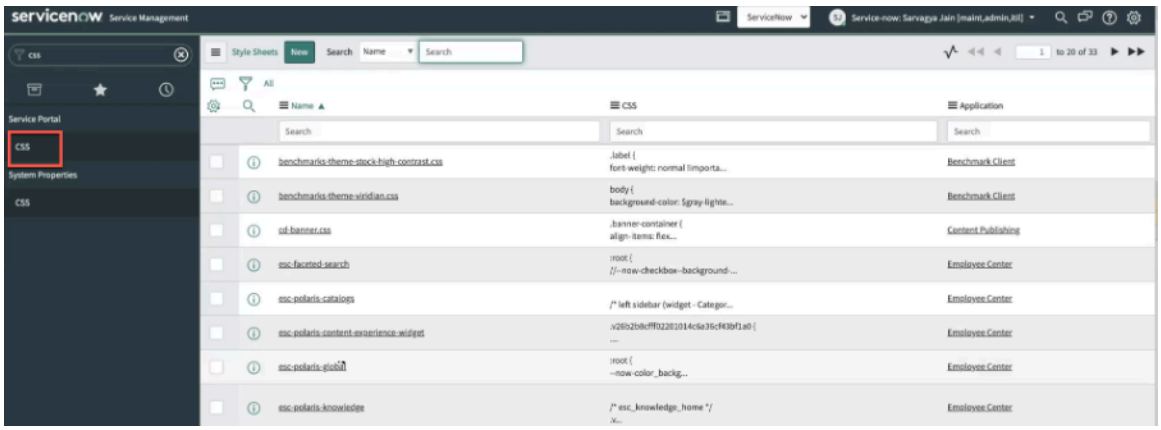
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **CSS**.



2. Sélectionnez le CSS personnalisé que vous souhaitez modifier.
3. Sélectionnez le lien **cliquer ici** pour modifier le CSS.



4. Collez le code suivant dans le champ **CSS** .

> **Remarque :**
> Dans l'exemple de code suivant, l'élément `.embedded-experience .sp-ac-btn` spécifie le bouton de messagerie instantanée et la propriété `display : none ;` masque le bouton. Vous pouvez personnaliser le code en fonction de vos besoins.

```
/* Embedded portal */

.embedded-experience .sp-ac-btn {
      display: none;
    }
```

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
6. Actualisez l'onglet du portail personnalisé dans Microsoft Teams.

Masquer le bouton de déconnexion sur le portail personnalisé

Vous pouvez masquer l'option de déconnexion qui s'affiche dans l'onglet Employee Center dans Microsoft Teams.

Avant de commencer

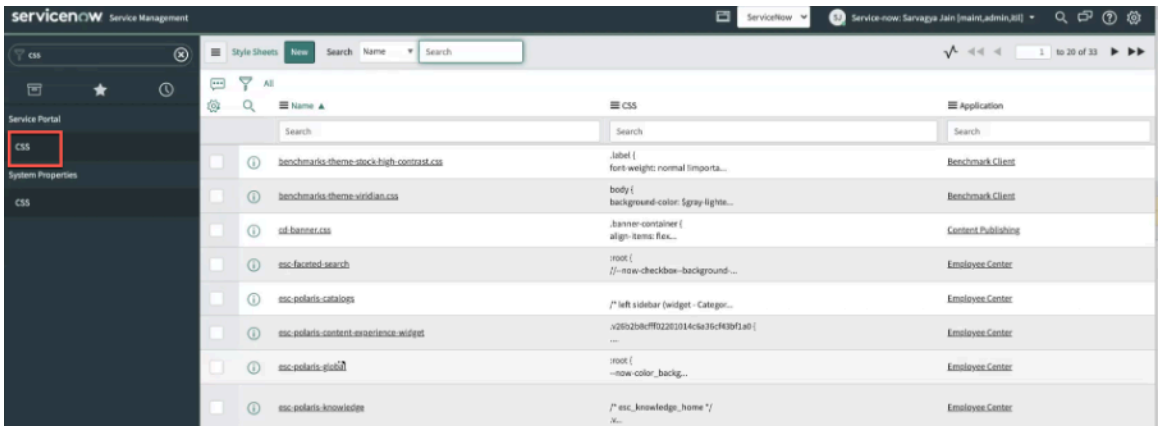
Rôle requis : admin

Traduction automatique

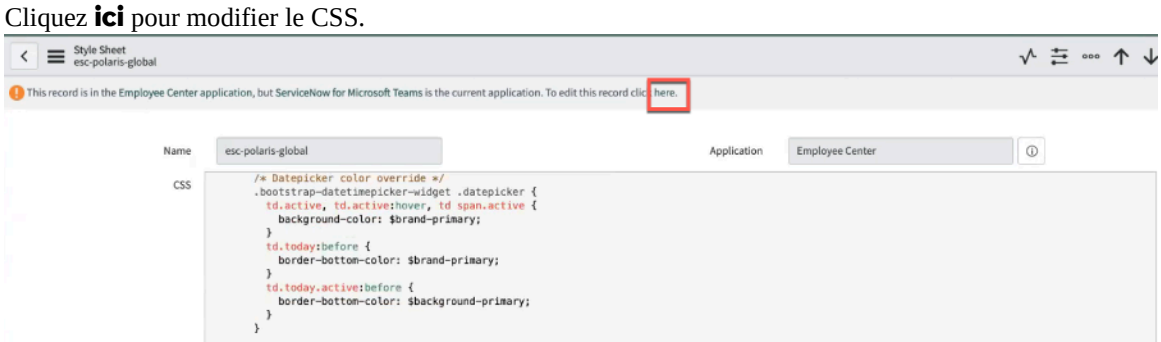
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **CSS**.



2. Cliquez sur votre CSS personnalisé.
3. Cliquez **ici** pour modifier le CSS.



4. Pour désactiver le bouton de déconnexion de l'application de bureau Microsoft Teams :

   Personnalisez le code suivant comme il vous convient et collez-le dans le CSS.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

5. Pour désactiver le bouton de déconnexion de l'application mobile Microsoft Teams :

   Personnalisez le code suivant comme il vous convient et collez-le dans le CSS.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
        }
    }
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Actualisez l'onglet du portail personnalisé dans Microsoft Teams.

Widget de messagerie instantanée Microsoft Teams dans Centre des employés

Le widget Messagerie instantanée Teams permet aux employés de consulter ou de continuer les conversations instantanées avec des agents, et d'afficher et d'accéder au contenu des fichiers joints dans l'Centre des employés. Ce widget est disponible via l'intégration de Gestion des services IT à l'application Microsoft Teams.

À l'aide du widget Messagerie instantanée Teams, les employés peuvent accéder aux conversations de messagerie instantanée Microsoft Teams spécifiques des tickets dans l'Centre des employés. Si vous installez ServiceNow for Microsoft Teams dans votre environnement, la fonctionnalité du widget Messagerie instantanée Teams s'applique aux tables suivantes :

- Élément de demande (sc_req_item)
- Incident (incident)
- Demande de changement (change_request)

L'administrateur peut étendre la fonctionnalité du widget Messagerie instantanée Teams à d'autres tables.

Les employés peuvent effectuer les actions suivantes associées à leurs tickets :

- Afficher les conversations de messagerie instantanée avec des agents.
- Afficher et consulter le contenu des fichiers joints partagés avec des agents.
- Poursuivre une conversation de messagerie instantanée avec l'agent gérant le ticket à l'aide de l'application Microsoft Teams sans avoir à quitter l'Centre des employés.
- Afficher la liste des personnes participant à leur conversation de messagerie instantanée.

Ajouter le widget de messagerie instantanée Microsoft Teams

Ajoutez le widget Messagerie instantanée Teams pour permettre aux employés de consulter ou de continuer les conversations instantanées avec des agents, et d'afficher et d'accéder au contenu des fichiers joints dans l'Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.
2. Sur la page Configurations des tickets, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration des tickets.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, consultez Configurer la page Ticket standard .
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le menu d'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Configurations de l'onglet, sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire Configurations de l'onglet.

   Certains champs nécessitent des valeurs spécifiques de cette tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour le champ **Type**, sélectionnez **Personnalisé**.
- Pour le champ **Nom de l'onglet**, saisissez `Teams chat`.
- Pour le champ **Widget**, recherchez et sélectionnez **Messagerie instantanée Teams**.

Formulaire de configuration des onglets

Champ	Description
Type	Type d'onglet dépendant de l'affichage d'un widget. Les options possibles sont les suivantes : ◦ Activité ◦ Demandes associées ◦ Pièces jointes ◦ Personnalisé ◦ Éditeur de variable (lecture seule) ◦ Outil de synthèse de variables
Nom de l'onglet	Nom de l'onglet.
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Ordre	Ordre dans lequel l'onglet doit être affiché dans la section Onglets. L'onglet dont la valeur d'ordre est la moins élevée est l'onglet sélectionné lors du chargement de la page.
Avancé	Option permettant d'activer l'ajout d'un script pour la visibilité de l'onglet. Par défaut, cette case est décochée.
Visible (script)	Script pour la visibilité de l'onglet. ◦ Si le script renvoie la valeur true, l'onglet est visible sur la page Ticket standard. ◦ Si le script renvoie la valeur false, l'onglet n'est pas visible sur la page Ticket standard. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Visible	Conditions de la visibilité de l'onglet. Ce champ ne s'affiche pas si la case **Avancé** est cochée.
Widget	Widget qui doit être affiché dans la section Onglets. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.
Paramètres de widget	Liste des paramètres de widget d'onglets séparés par des virgules. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Sur le formulaire Configuration du ticket, cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

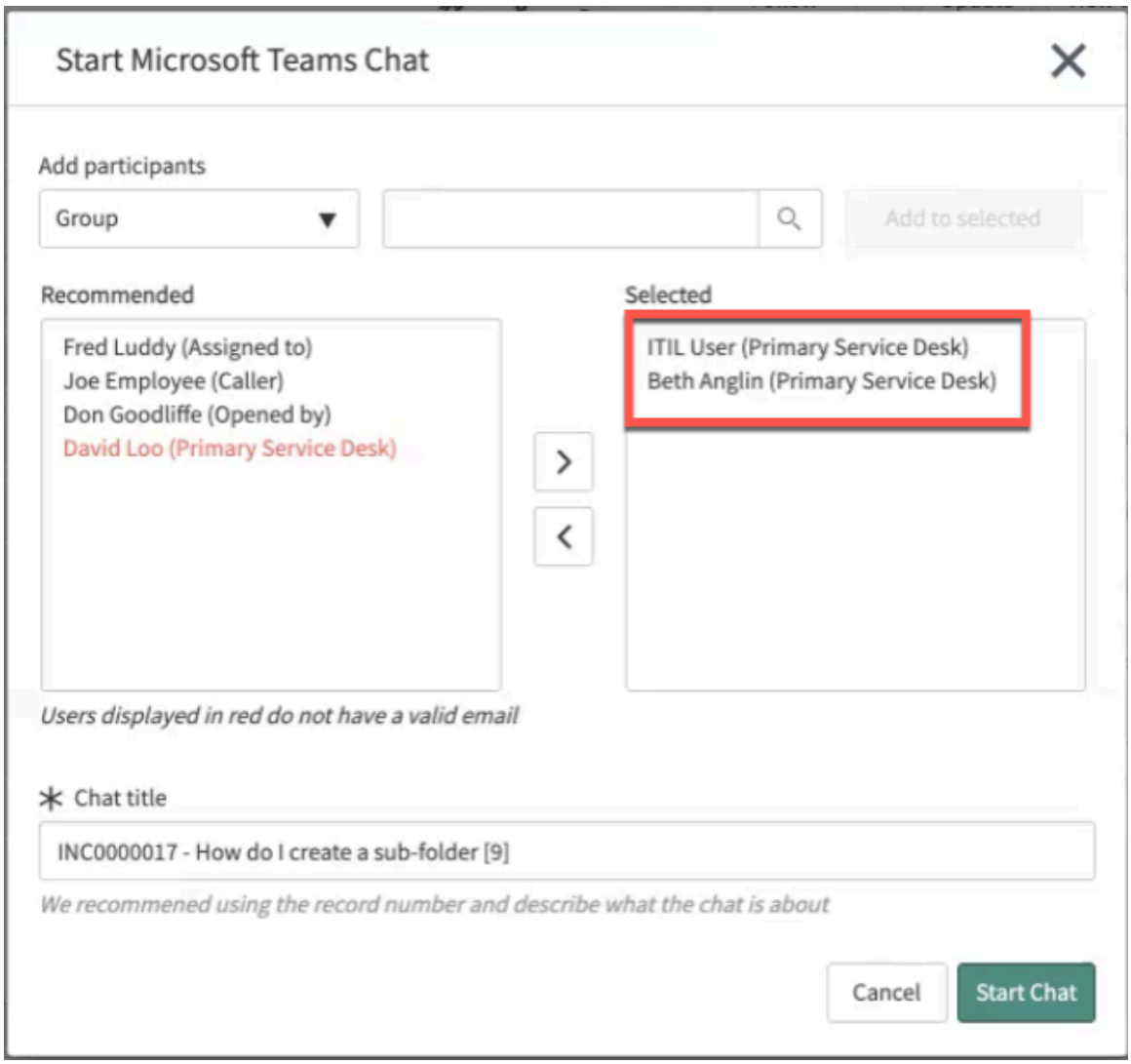
L'onglet Messagerie instantanée Teams est ajouté à chaque enregistrement de la page Ma demande de l'Centre des employés pour le type de ticket ou la table configurée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Inclure les utilisateurs de la planification d'astreinte pour lancer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Les utilisateurs associés à On-Call Scheduling s'affichent dans la colonne Selected (Sélectionné) du modal **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.



La propriété système *sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action* est créée pour prendre en charge cette fonctionnalité. Vous pouvez étendre cette fonctionnalité aux tables de changements et de demandes.

Pour plus d'informations sur Planification d'astreinte, voir Planification d'astreinte Planification d'astreinte .

Étendre les utilisateurs On-Call Scheduling pour lancer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Affichez la liste des utilisateurs de Planification d'astreinte dans Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams pour un changement, une demande ou un élément de demande.

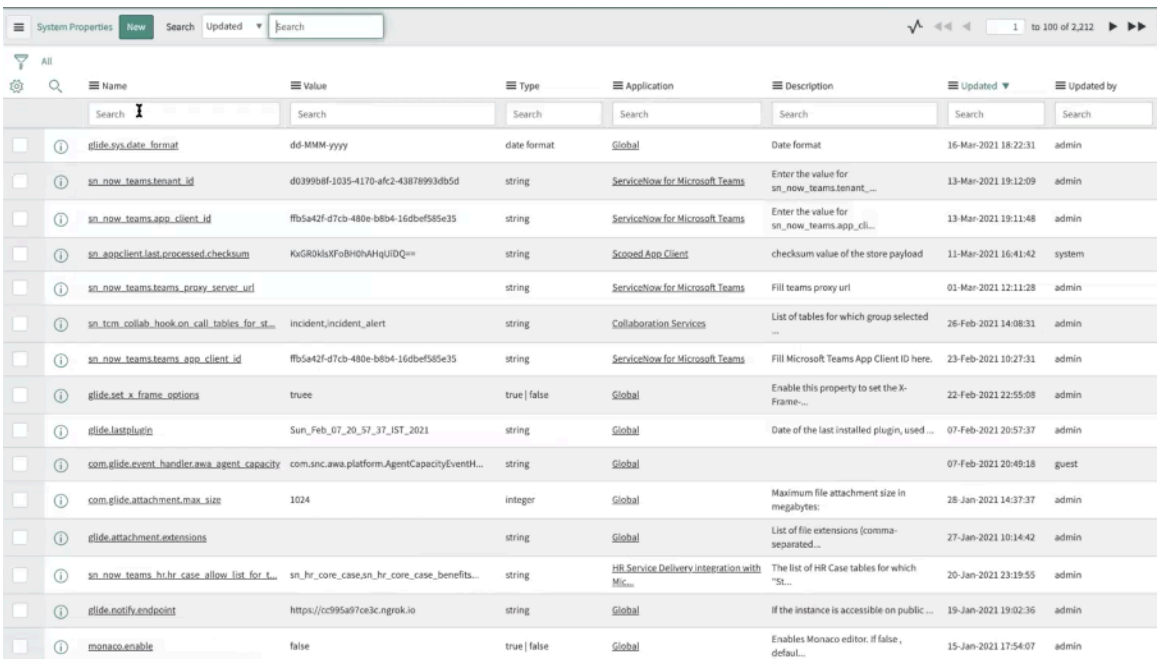
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

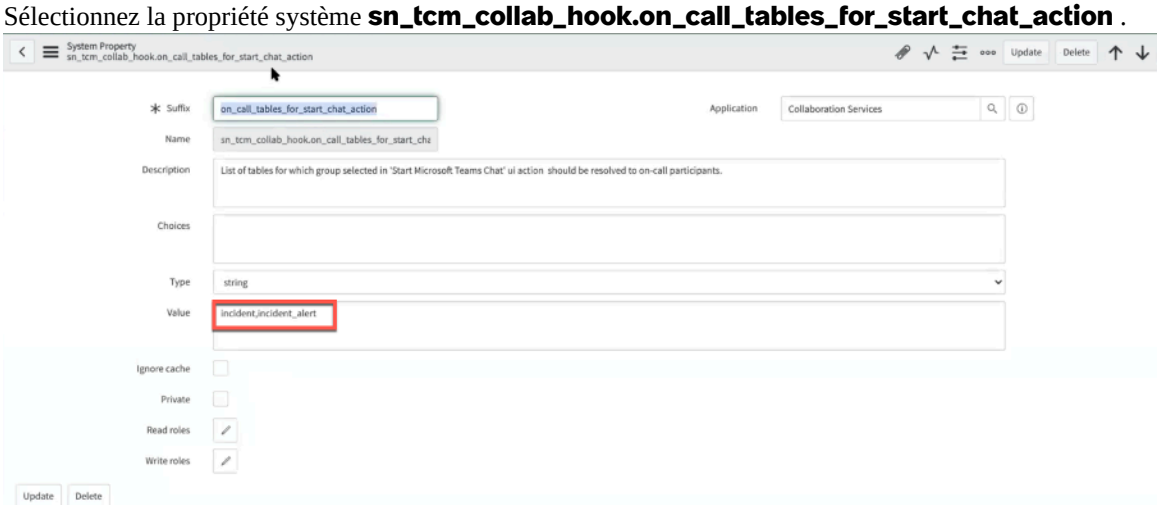
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.



2. Dans le champ de recherche Name (Nom), saisissez `sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action`.
3. Sélectionnez la propriété système **sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action** .



4. Dans le champ Valeur, indiquez les tables auxquelles vous devez étendre la fonctionnalité.
   Exemple : changement, demande.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la fonctionnalité Chat to call (Messagerie instantanée pour appeler)

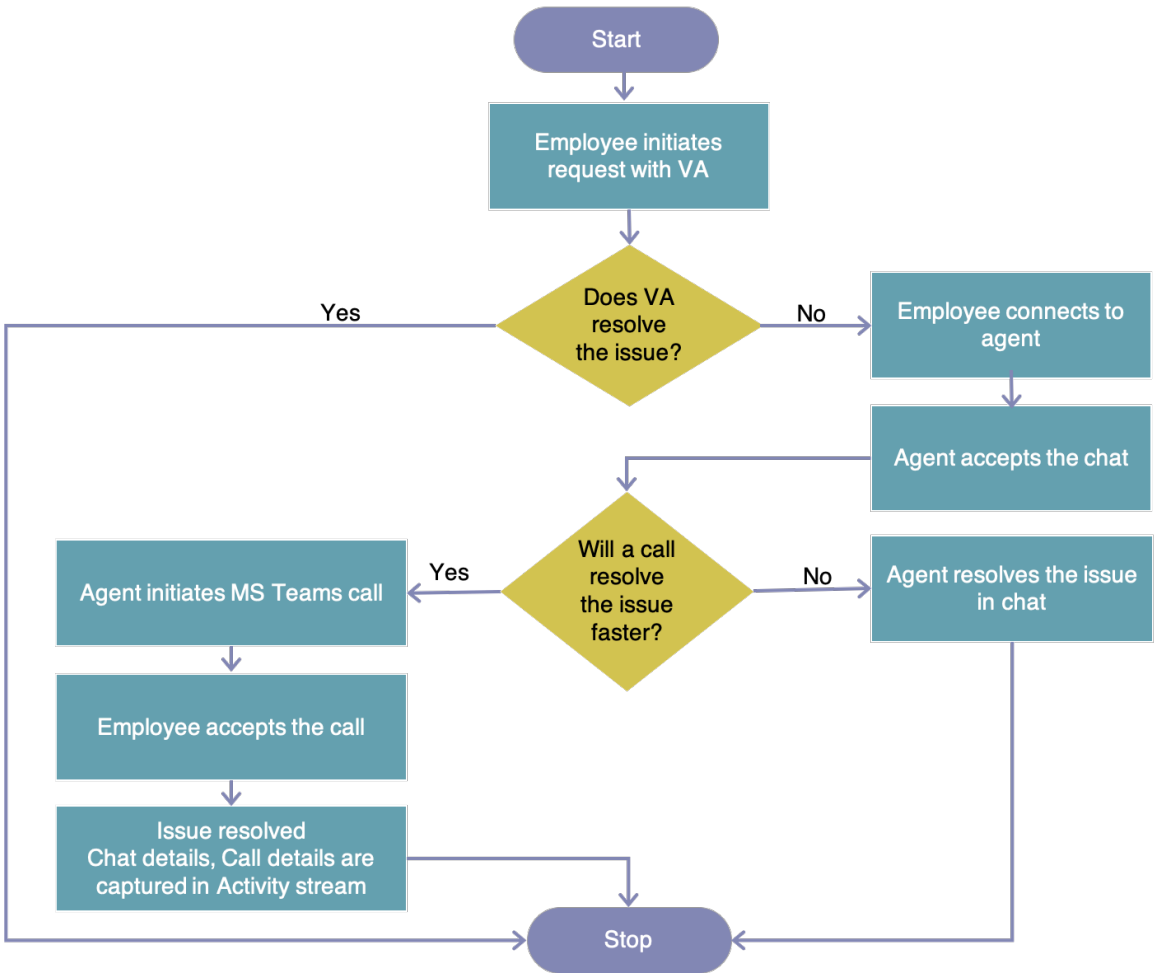
Configurez la fonctionnalité Chat to call (Messagerie instantanée pour appeler) dans votre instance pour permettre aux agents de collaborer avec le demandeur afin de résoudre le problème.

La fonctionnalité Chat to call (Messagerie instantanée pour appeler) aide le demandeur à résoudre rapidement ses problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici le diagramme de flux de la fonctionnalité de messagerie instantanée pour appeler :



Pour activer la fonctionnalité Chat to call (Messagerie instantanée pour appeler), vous devez installer les modules d'extension Chat d'agent d'espace de travail, Notify et Connecteur Notify pour Microsoft Teams dans votre instance. Vous devez également installer ServiceNow for Teams avec Virtual Agent ou Virtual Agent Lite. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Configurer Messagerie instantanée d'agent
- Activer Notification
- Connecteur Notify pour Microsoft Teams

Pour en savoir plus sur le workflow pour le flux de la messagerie instantanée pour appeler, consultez Promouvoir la messagerie instantanée pour passer un appel à partir de Workspace.

Accéder à l'application ServiceNow for Microsoft Teams

Permet aux utilisateurs d'interagir avec les agents à partir de l'application Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour recevoir des notifications de Virtual Agent, les utilisateurs doivent associer leurs comptes à Microsoft Teams. Les utilisateurs invités ne peuvent pas recevoir de notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Cliquez sur **Applications**.
3. Dans le champ de recherche des applications, entrez ServiceNow for Microsoft Teams.
4. Cliquez sur l'application **ServiceNow for Microsoft Teams**.
5. Cliquer sur **Ouvrir**.

Résultats

L'application **ServiceNow for Microsoft Teams** est installée avec succès dans votre application Microsoft Teams.

Créer un champ d’e-mail personnalisé pour lancer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Créez un champ d'e-mail personnalisé pour utiliser l'application Microsoft Teams afin de lancer une conversation de messagerie instantanée et permettre aux agents de résoudre les problèmes informatiques et liés aux RH des utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sécurité de système** > **Utilisateurs et groupes** > **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur un utilisateur.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l’en-tête du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
4. Remplissez les champs de la section Créer un nouveau champ.

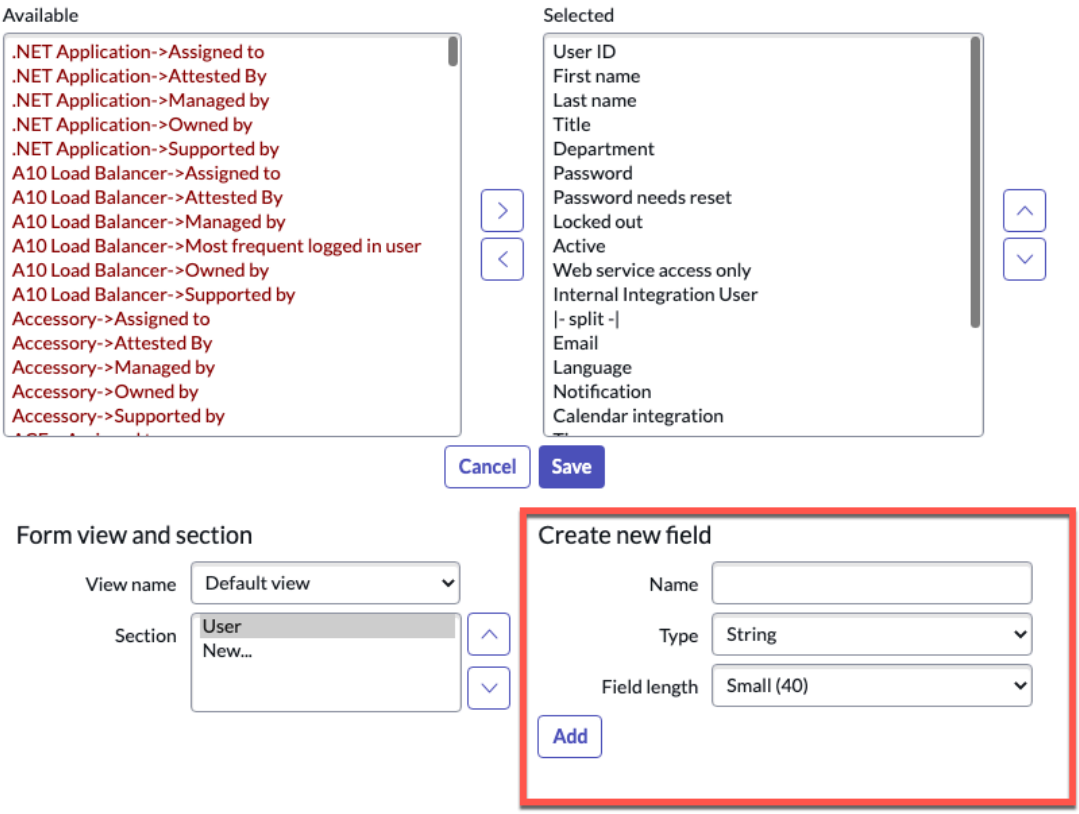
Créer un nouveau champ

Champ	Description
Nom	Saisissez le nom du champ tel que vous souhaitez qu'il apparaisse sur les formulaires et les listes. Exemple : Nom principal de l'utilisateur
Type	Sélectionnez un type de champ en tant que **chaîne**.
Longueur du champ	Sélectionnez une longueur de champ. Ce champ n'est visible que pour certains types de champ.

5. Cliquez sur **Ajouter**.

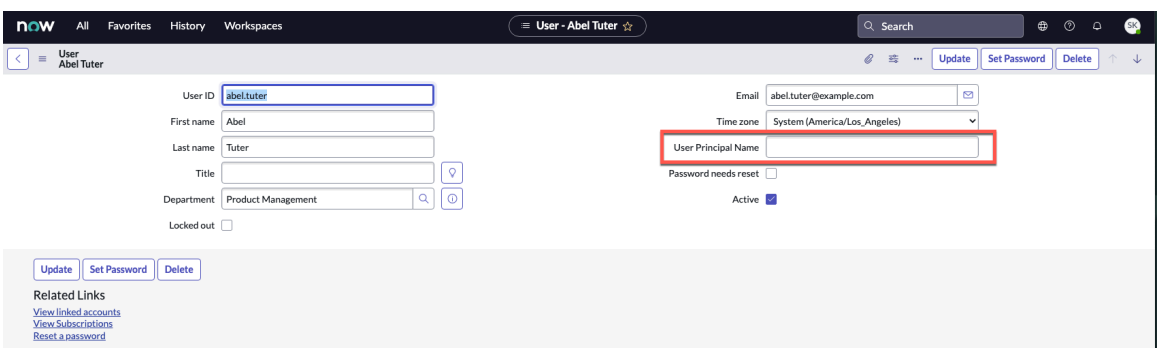
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Dans la colonne Selected slush bucket (Zone de sélection sélectionnée), déplacez le champ à l'emplacement souhaité sur le formulaire.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Le champ apparaît maintenant sur le formulaire à l'emplacement désigné.



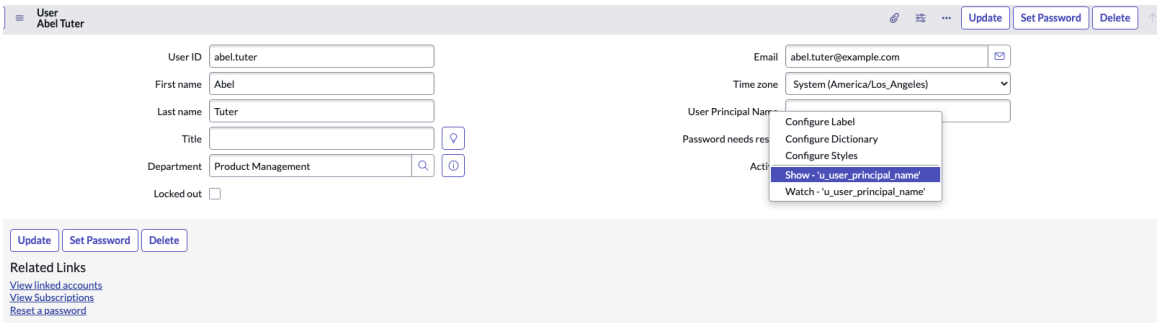
   L'administrateur doit saisir l'e-mail utilisé pour Microsoft Teams dans ce champ.

   Vous devez configurer la valeur de champ nouvellement créée comme champ par défaut pour lancer des conversations de messagerie instantanée avec l'employé dans Microsoft Teams.

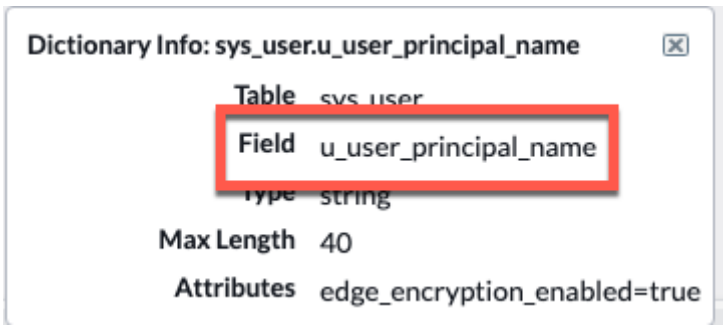
8. Cliquez avec le bouton droit sur le champ, puis sur **Afficher <valeur du nom du champ>**.

Traduction automatique

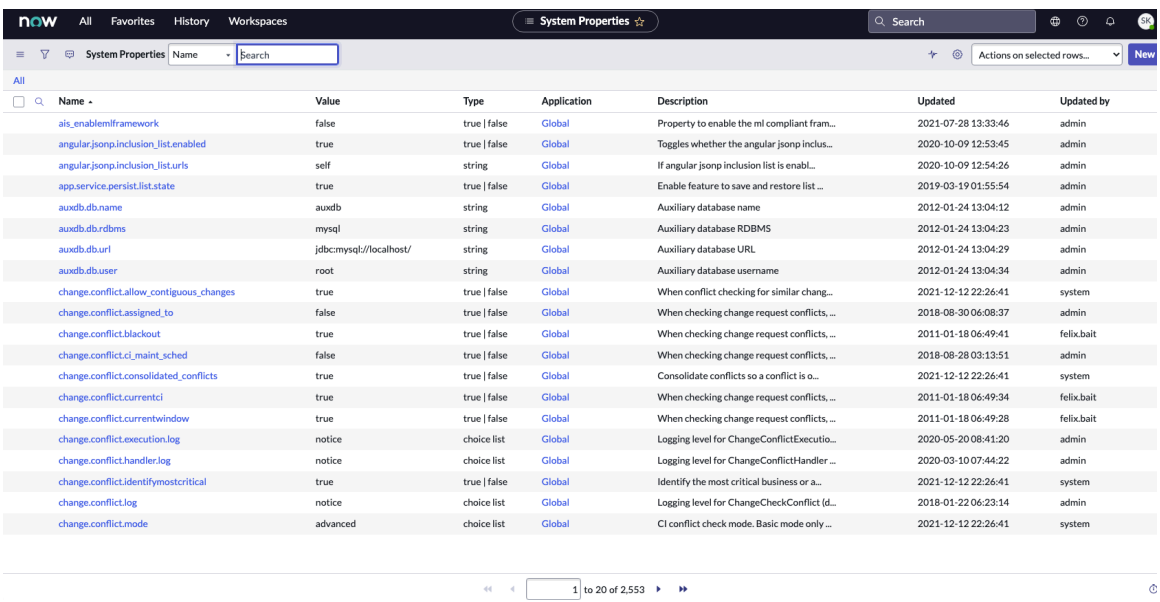
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



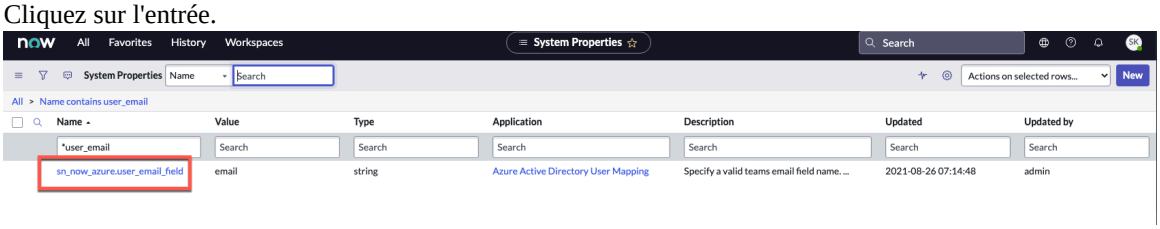
Les informations de dictionnaire du nom de champ peuvent être consultées.



9. Cliquez avec le bouton droit sur le **Champ** et copiez la valeur.
10. Dans le champ de recherche, entrez `sys_properties.list` pour afficher la liste de toutes les propriétés système.



11. Dans la colonne Nom, recherchez la propriété `*user_email`.
12. Cliquez sur l'entrée.



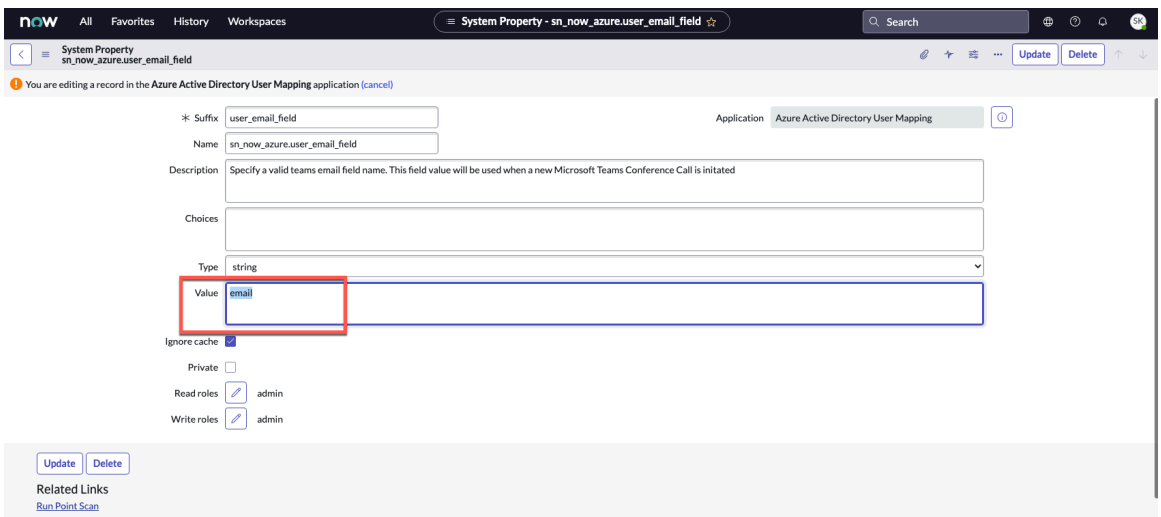
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'enregistrement n'est pas modifiable, cliquez sur **Modifier** dans l'en-tête ici pour le modifier.

13. Mettez à jour le champ **Valeur** avec le nouveau nom de champ créé.

    La valeur par défaut est **email**.



14. Cliquez sur **Mettre à jour**.

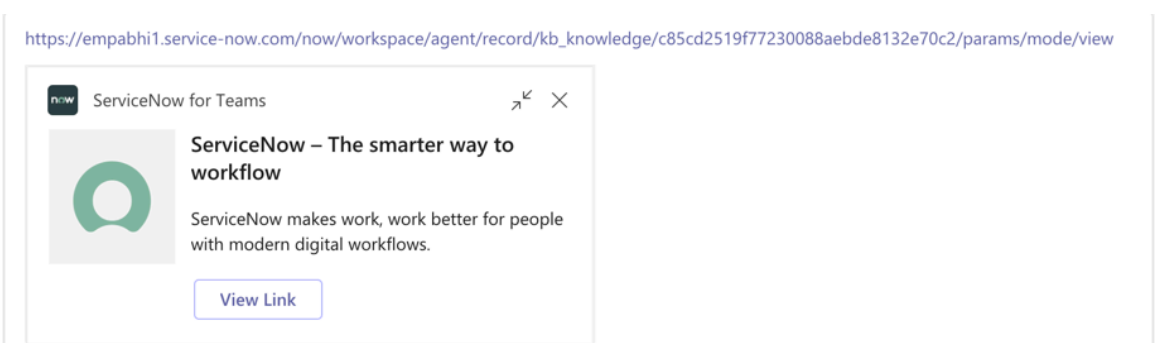
> **Remarque :**
> Assurez-vous que l'adresse e-mail de tous les utilisateurs du champ nouvellement créé est mise à jour avec l'e-mail associé à l'application Microsoft Teams.

Déployer les liens Web dans la messagerie instantanée Microsoft Teams

ServiceNow for Microsoft Teams prend en charge le déploiement de liens. Le déploiement de lien génère un aperçu enrichi en contenu lorsqu'un lien pris en charge est partagé dans une conversation avec un utilisateur dans Microsoft Teams.

Pour activer le déploiement de lien, vous devez créer et télécharger le fichier manifeste, puis le charger dans Microsoft Teams. Pour télécharger le fichier manifeste, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.

Dans une conversation dans l'application Microsoft Teams, le contenu de l'URL s'affiche dans un aperçu pour l'utilisateur sous forme de carte adaptative. L'aperçu est généré en fonction du contenu partagé dans l'URL.



Le contenu de la carte adaptative s'affichera uniquement pour les articles de la base de connaissances publics et les éléments de catalogue. Toutefois, la carte adaptative affiche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

du contenu générique pour tous les liens privés dans les conversations de messagerie instantanée.

Activer le déploiement de lien

Activez le déploiement de lien dans le fichier manifeste pour prévisualiser le contenu du lien partagé dans les conversations de messagerie instantanée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez et téléchargez un fichier manifeste.

   Activez l'option de déploiement de lien dans l'onglet **Informations génériques** lors de la création du fichier manifeste.

   Pour plus d'informations, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.

2. Mettez à jour la valeur de l'ID de l'application ServiceNow pour Teams à partir du Microsoft Teams centre d'administration dans votre instance ServiceNow.
   Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour l'ID de l'application dans l'instance ServiceNow.

Configurer la propriété système pour ouvrir les liens déployés

Configurez la propriété pour afficher le contenu lorsque l'utilisateur clique sur la carte adaptative partagée dans la conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams.

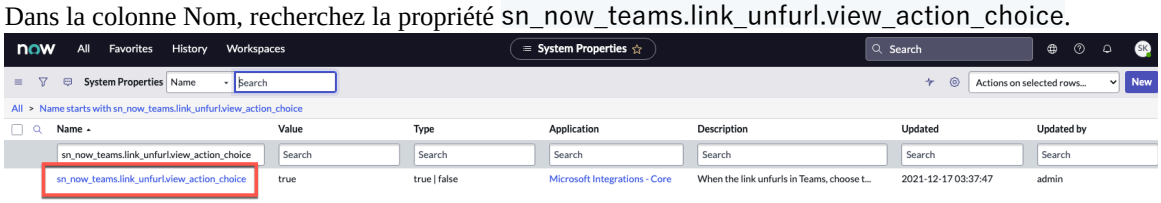
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Définir la propriété sur true permet d'ouvrir tous les liens liés au portail configurés dans l'application. Tous les liens non liés au portail s'ouvrent dans le navigateur.

Par défaut, cette propriété est définie sur true. Si vous définissez la propriété sur false, tous les liens partagés dans les conversations de messagerie instantanée s'ouvriront dans le navigateur.

Procédure

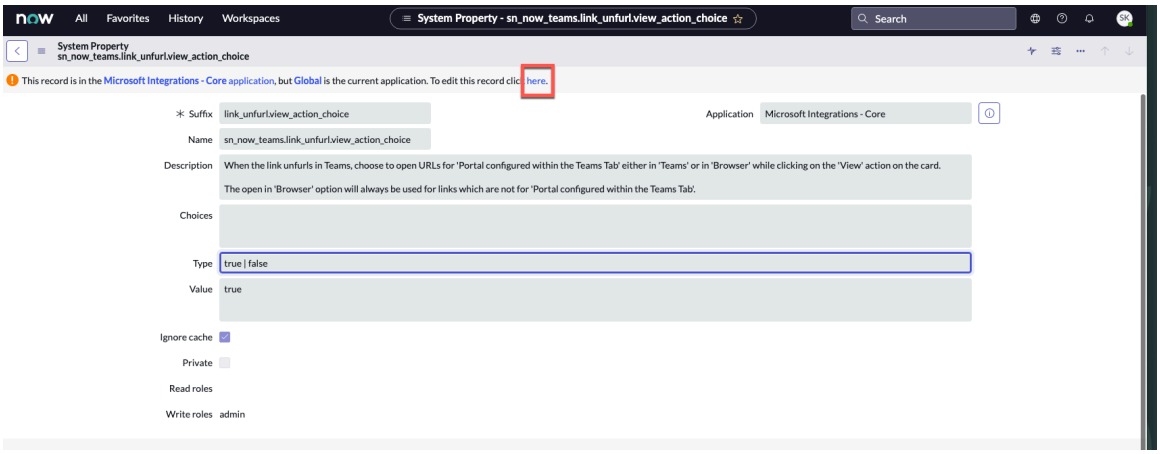
1. Dans votre instance ServiceNow, recherchez sys_properties.list.
2. Dans la colonne Nom, recherchez la propriété sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice.



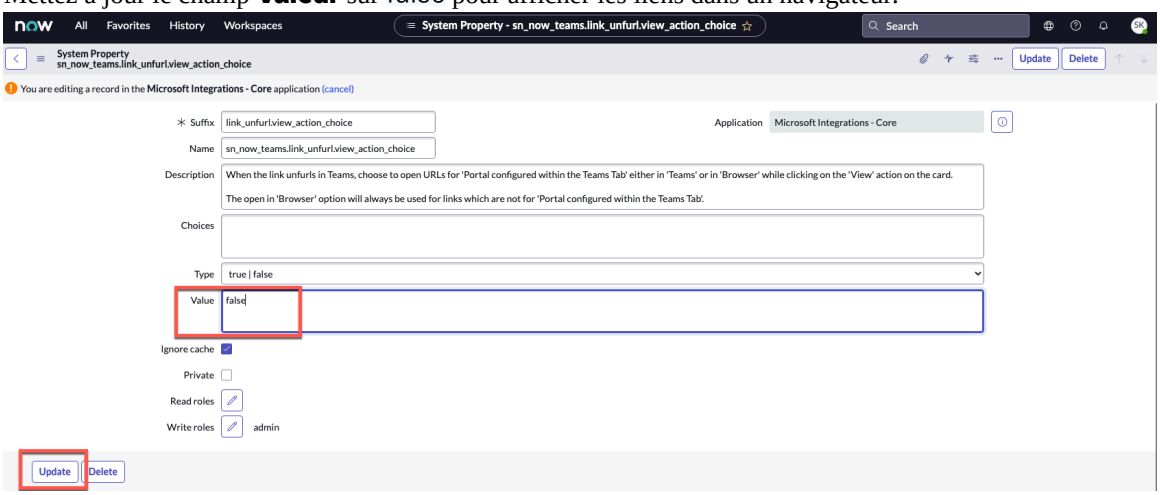
3. Cliquez sur la propriété.
   Si l'enregistrement n'est pas modifiable, cliquez ici pour le modifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Mettez à jour le champ **Valeur** sur `false` pour afficher les liens dans un navigateur.



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer HR Service Delivery integration with Microsoft Teams

Effectuez les procédures suivantes pour configurer Prestation de services RH Integration With Microsoft Teams.

Examiner les notifications actives pour Microsoft Teams

Les notifications ajoutées par ServiceNow for Microsoft Teams peuvent dupliquer les notifications existantes dans votre instance. Examinez et désactivez toutes les notifications en double pour éviter de notifier les utilisateurs plusieurs fois pour le même événement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une notification en double de ticket RH s'affichera après l'installation de l'intégration HR Service Delivery à l'application Microsoft Teams. Vous devez désactiver l'une des notifications en la définissant comme inactive.

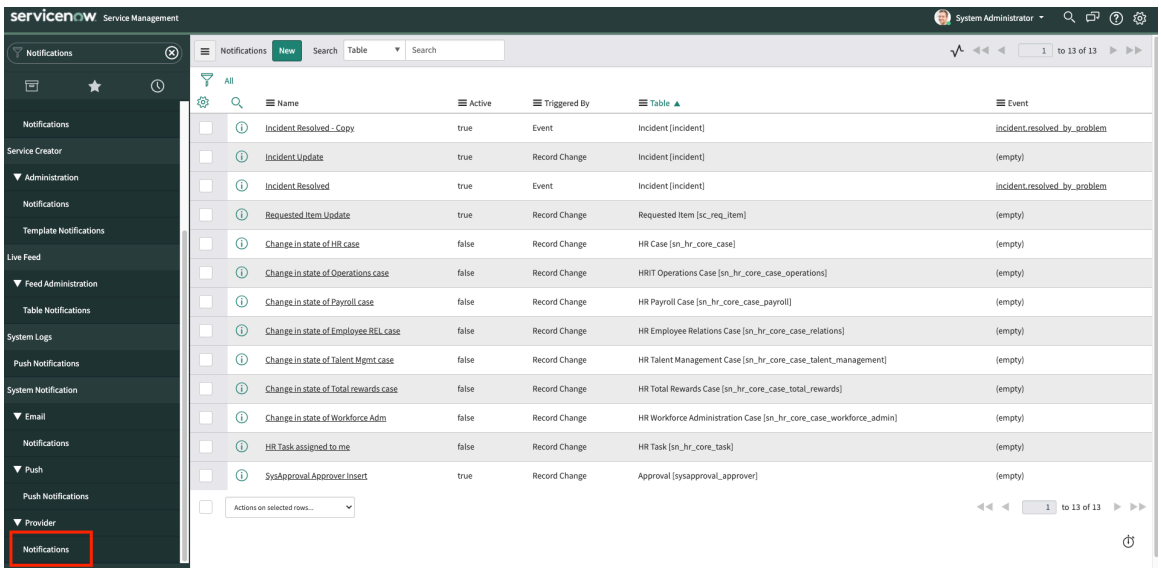
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

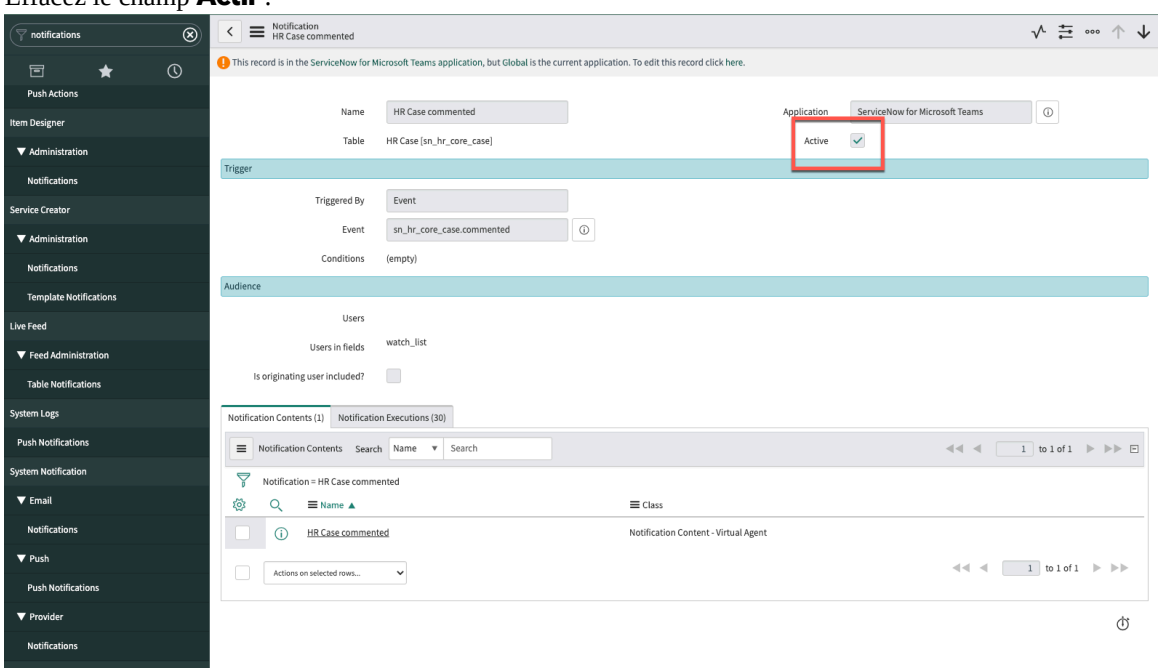
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Notifications** > **Notifications des fournisseurs**.

   Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Notifications système** > **Fournisseur** > **Notifications**.



2. Dans la liste Notifications, recherchez la notification du **ticket RH** .
3. Sélectionnez l'une des notifications de **ticket RH** .
4. Effacez le champ **Actif** .



5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer les Agent virtuel notifications pour Prestation de services RH

Configurez les propriétés système pour activer Agent virtuel les notifications dans Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Si votre première installation de Prestation de services RH pour Microsoft 365 est de la version 3.4.0, Agent virtuel les notifications sont activées par défaut. Le scénario suivant ne s'applique que si vous effectuez une mise à niveau à partir d'anciennes versions du module d'extension.

Après la mise à niveau vers Prestation de services RH pour Microsoft 365 version 3.4.0, vous devez configurer une propriété système pour activer Agent virtuel les notifications.

Procédure

1. Dans le menu **Tout** , saisissez `sys_properties.list`.
   La table Propriétés système s'affiche.
2. Dans la colonne Nom, entrez `*sn_now_teams`.
3. Pour la *`sn_now_teams_hr.enable_va_comment_notification`* propriété, définissez la valeur sur `vrai`.
   La valeur par défaut de la propriété est **vrai**. Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure de Prestation de services RH pour Microsoft 365 , la valeur est **faux**.
   Les notifications de commentaires pour toutes les tables HR Core et Tâche RH sont activées.

Configurer Request-based Chats pour l'importation de messages de Microsoft Teams vers ServiceNow

La configuration Request-Based Chats pour les applications Gestion des services IT Integration with Microsoft Teams et Prestation de services RH Integration with Microsoft Teams permet au système d'importer automatiquement les conversations de messagerie instantanée entre les agents et les employés.

Si vous installez ServiceNow for Microsoft Teams dans votre environnement, la fonctionnalité d'importation automatique est applicable par défaut pour les tables suivantes.

- Tâche RH Core (sn_hr_core_task)
- Ticket des événements de cycle de vie RH (sn_hr_le_case)
- Ticket HR Core (sn_hr_core_case)
- Élément de demande (sc_req_item)
- Tâche (sc_task)
- Incident (incident)
- Demande (sc_request)
- Demande de changement (change_request)

L'administrateur peut étendre la fonctionnalité d'importation automatique aux autres tables, le cas échéant. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Créer un mappage de demandeur.

Si vous mettez à niveau votre instance ServiceNow vers Gestion des services IT Integration with Microsoft Teams 2.2.0 ou Prestation de services RH Integration with Microsoft Teams 2.2.0, vous devez activer manuellement la fonctionnalité d'importation automatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité d'importation automatique de messages

Tous les messages instantanés de Microsoft Teams sont importés automatiquement dans l'instance ServiceNow après un intervalle de 30 minutes. Le système recherche tous les nouveaux messages dans toutes les messageries instantanées et les importe dans l'instance ServiceNow.

L'intervalle d'interrogation augmentera progressivement jusqu'à l'arrêt de l'interrogation pour éviter son exécution continue sur des conversations inactives qui ne contiennent aucun nouveau message.

Le système vérifie toutes les 30 minutes si des nouveaux messages sont enregistrés. S'il ne détecte aucun nouveau message, le système effectue la vérification après un intervalle de 1 heure, puis de 2 heures, puis de 4 heures et enfin de 8 heures. S'il n'y a aucun nouveau message après un intervalle de 8 heures pendant 7 jours, l'interrogation de l'importation automatique est désactivée.

Si un message est enregistré pendant l'un des intervalles, le minuteur d'importation automatique recherche des nouveaux messages lors de l'intervalle suivant et les importe. Le minuteur est ensuite réinitialisé sur l'intervalle de 30 minutes.

Limites système

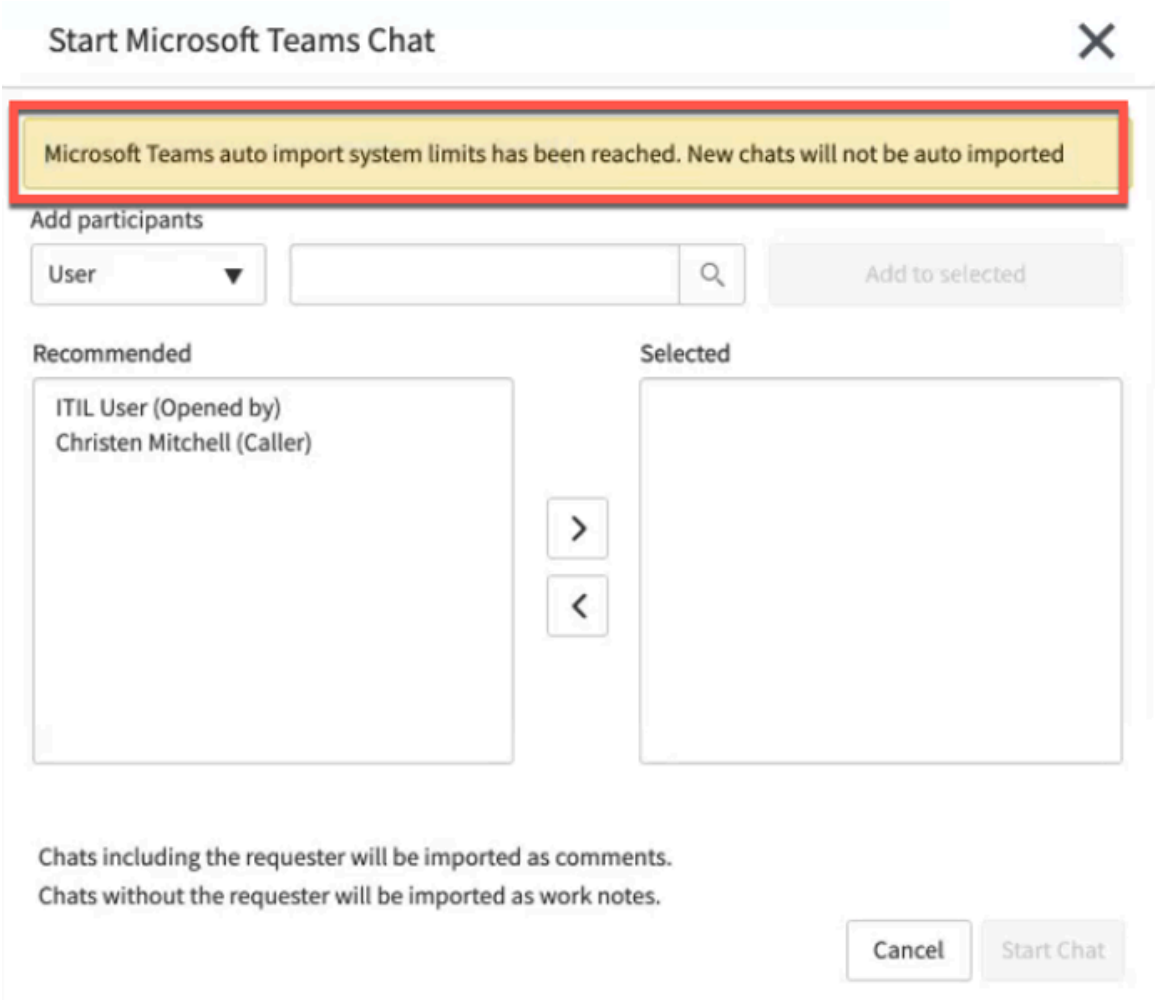
Le système importe un maximum de 500 messageries instantanées actives dans un intervalle de 30 minutes. Si plus de 500 messageries instantanées sont actives, le système n'importera pas automatiquement les nouveaux enregistrements de messagerie instantanée de l'intervalle de 30 minutes.

Le système exécute un maximum de 10 000 flux secondaires pour importer les messageries instantanées d'un intervalle de 30 minutes, de 1 heure, de 2 heures, de 4 heures et de 8 heures. Il s'agit d'un décompte de tous les flux secondaires actifs qui importent automatiquement les messages dans ServiceNow.

Si le système atteint la limite, un message s'affiche et indique à l'agent que le niveau système est atteint et que la messagerie instantanée ne peut pas être importée automatiquement dans le modal **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque le ticket est fermé, le système déclenche une dernière importation automatique des nouveaux messages dans les notes de travail (historique des conversations instantanées).

S'il existe un enregistrement d'interaction associé à l'enregistrement parent, le premier sera également fermé. L'enregistrement de messagerie instantanée sera également fermé dans le cadre de ce flux.

Pour continuer à utiliser la configuration par défaut, vous pouvez ignorer les procédures suivantes pour étendre la fonctionnalité d'importation automatique. Toutefois, si vous souhaitez étendre la fonctionnalité d'importation automatique à d'autres tables, effectuez les étapes mentionnées dans les rubriques ci-après.

Configurer la messagerie instantanée pour activer l'importation automatique

Créez une configuration de messagerie instantanée pour importer automatiquement les messageries instantanées entre les agents et les demandeurs en vue d'ajouter des tables supplémentaires et étendre la fonctionnalité d'importation automatique.

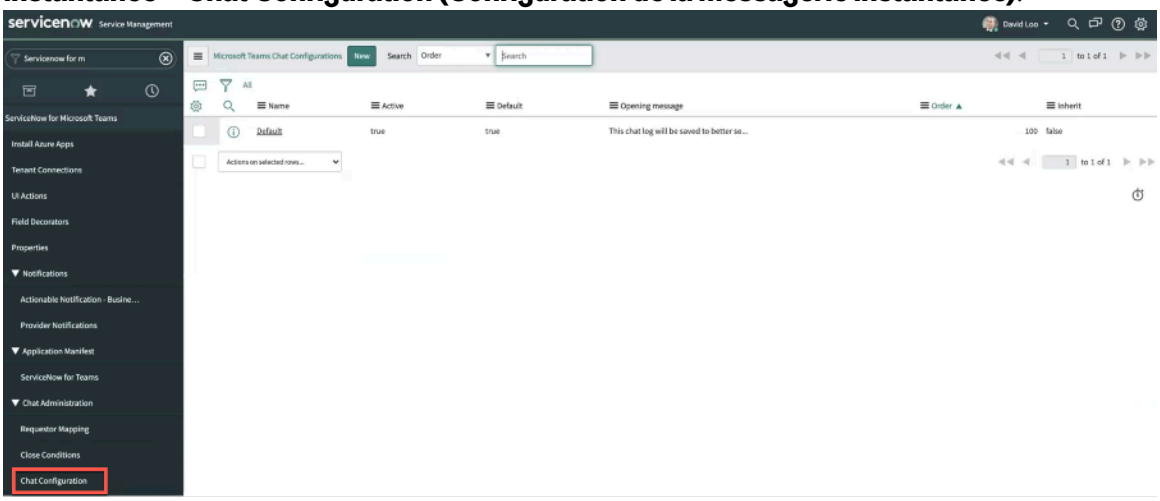
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

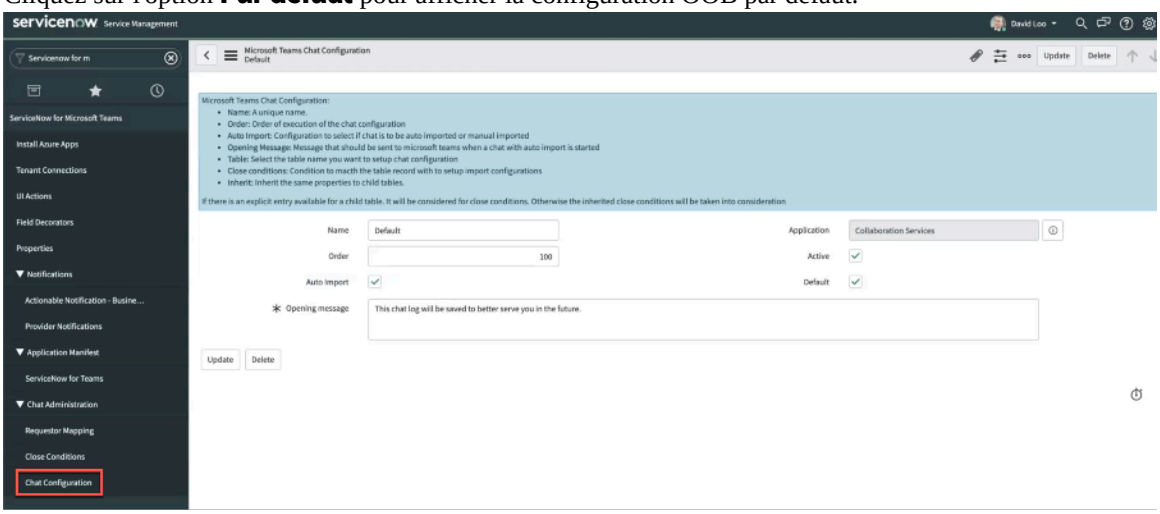
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Administration de messagerie instantanée** > **Chat Configuration (Configuration de la messagerie instantanée)**.



2. Cliquez sur l'option **Par défaut** pour afficher la configuration OOB par défaut.

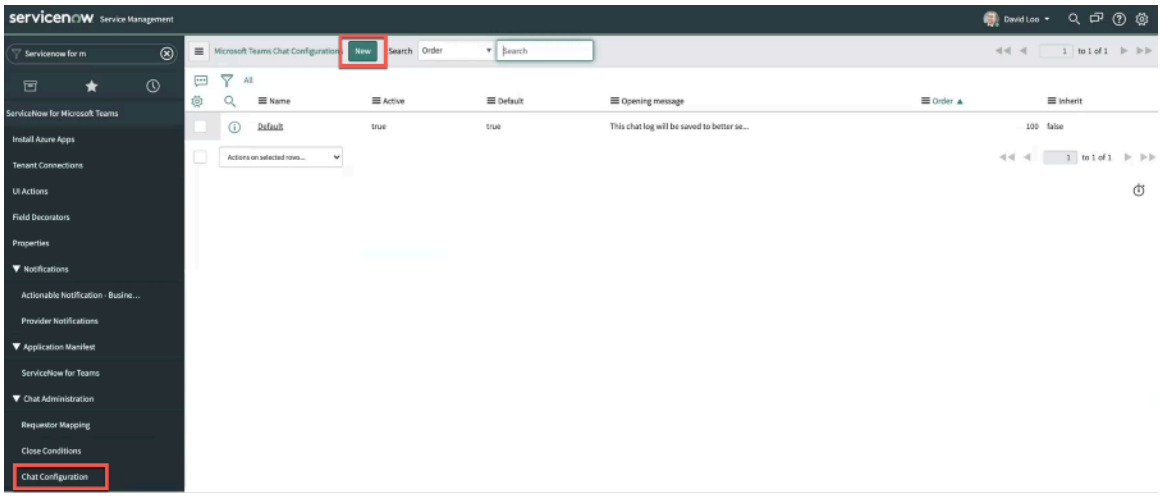


> **Remarque :**
> Pour importer automatiquement des messageries instantanées dans certaines conditions spécifiques, créez une condition.

3. Accédez à la **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Administration de messagerie instantanée** > **Chat Configuration (Configuration de la messagerie instantanée)**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Renseignez les champs du formulaire.

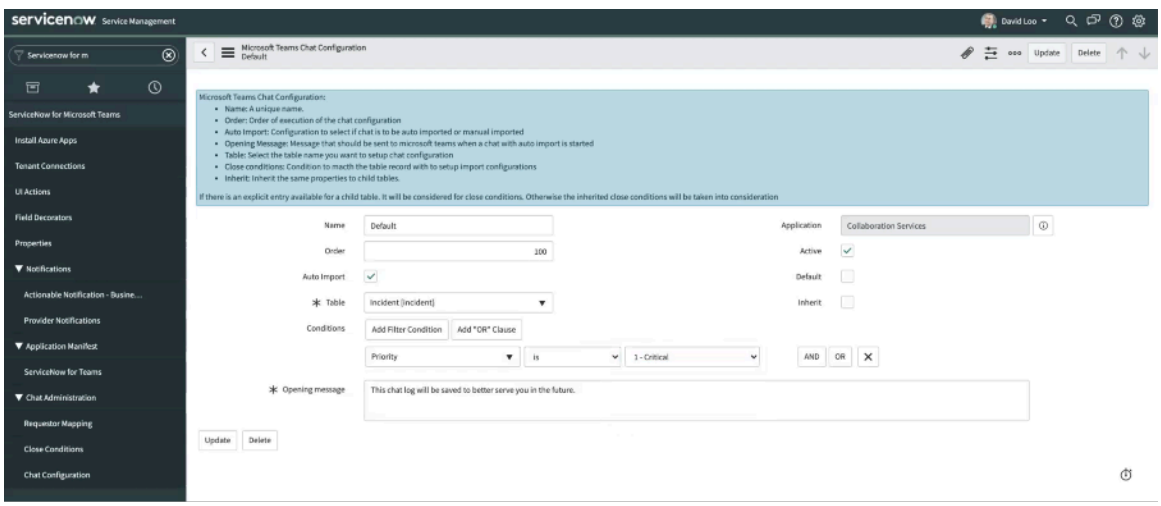
Chat Configuration (Configuration de messagerie instantanée)

Champ	Description
Nom	Valeur de la configuration
Ordre	Ordre de la configuration Vous pouvez définir plusieurs configurations de messagerie instantanée pour une table unique. Le système exécute la requête dans l'ordre décroissant.
Actif	Option permettant d'activer la configuration. Cochez cette case pour activer la configuration.
Importation automatique	Option permettant d'importer automatiquement la messagerie instantanée. Cochez cette case pour importer automatiquement la messagerie instantanée.
Valeur par défaut	Option permettant de conserver la configuration par défaut. **Remarque :** Vous ne pouvez pas définir plusieurs configurations de messagerie instantanée par défaut.
Table	Option permettant de sélectionner l'importation automatique pour une table.
Héritage	Étendez la configuration pour l'appliquer aux tables enfants.
Conditions	Option permettant de définir une condition pour l'importation automatique d'une messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ouverture de message	Option permettant de fournir un message texte qui s'affiche pour l'agent lorsqu'il lance une session de messagerie instantanée. Ce champ est activé uniquement si l'option **Importation automatique** est sélectionnée.



6. Cliquez sur **Envoyer**.

   La configuration de messagerie instantanée définie s'applique uniquement à la table sélectionnée. Vous pouvez étendre la configuration de messagerie instantanée à d'autres tables en créant un autre enregistrement de configuration de messagerie instantanée.

Créer un mappage de demandeur

Pour étendre la fonctionnalité d'importation automatique à d'autres tables, créez un mappage de demandeur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :

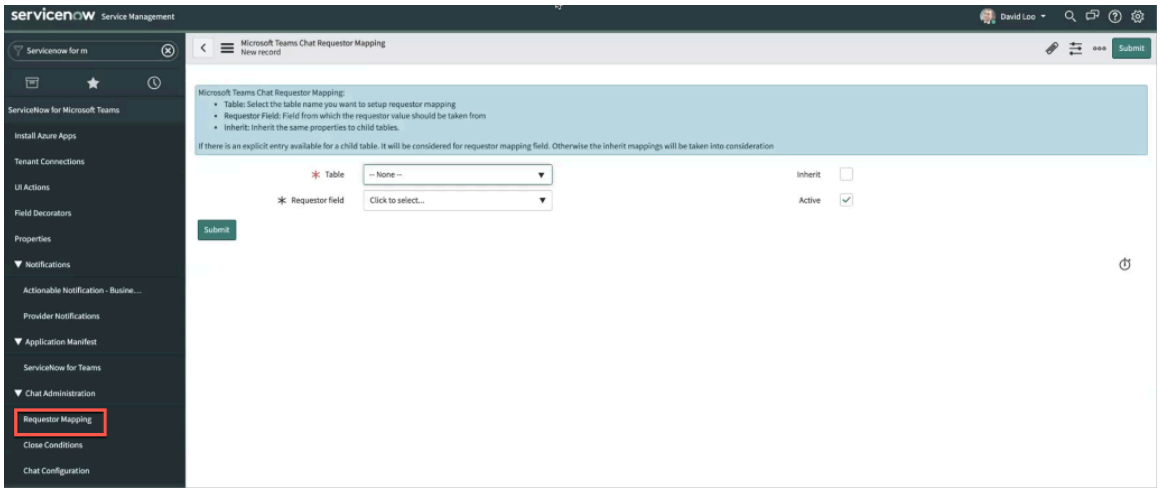
Si aucun mappage de demandeur n'est défini pour une table, les enregistrements d'interaction ne sont pas créés. Un journal d'erreurs est créé pour que l'administrateur informe que le mappage du demandeur n'est pas défini pour une table.

Un enregistrement de mappage de demandeur définit quel champ, dans une table donnée, est le champ représentant le demandeur d'un ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Administration de messagerie instantanée** > **Mappage de demandeur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Remplissez les champs du formulaire.

Mappage de demandeur

Champ	Description
Table	Table à laquelle le mappage du demandeur (fonctionnalité d'importation automatique) doit s'appliquer.
Champ Demandeur	Champ permettant de sélectionner le demandeur d'un enregistrement.
Héritage	Étendez la fonctionnalité d'importation automatique pour l'appliquer aux tables enfants.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement de mappage du demandeur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une condition de fermeture

Configurez la condition pour exclure la conversation de messagerie instantanée de l'importation automatique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un ticket est défini sur Inactif, le système effectue une dernière interrogation de messages instantanés, supprime les participants pour empêcher l'échange de nouveaux messages sur le ticket dans la messagerie instantanée, puis arrête d'interroger cette messagerie instantanée. Le champ « Actif » défini sur « false » dans une table détermine ces actions du système.

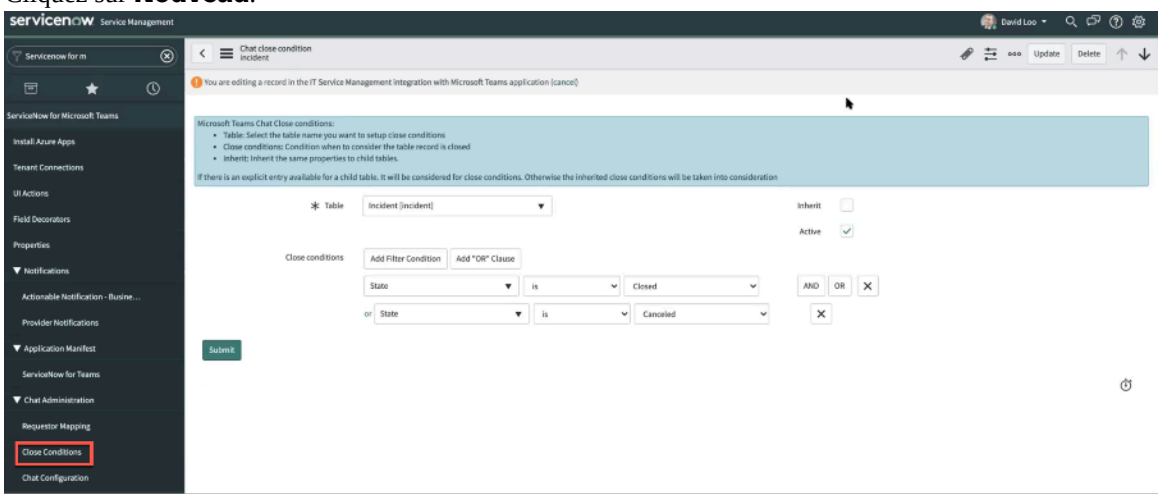
Si une table contient un champ actif, ce comportement s'applique automatiquement. Si votre application personnalisée n'utilise pas de champ « Actif » pour déterminer si le ticket est toujours actif, définissez une autre condition qui pourra être utilisée pour indiquer que le ticket est fermé ou inactif.

Pour respecter les normes de la plateforme, vous pouvez également ajouter un champ actif à votre application personnalisée et gérer son état conformément à la logique métier de votre application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Administration de messagerie instantanée** > **Conditions de fermeture**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Renseignez les champs du formulaire.

Condition de fermeture

Champ	Description
Table	Option permettant de sélectionner une table à laquelle le mappage de demandeur (fonctionnalité d'importation automatique) doit être applicable.
Héritage	Étendez la fonctionnalité d'importation automatique pour l'appliquer aux tables enfants.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement du mappage de demandeur.
Conditions de fermeture	Créateur de condition permettant de définir une condition de fermeture de l'enregistrement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :

Si vous créez une condition de fermeture pour une nouvelle table, veillez à créer une règle métier pour cette condition. Pour en savoir plus, consultez la section Configurer une règle métier de condition de fermeture.

Configurer Centre des employés

Utilisez ou Centre des employésMicrosoft Teams incorporez un portail personnalisé dans Microsoft Teams.

Centre des employés s'affiche lorsque Microsoft Teams vous installez et configurez Centre des employés la version 23.0.5 ou une version ultérieure dans votre environnement. Pour plus d'informations sur les Centre des employés, voir Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous installez Centre des employés – Pro dans votre environnement, le Centre des employés – Pro est disponible dans Microsoft Teams.

Si vous ne l'installez Centre des employés pas dans votre environnement, l'employé Portail de services s'affiche dans l'application Microsoft Teams . Vous pouvez également intégrer un portail personnalisé dans Microsoft Teams.

Intégrer un portail personnalisé

Pour intégrer votre portail personnalisé afin de remplacer l'onglet Employee Center dans Microsoft Teams, configurez la propriété système. Le portail personnalisé s'affiche dans l'onglet Employee Center de Microsoft Teams.

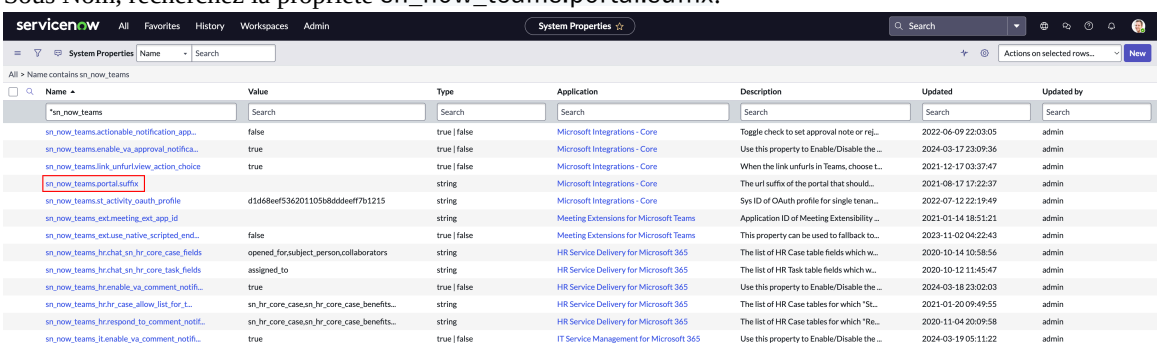
Avant de commencer

Rôle requis : admin

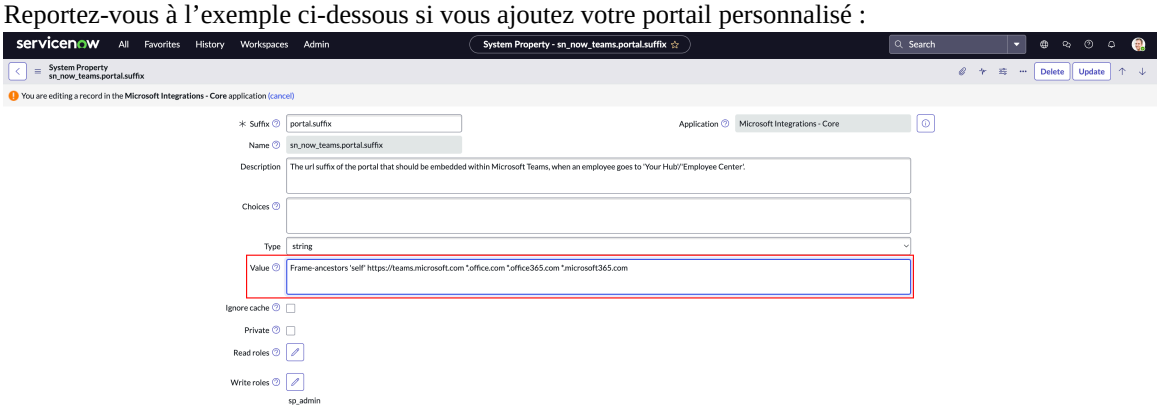
Si vous utilisez un portail personnalisé plutôt que le Centre des employés, vous pouvez remplacer le Centre des employés incorporé par votre portail personnalisé, afin qu'il soit accessible dans Microsoft Teams. Les étapes suivantes vous guideront pour configurer l'intégration de votre portail.

Procédure

1. Dans le volet de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Sous Nom, recherchez la propriété `sn_now_teams.portal.suffix`.



3. Sélectionnez **sn_now_teams.portal.suffix**.
4. Saisissez la valeur de votre portail personnalisé dans le champ **Valeur** .
   Reportez-vous à l'exemple ci-dessous si vous ajoutez votre portail personnalisé :



5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
6. Créez un en-tête personnalisé pour le portail incorporé après avoir configuré votre portail personnalisé.

   Pour plus d'informations sur l'ajout d'une configuration d'en-tête, consultez Configurer les en-têtes de réponse HTTP .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le volet Navigateur, saisissez sys_response_header.list.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs suivants du formulaire En-tête de réponse HTTP en fonction de vos besoins.

- Actif
- Application
- Enregistrement
- Description

d. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Valeurs de champ du formulaire En-tête de réponse HTTP

Champ	Valeur
Concerne	Spécifier le type
Type	Service Portal [sp_portal]
Nom	Content-Security-Policy
Valeur	Les ancêtres du cadre « self » https://teams.microsoft.com **Important :** Pour activer le portail personnalisé dans toutes les Microsoft 365 applications, ajoutez les domaines suivants au champ Valeur. - *.office.com - *.office365.com - *.microsoft365.com - *.cloud.microsoft Par exemple : Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com *.office.com *.office365.com *.microsoft365.com *.cloud.microsoft

e. Sélectionnez **Soumettre**.

Masquer le bouton de messagerie instantanée sur le portail personnalisé

Masquez l'option de messagerie instantanée pour votre portail personnalisé qui apparaît dans l'onglet Centre des employés dans Microsoft Teams.

Avant de commencer
Assurez-vous de définir la *com.glide.cs.advanced-chat-popover* propriété système sur false.

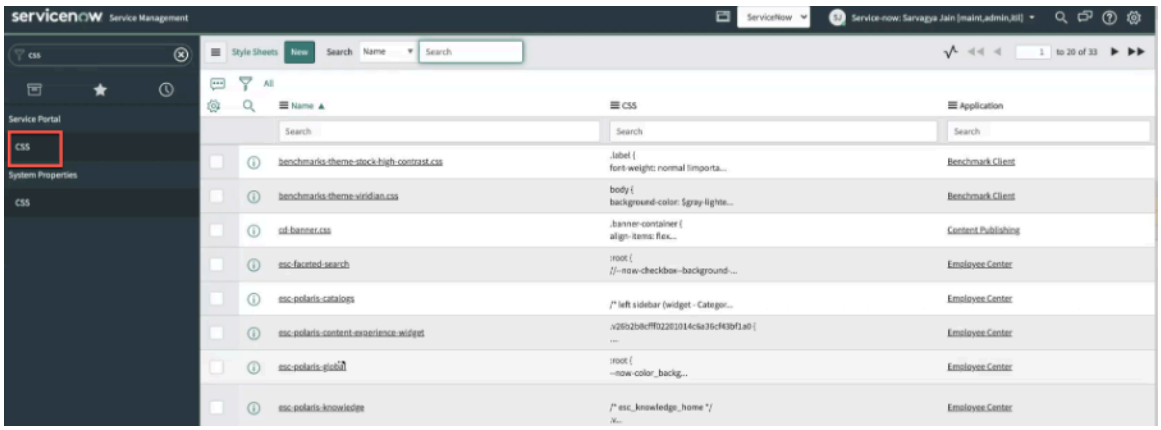
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **CSS**.



2. Sélectionnez le CSS personnalisé que vous souhaitez modifier.
3. Sélectionnez le lien **cliquer ici** pour modifier le CSS.



4. Collez le code suivant dans le champ **CSS** .

> **Remarque :**
> Dans l'exemple de code suivant, l'élément `.embedded-experience .sp-ac-btn` spécifie le bouton de messagerie instantanée et la propriété `display : none ;` masque le bouton. Vous pouvez personnaliser le code en fonction de vos besoins.

```
/* Embedded portal */

.embedded-experience .sp-ac-btn {
      display: none;
    }
```

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
6. Actualisez l'onglet du portail personnalisé dans Microsoft Teams.

Masquer le bouton de déconnexion sur le portail personnalisé

Vous pouvez masquer l'option de déconnexion qui s'affiche dans l'onglet Employee Center dans Microsoft Teams.

Avant de commencer

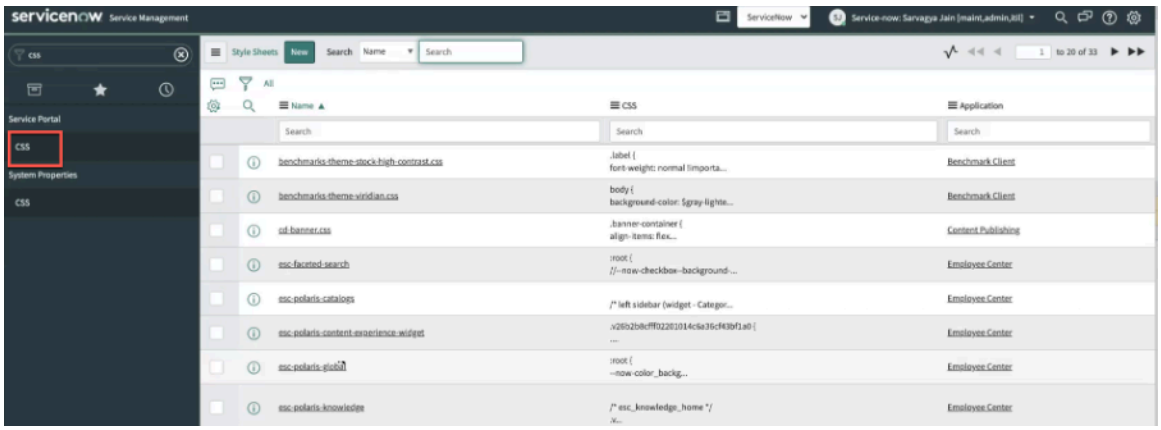
Rôle requis : admin

Traduction automatique

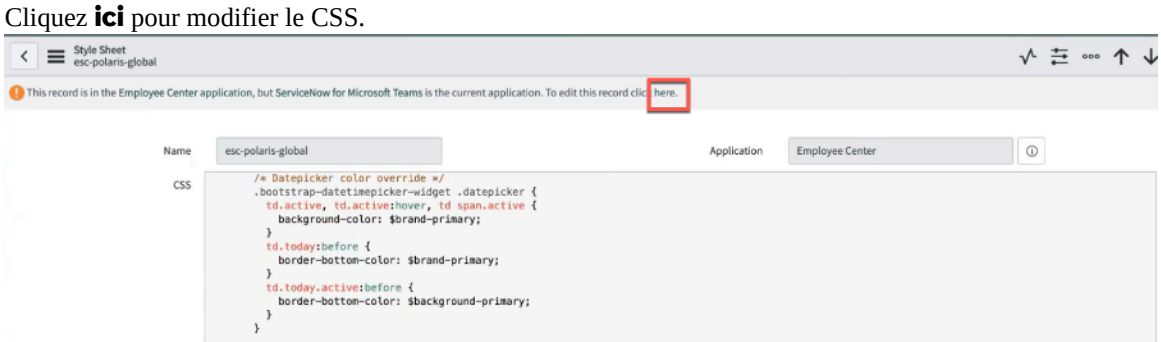
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **CSS**.



2. Cliquez sur votre CSS personnalisé.
3. Cliquez **ici** pour modifier le CSS.



4. Pour désactiver le bouton de déconnexion de l'application de bureau Microsoft Teams :

   Personnalisez le code suivant comme il vous convient et collez-le dans le CSS.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

5. Pour désactiver le bouton de déconnexion de l'application mobile Microsoft Teams :

   Personnalisez le code suivant comme il vous convient et collez-le dans le CSS.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
        }
    }
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Actualisez l'onglet du portail personnalisé dans Microsoft Teams.

Widget de messagerie instantanée Microsoft Teams dans Centre des employés

Le widget Messagerie instantanée Teams permet aux employés de consulter ou de continuer les conversations instantanées avec des agents, et d'afficher et d'accéder au contenu des fichiers joints dans l'Centre des employés. Ce widget est disponible via l'intégration de Prestation de services RH à l'application Microsoft Teams.

À l'aide du widget Messagerie instantanée Teams, les employés peuvent accéder aux conversations de messagerie instantanée Microsoft Teams spécifiques des tickets dans l'Centre des employés. Si vous installez ServiceNow for Microsoft Teams dans votre environnement, la fonctionnalité du widget Messagerie instantanée Teams s'applique aux tables suivantes :

- Tâche RH Core (sn_hr_core_task)
- Ticket des événements de cycle de vie RH (sn_hr_le_case)
- Ticket HR Core (sn_hr_core_case)

L'administrateur peut étendre la fonctionnalité du widget Messagerie instantanée Teams à d'autres tables.

Les employés peuvent effectuer les actions suivantes associées à leurs tickets :

- Afficher les conversations de messagerie instantanée avec des agents.
- Afficher et consulter le contenu des fichiers joints partagés avec des agents.
- Poursuivre une conversation de messagerie instantanée avec l'agent gérant le ticket à l'aide de l'application Microsoft Teams sans avoir à quitter l'Centre des employés.
- Afficher la liste des personnes participant à leur conversation de messagerie instantanée.

Ajouter un widget Messagerie instantanée Teams

Ajoutez le widget Messagerie instantanée Teams pour permettre aux employés de consulter ou de continuer les conversations instantanées avec des agents, et d'afficher et d'accéder au contenu des fichiers joints dans l'Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.
2. Sur la page Configurations des tickets, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration des tickets.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, consultez Configurer la page Ticket standard .
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de page et cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Configurations de l'onglet, sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire Configurations de l'onglet.

   Certains champs nécessitent des valeurs spécifiques de cette tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour le champ **Type**, sélectionnez **Personnalisé**.
- Pour le champ **Nom de l'onglet**, saisissez `Teams chat`.
- Pour le champ **Widget**, recherchez et sélectionnez **Messagerie instantanée Teams**.

Formulaire de configuration des onglets

Champ	Description
Type	Type d'onglet dépendant de l'affichage d'un widget. Les options possibles sont les suivantes : ◦ Activité ◦ Demandes associées ◦ Pièces jointes ◦ Personnalisé ◦ Éditeur de variable (lecture seule) ◦ Outil de synthèse de variables
Nom de l'onglet	Nom de l'onglet.
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Ordre	Ordre dans lequel l'onglet doit être affiché dans la section Onglets. L'onglet dont la valeur d'ordre est la moins élevée est l'onglet sélectionné lors du chargement de la page.
Avancé	Option permettant d'activer l'ajout d'un script pour la visibilité de l'onglet. Par défaut, cette case est décochée.
Visible (script)	Script pour la visibilité de l'onglet. ◦ Si le script renvoie la valeur true, l'onglet est visible sur la page Ticket standard. ◦ Si le script renvoie la valeur false, l'onglet n'est pas visible sur la page Ticket standard. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Visible	Conditions de la visibilité de l'onglet. Ce champ ne s'affiche pas si la case **Avancé** est cochée.
Widget	Widget qui doit être affiché dans la section Onglets. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.
Paramètres de widget	Liste des paramètres de widget d'onglets séparés par des virgules. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Sur le formulaire Configuration du ticket, cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

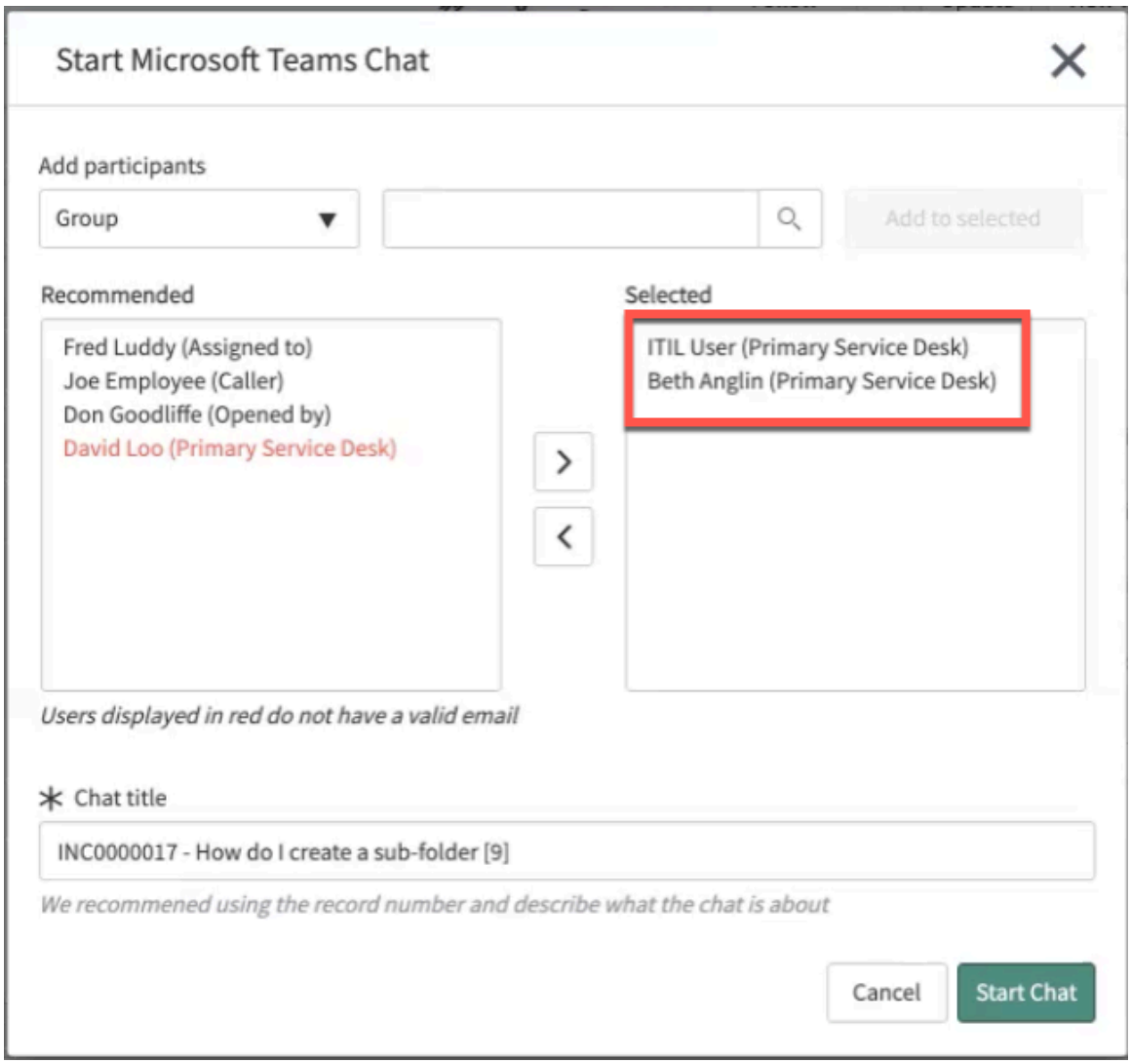
L'onglet Messagerie instantanée Teams est ajouté à chaque enregistrement de la page Ma demande de l'Centre des employés pour le type de ticket ou la table configurée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Inclure les utilisateurs de la planification d'astreinte pour lancer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Les utilisateurs associés à On-Call Scheduling s'affichent dans la colonne Selected (Sélectionné) du modal **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.



La propriété système *sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action* est créée pour prendre en charge cette fonctionnalité. Vous pouvez étendre cette fonctionnalité aux tables de changements et de demandes.

Pour plus d'informations sur Planification d'astreinte, voir Planification d'astreinte Planification d'astreinte .

Étendre les utilisateurs On-Call Scheduling pour lancer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Affichez la liste des utilisateurs de Planification d'astreinte dans Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams pour un changement, une demande ou un élément de demande.

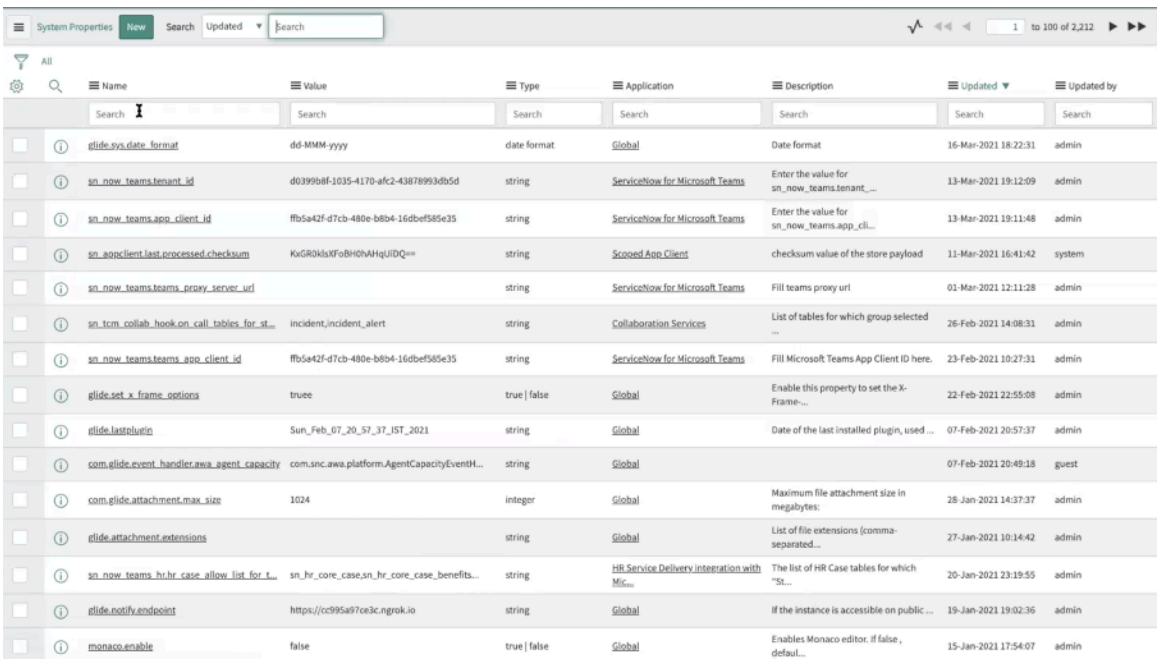
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

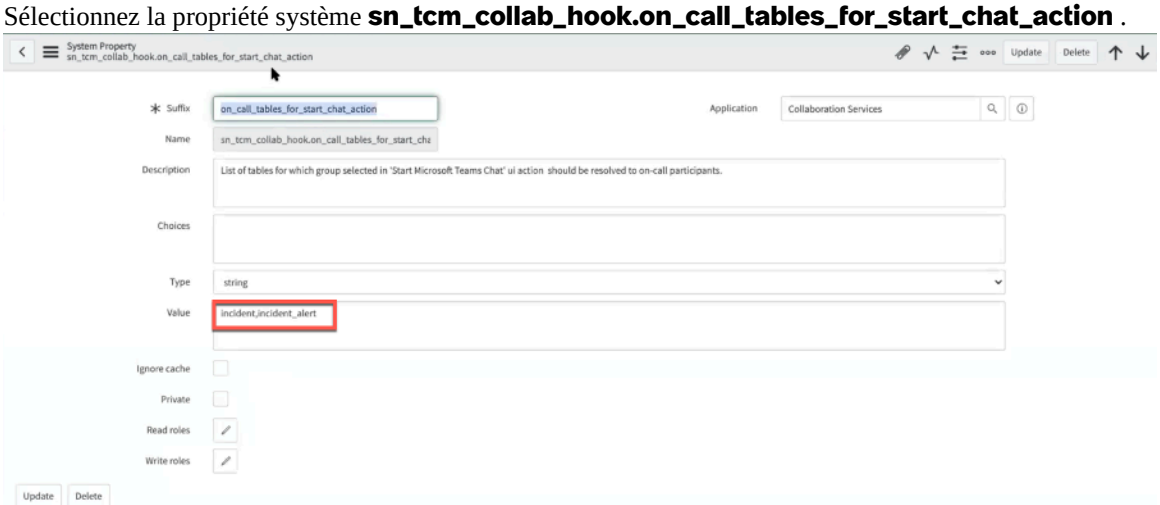
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.



2. Dans le champ de recherche Name (Nom), saisissez `sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action`.
3. Sélectionnez la propriété système **sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action** .



4. Dans le champ Valeur, indiquez les tables auxquelles vous devez étendre la fonctionnalité.
   Exemple : changement, demande.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la fonctionnalité Chat to call (Messagerie instantanée pour appeler)

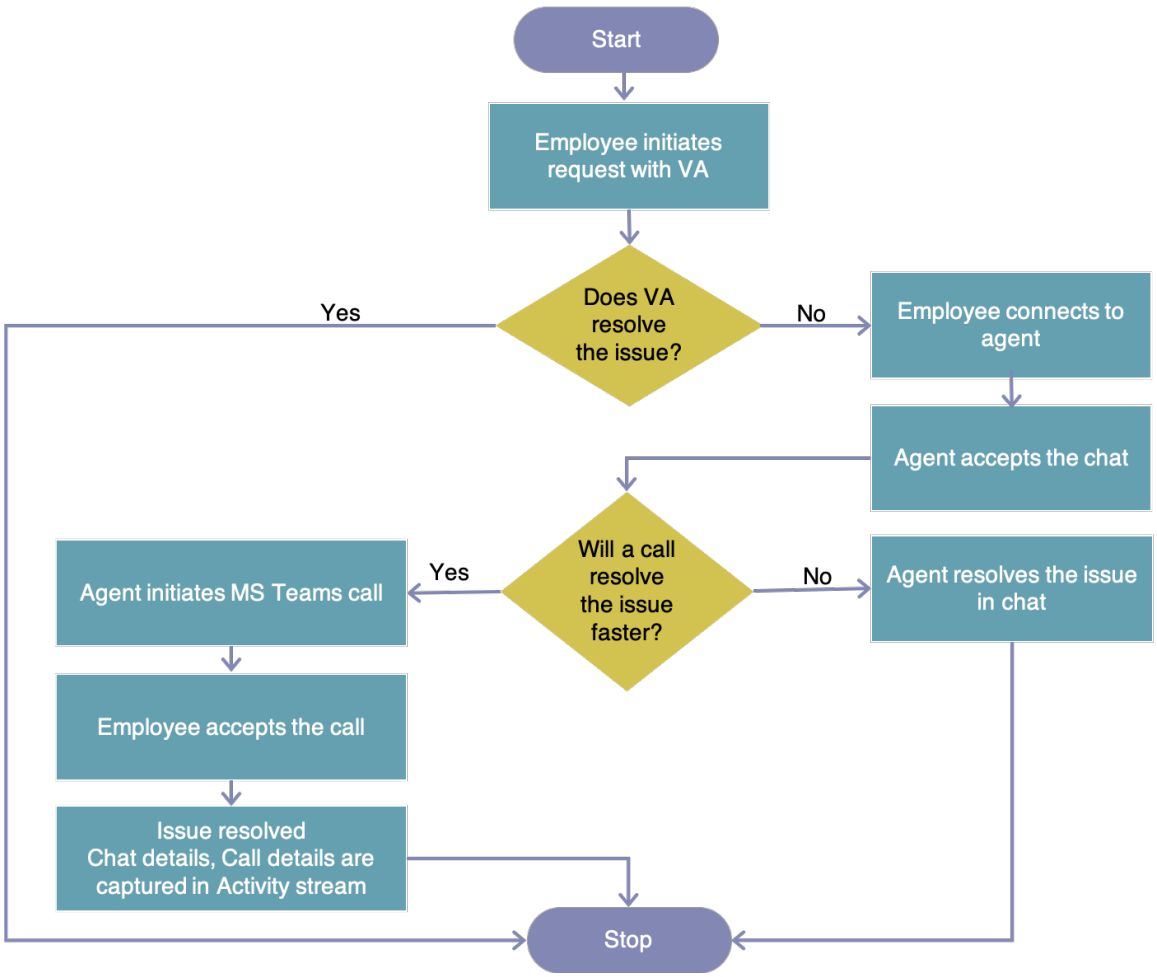
Configurez la fonctionnalité Chat to call (Messagerie instantanée pour appeler) dans votre instance pour permettre aux agents de collaborer avec le demandeur afin de résoudre le problème.

La fonctionnalité Chat to call (Messagerie instantanée pour appeler) aide le demandeur à résoudre rapidement ses problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici le diagramme de flux de la fonctionnalité de messagerie instantanée pour appeler :



Pour activer la fonctionnalité Chat to call (Messagerie instantanée pour appeler), vous devez installer les modules d'extension Chat d'agent d'espace de travail, Notify et Connecteur Notify pour Microsoft Teams dans votre instance. Vous devez également installer ServiceNow for Teams avec Virtual Agent ou Virtual Agent Lite. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Configurer Messagerie instantanée d'agent
- Activer Notification
- Connecteur Notify pour Microsoft Teams

Pour en savoir plus sur le workflow pour le flux de la messagerie instantanée pour appeler, consultez Promouvoir la messagerie instantanée pour passer un appel à partir de Workspace.

Accéder à l'application ServiceNow for Microsoft Teams

Permet aux utilisateurs d'interagir avec les agents à partir de l'application Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour recevoir des notifications de Virtual Agent, les utilisateurs doivent associer leurs comptes à Microsoft Teams. Les utilisateurs invités ne peuvent pas recevoir de notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Cliquez sur **Applications**.
3. Dans le champ de recherche des applications, entrez ServiceNow for Microsoft Teams.
4. Cliquez sur l'application **ServiceNow for Microsoft Teams**.
5. Cliquer sur **Ouvrir**.

Résultats

L'application **ServiceNow for Microsoft Teams** est installée avec succès dans votre application Microsoft Teams.

Créer un champ d’e-mail personnalisé pour lancer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Créez un champ d'e-mail personnalisé pour utiliser l'application Microsoft Teams afin de lancer une conversation de messagerie instantanée et permettre aux agents de résoudre les problèmes informatiques et liés aux RH des utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sécurité de système** > **Utilisateurs et groupes** > **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur un utilisateur.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l’en-tête du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
4. Remplissez les champs de la section Créer un nouveau champ.

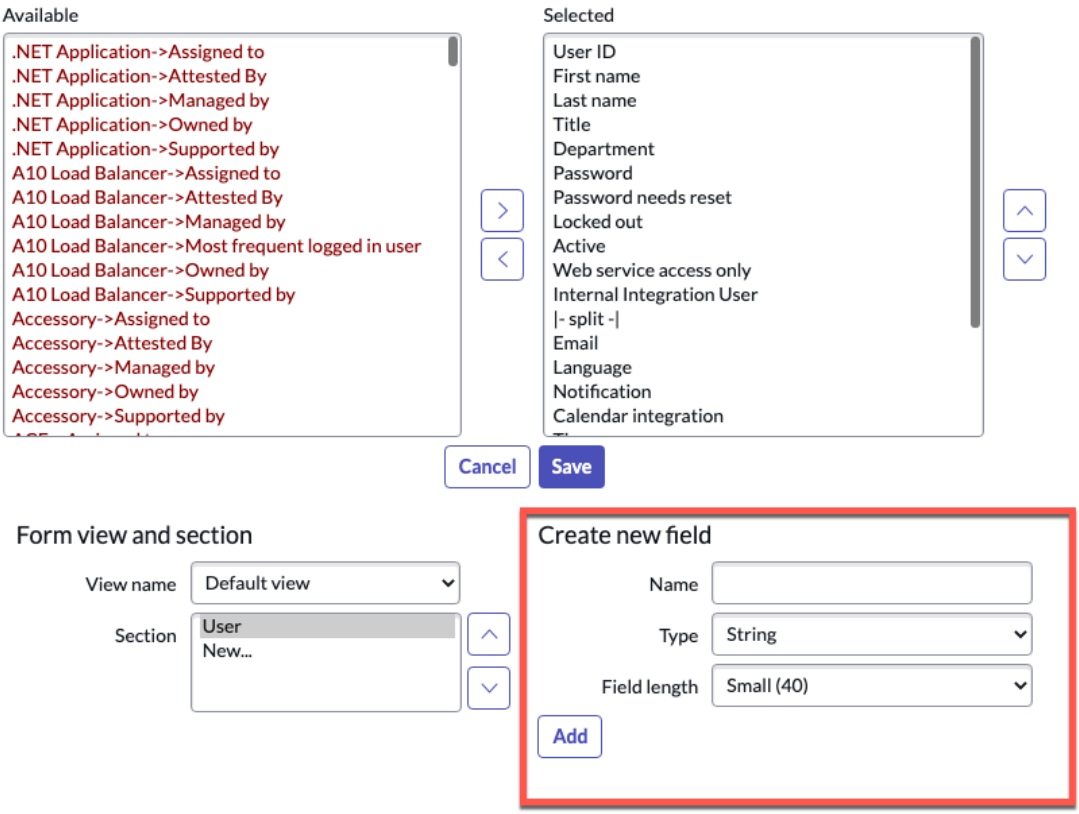
Créer un nouveau champ

Champ	Description
Nom	Saisissez le nom du champ tel que vous souhaitez qu'il apparaisse sur les formulaires et les listes. Exemple : Nom principal de l'utilisateur
Type	Sélectionnez un type de champ en tant que **chaîne**.
Longueur du champ	Sélectionnez une longueur de champ. Ce champ n'est visible que pour certains types de champ.

5. Cliquez sur **Ajouter**.

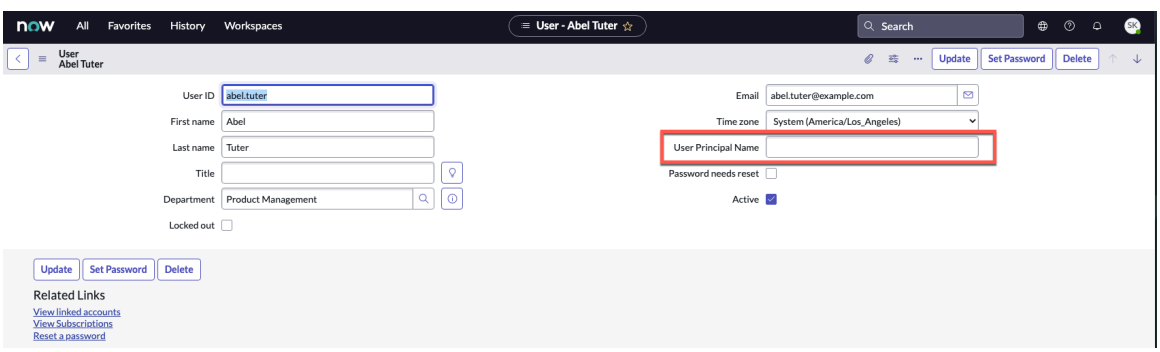
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Dans la colonne Selected slush bucket (Zone de sélection sélectionnée), déplacez le champ à l'emplacement souhaité sur le formulaire.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Le champ apparaît maintenant sur le formulaire à l'emplacement désigné.



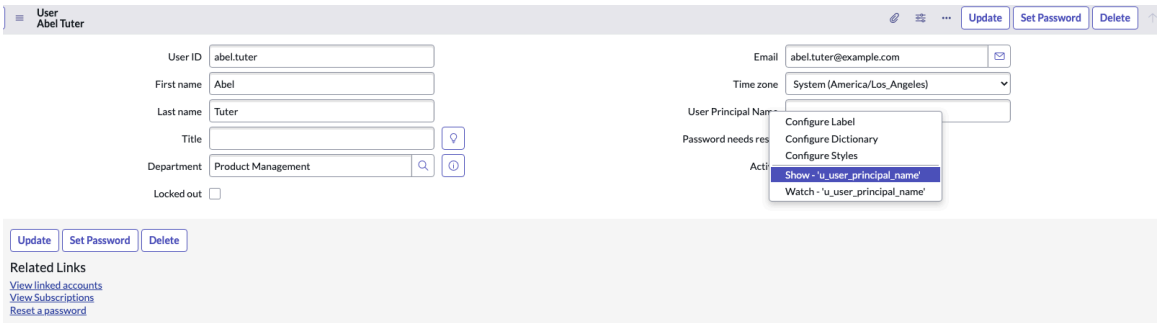
   L'administrateur doit saisir l'e-mail utilisé pour Microsoft Teams dans ce champ.

   Vous devez configurer la valeur de champ nouvellement créée comme champ par défaut pour lancer des conversations de messagerie instantanée avec l'employé dans Microsoft Teams.

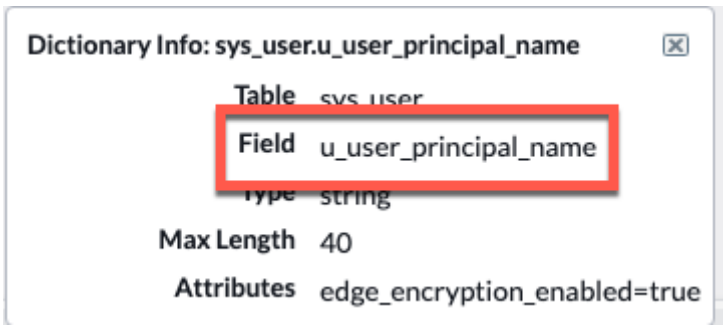
8. Cliquez avec le bouton droit sur le champ, puis sur **Afficher <valeur du nom du champ>**.

Traduction automatique

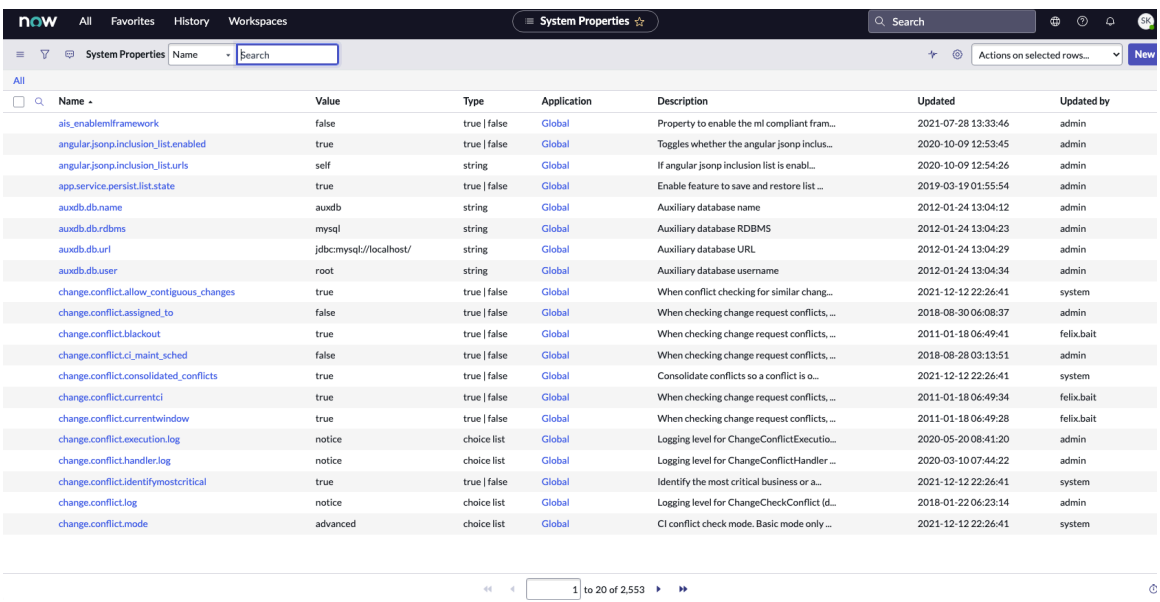
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



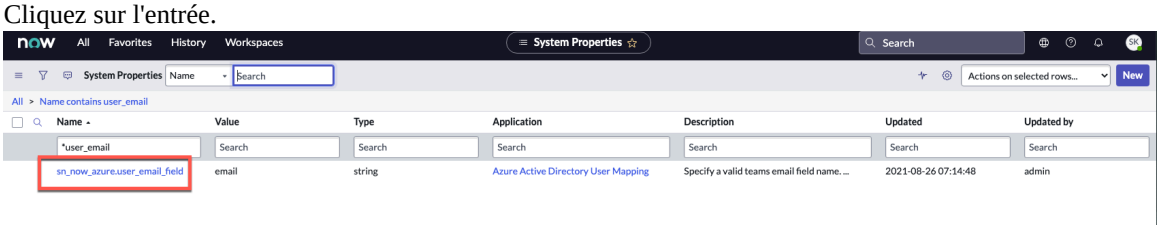
Les informations de dictionnaire du nom de champ peuvent être consultées.



9. Cliquez avec le bouton droit sur le **Champ** et copiez la valeur.
10. Dans le champ de recherche, entrez `sys_properties.list` pour afficher la liste de toutes les propriétés système.



11. Dans la colonne Nom, recherchez la propriété `*user_email`.
12. Cliquez sur l'entrée.



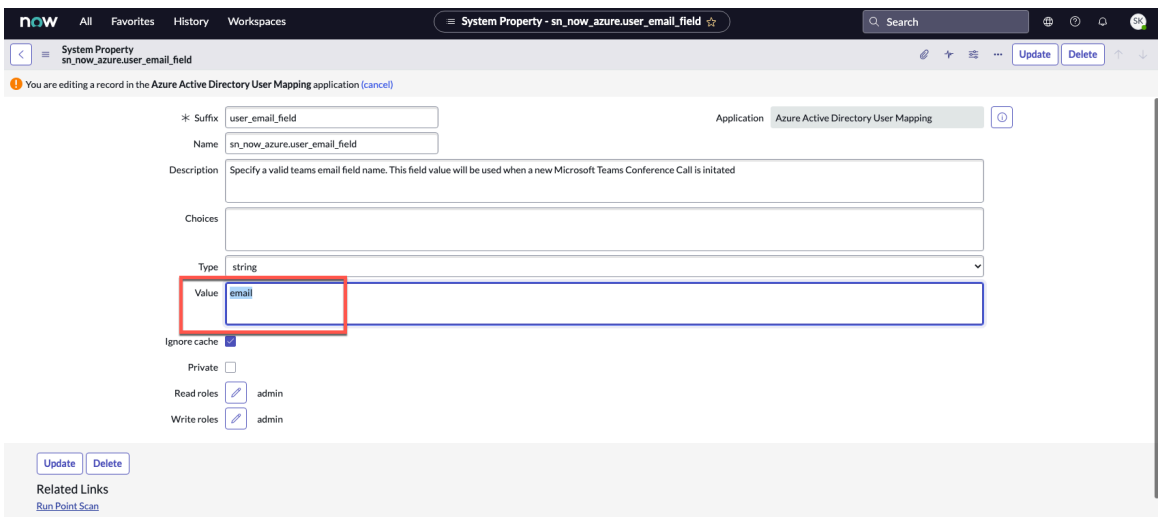
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'enregistrement n'est pas modifiable, cliquez sur **Modifier** dans l'en-tête ici pour le modifier.

13. Mettez à jour le champ **Valeur** avec le nouveau nom de champ créé.

    La valeur par défaut est **email**.



14. Cliquez sur **Mettre à jour**.

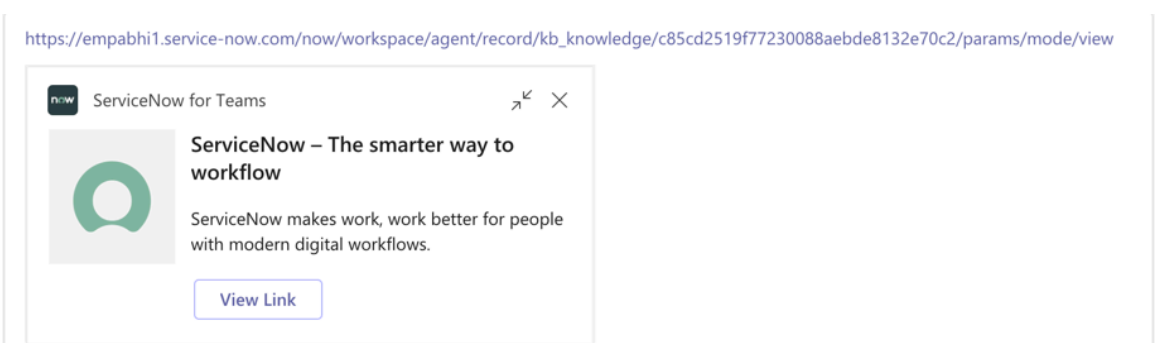
> **Remarque :**
> Assurez-vous que l'adresse e-mail de tous les utilisateurs du champ nouvellement créé est mise à jour avec l'e-mail associé à l'application Microsoft Teams.

Déployer les liens Web dans la messagerie instantanée Microsoft Teams

ServiceNow for Microsoft Teams prend en charge le déploiement de liens. Le déploiement de lien génère un aperçu enrichi en contenu lorsqu'un lien pris en charge est partagé dans une conversation avec un utilisateur dans Microsoft Teams.

Pour activer le déploiement de lien, vous devez créer et télécharger le fichier manifeste, puis le charger dans Microsoft Teams. Pour télécharger le fichier manifeste, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.

Dans une conversation dans l'application Microsoft Teams, le contenu de l'URL s'affiche dans un aperçu pour l'utilisateur sous forme de carte adaptative. L'aperçu est généré en fonction du contenu partagé dans l'URL.



Le contenu de la carte adaptative s'affichera uniquement pour les articles de la base de connaissances publics et les éléments de catalogue. Toutefois, la carte adaptative affiche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

du contenu générique pour tous les liens privés dans les conversations de messagerie instantanée.

Activer le déploiement de lien

Activez le déploiement de lien dans le fichier manifeste pour prévisualiser le contenu du lien partagé dans les conversations de messagerie instantanée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez et téléchargez un fichier manifeste.

   Activez l'option de déploiement de lien dans l'onglet **Informations génériques** lors de la création du fichier manifeste.

   Pour plus d'informations, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.

2. Mettez à jour la valeur de l'ID de l'application ServiceNow pour Teams à partir du Microsoft Teams centre d'administration dans votre instance ServiceNow.
   Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour l'ID de l'application dans l'instance ServiceNow.

Configurer la propriété système pour ouvrir les liens déployés

Configurez la propriété pour afficher le contenu lorsque l'utilisateur clique sur la carte adaptative partagée dans la conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams.

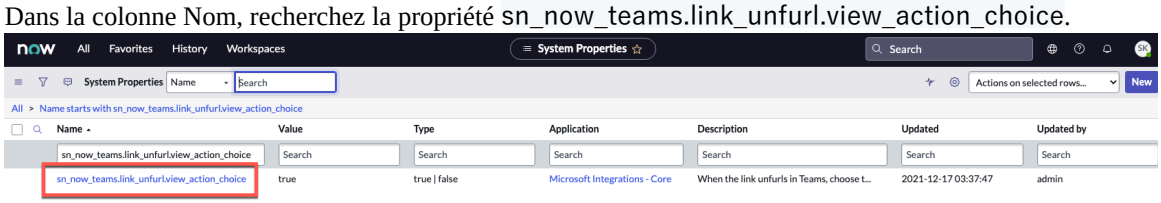
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Définir la propriété sur true permet d'ouvrir tous les liens liés au portail configurés dans l'application. Tous les liens non liés au portail s'ouvrent dans le navigateur.

Par défaut, cette propriété est définie sur true. Si vous définissez la propriété sur false, tous les liens partagés dans les conversations de messagerie instantanée s'ouvriront dans le navigateur.

Procédure

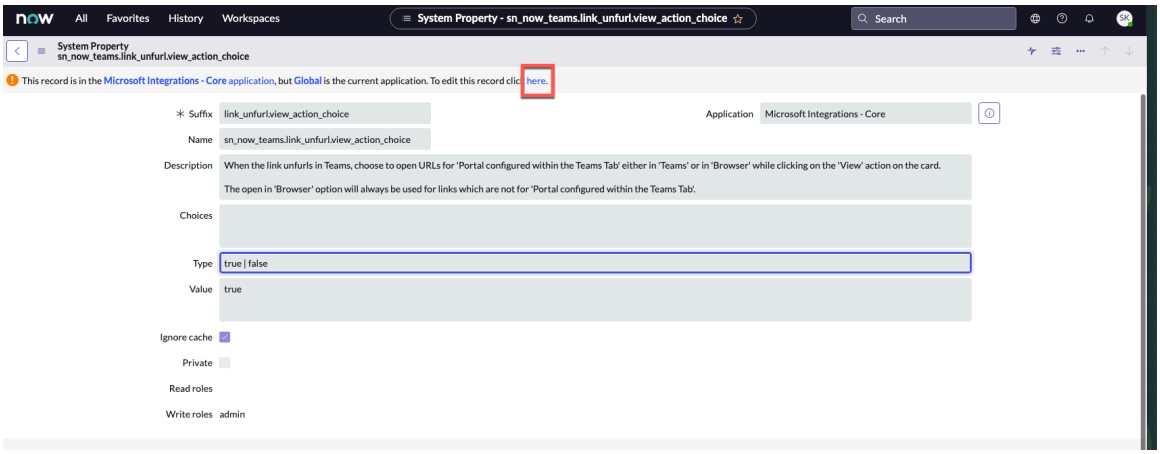
1. Dans votre instance ServiceNow, recherchez sys_properties.list.
2. Dans la colonne Nom, recherchez la propriété sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice.



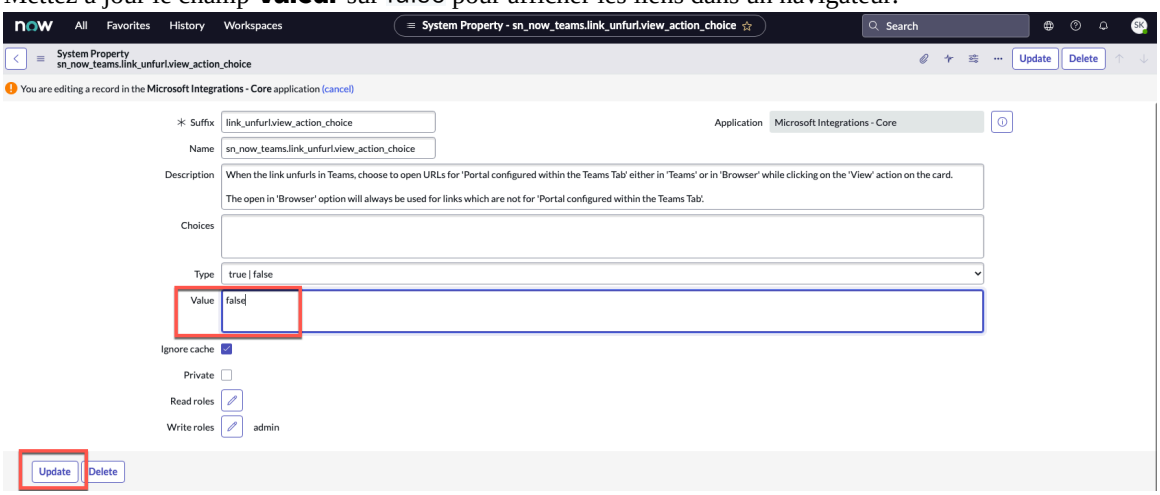
3. Cliquez sur la propriété.
   Si l'enregistrement n'est pas modifiable, cliquez ici pour le modifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Mettez à jour le champ **Valeur** sur `false` pour afficher les liens dans un navigateur.



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams

Effectuez les procédures suivantes pour configurer Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams.

Configurer Agent virtuel pour les Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams

Publiez les rubriques Agent virtuel par défaut (flux de conversation) afin de les utiliser dans l'application Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams.

Avant de commencer

Pour utiliser les options de Agent virtuel, vous devez activer les modules d'extension suivants :

- Universal Request: Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va) pour configurer et utiliser Agent virtuel dans Demande universelle. Ce module d'extension installe les rubriques Agent virtuel qui doivent être actives. Par défaut, les rubriques sont définies sur Inactif.
- Universal Request: NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.nlu) pour configurer et utiliser le modèle NLU pour les conversations Agent virtuel.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez les rubriques Agent virtuel pour Demande universelle.

Vous pouvez également cloner et modifier les rubriques par défaut ou créer les vôtres pour les utiliser pendant les conversations de chatbot. Pour plus d'informations sur la création d'une rubrique, consultez la rubrique Créer un Agent virtuel .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Dans le champ **Catégorie**, saisissez Universal Request.
   Les rubriques et blocs de rubriques suivants sont affichés :
   - Demande d'aide de l'employé (modèle)
   - Demande d'aide de l'employé (modèle Teams)
   - Suivre l'état de la demande universelle (modèle)
   - Mettre à jour l'UR (modèle)
3. Cliquez sur la rubrique **Demande d'aide de l'employé (modèle Teams)** pour l'ouvrir.
4. Dans la section d'en-tête, sélectionnez **Publier**.
   La rubrique est alors disponible et active dans la fenêtre de messagerie instantanée.

   Remarque :
   Cette rubrique a les mêmes fonctionnalités que la rubrique **Demande d'aide de l'employé (Modèle)**, mais est spécialement configurée pour Microsoft Teams.

5. Répétez cette procédure pour ouvrir et publier la rubrique **Suivre l'état de la demande universelle (modèle)**.

   Remarque :
   Si vous avez déjà publié la rubrique **Suivre l'état de la demande universelle (modèle)** pour Demande universelle, vous pouvez ignorer cette étape.

Configuration de l'intégration de Microsoft Teams pour l'expérience de l'agent

Permettez aux agents de traiter et de gérer les incidents majeurs dans la console Gestion des incidents majeurs via Microsoft Teams.

Configurer le Connecteur Notify pour Microsoft Teams

Configurez votre instance ServiceNow avec l'application Connecteur Notification pour Microsoft Teams pour activer les appels à l'aide de Microsoft Teams.

Une fois la configuration effectuée, pour plus d'informations sur l'utilisation du connecteur Notification pour Microsoft Teams, reportez-vous à la rubrique Utiliser Connecteur Notification pour Microsoft Teams.

Définir Microsoft Teams comme canal de communication par défaut

Définissez Microsoft Teams comme canal de communication par défaut pour lancer une téléconférence afin de résoudre un ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Sélecteur de fournisseur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Sélecteur de fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom du fournisseur que vous ajoutez ; par ex., Microsoft Teams.
Ordre	Ordre dans lequel ce fournisseur s'affiche lorsque plusieurs fournisseurs sont configurés.
Table source	Table à laquelle vous devez ajouter Microsoft Teams.
Condition	Champ permettant d'ajouter les conditions de filtre.
Actifs	Option indiquant si Microsoft Teams est un fournisseur actif.
Contact de secours	Option permettant de définir Microsoft Teams comme fournisseur par défaut si d'autres fournisseurs Notify, tels que Zoom ou Twilio, sont configurés.
Sélection manuelle	Option permettant de désactiver la sélection automatique de ce fournisseur.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   La liste des fournisseurs de services s'affiche.
5. Sélectionnez le fournisseur de service créé.
6. Sélectionnez **Nouveau** dans la section **Choix du sélecteur de fournisseur** .

   a. Sélectionnez **le groupe de numéros Notification** pour choisir le groupe de notification requis ou sélectionnez **Fournisseur de conférence** pour choisir Microsoft Teams.

   Vous pouvez configurer des configurations pour de nombreux fournisseurs de conférence dans le cadre de travail Notification.

   Par exemple, vous pouvez configurer Microsoft Teams en tant que fournisseur pour toutes les conférences initiées à partir d'incidents, et Zoom en tant que fournisseur pour toutes les conférences liées au changement ou au problème.

   Remarque :
   La sélection des deux valeurs entraîne une erreur.

   b. Sélectionnez **Soumettre**.

Gérer les propriétés du Connecteur Notify pour Microsoft Teams

Gérez les propriétés de l'application Connecteur Notify pour Microsoft Teams pour configurer les options d'appel.

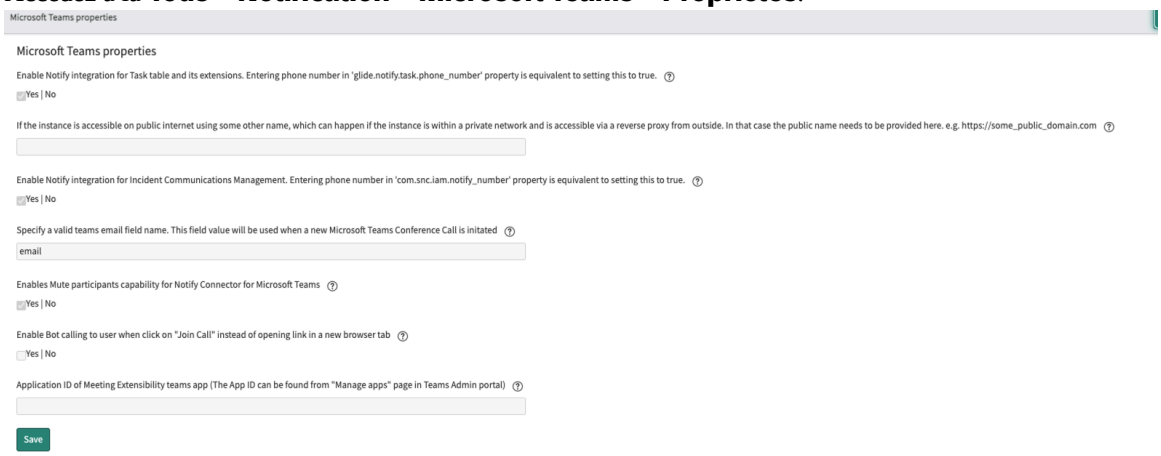
Avant de commencer
Rôle requis : admin Notify

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Microsoft Teams** > **Propriétés**.



2. Renseignez les champs du formulaire.

Propriétés du Connecteur Notify pour Microsoft Teams

Champ	Description
Activer l'intégration Notify pour la table des tâches et ses extensions	Option permettant d'activer l'intégration Notify pour la table des tâches et ses extensions
Activer l'intégration Notify pour Incident Communications Management	Option permettant d'utiliser Connecteur Notify pour Microsoft Teams pour les enregistrements d'incidents et d'incidents majeurs.
Spécifier un nom de champ d'e-mail Teams valide	Option permettant de fournir le nom de champ pour lancer l'appel pour l'utilisateur défini dans ce champ. **Remarque :** Le nom de champ personnalisé doit être défini dans la table sys_user.
Activer la fonctionnalité Désactiver le micro des participants pour le Connecteur Notify pour Microsoft Teams	Option permettant de désactiver le son des participants à une téléconférence.
Activer l'appel de l'agent à l'utilisateur lorsque l'utilisateur clique sur **Rejoindre l'appel** au lieu d'ouvrir le lien dans un nouvel onglet de navigateur	Option permettant à l'agent d'appeler l'utilisateur dans une téléconférence.
ID de l'application Meeting Extensibility	Option permettant de fournir l'ID de l'application Meeting Extensibility. Fournissez les détails de l'ID de l'application Meeting Extensibility pour utiliser Meeting Extensibility dans votre environnement.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les numéros de pont de conférence pour rejoindre des appels par téléphone

Configurez le numéro du pont de conférence pour permettre aux participants de collaborer pour résoudre les incidents via le numéro du pont de conférence.

Remarque :
Il s'agit de configurations supplémentaires, qui sont facultatives et peuvent être utilisées selon les besoins.

Réserver un numéro de pont de conférence

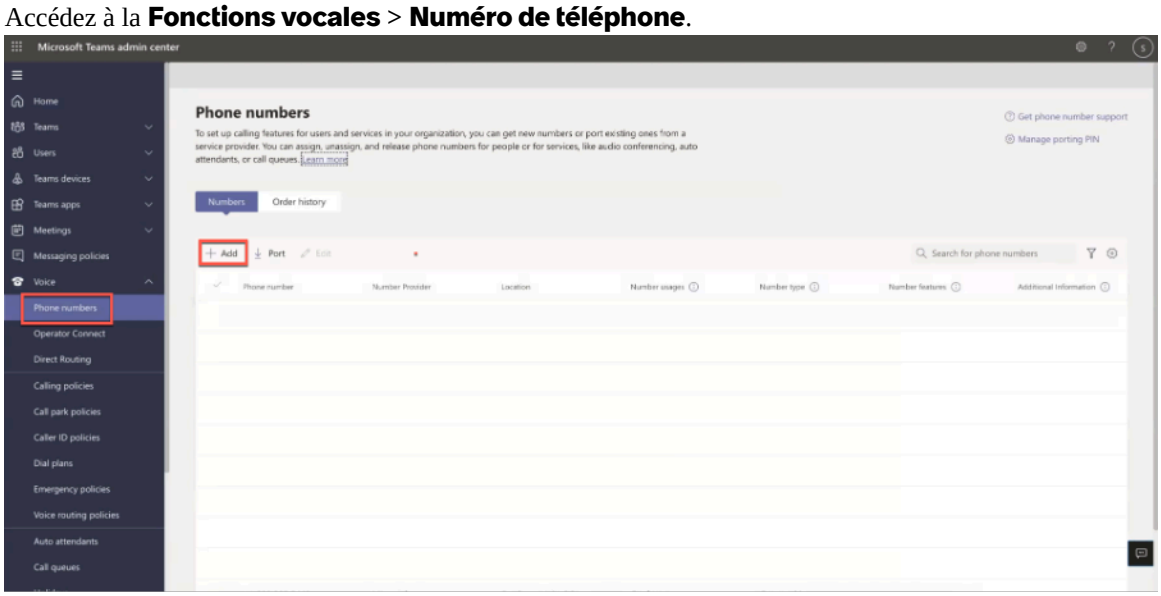
Réservez un numéro de pont de conférence pour héberger les téléconférences et travailler sur la résolution d'incidents via le numéro de pont de conférence.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous au centre d'administration Microsoft Teams.
2. Accédez à la **Fonctions vocales** > **Numéro de téléphone**.



3. Cliquez sur **Ajouter**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

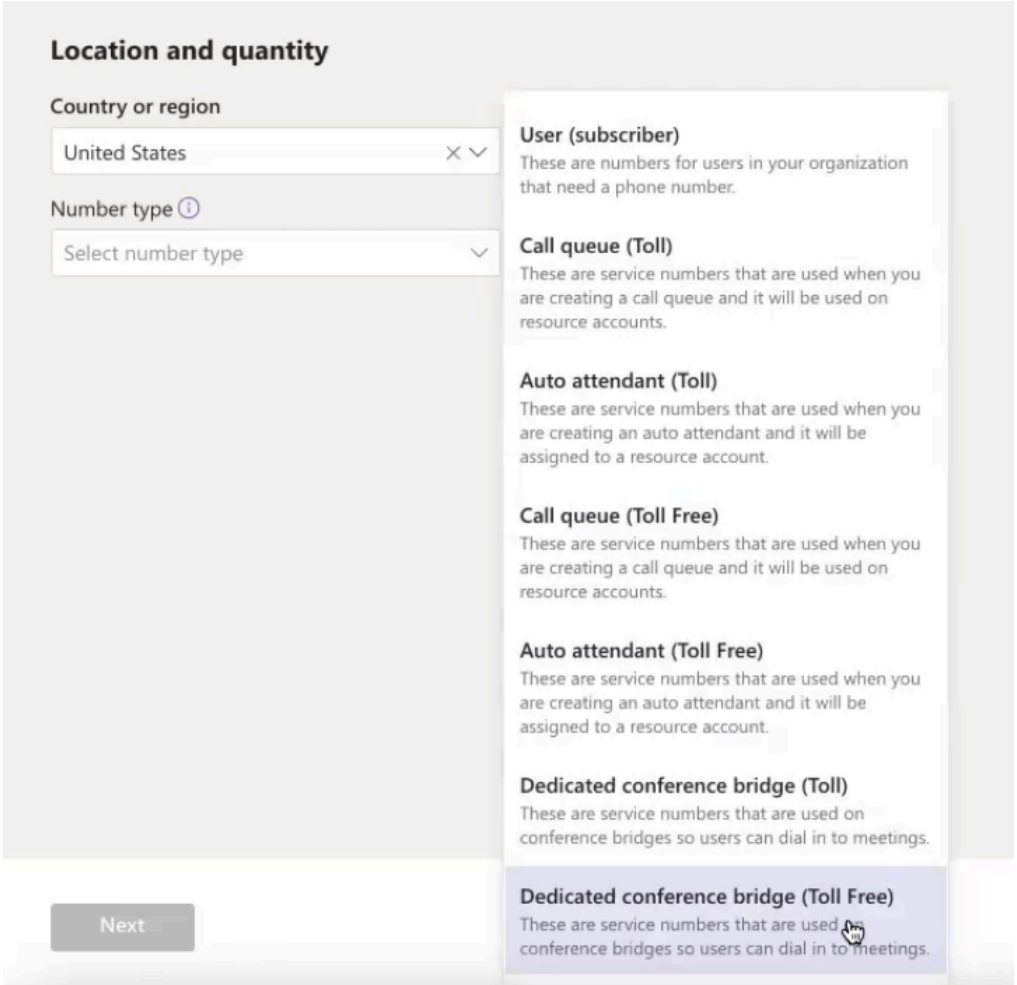
   a. Add a name for your order (Ajouter un nom pour votre commande) : fournissez un nom pour le service audio.

   b. Pays ou région : option permettant de sélectionner un pays.

   c. Type de numéro : option permettant de sélectionner le type de numéro.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

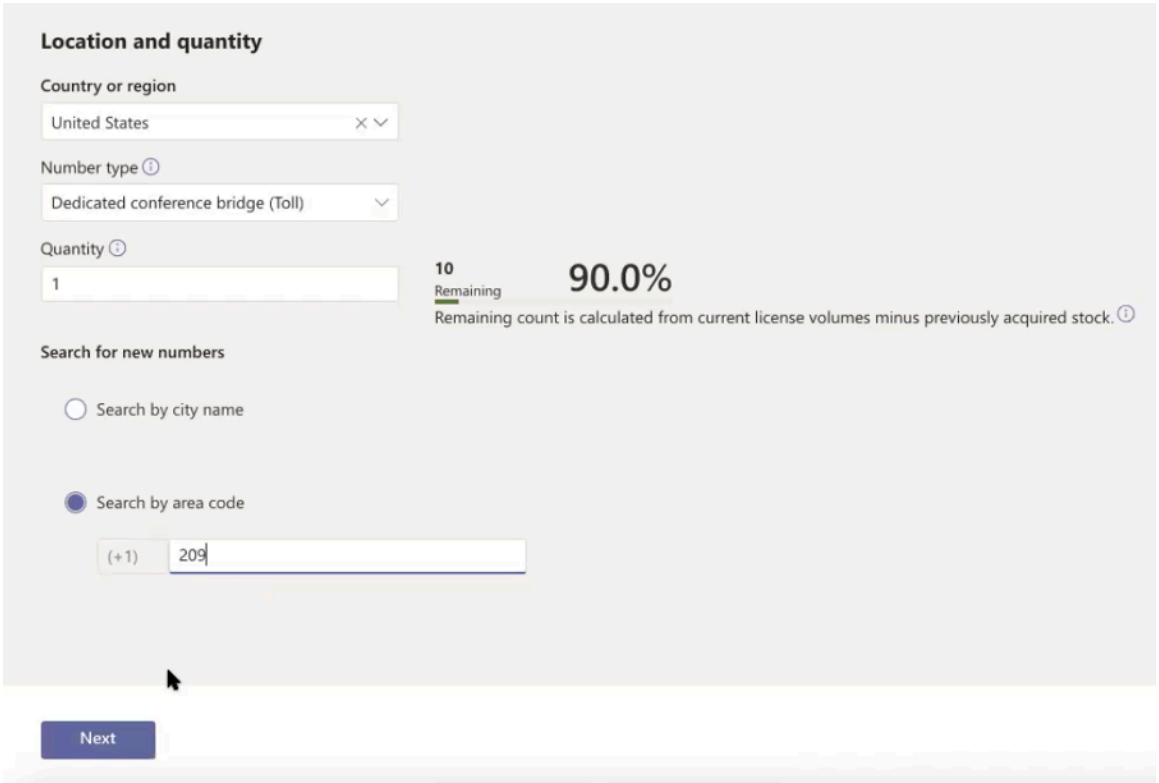


d. Quantité : option permettant de choisir le numéro de la conférence.

e. Search for new numbers (Rechercher de nouveaux numéros) : option permettant de choisir les numéros de conférence en fonction du nom de la ville ou du code régional.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



f. Cliquez sur **Suivant**.

Le numéro réservé s'affiche.

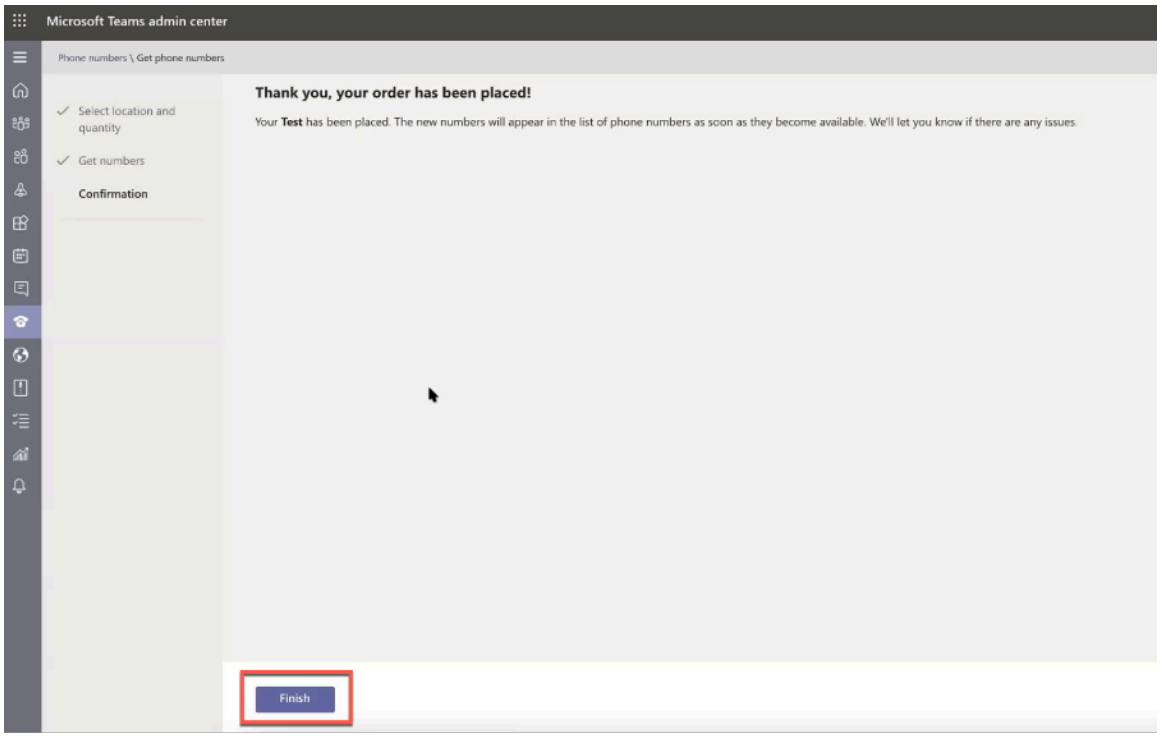
g. Cliquez sur **Passer une commande**.

En passant la commande, les numéros de conférence apparaissent dans les numéros de téléphone du locataire.

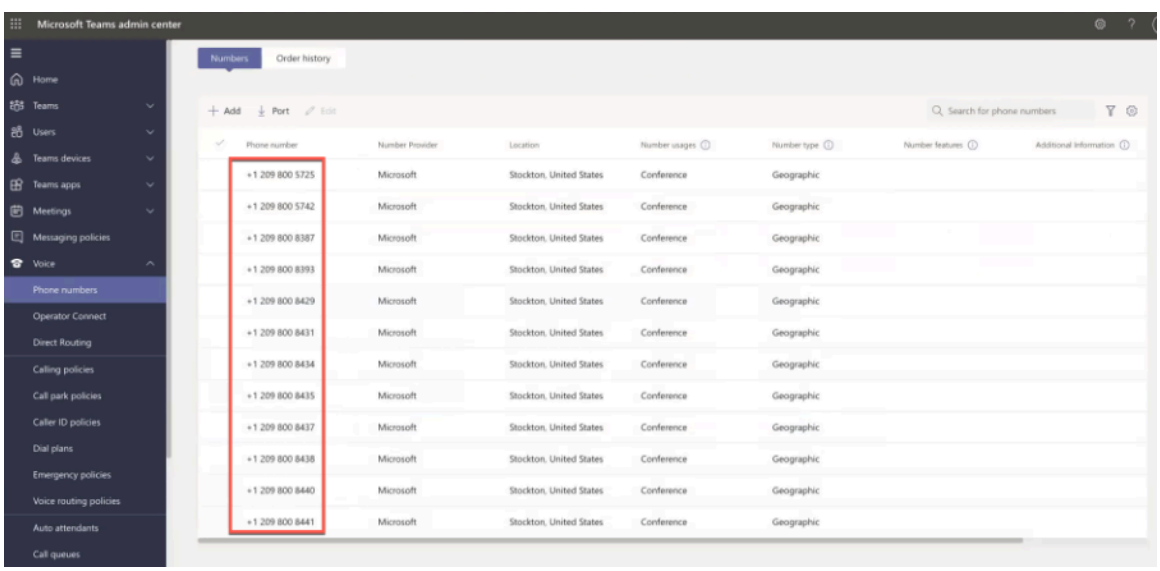
h. Cliquez sur **Terminer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les numéros réservés apparaissent sous la section Numéros de téléphone comme illustré.



Traduction automatique

Configurer un numéro de pont de conférence pour les réunions

Configurez le numéro du pont de conférence à utiliser pour collaborer avec les participants afin de résoudre les incidents majeurs.

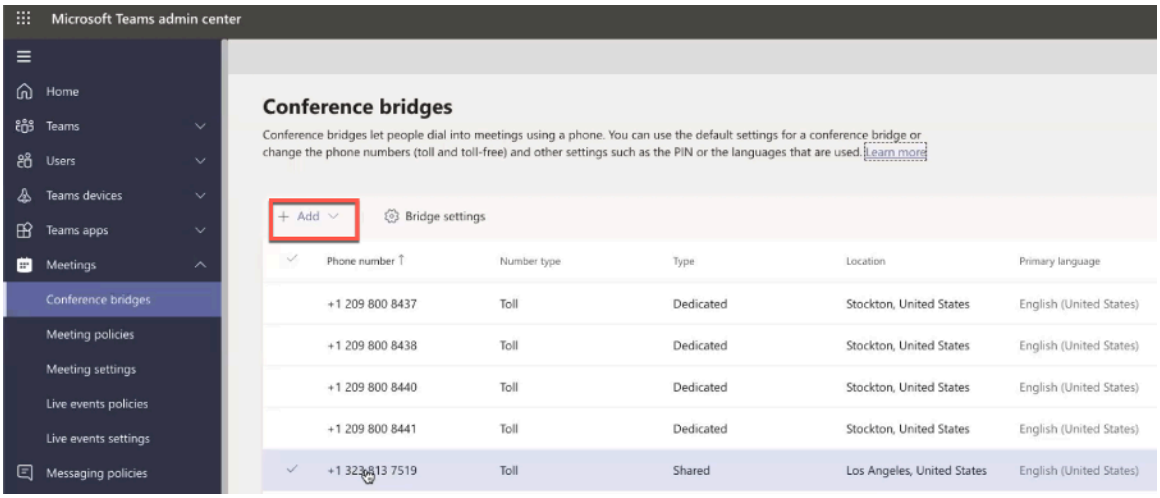
Avant de commencer

Rôle requis : admin

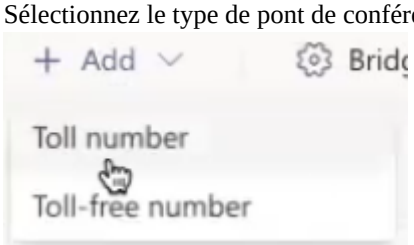
Procédure

1. Connectez-vous au centre d'administration Microsoft Teams.
2. Accédez à la **Réunions** > **Ponts de conférence**.
3. Cliquez sur **Ajouter**, puis sélectionnez le type de pont de conférence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez le type de pont de conférence.

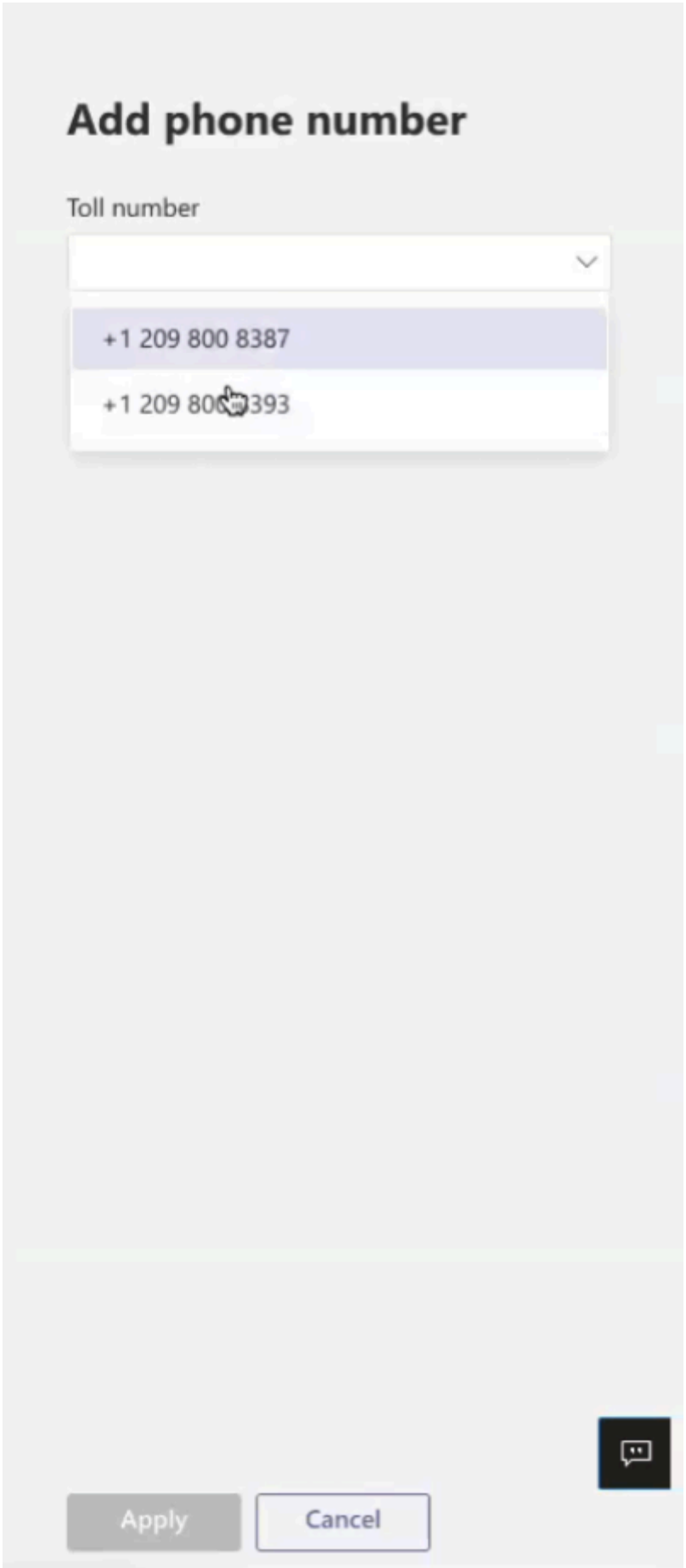


5. Sélectionnez le numéro dans l'option déroulante.

   Il s'agit du numéro réservé pour les téléconférences de votre locataire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Appliquer**.

   Le numéro sélectionné est ajouté à la liste des numéros de pont de conférence.

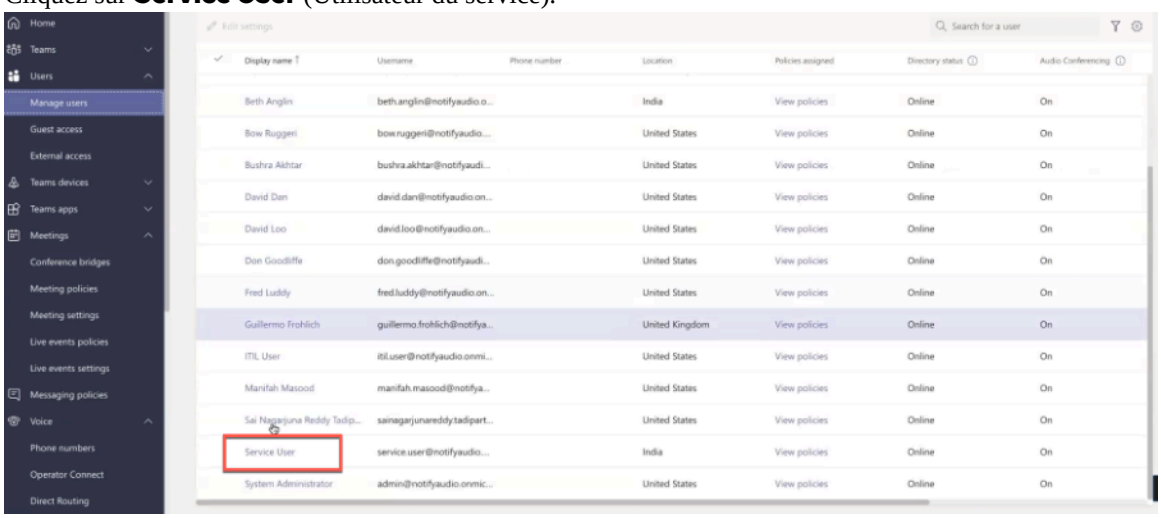
Configurer le pont de conférence pour les utilisateurs

Mettez le numéro du pont de conférence à la disposition des participants pour rejoindre une téléconférence via le numéro de pont.

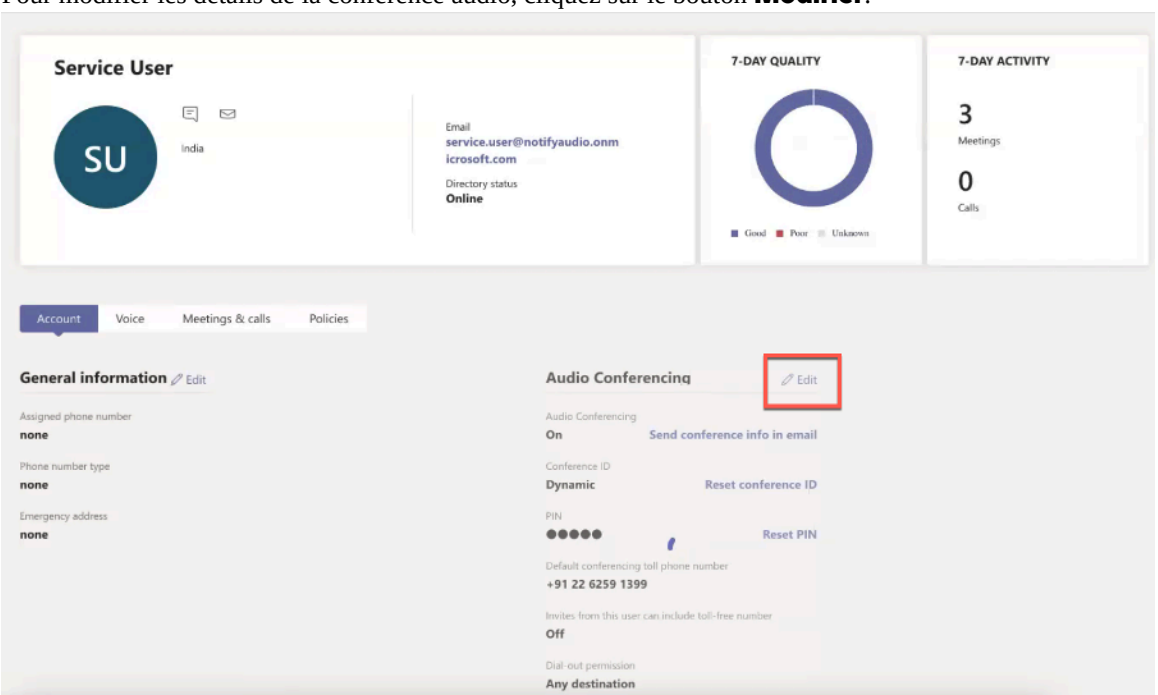
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous au centre d'administration Microsoft Teams.
2. Accédez à la **Utilisateurs** > **Gérer les utilisateurs**.
3. Cliquez sur **Service User** (Utilisateur du service).



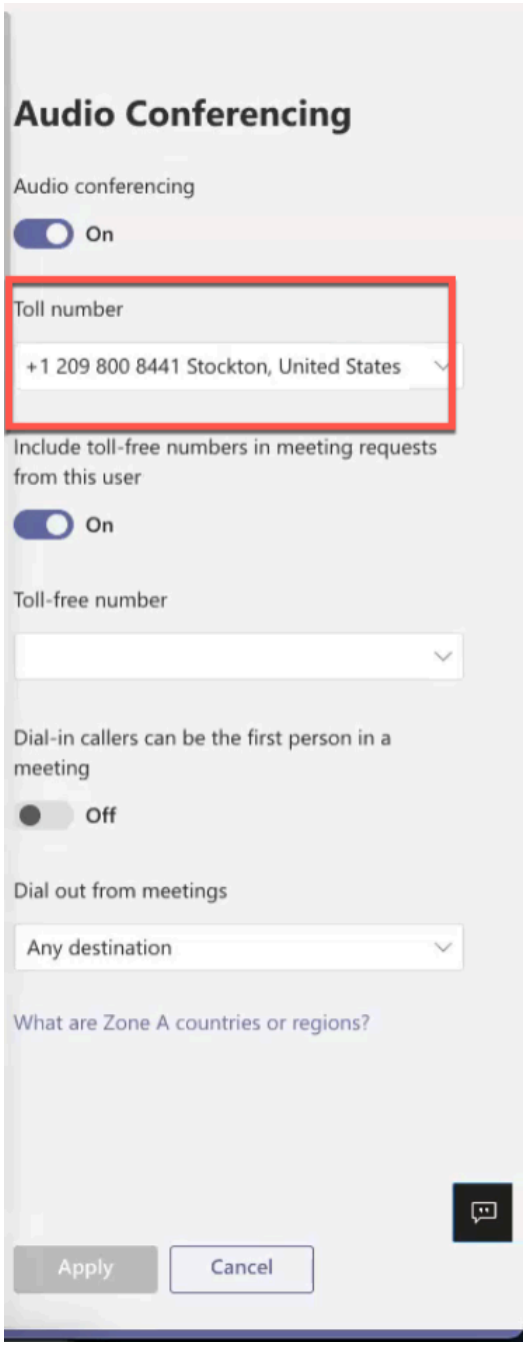
4. Pour modifier les détails de la conférence audio, cliquez sur le bouton **Modifier**.



5. Sélectionnez le numéro d'appel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

6. Cliquez sur **Appliquer**.

Activer la conférence audio

Activez la conférence audio pour permettre aux utilisateurs de participer à la téléconférence en composant le numéro du pont de conférence.

Avant de commencer

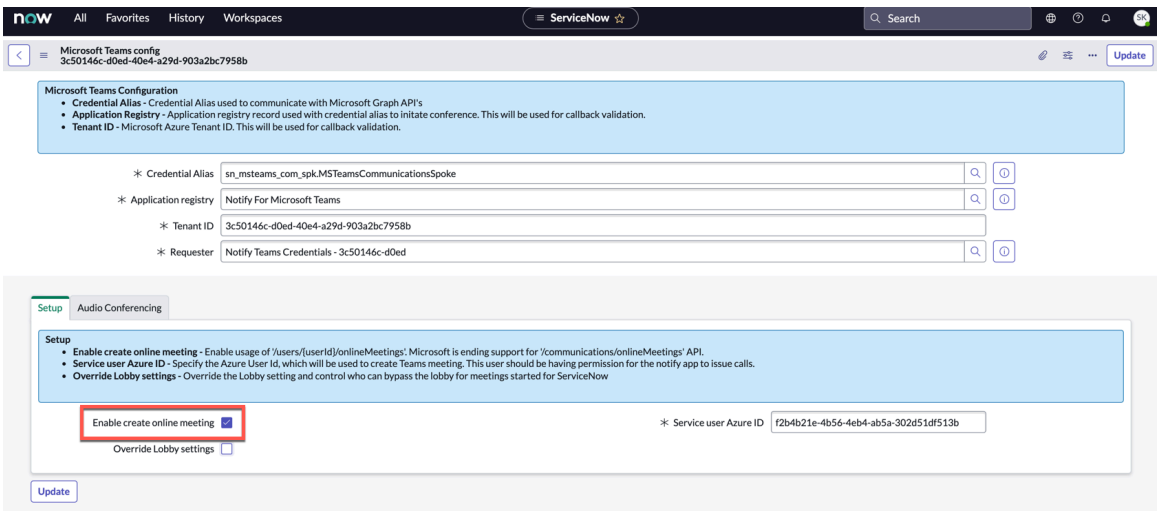
Remarque :
Il s'agit d'une configuration supplémentaire, qui est facultative et peut être utilisée selon les besoins.

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans votre instance ServiceNow, accédez à **Tous** > **Notification** > **Microsoft Teams** > **Configuration**.
2. Sélectionnez **Activer la conférence audio**.



3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer les paramètres de salle d'attente

Vous pouvez remplacer les paramètres de salle d'attente dans votre instance pour permettre aux participants de rejoindre la téléconférence sans patienter dans la salle d'attente.

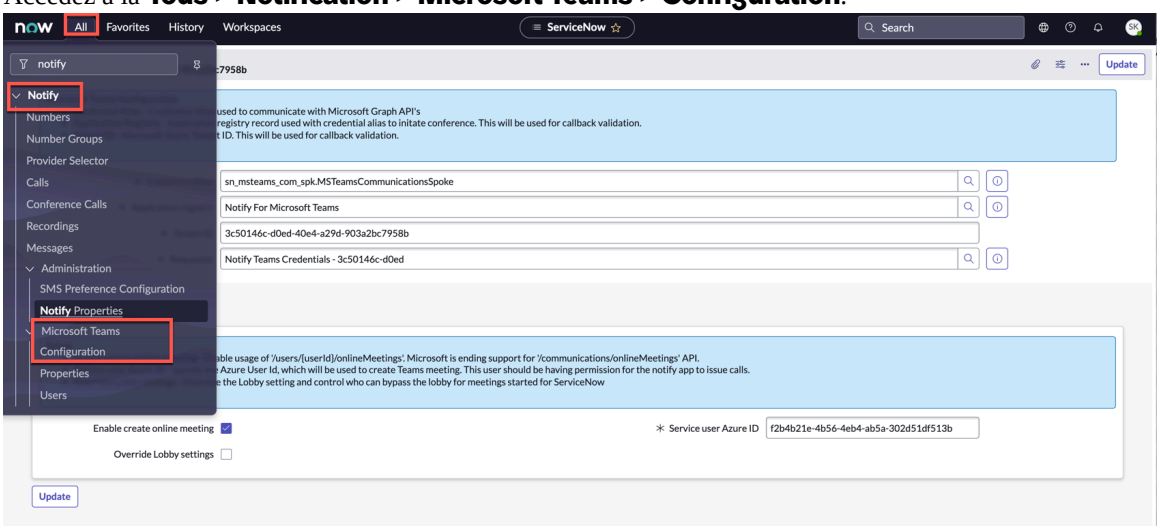
Avant de commencer

Remarque :
Il s’agit d’une configuration supplémentaire, qui est facultative et peut être utilisée selon les besoins.

Rôle requis : admin

Procédure

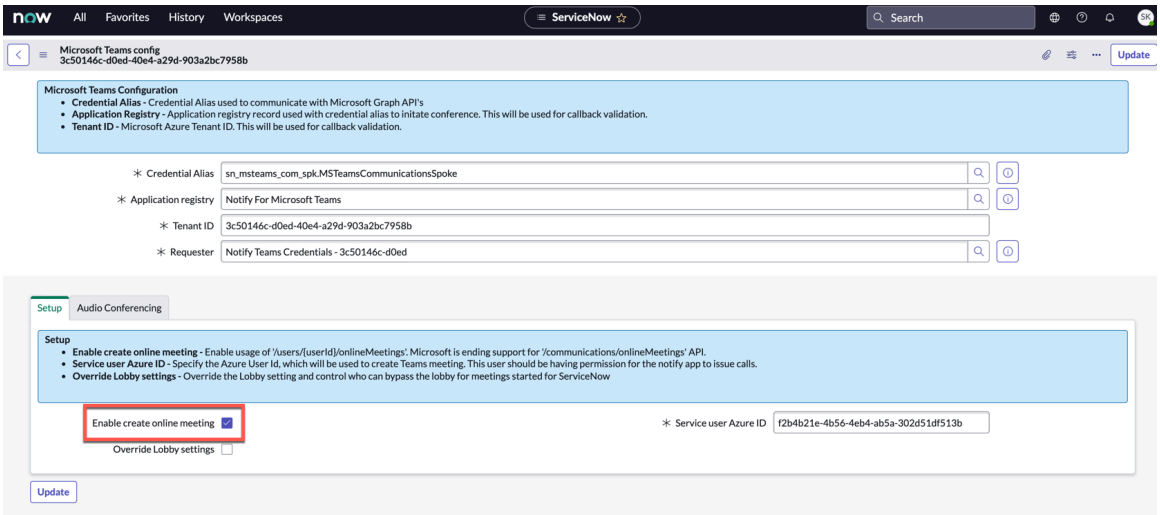
1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Microsoft Teams** > **Configuration**.



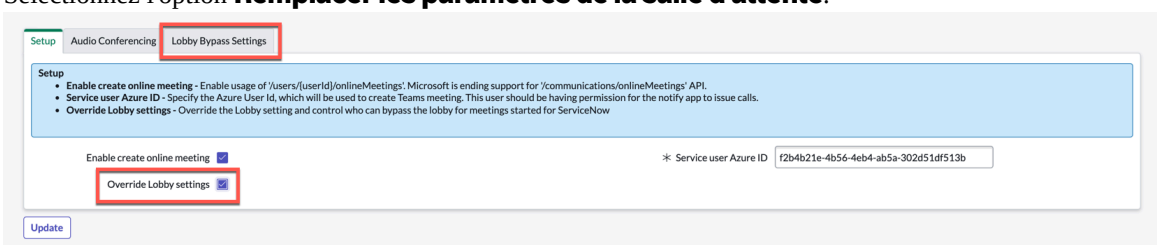
Remarque :
Dans l'onglet **Configuration**, vérifiez que l'option **Activez Créer une réunion en ligne** est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



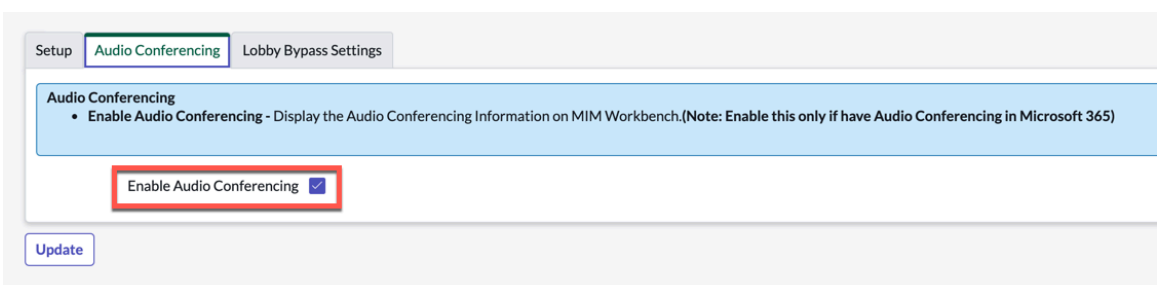
2. Sélectionnez l'option **Remplacer les paramètres de la salle d'attente**.



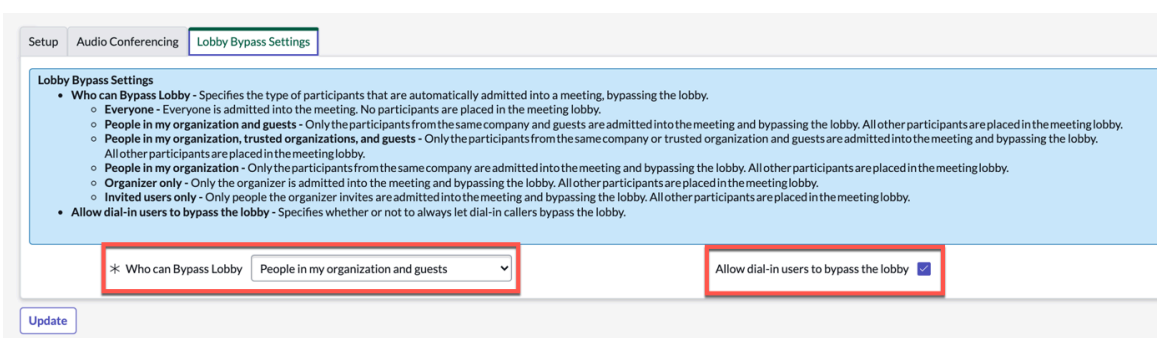
L'onglet **Paramètres permettant d'éviter la salle d'attente** s'affiche lorsque vous avez sélectionné l'option **Remplacer les paramètres de la salle d'attente**.

3. Sélectionnez l'onglet **Audioconférence** , puis l'option **Activer l'audioconférence**.

> **Remarque :**
> Si vous disposez d'un abonnement de conférences audio Microsoft Azure, vous devez activer cette option pour permettre aux utilisateurs de rejoindre la téléconférence via des numéros de téléphone.



4. Sélectionnez l'onglet **Paramètres de contournement de la salle d'attente** .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. **Qui peut éviter la salle d'attente ?** : sélectionnez les participants qui peuvent rejoindre automatiquement la téléconférence.

b. **Autoriser les utilisateurs entrants à éviter la salle d'attente** : cette option s'affiche uniquement si l'option **Activer la conférence audio** est sélectionnée dans l'onglet **Conférence audio**. Sélectionnez cette option pour permettre aux participants de rejoindre automatiquement la téléconférence s'ils l'ont jointe à l'aide du numéro du pont de conférence.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Mapper l'e-mail Microsoft Azure à l'instance ServiceNow

Créez un champ d'e-mail personnalisé pour utiliser Microsoft Teams l'application afin de lancer un appel pour que les agents résolvent les tickets émis par les utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si votre champ d'e-mail sur la table sys_user de votre ServiceNow® instance ne correspond pas à l'e-mail sur le Microsoft Azure locataire de l'utilisateur, le mappage est requis. Le mappage par défaut est vers le champ e-mail et stocké dans le champ de propriété système sn_now_azure.user_email_field. Cette procédure permet de modifier la valeur du champ E-mail selon vos besoins.

Procédure

1. Copiez la valeur user_email_field.

   a. Ouvrez votre ServiceNow instance.

   b. Accédez à la **Tous** > **Sécurité de système** > **Utilisateurs et groupes** > **Utilisateurs**.

   c. Sélectionnez un utilisateur.

   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.

   e. Remplissez les champs de la section Créer un nouveau champ.

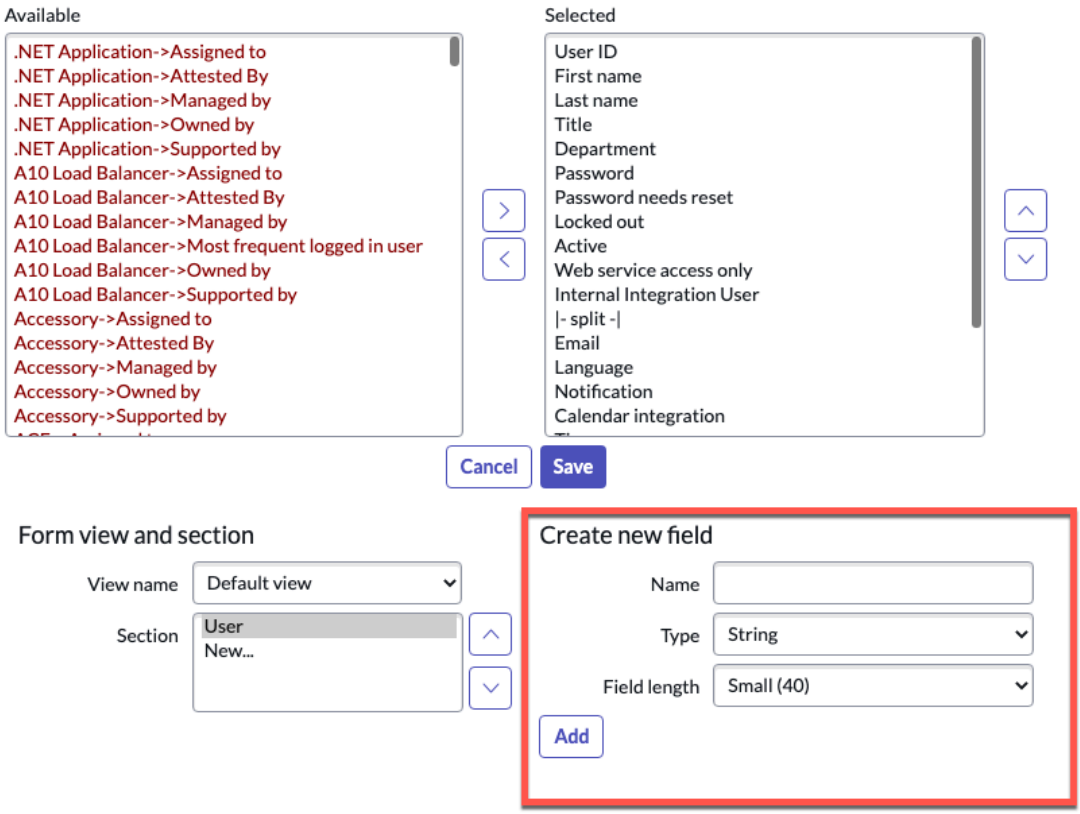
Créer un nouveau champ

Champ	Description
Nom	Saisissez le nom du champ tel que vous souhaitez qu'il apparaisse sur les formulaires et les listes. Exemple : Nom principal de l'utilisateur
Type	Sélectionnez un type de champ en tant que **chaîne**.
Longueur du champ	Sélectionnez une longueur de champ. Ce champ n'est visible que pour certains types de champ.

   f. Sélectionnez **Ajouter**.

Traduction automatique

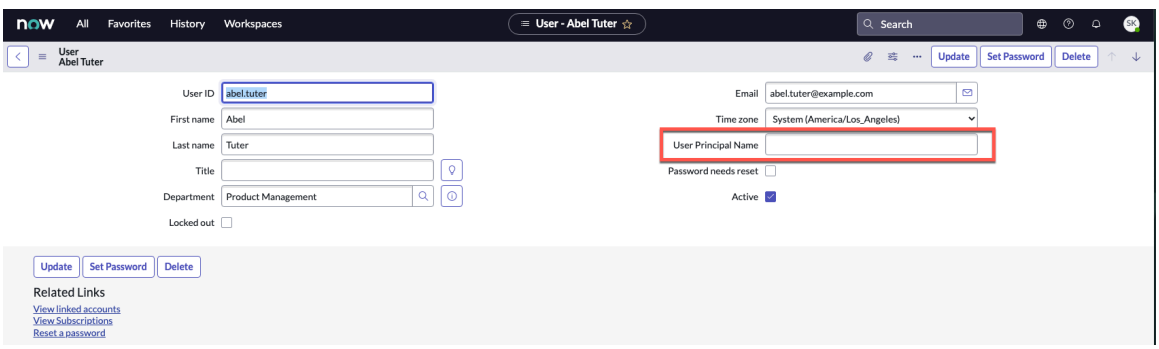
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



g. Dans la colonne Selected slush bucket (Zone de sélection sélectionnée), déplacez le champ à l'emplacement souhaité sur le formulaire.

h. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le champ apparaît maintenant sur le formulaire à l'emplacement désigné.



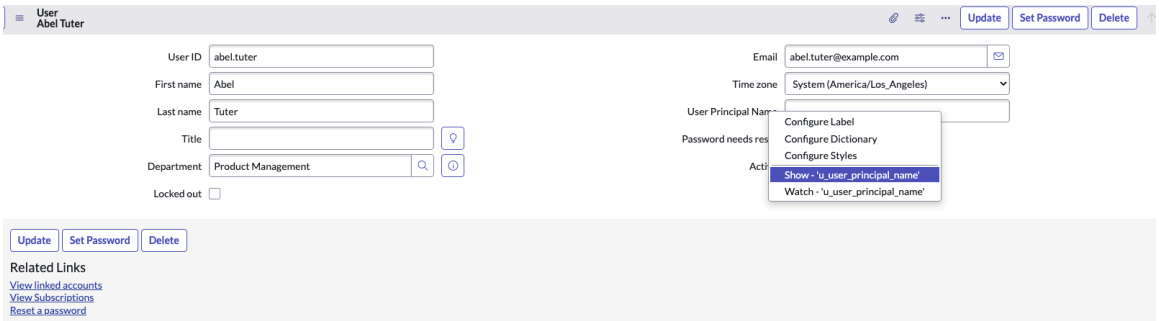
L'administrateur doit saisir l'e-mail utilisé pour Microsoft Teams dans ce champ.

Vous devez configurer la valeur de champ nouvellement créée comme champ par défaut pour lancer des conversations de messagerie instantanée avec l'employé dans Microsoft Teams.

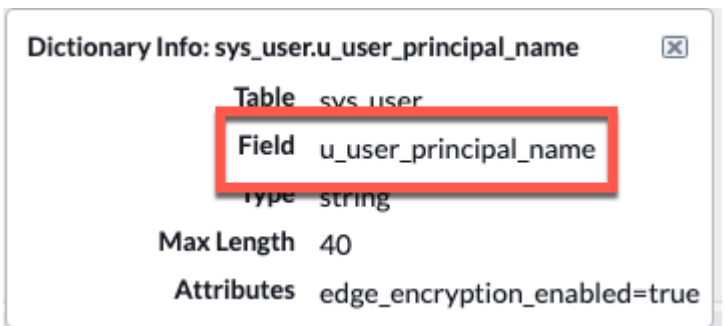
i. Cliquez avec le bouton droit sur le champ et sélectionnez **Afficher <valeur du nom du champ>**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les informations de dictionnaire du nom de champ peuvent être consultées.



j. Cliquez avec le bouton droit sur le **champ** et copiez la valeur.

2. Modifiez la valeur du champ E-mail.

a. Accédez à la **Notification** > **Microsoft Teams** > **Propriétés**.

b. Coller la valeur du champ e-mail copié dans le champ **Spécifiez une valeur de champ d'e-mail Teams valide. Cette valeur de champ sera utilisée lorsqu'une nouvelle téléconférence Microsoft Teams sera lancée** du formulaire Propriétés Microsoft Teams .

La valeur par défaut est email.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :
Assurez-vous que l'adresse e-mail de tous les utilisateurs du champ nouvellement créé est mise à jour avec l'e-mail associé à l'application Microsoft Teams.

Gestion pour ServiceNowMicrosoft Teams et Microsoft 365

Personnalisez et gérez différentes ServiceNow® intégrations pour Microsoft Teams l'expérience Microsoft 365 des employés et l'expérience de l'agent, selon les besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- De Gestion des services IT pour Microsoft 365 (version 2.6.7), ServiceNow pour Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow pour Microsoft 365.
- De Prestation de services RH pour Microsoft 365 (version 3.3.6), ServiceNow pour Microsoft Teams est mis à ServiceNow niveau vers pour Microsoft 365.

Pour mettre à niveau les options existantes Microsoft Teams vers les applications, reportez-vous à Microsoft 365 la section Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour l'expérience des employés.

Gérer l'intégration de Microsoft Teams pour l'expérience des employés

Il offre de l'aide aux employés pour résoudre leurs problèmes liés aux technologies de l'information, aux ressources humaines et aux demandes universelles via Microsoft Teams. Les employés peuvent interagir avec les agents dans Microsoft Teams pour résoudre leurs problèmes.

Personnaliser Customize IT Service Management integration with ServiceNow

Personnalisez les fonctionnalités de votre instance pour répondre aux besoins de votre organisation.

Vous pouvez personnaliser :

- Actions d'interface utilisateur
- Règles métier

Personnaliser les actions d'interface utilisateur pour IT Service Management with Microsoft Teams

Vous permet d'étendre les actions d'interface utilisateur aux tables dont vous avez besoin.

Vous pouvez étendre les actions d'interface utilisateur suivantes à d'autres tables :

- Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams
- Importer des messages à partir de Microsoft Teams

Personnaliser l'action d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Vous permet d'étendre les actions d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams aux tables dont vous avez besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Ouvrez l'action d'interface utilisateur **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams** existante dans une nouvelle fenêtre.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire **Action d'interface utilisateur** :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Action d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'action d'interface utilisateur. P. ex. : Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams
Table	Table pour laquelle l'action d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams doit être disponible
Bouton du formulaire	Cochez cette case
Afficher l'insertion	Décocher cette case
Client	Cochez cette case
Liste v3 compatible	Cochez cette case
Onclick	Tapez `initChatWithGroup()`
Condition	Copiez et collez la condition de l'action d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.
Script	Copiez et collez le script de l'action d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.
Bouton du formulaire d'espace de travail	Cochez cette case. Copiez et collez le **script client d'espace de travail** de l'action Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Personnaliser l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams

Vous permet d'étendre l'action d'interface utilisateur **Importer des messages à partir de Microsoft Teams** aux tables dont vous avez besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Ouvrez l'action d'interface utilisateur **Importer des messages à partir de Microsoft Teams** existante dans une nouvelle fenêtre.
3. Sur l'écran **Actions d'interface utilisateur**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire **Action d'interface utilisateur** :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Action d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'action d'interface utilisateur. P. ex. : Importer des messages à partir de Microsoft Teams
Table	Table pour laquelle l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams doit être disponible
Bouton du formulaire	Cochez cette option
Afficher l'insertion	Désélectionnez cette option
Client	Cochez cette option
Condition	Copiez et collez la condition de l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.
Script	Copiez et collez le script de l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.
Bouton du formulaire d'espace de travail	Cochez cette case. Copiez et collez le **script client d'espace de travail** de l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Personnaliser des règles métier pour les notifications exploitables

Permet de personnaliser des règles métier pour les notifications exploitables.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Notifications** > **Notifications actionnables - Règles métier**.
2. Ouvrez une règle métier que vous souhaitez étendre à une autre table.
   Exemple : Envoyer un commentaire à l'appelant.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire **Action d'interface utilisateur** :

Action d'interface utilisateur pour le formulaire Règle métier

Champ	Description
Nom	Nom de la règle métier
Table	Table à laquelle la règle métier Envoyer un commentaire à l'appelant doit être affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actifs	Cochez cette case
Avancé	Cochez cette case
Où exécuter	○ Quand : après ○ Insérer : cochez cette case ○ Mettre à jour : cochez cette case ○ Conditions de filtre : appliquez la condition de filtre de la règle métier Envoyer un commentaire à l'appelant
Avancé	○ Condition : copiez et collez la valeur de la condition de la règle métier Envoyer un commentaire à l'appelant. Modifiez les valeurs au besoin. ○ Script : copiez et collez le script de la règle métier Envoyer un commentaire à l'appelant. Modifiez les valeurs au besoin.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une règle métier pour la réaffectation de tickets

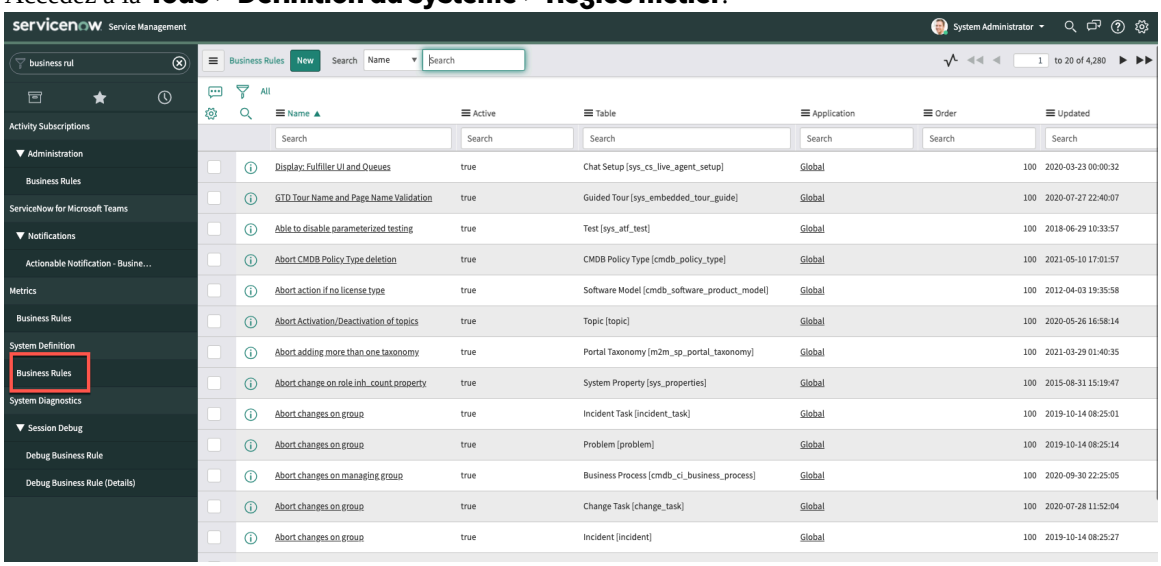
Configurez la règle métier pour la réaffectation des tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

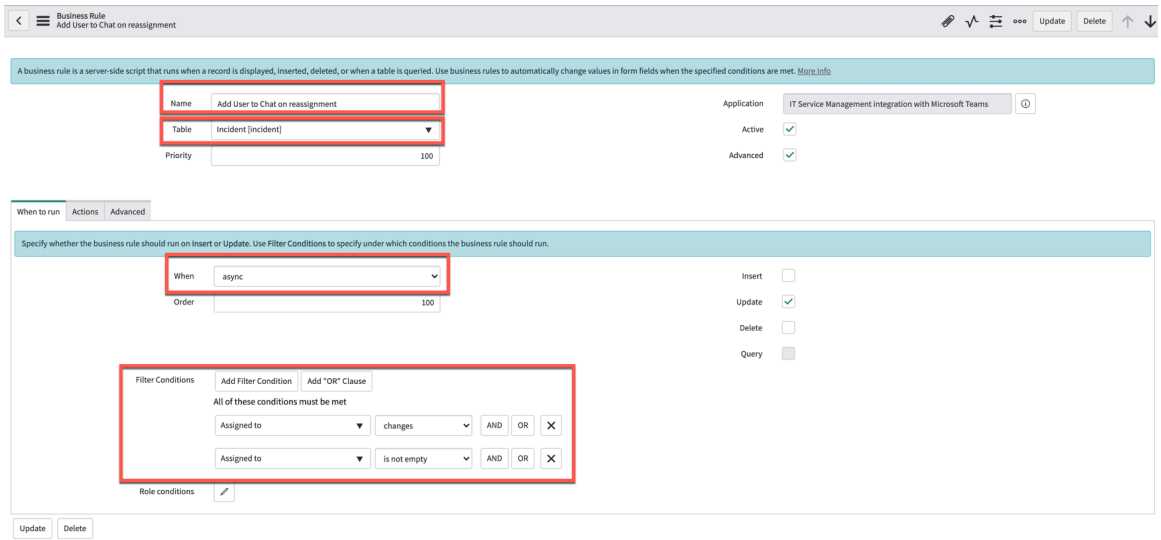
1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier**.



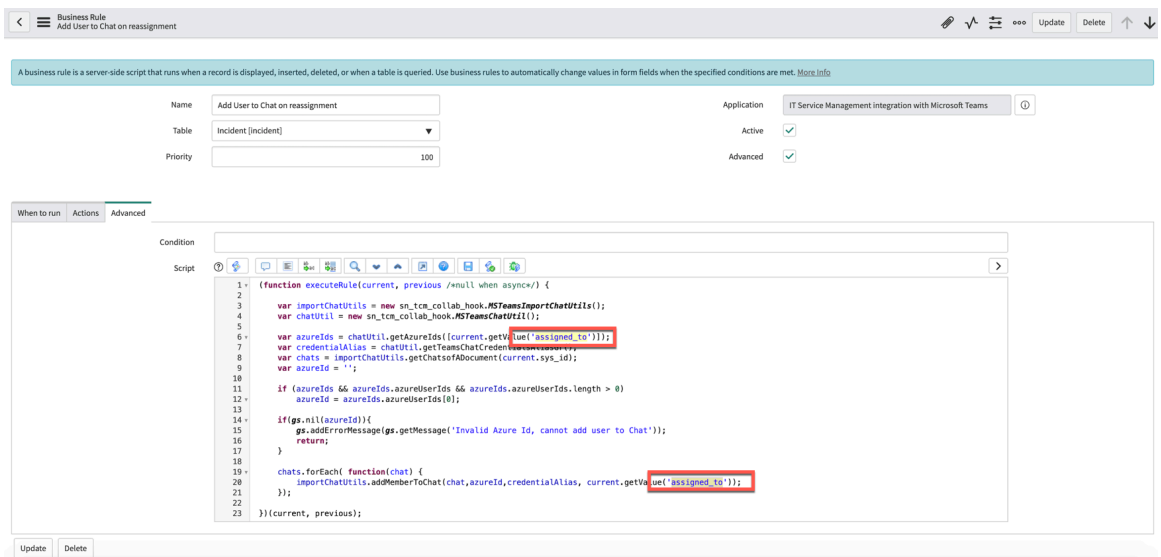
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans l'onglet **Avancé**, mettez à jour les champs **Script**.



Règle métier pour la réaffectation d'un ticket

Champ	Description
Nom	Nom de la règle métier
Table	Table à laquelle le ticket doit être réaffecté
Actif	Cochez cette case
Avancé	Cochez cette case
Où exécuter	○ Quand : **asynchrone** ○ Mettre à jour : cochez cette case ○ Conditions de filtre : appliquez la condition de filtre de la règle métier de réaffectation de ticket. Sélectionnez les champs auxquels le ticket doit être réaffecté. Exemple : champ Affecté à.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description

Avancé	Script : copiez le script et collez-le. Modifiez les valeurs au besoin.
	
	Mettez à jour le nom du champ dans `assigned_to` si vous utilisez une valeur différente.
	
	`var importChatUtils = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils();`
	`var chatUtil = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsChatUtil();`
	
	`var azureIds = chatUtil.getAzureIds([current.getValue('assigned_to')]); // Update the assigned_to field if required`
	`var credentialAlias = chatUtil.getTeamsChatCredentialsAliasGr();`
	`var chats = importChatUtils.getChatsofADocument(current.sys_id);`
	`var azureId = '';`
	
	`if (azureIds && azureIds.azureUserIds && azureIds.azureUserIds.length > 0) azureId = azureIds.azureUserIds[0];`
	
	`if(gs.nil(azureId)){ gs.addErrorMessage(gs.getMessage('Invalid Azure Id, cannot add user to Chat')); return; }`
	
	`chats.forEach( function(chat) { importChatUtils.addMemberToChat(chat,azureId,credentialAlias, current.getValue('assigned_to')); //Update the assigned_to field if required });`

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une règle métier de condition de fermeture

Configurez la règle métier de condition de fermeture pour importer automatiquement les messages instantanés.

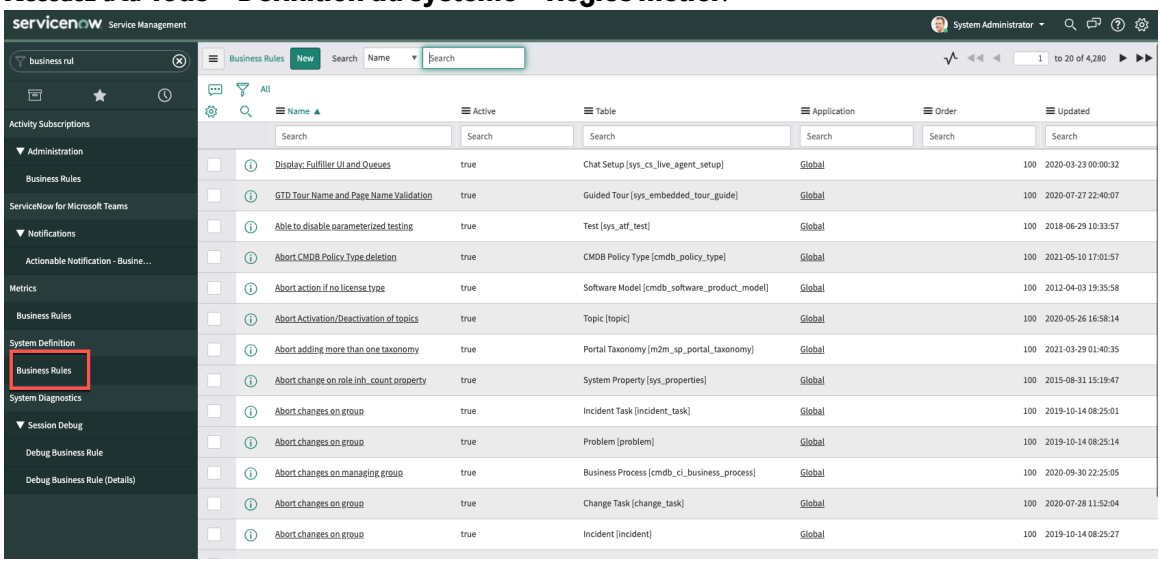
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

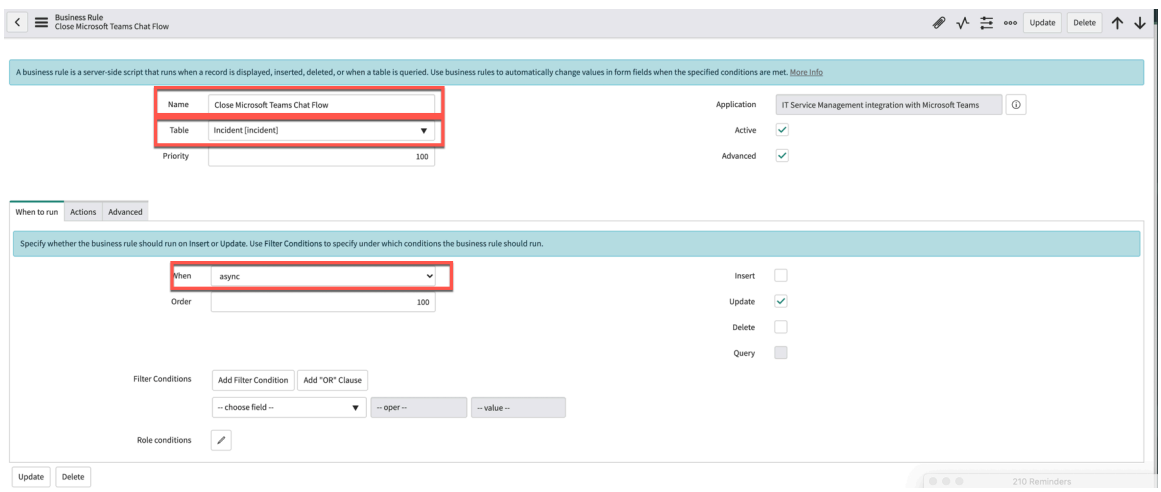
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier**.

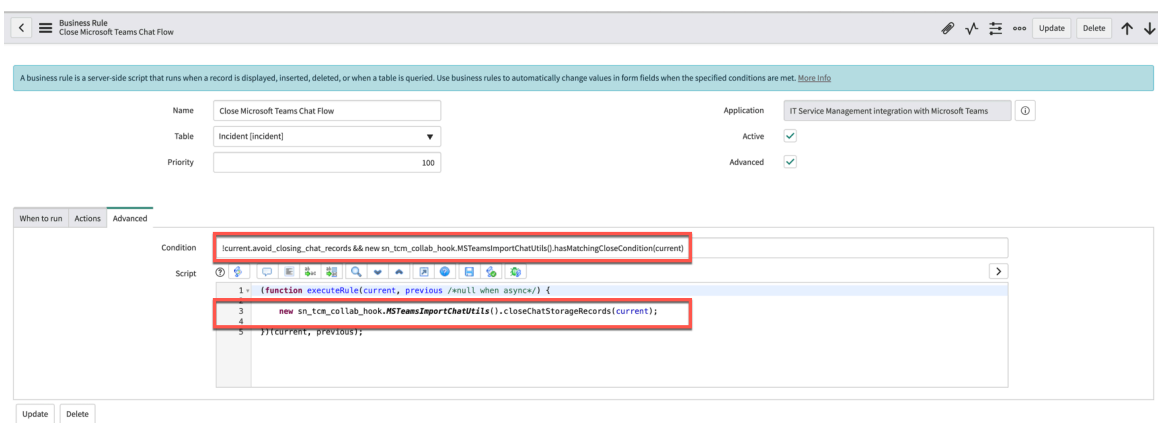


2. Cliquez sur **Nouveau**.

3. Renseignez les champs du formulaire.



Dans l'onglet Avancé, mettez à jour les champs **Condition** et **Script**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier de condition de fermeture

Champ	Description
Nom	Nom de la règle métier
Table	Table à laquelle la condition de fermeture doit être affectée
Actif	Cochez cette case
Avancé	Cochez cette case
Où exécuter	○ Quand : **asynchrone** ○ Mettre à jour : cochez cette case ○ Conditions de filtre : appliquez la condition de filtre de la règle métier de condition de fermeture.

Avancé	○ Condition : copiez la valeur de la condition et collez-la. Modifiez les valeurs au besoin.
	`!current.avoid_closing_chat_records && new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().hasMatchingCloseCondition(current)`
	○ Script : copiez la valeur du script et collez-la. Modifiez les valeurs au besoin.
	`new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().closeChatStorageRecords(current);`

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Personnaliser HR Service Delivery integration with Microsoft Teams

Personnalisez les fonctionnalités de votre instance pour répondre aux besoins de votre organisation.

Vous pouvez personnaliser :

- Actions d'interface utilisateur
- Règles métier

Personnaliser les actions d'interface utilisateur pour HR Service Delivery integration with Microsoft Teams

Vous permet d'étendre les actions d'interface utilisateur aux tables dont vous avez besoin.

Vous pouvez étendre les actions d'interface utilisateur suivantes à d'autres tables :

- Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams
- Importer des messages à partir de Microsoft Teams

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnaliser l'action d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Vous permet d'étendre les actions d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams aux tables dont vous avez besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Ouvrez l'action d'interface utilisateur **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams** existante dans une nouvelle fenêtre.
3. Sur l'écran **Actions d'interface utilisateur**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Action d'interface utilisateur :

Actions d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'action d'interface utilisateur. P. ex. : Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams
Table	Table pour laquelle l'action d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams doit être disponible
Application	HR Service Delivery integration with Microsoft Teams
Bouton du formulaire	Cochez cette case
Afficher l'insertion	Décocher cette case
Client	Cochez cette case
Condition	Copiez et collez la condition de l'action d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.
Script	Copiez et collez le script de l'action d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.
Bouton du formulaire d'espace de travail	Cochez cette case. Copiez et collez le **script client d'espace de travail** de l'action Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Personnaliser l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams

Vous permet d'étendre l'action d'interface utilisateur **Importer des messages à partir de Microsoft Teams** aux tables dont vous avez besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Ouvrez l'action d'interface utilisateur **Importer des messages à partir de Microsoft Teams** existante dans une nouvelle fenêtre.
3. Sur l'écran **Actions d'interface utilisateur**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire **Action d'interface utilisateur** :

Action d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'action d'interface utilisateur. P. ex. : Importer des messages à partir de Microsoft Teams
Table	Table pour laquelle l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams doit être disponible
Application	HR Service Delivery integration with Microsoft Teams
Bouton du formulaire	Cochez cette option
Afficher l'insertion	Désélectionnez cette option
Client	Cochez cette option
Condition	Copiez et collez la condition de l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.
Script	Copiez et collez le script de l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.
Bouton du formulaire d'espace de travail	Cochez cette option. Copiez et collez le **script client d'espace de travail** de l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Personnaliser des règles métier pour les notifications exploitables

Permet de personnaliser des règles métier pour les notifications exploitables.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Notifications** > **Notifications actionnables - Règles métier**.
2. Ouvrez une règle métier que vous souhaitez étendre à une autre table.
   Exemple : Envoyer un commentaire à l'appelant.
3. Sur l'écran **Actions d'interface utilisateur**, cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs du formulaire **Action d'interface utilisateur** :

Action d'interface utilisateur pour la règle métier

Champ	Description
Nom	Nom de la règle métier
Table	Table à laquelle la règle métier Envoyer un commentaire à l'appelant doit être affectée.
Application	HR Service Delivery integration with Microsoft Teams
Actifs	Cochez cette option
Avancé	Cochez cette option
Où exécuter	○ Quand : après ○ Insérer : Cochez cette option ○ Mettre à jour : Cochez cette option ○ Conditions de filtre : appliquez la condition de filtre de la règle métier Envoyer un commentaire à l'appelant
Avancé	○ Condition : copiez et collez la valeur de la condition de la règle métier Envoyer un commentaire à l'appelant. Modifiez les valeurs au besoin. ○ Script : copiez et collez le script de la règle métier Envoyer un commentaire à l'appelant. Modifiez les valeurs au besoin.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Personnaliser les actions d'interface utilisateur pour Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams

Personnalisez les actions d'interface utilisateur et étendez-les aux tables dont vous avez besoin. Le script include UniversalRequestMSTeamsUtils contrôle la visibilité des actions d'interface utilisateur.

Les actions d'interface utilisateur suivantes sont disponibles par défaut. Vous pouvez les personnaliser en fonction de vos besoins.

- Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams
- Importer des messages à partir de Microsoft Teams

Pour personnaliser les actions d'interface utilisateur, vous devez modifier les champs de formulaire. Pour une compréhension détaillée des champs de formulaire, voir Actions d'interface utilisateur

Utiliser ServiceNow pour Microsoft Teams et Microsoft 365

Les employés et les agents peuvent travailler ensemble pour résoudre les problèmes liés à Gestion des services IT, Prestation de services RH et Universal Request depuis Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- De Gestion des services IT pour Microsoft 365 (version 2.6.7), ServiceNow pour Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow pour Microsoft 365.
- De Prestation de services RH pour Microsoft 365 (version 3.3.6), ServiceNow pour Microsoft Teams est mis à ServiceNow niveau vers pour Microsoft 365.

Pour mettre à niveau les options existantes Microsoft Teams vers les applications, reportez-vous à Microsoft 365 la section Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour l'expérience des employés.

Utiliser l'intégration de Microsoft Teams pour l'expérience des employés

Il offre de l'aide aux employés pour résoudre leurs problèmes liés aux technologies de l'information, aux ressources humaines et aux demandes universelles via Microsoft Teams. Les employés peuvent interagir avec les agents dans Microsoft Teams pour résoudre leurs problèmes.

Utiliser les intégrations ITSM et HRSD avec Microsoft Teams

Les employés et les agents peuvent collaborer pour recevoir des services et résoudre efficacement des problèmes dans Microsoft Teams.

Actions des employés

Répondez aux notifications d'approbation et aux commentaires sur les tickets liés au service.

Notifications exploitables envoyées via Virtual Agent dans Microsoft Teams. Vous pouvez :

- Accepter ou rejeter des approbations en réponse à une notification exploitable
- Répondre à un commentaire d'un agent dans une notification exploitable

Associer le compte d'utilisateur ServiceNow à l'application Microsoft Teams for Agent virtuel

Liez votre ServiceNow compte à une Microsoft Teams application pour accéder aux rubriques non publiques Agent virtuel qui utilisent des ServiceNow enregistrements.

Avant de commencer

Rôle requis : user

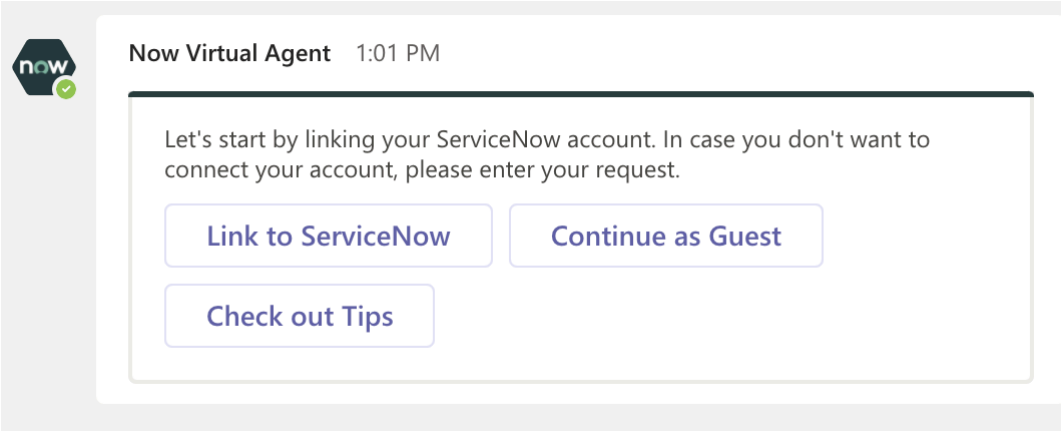
L'étape d'authentification se produit dans votre instance ou dans un Portail de services ensemble défini par votre administrateur.

Procédure

1. Ouvrez l'application Microsoft Teams.
2. Recherchez votre bot Agent virtuel.
3. Démarrez une conversation avec votre bot Agent virtuel.
   Le bot présente ensuite une invite avec des options pour l'authentification : **Associer à ServiceNow**, Continuer en tant qu'utilisateur invité, ou voir le menu d'aide **Consulter les conseils**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Lien vers ServiceNow** pour vous authentifier.
   L'authentification vous dirige vers votre instance ou vers un Portail de services ensemble défini par votre administrateur. Si vous n'êtes pas déjà connecté à votre instance ou à un Portail de services, vous êtes invité à saisir vos informations d'identification de connexion.

   Remarque :

   L'administrateur peut lier automatiquement les ServiceNow comptes d'utilisateurs à Microsoft Teams. Pour plus d'informations, voir Liaison de comptes dans les intégrations de messagerie prédéfinies .

5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez *Confirmer pour lier* votre compte.

Séparer votre compte d'utilisateur ServiceNow de Microsoft Teams for Agent virtuel

Séparez votre compte de Microsoft Teams pour désactiver l'association entre votre compte ServiceNow et l'application Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : user

Une fois que vous avez séparé votre compte, vous ne pouvez plus participer aux conversations Virtual Agent qui interrogent ou modifient des enregistrements de la base de données ServiceNow.

Procédure

1. Depuis le navigateur d'applications, accédez à **Libre-service** > **Mon profil**.
2. Cliquez sur le lien connexe **Afficher les comptes liés**.
3. Sur la page des comptes liés, cochez la case permettant de séparer l'intégration de la messagerie.
4. Sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées**, puis cliquez sur **Supprimer le lien du compte**.

   Le lien entre votre compte ServiceNow et l'intégration de messagerie Agent virtuel devient inactif.

   Remarque :

   Même si vous avez séparé votre compte, vous pouvez toujours exécuter des conversations Agent virtuel publiques. Pour associer une nouvelle fois votre compte, répétez les étapes 1 à 3 pour l'intégration de la messagerie associée, puis dans **Actions sur les lignes sélectionnées...**, cliquez sur **Lier le compte**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les notifications informatives

Affichez les notifications envoyées lors d'événements spécifiques au cours du cycle de vie d'un ticket. Ces notifications sont envoyées au demandeur associé au ticket.

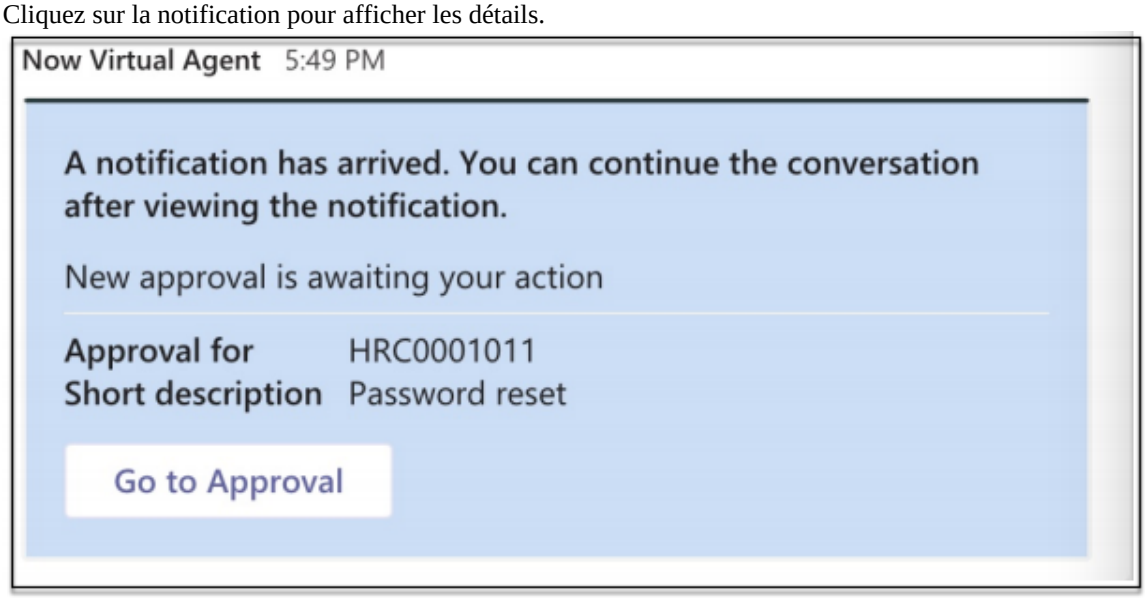
Avant de commencer
Rôle requis : user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les notifications d'informations suivantes sont incluses dans ServiceNow pour l'application Microsoft Teams :

- Incident résolu
- Incident state update (Mise à jour de l'état de l'incident)
- Requested item complete (Élément demandé terminé)
- Requested item approved (Élément demandé approuvé)
- Request item rejected (Élément de demande refusée)
- Request item update (Élément de demande mis à jour)

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Cliquez sur **Activité**.
3. Affichez la liste des flux de notifications pour :
   - Incident
   - Ticket RH
   - Demande de changement
   - Élément demandé
4. Cliquez sur la notification pour afficher les détails.



Approuver ou rejeter les demandes de Microsoft Teams

Approuvez ou rejetez les demandes à l'aide de la notification d'approbation dans Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

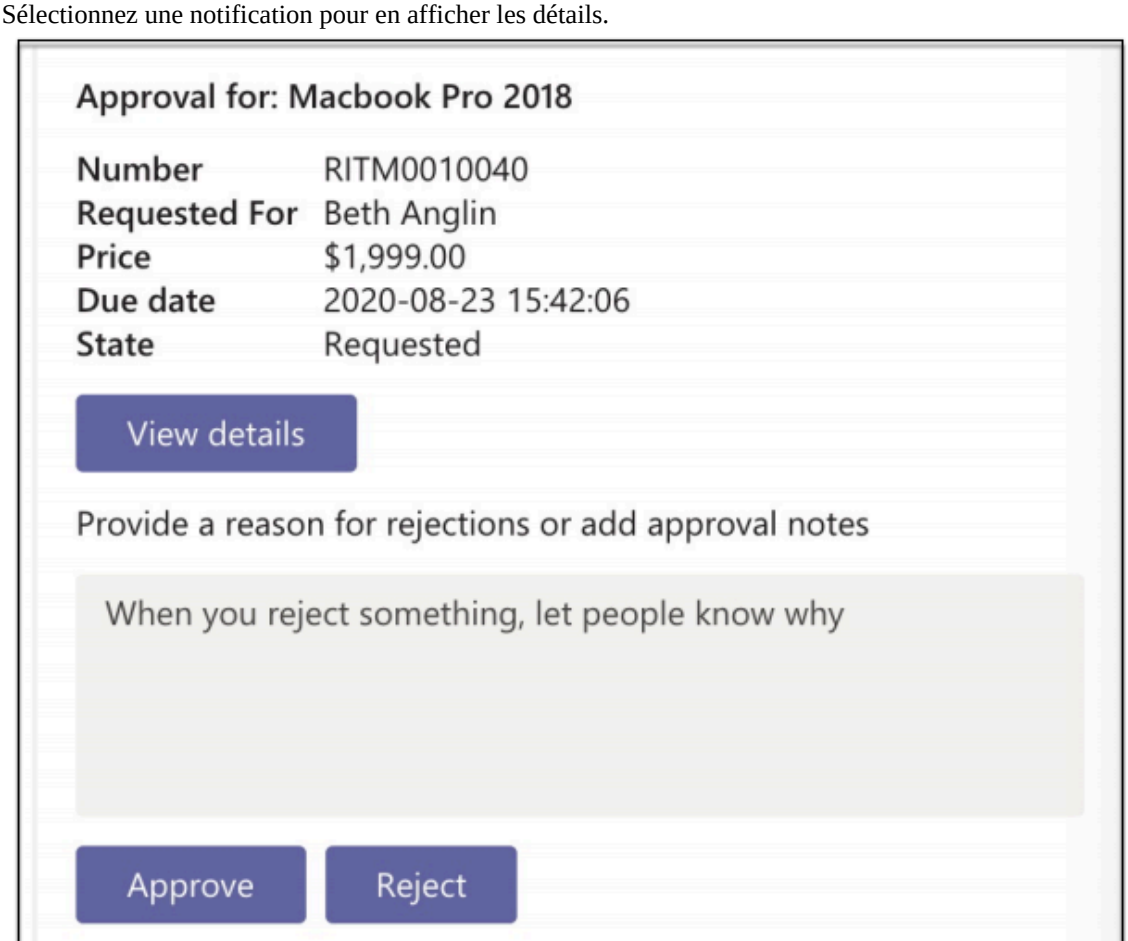
Avant de commencer

Pour plus d'informations sur la configuration des notifications d'approbation, reportez-vous à la section Centre d'approbations.

Rôle requis : user

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. **Sélectionnez Activité**.
3. Consultez la liste des flux de notifications pour les éléments suivants :
   - Demande
   - Demande de changement
4. Sélectionnez une notification pour en afficher les détails.



5. **Facultatif :** Sélectionnez **Afficher les détails** pour afficher les détails complets du ticket.
6. Saisissez un commentaire selon vos besoins.
7. Sélectionnez **Approuver** ou **Rejeter** pour mettre à jour la demande.

Répondre à un commentaire dans une notification

Un commentaire dans le flux d'activité génère une notification à laquelle l'utilisateur peut répondre directement, sans quitter Microsoft Teams.

Traduction automatique

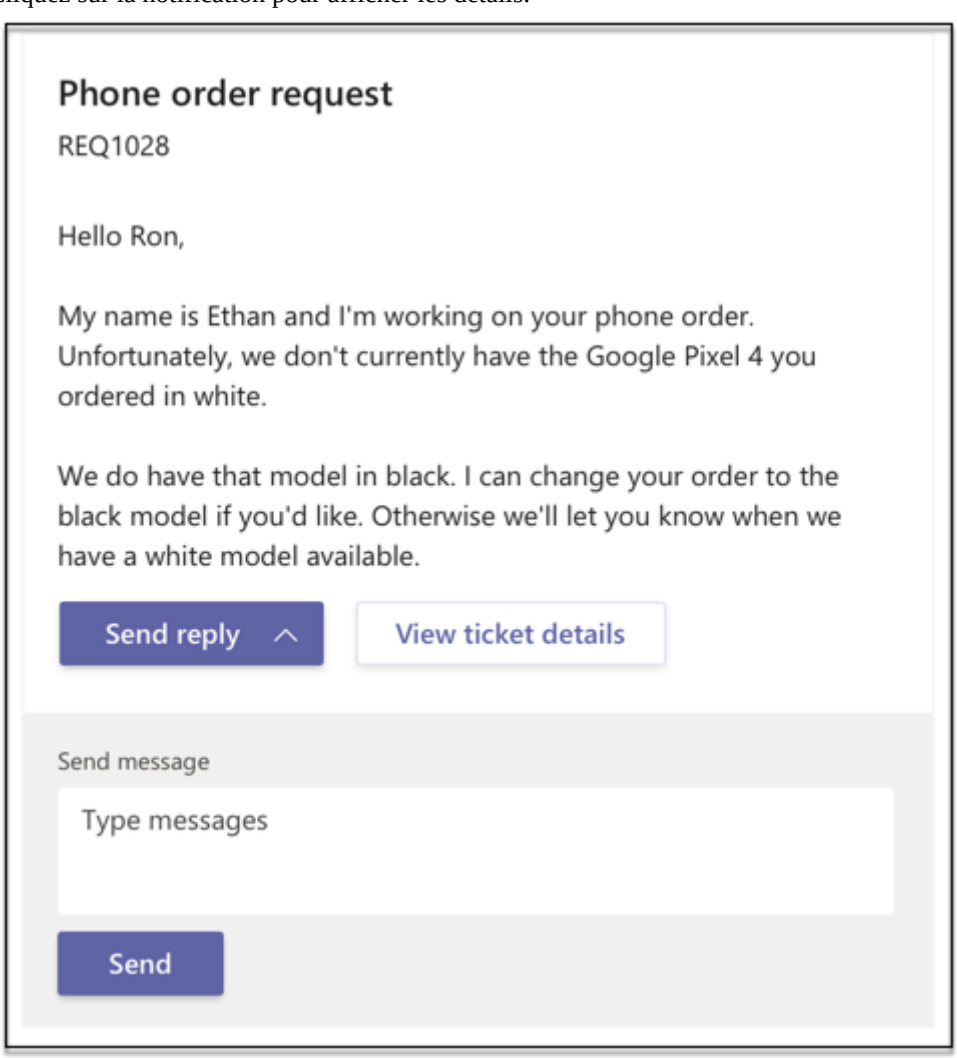
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si l'utilisateur doit effectuer une action supplémentaire, comme joindre un document, il doit cliquer sur **Afficher les détails du ticket** pour accéder au ticket dans un portail de services.

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Cliquez sur **Activité**.
3. Affichez la liste des flux de notifications pour :
   - Incident
   - Ticket RH
   - Demande de changement
   - Élément demandé
4. Cliquez sur la notification pour afficher les détails.



5. Cliquez sur **Répondre**.
6. Saisissez votre commentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Cliquez sur **Afficher les détails du ticket** pour afficher les détails complets du ticket.

Afficher les notifications pour un incident majeur

Affichez les notifications envoyées lors d'événements spécifiques au cours d'un incident majeur. Ces notifications sont envoyées à toutes les personnes concernées associées à l'incident majeur.

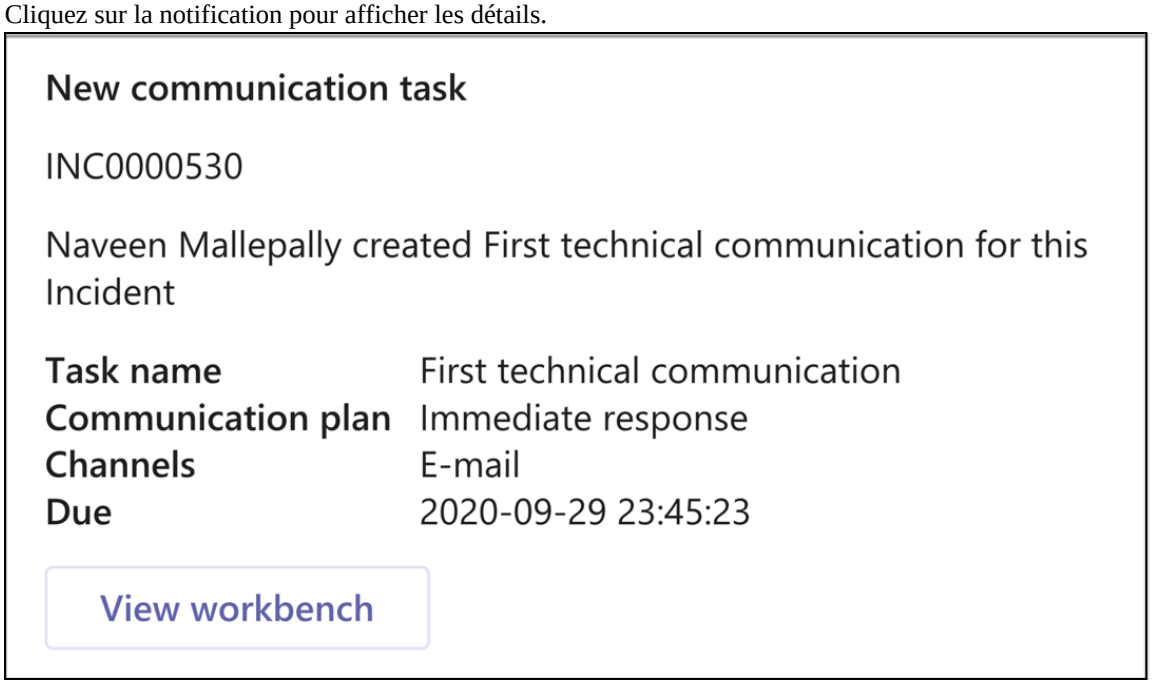
Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager, agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les notifications d'informations suivantes sont déclenchées pour un incident majeur quand :

- une tâche de communication est créée pour un incident majeur ;
- le SLA atteint 75 % ;
- le SLA est violé.

Procédure

1. Lancez l'application **Microsoft Teams**.
2. Cliquez sur **Activité**.
3. Affichez la liste des flux de notifications pour l'incident majeur.
4. Cliquez sur la notification pour afficher les détails.



5. Cliquez sur **Afficher la console** pour afficher les détails du ticket dans ServiceNow.

Tableau de bord Employee Center

Utilisez le tableau de bord Employee Center de Microsoft Teams pour afficher les widgets indiquant les tâches en attente, les demandes et les annonces internes de l'entreprise.

Le tableau de bord **Employee Center** de Rome remplace le tableau de bord Votre plateforme.

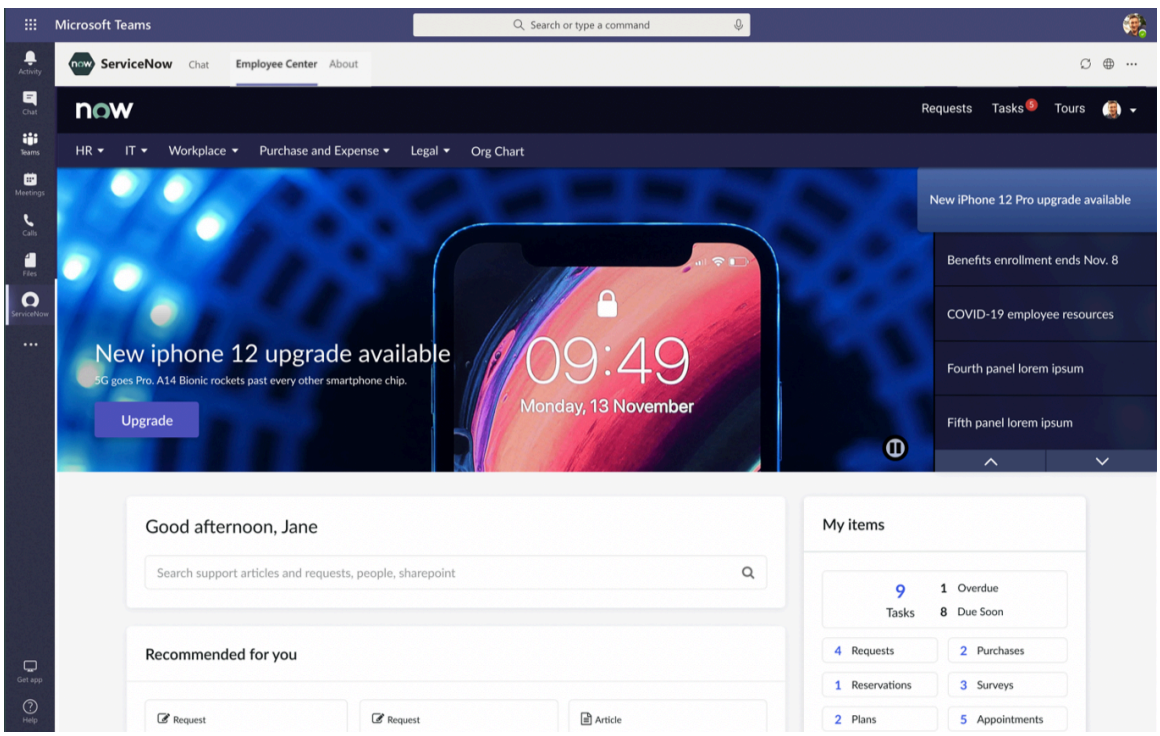
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec Employee Center intégré, vous pouvez demander de l'aide, rechercher du contenu en libre-service et travailler sur vos tâches à partir de Microsoft Teams.

Pour les clients avec Employee Center, les gestionnaires de contenu et les spécialistes des communications peuvent utiliser Microsoft Teams comme un canal supplémentaire pour envoyer des communications personnalisées et en temps opportun aux employés.

Lancez Microsoft Teams. Accédez à la **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Centre des employés**.



Accéder à une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams dans l'Employee Center

Accédez à une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams d'un ticket dans l'Employee Center.

Avant de commencer

Rôle requis : utilisateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher les conversations de messagerie instantanée sur le widget Messagerie instantanée Teams uniquement si vous êtes ajouté à cette conversation de messagerie instantanée par l'agent et que vous avez accès au ticket associé. Si vous figurez sur la liste de surveillance d'un incident et que vous pouvez afficher le ticket sur le portail ServiceNow, vous pouvez afficher les conversations de messagerie instantanée associées.

Les messages sont chargés dynamiquement. Le widget Messagerie instantanée Teams n'affiche pas les réactions au message, mais il affiche les emojis contenus dans les messages.

Procédure

1. Lancez Microsoft Teams.
2. Accédez à la **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Centre des employés** > **Mes demandes**.
3. Ouvrez le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Messagerie instantanée Teams**.
5. Sélectionnez une conversation de messagerie instantanée pour en afficher les détails.
   Si plusieurs conversations de messagerie instantanée sont disponibles pour un ticket, choisissez la conversation de messagerie instantanée souhaitée dans la liste qui s'affiche à gauche.
6. Poursuivez la conversation de messagerie instantanée dans la version de bureau ou la version mobile.
   - Pour la version de bureau, sélectionnez **Ouvrir sur le bureau Microsoft Teams**.
   - Pour la version mobile, sélectionnez **Ouvrir dans le navigateur de Microsoft Teams**.

Gérer les approbations à partir de Microsoft Teams

Gérez Concur les approbations de dépenses à l'aide Agent virtuel de notifications exploitables dans Microsoft Teams pour résoudre l'approbation directement dans la Agent virtuel conversation sans impliquer un agent actif.

Avant de commencer

- L'intégration Agent virtuel n'est prise en charge que pour les utilisateurs qui ont un enregistrement utilisateur dans votre ServiceNow instance. Les utilisateurs doivent lier leurs comptes aux Microsoft Teams notifications et les activer Agent virtuel .
- Installez l'intégration du centre des approbations avec le module d'extension SAP Concur (sn_ex_cnc).

Pour plus d'informations sur la réception des notifications, consultez Conversational Integration with Microsoft Teams et Enable Virtual Agent notifications . Pour plus d'informations sur les Agent virtuel, voir Virtual Agent .

Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Ouvrez la fenêtre de messagerie instantanée **Now Virtual Agent**.
3. Entrez Afficher la notification dans la fenêtre de messagerie instantanée.
4. **Facultatif :** Affichez le rapport en sélectionnant **Afficher le rapport**.
   Vous pouvez également afficher le rapport ultérieurement en sélectionnant **Ignorer** et en saisissant Afficher la notification dans la fenêtre de messagerie instantanée.
5. **Facultatif :** Affichez les éléments de dépenses et de reçus en sélectionnant **Dépenses et reçus**.
   Un maximum de 12 postes de dépense sont affichés dans le rapport. Pour afficher tous les éléments, sélectionnez **Afficher le rapport complet**.
6. Approuvez ou rejetez le rapport.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas accepter ou rejeter un rapport si l'approbateur affecté a été modifié ou si le rapport a été mis à jour ou fermé.

Actions de l'agent

Les agents peuvent travailler sur les tickets liés au service créés par les employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Request-based Chats - Démarrer et importer la messagerie instantanée à partir de la vue classique

Lancez une conversation avec le demandeur pour résoudre le ticket.

Vous devez avoir le rôle d'écriture pour utiliser les fonctionnalités **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams** et **Importer des messages à partir de Microsoft Teams** pour un incident, une demande, une demande de changement ou une tâche de catalogue. Ce rôle est disponible lorsque vous activez le module d'extension ITSM Roles, ou pour toutes les instances à compter de la version Madrid.

Enregistrement et rôle

Enregistrement	Rôle	Module d'extension
Incident	sn_incident_write	Module d'extension ITSM Roles — Incident Management (com.snc.itsm.roles.incident_management)
Demande de changement	sn_change_write	Module d'extension ITSM Roles — Change Management (com.snc.itsm.roles.change_management)
Demande	sn_request_write	Module d'extension ITSM Roles — Request Management (com.snc.itsm.roles.request_management)
Ticket RH	sn_hr_core.case_writer	Module d'extension Human Resources Scoped App - Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations]

Request-based Chats - Démarrer et importer la messagerie instantanée à partir du décorateur de champ

Interagissez avec un demandeur dans Microsoft Teams à partir de l'icône de messagerie instantanée de l'Agent Workspace pour résoudre rapidement le ticket.

Avant de commencer

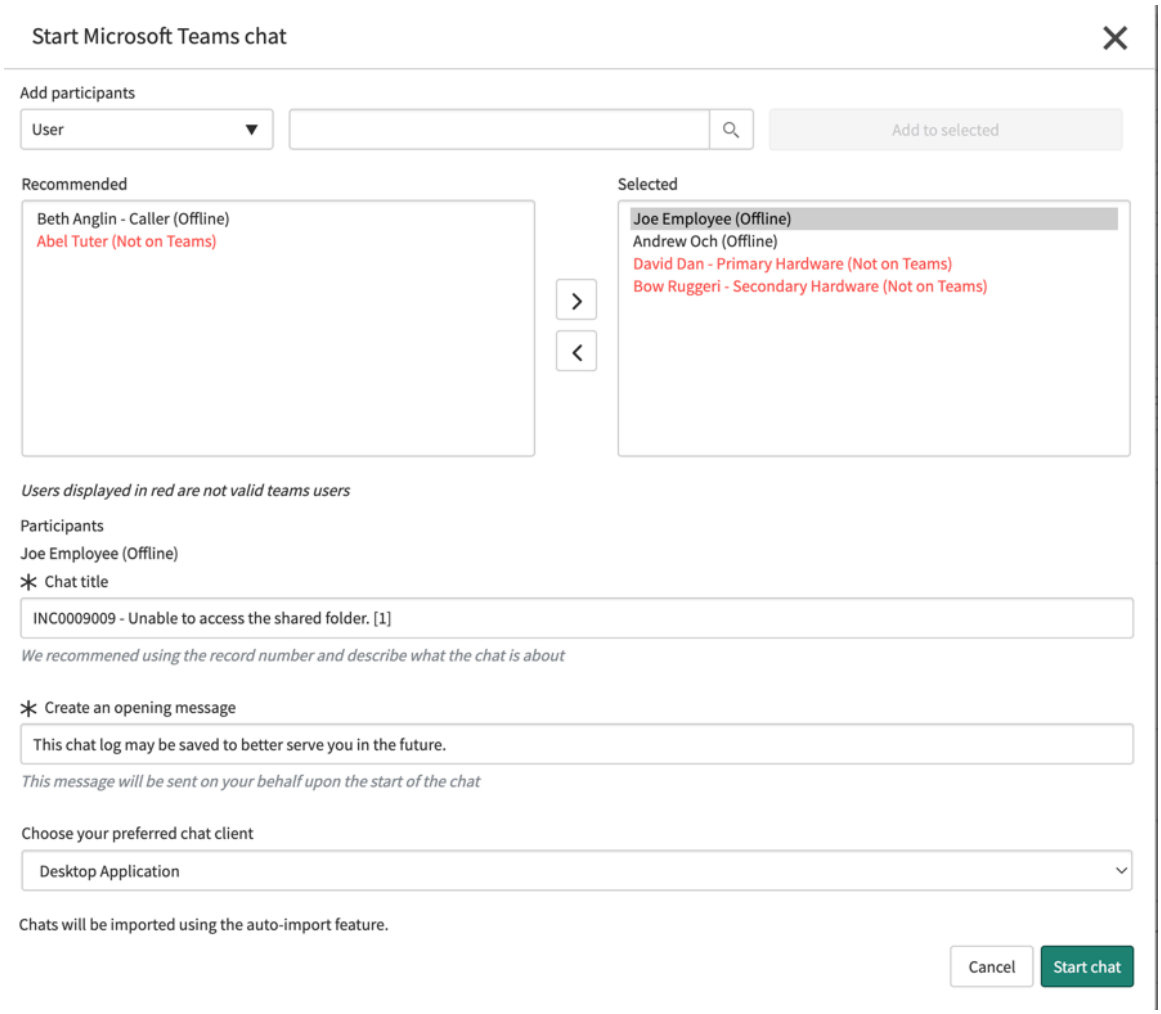
Rôle requis : utilisateur ayant accès aux enregistrements respectifs

Procédure

1. Accédez à un ticket ouvert (un incident, une demande de changement, un élément de demande, un ticket RH ou une tâche de catalogue) dans votre instance ServiceNow.
2. Pointez sur  en regard du champ **Appelant**.
3. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez les participants à la conversation de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La boîte de dialogue affiche les participants **recommandés** et **sélectionnés** ainsi que leur état de présence actuel dans Microsoft Teams.

Tous les utilisateurs du groupe affecté pour le ticket se trouvent par défaut dans la section des participants recommandés. L'utilisateur qui lance la conversation de messagerie instantanée est ajouté à la liste de participants sélectionnés.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du modal de démarrage de la messagerie instantanée

Champ	Description
Ajouter des participants	Option permettant d'ajouter les utilisateurs et les personnes concernées pour travailler à la résolution du ticket. ○ **Utilisateurs** : entrez le nom de l'utilisateur à inclure dans la conversation de messagerie instantanée. ○ **Groupe** : entrez le groupe d'utilisateurs à inclure dans la conversation de messagerie instantanée. Si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) est activé, les utilisateurs On-Call Scheduling seront ajoutés lors de la sélection d'un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

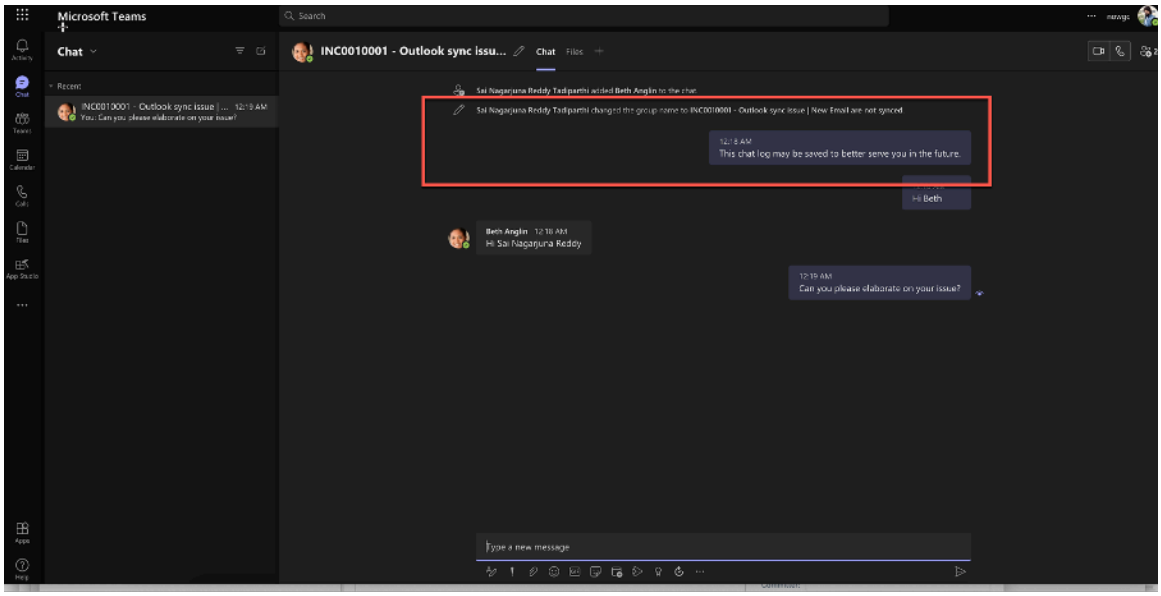
Champ	Description
	groupe. Si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) n'est pas activé, tous les utilisateurs du groupe sélectionné sont ajoutés. ○ **E-mail** : entrez l'adresse e-mail valide du participant à inclure dans la conversation de messagerie instantanée. Après avoir ajouté les personnes concernées requises, cliquez sur **Ajouter à la sélection**.
Titre de la conversation	Le titre de la messagerie instantanée spécifié s'affiche en tant que titre de la messagerie instantanée dans Microsoft Teams. Le titre par défaut est le numéro de ticket annexé avec la brève description. Vous pouvez modifier le titre de la messagerie instantanée.
Créer un message d'ouverture	Option permettant de fournir un message d'ouverture à l'utilisateur avant de commencer l'interaction.
Choose your preferred chat client (Choisir votre client de messagerie instantanée préféré)	Option permettant de choisir le client de messagerie instantanée par défaut. ○ Application de bureau : permet d'ouvrir l'interaction de messagerie instantanée dans l'application de bureau Microsoft Teams. ○ Client Web : permet d'ouvrir l'interaction de messagerie instantanée dans le client Web Microsoft Teams. Le système garde en mémoire l'option sélectionnée et ouvre les conversations de messagerie instantanée dans le client de messagerie instantanée préféré pour toutes les interactions futures.

5. Cliquez sur **Démarrer la conversation de messagerie instantanée**.

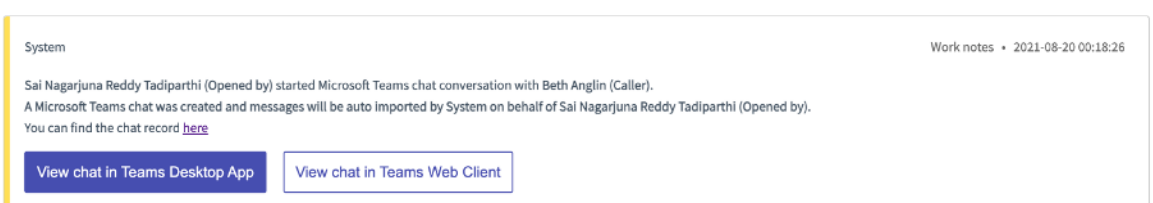
   L'application Microsoft Teams affiche le titre de la messagerie instantanée et le message d'ouverture fourni par l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



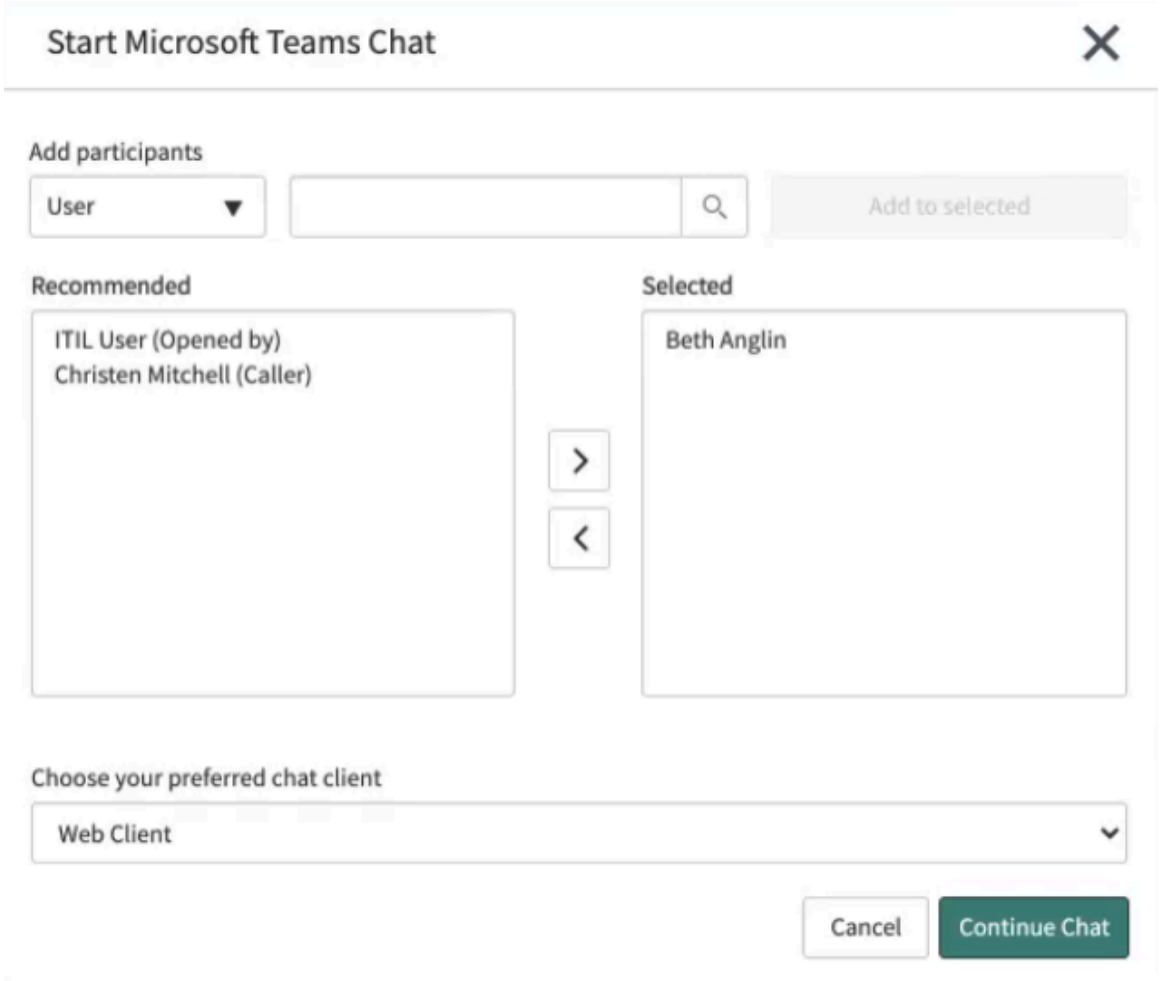
Le système capture les notes de travail sur les détails de la messagerie instantanée.



Si l'agent lance la conversation de messagerie instantanée à partir de l'enregistrement avec le même utilisateur, **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams** s'affiche comme illustré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le système affiche le bouton **Continuer la messagerie instantanée** pour reprendre la conversation. Toutefois, si un autre utilisateur est ajouté, le modal de messagerie instantanée affiche le **Titre de la messagerie instantanée** et les champs **Créer un message d'ouverture**.

L'interaction n'est créée que lorsque la conversation implique le demandeur. Si la conversation n'inclut pas le demandeur (par exemple, une conversation entre l'agent et un collaborateur), aucune interaction ne sera créée, mais l'enregistrement de messagerie instantanée Microsoft Teams est toujours créé.

Une interaction de messagerie instantanée Microsoft Teams est automatiquement créée et vous pouvez accéder aux détails connexes à partir du journal d'activité.

a. Dans le journal d'activité de l'enregistrement, recherchez le commentaire qui contient le lien pour accéder à l'interaction de messagerie instantanée.

b. Cliquez sur le lien.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La transcription de la messagerie instantanée est stockée dans la section **Activités**.

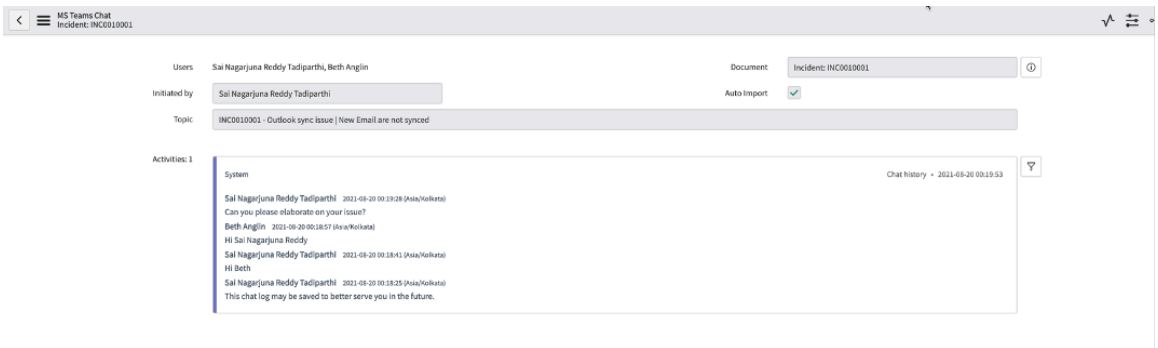


Table des activités de messagerie instantanée

Champ	Description
Utilisateurs	Utilisateurs associés à la messagerie instantanée
Document	Numéro de l'enregistrement source
Initié par	Agent ayant initié l'interaction de messagerie instantanée.
Importation automatique	État de l'importation automatique des messages. Si l'option n'est pas sélectionnée, les messages relatifs à l'enregistrement ne seront pas importés automatiquement.
Sujet	Titre de la conversation
Activités	Transcription de la messagerie instantanée

Request-Based Chats : démarrer et importer la messagerie instantanée à partir de l'action Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Interagissez avec un demandeur dans Microsoft Teams pour un problème lié à des enregistrements d'incident, d'élément de demande, de demande de changement et de ticket RH afin de résoudre rapidement le ticket.

Avant de commencer

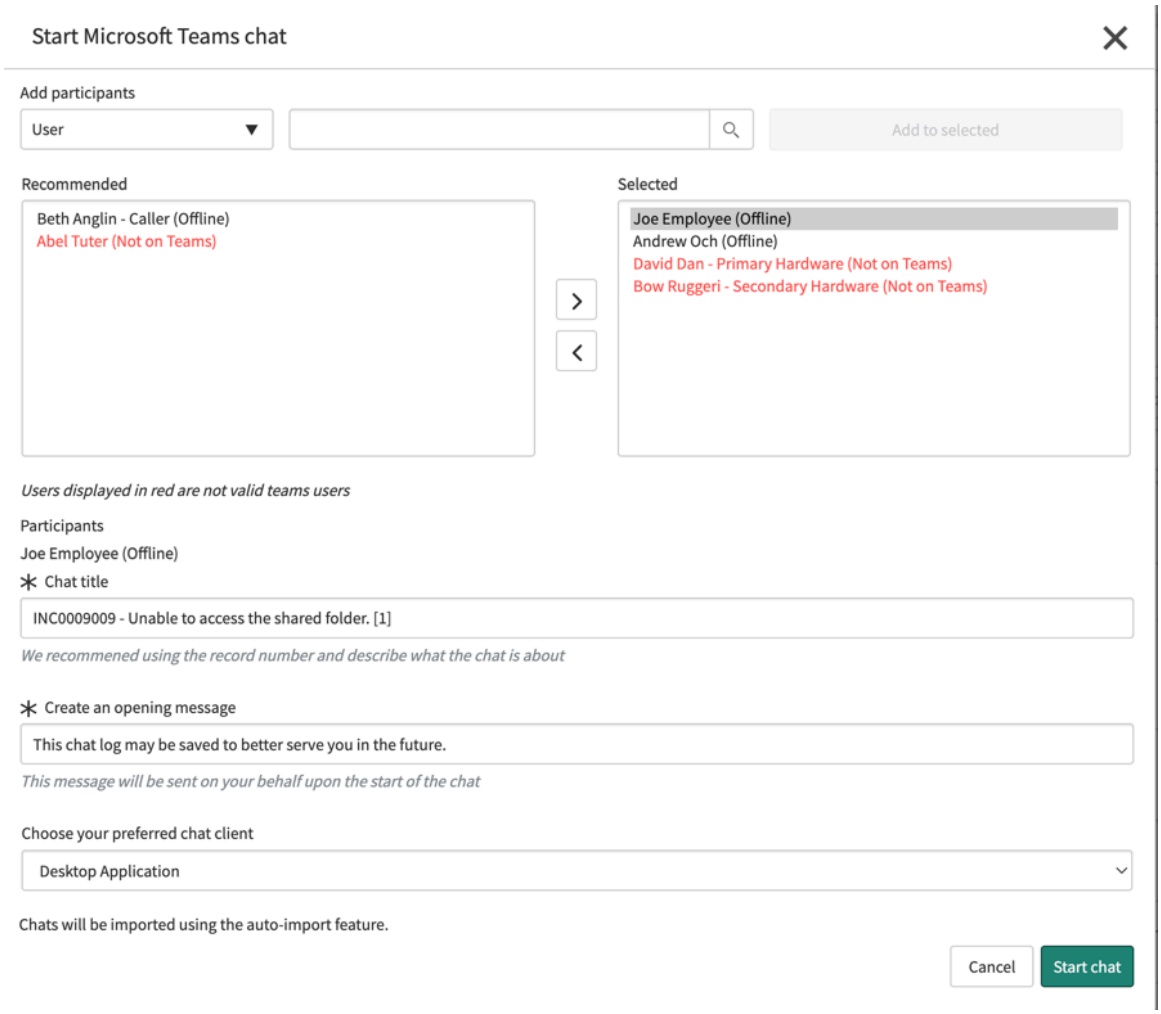
Rôle requis : utilisateur ayant accès aux enregistrements respectifs

Procédure

1. Accédez à un ticket ouvert (incident, demande de changement, élément de demande, ticket RH ou tâche de catalogue) dans votre instance ServiceNow.
2. Cliquez sur **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.
3. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez les participants à la conversation de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La boîte de dialogue affiche les participants **recommandés** et **sélectionnés** ainsi que leur état de présence actuel dans Microsoft Teams.

Tous les utilisateurs du groupe affecté pour le ticket se trouvent par défaut dans la section des participants recommandés. L'utilisateur qui lance la conversation de messagerie instantanée est ajouté à la liste de participants sélectionnés.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du modal de démarrage de la messagerie instantanée

Champ	Description
Ajouter des participants	Option permettant d'ajouter les utilisateurs et les personnes concernées pour travailler à la résolution du ticket. ○ **Utilisateurs** : entrez le nom de l'utilisateur à inclure dans la conversation de messagerie instantanée. ○ **Groupe** : entrez le groupe d'utilisateurs à inclure dans la conversation de messagerie instantanée. Si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) est activé, les utilisateurs On-Call Scheduling seront ajoutés lors de la sélection d'un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

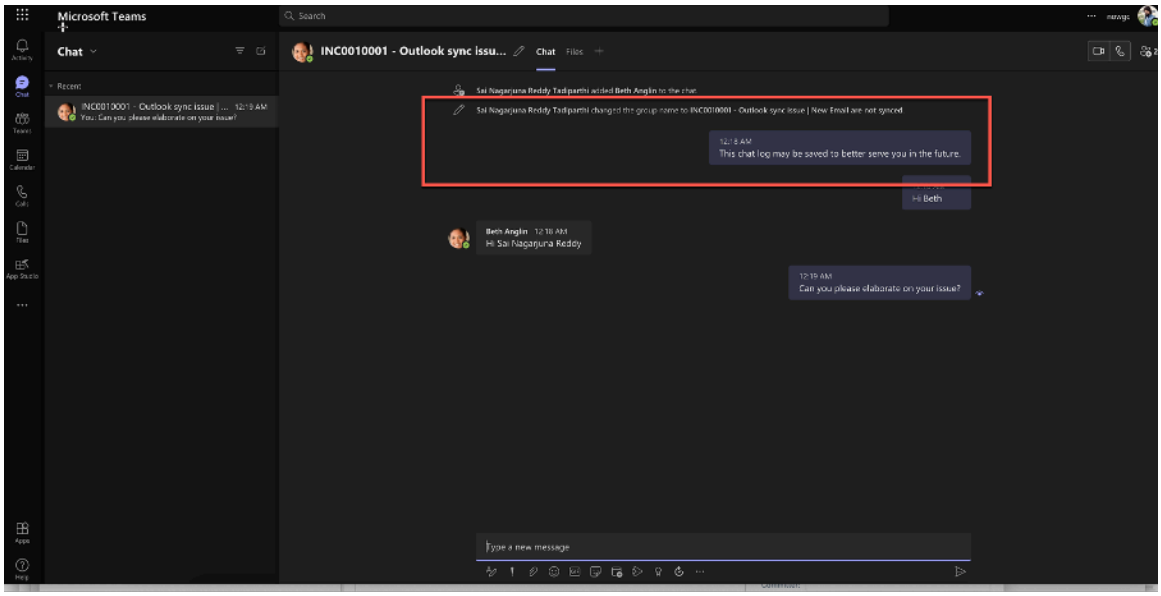
Champ	Description
	groupe. Si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) n'est pas activé, tous les utilisateurs du groupe sélectionné sont ajoutés. ○ **E-mail** : entrez l'adresse e-mail valide du participant à inclure dans la conversation de messagerie instantanée. Après avoir ajouté les personnes concernées requises, cliquez sur **Ajouter à la sélection**.
Titre de la conversation	Le titre de la messagerie instantanée spécifié s'affiche en tant que titre de la messagerie instantanée dans Microsoft Teams. Le titre par défaut est le numéro de ticket annexé avec la brève description. Vous pouvez modifier le titre de la messagerie instantanée.
Créer un message d'ouverture	Option permettant de fournir un message d'ouverture à l'utilisateur avant de commencer l'interaction.
Choose your preferred chat client (Choisir votre client de messagerie instantanée préféré)	Option permettant de choisir le client de messagerie instantanée par défaut. ○ Application de bureau : permet d'ouvrir l'interaction de messagerie instantanée dans l'application de bureau Microsoft Teams. ○ Client Web : permet d'ouvrir l'interaction de messagerie instantanée dans le client Web Microsoft Teams. Le système garde en mémoire l'option sélectionnée et ouvre les conversations de messagerie instantanée dans le client de messagerie instantanée préféré pour toutes les interactions futures.

5. Cliquez sur **Démarrer la conversation de messagerie instantanée**.

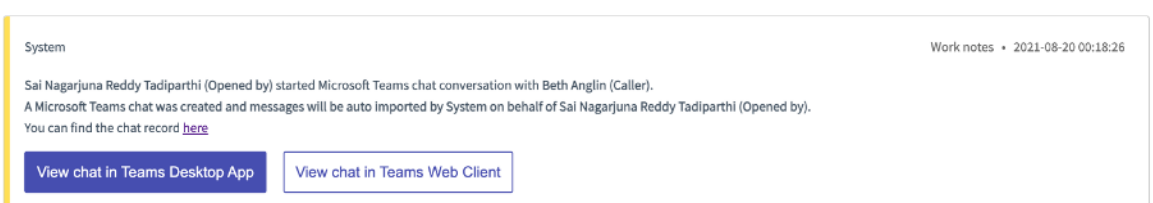
   L'application Microsoft Teams affiche le titre de la messagerie instantanée et le message d'ouverture fourni par l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



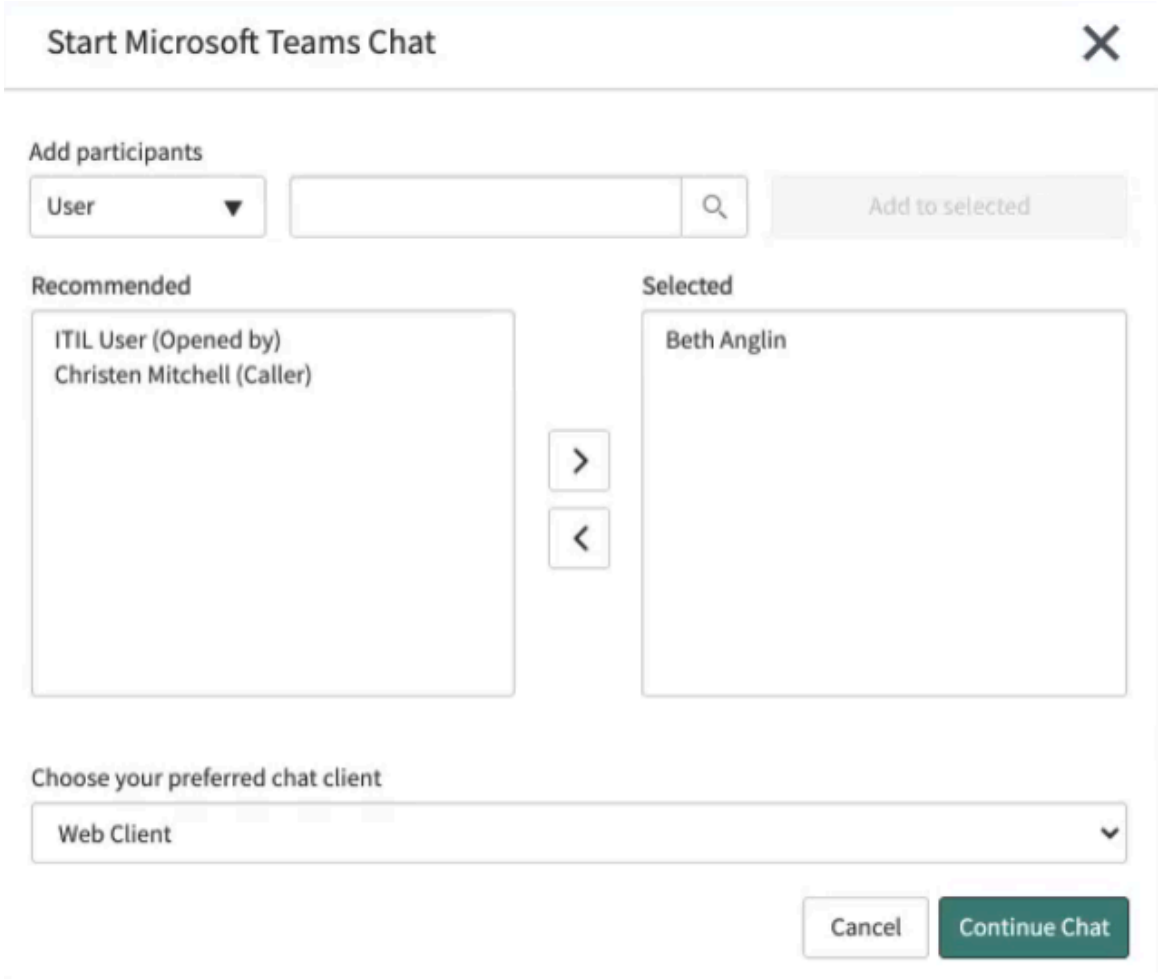
Le système capture les notes de travail sur les détails de la messagerie instantanée.



Si l'agent lance la conversation de messagerie instantanée à partir de l'enregistrement avec le même utilisateur, **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams** s'affiche comme illustré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



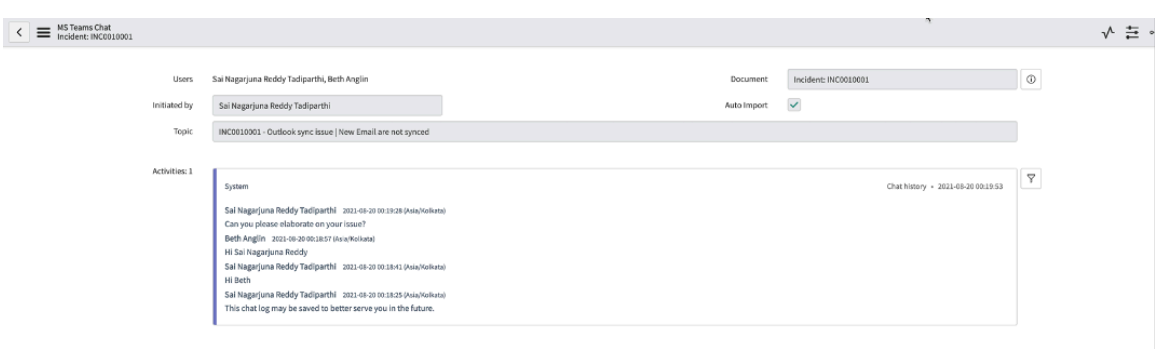
Le système affiche le bouton **Continuer la messagerie instantanée** pour reprendre la conversation. Toutefois, si un autre utilisateur est ajouté, le modal de messagerie instantanée affiche le **Titre de la messagerie instantanée** et les champs **Créer un message d'ouverture**.

Une interaction de messagerie instantanée Microsoft Teams est automatiquement créée et vous pouvez accéder aux détails connexes à partir du journal d'activité.

a. Dans le journal d'activité de l'enregistrement, recherchez le commentaire qui contient le lien pour accéder à l'interaction de messagerie instantanée.

b. Cliquez sur le lien.

La transcription de la messagerie instantanée est stockée dans la section **Activités**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table des activités de messagerie instantanée

Champ	Description
Utilisateurs	Utilisateurs associés à la messagerie instantanée
Document	Numéro de l'enregistrement source
Initié par	Agent ayant initié l'interaction de messagerie instantanée.
Importation automatique	État de l'importation automatique des messages. Si l'option n'est pas sélectionnée, les messages relatifs à l'enregistrement ne seront pas importés automatiquement.
Sujet	Titre de la conversation
Activités	Transcription de la messagerie instantanée

Importer manuellement des messages à partir d'un ticket

Vous pouvez importer la conversation avec un utilisateur depuis Microsoft Teams et l'ajouter dans les **commentaires**, afin de conserver tous les messages importants dans l'instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'importation des messages aide les agents à consulter l'historique du ticket et permet au demandeur de voir toutes les discussions sur son ticket au même endroit. Les informations requises pour l'examen post-ticket et les processus d'amélioration continue sont ainsi capturées plus facilement.

Procédure

1. Accédez à un ticket ouvert (incident, demande de changement, élément de demande, ticket RH ou tâche de catalogue) dans votre instance ServiceNow.
2. Cliquez sur **Importer des messages à partir de Microsoft Teams**.
3. Renseignez les champs du formulaire **Importer des messages à partir de Microsoft Teams** :

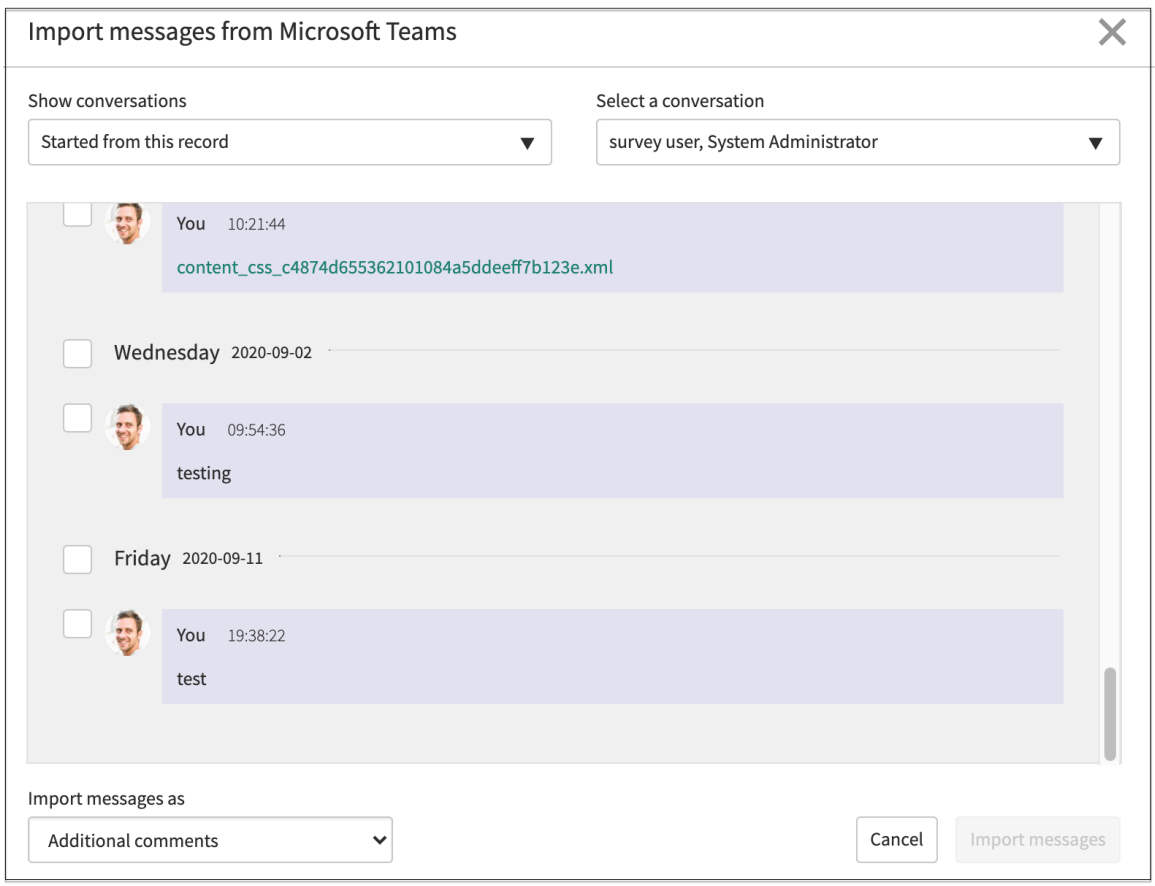
Table Importer des messages à partir de Microsoft Teams

Champ	Description
Afficher les conversations	Choisissez entre : ○ Démarrées à partir de cet enregistrement : répertorie toutes les tâches de communication créées pour l'enregistrement. ○ Répertorier toutes les conversations : répertorie toutes les conversations de l'agent connecté.
Sélectionner une conversation	Choisissez une conversation dans laquelle importer les messages de l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Importer des messages en tant que	○ **Commentaires supplémentaires** : les messages seront ajoutés sous Commentaires supplémentaires. ○ **Notes de travail** : les messages seront ajoutés sous Notes de travail.

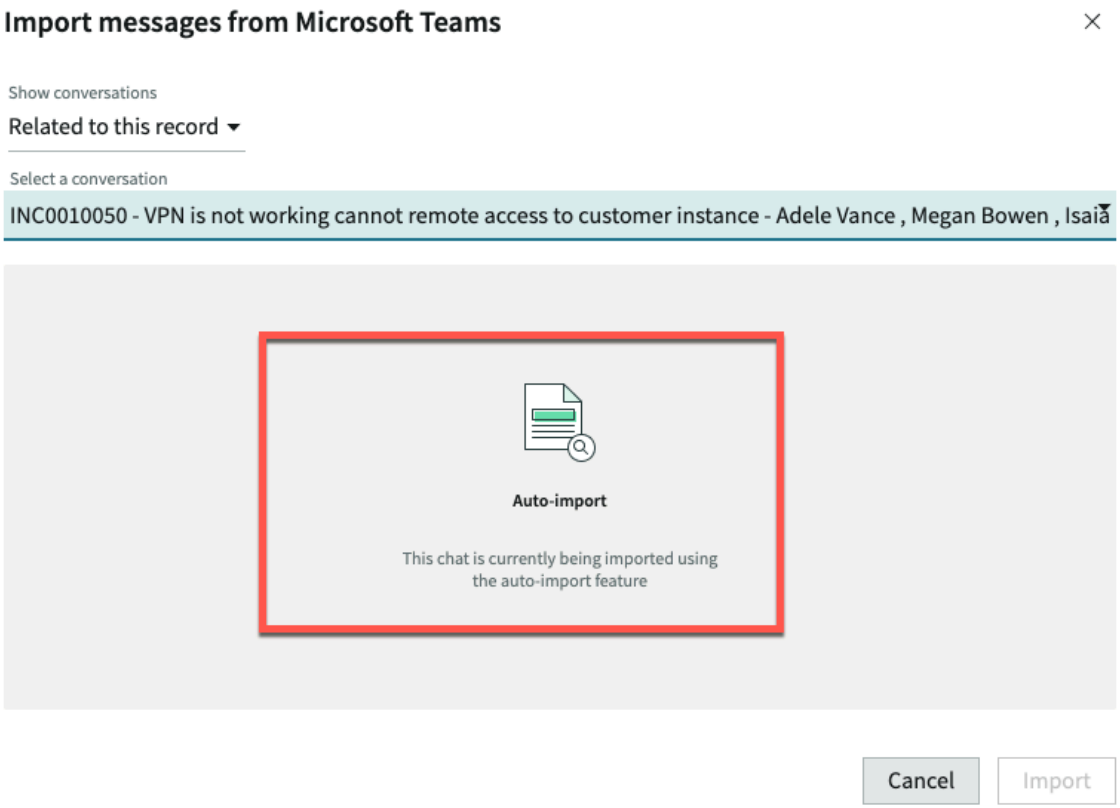


4. Sélectionnez les messages, les fichiers et les images que vous souhaitez importer, puis cliquez sur **Importer des messages**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous tentez d'importer manuellement les messages pour un ticket qui importera automatiquement les messages, le système affiche un message indiquant que la messagerie instantanée est importée à l'aide de l'importation automatique.



Request-based Chats - Démarrer et importer la messagerie instantanée à partir de Workspace

Lancez une conversation avec le demandeur pour résoudre le ticket.

Request-based Chats - Démarrer et importer la messagerie instantanée à partir du décorateur de champ

Interagissez avec un demandeur dans Microsoft Teams pour un problème lié à un ticket d'incident, d'élément de demande, de demande de changement et de tâche de catalogue afin de résoudre rapidement le ticket.

Avant de commencer

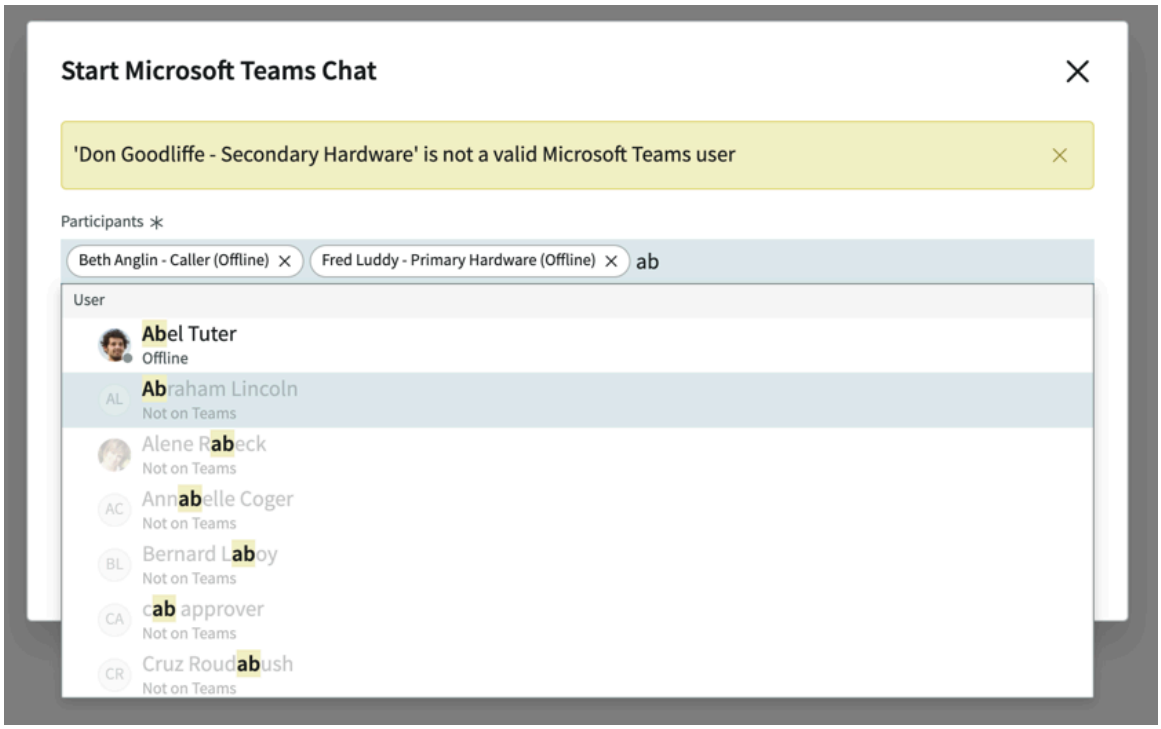
Rôle requis : utilisateur ayant accès aux enregistrements respectifs

Procédure

1. Accédez à un ticket ouvert (incident, demande de changement, élément de demande, ticket RH ou tâche du catalogue) dans votre ServiceNow instance.
2. Pointez sur près du champ **Ouvert pour**.
   La conversation de messagerie instantanée est lancée avec l'utilisateur dans **Microsoft Teams**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque vous commencez à saisir les noms des participants, le système affiche leur état actuel dans Microsoft Teams. L'état est également affiché en regard de leur nom dans le champ **Participants**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Lancer la messagerie instantanée

Champ	Description
Participants	Option permettant d'ajouter les utilisateurs et les personnes concernées pour travailler à la résolution du ticket.
Groupes	Option permettant d'ajouter les groupes requis pour travailler à la résolution du ticket.
Recommandé	Le système affiche la liste des utilisateurs associés au ticket. Sélectionnez l'utilisateur à inclure dans la conversation de messagerie instantanée.
Titre de la conversation	Le titre de la messagerie instantanée spécifié s'affiche en tant que titre de la messagerie instantanée dans Microsoft Teams. Le titre par défaut est le numéro de ticket annexé avec la brève description. Vous pouvez modifier le titre de la messagerie instantanée.
Créer un message d'ouverture	Option permettant de fournir un message d'ouverture à l'utilisateur avant de commencer l'interaction.
Choose your preferred chat client (Choisir votre client de messagerie instantanée préféré)	Option permettant de choisir le client de messagerie instantanée par défaut.

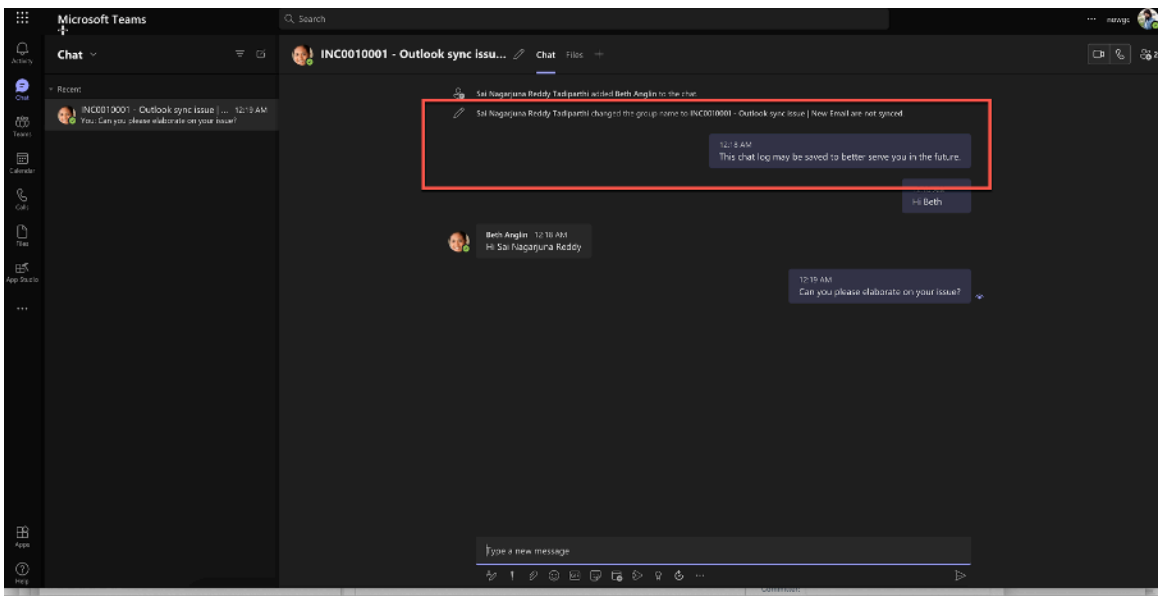
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

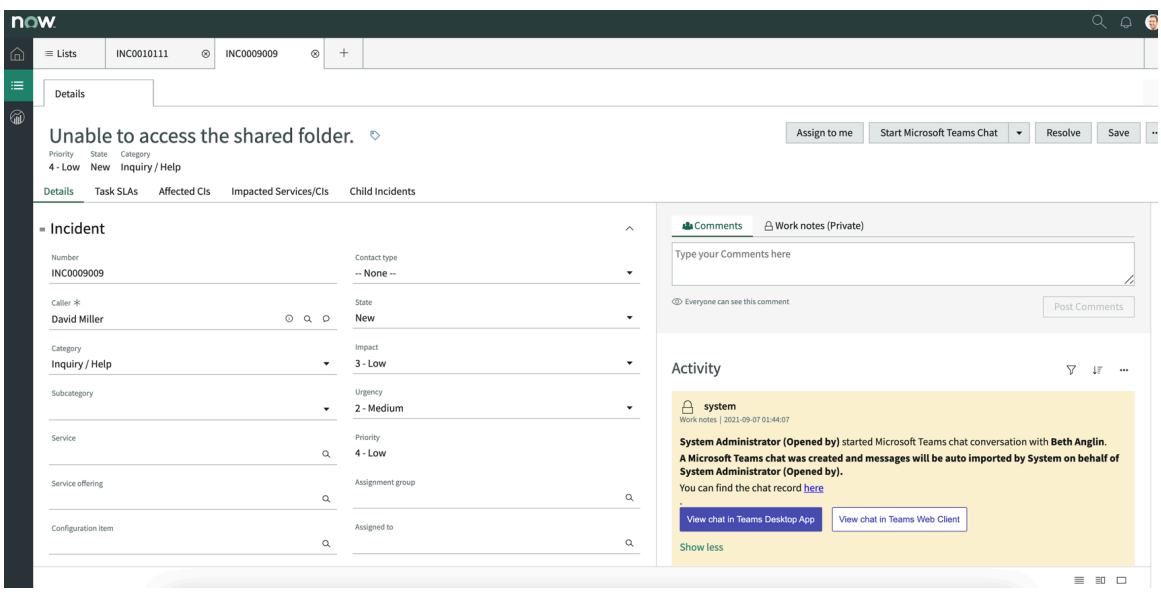
Champ	Description
	○ Application de bureau : permet d'ouvrir l'interaction de messagerie instantanée dans l'application de bureau Microsoft Teams. ○ Client Web : permet d'ouvrir l'interaction de messagerie instantanée dans le client Web Microsoft Teams. Le système garde en mémoire l'option sélectionnée et ouvre les conversations de messagerie instantanée dans le client de messagerie instantanée préféré pour toutes les interactions futures.

4. Cliquez sur **Démarrer la conversation de messagerie instantanée**.

   L'application Microsoft Teams affiche le titre de la messagerie instantanée et le message d'ouverture fourni par l'agent.



   Le système capture les notes de travail sur les détails de la messagerie instantanée.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

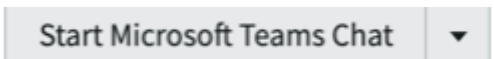
Request-Based Chats : démarrer et importer la messagerie instantanée à partir de l'action Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Interagissez avec un demandeur dans Microsoft Teams à partir de Workspace pour résoudre rapidement le ticket.

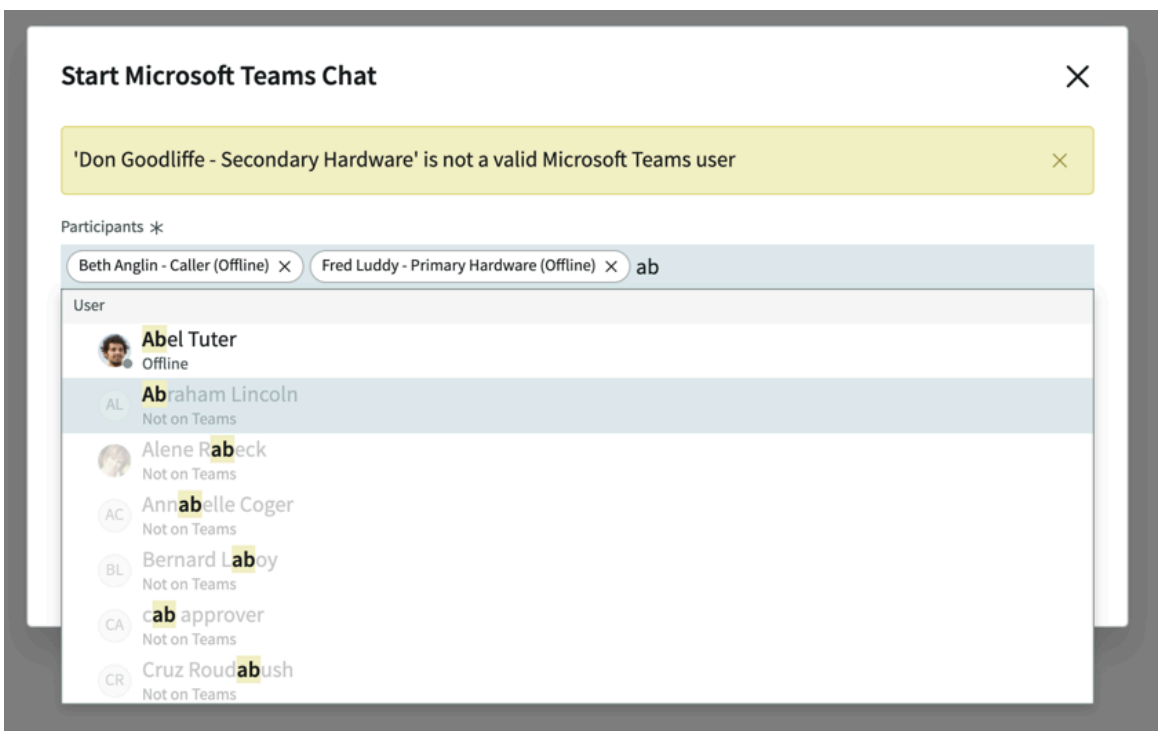
Avant de commencer

Rôle requis : utilisateur ayant accès aux enregistrements respectifs

Procédure

1. Accédez à un ticket ouvert dans votre ServiceNow instance.
2. Cliquez sur le bouton 

.
   La conversation de messagerie instantanée sera lancée avec le demandeur dans Microsoft Teams.



   Lorsque vous commencez à saisir les noms des participants, le système affiche leur état actuel dans Microsoft Teams. L'état est également affiché en regard de leur nom dans le champ **Participants**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Lancer la messagerie instantanée

Champ	Description
Participants	Option permettant d'ajouter les utilisateurs et les personnes concernées pour travailler à la résolution du ticket.
Groupes	Option permettant d'ajouter les groupes requis pour travailler à la résolution du ticket.
Recommandé	Le système affiche la liste des utilisateurs associés au ticket.

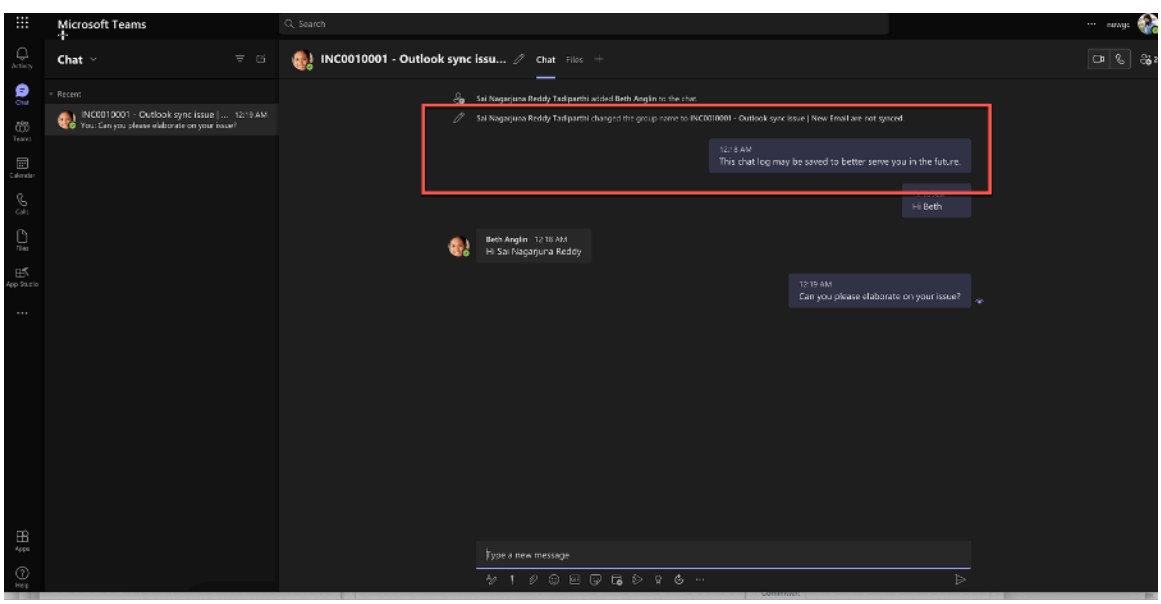
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Sélectionnez l'utilisateur à inclure dans la conversation de messagerie instantanée.
Titre de la conversation	Le titre de la messagerie instantanée spécifié s'affiche en tant que titre de la messagerie instantanée dans Microsoft Teams. Le titre par défaut est le numéro de ticket annexé avec la brève description. Vous pouvez modifier le titre de la messagerie instantanée.
Créer un message d'ouverture	Option permettant de fournir un message d'ouverture à l'utilisateur avant de commencer l'interaction.
Choose your preferred chat client (Choisir votre client de messagerie instantanée préféré)	Option permettant de choisir le client de messagerie instantanée par défaut. ○ Application de bureau : permet d'ouvrir l'interaction de messagerie instantanée dans l'application de bureau Microsoft Teams. ○ Client Web : permet d'ouvrir l'interaction de messagerie instantanée dans le client Web Microsoft Teams. Le système garde en mémoire l'option sélectionnée et ouvre les conversations de messagerie instantanée dans le client de messagerie instantanée préféré pour toutes les interactions futures.

4. Cliquez sur **Démarrer la conversation de messagerie instantanée**.

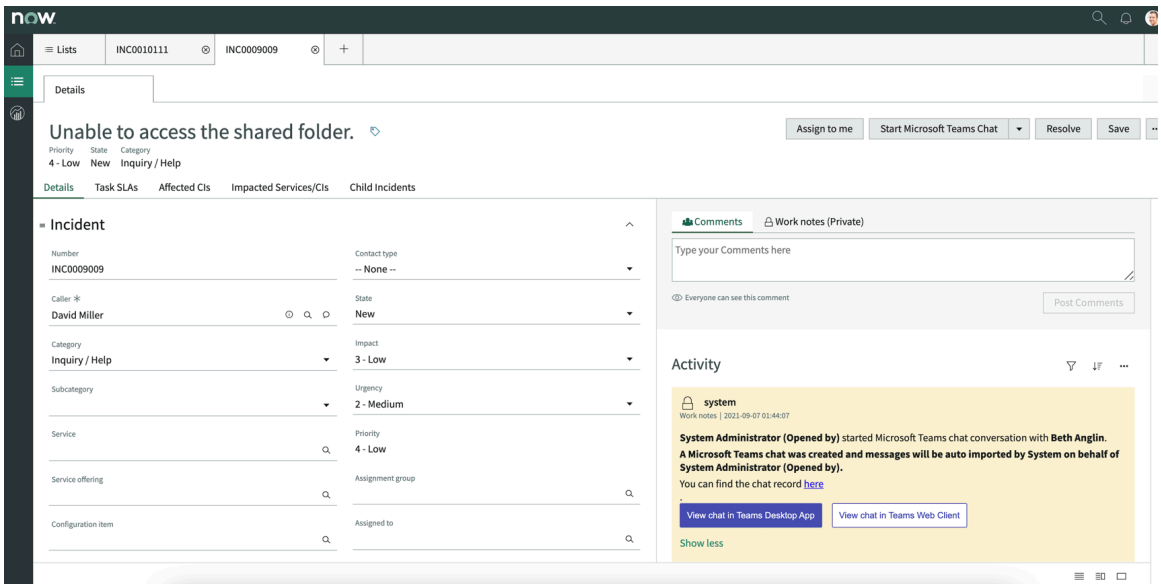
   L'application Microsoft Teams affiche le titre de la messagerie instantanée et le message d'ouverture fourni par l'agent.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système capture les notes de travail sur les détails de la messagerie instantanée.



Importer des messages à partir d'Agent Workspace

Vous pouvez importer la conversation avec un utilisateur à partir de l'espace de travail d'agent et l'ajouter dans les **commentaires** pour stocker tous les messages importants dans ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : user

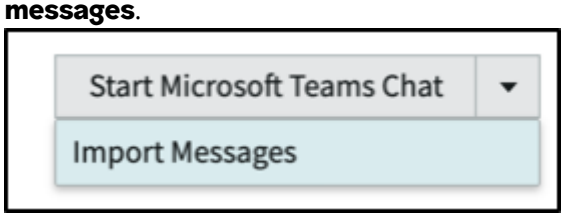
Procédure

1. Accédez à un ticket ouvert dans votre instance ServiceNow à partir de l'espace de travail de l'agent.

Chemin de navigation

Enregistrement	Description
Incident	Accédez à la **Incident** > **Ouvert**. Ouvrez l'enregistrement sur lequel vous souhaitez travailler.
Demande de changement	Accédez à la **Changement** > **Ouvert**. Ouvrez l'enregistrement sur lequel vous souhaitez travailler.
Élément de demande	Accédez à la **Demandes** > **Demandes ouvertes**. Ouvrez l'enregistrement sur lequel vous souhaitez travailler.

2. Dans le menu **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams** , sélectionnez **Importer des messages**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous n’êtes pas connecté, vous recevez une invite pour vous connecter à Microsoft Teams.

3. Sélectionnez les messages que vous souhaitez importer, puis sélectionnez **Importer des messages**.

Request-Based Chat : démarrer une conversation de messagerie instantanée avec l'utilisateur invité à partir d'un enregistrement

Démarrez une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams avec l'utilisateur invité d'un domaine externe et autorisé via un enregistrement.

Avant de commencer

L'utilisateur invité doit être authentifié avec l'accès à la messagerie instantanée. Pour plus d’informations, consultez pour les Activer l’accès à la messagerie instantanée pour les utilisateurs invités instances d’application autoconfigurée et Activer l'accès à la messagerie instantanée pour un utilisateur invité pour les instances d’application prépubliées.

La liste des utilisateurs invités est extraite de Microsoft Entra ID. Pour en savoir plus, consultez Accès invité dans Microsoft Teams .

Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur le démarrage d'une conversation de messagerie instantanée avec un utilisateur externe qui n'est pas ajouté dans la liste des domaines invités autorisés, consultez Ajouter ou inviter des personnes en dehors de votre organisation Teams à une conversation de messagerie instantanée .

Procédure

1. Lancez Microsoft Teams.
2. Accédez à la **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Centre des employés** > **Mes demandes**.
3. Ouvrez le ticket que vous souhaitez traiter dans votre instance ServiceNow.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de ticket

Champ	Description
Groupe d'affectation	Recherchez et sélectionnez **Groupe Teams**.
Description courte	Description de l'objectif de la conversation de messagerie instantanée.

5. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.
7. Sélectionnez l'utilisateur avec qui vous souhaitez discuter.

   Vous pouvez sélectionner le demandeur et les employés, ou plusieurs invités de différents domaines.

8. Sélectionnez **Lancer la messagerie instantanée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sur le client Web, l'ID de locataire associé au domaine est ajouté à votre URL Microsoft Teams.

La messagerie instantanée s'ouvre dans l'application Microsoft Teams.

Résultats
Tous les membres de l'équipe voient un message d'annonce dans le thread du canal Microsoft Teams indiquant que le propriétaire de l'équipe a ajouté un invité, et le nom de l'invité est répertorié. Une balise située dans le coin supérieur droit du thread du canal indique le nombre d'invités dans l'équipe et une étiquette **(Invité)** s'affiche en regard de chaque nom d'invité.

Remarque :

Une balise avec l'étiquette **Externe** indique qu'un utilisateur est invité et ne figure pas dans le domaine autorisé.

Request-based Chat : démarrer et importer une conversation de messagerie instantanée à partir de la vue classique

Vous pouvez commencer une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams avec un utilisateur d'organisation externe et importer la conversation de messagerie instantanée après avoir été invité à y participer.

La configuration suivante doit être terminée pour qu'un utilisateur invité provenant d'un domaine autorisé puisse lancer ou importer une conversation de messagerie instantanée.

- Activer l'accès à la messagerie instantanée pour un utilisateur invité
- Configurer la collaboration externe pour un utilisateur invité
- Ajouter un utilisateur invité à Microsoft Entra ID

Pour plus d'informations, consultez les rubriques pour les Activer l'accès à la messagerie instantanée pour les utilisateurs invités applications autoconfigurées, Activer l'accès à la messagerie instantanée pour un utilisateur invité les applications prépubliées et l'accès invité dans Microsoft Teams .

Remarque :

En tant qu'utilisateur invité, vous pouvez importer la conversation de messagerie instantanée uniquement si vous êtes présent dans le domaine autorisé, mais vous pouvez lancer une conversation de messagerie instantanée. Une balise avec l'étiquette **Externe** s'affiche en regard de votre nom pour indiquer que vous êtes un utilisateur invité et que vous ne figurez pas dans le domaine autorisé. Pour en savoir plus, consultez Ajouter ou inviter des personnes en dehors de votre organisation Teams à une conversation de messagerie instantanée .

Démarrer une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams en tant qu'utilisateur invité

Démarrez une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams en tant qu'utilisateur invité avec un utilisateur d'organisation externe.

Avant de commencer
Vous devez avoir reçu et accepté une invitation en tant qu'utilisateur invité, soit par e-mail, soit via Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure est effectuée via l'interface utilisateur ServiceNow Classic. Pour en savoir plus sur la même procédure effectuée via l'espace de travail, consultez Request-Based Chats : démarrer et importer la messagerie instantanée à partir de l'action Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams.

Procédure

1. Lancez Microsoft Teams.
2. Accédez à la **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Centre des employés** > **Mes demandes**.
3. Ouvrez le ticket que vous souhaitez traiter dans votre instance ServiceNow.
4. Sélectionnez **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.
5. Connectez-vous à votre compte de messagerie Microsoft si vous y êtes invité.
6. Sélectionnez l'utilisateur avec qui vous souhaitez discuter.

   Vous pouvez sélectionner le demandeur, les employés ou plusieurs invités de différents domaines.

7. Sélectionnez **Lancer la messagerie instantanée**.

   Sur un client Web, l'ID de locataire associé au domaine est ajouté à votre URL Microsoft Teams.

Résultats

La messagerie instantanée s'ouvre dans l'application Microsoft Teams.

Importer une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams en tant qu'utilisateur invité

Importez votre conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams avec un utilisateur d'organisation externe en tant qu'utilisateur invité.

Avant de commencer

Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure est effectuée via l'interface utilisateur ServiceNow® Classic. Pour en savoir plus sur la même procédure effectuée via l'espace de travail, consultez Importer des messages à partir d'Agent Workspace.

Lorsqu'un invité importe une conversation de messagerie instantanée, les pièces jointes ne sont pas chargées dans l'enregistrement. Les pièces jointes apparaissent sous forme de lien vers le fichier dans l'application Microsoft OneDrive.

Procédure

1. Lancez Microsoft Teams.
2. Accédez à la **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Centre des employés** > **Mes demandes**.
3. Ouvrez le ticket que vous souhaitez traiter dans votre instance ServiceNow.
4. Sélectionnez **Importer des messages à partir de Microsoft Teams**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le formulaire Importer des messages de Microsoft Teams, sélectionnez la liste **Afficher les conversations** et déterminez les conversations à afficher.
   - Pour répertorier toutes les conversations créées pour l'enregistrement, sélectionnez **Démarré à partir de cet enregistrement**.
   - Pour répertorier toutes les conversations liées à l'agent connecté, sélectionnez **Démarré à partir de cet enregistrement**.
6. Sélectionnez la liste **Sélectionner une conversation** et choisissez les messages, les fichiers et les images que vous souhaitez importer.
7. Dans le formulaire Importer des messages de Microsoft Teams, sélectionnez la liste **Importer des messages** et choisissez l'emplacement pour ajouter les messages importés.
   - Pour ajouter les messages importés dans le champ **Commentaires supplémentaires** et permettre aux clients d'afficher des messages, sélectionnez **Commentaires supplémentaires**.
   - Pour ajouter les messages importés dans le champ **Notes de travail** et conserver les messages internes, sélectionnez **Notes de travail**.
8. Sélectionnez **Importer**.

Promouvoir la messagerie instantanée pour passer un appel à partir de Workspace

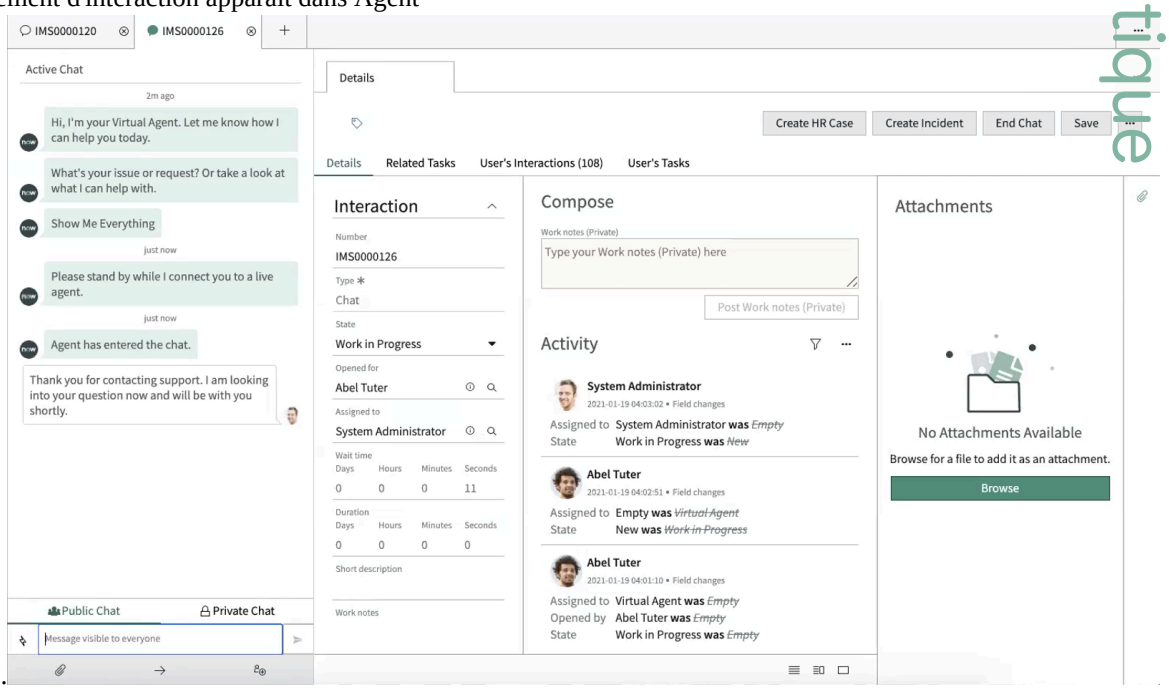
En tant qu'agent, vous pouvez lancer une conversation de messagerie instantanée avec l'appelant à partir de Workspace pour résoudre rapidement le problème.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin

Procédure

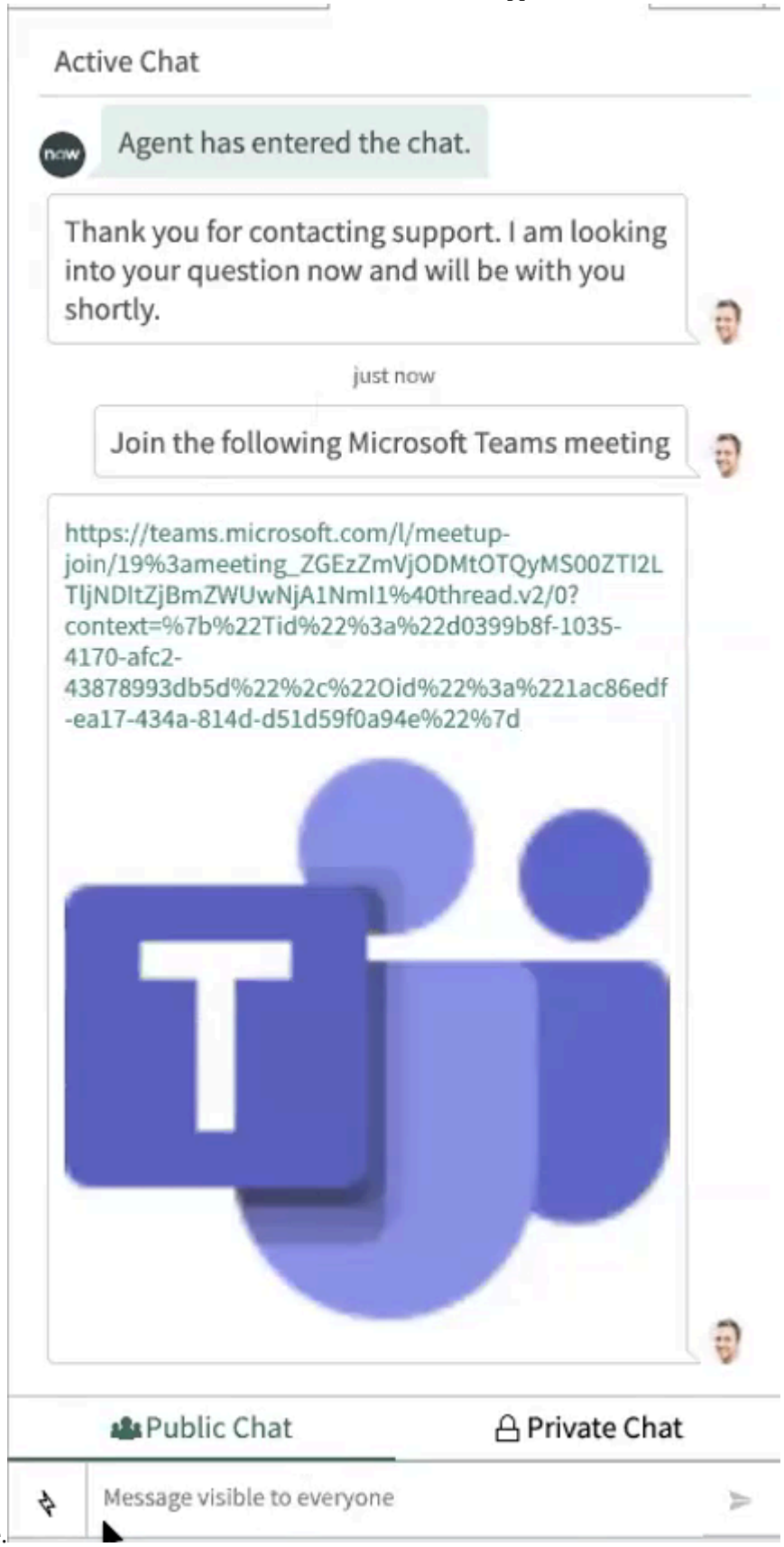
1. Accédez à la **Tous** > **Accueil de l'espace de travail** > **Boîte de réception**.
2. Dans votre boîte de réception, cliquez sur **Accepter** pour accepter une conversation de messagerie instantanée.
   L'enregistrement d'interaction apparaît dans Agent Workspace.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ d'entrée du message, entrez la commande `/teams_call`.
   Une téléconférence Microsoft Teams est lancée et le lien apparaît dans la zone de messagerie instantanée active.

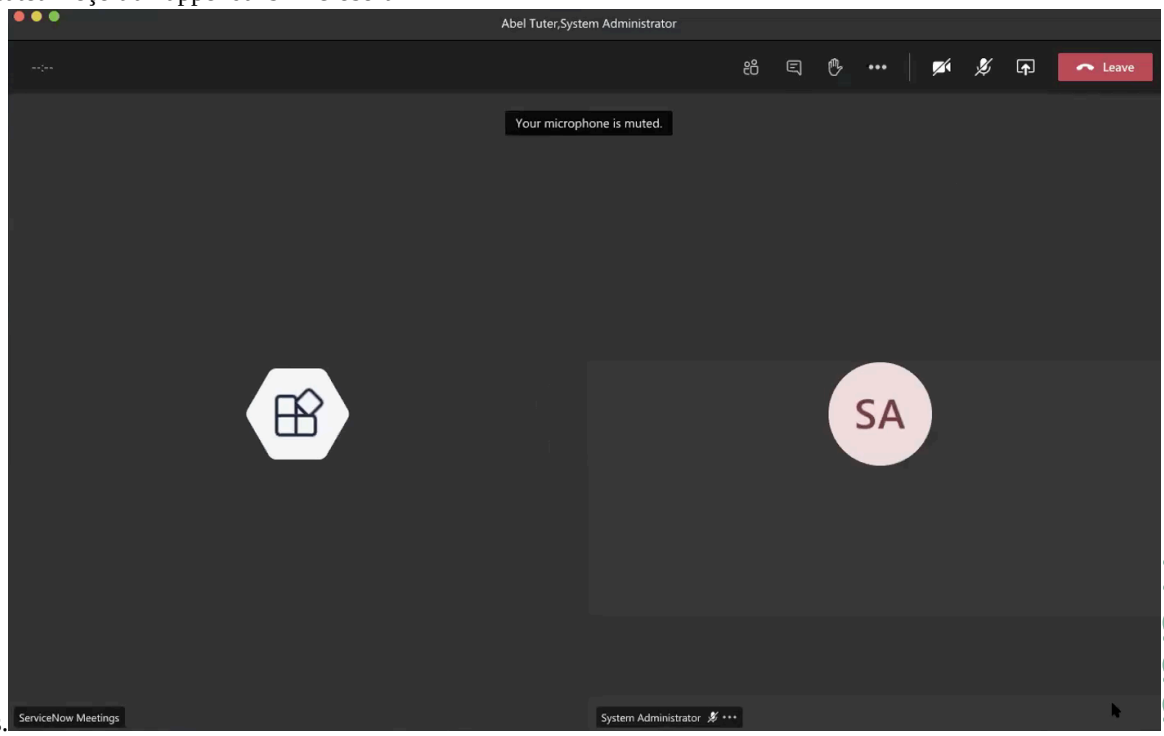


4. Cliquez sur le lien de la réunion pour rejoindre la téléconférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'utilisateur reçoit un appel dans Microsoft Teams.

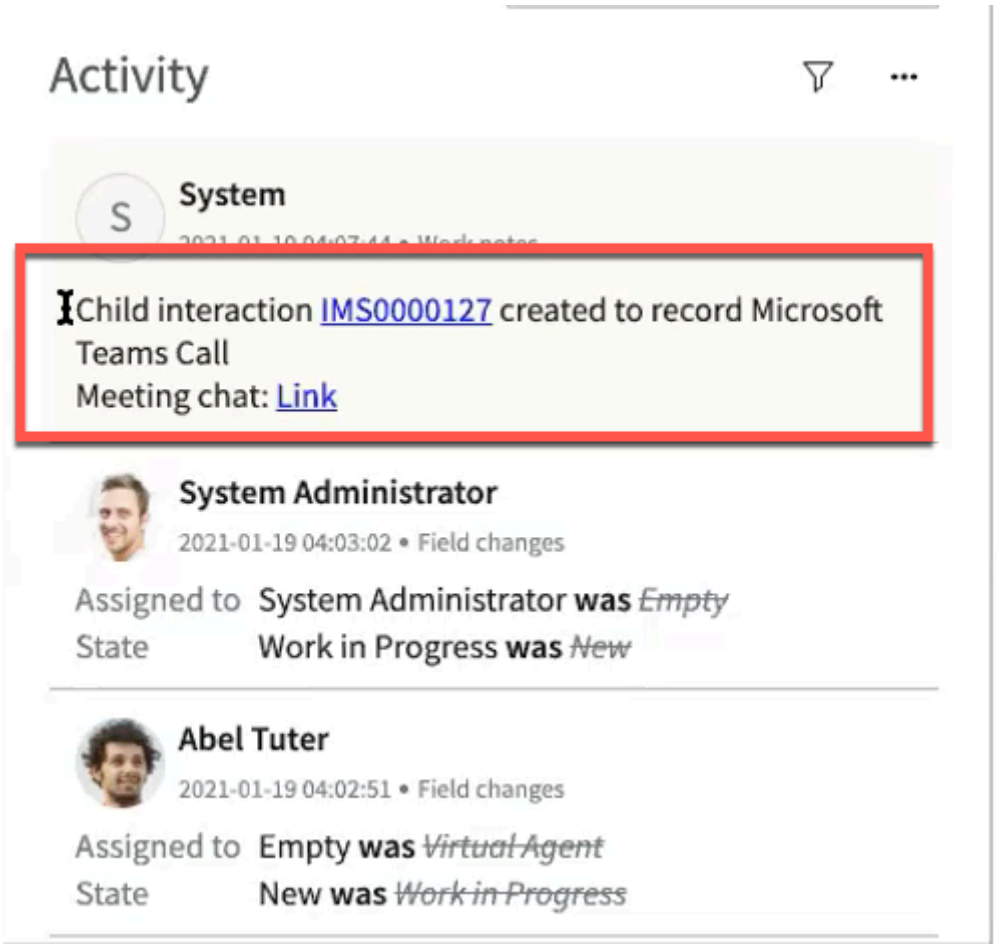


L'utilisateur peut initier une conversation de messagerie instantanée dans Microsoft Teams.

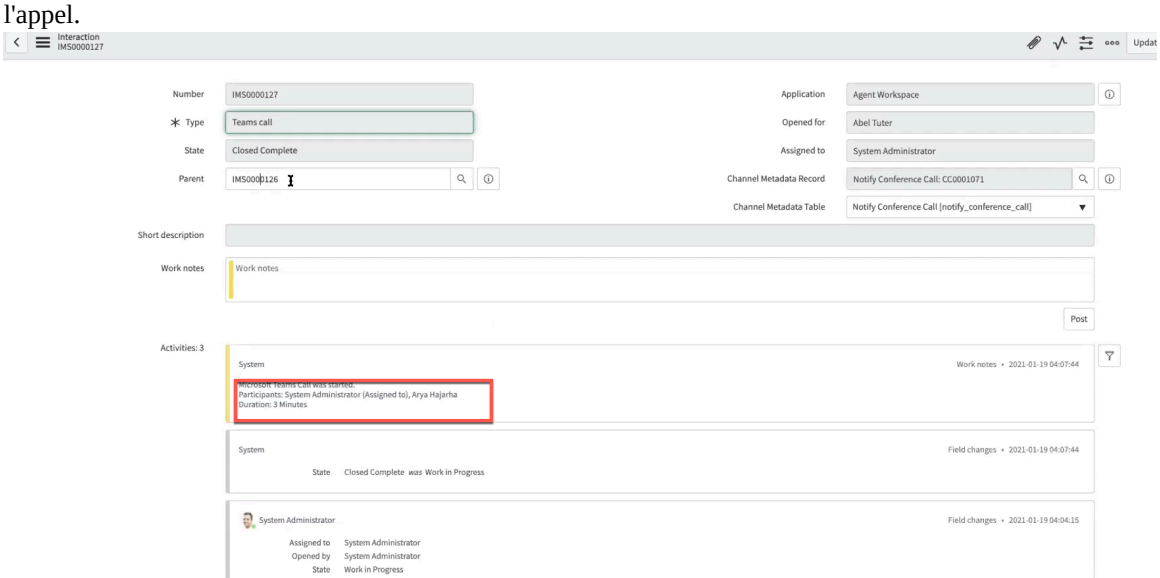
5. Cliquez sur pour ouvrir le volet de conversation.
6. Une fois la conversation terminée, cliquez sur le Leave pour quitter la téléconférence. Toutes les informations sont enregistrées dans l'activité (notes de travail). Vous pouvez afficher l'interaction enfant, et la conversation de messagerie instantanée qui s'est produite dans Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Cliquez sur l'enregistrement d'interaction enfant pour afficher les participants et les détails de la durée de l'appel.



Cliquez sur le lien de la messagerie instantanée de la réunion pour afficher la conversation qui s'est produite dans Microsoft Teams.

Ajouter le plan de communication à partir de la console MIM

Vous pouvez créer un plan de communication ou ajouter une nouvelle tâche de communication à un plan de communication existant à partir de la console.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé les modules d'extension requis pour pouvoir utiliser la console de gestion des incidents majeurs (MIM). Pour plus d'informations, consultez ServiceNow pour Microsoft Teams et Microsoft 365.

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur **Afficher la console**.
4. Cliquez sur l'onglet **Communications**, puis cliquez sur **Ajouter** qui apparaît dans la section **Tâches de communication**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Créer un formulaire Nouveau modèle

Champ	Description
Plan de communication	Liste permettant de sélectionner un nouveau plan de communication ou de sélectionner un plan existant et d'ajouter des tâches de communication au plan.
Planifier la description courte	Brève description de la nature du plan de communication.
Brève description de la tâche	Brève description de la nature de la tâche de communication.
Canaux	Cochez la case pour sélectionner e-mail, SMS, notification Microsoft Teams ou conférence comme mode de communication pour le plan.
Fréquence	Fréquence à laquelle une tâche spécifique doit être exécutée. Une tâche peut être exécutée une seule fois ou sur des durées spécifiques.
Échéance (minutes)	Intervalle de temps pendant lequel la tâche doit être exécutée une fois la tâche initiée. Pour les tâches récurrentes, elle indique également l'intervalle de temps après lequel la tâche doit se répéter.

6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Dans l'onglet **Gérer les destinataires**, ajoutez les utilisateurs requis qui doivent être impliqués dans le plan de communication des incidents majeurs.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Envoyer une notification à partir de la console de gestion des incidents majeurs

Envoyez une Microsoft Teams notification aux personnes concernées associées à un incident majeur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

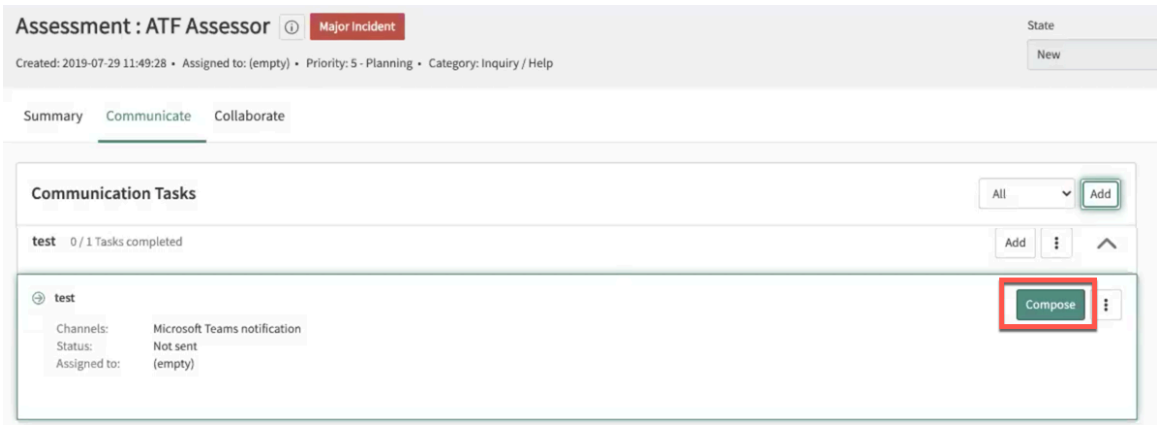
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Afficher la console**.
4. Sélectionnez l'onglet **Communiquer** .
5. Dans la section du formulaire Tâches de communication, sélectionnez **Ajouter**.
   La tâche de communication s'affiche.

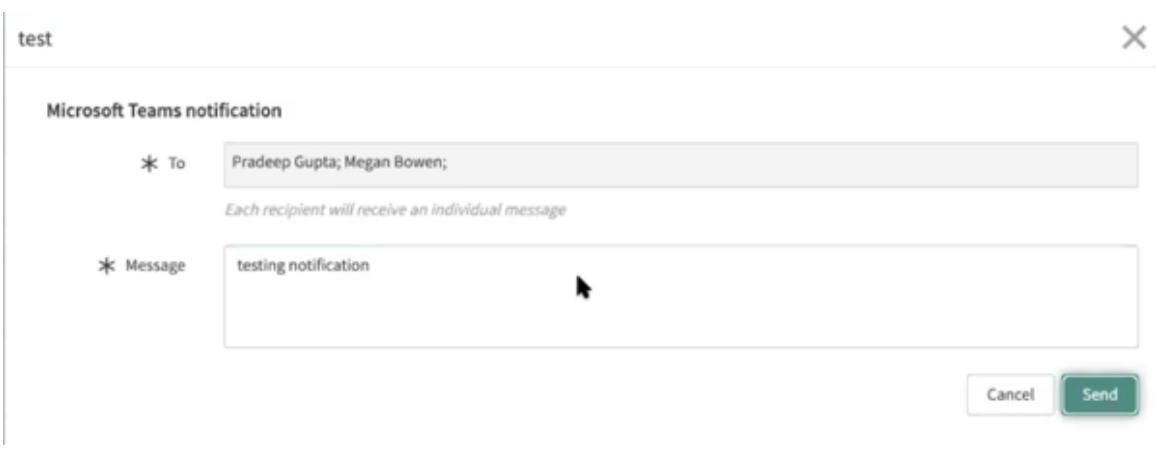


6. Sélectionnez **Composer**.
7. Dans l'écran modal Composer, saisissez les détails de la notification.

   a. Dans le champ **À** , entrez les destinataires associés à la tâche de communication.

   b. Dans le champ **Message** , entrez le message de la notification.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.

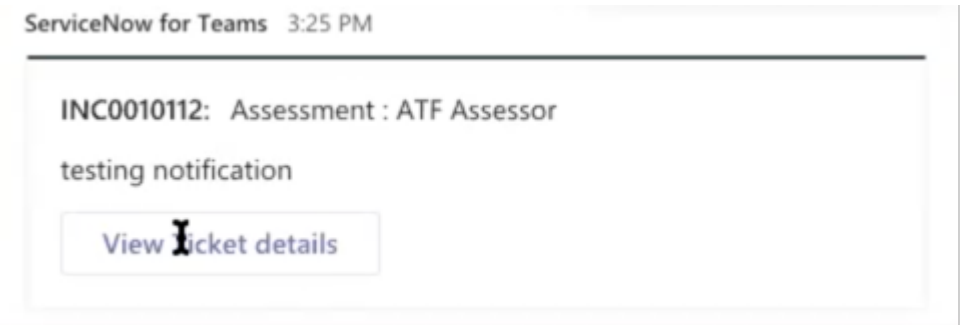


Résultats

La notification est envoyée aux destinataires dans Microsoft Teams. Les destinataires peuvent sélectionner **Afficher les détails du ticket** pour afficher le ticket dans l'instance ServiceNow .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Afficher les notifications pour un incident majeur

Affichez les notifications envoyées lors d'événements spécifiques au cours d'un incident majeur. Ces notifications sont envoyées à toutes les personnes concernées associées à l'incident majeur.

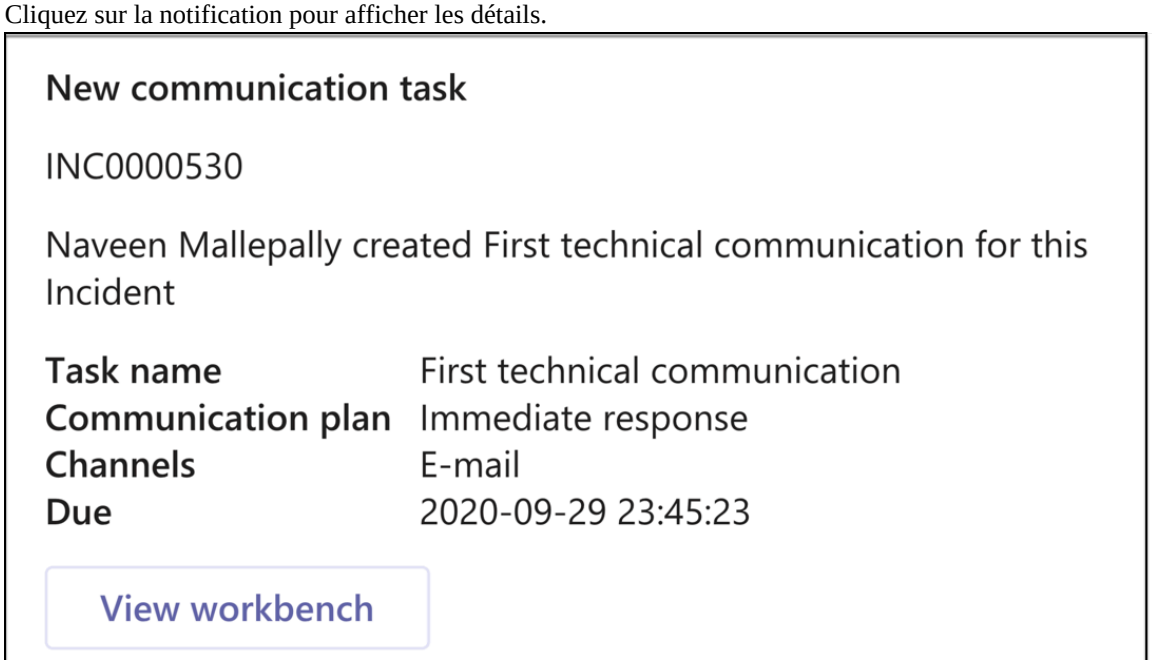
Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager, agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les notifications d'informations suivantes sont déclenchées pour un incident majeur quand :

- une tâche de communication est créée pour un incident majeur ;
- le SLA atteint 75 % ;
- le SLA est violé.

Procédure

1. Lancez l'application **Microsoft Teams**.
2. Cliquez sur **Activité**.
3. Affichez la liste des flux de notifications pour l'incident majeur.
4. Cliquez sur la notification pour afficher les détails.



5. Cliquez sur **Afficher la console** pour afficher les détails du ticket dans ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une tâche de communication collaborative à partir de la console MIM

Vous pouvez créer un plan de communication ou ajouter une nouvelle tâche de communication à un plan de communication existant à partir de la console.

Avant de commencer

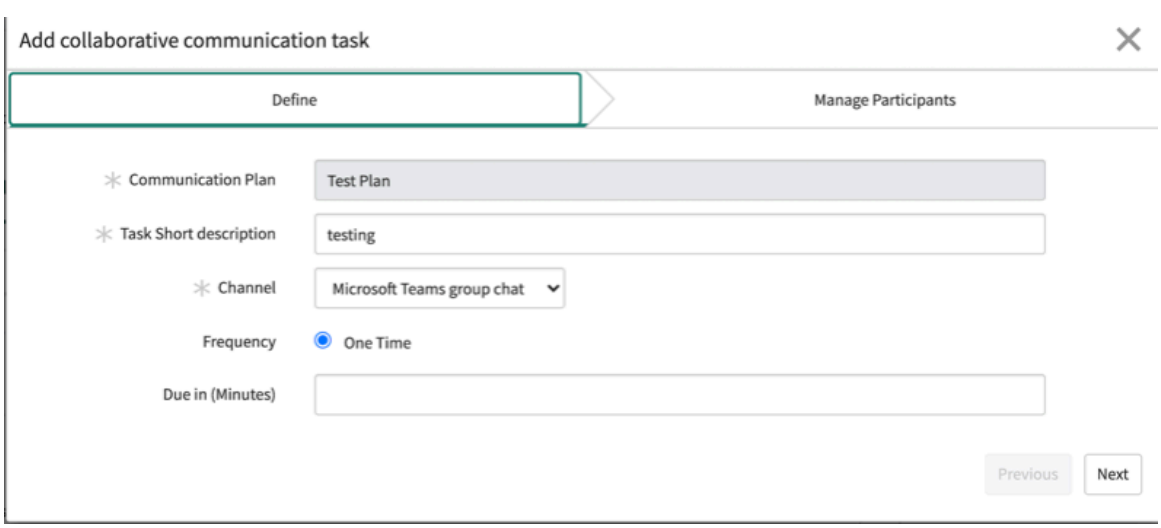
Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur **Afficher la console**.
4. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.
5. Cliquez sur **Ajouter** qui apparaît dans la section **Tâches de communication**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche de communication

Champ	Description
Plan de communication	Liste permettant de sélectionner un nouveau plan de communication ou de sélectionner un plan existant et d'ajouter des tâches de communication au plan.
Brève description de la tâche	Brève description de la nature de la tâche de communication.
Canaux	Sélectionnez le chat de groupe Microsoft Teams.
Fréquence	Fréquence à laquelle une tâche spécifique doit être exécutée. Une tâche peut être exécutée une seule fois ou sur des durées spécifiques.
Échéance (minutes)	Intervalle de temps pendant lequel la tâche doit être exécutée une fois la tâche initiée. Pour les tâches récurrentes, elle indique également l'intervalle de temps après lequel la tâche doit se répéter.



7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Dans l'onglet **Gérer les destinataires**, ajoutez les utilisateurs requis qui doivent être impliqués dans le plan de communication des incidents majeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Cliquez sur **Ajouter**.

   La tâche apparaît dans l'onglet **Collaborer**.

Lancer le chat de groupe Microsoft Teams à partir de la console MIM

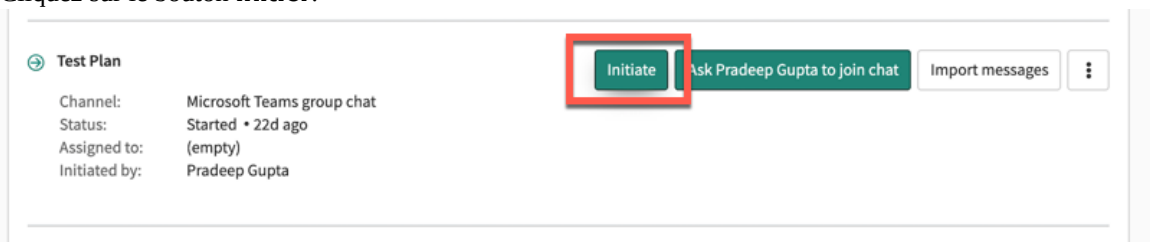
Vous pouvez lancer un chat de groupe Microsoft Teams à partir de la console MIM pour travailler à la résolution de la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

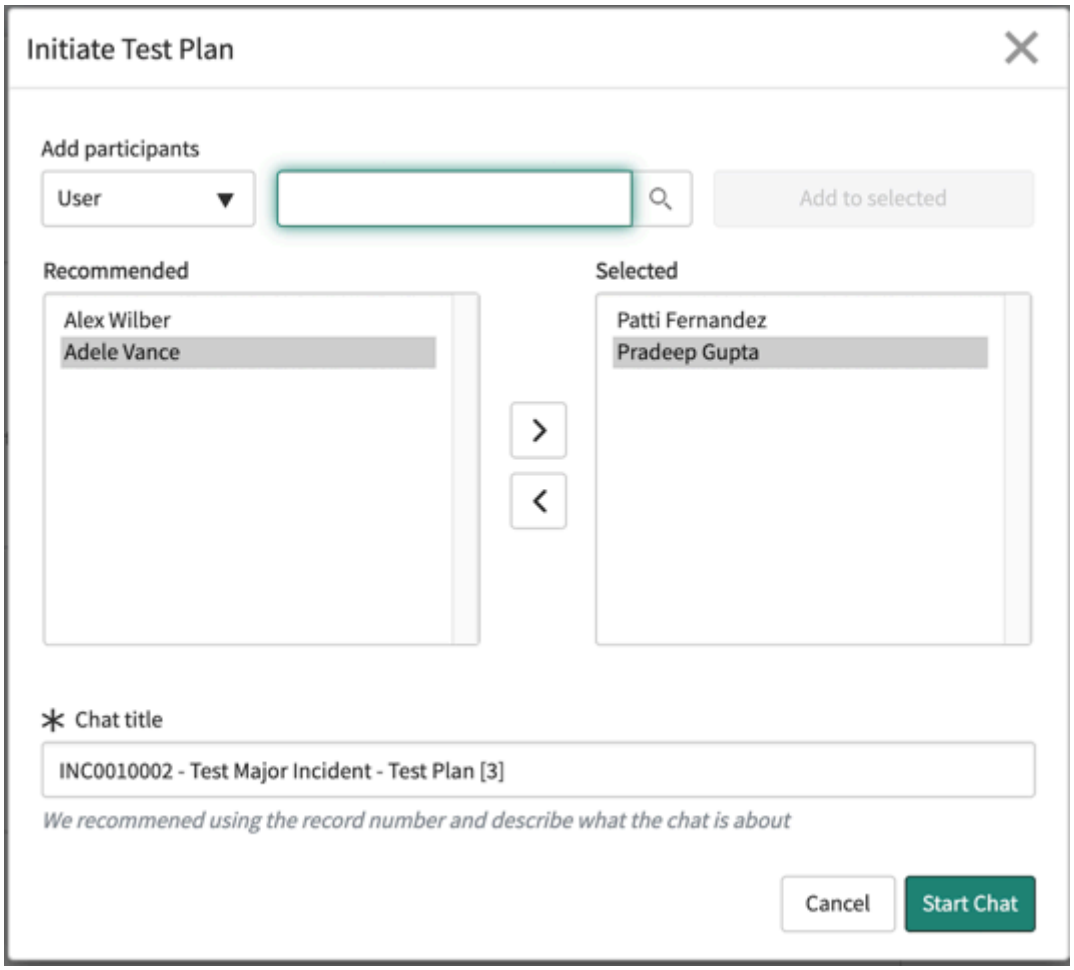
1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur **Afficher la console**.
4. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.
5. Cliquez sur le bouton **Initier**.



6. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez les participants à la conversation de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La boîte de dialogue affiche les participants **recommandés** et **sélectionnés** pour la conversation de messagerie instantanée.

Tous les utilisateurs du groupe affecté pour le ticket se trouvent par défaut dans la section des participants recommandés. L'utilisateur qui lance la conversation de messagerie instantanée est ajouté à la liste de participants sélectionnés.

7. Cliquez sur la liste **Ajouter des participants** à :
   - **Utilisateurs** : entrez le nom de l'utilisateur à inclure dans la conversation de messagerie instantanée.
   - **Groupe** : entrez le groupe d'utilisateurs à inclure dans la conversation de messagerie instantanée.

     Si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) est activé, les utilisateurs On-Call Scheduling seront ajoutés lors de la sélection d'un groupe. Si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) n'est pas activé, tous les utilisateurs du groupe sélectionné sont ajoutés.
   - **E-mail** : entrez l'adresse e-mail valide du participant à inclure dans la conversation de messagerie instantanée.
8. Cliquez sur **Ajouter aux participants sélectionnés**.
   Le **titre de la conversation de messagerie instantanée** s'affiche uniquement s'il y a plus de deux participants dans la conversation de messagerie instantanée.
9. Cliquez sur **Démarrer la conversation de messagerie instantanée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'application Microsoft Teams ouvre l'onglet dans lequel l'agent peut discuter avec tous les participants sélectionnés.

Utiliser Microsoft Teams pour Demande universelle

Les agents et employés peuvent collaborer à l'aide de l'application Microsoft Teams pour résoudre efficacement les demandes universelles. Les employés peuvent créer et modifier des demandes universelles via Microsoft Teams.

Actions des employés

Les employés peuvent créer et mettre à jour des demandes universelles et suivre celles existantes à l'aide de Microsoft Teams.

Créer une demande universelle à partir de Microsoft Teams

Créez une demande universelle à l'aide de Agent virtuel. Vous pouvez accéder à Agent virtuel à partir de l'application Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Ouvrez la fenêtre de messagerie instantanée **Now Virtual Agent**.
3. Entrez votre requête dans la fenêtre de messagerie instantanée.
   Agent virtuel vous invite à sélectionner le type d'aide dont vous avez besoin.
4. Sélectionnez **Demande d'aide de l'employé (modèle Teams)**.
5. Résumez votre problème.
6. Indiquez si la demande contient des informations sensibles.

Résultats
Une demande universelle est créée pour le problème.

Mettre à jour ou annuler une demande universelle à l'aide de Microsoft Teams

Mettez à jour ou annulez une demande universelle à l'aide de Agent virtuel. Vous pouvez accéder à Agent virtuel à partir de l'application Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Ouvrez la fenêtre de messagerie instantanée **ServiceNow for Teams**.
3. Lancez l'application Microsoft Teams.
4. Ouvrez la fenêtre de messagerie instantanée **Now Virtual Agent**.
5. Entrez votre requête dans la fenêtre de messagerie instantanée.
   Agent virtuel vous invite à sélectionner le type d'aide requis.
6. Sélectionnez **Suivre l'état de la demande universelle (modèle)**.
7. Sélectionnez la demande universelle que vous souhaitez suivre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez les réponses appropriées pour terminer votre demande.
   Pour obtenir un exemple de conversation d'Agent virtuel, consultez Flux de conversation Demande universelle d'Agent virtuel.

Actions de l'agent

Travaillez sur les demandes universelles créées par les employés. Vous pouvez discuter avec des employés et importer des messages à partir des enregistrements ou de Espace de travail d'agent.

Gérer les messages de messagerie instantanée à partir d'un enregistrement

En tant qu'agent, interagissez avec un demandeur dans Microsoft Teams dans le cas de problèmes liés aux demandes universelles qui vous sont affectées. Importez la messagerie instantanée vers votre instance.

Démarrer une conversation de messagerie instantanée avec un employé à partir d'un enregistrement

En tant qu'agent, lancez des conversations de messagerie instantanée avec le demandeur ou un employé à partir de la liste de surveillance d'une demande universelle à l'aide de Microsoft Teams.

Avant de commencer

Le bouton **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams** n'est disponible que si les conditions suivantes sont satisfaites :

- Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams est activé pour au moins l'un des utilisateurs marqués dans la demande universelle.
- La demande universelle n'est pas associée à un ticket principal.

Rôle requis : agent

Procédure

1. Accédez à la **Demande universelle** > **Tous**.
2. Ouvrez la demande universelle sur laquelle vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.
4. Sélectionnez l'employé avec qui vous souhaitez discuter.
   Vous pouvez sélectionner le demandeur ou un autre employé ajouté à la liste de surveillance. Vous pouvez également sélectionner plusieurs employés.
5. Sélectionnez **Lancer la messagerie instantanée**.

Résultats

L'application Microsoft Teams ouvre l'onglet dans lequel vous pouvez discuter avec l'employé sélectionné.

Importer des messages à partir d'une demande universelle

En tant qu'agent, importez une conversation avec un demandeur à partir de Microsoft Teams. Ajoutez la conversation au flux d'activités de l'enregistrement pour stocker tous les messages importants dans l'instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'importation de messages vous permet de consulter l'historique du ticket. Le demandeur peut afficher toutes les discussions sur son ticket au même endroit. L'importation permet de capturer les informations requises pour l'examen post-ticket et les processus d'amélioration continue.

Procédure

1. Accédez à la **Demande universelle** > **Tous**.
2. Ouvrez la demande universelle sur laquelle vous souhaitez travailler.
3. Dans la section **Liens connexes**, sélectionnez **Importer des messages à partir de Microsoft Teams**.
   Vous recevez une invite pour vous connecter à Microsoft Teams, si ce n'est pas déjà le cas.
4. Cliquez sur **Accepter**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Importer des messages à partir de Microsoft Teams

Champ	Description
Afficher les conversations	Options permettant d'afficher les conversations. Les choix sont les suivants : ○ **Démarrées à partir de cet enregistrement** : répertorie toutes les tâches de communication créées pour l'enregistrement. ○ **Répertorier toutes les conversations** : répertorie toutes les conversations de l'agent connecté.
Sélectionner une conversation	Conversation à partir de laquelle les messages sont importés pour l'enregistrement.
Importer des messages en tant que	Option permettant d'importer des messages dans l'enregistrement. Les choix sont les suivants : ○ **Commentaires supplémentaires** : les messages seront ajoutés sous Commentaires supplémentaires. ○ **Notes de travail** : les messages seront ajoutés sous Notes de travail.

6. Sélectionnez les messages, les fichiers et les images que vous souhaitez importer.
7. Cliquez sur **Importer des messages**.

Gérer les messages de la messagerie instantanée à partir de Espace de travail d'agent

En tant qu'agent, interagissez avec un demandeur dans Microsoft Teams à partir de Espace de travail d'agent dans le cas de problèmes liés aux demandes universelles qui vous sont affectées. Importez la messagerie instantanée vers ServiceNow.

Démarrer une conversation de messagerie instantanée avec un employé à partir de Espace de travail d'agent

Discutez avec un employé à partir de Espace de travail d'agent via Microsoft Teams pour collaborer et résoudre des demandes universelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Le bouton **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams** n'est disponible que si les conditions suivantes sont satisfaites :

- Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams est activé pour au moins l'un des utilisateurs marqués dans la demande universelle.
- La demande universelle n'est pas associée à un ticket principal.

Rôle requis : agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Tous**.
3. Ouvrez la demande universelle sur laquelle vous souhaitez travailler.
4. Sélectionnez **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.
5. Sélectionnez les participants recommandés ou ajoutez l'adresse e-mail de participants externes.
   Vous pouvez sélectionner le demandeur ou un autre employé ajouté à la liste de surveillance. Vous pouvez également sélectionner plusieurs employés.
6. Sélectionnez **Lancer la messagerie instantanée**.

Résultats

L'application Microsoft Teams ouvre l'onglet dans lequel vous pouvez discuter avec l'employé sélectionné.

Importer des messages à partir de Espace de travail d'agent

En tant qu'agent, importez une conversation avec un utilisateur à partir de Microsoft Teams. Ajoutez la conversation au flux d'activités de l'enregistrement dans Espace de travail d'agent. Stockez tous les messages importants liés à une demande universelle dans l'instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Tous**.
3. Ouvrez la demande universelle sur laquelle vous souhaitez travailler.
4. Sélectionnez **Importer des messages**.
   Vous recevez une invite pour vous connecter à Microsoft Teams, si ce n'est pas déjà le cas.
5. Cliquez sur **Accepter**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Importer des messages à partir de Microsoft Teams

Champ	Description
Afficher les conversations	Options permettant d'afficher les conversations. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Démarrées à partir de cet enregistrement** : répertorie toutes les tâches de communication créées pour l'enregistrement. ○ **Répertorier toutes les conversations** : répertorie toutes les conversations de l'agent connecté.
Sélectionner une conversation	Conversation à partir de laquelle les messages sont importés pour l'enregistrement.
Importer des messages en tant que	Option permettant d'importer des messages dans l'enregistrement. Les choix sont les suivants : ○ **Commentaires supplémentaires** : les messages seront ajoutés sous Commentaires supplémentaires. ○ **Notes de travail** : les messages seront ajoutés sous Notes de travail.

7. Sélectionnez les messages, les fichiers et les images que vous souhaitez importer.
8. Cliquez sur **Importer des messages**.

Utiliser l'intégration de Microsoft Teams pour l'expérience de l'agent

Permettez aux agents de traiter et de gérer les incidents majeurs dans la console Gestion des incidents majeurs via Microsoft Teams.

Utiliser Connecteur Notification pour Microsoft Teams

Autorisez les agents à travailler et à gérer les incidents majeurs à partir de la console Gestion des incidents majeurs (MIM) via le connecteur Notification pour Microsoft Teams.

Utiliser le connecteur Notification pour les Microsoft Teams enregistrements de tâches

Le Connecteur Notify pour Microsoft Teams vous permet de lancer des téléconférences à partir d'enregistrements de tâches tels que des incidents, des problèmes ou des demandes de changement.

Démarrer et gérer une téléconférence à partir d'un enregistrement de tâche

Lancez une téléconférence à partir d'un enregistrement de tâche tel qu'un incident, un enregistrement de problème ou une demande de changement dans Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à un enregistrement de tâche, tel qu'un incident, un problème ou une demande de changement.
2. Cliquez sur le lien connexe **Commencer la téléconférence**.
3. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez les participants à la conférence.

   Tous les utilisateurs de la liste Contacts utilisateurs dans l'enregistrement de tâche se trouvent par défaut dans la section recommandée. L'utilisateur qui lance la téléconférence est ajouté à la liste de participants sélectionnés.

4. Une fois la liste des participants finalisée, cliquez sur **Démarrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une notification de démarrage d'un appel est envoyée à tous les utilisateurs dans Microsoft Teams. Chaque utilisateur peut accepter l'appel pour rejoindre la téléconférence.

L'hôte peut afficher les utilisateurs qui ont répondu à l'appel Microsoft Teams.

5. Effectuez l'une des activités suivantes.

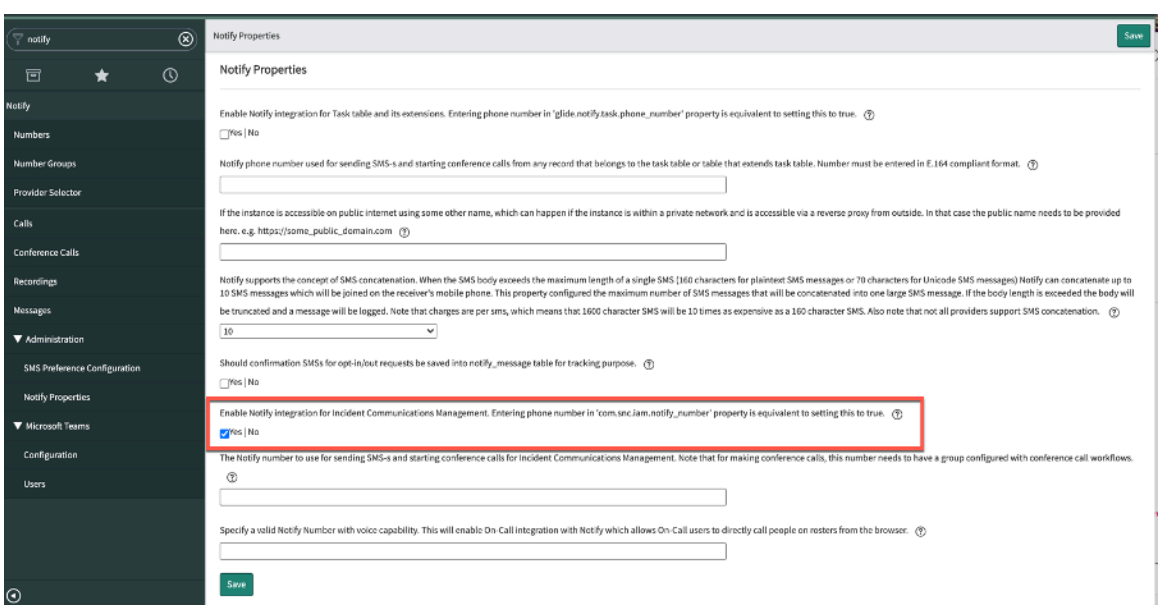
Utiliser le connecteur Notification pour Microsoft Teams avec Gestion des communications sur les incidents

Utilisez Notify avec un plan de communication des incidents pour démarrer des téléconférences.

La propriété **com.snc.iam.enable_notify** doit être activée dans les propriétés de Notify pour passer des appels à partir d'un enregistrement d'incident majeur.

1. Accédez à la **Notification** > **Administration** > **Propriétés de Notification**.
2. Cochez l'option **Activer l'intégration de Notify pour Incident Communications Management. Saisir un numéro de téléphone dans la propriété com.snc.iam.notify_number revient à définir cette valeur sur true** (com.snc.iam.enable_notify).

   Cochez l'option Activer l'intégration de Notify pour Incident Communications Management. Saisir un numéro de téléphone dans la propriété com.snc.iam.notify_number revient à définir ce texte sur true ; cliquez sur **Modifier la propriété** pour afficher les détails de la propriété.



3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Démarrer une téléconférence à partir d'un plan de communication des incidents

Lancez une téléconférence dans Microsoft Teams à partir d'un plan de communication des incidents afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : incident_communication_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des communications sur les incidents** > **Ouvert**.
2. Ouvrez le plan de communication des incidents en question.
3. Cliquez sur le lien connexe **Lancer la téléconférence**.
4. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez les participants à la conférence.
5. Une fois la liste des participants finalisée, cliquez sur **Démarrer l'appel**.

Résultats

Une notification de démarrage d'un appel est envoyée à tous les utilisateurs sélectionnés dans Microsoft Teams. Chaque utilisateur peut accepter l'appel pour rejoindre la téléconférence.

En tant qu'hôte, vous pouvez afficher les utilisateurs qui ont répondu à l'appel.

Ajouter des participants à une téléconférence à partir d'un plan de communication des incidents

Ajoutez un participant à une téléconférence dans un enregistrement de tâche à partir d'un plan de communication des incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des communications sur les incidents** > **Tous**.
2. Ouvrez le plan de communication des incidents en question.
3. Cliquez sur l'onglet **Conférence**.
4. Cliquez sur (+) Participants sous **Participants actifs**.
5. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez les participants que vous souhaitez ajouter à la téléconférence.
6. Cliquez sur **Ajouter des participants**.

Résultats

Une notification de démarrage d'un appel est envoyée à tous les utilisateurs sélectionnés dans Microsoft Teams. Chaque utilisateur peut accepter l'appel pour rejoindre la téléconférence.

En tant qu'hôte, vous pouvez afficher les utilisateurs qui ont répondu à l'appel.

Désactiver le micro d'un participant à une téléconférence

Désactivez le micro d'un participant à une téléconférence pour éviter toute interruption de fond.

Avant de commencer

Cette procédure suppose qu'une téléconférence est active avec un ou plusieurs participants.

Rôle requis : ia_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des communications sur les incidents** > **Tous**.
2. Ouvrez le plan de communication des incidents en question.
3. Cliquez sur l'onglet **Conférence**.
4. Cliquez sur **Désactiver le micro** près du nom du participant dont vous voulez désactiver le micro.

Mettre fin à une téléconférence effectuée via un enregistrement d'incident

En tant qu'hôte ou utilisateur ayant le rôle de gestionnaire de communication des incidents, vous pouvez terminer la téléconférence.

Avant de commencer

Rôle requis : ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des communications sur les incidents** > **Tous**.
2. Ouvrez le plan de communication des incidents en question.
3. Cliquez sur l'onglet **Conférence**.
4. Cliquez sur **Terminer la téléconférence**.

Résultats

Lorsque vous mettez fin à un appel, seul l'hôte (agent) quitte l'appel. Les autres utilisateurs continuent de participer à l'appel jusqu'à ce qu'ils se déconnectent manuellement. Lorsque l'hôte (agent) quitte l'appel, les détails de l'appel ne sont plus consignés.

Utiliser le connecteur Notification en cas Microsoft Teams d'incident majeur

Lancez une téléconférence à partir de la console d'incident majeur en invitant un ou plusieurs utilisateurs à rejoindre un appel. La conférence commence avec au moins deux participants.

Les administrateurs de Notify, les gestionnaires d'incidents majeurs ou les gestionnaires de communications peuvent gérer les téléconférences.

Les enregistrements de téléconférences sont stockés dans la table Téléconférences Notify [notify_conference_call]. Les enregistrements de participants aux téléconférences sont stockés dans la table Participants à la téléconférence Notify [notify_conference_call].

Lancer une téléconférence

En tant que participant d'un ticket d'incident majeur, vous pouvez créer une téléconférence à partir de l'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_admin, major_incident_manager ou communication_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur **Afficher la console**.
4. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez les participants à la conférence.
6. Une fois la liste des participants finalisée, cliquez sur **Démarrer l'appel**.

Résultats
Une notification de démarrage d'un appel est envoyée à tous les utilisateurs dans Microsoft Teams. Chaque utilisateur peut accepter l'appel pour rejoindre la téléconférence.

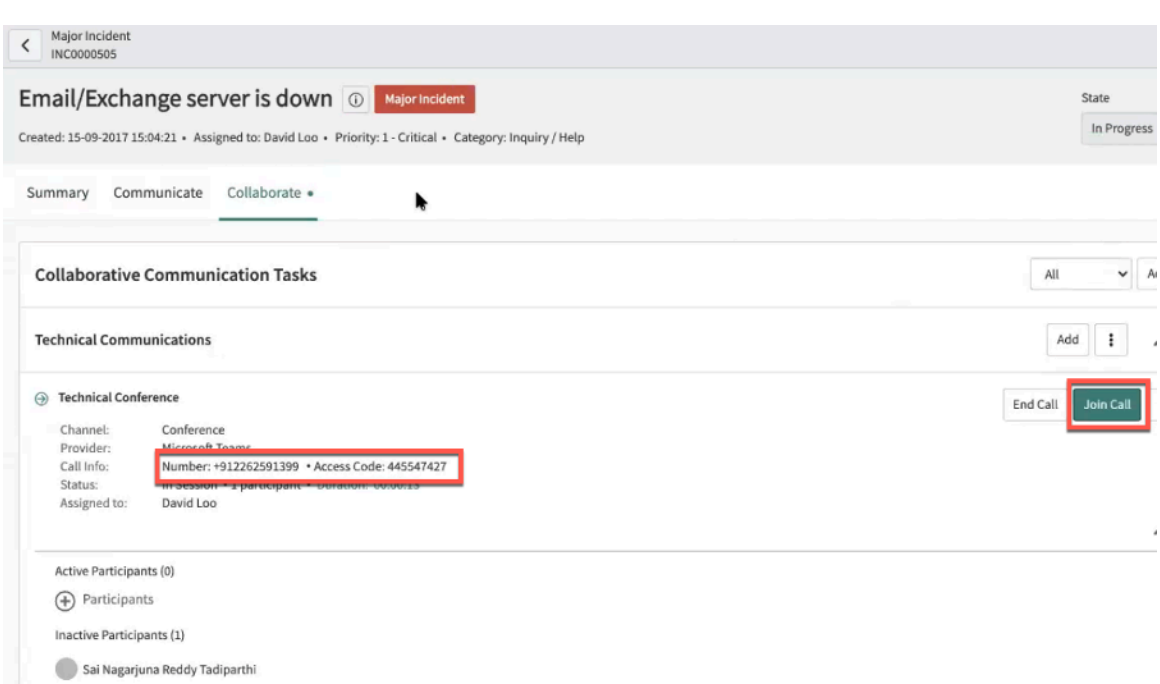
En tant qu'hôte, vous pouvez afficher les utilisateurs qui ont répondu à l'appel.

Participer à une téléconférence

Après le lancement d'une téléconférence, en tant qu'utilisateur connecté disposant du rôle de gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez rejoindre la téléconférence.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_admin, major_incident_manager ou communication_manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.
4. Effectuez l'une des opérations suivantes.
   - Rejoindre via un numéro de téléphone : composez le numéro du pont de conférence avec le code d'accès affiché dans la console à partir de votre mobile.
   - Rejoindre l'appel : cliquez sur **Rejoindre l'appel** pour rejoindre la téléconférence en cours.



Ajouter des participants à une téléconférence

Ajoutez un participant à une téléconférence pour participer à la discussion afin de résoudre l'incident majeur.

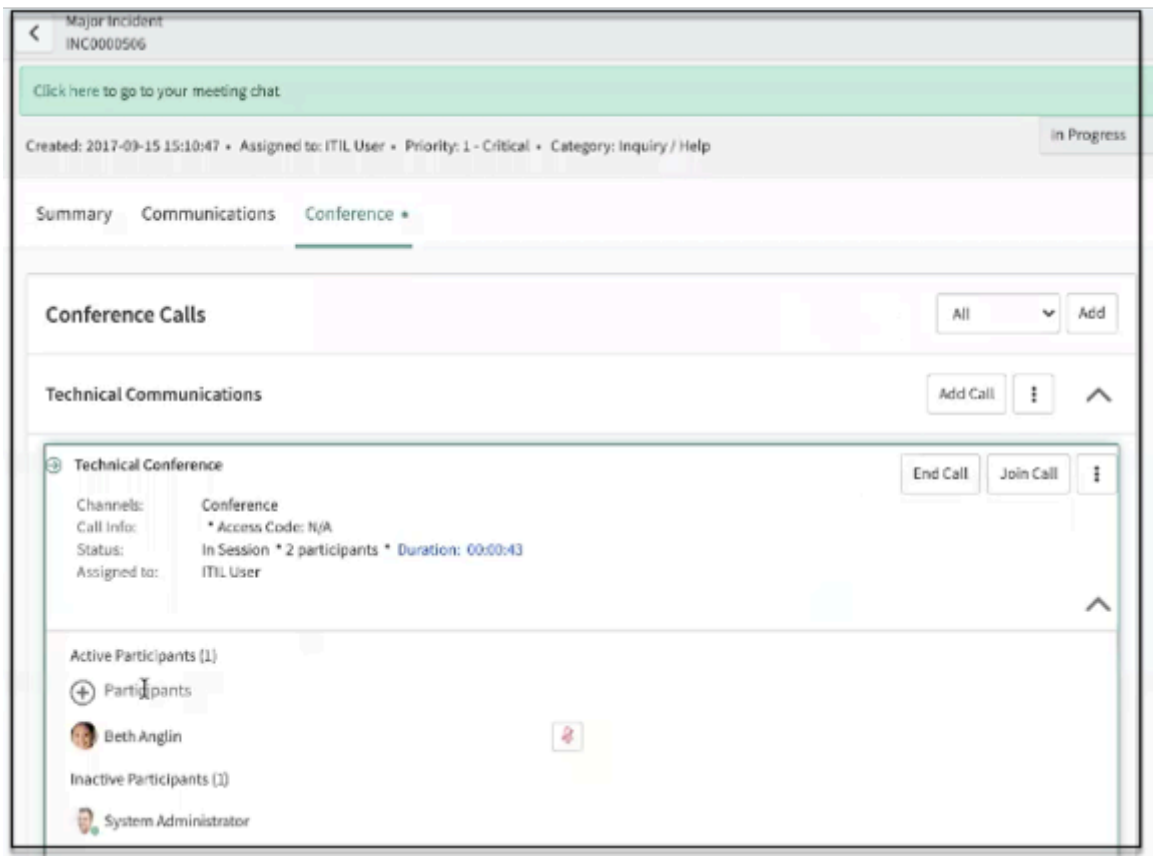
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_admin, major_incident_manager ou communication_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.
4. Cliquez sur (+) Participants sous **Participants actifs**.



5. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez les participants à la conférence.
6. Cliquez sur **Ajouter des participants**.

Résultats
Une notification de démarrage d'un appel est envoyée à tous les utilisateurs dans Microsoft Teams. Chaque utilisateur peut accepter l'appel pour rejoindre la téléconférence.

En tant qu'hôte, vous pouvez afficher les utilisateurs qui ont répondu à l'appel.

Désactiver le micro de participants à une téléconférence d'incident majeur

Désactivez le micro d'un participant à une téléconférence pour éviter toute interruption de fond.

Avant de commencer
Avant de démarrer cette procédure, vérifiez qu'une téléconférence est active avec un ou plusieurs participants.

Rôle requis : notify_admin, major_incident_manager ou communications_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.
4. Cliquez sur **Désactiver le micro** près du nom du participant dont vous voulez désactiver le micro.

Terminer une téléconférence à partir d'un incident majeur

Si vous êtes un hôte ou un participant ayant le rôle de gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez terminer la téléconférence.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_admin, major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.
4. Cliquez sur **Fin de l'appel**.

Résultats

Lorsque vous mettez fin à un appel à partir de ServiceNow, seul l'hôte (agent) quitte l'appel. Les autres utilisateurs continuent de participer à l'appel jusqu'à ce qu'ils se déconnectent manuellement. Lorsque l'hôte (agent) quitte l'appel, les détails de l'appel ne sont plus consignés.

Gérer les appels dans Microsoft Teams

Gérez les téléconférences dans Microsoft Teams en désactivant ou en activant le micro des participants, ou en mettant fin à l'appel.

Désactiver le micro des participants à partir de Microsoft Teams

En tant que gestionnaire ou hôte de téléconférence, vous pouvez désactiver le micro des participants aux conférences pour éviter toute distraction.

Avant de commencer

Vérifiez qu'une téléconférence est active avec un ou plusieurs participants.

Rôle requis : notify_admin, major_incident_manager, communications_manager, itil_admin

Procédure

1. Ouvrez la téléconférence active dans Microsoft Teams.
2. Cliquez sur l'icône Participants () dans la barre d'outils.
3. Désactivez le micro d'un participant spécifique ou de tous les participants.

Terminer un appel à partir de Microsoft Teams

Si vous êtes un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire, vous pouvez terminer la téléconférence à l'issue de la discussion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_admin, major_incident_manager, communications_manager ou itil_admin

Procédure

1. Ouvrez la téléconférence active dans Microsoft Teams.
2. Cliquez sur l'icône Autres options ( ) dans la barre d'outils.
3. Cliquez sur **Terminer la réunion**.
4. Cliquez sur **Confirmer** dans la boîte de dialogue.

Résultats
La téléconférence est arrêtée pour tous les utilisateurs.

Utiliser les extensions de réunion Microsoft Teams

Autorisez les agents à travailler et à gérer les incidents majeurs depuis la console Gestion des incidents majeurs (MIM) via Microsoft Teams les extensions de réunion.

Gérer les appels à l'aide de Meeting Extensions

Utilisez Meeting Extensions pour lancer des téléconférences et discuter de la résolution d'un enregistrement d'incident majeur.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

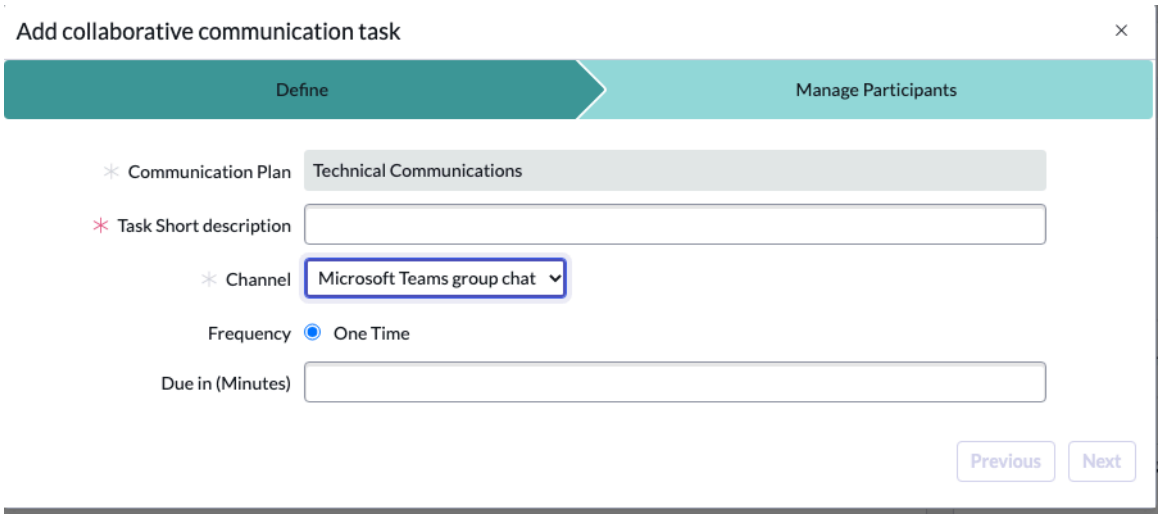
1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur **Afficher la console**.
4. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.
5. Cliquez sur **Ajouter** qui apparaît dans la section **Tâches de communication**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche de communication

Champ	Description
Plan de communication	Liste permettant de sélectionner un nouveau plan de communication ou de sélectionner un plan existant et d'ajouter des tâches de communication au plan.
Brève description de la tâche	Brève description de la nature de la tâche de communication.
Canaux	Sélectionnez le chat de groupe Microsoft Teams.
Fréquence	Fréquence à laquelle une tâche spécifique doit être exécutée. Une tâche peut être exécutée une seule fois ou sur des durées spécifiques.
Échéance (minutes)	Intervalle de temps pendant lequel la tâche doit être exécutée une fois la tâche initiée. Pour les tâches récurrentes, elle indique également l'intervalle de temps après lequel la tâche doit se répéter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

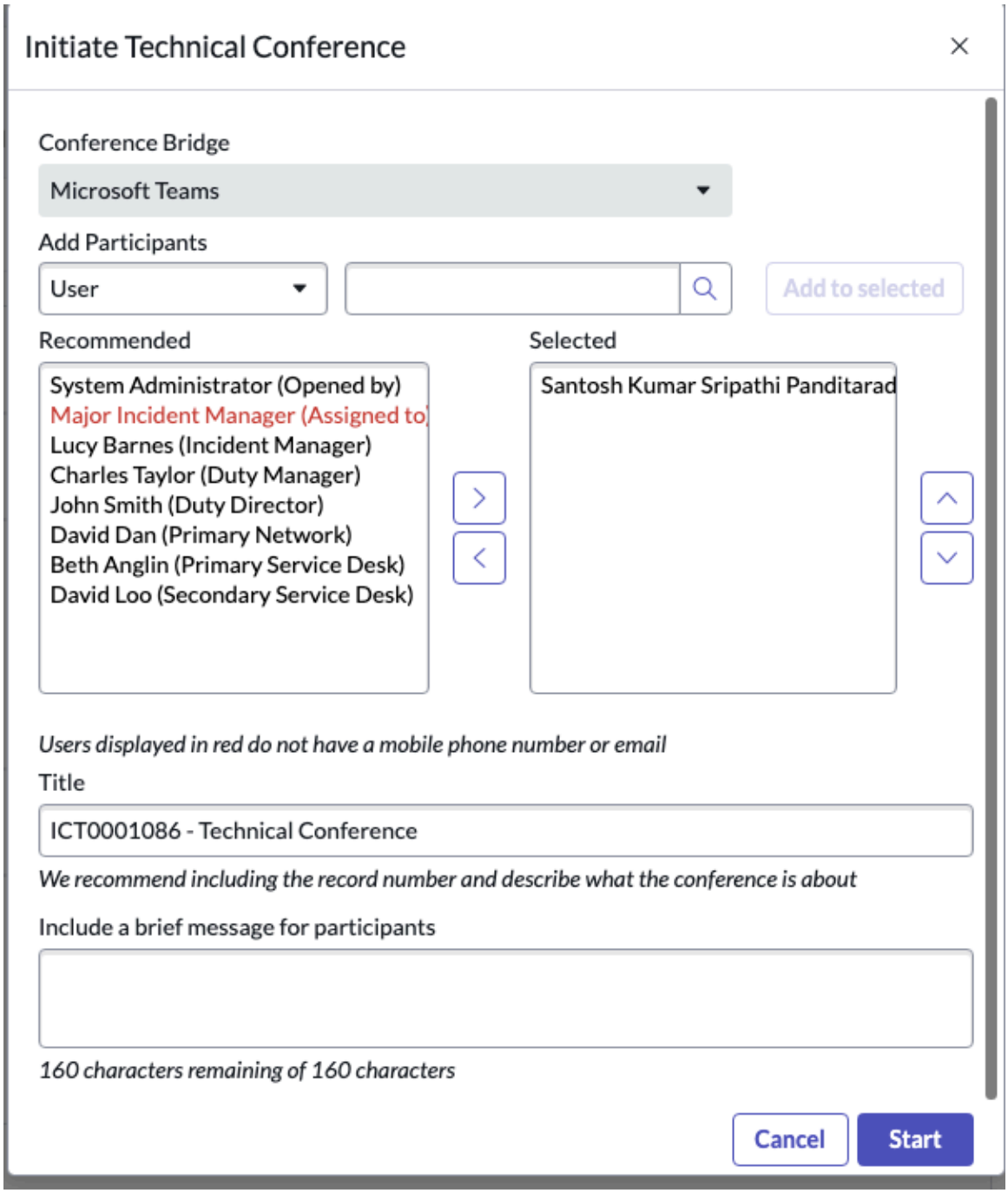


7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Dans l'onglet **Gérer les destinataires**, ajoutez les utilisateurs requis qui doivent être impliqués dans le plan de communication des incidents majeurs.
9. Cliquez sur **Ajouter**.

   La tâche apparaît dans l'onglet **Collaborer**.
10. Cliquez sur le bouton **Initier**.
11. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez les participants à la conversation de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La boîte de dialogue affiche les participants **recommandés** et **sélectionnés** pour la conversation de messagerie instantanée.

Tous les utilisateurs du groupe affecté pour le ticket se trouvent par défaut dans la section des participants recommandés. L'utilisateur qui lance la conversation de messagerie instantanée est ajouté à la liste de participants sélectionnés.

12. Cliquez sur la liste **Ajouter des participants** à :

- **Utilisateurs** : entrez le nom de l'utilisateur à inclure dans la conversation de messagerie instantanée.
- **Groupe** : entrez le groupe d'utilisateurs à inclure dans la conversation de messagerie instantanée.

Traduction automatique

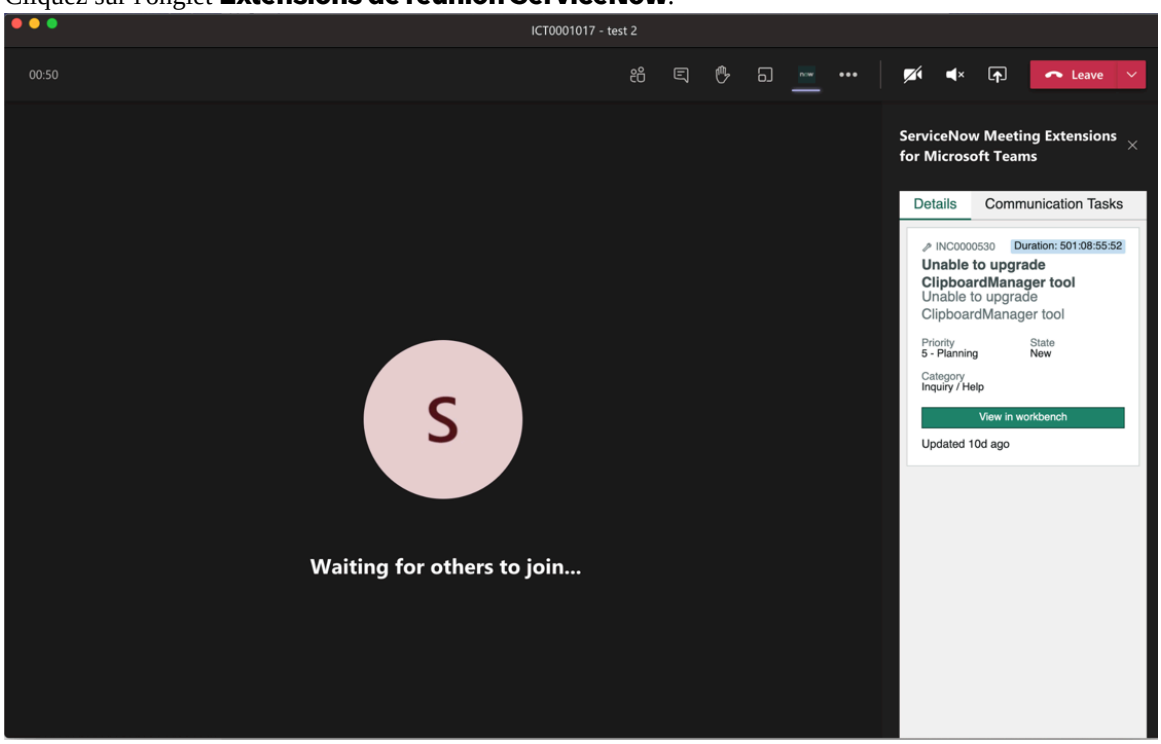
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) est activé, les utilisateurs On-Call Scheduling sont ajoutés lors de la sélection d'un groupe. Si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) n'est pas activé, tous les utilisateurs du groupe sélectionné sont ajoutés.

- **E-mail** : entrez l'adresse e-mail valide du participant à inclure dans la conversation de messagerie instantanée.

13. Cliquez sur **Ajouter aux participants sélectionnés**.
    Le **titre de la conversation de messagerie instantanée** s'affiche uniquement s'il y a plus de deux participants dans la conversation de messagerie instantanée.
14. Cliquez sur **Démarrer**.

    L'application Microsoft Teams ouvre l'onglet dans lequel l'agent peut discuter avec tous les participants sélectionnés.
15. Cliquez sur  pour activer/désactiver l'affichage et le masquage de la conversation.
16. Cliquez sur l'onglet **Extensions de réunion ServiceNow**.

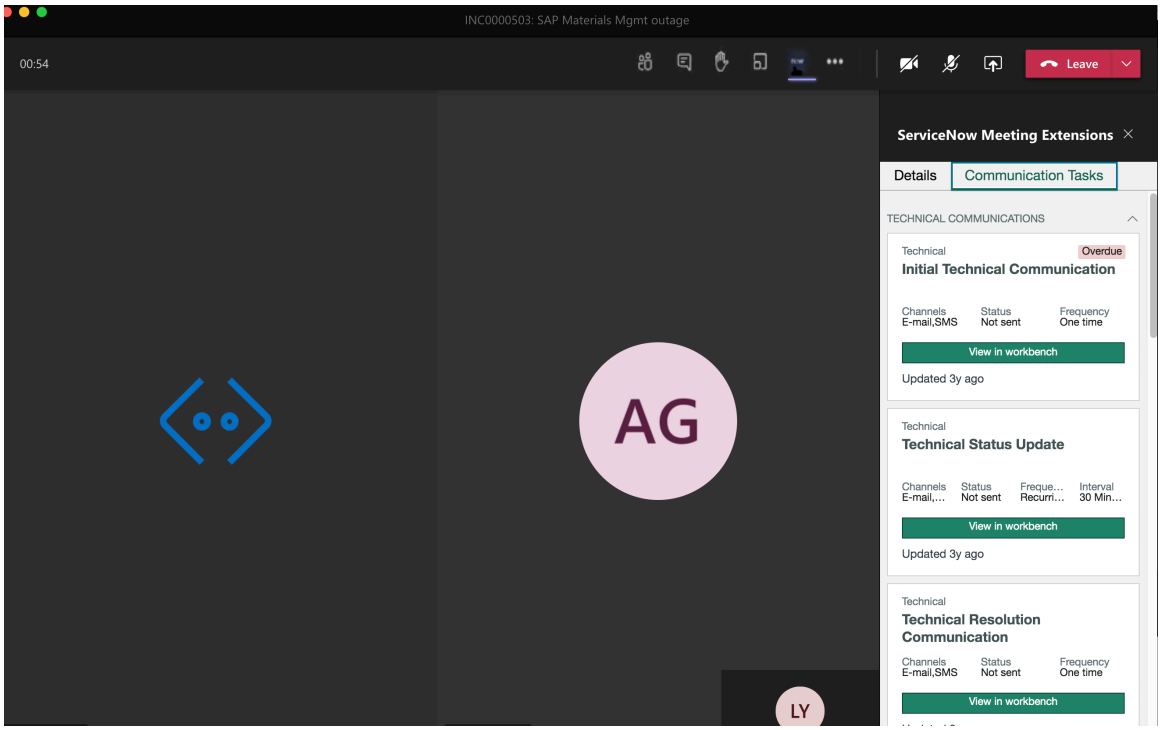


- Onglet **Détails** : affiche les détails de l'incident majeur. Cliquez sur **Afficher dans la console** pour ouvrir l'incident majeur dans ServiceNow.
- Onglet **Tâches de communication** : affiche les tâches de communication de cet incident majeur.

17. Cliquez sur l'onglet **Tâches de communication**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

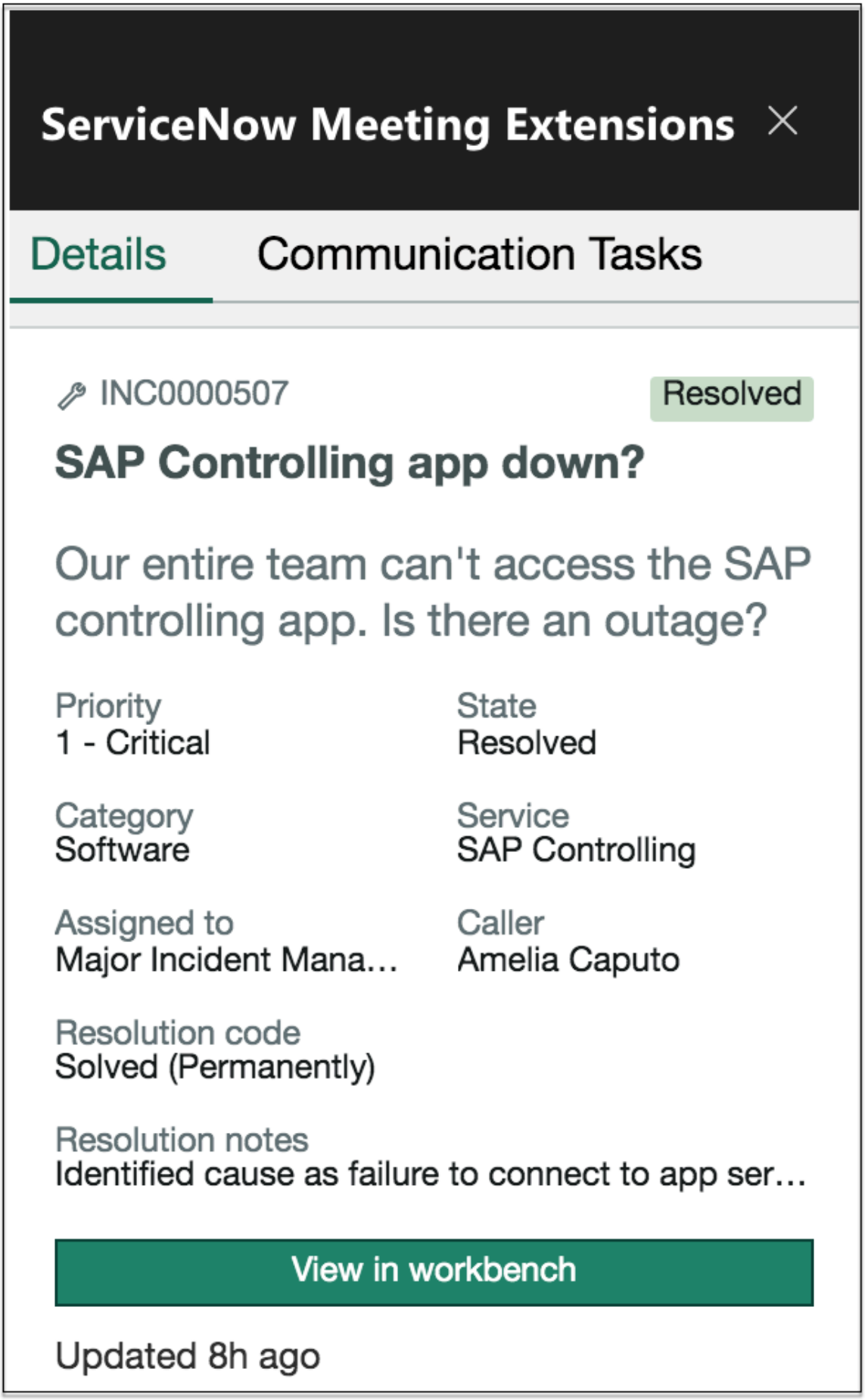


- Les informations des onglets **Détails** et **Tâches de communication** sont mises à jour automatiquement lors de la réunion chaque fois que l'incident majeur est mis à jour dans ServiceNow.
- La couleur du minuteur dans Microsoft Teams change lorsque le temps restant dépasse 75 % du temps stipulé.

18. Pour faire passer l’incident majeur à l’état Résolu, ouvrez-le dans la console d’incident majeur, puis cliquez sur **Résoudre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'état est mis à jour lors de la réunion Microsoft Teams.

ServiceNow Pour Microsoft Teams référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur l'intégration de l'application ServiceNowMicrosoft Teams .

Propriétés installées avec Microsoft Integrations Core

Les propriétés suivantes sont installées avec le module d'extension Microsoft Intégrations principales.

Remarque :
Les propriétés suivantes figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés pour Microsoft Intégrations Core

Propriété	Description
sn_now_teams.st_activity_oauth_profile	Sys_id du profil OAuth utilisé pour la configuration d'un locataire unique. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune
sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice	Lorsque le lien est déployé, Microsoft Teams fournissez une option permettant d'ouvrir des URL pour le portail configuré dans l'onglet Équipes de l'application ou dans un navigateur. Les options s'affichent lorsqu'un utilisateur sélectionne l'action **Afficher** sur la carte. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : true
sn_now_teams.actionable_notification_approve_or_reject_reason_mandatory	Utilisez cette propriété pour définir la note d'approbation ou le motif du rejet comme obligatoires pour les notifications exploitables envoyées dans Microsoft Teams. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Microsoft Intégrations Core (suite)

Propriété	Description
suffixe.portail.sn_now_teams	Utilisez cette propriété pour définir le portail à Microsoft Teams intégrer lorsqu'un utilisateur se rend à **votre plateforme** ou à votre **Centre des employés**. Vous devez entrer le suffixe de l'URL du portail que vous souhaitez utiliser. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune

Propriétés installées avec Gestion des services IT pour Microsoft 365

Les propriétés suivantes sont installées avec le module d'extension Gestion des services IT for Microsoft 365 .

Remarque :
Les propriétés suivantes figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés pour Gestion des services IT pour Microsoft 365

Propriété	Description
sn_now_teams_it.enable_va_comment_notification	Utilisez cette propriété pour activer les notifications de commentaires envoyées par le Agent virtuel sys_notification. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : true
sn_now_teams.enable_va_approval_notification	Utilisez cette propriété pour activer les notifications d'approbation envoyées par le Agent virtuel sys_notification. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : vrai

Propriétés installées avec Prestation de services RH pour Microsoft 365

Les propriétés suivantes sont installées avec le module d'extension Prestation de services RH for Microsoft 365 .

Remarque :
Les propriétés suivantes figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Prestation de services RH pour Microsoft 365

Propriété	Description
sn_now_teams_hr.enable_va_comment_notification	Utilisez cette propriété pour activer les notifications • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : true
sn_now_teams_hr.hr_case_allow_list_for_teams_chat_actions	Liste des tables de tickets RH pour lesquelles les acti • Type : chaîne • Valeur par défaut : sn_hr_core_case,sn_hr_core_case_benefi sn_hr_le_case
sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_task_fields	Liste des champs de la table des tâches RH qui s'affi • Type : chaîne • Valeur par défaut : assigned_to
sn_now_teams_hr.respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr	Liste des tables de tickets RH pour lesquelles les not • Type : chaîne • Valeur par défaut : sn_hr_core_case,sn_hr_core_case_benefi sn_hr_le_case sn_hr_core_task
sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_case_fields	Liste des champs de la table Ticket RH qui s'affiche • Type : chaîne • Valeur par défaut : opened_for,subject_p

Traduction automatique

ServiceNow pour Microsoft Teams les autorisations d'API d'intégration pour la messagerie instantanée basée sur la demande et l'authentification unique

Voici les autorisations d'API demandées par l'intégration Microsoft Teams pour la messagerie instantanée basée sur la demande et l'authentification ServiceNow® unique.

Autorisations d'API pour la messagerie instantanée basée sur la demande et l'authentification unique

Application	Autorisation d'API	Description
Request-Based Chat	Offline_access (delegated) (Application)	ServiceNow® Stocke un jeton d'accès pour chaque utilisateur, ce qui lui permet de s'authentifier à nouveau avec ServiceNow, dans Microsoft Teams, sans avoir à passer par une invite de connexion. L'accès hors ligne nous permet d'actualiser automatiquement le jeton d'accès.
	Chat.ReadWrite (delegated)	La partie Read de l'autorisation Chat.ReadWrite nous permet d'importer des chats basés sur des demandes à partir de Microsoft Teams. La partie Write de l'autorisation Chat.ReadWrite est utilisée

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autorisations d'API pour la messagerie instantanée basée sur la demande et l'authentification unique (suite)

Application	Autorisation d'API	Description
		dans l'écran Démarrer la messagerie instantanée, où un message d'ouverture est fourni au nom de l'agent.
	User.Read (delegated)	Cette autorisation est automatiquement ajoutée chaque fois qu'une application est créée pour lire les informations de base de l'utilisateur comme son nom ou son ID d'e-mail.
	User.ReadBasic.All (delegated)	Cette autorisation est requise pour obtenir les noms et Microsoft Azure les ID des utilisateurs. ServiceNow stocke l'ID Azure afin de créer des messageries instantanées pour le compte des utilisateurs et d'importer des messageries instantanées en leur nom.
	Files.Read.All (delegated)	Cette autorisation est utilisée lors de l'importation de messageries instantanées basées sur des demandes à partir de Microsoft Teams. Il permet d'importer des pièces jointes dans le cadre de la Microsoft Teams messagerie instantanée.
	ChatMember.ReadWrite (delegated)	Lorsqu'une demande avec une session de messagerie instantanée Teams est définie sur Inactive, les participants sont automatiquement supprimés de la messagerie instantanée correspondante. Cette autorisation est requise pour supprimer les participants de la messagerie instantanée.
	Chat.Create (delegated)	Autorisation utilisée dans la création de messageries instantanées basées sur reauthenticatequest.
	Chat.ReadBasic (delegated)	Cette autorisation est utilisée lors de l'importation de messageries instantanées basées sur des demandes. Elle nous permet d'afficher le participant à l'origine de chaque message dans la messagerie instantanée.
	Présence.Lecture.Tout (délégué)	Cette autorisation est utilisée lors du démarrage d'une Microsoft Teams messagerie instantanée pour être informé de la présence de chaque utilisateur qui sera ajouté à la messagerie instantanée. Cela permet aux utilisateurs de connaître le statut en temps réel des participants au chat avant de les ajouter au chat de groupe.
	User.Read.All (application)	Cette autorisation est utilisée dans la fonctionnalité d'accès invité, où un membre invité peut également démarrer une discussion. Microsoft n'autorise pas un jeton d'invité (avec autorisation déléguée) à accéder au point de terminaison de l'API « /users ». Ainsi, l'autorisation Application est nécessaire pour extraire les détails des Microsoft Azure utilisateurs et mapper l'UPN avec ServiceNow les utilisateurs.
Tab SSO	User.Read (delegated)	Cette autorisation permet à l'utilisateur de s'authentifier dans un ServiceNow portail incorporé dans Microsoft Teams.
	Offline_access (delegated)	Cette autorisation est requise pour l'utilisation de l'authentification unique de l'onglet, afin d'activer l'authentification de l'utilisateur avec un Microsoft Teams onglet.
	OpenID (délégué)	Cette autorisation est requise pour accéder aux jetons d'ID.
	E-mail (délégué)	Cette autorisation est requise pour ajouter l'adresse e-mail principale de l'utilisateur au jeton d'ID.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autorisations d'API pour la messagerie instantanée basée sur la demande et l'authentification unique (suite)

Application	Autorisation d'API	Description
	TeamsActivity.Send (délégué)	Cette autorisation est requise pour envoyer une activité de travail d'équipe à l'utilisateur.
	Profil (délégué)	Cette autorisation est requise pour fournir les détails de base de l'utilisateur.

ServiceNow pour Microsoft Teams les autorisations d'API d'intégration pour le connecteur Notification et les extensions de réunion

Voici les autorisations d'API demandées par l'intégration Microsoft Teams pour le connecteur Notification et les ServiceNow® extensions de réunion.

Autorisations d'API pour le connecteur Notification et les extensions de réunion

Application	Autorisation d'API	Description
Connecteur Notify pour Microsoft Teams	Users.Read.All (Application)	Permet à l'application d'obtenir les détails des utilisateurs, tels que leur ID Azure, nécessaire pour démarrer la réunion.
	OnlineMeetings.ReadWrite.All (Application)	Autorisation requise pour lancer une réunion en ligne.
	Calls.InitiateGroupCall.All (Application)	Autorisation requise pour inviter plusieurs participants à un appel au nom d'un agent.
	Calls.JoinGroupCall.All (Application)	L'autorisation permet à l'agent de rejoindre la réunion en tant que participant. Pour lire les détails de l'appel, l'agent doit d'abord être un participant à la réunion.
	Calls.JoinGroupCallAsGuest.All (application)	Permet à l'application de joindre de manière anonyme des appels de groupe et des réunions planifiées dans votre organisation, sans utilisateur connecté. Les participants rejoignent l'application en tant qu'invité des réunions de votre locataire.
Extensions de réunions	TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All (Application)	Autorisation requise pour ajouter notre application à une réunion en ligne, dans le cadre de Meeting Extensibility.
	TeamsTab.ReadWriteForChat.All (Application)	L'autorisation permet à l'application d'ouvrir un onglet contenant les détails d'un incident au cours d'une réunion dans le cadre de Meeting Extensibility.

ServiceNow pour Zoom

Les ServiceNow® intégrations avec Zoom vous aident à créer une expérience meilleure et plus connectée pour les utilisateurs. Les employés bénéficient d'un libre-service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

transparent sans avoir à quitter le client, et les agents peuvent résoudre les Zoom tickets plus rapidement à l'aide d'outils Zoom de chat, de vidéo et de téléphonie.

Fonctionnalités principales

ServiceNow pour Zoom inclut les intégrations suivantes pour divers cas d'utilisation.

ServiceNow pour Zoom les intégrations

Objectif	Besoins	Options
Utiliser ServiceNow Agent virtuel avec Zoom la Messagerie instantanée d'équipe	• Gestion des services IT Pro et supérieur • Prestation de services RH Pro et supérieur Pour implémenter ServiceNow Agent virtuel avec Zoom, voir Utilisation de l'application Agent virtuel Now .	• L'activation de ServiceNow l'Agent virtuel sur Zoom permet d'accéder à toutes les Agent virtuel options directement via Zoom la Messagerie instantanée d'équipe. • Prend en charge Agent virtuel des fonctionnalités telles que les contrôles Designer pour créer des conversations, envoyer des notifications et fournir des résultats Recherche IA. • Permet aux employés d'afficher des notifications exploitables et d'agir en conséquence.
Améliorer l'expérience des employés en intégrant Centre des employés à l'application Zoom	Disponible pour tous les clients utilisant le Centre des employés. Pour accéder au Centre des employés dans l'application Zoom, reportez-vous à la section Centre des employés pour Zoom.	L'intégration Centre des employésZoom permet aux employés d'accéder au portail sans quitter le Zoom client.
Améliorer la productivité des agents en intégrant ServiceNowZoom à la Messagerie instantanée d'équipe	Pré-intégré à Gestion des services IT. Peut également être intégré à Prestation de services RH d'autres applications Enterprise Service Management. Services de collaboration. Pour plus d'informations sur Services de collaboration, voir Services de collaboration .	• Permet aux agents de lancer une conversation de Zoom messagerie instantanée avec un employé à partir d'un ticket, puis d'importer la transcription de la messagerie instantanée dans le ticket en tant que commentaire. • Permet aux employés disposant d'autorisations spécifiques d'afficher

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow pour Zoom les intégrations (suite)

Objectif	Besoins	Options
		les Zoom messageries instantanées à partir d'un enregistrement de tâche.
Permettre aux agents de collaborer sur des tickets avec Zoom Meetings	Module d'extension Notify Pour implémenter Notification le connecteur pour Zoom, reportez-vous à la section Connecteur Zoom de Notification .	L'expansion Notification avec un Notification Zoom connecteur permet aux agents de gérer et d'initier une Zoom réunion directement à partir d'un ticket.
Créez des intégrations personnalisées	Pour plus d'informations sur la création d'intégrations personnalisées, consultez Spoke Zoom.	Créez des intégrations personnalisées à l'aide Zoom du spoke.

Premiers pas

Explorer Découvrez comment les agents et les employés utilisent les services de collaboration pour Zoom.	Configurer Planifiez et configurez votre implémentation.	Intégrer Étendez les options Zoom en l'intégrant à d'autres applications.
Utiliser Lancez et importez des messages de messagerie instantanée Zoom.	Référence Obtenez des détails sur des composants tels que les API Zoom.	

Explorer Services de collaboration for Zoom

Services de collaboration For Zoom fournit aux employés un libre-service transparent sans quitter le Zoom client et permet aux agents de résoudre leurs enregistrements de tâches plus rapidement.

Services de collaboration pour Zoom est pré-intégré à Gestion des services IT. Il peut également être intégré à Prestation de services RH d'autres applications Enterprise Service Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services de collaboration pour Zoom la messagerie instantanée d'équipe

Services de collaboration Pour Zoom offre les options suivantes :

- Permet aux agents et aux employés de collaborer pour résoudre un ticket.
- Permet aux agents de lancer une Zoom messagerie instantanée d'équipe avec un employé à partir d'un enregistrement de tâche.
- Permet aux agents de réimporter la transcription de la Zoom Messagerie instantanée d'équipe dans l'enregistrement de tâche en tant que commentaire.
- Permet aux employés disposant d'autorisations spécifiques d'afficher Zoom la messagerie instantanée d'équipe à partir d'un enregistrement de tâche.

Services de collaboration pour Zoom la messagerie instantanée d'équipe

Services de collaboration pour Zoom aide les employés à interagir avec les agents et à résoudre leurs problèmes informatiques à partir de l'application Zoom .

Services de collaboration Pour Zoom offre les options suivantes :

- Permet aux agents et aux employés de collaborer pour résoudre un ticket.
- Permet aux agents de lancer une Zoom messagerie instantanée d'équipe avec un employé à partir d'un enregistrement de tâche.
- Permet aux agents de réimporter la transcription de la Zoom Messagerie instantanée d'équipe dans l'enregistrement de tâche en tant que commentaire.
- Permet aux employés disposant d'autorisations spécifiques d'afficher Zoom la messagerie instantanée d'équipe à partir d'un enregistrement de tâche.

Configurer Services de collaboration pour Zoom

Configurez votre ServiceNow instance à intégrer à l'application Zoom .

Pour connecter votre ServiceNow instance à votre Zoom application et procéder à l'autorisation, vous devez disposer du Zoom rôle administrateur ainsi que du ServiceNow rôle administrateur.

Configurer le Zoom spoke

Intégrez votre Zoom compte à votre ServiceNow® instance. Créez une application OAuth personnalisée dans Zoom et authentifiez les demandes à partir de ServiceNow.

Pour des informations complètes sur la configuration d'un Zoom spoke, consultez Spoke Zoom.

Activer l'intégration Zoom de la messagerie instantanée

Activez la fonctionnalité Messagerie instantanée d'équipe Zoom sur votre ServiceNow® instance en configurant les propriétés système connexes.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir installé et configuré la dernière version de l'application Services de collaboration Spoke (Zoom spoke v 4.0.3 ou une version supérieure) et du Zoom module d'extension (sn_tcm_collab_hook) (Services de collaboration v 3.7.0 ou une version supérieure).

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Dans le champ de recherche par nom de la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integration`.
3. Sélectionnez la propriété système **sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integration**.
4. Dans le champ Valeur, saisissez **vrai**.

   Remarque :

   L'entrée du champ Valeur est définie sur faux par défaut.

5. Définissez la valeur des rôles de lecture sur **administrateur**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

La Zoom fonctionnalité Team Chat sur l'instance ServiceNow est activée.

Installer le script correctif pour Services de collaboration pour Zoom

Installez le dans l'instance ServiceNow pour afficher le *fix_script_start_chat_field_decorator_IT* décorateur/l'icône de champ **Lancer Zoom Team Chat** dans le ticket pour lancer une conversation de messagerie instantanée avec le demandeur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Visitez l'App Store Services de collaboration et téléchargez l'ensemble *fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml*de mises à jour .

Procédure

1. Accédez à la **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour récupérés** > **Liens connexes** > **Importer un ensemble de mises à jour à partir d'un fichier XML**.
2. Dans le formulaire Importer XML, procédez comme suit.
   a. Sélectionnez **Parcourir**.
   b. Sélectionnez *fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml* un fichier XML.
   c. Sélectionnez **Charger** pour charger le fichier XML.
3. Accédez à la **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour récupérés**.
4. Sélectionnez **Script correctif pour ajouter le champ Lancer Zoom Team Chat**.
5. Sélectionnez **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.
6. Sélectionnez **Valider l'ensemble de mises à jour**.

   Le script correctif pour ajouter le décorateur de champ de messagerie instantanée Zoom de démarrage sera à l'état Validé.

7. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
8. Dans le champ **de recherche de nom** , saisissez Script correctif pour ajouter le champ Lancer Zoom Team Chat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Cliquez sur **Script correctif pour ajouter le script de correction du champ Lancer Zoom Chat** .
10. Sélectionnez **Exécuter le script correctif**.

L'icône  s'affiche en tant que décorateur de champ dans un enregistrement.

Intégration et utilisation ServiceNow® avec Zoom

Services de collaboration pour Zoom la messagerie instantanée d'équipe permet aux agents de lancer une conversation de messagerie instantanée avec les employés et d'importer la messagerie instantanée, et permet aux employés d'afficher et de recevoir un service de messagerie instantanée à partir de l'application Zoom .

Services de collaboration pour Zoom la messagerie instantanée d'équipe offre les fonctionnalités suivantes :

- Les agents peuvent lancer une conversation de Zoom messagerie instantanée avec un employé à partir d'un enregistrement de tâche.
- Les agents peuvent réimporter la transcription de la Zoom messagerie instantanée dans l'enregistrement de tâche en tant que commentaire.
- Les employés peuvent afficher et recevoir le service de résolution d'enregistrement de tâche à partir de l'application Zoom .

Améliorer l'expérience des employés en s'intégrant ServiceNow® à Zoom

ServiceNow L'intégration avec Zoom aide les employés à interagir avec les agents et à résoudre leurs problèmes informatiques à l'aide de Zoom.

Démarrage et importation d'une Zoom messagerie instantanée d'équipe

Lancez une Zoom conversation de messagerie instantanée d'équipe avec le demandeur pour résoudre le ticket et importer la messagerie instantanée en tant que commentaires d'enregistrement de tâche.

Démarrer une Zoom Team Chat

Démarrez une conversation d'équipe Zoom avec un employé via un ticket ouvert pour résoudre un incident, un élément de demande et une demande de changement.

Avant de commencer

Vous devez disposer du rôle d'écriture pour utiliser la fonctionnalité Lancer Zoom Team Chat pour les tâches d'incident, de demande et de demande de changement. Ce rôle est disponible lorsque vous activez les modules d'extension de Gestion des services IT rôle ou pour toutes les instances par défaut.

Enregistrement et rôle de configuration associé

Enregistrement	Rôle	Module d'extension
Incident	sn_incident_write	Module d'extension ITSM Roles — Incident Management (com.snc.itsm.roles.incident_management)
Demande de changement	sn_change_write	Module d'extension ITSM Roles — Change Management (com.snc.itsm.roles.change_management)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement et rôle de configuration associé (suite)

Enregistrement	Rôle	Module d'extension
Demande	sn_request_write	Module d'extension ITSM Roles — Request Management (com.snc.itsm.roles.request_management)

Assurez-vous d'avoir installé le script correctif pour activer l'affichage de l'icône de messagerie instantanée Zoom associée au champ Appelant. Pour plus d'informations, consultez Installer le script correctif pour Services de collaboration pour Zoom.

Rôle requis : agent

Procédure

1. Accédez à un enregistrement de tâche ouvert (incident, demande de changement ou élément de demande) dans votre ServiceNow instance.
2. Démarrez la messagerie instantanée en sélectionnant **Démarrer Zoom Team Chat** ou l'icône Zoom Team Chat associée au champ Appelant.
3. Dans la boîte de dialogue Lancer Zoom la messagerie instantanée, sélectionnez les participants.

   Par défaut, tous les utilisateurs du groupe affecté pour le ticket se trouvent dans la section Recommandé de la boîte de dialogue. L'utilisateur qui lance la conversation instantanée est ajouté à la liste sélectionnée des participants.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Lancer la messagerie instantanée Champs Zoom du formulaire

Champ	Description
Ajouter des participants	Option permettant d'ajouter les utilisateurs et les personnes concernées pour travailler à la résolution du ticket. ○ **Utilisateur** : saisissez le nom de l'utilisateur à inclure dans la messagerie instantanée. ○ **Groupe** : entrez le groupe d'utilisateurs à inclure dans la conversation de messagerie instantanée. Si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) est activé, les utilisateurs On-Call Scheduling sont ajoutés lors de la sélection d'un groupe. Lorsque le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation) n'est pas

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	activé, il ajoute tous les utilisateurs du groupe sélectionné. ○ **E-mail** : entrez l'adresse e-mail valide du participant à inclure dans la conversation de messagerie instantanée. Après avoir ajouté les personnes concernées requises, sélectionnez **Ajouter à la sélection**.
Titre de la messagerie instantanée	Le titre de la messagerie instantanée qui sera affiché dans l'application Zoom . Le titre par défaut est le numéro de ticket annexé avec la brève description.
Créer un message d'ouverture	Option permettant de fournir un message d'ouverture à l'utilisateur avant de commencer une interaction.

5. Sélectionnez **Lancer la messagerie instantanée**.

   Lorsque la validation de l'utilisateur est terminée et qu'un Zoom canal est créé pour l'instance actuelle du ticket, vous êtes dirigé vers le canal de messagerie instantanée dans l'application Zoom .

   Zoom Team Chat affiche le titre de la messagerie instantanée et le message d'ouverture fourni par l'agent.

6. Interagissez avec le demandeur de ticket dans Zoom la messagerie instantanée d'équipe.

   Vous pouvez envoyer des fichiers pris en charge par l'application Zoom.

   Sur l'instance ServiceNow , le système capture des notes de travail sur les détails de la messagerie instantanée.

   Un Zoom enregistrement d'interaction de messagerie instantanée est automatiquement créé si le demandeur est un participant à la conversation de messagerie instantanée. Le demandeur peut ensuite accéder aux détails de la messagerie instantanée dans la section **Activités** . Pour en savoir plus sur le mappage d'un demandeur de tickets, reportez-vous à la section Créer un mappage de demandeur.

   a. Dans la section Activités de l'enregistrement, recherchez le commentaire qui contient un lien pour accéder à l'interaction de messagerie instantanée.

   b. Sélectionnez le lien.

      La transcription de la conversation instantanée est stockée dans la section Activités.

Activités de messagerie instantanée

Champ	Description
Utilisateurs	Utilisateurs associés à la messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Document	Numéro d’enregistrement source.
Initié par	Agent ayant initié l'interaction de messagerie instantanée.
Sujet	Titre de la messagerie instantanée.
Activités	Transcription de la messagerie instantanée.

7. Reprenez la conversation de messagerie instantanée soit avec le même utilisateur, soit avec le même utilisateur plus des utilisateurs supplémentaires dans le formulaire Démarrer Zoom la messagerie instantanée.
   - Pour continuer la conversation de messagerie instantanée à partir de l’enregistrement avec le même utilisateur, sélectionnez **Continuer la messagerie instantanée**.
   - Pour lancer une nouvelle conversation de messagerie instantanée qui inclut des utilisateurs supplémentaires, ajoutez les utilisateurs et donnez un titre à la messagerie instantanée dans le champ Titre de la **messagerie instantanée** et un message d’ouverture dans le champ **Créer un message d’ouverture**.

Réaffecter un ticket

Réattribuer un ticket à un autre utilisateur avec un compte Zoom valide.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à un enregistrement de tâche ouvert (incident, demande de changement ou élément de demande) dans votre ServiceNow instance.
2. Recherchez et sélectionnez le nouveau nom d’utilisateur dans le champ **Affecté à** .

   Le nouvel utilisateur doit disposer d’un compte valide Zoom . Sinon, le ticket n’est pas affecté au nouvel utilisateur et un message d’erreur est ajouté dans les journaux système.

   Tout utilisateur connecté Zoom qui n’est pas un participant au ticket/chat peut réaffecter le ticket à un utilisateur valide au nom de l’initiateur de la messagerie instantanée.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Importer les Zoom messages de la messagerie instantanée de l’équipe

Importez manuellement ou automatiquement la conversation de messagerie instantanée avec un utilisateur à partir de Zoom l’application, qui ajoute et stocke les messages dans la section Commentaires du ticket de l’instance ServiceNow® .

Avant de commencer

Vous devez disposer du rôle d’écriture pour utiliser la fonctionnalité Importer des messages à partir de Zoom pour les tâches d’incident, de demande et de demande de changement. Ce rôle est disponible lorsque vous activez les modules d’extension de Gestion des services IT rôle ou pour toutes les instances par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement et rôle de configuration associé

Enregistrement	Rôle	Module d'extension
Incident	sn_incident_write	Module d'extension ITSM Roles — Incident Management (com.snc.itsm.roles.incident_management)
Demande de changement	sn_change_write	Module d'extension ITSM Roles — Change Management (com.snc.itsm.roles.change_management)
Demande	sn_request_write	Module d'extension ITSM Roles — Request Management (com.snc.itsm.roles.request_management)

Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'importation des messages aide les agents à afficher l'historique d'un ticket au même endroit. Ainsi, les informations requises pour l'examen post-ticket sont capturées et entraînent des processus d'amélioration continue.

Lorsqu'un agent importe une messagerie instantanée, les pièces jointes comprises dans la limite de taille de fichier configurée sont chargées dans l'enregistrement. Si les pièces jointes chargées sont plus grandes que la limite de taille de fichier configurée, ces pièces jointes s'affichent sous forme de lien vers le fichier sur le serveur Zoom.

Lorsqu'une messagerie instantanée existante est poursuivie, l'importation automatique se produit à nouveau. L'importation automatique est annulée lorsque les messageries instantanées sont archivées.

Si une messagerie instantanée parente d'un thread est supprimée, le formulaire **Importer des messages à partir de Zoom** affiche le texte indiquant que ce message a été supprimé. Les messages enfants de ce thread ne sont pas supprimés.

Une balise avec l'étiquette **Externe** indique qu'un utilisateur est répertorié dans les utilisateurs de l'application Zoom et non présent dans l'instance ServiceNow , ou quand l'utilisateur n'est pas présent dans l'application Zoom .

Remarque :

Un agent ne peut importer une messagerie instantanée que s'il existe un enregistrement de messagerie instantanée pour le ticket et qu'il participe à la conversation instantanée.

Procédure

1. Accédez à un enregistrement de tâche ouvert (incident, demande de changement ou élément de demande) dans votre ServiceNow instance.
2. Sélectionnez **Importer des messages à partir de Zoom** dans la section Liens connexes.

Remarque :

Si vous ne voyez pas **Importer des messages à partir de Zoom**, dans le menu du formulaire, sélectionnez **Recharger le formulaire** pour actualiser le formulaire de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire Importer des messages à partir de Zoom .

Importer des messages à partir du formulaire Zoom

Champ	Description
Sélectionner une conversation	Conversation pour importer les messages pour l'enregistrement.
Participants	Liste des utilisateurs qui participent à la messagerie instantanée.
Importer des messages en tant que	Méthode utilisée pour importer des messages. ○ **Commentaires supplémentaires** : les messages sont ajoutés dans un champ **Commentaires supplémentaires** et les utilisateurs peuvent les afficher. ○ **Notes de travail** : les messages sont ajoutés dans le champ **Notes de travail** , mais ne peuvent être consultés que par les utilisateurs internes.

Vous pouvez également sélectionner les fils de messages imbriqués dans une messagerie instantanée.

4. Sélectionnez **Importer**.

Si l'importation automatique des messages est activée dans la configuration de la messagerie instantanée et que vous essayez d'importer manuellement les messages pour un enregistrement, le système affiche un message indiquant que la messagerie instantanée est importée à l'aide de l'importation automatique. Pour plus d'informations sur la configuration de l'importation automatique, reportez-vous à la section Personnaliser le formulaire de messagerie instantanée Zoom.

5. Dans le menu du formulaire, sélectionnez **Recharger le formulaire** pour actualiser le formulaire de ticket.

Résultats
Les messageries instantanées et les fichiers importés sont affichés dans la section **Activités** du ticket.

Configuration spécifique à la messagerie instantanée pour Services de collaboration pour Zoom

Configurez des options spécifiques à la messagerie instantanée pour Services de collaboration pour .Zoom

ServiceNow Services de collaboration pour Zoom permet aux agents de personnaliser les aspects suivants des messageries instantanées Zoom :

- Configurer le groupe de messagerie instantanée pour inclure des utilisateurs de planification d'astreinte pour Démarrer Zoom Team Chat
- Configurer le formulaire de messagerie instantanée pour différents types d'enregistrements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer une configuration de messagerie instantanée pour l'importation automatique de messageries instantanées
- Créer un mappage de demandeur
- Configurer la condition de fermeture de la messagerie instantanée

Si vous avez le ServiceNow Services de collaboration pour Zoom dans votre environnement, la configuration supplémentaire personnalisée spécifique à la messagerie instantanée est applicable par défaut pour les tables suivantes :

- Élément de demande (sc_req_item)
- Tâche (sc_task)
- Incident (incident)
- Demande (sc_request)
- Demande de changement (change_request)

L'administrateur peut étendre la configuration personnalisée à d'autres tables, selon ses besoins. Vous ne pouvez créer qu'une configuration de messagerie instantanée pour une seule table à la fois. Vous pouvez étendre la configuration de messagerie instantanée à d'autres tables en créant un autre enregistrement de configuration de messagerie instantanée.

Fonctionnalité d'importation automatique de messages

Tous les messages de messagerie instantanée de Zoom Team Chat seront importés automatiquement dans l'instance ServiceNow à un intervalle de 30 minutes. Le système recherche tous les nouveaux messages dans toutes les messageries instantanées et les importe dans l'instance ServiceNow .

Pour éviter que l'interrogation ne s'exécute indéfiniment sur des conversations inactives, s'il n'y a pas de nouveaux messages, l'intervalle d'interrogation s'étend progressivement jusqu'à ce qu'il s'arrête.

Le système vérifie toutes les 30 minutes si des nouveaux messages sont enregistrés. S'il n'y a pas de nouveaux messages, le système recherche les nouveaux messages pendant un intervalle de 1 heure, 2 heures, 4 heures et 8 heures. S'il n'y a aucun nouveau message après un intervalle de 8 heures pendant 7 jours, l'interrogation de l'importation automatique est désactivée.

S'il y a un message pendant l'un des intervalles, le minuteur d'importation automatique recherche de nouveaux messages dans l'intervalle suivant et importe les messages. Le minuteur est ensuite réinitialisé sur l'intervalle de 30 minutes.

Limites système

Le système importe un maximum de 500 messageries instantanées actives dans un intervalle de 30 minutes. S'il y a plus de 500 messageries instantanées actives, le système n'importera pas automatiquement les nouveaux enregistrements de messagerie instantanée pour l'intervalle de 30 minutes.

Le système exécute un maximum de 10 000 sous-flux pour importer les messageries instantanées à intervalles de 30 minutes, 1 heure, 2 heures, 4 heures et 8 heures. Il s'agit d'un décompte de tous les flux secondaires actifs qui importent automatiquement les messages dans ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le système atteint la limite, un message s'affiche pour l'agent sur le modal **Démarrer Zoom Team Chat** indiquant que « Les limites du système d'importation automatique de Zoom Team Chat sont atteintes. Les nouvelles messageries instantanées ne seront pas importées automatiquement.

Lorsqu'un ticket est fermé, le système déclenche l'importation automatique une dernière fois et publie les nouveaux messages dans la section Notes de **travail** (historique de messagerie instantanée).

S'il existe un enregistrement d'interaction associé à l'enregistrement parent, le premier sera également fermé. L'enregistrement de messagerie instantanée est également fermé dans le cadre de ce flux.

Configurer le groupe de messagerie instantanée pour inclure des utilisateurs de planification d'astreinte pour Démarrer Zoom Team Chat

Les utilisateurs de la planification d'astreinte s'affichent pour Démarrer Zoom Team Chat pour un enregistrement d'incident.

Les utilisateurs associés à Planification d'astreinte s'affichent dans la colonne **Sélectionné** de la boîte de dialogue **Lancer la messagerie instantanée Zoom** .

La propriété système *sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action* est créée pour prendre en charge cette fonctionnalité. Vous pouvez étendre cette fonctionnalité aux tables de changement et de demande.

Étendre les utilisateurs d'astreinte pour Démarrer Zoom Team Chat

Affiche la liste des utilisateurs d'astreinte dans Démarrer Zoom Team Chat pour un changement, une demande ou un élément de demande.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Saisissez sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action dans le champ de recherche **Nom** .
3. Sélectionnez la propriété système **sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action** .
4. Entrez les noms de tables dans le champ **Valeur** dont vous avez besoin pour étendre la fonctionnalité.
   Par exemple : changement, demande.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Personnaliser le formulaire de messagerie instantanée Zoom

Personnalisez le formulaire de messagerie instantanée pour des tables supplémentaires ServiceNow® Services de collaboration en créant une configuration de messagerie instantanée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Services de collaboration** > **Zoom** > **Chat Configuration (Configuration de la messagerie instantanée)**.
2. Cliquez sur **Par défaut** pour afficher la configuration système de base par défaut.
3. Accédez à la **Tous** > **Services de collaboration** > **Zoom** > **Chat Configuration (Configuration de la messagerie instantanée)**.
4. Créer une configuration de messagerie **instantanée Sélectionnez Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de Collaboration Chat

Champ	Description
Nom	Valeur de la configuration
Ordre	Ordre de la configuration. Vous pouvez définir plusieurs configurations de messagerie instantanée pour une table unique. Le système exécute la requête dans l'ordre décroissant.
Actif	Option permettant d'activer la configuration. Cochez cette case pour activer la configuration.
Type de messagerie	Option permettant de sélectionner la plateforme de messagerie.
Par défaut	Option permettant de conserver la configuration par défaut. **Remarque :** Vous ne pouvez pas définir plusieurs configurations de messagerie instantanée par défaut.
Importation automatique	Option permettant d'importer automatiquement la messagerie instantanée. Cochez cette case pour importer automatiquement la messagerie instantanée.
Table	Option permettant de sélectionner une fonctionnalité de messagerie instantanée spécifique pour une table.
Héritage	Étendez et appliquez la configuration aux tables enfants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Conditions	Option permettant de définir une condition pour une messagerie instantanée pour les personnalisations.
Activer l'ouverture de message	Option permettant de fournir un message texte qui s'affiche à l'utilisateur lorsque l'agent lance une conversation de messagerie instantanée.
Ouverture de message	Option permettant d'activer un message texte qui s'affiche à l'utilisateur lorsque l'agent lance une conversation de messagerie instantanée. Ce champ n'est activé que si l'option **Activer l'ouverture du message** est sélectionnée.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

La configuration de messagerie instantanée définie est applicable uniquement à la table sélectionnée. Vous pouvez étendre la configuration de messagerie instantanée à d'autres tables en créant un autre enregistrement de configuration de messagerie instantanée.

Créer un mappage de demandeur

Créez un mappage de demandeur pour étendre la Zoom fonctionnalité de messagerie instantanée à d'autres tables.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un enregistrement de mappage de demandeur définit le champ qui représente le demandeur d'un ticket dans une table donnée.

Remarque :

Si aucun mappage de demandeur n'est défini pour une table, les enregistrements d'interaction ne sont pas créés. Un journal d'erreurs est créé pour que l'administrateur informe que le mappage du demandeur n'est pas défini pour une table.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Services de collaboration** > **Mappage de demandeur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de mappage de demandeur

Champ	Description
Table	Table à laquelle le mappage du demandeur doit être appliqué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ du demandeur	Champ permettant de sélectionner le demandeur d'un enregistrement.
Héritage	Étend et applique la fonctionnalité aux tables enfants.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement du mappage de demandeur.
Ordre	Ordre de la configuration. Vous pouvez définir plusieurs configurations de messagerie instantanée pour une seule table. Le système exécute la requête dans l'ordre décroissant.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir la façon dont une Zoom messagerie instantanée est fermée

Définissez la façon dont une Zoom messagerie instantanée est fermée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un ticket est défini comme inactif, le système effectue un dernier sondage pour tous les messages dans la messagerie instantanée de l'équipe Zoom . Les participants sont supprimés afin qu'aucun autre message concernant le ticket ne puisse être échangé dans la messagerie instantanée. Le système arrête alors d'interroger cette messagerie instantanée.

Si votre application personnalisée ne fournit pas d'option **Actif** pour déterminer si le ticket reste actif, vous devez soit ajouter cette option (préférée), soit définir une autre condition indiquant que le ticket est clôturé ou inactif.

Sinon, pour respecter les normes de la plateforme, envisagez d'ajouter un champ actif à votre application personnalisée et de gérer l'état de ce champ en fonction de la logique métier de votre application.

Lorsqu'un enregistrement parent ServiceNow est fermé, le canal Zoom associé est archivé et seul un utilisateur administrateur ou ce créateur de messagerie instantanée peut publier de nouveaux messages sur une messagerie instantanée fermée ou un canal. Les utilisateurs supprimés d'une messagerie instantanée peuvent uniquement voir l'historique des messages de messagerie instantanée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Services de collaboration** > **Conditions de fermeture**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fermer le formulaire des conditions

Champ	Description
Table	Table à laquelle le mappage du demandeur doit être appliqué.
Héritage	Appliquez l'option aux tables enfants de la table sélectionnée.
Actif	Option permettant d'activer la condition de fermeture.
Ordre	Ordre de la configuration. Vous pouvez définir plusieurs configurations de messagerie instantanée pour une table unique. Le système exécute la requête dans l'ordre décroissant.
Conditions de fermeture	Définit la condition qui détermine la fermeture de l'enregistrement.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Services de collaboration Pour Zoom référence

Rubriques de référence fournissant des informations supplémentaires sur ServiceNow Services de collaborationZoom les composants et les formulaires.

Pour plus d'informations sur le périmètre de l'API pour ServiceNow Services de collaborationZoom, voir Configurer le spoke Zoom

Autorisations d'API/champ d'application pour ServiceNow® l'intégration avec Zoom

La liste des autorisations/du champ d'application d'API demandés par le ServiceNow Services de collaboration pour Zoom est la suivante.

Zoom Autorisations/périmètre de l'API

Type de périmètre	Périmètre de l'API	Description
Utilisateur	Utilisateur :Maître	Afficher et gérer les informations utilisateur d'un sous-compte.
	utilisateur :lire :admin	Afficher toutes les informations utilisateur.
	utilisateur :écrire :admin	Afficher les informations utilisateur et gérer les utilisateurs.
Messagerie instantanée	chat_channel :lire :admin	Afficher le canal de messagerie instantanée de tous les utilisateurs.
	chat_channel :écrire :admin	Affichez et gérez les canaux de messagerie instantanée de tous les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Zoom Autorisations/périmètre de l'API (suite)

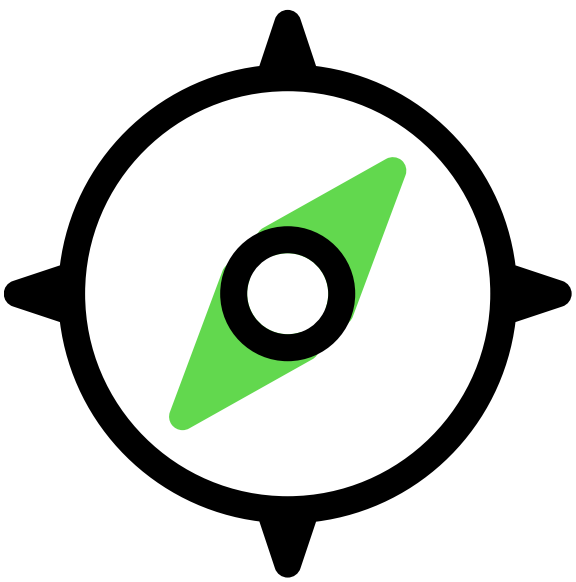
Type de périmètre	Périmètre de l'API	Description
	chat_message :lire :admin	Affichez les messages de messagerie instantanée de tous les utilisateurs.
	chat_message :écrire :admin	Affichez et gérez les messages instantanés de tous les utilisateurs.
	imchat :lire :admin	Affichez l'historique de tous les utilisateurs et les canaux.
	imchat :bot	Activer le chatbot dans Zoom Chat Client.

Now Assist pour l'expérience des employés

Utilisez l'application Now Assist pour l'expérience des employés pour que vos employés puissent avoir une interaction conversationnelle fluide avec Now Assist .Agent virtuel

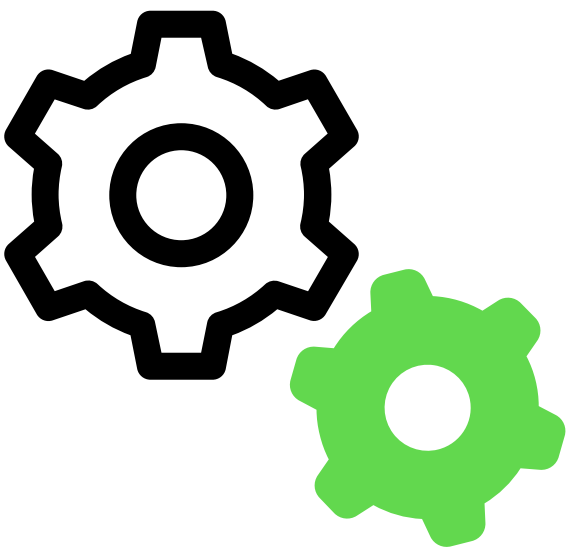
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur Now Assist pour l'expérience employé

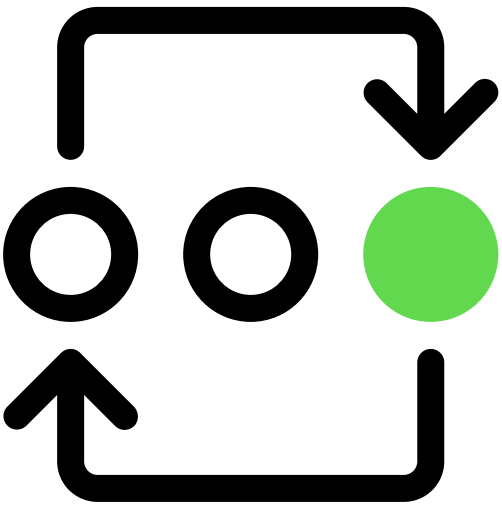
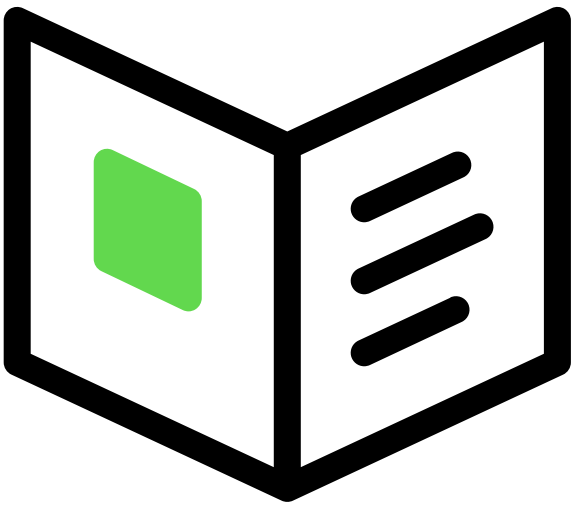
Configurer



Configurer Now Assist pour l'expérience des employés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence
	
Utiliser Now Assist pour l’expérience des employés	En savoir plus sur les références Now Assist pour l’expérience des employés

Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d’informations, consultez l’article KB1584492 dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

- Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n’y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d’utilisation. Pour atténuer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist documentation

Explorer Now Assist pour l'expérience des employés

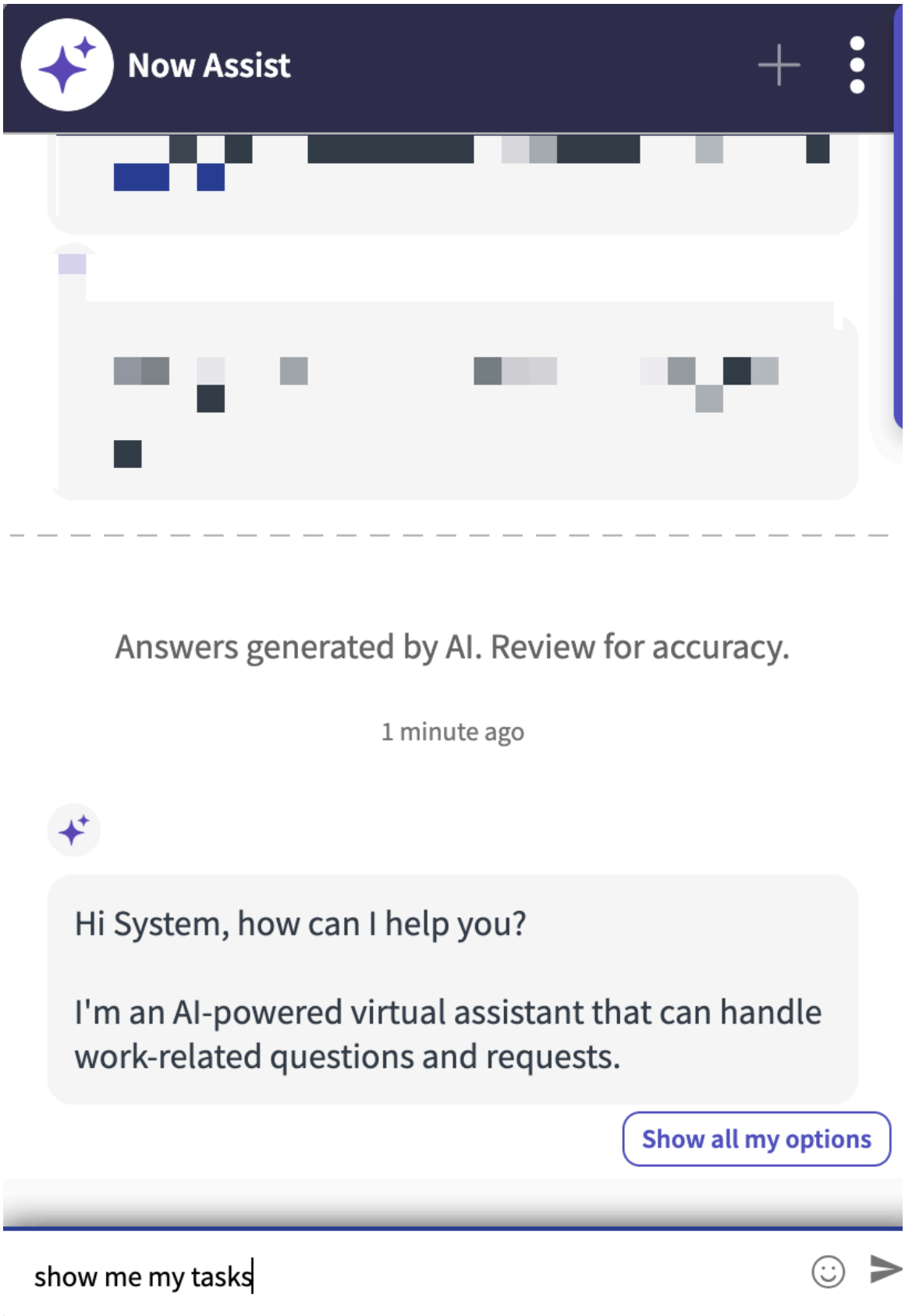
Grâce à l'application Now Assist pour l'expérience des employés , vos employés peuvent vérifier Now AssistAgent virtuel rapidement l'état de leur travail par le biais de conversations.

Vue d'ensemble de Now Assist pour l'expérience des employés

Vos employés peuvent utiliser le Now Assist , Agent virtuel qui est alimenté par les options de messagerie instantanée de l'IA générative, pour s'engager dans une expérience conversationnelle interactive. Ils peuvent vérifier l'état de leurs tâches et de leurs approbations et également soumettre une tâche de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Cela Now Assist pour l'expérience des employés permet à vos employés de vérifier les options suivantes :

Mes tâches

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un employé peut afficher l'état de ses tâches. Ils peuvent vérifier leurs tâches affectées, en attente ou ouvertes. En fonction de leur requête, l'entrée Now AssistAgent virtuel affiche les détails des tâches et leur permet d'ouvrir une tâche pour plus d'informations à l'aide du Centre des tâches.

Prend Now Assist pour l'expérience des employés en charge par défaut les tâches suivantes :

- Tâches RH telles que l'envoi d'une demande du catalogue
- Tâches d'enquête

Un employé peut vérifier ses tâches de service RH et également soumettre une demande. Ils peuvent marquer une tâche comme terminée, afficher la liste de vérification d'une tâche ou charger un document pour prendre en charge une tâche. L'entrée Now AssistAgent virtuel permet également à un employé de participer à une enquête avec la tâche d'enquête de messagerie instantanée.

Par exemple, un gestionnaire peut discuter avec Now Assist vous Agent virtuel en saisissant des requêtes telles que Montrez-moi mes tâches, Montrez-moi mes tâches en attente, Montrez-moi mes tâches affectées, Montrez-moi mes tâches ouvertes, Montrez-moi mes tâches échues aujourd'hui/échéance cette semaine/ échéance plus tard/échéance bientôt.

Mes approbations

Un employé peut vérifier les approbations qui lui sont affectées.

Le responsable de l'employé peut directement approuver ou rejeter une approbation. Selon la requête, la messagerie instantanée permet à un gestionnaire d'approuver ou de rejeter directement une tâche.

Prend Now Assist pour l'expérience des employés en charge par défaut les approbations suivantes :

- Approbations de demandes du catalogue
- Approbations de demandes de changement
- Approbations d'articles de la base de connaissances

Par exemple, un gestionnaire peut entrer une requête comme Montrez-moi mes approbations, Montrez-moi mes approbations dues aujourd'hui ou quelque chose de similaire.

Synthèse pour approbations

Utilisez les compétences Demande, Élément demandé et Synthèse de ticket pour les approbations afin de créer des résumés utiles afin que les utilisateurs approbateurs puissent comprendre rapidement le contexte.

Pour plus d'informations, consultez Configurer la synthèse de la messagerie instantanée.

Consulter les actualités et événements de l'entreprise

Les employés peuvent consulter les dernières nouvelles de l'entreprise et les événements à venir. L'agent IA dans l'entrée Now AssistAgent virtuel affiche une liste des dernières nouvelles et de tous les événements planifiés dans l'entreprise.

Pour en savoir plus sur l'agent IA, reportez-vous à la section Agent IA pour les actualités et événements de l'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Configuring Now Assist Admin features

Overview tab in Now Assist Admin

Informations de prise en charge pour Now Assist pour l'expérience des employés

Obtenez une vue d'ensemble des informations clés relatives au Now Assist pour l'expérience des employés.

Versions prises en charge

Now Assist pour l'expérience des employés est pris en charge à partir du correctif Xanadu 3 et des versions ultérieures.

Interfaces utilisateur prises en charge

L'application Now Assist pour l'expérience des employés prend en charge les interfaces utilisateur suivantes :

- Now Assist Chatbot dans n'importe quel portail de services
- Now Assist Agent virtuel Interfaces

Informations sur l'application

Activez l'application du Now Assist pour l'expérience des employés magasin (sn_ex_gen_ai).

Cette application de l'App Store comporte les dépendances suivantes :

- Now Assist pour la plateforme (sn_genai_platform)
- Centre des employés (sn_ex_sp)

Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist pour l'expérience des employés.

Configurer Now Assist pour l'expérience des employés

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer l'application Now Assist pour l'expérience des employés de manière à ce que les employés puissent l'utiliser Now AssistAgent virtuel pour vérifier rapidement l'état de leur travail par le biais de conversations.

Configuration des tâches et compétences

Vos administrateurs peuvent choisir la configuration des tâches du portail à appliquer Now AssistAgent virtuel à l'aide de la *now.assist.todos_portals* propriété système.

L'application Now Assist pour l'expérience des employés utilise les Now LLM Service compétences conversationnelles. Il utilise la compétence de rubrique Now Assist dans Now Assist .Agent virtuel

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez l'application en utilisant les critères de filtrage et la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l’application que vous recherchez, demandez-la depuis la ServiceNow boutique.

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Now Assist pour l'expérience des employés
- ID de l’application : sn_ex_gen_ai

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Sélectionnez **Installer**.
4. Examinez les détails de la version et les dépendances d’applications.

   Les modules d’extension et applications dépendants sont répertoriés s’ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés.

Résultats
Now Assist pour l'expérience des employés est installé.

Activer les Now Assist pour l'expérience des employés compétences

Vous pouvez activer les Now Assist pour l'expérience des employés compétences.

Avant de commencer
Avant d’activer les Now Assist pour l'expérience des employés compétences, vous devez installer le module d’extension Now Assist pour l'expérience des employés .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez le module d’extension pour activer l’IA Now Assist pour l'expérience des employés générative sur votre instance.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences**.

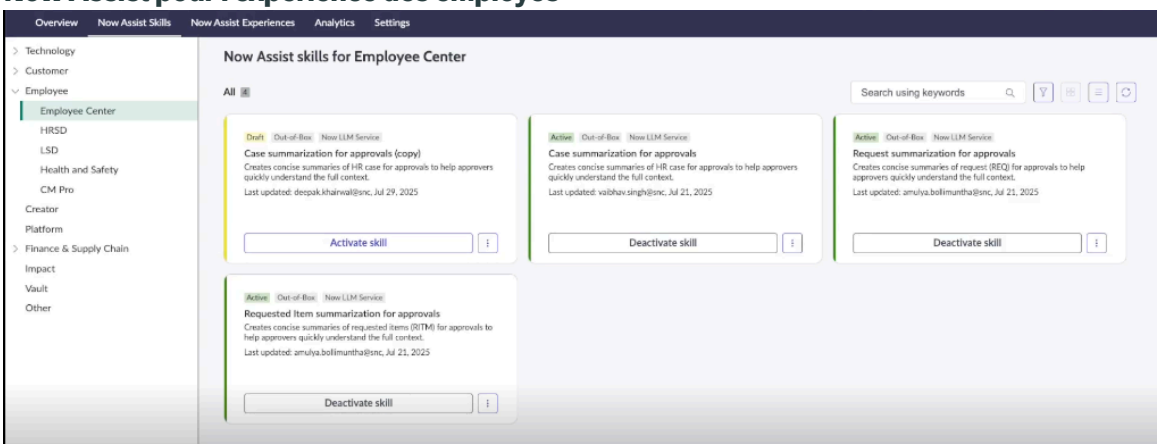
   Si vous êtes déjà dans la Administrateur Now Assist console, sélectionnez l’onglet **Compétences Now Assist** .

2. Dans le panneau de navigation, sélectionnez **Employé** > Centre des employés pour examiner l’ensemble de compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

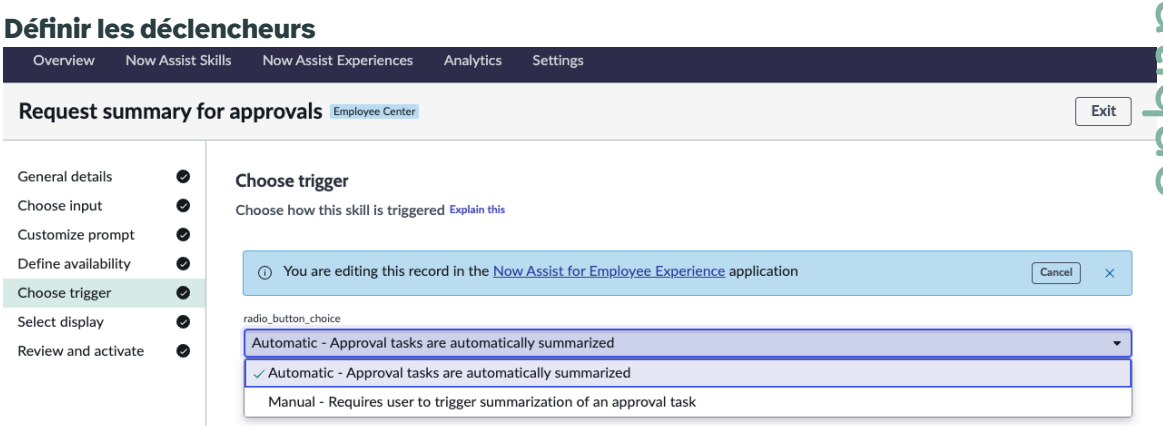
Now Assist pour l'expérience des employés



Basculez entre les mises en page de liste et de grille pour une expérience de visionnage optimale.

3. Vérifiez et utilisez les paramètres prêts à l'emploi dans **les Informations générales**, **Choisir une entrée** et autres.
   Utilisez les options de la configuration par défaut pour les cas d'utilisation les plus courants.
   - Vous pouvez sélectionner l'étape dans la navigation de configuration guidée.
   - Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.
   - Revenez à une étape précédente en sélectionnant **Retour**.
4. **Facultatif :** Clone and edit a ServiceNow skill .
5. Accédez à **Définir le déclencheur** et sélectionnez l'un des déclencheurs suivants.
   - Automatique : génère une synthèse automatique pour la demande, l'élément demandé ou le ticket pour la tâche d'approbation.
   - Manuel : exige que l'utilisateur déclenche une synthèse pour la demande, l'élément demandé ou le ticket pour la tâche d'approbation.

Définir les déclencheurs



6. Choisissez où afficher Now Assist les compétences.
   Pour Now Assist pour l'expérience des employés, utilisez le **bureau intégré au produit**.
7. Passez en revue vos choix et terminez la configuration en sélectionnant **Activer**.
8. Sélectionnez **Activer la compétence**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

En cas de configuration réussie, les utilisateurs d'approbation peuvent voir le résumé des approbations. Pour plus d'informations, consultez Afficher la synthèse pour les approbations.

Configurer la synthèse de la messagerie instantanée

Définissez les déclencheurs, les entrées et l'emplacement d'affichage pour la synthèse de la messagerie instantanée et la recommandation de réponse de messagerie instantanée à l'aide de la configuration guidée de la Administrateur Now Assist console. D'un point de vue conceptuel, les étapes d'activation sont identiques pour les deux compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.

   Si vous êtes déjà dans la Administrateur Now Assist console, sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** .

2. Dans le panneau de navigation, sélectionnez un workflow qui a une recommandation de messagerie instantanée, soit **Technologie** soit **Client**.

   Chaque workflow contient des ensembles de fonctionnalités.

3. Sur la carte de fonctionnalité Messagerie instantanée, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Dans la section Toutes les compétences de messagerie instantanée disponibles de la carte de recommandation de messagerie instantanée, sélectionnez **Activer la compétence**.
5. Accédez à **Définir le déclencheur**, première étape de la configuration guidée.

   Par défaut, la plupart des options de la configuration sont configurées pour les cas d'utilisation les plus courants. Vous devrez peut-être sélectionner l'étape dans la navigation de configuration guidée pour revenir en arrière et changer les configurations des étapes précédentes. Vous pouvez également utiliser **Précédent** pour naviguer entre les étapes.

6. À l'aide des boutons bascules, sélectionnez les actions qui déclenchent la compétence de recommandation de messagerie instantanée.

   Définir des déclencheurs pour la recommandation de messagerie instantanée

7. À l'aide des options bascules, sélectionnez les actions qui déclenchent la compétence de synthèse de la messagerie instantanée.

   Définir des déclencheurs pour la synthèse de la messagerie instantanée

8. Indiquez si vous souhaitez que le résumé soit formaté avec des puces.

   Par défaut, les résumés sont rédigés avec des puces, mais vous pouvez désactiver ce format afin que le résumé généré utilise des paragraphes à la place.

9. Allez à **Définir la disponibilité**, l'étape suivante, en sélectionnant **Enregistrer et continuer**.
10. Personnalisez quand et comment l'option de compétence existera et sera disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Sélectionnez **Personnaliser la disponibilité des compétences** si vous souhaitez définir la disponibilité des compétences pour un certain domaine.
12. Allez à **Choisir une entrée**, l'étape suivante, en sélectionnant **Enregistrer et continuer**.
13. Sélectionnez toutes les sources de données supplémentaires que le grand modèle de langage (LLM) doit prendre en compte lors de la génération d'une recommandation.
14. Sélectionnez un portail pour la source de données afin d'autoriser la génération d'un résumé/d'une recommandation de messagerie instantanée pour la conversation qui se produit sur ce portail.

    Il s'agit d'une étape obligatoire. L'administrateur doit spécifier un portail et activer un canal spécifique sur **Choisir une page d'entrée** , afin d'activer la compétence pour les messageries instantanées envoyées dans le portail/canal sélectionné. Sinon, l'agent reçoit un message d'erreur : « Les résumés de la messagerie instantanée ne s'affichent pas tant que votre administrateur informatique n'a pas effectué toutes les étapes requises de la configuration ».

15. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
16. Accédez à **Sélectionner l'affichage**, la dernière étape, puis sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.

    Vous pouvez sélectionner les deux dans le produit, Now Assist le panneau ou les deux.

    Remarque :
    La recommandation de messagerie instantanée n'est pas disponible dans le panneau Now Assist.

    - **Bureau intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, Now Assist les compétences sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.
    - **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent utiliser la compétence. Sélectionnez la flèche en regard de l'activation/désactivation pour sélectionner les rôles qui peuvent accéder à la compétence. Vous pouvez ajouter des rôles en saisissant le nom du rôle dans le champ **Rôles d'utilisateur** . Vous pouvez supprimer des rôles existants en sélectionnant l'icône X dans la bulle de rôle. Vous devez avoir au moins un rôle spécifié, mais vous pouvez en ajouter autant que vous le souhaitez.

    Remarque :
    Vous pouvez utiliser différents rôles pour la recommandation de messagerie instantanée dans différents workflows. Vous pouvez voir quel workflow vous configurez en cochant l'étiquette en regard du nom de la compétence en haut de la configuration guidée, tel que « ITSM » ou « HRSD ».

17. Passez en revue vos choix et terminez la configuration en sélectionnant **Activer**.

Résultats
La recommandation de messagerie instantanée ou la recommandation de réponse pour le workflow est active sur l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Analysez les performances et l'utilisation de vos compétences sur la Administrateur Now Assist console pour déterminer le succès de la compétence. Pour en savoir plus sur le suivi de votre Now Assist utilisation, consultez Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

Utiliser Now Assist pour l'expérience des employés

Utilisez l'entrée Now AssistAgent virtuel pour vérifier rapidement vos tâches et approbations.

Vérifiez vos tâches à l'aide de l'entrée Now AssistAgent virtuel

Vérifiez vos tâches à faire et vos tâches en attente à l'aide de la fenêtre de messagerie instantanée Now Assist IA Agent virtuel . En vérifiant ces tâches, vous pouvez rester organisé, hiérarchiser les tâches les plus importantes de votre liste et surveiller vos performances par rapport à vos délais.

Avant de commencer

Vous pouvez également effectuer les étapes suivantes dans Now Assist dans Agent virtuel pour Microsoft Teams. Vous pouvez vérifier vos tâches et vos tâches de la même manière.

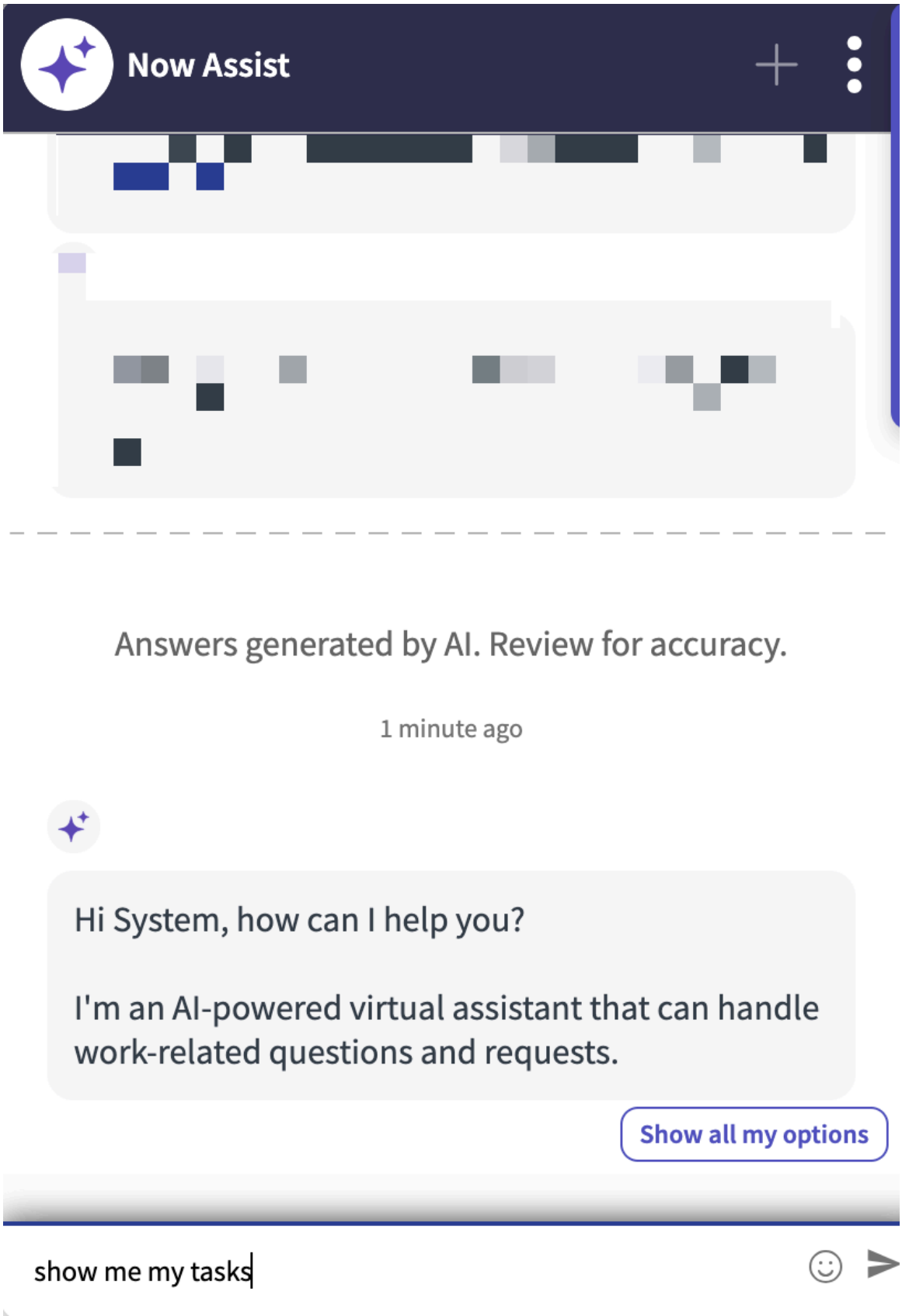
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez **Ouvrir la messagerie instantanée**.
   Now Assist dans Agent virtuel apparaît.
3. Saisissez votre requête.
   Pour vérifier vos tâches, vous pouvez saisir des instructions telles que Afficher mes tâches, Afficher mes tâches en attente, Afficher mes tâches ouvertes ou Montrez-moi mes tâches échues aujourd'hui/échéance cette semaine/échéance plus tard/échéance bientôt.

Traduction automatique

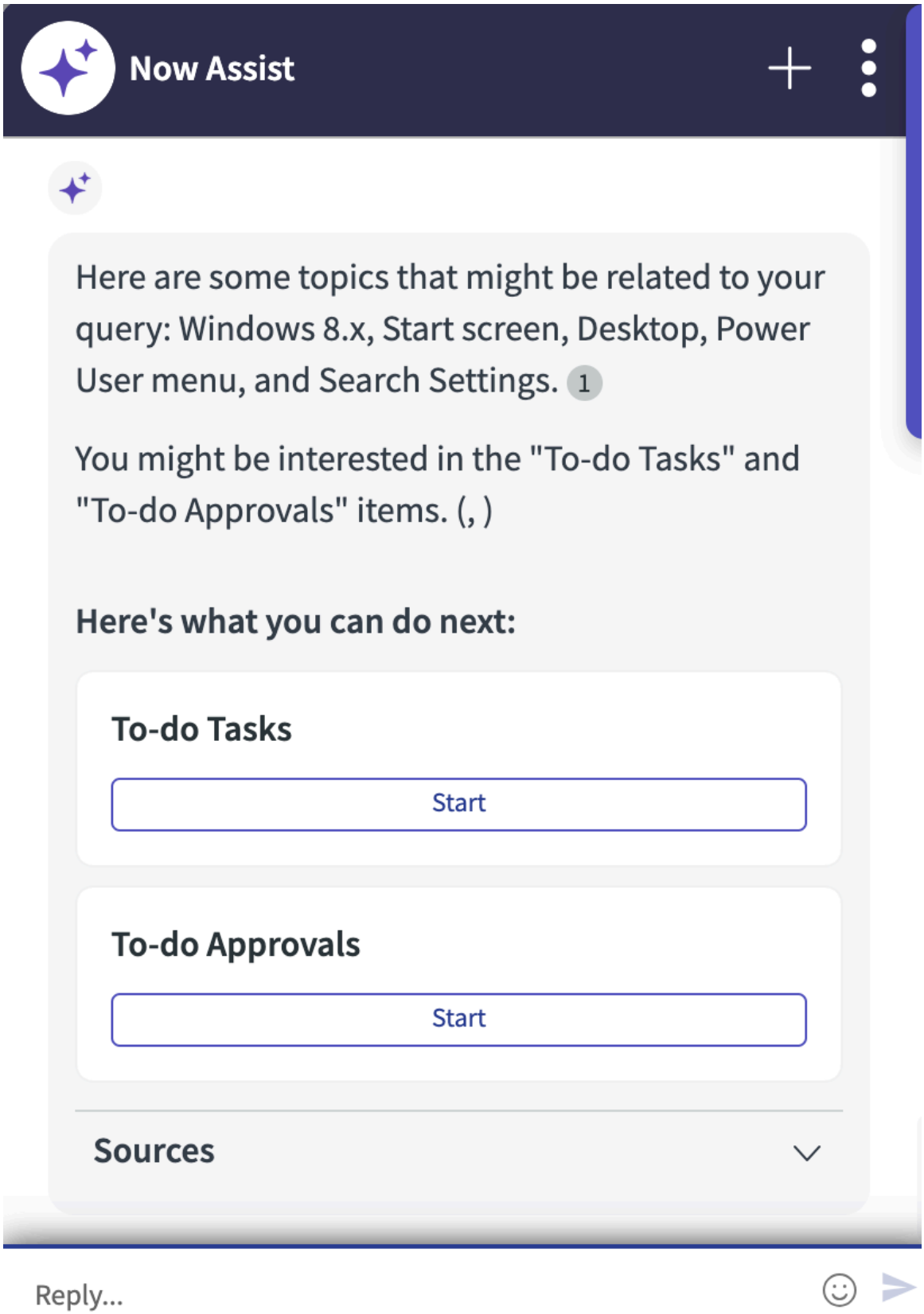
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

4. Affichez la liste des tâches, sous Tâches à faire, en sélectionnant **Démarrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. **Facultatif :** Affichez la liste des tâches en attente plus en détail en sélectionnant **Centre des tâches** dans la réponse.
6. Dans la liste des tâches affichées, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
   Les détails de la tâche sont affichés dans la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez la tâche que vous souhaitez afficher ou mettre à jour.
   Enregistrez les changements.
8. **Facultatif :** Vérifiez d'autres tâches en sélectionnant **Continuer**.
9. Mettez fin à la conversation en sélectionnant **Terminer la messagerie instantanée**.

Vérifiez vos approbations à l'aide de l'Now AssistAgent virtuel

Vérifiez les approbations qui vous sont affectées à l'aide de la fenêtre de messagerie instantanée Now Assist dans Agent virtuel AI. En vérifiant vos approbations avant de commencer vos tâches, vous évitez de travailler sur des tâches qui n'ont pas été approuvées et vous vous concentrez sur ce qui doit être fait.

Avant de commencer

Vous pouvez également effectuer les étapes suivantes dans Now Assist dans Agent virtuel pour Microsoft Teams. Vous pouvez vérifier vos approbations en attente de la même manière.

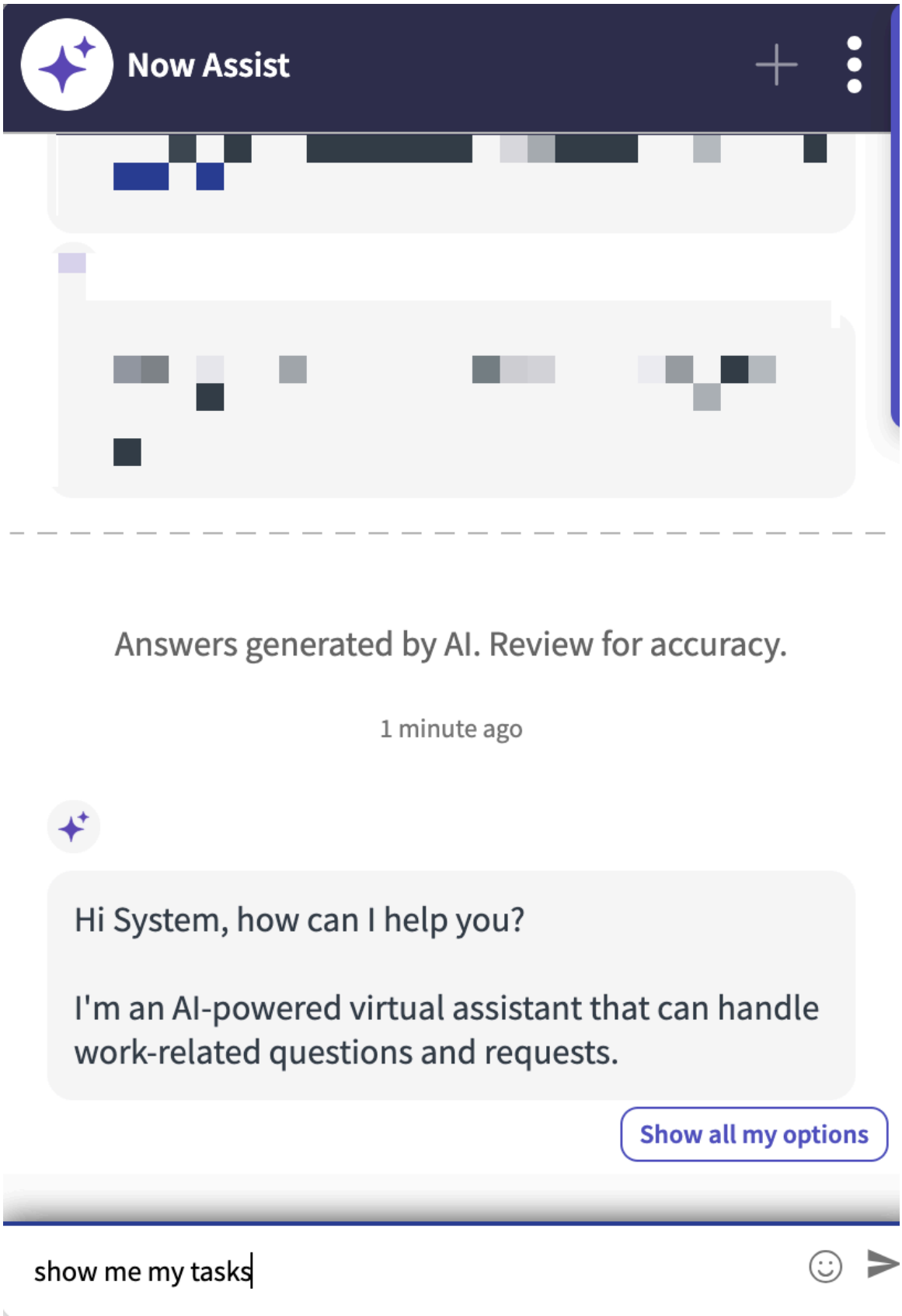
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez **Ouvrir la messagerie instantanée**.
   Now Assist dans Agent virtuel apparaît.
3. Saisissez votre requête.
   Pour vérifier vos approbations de tâches, vous pouvez saisir des instructions telles que Afficher mes approbations, Afficher mes approbations en attente ou Montrez-moi mes approbations échues aujourd'hui/échéance cette semaine/échéance plus tard/échéance bientôt.

Traduction automatique

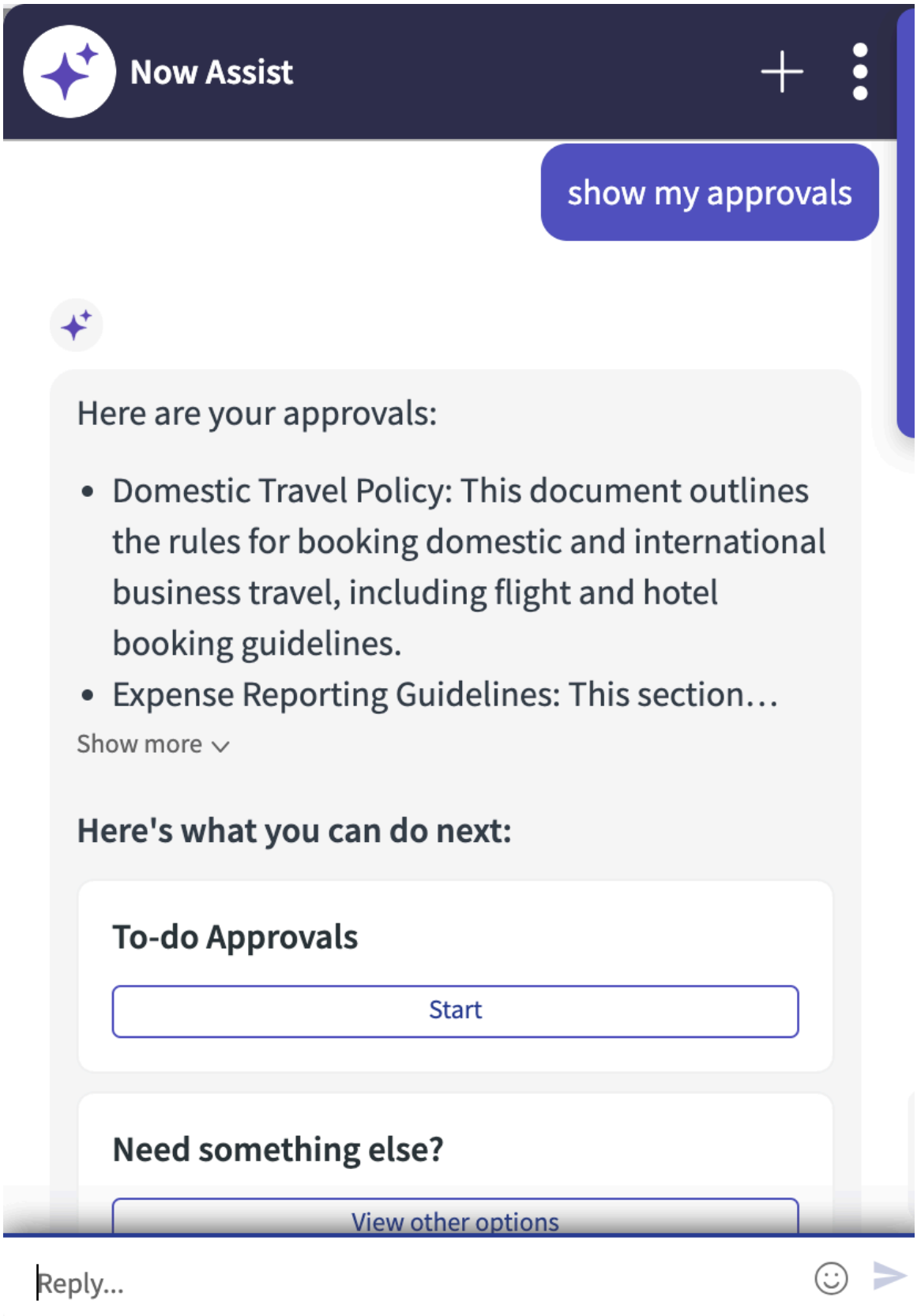
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Affichez la liste des approbations, sous Approbations des tâches, en sélectionnant **Démarrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. **Facultatif :** Consultez la liste des approbations en attente en détail en sélectionnant **Centre des tâches** dans la réponse.
6. Dans la liste des approbations affichée, sélectionnez l'approbation sur laquelle vous voulez travailler. Les détails de l'approbation sont affichés dans la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Approuver** ou **Refuser**.
8. **Facultatif :** Ignorez l'action en sélectionnant **Ignorer**.
9. **Facultatif :** Vérifiez les autres approbations en sélectionnant **Continuer**.
10. Mettez fin à la conversation en sélectionnant **Terminer la messagerie instantanée**.

Consultez les actualités et les événements de l'entreprise

Restez connecté et informé des mises à jour de l'entreprise, des événements, des annonces et plus encore avec l'aide de l'agent IA dans le Centre des employés Now AssistAgent virtuel.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Consultez les nouvelles de votre local ou de votre entreprise à tout moment. Recherchez les événements à venir ou connaissez les détails d'un événement spécifique. L'agent IA vous fournit les dernières nouvelles et annonces. Il répond à la fois à des questions générales et vagues.

L'agent affiche les actualités en fonction de votre emplacement et de vos centres d'intérêt. Il affiche vos événements à proximité, les nouvelles locales, les nouvelles sur les personnes concernées et également tout sujet qui vous intéresse.

Avant de commencer

Vous pouvez également effectuer les étapes suivantes dans Now Assist pour Agent virtuelMicrosoft Teams Vous pouvez consulter les dernières nouvelles et événements de votre entreprise de la même manière.

Rôle requis : aucun

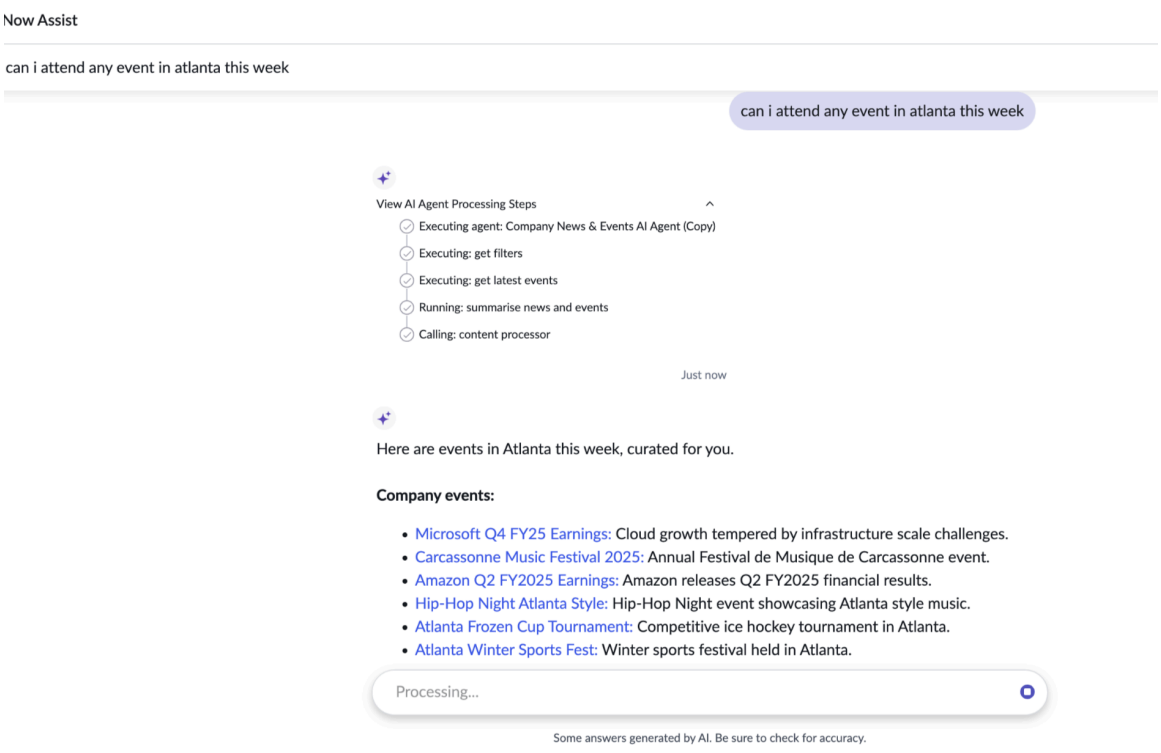
Remarque :
Vous pouvez consulter les actualités et les événements de l'entreprise à l'aide de Virtual Agent uniquement si votre société a activé la configuration.

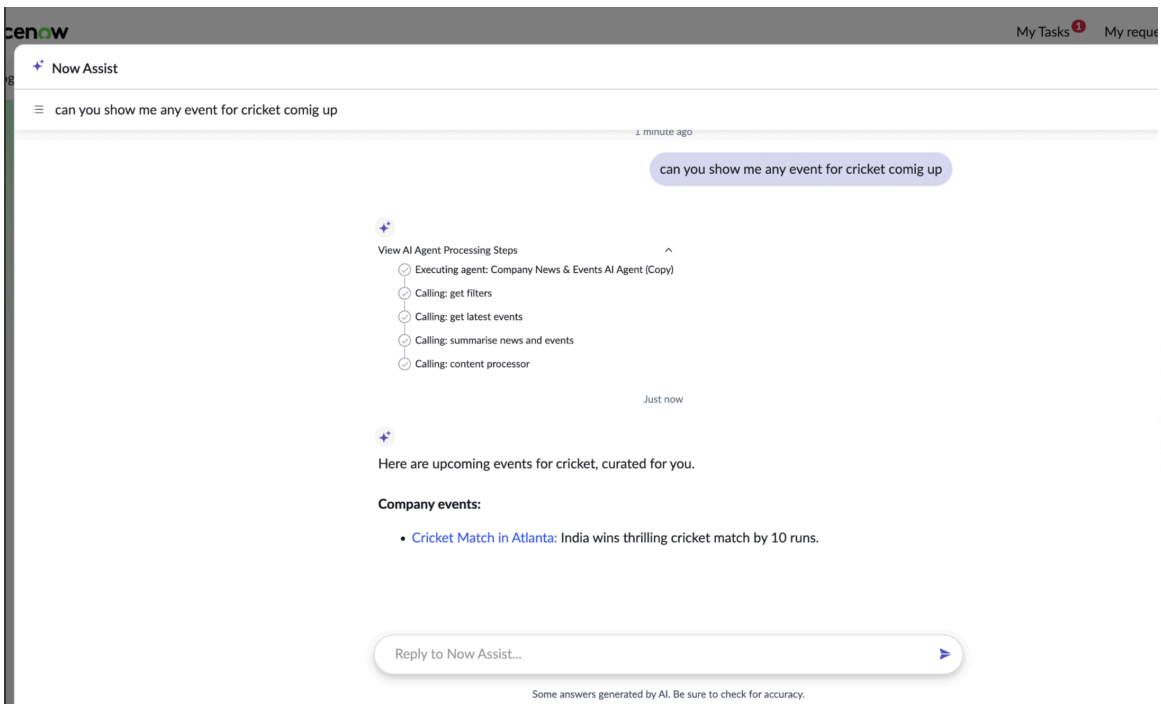
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez **Ouvrir la messagerie instantanée**.
   Now Assist dans Agent virtuel apparaît.
3. Saisissez votre requête.
   - Pour consulter les dernières nouvelles ou connaître des nouvelles particulières, saisissez votre requête comme Quelles sont les dernières nouvelles, montrez-moi les nouvelles de l'entreprise, montrez-moi des nouvelles sur 401k ou autre.
   - Pour vérifier les événements à venir ou un événement spécifique, saisissez votre requête comme Y a-t-il des événements, montrez-moi les événements qui se déroulent à New York ce mois-ci, montrez-moi tous les événements de l'entreprise ou autre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Traduction automatique

4. **Facultatif :** Recherchez un événement spécifique pour obtenir plus de détails.
   Si l'événement nécessite une confirmation, sélectionnez **Oui** ou **Non**. Si vous avez déjà spécifié votre RSVP, vous pouvez également le modifier.

Afficher la synthèse pour les approbations

Vérifiez les résumés d'approbation générés pour les tickets, les éléments demandés et les demandes d'approbation. En fonction de la sélection de déclencheur par votre administrateur, vous pouvez afficher un résumé contextuel de l'approbation.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir un accès en lecture à l'enregistrement à synthétiser.

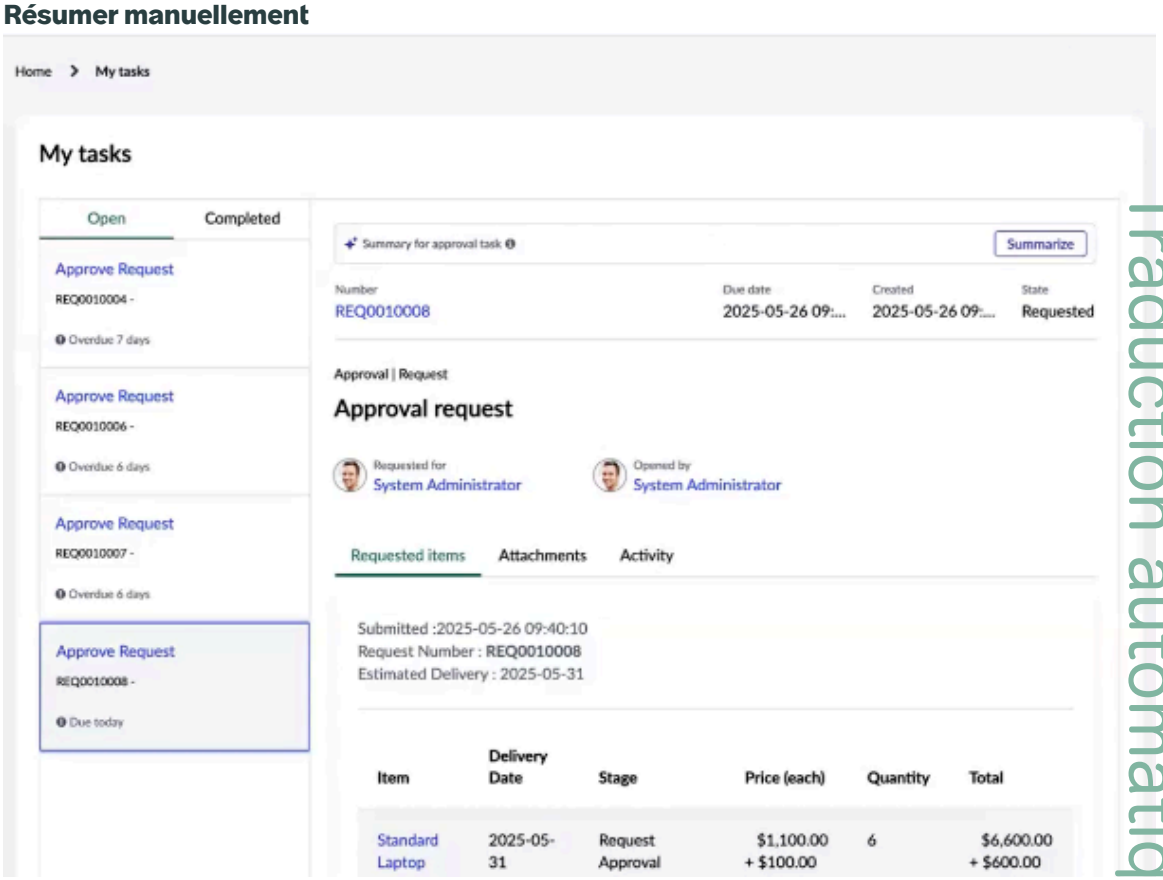
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis :approver_user, sn_request_read sn_write

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez la demande dans la liste disponible sur laquelle vous souhaitez travailler.
   Les détails sont affichés dans la carte avec le résumé
3. Voir Now Assist pour l'expérience des employés les résumés générés.
   - Cliquez sur le bouton **Résumer** lorsque le déclencheur est manuel.

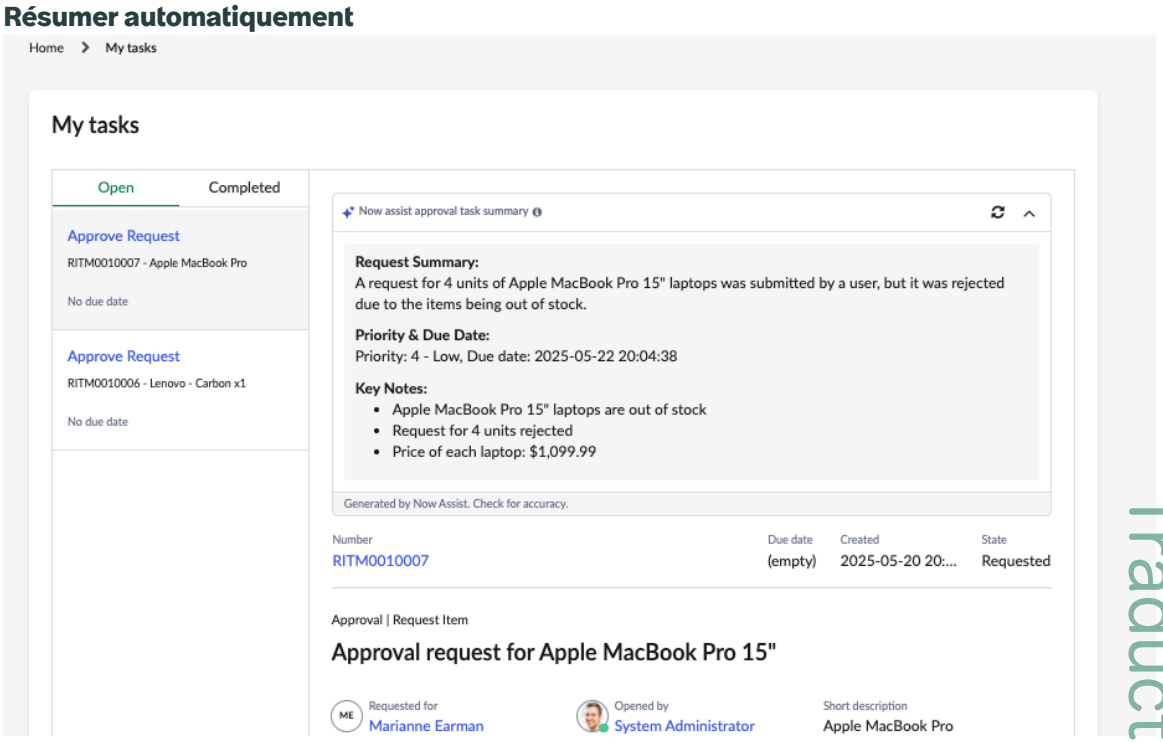
Résumer manuellement



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Consultez le résumé généré automatiquement lorsque le déclencheur est automatique.



Pour en savoir plus sur la configuration, consultez Activer les Now Assist pour l'expérience des employés compétences

4. Sélectionnez **Approuver** ou **Refuser**.

Information associée

Activer les Now Assist pour l'expérience des employés compétences

Utiliser des agents IA avec Now Assist pour l'expérience des employés

Utilisez des agents IA avec le Now Assist pour Agent virtuel dans Centre des employés pour permettre aux utilisateurs de avoir une conversation transparente de type agent.

Vérifiez que vous disposez des modules d'extension suivants :

- Now Assist pour l'expérience des employés versions 2.0.3 et ultérieures. Les agents IA pour Expérience employé sont automatiquement installés avec la version mise à jour.
- Publication de contenu version 36.0.4 (installée automatiquement dans le cadre de Centre des employés – Pro)

Tableau 1. Agents IA disponibles avec Now Assist pour l'expérience des employés

Nom de l'agent	Description
Agent IA pour les actualités et événements de l'entreprise	Cet agent partage les dernières mises à jour sur les actualités, les événements et les annonces. Il peut comprendre et répondre à des questions générales telles que « Quelles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau 1. Agents IA disponibles avec Now Assist pour l'expérience des employés (suite)

Nom de l'agent	Description
	sont les dernières nouvelles ? » ou « Y a-t-il des événements à venir ? »

Propriétés système

Pour afficher la sortie de l'agent IA aux utilisateurs dans les conversations Now Assist dans Agent virtuel, vous devez définir la valeur de la propriété `sn_aia.enable_va_conversation` système sur **vrai**. Par défaut, cette propriété est définie sur **false**.

Les propriétés sont répertoriées dans le tableau Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez `sys_properties.list` dans le filtre du menu contextuel de navigation.

Propriétés système installées avec l'agent IA

Propriété	Description
sn_aia.enable_va_conversation	Définissez cette propriété sur **vrai** pour afficher la sortie de l'agent IA aux utilisateurs lors de l'utilisation de Now Assist dans Agent virtuel dans Centre des employés. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux

Important :
Tous les enregistrements de cas d'utilisation et d'agent IA sont en lecture seule par défaut.

Pour exécuter les agents IA de manière autonome, vous devez d'abord dupliquer le cas d'utilisation, puis effectuer les étapes suivantes :

- Activez le cas d'utilisation.
- Activez tous les agents dans le cas d'utilisation.
- Activez le déclencheur pour appeler automatiquement le cas d'utilisation. Si vous préférez l'invoquer manuellement, il n'est pas nécessaire d'activer le déclencheur.

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA .
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

Agent IA pour les actualités et événements de l'entreprise

Utilisez cet agent pour permettre aux utilisateurs de vérifier les dernières nouvelles liées à l'entreprise et les événements à venir.

Vérifiez que vous disposez des modules d'extension suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Now Assist pour l'expérience des employés versions 2.0.3 et ultérieures.

  Les agents IA pour Expérience employé sont automatiquement installés avec la version mise à jour.

  Remarque :
  L'entreprise Actualités et événements que l'agent IA ne prend pas en charge Now LLM.

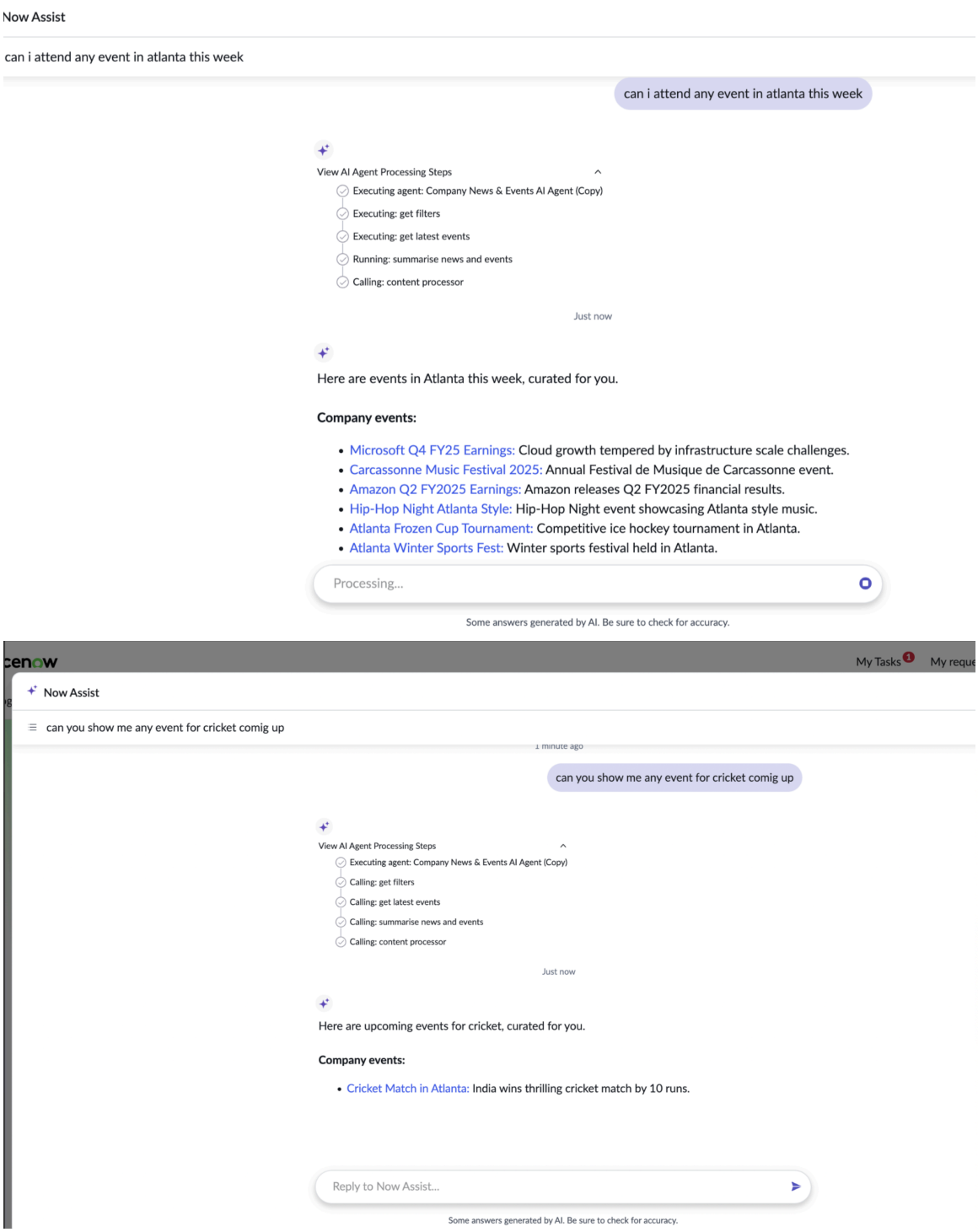
  Si vous êtes un client existant et que vous prévoyez d'utiliser l'agent IA Actualités et événements de l'entreprise avec le fournisseur de modèle existant défini comme Now LLM, vous devez basculer vers l'un des trois modèles pris en charge (autres que Now LLM) et activer manuellement l'agent IA. Vous devez activer l'agent chaque fois que vous passez à des modèles pris en charge à partir de Now LLM.

- Publication de contenu version 36.0.4 (installée automatiquement dans le cadre de Centre des employés – Pro)

Important :
Pour afficher la sortie de l'agent IA aux utilisateurs dans les conversations d'Agent virtuel, vous devez définir la valeur de la propriété `sn_aia.enable_va_conversation` système sur **vrai**. Par défaut, cette propriété est définie sur **false**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Actualités et événements de l'entreprise Vue d'ensemble de l'agent IA

L'agent IA Actualités et événements de l'entreprise aide les utilisateurs à rester informés en partageant les dernières mises à jour sur les actualités, les événements et les annonces.

Il comprend des questions générales telles que « Quelles sont les dernières nouvelles ? » ou « Y a-t-il des événements à venir ? », des questions informelles telles que « montrez-moi les nouvelles de New York » ou « que se passe-t-il à Atlanta ce mois-ci », ainsi que des questions spécifiques telles que « Obtenez les dernières nouvelles sur 401k », « Montrez-moi les événements qui se déroulent à New York, » ou « Afficher les nouvelles locales ».

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À l'invite, il fournit également des mises à jour en fonction de l'emplacement de l'utilisateur et de ses intérêts. Affiche les événements à proximité, les actualités locales, les mises à jour de l'entreprise et les actualités liées à des personnes ou des sujets pertinents qui intéressent l'utilisateur.

L'agent aide les utilisateurs à rester informés à tous les niveaux, du local au global.

Afficher les actualités et événements de l'entreprise Agent IA dans Studio d'agent IA

Pour afficher l'agent IA, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez **Actualités et événements de l'entreprise Agent IA**.

Pour l'activer, reportez-vous à .Activer Actualités et événements de l'entreprise Agent IA

Outils utilisés par l'agent IA Actualités et événements de l'entreprise

Tableau 2. Outils utilisés par l'entreprise Actualités et événements Agent IA

Nom	Type	Mode d'exécution	Afficher la sortie
Effectuer une action d'événement	Scripts	Autonome	vrai
Obtenir les prochaines nouvelles et événements	Scripts	Autonome	Faux
Générer une réponse détaillée d'actualités	Scripts	Autonome	vrai
Générateur de résumé détaillé	Scripts	Autonome	Faux
Obtenir les événements les plus récents	Scripts	Autonome	Faux
Résumer les actualités et les événements	Scripts	Autonome	Faux
Processeur de contenu	Scripts	Autonome	vrai
Obtenir des filtres	Scripts	Autonome	Faux
Recevoir les dernières nouvelles	Scripts	Autonome	Faux

Activer Actualités et événements de l'entreprise Agent IA

Activez l'agent IA Actualités et événements de l'entreprise pour permettre aux utilisateurs de vérifier les actualités et les événements dans Now Assist dans Agent virtuel.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'entreprise Actualités et événements que l'agent IA ne prend pas en charge Now LLM.

Si vous êtes un client existant et que vous prévoyez d'utiliser l'agent IA Actualités et événements de l'entreprise avec le fournisseur de modèle existant défini comme Now LLM, vous devez basculer vers l'un des trois modèles pris en charge (autres que Now LLM) et activer manuellement l'agent IA. Vous devez activer l'agent chaque fois que vous passez à des modèles pris en charge à partir de Now LLM.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez la propriété système pour afficher la sortie de l'agent IA aux utilisateurs dans les conversations Now Assist dans Agent virtuel. Dans Studio d'agent IA, configurez l'emplacement où l'agent IA doit s'afficher.

Procédure

1. Configurez l'emplacement où l'agent IA doit s'afficher.
   a. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble**.
   b. Sélectionnez **Actualités et événements de l'entreprise Agent IA**.
   c. Dans **Activer/désactiver l'affichage**, procédez comme suit :
      - Vérifiez que le **statut** de l'agent IA est actif.
      - Dans la section **Sélectionner l'affichage** , procédez comme suit :
        i. Dans **Assistants où des agents IA sont détectables**, sélectionnez **Now Assist dans Agent virtuel (par défaut).**
        ii. Activez l'option **Affichage** .
2. Modifiez la propriété système *sn_aia.enable_va_conversation* .
   a. Recherchez sys_properties.list dans la navigation.
   La liste de toutes les propriétés système s'affiche.
   b. Recherchez et sélectionnez *sn_aia.enable_va_conversation*.
   c. Définissez la **Valeur** sur **vrai**.

Résultats

L'agent IA Actualités et événements de l'entreprise est activé pour que les utilisateurs vérifient leurs actualités et événements dans Now Assist dans Agent virtuel.

Référence Now Assist pour l'expérience des employés

Découvrez les propriétés système installées avec l'application Now Assist pour l'expérience des employés.

Propriétés installées avec Now Assist pour l'expérience des employés

Propriétés disponibles avec l'application Now Assist pour l'expérience des employés .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces propriétés sont disponibles pour le Now Assist pour l'expérience des employés. Les propriétés sont répertoriées dans le tableau Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre du menu contextuel de navigation.

Propriétés pour Now Assist pour l'expérience des employés

Propriété	Description
sn_ex_gen_ai.now.assist.todos_limit	Définissez une limite sur le nombre de tâches ou d'approbations à afficher à la fois dans la fenêtre de messagerie instantanée d'Agent virtuel. • Type : entier • Valeur par défaut : 50
now.assist.todos_portals	Définissez le portail que vous souhaitez utiliser pour la configuration des tâches. Pour définir plusieurs portails, spécifiez-les en les séparant par une virgule : • Type : chaîne • Valeur par défaut : esc
sn_aia.enable_va_conversation	Définissez cette propriété sur **vrai** pour afficher la sortie de l'agent IA aux utilisateurs lors de l'utilisation d'Agent virtuel dans Centre des employés. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux

Délégation granulaire

La délégation granulaire permet aux employés de déléguer leurs tâches à d'autres employés pour des dates et des plages de temps spécifiques, en fonction des règles de délégation.

La délégation granulaire permet de déléguer des enregistrements spécifiques par table et par condition. Elle permet également aux administrateurs de déléguer des approbations et/ou des affectations de tâches pour les tables de tâches qu'ils administrent.

Une tâche est déléguée lorsqu'elle correspond aux règles de délégation spécifiées pour une délégation. Par exemple, William peut affecter Jane en tant que déléguée pour des approbations ou des tâches lorsque la priorité est définie sur Élevée.

Des options de délégation de service sont disponibles, comme limiter une délégation à des types d'enregistrements spécifiques. Par exemple :

- Limiter les enregistrements qui correspondent à une condition de filtre.
- Limiter les enregistrements aux seules approbations.
- Limiter les enregistrements aux affectations de tâches uniquement.

Remarque :
La délégation granulaire est destinée aux utilisateurs employés, et non aux prestataires ou aux utilisateurs agents, comme dans ITSM. En fonction de vos cas d'utilisation, la délégation de prestataires et d'agents est mieux gérée via Advanced Work Assignment .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Les conditions suivantes s'appliquent :

- Administrateur délégué : employé qui définit les tables utilisées pour les règles de délégation, définit les règles de délégation et peut affecter des délégués pour les employés.
- Délégateur : employé qui délègue ses tâches à un autre employé via un enregistrement de délégation, en spécifiant l'utilisateur délégué, le délai et les règles de délégation.
- Délégué : employé qui se voit déléguer des tâches qui sont affectées à un autre employé. Le délégué reçoit également les tâches affectées par le délégateur. Le délégué reçoit également des notifications de ces affectations et du délai couvert par la délégation.

Délégation granulaire avec Prestation de services RH

La délégation granulaire avec le système de base Prestation de services RH prend en charge la table des tâches RH (sn_hr_core_task). En même temps que les conditions de filtre, vous pouvez filtrer les délégations pour les délégateurs et les délégués.

Pour plus d'informations sur la façon dont les critères d'utilisateur filtrent les délégations pour les délégateurs et les délégués, consultez Créer des règles de délégation.

Pour plus d'informations sur les critères RH et les critères d'utilisateur, consultez :

- Les critères RH
- Critères d’utilisateur pour Portail de services

Règles de contrôle d'accès (ACL)

Les règles de contrôle d'accès (ACL) dans Prestation de services RH ont été modifiées pour rechercher la personne affectée à une tâche RH. Les autres domaines qui souhaitent utiliser la délégation granulaire doivent modifier leurs ACL pour utiliser cette fonctionnalité. Pour plus d’informations sur les ACL, consultez Règles de liste de contrôle d’accès .

Délégations basées sur des règles et ad hoc

- Basé sur des règles : le delegation_admin configure des règles de délégation, qui réaffectent automatiquement des tâches à des employés spécifiques.
- Ad hoc : un employé défini comme délégant peut déléguer ses tâches à partir du widget **Mes délégués** dans le Centre des employés.

Remarque :
Le delegation_admin doit définir une table de règles de délégation, des règles de délégation et des délégués. Pour plus d'informations sur la définition d'une table de règles de délégation, consultez Ajouter des tables des règles de délégation. Pour plus d'informations sur la définition d'une règle de délégation, consultez Créer des règles de délégation. Pour plus d’informations sur la définition des délégants et des délégués, reportez-vous à la section Créer un délégué.

Exploration de la délégation granulaire

Utilisez la délégation granulaire pour permettre à vos employés de déléguer leurs tâches à d'autres employés.

Le système de base offre à vos employés la possibilité de déléguer leurs tâches à d'autres employés. Cette fonctionnalité offre une flexibilité à vos employés lorsque :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- vous êtes absent du bureau,
- des tâches ont été affectées au mauvais employé,
- des tâches affectées nécessitent une escalade.

Tables

La délégation granulaire introduit deux nouvelles tables :

Délégué granulaire [sys_granular_delegate]

Cette table spécifie :

- qui est le délégué de service ;
- quand la délégation de service se produit ;
- quelles notifications doivent être envoyées au délégué.

Règle de délégation [sys_delegation_rule]

Cette table spécifie la condition pour laquelle les enregistrements de tâches sont délégués si la règle est utilisée dans une délégation.

Menu d'application

Les utilisateurs peuvent accéder aux tables de délégation granulaires à partir du menu d'application **Délégation granulaire**.

Règles de délégation

Lien vers la table Règle de délégation [sys_delegation_rule].

Tables des règles de délégation

Lien vers la Table des règles de délégation [sys_delegation_rule].

Mes délégués

Lien vers la table Délégué [sys_granular_delegate] qui affiche les enregistrements où l'utilisateur actuel a délégué des tâches à un autre utilisateur.

Qui me sont déléguées

Lien vers la table Délégué [sys_granular_delegate] qui affiche les enregistrements où l'utilisateur actuel est le délégué.

Approbations et affectations

La délégation granulaire vous permet de déléguer les approbations et les affectations séparément. Les enregistrements de tâches comprennent des extensions de la table Tâche, telles que les enregistrements Changement, Incident et Problème. Utilisez une règle de délégation pour accorder une autorité d'approbation ou d'affectation à un délégué.

Remarque :
Les flux et les workflows ignorent les règles de délégation. Si vous utilisez des flux ou des workflows pour gérer les approbations ou les affectations de tâches, vous devez utiliser les fonctionnalités de délégation de service existantes à la place.

Approbations

L'autorité d'approbation permet à un délégué d'approuver ou de rejeter des demandes d'approbation. Ajoutez des conditions de règles de délégation pour spécifier les enregistrements que votre délégué peut approuver. Seuls les enregistrements correspondant à la condition apparaissent dans la liste des approbations du délégué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Un utilisateur doit avoir le rôle approval_user ou business_stakeholder pour approuver les demandes IT (ne s'applique pas aux approbations RH) sur Centre des employés. Cette validation de rôle n'a pas été implémentée dans l'interface utilisateur principale 16, car la modification des ACL dans l'interface utilisateur 16 peut avoir des implications plus larges au niveau de la Now Platform.

Affectations

L'autorité d'affectation accorde un accès délégué aux enregistrements de tâches affectés par délégation. Ajoutez des conditions de règles de délégation pour spécifier les enregistrements auxquels votre délégué a accès et sur lesquels il peut travailler. Seuls les enregistrements correspondant à la condition apparaissent dans la liste des affectations de tâches.

La délégation granulaire ne modifie pas l'accès d'un délégué aux enregistrements. Pour accéder aux enregistrements, un délégué doit déjà disposer des rôles nécessaires. Par exemple, pour déléguer des enregistrements de tâches, un délégué doit disposer d'un rôle tel qu'itil pour accéder à la table de tâches et à ses extensions.

Certains enregistrements RH accordent explicitement l'accès aux délégués.

Notifications

Chaque fois que vous autorisez un délégué, le délégué reçoit ces notifications.

Début de la délégation

Le délégué reçoit une notification au début de la période de délégation.

Affectation par délégation

Le délégué reçoit une notification chaque fois qu'une approbation ou une tâche est affectée.

Vous pouvez également spécifier des options de notifications supplémentaires.

Toutes les notifications

Option permettant d'envoyer au délégué une copie de toutes les notifications que vous recevez pendant la période de délégation. Sélectionnez cette option lorsque vous souhaitez que le délégué reçoive la notification de délégation. par exemple, si vous souhaitez qu'il reçoive des notifications sur le flux d'activité ou les mises à jour d'enregistrement. Il est défini sur Faux par défaut pour éviter les problèmes liés à l'obtention de notifications contenant des données critiques et sensibles.

Toutes les colonnes sont contenues dans la table Délégué granulaire [sys_granular-delegate].

Remarque :
Les notifications pour lesquelles l'option **Exclure les délégués** est activée remplacent le paramètre Vrai de cette option. Utilisez l'option **Exclure des délégués** pour empêcher les délégués de voir des informations confidentielles ou protégées.

Invitations à une réunion

Option permettant de transférer aux délégués des invitations aux réunions. Sélectionnez cette option pour transférer au délégué toute invitation à une réunion que l'instance génère ou reçoit pour vous. Elle est définie sur False par défaut.

Propriété système

Les administrateurs peuvent spécifier les versions de la délégation de service qu'ils souhaitent prendre en charge à partir de la propriété système glide.approval.delegation.version.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La propriété système glide.approval.delegation.version spécifie les fonctionnalités de délégation de service à prendre en charge. Les choix incluent `v1`, `v2` et `v3`.

Entrez `v1` pour prendre en charge uniquement les fonctionnalités de délégation de service précédentes. Cette valeur désactive la prise en charge des fonctionnalités de délégation granulaire.

Entrez `v2` pour prendre en charge uniquement la fonctionnalité de délégation granulaire. Cette valeur désactive la prise en charge des fonctionnalités de délégation de service existantes.

Entrez `v3` pour prendre en charge les fonctionnalités de délégation de service granulaires et existantes.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : v3
- Choix : v1, v2, v3
- Emplacement : propriétés système

Tâches planifiées

Les tâches planifiées suivantes sont fournies :

- Notifier les nouveaux délégués
- Nettoyer les enregistrements de délégation granulaire

Prise en charge de la signature électronique

La délégation granulaire prend en charge les approbations avec signature électronique (com.glide.e_signature_approvals). Lorsqu'elle est activée, le système exige que les délégués saisissent leurs informations d'identification pour remplir une approbation.

Configurer la délégation granulaire

Configurez la délégation granulaire pour permettre à vos employés de déléguer leurs tâches à d'autres employés.

Étapes de configuration

1. Activer la délégation granulaire
2. Définissez quelles tâches peuvent être déléguées en ajoutant la table qui contient les tâches : Ajouter des tables des règles de délégation
3. Pour chaque table de délégation : Créer des règles de délégation
4. Définissez les utilisateurs qui peuvent déléguer des tâches et à qui elles peuvent être déléguées : Créer un délégué

Installé avec la délégation granulaire

Activez le module d’extension Granular Delegation (com.glide.granular_service_delegation) si ServiceNow AI Platform vous avez le rôle administrateur. Pour en savoir plus, consultez Activer la délégation granulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La délégation granulaire dispose d'enregistrements distincts pour spécifier un délégué et spécifier le contenu accessible par le délégué. Vous créez un enregistrement Délégué chaque fois que vous souhaitez déléguer vos tâches de service à un autre utilisateur.

Les administrateurs créent des règles de délégation pour autoriser la délégation d'enregistrements spécifiques. Les règles de contrôle d'accès (ACL) déterminent si un délégué peut accéder aux enregistrements qui correspondent aux règles de délégation qui lui sont affectées. La création de règles de délégation requiert qu'un administrateur connaisse le modèle de données des services délégués.

Rôles installés

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur de délégation [delegation_admin]	Gère la délégation granulaire, en configurant des règles de délégation.	N. A.

Critères d'utilisateur (user_criteria)

La délégation granulaire peut utiliser la table Critères d'utilisateur (user_criteria) pour déterminer qui peut être un délégué ou un délégateur. Pour en savoir plus, voir Créer des règles de délégation.

Propriétés système

La propriété système **com.glide.delegation.default_days_since_update** détermine le nombre de jours de rétention des enregistrements de délégation inactifs pour les utilisateurs ou les délégués. La valeur par défaut est de sept (7) jours et peut être modifiée pour un maximum de 30 jours.

Tout enregistrement délégué qui a été créé avant la date de début et qui n'a pas été mis à jour au cours des sept derniers jours (ou la valeur saisie dans la propriété système) n'est pas affecté à un délégué tant que l'enregistrement du délégué n'est pas mis à jour. Par exemple, les tâches d'approbation qui ont été créées avant le nombre de jours dans la propriété système ne sont pas visibles par l'utilisateur affecté. Vous pouvez créer une note de travail pour mettre à jour l'enregistrement délégué afin de rendre l'approbation visible par l'utilisateur affecté.

Remarque :
la modification de la valeur dans la propriété système n'affecte pas les enregistrements délégués créés avant la valeur d'origine saisie.

Tâches planifiées

La tâche planifiée **Nettoyer les enregistrements de délégation granulaire** s'exécute quotidiennement et supprime les enregistrements de délégation inactifs en fonction de la valeur de la propriété système **com.glide.delegation.default_days_since_update**.

La tâche planifiée **Notifier les nouveaux délégués** s'exécute toutes les 10 minutes et envoie une notification aux délégués indiquant que leur période de délégation commence.

Activer la délégation granulaire

Vous pouvez activer le module d'extension Délégation granulaire (com.glide.granular_service_delegation) pour la ServiceNow AI Platform si vous avez le rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le module d'extension Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) est activé, l'Employee Center est également inclus. Les délégations sur demande peuvent être effectuées avec l'Centre des employés ou ServiceNow® Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Délégation granulaire (com.glide.granular_service_delegation) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Ajouter des tables des règles de délégation

Pour créer des règles de délégation, vous devez ajouter une table de tâches aux **tables de règles de délégation**.

Avant de commencer
Rôle requis : delegation_admin

Remarque :
L'ajout d'une table à une table de règles de délégation ne prend pas automatiquement en charge la délégation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Délégation granulaire** > **Tables des règles de délégation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Remarque :
   Assurez-vous d'être dans le bon périmètre pour lequel vous souhaitez créer des règles de délégation. Seules les tables du périmètre dans lequel vous vous trouvez apparaissent.
3. Dans la liste **Table**, sélectionnez une table de tâches, à partir de votre périmètre actuel, qui prend en charge la délégation.
4. Sélectionnez l'option **Actif**.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite
Ensuite, créez une règle de délégation pour spécifier les enregistrements que les employés peuvent déléguer. Consultez Créer des règles de délégation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des règles de délégation

Spécifiez les enregistrements disponibles pour la délégation de service. Spécifiez les enregistrements par nom de table, par condition et par approbation ou affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : delegation_admin

Si vous ne l'avez pas encore fait, créez une table de règles de délégation. Consultez Ajouter des tables des règles de délégation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs créent des règles de délégation pour autoriser la délégation d'enregistrements spécifiques. Les règles de contrôle d'accès (ACL) déterminent si un délégué peut accéder aux enregistrements qui correspondent aux règles de délégation qui lui sont affectées. La création de règles de délégation requiert qu'un administrateur connaisse le modèle de données des services délégués.

Important :
La délégation granulaire ne modifie pas l'accès d'un délégué aux enregistrements. Pour accéder aux enregistrements, un délégué doit déjà disposer des rôles nécessaires. Par exemple, pour déléguer des enregistrements de tâches, un délégué doit disposer d'un rôle tel qu'itil pour accéder à la table de tâches et à ses extensions.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Délégation granulaire** > **Règles de délégation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Règle de délégation

Champ	Description
Nom	Étiquette de la règle de délégation.
Application	Application associée à la règle de délégation. Ce champ n'est pas modifiable et affiche l'application de votre périmètre correct.
Description courte	Résumé de la règle de délégation. Fournissez suffisamment de détails pour que les utilisateurs déterminent quand sélectionner la règle.
Actifs	Option pour activer ou désactiver une règle de délégation.
Table	Type d'enregistrements auxquels vous souhaitez que votre délégué accède. Chaque règle de délégation ne s'applique qu'à une seule table et ne s'applique pas aux extensions de table. Créez une règle de délégation pour chaque table à laquelle vous souhaitez qu'un délégué puisse accéder.
Conditions	Filtre appliqué aux enregistrements de la table. Les délégués ne peuvent accéder qu'aux enregistrements qui correspondent à ces conditions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .
Approbations	Option pour déléguer les approbations. L'autorité d'approbation permet à un délégué d'approuver ou de rejeter des demandes d'approbation.
Affectations	Option pour déléguer des affectations.

4. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.
   La liste **Règles de délégation** renvoie aux onglets **Délégués**, **Critères d'utilisateur de délégateur** et **Critères d'utilisateur de délégué**.

   Remarque :
   Si des délégués utilisent la règle, vous ne pouvez pas la supprimer et ne pouvez modifier que les champs **Nom** et **Brève description**.

   Le widget **Mes délégués** sur l'Centre des employés n'apparaît pas à moins qu'il y ait une règle de délégation active.

5. Sélectionnez l'onglet **Délégués**.
   Les administrateurs voient une liste de tous les délégués. Vous pouvez sélectionner un délégué dans la liste et modifier les dates de début et de fin, les notifications et les règles de délégation actuelles.
6. Sélectionnez l'onglet **Critères d'utilisateur de délégateur** pour définir davantage qui peut être un délégateur.
7. Sélectionnez **Modifier**.
8. Utilisez des filtres de conditions afin de pouvoir sélectionner des types d'utilisateurs pouvant être des délégateurs pour la règle de délégation.
   Par exemple, vous pouvez sélectionner **Actif est défini sur Vrai** et déplacer **Gestionnaires** de la colonne **Collection** vers la liste de droite. Cette condition détermine que seuls les gestionnaires actifs peuvent être des délégateurs.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Sélectionnez l'onglet **Critères d'utilisateur de délégué** pour définir davantage qui peut être un délégué.
11. Sélectionnez **Modifier**.
12. Utilisez des filtres de conditions pour sélectionner des types d'utilisateurs pouvant être des délégués pour la règle de délégation.
    Par exemple, vous pouvez sélectionner **Actif est défini sur Vrai** et déplacer **Utilisateurs avec le rôle « sn_hr_core.case_writer »** de la colonne **Collection** vers la liste de droite. Cette condition détermine que seuls les utilisateurs ayant le rôle d'auteur de tickets RH peuvent être délégués.
13. Sélectionnez Enregistrer.
    Le formulaire **Règle de délégation** est de retour.
14. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Organisez les règles de délégation en catégories pour rendre la délégation de grands lots de tâches facile et efficace pour vos employés. Consultez Créer des catégories de règles de délégation.

Déléguez les tâches affectées pour une période donnée. Consultez Créer un délégué.

Les employés peuvent désormais déléguer leurs tâches affectées à d'autres employés. Consultez Déléguer des tâches sur demande.

Créer des catégories de règles de délégation

Créez des catégories ou des ensembles de règles de délégation granulaires qui facilitent et permettent à vos employés de déléguer de grands lots de tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Délégation granulaire** > **Catégories de règles de délégation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Catégorie de règles de délégation

Champ	Description
Nom	Étiquette de la catégorie de règles de délégation.
Application	Application associée à la règle de délégation. Ce champ n'est pas modifiable et affiche l'application de votre périmètre correct.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver une catégorie de règles de délégation.

4. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.
   Si vous sélectionnez **Soumettre**, cliquez sur la catégorie de règle de délégation pour la modifier.
5. Créez ou affectez des règles de délégation existantes à la catégorie de règles de délégation :
   - Sous l'onglet Règle de délégation, cliquez sur **Nouveau**. Suivez les étapes pour Créer des règles de délégation.
   - Cliquez sur **Modifier** pour sélectionner une règle de délégation existante.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Déléguez les tâches affectées pour une période donnée. Consultez Créer un délégué.

Les employés peuvent désormais déléguer leurs tâches affectées à d'autres employés. Consultez Déléguer des tâches sur demande.

Créer un délégué

Les administrateurs de délégation (delegation_admin) peuvent déléguer les tâches d'un employé à un autre à l'aide de **Délégué granulaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : delegation_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Délégation granulaire** > **Créer un délégué**.
2. Remplissez le formulaire.

Délégué granulaire

Champ	Description
Utilisateur	Utilisateur (délégateur) qui délègue les tâches de service à un délégué.
Débute	Date à laquelle la délégation de service commence.
Délégué	Utilisateur autorisé en tant que délégué.
Termine	Date à laquelle la délégation de service se termine.
Toutes les notifications	Option permettant d'envoyer au délégué une copie de toutes les notifications que vous recevez pendant la période de délégation. Sélectionnez cette option lorsque vous souhaitez que le délégué reçoive la notification de délégation. par exemple, si vous souhaitez qu'il reçoive des notifications sur le flux d'activité ou les mises à jour d'enregistrement. Il est défini sur Faux par défaut pour éviter les problèmes liés à l'obtention de notifications contenant des données critiques et sensibles. **Remarque :** Les notifications pour lesquelles l'option **Exclure les délégués** est activée remplacent le paramètre Vrai de cette option. Utilisez l'option **Exclure des délégués** pour empêcher les délégués de voir des informations confidentielles ou protégées.
Invitations à une réunion	Option permettant de transférer aux délégués des invitations aux réunions. Sélectionnez cette option pour transférer au délégué toute invitation à une réunion que l'instance génère ou reçoit pour vous. Elle est définie sur False par défaut.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe **Règles de délégation** s'affiche.
4. Sélectionnez **Modifier** pour affecter des règles de délégation à un délégué.
   Vous pouvez utiliser des filtres de conditions pour rechercher des règles de délégation.
5. Sous la colonne **Collection**, sélectionnez les règles de délégation que vous souhaitez affecter à un délégué et déplacez-les vers la colonne **Liste des règles de délégation**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous êtes renvoyé au formulaire **Délégué granulaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser la délégation granulaire

Les employés peuvent utiliser la délégation granulaire pour déléguer leurs tâches à d'autres employés éligibles.

Déléguer des tâches sur demande

Vous pouvez déléguer une tâche affectée à un autre employé à partir de votre Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Vous pouvez également déléguer une tâche affectée à partir de ServiceNow® Mobile. Pour en savoir plus, voir Utiliser la délégation granulaire sur ServiceNow Mobile.

Remarque :
Vous devez créer des règles de délégation avant de pouvoir déléguer des tâches sur demande. Pour plus d'informations, consultez Créer des règles de délégation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez votre nom ou image de connexion dans le coin supérieur droit.
3. Sélectionnez **Profil**.
4. Faites défiler vers le bas jusqu'à la section **Mes délégués** et sélectionnez le bouton **Ajouter un délégué**.
5. Remplissez le formulaire.

Sélectionner un délégué et des fonctions

Champ	Description
Délégué	Nom de la personne à qui vous déléguez vos tâches.
Date de démarrage	Sélectionnez l'icône **Afficher le calendrier** (icône ) et sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez que les délégations commencent.
Date de fin	Cliquez sur l'icône **Afficher le calendrier** (icône ) et sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez que les délégations se terminent.
Fonctions	Sélectionnez les fonctions que vous souhaitez affecter au délégué pour la période sélectionnée. Si votre administrateur a organisé les tâches en catégories, celles-ci sont répertoriées avant les tâches individuelles. Lorsque vous sélectionnez une catégorie, toutes les fonctions de cette catégorie sont sélectionnées.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez également accéder à **Délégation granulaire** > **Mes délégués** et sélectionnez **Nouveau**, ou **Délégation granulaire** > **Créer un délégué** pour affecter vos tâches à un autre employé. Pour plus d'informations, consultez Afficher mes délégués.

7. Sélectionnez l'icône Modifier, puis **Supprimer le délégué** pour supprimer le délégué
8. Sélectionnez l'icône de flèche vers le bas [et afficher la liste des délégués auxquels vous avez affecté vos tâches.
9. Sélectionnez l'icône Modifier pour supprimer des délégués lorsque vous avez plusieurs délégués.

Afficher mes délégués

Utilisez la liste **Délégués granulaires** pour afficher une liste des employés à qui vous avez délégué vos tâches. Vous pouvez également déléguer vos tâches à un autre employé comme alternative à l'utilisation d'Employee Center.

Avant de commencer

- Rôle requis : tout rôle ayant accès à des tables de tâches telles que Tâche RH [sn_hr_core_task]
- Créer un ou plusieurs enregistrements Règle de délégation
- Vérifiez que votre délégué a accès aux enregistrements spécifiés par vos règles de délégation

Remarque :
Les administrateurs peuvent utiliser le formulaire **Créer un délégué** pour affecter des tâches d'un délégateur à un délégué. Pour plus d'informations, consultez Créer un délégué.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Délégation granulaire** > **Mes délégués**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Délégué

Champ	Description
Utilisateur	Utilisateur (délégateur) qui délègue les tâches de service à un délégué.
Délégué	Utilisateur à qui vous souhaitez déléguer des tâches.
Débute	Date à laquelle la délégation de service commence.
Termine	Date à laquelle la délégation de service se termine.
Toutes les notifications	Option permettant d'envoyer au délégué une copie de toutes les notifications que vous recevez pendant la période de délégation. Sélectionnez cette option lorsque vous souhaitez que le délégué reçoive la notification de délégation. par exemple, si vous souhaitez qu'il reçoive des notifications sur le flux d'activité ou les mises à jour d'enregistrement. Il est défini sur Faux par défaut pour éviter les problèmes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	liés à l'obtention de notifications contenant des données critiques et sensibles. **Remarque :** Les notifications pour lesquelles l'option **Exclure les délégués** est activée remplacent le paramètre Vrai de cette option. Utilisez l'option **Exclure des délégués** pour empêcher les délégués de voir des informations confidentielles ou protégées.
Invitations à une réunion	Option permettant de transférer aux délégués des invitations aux réunions. Sélectionnez cette option pour transférer au délégué toute invitation à une réunion que l'instance génère ou reçoit pour vous. Elle est définie sur False par défaut.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Règles de délégation**, sélectionnez **Modifier**.
6. Sélectionnez les enregistrements de règles de délégation que vous autorisez pour ce délégué.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous êtes renvoyé au formulaire **Délégué granulaire**.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Afficher les délégations qui me sont affectées

Utilisez la liste **Délégués granulaires** pour afficher les enregistrements de délégués granulaires pour l'utilisateur ou les employés connectés qui vous ont délégué des tâches.

Avant de commencer

- Rôle requis : tout rôle ayant accès à des tables de tâches telles que Tâche RH [sn_hr_core_task]
- Créer un ou plusieurs enregistrements Règle de délégation
- Vérifiez que votre délégué a accès aux enregistrements spécifiés par vos règles de délégation

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Délégation granulaire** > **Qui me sont délégués**.
   Une liste des enregistrements de délégation qui vous sont affectés apparaît.
2. Pour afficher un enregistrement de délégation, sélectionnez le lien de date sous la colonne **Débute**.
3. Pour afficher l'enregistrement utilisateur du délégateur, sélectionnez le lien d'utilisateur sous la colonne **Utilisateur**.
4. Pour créer une délégation, sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Délégué granulaire

Champ	Description
Utilisateur	Utilisateur connecté (délégateur) qui délègue les tâches de service à un délégué.
Débute	Date à laquelle la délégation de service commence. Par défaut, la date et l'heure actuelles.
Délégué	Utilisateur à qui vous souhaitez déléguer des tâches. **Remarque :** La valeur par défaut est l'utilisateur connecté. Vous devez la remplacer par l'utilisateur à qui vous déléguez les tâches.
Termine	Date à laquelle la délégation de service se termine.
Toutes les notifications	Option permettant d'envoyer au délégué une copie de toutes les notifications que vous recevez pendant la période de délégation. Sélectionnez cette option lorsque vous souhaitez que le délégué reçoive la notification de délégation. par exemple, si vous souhaitez qu'il reçoive des notifications sur le flux d'activité ou les mises à jour d'enregistrement. Il est défini sur Faux par défaut pour éviter les problèmes liés à l'obtention de notifications contenant des données critiques et sensibles. **Remarque :** Les notifications pour lesquelles l'option **Exclure les délégués** est activée remplacent le paramètre Vrai de cette option. Utilisez l'option **Exclure des délégués** pour empêcher les délégués de voir des informations confidentielles ou protégées.
Invitations à une réunion	Option permettant de transférer aux délégués des invitations aux réunions. Sélectionnez cette option pour transférer au délégué toute invitation à une réunion que l'instance génère ou reçoit pour vous. Elle est définie sur False par défaut.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe **Règles de délégation** s'affiche.
7. Sélectionnez **Modifier** pour affecter des règles de délégation à un délégué.
   Vous pouvez utiliser des filtres de conditions pour rechercher des règles de délégation.
8. Sous la colonne **Collection**, sélectionnez les règles de délégation que vous souhaitez affecter à un délégué et déplacez-les vers la colonne **Liste des règles de délégation**.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous êtes renvoyé au formulaire **Délégué granulaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser la délégation granulaire sur ServiceNow® Mobile

Vous pouvez utiliser la délégation granulaire pour déléguer des tâches à partir de ServiceNow® Mobile.

Pour déléguer vos tâches à l'aide de ServiceNow® Mobile :

- Sélectionner votre Profil RH
- Ajouter un délégué
- Ajouter des détails sur la délégation
- Soumettre la délégation

Pour en savoir plus sur l'application ServiceNow® mobile, consultez ServiceNow Mobile .

Déléguer des tâches à l'aide de ServiceNow® Mobile

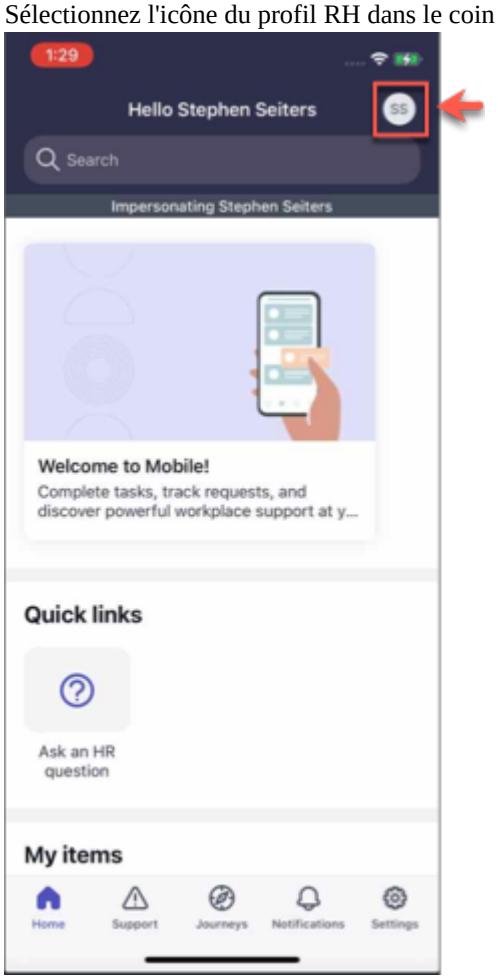
Vous pouvez déléguer des tâches à d'autres utilisateurs éligibles à partir de ServiceNow® Mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

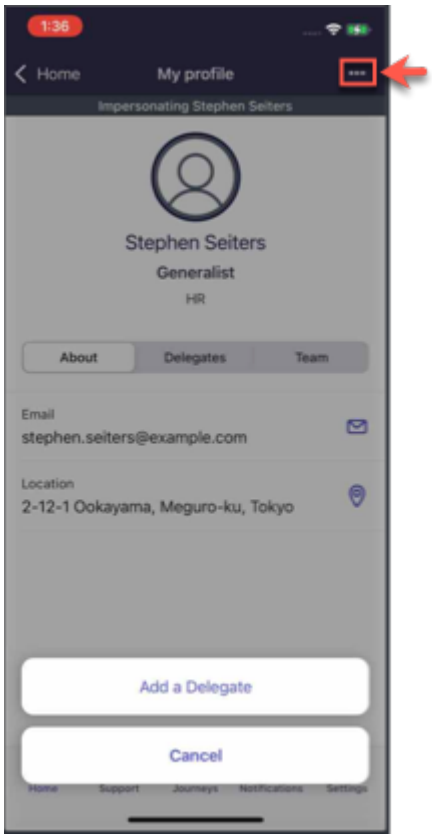
1. Accédez au **Tous** > **Page d'accueil mobile ServiceNow**.
2. Sélectionnez l'icône du profil RH dans le coin supérieur droit.



3. Sélectionnez l'icône Modifier (▪▪▪).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez le bouton **Ajouter un délégué**.
5. Remplissez le formulaire.

Formulaire mobile de délégation granulaire

Champ	Description
Délégué	Personne autorisée en tant que délégué. Sélectionnez une personne à qui vous souhaitez déléguer vos fonctions.
Date de démarrage	Date à laquelle la délégation de service commence.
Date de fin	Date à laquelle la délégation de service se termine.
Fonctions	Fonctions que vous souhaitez déléguer. Une liste des fonctions s'affiche une fois que vous avez sélectionné **Fonctions**. Sélectionnez les fonctions que vous souhaitez déléguer et une coche s'affiche en regard de la fonction.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Votre profil d'employé apparaît. Pour voir une liste des personnes à qui vous avez délégué des tâches, sélectionnez l'onglet **Délégués**.

Afficher les tâches qui vous sont déléguées sur ServiceNow® Mobile

Vous pouvez utiliser ServiceNow® mobile pour afficher les tâches qui vous sont déléguées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Une notification des tâches déléguées est envoyée à votre adresse e-mail si votre profil RH contient cette information. Pour en savoir plus, voir Utiliser le profil RH.

Remarque :
Si votre société utilise Connect, vous pouvez choisir les notifications que vous recevez. Pour plus d'informations sur les notifications, consultez Activer ou désactiver les notifications de Connexion globalement .

Procédure

Accéder au mobile **Tous** > **Accueil** > **Mes tâches**.
Une liste des tâches qui vous sont déléguées apparaît.

Santé et sécurité

ServiceNow Santé et sécurité permet aux entreprises d'assurer des conditions de travail sûres et saines à leurs employés.

Cette vidéo montre une vue d'ensemble visuelle de ServiceNow Santé et sécurité ses capacités.

https://player.vimeo.com/video/1012534924?h=ce4c8293c8&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Pour atteindre leurs objectifs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), les entreprises doivent enregistrer, suivre et signaler correctement les incidents liés aux employés liés à la santé et à la sécurité. ServiceNow Health and Safety fournit des fonctionnalités à portée de main telles que le signalement d'incident et d'observation et le classement de l'analyse de la sécurité au travail (AST) et un guichet unique pour toutes les connaissances en matière de sécurité dans votre entreprise. En outre, il fournit également les outils nécessaires pour réduire les incidents de sécurité, réduire les coûts et évaluer et gérer les risques.

Santé et sécurité applications

Santé et sécurité comprend les applications suivantes :

Gestion des incidents Santé et sécurité

L'application ServiceNow® Gestion des incidents Santé et sécurité est une solution dans Santé et sécurité qui permet aux organisations d'enregistrer, de suivre et de signaler les incidents et observations liés à la santé et à la sécurité des employés. En outre, elle fournit des options pour enquêter sur les incidents et les réduire.

Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité

Avec l'application ServiceNow® Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité , vous pouvez remplir et exporter automatiquement des formulaires OSHA pour les blessures et les maladies survenues dans un établissement relevant de votre organisation.

Gestion des tickets de Santé et sécurité

L'application ServiceNow® Gestion des tickets de Santé et sécurité fournit des options permettant d'appuyer les demandes de renseignements des employés en matière de santé et de sécurité et leur retour au travail après une blessure ou une maladie.

Gestion des contractants Santé et sécurité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’application ServiceNow® Gestion des contractants Santé et sécurité offre des capacités pour gérer les entreprises et les travailleurs sous-traitants pour leur santé et leur sécurité.

Gestion des risques liés à la santé et la sécurité

L’application ServiceNow® Gestion des risques liés à la santé et la sécurité fournit des fonctionnalités permettant aux travailleurs, aux responsables hiérarchiques et au personnel de sécurité de travailler en toute sécurité et de réduire le risque de blessures créées par les risques ou les dangers.

Expérience mobile pour Santé et sécurité

Vous pouvez l’utiliser ServiceNow® Application Now Mobile pour travailler sur les Santé et sécurité applications.

Pour plus d'informations, consultez Expérience mobile pour Santé et sécurité.

Séparation de domaine pour les applications Santé et sécurité

Les Santé et sécurité applications prennent en charge Séparation de domaine à un niveau basique. Pour plus d'informations, consultez Séparation de domaine et Gestion des incidents Santé et sécurité et Séparation de domaine et Gestion des risques liés à la santé et la sécurité. Pour mieux comprendre les niveaux de prise en charge, voir Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Base de Santé et sécurité

L’application ServiceNow® Base de Santé et sécurité fournit le modèle de données requis pour des expériences cohérentes des employés et des opérations dans Santé et sécurité.

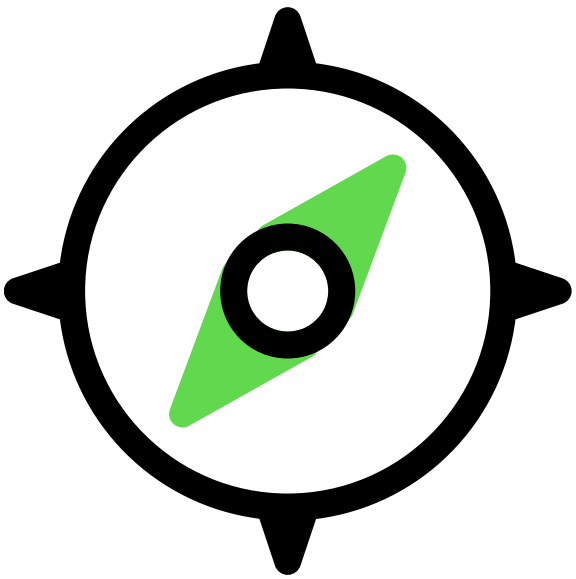
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

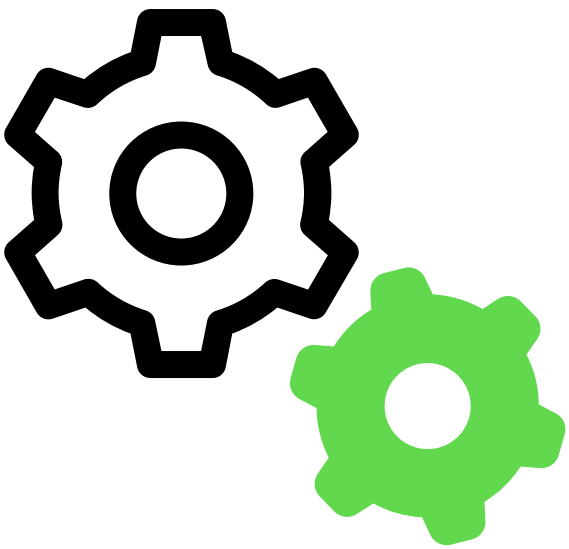
Premiers pas

Explorer



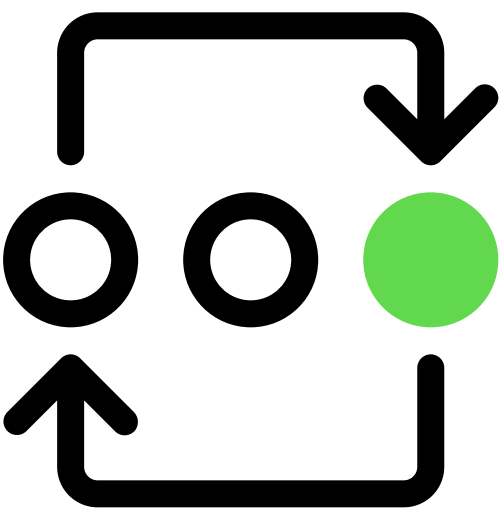
Découvrez comment différents profils utilisent Health and Safety Core.

Configurer



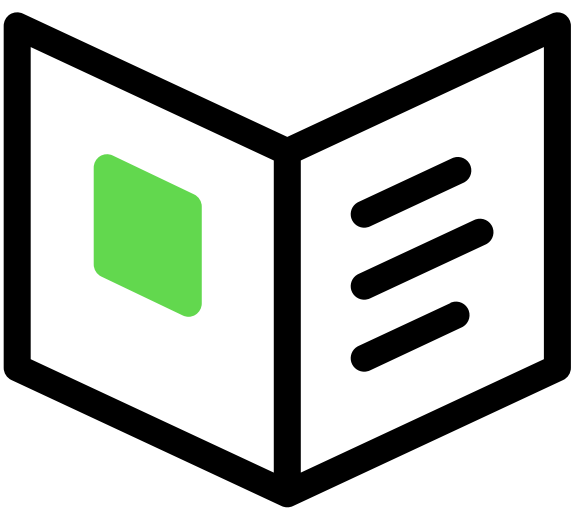
Configurez Health and Safety Core.

Utiliser



Gérez les réunions de sécurité, les actions de sécurité et les documents de sécurité.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Base de Santé et sécurité

Le Base de Santé et sécurité modèle de données prend en charge les fonctionnalités des applications suivantes Santé et sécurité .

- Gestion des incidents Santé et sécurité
- Gestion des contractants Santé et sécurité
- Gestion des tickets de Santé et sécurité
- Gestion des risques liés à la santé et la sécurité

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Explorer Base de Santé et sécurité

Base de Santé et sécurité permet aux organisations de rationaliser et d'automatiser les fonctions métier essentielles dans les Santé et sécurité applications.

Vue d'ensemble de Base de Santé et sécurité

L'application Base de Santé et sécurité fournit le modèle de date de base pour Santé et sécurité. Ces modèles de données se composent de composants et d'une structure de données communs pour permettre le fonctionnement des applications connexes Santé et sécurité .

- Espace de travail de Santé et sécurité est utilisé par les agents de sécurité pour effectuer leurs tâches de sécurité. Toutes les applications de santé et de sécurité installées utilisent le Espace de travail de Santé et sécurité.
- Santé et sécurité Le tableau de bord fournit une vue d'ensemble centralisée des performances de sécurité de votre organisation. Elle aide les équipes de sécurité à surveiller, analyser et gérer les mesures de sécurité clés telles que les incidents, les blessures, les risques et les actions correctives sur différents sites et périodes.
- Santé et sécurité Le profil d'utilisateur permet aux équipes de sécurité d'accéder à toutes les informations associées aux dossiers de santé et sécurité dans un emplacement central.
- Les équipes de sécurité peuvent gérer les réunions et les tâches de sécurité telles que la planification d'une réunion ou l'enregistrement de notes.
- Le mappage des champs de rapport permet aux agents de sécurité de générer des rapports PDF pour les enregistrements.
- Santé et sécurité Les documents permettent aux équipes de sécurité de visualiser les documents associés à un dossier de sécurité.
- Santé et sécurité Le planificateur d'actions permet de créer des actions planifiées dans l'ensemble de l'organisation.

Profils des utilisateurs

Base de Santé et sécurité s'adresse aux profils suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages et profils d'utilisateurs

Avantages	Fonctionnalité	Utilisateur
Accédez à l'espace de travail pour traiter les enregistrements de sécurité.	Espace de travail de Santé et sécurité	Agents de sécurité
Obtenez un aperçu des mesures de sécurité clés grâce à une interface centralisée.	Tableau de bord Santé et sécurité	Équipe de sécurité
Accédez aux informations de l'utilisateur depuis un emplacement central.	Santé et sécurité Profil d'utilisateur	Équipe de sécurité
Créez un mappage de champs de rapport de sécurité pour mapper les champs de votre modèle PDF de rapport aux champs correspondants dans les Santé et sécurité enregistrements.	Mappage de champs de rapport	Gestionnaire de mappage des rapports de sécurité
Enregistrez et suivez les réunions dans l'application Santé et sécurité .	Réunions sur la sécurité	Responsable de réunion de sécurité
Créez un calendrier des actions pour planifier des actions dans l'ensemble de l'organisation.	Planificateur d'actions Health and Safety	Agents de sécurité

Espace de travail de Santé et sécurité

Le fournit Espace de travail de Santé et sécurité un emplacement unique pour que les équipes de sécurité traitent les dossiers de sécurité. Les agents peuvent l'utiliser pour gérer les incidents, les risques, les contrats ou les tickets en fonction des applications installées.

Espace de travail utilisateurs

Les utilisateurs suivants peuvent utiliser le Espace de travail de Santé et sécurité. L'espace de travail est personnalisé pour différents rôles.

Utilisateurs de l'espace de travail

Utilisateur	Description
Responsable de la sécurité	Assure le suivi des taux de fréquence de sécurité et affecte des tâches de sécurité aux agents de sécurité.
Agent de sécurité	Travaille sur les incidents, les observations, les actions correctives et préventives, et mène des enquêtes.
Responsable des opérations de sécurité	Accède à la page de destination des opérations pour signaler des incidents et des Santé et sécurité observations de sécurité.
Gestionnaire de conformité de sécurité	Gère la liste des établissements et la génération de rapports tels que les formulaires OSHA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs de l'espace de travail (suite)

Utilisateur	Description
Direction	Affiche la page de Santé et sécurité destination Direction pour obtenir un aperçu des mesures de sécurité de l'entreprise.
Administration d'application	Configure l'espace de travail selon les besoins de l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez les liens suivants : • Configurer un espace de travail dans Workspace Builder • Générateur d'IU Next Experience

Accéder à l'espace de travail

Pour ouvrir l'espace de travail, accédez à **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.

Le s'ouvre Espace de travail de Santé et sécurité dans un nouvel onglet de la fenêtre du navigateur.

Page de destination

Sur la page de destination de l'espace de travail, le tableau de bord donne une vue d'ensemble Santé et sécurité rapide des widgets sous l'onglet **Points forts** , affichant les mesures et les Santé et sécurité scores en fonction des applications installées. Vous pouvez surveiller l'état et explorer chaque composant pour voir la liste derrière le score dans ces widgets. Les widgets vous aident, vous et votre équipe, à surveiller votre charge de travail, à vous concentrer sur les éléments hautement prioritaires et à gérer facilement vos responsabilités.

Remarque :
Les widgets et les données qui s'affichent dans les widgets dépendent de votre rôle.

Voici un exemple de page de destination de l'espace de travail pour l'emplacement où Base de Santé et sécurité l'application Gestion des incidents Santé et sécurité est installée.

Exemple de page de destination pour Espace de travail de Santé et sécurité



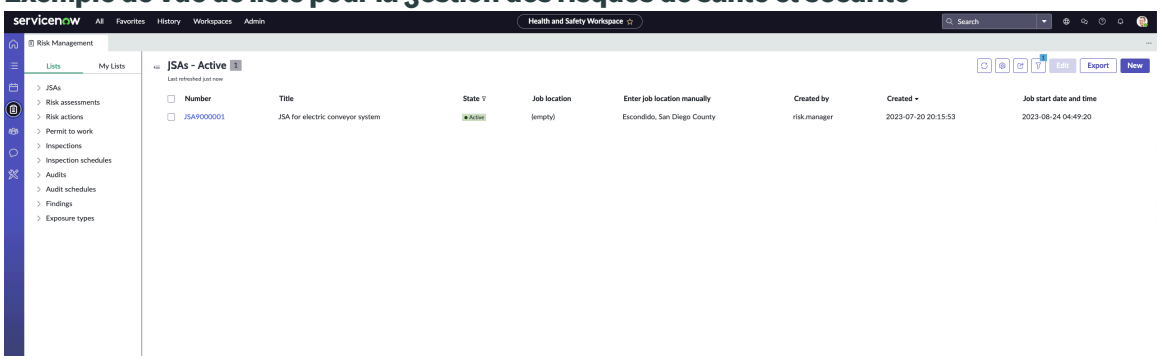
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Navigation primaire

La navigation primaire affiche les icônes des applications installées Santé et sécurité . Cliquez sur ces icônes pour accéder à la vue de liste de chaque application. Par exemple, si l'application Santé et sécurité de gestion des risques est installée, vous pouvez afficher les enregistrements liés au risque en cliquant sur l'icône **Gestion des risques**.

Exemple de vue de liste pour la gestion des risques de santé et sécurité



Santé et sécurité Profil d'utilisateur

Un Santé et sécurité profil fournit à l'équipe de sécurité toutes les informations sur un utilisateur au même endroit.

Elle leur permet d'accéder à toutes les informations relatives à la sécurité des utilisateurs (y compris les employés, les visiteurs et les prestataires) de l'organisation. Ils peuvent voir les dossiers de formation à la sécurité des travailleurs et peuvent facilement suivre qui est formé à quoi, et consulter les incidents de sécurité et autres dossiers liés à la sécurité qui leur sont associés.

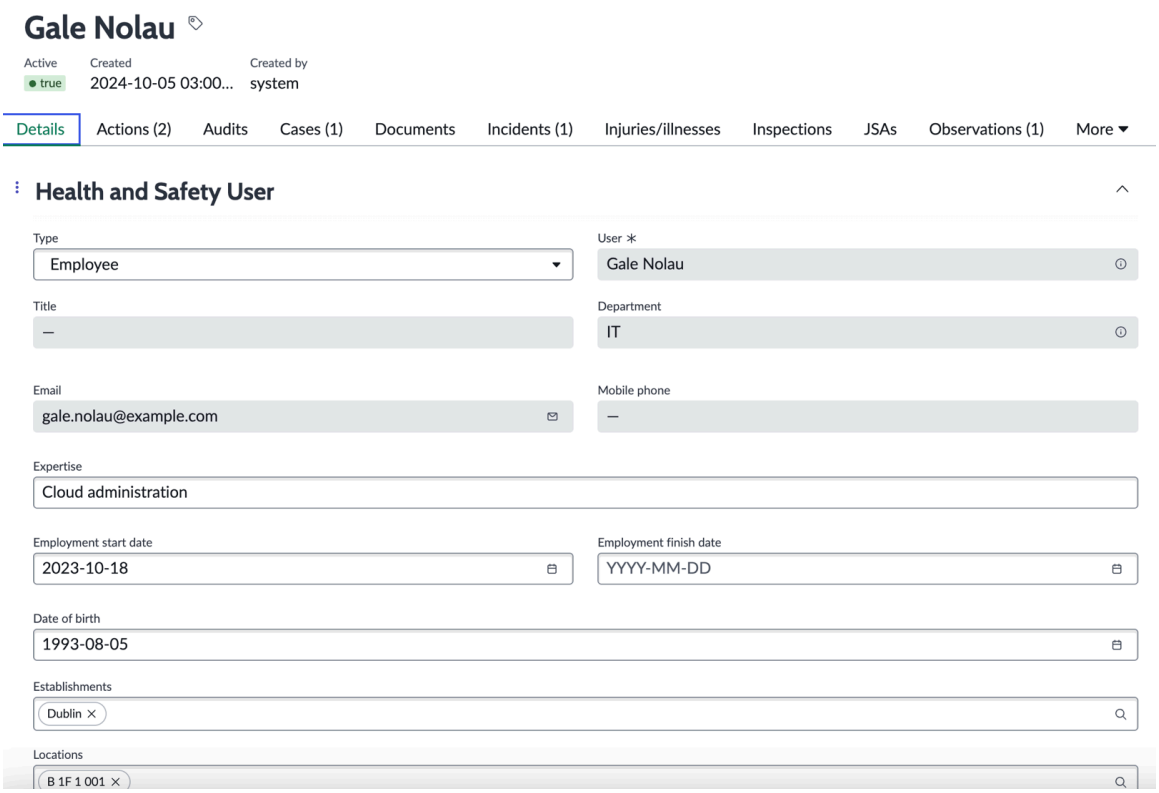
Vue d'ensemble d'un Santé et sécurité profil

L'image suivante montre un exemple de profil d'utilisateur Santé et sécurité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de Santé et sécurité profil



L'onglet **Détails** affiche des informations clés sur l'utilisateur, telles que son expertise, son emplacement et la date de début d'emploi.

Le profil affiche également les enregistrements liés à la santé et à la sécurité suivants associés à l'utilisateur dans les onglets respectifs.

- Actions affectées à l'utilisateur
- Audits auxquels l'utilisateur participe
- Tickets ouverts par l'utilisateur
- Documents associés à l'utilisateur
- Expositions par lesquelles l'utilisateur est affecté
- Incidents dans lesquels l'utilisateur est impliqué
- Blessure et maladies où l'utilisateur est blessé
- Inspections affectées à l'utilisateur
- Analyses de la sécurité des tâches (AST) dans lesquelles l'utilisateur est impliqué
- Observations dans lesquelles l'utilisateur est impliqué
- Évaluations des risques dans lesquelles l'utilisateur est impliqué
- Accès au site dans lequel l'utilisateur est impliqué

Les onglets d'un profil s'affichent en fonction des applications installées Santé et sécurité .

Accéder au Santé et sécurité profil

Pour ouvrir le profil d'un Santé et sécurité utilisateur,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône de configuration (icône ), puis la liste des **profils Health and Safety** .

Affectation d'un Santé et sécurité profil

- Pour affecter Santé et sécurité un profil à un utilisateur, reportez-vous à la section Affecter Santé et sécurité un profil à un utilisateur.
- Pour affecter Santé et sécurité un profil à un agent contractuel, reportez-vous à la section Affecter Santé et sécurité un profil à un agent prestataire.

Configurer Base de Santé et sécurité

Vous pouvez configurer votre implémentation pour le modèle de Base de Santé et sécurité données en installant le modèle de données et en examinant et en configurant les composants qui sont installés avec le modèle de données.

Installer Base de Santé et sécurité

Vous pouvez installer le Base de Santé et sécurité (sn_ohs_im) si vous disposez du rôle administrateur. Ce modèle de données inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Base de Santé et sécurité Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des incidents Santé et sécurité :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Base de Santé et sécurité.

Ce tableau répertorie les applications facultatives qui peuvent être installées pour des fonctionnalités supplémentaires :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications facultatives pour des fonctionnalités supplémentaires dans Base de Santé et sécurité

Application	Description
Composant de carte géographique [sn_geo_map]	Permet d'activer le composant de carte dans Espace de travail de Santé et sécurité les propriétés de l'application. Pour installer, consultez Activate a plugin
Module d'extension de géolocalisation [com.snc.geolocation]	Active la fonctionnalité de géolocalisation sur et Application Now Mobile donne accès aux options de suivi manuel. Pour plus d'informations, voir Enabling and selecting location tracking options
Base d'apprentissage [sn_lc]	Installations permettant d'activer le contenu d'apprentissage dans Santé et sécurité les Base d'apprentissage actions. Pour plus d'informations, consultez Configurer Base de Learning.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Base de Santé et sécurité (sn_ohs_im) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les données d'emplacement de votre lieu de travail

Dans l'application Cœur du lieu de travail , configurez les données relatives aux emplacements de votre lieu de travail afin de pouvoir sélectionner un emplacement dans vos dossiers de sécurité, par exemple, vos incidents de sécurité et vos observations.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure

Configurez les emplacements du lieu de travail.
Pour en savoir plus sur ce que vous pouvez configurer, consultez la section Fourniture des données de votre lieu de travail.

Résultats
Le champ **Emplacement** des formulaires de sécurité, par exemple, incidents et observations, affiche les emplacements du lieu de travail configurés.

Activer une table pour configurer le mappage des champs de Santé et sécurité rapport

Activez une table pour le mappage de champs de Santé et sécurité rapport. Vous pouvez ensuite configurer son mappage avec votre modèle PDF de rapport, ce qui permet aux agents de sécurité de générer des rapports pour les enregistrements de cette table.

Avant de commencer
Vérifiez que le périmètre de l'application est sélectionné.Base de Santé et sécurité Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : sn_ohs_im.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Administration Health and Safety** > **Propriétés**.
2. Dans la propriété *`Report field mapping tables`*, ajoutez le nom de la table, par exemple `sn_ohs_im_action`, pour l'activer pour le mappage des champs de rapport.
   `sn_ohs_im_incident`, `sn_ohs_im_observation` et `sn_ohs_im_injury_illness` sont définies comme valeur par défaut dans cette propriété.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

- La table est disponible dans le champ **Table de mappage** lors de la configuration d'un mappage de champ de rapport pour cette table.
- Le bouton **Générer un rapport** devient disponible dans tous les enregistrements de cette table.
- Une fois qu'un mappage de champs de rapport est configuré pour cette table, le bouton **Générer le rapport** devient disponible pour tous ses enregistrements.

Que faire ensuite
Pour générer un rapport pour les enregistrements de cette table, vous devez configurer son mappage de champs de rapport. Pour plus d'informations, consultez Créer un mappage de champs de rapport de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un mappage de champs de rapport de sécurité

Créez un mappage de champs de rapport de sécurité pour mapper les champs de votre modèle PDF de rapport aux champs correspondants dans les Santé et sécurité enregistrements.

Avant de commencer

- Le modèle PDF de rapport importé pour lequel vous souhaitez créer le mappage doit pouvoir être rempli.
- La table à mapper est activée pour le Santé et sécurité mappage de champs de rapport. Pour plus d'informations, consultez Activer une table pour configurer le mappage des champs de Santé et sécurité rapport.

Rôle requis : sn_ohs_im.report_mapping_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le mappage de champs de rapport vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Importez vos propres modèles PDF que vous devez utiliser pour la génération de rapports, par exemple pour la conformité régionale ou les besoins spécifiques à votre secteur.
- Mappez les champs de votre modèle PDF de rapport avec les champs des dossiers de sécurité, tels qu'un incident, une observation, une blessure et une maladie.
- À l'aide du modèle PDF, générez des rapports à partir des dossiers de sécurité avec des champs renseignés automatiquement, ce qui rend le processus de génération de rapports plus efficace.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Configuration (icône).
3. Dans l'onglet **Configuration** , sélectionnez **Mappages de champs de rapport** , puis **Tous**.
4. Créez un mappage de champs de rapport ou modifiez-en un existant.
   - Pour créer un mappage de champs de rapport, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour en examiner un existant, ouvrez celui que vous souhaitez configurer.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Détails des mappages de champs de rapport

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour le mappage des champs de rapport.
Emplacement	Emplacement auquel ce mappage de champs de rapport s'applique.
Description brève	Brève description du mappage des champs de rapport.
État	État du mappage des champs de rapport. ○ **Brouillon** : sélectionnez cette option pour effectuer des mappages dans l'onglet Mappage de champ de formulaire. ○ **Publié** : sélectionnez cette option pour publier et marquer ce mappage comme disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Seuls les mappages publiés peuvent être sélectionnés pendant la génération du rapport. ○ **Obsolète** : sélectionnez cette option pour marquer ce mappage comme obsolète.
Table de mappage	Santé et sécurité table à laquelle mapper les champs PDF, par exemple, Incident Health and Safety [sn_ohs_im_incident] ou Blessure et maladie [sn_ohs_im_injury_illness]. Seules les tables activées pour le mappage de champs de rapport s'affichent dans ce champ.
Document PDF	Modèle PDF que vous devez utiliser pour la génération de rapports et mapper les champs d'enregistrement de sécurité. Sélectionnez **Joindre un fichier** pour importer le modèle PDF de reporting.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'onglet **Mappage de champs de formulaire** s'affiche. La section **Mappages de champs** affiche tous les champs extraits du fichier PDF importé. Un aperçu du PDF joint est disponible avec les **mappages de champs**.
7. Dans la section **Mappages de champs** , mappez Santé et sécurité les champs à chaque champ extrait du PDF.

   Conseil :
   Dans l'aperçu PDF, sélectionnez un champ remplissable pour mettre en surbrillance le champ correspondant dans la liste Mappages de champs. Vous pouvez également sélectionner un champ dans la liste Mappages de champs pour le mettre en surbrillance dans l'aperçu PDF.

8. Vérifiez que les mappages de champs sont actifs.

   Pour désactiver un mappage de champs, sélectionnez l'icône Autres options (icône ⋮) en regard du mappage de champs, puis sélectionnez **Désactiver**.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

- Les champs du modèle PDF de rapport importé sont mappés aux champs de la table de mappage sélectionnée.
- Vous pouvez sélectionner le mappage du champ de rapport publié lors de la génération d'un rapport dans les enregistrements de table de sécurité mappés. Par exemple, reportez-vous à la section Générer un rapport pour un incident de sécurité, une observation ou une blessure.

Configurer les groupes pour Santé et sécurité

Configurez les groupes d'utilisateurs pour Santé et sécurité l'affectation des incidents de sécurité, des observations et des actions. Vous pouvez affecter des rôles à des groupes pour fournir l'accès à tous les membres du groupe ou affecter des rôles à des utilisateurs individuels.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.admin et admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les groupes d'utilisateurs sont utilisés dans la plupart des processus pour ServiceNow AI Platform affecter le travail aux équipes et demander des approbations.

Toute règle qui s'applique à un groupe est automatiquement affectée aux membres de ce dernier. Par exemple, les rôles et les règles d'affectation appliqués à un groupe sont automatiquement affectés aux membres de ce groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Créez un groupe ou modifiez un groupe existant.
   - Pour créer un groupe, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour examiner un groupe existant, ouvrez le groupe que vous souhaitez configurer.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir des instructions détaillées et une description des champs, consultez Créer un groupe d'utilisateurs .
4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

- Affectez des rôles au groupe. Pour plus d'informations, voir Affecter un rôle à un groupe .
- Ajoutez des utilisateurs au groupe.

Configurer la tâche planifiée pour générer des taux de fréquence

Configurez la tâche planifiée pour charger les taux de fréquence de sécurité et assurez-vous que les mesures de sécurité sur la page de Espace de travail de Santé et sécurité destination sont à jour.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application est sélectionné en tant Gestion des incidents Santé et sécurité que pack de contenu PA. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : sn_ohs_im.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La `[OHS] Safety Metrics` tâche est définie pour s'exécuter quotidiennement par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Tâches**.
2. Recherchez et ouvrez la `[OHS] Safety Metrics` tâche planifiée.
3. Dans le champ **Exécuter** , définissez la fréquence de la tâche planifiée.
4. Pour activer la tâche planifiée, cochez la case **Actif** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

> **Remarque :**
> Pour exécuter la tâche planifiée et mettre à jour les mesures à la demande, sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter Santé et sécurité un profil à un utilisateur

Affectez le Santé et sécurité profil à tous les utilisateurs de votre organisation, y compris les employés, les visiteurs et les prestataires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.hs_profile_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour plus d'informations sur les profils d'utilisateurs, reportez-vous à Santé et sécurité la section Santé et sécurité Profil d'utilisateur.

Remarque :
La tâche planifiée **Générer des profils de santé et sécurité** s'exécute chaque semaine et crée automatiquement des profils d'utilisateur de santé et sécurité pour les utilisateurs [sys_user] ayant un rôle affecté dans l'une des Santé et sécurité applications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Configuration (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sélectionnez **Profils Santé et sécurité** , puis **Tous**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les descriptions des champs de formulaire, reportez-vous à la section Formulaire de profil de santé et sécurité.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

- L'utilisateur est répertorié dans la liste **des profils de santé et sécurité** sous **Configuration** sur le Espace de travail de Santé et sécurité.
- Le profil d'utilisateur est enregistré dans la table Profil de santé et sécurité [sn_ohs_im_health_and_safety_profile].

Ajouter un Santé et sécurité visiteur

Créez un enregistrement pour un Santé et sécurité visiteur afin qu'il puisse être facilement référencé dans le champ **Visiteur** des enregistrements connexes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.hs_profile_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un visiteur est une personne extérieure à l'organisation qui est venue visiter le site.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Configuration (icône).
3. Dans l'onglet **Configuration** , sélectionnez **Visiteurs Health and Safety** , puis **Tous**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Remplissez les champs du formulaire.

Santé et sécurité Formulaire visiteur

Champ	Description
Prénom	Prénom du visiteur.
Deuxième prénom	Deuxième prénom du visiteur.
Nom de famille	Nom du visiteur.
ID de visiteur	ID généré par le système pour le visiteur.
Numéro de téléphone	Numéro de contact du visiteur.
Société	Organisation pour laquelle le visiteur travaille.
E-mail	Adresse e-mail du visiteur.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un ID visiteur est généré pour le visiteur.
7. Affectez le Santé et sécurité profil d'utilisateur à l'enregistrement de visiteur.

   Pour plus d'informations, consultez Affecter Santé et sécurité un profil à un utilisateur.

   Remarque :
   Seul un visiteur avec le profil affecté Santé et sécurité peut être sélectionné dans le champ **Visiteur** d'un formulaire.

Résultats

- Le visiteur est répertorié dans la liste **des visiteurs de Santé et sécurité** sous **Configuration** et est enregistré dans la table des visiteurs de Santé et sécurité [sn_ohs_im_health_and_safety_visitor].

  Remarque :
  Si l'application Gestion des visiteurs du lieu de travail (com.sn_wsd_visitor) est également installée sur votre instance, la liste des visiteurs WSD de la table Visiteur [sn_wsd_visitor_visitor] est automatiquement synchronisée avec la Santé et sécurité liste des visiteurs de la table Visiteur [sn_ohs_im_health_and_safety_visitor] Health and Safety. Ainsi, les visiteurs WSD apparaissent également dans la liste **des visiteurs Health and Safety** et doivent se voir attribuer le Santé et sécurité profil d'utilisateur.

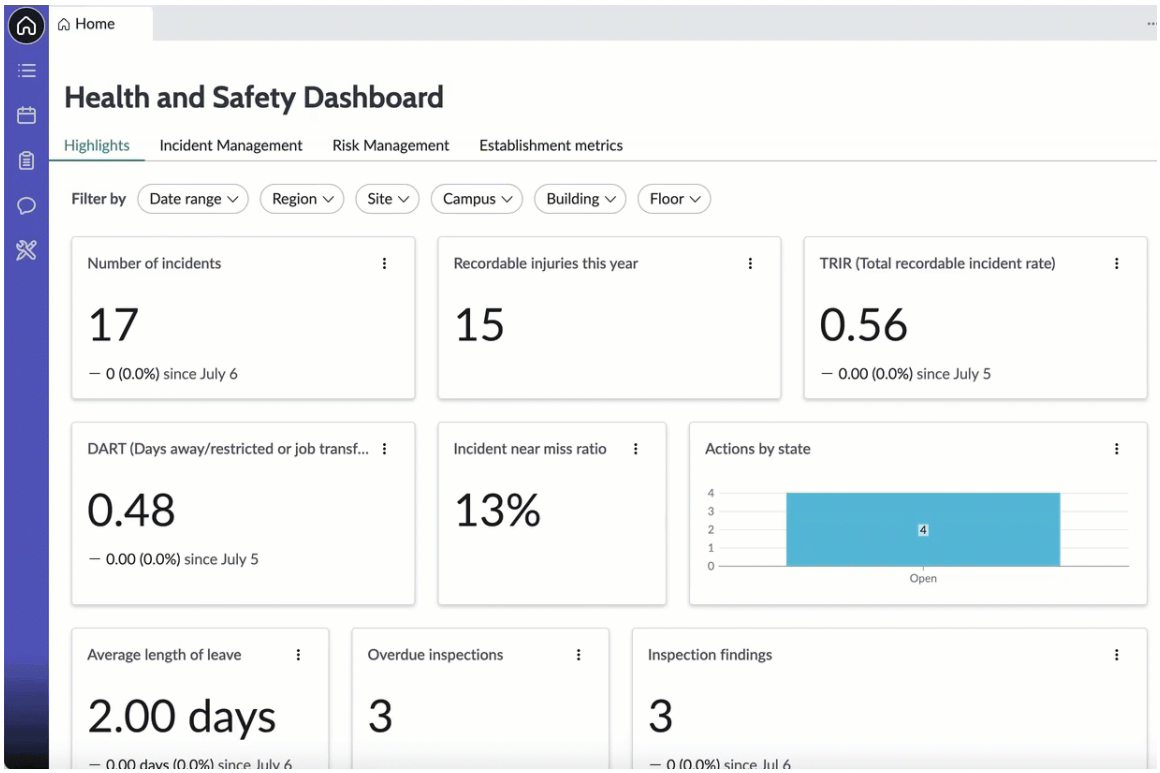
- Le profil d'utilisateur du Santé et sécurité visiteur est enregistré dans la table Profil de santé et sécurité [sn_ohs_im_health_and_safety_profile].
- Le visiteur peut être référencé dans le champ **Visiteur** sur Santé et sécurité des enregistrements tels que les incidents de sécurité dans lesquels le visiteur est impliqué.

Utiliser le tableau de Santé et sécurité bord

Avec le tableau de Santé et sécurité bord, vous pouvez surveiller et gérer activement les performances de sécurité sur le lieu de travail dans différents emplacements de votre organisation et identifier les domaines nécessitant une attention particulière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Fonctionnalités principales du tableau de bord

- Le tableau de bord fournit une vue centralisée des indicateurs de sécurité clés tels que le nombre d'incidents, les blessures enregistrables et l'état des actions de sécurité. Vous pouvez surveiller l'état, afficher les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique.
- Les filtres disponibles vous aident à affiner la vue par plage de dates, région, site, campus, bâtiment et étage.
- En fonction de votre rôle, les onglets dédiés à la **gestion des incidents** et à la **gestion des risques** vous aident à suivre facilement les incidents et à évaluer les risques.

Onglets de tableau de bord

Le tableau de bord comporte plusieurs onglets pour vous permettre de naviguer entre les différents domaines de la sécurité au travail. Les onglets et leurs widgets sont disponibles en fonction des applications installées Santé et sécurité dans votre ServiceNow instance.

Points forts

Cet onglet présente une sélection de cartes-clés des onglets Gestion des incidents et Gestion des risques, afin de fournir un résumé de haut niveau des mesures de sécurité clés telles que le nombre total d'incidents, les blessures enregistrables et les évaluations des risques ouvertes.

Gestion des incidents

Cet onglet se concentre sur le suivi et la gestion des incidents de sécurité, des blessures et des observations. Pour en savoir plus sur les mesures d'Incident Management, reportez-vous à la section Surveillance et analyse des mesures des incidents de sécurité.

Mesures de l'établissement

Cet onglet affiche les cartes clés de l'onglet Gestion des incidents, présentées avec une répartition par établissement pour des aperçus plus localisés.

Gestion des risques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cet onglet affiche les mesures d'identification, d'évaluation et d'atténuation des risques. Pour obtenir des renseignements détaillés sur les mesures de gestion des risques pour la sécurité, reportez-vous à la section Surveillance et analyse des mesures de risque pour la sécurité.

Personnalisation des widgets

Vous pouvez personnaliser les widgets du tableau de bord pour afficher les mesures pertinentes à l'aide du Générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez UI Builder tutorial .

Rôles requis

- sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.compliance_manager avaient besoin de voir la page d'accueil du tableau de bord. Les mesures de chaque onglet dépendent de l'accès de l'utilisateur à cette table.
- sn_ohs_im.admin et les rôles suivants, pour modifier le tableau de bord :
  - pa_admin pour modifier les Analyse des performances composants (PA) utilisés dans le tableau de bord.
  - ui_builder_admin, pour modifier les visualisations de tableau de bord créées à l'aide du Générateur d'IU.

Accéder au tableau de bord Santé et sécurité

Pour ouvrir le tableau de Santé et sécurité bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail Health and Safety**.

Information associée

Surveillance et analyse des mesures des incidents de sécurité

Surveillance et analyse des mesures de risque pour la sécurité

Utiliser Base de Santé et sécurité

Découvrez comment le modèle de données fournit des options pour gérer les Base de Santé et sécurité réunions de sécurité, planifier des actions de sécurité et gérer et surveiller les enregistrements de sécurité.

Gérer les réunions de sécurité

La gestion des réunions de sécurité fournit à l'équipe de sécurité et au gestionnaire de réunions de sécurité un moyen structuré de gérer les réunions de sécurité, y compris des tâches telles que la planification, le suivi des actions et l'enregistrement des notes.

Principales caractéristiques de la gestion des réunions de sécurité

- Planifiez différents types de réunions de sécurité pour tous les types de personnes, y compris les employés, les visiteurs et les sous-traitants.
- Ajouter plusieurs participants à l'aide d'un créateur de conditions
- Consigner les procès-verbaux et les actions des réunions.
- Marquez les réunions et les procès-verbaux comme sensibles.

Enregistrer une réunion de sécurité

Consignez une réunion de sécurité et suivez-en la dans l'application Santé et sécurité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.meeting_manager ou sn_ohs_im.meeting_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Réunions ( ).
3. Dans l'onglet **Réunions** , sélectionnez **Réunions** , puis **Toutes**.
4. Créez une réunion ou ouvrez-en une existante.
   - Pour créer une réunion, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour ouvrir une réunion existante, sélectionnez celle que vous souhaitez suivre. Sinon, pour modifier rapidement la réunion, sélectionnez l'icône Modifier (icône) dans la liste et commencez à mettre à jour la réunion dans le panneau latéral.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour les descriptions des champs, voir Santé et sécurité Formulaire de réunion.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les onglets **Participants**, **Procès-verbaux de réunion**, **Documents** et **Actions** s'affichent pour cette réunion.
7. Dans l'onglet **Participants** , sélectionnez **Ajouter** ou **Nouveau** pour ajouter des participants à cette réunion.
   Pour plus d'informations, consultez Ajouter des participants à une réunion sur la sécurité.
8. **Facultatif :** Dans l'onglet **Documents** , sélectionnez **Ajouter** pour ajouter des documents qui couvrent des sujets qui seront abordés ou partagés lors de cette réunion.
   Pour plus d'informations sur le stockage des documents dans le , reportez-vous à la Espace de travail de Santé et sécurité section Ajouter un Santé et sécurité document connexe.
9. **Facultatif :** Dans l'onglet **Actions** , sélectionnez **Nouveau** pour ajouter des actions pour la réunion de sécurité.
   Pour les descriptions des champs, voir Santé et sécurité Formulaire Action.

Résultats

- La réunion de sécurité est répertoriée dans la liste **Réunions** de et Espace de travail de Santé et sécurité enregistrée dans le tableau Réunion [sn_ohs_im_meeting].
- Les documents associés à cette réunion sont enregistrés dans la table des documents de la réunion m2m Health and Safety [sn_ohs_im_m2m_meeting_document].

Que faire ensuite
Dans l'onglet **Procès-verbal de réunion** , le rédacteur du procès-verbal de la réunion peut ajouter un procès-verbal de cette réunion pour suivre les discussions et ajouter des actions pour le procès-verbal enregistré. Vous pouvez ajouter autant de procès-verbaux de réunion que nécessaire à une réunion sur la sécurité. Pour plus d'informations, consultez Créer un compte rendu de réunion pour une réunion sur la sécurité.

Ajouter des participants à une réunion sur la sécurité

Ajouter les utilisateurs à une réunion de sécurité qui doivent assister à cette réunion.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.meeting_manager ou sn_ohs_im.meeting_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide de l'onglet **Participants** d'une réunion de sécurité, vous pouvez suivre tous les participants et les absents de la réunion au même endroit.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Réunions ( ).
3. Dans la liste **Réunions** , sélectionnez celle à laquelle vous souhaitez ajouter des participants.
4. Dans l'onglet **Participants** , sélectionnez **Ajouter** ou **Nouveau** pour ajouter des participants à cette réunion.

Résultats
- Les participants sont **répertoriés** dans l'onglet Participants de la réunion et sont enregistrés dans la table des participants à la réunion Health and Safety [sn_ohs_im_meeting_attendee].
- Pour un participant interne à votre organisation, la colonne **Profil du participant** de cette liste affiche le profil de Santé et sécurité l'utilisateur.
- Pour un participant externe, la colonne **Profil du participant** de cette liste est vide.

Créer un compte rendu de réunion pour une réunion sur la sécurité

Créez un procès-verbal pour une réunion de sécurité afin de suivre les discussions et la responsabilité.

Avant de commencer
Vérifiez que le rédacteur du procès-verbal est ajouté en tant que participant à cette réunion de sécurité. Pour en savoir plus sur l'ajout d'un participant à une réunion, reportez-vous à la rubrique Ajouter des participants à une réunion sur la sécurité.

Rôle requis : sn_ohs_im.meeting_minute_taker

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer plusieurs comptes rendus de réunion pour différents horodatages d'une réunion de sécurité. Pour chaque enregistrement de minute, vous pouvez ajouter des actions pertinentes afin de vous assurer que les problèmes de sécurité sont pris en compte et que les contributeurs restent responsables.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Réunions ( ).
3. Dans la liste **Réunions** , sélectionnez celle pour laquelle vous souhaitez créer un compte rendu de réunion.
4. Dans l'onglet **Procès-verbal** de la réunion, sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de procès-verbal de réunion de sécurité

Champ	Description
Description brève	Description brève de ce procès-verbal de réunion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Horodatage	Heure de la discussion pendant la réunion.
Contributeurs	Participants impliqués dans cette discussion.
Contenu sensible	Option pour indiquer que ce compte rendu de réunion contient des informations sensibles. Seul un utilisateur disposant du rôle Utilisateur de contenu de réunion sensible [sn_ohs_im.sensitive_meeting_content_user] peut consulter un compte rendu de réunion marqué comme sensible. **Remarque :** La sélection d'un procès-verbal de réunion comme contenu sensible ne marque pas l'ensemble de la réunion sur la sécurité ou les autres procès-verbaux de cette réunion comme sensibles.
Sujet abordé	Description du sujet abordé.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les onglets **Actions** apparaissent pour cette réunion
7. **Facultatif :** Dans l'onglet **Actions** , affectez toutes les actions associées à ce procès-verbal de réunion.
   - Pour créer une action, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour associer une action à partir de la liste existante d'actions pour cette réunion, sélectionnez **Ajouter**.

   Pour les descriptions des champs, voir Santé et sécurité Formulaire Action.

Résultats

- Le procès-verbal de la réunion est répertorié dans l'onglet **Procès-verbaux** de la réunion et est enregistré dans la table Procès-verbal de réunion Health and Safety [sn_ohs_im_meeting_minute].
- Toute action de ce procès-verbal de réunion est répertoriée dans l'onglet **Actions** de l'enregistrement du procès-verbal. L'action est enregistrée dans la table d'action du procès-verbal de la réunion m2m Health and Safety [sn_ohs_im_m2m_meeting_minute_action].

Planifier des Santé et sécurité actions

Utilisez le Santé et sécurité planificateur d'actions pour créer et planifier des actions dans l'ensemble de l'organisation et les affecter automatiquement à des personnes spécifiques à l'aide du générateur de conditions.

Créer un calendrier d'actions Santé et sécurité

Créez un calendrier des actions pour planifier des actions dans l'ensemble de l'organisation, telles que des activités d'apprentissage et des tâches récurrentes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le planificateur d'actions utilise le générateur de conditions pour créer et affecter des actions à des personnes en fonction de conditions spécifiées.

Procédure

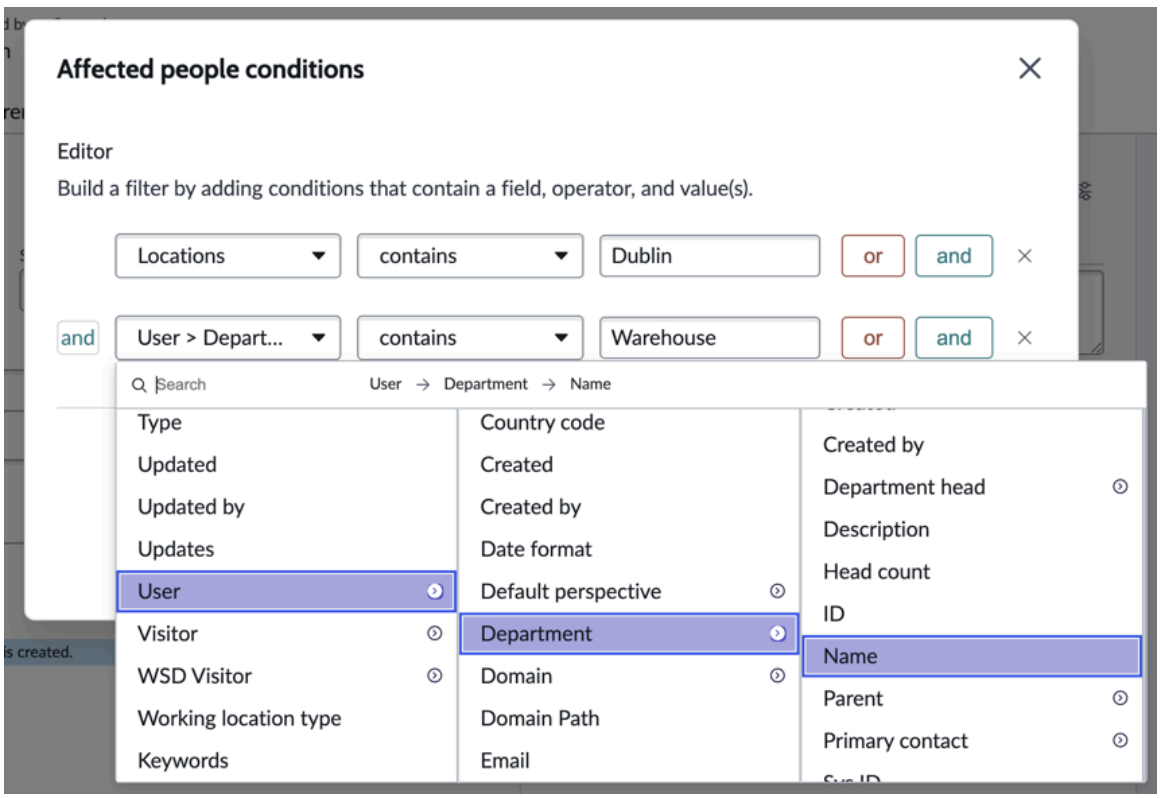
1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des incidents (icône).
3. Sélectionnez la liste **Calendriers d'action** , puis **Tous**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur la description des champs, consultez Formulaire de calendrier d'action en matière de santé et de sécurité.

6. Dans le champ **Affecter à** , ajoutez des conditions pour affecter automatiquement les actions générées. Ce critère est basé sur la table Profil de santé et sécurité [sn_ohs_im_health_and_safety_profile]. Il ajoute automatiquement des utilisateurs avec le Santé et sécurité profil aux enregistrements d'actions générés pour ce calendrier.

   a. Sélectionnez **Définir les conditions**.

   b. Dans le générateur de conditions, définissez des conditions pour choisir les personnes auxquelles cette action doit être affectée, puis sélectionnez **Définir**.
   Vous pouvez choisir des champs dans la table des Santé et sécurité profils et des champs de remontée pas à pas lors de la sélection d'un champ dans le générateur de conditions. Par exemple, l'image suivante montre les conditions de sélection des utilisateurs dans le service Entrepôt à Dublin.



7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Le calendrier des actions est enregistré dans la table Calendrier d'action [sn_ohs_im_action_schedule].
- L'onglet **Actions** s'affiche pour le calendrier des actions.
- Dans l'onglet **Actions** , le planificateur d'actions crée et affecte automatiquement des actions en fonction du générateur de conditions. Un calendrier d'action peut générer plusieurs actions pour des personnes au fil du temps.
- Les actions créées apparaissent dans la liste **Mes tâches** de l'utilisateur affecté sur le Centre des employés et le Application Now Mobile. À partir de n'importe quel emplacement, l'utilisateur peut répondre à l'action et mettre à jour son état. Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Actions, reportez-vous à la section Santé et sécurité Formulaire Action.

Ajouter un Santé et sécurité document connexe

Ajoutez et stockez des documents Santé et sécurité Documents connexes afin qu'ils puissent être facilement et correctement référencés dans les enregistrements connexes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.document_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Configuration (icône ).
3. Dans l'onglet **Configuration** , sélectionnez **Normes et documents** , puis **Tout**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
   Pour examiner un document existant, ouvrez celui que vous souhaitez examiner.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur la description des champs, reportez-vous à Santé et sécurité Formulaire de document.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

- Le document est répertorié dans la liste des **normes et documents** sous **Configuration** et est enregistré dans la table Document de santé et sécurité [sn_ohs_im_document].
- Le document peut être référencé dans Santé et sécurité des enregistrements tels que l'onglet **Documents** sur le formulaire de la société contractante lors du chargement de documents relatifs à la société ou à ses employés.

Référence Base de Santé et sécurité

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications du magasin, qui sont installés lorsque le modèle de Base de Santé et sécurité données est installé.

Composants installés avec Base de Santé et sécurité

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation du modèle de données, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les Base de Santé et sécurité travaux planifiés. Ce modèle de données est automatiquement installé avec Santé et sécurité les applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec Base de Santé et sécurité

Module d'extension	Description
Base de l'expérience de playbook [com.glide.playbook_experience.config]	Active le playbook pour Santé et sécurité les incidents.
Explicit Roles	Active l'affectation du rôle [snc_external] aux travailleurs externes tels que les travailleurs sous-traitants.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Base de Santé et sécurité

Application de stockage	Description
Cœur du lieu de travail [sn_wsd_core]	Active les emplacements du lieu de travail pour Gestion des incidents Santé et sécurité. **Important :** L'installation de l'application n'installe pas les données de démonstration d'emplacement pour le modèle d'emplacement Cœur du lieu de travail . Pour contourner ce problème, réparez le module d'extension avec l'option Charger les Cœur du lieu de travail**données de démonstration** .
Composants de santé et sécurité	Composant sismique qui active le sélecteur de blessures et de maladies visuelles, par exemple, dans l'application Gestion des incidents Santé et sécurité . Le composant est utilisé par les équipes de sécurité pour consigner les blessures associées à un rapport de blessure et de maladie et voir rapidement les types et la gravité des blessures.

Rôles installés

Rôles dans Base de Santé et sécurité

Titre du rôle [name]	Description	Contient des
Administrateur de sécurité	Administrateur des Santé et sécurité applications qui peut :	• template_ • agent_wo

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Base de Santé et sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des
[sn_ohs_im.admin]	• Configurer le et d'autres Base de Santé et sécuritéSanté et sécurité applications • A un accès en lecture, en écriture et en création aux données de santé et sécurité • Accorder des Santé et sécurité rôles	• sn_ohs_im • workspac • sn_hs_rm • sn_hs_rm • sn_ohs_im • sn_hs_rm • sn_ohs_im • sn_hs_rm • sn_hs_crm • sn_hs_rm • sn_hs_cm • sn_hs_rm • sn_hs_rm • sn_ohs_im • sn_ohs_im • sn_hs_rm • sn_hs_rm • sn_hs_rm • canvas_us • sn_ohs_im
Gestionnaire de conformité de sécurité [sn_ohs_im.responsable_conformité]	Administrateur des Santé et sécurité tâches liées à la génération de rapports qui peut : • Gérer la liste des établissements • Examiner et déterminer quelles blessures et maladies peuvent être enregistrées • Accédez à la génération de rapports et gérez-les tels que le journal OSHA 300, le résumé 300A et les rapports d'incidents 301. Pour plus d'informations, consultez Santé et sécurité Rapports de blessures et de maladies.	• sn_ohs_im • sn_ohs_im • sn_ohs_im • sn_ohs_im • canvas_us
Journaliste de sécurité [sn_ohs_im.reporter]	Peut soumettre Santé et sécurité des incidents, des observations et des questions de Centre des employés et Application Now Mobile	• sn_wsd_c • sn_ohs_im • sn_hs_cm

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Base de Santé et sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des
		• sn_ohs_im • sn_ohs_im • sn_ohs_im
Utilisateur de contenu sensible [sn_ohs_im.sensitive_content_user]	Peut afficher du contenu sensible tel que des incidents et des blessures marqués comme sensibles. **Remarque :** Lorsqu'un rapport est généré (tel que OSHA 300 ou 300A), il contient tous les incidents, y compris ceux marqués comme sensibles, selon le modèle. Cependant, les informations sensibles ne sont pas divulguées dans le rapport car les détails de l'incident ne sont pas inclus.	Aucun
Utilisateur de contenu sensible aux observations sn_ohs_im.observation_sensible_contenu_utilisateur	Les agents de sécurité peuvent afficher du contenu sensible sur les observations de sécurité signalées anonymement. **Remarque :** L'agent ne peut pas afficher le rapport anonyme sans ce rôle qui lui est affecté.	Aucun
Utilisateur de l'espace de travail de sécurité [sn_ohs_im.workspace_user]	Peut accéder à Espace de travail de Santé et sécurité.	workspace_
Gestionnaire de rapports de sécurité [sn_ohs_im.manager_rapport]	Gestionnaire des rapports de sécurité qui peut : • Créer et gérer des mappages de champs de rapport dans Espace de travail de Santé et sécurité • Mappages des champs de rapport de script	• sn_ohs_im • canvas_us • sn_ohs_im
Gestionnaire de mappage de rapports [sn_ohs_im.report_mapping_manager]	Peut créer, lire, mettre à jour et supprimer des mappages de champs de rapport	• sn_ohs_im • sn_ohs_im • sn_ohs_im • sn_ohs_im • sn_hs_rm • sn_hs_rm • sn_hs_rm

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Base de Santé et sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des
		• sn_hs_rm • sn_hs_rm • sn_hs_rm • sn_hs_rm • sn_hs_rm • lecteur_re • sn_ohs_im • sn_hs_rm • sn_hs_rm • sn_ohs_im • sn_hs_crm • sn_hs_cm • sn_ohs_im • sn_hs_rm • sn_ohs_im • sn_ohs_im • sn_hs_rm • sn_hs_cm • sn_ohs_im
Lecteur de mappage de rapport [lecteur_mappage_sn_ohs_im.rapport]	Peut afficher les mappages des champs de rapport	Aucun
Écriture de scripts de mappage de rapport [sn_ohs_im.report_mapping_scripting]	Peut créer, mettre à jour et supprimer un script pour les mappages de champs de rapport	Aucun
Rédacteur de mappage de rapport [sn_ohs_im.report_mapping_writer]	Peut créer, lire et mettre à jour des mappages de champs de rapport	Aucun
Gestionnaire des actions de sécurité [sn_ohs_im.action_manager]	Peut effectuer toutes les opérations associées aux Santé et sécurité actions	• sn_ohs_im • sn_ohs_im • sn_ohs_im • sn_ohs_im

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Base de Santé et sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des
Rédacteur d'action de sécurité [sn_ohs_im.auteur_action]	Peut créer et mettre à jour Santé et sécurité des actions	sn_wsd_cor
Lecteur d'action de sécurité [sn_ohs_im.lecteur_action]	Peut voir les Santé et sécurité actions	Aucun
Rédacteur d'action de sécurité restreint [sn_ohs_im.action_writer_restricted]	Peut créer et mettre à jour Santé et sécurité des actions lorsque toutes les restrictions ont été remplies	• sn_ohs_im • sn_wsd_c
Rédacteur de l'établissement [sn_ohs_im.establishment_writer]	Peut créer et mettre à jour des enregistrements d'établissement dans Espace de travail de Santé et sécurité	Aucun
Lecteur d'établissement [sn_ohs_im.lecteur_établissement]	Peut afficher des enregistrements dans Espace de travail de Santé et sécurité	Aucun
Gestionnaire d'incidents de sécurité [sn_ohs_im.incident_manager]	Peut effectuer toutes les opérations liées aux Santé et sécurité incidents	• sn_ohs_im • sn_ohs_im
Rédacteur de l'incident de sécurité [sn_ohs_im.incident_writer]	Peut créer et mettre à jour Santé et sécurité des incidents	sn_wsd_cor
Lecteur d'incident de sécurité [sn_ohs_im.incident_reader]	Peut afficher les Santé et sécurité incidents	• sn_hs_rm • sn_hs_rm • lecteur_m
Rapporteur d'incident de sécurité [sn_ohs_im.incident_reporter]	Peut soumettre des Santé et sécurité incidents	• sn_ohs_im • sn_hs_rm • sn_hs_rm • sn_wsd_c
Rédacteur d'incident de sécurité restreint [sn_ohs_im.incident_writer_restricted]	Peut créer et mettre à jour Santé et sécurité des incidents lorsque toutes les restrictions ont été respectées	sn_wsd_cor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Base de Santé et sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des
Gestionnaire des observations de sécurité [sn_ohs_im.observation_manager]	Peut effectuer toutes les opérations liées aux Santé et sécurité observations	• sn_ohs_im • sn_ohs_im
Rédacteur d'observation de sécurité [sn_ohs_im.écrivain_observation]	Peut créer et mettre à jour Santé et sécurité des observations	sn_wsd_cor
Rapporteur d'observation de sécurité [sn_ohs_im.observation_reporter]	Peut soumettre des Santé et sécurité observations	• sn_ohs_im • sn_wsd_c
Lecteur d'observation de sécurité [sn_ohs_im.observation_reader]	Peut afficher les Santé et sécurité observations	Aucun
Rédacteur d'observation de sécurité restreint [sn_ohs_im.observation_writer_restricted]	Peut créer et mettre à jour Santé et sécurité des observations lorsque toutes les restrictions ont été respectées	sn_wsd_cor
Administrateur de document [sn_ohs_im.document_admin]	Administrateur des Santé et sécurité documents qui peut : • Ajouter, mettre à jour et supprimer Santé et sécurité des documents connexes dans la liste **Normes et documentation** • Accorder l'accès aux normes et à la liste **de documentation**	• sn_ohs_im • sn_ohs_im
Lecteur de document [sn_ohs_im.document_reader]	Peut afficher les Santé et sécurité documents	Aucun
Rédacteur de document [sn_ohs_im.document_writer]	Peut ajouter et mettre à jour Santé et sécurité des documents connexes dans la liste **des normes et** de la documentation	Aucun
Responsable de réunion de sécurité [sn_ohs_im.meeting_manager]	Coordonnateur de réunion de sécurité qui peut : • Planifier des réunions de sécurité et créer des listes d'invités et des ordres du jour • Créer des Santé et sécurité actions pour les réunions de sécurité • Ajouter des documents connexes aux réunions sur la sécurité	• sn_ohs_im • sn_ohs_im

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Base de Santé et sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des
	• Marquer les réunions de sécurité comme sensibles et affecter le rôle d'utilisateur du contenu sensible de la réunion	
Utilisateur de contenu de réunion sensible [sn_ohs_im.sensitive_meeting_content_user]	Peut afficher les réunions de sécurité et les procès-verbaux de réunions marqués comme sensibles	Aucun
Rédacteur du procès-verbal de la réunion de sécurité [sn_ohs_im.meeting_minute_taker]	Rédigateur de procès-verbaux des réunions de sécurité qui peut : • Consigner le procès-verbal d'une réunion sur la sécurité • Marquer la participation des participants à la réunion • Créer des actions pour les procès-verbaux de réunion • Marquer le procès-verbal de la réunion comme sensible	• sn_ohs_im • sn_ohs_im
Rédacteur de réunion de sécurité [sn_ohs_im.meeting_writer]	Peut créer et mettre à jour Santé et sécurité des réunions	• sn_ohs_im • sn_ohs_im • sn_ohs_im • sn_ohs_im
Lecteur de réunion de sécurité [sn_ohs_im.meeting_reader]	Peut afficher les Santé et sécurité réunions	• sn_ohs_im • sn_ohs_im • sn_ohs_im • sn_wsd_c • sn_ohs_im
Rédacteur du procès-verbal de la réunion de sécurité [sn_ohs_im.meeting_minute_writer]	Peut créer et mettre à jour des procès-verbaux de réunion pour Santé et sécurité les réunions	• sn_ohs_im • sn_ohs_im
Lecteur de procès-verbaux de réunion de sécurité [sn_ohs_im.meeting_minute_reader]	Peut afficher les procès-verbaux des Santé et sécurité réunions	• sn_ohs_im • sn_ohs_im

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Base de Santé et sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des
Rédacteur de profil Health and Safety [sn_ohs_im.hs_profile_writer]	Rédacteur de profil Health and Safety qui : • A un accès de création à la table Profil de santé et sécurité [sn_ohs_im_health_and_safety_profile] • Peut affecter et mettre à jour Santé et sécurité le profil des utilisateurs de votre organisation, y compris les employés, les visiteurs et les prestataires	sn_ohs_im.h
Lecteur de profil Health and Safety [sn_ohs_im.hs_profile_reader]	Peut afficher les utilisateurs avec Santé et sécurité un profil dans votre organisation	aucun
Rédacteur du calendrier d'action de sécurité [n_ohs_im.action_schedule_writer]	Peut écrire, créer ou supprimer l'accès à la table de calendrier d'actions.	• sn_ohs_im • sn_ohs_im
Lecteur de calendrier d'actions de sécurité [sn_ohs_im.action_schedule_reader]	Peut afficher les calendriers d'actions de sécurité.	sn_ohs_im.l
Utilisateur de l'espace de travail Health and Safety [sn_ohs_im.workspace_user]	A accès à l'espace de travail Health and Safety.	workspace_

Tables installées

Tables installées avec Base de Santé et sécurité

Table	Description
Action Health and Safety [sn_ohs_im_action]	Stocke toutes les sorties exploitables de tous les incidents de sécurité, observations et analyses des causes premières. Cette table étend la table de la tâche Santé et sécurité [sn_ohs_im_task].
Document Santé et sécurité [sn_ohs_im_document]	Stocke tous les Santé et sécurité documents connexes.
Profil de Santé et sécurité [sn_ohs_im_health_and_safety_profile]	Stocke tous les utilisateurs ayant Santé et sécurité un profil dans votre organisation, y compris les employés, les visiteurs et les prestataires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Base de Santé et sécurité (suite)

Table	Description
Actif [sn_ohs_im_m2m_task_sn_ent_asset]	Mappe la tâche Santé et sécurité [sn_ohs_im_task] à l'actif d'entreprise pour suivre les actifs impliqués dans les incidents et les observations. **Remarque :** S'installe uniquement lorsque l'application Modèle et classes d'actifs développés [sn_ent] est installée. Pour plus d'informations, voir Fonctionnalités supplémentaires dans Santé et sécurité
Réunion [sn_ohs_im_meeting]	Stocke tous les enregistrements de réunions de sécurité. Cette table étend la table de la tâche Santé et sécurité [sn_ohs_im_task].
Tâche d'action M2M sn_ohs_im_m2m_ohs_task_action	Stocke toutes les tâches d'action créées pour les réunions de sécurité.
Document de réunion m2m de Santé et sécurité [sn_ohs_im_m2m_meeting_document]	Stocke tous les documents relatifs aux réunions de sécurité.
Action du compte-rendu de réunion m2m de Santé et sécurité [sn_ohs_im_m2m_meeting_minute_action]	Stocke toutes les actions créées pour les réunions de sécurité.
Participant à la réunion de Santé et sécurité [sn_ohs_im_meeting_attendee]	Stocke tous les participants ajoutés aux réunions sur la sécurité.
Compte-rendu de réunion de Santé et sécurité [sn_ohs_im_meeting_minute]	Stocke tous les procès-verbaux de réunion créés pour les réunions de sécurité.
Analyse de la cause première : 5 pourquoi [sn_ohs_im_rca_five_whys]	Instance d'une analyse de la cause première utilisée par l'équipe de sécurité pour identifier la cause première des tâches de sécurité, par exemple, Incident de santé et sécurité [sn_ohs_im_incident].
Analyse de la cause première [sn_ohs_im_rca]	Tâche de base de référence Health and Safety [sn_ohs_im_task] afin qu'elle puisse être associée à n'importe quelle table qui étend la tâche Health and Safety, par exemple, Incident Health and Safety

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Base de Santé et sécurité (suite)

Table	Description
	[sn_ohs_im_incident]. Cette table est la table de base étendue par tous les types RCA.
Analyse de la cause première ICAM [sn_ohs_im_rca_icam]	Instance d'analyse de la cause première [sn_ohs_im_rca] utilisée par l'équipe de sécurité pour identifier la cause première des résultats d'une inspection de sécurité.
Mappage de champs de rapport [sn_ohs_im_report_field_mapping]	Stocke tous les mappages de champs de rapport créés. Ces mappages vous permettent d'importer vos modèles PDF de rapports et de mapper ses champs avec les champs d'enregistrement de sécurité.
Mappage de champs de formulaire [sn_ohs_im_report_form_field_mapping]	Stocke tous les mappages de champs de formulaire créés entre les champs de modèles PDF de rapports et les champs d'enregistrements de sécurité. Ces mappages permettent de générer des rapports à partir des dossiers de sécurité avec des champs renseignés automatiquement dans votre modèle PDF.
Planifier [sn_ohs_im_schedule]	Stocke tous les enregistrements des Santé et sécurité calendriers connexes. Plusieurs Santé et sécurité tables étendent cette table, par exemple, Calendrier d'audit [sn_hs_rm_audit_schedule].
Calendrier d'action [sn_ohs_im_action_schedule]	Stocke les enregistrements des calendriers d'actions Health and Safety.
Tâche Santé et sécurité [sn_ohs_im_task]	Étend la table Tâche principale. Plusieurs Santé et sécurité tables étendent cette table pour les champs partagés, par exemple, Emplacement WSD [sn_wsd_core_workplace_location].
Visiteur de Santé et sécurité sn_ohs_im_health_and_safety_visitor	Stocke les enregistrements de tous les visiteurs qui ont visité votre organisation ou votre site.

Traduction automatique

Santé et sécurité Formulaire Action

Les agents de sécurité peuvent utiliser le formulaire d'action Santé et sécurité pour affecter une action pour un incident ou une observation de sécurité.

Pour plus d'informations, consultez Ajouter une action pour un incident ou une observation de sécurité.

Santé et sécurité Champs du formulaire Action

Champ	Description
Tâche Santé et sécurité	Enregistrement parent Santé et sécurité auquel cette action est associée. Si l'action fait partie d'un dossier de sécurité existant, comme une évaluation des

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sécurité Champs du formulaire Action (suite)

Champ	Description
	blessures ou des risques, sélectionnez cet enregistrement.
État	État de l'action.
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'action.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs responsable de cette action.
Affecté à	Utilisateur responsable de cette action.
Emplacement	Emplacement auquel cet élément d'action s'applique.
Date d'échéance	Date à laquelle cette action doit être terminée.
Type	Type de l'action. • **Correctif** : Action visant à éliminer les causes de non-conformités ou de situations indésirables afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent. • **Préventif** : Une action visant à prévenir l'apparition de telles non-conformités. • **Tâche** : une tâche générique affectée en tant qu'action. • **Apprentissage** : action qui inclut un apprentissage pour l'utilisateur, par exemple, l'achèvement d'une formation. **Remarque :** **L'option d'apprentissage** de ce champ s'affiche uniquement lorsque l'application Base d'apprentissage (sn_lc) est installée sur votre instance. Pour plus d'informations, voir Fonctionnalités supplémentaires dans Santé et sécurité.
Support d'apprentissage	Support d'apprentissage pour la formation, par exemple, l'article de la base de connaissances ou l'URL d'une vidéo de formation. Ce champ s'affiche si le **type** est défini sur **Apprentissage**. **Remarque :** Ce champ répertorie le contenu d'apprentissage créé dans le tronc commun d'apprentissage. Pour plus d'informations, consultez Gérer le contenu des cours et du catalogue.
Description brève	Brève description de l'action.
Description	Description détaillée de cette action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de calendrier d'action en matière de santé et de sécurité

L'équipe de sécurité peut utiliser le formulaire de calendrier d'actions pour que des actions soient créées et affectées en fonction de conditions définies.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un calendrier d'actions en matière de santé et de sécurité, reportez-vous à la rubrique Créer un calendrier d'actions Santé et sécurité.

Calendrier d'action Health and Safety

Champ	Description
Description brève	Description brève de ce calendrier d'actions.
Actif	Option permettant de marquer le calendrier des actions comme disponible pour utilisation. Un calendrier d'actions doit être actif pour que des actions soient créées et affectées à des personnes.
Emplacement	Emplacement auquel cet élément d'action s'applique. L'action est affectée aux personnes de cet emplacement.
Type	Type de l'action. • **Correctif** : Action visant à éliminer les causes de non-conformités ou de situations indésirables afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent. • **Préventif** : Une action visant à prévenir l'apparition de non-conformités. • **Tâche** : une tâche générique affectée en tant qu'action. • **Apprentissage** : action qui inclut un apprentissage pour l'utilisateur, par exemple, l'achèvement d'une formation. **Remarque :** **L'option d'apprentissage** de ce champ s'affiche uniquement lorsque l'application Base d'apprentissage (sn_lc) est installée sur votre instance. Pour plus d'informations, voir Fonctionnalités supplémentaires dans Santé et sécurité.
Support d'apprentissage	Support d'apprentissage pour la formation, par exemple, l'article de la base de connaissances ou l'URL d'une vidéo de formation. Ce champ **s'affiche** uniquement lorsque Learning est sélectionné dans **Type**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calendrier d'action Health and Safety (suite)

Champ	Description
	Remarque : Ce champ répertorie le contenu d'apprentissage créé dans le tronc commun d'apprentissage. Pour plus d'informations, consultez Gérer le contenu des cours et du catalogue.
Jours pour terminer l'action après la création	Nombre de jours après lequel cette action doit être terminée après avoir été générée et affectée à un utilisateur. Ce champ définit la date d'échéance de l'action créée.
Affecter à	Utilisateurs ayant le Santé et sécurité profil auquel les actions générées sont affectées. Utilisez le générateur **Définir les conditions** de ce champ pour définir les critères d'affectation de cette action à des personnes spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Créer un calendrier d'actions Santé et sécurité.
Il s'agit d'une action récurrente	Option pour marquer cette action comme récurrente. Lorsque cette option est sélectionnée, la section et les champs **Détails de la durée** s'affichent.

La section des détails de la durée suivante s'affiche uniquement lorsque le calendrier d'actions est défini comme récurrent.

Détails de la durée

Fréquence	Fréquence à laquelle le système génère un enregistrement d'action, par exemple quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.
Hebdomadaire	Jour de semaine où les enregistrements d'actions récurrentes doivent être générés. Vous pouvez sélectionner le jour particulier de la semaine pour lequel générer des enregistrements d'actions : l'action n'a pas besoin d'être créée tous les jours de la semaine. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la **fréquence** est définie sur **Hebdomadaire**.
Mois à générer	Mois au cours desquels les enregistrements d'actions récurrentes doivent être générés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de la durée (suite)

	Vous pouvez sélectionner les mois particuliers pour lesquels générer des enregistrements d'action : l'action n'a pas besoin d'être créée tous les mois. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la **fréquence** est définie sur **Mensuelle**.
Jour	Jour du mois sélectionné où le calendrier doit s'exécuter pour générer les enregistrements d'actions récurrentes. Si le mois sélectionné compte moins de jours, le calendrier s'exécutera le dernier jour du mois. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la **fréquence** est définie sur **Mensuelle**.

Formulaire de profil de santé et sécurité

Le responsable de la sécurité peut utiliser le formulaire Profil de santé et sécurité pour affecter le Santé et sécurité profil aux employés, visiteurs et sous-traitants.

Pour en savoir plus sur l'affectation Santé et sécurité du profil d'un utilisateur, reportez-vous à la rubrique Affecter Santé et sécurité un profil à un utilisateur.

Champs du formulaire Santé et sécurité de profil

Champ	Description
Type	Type de la personne à qui le Santé et sécurité profil est affecté. • **Employé** : employé de votre organisation. • **Visiteur** : Une personne de l'extérieur de l'organisation qui est venue sur le site en tant que visiteur. • **Entrepreneur** : Travailleur contractuel d'une entreprise contractante qui est venu sur le site pour effectuer des tâches requises. Cette option s'affiche uniquement lorsque l'application Gestion des contractants Santé et sécurité (sn_hs_crm) est installée sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Fonctionnalités supplémentaires dans Gestion des incidents Health and Safety.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Santé et sécurité de profil (suite)

Champ	Description
	Ce champ apparaît uniquement lorsque **Employé** ou **Prestataire** est sélectionné dans **Type**. **Remarque :** Lorsque **Prestataire** est sélectionné dans **Type**, ce champ répertorie uniquement les utilisateurs à qui le rôle [snc_external] est affecté.
Visiteur	Nom du visiteur. Ce champ apparaît uniquement lorsque **Visiteur** est sélectionné dans **Type**. **Remarque :** Ce champ répertorie uniquement les utilisateurs qui ont été ajoutés à la table Visiteur [sn_ohs_im_health_and_safety_visitor] Health and Safety. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un Santé et sécurité visiteur.
Titre	Fonction de l'utilisateur.
Département	Département dans lequel l’utilisateur travaille.
E-mail	Adresse e-mail officielle de l’utilisateur.
Tél. mobile	Numéro de téléphone portable de l’utilisateur.
Expertise	Domaines d’expertise de l’utilisateur. Ce champ apparaît uniquement lorsque **Employé** ou **Prestataire** est sélectionné dans **Type**.
Date de naissance	Date de naissance de l’utilisateur. Ce champ apparaît uniquement lorsque **Employé** ou **Prestataire** est sélectionné dans **Type**.
Date de début d'emploi	Date de début de l’emploi de l’utilisateur dans l’organisation. Ce champ apparaît uniquement lorsque **Employé** ou **Prestataire** est sélectionné dans **Type**.
Date de fin d'emploi	Date de fin d’emploi de l’utilisateur dans l’organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Santé et sécurité de profil (suite)

Champ	Description
	Ce champ apparaît uniquement lorsque **Employé** ou **Prestataire** est sélectionné dans **Type**.
Établissements	Établissements de l'organisation pour laquelle l'utilisateur travaille.
Emplacements	Emplacements où l'utilisateur travaille.

Santé et sécurité Formulaire de document

L'équipe de sécurité telle que l'agent de sécurité et le coordinateur de l'entrepreneur peuvent utiliser le formulaire de document pour ajouter ou modifier un document lié à la Santé et sécurité sécurité.

Pour plus d'informations, consultez Ajouter un Santé et sécurité document connexe.

Santé et sécurité Champs de formulaire de document

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour le document.
Description brève	Brève description du document.
Type de document	Type du document. • **Pièce jointe** : document téléchargé et joint à cet enregistrement. • **Lien hypertexte** : lien vers le document stocké à un autre emplacement. • **Article de la base de connaissances** : article de la base de connaissances stocké à un autre emplacement.
Sous-type de document	Plus d'informations sur le type de document tel que Certificat, Document signé et Standard.
Type standard	Option permettant d'indiquer si le document est une norme interne ou externe à la société. Ce champ apparaît uniquement lorsque **Standard** est sélectionné dans **le sous-type de document**.
Document	Document joint à cet enregistrement. Sélectionnez **Joindre un fichier** pour charger le document. Ce champ apparaît uniquement lorsque **Pièce jointe** est sélectionnée dans **Type de document**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sécurité Champs de formulaire de document (suite)

Champ	Description
Document lié	URL de l'emplacement du document. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'un **lien hypertexte** est sélectionné dans **Type de document**.
Article de la base de connaissances	Enregistrement d'article de la base de connaissances. Ce champ **s'affiche uniquement lorsque l'article de la base de connaissances** est sélectionné dans **le type de document**.
Actif	Option permettant de marquer ce document comme disponible pour une utilisation dans d'autres Santé et sécurité enregistrements. Un document doit être actif pour être utilisé.
Date d'expiration	Date d'expiration du document.
Affecté à	Utilisateur affecté à ce document.
Emplacement	Emplacement auquel ce document s'applique.
Références de tâches	Santé et sécurité Tâche d'action à laquelle ce document a été ajouté. **Remarque :** Si ce document a été ajouté à une tâche, ce champ est renseigné automatiquement avec le numéro de tâche.
Description	Description détaillée de ce document.

Santé et sécurité Formulaire de réunion

Une équipe de sécurité, comme un gestionnaire de réunions de sécurité, peut utiliser le formulaire de réunion pour ajouter ou modifier une réunion liée à la Santé et sécurité sécurité.

Pour plus d'informations, consultez Enregistrer une réunion de sécurité.

Formulaire de réunion

Champ	Description
Catégorie	Catégorie de la réunion. La liste de ce champ affiche les choix définis pour la colonne Catégorie dans la table Réunion [sn_ohs_im_meeting].
État	État de la réunion.
Description brève	Brève description de cette réunion.
Date/heure de début	Date et heure de début de la réunion.
Date et heure de fin	Date et heure de fin de la réunion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de réunion (suite)

Champ	Description
Emplacement	Lieu de la réunion.
URL de réunion	Lien vers la réunion si elle est en ligne.
Hôte	Gestionnaire de réunion de sécurité qui anime la réunion.
Hôtes supplémentaires	Hôtes supplémentaires affectés à la réunion qui peuvent également héberger la réunion lorsque l'hôte principal n'est pas disponible.
Contenu sensible	Option pour indiquer que la réunion contient des informations sensibles. Seul un utilisateur disposant du rôle Utilisateur de contenu de réunion sensible [sn_ohs_im.sensitive_meeting_content_user] peut afficher une réunion marquée comme sensible.
Ordre du jour	Champ de texte enrichi pour ajouter l'ordre du jour de la réunion.

Participants

Champ	Description
Participants externes (déconseillé)	Noms des utilisateurs externes participant à cette réunion. **Remarque :** Ce champ est obsolète. Pour ajouter un participant externe, vous pouvez utiliser le champ **Public participant** sur le formulaire des participants à la réunion. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des participants à une réunion sur la sécurité.

Résultat

Champ	Description
Absents externes (déconseillé)	Noms des utilisateurs externes qui n'ont pas assisté à cette réunion. **Remarque :** Ce champ est obsolète. Pour marquer l'absence d'un participant externe, vous pouvez utiliser le champ **de présence** pour le participant public. Pour plus d'informations, consultez Formulaire du participant à une réunion Health and Safety.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat (suite)

Champ	Description
Notes de réunion	Champ de texte enrichi permettant d'ajouter des notes de réunion lorsque la réunion est en cours ou après la réunion.

Formulaire du participant à une réunion Health and Safety

Une équipe de sécurité, comme un gestionnaire de réunions de sécurité, peut utiliser le Santé et sécurité formulaire de réunion pour ajouter un participant externe ou un seul participant interne à une réunion de sécurité.

Pour plus d'informations, consultez Ajouter des participants à une réunion sur la sécurité.

Formulaire du participant à la réunion

Champ	Description
Participant public	Option pour indiquer que le participant à la réunion est un utilisateur externe, externe à votre organisation.
Nom du participant public	Nom du participant public. Pour une personne publique, saisissez le nom. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Participants publics** est sélectionnée.
Profil du participant	Utilisateur ayant le Santé et sécurité profil dans votre organisation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Participants publics** n'est pas sélectionnée.
Groupe d'utilisateurs	Groupe d'utilisateurs auquel appartient le participant à la réunion. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Participants publics** n'est pas sélectionnée. Il est automatiquement défini en fonction du Santé et sécurité profil du participant.
E-mail	ID d'e-mail du participant à la réunion. Pour un participant public, saisissez l'ID d'e-mail. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Public participant** est sélectionnée. Pour un employé ou un visiteur, l'ID d'e-mail est rempli automatiquement à partir du profil d'utilisateur ou de visiteur.
Participation	État de participation des participants à la réunion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire du participant à la réunion (suite)

Champ	Description
Type	Type de participant à la réunion tel que Employé, Prestataire, Visiteur ou Public. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la valeur des champs **Public** participant et **Profil du participant** .
Notes de travail	Notes pour le participant à la réunion.

Health and Safety Incident Management

L'application ServiceNow® Gestion des incidents Santé et sécurité est une solution dans Santé et sécurité qui permet aux organisations d'enregistrer, de suivre et de signaler les incidents et observations liés à la santé et à la sécurité des employés. En outre, elle fournit des options pour enquêter sur les incidents et les réduire.

Cette solution automatise les processus qui facilitent la collaboration entre les départements et permettent à tous les utilisateurs de surveiller et de suivre l'état des incidents, de l'initiation à la résolution en passant par la génération des rapports nécessaires.

Vue d'ensemble de Gestion des incidents Santé et sécurité



L'image montre une vue d'ensemble de Gestion des incidents Santé et sécurité et ses capacités telles que :

- Signalez les incidents et les observations via un mobile ou Centre des employés.
- Signalez un problème de sécurité de manière anonyme via le **Centre de signalement anonyme**.
- Enquêter sur les incidents et consigner les blessures
- Atténuer les incidents grâce à des outils tels que les analyses des causes premières et les actions
- Former les employés par le biais Santé et sécurité d'articles de la base de connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Explorer



Découvrez comment les employés, les responsables de la sécurité et les agents utilisent Gestion des incidents Health and Safety.

Configurer



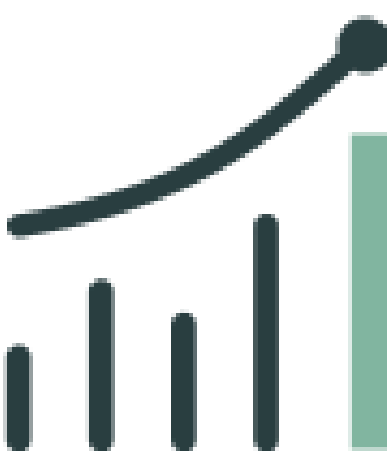
Configurez Gestion des incidents Health and Safety.

Soumettre les incidents



Soumettez et suivez les incidents et les observations de sécurité.

Gérer les incidents



Gérez les incidents et les observations de sécurité pour les examiner et les résoudre.

Reporting



Remplissez et exportez des formulaires de déclaration des blessures et des maladies au sein de votre organisation.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Gestion des incidents Santé et sécurité

Gestion des incidents Santé et sécurité permet au service de sécurité de recevoir des incidents et des observations et de mener des enquêtes juridiques détaillées en menant des entretiens, en rassemblant des preuves et en préparant des rapports finaux et des actions recommandées.

Fonctionnalités

- Met la sécurité entre les mains de tous les employés
  - Signaler des incidents et des observations
  - Accéder aux Santé et sécurité articles de la base de connaissances
- Fournit des options de génération de rapports anonymes
  - Signaler anonymement des problèmes de sécurité
  - Signale les incidents, les observations et les préoccupations comme sensibles.
- Donne des outils puissants à l'équipe de sécurité pour enquêter sur les incidents et les observations tels que :
  - Journalisation des blessures et des maladies
  - Playbook d'incident
- Résolvez les incidents et évitez qu'ils ne se reproduisent à l'avenir grâce aux méthodes suivantes :
  - Analyses des causes premières
  - Affectation d'actions correctives et préventives
- Option de génération de rapports
  - Remplir et exporter automatiquement des rapports pour les incidents de sécurité et les blessures et maladies
  - Liste des établissements et rapports annuels sauvegardés par établissement
- Fournit un moyen structuré de gérer les réunions de sécurité
  - Planifier et suivre les réunions et les participants liés à la santé et à la sécurité
  - Consigner les procès-verbaux et les actions des réunions.
  - Marquer les réunions et les procès-verbaux comme sensibles

Profils

Gestion des incidents Santé et sécurité s'adresse aux profils suivants :

Profils des utilisateurs pour Gestion des incidents Santé et sécurité

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de sécurité responsable de la configuration de l'application.
Utilisateurs finaux (demandeurs)	Les demandeurs de sécurité qui signalent des incidents et des observations de sécurité. Les utilisateurs suivants

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profils des utilisateurs pour Gestion des incidents Santé et sécurité (suite)

Profil	Description
	peuvent soumettre des incidents et des observations : • Employés (par l'intermédiaire de Centre des employés et Application Now Mobile) • Agent de sécurité (peut créer directement un incident de sécurité à partir de l'espace de travail) • Gestionnaire des opérations de sécurité tel que le supérieur hiérarchique ou le superviseur (via l'espace de travail)
Prestataires	Équipe de sécurité responsable du travail sur les tâches de sécurité telles que les incidents et les observations qui parviennent à l'équipe de sécurité. Les agents suivants travaillent sur des tâches de sécurité : • Agent de sécurité • Responsable de la sécurité • Responsable des opérations de sécurité
Reporting	Gestionnaire de conformité qui accède et gère la génération de rapports, tels que le journal OSHA 300, le résumé 300A et les rapports d'incidents de blessures et de maladies 301.
Direction	Les dirigeants qui accèdent à la page de destination des cadres pour afficher les Santé et sécurité mesures de sécurité et se faire une idée des performances de l'équipe de sécurité et de l'entreprise en matière de sécurité.

Traduction automatique

Gestion des incidents Santé et sécurité Exemple de workflow

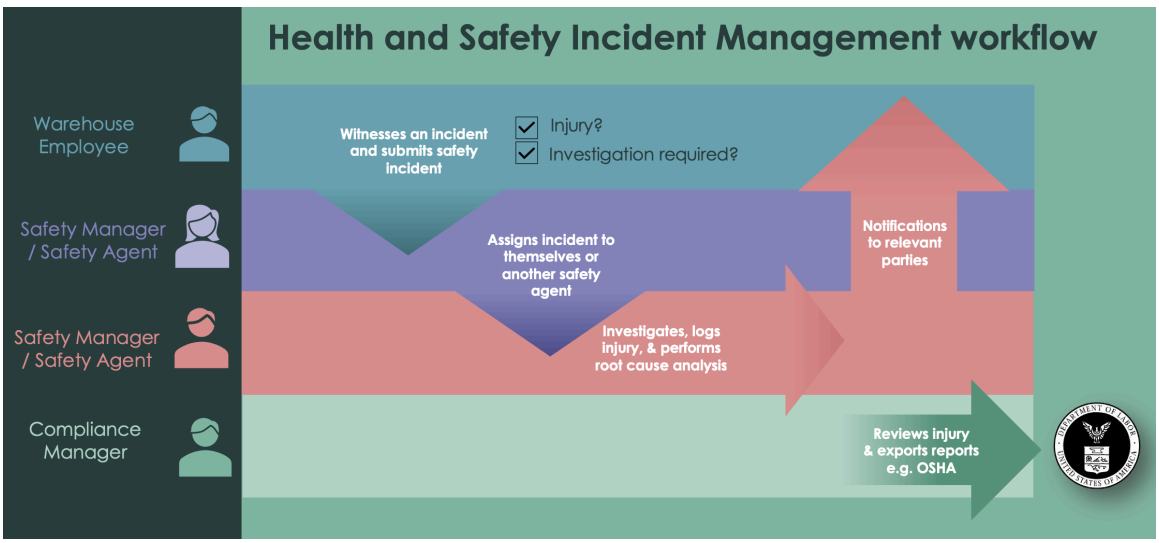
Le workflow d'incident de sécurité disponible met Gestion des incidents Santé et sécurité en relation les employés, le service et les agents de sécurité pour initier, enquêter et résoudre rapidement des incidents et des observations de sécurité au sein de votre organisation.

Le graphique suivant montre un exemple simplifié de workflow de génération de rapports d'incidents de sécurité dans Gestion des incidents Santé et sécurité. Il montre à un niveau élevé, le scénario de bout en bout de ce qui se passe lorsqu'un accident d'entrepôt est signalé en ServiceNow Gestion des incidents Santé et sécurité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Gestion des incidents Santé et sécurité Exemple de workflow pour la gestion d'un incident de sécurité



Lorsqu'un incident de sécurité est créé, le workflow **Signaler un incident** lance un playbook configuré pour les incidents de sécurité. Les agents de sécurité se connectent à Espace de travail de Santé et sécurité, terminent les tâches qui leur sont affectées et mettent à jour l'état de l'incident tout au long du workflow. Le playbook d'incident guide les agents à travers les étapes nécessaires pour le résoudre.

En tant qu'employé, directeur des opérations ou responsable de la sécurité

Un employé d'entrepôt voit un collègue se blesser dans un accident sur le lieu de travail. L'employé soumet un incident dans le Centre des employés avec une description de ce qui s'est passé.

L'employé peut également informer un responsable des opérations de sécurité (tel qu'un supérieur hiérarchique) ou un responsable de la sécurité qui peut ensuite créer un incident de sécurité au nom de la personne blessée.

En tant que responsable de la sécurité ou agent de sécurité

1. Un gestionnaire ou un agent de sécurité ouvre l'incident à partir de la liste d'incidents, l'affecte à lui-même ou à un autre agent de sécurité, et met à jour ses détails dans le playbook des incidents.

   Le workflow d'incident est déclenché automatiquement.

2. Le responsable ou l'agent de sécurité démarre l'enquête à l'aide des activités du playbook des incidents, notamment :
   - Collecte d'informations et mise à jour des détails de l'incident
   - Ajout de personnes impliquées dans l'incident telles qu'une personne blessée, des témoins, etc.
   - Consignation d'un rapport de blessure et de maladie pour la personne blessée et ajout des actifs impliqués
   - Analyse de la cause première de l'incident
3. Le gestionnaire ou l'agent prépare également les actions recommandées pour éviter un tel incident à l'avenir.

En tant que responsable de la conformité en matière de sécurité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le playbook d'incident, un gestionnaire de conformité examine la blessure et génère des formulaires de génération de rapports, par exemple, un formulaire OSHA 301.

Configurer Gestion des incidents Santé et sécurité

Vous pouvez configurer votre implémentation pour l'application Gestion des incidents Santé et sécurité en installant l'application et en examinant et en configurant les composants qui sont installés avec l'application.

Installer Gestion des incidents Santé et sécurité

Vous pouvez installer l'application Gestion des incidents Santé et sécurité (sn_hs_im_incident) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

Important :

- À partir de la version 10, l'application précédemment connue Gestion des incidents Santé et sécurité (sn_ohs_im) a été renommée Core Santé et sécurité . Il n'y a aucun impact sur les clients existants utilisant les versions jusqu'à 9. Toutefois, pour recevoir les dernières mises à jour de Gestion des incidents, les clients utilisant la version 9 et les versions antérieures doivent également installer (sn_hs_im_incident).
- Lorsque vous effectuez une mise à niveau de v9 vers Santé et sécurité Core v10, il est possible que certains champs de référence et étiquettes de colonne associés au Santé et sécurité profil utilisateur Gestion des incidents Santé et sécurité ne soient pas mis à jour correctement. Pour résoudre ce problème, consultez l'article de la base de connaissances [KB2057452] dans la base de connaissances Now Support pour créer et exécuter un script correctif.

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Gestion des incidents Santé et sécurité Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Conseil :
L'installation de l'application n'installe pas les données de démonstration d'emplacement pour le modèle d'emplacement Cœur du lieu de travail . Le sélecteur d'emplacement sur les formulaires d'incident et d'observation est obligatoire afin que les utilisateurs ne puissent pas soumettre ces formulaires à moins qu'ils ne soient renseignés avec des emplacements. Pour contourner ce problème, réparez le module d'extension avec l'option Charger les Cœur du lieu de travail**données de démonstration** .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des incidents Santé et sécurité :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Gestion des incidents Santé et sécurité.

Ce tableau répertorie les applications facultatives qui peuvent être installées pour des fonctionnalités supplémentaires :

Applications facultatives pour des fonctionnalités supplémentaires dans Gestion des incidents Santé et sécurité

Application	Description
Centre de signalement anonyme [com.sn_anonymous_report_center]	Installe l'aptitude de génération de rapports anonymes pour Gestion des incidents Santé et sécurité. Pour plus d'informations, consultez Activer l'Anonymous Report Center. Pour configurer le **Centre de signalement anonyme**, reportez-vous à la section Configurer Anonymous Report Center.
Modèle et classes d'actifs développés [sn_ent]	Active le suivi et la gestion des actifs d'entreprise associés aux incidents et aux observations de sécurité.
Composant de carte géographique [sn_geo_map]	Permet d'activer le composant de carte dans Espace de travail de Santé et sécurité les propriétés de l'application. Pour installer, consultez Activate a plugin
Module d'extension de géolocalisation [com.snc.geolocation]	Active la fonctionnalité de géolocalisation sur et Application Now Mobile donne accès aux options de suivi manuel. Pour plus d'informations, voir Enabling and selecting location tracking options
Gestion des tickets de Santé et sécurité [sn_hs_cm]	Installe l'aptitude de gestion des tickets pour Gestion des incidents Santé et sécurité. Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des tickets de Santé et sécurité.
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	Installations pour créer des tickets RH à partir d'enregistrements de blessures et de Case and Knowledge Management maladies. Pour plus d'informations, consultez Activer Case and Knowledge Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications facultatives pour des fonctionnalités supplémentaires dans Gestion des incidents Santé et sécurité (suite)

Application	Description
	Remarque : Pour créer des tickets RH à partir d'enregistrements de blessures et de maladies, ce module d'extension doit être activé en même temps que l'application Gestion des tickets de Santé et sécurité (sn_hs_cm). Pour plus d'informations, consultez Créer un ticket RH à partir d'une blessure ou d'une maladie.
Gestion des contractants Santé et sécurité [sn_hs_crm]	Installe l'aptitude Contractor Management pour Gestion des incidents Santé et sécurité. Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des contractants Santé et sécurité.
Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité [com.snc.sn_hs_im_osha]	Installe l'aptitude de génération de rapports OSHA pour Gestion des incidents Santé et sécurité. Pour plus d'informations, consultez Installer Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité.
Base d'apprentissage [sn_lc]	Installations permettant d'activer le contenu d'apprentissage dans Santé et sécurité les Base d'apprentissage actions. Pour plus d'informations, consultez Configurer Base de Learning.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Gestion des incidents Santé et sécurité (sn_ohs_im) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer la propriété pour définir les heures travaillées des employés

Configurez la propriété qui définit le nombre total d'heures travaillées par un employé pour votre organisation au cours des 12 derniers mois. Ces heures sont pour l'ensemble de l'organisation et ne sont pas ventilées par établissement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette propriété est nécessaire pour générer les mesures des taux de fréquence de sécurité sur la page de Espace de travail de Santé et sécurité destination.

La valeur de la propriété est également utilisée pour remplir automatiquement le nombre total d'heures travaillées lors de l'exportation d'un rapport de blessure et de maladie, tel que le formulaire OSHA 300A, lorsque les informations annuelles ne sont pas disponibles pour l'établissement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Administration Health and Safety** > **Propriétés**.
2. Dans la propriété *`Total Hours Worked`*, saisissez le nombre total d'heures de travail des employés pour votre organisation au cours des 12 derniers mois.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer la tâche planifiée pour générer des taux de fréquence

Configurez la tâche planifiée pour charger les taux de fréquence de sécurité et assurez-vous que les mesures de sécurité sur la page de Espace de travail de Santé et sécurité destination sont à jour.

Avant de commencer
Assurez-vous que le périmètre de l'application est sélectionné en tant Gestion des incidents Santé et sécurité que pack de contenu PA. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : sn_ohs_im.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La *`[OHS] Safety Metrics`* tâche est définie pour s'exécuter quotidiennement par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Tâches**.
2. Recherchez et ouvrez la *`[OHS] Safety Metrics`* tâche planifiée.
3. Dans le champ **Exécuter** , définissez la fréquence de la tâche planifiée.
4. Pour activer la tâche planifiée, cochez la case **Actif** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

> **Remarque :**
> Pour exécuter la tâche planifiée et mettre à jour les mesures à la demande, sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Désactiver le playbook d'incident de sécurité

Si vous devez activer une expérience basée sur des onglets pour les incidents de sécurité dans votre instance, configurez la propriété qui désactive le playbook **Signaler un incident** .

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application est sélectionné.Gestion des incidents Santé et sécurité Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : sn_ohs_im.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Administration Health and Safety** > **Propriétés**.
2. Dans la `Flag to disable the playbook for Health and Safety Incidents` propriété, sélectionnez **Oui**.

Résultats

Les changements suivants se produisent lorsque le playbook d'incidents de sécurité est désactivé :

- Active une expérience basée sur des onglets pour les incidents de sécurité. Vous pouvez enregistrer les informations relatives à l'incident dans les onglets suivants :
  - Personnes impliquées
  - Blessure et maladie
  - Ressources
  - Analyse de la cause première
  - Actions Health and Safety
- Permet d'associer plusieurs blessures et maladies à un seul incident.

Soumission d'incidents et d'observations de sécurité

L'équipe de sécurité peut commencer le processus d'enquête en créant des incidents et des observations en fonction des rapports reçus des employés. Les employés peuvent également soumettre directement des incidents et des observations à partir du portail Centre des employés. Ils peuvent sélectionner un type de rapport, remplir le formulaire nécessaire, puis le soumettre.

Soumettre un incident de sécurité en tant qu'employé

Soumettre un incident de sécurité par l'intermédiaire du Centre des employés pour le signaler au service de sécurité pour enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.requestor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En cas d'urgence, vous pouvez utiliser l'article de la base de connaissances Contacts Health and Safety pour accéder à la liste des contacts en cas d'urgence. Cet article de la base de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

connaissances inclut les numéros de contact de l'équipe locale de santé et de sécurité, les numéros d'intervention d'urgence ou tout autre contact que les employés peuvent utiliser en cas d'incident ou d'urgence Health and Safety.

Pour ouvrir l'article de la base de connaissances des contacts en cas d'urgence à partir de , Centre des employés accédez à **Santé et sécurité** > **Politique et procédures** > **Contacts Santé et sécurité**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans , Centre des employés sélectionnez le menu **Santé et sécurité** , puis **Incidents Health and Safety**.
   - Sélectionnez **Signaler un incident de santé et sécurité : basique** pour signaler un incident avec des informations de base.
   - Sélectionnez **Signaler un incident de santé et sécurité : avancé** pour signaler un incident qui inclut ses informations détaillées telles que les personnes blessées, les détails de la blessure, les dangers et les actifs impliqués dans l'incident.
3. Remplissez les champs du formulaire.

   Remarque :
   L'option **Prestataire** s'affiche uniquement lorsque l'application Gestion des contractants Santé et sécurité (sn_hs_crm) est installée sur votre instance. Pour plus d'informations, voir Fonctionnalités supplémentaires dans Santé et sécurité. Le champ répertorie uniquement les utilisateurs auxquels le rôle [snc_external] est affecté et dont le profil Health and Safety a été créé. Pour plus d'informations, consultez Affecter Santé et sécurité un profil à un utilisateur.

4. Si vous avez sélectionné le formulaire **Signaler un incident de santé et sécurité - Avancé** , utilisez la section **Décrire l'événement** pour ajouter plus de détails sur l'incident.

Décrire les champs de l'événement

Champ	Description
Y a-t-il une personne blessée ?	Option permettant d'indiquer s'il y a une personne blessée à la suite de l'incident. La section **Personnes blessées** s'affiche lorsque **Oui** est sélectionné dans ce champ.
Personnes blessées	Nom et détails sur la blessure de la personne blessée au cours de l'incident. **a.** Sélectionnez **Sélectionner les personnes blessées**. **b.** Dans la section **Ajouter une personne blessée** , ajoutez la personne qui a été blessée et le type de blessure. **c.** Dans la section **Ajouter des parties du corps blessées** , ajoutez les détails de chaque partie du corps blessée lors de l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Sélectionnez une partie du corps dans le sélecteur visuel de blessures, puis sélectionnez **Gravité** et **Partie du corps affectée**, puis ajoutez **Description** de la blessure. **d.** Sélectionnez **Enregistrer**. S'il y a plus d'une personne affectée dans cet incident, ajoutez chacune.
Autres personnes impliquées	Personnes qui sont directement ou indirectement liées à l'incident, telles qu'une personne blessée, des collaborateurs, des témoins et d'autres personnes concernées. Ces personnes peuvent provenir de l'intérieur ou de l'extérieur de votre organisation. Si d'autres personnes sont impliquées dans l'incident, ajoutez leurs noms. Sélectionnez **Ajouter des personnes impliquées** pour les ajouter. Pour plus d'informations, consultez Formulaire Personnes impliquées. Si l'incident implique plus d'une personne, ajoutez chacune.
Sélectionner les dangers	S'il existe un danger identifié au cours de cet incident, ajoutez-le à l'aide du bouton **Sélectionner les dangers** . Sélectionnez tous les dangers identifiés pour cet incident. S'il existe d'autres dangers identifiés et non disponibles dans la fenêtre **Sélectionner les dangers** , saisissez-les manuellement dans le champ **Autres dangers** .
Ajouter des actifs	Si un actif a été impliqué dans cet incident, ajoutez-le à l'aide du bouton **Sélectionner des actifs** . Ajoutez tous les actifs impliqués dans cet incident. **Remarque :** Le champ Actifs s'affiche uniquement lorsque l'application Modèle et classes d'actifs développés [sn_ent] est installée. Pour plus d'informations, voir Fonctionnalités supplémentaires dans Santé et sécurité

5. Facultatif : Si nécessaire, joignez une image de l'incident à l'aide de l'icône Ajouter une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. **Facultatif :** Pour suivre l'état et les mises à jour de votre incident de sécurité, accédez à la liste **Mes demandes** et ouvrez l'enregistrement.

Résultats

- L'incident de sécurité est soumis à l'état Nouveau et est disponible dans la liste **Mes demandes** du .Centre des employés
- L'employé affecté reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant la soumission de l'incident.

Que faire ensuite

En tant que responsable ou agent de sécurité, si l'incident ne vous est pas affecté, vous pouvez vous l'affecter à vous-même et commencer à travailler dessus. Vous pouvez également l'affecter à un autre agent de sécurité. Pour en savoir plus, reportez-vous à Affecter un incident ou une observation de sécurité.

Soumettre une observation relative à la sécurité en tant qu'employé

Soumettez une observation de sécurité par l'intermédiaire du Centre des employés pour la signaler au service de sécurité pour enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.requestor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans le Centre des employés, dans le menu **Health and Safety** , sélectionnez l'option **Observations Health and Safety** , puis sélectionnez **Signaler une observation Health and Safety**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Remarque :

- L'option **Prestataires impliqués** s'affiche uniquement lorsque l'application Gestion des contractants Santé et sécurité (sn_hs_crm) est installée sur votre instance. Pour plus d'informations, voir Fonctionnalités supplémentaires dans Santé et sécurité. Le champ répertorie uniquement les utilisateurs auxquels le rôle [snc_external] est affecté et dont le profil Health and Safety a été créé. Pour plus d'informations, consultez Affecter Santé et sécurité un profil à un utilisateur.
- Le champ **Actifs** s'affiche uniquement lorsque l'application Modèle développé et Classes d'actifs [sn_ent] est installée. Pour plus d'informations, voir Fonctionnalités supplémentaires dans Santé et sécurité.

4. **Facultatif :** Si nécessaire, joignez une image relative à l'observation à l'aide de l'icône Ajouter des pièces
5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. **Facultatif :** Pour suivre l'état et les mises à jour de votre observation de sécurité, accédez à la liste **Mes demandes** et ouvrez l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- En fonction de la catégorie sélectionnée, une observation de sécurité est soumise à l'état Nouveau et est disponible dans la liste **Mes demandes** du .Centre des employés
- La personne affectée reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant la soumission de l'observation.

Que faire ensuite

En tant que responsable ou agent de sécurité, si l'observation ne vous est pas attribuée, vous pouvez vous l'affecter et commencer à travailler dessus. Vous pouvez également l'affecter à un autre agent de sécurité. Pour en savoir plus, reportez-vous à Affecter un incident ou une observation de sécurité.

Créer un incident ou une observation de sécurité en tant qu'agent ou superviseur de sécurité

Commencez l'enquête sur un incident ou une observation relative à la sécurité en le signalant au nom d'un employé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.operations_manager, sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des incidents (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes** , ouvrez la liste d'observations ou d'incidents de sécurité.
   - Pour la liste Incidents de sécurité, sélectionnez **Incidents de sécurité** , puis **Tous**.
   - Pour la liste des observations de sécurité, sélectionnez **Observations de sécurité** , puis **Toutes**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   - Pour un incident de sécurité, renseignez les champs de l'activité **Saisir un résumé de l'incident** dans l'onglet **Signaler un incident** .
   - Pour une observation de sécurité, renseignez les champs de l'onglet **Détails** .

   Remarque :
   Pour activer le composant de carte dans l'installation, le module d'extension Espace de travail de Santé et sécurité du composant de carte géographique [sn_geo_map]. Pour plus d'informations, voir Fonctionnalités supplémentaires dans Santé et sécurité.

6. **Facultatif :** Si nécessaire, joignez une image de l'incident ou de l'observation dans la section Pièces jointes.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

En fonction de la catégorie sélectionnée, un incident ou une observation de sécurité est créé dans l'état Nouveau.

Que faire ensuite

En tant que responsable ou agent de sécurité, vous pouvez vous affecter l'incident ou l'observation et commencer à travailler dessus. Vous pouvez également l'affecter à un autre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

agent de sécurité. Pour plus d'informations, consultez Affecter un incident ou une observation de sécurité.

Gestion des incidents et des Santé et sécurité observations

En tant que membre du service sécurité, travailler sur les incidents et observations de sécurité soumis pour les résoudre et suggérer des actions correctives et préventives.

Pour que les incidents et les observations de sécurité soient résolus efficacement, les prestataires de sécurité peuvent évaluer l'incident signalé en détail afin d'identifier les sources d'information, ajouter ou modifier les personnes impliquées, interroger les questions pour recueillir des détails clés et joindre les documents justificatifs et pertinents.

Utilisez Espace de travail de Santé et sécurité pour effectuer ces activités avec des outils tels que le playbook des incidents, la journalisation des blessures et des maladies, l'analyse de la cause première et les actions correctives et préventives.

Affecter un incident ou une observation de sécurité

Affectez une observation ou un incident de sécurité à vous-même ou à un autre agent de sécurité pour commencer à travailler dessus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des incidents (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes** , ouvrez la liste d'observations ou d'incidents de sécurité.
   - Pour la liste des incidents de sécurité, sélectionnez **Incidents de sécurité** , puis **Non affecté**.
   - Pour la liste des observations de sécurité, sélectionnez **Observations de sécurité** , puis **Non affecté**.
4. Dans la liste, sélectionnez un enregistrement pour l'ouvrir.
5. Accédez au champ **Groupe d'affectation** .
   - Pour les incidents de sécurité, sélectionnez l'onglet **Signaler un incident** , puis **Entrer l'activité du playbook de résumé des incidents** .
   - Pour la liste des observations de sécurité, sélectionnez l'onglet **Détails** .
6. Dans le champ **Groupe d'affectation** , sélectionnez le groupe de sécurité.
   Pour plus d'informations sur les groupes de sécurité, voir Groupes Santé et sécurité.
7. Dans le champ **Affecté à** , sélectionnez votre nom.
   Pour l'affecter à un autre agent, sélectionnez l'utilisateur.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

L'incident ou l'observation vous est affecté ou est affecté à l'agent sélectionné.

Que faire ensuite

L'agent affecté peut commencer à travailler dessus pour le résoudre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travailler sur un incident de sécurité

Travaillez sur un incident de sécurité qui vous est affecté pour collecter des informations sur l'incident, vous assurer que toutes les tâches en suspens sont terminées et résoudre l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le playbook **Signaler un incident** disponible avec Gestion des incidents Santé et sécurité pour gérer les incidents de sécurité et les résoudre. Vous pouvez accéder à l'onglet **Signaler un incident lorsqu'un** incident de sécurité vous est affecté.

Pour plus d'informations sur l'interaction avec un playbook, consultez Playbooks .

Remarque :
Pour utiliser une expérience basée sur des onglets pour les incidents de sécurité, votre administrateur peut désactiver le playbook via Santé et sécurité les propriétés. Pour plus d'informations, consultez Désactiver le playbook d'incident de sécurité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des incidents (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sélectionnez **Incidents de sécurité** , puis **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez l'incident sur lequel travailler.
5. Sélectionnez l'onglet **Signaler un incident** .
   Ce playbook vous guide tout au long des étapes de la résolution d'un incident.
6. Enregistrez les informations relatives à l'incident à l'aide des activités et des tâches du playbook.

   Sélectionner Marquer comme terminé marque une activité comme terminée et rend l'activité ou l'étape suivante disponible dans le playbook. Cependant, vous pouvez également sélectionner **Ignorer** pour passer à l'activité suivante. Vous pouvez revenir aux activités précédentes et les mettre à jour ultérieurement.

   - **Ajoutez les détails de l'événement** pour ajouter un emplacement d'événement et une séquence d'événements. Pour plus d'informations, consultez Consigner la séquence d'événements.
   - **Ajoutez des personnes impliquées**, pour ajouter des personnes impliquées dans l'incident, telles qu'une personne blessée, des témoins et des collaborateurs. Pour plus d'informations, voir Ajouter ou modifier les personnes impliquées.
   - **Ajoutez blessure et maladie** pour enregistrer un rapport de blessure et de maladie pour chaque personne affectée pendant l'incident. Pour plus d'informations, voir Consigner une blessure et une maladie
   - **Ajoutez des actifs impliqués**, si un actif a été impliqué dans cet incident. Pour plus d'informations, consultez Associer un actif à l'incident.
   - Ajoutez une analyse de la **cause première** pour effectuer une analyse de la cause première de l'incident. Pour plus d'informations, voir Effectuer une analyse de la cause première.
7. Ajoutez des actions en fonction de votre analyse de la cause première.
   Pour plus d'informations, consultez Ajouter une action pour un incident ou une observation de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Enregistrez les conclusions que vous avez recueillies sur l'incident.
   Vous pouvez utiliser ces sections pour ajouter vos conclusions :
   - **Section Pièces jointes** permettant de joindre les conclusions sous forme d'image, de vidéo et de documentation telle qu'une déclaration de témoin signée.
   - Section **d'activité** permettant d'ajouter des résultats sous forme de texte libre. Vous pouvez également utiliser cette section pour ajouter des liens vers des articles de la base de connaissances connexes.
9. **Facultatif :** Générez un rapport pour l'incident de sécurité, si nécessaire.
   Pour plus d'informations, consultez Générer un rapport pour un incident de sécurité, une observation ou une blessure.
10. **Facultatif :** Fermez l'incident de sécurité une fois toutes les activités terminées.
    L'incident passe à l'état Fermé terminé.

Ajouter des dangers et consigner la séquence d'événements pour un incident de sécurité

Ajoutez des dangers et consignez une séquence d'événements pour un incident de sécurité dans le cadre de son enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des incidents (icône ).
3. Dans la liste **Incidents de sécurité** , ouvrez un incident de sécurité qui vous est affecté dans lequel vous souhaitez ajouter la séquence d'événements.
4. Sélectionnez l'onglet **Signaler un incident** .
   Le playbook d'incident s'ouvre.
5. À l'étape **Saisir un résumé de l'incident** , sous l'activité **Ajouter les détails de l'événement** , ajoutez les informations suivantes.
   a. Emplacement où cet incident s'est produit.
   b. Ajoutez les dangers identifiés au cours de cet incident.
   c. Consignez la séquence d'événements telle que vous la connaissez actuellement.
      Vous pouvez utiliser les outils de mise en forme disponibles pour mettre en forme le texte.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. **Facultatif :** Pour marquer cette activité comme terminée, sélectionnez **Marquer comme terminée**.
   L'activité ou l'étape suivante devient disponible dans le playbook.
8. **Facultatif :** Si nécessaire, revoyez la séquence des événements à l'aide de l'icône de modification dans la section.

Résultats

Les événements consignés apparaissent dans la section Séquence d'événements de l'onglet **Vue d'ensemble de l'incident** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Ajoutez les personnes impliquées dans l'incident telles que la personne blessée, les témoins et les collaborateurs.

Gérer les personnes impliquées dans un incident de sécurité

Ajoutez une personne impliquée ou modifiez les informations d'une personne existante impliquée dans un incident de sécurité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les personnes impliquées sont des personnes qui sont directement ou indirectement liées à un incident, telles qu'une personne blessée, des collaborateurs ajoutés à la liste de surveillance, des témoins et d'autres personnes concernées. Ces personnes peuvent provenir de l'intérieur ou de l'extérieur de votre organisation.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Ouvrez un incident de sécurité qui vous est affecté dans lequel vous souhaitez ajouter des personnes impliquées.
3. Sélectionnez l'onglet **Signaler un incident** .
   Le playbook d'incident s'ouvre.
4. Dans l'activité **Ajouter des personnes impliquées** , ajoutez ou modifiez une personne impliquée.
   - Pour ajouter une personne impliquée, renseignez les champs de la section **Ajouter des personnes impliquées** .
   - Pour modifier l'enregistrement d'une personne impliquée existante, sélectionnez la personne dans la liste **Personnes impliquées** pour l'ouvrir.

   Pour les descriptions des champs, voir Formulaire Personnes impliquées.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Pour marquer cette activité comme terminée, sélectionnez **Marquer comme terminée**.
   L'activité ou l'étape suivante devient disponible dans le playbook.

Résultats
La personne impliquée est répertoriée dans la section Personnes impliquées de l'activité. La carte de la personne impliquée apparaît également dans la section Personnes impliquées de l'onglet **Vue d'ensemble de l'incident** .

Que faire ensuite
Si cet incident implique plus d'une personne, créez un enregistrement pour chacune d'elles.

Consigner une blessure et une maladie

Consigner une blessure ou une maladie qui a résulté d'un incident Health and Safety.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ajoutez un enregistrement des blessures et des maladies pour chaque personne affectée pendant l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si votre administrateur a désactivé le playbook et que vous utilisez une expérience basée sur des onglets pour les incidents de sécurité, vous pouvez associer plusieurs blessures et maladies à un seul incident. Pour plus d'informations, consultez Désactiver le playbook d'incident de sécurité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des incidents (icône) et accédez à l'onglet **Listes** .
3. Ouvrez un incident de sécurité qui vous est affecté pour y ajouter la blessure.
4. Sélectionnez l'onglet **Signaler un incident** .
   Le playbook d'incident s'ouvre.
5. Dans l'activité **Ajouter une blessure et une maladie** , ajoutez la blessure et la maladie.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Sur le formulaire, renseignez les champs des sections **Détails des personnes**, **des soins de santé** et **des blessures et maladies** .
   Pour les descriptions des champs, voir Champs des blessures et des maladies.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La section de sélecteur de blessures est activée et vous permet d'ajouter des blessures sur un corps humain.
7. Dans la section **Quelle était la blessure ?** , ajoutez la blessure.
   a. Dans le sélecteur visuel de parties du corps humain, sélectionnez la partie blessée du corps.
   b. Renseignez les champs et sélectionnez **Enregistrer**.

Détails de la blessure

Champ	Description
Gravité	Gravité de la blessure.
Partie du corps affectée	Partie du corps qui a été blessée.
Description	Détails de la blessure.

   c. **Facultatif :** S'il y a plus d'une blessure, sélectionnez les autres parties du corps blessées et ajoutez leurs détails comme à l'étape précédente.
   - Les parties du corps sélectionnées sont mises en surbrillance dans le sélecteur de blessures en fonction de la gravité de la blessure. Par exemple, une région rouge sur le corps représente une blessure grave.
   - La couleur d'une carte de détail de blessure correspond à la couleur mise en évidence de la partie du corps associée.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. **Facultatif :** Créez un ticket RH pour la blessure ou la maladie à l'aide du bouton **Créer un ticket RH** , si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ce bouton s'affiche uniquement lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Gestion des tickets de Santé et sécurité (sn_hs_cm) et le module d'extension Human Resources Scoped App : Core (com.sn_hr_core) sont installés sur votre ServiceNow instance.
- Rôle de gestionnaire de tickets de sécurité [sn_hs_cm.case_manager] qui vous est affecté.
- **L'employé** est sélectionné dans le champ **Type de personne** .

Pour plus d'informations, consultez Créer un ticket RH à partir d'une blessure ou d'une maladie.

10. **Facultatif :** Créez un ticket de retour au travail pour la personne impliquée dans cette blessure ou maladie à l'aide du bouton **Créer un ticket RTW** , si nécessaire.

Remarque :
Ce bouton s'affiche uniquement lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Gestion des tickets de Santé et sécurité L'application (sn_hs_cm) est installée sur votre ServiceNow instance.
- Rôle de gestionnaire de tickets de sécurité [sn_hs_cm.case_manager] qui vous est affecté.
- **L'employé** est sélectionné dans le champ **Type de personne** .

Toutefois, le bouton n'apparaît pas si le module d'extension Human Resources Scoped App : Core (com.sn_hr_core) est également installé sur l'instance.

Pour plus d'informations, consultez Créer un ticket de retour au travail à la suite d'une blessure ou d'une maladie.

Résultats

- La blessure est répertoriée dans la section Blessure et maladie de l'activité. La carte des blessures apparaît également dans la section Blessures et maladies de l'onglet **Vue d'ensemble de l'incident** .
- Le bouton **Générer un formulaire OSHA 301** s'affiche en fonction des conditions suivantes :
  - L'application Health and Safety Incident Management OSHA Content Pack (com.snc.sn_hs_im_osha) est installée sur votre ServiceNow instance.
  - L'option **Enregistrable** est sélectionnée dans le rapport de blessure et de maladie.
  - Le rôle de gestionnaire de conformité de sécurité [sn_ohs_im.compliance_manager] vous est affecté.

Que faire ensuite

Si un actif a été impliqué dans cette blessure, ajoutez-le dans l'activité Playbook suivante.

Associer un actif à un incident de sécurité

Associez un actif d'entreprise à un incident de sécurité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez tous les actifs impliqués dans un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les actifs ne peuvent être associés que lorsque l'application Modèle et classes d'actifs développés [sn_ent] est installée. Pour plus d'informations, voir Fonctionnalités supplémentaires dans Santé et sécurité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Cliquez sur l'icône Gestion) et accédez à l'onglet **Listes** .
3. Dans la liste **Incidents de sécurité** , ouvrez un incident de sécurité qui vous est affecté et auquel vous souhaitez associer l'actif.
4. Sélectionnez l'onglet **Signaler un incident** .
   Le playbook d'incident s'ouvre.
5. Accédez à l'étape **Ajouter des actifs** , puis à l'activité **Ajouter des actifs impliqués** .
6. Renseignez les champs de la section Ajouter un actif impliqué.
   a. Dans le champ **Actif** , sélectionnez l'actif qui était impliqué.
      Les champs associés à l'actif sélectionné sont renseignés automatiquement à partir de l'enregistrement de l'actif.
   b. Dans le champ **Implication de l'actif** , saisissez le type d'implication de l'actif.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. **Facultatif :** Si nécessaire, ajoutez d'autres actifs impliqués dans cet incident.

Résultats
L'actif sélectionné est répertorié dans la section Actifs impliqués de l'activité. Il apparaît également dans la section Actifs impliqués de l'onglet **Vue d'ensemble de l'incident** .

Que faire ensuite
Ajoutez une analyse de la cause première pour effectuer une analyse de la cause première de cet incident.

Effectuer une analyse de la cause première pour un incident de sécurité

Effectuez une analyse de la cause première (RCA) d'un incident de sécurité au fur et à mesure de son enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application comprend la technique des cinq pourquoi de l'analyse de la cause première. Vous pouvez ajouter autant d'analyses de la cause première que nécessaire à un incident.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Ouvrez un incident de sécurité qui vous est affecté pour y ajouter la cause première.
3. Sélectionnez l'onglet **Signaler un incident** .
   Le playbook d'incident s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans l'activité **Ajouter une analyse de la cause première** , renseignez les champs de la section Ajouter une analyse de la cause première.
5. Dans le champ **Problème** , saisissez la description du problème.
6. Pour identifier la raison sous-jacente précise, demandez pourquoi à chacune des réponses suivantes et entrez les champs **Pourquoi ?** .
7. Dans le champ **Cause première** , saisissez la réponse au dernier Pourquoi.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. **Facultatif :** Si nécessaire, ajoutez une analyse de la cause première de cet incident.

Résultats

L'analyse de la cause première est répertoriée dans la section Analyse de la cause première de l'activité. La carte de la cause première s'affiche également dans la section Analyse de la cause première de l'onglet **Vue d'ensemble de l'incident** .

Que faire ensuite

Ajoutez une action corrective ou préventive en fonction de votre analyse de la cause première.

Travailler sur une observation relative à la sécurité

Travaillez sur une observation de sécurité qui vous est affectée pour la résoudre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des incidents (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sélectionnez **Observations de sécurité**, puis **Tout.**
4. Ouvrez l'observation de sécurité sur laquelle vous travaillez et changez-en l'état en Travail en cours.
5. Enregistrez les informations suivantes relatives à l'observation.
   Vous pouvez enregistrer ces informations dans n'importe quel ordre selon vos besoins.

   a. Dans l'onglet **Actifs** , sélectionnez **Nouveau** pour associer un actif à l'observation.

   Remarque :
   Le champ Actifs s'affiche uniquement lorsque l'application Modèle et classes d'actifs développés [sn_ent] est installée. Pour plus d'informations, voir Fonctionnalités supplémentaires dans Santé et sécurité

   Les champs associés à l'actif sélectionné sont renseignés automatiquement à partir de l'enregistrement de l'actif.

   b. Dans l'onglet **Personnes impliquées** , sélectionnez **Nouveau** pour ajouter des personnes impliquées dans l'observation telles que des témoins et des collaborateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Personnes impliquées.
- Si une observation implique plus d'une personne, ajoutez un enregistrement pour chacune d'elles.
- Pour modifier l'enregistrement d'une personne impliquée existante, sélectionnez-la dans la liste pour l'ouvrir et le mettre à jour.

c. Dans l'onglet **Analyse de la cause première** , sélectionnez **Nouveau** pour effectuer l'analyse de la cause première de l'observation.
L'application comprend la technique des cinq pourquoi de l'analyse de la cause première. Vous pouvez ajouter autant d'analyses de la cause première que nécessaire à une observation.

6. Ajoutez une action basée sur votre analyse de la cause première.
Pour plus d'informations, consultez Ajouter une action pour un incident ou une observation de sécurité.
7. Notez les conclusions que vous avez recueillies au sujet de l'observation.
Vous pouvez utiliser ces sections pour ajouter vos conclusions :
   - **Section Pièces jointes** permettant de joindre les conclusions sous forme d'image, de vidéo et de documentation telle qu'une déclaration de témoin signée.
   - Section **d'activité** permettant d'ajouter des résultats sous forme de texte libre. Vous pouvez également utiliser cette section pour ajouter des liens vers des articles de la base de connaissances connexes.
8. **Facultatif :** Générez un rapport pour l'observation de sécurité, si nécessaire.
Pour plus d'informations, consultez Générer un rapport pour un incident de sécurité, une observation ou une blessure.
9. **Facultatif :** Fermez l'observation de sécurité une fois toutes les activités terminées.

Résultats
L'observation passe à l'état Fermé terminé.

Créer un ticket RH à partir d'une blessure ou d'une maladie

Créez un ticket RH pour un employé en congé en raison d'une blessure ou d'une maladie ou qui a besoin de toute autre assistance du service RH.

Avant de commencer
Assurez-vous que les conditions suivantes sont remplies :

- L'application Gestion des tickets de Santé et sécurité (sn_hs_cm) est installée sur votre ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des tickets de Santé et sécurité.
- Le module d'extension Human Resources Scoped App : Core (com.sn_hr_core) est installé sur votre instance. Pour plus d'informations sur son activation, reportez-vous à la section Activer Case and Knowledge Management.
- La propriété de service RH permettant de créer un ticket RH pour une blessure est configurée. Pour plus d'informations, consultez Configurer le service RH pour créer un ticket RH pour une blessure.
- **L'employé** est sélectionné dans le champ **Type de personne** de l'enregistrement des blessures et des maladies. Pour plus d'informations, consultez Champs des blessures et des maladies.

Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager et sn_hs_cm.case_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des incidents (icône ) et accédez à l'onglet **Listes** .
3. Ouvrez un enregistrement de blessure ou de maladie auquel ajouter le ticket RH.
4. Sélectionnez **Créer un ticket RH** , puis sélectionnez **Confirmer**.

Résultats

Le ticket RH est créé et ajouté au champ **d'enregistrement du ticket HRSD** sur le formulaire de blessure. Pour plus d'informations, consultez Champs des blessures et des maladies.

Créer un ticket de retour au travail à la suite d'une blessure ou d'une maladie

Si un employé retourne au travail après une blessure ou une maladie, créez un ticket de retour au travail pour évaluer la capacité de l'employé à travailler avant son retour.

Avant de commencer

Assurez-vous que les conditions suivantes sont remplies :

- L'application Gestion des tickets de Santé et sécurité (sn_hs_cm) est installée sur votre ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des tickets de Santé et sécurité.
- Le module d'extension Human Resources Scoped App : Core (com.sn_hr_core) n'est pas installé sur votre instance. Pour plus d'informations sur son activation, reportez-vous à la section Activer Case and Knowledge Management.
- **L'employé** est sélectionné dans le champ **Type de personne** de l'enregistrement des blessures et des maladies. Pour plus d'informations, consultez Champs des blessures et des maladies.

Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager et sn_hs_cm.case_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des incidents (icône ) et accédez à l'onglet **Listes** .
3. Ouvrez un enregistrement de blessure ou de maladie auquel ajouter le ticket de retour au travail.
4. Sélectionnez **Créer un ticket RTW** , puis sélectionnez **Confirmer**.

Résultats

- Le ticket de retour au travail est créé et ajouté au champ **d'enregistrement du ticket RTW** sur le formulaire de blessure. Pour plus d'informations, consultez Champs des blessures et des maladies.
- L'enregistrement des blessures et des maladies est rempli automatiquement dans l'onglet **Blessure et maladie** du ticket de retour au travail. Pour plus d'informations, voir Ticket de santé et sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une action pour un incident ou une observation de sécurité

Ajoutez une action pour traiter les causes premières de l'incident ou de l'observation de sécurité signalé. Vous pouvez ajouter plusieurs actions pour l'incident ou l'observation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Dans l'onglet **Listes** , sous **Gestion des incidents**, ouvrez la liste d'observations ou d'incidents de sécurité.
   - Pour la liste Incidents de sécurité, sélectionnez **Incidents de sécurité** , puis **Tous**.
   - Pour la liste des observations de sécurité, sélectionnez **Observations de sécurité** , puis **Toutes**.
3. Dans la liste, ouvrez un incident ou une observation de sécurité auquel ajouter l'action.
4. Dans l'onglet **Actions Health and Safety** , sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, consultez Santé et sécurité Formulaire Action.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. **Facultatif :** Si nécessaire, ajoutez d'autres actions pour l'incident ou l'observation.

Résultats

- L'action apparaît dans la liste des actions de l'onglet **Actions Health and Safety** de l'incident ou de l'observation. Il est également répertorié dans la liste **Actions** sur Espace de travail de Santé et sécurité.
- L'action apparaît dans la liste **Mes tâches** de l'utilisateur affecté sur le Centre des employés et le Application Now Mobile. À partir de n'importe quel emplacement, l'utilisateur peut répondre à l'action et mettre à jour son état.

Que faire ensuite

- Vous pouvez affecter l'action à vous-même ou à un autre membre de l'équipe de sécurité pour commencer à travailler dessus.
- Vous pouvez partager l'action, indépendamment de l'incident, avec d'autres groupes ou agents, afin qu'ils puissent empêcher qu'un incident similaire ne se produise à l'un de leurs emplacements. Pour partager une action, sélectionnez **Copier l'action**. Pour plus d'informations, consultez Partager une action avec d'autres équipes.

Partager une action avec d'autres équipes

Partagez une action, indépendante de l'incident ou du risque, avec d'autres groupes ou agents d'un autre emplacement, afin qu'ils puissent empêcher qu'un problème similaire ne se produise à n'importe lequel de leurs emplacements.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Dans l'onglet **Listes** , sous **Gestion des incidents**, ouvrez la liste d'observations ou d'incidents de sécurité.
   - Pour la liste Incidents de sécurité, sélectionnez **Incidents de sécurité** , puis **Tous**.
   - Pour la liste des observations de sécurité, sélectionnez **Observations de sécurité** , puis **Toutes**.
3. Dans la liste, ouvrez un incident ou une observation de sécurité à partir duquel vous souhaitez copier l'action.
4. Dans l'onglet **Actions Health and Safety** , sélectionnez cette option pour ouvrir l'action que vous souhaitez partager avec d'autres groupes.
5. Sélectionnez **l'action Copier**.
   L'action est dupliquée. Toutefois, si l'action d'origine inclut un support d'apprentissage, il n'est pas copié dans l'action dupliquée.
6. Partagez l'action à l'aide du **champ Groupe d'affectation** ou **Affecté à** et sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

- L'action apparaît dans la liste **Mes tâches** de l'utilisateur affecté sur le Centre des employés.
- L'action est également répertoriée dans la liste **Actions** du .Espace de travail de Santé et sécurité

Générer un rapport pour un incident de sécurité, une observation ou une blessure

Générez un rapport pour un incident de sécurité, une observation ou une blessure que vous souhaitez exporter pour vos besoins régionaux ou spécifiques à votre secteur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La génération de rapports utilise un mappage de champs de rapport pour votre modèle PDF de rapport. Un mappage de champs de rapport comprend le mappage des champs du dossier de sécurité (tel qu'un incident ou une observation) aux champs du modèle PDF de rapport. Lors de la génération d'un rapport, le PDF exporté remplit les informations du dossier de sécurité sélectionné via des champs mappés. Ce mappage de champs accélère donc le remplissage des rapports pour les incidents, les observations ou les enregistrements de blessures et de maladies. Pour plus d'informations sur le mappage des champs de rapport, reportez-vous à Créer un mappage de champs de rapport de sécurité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des incidents (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes** , ouvrez la liste des incidents de sécurité, des observations ou des blessures et des maladies.
   - Pour la liste Incidents de sécurité, sélectionnez **Incidents de sécurité** , puis **Tous**.
   - Pour la liste des observations de sécurité, sélectionnez **Observations de sécurité** , puis **Toutes**.
   - Pour la liste des blessures et des maladies, sélectionnez **Blessure/maladies** , puis **Tout**.
4. Dans la liste, ouvrez un dossier de sécurité pour générer un rapport.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Générer un rapport**.
6. Dans la boîte de dialogue **Générer un rapport** , sélectionnez un mappage de rapport dans le champ **Sélectionner un rapport** .
   Seuls les formulaires de mappage de rapport publiés peuvent être sélectionnés dans le champ **Sélectionner un rapport** .
7. Sélectionnez **Générer**.

Résultats

- Le rapport est généré en fonction du mappage de rapport sélectionné et de son modèle PDF.
- Le modèle PDF est automatiquement rempli avec les valeurs de l'enregistrement de sécurité sélectionné.
- Le rapport généré est disponible dans la section **Pièces jointes** du dossier de sécurité, par exemple, incident de sécurité.

Fermer un incident ou une observation de sécurité

Fermez un incident ou une observation de sécurité qui vous est affecté lorsque vous avez terminé toutes les activités pour le résoudre.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir terminé toutes les activités connexes avant de fermer l'incident ou l'observation de sécurité.

Rôle requis : sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des incidents (icône ) et accédez à l'onglet **Listes** .
3. Ouvrez un incident ou une observation de sécurité à fermer.
   - Pour la liste des incidents de sécurité, sélectionnez **Incidents de sécurité** , puis **Mes affectations**.
   - Pour la liste des observations de sécurité, sélectionnez **Observations de sécurité** , puis **Mes affectations**.
4. Sélectionnez l'incident ou l'observation de sécurité à fermer.
5. Fermez l'incident ou l'observation.
   - Pour un incident de sécurité, sélectionnez **Fermer l'incident** , puis **Résoudre**.
   - Pour une observation, sélectionnez **Fermer l'observation** , puis **Confirmer**.

Résultats

L'incident ou l'observation passe à l'état Fermé terminé.

Rouvrez un incident ou une observation de sécurité

Si un incident ou une observation de sécurité nécessite une enquête plus approfondie après sa fermeture ou son annulation, vous pouvez le rouvrir pour travailler à nouveau dessus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des incidents (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes** , ouvrez la liste d'observations ou d'incidents de sécurité.
   - Pour la liste Incidents de sécurité, sélectionnez **Incidents de sécurité** , puis **Tous**.
   - Pour la liste des observations de sécurité, sélectionnez **Observations de sécurité** , puis **Toutes**.
4. Ouvrez l'incident ou l'observation de sécurité à rouvrir et à changer l'état en **Travail en cours**.

Résultats
L'incident ou l'observation de sécurité est rouvert.

Que faire ensuite
Travaillez sur l'incident ou l'observation de sécurité pour le terminer.

Gérer un problème de sécurité anonyme

Vous pouvez soumettre, suivre et gérer un rapport anonyme et le traiter sans révéler l'identité de la personne qui signale le problème de sécurité.

L'Anonymous Report Center promeut le signalement anonyme des incidents de sécurité, des observations et des accidents évités de justesse sans crainte de représailles, de discrimination ou de conséquences personnelles. Ce type de reporting permet de maintenir un environnement sûr et favorable tout en préservant le bien-être général de tous les employés.

Utilisez les Centre des employés pour signaler un problème anonyme et utilisez le Espace de travail de Santé et sécurité pour gérer le problème de sécurité anonyme.

Soumettre un problème de sécurité anonyme

Signalez un problème de sécurité ou une observation sans révéler votre identité.

Avant de commencer
Rôle requis :

- Pour **Centre des employés** : sn_ohs_im.requestor
- Pour **le Centre de signalement anonyme** : Aucun/Rapporteur anonyme

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension **Centre de signalement anonyme** [com.sn_anonymous_report_center] doit être installé pour que vous puissiez signaler un problème de sécurité de manière anonyme. Pour plus d'informations, consultez Activer l'Anonymous Report Center.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans l'onglet Santé et sécurité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez le lien rapide **Signaler anonymement un problème de sécurité** .
- Sélectionnez **Observations Health and Safety** , puis sélectionnez la carte **Signaler anonymement un problème de sécurité** .
- Sélectionnez le bouton **Parcourir Santé et sécurité** , puis sélectionnez la carte **Signaler anonymement un problème de sécurité** .

3. Sélectionnez **Continuer** dans la boîte de dialogue modale.
   Vous êtes déconnecté du Centre des employés et connecté au Centre de **signalement anonyme** en tant qu'utilisateur invité.
4. Sélectionnez la carte **Soumettre un rapport anonyme** , puis sélectionnez la carte **Problème de santé et sécurité** .
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de préoccupation en matière de santé et de sécurité

Champ	Description
Faites de votre mieux pour décrire la situation	Des informations qui décrivent avec précision le problème de sécurité dont vous avez été témoin avec autant de détails que possible et votre souvenir des événements. **Remarque :** Toutes les informations fournies sont confidentielles.
Énumérer les personnes impliquées et en quoi elles sont impliquées	Les noms des personnes impliquées dans l'incident de sécurité. Incluez tous les témoins de l'incident. **Remarque :** Les noms complets, les fonctions, les équipes et les services sont utiles aux enquêteurs.
Indiquer la date et l'heure appropriées à la situation	Date et heure du problème de sécurité. **Remarque :** Des estimations de date sont acceptables.
Dites-nous où cette situation se déroule/s'est produite	Nom de l'endroit où le problème de sécurité s'est produit. **Remarque :** Des détails tels que la pièce, les espaces de bureau ou les zones du bâtiment où le problème de sécurité a eu lieu sont tous utiles aux enquêteurs.
Je comprends que les informations que je fournis, y compris les détails sensibles ou personnels, seront examinées par des agents et des équipes appropriés.	Une fois le formulaire rempli, cochez la case.

6. Saisissez le code de vérification et sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Télécharger une copie de rapport** pour enregistrer une copie PDF de votre enregistrement. La clé de rapport et le numéro de rapport sont requis pour :
   - Accédez aux mises à jour ou aux commentaires associés à votre rapport anonyme.
   - Suivez, posez des questions et affichez ou ajoutez des détails sur le ticket anonyme.
   - Répondez à toutes les questions de suivi.

Remarque :
Le rapport anonyme n'est pas accessible sans la clé de rapport.

Résultats
Le rapport anonyme est soumis et vous pouvez utiliser la clé de rapport et le numéro de rapport pour vérifier la progression du rapport.

Suivi d'un rapport anonyme

Vous pouvez récupérer votre rapport anonyme pour soumettre ou afficher les commentaires et les mises à jour des agents qui travaillent sur votre rapport anonyme. Vous devez disposer de la clé et du numéro de rapport pour accéder à votre rapport anonyme.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir soumis le rapport anonyme, une boîte de dialogue modale s'affiche vous demandant de télécharger une copie du rapport. Cette copie contient une clé unique qui vous permet d'accéder au rapport anonyme que vous avez créé.

Remarque :
Le rapport anonyme n'est pas accessible sans la clé de rapport. Si vous ne disposez plus de ces informations, soumettez un nouveau rapport anonyme. Ajoutez des détails sur l'incident de sécurité et indiquez que vous avez perdu la clé et le numéro de rapport de votre précédent rapport anonyme.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**
2. Dans l'onglet Santé et sécurité ,
   - Sélectionnez le lien rapide **Signaler anonymement un problème de sécurité** .
   - Sélectionnez **Observations Health and Safety** , puis sélectionnez la carte **Signaler anonymement un problème de sécurité** .
   - Sélectionnez le bouton **Parcourir Santé et sécurité** , puis sélectionnez la carte **Signaler anonymement un problème de sécurité** .
   - Sélectionnez l'URL du **centre de signalement anonyme**sur la copie de rapport.
3. Sélectionnez **Continuer** dans la boîte de dialogue modale.
   Vous êtes déconnecté du Centre des employés et connecté au Centre de **signalement anonyme** en tant qu'utilisateur invité.
4. Sélectionnez Suivi **sur une carte de rapport** .
5. Saisissez la clé de rapport et le numéro de rapport dans la copie de rapport.
6. Saisissez le code de vérification du texte.
7. Sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Entrez les questions ou commentaires concernant le rapport anonyme.
9. Sélectionnez **Publier**.

Travailler sur un problème de sécurité anonyme

Seul un agent disposant du rôle de contenu sensible [sn_ohs_im.sensitive_observation_content_user] peut afficher et travailler sur le rapport anonyme dans le Espace de travail de Santé et sécurité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.sensitive_observation_content_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Santé et sécurité* > *Espace de travail de Santé et sécurité*.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des incidents (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sélectionnez **Observations de sécurité**, puis **Tout.**
4. Ouvrez l'observation de sécurité anonyme sur laquelle travailler et modifiez-la en état en travail en cours.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   - Le champ **Ouvert par** affiche automatiquement **Utilisateur signalant anonyme** un incident de sécurité anonyme.
   - Les commentaires que l'agent ajoute dans l'élément connexe **Détails** se reflètent dans le rapport anonyme.
   - Dans l'élément connexe **Détails** , le champ de contenu sensible indique que l'incident contient des informations sensibles. Ce champ est automatiquement sélectionné lorsque le problème de sécurité anonyme est créé. Seul un utilisateur avec un rôle de contenu sensible peut afficher un rapport marqué comme sensible.
   - Le champ **Ce qui a été observé** affiche les réponses du rapporteur anonyme au formulaire de préoccupation Health and Safety.
6. Enregistrez les informations suivantes relatives à l'observation.
   Vous pouvez enregistrer ces informations dans n'importe quel ordre selon vos besoins.

   a. Dans l'onglet **Actifs** , sélectionnez **Nouveau** pour associer un actif à l'observation.
   Les champs associés à l'actif sélectionné sont renseignés automatiquement à partir de l'enregistrement de l'actif.

   b. Dans l'onglet **Personnes impliquées** , sélectionnez **Nouveau** pour ajouter des personnes impliquées dans l'observation telles que des témoins et des collaborateurs.
   - Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Personnes impliquées.
   - Si une observation implique plus d'une personne, ajoutez un enregistrement pour chacune d'elles.
   - Pour modifier l'enregistrement d'une personne impliquée existante, sélectionnez-la dans la liste pour l'ouvrir et le mettre à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans l'onglet **Analyse de la cause première** , sélectionnez **Nouveau** pour effectuer l'analyse de la cause première de l'observation.
L'application comprend la technique des cinq pourquoi de l'analyse de la cause première. Vous pouvez ajouter autant d'analyses de la cause première que nécessaire à une observation.

7. Ajoutez une action basée sur votre analyse de la cause première.
Pour plus d'informations, consultez Ajouter une action pour un incident ou une observation de sécurité.
8. Notez les conclusions que vous avez recueillies au sujet de l'observation.
Vous pouvez utiliser ces sections pour ajouter vos conclusions :
   - **Section Pièces jointes** permettant de joindre les conclusions sous forme d'image, de vidéo et de documentation telle qu'une déclaration de témoin signée.
   - Section **d'activité** permettant d'ajouter des résultats sous forme de texte libre. Vous pouvez également utiliser cette section pour ajouter des liens vers des articles de la base de connaissances connexes.
9. **Facultatif :** Générez un rapport pour l'observation de sécurité, si nécessaire.
Pour plus d'informations, consultez Générer un rapport pour un incident de sécurité, une observation ou une blessure.
10. **Facultatif :** Fermez l'observation de sécurité une fois toutes les activités terminées.

Résultats
L'observation passe à l'état Fermé terminé.

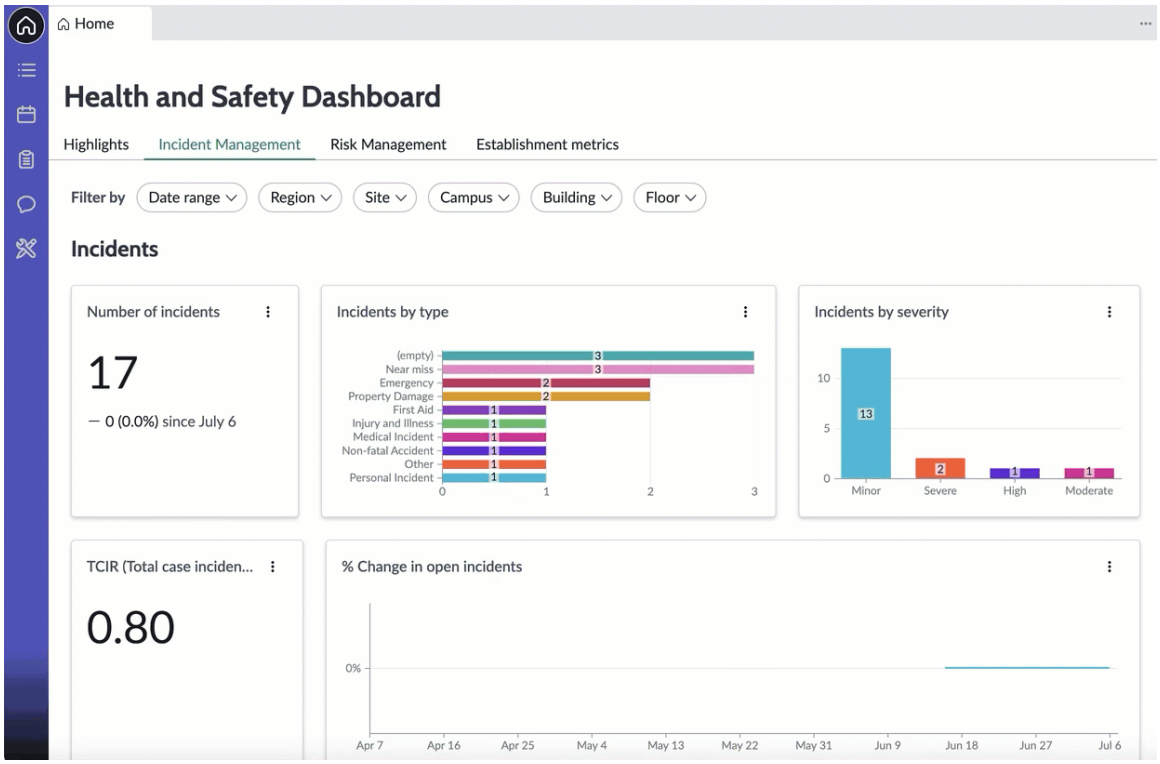
Surveillance et analyse des mesures des incidents de sécurité

L'onglet **Gestion des incidents** du tableau de bord fournit une vue complète pour la surveillance et l'analyse des mesures des incidents de sécurité, y compris le nombre d'incidents, les données sur les blessures, les tendances d'observation et le suivi des actions à différents niveaux de l'organisation Santé et sécurité .

Pour n'importe quelle période et n'importe quel lieu, vous pouvez analyser les données détaillées, ce qui permet à vos équipes de réagir plus rapidement, d'améliorer les conditions et de créer un lieu de travail plus sûr.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Prérequis

- Assurez-vous que l'application Gestion des incidents Santé et sécurité est installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des incidents Santé et sécurité.
- Configurer le nombre total d'heures annuelles d'un établissement. Pour plus d'informations, consultez Ajouter le nombre total d'heures travaillées pour un établissement.
- Exécutez la `[OHS] Safety Metrics` tâche planifiée pour mettre à jour les mesures de sécurité sur demande. Pour plus d'informations, consultez Configurer la tâche planifiée pour générer des taux de fréquence.

Remarque :
La `[OHS] Safety Metrics` tâche est définie pour s'exécuter quotidiennement par défaut.

Rôles requis

- sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.compliance_manager avaient besoin de voir la page d'accueil du tableau de bord. Les mesures de chaque onglet dépendent de l'accès de l'utilisateur à cette table.
- sn_ohs_im.admin et les rôles suivants, pour modifier le tableau de bord :
  - pa_admin pour modifier les Analyse des performances composants (PA) utilisés dans le tableau de bord.
  - ui_builder_admin, pour modifier les visualisations de tableau de bord créées à l'aide du Générateur d'IU.

Accéder aux Gestion des incidents Santé et sécurité mesures

Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Health and Safety** et sélectionnez l'onglet **Gestion des incidents** sur le tableau de Santé et sécurité bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Pour afficher un résumé de haut niveau des mesures clés de l'incident, telles que le nombre total d'incidents et de blessures enregistrables, sélectionnez l'onglet **Points forts** .
- Pour afficher les principales mesures d'incident avec des données réparties par établissement pour une analyse localisée, sélectionnez l'onglet **Mesures de l'établissement** . Utilisez le filtre **Établissement** de cet onglet pour afficher les données par établissement.

Onglet Mesures sur Gestion des incidents

La disponibilité des cartes et des mesures dans cet onglet dépend de l'accès de l'utilisateur à la table d'où proviennent les données.

Section Incidents

Carte	Description	Indicateurs PA
Nombre d'incidents	Nombre d'incidents de sécurité ouverts et tendance sur une semaine. Sélectionnez la carte pour explorer et visualiser davantage les données, par exemple, consultez la tendance sur différentes périodes d'agrégation des données.	Santé et sécurité : incidents en cours
Incidents par type	Répartition des incidents de sécurité actifs filtrée par catégorie d'incident, par exemple, blessure/maladie et risques évités de justesse, afin de faciliter l'identification des risques courants. Sélectionnez une catégorie dans le graphique à barres pour afficher une liste complète des incidents de sécurité actifs de ce type.	Aucun
Incidents par sévérité	Répartition des incidents de sécurité actifs filtrés par niveau de gravité (par exemple, majeur ou mineur). Sélectionnez un niveau de gravité dans l'histogramme pour afficher une liste complète des incidents de sécurité actifs de ce type.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section Incidents (suite)

Carte	Description	Indicateurs PA
TCIR (total de taux d'incident de ticket)	Nombre d'accidents du travail et de maladies professionnelles enregistrables par 100 employés à temps plein sur une période d'un an, avec les répartitions de l'emplacement et de l'établissement . Le score est calculé selon la formule suivante : [Nombre total de blessures ou de maladies OHS signalées l'année dernière de janvier à fin décembre] * 200000) / [Établissement du nombre total d'heures travaillées OHS]	• OHS : TCIR (total de taux d'incident de ticket) • OHS : nombre total de blessures ou de maladies signalés l'année dernière, de janvier à fin décembre • OHS : nombre total d'heures travaillées d'établissement
% de changement des incidents ouverts	Graphique linéaire montrant comment le nombre d'incidents ouverts a changé (en pourcentage) au fil du temps, aidant à identifier l'augmentation ou la réduction de la génération de rapports ou de la résolution. Sélectionnez la carte pour explorer et visualiser davantage les données.	• Santé et sécurité : incidents ouverts : % de changement • Santé et sécurité : incidents en cours
Taux d'incidents évités de justesse	Ratio d'incidents de sécurité signalés pour la catégorie **Risques évités de justesse** par rapport au nombre total d'incidents réels (par exemple, ceux avec des enregistrements de blessures/ maladies) au cours d'une année civile. Cette mesure est utile pour évaluer la culture de sécurité proactive. Le score est calculé selon la formule suivante : [(Health & Safety Near Miss Incidents) / (Health & Safety All Incidents)] * 100.	• Santé et sécurié : risques évités de justesse % • Santé et sécurité : tous les incidents • Santé et sécurité : incidents évités de justesse
Carte des incidents actifs	Répartition géographique visuelle sur une carte globale montrant où les incidents actifs se produisent dans les régions ou les sites. Il affiche également le nombre d'incidents actifs sur la carte à chaque emplacement.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section Incidents (suite)

Carte	Description	Indicateurs PA
	Vous pouvez zoomer sur les emplacements d'un pays (exemple, État ou comté) et explorer une liste d'incidents au niveau le plus bas.	
Incidents par état	Répartition des incidents de sécurité actifs par état, qui permet de suivre la progression de la résolution des incidents. Sélectionnez un état dans le graphique pour afficher une liste complète des incidents actifs dans cet état.	Aucun

Section des blessures

Carte	Description	Indicateurs
Blessures enregistrables cette année	Nombre de blessures jugées enregistrables survenues au cours de l'année en cours. Sélectionnez la carte pour afficher une liste complète des incidents enregistrables de l'année.	Aucun
Jours depuis la dernière blessure	Nombre de jours écoulés depuis la dernière blessure enregistrée au cours des 12 derniers mois, avec les répartitions Emplacement et Établissement . Sélectionnez la carte pour explorer et visualiser davantage les données.	• OHS : jours depuis l'ouverture du dernier rapport de blessure et de maladie • OHS : jours depuis l'ouverture du dernier rapport de blessures et des maladies : traînée la plus longue • OHS : jours depuis l'ouverture du dernier rapport des blessures et des maladies : traînée moyenne • OHS : nombre total de jours de travail perdus en raison d'une blessure ou d'une maladie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section des blessures (suite)

Carte	Description	Indicateurs
Jours perdus à cause d'une blessure	Graphique linéaire montrant le nombre de jours de travail perdus et de jours de transfert ou de restriction en raison d'une blessure ou d'une maladie au cours des 12 derniers mois, avec l'OHS. Blessure.Maladie.Classification et répartitions de l'établissement .	• OHS : nombre total de jours de travail perdus en raison d'une blessure ou d'une maladie • OHS : jours depuis l'ouverture du dernier rapport de blessure et de maladie • OHS : jours depuis l'ouverture du dernier rapport de blessures et des maladies : traînée la plus longue • OHS : jours depuis l'ouverture du dernier rapport des blessures et des maladies : traînée moyenne
Blessure par catégorie	Répartition des blessures par catégorie et par colonne pour aider à identifier les risques courants. Sélectionnez une catégorie dans le graphique pour afficher une liste complète des blessures de ce type.	Aucun
Blessure par gravité	Répartition des blessures actives par niveau de gravité par colonne. Sélectionnez un niveau de gravité dans le graphique pour afficher une liste complète des blessures de ce type.	Aucun
LTIR (taux de ticket avec temps de travail perdu)	Nombre d'incidents impliquant du temps de travail perdu pour 100 travailleurs à temps plein. Cette mesure de sécurité est utilisée pour mesurer la fréquence et la gravité des blessures/maladies professionnelles entraînant l'arrêt de travail des employés. Le score est calculé selon la formule suivante : [Nombre total de blessures ou de maladies ayant entraîné des jours d'absence du travail]	• OHS : LTIR (taux de ticket avec temps de travail perdu) • OHS : nombre total de blessures ou de maladies ayant entraîné des jours d'absence du travail • OHS : nombre total d'heures travaillées d'établissement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section des blessures (suite)

Carte	Description	Indicateurs
	* 200000) / [Nombre total d'heures travaillées OHS]	
LTIFR (taux de fréquence des blessures avec temps de travail perdu)	Fréquence des blessures avec arrêt de travail, généralement par million d'heures travaillées. Le score est calculé selon la formule suivante : [Nombre total de blessures ou de maladies ayant entraîné des jours d'absence du travail] * 1000000) / [Nombre total d'heures travaillées OHS]	• OHS : LTIFR (taux de fréquence des blessures avec temps de travail perdu) • OHS : nombre total de blessures ou de maladies ayant entraîné des jours d'absence du travail • OHS : nombre total d'heures travaillées d'établissement
TRIFR (total de taux de fréquence de blessure enregistrable)	Nombre de blessures/maladies enregistrables (nécessaires au-delà des premiers soins) par nombre fixe d'heures travaillées. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre total de blessures ou de maladies OHS ayant nécessité un traitement médical professionnel] * 1000000) / [Établissement total d'heures travaillées OHS]]	• OHS : TRIFR (total de taux de fréquence de blessure enregistrable) • OHS : nombre total de blessures ou de maladies ayant nécessité un traitement médical professionnel • OHS : nombre total d'heures travaillées d'établissement
TRSR (taux de gravité)	Gravité des incidents, généralement basée sur les jours de travail perdus. Cette mesure mesure la gravité de la blessure/de la maladie en calculant le nombre moyen de jours de travail perdus et de jours de travail restreints par incident enregistrable, ce qui permet d'évaluer la gravité des incidents au cours de la période donnée. Le score est calculé selon la formule suivante : [Nombre total de jours de travail perdus et de jours de transfert ou de restriction en raison d'une blessure ou d'une maladie] * 200000) / [Établissement du nombre total d'heures travaillées OHS]	• OHS : TRSR (taux de gravité) • OHS : nombre total de jours de travail perdus en raison d'une blessure ou d'une maladie • OHS : nombre total d'heures travaillées d'établissement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section des blessures (suite)

Carte	Description	Indicateurs
TRIR (total de taux d'incident enregistrable de ticket)	Nombre de blessures et de maladies enregistrables pour 100 employés à temps plein sur une période d'un an. Il s'agit d'une mesure standardisée utilisée pour mesurer la sécurité par le biais d'incidents enregistrables. Le score est calculé selon la formule suivante : [Nombre total de blessures ou de maladies ayant nécessité un traitement médical professionnel] * 200 000) / [Nombre total d'heures travaillées OHS]	• OHS : TRIR (total de taux d'incident enregistrable de ticket) • OHS : nombre total de blessures ou de maladies ayant nécessité un traitement médical professionnel • OHS : nombre total d'heures travaillées d'établissement
DART (jours d'absence/d'activité restreinte ou jours de transfert de poste)	Taux d'incidents graves entraînant une absence du travail, des tâches restreintes ou des transferts de poste. Il s'agit d'une mesure standardisée utilisée pour suivre les incidents qui empêchaient les travailleurs d'effectuer leurs tâches habituelles et devaient prendre des congés ou être transférés vers des tâches à moindre impact. Le score est calculé selon la formule suivante : ([Nombre total de blessures ou de maladies ayant entraîné des jours d'absence du travail] + [Nombre total de blessures ou de maladies ayant entraîné des jours de transfert ou de restriction]) * 200000) / [Nombre total d'heures travaillées OHS]	• OHS : DART (jours d'absence/d'activité restreinte ou jours de transfert de poste) • OHS : nombre total de blessures ou de maladies ayant entraîné des jours de transfert de poste ou d'activité restreinte • OHS : nombre total de blessures ou de maladies ayant entraîné des jours d'absence du travail • OHS : nombre total d'heures travaillées d'établissement

Section d'observations

Carte	Description	Indicateurs
Nombre d'observations	Nombre d'observations de sécurité ouvertes, y compris une ligne de tendance, avec la répartition de l'emplacement . Sélectionnez la carte pour explorer et visualiser davantage les données,	Santé et sécurité : observations en cours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section d’observations (suite)

Carte	Description	Indicateurs
	par exemple, consultez la tendance sur différentes périodes d’agrégation des données.	
Actions correctives en retard	Nombre d’actions de type correctif ayant dépassé leur date d’échéance. Sélectionnez la carte pour afficher une liste complète des actions correctives en retard.	Aucun
Actions préventives en retard	Nombre d’actions de type préventif ayant dépassé leur date d’échéance. Sélectionnez la carte pour afficher une liste complète des actions préventives en retard.	Aucun
Statut d'observation par état	Répartition des observations de sécurité actives par état. Sélectionnez un état dans le graphique pour afficher une liste complète des observations actives dans cet état.	Aucun
Observations positives rapportées	Nombre d’observations positives en matière de sécurité qui renforcent les bonnes pratiques. Sélectionnez la carte pour afficher une liste complète des observations positives.	Aucun
Actions correctives et préventives ouvertes	Nombre d’actions en cours (correctives et préventives) au fil du temps. Le graphique linéaire comprend une ligne pour chaque type d’action affichant un nombre de chacun au fil du temps. Le score est calculé selon la formule suivante : [Actions ouvertes Health & Safety] - [Actions correctives ouvertes Health & Safety]	• Santé et sécurité : actions correctives # • Santé et sécurité : actions ouvertes • Santé et sécurité : actions correctives en cours • Santé et sécurité : actions préventives en cours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section d'observations (suite)

Carte	Description	Indicateurs
	Sélectionnez la carte pour explorer plus en détail et visualiser ses données.	
Actions par état	Répartition des actions actives Santé et sécurité (créées pour les incidents et les observations de sécurité) par leur état actuel. Sélectionnez une colonne d'état dans le graphique pour afficher une liste complète des actions actives dans cet état.	Aucun

Personnalisation des widgets

Vous pouvez personnaliser les widgets du tableau de bord pour afficher les mesures pertinentes à l'aide du Générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez UI Builder tutorial .

Référence Gestion des incidents Santé et sécurité

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l'application Gestion des incidents Santé et sécurité .

Composants installés avec Gestion des incidents Santé et sécurité

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les Gestion des incidents Santé et sécurité travaux planifiés. L'application installe également les modules d'extension et les applications de stockage connexes, le cas échéant.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Gestion des incidents Santé et sécurité

Application de stockage	Description
Health and Safety Core	Installe le modèle de données de base pour Santé et sécurité. Ce modèle de données inclut des composants communs tels que Santé et sécurité le profil de l'utilisateur et les actions utilisées dans les Santé et sécurité applications. Pour plus d'informations sur les applications de stockage, les rôles et les tables installés avec , reportez-vous à Base de Santé et sécurité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de stockage installées avec Gestion des incidents Santé et sécurité (suite)

Application de stockage	Description
	la section Composants installés avec Base de Santé et sécurité.
Pack de contenu PA pour Gestion des incidents Health and Safety	Génère les mesures de taux de fréquence de sécurité sur la page de Espace de travail de Santé et sécurité destination.
Cœur du lieu de travail [sn_wsd_core]	Active les emplacements du lieu de travail pour Gestion des incidents Santé et sécurité. **Important :** L'installation de l'application n'installe pas les données de démonstration d'emplacement pour le modèle d'emplacement Cœur du lieu de travail . Pour contourner ce problème, réparez le module d'extension avec l'option Charger les Cœur du lieu de travail**données de démonstration** .

Rôles installés

Rôles dans Gestion des incidents Santé et sécurité

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Agent de sécurité [sn_ohs_im.agent]	Agent pour Santé et sécurité les équipes qui peuvent : • Afficher l'état général des incidents et des observations de sécurité • Travailler sur les incidents de sécurité et les observations pour les résoudre	• sn_ohs_im.incident_writer_restricted • workspace_user • sn_ohs_im.lecteur_mappage_rapport • sn_wsd_core.lecteur_emplacement • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.lecteur_incident • canvas_user • sn_ohs_im.lecteur_établissement • sn_hs_cm.case_reporter • sn_ohs_im.observation_writer_restricted • sn_ohs_im.reporter • sn_ohs_im.lecteur_action • sn_ohs_im.action_writer_restricted • sn_ohs_im.observation_reader • sn_hs_cm.case_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Gestion des incidents Santé et sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Directeur de la sécurité [sn_ohs_im.exécutif]	Cadre qui peut : • Accéder à la page de Santé et sécurité destination Direction • Consultez les mesures de sécurité pour avoir un aperçu des performances de l'équipe de sécurité et de l'entreprise en termes de sécurité • Afficher l'état général des incidents et des observations de sécurité • Explorer les détails	• workspace_user • sn_ohs_im.lecteur_mappage_rapport • sn_wsd_core.lecteur_emplacement • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.lecteur_incident • canvas_user • sn_ohs_im.lecteur_établissement • sn_ohs_im.reporter • sn_ohs_im.lecteur_action • sn_ohs_im.observation_reader
Responsable de la sécurité [sn_ohs_im.manager]	Gestionnaire des équipes Health and Safety qui peuvent : • Afficher l'état général des incidents et des observations de sécurité • Affecter des incidents et des observations de sécurité aux agents de sécurité • Travailler sur les incidents de sécurité et les	• sn_ohs_im.observation_manager • workspace_user • sn_ohs_im.action_manager • sn_ohs_im.incident_manager • sn_ohs_im.lecteur_mappage_rapport • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.lecteur_établissement • sn_hs_cm.case_reporter • sn_ohs_im.reporter • sn_hs_cm.gestionnaire_de_cas

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Gestion des incidents Santé et sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	observations pour les résoudre	
Responsable des opérations de sécurité [sn_ohs_im.gestionnaire_des_opérations]	Supérieur hiérarchique ou superviseur qui peut : • Afficher la Santé et sécurité page de destination des opérations • Afficher l'état général des incidents et des observations de sécurité • Signaler les incidents de sécurité et les observations de Espace de travail de Santé et sécurité • Travail sur les incidents et observations de sécurité	• sn_ohs_im.demandeur • sn_wsd_core.lecteur_emplacement • workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.incident_writer_restricted • workspace_user • sn_ohs_im.lecteur_mappage_rapport • sn_wsd_core.lecteur_emplacement • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.lecteur_incident • canvas_user • sn_ohs_im.lecteur_établissement • sn_ohs_im.observation_writer_restricted • sn_ohs_im.reporter • sn_ohs_im.lecteur_action • sn_ohs_im.action_writer_restricted • sn_ohs_im.observation_reader
Agent de l'événement critique [sn_critical.agent]	Fonctionne sur les enregistrements d'événements critiques, du début à la résolution.	• sn_comm_management.comm_plan_manager • task_editor • canvas_user • sn_ohs_im.workspace_user • sn_critical.read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Tables installées avec Gestion des incidents Santé et sécurité

Table	Description
Informations annuelles [sn_ohs_im_annual_information]	Stocke les informations annuelles d'un établissement.
Établissement de santé et de sécurité [sn_ohs_im_establishment]	Stocke les informations sur l'établissement d'une organisation. Les dossiers de l'établissement sont utilisés pour regrouper les dossiers de blessures et de maladies pour remplir automatiquement des rapports tels que les formulaires OSHA 300, 300A et 301.
Incident Santé et sécurité [sn_ohs_im_incident]	Stocke tous les enregistrements d'incidents de sécurité signalés par les employés qui se sont produits sur le lieu de travail. Cette table étend la table de la tâche Santé et sécurité [sn_ohs_im_task].
Détails régionaux [sn_ohs_im_injury_region_data]	Stocke toutes les informations spécifiques à la région.
Personnes impliquées [sn_ohs_im_involved_party]	Stocke toutes les personnes impliquées dans les enquêtes. Les personnes peuvent être existantes [sys_users] ou externes, par exemple, des contrats et des visiteurs sur place.
Nombre total d'heures de travail périodiques [sn_ohs_im_periodic_work_hour]	Stocke le nombre total d'heures de travail périodiques par an et par établissement.
Observation Health and Safety [sn_ohs_im_observation]	Stocke tous les enregistrements d'observations de sécurité signalés par les employés sur leur lieu de travail. Cette table étend la table de la tâche Santé et sécurité [sn_ohs_im_task].
Observation de l'incident de Santé et sécurité [sn_ohs_im_m2m_incident_observation]	Stocke tous les enregistrements d'observations de sécurité liés aux incidents signalés par les employés sur leur lieu de travail.
Blessure [sn_ohs_im_injury]	Stocke toutes les blessures enregistrées associées à tous les rapports de blessures et de maladies. Un composant Seismic personnalisé est disponible pour consigner les blessures.
Blessure et maladie [sn_ohs_im_injury_illness]	Stocke tous les enregistrements de blessures et de maladies enregistrés. Les informations suivies dans cette table peuvent être utilisées pour générer des rapports tels que des formulaires OSHA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs des blessures et des maladies

Les gestionnaires et agents de sécurité peuvent utiliser le formulaire de blessure et de maladie pour consigner une blessure ou une maladie. Un gestionnaire de conformité de la sécurité peut accéder à un rapport de blessure ou de maladie et le marquer comme enregistrable à des fins de génération de rapports. Ils peuvent également l'utiliser pour générer les rapports de blessures et de maladies.

Pour plus d'informations, consultez Consigner une blessure et une maladie.

Formulaire des blessures et des maladies

Champ	Description
Personne	
Type de personne	Type de la personne blessée ou malade. • **Employé** : Un employé de l'organisation où la blessure s'est produite. • **Visiteur** : Une personne de l'extérieur de l'organisation qui est venue sur le site en tant que visiteur. • **Public** : Une personne du public qui était présente sur le site de l'incident de sécurité ou de l'observation. • **Entrepreneur** : Travailleur contractuel d'une entreprise contractante qui est venu sur le site pour effectuer des tâches requises. Cette option s'affiche uniquement lorsque l'application Gestion des contractants Santé et sécurité (sn_hs_crm) est installée sur votre instance.
Employé	Nom de l'employé blessé ou malade. Ce champ apparaît uniquement lorsque **Employé** est sélectionné dans **Type de personne**. **Conseil :** Si un incident a touché plus d'une personne, vous devez créer un rapport de blessure et de maladie pour chacune d'entre elles.
Visiteur	Nom du visiteur blessé ou malade. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Visiteur** est sélectionné dans **Type de personne**. **Remarque :** Ce champ répertorie uniquement les visiteurs dont Santé et sécurité le profil leur est affecté. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un Santé et sécurité visiteur.
Nom	Nom de la personne publique blessée ou malade. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Public** est sélectionné dans **Type de personne**.
Prestataire	Nom du travailleur contractuel blessé ou malade. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le prestataire** est sélectionné dans **Type de personne**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des blessures et des maladies (suite)

Champ	Description
	Remarque : Ce champ répertorie uniquement les utilisateurs auxquels le rôle [snc_external] est affecté et dont le profil Health and Safety a été créé. Pour plus d'informations, consultez Affecter Santé et sécurité un profil à un utilisateur.
Nom rédigé	Option permettant d'expurger le nom de l'employé de l'enregistrement, s'il existe un problème de confidentialité. Le caviardage protège la vie privée de l'employé concerné. Lorsque cette option est sélectionnée pour une blessure et une maladie enregistrables, le nom de l'employé est expurgé de tous les rapports générés, tels qu'un formulaire OSHA. Leur nom est remplacé par le **ticket de problème de confidentialité** sur les rapports générés.
Contenu sensible	Option qui indique que l'incident contient des informations sensibles. Seul un utilisateur disposant du rôle d'utilisateur Contenu sensible peut afficher un rapport marqué comme sensible. Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Composants installés avec Gestion des incidents Santé et sécurité. **Remarque :** Lorsque vous générez un rapport (tel que OSHA 300 ou 300A), il contient tous les incidents, y compris ceux marqués comme sensibles, selon le modèle. Cependant, les informations sensibles ne sont pas divulguées dans le rapport car les détails de l'incident ne sont pas inclus.
Établissement	Nom de l'établissement où cette blessure ou maladie s'est produite. Lorsqu'un responsable de la conformité en matière de sécurité génère un rapport, tel qu'un formulaire OSHA, seuls les enregistrements d'un établissement affecté sont inclus.
Services de santé	
Traitement administré hors site	Option permettant d'indiquer si le traitement de la blessure ou de la maladie est fourni en dehors du lieu de travail. Lorsque cette option est sélectionnée, tous les autres champs de la section **Services de santé** deviennent disponibles.
Nom du médecin ou du professionnel de santé	Nom du médecin ou du professionnel de santé qui fournit le traitement.
Installation	Nom de l'hôpital où le traitement est dispensé.
Adresse de l'installation	Adresse de l'hôpital où le traitement est dispensé.
Traitement en salle d'urgence	Option pour indiquer que le traitement est dispensé dans une salle d'urgence.
Hospitalisation de nuit	Option permettant d'indiquer si l'employé a passé la nuit à l'hôpital.
Détails relatifs à la blessure et à la maladie	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des blessures et des maladies (suite)

Champ	Description
Assurez-vous que cette section ne contient aucune information personnelle permettant d'identifier l'employé affecté.	
Numéro	Numéro généré automatiquement pour l'enregistrement des blessures et des maladies.
Incident	Incident de sécurité associé à cette blessure et maladie. Ce champ est automatiquement rempli avec le numéro d'incident de sécurité à partir duquel le rapport de blessure et de maladie est créé.
Classification	Classification de cette blessure et de cette maladie.
Type de blessure OSHA	Type de blessure ou de maladie. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'application Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité (com.snc.sn_hs_im_osha) est installée sur votre ServiceNow instance.
Date et heure auxquelles l'employé a commencé à travailler	Heure à laquelle l'employé a commencé à travailler avant cette blessure ou maladie.
Date et heure de la blessure ou de la maladie	Date et heure auxquelles cette blessure ou cette maladie s'est produite.
Jours d'arrêt de travail	Nombre de jours d'absence du travail de l'employé blessé.
Jours de transfert ou de restriction de tâche	Nombre de jours pendant lesquels l'employé blessé est limité dans l'exécution de ses tâches ou transféré à un autre emploi moins important, par exemple, jusqu'à ce qu'il soit prêt à retourner à son emploi d'origine.
Enregistrable	Option qui indique que cette blessure ou maladie peut être enregistrée à des fins de génération de rapports. Seul un gestionnaire de conformité de sécurité peut modifier ce champ. Seuls les enregistrements marqués comme enregistrables sont inclus lorsque vous générez un rapport, tel qu'un formulaire OSHA. Par exemple, reportez-vous à la section Conditions préalables pour générer des formulaires OSHA.
Heure indéterminée	Option pour indiquer que l'heure de cette blessure ou maladie n'est pas disponible.
Enregistrement de ticket HRSD	Ticket RH associé à cette blessure. Ce champ s'affiche uniquement lorsque les conditions suivantes sont remplies :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des blessures et des maladies (suite)

Champ	Description
	• Gestion des tickets de Santé et sécurité (sn_hs_cm) et le module d'extension Human Resources Scoped App : Core (com.sn_hr_core) sont installés sur votre ServiceNow instance. • Rôle de gestionnaire de tickets de sécurité [sn_hs_cm.case_manager] qui vous est affecté. • **L'employé** est sélectionné dans le champ **Type de personne** . Pour plus d'informations, consultez Créer un ticket RH à partir d'une blessure ou d'une maladie.
Enregistrement de ticket RTW	Cas de retour au travail lié à cette blessure. L'enregistrement de blessure est rempli automatiquement dans l'onglet **Blessure et maladie** du ticket sélectionné. Pour plus d'informations, voir Ticket de santé et sécurité. Ce champ s'affiche uniquement lorsque les conditions suivantes sont remplies : • Gestion des tickets de Santé et sécurité L'application (sn_hs_cm) est installée sur votre ServiceNow instance. • Rôle de gestionnaire de tickets de sécurité [sn_hs_cm.case_manager] qui vous est affecté. • **L'employé** est sélectionné dans le champ **Type de personne** . Toutefois, le champ n'apparaît pas si le module d'extension Human Resources Scoped App : Core (com.sn_hr_core) est également installé sur l'instance. Pour plus d'informations, consultez Créer un ticket de retour au travail à la suite d'une blessure ou d'une maladie.
Type de blessure	Type de blessure ou de maladie.
Quelle était la blessure ?	
Quelle était la blessure ?	Section où vous pouvez sélectionner les parties du corps blessées et ajouter leurs détails. Ce champ n'est disponible qu'après avoir cliqué sur **Enregistrer** dans l'enregistrement.
Avant	Sélecteur visuel de blessures dans lequel vous pouvez ajouter des blessures sur les parties avant d'un corps humain. Sélectionnez une partie du corps pour sélectionner la **gravité** et la **partie du corps affectée**, puis ajoutez une **description** de la blessure ou de la maladie.
Retour	Sélecteur visuel de blessures où vous pouvez ajouter des blessures sur les parties arrière d'un corps humain. Sélectionnez une partie du corps pour sélectionner la **gravité** et la **partie du corps affectée**, puis ajoutez une **description** de la blessure ou de la maladie.
Pièces jointes	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des blessures et des maladies (suite)

Champ	Description
Pièces jointes	Section dans laquelle vous pouvez ajouter des pièces jointes liées à cette blessure et à cette maladie. Si cette blessure et cette maladie sont marquées comme enregistrables, tous les rapports générés pour elle (tels que le formulaire OSHA 301) sont disponibles dans cette zone. Pour plus d'informations, consultez Générer un formulaire OSHA 301.

Formulaire Personnes impliquées

Les responsables et agents de sécurité peuvent utiliser le formulaire Personnes impliquées pour ajouter ou modifier une personne impliquée dans un incident de sécurité ou une observation qui lui est affectée.

Formulaire des personnes impliquées

Champ	Description
Type de personne	Type de personne impliquée dans l'incident ou l'observation de sécurité. Si un incident ou une observation implique plus d'une personne, vous devez ajouter un enregistrement pour chacune. • **Employé** : un employé de l'organisation où l'incident de sécurité ou l'observation s'est produit. • **Visiteur** : Une personne de l'extérieur de l'organisation qui est venue sur le site en tant que visiteur. • **Public** : Une personne du public qui était présente sur le site de l'incident de sécurité ou de l'observation. • **Entrepreneur** : Travailleur contractuel d'une entreprise contractante qui est venu sur le site pour effectuer des tâches requises. Cette option s'affiche uniquement lorsque l'application Gestion des contractants Santé et sécurité (sn_hs_crm) est installée sur votre instance.
Employé	Nom de l'employé impliqué. Ce champ apparaît uniquement lorsque **Employé** est sélectionné dans **Type de personne**.
Visiteur	ID d'e-mail du visiteur concerné. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Visiteur** est sélectionné dans **Type de personne**. **Remarque :** Ce champ répertorie uniquement les visiteurs dont Santé et sécurité le profil leur est affecté. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un Santé et sécurité visiteur.
Prestataire	Nom de l'agent contractuel impliqué. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le prestataire** est sélectionné dans **Type de personne**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des personnes impliquées (suite)

Champ	Description
	Remarque : Ce champ répertorie uniquement les utilisateurs auxquels le rôle [snc_external] est affecté et dont le profil Health and Safety a été créé. Pour plus d'informations, consultez Affecter Santé et sécurité un profil à un utilisateur.
Association	Type d'implication de la personne. • **Témoin** : Une personne qui était présente lors de l'incident de sécurité ou de l'observation décrit. • **Personne blessée** : Une personne qui a été blessée lors de l'incident. Cette option s'affiche uniquement pour le type de personne Employé et Visiteur. • **Équipe de sécurité** : Une personne de l'équipe de sécurité chargée de l'enquête sur l'incident. • **Collaborateur** : une personne qui collabore à l'enquête sur cet incident ou cette observation. • **Impliqué** : Une personne qui est impliquée d'une autre manière dans cet incident ou cette observation.
Nom	Nom de la personne impliquée. Pour une personne publique, saisissez le nom. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Public** est sélectionnée dans **Type de personne**. Pour un visiteur, le nom est rempli automatiquement à partir du profil du visiteur.
Téléphone	Numéro de téléphone de la personne impliquée. Pour une personne publique, entrez le numéro de téléphone. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Public** est sélectionnée. Pour un employé ou un visiteur, le numéro de téléphone est rempli automatiquement à partir du profil de l'utilisateur ou du visiteur.
E-mail	ID d'e-mail de la personne impliquée. Pour une personne publique, saisissez l'ID d'e-mail. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Public** est sélectionnée. Pour un employé ou un visiteur, l'ID d'e-mail est rempli automatiquement à partir du profil d'utilisateur ou de visiteur.
Méthode de contact préférée	Méthode pour contacter la personne impliquée, par exemple un e-mail ou un numéro de téléphone.

Traduction automatique

Séparation de domaine et Gestion des incidents Santé et sécurité

Gestion des incidents Santé et sécurité prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble des tables séparées par domaine

Toutes les tables de peuvent Gestion des incidents Santé et sécurité être séparées par domaine et inclure le champ Séparation de domaine requis.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion des incidents Santé et sécurité

- Chaque table comprend Gestion des incidents Santé et sécurité les champs de séparation de domaine **Domaine** et **Chemin de domaine**.
- Le client peut utiliser ces champs pour configurer Séparation de domaine dans son implémentation de Gestion des incidents Santé et sécurité.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Santé et sécurité Rapports de blessures et de maladies

En tant que gestionnaire de conformité, vous devez signaler les incidents des employés liés à la santé et à la sécurité. Avec Gestion des incidents Santé et sécurité, vous pouvez exporter des rapports sur les incidents de sécurité et les blessures et maladies survenues dans votre entreprise.

Pour activer cette fonctionnalité de génération de rapports pour Gestion des incidents Santé et sécurité, vous devez en outre installer l'application de génération de rapports appropriée. Par exemple, pour activer la génération de rapports de l'Occupational Safety and Health Administration (OSHA), vous devez installer l'application Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité (com.snc.sn_hs_im_osha).

Vous pouvez également générer un rapport pour une blessure et une maladie à l'aide de vos propres modèles PDF pour vos besoins régionaux ou spécifiques à votre secteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également générer un rapport pour une blessure et une maladie en téléchargeant directement vos modèles PDF de rapport régionaux ou spécifiques à l'industrie dans l'application. Pour plus d'informations, consultez Créer un mappage de champs de rapport de sécurité et Générer un rapport pour un incident de sécurité, une observation ou une blessure.

Gérer la liste des établissements

Gérez la liste des établissements de votre organisation. Les dossiers enregistrables sur les blessures et les maladies sont regroupés à l'aide de ces renseignements de l'établissement pour le dépôt automatique et l'exportation des rapports, comme les formulaires OSHA 300 et 300A.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.compliance_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher les rapports exportés, tels que les formulaires OSHA 300 et 300A, pour un établissement en accédant à l'enregistrement de l'établissement dans la liste. Pour plus d'informations, consultez Afficher un formulaire OSHA 300 et 300A enregistré.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des incidents (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous la liste **Établissements** , sélectionnez **Tous**.
   - Pour ajouter un enregistrement d'établissement, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier un enregistrement d'établissement existant, sélectionnez l'établissement, puis sélectionnez **Modifier**.
4. Renseignez les champs du formulaire dans l'onglet **Détails** .

Établissement de santé et de sécurité

Champ	Description
Code de l'industrie	Code indiquant l'industrie à laquelle appartient un établissement en fonction de ses activités commerciales. Par exemple : ○ Codes de la Standard Industrial Classification (SIC) attribués par le gouvernement des États-Unis aux établissements ○ Codes du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) pour les établissements au Canada, aux États-Unis et au Mexique
Description de l'industrie	Brève description de l'entreprise principale et des activités commerciales d'un établissement.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'onglet **Informations annuelles** s'affiche pour l'établissement.

Résultats

Cet établissement est disponible dans la liste du champ **Établissement** sur un rapport de blessure et de maladie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Dans l'onglet **Informations annuelles** , ajoutez le nombre total annuel d'heures travaillées pour cet établissement. Pour plus d'informations, consultez Ajouter le nombre total d'heures travaillées pour un établissement.

Ajouter le nombre total d'heures travaillées pour un établissement

Additionnez le nombre total d'heures travaillées annuellement pour un établissement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.compliance_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les informations sur le nombre total d'heures annuelles sont utilisées pour produire automatiquement le nombre total d'heures travaillées par les employés au cours d'une année lors de l'exportation des rapports de blessures et de maladies pour un établissement, par exemple le formulaire OSHA 300A. Lorsque les informations sur le nombre total d'heures ne sont pas disponibles pour une année dans l'onglet **Informations annuelles** , le système utilise la valeur par défaut de la `Total hours worked` propriété système dans le rapport exporté. Pour plus d'informations, voir Propriété permettant de définir les heures travaillées des employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des incidents (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous la liste **Établissements** , sélectionnez **Tous**.
4. Sélectionnez cette option pour ouvrir l'enregistrement d'établissement auquel ajouter le nombre total d'heures travaillées.
5. Dans l'onglet **Informations annuelles** , sélectionnez **Nouveau**.
6. Dans le champ **Année** , saisissez l'année pour laquelle ajouter le nombre total d'heures et sélectionnez **Enregistrer**.
   L'onglet **Total des heures de travail périodiques** s'affiche pour l'année.
7. Dans l'onglet **Nombre total d'heures de travail périodiques** , ajoutez les heures travaillées pour chaque période de l'année.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Sélectionnez la date de début et la date de fin pour la période.
   c. Dans le champ **Total des heures travaillées** , saisissez le nombre total d'heures travaillées pour la période sélectionnée.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. **Facultatif :** Répétez l'étape 7 pour ajouter le nombre requis de périodes et leurs heures travaillées.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Toutes les heures périodiques enregistrées pour une année sont répertoriées dans l'onglet **Nombre total d'heures de travail périodiques** de l'année.
- Toutes les heures périodiques d'une année s'additionnent au total annuel des heures travaillées pour cette année. Le nombre total d'heures travaillées pour une année est indiqué dans la colonne **Total des heures travaillées** sous l'onglet **Informations annuelles** .

Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité

Avec l'application ServiceNow® Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité , vous pouvez remplir et exporter automatiquement des formulaires OSHA pour les blessures et les maladies survenues dans un établissement relevant de votre organisation.

L'Occupational Safety and Health Administration (OSHA) fait partie du ministère du Travail des États-Unis, qui établit et applique des normes de protection de la sécurité et de la santé au travail.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Conditions préalables pour générer des formulaires OSHA

Avant de commencer la génération du formulaire OSHA, vous devez effectuer les tâches suivantes.

- Configurer Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité.
- Examinez et définissez les champs suivants dans les rapports de blessures et de maladies pour lesquels les formulaires OSHA doivent être générés.
  - **Enregistrable** : lorsque vous générez un formulaire OSHA, seuls les incidents enregistrables sont inclus.
  - **Établissement** : assurez-vous que ce champ est renseigné avec le nom de l'établissement.
- Assurez-vous que le rôle de gestionnaire de conformité de sécurité [sn_ohs_im.compliance_manager] vous a été affecté.

Configuration du pack de contenu OSHA

Configurez l'application Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité pour permettre la génération de formulaires OSHA.

La table suivante donne une vue d'ensemble des tâches de configuration requises.

Tâches de configuration des formulaires OSHA

Tâche	Description
Installer Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité	Installez l'application Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité sur votre ServiceNow instance qui dispose Gestion des incidents Santé et sécurité de .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration des formulaires OSHA (suite)

Tâche	Description
Gérer la liste des établissements	Mettez à jour la liste des établissements de votre organisation. Les dossiers enregistrables de l'OSHA sur les blessures et les maladies sont regroupés à l'aide de ces informations sur l'établissement.
Mettre à jour les modèles PDF enregistrés pour les formulaires OSHA	Vérifiez si les modèles PDF enregistrés pour les formulaires OSHA 300, 300A et 301 sont mis à jour. L'application comprend des modèles PDF préconfigurés et leur sys_ids pour les formulaires OSHA, et peut être personnalisée si des modifications sont apportées aux fichiers PDF du formulaire OSHA.
Configurer les propriétés système OSHA	Modifiez les propriétés du système de base OSHA, si nécessaire, pour configurer des modèles PDF pour les formulaires OSHA.

Installer Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité

Vous pouvez installer l'application Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité (com.snc.sn_hs_im_osha) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité :

- Tables
- Propriétés système

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité et Propriétés du Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité (com.snc.sn_hs_im_osha) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Mettre à jour un modèle PDF de formulaire OSHA

Mettez à jour un modèle PDF de formulaire OSHA enregistré si des modifications sont nécessaires à un fichier PDF du formulaire OSHA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.admin ou sn_ohs_im.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles PDF pour les formulaires OSHA sont nécessaires pour remplir et exporter les formulaires OSHA pour les incidents de sécurité et les blessures et maladies qui se sont produites dans votre organisation.

Le pack de contenu OSHA pour la gestion des incidents Health and Safety comprend des modèles PDF préconfigurés et des sys_ids associés pour les formulaires OSHA 300, 300A et 301. Toutefois, si des modifications sont nécessaires aux fichiers PDF du formulaire OSHA, elles peuvent être mises à jour.

Procédure

1. Chargez le nouveau fichier de modèle PDF du formulaire OSHA.

   a. Sélectionnez **Tout**.

   b. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_hs_im_osha_template.list` et appuyez sur la touche Entrée.
   La table Modèle de PDF HS OSHA [sn_hs_im_osha_template] s'ouvre et une liste de tous les modèles PDF disponibles pour les formulaires OSHA s'affiche.

   c. Sélectionnez le modèle que vous devez mettre à jour.

   d. Sélectionnez **Gérer les pièces jointes** et supprimez l'ancien fichier de modèle PDF et chargez le nouveau fichier de modèle PDF.
   Pour plus d'informations sur la gestion des pièces jointes, consultez Gérer les pièces jointes .

   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Activez le fichier de modèle PDF du formulaire OSHA chargé et copiez son sys_id.
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_attachment.list` et appuyez sur la touche Entrée.
   c. Dans la liste, sélectionnez la pièce jointe du fichier de modèle PDF que vous avez téléchargée à l'étape 1.
   d. Définissez sa valeur **d'état** sur Disponible.
   e. Cliquez avec le bouton droit sur la pièce jointe du fichier de modèle PDF et sélectionnez **Copier sys_id**.
3. Mettez à jour le sys_id du fichier de modèle PDF du formulaire OSHA dans la propriété système correspondante.
   a. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Administration Health and Safety** > **Propriétés**.
   b. Sélectionnez la propriété système correspondante pour le modèle PDF du formulaire OSHA que vous avez mis à jour.
   Pour en savoir plus sur les propriétés système du modèle PDF du formulaire OSHA, reportez-vous à la section Propriétés du Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité.
   c. Mettez à jour le sys_id que vous avez copié à l'étape 2.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Le nouveau modèle PDF du formulaire OSHA est disponible et est utilisé lors de l'exportation du formulaire OSHA correspondant.

Générer un formulaire OSHA 301

Générez un formulaire OSHA 301 pour une blessure ou une maladie associée à un incident de sécurité.

Avant de commencer
Assurez-vous que les conditions suivantes sont remplies.

- L'application Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité (com.snc.sn_hs_im_osha) est installée sur votre ServiceNow instance.
- L'option **Enregistrable** est sélectionnée dans le rapport de blessure et de maladie.

Rôle requis : sn_ohs_im.compliance_manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
   Le s'ouvre Espace de travail de Santé et sécurité dans un nouvel onglet de la fenêtre du navigateur.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des incidents (icône ) et accédez à l'onglet **Listes** .
3. Ouvrez le rapport de blessure et de maladie à partir d'un incident de sécurité ou à partir de la liste des blessures et des maladies.
4. Examinez le rapport de blessure et de maladie et sélectionnez l'option **Enregistrable** .
   Pour plus d'informations, consultez Champs des blessures et des maladies.
5. **Sélectionnez Générer un formulaire OSHA 301**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la boîte de dialogue **Générer un formulaire OSHA 301** , sélectionnez le format de fichier dans lequel générer le formulaire, par exemple, CSV ou PDF.
7. Sélectionnez **Générer**.

Résultats

- Le formulaire OSHA 301 est généré à l'aide du modèle enregistré pour le formulaire OSHA 301 et est disponible dans la section **Pièces jointes** de l'incident.
- Le modèle OSHA 301 est automatiquement rempli avec les informations disponibles dans le rapport de blessure et de maladie.

Générer un formulaire OSHA 300 ou 300A annuel

Générez un formulaire OSHA annuel 300 ou 300A pour toutes les blessures et maladies enregistrables de l'OSHA qui se sont produites dans un établissement entre le 1er janvier et le 31 décembre d'une année civile.

Avant de commencer

Assurez-vous que les conditions suivantes sont remplies.

- L'application Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité (com.snc.sn_hs_im_osha) est installée sur votre ServiceNow instance.
- Les champs suivants sont définis dans les rapports de blessures et de maladies des incidents qui doivent être inclus dans le formulaire OSHA.
  - L'option **Enregistrable** est sélectionnée. Lorsque vous générez un formulaire OSHA, seuls les incidents enregistrables sont inclus.
  - Le champ **Établissement** contient le nom de l'établissement.

Rôle requis : sn_ohs_im.compliance_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les formulaires OSHA 300 et 300A sont générés par établissement et par an.

Le système utilise les modèles PDF enregistrés pour les formulaires OSHA 300 et 300A et les remplit avec les valeurs des rapports de blessures et de maladies enregistrables.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des incidents (icône) et accédez à l'onglet **Listes** .
3. Dans l'onglet **Listes** , sous la liste **Blessure/maladies** , ouvrez une liste de rapports.
   - Pour les rapports marqués comme enregistrables, sélectionnez **Enregistrable**.
   - Pour tous les rapports, sélectionnez **Tous**.
4. Pour les rapports de blessures et de maladies, consultez la colonne **Enregistrable** .
5. **Sélectionnez Générer des formulaires OSHA**.
6. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Générer un formulaire OSHA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Boîte de dialogue Générer un formulaire OSHA

Champ	Description
Type de formulaire	Type de formulaire OSHA. ○ **300** : Registre de toutes les blessures et maladies liées au travail. ○ **300a** : Résumé de toutes les blessures et maladies professionnelles.
Établissement	Établissement pour générer le formulaire pour. Le formulaire comprend toutes les blessures et maladies enregistrables de l'OSHA qui se sont produites dans l'établissement sélectionné. **Remarque :** Dans le formulaire OSHA 300A, le nombre total d'heures travaillées par les employés est rempli automatiquement à partir des informations annuelles de l'établissement. Toutefois, lorsque l'information sur le nombre total d'heures n'est pas disponible pour l'année sélectionnée pour cet établissement, le système utilise la valeur par défaut de la propriété système Total des heures travaillées dans le rapport. Pour plus d'informations, consultez Gérer la liste des établissements.
Type de fichier	Type du fichier dans lequel le formulaire OSHA est généré au format CSV ou PDF.
Année	Année calendaire pour générer le formulaire. Le formulaire comprend toutes les blessures et maladies enregistrables de l'OSHA survenues entre le 1er janvier et le 31 décembre de l'année civile sélectionnée.

7. Sélectionnez **Générer**.
8. **Facultatif :** Dans la boîte de dialogue Générer un formulaire OSHA, sélectionnez le lien du nom du formulaire OSHA pour télécharger son fichier PDF.

Résultats

- Le formulaire OSHA est généré en fonction du type de formulaire sélectionné et du modèle PDF enregistré pour les formulaires OSHA 300 et 300A.
- Le modèle PDF est automatiquement rempli avec les valeurs des rapports de blessures et de maladies enregistrables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le rapport OSHA généré contient tous les incidents, y compris ceux marqués comme sensibles, conformément au modèle OSHA. Cependant, les informations sensibles ne sont pas divulguées dans le formulaire car les détails de l'incident ne sont pas inclus.
- Le formulaire OSHA rempli est enregistré dans l'établissement sélectionné.

Que faire ensuite

Vous pouvez afficher le formulaire OSHA enregistré en accédant à la liste **Établissements** . Pour plus d'informations, consultez Afficher un formulaire OSHA 300 et 300A enregistré.

Afficher un formulaire OSHA 300 et 300A enregistré

Afficher un formulaire OSHA 300 et 300A enregistré pour un établissement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
   Le s'ouvre Espace de travail de Santé et sécurité dans un nouvel onglet de la fenêtre du navigateur.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des incidents (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous la liste **Établissements** , sélectionnez **Tous**.
4. Sélectionnez un enregistrement d'établissement pour l'ouvrir.
5. Dans la section **Pièces jointes** , sélectionnez le fichier PDF du formulaire OSHA requis pour l'ouvrir.

Référence Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité

Découvrez les composants, tels que les tables et les propriétés système, qui sont installés lorsque vous installez l'application Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité .

Composants installés avec Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, y compris les tables et les Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité propriétés système.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Tables installées avec le pack de contenu OSHA

Table	Description
Modèle de PDF Health and Safety OSHA [sn_hs_im_osha_template]	Stocke les enregistrements de modèle PDF de formulaire OSHA requis pour la génération de formulaires OSHA. Les modèles PDF sont installés et préconfigurés lorsque vous installez l'application.

Propriétés du Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité

Propriétés que vous pouvez utiliser pour configurer des modèles PDF pour les formulaires OSHA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces propriétés sont disponibles pour l'application Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité et sont préconfigurées pour le formulaire OSHA. Modèles PDF disponibles avec cette application. Toutefois, si vous avez mis à jour les modèles PDF, vous devez mettre à jour leur sys_ids dans les propriétés système correspondantes. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour un modèle PDF de formulaire OSHA.

Propriétés du pack de contenu OSHA Health and Safety Incident Management

Propriété	Description
sn_hs_im_osha.osha_300a_form_pdf_template_sys_id	Cette propriété contient la sys_id du modèle PDF de formulaire OSHA 300A. Si vous avez mis à jour le modèle PDF pour le formulaire OSHA 300A, vous devez mettre à jour son sys_id dans le champ **Valeur** de cette propriété. • Type : chaîne • Valeur par défaut : fad3312c77920110dffcf2babc5a99c3 • Emplacement : **Tous** > **Santé et sécurité** > **Administration Health and Safety** > **Propriétés**
sn_hs_im_osha.osha_300_form_pdf_template_sys_id	Cette propriété contient la sys_id du modèle PDF du formulaire OSHA 300. Si vous avez mis à jour le modèle PDF pour le formulaire OSHA 300, vous devez mettre à jour son sys_id dans le champ **Valeur** de cette propriété. • Type : chaîne • Valeur par défaut : edf1d554772b1110173cf2babc5a9902 • Emplacement : **Tous** > **Santé et sécurité** > **Administration Health and Safety** > **Propriétés**
sn_hs_im_osha.osha_301_form_pdf_template_sys_id	Cette propriété contient la sys_id du modèle PDF du formulaire OSHA 301. Si vous avez mis à jour le modèle PDF pour le formulaire OSHA 301, vous devez mettre à jour son sys_id dans le champ **Valeur** de cette propriété. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 4a384fe977660110dffcf2babc5a999e • Emplacement : **Tous** > **Santé et sécurité** > **Administration Health and Safety** > **Propriétés**

Traduction automatique

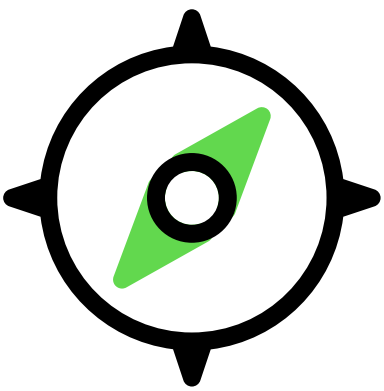
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des tickets de Santé et sécurité

L'application ServiceNow® Gestion des tickets de Santé et sécurité fournit des options permettant d'appuyer les demandes de renseignements des employés en matière de santé et de sécurité et leur retour au travail après une blessure ou une maladie.

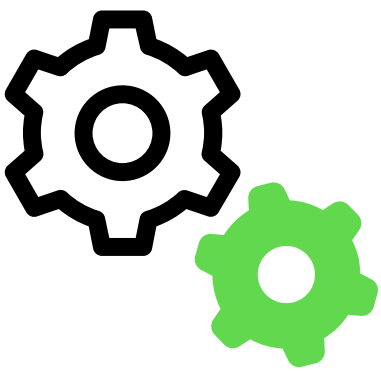
Premiers pas

Explorer



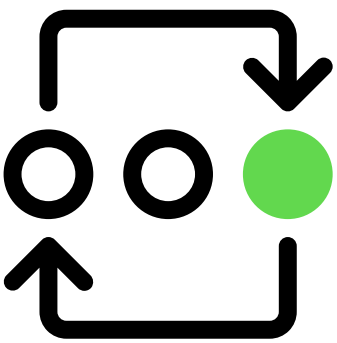
Découvrez comment les travailleurs, les responsables hiérarchiques et le personnel de sécurité utilisent Gestion des tickets de Santé et sécurité .

Configurer



Configurer Gestion des tickets de Santé et sécurité.

Poser une question sur la sécurité



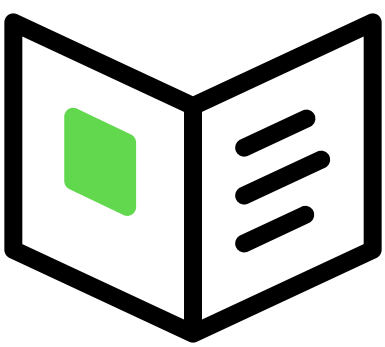
Soumettez vos questions relatives à la santé et à la sécurité à l'équipe de sécurité.

Résoudre les tickets



Gérer les tickets de santé et sécurité.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables et les applications de stockage qui sont installés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Gestion des tickets de Santé et sécurité dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Gestion des tickets de Santé et sécurité

En savoir plus et passer Gestion des tickets de Santé et sécurité en revue les avantages qu’il peut apporter à différents utilisateurs de votre organisation.

Vue d'ensemble de Gestion des tickets de Santé et sécurité

Avec Gestion des tickets de Santé et sécurité, les employés peuvent poser des questions de santé et de sécurité, les responsables hiérarchiques peuvent planifier le retour au travail des employés après une blessure ou une maladie, et l’équipe de sécurité peut travailler sur ces cas de santé et de sécurité pour les résoudre.

Gestion des tickets de Santé et sécurité utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Employé	• Posez des questions sur la santé et la sécurité, telles que les congés dus à des incidents de sécurité ou les procédures de santé et de sécurité de l’organisation. • Soumettez des demandes d’indemnisation pour les incidents liés au travail.
Supérieur hiérarchique	Soumettre des tickets liés au retour au travail d’un employé.
Équipe de sécurité	Travailler sur les dossiers de sécurité et les incidents de sécurité ou les blessures connexes.

Workflow Gestion des tickets de Santé et sécurité

1. Les dossiers de santé et de sécurité sont soumis à l’équipe de sécurité de l’une des façons suivantes :
   - Les employés soumettent des questions relatives à la santé et à la sécurité à partir Centre des employés du .
   - Le gestionnaire des tickets de sécurité crée des tickets basés sur les questions reçues des employés ou de leurs supérieurs hiérarchiques.
   - L’agent de sécurité (avec rôle de gestionnaire de cas RTW), qui travaille sur les incidents de sécurité ou les blessures, crée des tickets de retour au travail pour les employés qui retournent au travail après une blessure ou une maladie. Il peut également créer des tickets RH pour toute assistance du département RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Le gestionnaire de cas de sécurité travaille sur les dossiers de sécurité pour fournir des informations et résoudre les questions des employés liées à la santé et à la sécurité. S'il s'agit d'un cas de retour au travail, ils peuvent évaluer la capacité de l'employé à travailler avant qu'il ne revienne de sa blessure ou de sa maladie.

Gestion des tickets de Santé et sécurité avantages

Principales caractéristiques et avantages de Gestion des tickets de Santé et sécurité

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Soutenir les employés pour leurs demandes de renseignements relatives à la santé et à la sécurité.	Questions relatives à la santé et à la sécurité	Employé
Soutien aux employés qui reviennent d'un congé en raison d'une blessure ou d'une maladie. • Heure de retour au travail • Reprise du travail réussie	Reprise du travail	• Supérieur hiérarchique • Employé
Veiller à ce que les employés soient indemnisés adéquatement pour leurs blessures en milieu de travail.	Demandes d'indemnisation	• Supérieur hiérarchique • Employé
Activez la création d'un ticket RH depuis les incidents de sécurité pour gérer toute communication avec le département RH.	Ticket RH pour une blessure	• Équipe de sécurité • Équipe des ressources humaines
Activez la création d'un ticket de retour au travail depuis les incidents de sécurité pour gérer le processus de retour au travail de la personne blessée.	Cas de retour au travail pour une blessure	• Supérieur hiérarchique • Équipe de sécurité
Permettez à l'équipe de sécurité de créer des tickets pour traiter les workflows internes tout en les associant à l'employé à des fins d'enregistrements et de communication.	Ticket de santé et sécurité	Équipe de sécurité

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Gestion des tickets de Santé et sécurité, consultez :

- Configurer Gestion des tickets de Santé et sécurité
- Soumission de Santé et sécurité tickets
- Travailler sur un Santé et sécurité ticket
- Référence Gestion des tickets de Santé et sécurité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Gestion des tickets de Santé et sécurité

Configurez votre implémentation en Gestion des tickets de Santé et sécurité installant l'application et en examinant et en configurant les composants qui sont installés avec l'application.

Vue d'ensemble de la configuration

Installer Gestion des tickets de Santé et sécurité

Vous pouvez installer l'application Gestion des tickets de Santé et sécurité (sn_hs_cm) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Gestion des tickets de Santé et sécurité Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des tickets de Santé et sécurité :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Gestion des tickets de Santé et sécurité.

Applications facultatives pour des fonctionnalités supplémentaires dans Gestion des tickets de Santé et sécurité

Application	Description
Gestion des incidents Santé et sécurité [sn_hs_im_incident]	Installe l'aptitude d'observations et d'incidents liés à la sécurité des employés pour Gestion des tickets de Santé et sécurité. Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des incidents Santé et sécurité.
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	Installations permettant de créer des tickets RH à partir d'enregistrements de blessures et de Case and Knowledge Management maladies dans Gestion des incidents Santé et sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications facultatives pour des fonctionnalités supplémentaires dans Gestion des tickets de Santé et sécurité (suite)

Application	Description
	• Pour plus d'informations sur son activation, reportez-vous à la section Activer Case and Knowledge Management. • Pour plus d'informations sur la création de tickets RH à partir d'enregistrements de blessures et de maladies, voir Créer un ticket RH à partir d'une blessure ou d'une maladie.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Gestion des tickets de Santé et sécurité (sn_hs_cm) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer le service RH pour créer un ticket RH pour une blessure

Configurez le service RH que vous souhaitez utiliser pour créer des tickets RH pour les blessures et les maladies.

Avant de commencer

Assurez-vous que les conditions suivantes sont remplies :

- Le module d'extension Human Resources Scoped App : Core (com.sn_hr_core) est installé sur votre ServiceNow instance. Pour plus d'informations sur son activation, reportez-vous à la section Activer Case and Knowledge Management.
- Le périmètre de l'application est sélectionné.Gestion des tickets de Santé et sécurité Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : sn_hs_cm.case_manager et sn_hr_core.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur les services RH et sur ce que vous pouvez configurer, reportez-vous à la rubrique Services RH.

Procédure

1. Copiez les sys_id du service RH.
   a. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.
   b. Dans la liste, sélectionnez le service RH que vous souhaitez utiliser pour créer des tickets RH à partir des enregistrements de blessures et de maladies.
   c. Cliquez avec le bouton droit sur le service RH et sélectionnez **Copier sys_id**.
2. Mettez à jour les sys_id du service RH dans la propriété système.
   a. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Administration Health and Safety** > **Propriétés**.
   b. Dans la propriété **Service RH sys_id** (*sn_hs_cm.hr_service_sys_id*), mettez à jour le sys_id que vous avez copié à l'étape 1.
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Soumission de Santé et sécurité tickets

Le gestionnaire de ticket de sécurité peut commencer le processus de résolution en créant des tickets basés sur les questions reçues des employés. Les employés peuvent également poser directement des questions relatives à la santé et à la Centre des employés sécurité auprès du . Ils peuvent remplir le formulaire de Santé et sécurité question, sélectionner une catégorie appropriée pour leur question, puis la soumettre.

- Poser une Santé et sécurité question à partir de Centre des employés

  En tant qu'employé, posez une question sur la santé et la sécurité au service de sécurité pour demander des informations telles que les procédures de santé et de sécurité, la formation ou le retour au travail.

- Créer un ticket de sécurité à partir de Espace de travail de Santé et sécurité

  En tant que gestionnaire de tickets de sécurité, créez un ticket basé sur les questions reçues des employés ou de leurs supérieurs hiérarchiques.

- Créer un ticket de retour au travail à la suite d'une blessure ou d'une maladie

  En tant qu'agent de sécurité travaillant sur un incident de sécurité ou une blessure, créez un ticket de retour au travail pour un employé qui retourne au travail après une blessure ou une maladie.

- Créer un ticket RH à partir d'une blessure ou d'une maladie

  En tant qu'agent de sécurité travaillant sur un incident de sécurité ou une blessure, créez un ticket RH pour un employé en congé en raison d'une blessure ou d'une maladie ou qui a besoin de toute autre assistance du service RH.

Poser une Santé et sécurité question à partir de Centre des employés

Posez une question relative à la santé et à la sécurité au service de sécurité pour demander des informations telles que les procédures de santé et de sécurité, la formation ou le retour au travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hs_cm.case_reporter

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les employés peuvent également soumettre des questions liées à la sécurité à partir de leur appareil mobile à l'aide du ServiceNow® Application Now Mobile.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans , sélectionnez le menu **Santé et sécurité**, puis **Poser une question sur la**Centre des employés santé et la sécurité.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   a. Sélectionnez une catégorie appropriée pour votre question, telle que **Question générale** et **Congé pour cause d'accident ou d'incident**.
   b. Ajoutez un incident de sécurité associé, le cas échéant.
4. **Facultatif :** Si nécessaire, joignez une image liée à votre question à l'aide de l'icône Ajouter une
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
- En fonction de la catégorie sélectionnée de votre question, un ticket de sécurité est soumis à l'état Ouvert. Pour afficher et suivre les mises à jour de votre question, accédez à la liste **Mes demandes** dans Centre des employés le et ouvrez l'enregistrement.

  Remarque :
  Si vous avez sélectionné une autre personne dans le champ **Demandé pour** soumettre cette question, le ticket n'apparaîtra pas dans votre liste **Mes demandes** . Au lieu de cela, il apparaît dans la liste **Mes demandes** de la personne que vous avez sélectionnée.

- Le dossier de sécurité est également répertorié dans la liste des cas sur Espace de travail de Santé et sécurité. Un gestionnaire de tickets de sécurité [sn_hs_cm.case_manager] peut afficher toutes les questions et demandes déposées en accédant à l'icône Espace de travail de Santé et sécurité des tickets et en sélectionnant Pour plus d'informations, consultez Travailler sur un Santé et sécurité ticket.

Soumettre une demande d'indemnisation de sécurité

Soumettez une demande d'indemnisation pour un incident ou une blessure lié au travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hs_cm.case_reporter

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les employés peuvent également soumettre des demandes d'indemnisation liées à la sécurité à partir de leur appareil mobile à l'aide du ServiceNow® Application Now Mobile.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans , Centre des employés sélectionnez le menu **Santé et sécurité** , puis **Soumettre une demande d'indemnisation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Remplissez les champs du formulaire.
   a. Si vous soumettez cette demande pour quelqu'un d'autre, sélectionnez la personne.
   b. Ajoutez un incident de sécurité associé, le cas échéant.
   c. Saisissez le montant total de la réclamation et un motif de réclamation.
4. **Facultatif :** Si nécessaire, joignez une image liée à la réclamation à l'aide de l'icône Ajouter des pièces
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

- Un dossier de sécurité pour la demande d'indemnisation est soumis à l'état Ouvert. Pour afficher et suivre les mises à jour de votre réclamation, accédez à la liste **Mes demandes** dans Centre des employés le et ouvrez l'enregistrement.

  Remarque :
  Si vous avez sélectionné une autre personne dans le champ **Demandé pour** soumettre cette réclamation, elle n'apparaît pas dans votre liste **Mes demandes** . Au lieu de cela, il apparaît dans la liste **Mes demandes** de la personne que vous avez sélectionnée.

- Le dossier de sécurité est également répertorié dans la liste des cas sur Espace de travail de Santé et sécurité. Un gestionnaire de tickets de sécurité [sn_hs_cm.case_manager] peut afficher toutes les demandes soumises en accédant à l'icône Espace de travail de Santé et sécurité des tickets et en sélectionnant Pour plus d'informations, consultez Travailler sur un Santé et sécurité ticket.

Créer un ticket de sécurité à partir de Espace de travail de Santé et sécurité

Commencez le processus de résolution en créant des tickets basés sur les questions reçues des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_cm.case_manager, sn_hs_cm.case_writer ou sn_hs_cm.rtw_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Tickets ( ) pour ouvrir l'onglet **Tickets** .
3. Dans l'onglet **Listes** , sélectionnez **Tickets** , puis **Tous**.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un ticket de sécurité.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Cas de sécurité, reportez-vous à la section Santé et sécurité Formulaire de ticket.
6. S'il s'agit d'un ticket de retour au travail, saisissez les détails relatifs au retour au travail de l'employé après une blessure ou une maladie dans la section **Détails du retour au travail** .
   Cette section s'affiche uniquement lorsque **Oui** est sélectionné dans **Reprise du travail**.
7. **Facultatif :** Si nécessaire, joignez une image liée à la question de l'employé à l'aide de l'icône Ajouter des pièces).
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- En fonction de la catégorie sélectionnée, un ticket de sécurité est créé à l'état Ouvert.
- S'il s'agit d'un ticket de reprise du travail, les onglets **Congés** et **Blessure et maladie** s'affichent dans ce ticket.

Que faire ensuite

En tant que gestionnaire de cas de sécurité, vous pouvez vous attribuer le ticket et commencer à travailler dessus. Vous pouvez également l'affecter à un autre agent de sécurité. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur un Santé et sécurité ticket.

Travailler sur un Santé et sécurité ticket

Travailler sur un dossier de sécurité pour fournir des informations, s'assurer que toutes les tâches en suspens sont accomplies et résoudre les questions et les demandes d'indemnisation de l'employé liées à la santé et à la sécurité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_cm.case_manager, sn_hs_cm.case_writer, sn_hs_cm.rtw_writer ou sn_hs_cm.claim_case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un employé ou un travailleur soumet une question relative à la santé et à la sécurité ou une demande d'indemnisation, un dossier de sécurité est créé et affecté à l'équipe de sécurité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône des tickets (
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets**, ouvrez la liste de tickets.
   - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes** affectations.
   - Pour tous les tickets de sécurité, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même à l'aide du champ **Affecté à** du formulaire de ticket de sécurité.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Cas de sécurité, reportez-vous à la section Santé et sécurité Formulaire de ticket.
6. Si le ticket est défini **sur le retour au travail**, évaluez la capacité de l'employé à travailler avant son retour de blessure ou de maladie.

   Seul un utilisateur ayant le rôle de rédacteur de ticket de retour au travail [sn_hs_cm.rtw_writer] peut modifier les champs de cette section.

   a. Dans la section **Détails du retour au travail** , renseignez les champs.

   b. Dans l'onglet **Congés** , sélectionnez **Nouveau** pour renseigner les détails du congé de l'employé.

   c. Dans l'onglet **Blessure et maladie** , examinez toutes les blessures et maladies associées à ce ticket.
   L'enregistrement de blessure est rempli automatiquement dans l'onglet **Blessure et maladie** si :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- ce ticket est ajouté au champ **d'enregistrement du ticket RTW** dans le rapport de blessure et de maladie de l'incident de sécurité associé. Pour plus d'informations, consultez Champs des blessures et des maladies.
- ou ce ticket a été créé à partir de l'enregistrement de blessure et de maladie associé. Pour plus d'informations, consultez Créer un ticket de retour au travail à la suite d'une blessure ou d'une maladie.

7. Si le ticket est défini comme **Ticket de demande d'indemnisation**, remplissez ces sections. Seul un utilisateur disposant du rôle Rédacteur de ticket de réclamation [sn_hs_cm.claim_case_writer] peut accéder à ces sections.
   a. Dans la section Détails de la **demande de l'employé** , examinez la demande et fournissez des détails, y compris une ventilation du montant de la réclamation en différents composants qui s'additionnent pour atteindre le coût total de la réclamation.
   b. Dans la section **Détails de fermeture** , renseignez les détails du résultat de la rémunération, le montant payé et la date de fermeture.
8. Dans l'onglet **Documents** , sélectionnez **Nouveau** pour ajouter des documents liés au ticket. Pour les descriptions des champs, voir Santé et sécurité Formulaire de document.
9. Dans l'onglet **Actions** , sélectionnez **Nouveau** pour ajouter des actions pour le ticket. Pour les descriptions des champs, voir Santé et sécurité Formulaire Action.
10. Fournissez les informations supplémentaires demandées dans ce ticket. Vous pouvez utiliser ces sections pour fournir les informations et résoudre le ticket :
    - **Section Pièces jointes** pour joindre toute information.
    - **Section Composer** pour ajouter des informations sous forme de texte libre. Vous pouvez également utiliser cette section pour ajouter des liens vers des articles de la base de connaissances connexes.
11. **Facultatif :** Générez un rapport pour le ticket de sûreté, si nécessaire.
    a. Sélectionnez **Générer un rapport**.

    Remarque :
    Le bouton **Générer un rapport** s'affiche uniquement lorsque la table Ticket de santé et sécurité [sn_hs_cm_case] est activée pour le mappage des champs de rapport. Pour plus d'informations, consultez Activer une table pour configurer le mappage des champs de Santé et sécurité rapport.

    b. Dans la boîte de dialogue **Générer un rapport** , sélectionnez un mappage de rapport dans le champ **Sélectionner un rapport** .
    Seuls les formulaires de mappage de rapport créés et publiés pour la table Ticket de santé et sécurité [sn_hs_cm_case] peuvent être sélectionnés dans le champ **Sélectionner un rapport** . Pour plus d'informations, consultez Créer un mappage de champs de rapport de sécurité.

    c. Sélectionnez **Générer**.
12. Sélectionnez **Fermer le ticket** pour fermer le ticket de sécurité une fois toutes les activités terminées.

Résultats
Le dossier de sécurité passe à l'état Fermé terminé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence Gestion des tickets de Santé et sécurité

À l'aide des rubriques de référence, découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés lorsque vous installez l'application Gestion des tickets de Santé et sécurité .

Composants installés avec Gestion des tickets de Santé et sécurité

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les Gestion des tickets de Santé et sécurité travaux planifiés. L'application installe également les applications du magasin connexes, le cas échéant.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Gestion des tickets de Santé et sécurité

Application de stockage	Description
Health and Safety Core	Installe le modèle de données de base pour Santé et sécurité. Ce modèle de données inclut des composants communs tels que Santé et sécurité le profil de l'utilisateur et les actions utilisées dans les Santé et sécurité applications. Pour plus d'informations sur les applications de stockage, les rôles et les tables installés avec , reportez-vous à Base de Santé et sécurité la section Composants installés avec Base de Santé et sécurité.

Rôles installés

Rôles dans Gestion des tickets de Santé et sécurité

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire de tickets de sécurité [sn_hs_cm.gestionnaire_de_cas]	Gestionnaire des tickets de santé et sécurité qui peut • Afficher les tickets de santé et sécurité et leurs enregistrements connexes dans le Espace de travail de Santé et sécurité • Créez, mettez à jour et supprimez-les dans Espace de travail de Santé et sécurité	• sn_hs_cm.case_reporter • sn_hs_cm.rtw_writer • sn_hs_cm.case_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Gestion des tickets de Santé et sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	○ Tickets de santé et sécurité ○ Tickets de reprise du travail	
Rapporteur de tickets de sécurité [sn_hs_cm.case_reporter]	• Afficher les tickets créés pour les questions relatives à la santé et à la sécurité posées • Soumettre des questions relatives à la santé et à la sécurité à partir du Centre des employés	aucun
Lecteur de ticket de sécurité [sn_hs_cm.case_reader]	• Peut afficher les tickets de santé et sécurité dans le Espace de travail de Santé et sécurité • Peut afficher les incidents de sécurité et les observations associées aux tickets de santé et sécurité	• sn_ohs_im.lecteur_incident • sn_ohs_im.observation_reader • sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_ohs_im.lecteur_de_documents • sn_ohs_im.lecteur_action
Rédacteur de tickets de sécurité [sn_hs_cm.case_writer]	• Créer et mettre à jour des tickets de santé et sécurité dans le Espace de travail de Santé et sécurité • Peut associer les observations et incidents de sécurité associés aux tickets de santé et sécurité	• sn_ohs_im.auteur_incident • sn_ohs_im.observation_writer • sn_hs_cm.lecteur_de_cas • sn_ohs_im.document_writer • sn_ohs_im.auteur_action

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Gestion des tickets de Santé et sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecteur de ticket de reprise du travail [lecteur_sn_hs_cm.rtw]	Peut afficher les tickets de reprise du travail dans le Espace de travail de Santé et sécurité	sn_ohs_im.hs_profile_reader
Rédacteur de ticket de retour au travail [sn_hs_cm.rtw_writer]	Rédacteur de tickets de sécurité qui peut créer et mettre à jour des tickets de retour au travail dans Espace de travail de Santé et sécurité	• sn_hs_cm.case_writer • sn_hs_cm.rtw_reader
Rédacteur du ticket de réclamation [sn_hs_cm.claim_case_writer]	Rédacteur de tickets de sécurité qui peut créer, mettre à jour et supprimer des tickets de réclamation dans Espace de travail de Santé et sécurité	• sn_hs_cm.case_writer • sn_hs_cm.claim_case_reader
Lecteur de ticket de réclamation [sn_hs_cm.claim_case_reader]	Peut afficher les Santé et sécurité tickets de réclamation dans le Espace de travail de Santé et sécurité	sn_hs_cm.lecteur_de_cas

Tables installées

Tables dans Gestion des tickets de Santé et sécurité

Table	Description
Ticket de santé et sécurité [sn_hs_cm_case]	Stocke tous les enregistrements de Santé et sécurité tickets. Cette table étend la table de la tâche Santé et sécurité [sn_ohs_im_task].
Quitter [sn_hs_cm_leave]	Stocke les Santé et sécurité tickets de type Congé pour cause de blessure ou de maladie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables dans Gestion des tickets de Santé et sécurité (suite)

Table	Description
Paiement de ticket de santé et sécurité [sn_hs_cm_payment]	Stocke les détails de paiement des Santé et sécurité tickets de demande d'indemnisation.

Santé et sécurité Formulaire de ticket

Le gestionnaire de ticket de sécurité peut utiliser le formulaire de ticket de sécurité pour résoudre les questions de santé et de sécurité qu'il reçoit des employés.

Lorsqu'une question relative à la santé et à la sécurité est soumise, un dossier de sécurité est créé. Certains champs du formulaire de ticket sont renseignés à partir de la demande à partir de laquelle il est créé.

Une fois le ticket affecté, un agent de sécurité remplit les champs du ticket à partir de Espace de travail de Santé et sécurité.

Santé et sécurité Formulaire de ticket

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour le ticket.
Description brève	Brève description de la demande.
Demandé pour	Personne pour laquelle les informations sont demandées.
Catégorie	Type de ticket ou de question de l'employé. • **Procédures de santé et sécurité** : requêtes relatives aux procédures de santé et de sécurité de l'organisation. • **Formation** : questions relatives à la formation en matière de santé et de sécurité. • **Équipement** : requêtes relatives à l'équipement de santé et de sécurité. • **Congé pour cause d'accident ou d'incident** : questions relatives aux congés dus à des blessures ou à des incidents et aux considérations relatives au retour au travail. • **Question générale** : Toute autre question générale en matière de santé et de sécurité.
Incidents associés/observations	Incident ou observation de sécurité auquel ce ticket est associé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sécurité Formulaire de ticket (suite)

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'application Gestion des incidents Santé et sécurité (sn_hs_im_incident) est installée sur votre ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des incidents Santé et sécurité.
Ticket de reprise du travail	Option indiquant si ce ticket est lié au retour au travail d'un employé après une blessure ou une maladie. Seul un utilisateur ayant le rôle de rédacteur de ticket de retour au travail [sn_hs_cm.rtw_writer] peut modifier ce champ. Un dossier de retour au travail est généralement ouvert en relation avec un incident où un employé a été blessé et a dû s'absenter pour récupérer. Les éléments suivants s'affichent lorsque **Oui** est sélectionné dans ce champ : • **Section des détails du retour au travail** du formulaire de ticket. • **Onglets Congés** et **Blessure et maladie** pour ce ticket.
Ticket de réclamation d'indemnisation	Option indiquant si ce ticket est lié à une demande d'indemnisation. Les sections suivantes s'affichent lorsque **Oui** est sélectionné dans ce champ. Seul un utilisateur disposant du rôle Rédacteur de ticket de réclamation [sn_hs_cm.claim_case_writer] peut modifier les champs de ces sections. • Détails de la demande de l'employé • Détails de fermeture
Ticket parent	Numéro d'ID du ticket parent Santé et sécurité auquel ce ticket est associé.
État	État du ticket.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation de sécurité auquel le ticket est affecté. Si le ticket n'est pas encore affecté à un utilisateur, n'importe quel membre de ce groupe peut travailler sur le ticket.
Affecté à	Utilisateur affecté à ce ticket.
Type de contact	Méthode pour contacter la personne pour laquelle ces informations sont demandées, par ex. e-mail ou numéro de téléphone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sécurité Formulaire de ticket (suite)

Champ	Description
Description	Description détaillée du ticket.

Détails du retour au travail

La section des **détails du retour au travail** du formulaire de ticket s'affiche Santé et sécurité uniquement lorsque **Oui** est sélectionné dans le **ticket de retour au travail**. Les champs vous permettent d'évaluer la capacité de l'employé à travailler avant son retour d'une blessure ou d'une maladie.

Seul un utilisateur ayant le rôle de rédacteur de ticket de retour au travail [sn_hs_cm.rtw_writer] peut modifier les champs de cette section.

Champs de détails du retour au travail

Champ	Description
Catégorie de congé	Motif de l'absence de l'employé.
Date de retour attendue	Date à laquelle l'employé doit retourner au travail.
Autorisation médicale reçue	Option permettant d'indiquer si une autorisation médicale est reçue pour l'employé avant qu'il ne retourne au travail après le retour d'une blessure ou d'une maladie.
Aménagements nécessaires	Changements requis pour aider l'employé à retourner au travail.
Restrictions au travail	Limitations identifiées lors de la planification du retour au travail de l'employé.

Séparation de domaine et Gestion des tickets de Santé et sécurité

Gestion des tickets de Santé et sécurité prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble des tables séparées par domaine

Toutes les tables de peuvent Gestion des tickets de Santé et sécurité être séparées par domaine et inclure le champ Séparation de domaine requis.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion des tickets de Santé et sécurité

- Chaque table comprend Gestion des tickets de Santé et sécurité les champs de séparation de domaine **Domaine** et **Chemin de domaine**.
- Les clients peuvent utiliser ces champs pour configurer Séparation de domaine dans leur implémentation de Gestion des tickets de Santé et sécurité.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Gestion des contractants Santé et sécurité

L'application ServiceNow® Gestion des contractants Santé et sécurité vous permet de gérer les entreprises sous-traitantes et les travailleurs pour leur santé et leur sécurité. Grâce à cette application, vous pouvez confirmer que les travailleurs contractuels possèdent les certificats et les compétences pertinents et qu'ils ont suivi les formations requises avant d'arriver sur le site afin qu'ils puissent effectuer leur travail en toute sécurité.

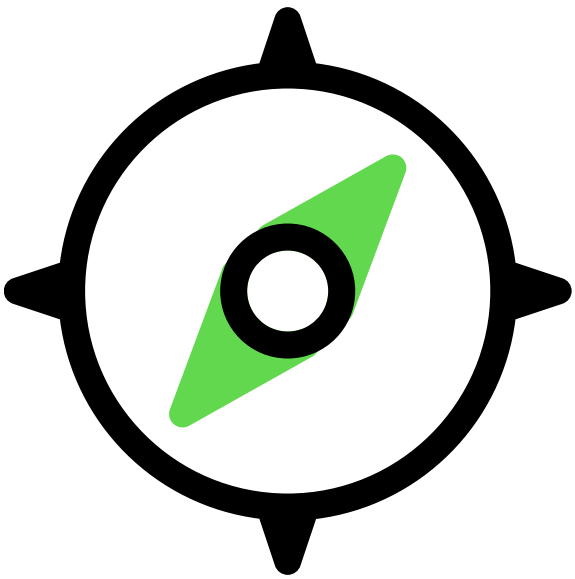
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

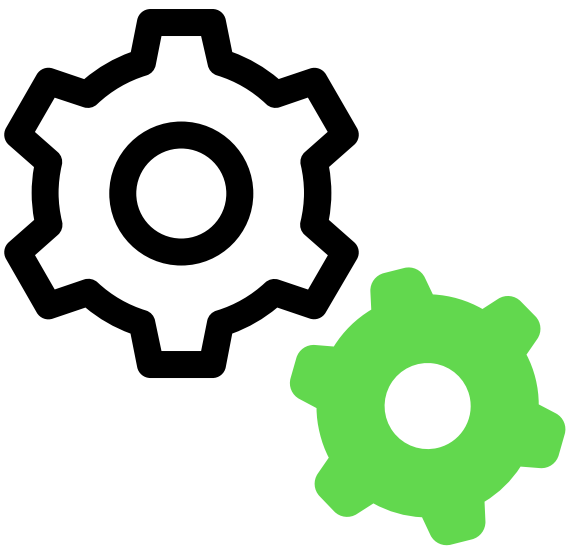
Premiers pas

Explorer



Découvrez comment les travailleurs, les responsables hiérarchiques et les coordinateurs des prestataires de sécurité utilisent Gestion des contractants Santé et sécurité.

Configurer



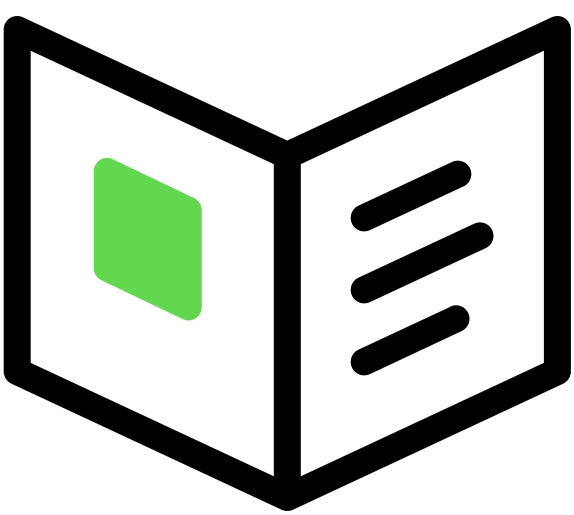
Configurer Gestion des contractants Santé et sécurité.

Utiliser



Préqualifiez les entreprises contractantes et gérez les travailleurs contractuels en matière de santé et de sécurité.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables et les applications de stockage qui sont installés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d'autres ressources pour Gestion des contractants Santé et sécurité dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Gestion des contractants Santé et sécurité

En savoir plus et passer Gestion des contractants Santé et sécurité en revue les avantages qu'il peut apporter à différents utilisateurs de votre organisation.

Vue d'ensemble de Gestion des contractants Santé et sécurité

Grâce à cette application, vous pouvez confirmer que les travailleurs sous-traitants possèdent les certificats et les compétences pertinents et qu'ils ont suivi les formations requises avant d'arriver sur le site afin qu'ils puissent effectuer leur travail en toute sécurité.

Gestion des contractants Santé et sécurité utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Coordonnateur des entrepreneurs en sécurité	Gérez les travailleurs des entrepreneurs pour leur Espace de travail de Santé et sécurité santé et leur sécurité et sachez qui est sur le chantier à tout moment. Le coordonnateur de l'entrepreneur confirme que les travailleurs de l'entrepreneur possèdent les certificats et les compétences pertinents et qu'ils ont suivi les formations requises avant de leur accorder l'accès au site.
Employé et supérieur hiérarchique	Ajoutez des entreprises contractantes à partir de pour Centre des employés lancer leur processus de préqualification en matière de santé et de sécurité.
Agent prestataire	Effectuez les tâches affectées et chargez les documents comme indiqué dans la notification par e-mail.

Workflow Gestion des contractants Santé et sécurité

1. Le coordinateur de l'entrepreneur de sécurité garde une trace des détails de toutes les entreprises contractantes dans le Espace de travail de Santé et sécurité.Ils énumèrent également tous les travailleurs sous-traitants, y compris leurs domaines d'expertise et leurs coordonnées.
2. Le coordinateur de l'entrepreneur en sécurité attribue des tâches aux travailleurs de l'entrepreneur pour s'assurer qu'ils sont à jour sur la formation préalable et les téléchargements de documents avant leur arrivée sur le site.
3. Les travailleurs sous-traitants reçoivent un e-mail pour les tâches affectées et les marquent comme terminées.
4. Lorsque les tâches préalables ont été accomplies par les travailleurs sous-traitants, le coordonnateur de l'entrepreneur leur accorde l'accès au site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des contractants Santé et sécurité avantages

Principales caractéristiques et avantages de Gestion des contractants Santé et sécurité

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Préqualifier les entreprises contractantes et leurs travailleurs pour assurer le suivi de leur santé et de leur sécurité.	Ajouter une société contractante et un agent	• Coordonnateur des entrepreneurs en sécurité • Supérieur hiérarchique
Assurez-vous de la formation préalable et du téléchargement des documents pour les travailleurs sous-traitants avant leur arrivée sur le site.	Affectation de tâches pour les prestataires	Coordonnateur des entrepreneurs en sécurité
Rassemblez les documents prérequis de l'entreprise contractante et de ses employés.	Documents du prestataire	Coordonnateur des entrepreneurs en sécurité
Suivez tous les travailleurs sous-traitants et sachez qui est sur le chantier à tout moment.	Accès au site	Coordonnateur des entrepreneurs en sécurité
Ajouter un agent prestataire en cas d'incident et d'observation.	Personnes impliquées dans un incident de sécurité	• Supérieur hiérarchique • Agent de sécurité

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Gestion des contractants Santé et sécurité, consultez :

- Configurer Gestion des contractants Santé et sécurité
- Gestion des sous-traitants pour la santé et la sécurité
- Référence Gestion des contractants Santé et sécurité

Configurer Gestion des contractants Santé et sécurité

Configurez votre implémentation en Gestion des contractants Santé et sécurité installant l'application et en examinant et en configurant les composants qui sont installés avec l'application.

Vue d'ensemble de la configuration

- Installer Gestion des contractants Santé et sécurité

  Installez l'application Gestion des contractants Santé et sécurité (sn_hs_crm) si vous disposez du rôle administrateur.

- Affecter [snc_external] rôle aux sous-traitants

  Pour en savoir plus sur ce rôle, reportez-vous à la rubrique Explicit Roles .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affecter Santé et sécurité profil auprès des travailleurs sous-traitants

  Affectez le Santé et sécurité profil à tous les travailleurs sous-traitants qui doivent accomplir des tâches affectées pour travailler sur votre site.

Installer Gestion des contractants Santé et sécurité

Vous pouvez installer l'application Gestion des contractants Santé et sécurité (sn_hs_crm) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Gestion des contractants Santé et sécurité Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des contractants Santé et sécurité :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Gestion des contractants Santé et sécurité.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Gestion des contractants Santé et sécurité (sn_hs_crm) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Affecter Santé et sécurité un profil à un agent prestataire

Affectez le Santé et sécurité profil à tous les travailleurs sous-traitants qui doivent accomplir des tâches affectées pour travailler sur votre site.

Avant de commencer

Confirmez que le rôle snc_external est affecté à l'agent sous-traitant. Pour en savoir plus sur ce rôle explicite, reportez-vous à la section Explicit Roles .

Rôle requis : sn_hs_crm.contractor_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
La tâche planifiée **Générer des profils de santé et sécurité** s'exécute chaque semaine et crée automatiquement des profils d'utilisateur de santé et sécurité pour les utilisateurs [sys_user] ayant un rôle affecté dans l'une des Santé et sécurité applications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Configuration (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sélectionnez **Profils Santé et sécurité** , puis **Tous**.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter un travailleur prestataire pour la santé et la sécurité.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les descriptions des champs de formulaire, reportez-vous à la section Formulaire de profil de santé et sécurité.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

- L'agent prestataire est répertorié dans la liste des **profils de santé et sécurité** sous **Configuration** sur le Espace de travail de Santé et sécurité. Le profil d'utilisateur est enregistré dans la table Profil de santé et sécurité [sn_ohs_im_health_and_safety_profile].
- L'utilisateur est disponible pour la sélection sur ces formulaires :
  - Entreprise contractante lors de l'enregistrement d'une société contractante en matière de santé et de sécurité. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une société contractante à partir de Espace de travail de Santé et sécurité.
  - Formulaire d'agent lors de l'ajout d'un agent contractuel à une société contractante.
  - Formulaire d'accès au site lors de l'octroi de l'accès au site à un travailleur contractuel. Pour plus d'informations, consultez Accorder l'accès au site à un travailleur prestataire.

Gestion des sous-traitants pour la santé et la sécurité

Grâce à Gestion des contractants Santé et sécurité, les coordinateurs de contrats peuvent gérer les sous-traitants pour la santé et la sécurité et savoir qui est sur le chantier à tout moment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble du Gestion des contractants Santé et sécurité workflow

Espace de travail de Santé et sécurité

Dans l'espace de travail, le coordinateur prestataire de sécurité effectue les tâches suivantes :

1. Ajouter une société contractante à partir de Espace de travail de Santé et sécurité

   Gardez une trace des détails de toutes les entreprises contractantes, y compris leur nom, leur adresse, leur contact principal et leur évaluation globale. De plus, dressez la liste de tous les travailleurs sous-traitants, y compris leurs domaines d'expertise et leurs coordonnées.

   Les employés ou les responsables hiérarchiques peuvent également enregistrer les entreprises contractantes auprès de l'pour Centre des employés lancer leur processus de préqualification en matière de santé et de sécurité. Pour plus d'informations, consultez Enregistrer une société contractante via Centre des employés.

2. Affecter une tâche à un sous-traitant

   Affectez des tâches aux sous-traitants pour confirmer qu'ils sont à jour en matière de formation préalable et de téléchargements de documents avant leur arrivée sur site.

3. Ajouter un document à un travailleur prestataire

   Chargez tous les documents collectés auprès des travailleurs prestataires ou liés à l'agent prestataire dans l'espace de travail.

4. Accorder l'accès au site à un travailleur prestataire

   Une fois les tâches terminées par le coordonnateur du sous-traitant, les travailleurs peuvent être autorisés à accéder aux emplacements du client.

Tâches du prestataire par e-mail

Les travailleurs sous-traitants effectuent les tâches affectées telles que reçues dans la notification par e-mail.

1. L'agent contractuel reçoit un e-mail pour les tâches affectées. Ils peuvent répondre aux actions directement à partir des boutons présents dans l'e-mail.
   - Télécharger des documents
   - Afficher les documents de formation prérequis
   - Marquer les tâches comme terminées
2. Lorsque les tâches préalables sont accomplies, le coordonnateur de l'entrepreneur leur accorde l'accès au site. L'agent contractuel reçoit un autre e-mail contenant un code d'accès qui peut être utilisé pour accéder aux emplacements de l'entreprise.

Enregistrer une société contractante via Centre des employés

Inscrivez une entreprise contractante pour lancer son processus de préqualification en matière de santé et de sécurité avec les coordonnateurs des entrepreneurs en sécurité de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_crm.reporter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans le Centre des employés, dans le menu **Santé et sécurité** , sélectionnez **Gestion des prestataires** , puis **Enregistrer une société contractante**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   a. Entrez le nom de la société et sélectionnez un type de secteur approprié pour la société.
   b. Ajoutez un contact principal de l'entreprise contractante.

      Ce champ affiche uniquement les utilisateurs auxquels le rôle [snc_external] a été affecté et dont un Santé et sécurité profil a été créé pour eux.

      Pour plus d'informations, consultez Affecter Santé et sécurité un profil à un agent prestataire.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

- L'entreprise contractante est enregistrée pour la santé et la sécurité.
- La société contractante est répertoriée dans la liste des entreprises contractantes sur Espace de travail de Santé et sécurité. Un coordinateur de sous-traitant de sécurité [sn_hs_crm.contractor_coordinator] peut afficher toutes les sociétés enregistrées en accédant à l'icône Espace de travail de Santé et sécurité Gestion des sous-traitants et en sélectionnant l'icône).

Que faire ensuite

Un coordinateur d'entrepreneur en sécurité peut compléter les informations de pré-qualification pour cette société à partir de Espace de travail de Santé et sécurité. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une société contractante à partir de Espace de travail de Santé et sécurité.

Ajouter une société contractante à partir de Espace de travail de Santé et sécurité

Ajoutez une société contractante pour la préqualifier, elle et ses employés. Vous pouvez ensuite gérer les travailleurs sous-traitants de cette société pour leur santé et leur sécurité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_crm.contractor_coordinator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des) pour ouvrir l'onglet **Gestion des sous-traitants** .
3. Dans l'onglet **Listes** , sélectionnez **Sociétés contractantes** , puis **Toutes**.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter une société contractante pour la santé et la sécurité.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Saisissez les détails de la société tels que le nom de la société, les services fournis, le type de secteur, l'adresse et son évaluation en étoile.

b. Ajoutez un contact principal de l'entreprise contractante dans le champ **Contact principal** .

Le champ **Contact principal** affiche uniquement les utilisateurs auxquels le rôle [snc_external] a été affecté et dont le Santé et sécurité profil a été créé pour eux.

Pour plus d'informations, consultez Affecter Santé et sécurité un profil à un agent prestataire.

6. **Facultatif :** Si nécessaire, ajoutez des pièces jointes liées à la société à l'aide de l'icône Ajouter des pièces

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

- La société contractante est ajoutée pour la santé et la sécurité. L'enregistrement de cette société est stocké dans la table Société prestataire [sn_hs_crm_company].
- Les onglets Employés, Documents et Accès au site s'affichent pour cette société contractante.

Que faire ensuite

- Dans l'onglet **Employés** , sélectionnez **Ajouter** pour ajouter des employés contractuels de cette société qui effectueront les tâches requises sur votre site. Ajoutez tous les travailleurs sous-traitants, y compris leurs domaines d'expertise et leurs coordonnées.

  Remarque :
  Seuls les utilisateurs auxquels le rôle [snc_external] a été affecté et dont le Santé et sécurité profil a été créé pour eux apparaissent dans la liste et peuvent être ajoutés en tant que travailleurs contractuels.

- Dans l'onglet **Documents** , sélectionnez **Ajouter** pour ajouter tous les documents collectés auprès de la société contractante ou de ses employés. Pour plus d'informations sur le stockage des documents liés à la sécurité dans , reportez-vous à Espace de travail de Santé et sécurité la section Ajouter un Santé et sécurité document connexe.
- Dans l'onglet **Accès au site** , sélectionnez **Nouveau** pour accorder l'accès au site aux travailleurs de cette société contractante afin qu'ils puissent effectuer les tâches requises sur votre site.

  Si des travailleurs associés à cette société ont déjà accès au site, ils apparaissent dans cette liste. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un accès au site pour un agent, reportez-vous à la section Accorder l'accès au site à un travailleur prestataire.

Affecter une tâche à un sous-traitant

Affectez des tâches aux sous-traitants pour vous assurer qu'ils sont à jour sur la formation préalable et les téléchargements de documents avant leur arrivée sur le site.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_crm.contractor_coordinator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Ouvrez un enregistrement d’agent prestataire pour affecter une tâche.
3. Dans l’onglet **Actions** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, consultez Santé et sécurité Formulaire Action.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

- L’agent prestataire reçoit un e-mail concernant la tâche affectée.
- La tâche est répertoriée dans l’onglet **Actions** de l’enregistrement de l’agent du prestataire.

Que faire ensuite

- Le travailleur contractuel répond aux tâches et les termine directement à partir de ces boutons dans l’e-mail :
  - Télécharger des documents
  - Afficher les documents de formation prérequis
  - Marquer la tâche comme terminée
- Lorsque l’agent contractuel a terminé toutes les tâches préalables, le coordonnateur de l’entrepreneur peut lui accorder l’accès au site. Pour plus d'informations, consultez Accorder l’accès au site à un travailleur prestataire.
- Si des documents sont soumis par l’agent sous-traitant, le coordonnateur de l’entrepreneur peut les télécharger dans l’onglet **Documents** de l’agent ou de l’entreprise sous-traitante. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un document à un travailleur prestataire.

Ajouter un document à un travailleur prestataire

Ajoutez tous les documents collectés auprès d’un travailleur prestataire ou liés à ce dernier.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_crm.contractor_coordinator ou sn_ohs_im.document_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Ouvrez un enregistrement d’agent prestataire auquel ajouter le document.
3. Dans l’onglet **Documents** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les descriptions des champs de formulaire, reportez-vous à la section Santé et sécurité Formulaire de document.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Le document est répertorié dans l'onglet **Documents** de l'enregistrement de l'employé du prestataire.
- Le document est également répertorié dans la liste **des normes et documents** sous **Configuration** et est enregistré dans la table Document utilisateur Health and Safety [sn_ohs_im_m2m_hs_user_document].

Accorder l'accès au site à un travailleur prestataire

Lorsque l'agent prestataire a terminé toutes les tâches préalables, vous pouvez lui accorder l'accès au site pour effectuer les tâches requises.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_crm.contractor_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ajout d'un accès au site pour les travailleurs aide également l'équipe de sécurité à savoir qui est enregistré à l'entrée et à la sortie du site à un moment donné.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Ouvrez un enregistrement d'agent prestataire auquel accorder l'accès au site.
3. Dans l'onglet **Accès au site** , sélectionnez **Nouveau**.

   Conseil :
   Vous pouvez également ajouter l'accès au site pour les travailleurs à partir de l'onglet **Accès au site** de l'enregistrement de la société contractante.

4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'accès au site

Champ	Description
État	État de l'accès au site. Définissez-le sur **Actif** pour accorder l'accès au site.
Agent	Nom de l'agent sous-traitant. Lorsque vous créez cet enregistrement d'accès au site à partir d'un enregistrement d'agent sous-traitant, ce champ est automatiquement renseigné avec le nom de l'agent.
Emplacement	Emplacement du site auquel cet accès s'applique.
Date de début	Date à laquelle le travailleur peut accéder au site pour la première fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de fin	Date à laquelle l’accès au site de l’agent prend fin.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

- L’accès est répertorié dans l’onglet **Accès au site** de l’enregistrement de l’agent prestataire.
- L’accès est également répertorié dans l’onglet **Accès au site** de la société contractante à laquelle appartient cet agent.

Ajouter un prestataire à partir de Espace de travail de Santé et sécurité

Intégrez un prestataire à une entreprise répertoriée dans l’espace de Espace de travail de Santé et sécurité travail.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un nouveau prestataire peut être ajouté à une société contractante existante dans la liste des entreprises qui peut être consultée dans le Espace de travail de Santé et sécurité.

Pour plus d’informations sur l’ajout d’une société contractante, voir Ajouter une société contractante à partir de Espace de travail de Santé et sécurité

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_crm.contractor_coordinator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Ajoutez un prestataire.

Résultats

- Le prestataire est ajouté à l’onglet Collaborateurs de la société prestataire avec les rôles corrects.
- Un e-mail est envoyé à l’entrepreneur avec le nom d’utilisateur et le mot de passe de connexion et un lien pour accéder Contractor Service Center au .

Que faire ensuite

Vous pouvez affecter une tâche au prestataire ou charger tous les documents obtenus auprès du prestataire pour terminer l’intégration du prestataire.

- Pour plus d’informations sur l’affectation d’une tâche à un prestataire, reportez-vous à la section Affecter une tâche à un sous-traitant.
- Pour plus d’informations sur l’ajout d’un document pour un entrepreneur, reportez-vous à la section Ajouter un document à un travailleur prestataire.
- Pour configurer le profil d’un Santé et sécurité prestataire, reportez-vous à la section Affecter Santé et sécurité un profil à un agent prestataire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence Gestion des contractants Santé et sécurité

À l'aide des rubriques de référence, découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés lorsque vous installez l'application Gestion des contractants Santé et sécurité .

Composants installés avec Gestion des contractants Santé et sécurité

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les Gestion des contractants Santé et sécurité travaux planifiés. L'application installe également les applications du magasin connexes, le cas échéant.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Gestion des contractants Santé et sécurité

Application de stockage	Description
Health and Safety Core	Installe le modèle de données de base pour Santé et sécurité. Ce modèle de données inclut des composants communs tels que Santé et sécurité le profil de l'utilisateur et les actions utilisées dans les Santé et sécurité applications. Pour plus d'informations sur les applications de stockage, les rôles et les tables installés avec , reportez-vous à Base de Santé et sécurité la section Composants installés avec Base de Santé et sécurité.
Cœur du lieu de travail [sn_wsd_core]	Active les emplacements du lieu de travail pour Santé et sécurité les applications. **Important :** L'installation de l'application n'installe pas les données de démonstration d'emplacement pour le modèle d'emplacement Cœur du lieu de travail . Pour contourner ce problème, réparez le module d'extension avec l'option Charger les Cœur du lieu de travail**données de démonstration** .

Rôles installés

Rôles dans Gestion des contractants Santé et sécurité

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Coordonnateur des entrepreneurs en sécurité [sn_hs_crm.contractor_coordinator]	Coordinateur pour les entreprises contractantes et les travailleurs qui peuvent	• sn_ohs_im.hs_profile_writer • sn_ohs_im.workspace_user • sn_hs_crm.reporter • sn_ohs_im.document_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Gestion des contractants Santé et sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles

	• Afficher les sociétés contractantes et leurs enregistrements connexes dans Espace de travail de Santé et sécurité
	• Ajouter, mettre à jour et supprimer ces éléments de Espace de travail de Santé et sécurité
	  ○ Entreprises contractantes pour la santé et la sécurité
	  ○ Travailleurs sous-traitants pour les profils de santé et de sécurité
	• Affecter des tâches et des actions liées à la sécurité aux travailleurs des sous-traitants
	• Collecter des documents liés à la sécurité auprès des entreprises et des travailleurs sous-traitants
	• Accorder l'accès au site aux travailleurs du prestataire
		• canvas_user
		• sn_ohs_im.auteur_action
		• sn_ohs_im.lecteur_action

Rapporteur prestataire de sécurité [sn_hs_crm.reporter]	Afficher et créer des sociétés contractantes pour la santé et la sécurité à partir de Centre des employés	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_crm.auteur_entreprise • sn_hs_crm.lecteur_entreprise
Rédacteur d'entreprise de sous-traitance de sécurité	Peut écrire des informations dans la table Société de gestion	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Gestion des contractants Santé et sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_hs_crm.auteur_entreprise]	des entrepreneurs et dans les tables connexes	
Lecteur de la société prestataire de sécurité [sn_hs_crm.lecteur_entreprise]	Peut afficher des informations à partir de la table Société de gestion des prestataires et des tables connexes	Aucun

Tables installées

Tables dans Gestion des contractants Santé et sécurité

Table	Description
Société contractante [sn_hs_crm_company]	Stocke toutes les sociétés contractantes ajoutées pour Santé et sécurité.
Accès au site [sn_hs_crm_location_access]	Stocke tous les travailleurs sous-traitants auxquels l'accès au site a été accordé.
Document [sn_hs_crm_m2m_company_document]	Stocke tous les documents relatifs à la sécurité collectés auprès des entreprises contractantes et des travailleurs.

Séparation de domaine et Gestion des contractants Santé et sécurité

Gestion des contractants Santé et sécurité prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble des tables séparées par domaine

Toutes les tables de peuvent Gestion des contractants Santé et sécurité être séparées par domaine et inclure le champ Séparation de domaine requis.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion des contractants Santé et sécurité

- Chaque table comprend Gestion des contractants Santé et sécurité les champs de séparation de domaine **Domaine** et **Chemin de domaine**.
- Les clients peuvent utiliser ces champs pour configurer Séparation de domaine dans leur implémentation de Gestion des contractants Santé et sécurité.

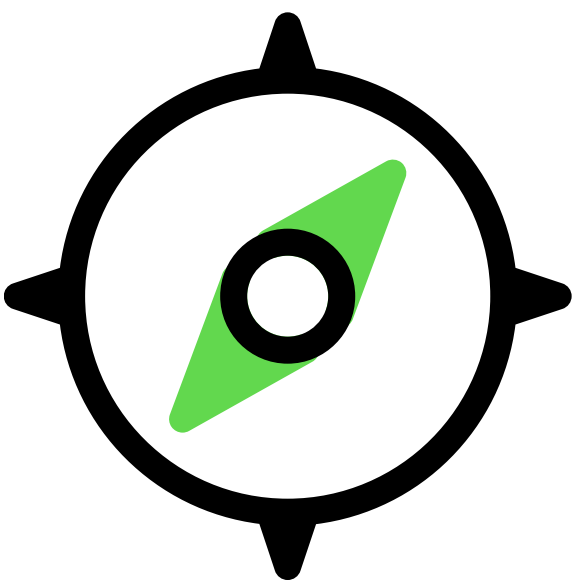
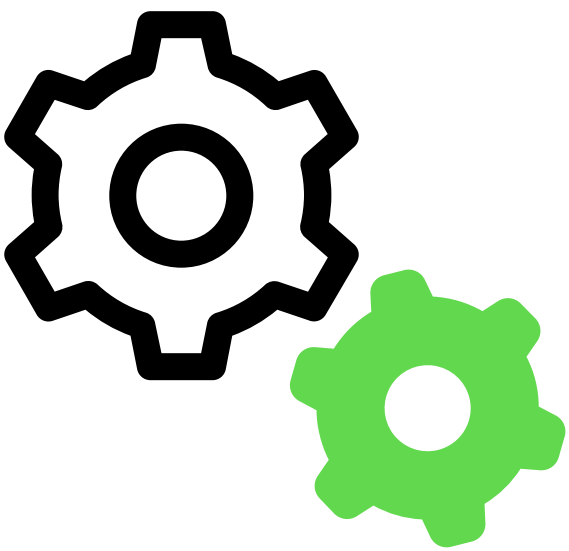
Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Contractor Service Center

Cela ServiceNow® Contractor Service Center permet aux travailleurs contractuels de se mettre en libre-service lorsqu'ils viennent sur site pour fournir de la documentation, effectuer des tâches et signaler tout problème ou préoccupation en matière de santé et de sécurité lorsqu'ils sont sur site.

Premiers pas

En savoir	Configurer
	
plus sur la façon dont les travailleurs contractuels utilisent le centre de services Prestataire.	Configurer Contractor Service Center

Traduction automatique

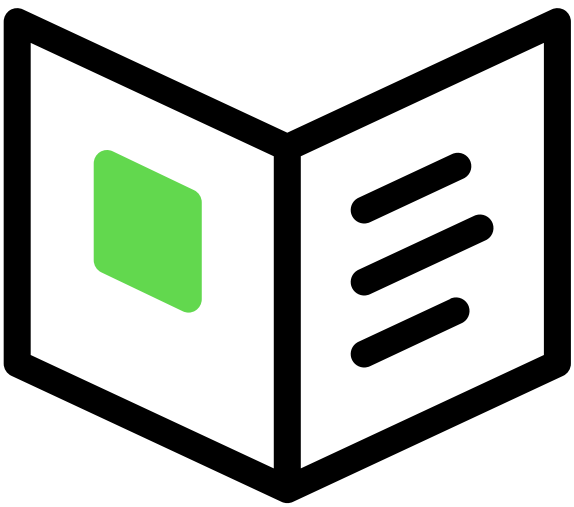
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser



Effectuez des tâches de pré-qualification, émettez des demandes de sécurité et chargez des documents pour la santé et la sécurité.

Référence



Obtenir des détails sur les composants tels que les rôles, les tables et les applications de stockage qui sont installés.

Ressources utiles

- Poser des questions et explorer d'autres ressources pour Contractor Service Center dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Contractor Service Center

Il s'agit Contractor Service Center d'un concentrateur centralisé pour gérer et soutenir les prestataires. Il permet de rationaliser le flux de travail des entrepreneurs, d'améliorer l'efficacité et de fournir un fonctionnement sécurisé et de haute qualité de diverses tâches de sécurité.

Vue d'ensemble de Contractor Service Center

Cette application est un centre en libre-service où les prestataires peuvent effectuer toutes les tâches qui leur sont affectées par le coordinateur de la sécurité. Ils peuvent effectuer diverses tâches de sécurité telles que signaler un incident, demander un Santé et sécurité permis de travail, télécharger des documents et créer des AST. Ils ont un accès facile aux outils, protocoles et documentations de sécurité du site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contractor Service Center utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Prestataire	Utilise le centre de services des entrepreneurs pour effectuer des tâches de préqualification ou soumettre des documents.

Workflow Contractor Service Center

Le prestataire commence par utiliser le lien fourni dans l'e-mail d'intégration pour accéder Contractor Service Center au . À l'aide du nom d'utilisateur et du mot de passe inclus dans le même courriel, l'entrepreneur se connecte au système. Lors de la première connexion, l'entrepreneur est invité à mettre à jour son mot de passe pour des raisons de sécurité. Une fois connecté, l'entrepreneur peut afficher et accomplir toutes les tâches assignées par le coordonnateur de l'entrepreneur en sécurité, y compris télécharger tous les documents requis. De plus, l'entrepreneur peut utiliser les fonctionnalités de libre-service dans le Contractor Service Center pour créer et soumettre des demandes de conduite selon les besoins.

Contractor Service Center avantages

Contractor Service Center Avantages

Avantages	Fonctionnalité	Utilisateurs
Utilisez l'accès en libre-service à la Contractor Service Center pour effectuer diverses tâches telles que la création Santé et sécurité de demandes, de demandes d'autorisation de travail et d'AST.	Contractor Service Center Vue d'ensemble de la navigation	Prestataire
Connectez-vous à l'aide de Contractor Service Center l'adresse e-mail.	Connectez-vous à l'pour Contractor Service Center la première fois en tant que prestataire	Prestataire
Ajoutez ou créez le profil du prestataire dans l'espace de Gestion des contractants Santé et sécurité travail.	Ajouter un prestataire à partir de Espace de travail de Santé et sécurité	Coordonnateur des entrepreneurs en sécurité

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de , Contractor Service Center consultez :

- Configurer Contractor Service Center
- Utilisation du Contractor Service Center
- Référence Contractor Service Center

Contractor Service Center Vue d'ensemble de la navigation

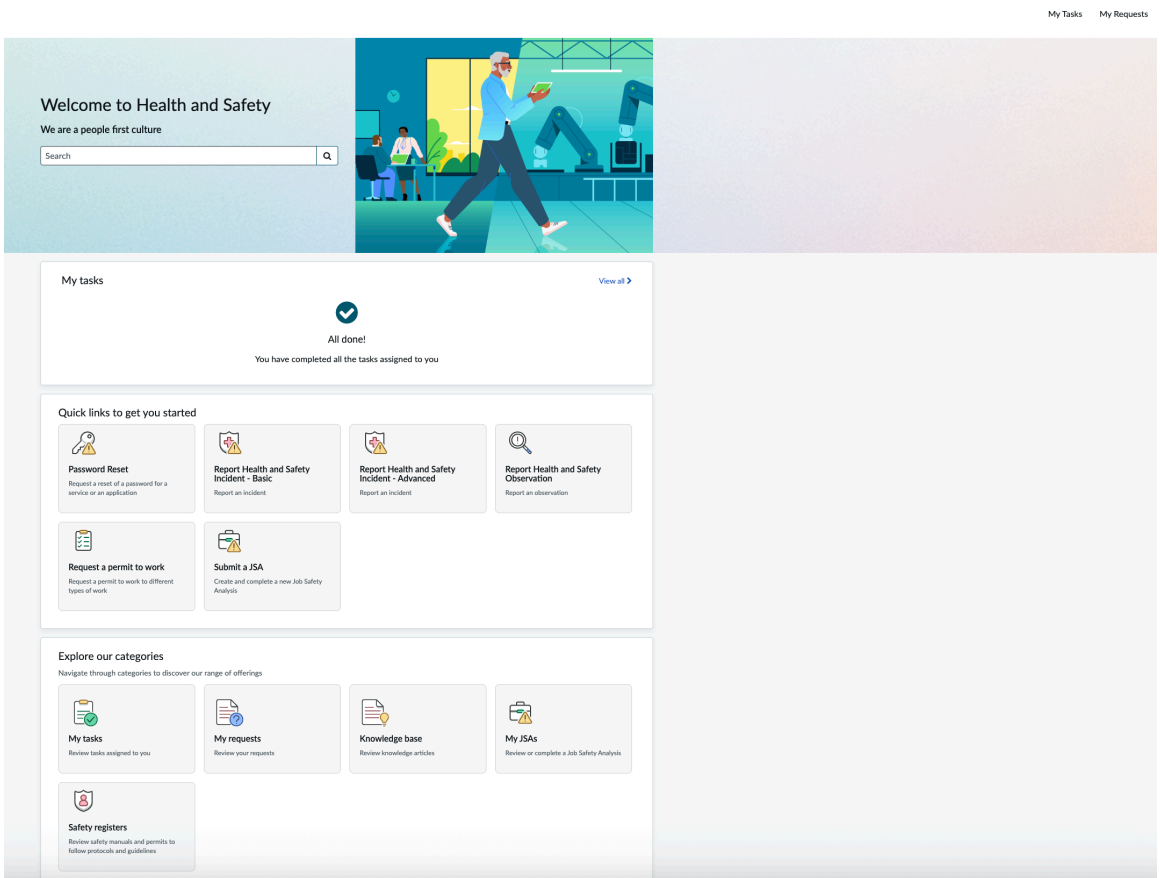
Les widgets et les liens rapides disponibles sur l'interface Web du centre de services prestataire fournissent un accès en libre-service au prestataire pour effectuer toutes les tâches en toute sécurité.

Contractor Service Center Améliore la productivité des entrepreneurs en réduisant le temps et les efforts qu'ils consacrent à la recherche de services, de mises à jour et d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il s'agit Contractor Service Center d'un centre qui aide les organisations à créer un portail d'entrepreneur adapté à leurs besoins.



Les prestataires bénéficient d'un accès en libre-service sur le portail aux éléments suivants :

- La section **Mes tâches** renseigne toutes les tâches affectées au prestataire par l'entreprise ou par le coordinateur du prestataire de sécurité. Utilisez cette section pour effectuer les tâches de pré-qualification et charger les documents demandés. La sélection de **l'onglet Mes tâches** ouvre un formulaire. Le formulaire affiche les onglets Ouvert et Terminé. L'onglet **Ouvert** répertorie toutes les tâches qui n'ont pas été effectuées. L'onglet **Terminé** répertorie toutes les tâches qui ont été effectuées. Les tâches actuellement terminées apparaissent en haut de la liste et sont triées par horodatage. Par exemple, lorsqu'une tâche de chargement de documentation est affectée au prestataire, elle est disponible dans l'onglet **Ouvrir** de l'option **Mes tâches** . Lorsque cette option est sélectionnée, les détails apparaissent avec une option permettant d'ajouter des pièces jointes. Une fois que toutes les pièces jointes demandées sont ajoutées, le prestataire peut sélectionner **Marquer comme terminé** ou **Marquer comme étant en cours** pour obtenir d'autres documents.
- L'onglet **Mes demandes** vous permet d'afficher toutes les demandes que vous avez émises. Par exemple, vous pouvez suivre une demande de permis de travail ici. Vos demandes s'affichent avec la demande actuelle en premier dans la liste. Lorsque vous sélectionnez une demande sous l'onglet **Ouvrir** , vous pouvez afficher les détails de la demande émise.
- **Le widget de la base de connaissances** permet d'accéder aux plans d'enquête, aux déclarations de sécurité, Santé et sécurité à la liste de contacts et Santé et sécurité aux directives de soumission.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Le widget des registres de sécurité** permet d'afficher et de télécharger la fiche de données de sécurité pour les produits chimiques, l'amiante et d'autres matières dangereuses. Pour plus d'informations, consultez Accéder à un document du registre de sécurité dans Centre des employés.
- **Le widget Réinitialisation du mot de passe** vous permet de changer votre mot de passe. La communication de réinitialisation du mot de passe a lieu via l'e-mail recommandé du prestataire.
- **Le widget Signaler un incident Health and Safety** vous permet de soumettre un incident de sécurité. Pour plus d'informations, voir Soumettre un incident de sécurité en tant qu'employé
- **Le widget Signaler une observation Health and Safety** vous permet de formuler une observation de sécurité. Pour plus d'informations, voir Soumettre une observation relative à la sécurité en tant qu'employé
- **Le widget Demander un permis de travail** vous permet de demander un permis de travail. Pour plus d'informations, voir Créer une demande de permis de travail
- **Soumettre une AST** Le widget vous permet de créer une AST. Pour plus d'informations, voir Soumettre une AST à partir de Centre des employés

Configurer Contractor Service Center

Configurez votre implémentation en Contractor Service Center installant les modules d'extension et en examinant et en configurant les composants installés avec.

Installer Contractor Service Center

Vous pouvez installer l'application Centre de sécurité des entrepreneurs en santé et sécurité [sn_hs_csc] si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Contractor Service Center Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Contractor Service Center l'application :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Contractor Service Center.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Contractor Service Center (sn_hs_csc) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer les propriétés système pour l'option Enregistrer comme brouillon

Configurez les propriétés système pour activer l'option **Enregistrer comme brouillon** pour certains éléments de catalogue. Par exemple, sur le formulaire de permis de travail ou pour la réinitialisation du mot de passe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** et saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
   La table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez `glide.sc.enable.save_as_draft.portal.csc`.
3. Sélectionnez la propriété **glide.sc.enable.save_as_draft.portal.csc** .
4. Mettez à jour le champ **Valeur** sur.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer le menu pour Contractor Service Center

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer le menu du centre de services aux prestataires. Vous pouvez mettre à jour les **liens rapides pour démarrer** ou les éléments de menu **Explorer nos catégories** , ou créer un élément de menu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de services aux entreprises** > **Configuration du menu**.
2. Sélectionnez les titres de menu existants pour les modifier ou sélectionnez **Nouveau** pour ajouter un nouveau menu.
3. Pour modifier le menu existant,

   a. Sélectionnez un menu existant.

   b. Sélectionnez un élément de menu existant pour le modifier ou sélectionnez **Nouveau** pour créer un élément de menu.

   c. Pour un nouvel élément de menu, remplissez le formulaire.
   Pour la description des champs de formulaire, voir Formulaire d'élément de menu du portail de services de sous-traitance

   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   L'élément de menu apparaît sur le portail.

Configurer le thème du Contractor Service Center portail

Un thème est une collection d'une ou de plusieurs feuilles de style (fichiers CSS) qui définissent un aspect cohérent pour un ensemble de pages. Configurez le thème du portail par défaut pour appliquer votre propre thème en fonction de votre marque et améliorer la conception visuelle des pages du portail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Contractor Service Center l'application est livrée avec un **thème CSC** par défaut offrant la meilleure expérience de conception visuelle. Le CSC thème offre une expérience cohérente sur toutes les pages du portail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Thèmes**.
2. Recherchez le thème CSC pour utiliser le thème par défaut.

Remarque :

- Utilisez le thème par défaut pour une meilleure expérience visuelle et conviviale. Toutefois, vous pouvez sélectionner d'autres thèmes en fonction de vos besoins.
- Supprimez le thème personnalisé du portail avant une mise à niveau pour voir tout thème par défaut qui pourrait être publié avec une version ultérieure de Contractor Service Center.

3. **Facultatif :** Configurez le contenu du thème en fonction de vos besoins.

   a. Accédez à la **Portail de services** > **Portails**.

   b. Sélectionnez **Contractor Service Center** pour ouvrir l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **ici** sur la note pour modifier l'enregistrement.

d. Sélectionnez l'icône **Aperçu de cet enregistrement** icône d'aperçu pour le champ **Thème** et sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.

e. Sélectionnez **ici** sur la note pour modifier l'enregistrement.

f. Modifiez le champ **de variables CSS** pour personnaliser le texte et les couleurs d'arrière-plan de votre portail.

- Pour créer un thème de portail et obtenir une description des valeurs de champ pour créer un thème de portail, voir Créer un thème de portail .
- Pour configurer un en-tête ou un pied de page de portail, consultez Configure a portal header menu

4. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails** > **Centre de services aux entreprises** puis sélectionnez **Essayer la prévisualisation** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer Contractor Service Center la page Web

Modifiez ou configurez l'interface Contractor Service Center Web et utilisez des mises en page pour organiser les colonnes qui abritent les widgets.

Pour plus d'informations sur la personnalisation de l'interface Web, consultez Create and edit a page using the Service Portal Designer

Utilisation du Contractor Service Center

Un entrepreneur peut utiliser le pour accéder aux outils, aux protocoles, à la Contractor Service Center documentation de sécurité du site, émettre des demandes de santé et de sécurité et demander des permis en toute sécurité.

Sur le Contractor Service Center vous pouvez :

- Soumettez un incident de sécurité pour le signaler au service de sécurité pour enquête. Pour plus d'informations, consultez Soumettre un incident de sécurité en tant qu'employé.
- Soumettez une observation de sécurité pour la signaler au service de sécurité pour enquête. Pour plus d'informations, consultez Soumettre une observation relative à la sécurité en tant qu'employé.
- Soumettez une demande de permis de travail pour effectuer le travail avec un risque important. Pour plus d'informations, consultez Créer une demande de permis de travail.
- Soumettez une analyse de la sécurité au travail (AST) pour identifier les dangers potentiels et les mesures de contrôle liées à ces dangers sur votre lieu de travail. Pour plus d'informations, consultez Soumettre une AST à partir de Centre des employés.
- Accédez et consultez les documents du registre de sécurité pour les produits chimiques et l'amiante. Pour plus d'informations, consultez Accéder à un document du registre de sécurité dans Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connectez-vous à l'pour Contractor Service Center la première fois en tant que prestataire

Vous pouvez vous connecter et créer diverses demandes de santé et de sécurité, ou accéder à des articles de la Contractor Service Center base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_csc.contractor

Procédure

1. Ouvrez l'e-mail intitulé **Rejoindre le centre de services aux prestataires**.
2. Sélectionnez le bouton **Portail d'accès** dans l'e-mail.
3. Pour votre première connexion, entrez le nom d'utilisateur et un mot de passe temporaire fournis dans l'e-mail.
   Vous êtes invité à changer le mot de passe et à en saisir un nouveau. Lorsque le nouveau mot de passe est défini, vous pouvez l'utiliser pour vous connecter au portail de services de l'entrepreneur.

Que faire ensuite

Naviguez dans le centre de services des prestataires pour effectuer diverses tâches afin de vous qualifier pour travailler sur le site. Vous pouvez utiliser les widgets sur le Contractor Service Center pour effectuer diverses tâches.

- Soumettez un incident de sécurité pour le signaler au service de sécurité pour enquête. Pour plus d'informations, consultez Soumettre un incident de sécurité en tant qu'employé.
- Soumettez une observation de sécurité pour la signaler au service de sécurité pour enquête. Pour plus d'informations, consultez Soumettre une observation relative à la sécurité en tant qu'employé.
- Soumettez une demande de permis de travail pour effectuer le travail avec un risque important. Pour plus d'informations, consultez Créer une demande de permis de travail.
- Soumettez une analyse de la sécurité au travail (AST) pour identifier les dangers potentiels et les mesures de contrôle liées à ces dangers sur votre lieu de travail. Pour plus d'informations, consultez Soumettre une AST à partir de Centre des employés.
- Accédez et consultez les documents du registre de sécurité pour les produits chimiques et l'amiante. Pour plus d'informations, consultez Accéder à un document du registre de sécurité dans Centre des employés.

Référence Contractor Service Center

À l'aide des rubriques de référence, découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés lorsque vous installez l'application Contractor Service Center .

Composants installés avec Contractor Service Center

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Contractor Service Center, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées. L'application installe également les applications du magasin connexes, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Contractor Service Center

Application du magasin	Description
Gestion des contractants Santé et sécurité [sn_hs_crm]	Installe des capacités de préqualification des sous-traitants permettant aux sous-traitants de préqualifier les entreprises sous-traitantes et leurs travailleurs et de les surveiller dans la Santé et sécurité demande. Pour plus d'informations sur les composants installés avec , reportez-vous Composants installés avec Gestion des contractants Santé et sécuritéà Gestion des contractants Santé et sécurité.
Health and Safety Core	Installe le modèle de données de base pour Santé et sécurité. Ce modèle de données inclut des composants communs tels que Santé et sécurité le profil de l'utilisateur et les actions utilisées dans les Santé et sécurité applications. Pour plus d'informations sur les applications de stockage, les rôles et les tables installés avec , reportez-vous à Base de Santé et sécurité la section Composants installés avec Base de Santé et sécurité.
Cœur du lieu de travail [sn_wsd_core]	Active les emplacements du lieu de travail pour Santé et sécurité les applications. **Important :** L'installation de l'application n'installe pas les données de démonstration d'emplacement pour le modèle d'emplacement Cœur du lieu de travail . Pour contourner ce problème, réparez le module d'extension avec l'option Charger les Cœur du lieu de travail**données de démonstration** .

Rôles installés

Rôles installés avec Contractor Service Center

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Prestataire [sn_hs_csc.contractant]	Peut accéder aux options en libre-service du centre de services aux prestataires pour émettre des demandes de sécurité, des permis, effectuer des tâches et charger des documents.	• sn_ohs_im.observation_reporter • lecteur_registre_sécurité.sn_hs_rm • snc_external • sn_wsd_core.workplace_user • sn_ohs_im.incident_reporter • sn_hs_rm.permit_requestor • sn_hs_rm.jsa_reporter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Tables installées avec Contractor Service Center

Table	Description
Menu du portail de services aux prestataires [sn_hs_csc_menu]	Utilisée pour configurer le menu du portail du centre de services.
Élément de menu du portail de services aux prestataires [sn_hs_csc_menu_item]	Utilisée pour configurer les éléments de menu du portail du centre de services.

Formulaire d'élément de menu du portail de services de sous-traitance

Description du champ de formulaire pour l'élément de menu du portail de services des prestataires.

Contractor Service Center Formulaire Élément de menu

Champ	Description
Menu	Nom du menu sélectionné.
Application	Nom du périmètre de l'application.
Titre	Titre du nouvel élément de menu.
Sous-titre	Description brève du titre du nouvel élément de menu.
Type d'icône	Indique le type d'élément de menu qui est affiché dans le menu. • Carte d'icône : active le champ icône **Police** . • Carte d'image : active le champ **Image** .
Icône de police	Champ de chaîne spécifiant la classe CSS à partir de FontAwesome, Glyphs ou d'une autre police d'icône chargée. Cette classe détermine l'icône affichée sur la carte.
Image	Champ de référence pointant vers la table db_image, qui stocke les images gérées par le système.
Type	Spécifie le type de cible URL qui est activé lorsque vous cliquez sur la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contractor Service Center Formulaire Élément de menu (suite)

Champ	Description
	• L'option Page active le champ **page** . • L'option URL active le champ **HREF/URL** . • L'option d'élément de catalogue active le champ **Élément de catalogue**
Page	Champ de référence vers une page de portail de services.
HREF/URL	Champ de chaîne pour ajouter n'importe quelle URL.
Élément de catalogue	Champ de référence à la table des éléments de catalogue.
Ordre	Ordre dans lequel l'élément de menu apparaît sur le portail.
Actif	L'option Actif est cochée par défaut pour les nouvelles instances et s'applique aux portails du système.

Séparation de domaine et Contractor Service Center

Contractor Service Center prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble des tables séparées par domaine

Toutes les tables de peuvent Contractor Service Center être séparées par domaine et inclure le champ Séparation de domaine requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Contractor Service Center

- Chaque table comprend Contractor Service Center les champs de séparation de domaine **Domaine** et **Chemin de domaine**.
- Les clients peuvent utiliser ces champs pour configurer Séparation de domaine dans leur implémentation de Contractor Service Center r.

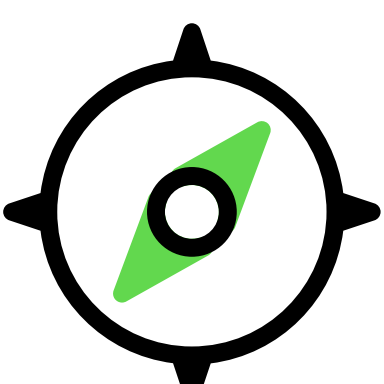
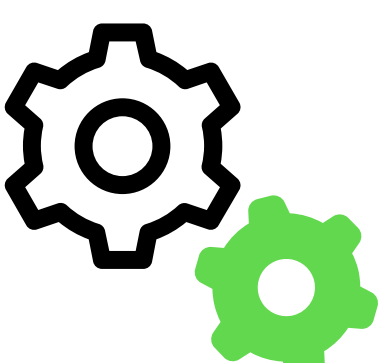
Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Gestion des risques liés à la santé et la sécurité

L'application ServiceNow® Gestion des risques liés à la santé et la sécurité fournit des fonctionnalités permettant aux travailleurs, aux responsables hiérarchiques et au personnel de sécurité de travailler en toute sécurité et de réduire le risque de blessures créées par les risques ou les dangers.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Soumettre une analyse de la sécurité des tâches (AST)
		
Découvrez comment les employés, les responsables hiérarchiques et le personnel de sécurité utilisent Gestion des risques liés à la santé et la sécurité.	Configurer Gestion des risques liés à la santé et la sécurité.	Soumettez des AST pour les tâches et les tâches à risque élevé sur votre lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuer une évaluation des risques



Effectuez des évaluations des risques de sécurité à l'aide de matrices de risques personnalisées.

Effectuer des inspections et des audits de sécurité



Planifier, affecter et effectuer des inspections et des audits de sécurité sur le lieu de travail.

Gérer les registres de sécurité



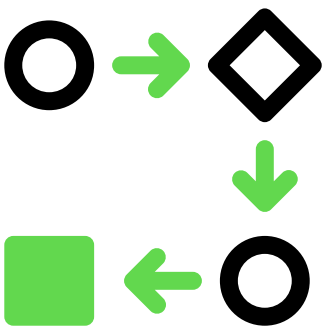
Enregistrez les matières dangereuses avec les fiches de données de sécurité (FDS).

Gérer les types d'expositions



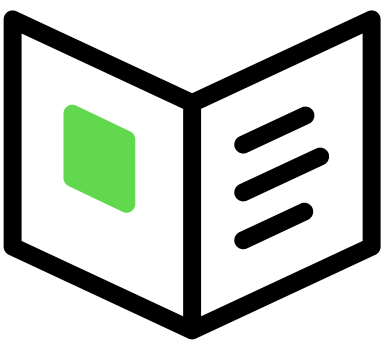
Identifier les sources d'exposition et suivre les niveaux d'exposition des travailleurs.

Permis de travail



Soumettez et gérez les demandes de permis pour les travaux à risque élevé.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables et les applications de stockage qui sont installés.

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Gestion des risques liés à la santé et la sécurité

En savoir plus et passer Gestion des risques liés à la santé et la sécurité en revue les avantages qu'il peut apporter à différents utilisateurs de votre organisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Gestion des risques liés à la santé et la sécurité

Gestion des risques liés à la santé et la sécurité fournit des fonctionnalités de prévention des incidents de sécurité sous la forme d'outils tels que l'évaluation des risques, l'analyse de la sécurité des tâches (AST), les registres de sécurité et les inspections et audits.

- L'évaluation des risques de sécurité permet aux équipes de sécurité d'effectuer des évaluations des risques de danger, d'évaluer les risques avant et après l'application des contrôles, à l'aide de matrices de risques personnalisées. Les évaluations des risques aident les organisations à renforcer la sécurité sur le lieu de travail, à prévenir les incidents et à promouvoir une culture soucieuse de la sécurité en gérant de manière proactive les risques adaptés à leur environnement de travail et à leurs secteurs.
- L'analyse de la sécurité au travail permet aux employés (et aux responsables hiérarchiques) d'analyser les dangers spécifiques au poste et d'identifier les mesures de contrôle pertinentes pour les travaux à haut risque sur leur lieu de travail. Les AST visent à sensibiliser les travailleurs aux dangers et à prévenir les risques qui causent des blessures. L'équipe de sécurité peut également consulter et évaluer les AST déposées pour effectuer des évaluations des risques.
- Safety Register aide les équipes de sécurité et les responsables hiérarchiques à suivre les matières dangereuses telles que les produits chimiques et l'amiante, ainsi qu'à joindre des fiches de données de sécurité (FDS) auxquelles les employés peuvent facilement accéder.
- Les inspections et les audits de sécurité permettent aux équipes de sécurité de créer et de gérer des inspections et des audits de sécurité. Les inspections et les audits favorisent la conformité aux normes réglementaires tout en réduisant les risques d'accidents du travail et les coûts associés.
- La gestion des expositions de sécurité permet une surveillance transparente des expositions dans une organisation. L'équipe de sécurité et les hygiénistes industriels peuvent effectuer une évaluation de l'exposition à différents endroits et suivre les actions pour contrôler les expositions et assurer la sécurité des travailleurs.
- Le processus de permis de travail aide à gérer l'autorisation officielle pour les travailleurs qui demandent des permis pour effectuer des tâches comportant des risques importants. Ce processus favorise la sécurité, la communication efficace et la responsabilisation et améliore l'efficacité opérationnelle.

Workflow Gestion des risques liés à la santé et la sécurité

Évaluation des risques pour la sécurité

L'équipe de sécurité effectue les activités suivantes via le Espace de travail de Santé et sécurité pour effectuer ses évaluations des risques.

- Crée des matrices de risques pour définir les niveaux de risque en fonction de la probabilité par rapport à la gravité et définir les tolérances au risque.
- Effectue des évaluations des risques à l'aide des matrices de risques prédéfinies. La matrice choisie évalue le niveau de risque pour une évaluation des risques.
- Évalue les risques à l'aide d'évaluations des risques sur son lieu de travail, à la fois avant et après les mesures de contrôle. Une évaluation des risques peut comporter plusieurs risques, chacun ayant ses propres contrôles. Le niveau de risque global, avant et après les contrôles, est basé sur le risque identifié le plus élevé dans la liste des risques et contrôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'évaluation des risques identifie également les personnes à risque et les personnes responsables du contrôle du risque.
- Une fois l'évaluation des risques terminée, affecte un réviseur et un approbateur et crée des actions recommandées, si nécessaire.

Analyse de la sécurité des tâches

Il comprend les activités suivantes :

- L'équipe de sécurité gère les listes de dangers et de contrôles dans le Espace de travail de Santé et sécurité.
- L'équipe de sécurité tient également à jour le registre des tâches qui identifie à l'avance Espace de travail de Santé et sécurité les dangers et les contrôles pour les tâches de son organisation.
- Les employés soumettent des AST dans ou le Centre des employésApplication Now Mobile. Ils peuvent sélectionner une tâche ou une étape de tâche pour pré-remplir les dangers et les contrôles, ou ils peuvent repartir de zéro avec une AST vide.

Registres de sécurité

- L'équipe de sécurité gère les registres de sécurité tels que les produits chimiques et l'amiante dans le Espace de travail de Santé et sécurité. L'équipe de sécurité joint également des fiches de données de sécurité (FDS) aux registres de sécurité.
- Les employés peuvent rechercher ces FDS et y accéder dans le Centre des employés ou le Application Now Mobile.

Inspections et audits de sécurité

Les membres de l'équipe de sécurité effectuent des inspections et des vérifications de sécurité dans leurs établissements qui comprennent les activités suivantes :

- Le gestionnaire d'inspection ou d'audit préconstruit des enquêtes à l'aide du concepteur d'enquête et planifie des inspections de sécurité ou des audits dans le Espace de travail de Santé et sécurité.
- L'inspecteur de sécurité ou l'auditeur se promène et effectue des enquêtes à travers le ou sur Application Now Mobile.Centre des employés

  Ils peuvent également effectuer des enquêtes d'inspection ou d'audit hors ligne sur l'application Agent mobile . Les enquêtes effectuées hors connexion sont synchronisées une fois qu'une connexion Internet est établie.

- Le responsable de l'inspection ou de l'audit examine les enquêtes effectuées, travaille sur les résultats et l'analyse des causes profondes, et conçoit des actions.

Gestion de l'exposition de sécurité

L'hygiéniste industriel effectue les tâches suivantes via le pour gérer les Espace de travail de Santé et sécurité expositions en milieu de travail :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Définit les types d'exposition et les associe aux évaluations des risques et aux enregistrements du registre de sécurité pertinents.
- Effectue des évaluations de l'exposition pour déterminer les travailleurs touchés à divers endroits.
- Attribue des mesures de suivi pour assurer un contrôle adéquat des expositions et la sécurité des travailleurs.

Permis de travail

Le workflow de permis de travail comprend les activités suivantes :

- Le demandeur de permis soumet une demande de permis de travail pour un emploi à haut risque.
- L'approbateur de permis effectue une évaluation détaillée de la tâche et approuve la demande d'autorisation de travail après avoir confirmé que toutes les normes de sécurité sont respectées et que la formation appropriée est en place pour que l'employé exécute la tâche.
- Le coordonnateur des permis supervise les vérifications régulières effectuées conformément aux conditions du permis et supervise le permis actif pour des raisons de sécurité.

Gestion des risques liés à la santé et la sécurité avantages

Avantages et profils d'utilisateurs

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Accès Centre des employés et Application Now Mobile outil basé qui permet à tout travailleur de soumettre facilement une analyse de la sécurité au travail (AST). Les employés peuvent analyser la sécurité de leur travail sur le lieu de travail en créant une AST à partir de zéro ou en partant d'une tâche prédéfinie.	Analyse de la sécurité des tâches (AST)	• Employé • Supérieur hiérarchique
Permettez aux employés d'utiliser les tâches prédéfinies et de démarrer rapidement leurs AST en remplissant automatiquement les dangers et les contrôles pour leurs tâches.	Registre des tâches	Gestionnaire des risques
Accédez à l'outil d'évaluation des risques de sécurité dans l'espace de travail pour évaluer les risques et mettre en œuvre des stratégies efficaces d'atténuation des risques.	Évaluation des risques pour la sécurité	• Supérieur hiérarchique • Responsable de la sécurité
Créez et gérez vos matrices de risques visuelles de manière à respecter les réglementations locales ou à répondre aux différentes exigences de chaque établissement de votre organisation.	Matrices de risques	• Responsable de la sécurité • Gestionnaire des risques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages et profils d'utilisateurs (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Gérer vos listes de dangers et de contrôles, et créer et gérer un registre des tâches. Les mesures de contrôle s'améliorent dynamiquement au fur et à mesure que vous les utilisez.	Configuration du risque	• Responsable de la sécurité • Gestionnaire des risques
Consigner les endroits où des matières dangereuses sont utilisées, ainsi que les fiches de données de sécurité (FDS).	Registres de sécurité	• Responsable de la sécurité • Supérieur hiérarchique
Soutenez la sensibilisation à la sécurité chimique grâce à des Centre des employés fiches de données de sécurité (FDS) consultables pour tous les employés.	Accéder aux fiches de données de sécurité (FDS)	• Employé • Supérieur hiérarchique
Renforcez une pratique de sécurité proactive et conforme grâce à des inspections et des audits programmés et ad hoc des actifs, des emplacements, des processus, etc.	Inspections de sécurité et des audits	• Responsable de la sécurité • Auditeur de sécurité • Inspecteur de sécurité
Permettez aux agents de terminer des enquêtes d'inspection ou d'audit hors connexion qui sont synchronisées avec l'instance une fois la connexion Internet rétablie.	Inspections hors ligne et audits sur mobile	• Inspecteur de sécurité • Auditeur de sécurité
Identifiez les sources d'exposition et suivez les niveaux d'exposition des agents dans votre organisation.	Gestion de l'exposition de sécurité	• Hygiéniste industriel • Supérieur hiérarchique
Identifier les dangers, mettre en œuvre des précautions et maintenir la responsabilité pour promouvoir une exécution sûre, contrôlée et réglementée des activités à haut risque.	Permis de travail	• Demandeur de permis • Approbateur de permis • Coordinateur des permis

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Gestion des risques liés à la santé et la sécurité

Configurez votre implémentation en Gestion des risques liés à la santé et la sécurité installant l'application et en examinant et en configurant les composants qui sont installés avec l'application.

Installer Gestion des risques liés à la santé et la sécurité

Vous pouvez installer l'application Gestion des risques liés à la santé et la sécurité (sn_hs_rm) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Gestion des risques liés à la santé et la sécurité Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des risques liés à la santé et la sécurité :

- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Gestion des risques liés à la santé et la sécurité.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Gestion des risques liés à la santé et la sécurité (sn_hs_rm) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Créer une catégorie de risque pour la sécurité

Créez ou modifiez une catégorie de risque pour regrouper les dangers sur votre lieu de travail en catégories logiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.risk_category_manager ou sn_hs_rm.risk_category_writer

Procédure

1. Sélectionnez **Tout**.
2. Dans le filtre de navigation du navigateur d'application, entrez la commande suivante :
   sn_hs_rm_risk_category.liste
   La liste des catégories de risque s'affiche.
3. Créez une catégorie de risque ou mettez à jour une catégorie existante.
   - Pour créer une catégorie de risque, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une catégorie de risque existante, ouvrez-la à partir de la liste.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Détails de la catégorie de risque

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour la catégorie de risque.
Nom	Nom de la catégorie de risque.
Description brève	Description de la catégorie de risque.
Ordre	Ordre dans lequel cette catégorie de risque est répertoriée sur le formulaire Sélectionner les dangers lors de la soumission d'une analyse de la sécurité des tâches (AST).
Actif	Option permettant de marquer cette catégorie de risque comme disponible pour utilisation. Une catégorie de risque doit être active pour être utilisée.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

- La catégorie de risque est créée et enregistrée dans la table Catégorie de risque [sn_hs_rm_risk_category].
- La catégorie est répertoriée dans le champ **Catégorie de risque** du formulaire Détails du danger.
- Il est également affiché sur le formulaire Sélectionner les dangers lors de la soumission d'une analyse de la sécurité des tâches (AST). Toutefois, une catégorie de risque qui n'est associée à aucun danger n'apparaît pas sur le formulaire Sélectionner les dangers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Associez les dangers connexes à la catégorie de risque. Pour plus d'informations, consultez Définir Santé et sécurité les dangers.

Définir Santé et sécurité les dangers

Identifiez et définissez les dangers potentiels sur le lieu de travail liés à un type de tâche ou de tâche. Tenez à jour une liste de tous les dangers pour tous les types de tâches de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Examinez et mettez à jour régulièrement votre liste de dangers pour vérifier son efficacité continue.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Configuration (icône ).
3. Dans l'onglet **Configuration** , sélectionnez **Dangers** , puis **Tous**.
4. Créez un danger ou modifiez-en un existant.
   - Pour créer un danger, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour examiner un danger existant, ouvrez celui que vous souhaitez configurer.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Détails du danger

Champ	Description
Catégorie de risque	Nom de la catégorie de risque sous laquelle ce danger est organisé. La liste de ce champ affiche les éléments de la table Catégorie de risque [sn_hs_rm_risk_category].
Emplacement de la tâche	Emplacement de la tâche ou de la tâche où la tâche et les risques associés peuvent survenir ou exister.
Actif	Option permettant de marquer ce danger comme disponible pour utilisation. Un danger doit être actif pour être utilisé.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Ajoutez tous les dangers possibles pour une tâche et un emplacement.

Résultats
- Le danger est répertorié dans la liste **des dangers** sous **Configuration** et est enregistré dans la table Danger [sn_hs_rm_hazard].
- Le danger peut être sélectionné dans les champs suivants :
  - **Champ Danger** du formulaire Dangers et contrôles lors de la définition d'une tâche dans le registre des tâches.
  - **Fenêtre Ajouter des dangers** sur un formulaire AST.
  - **Champ Danger** du formulaire Risques et contrôles lors de l'exécution d'une évaluation des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une catégorie de mesure de contrôle de sécurité

Créez ou modifiez une catégorie de mesure de contrôle pour regrouper vos contrôles de sécurité en catégories logiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_manager ou sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer

Procédure

1. Sélectionnez **Tout**.
2. Dans le filtre de navigation du navigateur d'application, entrez la commande suivante :
   `sn_hs_rm_hierarchy_of_controls.liste`
   La liste Hiérarchie des contrôles s'affiche.
3. Créez une catégorie de mesure de contrôle ou mettez à jour une catégorie existante.
   - Pour créer une catégorie, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier un article existant, ouvrez-le à partir de la liste.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Détails de la hiérarchie des contrôles

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour la catégorie de mesure de contrôle.
Nom	Nom de la catégorie.
Description brève	Brève description de la catégorie.
Ordre	Ordre dans lequel cette catégorie est répertoriée dans le formulaire Sélectionner les mesures de contrôle lors de la soumission d'une analyse de la sécurité au travail (AST).
Actif	Option permettant de marquer la catégorie disponible pour utilisation. Une catégorie de mesures de contrôle doit être active pour être utilisée.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

- La catégorie de mesure de contrôle est créée et enregistrée dans la table Hiérarchie des contrôles [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls].
- La catégorie est répertoriée dans le champ **Catégorie des mesures de contrôle** du formulaire Mesure de contrôle.
- Il est également affiché sur le formulaire Sélectionner les mesures de contrôle lors de la soumission d'une analyse de la sécurité des tâches (AST). Toutefois, une catégorie à laquelle aucune mesure de contrôle n'est associée n'apparaît pas dans le formulaire Sélectionner les mesures de contrôle.

Que faire ensuite

Associez les mesures de contrôle associées à la catégorie. Pour plus d'informations, voir Mesures de contrôle de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir les Santé et sécurité mesures de contrôle

Définir des mesures de contrôle efficaces pour éliminer ou minimiser les risques associés à chaque danger en milieu de travail afin d'aider à prévenir les accidents et les blessures en milieu de travail. Tenez à jour une liste de tous les contrôles en place dans votre organisation pour chaque type de tâche et les risques associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Examinez et mettez à jour régulièrement votre liste de mesures de contrôle pour assurer son efficacité continue.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Configuration (icône ).
3. Dans l'onglet **Configuration** , sélectionnez **Mesures de contrôle** , puis **Toutes**.
4. Créez un contrôle ou modifiez-en un existant.
   - Pour créer un contrôle, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour examiner un contrôle existant, ouvrez celui que vous souhaitez configurer.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Détails des mesures de contrôle

Champ	Description
Catégorie de mesure de contrôle	Catégorie sous laquelle cette mesure de contrôle est organisée. La liste de ce champ affiche les éléments de la table Hiérarchie des contrôles [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls]. Pour plus d'informations sur les catégories de mesures de contrôle, reportez-vous à la section Créer une catégorie de mesure de contrôle de sécurité.
Emplacement de la tâche	Emplacement de la tâche ou de la tâche où cette mesure de contrôle doit être appliquée pour un risque.
Actif	Option permettant de marquer l'utilisation de cette mesure de contrôle. Une mesure de contrôle doit être active pour être utilisée.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Ajoutez toutes les mesures de contrôle possibles pour un risque.

Résultats

- La mesure de contrôle est répertoriée dans la liste Mesures **de contrôle** sous **Configuration** et enregistrée dans la table Mesures de contrôle [sn_hs_rm_control_measure].
- La mesure de contrôle peut être sélectionnée dans les champs suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Champ Danger** du formulaire Dangers et contrôles lors de la définition d'une tâche dans le registre des tâches.
- **Fenêtre Ajouter des mesures de contrôle** sur un formulaire AST.
- **Champ Mesures de contrôle** du formulaire Risque et contrôles lors de l'exécution d'une évaluation des risques.

Configurer une matrice des risques pour la sécurité

Configurez une matrice des risques de sécurité pour définir les niveaux de risque en fonction de la probabilité par rapport à la gravité et pour définir les tolérances au risque. Vous pouvez examiner et modifier les matrices de risques disponibles avec l'application ou en ajouter de nouvelles pour votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette vidéo montre un exemple de configuration d'une matrice de risques 3x3 et explique son application dans l'évaluation des niveaux de risque au cours d'une évaluation des risques.

https://player.vimeo.com/video/1015778828?h=79151698a6&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Les matrices de risques prédéfinies peuvent être utilisées par les membres de l'équipe de sécurité pour créer et effectuer des évaluations des risques dans le Espace de travail de Santé et sécurité. La matrice sélectionnée est utilisée par l'évaluation des risques pour évaluer le niveau de risque. Pour plus d'informations, consultez Effectuer une évaluation des risques pour la sécurité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Configuration (icône).
3. Dans l'onglet **Configuration** , sélectionnez **Matrices de risques** , puis **Toutes**.
4. Créez une matrice de risques ou modifiez-en une existante.
   - Pour créer une matrice de risques, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour examiner une matrice de risques existante, ouvrez celle que vous souhaitez configurer. Toutefois, si une matrice de risques est déjà utilisée dans une évaluation des risques, elle ne peut pas être modifiée.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   a. Décrivez votre matrice de risques et choisissez le type de grille à utiliser.
   b. Définissez vos descriptions personnalisées de probabilité et de gravité.
   c. Configurez vos niveaux de tolérance au risque.
   Pour plus d'informations sur la description des champs, reportez-vous à la section Formulaire de matrice de risques.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Dans la section **d'aperçu de la matrice de risques** , prévisualisez la matrice de risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- La matrice de risques est répertoriée dans la liste **des matrices de risques** sous **Configuration** et enregistrée dans la table Matrice de risques [sn_hs_rm_risk_matrix].
- La matrice est disponible pour la sélection sur le formulaire Évaluation des risques lors de l'exécution d'une évaluation des risques.

Définir une tâche dans le registre des tâches

Définissez les tâches et leurs étapes (le cas échéant) dans le registre des tâches afin de prédéfinir les dangers et les contrôles pour chaque type de tâche de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.risk_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un registre des tâches est une liste que les responsables de la sécurité et les responsables hiérarchiques peuvent utiliser pour ajouter des tâches, ainsi que les étapes à suivre, le cas échéant, pour leur organisation. Selon la complexité, un travail peut être en une ou plusieurs étapes.

Chaque tâche et étape de tâche peut être associée à des dangers et contrôles. Les tâches avec des dangers et des contrôles prédéfinis pour chaque étape vous permettent de :

- soumettre rapidement des analyses de la sécurité des tâches (AST) et
- Effectuez des évaluations des risques.

Par conséquent, ces tâches prédéfinies simplifient le processus de soumission des AST et d'évaluation des risques en renseignant automatiquement les dangers et les contrôles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Configuration (icône ).
3. Dans l'onglet **Configuration** , sélectionnez **Registre des tâches** , puis **Tout**.
4. Créez une tâche.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Détails de tâches

Champ	Description
Nom	Nom de cette tâche.
Description brève	Description de la tâche.
Emplacement de la tâche	Emplacement auquel cette tâche ou tâche s'applique.
Actif	Option permettant d'utiliser la tâche. Une tâche doit être active pour être utilisée.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. S'il s'agit d'une tâche en plusieurs étapes, ajoutez des étapes de tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Créez une étape de tâche pour chaque tâche impliquée dans la tâche.

a. Dans l'onglet Étapes de la **tâche** , sélectionnez **Nouveau**.
Cet onglet s'affiche uniquement lorsque **l'option Étape multiple** est sélectionnée lors de la création de la tâche.

b. Remplissez les champs du formulaire.

c. Dans le champ **Commande** , sélectionnez l'ordre dans lequel l'étape de tâche apparaît.
La valeur de ce champ détermine la séquence dans laquelle les étapes de la tâche apparaissent lors de la Centre des employés soumission d'une AST à partir du .

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

8. Associer les dangers et les contrôles à la tâche.

a. Remplissez les champs du formulaire.

Détails du danger

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour le danger et ses contrôles pour la tâche ou l'étape de tâche.
Danger	Danger associé à la tâche ou à l'étape de la tâche. Les dangers de ce champ affichent des éléments de la table Danger [sn_hs_rm_hazard].
Mesures de contrôle disponibles	Toutes les mesures de contrôle actives qui sont en place et qui peuvent être ajoutées pour le danger sélectionné. Les contrôles de ce champ affichent les éléments de la table Mesures de contrôle [sn_hs_rm_control_measure]. Cochez la case d'une mesure de contrôle pour l'ajouter à la liste **des mesures de contrôle sélectionnées** .
Mesures de contrôle sélectionnées	Contrôles sélectionnés pour être ajoutés pour le danger.

b. Sélectionnez **Enregistrer**.

Si une tâche ou une étape de tâche comprend plus d'un danger, créez un enregistrement des dangers et des contrôles pour chacun.

9. Dans l'onglet **Liens vers le document** , sélectionnez **Nouveau** pour ajouter des liens vers le document liés à la tâche.

10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- La tâche est répertoriée dans la liste du **registre des tâches** sous **Configuration** sur le Espace de travail de Santé et sécurité. La tâche est enregistrée dans la table Tâche [sn_hs_rm_job] et les étapes de la tâche sont enregistrées dans la table Étape de tâche [sn_hs_rm_job_step].
- Le poste est disponible pour la sélection sur ces formulaires :
  - Formulaire AST lors de la soumission d'une AST. Pour plus d'informations, consultez Soumettre le formulaire de l'AST.
  - Les risques et les contrôles se forment lors de la réalisation d'une évaluation des risques. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un risque et ses mesures de contrôle pour une évaluation des risques pour la sécurité.
- La tâche est également disponible pour importer les dangers et les contrôles à partir de l'exécution d'une évaluation des risques. Pour plus d'informations, consultez Importer les dangers et les contrôles à partir d'une tâche.

Configurer une inspection de sécurité ou une enquête d'audit

Passez en revue les enquêtes disponibles avec l'application Gestion des risques liés à la santé et la sécurité . Modifiez l'enquête ou créez une ou plusieurs enquêtes à utiliser pour différents lieux de travail ou pour vérifier d'autres sujets de préoccupation.

Avant de commencer

- Les enquêtes sont créées avec le concepteur d'enquête ServiceNow® . Alors, familiarisez-vous avec Survey administration .
- Assurez-vous que le périmètre de l'application est sélectionné.Gestion des risques liés à la santé et la sécurité Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : safety_inspection_manager, sn_hs_rm.safety_audit_manager, survey_creator ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes**.
2. Créez une nouvelle enquête ou modifiez-en une existante.
   - Pour créer une enquête, cliquez sur **Nouveau** ou **sur Concepteur d'enquête**.
   - Pour modifier une enquête prédéfinie, filtrez la liste pour afficher les enquêtes de l'application Gestion des risques liés à la santé et la sécurité et ouvrez l'enquête souhaitée.
   - Pour plus d'informations sur la création et la mise à jour des enquêtes, reportez-vous à la section Survey designer .
   - **Conseil :**
     Lorsqu'elle est affectée à un utilisateur, toute enquête créée via est ServiceNow® Évaluations et Enquêtes disponible sous **Mes évaluations et enquêtes** dans le Centre des employés. Par conséquent, il peut être judicieux que votre enquête porte le même nom que votre dossier d'inspection ou de vérification . Cela permet d'identifier rapidement l'inspection ou l'enquête d'audit dans la liste des autres évaluations et enquêtes affectées à l'utilisateur.
3. Dans le champ **Table source** , sélectionnez la table source.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour une enquête d'inspection, sélectionnez la table Inspection [sn_hs_rm_inspection].
- Pour une enquête d'audit, sélectionnez la table Enquête d'audit [sn_hs_rm_audit_survey].

Important :
La sélection de cette table rend cette enquête disponible pour sélection dans le champ **Enquête d'inspection** ou **Enquête d'audit** sur les enregistrements d'inspection de sécurité ou d'audit respectifs.

Résultats
L'enquête peut être sélectionnée dans les dossiers d'inspection de sécurité ou d'audit de sécurité .

Que faire ensuite
Associez l'enquête à des inspections ou à des audits de sécurité. Vous pouvez associer n'importe laquelle de vos enquêtes prédéfinies à des enregistrements d'inspection ou d'audit dans Gestion des risques liés à la santé et la sécurité.

Définir une catégorie et une unité de mesure pour un type d'exposition

Définissez une catégorie et une unité de mesure pour un type d'exposition. Si nécessaire, vous pouvez également associer une sous-catégorie à une catégorie de type d'exposition.

Avant de commencer
Vérifiez que le périmètre de l'application est sélectionné.Gestion des risques liés à la santé et la sécurité Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Créez une catégorie d'exposition ou mettez à jour une catégorie existante.
   a. Sélectionnez cette option pour ouvrir la table Type d'exposition [sn_hs_rm_exposure_type].
   b. Dans l'onglet **Colonnes** , sélectionnez `Catégorie d'exposition` dans la liste.
   c. Dans l'onglet **Choix** , sélectionnez **Nouveau**.
   d. Renseignez les champs.
      La valeur définie dans le champ **Valeur** permet d'associer une sous-catégorie ou une unité de mesure à cette catégorie.
   e. Sélectionnez **Soumettre**.
3. **Facultatif :** Associez une sous-catégorie à une catégorie d'exposition.
   a. Dans l'onglet **Colonnes** de la table Type d'exposition [sn_hs_rm_exposure_type], sélectionnez la `sous-catégorie d'exposition` dans la liste.
   b. Dans l'onglet **Choix** , sélectionnez **Nouveau** et renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le champ **Valeur dépendante** , copiez le champ **Valeur** de la catégorie d'exposition défini à l'étape 2d.
Cela associe la sous-catégorie à la catégorie requise.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

La sous-catégorie est répertoriée en tant que choix dans le champ **Sous-catégorie** pour la catégorie d'exposition associée lors de la création d'un type d'exposition. Pour plus d'informations, consultez Définir un type d'exposition.

4. Ajoutez une unité de mesure pour une catégorie d'exposition.

a. Sélectionnez cette option pour ouvrir la table Mesure [sn_hs_rm_measurement].

b. Dans l'onglet **Colonnes** , sélectionnez Unité de mesure dans la liste.

c. Dans l'onglet **Choix** , sélectionnez **Nouveau** et renseignez les champs.

d. Dans le champ **Valeur dépendante** , copiez le champ **Valeur** de la catégorie d'exposition défini à l'étape 2d.
La valeur du champ **Valeur dépendante** lie l'unité de mesure à la catégorie d'exposition requise.

e. Sélectionnez **Soumettre**.

L'unité de mesure est indiquée comme choix dans le champ **Unité de mesure** lors d'une évaluation de l'exposition pour le type d'exposition. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une source de mesure et d'exposition pour une évaluation de l'exposition.

Configurer le permis de travail

Configurez le type de permis, la liste de vérification des permis, le type de liste de vérification et modifiez un formulaire de permis.

Le permis de travail peut être configuré par un administrateur. Un administrateur doit affecter les rôles suivants au coordinateur des permis [sn_hs_rm.permit_coordinator] pour lui permettre de configurer le permis de travail.

- catalog_admin
- decision_rule_author
- personalize_choices
- personalize_dictionary
- snc_internal
- sn_hs_rm.permit_coordinator

Configurer une demande de permis de travail

Modifiez les questions existantes ou ajoutez de nouvelles questions au formulaire de permis de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et sn_hs_rm.permit_coordinator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs doivent affecter des rôles spécifiques au rôle sn_hs_rm.permit_coordinator pour permettre au coordinateur des permis d'effectuer cette configuration. Pour plus d'informations, consultez Configurer le permis de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Recherchez et sélectionnez **Demander un enregistrement de permis de travail** .
3. Pour ajouter de nouvelles questions :
   a. Sélectionnez **Nouveau** dans le lien connexe **Variables** .
   b. Remplissez les champs du formulaire. Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à Formulaire de nouvel enregistrement de variable.
   c. Sélectionnez **Soumettre**.
4. Pour modifier ou mettre à jour les questions existantes :
   a. Sélectionnez la question existante dans le lien connexe **Variables** .
   b. Modifiez le formulaire et sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer un type de permis

Créez un type de permis à sélectionner dans le formulaire de demande de permis de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et sn_hs_rm.permit_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs doivent affecter des rôles spécifiques au rôle sn_hs_rm.permit_coordinator pour permettre au coordinateur des permis d'effectuer cette configuration. Pour plus d'informations, consultez Configurer le permis de travail.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un type de permis est une catégorie spécifique de permis qu'un demandeur de permis sélectionne lorsqu'il remplit le formulaire de demande de permis de travail. Chaque type de permis traite des risques et des exigences de sécurité uniques pour différents types de travaux. La sélection d'un type de permis dans le formulaire ajoute automatiquement des questions connexes spécifiques à ce type de permis.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** et sélectionnez la table **Permis de travail** .
2. Sélectionnez le **type d'autorisation** dans l'onglet **Colonnes** de la liste connexe.
   Ouvre l'entrée de dictionnaire pour le type de permis.
3. Sélectionnez l'onglet **Choix** dans la liste connexe, puis **cliquez sur Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à Formulaire de nouvel enregistrement de choix.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Un nouveau type de permis est créé et apparaît dans le champ **Type de permis** du formulaire de demande de permis de travail. Répétez les étapes pour créer plusieurs types de permis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Affichez automatiquement les questions spécifiques à un type de permis lorsque l'utilisateur le sélectionne sur le formulaire de demande de permis de travail.
   a. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.
   b. Recherchez et sélectionnez **Demander un enregistrement de permis de travail** .
   c. Sélectionnez **Nouveau** dans l'onglet **Jeux de variables** de la liste connexe.
   d. Sur le formulaire, sélectionnez **Jeu de variables d'une seule ligne**.

      Cela crée un jeu de variables avec des variables qui sont regroupées.

   e. Remplissez les champs du formulaire. Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à Nouveau formulaire d'enregistrement de jeu de variables.
   f. Sélectionnez **Soumettre**.

   - Répétez les étapes pour créer des jeux de variables supplémentaires pour le même créateur d'enregistrement. Ces jeux de variables comprennent des questions spécifiques au type de permis qui apparaissent sur le formulaire de demande de permis de travail lorsque le type de permis est sélectionné.
   - Pour plus d'informations sur les jeux de variables et la mise en page, reportez-vous à la section Variable set layout .

7. Ajoutez des questions personnalisées au type de permis.
   a. Ouvrez un jeu de variables et renseignez les champs du formulaire. Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à Formulaire de nouvel enregistrement de variable.
   b. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Liez le jeu de variables au type de permis.
   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables de décision** et sélectionnez **Configuration du type de permis**
   b. Sélectionnez **Brouillon** , puis Ajouter **une nouvelle ligne de décision**.
   c. Sélectionnez la cellule vide dans la colonne Type de **permis** , puis sélectionnez le type de permis dans le champ **d'entrée Choix** . Sélectionnez **OK**.
   d. Sélectionnez la cellule vide dans la colonne Jeu de **variables** et sélectionnez le jeu de variables dans le champ **d'entrée Choix** . Sélectionnez **OK**.
   e. Sélectionnez **Enregistrer**.
   f. Sélectionnez **Publier** , puis sélectionnez **Publier** dans la boîte de dialogue modale.

Le jeu de variables avec les questions est lié au type de permis et ces questions apparaissent sur le formulaire de demande de permis de travail lorsque le type de permis est sélectionné.

Configurer une liste de vérification des permis

Créez une liste de vérification des permis et liez-la au type de permis d'une demande de permis de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et sn_hs_rm.permit_coordinator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs doivent affecter des rôles spécifiques au rôle sn_hs_rm.permit_coordinator pour permettre au coordinateur des permis d'effectuer cette configuration. Pour plus d'informations, consultez Configurer le permis de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Recherchez et sélectionnez Enregistrement **de la liste de vérification des permis** .
3. Sélectionnez l'onglet **Jeux de variables** dans la liste connexe, puis **sélectionnez Nouveau**.
4. Sélectionner **un jeu de variables d'une seule ligne** sur le formulaire de création du jeu de variables.

   Crée un jeu de variables avec des variables qui sont regroupées.

5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à Nouveau formulaire d'enregistrement de jeu de variables.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le nouveau jeu de variables est créé et peut être consulté dans l'onglet **Jeux de variables** de la liste connexe du créateur d'enregistrement de la liste de vérification des permis.
7. Ouvrez le nouveau jeu de variables et renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à Formulaire de nouvel enregistrement de variable.
8. Sélectionnez **Soumettre**.
   Répétez les étapes 7 et 8 pour créer d'autres questions.
   Une liste de vérification des permis avec des questions personnalisées en fonction du type de permis est créée.
9. Créez un type de liste de vérification.
   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** et sélectionnez la table **Liste de contrôle des permis** .
   b. Sélectionnez le **type de liste de vérification** dans l'onglet **Colonnes** de la liste connexe.
   c. Sélectionnez l'onglet **Choix** dans la liste connexe, puis **cliquez sur Nouveau**.
   d. Remplissez les champs du formulaire.

      Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à Formulaire de nouvel enregistrement de choix.

   e. Sélectionnez **Soumettre**.
10. Associez la liste de vérification à un type de permis.
    a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables de décision** et sélectionnez **Configuration de la liste de vérification des permis**.
    b. Sélectionnez **Brouillon** , puis Ajouter **une nouvelle ligne de décision**.
    c. Sélectionnez la cellule vide dans la colonne du **type de permis** , sélectionnez le type de permis dans le champ **d'entrée Choix** du **type de permis**, puis sélectionnez **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez la cellule vide dans la colonne de **type de liste de vérification** , sélectionnez le type de liste de vérification dans le champ **d'entrée Choix** , puis sélectionnez **OK**.

e. Sélectionnez la cellule vide dans la colonne Jeu de **variables**, sélectionnez le jeu de variables dans le champ **d'entrée Choix**, puis sélectionnez **OK.**

f. Sélectionnez **Enregistrer**.

g. Sélectionnez **Publier** , puis sélectionnez **Publier** dans la boîte de dialogue modale.

11. Créez un flux pour le type de liste de vérification ou modifiez-en un existant.

a. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.

b. Sélectionnez **Créer une liste de vérification des permis lorsqu'un permis est créé** à partir de la liste **Flux** .

c. Sélectionnez **l'action Dupliquer** pour l'action **d'enregistrement de la liste de vérification Créer un permis** .

Les flux sont créés à l'aide de ServiceNow Studio de workflow. Assurez-vous donc de connaître les notions de base de Flow Designer .

Pour en savoir plus sur la création ou la modification de flux, consultez Création d'un flux .

d. Sélectionnez le nouveau type de liste de vérification dans le champ **Type de liste de vérification** .

e. Sélectionnez **Enregistrer** , puis **Activer**.

Résultats
La liste de vérification est configurée et affichée dans l'onglet Liste de vérification du formulaire de demande de permis de travail lorsque le type de permis est sélectionné.

Utiliser Gestion des risques liés à la santé et la sécurité

Découvrez comment les employés et les équipes de gestion des risques utilisent l'application Gestion des risques liés à la santé et la sécurité pour effectuer des analyses de la sécurité au travail, des évaluations des risques, des registres de sécurité, des inspections et des audits de sécurité et gérer les expositions sur leur lieu de travail.

Options clés de Gestion des risques liés à la santé et la sécurité

Analyse de la sécurité des tâches (AST)

- Effectuer des analyses de la sécurité des tâches
- Importer les étapes de la tâche d'AST à partir du registre des tâches

Évaluation des risques pour la sécurité

- Configurer les matrices de risques
- Effectuer des évaluations des risques

Inspections et audits de sécurité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Effectuer des inspections et des audits à l'aide de Évaluations et Enquêtes
- Effectuez des inspections et des audits hors ligne sur l'application Agent mobile

Registres de sécurité

- Consigner les matières dangereuses utilisées avec les fiches de données de sécurité (FDS)
- Accéder à ces FDS dans le Centre des employés ou sur Application Now Mobile

Gestion de l'exposition

- Suivre et gérer l'exposition des travailleurs aux dangers en milieu de travail
- Planifier des actions pour contrôler les expositions

Analyse de la sécurité des tâches

L'analyse de la sécurité des tâches (AST) est un processus systématique d'identification des dangers potentiels au point de travail d'un travailleur. L'objectif est d'accroître la sensibilisation aux risques et de mettre en œuvre des contrôles efficaces pour aider à prévenir les accidents et les blessures sur le lieu de travail.

Tout employé d'une entreprise travaillant sur des activités à haut risque peut remplir des AST. Ils effectuent généralement une AST avant de commencer l'activité à haut risque dans le but d'identifier les dangers et d'assurer des contrôles adéquats avant de commencer la tâche. Ils peuvent identifier de nouveaux dangers ou contrôles, ou ceux déjà identifiés pour leur tâche. Étant donné que l'AST est une évaluation au point de travail, elle est généralement effectuée sur un appareil mobile.

L'AST fournit les options suivantes :

- Les employés peuvent évaluer les risques sur leur lieu de travail et les mesures de contrôle disponibles pour eux.
- Tâches prédéfinies dans le registre des tâches qui permettent aux employés de déposer rapidement des AST.
- Des mesures de contrôle qui s'améliorent dynamiquement au fur et à mesure que vous les utilisez.

Soumettre une AST à partir de Centre des employés

Soumettez une analyse de la sécurité au travail (AST) pour identifier les dangers potentiels et les mesures de contrôle liées à ces dangers sur votre lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.jsa_reporter

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent également soumettre des AST à partir de leur appareil mobile à l'aide du ServiceNow® Application Now Mobile. Pour plus d'informations, consultez Soumettre une AST via le Application Now Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez le menu **Santé et sécurité** .
3. Créez une AST.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Remplissez les champs du formulaire.

   a. Entrez les détails de la tâche ou de la tâche que vous êtes sur le point de commencer.

   b. Ajoutez tous les dangers identifiés.

   c. Ajouter toutes les mesures de contrôle en place.

   Conseil :
   Sélectionnez une tâche dans le champ **Sélectionner une tâche** pour remplir automatiquement les dangers et les contrôles prédéfinis pour votre type de tâche et soumettre rapidement votre AST. Pour plus d'informations sur les tâches prédéfinies, consultez Registre des tâches.

   d. Ajoutez tous les employés ou agents qui ont été informés avec vos commentaires ou pièces jointes.

   Pour plus d'informations sur la description des champs de l'AST, voir Formulaire de l'AST.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

- L'AST est soumise pour votre tâche ou tâche. Pour afficher vos AST soumises, accédez au menu **Santé et sécurité** dans le Centre des employés lien rapide **Afficher mes AST** .
- L'AST est également répertoriée dans la liste des AST sur Espace de travail de Santé et sécurité. Un gestionnaire des risques [sn_hs_rm.jsa_manager] peut afficher toutes les AST archivées en accédant à l'icône Espace de travail de Santé et sécurité des AST et en la sélectionnant ( ).

Afficher les AST soumises dans l'espace de travail

Afficher toutes les AST soumises dans Espace de travail de Santé et sécurité. Toutes les AST que les employés ont soumises par le biais de ou Centre des employésServiceNow® Application Now Mobile qui peuvent être consultées dans l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône).
3. Sélectionnez la liste **des AST** .
   - Pour les AST actives, sélectionnez **Actif**.
   - Pour toutes les AST, y compris les actives et les expirées, sélectionnez **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez l'enregistrement à afficher.

Évaluation des risques pour la sécurité

L'évaluation des risques est un processus qui consiste à identifier et à évaluer les dangers et les risques potentiels associés à un processus, à un système, à un produit ou à une activité, et à mettre en œuvre des mesures qui aident à prévenir ou à atténuer ces risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette fonctionnalité permet d'assurer la sécurité des personnes et de réduire de manière proactive les taux d'incidents de sécurité.

L'équipe de sécurité effectue les activités suivantes via le Espace de travail de Santé et sécurité pour effectuer ses évaluations des risques.

- Identifier et tenir à jour une liste des dangers potentiels associés à chaque type de tâche. Ils élaborent et mettent également en œuvre des mesures de contrôle efficaces pour éliminer ou minimiser les risques associés à chaque danger.
- Crée des matrices de risques pour définir les niveaux de risque des dangers identifiés.
- Crée et gère des évaluations des risques pour évaluer les risques à l'aide de matrices de risques prédéfinies.
- Recommande des actions pour les évaluations des risques, le cas échéant.
- Si un examen et une approbation sont requis, affecte l'évaluation aux utilisateurs appropriés.
- Les utilisateurs affectés examinent et approuvent les évaluations via Centre des employés.

Effectuer une évaluation des risques pour la sécurité

Effectuez une évaluation des risques pour la sécurité afin d'identifier et de gérer les dangers et les risques potentiels et d'assurer la sécurité de vos employés et du public.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.risk_assessment_manager ou sn_hs_rm.risk_assessment_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône ).
3. Sélectionnez la liste **d'évaluation des risques**, puis **Tout.**
4. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer une évaluation des risques.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Saisissez des détails tels que qui est à risque, qui est responsable des contrôles, qui examine et qui approuve cette évaluation des risques ?

   Pour en savoir plus sur les descriptions des champs de risque, reportez-vous à la section Formulaire d'évaluation des risques.
6. **Facultatif :** Si nécessaire, joignez une image du risque à l'aide de l'icône Ajouter une
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les onglets **Risques et contrôles** et **Actions de risque** s'affichent pour cette évaluation des risques.
8. Dressez la liste de tous les dangers identifiés et choisissez leurs contrôles dans l'onglet **Risques et contrôles** .
   Créez un enregistrement des risques et des contrôles pour chaque danger identifié. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un risque et ses mesures de contrôle pour une évaluation des risques pour la sécurité.
9. Le cas échéant, affectez des actions dans l'onglet **Actions de risque** .
   Pour plus d'informations, consultez Ajouter une action pour un risque de sécurité.

Résultats

Le niveau de risque global, avant et après les contrôles, est basé sur la gravité et la probabilité de chaque danger répertorié dans l'onglet **Risques et contrôles** . Elle est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

déterminée en fonction du risque identifié le plus élevé à partir de la liste des risques et contrôles. Les niveaux de risque calculés apparaissent dans les champs **Risque avant les contrôles** et **Risque après les contrôles** de l'en-tête du formulaire de l'évaluation des risques.

Que faire ensuite

Une fois l'évaluation des risques terminée, affectez-lui un réviseur et un approbateur, si nécessaire. Seul un utilisateur disposant du rôle Approbateur d'évaluation des risques [sn_hs_rm.risk_assessment_approver] peut être affecté en tant qu'approbateur.

Ajouter un risque et ses mesures de contrôle pour une évaluation des risques pour la sécurité

Pour une évaluation des risques, ajoutez un risque identifié et choisissez des mesures de contrôle pour évaluer leur impact sur le risque et l'atténuer.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.risk_assessment_manager ou sn_hs_rm.risk_assessment_writer

Procédure

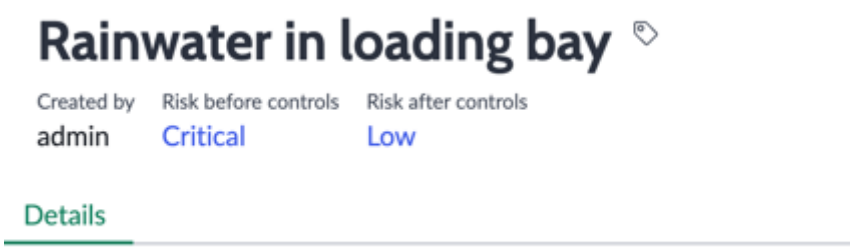
1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône ).
3. Sélectionnez la liste **d'évaluation des risques**, puis **Tout.**
4. Ouvrez l'évaluation des risques pour ajouter le risque et le contrôle.
5. Dans l'onglet **Risques et contrôles** , sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.
   a. Sélectionnez un danger pour effectuer son évaluation et choisissez la gravité et la probabilité de ce danger.
   b. **Facultatif :** Si cette évaluation des risques concerne une tâche prédéfinie dans le registre des tâches, sélectionnez la tâche et l'étape de tâche applicable.
   Pour plus d'informations sur le registre des tâches, voir Tâches dans le registre des tâches.
   c. Identifiez l'effet que ce danger pourrait avoir, par exemple, les brûlures, et entrez les mesures de contrôle qui pourraient aider à prévenir ce danger.
   d. Choisissez la gravité et la probabilité de ce danger, une fois que ces contrôles ont été mis en place.
7. Sélectionnez **Importer les dangers et les contrôles** pour importer les dangers et les contrôles à partir d'une tâche prédéfinie et évaluer leurs niveaux de risque.
   Pour plus d'informations, consultez Importer les dangers et les contrôles à partir d'une tâche.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- La matrice de risques de l'évaluation des risques associée évalue le niveau de risque pour le danger.
  - La gravité et la probabilité du danger avant que les contrôles ne soient évalués pour afficher le niveau de risque du danger dans le champ **Risque avant les contrôles** de l'en-tête du formulaire.
  - La gravité et la probabilité du danger après l'évaluation des contrôles pour afficher le niveau de risque du danger dans le champ **Risque après les contrôles** de l'en-tête du formulaire. Après les contrôles, le niveau de risque doit être réduit.



Pour plus d'informations sur le calcul du niveau de risque, reportez-vous à la section Formulaire de matrice de risques.

- L'enregistrement des risques et des contrôles est répertorié dans l'onglet **Risques et contrôles** de l'évaluation.

Que faire ensuite

Si une évaluation des risques comprend plusieurs dangers, créez un enregistrement des risques et des contrôles pour chacun d'eux.

Importer les dangers et les contrôles à partir d'une tâche

Importer les dangers et les contrôles à partir d'une tâche prédéfinie dans le registre des tâches vers une évaluation des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.risk_assessment_manager ou sn_hs_rm.risk_assessment_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer une évaluation des risques pour les tâches de votre organisation afin d'identifier les dangers associés et d'attribuer une cote de risque à chaque risque professionnel. Pour plus d'informations sur les tâches prédéfinies, voir Tâches dans le registre des tâches.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône).
3. Sélectionnez la liste **d'évaluation des risques**, puis **Tout.**
4. Ouvrez l'évaluation des risques pour importer les dangers et les contrôles.
5. Sélectionnez **Importer les dangers et les contrôles**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans le champ **Sélectionner les tâches à partir desquelles importer les dangers et les contrôles** , sélectionnez la tâche.
7. Sélectionnez **Importer**.
   Tous les dangers et les contrôles de la tâche sélectionnée sont importés.
8. Examinez les dangers importés et leurs contrôles pour évaluer leurs niveaux de risque.
   Pour plus d'informations sur la façon dont le niveau de risque d'un danger est évalué, reportez-vous à la section Ajouter un risque et ses mesures de contrôle pour une évaluation des risques pour la sécurité.

Résultats

Tous les dangers et les contrôles de la tâche sélectionnée sont importés et répertoriés dans l'onglet **Risques et contrôles** de l'évaluation des risques.

Ajouter une action pour un risque de sécurité

Ajoutez une action pour traiter un risque identifié ou mettez en œuvre les mesures de contrôle nécessaires pour améliorer la sécurité sur le lieu de travail. Vous pouvez ajouter plusieurs actions pour une mesure de danger ou de maîtrise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.risk_assessment_manager ou sn_hs_rm.risk_assessment_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône ) pour ouvrir la liste d'évaluation **des risques** .
3. Créez une action à partir d'un enregistrement d'évaluation des risques ou de la liste d'actions à risque.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, consultez Santé et sécurité Formulaire Action.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Si nécessaire, ajoutez d'autres actions pour la mesure de prévention des dangers ou de maîtrise des risques.

Résultats

- Si elle est associée à une évaluation des risques, l'action apparaît dans la liste des actions de l'onglet **Actions de risque** de cette évaluation. L'action est également répertoriée dans la liste Actions de **risque** sur Espace de travail de Santé et sécurité.
- L'action apparaît dans la liste **Mes tâches** de l'utilisateur affecté sur le Centre des employés et le Application Now Mobile. À partir de n'importe quel emplacement, l'utilisateur peut répondre à l'action et mettre à jour son état.

Que faire ensuite

- Vous pouvez affecter l'action à vous-même ou à un autre membre de l'équipe de sécurité pour commencer à travailler dessus.
- Vous pouvez partager l'action, indépendamment du risque, avec d'autres groupes ou agents, afin qu'ils puissent empêcher qu'un danger similaire ne se produise à n'importe lequel de leurs emplacements. Pour partager une action, sélectionnez **Copier l'action**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'action est dupliquée et apparaît dans la liste **Mes tâches** de l'utilisateur affecté sur le Centre des employés.
- L'action est également répertoriée dans la liste **Actions** du .Espace de travail de Santé et sécurité

Inspections et audits de sécurité

Grâce Gestion des risques liés à la santé et la sécuritéà , les équipes de sécurité peuvent planifier, affecter et effectuer des inspections de sécurité sur le lieu de travail et des audits d'activités, de processus ou de zones particuliers dans leurs établissements.

Les inspections de sécurité et les audits au sein de l'organisation Espace de travail de Santé et sécurité améliorent l'efficacité, la précision et la cohérence des inspections et des audits de sécurité dans votre organisation. L'objectif est de soutenir la conformité aux normes réglementaires tout en réduisant les risques d'accidents du travail.

Les inspections et les audits de sécurité sont basés sur le ServiceNow® Évaluations et Enquêtes et fournissent les capacités suivantes :

- Créez et gérez des inspections et des audits de sécurité. Utilisez les enquêtes disponibles avec l'application ou créez-en de nouvelles avec le concepteur d'enquêtes. Pour plus d'informations, consultez Survey designer .
- Planifiez des inspections et des audits à intervalles réguliers avec le planificateur d'inspection et le planificateur d'audit.
- Effectuer des inspections et des enquêtes d'audit via Centre des employés ou sur Application Now Mobile.
- Effectuez des inspections et des enquêtes d'audit hors ligne via l'application Agent mobile . Les enquêtes effectuées hors connexion sont synchronisées une fois qu'une connexion Internet est établie. Pour plus d'informations, consultez Effectuer une inspection de sécurité ou une enquête d'audit en mode hors ligne.
- Tenir à jour la liste des normes et des documents permettant d'utiliser les normes ou les documents réglementaires comme référence pour les résultats de l'audit.

Configurer un calendrier d'inspection de sécurité

Configurez un calendrier d'inspection pour créer une inspection de sécurité à une date ultérieure ou pour planifier des inspections de sécurité récurrentes, par exemple quotidiennes ou hebdomadaires, ou mensuelles à la fois.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_hs_rm.safety_inspection_manager et sn_hs_rm.inspection_schedule_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône).
3. Sélectionnez la liste **Calendriers d'inspection** , puis **Tous**.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un calendrier d'inspection.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Saisissez les détails de l'inspection et la durée. Pour plus d'informations sur les descriptions des champs d'inspection, reportez-vous à Formulaire de calendrier d'inspection.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'élément connexe **Inspection planifiée** et le bouton **Créer des inspections** s'affichent pour cet enregistrement.

7. **Facultatif :** Dans l'élément connexe **Inspection planifiée** de l'enregistrement, ouvrez une inspection planifiée et ajoutez des **conclusions et des actions RCA** et **d'inspection** selon vos besoins.
8. **Facultatif :** Utilisez le bouton **Créer une inspection** pour créer un enregistrement d'inspection.
   Dans le modal,
   - Sélectionnez **Créer la prochaine inspection planifiée** pour créer la première inspection à venir.
   - Sélectionnez **Créer toutes les inspections planifiées en une seule fois** pour créer immédiatement toutes les inspections planifiées.

Résultats

- En fonction de la durée et de la fréquence sélectionnée du calendrier d'inspection, les enregistrements d'inspection sont créés un par un à la date de début.
- Tous les enregistrements d'inspection d'un calendrier d'inspection sont générés dans l'onglet **Inspections planifiées** . Ces dossiers d'inspection sont également disponibles sous **Inspections** > **Tous**.
- Tous les champs obligatoires sont copiés du calendrier d'inspection vers ses enregistrements d'inspection.
- L'utilisateur affecté reçoit une notification concernant l'enquête d'inspection. Si le format d'inspection est défini comme numérique, la notification inclut le lien d'enquête qu'ils peuvent prendre dans le ou le Centre des employés .Application Now Mobile
- L'agent de sécurité peut également créer des actions pour les réponses à l'enquête. Pour plus d'informations, voir Ajouter une action à partir de la réponse à l'enquête dans l'inspection de sécurité via Centre des employés

Créer et gérer une inspection de sécurité

Créez une inspection de sécurité pour gérer l'inspection du lieu de travail d'une activité, d'un processus ou d'une zone en particulier. Passez en revue les résultats de l'enquête et ajoutez des constatations, des analyses des causes premières (RCA) et des actions pour l'inspection.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_hs_rm.safety_inspection_manager et sn_hs_rm.safety_inspection_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également configurer un calendrier d'inspection pour créer des inspections de sécurité. Pour plus d'informations, consultez Configurer un calendrier d'inspection de sécurité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône ).
3. Sélectionnez la liste **Inspections** , puis **Toutes**.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une inspection.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Entrez les détails tels que le format d'inspection, l'enquête à utiliser pour cette inspection, la matrice des risques utilisée pour les évaluations des risques pour cette inspection et une date d'échéance pour terminer l'inspection d'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les descriptions des champs d'inspection, reportez-vous à Formulaire de calendrier d'inspection.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   - Les onglets **Résultats de l'enquête d'inspection**, **Constatations et RCA** et **Actions d'inspection** s'affichent pour cette inspection.
   - L'enquête d'inspection associée est affectée pour achèvement et apparaît dans le et Application Now Mobile de Centre des employés l'utilisateur affecté. L'utilisateur affecté reçoit une notification concernant l'enquête d'inspection. Pour plus d'informations, voir Remplir une enquête d'inspection de sécurité.
7. **Facultatif :** Si nécessaire, effectuez l'enquête d'inspection dans l'enregistrement d'inspection en sélectionnant **Ouvrir l'enquête d'inspection**.
   Le bouton **Ouvrir l'enquête d'inspection** n'apparaît que lorsque le **format d'inspection** est défini sur **Numérique**.
8. Dans l'onglet **Résultats de l'enquête d'inspection** , examinez les réponses à l'enquête.
   Une fois terminé, les résultats de cette inspection sont disponibles dans l'onglet **Résultats de l'enquête d'inspection** .
9. Dans l'onglet **Constatations et analyse de la cause reçue** , examinez les résultats de l'inspection et effectuez une analyse de la cause première pour cette inspection.
   Pour plus d'informations, consultez Ajouter un résultat et une analyse de la cause première pour une inspection de sécurité.
10. Le cas échéant, ajoutez des actions pour les conclusions dans l'onglet **Actions d'inspection** .
    Pour plus d'informations, consultez Ajouter une action pour une inspection ou un audit de sécurité.
11. **Facultatif :** Dans l'onglet **Détails** , définissez l'état sur Fermé terminé une fois toutes les activités d'inspection terminées, puis sélectionnez **Enregistrer**.
    L'inspection passe à l'état Fermé terminé.

Configurer un calendrier d'audit de sécurité

Créez un calendrier d'audit et définissez les détails de l'audit de niveau supérieur et leur récurrence, par exemple, mensuelle ou bimensuelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.safety_audit_manager ou sn_hs_rm.audit_schedule_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône ).
3. Sélectionnez **la liste des calendriers d'audit** , puis **Tous**.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un calendrier d'audit.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Définissez le périmètre de l'audit, finalisez les objectifs et choisissez les réglementations pour l'audit afin que le processus d'audit soit bien structuré et organisé. Pour en savoir plus sur les descriptions des champs d'audit, reportez-vous à la section Formulaire Calendrier d'audit.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   - Les onglets **Enquêtes d'audit** et **Audits planifiés** s'affichent pour cet audit.
   - Un message d'information invitant à créer une enquête d'audit s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. **Facultatif :** Dans l'onglet **Enquêtes d'audit** , sélectionnez **Nouveau** pour ajouter des enquêtes à ajouter à chaque audit planifié.
   Les enquêtes peuvent également être ajoutées individuellement à chaque audit planifié après leur planification.
8. Dans l'onglet **Audits programmés** , ajoutez les détails suivants à chaque enregistrement d'audit planifié.
   - Les personnes impliquées et leurs responsabilités
   - Normes et documents utilisés pour évaluer les résultats
   - Actions d'audit
   - Évaluations des risques

   Pour plus d'informations sur la réalisation d'un enregistrement d'audit, reportez-vous à la section Créer et gérer un audit de sécurité.
9. Vous pouvez également sélectionner **Créer des audits** dans l'enregistrement du calendrier d'audit pour créer un enregistrement d'audit.
   Si aucune enquête d'audit n'a été créée, un message d'information s'affiche sur le modal, avec une invite à en créer une avant de procéder à la planification des audits. Ce message ne s'affiche pas si une enquête d'audit existe déjà pour l'enregistrement du calendrier d'audit. Dans le modal,
   - Sélectionnez **Créer le prochain audit planifié** pour créer le premier audit à venir.
   - Sélectionnez **Créer tous les audits planifiés en une seule fois** pour créer immédiatement tous les audits planifiés.

Résultats

- En fonction de la durée et de la fréquence sélectionnée du calendrier d'audit, les enregistrements d'audit sont créés un par un à la date de début.

  Remarque :

  Les enregistrements d'audit sont créés à l'aide du flux **Automatiser le calendrier d'audit** disponible avec l'application. Pour générer les audits instantanément plutôt qu'aux jours planifiés, votre administrateur peut ajuster la tâche dans ce flux.

  Les flux sont créés à l'aide ServiceNow Studio de workflow de , alors assurez-vous de bien connaître les notions de base de Flow Designer .

- Tous les enregistrements d'audit d'un calendrier d'audit sont générés dans son onglet **Audits planifiés** . Ces enregistrements d'audit sont également disponibles sous **Audits** > **Tous**.
- Tous les champs obligatoires sont copiés du calendrier d'audit vers ses enregistrements d'audit.
- L'utilisateur affecté reçoit une notification concernant l'enquête d'audit. Ils peuvent terminer l'audit dans le Centre des employés ou le Application Now Mobile.
- L'agent de sécurité peut également créer des actions pour les réponses à l'enquête. Pour plus d'informations, voir Ajouter une action à partir de la réponse à l'enquête dans l'inspection de sécurité via Centre des employés

Créer et gérer un audit de sécurité

Créez un audit de sécurité pour un processus ou un règlement avec des critères d'évaluation formalisés, et enregistrez les informations recueillies à chaque étape, avant, pendant et après l'audit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hs_rm.safety_audit_manager ou sn_hs_rm.safety_audit_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également configurer un calendrier d'audit pour créer des audits de sécurité. Pour plus d'informations, consultez Configurer un calendrier d'audit de sécurité.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône ).
3. Sélectionnez la liste **Audits** , puis **Tous**.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un audit.
   Vous pouvez également ouvrir un audit à partir de
   - Onglet **Audits planifiés** dans un calendrier d'audit.
   - Le bouton **Créer des audits** qui s'affiche lorsqu'un nouveau calendrier d'audit est enregistré.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Entrez des détails tels que le périmètre de l'audit, ses objectifs, la réglementation relative à l'audit, ainsi que les dates de début et de fin.

   Pour en savoir plus sur la description des champs d'audit, reportez-vous à la section Formulaire Calendrier d'audit.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les onglets **Personnes impliquées**, **Documents**, **Enquêtes d'audit**, **Résultats**, **Évaluations des risques**, **Observations** et **Actions d'audit** s'affichent pour cet audit.
7. Dans l'onglet **Personnes impliquées** , sélectionnez **Nouveau** pour ajouter des personnes impliquées dans cet audit et leurs responsabilités.

   Remarque :
   - Le champ **Visiteurs impliqués** s'affiche uniquement lorsque l'application Gestion des visiteurs du lieu de travail (com.sn_wsd_visitor) est installée sur votre instance. Pour plus d'informations, voir Fonctionnalités supplémentaires dans Santé et sécurité.
   - L'option **Prestataire** s'affiche uniquement lorsque l'application Gestion des contractants Santé et sécurité (sn_hs_crm) est installée sur votre instance. Le champ répertorie uniquement les utilisateurs auxquels le rôle [snc_external] est affecté et dont le profil Health and Safety a été créé. Pour plus d'informations, consultez Affecter Santé et sécurité un profil à un utilisateur.
8. Dans l'onglet **Documents** , ajoutez les normes et les documents utilisés pour comparer les résultats.
   - Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter des documents existants.
   - Sélectionnez **Nouveau** pour charger de nouveaux documents. Pour les descriptions des champs, voir Santé et sécurité Formulaire de document.
9. Dans l'onglet **Enquêtes d'audit** , ajoutez et affectez des enquêtes d'audit à effectuer dans le cadre de cet audit.
   Seules les enquêtes dont le champ **Table source** est défini sur Table d'audit [sn_hs_rm_audit_survey] sont disponibles dans cette liste. Pour plus d'informations, consultez Configurer une inspection de sécurité ou une enquête d'audit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Facultatif : Si nécessaire, effectuez les enquêtes d'audit dans cet enregistrement d'audit.

a. Ouvrez l'enquête d'audit à terminer et sélectionnez **Ouvrir l'enquête d'audit**.

b. Répondez aux questions de l'enquête et sélectionnez **Soumettre**.
Une fois terminé, les résultats de l'enquête sont disponibles dans l'onglet **Résultats de l'enquête d'audit** de cette enquête d'audit.

c. Ajoutez des actions aux réponses d'enquête si nécessaire.

d. Dans le champ **État** du formulaire d'audit, sélectionnez Fermé terminé pour fermer l'enquête.

Remarque :
Un auditeur peut également répondre à l'enquête d'audit via Centre des employés ou le .Application Now Mobile Pour en savoir plus, Complétez une enquête d'audit de sécurité via Centre des employés.

11. Examinez les réponses au sondage et recueillez des éléments probants dans le cadre de l'audit, par exemple, les évaluations de documents, les entrevues et les observations.

a. Dans l'onglet **Enquêtes d'audit** d'une enquête, examinez les réponses à l'enquête.

b. Dans l'onglet **Résultats** , ajoutez un résultat d'audit recueilli à partir des réponses à l'enquête et effectuez son analyse de la cause première.
Pour plus d'informations, consultez Ajouter un résultat et une analyse de la cause première pour un audit de sécurité.

c. Dans l'onglet **Évaluations des risques** , sélectionnez **Nouveau** pour effectuer une évaluation des risques dans le cadre de cet audit.

- Vous pouvez également sélectionner **Ajouter** pour associer une évaluation des risques existante à l'enregistrement d'audit.
- Pour plus d'informations, consultez Effectuer une évaluation des risques pour la sécurité.

d. Dans l'onglet **Observations** , ajoutez une observation enregistrée à partir de cet audit.

- Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter une observation existante.
- Sélectionnez **Nouveau** pour créer et soumettre une nouvelle observation.

e. Dans l'onglet **Actions d'audit** , sélectionnez **Nouveau** pour créer et affecter des actions basées sur les constatations et les recommandations.
Pour les descriptions des champs, voir Santé et sécurité Formulaire Action.

12. Facultatif : Générez un rapport pour l'audit de sécurité, si nécessaire.

a. Sélectionnez **Générer un rapport**.

Remarque :
Le bouton **Générer un rapport** s'affiche uniquement lorsque la table Audit [sn_hs_rm_audit] est activée pour le mappage de champs de rapport. Pour plus d'informations, consultez Activer une table pour configurer le mappage des champs de Santé et sécurité rapport.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Dans la boîte de dialogue **Générer un rapport** , sélectionnez un mappage de rapport dans le champ **Sélectionner un rapport** .
Seuls les formulaires de mappage de rapport créés et publiés pour la table Audit [sn_hs_rm_audit] peuvent être sélectionnés dans le champ **Sélectionner un rapport** . Pour plus d'informations, consultez Créer un mappage de champs de rapport de sécurité.

c. Sélectionnez **Générer**.

13. **Facultatif :** Dans l'onglet **Détails** , définissez l'état sur Fermé terminé une fois toutes les activités d'audit terminées, puis sélectionnez **Enregistrer**.
Dans un état Fermé complet, aucun autre changement ne peut être apporté aux éléments associés aux **personnes impliquées**, aux **enquêtes d'audit**, aux **constatations**, **aux évaluations des risques** et aux **observations** d'un enregistrement d'audit.
L'audit passe à l'état Fermé terminé.

Effectuer une inspection de sécurité ou une enquête de vérification par l'intermédiaire de Centre des employés

Complétez une inspection de sécurité ou une enquête de vérification qui vous a été attribuée par l'intermédiaire du Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous pouvez également effectuer une inspection ou une enquête d'audit à Application Now Mobile l'aide du lanceur d'applet **Mes évaluations et enquêtes** . Pour plus d'informations, consultez Enquêtes dans le Application Now Mobile .
- Vous pouvez également effectuer une inspection ou une enquête d'audit hors ligne via l'application Agent mobile . Les enquêtes effectuées hors connexion sont synchronisées une fois qu'une connexion Internet est établie. Pour plus d'informations, consultez Effectuer une inspection de sécurité ou une enquête d'audit en mode hors ligne.
- Pour en savoir plus sur la façon dont un administrateur configure le type de champ d'enquête qui doit afficher la case à cocher **Créer une action** , reportez-vous à la section Configurer la case à cocher Créer une action pour l'enquête d'inspection de sécurité dans l'application Agent mobile.
- Un gestionnaire d'inspection ou d'audit peut également effectuer une enquête à partir de en Espace de travail de Santé et sécurité sélectionnant **Ouvrir l'enquête d'inspection** dans l'enregistrement d'inspection ou **Ouvrir l'enquête d'audit** dans l'enregistrement d'audit.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans , Centre des employés sélectionnez **Enquêtes** sous **Mes éléments actifs**.
3. Dans **Mes évaluations et enquêtes**, sélectionnez l'enquête à laquelle vous souhaitez répondre.
4. Effectuer une marche de sécurité pour l'inspection ou l'audit , remplissez l'enquête et sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Les résultats de l'enquête sont liés à l'enregistrement d'inspection ou d'audit à partir duquel elle a été lancée. Le sondage rempli est disponible sur le Espace de travail de Santé et sécurité site Web aux endroits suivants :

- **Onglet Résultats de l'enquête d'inspection** de l'inspection.
- **Onglet Résultats de l'enquête** d'audit de l'enquête d'audit dans un audit.

Ajouter un résultat et une analyse de la cause première pour une inspection de sécurité

Enregistrez un résultat basé sur les résultats de l'enquête pour une inspection de sécurité et effectuez une analyse de la cause première (RCA) pour celui-ci.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.safety_inspection_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône ).
3. Dans la liste **Inspections** , sélectionnez **Tout** et ouvrez un enregistrement d'inspection pour ajouter un résultat.
4. Dans l'onglet **Résultats et analyse de la cause reçue** , sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   a. Dans le champ **Danger** , sélectionnez un risque pour le résultat afin de définir le risque présent.
   b. Dans les champs **Conséquence potentielle** et **Probabilité potentielle** , définissez une conséquence et la probabilité du résultat pour comprendre son impact.
   c. Dans le champ **Incident** , sélectionnez l'incident de sécurité associé, si un incident est causé par ce résultat.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les onglets **5Whys RCA** et **ICAM RCA** s'affichent.
7. **Facultatif :** Dans l'onglet **RCA 5Whys** , sélectionnez **Nouveau** pour effectuer une RCA à l'aide de la technique d'analyse de la cause première des Cinq pourquoi.
   a. Dans le champ **Problème** , saisissez la description du problème.
   b. Pour identifier la raison sous-jacente précise, demandez pourquoi à chacune des réponses suivantes et entrez les champs **Pourquoi ?** .
   c. Dans le champ **Cause première** , saisissez la réponse au dernier Pourquoi.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. **Facultatif :** Dans l'onglet **ICAM RCA** , sélectionnez **Nouveau** pour effectuer une RCA à l'aide de la technique d'analyse de la cause première ICAM (Méthode d'analyse de la cause d'incident).
   a. À l'aide des questions du formulaire, déterminez les facteurs qui ont contribué au résultat.
   b. Dans le champ **Principaux apprentissages (Identifier la cause première),** identifiez les causes premières sous-jacentes qui ont mené au résultat.
9. **Facultatif :** Si nécessaire, ajoutez d'autres résultats pour l'inspection de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Ajoutez des actions pour chaque résultat afin de vous assurer que tous les problèmes sont évités ou corrigés. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une action pour une inspection ou un audit de sécurité.

Ajouter un résultat et une analyse de la cause première pour un audit de sécurité

Enregistrez un résultat basé sur les résultats de l'audit et effectuez une analyse de la cause première (RCA) pour celui-ci.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.safety_audit_manager ou sn_hs_rm.safety_audit_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône ).
3. Dans la liste **Audits** , sélectionnez **Tout** et ouvrez un enregistrement d'audit pour ajouter un résultat.
4. Dans l'onglet **Résultats** , sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour les descriptions des champs, voir Formulaire de recherche.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les onglets **5Whys RCA** et **ICAM RCA** s'affichent.
7. **Facultatif :** Dans l'onglet **RCA 5Whys** , sélectionnez **Nouveau** pour effectuer une RCA à l'aide de la technique d'analyse de la cause première des Cinq pourquoi.
   a. Dans le champ **Problème** , saisissez la description du problème.
   b. Pour identifier la raison sous-jacente précise, demandez pourquoi à chacune des réponses suivantes et entrez les champs **Pourquoi ?** .
   c. Dans le champ **Cause première** , saisissez la réponse au dernier Pourquoi.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. **Facultatif :** Dans l'onglet **ICAM RCA** , sélectionnez **Nouveau** pour effectuer une RCA à l'aide de la technique d'analyse de la cause première ICAM (Méthode d'analyse de la cause d'incident).
   a. À l'aide des questions du formulaire, déterminez les facteurs qui ont contribué au résultat.
   b. Dans le champ **Principaux apprentissages (Identifier la cause première),** identifiez les causes premières sous-jacentes qui ont mené au résultat.
9. **Facultatif :** Si nécessaire, ajoutez d'autres résultats pour l'audit de sécurité.

Que faire ensuite

Dans **l'onglet Actions d'audit** , ajoutez des actions pour le résultat afin de vous assurer que tous les problèmes sont évités ou corrigés.

Ajouter une action pour une inspection ou un audit de sécurité

Ajoutez une action pour chaque résultat afin de résoudre les problèmes ou de mettre en œuvre les mesures nécessaires pour améliorer la sécurité sur le lieu de travail. Vous pouvez ajouter plusieurs actions pour un résultat d'inspection ou d'audit .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur l'ajout d'une action pour une inspection de sécurité via Agent mobile, voir Ajouter des actions pour l'enquête d'inspections de sécurité dans l'application Agent mobile

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour les inspections de sécurité : sn_hs_rm.safety_inspection_manager ou sn_hs_rm.safety_inspection_writer
- Pour les audits de sécurité : sn_hs_rm.safety_audit_manager ou sn_hs_rm.safety_audit_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône ).
3. Créez une action à partir d'un enregistrement d'inspection ou d'audit ou de la liste d'actions.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, consultez Santé et sécurité Formulaire Action.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Si nécessaire, ajoutez d'autres actions pour l'inspection ou l'audit de sécurité.

Résultats

- Si elle est associée à une inspection de sécurité, l'action apparaît dans la liste des actions de l'onglet **Actions d'inspection** de l'inspection.
- Si elle est associée à un audit de sécurité, l'action apparaît dans la liste des actions de l'onglet **Actions d'audit** de l'audit.
- L'action est également répertoriée dans la liste **Actions** sous l'onglet **Inspections et audits** sur Espace de travail de Santé et sécurité.
- L'action apparaît dans la liste **Mes tâches** de l'utilisateur affecté sur le Centre des employés et le Application Now Mobile. À partir de n'importe quel emplacement, l'utilisateur peut répondre à l'action et mettre à jour son état.

Que faire ensuite

- Vous pouvez affecter l'action à vous-même ou à un autre membre de l'équipe de sécurité pour commencer à travailler dessus.
- Vous pouvez partager l'action, indépendamment de l'inspection, avec d'autres groupes ou agents, afin qu'ils puissent empêcher qu'une situation similaire ne se produise à l'un de leurs emplacements. Pour partager une action, sélectionnez **Copier l'action**.
  - L'action est dupliquée et apparaît dans la liste **Mes tâches** de l'utilisateur affecté sur le Centre des employés.
  - L'action est également répertoriée dans la liste **Actions** du .Espace de travail de Santé et sécurité

Ajouter une action à partir de la réponse à l'enquête dans l'inspection de sécurité via Centre des employés

Apprenez à ajouter des actions aux réponses d'une inspection de sécurité ou d'une enquête d'audit pour accéder aux problèmes de sécurité découverts lors d'une marche de sécurité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.safety_inspection_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'agent de sécurité affecté à l'enquête peut créer des actions sur l'enquête. Les actions doivent d'abord être ajoutées à l'élément lié aux conclusions d'un enregistrement d'inspection de sécurité. Pour plus d'informations sur l'ajout d'actions aux résultats, reportez-vous à la section Ajouter une action pour une inspection ou un audit de sécurité. Les actions peuvent également être créées sur l'application Now Agent en mode hors ligne, à condition que tous les enregistrements d'inspection soient mis en cache avant de se déconnecter. Pour plus d'informations sur l'accès à l'enquête, consultez. Ajouter des actions pour l'enquête d'inspections de sécurité dans l'application Agent mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Centre des employés** > *Santé et sécurité* et sélectionnez le lien rapide **Afficher les inspections de sécurité** .
2. Sélectionnez **Ouvrir l'enquête** pour l'un des enregistrements d'inspection.
   - Un widget d'enquête avec un bouton **Démarrer** s'affiche.
   - Un widget **Action** apparaît avec la liste des actions disponibles dans l'élément lié aux conclusions d'un enregistrement d'inspection de sécurité.
3. Sélectionnez le bouton **Démarrer** sur le widget d'enquête.
   L'enquête contient des sections, et chaque section comprend des questions. Lorsque la réponse est ajoutée pour les questions de la première section, elle est disponible dans le widget **Action** pour laquelle créer une action.
4. Répondez aux questions de l'enquête, puis sélectionnez le bouton **Créer une action** dans le widget **Action** .
   Une action peut être créée pour chaque question dans toutes les sections.
5. Renseignez les champs du **formulaire Créer une action**.

Formulaire Créer une action

Champ	Description
Section	Les sections de l'enquête pour lesquelles vous avez ajouté une réponse.
Question	Questions auxquelles vous avez répondu dans la section sélectionnée de l'enquête

Pour plus d'informations sur le formulaire d'action, reportez-vous à la section Santé et sécurité Formulaire Action.

6. Sélectionnez **Créer**.
   - Une nouvelle action est créée et peut être affichée dans le widget d'action en regard de l'enquête.
   - Sélectionner plus d'actions Icône permettant de modifier ou de supprimer les actions sur le widget d'action.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Affecter l'inspection de sécurité aux agents

Plusieurs agents de sécurité peuvent être affectés au même dossier d'inspection pour permettre un effort de collaboration. Bien qu'un seul agent puisse être affecté à la fois à une enquête liée à un enregistrement d'inspection, cela permet une appropriation claire et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

maintient la coordination globale de l'équipe. Cette collaboration peut être réalisée à la fois à partir du Centre des employés et Espace de travail de Santé et sécurité de .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.safety_inspection_manager ou sn_hs_rm.safety_inspection_writer ou sn_hs_rm.safety_inspection_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le lien rapide d'inspection de sécurité dans le Centre des employés répertorie les inspections de sécurité qui vous sont affectées ou qui sont associées à l'un des groupes d'affectation dont vous faites partie. Cette fonctionnalité est également disponible sur l'application Agent mobile en mode hors ligne, à condition que tous les enregistrements d'inspection soient mis en cache avant de se déconnecter.

Procédure

1. À partir du Centre des employés,

a. Accédez au *`Santé et sécurité`* lien rapide Afficher les **inspections de sécurité** et sélectionnez-le.

b. Sélectionnez **Me l'affecter pour le dossier d'inspection** de sécurité requis.
L'inspection de sécurité avec les enquêtes connexes vous est affectée.

c. Facultatif : Sélectionnez **Ouvrir l'enquête** et terminez l'enquête.

2. Depuis l'espace de travail,

a. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.

b. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône).

c. Sélectionnez la liste **Inspections**, puis sélectionnez **Tout.**

d. Ouvrez l'enregistrement d'inspection requis et sélectionnez le bouton **Me l'affecter** dans la liste connexe **Détails** .
L'inspection de sécurité avec les enquêtes connexes vous est affectée.

e. Facultatif : Sélectionnez le bouton **Ouvrir l'enquête d'inspection** pour effectuer l'enquête selon vos besoins.

3. Depuis l'application Agent mobile ,

a. Appuyez sur **Accueil** dans la barre de navigation.

b. Sélectionnez **Mes inspections** dans les liens rapides pour ouvrir une liste des inspections.

c. Sélectionnez l'enregistrement d'inspection, puis sélectionnez **M'affecter**.

d. Sélectionnez **Oui** dans la fenêtre modale de confirmation.

Résultats

Le dossier d'inspection de sécurité et l'enquête connexe sont affectés à l'agent de sécurité même si l'enquête est en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque l'enquête est affectée à un autre agent, la progression de l'enquête n'est pas transférée au nouvel agent. Le nouvel agent affecté à l'enquête doit examiner et, si nécessaire, recommencer l'enquête depuis le début, car les enquêtes partiellement terminées ne sont pas reportées.

Registres de sécurité

Les registres de sécurité aident les équipes de sécurité et les responsables hiérarchiques à suivre les matières dangereuses telles que les produits chimiques et l'amiante, ainsi qu'à joindre des fiches de données de sécurité (FDS) auxquelles les employés peuvent facilement accéder.

- L'équipe de sécurité gère les registres de sécurité tels que les produits chimiques et l'amiante dans le Espace de travail de Santé et sécurité. L'équipe de sécurité joint également des fiches de données de sécurité (FDS) aux registres de sécurité.
- Les employés peuvent rechercher ces FDS et y accéder dans le Centre des employés ou le Application Now Mobile.

Gérer vos registres de sécurité

Gérez vos registres de sécurité pour enregistrer et suivre les matières dangereuses utilisées dans votre organisation, ainsi que les fiches de données de sécurité (FDS).

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hs_rm.safety_register_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Configuration (icône ).
3. Dans l'onglet **Configuration** , sélectionnez **Registres de sécurité** , puis le registre requis.
   - Pour Produits chimiques, sélectionnez **Produits chimiques** , puis **Tous**.
   - Pour l'amiante, sélectionnez **Amiante,** puis **Tous**.
   - Pour toute autre matière dangereuse, sélectionnez **Autre** , puis **Tout**.
4. Créez un registre de sécurité ou modifiez-en un existant.
   - Pour créer un registre, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour passer en revue un existant, ouvrez celui que vous souhaitez mettre à jour.
5. Remplissez les champs du formulaire.
6. Dans le champ **Fiche de données de sécurité** , sélectionnez **Joindre un fichier** pour joindre des documents, par exemple, une fiche de données de sécurité (FDS) pour ce matériau.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Ajoutez des registres de sécurité pour toutes les matières dangereuses utilisées dans votre organisation.

Résultats
Selon le type de registre sélectionné, le registre de sécurité est disponible dans le registre des produits chimiques, de l'amiante ou autres sous la liste **des registres de sécurité** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Les employés peuvent accéder au document du registre de sécurité ci-joint, tel que la FDS, via le Centre des employés. Pour plus d'informations, consultez Accéder à un document du registre de sécurité dans Centre des employés.

Accéder à un document du registre de sécurité dans Centre des employés

Accédez et consultez les documents du registre de sécurité pour les produits chimiques et l'amiante via le Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Toutes les fiches de données de sécurité (FDS) qui sont ajoutées aux registres de sécurité par le Espace de travail de Santé et sécurité biais du sont disponibles dans le ou sur Application Now Mobile.Centre des employés Les employés peuvent accéder à ces FDS pour leur sécurité lorsqu'ils travaillent avec des matières potentiellement dangereuses. Pour plus d'informations sur les registres de sécurité, reportez-vous à la section Gérer vos registres de sécurité.

Pour plus d'informations sur l'affichage de ces FDS via , reportez-vous à Application Now Mobile la section Afficher un document du registre de sécurité dans le Application Now Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans , Centre des employés sélectionnez le menu **Santé et sécurité** .
3. Sous **Liens rapides**, sélectionnez **Afficher les documents du registre de sécurité**.
4. Dans la liste, sélectionnez le produit chimique pour afficher sa FDS.

> **Conseil :**
> Vous pouvez affiner la liste à l'aide des filtres avec la liste. Vous pouvez également rechercher la FDS requise à l'aide du champ de recherche disponible avec la liste.

5. **Facultatif :** Si nécessaire, vous pouvez télécharger la fiche de données de sécurité.

Gestion de l'exposition de sécurité

Grâce à la gestion de l'exposition, l'équipe de sécurité et les hygiénistes industriels peuvent gérer les expositions et les évaluations d'exposition afin de contrôler tout effet nocif sur les travailleurs.

Qu'est-ce qu'une exposition ?

Une exposition fait référence à une situation ou à une activité qui a le potentiel de nuire à une personne si elle se trouve à proximité. La gravité du préjudice dépend de facteurs tels que la durée de l'exposition et le niveau d'exposition. Par exemple, le bruit fort peut être considéré comme une exposition, et le niveau de bruit (décibels) et la durée d'exposition d'une personne sont des facteurs importants dans l'évaluation de cette exposition.

Il existe différentes catégories d'expositions standard, par exemple :

- Bruit
- Produit chimique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Environnemental
- Physique
- Mécanique
- Ergonomique

Principales caractéristiques de la gestion de l'exposition

La gestion de l'exposition de sécurité offre les fonctionnalités suivantes :

- Définissez les types d'exposition sur la liste des expositions et associez les évaluations des risques et les enregistrements du registre de sécurité.
- Effectuez des évaluations d'exposition qui peuvent créer plusieurs enregistrements d'exposition (à l'aide d'un générateur de conditions) pour les personnes touchées à différents endroits.
- Attribuez des mesures de suivi afin de contrôler les expositions et de protéger les travailleurs.

Définir un type d'exposition

Identifiez et définissez un type d'exposition potentielle sur le lieu de travail présent dans un emplacement de votre organisation. Tenez à jour une liste de tous les types d'expositions dans votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.industrial_hygienist ou sn_hs_rm.exposure_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône ).
3. Sélectionnez la liste **Types d'exposition** , puis **Tout**.
4. Créez une exposition ou modifiez-en une existante.
   - Pour créer une exposition, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour examiner une exposition existante, ouvrez celle que vous souhaitez modifier.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Type d'exposition

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour le type d'exposition.
Emplacement	Emplacement où se trouvent cette exposition et les risques associés.
État	État du type d'exposition. ○ **Brouillon** : sélectionnez cette option pour configurer le type d'exposition. ○ **Actif** : sélectionnez cette option pour marquer ce type d'exposition comme disponible. Un type d'exposition doit être actif pour être utilisé. Le bouton **Créer une évaluation de l'exposition** pour ce type d'exposition s'affiche lorsque son état est défini sur Actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Inactif** : sélectionnez cette option pour marquer ce type d'exposition comme indisponible pour utilisation. ○ **Obsolète** : sélectionnez cette option si ce type d'exposition n'existe plus.
Catégorie d'exposition	Catégorie de l'exposition. La liste de ce champ affiche les éléments des choix définis pour la colonne Catégorie d'exposition dans la table Type d'exposition [sn_hs_rm_exposure_type].
Sous-catégorie d'exposition	Sous-catégorie de l'exposition. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une catégorie est sélectionnée dans **la catégorie d'exposition** et que des sous-catégories sont disponibles pour la catégorie sélectionnée. Les choix de sous-catégorie pour une catégorie sont définis dans la colonne Sous-catégorie d'exposition du tableau Type d'exposition [sn_hs_rm_exposure_type]. Pour plus d'informations, voir Définir une catégorie pour un type d'exposition.
Registre de sécurité	Registre de sécurité pertinent pour ce type d'exposition. Par exemple, s'il s'agit d'une exposition chimique, ajoutez un lien vers le registre de sécurité correspondant et la fiche de données de sécurité chimique associée.
Cote de risque	Évaluation des risques associée à ce type d'exposition.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Ajoutez tous les types d'exposition présents pour un emplacement.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'onglet **Évaluations de l'exposition** s'affiche pour ce type d'exposition.

Résultats

Le type d'exposition est répertorié dans la liste **Types d'exposition** et est enregistré dans la table Type d'exposition [sn_hs_rm_exposure_type].

Que faire ensuite

1. Créez des enregistrements d'évaluation de l'exposition pour tous les emplacements de votre organisation auxquels ce type d'exposition s'applique. Pour plus d'informations, consultez Créer une évaluation de l'exposition pour un type d'exposition.
2. Effectuez des évaluations d'exposition à différents endroits pour ce type d'exposition. Pour plus d'informations, consultez Effectuer une évaluation de l'exposition pour un emplacement.

Créer une évaluation de l'exposition pour un type d'exposition

Pour un type d'exposition, créez une évaluation de l'exposition pour un emplacement de site. Vous pouvez également générer des évaluations d'exposition pour plusieurs emplacements de votre organisation à la fois pour un type d'exposition.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.industrial_hygienist ou sn_hs_rm.exposure_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône).
3. Sélectionnez la liste **Types d'exposition** et ouvrez le type d'exposition pour créer l'évaluation.
4. Dans l'onglet **Détails** , définissez **l'état** sur Actif.
5. Sélectionnez **Créer une évaluation de l'exposition**.
6. Dans le champ **Emplacements sélectionnés où cette exposition est présente** , sélectionnez l'emplacement à évaluer pour ce type d'exposition.
   Vous pouvez sélectionner plusieurs emplacements pour créer des enregistrements d'évaluation de l'exposition pour chacun d'entre eux à la fois. Cependant, chaque emplacement sélectionné doit être unique, car un seul enregistrement d'évaluation de l'exposition actif peut être associé à chaque emplacement.
7. Sélectionnez **Créer**.

Résultats

Un enregistrement de l'évaluation de l'exposition pour chaque emplacement sélectionné apparaît dans l'onglet **Évaluation de l'exposition** du type d'exposition.

Que faire ensuite

Dans l'onglet **Évaluations de l'exposition** , effectuez des évaluations sur différents emplacements pour ce type d'exposition. Pour plus d'informations, consultez Effectuer une évaluation de l'exposition pour un emplacement.

Effectuer une évaluation de l'exposition pour un emplacement

Effectuez une évaluation de l'exposition pour un type d'exposition pour chaque emplacement de site de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.industrial_hygienist ou sn_hs_rm.exposure_writer

Procédure

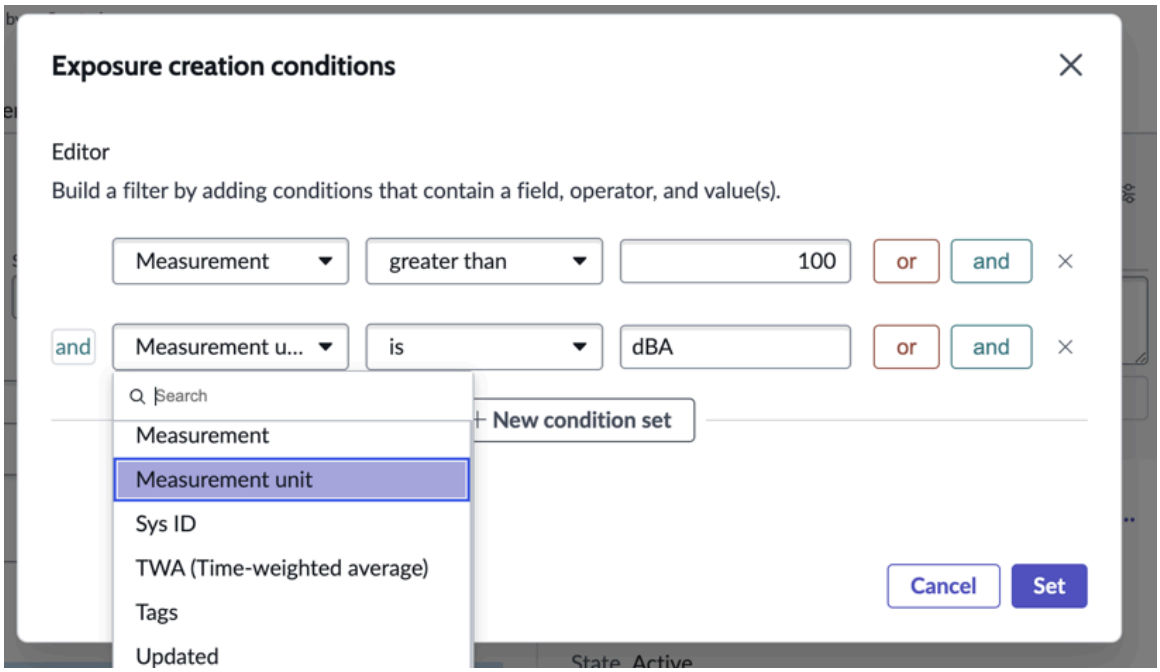
1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône).
3. Sélectionnez la liste **Types d'exposition** et ouvrez le type d'exposition pour lequel effectuer l'évaluation.
4. Dans l'onglet **Évaluation de l'exposition** , sélectionnez l'enregistrement de l'emplacement pour lequel vous souhaitez effectuer l'évaluation de l'exposition.
5. Dans le champ **Conditions de création d'exposition** , ajoutez des conditions pour créer des enregistrements d'exposition pour cette évaluation.
   Les critères définis dans ce champ, en particulier la limite de mesure, déclenchent la création d'enregistrements d'exposition sous l'onglet **Expositions** pour cette évaluation. Une évaluation de l'exposition peut générer des expositions multiples au fil du temps chaque fois que les limites de mesure dépassent les critères définis.

   a. Sélectionnez **Définir les conditions**.

   b. Dans le générateur de conditions, ajoutez des critères (y compris la condition de mesure) et sélectionnez **Définir**.
      Par exemple, l'image suivante montre la condition de mesure des limites d'exposition au bruit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
La condition de mesure ne s'applique que lorsqu'un enregistrement de mesure est créé dans l'onglet **Mesures** .

6. Dans le champ **Conditions des personnes affectées** , ajoutez des conditions pour voir toutes les personnes affectées par une exposition.
   Ce critère est basé sur la table Profil de santé et sécurité [sn_ohs_im_health_and_safety_profile]. Elle ajoute ou met automatiquement à jour les personnes affectées dans les enregistrements d'exposition générés pour cette évaluation.

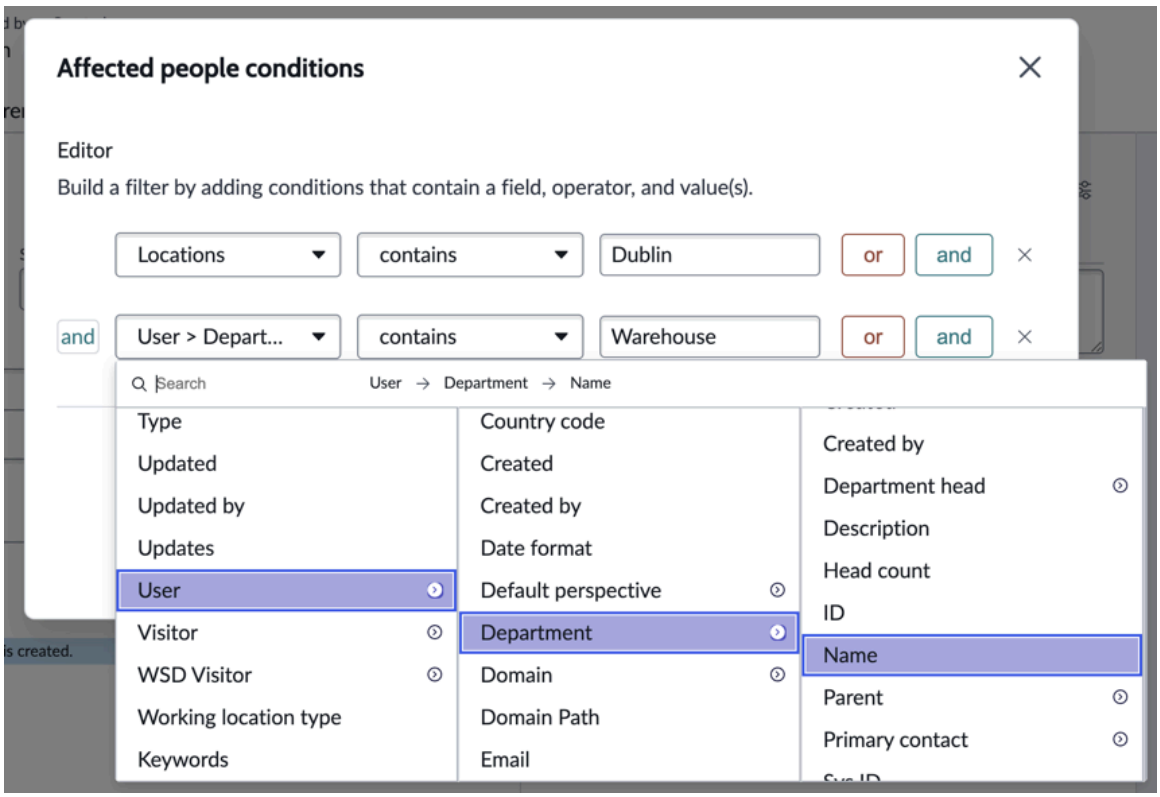
   a. Sélectionnez **Définir les conditions**.

   b. Dans le générateur de conditions, définissez les conditions pour identifier les personnes affectées, puis sélectionnez **Définir**.
   Vous pouvez choisir des champs à partir de la table de profils Health and Safety et des champs de remontée pas à pas lors de la sélection d'un champ dans le générateur de conditions. Par exemple, l'image suivante

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

montre les conditions permettant d'identifier les personnes du service des entrepôts à Dublin qui sont touchées par cette exposition.



7. Dans l'onglet **Calendrier d'action** , configurez des actions pour les personnes affectées.
   Le calendrier d'action crée et affecte automatiquement une action pour chaque personne affectée lorsqu'il y a une exposition active pour cette évaluation. Pour plus d'informations, consultez Définir un calendrier d'actions pour les personnes affectées.
8. Dans l'onglet **Documents** , sélectionnez **Ajouter** pour ajouter des documents liés à cette évaluation.
   Pour plus d'informations sur le stockage des documents dans le , reportez-vous à la Espace de travail de Santé et sécurité section Ajouter un Santé et sécurité document connexe.
9. Dans l'onglet **Détails** de l'évaluation, définissez **l'état** sur Actif.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.
11. Dans l'onglet **Mesures** , ajoutez la valeur de mesure de l'exposition et la source de l'exposition.
    Pour plus d'informations sur l'ajout d'une mesure et la création d'une exposition à partir de celle-ci, reportez-vous à la section Ajouter une source de mesure et d'exposition pour une évaluation de l'exposition.

Résultats

- En fonction des conditions de création de l'exposition, des conditions des personnes affectées et de la valeur de mesure, les enregistrements suivants sont créés :
  - Une exposition est créée et répertoriée dans l'onglet **Expositions** de l'évaluation.
  - Les personnes affectées sont ajoutées à l'onglet **Personnes affectées** de l'enregistrement d'exposition généré.
  - Le planificateur d'actions s'exécute pour l'exposition active et affecte des actions aux personnes exposées. Les actions pour chaque personne affectée sont répertoriées dans l'onglet **Actions** sous le calendrier des actions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si une exposition active est ajoutée manuellement au profil d'un Santé et sécurité utilisateur, l'utilisateur est également répertorié dans l'onglet **Personnes affectées** de l'enregistrement d'exposition.
- Toutes les actions affectées apparaissent dans la liste **Mes tâches** des personnes affectées dans le Centre des employés.

Définir un calendrier d'actions pour les personnes affectées

Définissez un calendrier d'action pour les personnes touchées par une exposition. Le calendrier d'action crée une action pour chaque personne affectée lorsqu'il y a une exposition active pour une évaluation de l'exposition.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hs_rm.industrial_hygienist ou sn_hs_rm.exposure_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le planificateur s'exécute uniquement lorsqu'il y a des expositions actives afin que les actions soient affectées aux personnes activement exposées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône).
3. Sélectionnez la liste **Types d'exposition** , ouvrez le type d'exposition, puis sélectionnez l'enregistrement d'évaluation de l'exposition auquel vous souhaitez ajouter la mesure.
4. Dans l'onglet **Calendrier d'action** , sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur la description des champs, consultez Formulaire de calendrier d'action pour une exposition.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

- L'onglet **Actions** s'affiche pour le calendrier des actions.
- Un enregistrement d'action est créé dans l'onglet **Actions** pour chaque personne affectée chaque fois qu'il y a une exposition active pour l'évaluation de l'exposition. Un calendrier d'action peut générer plusieurs actions pour les personnes affectées au fil du temps.

Ajouter une source de mesure et d'exposition pour une évaluation de l'exposition

Ajoutez une mesure enregistrée pour le type d'exposition lors de l'évaluation de l'exposition.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hs_rm.industrial_hygienist ou sn_hs_rm.exposure_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez la liste **Types d'exposition** , ouvrez le type d'exposition, puis sélectionnez l'enregistrement d'évaluation de l'exposition auquel vous souhaitez ajouter la mesure.
4. Dans l'onglet **Mesures** , sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de mesure

Champ	Description
Date et heure de la mesure	Date et heure auxquelles cette mesure est enregistrée.
Unité de mesure	Unité de mesure pour ce type d'exposition. La liste affiche les unités en fonction de la catégorie d'exposition sélectionnée dans le type d'exposition. Les choix d'unité pour une catégorie d'exposition sont définis dans la colonne Unité de mesure du tableau Mesure [sn_hs_rm_measurement]. Pour plus d'informations, consultez Définir une catégorie et une unité de mesure pour un type d'exposition.
Mesure	Valeur de mesure enregistrée pour l'exposition.
TWA (moyenne pondérée dans le temps)	Moyenne pondérée dans le temps de l'exposition.
Description	Informations détaillées sur cette mesure.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'onglet **Sources d'exposition** s'affiche.
7. **Facultatif :** Dans l'onglet **Sources d'exposition** , sélectionnez **Nouveau** pour ajouter la source de cette exposition.
   Vous pouvez ajouter plusieurs sources d'exposition, le cas échéant.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

- La valeur de mesure est indiquée dans l'onglet **Mesures** de l'évaluation de l'exposition.
- La source du type d'exposition est répertoriée dans l'onglet **Sources d'exposition** de l'enregistrement de mesure.
- En fonction de la limite de mesure définie dans la condition de création d'exposition, la mesure peut déclencher un enregistrement **d'exposition** dans l'onglet Expositions de la manière suivante :
  - Si la valeur de mesure dépasse la limite, un enregistrement d'exposition est créé dans l'onglet **Expositions** . Les personnes affectées par cette exposition sont ajoutées dans l'onglet **Personnes affectées** de l'exposition générée.

    Toutefois, s'il existe une exposition active pour cette mesure, aucun nouvel enregistrement d'exposition n'est créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si la mesure est inférieure à la limite et qu'il existe une exposition active pour cette évaluation, la date de fin d'exposition est automatiquement définie sur la date de mesure. C'est parce que l'exposition ne répond plus aux critères, ce qui la rend non pertinente. En outre, l'état de l'exposition est mis à jour sur Obsolète et le calendrier d'actions associé à l'exposition est marqué comme inactif.

Permis de travail

Le système de permis de travail rationalise la gestion des demandes et délivre efficacement les permis de travail.

Ce système est un processus permettant de soumettre une demande de permis de travail, de recevoir une approbation officielle et de délivrer un permis. Un permis est délivré après la sécurité du travail et le site est validé. Les permis sont demandés pour des activités potentiellement dangereuses, telles que :

- Travail à chaud
- Entrée dans un espace clos
- Travaux électriques
- Excavation
- Opérations de levage
- Manipulation de produits chimiques
- Travail en hauteur
- Travail sous l'eau

Si ces tâches ne sont pas gérées correctement, cela peut poser des risques importants. Le système de permis de travail améliore l'efficacité opérationnelle et favorise :

- Sécurité des travailleurs par l'identification des dangers et l'exécution de mesures de contrôle des risques.
- Responsabilité en fournissant une trace claire de la documentation si nécessaire pour l'audit d'un incident ou pour la conformité juridique.
- Formation adéquate des travailleurs sur les risques, les mesures de sécurité et les exigences en matière de permis.
- Suivi et supervision réguliers de la conformité en matière de sécurité et des conditions de permis pendant toute la durée de l'activité.

Créer une demande de permis de travail

La demande d'autorisation de travail est introduite par le travailleur qui effectue le travail avec un risque important.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.permit_requestor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > *Santé et sécurité* et sélectionnez **Permis de travail**.
2. Sélectionnez la carte **Demander un permis de travail** ou sélectionnez le lien rapide pour demander un permis de travail.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de permis de travail.

Remarque :
Des champs supplémentaires doivent être renseignés sur le formulaire de permis de travail en fonction du type de permis sélectionné.

4. Sélectionnez Confirmation, puis **Soumettre**.
   La demande de permis est créée et vous pouvez afficher les détails de l'autorisation.
5. Sélectionnez **Mes demandes** pour ouvrir le permis.
6. Sélectionnez l'onglet Liste de vérification de la demande de permis et complétez la liste de vérification selon le cas.
   Les listes de vérification sont également affichées sous l'onglet **Ouvrir** de **Mes tâches.**
7. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les changements.
   Si nécessaire, la liste de vérification peut être modifiée.
8. Sélectionnez **Marquer comme terminé** lorsque les éléments de la liste de vérification sont terminés.

Remarque :
La liste de vérification ne peut pas être modifiée une fois qu'elle a été marquée comme terminée.

9. À partir des **actions** :
   - Sélectionnez **Imprimer le permis** pour imprimer la demande de permis.
   - Sélectionnez **Imprimer la liste de vérification** pour imprimer la liste de vérification remplie.

Remarque :
Le permis imprimé et la liste de contrôle peuvent être signés et joints dans l'onglet des pièces jointes de ce permis. Les documents joints peuvent être visualisés dans le flux d'activité.

Approuver ou rejeter un permis

Examinez le permis et approuvez-le ou rejetez via le Centre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hs_rm.permit_approver

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois que le demandeur de permis a soumis la demande de permis de travail, il peut l'examiner via le Centre des employés ou l'espace de travail. Après avoir évalué les risques associés à la tâche et validé que les paramètres de sécurité sont en place, l'approbateur peut approuver ou rejeter la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > *`Santé et sécurité`*.
2. Sélectionnez **Mes tâches** pour afficher les approbations de permis sous l'onglet **Ouvrir** .
3. Ouvrez le lien du permis pour examiner les détails du permis.
4. Ajoutez des commentaires sur la demande d'approbation et approuvez ou rejetez la demande de permis.

Délivrer un permis de travail

Un coordonnateur de permis peut délivrer un permis après l'approbation d'une demande par l'approbateur de permis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hs_rm.permit_coordinator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône).
3. Ouvrez la liste **Permis de travail** et sélectionnez **Tous** , puis sélectionnez un permis à examiner.
   Le coordonnateur des permis peut :
   - Créez une *Santé et sécurité* action.
   - Passer en revue les approbateurs
   - Passer en revue la liste de vérification
4. Sélectionnez **Délivrer un permis** si toutes les exigences de sécurité sont respectées.
   L'état du permis passe à actif et le demandeur du permis peut imprimer le permis via le Centre des employés.
5. Sélectionnez **Fermer le permis** lorsque la tâche est terminée.

   Si nécessaire, le coordinateur des permis peut effectuer d'autres actions après la fermeture du permis :

   - Sélectionnez **Annuler le permis** dans le menu Action d'interface utilisateur s'il existe des conditions dangereuses.
   - Sélectionnez **Suspendre le permis** dans le menu Action d'interface utilisateur si un danger est attendu après la délivrance du permis. Le permis peut être suspendu jusqu'à ce que l'inspection soit terminée.

Ajouter une action à une demande de permis de travail en matière de santé et sécurité

Créez une Santé et sécurité action sur un permis de travail demandé. Cela aide à traiter la cause profonde de tout incident de sécurité signalé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hs_rm.permit_coordinator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Santé et sécurité* > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des risques (icône).
3. Sélectionnez la liste **Permis de travail** et sélectionnez **Tous**.
4. Ouvrez un enregistrement de permis pour ajouter une action.
5. Dans l'onglet *Santé et sécurité* Actions des éléments connexes, sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Santé et sécurité Formulaire Action.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'action apparaît dans la liste des actions de l'onglet **Actions Health and Safety** de l'enregistrement du permis. Il est également répertorié dans la liste **Actions** de l'espace de travail Health and Safety.

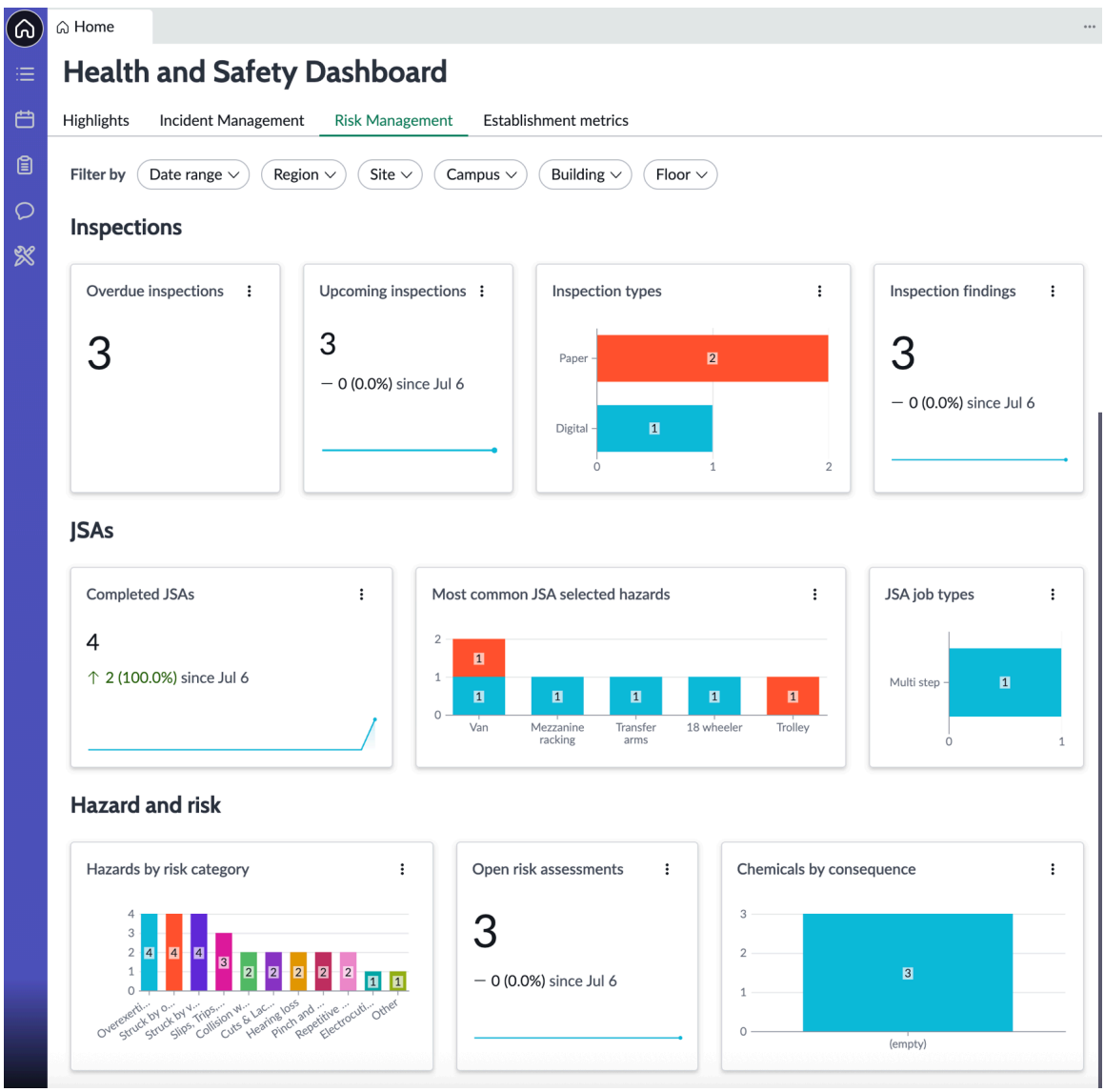
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveillance et analyse des mesures de risque pour la sécurité

L'onglet **Gestion des risques** du tableau de bord fournit une vue complète et interactive pour la Santé et sécurité surveillance et l'analyse des mesures de risque de sécurité. En fournissant des informations en temps réel sur les inspections, les analyses de la sécurité au travail (AST) et diverses catégories de dangers et de risques, il vous permet d'identifier de manière proactive les tendances, de réagir rapidement aux problèmes émergents et d'améliorer continuellement la sécurité au travail à tous les niveaux organisationnels.

Pour n'importe quelle période et n'importe quel lieu sélectionnés, vous pouvez explorer les données détaillées pour obtenir une visibilité granulaire des stratégies d'atténuation des risques.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prérequis

- Assurez-vous que Gestion des risques liés à la santé et la sécurité les Gestion des incidents Santé et sécurité applications sont installées. Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des risques liés à la santé et la sécurité.
- Exécutez la *[OHS] Safety Metrics* tâche planifiée pour mettre à jour les mesures de sécurité sur demande. Pour plus d'informations, consultez Configurer la tâche planifiée pour générer des taux de fréquence.

Remarque :
La *[OHS] Safety Metrics* tâche est définie pour s'exécuter quotidiennement par défaut.

Rôles requis

- sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent, nécessaire pour afficher la page d'accueil du tableau de bord. Les mesures de l'onglet **Gestion des risques** dépendent de l'accès de l'utilisateur à cette table.
- sn_ohs_im.admin et les rôles suivants, pour modifier le tableau de bord :
  - pa_admin pour modifier les Analyse des performances composants (PA) utilisés dans le tableau de bord.
  - ui_builder_admin, pour modifier les visualisations de tableau de bord créées à l'aide du Générateur d'IU.

Accéder aux Gestion des incidents Santé et sécurité mesures

Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Health and Safety** et sélectionnez l'onglet **Gestion des risques** sur le tableau de Santé et sécurité bord.

Remarque :
Pour afficher uniquement un résumé de haut niveau des mesures de risque clés telles que les évaluations des risques ouvertes ou les inspections en retard, sélectionnez l'onglet **Points forts** .

Onglet Mesures sur la gestion des risques

La disponibilité des cartes et des mesures dans cet onglet dépend de l'accès de l'utilisateur à la table d'où proviennent les données.

Section Inspections

Carte	Description	Indicateurs PA
Inspections en retard	Nombre d'inspections de sécurité ouvertes après la date d'échéance de l'enquête. Sélectionnez la carte pour afficher une liste complète de ces inspections ouvertes.	Aucun
Inspections à venir	Nombre d'inspections de sécurité ouvertes ce jour-là et une tendance sur une semaine. Sélectionnez la carte pour explorer et visualiser	Santé et sécurité : ouvrir les inspections

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section Inspections (suite)

Carte	Description	Indicateurs PA
	davantage les données, par exemple, consultez la tendance sur différentes périodes d'agrégation des données.	
Types d'inspections	Nombre d'inspections de sécurité actives avec comptage de barres, inspections de type numérique et papier. Sélectionnez un format d'inspection dans le graphique pour afficher une liste complète des inspections actives de ce type.	Aucun
Conclusions de l'inspection	Nombre de conclusions d'inspections de sécurité ouvertes ce jour-là, y compris une ligne de tendance. Sélectionnez la carte pour explorer et visualiser davantage les données, par exemple, consultez la tendance sur différentes périodes d'agrégation des données.	Santé et sécurité : conclusions des inspections

Section AST

Carte	Description	Indicateurs
AST terminées	Nombre d'AST terminées et ligne de tendance. Sélectionnez la carte pour explorer et visualiser davantage les données.	Santé et sécurité : AST terminées
Dangers les plus courants sélectionnés par l'AST	Graphique des dangers les plus courants sélectionnés dans les AST.	Aucun
Types de tâches AST	Nombre de tâches AST avec des barres de comptage de tâches en plusieurs étapes et en une seule étape. Sélectionnez un type de tâche dans le graphique	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section AST (suite)

Carte	Description	Indicateurs
	pour afficher une liste complète de tâches de ce type.	

Section sur les dangers et les risques

Carte	Description	Indicateurs
Dangers par catégorie de risque	Nombre de dangers actifs dans le système, regroupés par catégorie de risque. Sélectionnez un danger dans le graphique à barres pour afficher une liste complète des dangers actifs de ce type.	Aucun
Évaluations des risques en cours	Nombre d'évaluations des risques pour la sécurité ouvertes ce jour-là avec une ligne de tendance. Sélectionnez la carte pour explorer et visualiser davantage les données.	Santé et sécurité : évaluations des risques en cours
Produits chimiques par conséquence	Nombre de produits chimiques basé sur le niveau de **conséquence** dans l'enregistrement chimique. Sélectionnez une colonne de type de conséquence dans le graphique à barres pour afficher une liste de produits chimiques actifs de ce type.	Aucun

Personnalisation des widgets

Vous pouvez personnaliser les widgets du tableau de bord pour afficher les mesures pertinentes à l'aide du Générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez UI Builder tutorial .

Référence Gestion des risques liés à la santé et la sécurité

À l'aide des rubriques de référence, découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés lorsque vous installez l'application Gestion des risques liés à la santé et la sécurité . Les rubriques de référence fournissent également des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et utiliser Gestion des risques liés à la santé et la sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Gestion des risques liés à la santé et la sécurité

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les Gestion des risques liés à la santé et la sécurité travaux planifiés. L'application installe également les applications du magasin connexes, le cas échéant.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Gestion des risques liés à la santé et la sécurité

Application de stockage	Description
Health and Safety Core	Installe le modèle de données de base pour Santé et sécurité. Ce modèle de données inclut des composants communs tels que Santé et sécurité le profil de l'utilisateur et les actions utilisées dans les Santé et sécurité applications. Pour plus d'informations sur les applications de stockage, les rôles et les tables installés avec , reportez-vous à Base de Santé et sécurité la section Composants installés avec Base de Santé et sécurité.
Cœur du lieu de travail [sn_wsd_core]	Active les emplacements du lieu de travail pour Santé et sécurité les applications. **Important :** L'installation de l'application n'installe pas les données de démonstration d'emplacement pour le modèle d'emplacement Cœur du lieu de travail . Pour contourner ce problème, réparez le module d'extension avec l'option Charger les Cœur du lieu de travail**données de démonstration** .

Rôles installés

Rôles dans Gestion des risques liés à la santé et la sécurité

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire de la hiérarchie des contrôles [sn_hs_rm.hiérarchie_de_gestionnaire_des_contrôles]	Créer, mettre à jour et supprimer des catégories de mesures de contrôle	sn_hs_rm.hiérarchie_de_contrôle
Rédacteur de hiérarchie de contrôles [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer]	Créer et mettre à jour des catégories de	sn_hs_rm.hiérarchie_du_lecteur_

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Gestion des risques liés à la santé et la sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	mesures de contrôle	
Rédacteur d'analyse de la sécurité au travail [sn_hs_rm.job_safety_analysis_writer]	• Créer et mettre à jour des analyses de la sécurité des tâches (AST) • Afficher les enregistrements d'AST classés	• sn_hs_rm.lecteur_catégorie_ris • sn_hs_rm.lecteur_analyse_séc • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.hiérarchie_du_lecteu • sn_wsd_core.lecteur_emplacer • sn_hs_rm.control_measure_rea
Responsable de la gestion des risques [sn_hs_rm.risk_manager]	Gestionnaire de l'équipe de risque qui peut • Afficher les enregistrements de l'analyse de la sécurité des tâches (AST) dans Espace de travail de Santé et sécurité • Créer et mettre à jour des analyses de la sécurité des tâches (AST) à partir de Espace de travail de Santé et sécurité • Créer, mettre à jour et supprimer : ◦ Dangers ◦ Mesures de contrôle ◦ Tâches dans le registre des tâches ◦ Matrices de risques incluant la gravité, la	• sn_hs_rm.lecteur_analyse_séc • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_hs_rm.risk_data_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Gestion des risques liés à la santé et la sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	probabilité et la tolérance du risque	
Rapporteur de l'analyse de la sécurité des tâches [sn_hs_rm.jsa_reporter]	• Afficher les enregistrements d'AST classés • Soumettre des AST à partir de Centre des employés et Application Now Mobile • Utiliser des tâches prédéfinies à partir du registre des tâches lors de la soumission d'AST	• sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.rédacteur_analyse_s • lecteur_modèle.sn_hs_rm
Approbateur de l'évaluation des risques [sn_hs_rm.risk_assessment_approver]	• Travailler sur des tâches d'approbation via Centre des employés • Examiner et approuver les évaluations des risques	sn_hs_rm.lecteur_évaluation_risc
Gestionnaire de l'évaluation des risques [sn_hs_rm.risk_assessment_manager]	Gestionnaire de l'évaluation des risques qui peut : • Créer des matrices de risques • Effectuer des évaluations des risques • Affecter les évaluations des risques à l'approbateur	• sn_hs_rm.auteur_évaluation_ri • sn_hs_rm.approbateur_évaluat

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Gestion des risques liés à la santé et la sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Rédacteur d'évaluation des risques [sn_hs_rm.risk_assessment_writer]	Créer et mettre à jour les évaluations des risques	• sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.lecteur_évaluation_r • sn_ohs_im.auteur_action
Gestionnaire de catégorie de risque [sn_hs_rm.risk_category_manager]	Créer, mettre à jour et supprimer des catégories de risque	sn_hs_rm.risk_category_writer
Rédacteur de catégorie de risque [sn_hs_rm.risk_category_writer]	Créer et mettre à jour des catégories de risque	sn_hs_rm.lecteur_catégorie_risq
Gestionnaire de données de risque [sn_hs_rm.risk_data_manager]	Créer, mettre à jour et supprimer • Dangers • Mesures de contrôle • Tâches dans le registre des tâches • Matrices de risques incluant la gravité, la probabilité et la tolérance du risque	sn_hs_rm.risk_data_writer
Rédacteur de données de risque [sn_hs_rm.risk_data_writer]	Créer et mettre à jour : • Dangers • Mesures de contrôle • Tâches dans le registre des tâches • Matrices de risques incluant la gravité, la probabilité et la tolérance du risque	• sn_hs_rm.lecteur_categorie_ri • sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.lecteur_matrice_risq • lecteur_modèle.sn_hs_rm • sn_hs_rm.hiérarchie_du_lecteu • sn_wsd_core.lecteur_emplacer • sn_hs_rm.control_measure_rea

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Gestion des risques liés à la santé et la sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Rédacteur de calendrier d'inspection [sn_hs_rm.inspection_schedule_writer]	Créer et mettre à jour les calendriers d'inspection	sn_hs_rm.inspection_schedule_r
Responsable de l'inspection de sécurité [sn_hs_rm.safety_inspection_manager]	Gestionnaire des inspections qui peut • Créer des enquêtes d'inspection avec le concepteur d'enquête • Créer et gérer des inspections de sécurité dans Espace de travail de Santé et sécurité • Planifier les inspections de sécurité Espace de travail de Santé et sécurité • Effectuer des enquêtes d'inspection • Créer, mettre à jour et supprimer les résultats d'inspection, la RCA et les actions	• sn_hs_rm.inspection_schedule • sn_ohs_im.action_manager • sn_hs_rm.écrivain_inspection_ • survey_creator
Rédacteur d'inspection de sécurité [sn_hs_rm.écrivain_inspection_sécurité]	Créer et mettre à jour les inspections de sécurité et les enregistrements connexes	• sn_ohs_im.workspace_user • sn_hs_rm.lecteur_inspection_s • canvas_user • sn_ohs_im.auteur_action • survey_reader
Gestionnaire du registre de sécurité	Créer, mettre à jour et supprimer	sn_hs_rm.safety_register_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Gestion des risques liés à la santé et la sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_hs_rm.safety_register_manager]	des registres de sécurité	
Safety_register_writer [sn_hs_rm.safety_register_writer]	Créer et mettre à jour des registres de sécurité	• sn_wsd_core.lecteur_emplacer • lecteur_registre_sécurité.sn_h • sn_ohs_im.auteur_action
Lecteur de matrice de risques [sn_hs_rm.lecteur_matrice_risque]	Peut afficher les matrices de risques	Aucun
Lecteur de tâches [sn_hs_rm.job_reader]	Peut afficher les tâches définies dans le registre des tâches	Aucun
Lecteur du modèle d'AST [sn_hs_rm.lecteur_modèle]	Peut afficher les modèles d'analyse de la sécurité des tâches	Aucun
Lecteur de mesures de contrôle [sn_hs_rm.control_measure_reader]	Peut afficher les mesures de contrôle	Aucun
Lecteur de danger [sn_hs_rm.lecteur_risque]	Peut afficher les dangers	Aucun
Lecteur de hiérarchie des contrôles [lecteur_sn_hs_rm.hiérarchie_des_contrôles]	Peut afficher les catégories de mesures de contrôle	sn_ohs_im.hs_profile_reader
Lecteur de calendrier d'inspection [sn_hs_rm.inspection_schedule_reader]	Peut afficher les calendriers d'inspection	Aucun
Lecteur d'inspection de sécurité [sn_hs_rm.lecteur_inspection_sécurité]	Peut afficher les inspections de sécurité et ses enregistrements et champs connexes	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.lecteur_matrice_risq • sn_wsd_core.lecteur_emplacer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Gestion des risques liés à la santé et la sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_ohs_im.lecteur_incident • sn_ohs_im.lecteur_action
Lecteur d'analyse de la sécurité des tâches [sn_hs_rm.lecteur_analyse_sécurité_emploi]	Peut afficher les analyses de la sécurité des tâches	sn_ohs_im.hs_profile_reader
Lecteur d'évaluation des risques [sn_hs_rm.risk_assessment_reader]	Peut afficher les évaluations des risques et les enregistrements connexes tels que les actions de risque	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.lecteur_matrice_risq • sn_wsd_core.lecteur_emplacer • sn_hs_rm.control_measure_rea • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.lecteur_action
Lecteur de catégorie de risque [sn_hs_rm.risk_category_reader]	Peut afficher les catégories de risque	sn_ohs_im.hs_profile_reader
Lecteur de registre de sécurité [sn_hs_rm.lecteur_registre_de_sécurité]	Peut afficher les registres de sécurité	Aucun
Lecteur de calendrier d'audit de sécurité [sn_hs_rm.audit_schedule_reader]	Peut afficher le calendrier d'audit	Aucun
Rédacteur de calendrier d'audit de sécurité [sn_hs_rm.audit_schedule_writer]	Peut écrire un calendrier d'audit	sn_hs_rm.audit_schedule_reader
Gestionnaire d'audit de sécurité [sn_hs_rm.safety_audit_manager]	Gestionnaire d'audit qui peut • Créer des enquêtes d'audit avec	• sn_ohs_im.action_manager • sn_hs_rm.écrivain_audit_sécur • sn_ohs_im.observation_writer • survey_creator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Gestion des risques liés à la santé et la sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	le concepteur d'enquête • Créer et gérer des audits de sécurité dans Espace de travail de Santé et sécurité • Planifier des audits de sécurité Espace de travail de Santé et sécurité • Répondre aux enquêtes d'audit • Créer, mettre à jour et supprimer les résultats d'audit, la RCA, les observations, les évaluations des risques et les actions	• sn_ohs_im.observation_reader • sn_hs_rm.audit_schedule_writ
Lecteur d'audit de sécurité [sn_hs_rm.lecteur_audit_sécurité]	Peut afficher l'audit de sécurité	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.lecteur_matrice_risq • sn_wsd_core.lecteur_emplacer • sn_ohs_im.lecteur_incident • sn_hs_rm.lecteur_évaluation_r • sn_ohs_im.lecteur_action
Rédacteur d'audit de sécurité [sn_hs_rm.safety_audit_writer]	Peut écrire un audit de sécurité	• sn_ohs_im.document_writer • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_hs_rm.auteur_évaluation_ri • sn_ohs_im.auteur_action • sn_ohs_im.observation_writer_ • survey_reader • sn_hs_rm.lecteur_audit_sécuri

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Gestion des risques liés à la santé et la sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_ohs_im.lecteur_de_docume • survey_creator • sn_ohs_im.observation_reader
Hygiéniste industriel [sn_hs_rm.hygiéniste_industriel]	Hygiéniste industriel qui peut : • Créer des types d'exposition • Effectuer des évaluations de l'exposition • Affecter des actions aux personnes touchées par l'exposition	• sn_ohs_im.document_writer • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_crm.company_wrritter • sn_ohs_im.action_schedule_wr • sn_ohs_im.hs_profile_writer • sn_hs_rm.control_measure_rea • lecteur_registre_sécurité.sn_h • sn_hs_rm.lecteur_exposition • sn_hs_rm.lecteur_évaluation_r • sn_hs_crm.lecteur_entreprise • sn_hs_rm.exposure_writer • sn_ohs_im.lecteur_de_docume
Exposure_writer [sn_hs_rm.exposure_writer]	Peut créer et mettre à jour les enregistrements liés à l'exposition	sn_hs_rm.lecteur_exposition
Lecteur d'exposition [sn_hs_rm.exposure_reader]	Peut afficher les enregistrements d'exposition	Aucun
Demandeur de permis [sn_hs_rm.permit_requestor]	Peut demander un permis et le type de travail	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_rm.lecteur_analyse_séc • lecteur_registre_sécurité.sn_h • sn_hs_rm.lecteur_évaluation_r • sn_hs_rm.lecteur_inspection_s
Approbateur de permis [sn_hs_rm.permit_approver]	Peut approuver ou rejeter la demande de permis de travail.	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_rm.lecteur_analyse_séc • lecteur_registre_sécurité.sn_h

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Gestion des risques liés à la santé et la sécurité (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_hs_rm.lecteur_évaluation_r • sn_hs_rm.lecteur_inspection_s
Coordinateur des permis [sn_hs_rm.permit_coordinator]	• Supervise le workflow des permis de travail. • Peut délivrer, rejeter ou suspendre un permis.	• sn_hs_rm.permit_writer • sn_ohs_im.action_manager • sn_ohs_im.workspace_user
Lecteur de permis [sn_hs_rm.lecteur_permis]	Peut afficher un enregistrement de permis.	Aucun
Rédacteur d'autorisation [sn_hs_rm.permit_writer]	Peut créer et mettre à jour une demande de permis.	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_rm.lecteur_analyse_séc • sn_hs_rm.lecteur_permis_ • lecteur_registre_sécurité.sn_h • sn_hs_rm.lecteur_évaluation_r • sn_hs_rm.lecteur_inspection_s

Tables installées

Tables installées avec Gestion des risques liés à la santé et la sécurité

Table	Description
Personnes affectées [sn_hs_rm_affected_people]	Stocke tous les utilisateurs affectés par les expositions sur tous les sites.
Audits [sn_hs_rm_audit]	Stocke tous les enregistrements d'audit de sécurité créés de manière autonome et générés à partir de calendriers d'audit. Cette table étend la table de la tâche Santé et sécurité [sn_ohs_im_task].
Calendrier d'audit [sn_hs_rm_audit_schedule]	Stocke tous les calendriers d'audit créés pour les audits de sécurité. Cette table étend la table du calendrier Santé et sécurité [sn_ohs_im_schedule].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des risques liés à la santé et la sécurité (suite)

Table	Description
Enquête d'audit [sn_hs_rm_audit_survey]	Stocke toutes les enquêtes d'audit pour les audits de sécurité. Cette table étend la table de la tâche Santé et sécurité [sn_ohs_im_task].
Mesure de contrôle [sn_hs_rm_control_measure]	Stocke toutes les mesures de contrôle en place pour aider à prévenir ou à atténuer les dangers dans votre organisation.
Lien vers le document [sn_hs_rm_document_link]	Stocke tous les liens de documents pour les tâches créées dans le registre des tâches.
Exposition [sn_hs_rm_exposure]	Stocke tous les enregistrements d'exposition générés à partir des évaluations d'exposition dans tous les emplacements.
Évaluation de l'exposition [sn_hs_rm_exposure_assessment]	Stocke toutes les évaluations d'exposition effectuées pour les types d'exposition dans tous les emplacements.
Source d'exposition [sn_hs_rm_exposure_source]	Stocke toutes les sources d'exposition identifiées pour les mesures d'exposition dans tous les emplacements.
Type d'exposition [sn_hs_rm_exposure_type]	Stocke tous les types d'exposition identifiés dans tous les emplacements.
Résultat [sn_hs_rm_finding]	Stocke tous les enregistrements des résultats créés pour les inspections de sécurité. Cette table étend la table de la tâche Santé et sécurité [sn_ohs_im_task].
Danger [sn_hs_rm_hazard]	Stocke tous les dangers identifiés et potentiels sur le lieu de travail liés à tous les types de tâches et de tâches de votre organisation.
Hiérarchie des contrôles [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls]	Stocke toutes les catégories des mesures de contrôle de votre organisation. Tous les contrôles liés aux dangers dans votre organisation sont classés dans ces catégories.
Personnes informées [sn_hs_rm_informed_persons]	Stocke les noms de tous les employés et agents qui sont informés des risques liés à leur emploi lors de la soumission d'AST.
Inspection	Stocke tous les enregistrements d'inspection de sécurité créés de manière autonome ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des risques liés à la santé et la sécurité (suite)

Table	Description
[sn_hs_rm_inspection]	générés à partir des calendriers d'inspection. Cette table étend la table de la tâche Santé et sécurité [sn_ohs_im_task].
Calendrier d'inspection [sn_hs_rm_inspection_schedule]	Stocke tous les calendriers d'inspection créés pour les inspections de sécurité. Cette table étend la table de la tâche Santé et sécurité [sn_ohs_im_task].
Tâche [sn_hs_rm_job]	Stocke toutes les tâches avec des dangers et des contrôles prédéfinis créés dans le registre des tâches. Ces tâches peuvent être utilisées pour soumettre rapidement des AST et effectuer des évaluations des risques.
Dangers et contrôles [sn_hs_rm_job_hazard]	Stocke les dangers et les contrôles associés à toutes les tâches définies dans le registre des tâches.
Analyse de la sécurité des tâches [sn_hs_rm_job_safety_analysis]	Stocke toutes les analyses de la sécurité au travail (AST) soumises par les employés via Centre des employés et Application Now Mobile.
Étape de la tâche [sn_hs_rm_job_step]	Stocke toutes les étapes des tâches pour les tâches en plusieurs étapes définies dans le registre des tâches.
Étape de l'AST [sn_hs_rm_jsa_step]	Stocke toutes les étapes de tâche qui sont ajoutées pour les tâches à plusieurs étapes lors de la soumission d'AST.
Document d'évaluation de l'exposition [sn_hs_rm_m2m_exposure_assessment_document]	Stocke tous les documents relatifs aux évaluations de l'exposition dans tous les emplacements.
Mesure [sn_hs_rm_measurement]	Stocke toutes les mesures enregistrées pour les évaluations de l'exposition dans tous les emplacements.
Liste de vérification des permis [sn_hs_rm_permit_checklist]	Stocke des informations relatives à des éléments, des tâches ou des étapes dans une liste de vérification.
Permis de travail [sn_hs_rm_work_permit]	Stocke les données relatives à la demande de permis de travail.
Cote de risque	Stocke tous les enregistrements des évaluations des risques effectuées. Cette table

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des risques liés à la santé et la sécurité (suite)

Table	Description
[sn_hs_rm_risk_assessment]	étend la table de la tâche Santé et sécurité [sn_ohs_im_task].
Catégorie de risque [sn_hs_rm_risk_category]	Stocke toutes les catégories de risque des dangers de votre organisation. Tous les dangers sur le lieu de travail liés à tous les types de tâches de votre organisation sont classés dans ces catégories de risques.
Risques et contrôles [sn_hs_rm_risk_controls]	Stocke tous les enregistrements de risques et de contrôles associés à toutes les évaluations des risques.
Matrice de risques [sn_hs_rm_risk_matrix]	Stocke toutes les matrices de risques créées pour votre organisation.
Tolérance au risque [sn_hs_rm_risk_tolerance]	Stocke tous les enregistrements de tolérance au risque associés à toutes les matrices de risques créées.
Registre de sécurité [sn_hs_rm_safety_register]	Stocke tous les registres de sécurité créés pour la matière dangereuse utilisée dans votre organisation. Cette table étend la table de la tâche Santé et sécurité [sn_ohs_im_task].
Registre de sécurité pour l'amiante [sn_hs_rm_safety_register_asbestos]	Stocke tous les registres de sécurité créés pour les matériaux en amiante utilisés dans votre organisation. Cette table étend la table du registre de sécurité [sn_hs_rm_safety_register].
Registre de sécurité des produits chimiques [sn_hs_rm_safety_register_chemical]	Stocke tous les registres de sécurité créés pour les produits chimiques. Cette table étend la table du registre de sécurité [sn_hs_rm_safety_register].
Modèle [sn_hs_rm_template]	Stocke tous les modèles d'AST avec des dangers et des contrôles prédéfinis pour chaque type de tâche de votre organisation.

Soumettre le formulaire de l'AST

Les employés peuvent utiliser le formulaire Soumettre l'AST pour analyser la sécurité au travail sur leur lieu de travail et créer une AST.

Pour en savoir plus sur la soumission d'une AST, reportez-vous à la section Soumettre une AST à partir de Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Soumettre le formulaire de l'AST

Champ	Description
Entrer les détails de la tâche	
Sélectionner un emplacement de tâche	Emplacement de la tâche ou de la tâche où la tâche et les risques associés peuvent survenir ou exister.
Entrer manuellement l'emplacement de la tâche	Emplacement de la tâche ou de la tâche. Si votre emplacement de tâche n'est pas disponible dans le système, saisissez-le manuellement.
Entrer un nom de l'AST	Nom de cette AST.
Sélectionner une tâche	Tâche avec des dangers et des contrôles prédéfinis pour votre type de tâche. Si vous sélectionnez une tâche, toutes les mesures de prévention des dangers et de maîtrise des dangers pour votre type de tâche sont renseignées automatiquement à partir de cette tâche prédéfinie. Seules les tâches actives de la table Tâche [sn_hs_rm_job] sont disponibles dans cette liste. Pour plus d'informations, consultez Définir une tâche dans le registre des tâches.
Date et heure de début de la tâche	Date et heure de début de votre tâche.
Date et heure d'expiration de l'AST	Date et heure auxquelles cette AST pour votre tâche expire.
Sélectionner les mesures de prévention des dangers et de maîtrise des risques	
Voulez-vous créer une tâche en plusieurs étapes ?	Option permettant d'indiquer si cette AST est destinée à une tâche à une ou plusieurs étapes. Si vous avez sélectionné une tâche dans le champ **Sélectionner une tâche** , ce champ est automatiquement défini en fonction du type de tâche que vous avez sélectionné et est en lecture seule.
Ajouter des étapes de tâche, ainsi que leurs dangers et contrôles	Étapes de la tâche et leurs mesures de prévention des dangers et de maîtrise des risques connexes. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'il s'agit d'une tâche en plusieurs étapes et **que vous souhaitez créer une tâche en plusieurs étapes ?** est défini sur **Oui**. Si vous avez sélectionné une tâche en plusieurs étapes dans le champ **Sélectionner une tâche** , toutes ses étapes de tâche et leurs dangers et contrôles associés sont automatiquement renseignés dans ce champ. • Toutefois, vous pouvez ajouter ou supprimer des étapes de tâche selon vos besoins. Pour supprimer une étape de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Soumettre le formulaire de l'AST (suite)

Champ	Description
	tâche qui n'est pas pertinente pour votre tâche, sélectionnez l'icône de suppression (icône ✖) dans la **colonne Actions**. Pour supprimer toutes les étapes de la tâche, sélectionnez **Supprimer tout**. • Vous pouvez également ajouter ou supprimer des dangers et des contrôles pour chaque étape de la tâche. Pour les examiner, sélectionnez l'icône Modifier (icône ✎) dans la **colonne Actions** de l'étape de la tâche.
Ajouter une étape de la tâche	Option permettant d'ajouter une étape de tâche s'il s'agit d'une tâche en plusieurs étapes.
Ajouter les dangers et les contrôles	Les dangers et les mesures de contrôle disponibles associées à une tâche. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'il s'agit d'une tâche en une seule étape et que vous **souhaitez créer une tâche en plusieurs étapes ?** est défini sur **Non**. Si vous avez sélectionné une tâche en une seule étape dans le champ **Sélectionner une tâche** , toutes les mesures de prévention des dangers et de maîtrise des risques pour votre type de tâche sont renseignées automatiquement à partir de cette tâche prédéfinie. Toutefois, vous pouvez les ajouter ou les supprimer selon vos besoins. • Pour supprimer un danger et un contrôle qui ne sont pas pertinents pour votre tâche, sélectionnez l'icône de suppression (icône de ✖) dans la **colonne Actions**. Pour tous les supprimer, sélectionnez **Supprimer tout**. • Pour les examiner et les modifier, sélectionnez l'icône Modifier (icône ✎) dans la **colonne Actions**.
Ajouter des dangers	Dangers potentiels qui peuvent survenir ou exister pour la tâche ou l'étape de la tâche. Sélectionnez tous les dangers potentiels pour votre type de tâche à l'aide de **l'étape Ajouter une tâche** ou **du bouton Ajouter des dangers et contrôles** . Si vous avez sélectionné une tâche dans le champ **Sélectionner une tâche** , tous les dangers sont renseignés automatiquement à partir de cette tâche prédéfinie. Toutefois,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Soumettre le formulaire de l'AST (suite)

Champ	Description
	vous pouvez ajouter ou supprimer des dangers selon vos besoins.
Ajouter des dangers supplémentaires	Tous les autres dangers identifiés mais non disponibles dans la fenêtre **Ajouter des dangers** . Entrez-le manuellement pour l'ajouter.
Ajouter des mesures de contrôle	Mesures de contrôle disponibles pour les dangers sélectionnés. Sélectionnez tous les contrôles en place dans votre organisation. Si vous avez sélectionné une tâche dans le champ **Sélectionner une tâche** , toutes les mesures de contrôle sont renseignées automatiquement à partir de cette tâche prédéfinie. Toutefois, vous pouvez ajouter ou supprimer des contrôles selon vos besoins.
Ajouter des mesures de contrôles supplémentaires	Toute autre mesure de contrôle qui devrait être en place et qui n'est pas disponible dans la fenêtre **Ajouter des mesures de contrôle** . Entrez-le manuellement pour l'ajouter.
Liens vers des documents utiles	Liens des documents liés à la tâche. Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné une tâche dans le champ **Sélectionner une tâche** et que cette tâche est associée à des liens vers des documents. Les liens vers les documents de la tâche sélectionnée sont renseignés automatiquement dans ce champ.
Ajouter des détails supplémentaires	
Sélectionner l'employé/les agents qui ont été informé(e)s	Les employés , les sous-traitants et tout autre travailleur qui a été informé des risques et des contrôles associés à cette tâche sur votre lieu de travail. Ce sont généralement les personnes qui peuvent être impactées par cette AST et qui doivent en être conscientes. Ajoutez-les avec une confirmation à l'aide du bouton **Ajouter un employé/des agents** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Soumettre le formulaire de l'AST (suite)

Champ	Description
	Remarque : • L'option **Prestataire** dans le champ **Type de personne** s'affiche uniquement lorsque l'application Gestion des contractants Santé et sécurité (sn_hs_crm) est installée sur votre instance. Pour plus d'informations, voir Fonctionnalités supplémentaires dans Santé et sécurité. • Pour un prestataire, le champ **Nom** répertorie uniquement les utilisateurs auxquels le rôle [snc_external] est affecté et dont le profil Health and Safety a été créé. Pour plus d'informations, consultez Affecter Santé et sécurité un profil à un utilisateur.
Ajouter des remarques	Tout commentaire lié à votre tâche ou à cette AST.
Ajouter des pièces jointes	Pièces jointes telles que des images, des vidéos ou des documents liés à cette tâche ou à cette AST.

Formulaire de matrice de risques

L'équipe de sécurité peut utiliser les matrices de risques pour créer et effectuer des évaluations des risques dans le Espace de travail de Santé et sécurité.

Pour plus d'informations, consultez Effectuer une évaluation des risques pour la sécurité.

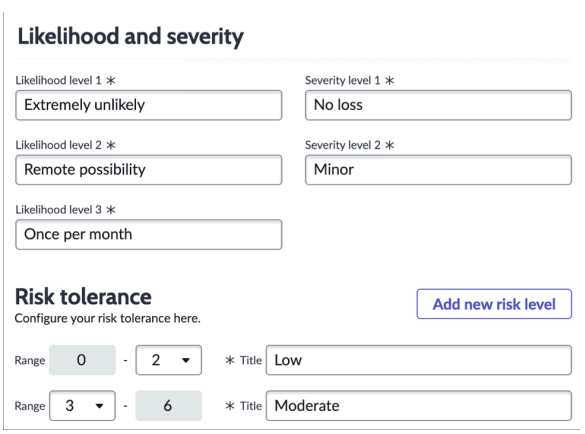
Détails de la matrice de risques

Champ	Description
Détails de la matrice de risques	
Numéro	Numéro unique généré par le système pour la matrice de risques.
Description brève	Brève description de la matrice de risques.
Grille de matrice	Taille de la grille à utiliser, par exemple, 4*4 et 5*5.
Actif	Option permettant l'utilisation de la matrice. Une matrice de risques doit être active pour être utilisée.
Probabilité et gravité	
Niveau de probabilité	Description du niveau de probabilité. Ces descriptions sont utilisées pour renseigner les options de probabilité sur les évaluations des risques lorsque cette matrice est utilisée. Le nombre de niveaux de probabilité dépend de la taille de la grille sélectionnée. Par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de la matrice de risques (suite)

Champ	Description
	exemple, pour une grille matricielle de taille 5*2, il existe cinq niveaux de vraisemblance.
Niveau de gravité	Description du niveau de gravité. Ces descriptions sont utilisées pour renseigner les options de gravité sur les évaluations des risques où cette matrice est utilisée. Le nombre de niveaux de gravité dépend de la taille de la grille sélectionnée. Par exemple, pour une grille matricielle de taille 5*2, il existe deux niveaux de gravité.
Tolérance au risque	
Tolérance au risque	Plage et description du niveau de risque. Sélectionnez une plage et donnez-lui un titre. Cette plage et ce titre de tolérance au risque calculent le niveau de risque d'un danger dans l'en-tête du formulaire d'évaluation des risques. Pour plus d'informations, voir Risques et contrôles pour une évaluation des risques de sécurité. La valeur de la plage est déterminée en multipliant le niveau de probabilité par le niveau de gravité. Par exemple, selon la grille de l'image suivante, un danger avec une probabilité de niveau 3 (une fois par mois) et une gravité de niveau 2 (mineure) a une tolérance au risque de 3*2 = 6. Le niveau de risque pour ce danger se situe entre 3 et 6, par conséquent, son niveau de risque est affiché comme modéré. 

Formulaire d'évaluation des risques

Les responsables d'évaluation des risques peuvent utiliser le formulaire d'évaluation des risques pour effectuer leurs évaluations des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la réalisation d'évaluations des risques, reportez-vous à la section Effectuer une évaluation des risques pour la sécurité.

Détails de l'évaluation des risques

Champ	Description
Nom	Nom de l'évaluation des risques.
Description brève	Brève description de cette évaluation des risques.
État	État de l'évaluation des risques.
Approbation	État d'approbation de cette évaluation des risques.
Emplacement	Emplacement auquel cette évaluation des risques s'applique.
Sélectionner une matrice de risques	Matrice des risques utilisée dans l'évaluation des risques pour évaluer les niveaux de risque des dangers sélectionnés. La matrice détermine le niveau de risque, avant et après les contrôles, en fonction de la gravité et de la probabilité du danger. Les éléments de ce champ affichent les matrices actives de la table Matrice de risques [sn_hs_rm_risk_matrix]. S'il n'y a qu'une seule matrice active, elle est sélectionnée par défaut.
Personnes à risque	Les noms des employés, des groupes d'utilisateurs ou de toute autre personne à risque.
Personnes responsables du contrôle	Noms des employés ou des groupes d'utilisateurs responsables de la mise en œuvre des mesures de contrôle.
Description	Description détaillée de cette évaluation des risques.
Affecter au réviseur	Réviseur de l'évaluation des risques. Si nécessaire, sélectionnez un examinateur une fois l'évaluation des risques terminée.
Affecter à l'approbateur	Approbateur pour l'évaluation des risques. Sélectionnez un approbateur une fois l'évaluation des risques terminée. Seul un utilisateur disposant du rôle Approbateur d'évaluation des risques [sn_hs_rm.risk_assessment_approver] peut être affecté en tant qu'approbateur. **Remarque :** Seul un utilisateur disposant du rôle de gestionnaire de l'évaluation des risques [sn_hs_rm.risk_assessment_manager] peut affecter une évaluation des risques à un approbateur.
Commentaires supplémentaires	Tout commentaire associé à l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de calendrier d'inspection

Le gestionnaire des inspections de sécurité peut utiliser le formulaire de calendrier d'inspection pour configurer une inspection récurrente de la sécurité sur le lieu de travail.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un calendrier d'inspection, reportez-vous à la section Configurer un calendrier d'inspection de sécurité.

Détails de l'inspection

Champ	Description
Description brève	Brève description de cette inspection de sécurité.
Actif	Option permettant de marquer le calendrier d'inspection comme disponible pour utilisation. Un calendrier d'inspection doit être actif pour être utilisé.
Format d'inspection	Format dans lequel ce contrôle est effectué. • **Numérique** : déclenche l'enquête sélectionnée dans le champ **Enquête d'inspection** . • **Papier** : La personne désignée remplit l'enquête sur papier et télécharge une photo ou un document de l'inspection effectuée en pièce jointe au dossier d'inspection.
Enquête d'inspection	Enquête d'inspection à effectuer pour cette inspection. Sélectionnez l'enquête à utiliser. Seules les enquêtes dont le champ **Table source** est défini sur Table d'inspection [sn_hs_rm_inspection] sont disponibles dans cette liste. Utilisez les enquêtes disponibles avec l'application ou créez-en de nouvelles avec le concepteur d'enquêtes. Vous pouvez également associer n'importe laquelle de vos enquêtes prédéfinies à des enregistrements d'inspection dans Gestion des risques liés à la santé et la sécurité. Pour plus d'informations, consultez Configurer une inspection de sécurité ou une enquête d'audit. Ce champ n'apparaît que lorsque le **format d'inspection** est défini sur **Numérique**.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs auquel cette enquête d'inspection est affectée. Seuls les membres de ce groupe peuvent consulter et participer à cette enquête.
Affecté à	Utilisateur auquel cette enquête d'inspection est affectée.
Emplacement	Emplacement auquel cette inspection de sécurité s'applique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de l'inspection (suite)

Champ	Description
Ressources	Actifs auxquels cette inspection est associée. Par exemple, l'inspection doit être effectuée sur ces actifs. **Remarque :** Le champ Actifs s'affiche uniquement lorsque l'application Modèle et classes d'actifs développés [sn_ent] est installée. Pour plus d'informations, voir Fonctionnalités supplémentaires dans Santé et sécurité

Détails de la durée

Champ	Description
Date de début	Date à laquelle un enregistrement d'inspection est créé pour la première fois pour ce calendrier.
Date de fin	Date de création du dernier enregistrement d'inspection pour ce calendrier.
Fréquence	Fréquence entre la date de début et la date de fin à laquelle le système génère un enregistrement d'inspection, par exemple quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.
Mois à générer	Mois au cours desquels les enregistrements d'inspection récurrents doivent être générés. Lorsque vous entrez une plage de dates couvrant une année entière avec une fréquence mensuelle, vous pouvez sélectionner les mois particuliers pour lesquels générer des enregistrements d'inspection : l'inspection n'a pas besoin d'avoir lieu tous les mois. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la **fréquence** est définie sur **Mensuelle**.
Période d'expiration de l'enquête	Nombre de jours avant l'expiration de l'enquête après sa date de début.

Formulaire Calendrier d'audit

Le gestionnaire d'audit de sécurité peut utiliser le formulaire de calendrier d'audit pour configurer un audit récurrent de la sécurité sur le lieu de travail.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un calendrier d'audit, reportez-vous à la section Configurer un calendrier d'audit de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du calendrier d'audit

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour le calendrier d'audit.
Description brève	Brève description du calendrier d'audit.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs auquel cet audit est affecté. Seuls les membres de ce groupe peuvent voir et travailler sur cet audit.
Affecté à	Utilisateur auquel cet audit est affecté.
Emplacement	Emplacement auquel cet audit de sécurité s'applique.
Audit règlementaire	Option permettant d'indiquer si cet audit est un audit réglementaire.
Ressources	Actifs auxquels cet audit est associé. Par exemple, l'audit doit être effectué sur ces actifs. **Remarque :** Le champ Actifs s'affiche uniquement lorsque l'application Modèle et classes d'actifs développés [sn_ent] est installée. Pour plus d'informations, voir Fonctionnalités supplémentaires dans Santé et sécurité
Matrice de risques	Matrice de risques utilisée pour les évaluations des risques dans le cadre de cet audit.
Périmètre de l'audit	Description détaillée du périmètre de cet audit.
Objectifs de l'audit	Description détaillée des objectifs de cet audit.

Détails de la durée

Champ	Description
Date de début	Date à laquelle un enregistrement d'audit est créé pour la première fois pour ce calendrier.
Date de fin	Date de création du dernier enregistrement d'audit pour ce calendrier.
Fréquence	Fréquence entre la date de début et la date de fin à laquelle le système génère un enregistrement d'audit, par exemple quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.
Mois à générer	Mois au cours desquels les enregistrements d'audit récurrents doivent être générés. Lorsque vous saisissez une plage de dates couvrant une année entière avec une fréquence mensuelle, vous pouvez sélectionner les mois particuliers pour lesquels générer des enregistrements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de la durée (suite)

Champ	Description
	d'audit : l'audit n'a pas besoin d'avoir lieu tous les mois. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la **fréquence** est définie sur **Mensuelle**.
Hebdomadaire	Jour de la semaine où les enregistrements d'audit récurrents doivent être générés. Vous pouvez sélectionner le jour particulier de la semaine pour lequel générer des enregistrements d'audit : l'audit ne doit pas nécessairement avoir lieu tous les jours de la semaine. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la **fréquence** est définie sur **Hebdomadaire**.

Formulaire de recherche

Lorsqu'une inspection ou une enquête de vérification est terminée, le gestionnaire de la sécurité peut utiliser le formulaire Constatations pour consigner les constatations recueillies à partir des réponses à l'enquête.

Pour plus d'informations sur la réalisation d'un audit, reportez-vous à la section Créer et gérer un audit de sécurité.

Formulaire de résultats

Champ	Description
Détails du résultat	
Numéro	Numéro unique généré par le système pour le résultat.
Description brève	Brève description du résultat.
Emplacement	Emplacement auquel ce résultat s'applique.
Danger	Danger potentiel identifié au cours de l'enquête.
Cote de risque	Cote de risque pour le danger identifié.
Résultat de l'enquête	
Enquête	Enquête d'audit qui inclut cette constatation comme réponse d'enquête.
Section	Catégorie des questions de l'enquête. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une enquête est sélectionnée à partir de **l'enquête d'audit**. Le champ répertorie toutes les catégories de questions de l'enquête sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de résultats (suite)

Champ	Description
Question	Question d'enquête pour laquelle ce résultat a été soumis. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une catégorie est sélectionnée dans la **catégorie de l'enquête d'audit**. Le champ répertorie toutes les questions de la catégorie d'enquête sélectionnée.
Réponse à la question	Réponse soumise pour la question de l'enquête. Ce champ est renseigné automatiquement avec la réponse soumise pour la question d'enquête sélectionnée dans l'enquête.
Conformité	État de conformité du système couvert par l'enquête d'audit.
Notes de travail	Détails supplémentaires pour le résultat.

Formulaire de calendrier d'action pour une exposition

L'hygiéniste industriel peut utiliser le formulaire du calendrier d'action pour créer une action lorsqu'il y a une exposition active.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un calendrier d'action pour une exposition, reportez-vous à la section Définir un calendrier d'actions pour les personnes affectées.

Calendrier d'action

Champ	Description
Description brève	Brève description de cette action.
Actif	Option permettant de marquer le calendrier des actions comme disponible pour utilisation. Un calendrier d'actions doit être actif pour que les actions soient créées et affectées aux personnes affectées.
Emplacement	Emplacement auquel cet élément d'action s'applique. L'action est affectée aux personnes affectées à cet emplacement. Ce champ est automatiquement défini sur l'emplacement de l'évaluation de l'exposition.
Type	Type de l'action. • **Correctif** : Action visant à éliminer les causes de non-conformités ou de situations indésirables afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calendrier d'action (suite)

Champ	Description
	• **Préventif** : Une action visant à prévenir l'apparition de non-conformités. • **Tâche** : une tâche générique affectée en tant qu'action. • **Apprentissage** : action qui inclut un apprentissage pour l'utilisateur, par exemple, l'achèvement d'une formation. **Remarque :** **L'option d'apprentissage** de ce champ s'affiche uniquement lorsque l'application Base d'apprentissage (sn_lc) est installée sur votre instance. Pour plus d'informations, voir Fonctionnalités supplémentaires dans Santé et sécurité.
Support d'apprentissage	Support d'apprentissage pour la formation, par exemple, l'article de la base de connaissances ou l'URL d'une vidéo de formation. Ce champ **s'affiche** uniquement lorsque Learning est sélectionné dans **Type**. **Remarque :** Ce champ répertorie le contenu d'apprentissage créé dans le tronc commun d'apprentissage. Pour plus d'informations, consultez Gérer le contenu des cours et du catalogue.
Jours pour terminer l'action après la création	Nombre de jours après lequel cette action doit être terminée après avoir été générée et affectée à un utilisateur. Ce champ définit la date d'échéance de l'action affectée.
Il s'agit d'une action récurrente	Option pour marquer cette action comme récurrente. Lorsque cette option est sélectionnée, la section et les champs **Détails de la durée** s'affichent.

La section des détails de la durée suivante s'affiche uniquement lorsque le calendrier d'actions est défini comme récurrent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de la durée

Champ	Description
Fréquence	Fréquence à laquelle le système génère un enregistrement d'action, par exemple quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.
Hebdomadaire	Jour de semaine où les enregistrements d'actions récurrentes doivent être générés. Vous pouvez sélectionner le jour particulier de la semaine pour lequel générer des enregistrements d'actions : l'action n'a pas besoin d'être créée tous les jours de la semaine. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la **fréquence** est définie sur **Hebdomadaire**.
Mois à générer	Mois au cours desquels les enregistrements d'actions récurrentes doivent être générés. Vous pouvez sélectionner les mois particuliers pour lesquels générer des enregistrements d'action : l'action n'a pas besoin d'être créée tous les mois. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la **fréquence** est définie sur **Mensuelle**.
Jour	Jour du mois sélectionné où le calendrier doit s'exécuter pour générer les enregistrements d'actions récurrentes. Si le mois sélectionné compte moins de jours, le calendrier s'exécutera le dernier jour du mois. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la **fréquence** est définie sur **Mensuelle**.

Formulaire de permis de travail

Descriptions des champs sur le formulaire de demande de permis de travail.

Formulaire de permis de travail

Champ	Description
Type	Un ou plusieurs types de permis.
Description brève	Description du permis.
Urgence	Option utilisée pour sélectionner l'urgence de la demande de permis.
Cote de risque	Champ permettant d'ajouter une évaluation des risques associée à la demande, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de permis de travail (suite)

Champ	Description
Risque avant les contrôles	Le champ est renseigné automatiquement lorsque l'évaluation des risques est sélectionnée.
Risque après les contrôles	Le champ est renseigné automatiquement lorsque l'évaluation des risques est sélectionnée.
AST	AST sur le site associée à la demande, le cas échéant.
Registre de sécurité	Registre de sécurité pertinent avec la demande, le cas échéant.
Inspection	Option permettant d'ajouter une inspection avec le permis, si nécessaire.
Tâche de travail	Champ permettant de sélectionner l'enregistrement Santé et sécurité pertinent pour la demande, le cas échéant.
Emplacement	Champ permettant de sélectionner l'emplacement de la tâche.
Mon espace de travail	Champ permettant d'ajouter des détails sur l'emplacement.
Date/heure de début	Champ permettant de sélectionner la date et l'heure de début de l'équipe.
Date et heure de fin	Champ permettant de sélectionner la date et l'heure de fin de l'équipe.
Approbations dues le	Champ permettant de sélectionner la date d'approbation du permis.
Liste de surveillance	Personnes à connaître de l'état de la demande.
Demandé pour	Personnes pour lesquelles le permis est demandé.
Description	Un bref résumé du permis.
Commentaires	Champ pour ajouter des commentaires si nécessaire.
Pièce jointe	Option pour ajouter des pièces jointes liées à ce permis. Sélectionnez l'icône de pièce jointe (icône 📎) pour ajouter la pièce jointe.

Formulaire de nouvel enregistrement de choix

Description de champ à ajouter un nouveau choix pour créer un nouveau type de permis.

Formulaire de nouvel enregistrement de choix

Champ	Description
Table	Champ permettant de sélectionner la table pour créer un nouveau type de permis.
Élément	La colonne pour laquelle le choix est créé.
Langue	Code de langue de l'étiquette.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de nouvel enregistrement de choix (suite)

Champ	Description
Séquence	Ce champ détermine l'ordre dans lequel le choix apparaît.
Inactif	Option pour rendre le choix inactif.
Étiquette	Étiquette à afficher dans la liste de choix.
Valeur	Valeur associée à l'étiquette.
Valeur dépendante	À laisser vide.
Conseil	À laisser vide.

Nouveau formulaire d'enregistrement de jeu de variables

Description de champ pour créer un nouvel enregistrement de jeu de variables.

Nouveau formulaire d'enregistrement de jeu de variables

Champ	Description
Titre	Titre d'un jeu de variables. Apparaît si la case **Titre d'affichage** est cochée.
Nom interne	Nom du jeu de variables pour une utilisation interne.
Ordre	Numéro de commande pour le jeu de variables.
Type	Type du jeu de variables.
Application	Applications pouvant utiliser ce jeu de variables.
Titre d'affichage	Ajoute un titre et un en-tête extensible à droite du jeu de variables.
Disposition	Définissez l'affichage de la mise en page.
Description	Description du jeu de variables.

Formulaire de nouvel enregistrement de variable

Description de champ pour créer un enregistrement de variable.

Formulaire de nouvel enregistrement de variable

Champ	Description
Application	Champ en lecture seule qui indique quelles applications peuvent utiliser cette variable.
Type	Le type de variable que vous souhaitez créer. Pour plus d'informations, voir Types de variables de catalogue de services .
Ordre	Ordre dans lequel la variable est placée sur la page de l'élément de catalogue. Les variables sont organisées de haut en bas de la valeur d'ordre la plus faible à la plus élevée. Par exemple, une variable avec une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de nouvel enregistrement de variable (suite)

Champ	Description
	valeur d'ordre de 1 est placée au-dessus d'autres variables avec des valeurs d'ordre plus élevées.
Jeu de variables	Jeu de variables utilisant la variable
Actif	Case à cocher pour rendre la variable disponible pour utilisation.
Obligatoire	Case à cocher pour marquer la variable requise dans le cadre du processus de commande.
Lecture seule	Option permettant de rendre une variable accessible en lecture seule ou modifiable.
Masqué	Option pour masquer une variable.
Question	
Question	Question à poser aux utilisateurs qui commandent l'élément de catalogue.
Nom	Nom permettant d'identifier la question.
Info-bulle	Texte d'info-bulle à afficher lorsque les utilisateurs survolent la variable. Saisissez une note brève décrivant le but de la « Question ».
Exemple texte	Indication affichée dans le champ Question avant qu'un utilisateur ne saisisse une valeur. Applicable pour les variables suivantes : • Adresse IP • E-mail • URL • Texte sur ligne unique • Texte sur ligne unique large • Texte sur plusieurs lignes • Date • Date/Heure

Séparation de domaine et Gestion des risques liés à la santé et la sécurité

Gestion des risques liés à la santé et la sécurité prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble des tables séparées par domaine

Toutes les tables de peuvent Gestion des risques liés à la santé et la sécurité être séparées par domaine et inclure le champ Séparation de domaine requis.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion des risques liés à la santé et la sécurité

- Chaque table comprend Gestion des risques liés à la santé et la sécurité les champs de séparation de domaine **Domaine** et **Chemin de domaine**.
- Les clients peuvent utiliser ces champs pour configurer Séparation de domaine dans leur implémentation de Gestion des risques liés à la santé et la sécurité.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Expérience mobile pour Santé et sécurité

Permettez à vos employés de soumettre des incidents et des observations en matière de santé et de sécurité, des analyses de la sécurité au travail (AST), d'accéder à la base de connaissances sur la sécurité et bien plus encore sur leur appareil mobile à l'aide des ServiceNow applications mobiles.

Les employés peuvent utiliser le Application Now Mobile pour effectuer les tâches suivantes à tout moment à l'aide de leur équipement mobile :

- Soumettre des incidents et des observations de sécurité en ligne ou hors ligne
- Soumettre des questions relatives à la sécurité et des demandes d'indemnisation
- Soumettre des analyses de la sécurité des tâches
- Effectuer des inspections de sécurité et des enquêtes d'audit
- Consulter les documents du registre de sécurité tels que les fiches de données de sécurité (FDS)
- Accéder à la base de connaissances de l'entreprise en matière de santé et de sécurité

Les inspecteurs de sécurité et les auditeurs peuvent utiliser l'application Agent mobile pour mener des enquêtes hors ligne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les applications sont exécutées sur la plateforme mobile ServiceNow. Vous pouvez télécharger ces applications mobiles pour la iOS plateforme depuis l'App Apple Store ou pour la Android plateforme depuis le Google Play Store.

Mode hors ligne pour mobile

Utilisez le mode hors ligne du Agent mobile et le Application Now Mobile pour travailler dans des zones sans connexion Internet. Vous pouvez activer le mode hors ligne et effectuer vos tâches. Une fois que vous allez en ligne, les changements sont tous synchronisés automatiquement. Pour plus d'informations, consultez Offline mode .

Pour activer le mode hors ligne sur votre mobile, procédez comme suit :

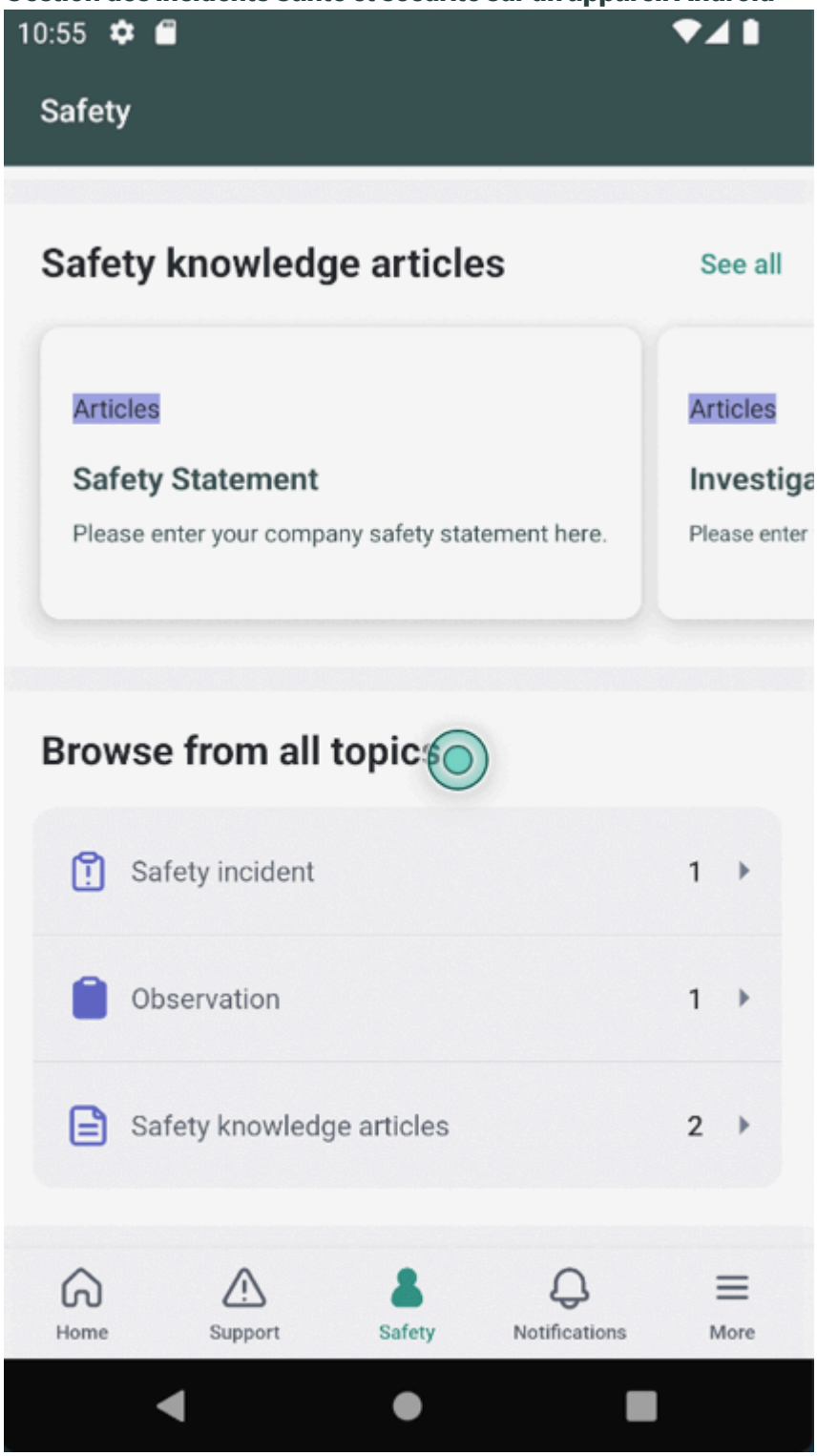
- Accédez aux **paramètres**.
- Appuyez sur **Télécharger le cache**.
- Activez l'option **Mode hors ligne** .

Conseil :
Pour planifier un téléchargement périodique du cache, configurez la `glide.sg.offline.scheduled_download.enabled` propriété système sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Configure offline mode behavior .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des incidents Santé et sécurité sur un appareil Android



Configurer les applications mobiles pour accéder Santé et sécurité aux applications

Configurez les applications mobiles pour accéder aux Santé et sécurité applications de soumission d'incidents de sécurité, d'observations ServiceNowet d'analyses de la sécurité des tâches (AST).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que les ServiceNow applications suivantes sont installées sur l'instance Application Now Mobile à Agent mobile configurer et sur l'application, avec les données de démonstration :

- Gestion des incidents Santé et sécurité pour soumettre des incidents et des observations de sécurité.

  Remarque :
  Les données de démonstration pour Gestion des incidents Santé et sécurité incluent le lanceur requis pour l'ouvrir dans le Application Now Mobile fichier .

- Gestion des risques liés à la santé et la sécurité soumettre des AST, consulter les registres de sécurité et effectuer des inspections et des audits .

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Téléchargez les applications mobiles suivantes pour la iOS plateforme depuis l'App Apple Store ou pour la Android plateforme depuis le Google Play Store.
   - Application Now Mobile pour soumettre des incidents de sécurité, des observations et des AST, et pour consulter les documents du registre de sécurité.

     Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette application mobile, voir Now Mobile application.

   - ServiceNow Agent Application mobile pour effectuer des inspections et des enquêtes d'audit hors ligne.

     Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette application mobile, voir Mobile Agent app application.
2. Ouvrez Application Now Mobile l'application ou Agent mobile et appuyez sur l'icône plus (**+**).
3. Ajoutez votre instance ServiceNow en saisissant l'adresse de l'instance.
4. **Facultatif :** Dans le champ **Entrer un pseudonyme** , saisissez un alias pour identifier rapidement l'instance.
5. Appuyez sur **Enregistrer et se connecter**.
6. Connectez-vous à votre instance.

Résultats

- Pour une instance avec l'application Gestion des incidents Santé et sécurité , l'option **Sécurité** s'affiche dans la barre de navigation de Application Now Mobile votre appareil mobile. Cette option vous permet d'accéder à l'application Gestion des incidents Santé et sécurité via l'équipement mobile.

  Remarque :
  L'option **de sécurité** s'affiche uniquement si les données de démonstration sont installées avec Gestion des incidents Santé et sécurité l'instance configurée ServiceNow .

- Pour une instance avec l'application, le lien rapide **Créer une analyse de la**Gestion des risques liés à la santé et la sécurité sécurité des tâches s'affiche dans l'onglet **Accueil** de Application Now Mobile votre appareil mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter Santé et sécurité un onglet de lanceur à la Application Now Mobile configuration

Ajoutez un onglet d'écran de Santé et sécurité lanceur à votre Application Now Mobile configuration. Avec cet onglet de lanceur, vos employés peuvent ouvrir l'application Gestion des incidents Santé et sécurité sur Application Now Mobile leur appareil mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Utilisez cette procédure uniquement si les données de démonstration ne sont pas incluses dans l'application Gestion des incidents Santé et sécurité sur votre ServiceNow instance qui doit être configurée sur le Application Now Mobile.

  Les données de démonstration de cette application incluent le lanceur requis pour l'ouvrir dans le Application Now Mobile.

- L'outil Application Now Mobile est créé à l'aide ServiceNow de Générateur d'application mobile. Assurez-vous donc de bien connaître les bases de Générateur d'application mobile .

Pour plus d'informations sur la configuration d'un onglet dans la barre de navigation de , reportez-vous à Application Now Mobile la section Configure the navigation bar and navigation tabs .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Mobile App Builder**.
2. Dans l'écran de sélection du périmètre de l'application, sélectionnez le périmètre de l'application **Health and Safety Incident Management**.
3. Sélectionnez **Tous les enregistrements Mobile** dans le menu de gauche.
4. Dans la liste Type d'enregistrement, sélectionnez **Onglet de lanceur [sys_sg_applet_launcher_tab]**, puis sélectionnez **Nouveau**.
   Le nouvel écran d'onglet de lanceur s'affiche, dans lequel vous pouvez créer un onglet pour Santé et sécurité.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Onglet de lanceur

Champ	Description
Étiquette	Nom qui s'affiche pour votre onglet de barre de navigation. Pour Santé et sécurité, entrez Sécurité.
Actif	Commutateur qui permet de définir si l'onglet de barre de navigation est actif ou non. Les onglets de barre de navigation inactifs ne sont pas visibles.
Lanceur	Écran du lanceur qui s'affiche lorsque vous appuyez sur l'onglet. Cliquez sur **Choisir** et sélectionnez **Lanceur OHS**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Icône	Icône qui s'affiche pour votre onglet de navigation.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer le mode hors ligne dans le Application Now Mobile pour Santé et sécurité

Configurez le mode hors ligne dans le Application Now Mobile pour Santé et sécurité afin que les utilisateurs puissent y accéder même sans connexion Internet.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application est sélectionné.Now Mobile Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Activez le mode hors ligne pour que Application Now Mobile les utilisateurs puissent y accéder même lorsqu'ils ne sont pas connectés à Internet.
   a. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Personnalisation pour Mobile** > **Configurations d'application mobile**.
   b. Sélectionnez **Now Mobile**.
   c. Sélectionnez l'option **Hors ligne activé** pour activer le mode hors ligne.
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.
2. Rendre la page d'accueil disponible pour une Now Mobile utilisation hors ligne dans Santé et sécurité.
   a. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Mobile App Builder**.
   Générateur d'apps mobiles s'ouvre dans un onglet de navigateur séparé et affiche l'écran de sélection du périmètre de l'application.
   b. Recherchez le périmètre de l'application Santé et sécurité , puis sélectionnez son nom.
   Pour activer le mode hors ligne pour les incidents et les observations de sécurité, sélectionnez Gestion des incidents Santé et sécurité.
   c. Sélectionnez **Configurations d'application mobile**, puis sélectionnez **Now Mobile** pour y configurer le mode hors ligne.
   d. Si le champ d'application n'est pas défini sur Now Mobile, sélectionnez **Modifier dans le champ d'application d'origine**.
   e. Sous **Accueil**, sélectionnez **Page d'accueil** , puis **Enregistrement ouvert**.
   f. Activez l'option **Disponible hors ligne** .
   g. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Soumettre un incident ou une observation de sécurité via le Application Now Mobile

Soumettez un incident ou une observation de sécurité pour le signaler au service de sécurité de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.requestor

Procédure

1. Ouvrez le Application Now Mobile sur votre appareil mobile.
2. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Sécurité**.
3. Dans la section **Parcourir à partir de toutes les rubriques** de la page, appuyez sur une rubrique pour ouvrir des éléments de catégorie.
   - Pour signaler un incident, appuyez sur **Incident de sécurité** , puis sur **Signaler un incident Health and Safety**.
   - Pour signaler une observation, appuyez sur **Observations** , puis sur **Signaler une observation Health and Safety**.
4. Renseignez les champs.
5. Appuyez sur **Soumettre**.
   Un message de confirmation avec le numéro d'incident ou d'observation s'affiche à l'écran.
6. **Facultatif :** Appuyez sur le numéro d'incident ou d'observation pour l'examiner ou mettre à jour des champs.
7. Appuyez sur **Fermer** pour revenir à la liste des rubriques de sécurité.

Signaler un incident ou une observation relative à la sécurité en mode hors ligne

Signalez un incident ou une observation de sécurité en mode hors ligne, sans connexion Internet, via le Application Now Mobile. Une fois que vous êtes en ligne, les incidents ou les observations signalés hors ligne sont synchronisés automatiquement.

Avant de commencer

Vérifiez les conditions suivantes :

- Les propriétés système pour le comportement en mode hors ligne de l'application mobile sont configurées. Pour plus d'informations, consultez Configure offline mode behavior .
- L'application est configurée pour les Gestion des incidents Santé et sécurité mobiles hors ligne. Pour plus d'informations, consultez Configurer le mode hors ligne dans le Application Now Mobile pour Santé et sécurité.
- Le mode hors connexion de votre Application Now Mobile appareil mobile est activé. Pour plus d'informations, consultez Mode hors ligne pour mobile.
- La `glide.sg.offline.scheduled_download.enabled` propriété système pour la mise en cache hors connexion planifiée est définie. Si la propriété n'est pas définie, mettez à jour manuellement le cache avant de vous déconnecter. Pour mettre à jour le cache, accédez à **Paramètres** et appuyez sur **Mettre à jour le cache**.

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur le fonctionnement du mode hors ligne dans l'application mobile, reportez-vous à la section Offline mode for mobile .

Procédure

1. Ouvrez le Application Now Mobile sur votre appareil mobile.
2. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Accueil**.
3. Dans la section **Liens rapides** de la page, sélectionnez une option.
   - Pour signaler un incident de base, appuyez sur **Signaler un incident de sécurité**.
   - Pour signaler une observation, appuyez sur **Signaler une observation de sécurité**.
4. Remplissez les champs et appuyez sur **Soumettre**.
5. **Facultatif :** Pour consulter l'incident ou l'observation signalé, ouvrez-le à partir de la section **Mes éléments** de la page.
   - Pour afficher un incident, appuyez sur **Mes incidents H&S** , puis sur le numéro d'incident.
   - Pour afficher une observation, appuyez sur **Mes observations H&S** , puis sur le numéro d'observation.

Accéder aux articles de la base de connaissances de sécurité via le Application Now Mobile

Accédez à la base de connaissances de votre entreprise en matière de santé et de sécurité sur votre équipement mobile à l'aide de .ServiceNow Application Now Mobile

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.requestor

Procédure

1. Ouvrez le Application Now Mobile sur votre appareil mobile.
2. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Sécurité**.
3. Ouvrez l'article de la base de connaissances requis à partir de l'une de ces zones de la page.
   - Dans la section **Parcourir à partir de toutes les rubriques** de la page, appuyez sur **Articles de la base de connaissances sur la sécurité** , puis sur l'article de la base de connaissances requis.
   - Dans la section **Articles de la base de connaissances de sécurité** de la page, appuyez sur l'article de la base de connaissances requis.

Soumettre une AST via le Application Now Mobile

Soumettez une analyse de la sécurité au travail (AST) pour identifier les dangers liés à votre travail et identifier les mesures de contrôle qui doivent être mises en place à votre point de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.jsa_reporter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez le Application Now Mobile sur votre appareil mobile.
2. Créez une AST.
3. Renseignez les champs.
   Pour plus d'informations sur la description des champs de l'AST, voir Formulaire de l'AST.
4. Appuyez sur **Soumettre**.
   Un message de confirmation avec un lien pour ouvrir l'AST s'affiche à l'écran.
5. **Facultatif :** Appuyez sur le lien pour ouvrir et examiner l'AST.

Résultats

- L'AST est soumise pour votre tâche ou tâche. Pour afficher les AST que vous avez soumises, accédez à la section **Mes éléments** de la page **d'accueil** , appuyez sur **Analyses de la sécurité de mon travail**, puis appuyez sur l'AST requise.
- L'AST est également répertoriée dans la liste des AST sur Espace de travail de Santé et sécurité. Un gestionnaire des risques [sn_hs_rm.jsa_manager] peut afficher toutes les AST archivées en accédant à l'icône Espace de travail de Santé et sécurité des AST et en la sélectionnant ( ).

Afficher un document du registre de sécurité dans le Application Now Mobile

Affichez les documents du registre de sécurité pour les matières dangereuses sur votre appareil mobile à l'aide du ServiceNow Application Now Mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Toutes les fiches de données de sécurité (FDS) qui sont ajoutées aux registres de sécurité par le Espace de travail de Santé et sécurité biais du sont disponibles dans le Application Now Mobile. Les employés peuvent accéder à ces FDS pour leur sécurité lorsqu'ils travaillent avec des matières potentiellement dangereuses.

Procédure

1. Ouvrez le Application Now Mobile sur votre appareil mobile.
2. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Accueil**.
3. Dans la section **Liens rapides** de la page, appuyez sur **Documents du registre de sécurité**.
4. Dans la liste, appuyez sur le matériau pour afficher sa FDS.

   Conseil :
   Vous pouvez affiner la liste à l'aide des filtres Type **de registre** et **Emplacement** . Vous pouvez également entrer le nom du produit chimique dans la barre de recherche.

   Un administrateur de la sécurité peut configurer les critères de recherche dans pour Application Now Mobile vous aider à trouver rapidement les informations. Pour plus d'informations, consultez Configure search criteria .

   Le document du registre de sécurité associé à la matière dangereuse apparaît.
5. Appuyez sur le document du registre de sécurité pour l'ouvrir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuer une inspection de sécurité ou une enquête d'audit en mode hors ligne

Effectuez une inspection de sécurité ou une enquête d'audit qui vous est attribuée en mode hors ligne, sans connexion Internet, via l'application Agent mobile .

Avant de commencer

Vérifiez les conditions suivantes :

- Les propriétés système pour le comportement en mode hors ligne de l'application mobile sont configurées. Pour plus d'informations, consultez Configure offline mode behavior .
- Le mode hors connexion de l'application Agent mobile sur votre appareil mobile est activé. Pour plus d'informations, consultez Mode hors ligne pour mobile.
- La `glide.sg.offline.scheduled_download.enabled` propriété système pour la mise en cache hors connexion planifiée est définie. Si la propriété n'est pas définie, mettez à jour manuellement le cache avant de vous déconnecter. Pour mettre à jour le cache, accédez à **Paramètres** et appuyez sur **Mettre à jour le cache**. Cela garantit que l'enquête est téléchargée et que vous pouvez la remplir.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enquêtes effectuées hors ligne sont synchronisées une fois qu'une connexion Internet est établie.

Pour plus d'informations sur le fonctionnement du mode hors ligne dans l'application mobile, reportez-vous à la section Offline mode for mobile .

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile sur votre équipement mobile.
2. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Accueil**.
3. Dans la section **Mes actions** de la page, appuyez sur **Mes évaluations et enquêtes**.
   Toutes les enquêtes qui ont été téléchargées avant de vous déconnecter sont répertoriées.
4. Dans la liste, appuyez sur l'inspection ou l'enquête d'audit que vous souhaitez effectuer.
5. Effectuez une marche de sécurité et remplissez le sondage.
6. Appuyez sur **Soumettre**.

Configurer la case à cocher Créer une action pour l'enquête d'inspection de sécurité dans l'application Agent mobile

Déterminez les types de champs d'enquête qui doivent afficher l'option **Créer une action** lorsque les agents d'inspection terminent l'enquête dans l'application Agent mobile .

Avant de commencer

Vérifiez que le périmètre de l'application est sélectionné.Gestion des incidents Santé et sécurité
Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Administration Health and Safety** > **Propriétés**.
2. Dans la propriété *`Survey fields enabled for action creation`* , ajoutez les valeurs, telles que `checkbox,boolean,choice,long,percentage,scale,numericscale` pour déterminer si un champ d'enquête spécifique doit afficher la case **à cocher Créer une action** . `checkbox,boolean,choice,long,percentage,scale,numericscale,imagescale,string,multiplecheckboxranking,refere` est définie comme la valeur par défaut pour cette propriété.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

La case **à cocher Créer une action** est ajoutée au type du champ d'enquête mentionné dans la propriété.

Ajouter des actions pour l'enquête d'inspections de sécurité dans l'application Agent mobile

Découvrez comment utiliser l'application Agent mobile pour créer des actions pour une enquête d'inspection en mode en ligne ou hors ligne.

Avant de commencer

Vérifiez les conditions suivantes :

- Les propriétés système pour le comportement en mode hors ligne de l'application mobile sont configurées. Pour plus d'informations, consultez Configure offline mode behavior .
- Le mode hors connexion de l'application Agent mobile sur votre appareil mobile est activé. Pour plus d'informations, consultez Mode hors ligne pour Agent mobile.
- La *`glide.sg.offline.scheduled_download.enabled`* propriété système pour la mise en cache hors connexion planifiée est définie. Si la propriété n'est pas définie, mettez à jour manuellement le cache avant de vous déconnecter. Pour mettre à jour le cache, accédez à **Paramètres** et appuyez sur **Mettre à jour le cache**. Cela garantit que l'enquête est téléchargée et que vous pouvez la remplir.

Rôle requis : sn_hs_rm.safety_inspection_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enquêtes effectuées hors ligne sont synchronisées une fois qu'une connexion Internet est établie.

Pour plus d'informations sur le fonctionnement du mode hors ligne dans l'application mobile, reportez-vous à la section Offline mode for mobile .

Pour en savoir plus sur la façon dont un administrateur configure le type de champ d'enquête qui doit afficher la case à cocher **Créer une action** , reportez-vous à la section Configurer la case à cocher Créer une action pour l'enquête d'inspection de sécurité dans l'application Agent mobile.

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile sur votre équipement mobile.
2. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Accueil**.
3. Pour ouvrir des enquêtes,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste, appuyez sur l'enquête d'inspection que vous souhaitez compléter.
5. Effectuez une marche de sécurité et remplissez le sondage.

   Pour ajouter des actions pour les réponses à l'enquête, procédez comme suit :

   a. Cochez la case **Créer une action** pour obtenir les réponses aux questions auxquelles vous souhaitez ajouter l'action.
   b. Ajoutez la **description brève**, le **type** et la **date d'échéance**.
   c. Dans le champ **Affecté à** , saisissez le nom de l'agent auquel l'enquête doit être affectée.
6. Appuyez sur **Soumettre**.

Résultats

L'action créée apparaît dans l'onglet **Actions** de l'enregistrement d'inspection et peut être modifiée ou supprimée à l'aide de ... .

Créer et gérer une inspection de sécurité dans l'application Agent mobile

Créez une inspection de sécurité à l'aide de l'application Agent mobile sans planifier d'inspection pour gérer l'inspection de votre lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.safety_inspection_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez facilement de nouveaux enregistrements d'inspection. Affectez ces enregistrements d'inspection à vous-même ou à un agent de sécurité des groupes affectés. À partir d'un enregistrement d'inspection, ouvrez et remplissez une enquête connexe qui vous est affectée. Ajoutez de nouveaux résultats ou actions aux résultats si nécessaire sur l'application Agent mobile .

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile sur votre équipement mobile.
2. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Accueil**.
3. Sélectionnez **Mes inspections** dans les liens rapides pour ouvrir une liste des inspections.
4. Sélectionnez **Créer une nouvelle inspection** pour ajouter une nouvelle inspection.
   Vous pouvez également modifier ou supprimer l'enregistrement d'inspection existant selon vos besoins à partir de l'onglet **Détails** de l'enregistrement d'inspection.
5. Sur le formulaire, renseignez les détails.
   Pour en savoir plus sur la description du champ, reportez-vous à Formulaire de calendrier d'inspection.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

   Pour plus d'informations sur la gestion d'une inspection de sécurité, voir Créer et gérer une inspection de sécurité

Gérer un Santé et sécurité incident à l'aide de l'application Agent mobile

En tant qu'agent de sécurité, vous pouvez créer ou gérer un incident de sécurité à l'aide de l'application Agent mobile .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’application Agent mobile est utile pour les agents de sécurité qui travaillent sans bureau et qui doivent créer ou mettre à jour des enregistrements d’incidents sur le site.

Remarque :
Les incidents de sécurité créés ou modifiés à l’aide de l’espace de travail de bureau peuvent être consultés sur l’application Agent mobile .

Les expériences mobiles sur Agent mobile l’application pour les incidents de sécurité disponibles pour les agents et les responsables de sécurité sont les suivantes :

Créer ou modifier un incident de sécurité sur l’application Agent mobile

Un agent de sécurité peut créer ou modifier un incident de sécurité via l’application Agent mobile .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez facilement des enregistrements d’incidents de sécurité. Affectez les nouveaux enregistrements d’incident à vous-même ou à un agent de sécurité parmi les groupes affectés. Sur l’application Agent mobile , ajoutez plus de détails, tels que des dangers et des listes de surveillance, si nécessaire. Utilisez le flux d’activité de chaque liste connexe pour afficher l’activité de cet enregistrement d’incident.

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile sur votre équipement mobile.
2. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Accueil**.
3. Appuyez sur l’icône **Incidents de sécurité** dans la section Liens rapides.
   Ouvre la page de **liste Tous les incidents de sécurité** dans laquelle vous pouvez afficher la liste des incidents de sécurité.
4. Pour modifier un incident de sécurité existant,
   - Faites glisser l’enregistrement d’incident de sécurité vers la gauche pour afficher l’option de modification.
   - Ouvrez l’enregistrement d’incident de sécurité et appuyez sur l’icône **Plus d’options** .
5. Pour ajouter un nouvel incident de sécurité,
   a. Appuyez sur **Créer un incident** sur la page **de liste Tous les incidents de sécurité** .
   b. Renseignez les champs du formulaire.
   c. Sélectionnez **Soumettre**.

Pour mettre à jour la liste connexe, consultez

- Créer ou modifier l’analyse de la cause première d’un incident de sécurité dans l’application Agent mobile
- Créer ou modifier les actions d’un incident de sécurité sur l’application Agent mobile
- Créer ou modifier les personnes impliquées pour un incident de sécurité sur l’application Agent mobile
- Créer ou modifier l’enregistrement des blessures et des maladies d’un incident de sécurité sur l’application Agent mobile

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer ou modifier l'enregistrement des blessures et des maladies d'un incident de sécurité sur l'application Agent mobile

Consignez une blessure ou une maladie résultant d'un incident Health and Safety pour chaque personne affectée pendant l'incident sur l'application Agent mobile .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile sur votre équipement mobile.
2. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Accueil**.
3. Appuyez sur l'icône **Incidents de sécurité** icône dans la section Liens rapides.
4. Ouvrez un enregistrement d'incident de sécurité.
5. Appuyez sur l'onglet **Listes connexes** , puis sur **Blessure et maladie**.
   a. Pour modifier un enregistrement existant des blessures et des maladies :
      - Faites glisser l'enregistrement des blessures et des maladies vers la gauche pour afficher les options de modification et de suppression.
      - Ouvrez l'enregistrement des blessures et des maladies et appuyez sur l'icône **Plus d'options** , puis appuyez sur Modifier ou Supprimer.

   b. Pour ajouter un nouvel enregistrement de blessure et de maladie, appuyez sur **Ajouter une nouvelle personne blessée**.
6. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs des blessures et des maladies.
7. Appuyez sur **Soumettre**.
8. Pour ajouter des parties blessées, ouvrez un enregistrement de blessé dans la liste connexe **Blessure et maladie** d'un incident de sécurité.
   a. Appuyez sur **Ajouter une nouvelle partie du corps blessée**.
   b. Remplissez les champs du formulaire.

Partie blessée du corps de

Champ	Description
Gravité	Gravité de la blessure ▪ Aucune - Aucune blessure présente. ▪ Mineur : blessure légère qui nécessite peu ou pas de traitement. ▪ Modéré - Blessure visible telle que des coupures profondes, une entorse modérée, une fracture mineure qui peut limiter temporairement l'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Une intervention médicale peut être nécessaire mais ne met pas la vie en danger. ▪ Grave - Blessure grave telle que des fractures majeures, un traumatisme crânien, des lacérations profondes qui ont un impact sur la fonction ou mettent potentiellement la vie en danger. Nécessite une intervention médicale urgente.
Région	Région du corps où la blessure s'est produite.
Partie du corps	Partie du corps où se trouve la blessure.
Description	Description détaillée de la blessure ou de la maladie.

9. Appuyez sur **Soumettre**.

Créer ou modifier les personnes impliquées pour un incident de sécurité sur l'application Agent mobile

Ajoutez une personne impliquée ou modifiez les informations d'une personne existante impliquée dans un incident de sécurité à l'aide de l'application Agent mobile .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile sur votre équipement mobile.
2. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Accueil**.
3. Appuyez sur l'icône **Incidents de sécurité** icône dans la section Liens rapides.
4. Ouvrez un enregistrement d'incident de sécurité.
5. Appuyez sur l'onglet **Listes connexes** , puis sur **Personnes impliquées**.
   a. Pour modifier un enregistrement existant des personnes impliquées,
      - Faites glisser vers la gauche sur l'enregistrement Personnes impliquées pour afficher les options de modification et de suppression.
      - Ouvrez l'enregistrement des personnes impliquées et appuyez sur l'icône **Plus d'options** , puis appuyez sur Modifier ou Supprimer.

   b. Pour ajouter un nouvel enregistrement de personnes impliquées, appuyez sur **Ajouter de nouvelles personnes impliquées**.
6. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Formulaire de calendrier d'inspection.
7. Appuyez sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer ou modifier l'analyse de la cause première d'un incident de sécurité dans l'application Agent mobile

En tant qu'agent ou gestionnaire, créez ou modifiez une analyse de la cause première sur site à l'aide de l'application Agent mobile .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile sur votre équipement mobile.
2. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Accueil**.
3. Appuyez sur l'icône **Incidents de sécurité** icône dans la section Liens rapides.
4. Ouvrez un enregistrement d'incident de sécurité.
5. Appuyez sur l'onglet **Listes connexes** , puis sur **Analyse de la cause première**.
   a. Pour modifier un enregistrement existant d'analyse de la cause première,
      - Faites glisser vers la gauche sur l'enregistrement de l'analyse de la cause première pour afficher les options de modification et de suppression.
      - Ouvrez l'enregistrement de l'analyse de la cause première et appuyez sur l'icône **Plus d'options**, puis appuyez sur Modifier ou Supprimer.
   b. Pour ajouter un nouvel enregistrement d'analyse de la cause première, appuyez sur **Ajouter une nouvelle analyse de la cause première**.
6. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus de détails sur la technique des cinq pourquoi de l'analyse des causes profondes, voir Effectuer une analyse de la cause première pour un incident de sécurité.
7. Appuyez sur **Soumettre**.

Créer ou modifier les actions d'un incident de sécurité sur l'application Agent mobile

Ajoutez une action pour traiter les causes premières de l'incident de sécurité. Vous pouvez ajouter plusieurs actions pour l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile sur votre équipement mobile.
2. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Accueil**.
3. Appuyez sur l'icône **Incidents de sécurité** icône dans la section Liens rapides.
4. Ouvrez un enregistrement d'incident de sécurité.
5. Appuyez sur l'onglet **Listes connexes** , puis sur **Actions**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour modifier un enregistrement d'actions existant,

- Faites glisser vers la gauche sur l'enregistrement des actions pour afficher les options de modification et de suppression.
- Ouvrez l'enregistrement des actions et appuyez sur l'icône **Plus d'options** , puis appuyez sur Modifier ou Supprimer.

b. Pour ajouter un nouvel enregistrement d'action, appuyez sur **Ajouter une nouvelle action**.

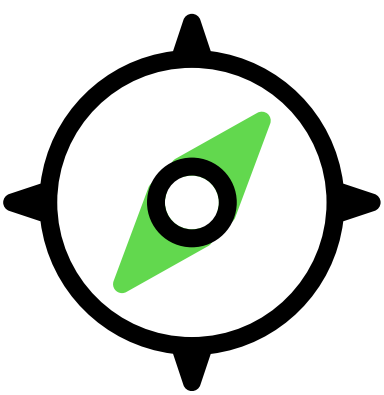
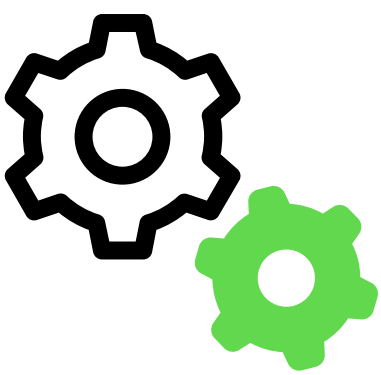
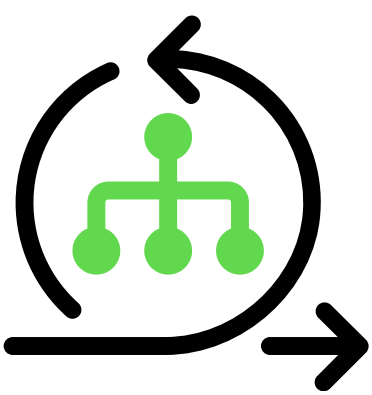
6. Renseignez les champs du formulaire.
Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Santé et sécurité Formulaire Action.

7. Appuyez sur **Soumettre**.

Now Assist pour Santé et sécurité

Utilisez l'application ServiceNow® Now Assist pour Santé et sécurité pour résumer un incident Health and Safety. Vous pouvez permettre à votre agent de sécurité et à votre responsable de la sécurité de générer des rapports flash concis et informatifs qui peuvent être rapidement partagés avec les personnes concernées concernées.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
		
En savoir plus Now Assist pour Santé et sécurité	Configurer l'application Now Assist pour Santé et sécurité pour commencer	Utiliser les options de l'IA générative offertes par Now Assist pour Santé et sécurité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1584492 dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence .
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues .
- Contact Service client et assistance.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collecte Informations sur les incidents de sécurité, y compris les détails de l'incident, les actions et l'analyse de la cause première. Les clients peuvent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist documentation .

Explorer Now Assist pour Santé et sécurité

Grâce à l'application, les agents et les responsables de la Now Assist pour Santé et sécurité sécurité peuvent utiliser l'IA générative pour résumer les incidents de sécurité.

Compétences

L'application Now Assist pour Santé et sécurité inclut les compétences et les fonctionnalités de l'IA générative pour aider les équipes de sécurité travaillant sur la résolution des problèmes de sécurité.

Utilisez la compétence suivante fournie par l'application Now Assist pour Santé et sécurité .

Synthèse des incidents Health and Safety

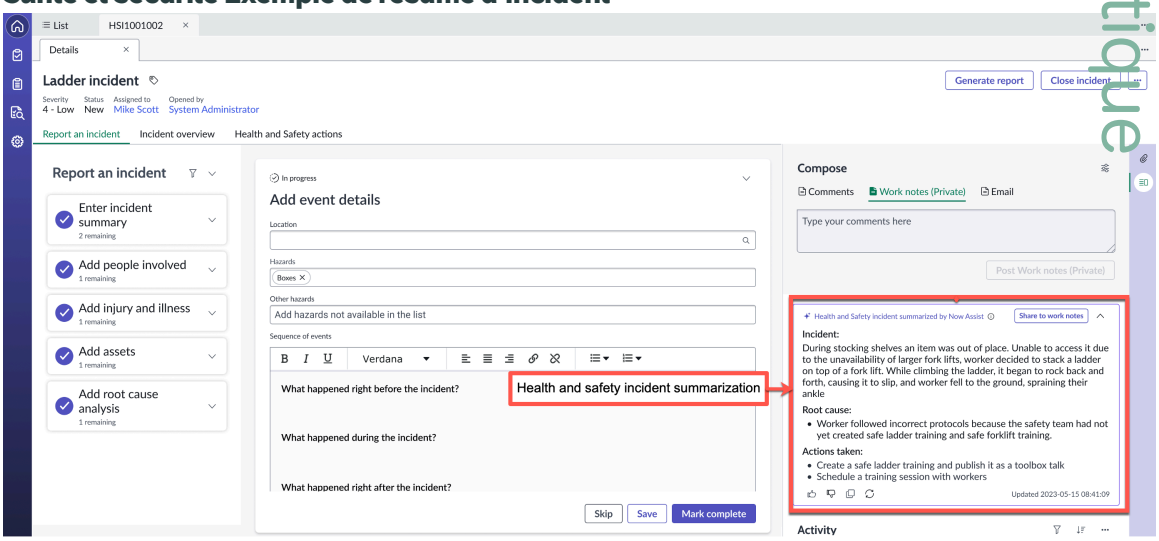
Fournit un résumé des incidents de sécurité, y compris les détails de l'incident, les actions et l'analyse de la cause première. L'équipe de sécurité peut afficher un résumé pour comprendre le contexte, actualiser le résumé et le publier dans les notes de travail.

Le résumé est affiché au-dessus du flux d'activités et comprend les informations que les agents de sécurité saisissent dans les champs suivants :

- Description brève
- Description
- Séquence d'événements
- Cause première
- Action

L'exemple suivant montre un résumé d'incident généré par l'IA.

Santé et sécurité Exemple de résumé d'incident



Pour en savoir plus sur l'activation de la Santé et sécurité compétence de synthèse des incidents, reportez-vous à la section Configurer Now Assist pour Santé et sécurité. Pour en savoir plus sur l'utilisation de cette compétence sur Espace de travail de Santé et sécurité, reportez-vous à la rubrique Résumer un incident de sécurité à l'aide de Now Assist pour Santé et sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations de prise en charge pour Now Assist pour Santé et sécurité

Obtenez une vue d'ensemble des informations importantes liées à l'application Now Assist pour Santé et sécurité.

Versions prises en charge

Now Assist pour Santé et sécurité est pris en charge à partir de la Xanadu mise en production.

Interfaces utilisateur prises en charge

L'application Now Assist pour Santé et sécurité inclut les fonctions répertoriées dans le tableau suivant.

Interfaces Now Assist pour Santé et sécurité prises en charge

Interface	Compétence
Espace de travail de Santé et sécurité	Santé et sécurité Synthèse des incidents
Interface utilisateur principale	Santé et sécurité Synthèse des incidents

Informations sur l'application

Activez l’application du Now Assist pour Santé et sécurité magasin (sn_hs_gen_ai) pour utiliser les compétences de Santé et sécurité synthèse des incidents.

Cette application de l’App Store a une dépendance sur Gestion des incidents Santé et sécurité (sn_ohs_im).

Activez les applications dans l’ordre suivant :

1. Gestion des incidents Santé et sécurité
2. Now Assist pour Santé et sécurité

Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist pour Santé et sécurité.

Explorer les Now Assist agents IA pour Santé et sécurité

Now Assist Les agents IA permettent d’améliorer la productivité des agents actifs en utilisant des agents IA pour effectuer des tâches.

Agents IA pour Santé et sécurité obtenir de l’aide pour créer des actions à l’aide du Now Assist panneau.

- Pour plus d'informations, consultez Explore Now Assist AI agents .
- Pour apprendre à gérer les agents IA et les workflows agentiques, reportez-vous à la section AI Agent Studio .

Rapport d’incident Health and Safety de l’IA conversationnelle

Utilisez l’interface conversationnelle du panneau pour signaler Santé et sécurité les Now Assist incidents qui vous permet de dialoguer avec des agents actifs, des agents virtuels ou les deux.

Un incident de base Santé et sécurité peut être signalé en utilisant le langage conversationnel via le Now Assist panneau. L’utilisation de mots-clés appropriés tels que santé, sécurité, incident ou blessure génère des réponses fonctionnelles. Ces mots clés peuvent être

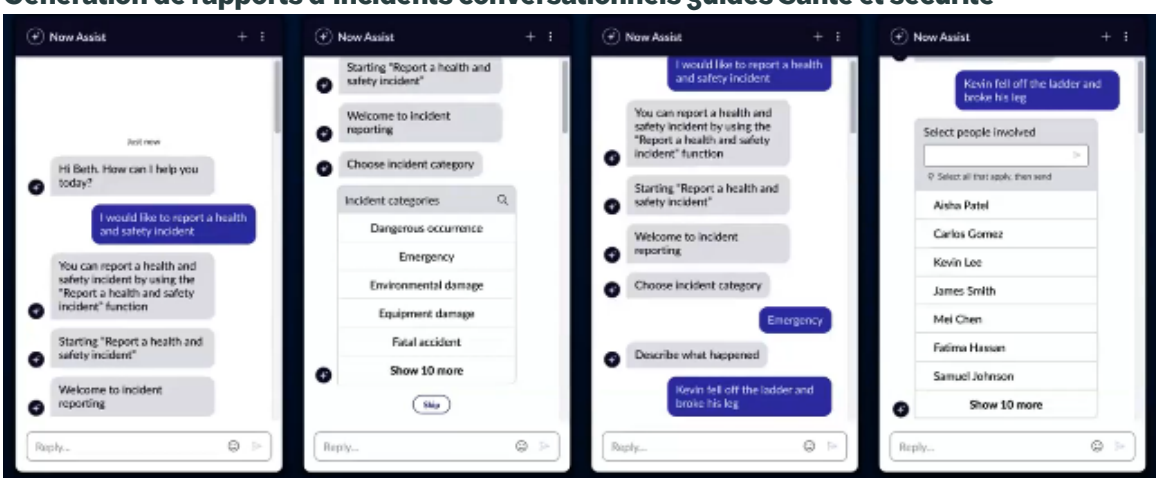
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

configurés par un administrateur sur l'espace de Santé et sécurité travail en accédant à **Tout>Catalogue de services>Définitions du catalogue>Créateurs d'enregistrements** , puis en modifiant le champ **méta** de l'enregistrement **Signaler un incident de santé et sécurité : de base** . Pour en savoir plus sur les créateurs d'enregistrements, reportez-vous à la section Record Producer .

Les employés peuvent utiliser l'icône de Now Assist panneau sur la page d'accueil **du Centre des employés** pour ouvrir un panneau de messagerie instantanée afin de signaler facilement un Santé et sécurité incident.

Génération de rapports d'incidents conversationnels guidés Santé et sécurité



Une fois l'incident enregistré, le panneau de messagerie instantanée fournit le numéro d'enregistrement Now Assist de Santé et sécurité l'incident et les employés peuvent le consulter en sélectionnant **Mes demandes** ou en sélectionnant le numéro d'enregistrement.

Avantages de l'IA conversationnelle Rapport d'incident Health and Safety

Le signalement conversationnel des incidents simplifie le processus de signalement des incidents de sécurité.

- Élimine le besoin de remplir de longs formulaires.
- Fournit une interaction en temps réel et un mécanisme de commentaires immédiats.
- Fournit une interface conviviale avec une réponse et des conseils instantanés.
- Fournit un environnement réactif et favorable et favorise la génération de rapports d'incidents proactifs.
- Active le chargement de documents (maximum 10 Mo) via le Now Assist panneau.

Configurer Now Assist pour Santé et sécurité

Configurez l'application Now Assist pour Santé et sécurité .

Vue d'ensemble de la configuration

Installer Now Assist pour Santé et sécurité

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application (sn_hs_gen_ai) pour activer les Now Assist pour Santé et sécurité options de l'IA générative afin de résumer les incidents de sécurité sur votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la Administrateur Now Assist console pour installer et configurer Now Assist pour Santé et sécurité. Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour en savoir plus, consultez Overview tab in Now Assist Admin .

Le tableau suivant répertorie les compétences auxquelles vous pouvez accéder à partir de la Administrateur Now Assist console.

Santé et sécurité et compétence dans la Administrateur Now Assist console

Fonctionnalité d'Santé et sécurité	Compétence
Now Assist compétences pour Santé et sécurité	Santé et sécurité Synthèse des incidents

Procédure

Installez le (sn_hs_gen_ai) module d’extension Now Assist pour Santé et sécurité .

- Pour en savoir plus sur les dépendances et l’ordre d’activation des modules d’extension, reportez-vous à la section Informations de prise en charge pour Now Assist pour Santé et sécurité.
- Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez Install Now Assist plugins .

Que faire ensuite
Activez la compétence pour permettre à l’équipe de sécurité d’utiliser les compétences de l’IA générative. Pour plus d'informations, consultez Activer une Now Assist pour Santé et sécurité compétence.

Activer une Now Assist pour Santé et sécurité compétence

Activez une Now Assist pour Santé et sécurité compétence pour permettre à l’équipe de sécurité d’utiliser les compétences d’IA générative de Espace de travail de Santé et sécurité et le Interface utilisateur principale.

Avant de commencer
Installer Now Assist pour Santé et sécurité.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le tableau suivant répertorie les compétences auxquelles vous pouvez accéder à partir de la Administrateur Now Assist console.

Santé et sécurité et compétence dans la Administrateur Now Assist console

Fonctionnalité d'Santé et sécurité	Compétence
Now Assist compétences pour Santé et sécurité	Santé et sécurité Synthèse des incidents

La Santé et sécurité compétence de synthèse des incidents est disponible dans le système de base avec les configurations requises.

Traduction automatique

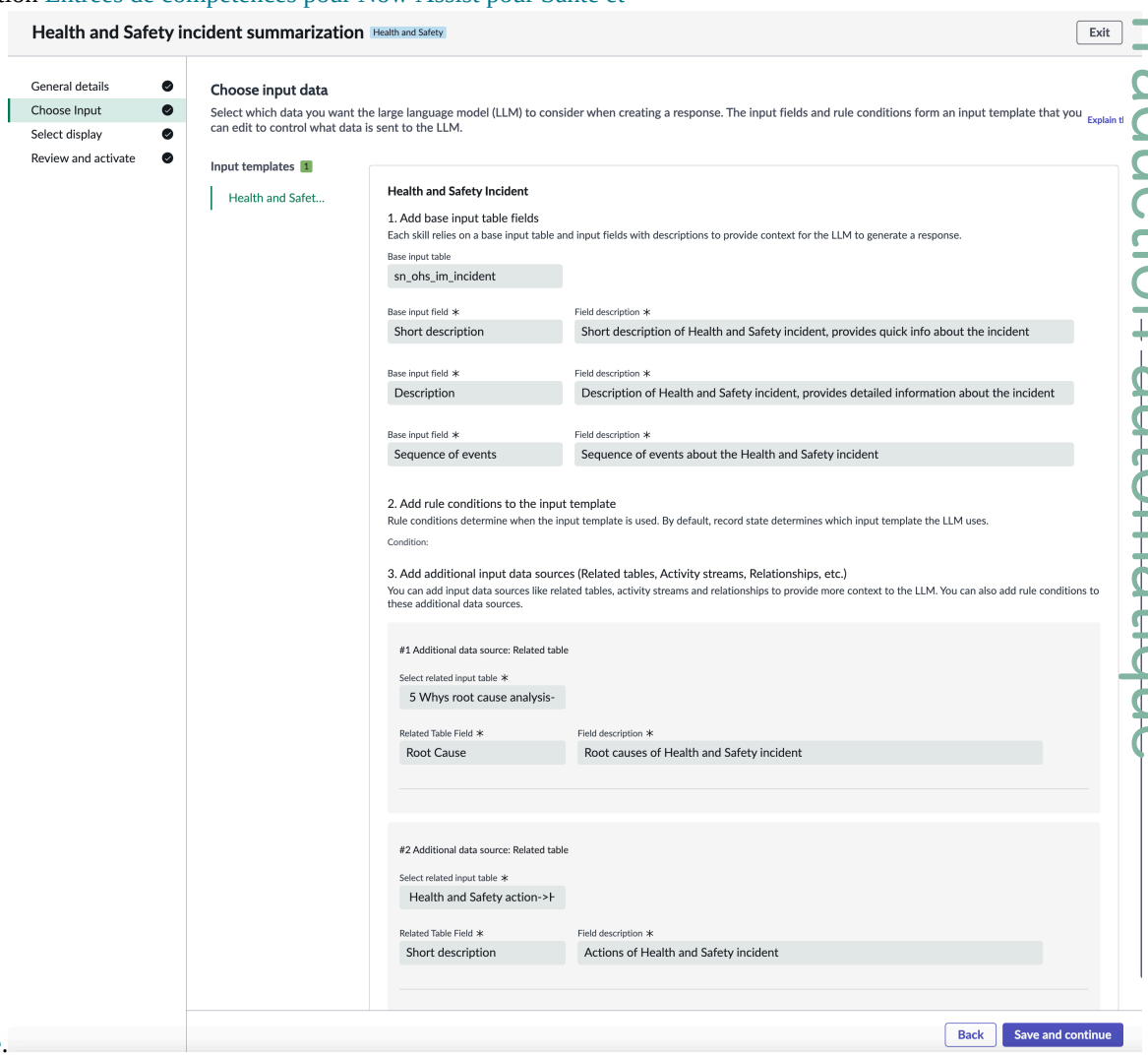
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Now LLM Service est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette application Now Assist.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** pour accéder à l'onglet **Compétences Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
2. Dans la liste du workflow, sélectionnez **Employé** , puis Santé **et sécurité**.
3. Sur la vignette de votre compétence, sélectionnez **Activer la compétence**.
4. Dans la section Détails généraux, examinez les détails et sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
5. Dans la section Choisir une entrée, examinez les entrées pour la compétence sélectionnée. Pour en savoir plus sur les entrées de la compétence, reportez-vous à la section Entrées de compétences pour Now Assist pour Santé et sécurité.



6. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.
7. Dans la section Sélectionner l'affichage, examinez les interfaces dans lesquelles la compétence apparaît.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences sont affichées dans les espaces de Now Assist travail.

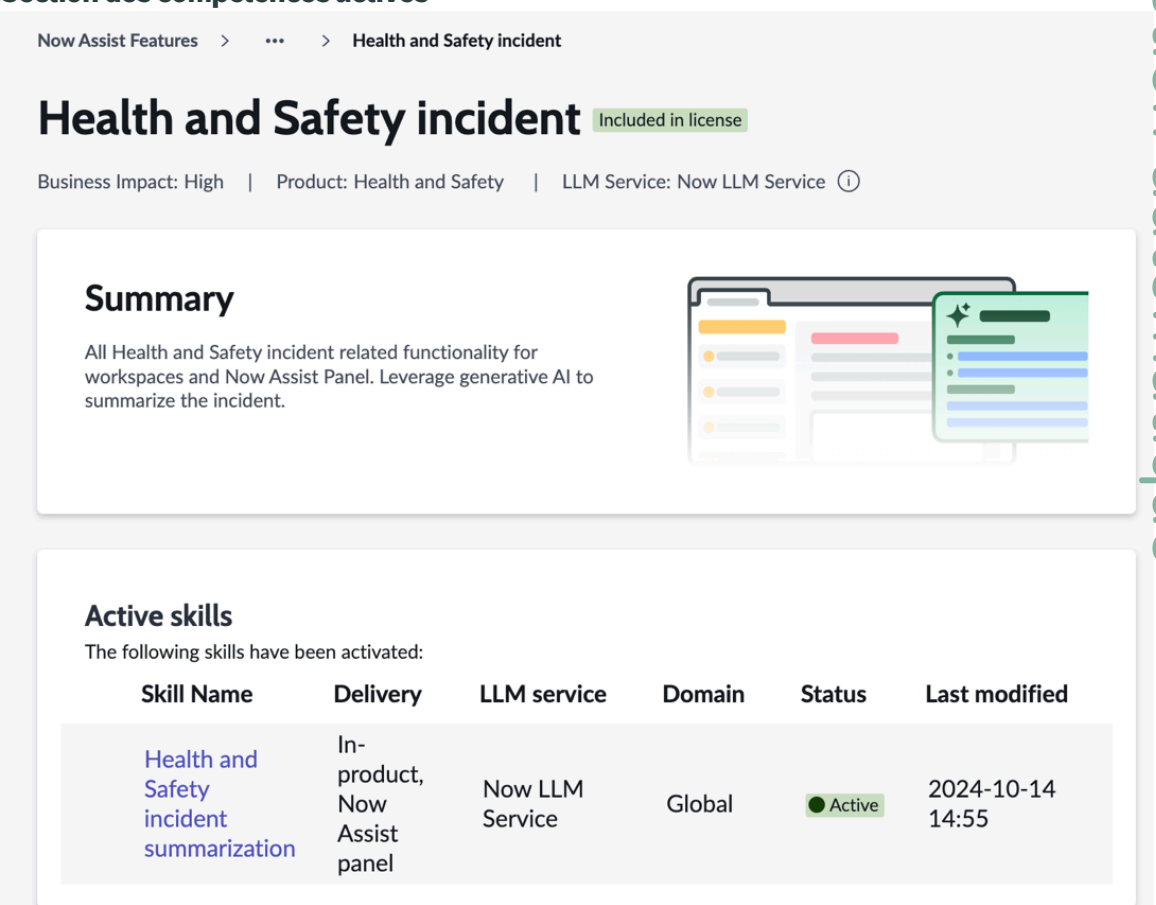
  Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

- **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel .

  Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

8. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
9. Dans la section Examiner et activer, passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour terminer la configuration.
   La compétence est configurée.
10. Dans la section Compétences actives de la Santé et sécurité page, vérifiez que la compétence est active dans la colonne État.

Section des compétences actives



Entrées de compétences pour Now Assist pour Santé et sécurité

Obtenez une vue d'ensemble rapide des entrées de compétences pour Now Assist pour Santé et sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble des entrées de compétences

Une entrée identifie les données utilisées pour une compétence, par exemple la table et les champs utilisés pour générer un résumé.

Santé et sécurité Compétence de synthèse des incidents

La Santé et sécurité compétence de synthèse des incidents comprend des entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé est généré.

Remarque :
Ces champs sont en lecture seule.

Entrées pour la synthèse de l'incident Santé et sécurité

Table d'entrée	Champs d'entrée
Santé et sécurité incident [sn_ohs_im_incident]	• Description brève • Description • Séquence d'événements
Analyse de la cause première : 5 pourquoi [sn_ohs_im_rca_five_whys]	Cause première
Action Santé et sécurité [sn_ohs_im_action]	Description brève

Configurer Now Assist des agents IA pour Santé et sécurité

Découvrez comment configurer Now Assist des agents IA pour exécuter des workflows agentiques avec des agents IA et des outils mappés.

- Pour en savoir plus sur la Now Assist configuration des agents IA, reportez-vous à la section Configure Now Assist AI agents .
- Pour en savoir plus sur la réduction de l'exposition aux contenus malveillants sur votre workflow agentique, reportez-vous à la section Enable Now Assist Guardian for AI agents .
- Pour choisir le fournisseur de service de modèle de langage volumineux (LLM) pour Now Assist les agents IA dans , reportez-vous à la Studio d'agents IA section .

Installer Now Assist des agents IA pour Santé et sécurité

Installez Now Assist des agents IA sur votre ServiceNow instance pour activer l'expérience IA agentique.

Avant de commencer
Pour commencer à utiliser les agents IA, vous devez disposer des éléments suivants :

- Une ServiceNow licence Pro Plus ou Enterprise Plus.
- Une instance sur Xanadu le patch 7+ ou Yokohama.
- Recherche IA activé sur votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_aia_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents IA ne sont pas des applications autonomes que vous pouvez installer directement. Pour activer les agents IA sur votre instance, vous devez installer et activer Now Assist pour Santé et sécurité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez et sélectionnez l'application Now Assist pour Santé et sécurité .
3. Sélectionnez **Installer**.

Résultats

Le module d'extension Agent IA pour la santé et la sécurité [sn_hs_ai_agents] associé à l'application Now Assist pour Santé et sécurité est installé sur votre instance.

Que faire ensuite

Pour accéder aux agents IA dans le Now Assist panneau, vous devez activer le panneau. Consultez Turn on the Now Assist panel .

[store-future: BEGIN review]Le cadre de travail des actions de groupe (GAF) est un moyen facultatif pour les agents IA d'identifier et d'accéder aux enregistrements à l'aide d'index et de grappes générés par l'IA. GAF peut être plus rapide et plus fiable que Recherche IA, la valeur par défaut, dans certains cas. Si vous souhaitez configurer GAF, qui peut être utilisé à la place des Recherche IA résultats pour collecter des enregistrements connexes, reportez-vous à la section Configure Group Action Framework .[End]

Configurer Now Assist dans l'agent virtuel pour le rapport d'incident Health and Safety de l'IA conversationnelle

Un administrateur peut configurer la valeur par défaut Now Assist dans les assistants Agent virtuel et les assistants de panneau par défaut Now Assist (plateforme). La configuration des assistants active le Now Assist panneau sur Centre **des employés** et l'espace de Santé et sécurité travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

1. Activez cette option Recherche IA pour fournir des expériences de recherche de niveau consommateur à vos utilisateurs.

   Pour plus d'informations, consultez Configuring AI Search .

2. Installez le pour la Now Assist plateforme [sn_genai_platform] à activer Now Assist pour l'espace de travail.
3. Installez le module d'extension Gestion des incidents Santé et sécurité [sn_hs_im_incident].

   Pour plus d'informations, voir Installer Gestion des incidents Santé et sécurité

4. Pour en savoir plus sur la configuration Now Assist d'Agent virtuel, reportez-vous à la section Configuring assistants overview .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour activer le panneau, reportez-vous à la Now Assist section Turn on the Now Assist panel .
   La **console d'administration CI** ouvre la page **Assistants** qui affiche les deux assistants.
   - Now Assist dans Agent virtuel (par défaut)
   - Now Assist assistants de panel (plateforme)
2. Sélectionner l'icône **Plus d'options** pour **Now Assist dans Agent virtuel (par défaut)**
3. Sélectionnez **Activer/désactiver** pour activer l'assistant.
   Sélectionnez **Configuration** dans la boîte de dialogue contextuelle.
4. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
5. Dans l'onglet **Compétences Now Assist** , cochez la case **Compétences personnalisées** dans la colonne Nom de la **compétence** .
6. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**
7. Pour **Afficher l'expérience** , sélectionnez, sélectionnez **la liste déroulante Ajouter un portail** dans l'onglet **Portail** , puis sélectionnez **Centre des employés**.
8. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**
9. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour l'onglet **Sources d'informations** et **marques** .
10. Dans l'onglet **Expériences de messagerie instantanée** , cochez la case **Chargements de documents** , puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
11. Examinez l'assistant et sélectionnez **Terminé**.
    L'assistant Now Assist dans Agent virtuel affiche l'état comme activé.

Résultats

Le Now Assist panneau est activé pour le centre des employés.

Utiliser Now Assist pour Santé et sécurité

Si vous disposez d'un rôle d'agent ou de gestionnaire de sécurité, vous pouvez résumer les incidents de sécurité avec l'application Now Assist pour Santé et sécurité .

Résumer un incident de sécurité à l'aide de Now Assist pour Santé et sécurité

Générez un résumé à partir des champs que vous avez sélectionnés sur l'incident de sécurité et comprenez rapidement le contexte de l'incident en utilisant la compétence de résumé d'incident dans l'application Santé et sécuritéNow Assist pour Santé et sécurité .

Avant de commencer

Vérifiez que la Santé et sécurité compétence de synthèse des incidents est activée. Pour plus d'informations, consultez Activer une Now Assist pour Santé et sécurité compétence.

Rôle requis : sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La Santé et sécurité compétence de synthèse des incidents fournit un résumé des incidents, y compris les détails, les mesures prises et l'analyse de Santé et sécurité la cause première. L'agent de sécurité et le responsable de la sécurité peuvent afficher un résumé pour comprendre le contexte, actualiser le résumé et le publier dans les notes de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La compétence de synthèse des incidents est disponible dans Espace de travail de Santé et sécurité et dans .Interface utilisateur principale Lorsque cette compétence est activée sur une instance, l'icône Now Assist ( ) apparaît dans l'espace de travail.

- Dans Espace de travail de Santé et sécurité, utilisez le résumé de l'incident Santé et sécurité par Now Assist composant pour générer un résumé. Ce composant apparaît au-dessus du flux d'activité.

  Remarque :
  Vous pouvez également générer un résumé sur demande à partir du Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez .

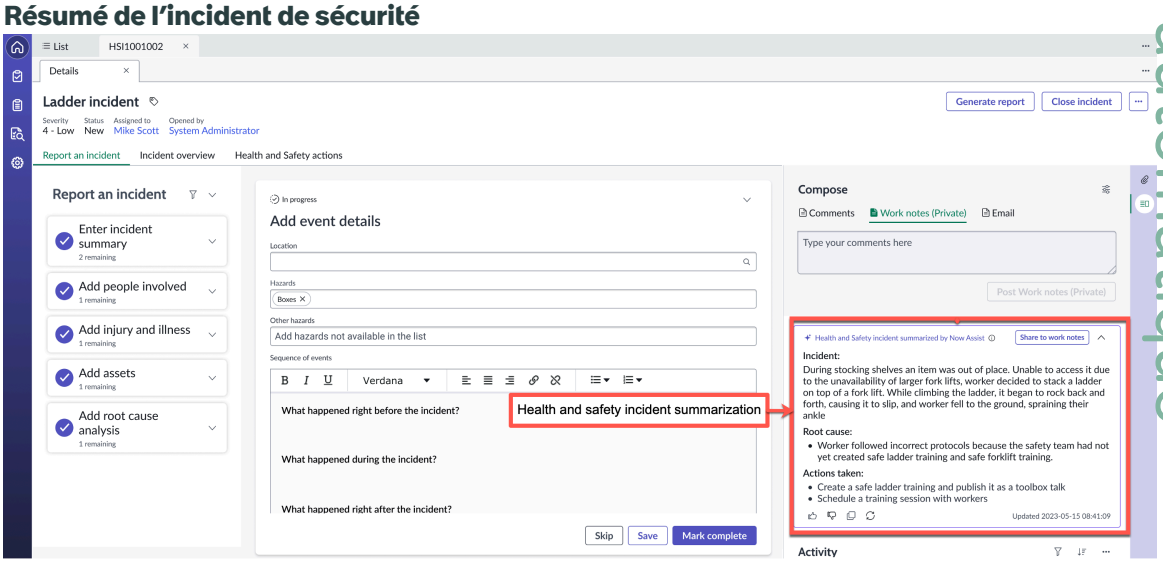
- Dans , Interface utilisateur principale sélectionnez le bouton **Résumer** sur l'enregistrement d'incident pour générer un résumé.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Health and Safety** et ouvrir un incident de sécurité.
2. Sélectionnez **Activité** pour ouvrir le flux d'activité.
3. Dans le résumé de l'incident Santé et sécurité par Santé et sécurité composant, sélectionnez **Résumer**.

   Remarque :
   La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.

Résumé de l'incident de sécurité



4. **Facultatif :** Lorsque vous avez terminé de résumer un incident, vous pouvez l'ajouter aux notes de travail de l'incident, le développer ou le réduire, y ajouter des commentaires, le copier ou afficher des informations sur l'incident.

5. **Facultatif :** Partagez le résumé généré par l'IA avec les personnes concernées via l'onglet **E-mail** dans le flux d'activité.
   L'onglet **E-mail** s'affiche uniquement lorsque les conditions suivantes sont remplies :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le client de messagerie est activé pour la table Incident de santé et sécurité [sn_ohs_im_incident] sur votre ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez Enable the email client for a table .
- L'utilisateur qui envoie l'e-mail a le rôle de compositeur d'e-mail [email_composer]. Pour plus d'informations, consultez Email composer [email_composer] .

Utilisation d'agents IA dans pour Now AssistGestion des incidents Santé et sécurité

Utilisez le workflow agentique Créer des actions pour les incidents de sécurité afin de créer une ou plusieurs actions autonomes pour Santé et sécurité les incidents via le Now Assist panneau.

Workflow agentique disponible pour Gestion des incidents Santé et sécurité

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
Créer des actions pour les incidents de sécurité	Le Now Assist panneau suggère une liste d'actions pour un incident de sécurité et crée l'action dans l'incident sous les éléments connexes Actions Health and Safety.	• Agent IA d'analyse des incidents en matière de santé et de sécurité • Agent IA du planificateur d'actions en matière de santé et sécurité

Important :
Par défaut, tous les workflows agentiques et tous les enregistrements d'agent IA sont en lecture seule.

Pour exécuter les agents IA de manière autonome, dupliquez le workflow agentique si nécessaire, puis procédez comme suit :

- Activez le workflow agentique. Pour plus d'informations, consultez Activate an agentic workflow template .
- Activez le déclencheur pour appeler automatiquement le workflow agentique.

Workflow agentique Créer des actions pour les incidents de sécurité

Utilisez le workflow agentique **Créer des actions pour les incidents de sécurité afin de** suggérer automatiquement des actions pour un incident spécifique et de créer des actions dans l'espace de travail Santé et sécurité.

Pour accéder au workflow agentique :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble**.
2. **Sélectionnez Créer des actions pour les incidents de sécurité**.

Les agents et les gestionnaires de sécurité disposant du rôle [now_assist_panel_user] peuvent afficher le Now Assist panneau. Ce panneau peut déclencher automatiquement des réponses et créer des actions une fois qu'un incident est ouvert. Une fois que les actions sont suggérées par l'IA agentique, les agents de sécurité et les gestionnaires peuvent saisir le numéro d'action ou la description préférés. La saisie du numéro d'action crée automatiquement cet enregistrement d'action spécifique dans l'élément lié à l'action santé et sécurité d'un enregistrement d'incident ouvert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur le panneau, reportez-vous Now Assist à la section Now Assist panel .

Les agents IA et les outils utilisés pour le workflow agentique **Créer des actions pour les incidents de sécurité** sont les suivants :

Agents IA pour le workflow agentique Créer des actions pour les incidents de sécurité

Nom de l'agent IA	Description
Agent IA d'analyse des incidents en matière de santé et de sécurité	Les actions recommandées à partir d'incidents similaires en matière de santé et de sécurité et de la récupération des articles RAG AIA Base de connaissances sont suggérées à l'utilisateur.
Agent IA du planificateur d'actions en matière de santé et sécurité	Les actions de sécurité sélectionnées sont ajoutées à l'incident de sécurité.

Outils utilisés par l'agent IA d'analyse des incidents Health and Safety

Nom	Type	Mode d'exécution
Obtenir les détails de l'incident en matière de santé et de sécurité	Actions de flux	Autonome
Notifier l'utilisateur des actions recommandées	Scripts	Autonome
Obtenir des actions à partir d'incidents similaires en matière de santé et sécurité	Scripts	Autonome
Afficher le message d'absence d'actions recommandées	Scripts	Autonome
Obtenir les articles pertinents Knowledge	Récupérations de recherche	Autonome

Outils utilisés par l'agent IA du planificateur de Santé et sécurité

Nom	Type	Mode d'exécution
Ajouter les actions de sécurité sélectionnées à l'incident de sécurité	Scripts	Autonome

[store-future: BEGIN review]

Déclencheurs

Les déclencheurs prédéfinis du workflow d'agent Créer des actions pour les incidents de sécurité d'un incident :

- Le champ **Affecté à** n'est pas vide.
- Le champ **Description brève** n'est pas vide.
- Le champ **Description** n'est pas vide.
- Le champ **Séquence d'événements** n'est pas vide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[End]

Gestion des événements critiques

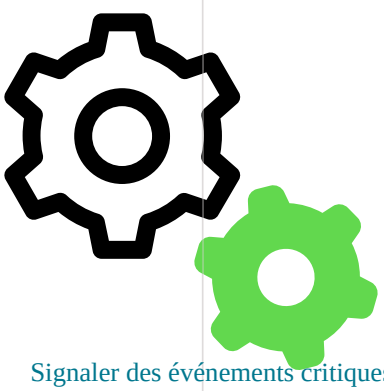
L'application ServiceNow® Gestion des événements critiques (CEM) permet de rationaliser la réponse aux événements critiques et aux menaces mondiales. Elle assure une gestion de bout en bout des événements critiques avec des playbooks structurés et reproductibles, facilitant une affectation efficace des tâches entre les équipes et les sites.

Premiers pas



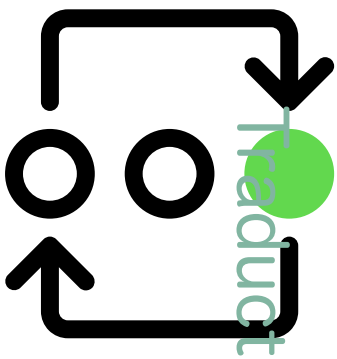
Explorer Gestion des événements critiques

Découvrez comment les agents, les répondeurs sur site et les employés utilisent l'application Gestion des événements critiques.



Configurer Gestion des événements critiques

Configurez l'espace de Gestion des événements critiques travail.



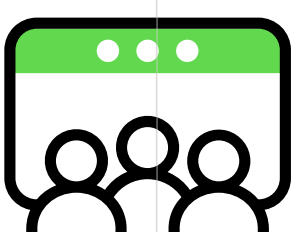
Signaler des événements critiques

Signalez des événements critiques en tant qu'agent ou employé.



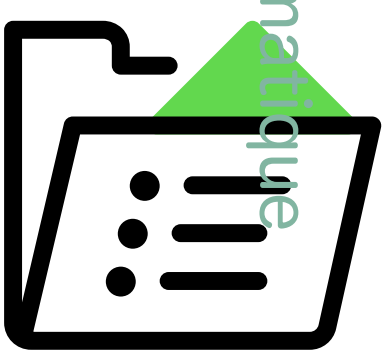
Envoide notifications lors d'un événement critique

Envoyez une notification d'événement critique aux personnes impactées et aux répondeurs sur site.



Gérer les personnes impactées

Gérez les personnes impactées, affichez ou mettez à jour leur statut.



Gestion des enregistrements connexes dans un événement critique

Gérez les tâches d'événements critiques, créez des Santé et sécurité incidents et reliez les événements critiques enfants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Gestion des événements critiques Référence

Obtenez une description détaillée des formulaires utilisés dans la gestion des événements critiques.

Explorer Gestion des événements critiques

Apprenez à créer et à gérer des tickets d'événements critiques, à affecter des tâches aux répondeurs sur site et à suivre les personnes impactées.

Vue d'ensemble de Gestion des événements critiques

Gestion des événements critiques offre une plateforme pour signaler et gérer les situations critiques. Les employés ou les opérateurs signalent un événement et les intervenants sur site aident les personnes touchées. L'opérateur surveille de près l'événement critique jusqu'à sa résolution.

Utilisateurs Gestion des événements critiques

Gestion des événements critiques utilisateurs

Utilisateurs	Description
Administrateur	Administrateur pour Gestion des événements critiques
Agent	Fonctionne sur l'enregistrement du début à la Gestion des événements critiques résolution.
Employé	Émet des demandes urgentes.
Répondeur sur site	Traite l'incident d'urgence signalé par un agent ou un employé.

Workflow Gestion des événements critiques

1. Signaler l'événement critique

   Un employé signale l'événement critique, ou un agent crée l'événement critique.

2. Affecter et activer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’agent affecte l’événement critique aux intervenants concernés et active l’événement critique.

3. Envoyer des notifications

   L’agent envoie des notifications aux personnes impactées et aux répondeurs sur site.

4. Lancer un appel et coordonner

   Les intervenants sur place coordonnent les personnes au point de rassemblement et prennent des appels nominaux pour mettre à jour leur statut dans la liste des personnes touchées.

5. Gérer la communication et les réponses

   L’agent gère la réponse des personnes impactées et communique avec elles et les intervenants.

6. Fermer l’événement critique

   Une fois la situation résolue, l’agent résout l’événement critique, crée des Santé et sécurité incidents si nécessaire, puis ferme l’événement.

Gestion des événements critiques avantages

Gestion des événements critiques avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Gérez efficacement les événements critiques grâce au guide clair, étape par étape, avec un playbook.	CEM Onglet Playbook	Agent
Créer des tickets d’événements critiques.	Signaler un événement critique en tant qu’employé	Employé
Créer des tickets d’événements critiques.	Signaler un événement critique en tant qu’agent	Agent
Envoyez des notifications aux répondeurs sur site et des notifications en masse aux personnes impactées.	Envoide notifications lors d’un événement critique	Agent
Affichez les notifications envoyées.	Afficher les notifications envoyées pour un événement critique	Agent
Suivez les personnes impactées.	CEM Onglet Personnes impactées	Agent
Effectuez des appels nominaux et mettez à jour l’état des personnes impactées en vous connectant à leur portail.	Effectuer un appel en tant qu’intervenant sur site	Répondeurs sur site
Créer des Santé et sécurité incidents.	Créer un Santé et sécurité incident dans Gestion des événements critiques	Administrateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce qu'il faut explorer ensuite

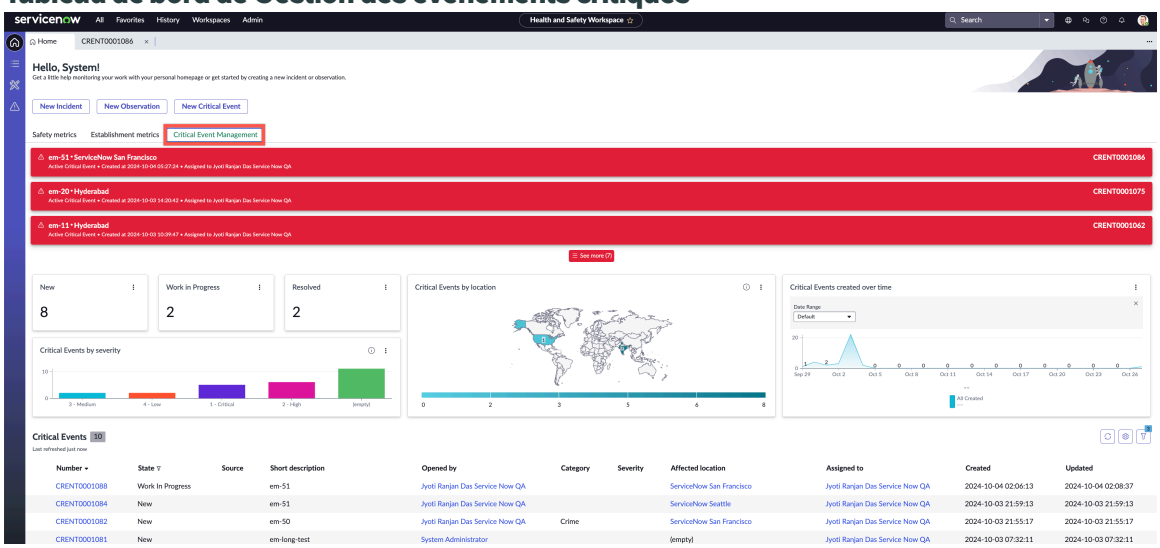
Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Gestion des événements critiques, consultez :

- Configurer Gestion des événements critiques
- Signaler un événement critique en tant qu'agent
- Signaler un événement critique en tant qu'employé
- Gérer les personnes impactées
- Envoide notifications lors d'un événement critique
- Gestion des événements critiques Référence

Tableau de bord de Gestion des événements critiques

Le tableau de bord de Gestion des événements critiques (CEM) dans le Espace de travail de Santé et sécurité fournit une vue complète de tous les événements critiques actifs, en cours et résolus, permettant aux agents de surveiller et de gérer efficacement les incidents.

Tableau de bord de Gestion des événements critiques



Le Gestion des événements critiques tableau de bord fournit un résumé de haut niveau des événements actifs et en cours, y compris des mesures d'accès rapide et des liens vers des Gestion des événements critiques outils. Le tableau de bord permet aux agents de rester organisés, de hiérarchiser efficacement et de répondre aux incidents en temps opportun.

Pour afficher le tableau de Gestion des événements critiques bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail Health and Safety** et sélectionnez Gestion des événements critiques.

Fonctionnalités principales du tableau de bord

Fonctionnalité	Description
Boutons Action rapide	Boutons qui vous aident à initier rapidement des actions, telles que la création d'un incident, d'une observation ou d'un événement critique.
Événements critiques actifs	Liste des événements critiques actifs avec des détails clés tels que l'emplacement, l'ID de l'événement, l'heure de création et l'agent affecté, qui permet de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités principales du tableau de bord (suite)

Fonctionnalité	Description
	hiérarchiser les événements urgents pour une action immédiate.
Vue d'ensemble de l'état de l'	Nombre d'événements critiques par état, tel que Nouveau, Travail en cours et Résolu, ce qui vous permet d'évaluer rapidement la charge de travail et la progression.
Événements critiques par gravité	Histogramme qui affiche les événements par niveau de gravité (faible, moyen, élevé et critique), qui vous aide à hiérarchiser votre réponse.
Événements critiques par emplacement	Vue cartographique des événements critiques par emplacement, ce qui permet d'identifier les modèles géographiques et les zones nécessitant une attention immédiate.
Événements critiques créés au fil du temps	Graphique de chronologie qui suit le nombre d'événements critiques créés au fil du temps, vous aidant à surveiller les tendances et les augmentations potentielles des incidents sur des périodes spécifiques.
Liste d'événements critiques	Table de tous les événements critiques récents avec des détails triables, notamment le numéro d'événement, l'état, la source, la description courte, la catégorie, la gravité, l'emplacement, l'agent affecté et l'horodatage de création et de mise à jour d'événements.

Avantages du tableau de bord

Avantages	Description
Surveillance en temps réel	Affichez et gérez les événements critiques en temps réel pour favoriser des réponses rapides.
Ordre de priorité	Triez les événements par gravité, emplacement et statut pour vous concentrer sur les problèmes les plus urgents.
Analyse de tendance	Suivez les tendances au fil du temps pour gérer et aider à prévenir de futurs incidents.

CEM Enregistrement d'événement critique

Vous pouvez utiliser l'application pour créer un enregistrement d'événement Gestion des événements critiques critique.

Chaque onglet d'un enregistrement d'événement critique fournit des fonctions spécifiques pour prendre en charge le cycle de vie de l'événement critique, de l'évaluation initiale à la résolution et au suivi.

CEM Onglet Playbook

L'onglet **Playbook** de Gestion des événements critiques (CEM) fournit à l'agent un guide étape par étape pour la gestion des événements critiques. Il suit les tâches des différentes phases et confirme que toutes les actions nécessaires sont terminées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

A playbook sert de point de départ aux clients pour mettre en place des processus adaptés à leurs besoins spécifiques.

L'onglet **Playbook** comporte les phases suivantes :

- Dans le Playbook de triage , vous pouvez :
  - Examinez la soumission entrante pour identifier et confirmer l'événement critique.
  - Connectez l'événement critique à un enregistrement parent existant s'il est directement lié ou s'il fait partie d'une situation plus vaste.
  - Affectez l'événement critique aux intervenants appropriés afin de promouvoir une action rapide.
- Dans le Playbook générique, vous pouvez :
  - Évaluez les détails de l'événement critique pour déterminer les actions nécessaires.
  - Vérifiez que tous les détails de l'événement sont exacts et à jour.
  - Coordonner les communications avec les intervenants et les personnes touchées, envoyer des mises à jour initiales et des suivis au besoin.
  - Confirmez l'état de toutes les personnes potentiellement impactées pour tenir compte de tout le monde.
  - Créez des enregistrements d'incidents si nécessaire ou passez en revue la liste des incidents générés.

CEM Onglet du centre de notifications

Sur un enregistrement d'événement critique, le **centre de notifications** dispose de modèles de communication préformatés que les agents peuvent envoyer aux personnes impactées et aux répondeurs sur site lors de situations critiques.

Le centre de notifications sert de concentrateur centralisé pour la création, l'affichage et la gestion des communications lors d'un événement critique nouveau ou en cours. Cette fonctionnalité permet d'envoyer des notifications en masse ou de se coordonner directement avec les intervenants ou les employés sur site.

Lorsque vous accédez à l'onglet du centre de notifications pour un nouvel événement critique, vous pouvez lancer une nouvelle tâche de communication en sélectionnant le bouton **Créer une nouvelle communication** . Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche de communication.

Vous pouvez composer un e-mail pour une notification en masse à l'aide des modèles d'e-mail disponibles ou en modifiant le corps de l'e-mail en fonction de vos besoins spécifiques. Les modèles d'e-mail favorisent la cohérence et permettent de gagner du temps. Pour en savoir plus sur les modèles d'e-mail, reportez-vous à la section CEM Modèles d'e-mail.

Exemple de cas d'utilisation

Pour un scénario où vous souhaitez informer les répondeurs sur site de démarrer un appel à l'emplacement affecté de l'événement critique :

- Utilisez l'option Activer les répondeurs sur site dans le champ Description brève lors de la création de la tâche de communication.
- Utilisez le modèle de démarrage d'appel pour aider les intervenants à recevoir une notification claire et exploitable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CEM Onglet Personnes impactées

Dans Gestion des événements critiques (CEM), les agents peuvent afficher une liste et mettre à jour l'état des personnes impactées lors d'un événement critique.

Le suivi de l'état des personnes lors d'un événement critique est important pour leur sécurité et leur bien-être. Cette fonctionnalité aide les intervenants et les agents à se coordonner efficacement, à hiérarchiser l'aide là où elle est le plus nécessaire et à maintenir une communication claire. En surveillant l'état des personnes touchées, les organisations peuvent minimiser les dommages, fournir un soutien en temps opportun et maintenir la responsabilité dans la gestion de l'événement critique.

Lorsqu'un événement critique se produit, une liste des personnes impactées par l'événement se remplit automatiquement pour cet emplacement. Les intervenants sur site ne peuvent voir que les personnes impactées affectées à leur emplacement spécifique. Pour en savoir plus sur la configuration de la liste des personnes impactées, reportez-vous à la section Hiérarchie des emplacements et emplacements enfants.

Si vous êtes un agent, vous pouvez accéder à la liste des personnes impactées dans l'onglet **Personnes impactées** d'un enregistrement d'événement critique. Pour savoir comment générer cette liste pour les nouveaux événements critiques, reportez-vous à la section Générer la liste des personnes impactées.

Sur l'enregistrement d'une personne impactée, vous pouvez afficher les informations de la personne, telles que son état et son numéro d'urgence. Pour en savoir plus sur l'affichage de l'enregistrement d'une personne impactée, reportez-vous à la section Afficher un enregistrement de personne impactée. Pour comparer les états possibles, reportez-vous à la section État des personnes impactées.

Un événement critique peut se produire lorsqu'il y a des visiteurs à l'emplacement de l'événement critique. Vous pouvez ajouter manuellement et suivre l'état des personnes qui ne seraient pas générées automatiquement dans la liste des personnes impactées. Pour savoir comment ajouter manuellement une personne à la liste, reportez-vous à la section Ajouter manuellement une personne à la liste des personnes impactées.

CEM Onglet Enregistrements connexes

Dans Gestion des événements critiques (CEM), l'onglet **Enregistrements connexes** permet aux agents d'afficher et de gérer les tâches d'événement critique, Santé et sécurité les incidents, les événements critiques enfants et toute notification envoyée liée à l'événement critique actuel.

L'onglet **Enregistrements connexes** se trouve dans n'importe quel enregistrement d'événement critique. L'onglet contient les sections suivantes :

- Tâches de l'événement critique

  Vous pouvez créer et gérer des tâches d'événements critiques. Chaque tâche représente une réponse ou une activité spécifique requise pour réduire l'impact de l'événement. Vous pouvez suivre la progression de chaque tâche, classer les réponses par ordre de priorité, maintenir la responsabilité pour chaque tâche et mieux coordonner car tous les événements critiques sont répertoriés au même endroit.

- Santé et sécurité Incidents

  Les groupes d'agents ayant les rôles requis peuvent Créer un Santé et sécurité incident dans Gestion des événements critiques.

- Événements critiques enfants

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque plusieurs personnes signalent le même événement critique, vous pouvez marquer les entrées en double en tant qu'événements enfants de l'événement parent principal. Pour plus de détails sur la création d'un événement critique enfant, reportez-vous à la section Relier un événement critique enfant.

- Notifications envoyées

  Examinez toutes les notifications que vous avez envoyées pour un événement critique afin de suivre et de vérifier les communications liées à l'événement critique, y compris l'auteur de la notification, son contenu et la date d'envoi de la notification. Pour savoir comment afficher les notifications envoyées, reportez-vous à la section Afficher les notifications envoyées pour un événement critique.

Portail des événements critiques

Les intervenants sur site utilisent le portail Gestion des événements critiques des événements critiques pour effectuer des appels, coordonner les personnes au point de rassemblement et obtenir une vue complète de l'urgence.

Lorsqu'un événement critique se produit, les intervenants sur site reçoivent un e-mail d'un agent les informant de l'urgence sur leur site. Cet e-mail contient un lien pour vous connecter au portail de l'événement critique.

Dans le portail, vous pouvez afficher les événements critiques actifs dans lesquels vous êtes membre du groupe d'intervenants pour le lieu de l'événement. Sélectionnez le bouton **Afficher les détails** d'un événement critique actif pour effectuer des appels, comptabiliser les personnes impactées et afficher les détails de l'urgence.

- Conduite d'un appel

  Vous pouvez afficher la liste des personnes impactées dans votre emplacement, ajouter manuellement d'autres personnes à la liste, telles qu'un visiteur d'un autre emplacement, et définir chaque personne comme **A besoin d'aide** ou **Comptabilisée** à l'aide du menu à trois points. Pour en savoir plus, consultez Effectuer un appel en tant qu'intervenant sur site.

- Panneau d'informations d'urgence

  Le panneau affiche un résumé de l'urgence , tel que l'état et la gravité de l'événement, la catégorie d'événement, le nombre de personnes impactées, et d'autres facteurs.

Lorsque toutes les personnes impactées dans un événement critique sont prises en compte, le répondeur sur site reçoit une notification de l'agent pour mettre fin à l'appel.

Les répondeurs sur site peuvent utiliser le portail des événements critiques sur un ordinateur de bureau, une tablette et un équipement mobile.

Portail des employés

Tous les employés d'une organisation peuvent accéder au portail des employés à l'aide de l'application Gestion des événements critiques .

Pour accéder au portail des employés, connectez-vous au centre des employés et accédez à **Santé et sécurité** > **Urgence sur le lieu de travail**. Le rôle sn_critical.user est automatiquement attribué à tous les employés. Ce rôle permet à l'employé de signaler une urgence et d'afficher les procédures d'urgence.

Pour en savoir plus sur le signalement d'une urgence en tant qu'employé, reportez-vous à la section Signaler un événement critique en tant qu'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédures d’urgence

Les employés peuvent trouver des informations essentielles, y compris les plans d’urgence, les contacts et les directives, sur la page Politiques et procédures de la base de Gestion des événements critiques connaissances.

La page Politiques et procédures comprend les sections suivantes :

- Plans d’urgence

  Les plans et procédures de l’organisation en cas d’urgence.

- Contacts en cas d'urgence

  Une liste des numéros de contact d’urgence locaux, des équipes d’intervention d’urgence et d’autres contacts importants à utiliser en cas d’urgence.

- Directives relatives aux soumissions urgentes

  Directives sur le moment et la façon de soumettre une demande d’urgence en fonction des critères de l’organisation.

Configurer Gestion des événements critiques

En tant qu’administrateur, vous pouvez personnaliser l’application Gestion des événements critiquesen installant l’application , ainsi qu’en examinant et en configurant les composants installés avec l’application.

Vue d'ensemble de la configuration

- Installer Gestion des événements critiques

  Installez l'application Gestion des événements critiques.

- Configurer les Gestion des événements critiques groupes

  Créez des groupes, ajoutez-y des membres et affectez-leur des rôles.

- Définir les plans de communication, les tâches et les destinataires

  Personnalisez les plans de communication, créez des tâches et ajoutez des destinataires.

- Configurer Twilio pour envoyer des notifications par SMS

  Envoyer des communications à l’aide de la fonctionnalité SMS pour Twilio.

- Configurer les Gestion des événements critiques propriétés de l’application

  Configurez les détails importants pour l’application Gestion des événements critiques .

- Configurer les modèles de notification pour l’envoi d’e-mail

  Ajoutez ou modifiez un modèle de notification.

- Configurer les procédures d’urgence pour le portail des employés

  Ajoutez des articles de la base de connaissances sur les procédures d’urgence ou modifiez des articles existants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer Gestion des événements critiques

Vous pouvez installer l'application Gestion des événements critiques avec le rôle administrateur. Si les données de démonstration et les applications connexes ne sont pas installées par défaut, l'application inclut des données de démonstration pour les installer.

Avant de commencer

- Vérifiez que l'application et toutes les applications associées disposent d'autorisations valides. Pour en savoir plus, voir Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Examiner le Gestion des événements critiques Liste des applications dans le pour plus d'informations ServiceNow® Store sur les dépendances, les licences ou les exigences d'abonnement.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des événements critiques :

- Modules d'extension
- Applications du magasin
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Gestion des événements critiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des événements critiques.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.
   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hiérarchie des emplacements et emplacements enfants

La liste des personnes impactées est renseignée en fonction de l'emplacement sélectionné et inclut les personnes de tous les emplacements enfants de la hiérarchie de la table Emplacement [cmn_location].

La table Emplacement prend en charge une structure hiérarchique parent-enfant, de sorte que les emplacements enfants sont imbriqués sous les emplacements parents principaux. Chaque emplacement enfant peut également avoir ses propres emplacements enfants.

Lorsqu'un événement critique est affecté à un emplacement parent, le système inclut automatiquement toutes les personnes associées à cet emplacement et à tous les emplacements enfants. Par exemple, la sélection des États-Unis comme emplacement parent (Location1) inclurait des emplacements enfants tels que la Californie (Location2).

Pour configurer, consultez Define a location hierarchy

Configurer les Gestion des événements critiques groupes

Créez des groupes et affectez des rôles à des personnes dans le groupe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs peuvent créer des groupes d'agents, ajouter des membres à ces groupes et ajouter des rôles à ces membres.

- Créez des groupes d'agents et de répondeurs sur site :

  Configurez des groupes d'agents ou d'affectation et des groupes de répondeurs sur site en fonction des besoins de votre organisation.

- Affectez des rôles aux membres du groupe :

  Ajoutez des membres à ces groupes et affectez-leur des rôles en fonction de leurs responsabilités.

- Mapper les groupes de répondeurs sur site aux emplacements :

  Un CEM administrateur peut mapper chaque groupe d'intervenants sur site à un emplacement spécifique afin de favoriser une affectation précise lors d'événements critiques.

Une fois que vous avez configuré le mappage de groupe à emplacement, les groupes d'intervenants sont automatiquement renseignés en fonction de l'emplacement de l'événement critique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sécurité de système** > **Utilisateur et groupes** > **Groupes**.
2. Créez un nouveau groupe en sélectionnant **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de groupes

Champ	Description
Nom	Nom du groupe en cours de création.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Responsable	Personne responsable de la supervision du groupe.
E-mail de groupe	Adresse e-mail associée au groupe.
Parent	Groupe parent, le cas échéant.
Description	Informations supplémentaires sur l'objectif et la portée de ce groupe.

4. Schoisir **Soumettre**.
5. Ouvrez le nouveau groupe et ajoutez des membres et des rôles pour les membres.

Remarque :
Affectez les rôles suivants aux groupes d'agents pour leur permettre de créer Santé et sécurité des incidents via Gestion des événements critiques:

- sn_ohs_im.lecteur_incident
- sn_ohs_im.auteur_incident
- sn_ohs_im.création_incident_incident

Ajouter des membres au groupe

Ajouter des membres au groupe mappé à un emplacement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sécurité de système** > **Utilisateur et groupes** > **Groupes**.
2. Ouvrez le groupe approprié pour ajouter des membres.
3. Sélectionnez l'onglet **Membres du groupe** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire et sélectionnez **Soumettre**.

Remarque :
Pour en savoir plus sur le remplissage d'un formulaire de nouveau membre, reportez-vous à la section Formulaire Nouveau membre.

Ajouter des rôles à un membre

Ajoutez des rôles à un membre du groupe mappé à un emplacement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sécurité de système** > **Utilisateur et groupes** > **Groupes**.
2. Ouvrez le groupe approprié et sélectionnez un membre dans l'onglet **Groupes** .
3. Sélectionnez **Modifier** dans l'onglet **Rôles** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez le rôle approprié dans la liste des rôles.
5. Sélectionnez > pour ajouter le rôle au membre.

Ajouter des rôles au groupe

Ajoutez des rôles à des groupes mappés à un emplacement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sécurité de système** > **Utilisateur et groupes** > **Groupes**.
2. Ouvrez le groupe approprié.
3. Sélectionnez **Modifier** dans l'onglet **Rôles** .
4. Sélectionnez le rôle approprié dans la liste des rôles.
5. Sélectionnez > pour ajouter le rôle au groupe.

Mapper le groupe de répondeurs sur site avec l'emplacement

Mappez les groupes de répondeurs sur site à l'emplacement, ce qui permet de renseigner automatiquement ces groupes lorsque l'emplacement est sélectionné lors d'un nouvel événement critique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sn_critical.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Santé et sécurité* > *Gestion des événements critiques* > **Mappage du groupe de répondeurs**, pour afficher la liste des groupes de répondeurs sur site.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter un nouveau groupe d'intervenants sur site.
3. Sélectionnez le groupe et l'emplacement, puis sélectionnez **Soumettre** pour configurer le groupe et le mapper avec l'emplacement saisi.
4. Vous pouvez également sélectionner la vue de Gestion des événements critiques liste.
5. Accédez à la **Mappage de répondeurs sur site** > **Tous** pour afficher la liste des groupes sur site mappés à leur emplacement.
6. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter des groupes d'intervenants sur site et leur emplacement.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Définir les plans de communication, les tâches et les destinataires

Définissez le plan de communication, les tâches et les destinataires qui aident l'agent à créer une tâche de communication pour envoyer des notifications en masse.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Gestion des événements critiques** > **Définition de plan de communication**.
2. Ajoutez un plan de communication en sélectionnant **Nouveau** ou modifiez un plan de communication existant.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, consultez Formulaire Plan de communication.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Remarque :

- Vous pouvez ajouter des tâches et une liste de destinataires au plan de communication en fonction des besoins de votre organisation.
- Pour en savoir plus sur un plan de communication et son processus, reportez-vous à la section Task Communications Management process .

Configurer Twilio pour envoyer des notifications par SMS

Pour activer la fonctionnalité SMS pour l'envoi de notifications, configurez le service de Twilio téléphonie.

Pour utiliser SMS en plus de l'e-mail comme canal de communication, configurez Twilio pour les SMS. Pour en savoir plus sur la configuration de Twilio, consultez Configure Notify with Twilio .

Remarque :

- Le système utilise les informations sur les employés de la table [sys_user] de l'organisation pour extraire les numéros de contact.
- Activer les Notification Twilio SMS en masse.

Configurer les Gestion des événements critiques propriétés de l'application

Configurez les propriétés de l'application pour Gestion des événements critiques (CEM) afin d'accéder à la fonctionnalité de carte sur le tableau de bord et de définir le nombre maximal de contacts par e-mail et SMS en fonction des besoins de l'organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Gestion des événements critiques** > **Propriétés**.
2. Définissez le nombre de cartes d'événements critiques actifs à afficher sur le tableau de bord.
3. Définissez la valeur du nombre de contacts à envoyer par e-mail.
   La valeur peut être personnalisée en fonction des besoins. Le nombre maximum de contacts auxquels l'e-mail peut être envoyé est de 4 000.
4. Définissez la valeur du nombre de contacts pour envoyer des SMS.
   La valeur peut être personnalisée selon les besoins. Le nombre maximal de contacts auxquels le SMS peut être envoyé est de 10 000.
5. Dans la section Propriétés du Google composant de la carte, cochez la **case Activer la fonctionnalité de carte géographique** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette configuration n'est disponible que lorsque l'application de carte géographique est installée.

6. Ajoutez un ID client ou une clé API :
   - Pour ajouter un ID client, procurez-vous un ID client Google et saisissez-le dans **l'ID client de Google pour accéder au champ Carte géographique** .
   - Pour ajouter une clé API, procurez-vous une clé API auprès de Google Google et saisissez-la dans la **clé API de Google pour accéder au champ Carte géographique** .

   Pour plus d'informations, consultez Set up Google Maps API .
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer les modèles de notification pour l'envoi d'e-mail

Configurez des modèles de notification que les agents peuvent utiliser pour composer et envoyer des e-mails lors d'un événement critique.

Avant de commencer
Rôle requis : email_client_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Client de messagerie** > **Modèles de client de messagerie**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter un modèle d'e-mail ou modifier un modèle d'e-mail existant.
3. Remplissez le formulaire et brouillonnez le contenu du modèle. Pour en savoir plus sur les modèles d'e-mail, reportez-vous à la section Email templates .
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les procédures d'urgence pour le portail des employés

Configurez les articles de la base de connaissances qui s'affichent dans la section Politiques et procédures de la page Urgence sur le lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Pour en savoir plus sur les différentes façons d'ajouter des articles de la base de connaissances, reportez-vous à la section Create a knowledge article .

   Remarque :
   Les articles pour les plans d'urgence, les contacts en cas d'urgence et les directives de soumission en cas d'urgence sont disponibles avec l'application. Vous pouvez également modifier ces articles de la base de connaissances selon vos besoins pour la personnalisation et la publication.

2. Pour modifier les articles de la base de connaissances, reportez-vous à la section Edit a knowledge article .

Signaler des événements critiques

Signalez un événement critique en tant qu'agent ou employé et déclarez vous-même votre état en tant qu'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Signaler un événement critique en tant qu'agent

  Créez un événement critique en tant qu'agent et informez les personnes impactées et les répondeurs sur site de l'urgence.

- Signaler un événement critique en tant qu'employé

  Créez un événement critique en tant qu'employé ou utilisateur.

- Auto-déclarer votre état

  Auto-déclarez-vous en tant qu'employé en cas d'urgence et informez de votre statut de sécurité.

Signaler un événement critique en tant qu'agent

Créez un ticket pour signaler un événement critique en tant qu'agent Gestion des événements critiques lorsqu'une alarme d'urgence est déclenchée hors ligne.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_critical.agent

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez le bouton **Nouvel événement critique** .
3. Renseignez les champs du formulaire Événement critique.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'événement critique.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Utilisation d'un playbook d'événement critique

Un playbook d'événement critique fournit un guide étape par étape pour Gestion des événements critiques vous aider à gérer un événement critique, du début à la résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_critical.agent

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Santé et sécurité** et sélectionnez le bouton **Nouvel événement critique** .
2. Renseignez les champs du formulaire Événement critique et sélectionnez **Enregistrer**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'événement critique.
3. Ouvrez l'événement critique et sélectionnez l'onglet **Playbook** .
4. Remplissez la section Triage.

   a. Dans la tâche **Examiner la soumission** , examinez les détails de l'enregistrement, mettez à jour les champs selon vos besoins, puis sélectionnez **Marquer comme terminé**.
   Le playbook vous redirige automatiquement vers la tâche suivante.

   b. **Facultatif :** Si l'événement critique est lié à un événement critique existant plus important, sélectionnez cet événement critique dans la liste, puis sélectionnez **Lier à ce parent**.
   Si l'événement critique est le seul pour une urgence active, sélectionnez **Ignorer** à la place.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le formulaire Affecter un événement critique, renseignez les champs et sélectionnez **Passer à Travail en cours**.

d. Marquez l'événement comme actif en sélectionnant **Activer un événement critique**.

5. Remplissez la section générique du playbook.

a. Sélectionnez Accéder à un **événement critique** dans la section **Travail en cours** du playbook.

b. Choisissez le bouton **Marquer comme terminé** ou le bouton **Ignorer** pour passer à la tâche suivante sur le playbook.

c. Effectuez la tâche **Examiner et mettre à jour les informations sur l'événement critique** selon vos besoins, puis sélectionnez **Marquer comme terminé** pour continuer.

d. Sélectionnez **Composer** sur un modèle de communication initiale ou sélectionnez **Accéder au centre de notifications** pour rédiger une communication ad hoc pour les personnes impactées.
Pour plus de détails sur l'envoi de communications ad hoc, voir Créer une tâche de communication

e. Choisissez le modèle **Activer le répondeur sur site** et envoyez une communication aux répondeurs sur site pour les informer de l'événement en cours.

f. Fermez la notification de communication envoyée et sélectionnez **Marquer comme terminé** dans l'onglet **Playbook** pour passer à l'étape **Conduite d'un appel** .
Affichez le nombre cumulé de personnes **impactées**, ayant **besoin d'aide**, **inconnues** et **comptabilisées** .

g. Sélectionnez **Afficher les personnes impactées** pour accéder à la liste des personnes impactées et mettre à jour leur statut si nécessaire.

h. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'étape suivante.

i. Sélectionnez **Résoudre un événement critique** lorsque les actions décrites sont terminées et que l'urgence est résolue.

j. Dans la section **Post-événement critique** , sélectionnez le **code de fermeture** approprié et ajoutez des notes si nécessaire.

k. Sélectionnez **Fermer l'événement critique** pour effectuer les étapes guidées dans le playbook.

Signaler un événement critique en tant qu'employé

Créez un ticket pour signaler un événement critique en tant qu'employé Gestion des événements critiques .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_critical.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous au Centre des employés.
2. Accédez à la **Santé et sécurité** > **Urgence sur le lieu de travail**.
3. Sélectionnez **Signaler l'urgence**.
4. Dans le formulaire, renseignez les champs,

Formulaire Signaler une urgence

Champ	Description
Que s'est-il passé ?	Décrivez la nature de l'urgence ou de l'incident.
Où cela s'est-il passé ?	Sélectionnez l'emplacement spécifique de l'incident à partir d'options prédéfinies.
...ou décrivez l'emplacement	Décrivez l'emplacement si les options de liste déroulante ne sont pas suffisantes ou applicables.
Information supplémentaire	(Facultatif). Fournissez des détails, un contexte ou des clarifications supplémentaires sur l'incident ou l'urgence.

5. Choisissez de soumettre le rapport immédiatement ou plus tard.
   - Pour soumettre le rapport immédiatement, sélectionnez **Soumettre**.
   - Pour enregistrer le rapport à modifier et soumettre ultérieurement, sélectionnez **Enregistrer comme brouillon**.

Auto-déclarer votre état

Auto-déclarez votre statut d'employé lors d'un événement critique via la notification par e-mail ou SMS que vous recevez d'un agent ou d'un intervenant.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_critical.user

Procédure

Ouvrez la notification par e-mail ou SMS et répondez.
Vous pouvez également saisir toute information supplémentaire sur l'événement critique que vous souhaitez envoyer. Il est enregistré sous forme de note de votre part dans votre enregistrement que les agents peuvent consulter.

Afficher les procédures d'urgence

Affichez les procédures d'urgence en tant qu'employé en vous connectant au portail des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_critical.user

Procédure

1. Connectez-vous au Centre des employés.
2. Accédez à la **Santé et sécurité** > **Urgence sur le lieu de travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. **Sélectionner Politiques et procédures**.
4. Choisissez laquelle des procédures d'urgence afficher :
   - Pour voir ce qu'il faut faire en cas d'urgence dans votre organisation, sélectionnez la page Plan d'urgence.
   - Pour afficher les personnes à contacter en cas d'urgence, sélectionnez la page Contacts en cas d'urgence.
   - Pour savoir quand et comment soumettre une demande urgente, sélectionnez la page Directives de soumission urgente.

   Pour en savoir plus sur les types de procédures d'urgence, reportez-vous à la section Portail des employés.

Envoide notifications lors d'un événement critique

Envoyez une notification d'événement critique aux personnes impactées et aux Gestion des événements critiques intervenants sur site pour les informer de la situation et demander leur réponse.

Avant de commencer

L'état de l'événement critique doit être défini sur **Actif** pour remplir les modèles de notification.

Rôle requis : sn_critical.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les modèles de notification existants pour envoyer des messages aux personnes impactées et aux répondeurs sur site. Les modèles sont prédéfinis par l'administrateur.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Health and Safety** et sélectionnez l'onglet **Gestion des événements critiques** .
2. Ouvrez l'événement critique.
3. Sélectionnez l'onglet **Centre de notification** .
4. Dans la vignette de la communication pertinente, sélectionnez le bouton **Composer** .
   Vous pouvez gérer les destinataires des communications et l'enregistrement des communications en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮).

   Pour plus d'informations sur la gestion des destinataires, reportez-vous à Gérer les destinataires d'une tâche de communication.
5. Modifiez le message dans le modèle selon vos besoins.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer une tâche de communication

Créer un message personnalisé à la demande pour un événement critique dans Gestion des événements critiques, choisissez la fréquence à laquelle l'envoyer et sélectionnez les canaux de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_critical.agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Health and Safety** et sélectionnez l'onglet **Gestion des événements critiques** .
2. Ouvrez l'événement critique.
3. Sélectionnez l'onglet **Centre de notification** .
4. Sélectionnez le bouton **Créerune nouvelle communication** .
5. Dans le formulaire Communication, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de communication.
6. Sélectionnez **Composer une communication**.

Résultats

Si vous avez choisi **Maintenant** dans le champ **Rédiger et envoyer une communication** du formulaire Communication, un nouvel onglet s'ouvre pour vous permettre de choisir un modèle et de composer votre message. Si vous avez choisi **Plus tard**, vous êtes redirigé vers l'onglet **Centre de notifications** .

Remarque :
Vous devez composer le message avant de pouvoir envoyer la communication. Pour plus d'informations sur la composition d'une tâche de communication existante, reportez-vous à la section Envoide notifications lors d'un événement critique.

Gérer les destinataires d'une tâche de communication

Ajoutez ou modifiez la liste des destinataires pour diverses tâches de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_critical.agent

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Health and Safety** et sélectionnez l'onglet **Gestion des événements critiques** .
2. Ouvrez l'événement critique.
3. Sélectionnez l'onglet **Centre de notifications** , puis le bouton **Gérer les destinataires** .
4. Dans le menu déroulant Plan de **communication** , sélectionnez la tâche de communication pour laquelle vous souhaitez gérer les destinataires.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Gérer les destinataires

Champ	Description
Ajouter un destinataire	Liste des utilisateurs, groupes ou destinataires qui reçoit la tâche de communication.
Désigner un rôle	Rôle qui est affecté à l'utilisateur, au groupe ou au destinataire répertorié dans le champ **Ajouter un destinataire** .
Audience	Liste des personnes potentiellement impactées ou importantes qui reçoivent la tâche de communication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également ouvrir le formulaire Gérer les destinataires en sélectionnant l'icône Actions ( ) sur la tâche de communication.

Gérer les personnes impactées

Générez et gérez une liste de personnes impactées, affichez l'enregistrement d'une personne impactée et mettez à jour son statut dans Gestion des événements critiques.

Générer la liste des personnes impactées

Générer une liste des personnes impactées pour un événement critique dans Gestion des événements critiques. La liste des personnes impactées est utilisée pour comptabiliser chaque personne se trouvant dans l'emplacement de l'événement critique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_critical.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les employés sont mappés à l'emplacement de leur espace de travail. La liste des employés est automatiquement générée en fonction de l'emplacement ajouté dans le ticket d'événement critique.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Health and Safety** et sélectionnez **Nouvel événement critique**.
   Vous pouvez également sélectionner un événement critique existant dans l'onglet *`Gestion des événements critiques`* .
2. Dans le formulaire Événement critique, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'événement critique.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Sélectionnez l'onglet **Personnes impactées** .
5. Sélectionnez le bouton **Charger les personnes impactées** .
   La liste des personnes impactées est extraite en fonction de l'emplacement. Pour ajouter manuellement des personnes, reportez-vous à la section Ajouter manuellement une personne à la liste des personnes impactées.

Ajouter manuellement une personne à la liste des personnes impactées

Ajoutez manuellement à la liste des personnes impactées les personnes susceptibles d'avoir visité l'emplacement de l'événement critique. L'ajout de personnes aide le compte des visiteurs, car leurs noms ne seront pas générés automatiquement dans la liste des personnes impactées.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_critical.agent

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Health and Safety** et sélectionnez l'onglet **Gestion des événements critiques** .
2. Ouvrez l'événement critique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l'onglet **Personnes impactées** .
4. Sélectionnez **Ajouter une personne**.
5. Dans la fenêtre contextuelle Ajouter des personnes impactées, saisissez le nom de la personne et sélectionnez l'icône **+** .
6. Sélectionnez l'état de la personne.
   Pour en savoir plus sur l'état des personnes impactées, reportez-vous à la rubrique État des personnes impactées.
7. Saisissez les notes pertinentes.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Exporter une liste des personnes impactées

Exportez une liste de personnes impactées au format PDF, CSV, JSON ou Microsoft Excel fichier, puis téléchargez le fichier ou envoyez-le par Gestion des événements critiques e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_critical.agent

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Health and Safety** et sélectionnez l'onglet **Gestion des événements critiques** .
2. Ouvrez l'événement critique.
3. Sélectionnez l'onglet **Personnes impactées** .
4. Sélectionnez le bouton **Exporter** .
5. Dans la liste déroulante Type de fichier, choisissez le format de fichier souhaité pour la liste exportée.
   Les options de format de fichier sont les suivantes :
   - Excel
   - CSV
   - JSON
   - PDF
6. Dans la liste déroulante Type de livraison, choisissez où envoyer le fichier exporté.
   - Pour télécharger le fichier sur votre appareil, sélectionnez **Télécharger**.
   - Pour envoyer le fichier par **e-mail, sélectionnez E-mail**.
7. Si vous avez choisi d'envoyer le fichier à une adresse e-mail, saisissez l'adresse **e-mail dans le champ E-mail** .
   Le champ **E-mail** n'apparaît qu'après avoir sélectionné **E-mail** dans la liste déroulante.
8. Sélectionnez **Exporter**.

Afficher un enregistrement de personne impactée

Affichez et suivez l'état de l'enregistrement d'une personne impactée en tant qu'agent dans Gestion des événements critiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_critical.agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Health and Safety** et sélectionnez l'onglet **Gestion des événements critiques** .
2. Ouvrez l'événement critique.
3. Sélectionnez l'onglet **Personnes impactées** .
4. Sélectionnez la personne dans la liste **Total impacté** pour afficher son enregistrement.
   L'enregistrement affiche les informations suivantes :
   - Numéro de téléphone
   - E-mail
   - Numéro de l'événement critique
   - Nom
   - État d'urgence
   - Titre de l'emploi
   - Date et heure auxquelles la personne a répondu pour la dernière fois
   - Emplacement de l'événement critique
   - Statut
   - Responsable
   - Présent sur site
   - Notes

   L'enregistrement affiche également le flux d'activité et les notifications.

Marquer l'état des personnes impactées en tant qu'agent

Assistez les personnes Gestion des événements critiques touchées et demandez de l'aide si nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_critical.agent

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Health and Safety** et sélectionnez l'onglet **Gestion des événements critiques** .
2. Ouvrez l'événement critique.
3. Sélectionnez l'onglet **Personnes impactées** .
4. Dans la liste Total impacté, cochez la case correspondant à la personne concernée.
5. Double-cliquez (ou utilisez le raccourci clavier) sur le champ de la colonne État relatif à la personne impactée.
6. Dans la liste déroulante État, sélectionnez l'état approprié.
   Pour en savoir plus sur les différents états des personnes impactées, reportez-vous à la rubrique État des personnes impactées.
7. Mettez à jour l'état de plusieurs personnes en cochant plusieurs cases, puis en cliquant sur le bouton **Comptabilisé** ou en sélectionnant l'icône Comptabilisé - Plus ▼ et en choisissant un autre état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les notifications reçues

Affichez la liste des notifications reçues pour une personne impactée dans Gestion des événements critiques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_critical.agent

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Health and Safety** et sélectionnez l'onglet **Gestion des événements critiques** .
2. Ouvrez l'événement critique.
3. Sélectionnez l'onglet **Personnes impactées** .
4. Sélectionnez une personne dans la liste **Total impacté** .
5. Sélectionnez l'onglet **Notifications** .
   Cet onglet affiche la communication envoyée à la personne impactée et reçue de sa part.

Effectuer un appel en tant qu'intervenant sur site

Marquez l'état des personnes impactées lors d'un événement critique dans le portail des répondeurs. Vous pouvez également ajouter manuellement d'autres personnes impactées dans la liste.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_critical.responder

Procédure

1. Connectez-vous au portail des répondeurs via l'e-mail envoyé par un agent.
2. Lors de l'événement critique, sélectionnez **Afficher les détails**.
3. Marquez l'état des personnes impactées.
4. Si vous devez annuler ou modifier l'état d'une personne, sélectionnez l'onglet **Comptabilisé** ou l'onglet **Besoin d'aide** et recherchez-la.
   - Pour annuler l'état et marquer la personne comme **inconnue**, décochez la case (icône de).
   - Pour modifier l'état, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône) et sélectionnez l'état souhaité.
5. Si vous devez ajouter une personne impactée manuellement, sélectionnez le bouton **Ajouter une personne** .

Gestion des enregistrements connexes dans un événement critique

Gérer les enregistrements connexes dans **Enregistrements connexes** Élément connexe d'un événement critique dans Gestion des événements critiques. Les enregistrements connexes comprennent les autres tâches d'événement critique, Santé et sécurité les incidents, les événements critiques enfants et les notifications envoyées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un Santé et sécurité incident dans Gestion des événements critiques

Signaler un Santé et sécurité incident via l'élément connexe **Enregistrements connexes** dans Gestion des événements critiques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.incident_reader, sn_ohs_im.incident_writer et sn_ohs_im.incident_create

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Health and Safety** et sélectionnez l'onglet **Gestion des événements critiques** .
2. Ouvrez l'événement critique.
3. Sélectionnez l'élément connexe **Enregistrements connexes** .
4. Sélectionnez *Santé et sécurité* **des incidents**.
5. Si vous souhaitez renseigner les incidents existants Santé et sécurité , sélectionnez le bouton **Ajouter** , cochez la case en regard d'un ou de plusieurs incidents, puis sélectionnez **Ajouter**.
6. Créez un Santé et sécurité incident en sélectionnant **Nouveau**.
   L'enregistrement s'ouvre dans un nouvel onglet d'enregistrement.
7. Terminez le playbook **Signaler un incident** .

Relier un événement critique enfant

Marquez les événements critiques en double ou connexes en tant qu'événements enfants et liez-les sous l'événement principal parent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_critical.agent

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Health and Safety** et sélectionnez l'onglet **Gestion des événements critiques** .
2. Ouvrez l'événement critique.
3. Sélectionnez l'élément connexe **Enregistrements connexes** .
4. **Sélectionner l'événement enfant critique**.
5. Sélectionnez le bouton **Ajouter** .
   Une liste des événements critiques ouverts s'affiche.
6. Sélectionnez un ou plusieurs événements critiques qui ont été créés pour la même situation d'urgence que l'événement critique parent.
7. Marquez les événements critiques comme doublons en sélectionnant **Ajouter**.
   Sur un enregistrement d'événement enfant, vous pouvez également le lier à un enregistrement parent en saisissant un numéro d'enregistrement dans le champ **Parent** .
   L'état de l'événement enfant est défini sur **Consolidé**. Lorsque vous ouvrez cet événement enfant, l'élément connexe **Détails** affiche l'événement critique parent dans la vue d'enregistrement.

Afficher les notifications envoyées pour un événement critique

Affichez toutes les notifications envoyées pour un événement critique dans **Élément connexe d'enregistrements connexes** dans Gestion des événements critiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_critical.agent

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Health and Safety** et sélectionnez l'onglet **Gestion des événements critiques** .
2. Ouvrez l'événement critique.
3. Sélectionnez l'onglet **Enregistrements connexes** .
4. Sélectionnez l'onglet **Notification envoyée** .

Gestion des événements critiques Référence

Les rubriques de référence offrent des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et utiliser l'application Gestion des événements critiques .

Composants installés avec Gestion des événements critiques

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Gestion des événements critiques, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Gestion des risques liés à la santé et la sécurité

Application de stockage	Description
Health and Safety Core	Installe le modèle de données de base pour Santé et sécurité. Ce modèle de données inclut des composants communs tels que Santé et sécurité le profil de l'utilisateur et les actions utilisées dans les Santé et sécurité applications. Pour plus d'informations sur les applications de stockage, les rôles et les tables installés avec , reportez-vous à Base de Santé et sécurité la section Composants installés avec Base de Santé et sécurité.
Cœur du lieu de travail [sn_wsd_core]	Active les emplacements du lieu de travail pour Santé et sécurité les applications. **Important :** L'installation de l'application n'installe pas les données de démonstration d'emplacement pour le modèle d'emplacement Cœur du lieu de travail . Pour contourner ce problème, réparez le module d'extension avec l'option Charger les Cœur du lieu de travail**données de démonstration** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Rôles installés avec Gestion des événements critiques

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Événement critique admin [sn_critical.admin]	Rôle d'administrateur. Configure les propriétés de l'application Gestion des événements critiques .	• sn_critical.agent • sn_critical.Responder • sn_comm_management.comm_plan_admin • sn_critical.utilisateur • sn_critical.gestionnaire
Événement critique ungent [sn_critical.agent]	Fonctionne sur les enregistrements d'événements critiques, du début à la résolution.	• sn_comm_management.comm_plan_manager • task_editor • canvas_user • sn_ohs_im.workspace_user • sn_critical.read
Analyseur mévénement critique [sn_critical.manager]	Supervise tous les événements critiques et guide les agents et les intervenants pour les résoudre.	sn_critical.agent
Événementcritique [sn_critical.lire]	Dispose d'un accès en lecture seule aux enregistrements d'événements critiques.	sn_comm_management.comm_plan_viewer
Répondeur sur site [sn_critical.répondeur]	Assiste le personnel sur place lors d'événements critiques.	sn_critical.read
Utilisateur d'événement critique [sn_critical.utilisateur]	Signale une urgence en tant qu'employé.	Aucun

Tables installées

Tables installées avec Gestion des événements critiques

Table	Description
Plan de communication des événements critiques [sn_critical_comm_plan]	Stocke des informations sur les stratégies de communication détaillées lors d'événements critiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des événements critiques (suite)

Table	Description
	Cette table est une extension de la table Plan de communication [comm_plan].
Tâche de communication des événements critiques [sn_critical_comm_task]	Suit les tâches individuelles liées au plan de communication pour les événements critiques. Cette table est une extension de la table Tâche de communication [comm_task].
Événement critique [sn_critical_event]	Contient des enregistrements d'événements critiques. Cette table est une extension de la table Tâche [task].
Personnes impactées [sn_critical_impacted_people]	Répertorie les personnes touchées par des événements critiques.
Mappage de répondeurs sur site [sn_critical_on_site_responder_mapping]	Mappe les répondeurs aux emplacements sur site lors d'événements critiques.
Tâche de l'événement critique [sn_critical_task]	Stocke les tâches associées à Gestion des événements critiques. Cette table est une extension de la table Tâche [task].

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec Gestion des événements critiques

Modules d'extension	Description
Notification [com.snc.notify]	Permet de définir les préférences SMS pour recevoir des messages de différents fournisseurs.
Gestion des tâches de communication [com.snc.task_communication_management]	• Active le système de base. • Inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Gestion des événements critiques

Applications de stockage	Description
Santé et sécurité	Vous permet de signaler Santé et sécurité des incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de stockage installées avec Gestion des événements critiques (suite)

Applications de stockage	Description
Gestion des tâches de communication Composants d'interface utilisateur pour Espace de travail configurable	Stocke un ensemble de composants d'interface utilisateur requis pour tirer parti Gestion des tâches de communication des options de base dans les espaces de travail.

Applications facultatives

Applications facultatives pour des fonctionnalités supplémentaires dans Gestion des événements critiques

Application	Description
Composant de carte géographique sn_geo_map	Active le composant de carte sur le Gestion des événements critiques tableau de bord.

Formulaire d'événement critique

Descriptions des champs sur le formulaire pour un événement critique. Elle comprend la section de formulaire d'événement critique et la section de formulaire de fermeture.

Formulaire d'événement critique

Champ	Description
Section du formulaire d'événement critique	
Numéro	Numéro de l'événement critique.
Catégorie	Type d'événement critique.
Gravité	Niveau de gravité de l'événement critique.
Source	Prérempli avec l'utilisateur qui signalel'événement critique.
Emplacement affecté	Emplacement de l'événement critique.
Ouvert par	Utilisateur qui a créé le formulaire.
Rapporteurs supplémentaires	Rapporteur de l'événement enfant associé à l'événement parent.
Groupe de répondeurs sur site	Groupe de répondeurs à partir de la liste des groupes d'utilisateurs mappés à l'emplacement. Seuls les groupes d'affectation ayant le rôle sn_critical_responder s'affichent.
Parent	Numéro d'événement critique parent.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation de l'emplacement de l'événement critique. Ggroupes contenant des personnes ayant le rôle d'agent [sn_critical_agent] s'affichent lors de la sélection de ce champ. Sélectionnez le groupe d'affectation correct.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'événement critique (suite)

Champ	Description
Affecté à	Agent d'événements critiques affecté à l'événement critique.
Description brève	Résumé de l'événement critique.
Description	Description détaillée de l'événement critique.
Section de formulaire de fermeture	
Code de fermeture	Type de fermeture de l'événement critique. Les types sont les suivants : • Événement critique résolu : l'événement critique est terminé. • Événement non critique : l'événement critique était une fausse alerte ou ne nécessite pas de réponse.
Fermer les notes	Commentaires sur la fermeture de l'événement critique.

État des personnes impactées

Descriptions des statues possibles pour les personnes impactées.

État des personnes impactées

Statut	Description
Inconnu	Statut par défaut. Aucune information n'est disponible sur la personne impactée.
Comptabilisé	La personne impactée est suivie et confirmée en sécurité.
Besoin d'aide	La personne impactée est retrouvée et a besoin de soins médicaux ou d'une autre assistance.

Formulaire de communication

Descriptions de champs sur le formulaire pour une tâche de communication.

Formulaire de communication

Champ	Description
Rédiger et envoyer une communication	Option permettant d'envoyer la communication immédiatement ou de la programmer pour plus tard. **Remarque :** La planification de la communication ajoute un minuteur à la communication en fonction du champ **Échéance (minutes),** ce qui incite l'agent à l'envoyer manuellement. Il n'envoie pas automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de communication (suite)

Champ	Description
Fréquence	Fréquence à laquelle la communication doit être envoyée.
Description brève	Résumé de l'objet de la communication.
Échéance (minutes)	Temps en minutes avant l'envoi de la communication. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Plus tard** est sélectionnée dans le champ **Rédiger et envoyer une communication** ou lorsque les deux sont sélectionnés **Maintenant** dans le champ **Rédiger et envoyer une communication** et **que Récurrent** est sélectionné dans **Fréquence**.
Canaux	Canal d'envoi de la communication. Par exemple, e-mail ou SMS.
Destinataires	Personnes qui reçoivent la communication.

Formulaire Plan de communication

Description de champ pour ajouter un nouveau plan de communication.

Formulaire Plan de communication

Champ	Description
Nom	Nom unique du plan de communication.
Table	Table à laquelle le plan est joint lorsque les conditions sont remplies.
Type	Type de plan de communication, par exemple Technique, Interne, Externe, Client.
Ordre	Ordre dans lequel les plans de communication doivent être associés à la table.
Basé sur une condition	Option permettant de déterminer si le plan est joint à une table en fonction des conditions. Par exemple, si vous souhaitez joindre un plan de communication à un incident de priorité = 2, vous pouvez mentionner la condition dans le champ Condition.
Actifs	Option permettant de définir si la définition du plan est active.
Description	Description détaillée de la définition du plan.
Condition	Condition à laquelle un plan de communication est joint à une table.

CEM Modèles d'e-mail

Différents modèles d'e-mails sont disponibles en fonction de l'objectif de la communication, que ce soit pour les employés ou les intervenants sur site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'e-mail pour la gestion des événements critiques

Nom du modèle	Description
Fin de l'appel	Informer que l'appel nominal pour la situation d'urgence actuelle est terminé.
Modèle par défaut	Composez votre propre e-mail lorsqu'aucun des modèles prédéfinis ne répond à vos besoins.
Début de l'appel	Informez l'intervenant sur site pour démarrer l'appel pour l'urgence active.
Suivi	Envoyez un rappel aux employés qui n'ont pas répondu pour confirmer leur état de sécurité.
Démarrage d'urgence	Informez les employés d'une situation d'urgence en cours et demandez-leur leur statut de sécurité.
Mettre à jour la communication	Informez les employés ou les intervenants de toute mise à jour tout au long de la situation d'urgence.
Fin de l'urgence	Informez que l'urgence a pris fin.

Formulaire Nouveau membre

Descriptions de champs pour ajouter un nouveau membre à un groupe mappé à un emplacement.

Formulaire Nouveau membre

Champ	Description
ID d'utilisateur	Identificateur unique pour le membre.
Prénom	Prénom du membre.
Nom de famille	Nom de famille du membre.
Titre	Fonction du membre. Effectuez une recherche à partir d'options prédéfinies.
Département	Nom du département auquel appartient le membre.
Réinitialisation du mot de passe	Cochez cette case pour exiger du membre qu'il change le mot de passe lors de la première connexion.
Verrouillé	Cochez cette case pour exclure le membre de l'instance et mettre fin à toutes ses sessions actives.
Actif	Cochez cette case pour activer ce membre.
Accès au service Web uniquement	Cochez cette case pour désigner ce membre comme utilisateur non interactif.
Utilisateur d'intégration interne	Cochez cette case pour désigner ce membre comme compte de service.
E-mail	Adresse e-mail du membre.
Langue	Langue préférée pour le membre.
Intégration du calendrier	Choisissez l'option d'intégration du calendrier, telle qu'Outlook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouveau membre (suite)

Champ	Description
Fuseau horaire	Fuseau horaire dans lequel se trouve le membre.
Format de date	Format de date pour le compte du membre.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone professionnel du membre.
Tél. mobile	Numéro de téléphone mobile du membre
Photo	Joignez une photo du membre, s'il y a lieu.

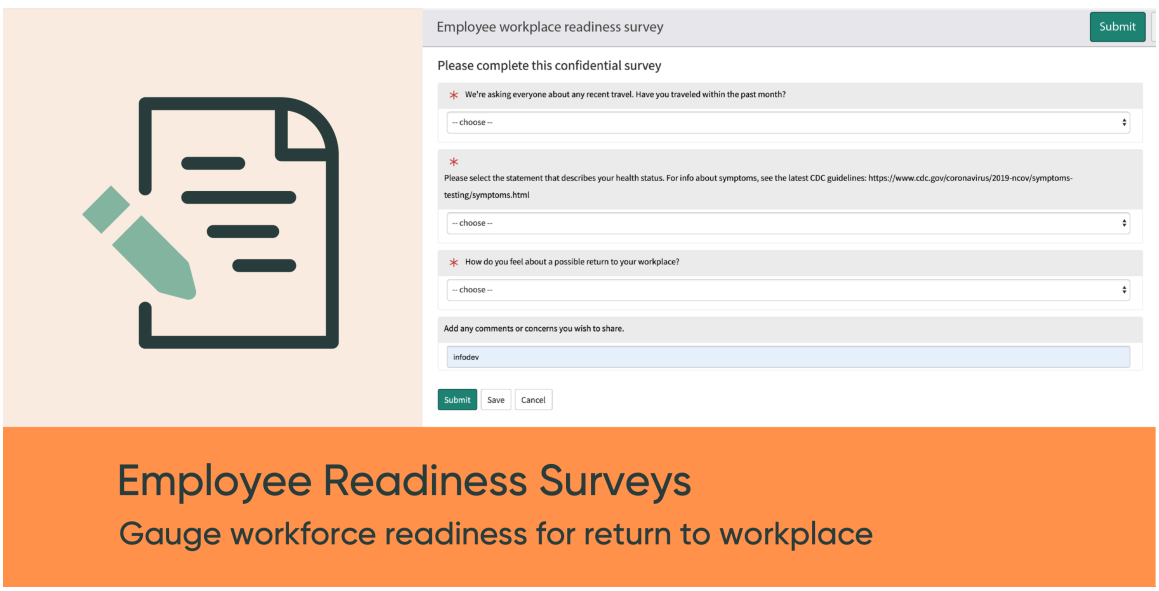
Lieu de travail sûr

Les applications ServiceNow® Lieu de travail sûr vous permettent de rouvrir vos lieux de travail et de garantir la santé et la sécurité de vos employés après des urgences et des pandémies comme celle de la COVID-19.

Préparation des effectifs

Avec les applications Lieu de travail sûr suivantes, aidez vos employés à revenir au bureau lorsqu'ils sont en bonne santé et préparés.

Enquête de préparation des employés

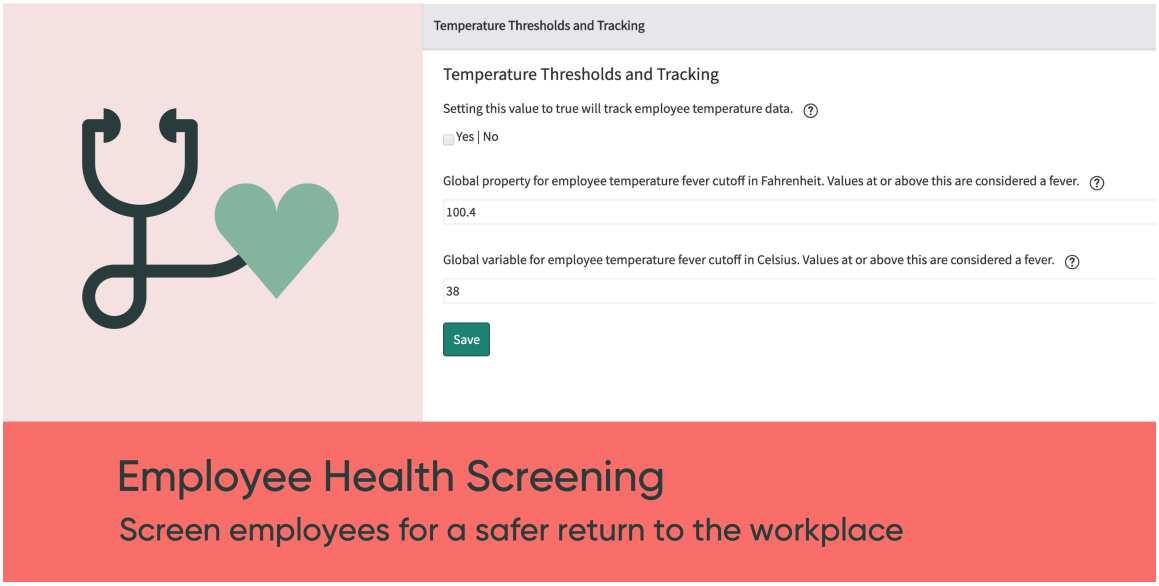


Avec l'application ServiceNow® Enquête de préparation des employés , envoyez des enquêtes pour déterminer si les utilisateurs sont prêts à retourner sur le lieu de travail. Posez des questions aux utilisateurs pour savoir comment ils se sentent à leur retour au travail, et connaître leur état de santé actuel et leurs inquiétudes sous-jacentes, notamment concernant leur santé, leurs obligations familiales et leur anxiété liée à la sécurité au travail. En fonction des réponses, vous pouvez mesurer et déterminer les étapes nécessaires pour aider les utilisateurs à se sentir en sécurité à leur retour.

Contrôle de santé des employés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

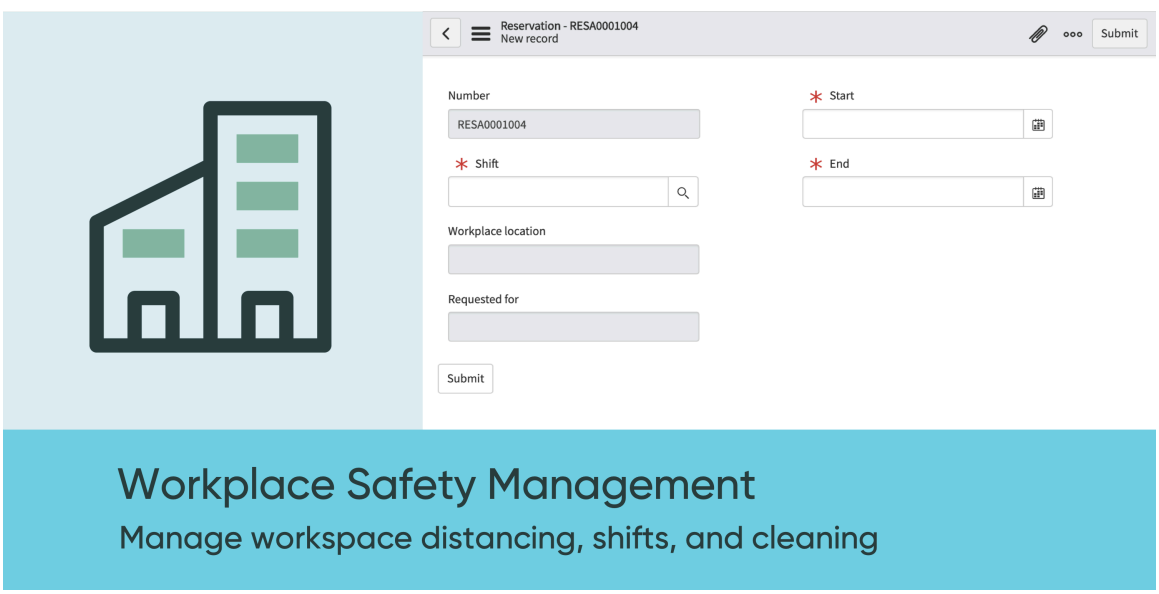


L’application ServiceNow® Contrôle de santé des employés permet aux organisations de filtrer les utilisateurs avant d’entrer sur le lieu de travail pour assurer la conformité aux exigences d’entrée de l’organisation, telles qu’une vérification de la température et de l’équipement de protection individuelle (EPI). En fonction de leurs propres critères, les organisations peuvent déterminer s'il est prudent pour l'utilisateur d'accéder au lieu de travail. Les organisations peuvent utiliser un tableau de bord de génération de rapports pour afficher les tendances par site et enregistrer le retour des utilisateurs dans leurs sites.

Préparation des effectifs

Avec les applications Lieu de travail sûr suivantes, préparez vos employés à revenir au bureau.

Cœur du lieu de travail



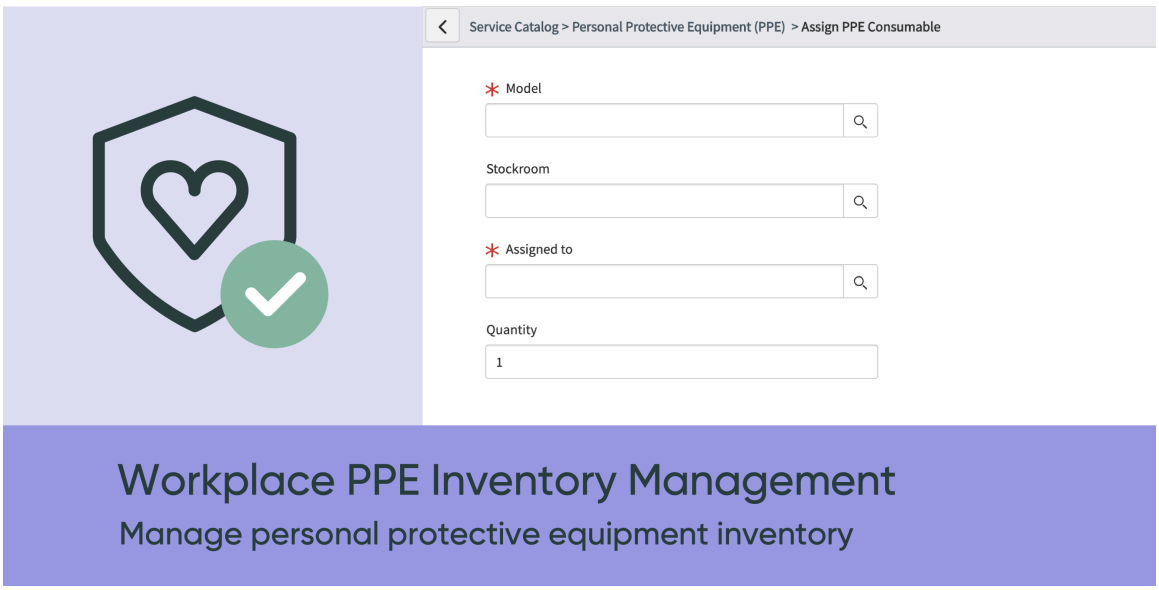
À l’aide de l’application ServiceNow® Cœur du lieu de travail , configurez rapidement les espaces de travail aseptisés et socialement éloignés pour le retour des utilisateurs. Avec l'appui des responsables de départements, les gestionnaires du lieu de travail peuvent réserver des espaces de travail disponibles pour les utilisateurs travaillant en équipe. Il est possible de programmer la désinfection des espaces de travail avant et après ces équipes. Grâce aux rapports et aux tableaux de bord, les responsables du lieu de travail peuvent connaître le nombre d'espaces

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de travail disponibles qui ont été réservés. Les responsables du lieu de travail bénéficient également d'une vue en temps réel de tous les états des tâches de nettoyage, y compris d'un historique complet des pistes d'audit.

Gestion des stocks d'équipements de protection individuelle des lieux de travail



L’application ServiceNow® Gestion des stocks d'équipements de protection individuelle des lieux de travail vous aide à gérer et à surveiller les besoins du lieu de travail en matière d’équipements de sécurité fournis à vos effectifs. Un tableau de bord fournit une vue complète de l'inventaire pour chaque installation, une perspective globale pour l'ensemble du lieu de travail ainsi que des données historiques sur l'évolution des niveaux d'équipement. Vous pouvez mettre à jour les niveaux d'inventaire actuels quotidiennement afin de bénéficier d'une gestion d'inventaire précise et en temps réel.

Combinez les applications Lieu de travail sûr pour automatiser les workflows afin d'évaluer la préparation et les besoins de vos employés en vue d'un retour sur le lieu de travail, préparer la désinfection et la distanciation sociales des espaces de travail, ainsi que gérer l'inventaire de l'équipement de sécurité de vos effectifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Utiliser la configuration guidée pour implémenter Safe Workplace Suite des applications

La configuration guidée pour Lieu de travail sûr fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer les applications Lieu de travail sûr et Gestion de la réponse d'urgence sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la Lieu de travail sûr configuration guidée, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration guidée de Lieu de travail sûr**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Enquête de préparation des employés

L'application ServiceNow® Enquête de préparation des employés demande à vos utilisateurs de répondre à une enquête et vous permet d'évaluer s'ils sont prêts à revenir sur le lieu de travail.

Enquête de préparation des employés est une application que vous installez pour l'utiliser avec Sensibilisation d'urgence. Pour plus d'informations sur Sensibilisation d'urgence et sur l'envoi des enquêtes par le biais de notifications de sensibilisation, consultez Emergency Outreach.



Une fois l'application installée, l'administrateur d'enregistrement pour Sensibilisation d'urgence peut afficher et modifier les questions figurant dans l'enquête en fonction de vos besoins. Vous pouvez ajouter de nouvelles enquêtes, par exemple, pour évaluer les utilisateurs dans différentes régions ou traiter d'autres problèmes.

L'administrateur d'enregistrement envoie les enquêtes à des audiences ciblées à l'aide des méthodes de notification de Sensibilisation d'urgence.

Utiliser la configuration guidée pour implémenter Safe Workplace Suite des applications

La configuration guidée pour Lieu de travail sûr fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer les applications Lieu de travail sûr et Gestion de la réponse d'urgence sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la Lieu de travail sûr configuration guidée, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration guidée de Lieu de travail sûr**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation avec d’autres Safe Workplace Suite applications

Enquête de préparation des employés fait partie d’une suite d’applications ServiceNow® Safe Workplace Suite . Utilisez-la avec ces autres applications pour aider votre organisation à préparer ses effectifs et ses lieux de travail en vue de la reprise de ses opérations après des crises et des pandémies semblables à la COVID-19.

- Avant que les utilisateurs n'accèdent de nouveau aux espaces de travail, utilisez l'application Employee Health Screening pour filtrer les utilisateurs, afin d'assurer la conformité à vos règles d'accès au site, telles que la prise de température et la vérification des EPI.
- Avec l’application Explorer Cœur du lieu de travail , préparez le retour des utilisateurs en configurant et en maintenant des espaces de travail propres et socialement éloignés qu’ils peuvent utiliser.
- Vous pouvez gérer l'inventaire des équipements de sécurité de vos effectifs avec l'application Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management.

Toutes les Safe Workplace Suite applications sont disponibles dans le ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite Pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont nécessaires pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d’aide du magasin pour plus d’informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d’aide du magasin pour plus d’informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux (suite)

Type	Instructions
	article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Domain Separation pour l'application Enquête de préparation des employés

Les enquêtes sont configurées et gérées via l'application Gestion des enquêtes sur votre instance ServiceNow. Pour plus d'informations sur la prise en charge de la séparation de domaine, consultez Séparation de domaine pour Gestion des enquêtes .

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Enquête de préparation des employés

Vous pouvez installer Enquête de préparation des employés si vous disposez du rôle administrateur. L'installation de Enquête de préparation des employés ajoute des options de notification à l'application Sensibilisation d'urgence et une enquête sur l'état de santé par défaut.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Sensibilisation d'urgence (sn_imt_checkin)
- Contrôle de santé des employés (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Enquête de préparation des employés (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Suivi des contacts (sn_imt_tracing)
- Auto-déclaration d'urgence (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Lieu de travail sûr (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Tests Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le formulaire Envoyer une communication dans Sensibilisation d'urgence a la possibilité d'envoyer une enquête au lieu d'une demande d'état de santé. Les utilisateurs avec le rôle sn_imt_checkin. checkin_admin deviennent les propriétaires de l'exemple d'enquête sur l'état de santé.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Employee Readiness Surveys.
3. Sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.
4. **Facultatif :** Chargez les données de démonstration en cochant la case **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Pour plus d'informations sur la façon d'installer ou de réinstaller les données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Work around to install demo data if application is already installed (Méthode de contournement pour installer des données de démonstration si l'application est déjà installée) [KB0722909] dans la base de connaissances Now Support.
5. Sélectionnez **Installer**.
6. Lorsque l'installation est terminée, sélectionnez **Fermer**.

Résultats

L'application Enquête de préparation des employés est installée sur votre instance. Pour l'utiliser, accédez à l'application Sensibilisation d'urgence.

Configurer les notifications Enquête de préparation des employés

L'administrateur peut ajouter ou modifier des notifications Enquête de préparation des employés. Les utilisateurs ayant le rôle sn_imt_checkin.checkin_admin ou survey_admin peuvent afficher l'enquête du système de base et la copier pour effectuer des changements ou ajouter une nouvelle enquête.

Modifier la notification Enquête de préparation des employés

Modifiez la notification par e-mail du système de base Enquête de préparation des employés.

Avant de commencer

Passez en revue les détails sur la planification, la création et la modification des notifications système en commençant par Créer une notification par e-mail .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sensibilisation d'urgence** > **Envoyer un rayonnement**, puis sélectionnez l’onglet Configuration du contenu.
2. Dans le champ **Mode de réponse** , sélectionnez **Enquête**.
   Le champ **Enquête** s'affiche et l'entrée dans le champ **Notification** devient **Enquêtes de sensibilisation**.
3. Sélectionnez l'icône d'aperçu ( ) en regard du champ **Notification**, puis sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le formulaire de notification pour cette notification d'enquêtes de sensibilisation, modifiez les détails selon les besoins.
   Conservez la valeur de table Instance d'évaluation par défaut [asmt_assessment_instance].
5. Sélectionnez **Afficher l'aperçu de la notification** et vérifiez vos changements.
6. Une fois que vous avez terminé, sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
La notification modifiée sera utilisée pour les futures notifications Enquête de préparation des employés.

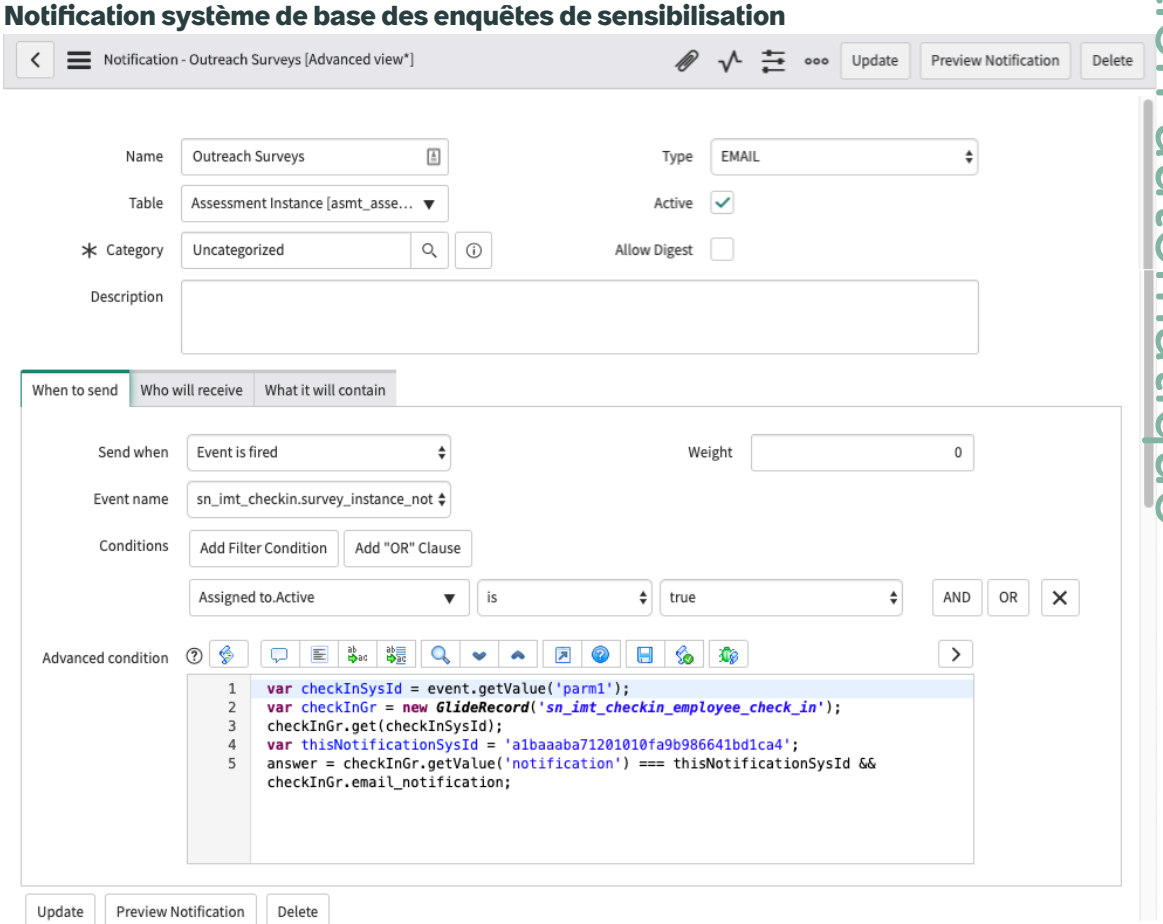
Ajouter une notification par e-mail Enquête de préparation des employés

Ajoutez une nouvelle notification par e-mail Enquête de préparation des employés à utiliser dans Sensibilisation d'urgence pour envoyer le lien de l'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Notifications système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Passez en revue la notification par e-mail des **Enquêtes de sensibilisation** existants pour vous familiariser avec les scripts et d'autres paramètres.

Notification système de base des enquêtes de sensibilisation



3. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table Enquêtes de sensibilisation [sn_imt_checkin_employee_check_in].
5. Sur l'onglet Quand envoyer, définissez les conditions.
   - Définissez les critères des **Conditions** comme indiqué dans l'image de la notification du système de base.
   - Saisissez le script *`Condition avancée`* avec la modification suivante.

     Pour cette ligne : `var thisNotificationSysId = 'a1baaaba71201010fa9b986641bd1ca4';`

     Remplacez le paramètre sys_id par la notification sys_id que vous ajoutez. Pour obtenir la valeur sys_id, ouvrez le menu Actions supplémentaires, puis sélectionnez **Copier sys_id**.
6. Dans l'onglet Qui recevra, ouvrez **Utilisateurs/groupes dans champs**, puis sélectionnez **Affecté à**.
7. Complétez les informations restantes dans l'onglet Ce qu'il contiendra.
8. Sélectionnez **Envoyer**.
9. Dans la liste des notifications, ouvrez la notification que vous avez ajoutée et sélectionnez **Afficher l'aperçu de la notification**.
10. Passez en revue la notification et apportez les modifications nécessaires.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer Enquête de préparation des employés

Passez en revue l'enquête sur la volonté des employés de revenir travailler au bureau par défaut installée avec l'application Enquête de préparation des employés. Modifiez l'enquête, ou créez une ou plusieurs enquêtes à utiliser en fonction des problèmes à aborder et de toute obligation légale en vertu du droit applicable, y compris les lois sur la protection des données.

Avant de commencer

Familiarisez-vous avec l'Administration des enquêtes . Ensuite, rencontrez d'autres personnes concernées de l'équipe de réponse d'urgence pour planifier les changements apportés à l'enquête. Décidez s'il faut modifier l'enquête existante avant de l'envoyer aux employés, ou créer une ou plusieurs nouvelles enquêtes.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

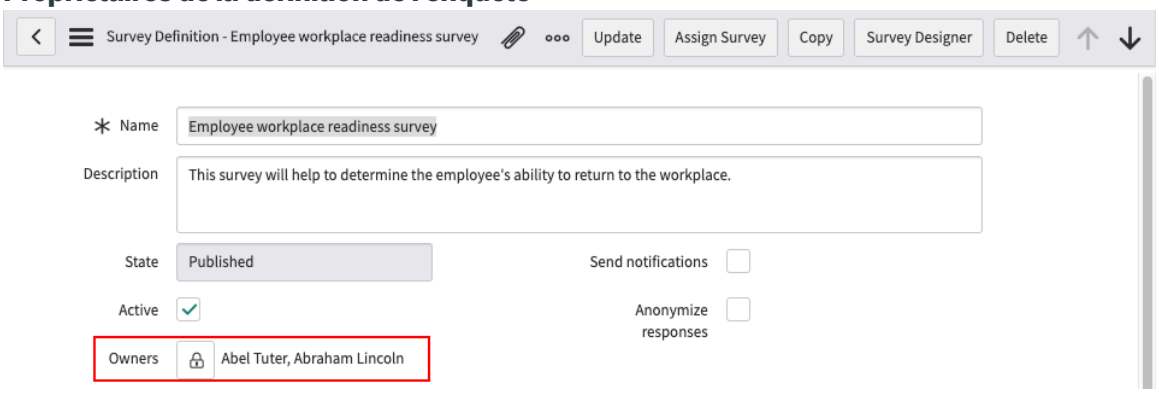
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs ayant le rôle sn_imt_checkin.checkin_admin ont le rôle survey_creator et sont propriétaires de l'enquête de préparation par défaut. Les utilisateurs avec le rôle survey_creator peuvent modifier ou copier l'enquête par défaut. Ces utilisateurs peuvent également ajouter une autre enquête de préparation et ajouter d'autres utilisateurs en tant que propriétaires pour collaborer avec eux.

Traduction automatique

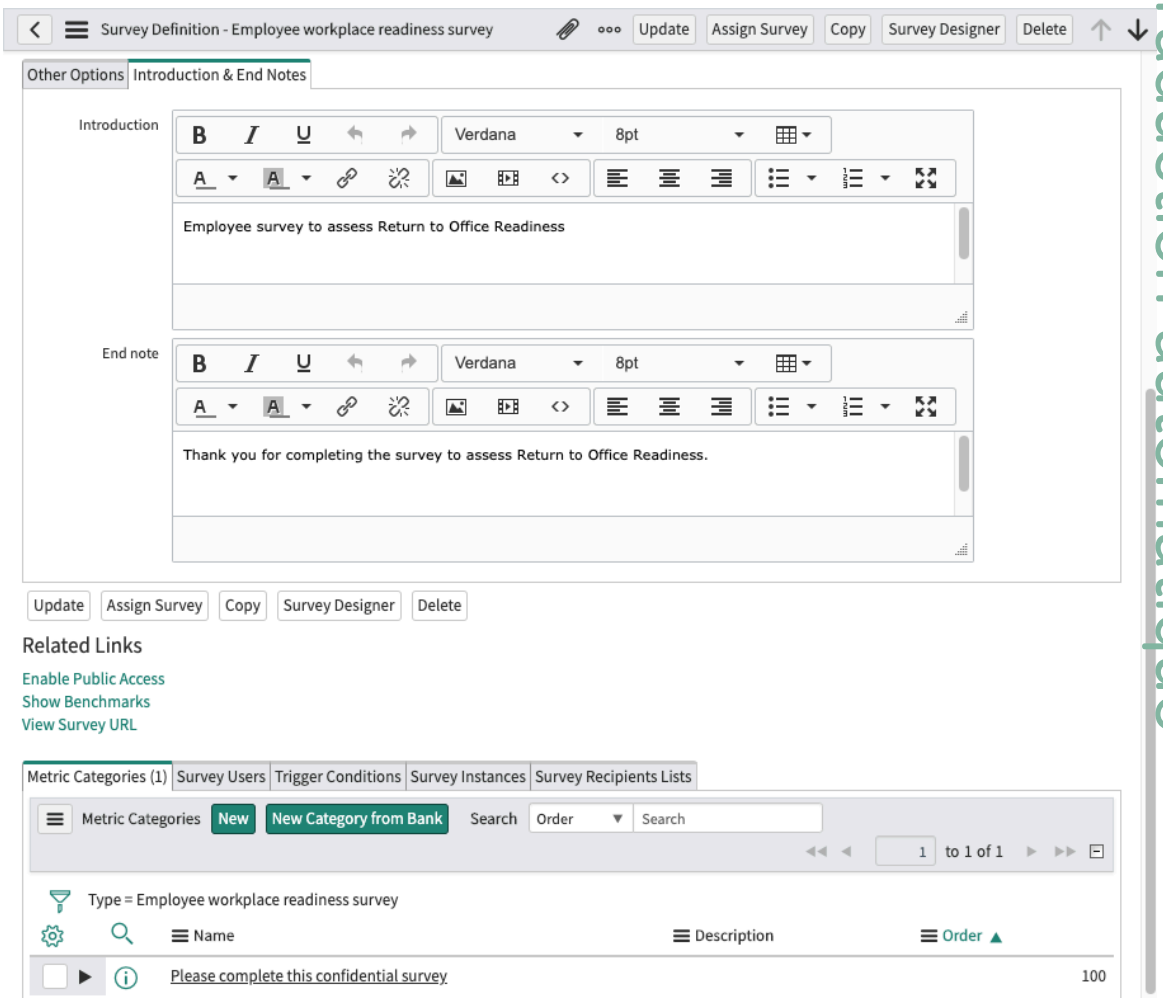
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétaires de la définition de l'enquête



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes** et ouvrez **l'enquête de préparation sur le lieu de travail des employés**.



2. À l'aide du plan que vous avez effectué pour modifier l'enquête, mettez à jour l'un des éléments d'enquête suivants.

3. Effectuez tout autre changement dans les options de l'enquête, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'enquête modifiée sera utilisée pour les futures enquêtes de sensibilisation.

Ajouter Enquête de préparation des employés

Créez une ou plusieurs enquêtes supplémentaires à utiliser pour différents lieux de travail ou pour évaluer d'autres domaines préoccupants. Commencez par planifier soigneusement les enquêtes pour collecter les meilleures données pour votre évaluation de la volonté à retourner sur le lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Réfléchissez à la façon dont vous voulez commencer à rouvrir le lieu de travail, et ce que vous devez comprendre à propos des employés avant de pouvoir commencer. Travaillez avec un utilisateur ayant le rôle survey_admin dans votre entreprise pour planifier les types de questions et de réponses pour l'enquête. Pour plus d'informations sur l'ajout d'enquêtes, consultez Administration des enquêtes et Concepteur d'enquête .

Procédure

- Pour créer une enquête, accédez à **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes**.
- Sélectionnez **Nouveau** ou **Concepteur d'enquête**, puis saisissez les informations pour effectuer l'enquête à partir du plan que vous avez effectué.
  Décidez d'une convention d'affectation de noms à utiliser pour les enquêtes, afin qu'un utilisateur avec le rôle sn_imt_checkin.checkin_admin sache lequel sélectionner lors de l'envoi d'enquêtes de sensibilisation. Par exemple, **Enquête de préparation Inde** ou **Volonté des employés du service clientèle à revenir au bureau**.

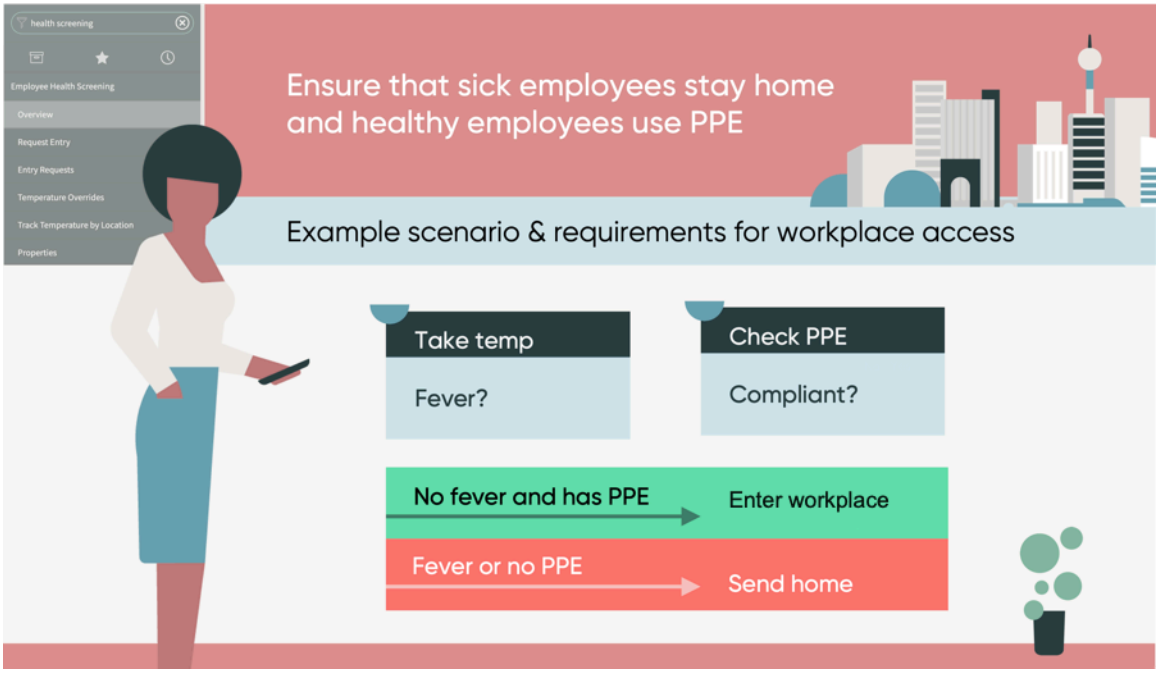
Contrôle de santé des employés

Filtrez les utilisateurs avant qu'ils n'accèdent au lieu de travail pour assurer le respect des règles d'accès au site promulguées par l'organisation, notamment la prise de température et la vérification des EPI. Exiger que les utilisateurs acceptent de se conformer aux politiques de santé et de sécurité avant de retourner sur le lieu de travail.

L’application ServiceNow® Contrôle de santé des employés permet aux organisations de filtrer les utilisateurs avant d’entrer sur le lieu de travail pour assurer la conformité aux exigences d’entrée de l’organisation, telles qu’une vérification de la température et de l’équipement de protection individuelle (EPI). En fonction de leurs propres critères, les organisations peuvent déterminer s'il est prudent pour l'utilisateur d'accéder au lieu de travail. Les organisations peuvent utiliser un tableau de bord de génération de rapports pour afficher les tendances par site et enregistrer le retour des utilisateurs dans leurs sites.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utiliser la configuration guidée pour implémenter Safe Workplace Suite des applications

La configuration guidée pour Lieu de travail sûr fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer les applications Lieu de travail sûr et Gestion de la réponse d'urgence sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la Lieu de travail sûr configuration guidée, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration guidée de Lieu de travail sûr**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Intégrer à Gestion du service client

Utilisez ServiceNow® Gestion du service client et Contrôle de santé des employés conjointement pour fournir aux consommateurs et aux contacts un formulaire de vérification de la santé sur vos portails de service client ou consommateur. Effectuez des dépistages de santé pour les consommateurs et les contacts avant qu'ils ne soient autorisés à entrer dans un lieu. Pour plus d'informations sur l'utilisation Gestion du service client avec Contrôle de santé des employés, voir Intégrer Gestion du service clientèle aux applications Safe Workplace .

Utilisation avec d'autres Safe Workplace Suite applications

Contrôle de santé des employés fait partie d'une suite d'applications ServiceNow® Safe Workplace Suite . Utilisez-la avec ces autres applications pour aider votre organisation à préparer ses effectifs et ses lieux de travail en vue de la reprise de ses opérations après des crises et des pandémies semblables à la COVID-19.

- Avec l'application Employee Readiness Surveys, évaluez le niveau de préparation de vos utilisateurs pour retourner sur leur lieu de travail en leur demandant de remplir une enquête.
- Grâce à l'application Sensibilisation d'urgence, envoyez rapidement à vos employés des renseignements importants sur un cas d'urgence annoncé ou en cours. Envoyez une notification de sensibilisation par e-mail, un message push mobile ou un message SMS pour demander une réponse de l'employé. Vous pouvez aussi configurer d'autres canaux de communication préférés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Avec l’application Explorer Cœur du lieu de travail , préparez le retour des utilisateurs en configurant et en maintenant des espaces de travail propres et socialement éloignés qu’ils peuvent utiliser.
- Vous pouvez gérer l'inventaire des équipements de sécurité de vos effectifs avec l'application Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management.

Toutes les Safe Workplace Suite applications sont disponibles dans le ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite Pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont nécessaires pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d’aide du magasin pour plus d’informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d’aide du magasin pour plus d’informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d’aide du magasin pour plus d’informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Contrôle de santé des employés

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Contrôle de santé des employés. Cette application inclut des données démographiques et installe les applications et modules d'extension de stockage associés, le cas échéant.

Avant de commencer
Veillez à ce que l'application et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Sensibilisation d'urgence (sn_imt_checkin)
- Contrôle de santé des employés (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Enquête de préparation des employés (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Suivi des contacts (sn_imt_tracing)
- Auto-déclaration d'urgence (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Lieu de travail sûr (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tests Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtrage et le champ de recherche pour rechercher l'application.
   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store. Visitez le ServiceNow Store pour afficher toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la façon de soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez ServiceNow Store Historique des versions Notes de publication .
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Si votre application nécessite d'autres applications, installez-les d'abord si ce n'est pas déjà le cas.

   L'installation de votre application installe également automatiquement les applications ou modules d'extension dépendants si ce n'est pas déjà le cas.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.
   Certaines applications incluent des données de démonstration, qui sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Remarque :
   Les données de démonstration d'une application de stockage ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Cliquez sur **Installer**.

Composants installés avec Contrôle de santé des employés

Les rôles et les tables sont installés avec l'application Contrôle de santé des employés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Surveillance de l'état de santé [sn_imt_monitoring.monitoring_user]	Utilisez la page de contrôle de l'état de santé pour enregistrer	• report_user • sn_imt_core.reader

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	les détails des employés de retour dans l'organisation. Consultez l'état de santé et de sécurité des employés.	
Administrateur du dispositif de surveillance de l'état de santé [sn_imt_monitoring.monitoring_admin]	Configurez les propriétés et les remplacements de température et consultez le tableau de bord.	• report_user • sn_imt_monitoring.monitoring_user

Tables installées

Table	Description
Demande d'entrée [sn_imt_monitoring_request_for_entry]	Résultats des événements de contrôle de l'état de santé des employés. Si la propriété `sn_imt_monitoring.auto_create_request` est activée, la table inclut également les résultats du dispositif de surveillance de l'état de santé qui recherchent l'état de santé et de sécurité des employés. Pour les résultats d'un contrôle de santé, le champ **Source** est défini sur **Contrôle de santé**. Pour les résultats d'une recherche d'état, le champ **Source** est défini sur **Archivage automatique**.
Remplacement d'emplacement [sn_imt_monitoring_temperature_override]	Emplacements où les seuils de température des employés diffèrent du seuil de la propriété système.
Vérification de la santé des employés [sn_imt_monitoring_health_verification]	Toutes les vérifications de santé soumises par les employés.
Demande d'entrée des visiteurs [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry]	Résultats des événements de contrôle de l'état de santé des visiteurs.
Remplacement d'emplacement de visiteur [sn_imt_monitoring_visitor_temperature_override]	Emplacements où les seuils de température des visiteurs diffèrent du seuil de la propriété système.
Messages d'information [sn_imt_monitoring_information_message]	Messages fournis à des types spécifiques d'utilisateurs (déterminés par leur audience) lorsqu'ils tentent d'accéder à un emplacement.

Configurer Contrôle de santé des employés

Définissez les propriétés afin de spécifier les seuils de température maximale globale en Fahrenheit et en Celsius. Les températures prises lors d'un dépistage de santé sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

comparées au seuil de température global, établi par l'entreprise, pour autoriser ou refuser l'entrée.

Une autre propriété vous permet de décider s'il faut générer des codes QR lorsqu'une vérification de la santé a été soumise. Vous pouvez également déterminer si les relevés de température doivent ou non être stockés dans l'application, et établir des remplacements par emplacement.

Ajoutez une notification par e-mail et configurez une notification de communication pour la vérification quotidienne de l'état de santé. Envoyez la notification de communication aux employés sur demande ou selon un calendrier avant leur retour sur le lieu de travail. Pour en savoir plus, consultez Envoyer des notifications de vérification quotidienne de l'état de santé.

Configuration des propriétés de Contrôle de santé des employés

Déterminez si les températures enregistrées lors des dépistages doivent être stockées ou non. Définissez également le seuil de température maximal à utiliser pour déterminer s'il est sécuritaire pour les employés ou les visiteurs sur le lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_monitoring.monitoring_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employeurs demeurent seuls responsables du respect de leurs obligations légales en vertu de la législation applicable, y compris les lois sur la protection des données sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation des données personnelles, et doivent activer, choisir de ne pas activer ou personnaliser toute fonctionnalité disponible dans l'application pour répondre aux exigences spécifiques des employeurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contrôle de santé des employés** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs des propriétés suivantes.

Propriété	Description
Effacer quotidiennement la vérification de santé sn_imt_monitoring.clear_health_verification_daily	Si la case **Oui/Non** est cochée, le **Réponse** relatif aux enregistreme vérification de santé est réinitialise tous les jours à l'heure indiquée. S de vérification de la santé des emp active, l'état de l'exigence de l'emp réinitialisé sur **Non effacé**. Cette propriété n'est pas ac défaut.
Délai de réinitialisation des vérifications de santé sn_imt_monitoring.time_to_reset_health_verifications	Définit l'heure à laquelle les répon vérification de santé sont réinitiali **Non** chaque jour. La réinitialisatio sur l'heure locale pour chaque utili Par exemple, si vous entrez 17:00 vérification d'un utilisateur à Seatt réinitialisée à 17h00, heure du Pac la vérification d'un utilisateur à Bo réinitialisée à 17h00, heure de l'Es et Canada).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	L'heure est réglée sur minui défaut.
Limitez les soumissions de vérification de santé à une fois par jour. [sn_imt_monitoring.limit_health_verification_submission]	Si la case **Oui/Non** est cochée, cl employé peut uniquement soumett vérification de santé une fois par j case **Oui/Non** est décochée, il n'y limite quant au nombre de fois qu' peut soumettre la vérification de sa jour.
Appliquer l'état Cleared (Autorisé) en tant que condition pour le contrôle de santé. [sn_imt_monitoring.enforce_cleared_status_on_screen]	Si la case **Oui/Non** est cochée, cl employé doit avoir l'état **Cleared (Autorisé)** pour pouvoir accéder emplacement. Si la case **Oui/Non** décochée, l'état de santé et de sécu utilisateur ne bloque pas automatiq l'entrée.
Lorsque cette valeur est définie sur vrai, la température de l'employé fait l'objet d'un suivi. [sn_imt_monitoring.track_temperature]	Si la case **Oui/Non** est décochée, de température saisis seront utilisé déterminer si l'employé peut accéd aux installations. Ces informations pas stockées. Par défaut, l'enregist stockage des températures sont dés
Désactiver la vérification de la température pour les employés vaccinés. [sn_imt_monitoring.disable_temperature_check_for_vaccinated_employees]	Si la case **Oui/Non** est cochée, le vaccinés n'ont pas besoin d'une vé la température pendant le contrôle **Remarque :** le champ **Température (Température)** est masqué du contrôle de santé des empl vaccinés.
Lorsque cette valeur est définie sur vrai, les données PPE de l'employé font l'objet d'un suivi. [sn_imt_monitoring.track_ppe]	Si la case **Oui/Non** est décochée, PPE saisies seront utilisées unique déterminer si l'employé peut accéd aux installations. Ces informations stockées.
Propriété globale pour le seuil de fièvre des employés en Fahrenheit. Les valeurs égales ou supérieures à cette température sont considérées comme de la fièvre. [sn_imt_monitoring.temperature_threshold_fahrenheit]	Ce seuil correspond à la températu Fahrenheit) que vous considérez c température de sécurité pour autor employés à revenir sur le lieu de tr
Variable globale pour le seuil de fièvre des employés en Celsius. Les valeurs égales ou supérieures à cette température sont considérées comme de la fièvre. [sn_imt_monitoring.temperature_threshold_celsius]	Définissez ce seuil en Celsius, con dans l'entrée précédente.
Lorsque cette valeur est définie sur vrai, les données de température du visiteur font l'objet d'un suivi. [sn_imt_monitoring.track_visitor_temperature]	Si la case **Oui/Non** est décochée, de température saisis seront utilisé déterminer si le visiteur peut accéd aux installations. Ces informations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	pas stockées. Par défaut, l'enregist stockage des températures sont dé
Lorsque cette valeur est définie sur vrai, les données PPE du visiteur font l'objet d'un suivi. [sn_imt_monitoring.track_visitor_ppe]	Si la case **Oui/Non** est décochée, PPE saisies seront utilisées unique déterminer si le visiteur peut accé aux installations. Ces informations stockées.
Propriété globale pour le seuil de fièvre des visiteurs en degrés Fahrenheit. Les valeurs égales ou supérieures à cette température sont considérées comme de la fièvre. [sn_imt_monitoring.visitor_temperature_threshold_fahrenheit]	Ce seuil correspond à la températu Fahrenheit) que vous considérez c température de sécurité pour autor visiteurs à entrer sur le lieu de trav
Variable globale pour le seuil de fièvre des visiteurs en degrés Celsius. Les valeurs égales ou supérieures à cette température sont considérées comme de la fièvre. [sn_imt_monitoring.visitor_temperature_threshold_celsius]	Définissez ce seuil en Celsius, con dans l'entrée précédente.
Si vous réglez cette propriété sur « vrai », le code QR de l'entrée s'affichera. [sn_imt_monitoring.show_qr_code]	Si la case **Oui/Non** est cochée, u QR s'affiche lorsqu'un employé ac formulaire de vérification de santé surveillance de la santé à un point analyse le code pour passer en rev exigences de santé de l'employé. **Remarque :** Les exigences sont créées dan l'application Base de la prépa employés. Pour en savoir plu de santé et de sécurité des em Le code QR peut être imprim affiché sur un équipement m l'application Now Mobile.
Créez un enregistrement de demande d'entrée lorsque le dépisteur visualise l'enregistrement de l'état de santé. sn_imt_monitoring.auto_create_request	Si la case **Oui/Non** est coch un enregistrement est créé dans la table Demande d'ent [sn_imt_monitoring_request_ chaque fois qu'un utilisateur disposant du rôle sn_imt_monitorin consulte l'état de santé et de s d'un employé en scannant le co ou en recherchant manuellement l' Si l'état de santé et de sécu l'employé est **Apte**, le champ **accordé** est défini sur **vrai**, s défini sur **faux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Cette propriété n'est pas ac défaut.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Écraser la température maximale par emplacement

Définissez des remplacements du seuil de température maximal spécifié dans les propriétés pour des emplacements spécifiques. Par exemple, la température maximale peut être définie sur une valeur supérieure pour un lieu de travail situé au Mexique, étant donné que le climat y est plus chaud. Remplacez la propriété pour déterminer si des codes QR sont générés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_monitoring.monitoring_admin ou admin

Procédure

1. Pour définir des remplacements pour les employés, accédez à **Contrôle de santé des employés** > **Remplacements des emplacements**. Pour définir les remplacements pour les visiteurs, accédez à **Contrôle de santé des employés** > **Remplacements de l'emplacement des visiteurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Remplacement d'emplacement

Champ	Description
Les emplacements	Emplacement pour lequel un seuil de température maximal différent doit être défini.
Suivre la température	Option indiquant si les données de température doivent être stockées ou non lors du dépistage des employés à cet emplacement.
Suivre le PPE	Option indiquant si les données de conformité PPE doivent être stockées ou non lors du dépistage des employés à cet emplacement.
Afficher le code QR **Remarque :** Ce champ n'est pas utilisé pour les visiteurs.	Option indiquant s'il faut générer un code QR lorsqu'une vérification de la santé d'un employé est soumise.
Unité	Unité de mesure de la température.
Température	Seuls les employés ou les visiteurs dont la température est égale ou inférieure à cette valeur peuvent accéder au lieu de travail.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier la page de vérification de la santé de l'employé

L'application Contrôle de santé des employés fournit une vérification de la santé de l'employé prête à l'emploi. Vous pouvez toutefois modifier la vérification si vous souhaitez changer les critères que les employés doivent accepter.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
2. Cliquez sur l'élément de catalogue Vérification de santé.
3. Dans le champ **Description**, mettez à jour les critères que les employés doivent accepter.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Modifier les e-mails de notification destinés aux visiteurs

L'application Contrôle de santé des employés fournit des notifications prêtes à l'emploi à destination des visiteurs. Vous pouvez toutefois modifier les notifications si vous souhaitez les personnaliser pour votre entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Contrôle de santé des employés utilise les notifications de visiteur suivantes.

Notifications de visiteur

Notification	Description
Notifier de la visite planifiée	Lorsque la propriété *sn_imt_core.send_email_to_visitor* est activée, cet e-mail est envoyé au visiteur lorsqu'un employé l'invite sur le lieu de travail. L'e-mail est envoyé immédiatement après que l'employé a soumis l'invitation. L'e-mail contient une brève confirmation de la visite planifiée, comprenant les informations sur la date de la visite et le nom de l'employé qui l'invite. Cette notification est installée avec l'application Base de la préparation des employés.
Demander des données relatives à la santé au visiteur	Cet e-mail est envoyé au visiteur avant sa visite planifiée. La propriété *sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data* définit quand l'e-mail est envoyé. Il contient des informations sur les politiques et les exigences en matière de sécurité que le visiteur doit accepter. Le visiteur doit répondre Oui à l'e-mail pour compléter les exigences liées à l'invitation de visiteurs à partir de État de santé et de sécurité des employés. **Remarque :** Pour garantir que le statut des exigences associées à un visiteur est mis à jour lorsque le visiteur répond à cet e-mail, définissez la propriété *glide.user.trusted_domain* sur la valeur par défaut (*). Pour plus d'informations, consultez **Remarque :** Configuration des messages entrants . Si vous devez filtrer les e-mails entrants, consultez Filtres d'e-mail .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications de visiteur (suite)

Notification	Description
	Cette notification est installée avec l'application Base de la préparation des employés.
Critères d'invitation de visiteur remplis	Cet e-mail est envoyé au visiteur, à l'employé qui l'a invité et à toute personne figurant sur la liste de surveillance de l'invitation. Il est envoyé après que le visiteur a répondu Oui à l'e-mail sur les données de santé. Cet e-mail confirme la visite à venir.
Critères d'invitation de visiteur non remplis	Cet e-mail est envoyé au visiteur, à l'employé qui l'a invité et à toute personne figurant sur la liste de surveillance de l'invitation. Il est envoyé après que le visiteur a répondu Non à l'e-mail sur les données de santé. Cet e-mail demande au visiteur de reprogrammer sa visite.

Pour plus d'informations sur les propriétés utilisées pour configurer les notifications par e-mail, consultez Configuration des propriétés de État de santé et de sécurité des employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Cliquez sur la notification de visiteur que vous souhaitez mettre à jour.
3. Dans la section du formulaire Contenu, éditez le champ **Message HTML** afin de personnaliser l'e-mail de notification.
4. Pour vérifier vos modifications, cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter un message pour les utilisateurs pendant le contrôle de santé

Ajoutez un message personnalisé facultatif à lire aux personnes pendant leur contrôle de santé contenant des informations ou directives supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_monitoring.monitoring_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contrôle de santé des employés** > **Message d'information**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Name (Nom)**, saisissez un nom pour le message.
4. Sélectionnez les utilisateurs auxquels vous souhaitez envoyer le message dans le champ **Audience**.

   Example
   Par exemple, vous pouvez avoir un message ou des directives destinés spécifiquement aux utilisateurs qui travaillent dans le département informatique.
5. Indiquez le texte du message dans le champ **Message**.

   Example
   Par exemple, vous pouvez conseiller aux utilisateurs de rester à un certain emplacement dans le bâtiment.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les utilisateurs de l'audience sélectionnée voient ce message à l'issue de leur contrôle de santé.

Ajouter une notification par e-mail de vérification quotidienne de l'état de santé

Ajoutez une notification par e-mail Enquête de préparation des employés à utiliser pour envoyer le lien vers l'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notifications système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Passez en revue la notification par e-mail de **vérification quotidienne de l'état de santé** existante pour vous familiariser avec les scripts et d'autres paramètres.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table Confirmations de la vérification de l'état de santé [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement].
5. Sur l'onglet Quand envoyer, définissez les conditions.
   - Dans le champ **Moment d'envoi**, sélectionnez **Enregistrement inséré ou mis à jour** à partir de la liste déroulante.
   - Définissez les critères **Conditions** sur **[User.Active][is][true]** et **[Acknowledgment Status][is not][Acknowledged].**.
   - Dans le script *Condition avancée*, entrez le code suivant :

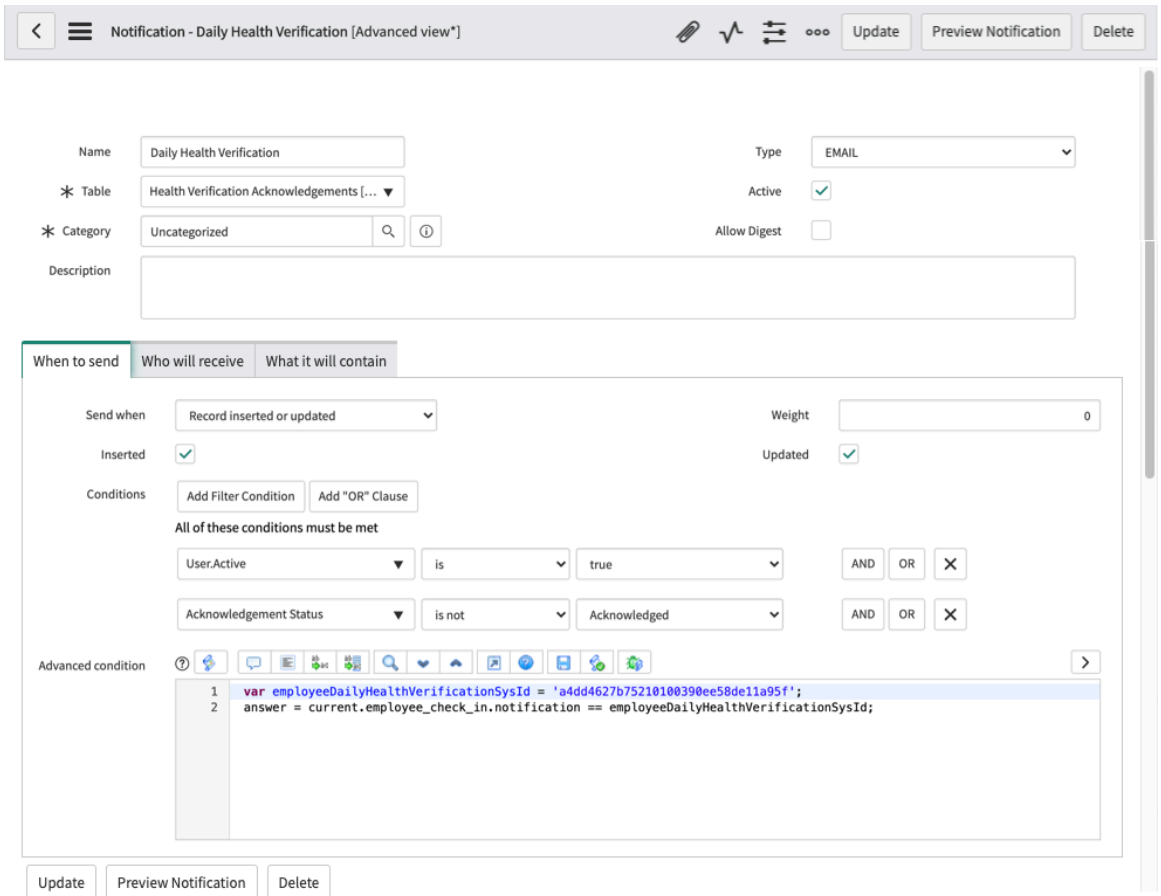
     ```
     var employeeDailyHealthVerificationSysId = <your-sys_id>
     answer = current.employee_check_in.notification = employeeDailyHealthVerificationSysId;
     ```

     Remplacez la variable <your-sys_id> par la notification sys_id que vous ajoutez en ouvrant le menu des actions supplémentaires, en sélectionnant **Copier sys_id** et en collant le sys_id dans la ligne de code.

   La figure suivante montre des exemples de paramètres pour la notification du système de base de vérification quotidienne de l'état de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Dans l'onglet Qui recevra, ouvrez **Utilisateurs/groupes dans champs**, puis sélectionnez **Affecté à**.
7. Complétez les informations restantes dans l'onglet Ce qu'il contiendra.
8. Sélectionnez **Envoyer**.
9. Dans la liste des notifications, ouvrez la notification que vous avez ajoutée et sélectionnez **Afficher l'aperçu de la notification**.
10. Passez en revue la notification et apportez les modifications nécessaires.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Vérifier votre état de santé et conformité

Vous devez vérifier que vous comprenez et que vous respecterez les exigences et les politiques de sécurité de votre organisation avant de pouvoir être autorisé à entrer dans le lieu.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En général, vous recevez un e-mail ou une notification mobile de votre organisation avec un lien vers le formulaire de vérification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si l'application ServiceNow® Gestion du service client est activée, les consommateurs et les contacts peuvent accéder au formulaire de vérification de la santé sur les portails de service client ou consommateur. Pour configurer le formulaire de vérification de la santé sur les portails, autorisez les utilisateurs externes à accéder à l'élément de catalogue « Vérification de la santé » (KB0856301) . Pour plus d'informations sur l'utilisation Gestion du service client avec Contrôle de santé des employés, voir Intégrer Gestion du service clientèle aux applications Safe Workplace .

Procédure

1. Accédez au formulaire de vérification de la santé.
   - Cliquez sur le lien fourni par votre organisation.
   - Dans l'instance de ServiceNow votre organisation, accédez à **Contrôle de santé des employés** > **Vérification de l'état de santé**.
   - Dans l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Suivez ces pratiques de sécurité** > **Vérifier ma santé**.

Formulaire de vérification de la santé

Health verification

Please read this form and acknowledge that you meet the criteria to be on-site.

Submit

By completing this form, you acknowledge that:

1. You currently don't have **any** of the following symptoms:
   - Coughing or sore throat
   - Sneezing or runny nose
   - Shortness of breath or difficulty breathing
   - Fever
   - Fatigue
   - Chills, body aches, or muscle pain
   - Headache
   - Diarrhea, nausea, or vomiting
   - A sudden loss of taste or smell that is not related to allergies.
2. You currently aren't **waiting for the results** of a coronavirus test that you took. Or, if you took a coronavirus test in the last 14 days, you got a negative result.
3. In the last 14 days, you haven't had **close contact** (within 6 feet for more than 15 minutes) with anyone who you know tested positive for the coronavirus or has **any** of the above symptoms.
4. You will wear personal protective equipment, such as a mask, while on-site and around others.
5. You will follow the social distancing requirements that are posted on-site.

Please check the box below if you acknowledge that you meet **all** the above criteria. If you do not meet **all** the criteria, do not submit this form. We recommend using the Emergency Self-Report app to report any symptoms or other situations.

* I acknowledge that I meet all the above criteria.

2. Lisez attentivement le formulaire et évaluez si vous pouvez répondre honnêtement que vous acceptez les énoncés.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

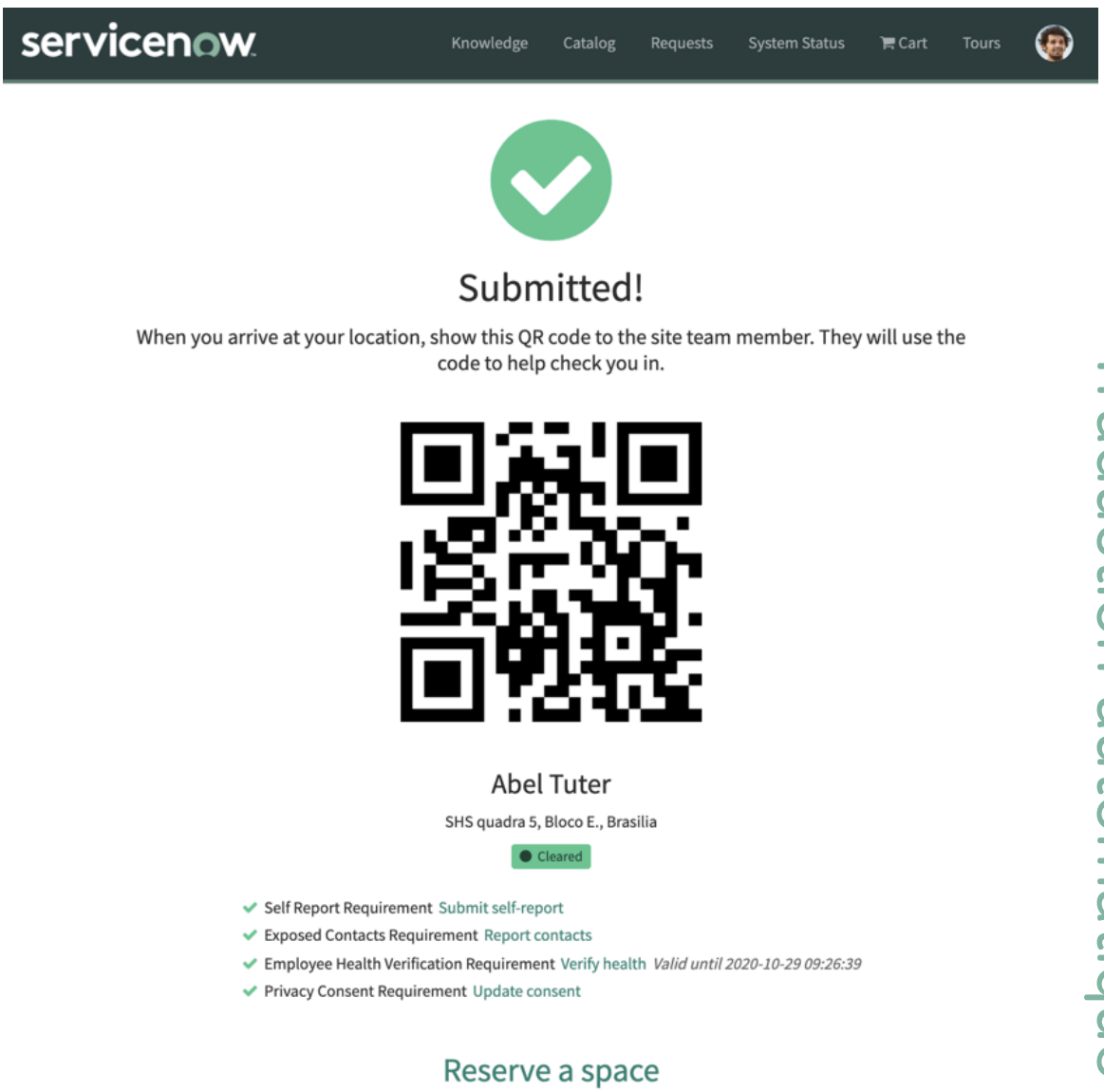
Option	Description
Si vous acceptez tous les énoncés, procédez comme suit :	Cochez la case **Je confirme que je remplis tous les critères ci-dessus**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Si vous n'acceptez pas un ou plusieurs énoncés, procédez comme suit :	Quittez le formulaire sans l'envoyer.

Écran de confirmation



L'écran de confirmation affiche votre état pour toutes les exigences d'accès de votre organisation. Une grande coche verte en haut de la page indique que vous avez satisfait à toutes les exigences. Pour remplir toutes les exigences non satisfaites, cliquez sur le lien en regard des exigences. Certaines exigences peuvent ne pas avoir de lien. Si vous avez besoin d'aide pour répondre aux exigences, contactez votre organisation.

Remarque :
Si votre organisation n'utilise pas de codes QR, l'écran de confirmation n'affiche pas les instructions ou le code QR.

4. **Facultatif :** si vous retournez au bureau et que vous devez réserver un espace de travail, cliquez sur **Réserver un espace**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le lien vous permet de réserver un espace à une date spécifique. Si vous souhaitez réserver un espace pour une période plus longue, vous devez faire la demande séparément et attendre qu'elle soit approuvée. Pour en savoir plus sur la réservation d'un espace de travail, consultez Effectuer des réservations de lieux de travail.

Remarque :
La réservation d'un espace de travail nécessite le rôle sn_wsd_core.workplace_user. Si vous ne voyez pas le lien pour réserver un espace, contactez votre administrateur système.

Que faire ensuite

Votre organisation peut avoir des dispositifs de surveillance de l'état de santé aux entrées pour vérifier que vous vous conformez aux exigences d'entrée ou pour effectuer un dépistage de santé avant l'entrée. Si vous avez reçu un code QR lors de la vérification de l'état de santé, accédez à **Santé** > **Préparer l'arrivée** > **Code d'entrée de mon bureau** dans l'application Now Mobile pour montrer votre code QR au moniteur de santé lorsque vous arrivez à l'emplacement.

Information associée

- Ajouter une notification par e-mail de vérification quotidienne de l'état de santé
- Configurer les notifications Sensibilisation d'urgence
- Passer en revue les confirmations de vérification d'état de santé quotidienne

Effectuer un dépistage de santé pour l'entrée

Utilisez un dépistage de santé afin de vérifier l'état de l'exigence de retour d'une personne et déterminer si elle peut accéder au bureau.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_monitoring.monitoring_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Effectuez un dépistage de santé avant que les personnes n'entrent dans un lieu, par exemple les employés revenant sur le lieu de travail ou les étudiants revenant sur le campus. Vérifiez l'état des exigences de retour de la personne sur votre smartphone, votre tablette ou votre ordinateur. Ensuite, remplissez et envoyez un formulaire de dépistage de santé pour déterminer si la personne est en mesure d'entrer ou non sur le lieu.

La procédure suivante inclut les étapes que votre organisation peut utiliser lors de la mise en place d'un contrôle de santé. Certaines des étapes ne sont peut-être pas applicables à votre emplacement.

Remarque :
Si l'application ServiceNow® Gestion du service client (CSM) est activée, le dépistage de santé peut être exécuté pour les consommateurs et les contacts CSM. Les rôles agent du service client [sn_customerservice_agent] et agent du service consommateur [sn_customerservice.consumer_agent] peuvent être éventuellement attribués aux agents de dépistage de santé afin qu'ils puissent afficher des informations CSM supplémentaires sur le formulaire de dépistage de santé, mais ces rôles ne sont pas requis pour le dépistage des consommateurs et des contacts. Pour plus d'informations sur l'utilisation Gestion du service client avec Contrôle de santé des employés, voir Intégrer Gestion du service clientèle aux applications Safe Workplace .

Procédure

1. Ouvrez la page de scan de code QR ou de l'état des exigences en fonction du type d'appareil que vous utilisez.
2. Consultez l'état des exigences pour vérifier que la personne est autorisée à entrer.

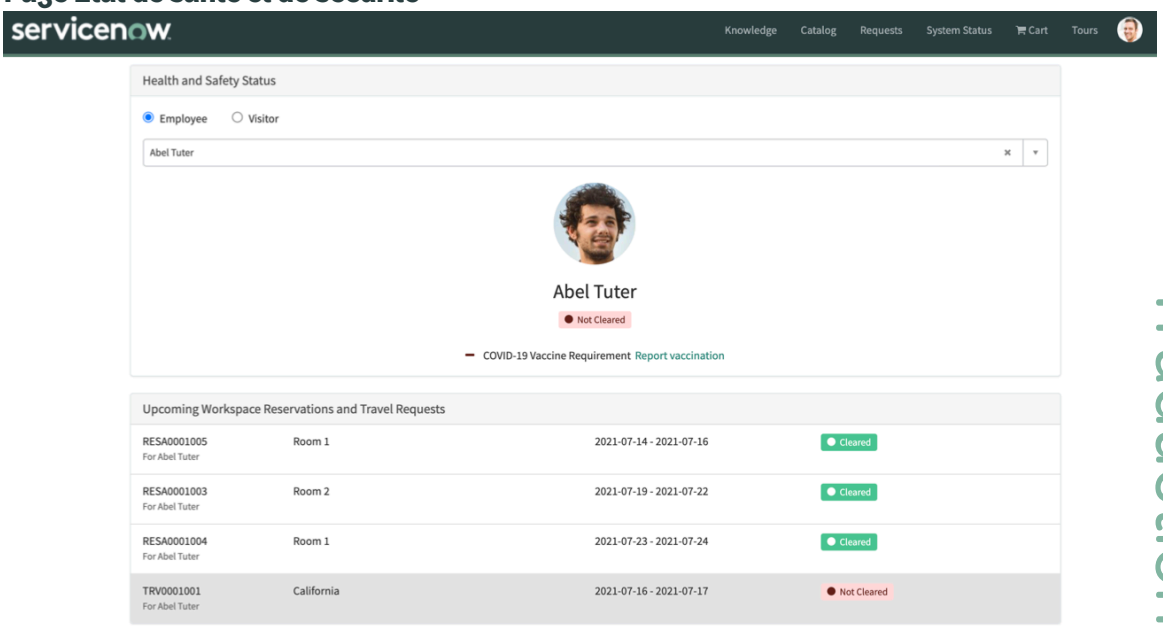
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les exigences sont créées dans l'application Base de la préparation des employés. Pour en savoir plus, voir État de santé et de sécurité des employés.

Si l'état est **Not cleared (Non autorisé)** et si la politique de votre organisation est de refuser l'entrée à ce point de contrôle, indiquez à la personne la marche à suivre en fonction de la politique de votre organisation. Assistez ensuite la personne suivante.

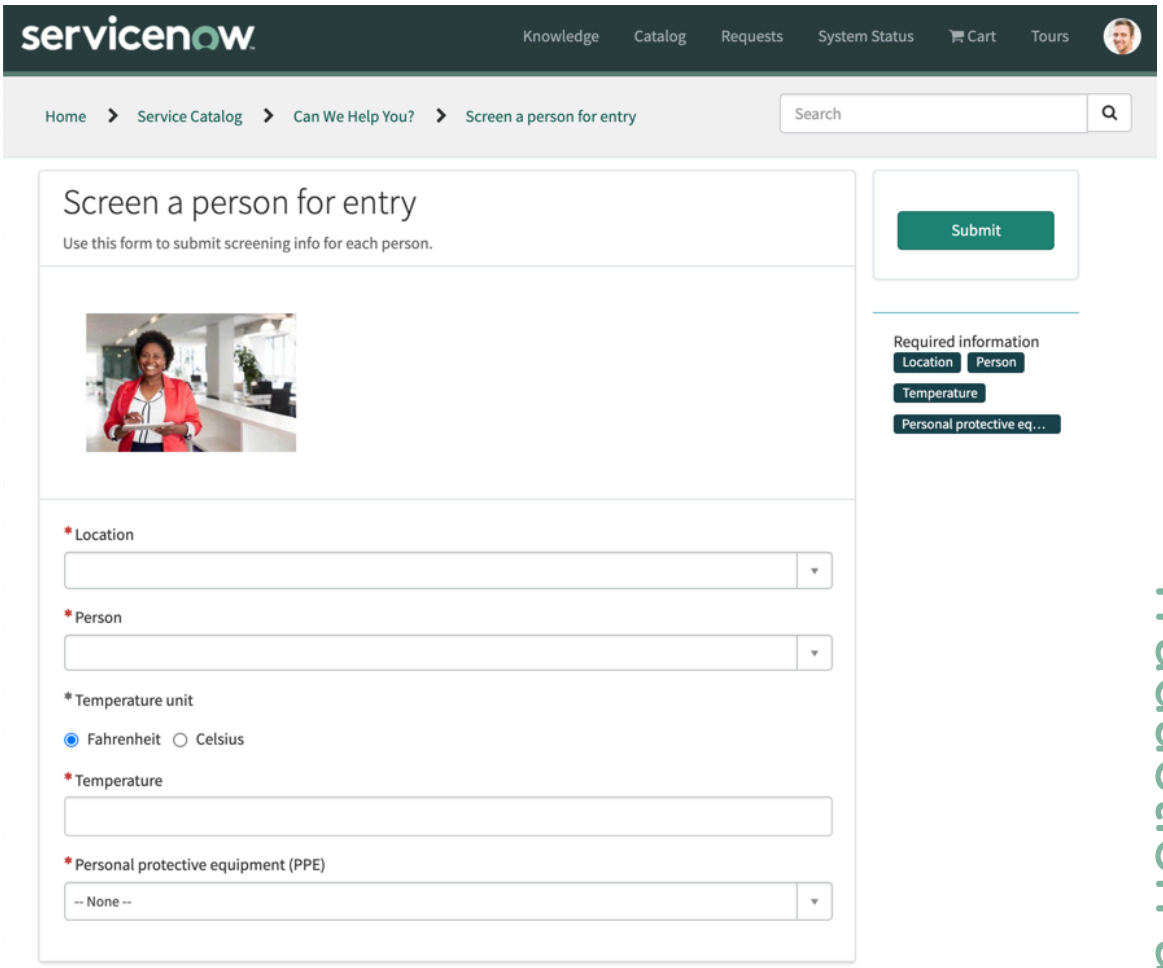
Page État de santé et de sécurité



3. Effectuez le contrôle de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Prenez la température de la personne et remplissez le formulaire de dépistage.

Formulaire de dépistage d'une personne à son entrée

Champ	Description
Les emplacements	Emplacement du dépistage de santé, tel que l'adresse d'un lieu de travail ou d'un campus.
Personne	La personne que vous soumettez au dépistage.
Compte	Le compte du contact. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'application Gestion du service client est activée et qu'un contact est sélectionné à partir du champ **Personne**. Vous devez avoir le rôle agent du service client [sn_customerservice_agent] pour afficher ce champ.
Suffixe	Le suffixe du consommateur. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'application Gestion du service client est activée et qu'un consommateur est sélectionné dans le champ **Person (Personne)**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Vous devez avoir le rôle agent du service consommateur [sn_customerservice.consumer_agent] pour afficher ce champ.
Unité de température	Unité de température affectée à cet emplacement.
Température	Valeur numérique indiquant la température de la personne.
Équipement de protection individuelle (PPE)	Indique si la personne porte un PPE. Les valeurs sont **Yes (Oui)** ou **No (Non)**.

5. Appuyez ou cliquez sur **Soumettre**.

Résultats

Vous recevez un message qui vous indique si la personne est autorisée à entrer dans les installations ou non. Si la personne ne passe pas le dépistage de santé, indiquez-lui les étapes à suivre en fonction de la politique de votre organisation.

Dépister un visiteur pour le faire entrer sur le lieu de travail

Vérifiez l'état des exigences d'entrée du visiteur sur votre smartphone, votre tablette ou votre ordinateur. Ensuite, remplissez et envoyez le formulaire de dépistage de santé pour déterminer si le visiteur est en mesure d'entrer ou non sur le lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_monitoring.monitoring_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un visiteur doit être invité avant de pouvoir être dépisté pour entrer. Si un visiteur non invité doit entrer, un outil de dépistage peut effectuer le processus d'invitation, puis commencer le dépistage. Pour en savoir plus, voir Inviter un visiteur sur le lieu de travail.

Procédure

1. Ouvrez la page d'état des exigences en fonction du type d'appareil que vous utilisez.
2. Consultez l'état pour vérifier que le visiteur est autorisé à entrer.
   Si l'état est **Non autorisé** et si la politique de votre entreprise est de refuser l'entrée à ce point de contrôle, indiquez au visiteur la marche à suivre en fonction de la politique de votre entreprise. Assistez l'employé ou le visiteur suivant.
3. Effectuez l'une des actions suivantes pour réaliser le dépistage de santé.
4. Prenez la température du visiteur et remplissez le formulaire de dépistage.

Formulaire de dépistage pour l'entrée d'un visiteur

Champ	Description
Référence visiteur	ID du visiteur, généralement prénom.nom. Lorsque le visiteur est sélectionné, le formulaire est automatiquement renseigné avec les informations le concernant, telles que son nom, son entreprise et l'employé qui l'invite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous ne pouvez pas sélectionner le visiteur dans la liste, celui-ci n'a pas été invité sur le lieu de travail. Vous devez inviter le visiteur avant de pouvoir réaliser le dépistage préalable à l'entrée.
Prénom du visiteur	Prénom du visiteur. Le champ est automatiquement renseigné lorsque vous cochez le champ **Référence visiteur**.
Deuxième prénom du visiteur	Deuxième prénom du visiteur. Le champ est automatiquement renseigné lorsque vous cochez le champ **Référence visiteur**.
Nom du visiteur	Nom du visiteur. Ce champ est automatiquement renseigné lorsque vous cochez le champ **Référence visiteur**.
Entreprise du visiteur	Entreprise pour laquelle le visiteur travaille. Le champ est automatiquement renseigné lorsque vous cochez le champ **Référence visiteur**.
Employé hôte	Employé qui a invité le visiteur. Le champ est automatiquement renseigné lorsque vous cochez le champ **Référence visiteur**.
Date de création de l'invitation	Date à laquelle l'employé hôte a envoyé l'invitation au visiteur. Le champ est automatiquement renseigné lorsque vous cochez le champ **Référence visiteur**.
Critères visiteur	Indique si le visiteur a rempli les exigences d'invitation du visiteur en acceptant de suivre les politiques et les exigences de sécurité. Le champ est automatiquement renseigné lorsque vous cochez le champ **Référence visiteur**.
Les emplacements	Votre emplacement, qui peut être l'adresse du lieu de travail.
Unité de température	Unité de température affectée à cet emplacement. Modifiez-la si nécessaire.
Température	Valeur numérique indiquant la température du visiteur.
Équipement de protection individuelle (PPE)	Choisissez **Oui** ou **Non** dans la liste pour indiquer si le visiteur porte un PPE.

5. Appuyez ou cliquez sur **Soumettre**.
   Vous recevez un message qui vous indique si le visiteur est autorisé à entrer dans les installations ou non. Si le visiteur ne passe pas le dépistage de santé, indiquez-lui les étapes à suivre en fonction de la politique de votre entreprise.

Contrôler la progression avec le tableau de bord Vue d'ensemble de l'écran de santé des employés

Consultez le tableau de bord pour contrôler les demandes d'entrée et évaluer la progression du retour au lieu de travail. Évaluez le nombre de demandes d'entrée, le nombre de refus et le motif.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_monitoring.monitoring_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Accédez à la **Contrôle de santé des employés** > **Vue d'ensemble**.
Le tableau de bord Vue d'ensemble d'Employee Health Screen s'ouvre dans un nouvel onglet.



Cliquez sur n'importe quelle zone d'un graphique pour afficher les enregistrements correspondants.

Afficher les demandes d'entrée

Filtrez la liste des demandes d'entrée qui ont été réalisées pour évaluer les différents domaines de la progression du retour au travail. Les demandes d'entrée correspondent aux enregistrements soumis par l'outil de dépistage pour chaque employé faisant l'objet d'une vérification de avant son entrée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_monitoring.monitoring_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous pouvez consulter les enregistrements des employés de San Diego qui n'ont pas été autorisés à accéder à leur lieu de travail et comparer les motifs de ces refus.

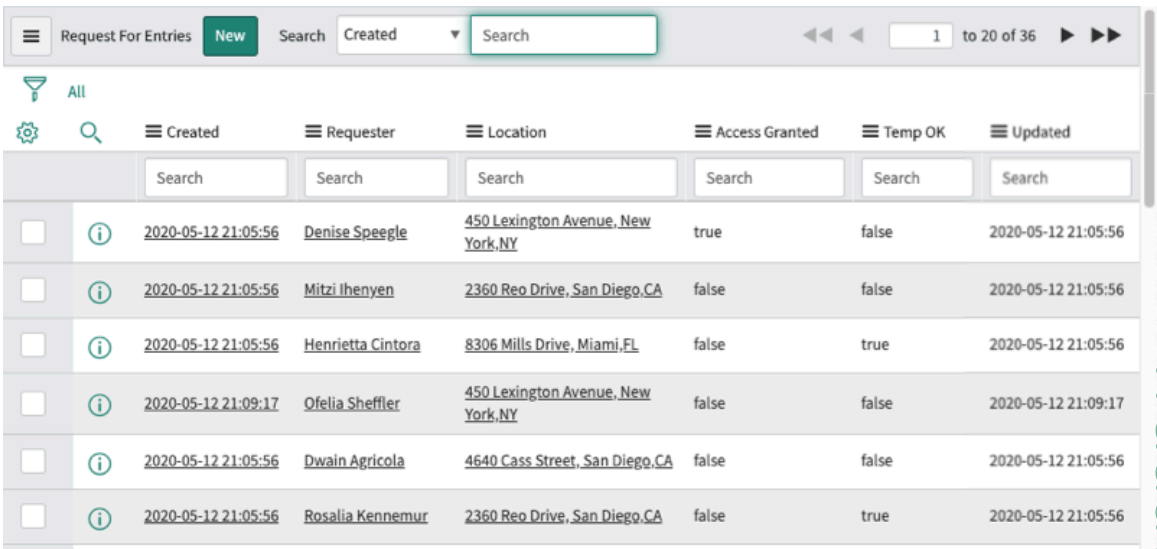
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le motif du refus peut être l'absence d'équipement de protection individuelle (PPE) ou une température élevée.

Procédure

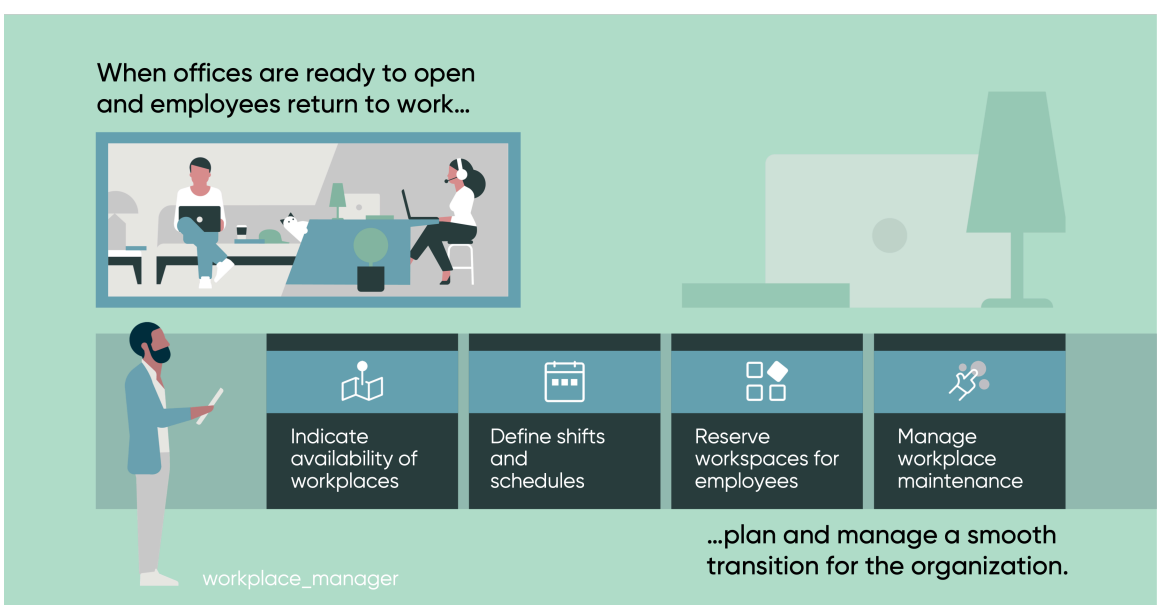
1. Accédez à la **Tous** > **Contrôle de santé des employés** > **Demandes d'entrée**.



2. Pour évaluer les données des demandes d'entrée, créez une requête ou triez et regroupez la liste en fonction des colonnes appropriées.

Cœur du lieu de travail

Utilisez l'application ServiceNow® Cœur du lieu de travail pour créer des processus gérés et plus sûrs en vue du retour des employés sur le lieu de travail et de l'ouverture des installations. Établissez des plans de distanciation, des affectations d'équipes ainsi que des calendriers d'assainissement et gérez l'allocation des espaces de travail par étapes. L'application Cœur du lieu de travail est également disponible en tant qu'application principale dans la suite Prestation de services de lieu de travail.



Administration des espaces

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs du lieu de travail de votre organisation peuvent ajouter des détails pour tous les emplacements, par exemple :

- Domaines tels que les stations de travail des employés, les salles de conférence et les cafétérias
- Bâtiments et campus
- Régions de tous les emplacements

Le suivi de la disponibilité des espaces de travail permet aux gestionnaires de planifier et d'implémenter un retour progressif des employés sur le lieu de travail. Par exemple, après la pandémie de COVID-19, votre organisation peut souhaiter autoriser un certain pourcentage (par exemple, 20 %) de l'ensemble de l'équipe à revenir simultanément à chaque emplacement de travail en fonction de la configuration, des recommandations sanitaires locales et d'autres facteurs. Les gestionnaires du lieu de travail peuvent indiquer la disponibilité de l'espace de travail et prévoir de laisser des espacements à des fins de distanciation physique. Ils peuvent évaluer la situation de manière régulière et libérer de l'espace à mesure que les conditions s'améliorent.

En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez charger les plans des étages de votre organisation, afin que les employés puissent visualiser plus facilement les espaces disponibles lorsqu'ils effectuent des demandes de réservation d'espace de travail.

Évitez les grands rassemblements ou les longues files d'attente dans les emplacements de votre espace de travail tels que la cafétéria, la salle de gym et les portes d'entrée et de sortie. Pour ce faire, définissez des intervalles d'arrivée et demandez aux employés de planifier leurs arrivées.

Gestion des équipes

Les gestionnaires de l'espace de travail peuvent créer des équipes pour les employés et les planifier à des heures et des jours spécifiques. Ils peuvent utiliser ces données pour commencer la planification des niveaux d'occupation des espaces de travail en allouant des employés et des espaces disponibles à des équipes spécifiques.

Par exemple, ils peuvent créer un horaire matinal de 08 h 00 à 13 h 00 pour une équipe. Ils peuvent affecter des espaces de travail disponibles à cette équipe en fonction de directives de l'organisation. Ces espaces de travail affectés peuvent ensuite être réservés aux employés travaillant au bureau pendant cette équipe.

Les propriétaires d'équipes peuvent examiner et modifier les détails des équipes dont ils sont responsables. Ils peuvent également afficher les réservations et les demandes de lieu de travail effectuées pour les équipes dont ils sont responsables.

Réservations des espaces de travail

En utilisant les informations sur les employés et les espaces de travail disponibles, les gestionnaires de l'espace de travail peuvent réserver des zones et des espaces de travail pour les employés. Les gestionnaires des lieux de travail peuvent également générer des réservations pour plusieurs employés à la fois. L'employé et le gestionnaire des espaces de travail sont informés des réservations par e-mail.

Les employés peuvent effectuer des demandes de réservation d'espace de travail dès qu'ils sont prêts à revenir au bureau. Les plans des étages

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

interactifs leur permettent de choisir les espaces de travail à réserver pour une plage de dates spécifiée, un seul jour ou quelques heures. En fonction des directives de votre organisation, la confirmation des demandes de réservation peut être soumise à approbation.

Si les profils de lieu de travail de tous les employés sont configurés, l'application affecte automatiquement les lieux de travail disponibles pour les employés en fonction de la date et de l'heure de sélection lorsqu'ils font une réservation.

Pour des options de réservation sur le lieu de travail plus avancées, utilisez Gestion des réservations du lieu de travail dans la suite Prestation de services de lieu de travail. Pour plus d'informations, consultez Workplace Reservation Management.

Tâches relatives à l'espace de travail

Les gestionnaires du lieu de travail peuvent surveiller les activités de maintenance qui sont planifiées sur le lieu de travail pour chaque équipe. Ils peuvent également planifier des tâches de maintenance planifiées ou à la demande et générer des rapports pour suivre leur avancement.

Tableau de bord du lieu de travail

Les visualisations de données vous permettent d'évaluer la disponibilité des espaces de travail et les niveaux d'occupation de vos emplacements de bureau, ainsi que de surveiller l'avancement des tâches dans le tableau de bord de l'espace de travail.

Utiliser la configuration guidée pour implémenter Safe Workplace Suite des applications

La configuration guidée pour Lieu de travail sûr fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer les applications Lieu de travail sûr et Gestion de la réponse d'urgence sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la Lieu de travail sûr configuration guidée, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration guidée de Lieu de travail sûr**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Utilisation avec d'autres Safe Workplace Suite applications

Cœur du lieu de travail fait partie d'une suite d'applications ServiceNow® Safe Workplace Suite . Utilisez-la avec ces autres applications pour aider votre organisation à préparer ses effectifs et ses lieux de travail en vue de la reprise de ses opérations après des crises et des pandémies semblables à la COVID-19.

- Avec l'application Employee Readiness Surveys, évaluez le niveau de préparation de vos utilisateurs pour retourner sur leur lieu de travail en leur demandant de remplir une enquête.
- Avant que les utilisateurs n'accèdent de nouveau aux espaces de travail, utilisez l'application Employee Health Screening pour filtrer les utilisateurs, afin d'assurer la conformité à vos règles d'accès au site, telles que la prise de température et la vérification des EPI.
- Vous pouvez gérer l'inventaire des équipements de sécurité de vos effectifs avec l'application Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management.

Toutes les Safe Workplace Suite applications sont disponibles dans le ServiceNow Store .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Safe Workplace Suite Pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont nécessaires pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Cœur du lieu de travail

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Cœur du lieu de travail. Cette application inclut des données de démonstration facultatives.

Avant de commencer

Veillez à ce que l'application et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux (suite)

Type	Instructions
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Sensibilisation d'urgence (sn_imt_checkin)
- Contrôle de santé des employés (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Enquête de préparation des employés (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Suivi des contacts (sn_imt_tracing)
- Auto-déclaration d'urgence (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Lieu de travail sûr (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Tests Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les composants suivants sont installés avec l'application Cœur du lieu de travail :

- Rôles
- Tables

Consultez Composants installés avec Cœur du lieu de travail pour plus d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de la boutique ServiceNow. Visitez le ServiceNow Store pour afficher toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la façon de soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez ServiceNow Store Historique des versions Notes de publication .
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si votre application nécessite d'autres applications, installez-les d'abord si ce n'est pas déjà le cas.

L'installation de votre application installe également automatiquement les applications ou modules d'extension dépendants si ce n'est pas déjà le cas.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.
   Certaines applications incluent des données de démonstration, qui sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Remarque :
   les données de démonstration d'une application de stockage ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Cliquez sur **Installer**.

Composants installés avec Cœur du lieu de travail

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application Cœur du lieu de travail, notamment les rôles d'utilisateur, les tâches planifiées, les tables et les règles métier.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés avec Cœur du lieu de travail

Rôles installés avec Workplace Core

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de l'espace de travail [sn_wsd_core.admin]	• Configure les données relatives au lieu de travail • Dispose d'un accès complet à l'application	sn_wsd_core.workplace_manager
Gestionnaire de l'espace de travail [sn_wsd_core.workplace_manager]	• Réserve des espaces sur le lieu de travail • Associe des employés et des équipes à des espaces	• sn_wsd_core.workplace_exposure_analys • schedule_admin • template_editor_global

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Workplace Core (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Gère les tâches de maintenance préventive	
Analyste de l'exposition sur le lieu de travail [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	Identifie les employés potentiellement exposés dans l'application ServiceNow® Gestion de l'exposition aux urgences à l'aide des réservations d'espaces de travail.	Aucun
Propriétaire de l'équipe de l'espace de travail [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• Dispose d'un accès en modification sur les équipes dont il est propriétaire. • Dispose d'un accès en modification aux détails tels que les calendriers des équipes, les utilisateurs associés et les espaces des équipes dont il est le propriétaire. • Dispose d'un accès en lecture seule aux tâches d'espace de travail des équipes dont il est le propriétaire. • Peut afficher les demandes	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Workplace Core (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	et réservations d'espaces de travail pour les équipes dont il est le propriétaire.	
Utilisateur de l'espace de travail [sn_wsd_core.workplace_user]	• Demande des réservations de zones ou d'espaces de travail à partir de Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now® Mobile • Planifie l'arrivée aux emplacements du lieu de travail à l'aide de Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now® Mobile **Remarque :** À partir de Cœur du lieu de travail v1.3.2, les employés doivent avoir ce rôle pour demander des réservations sur le Espace de travail du Portail de services.	Aucun
Auteur principal du lieu de travail [sn_wsd_core.task_writer]	• Crée, lit, met à jour et supprime des tâches du lieu de travail. • Crée, lit, met à jour et	sn_wsd_core.task_reader

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Workplace Core (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	supprime des modèles de tâche.	
Lecteur principal du lieu de travail [sn_wsd_core.task_reader]	Dispose de l'autorisation de lire toutes les tâches du lieu de travail.	Aucun
Auteur de la base de connaissances du lieu de travail [sn_wsd_core.kb_writer]	• Crée, affiche, publie et met à jour les articles de la base de connaissances. • Retire et republie les articles de la base de connaissances.	Aucun

Travaux planifiés installés avec Cœur du lieu de travail

Travaux planifiés installés avec Workplace Core

Tâche planifiée	Description
Rechercher régulièrement les prochaines réservations	Recherche les réservations d'espace de travail à venir 4 à 8 heures après l'exécution de la tâche et l'envoi des e-mails de notification aux employés ayant des réservations. Par défaut, cette tâche est exécutée toutes les 4 heures.
Confirmation et libération des réservations	Effectue les actions suivantes. • Informe les employés par e-mail pour qu'ils confirment une réservation. • Informe les employés par e-mail pour qu'ils libèrent une réservation. • Annule automatiquement une réservation si elle n'est pas confirmée dans les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés avec Workplace Core (suite)

Tâche planifiée	Description
	30 minutes suivant la notification de l'employé. • Libère automatiquement une réservation si elle n'est pas libérée une heure après l'heure de fin de la réservation.

Tables installées avec Cœur du lieu de travail

Tables installées avec Workplace Core

Table	Description
Surface [sn_wsd_core_area]	Stocke la liste des zones de bureaux.
Entrée d'arrivée [sn_wsd_core_arrival_entry]	Stocke la liste des entrées d'arrivée planifiées des employés.
Calendrier d'arrivée [sn_wsd_core_arrival_schedule]	Stocke la liste des créneaux d'arrivée planifiée créés par le gestionnaire de l'espace de travail.
Bâtiment [sn_wsd_core_building]	Stocke la liste des bâtiments.
Campus [sn_wsd_core_campus]	Stocke la liste des campus.
Étage [sn_wsd_core_floor]	Stocke la liste des bureaux.
Modèle de signature html [sn_wsd_core_html_signing_template]	Stocke les modèles à valider pour une tâche planifiée et générer un PDF.
Équipe - Emplacement [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	Stocke la relation entre les équipes et les emplacements du lieu de travail.
Définition de la tâche planifiée [sn_wsd_core_planned_task_def]	Stocke les définitions de tâches planifiées que les gestionnaires d'espace de travail créent pour les tâches sur le lieu de travail.
Région [sn_wsd_core_region]	Stocke la liste des régions des emplacements de lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Workplace Core (suite)

Table	Description
Réservation [sn_wsd_core_reservation]	Stocke la relation entre les équipes, les employés et les espaces de travail.
Équipe [sn_wsd_core_shift]	Stocke la liste des équipes.
Site [sn_wsd_core_site]	Stocke la liste des sites de l'organisation.
Espace [sn_wsd_core_space]	Stocke la liste des espaces de travail de l'organisation.
Type d'espace [sn_wsd_core_space_type]	Stocke la liste de configurations du type d'espace créées par le gestionnaire du lieu de travail.
Mise en scène spatiale [sn_wsd_core_space_staging]	Agit comme une table d'espaces réservés provisoire pour les données importées relatives aux espaces.
Utilisateur du quart [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	Stocke la relation entre les équipes et les employés. Pour les utilisateurs existants qui effectuent une mise à niveau à partir de la première version de l'application, assurez-vous que la valeur d'affichage est le champ **Utilisateur**. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner un champ comme valeur d'affichage de table .
Profil du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile]	Stocke la relation entre les employés et les espaces de travail désignés.
Règle de rôle client d'espace de travail [sn_wsd_core_client_role_rule]	Stocke les règles d'affectation de rôle client d'espace de travail créées pour les employés.
Emplacement du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_location]	Table parente de toutes les tables d'entités d'espace de travail, telles que les régions, les sites, les campus, les bâtiments, les étages, les zones et les espaces.
Demande du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_request]	Stocke les demandes de réservation de lieu de travail créées par les employés.
Tâche sur le lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_task]	Stocke toutes les tâches sur le lieu de travail créées pour les équipes. Si vous effectuez la mise à niveau à partir de la version 1.1.1 ou antérieure de l'application,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Workplace Core (suite)

Table	Description
	assurez-vous que le champ **Valeur par défaut** est vide pour la colonne workplace_task_type de cette table. Pour plus d'informations sur la façon de modifier la valeur d'affichage par défaut d'une colonne de table, consultez Spécifier une valeur de champ par défaut .
Salles du lieu de travail [sn_wsd_core_room]	Étend la table Espace [sn_wsd_core_space]. Il contient les éléments réservables d'une salle qui sont disponibles à la réservation.

Propriétés installées avec Cœur du lieu de travail

Personnalisez les propriétés disponibles avec Cœur du lieu de travail.

Ces propriétés sont disponibles pour Cœur du lieu de travail.

Remarque :
Toutes ces propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail

Propriété	Description
sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION	Active l'affectation automatique des espaces de travail lorsque les employés font des demandes de réservation d'espace de travail. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux **Remarque :** Une fois cette fonctionnalité activée, les champs associés aux emplacements de l'espace de travail, tels que la **Zone**, la **Préférence en matière d'espace**et l'**Espace**, n'apparaissent pas sur le formulaire de réservation de l'espace de travail. Activez cette fonctionnalité uniquement si tous les employés ont un espace de travail désigné dans leurs profils d'utilisateur dans la table Profil du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile]. Pour en savoir plus, consultez Mappage des employés à leurs espaces de travail désignés.
sn_wsd_core.CANCEL_RES_BUILDING	Détermine si les réservations effectuées pour les espaces doivent être annulées en fonction de la valeur du champ **Est réservable**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
	• Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux Si cette propriété est définie sur **true**, l'application annule alors toutes les réservations d'espace de travail effectuées pour les zones et les espaces des bâtiments ou des étages pour lesquels le champ **Est réservable** est défini sur **false**.
sn_wsd_core. CLEANING_TASK_MAX_DURATION	Détermine la durée (en jours) jusqu'à laquelle vous souhaitez exécuter les tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 7
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_non_reservables	Détermine si des espaces de travail non réservables apparaissent grisés sur le plan des étages dans Espace de travail du Portail de services. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux **Remarque :** Modifier cette valeur sur vrai peut avoir un impact négatif sur les performances.
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details	Détermine si les détails de la réservation s'affichent lorsque les utilisateurs placent le curseur sur les espaces réservés du plan des étages dans Espace de travail du Portail de services. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux
sn_wsd_core.REQUEST_MAX_DURATION	Détermine le nombre maximum de jours pour lesquels un employé peut réserver un espace, en une seule fois. Cette propriété s'applique lorsqu'un employé demande à réserver un espace pour plusieurs jours. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 7
sn_wsd_core.show_book_uber	Détermine la visibilité du bouton **Réserver Uber** sur l'application Now® Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
	Si cette propriété est définie sur **true**, les employés peuvent alors sélectionner **Réserver Uber** à partir de leurs réservations confirmées sur leurs équipements mobiles. Les utilisateurs sont redirigés vers l'application Uber mobile. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	Vérifie les e-mails reçus pour les applications ServiceNow® Prestation de services de lieu de travail et Gestion des tickets de lieu de travail. Cette propriété a été renommée à partir de la propriété *sn_wsd_case.wsd_inbound_email* dans Workplace Case Management version 1.0.1. Cette propriété n'est disponible que pour Workplace Safety Management version 2.0.3 ou ultérieure. • Type : chaîne • Valeur par défaut : askwsd@example.com • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_wsd_core.floor_transform_map	Vous permet de configurer des cartes de transformation personnalisées. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	Active la confirmation et la libération des réservations par e-mail. Si cette propriété est définie sur **true**, les employés peuvent confirmer ou libérer une réservation. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_floors	Vous permet de spécifier le nombre maximum d'étages pour lesquels créer un cache d'entité à tout moment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	Vous permet d'annuler toutes les réservations futures effectuées au niveau de l'emplacement. Définissez le champ **Est réservable** sur **false** pour l'emplacement. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING	Permet à un utilisateur de créer une réservation basée sur l'équipe uniquement si l'utilisateur fait partie de cette dernière. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING	Affiche uniquement les bâtiments et les étages disponibles dans les créateurs d'enregistrements de réservation. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux **Remarque :** Si la propriété est définie sur **true**, les lieux de travail sélectionnés mettent plus de temps à charger.
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	Affiche uniquement les zones et les espaces disponibles dans les créateurs d'enregistrements de réservation sur plusieurs jours. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux **Remarque :** Si la propriété est définie sur **true**, les lieux de travail sélectionnés mettent plus de temps à charger.
ARRIVAL_REQUEST_MAX_FUTURE_DAYS	Vous permet de spécifier le nombre maximal de jours dans le futur jusqu'auxquels les employés peuvent planifier leur arrivée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 7

Fournir des données relatives à vos espaces de travail

Dans l'application Cœur du lieu de travail, fournissez des données associées à vos lieux de travail pour affecter efficacement des équipes aux employés et désigner des lieux de travail à chaque équipe.

Enregistrement d'espace de travail

Les informations disponibles pour chaque enregistrement d'espace de travail sont les suivantes :

- Région
- Site
- Campus
- Bâtiment
- Étage
- Surface
- Espace

Chaque désignation doit utiliser un identificateur unique. Par exemple, si vous indiquez le quatrième étage du bâtiment 7, vous nommeriez l'étage « 7-4 » plutôt que simplement « 4 ».

Saisie de données pour plusieurs sites de travail

Si votre organisation est vaste, vous pouvez utiliser une feuille de calcul pour contenir des informations d'enregistrement plus globales telles que les régions, les bâtiments et les sites ; cela vous évitera d'avoir à saisir manuellement des informations répétitives pour chaque enregistrement d'espace de travail. Vous pouvez exporter les informations déjà saisies dans l'application vers une feuille de calcul, ou les utiliser dans une feuille de calcul d'espace de travail existante. Vous pourrez alors importer en bloc la feuille de calcul contenant les données d'espace de travail complètes dans l'application.

- Si vous disposez déjà d'une feuille de calcul, vous devez d'abord convertir manuellement les en-têtes de colonnes et les données des informations globales pour qu'elles correspondent aux noms et aux numéros d'identificateur de ServiceNow. Puis, une importation en bloc de ces données dans l'application Cœur du lieu de travail vous permettra d'affecter des espaces de travail.

  Par exemple, supposons que la feuille de calcul de votre organisation utilise le nom « Emplacement » pour les sites ou « Bât. 1 » pour le bâtiment 1 de chaque site. Vous devez remplacer l'en-tête de colonne « Emplacement » dans la feuille de calcul par « Sites » et « Bât. 1 » par l'identificateur unique des enregistrements de l'application Cœur du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous ne disposez pas déjà d'une feuille de calcul, vous devrez saisir les informations globales répétitives que vous ne souhaitez pas saisir manuellement pour chaque espace. Un identificateur unique doit être attribué aux données de chaque champ. Puis, exportez les informations de l'application vers une feuille de calcul dans laquelle vous saisirez manuellement les informations sur l'espace uniquement.

Plans des étages

Pour les plans des étages, la ServiceNow AI Platform prend en charge les fichiers .dxf (Drawing eXchange Format). Vous pouvez sélectionner les couches dont vous avez besoin pour les plans des étages de l'utilisateur final et configurer les attributs (balises) que vous souhaitez affecter aux champs. Pour plus d'informations sur l'exportation d'un fichier AutoCAD .dwg au format .dxf (Drawing eXchange Format), consultez la documentation pour votre version d'AutoCAD.

Avant de télécharger un fichier .dxf, rapprochez-vous de vos ingénieurs AutoCAD pour vous assurer que :

- Le fichier utilise des références de bloc et non du texte à ligne unique ou multiligne pour les étiquettes d'espace.
- Les attributs de blocs ont des balises compréhensibles par l'homme.
- Les références de bloc ont des valeurs d'attributs correctement définies.

Remarque :
L'utilisation de blocs est fortement recommandée. N'utilisez pas d'objets texte.

Télécharger un plan d'étage crée un enregistrement d'étage. Tous les espaces de travail de l'étage sont automatiquement ajoutés à la liste connexe Espaces dans l'enregistrement d'étage.

Créer des enregistrements pour les données relatives à vos espaces de travail

Créez des enregistrements pour chaque espace de travail, étage, bâtiment et emplacement du lieu de travail dans l'application Cœur du lieu de travail. Vous pouvez insérer des données nouvelles ou ajouter des enregistrements aux données relatives à vos espaces de travail existants.

Avant de commencer
Vous devez disposer des détails suivants :

- Données relatives au lieu de travail de votre organisation.
- Données des espaces de travail pouvant être marqués comme disponibles.

Important :
Dans la suite Prestation de services de lieu de travail, à partir de la version Cœur du lieu de travail 2.5.3, le champ de choix **Type d'espace (space_type)** est obsolète. Après la mise à niveau, les types d'espace sont configurés dans **Configuration du type d'espace**. Le champ **Type d'espace (space_type)** est migré en tant que champ **Type d'espace (location_type)** dans la table Espace [sn_wsd_core_space]. Les clients ayant personnalisé le champ obsolète **Type d'espace (space_type)** sont invités à migrer manuellement leur flux pour utiliser le nouveau champ **Type d'espace (location_type)**. Le nouveau script correctif **Remplir le type d'emplacement à partir du type d'espace** a été introduit pour exécuter la tâche de planification **Remplir location_type à partir de space_type** dans la table Espace [sn_wsd_core_space], afin de migrer la valeur du champ obsolète **Type d'espace (space_type)** vers le nouveau champ **Type d'espace (location_type)**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vos espaces de travail sont peu nombreux, vous pouvez saisir des informations pour chacun d'eux jusqu'au niveau Espaces.

Si vous disposez de nombreux sites de travail, vous souhaiterez peut-être :

1. créer une structure d'informations globales récurrentes ;
2. ajouter les informations sur les espaces individuels dans une feuille de calcul ;
3. importer la feuille de calcul dans l'application.

   Pour en savoir plus sur l'importation, consultez Configuration de feuilles de calcul pour l'importation des données relatives aux espaces de travail.

Si vous disposez de plans d'étage, vous pouvez créer des enregistrements de données jusqu'au niveau Bâtiments. Télécharger ces plans d'étage entraîne le chargement des données d'étages et des espaces qui leur sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez le module applicable.
   Créez les enregistrements dans l'ordre suivant :
   - Régions
   - Sites
   - Campus
   - Bâtiments
   - Étages
   - Surfaces
   - Espaces

   Par exemple, si vous souhaitez afficher les emplacements de vos bureaux, sélectionnez **Sites**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Remarque :
- La visibilité de certains des champs suivants dépend du module sélectionné.
- Vous pouvez laisser un champ qui ne s'applique pas à votre organisation vide.

Les champs du formulaire diffèrent en fonction du module que vous avez sélectionné. Par exemple, le formulaire suivant concerne le module Bâtiment.

Nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du lieu de travail. Saisissez un nom unique. Par exemple, si le champ **Bâtiment** est défini sur **1C** et si le champ **Espace** est défini sur **WST 1C 1601**,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	une valeur appropriée pour le champ **Nom** peut être `1C-16`. **Remarque :** n'attribuez pas aux emplacements du lieu de travail un même nom, car cela affecte le processus de réservation.
Région	Région dans laquelle se trouve le bureau. Si votre organisation est présente dans plusieurs régions, sélectionnez celle où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Site	Emplacement du campus du bureau. Si plusieurs sites existent dans une région, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Campus	Nom du campus où le bureau exerce ses activités. Si plusieurs campus existent dans un site, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Bâtiment	Nom du bâtiment du bureau pour cet espace de travail. Si plusieurs bâtiments existent dans une région, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Étage	Nom ou numéro de l'étage où cet espace de travail se situe.
Surface	Nom de la zone à l'étage du bureau.
Type d'espace	Type de l'espace du bureau. Pour configurer un nouveau type d'espace, consultez Ajouter une configuration du type d'espace.
Actifs	Option permettant d'indiquer si cet espace est actif.
Est réservable	Option permettant d'indiquer si les espaces de cette entité d'espace de travail sont disponibles pour la réservation. Par exemple, si vous ne marquez pas un bâtiment comme pouvant être réservé, aucun des étages, zones et espaces de ce bâtiment ne sera disponible pour la réservation.
Latitude	Latitude d'un campus ou d'un bâtiment. La latitude est affichée sur la carte de répertoire d'emplacement de Espace de travail du Portail de services.
Longitude	Longitude d'un campus ou d'un bâtiment. La longitude est affichée sur la carte de répertoire d'emplacement de Espace de travail du Portail de services.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Si vous disposez des plans d'étage de votre espace de travail, vous pouvez les télécharger pour créer et afficher les données des étages et de l'espace de travail. Pour en savoir plus, voir Télécharger un plan d'étage de l'espace de travail.
- Si vous utilisez une feuille de calcul pour saisir et importer des données d'espaces de travail en bloc, consultez Configuration de feuilles de calcul pour l'importation des données relatives aux espaces de travail.
- Si vous avez ajouté toutes les données relatives à votre espace de travail, vous pouvez définir les équipes. Pour en savoir plus, consultez Définir des équipes pour votre lieu de travail.

Télécharger un plan d'étage de l'espace de travail

Téléchargez les fichiers .dxf (Drawing eXchange Format) des plans d'étage que vous pouvez configurer et utiliser pour réserver de l'espace à vos employés.

Avant de commencer

Utilisez les cartes d'étage du lieu de travail pour trouver et réserver un espace dans Cœur du lieu de travail. Pour afficher les cartes dans le répertoire d'emplacement et dans Gestion des réservations du lieu de travail, utilisez Mappedin et Mappage d'intérieur. Pour en savoir plus sur l'utilisation des cartes d'étage, consultez Workplace Space Mapping.

Pour éviter les problèmes lors du rendu de votre plan des étages, vérifiez que la taille de la pièce jointe dxf.json est inférieure ou égale à 5 Mo. Pour afficher la taille, téléchargez le fichier dxf.json et affichez les propriétés du fichier. Si la taille du fichier est supérieure à 5 Mo, vous pouvez :

- travailler avec vos designers AutoCAD pour vous assurer que les espaces sont représentés en tant que blocs (pas de texte unique ou multiligne) ;
- vous assurer que les attributs de référence de bloc sont correctement définis et essayer d'importer à nouveau le fichier dxf.json ;
- définir la propriété `com.glide.attachment.max_get_size` sur une taille supérieure ou égale à la taille du fichier dxf.json. Pour plus d'informations, consultez Administration des pièces jointes .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Télécharger le plan d'étage**.

   Dans Cœur du lieu de travail les versions 2.19.0 et supérieures, le chemin de navigation pour **Télécharger le plan d'étage** n'est pas disponible dans la recherche du menu contextuel de l'application **Tous** > **Cœur du lieu de travail**.

   Dans Cœur du lieu de travail les versions 2.18.11 et ultérieures, le chemin d'accès à la navigation est disponible dans le menu contextuel de l'application **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Télécharger le plan d'étage**.

2. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Gérer l'étage du lieu de travail

Champ	Description
Numéro	Nombre unique généré automatiquement par l'application qui identifie le plan d'étage.
Nom	Nom du plan d'étage. **Remarque :** Soyez précis et optez pour une convention de dénomination cohérente lors de la dénomination de vos plans d'étage.
Région	Emplacement géographique du bâtiment que représente le plan d'étage. Sélectionnez l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des régions disponibles.
Site	Emplacement du bureau ou du campus dans une région. Sélectionnez l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des sites disponibles.
Campus	Nom du campus si vous disposez de plusieurs bâtiments sur un site.
Bâtiment	Nom du bâtiment précis si vous disposez de plusieurs bâtiments sur un campus.
Actif	Option permettant d'indiquer que le est actif.
Est réservable	Option indiquant si le gestionnaire de ce plan peut le réserver à l'intention des employés.
Géré par le groupe	Groupe qui gère la réservation d'espace pour le plan d'étage. Sélectionnez l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des groupes disponibles.
Géré par	Gestionnaire de l'espace de travail du groupe qui gère la réservation d'espace pour le plan d'étage. Sélectionnez l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des gestionnaires de groupes disponibles.

Traduction automatique

3. Sélectionnez l'icône de pièce jointe et téléchargez votre fichier .dxf (Drawing eXchange Format).
   Une fois que vous avez joint votre fichier .dxf et importé le plan d'étage, ce fichier .dxf est converti en fichier dxf.json dans vos pièces jointes. Ne supprimez aucun de ces fichiers ou votre plan des étages ne s'affichera

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pas. En outre, la taille du fichier dxf.json doit être de 5 Mo ou plus petite. Essayez de sélectionner moins de couches à partir de votre fichier .dxf pendant le processus d'importation.

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans la colonne Sélectionner des couches sur la droite, sélectionnez les couches que vous souhaitez afficher sur le plan.
   Par exemple, vous ne souhaitez peut-être pas que les chambres électriques, les cuisines, les armoires de stockage ou d'autres éléments s'affichent sur le plan d'étage lors du rendu.
6. Sélectionnez **Rendu**.
   Le plan d'étage s'affiche dans l'onglet **Prévisualiser le plan**. Utilisez le curseur de votre souris pour zoomer et dézoomer sur le plan d'étage.
7. Sélectionnez **Suivant**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Affecter des balises à des champs

Champ	Description
Balise AutoCAD	Balise que vous souhaitez mapper dans vos champs d'espace. Les balises identifient les espaces sur le plan d'étage et proviennent du fichier .dxf téléchargé. Les balises qui s'affichent sont celles que vous avez sélectionnées dans la colonne **Sélectionner des couches**. **Remarque :** Si aucune balise AutoCAD ne s'affiche, vous pouvez utiliser le logiciel AutoCAD pour modifier le texte ou des objets texte dans les références de bloc.
Champ d'espace	Champ de la table Espace [sn_wsd_core_space] avec lequel vous souhaitez associer la balise. Par exemple, vous pouvez associer un attribut nommé ROOM_NAME au champ **Nom** et lui donner un ordre plus élevé afin que ce soit la deuxième partie du nom. Le champ Espace représente un emplacement spécifique sur le plan de l'étage que vous pouvez affecter à un employé.
Ordre	Détermine l'ordre de traitement de votre balise AutoCAD au mappage du champ Espace. **Remarque :** Les numéros les plus faibles sont traités en premier.

9. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Un nouvel enregistrement d'étage est créé avec le plan de l'étage qui lui est joint. La liste connexe Espaces est remplie avec tous les espaces de travail de cet étage.

Mettre à jour un plan d'étage de l'espace de travail

Mettez à jour un plan d'étage de l'espace de travail en téléchargeant un nouveau plan.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Étages**.
2. Sélectionnez l'étage que vous souhaitez mettre à jour.
3. Sélectionnez le lien connexe **Mettre à jour le plan d'étage**.
4. Sélectionnez **Gérer les pièces jointes**, supprimez le plan d'étage actuel, puis ajoutez le fichier du nouveau plan d'étage en pièce jointe.
   Vous ne pouvez télécharger qu'un seul fichier .dxf à la fois.
5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Dans la colonne Sélectionner des couches, sélectionnez les couches que vous souhaitez afficher sur le plan d'étage.
   Par exemple, vous ne souhaitez peut-être pas que les chambres électriques, les cuisines, les armoires de stockage ou d'autres éléments s'affichent sur le plan d'étage lors du rendu.
7. Sélectionnez **Rendu**.
   Le plan d'étage s'affiche dans l'onglet **Prévisualiser le plan**. Utilisez votre souris pour effectuer des zooms avant et arrière.
8. Sélectionnez **Suivant**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Affecter des balises à des champs

Champ	Description
Balise AutoCAD	Les balises issues du fichier .dxf téléchargé identifient les espaces de travail sur le plan d'étage. Les balises qui s'affichent sont celles que vous avez sélectionnées dans la colonne **Sélectionner des couches**. **Remarque :** Si aucune balise AutoCAD ne s'affiche, vous pouvez utiliser le logiciel AutoCAD pour modifier le texte ou des objets texte dans les références de bloc.
Champ d'espace	Champ de la table Espace [sn_wsd_core_space] avec lequel vous souhaitez associer la balise. Par exemple, vous pouvez associer un attribut nommé ROOM_NAME au champ **Nom** et lui donner un ordre plus élevé afin qu'il devienne la deuxième partie du nom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	Détermine l'ordre de traitement de votre balise AutoCAD au mappage du champ Espace. **Remarque :** Les numéros les plus faibles sont traités en premier.

10. Sélectionnez **Prévisualiser les modifications** puis, dans l'onglet **du même nom**, vérifiez les modifications que vous avez effectuées avant de les valider.
11. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Les modifications suivantes sont effectuées :

- Les valeurs de carte sont renseignées.
- Les espaces existants qui ne correspondent plus sont supprimés.
- Si les anciens espaces ont été renommés, ces nouveaux noms remplacent les précédents.
- Toutes les réservations sont supprimées.

Un enregistrement d'étage d'origine a été mis à jour avec le plan d'étage qui lui est associé. La liste connexe Espace est également mise à jour. Pour consulter vos modifications, accédez à **Journaux de mise à jour du plan d'étage**.

Consulter les journaux de mise à jour du plan d'étage de l'espace de travail

Une fois le plan d'étage de l'espace de travail mis à jour, toutes les modifications effectuées peuvent être visualisées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Administration** > **Journaux de mise à jour du plan d'étage**.
   Des journaux s'affichent pour chacun des plans d'étage mis à jour avec la date et les horodatages.
2. Sélectionnez le lien **Date de création** pour afficher l'enregistrement du journal.
3. Sélectionnez le lien **Étage** pour afficher l'enregistrement de l'étage.

Configuration de feuilles de calcul pour l'importation des données relatives aux espaces de travail

En important en bloc les données de tous vos espaces de travail dans l'application Cœur du lieu de travail via une feuille de calcul vous évitez de saisir manuellement des données redondantes pour chaque espace de travail, ce qui vous permet de gagner du temps et de limiter vos efforts.

L'utilisation d'une feuille de calcul contenant des informations globales pour vos sites de travail vous permet de saisir uniquement les données distinctives, sans reproduire manuellement les informations récurrentes, telles que la région, le site, le bâtiment et l'étage. Vous pouvez créer une feuille de calcul Excel à partir des données saisies dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'application Cœur du lieu de travail ou modifier une feuille de calcul d'espaces de travail existante.

Configurer une feuille de calcul d'espaces de travail existante

Personnalisez les informations dans la feuille de calcul d'espaces de travail existante de votre organisation pour éviter la saisie manuelle des informations récurrentes pour chaque espace de travail. Vous pouvez ensuite importer les données dans votre instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez d'une feuille de calcul contenant les données d'espaces de travail de votre organisation, vous devez la personnaliser pour qu'elle corresponde aux informations d'enregistrement de votre instance ServiceNow.

Cet exemple illustre la modification des informations d'étage pour vos données d'espaces de travail. Répétez ces instructions pour remplacer les champs de bâtiment, campus, site et région, le cas échéant.

Procédure

1. Modifiez les données dans la feuille de calcul pour qu'elles correspondent aux informations d'enregistrement dans votre instance ServiceNow.

   a. Accédez à la **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Étages**.

   b. Recherchez l'enregistrement d'étage de votre choix et ouvrez-le.

   c. Copiez la valeur du champ **Numéro**.

   d. Collez cette valeur à la place de « Étage 1 » dans la feuille de calcul Excel.

      Dans cet exemple, l'entrée suivante est utilisée pour les espaces de travail appartenant à l'étage 1 du bâtiment 1 au Florida Campus 2, en Floride, États-Unis :

      - FLOR0001694 représente l'étage 1
      - BLDG0001028 représente le bâtiment 1
      - CMPS0001013 représente Florida Campus 2
      - SITE0001007 représente la Floride
      - RGIN0001002 représente les États-Unis

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez exclure la colonne **Zone**, car elle n'est pas obligatoire. Saisissez une valeur factice dans la colonne au lieu de la laisser vide.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

2. Dans votre feuille de calcul d'espaces de travail, ajoutez des informations pour chaque espace dans la colonne **Nom**.
3. Enregistrez votre feuille de calcul.

Créer une feuille de calcul de données d'espace de travail

Créez une feuille de calcul Microsoft Excel à partir des données que vous avez saisies dans Cœur du lieu de travail pour éviter la saisie manuelle d'informations globales, telles que les noms de site ou de bâtiment pour chaque espace de travail. Vous pouvez ensuite importer les données dans votre instance ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vos sites de travail sont nombreux, envisagez de créer une feuille de calcul que vous pourrez ensuite importer dans votre instance ServiceNow pour éviter la saisie manuelle d'informations globales, telles que les noms de site ou de bâtiment pour chaque espace.

Remarque :
Si vous disposez déjà d'une feuille de calcul d'espaces de travail pour votre organisation, suivez les instructions dans Configurer une feuille de calcul d'espaces de travail existante pour la personnaliser à des fins d'exportation des données.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez le module de la plus petite unité pour laquelle vous souhaitez répéter les données.

   Par exemple, si vous avez créé des enregistrements d'informations globales sur les régions, les sites, les bâtiments et les étages, vous devez sélectionner **Étages**.

3. **Facultatif :** Personnalisez les colonnes à afficher.
   Par exemple, si cela ne s'applique pas à votre organisation, vous pouvez masquer la colonne **Campus** en soumettant une valeur factice au lieu de laisser la colonne vide.
4. Pour exporter les données, sélectionnez une colonne et maintenez la sélection, ou cliquez avec le bouton droit dessus, sélectionnez **Exporter**, puis **Excel (.xlsx)**.
   Les données sont exportées à partir de l'application ; vous pouvez alors les télécharger au format de fichier Excel.
5. Sélectionnez **Télécharger**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans votre feuille de calcul d'espaces de travail, ajoutez des informations pour chaque espace dans la colonne **Nom**.
7. Enregistrez votre feuille de calcul.

Que faire ensuite

Importez vos données d'espaces de travail à partir d'une feuille de calcul Excel

Importez vos données d'espaces de travail à partir d'une feuille de calcul Excel

Importez vos données d'espaces de travail à partir d'une feuille de calcul Excel dans l'application Cœur du lieu de travail.

Avant de commencer

Terminez Configuration de feuilles de calcul pour l'importation des données relatives aux espaces de travail.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de données à importations système** > **Charger des données**.
2. Sélectionnez **Table existante**.
3. Dans le champ **Tables de jeux d'importation**, sélectionnez **Étape intermédiaire d'espace [sn_wsd_core_space_staging]**.
4. Dans le champ **Source de l'importation**, sélectionnez **Fichier**.
5. Sélectionnez **Sélectionner un fichier**, puis sélectionnez la feuille de calcul Excel source.
6. **Facultatif :** Spécifiez le numéro de feuille de calcul dans le champ **Numéro de feuille** et le numéro de ligne d'en-tête dans le champ **Ligne d'en-tête**.
7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Les données importées sont désormais disponibles dans la nouvelle table de jeux d'importation.
8. Sélectionnez **Exécuter la transformation**.

> **Important :**
> Assurez-vous que le champ Jeu d'importation affiche sn_wsd_core_space_staging et que la carte sélectionnée est la carte de transformation d'espace sn_wsd_core_space.

9. Sélectionnez **Transformer**.
10. **Facultatif :** Vérifiez que les enregistrements de données ont été importés dans la table Espaces en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Espaces**

Information associée

Exécuter une importation

Créer une carte de transformation

Ajouter une configuration du type d'espace

Configurez les différents types d’espaces de travail disponibles dans un espace de travail. Vous pouvez ajouter des espaces en fonction de différents types d’espace (espace de travail/bureau). Le type d’espace permet à l’employé d’identifier les différents types d’espaces de travail disponibles à un étage

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Configuration du type d'espace**.
   La page Types d’espace s’ouvre.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de type d'espace

Champ	Description
Nom	Nom descriptif du type d'espace.
Code	Code pour le type d'espace. Le code peut également être un nom.
Table	Table du type d'espace. Le champ est automatiquement réglé sur **Espace [sn_wsd_core_space]**. Si le type d'espace est une salle, sélectionnez **Salle [sn_wsd_core_room]**.
Application	Application du type d'espace. Ce champ est automatiquement défini. Par exemple : Concierge d'espace de travail
Actif	Option pour activer le type d'espace.
Disponible pour	Option pour spécifier le type d'utilisateur pour lequel le type d'espace est disponible.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Le type d'espace est configuré. Vous pouvez sélectionner ce type d'espace lors de la création d'un espace ou d'un mappage de type.

Mappage des employés à leurs espaces de travail désignés

Mappez vos employés à leurs espaces de lieu de travail désignés dans Cœur du lieu de travail afin de renseigner automatiquement ce détail dans les demandes de réservation et de profiter de l'affectation automatique des espaces de travail si cette fonctionnalité a été activée.

Pour les employés qui avaient un espace de travail désigné avant de commencer à travailler à distance, créez un mappage entre le profil de l'utilisateur et les détails de l'espace de travail désigné. Ce mappage remplit automatiquement les détails du lieu de travail sur les formulaires de demande de réservation pour que les employés n'aient pas à le faire manuellement.

Si votre administrateur système a activé la fonctionnalité d'affectation automatique, le mappage des espaces de travail pour tous les employés signifie également que les espaces de travail désignés sont automatiquement affectés lorsque les employés font une demande de réservation.

Les données de la table Profil du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile] sont utilisées pour affecter automatiquement l'espace de travail désigné à l'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l'espace désigné de l'utilisateur est disponible, cet espace est réservé pour lui.
- Si l'espace désigné n'est pas disponible pour la date ou l'heure demandée, l'application recherche et réserve un espace disponible sur le lieu de travail de l'employé, dans l'ordre suivant : zone > étage > bâtiment > campus > site > région.

  Par exemple, si aucun espace n'est disponible dans la zone désignée de l'employé, l'application trouve et réserve un espace disponible à l'étage de cette zone.

Mapper les espaces de travail désignés aux profils d'utilisateur

Mapper les espaces de travail désignés aux profils utilisateur dans Cœur du lieu de travail. Ce mappage est utilisé pour allouer automatiquement des espaces de travail aux employés afin qu'ils n'aient pas à sélectionner manuellement un espace de travail lors de la demande de réservation.

Avant de commencer

- Vérifiez que l'administrateur du lieu de travail a terminé la configuration des données de celui-ci. Pour en savoir plus, consultez Fournir des données relatives à vos espaces de travail.
- Assurez-vous d'avoir les informations sur les espaces de travail désignés de tous les employés.
- Vous pouvez aussi accéder à la table Profils du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile] en saisissant `sn_wsd_core_workplace_profile.list` dans le filtre de navigation.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un mappage pour tous les employés et leurs espaces de travail désignés. Vous pouvez également importer facilement les données de l'espace de travail de votre employé. Pour plus d'informations, consultez Importation facile .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Administration** > **Profils du lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Profil du lieu de travail de l'utilisateur

Champ	Description
Employé	Employé pour lequel vous souhaitez créer un mappage de lieu de travail.
Emplacement du lieu de travail	Lieu de travail désigné de l'employé.
Actifs	Option pour indiquer que ce mappage de lieu de travail est actif.
Activer la confidentialité d'emplacement des employés	Option permettant de définir la préférence de confidentialité d'emplacement pour le profil du lieu de travail. Notez ce qui suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Définissez cette option uniquement si vous souhaitez avoir une configuration de confidentialité différente pour le profil du lieu de travail. ○ Par défaut, la préférence de confidentialité d'emplacement définie sur le bâtiment auquel le profil de lieu de travail est affecté est prise en compte. ○ Si le bâtiment n'a pas de préférence en matière de confidentialité d'emplacement, les préférences définies dans la Gestion des réservations du lieu de travail propriété *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* système sont prises en compte. ○ Le champ est défini sur **Aucun** par défaut. Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez Paramètres et impact sur la confidentialité de l'emplacement

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Répétez la procédure pour tous les employés du lieu de travail que vous gérez.

Résultats
La table Profils du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile] est renseignée avec tous les nouveaux profils.

Affecter le rôle d'utilisateur de l'espace de travail aux employés

Définissez des règles dans Cœur du lieu de travail pour affecter le rôle d'utilisateur de l'espace de travail aux employés situés uniquement dans les pays spécifiques où le retour sur le lieu de travail est amorcé.

Avant de commencer
Assurez-vous que les profils d'utilisateur de tous vos employés ont les détails requis. Vous pouvez consulter les profils des utilisateurs employés en accédant à **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.

Rôle requis : admin ou sn_wsd_core.admin

Procédure
1. Accédez à la **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Administration**.
2. Sélectionnez **Règles d'affectation des rôles clients**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle de rôle client d'espace de travail

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette règle d'affectation.
Rôle	Cette valeur est automatiquement générée avec le rôle d'utilisateur d'espace de travail (sn_wsd_core.workplace_user).
Actifs	Option indiquant si cette règle d'affectation est active.
Condition	Option pour ajouter des conditions de filtre à laquelle un profil d'utilisateur doit correspondre. Pour ajouter une condition, sélectionnez **Ajouter une condition de filtre**. Pour ajouter une clause OR, sélectionnez **Ajouter une clause « OR »**.
Table	Table dans laquelle les conditions doivent être élaborées. Le champ est automatiquement sélectionné en tant que sys_user.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Les rôles d'utilisateur de l'espace de travail sont affectés. Si un enregistrement est créé ou mis à jour dans cette table, un processus d'affectation des rôles est déclenché en arrière-plan.

Configuration des équipes pour votre lieu de travail

Configurez des équipes pour votre entreprise dans l'application Cœur du lieu de travail afin de planifier et de gérer efficacement votre lieu de travail en affectant des employés et des espaces de travail à ces calendriers.

Définir des équipes pour votre lieu de travail

Définissez des équipes dans Cœur du lieu de travail à l'aide de calendriers spécifiques pour désigner des zones ou des lieux de travail et affecter des employés à chaque équipe.

Avant de commencer

- Fournir des données relatives à vos espaces de travail.
- Assurez-vous de disposer des informations suivantes :
  - Calendriers d'équipe appropriés
  - Données des employés de cette équipe qui travailleront au bureau
  - Données des espaces de travail à mettre à disposition de cette équipe.

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les gestionnaires du lieu de travail peuvent réserver des espaces de travail pour les employés en fonction des équipes qui leur ont été affectées.

Si votre entreprise n'organise pas de travail en équipe, vous pouvez utiliser le calendrier général disponible avec l'application par défaut.

Vous pouvez également accéder au formulaire Équipe en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Gestion des quarts** > **Créer**.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil du portail de services du lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tout le lieu de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

   Remarque :
   S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Ajouter une équipe**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de quart

Champ	Description
Nom	Nom du quart. Par exemple : Quart du matin.
Calendrier	Calendrier pour le quart. Dans le cas d'un calendrier général de quart, sélectionnez **Quart général**. Pour plus d'informations sur la création d'un calendrier de quart, consultez Définir un calendrier .
Propriétaire	Propriétaire de l'équipe qui surveille les activités pendant cette équipe.
État	État de l'équipe. Choisissez l'une des valeurs suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Brouillon**: indique que les détails du quart sont incomplets. ○ **Prêt**: indique que le quart est prêt pour les affectations. ○ **Annulé** : indique que le quart est annulé.
Début	Date à partir de laquelle cette équipe est active.
Fin	Date jusqu'à laquelle cette équipe est active.
Région	Région du site de l'espace de travail.
Site	Emplacement du site du campus du bureau.
Campus	Nom du campus où se trouve le bâtiment du bureau.
Bâtiment	Nom du bâtiment où se trouve l'étage du bureau.
Étage	Nom ou numéro de l'étage où se trouve la zone.
Surface	Zone active pour les opérations et l'utilisation pendant ce quart.
Utilisateurs	Les employés affectés à cette équipe. Ce champ apparaît uniquement sur Espace de travail du Portail de services.
Emplacements	Espaces de travail disponibles à la réservation pour cette équipe. Ce champ apparaît uniquement sur Espace de travail du Portail de services.

Remarque :

- Si cette équipe s'applique à tous les bâtiments de bureaux de votre campus, vous pouvez laisser les champs **Bâtiment**, **Étage** et **Zone** vides. L'équipe et le calendrier qui lui est associé seront automatiquement appliqués à tous les enregistrements des bâtiments, des étages et des zones associées à ce campus.
- Lorsqu'un employé demande à effectuer une réservation avec des équipes, seules les équipes qui sont actives aux dates que l'employé a sélectionnées sont affichées sur le formulaire de réservation.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Si vous avez accédé au formulaire Équipe à partir de Espace de travail du Portail de services, vous pouvez, sur la page de vérification, définir une autre équipe ou afficher toutes les équipes existantes.

Résultats
L'équipe est ajoutée à la liste de toutes les équipes que vous pouvez afficher en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Gestion des quarts** > **Tous**.

Si vous souhaitez supprimer une équipe, effectuez les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accédez à la **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Gestion des quarts** > **Tous** et sélectionnez l'équipe que vous souhaitez supprimer.
- Sur le formulaire, cliquez sur **Supprimer**.
- Dans la fenêtre de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.

L'équipe est supprimée.

Que faire ensuite

Si vous avez créé l'équipe en utilisant Espace de travail du Portail de services, vous pouvez directement créer des réservations de lieu de travail.

Vous pouvez configurer d'autres informations telles que celles concernant les employés, les espaces de travail et les tâches de maintenance associées à cette équipe ultérieurement.

- Affecter d'autres employés à une équipe.
- Associer d'autres espaces de travail à une équipe.
- Associez des tâches à une équipe.

Affecter des employés à une équipe

Associez des quarts aux employés dans Cœur du lieu de travail pour qu'ils travaillent au bureau uniquement lors des quarts auxquels ils sont affectés. Les gestionnaires d'espaces de travail peuvent réserver des espaces de travail ultérieurement pour ces employés en fonction de leurs équipes affectées.

Avant de commencer

- Définir des équipes pour votre lieu de travail.
- Assurez-vous de disposer des données des employés qui travaillent au bureau lors de ce quart.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Gestion des quarts** > **Tous**.
2. Ouvrez une équipe à laquelle vous souhaitez ajouter des employés.
3. Dans la liste connexe Utilisateurs, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez tous les employés qui doivent travailler au bureau lors de cette équipe.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Un e-mail préconfiguré avec les détails du quart est envoyé à tous les employés qui y sont affectés.

Que faire ensuite

Associer des zones et des espaces de travail à une équipe.

Associer des zones et des espaces de travail à une équipe

Associez des zones et des espaces de travail à une équipe dans Cœur du lieu de travail pour les rendre disponibles uniquement pour cette équipe. Les gestionnaires de lieux de travail peuvent réserver ces lieux de travail ultérieurement pour des employés qui travaillent dans cette équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Définir des équipes pour votre lieu de travail.
- Vérifiez que vous disposez des données nécessaires pour mettre les espaces de travail à disposition de cette équipe.
- Assurez-vous que la propriété système glide.ui.list.allow_extended_fields est définie sur **vrai** afin que les critères de filtre s'affichent de manière appropriée lorsque vous ajoutez des zones ou des espaces.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Gestion des quarts** > **Tous**.
2. Ouvrez une équipe à laquelle vous souhaitez ajouter des employés.
3. Dans la liste connexe Emplacements, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez toutes les zones et tous les espaces de travail à mettre à disposition de cette équipe.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Créer des réservations de lieux de travail pour un employé.

Gestion de vos équipes sur le lieu de travail

Passez en revue vos équipes dans Cœur du lieu de travail et mettez leurs détails à jour si nécessaire. Vous pouvez également surveiller les réservations et les demandes effectuées pour les espaces de travail associés à ces équipes.

Mettre à jour les détails relatifs à vos équipes

Passez en revue et modifiez les détails relatifs à vos équipes dans Cœur du lieu de travail. Vous pouvez modifier les détails d'ordre général relatifs à une équipe et ajouter ou supprimer des employés ou des lieux de travail associés à cette équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Gestion des quarts**.
2. Sélectionnez **Détenus par moi-même**.
3. Ouvrez l'équipe pour laquelle vous souhaitez afficher les détails.
4. **Facultatif :** Modifiez les détails relatifs à l'équipe.

   a. Modifiez les détails sur le formulaire d'équipe.

Formulaire de quart

Champ	Description
Nom	Nom de l'équipe.
Calendrier	Calendrier pour le quart.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	(Optional) Dans le cas d'un calendrier général de quart, sélectionnez **Quart général**.
Propriétaire	Propriétaire de l'équipe qui surveille les activités pendant cette équipe. (Optional) Si vous sélectionnez un autre utilisateur, vous perdrez l'accès à cette équipe.
État	État de l'équipe. Choisissez l'une des valeurs suivantes : ▪ **Brouillon**: indique que les détails du quart sont incomplets. ▪ **Prêt**: indique que le quart est prêt pour les affectations. ▪ **Annulé** : indique que le quart est annulé.
Région	Région du site de l'espace de travail.
Site	Emplacement du site du campus du bureau.
Campus	Nom du campus où se trouve le bâtiment du bureau.
Bâtiment	Nom du bâtiment où se trouve l'étage du bureau.
Étage	Nom ou numéro de l'étage où se trouve la zone.
Surface	Zone active pour les opérations et l'utilisation pendant ce quart.

Remarque :
Si cette équipe s'applique à tous les bâtiments de bureaux de votre campus, vous pouvez laisser les champs **Bâtiment**, **Étage** et **Zone** vides. L'équipe et le calendrier qui lui est associé seront automatiquement appliqués à tous les enregistrements des bâtiments, des étages et des zones associées à ce campus.

b. Sélectionnez **Mettre à jour**.

5. **Facultatif :** Modifiez la liste des employés affectés à cette équipe.
   a. Dans la liste connexe Utilisateurs, sélectionnez **Modifier**.
   b. Ajoutez ou supprimez des utilisateurs.
6. **Facultatif :** Modifiez la liste des espaces de travail associés à cette équipe.
   a. Dans la liste connexe Emplacements, sélectionnez **Modifier**.
   b. Ajoutez ou supprimez des zones et des espaces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Passer en revue les réservations de lieux de travail pour les équipes dont vous êtes propriétaire

Passez en revue les réservations de lieux de travail et les demandes de réservation effectuées pour les équipes dont vous êtes propriétaire dans Cœur du lieu de travail. Vous pouvez identifier les demandes en attente et travailler avec votre gestionnaire de l'espace de travail pour les résoudre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Procédure

1. Accédez aux demandes de réservation des employés ou des réservations d'espace de travail via le gestionnaire de l'espace de travail.
2. Passez en revue toutes les réservations demandées ou effectuées pour votre équipe.
3. **Facultatif :** Ouvrez un enregistrement de réservation pour en afficher les détails.

   (Optional) Si vous souhaitez apporter des modifications à la réservation (affecter un autre espace de travail à l'employé ou modifier la date de la réservation), contactez le gestionnaire de l'espace de travail pour demander ces changements.
4. **Facultatif :** Si vous affichez des demandes d'employé, notez toutes les demandes **En attente** afin de pouvoir les résoudre en collaboration avec le gestionnaire de l'espace de travail.

Gestion des réservations de lieu de travail pour les employés

Réservez des zones ou espaces de travail disponibles pour vos employés et examinez les demandes de réservation en attente dans Cœur du lieu de travail, afin de garantir le respect des mesures de distanciation physique lors de leur retour sur leur lieu de travail. Une fois les réservations effectuées, les employés sont informés des endroits auxquels ils ont accès. La Prestation de services de lieu de travail offre également des options de réservation des lieux de travail plus avancées dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail.

Création de réservations d'espace de travail pour les employés

Réserver des espaces de travail

En tant que gestionnaire de l'espace de travail, vous pouvez effectuer des réservations pour les employés pour les zones situées dans les étages de vos bâtiments de bureau. Lorsque des employés retournent au bureau, ils peuvent travailler dans n'importe quel espace inclus dans la zone réservée. Le nombre de réservations d'employés que vous pouvez effectuer pour une zone de votre espace de travail dépend de la capacité définie pour cette zone. Si le champ **Capacité** d'une zone est défini sur **0** ou laissé vide, aucune réservation ne peut pas être effectuée pour cette zone.

Création d'une réservation d'espace unique

À l'aide des changements que vous avez définis, vous pouvez créer une réservation d'espace pour un employé pendant un seul jour ou plusieurs jours.

Création de réservations d'espace en bloc

Vous pouvez générer en une seule action des réservations pour plusieurs employés affectés à un équipe pour une plage de dates spécifique. Par exemple, vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour créer des réservations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour les employés d'un département spécifique qui seraient tous affectés à la même équipe.

Enregistrements de réservation enfants pour les réservations d'espace des employés

Lorsque vous réservez un espace de travail pour un employé, la réservation génère des enregistrements enfants pour chaque jour ouvrable applicable de la période définie. Les jours applicables sont déterminés par les calendriers d'équipe sélectionnés pour cette réservation. La réservation créée à l'origine joue le rôle d'enregistrement de réservation parent.

Si une réservation enfant entre en conflit avec une réservation existante pour quelque jour que ce soit au cours de la période spécifiée, cette réservation enfant ne sera pas créée ce jour-là. Vous pouvez créer manuellement une réservation pour un autre espace de travail ce jour-là.

Prenons un exemple : vous créez une réservation pour l'espace de travail 2CN1612 au nom de Mark Andrews, employé de l'équipe de l'après-midi, du 01-06-2020 au 10-06-2020. Huit enregistrements de réservation enfant seront alors créés pour chaque jour ouvrable entre le 01-06-2020 et le 10-06-2020 au nom de Mark Andrews pour l'espace de travail 2CN1612. En revanche, si une réservation au nom d'un autre employé, Jane Doe, existe déjà pour le 2CN1612 le 08-06-2020, alors la réservation enfant au nom de Mark Andrews ne sera pas créée. Vous pouvez créer manuellement une réservation au nom de Mark Andrews pour un autre espace de travail le 08-06-2020.

Lorsque vous mettez ultérieurement à jour les informations d'une réservation parente, toutes ses réservations enfants, à l'exception de celles étant déjà révolues, sont également mises à jour.

Utilisation des demandes de réservation d'espace des employés

Après qu'un employé a demandé un espace de travail pour une plage de dates donnée et que le gestionnaire a approuvé la demande, l'application vérifie la disponibilité de l'espace demandé. Si l'espace de travail n'est pas disponible pour un ou tous les jours de la période spécifiée, la demande passe à l'état En attente. En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez examiner ces demandes de réservation en attente et allouer un autre espace de travail à l'employé pour terminer la demande.

Définir la capacité des zones d'un lieu de travail

Définissez la capacité des zones de votre lieu de travail dans Cœur du lieu de travail pour activer les réservations pour la zone. La capacité instaure une limite aux réservations de lieux de travail afin que vous puissiez respecter les consignes de sécurité.

Avant de commencer

- Ajoutez vos données d'espace de travail.
- Assurez-vous de connaître la capacité maximale pour les différentes zones de votre lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Surfaces**.
2. Ouvrez la zone à laquelle vous souhaitez ajouter la capacité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire de zone, saisissez une valeur pour le champ **Capacité**.
   Par exemple, si cette zone ne peut accueillir que 8 personnes en toute sécurité selon les consignes de distanciation physique, définissez la valeur sur 8.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer des réservations de lieux de travail pour un employé

Créez des réservations de lieux de travail pour un employé dans l'application Cœur du lieu de travail en utilisant les équipes et les calendriers d'équipe que vous avez préalablement définis.

Avant de commencer

- Définir des équipes pour votre lieu de travail.
- Affecter des employés à une équipe.
- Associer des zones et des espaces de travail à une équipe.
- Définir la capacité des zones d'un lieu de travail.
- Assurez-vous de disposer des données présentant le mappage des employés aux espaces de travail de votre lieu de travail.

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réservez un espace de travail pour un employé en fonction de l'équipe affectée pour un seul jour ou plusieurs jours.

Vous pouvez également accéder au formulaire de réservation en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Réservations d'espace** > **Créer**.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil du portail de services du lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tout le lieu de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.
   a. Sélectionnez **Catalogue**.
   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

> **Remarque :**
> S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Réserver un espace**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de réservation

Champ	Description
Équipe	Équipe pour laquelle cette réservation est effectuée.
Les emplacements	Zone ou espace de travail pour lequel cette réservation est effectuée.
Demandé pour	Employé pour lequel cette réservation est effectuée.
Date de début	Date et heure de début d'activité de la réservation.
Date de fin	Date et heure de fin d'activité de la réservation.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Si vous avez accédé au formulaire Réservation en passant par Espace de travail du Portail de services, vous pouvez, sur la page de vérification, créer une autre réservation ou afficher toutes les réservations existantes.

Résultats

- Si vous avez réservé un espace, les enregistrements de réservation enfants sont générés pour chaque occurrence applicable de la période spécifiée.
- Un e-mail préconfiguré contenant les détails de la réservation est envoyé au responsable d'équipe et à l'employé pour lequel vous avez réservé l'espace de travail.
- La réservation est ajoutée à la liste de toutes les réservations que vous pouvez afficher en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Réservations d'espace** > **Toutes les réservations**.

Créer des réservations de lieux de travail pour plusieurs employés

Générez automatiquement des réservations de lieux de travail en bloc pour tous les employés affectés à une équipe pour un seul jour ou plusieurs jours.

Avant de commencer

- Définir des équipes pour votre lieu de travail.
- Affecter des employés à une équipe.
- Associer des zones et des espaces de travail à une équipe.
- Assurez-vous que le nombre d'emplacements associés à l'équipe est supérieur au nombre d'employés affectés à l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Gestion des quarts** > **Tous**.
2. Ouvrez une équipe pour laquelle vous souhaitez générer les réservations en bloc.
3. Sélectionnez **Générer une réservation en bloc**.
4. Sélectionnez une plage de dates dans les champs **Date de début** et **Date de fin**.
   Si vous souhaitez créer la réservation en bloc pour une seule journée, vous pouvez définir la même date de début et de fin. Sinon, définissez une plage de dates.
5. Sélectionnez **OK**.

Résultats

Les réservations pour les employés dans cette équipe sont créées pour les emplacements associés à l'équipe pour les dates fournies. Vous pouvez afficher ces réservations en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Réservations d'espace** > **Toutes les réservations**.

Examiner les demandes de réservation de lieux de travail en attente

Examinez les demandes de réservation de lieux de travail en attente des employés dans Cœur du lieu de travail et affectez les lieux de travail disponibles pour terminer ces demandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Demandes du lieu de travail** > **En attente**.
2. Ouvrez une demande en attente à traiter.
3. Ouvrez l'enregistrement de réservation connexe, qui est la réservation parente :
   a. Sélectionnez l'icône d'informations ( ) en regard du champ **Réservation**.
   b. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour la demande souhaitée.
4. Dans le formulaire de réservation, examinez les détails de la réservation, tels que l'emplacement du lieu de travail demandé, les dates de début et de fin, ainsi que le nombre de réservations confirmées pour cette période.
   À partir de ces détails, vous pouvez passer en revue le nombre de jours, avec leurs dates, pour lesquels il manque une réservation de l'employé pour l'emplacement demandé.
5. S'il manque une réservation pour l'emplacement demandé pour certaines dates, ajustez la demande en attente afin d'affecter un lieu de travail à toutes les dates souhaitées manquantes.
   - Remplacez l'emplacement du lieu de travail dans la réservation parente par un espace de travail disponible pour toutes les dates, ce qui mettra également à jour l'emplacement pour toutes les réservations enfants futures applicables.
     a. Sélectionnez un autre emplacement dans le champ **Emplacement du lieu de travail**.
     b. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   - Créez une réservation enfant pour un nouvel emplacement de lieu de travail pour cet employé et des dates spécifiques pour lesquelles il manque une réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe Réservations, sélectionnez **Nouveau**.

b. Sélectionnez les dates de début et de fin dans les champs **Début** et **Fin**.

c. Sélectionnez un emplacement dans le champ **Emplacement du lieu de travail**.

La liste des espaces affiche les emplacements qui sont disponibles pour les dates demandées.

d. Sélectionnez **Envoyer**.

6. Une fois que tous les jours pour lesquels il manquait une réservation sont traités, mettez à jour l'état de la tâche de lieu de travail en attente sur **Fermé terminé**.

7. **Facultatif :** Répétez ce processus pour toutes les demandes de lieu de travail en attente que vous souhaitez traiter.

Résultats

Une fois que l'état de la demande de lieu de travail est défini sur **Fermé terminé**, les informations de réservation sont renseignées dans le champ **Notes** de la demande de lieu de travail.

Définir et suivre les arrivées sur le lieu de travail

Les gestionnaires d'espaces de travail peuvent définir des créneaux d'arrivée dans Cœur du lieu de travail pour différents emplacements sur votre lieu de travail avec des capacités définies, afin de faciliter l'arrivée échelonnée des employés au bureau. Les employés peuvent ensuite faire leur choix parmi les créneaux d'arrivée définis.

Les gestionnaires d'espaces de travail peuvent définir les heures d'arrivée et la capacité pour différents emplacements, tels que les portes d'entrée et de sortie, l'ascenseur, la salle de sport et la cafétéria de votre lieu de travail. Les employés peuvent alors planifier leur arrivée à ces emplacements dans un créneau horaire disponible.

Par exemple, supposons que vous définissiez des heures d'arrivée pour la cafétéria à 12 h 00, 13 h 00, 14 h 00 et 15 h 00 et que vous définissiez une capacité de 15 personnes maximum pour chaque créneau horaire. Un maximum de 15 employés pourront planifier leur arrivée à la cafétéria pour chacun de ces créneaux, pour chaque jour défini.

En définissant des créneaux d'arrivée sur votre lieu de travail, vous pouvez faciliter les actions des employés, telles que l'entrée et la sortie du bureau, l'utilisation de l'ascenseur, la pause déjeuner, l'utilisation de la salle de sport et ainsi de suite, sans que les employés aient à patienter dans une file d'attente ou se retrouvent amassés dans un endroit précis.

Important :
À partir de la version 2.3 de Cœur du lieu de travail, les fuseaux horaires sont introduits dans l'application. Tous les calendriers d'arrivée créés avec la version 2.2 et les versions antérieures de Cœur du lieu de travail sont désactivés après la mise à niveau.

Définir des heures d'arrivée sur le lieu de travail pour les employés

Définissez des créneaux d'arrivée dans Cœur du lieu de travail pour les différents emplacements de votre lieu de travail et indiquez la capacité maximale de chaque créneau. La définition de créneaux d'arrivée permet une entrée échelonnée et sécurisée des employés sur ces emplacements.

Avant de commencer

- Ajoutez vos données d'espace de travail.
- Assurez-vous d'avoir à votre disposition les données pour les créneaux d'arrivée sur chaque emplacement de votre espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Assurez-vous que votre fuseau horaire est défini sur le fuseau horaire utilisé par le bâtiment pour l'arrivée.

> **Important :**
> À partir de la version 2.3 de Cœur du lieu de travail, les fuseaux horaires sont introduits dans l'application. Tous les calendriers d'arrivée créés avec la version 2.2 et les versions antérieures de Cœur du lieu de travail sont désactivés après la mise à niveau. Les clients existants et les nouveaux clients doivent effectuer les actions suivantes sur les calendriers d'arrivée existants pour les définir comme actifs :

1. Définissez le fuseau horaire du bâtiment dans lequel vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée.

   > **Remarque :**
   > Si vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée pour un étage, une zone ou un espace, sélectionnez le bâtiment dans lequel il se trouve.

   a. Accéder à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Administration des espaces**.

   b. Sélectionnez **Bâtiments**, **Étages**, **Zones** ou **Espaces** en fonction de l'emplacement où vous planifiez un emplacement d'arrivée.

   c. Sélectionnez le bâtiment, l'étage, la zone ou l'espace pour lequel vous souhaitez définir le fuseau horaire.

   d. Définissez le fuseau horaire du bâtiment.

      - Si vous avez sélectionné un bâtiment, définissez le fuseau horaire dans le champ **Fuseau horaire**.
      - Si vous avez sélectionné un étage, une zone ou un espace, sur le formulaire, sélectionnez l'icône d'aperçu (ⓘ) qui se trouve à côté du champ **Bâtiment**.
        - Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
        - Sur le formulaire Bâtiment, définissez le fuseau horaire dans le champ **Fuseau horaire**.

   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

      > **Remarque :**
      > Tous les calendriers d'arrivée actifs qui ont été créés sur ce bâtiment et sur les étages, zones ou espaces associés, seront désactivés. Toutes les demandes d'arrivée futures associées à ce calendrier seront annulées.

   f. Sélectionnez **OK** sur le message d'avertissement qui s'affiche.

2. Remplacez le fuseau horaire de votre session par le fuseau horaire du bâtiment.

   > **Remarque :**
   > Assurez-vous que le rôle sn_wsd_core.workplace_manager est inclus dans la propriété **glide.timezone_changer.roles**. S'il n'est pas inclus, demandez à votre administrateur système d'inclure le rôle afin que vous puissiez modifier votre fuseau horaire.

   a. Sélectionnez l'icône paramètres ( ) sur votre en-tête d'instance.

   b. Définissez le champ **Fuseau horaire** sur le fuseau horaire du bâtiment dans lequel vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Planification des arrivées sur le lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Créer des calendriers des arrivées**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de calendrier d'arrivée

Champ	Description
Emplacement du lieu de travail	Sélectionnez un bâtiment, un étage, une zone ou un espace dans lequel vous souhaitez planifier les heures d'arrivée.
Heure d'arrivée planifiée	Heure (en heures, minutes et secondes) à laquelle les employés peuvent accéder à cet emplacement, par exemple, 12 30 00.
Actifs	Option indiquant si cette heure planifiée est active. Si cette option est activée, cette heure s'affichera tous les jours dans la liste des créneaux horaires disponibles.
Capacité	Nombre maximal d'employés qui peuvent planifier leur arrivée à cet emplacement dans ce créneau horaire.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Un calendrier d'arrivée est créé pour cet emplacement et pour l'heure et la capacité indiquées. Vous pouvez afficher les calendriers des arrivées en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Planification des arrivées sur le lieu de travail** > **Calendriers des arrivées**.

Planifier votre heure d'arrivée à un emplacement sur le lieu de travail

Planifiez votre arrivée aux emplacements sur votre lieu de travail dans Cœur du lieu de travail afin d'éviter les files d'attente et d'accéder à l'emplacement en toute sécurité.

Avant de commencer

Pour planifier une arrivée à l'aide de votre équipement mobile, vous devez avoir le Now® Mobile application

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur ServiceNow® Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil du portail de services du lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tout le lieu de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

   Remarque :
   S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Planifier votre arrivée**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Planifier votre arrivée

Champ	Description
Point d'entrée	Emplacement où vous souhaitez planifier votre heure d'arrivée.
Fuseau horaire du bâtiment	Fuseau horaire pour le bâtiment du point d'entrée sélectionné.
Date	Date de votre arrivée.
Heure d'arrivée	Heure de votre arrivée. L'heure est affichée au format 24 heures.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
La demande d'arrivée est créée. La page Web ou votre écran mobile est actualisé(e) pour afficher les détails de votre demande d'arrivée.

Que faire ensuite
Vous pouvez vérifier les détails de votre heure d'arrivée à tout moment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. En fonction de votre plateforme, effectuez l'une des actions suivantes pour afficher vos demandes :
   - Sur Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet **Demandes** pour afficher vos demandes et vos réservations.
   - Dans la barre de navigation Now Mobile, appuyez sur **For Me** (Pour moi) et faites défiler vers le bas jusqu'à la section Ma demande pour afficher vos demandes.
2. Si vous devez annuler votre arrivée, sélectionnez la demande d'arrivée et sélectionnez **Annuler l'arrivée**.

Mettre à jour les calendriers des arrivées sur le lieu de travail

Définissez les fuseaux horaires du bâtiment, modifiez la capacité d'un calendrier d'arrivée et définissez le calendrier à activer ou désactiver.

Avant de commencer

- Ajoutez vos données d'espace de travail.
- Assurez-vous de disposer des données pour les calendriers d'arrivée des emplacements de votre lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Assurez-vous que votre fuseau horaire est défini sur le fuseau horaire utilisé par le bâtiment pour l'arrivée.

Important :
À partir de la version 2.3 de Cœur du lieu de travail, les fuseaux horaires sont introduits dans l'application. Tous les calendriers d'arrivée créés avec la version 2.2 et les versions antérieures de Cœur du lieu de travail sont désactivés après la mise à niveau. Les clients existants et les nouveaux clients doivent effectuer les actions suivantes sur les calendriers d'arrivée existants pour les définir comme actifs :

1. Définissez le fuseau horaire du bâtiment dans lequel vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée.

   Remarque :
   Si vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée pour un étage, une zone ou un espace, sélectionnez le bâtiment dans lequel il se trouve.

   a. Si vous mettez à jour le calendrier des arrivées, procédez comme suit :
      i. Sélectionnez l'icône Informations sur l'emplacement du lieu de travail ( ) qui se trouve à côté du champ **Emplacement du lieu de travail**.
      ii. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
      iii. Si la valeur du champ **Emplacement du lieu de travail** est un étage, une zone ou un espace, sélectionnez l'icône Informations sur l'emplacement du lieu de travail ( ) qui se trouve à côté du champ **Bâtiment**.
   b. Sur le formulaire Bâtiment, définissez le fuseau horaire dans le champ **Fuseau horaire**.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

      Remarque :
      Tous les calendriers d'arrivée actifs qui ont été créés sur ce bâtiment et sur les étages, zones ou espaces associés, seront désactivés. Toutes les demandes d'arrivée futures associées à ce calendrier seront annulées.

   d. Sélectionnez **OK** sur le message d'avertissement qui s'affiche.
2. Remplacez le fuseau horaire de votre session par le fuseau horaire du bâtiment.

   Remarque :
   Assurez-vous que le rôle sn_wsd_core.workplace_manager est inclus dans la propriété **glide.timezone_changer.roles**. S'il n'est pas inclus, demandez à votre administrateur système d'inclure le rôle afin que vous puissiez modifier votre fuseau horaire.

   a. Sélectionnez l'icône paramètres ( ) sur votre en-tête d'instance.
   b. Définissez le champ **Fuseau horaire** sur le fuseau horaire du bâtiment dans lequel vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Planification des arrivées sur le lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Calendriers des arrivées**.
3. Sélectionnez le calendrier des arrivées que vous souhaitez mettre à jour.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas mettre à jour les champs **Emplacement du lieu de travail** ou **Heure du calendrier des arrivées** d'un calendrier des arrivées si des demandes d'arrivée y sont associées. Vous devez créer un calendrier des arrivées pour les champs **Emplacement du lieu de travail** ou **Heure du calendrier des arrivées** modifiés.

4. Pour activer le calendrier, sélectionnez l'option **Activer**.
5. Pour modifier la capacité, modifiez le champ **Capacité**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Le calendrier des arrivées est mis à jour.

Effectuer des réservations de lieux de travail

Effectuez des réservations de lieux de travail dans Cœur du lieu de travail lorsque vous êtes prêt à revenir au bureau. Vous pouvez réserver directement un lieu de travail pour un jour ou moins, ou demander un lieu de travail pour une période précise. Une fois qu'une demande de réservation a été approuvée et confirmée, vous êtes averti des détails de la réservation.

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Réserver un espace de travail

En tant qu'employé, vous pouvez réserver un espace de travail à l'aide de Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now® Mobile.

Lorsque vous effectuez une réservation, vous pouvez choisir un espace disponible auquel vous souhaitez accéder ou sélectionner une zone disponible. Si vous avez effectué une réservation pour une zone, vous pouvez travailler à partir de n'importe quel espace disponible dans cette zone lorsque vous revenez au bureau.

Vous pouvez sélectionner l'équipe de votre choix parmi les calendriers d'équipes définis par votre organisation. Si votre organisation n'utilise pas d'équipes, vous pouvez sélectionner une période personnalisée. Selon vos directives organisationnelles, votre demande de réservation peut nécessiter une approbation.

Remarque :
Si vous avez besoin d'un lieu de travail pour une journée ou moins, vous pouvez le réserver directement et vous n'avez pas besoin de soumettre une demande et d'obtenir une approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez vérifier l'état et les détails de toutes vos demandes de réservation sur Espace de travail du Portail de services ou via l'application Now Mobile.

États des demandes de réservation d'espace

Après avoir soumis une demande de réservation d’espace, l’état change en fonction de l’action effectuée par votre gestionnaire approbateur ou le gestionnaire de l’espace de travail.

- Si votre gestionnaire n’a pas donné suite à votre demande, l’état de la demande reste En attente d’approbation.
- Si votre gestionnaire approuve votre demande et que la disponibilité de l'espace est confirmée, l'état de la demande passe à Fermé terminé.
- Si votre gestionnaire rejette votre demande, l'état de la demande passe à Fermé incomplet.
- Si votre gestionnaire approuve votre demande, mais que l’espace que vous avez demandé n’est pas disponible tous les jours ou certains jours, l’état de la demande passe à En attente.

  Vous pouvez vous rapprocher de votre gestionnaire d'espace de travail pour obtenir un nouvel espace affecté et résoudre votre demande d'espace en attente.
- Si vous annulez votre demande, l’état de la demande devient Annulé.

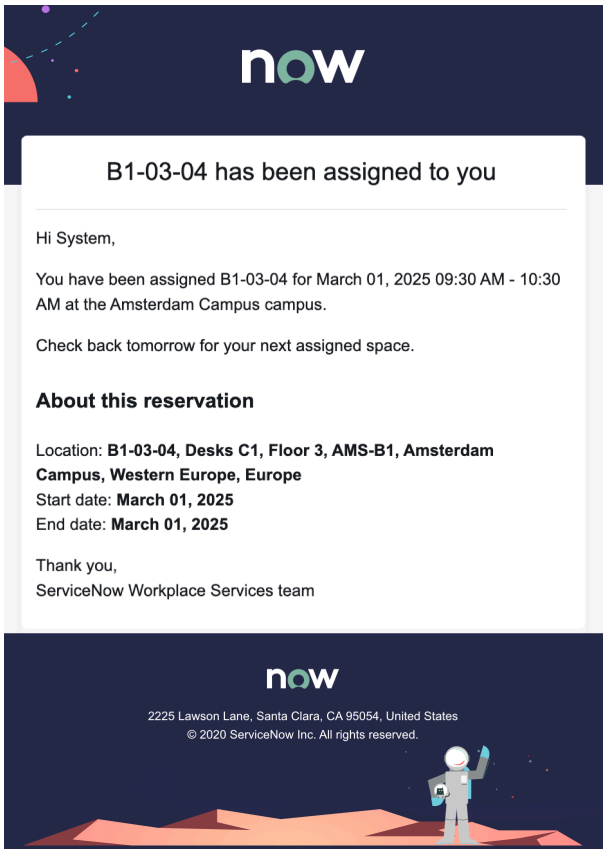
Notifications par e-mail et push

Si vous soumettez une demande de réservation d’espace à partir de l’élément de catalogue, ou si une demande est soumise en votre nom, vous recevrez une notification par e-mail concernant la demande. Si vous avez l’application Now® Mobile , vous recevrez des notifications push sur vos demandes de réservation.

La notification contient des détails sur le campus, des détails sur l’espace et la durée de la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Effectuer une réservation de lieu de travail pour plusieurs jours

Effectuez une réservation de lieu de travail pour les jours pendant lesquels vous souhaitez retourner au bureau avec Cœur du lieu de travail.

Avant de commencer

Pour demander une réservation de lieu de travail à l'aide de votre équipement mobile, vous devez avoir installé le Now® Mobile application

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Effectuez une réservation de lieu de travail à travers le calendrier des équipes défini ou pour une période personnalisée, selon le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez travailler au bureau.

Vous pouvez également accéder au formulaire de réservation à l'aide de votre équipement mobile. Depuis l'application Now Mobile , accédez à **Services** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** et choisissez **Demander un quart de travail et un espace à court terme** ou **Demander un espace à court terme**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil du portail de services du lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tout le lieu de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

      Remarque :
      S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Réservez un espace pour une équipe prédéfinie ou pour une heure personnalisée.

   - Pour réserver un espace pour une équipe définie, sélectionnez **Demander une équipe de travail et un espace à court terme**.
   - Pour réserver un espace pour une période personnalisée, sélectionnez **Demander un espace à court terme**.

4. Renseignez les champs du formulaire.

   Remarque :
   La visibilité de certains des champs suivants dépend des paramètres définis sur l'application par votre administrateur.

Formulaire Réserver un espace à court terme

Champ	Description
Région	Région de l'emplacement de votre bureau.
Site	Emplacement de votre bureau.
Campus	Campus du bâtiment de votre bureau.
Bâtiment	Immeuble de bureaux auquel vous souhaitez revenir.
Date de début	Date à partir de laquelle vous souhaitez accéder à l'espace de travail.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle vous souhaitez accéder à l'espace de travail.
Équipe	Le calendrier de l'équipe pendant lequel vous souhaitez vous rendre au bureau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Seules les équipes disponibles pour l'emplacement et la plage de dates sélectionnés sont affichées. Seules les équipes dont vous faites partie sont affichées. Cela dépend des propriétés système qui ont été configurées par votre organisation.
Détail de l'équipe de travail	Détails de l'équipe que vous avez sélectionnée. Les détails de l'équipe sont automatiquement renseignés en fonction de l'équipe sélectionnée.
Heure de début de chaque jour	Heure à partir de laquelle vous souhaitez accéder à l'espace de travail. Ce champ est visible si vous avez sélectionné **Demander un espace à court terme**.
Heure de fin de chaque jour	Heure à laquelle vous souhaitez quitter l'espace de travail. Ce champ est visible si vous avez sélectionné **Demander un espace à court terme**.
Étage	Étage de la zone ou de l'espace auquel vous souhaitez accéder.

5. Si les champs **Zone** et **Préférence en matière d'espace** sont disponibles, sélectionnez une zone ou un espace à réserver.
   - Si vous utilisez Espace de travail du Portail de services ou l'application Now Mobile et savez quel espace de travail sélectionner, sélectionnez une zone ou un espace dans les champs **Zone** ou **Espace**.
   - Si vous utilisez le Espace de travail du Portail de services et que les plans des étages de votre espace de travail ont été téléchargés, vous pouvez également sélectionner la zone ou l'espace à partir du plan de l'étage interactif qui s'affiche en bas du formulaire.

     L'animation () sur l'en-tête du Espace de travail du Portail de services indique que la carte est en cours de rendu. Attendez que la carte soit entièrement affichée.

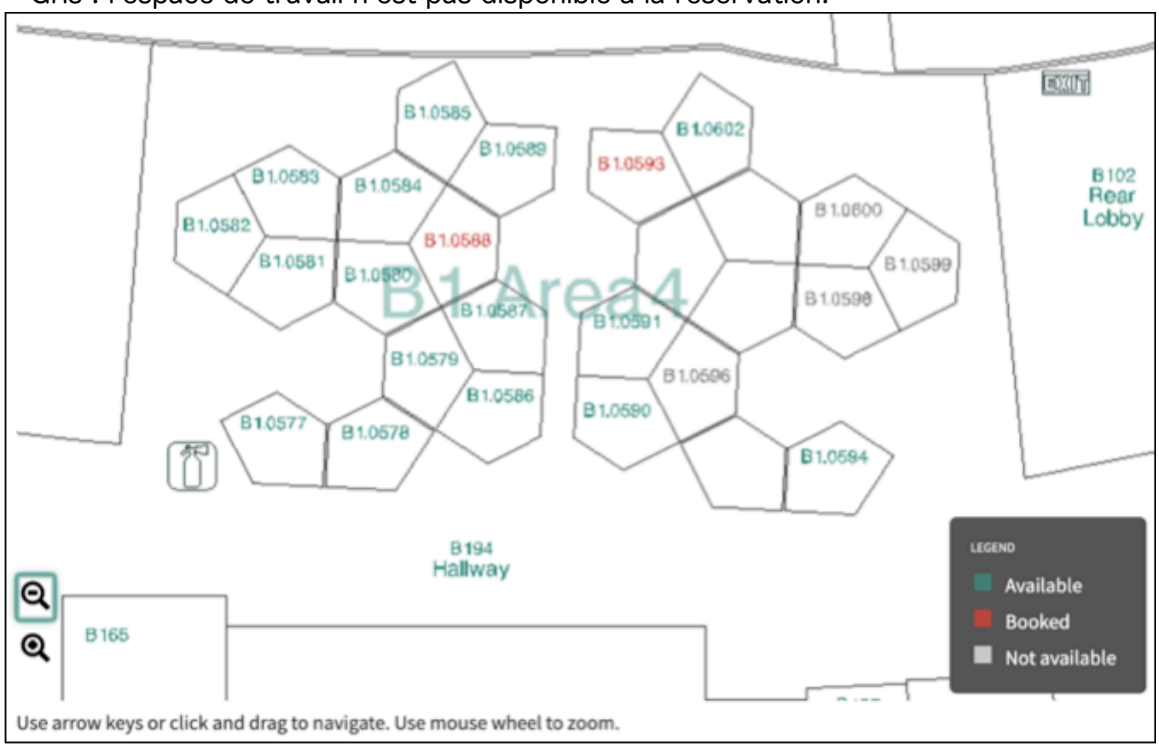
     Les couleurs sur les étiquettes des espaces de travail indiquent leur disponibilité.
     - Vert : l'espace de travail est disponible à la réservation pour la date et l'heure sélectionnées.
     - Rouge : l'espace de travail est disponible à la réservation mais pas pour la date et l'heure sélectionnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez voir qui a effectué la réservation en survolant un espace réservé, si votre administrateur système a activé ce paramètre.

- Gris : l'espace de travail n'est pas disponible à la réservation.



6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La page Web ou votre écran mobile est actualisé pour afficher la demande de réservation envoyée. L'état de votre demande est défini sur En attente d'approbation, ce qui signifie que la demande a été envoyée à votre gestionnaire pour approbation.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier l'état de votre demande de réservation ou choisir de l'annuler à l'aide du Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now Mobile.

- Le Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet **Demandes** pour afficher vos demandes et réservations.
- Dans la barre de navigation de l'application Now Mobile, appuyez sur **Pour moi** et faites défiler vers le bas jusqu'à la section **Ma demande** pour afficher vos demandes et vos réservations.
- Pour annuler une réservation, accédez à la page **Demandes** dans Espace de travail du Portail de services ou sur la page **Ma demande** dans Now Mobile :
  - Pour annuler la demande de réservation, sélectionnez **Annuler la demande**.
  - Pour annuler une réservation unique dans la demande de réservation, sélectionnez **Détails de la réservation**. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez annuler, puis sélectionnez **Annuler la réservation**.

Réserver un lieu de travail pour une journée

Réservez des lieux de travail pour un jour pendant lequel vous souhaitez retourner au bureau avec Cœur du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Pour réserver un lieu de travail à l'aide de votre équipement mobile, vous devez disposer des Now® Mobile application

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réservez des espaces pour une période inférieure ou égale à 24 heures le jour où vous voulez travailler au bureau. Réservez des espaces, soit dans un calendrier d'équipe défini, soit à un horaire personnalisé.

Vous pouvez également accéder au formulaire de réservation à partir de l'application Now Mobile . Accédez à **Services** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** et choisissez-en un parmi **Réserver un quart de travail et un espace pour la journée** ou **Réserver un espace pour la journée**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** > **Services du lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tout le lieu de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

      Remarque :
      S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Réservez un espace pour une équipe et un jour définis ou pour une date personnalisée.

   - Pour réserver un espace pour un calendrier d'équipe défini, sélectionnez **Réserver une équipe de travail et un espace pour la journée**.
   - Pour réserver un espace pour une durée personnalisée, sélectionnez **Réserver un espace pour la journée**.

4. Renseignez les champs du formulaire Réserver un espace.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Réserver un espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La visibilité de certains des champs suivants dépend des paramètres définis sur l'application par votre administrateur.

5. Si les champs **Zone** et **Espace** sont disponibles, sélectionnez une zone ou un espace à réserver.

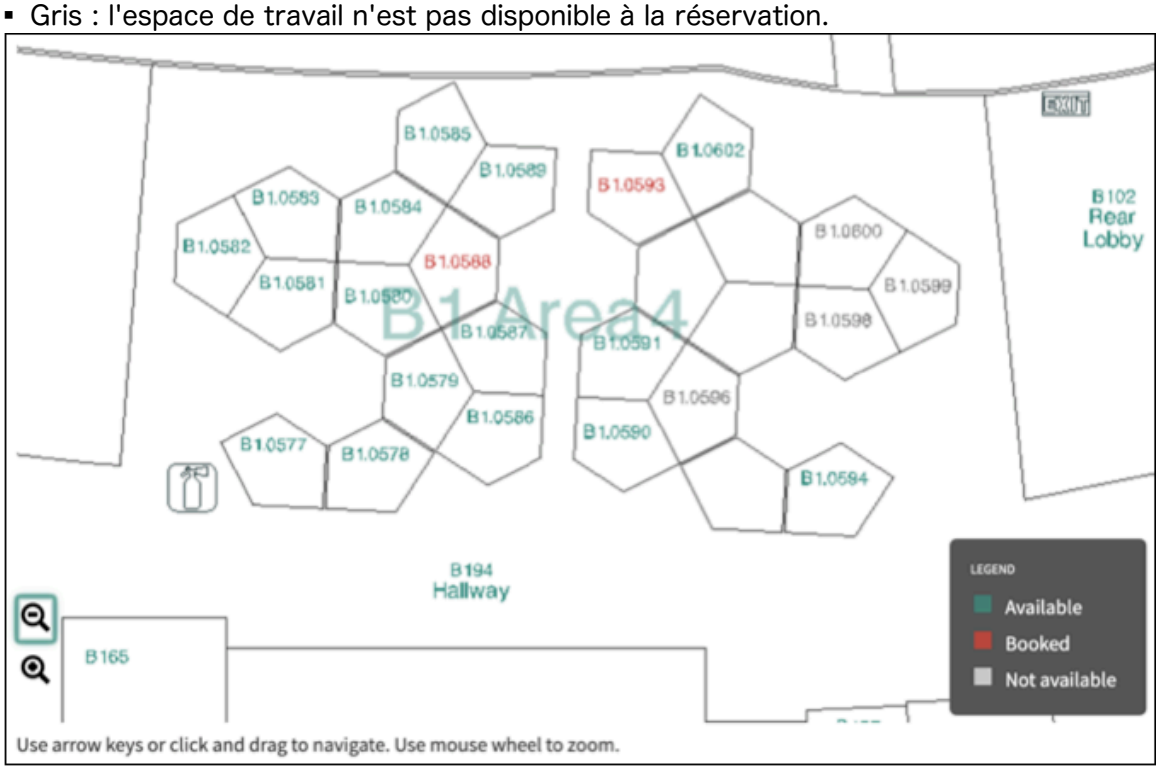
- Si vous utilisez Espace de travail du Portail de services ou l'application Now Mobile et savez quel espace de travail choisir, sélectionnez une zone ou un espace dans les champs **Zone** ou **Espace**.
- Si vous utilisez le Espace de travail du Portail de services et que les plans des étages de votre espace de travail ont été téléchargés, vous pouvez également sélectionner la zone ou l'espace à partir du plan de l'étage interactif qui s'affiche en bas du formulaire.

  L'animation ( ) sur l'en-tête du Espace de travail du Portail de services indique que la carte est en cours de rendu. Attendez que la carte soit entièrement affichée.

  Les couleurs sur les étiquettes des espaces de travail indiquent leur disponibilité.

  - Vert : l'espace de travail est disponible à la réservation pour la date et l'heure sélectionnées.
  - Rouge : l'espace de travail est disponible à la réservation mais pas pour la date et l'heure sélectionnées.

    Vous pouvez voir qui a effectué la réservation en survolant un espace réservé, si votre administrateur système a activé ce paramètre.
  - Gris : l'espace de travail n'est pas disponible à la réservation.



6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
La page Web ou votre écran mobile est actualisé pour afficher les détails de votre réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier les détails de votre réservation ou choisir de l'annuler à tout moment, à l'aide du Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now Mobile.

- Sur Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet **Demandes** pour afficher vos demandes et vos réservations.
- Dans la barre de navigation de l'application Now Mobile, appuyez sur **Pour moi** et faites défiler vers le bas jusqu'à la section Ma demande pour afficher vos demandes et vos réservations.

  Si votre organisation a activé la fonctionnalité pour réserver un Uber à partir de votre équipement mobile, l'option **Réserver Uber** s'affiche sur l'écran des détails de votre réservation sur Now Mobile. Si vous appuyez dessus, vous serez redirigé vers l'application Uber mobile, si celle-ci est installée sur votre équipement mobile.

Vous recevrez une notification par e-mail 15 minutes avant la réservation pour confirmer et une autre notification par e-mail 30 minutes avant l'heure de fin de la réservation pour la libérer.

- Dans l'e-mail de confirmation, sélectionnez l'une des actions suivantes.
  - **Confirmer** : confirmez votre réservation.
  - **Annuler cette réservation** : annulez si la réservation n'est plus requise.
  - (Facultatif) **Libérer** : si vous partez avant l'heure de fin de la réservation.

  Remarque :
  Vous devez confirmer dans les 30 minutes à compter de l'heure de début de la réservation, sinon cette dernière est annulée.

- Dans l'e-mail de libération reçu avant l'heure de fin de la réservation, sélectionnez **Libérer** pour libérer la réservation.

  Remarque :
  Vous devez libérer dans l'heure qui suit l'heure de fin de la réservation. Dans le cas contraire, la réservation est libérée automatiquement.

Approuver les demandes de réservation de lieux de travail des employés

Examinez les demandes de réservation de zone et d'espace des employés dans Cœur du lieu de travail et approuvez ou refusez-les.

Avant de commencer

Pour approuver ou rejeter une demande de lieu de travail à l'aide de votre équipement mobile, vous devez disposer des Now® Mobile application

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : approver_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à une tâche d'approbation de réservation.

2. **Facultatif :** Examinez les détails de la demande.

3. Approuvez ou rejetez la demande en sélectionnant **Approuver** ou **Refuser**.

Gestion des tâches sur le lieu de travail

Avec les tâches sur le lieu de travail dans Cœur du lieu de travail, les responsables d'espace de travail peuvent surveiller les activités sur le lieu de travail qui sont créées et planifiées pour chaque équipe. Ils peuvent également planifier des tâches de maintenance planifiées ou sur demande et générer des rapports pour suivre leur avancement.

Création de tâche sur le lieu de travail

Vous pouvez créer des tâches sur le lieu de travail dans l'application Cœur du lieu de travail pour diverses situations.

Tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage automatiquement créées

Les gestionnaires d'espace de travail peuvent créer des équipes et leur associer des employés et des espaces. Quand les espaces de travail sont affectés à une équipe et que l'état de l'équipe est défini sur Prêt, le système crée automatiquement des tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage pour cette équipe. Ces tâches sont générées à l'aide des modèles respectifs disponibles avec l'application.

Remarque :
Si aucun espace n'est associé à une équipe, les tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage ne sont pas générées automatiquement.

Tâches planifiées

Tâches pour les activités planifiées récurrentes qui sont indépendantes des équipes.

Tâches ad hoc

Tâches ad hoc lorsque le nettoyage sur demande est requis.

Affectation de tâches

Les affectations pour les tâches dépendent du type de tâche :

- Les tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage sont automatiquement affectées en fonction de leurs modèles.
- Les tâches planifiées sont automatiquement affectées en fonction de la définition de tâche planifiée utilisée pour générer ces tâches.
- Les gestionnaires d'espace de travail peuvent affecter manuellement des tâches ad hoc lors de leur création.

Signature de l'achèvement

Pour l'audit et la conformité des activités sur le lieu de travail, les gestionnaires d'espace de travail peuvent signer électroniquement les tâches effectuées sur le lieu de travail. Cette action génère un fichier PDF du formulaire signé et le joint à la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un modèle de tâche sur le lieu de travail

Configurez des modèles dans Cœur du lieu de travail qui peuvent être utilisés pour créer des tâches sur le lieu de travail. Vous pouvez modifier des modèles de tâches sur le lieu de travail prédéfinis ou créer vos propres modèles et les associer à des tâches sur le lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles simplifient le processus de création de tâches dans Cœur du lieu de travail en remplissant automatiquement les champs. Les modèles prédéfinis suivants sont disponibles avec l'application :

- Pré-nettoyage
- Post-nettoyage

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Modèles de tâches sur le lieu de travail**.
2. Créez un nouveau modèle ou modifiez un modèle existant.
   - Si vous créez un modèle, sélectionnez **Nouveau**.
   - Si vous modifiez un modèle existant, ouvrez le modèle souhaité.

   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire de modèle, consultez Créer un nouveau modèle .
3. Sélectionnez la table **Tâche sur le lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_task]** dans le champ **Table**.
4. **Facultatif :** Appliquez le modèle au type de tâche sur le lieu de travail requis.
   a. Dans la section **Modèle**, sélectionnez le champ **Type de tâche sur le lieu de travail** dans la colonne de gauche.
   b. Sélectionnez le type de tâche requis dans la colonne de droite.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Ajoutez une liste de vérification au modèle.
   Pour plus d'instructions sur l'ajout d'une liste de vérification, consultez Créer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail

Vous pouvez créer une liste de vérification unique pour chaque modèle de tâche sur le lieu de travail dans Cœur du lieu de travail. Vous pouvez également créer rapidement une liste de vérification à partir d'un modèle de liste de vérification existant.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez disposer des éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un modèle de tâche sur le lieu de travail déjà créé dans l'application, si vous ajoutez une liste de vérification pour un modèle de tâche sur le lieu de travail.
- Une tâche sur le lieu de travail déjà créée dans l'application, si vous ajoutez une liste de vérification pour une tâche sur le lieu de travail.

Vous pouvez également créer des listes de vérification pour des enregistrements spécifiques de tâches sur le lieu de travail.

Procédure

1. Créez une liste de vérification à inclure dans toutes les tâches à l'aide du même modèle ou ajoutez une liste de vérification à une tâche spécifique.
2. Dans la section **Liste de vérification**, sélectionnez la flèche vers le bas ( ) en regard du formateur de **Liste de vérification**.
3. Ajoutez une liste de vérification.
   - Si vous créez une nouvelle liste de vérification, sélectionnez **Nouveau**.
   - Si vous utilisez un modèle de liste de vérification existant, sélectionnez **Créer à partir d'un modèle** et sélectionnez un modèle.
4. Ajoutez un élément de liste de vérification.
   a. Sélectionnez l'icône Ajouter un élément ( ) et saisissez le texte de l'élément de liste de vérification.
   b. Appuyez sur la touche Entrée pour ajouter l'élément de liste de vérification.
   Ajoutez autant d'éléments de liste de vérification supplémentaires que vous le souhaitez.
5. **Facultatif :** Supprimez les éléments de liste de vérification indésirables en sélectionnant l'icône Supprimer l'élément ( ).
6. **Facultatif :** Modifiez l'ordre des éléments de liste de vérification en sélectionnant l'icône de déplacement ( ) et en faisant glisser l'élément vers une autre position dans la liste.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

- Si vous avez créé la liste de vérification pour un modèle de tâche sur le lieu de travail, toute tâche créée à l'aide de ce modèle de lieu de travail contiendra également cette liste de vérification.
- Si vous avez créé la liste de vérification dans un formulaire de tâche sur le lieu de travail, la liste de vérification ne fera partie que de cette tâche.

Que faire ensuite

Vous pouvez enregistrer la liste de vérification en tant que modèle pour la réutiliser facilement, si nécessaire.

Enregistrer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail en tant que modèle

Vous pouvez enregistrer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail Cœur du lieu de travail en tant que modèle pour la réutiliser facilement. Utiliser un modèle permet d'économiser du temps en ajoutant automatiquement des éléments de liste de vérification dans un enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous ajoutez une liste de vérification de modèle à un enregistrement, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des éléments de la liste de vérification dans l'enregistrement sans affecter le modèle.

Procédure
1. Accédez à l'enregistrement qui contient une liste de vérification que vous avez créée.
   Pour savoir comment accéder à l'enregistrement, consultez Créer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail.
2. Dans la section **Liste de vérification**, sélectionnez la flèche vers le bas ( ) en regard du formateur de **Liste de vérification**.
3. Sélectionnez **Enregistrer comme modèle**.
4. Entrez un nom pour le modèle de liste de vérification.
5. Dans la liste **Groupe d'utilisateurs**, sélectionnez un groupe pour restreindre la liste d'utilisateurs autorisés à utiliser le modèle de liste de vérification.

   Seuls les membres du groupe sélectionné et l'utilisateur qui a créé la liste de vérification peuvent l'utiliser comme modèle. Si vous laissez ce champ vide, seul le créateur du modèle de liste de vérification pourra l'utiliser.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer un modèle de signature de tâche sur le lieu de travail

Configurez un modèle de signature que vous souhaitez rendre disponible pour la signature des tâches de lieu de travail Cœur du lieu de travail effectuées. Vous pouvez configurer le modèle de signature par défaut disponible avec l'application ou en créer un nouveau.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un gestionnaire d'espace de travail signe une tâche terminée, un document PDF avec signature électronique est généré à l'aide d'un modèle de signature et est joint à la tâche. Pour plus d'informations sur la signature d'une tâche sur le lieu de travail, consultez Signer une tâche sur le lieu de travail terminée.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Administration** > **Modèles de signatures HTML**.
2. Sélectionnez **Nouveau** ou ouvrez un modèle de signature existant pour le modifier.
   L'application fournit un modèle par défaut appelé **modèle de signature de tâche**.
3. Renseignez ou modifiez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle de signature HTML

Champ	Description
Texte de confirmation	Texte clarifiant la signification de la signature. Par exemple, « je reconnais que cette information est vraie ».
Nom	Nom du modèle de signature.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actifs	Option permettant l'utilisation du modèle. Un modèle doit être actif pour être utilisé.
Domaine	Domaine affecté au modèle. Sélectionnez **Global** pour autoriser un utilisateur à accéder aux modèles pour afficher et appliquer ce modèle.
Table	Table associée au type de modèle. La table sélectionnée détermine les variables disponibles dans le champ **Sélectionner des variables**.
Corps	Emplacement réservé au texte HTML et aux variables. Les variables sont résolues lors de la génération du PDF.
Sélectionner des variables	Liste de variables pouvant être utilisées dans le corps du modèle. Les variables récupèrent les informations dans la table sélectionnée pour personnaliser le modèle.

4. Personnalisez le corps du modèle de signature dans le champ **Corps**.

   a. Saisissez le texte et formatez-le pour concevoir le corps du modèle.

      Utilisez les outils de mise en forme pour appliquer à votre texte des options de mise en forme telles que le style de police, gras, italique ou souligné.

   b. Insérez des variables en plaçant votre curseur à l'emplacement souhaité et en sélectionnant la variable sous **Champs**.

      Par exemple, pour indiquer l'emplacement à nettoyer, vous pouvez insérer le texte Nettoyage terminé pour l'emplacement du lieu de travail :, puis, après un espace, Sélectionnez **Emplacement du lieu de travail** sous **Sélectionner des variables**. La variable dans le champ **Corps** texte s'affichera comme suit :

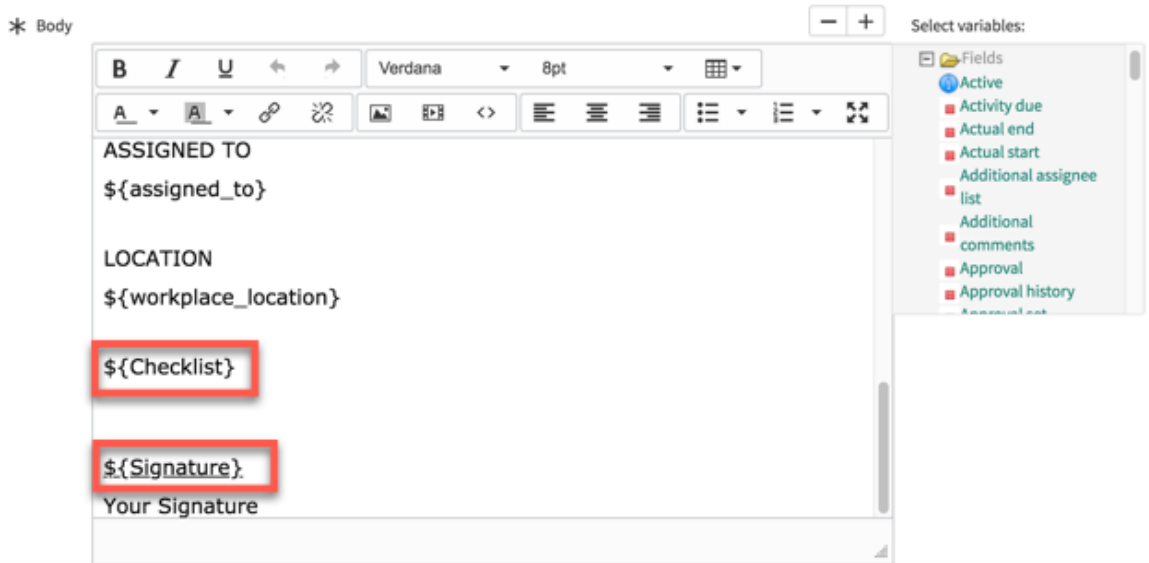
      ```
      Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
      ```

      La variable est remplacée par l'emplacement réel lors de la génération du PDF.

5. À l'emplacement souhaité dans le champ **Corps**, saisissez les variables suivantes :
   - `${Liste de vérification}` : ajoute la variable de liste de vérification.
   - `${Signature}` : ajoute la variable de signature.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans le document PDF signé, la signature et la liste de vérification sont incorporées au même emplacement où vous avez saisi ces variables dans le corps du modèle.

6. Sélectionnez **Envoyer**.
7. **Facultatif :** Passez en revue l'aspect du document PDF en empruntant l'identité d'un gestionnaire d'espace de travail et en signant une tâche terminée.

Créer des définitions de tâches planifiées

Créez des définitions de tâches planifiées dans Cœur du lieu de travail pour permettre aux gestionnaires des lieux de travail de générer facilement des tâches fréquentes et indépendantes des équipes, comme le nettoyage des machines à café ou des sols. Vous pouvez spécifier rapidement les détails d'une tâche et sa fréquence d'exécution.

Avant de commencer

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également accéder au formulaire de définition de tâche planifiée en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Définitions de tâches planifiées** et en sélectionnant **Nouveau**.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services sur le lieu de travail** > **Accueil du portail de services sur le lieu de travail**.

Remarque :
Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tout le lieu de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

   > **Remarque :**
   > S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Ajouter une définition de tâche planifiée**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de tâche planifiée

Champ	Description
Nom	Nom de la définition de tâche planifiée. Par exemple, « Nettoyage des salles de conférence » correspond à l'activité de désinfection des salles de conférence.
Calendrier	Calendrier de travail à utiliser pour les tâches planifiées.
Modèle de tâche du lieu de travail	Modèle utilisé pour les tâches planifiées générées. La sélection d'un modèle remplit automatiquement certains champs tels que **Affecté à**, **Brève description** et **Type de tâche sur le lieu de travail** dans les tâches générées. Pour plus d'informations sur les modèles de tâche sur le lieu de travail, consultez Configurer un modèle de tâche sur le lieu de travail.
Durée de traitement (heures)	Durée nécessaire à la réalisation d'une tâche planifiée.
Heure de fin estimée	Date et heure auxquelles la tâche doit être terminée.
Heure de début planifiée	Date et heure auxquelles la tâche doit commencer.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Si vous avez accédé au formulaire à partir de Espace de travail du Portail de services, vous pouvez, sur la page de vérification, créer une autre définition de tâche planifiée ou générer immédiatement des tâches planifiées à partir de cette définition.

   > **Remarque :**
   > Vous pouvez également utiliser cette définition pour générer des tâches planifiées ultérieurement. Consultez les instructions de la rubrique Générer des tâches planifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- La définition de tâche planifiée est ajoutée à la liste de toutes les définitions de tâches planifiées que vous pouvez afficher en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Définitions de tâches planifiées**.
- Si vous avez créé des tâches planifiées à partir de cette définition, elles s'ajoutent à la liste de toutes les tâches planifiées. Vous pouvez afficher ces tâches en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Tâches planifiées**.

Générer des tâches planifiées sur le lieu de travail

Utilisation des définitions de tâches planifiées dans Cœur du lieu de travail pour la création de tâches planifiées indépendantes des équipes pour des activités récurrentes. Par exemple, vous pouvez générer des tâches pour un nombre sélectionné de jours pour le nettoyage de tous les étages et bâtiments à minuit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également créer une tâche planifiée individuelle en utilisant l'option **Ajouter une tâche** de Espace de travail du Portail de services. Toutefois, dans ce cas, seule une tâche planifiée est créée au lieu de plusieurs tâches planifiées pour toutes les dates entre l'**Heure de début planifiée** et l'**Heure de fin planifiée** dans la définition de tâche planifiée sélectionnée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Définitions de tâches planifiées**.
2. Dans la liste, ouvrez la définition de tâche planifiée.
   Vous pouvez également générer immédiatement des tâches planifiées lorsque vous créez une nouvelle définition de tâche planifiée.
3. Sélectionnez les valeurs d'**Heure de début planifiée** et d'**Heure de fin planifiée** en fonction des jours et de l'heure auxquelles vous voulez que ces tâches soient effectuées.
4. Sélectionnez **Générer maintenant**.

Résultats

- En fonction des heures de début et de fin planifiées, les tâches planifiées sont créées pour toutes les occurrences du calendrier et s'affichent dans la liste connexe **Tâches sur le lieu de travail**.
- L'**heure de début planifiée** dans chaque tâche planifiée générée est calculée automatiquement à partir des valeurs d'heure de fin planifiée et de temps de traitement dans les tâches respectives, comme suit :

  Heure de début planifiée = heure de fin planifiée – temps de traitement

Vous pouvez afficher toutes les tâches planifiées en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Tâches planifiées**.

Créer une tâche sur le lieu de travail ad hoc

Créez une tâche ad hoc dans Cœur du lieu de travail pour les activités non planifiées. Par exemple, si vous remarquez une zone sale ou si vous souhaitez qu'elle soit à nouveau

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

nettoyée, vous pouvez créer une tâche sur le lieu de travail ad hoc pour que le nettoyage soit effectué immédiatement.

Avant de commencer

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également accéder au formulaire de tâche du lieu de travail en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Créer**.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services sur le lieu de travail** > **Accueil du portail de services sur le lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tout le lieu de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

      Remarque :
      S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Ajouter une tâche**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche sur le lieu de travail

Champ		Description
Type de tâche sur le lieu de travail		Type de la tâche sur le lieu de travail. Sélectionnez **Tâche ad hoc**.
Emplacement du lieu de travail		Emplacement du lieu de travail où la tâche doit être exécutée.
Modèle de signature		Modèle de signature à utiliser pour cette tâche une fois terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ		Description
		Pour en savoir plus, voir Signer une tâche sur le lieu de travail terminée.
État		État de la tâche.
Groupe d'affectation		Groupe d'utilisateurs affectés à la tâche.
Affecté à		Utilisateur affecté à la tâche.
Fournisseur		Fournisseur mettant à disposition des employés pour effectuer la tâche.
Brève description		Brève description de la tâche ad hoc.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Si vous avez accédé au formulaire à partir de Espace de travail du Portail de services, vous pouvez, sur la page de vérification, créer une autre tâche ou afficher l'enregistrement de cette tâche dans une liste.
7. Ajoutez une liste de vérification à la tâche pour suivre les actions nécessaires à sa complétion.
   Pour ajouter la liste de vérification, ouvrez la tâche en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Tous**. Pour plus d'informations, consultez Créer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail.

Résultats
La tâche ad hoc est ajoutée à la liste de toutes les tâches que vous pouvez afficher en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Tous**.

Signer une tâche sur le lieu de travail terminée

En tant que gestionnaire d'un espace de travail, signez les tâches sur le lieu de travail Cœur du lieu de travail pour les activités terminées et fermées. La signature d'une tâche génère un document PDF pour l'activité sur le lieu de travail, utile pour les procédures de conformité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Fermé**.
2. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur le lieu de travail que vous souhaitez signer pour l'ouvrir.
3. Dans le champ **Modèle de signature**, passez en revue le modèle de signature sélectionné pour la tâche.
   Pour en savoir plus, consultez Configurer un modèle de signature de tâche sur le lieu de travail.
4. Sélectionnez **Signer la tâche**.

> **Remarque :**
> Le bouton **Signer la tâche** s'affiche lorsque vous avez sélectionné un modèle dans le champ **Modèle de signature**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le formulaire **Signer la tâche**, signez le formulaire de l'une des manières suivantes :
   - Dans l'onglet **Entrer une signature**, entrez votre nom dans le champ **Nom complet**.
   - Dans l'onglet **Dessiner une signature**, dessinez votre signature à l'aide de la souris.
6. Sélectionnez **Accepter et terminer**.

Résultats

En fonction du modèle de signature associé à la tâche, un document PDF du formulaire signé est généré et joint à la tâche.

Gestion de Workplace Knowledge Management

En tant qu'administrateur du lieu de travail, vous pouvez créer des articles de la base de connaissances pour les employés. Dans ces articles, fournissez à vos employés des informations sur les services du lieu de travail, comme les mises à jour du lieu de travail, l'auto-assistance, le dépannage, etc.

Avec l'application Prestation de services de lieu de travail, vous pouvez créer des articles de la base de connaissances et les afficher en tant que pages Wiki ou pages HTML. Le Prestation de services de lieu de travail Gestion des connaissances est identique au , pour plus d'informations ServiceNow AI Platform Gestion des connaissances, voir Configuring Knowledge Management .

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur un article de la base de connaissances :

- Publiez l'article pour le mettre à la disposition des employés.
- Mettez à jour l'article à tout moment si nécessaire.
- Mettez l'article hors service s'il n'est plus nécessaire.
- Republiez un article mis hors service si nécessaire.
- Supprimer un article.

Un article de la base de connaissances est soumis au workflow suivant lors de sa création :

- Brouillon
- Revue
- Publié
- Mise hors service en attente
- Mis hors service

Vous pouvez ajouter des pièces jointes et autoriser les employés à afficher les pièces jointes individuellement. Si un article de la base de connaissances est pertinent uniquement pendant une courte durée, vous pouvez spécifier une date de fin pour l'article de la base de connaissances.

Vous pouvez afficher et mettre à jour les articles de la base de connaissances à tout moment. Vous pouvez afficher les articles publiés, les articles non publiés et les articles retirés séparément. Vous pouvez également republier un article chaque fois que nécessaire.

La Prestation de services de lieu de travail fournit les articles de la base de connaissances suivants dans le Espace de travail du Portail de services par défaut.

- Services de cafétéria
- Politique de stationnement pour les visiteurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un article de la base de connaissances du lieu de travail

Fournissez des informations aux employés par le biais d'articles de la base de connaissances. Créez des articles de la base de connaissances contenant des informations sur les mises à jour du lieu de travail, l'auto-assistance, les étapes de dépannage et bien d'autres.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.kb_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un article de la base de connaissances pour informer ou fournir aux employés toutes les informations importantes dont ils ont besoin. Après avoir créé un article de la base de connaissances, publiez-le pour le mettre à la disposition des employés.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur un article de la base de connaissances :

- Publiez l'article pour le mettre à la disposition des employés.
- Mettez à jour l'article à tout moment si nécessaire.
- Mettez l'article hors service s'il n'est plus nécessaire.
- Republiez un article mis hors service si nécessaire.
- Supprimer un article.

Un article de la base de connaissances est soumis au workflow suivant lors de sa création :

- Brouillon
- Revue
- Publié
- Mise hors service en attente
- Mis hors service

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Gestion des connaissances** > **Créer un nouvel article**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de connaissances

Champ	Description
Base de connaissances	Nom de la base de connaissances. Sélectionnez la base de connaissances des **services du lieu de travail**.
Catégorie	Catégorie pertinente de l'article de la base de connaissances. Sélectionnez une catégorie existante ou sélectionnez l'icône Ajouter une catégorie (icône ⊕ pour ajouter une nouvelle catégorie. Vous pouvez également sélectionner ou ajouter une sous-catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de fin de validité	Date jusqu'à laquelle l'article de la base de connaissances est valide. La date est automatiquement définie sur 2100-01-01.
Type d'article	Type d'article que vous souhaitez créer. Les choix sont les suivants : ○ Sélectionnez **Wiki** pour créer une page Wiki. ○ Sélectionnez **HTML** pour créer une page Web HTML.
Workflow	Ce champ est automatiquement défini comme **Brouillon**. En fonction de la progression, le workflow de l'article de la base de connaissances prend les états suivants : ○ Revue ○ Publié ○ Mise hors service en attente ○ Mis hors service
Lien de la pièce jointe	Option permettant d'attacher une pièce jointe à l'article de la base de connaissances.
Afficher les pièces jointes	Option pour afficher les pièces jointes individuellement.
Brève description	Brève description de l'article de la base de connaissances. La brève description est affichée en tant que titre de l'article.
Corps de l'article	Informations affichées dans l'article de la base de connaissances. Utilisez les options de formatage pour changer le style du contenu. Ce champ s'affiche uniquement si **HTML** est sélectionné dans le champ **Article type**.
Wiki	Informations affichées dans l'article de la base de connaissances sous forme wiki. Sélectionnez l'option **Texte Wiki** pour afficher un aperçu du texte. Ce champ s'affiche uniquement si **Wiki** est sélectionné dans le champ **Article type**.

4. **Facultatif :** Pour rechercher du contenu en double dans les articles existants, sélectionnez **Rechercher des doublons**.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
L'article de la base de connaissances est créé.

Que faire ensuite
Publiez l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Publier un article de la base de connaissances du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Publier un article de la base de connaissances du lieu de travail

Après avoir créé un article de la base de connaissances, publiez l'article sur le portail des services du lieu de travail pour le mettre à disposition des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.kb_writer

Avant de publier, créez un article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Créer un article de la base de connaissances du lieu de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Gestion des connaissances** > **Articles non publiés**.
2. Sélectionnez l'article de la base de connaissances que vous souhaitez publier.
3. Sur le formulaire de connaissances, sélectionnez **Publier**.

Résultats

L'article de la base de connaissances est publié pour affichage par les employés.
Pour plus d'informations sur la façon d'afficher l'article de la base de connaissances publié, consultez Afficher les articles de la base de connaissances du lieu de travail.

Pour plus d'informations sur la façon de modifier l'article de la base de connaissances publié, consultez Modifier un article de la base de connaissances du lieu de travail.

Afficher les articles de la base de connaissances du lieu de travail

Affichez les mises à jour, processus et autres informations relatifs au lieu de travail dans les articles de la base de connaissances créés par votre équipe. Notez les articles que vous trouvez utiles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil du portail de services du lieu de travail**.
2. Ouvrez la page de la base de connaissances.
   - Sélectionnez l'onglet **Connaissances**.
   - Sélectionnez l'option **Base de connaissances**.
3. Dans la liste Catégories de la base de connaissances, sélectionnez la catégorie de l'article de la base de connaissances.
4. **Facultatif :** Si vous n'êtes pas sûr de la catégorie, recherchez l'article.
5. Dans la liste des articles de la base de connaissances publiés, sélectionnez l'article que vous souhaitez afficher.
6. **Facultatif :** Effectuez l'une des actions suivantes.
   - **Évaluez l'article** sur 5.
   - Si vous avez trouvé l'article utile, sélectionnez **Oui**. Sinon, sélectionnez **Non**.
   - Laissez un commentaire sur l'article et sélectionnez **Envoyer**. Vous pouvez également joindre des fichiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier un article de la base de connaissances du lieu de travail

Mettez à jour un article de la base de connaissances à tout moment. Retirez un article publié ou republiez un article retiré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.kb_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur un article de la base de connaissances :

- Publiez l'article pour le mettre à la disposition des employés.
- Mettez à jour l'article à tout moment si nécessaire.
- Mettez l'article hors service s'il n'est plus nécessaire.
- Republiez un article mis hors service si nécessaire.
- Supprimer un article.

Un article de la base de connaissances est soumis au workflow suivant lors de sa création :

- Brouillon
- Revue
- Publié
- Mise hors service en attente
- Mis hors service

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Gestion des connaissances**.
2. Sélectionnez **Tous les articles**.
   Vous pouvez aussi sélectionner l'une des options suivantes pour trouver votre article de la base de connaissances.
   - **Articles publiés**
   - **Articles non publiés**
   - **Articles mis hors service**
3. Sélectionnez l'article de la base de connaissances que vous souhaitez modifier.
4. Modifiez les champs que vous souhaitez modifier, puis sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Pour mettre hors service, republier ou supprimer l'article de la base de connaissances, sélectionnez l'une des options suivantes situées en haut à droite ou à la fin du formulaire.

Résultats

L'article de la base de connaissances est modifié pour refléter les changements.

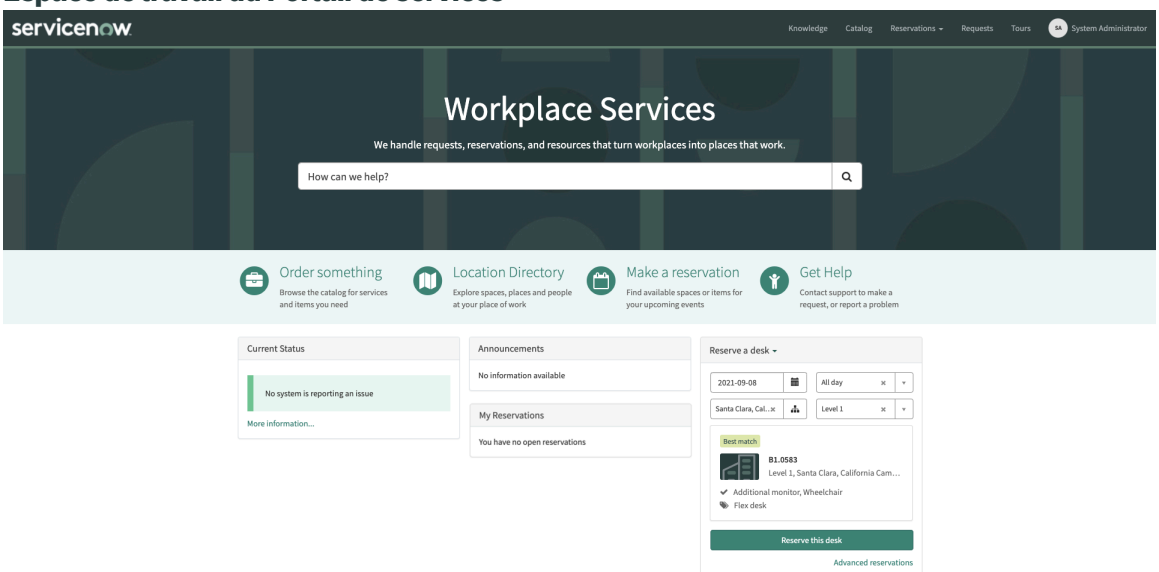
Espace de travail du Portail de services

Espace de travail du Portail de services est un portail en libre-service pour les employés, fournissant des services du lieu de travail à partir d'un emplacement central. Les employés peuvent effectuer des réservations, afficher des articles de la base de connaissances, soumettre et examiner des demandes, ainsi que recevoir de l'aide via la messagerie instantanée de l'agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail du Portail de services



Depuis Espace de travail du Portail de services, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Ouvrir le portail de réservation et effectuer des réservations pour les salles de réunion, les bureaux ou tout autre élément de lieu de travail réservable.
- Inscrire les visiteurs à l'avance et personnaliser leur visite. Vous pouvez inscrire un invité ou un collègue hors site pour une courte durée ou une journée complète.
- Afficher et parcourir les articles de la base de connaissances les mieux notés pour trouver des informations. Au fur et à mesure de la saisie, le champ de recherche affiche des suggestions basées sur des mots clés.
- Afficher vos demandes et approbations (si vous êtes un approbateur).
- Soumettre des demandes d'enquête générale, d'enregistrement des visiteurs, de réservation en fonction des équipes et d'autres demandes.
- Discuter avec un agent virtuel pour soumettre des demandes et afficher les demandes soumises.
- Émettre une demande d'aide générale en sélectionnant un élément dans une liste d'éléments Service Catalog.

Tableaux de bord de l'espace de travail

Utilisez les tableaux de bord des espaces de travail dans Cœur du lieu de travail pour obtenir une vue consolidée de plusieurs mesures liées à ce dernier afin de vérifier rapidement l'utilisation de l'espace et de surveiller la progression des tâches. L'information en temps réel fournit des données permettant de prendre des décisions, telles que le nombre d'effectifs autorisés à un moment donné à venir au bureau.

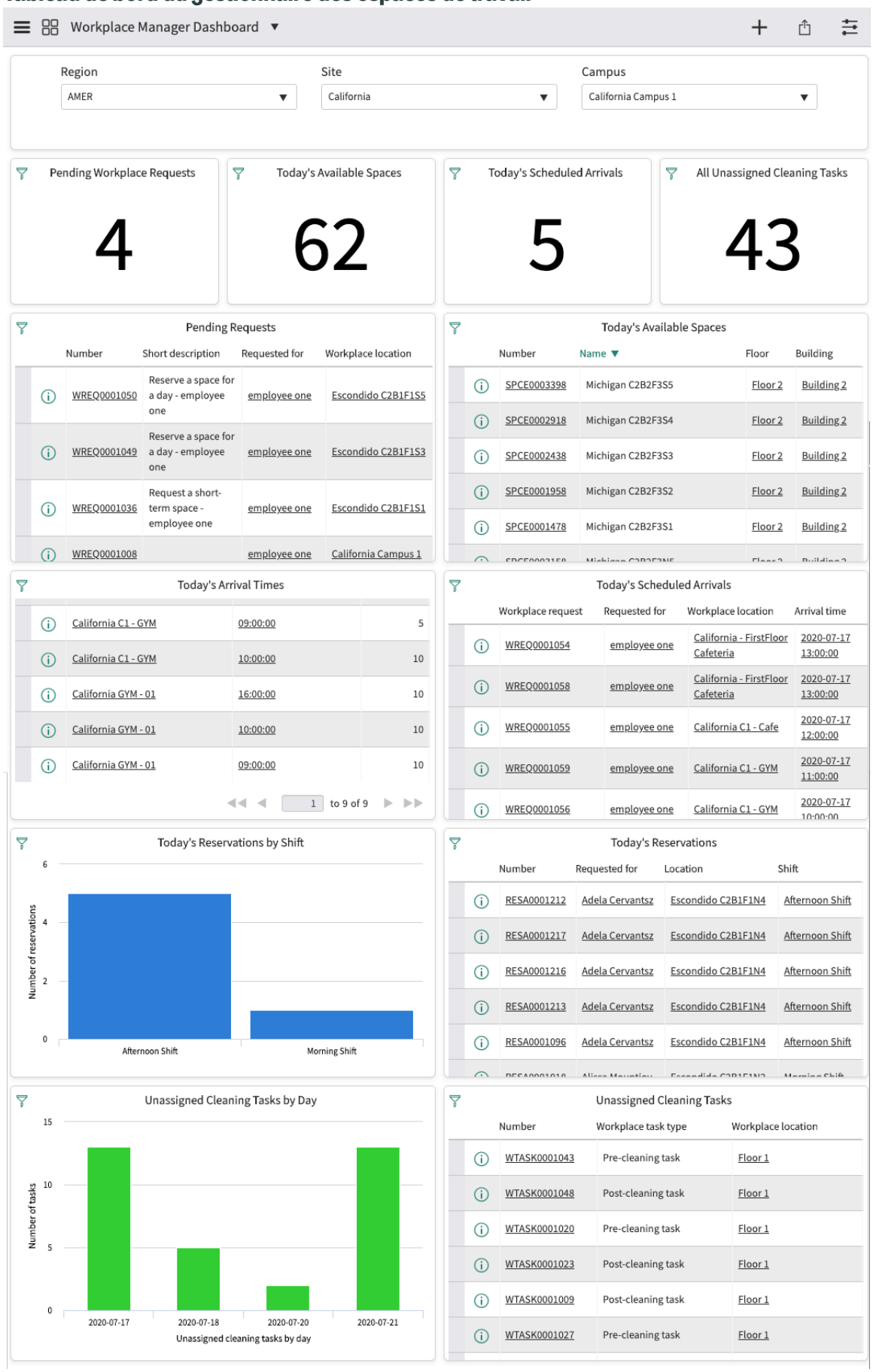
Tableau de bord du gestionnaire du lieu de travail

Utilisez le tableau de bord Gestionnaire du lieu de travail pour surveiller l’allocation de l’espace et les activités de maintenance du lieu de travail sur votre campus de bureaux. Pour un jour donné, vous pouvez afficher les détails des espaces disponibles, des réservations d'espace, des demandes d'espace de travail en attente, des heures d'arrivée pour différents emplacements, des arrivées d'employés et des tâches de maintenance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord du gestionnaire des espaces de travail



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder au tableau de bord du gestionnaire du lieu de travail, accédez à **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail**.

La sélection d'une région, d'un site et d'un campus dans le filtre Rapport du lieu de travail en haut du tableau de bord affiche les rapports pour ce campus.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire des espaces de travail : doit avoir une visibilité sur l'état en temps réel de la disponibilité des espaces de travail, des arrivées planifiées et de la maintenance du lieu de travail.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Réviser les demandes d'espace de travail en attente • Surveiller les demandes de réservation d'espace de travail créées par les employés. • Surveiller les heures d'arrivée • Estimer les rassemblements d'employés sur les lieux de travail courants à l'aide des arrivées planifiées • Surveiller la progression des tâches liées aux espaces de travail

Visualisations des données

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Demandes de lieu de travail en attente	Score unique	Nombre de demandes de lieu de travail en attente.
Espaces disponibles du jour	Score unique	Nombre d'espaces de travail actifs disponibles à la réservation aujourd'hui.
Arrivées planifiées du jour	Score unique	Nombre d'arrivées d'employés planifiées du jour pour différents emplacements sur le campus.
Toutes les tâches de nettoyage non affectées	Score unique	Nombre de tâches sur le lieu de travail actives non affectées à une personne et non clôturées.
Demandes en attente	Liste	Listes des demandes d'espace de travail en attente pour ce campus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations des données (suite)

Titre	Type	Description
Espaces disponibles du jour	Liste	Liste des espaces de travail actifs disponibles à la réservation aujourd'hui.
Heures d'arrivée du jour	Liste	Liste des heures d'arrivée d'employés planifiées du jour pour différents emplacements sur le campus.
Arrivées planifiées du jour	Liste	Liste des arrivées d'employés planifiées du jour pour différents emplacements sur le campus.
Réservations du jour par équipe	Barre 	Nombre de réservations d'espaces de travail du jour regroupées par équipes.
Réservations du jour	Liste	Nombre de réservations d'espaces de travail du jour.
Tâches de nettoyage non affectées par jour	Tendance 	Tendance du nombre de tâches de nettoyage actives par jour non qui ne sont pas affectées à une personne et n'ont pas l'état Fermé. Les tâches de nettoyage dans ce rapport ont une date d'échéance entre le jour même et les sept prochains jours et incluent tous les types de tâches, comme les tâches planifiées, non planifiées et ad hoc.
Tâches de nettoyage non affectées	Liste	Liste des tâches sur l'espace de travail actives non affectées à une personne et non clôturées.

Tableau de bord du lieu de travail dans Workplace Service Portal

Utilisez le tableau de bord des espaces de travail sur Espace de travail du Portail de services pour analyser visuellement la capacité d'espace de travail disponible, les tendances de demande et de réservation spatiales, et surveillez les tâches de maintenance de votre lieu de travail. Vous pouvez également réserver un espace pour un employé ou créer une tâche de maintenance de l'environnement de travail directement à partir de cette page Espace de travail du Portail de services.

Pour ouvrir le tableau de bord du lieu de travail sur , Espace de travail du Portail de services accédez à **Cœur du lieu de travail** > **Tableau de bord**.

La sélection d'une région et d'un site dans le filtre situé en haut affiche les rapports des campus disponibles dans des onglets différents.

Important :
Pour les nouveaux clients, à compter de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.2, le **tableau de bord** est supprimé de Espace de travail du Portail de services et Portail de services. Les clients utilisant Cœur du lieu de travail version 2.1 et versions antérieures peuvent toujours accéder au tableau de bord après une mise à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord du lieu de travail

Overview of California sites

AMER | California | Last updated Jul 06, 10:24pm

California Campus 2 | California Campus 1

California California Campus 1

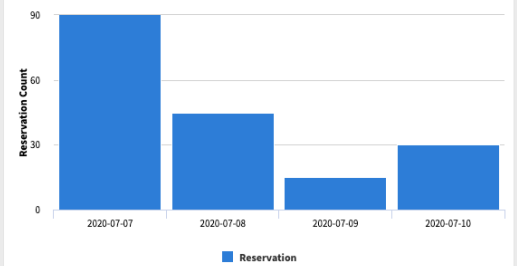
Reserve a space

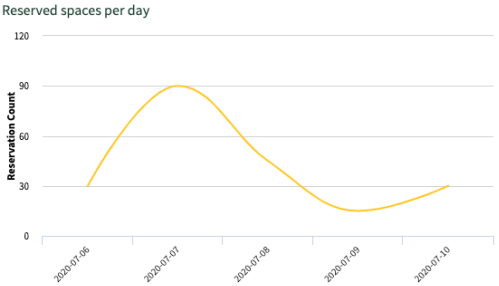
Today's capacity: 60

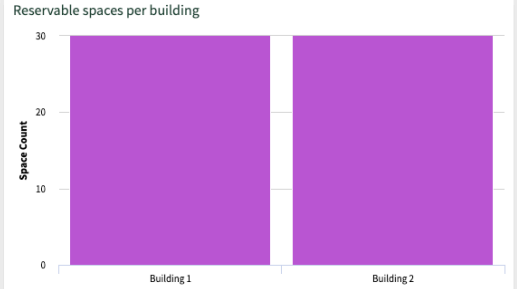
Today's shifts: 3

Today's reservable spaces: 60

Today's reservations: 90





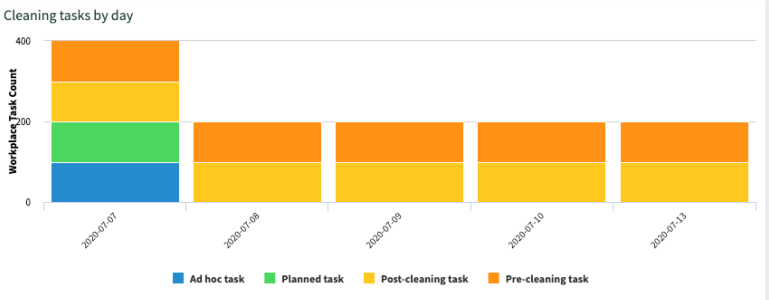


Cleaning tasks for this campus

Add a task

Unassigned cleaning tasks: 10

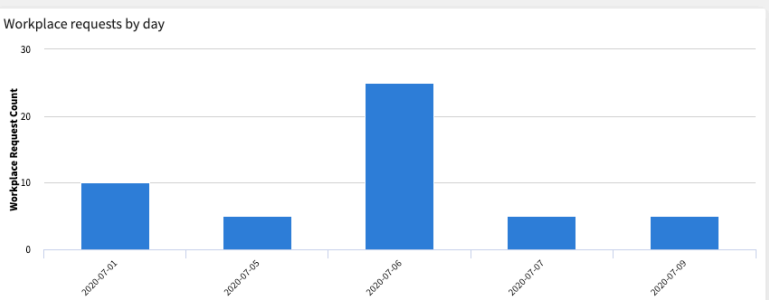
Planned tasks: 95



Workplace requests for this campus

Pending workplace requests: 7

Workplace requests created today: 23



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Rôle requis en fonction de l'objectif

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire de l'espace de travail : doit avoir une visibilité claire sur l'état en temps réel de l'utilisation de l'espace de travail et des activités de nettoyage pour les équipes.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Peut planifier le retour progressif des employés sur le lieu de travail après une situation d'urgence. • Peut surveiller la progression des tâches sur le lieu de travail pour différents emplacements de bureau.

Visualisations des données

Les données affichées dans les visualisations correspondent au campus sélectionné.

Données du tableau de bord

Titre	Type	Description
Capacité du jour	Score unique	Nombre d'espaces de travail actifs disponibles aujourd'hui.
Équipes du jour	Score unique	Nombre d'équipes utilisées dans les réservations du jour.
Espaces réservables du jour	Score unique	Nombre d'espaces de travail actifs disponibles à la réservation.
Réservations du jour	Score unique	Nombre de réservations actives du jour.
Réservations par jour	Tendance	Tendance du nombre de réservations actives par jour au cours des sept derniers jours et dont la date de fin correspond à ce jour ou à un jour ultérieur.
Espaces réservés par jour	Spline	Tendance du nombre d'espaces réservés par jour pour toutes les réservations effectuées au cours des sept derniers jours, actives à partir d'aujourd'hui ou d'un jour ultérieur.
Espaces réservables par bâtiment	Barre	Répartition des espaces de travail actifs disponibles à la réservation pour chaque bâtiment du campus.
Tâches de nettoyage pour ce campus		
Tâches de nettoyage non affectées	Score unique	Nombre de tâches sur le lieu de travail actives non affectées à une personne et non clôturées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données du tableau de bord (suite)

Titre	Type	Description
Tâches planifiées	Score unique	Nombre de tâches planifiées sur le lieu de travail actives et n'ayant pas encore été clôturées.
Tâches de nettoyage par jour	Tendance	Tendance du nombre de tâches de nettoyage actives par jour dont la date de remise est prévue entre aujourd'hui et les sept prochains jours, ou pour lesquelles aucune date de remise n'a été définie. Les tâches de ce rapport sont regroupées par type de tâches sur le lieu de travail.
Demandes de lieu de travail pour ce campus		
Demandes de lieu de travail en attente	Score unique	Nombre de demandes de lieu de travail en attente.
Demandes de lieu de travail créées aujourd'hui	Score unique	Nombre total de demandes de réservation de lieu de travail créées par les employés aujourd'hui.
Demandes de lieu de travail par jour	Tendance	Tendance du nombre de demandes de réservation de lieu de travail créées par jour.

Information associée

Créer des réservations de lieux de travail pour un employé

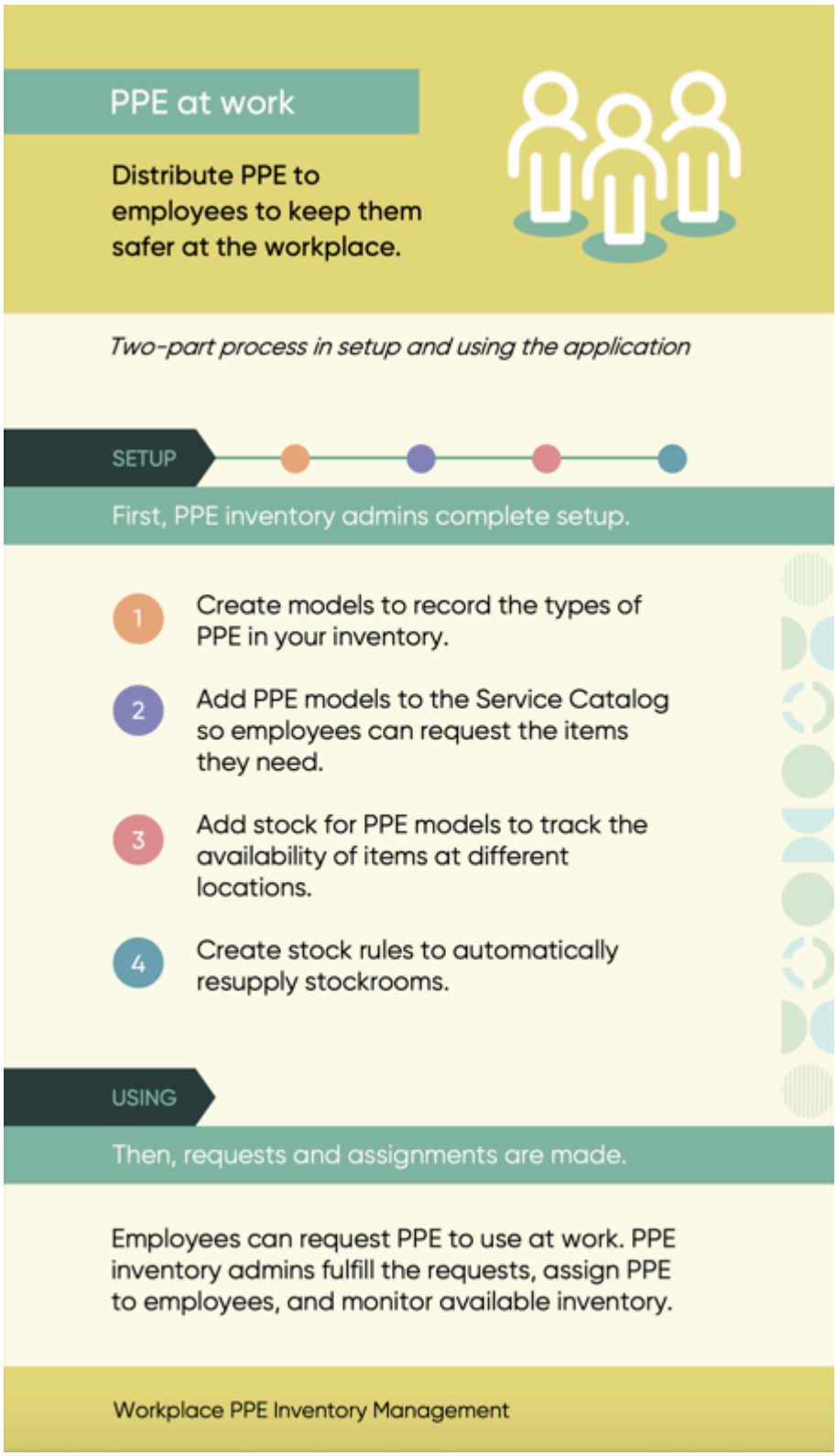
Créer une tâche sur le lieu de travail ad hoc

Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail

Utilisez l'application ServiceNow® Gestion des stocks d'équipements de protection individuelle des lieux de travail pour gérer l'inventaire PPE et aider à protéger la sécurité physique de vos effectifs. Surveillez la disponibilité des PPE à différents emplacements, remplissez les demandes des employés pour les PPE et effectuez le suivi des PPE affectés aux employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les fournitures de PPE peuvent être facilement commandées à partir du portail en libre-service via un téléphone portable ou un ordinateur de bureau. Un tableau de bord fournit une vue d'ensemble de l'inventaire par installation, une vue d''agrégation sur l'ensemble de l'espace de travail et des données historiques sur les modifications des niveaux d'équipement au fil du temps. Les niveaux d'inventaire peuvent être mis à jour quotidiennement pour une gestion précise en temps réel de l'inventaire.

Utiliser la configuration guidée pour implémenter Safe Workplace Suite des applications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La configuration guidée pour Lieu de travail sûr fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer les applications Lieu de travail sûr et Gestion de la réponse d'urgence sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la Lieu de travail sûr configuration guidée, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration guidée de Lieu de travail sûr**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Utilisation avec d'autres Safe Workplace Suite applications

Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail fait partie d'une suite d'applications ServiceNow® Safe Workplace Suite . Utilisez-la avec ces autres applications pour aider votre organisation à préparer ses effectifs et ses lieux de travail en vue de la reprise de ses opérations après des crises et des pandémies semblables à la COVID-19.

- Avec l'application Employee Readiness Surveys, évaluez le niveau de préparation de vos utilisateurs pour retourner sur leur lieu de travail en leur demandant de remplir une enquête.
- Avant que les utilisateurs n'accèdent de nouveau aux espaces de travail, utilisez l'application Employee Health Screening pour filtrer les utilisateurs, afin d'assurer la conformité à vos règles d'accès au site, telles que la prise de température et la vérification des EPI.
- Avec l'application Explorer Cœur du lieu de travail , préparez le retour des utilisateurs en configurant et en maintenant des espaces de travail propres et socialement éloignés qu'ils peuvent utiliser.

Toutes les Safe Workplace Suite applications sont disponibles dans le ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite Pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont nécessaires pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux (suite)

Type	Instructions
	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail

Vous pouvez installer Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail requiert le module d'extension Gestion des actifs (com.snc.asset_management). Gestion des actifs est activé par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Sensibilisation d'urgence (sn_imt_checkin)
- Contrôle de santé des employés (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Enquête de préparation des employés (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Suivi des contacts (sn_imt_tracing)
- Auto-déclaration d'urgence (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Lieu de travail sûr (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Tests Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez PPE Inventory Management.
3. Cliquez sur **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.
4. **Facultatif :** Chargez les données de démonstration en cochant la case **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Pour plus d'informations sur la façon d'installer ou de réinstaller les données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Work around to install demo data if application is already installed (Méthode de contournement pour installer des données de démonstration si l'application est déjà installée) [KB0722909] dans la base de connaissances Now Support.
5. Cliquez sur **Installer**.
6. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.

Composants installés avec Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur PPE Inventory Management [sn_imt_ppe.ppe_admin]	Peut créer des modèles PPE, gérer l'inventaire PPE et affecter un PPE aux employés.	• asset • inventory_admin

Tables installées

Table	Description
Modèle de PPE [sn_imt_ppe_ppe_model]	Contient tous les modèles de PPE.
Journal de stock de l'PPE [sn_imt_ppe_ppe_stock_log]	Contient un journal des ajouts de stock de PPE au fil du temps.
Demande de PPE [sn_imt_ppe_ppe_request]	Contient toutes les demandes de PPE des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Journal d'affectation des PPE [sn_imt_ppe_ppe_assignment_log]	Contient un journal des affectations de PPE au fil du temps.

Installer Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail

Réalisez les tâches de configuration pour commencer à utiliser Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail. Créez des modèles pour les éléments de PPE, ajoutez des éléments de PPE à votre catalogue de services, ajoutez un stock de PPE et créez des règles de stock.

Créer des modèles pour les éléments de PPE

Créez des modèles pour enregistrer les types de PPE dans votre inventaire.

Avant de commencer

Des modèles prêts à l'emploi sont installés avec Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail. Créez des modèles pour tous vos éléments de PPE qui n'en disposent pas encore. Afficher tous les modèles en accédant à **Gestion d'inventaire des EPI** > **Modèles** > **Tous**.

Rôle requis : sn_imt_ppe.ppe_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un modèle représente un type spécifique d'élément de PPE. Par exemple, utilisez un modèle pour effectuer le suivi de tous vos masques N95 et un autre modèle pour effectuer le suivi de tous vos gants en nitrile.

Procédure

1. Accédez à la **Gestion d'inventaire des EPI** > **Modèles** > **Ajouter un modèle**.

   Remarque :
   Pour créer un modèle dans l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Gérer l'inventaire des EPI** > **Ajouter un modèle**.

2. Remplissez les champs du formulaire.

   Ajouter un formulaire de modèle de PPE

Champ	Description
Type	Sélectionnez **Consommable** pour des PPE jetables, tels que des masques ou des gants. Sélectionnez **Matériel** pour des PPE non jetables et qui pourraient être réaffectés, tels qu'un respirateur.
Nom	Nom du modèle.
Brève description	Brève description du modèle.
Fabricant	Fabricant de l'élément.
Numéro de modèle	Le numéro de modèle spécifique attribué à l'élément par le fabricant.
Propriétaire	La personne responsable du modèle.

3. Cliquez sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des modèles de PPE à Catalogue de services

Ajoutez des modèles de PPE via Catalogue de services pour permettre aux employés de demander les éléments dont ils ont besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Filtrez la catégorie Équipement de protection individuelle (PPE).
3. Cliquez sur l'un des créateurs d'enregistrement.
   Le créateur d'enregistrement de votre choix dans la catégorie Équipement de protection individuelle (PPE) conviendra.
4. Cliquez sur **Copier**.
5. Mettez à jour les champs **Nom**, **Modèle**, **Description** et **Image** pour l'élément.
6. Dans le champ **Script**, remplacez la valeur sys_id par celle du modèle de PPE que vous ajoutez à votre catalogue de services.
   La valeur sys_id est un code alphanumérique unique. Pour obtenir la valeur sys_id d'un modèle de PPE, accédez à l'enregistrement du modèle de PPE, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Copier sys_id**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
Ajoutez la catégorie Équipement de protection individuelle (PPE) à votre catalogue de services pour permettre aux employés d'afficher les éléments. Pour ajouter la catégorie, accédez à **Libre-service** > **Catalogue de services** et cliquez sur l'icône Plus (+) en haut à droite.

Ajouter un stock de PPE

Ajoutez un stock pour un modèle de PPE afin d'effectuer le suivi de la disponibilité de l'élément à différents emplacements.

Avant de commencer
Créez des entrepôts pour votre PPE. Pour créer un entrepôt, accédez à **Gestion d'inventaire des EPI** > **Inventaire** > **Entrepôts**. Pour plus d'informations, voir Entrepôts.

Rôle requis : sn_imt_ppe.ppe_admin

Procédure

1. Accédez à la **Gestion d'inventaire des EPI** > **Inventaire** et **sélectionnez Ajouter un stock de consommables** ou **Ajouter un stock de matériel**.

   Remarque :
   Pour ajouter un stock d'EPI dans l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Gérer l'inventaire des EPI** et **sélectionnez Ajouter un stock de consommables** ou **Ajouter un stock de matériel**.

2. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un formulaire de stock de PPE

Champ	Description
Modèle	Modèle pour lequel vous ajoutez un stock.
Entrepôt	Entrepôt contenant le PPE. **Remarque :** Seuls les entrepôts disposant du modèle s'affichent.
Quantité	Nombre d'éléments en stock. **Remarque :** La quantité des éléments matériels doit être égale à 1 afin d'effectuer le suivi de chaque élément à l'aide d'une balise d'actif et d'un numéro de série uniques. Vous ne pouvez entrer qu'un montant égal ou inférieur à ce qui est en stock.
Balise de ressource	Balise d'actif pour l'élément. Ce champ est uniquement visible pour les modèles de matériel.
Numéro de série	Numéro de série de l'élément. Ce champ est uniquement disponible pour les modèles de matériel.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le journal de stock est mis à jour avec le stock de PPE que vous avez ajouté. Pour afficher le journal de stock, accédez à **Gestion d'inventaire des EPI** > **Inventaire** > **Journal de stock**.

Que faire ensuite

Après avoir ajouté un stock d'EPI, vous pouvez afficher tous vos EPI disponibles en accédant à **Gestion d'inventaire des EPI** > **Inventaire** et la sélection **des consommables en stock ou dumatériel disponible**.

Remarque :
Les pages **Consommables en stock** et **Matériel disponible** ont un bouton **Nouveau**. N'ajoutez pas de stock de PPE à l'aide du bouton **Nouveau**. L'utilisation de ce bouton ne met pas à jour le journal de stock.

Réduire le stock de PPE

Réduisez le stock de PPE (équipement de protection individuelle) pour refléter un inventaire précis aux différents emplacements.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_ppe.ppe_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion d'inventaire des EPI** > **Inventaire** et sélectionnez **Réduire le stock de consommables** ou **Réduire le stock de matériel**.

   Remarque :
   Pour réduire le stock d'EPI dans l'application Now Mobile , accédez à **Plus** > **Stock d'EPI** et sélectionnez **Réduire le stock de consommables** ou **Réduire le stock de matériel**.

2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Réduire le stock de consommables

Champ	Description
Modèle	Modèle dont vous souhaitez réduire le stock.
Entrepôt	Entrepôt contenant le PPE.
Quantité	Nombre d'éléments à réduire dans le stock. **Remarque :** Ce champ n'est pas disponible pour les éléments matériels. La quantité doit être égale à 1 afin d'effectuer le suivi de chaque élément à l'aide d'une balise d'actif et d'un numéro de série uniques.
Balise d'actif	Balise d'actif pour l'élément. Ce champ est uniquement visible pour les modèles de matériel. **Remarque :** Si vous entrez une balise d'actif, seuls les entrepôts contenant l'actif s'affichent.
Numéro de série	Numéro de série de l'élément. Ce champ est uniquement disponible pour les modèles de matériel. **Remarque :** Si vous entrez un numéro de série, seuls les entrepôts qui contiennent le numéro de série s'affichent.
Commentaires	Raison pour laquelle vous réduisez le stock.

Stock de matériel

Lors de la réduction des modèles de matériel, si la balise d'actif et le numéro de modèle ne sont pas saisis, le stock est supprimé de l'entrepôt répertorié en premier et le montant est défini sur zéro (0).

Lorsqu'un modèle et une balise d'actif sont saisis, ou si le modèle et le numéro de série sont saisis, le stock de matériel est mis en correspondance et le montant est défini sur zéro (0).

Stock de consommables

Si vous essayez d'entrer une quantité supérieure à la quantité en stock, le système ne vous autorise pas à continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Soumettre**.
   Le journal du stock est mis à jour avec le stock de PPE que vous avez retiré. Pour afficher le journal de stock, accédez à **Gestion d'inventaire des EPI** > **Inventaire** > **Journal de stock**.

Créer des règles de stock pour le PPE

Créez une règle de stock pour réapprovisionner automatiquement un entrepôt avec un élément.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_ppe.ppe_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque le nombre d'un élément devient inférieur à une quantité spécifiée, la règle de stock crée automatiquement un ordre de transfert. Pour effectuer le réapprovisionnement, l'ordre de transfert transfère les éléments requis à partir d'un autre entrepôt. Pour plus d'informations sur les ordres de transfert, voir Ordres de transfert.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion d'inventaire des EPI** > **Inventaire** > **Règles de stockage**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de règle de stock

Champ	Description
Modèle	Modèle de produit pour la règle.
Seuil	Quantité d'éléments qui déclenche un réapprovisionnement. Par exemple, saisissez un seuil de 150 masques qui doit être réapprovisionné lorsque l'inventaire descend en dessous de 150 dans l'entrepôt spécifié.
Option de réapprovisionnement	Entrepôt. Cette valeur est automatiquement renseignée.
Entrepôt parent	Entrepôt à partir duquel les nouveaux éléments sont transférés.
Actifs	Lorsque cette option est sélectionnée, la règle est activée et les éléments sont automatiquement réapprovisionnés. Lorsque cette option est désactivée, la règle n'est pas activée et les éléments ne sont pas automatiquement réapprovisionnés.
Entrepôt	Entrepôt que vous souhaitez réapprovisionner automatiquement via la règle.
Taille de commande	Nombre de nouveaux éléments à commander pour l'entrepôt.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

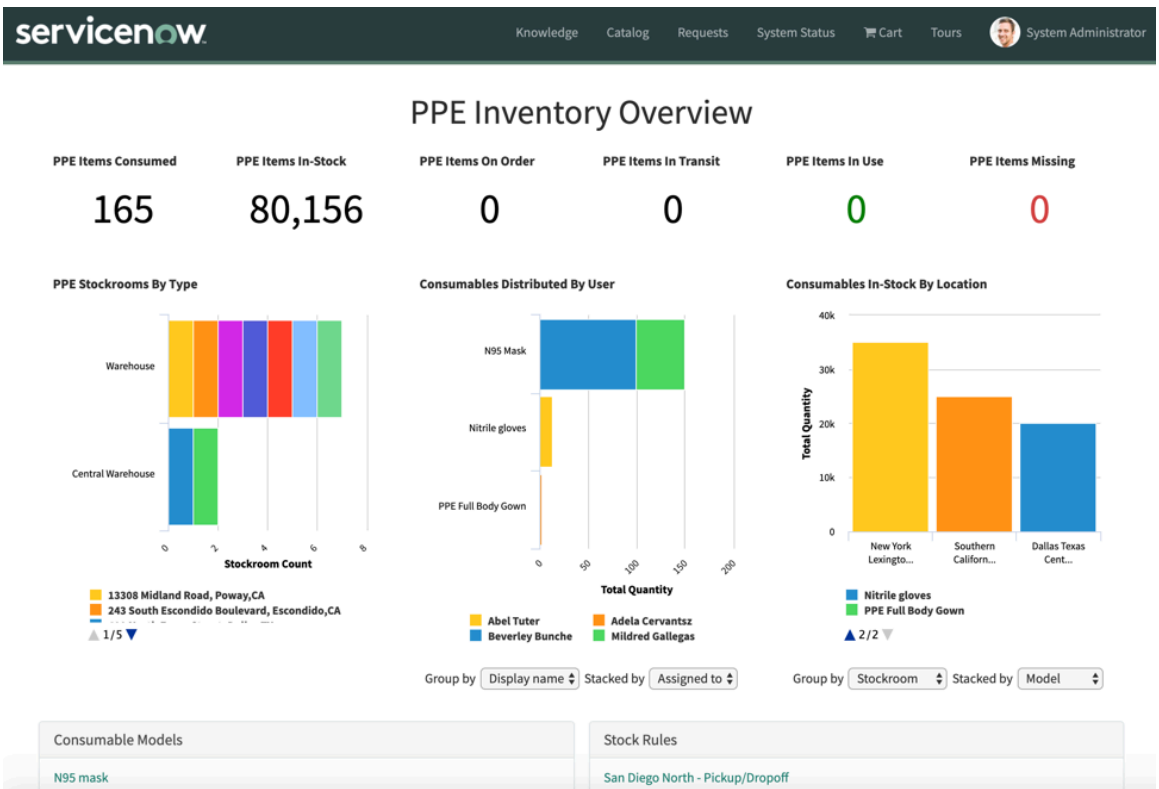
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble du tableau de bord de l'inventaire des PPE

Utilisez le tableau de bord de l'inventaire des PPE pour effectuer le suivi des éléments PPE en stock, sur commande et affectés à des employés.

Pour afficher le tableau de bord, accédez à **Gestion d'inventaire des EPI** > **Aperçu du tableau de bord**.

Vue d'ensemble du tableau de bord de l'inventaire des PPE



Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Administrateur PPE Inventory Management : effectue le suivi des PPE en stock et affectés au fil du temps. Planifiez le stock à l'avance pour anticiper les besoins en PPE et vous assurer que tous les employés peuvent accéder au PPE adéquat.	sn_imt_ppe.ppe_admin

Rapports

Titre	Description
Éléments PPE utilisés	Nombre d'éléments PPE consommables affectés aux employés.
Éléments PPE en stock	Nombre d'éléments PPE en stock.
Éléments PPE sur commande	Nombre d'éléments PPE sur commande.
Éléments PPE en cours de transit	Nombre d'éléments PPE en cours de transit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Description
Éléments PPE en cours d'utilisation	Nombre d'éléments PPE matériel affectés aux employés.
Éléments PPE manquants	Nombre d'éléments PPE qui sont manquants.
Entrepôts de PPE par type	Nombre de chaque type d'entrepôt qui stocke des éléments PPE.
Consommables distribués par utilisateur	Nombre d'éléments PPE consommables affectés aux employés.
Consommables en stock par emplacement	Nombre d'éléments PPE consommables en stock par emplacement.
Modèles de consommables	Tous les modèles de PPE consommables.
Règles de stockage	Toutes les règles de stockage relatives aux éléments PPE.

Demander un PPE

Utilisez Catalogue de services pour demander un équipement de protection individuelle (PPE) à utiliser sur votre lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_ppe.ppe_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Catalogue de services** et cliquez sur **Équipement de protection individuelle (EPI).**

   Remarque :
   Pour demander un EPI dans l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Suivez ces pratiques de sécurité** > **Demander un PPE**.

2. Cliquez sur l'élément que vous voulez commander.
3. Sélectionnez une quantité pour l'élément.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Consultez l'état de votre demande en accédant à **Gestion d'inventaire des EPI** > **Mes demandes**.

Répondre à une demande de PPE

Affichez les demandes d'équipement de protection individuelle (PPE) des employés. Remplissez les demandes pour vous assurer que les employés obtiennent le PPE dont ils ont besoin pour assurer leur sécurité sur le lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_ppe.ppe_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion d'inventaire des EPI** > **Demandes**.
2. Cliquez sur la demande sur laquelle vous souhaitez travailler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ **État**, sélectionnez **Travail en cours**.
4. Dans le champ **Entrepôt**, sélectionnez l'entrepôt contenant les éléments requis.
   Lorsque vous sélectionnez un entrepôt, le champ **Gestionnaire** est automatiquement rempli avec le gestionnaire de cet entrepôt. Lorsque vous mettez à jour la demande, le champ **Affecté à** est également automatiquement rempli avec ce gestionnaire, sauf si vous spécifiez un autre utilisateur.
5. Dans le champ **Quantité**, entrez le nombre d'éléments à affecter à l'employé.
   Ce nombre peut être différent de la quantité demandée si l'employé a demandé un nombre trop élevé d'éléments, ou si l'entrepôt ne contient pas assez d'inventaire pour répondre à la demande. Si l'entrepôt ne contient pas assez d'inventaire, un message d'erreur s'affichera lors de la mise à jour de la demande pour éviter d'affecter plus d'éléments que vous n'en avez en stock.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Lorsque l'employé reçoit son PPE, mettez à jour l'état de la demande sur **Fermé terminé**. Un enregistrement est ajouté au journal d'affectation et l'état passe de Consommable à Consommé.

Si la demande ne sera pas remplie, mettez à jour l'état sur **Fermé incomplet**.

Affecter un PPE aux employés

Vous pouvez affecter des PPE directement à un employé sans qu'il n'ait à soumettre de demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_ppe.ppe_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un employé soumet une demande de PPE, suivez les étapes pour Répondre à une demande de PPE à la place.

Lorsque vous affectez un PPE matériel à un employé, son état passe de **En stock** à **En cours d'utilisation**. L'état peut être mis à jour et l'élément peut être réaffecté à un autre employé.

Lorsque vous affectez un PPE consommable à un employé, un enregistrement de consommable est créé avec la quantité allouée. L'état est défini sur **Consommé** et est en lecture seule. Vous ne pouvez pas réaffecter le PPE consommable à un autre employé.

Remarque :
N'utilisez pas le bouton **Consommer** dans les enregistrements de consommables pour affecter des PPE. Appliquez plutôt la procédure suivante.

Procédure

1. Accédez à **PPE Inventory Management**, puis sélectionnez **Affecter un consommable** ou **Affecter un matériel**.

   Remarque :
   Pour affecter un EPI dans l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Gérer l'inventaire des EPI** et sélectionnez **Affecter un consommable** ou **Affecter du matériel**.

2. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Affecter un PPE

Champ	Description
Modèle	Modèle à affecter.
Émission d'entrepôt	Entrepôt contenant le PPE.
Affecté à	Employé auquel vous affectez le PPE.
Quantité	Nombre d'éléments à affecter. Ce champ est uniquement disponible pour les modèles de consommables.
Matériel	Élément spécifique à affecter, avec une balise d'actif ou un numéro de série unique. Ce champ est uniquement disponible pour les modèles de matériel.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le journal d'affectation est mis à jour avec le PPE que vous avez affecté. Pour afficher le journal des affectations, accédez à **Gestion d'inventaire des EPI** > **Journal d'affectation**.

Que faire ensuite

Après avoir affecté un EPI à des employés, vous pouvez afficher tous les EPI affectés en accédant à **Gestion d'inventaire des EPI** > **Inventaire** et en sélectionnant **Matériel affecté** ou **Utilisé**.

Remarque :
Les pages **Matériel affecté** et **Consommé** présentent le bouton **Nouveau**. N'affectez pas de PPE à l'aide de ce bouton **Nouveau**. L'utilisation de ce bouton ne met pas à jour le journal d'affectation.

Tableau de bord Lieu de travail sûr

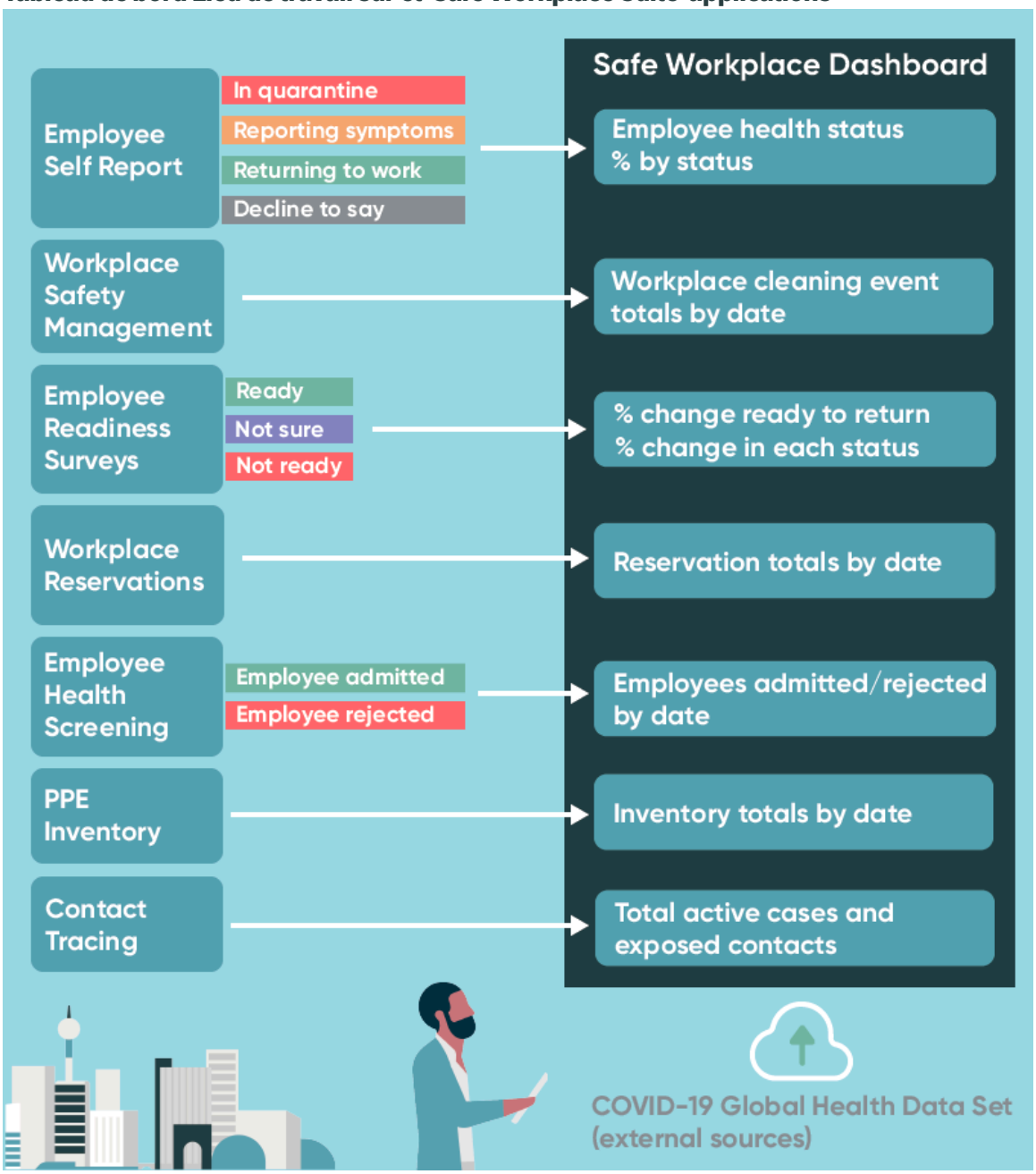
Le ServiceNow® Tableau de bord Lieu de travail sûr fournit aux responsables des services RH, Services sur le lieu de travail et Santé et sécurité une vue complète des opérations. Les responsables disposent d'un aperçu visuel de l'état des sites de travail et des utilisateurs qui leur permet de déterminer si un site est prêt à reprendre une opération sécurisée.

Le s'appuie Tableau de bord Lieu de travail sûr sur les ServiceNow® Analyse des performances fonctionnalités Premium pour évaluer et afficher les données provenant d'autres Safe Workplace Suite applications et du Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Lieu de travail sûr et Safe Workplace Suite applications



Traduction automatique

Installez et configurez les applications et Gestion de la réponse d'urgence répertoriées Safe Workplace Suite . Suivez les instructions de configuration afin de vous assurer que les données atteignent bien le tableau de bord.

Remarque :
Tableau de bord Lieu de travail sûr ne prend pas en charge Domain Separation.

Utiliser la configuration guidée pour implémenter Safe Workplace Suite des applications

La configuration guidée pour Lieu de travail sûr fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer les applications Lieu de travail sûr et Gestion de la réponse d'urgence sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la Lieu de travail sûr configuration guidée, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration guidée de Lieu de travail sûr**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Safe Workplace Suite Pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont nécessaires pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer le Tableau de bord Lieu de travail sûr

Installez l'application Tableau de bord Lieu de travail sûr. Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer cette application.

Avant de commencer
Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow® Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour en savoir plus, voir Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .

Le script de correction `Map existing campus with locations` crée les entrées de mappage initiales entre la table Campus [sn_wsd_core_campus] et la table Emplacement [cmn_location].

Remarque :
Vérifiez que des sites et des régions sont indiqués pour tous les campus existants avant d'exécuter ce script.

Utilisez la valeur par défaut **active=false** pour éviter les mappages incorrects dans la table Campus [sn_wsd_core_campus].

Exécutez ce script après l'activation du module d'extension Tableau de bord Safe Workplace (sn_imt_dashboard) et en veillant à ce que des sites et des régions soient indiqués pour vos campus existants.

Après avoir exécuté le script de correction `Map existing campus with locations`, validez l'exactitude de tous les campus et emplacements. En cas de données inexactes, supprimez les entrées et consultez Mapper manuellement un emplacement et un campus pour en savoir plus.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

L'application Tableau de bord Lieu de travail sûr nécessite l'application ServiceNow® Analyse des performances - Premium. Si vous n'êtes pas encore abonné à Analyse des performances - Premium, vous devez l'installer avant de procéder à l'installation de Tableau de bord Lieu de travail sûr.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Sensibilisation d'urgence (sn_imt_checkin)
- Contrôle de santé des employés (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Enquête de préparation des employés (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Suivi des contacts (sn_imt_tracing)
- Auto-déclaration d'urgence (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Lieu de travail sûr (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tests Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtrage et le champ de recherche pour rechercher l'application.
   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store. Visitez le ServiceNow Store pour afficher toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la façon de soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez ServiceNow Store Historique des versions Notes de publication .
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Si votre application nécessite d'autres applications, installez-les en premier si elles ne sont pas déjà installées.

   L'installation de votre application installe également automatiquement les applications ou les modules d'extension dépendants s'ils ne sont pas déjà installés.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.
   Certaines applications incluent des données de démonstration, qui sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Remarque :
   Les données de démonstration d'une application de stockage ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Cliquez sur **Installer**.
7. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.

Composants installés avec le Tableau de bord Lieu de travail sûr

Les composants sont installés avec le Tableau de bord Lieu de travail sûr, notamment les rôles d'utilisateurs, les tâches planifiées et les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur Tableau de bord Lieu de travail sûr [sn_imt_dashboard.user]	Affichez les informations du tableau de bord et analyser les emplacements.	pa_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Tableau de bord Lieu de travail sûr [sn_imt_dashboard.admin]	Gérez les types d'alertes et définissez les propriétés système.	sn_imt_dashboard.user

Tâches de collecte de données planifiées Tableau de bord Lieu de travail sûr installées

Les tâches de collecte de données installées avec Tableau de bord Lieu de travail sûr sont définies pour s'exécuter quotidiennement et recueillir des données afin de les exploiter dans le tableau de bord et ses widgets.

Tâche planifiée	Description
[Workplace Service Delivery PA] Collecte quotidienne de données	Collecte les mesures des Safe Workplace Suite applications du jour précédent au jour actuel. Un utilisateur disposant du rôle pa_data_collector peut modifier les paramètres.
Regrouper les données d'état du campus	Collecte les données à partir des enregistrements et des états du campus pour remplir la table Réouverture du nombre d'enregistrements [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count]. S'exécute tous les jours à 23H00, fuseau horaire de l'instance.

Tables installées

Table	Description
Alertes [sn_imt_dashboard_alerts]	Alertes par campus générées à partir de types d'alertes actifs.
Types d'alertes [sn_imt_dashboard_alert_types]	Les types d'alertes sont des seuils PA au-dessous desquels une alerte est générée et affichée sur le Tableau de bord Lieu de travail sûr.
Répartition de toutes les valeurs de temps [sn_imt_dashboard_campus_all_time_values]	Valeurs de répartition PA, stockées par Campus.
Définitions des phases [sn_sw_planner_phase]	Définitions des phases et de leurs emplacements affectés. Sert à classer par catégorie la phase de réouverture d'un emplacement. Un emplacement ne peut avoir qu'une seule phase à la fois. Chaque phase a un nom, un emplacement, une description et un pourcentage d'occupation maximal autorisé pendant la durée de la phase. Il est nécessaire de définir les phases pour que les informations soient renseignées dans les widgets de la page de réouverture de Tableau de bord Lieu de travail sûr.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
États du campus [sn_sw_planner_campus_status]	Table principale contenant les données déterminant l'état actuel de chaque emplacement dans la page de réouverture et les widgets de Tableau de bord Lieu de travail sûr.
Réouverture de l'audience d'enregistrement [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_audience]	Table contenant les audiences d'enregistrement et leurs critères en fonction des configurations de l'organisation. Les administrateurs peuvent générer des audiences d'enregistrement via Condition Builder afin de créer des utilisateurs. Les utilisateurs sont comptés de manière unique dans toutes les tables, même s'ils ont le même ID d'utilisateur. Les audiences d'enregistrement sont nécessaires pour renseigner les informations dans les widgets de la page de réouverture de Tableau de bord Lieu de travail sûr.
Réouverture du nombre d'enregistrements [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count]	Une fois planifiée, la tâche Regrouper les données d'état du campus remplit automatiquement la table avec les dates et les emplacements de toutes les informations d'enregistrement.
Journal d'état du campus [sn_imt_dashboard_reopening_campus_status_log]	Assure le suivi des états du campus et des changements d'état d'un emplacement au cours de chaque phase.

Tableau de bord Lieu de travail sûr propriétés

Définissez les propriétés Tableau de bord Lieu de travail sûr pour ajouter votre jeton d'API Mapbox et configurer la façon dont les indicateurs s'affichent dans les fuseaux horaires.

Vous pouvez obtenir un jeton à partir de Mapbox pour ajouter des fonctionnalités à la carte Tableau de bord Lieu de travail sûr. La carte du système de base provient d'OpenStreetMap, une application de carte open source et collaborative.

Mapbox exige un abonnement et le site de documentation explique comment obtenir un jeton d'API pour ajouter des fonctionnalités supplémentaires. Pour en savoir plus, ouvrez le site Web Mapbox et sélectionnez **Documentation** dans l'en-tête.

Pour définir les propriétés de , accédez à **Tableau de bord Lieu de travail sûr** > **Propriétés**.

Propriétés du Tableau de bord Lieu de travail sûr

Propriété	Description
Saisissez votre jeton d'API Mapbox pour activer des fonctionnalités Mapbox supplémentaires. Obtenez un jeton d'API à partir de https://www.mapbox.com/.	Obtenez un jeton Mapbox afin d'ajouter des fonctionnalités d'affichage au Tableau de bord Lieu de travail sûr. Ce paramètre est facultatif. • Saisissez : **texte** • Valeur par défaut : **aucune**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Tableau de bord Lieu de travail sûr (suite)

Propriété	Description
[sn_imt_dashboard.Mapbox Token]	• Emplacement : **Tableau de bord Lieu de travail sûr** > **Propriétés** • En savoir plus : lire la documentation sur le site Web de Mapbox.
Utiliser l'indicateur de fuseau horaire de la tâche PA [sn_imt_dashboard.Use Indicator Job Timezone]	Quand cette option est activée, les indicateurs Analyse des performances (PA) affichés sur l'application Tableau de bord Lieu de travail sûr sont affichés selon le fuseau horaire du travail de collecte de données de l'indicateur. Si le fuseau horaire de la tâche de l'indicateur n'est pas défini, le fuseau horaire de l'instance est utilisé à la place. Les indicateurs s'affichent de manière identique pour tous les utilisateurs qui consultent le tableau de bord, quel que soit leur fuseau horaire. Lorsque cette option n'est pas activée, les indicateurs PA s'affichent en fonction du fuseau horaire de l'utilisateur. Les indicateurs peuvent afficher des données quotidiennes différentes pour les utilisateurs dans différents fuseaux horaires. Par exemple, un événement se produit le soir à Seattle, qui est le lendemain matin à Berlin. Un utilisateur de Seattle voit l'événement dans les données du 5 octobre, alors qu'un utilisateur de Berlin voit l'événement dans les données du 6 octobre.

Tableau de bord Lieu de travail sûr widgets

Tableau de bord Lieu de travail sûr comprend des widgets ServiceNow® Portail de services qui sont renseignés par Analyse des performances widgets.

Widgets Portail de services dans Tableau de bord Lieu de travail sûr

- Cas Contact Tracing actifs
- Annonce de tableau de bord Safe Workplace
- Sentiment de l'enquête sur le tableau de bord Safe Workplace
- Emplacement favori du tableau de bord Safe Workplace
- Filtre du tableau de bord Safe Workplace
- Santé des employés sur le tableau de bord Safe Workplace
- Résumé principal du tableau de bord Safe Workplace
- Détails du site du tableau de bord Safe Workplace
- Tableau de bord principal Safe Workplace
- Cartes d'aperçu du tableau de bord Safe Workplace
- Barre de détails du site du tableau de bord Safe Workplace
- Tableau de bord PA Safe Workplace
- Donut de l'enquête du tableau de bord Safe Workplace
- Alertes de tableau de bord Safe Workplace

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Menu du tableau de bord Safe Workplace
- Widget de vaccination Tableau de bord Lieu de travail sûr

Pour en savoir plus sur la personnalisation des Portail de services widgets, consultez Widgets du Portail de services et Guide du développeur de widgets.

Widgets Analyse des performances

- Tickets actifs
- Nombre d'espaces réservables sur le lieu de travail
- Employés rejetés Pourcentage de changement par rapport au jour d'avant
- Nombre d'employés prêts à retourner au travail
- Nombre d'employés qui ne sont pas prêts à retourner au travail
- Nombre d'employés rejetés
- % d'employés qui souhaitent retourner au travail
- Espaces réservés
- Nombre d'employés interrogés sur leur disposition à retourner au travail
- PPE Inventory (séries chronologiques)
- PPE Inventory (score)
- Nombre d'espaces de travail
- Espaces réservables par rapport aux espaces réservés
- Nombre de réservations du lieu de travail d'employés admis
- Espaces réservables
- Employés admis
- Surveillance de l'intégrité de l'entrée des employés
- Employés rejetés
- Nombre d'espaces réservés au lieu de travail
- Pourcentage de changement de l'inventaire des EPI par rapport au jour précédent

Pour plus d’informations sur l’utilisation Analyse des performances de , voir Analyse des performances.

Créer un campus à afficher sur le Tableau de bord Lieu de travail sûr

Vous pouvez créer un campus à partir d'emplacements existants à afficher sur le Tableau de bord Lieu de travail sûr.

Acheminez les informations suivantes vers le Tableau de bord Lieu de travail sûr et affichez ces informations par campus :

- La santé de l'utilisateur et sa volonté de retourner au travail
- Préparation du bâtiment.
- Inventaire des équipements de protection individuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cas Contact Tracing actifs.
- Contacts potentiellement exposés en cours d'investigation.

Assurez-vous d'installer et d'utiliser les applications suivantes pour le Tableau de bord Lieu de travail sûr. Chaque application fait référence à un emplacement.

- ServiceNow® Auto-déclaration d'urgence référence l'emplacement dans le profil d'utilisateur.
- ServiceNow® Sensibilisation d'urgence avec Enquête de préparation des employés installé. Ces applications référencent l'emplacement dans le profil d'utilisateur.
- ServiceNow® Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail a défini des entrepôts et l'emplacement est un champ obligatoire pour un entrepôt.
- ServiceNow® Contrôle de santé des employés possède un formulaire pour sélectionner un emplacement et un utilisateur afin de soumettre les valeurs de conformité.
- Le module Administration des espaces de ServiceNow Cœur du lieu de travail permet de définir les installations de l'organisation. Les étages, les zones et les espaces de travail sont définis au sein d'un bâtiment. Ces définitions permettent de mettre en place des analyses de proximité, des tâches de nettoyage et des réservations d'espace de travail.

  Un ou plusieurs bâtiments sont affectés à un campus. Les icônes d'emplacement affichées sur la vue d'ensemble Tableau de bord Lieu de travail sûr montrent le campus et les bâtiments associés lorsque vous placez le curseur sur une icône.

- ServiceNow Suivi des contacts référence le campus de la personne affectée à partir d'un ticket. Si les informations sur le campus ne sont pas disponibles, Suivi des contacts référence l'emplacement dans le profil d'utilisateur de la personne affectée.

Remarque :
Lors de la sélection des emplacements pour les utilisateurs, des entrepôts et des demandes d'entrée, sélectionnez un emplacement d'entreprise qui existait avant l'installation de Cœur du lieu de travail. Ne sélectionnez pas un site, un campus ou un bâtiment créé dans l'application Cœur du lieu de travail.

Pour Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail, Contrôle de santé des employés et d'autres outils, l'emplacement doit être lié à un campus ou à un bâtiment Cœur du lieu de travail pour que l'emplacement s'affiche sur le Tableau de bord Lieu de travail sûr.

Carte Tableau de bord Lieu de travail sûr avec icônes d'emplacement



Les emplacements [cmn_location] définis pour l'entreprise sont la référence utilisée par Analyse des performances pour générer des alertes. Configurez les définitions de bâtiment dans Cœur du lieu de travail avec un emplacement parent accompagné de la latitude et de la longitude correspondantes.

Pour associer des emplacements à des maladies infectieuses, notamment les données de COVID-19, à partir de Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19, vérifiez que tous les emplacements sont associés à un État ou à un pays.

Créer un campus à afficher sur le Tableau de bord Lieu de travail sûr

Il existe plusieurs méthodes que vous pouvez utiliser pour créer un campus qui s'affiche sur le Tableau de bord Lieu de travail sûr.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mappez automatiquement un emplacement et créez un campus.
- Associez manuellement un emplacement et créez un campus.
- Mappez manuellement un emplacement à un campus (Cœur du lieu de travail).

Mapper automatiquement plusieurs emplacements et créer des campus

Vous pouvez créer plusieurs campus avec des coordonnées de latitude et de longitude correspondantes et un site automatiquement en sélectionnant plusieurs emplacements.

Les campus s'affichent sur le Tableau de bord Lieu de travail sûr.

Mapper manuellement un emplacement à un campus

Vous pouvez mapper un campus existant à un emplacement existant manuellement et l'afficher sur le Tableau de bord Lieu de travail sûr.

Mapper manuellement un emplacement à un campus (Cœur du lieu de travail)

Vous pouvez également utiliser Cœur du lieu de travail pour créer manuellement un campus et l'afficher sur le Tableau de bord Lieu de travail sûr.

Mapper automatiquement un emplacement et créer un campus

Créez automatiquement plusieurs campus en les mappant à partir de certains emplacements pour qu'ils s'affichent sur le Tableau de bord Lieu de travail sûr.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_dashboard.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord Lieu de travail sûr** > **Emplacements des campus**.
2. Cliquez sur **Générer des campus**.
   La fenêtre contextuelle Ajouter des emplacements s'affiche.
3. Sélectionnez tous les emplacements que vous souhaitez définir comme campus.
   La tâche planifiée *`Populate OpenStreetMap data`* s'exécute toutes les cinq (5) minutes et interroge la table Emplacements des campus [sn_imt_dashboard_locations]. Si la latitude et la longitude sont manquantes, une API Open Street est appelée pour extraire les coordonnées et mettre à jour la table Campus [sn_wsd_core_campus] en indiquant le code postal et le nom du pays.
4. Cliquez sur **Ajouter des emplacements au tableau de bord**.

Résultats

Un site est créé en fonction du nom parent. Le nom parent est basé sur le nom de l'emplacement. Si une région n'existe pas, elle est créée.

Mapper manuellement un emplacement et un campus

Mappez manuellement un emplacement existant vers un campus et un site existants à l'aide des emplacements de campus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_dashboard.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord Lieu de travail sûr** > **Emplacements des campus**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Emplacements des campus

Champ	Description
Emplacement	Cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste (icône) et sélectionnez l'emplacement que vous souhaitez associer à un campus et à un site.
Campus	Cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste (icône) et sélectionnez le campus que vous souhaitez associer à un emplacement et à un site.
Site	Cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste (icône) et sélectionnez le site que vous souhaitez associer à un emplacement et à un campus.

4. Cliquez sur **Soumettre**.

Mapper manuellement un emplacement à un campus (Cœur du lieu de travail)

Utilisez Cœur du lieu de travail comme alternative au Tableau de bord Lieu de travail sûr pour mapper manuellement un emplacement à un campus afin qu'il s'affiche sur votre Tableau de bord Lieu de travail sûr.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Campus** > , puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Suivez les étapes décrites dans Configuration de la mise en page du formulaire pour ajouter les champs **Parent**, **Latitude** et **Longitude** au formulaire Campus.
3. Dans la liste des campus, ouvrez un enregistrement et suivez les étapes suivantes.

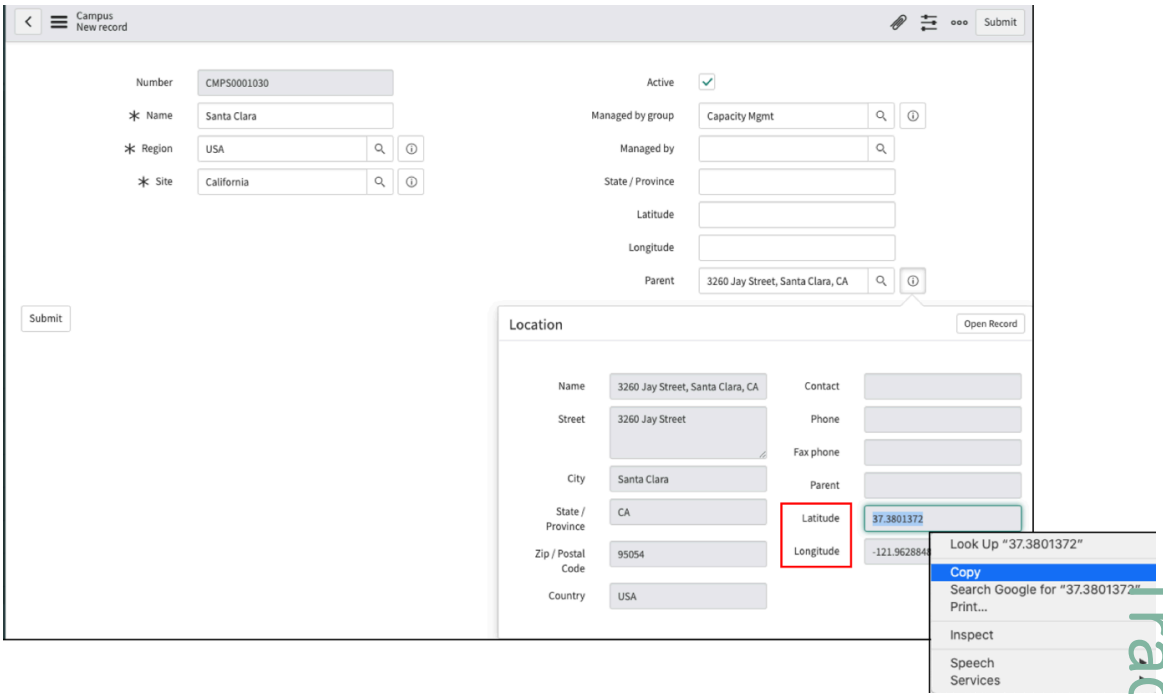
   a. Sélectionnez un emplacement parent pour le campus.
   Ne sélectionnez ni site, ni campus, ni aucun autre bâtiment configuré dans Cœur du lieu de travail.
   Sélectionnez un emplacement à partir d'enregistrements préexistants.

   b. Cliquez sur l'icône d'aperçu ( ) en regard de l'emplacement parent.

   c. Copiez les valeurs de latitude et de longitude affichées dans la fenêtre d'aperçu et collez-les dans les champs correspondants du formulaire Campus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

4. Continuez à mettre à jour les enregistrements de campus jusqu'à ce qu'ils disposent tous d'un emplacement parent et de valeurs de latitude et de longitude correspondantes.

Types d'alertes utilisés avec le Tableau de bord Lieu de travail sûr

Les types d'alerte définissent les ServiceNow® Analyse des performances seuils (PA) utilisés pour générer des alertes sur le Tableau de bord Lieu de travail sûr. Les alertes sont générées une fois par jour à partir des données de l'application.

Types d'alertes dans le système de base

Type d'alerte	Description
Les employés souhaitent reprendre le travail	Utilise les réponses de Enquête de préparation des employés pour calculer le nombre de personnes prêtes ou presque prêtes à reprendre le travail ainsi que le nombre de personnes indécises ou non disposées à reprendre le travail.
Le nombre de PPE est faible	Utilise le nombre d'actifs PPE de Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail pour identifier le moment où l'inventaire disponible tombe en dessous d'un certain seuil.
Filtrage des refus faible	Utilise les demandes d'accès de Contrôle de santé des employés pour calculer le nombre de personnes auxquelles l'accès a été refusé.
Tickets Suivi des contacts actifs	Utilise des tickets Suivi des contacts pour déterminer si le nombre de tickets actifs est supérieur au seuil.

Un utilisateur disposant du rôle pa_admin peut définir des types d'alertes supplémentaires. Pour plus d'informations sur l'utilisation Analyse des performances de , voir Analyse des performances .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation du Tableau de bord Lieu de travail sûr

En utilisant une carte, vous pouvez passer en revue l'état de votre entreprise en matière de disponibilité du personnel et de capacité de réouverture des installations.

Concentrez-vous sur les informations d'alerte concernant la disponibilité des utilisateurs, les niveaux d'inventaire des équipements de protection individuelle (PPE), les résultats de surveillance de la santé et les tickets de suivi de contacts actifs créés pour les utilisateurs affectés. Affichez les données d'état, par installation, afin de préparer leur réouverture et envoyez des invitations aux utilisateurs pour leur annoncer la reprise du travail.

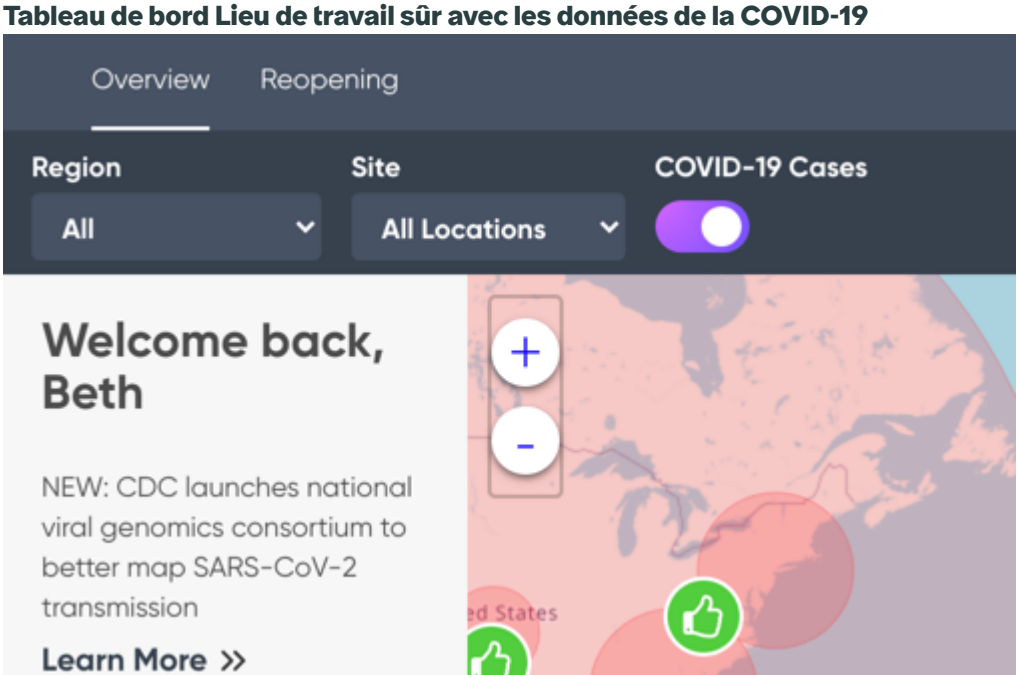
Présente Tableau de bord Lieu de travail sûr les données lorsque les applications corrélées Safe Workplace Suite , ServiceNow® Suivi des contacts et sont ServiceNow® Gestion de la réponse d'urgence installées. Vérifiez que la configuration est terminée afin que les données de l'application soient incluses lors de l'exécution du travail de collecte de données ServiceNow® Analyse des performances.

Remarque :
Affectez le rôle pa_viewer aux utilisateurs Tableau de bord Lieu de travail sûr. Ce rôle est nécessaire à l'affichage du contenu du tableau de bord.

Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19

Vous pouvez utiliser l'application Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 gratuitement. Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 s'installe avec Tableau de bord Lieu de travail sûr. Elle apparaît en tant qu'application dans le menu de navigation de l'instance et affiche des informations générales sur la COVID-19 à la demande dans le Tableau de bord Lieu de travail sûr.

Tableau de bord Lieu de travail sûr avec les données de la COVID-19



Accédez à **Ensemble des données de santé générale sur la COVID-19** pour afficher les données collectées par plages de dates, emplacements, états/provinces et pays. Créez des rapports ou exportez les données à utiliser pour votre propre analyse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sources Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19

Source de données	Description
Centre européen de prévention et de contrôle des maladies (ECDC)	Mesures COVID-19 pour l'Union européenne et l'Espace économique européen provenant du Centre européen de prévention et de contrôle des maladies. Pour plus d'informations sur cette source de données, consultez le site Web du Centre européen de prévention et de contrôle des maladies .
Infobase de la santé publique du gouvernement du Canada	Mesures COVID-19 pour le Canada provenant du gouvernement du Canada. Pour plus d'informations sur cette source de données, consultez le site Web de l'Infobase de la santé publique du gouvernement du Canada .
Our World in Data (OWID)	Mesures COVID-19 applicables dans le monde entier provenant de la publication Our World in Data. Pour en savoir plus sur cette source de données, reportez-vous à la rubrique OWID GitHub dépôt.
USAFacts	Mesures COVID-19 pour les États-Unis provenant de USAFacts. Pour plus d'informations sur cette source de données, consultez le site Web USAFacts .

Utiliser le Tableau de bord Lieu de travail sûr

Accédez à la **Tableau de bord Lieu de travail sûr** > **Tableau de bord Lieu de travail sûr** pour ouvrir le tableau de bord dans une nouvelle fenêtre de navigateur.

Les emplacements faisant l'objet d'alertes sont répertoriés à gauche. Cliquez sur la flèche sur la carte ou sur l'icône d'emplacement pour effectuer un zoom avant sur l'emplacement et ses alertes. Utilisez les listes Région et Site situées en haut à gauche pour sélectionner les régions et les sites spécifiques à passer en revue.

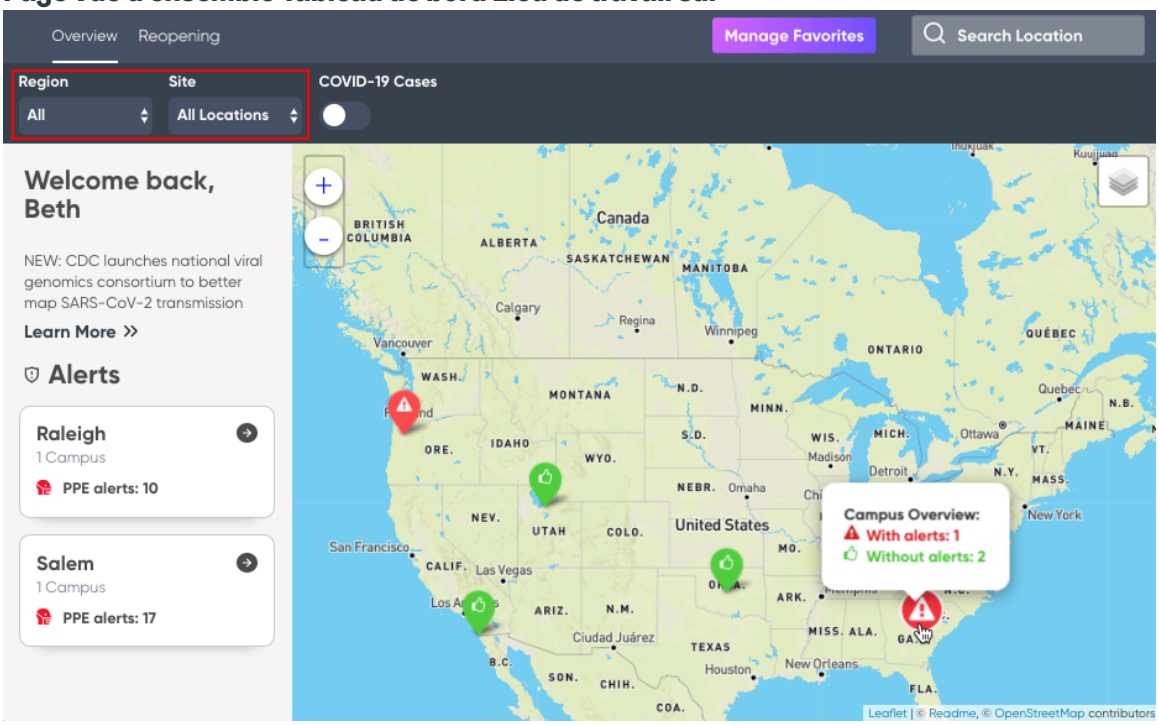
Pour ajouter un emplacement favori, cliquez sur **Gérer les favoris** et recherchez l'emplacement. Une fois que vous l'avez sélectionné, le nom de l'emplacement s'affiche dans l'en-tête. Par exemple : **R1 S1**, comme illustré sur l'image. Cliquez sur l'emplacement pour l'ouvrir directement. Pour supprimer un emplacement des favoris, cliquez à nouveau sur **Gérer les favoris** et cliquez sur **(x)** sur l'emplacement à supprimer.

Remarque :
Tableau de bord Lieu de travail sûr affiche uniquement les données d'inventaire d'EPI et de dépistage de santé associées à un campus ou à un bâtiment Cœur du lieu de travail. Un campus ou un bâtiment Cœur du lieu de travail doit être sélectionné dans le champ **Emplacement** qui s'affiche sur le tableau de bord pour les entrepôts d'EPI et les dépistages de santé. Pour en savoir plus sur la création de campus et de bâtiments Cœur du lieu de travail, consultez Fournir des données relatives à vos espaces de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page vue d'ensemble Tableau de bord Lieu de travail sûr



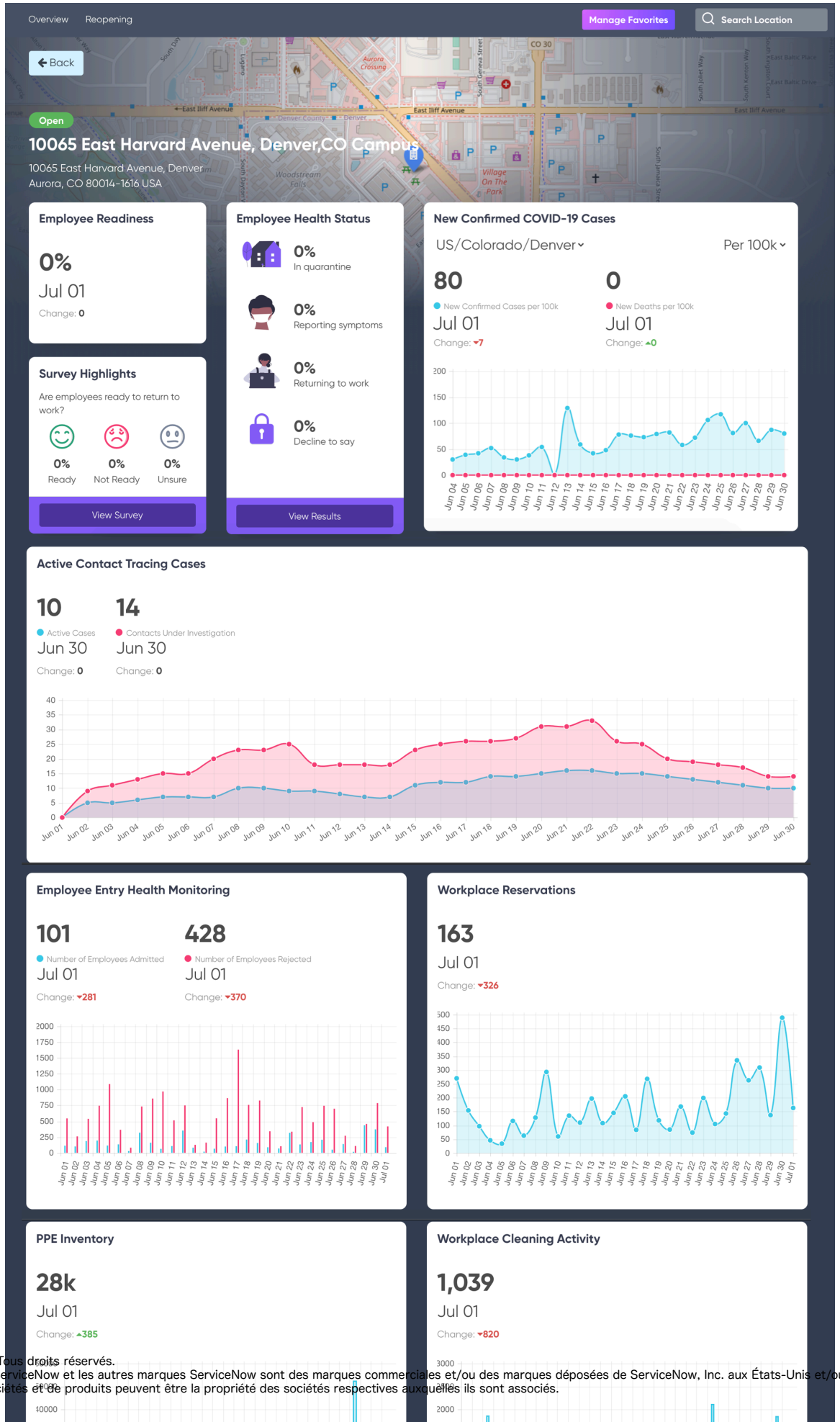
Poursuivez l'analyse d'une installation pour consulter ses états récents. Le widget Nouveaux cas confirmés de COVID-19 fournit des données provenant du Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19. Il affiche le nombre de nouveaux cas et de nouveaux décès pour l'emplacement, et peut également afficher le nombre de nouveaux cas et de nouveaux décès pour 100 000 personnes si les données démographiques de l'emplacement sont disponibles. Pour les emplacements aux États-Unis, vous pouvez filtrer le nouveau widget New Confirmed COVID-19 Cases afin d'afficher des données au niveau de l'État ou de la région. La tâche planifiée `Populate OpenStreetMap data` récupère les données de la région pour les campus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Tableau de bord Lieu de travail sûr



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez les informations pour organiser la réouverture de l'établissement et réduire la transmission en milieu de travail de maladies infectieuses, telles que la COVID-19.

- Commandez un inventaire PPE si les niveaux sont faibles.
- Envoyez une enquête de sensibilisation pour réévaluer la capacité des utilisateurs à reprendre le travail.
- Vérifiez que le calendrier de nettoyage du lieu de travail suit son cours pour une réouverture en toute sécurité.
- Encouragez les responsables à s'assurer que leurs utilisateurs effectuent des réservations d'espace de travail avant leur retour.
- Créez des tickets et des tâches pour les entretiens de suivi avec des utilisateurs potentiellement impactés.

Passer la page de réouverture Tableau de bord Lieu de travail sûr en revue

Affichez la page de réouverture Tableau de bord Lieu de travail sûr en cliquant sur **Rouvrir** pour afficher des visualisations de réouverture de données dans trois widgets :

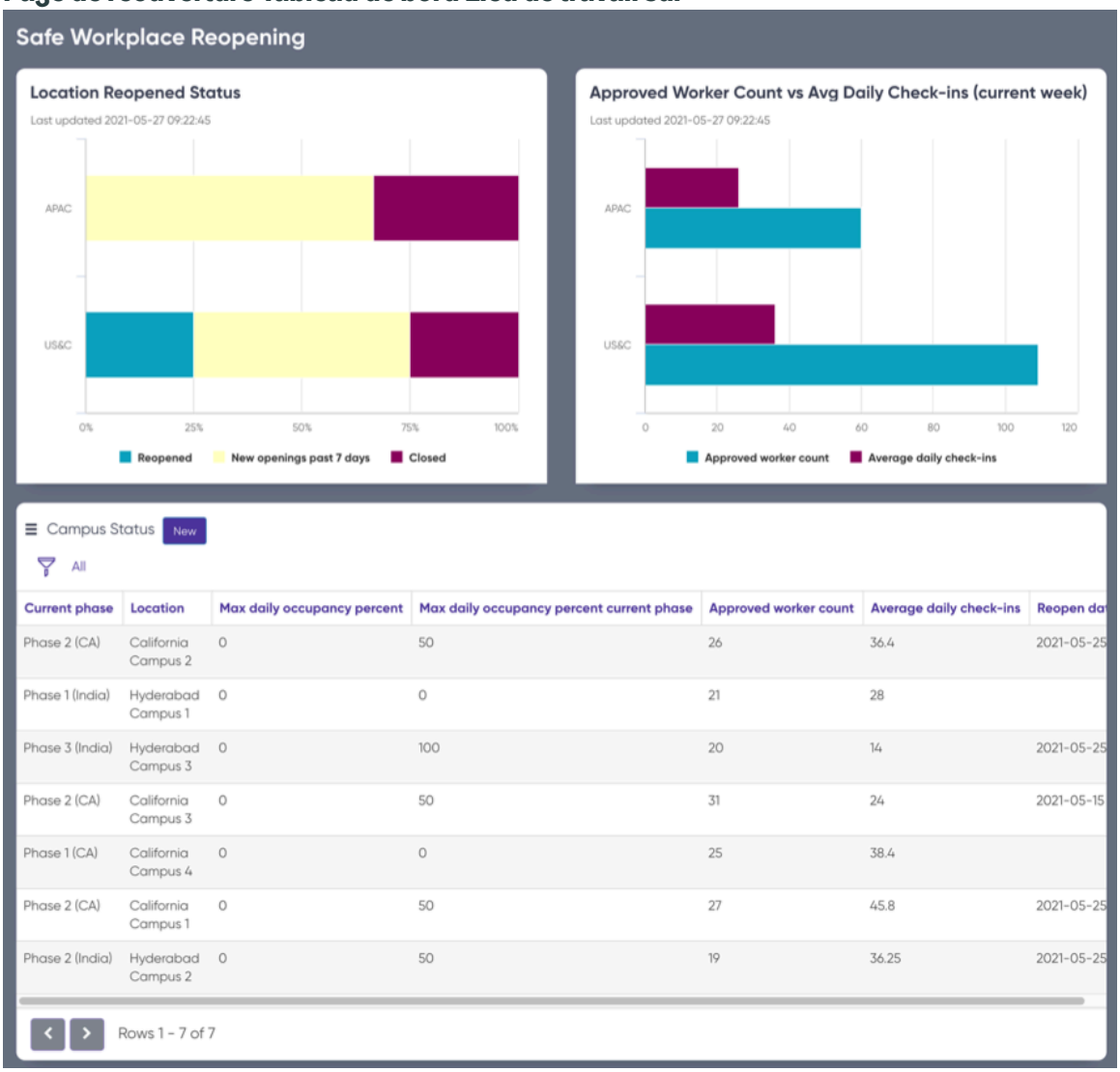
- L'état de réouverture du site indique combien de régions sont ouvertes et de quelles régions il s'agit.
- Nombres d'agents approuvés vs Les moyennes d'enregistrement quotidiens fournissent des informations pour déterminer s'il manque des personnes ou s'il y en a trop pour les enregistrements de la semaine en cours.
- Le widget État du campus est une vue filtrée avec une vue d'ensemble des emplacements des campus et des mesures, comme la phase actuelle, le pourcentage d'occupation quotidienne maximal et le nombre d'agents approuvés. Vous pouvez ajouter ou modifier des emplacements manuellement en sélectionnant le campus ou en cliquant sur **Nouveau**.

Remarque :
Un emplacement ne peut pas avoir plus d'un état de campus à la fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de réouverture Tableau de bord Lieu de travail sûr



Pour remplir la page Tableau de bord Lieu de travail sûr, créez des définitions de phases afin de surveiller les emplacements à travers leurs différentes phases. Sans cela, aucune donnée ne s'affichera. Les mises à jour sont effectuées quotidiennement à 23h00 (fuseau horaire de l'instance), quel que soit le nombre de campus de votre organisation et leur emplacement géographique.

Pour chaque phase, accédez à **Tableau de bord Lieu de travail sûr** > **Définitions des phases** et cliquez sur **Nouveau** pour créer des phases personnalisées pour votre organisation. Vous pouvez définir leurs phases avec les informations suivantes :

- Noms des phases telles que les phases 1, 2 et 3 ou rouge, jaune et vert (**Nom**)
- Emplacement où la phase est appliquée (**Emplacement)**
- Pourcentage d'occupation quotidienne maximal (**Pourcentage d'occupation quotidien max.**)
- Description de la phase.

Vous pouvez configurer vos propres critères pour définir ce qui constitue un enregistrement. Accédez à la **Tableau de bord Lieu de travail sûr** > **Réouverture de l'audience d'enregistrement** et cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un nouvel enregistrement. Les administrateurs peuvent utiliser le créateur de condition pour définir les tableaux et les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

champs à ajouter à un enregistrement ainsi que pour définir l'audience d'enregistrement comme active.

Passer en revue les mesures de vaccination COVID-19 dans Tableau de bord Lieu de travail sûr

Les organisations bénéficiant de l'application Vaccination Status peuvent utiliser les données publiques de Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 et celles de l'application pour vérifier les mesures de vaccination COVID-19 depuis les États-Unis et le Canada. Les organisations peuvent ensuite comparer leurs chiffres de vaccination aux chiffres publics pour mieux évaluer les efforts de vaccination de leur organisation.

Ces données sont disponibles via le widget de vaccination Tableau de bord Lieu de travail sûr. Les mesures suivantes sont disponibles dans le widget de vaccination Tableau de bord Lieu de travail sûr :

- Pourcentage de personnes entièrement vaccinées
- Pourcentage de personnes vaccinées
- Pourcentage du total de doses de vaccination

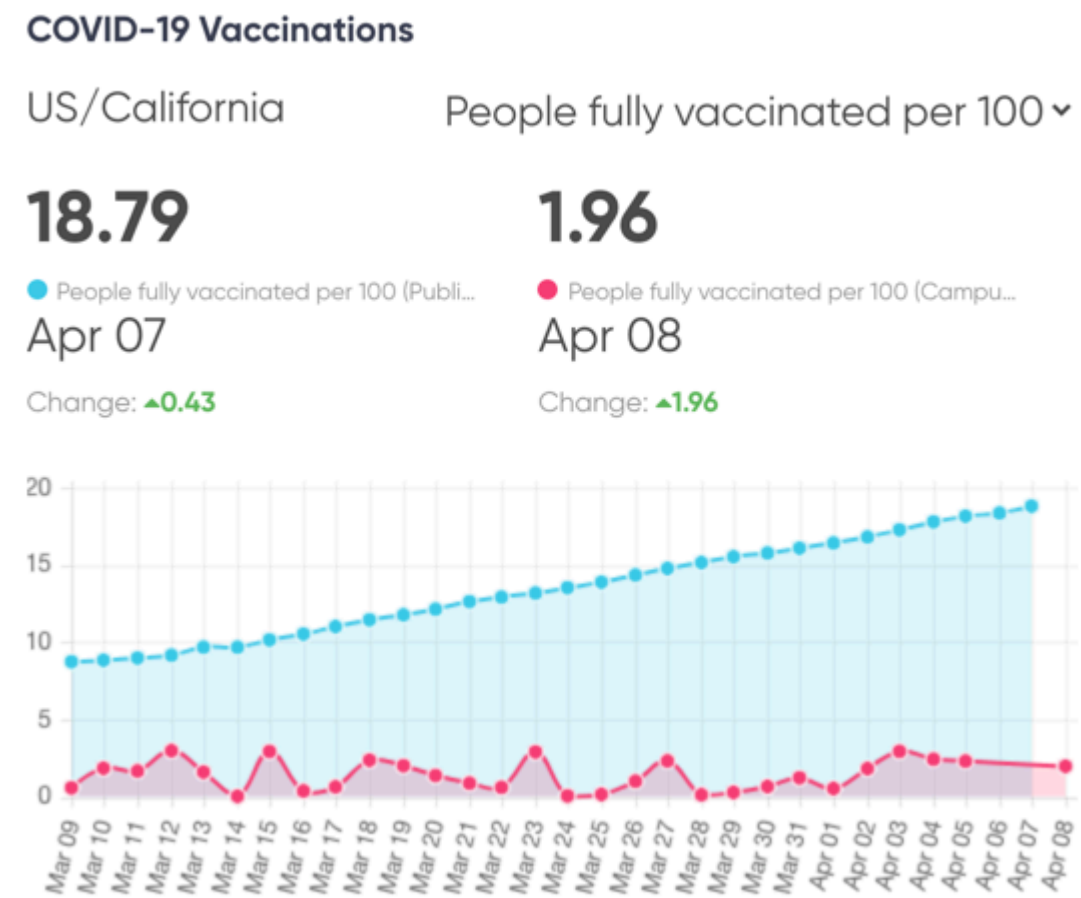
Les utilisateurs ayant le rôle administrateur peuvent ajouter le widget de vaccination Tableau de bord Lieu de travail sûr dans la vue du site Tableau de bord Lieu de travail sûr. Pour en savoir plus, voir Ajouter un widget de vaccination à Tableau de bord Lieu de travail sûr.

Important :
Les utilisateurs doivent avoir les rôles sn_imt_dashboard.user et sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader pour accéder à l'ensemble des données de vaccination depuis le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de vaccination Tableau de bord Lieu de travail sûr



Les données de vaccination sont recueillies des 30 derniers jours et incluent les données de campus selon les réponses au vaccin en fonction des emplacements à partir de l'application **Vaccination Status**. Le widget est programmé pour être mis à jour automatiquement une fois que Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 et **Vaccination Status** sont installés. Les mises à jour sont effectuées quotidiennement à minuit (00h00, fuseau horaire de l'instance), quel que soit le nombre de campus de votre organisation et leur emplacement géographique.

Remarque :
Si des données sont indisponibles ou manquantes, le widget n'affichera pas les données pour ce jour (même si elles sont disponibles) avant le prochain jour où les tâches prévues s'exécuteront normalement.

Ajouter un widget de vaccination à Tableau de bord Lieu de travail sûr

En tant qu'administrateur, ajoutez le widget de vaccination Tableau de bord Lieu de travail sûr à la page du portail Vue du site Tableau de bord Lieu de travail sûr.

Avant de commencer

Pour ajouter avec succès le widget de vaccination Tableau de bord Lieu de travail sûr et le renseigner correctement avec des données, veuillez respecter les conditions suivantes :

- L'application Vaccination Status doit être installée et configurée. Pour plus d'informations, voir Statut vaccinal.
- L'application Tableau de bord Lieu de travail sûr doit être installée et configurée. Pour en savoir plus, voir Tableau de bord Lieu de travail sûr.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord Lieu de travail sûr** > **Tableau de bord Safe Workplace.**
2. Accédez à un campus et sélectionnez **Afficher les détails**.
3. Appuyez sur la touche CTRL et cliquez sur le bouton droit dans l'instance du widget, puis sélectionnez **Concepteur de page**.
4. Recherchez un graphique de vaccination SWD.
5. Sélectionnez le **graphique de vaccination SWD** et faites-le glisser dans la page.
6. Modifiez le type de graphique en **Ligne**.
   a. Cliquez sur l'icône Modifier.
   b. Modifiez le **type de graphique** en **Ligne**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le widget de vaccination Tableau de bord Lieu de travail sûr s'affiche dans Tableau de bord Lieu de travail sûr.

Suivi des contacts

L'application ServiceNow® Suivi des contacts aide les organisations à réduire la transmission des maladies infectieuses, comme la COVID-19, sur le lieu de travail en identifiant les utilisateurs sur site qui auraient pu être en contact avec un utilisateur affecté. L'utilisateur reçoit des mises à jour sur le nombre de cas ou de symptômes signalés à son emplacement. Une liste des utilisateurs potentiellement exposés est créée à partir de diverses entrées de données, comme les analyses de badges, les journaux d'accès Wi-Fi et les journaux de contacts quotidiens.

Fonctionnalités

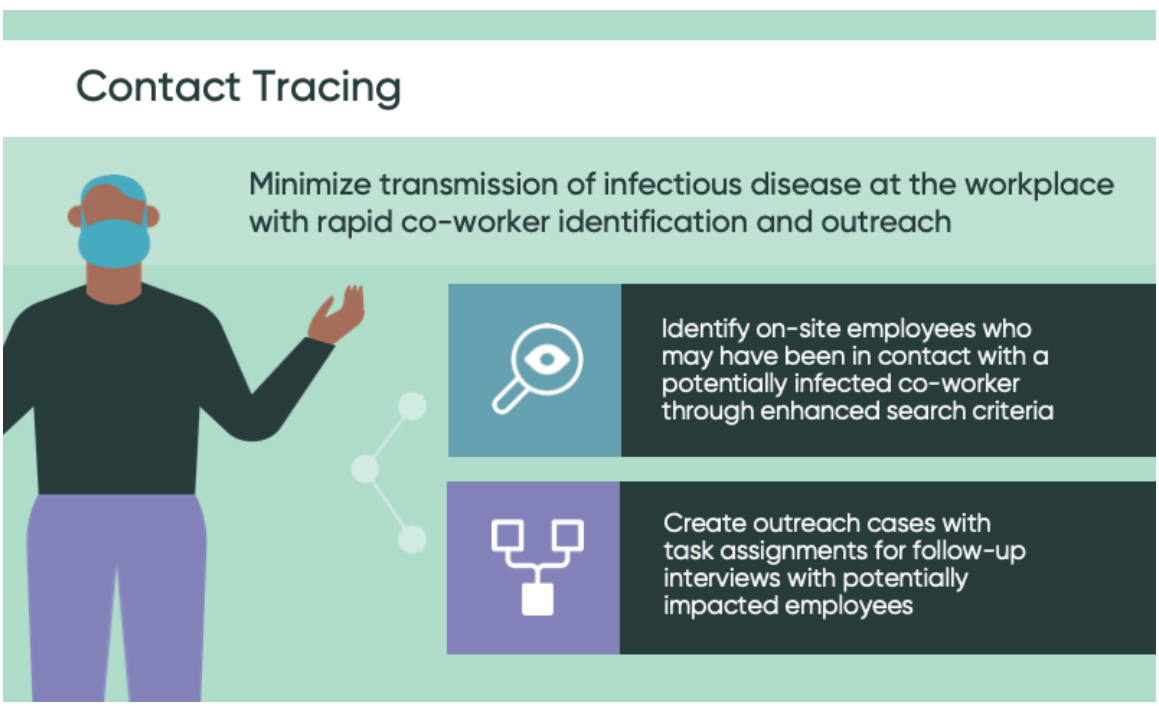
Dans Suivi des contacts les versions 1.29.4. et supérieures, le chemin de navigation n'est pas disponible dans le menu contextuel de recherche d'application (**Tous** > **Suivi des contacts**) pour Zebra et Devvio. Le chemin de navigation est disponible si vous utilisez Suivi des contacts la version 1.29.2 et ultérieure.

- Identifiez les utilisateurs sur site qui peuvent avoir été en contact avec un utilisateur potentiellement infecté.
- Regroupez les informations de contact tracing pour tous les emplacements du lieu de travail, les équipes de travail, les réservations, les scans de badge, les journaux d'accès Wi-Fi et les journaux d'auto-génération de rapports afin d'améliorer les critères de recherche.
- Identifiez les interactions potentielles des utilisateurs avec un utilisateur en particulier à l'aide des données d'accès Wi-Fi, en corrélant les personnes qui se sont connectées au même réseau Wi-Fi avec des ordinateurs portables, des équipements mobiles ou des appareils Bluetooth LE. Vous pouvez obtenir les données d'accès au Wi-Fi via une importation manuelle ou une intégration avec Mist Systems ou Cisco DNA Spaces.
- Obtenez les données de contact tracing des utilisateurs qui utilisent des appareils wearable sur le lieu de travail. Vous pouvez importer le rapport de contact tracing à partir du portail Zebra MotionWorks.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Surveillez les scores de risque des utilisateurs qui utilisent des appareils wearable sur le lieu de travail. Vous pouvez importer des rapports de score de risque avec l'intégration Devvio.
- Créez des tickets et des tâches de sensibilisation pour les entretiens de suivi avec des utilisateurs potentiellement impactés.
- Évaluez l'état des contacts potentiellement exposés et leurs deux prochains niveaux d'exposition potentielle à partir d'un ticket en utilisant la visualisation.
- Préservez la confidentialité des données des utilisateurs, dans le cadre du contact tracing, en obtenant leur consentement.
- Utilisez les paramètres de conservation des données pour déterminer le moment où les données collectées pour le contact tracing sont automatiquement supprimées du système.



Utiliser la configuration guidée pour implémenter Safe Workplace Suite des applications

La configuration guidée pour Lieu de travail sûr fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer les applications Lieu de travail sûr et Gestion de la réponse d'urgence sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la Lieu de travail sûr configuration guidée, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration guidée de Lieu de travail sûr**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Utilisation avec d'autres ServiceNow® Safe Workplace Suite applications et applications

L'application Suivi des contacts offre des options améliorées et des fonctionnalités supplémentaires avec d'autres Safe Workplace Suite applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sensibilisation d'urgence : configurez et envoyez des notifications mobiles et par e-mail aux utilisateurs en leur demandant de soumettre des journaux de contacts quotidiens pour recevoir des réponses aux demandes de consentement de la politique de confidentialité.
- Gestion de l'exposition aux urgences : exécutez un rapport de diagnostic sur les utilisateurs affectés pour identifier les utilisateurs potentiellement exposés qui peuvent avoir interagi avec l'utilisateur affecté. Vous pouvez utiliser plusieurs sources de données pour élargir la couverture de la recherche de l'exposition potentielle. Passez en revue les systèmes de traçage des sources de données fournies par Suivi des contacts pour voir si ceux-ci répondent à vos besoins professionnels. Vous pouvez modifier ces systèmes de traçage ou en configurer un nouveau pour votre source de données. Pour en savoir plus, consultez Configurer un système de traçage pour une source de données d'exposition.
- Tableau de bord Lieu de travail sûr : visualisez la tendance des cas actifs et des contacts potentiellement exposés sur une période donnée pour un campus ou un emplacement. Vous pouvez également recevoir des alertes permettant de déterminer à quel moment le nombre de cas actifs dépasse le seuil dans un campus ou un emplacement particulier.
- Auto-déclaration d'urgence : un cas est créé automatiquement pour un utilisateur qui est signalé comme étant en quarantaine s'il n'existe aucun cas actif pour l'utilisateur au moment de la génération du rapport.
- Base de la préparation des employés :
  - Ajoute ou met à jour automatiquement l'état des exigences en matière de santé et de sécurité d'un utilisateur lorsque celui-ci est identifié comme contact potentiellement exposé dans un ticket. Cette information à jour vous aide à évaluer la disposition de vos utilisateurs potentiellement exposés à retourner sur le lieu de travail.
  - Ajoute ou met à jour automatiquement l'état des exigences en matière de consentement à la confidentialité d'un utilisateur lorsque celui-ci répond à la demande de consentement de confidentialité. Ces informations à jour vous permettent de vous assurer que vos utilisateurs donnent leur consentement à la politique de confidentialité avant de pénétrer sur le lieu de travail afin de faciliter le contact tracing au besoin.
- Vaccination Status : vérifiez l'état de la vaccination d'un contact potentiellement exposé dans la visualisation du suivi des contacts.

Domain Separation pour l'application Suivi des contacts

L'application Suivi des contacts prend en charge la séparation de domaine à un niveau standard*. Pour plus d'informations, consultez Domain Separation et Suivi des contacts. Pour mieux comprendre les niveaux de prise en charge, voir Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Suivi des contacts

Vous pouvez installer Suivi des contacts si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Les applications suivantes sont également installées lorsque vous installez l'application Suivi des contacts :

- ServiceNow® Gestion de l'exposition aux urgences
- ServiceNow® Base de la préparation des employés

Vous pouvez également installer et activer les applications suivantes pour utiliser toutes les fonctionnalités Suivi des contacts :

- ServiceNow® Sensibilisation d'urgence
- ServiceNow® Auto-déclaration d'urgence
- ServiceNow® Tableau de bord Lieu de travail sûr

Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux (suite)

Type	Instructions
	Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

L'application Suivi des contacts nécessite l'application ServiceNow® Analyse des performances - Premium. Si vous n'êtes pas encore abonné à Analyse des performances - Premium, vous devez l'installer avant de procéder à l'installation de Suivi des contacts.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Sensibilisation d'urgence (sn_imt_checkin)
- Contrôle de santé des employés (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Enquête de préparation des employés (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Suivi des contacts (sn_imt_tracing)
- Auto-déclaration d'urgence (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Lieu de travail sûr (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Tests Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Contact Tracing.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation d'application, cliquez sur **Installer**.
5. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Contrôlez l'accès à l'application en créant un groupe et en attribuant des rôles au groupe ou aux utilisateurs individuels.

   (Optional) Pour plus d'informations, voir Rôles .

Composants installés avec Suivi des contacts

Plusieurs types de composants sont installés avec Suivi des contacts, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Contact Tracing [sn_imt_tracing.admin]	Administrateur spécifique à l'application Suivi des contacts et disposant de privilèges d'administration.	• sn_imt_tracing.case_manager • sn_imt_tracing.badge_admin • sn_imt_tracing. contact_tracing_user
Utilisateur Contact Tracing [sn_imt_tracing.contact_tracing_user]	Peut soumettre le journal des contacts quotidiens et la préférence de consentement à la confidentialité, et accéder aux tickets Contact Tracing lorsqu'ils sont ajoutés à la liste de surveillance des tickets.	• sn_imt_checkin.dailylog_user • sn_imt_tracing.privacy_consent_user
Badge admin [sn_imt_tracing.badge_admin]	Peut créer, mettre à jour, supprimer et importer des données de badge.	sn_imt_tracing.badge_manager
Gestionnaire des badges [sn_imt_tracing.badge_manager]	Peut créer, mettre à jour et importer des données de badge.	• sn_imt_tracing.badge_reader • import_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecteur de badge [sn_imt_tracing.badge_reader]	Peut afficher les données du registre d'accès aux badges.	Aucun
Gestionnaire de tickets [sn_imt_tracing.case_manager]	Peut créer et gérer des tickets de sensibilisation, et exécuter des demandes de diagnostic pour identifier les contacts potentiellement exposés. Peut créer, affecter et superviser des tâches.	• sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin • sn_imt_tracing.contact_tracer
Contact tracer [sn_imt_tracing.contact_tracer]	Peut travailler sur les tâches de tickets affectés pour effectuer le suivi de l'état de santé des contacts potentiellement exposés, selon les instructions prédéfinies.	• task_editor • survey_reader
Utilisateur concerné par le consentement à la politique de confidentialité [sn_imt_tracing.privacy_consent_user]	Peut envoyer et mettre à jour le consentement à la politique d'utilisateur pour lui-même.	Aucun
Utilisateur de suivi [sn_imt_tracing.dailylog_user]	Peut compléter le journal des contacts quotidiens pour soumettre une liste des utilisateurs avec lesquels ils interagissent sur le lieu de travail.	Aucun
Administrateur Wi-Fi [sn_imt_tracing.wifi_admin]	Peut créer, mettre à jour, supprimer et importer des journaux d'accès Wi-Fi.	sn_imt_tracing.wifi_manager
Gestionnaire Wi-Fi [sn_imt_tracing.wifi_manager]	Peut créer, mettre à jour, supprimer et importer des journaux d'accès Wi-Fi.	• import_admin • sn_imt_tracing.wifi_reader

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecteur Wi-Fi [sn_imt_tracing.wifi_reader]	Peut afficher les journaux d'accès Wi-Fi.	Aucun
Administrateur portable [sn_imt_tracing.wearable_admin]	Peut créer, mettre à jour, supprimer et importer des journaux d'accès des appareils portables ou wearable.	sn_imt_tracing.wearable_manager
Gestionnaire portable [sn_imt_tracing.wearable_manager]	Peut créer, mettre à jour et importer les journaux d'accès des appareils portables ou wearable.	sn_imt_tracing.wearable_reader
Lecteur portable [sn_imt_tracing.wearable_reader]	Peut afficher les journaux d'accès des appareils portables ou wearable.	Aucun

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
Tâche de conservation des données pour Contact Tracing	Supprime les données de contact tracing une fois la période de conservation terminée depuis la dernière date de mise à jour des enregistrements associés au contact tracing. Les données incluent le badgeage, les données de registre d'accès Wi-Fi, les confirmations, les notes et les journaux de contacts quotidiens des employés, les tickets et les tâches associées aux tickets, les contacts exposés, les demandes de diagnostic, les tâches de diagnostic et les réservations d'espace de travail. **Remarque :** La politique de conservation des données ne s'applique pas aux données relatives au consentement des utilisateurs à la politique de confidentialité.
Devvio Intégration	S'exécute quotidiennement à 00:00:00 (heure de l'instance) et remplit le rapport sur les risques des utilisateurs Devvio pour les organisations qui utilisent des appareils wearable Devvio et la plateforme DevvTrace.
Load Mist Systems	S'exécute quotidiennement à 00:00:00 et remplit les sites pour les organisations qui utilisent des journaux Wi-Fi à partir de Mist Systems.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Table	Description
Registre d'accès aux badges [sn_imt_tracing_badge_access_register]	Enregistrements de badgeage de tous les utilisateurs.
Étape du registre d'accès aux badges [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage]	La table Import Sets pour l'importation des données d'accès aux badges à partir d'une feuille de calcul Excel. Lorsque vous chargez des données à partir du fichier Excel dans l'application, les enregistrements importés sont d'abord enregistrés dans cette table de jeux d'importation. Après avoir exécuté la transformation ou le script d'importations planifiées, les enregistrements sont copiés à partir de cette table vers la table de registre d'accès aux badges.
Lecteur de badge [sn_imt_tracing_badge_reader]	Appareils de lecture de badge d'identification d'utilisateur installés dans un emplacement.
Badge de l'utilisateur [sn_imt_tracing_user_badge]	Informations sur les utilisateurs et leur badge d'identification.
Ticket [sn_imt_tracing_case]	Tickets de sensibilisation des utilisateurs affectés afin de réduire l'exposition potentielle à d'autres personnes.
Tâche de ticket [sn_imt_tracing_case_task]	Tâches de ticket dans les tickets de sensibilisation pour suivre les utilisateurs potentiellement exposés ainsi que leur état de santé.
Contacts exposés [sn_imt_tracing_exposed_contact]	Utilisateurs potentiellement exposés qui ont pu interagir avec un utilisateur à qui une maladie infectieuse a été diagnostiquée. Les enregistrements de cette table sont stockés lorsque le gestionnaire de tickets ajoute tous les utilisateurs impactés au ticket. Les utilisateurs impactés sont identifiés via la demande de diagnostic à l'aide de plusieurs entrées de données.
Journaux de contacts quotidiens [sn_imt_tracing_daily_contact_log]	Noms des utilisateurs mentionnés par le biais des journaux de contacts quotidiens par un autre utilisateur.
Confirmations de journal quotidien [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement]	État de confirmation pour identifier les utilisateurs qui ont répondu à la notification pour soumettre le journal des contacts quotidiens.
Notes de journal quotidien [sn_imt_tracing_daily_log_note]	Nom des utilisateurs externes à l'organisation mentionnés par le biais des journaux de contacts quotidiens par un autre utilisateur.
Rapport sur les risques des utilisateurs Devvio	Les utilisateurs Devvio et leurs scores de risque capturés par les appareils wearable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report]	Devvio. Les enregistrements de cette table sont importés à partir de la plateforme DevvTrace et mis à jour quotidiennement.
Configuration de la confidentialité des emplacements [sn_imt_tracing_location_privacy_config]	Configuration de la politique de confidentialité basée sur l'emplacement, telle que la déclaration de confidentialité pour un emplacement donné et la nécessité ou non d'obtenir un consentement à la politique de confidentialité pour un emplacement particulier.
Modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité [sn_imt_tracing_privacy_consent_template]	Modèle permettant de stocker la déclaration de confidentialité d'un emplacement et utilisé dans la configuration de la confidentialité de cet emplacement.
Avis de confidentialité et consentements des utilisateurs [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	Réponses des utilisateurs à la demande de consentement à la politique de confidentialité.
Sites [sn_imt_tracing_site]	Sites dans le bâtiment de votre organisation. Chaque étage est considéré comme un site. Chaque site peut être divisé en plusieurs zones. Chaque zone peut avoir plusieurs routeurs Wi-Fi installés, appelés des points d'accès Wi-Fi.
Préférences de diagnostic Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_diagnostic_preference]	Type de données Wi-Fi utilisées pour le suivi des contacts. Par exemple, vous pouvez accéder à des données en temps réel pour un emplacement collectées via l'intégration à un système réseau, tels que les Mist Systems. Pour les autres emplacements, vous pouvez charger manuellement des données à partir d'une feuille de calcul.
Registre d'accès Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register]	Enregistrements des entrées et des sorties des utilisateurs qui se sont connectés aux points d'accès Wi-Fi du bureau ou à l'aide des appareils compatibles BLE.
Registre d'accès portable [sn_imt_tracing_wearable_access_register]	Enregistrements des interactions des utilisateurs capturés à l'aide des données de détection de proximité via leurs appareils wearable lorsqu'ils se trouvent à proximité pendant une durée plus longue que celle autorisée.

Configurer Suivi des contacts

Configurez les propriétés système, les tâches planifiées, les scripts includes, l'intégration du journal d'accès Wi-Fi et les notifications de sensibilisation pour agréger les informations de contact tracing pour différentes sources de données.

Dans Suivi des contacts les versions 1.29.4. et supérieures, le chemin de navigation n’est pas disponible dans le menu contextuel de l’application rechercher (**Tous** > **Suivi des contacts**) pour Zebra MotionWorks et Devvio. Les modules d’application suivants ne sont pas disponibles dans le menu Suivi des contacts contextuel de recherche d’application version 1.29.4 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gestion des accès portables/portables (séparateur)
- Registre d'accès portable
- Devvio (Séparateur)
- Rapport sur les risques des utilisateurs Devvio
- Devvio Jeu d'importation du rapport sur les risques des utilisateurs

Le chemin de navigation est disponible si vous utilisez Suivi des contacts la version 1.29.2 et ultérieure.

Obtenez les informations de contact tracing à partir de différentes sources de données, telles que les emplacements du lieu de travail, les équipes de travail, les réservations, les analyses de badge, les journaux d'accès Wi-Fi et les journaux d'auto-génération de rapports. Utilisez ces sources de données pour identifier les utilisateurs potentiellement exposés en exécutant la demande de diagnostic dans l'application Gestion de l'exposition aux urgences.

Identifier les utilisateurs potentiellement exposés à l'aide des systèmes de traçage

Un système de traçage est configuré pour chaque source de données de contact tracing. Passez en revue les systèmes de traçage des sources de données pour voir si ceux-ci répondent à vos besoins professionnels. Vous pouvez modifier ces systèmes de traçage ou en configurer un nouveau pour votre source de données.

Pour en savoir plus, consultez Configurer un système de traçage pour une source de données d'exposition.

Configuration des propriétés de Suivi des contacts

Configurez les propriétés système pour ajuster la façon dont les données de de contact tracing sont utilisées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employeurs demeurent seuls responsables du respect de leurs obligations légales en vertu de la législation applicable, y compris les lois sur la protection des données sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation des données personnelles, et doivent activer, choisir de ne pas activer ou personnaliser toute fonctionnalité disponible dans l'application pour répondre aux exigences spécifiques des employeurs.

Remarque :
pour les propriétés système associées aux systèmes de traçage, voir Propriétés système des systèmes de traçage dans Gestion de l'exposition aux urgences.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs des propriétés suivantes.

Propriétés pour le Suivi des contacts

Propriété	Description
sn_imt_tracing.data_retention_period	Nombre de jours après lequel les données collectées pour le suivi des contacts sont automatiquement supprimées du système. La période de conservation est calculée à partir de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	la dernière date de mise à jour des données. La politique de conservation s'applique aux données de suivi des contacts suivantes : ○ Données de badgeage. ○ Les journaux de contacts quotidiens des utilisateurs, les notes des journaux quotidiens et les données de confirmation des journaux quotidiens. ○ Tous les tickets clos et annulés et les contacts potentiellement exposés associés, les tâches liées aux tickets, les demandes de diagnostic et les données sources sous-jacentes, ainsi que les événements de diagnostic. **Remarque :** L'enquête associée à des tickets pouvant être supprimés après la période de conservation n'est pas supprimée car les enquêtes ont leur propre période de conservation. Pour plus d'informations, voir Nettoyer les données d'évaluation . ○ Données du registre d'accès Wi-Fi La valeur par défaut est 90.
`sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks`	Active ou désactive la création automatique d'une tâche de ticket lorsqu'un gestionnaire de tickets ajoute un contact potentiellement exposé à un cas Contact Tracing. Si la valeur de la propriété est définie sur *Oui*, le workflow du système de base, **Créer des tâches de tickets pour les contacts exposés**, déclenche la création d'une tâche de ticket lorsqu'un contact potentiellement exposé est ajouté à un ticket. La valeur par défaut est *Oui*.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Domain Separation et Suivi des contacts

L'application ServiceNow® Suivi des contacts prend en charge la séparation de domaine. L'application aide les organisations à réduire la transmission des maladies infectieuses, comme la COVID-19, sur le lieu de travail en identifiant les utilisateurs sur site qui auraient pu être en contact avec une personne affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : Standard*

Le niveau de prise en charge est Standard mais compte des exceptions ou des conditions spéciales.

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit être en mesure de configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP). Cette configuration est effectuée par locataire, comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Séparation de domaine et Suivi des contacts vue d'ensemble

Les fournisseurs de services doivent être en mesure de gérer plusieurs clients dans une seule instance pour fournir leurs services Suivi des contacts via la suite Safe Workplace . Depuis la version Paris, les tâches planifiées ont introduit la prise en charge de la séparation de domaine au niveau standard.

Les administrateurs doivent installer le module d'extension Séparation de domaine avant d'utiliser les Suivi des contacts tables.

Voir Suite Séparation de domaine et Lieu de travail sécurisé pour savoir comment configurer le suivi des contacts avec séparation de domaine.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Modifier l'importation planifiée de données

En tant qu'administrateur, passez en revue et modifiez l'importation planifiée de données utilisée pour importer les données d'accès aux badges et d'accès Wi-Fi à partir d'un fichier Excel dans l'application Suivi des contacts.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tâches planifiées suivantes sont installées avec l'application Suivi des contacts :

- `Badge Access Register Scheduled Import`
- `Wi-Fi Access Register Scheduled Import`

Ces tâches sont définies pour une exécution manuelle afin d'importer les données d'accès aux badges ou les données d'accès Wi-Fi à partir d'un fichier Excel. Vous pouvez modifier les paramètres en fonction du moment auquel vous souhaitez importer les données et de la méthode d'importation demandée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Administration** > **Tâches d'importation de données**.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'importation planifiée du
3. Passez en revue et modifiez les paramètres selon les besoins.
   Pour plus d'informations sur la configuration d'une importation planifiée de données, consultez Planifier une importation de données .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Importer des données à l'aide de jeux d'importation

Configurer le paramètre de fuseau horaire pour les données de badge et de journal quotidien

Ajoutez un Script Include dans le champ d'application global pour prendre en compte le fuseau horaire de l'utilisateur affecté lorsque vous exécutez une demande de diagnostic à l'aide de la source de données du lecteur de badge ou du journal quotidien de l'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Includes de script**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez `TimeZoneUtils`.
4. Depuis la liste Accessible depuis, sélectionnez **Tous les périmètres de l'application**.
5. Copiez le script suivant dans le champ de **Script**.

```
var TimeZoneUtils = Class.create();
TimeZoneUtils.prototype = {
 initialize: function() {
 },
 getTimeZone: function(timeZoneString) {
  return Packages.java.util.TimeZone.getTimeZone(timeZoneString);
 },
 getTimeZoneOffSet: function(timeZoneString, gdt) {
  var timeZoneObj = this.getTimeZone(timeZoneString);
  var dateTime = new GlideDateTime();
  if (gdt) {
   dateTime.setValue(gdt);
  }
  dateTime.setTZ(timeZoneObj);
  return dateTime.getTZOffset();
 },
 getBoundaryDates: function(timeZoneString, offset, dateTime) {
  var tz = this.getTimeZone(timeZoneString);
  var gd = new GlideDateTime();
  gd.setValue(dateTime);
  gd.add(offset);
  var startTime = '00:00:00';
  var endTime = '23:59:59';
  var actualDate = new GlideDate();
  actualDate.setValue(gd.getValue());
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 var startDateTime = new GlideDateTime();
 startDateTime.setTZ(tz);
 startDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + startTime);
 var endDateTime = new GlideDateTime();
 endDateTime.setTZ(tz);
 endDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + endTime);
 return {
  startDateTime: startDateTime,
  endDateTime: endDateTime
 };
},
 type: 'TimeZoneUtils'
};
```

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le script est utilisé lorsque vous exécutez la demande de diagnostic à l'aide de la source de données du lecteur de badge ou du journal quotidien de l'utilisateur. Ces sources de données identifient les utilisateurs potentiellement exposés qui ont pu entrer en contact avec un utilisateur affecté. Le script prend en compte le fuseau horaire de l'utilisateur concerné tout en calculant la date et l'heure à partir des données de badgeage ou les données du journal quotidien.

Configurer une notification par e-mail pour le journal de contacts quotidiens

Configurez une notification par e-mail personnalisée à utiliser avec les notifications Sensibilisation d'urgence afin de demander aux utilisateurs de soumettre une liste des autres utilisateurs avec lesquels ils sont entrés en contact au cours de la journée de travail.

Avant de commencer

Passez en revue les notifications par e-mail existantes d'**Alerte du journal quotidien des employés** et de **Notification du journal quotidien des contacts** pour vous familiariser avec les scripts et les paramètres de base.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous configurez une notification par e-mail à utiliser comme journal de contacts quotidiens, vous créez une notification par e-mail personnalisée à des fins de suivi des contacts. L'**Alerte du journal quotidien des employés** et la **Notification du journal quotidien des contacts** sont des notifications par e-mail que vous pouvez consulter pour mieux comprendre comment sont configurées des notifications similaires à celle que vous pourriez créer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notifications système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. **Facultatif :** Dans le champ **Nom**, saisissez un nom descriptif pour la notification.
4. Dans le champ **Table** , sélectionnez la table Confirmations de journal quotidien [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement].
5. Sur l'onglet **Quand envoyer**, définissez les conditions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Entrez des conditions dans le créateur de conditions pour définir quand les utilisateurs reçoivent la notification par e-mail.
- Copiez l'exemple de script suivant dans le champ **Condition avancée** et apportez ces modifications.
  - Attribuez un nom différent à la variable, par exemple, *employeeCheckInAcmeSysId*.
  - Saisissez la nouvelle notification sys_id comme valeur.
  - Saisissez le nom de la variable que vous avez déclarée à la fin de la deuxième ligne.

Example
Exemple de script de condition avancée :

```
var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
```

6. Dans l'onglet **Qui recevra**, sélectionnez **Utilisateurs** et **Groupes** pour déterminer qui recevra la notification.
7. Complétez les informations restantes dans l'onglet **What it will contain**.

Onglet Futur contenu

Champ	Action
Modèle d'e-mail	Sélectionnez le modèle d'e-mail utilisé pour déterminer tout contenu pré-configuré dans la ligne d'objet et le corps du message.
Objet	Créez la ligne d'objet que les utilisateurs voient lorsqu'ils reçoivent l'e-mail.
Message HTML	Dans le champ **Message HTML**, ajoutez et personnalisez le texte ou le code source du message pour répondre aux besoins de votre organisation. **Remarque :** Lorsque vous rédigez le contenu de l'e-mail dans le champ **Message HTML** , assurez-vous d'inclure le lien vers le formulaire du journal de contact quotidien.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Dans la liste des notifications, ouvrez la notification que vous avez ajoutée et cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification**.
10. Vérifiez la notification et apportez les modifications nécessaires.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Vous avez créé une notification par e-mail personnalisée à utiliser comme journal de contacts quotidiens avec notifications Sensibilisation d'urgence. Lorsque vous modifiez ou créez une notification Sensibilisation d'urgence, vous pouvez sélectionner cette notification pour le journal de contacts quotidiens ou pour des actions de sensibilisation personnalisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Pour utiliser cette notification par e-mail comme journal de contacts quotidiens, consultez Configurer une notification Sensibilisation d'urgence pour le journal de contacts quotidiens.

Configurer une notification Sensibilisation d'urgence pour le journal de contacts quotidiens

En tant qu'administrateur, créez ou configurez la notification Sensibilisation d'urgence pour envoyer des notifications push par e-mail aux employés pour leur demander de soumettre une liste de collègues avec lesquels ils ont interagi sur une journée donnée.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Sensibilisation d'urgence est installée. Pour plus de détails, voir Installer Sensibilisation d'urgence.

Les employés doivent avoir installé l'application Now® Mobile sur leur téléphone pour recevoir des notifications push mobiles. Pour plus d'informations, voir Application Now Mobile.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Administration** > **Alertes du journal quotidien**.
2. Vous pouvez soit modifier la notification existante en ouvrant l'enregistrement de sensibilisation **Journal de contacts quotidiens** ou en cliquant sur **Nouveau** pour en créer un.
3. Saisissez le nom de la notification de sensibilisation dans le champ **Nom de l'événement**.
4. Cochez la case **Alerte du journal de contacts quotidiens des employés**.
   L'option **Journal de contacts quotidiens** est sélectionnée dans le champ **Mode de réponse** de l'onglet **Configuration du contenu**. Vous ne pouvez pas changer cette valeur si l'option **Alerte de journal de contacts quotidiens des employés** est cochée.
5. Dans l'onglet **Sélectionner une audience ciblée**, sélectionnez l'audience cible pour la notification, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   - Vous pouvez choisir parmi les listes d'utilisateurs, les groupes, les départements, les emplacements ou d'autres filtres de recherche tels que le bâtiment, le centre de coûts ou le code du pays.
   - Si l'application ServiceNow® Contrôle de santé des employés est installée, l'option **Utiliser les données relatives au contrôle de l'état de santé des employés** est disponible. Activez-la pour inclure tous les employés autorisés à entrer dans les locaux selon le contrôle de santé. Pour en savoir plus, voir Contrôle de santé des employés.
   - Si l'application ServiceNow® Cœur du lieu de travail est installée, l'option **Utiliser les données de réservation du lieu de travail** est disponible. Activez-la pour inclure tous les employés ayant des réservations confirmées ou approuvées pour ce jour. Pour en savoir plus, voir Cœur du lieu de travail.
6. Dans l'onglet **Configuration du contenu** , sélectionnez une notification dans le champ **Notification** , puis choisissez comment envoyer la notification.
   - Pour envoyer la notification par e-mail, cochez l'option **Notification par e-mail**.
   - Pour envoyer une notification push mobile, cochez l'option **Notification push Now Mobile**, et saisissez ou modifiez le message détaillé de la notification push.

     Cette option est active si le module d'extension Application ServiceNow NowMobile - Écrans et lanceur d'applet (com.glide.mobile-employee) est activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les notifications push utilisent l'appareil de notification de demande d'application ServiceNow. Lorsque des utilisateurs enregistrent leur application mobile sur une instance, le périphérique de notification est automatiquement créé dans leurs préférences de notification. Assurez-vous que cet appareil est actif pour les utilisateurs à qui vous souhaitez envoyer la notification push.

- Pour utiliser un canal de notification personnalisé, cliquez sur la liste connexe Canaux supplémentaires, cliquez sur **Modifier**et déplacez le canal vers la liste Canaux supplémentaires. Cliquez sur **Enregistrer**.

  Assurez-vous que les cases **Notification par e-mail** et **Notification push Now Mobile** ne sont pas cochées, autrement les notifications seront également envoyées par ces canaux.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les modifications de la configuration de l'audience cible et du contenu sont enregistrées.
8. Cliquez sur **Planifier**.
9. Dans la fenêtre contextuelle Script planifié, configurez une tâche planifiée dans la notification.
   Pour plus d'informations, voir Configurer une tâche planifiée .
10. Cliquez sur **Envoyer**.
    Un script est ajouté à la tâche planifiée. La tâche est associée à la notification de sensibilisation.

Résultats
Une notification de sensibilisation avec une tâche planifiée est créée. La tâche envoie des notifications à l'audience cible, selon le calendrier défini.

Que faire ensuite
Un utilisateur avec le rôle sn_imt_checkin.checkin_admin peut envoyer la notification de sensibilisation sur demande.

Un utilisateur doté du rôle admin ou sn_imt_checkin.checkin_admin peut arrêter la tâche planifiée pour envoyer automatiquement les notifications. Pour ce faire, cliquez sur **Planifier** et, dans la boîte de dialogue, désactivez l'option **Actif**, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les paramètres de conservation des données de Suivi des contacts

Configurez les paramètres de conservation des données pour les données collectées à des fins de suivi des contacts, telles que les données de badgeage, les journaux de contacts quotidiens des employés et les tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les employeurs demeurent seuls responsables du respect de leurs obligations légales en vertu de la législation applicable, y compris les lois sur la protection des données sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation des données personnelles, et doivent activer, choisir de ne pas activer ou personnaliser toute fonctionnalité disponible dans l'application pour répondre aux exigences spécifiques des employeurs.

Une propriété système et des tâches planifiées contrôlent la politique de conservation des données de suivi des contacts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La propriété système *sn_imt_tracing.data_retention_period* détermine le nombre de jours pendant lesquels les données de suivi des contacts seront disponibles dans le système avant qu'elles ne soient automatiquement supprimées.
- La tâche *Data Retention Job For Contact Tracing* planifiée vérifie les enregistrements dont la date de mise à jour dépasse la période de conservation définie, et les supprime.

  La politique de conservation s'applique aux données de suivi des contacts suivantes :

  Données de badgeage

  Table impactée : registre d'accès aux badges [sn_imt_tracing_badge_access_register]

  Tickets clos et annulés et enregistrements associés

  Tables impactées : Ticket [sn_imt_tracing_case], Tâche de ticket [sn_imt_tracing_case_task], Contacts exposés [sn_imt_tracing_exposed_contact], Demandes de diagnostic [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request], Événements de diagnostic [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event] et Exposition potentielle sur le lieu de travail sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure]

  Les tables Demandes de diagnostic et Événements de diagnostic sont installées avec l'application Gestion de l'exposition aux urgences.

  Remarque :
  L'enquête associée à des tickets pouvant être supprimés après la période de conservation n'est pas supprimée, car les enquêtes ont leur propre période de conservation. Pour plus d'informations, voir Nettoyer les données d'évaluation .

  Journaux de contacts quotidiens des employés

  Tables impactées : Journaux de contacts quotidiens [sn_imt_tracing_daily_contact_log], Confirmations de journal quotidien [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement] et Notes du journal quotidien [sn_imt_tracing_daily_log_note]

  Données d'accès Wi-Fi

  Tables concernées : registre d'accès Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register]et tâche de registre d'accès Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register_job]

- La tâche planifiée *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* purge tous les enregistrements supprimés de Contact Tracing à partir de la table de des enregistrements supprimés de l'audit [sys_audit_delete]. Tous les enregistrements supprimés avec une date de mise à jour postérieure à la période de conservation définie sont purgés.

Traduction automatique

Procédure

1. Définissez la période pendant laquelle vous souhaitez conserver les données de suivi des contacts.

   a. Accédez à la **Suivi des contacts** > **Administration** > **Propriétés**.

   b. Saisissez une valeur dans la propriété de la **période de conservation des données Contact Tracing (en jours)**
   La valeur par défaut est de 90 jours.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Configurez la tâche planifiée afin de déterminer le moment où elle doit se dérouler pour vérifier et supprimer les données de suivi des contacts.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

   b. Ouvrez les tâches planifiées de *`Data Retention Job For Contact Tracing`*

   c. Configurez les paramètres de la tâche et cliquez sur **Enregistrer**.
   Pour plus d'informations, voir Configurer une tâche planifiée .

3. Téléchargez, importez et configurez la tâche planifiée *`Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)`* dans le champ d'application global pour purger les enregistrements supprimés.

   a. Téléchargez le fichier XML Purger les enregistrements supprimés Contact Tracing (conservation des données) à partir de la page d'application Suivi des contacts sur le ServiceNow® Store.

   b. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

   c. Importez le fichier XML téléchargé dans la table des tâches planifiées [sysauto].
   Pour plus d'informations sur l'importation, voir Importer un enregistrement à partir du modèle .

   d. Recherchez et ouvrez l'enregistrement *`Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)`*.

   e. Sélectionnez **Actif** pour activer la tâche.

   f. Dans le champ **Exécuter** , définissez la planification de la tâche à exécuter.

   g. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une exigence pour que les contacts potentiellement exposés retournent au travail

Créez une exigence que les employés potentiellement exposés doivent respecter pour vérifier qu'ils peuvent retourner au travail.

Avant de commencer

- Les exigences de santé et de sécurité sont disponibles dans l'application ServiceNow® Base de la préparation des employés, qui doit être installée.
- Les exigences en matière de santé et de sécurité sont intégrées à ServiceNow® Studio de workflow, alors assurez-vous de bien connaître les principes de base de Flow Designer .

Rôle requis : sn_imt_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez les exigences de santé et de sécurité pour que les employés retournent au travail. Les employés ne doivent faire partie d'aucune enquête de contacts potentiellement exposés d'un cas. S'ils font partie d'une enquête de cas active, ils doivent satisfaire à l'exigence d'un état Clear pour pouvoir revenir travail. Pour en savoir plus, voir Effectuer un suivi des contacts potentiellement exposés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Cette procédure décrit comment créer une exigence en prenant l'exigence Contacts exposés du système de base comme exemple.

Procédure

1. Dans Studio de workflow, créez une action pour ajouter ou mettre à jour l'état de l'exigence pour un employé ajouté à la liste des contacts potentiellement exposés d'un cas.

   a. Créez une action et enregistrez-la dans l'application Base de la préparation des employés.

   b. Dans la section Entrées du Plan d'action, créez une entrée pour le type d'enregistrement à utiliser pour vérifier si l'employé répond à l'exigence.

   Par exemple, pour répondre à l'exigence Contacts exposés, les employés doivent avoir un enregistrement dans la table Contacts exposés [sn_imt_tracing_exposed_contact].

Étiquette	Nom	Type	Obligatoire
Contact exposé	exposed_contact	Reference.Exposed Contacts [sn_imt_tracing_exposed_contact]	Oui

   c. Ajoutez une **Étape de script** au plan d'action.

   d. Dans le champ **Exécution obligatoire**, sélectionnez **Instance**.

   e. Créez une variable d'entrée à l'aide de l'entrée que vous avez créée pour l'action en tant que valeur.

   Cette variable vous permet d'utiliser l'entrée pour l'action dans un script.

Variables d'entrée

Nom	Valeur
exposed_contact	Entrée **Contact exposé** que vous avez créée dans la section Entrées.

   f. Dans le champ **Script**, ajoutez un script pour définir les conditions lorsque l'état des exigences d'un employé est `cleared` ou `not_cleared`.

   Pour l'exigence Contacts exposés, l'exigence est `not cleared` pour un employé si l'état de santé de l'employé dans l'un des enregistrements Contact exposé est `under_investigation` ou `infecté`, et `cleared` pour toute autre réponse.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.requirement_status = 'cleared';
 if (!inputs.exposed_contact.is_primary_exposed_contact) {
  var now_GR = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
  now_GR.addQuery('exposure_case.active',true);
  now_GR.addQuery('is_primary_exposed_contact',true);
  now_GR.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
  now_GR.setLimit(1);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  now_GR.query();
  if (now_GR.next()) {
   if(now_GR.status == 'under_investigation' || now_GR.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
  }else{
    outputs.requirement_status = 'cleared';
  }
  }else{
    var gr2 = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
    gr2.addQuery('exposure_case.active',true);
    gr2.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
    gr2.query();
    while(gr2.next()){
      if(gr2.status == 'under_investigation' || gr2.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
        break;
      }
    }
  }
 }else{
  if(inputs.exposed_contact.status == 'under_investigation' ||
 inputs.exposed_contact.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
  }else{
    outputs.requirement_status = 'cleared';
  }
 }
})(inputs, outputs);
```

g. Créez une variable de sortie pour l'état des exigences.

Cela définit la variable *`requirement_status`* que vous avez utilisée dans le script.

Variables de sortie

Étiquette	Nom	Type	Obligatoire	Choix (options avancées)
requirement_status	requirement_status	Choix	Oui	Liste déroulante avec -- Aucun --

h. Dans la section Sorties du plan d'action, créez une sortie pour l'état des exigences.

La création de cette sortie vous donne la possibilité d'utiliser la variable de sortie *`requirement_status`* à partir du script en tant que sortie renvoyée par l'action.

Variables de sortie

Étiquette	Nom	Type	Obligatoire	Choix (options avancées)
État des exigences	requirement_status	Choix	Non	Liste déroulante avec -- Aucun --

i. Affectez la valeur *`requirement_status`* à la sortie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Étiquette	Valeur
État des exigences	Variable de sortie *requirement_status* à partir de l'étape de script.

L'action renvoie la valeur de *requirement_status* pour l'employé (cleared ou not_cleared) en tant que sortie.

j. Cliquez sur **Publier**.

2. Créer une exigence pour les contacts exposés.

a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Besoins en matière de santé et de sécurité**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

La section Inclure les enregistrements précédents applicables définit un ensemble d'enregistrements qui ont déjà été créés, mais qui doivent toujours déclencher le flux d'exigences. Inclure les enregistrements précédents garantit que l'état des exigences des employés qui suivent l'exigence avant qu'elle ne soit activée est défini sur Not cleared.

Formulaire d'exigence en matière de santé et de sécurité

Champ	Description
Nom	Nom unique pour l'exigence. Par exemple, Exigence pour les contacts exposés.
Flux d'exigences	Flux de mise à jour de l'état des exigences pour un employé potentiellement exposé. Laissez ce champ vide. Vous reviendrez à l'enregistrement des exigences et vous renseignerez ce champ après avoir créé le flux.
Actifs	Ce champ est en lecture seule. Une fois que vous avez tous les champs ont été mis à jour pour l'exigence requise, vous pouvez utiliser le bouton **Activer** pour activer l'exigence.
État par défaut	L'état par défaut affecté aux employés qui ne se trouvent pas dans la liste de contacts potentiellement exposés pour répondre à l'exigence de santé et de sécurité. Les options sont Cleared et Not Cleared. Par exemple, l'état par défaut Not Cleared est affecté aux employés sans enregistrement de contact exposé pour l'exigence concernant les contacts exposés.
Durée d'utilisation	Option pour définir une limite de temps pour la validité de l'état de l'exigence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ne sélectionnez pas ce champ car l'état de l'employé est automatiquement mis à jour lorsque l'état de la tâche de contact exposé pour l'employé est mis à jour.
Inclure les enregistrements précédents applicables	
Table	Table à consulter pour les enregistrements créés précédemment qui déclencheront le flux d'exigences. Par exemple, l'exigence Contacts exposés utilise la table Contacts exposés [sn_imt_tracing_exposed_contact].
Condition	Conditions pour filtrer les enregistrements de la table qui déclenchera le flux.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Dans Studio de workflow, créez un flux pour mettre à jour l'état des exigences d'un employé.

a. Créez un flux et enregistrez-le dans l'application Base de la préparation des employés.

b. Ajoutez un déclencheur pour que le flux s'exécute chaque fois que le type d'enregistrement que vous utilisez pour vérifier si l'état des exigences est créé ou mis à jour.

Par exemple, pour l'exigence Contacts exposés, le flux s'exécute chaque fois qu'un enregistrement de contacts exposés est créé ou mis à jour dans un cas.

Déclencheur

Déclencheur	Table	Condition	Exécuter le déclencheur
Créé ou mis à jour	Contacts exposés [sn_imt_tracing_exposed_contact]	Aucun.	Une fois

c. Ajoutez l'action que vous avez créée au flux, avec l'enregistrement à partir du déclencheur en tant qu'entrée.
Par exemple, pour l'entrée Contacts exposés, ajoutez l'enregistrement de Contacts exposés qui a été créé ou mis à jour dans l'événement déclencheur.

d. Ajoutez l'action Exigence de mise à jour des utilisateurs fournie dans Base de la préparation des employés au flux.

Entrées Exigence de mise à jour des utilisateurs

Utilisateur [User]	Exigence en matière de santé et de sécurité [Health and Safety Requirement]	État des exigences	Date/Heure de déclenchement
Champ **Employé** ou **Utilisateur** à partir de l'enregistrement	Exigence de santé et de sécurité que vous avez	`requirement_status` renvoyé par l'action que vous avez créée.	Sélectionner la **date/heure**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur [User]	Exigence en matière de santé et de sécurité [Health and Safety Requirement]	État des exigences	Date/Heure de déclenchement
de déclencheur. Par exemple, le champ **Utilisateur** à partir de l'enregistrement Contacts exposés.	créée pour les contacts potentiellement exposés.		

e. Cliquer sur **Activer**.

4. Traitez l'exigence en matière de santé et de sécurité.
   a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Besoins en matière de santé et de sécurité**.
   b. Cliquez sur l'exigence.
   c. Dans le champ **Flux d'exigences**, ajoutez le flux que vous avez créé pour mettre à jour l'état des exigences pour les employés.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous devez activer l'exigence avant de pouvoir effectuer le suivi des employés l'ayant traitée ou non. Pour obtenir des instructions, consultez Activer une exigence en matière de santé et de sécurité.

Créer une exigence pour que les employés confirment la demande de consentement à la confidentialité

Créez une exigence pour que vos employés répondent à la demande de consentement à la confidentialité avant de pénétrer sur le lieu de travail afin de faciliter l'utilisation de leurs données pour le suivi des contacts.

Avant de commencer

- Les exigences sont disponibles dans l'application ServiceNow® Base de la préparation des employés, qui doit être installée.
- L'exigence de consentement à la confidentialité est créée avec ServiceNow® Studio de workflow, alors assurez-vous de bien connaître les bases de Flow Designer .

Rôle requis : sn_imt_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez l'exigence en matière de consentement à la confidentialité pour le retour au travail des employés. Les employés qui acceptent l'utilisation de leurs données pour le suivi des contacts répondent à l'exigence en matière de consentement à la confidentialité et sont éligibles au retour sur le lieu de travail. Les employés qui ne donnent par leur accord ne répondent pas à l'exigence en matière de consentement à la confidentialité et ne sont pas éligibles au retour sur le lieu de travail. Pour en savoir plus, voir Répondre à une demande de consentement à la confidentialité dans Suivi des contacts.

Remarque :
Cette procédure explique comment créer une exigence en prenant pour exemple l'exigence en matière de consentement à la confidentialité du système de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans Studio de workflow, créez une action pour ajouter ou mettre à jour l'état de l'exigence pour un employé qui répond à la demande de consentement à la confidentialité.

   a. Créez une action et enregistrez-la dans l'application Base de la préparation des employés.

   b. Dans la section Entrées du Plan d'action, créez une entrée pour le type d'enregistrement à utiliser pour vérifier si l'employé répond à l'exigence.

Étiquette	Nom	Type	Obligatoire
préférence	préférence	Chaîne	Oui

   c. Ajoutez une **Étape de script** au plan d'action.

   d. Dans le champ **Exécution obligatoire**, sélectionnez **Instance**.

   e. Créez une variable d'entrée à l'aide de l'entrée que vous avez créée pour l'action en tant que valeur.

      Cette variable vous permet d'utiliser l'entrée pour l'action dans un script.

      Variables d'entrée

Nom	Valeur
préférence	Entrée **préférence** que vous avez créée dans la section Entrées.

   f. Dans le champ **Script**, ajoutez un script pour définir les conditions lorsque l'état des exigences d'un employé est `cleared` ou `not_cleared`.

      Pour l'exigence en matière de consentement à la confidentialité, l'exigence est marquée comme `not_cleared` si l'employé donne son désaccord à la demande de consentement à la confidentialité ; il est marqué comme `cleared` dans le cas contraire.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   if (inputs.preferences == "agree") {
      outputs.requirement_status = "cleared";
   } else if (inputs.preferences == "withdraw_consent") {
      outputs.requirement_status = "not_cleared";
   }

})(inputs, outputs);
```

   g. Créez une variable de sortie pour l'état des exigences.

      Cette variable de sortie définit la variable *`requirement_status`* que vous avez utilisée dans le script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Étiquette	Nom	Type	Obligatoire	Choix (options avancées)
requirement_status	requirement_status	Choix	Oui	Liste déroulante avec -- Aucun --

h. Dans la section Sorties du plan d'action, créez une sortie pour l'état des exigences.

La création de cette sortie vous donne la possibilité d'utiliser la variable de sortie *`requirement_status`* à partir du script en tant que sortie renvoyée par l'action.

Variables de sortie

Étiquette	Nom	Type	Obligatoire	Choix (options avancées)
État des exigences	requirement_status	Choix	Non	Liste déroulante avec -- Aucun --

i. Affectez la valeur *`requirement_status`* à la sortie.

Variables de sortie

Étiquette	Valeur
État des exigences	Variable de sortie *`requirement_status`* à partir de l'étape de script.

L'action renvoie la valeur de *`requirement_status`* pour l'employé (`cleared` ou `not_cleared`) en tant que sortie.

j. Cliquez sur **Publier**.

2. Créez une exigence en matière de consentement à la confidentialité.

a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Besoins en matière de santé et de sécurité**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

La section Inclure les enregistrements précédents applicables définit un ensemble d'enregistrements qui ont déjà été créés, mais qui doivent toujours déclencher le flux d'exigences. Inclure les enregistrements précédents garantit que l'état des exigences des employés qui suivent l'exigence avant qu'elle ne soit activée est défini sur cleared.

Formulaire d'exigence en matière de santé et de sécurité

Champ	Description
Nom	Nom unique pour l'exigence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Flux d'exigences	Flux pour mettre à jour l'état des exigences associées à un employé. Laissez ce champ vide. Vous reviendrez à l'enregistrement des exigences et vous renseignerez ce champ après avoir créé le flux.
Actifs	Ce champ est en lecture seule. Une fois que vous avez tous les champs ont été mis à jour pour l'exigence requise, vous pouvez utiliser le bouton **Activer** pour activer l'exigence.
État par défaut	État par défaut affecté aux utilisateurs sans aucune activité dans la prise en compte de l'exigence. Les options sont Cleared et Not Cleared. Par exemple, les employés qui ne possèdent aucun enregistrement dans la table Avis de confidentialité et consentements des utilisateurs [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] se voient attribuer par défaut l'état Non effacé pour l'exigence en matière de consentement à la confidentialité.
Durée d'utilisation	Option pour définir une limite de temps pour la validité de l'état de l'exigence. Ne sélectionnez pas ce champ, car l'état de l'employé est automatiquement mis à jour lorsque l'employé répond à la demande de consentement à la confidentialité.
Inclure les enregistrements précédents applicables	
Table	Table à consulter pour les enregistrements créés précédemment qui déclencheront le flux d'exigences. Par exemple, l'exigence en matière de consentement à la confidentialité utilise la table Avis de confidentialité et consentements des utilisateurs.
Condition	Conditions pour filtrer les enregistrements de la table qui déclenchera le flux.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Dans Studio de workflow, créez un flux pour mettre à jour l'état des exigences d'un employé.

a. Créez un flux et enregistrez-le dans l'application Base de la préparation des employés.

b. Ajoutez un déclencheur pour que le flux s'exécute à chaque création ou mise à jour du type d'enregistrement que vous utilisez pour vérifier l'état des exigences.

Par exemple, pour l'exigence en matière de consentement à la confidentialité, le flux s'exécute chaque fois qu'un enregistrement d'avis de confidentialité et de consentement d'un utilisateur est créé ou mis à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencheur

Déclencheur	Table	Condition	Exécuter le déclencheur
Créé ou mis à jour	Avis de confidentialité et consentements des utilisateurs [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	[Préférences] [remplacé par] [J'accepte] OU [Préférences] [remplacé par] [Retirer le consentement]	Uniquement si non en cours d'exécution

c. Ajoutez l'action que vous avez créée au flux, avec l'enregistrement à partir du déclencheur en tant qu'entrée.
Par exemple, pour l'entrée préférence, ajoutez l'enregistrement Avis de confidentialité et consentements des utilisateurs qui a été créé ou mis à jour dans l'événement déclencheur.

d. Ajoutez l'action Exigence de mise à jour des utilisateurs fournie dans Base de la préparation des employés au flux.

Entrées Exigence de mise à jour des utilisateurs

Utilisateur [User]	Exigence en matière de santé et de sécurité [Health and Safety Requirement]	État des exigences	Date/Heure de déclenchement
Champ **Utilisateur** de l'enregistrement déclencheur. Par exemple, le champ **Utilisateur** de l'enregistrement Avis de confidentialité et consentements des utilisateurs.	Exigence en matière de santé et de sécurité que vous avez créée pour le consentement à la confidentialité.	`requirement_status` renvoyé par l'action que vous avez créée.	Laissez ce champ vide.

e. Cliquez sur **Activer**.

4. Traitez l'exigence en matière de santé et de sécurité.

a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Besoins en matière de santé et de sécurité**.

b. Ouvrez l'enregistrement Exigence en matière de consentement à la confidentialité.

c. Dans le champ **Flux d'exigences**, ajoutez le flux que vous avez créé pour mettre à jour l'état des exigences pour les employés.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous devez activer l'exigence avant de pouvoir effectuer le suivi des employés l'ayant traitée ou non. Pour obtenir des instructions, consultez Activer une exigence en matière de santé et de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une notification par e-mail pour une notification d'exposition

Configurez une notification par e-mail à utiliser dans Sensibilisation d'urgence et à envoyer aux contacts potentiellement exposés dans un cas d'exposition pour les informer de leur exposition potentielle à un employé affecté.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notifications système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Passez en revue la notification par e-mail de la **Notification de contact exposé** existante pour vous familiariser avec le script et les autres paramètres.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table de Notification d'exposition [sn_imt_tracing_exposure_notice].
5. Dans l'onglet **Quand envoyer**, complétez les paramètres suivants.
   a. Dans le champ **Moment d'envoi**, sélectionnez **Enregistrement inséré ou mis à jour**.
   b. Définissez les critères des **Conditions** sur **[User.Active][is][true]** et **[Notification count][changes]**.
   c. Dans le champ **Condition avancée**, entrez le code suivant :

      ```
      var exposedContactNotificationSysId = '<your-sys_id>';
      answer = current.outreach.notification == exposedContactNotificationSysId;
      ```

      Remplacez la variable <your-sys_id> par la notification sys_id que vous ajoutez en faisant un clic-droit sur l'en-tête, en sélectionnant l'option **Copier sys_id** et en collant le sys_id dans la ligne de code.
6. Dans l'onglet **Qui recevra**, ouvrez **Utilisateurs/groupes dans champs**, puis sélectionnez **Affecté à**.
7. Complétez les informations restantes dans l'onglet **What it will contain**.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Dans la liste des notifications, ouvrez la notification que vous avez ajoutée et cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification**.
10. Vérifiez la notification et apportez les modifications nécessaires.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
Configurer une notification Sensibilisation d'urgence pour la notification d'exposition.

Configurer une notification Sensibilisation d'urgence pour la notification d'exposition

Configurez une notification Sensibilisation d'urgence pour envoyer des notifications push par e-mail et sur mobile aux employés potentiellement exposés dans un cas d'exposition afin de les informer de leur exposition potentielle à un employé affecté.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'application Sensibilisation d'urgence est installée. Pour plus de détails, voir Installer Sensibilisation d'urgence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les employés doivent avoir installé l'application Now® Mobile sur leur téléphone pour recevoir des notifications push mobiles. Pour plus d'informations, voir Application Now Mobile.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Passez en revue la notification de sensibilisation de la **Notification de contact exposé** existante pour vous familiariser avec la configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sensibilisation d'urgence** > **Afficher les actions de sensibilisation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez le nom de la notification de sensibilisation dans le champ **Nom de l'événement**.
4. Dans l'onglet **Configuration du contenu**, sélectionnez **Consentement à la politique de confidentialité** dans le champ **Mode de réponse**.
5. **Facultatif :** Passez en revue et modifiez le message d'introduction en changeant le sujet et le corps de l'e-mail dans les champs **Objet de l'e-mail** et **Corps de l'e-mail** respectivement.
6. Spécifiez comment envoyer la notification de communication.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les paramètres de configuration de contenu sont enregistrés.

Résultats

Une notification de sensibilisation à la notification d'exposition est créée. Ces notifications de sensibilisation à la notification d'exposition sont disponibles pour la sélection lorsqu'un gestionnaire de cas souhaite envoyer des notifications aux contacts potentiellement exposés dans un cas.

Que faire ensuite

Un gestionnaire de tickets peut envoyer la notification de sensibilisation aux contacts potentiellement exposés dans un ticket.

Configurer la visualisation du suivi des contacts pour afficher l'état de la vaccination

Configurez Suivi des contacts pour que les gestionnaires de tickets puissent afficher l'état de la vaccination des contacts potentiellement exposés dans la visualisation du suivi des contacts.

Avant de commencer

L'application Vaccination Status doit être installée et configurée. Pour plus d'informations, voir Statut vaccinal.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Propriétés**.
2. Définissez la propriété `sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status` sur **Oui**.
   Cette étape permet d'afficher les états de vaccination sur la visualisation du suivi des contacts.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Affectez le rôle sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader de l'application Vaccination Status à chaque gestionnaire de tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'état de la vaccination et la colonne **Vaccinated (Vacciné)** dans **Exposed Contacts (Contacts exposés)** sont masqués tant que vous ne disposez pas de ce rôle.

Remarque :
si la propriété *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* est définie sur **No (Non)**, les gestionnaires de tickets disposant du rôle sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader peuvent voir la colonne **Vaccinated (Vacciné)**, mais elle est vide.

Résultats
Les gestionnaires de tickets peuvent voir l'état de la vaccination des utilisateurs sur le formulaire de ticket, à la fois dans la visualisation du suivi des contacts et dans la liste **Exposed Contacts (Contacts exposés)**. Pour en savoir plus, voir Travailler sur un ticket grâce à la visualisation du Contact Tracing.

Trouble?

Si un gestionnaire de tickets ne peut pas voir les états de vaccination, même si la propriété *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* est définie sur **Yes (Oui)**, vérifiez qu'il dispose du rôle sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader.

Configurer les paramètres de consentement à la confidentialité des données pour Suivi des contacts

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer des modèles de demande de consentement à la politique de confidentialité, des configurations de la confidentialité basées sur les emplacements, des notifications par e-mail et des notifications de sensibilisation pour l'envoi d'alertes liées au consentement à la politique de confidentialité dans Suivi des contacts.

Dans Suivi des contacts, vous pouvez configurer et envoyer des notifications de consentement à la politique de confidentialité qui demandent aux employés de consentir à ce que leurs données soient utilisées à des fins de suivi de contacts.

Les réglementations en matière de protection de la vie privée des utilisateurs varient d'un pays à l'autre. Dans certains pays, le consentement des employés pour l'utilisation de leurs données n'est pas requis, mais dans d'autres, il est obligatoire. Vous pouvez définir différentes politiques de confidentialité pour différents emplacements et organisations. Certaines entreprises appliquent une politique de confidentialité distincte pour chaque emplacement, tandis que d'autres appliquent une politique de confidentialité unique pour tous les emplacements.

Modifier ou ajouter un modèle de consentement à la confidentialité pour Suivi des contacts

Modifiez ou ajoutez un modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité à utiliser dans la configuration de la confidentialité basée sur l'emplacement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_tracing.admin

Procédure

1. **Suivi des contacts** > **Confidentialité** > **Modèles de consentement à la confidentialité**.
2. Ouvrez un enregistrement de **modèle par défaut** pour le modifier ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un.
3. Saisissez un nom de modèle unique dans le champ **Nom**.
4. Saisissez la déclaration de politique de confidentialité dans le champ **Déclaration de confidentialité**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la politique de confidentialité est différente selon les emplacements, créez un modèle pour chaque emplacement et spécifiez la déclaration de politique.

Si votre organisation dispose d'une politique unique pour tous les emplacements dans le monde, mettez à jour le modèle par défaut.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Utilisez le modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité pour mettre à jour la déclaration de confidentialité dans les configurations de la confidentialité des emplacements concernés. Pour en savoir plus, consultez Générer des configurations de confidentialité basées sur l'emplacement pour Suivi des contacts.

Générer des configurations de confidentialité basées sur l'emplacement pour Suivi des contacts

En tant qu'administrateur, générez la configuration de la confidentialité pour les emplacements définis dans votre instance.

Avant de commencer

La déclaration de confidentialité figurant dans le modèle par défaut est copiée dans la configuration de la confidentialité de chaque emplacement. Veillez à examiner la déclaration de confidentialité figurant dans le modèle de demande de consentement par défaut et à la modifier, si nécessaire.

Rôle requis : sn_imt_tracing.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez générer une configuration de confidentialité par défaut basée sur les emplacements pour chacun des pays figurant dans la table Emplacements [cmn_location]. Pour chaque emplacement, vous pouvez spécifier si le consentement à la confidentialité est requis et mettre à jour la déclaration de politique de confidentialité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Confidentialité** > **Configuration de la confidentialité de l'emplacement**.
2. Cliquez sur **Générer des configurations d'emplacement**.
   La configuration par défaut est créée pour chaque pays et apparaît dans la liste des configurations de confidentialité des emplacements.
3. Ouvrez un emplacement pour examiner sa configuration et modifiez-la si nécessaire.
4. Définissez le texte du consentement à la politique de confidentialité si nécessaire.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

La configuration de la confidentialité basée sur les emplacements est définie.

Que faire ensuite

Configurer une notification par e-mail pour une demande de consentement à la politique de confidentialité.

Créer un canal de notification Sensibilisation d'urgence personnalisé

Créez un canal de notification Sensibilisation d'urgence personnalisé pour envoyer des demandes de consentement à la politique de confidentialité à l'aide de la méthode de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

communication préférée de votre entreprise, telle que les plateformes de collaboration Slack ou Microsoft Teams. Créez le canal de notification à l'aide d'un script ou d'un flux secondaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

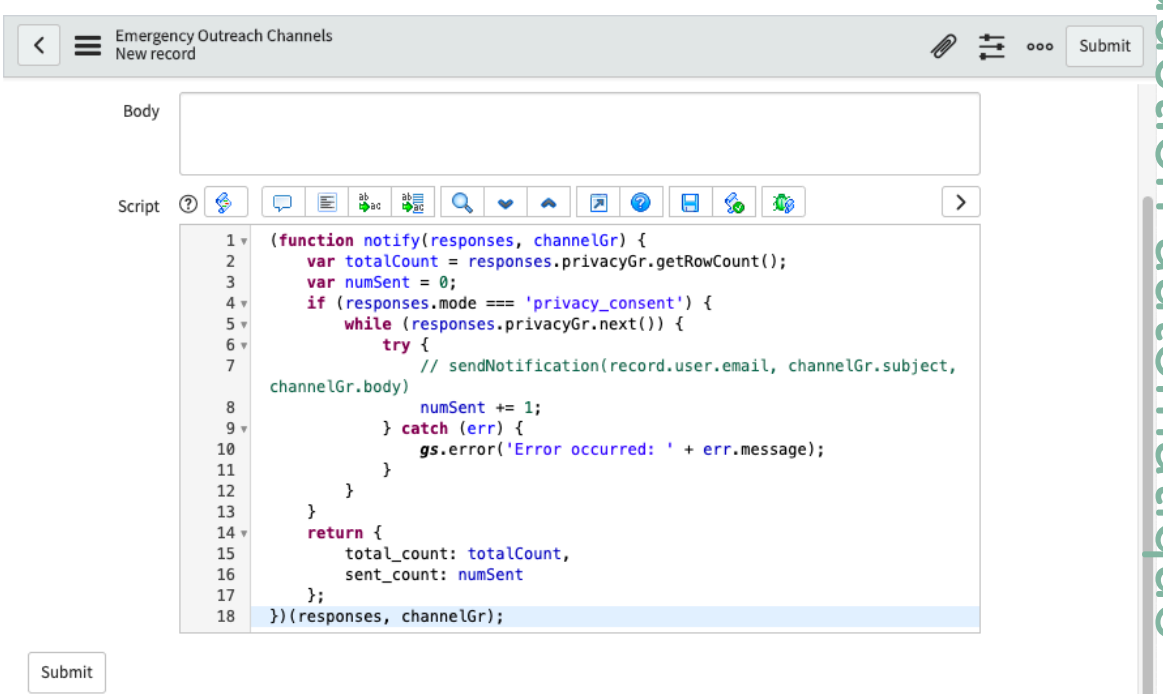
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez créé un canal de notification, vous pouvez le sélectionner lors de l'envoi d'une notification. Le canal utilise l'objet et le corps définis, et envoie des notifications aux utilisateurs que vous sélectionnez lors de l'envoi de la demande de consentement à la politique de confidentialité.

Par exemple, si le groupe de réseaux informatiques de votre entreprise possède un canal Slack qu'il surveille plus étroitement que les e-mails, vous pourriez créer un canal de notification Slack. Pour communiquer avec les membres du groupe de réseaux informatiques, sélectionnez le groupe en tant qu'audience cible et sélectionnez le canal de notification Slack.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sensibilisation d'urgence** > **Canaux**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Saisissez le nom de votre canal de notification.
   Utilisez un nom court pour indiquer la méthode de communication pour que les demandeurs puissent facilement choisir le canal approprié.
4. Dans le champ **Objet**, saisissez l'objet du message de votre canal de notification.
5. Dans le champ **Corps**, saisissez le corps du message.
6. Créez un script pour le canal de notification.
   a. Dans le champ **Type de notification** , laissez le type de notification par défaut : **Script**.
   b. Dans le champ **Script**, remplacez le code dans le commentaire par le script à connecter à votre canal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example

```
{
        // sendNotification(responses.privacyGr.user.email,
channelGr.subject, channelGr.body);
    }
```

Pour plus d'informations sur les API JavaScript pour GlideRecord, consultez GlideRecord : champ d'application.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Example

L'exemple suivant inclut du code pour compter le nombre de demandes de consentement à la politique de confidentialité générées lors de l'envoi de la notification. Il affiche le nombre de demandes de consentement à la politique de confidentialité qui ont été livrées avec succès. Utilisez ces informations pour examiner et gérer les erreurs qui s'affichent dans la liste connexe du journal de livraison dans l'enregistrement de sensibilisation.

```
(function notify(responses, channelGr) {
 var totalCount = responses.privacyGr.getRowCount();
   var numSent = 0;
   if (responses.mode === 'privacy_consent') {
      while (responses.privacyGr.next()) {
         try {
            // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
            numSent += 1;
         } catch (err) {
            gs.error('Error occurred: ' + err.message);
         }
      }
   }
   return {
      total_count: totalCount,
      sent_count: numSent
   };
})(responses, channelGr);
```

7. Créez un canal de notification de flux secondaire.

a. Créez un flux secondaire à utiliser dans la notification.
Pour plus d'informations sur la création, la publication et le test de flux secondaires, voir Flux secondaires.

Utilisez les entrées suivantes dans le flux secondaire que vous créez :

- *mode* (chaîne)
- *Consentement à la politique de confidentialité* (Enregistrements de sn_imt_tracing_user_privacy_consent)

  Si le mode est *Privacy Consent*, les confirmations sont définies sur un GlideRecord valide et *survey_instances* est null.

- *channel* (référence de sn_imt_checkin_channels)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les sorties suivantes sont facultatives :

- `total_count` (entier)
- `sent_count` (entier)

Pour examiner ces résultats, il faut comparer le nombre total de demandes de consentement à la politique de confidentialité avec le nombre de demandes de consentement à la politique de confidentialité qui ont abouti.

b. Sélectionnez le type de notification **Flux secondaire**.
La section Script passe à Flux et le champ de référence **Flux secondaire** s'affiche.

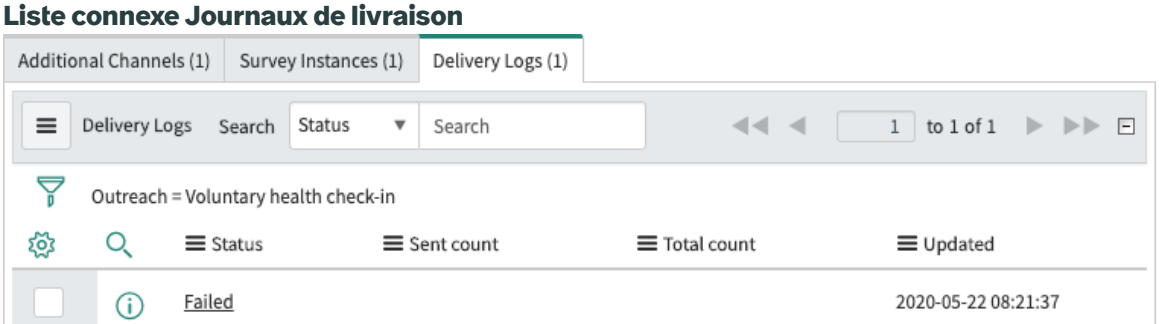
c. Sélectionnez le flux secondaire que vous avez créé.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Trouble?

Lorsqu'une notification est envoyée à l'aide d'un canal de notification personnalisé, une liste connexe Journaux de livraison s'affiche dans le message de sensibilisation.

Liste connexe Journaux de livraison



1. Testez le canal de notification pour un message de sensibilisation.
2. Ouvrez un enregistrement de canal ayant échoué pour examiner les messages d'erreur et corriger les erreurs qui ont provoqué l'échec de la notification.
3. Continuez à tester le canal de notification jusqu'à ce que le canal n'échoue plus.

Configurer une notification par e-mail pour une demande de consentement à la politique de confidentialité

Configurez une notification par e-mail à utiliser dans l'application Sensibilisation d'urgence pour demander aux employés de consulter la politique de confidentialité de l'organisation et de donner leur consentement pour l'utilisation de leurs données à des fins de suivi de contacts.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

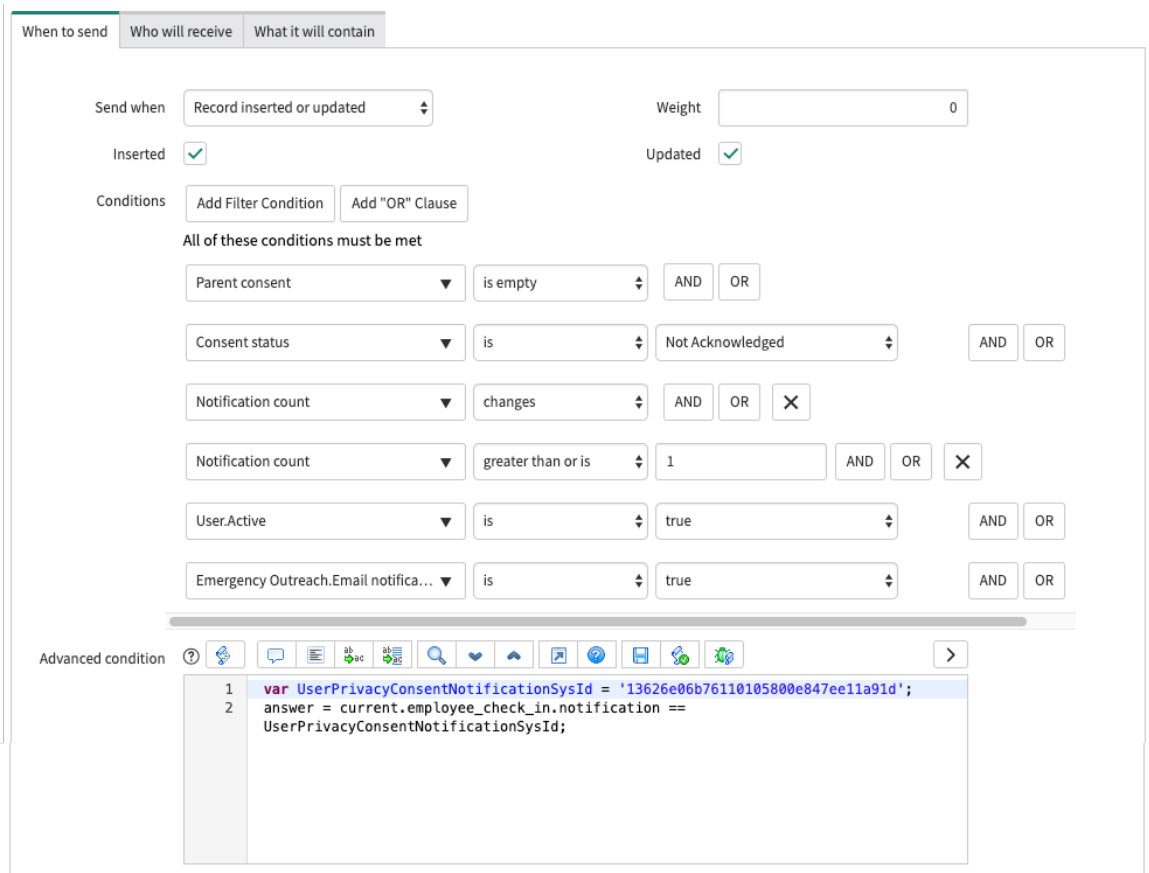
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notifications système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Passez en revue la notification par e-mail du **Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité** existant pour vous familiariser avec le script et les autres paramètres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification système de base de consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité



3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table Avis de confidentialité et consentements des utilisateurs [sn_imt_tracing_user_privacy_consent].
5. Sur l'onglet **Quand envoyer**, définissez les conditions.

   a. Dans le champ **Conditions**, définissez les critères comme indiqué dans l'image de la notification système de base.

   b. Copiez l'exemple de script suivant dans le champ **Condition avancée**.

   ```
   var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
   answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
   ```

   c. Apportez les modifications suivantes à l'exemple de script :

   - Attribuez un nom différent à la variable, par exemple, *`employeeCheckInAcmeSysId`*.
   - Saisissez la nouvelle notification sys_id comme valeur.
   - Saisissez le nom de la variable que vous avez déclarée à la fin de la deuxième ligne.

6. Dans l'onglet **Qui recevra**, ouvrez **Utilisateurs/groupes dans champs**, puis sélectionnez **Affecté à**.
7. Complétez les informations restantes dans l'onglet **What it will contain**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous rédigez le contenu de l'e-mail dans le champ **Message HTML**, assurez-vous d'inclure le lien vers le formulaire de consentement à la politique de confidentialité.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Dans la liste des notifications, ouvrez la notification que vous avez ajoutée et cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification**.
10. Vérifiez la notification et apportez les modifications nécessaires.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer une Sensibilisation d'urgence notification pour Suivi des contacts les consentements à la confidentialité

En tant qu'administrateur, créez ou configurez une notification Sensibilisation d'urgence pour envoyer des notifications push par e-mail et téléphone mobile aux employés leur demandant de consulter la politique de confidentialité et sollicitant leur consentement pour l'utilisation de leurs données à des fins de suivi des contacts.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Sensibilisation d'urgence est installée. Pour plus de détails, voir Installer Sensibilisation d'urgence.

Vous devez avoir généré des configurations de confidentialité basées sur les emplacements.

Les employés doivent avoir installé l'application Now® Mobile sur leur téléphone pour recevoir des notifications push mobiles. Pour plus d'informations, voir Application Now Mobile.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sensibilisation d'urgence** > **Afficher les actions de sensibilisation**.
2. Examinez et modifiez l'enregistrement de sensibilisation **Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité** existant ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un.
3. Saisissez le nom de la notification de sensibilisation dans le champ **Nom de l'événement**.
4. Dans l'onglet **Sélectionner une audience ciblée**, sélectionnez l'audience cible pour la notification, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez choisir parmi les listes d'utilisateurs, les groupes, les départements, les emplacements ou d'autres filtres de recherche tels que le bâtiment, le centre de coûts ou le code du pays.
5. Dans l'onglet **Configuration du contenu**, sélectionnez **Consentement à la politique de confidentialité** dans le champ **Mode de réponse**.
6. **Facultatif :** Activez la communication pour fournir des consentements à la politique de confidentialité spécifiques à l'emplacement en sélectionnant l'option **Utiliser le pays** dans l'onglet **Configuration du contenu**.

   (Optional) Lorsqu'il est activé, le texte de déclaration de confidentialité dans la Configuration de la confidentialité de l'emplacement prévaut sur le texte des modèles de consentement à la politique de confidentialité. Ce texte est utilisé pour la sensibilisation, l'e-mail de notification système et la notification push. Si vous devez mettre à jour le texte que les utilisateurs reçoivent, vous devez modifier la déclaration de confidentialité de l'emplacement.

   Pour plus d'informations sur la mise à jour de la déclaration de confidentialité d'un emplacement, consultez Générer des configurations de confidentialité basées sur l'emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez la notification **Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité**, dans le champ **Notification**, puis choisissez comment envoyer la notification.
   - Pour envoyer la notification par e-mail, cochez l'option **Notification par e-mail**.
   - Pour envoyer une notification push mobile, cochez l'option **Notification push Now Mobile**, et entrez le message détaillé de la notification push.

     Cette option est active si le module d'extension Application ServiceNow NowMobile - Écrans et lanceur d'applet (com.glide.mobile-employee) est activé.
   - Pour utiliser un canal de notification personnalisé, cliquez sur la liste connexe Canaux supplémentaires, cliquez sur **Modifier**et déplacez le canal vers la liste Canaux supplémentaires. Cliquez sur **Enregistrer**.

     Assurez-vous que les cases **Notification par e-mail** et **Notification push Now Mobile** ne sont pas cochées, autrement les notifications seront également envoyées par ces canaux.

     Les notifications push utilisent 'appareil de notification de demande d'application ServiceNow. Lorsque des utilisateurs enregistrent leur application mobile sur une instance, le périphérique de notification est automatiquement créé dans leurs préférences de notification. Assurez-vous que cet appareil est actif pour les utilisateurs à qui vous souhaitez envoyer la notification push.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les modifications de la configuration de l'audience cible et du contenu sont enregistrées.
9. Cliquez sur **Planifier**.
10. Dans la fenêtre contextuelle Script planifié, configurez une tâche planifiée dans la notification.
    Pour plus d'informations, voir Configurer une tâche planifiée .
11. Cliquez sur **Envoyer**.
    Un script est ajouté à la tâche planifiée. La tâche est associée à la notification de sensibilisation.

Résultats

Une notification de sensibilisation avec une tâche planifiée est créée. La tâche envoie des notifications à l'audience cible, selon le calendrier défini.

Remarque :
La notification de sensibilisation n'est pas envoyée aux utilisateurs de l'audience sélectionnée si les utilisateurs ne disposent pas d'un emplacement défini dans leur profil d'utilisateur ou si le consentement à la politique de confidentialité est désactivé dans la configuration de confidentialité de l'emplacement. La notification de consentement à la politique de confidentialité n'est envoyée à un utilisateur qu'une seule fois, même si l'utilisateur fait partie d'une audience cible de multiples notifications de confidentialité.

Que faire ensuite

Un utilisateur avec le rôle sn_imt_checkin.checkin_admin peut envoyer la notification de sensibilisation sur demande.

Un utilisateur doté du rôle admin ou sn_imt_checkin.checkin_admin peut arrêter la tâche planifiée pour envoyer automatiquement les notifications. Pour ce faire, cliquez sur **Planifier** et, dans la boîte de dialogue, désactivez l'option **Actif**, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Mapper les appareils de calcul portables affectés aux employés

Mappez les appareils de calcul portables affectés aux employés et exécutant le logiciel Zebra MotionWorks afin d'enregistrer les journaux de proximité pour Contact Tracing à l'aide de ces appareils.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Les données de l'appareil de calcul portable sont stockées dans la table Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]. Cette table est installée avec l'application CMDB CI Class Models disponible sur le ServiceNow Store. Assurez-vous que l'application est installée et active. Pour plus d'informations, consultez Modèles de classe CI CMDB.

Rôle requis : sn_imt_tracing.wearable_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également importer les données de vos appareils de calcul portables à partir d'une feuille de calcul Excel que vous utilisez avec le logiciel Zebra MotionWorks. Pour plus d'informations, consultez Importer facilement des données à partir d'une liste .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Gestion de l'accès Wi-Fi** > **Appareils portables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire, renseignez les champs suivants requis pour Contact Tracing.

Formulaire Périphérique de calcul portable

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'appareil de calcul portable.
Balise de ressource	ID unique pour identifier l'appareil de calcul portable.
Numéro de série	Numéro de série unique de l'appareil de calcul portable.
Affecté à	Nom de l'employé qui possède l'appareil de calcul portable.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Un mappage de l'appareil de calcul portable et de l'employé auquel il est affecté est créé.

Configurer l'intégration KINEXON

Configurez Suivi des contacts et activez le système de traçage KINEXON SafeZone pour exploiter les données des appareils wearable KINEXON dans les demandes de diagnostic. Ces données permettent d'identifier les contacts potentiellement exposés en fonction des interactions et de la proximité des utilisateurs avec des appareils wearable KINEXON.

Avant de commencer

Pour réussir à activer le système de traçage KINEXON SafeZone, prenez les exigences suivantes en compte :

- L'application Sensibilisation d'urgence doit être installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Sensibilisation d'urgence.
- Les paramètres de consentement à la politique de confidentialité Suivi des contacts doivent être configurés. Pour en savoir plus, consultez Configurer les paramètres de consentement à la confidentialité des données pour Suivi des contacts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les utilisateurs doivent être équipés d'appareils wearable KINEXON gérés avec KINEXON SafeZone.
- Les utilisateurs doivent avoir une adresse e-mail dans la colonne **Nom**dans le logiciel KINEXON SafeZone. Les adresses e-mail sont utilisées pour faire correspondre les utilisateurs KINEXON aux utilisateurs dans Suivi des contacts.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs de propriété Suivi des contacts associées à l'intégration KINEXON SafeZone.

Propriétés Suivi des contacts pour l'intégration de KINEXON SafeZone

Propriété	Description
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	Point de terminaison de l'API utilisé pour se connecter à l'instance KINEXON SafeZone et accéder aux données KINEXON. Ce point de terminaison de l'API est également utilisé pour recueillir les informations requises pour Suivi des contacts. Remplacez le point de terminaison par défaut par le point de terminaison de votre instance.
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON Nom d'utilisateur de l'administrateur.
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON Mot de passe administrateur.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	Durée minimale de contact (en secondes) requise entre deux capteurs KINEXON pour déterminer si un utilisateur est un contact potentiellement exposé. La requête ignore tous les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	enregistrements dont les valeurs sont inférieures à cette durée. Par défaut, la valeur est de 300.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	Durée totale minimale (en secondes) de tous les contacts entre deux KINEXON capteurs dans la plage de dates interrogée. Si la durée totale est inférieure à cette valeur, la requête ignore tous les enregistrements de contact entre les deux capteurs. La valeur par défaut est 300.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	Distance maximale (en mètres) entre deux KINEXON capteurs qui détermine si les utilisateurs sont en contact. La requête ignore toute instance de contact au-delà de cette distance. Par défaut, la valeur est de 2.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	Détermine la durée (en secondes) qui peut s'écouler entre deux instances de contact consécutives avant que l'exposition potentielle ne soit considérée comme deux expositions potentielles. Par défaut, la valeur est de 15.

3. Accédez à la **Emergency Exposure Management** > **Systèmes de traçabilité** et cliquez sur **Kinexon SafeZone**.
4. Activez le système de traçage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Actif**.

b. Cliquez sur **Mettre à jour**.

5. Ajoutez tous les utilisateurs équipés d'appareils wearable KINEXON de votre organisation à l'audience de consentement à la politique de confidentialité.

   a. Accédez à la **Sensibilisation d'urgence** > **Audience de Lieu de travail sûr** et cliquez sur **Audience de confidentialité**.

   b. Ajouter des utilisateurs à l'audience.
   Pour obtenir des instructions détaillées sur l'ajout d'utilisateurs à une audience, consultez Ajouter une audience Lieu de travail sécurisé

   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

6. Affectez le rôle sn_imt_core.privacy_consent_user aux utilisateurs KINEXON pour leur permettre d'accéder au consentement à la politique de confidentialité et de le remplir.

7. Envoyez la communication du consentement à la politique de confidentialité de votre organisation aux utilisateurs KINEXON.
   Les utilisateurs situés dans un emplacement qui requiert un consentement à la politique de confidentialité doivent consentir à la politique de confidentialité pour créer des enregistrements de contacts exposés.
   Les utilisateurs qui n'ont pas d'emplacement affecté ou qui se trouvent dans un lieu qui ne requiert pas de consentement à la politique de confidentialité n'ont pas à soumettre de consentement à la politique de confidentialité.

Résultats

Vous pouvez maintenant utiliser le système de traçage KINEXON SafeZone dans les demandes de diagnostic. Pour plus d'informations sur l'identification des contacts potentiellement exposés à l'aide de demandes de diagnostic, consultez Identifier les contacts potentiellement exposés.

Conversations Agent virtuel pour Suivi des contacts

Suivi des contacts propose une conversation Agent virtuel pour évaluer l'état de santé des contacts potentiellement exposés par SMS.

Vue d'ensemble

Une rubrique de conversation Agent virtuel active un dialogue entre Agent virtuel (chatbot) et l'utilisateur visant à atteindre un objectif spécifique. La rubrique de conversation d'exposition proposée pour Suivi des contacts pose des questions aux contacts potentiellement exposés en fonction de l'enquête sur les tâches de cas de contacts exposés. Les contact tracers utilisent les réponses pour évaluer l'état de santé d'un contact potentiellement exposé.

Suivi des contacts utilise une communication par SMS pour entamer la conversation Agent virtuel et commencer l'enquête. L'enquête sur les tâches de cas de contacts exposés peut être envoyée automatiquement lorsque des utilisateurs sont ajoutés aux tâches de cas en tant que contacts exposés. Lorsqu'ils travaillent sur une tâche de cas, les contact tracers peuvent aussi envoyer l'enquête manuellement en sélectionnant le bouton **Envoyer une enquête par SMS**. Les utilisateurs qui reçoivent l'enquête peuvent y répondre par SMS.

Les organisations peuvent utiliser la rubrique de conversation d'exposition et l'enquête sur les tâches de cas de contacts exposés telles qu'elles sont fournies ou les personnaliser. Par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

exemple, vous pouvez ajouter une option de réponse « Préfère ne pas répondre » à une ou plusieurs questions.

Remarque :
Pour terminer la personnalisation, vous devez appliquer tous les changements à la rubrique de conversation Exposition dans **Agent virtuel** > **Concepteur** et l'enquête sur les tâches de cas d'exposition dans **Enquête** > **Afficher les enquêtes**. L'application des changements à la rubrique de conversation ou à l'enquête seulement ne mettra pas à jour la rubrique et l'enquête.

- Pour en savoir plus sur la mise à jour des rubriques de conversation, consultez Concepteur d'agent virtuel .
- Pour plus d'informations sur la mise à jour des enquêtes, voir Concepteur d'enquête .

Besoins d'installation et de configuration

Les exigences suivantes sont requises pour utiliser Agent virtuel par SMS :

- Un compte Twilio et un numéro de téléphone.
- L'application Sensibilisation d'urgence.

  Pour plus d'informations, voir Installer Sensibilisation d'urgence.
- Le module d'extension Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot).
- L'application Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio).

  Pour en savoir plus, consultez Configurer l'intégration de SMS conversationnels avec Twilio .

Les exigences suivantes sont requises pour que les utilisateurs remplissent les enquêtes sur les tâches de cas de contacts exposés par SMS :

- Votre organisation doit installer et configurer Agent virtuel pour une utilisation SMS.
- Pour recevoir des messages SMS pour Suivi des contacts, les utilisateurs doivent avoir un numéro de téléphone mobile répertorié sur leur enregistrement utilisateur [sys_user]. Les numéros mobiles doivent être au format E.164 (par exemple, `+18585551212`).
- Le consentement à la politique de confidentialité pour Suivi des contacts doit être configuré au préalable pour que les utilisateurs répondent aux messages SMS. Pour plus d'informations et consulter les instructions, reportez-vous à Configurer les paramètres de consentement à la confidentialité des données pour Suivi des contacts.
- Les utilisateurs doivent accepter le consentement à la politique de confidentialité avant de pouvoir répondre à l'enquête.

Envoyer une enquête sur les tâches de cas de contacts exposés automatiquement par SMS

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer Suivi des contacts pour activer l'envoi automatique par SMS des enquêtes sur les tâches de cas de contacts exposés.

Avant de commencer
Assurez-vous que les exigences d'installation et de configuration pour activer les conversations Agent virtuel pour Suivi des contacts sont bien remplies. Pour en savoir plus, consultez Conversations Agent virtuel pour Suivi des contacts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez la propriété *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* pour que les enquêtes sur les tâches de cas de contacts exposés puissent être envoyées automatiquement lorsque des utilisateurs sont ajoutés aux contacts exposés. Les contacts potentiellement exposés peuvent répondre aux enquêtes par SMS, ce qui permet de fournir aux contact tracers une évaluation de leur état de santé.

Procédure

1. Configurez la propriété *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey*.
   a. Accédez à la **Suivi des contacts** > **Administration** > **Propriétés**.
   b. Définissez la propriété *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* sur **Oui**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. **Facultatif :** Modifiez les questions et réponses de l'enquête envoyée aux contacts potentiellement exposés.

   Example
   Par exemple, ajoutez une option de réponse « Préfère ne pas répondre » à une ou plusieurs questions.

   a. Mettre à jour la rubrique de conversation Exposition Agent virtuel dans **Agent virtuel** > **Concepteur**. Pour en savoir plus sur la mise à jour des rubriques de conversation, consultez Concepteur d'agent virtuel .

   b. Mettre à jour l'enquête sur les tâches de ticket d'exposition dans **Enquête** > **Afficher les enquêtes**. Pour plus d'informations sur la mise à jour des enquêtes, voir Concepteur d'enquête .

   Trouble?

   (Optional) Pour terminer la personnalisation, vous devez appliquer tous les changements à la rubrique de conversation Exposition dans **Agent virtuel** > **Concepteur** et l'enquête sur les tâches de cas d'exposition dans **Enquête** > **Afficher les enquêtes**. L'application des changements à la rubrique de conversation ou à l'enquête seulement ne mettra pas à jour la rubrique et l'enquête.

Résultats

Lors de l'ajout d'utilisateurs à des contacts potentiellement exposés dans les tâches de cas :

- Les contacts potentiellement exposés sont automatiquement ajoutés à l'audience de l'enquête sur les tâches de cas de contacts exposés.
- L'enquête sur les tâches de cas de contacts exposés envoie la notification par SMS à l'audience et traite les réponses, et l'enquête est exécutée par Agent virtuel en tant que conversation par SMS.
- Les réponses à l'enquête sont stockées dans la table [asmt_metric_result].

Préservation de la confidentialité des données utilisateur dans Suivi des contacts

L'application Suivi des contacts permet à votre organisation de préserver la confidentialité des données de tous les utilisateurs, étant donné la grande sensibilité des données recueillies tout au long du processus de contact tracing.

Les fonctionnalités suivantes de Suivi des contacts peuvent aider votre organisation à respecter la confidentialité des données de vos utilisateurs :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité

Fournissez la politique de confidentialité de votre organisation aux utilisateurs et permettez-leur d'accepter ou de refuser l'utilisation de leurs données pour le contact tracing. Utilisez l'exigence en matière de consentement à la politique de confidentialité pour vous assurer que vos utilisateurs confirment la demande de consentement à la politique de confidentialité avant d'entrer sur le lieu de travail.

Tickets confidentiels

Permettez aux gestionnaires de tickets de marquer les tickets comme confidentiels s'ils ont été créés pour des utilisateurs affectés qui ont besoin d'une protection complète de leur vie privée. Les tickets confidentiels ne peuvent être consultés que par le gestionnaire du ticket et les utilisateurs inscrits sur la liste de surveillance.

Conservation des données

Définissez une chronologie pour que les données ne soient pas conservées plus longtemps que nécessaire.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu de la législation applicable, y compris les lois sur la protection des données sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation des données personnelles, et doivent activer, choisir de ne pas activer ou personnaliser toute fonctionnalité disponible dans l'application pour répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité de Suivi des contacts

L'application Suivi des contacts vous permet d'envoyer une notification aux utilisateurs pour obtenir leur consentement au contact tracing. Vous pouvez utiliser les données des utilisateurs pour le contact tracing en fonction de la configuration de confidentialité définie pour un emplacement et de la réponse de l'utilisateur au consentement à la politique de confidentialité.

Vous pouvez déterminer si des consentements à la politique de confidentialité sont nécessaires pour des emplacements spécifiques. Si un emplacement ne requiert pas de consentement à la politique de confidentialité, les données relatives aux utilisateurs appartenant à cet emplacement peuvent être automatiquement prises en compte pour le contact tracing.

Si un emplacement requiert des consentements à la politique de confidentialité et qu'un utilisateur n'a pas donné son consentement pour l'utilisation des données, celui-ci sera signalé, avec l'impact suivant sur le contact tracing :

- Vous pouvez créer un ticket pour ces utilisateurs, mais vous ne pouvez pas exécuter de demande de diagnostic pour eux.
- Vous ne pouvez pas créer une demande de diagnostic pour identifier les utilisateurs potentiellement affectés pour ces utilisateurs.
- Si une demande de diagnostic a été créée pour l'utilisateur avant que celui-ci ne refuse de donner son consentement, vous ne pouvez pas exécuter la demande de diagnostic.
- Dans une demande de diagnostic pour un autre utilisateur affecté, les utilisateurs non consentants sont exclus de la liste des utilisateurs affectés. Ils peuvent toutefois être ajoutés manuellement aux utilisateurs affectés.

Les exigences en matière de consentement à la politique de confidentialité permettent de s'assurer que vos utilisateurs remplissent le consentement à la politique de confidentialité avant de pénétrer sur le lieu de travail afin de faciliter l'utilisation de leurs données pour le contact tracing.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si les utilisateurs acceptent l'utilisation de leurs données pour le contact tracing, leur exigence en matière de consentement à la politique de confidentialité passe à l'état Effacé. Un utilisateur qui répond à l'exigence en matière de consentement à la politique de confidentialité devient éligible pour entrer sur le lieu de travail.
- Si les utilisateurs refusent l'utilisation de leurs données pour le contact tracing, leur exigence en matière de consentement à la politique de confidentialité passe à l'état Non effacé. Un utilisateur qui répond à l'exigence en matière de consentement à la politique de confidentialité devient éligible pour entrer sur le lieu de travail.

Important :
Toutes les données collectées pour le contact tracing avant qu'un utilisateur ne retire son consentement restent dans le système. Les données seront supprimées du système en fonction de vos paramètres de conservation des données.

Mise en place du consentement à la politique de confidentialité pour Suivi des contacts

En tant qu'administrateur, vous devez configurer les paramètres suivants pour utiliser le consentement à la politique de confidentialité avec Suivi des contacts :

1. Modifier ou ajouter un modèle de consentement à la confidentialité pour Suivi des contacts
2. Générer des configurations de confidentialité basées sur l'emplacement pour Suivi des contacts
3. Créer un canal de notification Sensibilisation d'urgence personnalisé
4. Configurer une notification par e-mail pour une demande de consentement à la politique de confidentialité
5. Configurer une Sensibilisation d'urgence notification pour Suivi des contacts les consentements à la confidentialité

Envoyer une Sensibilisation d'urgence notification pour les consentements à la confidentialité des employés dans Suivi des contacts

Envoyez une notification Sensibilisation d'urgence, sur demande, aux employés pour leur fournir la politique de confidentialité et solliciter leur consentement à l'utilisation de leurs données pour le suivi des contacts.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Sensibilisation d'urgence est installée. Pour plus de détails, voir Installer Sensibilisation d'urgence.

Les employés doivent avoir installé l'application Now® Mobile sur leur téléphone pour recevoir des notifications push mobiles. Pour plus d'informations, voir Application Now Mobile.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
La notification de consentement à la politique de confidentialité n'est envoyée à un utilisateur qu'une seule fois, même si l'utilisateur fait partie d'une audience cible de multiples notifications de consentement à la politique de confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sensibilisation d'urgence** > **Afficher les actions de sensibilisation**.
2. Ouvrez l'enregistrement de sensibilisation **Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité**.
3. Dans l'onglet **Audience Safe Workplace** , sélectionnez l'audience dans la liste, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Si vous n'avez pas d'audience définie, cliquez sur **Nouveau** et définissez une audience à partir des listes d'utilisateurs, des groupes, des services, des emplacements, etc. Une fois que vous avez enregistré l'audience Lieu de travail sûr, vous pouvez l'utiliser pour envoyer un message de communication. Pour plus d'informations, voir Ajouter une audience Safe Workplace.
4. Dans l'onglet **Configuration du contenu**, sélectionnez **Consentement à la politique de confidentialité** dans le champ **Mode de réponse**.
5. **Facultatif :** Activez la communication pour fournir des consentements à la politique de confidentialité spécifiques à l'emplacement en sélectionnant l'option **Utiliser le pays** dans l'onglet **Configuration du contenu**.

   (Optional) Lorsqu'il est activé, le texte de déclaration de confidentialité dans la Configuration de la confidentialité de l'emplacement prévaut sur le texte des modèles de consentement à la politique de confidentialité. Ce texte est utilisé pour la sensibilisation, l'e-mail de notification système et la notification push. Si vous devez mettre à jour le texte que les utilisateurs reçoivent, vous devez modifier la déclaration de confidentialité de l'emplacement.

   Pour plus d'informations sur la mise à jour de la déclaration de confidentialité d'un emplacement, consultez Générer des configurations de confidentialité basées sur l'emplacement.
6. Dans l'onglet **Configuration du contenu** , sélectionnez une notification dans le champ **Notification** , puis choisissez comment envoyer la notification.
   - Pour envoyer la notification par e-mail, sélectionnez la case à cocher **Notification par e-mail**.
   - Pour envoyer une notification push mobile, sélectionnez la case à cocher **Notification push Now Mobile**.

     Cette option est active si le module d'extension Application ServiceNow NowMobile - Écrans et lanceur d'applet (com.glide.mobile-employee) est activé.

     Les notifications push utilisent l'appareil de notification de demande d'application ServiceNow. Lorsqu'un utilisateur enregistre son application mobile sur une instance, l'équipement de notification est automatiquement créé dans ses préférences de notification. Assurez-vous que cet appareil est actif pour les utilisateurs à qui vous souhaitez envoyer la notification push.
7. Examinez le contenu du message.
   - Pour les notifications par e-mail, examinez l'objet de l'e-mail et le corps de l'e-mail et modifiez-les si nécessaire.
   - Pour les messages push, examinez les détails du message.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Les modifications de la configuration de l'audience cible et du contenu sont enregistrées.
9. Pour envoyer la notification, cliquez sur **Planifier**.
10. Dans la fenêtre contextuelle Script planifié, cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La notification est envoyée à l'audience cible.

Remarque :
La notification de sensibilisation n'est envoyée à aucun utilisateur de l'audience sélectionnée qui ne dispose pas d'un emplacement défini dans son profil d'utilisateur ou si son consentement à la politique de confidentialité est désactivé dans la configuration de confidentialité de l'emplacement.

Que faire ensuite
Examiner les consentements à la confidentialité des utilisateurs dans Suivi des contacts pour voir qui a répondu à la notification.

Répondre à une demande de consentement à la confidentialité dans Suivi des contacts

Lorsque vous recevez une notification de consentement à la politique de confidentialité par e-mail ou mobile, lisez la déclaration de politique de confidentialité et envoyez une réponse indiquant si vous acceptez l'utilisation de vos données pour le suivi des contacts.

Avant de commencer
Vous devez avoir reçu une notification push par e-mail ou téléphone mobile pour pouvoir soumettre votre réponse à la demande de politique de confidentialité.
Rôle requis : sn_imt_tracing.privacy_consent_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également cliquer sur le lien inclus dans la notification pour soumettre votre réponse.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Confidentialité** > **Mon consentement à la confidentialité**.
2. Lisez la déclaration de politique de confidentialité dans le champ Déclaration **Politique de confidentialité** .
3. Sélectionnez votre réponse, puis cliquez sur **Soumettre**.
   - Si vous acceptez la politique de confidentialité et l'utilisation de vos données, sélectionnez **J'accepte**.
   - Si vous ne souhaitez pas que l'entreprise utilise vos données, sélectionnez**Je ne suis pas d'accord**.

Remarque :
Si vous avez précédemment accepté de consentir à la politique de confidentialité, une option **Retrait du consentement** est disponible. Vous pouvez modifier votre réponse pour retirer votre consentement en sélectionnant **Retrait du consentement** et en cliquant sur **Soumettre**.

Résultats
Votre décision actuelle relative au consentement à la politique de confidentialité a été mise à jour.
L'état de la notification passe à Confirmé.

Si l'application Base de la préparation des employés est installée et si une exigence en matière de santé et de sécurité est activée pour le consentement à la confidentialité, un enregistrement est créé avec l'état de l'exigence :

- Si vous avez accepté la politique de confidentialité et l'utilisation de vos données, l'exigence passe à l'état Effacé.
- Si vous n'avez pas accepté la politique ou si vous avez retiré votre consentement, l'exigence passe à l'état Non effacé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Soumettre un consentement à la confidentialité à Suivi des contacts partir d'un téléphone mobile

Si vous recevez une notification push par e-mail ou téléphone mobile pour une demande de consentement à la politique de confidentialité, lisez la déclaration de politique de confidentialité et indiquez si vous acceptez l'utilisation de vos données pour le suivi des contacts.

Avant de commencer

Pour recevoir des notifications push mobiles, vous devez disposer du Now® Mobile application

Rôle requis : sn_imt_tracing.privacy_consent_user

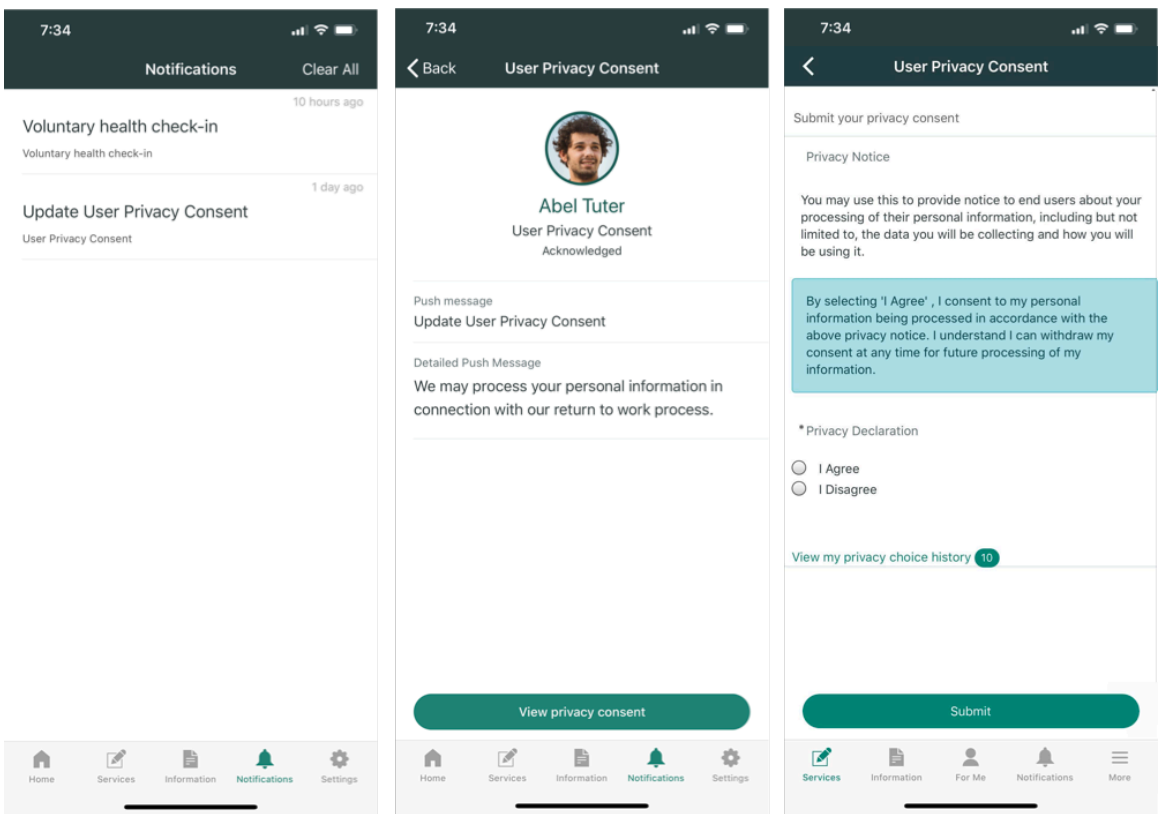
Procédure

1. Appuyez sur la notification pour ouvrir le message.
2. Dans le message, appuyez sur **Afficher le consentement à la politique de confidentialité**.
3. Lisez la déclaration de politique de confidentialité dans le champ Déclaration **Politique de confidentialité** .
4. Sélectionnez votre réponse, puis cliquez sur **Soumettre**.
   - Si vous acceptez la politique de confidentialité et l'utilisation de vos données, sélectionnez **J'accepte**.
   - Si vous ne souhaitez pas que l'entreprise utilise vos données, sélectionnez**Je ne suis pas d'accord**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous avez précédemment accepté de consentir à la politique de confidentialité, une option **Retrait du consentement** est disponible. Vous pouvez modifier votre réponse pour retirer votre consentement en sélectionnant **Retrait du consentement** et en cliquant sur **Soumettre**.



Résultats

Votre décision actuelle relative au consentement à la politique de confidentialité a été mise à jour.
L'état de la notification passe à Confirmé.

Si l'application Base de la préparation des employés est installée et si une exigence en matière de santé et de sécurité est activée pour le consentement à la confidentialité, un enregistrement est créé avec l'état de l'exigence.

- Si vous avez accepté la politique de confidentialité et l'utilisation de vos données, l'exigence passe à l'état Effacé.
- Si vous n'avez pas accepté la politique ou si vous avez retiré votre consentement, l'exigence passe à l'état Non effacé.

Examiner les consentements à la confidentialité des utilisateurs dans Suivi des contacts

Examinez les réponses aux consentements utilisateur à la politique de confidentialité soumis par les employés en réponse aux notifications sollicitant leur consentement pour l'utilisation de leurs données à des fins de suivi des contacts.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_tracing.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Confidentialité** > **Consentement à la confidentialité de l'utilisateur**.
2. Cliquez sur le statut dans la colonne **Statut du consentement** pour ouvrir l'enregistrement de consentement de l'employé.
3. Examinez les réponses de l'employé dans la liste connexe Historique du consentement.
   - Si les employés ont répondu et accepté que leurs données soient utilisées, la préférence en est **J'accepte**.
   - Si les employés ont répondu et n'ont pas accepté que leurs données soient utilisées, la préférence en est **Je ne suis pas d'accord**.
   - Si les employés ont précédemment accepté que leurs données soient utilisées, mais ont ensuite retiré leur consentement, la préférence en est **Retirer leur consentement**.
   - Si les employés n'ont pas encore répondu, la préférence est **En attente d'une réponse**.

   Remarque :
   L'enregistrement de l'historique du consentement avec la date de la dernière soumission de la préférence correspond à la dernière réponse soumise par l'employé.

   Vous pouvez renvoyer la notification aux employés qui n'ont pas encore répondu.

Collecter les données de badge des utilisateurs

Dans l'application Suivi des contacts, gérez les données pour les badges des utilisateurs et les lecteurs de badge. Identifiez les utilisateurs potentiellement exposés qui ont pu entrer en contact avec des utilisateurs affectés en important leurs données de badgeage dans l'application.

Utilisez ces données de badgeage lors de l'exécution des demandes de diagnostic dans l'application Gestion de l'exposition aux urgences.

Ajouter des détails sur les lecteurs de badges

Créez des entrées pour tous les appareils de lecture de badge qui sont installés sur votre lieu de travail pour contrôler l'accès des employés aux bâtiments, aux étages et aux espaces de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_tracing.badge_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également importer vos données de lecteur de badge à partir d'une feuille de calcul Excel. Pour plus d'informations, consultez Importer facilement des données à partir d'une liste .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Gestion des badges** > **Lecteurs de badge**.
2. Pour ajouter des détails à propos d'un nouvel appareil de lecture de badge, cliquez sur **Nouveau**ou sélectionnez un lecteur de badge existant afin de modifier ses détails.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Lecteur de badge

Champ	Description
Nom	Nom de l'appareil. Utilisez un nom qui facilite l'identification de l'appareil.
Actifs	Option pour marquer l'état fonctionnel ou de disponibilité de l'appareil. Si un lecteur d'appareil de badge ne fonctionne pas ou est supprimé, désactivez cette option.
États	État de l'appareil. Si l'appareil est en cours de réparation ou si un problème se présente, vous pouvez saisir l'état dans ce champ.
Identificateur d'équipement	ID unique de l'appareil. Cette valeur peut être l'ID de matériel ou le numéro de série de l'appareil.
Brève description	Brève description de l'appareil.
Nom de l'étage	Emplacement où l'appareil est installé sur les lieux.
Type	Type pour déterminer si l'appareil est installé au point d'entrée ou de sortie de l'espace de travail, au sol, dans une zone réglementée ou au niveau du portail d'entrée ou de sortie du bâtiment.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter des badges de l'utilisateur

Ajoutez des badges de l'utilisateur affectés aux employés à utiliser avec des lecteurs de badge lorsqu'ils entrent ou sortent des sites d'accès contrôlés sur le lieu de travail. Ces badges peuvent être utilisés avec des lecteurs de badge pour l'entrée du bâtiment, les portes de sortie ou les étages.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_tracing.badge_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également importer vos données de badge de l'utilisateur à partir d'une feuille de calcul Excel. Pour plus d'informations, consultez Importer facilement des données à partir d'une liste .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Gestion des badges** > **Badges de l'utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter des détails concernant un nouveau badge d'utilisateur ou sélectionnez un badge d'utilisateur existant à modifier.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de badge de l'utilisateur

Champ	Description
Actifs	Option pour marquer le badge d'utilisateur comme actif. Le lecteur de badge ne lit que les badges d'utilisateur actifs.
Numéro de badge	Numéro de badge unique.
Utilisateur	Nom de l'employé qui détient le badge.
Code d'établissement	Code qui identifie l'emplacement d'origine de l'employé et du badge.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Importer vos données de lecteur de badge à partir d'une feuille de calcul Excel

Importez vos données de lecteur de badge à partir d'une feuille de calcul Excel dans la table Registre d'accès aux badges.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir ajouté toutes vos données badge de l'utilisateur et de lecteur de badge.

Rôle requis : sn_imt_tracing.badge_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Gestion des badges** > **Registre d'accès aux badges**.
2. Cliquez sur **Importer les données du badge**.
3. Dans la liste des importations planifiées de données, ouvrez **Importation planifiée du registre d'accès aux badges**.
4. Joignez le fichier Excel et charger les données dans la table Import Sets.
   a. Cliquez sur l'icône d'aperçu ( ) en regard du champ **Source de données** , puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
   b. Dans le formulaire Source de données, cliquez sur l'icône de gestion des pièces jointes ( ).
   c. Cliquez sur **Sélectionner un fichier**, puis sélectionnez le fichier Excel source.
   d. Cliquez sur **Télécharger tout**.
   Le fichier Excel est joint à l'enregistrement de source de données.
   e. Cliquez sur le lien connexe **Charger tous les enregistrements** pour charger les données Excel.
   Les données importées sont disponibles dans la nouvelle table Import Sets, Étape du registre d'accès aux badges [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage].
5. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.
   Le processus s'exécute en arrière-plan pour charger les données à partir de la table Étapes du registre d'accès aux badges sur la table Registre d'accès des badges.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
En fonction du nombre d'enregistrements dans le fichier source Excel, le délai avant que les données importées soient disponibles dans la table Registre d'accès aux badges peut être plus long.

6. **Facultatif :** Vérifiez que les enregistrements de données ont été importés dans la table Registre d'accès aux badges en accédant à **Suivi des contacts** > **Gestion des badges** > **Registre d'accès aux badges**.

Information associée

Importer des données à l'aide de jeux d'importation

Planifier une importation de données

Collecte des scores de risque dans Suivi des contacts

Identifiez les utilisateurs à risque et potentiellement exposés en important et en surveillant les scores de risque à partir de leurs appareils wearable et de systèmes externes.

Utilisez les scores de risque pour identifier les utilisateurs à risque et potentiellement exposés en intégrant la plateforme Devvio DevvTrace. Créez des tickets pour enquêter sur les utilisateurs potentiellement exposés ou infectés en fonction de leurs scores.

La plateforme Devvio DevvTrace collecte des données à partir d'appareils wearable pris en charge et génère un score de risque. Utilisez Suivi des contacts et l'API Devvio pour importer des données dans la table Rapports sur les risques des utilisateurs Devvio[sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report]. Vous pouvez utiliser ces données des façons suivantes :

- Mettez à jour quotidiennement la table Rapports sur les risques des utilisateurs Devvio avec la tâche planifiée de l'intégration Devvio.
- Créez automatiquement des tickets et des notes de travail si un score de risque est supérieur ou égal à une valeur de seuil de risque.
- Examinez le rapport sur les scores de risque quotidien des utilisateurs Devvio, afin d'analyser chaque jour les tendances. La source de l'indicateur à utiliser dans Analyse des performances est Devvio.Users.Risk.Report.

Configurer l'intégration Devvio

Configurez les propriétés Suivi des contacts pour importer les scores de risque à partir de la plateforme DevvTrace à l'aide de l'API Devvio.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir un nom d'utilisateur administrateur et un mot de passe Devvio.

Rôle requis : sn_imt_tracing.wearable_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
ServiceNow Suivi des contacts s'intègre à la plateforme DevvTrace pour collecter les scores de risque des utilisateurs en fonction des interactions sur le lieu de travail. Pour tirer parti des scores de risque de DevvTrace, vos employés doivent utiliser des appareils wearable pris en charge. Par ailleurs, vous devez avoir des points d'accès pour Devvio.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs de propriété Suivi des contacts associées à l'intégration Devvio.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés Contact Tracing pour l'intégration Devvio

Propriété	Description
sn_imt_tracing.devvio.login.api.endpoint	Point de terminaison de l'API utilisé pour se connecter à l'instance Devvio et accéder aux données DevvTrace.
sn_imt_tracing.devvio.integration.username	Nom d'utilisateur administrateur Devvio.
sn_imt_tracing.devvio.integration.password	Mot de passe administrateur Devvio.
sn_imt_tracing.devvio.risk.report.api.endpoint	Point de terminaison d'API de rapport de risque Devvio utilisé pour extraire les scores et le rapport de risque.
sn_imt_tracing.devvio.risk.threshold	La valeur du seuil de risque pour la création de tickets Devvio. La valeur par défaut est 90. ○ Si le score de risque est supérieur ou égal à cette valeur mais inférieur à 100, l'état de santé est défini sur **En cours d'examen**. ○ Si le score de risque est égal à 100, l'état de santé est défini sur **Infecté**, quelle que soit la valeur.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le rapport sur les risques des utilisateurs Devvio est mis à jour quotidiennement à minuit (00:00), heure de l'instance. Des tickets sont créés lorsque les scores de risque déclenchent la génération de tickets Devvio. Pour ces tickets, la source indiquée est définie sur **Portable**. Si un utilisateur a un ticket ouvert et que son score de risque est supérieur ou égal à la valeur du seuil de risque, le ticket est mis à jour et une note de travail est ajoutée.

Remarque :
Si l'état de santé d'un utilisateur avec un ticket ouvert n'est pas défini sur **Apte**, une note de travail est ajoutée, mais la source reste inchangée. Si l'état de santé d'un utilisateur avec un ticket ouvert est défini sur **Apte**, cet état est mis à jour et remplacé par **En cours d'examen** ou **Infecté** et une note de travail est ajoutée. La source du ticket reste inchangée.

Récupération des données de journal d'accès Wi-Fi

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivi des contacts fournit les options suivantes :

- Chargement manuel des données à partir d'une feuille de calcul Microsoft Excel en utilisant l'option d'importation des journaux d'accès Wi-Fi
- Obtention automatique des journaux d'accès Wi-Fi à partir de systèmes externes à l'aide de l'option d'intégration

L'intégration avec les systèmes suivants est disponible :

Intégration avec Mist Systems

Utilisez l'API Mist Systems pour importer automatiquement les données des journaux d'accès Wi-Fi dans la table Registre d'accès Wi-Fi.

Intégration à Cisco DNA Spaces

Importez les données d'accès Wi-Fi de Cisco DNA Spaces dans la table Registre d'accès Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register], soit en générant un rapport de proximité, soit en téléchargeant les données d'accès sous la forme d'une feuille de calcul, pour les charger ensuite.

- Feuille de calcul Microsoft Excel : téléchargez le rapport de proximité de Cisco DNA Spaces et joignez le fichier à la tâche de demande de diagnostic.
- Rapport de proximité : connectez-vous au portail Cisco DNA Spaces et générez le rapport de proximité en fournissant le numéro de tâche de demande de diagnostic. Le rapport de proximité contenant les journaux d'accès Wi-Fi est publié dans la table Registre d'accès Wi-Fi.

  Pour en savoir plus, voir Récupérer les données des utilisateurs potentiellement exposés à partir d'une source de données.

- Fichiers de données d'accès Wi-Fi : importez les données d'accès Wi-Fi à partir des fichiers issus d'un serveur FTP sécurisé dans la table Registre d'accès Wi-Fi. Le système Cisco DNA Spaces charge ces fichiers de données brutes contenant les données d'accès Wi-Fi chaque jour à une heure planifiée. Les données sont importées à partir de ces fichiers lorsque vous exécutez la demande de diagnostic pour identifier les employés potentiellement exposés.

  Remarque :
  Le fichier issu du serveur SFTP pour un jour spécifique n'est importé qu'une seule fois dans la table Registre d'accès Wi-Fi. Toutes les demandes de diagnostic suivantes utilisent les données de la table pour générer la liste des employés potentiellement exposés.

Ajouter des appareils wearable affectés à des employés

Ajoutez des appareils wearable tels que les appareils Bluetooth LE qui sont affectés à des employés pour leur permettre de se connecter au réseau Wi-Fi dans vos espaces de travail.

Avant de commencer

Les données des appareils portables sont stockées dans la table des technologies portables [cmdb_ci_wearable]. Cette table est installée avec l'application CMDB CI Class Models disponible sur ServiceNow Store. Assurez-vous que l'application CMDB CI Class Models est installée et active. Pour plus d'informations, consultez Modèles de classe CI CMDB.

Rôle requis : sn_imt_tracing.wifi_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également importer vos données d'appareils portables à partir d'une feuille de calcul Excel. Pour plus d'informations, consultez Importer facilement des données à partir d'une liste .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Gestion de l'accès Wi-Fi** > **Portatifs**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter des détails concernant un nouvel appareil ou sélectionnez un appareil existant à modifier.
3. Dans le formulaire, renseignez les champs suivants requis pour Contact Tracing.

Formulaire Technologie portable

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'appareil wearable.
Balise de ressource	ID unique pour identifier l'appareil wearable.
Affecté à	Nom de l'employé qui possède l'appareil.
Catégorie	Catégorie de l'appareil.
Adresse MAC	Adresse MAC de l'appareil. Suivez les étapes décrites dans Configuration de la mise en page du formulaire pour ajouter ce champ au formulaire Wearables.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une organisation et charger des sites

Créez une organisation pour laquelle vous collectez les journaux d'accès Wi-Fi à l'aide de Mist Systems. Une fois que vous avez créé une organisation, chargez les sites à l'aide d'une tâche planifiée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_tracing.wifi_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque étage de l'organisation peut être considéré comme un site. Chaque site peut être divisé en plusieurs zones. Chaque zone peut avoir plusieurs points d'accès Wi-Fi.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Mist Systems** > **Organisations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'organisation

Champ	Description
Nom	Nom de l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
ID d'organisation	ID unique de l'organisation. Vous devez avoir le rôle administrateur réseau pour obtenir l'ID d'organisation. Pour en savoir plus, consultez la documentation sur les Mist Systems .
Actifs	Option pour marquer l'état de disponibilité de l'organisation. Si l'organisation est supprimée, désactivez cette case à cocher.
Fournisseur	Mist Systems
Jeton d'API	Jeton d'API généré pour l'organisation. Vous devez disposer du rôle administrateur réseau pour obtenir le jeton d'API. Pour en savoir plus, consultez la documentation sur les Mist Systems .

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Cliquez sur **Charger des sites**.
   Les sites de l'organisation sont automatiquement récupérés depuis Mist Systems et affichés dans la liste connexe **Sites**. Par la suite, une tâche planifiée **Charger des sites Mist** s'exécute à l'heure planifiée et met à jour la liste des sites pour chaque organisation.

   En cochant l'option **BLE activé**, vous pouvez identifier les employés potentiellement affectés à partir des journaux d'accès Wi-Fi en corrélant les personnes qui se sont connectées au réseau Wi-Fi à l'aide d'appareils Bluetooth LE. Si un site est compatible avec le BLE, la case à cocher **BLE activé** sur le formulaire Sites est sélectionnée.

Configurer les paramètres Cisco DNA Spaces pour les journaux d'accès Wi-Fi

Configurez l'intégration de Cisco DNA Spaces pour les journaux d'accès Wi-Fi.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'intégration de Cisco DNA Spaces fournit deux options pour obtenir les données d'accès Wi-Fi à partir de Cisco DNA Spaces dans votre instance ServiceNow.

- En générant et en téléchargeant le rapport de proximité à partir du portail Cisco DNA Spaces ou via une importation manuelle.
- En important les fichiers de données brutes d'accès Wi-Fi depuis un serveur FTP sécurisé (SFTP). Ces fichiers sont chargés par Cisco DNA Spaces tous les jours à une heure planifiée.

Pour préciser l'option à utiliser, configurez la propriété système *sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier*. Pour chaque option, vous devez également compléter des paramètres supplémentaires.

Procédure

1. Effectuez les étapes suivantes pour l'utilisation des données d'accès Wi-Fi à partir du rapport de proximité.

   a. Créez un point de terminaison d'application OAuth pour Cisco DNA Spaces et partagez l'ID client et le secret client avec Cisco pour terminer l'intégration avec la société.

      Dans le formulaire Registres d'applications, saisissez l'URL de rappel suivante dans le champ **URL de redirection** en fonction de la région :

      - Région des États-Unis : https://dnaspaces.io/integrations/servicenow
      - Région européenne : https://dnaspaces.eu/integrations/servicenow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la création du point de terminaison de l'application OAuth et la description des autres champs du formulaire, consultez Créer un point de terminaison pour permettre aux clients d'accéder à l'instance .

b. Connectez-vous au portail Cisco DNA Spaces pour vous inscrire et authentifiez l'application pour terminer l'intégration.

c. Définissez le niveau de proximité dans la propriété système `sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference` pour examiner l'interaction de l'employé avec un employé affecté comme une exposition potentielle.
Pour en savoir plus, voir Propriétés système des systèmes de traçage dans Gestion de l'exposition aux urgences.

d. Passez en revue le script include `DiagnosticTaskImportUtil` du système de base.
Le script include `DiagnosticTaskImportUtil` crée une source de données à partir de la pièce jointe dans une tâche de demande de diagnostic et importe les données dans la table Registre d'accès Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register].

Pour plus d'informations, consultez Includes de script .

2. Définissez les propriétés système pour utiliser les fichiers de données d'accès Wi-Fi importés du serveur SFTP dans la table Registre d'accès Wi-Fi.

a. Accédez à la **Suivi des contacts** > **Administration** > **Propriétés**.

b. Configurez les propriétés système suivantes :

- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password`

Pour en savoir plus sur ces propriétés, consultez Propriétés système des systèmes de traçage dans Gestion de l'exposition aux urgences.

3. Configurez les emplacements de bureau qui contiennent des appareils Wi-Fi Cisco.

a. Accédez à la **Suivi des contacts** > **Gestion de l'accès Wi-Fi** > **Préférences de diagnostic Wi-Fi**.

b. Cliquez sur **Générer les préférences d'emplacement**.

c. Dans la fenêtre Générer les préférences d'emplacement, sélectionnez **Utiliser Cisco DNA Spaces** dans la liste.

d. Cliquez sur **OK**.
Tous les emplacements avec la préférence **Utiliser Cisco DNA Spaces** utilisent les données d'accès Wi-Fi à partir de Cisco DNA Spaces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Exécutez la demande de diagnostic à l'aide des journaux d'accès Wi-Fi pour un employé qui est classé comme positif pour une maladie, telle que la COVID-19, et qui vient d'un emplacement doté d'un réseau Wi-Fi Cisco. Les journaux d'accès Wi-Fi fournissent une liste des employés potentiellement impactés qui ont utilisé le même réseau Wi-Fi que l'employé affecté. Pour en savoir plus sur l'exécution d'une demande de diagnostic, consultez Identifier les utilisateurs potentiellement exposés.

Importer votre feuille de calcul des journaux d'accès Wi-Fi

Importez les journaux d'accès Wi-Fi à partir d'une feuille de calcul Excel dans la table de registre d'accès Wi-Fi.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_tracing.wifi_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Gestion de l'accès Wi-Fi** > **Registre d'accès Wi-Fi**.
2. Cliquez sur **Importer les données d'accès Wi-Fi**.
3. Dans la liste des importations planifiées de données, ouvrez **Importation planifiée du registre d'accès Wi-Fi**.
4. Dans le champ **Source de données**, ouvrez l'enregistrement **Source de données du registre d'accès Wi-Fi**.
   a. Cliquez sur l'icône de gestion des pièces jointes ( ).
   b. Cliquez sur **Sélectionner un fichier**, puis sélectionnez le fichier Excel source.
   c. Cliquez sur le lien connexe **Charger tous les enregistrements** pour charger les données Excel.
5. Accédez à l'enregistrement Importation planifiée.
6. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.
   Le processus s'exécute en arrière-plan pour charger les données à partir de la table Étapes du registre d'accès Wi-Fi sur la table Registre d'accès Wi-Fi.

   Remarque :
   Le nombre d'enregistrements dans le fichier Excel source affecte le temps nécessaire avant que les données importées ne soient disponibles dans la table de registre d'accès Wi-Fi.

7. **Facultatif :** Vérifiez que les enregistrements de données ont été importés dans la table Registre de l'accès Wi-Fi en accédant à **Suivi des contacts** > **Gestion de l'accès Wi-Fi** > **Registre d'accès Wi-Fi**.

Utiliser les journaux d'accès Wi-Fi grâce aux Mist Systems

Identifiez les employés potentiellement exposés à l'aide des journaux d'accès Wi-Fi des Mist Systems.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_tracing.wifi_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

ServiceNow Suivi des contacts s'intègre à une application externe, Mist Systems, pour collecter et traiter les journaux d'accès Wi-Fi pour les organisations. Pour exploiter les journaux d'accès à partir des Mist Systems, vous devez avoir des points d'accès Mist installés sur votre lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Configurez les propriétés Wi-Fi de Suivi des contacts.
   - Par défaut, les données d'actif sont disponibles dans la table Ordinateur [cmdb_ci_computer]. Si vous utilisez une autre table, spécifiez-la à l'aide de la propriété *sn_imt_tracing.wifi_client_table*.
   - Assurez-vous que l'adresse MAC est renseignée dans le champ **Mac_Address** de la table qui contient les données d'actif.

   Pour en savoir plus, voir Propriétés système des systèmes de traçage dans Gestion de l'exposition aux urgences.
2. Configurez les propriétés Suivi des contacts BLE.
   - Par défaut, les données de ressource sont disponibles dans la table des technologies portables [cmdb_ci_wearable]. Si vous utilisez une autre table, spécifiez-la à l'aide de la propriété *sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table*.
   - Assurez-vous que l'adresse MAC est renseignée dans le champ **Mac_Address** de la table qui contient les données d'actif.

   Remarque :
   La table des technologies portables [cmdb_ci_wearable] est installée avec l'application CMDB CI Class Models disponible sur ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Modèles de classe CI CMDB.

   Pour plus d'informations sur l'ajout d'appareils compatibles BLE ou d'autres appareils wearable, consultez Ajouter des appareils wearable affectés à des employés.
3. Configurer une organisation et charger des sites.
   Pour en savoir plus, voir Configurer une organisation et charger des sites.
4. Indiquez que les données de diagnostic doivent être accessibles à partir des Mist Systems.
   a. Accédez à la **Suivi des contacts** > **Gestion de l'accès Wi-Fi** > **Préférences de diagnostic Wi-Fi**.
   b. Cliquez sur **Générer les préférences d'emplacement**.
   c. Dans la fenêtre Générer les préférences d'emplacement, sélectionnez **Utiliser l'intégration Mist** dans la liste.
   d. Cliquez sur **OK**.
   Les données du journal d'accès pour tous les emplacements seront extraites des fichiers journaux d'accès Mist Systems.
5. Si vous souhaitez utiliser des journaux d'accès chargés manuellement plutôt que des journaux Mist Systems pour un emplacement spécifique, créez une affectation d'emplacement distincte.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Spécifiez l'emplacement pour lequel vous souhaitez définir la préférence de diagnostic.
   c. Définissez la valeur **Préférence** sur **Utiliser la charge manuelle**.
   d. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Exécutez la demande de diagnostic.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Activez la case à cocher **Utiliser le journal d'accès Wi-Fi**.

b. Spécifiez la date de début et de fin.

c. Cliquez sur **Exécuter des diagnostics**.
Pour plus d'informations sur l'exécution d'une demande de diagnostic, consultez Exécuter une demande de diagnostic.

Résultats

Mist Systems identifie les adresses MAC de l'utilisateur affecté pour la date de début et la date de fin spécifiées. Les adresses MAC identifient les zones visitées par l'employé affecté. Les employés potentiellement exposés qui ont visité ces zones sont identifiés et affichés dans la liste connexe de la demande de diagnostic.

Utiliser les journaux d'accès Wi-Fi importés

Identifiez les employés potentiellement exposés en important manuellement les journaux d'accès Wi-Fi dans la table de registre d'accès Wi-Fi.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_tracing.wifi_admin

Procédure

1. Configurez les propriétés Wi-Fi de Suivi des contacts.
   Par défaut, les données d'actif sont disponibles dans la table Ordinateur [cmdb_ci_computer]. Si vous utilisez une autre table, spécifiez-la à l'aide de la propriété `sn_imt_tracing.wifi_client_table`.

   Pour en savoir plus, voir Propriétés système des systèmes de traçage dans Gestion de l'exposition aux urgences.

2. Indiquez que les données de diagnostic doivent être accessibles à partir des journaux d'accès chargés manuellement.

   a. Accédez à la **Suivi des contacts** > **Gestion de l'accès Wi-Fi** > **Préférences de diagnostic Wi-Fi**.

   b. Cliquez sur **Générer les préférences d'emplacement**.

   c. Dans la fenêtre Générer les préférences d'emplacement, sélectionnez dans la liste **Utiliser la charge manuelle**.

   d. Cliquez sur **OK**.
   Les données de journal d'accès de tous les emplacements seront extraites des journaux d'accès chargés manuellement.

3. Si vous souhaitez utiliser des journaux d'accès Mist Systems plutôt que des journaux d'accès chargés manuellement pour un emplacement précis, créez une affectation d'emplacement distincte.

   a. Cliquez sur **Nouveau**.

   b. Spécifiez l'emplacement pour lequel vous souhaitez définir la préférence de diagnostic.

   c. Définissez la valeur **Préférence** sur **Utiliser l'intégration Mist**.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Importez les journaux d'accès Wi-Fi dans la table de registre d'accès Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register] à l'aide d'une feuille de calcul Excel.
   Pour en savoir plus, voir Importer votre feuille de calcul des journaux d'accès Wi-Fi.

5. Exécutez la demande de diagnostic.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Activez la case à cocher **Utiliser le journal d'accès Wi-Fi**.

b. Spécifiez la date de début et de fin.

c. Cliquez sur **Exécuter des diagnostics**.
Pour plus d'informations sur l'exécution d'une demande de diagnostic, consultez Exécuter une demande de diagnostic.

Résultats
Les employés potentiellement exposés sont affichés dans la liste connexe de la demande de diagnostic.

Suivi des contacts des employés à l'aide des journaux quotidiens

Une fois que les employés ont commencé à retourner sur le lieu de travail, utilisez les journaux de contacts quotidiens pour aider à promouvoir la santé et la sécurité de tous vos employés. Laissez les employés soumettre une liste des autres avec lesquels ils entrent en contact pendant la journée. Envoyez des notifications push mobiles et par e-mail aux employés pour qu'ils envoient leur journal de contacts pour la journée.

Gardez une trace des employés qui ont répondu par les réponses du journal de contacts quotidiens. Vous pouvez renvoyer des notifications aux employés qui n'ont pas répondu pour leur rappeler de soumettre leur journal de contacts quotidiens.

Le journal des contacts quotidiens des employés de l'application Suivi des contacts fonctionne avec l'application Sensibilisation d'urgence. Pour en savoir plus, voir Sensibilisation d'urgence.

Un utilisateur avec le rôle sn_imt_checkin.checkin_admin pour Sensibilisation d'urgence peut envoyer et modifier la notification de sensibilisation liée au journal de contacts quotidiens. Pour en savoir plus, voir Configurer une notification Sensibilisation d'urgence pour le journal de contacts quotidiens.

Un administrateur peut modifier le calendrier associé à la notification de sensibilisation pour configurer le moment où les notifications sont envoyées aux employés. Pour plus d'informations, voir Configurer une tâche planifiée .

Remarque :
Si vous utilisez le portail de services en utilisant un suffixe d'URL autre que le `/sp` par défaut, mettez le même à jour dans le formulaire de journal quotidien pour qu'il fonctionne correctement. Vous devez associer le formulaire au catalogue de services. Pour plus d'informations sur Portail de services, voir Créer un portail et pour la navigation dans les pages du Portail de services, voir Navigation dans les pages par URL .

Envoyer une notification par e-mail pour le journal de contacts quotidiens

Envoyez une notification Sensibilisation d'urgence, sur demande, aux employés pour leur demander de soumettre une liste des collègues avec lesquels ils ont interagi un jour donné.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'application Sensibilisation d'urgence est installée. Pour plus de détails, voir Installer Sensibilisation d'urgence.

Les employés doivent avoir installé l'application Now® Mobile sur leur téléphone pour recevoir des notifications push mobiles. Pour plus d'informations, voir Application Now Mobile.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Administration** > **Alertes du journal quotidien**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans l'onglet **Audience Safe Workplace** , sélectionnez l'audience cible pour la notification, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   - Si vous n'avez pas d'audience définie, cliquez sur **Nouveau** et définissez une audience à partir des listes d'utilisateurs, des groupes, des services, des emplacements, etc. Pour plus d'informations, voir Ajouter une audience Safe Workplace.
   - Si l'application Contrôle de santé des employés est installée, l'option **Utiliser les données relatives au contrôle de l'état de santé des employés** est disponible. Activez-la pour inclure tous les employés autorisés à entrer dans les locaux selon le contrôle de santé. Pour en savoir plus, voir Contrôle de santé des employés.
   - Si l'application Cœur du lieu de travail est installée, l'option **Utiliser les données de réservation du lieu de travail** est disponible. Activez-la pour inclure tous les employés ayant des réservations confirmées ou approuvées pour ce jour. Pour en savoir plus, voir Cœur du lieu de travail.
3. Dans l'onglet **Configuration du contenu** , sélectionnez une notification dans le champ **Notification** , puis choisissez comment envoyer la notification.
   - Pour envoyer la notification par e-mail, sélectionnez la case à cocher **Notification par e-mail**.
   - Pour envoyer une notification push mobile, sélectionnez la case à cocher **Notification push Now Mobile**.

     Cette option est active si le module d'extension Application ServiceNow NowMobile - Écrans et lanceur d'applet (com.glide.mobile-employee) est activé. Le contenu de la notification push s'affiche lorsque la case à cocher est active et que vous pouvez la modifier.

     Les notifications push utilisent l'appareil de notification de demande d'application ServiceNow. Lorsqu'un utilisateur enregistre son application mobile sur une instance, l'équipement de notification est automatiquement créé dans ses préférences de notification. Assurez-vous que cet appareil est actif pour les utilisateurs à qui vous souhaitez envoyer la notification push.
4. Examinez le contenu du message.
   - Pour les notifications par e-mail, examinez l'objet de l'e-mail et le corps de l'e-mail et modifiez-les si nécessaire.
   - Pour les messages push, examinez les détails du message.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Les modifications de la configuration de l'audience cible et du contenu sont enregistrées.
6. Pour envoyer la notification, cliquez sur **Planifier quand exécuter**.
7. Conservez le mode par défaut **None** , puis cliquez sur **Envoyer une notification**.

Résultats

La notification est envoyée à l'audience sélectionnée.

Que faire ensuite

Passer en revue les réponses du journal quotidien pour voir qui a répondu à la notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Soumettre une liste des contacts avec lesquels vous avez interagi sur le lieu de travail

Soumettez une liste des avec lesquels vous avez été en contact sur le lieu de travail pour aider votre organisation à identifier les employés sur site qui pourraient avoir été en contact avec un collègue potentiellement exposé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_checkin.dailylog_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous faites partie des employés qui sont retournés sur le lieu de travail, vous recevez des notifications push mobiles ou par e-mail pour soumettre une liste des personnes êtes entré en contact sur le lieu de travail. Vous pouvez cliquer sur le lien disponible dans la notification pour soumettre le journal des contacts quotidiens.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Journal de contacts quotidiens** > **Mes contacts quotidiens**.
2. Dans le champ **Liste des personnes** , recherchez et sélectionnez les employés avec lesquels vous avez interagi.
   La liste **Détails du contact** s'affiche, répertoriant le nom des employés et leurs ID d'e-mail à mesure que vous les sélectionnez.
3. **Facultatif :** Dans le champ **Personnes supplémentaires (y compris les visiteurs, les sous-traitants, etc.) et interactions**, saisissez les noms des autres personnes avec lesquelles vous avez interagi pendant la journée.
4. **Facultatif :** Passez en revue les employés que vous avez ajoutés dans la liste **Détails du contact**.
   De nombreux employés peuvent porter le même nom mais ces employés ont un ID d'e-mail distinct.
5. Pour supprimer une sélection incorrecte, cliquez sur le x en regard du nom de l'employé dans le champ **Liste des personnes**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Soumettre le journal de contacts quotidiens à partir d'un téléphone mobile

Si vous recevez une notification push mobile pour soumettre le journal de contact quotidien, vous pouvez soumettre une liste des avec lesquels vous avez interagi au cours d'une journée.

Avant de commencer

Pour recevoir des notifications push mobiles, vous devez disposer du Now® Mobile application

Rôle requis : sn_imt_checkin.dailylog_user

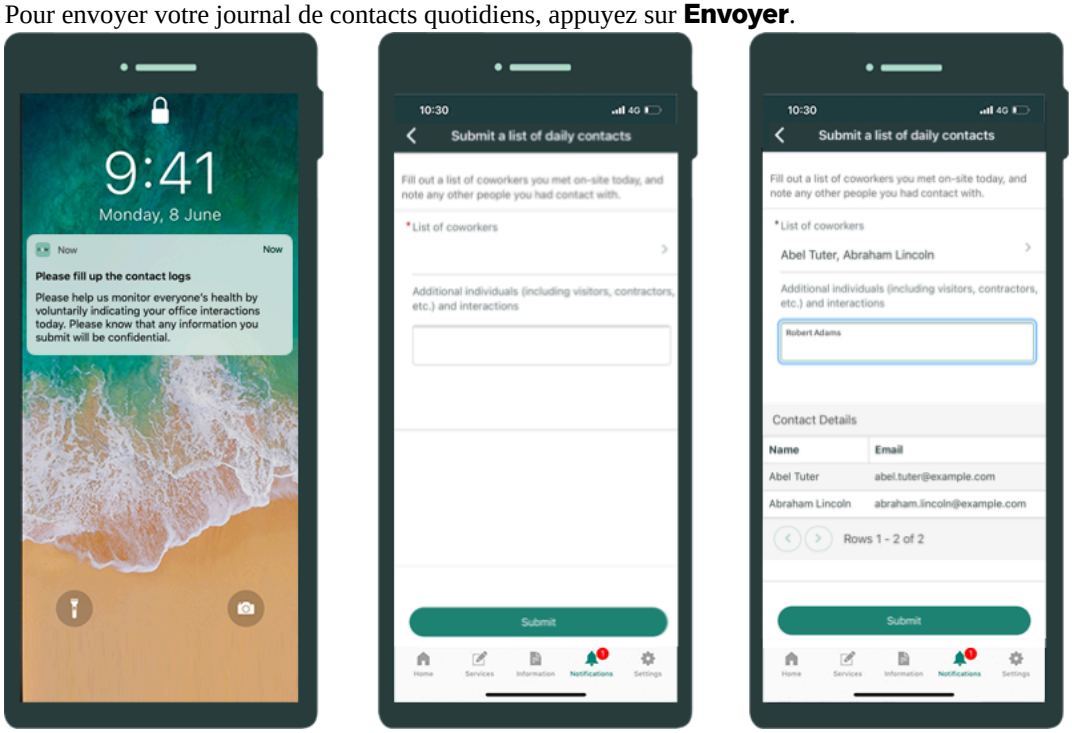
Procédure

1. Appuyez sur la notification pour ouvrir le message.
2. Dans le message, appuyez sur **Select people you met**.
3. Recherchez et sélectionnez les employés dans le champ **Liste des personnes**.
   La liste Détails du contact s'affiche, répertoriant le nom des employés et leurs ID d'e-mail à mesure que vous les sélectionnez.
4. **Facultatif :** Dans le champ **Personnes supplémentaires (y compris les visiteurs, les sous-traitants, etc.) et interactions**, saisissez les noms des autres personnes avec lesquelles vous avez interagi pendant la journée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. **Facultatif :** Passez en revue les employés que vous avez ajoutés dans la liste **Détails du contact**. De nombreux employés peuvent porter le même nom mais ces employés ont un ID d'e-mail distinct.
6. Pour supprimer une sélection incorrecte, cliquez sur le x en regard du nom de l'employé dans le champ **Liste des personnes**.
7. Pour envoyer votre journal de contacts quotidiens, appuyez sur **Envoyer**.



Résultats

Une fois que vous avez répondu à la notification, un enregistrement de votre réponse est mis à jour. Vos informations personnelles sont sécurisées. Seul le personnel gérant les journaux de contacts quotidiens a accès à votre réponse.

Passer en revue les réponses du journal quotidien

Passez en revue les réponses du journal de contacts quotidiens des employés qui ont reçu une notification push demandant une liste de personnes avec lesquelles ils ont interagi sur le lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou sn_imt_tracing.admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Journal de contacts quotidiens** > **Journaux de contacts**.

Les réponses aux notifications sont répertoriées dans la liste Confirmations de journal quotidien Étant donné que les employés répondent à la notification en soumettant leur journal de contacts quotidiens, leurs enregistrements sont mis à jour selon leur état de confirmation.

- Si des employés ont répondu, l'état est **Confirmé**.
- Si des employés n'ont pas répondu, l'état est **Non confirmé**.

Le champ **Nombre de notifications** indique le nombre d'envois de la notification aux employés qui n'ont pas encore répondu. Vous pouvez envoyer à nouveau la notification uniquement aux employés qui n'ont pas encore répondu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des cas pour effectuer un suivi des contacts potentiellement exposés

Lorsqu'un employé qui revient sur le lieu de travail est classé comme positif pour une maladie telle que la COVID-19, le gestionnaire de tickets crée un ticket afin d'identifier et de suivre les contacts potentiellement exposés.

Exécuter la demande de diagnostic pour identifier les contacts potentiellement exposés

La demande de diagnostic vous aide à générer un rapport de tous les employés sur site pouvant avoir été en contact avec un employé affecté.

Si la contamination d'un employé par une maladie infectieuse est confirmée, envoyez son nom au gestionnaire de tickets pour créer un ticket.

Remarque :
Pour protéger la vie privée de l'employé affecté, vous pouvez marquer le cas comme confidentiel.

Processus de gestion des tickets

Le gestionnaire de tickets configure un ticket pour un employé ayant pu être exposé à une maladie infectieuse.

1. Créez un ticket pour un employé affecté.
2. Exécutez une demande de diagnostic pour identifier tous les contacts potentiellement exposés via divers systèmes de traçage, tels que l'emplacement du lieu de travail, les équipes du lieu de travail, les réservations, les réunions, les données de badgeage des employés et les données d'accès Wi-Fi. Pour en savoir plus, voir Identifier les utilisateurs potentiellement exposés.
3. Envoyez une notification de sensibilisation aux contacts potentiellement exposés pour les informer de leur exposition potentielle à un employé affecté.
4. Créez des tâches de ticket pour suivre ces contacts potentiellement exposés afin d'évaluer leur état de santé en leur posant des questions d'enquête prédéfinies.

Création de cas automatisé

L'application Auto-déclaration d'urgence doit être installée pour que la création de cas automatique fonctionne. Pour en savoir plus, voir Installer Auto-déclaration d'urgence.

Si un employé est déclaré en quarantaine via l'option d'auto-génération de rapports dans l'application Auto-déclaration d'urgence, un ticket est automatiquement créé pour l'employé. Le cas est créé automatiquement uniquement si l'employé n'a pas de cas actif au moment de l'auto-génération de rapports.

Si l'employé a un cas actif, une note de travail est ajoutée au cas pour que le gestionnaire de cas prenne les mesures appropriées, le cas échéant.

Le flux **création de cas automatisée à partir de l'auto-génération de rapports de l'employé** est installé avec Suivi des contacts. L'administrateur du traçage des contacts peut examiner et configurer le flux du système de base à l'aide du concepteur de flux.

Création de tâche de ticket automatisée lors de l'ajout d'un contact potentiellement exposé

Lorsqu'un gestionnaire de tickets ajoute un contact potentiellement exposé à un ticket, une tâche de ticket est créée automatiquement. Par défaut, ces tâches de ticket sont affectées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

au gestionnaire de tickets, qui peut l'affecter à un traceur de contacts pour le suivi de l'employé.

Remarque :
La création de la tâche de ticket se produit automatiquement uniquement si la propriété `sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks` est définie sur **Oui**, la valeur par défaut.

Le workflow **Créer des tâches de ticket pour les contacts exposés** est installé avec Suivi des contacts. L'administrateur Contact Tracing peut examiner et modifier le flux du système de base à l'aide de Flow Designer.

Envoyer automatiquement des communications SMS aux contacts potentiellement exposés

Pour profiter de l'envoi automatique de communications SMS, vous devez avoir installé Agent virtuel et configuré l'utilisation par SMS et Twilio. Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, consultez Conversations Agent virtuel pour Suivi des contacts.

Lorsqu'un utilisateur est ajouté à une tâche de cas en tant que contact potentiellement exposé, il reçoit automatiquement une notification par SMS pour répondre aux questions de l'enquête sur les tâches de cas de contacts exposés.

Remarque :
Les notifications par SMS sont envoyées automatiquement uniquement si l'option `sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey` est réglée sur **Oui**. Lorsque celle-ci est désactivée (paramètre par défaut), vous pouvez envoyer une enquête par SMS tout en travaillant sur une tâche de cas en cliquant sur le bouton **Envoyer une enquête par SMS**.

Visualisation des contacts potentiellement exposés

Suivi des contacts fournit une visualisation interactive pour visualiser les contacts potentiellement exposés dans un ticket. La visualisation permet aux gestionnaires de tickets d'évaluer rapidement les données de suivi des contacts sur une seule page. La visualisation des contacts potentiellement exposés comprend les options suivantes :

- Afficher graphiquement les contacts potentiellement exposés avec la source d'exposition
- Passer au niveau d'exposition suivant pour identifier rapidement la gravité de l'exposition de l'employé affecté
- Créer et visualiser des tickets et des tâches pour les contacts potentiellement exposés
- Modifier l'état de l'enquête pour les contacts potentiellement exposés
- Filtrer la vue par état ou source d'exposition, ou les deux

Voir les mesures du ticket dans ServiceNow Tableau de bord Lieu de travail sûr

Si vous avez installé l'application Tableau de bord Lieu de travail sûr, vous pouvez visualiser les tendances des données suivantes sur une période donnée pour un campus ou un emplacement :

- Nombre de cas actifs
- Nombre de contacts potentiellement exposés

Pour en savoir plus, voir Tableau de bord Lieu de travail sûr.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également configurer le type d'alerte pour déterminer à quel moment le nombre de cas actifs dépasse le seuil dans un campus ou un emplacement particulier. Pour en savoir plus, consultez Types d'alertes utilisés avec le Tableau de bord Lieu de travail sûr.

Créer un ticket pour un employé affecté

En tant que gestionnaire de cas, créez un cas pour un employé affecté afin d'identifier et de suivre les employés ayant pu entrer en contact avec l'employé affecté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_tracing.case_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Il ne peut y avoir qu'un seul cas actif pour un employé affecté. Vous pouvez créer un nouveau cas pour le même employé uniquement si le cas actif est fermé ou annulé.

Si le champ Auto-déclaration d'urgence L'application est installée et un employé est signalé comme étant en quarantaine Grâce à l'option de déclaration automatique, le système crée automatiquement un ticket. Si un cas actif existe pour l'employé au moment de la génération de rapports, une note de travail est ajoutée à ce cas.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Gestion des tickets** > **Créer un ticket**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de ticket

Champ	Description
Personne signalée	Nom de l'employé affecté.
Les emplacements	Lieu de l'employé affecté.
Date de signalement	Date à laquelle la personne a été signalée comme étant affectée.
Source des rapports	Source à partir de laquelle l'employé a été signalé comme étant affecté, par exemple par le biais d'un contrôle de santé, d'une auto-génération de rapports ou d'un emplacement.
Gestionnaire de tickets	Utilisateur affecté pour travailler sur le ticket. Les utilisateurs qui ont le rôle sn_imt_tracing. case_manager sont répertoriés. **Remarque :** Si un cas a été créé automatiquement lorsque l'employé a créé automatiquement un rapport indiquant qu'il est en quarantaine, le champ du gestionnaire de cas est vide. Les gestionnaires de cas peuvent affecter le cas à eux-mêmes ou à un autre gestionnaire de cas. Seul le gestionnaire de cas affecté peut travailler sur le cas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État de l’état du ticket	État actuel du ticket.
Date de début du ticket	Date à laquelle le ticket est créé.
Date de fin du ticket	Date à laquelle le ticket est fermé.
Liste de surveillance	Autres utilisateurs qui doivent connaître l'état du ticket.
Confidentiel	Option permettant de conserver la confidentialité du cas afin de protéger la vie privée de l'utilisateur affecté. Un ticket confidentiel ne peut être consulté que par le gestionnaire des tickets et les utilisateurs ajoutés dans le champ **Liste de surveillance**.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Un ticket pour l'employé affecté est créé. Si les notifications sont activées, le gestionnaire de cas affecté au cas reçoit une notification par e-mail.
Un enregistrement de contact exposé est créé pour la personne signalée avec l'état de santé par défaut défini sur Infecté.

La section Visualisation des contacts exposés s'affiche.

Les listes connexes suivantes s'affichent dans le cas :

- Demandes de diagnostic : utilisées pour demander un rapport de diagnostic afin d'identifier tous les employés concernés.
- Contacts exposés : contacts potentiellement exposés dont l'état de santé doit faire l'objet d'un suivi.
- Tâches de tickets : tâches créées pour chaque contact potentiellement exposé afin d'en effectuer le suivi.
- Notes : notes contenant le nom des personnes soumises dans les journaux de contacts quotidiens par l'employé affecté au cours de la période spécifiée pour le ticket. Si la date de fin n'est pas spécifiée dans le ticket, toutes les notes du journal quotidien soumises par l'employé affecté après la date de début du ticket sont répertoriées.

Que faire ensuite

Exécutez la demande de diagnostic pour identifier tous les employés potentiellement exposés et ajoutez-les au ticket pour les tâches de suivi.

Vous pouvez également ajouter manuellement des contacts potentiellement exposés au ticket à partir de la liste connexe Contacts exposés.

Si vous disposez de l’option Tableau de bord Lieu de travail sûr Application installée, vous pouvez afficher une tendance des tickets actifs et des contacts potentiellement exposés sur une période donnée pour un campus ou un emplacement sur le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Identifier les contacts potentiellement exposés

En tant que gestionnaire de tickets, exécutez la demande de diagnostic pour identifier les autres employés qui ont pu entrer en contact avec l'employé affecté.

Avant de commencer

La fonction de demande de diagnostic est disponible dans l'application Gestion de l'exposition aux urgences. Assurez-vous que l'application Gestion de l'exposition aux urgences est installée.

Rôle requis : sn_imt_tracing.case_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous ne pouvez pas créer ni exécuter de demandes de diagnostic pour les employés affectés qui n'ont pas consenti à l'utilisation de leurs données pour le suivi des contacts. Pour plus d'informations, consultez Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité de Suivi des contacts.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Gestion des tickets** > **Tickets qui m'ont été affectés**.
2. Ouvrez un ticket à partir de la liste des tickets affectés.
3. Si le ticket vous a été affecté récemment, cliquez sur **Démarrer le travail**.
   L'état du ticket devient Travail en cours.
4. Dans la liste connexe des demandes de diagnostic, cliquez **Nouveau**.
   Les détails de l'utilisateur affecté sont pré-renseignés dans les champs respectifs de l'enregistrement de ticket.
5. Sur le formulaire de demande de diagnostic, exécutez la demande de diagnostic pour l'employé affecté afin d'identifier les autres employés potentiellement exposés, et ajoutez-les au ticket.

   a. Sélectionnez un ou plusieurs systèmes de traçage et une plage de dates.

   b. Cliquez sur **Enregistrer**.

   c. Cliquez sur **Exécuter des diagnostics**.
   Les employés potentiellement exposés, en fonction des systèmes de recherche de sélectionnés, sont répertoriés dans la liste connexe Tous les utilisateurs impactés sur le formulaire de demande de diagnostic.

   d. Sélectionnez les utilisateurs de la liste connexe Tous les utilisateurs impactés et sélectionnez l'option **Ajouter des utilisateurs au ticket** dans la liste Actions sur les lignes sélectionnées.

   Pour plus d'informations sur l'exécution d'une demande de diagnostic, consultez Exécuter une demande de diagnostic.
6. **Facultatif :** Si vous connaissez d'autres employés en plus des employés identifiés à partir des diagnostics, cliquez sur **Nouveau** dans la liste des contacts exposés, puis ajoutez-les en tant que contacts potentiellement exposés.

Résultats

Les utilisateurs sélectionnés dans la liste connexe Tous les utilisateurs impactés du formulaire de demande de diagnostic sont ajoutés à la liste connexe Contacts exposés du formulaire de ticket.
Si la création de la tâche de ticket automatique est activée par le paramètre de la propriété système *sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks*, une tâche de ticket est créée pour chaque contact potentiellement exposé ajouté au ticket. Par défaut, ces tâches de ticket créées automatiquement sont affectées au gestionnaire de tickets. Dans la liste connexe Tâches de tickets, le gestionnaire de tickets peut les affecter à un traceur de contacts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si un employé potentiellement exposé ajouté au ticket est associé à un cas actif, l'état de santé de l'employé figurant dans l'enregistrement des contacts exposés actuel est automatiquement défini à partir de l'enregistrement des contacts exposés correspondant du cas actif.

Ces contacts potentiellement exposés s'affichent également dans la section de visualisation des contacts exposés. Pour en savoir plus, voir Travailler sur un ticket grâce à la visualisation du Contact Tracing.

Si l'application Base de la préparation des employés est installée et si une exigence de santé et de sécurité est activée pour les contacts potentiellement exposés, un enregistrement est créé avec l'état d'exigence défini sur Not Cleared pour ces employés potentiellement exposés.

Que faire ensuite

Envoyer une notification aux contacts potentiellement exposés dans un cas.

Si la création automatique de tâches de ticket est désactivée, créez une tâche de ticket pour chaque contact exposé.

Envoyer une notification aux contacts potentiellement exposés dans un cas

En tant que gestionnaire de cas, envoyez une notification de sensibilisation aux employés potentiellement exposés pour les informer de leur exposition potentielle à un employé affecté.

Avant de commencer

Assurez-vous que votre administrateur a créé une notification de sensibilisation que vous pouvez envoyer aux contacts potentiellement exposés dans le cas. Pour créer une notification de sensibilisation, l'application ServiceNow Sensibilisation d'urgence doit être installée et active. Pour en savoir plus, voir Sensibilisation d'urgence.

Rôle requis : sn_imt_tracing.case_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Gestion des tickets** > **Tickets qui m'ont été affectés**.
2. Ouvrez un cas pour envoyer une notification aux contacts potentiellement exposés.
3. Dans la liste connexe Contacts exposés, sélectionnez les employés auxquels vous souhaitez envoyer une notification.
   Si nécessaire, vous pouvez envoyer une notification à un contact plus d'une fois.
4. Dans la liste Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Envoyer la notification d'exposition**.
5. Dans la boîte de dialogue Envoyer la notification d'exposition, sélectionnez une notification de sensibilisation, puis cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Une notification par e-mail est envoyée aux contacts sélectionnés. La colonne **Date d'envoi de l'avis** pour les contacts sélectionnés dans la liste des Contacts exposés est mise à jour à la date actuelle.

Vous pouvez consulter les notifications en accédant à **Sensibilisation d'urgence** > **Afficher les actions de sensibilisation** et ouvrez la notification de sensibilisation.

Que faire ensuite

Créez une tâche de ticket pour chaque contact exposé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une tâche de ticket pour suivre un employé exposé

En tant que gestionnaire de tickets, créez des tâches de tickets pour les employés potentiellement exposés. Affectez ces tâches aux contact tracers afin de suivre les employés et d'évaluer leur état de santé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_tracing.case_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La propriété *sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks*, activée par défaut, et le workflow **Créer des tâches de ticket pour les contacts exposés** entraînent la création automatique de tâches de tickets lorsque des employés potentiellement exposés sont ajoutés à un ticket. Si l'administrateur a défini la propriété sur *Non*, vous devez ajouter une tâche de ticket pour les employés potentiellement exposés ajoutés à un ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Gestion des tickets** > **Tickets qui m'ont été affectés**.
2. Ouvrez un ticket pour créer des tâches pour les contacts potentiellement exposés.
3. Dans la liste connexe Contacts exposés, sélectionnez les employés pour lesquels vous souhaitez créer des tâches de ticket.
4. Dans la liste Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Créer une tâche**.
   Une tâche pour chaque contact exposé sélectionné est créée et disponible dans la liste connexe Tâches de tickets. Pour ajouter une tâche de ticket pour un utilisateur qui ne figure pas dans la liste des contacts exposés, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Tâches de tickets. Après la création de la tâche, l'utilisateur est ajouté à la liste connexe Contacts exposés.
5. Dans la liste connexe Tâches de tickets, mettez à jour les champs suivants :
   a. Double-cliquez sur le champ de **Date d'échéance** et sélectionnez la date à laquelle la tâche doit être effectuée.
   b. Double-cliquez sur le champ **Affecté à** et sélectionnez un utilisateur qui travaillera sur la tâche.

   Si les notifications sont activées, les contact tracers sont avertis par e-mail.

Remarque :
Pour mettre à jour plusieurs tâches dans la liste, cliquez dans un champ, maintenez la touche Maj enfoncée, puis appuyez sur la flèche vers le bas ou vers le haut. Appuyez sur la touche Entrée pour ouvrir l'éditeur de liste et saisissez les valeurs appropriées.

Résultats
Les tâches de ticket sont créées et affectées aux contact tracers pour suivre l'état de santé des employés exposés.

Que faire ensuite
Les contact tracers peuvent commencer à travailler sur les tâches en faisant le suivi des contacts exposés concernant leur état de santé.

Effectuer un suivi des contacts potentiellement exposés

En tant que propriétaire de tâche de cas, contactez les utilisateurs potentiellement exposés pour suivre leur état de santé en respectant les instructions prédéfinies et les questions d'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_tracing.contact_tracer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le gestionnaire de cas définit les instructions pour les contact tracers à utiliser lors du suivi des utilisateurs potentiellement exposés, telles que la fréquence de suivi. Les contact tracers doivent respecter ces instructions pour travailler sur les tâches affectées.

L'enquête sur les tâches de cas de contacts exposés est disponible pour les responsables du suivi de contacts afin qu'ils évaluent l'état de santé du contact exposé. L'administrateur peut examiner et modifier l'enquête. Pour plus d'informations, voir Concepteur d'enquête .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Suivi des contacts** > **Gestion des tickets** > **Tâches de tickets**.
2. Ouvrez une tâche à partir de la liste.
3. Pour commencer le travail sur une tâche qui vient d'être affectée, cliquez sur **Démarrer le travail**.
   L'état de la tâche de ticket devient Travail en cours.
4. Effectuez un suivi du contact potentiellement exposé spécifié dans le champ **Utilisateur** d'une des manières suivantes :
   - Contactez l'utilisateur en appelant ou en envoyant un e-mail avec les questions spécifiées dans l'enquête en cliquant sur **Participer à une enquête**.
   - Envoyez l'enquête par SMS à l'utilisateur pour qu'il réponde par SMS en cliquant sur **Envoyer l'enquête par SMS** si disponible.

   Remarque :
   Vous devez avoir installé Agent virtuel et configuré l'utilisation par SMS et Twilio pour terminer l'envoi de communications SMS. Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, consultez Conversations Agent virtuel pour Suivi des contacts.

   Chaque résultat de suivi est ajouté à la liste connexe Résultats de l'enquête.

   Remarque :
   Ces résultats de suivi ne peuvent être consultés que par le responsable du suivi des contacts à qui la tâche de cas est affectée, le gestionnaire de cas et l'administrateur du suivi de contacts.

5. Mettez à jour l'état de santé final du contact potentiellement exposé dans le champ **Résultat** lorsque vous avez terminé le nombre de tâches de suivi requises.
   - Si le contact potentiellement exposé signale des symptômes positifs de la maladie, sélectionnez **Infecté**.
   - Si le contact potentiellement exposé ne signale aucun symptôme suspicieux, sélectionnez **Sans risque**.

   Remarque :
   L'état de santé d'un contact exposé et le champ **Résultat** sont mis à jour chaque fois que des modifications sont apportées à l'un de ces éléments. Si plusieurs tâches de ticket sont ouvertes pour un contact exposé, l'état de santé est mis à jour dans toutes les tâches pour qu'il corresponde au résultat de la dernière tâche de ticket modifiée.

6. Cliquez sur **Tâche de clôture**.

Résultats

La tâche de ticket est fermée. Si les notifications sont activées, le gestionnaire de tickets est notifié par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Le gestionnaire de cas peut examiner la tâche fermée et mettre à jour l'état de santé de l'utilisateur exposé selon la valeur du résultat.

Remarque :
Le gestionnaire de cas ne peut mettre à jour l'état de santé d'un contact exposé que si l'utilisateur n'est associé à aucun cas actif.

Si Base de la préparation des employés est installé et si l'exigence est activée pour les contacts potentiellement exposés, l'état des exigences en matière de santé et de sécurité de l'utilisateur est également mis à jour.

Une fois que toutes les tâches de tickets dans le ticket ont été fermées, le gestionnaire de tickets peut fermer le ticket.

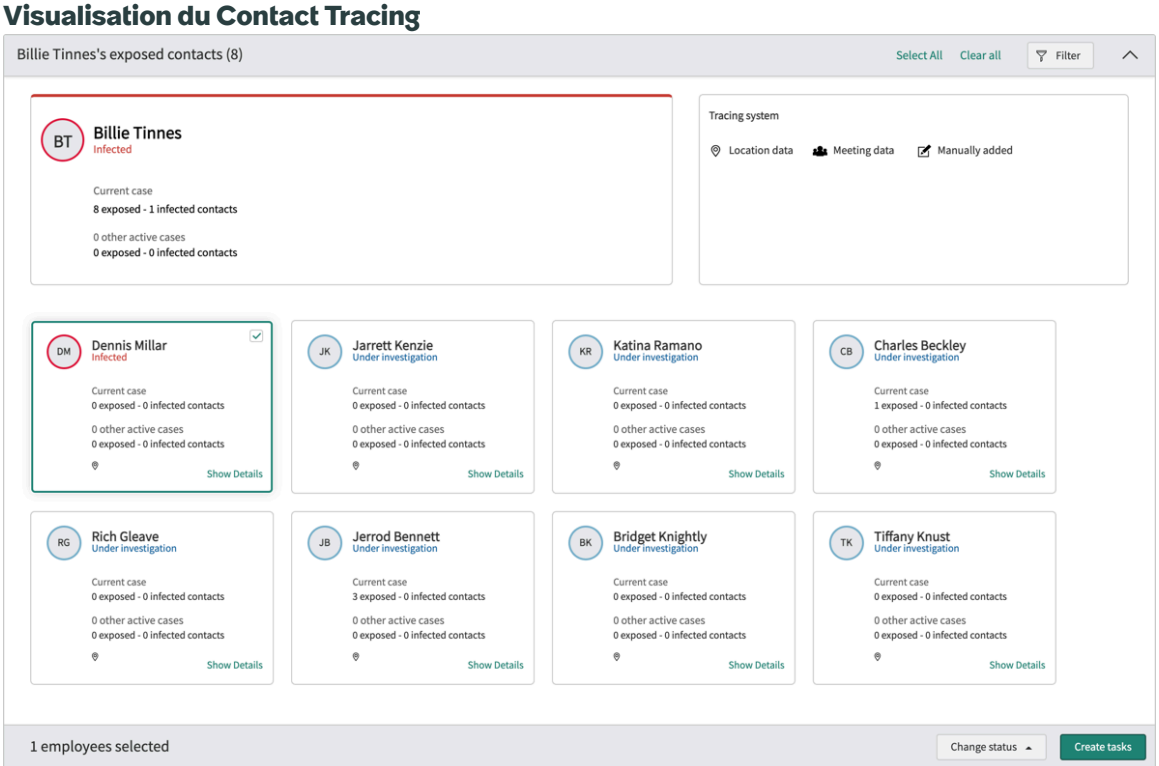
Travailler sur un ticket grâce à la visualisation du Contact Tracing

La visualisation du Contact Tracing dans un cas est une représentation graphique de l'utilisateur affecté et des contacts potentiellement exposés.

À propos de la visualisation du suivi des contacts

La visualisation du suivi des contacts disponible dans le formulaire de ticket offre plusieurs options en fonction de l'état des contacts potentiellement exposés. Pendant qu'il travaille sur un ticket, le gestionnaire de ticket peut utiliser cette visualisation pour afficher tous les contacts potentiellement exposés ajoutés au ticket, leur état, explorer les deux prochains niveaux d'expositions potentielles, explorer et prendre les mesures nécessaires.

Visualisation du Contact Tracing



Chaque carte représente un contact potentiellement exposé qui aurait pu être impacté par l'utilisateur affecté. Vous pouvez voir combien de contacts potentiellement exposés et infectés les utilisateurs ont dans leur cas en cours (quand ils sont la personne signalée) et les totaux des autres cas actifs dans lesquels ils apparaissent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les totaux des autres cas actifs ne prennent pas en compte les chiffres du cas en cours de l'utilisateur.

Par exemple, prenons le cas d'un employé type, l'employé A. L'employé a cinq contacts potentiellement exposés et l'un d'eux est infecté. L'un des contacts potentiellement exposés de l'employé A, l'employé B, a trois contacts potentiellement exposés dans le cas actuel. Aucun des contacts de l'employé B n'est infecté. L'employé B est également un contact potentiellement exposé dans deux autres cas. La carte de l'employé B fournit le nombre total de contacts potentiellement exposés dans ces cas et le nombre d'infectés.

Pour examiner les détails du cas actuel d'un contact potentiellement exposé, cliquez sur **Afficher les détails**. Pour accéder aux cas dans lesquels le contact est potentiellement exposé, cliquez sur **other active cases (Autres cas actifs)**.

Conseil :
utilisez l'option **Filter (Filtre)** pour afficher la liste des cartes filtrées, par exemple par état ou par source d'exposition.

Options de visualisation

Sélectionnez une carte pour en voir les différentes options en fonction de l'état du contact exposé.

Vous pouvez modifier l'état de santé ou créer des tâches de tickets pour plusieurs contacts potentiellement exposés en une seule étape. Sélectionnez toutes les cartes en cliquant sur **Select All (Sélectionner tout)** ou sélectionnez-en quelques-unes en cliquant sur une carte et en cochant la case correspondante. La mise à jour de l'état de santé d'un contact exposé a pour effet de mettre à jour son état de santé et ses résultats dans toutes les tâches de ticket ouvertes où il est inclus en tant que contact exposé.

Contacts exposés et options disponibles

État du contact exposé	Options disponibles sur la carte
En cours d'examen L'utilisateur est contacté à propos de son état de santé.	• Afficher les informations de base sur l'utilisateur, telles que son adresse e-mail et son emplacement. • Consultez combien de contacts potentiellement exposés et infectés les utilisateurs ont dans leur cas en cours et s'ils apparaissent dans d'autres cas actifs. • Accédez aux autres cas actifs d'un utilisateur. • Créer une tâche de suivi. • Créez un ticket. • Afficher les contacts potentiellement exposés qui ont pu être en contact avec l'utilisateur sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contacts exposés et options disponibles (suite)

État du contact exposé	Options disponibles sur la carte
Infecté L'utilisateur a été classé comme positif pour une maladie, telle que la COVID-19.	• Afficher les informations de base sur l'utilisateur, telles que son adresse e-mail et son emplacement. • Consultez combien de contacts potentiellement exposés et infectés les utilisateurs ont dans leur cas en cours et s'ils apparaissent dans d'autres cas actifs. • Accédez aux autres cas actifs d'un utilisateur. • Créer une tâche de suivi. • Créer un ticket si aucun ticket n'a encore été créé. • Afficher le ticket si un ticket a déjà été créé. • Afficher les contacts potentiellement exposés qui ont pu être en contact avec l'utilisateur sélectionné. • Modifier l'état.
Effacé L'utilisateur a été signalé comme étant sans risque.	• Afficher les informations de base sur l'utilisateur, telles que son adresse e-mail et son emplacement. • Consultez combien de contacts potentiellement exposés et infectés les utilisateurs ont dans leur cas en cours et s'ils apparaissent dans d'autres cas actifs. • Accédez aux autres cas actifs d'un utilisateur. • Créer une tâche de suivi. • Créer un ticket si aucun ticket n'a encore été créé. • Modifier l'état.

États de vaccination dans la visualisation du suivi des contacts

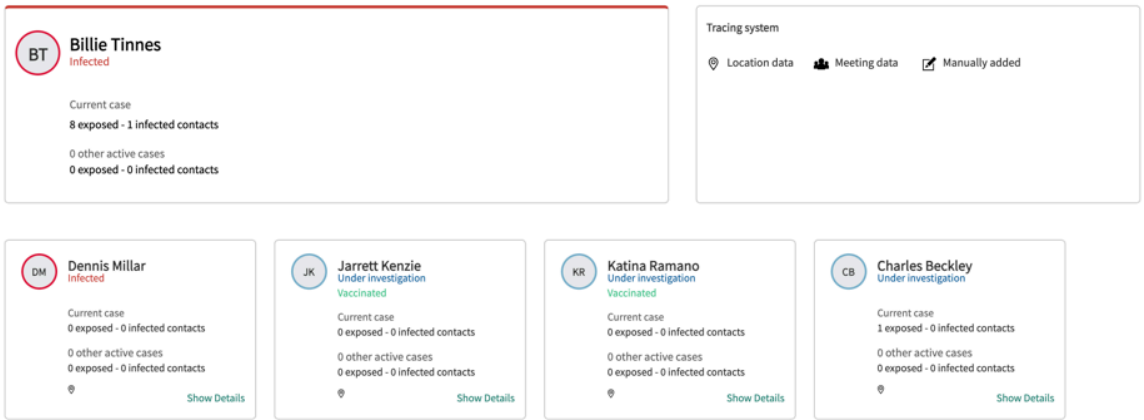
Les organisations avec Suivi des contacts et l'application Vaccination Status peuvent afficher les états de vaccination dans la liste **Exposed Contacts (Contacts exposés)** et la visualisation du suivi des contacts. Le libellé **Vaccinated (Vacciné)** sur une carte indique que l'utilisateur est vacciné.

Pour en savoir plus, voir Configurer la visualisation du suivi des contacts pour afficher l'état de la vaccination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contacts potentiellement exposés avec l'état Vaccinated (Vacciné)



Fonctionnalités Vaccination Status dans la visualisation du suivi des contacts

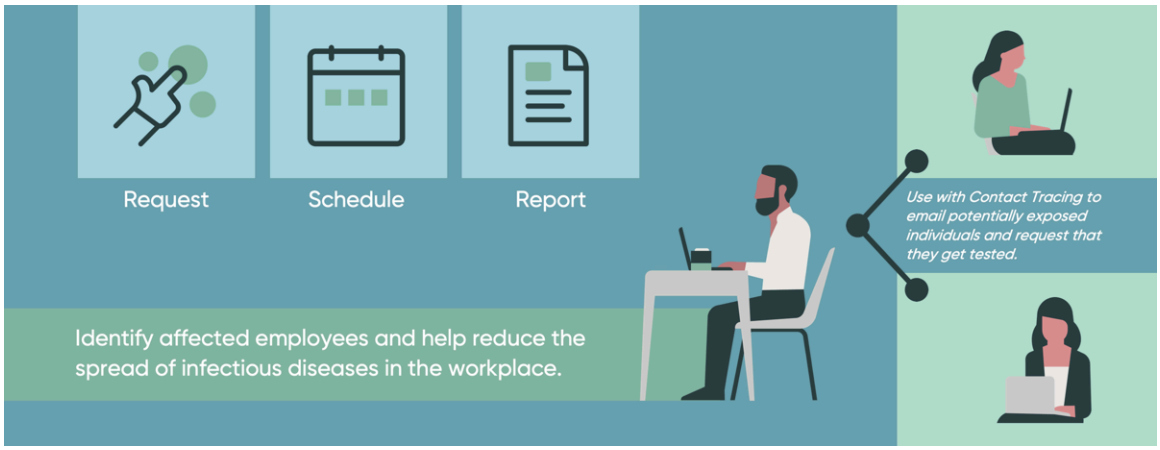
Fonctionnalité	Description
État Vaccinated (Vacciné)	Les gestionnaires de tickets disposant du rôle sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader dans l'application Vaccination Status peuvent voir les éléments suivants : • l'état **Vaccinated (Vacciné)** qui s'affiche pour les contacts vaccinés ; • la colonne **Vaccinated (Vacciné)** qui s'affiche dans la liste **Exposed Contacts (Contacts exposés)** avec les valeurs **True (Vrai)** ou **False (Faux)**.
Filtre de vaccination	Les gestionnaires de tickets disposant du rôle sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader peuvent filtrer les contacts exposés en fonction de leur état de vaccination. Dans la visualisation du suivi des contacts, cliquez sur **Filter (Filtrer)**. Cochez la case **Vaccinated (Vacciné)** pour masquer les contacts qui ne sont pas vaccinés. Décochez la case pour supprimer le filtre et afficher tous les contacts. **Remarque :** le filtre **Vaccinated (Vacciné)** est visible par les gestionnaires de tickets dépourvus du rôle sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader, mais il ne révèle aucune donnée de vaccination. Cocher la case (sans le rôle) masque tous les contacts comme si aucun d'entre eux n'était vacciné, car l'utilisateur ne dispose pas des autorisations nécessaires pour voir les états de vaccination.

Tests Santé et sécurité

Rationalisez le processus de tests de santé des utilisateurs pour aider les organisations à réduire la propagation des maladies infectieuses sur le lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'application ServiceNow® Tests Santé et sécurité rationalise le processus de tests de santé des utilisateurs pour identifier les utilisateurs affectés et aider à réduire la propagation des maladies infectieuses sur le lieu de travail. Elle fournit aux organisations, lorsqu'elles sont légalement tenues de les utiliser ou autorisées à le faire, deux options : demander aux utilisateurs de se faire tester ou autoriser les utilisateurs à demander des tests de santé facultatifs après avoir été informés de l'exposition potentielle à une maladie infectieuse, comme la COVID-19. Les utilisateurs peuvent soumettre des préférences de tests de santé, comme le type de test, la date et l'emplacement préférés des tests. Les administrateurs peuvent utiliser les formulaires de demande des employés pour coordonner la disponibilité et la planification des tests. Une fois les tests de santé terminés, les utilisateurs peuvent utiliser Tests Santé et sécurité pour soumettre un résultat de test afin de satisfaire au besoin de santé et de sécurité de l'organisation, et permettre un retour en toute sécurité sur le lieu de travail.

Utilisation avec d'autres applications Safe Workplace Suite

Health and Safety Testing fait partie d'une suite d'applications ServiceNow® Safe Workplace Suite . Utilisez-la avec ces autres applications pour aider votre organisation à préparer ses effectifs et ses lieux de travail en vue de la reprise de ses opérations après des crises et des pandémies semblables à la COVID-19.

- Avec l'application Employee Readiness Surveys, évaluez le niveau de préparation de vos utilisateurs pour retourner sur leur lieu de travail en leur demandant de remplir une enquête.
- Avant que les utilisateurs n'accèdent de nouveau aux espaces de travail, utilisez l'application Employee Health Screening pour filtrer les utilisateurs, afin d'assurer la conformité à vos règles d'accès au site, telles que la prise de température et la vérification des EPI.
- Avec l'application Explorer Cœur du lieu de travail , préparez le retour des utilisateurs en configurant et en maintenant des espaces de travail propres et socialement éloignés qu'ils peuvent utiliser.
- Vous pouvez gérer l'inventaire des équipements de sécurité de vos effectifs avec l'application Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management.
- Avec l'application Contact Tracing, évaluez la disposition de vos utilisateurs à revenir au travail à l'aide de données telles que les analyses de badge, les journaux d'accès Wi-Fi et les journaux de contacts quotidiens pour identifier les interactions potentielles des utilisateurs.

Toutes les Safe Workplace Suite applications sont disponibles dans le ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite Pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont nécessaires pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Tests Santé et sécurité

Vous pouvez installer Tests Santé et sécurité si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Tests Santé et sécurité nécessite l'application ServiceNow® Base de la préparation des employés.

L'application ServiceNow® Suivi des contacts facultative peut être installée pour envoyer une notification par e-mail aux employés qui sont des personnes potentiellement exposées dans un ticket de contact tracing. La notification informe l'employé de l'exposition potentielle et lui fournit un lien pour demander un test.

L'application ServiceNow® Emergency Response Management for Now Mobile facultative peut être installée pour ajouter un onglet **Santé** à l'application Now Mobile dans laquelle les employés peuvent demander des tests ou signaler le résultat d'un test.

Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux (suite)

Type	Instructions
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Sensibilisation d'urgence (sn_imt_checkin)
- Contrôle de santé des employés (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Enquête de préparation des employés (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Suivi des contacts (sn_imt_tracing)
- Auto-déclaration d'urgence (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Lieu de travail sûr (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Tests Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Health and Safety Testing.
3. Cliquez sur **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.
4. Cliquez sur **Activer**.

Composants installés avec Tests Santé et sécurité

Plusieurs types de composants sont installés avec Tests Santé et sécurité, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Tests Santé et sécurité administrateur [sn_imt_health_test.admin]	Administrateur spécifique à l'application pour Tests Santé et sécurité. **Important :** Par défaut, le rôle d'Administrateur système [admin] contient le rôle sn_imt_health_test.admin. Le rôle sn_imt_health_test.admin doit être réaffecté à un autre utilisateur, puis retiré à l'administrateur. Ce processus protège les données d'application sensibles en limitant l'accès à l'application.	sn_imt_health_test.testing_admin
Gestionnaire des tests de santé [sn_imt_health_test.testing_admin]	Peut afficher et gérer les demandes de tests de santé, les résultats, les fournisseurs et les types de tests.	Aucun

Tables installées

Table	Description
Fournisseur [sn_imt_health_test_provider]	Fournisseurs de soins de santé que votre organisation utilise pour réaliser les tests de diagnostic COVID-19.
Demande de test [sn_imt_health_test_request]	Demandes de test envoyées par les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent examiner leurs demandes de test dans **Mes demandes de test**.
Résultat de test [sn_imt_health_test_result]	Résultats de test envoyés par les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent examiner leurs résultats de test dans **Mes résultats de test**. Les responsables peuvent examiner les résultats de test de leurs subordonnés directs dans **Résultats des tests de mon employé** si cette option est activée par leur organisation. Pour plus d'informations, voir Configurer les tests de santé et sécurité.
Type de test [sn_imt_health_test_type]	Types de tests proposés par les fournisseurs. Les options sont **Dans un centre** et **Auto-administré**. Vous pouvez créer des types de tests supplémentaires si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Tests Santé et sécurité

Effectuez toutes les tâches de configuration pour vous assurer que Tests Santé et sécurité est correctement paramétrée pour votre entreprise.

Configuration des propriétés de Tests Santé et sécurité

Configurez les propriétés de Tests Santé et sécurité pour définir la période de conservation des données pour les données de test de santé et activer ou désactiver les e-mails aux personnes potentiellement exposées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_health_test.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tests Santé et sécurité** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs des propriétés suivantes.

Propriété	Description
Période de conservation des données de Health and Safety Testing (en jours). [sn_imt_health_test.data_retention_period]	Définit le nombre de jours pendant lesquels les données des demandes des résultats des tests de diagnostic COVID-19 sont disponibles dans le système avant qu'ils soient supprimés automatiquement. La tâche planifiée *Data Retention Job for Health and Safety Testi* s'exécute quotidiennement pour supprimer les enregistrements dont la date de mise à jour est antérieure à la période de conservation spécifiée. **Remarque :** quand les résultats des tests de l'employé sont supprimés, l'état des exigences de santé et de sécurité le concernant est réinitialisé à l'état par défaut pour **Exigences de tests satisfaites**. Si l'employé est une personne potentiellement exposée dans un ticket de contact tracing, l'état des exigences de santé et de sécurité le concernant est réinitialisé sur **Non effacé** tant qu'il n'a pas soumis un résultat de test négatif. Pour plus d'informations sur les exigences de santé et de sécurité, voir État de santé et de sécurité des employés .
Envoyer un e-mail à des personnes potentiellement exposées leur demandant de soumettre une demande de test.	Lorsqu'elle est activée, une notification par e-mail est envoyée aux employés potentiellement exposés dans un ticket de contact tracing et dont l'état de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
[sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed]	santé est défini comme **En cours d'examen**. La notification inform l'employé de l'exposition potentiel lui fournit un lien pour demander test.
Appliquez la politique de conservation des données spécifique à un pays pour Health and Safety Testing. [sn_imt_health_test.use_country_specific_data_retention_policy]	Activez cette propriété pour utiliser des politiques de conservation des données spécifiques à chaque pays pour Tests Santé et sécurité. Lorsqu'elle est activée, les enregistrements sont compa à la politique de conservatio des données de la localisatio l'utilisateur afin de détermin la durée de conservation des enregistrements. Par exemple, un pays peut a une période de conservation 90 jours tandis qu'un autre politique de 120 jours. S'il n'y a pas de politique spécifique au pays, la politiq prend par défaut la valeur de la propriété **Période de conservation des données H and Safety Testing (en jours)**. Cette propriété est désactiv par défaut.
Message créé automatiquement dans les notes de travail lorsque le résultat du test est positif. [sn_imt_health_test.positive_result_message]	Créez le message généré automatiquement dans les notes de travail que les utilisateurs doivent lorsqu'un résultat de test est positif exemple un conseil d'auto-quarant ou la notification aux membres de ménage qu'ils ont été testés positif
Empêcher l'administrateur d'accéder aux pièces jointes [sn_imt_health_test.prevent_admin_access_to_attachments]	Activez cette propriété pour vous assurer que seuls les administrateu peuvent voir les pièces jointes soumises par les utilisateurs pour l vaccinations déclarées. Cela empê les administrateurs du système de visualiser ces pièces jointes. Cette propriété est désactivée par défaut
Autoriser les responsables à mettre à jour les résultats des tests de santé [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]	Activez cette propriété pour perme aux responsables d'examiner et de mettre à jour les tests de santé sign par leurs subordonnés directs dans le portail d'approbation. Tous les gestionnaires reçoivent le rôle de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	gestionnaire du portail d'approbati [sn_imt_core.approval_portal_ma Cette propriété est désactivée par **Remarque :** si cette propriété n'est pas act les gestionnaires peuvent acc aux enregistrements des emp dans la table Résultats des te

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les paramètres de conservation des données propres à un pays pour Tests Santé et sécurité

Configurez les paramètres de conservation des données pour Tests Santé et sécurité afin que la politique de conservation des données soit propre à un pays.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin ou sn_imt_vaccine.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les employeurs demeurent seuls responsables du respect de leurs obligations légales en vertu de la législation applicable, y compris les lois sur la protection des données sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation des données personnelles, et doivent activer, choisir de ne pas activer ou personnaliser toute fonctionnalité disponible dans l'application pour répondre aux exigences spécifiques des employeurs.

La propriété **Période de conservation des données de Health and Safety Testing (en jours)** définit le nombre de jours pendant lesquels les demandes et les résultats des tests de diagnostic COVID-19 sont disponibles avant leur suppression automatique. La tâche planifiée *`Data Retention Job for Health and Safety Testing`* s'exécute quotidiennement pour supprimer les enregistrements dont la date de mise à jour est ultérieure à la période de conservation spécifiée.

Activez la propriété **Utiliser la politique de conservation des données propre au pays pour Health and Safety Testing** et utilisez le module de conservation des données dans État de santé et de sécurité des employés pour définir des politiques au niveau du pays.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tests Santé et sécurité** > **Propriétés**.
2. Définissez *`Use country-specific data retention policy for Health and Safety Testing`* sur **true**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Générez des politiques d'emplacement pour Tests Santé et sécurité.
   a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Conservation des données**.
   b. Cliquez sur **Générer les politiques d'emplacement**.
      Le nombre de jours par défaut est basé sur la valeur de la propriété **Conservation des données de Health and Safety Testing (en jours)**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Ouvrez la politique d'emplacement que vous souhaitez modifier.
6. Dans le champ **Période de conservation (en jours)**, saisissez le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez conserver les données.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Lorsque la tâche planifiée *Data Retention Job for Health and Safety Testing daily* est terminée ou exécutée manuellement, les données des demandes et résultats de test de diagnostic COVID-19 des utilisateurs de ces emplacements sont conservés ou supprimés en fonction de la politique de conservation des données de leur pays.

Ajouter des fournisseurs de tests COVID-19

Créez une liste des fournisseurs de tests de diagnostic COVID-19 que votre société utilise pour planifier les tests à destination des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_health_test.testing_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tests Santé et sécurité** > **Fournisseurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Fournisseur

Champ	Description
Société	L'entreprise qui fournit des tests de diagnostic COVID-19.
Types de test pris en charge	Les types de tests proposés par le fournisseur. Les options sont **Dans un centre** et **Auto-administré**. Vous pouvez créer des types de tests supplémentaires si nécessaire.

4. Cliquez sur **Soumettre**.

Que faire ensuite

Lorsqu'un employé soumet une demande de test, utilisez la liste des fournisseurs pour planifier le test en fonction du type et de l'emplacement de test préférés de l'employé.

Personnaliser la notification pour les personnes potentiellement exposées

Modifier l'e-mail de notification envoyé aux personnes potentiellement exposées pour personnaliser la notification pour votre entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et sn_imt_health_test.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La notification **Demande de test de santé pour une personne potentiellement exposée** est envoyée aux employés potentiellement exposés dans un ticket de contact tracing et dont l'état de santé est défini comme **En cours d'examen**. La notification informe l'employé de l'exposition potentielle et lui fournit un lien pour demander un test. La notification n'est utilisée que lorsque la propriété *sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed* est activée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, la notification utilise une bannière ServiceNow® et un espace réservé pour la signature. Mettez à jour la notification pour qu'elle utilise le nom et le logo de votre société.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Cliquez sur la notification **Demande de test de santé pour une personne potentiellement exposée**.
3. Pour afficher la notification par défaut, cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification**.
4. Accédez à la section de formulaire **Contenu**.
5. Dans le champ **Message HTML**, cliquez sur **Insérer/modifier une image** et sélectionnez votre image de bannière.

   Conseil :
   l'image doit être ajoutée avant le script d'e-mail pour apparaître en haut de l'e-mail.

   Si vous n'avez pas encore d'image de bannière d'e-mail dans votre instance ServiceNow, vous pouvez charger une image à utiliser. Pour obtenir des instructions, consultez la section Téléchargement d'une ou plusieurs images .
6. Cliquez sur le lien connexe **Afficher les scripts de notification**.
7. Dans le champ **Script**, le code `template.print(util.getEmailCompanyLogo());` ajoute par défaut la bannière ServiceNow® à l'e-mail.
   Commentez ou supprimez cette ligne de code pour supprimer la bannière ServiceNow®.
8. Dans le champ **Script**, remplacez `Vous pouvez vous attendre à [ces prochaines étapes de sensibilisation]` par les prochaines étapes à suivre que vous souhaitez communiquer aux employés.
9. Dans le champ **Script**, remplacez la signature `L'équipe de sécurité du site` par votre signature préférée.
10. **Facultatif :** Si vous souhaitez apporter d'autres changements à la notification par e-mail, mettez à jour le champ **Script** selon les besoins.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.
12. Retournez à l'enregistrement de notification et cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification** pour vérifier vos changements.

Configurer les consentements à la confidentialité pour Tests Santé et sécurité

Configurez les consentements à la confidentialité pour les utilisateurs qui fournissent des données Health and Safety Testing à votre entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs doivent adhérer à une politique de confidentialité pour pouvoir demander ou générer des rapports des données de diagnostic. Ils doivent avoir le rôle sn_imt_core.privacy_consent_user.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Personnalisez le modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité.
   a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Modèles de consentement à la confidentialité** et cliquez sur **Modèle de consentement de test**.
   b. Renseignez le texte de l'espace réservé avec le nom de votre société et les informations de contact.
   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
2. Affectez le rôle sn_imt_core.privacy_consent_user à tous les utilisateurs qui demanderont et génèreront des rapports sur les résultats des tests du diagnostic.
   Ce rôle permet aux utilisateurs de remplir le consentement à la confidentialité.
3. Générez les configurations de confidentialité basées sur l'emplacement pour les emplacements de votre instance.
4. Configurez un rayonnement pour envoyer la demande de consentement à la confidentialité aux utilisateurs.
   a. Accédez à la **Sensibilisation d'urgence** > **Afficher les actions de sensibilisation** et cliquez sur la sensibilisation à **l'espace réservé pour le test de diagnostic de test de santé et de sécurité** . Cette communication est préconfigurée pour utiliser l'enregistrement d'audience d'espace réservé au test du diagnostic Health and Safety Testing et le modèle de test de demande de consentement.
   b. Apportez des modifications à la communication si nécessaire, en planifiant une heure d'envoi par exemple. Pour en savoir plus, consultez Envoyer les notifications en cas d'urgence.
   c. **Facultatif :** Activez la communication pour fournir des consentements à la politique de confidentialité spécifiques à l'emplacement en sélectionnant l'option **Utiliser le pays** dans l'onglet **Configuration du contenu**.
   Lorsqu'il est activé, le texte de déclaration de confidentialité dans la Configuration de la confidentialité de l'emplacement prévaut sur le texte des modèles de consentement à la politique de confidentialité. Ce texte est utilisé pour la sensibilisation, l'e-mail de notification système et la notification push. Si vous devez mettre à jour le texte que les utilisateurs reçoivent, vous devez modifier la déclaration de confidentialité de l'emplacement.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Les utilisateurs peuvent demander et générer des rapports sur les résultats des tests du diagnostic. Les utilisateurs qui tentent de demander un test sont automatiquement ajoutés à l'enregistrement d'audience d'espace réservé au test de diagnostic Health and Safety Testing toutes les 10 minutes. Ces utilisateurs recevront également la notification à ce moment-là.

Demander un test de diagnostic COVID-19

Demandez un test de diagnostic COVID-19 si vous avez été potentiellement exposé, si vous avez des symptômes ou si vous souhaitez effectuer un test pour une autre raison.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.privacy_consent_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez consentir à un consentement à la politique de confidentialité de l'utilisateur lorsque vous demandez un test de diagnostic COVID-19.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tests Santé et sécurité** > **Configurer un test de diagnostic COVID-19**.

   Remarque :
   Pour demander un test dans l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Suivez ces pratiques de sécurité** > **Test COVID-19** > **Configurer un test de diagnostic COVID-19**.

2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Organiser un test de diagnostic COVID-19

Champ	Description
Type de test préféré	Type de test de diagnostic COVID-19 de votre choix.
Date et heure de test préférées	Date et heure auxquelles vous souhaitez réaliser le test de diagnostic COVID-19. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Dans un centre** est sélectionné à partir de **Type de test préféré**.
Utiliser un fournisseur près de moi (veuillez entrer votre adresse ou votre ville)	Votre adresse ou votre ville. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Dans un centre** est sélectionné à partir de **Type de test préféré**. Les gestionnaires des tests de santé de votre société utiliseront cette adresse pour trouver un fournisseur de tests près de vous.
Motif du test	Motif pour lequel vous demandez un test de diagnostic COVID-19. Les options sont **Présente des symptômes**, **Exposition potentielle**, **Préfère ne pas répondre** et **Autre**.
Adresse d'expédition	Adresse à laquelle vous souhaitez que votre kit de test soit expédié. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Auto-administré** est sélectionné à partir de **Type de test préféré**.

3. Cliquez sur **Soumettre**.

Résultats
Les gestionnaires des tests de santé de votre entreprise utilisent votre demande pour planifier un test de diagnostic COVID-19 pour vous. Vous recevrez un e-mail de votre entreprise ou du fournisseur de test contenant des instructions et des informations sur le test.

Que faire ensuite
Lorsque vous recevez le résultat de votre test, vous pouvez choisir de signaler le résultat à votre entreprise. Pour obtenir des instructions, consultez Signaler le résultat de votre test de diagnostic COVID-19.

Signaler le résultat de votre test de diagnostic COVID-19

Si vous souhaitez fournir à votre entreprise une mise à jour sur votre état de santé, signalez le résultat de votre test de diagnostic COVID-19.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_core.privacy_consent_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez avoir consenti à un consentement à la politique confidentialité de l'utilisateur afin de pouvoir générer un rapport sur vos résultats de tests du diagnostic COVID-19.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tests Santé et sécurité** > **Signaler un résultat de test de diagnostic COVID-19**.

   Remarque :
   Pour signaler le résultat de votre test dans l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Test COVID-19** > **Signaler un résultat de test de diagnostic COVID-19**. Si l'onglet **Santé** n'est pas disponible, recherchez **Test COVID-19** sous **Plus** à la place.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Signaler un résultat de test de diagnostic COVID-19

Champ	Description
Demande de test connexe	Demande de test que vous avez soumise pour planifier un test.
Résultat de test	Résultat de votre test. Les options sont **Résultat positif**, **Résultat négatif** et **Non concluant**.
Date de réception du résultat	Date à laquelle vous avez reçu le résultat de votre test.

3. Cliquez sur **Soumettre**.

Examiner vos résultats de test de santé

Si vous souhaitez examiner les résultats de votre test de diagnostic COVID-19 récemment signalé ou ajouter une pièce jointe à un test de santé, accédez aux résultats de vos tests précédents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_core.privacy_consent_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tests Santé et sécurité** > **Mes résultats de tests**.
2. Sélectionnez les résultats de test que vous souhaitez modifier ou examiner.
3. Modifiez l'enregistrement en ajoutant une pièce jointe ou examinez-le.
   - Si vous ajoutez une pièce jointe, telles que des résultats de test, ajoutez-la, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

     Remarque :
     Pour plus d'informations sur la gestion des pièces jointes, voir Gérer les pièces jointes .

   - Si vous examinez l'enregistrement, procédez à l'examen et cliquez sur **Retour** pour revenir à la liste des résultats de test.

Confirmer les résultats de test COVID-19 pour un utilisateur

Confirmez les résultats des tests COVID-19 signalés par un utilisateur via le portail d'approbation Base de la préparation des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Pour utiliser le portail d'approbation, votre organisation doit installer Tests Santé et sécurité et Vaccination Status.

- Pour plus d'informations sur l'installation Tests Santé et sécurité, voir Installer les tests de santé et de sécurité.
- Pour plus d'informations sur l'installation Vaccination Status, voir Installer Statut de vaccination.

Activez la propriété *sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records* pour permettre à tous les gestionnaires d'examiner et de vérifier les tests COVID-19 de leurs subordonnés directs. Cette propriété affecte le rôle sn_imt_core.approval_portal_manager aux gestionnaires et accorde l'accès au portail d'approbation pour les résultats des tests.

Pour plus d'informations, voir Configurer les propriétés des tests de santé et de sécurité.

Rôle requis : sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager ou sn_imt_core.health_and_safety_approver

Rôle requis : sn_imt_vaccine.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les gestionnaires ne peuvent confirmer les résultats des tests COVID-19 que de leurs subordonnés directs. Les administrateurs de vaccin et les approbateurs de santé et de sécurité peuvent confirmer les résultats des tests de tous les utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Portail d'approbation**.
   La vue par défaut affiche tous les enregistrements de tests de santé, de dose de vaccin et de demande d'exemption qui doivent être examinés.
2. **Facultatif :** Filtrez les résultats.
   - Pour modifier les types d'enregistrement affichés, sélectionnez un type d'enregistrement dans la liste des champs **Enregistrement**.
   - Pour modifier le mode de tri des enregistrements, sélectionnez une valeur dans la liste des champs **Trier**.
3. Recherchez l'utilisateur pour lequel vous souhaitez approuver ou refuser le test de santé.
   Le comportement de recherche du portail d'approbation est de type `commence par`.
4. Sélectionnez l'enregistrement pour examiner les informations incluses dans le modal du test de santé et les éventuelles pièces jointes.

Modal de test de santé

Champ	Description
Résultat de l'examen du test	État de l'examen du test de santé.
Demande de test connexe	Enregistrement de la demande de test auquel le test de santé est associé.
Résultat de test	Résultats du test (par exemple, positif ou négatif).
Date de réception du résultat	Date à laquelle les résultats du test ont été reçus.
Résultat de test COVID vérifié par	Personne qui a vérifié le résultat du test COVID-19.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Notes de travail	Journal des notes de travail inclus à des fins de suivi.

5. **Facultatif :** Ajoutez des informations supplémentaires à l'enregistrement via des notes de travail, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   L'option d'ajout de notes de travail n'est pas disponible pour les responsables.
6. Approuvez ou rejetez les résultats du test de santé de l'utilisateur.
   - Pour approuver les résultats du test de santé de l'utilisateur, sélectionnez **Approuver**.
   - Pour rejeter les résultats du test de santé de l'utilisateur, sélectionnez **Refuser**.
7. Cliquez sur **Vérifier** pour vérifier les résultats du test de l'utilisateur.

Résultats

- L'enregistrement est déplacé vers l'onglet **Approuvé** ou **Refusé**.
- Le champ **Résultat de test COVID vérifié par** dans l'enregistrement des résultats de test de l'utilisateur est mis à jour avec votre nom pour confirmer que vous avez vérifié le résultat.
- Dans le profil de vaccin de l'utilisateur, l'option **Résultat du test COVID-19 le plus récent vérifié** est sélectionnée.

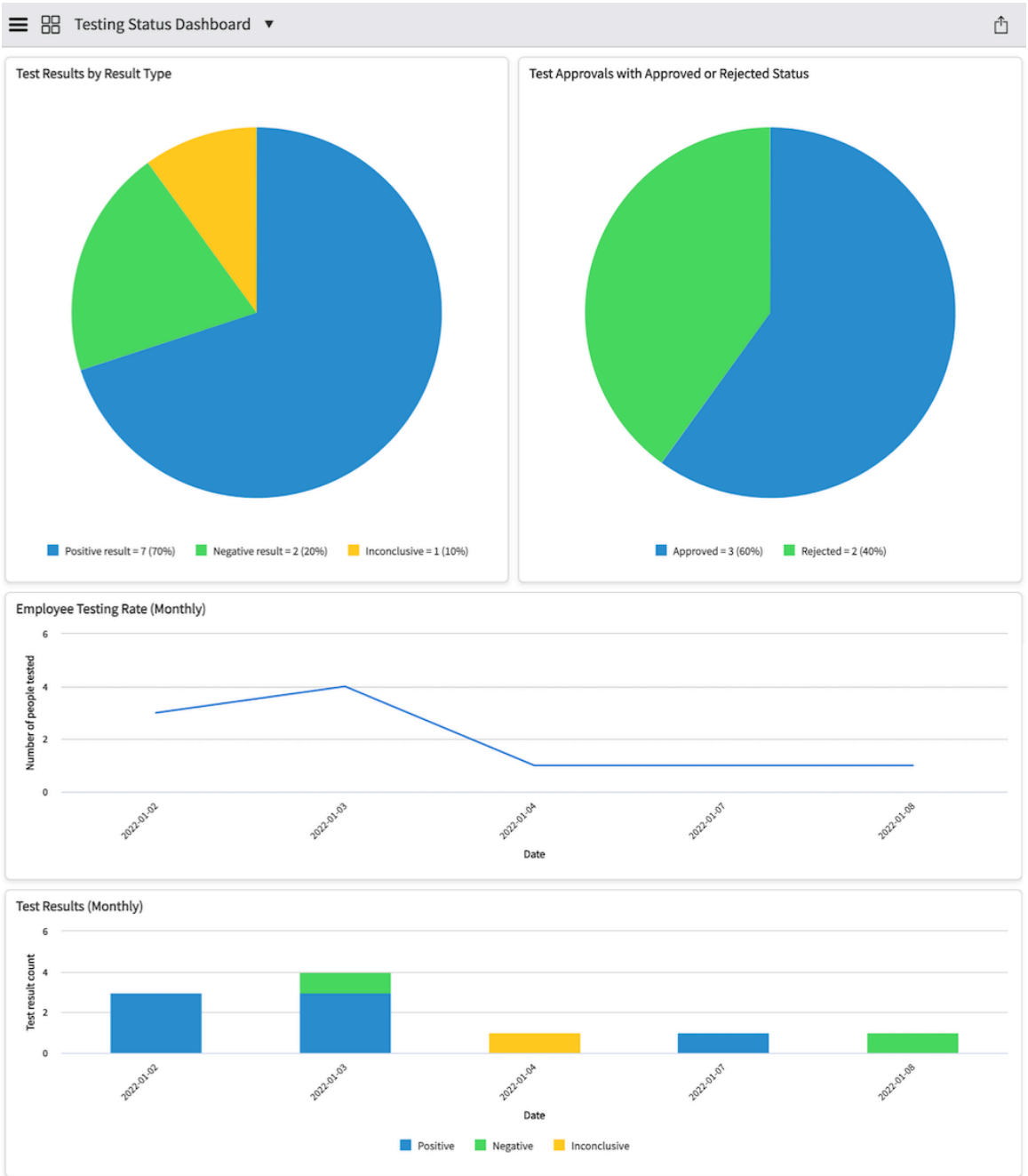
Tableau de bord de Tests Santé et sécurité

Utilisez le tableau de bord Tests Santé et sécurité pour obtenir un aperçu de l'intégrité de vos utilisateurs avec des rapports détaillant les tendances des tests, les types de tests effectués et les approbations.

Pour accéder au tableau de Tests Santé et sécurité bord, accédez à **Libre-service** > **Tableaux de bord**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Utilisateur final et objectifs

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire ou administrateur Tests Santé et sécurité : nécessite une vue d'ensemble de l'état des tests de l'organisation. Ils peuvent vouloir afficher la fréquence des tests, le nombre de résultats signalés chaque mois approuvés, la	• Administrateur : sn_imt_health_test.admin • Gestionnaire : sn_imt_health_test.testing_admin	• Examiner le nombre de résultats des tests d'intégrité par type • Surveiller et comparer le nombre de résultats de tests qui ont été approuvés ou rejetés

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
méthodologie des tests et les types des tests signalés.	• (Facultatif) sn_imt_core.admin **Remarque :** Le rôle sn_imt_core.admin n'est pas requis, mais les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent examiner certains rapports. Les utilisateurs disposant uniquement du rôle sn_imt_health_test.testing_admin ne peuvent pas afficher les rapports de résultats des tests par type de résultat et approbations de tests avec l'état Approuvé ou Rejeté.	• Surveiller le taux de tests mensuels de votre organisation • Surveiller le nombre mensuel de résultats de tests signalés
Administrateur Base de la préparation des employés : nécessite une vue d'ensemble instantanée du taux de tests dans l'organisation et du nombre de résultats signalés pour déterminer la disponibilité des employés.	sn_imt_core.admin	• Surveiller le taux de tests mensuels de votre organisation • Surveiller le nombre mensuel de résultats de tests signalés

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Résultats des tests par type de résultat	Répartition en camembert	Répartition des résultats des tests dans votre organisation selon le résultat (positif, négatif et non concluant).
Approbations de tests avec l'état Approuvé ou Rejeté	Répartition en camembert	Nombre de résultats de tests ayant été approuvés ou rejetés dans votre organisation.
Taux de tests des employés (mensuel)	Ligne	Taux de tests des utilisateurs dans votre organisation pour le mois.
Résultats des tests (mensuels)	Graphique à barres empilées	Nombre mensuel de résultats de tests signalés (positifs, négatifs et non concluants).

Base de la préparation des employés

Utilisez l'application pour suivre les ServiceNow® Base de la préparation des employés données des employés dans toutes les Safe Workplace Suite ServiceNow® Gestion de la réponse d'urgence applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Base de la préparation des employés ajoute la fonctionnalité État de santé et de sécurité des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Employee Health and Safety Status

Employees can return to the workplace by fulfilling a set of requirements activated by the HR team.

Example process from the employee and HR manager perspective

HR

Send email to employees that includes a link to the health verification agreement

Optional application: Emergency Outreach



Employee

- Receives an email with a link to the health verification
- Opens, reads, and submits the health verification
- Receives QR code (optional, New York and later releases)

HR

Monitor requirement completion to start bringing employees back into the workplace



Employee

- Returns to work on the scheduled date
- Shows the QR code to the screener at the workplace entry

Screener

If using QR codes, scan the code and review the requirement status page that opens.

Optionally, conduct health screen of employee temperature and PPE to grant or deny entry



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’application Base de la préparation des employés fournit également des fonctionnalités et des structures de données partagées pour les applications de préparation des employés, telles que ServiceNow® Enquête de préparation des employés, ServiceNow® Contrôle de santé des employés et ServiceNow® Suivi des contacts .

Utiliser la configuration guidée pour implémenter Safe Workplace Suite des applications

La configuration guidée pour Lieu de travail sûr fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer les applications Lieu de travail sûr et Gestion de la réponse d'urgence sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la Lieu de travail sûr configuration guidée, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration guidée de Lieu de travail sûr**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Utilisation avec d’autres Safe Workplace Suite applications

Base de la préparation des employés fait partie d’une suite d’applications ServiceNow® Safe Workplace Suite . Utilisez-la avec ces autres applications pour aider votre organisation à préparer ses effectifs et ses lieux de travail en vue de la reprise de ses opérations après des crises et des pandémies semblables à la COVID-19.

- Avec l'application Employee Readiness Surveys, évaluez le niveau de préparation de vos utilisateurs pour retourner sur leur lieu de travail en leur demandant de remplir une enquête.
- Avant que les utilisateurs n'accèdent de nouveau aux espaces de travail, utilisez l'application Employee Health Screening pour filtrer les utilisateurs, afin d'assurer la conformité à vos règles d'accès au site, telles que la prise de température et la vérification des EPI.
- Avec l’application Explorer Cœur du lieu de travail , préparez le retour des utilisateurs en configurant et en maintenant des espaces de travail propres et socialement éloignés qu’ils peuvent utiliser.
- Vous pouvez gérer l'inventaire des équipements de sécurité de vos effectifs avec l'application Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management.
- Avec l'application Contact Tracing, évaluez la disposition de vos utilisateurs à revenir au travail à l'aide de données telles que les analyses de badge, les journaux d'accès Wi-Fi et les journaux de contacts quotidiens pour identifier les interactions potentielles des utilisateurs.

Toutes les Safe Workplace Suite applications sont disponibles dans le ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite Pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont nécessaires pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux (suite)

Type	Instructions
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Base de la préparation des employés

Vous pouvez installer Base de la préparation des employés si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Base de la préparation des employés version 1.1.0 et versions ultérieures nécessite les modules d'extension suivants.

- ServiceNow Centre d'intégration Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)
- Studio de workflow Action Step - Payload Builder (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow Centre d'intégration Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

Ces modules d'extension doivent faire l'objet d'une demande via le Now Support Catalogue de services. Pour obtenir des instructions, consultez Demander un module d'extension .

Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Employee Readiness Core.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.

4. **Facultatif :** Chargez les données de démonstration en cochant la case **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Pour plus d'informations sur la façon d'installer ou de réinstaller les données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Work around to install demo data if application is already installed [KB0722909] (Méthode de contournement pour installer des données de démonstration si l'application est déjà installée) dans la section Now Support Base de connaissances.

5. Cliquez sur **Installer**.

6. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.

Composants installés avec Base de la préparation des employés

Plusieurs types de composants sont installés avec Base de la préparation des employés, notamment les rôles d'utilisateurs, les tables et les tâches planifiées.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Base de la préparation des employés administrateur [sn_imt_core.admin]	Peut créer et gérer les utilisateurs de santé et de sécurité, les exigences en matière de santé, les modèles de demande de consentement à la politique de confidentialité et les politiques, ainsi que les audiences Lieu de travail sûr. Peut lire les enregistrements de santé et de sécurité non requis.	• sn_imt_core.reader • flow_operator • sn_imt_core.privacy_consent_user • sn_imt_core.safe_workplace_audience_
Lecteur Base de la préparation des employés	Peut afficher les états des exigences	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_imt_core.reader]	de santé et de sécurité dans le module Afficher l'état de l'employé et du visiteur.	
Administrateur de l'audience Lieu de travail sûr [sn_imt_core.safe_workplace_audience_admin]	Peut créer et gérer des audiences Lieu de travail sûr. Peut lire les enregistrements de santé et de sécurité non requis.	Aucun
Utilisateur de service Web externe [sn_imt_core.api_logging_user]	Utilisateur de service externe qui peut effectuer des appels d'API de table pour insérer des entrées de journal.	Aucun
Utilisateur concerné par le consentement à la politique de confidentialité [sn_imt_core.privacy_consent_user]	Peut envoyer et mettre à jour le consentement de l'utilisateur à la politique en son nom.	Aucun
Approbateur Health and Safety [sn_imt_core.health_and_safety_approver]	Peut examiner les demandes et les réponses de tous les utilisateurs du portail d'approbation, telles que les demandes d'exemption de vaccin, les réponses vaccinales et les résultats des tests de santé.	Aucun
Gestionnaire du portail d'approbation [sn_imt_core.approval_portal_manager]	Peut examiner les demandes et les réponses de leurs subordonnés directs dans le portail d'approbation lorsque la propriété spécifique de l'application	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	appropriée est activée pour le type d'enregistrement correspondant. Par exemple, vous pouvez activer une propriété dans Vaccination Status pour permettre aux gestionnaires d'examiner les réponses vaccinales.	

Tables installées

Table	Description
Utilisateur Health and Safety [sn_imt_core_health_and_safety_user]	Liste des utilisateurs et des visiteurs et leur progression vers l'achèvement de toutes les exigences actives applicables.
Exigence en matière de santé et de sécurité [sn_imt_core_health_and_safety_requirement]	Liste des exigences en matière de santé et de sécurité.
Exigence en matière de santé et de sécurité des employés [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement]	Liste des états des utilisateurs et des visiteurs pour toutes les exigences actives.
Visiteur Health and Safety [sn_imt_core_visitor]	Liste des visiteurs.
Invitation de visiteur Health and Safety [sn_imt_core_visitor_invitation]	Liste des invitations de visiteurs, incluant des informations sur le motif de leur visite et l'endroit où ils ont été conviés.
Configuration de la confidentialité des emplacements [sn_imt_core_location_privacy_configuration]	Configuration de la politique de confidentialité basée sur l'emplacement, telle que la déclaration de confidentialité pour un emplacement donné et la nécessité ou non d'obtenir un consentement à la politique de confidentialité pour un emplacement particulier.
Modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité [sn_imt_core_privacy_consent_template]	Modèle pour stocker la déclaration de confidentialité d'un emplacement utilisé dans la configuration de la confidentialité de cet emplacement.
Avis de confidentialité et consentements des utilisateurs [sn_imt_core_user_privacy_notice_and_consent]	Réponses des employés à la demande de consentement à la politique de confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Audiences Lieu de travail sûr [sn_imt_core_safe_workplace_audience]	Collections d'utilisateurs basées sur un ou plusieurs critères, tels que les groupes, les services et les emplacements. Utilisez des audiences Lieu de travail sûr pour organiser des listes d'utilisateurs pour l'envoi de notifications de communication.
Politiques de conservation des données [sn_imt_core_data_retention]	Configuration des politiques de conservation des données propres à un pays pour Tests Santé et sécurité et Vaccination Status. Les utilisateurs disposant des rôles sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin ou sn_imt_vaccine.admin peuvent configurer ces politiques.

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
Marquer les exigences des utilisateurs expirés comme not_cleared	S'exécute toutes les 30 minutes pour faire passer les états des exigences des utilisateurs sur **Not Cleared** s'ils ont dépassé la limite de temps pour laquelle ils étaient valides. **Remarque :** La tâche planifiée ne s'exécute que pour les besoins dont le champ **Durée d'utilisation** est sélectionné.
Collecter les utilisateurs Safe Workplace	S'exécute chaque semaine pour créer des enregistrements d'utilisateur de santé et de sécurité pour les utilisateurs [sys_user] avec une activité ou un rôle affecté dans l'une des applications Safe Workplace Suite et Gestion de la réponse d'urgence suivantes. • Suivi des contacts • Sensibilisation d'urgence • Contrôle de santé des employés • Base de la préparation des employés • Employee Travel Safety • Tests Santé et sécurité • Tableau de bord Lieu de travail sûr • Vaccination Status • Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail • Cœur du lieu de travail Les enregistrements utilisateur de santé et de sécurité sont également créés pour les visiteurs qui sont invités via l'application Base de la préparation des employés.
Recalculer les audiences	S'exécute toutes les heures pour recalculer les audiences des exigences en matière de santé et de sécurité en cas d'ajout ou de suppression d'utilisateurs. Cette tâche permet de gérer les changements d'état **Non requis** dus à leur entrée ou sortie d'une audience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
pour les exigences	
Recalculer l'état des exigences en matière de santé et de sécurité de tous les employés	Tâche planifiée exécutable en tant que script correctif unique lorsque votre organisation a fourni aux utilisateurs des rôles pertinents et une mise à niveau vers la dernière version de Base de la préparation des employés. Cette tâche recalcule l'état des exigences en matière de santé et de sécurité de chaque utilisateur en fonction de la propriété [sn_imt_core.use_not_required] et de leurs besoins.
Assurer le gestionnaire du portail d'approbation	S'exécute chaque semaine par défaut ou peut être exécutée manuellement pour s'assurer que les gestionnaires sont affectés ou non affectés au rôle de gestionnaire du portail d'approbation [sn_imt_core.approval_portal_manager] à condition qu'ils soient actuellement un gestionnaire et que l'une des trois propriétés liées au portail d'approbation soit active. • Autoriser les gestionnaires à mettre à jour les résultats des tests de santé [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records] • Autoriser les gestionnaires à mettre à jour les enregistrements de réponse vaccinale [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records] • Autoriser les gestionnaires à mettre à jour les demandes d'exemption de vaccin [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records] Chaque propriété permet aux gestionnaires d'accéder au portail d'approbation. Cependant, ils ne peuvent consulter et traiter que les enregistrements associés à la propriété activée. L'activation de plusieurs propriétés accorde des options supplémentaires aux gestionnaires de révision.

État de santé et de sécurité des employés

Utilisez la fonctionnalité État de santé et de sécurité des employés pour savoir quand les personnes seront prêtes à retourner sur leur lieu de travail.

Rassemblez les données de toutes les Safe Workplace Suite applications dans Gestion de la réponse d'urgence un point de données unique qui indique si un utilisateur est prêt à retourner sur son lieu de travail ou à voyager.

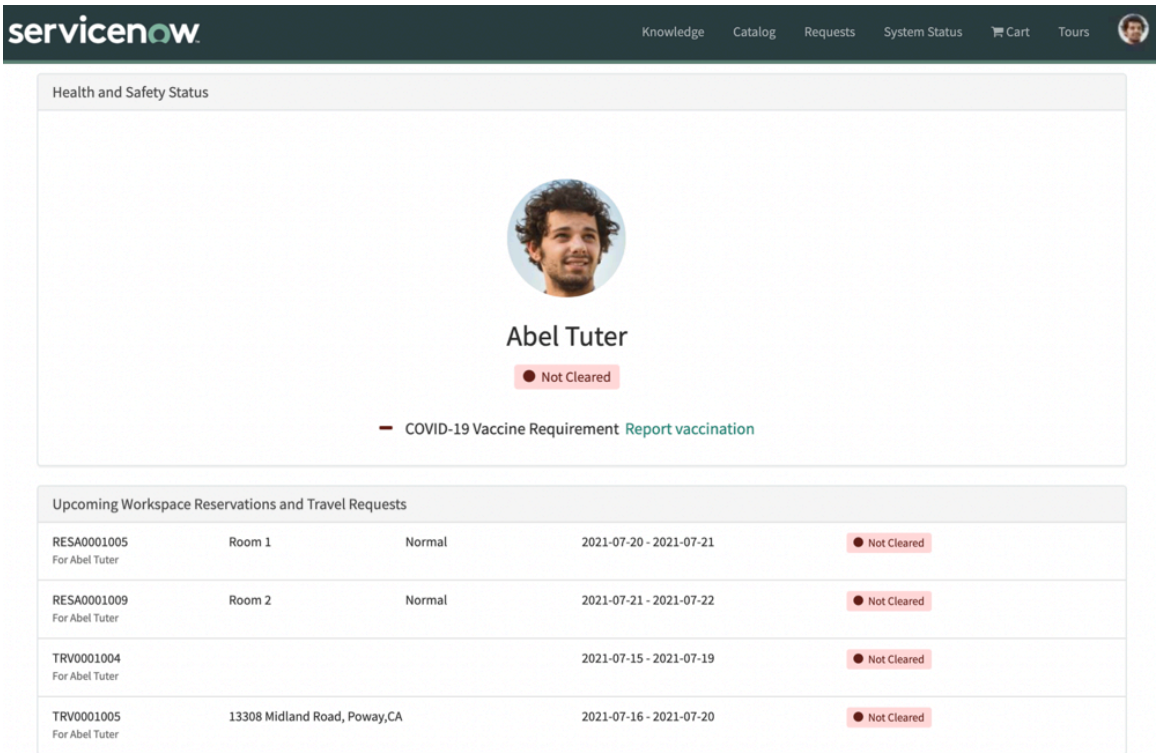
Créez et activez les exigences que les utilisateurs doivent remplir avant de pouvoir revenir sur leur lieu de travail ou effectuer des déplacements vers différents lieux. Les exigences peuvent être basées sur les données de n'importe Safe Workplace Suite laquelle des Gestion de la réponse d'urgence et applications. Lorsqu'un utilisateur remplit toutes les conditions requises actives, il est prêt à revenir sur son lieu de travail.

En raison de la possibilité de définir différentes exigences en matière de santé et de sécurité pour différents emplacements, un utilisateur peut être autorisé à effectuer son déplacement ou à atteindre son emplacement actuel, mais pas à accéder à un lieu spécifique. Par exemple, un utilisateur peut être autorisé pour une réservation active, mais ne peut pas être autorisé à se rendre sur un campus de son pays.

Remarque :
si un utilisateur a un déplacement actif et une réservation active, cette réservation a priorité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configuration des propriétés de État de santé et de sécurité des employés

Définissez les propriétés État de santé et de sécurité des employés pour configurer les notifications par e-mail qui sont envoyées aux visiteurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs des propriétés suivantes.

Propriété	Description
sn_imt_core.send_email_to_visitor	Lorsqu'elle est activée, la notification par e-mail **Notifier de la visite planifiée** est envoyée au visiteur lorsqu'un employé l'invite sur le lieu de travail. L'e-mail est envoyé immédiatement après que l'employé a soumis l'invitation. L'e-mail contient une brève confirmation de la visite planifiée, comprenant les informations sur la date de la visite et le nom de l'employé qui l'invite.
sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data	Définit le nombre de jours avant la visite planifiée pour laquelle la notification par e-mail **Demander des données liées à la santé du visiteur** est envoyée au visiteur. Il contient des informations sur les politiques et les exigences en matière de sécurité que le visiteur doit accepter. Le visiteur doit répondre Oui à l'e-mail pour compléter les Exigences liées à l'invitation de visiteurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les notifications par e-mail utilisées par les propriétés, consultez Modifier les e-mails de notification destinés aux visiteurs.

3. Cliquez sur **Enregistrer.**

Créer des enregistrements d'utilisateurs de santé et de sécurité

Créez des enregistrements d'utilisateur de santé et de sécurité pour suivre les états des exigences pour tous les employés et visiteurs.

Avant de commencer

Si l'application ServiceNow® Gestion du service client (CSM) est activée, vous pouvez également créer des enregistrements d'utilisateur de santé et de sécurité pour les consommateurs et les contacts.

Rôle requis : sn_imt_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enregistrements d'utilisateur de santé et de sécurité sont automatiquement créés pour les utilisateurs [sys_user] avec une activité ou un rôle affecté dans l'une des applications Safe Workplace Suite et Gestion de la réponse d'urgence suivantes.

- Suivi des contacts
- Sensibilisation d'urgence
- Contrôle de santé des employés
- Base de la préparation des employés
- Employee Travel Safety
- Tests Santé et sécurité
- Tableau de bord Lieu de travail sûr
- Vaccination Status
- Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail
- Cœur du lieu de travail

Les enregistrements utilisateur de santé et de sécurité sont également créés pour les visiteurs qui sont invités via l'application Base de la préparation des employés.

Certains utilisateurs peuvent ne pas avoir d'activité ou de rôles affectés dans les applications. Par conséquent, les enregistrements d'utilisateur de santé et de sécurité ne sont pas automatiquement créés pour eux. Si vous souhaitez afficher l'état des exigences pour ces utilisateurs, vous pouvez créer manuellement des enregistrements d'utilisateur de santé et de sécurité pour eux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Utilisateurs de Santé et sécurité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Type**, sélectionnez **Visiteur** ou **Employé**.

> **Remarque :**
> Si vous créez un enregistrement d'utilisateur de santé et de sécurité pour un consommateur ou un contact CSM, sélectionnez **Employé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez une valeur dans le champ **Utilisateur** ou **Visiteur**.
   - Si vous créez un enregistrement pour un employé, un consommateur ou un contact, sélectionnez **Employé**.
   - Si vous créez un enregistrement pour un visiteur, sélectionnez le visiteur dans le champ **Visiteur** .
5. Sélectionnez une valeur dans le champ **Type d'emplacement de travail**.
   - Si l'utilisateur dépend de votre organisation à temps plein sur site, sélectionnez **Temps plein sur site**.
   - Si l'utilisateur dépend de votre organisation à temps plein à distance, sélectionnez **Temps plein en distanciel**.
   - Si l'utilisateur dépend de votre organisation à temps partiel sur site et à distance, sélectionnez **Temps partiel en distanciel**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le champ **État des exigences** est en lecture seule et mis à jour une fois l'enregistrement envoyé. L'utilisateur ou le visiteur est ajouté à la table Utilisateur Health and Safety [sn_imt_core_health_and_safety_user]. Un enregistrement est créé pour l'utilisateur ou le visiteur dans la table des exigences en matière de santé et de sécurité des employés [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] pour chaque exigence active sur la base de l'état par défaut de l'exigence.

Que faire ensuite

Vous pouvez afficher tous les enregistrements d'utilisateurs de Santé et sécurité en accédant à **État de santé et de sécurité des employés** > **Utilisateurs de Santé et sécurité**. La colonne **État des exigences** affiche la progression de l'utilisateur ou du visiteur dans la prise en compte de toutes les exigences actives. La valeur est définie sur **Validé** s'ils ont rempli toutes les exigences actives. La valeur est définie sur **Non validé** s'ils n'ont pas rempli toutes les exigences.

Vous pouvez également consulter l'état des exigences pour des utilisateurs individuels ou des visiteurs en accédant à **État de santé et de sécurité des employés** > **Afficher l'état de l'employé et du visiteur**. La page d'état peut être utilisée pendant le processus de dépistage de santé pour l'entrée dans un lieu. Pour en savoir plus, consultez Effectuer un dépistage de santé pour l'entrée.

Activer une exigence en matière de santé et de sécurité

Activez des exigences pour savoir quand les employés sont prêts à revenir sur leur lieu de travail ou à se déplacer en toute sécurité vers un autre site. Vous pouvez également activer les exigences que les visiteurs doivent satisfaire avant d'accéder au lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les exigences en matière de santé et de sécurité pour définir les exigences que les employés doivent remplir avant de pouvoir retourner sur le lieu de travail, se rendre en toute sécurité sur un autre site ou que les visiteurs doivent remplir avant d'entrer sur le lieu de travail. Base de la préparation des employés inclut des exigences prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez Exigences en matière de santé et de sécurité incluses.

Les exigences ne sont pas actives par défaut. Une exigence doit être activée pour pouvoir effectuer un suivi et savoir si les employés ou les visiteurs ont rempli l'exigence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Besoins en matière de santé et de sécurité**.
2. Cliquez sur l'exigence que vous souhaitez activer.

   Remarque :
   Les exigences prédéfinies fournies par Base de la préparation des employés sont prêtes à l'activation sans aucune modification. Toutefois, vous pouvez choisir de les modifier pour répondre aux besoins de votre société. Par exemple, vous pouvez modifier les champs **Durée d'utilisation** et **Valide pour** pour ajuster la durée pendant laquelle un état des exigences est valide. Vous pouvez également cocher la case **Actionnable** pour ajouter un lien permettant aux employés de compléter les exigences sur la page État de santé et de sécurité. Si vous activez une exigence personnalisée, assurez-vous de sélectionner un flux dans le champ **Flux d'exigences**. Vous devez également sélectionner une table et des conditions dans la section Inclure les enregistrements précédents applicables. Vous ne pouvez pas activer l'exigence tant que ces champs ne sont pas renseignés.

3. Cliquez sur **Activer**.
   Une fois l'exigence activée, les enregistrements des utilisateurs de santé et de sécurité sont créés pour les employés ou les visiteurs ayant une activité pour l'exigence. Les enregistrements des utilisateurs de santé et de sécurité sont également créés pour les employés ou les visiteurs ayant une activité pour l'exigence avant que celle-ci ne soit activée.

Que faire ensuite

Vous pouvez afficher tous les enregistrements d'utilisateurs de Santé et sécurité en accédant à **État de santé et de sécurité des employés** > **Utilisateurs de Santé et sécurité**. La colonne **État des exigences** affiche la progression de l'employé ou du visiteur dans la prise en compte de toutes les exigences actives. La valeur est définie sur **Cleared (Autorisé)** si l'employé ou le visiteur a rempli toutes les exigences actives pour son emplacement actuel. La valeur est définie sur **Non validé** si l'employé ou le visiteur n'a pas rempli toutes les exigences.

Vous pouvez également consulter l'état des besoins pour des employés ou des visiteurs individuels en accédant à **État de santé et de sécurité des employés** > **Afficher l'état de l'employé et du visiteur**. La page d'état peut être utilisée pendant le processus de filtrage des employés ou des visiteurs pour accéder à l'espace de travail. Pour plus d'informations, reportez-vous à Effectuer un dépistage de santé pour l'entrée et Dépister un visiteur pour le faire entrer sur le lieu de travail .

Créer une exigence en matière de santé et de sécurité

Créez des exigences pour savoir quand les employés sont prêts à revenir sur leur lieu de travail ou à visiter un site. Vous pouvez également créer les exigences que les visiteurs doivent satisfaire avant d'accéder au lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les exigences en matière de santé et de sécurité pour définir les exigences que les employés doivent remplir avant de pouvoir revenir dans l'espace de travail, ou que les visiteurs doivent satisfaire avant d'accéder au lieu de travail. Créez des exigences distinctes pour les employés et les visiteurs. Une exigence doit s'appliquer aux employés ou aux visiteurs, pas aux deux. Base de la préparation des employés fournit des exigences prédéfinies. Toutefois, vous pouvez créer des exigences supplémentaires à l'aide des données de l'une Safe Workplace Suite des applications OR Gestion de la réponse d'urgence .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les exigences en matière de santé et de sécurité sont conçues avec Flow Designer. Avant de créer une exigence, assurez-vous de connaître les bases de ServiceNow® Studio de workflow.

Les étapes suivantes indiquent comment créer une exigence à l'aide de l'exigence de vérification de la santé des employés prédéfinie, sous forme d'exemple.

Procédure

1. Dans Studio de workflow, créez une action pour vérifier l'état de l'exigence requise pour un employé ou un visiteur.

   a. Créez une action.

   b. Enregistrez l'action dans l'application Base de la préparation des employés.

   c. Dans la section Entrées du plan d'action, créez une entrée pour le type d'enregistrement que vous utiliserez pour vérifier si l'employé ou le visiteur a rempli l'exigence.

   Par exemple, pour répondre à l'exigence de vérification de la santé des employés, les employés doivent disposer d'un enregistrement de vérification de santé dans la table Vérification de la santé des employés [sn_imt_monitoring_health_verification].

   Entrées

Étiquette	Nom	Type	Obligatoire
Vérification de la santé des employés	health_verification	Référence.Vérification de la santé des employés [sn_imt_monitoring_health_verification]	Oui

   d. Ajoutez une **Étape de script** au plan d'action.

   e. Dans le champ **Exécution obligatoire**, sélectionnez **Instance**.

   f. Créez une variable d'entrée à l'aide de l'entrée que vous avez créée pour l'action en tant que valeur.

   Cela vous permet d'utiliser l'entrée pour l'action dans un script.

   Variables d'entrée

Nom	Valeur
health_verification	Entrée **Vérification de la santé des employés** que vous avez créée dans la section Entrées.

   g. Dans le champ **Script**, ajoutez un script pour définir les conditions dans lesquelles l'état des exigences requises pour un employé ou un visiteur est `cleared` ou `not_cleared` (Validé ou Non validé).

   Concernant l'exigence de vérification de la santé des employés, l'exigence est définie sur `cleared` pour un employé si la réponse à sa vérification de santé est définie sur `yes` et `not_cleared` pour toute autre réponse.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 outputs.requirement_status = inputs.health_verification.response == 'yes'
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    ? 'cleared'
    : 'not_cleared';
})(inputs, outputs);
```

h. Créez une variable de sortie pour l'état des exigences.

Cela définit la variable *requirement_status* que vous avez utilisée dans le script.

Variables de sortie

Étiquette	Nom	Type	Obligatoire	Choix (options avancées)
requirement_status	requirement_status	Choix	Oui	Liste déroulante avec -- Aucun --

i. Dans la section Sorties du plan d'action, créez une sortie pour l'état des exigences.

La création de cette sortie vous donne la possibilité d'utiliser la variable de sortie *requirement_status* à partir du script en tant que sortie renvoyée par l'action.

Variables de sortie

Étiquette	Nom	Type	Obligatoire	Choix (options avancées)
État des exigences	requirement_status	Choix	Non	Liste déroulante avec -- Aucun --

j. Affectez la valeur *requirement_status* à la sortie.

Variables de sortie

Étiquette	Valeur
État des exigences	Variable de sortie *requirement_status* à partir de l'étape de script.

L'action renvoie en sortie la valeur de l'état *requirement_status* associé à l'employé ou au visiteur (cleared ou not_cleared).

k. Cliquez sur **Publier**.

2. Créer une exigence en matière de santé et de sécurité.

a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Besoins en matière de santé et de sécurité**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

La section Inclure les enregistrements précédents applicables définit un ensemble d'enregistrements qui ont déjà été créés, mais qui doivent toujours déclencher le flux d'exigences. Inclure les enregistrements précédents garantit que les employés ou les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

visiteurs qui remplissent l'exigence avant qu'elle ne soit activée voient l'état de cette exigence défini sur **Validé**.

Formulaire d'exigence en matière de santé et de sécurité

Champ	Description
Nom	Nom unique pour l'exigence. Par exemple, `Exigence de vérification de la santé des employés`.
Exigence pour	Personnes auxquelles l'exigence s'applique. Les options sont **Employé** et **Visiteur**. Une exigence doit s'appliquer aux employés ou aux visiteurs, pas aux deux. Par exemple, l'exigence de vérification de la santé des employés ne s'applique qu'aux employés.
Flux d'exigences	Laissez ce champ vide. Vous reviendrez à l'enregistrement des exigences et vous renseignerez ce champ après avoir créé le flux.
Actifs	Ce champ est en lecture seule. Une fois que vous avez tous les champs ont été mis à jour pour l'exigence requise, vous pouvez utiliser le bouton **Activer** pour activer l'exigence.
État par défaut	L'état par défaut est affecté aux utilisateurs de santé et de sécurité sans aucune activité dans la prise en compte des exigences. Les options sont **Cleared** et **Not Cleared**. Par exemple, l'état par défaut **Not Cleared** est affecté aux employés sans enregistrement de vérification de santé pour l'exigence de vérification de la santé des employés.
Durée d'utilisation	Option pour définir une limite de temps pendant laquelle l'état des exigences est valide.
Valide pour	Limite de temps pendant laquelle l'état des exigences est valide. Par exemple, l'état des exigences de vérification de la santé des employés est valide pendant sept jours. Les employés doivent soumettre à nouveau leur vérification de santé hebdomadaire pour continuer à respecter l'exigence. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Durée d'utilisation** est sélectionné.
Actionable	Option pour ajouter un lien permettant aux employés de compléter les exigences sur la page État de santé et de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom de l'action	Le nom de l'action que doit effectuer l'employé pour remplir les exigences. Par exemple, **Envoyer l'auto-déclaration**. Ce nom est affiché sur la page État de santé et de sécurité. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Actionnable** est sélectionné.
URL d'action	L'URL de l'élément Catalogue de services utilisé par les employés pour remplir les exigences. Par exemple, les exigences de Vérification de la santé des employés sont remplies en envoyant le formulaire Vérification de la santé associé à l'URL ? id=sc_cat_item&sys_id=9c578864ed111010fa9b395e3588554 Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Actionnable** est sélectionné.
Visibilité d'action	Définit quand le lien pour remplir les exigences est affiché sur la page État de santé et de sécurité. Sélectionnez **Visible quand la valeur est Faux** pour afficher le lien uniquement lorsque l'employé n'a pas rempli les exigences, ou sélectionnez **Toujours visible** pour toujours afficher le lien. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Actionnable** est sélectionné.
Exclure	Lorsque cette option est sélectionnée, tous les utilisateurs du champ **Audience** sont exclus de l'exigence.
Audience	Permet de sélectionner l'audience pour affiner le nombre d'utilisateurs auxquels la condition requise s'applique. Par exemple, vous pouvez cibler tous les utilisateurs d'une audience en Californie ou cibler une audience que vous avez créée spécifiquement pour un emplacement, qu'il s'agisse d'utilisateurs qui se déplacent, se rendent ou travaillent dans ce lieu. Aucune audience n'est sélectionnée par défaut, et l'exigence s'applique aux utilisateurs en fonction du reste du formulaire. **Remarque :** si la case **Exclude (Exclure)** est cochée, l'exigence cible tous les utilisateurs à l'exception de ceux compris dans l'audience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Inclure les enregistrements précédents applicables	
Table	Table pour rechercher des enregistrements créés précédemment qui déclencheront le flux d'exigences. Par exemple, l'exigence de vérification de la santé des employés utilise la table Vérification de la santé des employés [sn_imt_monitoring_health_verification].
Condition	Ajoutez des conditions pour filtrer les enregistrements de la table qui déclenchera le flux.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Dans Studio de workflow, créez un flux pour mettre à jour l'état des exigences qui s'appliquent à un employé ou à un visiteur.

a. Créez un flux.

b. Enregistrez le flux dans l'application Base de la préparation des employés.

c. Ajoutez un déclencheur pour que le flux s'exécute chaque fois que le type d'enregistrement que vous utilisez pour vérifier si l'état des exigences est créé ou mis à jour.

Par exemple, pour l'exigence de vérification de la santé des employés, le flux s'exécute chaque fois qu'un enregistrement de vérification de la santé est créé ou mis à jour.

Déclencheur

Déclencheur	Table	Condition	Exécuter le déclencheur
Créé ou mis à jour	Vérification de la santé des employés [sn_imt_monitoring_health_verification]	Aucun.	Pour chaque modification unique

d. Ajoutez l'action que vous avez créée au flux.

e. Ajoutez l'enregistrement en tant qu'entrée, à partir du déclencheur.
Par exemple, pour l'entrée Vérification de la santé des employés, ajoutez l'enregistrement Vérification de la santé des employés qui a été créé ou mis à jour dans l'événement déclencheur.

f. Ajoutez l'action Exigence de mise à jour des utilisateurs fournie dans Base de la préparation des employés au flux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées Exigence de mise à jour des utilisateurs

Utilisateur [User]	Exigence en matière de santé et de sécurité [Health and Safety Requirement]	État des exigences	Date/Heure de déclenchement
Champ **Employé** ou **Utilisateur** à partir de l'enregistrement de déclencheur. Par exemple, le champ **Employé** à partir de l'enregistrement de vérification de la santé des employés.	Exigence en matière de santé et de sécurité que vous avez créée.	`requirement_status` renvoyé par l'action que vous avez créée.	Champ **Créé** à partir de l'enregistrement de déclencheur. Utilisez cette entrée uniquement si vous définissez une valeur pour le champ **Valide pour** de l'exigence.

g. Cliquez sur **Activer**.

4. Traitez l'exigence en matière de santé et de sécurité.
   a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Besoins en matière de santé et de sécurité**.
   b. Cliquez sur l'exigence que vous avez créée précédemment.
   c. Dans le champ **Flux d'exigences**, ajoutez le flux que vous avez créé pour mettre à jour l'état des exigences qui s'appliquent aux employés ou aux visiteurs.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Lorsque vous créez l'exigence, elle n'est pas active par défaut. Vous devez activer l'exigence pour pouvoir effectuer un suivi et savoir si les employés ou les visiteurs ont rempli l'exigence. Pour obtenir des instructions, consultez Activer une exigence en matière de santé et de sécurité.

Désactiver une exigence en matière de santé et de sécurité

S'il n'est plus nécessaire que les employés traitent une exigence avant de retourner dans l'espace de travail, désactivez l'exigence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous désactivez une exigence, tous les enregistrements de l'exigence dans la table Exigence en matière de santé et de sécurité des employés [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] sont supprimés. L'exigence n'est plus suivie pour aucun employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Besoins en matière de santé et de sécurité**.
2. Cliquez sur l'exigence que vous souhaitez désactiver.
3. Cliquez sur **Désactiver**.

Exigences en matière de santé et de sécurité incluses

Base de la préparation des employés fournit des exigences prédéfinies.

Les exigences ne sont pas actives par défaut. Une exigence doit être activée pour pouvoir effectuer un suivi et savoir si les employés ou les visiteurs ont rempli l'exigence. Les exigences prédéfinies fournies par Base de la préparation des employés sont prêtes à l'activation sans aucune modification. Toutefois, vous pouvez choisir de les modifier pour répondre aux besoins de votre société.

Exigence de vérification de la santé des employés

Cette exigence vérifie que les employés ont soumis leur vérification de santé. Pour satisfaire à l'exigence, la vérification de la santé doit avoir été transmise au cours des sept derniers jours. Les employés sans enregistrement dans la table Vérification de la santé des employés [sn_imt_monitoring_health_verification] disposent de l'état des exigences **Not Cleared** par défaut. Cette exigence utilise des données issues de l'application Contrôle de santé des employés. Pour en savoir plus, consultez Contrôle de santé des employés.

Exigence d'auto-déclaration

Cette exigence vérifie que les employés ont soumis une auto-déclaration avec l'état **Reprendre le travail**. Les employés sans enregistrement dans la table Tâches de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task] disposent de l'état des exigences **Not Cleared** par défaut. Cette exigence utilise des données issues de l'application Auto-déclaration d'urgence. Pour en savoir plus, consultez Emergency Self Report.

Exigence d'invitation de visiteur

Cette exigence vérifie que les visiteurs ont accepté de suivre les politiques de sécurité de l'entreprise décrites dans leur e-mail d'invitation. Pour satisfaire l'exigence, l'accord doit avoir été transmis au cours des deux derniers jours. Les visiteurs qui n'ont pas d'enregistrement dans la table Invitation de visiteur Health and Safety [sn_imt_core_visitor_invitation] présentent un état d'exigence **Non validé** par défaut. Cette exigence utilise des données issues de l'application Base de la préparation des employés.

Exigence en matière de contacts exposés

Cette exigence vérifie l'état des employés qui ont été ajoutés à la liste des contacts potentiellement exposés d'un ticket de contact tracing et définit leur état par rapport à l'exigence en matière de santé et de sécurité. Les employés dont l'état est Validé dans la table Contacts exposés [sn_imt_tracing_exposed_contact] ont l'état d'exigence Validé. Sinon, leur état est Not Cleared. Cette exigence utilise des données issues de l'application Suivi des contacts. Pour plus d'informations, consultez Suivi des contacts.

Condition requise pour le consentement à la confidentialité

Cette exigence permet de vérifier que les employés ont répondu à la demande de consentement à la confidentialité. Pour les employés qui ont répondu **J'accepte** au consentement à la confidentialité, l'exigence s'affiche à l'état Effacé. Sinon, leur état est Not Cleared. Cette exigence utilise des données issues de l'application Suivi des contacts. Pour plus d'informations, consultez Suivi des contacts.

Exigence de test satisfaite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette exigence vérifie le résultat du test de diagnostic COVID-19 le plus récemment soumis par les employés. Les employés ayant un résultat de test négatif ont l'état Effacé et les employés ayant un résultat de test positif ont l'état Non effacé. Les employés sans résultat de test ou avec un résultat de test non concluant ont l'état Effacé s'ils n'ont pas été potentiellement exposés dans un ticket de contact tracing et Non effacé s'ils ont été potentiellement exposés. Toutefois, la soumission d'un résultat de test non concluant ne changera pas l'état d'un employé s'il a déjà soumis un résultat positif ou négatif. Cette exigence utilise des données issues des application Tests Santé et sécurité et Suivi des contacts. Pour en savoir plus, consultez Tests Santé et sécurité.

Exigence vaccinale COVID-19

Cette exigence vérifie que les employés ont été vaccinés contre le COVID-19. Les employés sans enregistrement dans la table Profil de vaccin [sn_imt_vaccine_vaccine_profile] disposent de l'état des exigences **Not Cleared** par défaut. Cette exigence utilise des données issues de l'application Vaccination Status. Pour en savoir plus, consultez Vaccination Status.

Consultez votre état de santé et de sécurité

Affichez la page de votre état de santé et de sécurité pour vérifier votre progression dans la prise en compte des exigences de la société pour revenir sur le lieu de travail ou visiter un site.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre page d'état répertorie toutes les exigences que vous devez remplir avant de pouvoir revenir sur le lieu de travail ou visiter un site. Si vous avez répondu à des exigences qui sont valides pendant une durée limitée, votre page d'état affiche la durée restante avant que vous ne deviez prendre des mesures pour satisfaire de nouveau à l'exigence. Si l'application Cœur du lieu de travail est installée, votre page d'état affiche également vos réservations à venir de l'espace de travail.

Remarque :
votre page d'état affiche vos exigences et votre admissibilité pour votre emplacement actuel par défaut. Si une exigence n'est pas requise, vous ne pouvez pas voir l'exigence de santé et de sécurité spécifique sur votre page État de santé et de sécurité.

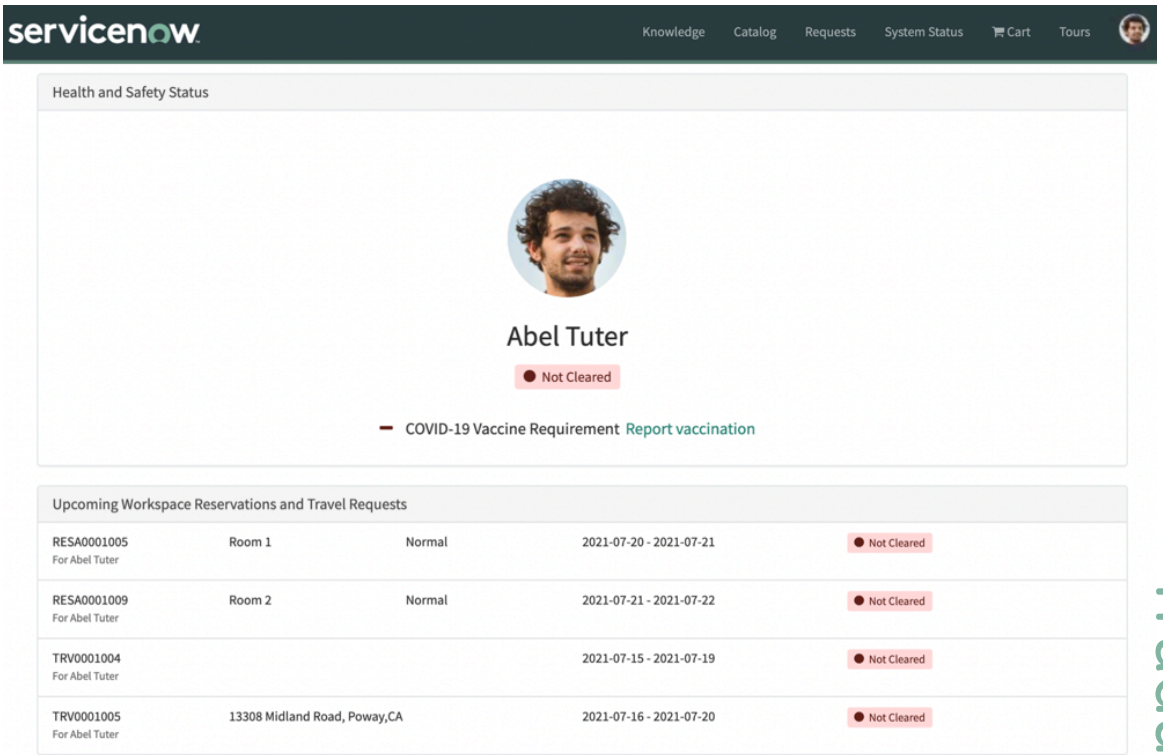
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Mon état**.

Remarque :
Pour afficher votre page d'état sur l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Préparer l'arrivée** > **Ma liste de vérification de préparation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. **Facultatif :** Sélectionnez l'une de vos réservations et demandes de déplacement à venir pour vérifier votre admissibilité pour une réservation ou une demande de déplacement.
3. Pour remplir toutes les exigences non satisfaites, cliquez sur le lien en regard de celles-ci.

> **Remarque :**
> Certaines exigences peuvent ne pas avoir de lien. Si vous avez besoin d'aide pour répondre aux exigences, contactez votre organisation.

Consulter l'état de santé et de sécurité de vos utilisateurs

Affichez l'état de santé et de sécurité de votre équipe pour vérifier leur progression dans la prise en compte des exigences de la société pour revenir dans l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_monitoring.monitoring_user

Tous les utilisateurs peuvent afficher l'état de santé et de sécurité de leurs subordonnés directs. Toutefois, le rôle sn_imt_monitoring.monitoring_user est requis pour afficher les détails de membres de l'équipe qui ne sont pas vos subordonnés directs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Afficher l'état de l'équipe**.

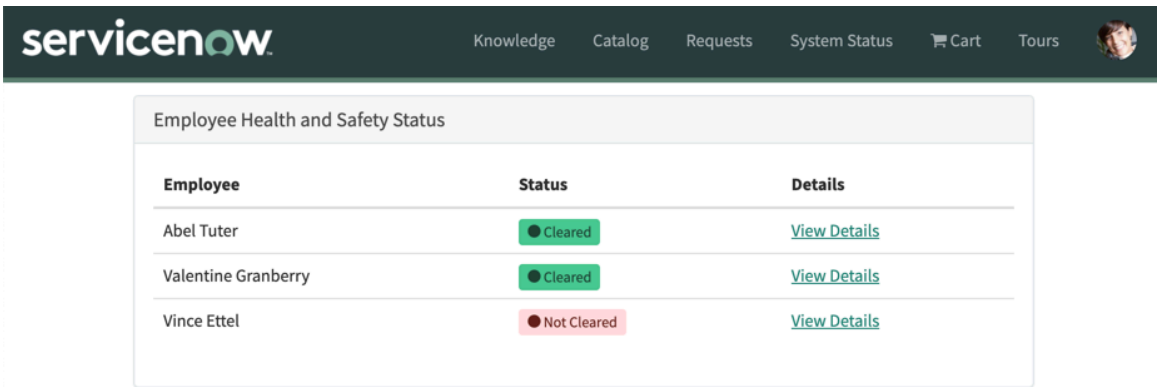
> **Remarque :**
> Pour afficher la page d'état sur l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Mon équipe** > **État de sécurité de mon équipe**.

La page d'état affiche si chaque utilisateur a rempli toutes les exigences pour revenir sur le lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Un utilisateur est **Cleared (Autorisé)** ou **Not Cleared (Non autorisé)** en fonction des exigences de santé et de sécurité de son emplacement actuel.



2. **Facultatif :** Affichez la liste spécifique des exigences qu'un utilisateur a remplies ou non en cliquant sur **Afficher les détails**.

Inviter un visiteur sur le lieu de travail

Créez une invitation de visiteur pour envoyer un e-mail à votre invité avec des informations sur sa prochaine visite. Avant que les visiteurs puissent accéder au lieu de travail, ils doivent répondre à l'e-mail et accepter de se conformer aux exigences et politiques de sécurité répertoriées dans l'e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez le formulaire d'invitation de visiteur correspondant au type d'appareil que vous utilisez.

2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Planifier une visite dans notre entreprise

Champ	Description
Employé hôte	Employé qui invite le visiteur.
Emplacement de la visite	Emplacement de la visite sur le lieu de travail.
Date de visite	La date de la visite.
Prénom du visiteur	Prénom du visiteur.
Deuxième prénom du visiteur	Deuxième prénom du visiteur.
Nom du visiteur	Nom du visiteur.
Téléphone du visiteur	Numéro de téléphone du visiteur.
E-mail du visiteur	Adresse e-mail du visiteur.
Entreprise du visiteur	Entreprise pour laquelle le visiteur travaille.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Motif de la visite	Motif de la visite.
Liste de surveillance	Tous les individus figurant sur la liste de surveillance reçoivent une notification par e-mail lorsque la visite est approuvée ou annulée.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Un enregistrement de visiteur est créé dans la table Visiteur Health and Safety [sn_imt_core_visitor] ou mis à jour s'il existe déjà un enregistrement pour ce visiteur. Un enregistrement est également créé dans la table Invitation de visiteur Health and Safety [sn_imt_core_visitor_invitation].

Que faire ensuite
Pour afficher tous vos visiteurs invités, accédez à **État de santé et de sécurité des employés** > **Mes visiteurs**.

Ajouter une audience Lieu de travail sûr

Ajoutez une collection d'utilisateurs pour les notifications Sensibilisation d'urgence. Ciblez des utilisateurs individuels ou spécifiques en fonction de critères tels que l'emplacement, le département ou le groupe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_core.admin, sn_imt_checkin.checkin_admin, ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Audience de Lieu de travail sûr** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom descriptif pour l'audience.

   Example
   Par exemple, `Groupe réseau C de bâtiment` ou `Employés du lieu de travail sous la direction de Bob`.
3. Indiquez quels utilisateurs doivent recevoir les notifications.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Synchroniser les visiteurs de Base de la préparation des employés avec Gestion des visiteurs du lieu de travail

En tant qu'administrateur, synchronisez les tables des visiteurs dans les applications Base de la préparation des employés et Gestion des visiteurs du lieu de travail.

Avant de commencer
Pour réussir la synchronisation des visiteurs entre les applications Base de la préparation des employés et Gestion des visiteurs du lieu de travail dans Prestation de services de lieu de travail, notez les exigences suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'application Gestion des visiteurs du lieu de travail doit être installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Workplace Visitor Management.
- Assurez-vous que votre organisation dispose d'une copie de sauvegarde des données avant d'exécuter le script correctif Sync Visitors (Synchroniser les visiteurs). Dans le cas contraire, sachez que la synchronisation est irréversible.

Rôle requis : admin ou sn_imt_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour maintenir la cohérence des données sur les visiteurs, les organisations peuvent synchroniser les données entre la table sn_imt_core_visitor de l'application Base de la préparation des employés et la table sn_wsd_visitor_visitor de l'application Gestion des visiteurs du lieu de travail.

Une synchronisation initiale à l'aide du script correctif Sync Visitors (Synchroniser les visiteurs) est requise avant que les mises à jour ne soient synchronisées automatiquement. Les champs nouvellement ajoutés à l'une des tables des visiteurs sont ignorés par le script correctif alors que les champs existants sont laissés tels quels. Les administrateurs dotés du rôle script_include_admin peuvent personnaliser les scripts includes VisitorSyncing et WSDVisitorSyncing appelés par le script correctif pour répondre aux besoins de leur organisation, par exemple pour prendre en compte les nouveaux champs ajoutés aux tables des visiteurs. Les administrateurs doivent exécuter le script correctif après avoir apporté des personnalisations au script includes.

Tous les conflits de données sont résolus à l'aide des modifications les plus récentes apportées à une table. Une fois les tables synchronisées, les mises à jour de l'une sont automatiquement appliquées à l'autre.

Important :
Ne supprimez pas les visiteurs de la table sn_imt_core_visitor de l'application Base de la préparation des employés, car ils ne sont pas resynchronisés vers Gestion des visiteurs du lieu de travail. Les suppressions de la table sn_wsd_visitor_visitor sont effectuées lorsque vous rendez un visiteur anonyme. Les données rendues anonymes sont synchronisées avec la table sn_imt_core_visitor. Pour plus d'informations sur l'anonymisation des visiteurs ou la suppression des données des visiteurs dans , voir Gestion des visiteurs du lieu de travailAnonymisation d'un visiteur.

La synchronisation peut être désactivée, mais la synchronisation initiale est irréversible sans copie de sauvegarde.

Procédure

1. Activez la propriété *sn_imt_core.visitor_syncing* à moins qu'elle ne le soit déjà et que le script correctif initial n'ait été exécuté.
   Cette propriété contrôle la synchronisation des visiteurs entre les applications Base de la préparation des employés et Gestion des visiteurs du lieu de travail. Elle est désactivée par défaut.
   a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Propriétés**.
   b. Définissez la propriété *sn_imt_core.visitor_syncing* sur **Oui**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
3. Ouvrez le script correctif Sync Visitors (Synchroniser les visiteurs) à partir de la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Si la case **Active (Actif)** correspondant à **Sync Visitors (Synchroniser les visiteurs)** n'est pas cochée, cochez-la, puis cliquez sur **Update (Mettre à jour)**.
5. Cliquez sur **Exécuter le script correctif**.

Résultats

Les enregistrements des visiteurs sont synchronisés entre la table des visiteurs de l'application Base de la préparation des employés et la table sn_wsd_visitor_visitor de l'application Gestion des visiteurs du lieu de travail.

Trouble?

Si votre organisation souhaite désactiver la synchronisation, accédez à **État de santé et de sécurité des employés** > **Propriétés**, désactivez la *sn_imt_core.visitor_syncing* case à cocher et cliquez sur **Enregistrer**.

Mon lieu de travail sûr

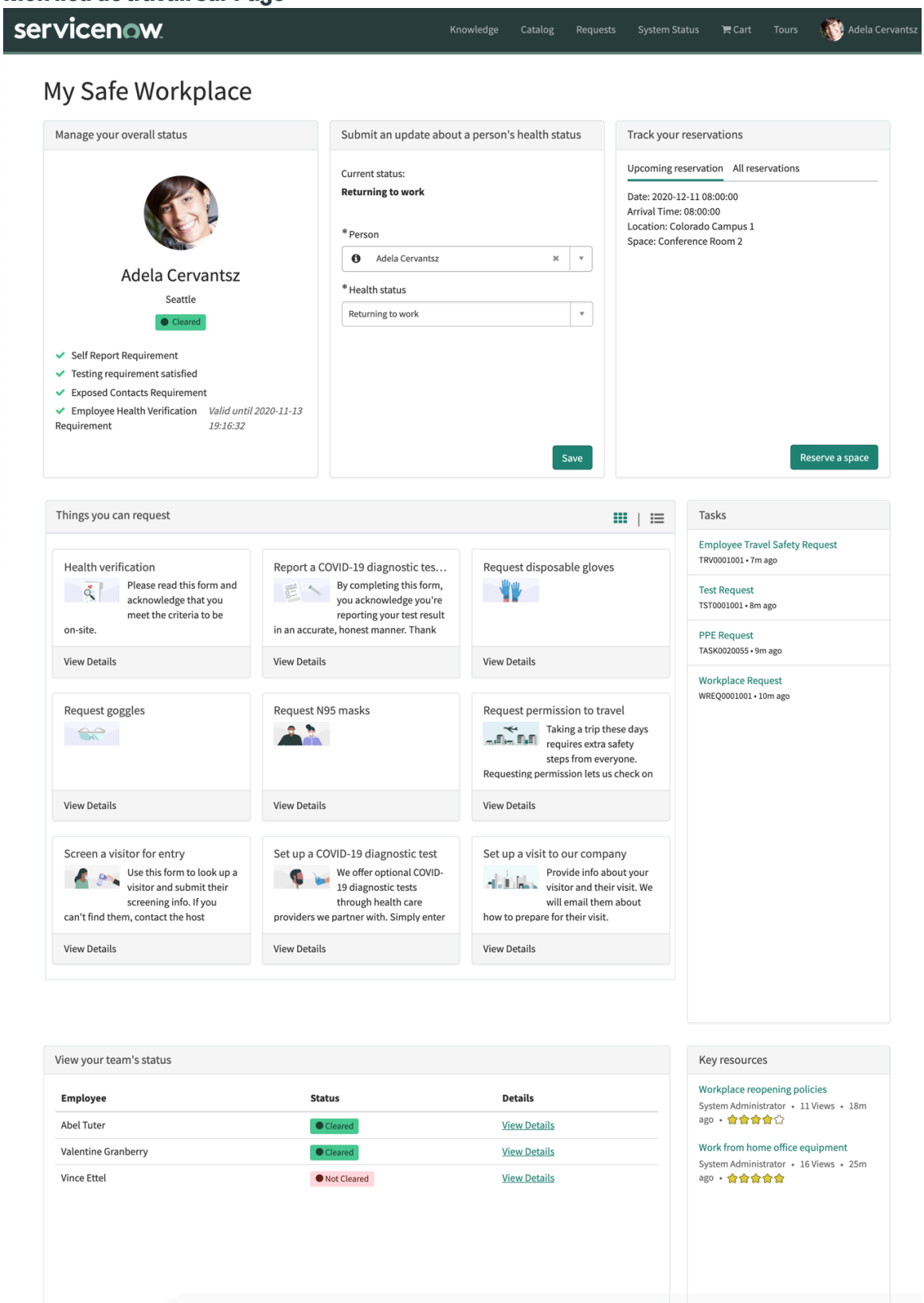
Utilisez la page ServiceNow® Mon lieu de travail sûr pour afficher toutes vos informations et les ressources fournies pour revenir sur votre lieu de travail. Gérez l'état des exigences d'entrée sur le lieu de travail, mettez à jour votre état de santé, suivez les réservations d'espaces de travail et créez des demandes d'EPI ou de tests.

Pour afficher Mon lieu de travail sûr, accédez à **État de santé et de sécurité des employés** > **Mon lieu de travail sûr**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mon lieu de travail sûr Page



Widget	Description
Gérer votre état global	Découvrez si vous êtes autorisé à accéder au lieu de travail en fonction des exigences d'entrée que vous remplissez pour votre emplacement actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget	Description
Soumettre une mise à jour de votre état de santé	Affichez et mettez à jour votre état de santé actuel. Les responsables peuvent également afficher et mettre à jour l'état de santé de leurs subordonnés directs. Pour les responsables, ce widget s'appelle **Soumettre une mise à jour sur l'état de santé d'une personne**.
Suivre vos réservations	L'onglet **Réservation à venir** affiche votre prochaine réservation d'espace de travail. L'onglet **Toutes les réservations** affiche vos cinq prochaines réservations. Cliquez sur **Réserver un espace** pour créer une réservation d'espace pour une journée.
Informations que vous pouvez demander	Vous pouvez effectuer les actions suivantes. • Soumettre une liste des contacts quotidiens pour Contact Tracing • Soumettre un formulaire de consentement relatif à la confidentialité de l'utilisateur pour Contact Tracing • Soumettre une vérification de votre état de santé et de votre conformité aux politiques de sécurité • Vérifier la température d'un visiteur avant de le faire entrer dans les bureaux • Inviter un visiteur • Demander l'autorisation pour partir en déplacement • Demander un test de diagnostic COVID-19 ou indiquer les résultats de vos tests • Demander un équipement de protection individuelle (EPI), comme des masques, des gants ou des lunettes de protection • Réserver des équipes et des espaces de travail • Planifier votre heure d'arrivée sur un lieu de travail Si certaines applications ServiceNow® Safe Workplace Suite ne sont pas installées, des demandes peuvent ne pas être disponibles.
Tâches	Suivez l'état de vos demandes de déplacement, d'examen médical, de réservation d'espace de travail et d'EPI.
Voir l'état de votre équipe	Découvrez si vos subordonnés directs sont aptes à entrer sur le lieu de travail. Ce widget s'affiche uniquement pour les gestionnaires et reflète l'état d'un utilisateur pour son emplacement actuel.
Ressources clés	Affichez les articles de la base de connaissances qui vous sont proposés.

Installer Mon lieu de travail sûr

Ajoutez ou supprimez des widgets visibles par les employés sur Mon lieu de travail sûr.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mon lieu de travail sûr utilise des widgets des applications ServiceNow® Safe Workplace Suite.

- Le widget **Soumettre une mise à jour de votre état de santé** nécessite l'application ServiceNow® Auto-déclaration d'urgence.
- Le widget **Suivre vos réservations** nécessite l'application ServiceNow® Cœur du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si ces applications ne sont pas installées, des espaces vides sont présents par défaut dans Mon lieu de travail sûr. C'est ici que les widgets correspondants doivent être affichés. Terminez les étapes de configuration pour supprimer les espaces vides.

Mon lieu de travail sûr a également des widgets permettant aux employés de créer et de suivre des demandes. Les demandes utilisent des fonctionnalités des applications Safe Workplace Suite suivantes.

- ServiceNow® Suivi des contacts
- ServiceNow® Contrôle de santé des employés
- ServiceNow® Base de la préparation des employés
- ServiceNow® Employee Travel Safety
- ServiceNow® Tests Santé et sécurité
- ServiceNow® Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail
- ServiceNow® Cœur du lieu de travail

Si certaines de ces applications ne sont pas installées, les employés peuvent toujours utiliser les widgets pour créer et afficher des demandes basées sur les applications installées. Installez les applications restantes pour permettre aux employés d'accéder à tous les types de demandes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Cliquez sur **Designer**.
3. Recherchez **Safe Workplace Today**.
4. Ajustez la mise en page pour supprimer les espaces vides.
   Vous pouvez également supprimer les widgets que vous ne souhaitez pas utiliser ou ajouter de nouveaux widgets. Pour obtenir des instructions détaillées, voir Créer et modifier une page à l’aide du concepteur de portail de services .

Que faire ensuite

Pour terminer la configuration, assurez-vous que les employés ont les rôles requis pour afficher les widgets.

- Le widget **Soumettre une mise à jour de votre état de santé** requiert le rôle sn_imt_quarantine.crisis_task_user.
- Le widget **Suivre vos réservations** requiert le rôle sn_wsd_core.workplace_user.
- Le widget **Voir l'état de votre équipe** n'est affiché que pour les responsables. Le rôle sn_imt_monitoring.monitoring_user est requis pour que les responsables puissent afficher les détails de leurs subordonnés directs.
- Il n'y a aucun rôle requis pour tous les autres widgets Mon lieu de travail sûr.

Préserver le consentement à la confidentialité dans Base de la préparation des employés

L'application Base de la préparation des employés permet à votre organisation de préserver la confidentialité des données de tous les employés et d'obtenir le consentement à diverses politiques de confidentialité dans les applications Safe Workplace Suite.

Gérez les politiques de confidentialité de votre organisation avec Base de la préparation des employés :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez et gérez des modèles de demande de consentement à la confidentialité pour vos différentes politiques de confidentialité.
- Gérez les configurations de confidentialité basées sur l'emplacement et affectez des modèles à différentes régions.
- Passez en revue l'état du consentement pour voir si un employé a accepté, refusé, retiré son consentement ou n'a pas répondu.
- Utilisez Sensibilisation d'urgence pour envoyer des notifications push mobile et par e-mail aux employés pour les inviter à consentir aux politiques de confidentialité.
- Autorisez les utilisateurs à consentir à des politiques de confidentialité lors de la génération de rapports de résultats des tests du diagnostic avec Tests Santé et sécurité.

Les employeurs demeurent seuls responsables du respect de leurs obligations légales en vertu de la législation applicable, y compris les lois sur la protection des données sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation des données personnelles, et doivent activer, choisir de ne pas activer ou personnaliser toute fonctionnalité disponible dans l'application pour répondre aux exigences spécifiques des employeurs.

Configurer les paramètres du consentement à la politique de confidentialité

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer des modèles de demande de consentement à la politique de confidentialité, des configurations de la confidentialité basées sur les emplacements et des notifications utilisées pour envoyer des alertes liées au consentement à la politique de confidentialité pour les applications Safe Workplace Suite.

Grâce à Base de la préparation des employés, vous pouvez configurer différentes politiques de confidentialité telles que celles régissant l'utilisation des données ou des résultats de test, ou pour suivre l'état de santé et envoyer des notifications aux employés souhaitant consentir à l'utilisation de leurs données.

Les réglementations en matière de protection de la vie privée des utilisateurs varient d'un pays à l'autre. Dans certains pays, le consentement des employés pour l'utilisation de leurs données n'est pas requis, mais dans d'autres, il est obligatoire. Vous pouvez définir différentes politiques de confidentialité pour différents emplacements et organisations. Certaines entreprises appliquent une politique de confidentialité distincte pour chaque emplacement, tandis que d'autres appliquent une politique de confidentialité unique pour tous les emplacements.

En tant qu'administrateur, vous devez configurer les paramètres suivants pour utiliser le consentement à la politique de confidentialité avec Base de la préparation des employés :

1. Modifier ou créer un modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité.
2. Générer ou localiser des configurations basées sur la confidentialité.
3. Affectez le rôle sn_imt_core.privacy_consent_user à tous les utilisateurs qui doivent répondre à une politique de confidentialité.
4. Ajoutez tous les utilisateurs qui doivent répondre à une politique de confidentialité pour une audience Lieu de travail sûr.

> **Remarque :**
> Pour en savoir plus, consultez Ajouter une audience Lieu de travail sûr.

Modifier ou ajouter un modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité

Modifiez ou ajoutez un modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité à utiliser dans la configuration de la confidentialité basée sur l'emplacement pour les applications Safe Workplace Suite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Confidentialité** > **Modèles de consentement à la confidentialité**.
2. Ouvrez un enregistrement de modèle pour le modifier ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un.
3. Saisissez un nom de modèle unique dans le champ **Nom**.
4. Saisissez la déclaration de politique de confidentialité dans le champ **Déclaration de confidentialité**.
   Si la politique de confidentialité est différente selon les emplacements, créez un modèle pour chaque emplacement et spécifiez la déclaration de politique pour cet emplacement.

   Si votre organisation dispose d'une politique unique pour tous les emplacements dans le monde, mettez à jour le modèle par défaut.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Générer des configurations de la confidentialité basées sur les emplacements

En tant qu'administrateur, générez la configuration de la confidentialité pour les emplacements définis dans votre instance à utiliser avec les applications Safe Workplace Suite.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez générer une configuration de confidentialité par défaut basée sur les emplacements pour chacun des pays figurant dans la table Emplacements [cmn_location]. Pour chaque emplacement, vous pouvez spécifier si le consentement à la confidentialité est requis et mettre à jour la déclaration de politique de confidentialité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Confidentialité** > **Configuration de la confidentialité de l'emplacement**.
2. Cliquez sur **Générer des configurations d'emplacement**.
   La configuration par défaut est créée pour chaque pays et apparaît dans la liste des configurations de confidentialité des emplacements.
3. Ouvrez un emplacement pour examiner sa configuration et modifiez-la si nécessaire.
4. Définissez le texte du consentement à la politique de confidentialité si nécessaire.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Envoyer une notification Sensibilisation d'urgence pour le consentement des employés à la politique de confidentialité

Envoyez une notification Sensibilisation d'urgence, sur demande, aux employés pour fournir une politique de confidentialité et solliciter le consentement à l'utilisation de leurs données conformément à la politique de confidentialité.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'application Sensibilisation d'urgence est installée. Pour plus de détails, voir Installer Sensibilisation d'urgence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les employés doivent avoir installé l'application Now® Mobile sur leur téléphone pour recevoir des notifications push mobiles. Pour plus d'informations, voir Application Now Mobile.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
La notification de consentement à la politique de confidentialité n'est envoyée à un utilisateur qu'une seule fois, même si l'utilisateur fait partie d'une audience cible de multiples notifications de consentement à la politique de confidentialité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sensibilisation d'urgence** > **Afficher les actions de sensibilisation**.
2. Examinez et modifiez un enregistrement de sensibilisation existant ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un.
3. Dans l'onglet **Audience de Safe Workplace**, sélectionnez l'audience dans la liste, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Si vous n'avez pas d'audience définie, cliquez sur **Nouveau** et définissez une audience à partir des listes d'utilisateurs, des groupes, des services, des emplacements, etc. Une fois que vous avez enregistré l'audience Lieu de travail sûr, vous pouvez l'utiliser pour envoyer un message de communication. Pour plus d'informations, voir Ajouter une audience Safe Workplace.
4. Dans l'onglet **Configuration du contenu**, sélectionnez **Consentement à la politique de confidentialité (commun)** dans le champ **Mode de réponse**.
5. Dans l'onglet **Configuration du contenu**, sélectionnez **Modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité**.
6. **Facultatif :** Activez la communication pour fournir des consentements à la politique de confidentialité spécifiques à l'emplacement en sélectionnant l'option **Utiliser le pays** dans l'onglet **Configuration du contenu**.

   (Optional) Lorsqu'il est activé, le texte de déclaration de confidentialité dans la Configuration de la confidentialité de l'emplacement prévaut sur le texte des modèles de consentement à la politique de confidentialité. Ce texte est utilisé pour la sensibilisation, l'e-mail de notification système et la notification push. Si vous devez mettre à jour le texte que les utilisateurs reçoivent, vous devez modifier la déclaration de confidentialité de l'emplacement.

   Pour plus d'informations sur la mise à jour de la déclaration de confidentialité d'un emplacement, consultez Générer des configurations de confidentialité basées sur l'emplacement.
7. Sélectionnez la notification dans le champ **Notification**, puis choisissez comment l'envoyer.

   Remarque :
   La **notification** par défaut est le consentement à la Consentement à la **confidentialité de l'utilisateur (core)** qui fait référence à la table [sn_imt_core_user_privacy_notice_and_consent].

   - Pour envoyer la notification par e-mail, sélectionnez la case à cocher **Notification par e-mail**.
   - Pour envoyer une notification push mobile, sélectionnez la case à cocher **Notification push Now Mobile**.

     Cette option est active si le module d'extension Application ServiceNow NowMobile - Écrans et lanceur d'applet (com.glide.mobile-employee) est activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les notifications push utilisent l'appareil de notification de demande d'application ServiceNow. Lorsqu'un utilisateur enregistre son application mobile sur une instance, l'équipement de notification est automatiquement créé dans ses préférences de notification. Assurez-vous que cet appareil est actif pour les utilisateurs à qui vous souhaitez envoyer la notification push.

8. Examinez le contenu du message.
   - Pour les notifications par e-mail, examinez l'objet de l'e-mail et le corps de l'e-mail et modifiez-les si nécessaire.
   - Pour les messages push, passez en revue les champs **Message Push** et **Message push détaillé**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Les modifications de la configuration de l'audience cible et du contenu sont enregistrées.
10. Pour envoyer la notification, cliquez sur **Envoyer la notification**.

Résultats
La notification est envoyée à l'audience cible.

Remarque :
La notification de sensibilisation n'est envoyée à aucun utilisateur de l'audience sélectionnée qui ne dispose pas d'un emplacement défini dans son profil d'utilisateur ou si son consentement à la politique de confidentialité est désactivé dans la configuration de confidentialité de l'emplacement.

Si vous devez renvoyer la notification, accédez à **Sensibilisation d'urgence** > **Afficher les actions de sensibilisation**, sélectionnez la sensibilisation et cliquez sur **Renvoyer la notification**.

Valider les consentements à la confidentialité

Lorsque vous recevez une notification de consentement à la politique de confidentialité par e-mail ou mobile, lisez la déclaration de politique de confidentialité et envoyez une réponse indiquant si vous acceptez l'utilisation de vos données.

Répondre à une notification par e-mail de demande de consentement à la politique de confidentialité

Lorsque vous recevez une notification de consentement à la politique de confidentialité par e-mail, lisez la déclaration de politique de confidentialité et envoyez une réponse indiquant si vous acceptez ou non l'utilisation de vos données.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_core.privacy_consent_user

Procédure

1. Ouvrez le lien présent dans la notification pour le consentement à la confidentialité.
2. Lisez la déclaration de politique de confidentialité dans le champ **Déclaration de confidentialité**.
3. Sélectionnez votre réponse, puis cliquez sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous acceptez la politique de confidentialité et l'utilisation de vos données, sélectionnez **J'accepte**.
- Si vous ne souhaitez pas que l'entreprise utilise vos données, sélectionnez**Je ne suis pas d'accord**.

Remarque :
Si vous avez précédemment accepté de consentir à la politique de confidentialité, une option **Retrait du consentement** est disponible. Vous pouvez modifier votre réponse pour retirer votre consentement en sélectionnant **Retrait du consentement** et en cliquant sur **Soumettre**.

Résultats

Votre décision actuelle relative au consentement à la politique de confidentialité a été mise à jour.
L'état de la notification passe à **Confirmé**.

Si une exigence en matière de santé et de sécurité est activée pour le consentement à la confidentialité, un enregistrement est créé avec l'état de l'exigence.

- Si vous avez accepté la politique de confidentialité et l'utilisation de vos données, l'exigence passe à l'état **Effacé**.
- Si vous n'avez pas accepté la politique ou si vous avez retiré votre consentement, l'exigence passe à l'état **Non effacé**.

Soumettre un consentement à la confidentialité à partir d'un téléphone mobile

Si vous recevez une notification push par e-mail ou téléphone mobile pour une demande de consentement à la politique de confidentialité, lisez la déclaration de politique de confidentialité et indiquez si vous acceptez ou non l'utilisation de vos données conformément à cette politique.

Avant de commencer

Pour recevoir des notifications push mobiles, vous devez disposer du Now® Mobile application

Rôle requis : sn_imt_core.privacy_consent_user

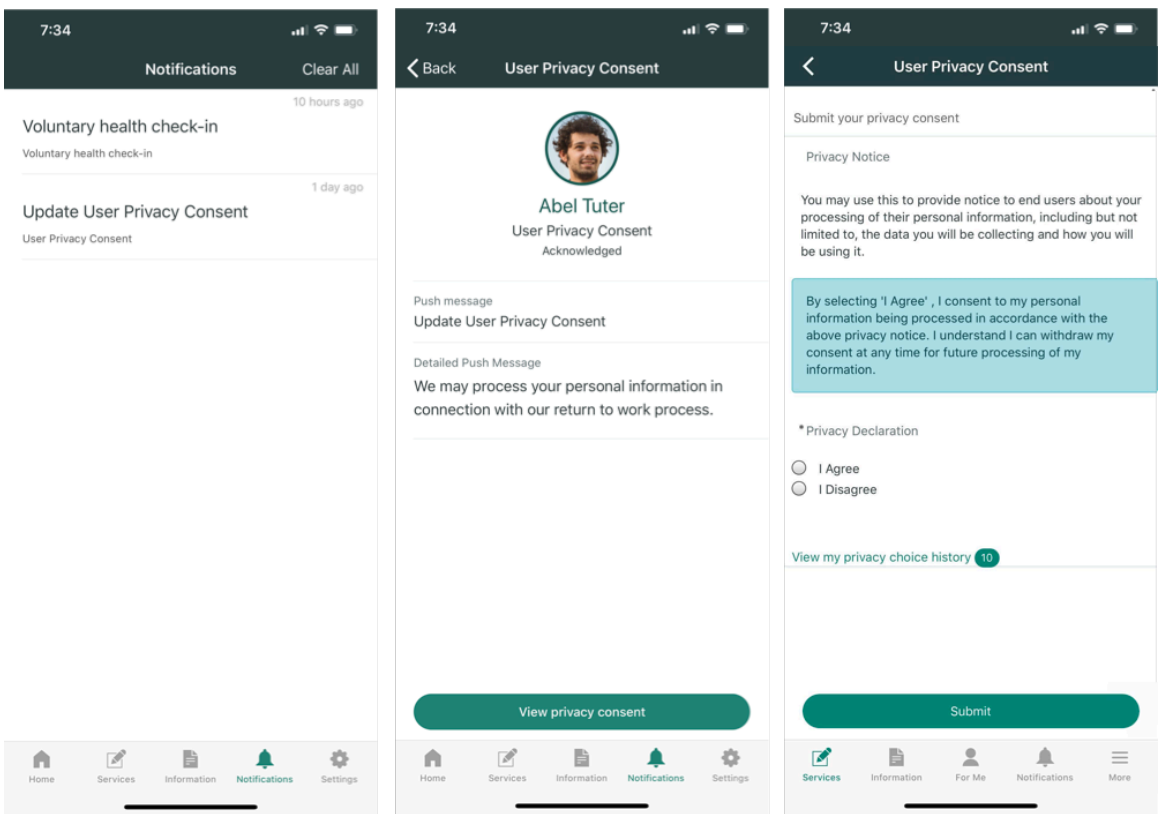
Procédure

1. Appuyez sur la notification pour ouvrir le message.
2. Dans le message, appuyez sur **Afficher le consentement à la politique de confidentialité**.
3. Lisez la déclaration de politique de confidentialité dans le champ **Déclaration de confidentialité**.
4. Sélectionnez votre réponse, puis cliquez sur **Soumettre**.
   - Si vous acceptez la politique de confidentialité et l'utilisation de vos données, sélectionnez **J'accepte**.
   - Si vous ne souhaitez pas que l'entreprise utilise vos données, sélectionnez**Je ne suis pas d'accord**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous avez précédemment accepté de consentir à la politique de confidentialité, une option **Retrait du consentement** est disponible. Vous pouvez modifier votre réponse pour retirer votre consentement en sélectionnant **Retrait du consentement** et en cliquant sur **Soumettre**.



Résultats

Votre décision actuelle relative au consentement à la politique de confidentialité a été mise à jour. L'état de la notification passe à **Confirmé**.

Si une exigence en matière de santé et de sécurité est activée pour le consentement à la confidentialité, un enregistrement est créé avec l'état de l'exigence.

- Si vous avez accepté la politique de confidentialité et l'utilisation de vos données, l'exigence passe à l'état **Effacé**.
- Si vous n'avez pas accepté la politique ou si vous avez retiré votre consentement, l'exigence passe à l'état **Non effacé**.

Examiner les consentements de l'utilisateur à la politique de confidentialité

Passez en revue les réponses au consentement à la politique de confidentialité des utilisateurs soumises par les employés indiquant leur réponse aux demandes de consentement à utiliser leurs données conformément à une politique de confidentialité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Confidentialité** > **Consentement à la confidentialité de l'utilisateur**.
2. Cliquez sur le statut dans la colonne **Statut du consentement** pour ouvrir l'enregistrement de consentement de l'employé.
3. Examinez les réponses de l'employé dans la liste connexe Historique du consentement.
   - **J'accepte** : les employés ont répondu et accepté que leurs données soient utilisées.
   - **Je ne suis pas d'accord** : les employés ont répondu et n'ont pas accepté que leurs données soient utilisées.
   - **Retrait du consentement** : les employés ont précédemment accepté que leurs données soient utilisées, mais ont ensuite retiré leur consentement.
   - **En attente d'une réponse** : les employés n'ont pas encore répondu.

   Remarque :
   L'enregistrement de l'historique du consentement avec la date de la dernière soumission de la préférence correspond à la dernière réponse soumise par l'employé.

   Vous pouvez renvoyer la notification aux employés qui n'ont pas encore répondu.

Portail d'approbation Base de la préparation des employés

Le Base de la préparation des employés portail d'approbation vous permet d'approuver ou de refuser les doses de vaccin contre la COVID-19, les exemptions de vaccin et les tests de santé soumis ou les

Besoins d'installation et de configuration

Le portail d'approbation est fourni avec Base de la préparation des employés. Pour utiliser le portail d'approbation, votre organisation doit installer Tests Santé et sécurité et Vaccination Status.

Remarque :
Les deux applications doivent être installées, mais votre organisation n'a pas besoin d'utiliser les deux.

- Pour plus d'informations sur l'installation de Tests Santé et sécurité, consultez Installer Tests Santé et sécurité.
- Pour plus d'informations sur l'installation de Vaccination Status, consultez Installer Vaccination Status.

Utiliser le portail d'approbation

Pour utiliser le portail d'approbation, vous devez disposer des rôles administrateur Vaccination Status [sn_imt_vaccine.admin], approbateur Santé et sécurité [sn_imt_core.health_and_safety_approver], ou gestionnaire du portail d'approbation [sn_imt_core.approval_portal_manager].

Les gestionnaires disposant du rôle de gestionnaire du portail d'approbation ne peuvent consulter que les approbations de leurs subordonnés directs. Ce rôle est automatiquement affecté à tous les gestionnaires tant que l'une des propriétés suivantes est activée :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Autoriser les gestionnaires à mettre à jour les résultats des tests de santé [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]
- Autoriser les gestionnaires à mettre à jour les enregistrements de réponse vaccinale [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]
- Autoriser les gestionnaires à mettre à jour les demandes d'exemption de vaccin [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records]

Chaque propriété permet aux gestionnaires d'accéder au portail d'approbation. Cependant, ils ne peuvent consulter et traiter que les enregistrements associés à la propriété activée. L'activation de plusieurs propriétés accorde des options supplémentaires aux gestionnaires de révision.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes sur le portail d'approbation :

- Consultez et approuvez ou refusez les résultats des tests de santé liés à la COVID-19. Pour plus d'informations, voir Confirmer les résultats du test COVID-19 pour un utilisateur.
- Afficher et approuver ou refuser l'état de la vaccination et les détails de la dose d'un employé. Pour en savoir plus, consultez Confirmer l'état de vaccination signalé pour un utilisateur.
- Afficher et approuver ou refuser les demandes d'exemption de vaccination des employés. Pour en savoir plus, consultez Confirmer une demande d'exemption de vaccin pour un utilisateur.
- Examiner les pièces jointes et la documentation soumises avec les réponses et les demandes de l'utilisateur. Les documents pris en charge s'ouvrent dans la visionneuse de documents. Pour plus d'informations sur les formats pris en charge, voir Visionneuse de documents .
- Examiner et ajouter des notes de travail aux enregistrements.

La page Approbations de la préparation des employés fournit des enregistrements de vaccination et de santé des employés dans les onglets répertoriés dans le tableau suivant. Vous pouvez filtrer les enregistrements qui s'affichent en sélectionnant un type d'enregistrement dans la liste des champs Type **d'enregistrement** , en utilisant la barre de recherche ou en modifiant la liste **du champ Tri**.

Remarque :
Le comportement de recherche du portail d'approbation est de type `commence par`.

Onglets de la page Approbations de la préparation des employés

Onglet	Description
Approbations à examiner	Répertorie les enregistrements qui n'ont pas été approuvés ou refusés.
Approuvé	Répertorie toutes les réponses vaccinales, les demandes d'exemption et les tests de santé approuvés.
Refusé	Répertorie toutes les réponses vaccinales, les demandes d'exemption et les tests de santé refusés.

Enterprise Employee Experience Pack

Enterprise Employee Experience Pack est une nouvelle application de stockage qui fournit des flux de processus préconfigurés et un exemple de contenu pour vous aider à implémenter rapidement des cas d'utilisation à l'échelle de l'entreprise dans plusieurs départements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements de cycle de vie Disposition à retourner au travail pour ce site et retour des employés

Les événements de cycle de vie Disposition à retourner au travail et Retour de l'employé au travail font partie de l'application Enterprise Employee Experience Pack. Ces événements de cycle de vie fonctionnent avec d'autres applications pour vous aider à administrer et à coordonner le retour de vos employés sur le lieu de travail d'une manière qui favorise les exigences de sécurité de votre société.

Le rappel de vos effectifs dans votre bureau après une fermeture nécessite les mesures suivantes :

- Préparez vos employés à retourner sur le lieu de travail.
- Préparez vos bureaux afin qu'ils soient sûrs et adaptés pour le retour de vos employés.

Enterprise Employee Experience Pack est une application qui fonctionne avec :

- Prestation de services RH : pour en savoir plus sur l'utilisation de Prestation de services RH, consultez Prestation de services RH.
- Lifecycle Events : pour en savoir plus sur l'utilisation de Lifecycle Events, consultez Présentation de Événements du cycle de vie pour l'entreprise.
- Automatisation du contenu : pour en savoir plus sur l'utilisation d'Automatisation du contenu, consultez Création de campagnes.
- Livraison de contenu : pour en savoir plus sur l'utilisation de Livraison de contenu, consultez Créer du contenu d'actions à faire.
- HR Gestion des connaissances : pour en savoir plus sur l'utilisation de HR Gestion des connaissances, consultez Gestion des connaissances RH.
- Centre de services aux employés ou Portail de services.
  - Pour plus d'informations sur l'utilisation de Centre de services aux employés (ESC), consultez Centre des employés.
  - Pour plus d'informations sur l'utilisation de Portail de services, consultez .

Remarque :
Certaines des configurations sont installées selon des conditions en fonction de l'activation spécifique du module d'extension.

Applications de stockage

Pour une fonctionnalité complète, Enterprise Employee Experience Pack fonctionne avec :

- Gestion de l'exposition aux urgences
- Suivi des contacts
- Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail
- Contrôle de santé des employés
- Cœur du lieu de travail

Installer Enterprise Employee Experience Pack

Vous devez avoir le rôle administrateur pour installer l'application Enterprise Employee Experience Pack.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Pour accéder et utiliser Enterprise Employee Experience Pack, vous devez activer les modules d'extension suivants :

- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise (com.sn_hr_lifecycle_ent)
- Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)
- Centre des employés Pro (sn_ex_sp_pro)

Les modules d'extension suivants sont activés automatiquement :

- Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Human Resources Scoped App: Integrations (com.sn_hr_integrations)
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events (com.sn_hr_lifecycle_events)
- Human Resources Scoped App: Mobile Onboarding (com.sn_hr_onboarding)
- Human Resources Scoped App: Security (com.snc.hr.scoped_security)
- Expériences de contenu (sn_ca)
- Publication de contenu (sn_cd)

Remarque :
Si des erreurs d'accès restreint pour l'appelant (RCA) surviennent, vous pouvez être forcé d'autoriser des privilèges RCA supplémentaires. Pour plus d'informations, consultez Paramètres des privilèges d'accès restreint pour l'appelant .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Enterprise Employee Experience Pack.
3. Cliquez sur **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.
4. **Facultatif :** Chargez les données de démonstration en cochant la case **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Pour plus d'informations sur la façon d'installer ou de réinstaller les données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Work around to install demo data if application is already installed (Méthode de contournement pour installer des données de démonstration si l'application est déjà installée) [KB0722909] dans la base de connaissances Now Support.
5. Cliquez sur **Installer**.
6. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.

Campagnes de retour sur le lieu de travail

Utilisez des campagnes pour communiquer des informations et des messages importants à vos employés qui passent par le processus de retour sur le lieu de travail.

Pour les employés qui ont fait savoir qu'ils étaient prêts à retourner sur le lieu de travail, vous pouvez les cibler avec des e-mails ou du contenu spécifiques dans le Centre des employés – Pro portail.

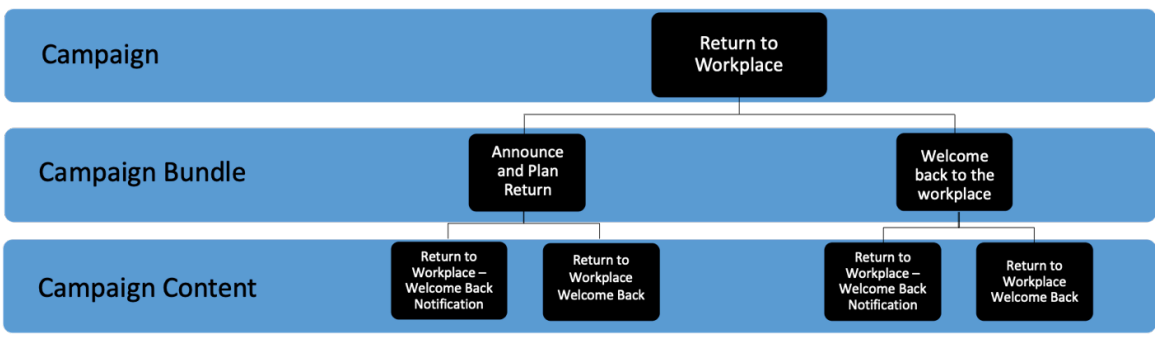
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les campagnes sont composées de contenu créé et assemblé en Publication de contenuExpériences de contenu. Pour plus d'informations sur les Expériences de contenu, voir Création de campagnes.

Structure de campagne

La structure de la campagne ressemble à une pyramide, la campagne se trouvant au sommet. Une campagne contient des ensembles de campagnes. Chaque ensemble de campagnes comporte le contenu que vous souhaitez présenter à vos employés.



La campagne suivante fait partie de cette application :

Retour sur le lieu de travail

La campagne Retour au travail permet de tenir vos employés informés pendant le processus de planification du retour au travail.

Les audiences cibles de cette campagne sont les employés qui indiquent sur leurs profils RH qu'ils sont prêts à retourner au travail et ont une date de retour spécifique. Pour en savoir plus, voir Ajouter ou modifier un profil RH.

La campagne Retour au travail contient les ensembles et le contenu suivants :

- Annoncer et planifier le retour
  - Retour au travail - Bannière Préparez-vous : fournit une bannière sur le Portail de services ou Centre de services aux employés qui renvoie à l'article de la base de connaissances Mises à jour de l'entreprise sur le retour au bureau (KB0088880) (KB). Pour trouver cet article de la base de connaissances, accédez à **Base de connaissances** > **Articles** > **Tous** et la recherche de KB0088880. Le lien vers l'article de la base de connaissances est configuré dans **Lier le contenu** sous Livraison de contenu. Pour en savoir plus, voir Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu.
  - Notification d'exemple Retour au travail : envoie un e-mail avec un exemple de message lors du retour sur le lieu de travail. L'e-mail utilise le contenu de la notification créé dans la livraison de contenu. Pour en savoir plus, voir Créer un contenu de notification par e-mail, SMS ou push.

    L'ensemble de campagnes Annoncer et planifier le retour se déclenche dynamiquement en fonction d'une table et de champs de déclencheur. Pour en savoir plus, voir Créer des campagnes groupées/étapes de campagne.

- Bon retour au travail
  - Retour au travail - Notification de bienvenue : fournit un exemple d'e-mail communiquant des informations sur les plans de réouverture du bureau. Le lien dans l'e-mail indique l'article de la base de connaissances sur la FAQ sur la politique de sécurité et de santé au travail (KB0088882). Pour trouver l'article de la base de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

connaissances, accédez à **Base de connaissances** > **Articles** > **Tous** et la recherche de KB0088882. Le lien vers l'article de la base de connaissances est configuré dans **Lier le contenu** sous Publication de contenu. Pour plus d'informations, consultez Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu.

- Bienvenue, Retour à l'espace de travail : fournit une bannière sur le portail ESC avec un lien vers l'article relatif à la FAQ sur la distanciation sociale et aux conseils de sécurité pour les espaces de travail communs (KB0088883). Pour trouver l'article de la base de connaissances, accédez à **Base de connaissances** > **Articles** > **Tous** et la recherche de KB0088883. Le lien vers l'article de la base de connaissances est configuré dans **Lier le contenu** sous Publication de contenu. Pour plus d'informations, consultez Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu.

  Le message de bienvenue se déclenche dynamiquement en fonction d'une table et de champs de déclencheurs. Pour en savoir plus, consultez Déclencheurs de campagne groupée.

Accès à la campagne Retour au travail

Affichez et modifiez le contenu de la campagne et les ensembles de campagnes dans la campagne Retour au travail.

Avant de commencer

Vous pouvez choisir de cloner une campagne avant de procéder à des modifications.

Pour plus d'informations sur le clonage, la modification et la publication d'une campagne, consultez Campagnes pour les expériences de contenu.

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation du contenu** > **Campagnes**.
2. Sélectionnez **Retour au travail**.
   Vous pouvez choisir de cloner la campagne avant de la modifier. Faites défiler vers le bas pour afficher les onglets **Ensembles de campagnes** et **Contenu de la campagne**.
3. Cliquez sur un contenu de campagne ou d'ensemble de campagnes à modifier.
4. Après avoir effectué les modifications, cliquez sur **Mettre à jour**.

Événements de cycle de vie Disposition à retourner au travail pour ce site et retour des employés

Les événements de cycle de vie vous permettent d'automatiser un ensemble d'activités pour préparer vos employés et votre lieu de travail en vue du retour au travail.

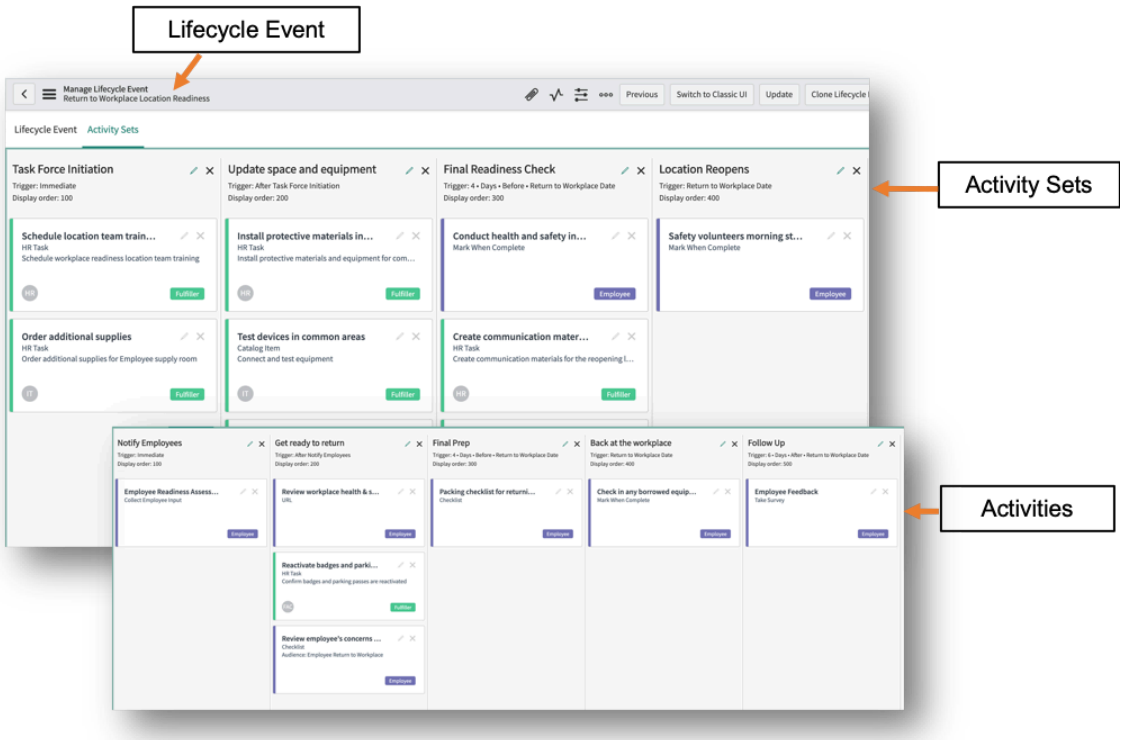
Les audiences cibles de ces événements de cycle de vie sont les employés qui indiquent sur leurs profils RH qu'ils sont prêts à retourner au travail et ont une date de retour spécifique. Pour en savoir plus, voir Ajouter ou modifier un profil RH.

Structure Enterprise Employee Experience Pack

Les packs d'expérience d'employé dans Enterprise Employee Enterprise Pack sont configurés à partir d'un événement de cycle de vie. Chaque pack d'expérience des employés se compose de plusieurs ensembles d'activités. Chaque ensemble d'activités contient une ou plusieurs activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations sur les événements de cycle de vie, consultez Présentation de Événements du cycle de vie pour l'entreprise.

Accès aux événements de cycle de vie

Accédez aux expériences des employés Disposition des employés à retourner au travail et Retour au travail des événements de cycle de vie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.activity_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**.
2. Dans la liste des événements de cycle de vie, sélectionnez **Retour de l'employé au travail** ou **Disposition à retourner au travail pour ce site**.

Événement de cycle de vie Retour de l'employé au travail

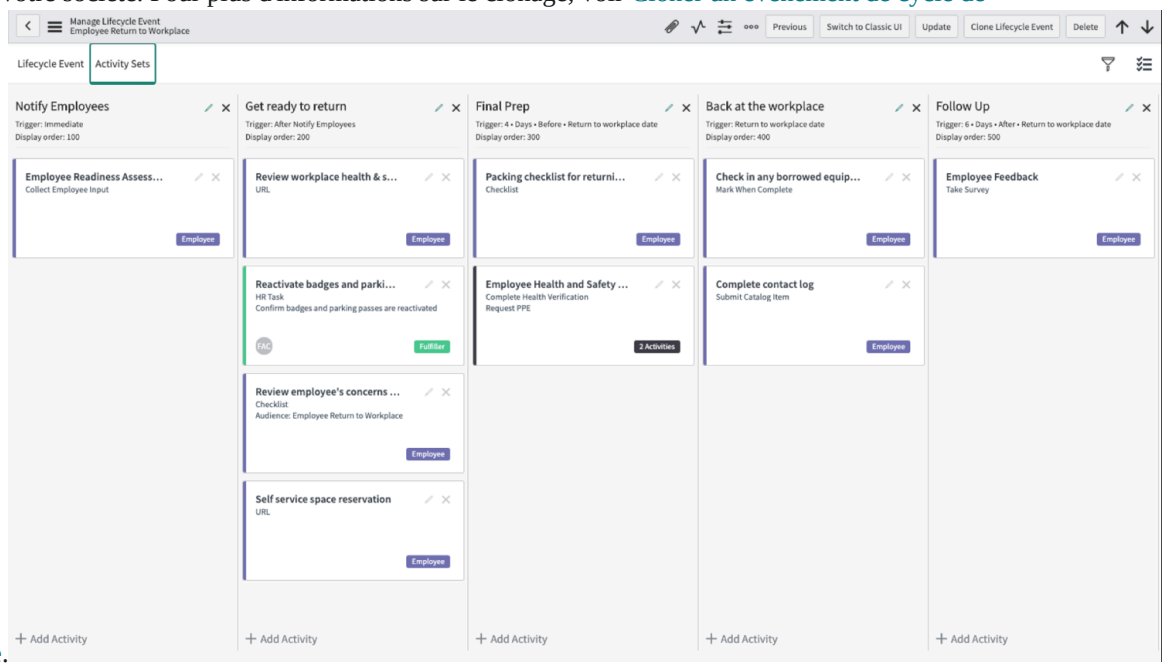
L'événement de cycle de vie Retour de l'employé au travail permet de vérifier que vos employés qui travaillent de chez eux sont prêts à retourner sur le lieu de travail.

L'événement de cycle de vie Retour de l'employé au travail vous fournit des flux de processus préconfigurés, des ensembles d'activités, des activités, des modèles et des exemples d'éléments de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Clonez cet événement de cycle de vie avant de le mettre à jour avec les informations spécifiques de votre société. Pour plus d'informations sur le clonage, voir Cloner un événement de cycle de vie.



Ticket RH

Ces tickets RH démarrent le processus de retour au travail.

- Demander à ce que l'employé revienne au travail
- Demander à ce qu'un site soit préparé pour une réouverture

Les employés, les gestionnaires ou les agents RH peuvent utiliser le Centre de services aux employés ou Portail de services pour créer le ticket RH.

Les agents RH peuvent également utiliser le formulaire de ticket RH.

Une fois le ticket RH créé et dès que son état est Prêt, une enquête est envoyée à l'employé. La première activité de l'employé dans l'événement de cycle de vie Retour de l'employé au travail est l'Évaluation de la préparation des employés.

Retour de l'employé au travail - Événement de cycle de vie

Contient les ensembles d'activités suivants :

Notifier les employés - Ensemble d'activités

Contient l'activité suivante :

Évaluation de la préparation des employés : une tâche RH pour les employés qui collecte des commentaires à l'aide de l'enquête RH Évaluation de la préparation des employés.

- La première question de l'enquête est : Que pensez-vous d'un éventuel retour au travail ?
- La réponse fournie par l'employé est directement mappé au formulaire de ticket RH et au profil RH de l'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l'employé répond **Oui** et fournit une date de retour, l'ensemble d'activités Se préparer se déclenche. L'employé intègre l'audience **L'utilisateur a une date de retour au travail**.
- Si l'employé répond, **je ne suis pas prêt(e) à revenir au bureau** ou **Je ne suis pas sûr(e)**, une tâche RH est affectée à un agent RH. L'employé intègre l'audience **Retour de l'employé au travail**.

Se préparer - Ensemble d'activités

Contient les activités suivantes :

- Passer en revue les directives en matière de santé et de sécurité au travail : une tâche RH pour les employés qui fournit un lien URL vers un article de la base de connaissances (KB). L'article de la base de connaissances fournit des directives sur la santé et la sécurité au travail.
- Réactiver les badges et les cartes de stationnement : une tâche RH pour que les agents vérifient que les badges de travail et les cartes de stationnement sont activés pour les employés.
- Examiner les préoccupations de l'employé concernant son retour sur le lieu de travail : une tâche RH pour que les agents examinent les évaluations de la préparation des employés.
- Réservation d'espace libre-service : une tâche RH pour les employés qui fournit une URL pour sélectionner une équipe ou réserver un espace de travail.

Préparation finale - Ensemble d'activités

Contient les activités suivantes :

- Liste de vérification de choses à effectuer pour retourner sur le lieu de travail : une tâche RH pour que les employés confirment qu'une liste de vérification des éléments est terminée avant de retourner au travail.
- Activités Préparation en matière de santé et de sécurité des employés :
  - Demander un PPE : une tâche RH facultative pour les employés demandant un équipement de protection individuelle (PPE).
  - Vérifier l'état de santé : une tâche RH pour que les employés terminent leur formulaire de vérification de santé avant de travailler sur le site.

Retour au bureau - Ensemble d'activités

Contient les activités suivantes :

- Enregistrer n'importe quel équipement emprunté au service IT : une tâche RH pour que les employés retournent tout équipement informatique emprunté lorsqu'ils ont travaillé à domicile.
- Remplir le journal des contacts : une tâche RH pour que l'employé remplisse son journal de contact quotidien après son premier jour de retour au bureau.

Suivi - Ensemble d'activités

Contient les activités suivantes :

Commentaires des employés : une tâche RH affectée aux employés et qui collecte leurs commentaires à l'aide de l'enquête Commentaires sur votre expérience concernant votre retour au travail.

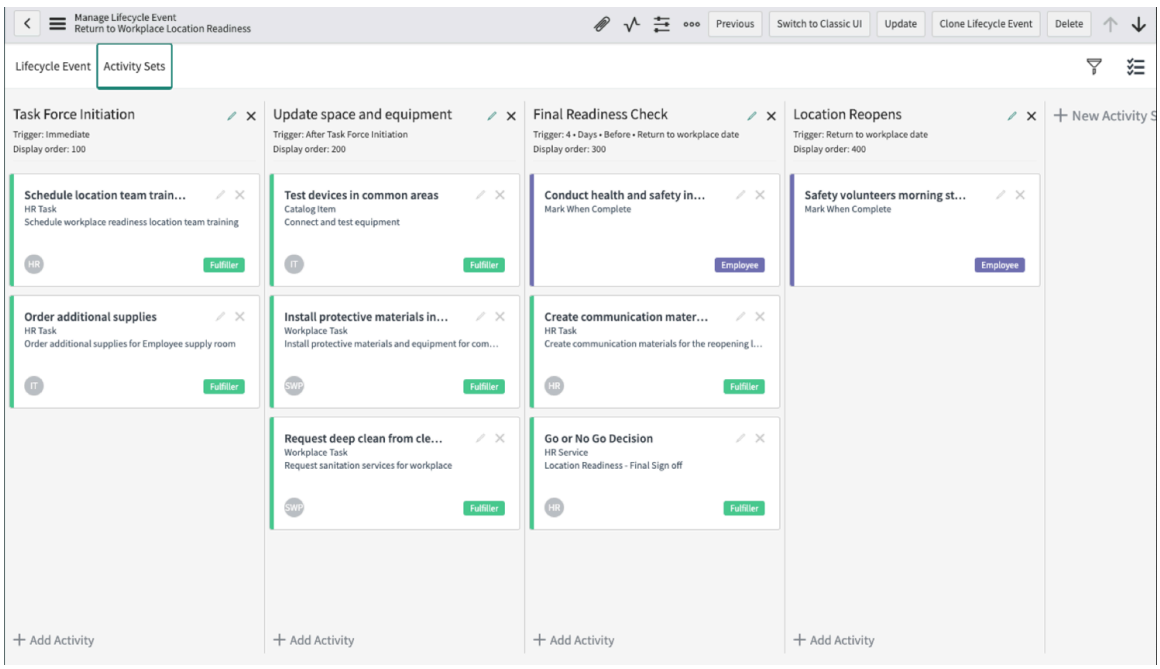
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événement de cycle de vie Disposition à retourner au travail pour ce site

L'événement de cycle de vie Disposition à retourner au travail pour ce site vous aide à confirmer que votre espace de travail est prêt pour que les employés retournent sur le lieu de travail en sécurité.

L'événement de cycle de vie Retour au travail vous fournit des flux de processus préconfigurés, des ensembles d'activités, des activités, des modèles et des exemples d'éléments de contenu.



La structure de l'événement Disposition à retourner au travail pour ce site est hiérarchique, l'événement de cycle de vie étant prioritaire.

Disposition à retourner au travail pour ce site - Événement de cycle de vie

Fournit des informations de base sur l'événement de cycle de vie comme le titre, la description, le caractère actif, si la personne concernée sur un ticket peut l'afficher, et le type.

Ces ensembles d'activités s'affichent sous l'événement de cycle de vie.

Initiation du groupe de travail - Ensemble d'activités

Contient les activités suivantes :

- Planifier la réunion de formation de l'équipe de localisation : une tâche RH pour que les agents vérifient la planification de la formation à la préparation au travail.
- Commander des fournitures supplémentaires : une tâche RH qui fournit une liste de vérification aux agents pour confirmer la commande des fournitures pour le retour au travail.

Mettre à jour l'espace et l'équipement - Ensemble d'activités

Contient les activités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tester les appareils dans les espaces communs : un élément de catalogue affecté aux agents pour vérifier que l'équipement dans les parties communes, comme les imprimantes ou les télécopieurs, est connecté et fonctionne.
- Installez des équipements de protection dans les espaces communs : une tâche RH pour que les agents confirment que les matériaux et équipements de protection sont installés dans les espaces communs.
- Demander à l'équipe des services de nettoyage d'effectuer un nettoyage en profondeur : une tâche RH pour les agents qui fournit une liste de vérification à suivre pour demander des services d'assainissement en vue de la réouverture de votre lieu de travail.

Dernière vérification de la disposition

Contient les activités suivantes :

- Effectuer une inspection en matière de santé et de sécurité : une tâche RH pour que les agents vérifient la réalisation d'une inspection d'intégrité et de sécurité.
- Créer des documents de communication pour le site qui sera rouvert : une tâche RH pour que les agents créent des documents de communication fournissant des informations sur la réouverture de votre lieu de travail.
- Décision d'approbation ou de désapprobation : un service RH qui contient une tâche RH fournissant aux agents une liste de vérification à suivre pour les aider à déterminer si leur lieu de travail doit rouvrir. Il existe également un type d'activité d'approbation pour déterminer le passage à l'ensemble d'activités suivant.

Le site rouvre

Contient l'activité suivante :

Réunion des volontaires de sécurité le matin : une tâche RH pour que les volontaires de sécurité se rencontrent avant la réouverture de votre lieu de travail.

Retour sur l'espace de travail Gestion des connaissances

Gestion des connaissances fournit des informations à vos employés pendant le processus de retour au travail.

La communication de liens vers des articles de la base de connaissances (KB) permet à vos employés d'être autonomes, de répondre à des questions courantes et de contribuer à l'efficacité du processus.

Les articles de base de connaissances suivants sont fournis avec Enterprise Employee Experience Pack. Vous pouvez modifier ces articles ou remplacer vos propres articles.

- Mises à jour de l'entreprise sur le retour au bureau (KB0088880) : disponible dans le contenu **Retour au travail : bannière Préparez-vous à retourner au travail**, dans l'ensemble de campagnes **Annoncer et planifier le retour**.
- Guide du gestionnaire pour retourner au travail (KB0088881) : exemple d'article de base de connaissances non utilisé dans les campagnes ou les événements de cycle de vie.
- FAQ Conseils de sécurité et sur la distanciation sociale pour les espaces de travail communs (KB0088883) : disponible dans le contenu de la campagne **Retour au travail : notification Bon retour** dans l'ensemble de campagnes **Bon retour au travail**.
- FAQ sur la politique de sécurité et de santé au travail (KB0088882)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Disponible dans l'activité **Passer en revue les directives en matière de santé et de sécurité au travail**, dans l'ensemble d'activités **Préparez-vous à revenir au bureau**, sous l'événement de cycle de vie **Retour au travail d'un employé**.
- Disponible également dans le contenu de la campagne **Retour au travail, bon retour** dans l'ensemble de campagnes **Bon retour au travail**.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de RH Gestion des connaissances, consultez Gestion des connaissances RH.

Accès aux articles de la base de connaissances Retour au travail

Créez ou modifiez des articles de la base de connaissances pour partager des informations dans votre organisation.

Avant de commencer

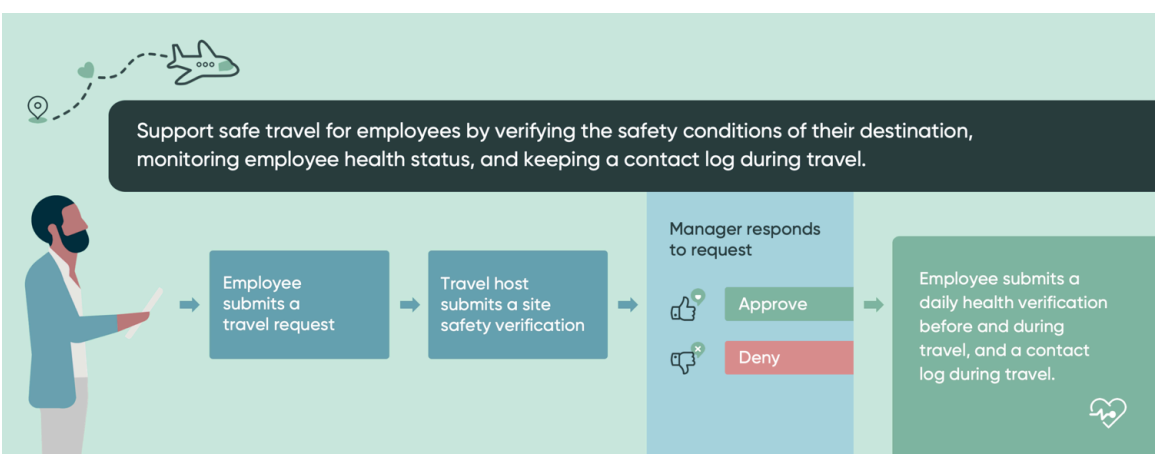
Rôle requis : knowledge_admin

Procédure

1. Accédez à la **Base de connaissances** > **Articles** > **Tous**.
2. Sélectionnez un article de la base de connaissances à modifier.
3. Cliquez sur **Valider**.
4. Apportez vos modifications.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Employee Travel Safety

Utilisez l'application ServiceNow® Employee Travel Safety pour aider à assurer des déplacements sécurisés pour les employés en vérifiant la sécurité du site et la conformité avec les politiques des lieux de destination, en surveillant l'état de santé des employés et en tenant un journal de contacts pendant le déplacement.



Avant de réserver un déplacement dans un système de gestion des déplacements, les employés demandent une autorisation pour effectuer leurs déplacements. Le gestionnaire de l'employé ou un approbateur de déplacement désigné peut approuver ou rejeter la demande de déplacement en fonction des données de cas de COVID-19 et d'une évaluation de la sécurité du site de destination.

Lorsque la demande de déplacement d'un employé est approuvée, surveillez son état de santé à l'aide d'une vérification quotidienne de l'état de santé soumise par l'employé avant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et pendant le déplacement. Les employés peuvent également conserver un journal de contacts quotidien pendant la durée du déplacement pour suivre l'exposition potentielle.

Utilisation avec d'autres applications Safe Workplace Suite

Employee Travel Safety fait partie d'une suite d'applications ServiceNow® Safe Workplace Suite . Utilisez-la avec ces autres applications pour aider votre organisation à préparer ses effectifs et ses lieux de travail en vue de la reprise de ses opérations après des crises et des pandémies semblables à la COVID-19.

- Avec l'application Employee Readiness Surveys, évaluez le niveau de préparation de vos utilisateurs pour retourner sur leur lieu de travail en leur demandant de remplir une enquête.
- Avant que les utilisateurs n'accèdent de nouveau aux espaces de travail, utilisez l'application Employee Health Screening pour filtrer les utilisateurs, afin d'assurer la conformité à vos règles d'accès au site, telles que la prise de température et la vérification des EPI.
- Avec l'application Explorer Cœur du lieu de travail , préparez le retour des utilisateurs en configurant et en maintenant des espaces de travail propres et socialement éloignés qu'ils peuvent utiliser.
- Vous pouvez gérer l'inventaire des équipements de sécurité de vos effectifs avec l'application Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management.
- Avec l'application Contact Tracing, évaluez la disposition de vos utilisateurs à revenir au travail à l'aide de données telles que les analyses de badge, les journaux d'accès Wi-Fi et les journaux de contacts quotidiens pour identifier les interactions potentielles des utilisateurs.

Toutes les Safe Workplace Suite applications sont disponibles dans le ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite Pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont nécessaires pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux (suite)

Type	Instructions
	Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Employee Travel Safety

Vous pouvez installer Employee Travel Safety si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Employee Travel Safety nécessite les applications suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- ServiceNow® Base de la préparation des employés
- ServiceNow® Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19

Les applications ServiceNow® Contrôle de santé des employés et ServiceNow® Sensibilisation d'urgence peuvent être installées de manière optionnelle pour que les employés puissent effectuer une vérification quotidienne de leur état de santé avant et pendant le déplacement.

Les applications ServiceNow® Suivi des contacts et Sensibilisation d'urgence peuvent éventuellement être installées pour que les employés puissent tenir un journal de contacts quotidien avant et pendant le déplacement.

Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Sensibilisation d'urgence (sn_imt_checkin)
- Contrôle de santé des employés (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Enquête de préparation des employés (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Suivi des contacts (sn_imt_tracing)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Auto-déclaration d'urgence (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Lieu de travail sûr (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Tests Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Employee Travel Safety.
3. Cliquez sur **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.
4. Cliquez sur **Activer**.

Composants installés avec Employee Travel Safety

Plusieurs types de composants sont installés avec Employee Travel Safety, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Employee Travel Safety [sn_imt_travel.admin]	Rôle requis pour configurer les propriétés Employee Travel Safety.	sn_imt_travel.approver
Approbateur de déplacement [sn_imt_travel.approver]	Rôle requis pour afficher et approuver les demandes de déplacement de tous les employés. Ce rôle est affecté au groupe Approbateurs de déplacement. **Remarque :** le rôle approver_user doit être affecté aux gestionnaires pour qu'ils puissent approuver le déplacement des employés qu'ils supervisent. N'affectez pas le rôle sn_imt_travel.approver aux gestionnaires, sauf s'ils acceptent d'afficher et d'approuver les demandes de déplacement de tous les employés.	approver_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Table	Description
Demande Employee Travel Safety [sn_imt_travel_request]	Liste de toutes les demandes de déplacement des employés.

Configurer Employee Travel Safety

Effectuez toutes les tâches de configuration pour vous assurer que les notifications de déplacement et les approbations sont correctement définies pour votre société.

Configurer des approbateurs de déplacement

Configurez des groupes d'utilisateurs et des rôles afin que les déplacements des employés puissent être approuvés par les gestionnaires ou par les approbateurs de déplacement désignés.

L'étape de configuration de l'approbation du gestionnaire ou des approbateurs désignés est obligatoire pour l'application Employee Travel Safety.

Approbation du gestionnaire

Pour configurer l'approbation de déplacement par les gestionnaires, affectez le rôle approver_user à tous les gestionnaires. Avec ce rôle, les gestionnaires peuvent uniquement afficher et approuver les demandes de déplacement des employés qu'ils supervisent directement.

Approbateurs désignés

Pour configurer des approbateurs de déplacement désignés, ajoutez des utilisateurs au groupe Approbateurs de déplacement. Les membres de ce groupe peuvent afficher et approuver les demandes de déplacement de tous les employés. N'ajoutez pas de gestionnaires au groupe Approbateurs de déplacement, sauf s'ils acceptent d'afficher et d'approuver les demandes de déplacement de tous les employés.

Par défaut, une demande de déplacement doit être approuvée par le gestionnaire de l'employé et un membre du groupe Approbateurs de déplacement. Si l'employé n'a pas de gestionnaire répertorié dans votre instance ServiceNow ou qu'il n'y a aucun utilisateur dans le groupe Approbateurs de déplacement, une approbation suffit pour approuver la demande de déplacement. Si l'employé n'a pas de gestionnaire répertorié dans votre instance ServiceNow ou qu'il n'y a aucun utilisateur dans le groupe Approbateurs de déplacement, la demande de déplacement d'un employé est automatiquement rejetée. Pour plus d'informations sur la modification des paramètres d'approbation par défaut, consultez Modifier le flux d'approbation des déplacements.

Configuration des propriétés de Employee Travel Safety

Configurez les propriétés Employee Travel Safety pour vous assurer que les e-mails de vérification de sécurité du site, les journaux de contacts des employés et les vérifications de la santé des employés sont gérés en fonction des besoins de votre société.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_travel.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'étape de configuration des propriétés Employee Travel Safety est obligatoire pour l'application Employee Travel Safety.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Employee Travel Safety** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs des propriétés suivantes.

Propriétés Employee Travel Safety

Propriété	Description
Nom du système de gestion des déplacements de la société [sn_imt_travel.travel.management.system.name]	Nom du système de gestion des déplacements de votre société est utilisée pour fournir un lien vers le système de gestion des aux employés dont le déplacement a été approuvé.
URL du système de gestion des déplacements de la société. [sn_imt_travel.travel.management.system.url]	URL du système de gestion des déplacements de votre société est utilisée pour fournir un lien vers le système de gestion des aux employés dont le déplacement a été approuvé.
Envoyez un e-mail à vos contacts en déplacement pour leur demander de vérifier la sécurité du site et la conformité à la politique. [sn_imt_travel. email_site_verification]	Lorsque cette option est activée, un e-mail est envoyé au conta fourni par un employé sur sa demande de déplacement pour v du site ainsi que la conformité aux politiques. Le contact doit l'e-mail avant que la demande de déplacement puisse être appr responsable ou un approbateur de déplacement.
Liste de réponses affirmatives séparée par des virgules. [sn_imt_travel.affirmative_email_responses]	Définit les réponses acceptées comme une réponse Oui pour l vérification de site.
Active l'envoi de rappels par e-mail aux approbateurs de demandes de déplacement en attente d'approbation. [sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders]	Lorsque cette option est activée, les rappels par e-mail sont en responsables et aux approbateurs de déplacement pour les dem déplacement qui n'ont pas été approuvées ou rejetées.
Durée (en heures) d'attente avant l'envoi d'un rappel à l'approbateur de demande de déplacement. Par défaut, la durée est 48. [sn_imt_travel.approval_email_reminder_period]	Définit la fréquence des rappels par e-mail qui sont envoyés a responsables et aux approbateurs de déplacement. Par exemple cette propriété est définie sur 48, les approbateurs de déplacem et les responsables recevront un rappel toutes les 48 heures ap soumission d'une demande de déplacement jusqu'à ce qu'elle s approuvée ou rejetée. Cette propriété requiert l'activation de la *sn_imt_travel.enable_approval_email_remind*
Active la sensibilisation des employés concernés à propos des vérifications de l'état de santé relatives aux déplacements. [sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag]	Lorsque cette option est activée, les employés dont le déplacem a été approuvé reçoivent des notifications pour effectuer une vérification de leur état de santé. Pour définir la fréquence des notifications, sélectionnez une valeur pour la propriété *sn_imt_travel.health.verification.run.type* d'informations sur la vérification de la santé des employés, co de santé des employés.
Choisir si les vérifications de l'état de santé seront envoyées au demandeur une fois ou quotidiennement. [sn_imt_travel.health.verification.run.type]	Définit la fréquence des notifications de vérification qui sont envoyées aux employés dont le déplaceme approuvé. Pour envoyer des notifications quotidien pendant le déplacement, sélectionnez **Envoyer quo** Pour envoyer une notification une seule fois après demande de déplacement est approuvée, sélection **une fois**. Les notifications de vérification de la santé ne sont envoyées que si la propriété

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	sn_imt_travel.daily.health.verification.ou est activée. **Remarque :** les employés qui sont déjà inscrits aux vérifications quoti l'état de santé avant l'approbation de leur demande de dép ne verront aucun changement. Ils ne recevront pas de not supplémentaires et seront toujours inscrits une fois leur d terminé.
Annule une demande de déplacement si une vérification de l'état de santé n'est pas effectuée après un certain nombre d'heures. [sn_imt_travel.allow.cancellation]	Lorsque cette option est activée, les demandes de déplacemen sont annulées si les employés n'ont pas effectué de vérificatio de leur état de santé avant la date limite. L'activation de cette propriété requiert également l'activation de la propriété *sn_imt_travel.daily.health.verification.ou*
Pour annuler automatiquement la demande, entrez un nombre d'heures. [sn_imt_travel.cancellation_duration]	Définit la date limite avant laquelle les employés doivent effe vérification de leur état de santé. Cette propriété requiert l'acti propriété *sn_imt_travel.allow.cancellation*.
Active la sensibilisation des employés en déplacement à propos de leurs contacts quotidiens en déplacement. [sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag]	Lorsque cette option est activée, les employés reçoivent des no pour tenir un journal de contacts quotidien pendant un déplace intérieur. Les notifications de journal de contacts ne sont pas e pour les déplacements extérieurs. Les employés doivent dispo sn_imt_tracing.dailylog_user pour recevoir des notifications d de contacts. Cette propriété requiert les applications Suivi des et Sensibilisation d'urgence. Pour plus d'informations sur les j contacts, consultez Suivi des contacts. **Remarque :** les employés qui sont déjà inscrits aux journaux de conta avant leur déplacement ne verront aucun changement. Ils pas de notifications supplémentaires et seront toujours in leur déplacement terminé.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier le flux d'approbation des déplacements

Modifiez le flux d'approbation des déplacements pour changer les paramètres d'approbation des déplacements par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : flow_designer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La modification du flux d'approbation des déplacements est une étape de configuration facultative de l'application Employee Travel Safety. Le flux d'approbation des déplacements est prêt à l'emploi, mais peut être modifié pour répondre aux besoins de votre société.

Si vous décidez de modifier le flux, désactivez le flux d'origine et effectuez une copie. Apportez les changements souhaités au nouveau flux, puis activez-le. Modifier la copie facilite le processus lorsque vous avez besoin de mettre à niveau votre instance ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Concepteur de flux** > **Concepteur**.
2. Dans la section Flux, cliquez sur **Flux d'approbation des déplacements**.
3. Cliquez sur **Désactiver**, puis sur **OK** pour confirmer.
4. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (), puis sur **Copier le flux**.
5. Entrez un nom pour le nouveau flux.
6. Dans le champ **Application**, sélectionnez **Employee Travel Safety**.
7. Cliquez sur **Copier**.
8. Apportez les changements souhaités au nouveau flux.
   Par exemple, dans les cas où un gestionnaire est répertorié pour un employé dans votre instance ServiceNow et qu'il y a également des utilisateurs dans le groupe des Approbateurs de déplacement, par défaut, le gestionnaire et un approbateur de déplacement doivent approuver la demande. Ce paramètre est défini dans l'action 8.1 du flux. Vous pouvez modifier cette action pour que seule l'approbation d'un gestionnaire ou d'un approbateur de déplacement soit requise, et non pas les deux. Pour effectuer ce changement, la condition AND pour l'approbation doit être remplacée par une condition OR.
9. Lorsque vous avez modifié le flux, cliquez sur **Activer**, puis sur **OK** pour confirmer.

Personnaliser les e-mails de notification

Modifiez les e-mails de notification qui sont envoyés aux employés, aux gestionnaires, aux approbateurs de déplacement ainsi qu'aux contacts de déplacement des employés pour personnaliser les notifications de votre société.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La modification des e-mails de notification est une étape de configuration obligatoire pour l'application Employee Travel Safety. Par défaut, les notifications utilisent une bannière ServiceNow® et l'espace réservé pour la signature Workplace, Co. Mettez à jour les notifications pour qu'elles utilisent le nom et le logo de votre société.

L'application Employee Travel Safety utilise les notifications suivantes.

Notification	Description
Demande de vérification du site	Cet e-mail est envoyé au contact principal fourni par un employé sur sa demande de déplacement pour vérifier la sécurité du site ainsi que la conformité aux politiques. Par défaut, l'e-mail demande au contact de confirmer les politiques suivantes. • Le site contrôle l'état de santé des employés et des visiteurs pour détecter des symptômes. • Tous les employés et les visiteurs sont tenus de porter un équipement de protection individuelle, comme un masque. • Tous les employés et les visiteurs sont tenus de respecter les règles de distanciation sociale. Cet e-mail est envoyé uniquement si la propriété *sn_imt_travel.email_site_verification* est activée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification	Description
Demande d'approbateur Employee Travel Safety	Cet e-mail est envoyé au gestionnaire d'un employé et à tous les membres du groupe des Approbateurs de déplacement pour leur demander d'approuver ou de rejeter la demande de déplacement.
Rappel de demande Employee Travel Safety	Cet e-mail est envoyé aux responsables et aux approbateurs de déplacement comme rappel pour approuver ou rejeter les demandes de déplacement en attente. Cet e-mail est envoyé uniquement si la propriété *sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders* est activée.
Approbation de la demande de déplacement	Cet e-mail est envoyé à un employé si sa demande de déplacement est approuvée. Cet e-mail contient un lien vers le système de gestion des déplacements de votre société.
Rejet de la demande de déplacement	Cet e-mail est envoyé à un employé si sa demande de déplacement est rejetée.
Contacts liés au déplacement	Cet e-mail demande à un employé de remplir un journal de contacts quotidien. L'e-mail est envoyé à un employé tous les jours pendant la durée de son voyage. Cet e-mail est envoyé uniquement si la propriété *sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag* est activée.
Vérification de l'état de santé liée au déplacement	Cet e-mail demande à un employé d'effectuer une vérification quotidienne de l'état de santé. L'e-mail est envoyé à un employé quotidiennement une fois sa demande de déplacement approuvée et ce, jusqu'à la fin de son déplacement. Cet e-mail est envoyé uniquement si la propriété *sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag* est activée.
Demande de déplacement annulée	Cet e-mail est envoyé à un employé s'il n'a pas effectué une vérification de l'état de santé avant la date limite. Cet e-mail est envoyé uniquement si la propriété *sn_imt_travel.allow.cancellation* est activée.

Remarque :
toutes les notifications, à l'exception de la Demande d'approbation Employee Travel Safety, sont traduites dans la langue sélectionnée dans le profil utilisateur de l'employé. La Demande d'approbation Employee Travel Safety est traduite dans la langue sélectionnée dans le profil d'utilisateur du gestionnaire ou de l'approbateur de déplacement. Si aucune langue n'est sélectionnée pour un utilisateur, les notifications sont traduites dans la langue par défaut de l'instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Cliquez sur la notification que vous souhaitez mettre à jour.
3. Pour afficher la notification par défaut, cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification**.
4. Accédez à la section de formulaire **Contenu**.
5. Dans le champ **Message HTML**, cliquez sur **Insérer/modifier une image** et sélectionnez votre image de bannière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseil :
l'image doit être ajoutée avant le script d'e-mail pour apparaître en haut de l'e-mail.

Si vous n'avez pas encore d'image de bannière d'e-mail dans votre instance ServiceNow, vous pouvez charger une image à utiliser. Pour obtenir des instructions, consultez la section Téléchargement d'une ou plusieurs images .

6. Cliquez sur le lien connexe **Afficher les scripts de notification**.
7. Dans le champ **Script**, le code `template.print(util.getEmailCompanyLogo());` ajoute par défaut la bannière ServiceNow® à l'e-mail.
   Commentez ou supprimez cette ligne de code pour supprimer la bannière ServiceNow®.
8. Dans le champ **Script**, remplacez toutes les références à `Workplace, Co.` par le nom de votre société.
9. **Facultatif :** Si vous souhaitez apporter d'autres changements à la notification par e-mail, mettez à jour le champ **Script** selon les besoins.
   Si vous remplacez le texte utilisé dans les appels par `gs.getMessage` ou `gs.getMessageLang`, vous devez fournir des traductions pour votre texte personnalisé dans la table Message [sys_ui_message]. Pour plus d'informations, consultez Table des messages .
10. Cliquez sur **Mettre à jour**.
11. Retournez à l'enregistrement de notification et cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification** pour vérifier vos changements.

Demander l'autorisation pour partir en déplacement

Avant de réserver un déplacement dans un système de gestion des déplacements, demandez une autorisation pour effectuer votre déplacement. Votre gestionnaire ou un approbateur de déplacement peut approuver ou rejeter votre demande de déplacement en fonction des données sur les maladies infectieuses, telles que la COVID-19 et d'une évaluation de la sécurité du site de destination.

Demande de déplacement

Utilisez le processus suivant lors de la demande d'autorisation de déplacement :

1. À partir de votre portail de services ou de votre Employee Service Center (ESC), demandez l'autorisation de vous déplacer.
2. Un e-mail est envoyé à votre gestionnaire pour approuver ou rejeter la demande. L'e-mail contient un lien vers la demande de déplacement.
3. Après approbation, le champ **Commentaires supplémentaires** du formulaire Demande Employee Travel Safety est mis à jour avec la destination de déplacement et les détails sur le nombre de cas de COVID-19 au cours des 14 derniers jours à l'emplacement.
4. Les demandeurs peuvent effectuer leurs demandes de déplacement via les onglets **Catalogue** ou **Demander quelque chose** dans le portail de services.
5. Les demandeurs peuvent effectuer leurs demandes de déplacement via l'onglet **Catalogue** dans l'ESC.
6. Les demandeurs peuvent vérifier l'état de leurs demandes dans l'onglet **Demandes** du portail de services ou de l'ESC.
7. Les gestionnaires et les membres de l'équipe d'approbation peuvent afficher les demandes de déplacement des employés à partir du formulaire **Employee Travel Safety**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une demande de déplacement

Avant de réserver un déplacement dans un système de gestion des déplacements, suivez ces étapes pour demander une autorisation de déplacement.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Employee Travel Safety** > **Demander un déplacement**.

   Remarque :
   Pour créer une demande de déplacement dans l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Suivez ces pratiques de sécurité** > **Demander une autorisation de déplacement**.

2. Remplissez les champs du formulaire.

Demander l'autorisation pour partir en déplacement

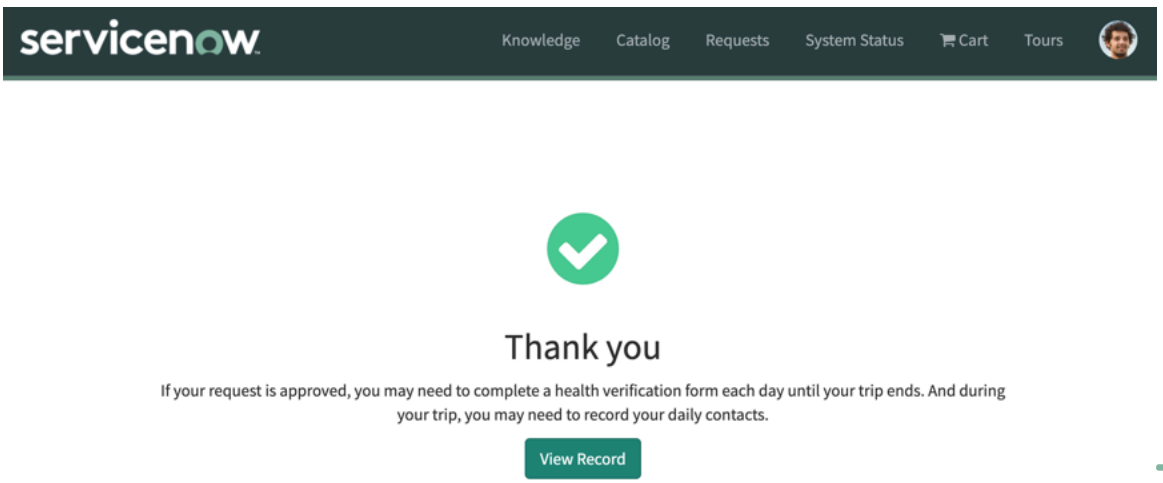
Champ	Description
Type de déplacement	Type de déplacement. Sélectionnez **Intérieur** si vous êtes en déplacement vers un emplacement au sein de votre société. Sinon, sélectionnez **Extérieur**.
Les emplacements	Site de la société vers lequel vous vous rendez. Ce champ s'affiche uniquement si **Intérieur** est sélectionné dans le champ **Type de déplacement**.
Zone de déplacement	Pays, État ou comté dans lesquels vous vous rendez. Ce champ permet d'indiquer aux gestionnaires et approbateurs de déplacement les maladies infectieuses, par exemple les données de cas de COVID-19 de votre destination.
Nom du contact principal	Nom de votre hôte ou autre contact à votre destination. Ce champ s'affiche uniquement si **Extérieur** est sélectionné dans le champ **Type de déplacement**.
E-mail du contact principal	Adresse e-mail de votre hôte ou autre contact à votre destination. Ce champ s'affiche uniquement si **Extérieur** est sélectionné dans le champ **Type de déplacement**.
Entreprise du contact principal	Société de votre hôte ou autre contact à votre destination. Ce champ s'affiche uniquement si **Extérieur** est sélectionné dans le champ **Type de déplacement**.
Date de début du déplacement	Date de début de votre déplacement.
Date de fin du déplacement	Date de fin de votre déplacement.
Motif de la visite	Motif de votre visite.
Notes	Commentaires supplémentaires éventuels que vous souhaitez fournir à votre gestionnaire ou aux approbateurs de déplacement.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous soumettez la demande de déplacement, un e-mail peut être envoyé à votre contact principal pour l'informer de votre visite si votre société a activé cette fonctionnalité. L'e-mail informe votre contact de votre intention de voyager et lui demande de vérifier la sécurité du site et sa conformité aux politiques.



Que faire ensuite
Vous recevez une notification par e-mail lorsque votre demande de déplacement est acceptée ou rejetée.

En fonction des politiques de votre organisation, vous devrez peut-être effectuer des vérifications quotidiennes de l'état de santé avant et pendant les déplacements. Vous devrez peut-être également remplir un journal de contacts quotidien pendant le déplacement. Si ces tâches sont obligatoires, vous recevrez des e-mails contenant des instructions. Si vous recevez l'e-mail de vérification quotidienne de l'état de santé, veillez à envoyer la vérification de l'état de santé tous les jours si vous n'avez pas de symptômes. Votre voyage peut être annulé si vous n'envoyez pas votre vérification de l'état de santé.

Pour afficher toutes vos demandes de déplacement, accédez à **Employee Travel Safety** > **Mes demandes**.

Gérer une demande de déplacement

En tant que gestionnaire ou approbateur de déplacement, vous pouvez approuver ou rejeter les demandes de déplacement.

Pour que les demandes de déplacement puissent être approuvées, les groupes et les rôles d'utilisateurs doivent être configurés pour les gestionnaires ou les approbateurs de déplacement. Pour en savoir plus, voir Configurer des approbateurs de déplacement.

Il existe plusieurs façons de visualiser les demandes de déplacement :

- Dans l'e-mail détaillant la demande de déplacement envoyée au gestionnaire du demandeur et au groupe affecté.
- Dans les onglets de l'Employee Service Center (ESC).
- Dans les onglets **Mes approbations** ou **Demandes** du portail de services.
- Dans la liste Afficher les demandes de déplacement.

Approuver ou rejeter les demandes de déplacement

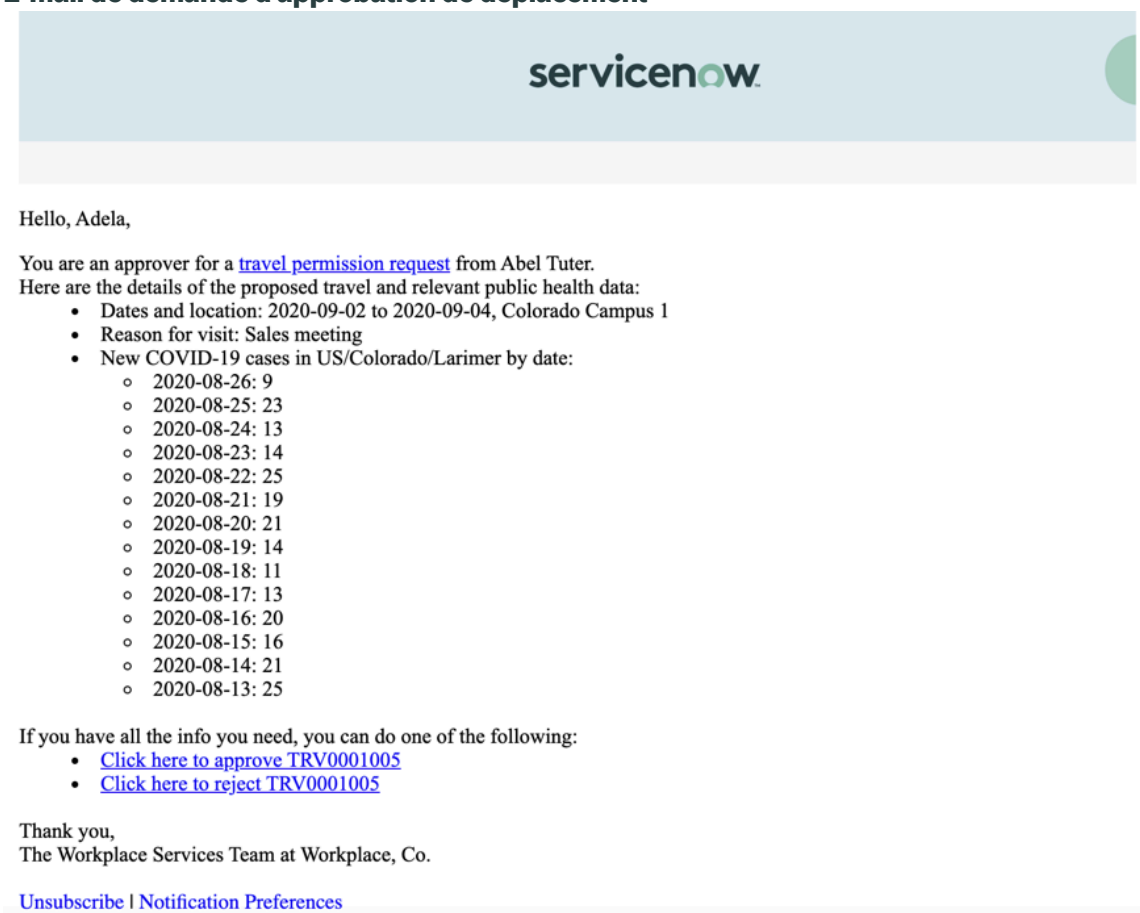
Les gestionnaires ou les approbateurs de déplacement désignés sont responsables de l'approbation des demandes de déplacement des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un employé soumet une demande de déplacement, un e-mail est envoyé au gestionnaire de l'employé et à tous les membres du groupe des Approbateurs de déplacement pour leur demander d'approuver ou de rejeter la demande de déplacement. L'e-mail inclut les données de cas des maladies infectieuses, telles que la COVID-19 pour la destination du déplacement. Si la propriété *sn_imt_travel.email_site_verification* est activée, l'e-mail inclut également les résultats de la vérification de sécurité du site. L'e-mail fournit un lien vers la demande de déplacement, ainsi que des liens directs pour approuver ou rejeter la demande.

E-mail de demande d'approbation de déplacement



Hello, Adela,

You are an approver for a travel permission request from Abel Tuter.
Here are the details of the proposed travel and relevant public health data:

- Dates and location: 2020-09-02 to 2020-09-04, Colorado Campus 1
- Reason for visit: Sales meeting
- New COVID-19 cases in US/Colorado/Larimer by date:
  - 2020-08-26: 9
  - 2020-08-25: 23
  - 2020-08-24: 13
  - 2020-08-23: 14
  - 2020-08-22: 25
  - 2020-08-21: 19
  - 2020-08-20: 21
  - 2020-08-19: 14
  - 2020-08-18: 11
  - 2020-08-17: 13
  - 2020-08-16: 20
  - 2020-08-15: 16
  - 2020-08-14: 21
  - 2020-08-13: 25

If you have all the info you need, you can do one of the following:

- Click here to approve TRV0001005
- Click here to reject TRV0001005

Thank you,
The Workplace Services Team at Workplace, Co.

Unsubscribe | Notification Preferences

Les gestionnaires peuvent également consulter les demandes de déplacement de leurs employés en accédant à **Employee Travel Safety** > **Demandes de mon employé**.

Les utilisateurs du groupe d'approbateurs de voyages peuvent afficher les demandes de déplacement de tous les employés en accédant à **Employee Travel Safety** > **Afficher les demandes de déplacement**.

Les employés reçoivent une notification par e-mail lorsque leur demande de déplacement est acceptée ou rejetée.

Annuler une demande de déplacement

Annulez une demande de déplacement lorsque c'est nécessaire, par exemple lorsqu'une réunion peut être tenue virtuellement. Vous, votre gestionnaire ou un utilisateur ayant le rôle sn_imt_travel.approver peut annuler une demande de déplacement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_travel.approver ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Employee Travel Safety** et sélectionnez le module approprié.
2. Ouvrez la demande de déplacement à annuler et vérifiez qu'il s'agit de la bonne demande.
   Vous ne pouvez pas annuler une demande de déplacement qui est terminée.
3. Cliquez sur **Annuler**.

Résultats

Une notification par e-mail indiquant que la demande a été annulée est envoyée au demandeur. La notification inclut le nom de la personne qui a annulé la demande de déplacement.

Vaccination Status

L'application ServiceNow® Vaccination Status donne aux départements RH la possibilité de suivre l'état des vaccinations des utilisateurs sur le lieu de travail. Les organisations peuvent collecter des données de vaccination pour la planification de la main-d'œuvre, selon les besoins, en fonction des besoins de l'entreprise et déclarer si le lieu de travail est prêt. Les utilisateurs sont habilités à soumettre la documentation sur les vaccinations terminées afin de répondre aux exigences de santé et de sécurité de leur organisation dans le but de revenir sur le lieu de travail en toute sécurité, tandis que les administrateurs peuvent suivre l'état de la vaccination des utilisateurs sur le lieu de travail. Les mises à jour de statut peuvent être effectuées manuellement par l'utilisateur.

Utilisation avec d’autres Safe Workplace Suite applications

Vaccination Status fait partie d’une suite d’applications ServiceNow® Safe Workplace Suite . Utilisez-la avec ces autres applications pour aider votre organisation à préparer ses effectifs et ses lieux de travail en vue de la reprise de ses opérations après des crises et des pandémies semblables à la COVID-19.

- Avec l'application Employee Readiness Surveys, évaluez le niveau de préparation de vos utilisateurs pour retourner sur leur lieu de travail en leur demandant de remplir une enquête.
- Avant que les utilisateurs n'accèdent de nouveau aux espaces de travail, utilisez l'application Employee Health Screening pour filtrer les utilisateurs, afin d'assurer la conformité à vos règles d'accès au site, telles que la prise de température et la vérification des EPI.
- Avec l’application Explorer Cœur du lieu de travail , préparez le retour des utilisateurs en configurant et en maintenant des espaces de travail propres et socialement éloignés qu’ils peuvent utiliser.
- Vous pouvez gérer l'inventaire des équipements de sécurité de vos effectifs avec l'application Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management.
- Avec l'application Contact Tracing, évaluez la disposition de vos utilisateurs à revenir au travail à l'aide de données telles que les analyses de badge, les journaux d'accès Wi-Fi et les journaux de contacts quotidiens pour identifier les interactions potentielles des utilisateurs.

Toutes les Safe Workplace Suite applications sont disponibles dans le ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite Pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont nécessaires pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Vaccination Status

Vous pouvez installer Vaccination Status si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Vaccination Status nécessite les applications ServiceNow® Base de la préparation des employés et Sensibilisation d'urgence.

Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sensibilisation d'urgence (sn_imt_checkin)
- Contrôle de santé des employés (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Enquête de préparation des employés (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Suivi des contacts (sn_imt_tracing)
- Auto-déclaration d'urgence (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Lieu de travail sûr (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Tests Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Rechercher Vaccination Status.
3. Cliquez sur **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.
4. Cliquez sur **Activer**.

Composants installés avec Vaccination Status

Plusieurs types de composants sont installés avec Vaccination Status, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Vaccination Status administrateur [sn_imt_vaccine.admin]	Administrateur spécifique à l'application pour Vaccination Status. Peut approuver les résultats des tests de santé COVID-19 dans Tests Santé et sécurité.	sn_imt_vaccine.profile_reader

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Important : Par défaut, le rôle d'Administrateur système [admin] contient le rôle sn_imt_vaccine.admin. Le rôle sn_imt_vaccine.admin doit être réaffecté à un autre utilisateur, puis retiré à l'administrateur. Ce processus protège les données d'application sensibles en limitant l'accès à l'application.	
Lecteur de profil de vaccin [sn_imt_vaccine.profile_reader]	Accès en lecture seule à la table Profil de vaccin [sn_imt_vaccine_vaccine_profile]. Nécessaire pour afficher l'état de la vaccination dans la visualisation du suivi des contacts.	Aucune

Tables installées

Table	Description
Profil de vaccin [sn_imt_vaccine_vaccine_profile]	Indique si les utilisateurs ont été vaccinés contre la COVID-19. sont considérés entièrement vaccinés que 14 jours après avoir é dose unique) ou avoir reçu leur dose finale (vaccin à doses mul **Remarque :** la colonne COVID-19 vaccine completed (Vaccin COVID la valeur **false (faux)** tant que la période de vaccination terminée. Les organisations peuvent faire en sorte que l'état complet dépende du fait qu'un utilisateur ait signalé reçu un rappel de vaccin à la date prévue. Si la prop *[sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_comple* est activée et qu'un rappel est dû, la colonne Vaccin terminée a une valeur **faux** pour les utilisateurs qui avoir reçu leur rappel après la date d'échéance.
Réponse vaccinale [sn_imt_vaccine_vaccine_response]	Contient un historique de tous les états de la vaccin pour chaque utilisateur. Les utilisateurs peuvent consulter précédemment soumis dans **Mes vaccinations**. Les réponses vaccinales et leurs pièces jointes sont pendant une durée définie par les politiques de cons données de votre organisation. Si les réponses vacc supprimées avant la date d'expiration, les états sign jointes fournies sont également supprimés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	Remarque : Toutes les données historiques enregistrées pour une utilis de bord Vaccination Status ne concernent que des données information d'identification personnelle est supprimée par fonction de la politique de votre organisation.
Définition de la réponse vaccinale [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition]	Liste des vaccins, y compris le type, le fabricant et le nombre d défaut, cette table contient plusieurs vaccins génériques contre administrateur Vaccination Status peut ajouter et supprimer des refléter les vaccins actuellement disponibles pour les utilisateur
Résumé de vaccination sur le campus [sn_imt_vaccine_campus_vaccine_summary]	Stocke les données de vaccination à mapper aux données fourni de données sur la santé mondiale COVID-19 du widget Vaccina bord Lieu de travail sûr. Les données de vaccination de l'utilisa de la table Vaccine response (Réponse vaccinale), et les entrées quotidiennement à minuit (00:00), heure de l'instance.
Demandes d'exemption de vaccin [sn_imt_vaccine_vaccine_exemption]	Listes des demandes d'exemption de vaccin, de leur d'exemption, de la date d'expiration et de leur état. d'exemption de vaccin sans date d'expiration n'expir demandes d'exemption de vaccin sont inactives par Les gestionnaires peuvent consulter les demandes d leurs subordonnés directs dans **Exemptions de mon** option est activée par leur organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés
Service du validateur [sn_imt_vaccine_validator_service]	Stocke des informations pour les services de validateur, tels que CommonTrust, utilisées pour vérifier les réponses vaccinales so pièces jointes.
Type de pièce jointe de la réponse vaccinale [sn_imt_vaccine_vaccine_response_attachment_type]	Liste des types de pièces jointes disponibles pour permettre aux spécifier le type de chargement qu'ils fournissent. Par exemple, jointe de carte de santé SMART est utilisé avec le réseau Comm d'opérations de validation.
Systèmes de codes de vaccin [sn_imt_vaccine_vaccine_code_system]	Répertorie les normes et systèmes de vaccin courants utilisés av vaccin pour confirmer le fabricant du vaccin de la dose soumise
Codes de vaccin [sn_imt_vaccine_vaccine_code]	Répertorie les codes de vaccin valides, tels que les codes CVX, Center for Disease Control and Prevention (CDC) utilisé pour v d'un vaccin dans la réponse vaccinale d'un utilisateur. Pour obte des codes, consultez Codes relatifs aux vaccins contre la COVI **Remarque :** Vaccination Status fournit certains codes dans le cadre du

Configuration des propriétés de Vaccination Status

Configurez les propriétés Vaccination Status pour définir la période de conservation des données pour les données Vaccination Status signalées par l'utilisateur, gérer les e-mails de rappel et activer les exemptions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_vaccine.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Statut vaccinal** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs des propriétés suivantes.

Propriété	Des
Période de conservation des données sur l'état de vaccination (en jours). [sn_imt_vaccine.data.retention.period]	Déf de son [sn sup *Ret* quo dor con La pas ren con pla *Sta* dur de
Empêcher l'administrateur d'accéder aux pièces jointes. [sn_imt_vaccine.prevent_admin_access_to_attachments]	Acti les limi pièc
Fréquence des rappels après le 1er rappel. La valeur par défaut est de 1, ce qui permet de rappeler aux utilisateurs qu'ils doivent se faire vacciner jusqu'à ce qu'ils signalent leur deuxième dose. [sn_imt_vaccine.reminder_after_1st_reminder]	Déf rapp rapp une Les l'uti rap d'é env La
Nombre de jours avant le rappel de l'échéance de la 2ème dose. [sn_imt_vaccine.days_before_2nd_dose_due_date]	Déf utili utili

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Des
	il a **dos** prop les u La d'é
Nombre de jours pour envoyer un rappel de date échue avant d'abandonner. [sn_imt_vaccine.past_due_reminder_limit]	Non avar sont
Définissez des relances pour le rappel. [sn_imt_vaccine.send_reminders_for_booster]	Acti qu'il Les l'uti Les met afir rap pas dos
Fréquence des relances de rappel. [sn_imt_vaccine.booster_reminder_frequency]	Défi rapp
Nombre de jours avant la relance de la date d'échéance du rappel. [sn_imt_vaccine.remind_days_before_booster_due_date]	Défi utili de le ○ L v v **J** l' p ○ L v v **J** l' d
Nombre de jours pour envoyer une relance de date échue pour le rappel de vaccin avant d'abandonner. [sn_imt_vaccine.booster_past_due_reminder_limit]	Non anté
Définissez le vaccin comme faux pour les utilisateurs sans rappel. [sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_complete_for_booster]	Acti term reçu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Des
Nombre de jours à attendre après la date d'échéance du rappel avant de définir le vaccin administré comme faux. [sn_imt_vaccine.set_covid19_completed_to_false_this_many_days_after_booster_due_date]	Défi com utili
Réinitialiser Vaccin de la COVID-19 terminé sur faux si le résultat d'examen vaccinal est rejeté [sn_imt_vaccine.reset_covid_19_vaccine_complete_to_false_if_vaccine_review_outcome_is_rejected]	Acti **terr** Vac prop
Utilisez la politique de conservation des données propre au pays pour l'état de vaccination. [sn_imt_vaccine.use_country_specific_data_retention_policy]	Acti des Lors de c déte Par con poli S'il pre **con** **jour**
Autoriser les responsables à mettre à jour les enregistrements de réponse vaccinale. [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]	Acti jour dire port prop
Autoriser les responsables à mettre à jour les demandes d'exemption de vaccin. [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records]	Acti mett vacc reço [sn_ par
Autoriser les exemptions de vaccin. [sn_imt_vaccine.allow_vaccine_exemptions]	Acti des l'éta prop
La date d'expiration des dernières exemptions de vaccin nouvellement approuvées sera définie. [sn_imt_vaccine.new_vaccine_exemptions_temporary]	Acti date défa
Jours d'exemption provisoire si l'expiration de l'exemption de vaccin est définie sur oui. [sn_imt_vaccine.temporary_exemption_days_until_expire]	Défi exer **360**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Des
Autoriser les utilisateurs à consulter les notes de travail sur la réponse vaccinale. [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_response_work_notes]	Acti note Cett
Autoriser les utilisateurs à consulter les notes de travail sur l'exemption de vaccin. [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_exemption_work_notes]	Acti les r d'ex
Autoriser les approbations du moteur de validation à mettre à jour les enregistrements des résultats de révision des vaccins. [sn_imt_vaccine.allow_automated_response_approval]	Act aut lors Cor utili un Vali la r les ○ P ○ D ○ C fa Cet d'in de répo
Seuil de confiance de Azure Form Recognizer, valeur décimale comprise entre 0 et 1. [sn_imt_vaccine.azure_form_recognizer_confidence_threshold]	Si v Rec de de sou app seu Vot [*sn* pou vac Azu Pou des

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Automatiser les examens de réponses vaccinales

Votre organisation peut valider et examiner automatiquement les réponses vaccinales avec Vaccination Status en intégrant des services de validateur tiers et en activant des workflows.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les organisations peuvent vouloir mettre en place des méthodes pour réduire les efforts requis pour valider ou approuver des réponses vaccinales en bloc. Vous pouvez choisir de valider automatiquement les pièces jointes utilisées dans les examens vaccinaux ou d'automatiser l'ensemble du processus d'examen.

Valider les réponses vaccinales

Les systèmes de validation fonctionnent avec Vaccination Status pour examiner les pièces jointes à la réponse vaccinale d'un utilisateur. Tout d'abord, l'utilisateur joint un type de pièce jointe pris en charge, comme une carte de santé SMART, et soumet sa réponse vaccinale. L'API du service de validateur et les flux Vaccination Status analysent les informations de la pièce jointe pour vérifier si sur les éléments suivants correspondent :

- Prénom et nom
- Date de réception
- Code du vaccin, tel que CVX, permettant de vérifier le fabricant du vaccin

Pour plus d'informations sur la soumission d'une réponse vaccinale, consultez Déclarer l'état de vaccination à votre organisation.

Le processus de validation crée des notes de travail sur l'enregistrement de réponse vaccinale au sujet du processus de validation pour vous informer si l'examen a été réalisé et, dans le cas contraire, le motif. Vous pouvez également afficher l'enregistrement de réponse vaccinale d'un utilisateur détaillant chaque pièce jointe examinée.

Remarque :
Les notes de travail peuvent ne pas être complètes. Si la validation échoue, vous voudrez peut-être effectuer des recherches plus approfondies pour vérifier si d'autres informations ne correspondent pas non plus.

Une fois la validation terminée, vous pouvez examiner l'enregistrement de la réponse vaccinale pour approuver ou refuser la réponse. Pour plus d'informations sur la révision manuelle d'une réponse vaccinale ou la confirmation du fonctionnement du service de validateur, consultez Confirmer l'état de vaccination signalé pour un utilisateur.

Pour automatiser le processus de validation, vous devez effectuer les opérations suivantes :

- Obtenez les informations d'identification à intégrer au service de validateur de votre choix.
- Créez un alias de connexion et d'informations d'identification pour le service de validateur. Pour plus d'informations, consultez Créer un alias de connexion et d'informations d'identification .
- Créez un enregistrement pour le service de validateur.
- Créez un enregistrement pour le type de pièce jointe à partir duquel les codes de vaccin peuvent être lus, tel qu'une carte de santé SMART.
- Créez un flux secondaire pour le service de validateur. (Un exemple de validation du modèle de pièce jointe de réponse au vaccin est disponible).
- Configurez un système de code vaccinal utilisé pour lire les codes de vaccin et valider les données soumises. Certains systèmes sont fournis avec Vaccination Status. Consultez votre service de validateur pour plus d'informations sur les systèmes pris en charge.
- Configurez une liste des codes de vaccin utilisés par le système de code vaccinal. Certains codes fréquemment pris en charge sont fournis avec Vaccination Status.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
D'autres codes couramment pris en charge sont fournis par les Centers for Disease Control and Prevention (CDC). Pour en savoir plus, consultez Codes relatifs aux vaccins contre la COVID-19 .

- Activez le flux de réponse vaccinale de validation automatique pour mettre à jour l'état des examens de réponses vaccinales.

Automatiser les examens de réponses vaccinales

Vaccination Status peut approuver automatiquement les réponses vaccinales en fonction de la documentation valide et des codes de vaccin pris en charge. Les réponses non approuvées restent à l'état **Pas encore examiné** afin que les administrateurs ou les gestionnaires Vaccination Status (s'ils y sont autorisés) puissent effectuer un examen manuel.

Pour activer l'automatisation des examens, vous devez effectuer les opérations suivantes :

- Configurez Vaccination Status pour valider automatiquement les réponses vaccinales.
- Activez la propriété *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`*.

Pour plus d'informations sur l'automatisation des examens de réponses vaccinales, consultez Automatiser les examens de réponses vaccinales.

Services et intégrations fournis

Services de validateur fournis avec Vaccination Status

Services de validateur	Détails de l'intégration
Réseau CommonTrust	Le réseau CommonTrust est un service d'intégration et de validateur pris en charge par Vaccination Status. Les éléments suivants sont fournis et pris en charge par Vaccination Status pour rationaliser le processus d'intégration pour le réseau CommonTrust : • Flux secondaire existant, CommonTrust Network : valider la carte de santé SMART • Enregistrements pour les codes de vaccin CVX et système de vaccin des cartes de santé SMART • La carte de santé SMART est disponible en tant que type de pièce jointe et liée au service de validateur du réseau CommonTrust. Vous devez toujours obtenir les informations d'identification que votre organisation doit fournir dans l'enregistrement du réseau CommonTrust. Pour plus d'informations sur les cartes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services de validateur fournis avec Vaccination Status (suite)

Services de validateur	Détails de l'intégration
	de santé SMART, consultez le Guide d'implémentation de vaccination et test : Cartes de santé SMART . Si vous souhaitez automatiser les examens de réponses vaccinales, consultez Automatiser les examens de réponses vaccinales.
Service Azure Form Recognizer	Vaccination Status peut être intégré au service Azure Form Recognizer. Cette intégration permet au service Azure Form Recognizer de servir de service de validation de vaccin alternatif. Le service Azure Form Recognizer lit les cartes de vaccination CDC et utilise un service ou un modèle d'apprentissage machine (ML) formé pour déterminer s'il existe une correspondance pour l'utilisateur qui soumet la réponse vaccinale. La validité dépend du prénom et du nom de famille, car chacun de ces champs génère un score de confiance fourni par le Azure service Form Recognizer. Ce score est comparé au seuil de confiance défini dans Vaccination Status. Pour en savoir plus, consultez Automatiser les examens des réponses vaccinales avec le service Azure Form Recognizer. Pour configurer Vaccination Status pour utiliser le service Azure Form Recognizer, consultez Configurer l'intégration de Azure Form Recognizer pour les examens automatiques des réponses vaccinales.

Traduction automatique

Valider automatiquement les réponses vaccinales

Configurez Vaccination Status pour que les services de validateur puissent valider automatiquement les réponses vaccinales avec des informations issues de pièces jointes prises en charge.

Avant de commencer

Intégrez le service de validateur en effectuant les actions suivantes :

- Obtenez des informations d'identification pour un service de validateur.
- Créez un alias de connexion et d'informations d'identification. Pour plus d’informations, consultez Créer un alias de connexion et d’informations d’identification .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si votre organisation utilise une intégration déjà prise en charge, comme le réseau CommonTrust, il vous suffit d'ajouter les informations d'identification de votre organisation à l'enregistrement de service de validateur.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Configurez le service de validateur.

   a. Accédez à la **Statut vaccinal** > **Services de validateur**.

   b. Sélectionnez un service de validateur existant ou, si vous en créez un nouveau, cliquez sur **Nouveau**. Si vous sélectionnez une intégration déjà prise en charge, comme le réseau CommonTrust, vous devez saisir votre alias de connexion et confirmer que le formulaire pour votre service de validateur est correct.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Service du validateur

Champ	Action
Nom	Nom du service de validateur.
Alias de connexion	Alias de connexion pour votre service de validateur. Pour plus d'informations sur la création d'un alias de connexion, consultez Créer un alias de connexion et d'informations d'identification .
Flux secondaire de validation	Flux secondaire utilisé pour confirmer si une pièce jointe soumise est valide. Un flux de modèle est fourni par défaut, mais vous pouvez créer un flux et l'ajouter à ce champ. Pour plus d'informations sur la création de flux, consultez Créer un flux . Si vous créez votre propre flux secondaire, il doit avoir les mêmes entrées et sorties que le flux secondaire du modèle.
État du validateur initial	État initial dans lequel le service de validateur se trouve avant la fin de l'examen, par exemple **Prêt**. L'état recommandé est **Prêt**, sauf si une étape de prétraitement est prévue. **Remarque :** Si l'état initial est **Prétraitement**, la page de redirection doit définir l'état du validateur d'enregistrement de réponse sur **Prêt** pour qu'il fonctionne avec le flux de validation intégré.
Rediriger la page	(Facultatif) Référence à une page du portail de services vers laquelle l'utilisateur sera redirigé lorsqu'il aura signalé sa vaccination.
Actifs	Option permettant d'activer le service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Action
Domaine	Domaine requis pour le service de validateur, tel que **Global**.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

2. **Facultatif :** Configurez un système de code vaccinal utilisé pour lire les codes de vaccin et valider les données soumises.
   Le code de vaccin utilisé par votre système peut être fourni avec Vaccination Status. Consultez les exigences de votre service de validateur pour plus d'informations.
   a. Accédez à la **Statut vaccinal** > **Systèmes de codes de vaccin**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Saisissez le nom du système de code de vaccination.
   d. Entrez l'URL du système de code de vaccination.
   e. Sélectionnez **Envoyer**.
3. Configurez le type de pièce jointe de réponse vaccinale pris en charge par le service de validateur.
   Les utilisateurs doivent utiliser ce type de pièce jointe lorsqu'ils soumettent leurs réponses vaccinales.
   a. Accédez à la **Statut vaccinal** > **Types de pièces jointes**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Entrez le nom du type de pièce jointe.
   d. Entrez le nom du service de validateur.
   e. Activez le type de pièce jointe en sélectionnant la case à cocher **Actif**.
   f. Définissez le domaine sur **Global**.
   g. Sélectionnez **Envoyer**.
4. **Facultatif :** Ajoutez les codes de vaccins courants requis par le système et le service de codes de vaccins.
   Des codes communs sont fournis avec Vaccination Status. Consultez Codes relatifs aux vaccins contre la COVID-19 pour obtenir des codes communs supplémentaires et le service tiers pour les codes pris en charge par son système.
   a. Statut vaccinal > **Codes de vaccin**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Système de code**, ajoutez le système correspondant.
   d. Dans le champ **Code**, entrez le code utilisé pour identifier les informations sur le vaccin.
   e. Entrez une description.
   f. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Activez le flux Valider automatiquement les réponses vaccinales.
   a. Accédez à la **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
   b. Recherchez le flux Valider automatiquement les réponses vaccinales.
   c. Sélectionnez le flux.
   d. Sélectionnez **Activer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Vous avez activé la validation automatique des réponses vaccinales. Les notes de travail de l'enregistrement de réponse vaccinale sont mises à jour avec des informations sur la validité des pièces jointes, et par conséquent de la réponse. Vous pouvez utiliser ces informations pour examiner manuellement les réponses vaccinales dans le portail d'approbation.

Que faire ensuite
Pour automatiser les examens de réponses vaccinales pour les définir sur **Approuvé** si la validation a réussi ou est dans l'état **Not yet reviewed (En attente d'examen)** (examen manuel requis), consultez Automatiser les examens de réponses vaccinales.

Automatiser les examens de réponses vaccinales

Configurez Vaccination Status pour approuver automatiquement les examens à l'aide des résultats de validations de vaccin.

Avant de commencer
Vous devez intégrer un service de validateur tiers et activer Vaccination Status pour valider automatiquement les réponses vaccinales.

Pour en savoir plus, consultez Valider automatiquement les réponses vaccinales.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce processus automatise l'ensemble du processus d'examen pour que le moteur de validateur puisse définir une réponse vaccinale sur **Approuvé** ou **Not yet reviewed (En attente d'examen)** (requiert une revue manuelle). Ces résultats sont basés sur la validation des réponses vaccinales. Si vous souhaitez uniquement valider les réponses vaccinales et leurs pièces jointes, vous pouvez continuer d'effectuer des examens manuels dans le portail d'approbation. Pour plus d'informations, consultez Valider automatiquement les réponses vaccinales.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Statut vaccinal** > **Propriétés**.
2. Recherchez la propriété *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* et sélectionnez **Oui**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Les examens de réponses vaccinales automatisées sont activées pour votre organisation. Le moteur de validateur détermine automatiquement si une réponse vaccinale est approuvée ou requiert un examen manuel en fonction des informations du type de pièce jointe.

Automatiser les examens des réponses vaccinales avec le service Azure Form Recognizer

Votre organisation peut valider et examiner automatiquement les réponses vaccinales avec Vaccination Status en intégrant le service Azure Form Recognizer.

Valider les réponses vaccinales avec des scores de confiance

Vaccination Status peut utiliser le service Azure Form Recognizer pour approuver les réponses vaccinales ou les marquer pour examen ultérieur. Utilisez votre propre service d'apprentissage machine (ML) à partir de Azure pour lire les cartes vaccinales des Centers for Disease Control and Prevention (CDC) ou utilisez le modèle formé fourni par la plateforme ServiceNow®. Si vous utilisez votre propre modèle, les champs comparés doivent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

correspondre exactement aux noms attendus dans le code de validation. Actuellement, il s'agit des champs **Prénom** et **Nom**.

- Pour plus d'informations sur le service Azure Form Recognizer, consultez la documentation d'Azure Form Recognizer .
- Pour plus d'informations sur l'API Azure Form Recognizer utilisée par défaut, consultez Form Recognizer 2021-09-30-preview .

Lorsque le service Azure Form Recognizer lit la carte de vaccination CDC chargée, il génère un score de confiance pour chaque champ. Le score de confiance est comparé au seuil de confiance défini par un administrateur Vaccination Status dans Vaccination Status. Le seuil de confiance est utilisé avec un moteur de validation pour approuver ou marquer la réponse de l'utilisateur et mettre à jour son profil de vaccin.

- Si la carte de vaccination chargée répond au critère du seuil de confiance et correspond au nom du profil de vaccin de l'utilisateur, la réponse vaccinale est approuvée.
- Si le nom de la carte de vaccination chargée ne correspond pas, le résultat de l'examen dans le profil de vaccin est mis à jour pour demander un examen (**En attente d'examen**).

Pour plus d'informations sur le moteur de validation utilisé avec les services du validateur, consultez les rubriques suivantes :

- Automatiser les examens de réponses vaccinales
- Configuration des propriétés de Vaccination Status

Détails de l'intégration

Les éléments suivants sont fournis et pris en charge par Vaccination Status pour rationaliser le processus d'intégration :

- Un flux secondaire existant, Azure Form Recognizer : valider la carte de vaccination
- La carte de vaccination CDC est disponible comme type de pièce jointe et liée au service de validateur Azure Form Recognizer.

  Remarque :
  Vous devez tout de même obtenir les informations d'identification que votre organisation doit fournir dans l'alias de connexion au Azure Form Recognizer.

- Modèle formé que vous pouvez utiliser lors de la configuration de votre intégration

Pour plus d'informations sur l'intégration au service et l'activation des examens automatiques, consultez Configurer l'intégration de Azure Form Recognizer pour les examens automatiques des réponses vaccinales.

Configurer l'intégration de Azure Form Recognizer pour les examens automatiques des réponses vaccinales

En tant qu'administrateur Vaccination Status, configurez Vaccination Status pour fonctionner avec le service Azure Form Recognizer et automatisez les approbations de réponse vaccinale.

Avant de commencer

Pour effectuer l'intégration au service Azure Form Recognizer, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utiliser Azure Form Recognizer et obtenir les informations d'identification de connexion
- Former un modèle d'apprentissage machine si vous utilisez le propre modèle de votre organisation à des fins de validation

Rôle requis : sn_imt_vaccine.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous ajoutez vos informations d'identification pour vous connecter au service Azure Form Recognizer, vous pouvez choisir d'utiliser un modèle ServiceNow formé ou un modèle créé par votre organisation.

- Pour plus d'informations sur le service Azure Form Recognizer, consultez la documentation d'Azure Form Recognizer .
- Pour plus d'informations sur l'API Azure Form Recognizer utilisée par défaut, consultez Form Recognizer 2021-09-30-preview .

Procédure

1. Activez la propriété *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* pour automatiser les approbations des réponses vaccinales.
   a. Accédez à la **Tous** > **Statut vaccinal** > **Propriétés**.
   b. Recherchez la propriété *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* et sélectionnez **Oui**.
2. Configurez la propriété de seuil de confiance du service Azure Recognizer utilisée pour valider les cartes de vaccination des Centers for Disease Control and Prevention (CDC).
   La valeur de cette étape est le niveau de confiance requis par le service pour déterminer qu'une carte de vaccination CDC soumise correspond à l'utilisateur.
   a. Accédez à la **Tous** > **Statut vaccinal** > **Propriétés**.
   b. Accédez à la propriété *`Azure Form Recognizer confidence threshold, a decimal value between 0 and 1`* [sn_imt_vaccine.azure_form_recognizer_confidence_threshold].
   c. Saisissez une valeur décimale pour représenter le seuil de confiance requis pour la correspondance d'une réponse vaccinale.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
3. Ajoutez vos informations d'identification de connexion et votre modèle formé au service de validateur Azure Form Recognizer.
4. Activez le flux Valider automatiquement les réponses vaccinales.
   a. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
   b. Recherchez le flux Valider automatiquement les réponses vaccinales.
   c. Sélectionnez le flux.
   d. Sélectionnez **Activer**.

Résultats

Lorsque les utilisateurs ajoutent des pièces jointes de carte de vaccination CDC à leurs réponses vaccinales et qu'ils définissent le type de pièce jointe sur Carte de vaccination CDC, les actions suivantes se produisent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La carte est lue par le service Azure Form Recognizer et le modèle d'apprentissage machine (ML) formé
- Un score de confiance est généré
- Le score de confiance est comparé au seuil configuré
- Le moteur de validation définit les résultats d'examen vaccinal en fonction de la correspondance des nom et prénom

Configurer les paramètres de conservation des données propres à un pays pour Vaccination Status

Configurez les paramètres de conservation des données pour les réponses vaccinales pour que votre politique de conservation des données soit spécifique au pays.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin ou sn_imt_vaccine.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employeurs demeurent seuls responsables du respect de leurs obligations légales en vertu de la législation applicable, y compris les lois sur la protection des données sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation des données personnelles, et doivent activer, choisir de ne pas activer ou personnaliser toute fonctionnalité disponible dans l'application pour répondre aux exigences spécifiques des employeurs.

La propriété **Période de conservation des données Vaccination Status (en jours)** définit le nombre de jours pendant lesquels les données de l'état de vaccination signalées par l'utilisateur sont disponibles dans la table Réponse vaccinale [sn_imt_vaccine_vaccine_response] avant qu'elles soient supprimées automatiquement. La tâche planifiée *`Data Retention Job for Vaccination Status`* s'exécute quotidiennement pour supprimer les enregistrements dont la date de mise à jour est ultérieure à la période de conservation spécifiée.

Remarque :
Toutes les données historiques conservées pour une utilisation dans le tableau de bord Vaccination Status ne concernent que des données de décompte. L'identification personnelle des informations est supprimée par défaut. Si les réponses vaccinales sont supprimées avant la fin de la durée, les états signalés et les pièces jointes fournies sont également supprimés.

Activez la propriété **Utiliser la politique de conservation des données propre au pays pour Vaccination Status** [sn_imt_vaccine.use_country_specific_data_retention_policy] et utilisez le module de conservation des données dans État de santé et de sécurité des employés pour définir des politiques au niveau du pays.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Statut vaccinal** > **Propriétés**.
2. Définissez la propriété **Utilisez la politique de conservation des données propre au pays pour Vaccination Status** sur **true**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Générez des politiques d'emplacement pour Vaccination Status.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Conservation des données**.

b. Cliquez sur **Générer les politiques d'emplacement**.
Le nombre de jours par défaut est basé sur la valeur de la propriété **Période de conservation des données Vaccination Status (en jours)**.

5. Ouvrez la politique d'emplacement que vous souhaitez modifier.
6. Saisissez le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez conserver les données dans le champ **Période de conservation (en jours)**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Lorsque la tâche planifiée quotidienne `Data Retention Job for Vaccination Status` est terminée ou est exécutée manuellement, les enregistrements des données des utilisateurs de ces emplacements sont conservés ou supprimés en fonction de la politique de conservation des données de leur pays.

Configurer le consentement à la confidentialité pour Vaccination Status

Configurez le consentement à la confidentialité pour les utilisateurs qui fournissent leurs données de vaccination à votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.admin et sn_imt_checkin.checkin_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez Sensibilisation d'urgence pour envoyer un formulaire de consentement relatif à la confidentialité aux utilisateurs. Les utilisateurs doivent accepter le consentement à la confidentialité avant de pouvoir soumettre leur état de vaccination.

Procédure

1. Personnalisez le modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité.

   a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Modèles de consentement à la confidentialité** et cliquez sur **Administration des vaccins**.

   b. Renseignez le texte de l'espace réservé avec le nom de votre organisation et les informations de contact.

   > **Remarque :**
   > Si vous personnalisez le modèle de consentement à la confidentialité avec du code HTML, par exemple en incluant des tableaux ou des liens, le code HTML s'affiche correctement dans l'e-mail envoyé aux utilisateurs. Le code HTML ne s'affiche pas dans le formulaire de consentement à la confidentialité lorsque l'utilisateur soumet sa réponse.

   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Affectez le rôle sn_imt_core.privacy_consent_user à tous les utilisateurs qui généreront des rapports sur leur état de vaccination.
   Ce rôle permet aux utilisateurs de remplir le consentement à la confidentialité.
3. Ajoutez tous les utilisateurs à partir de la table Utilisateur [sys_user] qui généreront des rapports sur leur état de vaccination pour une audience Lieu de travail sûr.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Sensibilisation d'urgence** > **Audience de Lieu de travail sûr** et cliquez sur **Audience du consentement à la confidentialité des vaccins**.

b. Ajouter des utilisateurs à l'audience.
Pour obtenir des instructions détaillées sur l'ajout d'utilisateurs à une audience, consultez Ajouter une audience Lieu de travail sûr.

c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

4. Configurez un rayonnement pour envoyer la demande de consentement à la confidentialité aux utilisateurs.

a. Accédez à la **Sensibilisation d'urgence** > **Afficher les actions de sensibilisation** et cliquez sur **l'espace réservé du consentement à la confidentialité des vaccins** .
Cette communication est préconfigurée pour utiliser l'audience de consentement à la confidentialité de vaccination et le modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité de l'administration des vaccins.

b. Apportez des modifications à la communication si nécessaire, en planifiant une heure d'envoi par exemple.
Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration d'une communication, consultez Envoyer les notifications en cas d'urgence.

c. **Facultatif :** Activez la communication pour fournir des consentements à la politique de confidentialité spécifiques à l'emplacement en sélectionnant l'option **Utiliser le pays** dans l'onglet **Configuration du contenu**.

(Optional) Lorsqu'il est activé, le texte de déclaration de confidentialité dans la Configuration de la confidentialité de l'emplacement prévaut sur le texte des modèles de consentement à la politique de confidentialité. Ce texte est utilisé pour la sensibilisation, l'e-mail de notification système et la notification push. Si vous devez mettre à jour le texte que les utilisateurs reçoivent, vous devez modifier la déclaration de confidentialité de l'emplacement.

Pour plus d'informations sur la mise à jour de la déclaration de confidentialité d'un emplacement, consultez Générer des configurations de confidentialité basées sur l'emplacement.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les types de vaccins ou de rappels de vaccins pour Vaccination Status

Créez ou modifiez les types de vaccins ou de rappels de vaccins que les personnes peuvent utiliser pour signaler leur état de vaccination.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_vaccine.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La génération de rapports sur les vaccins et les rappels de vaccin nécessite des enregistrements de définition de la réponse vaccinale. Chaque enregistrement contient des informations spécifiques au vaccin afin que les utilisateurs puissent déclarer correctement leur état de vaccination avec le bon type de vaccin. Par exemple, vous pouvez créer un enregistrement pour un vaccin à dose unique ou à doses multiples et définir le nombre de jours entre les doses. Ces configurations déterminent les questions auxquelles les utilisateurs doivent répondre lorsqu'ils signalent leur vaccination. Vaccination Status contient plusieurs vaccins génériques COVID-19 qui ne nécessitent pas de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vaccination status** > **Définitions de la réponse au vaccin**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de la réponse vaccinale

Champ	Description
Type de vaccin	Le type de vaccin, tel qu'un vaccin COVID-19 à ARNm ou un vaccin de rappel.
Fabricant	Le nom du fabricant du vaccin.
Nom convivial pour les SMS	Un nom d'affichage pour le vaccin qui s'affiche dans les messages SMS.
Nombre de doses requises	Nombre de doses requises pour une vaccination complète.
Vaccin de rappel pour les parents	Le vaccin parent auquel le rappel s'applique, tel qu'un rappel pour un vaccin COVID-19 à ARNm. **Remarque :** Le champ **Rappel de vaccin parent** s'affiche uniquement lorsque vous définissez le **Type de vaccin** sur **Rappel**.
Jours recommandés jusqu'à ce que le rappel soit nécessaire	Nombre de jours depuis la vaccination avant qu'un rappel ne soit nécessaire. Ce champ n'est visible que si le **Type de vaccin** est défini sur **Rappel**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Conversations Agent virtuel pour Vaccination Status

Vaccination Status fournit une conversation Agent virtuel qui permet aux utilisateurs de signaler leur état de vaccination par SMS.

Une rubrique de conversation ServiceNow® Agent virtuel représente les dialogues entre Agent virtuel (chatbot) et l'utilisateur visant à atteindre un objectif spécifique. La rubrique Conversation sur la vaccination fournie demande si l'utilisateur a été vacciné, la date à laquelle il a été vacciné et le type de vaccin qu'il a reçu.

Besoins d'installation et de configuration

Pour utiliser Agent virtuel avec des SMS, votre organisation doit disposer d'un compte Twilio et d'un numéro de téléphone. Vous devez également installer le module d'extension Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) et configurer l'application Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio). Pour en savoir plus, consultez Configurer l'intégration de SMS conversationnels avec Twilio .

Les clients sur site qui installent les applications Lieu de travail sûr de la version Rome pour la première fois doivent disposer d'un rôle administrateur inclus dans le champ d'application pour créer un enregistrement d'accès restreint pour l'appelant (RCA) champ d'application à champ d'application approuvé dans Vaccination Status. Cet accès entre champs d'application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

est requis pour que Intégration de Twilio à SMS conversationnel fonctionne dans l'application Vaccination Status.

Les valeurs suivantes doivent être définies pour l'enregistrement RCA :

Champ	Valeur
Source Scope (Périmètre source)	Emergency Outreach
Type de source	Champ d'application
États	État de la vaccination
Application	État de la vaccination
Target Type (Type cible)	Champ d'application

Pour plus d'informations sur la création d'enregistrements d'accès pour l'appelant, consultez Définir le périmètre de l'application, la ressource d'application et l'accès aux événements .

Configuration

Pour recevoir des messages SMS pour Vaccination Status, les utilisateurs doivent avoir un numéro de téléphone mobile répertorié sur leur enregistrement utilisateur [sys_user]. Les numéros mobiles doivent être au format E.164. Par exemple, `+18585551212`.

Le consentement à la confidentialité pour Vaccination Status doit être configuré pour que les utilisateurs puissent déclarer leur état de vaccination par SMS. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer le consentement à la confidentialité pour Vaccination Status.

Remarque :
Les utilisateurs doivent accepter le consentement à la confidentialité avant de pouvoir soumettre leur état de vaccination. La rubrique Conversation sur la vaccination invite les utilisateurs à donner leur consentement à la confidentialité par SMS s'ils ne l'ont pas déjà fait. Les utilisateurs doivent appartenir à une audience associée à une communication de consentement à la confidentialité sur la vaccination pour pouvoir donner leur consentement à la politique de confidentialité par SMS.

Vaccination Status contacte les utilisateurs par SMS afin de leur faire savoir qu'ils peuvent signaler leur état de vaccination par SMS. La communication fournit aux utilisateurs les informations dont ils ont besoin pour commencer à interagir avec la Conversation Agent virtuel sur la vaccination. Pour configurer la communication, ajoutez des utilisateurs dans l'espace réservé à l'audience de demande d'état de vaccination. Pour obtenir des instructions détaillées sur l'ajout d'utilisateurs à une audience, consultez Ajouter une audience Lieu de travail sûr. Ensuite, ajoutez l'audience dans l'espace réservé à la communication de demande d'état de vaccination et modifiez la communication si nécessaire, par exemple en planifiant un délai d'envoi.

Une fois que les utilisateurs ont reçu la communication par SMS, ils peuvent signaler leur état de vaccination via la conversation Agent virtuel sur la vaccination. La rubrique Conversation sur la vaccination peut être utilisée en l'état, mais peut aussi être personnalisée afin de répondre aux besoins de votre organisation. Pour afficher ou modifier la rubrique de conversation Vaccin, accédez à **Collaboration** > **Agent virtuel** > **Concepteur**. Pour en savoir plus sur la mise à jour des rubriques de conversation, consultez Concepteur d'agent virtuel .

La Conversation sur la vaccination permet à l'utilisateur de sélectionner le type de vaccin qu'il a reçu. Ces options sont extraites de la table de définition Réponse vaccinale [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition]. Pour définir le nom d'affichage d'un type de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vaccin, saisissez le nom dans le champ **Nom compatible avec les SMS** sur l'enregistrement de définition de réponse vaccinale.

Déclarer l'état de vaccination à votre organisation

Informez votre organisation si vous avez été vacciné et la date à laquelle vous l'avez fait.

Avant de commencer
Avant de pouvoir soumettre votre état de vaccination, vous devez répondre au consentement à la confidentialité de vaccination.

Remarque :
les administrateurs de vaccin peuvent déclarer l'état de vaccination d'un utilisateur pour lui, mais l'administrateur doit d'abord répondre au consentement à la confidentialité de vaccination.

Rôle requis : sn_imt_core.privacy_consent_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez signaler votre état de vaccination pour répondre aux exigences de votre organisation. En plus du formulaire à remplir, vous pouvez inclure toutes les pièces jointes nécessaires, telles qu'une carte de santé SMART, une carte de vaccination des Centers for Disease Control and Prevention (CDC), ou tout autre formulaire de vérification dont votre organisation peut avoir besoin.

Remarque :
Pour la validation automatique du vaccin, votre organisation doit configurer ses instances pour prendre en charge les types de pièces jointes de carte de santé SMART ou de carte de vaccination CDC.

Services de validateur et types de pièces jointes

Service du validateur	Type de pièce jointe
Réseau CommonTrust	Carte de santé SMART
Service Azure Form Recognizer	Carte de vaccination CDC

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Statut vaccinal** > **Signaler une vaccination**.

   Remarque :
   Pour signaler votre statut vaccinal ou celui d'un autre utilisateur dans l'applicationNow Mobile, accédez à **Santé** > **Suivez ces pratiques de sécurité** > **Déclarer la vaccination**.

2. Déterminez l'utilisateur pour lequel vous soumettez l'état de vaccination.
   - Si vous êtes un administrateur de vaccin, soumettez votre état de vaccination ou l'état d'un autre utilisateur en sélectionnant l'utilisateur pour lequel vous soumettez des informations et remplissez le formulaire Déclarer la vaccination.
   - Si vous n'êtes pas un administrateur, remplissez le formulaire Déclarer la vaccination.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Déclarer la vaccination

Champ	Description
Voulez-vous ajouter des informations sur la dose de vaccin ?	Informations sur la dose de vaccin que vous souhaitez fournir. ○ Si vous sélectionnez **Oui**, les champs requis pour soumettre les informations sur la dose de vaccin ou le rappel s'affichent. ○ Si vous sélectionnez **Non**, vous confirmez que vous n'avez pas de dose de vaccin ou de rappel à ajouter. ○ Si vous sélectionnez **Je préfère ne pas répondre**, vous confirmez que vous ne souhaitez pas partager vos informations de dose de vaccin ou de rappel.
Vaccin	Type de vaccin ou de rappel que vous avez reçu. Si vous sélectionnez un vaccin qui nécessite plusieurs doses, tel que le **COVID-19 2 doses Fabricant inconnu**, ou que vous voulez soumettre plusieurs vaccins différents, vous pouvez sélectionner le nombre de doses que vous souhaitez déclarer dans le champ **How many doses do you wish to report? (Combien de doses souhaitez-vous déclarer ?)**. **Remarque :** le champ **Vaccin** s'affiche uniquement si **Oui** est sélectionné en réponse à la question **Êtes-vous vacciné ?**. Des champs supplémentaires **Vaccin** s'affichent si vous signalez plusieurs doses.
How many doses do you wish to report? (Combien de doses souhaitez-vous déclarer ?)	Nombre de doses que vous déclarez. Si vous sélectionnez plusieurs doses, des champs supplémentaires **Vaccin** et **Date de vaccination** s'affichent pour chaque dose. Par exemple, vous pouvez déclarer plusieurs doses pour le même vaccin, plusieurs vaccins ou un rappel avec vos doses de vaccin.
Date de vaccination	Date à laquelle vous avez reçu votre dose. Si vous déclarez plusieurs doses, ajoutez la date d'administration pour chaque dose ou rappel (**Deuxième date de**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	vaccination, **Troisième date de vaccination** ou **Quatrième date de vaccination**).
Type de pièce jointe	Type de pièce jointe que vous soumettez si requis par un service de validateur pour examiner automatiquement vos vaccinations. Par exemple, une carte de santé SMART ou une carte de vaccination CDC peut être utilisée pour valider automatiquement les réponses vaccinales si elle est activée par votre organisation. **Remarque :** Le **type de pièce jointe** n'est pas un champ obligatoire pour toutes les pièces jointes. Vous pouvez soumettre des images ou d'autres documents qui peuvent nécessiter un examen manuel.

4. **Facultatif :** Ajoutez des pièces jointes, telles qu'une carte de santé SMART ou une image de documentation de support, en sélectionnant **Ajouter des pièces jointes**.

   (Optional) Pour plus d'informations sur les formats pris en charge, voir Visionneuse de documents .

   Remarque : Si vous ajoutez une pièce jointe requise par un service de validateur, assurez-vous d'avoir sélectionné le **type de pièce jointe** approprié.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   - Si vous êtes un administrateur de vaccin, vous êtes renvoyé à un formulaire Déclarer la vaccination vide afin de soumettre une autre vaccination.
   - Si vous êtes un utilisateur, vous êtes renvoyé à la page État de santé et de sécurité.

Que faire ensuite

Votre organisation peut exiger que vous soyez vacciné avant de revenir sur site. Pour vérifier votre progression sur toutes les exigences d'entrée sur site, consultez Consultez votre état de santé et de sécurité.

Remarque : vous n'êtes considéré entièrement vacciné que 14 jours après avoir été vacciné (vaccin à dose unique) ou avoir reçu votre dose finale (vaccin à doses multiples).

En fonction des exigences de votre organisation, si votre vaccin est assorti d'un rappel, il se peut que vous ne soyez pas considéré comme totalement vacciné tant que vous n'aurez pas déclaré avoir reçu votre rappel.

Examiner vos réponses vaccinales

Si vous souhaitez examiner vos vaccinations contre la COVID-19 récemment signalées ou ajouter une pièce jointe à un enregistrement, accédez à vos réponses vaccinales précédentes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.privacy_consent_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Statut vaccinal** > **Mes vaccinations**.
2. Sélectionnez la réponse vaccinale à laquelle vous souhaitez ajouter une pièce jointe ou que vous souhaitez examiner.
3. Modifiez l'enregistrement en ajoutant une pièce jointe ou examinez-le.
   - Si vous ajoutez une pièce jointe, telle qu'une preuve de vaccination, ajoutez-la, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

     Remarque :
     Pour plus d'informations sur la gestion des pièces jointes, voir Gérer les pièces jointes .

   - Si vous examinez l'enregistrement, procédez à l'examen et cliquez sur **Retour** pour revenir à la liste des réponses vaccinales.

Confirmer l'état de vaccination signalé pour un utilisateur

En tant qu'administrateur ou gestionnaire Vaccination Status, utilisez le portail d'approbation Base de la préparation des employés pour confirmer l'état de vaccination COVID-19 déclaré par un utilisateur.

Avant de commencer

Pour utiliser le portail d'approbation, votre organisation doit installer Tests Santé et sécurité et Vaccination Status.

- Pour plus d'informations sur l'installation de Tests Santé et sécurité, consultez Installer Tests Santé et sécurité.
- Pour plus d'informations sur l'installation de Vaccination Status, consultez Installer Vaccination Status.

Activez la propriété *`sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records`* pour permettre à tous les gestionnaires de confirmer l'état de vaccination déclaré de leurs subordonnés directs. Cette propriété affecte le rôle sn_imt_core.approval_portal_manager aux gestionnaires et accorde l'accès au portail d'approbation pour les réponses vaccinales.

Rôle requis : sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager ou sn_imt_core.health_and_safety_approver

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le portail d'approbation, vous pouvez examiner les résultats des vaccinations déclarées par l'utilisateur et approuver ou rejeter les réponses. Les approbations peuvent être basées sur la preuve de vaccination d'un utilisateur, comme ses pièces jointes soumises avec la réponse vaccinale. Si la propriété *`Reset Covid 19 Vaccine Complete to false if Vaccine Review Outcome is Rejected`* est activée, l'état terminé du vaccin contre la COVID-19 d'un utilisateur dépend des réponses approuvées.

Remarque :
les gestionnaires ne peuvent confirmer les réponses vaccinales que de leurs subordonnés directs. Les administrateurs de vaccin et les approbateurs de santé et de sécurité peuvent confirmer les réponses de tous les utilisateurs.

Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés du statut vaccinal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les organisations qui souhaitent examiner automatiquement les réponses vaccinales doivent configurer Vaccination Status pour prendre en charge la fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez Automatiser les examens de réponses vaccinales.

Procédure

1. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Portail d'approbation**.
   La vue par défaut affiche tous les enregistrements de tests de santé, de dose de vaccin et de demande d'exemption qui doivent être examinés.
2. **Facultatif :** Filtrez les résultats.
   - Pour modifier les types d'enregistrement affichés, sélectionnez un type d'enregistrement dans la liste des champs **Enregistrement**.
   - Pour modifier le mode de tri des enregistrements, sélectionnez une valeur dans la liste des champs **Trier**.
3. Recherchez l'utilisateur pour lequel vous souhaitez confirmer l'état de vaccination.
   Le comportement de recherche du portail d'approbation est de type `commence par`.
4. Sélectionnez l'enregistrement pour examiner les informations incluses dans le modal Réponse vaccinale et toutes les pièces jointes.

Modal Réponse vaccinale

Champ	Description
Fabricant	Fabricant du vaccin ou de la dose de rappel.
Date de vaccination	Date à laquelle le vaccin ou le rappel a été administré.
Date d'examen du vaccin	Date à laquelle la réponse vaccinale a été examinée.
Vérifié par	Personne qui a vérifié la réponse vaccinale.
Résultat d'examen vaccinal	Résultat de la révision du vaccin, par exemple son approbation ou son refus.
État du validateur	Si votre organisation active l'option permettant à Vaccination Status de valider automatiquement les vaccinations avec des services de validateur, tels que le réseau CommonTrust, ce champ est rempli en fonction de l'examen. L'état **Terminé** indique que le validateur a pu s'exécuter. Les résultats de la validation sont inclus dans les notes de travail.
Notes de travail	Journal des notes de travail inclus à des fins de suivi.

5. **Facultatif :** Ajoutez des informations supplémentaires à l'enregistrement dans les notes de travail, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   L'option d'ajout de notes de travail n'est pas disponible pour les responsables.
6. Approuvez ou rejetez l'état de vaccination soumis par l'utilisateur.
   - Pour approuver l'état de vaccination de l'utilisateur, cliquez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter l'état de vaccination de l'utilisateur, cliquez sur **Refuser**.

Résultats

L'enregistrement est déplacé vers l'onglet **Approuvé** ou **Refusé** en fonction de votre décision et le champ **Vérifié par** dans l'enregistrement de réponse vaccinale de l'utilisateur est mis à jour avec votre nom. En

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fonction des configurations de votre organisation, votre examen peut affecter l'état Terminé du vaccin contre la COVID-19 de l'utilisateur.

Pour en savoir plus sur la configuration de Vaccination Status, consultez Configuration des propriétés de Vaccination Status.

Demander une exemption de vaccin

Demandez une exemption de vaccin à votre organisation en fournissant des informations sur les raisons pour lesquelles vous avez besoin d'une exemption.

Avant de commencer

Les exemptions de vaccin doivent être activées par votre organisation pour soumettre des demandes d'exemption de vaccin. Si vous ne voyez pas le module Demander une exemption de vaccin ou si vous ne pouvez pas soumettre de demandes d'exemption de vaccin, consultez l'administrateur pour activer cette fonctionnalité.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Statut vaccinal** > **Demander une exemption de vaccin**.

   Remarque :
   Pour demander une exemption de vaccin dans le Application Now Mobile, accédez à **Santé** > **Suivez ces pratiques de sécurité** > **Demander une exemption de vaccin**.

2. Remplissez les champs du formulaire.

   Formulaire Demander une exemption de vaccin

Champ	Description
Quel est le type d'exemption du vaccin ?	Type d'exemption que vous demandez. Les valeurs disponibles Religieux, Médicale ou Autre.
Détails sur la demande d'exemption de vaccin	Fournissez des détails supplémentaires utiles sur la demande pour votre organisation.

3. **Facultatif :** Ajoutez toute pièce jointes utile au formulaire.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. **Facultatif :** Vérifiez l'état de votre demande d'exemption de vaccin en accédant à **Santé** > **Suivez ces pratiques de sécurité** > **Demandes d'exemption de vaccin** dans le Application Now Mobile.

Résultats

Votre demande d'exemption de vaccin est soumise à votre organisation pour être examinée par un administrateur ou un gestionnaire .

Confirmer une demande d'exemption de vaccin pour un utilisateur

En tant qu'administrateur ou gestionnaire Vaccination Status, utilisez le portail d'approbation Base de la préparation des employés pour approuver ou refuser la demande d'exemption de vaccin d'un utilisateur.

Avant de commencer

Pour utiliser le portail d'approbation, votre organisation doit installer Tests Santé et sécurité et Vaccination Status.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour plus d'informations sur l'installation de Tests Santé et sécurité, consultez Installer Tests Santé et sécurité.
- Pour plus d'informations sur l'installation de Vaccination Status, consultez Installer Vaccination Status.

Activez la propriété *sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records* pour permettre à tous les gestionnaires d'approuver ou de refuser les demandes d'exemption de vaccin pour leurs subordonnés directs. Cette propriété affecte le rôle sn_imt_core.approval_portal_manager aux gestionnaires et accorde l'accès au portail d'approbation pour les demandes d'exemption de vaccin.

Votre organisation doit activer les exemptions de vaccin. Les exemptions n'affectent pas l'état du profil de vaccin **Vaccin de la COVID-19 terminé** d'un utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés du statut vaccinal.

Rôle requis : sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager ou sn_imt_core.health_and_safety_approver

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les gestionnaires ne peuvent approuver ou refuser que les demandes d'exemption de vaccin de leurs subordonnés directs. Les administrateurs de vaccin et les approbateurs de santé et de sécurité peuvent approuver ou refuser les demandes de tous les utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Portail d'approbation**.
   La vue par défaut affiche tous les enregistrements de tests de santé, de dose de vaccin et de demande d'exemption qui doivent être examinés.
2. **Facultatif :** Filtrez les résultats.
   - Pour modifier les types d'enregistrement affichés, sélectionnez un type d'enregistrement dans la liste des champs **Enregistrement**.
   - Pour modifier le mode de tri des enregistrements, sélectionnez une valeur dans la liste des champs **Trier**.
3. Recherchez l'utilisateur pour lequel vous souhaitez approuver ou refuser la demande d'exemption.
4. **Facultatif :** Sélectionnez les pièces jointes de l'utilisateur pour examiner toute documentation soumise.
5. Sélectionnez l'enregistrement que vous souhaitez examiner dans le modal d'exemption de vaccin.

Modal d'exemption de vaccin

Champ	Description
Type d'exemption	Type d'exemption demandée.
État	État de l'exemption. L'état par défaut d'une exemption ouverte est **Soumis**.
Statut mis à jour par	Nom de l'administrateur ou du responsable qui a mis à jour l'état de la demande de l'utilisateur.
Date d'expiration	Date d'expiration de l'exemption. Si ce champ est vide, l'exemption n'expire pas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si aucune date d'expiration n'est définie manuellement ou selon la configuration de votre organisation, l'exemption n'expire pas. Vous pouvez mettre à jour ce champ dans l'enregistrement de demande d'exemption de vaccin ou dans le modal. Si vous devez mettre à jour ce champ dans le modal, entrez manuellement une date d'expiration ou choisissez une date dans le calendrier.
Détails	Détails liés à la demande d'exemption.
Notes de travail	Journal des notes de travail inclus à des fins de suivi.

6. **Facultatif :** Ajoutez des informations supplémentaires à l'enregistrement dans les notes de travail, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   L'option d'ajout de notes de travail n'est pas disponible pour les responsables.
7. Approuvez ou refusez la demande d'exemption soumise par l'utilisateur.
   - Pour approuver la demande d'exemption de l'utilisateur, cliquez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter la demande d'exemption de l'utilisateur, cliquez sur **Refuser**

Résultats

L'enregistrement est déplacé vers l'onglet **Approuvé** ou **Refusé** en fonction de votre décision. Le profil de vaccin de l'utilisateur est mis à jour pour indiquer qui a approuvé l'exemption de vaccination (si elle est approuvée) et sa date d'expiration (le cas échéant).

Affichage des enregistrements de profil de vaccin

Les profils de vaccin contiennent des informations sur la vaccination que les administrateurs de vaccins peuvent consulter, comme la date de vaccination d'un utilisateur, le fait que les utilisateurs soient exemptés de recevoir un vaccin ou les résultats de leurs derniers tests COVID-19.

Enregistrements de profil de vaccin

Vous pouvez accéder aux enregistrements de profil de vaccin et afficher la date d'échéance de la dose de rappel d'un utilisateur en accédant à **Tous** > **Statut vaccinal** > **Profils de vaccin**. Ensuite, vous pouvez créer un enregistrement ou en sélectionner un existant pour l'examiner.

Remarque :
Vous devez avoir le rôle de lecteur de profil de vaccin ou le rôle d'administrateur Vaccination Status pour visualiser les enregistrements de profil de vaccin.

En plus des champs figurant sur les enregistrements de profil, vous pouvez examiner des détails supplémentaires sur un utilisateur, tels que les dates de différents fabricants et doses et l'état de la demande d'exemption d'un utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrements de profil de vaccin

Champ	Description
Vaccin COVID-19 terminé	Indique si un utilisateur est considéré comme entièrement vacciné. Ce statut dépend d'un certain nombre de facteurs, tels que le type de vaccin, la manière dont votre organisation configure les différentes propriétés du système et l'échéance éventuelle d'un rappel.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur.
Exemption de vaccin approuvée par	Nom de l'administrateur ou du gestionnaire inclus dans le périmètre qui a approuvé une exemption de l'obligation d'un vaccin COVID-19 pour l'utilisateur.
Date d'expiration de l'exemption de vaccin	Date d'expiration de l'exemption de vaccin, fixée par l'administrateur ou le gestionnaire inclus dans le périmètre.
Date du test COVID-19 le plus récent	Date à laquelle un test COVID-19 a été signalé le plus récemment pour l'utilisateur.
Résultat du test COVID-19 le plus récent	Date à laquelle un test COVID-19 a été signalé le plus récemment par l'utilisateur.
Résultat du test COVID-19 le plus récent vérifié	Indique que le résultat du test COVID-19 le plus récemment rapporté a été vérifié par un administrateur ou un gestionnaire inclus dans le périmètre. Pour plus d'informations, voir Confirmer les résultats du test COVID-19 pour un utilisateur.
Résultat d'examen vaccinal	Résultat du vaccin COVID-19 le plus récemment signalé par un utilisateur. Ce champ est mis à jour lorsque le vaccin a été examiné par un administrateur, un gestionnaire ou un service de validateur Vaccination Status. Le résultat de l'examen dépend du processus d'examen et de la configuration système de votre organisation. Si l'examen a eu lieu, il est approuvé ou rejeté. **Remarque :** Un service de validateur peut uniquement approuver les examens ou les laisser dans le même état que si l'examen n'a pas eu lieu. Si la réponse vaccinale n'a pas pu être validée et approuvée, la réponse doit être examinée manuellement. Pour en savoir plus, consultez Confirmer l'état de vaccination signalé pour un utilisateur.

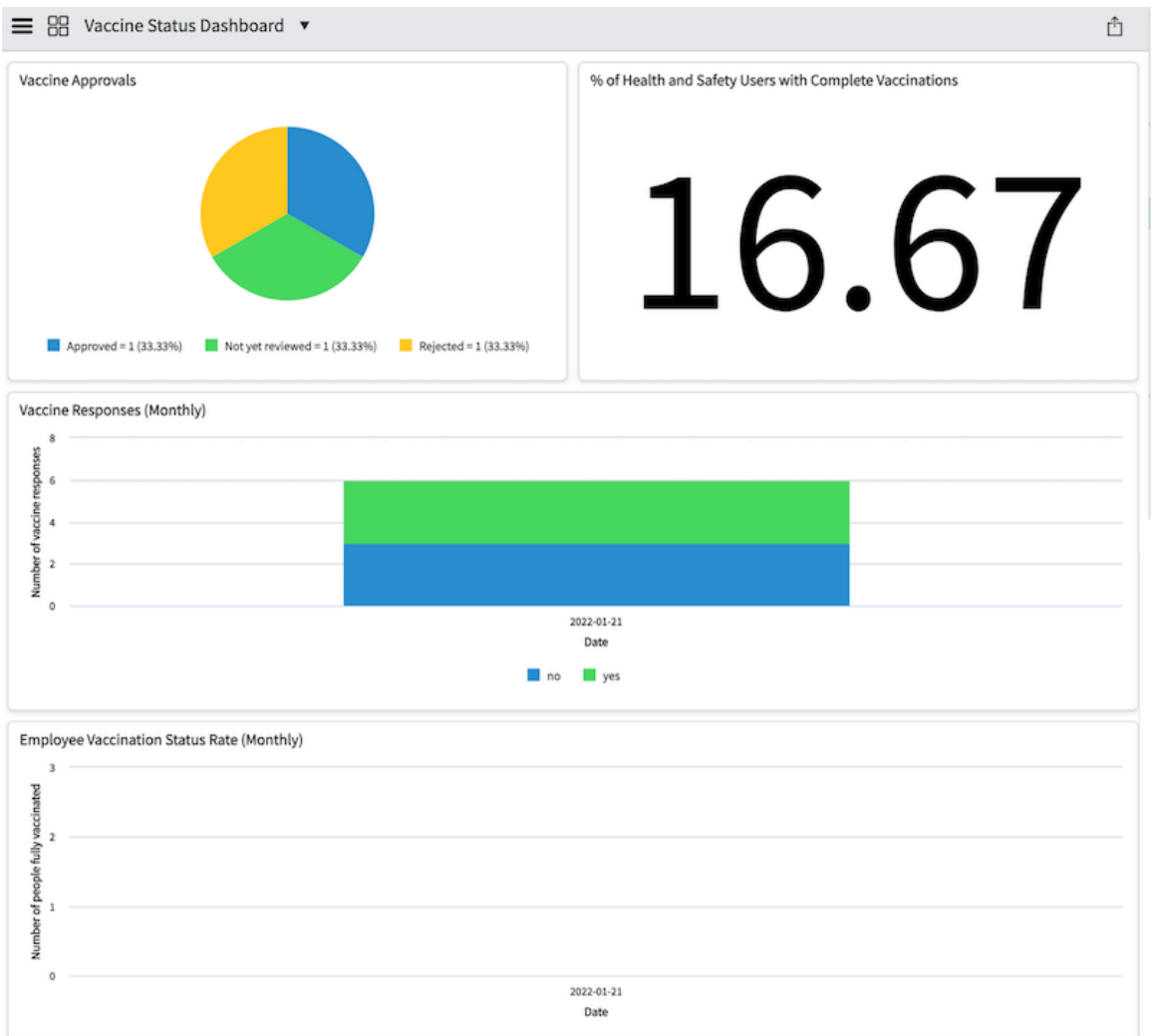
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de Vaccination Status

Utilisez le tableau de bord Vaccination Status pour examiner les rapports qui peuvent fournir un aperçu de l'état de vaccination dans votre organisation.

Pour accéder au tableau de Vaccination Status bord, accédez à **Libre-service** > **Tableaux de bord**.



Utilisateur final et objectifs

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Administrateur Vaccination Status : examinez le niveau des objectifs de vaccination et déterminez si les réponses aux vaccins sont signalées par les utilisateurs de l'organisation.	[sn_imt_vaccine.admin]	• Examiner le nombre d'approbations de vaccins qui ont été examinées • Surveiller le pourcentage d'utilisateurs État de santé et de sécurité des employés qui ont été vaccinés • Surveiller le nombre de réponses vaccinales

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
		mensuelles pour votre organisation • Surveiller le taux mensuel de réponses vaccinales pour votre organisation
Administrateur Base de la préparation des employés : doit déterminer la préparation des employés et connaître les mesures de vaccination de base, telles que le pourcentage d'utilisateurs vaccinés ou non.	sn_imt_core.admin	• Examiner le nombre d'approbations de vaccins qui ont été examinées • Surveiller le pourcentage d'utilisateurs État de santé et de sécurité des employés qui ont été vaccinés • Surveiller le nombre de réponses vaccinales mensuelles pour votre organisation • Surveiller le taux mensuel de réponses vaccinales pour votre organisation

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Approbations de vaccins	Répartition en camembert	Répartition des approbations de vaccins par type : • Nombre de réponses vaccinales approuvées • Nombre de réponses au vaccin en attente d'examen • Nombre de réponses vaccinales rejetées
% d'utilisateurs de Health and Safety étant complètement vaccinés	Score unique	Affiche le pourcentage d'utilisateurs de Santé et de sécurité de votre organisation considérés comme complètement vaccinés. **Remarque :** La vaccination complète dépend des configurations de votre organisation et du nombre de vaccins (doses, vaccins) pris en compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Réponses vaccinales (mensuelles)	Graphique à barres empilées	Compare le nombre de réponses vaccinales reçues (oui) au nombre de réponses vaccinales non reçues (non) par mois.
Taux Vaccination Status des employés (mensuel)	Ligne	Indique le pourcentage de personnes entièrement vaccinées. Le taux est déterminé par le nombre d'utilisateurs de votre organisation dont l'état de vaccination complète contre la COVID-19 dans le profil de vaccination est marqué comme True. **Remarque :** Une tâche de collecte de données historiques (*`Generate vaccine history records`*) s'exécute quotidiennement pour garantir que le graphique du rapport est mis à jour.

Intégration à Safe Workplace Suite

Intégrer ServiceNow Safe Workplace Suite des données dans un système tiers. Par exemple, vous pouvez intégrer des données Contrôle de santé des employés avec un logiciel de lecture de badges pour garantir la conformité avec vos exigences d'entrée sur le lieu de travail.

Avantages

Intégrer à Safe Workplace Suite :

- Assurez la conformité avec vos exigences d'entrée sur le lieu de travail.
- Améliorez l'efficacité entre plusieurs systèmes.
- Assurez la précision et la sécurité entre les systèmes en conservant une source unique de données.

Intégrations

Vous pouvez intégrer Safe Workplace Suite à l’aide des méthodes suivantes :

Abonnez-vous à la demande de mises à jour d'entrée

Envoyer le résultat de chaque demande d'entrée Contrôle de santé des employés à un système tiers en configurant un webhook.

Envoyer des données au journal Contrôle de santé des employés

Envoyez des données à partir d'un système tiers vers la table de journal des applications Contrôle de santé des employés. Vous pouvez utiliser cette table pour créer des rapports et surveiller les tendances de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir des données de santé sur les employés ou les visiteurs

Envoyez une demande GET pour les données État de santé et de sécurité des employés à utiliser dans votre système tiers. Accédez à des données pour déterminer l'état de santé actuel d'un employé ou d'un visiteur.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Abonnez-vous à la demande de mises à jour d'entrée

Envoyer le résultat de chaque demande d'entrée Contrôle de santé des employés à un système tiers en configurant un webhook.

Avant de commencer

L'envoi d'appels webhook sortants nécessite les modules d'extension suivants.

- ServiceNow Centre d'intégration Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)
- Studio de workflow Action Step - Payload Builder (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow Centre d'intégration Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

Ces modules d'extension doivent faire l'objet d'une demande via le Now Support Catalogue de services. Pour obtenir des instructions, consultez Demander un module d’extension .

Lorsque vous configurez le webhook, le système envoie automatiquement une demande REST à un point de terminaison tiers chaque fois qu'un employé ou un visiteur demande

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à entrer. Travaillez avec un administrateur pour que le système tiers détermine le point de terminaison correct à fournir.

Remarque :
Le webhook n'inclut pas d'en-têtes d'authentification dans la demande. Assurez-vous de fournir un point de terminaison qui inclut des paramètres de requête pour authentifier la demande.

Pour en savoir plus sur le module de demande d'entrée Contrôle de santé des employés, voir Effectuer un dépistage de santé pour l'entrée.

Rôle requis : sn_imt_core.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Webhooks sortants**.
2. Dans la table webhook [sn_imt_core_webhook], cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire webhook

Champ	Description
Nom	Identificateur interne pour le point de terminaison tiers.
Événement	Événement auquel vous souhaitez vous abonner. Les options incluent : ○ **Entrée demandée par l'employé** : envoie une mise à jour chaque fois qu'un employé demande une entrée. ○ **Entrée demandée par le visiteur** : envoie une mise à jour chaque fois qu'un visiteur demande une entrée.
Point de terminaison	Point de terminaison auquel envoyer les données de demande d'entrée Contrôle de santé des employés. **Remarque :** Le webhook n'inclut pas d'en-têtes d'authentification dans la demande. Assurez-vous de fournir un point de terminaison qui inclut des paramètres de requête pour authentifier la demande.

Paramètres sécurisés	Paramètres de requête pour le point de terminaison qui doit être traité en toute sécurité, tel qu'un jeton d'autorisation. Fournissez des paramètres au format ?param1=value&param2=othervalue.
	Conseil : Si le système tiers vers lequel vous envoyez des données ne fournit pas de jeton d'autorisation généré de façon sécurisée, vous pouvez générer un jeton dans votre instance ServiceNow avec le script suivant.
	`var secureRandom = GlideSecureRandomUtil;`
	`var secret = secureRandom.getSecureRandomString(30);`
	`gs.log(secret);`

Actifs	Option permettant de définir l'enregistrement sur actif.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

L'application Contrôle de santé des employés envoie des données de demande d'entrée au point de terminaison tiers chaque fois qu'un employé demande une entrée. La charge utile JSON contient les données suivantes.

```
{
  "event": "entry.requested",
  "email": "aileen.mottern@example.com",
  "username": "aileen.mottern",
  "user_id": "a8f98bb0eb32010045e1a5115206fe3a",
  "location": "San Antonio",
  "location_id": "108486c7c611227500b093211aa88dcc",
  "access_granted": false,
  "updated": "2020-07-01 22:19:03"
}
```

Propriété	Description
event	Type d'événement défini dans la table webhook. Type de données : chaîne
E-mail	Adresse e-mail de l'employé. Type de données : chaîne
username	Nom d'utilisateur de l'employé issu de la table Utilisateurs Health and Safety [sn_imt_core_health_and_safety_user]. Type de données : chaîne
user_id	Sys_id de l'enregistrement de l'utilisateur issu de la table Utilisateurs Health and Safety [sn_imt_core_health_and_safety_user]. Type de données : chaîne
emplacement	Emplacement du dépistage de santé. Type de données : chaîne
location_id	Sys_id de l'enregistrement de l'emplacement à partir de la table Emplacement [cmn_location]. Type de données : chaîne
access_granted	Marqueur qui indique si l'employé a été autorisé à entrer à la suite du dépistage de santé. Valeurs valides : • **true** : l'employé a passé le dépistage de santé et a obtenu l'accès. • **false** : l'employé n'a pas passé le dépistage de santé et n'a pas obtenu l'accès. Type de données : booléennes
mises à jour	Date et heure auxquelles l'employé ou le visiteur a demandé d'entrer. Type de données : Date/Heure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoyer des données au journal Contrôle de santé des employés

Envoyez des données à partir d'un système tiers vers la table de journal des applications Contrôle de santé des employés. Vous pouvez utiliser cette table pour créer des rapports et surveiller les tendances de santé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.api_logging_user

Procédure

1. Envoyez une demande POST à l'API de table sur votre instance.
   Pour plus d'informations, consultez API de table .

   a. Construisez le point de terminaison à l'aide de la table d'importation de journal [sn_imt_core_log_import].

   Example

   ```
   https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import
   ```

   b. Définissez les champs dans la table Journal en définissant ces paramètres de corps de demande.

Champ	Description
Source	Nom interne pour identifier le système tiers qui effectue l'entrée du journal.
Niveau	État de l'utilisateur, niveau de journal ou toute autre chaîne significative. Par exemple, vous pouvez entrer `Autorisé` ou `Refusé` pour indiquer si la personne est autorisée à entrer.
Message	Description du dépistage de santé. Par exemple, `Temp too high`.
Utilisateur	Adresse e-mail de l'employé ou du visiteur issue de la table Utilisateur Health and Safety [sn_imt_core_health_and_safety_user].
Informations supplémentaires	Données pour fournir des informations supplémentaires. Par exemple, `{'temperature':'101', 'location':'San Diego'}`.

   Example

   Cet exemple de demande cURL envoie un enregistrement à la table d'importation du journal.

   ```
   curl "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import" \
   --request POST \
   --header "Accept:application/json" \
   --header "Content-Type:application/json" \
   --data "{\"u_source\":\"BadgesRUs\",\"u_message\":\"Temp too
    high\",\"u_user\":\"abel.tutor@servicenow.com\",\"u_level\":\"Denied\"}" \
   --user 'username':'password'
   ```

   Le système insère automatiquement l'enregistrement dans la table Journal [sn_imt_core_log].

2. Accédez à la table Journal [sn_imt_core_log] pour vérifier que les données sont importées correctement.

Que faire ensuite

Générez des rapports sur les données que vous avez importées dans la table Journal [sn_imt_core_log] à l'aide de Reporting .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir des données de santé sur les employés ou les visiteurs

Envoyez une demande GET pour les données État de santé et de sécurité des employés à utiliser dans votre système tiers. Accédez à des données pour déterminer l'état de santé actuel d'un employé ou d'un visiteur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.reader

Procédure

Envoyez une demande GET à l'API de table sur votre instance.
Pour plus d'informations, consultez API de table .

a. Construisez le point de terminaison à l'aide de la table Utilisateur Health and Safety [sn_imt_core_health_and_safety_user].

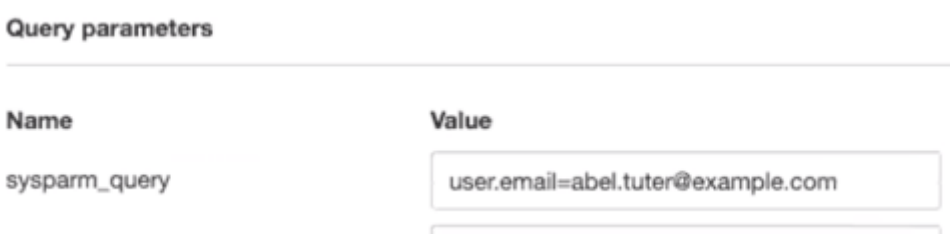
Example

```
https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_user
```

b. Ajoutez un paramètre de requête pour interroger l'adresse e-mail d'un utilisateur spécifique.

Dans l'explorateur d'API, vous pouvez entrer une des chaînes suivantes dans le champ **sysparm_query** pour générer un point de terminaison qui inclut le paramètre de requête correct :

- `user.email=<user-email-address>`: interroge l'adresse e-mail de l'employé fournie.
- `visitor.email=<visitor-email-address>`: interroge l'adresse e-mail du visiteur fournie.



Example

Cet exemple de demande cURL interroge la table Utilisateur Health and Safety et renvoie les enregistrements associés à l'adresse e-mail d'Abel Tuter.

```
curl
 "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_user?sysparm_query=user.email%3Dabel.tuter%40example.com&sysparm_limit=1" \
--request GET \
--header "Accept:application/json" \
--user 'username':'password'
```

Résultats

L'application État de santé et de sécurité des employés renvoie l'enregistrement Utilisateur Health and Safety associé à l'adresse e-mail dans la demande. La charge utile JSON contient les données suivantes.

```
{
 "result": [
  {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    "sys_mod_count": "0",
    "sys_updated_on": "2020-07-14 19:58:00",
    "sys_tags": "",
    "type": "employee",
    "sys_id": "33f184491bce9010e3730e16ec4bcb71",
    "sys_updated_by": "system.administrator",
    "manually_created": "true",
    "sys_created_on": "2020-07-14 19:58:00",
    "sys_domain": {
      "link": "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user_group/global",
      "value": "global"
    },
    "requirements_status": "cleared",
    "visitor": "",
    "user": {
      "link":
 "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user/62826bf03710200044e0bfc8
bcbe5df1",
      "value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
    },
    "sys_created_by": "system.administrator"
  }
 ]
}
```


Tous les champs sont internes, à l'exception des éléments suivants :

Propriété	Description
requirements_status	Indique si le visiteur ou l'employé a rempli toutes les exigences pour revenir au travail. Pour en savoir plus, voir Créer des enregistrements d'utilisateurs de santé et de sécurité et Créer une exigence en matière de santé et de sécurité. • Cleared : le visiteur ou l'employé a rempli toutes les exigences pour revenir au travail. • Not Cleared : le visiteur ou l'employé n'a pas rempli toutes les exigences pour revenir au travail. Type de données : chaîne
visiteur	S'il est présent, cet enregistrement représente un visiteur au lieu d'un employé. **Remarque :** Utilisé uniquement lors du renvoi des données de santé du visiteur. Type de données : objet
visitor.link	Lien vers l'enregistrement du visiteur sur l'instance. **Remarque :** Utilisé uniquement lors du renvoi des données de santé du visiteur. Type de données : chaîne
visitor.value	Sys_id de l'enregistrement du visiteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : Utilisé uniquement lors du renvoi des données de santé du visiteur. Type de données : chaîne
utilisateur	S'il est présent, cet enregistrement représente un employé au lieu d'un visiteur. **Remarque :** Utilisé uniquement lors du renvoi des données de santé de l'employé. Type de données : objet
user.link	Lien vers l'enregistrement de l'utilisateur sur l'instance. **Remarque :** Utilisé uniquement lors du renvoi des données de santé de l'employé. Type de données : chaîne
user.value	Sys_id de l'enregistrement de l'utilisateur. **Remarque :** Utilisé uniquement lors du renvoi des données de santé de l'employé. Type de données : chaîne

Safe Workplace for Mobile

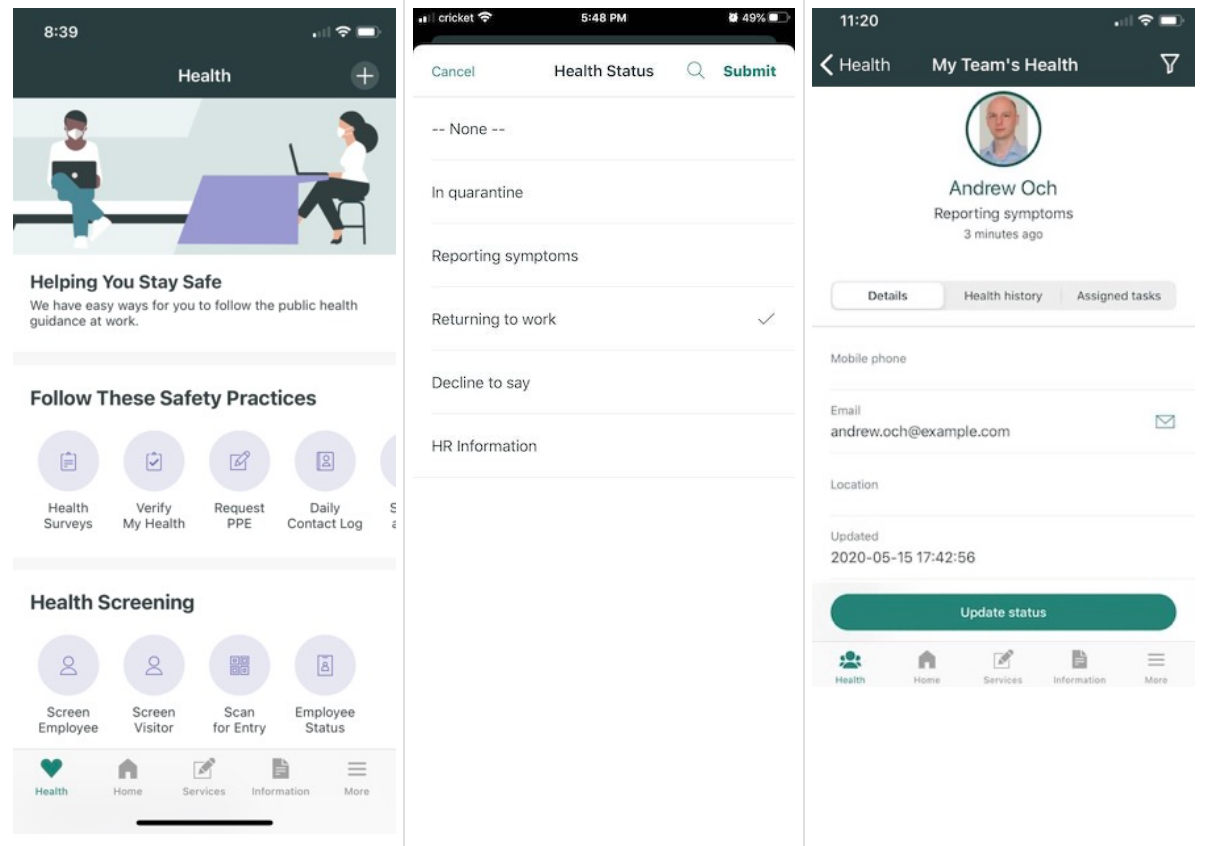
Gérez les étapes essentielles pour permettre de revenir sur le lieu de travail où que vous soyez en utilisant l'application Safe Workplace for Mobile.

L'expérience mobile ServiceNow® Lieu de travail sûr permet aux organisations de gérer les étapes essentielles permettant de renvoyer les utilisateurs sur le lieu de travail, quel que soit l'endroit, avec l'application Now Mobile. Grâce à une conception mobile intuitive et une interface conviviale, les organisations peuvent organiser un retour fluide sur le lieu de travail, ce qui permet aux utilisateurs d'effectuer des contrôles et des enquêtes sur la santé, d'organiser des visites, de faire des réservations, de demander des EPI et plus encore pour prendre en charge leur santé et leur sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vues de l'application



Accéder à d'autres applications à partir de Safe Workplace for Mobile

Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Gestion de la réponse d'urgence et Lieu de travail sûr.

Remarque :
L'application Gestion de la réponse d'urgence pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

Applications d'urgence et de sécurité sur le lieu de travail

Gestion de la réponse d'urgence applications	Lieu de travail sûr applications
• Sensibilisation d'urgence • Auto-déclaration d'urgence • Gestion de l'exposition aux urgences	• Enquête de préparation des employés • Contrôle de santé des employés • Cœur du lieu de travail • Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail • Tableau de bord Lieu de travail sûr • Suivi des contacts • Tests Santé et sécurité • Base de la préparation des employés • Enterprise Employee Experience Pack

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications d'urgence et de sécurité sur le lieu de travail (suite)

Gestion de la réponse d'urgence applications	Lieu de travail sûr applications
	• Employee Travel Safety • Vaccination Status

Fonctionnalités de Safe Workplace for Mobile

Fonctionnalités de reporting et de notification Safe Workplace (mobile)



Recevoir et répondre aux notifications de sensibilisation

Recevez des notifications importantes générées dans l'application Sensibilisation d'urgence sur votre équipement mobile. Vous pouvez également déclarer votre état de santé depuis ces notifications.

Pour plus d'informations sur Sensibilisation d'urgence, voir Sensibilisation d'urgence.

Pour en savoir plus sur l'auto-déclaration d'état de santé via les notifications push, consultez Signaler votre état de santé.



Signaler votre état de santé depuis le tableau de bord de réponse de service

Sous Mon état de santé actuel, cliquez sur votre nom pour renseigner votre état de santé. Pour en savoir plus, voir Signaler votre état de santé dans Now Mobile.



Afficher le statut de vos subordonnés directs

En tant que responsable, vous pouvez afficher la section **Santé de mon équipe** depuis la section **Mon équipe** pour afficher un aperçu de la santé de vos subordonnés directs. Pour en savoir plus, voir Gérer l'état de santé de vos subordonnés directs dans Now Mobile.



Réaffecter des tâches critiques à vos employés disponibles

En tant que gestionnaire, vous pouvez appuyer sur **Les tâches ouvertes de mes subordonnés directs** dans la section **Mon équipe** pour afficher les tâches affectées à vos subordonnés directs. Depuis cette liste, vous pouvez réaffecter des tâches à vos subordonnés directs disponibles. Pour en savoir plus, voir Réaffecter des tâches aux membres de votre équipe dans Now Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sections mobiles

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite, vous voyez les sections mobiles disponibles pour l'expérience mobile Gestion de la réponse d'urgence. Chaque section a plusieurs applications. Pour afficher toutes les applications sous une rubrique, faites défiler vers la gauche.

Sections relatives aux rubriques et fonctionnalités des applications mobiles

Suivez ces pratiques de sécurité	Contrôle de santé	Gérer l'inventaire PPE
Enquêtes sur la santé Pour en savoir plus, voir Enquête de préparation des employés.	Vérifier la température de l'employé Pour en savoir plus, voir Effectuer un dépistage de santé pour l'entrée.	Affecter un consommable Pour en savoir plus, voir Affecter un PPE aux employés.
Vérifier ma santé Pour en savoir plus, voir Vérifier votre état de santé et conformité.	Vérifier la température du visiteur Pour en savoir plus, voir Dépister un visiteur pour le faire entrer sur le lieu de travail.	Affecter un matériel Pour en savoir plus, voir Affecter un PPE aux employés.
Demander un PPE Pour en savoir plus, voir Demander un PPE.	Scan pour l'entrée Pour en savoir plus, voir Collecter les données de badge des utilisateurs.	Ajouter un consommable Pour en savoir plus, voir Ajouter un stock de PPE.
Journal de contacts quotidiens Pour en savoir plus, voir Suivi des contacts des employés à l'aide des journaux quotidiens.	État de l'employé Pour en savoir plus, voir Consultez votre état de santé et de sécurité.	Ajouter un matériel Pour en savoir plus, voir Ajouter un stock de PPE.
Consentement à la confidentialité Pour en savoir plus, voir Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité de Suivi des contacts.		Ajouter un modèle Pour en savoir plus, voir Créer des modèles pour les éléments de PPE.
Configurer une visite Pour en savoir plus, voir Inviter un visiteur sur le lieu de travail.		
Test COVID-19 Pour en savoir plus, voir Demander un test de diagnostic COVID-19.		
Demander l'autorisation pour partir en déplacement		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sections relatives aux rubriques et fonctionnalités des applications mobiles (suite)

Suivez ces pratiques de sécurité	Contrôle de santé	Gérer l'inventaire PPE
Pour en savoir plus, consultez Demander l'autorisation pour partir en déplacement.		
Déclarer la vaccination Pour en savoir plus, consultez Déclarer l'état de vaccination à votre organisation.		
Demander une exemption de vaccin Pour en savoir plus, consultez Demander une exemption de vaccin.		
Demandes d'exemption de vaccin Pour plus d'informations, consultez Demander une exemption de vaccin.		

Sections relatives aux vérifications de l'intégrité mobile

Mon état de santé actuel	Préparer l'arrivée	Mon équipe
Pour en savoir plus, voir Afficher votre état de santé dans Now Mobile.	Ma liste de vérification de préparation Fournit une liste de vérification à effectuer avant d'arriver sur le lieu de travail.	Santé de mon équipe Affiche une liste de vos subordonnés directs et leur état de santé.
	Code d'entrée de mon bureau Fournit un code QR qui vous permet d'enregistrer votre entrée sur un lieu de travail.	Les tâches ouvertes de mes subordonnés directs Affiche toutes les tâches ouvertes affectées à vos subordonnés directs qui doivent être effectuées avant d'arriver sur un lieu de travail.

Safe Workplace Suite Pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont nécessaires pour utiliser Safe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Sensibilisation d'urgence (sn_imt_checkin)
- Contrôle de santé des employés (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Enquête de préparation des employés (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Suivi des contacts (sn_imt_tracing)
- Auto-déclaration d'urgence (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Lieu de travail sûr (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tests Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Safe Workplace for Mobile

Installez l'application Now® Mobile et l'application Safe Workplace for Mobile.

Avant de commencer
L'application Safe Workplace for Mobile (sn_imt_mobile) dépend du module d'extension com.sn_imt_quarantine.

L'application Safe Workplace for Mobile a également une dépendance facultative à d'autres applications Lieu de travail sûr. Si l'un de ces modules d'extension est installé, les applications correspondantes s'affichent dans votre application Safe Workplace for Mobile :

- sn_imt_checkin
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Procédure

1. Téléchargez l'application Now Mobile pour Apple iOS ou Google Android sur votre équipement mobile à partir de l'App Store d'Apple ou du Google Play Store.
2. Dans votre instance, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
3. Recherchez Safe Workplace for Mobile.
4. Cliquez sur **Installer**.
5. Dans la boîte de dialogue d'installation d'application, cliquez sur **Installer**.
6. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.
7. **Facultatif :** Contrôlez l'accès à l'application en créant un groupe et en attribuant des rôles au groupe ou aux utilisateurs individuels.

   (Optional) Pour plus d'informations, voir Rôles .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Signaler votre état de santé dans Now Mobile

Utilisez l'application Now® Mobile pour signaler votre état de santé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_quarantine.crisis_task_user

Pour accéder à ce contenu, vous devez disposer du Now Mobile appli. L'application doit être installée sur votre Auto-déclaration d'urgence instance.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Gestion de la réponse d'urgence et Lieu de travail sûr.

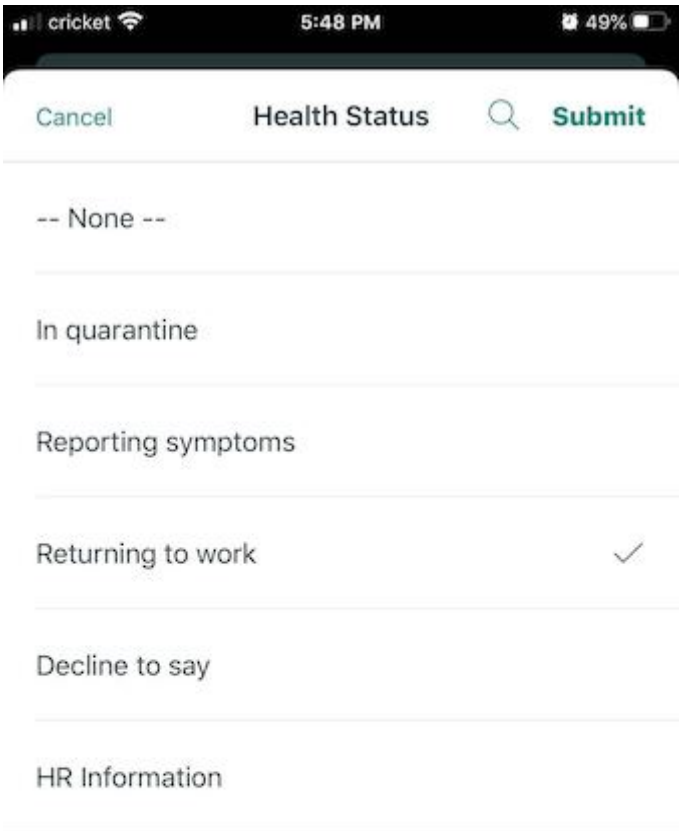
Remarque :
L'application Gestion de la réponse d'urgence pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile.
2. En haut de la page Santé, cliquez sur l'icône d'action rapide pour ouvrir le lanceur d'applet d'auto-déclaration.
3. Sélectionnez votre état de santé depuis la liste et appuyez sur l'icône de vérification ( ) pour confirmer votre état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Afficher votre état de santé dans Now Mobile

Utilisez l'application Now Mobile pour afficher votre enregistrement d'état de santé.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pour accéder à ce contenu, vous devez disposer du Now Mobile appli. L'application doit être installée sur votre Auto-déclaration d'urgence instance.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Gestion de la réponse d'urgence et Lieu de travail sûr.

Remarque :
L'application Gestion de la réponse d'urgence pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

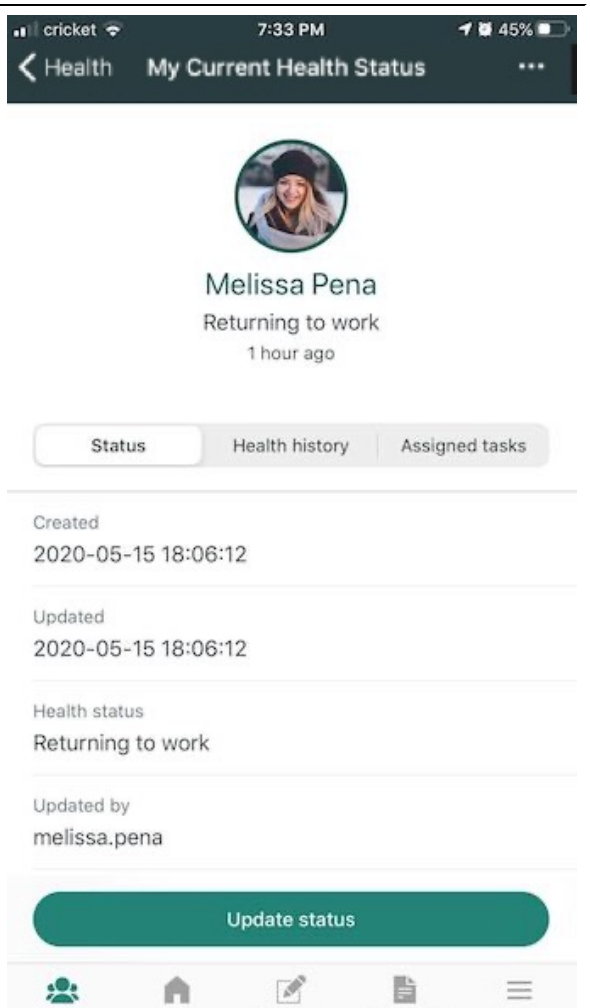
Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile.
2. Faites défiler vers le bas jusqu'à **Mon état de santé actuel**, puis cliquez sur le lien **Afficher tout**.
3. Cliquez sur votre nom.

Écran Mon état de santé actuel

L'écran **Mon état de santé actuel** affiche les informations suivantes :

- Utilisez l'onglet **État** pour afficher votre état de santé déclaré.
- Utilisez l'onglet **Historique de santé** pour afficher un historique de vos états de santé déclarés.
- Utilisez l'onglet **Tâches affectées** pour voir les tâches qui vous ont été affectées.
- Utilisez le bouton **Mettre à jour le statut** pour modifier votre état de santé.
- Si vous êtes un responsable, utilisez l'action **Réaffecter tout** à partir de l'icône de menu du haut ··· pour réaffecter toutes vos tâches.



Traduction automatique

Gérer l'état de santé de vos subordonnés directs dans Now Mobile

Utilisez l'application Now Mobile pour afficher l'état de santé de vos subordonnés directs.

Avant de commencer

Pour accéder à ce contenu, vous devez disposer du Now Mobile appli. L'application doit être installée sur votre Auto-déclaration d'urgence instance.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

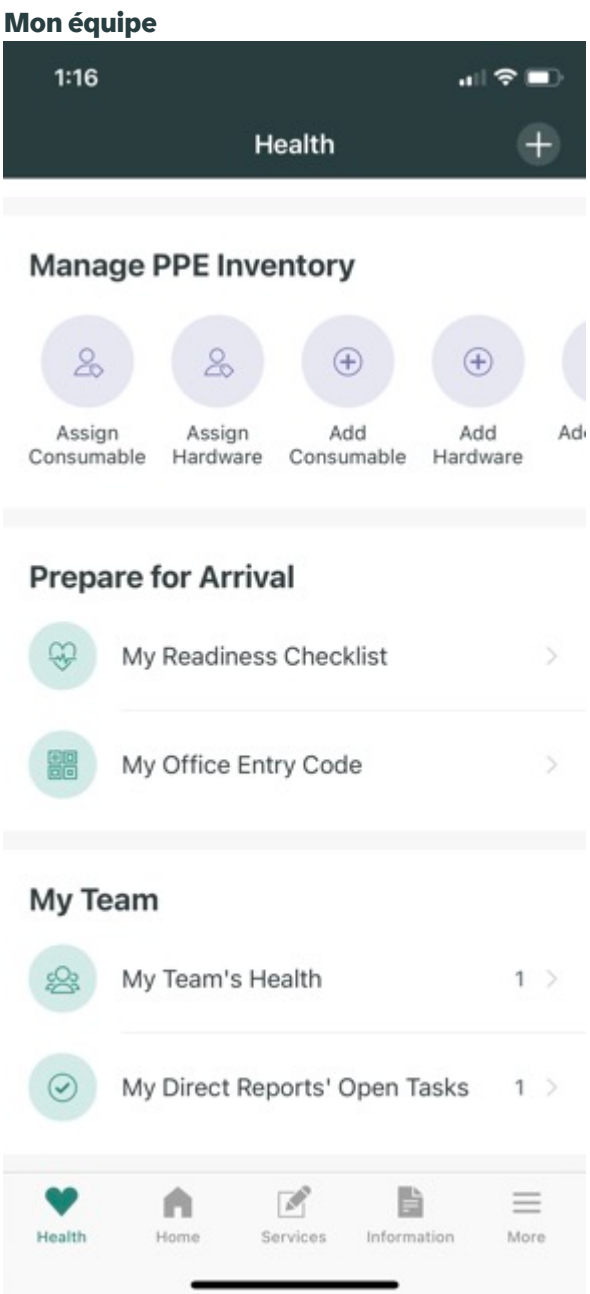
Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Gestion de la réponse d'urgence et Lieu de travail sûr.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'application Gestion de la réponse d'urgence pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile.
2. Faites défiler vers le bas jusqu'à afficher la section Mon équipe et cliquez sur le lien **Santé de mon équipe**. Dans la section Santé de mon équipe, vous pouvez voir une liste de tous vos utilisateurs.

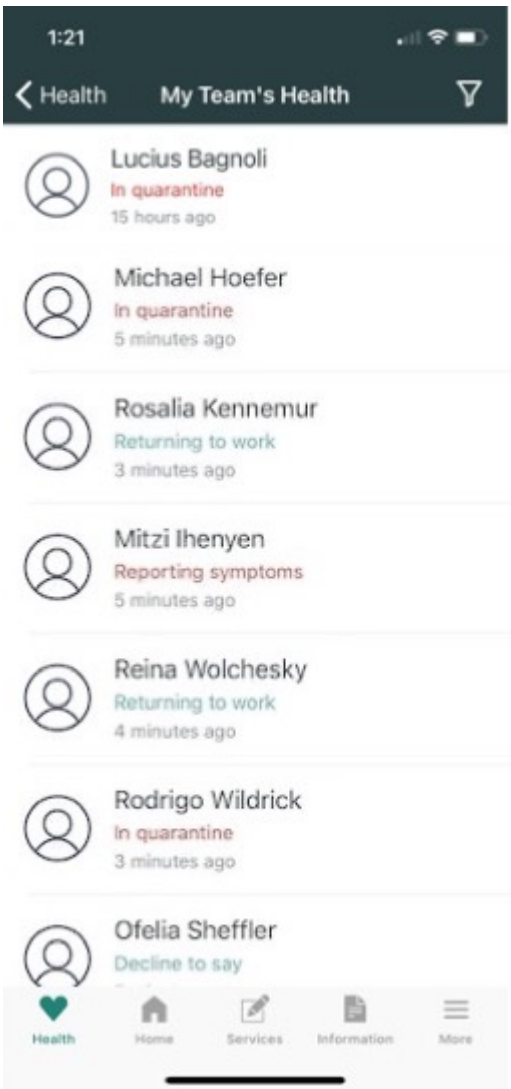


3. Dans la section Santé de mon équipe, vous pouvez voir une liste de tous vos utilisateurs et de leur état de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des utilisateurs et de leur état de santé



4. **Facultatif :** Mettez à jour l'état de santé d'un utilisateur.
   - Faites balayer vers la gauche sur une entrée de la liste pour mettre à jour l'état de l'utilisateur.
   - Touchez un enregistrement dans la liste et cliquez sur **Mettre à jour le statut** au bas du formulaire de tâche.

Traduction automatique

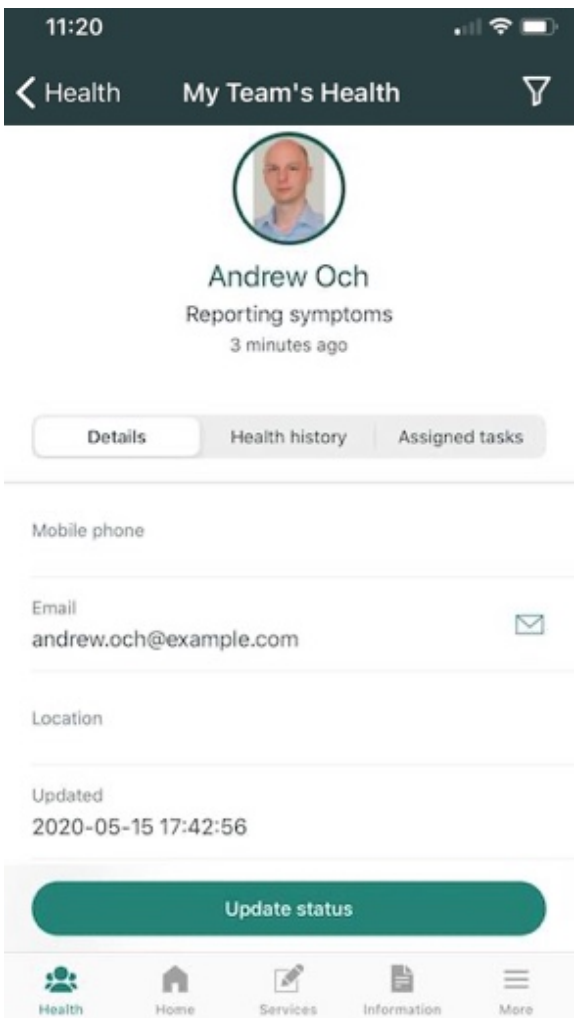
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Touchez une entrée dans la liste pour afficher l'écran d'enregistrement de l'employé.

Écran de l'enregistrement de l'employé

L'écran d'enregistrement de l'employé affiche les informations suivantes :

- Utilisez les informations de contact et de lieu depuis l'écran Détails pour rester en contact avec vos subordonnés directs.
- Utilisez l'onglet **Historique de santé** pour afficher un historique des états de santé déclarés de l'utilisateur.
- Utilisez l'onglet **Tâches affectées** pour voir les tâches qui ont été affectées à l'utilisateur.
- Cliquez sur le bouton **Mettre à jour le statut** pour modifier l'état de santé de l'utilisateur.



Réaffecter des tâches aux membres de votre équipe dans Now Mobile

En tant que responsable, vous pouvez afficher la liste des tâches affectées aux membres de votre équipe et réaffecter les tâches à d'autres membres de l'équipe.

Avant de commencer

Pour accéder à ce contenu, vous devez disposer du Now® Mobile appli. L'application doit être installée sur votre Auto-déclaration d'urgence instance.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Gestion de la réponse d'urgence et Lieu de travail sûr.

Remarque :
L'application Gestion de la réponse d'urgence pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

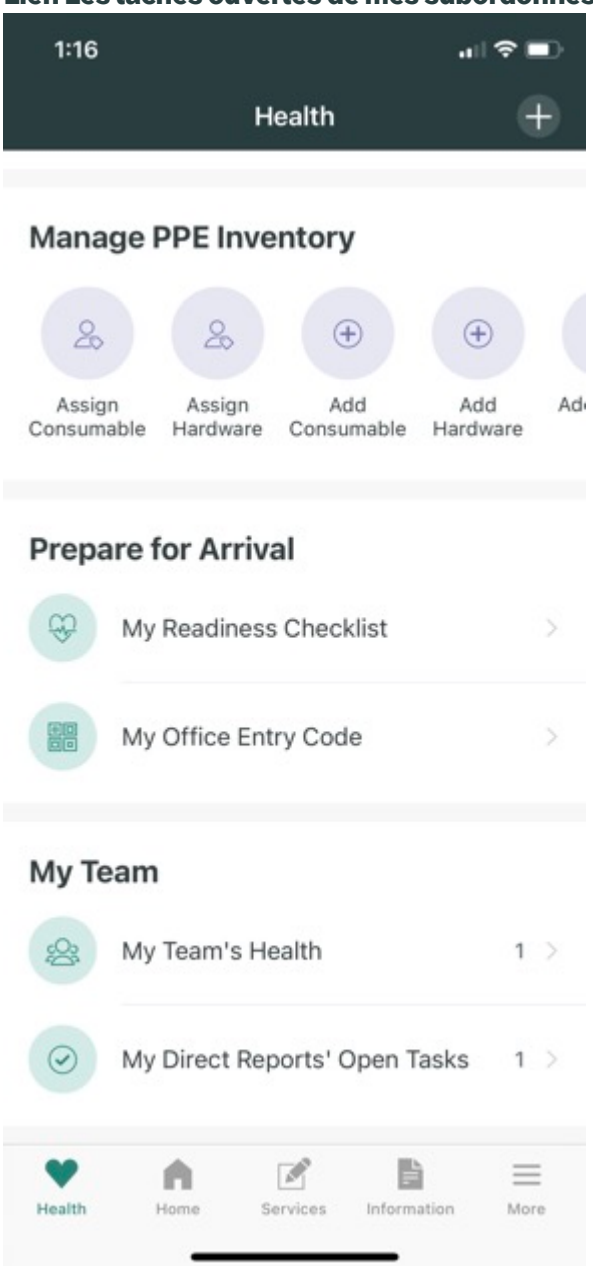
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile.
2. Faites défiler jusqu'à afficher la section Mon équipe et cliquez sur **Les tâches ouvertes de mes subordonnés directs**.

Lien Les tâches ouvertes de mes subordonnés directs



Une liste toutes les tâches ouvertes affectées à vos subordonnés directs est affichée.

3. Pour afficher des détails sur la tâche, cliquez sur la tâche ouverte.
4. Pour réaffecter une tâche, faites glisser vers la gauche et cliquez sur **Réaffecter**.
5. Recherchez un utilisateur auquel vous souhaitez réaffecter la tâche et sélectionnez le nom de l'utilisateur.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine et Safe Workplace Suite

Les Safe Workplace Suite applications prennent en charge la séparation de domaine au niveau basique, à l'exception de Tableau de bord Lieu de travail sûr.

La séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler les aspects dans chaque domaine, y compris ce que les utilisateurs peuvent afficher ou s'ils peuvent accéder aux données.

Prise en charge de Domain Separation

Les applications ServiceNow prenant en charge Domain Separation peuvent prendre en charge la séparation et le routage des données uniquement, présenter une séparation de logique métier avancée ou prendre en charge l'administration de niveau client de l'application. Les applications ServiceNow sont définies avec des niveaux de prise en charge incrémentiels, du point de vue des cas d'utilisation réels et des personnes qui les utilisent.

- **Élémentaire**
  - Les données sont séparées par domaine.
  - Une logique existe pour garantir un acheminement, une mise en cache, des déploiements et des agrégations de données appropriés.
  - La configuration globale est opérationnelle pour plusieurs locataires
- **Standard**
  - Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
  - Le propriétaire de l'instance peut séparer la logique métier par domaine et par locataire.
- **Amélioration** : le processus piloté par les données active la configuration sécurisée par les locataires via l'interface utilisateur pour entraîner la logique métier.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Fonctionnement de la séparation de domaine dans les applications Safe Workplace

Les applications suivantes utilisent la table de domaine Safe Workplace :

- Suivi des contacts
- Tests Santé et sécurité
- Sensibilisation d'urgence (Journaux de contacts quotidiens, consentement à la confidentialité et consentement à la confidentialité (commun))
- Gestion de l'exposition aux urgences

Les administrateurs doivent installer le module d'extension Séparation de domaine avant d'utiliser ces tables d'applications. La plupart de ces tables contiennent un champ **sys_domain**afin qu'elles puissent être séparées par domaine si elles contiennent des données qui doivent être partitionnées par domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Table de domaine principale : le module d’extension Safe Workplace comprend une table sn_imt_core_domain. Les domaines de cette table sont itérés lorsque les tâches planifiées s'exécutent.
- Table de propriétés : la table sn_imt_core_property étend la table sys_properties et ajoute un champ sys_domain. L'ajout de ce champ permet aux valeurs sys_properties d'être remplacées pour un domaine.

Remarque :
Les valeurs sont traitées différemment pour les champs `password2`, contrairement aux autres types de propriétés. Par conséquent, aucune valeur n'est affichée dans la vue de liste de propriétés séparées par domaine.

Les tables suivantes ne contiennent pas le champ sys_domain :

- app-imt-checkin
  - sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script (extends sysauto_script)
  - sn_imt_checkin_response_criteria
  - sn_imt_checkin_response_option_for_health
  - sn_imt_checkin_response_option_survey
  - sn_imt_checkin_response_script
- app-imt-diagnosis: task_compliance_result
- app-imt-tracing
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_job
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_stage
- app-imt-core: sn_imt_core_sysauto_script (extends sysauto_script)

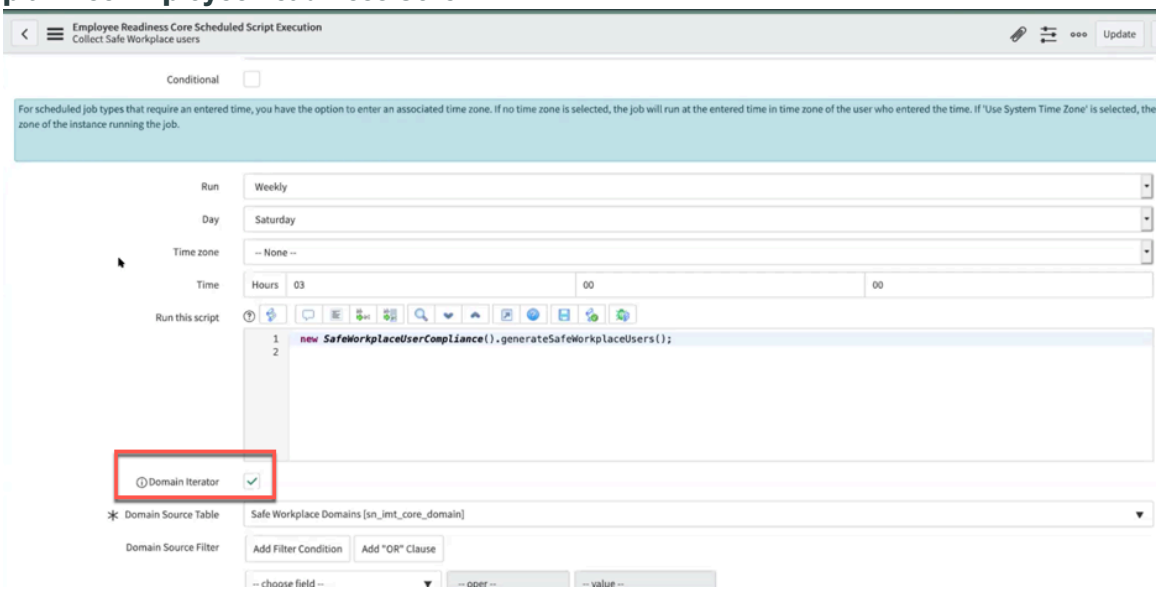
Les tâches planifiées dans les applications avec ce niveau de séparation de domaine s'exécutent séparément pour chaque domaine de la table. Les tâches planifiées utilisent la table principale comme table source de domaine, et la case **Itérateur de domaine** est automatiquement cochée par défaut lors de l'installation de Domain Separation. Lorsque l'option **Itérateur de domaine** est activée, la tâche peut s'exécuter dans plusieurs domaines.

La valeur **Table source de domaine** est également définie sur Domaines Safe Workplace par défaut. Si vous ne voyez pas les tables, vérifiez que les paramètres **Itérateur de domaine** et Domaines Safe Workplace sont sélectionnés et actualisez l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option Itérateur de domaine sélectionnée dans le formulaire Exécution de script planifiée Employee Readiness Core



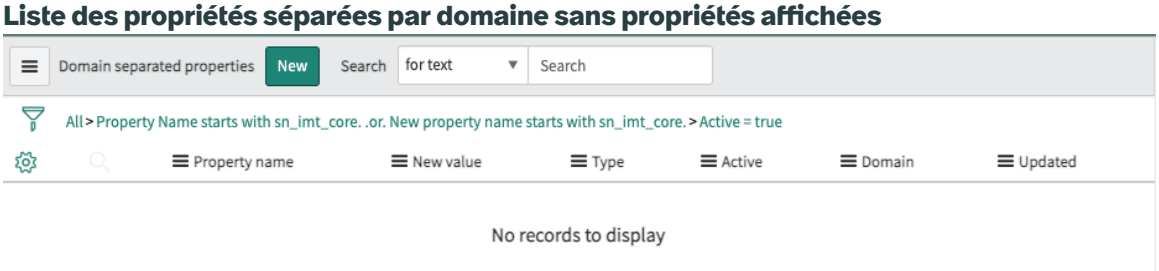
Domaines parents-enfants

Les domaines qui contiennent également un sous-domaine ou un domaine « enfant » ne sont pas pris en charge dans ces applications. L'exécution d'une tâche dans un domaine parent qui a un enfant signifierait d'exécuter la tâche deux fois et de traiter ainsi les données plus d'une fois. Vous pouvez ajouter un domaine parent ou ajouter uniquement le domaine enfant, mais pas les deux.

Travailler avec des propriétés séparées par domaine dans Safe Workplace Suite

Lorsque le module d'extension Domain Separation est installé et que vous accédez à la page Propriétés dans l'une des quatre applications séparées par domaine Safe Workplace, leurs propriétés ne s'affichent pas par défaut. Vous devez remplacer les propriétés d'un domaine avant qu'elles n'apparaissent dans la liste.

Liste des propriétés séparées par domaine sans propriétés affichées



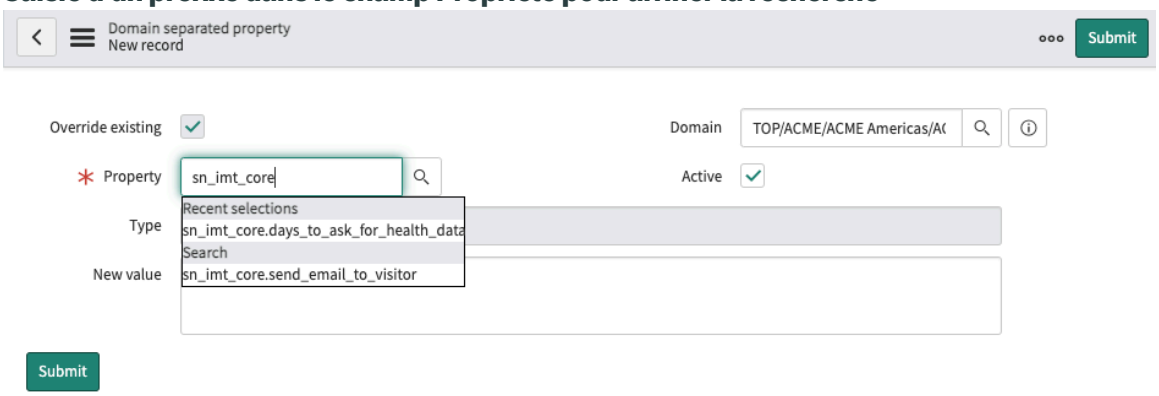
Pour afficher les propriétés, cliquez sur **Nouveau** sur la page Propriétés. Dans le formulaire qui crée une nouvelle propriété séparée par domaine, recherchez dans le champ de référence la propriété que vous souhaitez remplacer. Entrez un préfixe spécifique pour affiner votre recherche :

- sn_imt_core pour Base de la préparation des employés
- sn_imt_diagnosis pour Gestion de l'exposition aux urgences
- sn_imt_health_testing pour Tests Santé et sécurité
- sn_imt_tracing pour Suivi des contacts

Traduction automatique

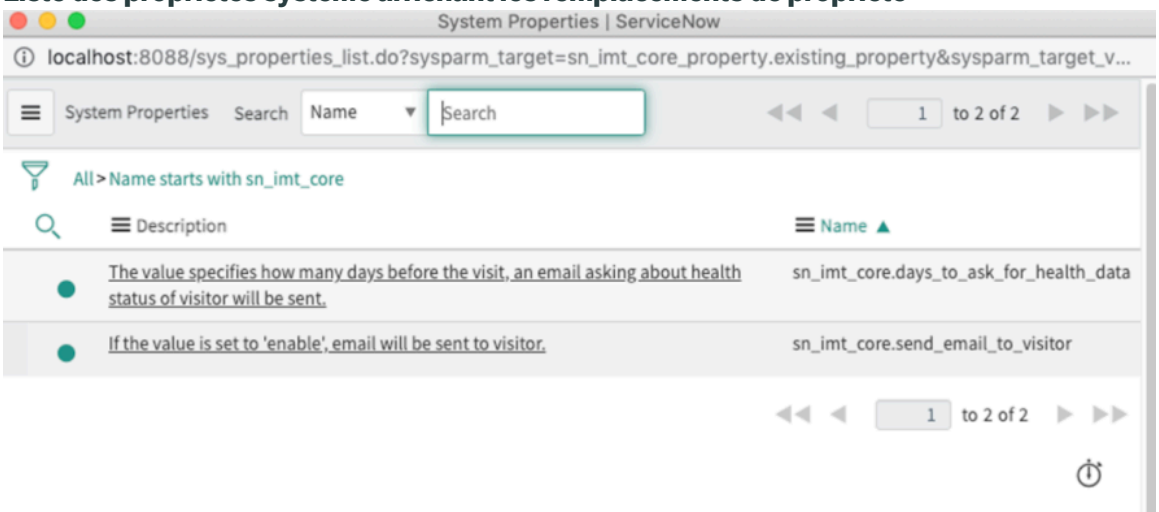
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Saisie d'un préfixe dans le champ Propriété pour affiner la recherche



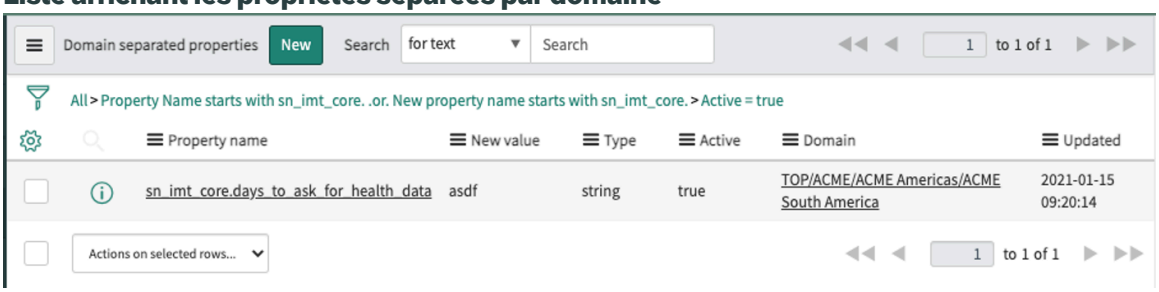
Les propriétés s'affichent avec une description complète des remplacements.

Liste des propriétés système affichant les remplacements de propriété



Une fois que vous avez créé votre remplacement de propriété séparée par domaine, le formulaire affiche les propriétés séparées par domaine.

Liste affichant les propriétés séparées par domaine



Vous pouvez revenir au formulaire d'enregistrement en sélectionnant un nom de propriété dans la liste.

Fonctions de propriété

Vous trouverez plus d'informations sur le fonctionnement de ces propriétés dans les rubriques suivantes :

- Propriétés des tests Health and Safety
- Propriétés de Contact Tracing

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Propriétés système pour les systèmes de traçage dans la gestion des expositions d’urgence
- Propriétés de l’état de santé et de sécurité des employés

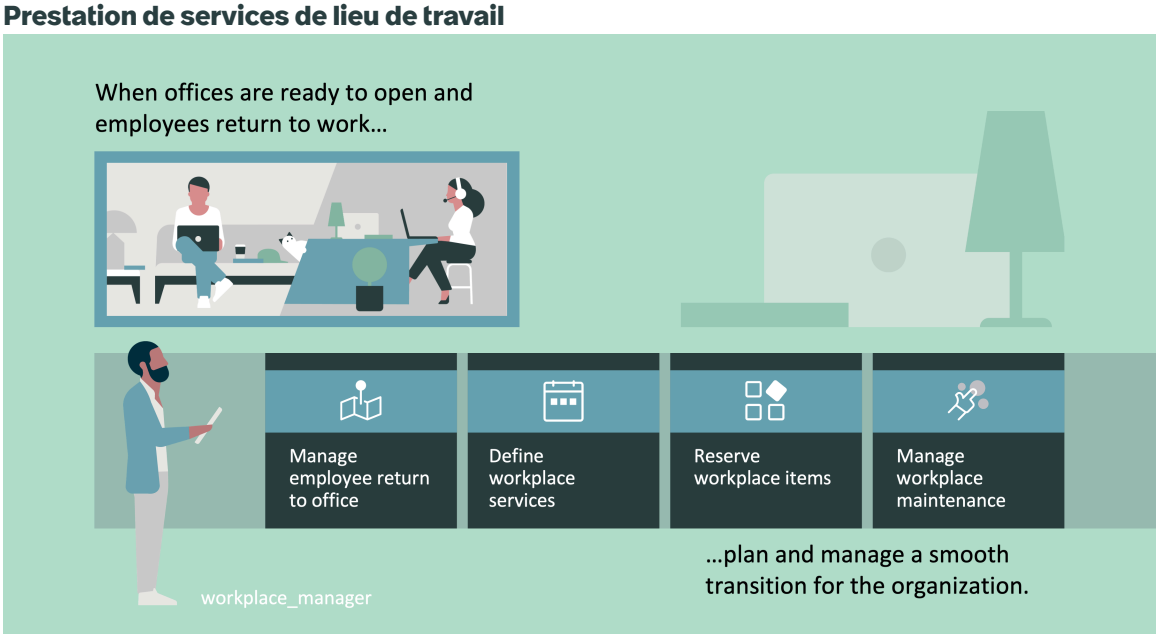
Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Prestation de services de lieu de travail

Offrez aux employés un endroit unique pour gérer les tâches sur le lieu de travail, comme réserver des salles, commander des fournitures, signaler des problèmes de maintenance ou demander un nettoyage avec ServiceNow® Prestation de services de lieu de travail. Réduisez la complexité majeure de la configuration et de la tenue d'une expérience simplifiée pour votre lieu de travail.

Prestation de services de lieu de travail



Classer les services par ordre de priorité, pas les processus

ServiceNow® Prestation de services de lieu de travail propose des solutions flexibles vous permettant d'équilibrer les préférences des employés avec les demandes changeantes du business. Définissez des workflows afin que les employés puissent trouver des réponses, obtenir de l'aide et effectuer leur travail depuis une seule source. Automatisez les processus back-end pour les demandes des employés qui ont précédemment nécessité un traitement manuel. Offrez aux employés la facilité de réserver des éléments du lieu de travail, tels que des salles de réunion ou des bureaux, à leur convenance.

Consultez et téléchargez la fiche d'information complète pour découvrir les fonctionnalités de Prestation de services de lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de Prestation de services de lieu de travail

Cœur du lieu de travail 	**Créer des processus gérés et sûrs en vue du retour des employés sur le lieu de travail** Établissez des plans de distanciation, des affectations d'équipes ainsi que des calendriers d'assainissement. Gérez l'allocation des espaces de travail par étapes.
Gestion des réservations du lieu de travail 	**Améliorer l'expérience de réservation pour vos employés** Offrez une expérience de réservation unifiée aux employés afin qu'ils puissent soumettre et suivre les demandes de réservation pour les salles de réunion, les bureaux et d'autres lieux, directement depuis Service Portal.
Gestion des tickets de lieu de travail 	**Créer des services sur le lieu de travail pour répondre aux demandes des employés** Automatisez et standardisez le traitement des questions et demandes des employés. Améliorez l'efficacité organisationnelle pour permettre aux employés d'accéder facilement aux services dont ils ont besoin.
Gestion des visiteurs du lieu de travail 	**Offrir aux visiteurs une expérience fluide et sans problème** Enregistrez les visiteurs et personnalisez leur visite. Planifiez au préalable ce dont ils peuvent avoir besoin pendant leur visite.
Synchronisation du calendrier du lieu de travail 	**Synchroniser les réservations avec votre service de calendrier** Permettez aux employés d'effectuer des réservations dans le portail de réservation et dans votre service de calendrier. Synchronisez les réservations et permettez aux employés de consulter facilement les détails de leur réservation dans un seul endroit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de Prestation de services de lieu de travail (suite)

Mappage intérieur des lieux de travail



Fournit une expérience native pour Mappage d'intérieur

Possibilité d’activer les gestionnaires de lieux de travail avec Mappage d'intérieur Map Studio pour la création et la gestion d’expériences de mappage intérieur. Les employés peuvent utiliser les cartes publiées et créer des réservations à proximité de leurs collègues en fonction de la proximité, définir et réserver des espaces en tant que favoris, signaler les problèmes sur le lieu de travail aux équipes de service et obtenir des itinéraires vers et depuis les points d’intérêt.

Workplace Space Mapping



Fournir une vue unique aux employés lors de la réservation d'espaces

Offrez aux employés une carte en 2D des étages de votre bâtiment, des salles de réunion, des bureaux et d'autres lieux lors de l'utilisation de la gestion des réservations et de Espace de travail du Portail de services.

Workplace Space Management



Gérer efficacement l'utilisation des espaces et des salles de réunion

Optimisez les espaces et les autres éléments pouvant être réservés sur votre lieu de travail. Gérez les affectations d'espaces, les intégrations et la reconversion des espaces pour améliorer l'agencement et la productivité. Suivez vos dépenses immobilières en attribuant les espaces à un département et/ou à un centre de coûts.

Workplace Lease Administration



Gérer et suivre efficacement les contrats de bail du lieu de travail à partir d'un seul espace

L’administration ServiceNow® des baux du lieu de travail vous permet de créer, de gérer et de suivre les contrats du lieu de travail à partir d’une interface unique. Vous pouvez également ajouter des services contractuels du lieu de travail, des actifs, des emplacements, des documents et suivre les dates importantes.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in



Intégrer Gestion des réservations du lieu de travail à Microsoft Outlook

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in vous permet d'utiliser les options de l'application Workplace Reservation Management dans l'application Microsoft Outlook. Créez ou mettez à jour un événement ou un rendez-vous à l'aide du complément. Les employés peuvent facilement trouver tous les espaces disponibles et faire appel à des services sans avoir à lancer d'autres applications.

Gestion des déplacements sur le lieu de travail



Permettre aux employés de passer facilement d'un emplacement à un autre

Gérer les demandes de déplacement sans problème Permettez aux employés de demander facilement un changement de siège via Espace de travail du Portail de services. En tant que gestionnaire du lieu de travail, surveillez l'évolution d'une demande de déplacement, créez ou affectez des tâches si nécessaire et approuvez ou rejetez une demande de déplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de Prestation de services de lieu de travail (suite)

Prestation de services de lieu de travail pour mobile



Réserver un lieu de travail à l'aide de votre équipement mobile à tout moment

Effectuez une réservation unique pour un lieu de travail à l'aide de l'application Prestation de services de lieu de travail pour mobile. Enregistrez ou libérez un type de réservation. Modifiez une réservation à tout moment à l'aide de votre équipement mobile.

Centre des lieux de travail



Effectuer toutes les activités liées au lieu de travail à partir d'un seul espace de travail

Planifiez et effectuez toutes vos activités liées au lieu de travail à partir d'un seul emplacement central : Centre de l'espace de travail.

Connecteurs de lieu de travail



Obtenir un cadre de travail générique

Grâce à un cadre de travail générique, vous pouvez développer des spokes permettant de s'intégrer aux différents systèmes sur le lieu de travail, notamment à un système de badges.

Gestion de l'entretien des lieux de travail



Entretenir les activités et équipements de votre lieu de travail

Utilisez l’espace de travail Gestion de la maintenance centrale des lieux de travail pour gérer toutes les activités de maintenance du lieu de travail selon le calendrier.

Concierge d'espace de travail



Définissez vos jours de bureau

L’application Workplace Concierge vous permet de laisser les employés définir leurs jours au bureau. Une option de présence des employés est mise à la disposition des employés à l’aide de laquelle ils peuvent définir les jours de la semaine où ils prévoient d’être au bureau. Ils peuvent collaborer avec leurs collègues et les ajouter en tant que collaborateurs pour améliorer les interactions et la productivité.

Traduction automatique

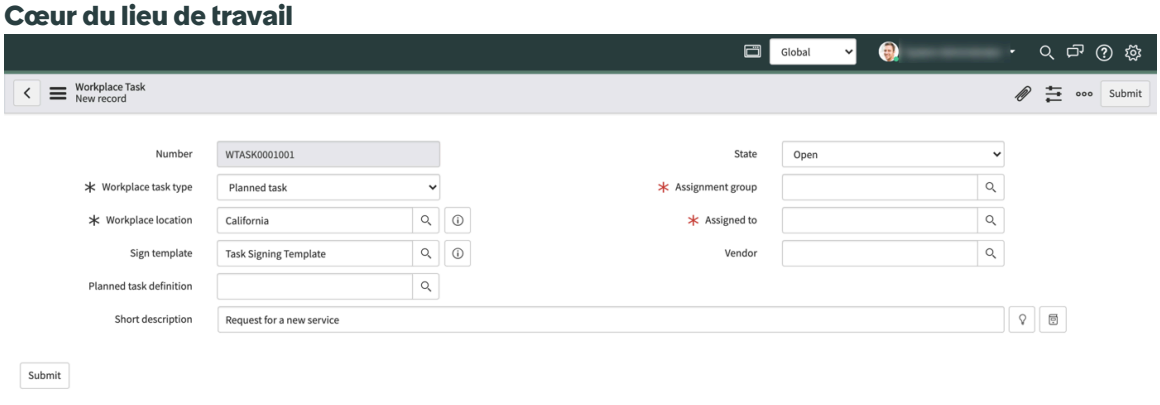
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de Prestation de services de lieu de travail (suite)

Agent du lieu de travail pour mobile	**Gérer les tickets sur le lieu de travail à l'aide d'un mobile** Traitez tous vos tickets sur le lieu de travail où que vous soyez à l'aide de votre équipement mobile. Installez l'application Workplace Agent pour mobile. Travaillez sur n'importe quel ticket ou tâche à tout moment.
WSD pour Microsoft Places	**Gérer les demandes de service du lieu de travail à l'aide de l'application Microsoft Teams** Gérez et créez des demandes de service sur le lieu de travail à partir de l'application WSD pour MS Places intégrée à Microsoft Teams l'application.
Now Assist pour WSD	**Gérer les demandes de réservation de lieu de travail à l'aide de Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD)** Améliorez l'expérience du lieu de travail en utilisant l'expérience de l'IA générative pour interagir avec les emplacements du lieu de travail.

Créer des processus gérés et sûrs en vue du retour des employés sur le lieu de travail

Cœur du lieu de travail



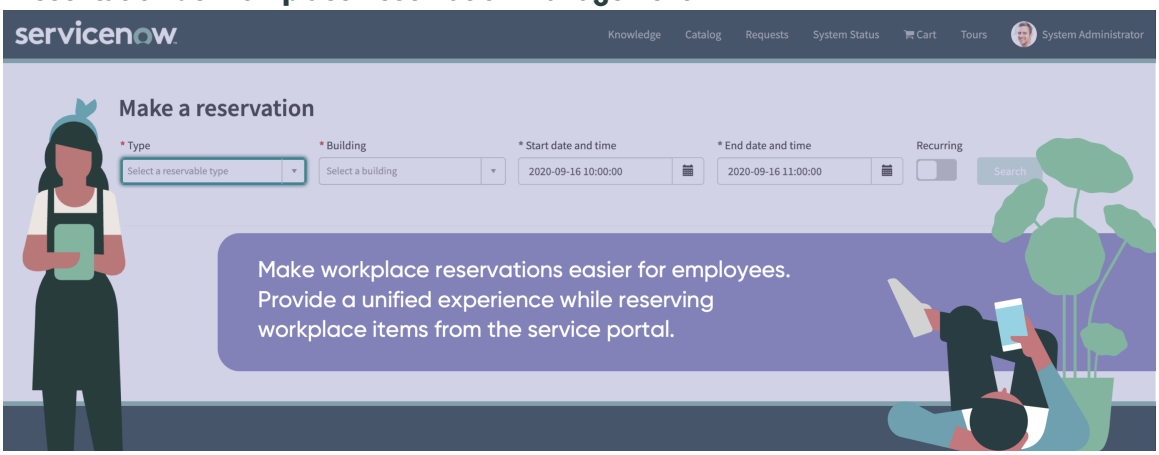
Remplacez les processus manuels et cloisonnés par des workflows digitaux pour gérer l'administration des espaces, les affectations d'équipes, le calendrier d'assainissement et l'allocation des espaces de travail. Communiquez facilement avec les employés, lancez automatiquement les workflows de maintenance et de nettoyage du lieu de travail, répondez rapidement aux problèmes de sécurité et optimisez les dépenses immobilières au fil du temps en surveillant l'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Améliorer l'expérience de réservation pour vos employés

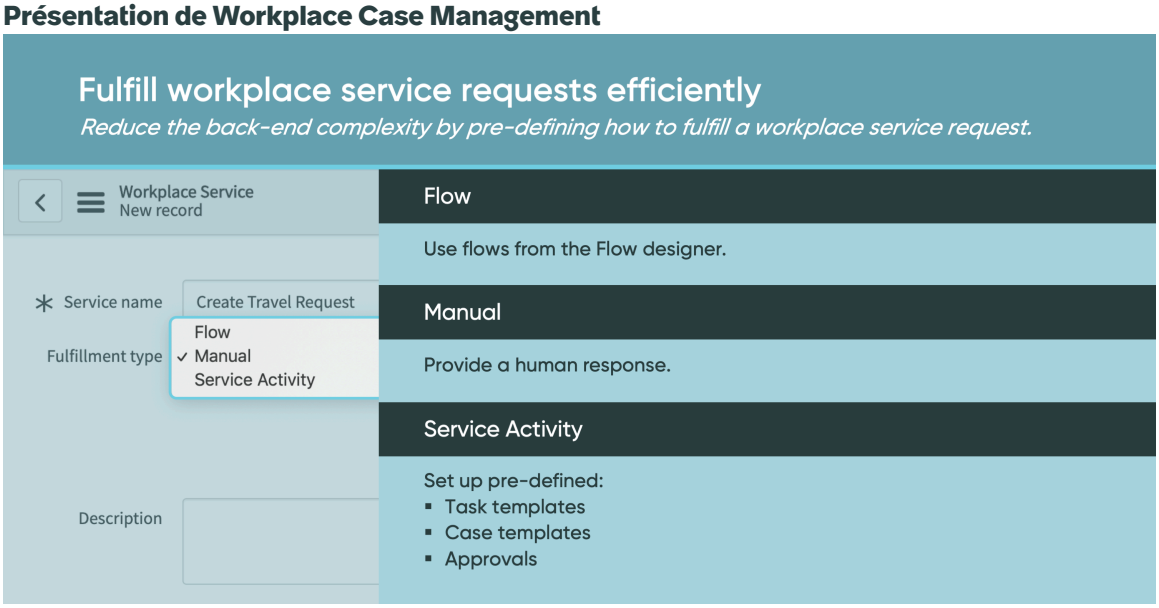
Présentation de Workplace Reservation Management



Rendez la réservation des salles de réunion, salles de conférence, bureaux et autres services plus facile pour vos employés depuis Espace de travail du Portail de services. Gérez et suivez le statut des demandes de réservation. Gagnez en visibilité sur l'utilisation des éléments du lieu de travail, les heures de pointe pour les réunions et les emplacements les plus réservés.

Créer des services sur le lieu de travail pour répondre aux demandes des employés

Présentation de Workplace Case Management



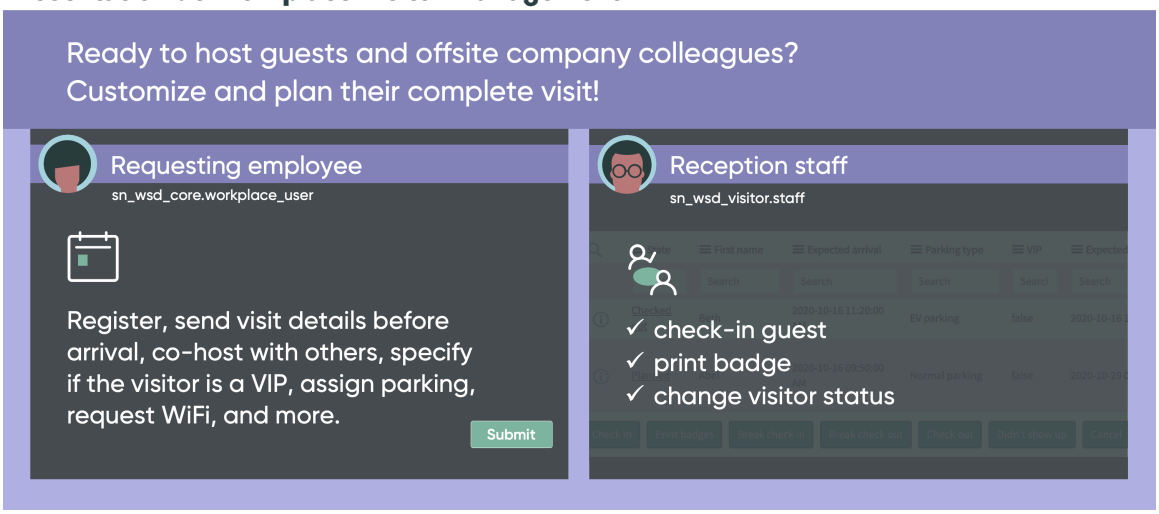
Définissez au préalable le type d'accomplissement des questions et des demandes des employés. En fonction du type de demande, configurez si elle a besoin d'une réponse manuelle, d'un flux ou d'une série d'activités pour y répondre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Offrir aux visiteurs une expérience fluide et sans problème

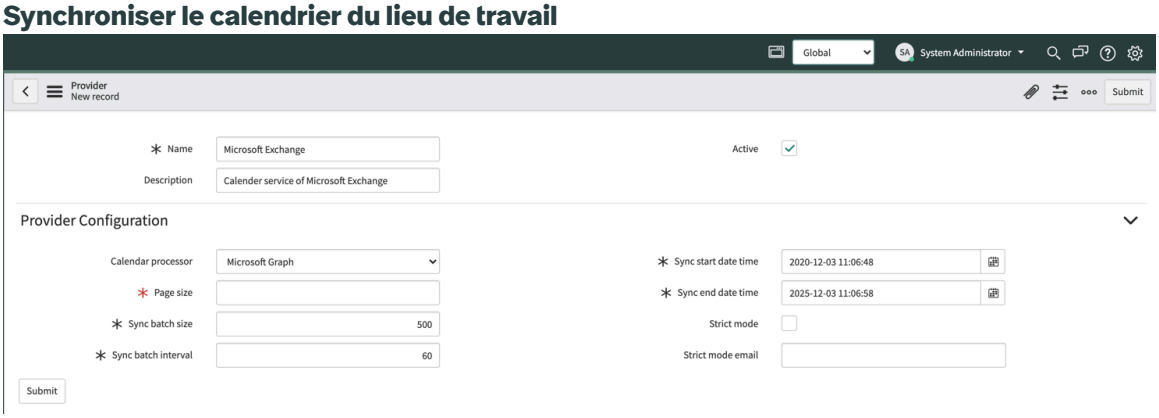
Présentation de Workplace Visitor Management



Améliorez vos opérations d'accueil et personnalisez la visite de vos visiteurs. En tant qu'employé, enregistrez les visiteurs et planifiez leurs besoins à l'avance. Co-hébergez un visiteur avec une autre personne. Le personnel d'accueil peut mettre à jour le statut d'un visiteur pendant qu'il est sur site.

Synchroniser les réservations avec votre service de calendrier

Synchroniser le calendrier du lieu de travail



Autorisez les employés à effectuer des réservations à l'aide de Gestion des réservations du lieu de travail ou de votre service de calendrier, par exemple Microsoft Outlook. Synchronisez les réservations à l'aide de l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail. Créez un alias de connexion à l'aide de votre service de calendrier.

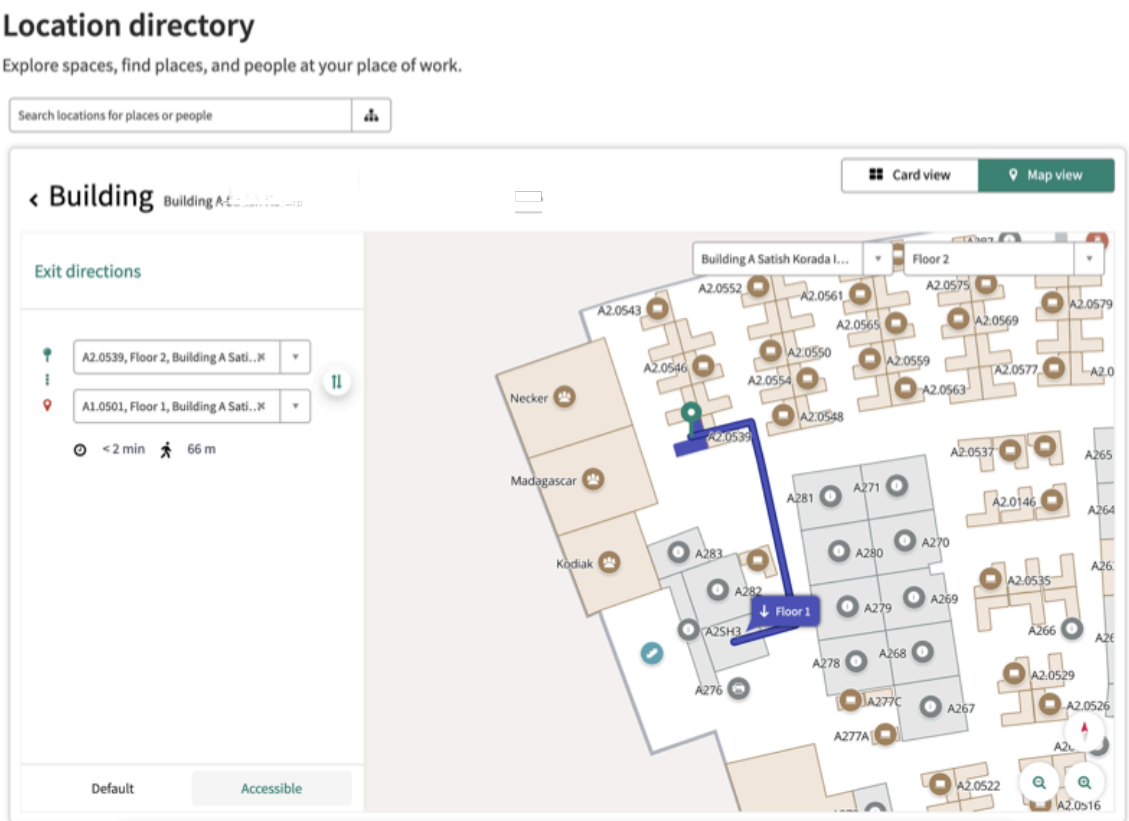
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fournir une vue unique aux employés lors de la réservation d'espaces

Workplace Space Mapping et Mappage intérieur des lieux de travail

Mappage d'intérieur fournit une navigation interne pour les emplacements interactifs et l'orientation dans les lieux de travail. Le fournisseur de carte Mappage d'intérieur fait partie de la suite Prestation de services de lieu de travail.

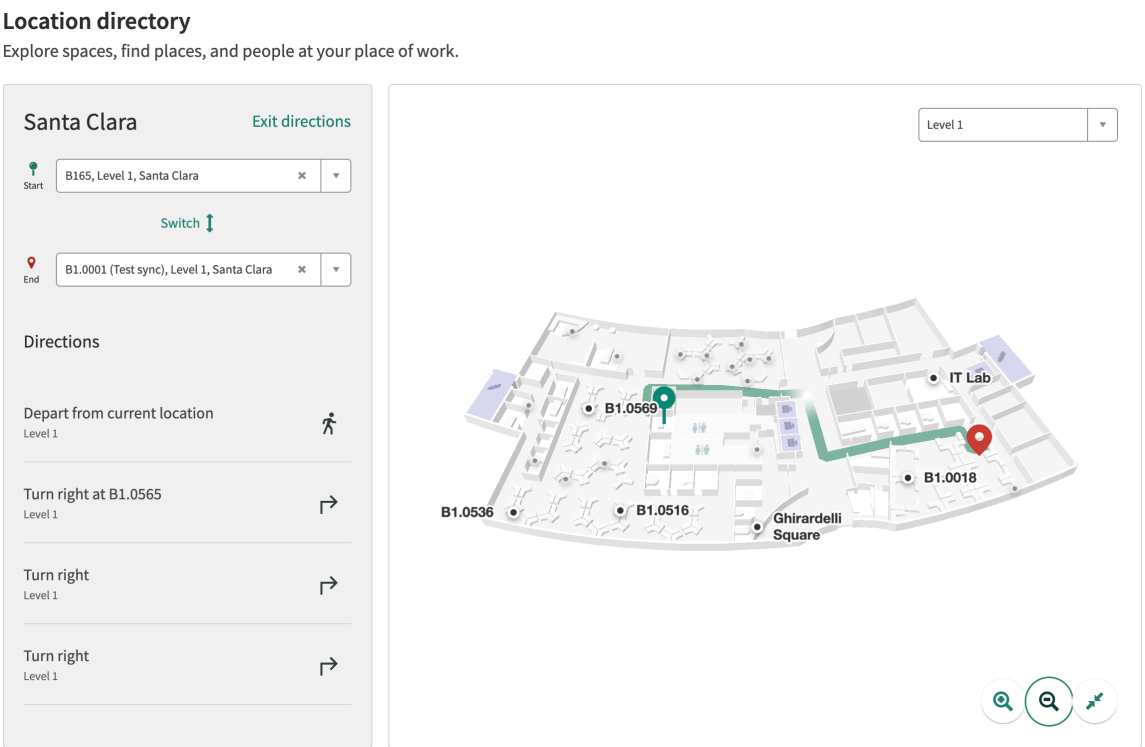


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workplace Space Mapping et intégration Mappedin

Mappedin est un fournisseur de carte tiers dans Prestation de services de lieu de travail et fournit des cartes intérieures pour les emplacements interactifs et l'orientation dans les lieux de travail.



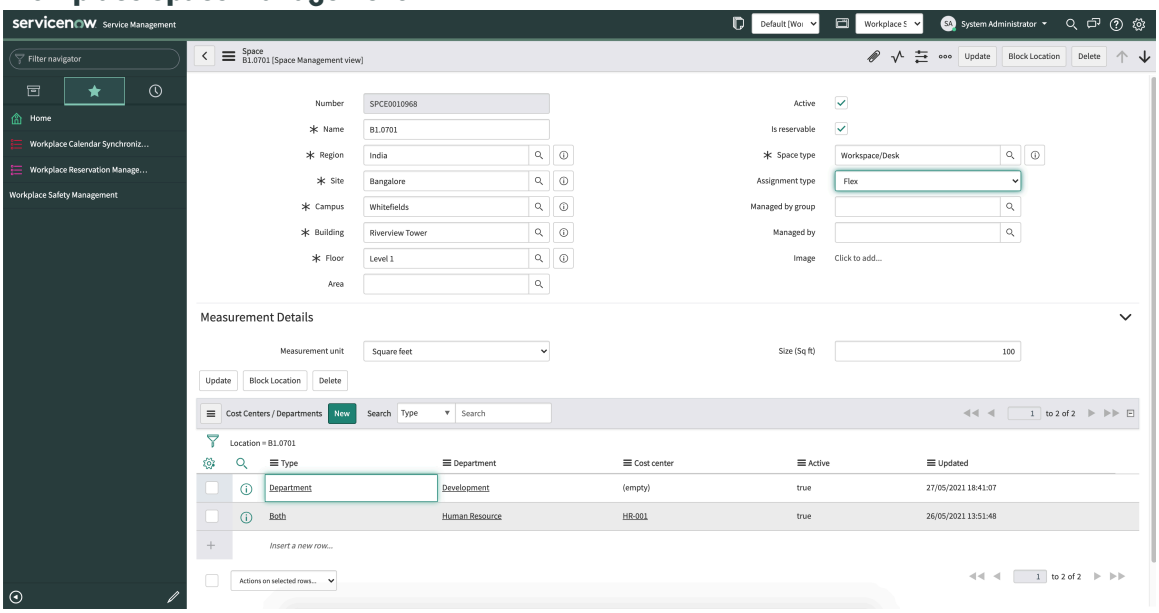
Offrez aux employés une carte en 2D des étages de votre bâtiment, des salles de réunion, des bureaux et d'autres lieux lors de l'utilisation de la gestion des réservations et de Espace de travail du Portail de services. Dans Espace de travail du Portail de services, le répertoire d'emplacement vous permet de rechercher n'importe quel emplacement de lieu de travail ou n'importe quel utilisateur sur la carte du monde. Vous pouvez obtenir des indications pour vous rendre d'un espace à l'autre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer efficacement l'utilisation des espaces et des salles de réunion

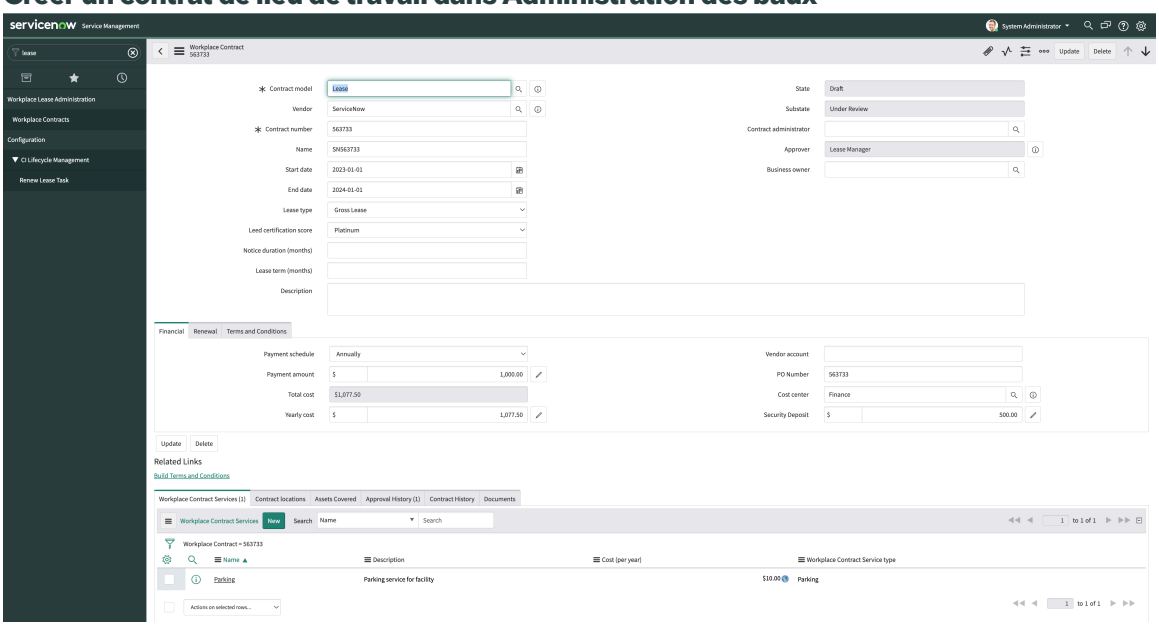
Workplace Space Management



Optimisez les espaces et les autres éléments pouvant être réservés sur votre lieu de travail. Gérez les affectations d'espaces, les intégrations et la reconversion des espaces pour améliorer l'agencement et la productivité. Suivez vos dépenses immobilières en attribuant les espaces à un département et/ou à un centre de coûts.

Gérer et suivre efficacement les contrats de bail du lieu de travail à partir d'une seule interface

Créer un contrat de lieu de travail dans Administration des baux



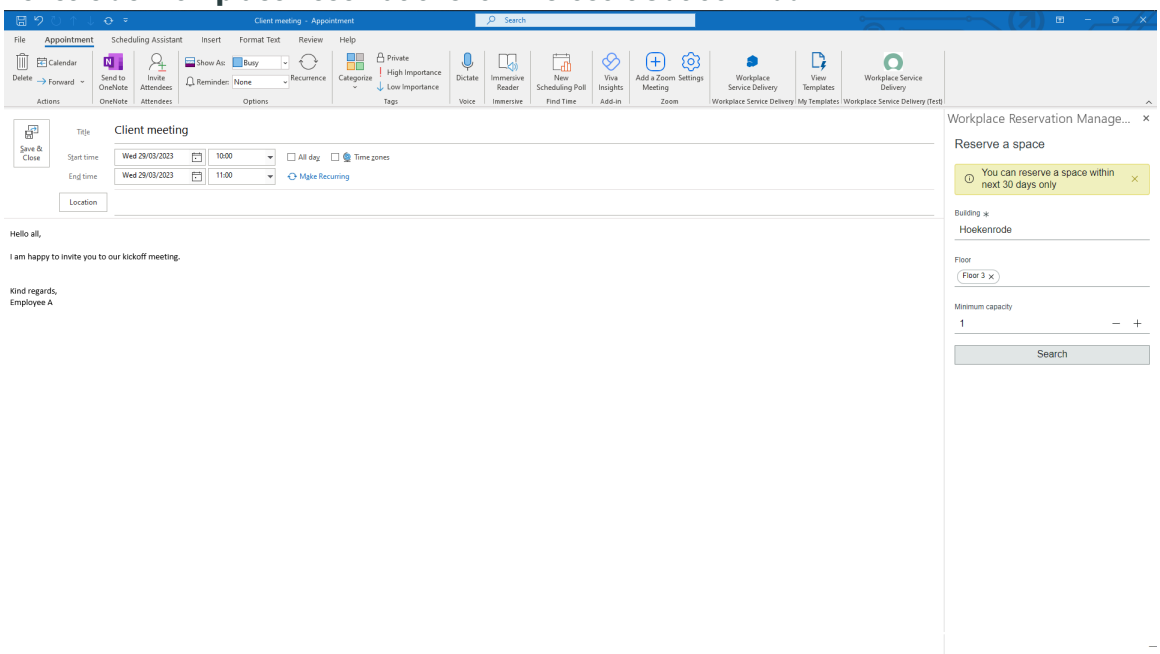
Facilitez le processus de création et de suivi des contrats de bail du lieu de travail à partir d'un seul endroit pour l'administrateur et le gestionnaire de baux. Les applications permettent également d'ajouter et de gérer des services du contrat du lieu de travail communs proposés et des documents pertinents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Gestion des réservations du lieu de travail à Microsoft Outlook

Fenêtre de Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in



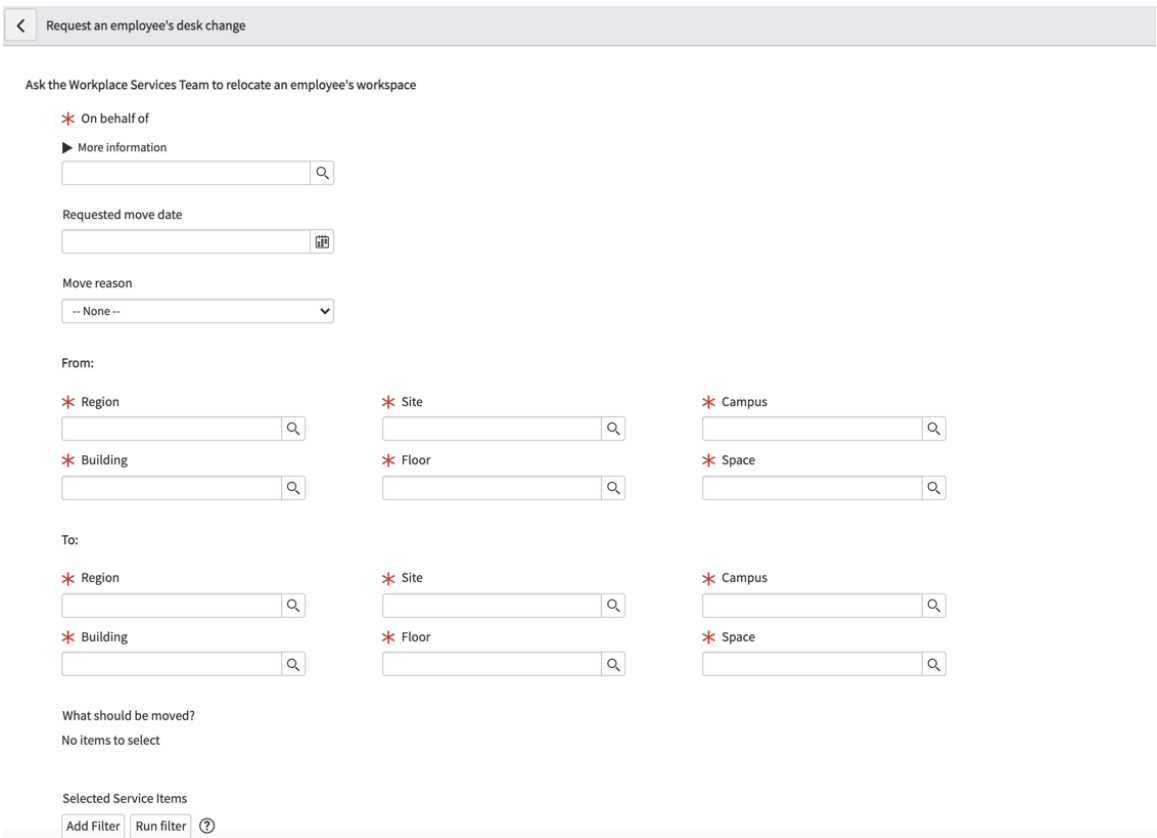
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in vous permet d'utiliser les options de l'application Workplace Reservation Management dans l'application Microsoft Outlook. Créez ou mettez à jour un événement ou un rendez-vous à l'aide du complément. Les employés peuvent facilement trouver tous les espaces disponibles et faire appel à des services sans avoir à lancer d'autres applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Permettre aux employés de passer facilement d'un emplacement à un autre

Workplace Move Management - Formulaire Demander un changement employee desk



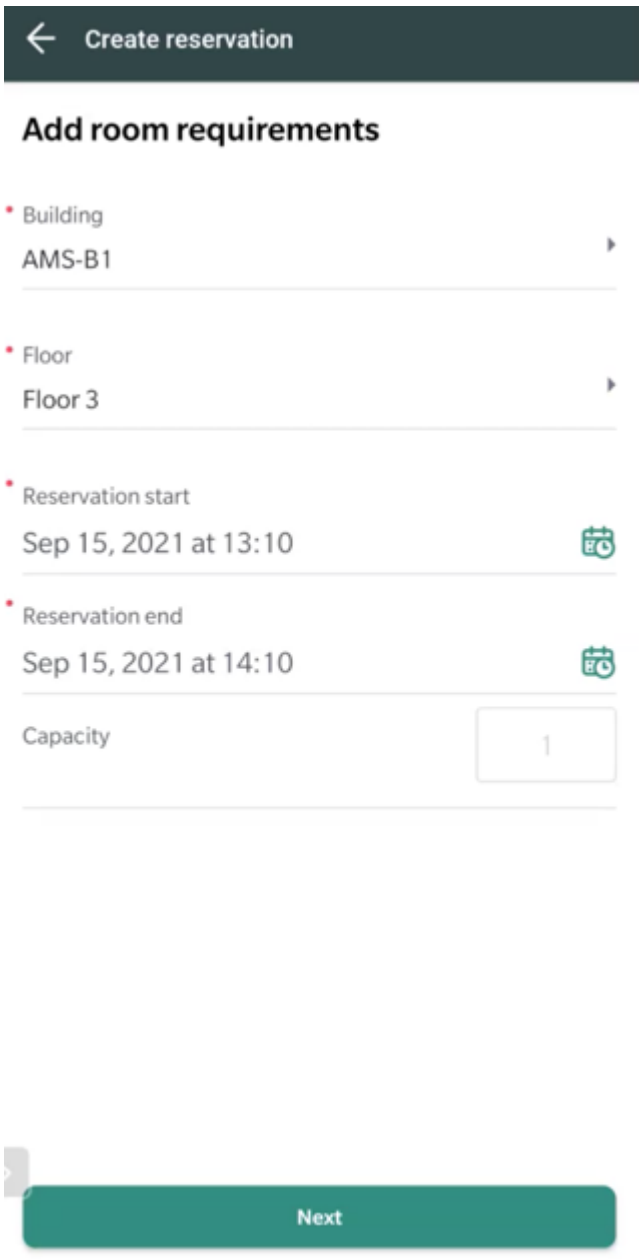
Gérer les demandes de déplacement sans problème Permettez aux employés de demander facilement un changement de siège via Espace de travail du Portail de services. En tant que gestionnaire du lieu de travail, surveillez l'évolution d'une demande de déplacement, créez ou affectez des tâches si nécessaire et approuvez ou rejetez une demande de déplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réserver un lieu de travail à l'aide de votre équipement mobile à tout moment

Workplace Service Delivery for mobile - Formulaire Créer une réservation sur Now Mobile



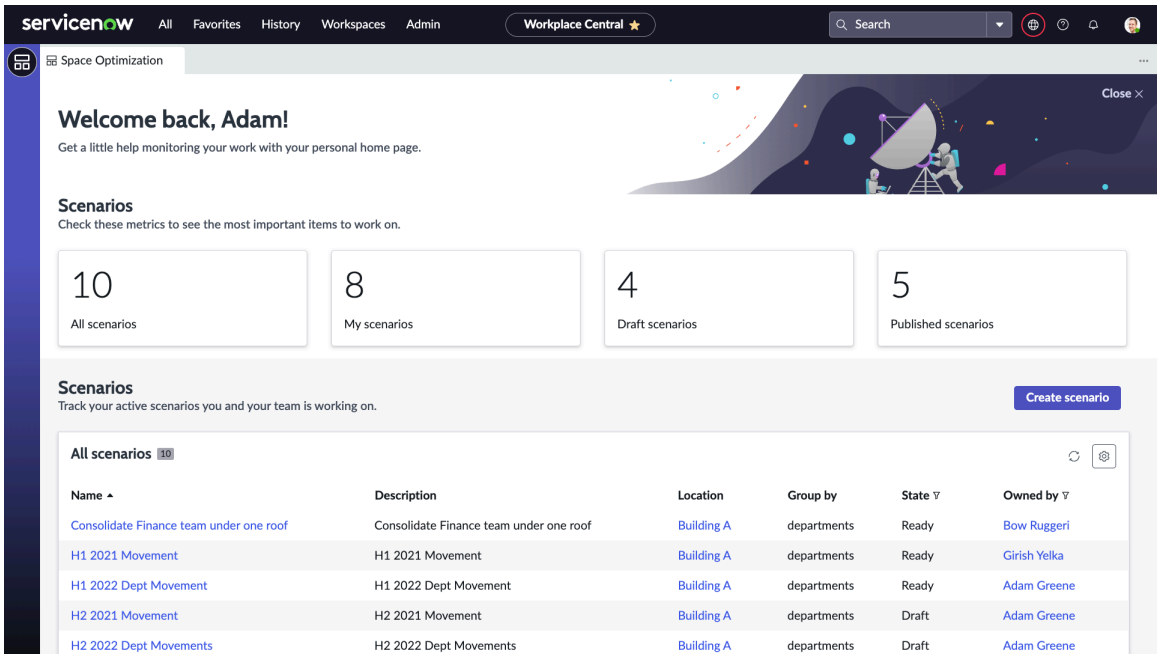
Effectuez une réservation unique pour un lieu de travail à l'aide de l'application Prestation de services de lieu de travail pour mobile. Enregistrez ou libérez un type de réservation. Modifiez une réservation à tout moment à l'aide de votre équipement mobile.

Effectuer toutes les activités liées au lieu de travail grâce à un seul espace de travail

Planifiez et effectuez toutes vos activités liées au lieu de travail à partir d'un seul emplacement central : Centre de l'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

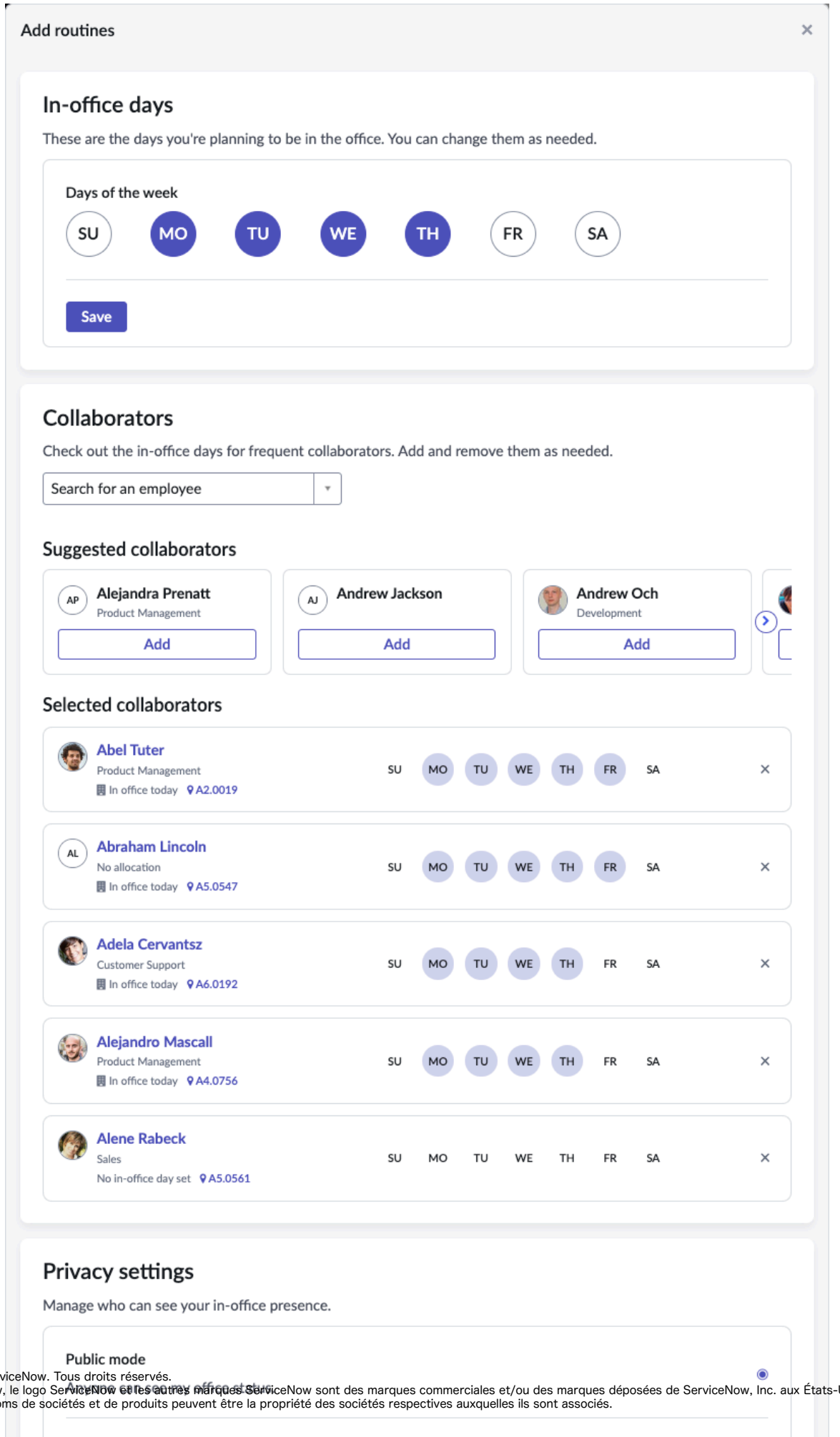


Définissez vos journées au bureau et plus encore

L'application Workplace Concierge vous permet de laisser les employés définir leurs jours au bureau. Une option de présence des employés est mise à la disposition des employés à l'aide de laquelle ils peuvent définir les jours de la semaine où ils prévoient d'être au bureau. Ils peuvent collaborer avec leurs collègues et les ajouter en tant que collaborateurs pour améliorer les interactions et la productivité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

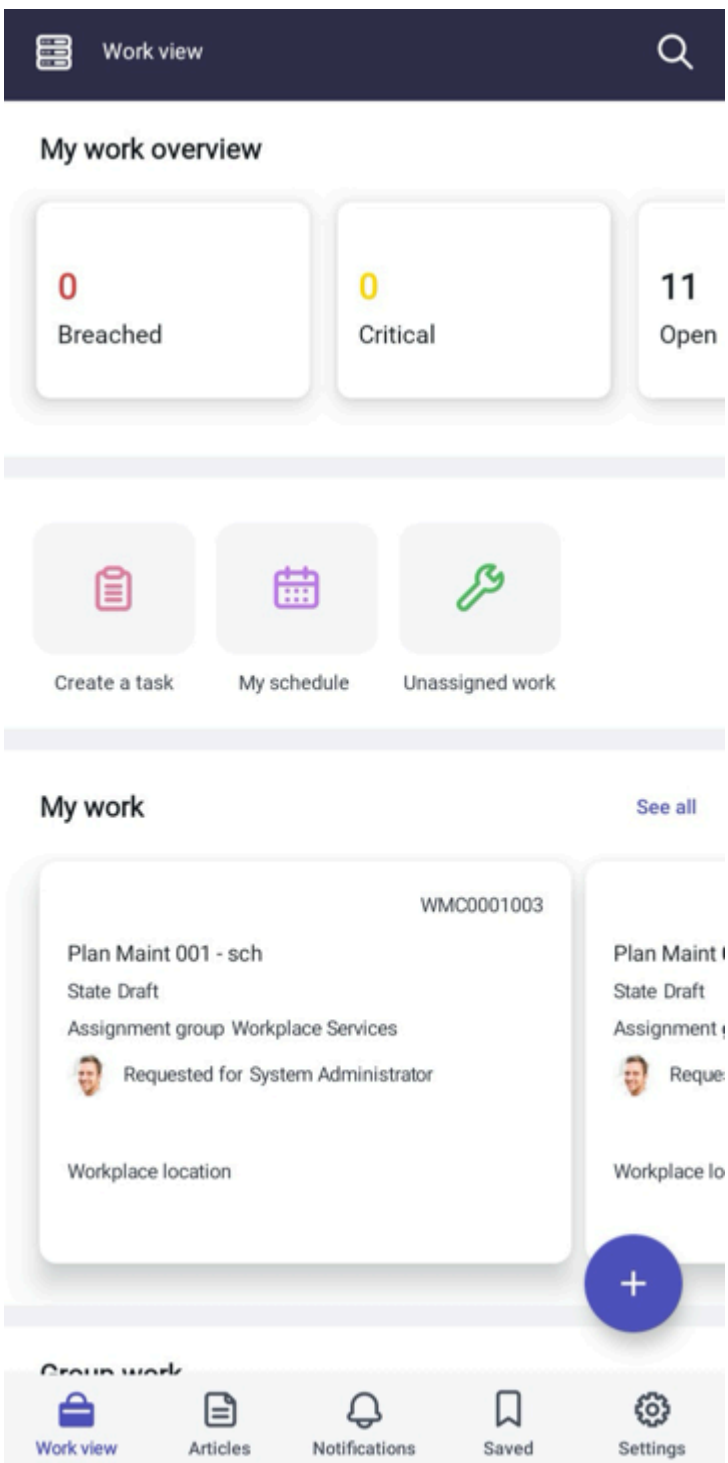


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

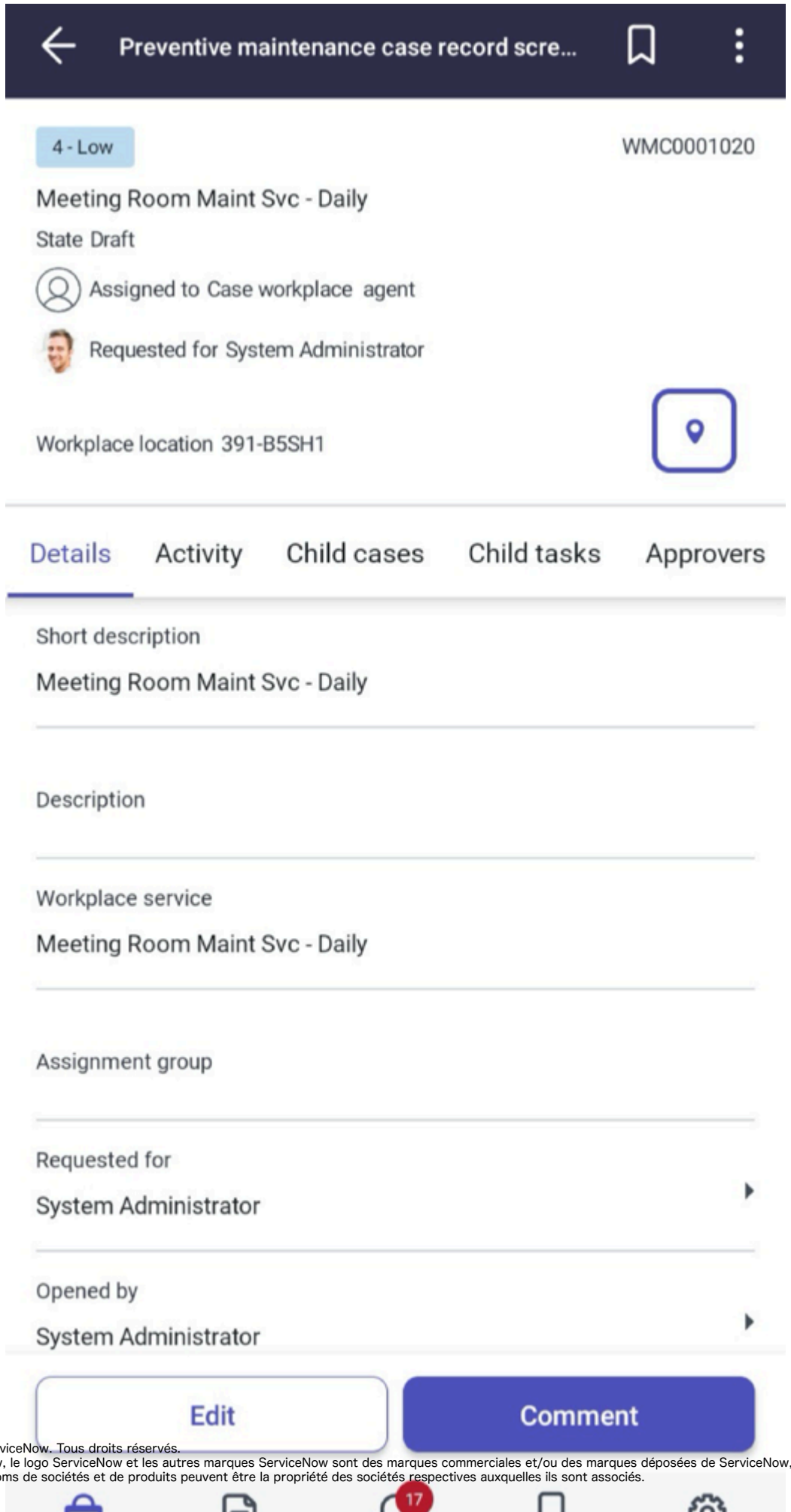
Gérer les tickets sur le lieu de travail à l'aide de votre mobile

En tant qu'agent du lieu de travail, travaillez sur vos tickets sur le lieu de travail à tout moment à l'aide de l'application Workplace Agent pour mobile sur l'application ServiceNow Agent mobile. En tant qu'agent du lieu de travail, l'application vous permet d'afficher, de gérer et de créer des tickets sur le lieu de travail à l'aide de votre équipement mobile au lieu d'un ordinateur de bureau ou portable.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

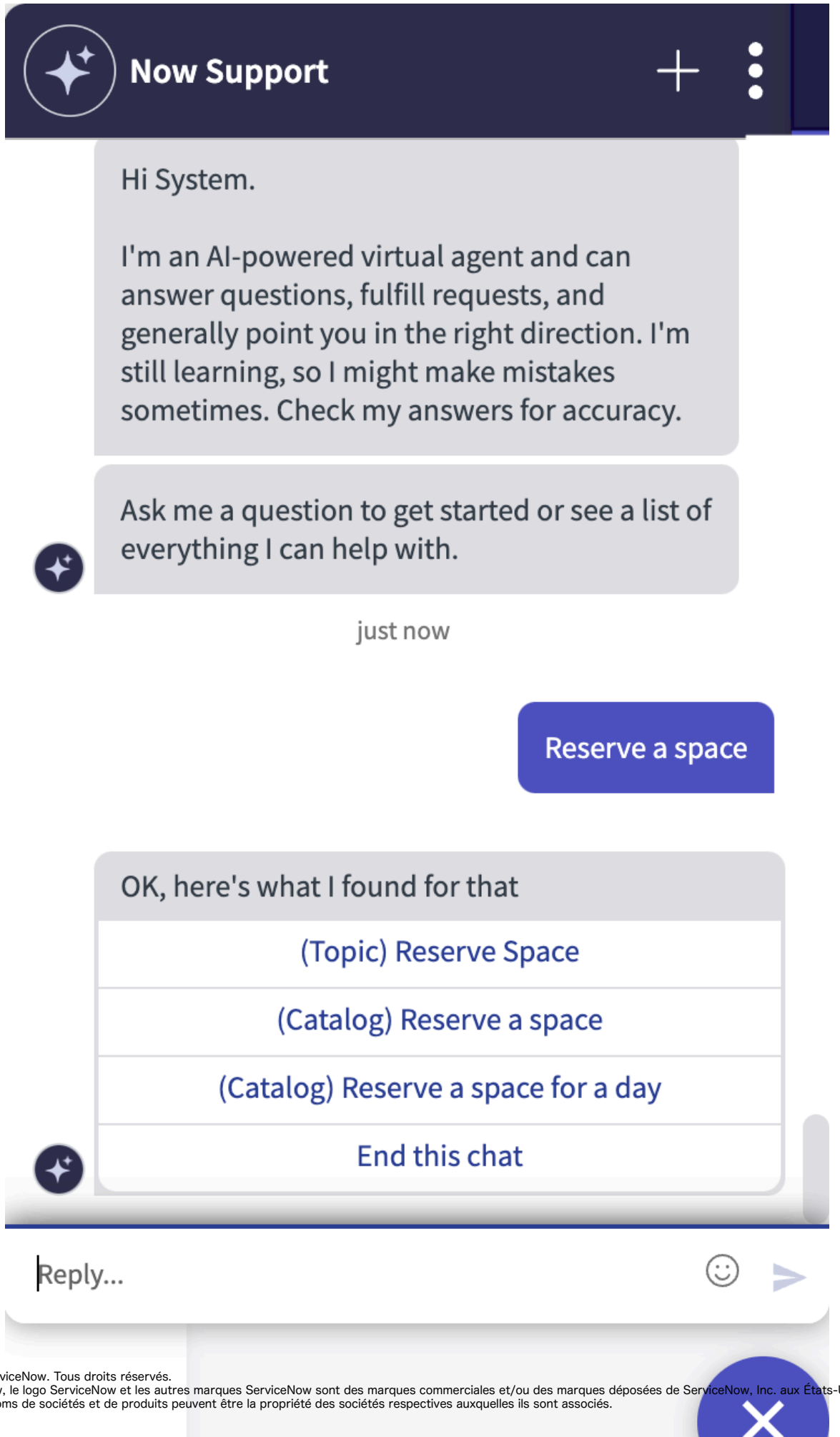
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les demandes de réservation de lieu de travail à l'aide de Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD)

Now Assist pour WSD améliore votre ServiceNow® expérience des services du lieu de travail grâce aux options de l'IA générative. Améliorez l'expérience des employés en utilisant une expérience générative pour interagir avec un espace de travail physique.

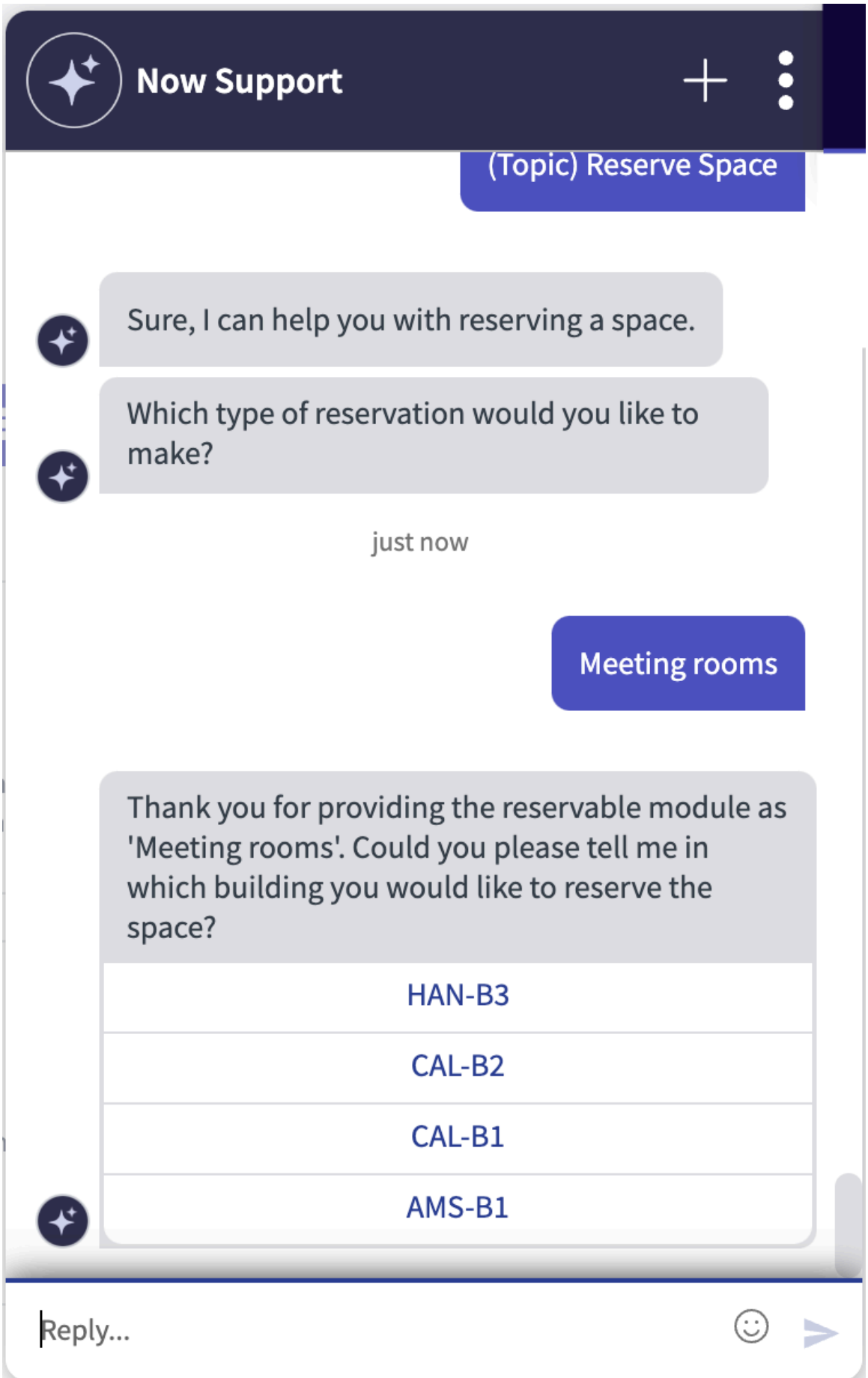
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

- Travaillez avec un spécialiste de l'implémentation pour atteindre les résultats business escomptés. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le Customer Success Center .
- Lisez la documentation du produit, en commençant par le Prestation de services de lieu de travail Applications.

Produits

- Cœur du lieu de travail
- Workplace Reservation Management
- Workplace Case Management
- Workplace Visitor Management
- Synchroniser le calendrier du lieu de travail
- Workplace Space Mapping
- Workplace Space Management
- Workplace Lease administration
- Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in
- Workplace Move Management
- Workplace Service Delivery for Mobile
- Centre de l'espace de travail
- Gestion de l'entretien des lieux de travail
- Connecteurs de lieu de travail
- Concierge d'espace de travail
- Agent sur le lieu de travail pour mobile
- WSD pour les emplacements Microsoft
- Guichet des services sur le lieu de travail
- Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD)

Prestation de services de lieu de travail applications

ServiceNow® Prestation de services de lieu de travail fournit une suite d'applications pour améliorer l'expérience et la productivité des employés. Téléchargez , ServiceNow® Suite Prestation de services de lieu de travailServiceNow® Prestation de services de lieu de travail Professional ou ServiceNow® Prestation de services de lieu de travail Entreprise pour installer automatiquement toutes les applications de Prestation de services de lieu de travail à la fois.

Applications installées avec Prestation de services de lieu de travail

Cœur du lieu de travail

Cœur du lieu de travail sert de base à la gestion des données et des opérations du lieu de travail. Les organisations peuvent définir des éléments clés du lieu de travail tels que le campus, les bâtiments, les étages et les types d'espace pour prendre en charge les

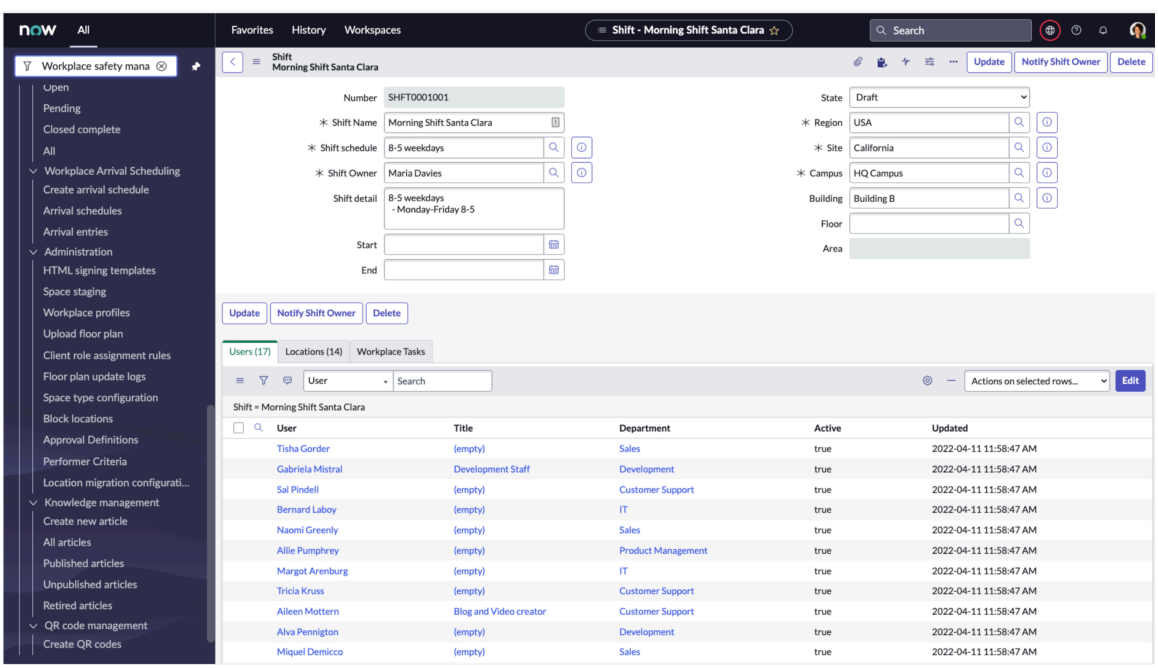
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

activités de maintenance, les réservations des employés et des visiteurs et les demandes du lieu de travail. Il permet la coordination et l'efficacité des processus sur le lieu de travail.

Avec l'application (sn_wsd_core), les gestionnaires d'espaces Cœur du lieu de travail de travail peuvent gérer efficacement l'allocation d'espace de travail pour les employés et surveiller les activités de maintenance préventive dans l'ensemble de l'organisation.

- Administration des espaces : gérez les lieux de travail en définissant des emplacements au sein d'une hiérarchie d'emplacements, tels que des espaces, des zones, des étages, des bâtiments, des campus, des sites et des régions. Les gestionnaires d'espaces de travail peuvent planifier et mettre en œuvre efficacement une stratégie d'environnement de travail pour une meilleure utilisation et optimisation de l'espace.
- Répertoire des emplacements : les employés peuvent afficher et rechercher des espaces pour effectuer une réservation ou rechercher des membres de l'équipe sur le lieu de travail.
- Gestion des quarts de travail : les gestionnaires d'espaces de travail peuvent créer des équipes et les planifier pour des heures et des jours spécifiques. Commencez à planifier les niveaux d'occupation du lieu de travail en affectant des employés et des espaces disponibles à des équipes spécifiques.
- Tableau de bord : analysez la disponibilité des espaces et les niveaux d'occupation des bureaux grâce à la visualisation des données.



Gestion des réservations du lieu de travail

Gestion des réservations du lieu de travail L'application permet aux employés de réserver plus facilement des salles de réunion, des salles de conférence, des bureaux et des services sur le lieu de travail à partir du portail de réservation ou de l'application mobile. Les employés peuvent rechercher et réserver efficacement des emplacements en fonction de leurs préférences en matière de confidentialité et d'emplacement. Les employés peuvent effectuer des réservations récurrentes sur une journée et dans plusieurs bâtiments. Ils peuvent modifier ou mettre à jour leurs réservations selon leurs besoins.

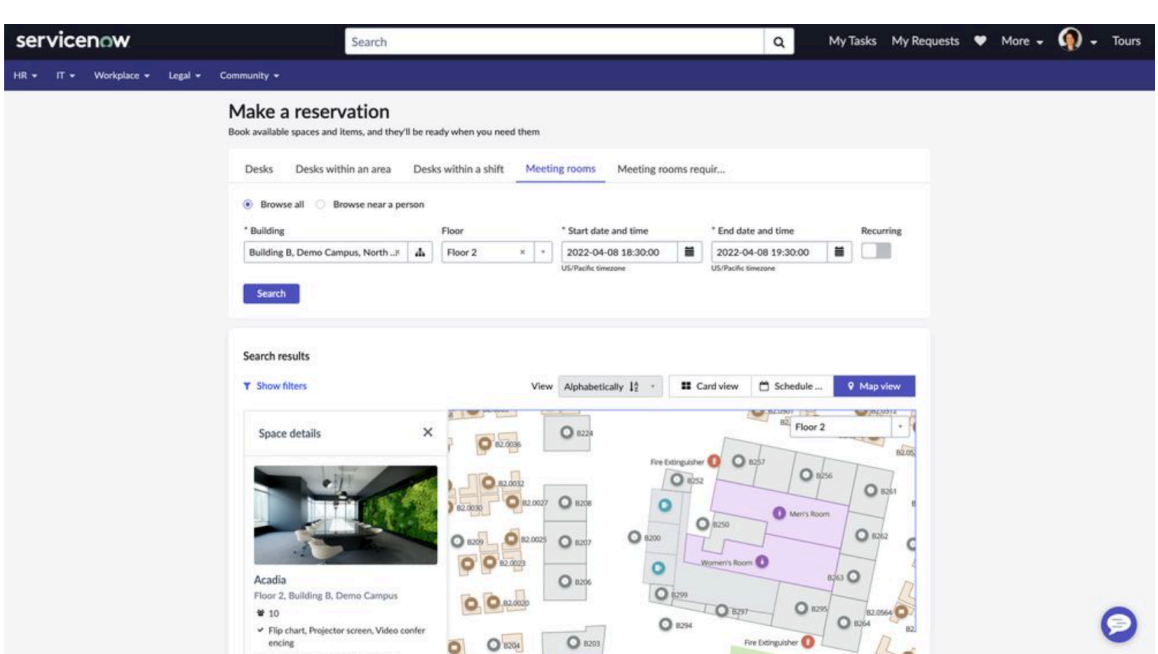
Gestion des réservations du lieu de travail Permet aux employés de rechercher, réserver, modifier et enregistrer des réservations pour n'importe quel espace de travail à partir d'une interface en libre-service omnicanal. Les employés peuvent réserver un bureau, une salle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de conférence, un équipement ou une place de parking en fonction des disponibilités. Les employés peuvent ajouter des invités, des lieux de travail, des services ou des commodités à leur demande de réservation. L'application permet des réservations rapides en permettant aux employés de configurer des événements récurrents, de créer des réservations sur un ou plusieurs jours, ou même de planifier des réservations sur plusieurs sites et de demander des configurations de salle.

- Réservez n'importe quel espace de travail, y compris des bureaux, des salles de conférence, des espaces de collaboration ou des places de parking depuis n'importe quel appareil.
- Affichez rapidement les espaces physiques sur une carte d'étage pour identifier les espaces réservés, disponibles et non disponibles. Mappage d'intérieur
- Ajoutez facilement des invités, des visiteurs externes ou des invités à votre réservation, affectez-les à un espace. Informez-les et suivez leur statut d'acceptation.
- Créez facilement des réunions hybrides et partagez-les avec les participants.
- Ajoutez des services de lieux de travail ou émettez des demandes de gestion d'événements, de conférences, de formations et de visites de clients.
- Les gestionnaires de lieux de travail peuvent importer des tables d'administration d'espace, définir des espaces réservables et non réservables et suivre les réservations.
- Contrôlez la visibilité de l'emplacement de l'employé lorsqu'un employé recherche un espace de travail.
- Les gestionnaires d'installations peuvent créer des quartiers ouverts, restreints et non restreints et les affecter aux employés. Permettre aux employés de réserver des espaces dans les quartiers éligibles. Les employés peuvent rechercher, parcourir ou naviguer dans les quartiers à l'aide du répertoire d'emplacement.

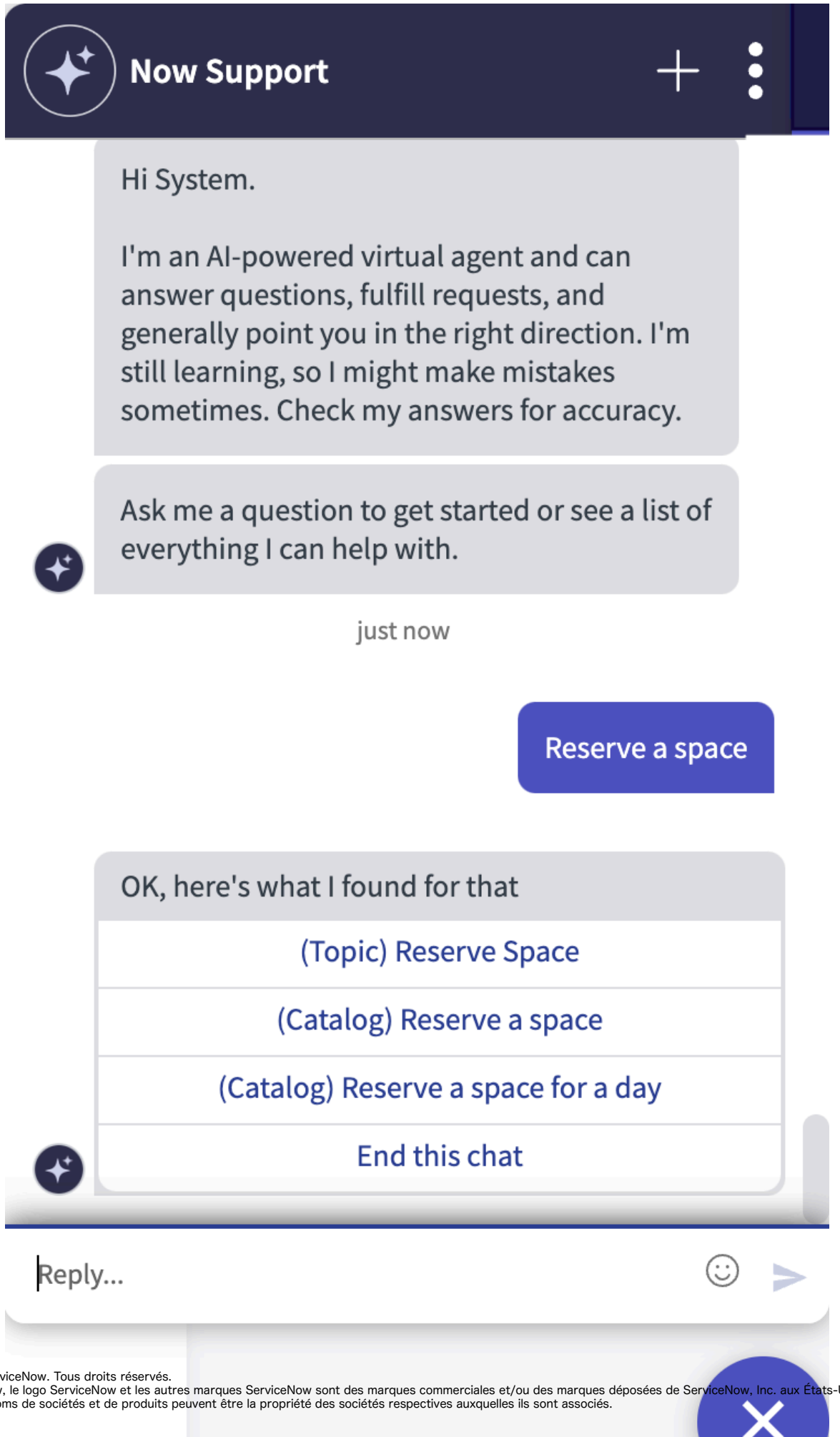


Now Assist pour la prestation de services sur le lieu de travail

Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD) améliore votre expérience des services du lieu de travail grâce aux options de l'IA générative. Transformez l'expérience des employés en permettant l'interaction avec les espaces de travail physiques grâce à la technologie d'IA générative.

Traduction automatique

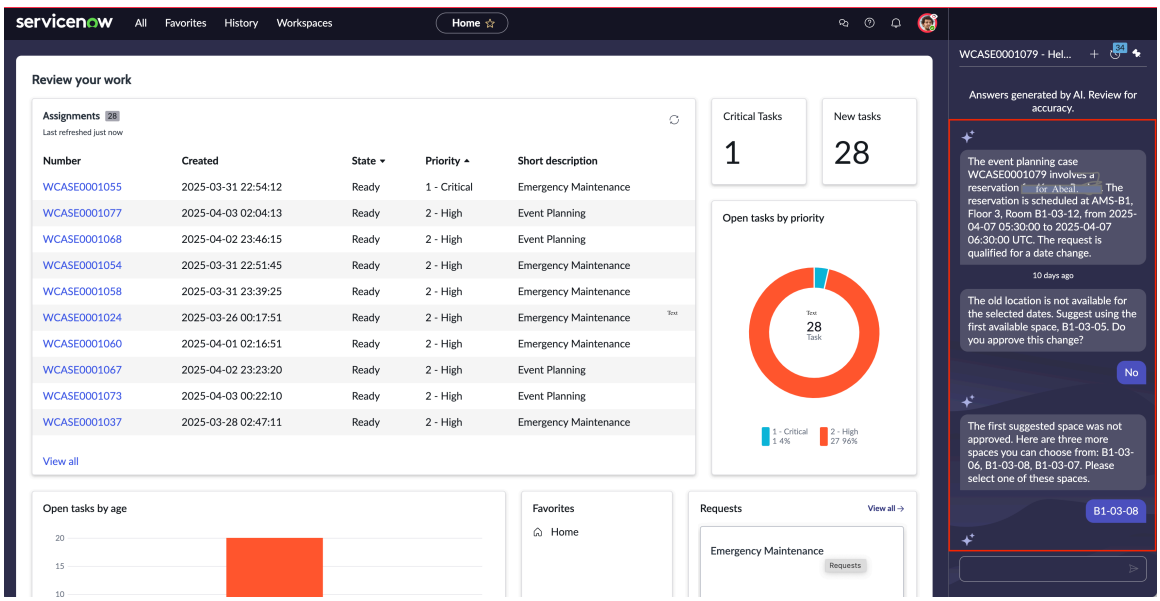
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Demandez des espaces sans effort grâce à une expérience intuitive et rationalisée
- Ajouter des services et des invités à une nouvelle réservation



L'IA agentique dans Workplace Service Delivery (WSD) permet la gestion autonome de tâches telles que les fermetures temporaires d'espaces, l'optimisation des workflows et la réduction des efforts manuels. en cas de demandes de maintenance d'urgence, les agents IA bloquent de manière autonome un espace affecté et déplacent les réservations existantes vers un nouvel emplacement. Les agents IA envoient des notifications aux planificateurs d'événements du lieu de travail à l'aide de l'interface conversationnelle Now Assist. Les planificateurs d'événements du lieu de travail peuvent collaborer avec des agents IA pour suggérer un autre espace à l'aide Conversational Q&A de .

Concierge d'espace de travail

L'application Workplace Concierge est une application conçue comme une Prestation de services de lieu de travail application à guichet unique pour aider les employés à améliorer leur expérience sur le lieu de travail. Ils peuvent définir leurs jours de bureau et plus encore.

Workplace Concierge fournit aux employés des informations en temps réel pour optimiser leur présence sur le lieu de travail avec leurs collègues, améliorant ainsi la collaboration et l'apprentissage de l'équipe. À l'aide de suggestions personnalisées, les employés sont guidés vers le meilleur espace de travail lorsqu'ils prévoient de se rendre à leur bureau à domicile ou de se rendre dans un autre bureau.

- Indiquer les jours de travail au bureau pour la visibilité du collaborateur
- Ajouter des collaborateurs et afficher leurs jours de bureau planifiés
- Optimisez les journées au bureau à l'aide d'un tableau de bord personnalisé pris en charge par des informations
- Obtenez des suggestions personnalisées lors de la recherche d'un lieu de travail disponible pour aujourd'hui ou pour une date spécifique

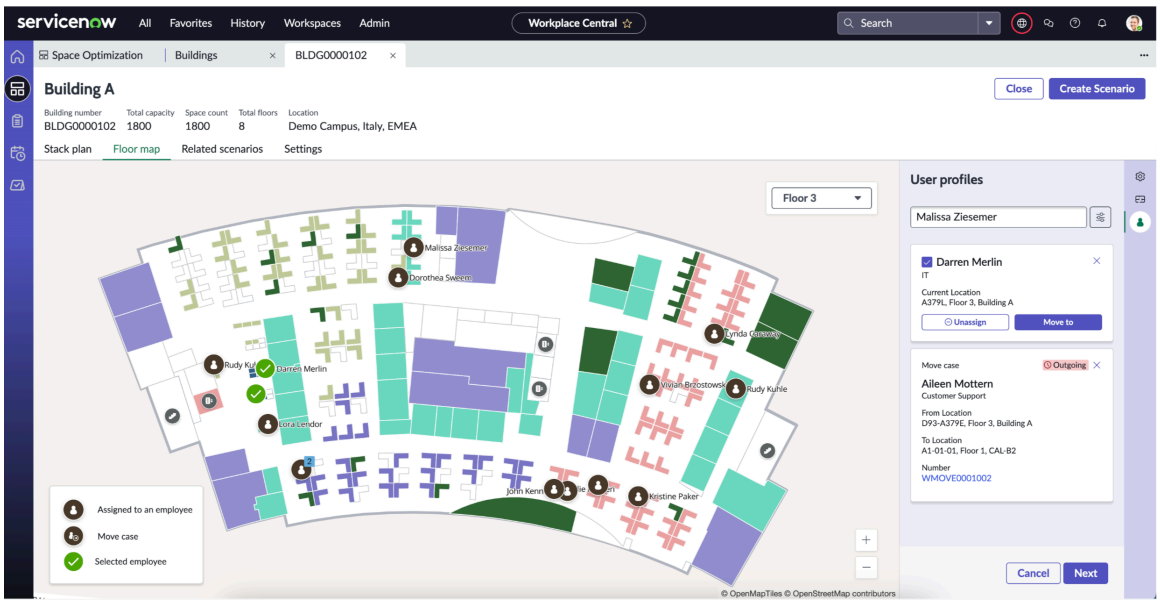
Centre des lieux de travail

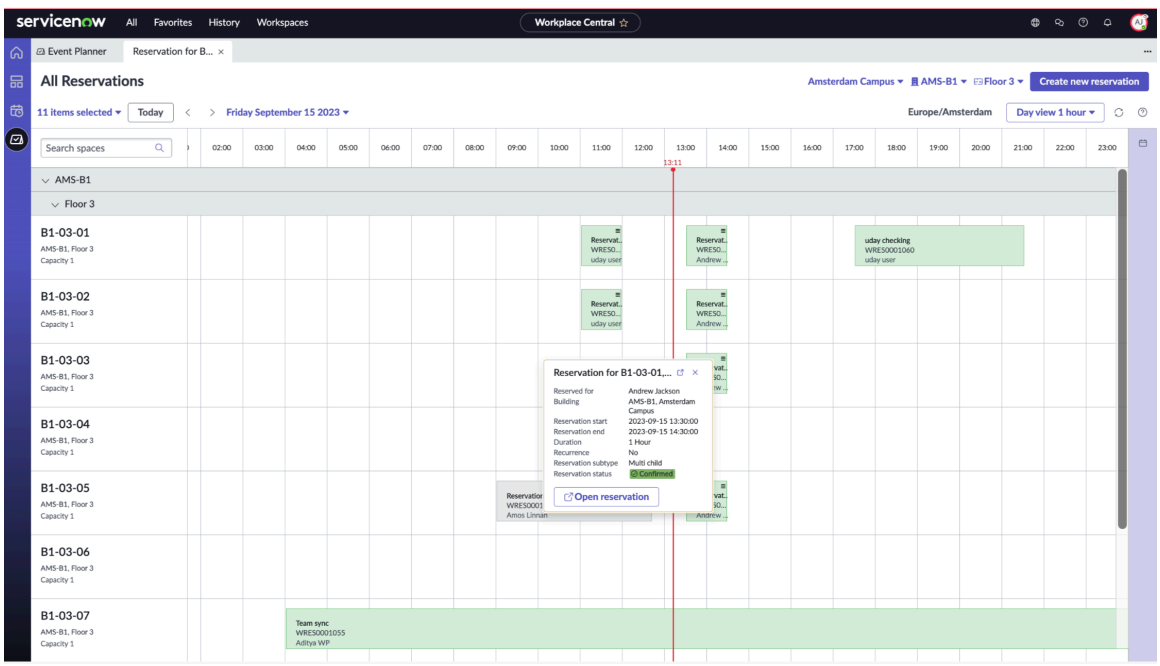
Workplace Central offre une expérience unifiée aux gestionnaires d'espaces de travail et à d'autres profils clés tels que les planificateurs d'espace, les gestionnaires de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

déménagement et les planificateurs de maintenance. Ils peuvent élaborer des stratégies, planifier et maintenir les exigences immobilières plus efficacement.





Optimisation de l'espace :

- Créez des quartiers ouverts et restreints, affectez-y des employés et gérez les affectations d'espace via une carte d'étage.
- Créez plusieurs scénarios d'espace et visualisez-les en fonction de leurs affectations, de leurs centres de coûts ou de leurs départements pour optimiser les espaces.
- Ajustez les scénarios d'espace en faisant glisser et en déplaçant des éléments sur le plan pour glaner l'utilisation globale et l'espace non alloué.
- Identifiez facilement les espaces non affectés et flexibles à l'aide de la vue cartographique des étages. Affectez directement des utilisateurs, changez le type d'affectation d'un espace et affichez les détails de l'espace en sélectionnant directement l'espace à l'étage.

Administration des baux :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer et suivre les contrats du lieu de travail
- Recevoir des notifications sur l’expiration des contrats
- Suivre les services fournis dans le cadre du contrat
- Suivre les emplacements qui font partie du contrat
- Gérer une liste des actifs qui font partie du contrat
- Gérer les documents contractuels

Maintenance préventive :

- Créez des plans de maintenance préventive pour les actifs d’entreprise et les emplacements du lieu de travail. Ce dernier peut être utilisé pour faire de la planification de la maintenance pour les services non techniques comme l’entretien ménager.
- Consultez les tickets de maintenance préventive, comme résultat de la planification de maintenance préventive, dans l’onglet Vue d’ensemble. L’onglet Vue d’ensemble est une zone d’intérêt pour les planificateurs de maintenance et maximise les informations dans une seule fenêtre d’affichage.
- Évaluez les tickets de maintenance préventive et corrective pour le mois en cours dans la page de destination personnalisée destinée aux planificateurs de maintenance.

Gestion des déplacements :

- Suivez les tickets de déménagement et les tâches associées en toute transparence grâce au module de gestion des déplacements.
- Utilisez le planificateur de déplacement, un outil de planification visuelle des déplacements, pour regrouper les tickets de déplacement en projets et créer un plan organisé et logique pour les déplacements en bloc.

Gestion des réservations :

- Fournissez aux planificateurs et aux gestionnaires d’espace des informations sur l’utilisation des espaces.
- Optimisez les réservations d’espace en modifiant manuellement la date et l’heure de début ou l’emplacement.
- Gérez les réservations rapidement et facilement pour le compte des employés.

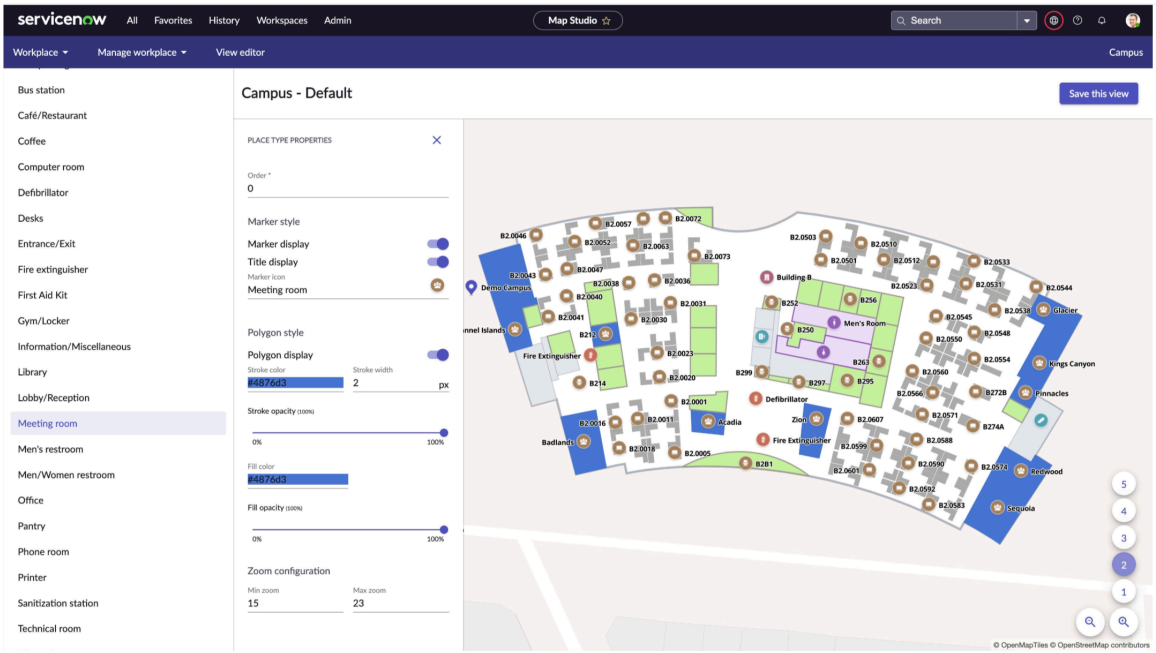
Mappage d'intérieur

Mappage d'intérieur fournit des options de visualisation et de navigation en intérieur dans le cadre de l’application Prestation de services de lieu de travail .

Les employés peuvent visualiser et obtenir des itinéraires vers et depuis des points d’intérêt. Ils peuvent visualiser l’intérieur des lieux de travail, les états de réservation de salle, ainsi que d’autres détails intérieurs et extérieurs d’un campus, d’un bâtiment et d’un étage sélectionnés. Dans Map Studio, les administrateurs de l’espace Mappage d'intérieur de travail peuvent concevoir, modifier et gérer des cartes intérieures intégrées pour des emplacements interactifs et une orientation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Fournit des options de navigation et de mappage en intérieur dans Workplace Service Delivery
- Les employés peuvent signaler un problème d'espace de travail à l'aide de la carte d'étage et en informer l'équipe des installations pour qu'elle le remplisse.
- Fournit des expériences de cartographie intérieure pour les employés et les visiteurs sur un lieu de travail, ainsi que des itinéraires interactifs et une orientation
- Les employés peuvent parcourir, rechercher et naviguer dans les lieux de travail pour découvrir les services, les espaces réservables et les équipements disponibles.
- Permettez aux gestionnaires d'espaces de travail de modifier les plans d'étage en temps réel pour une navigation transparente dans les espaces de travail.
- Basculez entre les emplacements, les étages ou les espaces de travail pour afficher ou créer des réservations dans Gestion des réservations du lieu de travail et Mappage interne du lieu de travail.
- Offrez une expérience de guichet intuitive pour rechercher et parcourir les espaces, afficher les détails de l'espace, les options de réservation et les données d'occupation

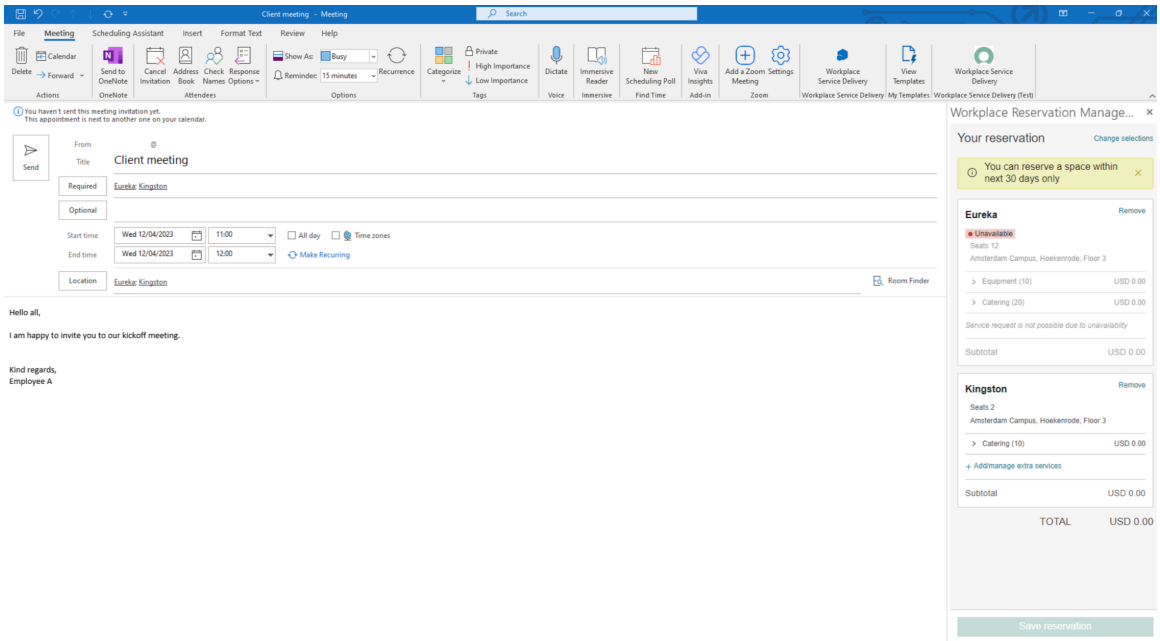
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in fournit les options de la gestion des réservations du lieu de travail dans l'application Microsoft Outlook. Lors de la création d'un nouvel événement, de la mise à jour d'un événement existant ou d'un rendez-vous, un employé peut facilement trouver les espaces disponibles. Les employés peuvent ajouter des demandes ou des services tels que la configuration de salles ou la restauration sans utiliser d'application distincte.

Toutes les réservations et tous les services demandés gérés dans l'application Workplace Reservation Management sont inclus dans la solution Workplace Service Delivery.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Trouvez les espaces disponibles en appliquant divers critères de recherche et filtres.
- Ajoutez des espaces directement à un événement ou autorisez le complément à ajouter les espaces.
- Demandez des services supplémentaires avec votre réservation. Ceci est basé sur la carte de menu de services supplémentaires disponibles définie par les équipes du lieu de travail pour chaque emplacement ou espace (restauration, configurations des salles, etc.).
- Mettez à jour les réservations existantes, ajoutez ou modifiez des services, puis sélectionnez un autre emplacement.
- Indiquez les préférences de confidentialité d'emplacement aux employés lors de la réservation d'un espace.

Synchronisation du calendrier du lieu de travail

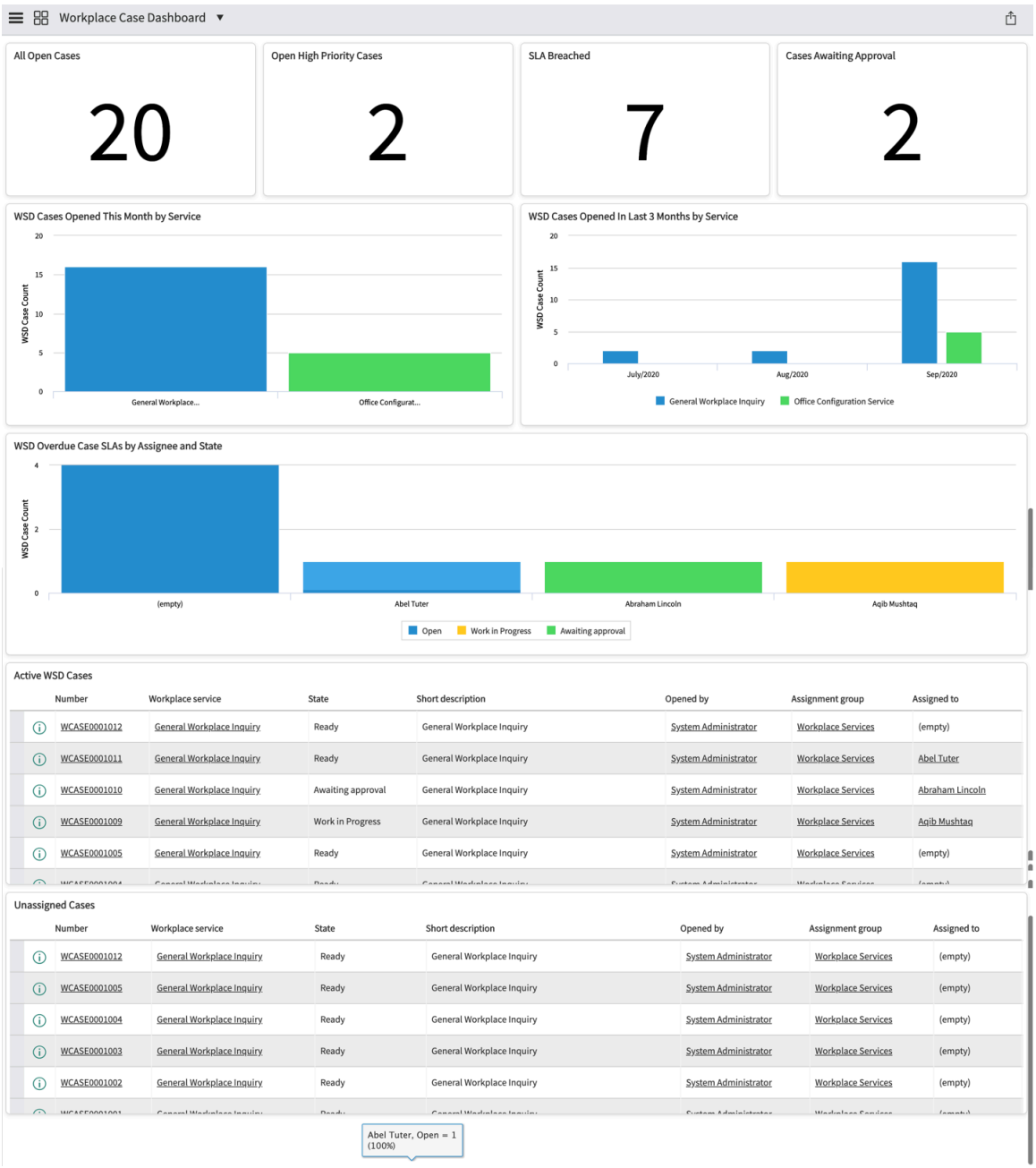
Améliorez votre expérience de réservation du lieu de travail en synchronisant vos réservations avec votre fournisseur de calendrier à l'aide de l'application ServiceNow® Synchronisation du calendrier du lieu de travail.

Gestion des tickets de lieu de travail

ServiceNow® Gestion des tickets de lieu de travail Permet aux équipes des services du lieu de travail et des installations de gérer les interactions avec les employés, sans avoir recours à des outils génériques tels que les e-mails, les appels téléphoniques et les visites. Standardisez le processus, l'interaction et l'exécution des demandes de renseignements, des demandes et des transferts de tickets dans l'ensemble de l'entreprise. Bénéficiez d'une visibilité claire sur la quantité et les types de tickets que les équipes du lieu de travail reçoivent pour une amélioration continue du service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

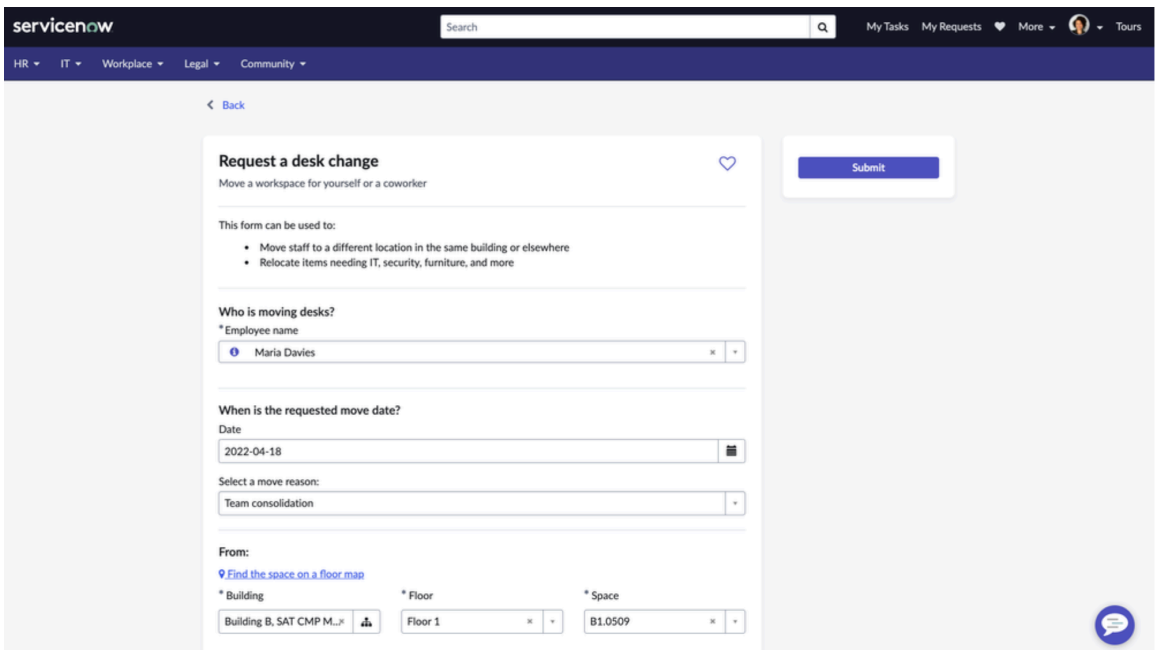
- Permettez aux équipes du lieu de travail de fournir une aide en temps opportun aux employés.
- Configurez les approbations pour une exécution rapide des tickets soulevés par les employés.
- Permettez aux équipes du lieu de travail d'acheminer les demandes aux membres de l'équipe, aux prestataires ou aux fournisseurs appropriés.
- Permettez aux employés de signaler tout problème sur le lieu de travail à l'aide des cartes interactives.

  Utilisez des cartes d'étage pour faciliter les demandes de renseignements. Les utilisateurs peuvent localiser précisément l'endroit où un ticket est soulevé, que ce soit dans une salle de réunion spécifique ou une imprimante située dans un couloir.

Gestion des déplacements sur le lieu de travail

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des déplacements sur le lieu de travail Workplace Move Management permet aux employés de collaborer, de communiquer et de gérer facilement les changements de siège ponctuels du début à la fin. Les employés et les gestionnaires peuvent faire des demandes de déménagement via un processus automatisé configurable afin que les gestionnaires du lieu de travail puissent superviser le mouvement des employés et de leurs effets personnels avec un minimum ou pas de perturbations.



- Permettez aux employés de soumettre leurs demandes de déplacement et de gérer facilement les changements de siège.
- Rationalisez les demandes de déplacement à l'aide des tickets de déplacement et des tâches associées.
- Automatisez et configurez les approbations et les notifications par e-mail pour les personnes concernées concernées.
- Modifiez, approuvez ou rejetez les demandes de déplacement à venir ou en cours.
- Planifiez et coordonnez les déménagements en vrac à l'aide d'un outil de planification visuelle des déménagements.
- Permettez aux équipes du lieu de travail d'identifier les conflits de sièges lors de l'exécution des demandes de déplacement.
- Automatisez les mises à jour après le déplacement.

Prestation de services de lieu de travail pour mobile

Prestation de services de lieu de travail pour mobile apporte les fonctionnalités et Gestion des réservations du lieu de travail l'orientation sur le Plateforme mobile ServiceNow mobile natif. Un employé peut rechercher, réserver, modifier et enregistrer une réservation à l'aide de l'application WSD Mobile et synchroniser les changements en temps réel avec l'application Prestation de services de lieu de travail .

- Trouvez les espaces disponibles en appliquant divers critères de recherche et filtres.
- Trouvez des espaces disponibles à proximité d'un collègue ou dans une zone.
- Réservez un espace et modifiez votre réservation à l'aide d'un plan d'étage.

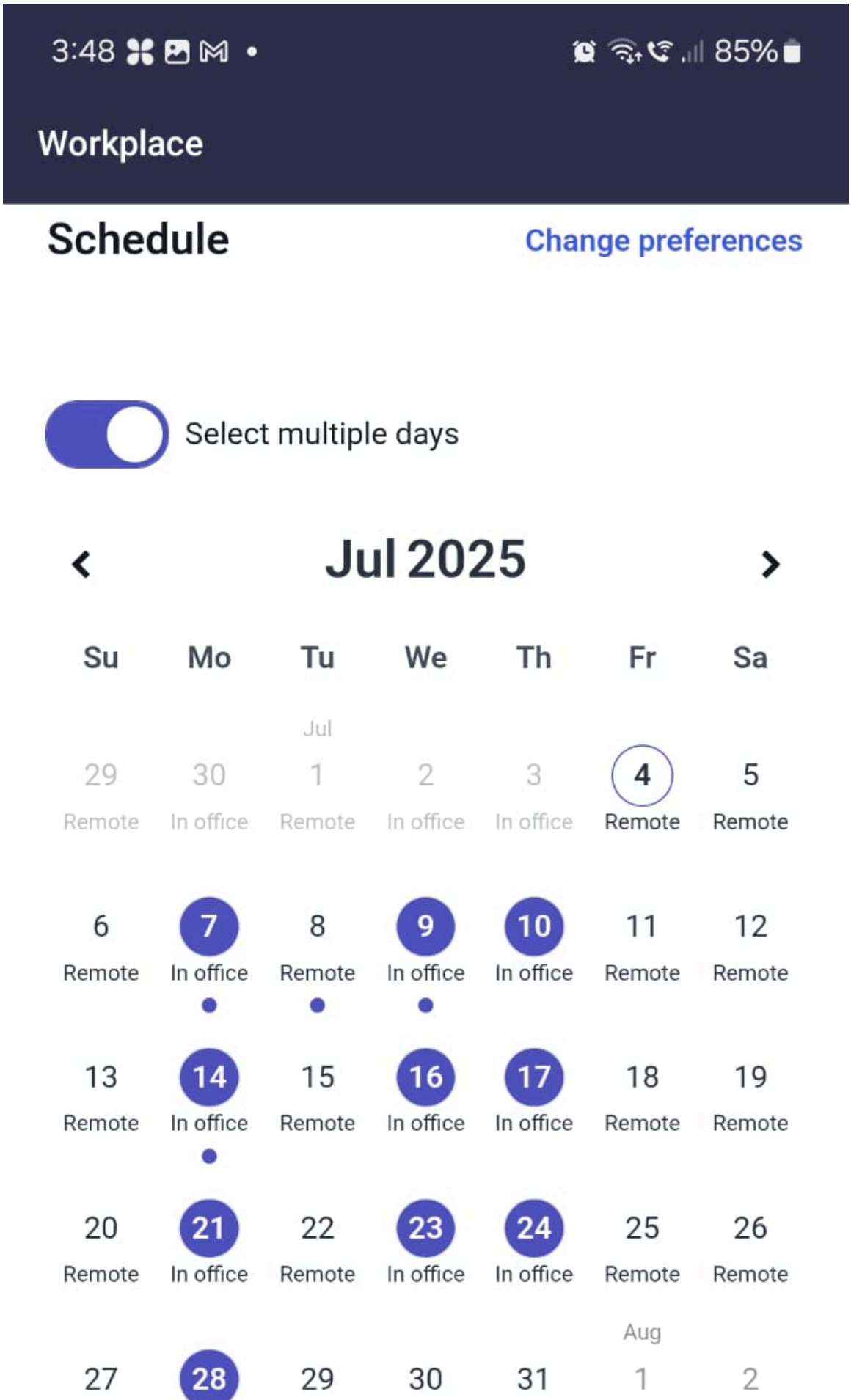
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez une réservation pour vous-même ou au nom d’un collègue.
- Gérez les réservations uniques existantes.
- Enregistrer ou quitter les réservations.
- Ajouter un lien de réunion virtuelle à une réservation.
- Répertoires de lieux interactifs et orientation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

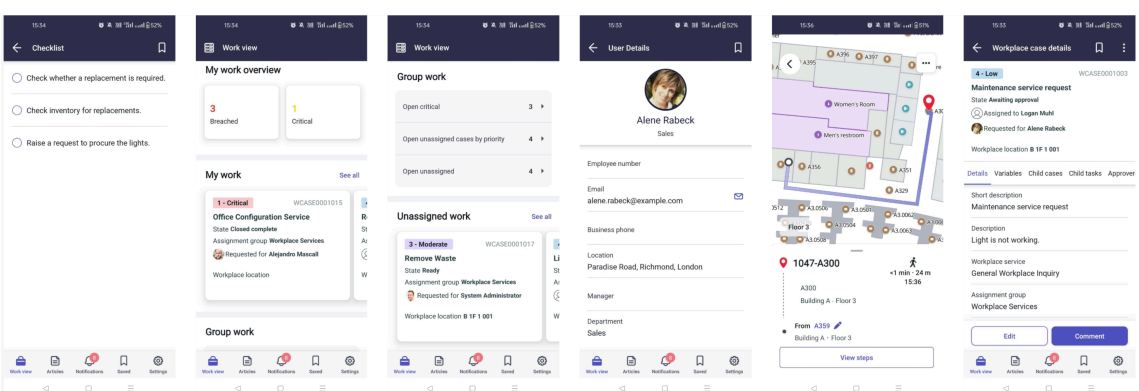
Agent sur le lieu de travail pour mobile

Workplace Agent pour mobile offre une expérience axée mobile aux techniciens et aux prestataires de services pour gérer leurs affectations de travail et leurs interactions avec les employés, sans avoir recours à des outils génériques tels que les e-mails, les appels téléphoniques et les visites.

L'application stimule la productivité des techniciens grâce à une interface intuitive leur permettant d'accéder facilement au travail affecté, d'une visibilité sur les cas critiques et violés, d'une orientation vers l'emplacement de l'employé, etc.

Avec l'application Workplace Agent pour mobile, n'importe quel processus d'exécution de ticket peut être simplifié.

- Permettez aux techniciens et aux prestataires du lieu de travail de fournir une aide rapide aux employés.
- Accédez et gérez facilement le travail affecté - tickets et tâches sur le lieu de travail.
- Affichez les tickets et les tâches non affectés du groupe et affectez-les à soi-même en une seule action.
- Affichez les tickets affectés dans une vue de calendrier pour suivre les tickets planifiés.
- Orientation facile vers l'emplacement du lieu de travail de l'employé ou l'endroit où le ticket est enregistré à l'aide de cartes.
- Créez un ticket sur le lieu de travail au nom des employés.
- Consignez un rapport en créant une tâche sur le lieu de travail.
- Affichez et recherchez les articles de la base de connaissances correspondant au ticket.
- Afficher les instructions d'exécution et les listes de vérification.
- Recevez des notifications push sur votre appareil mobile.
- Actions rapides pour laisser des commentaires, des notes, mettre à jour le statut, etc



Gestion des visiteurs du lieu de travail

Accueillez vos invités et vos employés hors site grâce à une expérience plus fluide et plus agréable. Utilisez ServiceNow® Gestion des visiteurs du lieu de travail pour optimiser vos opérations d'accueil et accueillir vos invités et vos employés hors site. Vous pouvez inscrire les visiteurs et planifier ce dont ils auront besoin à l'avance.

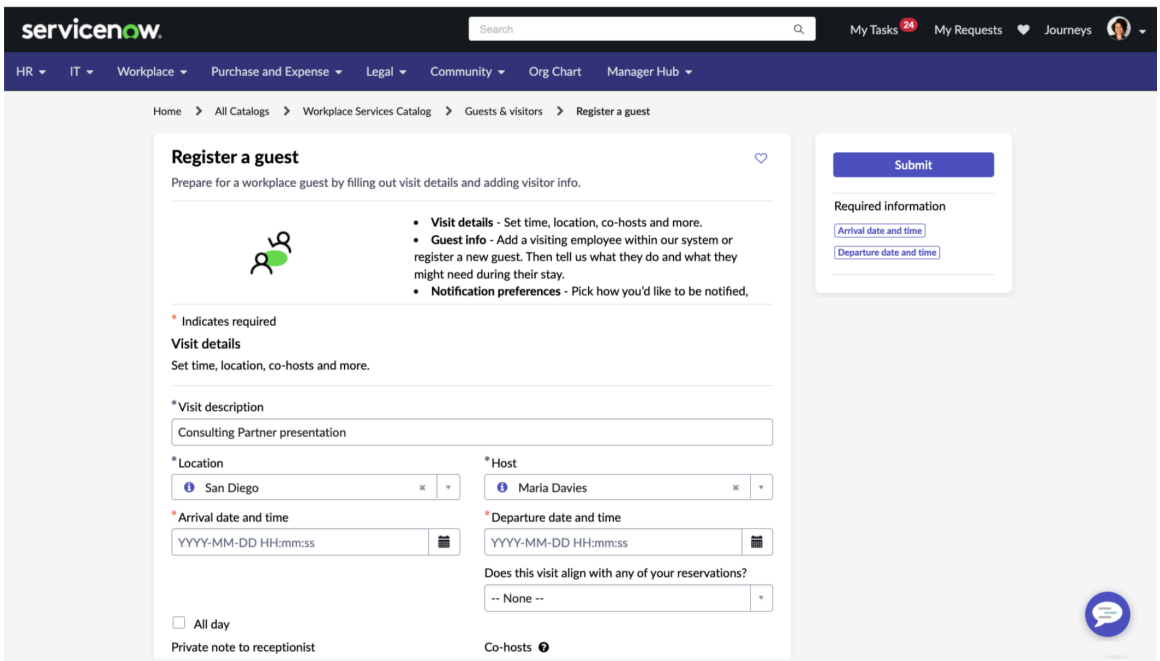
Workplace Visitor Management permet aux employés d'enregistrer de manière transparente les invités attendus sur le lieu de travail et aux organisations de gérer des procédures d'enregistrement sûres et sécurisées. Une fois les visiteurs enregistrés,

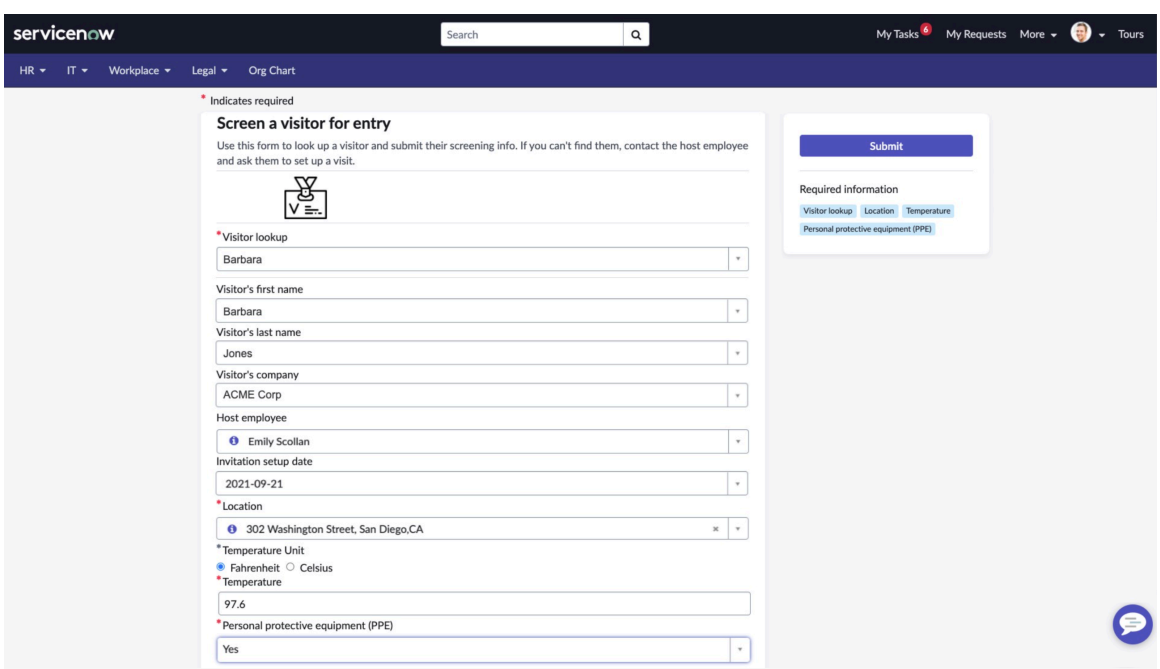
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

automatisez les tâches telles que les communications, l'impression de badges, les enquêtes de santé et la paperasse requise avant leur arrivée prévue.

Les équipes du lieu de travail et les réceptionnistes de bureau peuvent facilement surveiller le statut d'arrivée d'un visiteur grâce à des tableaux de bord en temps réel. Les tâches et les approbations sont automatiquement générées pour initier l'accès au bâtiment, accorder l'accès Wi-Fi, ajouter une place de parking, lier une réservation de chambre existante ou inclure toute autre exigence pour leur arrivée prévue.





- Enregistrez facilement les invités qui visitent vos locaux avec les informations d'entrée et les conseils requis.
- Gérez un processus d'enregistrement sûr et sécurisé grâce à des enquêtes et des communications automatisées sur le dépistage médical.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

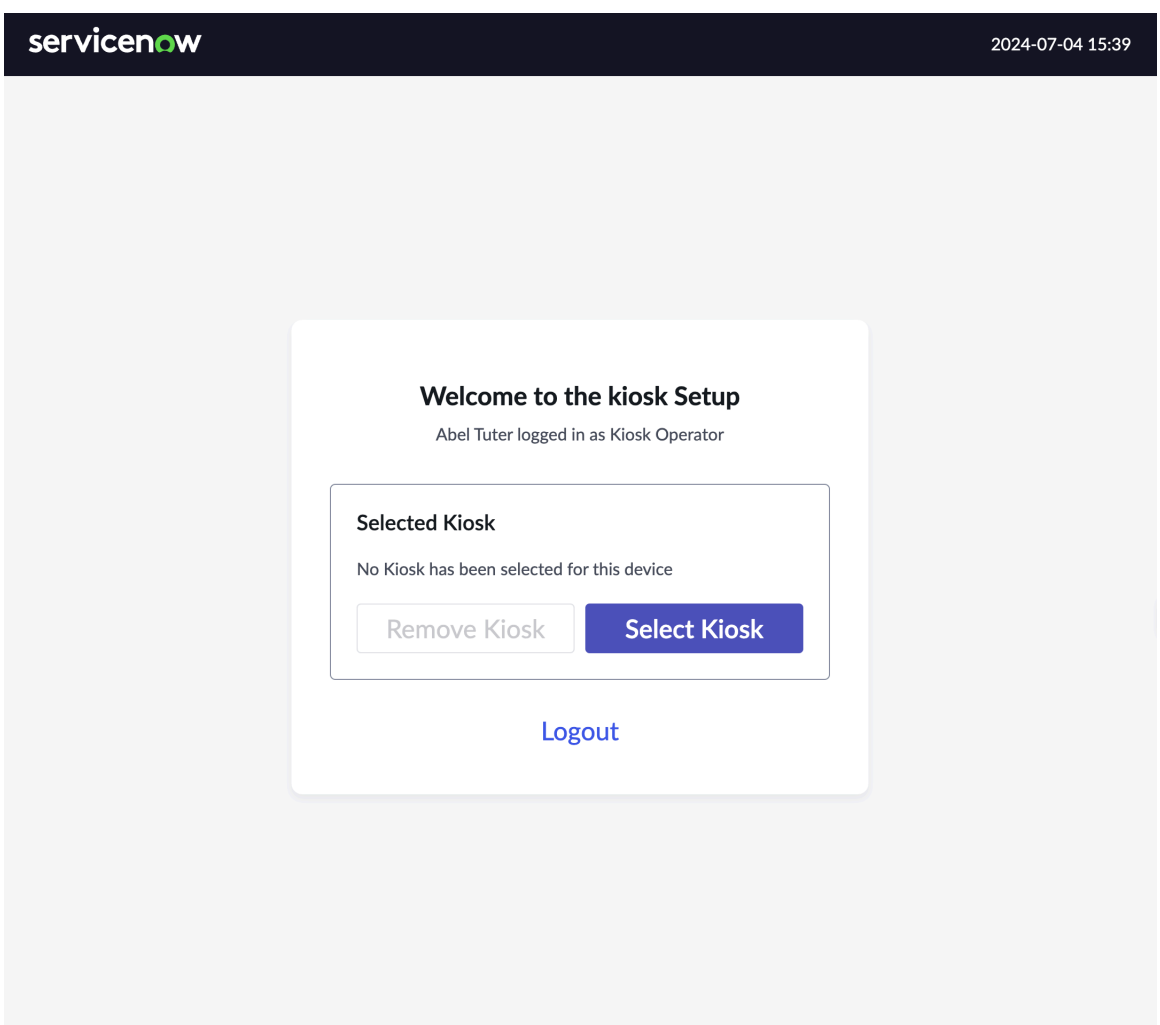
- Étendez l’accès sur site avec des badges visiteurs pré-imprimés quotidiennement pour faciliter l’identification et l’enregistrement
- Acheminez les approbations d’accès des visiteurs pour des emplacements spéciaux et optimisez l’utilisation avec des tableaux de bord et des rapports avancés.
- Offrez aux visiteurs une expérience d’enregistrement, d’enregistrement et de départ en libre-service pour les visiteurs lorsque l’application Guichet des services du lieu de travail est installée.

Guichet des services sur le lieu de travail

Le offre Guichet des services sur le lieu de travail une expérience transparente d’enregistrement, de départ et d’auto-enregistrement pour les visiteurs.

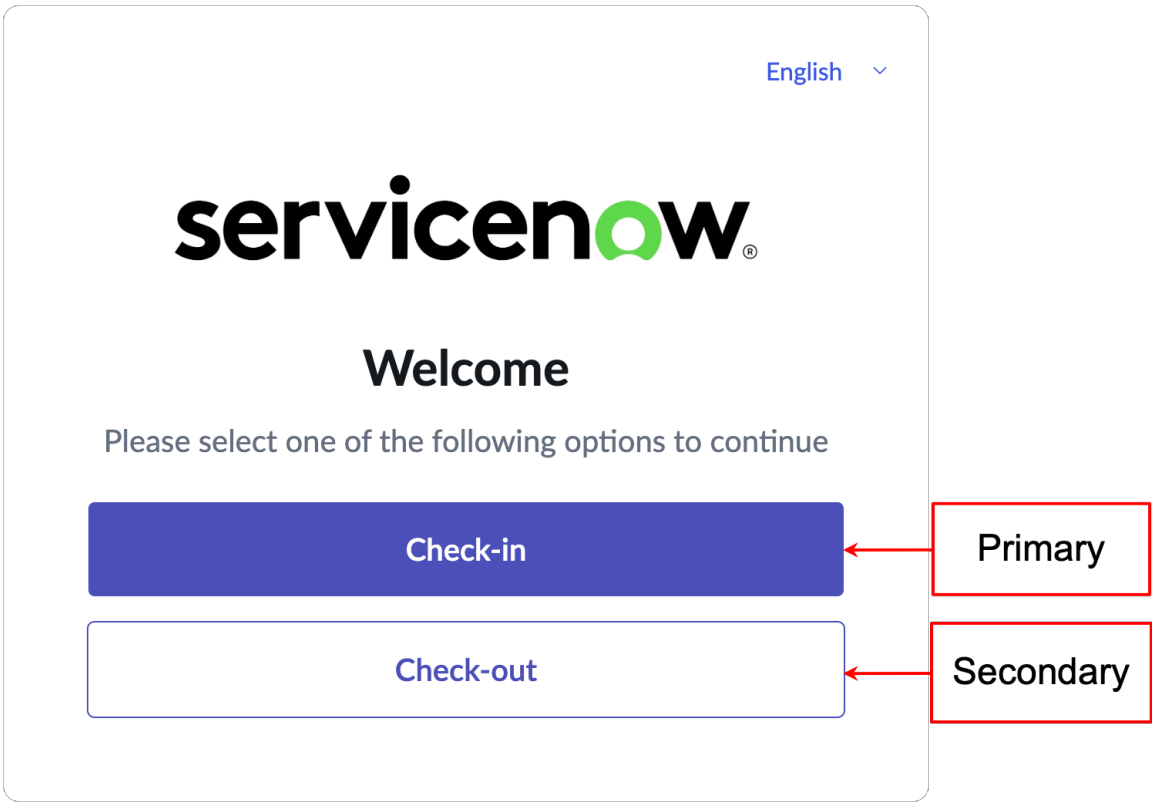
Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD) améliore votre ServiceNow® expérience des services du lieu de travail grâce aux options de l’IA générative. Demandez des espaces rapidement et intuitivement, ajoutez des services sur le lieu de travail et des invités à une nouvelle réservation.

Le guichet des services sur le lieu de travail fournit un nouveau portail de guichet et une interface utilisateur pour les fonctionnalités de Prestation de services sur le lieu de travail. La version initiale d’août 24 se concentre sur les fonctionnalités du guichet de gestion des visiteurs, y compris l’enregistrement automatique, le départ automatique et l’auto-enregistrement, qui nécessitent l’application de gestion des visiteurs. La version de février 25 se concentre sur Indoor Mapping. Les versions futures étendent les capacités.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le guichet des services du lieu de travail offre :

- Nouveau portail de guichet
- Interface personnalisable
- Prise en charge multilingue

Si la gestion des visiteurs est installée :

- Enregistrement automatique
- Enregistrement automatique
- Départ automatique

Si Workplace Indoor Mapping est installé, des cartes interactives sont également proposées.

Workplace Space Mapping

Workplace Space Mapping Fournit des cartes intérieures interactives pour la gestion des réservations. Il fournit des options de navigation intérieure dans les emplacements des lieux de travail afin de trouver des services ou des commodités à l'aide d'intégré Mappage d'intérieur comme fournisseur de carte.

- Signalez un problème sur le lieu de travail à l'aide de la carte d'étage et informez l'équipe des installations pour exécution.
- Fournissez des expériences de cartographie guidée aux employés et aux visiteurs qui vous rejoignent sur site grâce à l'orientation sur le lieu de travail.
- Parcourez la recherche et les lieux de travail pour découvrir les services, les espaces réservables et les équipements disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

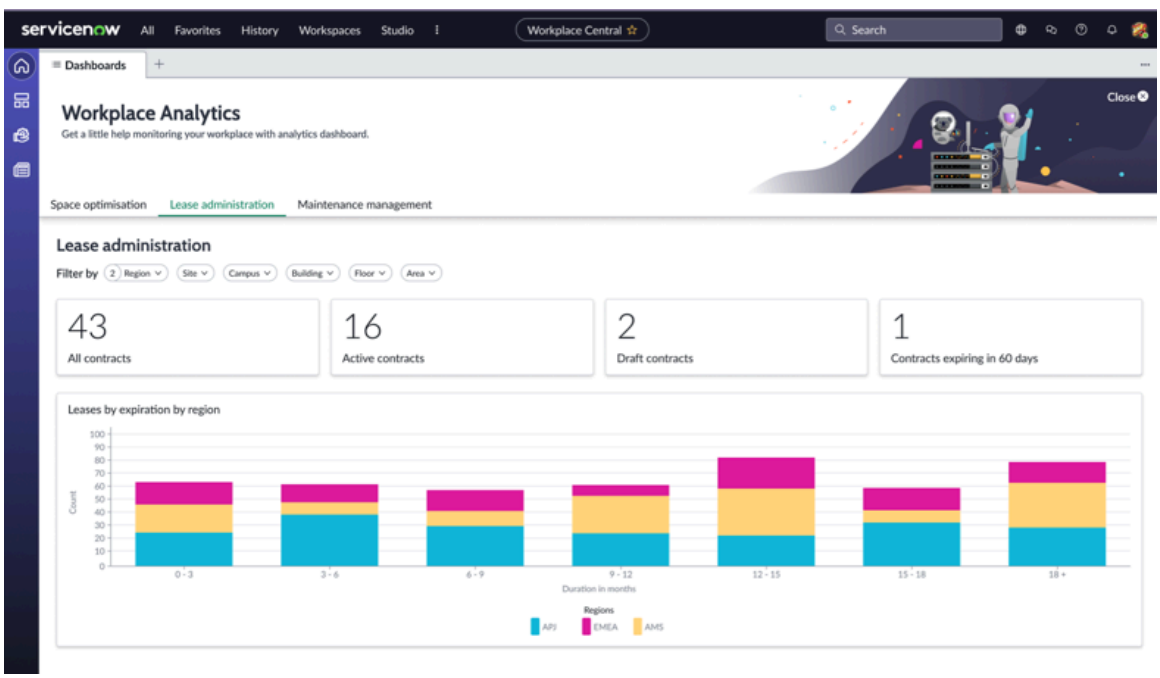
- Permettez aux gestionnaires d’espaces de travail de modifier les plans d’étage en temps réel et de publier les changements apportés aux expériences de mappage des employés pour une navigation transparente dans les espaces de travail.
- Basculez entre les emplacements, les étages ou les espaces de travail pour afficher ou créer des réservations dans Gestion des réservations du lieu de travail et Mappage intérieur du lieu de travail ou Mappage de l’espace du lieu de travail.

Workplace Space Management

Supervisez efficacement chaque emplacement de votre organisation à l'aide de l'application ServiceNow® Workplace Space Management.

Administration des baux du lieu de travail

L’administration ServiceNow® des baux du lieu de travail vous permet de créer, de gérer et de suivre les contrats du lieu de travail à partir d’une interface unique. Vous pouvez également ajouter des services contractuels du lieu de travail, des actifs, des emplacements, des documents et suivre les dates importantes.

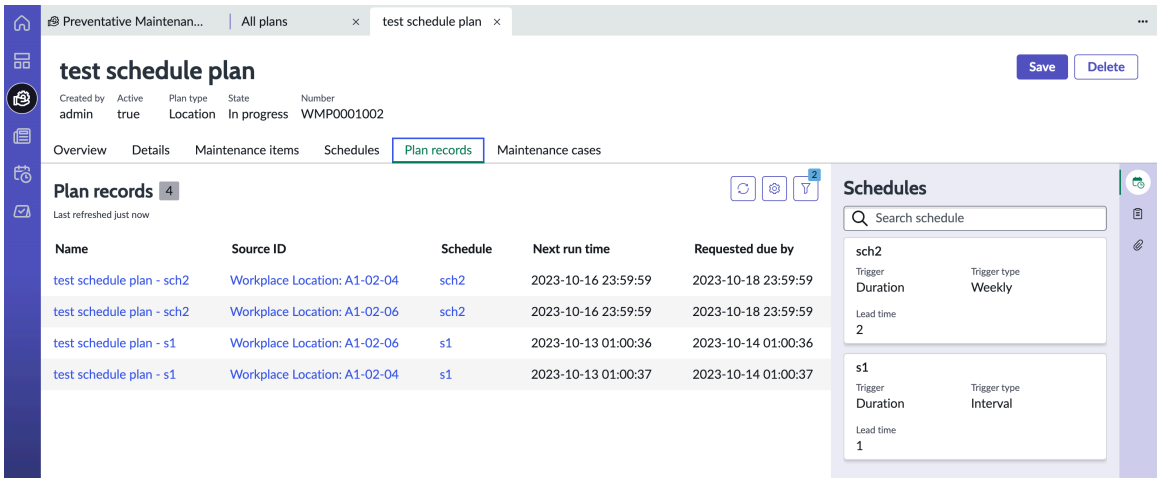


Gestion de l'entretien des lieux de travail

ServiceNow® Gestion de l'entretien des lieux de travail permet aux planificateurs de la maintenance du lieu de travail de planifier la maintenance préventive des installations, des actifs (chaises, etc.) et des services non techniques (entretien ménager). Capturez les problèmes de maintenance correctifs ou réactifs tels que les déversements, les dégâts ou autres ruptures sur le lieu de travail. Fournit une visibilité sur les tickets préventifs et correctifs et les tendances associées pour la prise de décision.

Traduction automatique

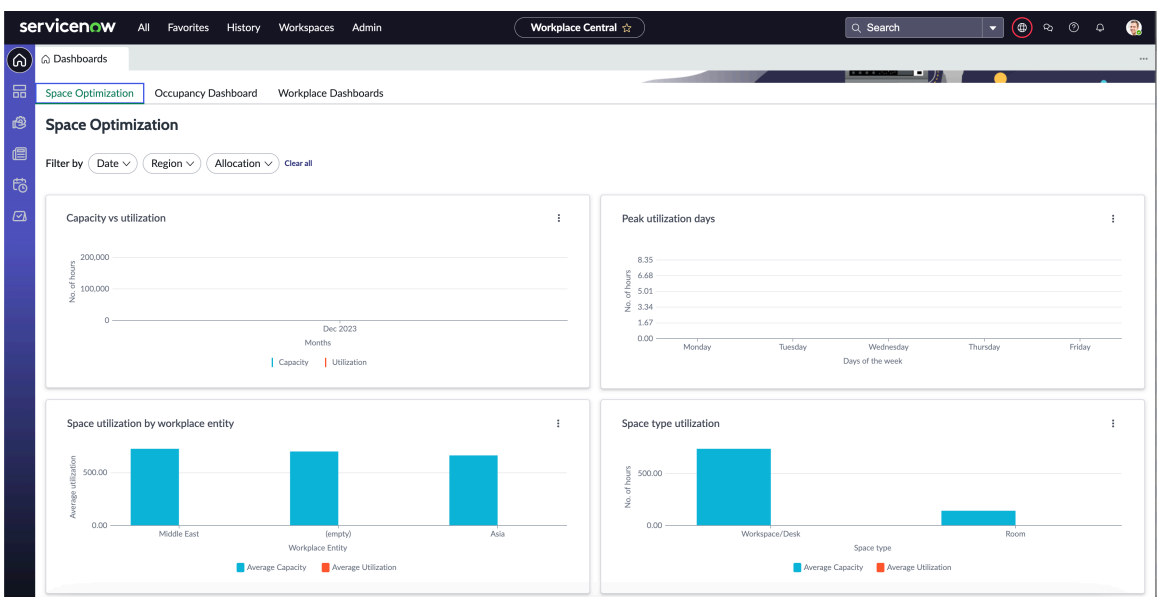
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Créez des plans de maintenance préventive pour les actifs d'entreprise et les emplacements du lieu de travail. Effectuer des activités d'entretien comme l'entretien ménager.
- Affichez les tickets de maintenance préventive dans le cadre de la planification de maintenance préventive dans l'onglet Vue d'ensemble. L'onglet Vue d'ensemble est une zone d'intérêt pour les planificateurs de maintenance afin de maximiser les informations dans une seule fenêtre d'affichage.
- Consultez les tickets de maintenance préventive et corrective pour le mois en cours sur une page de destination personnalisée destinée aux planificateurs de maintenance.
- Utilisez les tickets de maintenance pour consigner tout problème de maintenance du lieu de travail, déversement, désordre ou rupture.

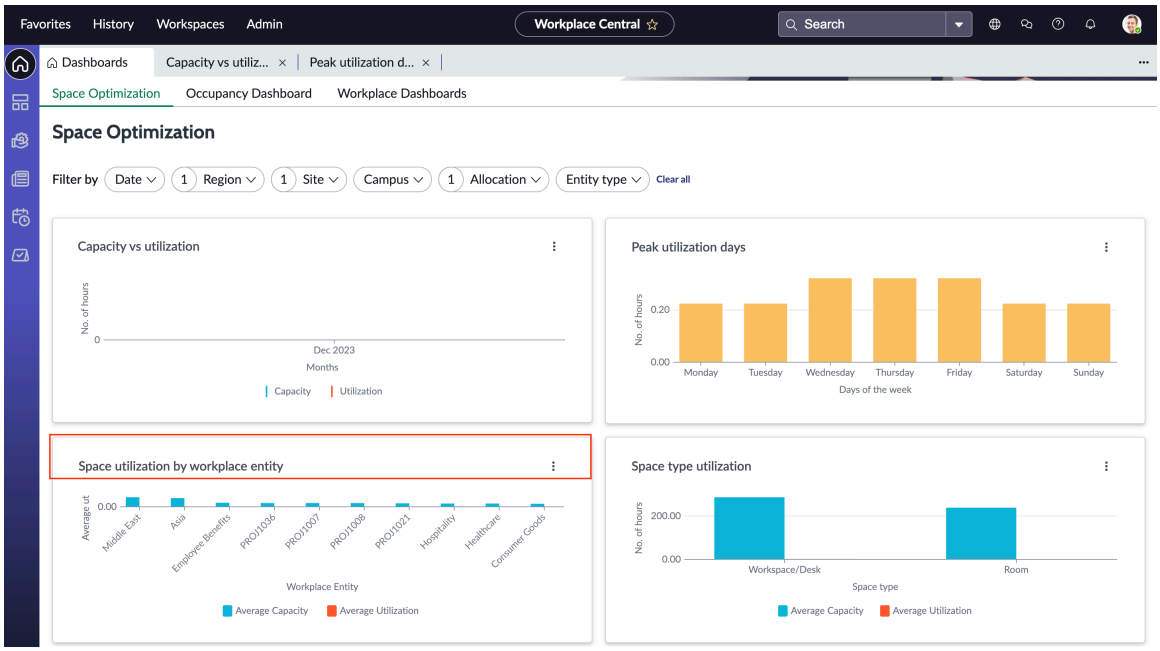
Connecteurs du lieu de travail

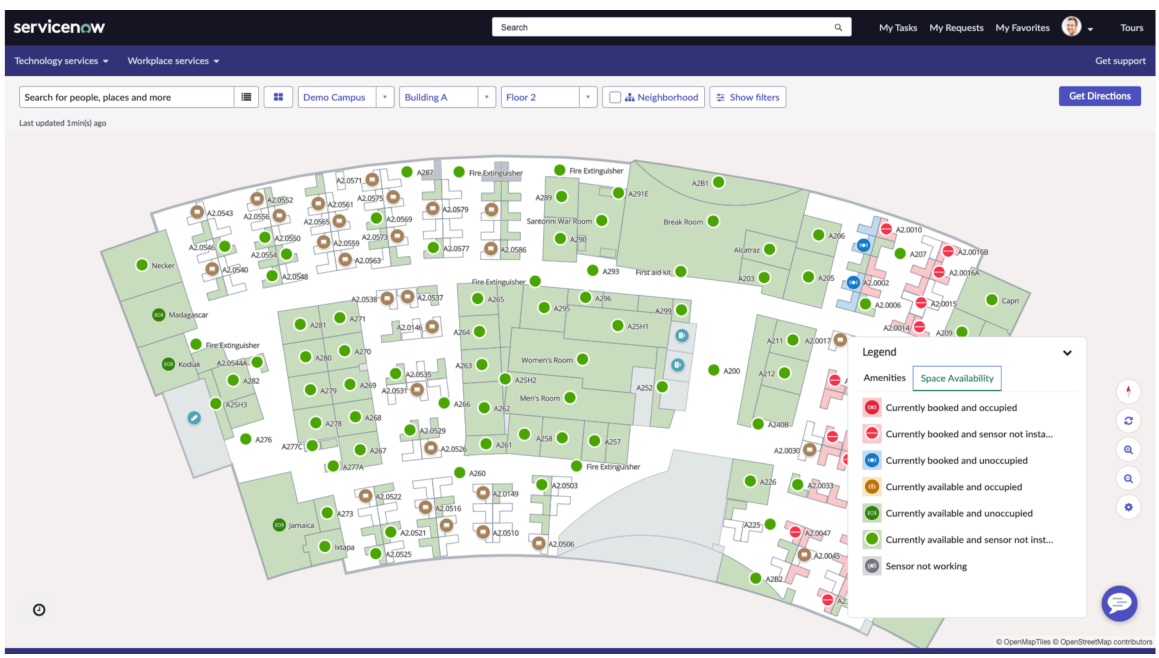
Connecteurs de lieu de travail est un cadre d'intégration qui tire parti des interactions des employés sur le lieu de travail (comme les systèmes de badges, les capteurs de présence, les capteurs environnementaux). Il permet de mieux utiliser l'espace et de prendre des décisions d'optimisation à l'aide d'outils d'analyse et de planification au sein de la Prestation de services de lieu de travail solution.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Cœur du lieu de travail

L'application ServiceNow® Cœur du lieu de travail vous permet de créer des processus gérés et plus sûrs pour les employés dans le lieu de travail. Vous pouvez établir des plans de distanciation, des affectations d'équipes ainsi que des calendriers d'assainissement. Gérez l'allocation de vos espaces de travail par étapes. Cœur du lieu de travail est l'application principale de la suite Prestation de services de lieu de travail.

Traduction automatique

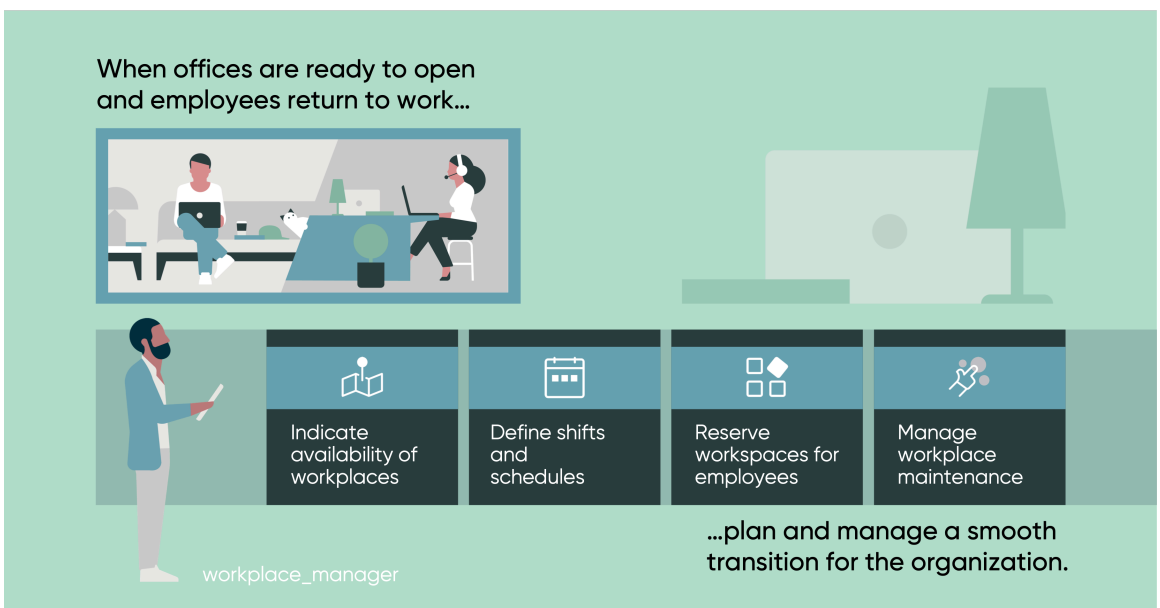
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer En savoir plus sur les concepts et les Cœur du lieu de travail fonctionnalités.	**Configurer** Configurez l'application et les données relatives au lieu de travail pour commencer.	**Gérer** Surveillez les activités sur le lieu de travail, les approbations, les réservations et bien plus encore.
Demande Demandez des services liés aux employés.	**Solutions d'analyse et de génération de rapports** Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord et des rapports.	**Référence** Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Explorer Cœur du lieu de travail

L'application ServiceNow® Cœur du lieu de travail vous permet de créer des processus bien maintenus et bien gérés pour les employés sur le lieu de travail. Vous pouvez gérer différentes unités de votre lieu de travail, telles que les emplacements du lieu de travail, la maintenance, l'administration des espaces, les réservations, les demandes, les visiteurs, les déplacements, etc. Il s'agit Cœur du lieu de travail de l'application principale de la Prestation de services de lieu de travail suite.



Administration des espaces

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs du lieu de travail de votre organisation peuvent ajouter des détails pour tous les emplacements, par exemple :

- Domaines tels que les stations de travail des employés, les salles de conférence et les cafétérias
- Bâtiments et campus
- Régions de tous les emplacements

En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez charger les plans des étages de votre organisation, afin que les employés puissent visualiser plus facilement les espaces disponibles lorsqu'ils effectuent des demandes de réservation de lieu de travail.

Évitez les grands rassemblements ou les longues files d'attente dans les emplacements de votre espace de travail tels que la cafétéria, la salle de gym et les portes d'entrée et de sortie. Pour ce faire, définissez des intervalles d'arrivée et demandez aux employés de planifier leurs arrivées.

Gestion des équipes

Les gestionnaires de l'espace de travail peuvent créer des équipes pour les employés et les planifier à des heures et des jours spécifiques. Ils peuvent utiliser ces données pour commencer la planification des niveaux d'occupation des lieux de travail en allouant des employés et des espaces disponibles à des équipes spécifiques.

Par exemple, ils peuvent créer un horaire matinal de 08h00 à 13h00 pour une équipe. Ils peuvent affecter des espaces de travail disponibles à cette équipe en fonction des directives de l'organisation. Ces espaces de travail affectés peuvent ensuite être réservés aux employés travaillant au bureau au sein de cette équipe.

Les propriétaires d'équipes peuvent examiner et modifier les détails des équipes dont ils sont responsables. Ils peuvent également afficher les réservations de lieu de travail et les demandes effectuées pour les équipes dont ils sont responsables.

Réservations de lieu de travail

En utilisant les informations sur les employés et les lieux de travail disponibles, les gestionnaires du lieu de travail peuvent réserver des zones et des lieux de travail pour les employés. Les gestionnaires des lieux de travail peuvent également générer des réservations pour plusieurs employés à la fois. L'employé et le gestionnaire du lieu de travail sont informés des réservations par e-mail.

Les employés peuvent demander des réservations de lieu de travail lorsqu'ils souhaitent retourner au bureau. Les plans interactifs des étages leur permettent de choisir les espaces de travail à réserver pour une plage de dates, un seul jour ou quelques heures. En fonction des directives de votre organisation, la confirmation des demandes de réservation peut être soumise à approbation.

Si les profils du lieu de travail de tous les employés sont configurés, l'application affecte automatiquement les espaces de travail disponibles aux employés à l'aide des données stockées dans la table Profil du lieu de travail.

Avec Prestation de services de lieu de travail, des options de réservation de lieu de travail plus avancées sont également disponibles dans l'application Gestion des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réservations du lieu de travail. Pour en savoir plus, consultez Gestion des réservations du lieu de travail.

Tâches relatives à l'espace de travail

Les gestionnaires du lieu de travail peuvent surveiller les activités de maintenance qui sont planifiées sur le lieu de travail pour chaque équipe. Ils peuvent également planifier des tâches de maintenance planifiées ou à la demande et générer des rapports pour suivre leur avancement.

Tableau de bord du lieu de travail

Les visualisations de données vous permettent d'évaluer la disponibilité du lieu de travail et les niveaux d'occupation de vos emplacements de bureau, ainsi que de surveiller l'avancement des tâches dans le tableau de bord du lieu de travail.

Workplace Case Management

En tant que gestionnaire de l’espace de travail, vous pouvez permettre aux employés d’émettre des demandes liées à l’espace de travail. L’application Gestion des tickets de lieu de travail vous permet de configurer des services à l’aide desquels les tickets des employés peuvent émettre leurs demandes.

En tant que gestionnaire de tickets, vous pouvez gérer les demandes soumises par les employés sous la forme de tickets sur le lieu de travail. Vous pouvez créer des tâches, des sous-tâches par besoin et effectuer diverses autres actions. Pour plus d'informations, référez-vous à Gestion des tickets de lieu de travail.

Gestion des visiteurs

Gérez les visiteurs attendus sur le lieu de travail. Enregistrez les visiteurs et gérez leur visite, par exemple en obtenant un accord de visiteur, en imprimant leur badge de visiteur, etc. Pour plus d'informations, référez-vous à Gestion des visiteurs du lieu de travail.

Gérer les déplacements du lieu de travail

En tant que gestionnaire d’espace de travail, l’application vous permet de gérer les demandes de déplacement émises par les employés. Vous pouvez suivre la date de début prévue et la date d’échéance selon laquelle un déplacement doit être exécuté. Vous pouvez effectuer diverses autres actions. Pour plus d'informations, référez-vous à Gestion des déplacements sur le lieu de travail.

Centre des lieux de travail

En tant que gestionnaire d’espaces de travail, gagnez du temps en vous concentrant sur toutes vos principales activités sur le lieu de travail dans un seul espace de travail, c’est-à-dire Workplace Central. Workplace Central est un espace de travail disponible sur le Centre des employés. Il s’agit d’un espace de travail unique à partir duquel vous pouvez consulter tous les tableaux de bord, effectuer des activités d’allocation d’espace, gérer les demandes de déplacement, gérer les réservations, etc. Pour plus d'informations, référez-vous à Centre des lieux de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Dans Cœur du lieu de travail [sn_wsd_core] versions 2.19.0 et supérieures, le chemin d'accès à la navigation pour le portail de services du lieu de travail n'est pas disponible dans le menu de recherche contextuelle de l'application **Tous lescœurs du lieu de travail**. Vous pouvez accéder au service du lieu de travail à partir de la page d'accueil du portail Centre des employés. Sélectionnez **Service du lieu de travail**, **Sécurité du site**. Pour plus d'informations, consultez Services du lieu de travail sur le portail Centre des employés.

Les clients Workplace Core utilisant Cœur du lieu de travail la version 2.18.1 et les versions ultérieures peuvent accéder au portail de services du lieu de travail à partir de **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil du portail de services du lieu de travail**.

Utilisation avec d'autres applications Prestation de services de lieu de travail

Cœur du lieu de travail est l'application principale de ServiceNow® Prestation de services de lieu de travail. Utilisez-la avec d'autres applications qui font partie de la suite. Pour plus d'informations sur les autres applications disponibles dans la suite, consultez Prestation de services de lieu de travail applications.

Toutes les Safe Workplace Suite applications sont disponibles dans le ServiceNow Store .

Espace de travail du Portail de services

Espace de travail du Portail de services est un portail en libre-service pour les employés, fournissant des services du lieu de travail à partir d'un emplacement central. Les employés peuvent effectuer des réservations, afficher des articles de la base de connaissances, soumettre et examiner des demandes, ainsi que recevoir de l'aide via la messagerie instantanée de l'agent virtuel.

Remarque :

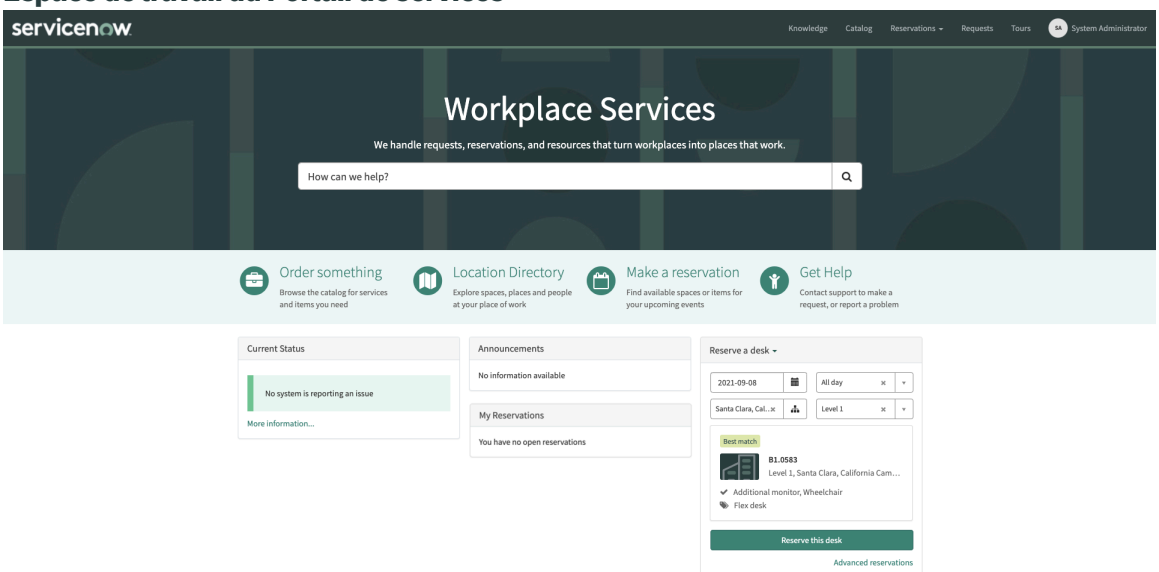
Dans Cœur du lieu de travail [sn_wsd_core] versions 2.19.0 et supérieures, le chemin de navigation pour le portail de services du lieu de travail n'est pas disponible dans la recherche du menu contextuel de l'application **Tous** > **Cœur du lieu de travail**. Vous pouvez accéder au service de la place de travailà partir de la page d'accueil du portail Centre des employés. Pour en savoir plus, Services du lieu de travail sur le portail Centre des employés.

Dans Cœur du lieu de travail les versions 2.18.1 et ultérieures, le chemin de navigation est disponible dans la recherche du menu contextuel de l'application et vous pouvez accéder au portail de services du lieu de travail à partir de **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** > **Services du lieu de travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail du Portail de services



Depuis Espace de travail du Portail de services, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Ouvrir le portail de réservation et effectuer des réservations pour les salles de réunion, les bureaux ou tout autre élément de lieu de travail réservable.
- Vous pouvez également effectuer une réservation pour un créneau horaire directement à l'aide du widget Réservation sur la page d'accueil.
- Inscrire les visiteurs à l'avance et personnaliser leur visite. Vous pouvez inscrire un invité ou un collègue hors site pour une courte durée ou une journée complète.
- Afficher et parcourir les articles de la base de connaissances les mieux notés pour trouver des informations. Au fur et à mesure de la saisie, le champ de recherche affiche des suggestions basées sur des mots clés.
- Afficher vos demandes et approbations (si vous êtes un approbateur).
- Affichez le répertoire d'emplacement de votre organisation. Recherchez un collègue, un espace ou un emplacement de lieu de travail sur la carte mondiale.

  Remarque :
  pour afficher les cartes dans le répertoire d'emplacement et dans Gestion des réservations du lieu de travail, utilisez Mappedin et Mappage d'intérieur. Pour en savoir plus sur l'utilisation des cartes d'étage, consultez Workplace Space Mapping.

- Soumettre des demandes d'enquête générale, d'enregistrement des visiteurs, de réservation en fonction des équipes et d'autres demandes.
- Discuter avec un agent virtuel pour soumettre des demandes et afficher les demandes soumises.
- Émettre une demande d'aide générale en sélectionnant un élément dans une liste d'éléments Service Catalog.
- Émettez une demande de déplacement pour passer d'un emplacement à un autre.
- Effectuez une demande de mobilier.

Services du lieu de travail sur le portail Centre des employés

Profitez des services liés au lieu de travail à l'aide du Centre des employés portail. Le portail Centre des employés est un portail unifié qui rassemble tous les services liés aux employés au même endroit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le Centre des employés portail permet aux employés d'émettre une demande d'espace de travail pour un département. Le Centre des employés portail vous permet de demander un service de lieu de travail disponible pour vous. À l'aide du cadre de la taxonomie de contenu, vous pouvez modifier la taxonomie de base Employé pour fournir vos services sur le lieu de travail en tant que rubriques enfants.

Pour activer l'option de menu **Services du lieu de travail** sur le Centre des employés portail, assurez-vous que les modules d'extension et applications suivants sont installés :

- Module d'extension Centre des employés (sn_ex_sp) Pour plus d'informations, consultez : Modules d'extension Centre des employés
- Module d'extension Taxonomie de l'expérience des employés (sn_ect)
- Suite Prestation de services de lieu de travail (sn_wsd) avec toutes les applications.

Remarque :
Avant d'installer le module d'extension Prestation de services de lieu de travail (sn_wsd), assurez-vous de disposer du dernier module d'extension Centre des employés.

Services du lieu de travail sur Centre des employés

Une fois les modules d'extension requis installés, l'option **de menu Services du lieu de travail** s'affiche sur la page d'accueil Centre des employés . Sélectionnez-le pour émettre des demandes de service sur le lieu de travail.

L'option **Services du lieu de travail** affiche la liste des services du lieu de travail suivants :

- **Mobilier et fournitures** : demandez un meuble ou un équipement pour votre lieu de travail ou une réunion.
- **Événements** : enregistrez un invité ou un collègue pour une visite ou pour un événement à venir.
- **Sécurité du site** : émettez des demandes liées au lieu de travail, telles qu'une réservation générale et une réservation basée sur les équipes. Affichez le répertoire d'emplacement, ajoutez une équipe ou une tâche. Planifiez votre arrivée.
- **Maintenance** : émettez une demande de changement d'installation de votre bureau ou posez une question générale. Ajoutez une définition de tâche planifiée.

Activer les services du lieu de travail sur le portail Centre des employés

La taxonomie de base Employé est installée lorsque vous installez le module d'extension Taxonomie Expérience des employés. Pour activer les services du lieu de travail sur le portail Centre des employés, effectuez les tâches suivantes :

- Personnalisez la taxonomie. Commencez par cloner la taxonomie de base, puis apportez les modifications requises.
- Créez le contenu, par exemple Créer un créateur d'enregistrement de service sur le lieu de travail ou unarticle de la base de connaissances.
- Associez le contenu à la taxonomie.

Information associée

Configurer Centre des employés

Taxonomie unifiée pour Centre des employés

Créer une rubrique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent virtuel pour Prestation de services de lieu de travail

Prestation de services de lieu de travail vous propose des conversations livrées dans Agent virtuel, qui est un chatbot automatisé permettant aux employés de demander des services ou de poser des questions. Le Agent virtuel est disponible sur le Centre des employés site où les employés peuvent trouver toutes les informations relatives à leur lieu de travail.

Pour en savoir plus sur , reportez-vous à Agent virtuel la section Agent virtuel .

Rubriques prédéfinies de Agent virtuel pour Prestation de services de lieu de travail

En tant qu'employé, vous pouvez utiliser l'assistance par messagerie instantanée Agent virtuel disponible pour Espace de travail du Portail de services demander des services sur le lieu de travail ou connaître l'état des services demandés. Vous pouvez sélectionner l'icône de messagerie instantanée ( ) affichée en bas à droite du portail pour démarrer une conversation avec le Agent virtuel.

Cela Prestation de services de lieu de travail Agent virtuel vous permet d'émettre des demandes et d'afficher les mises à jour relatives aux réservations, aux enregistrements des visiteurs et aux demandes de service du lieu de travail. Les rubriques prédéfinies suivantes sont disponibles dans le Prestation de services de lieu de travail Agent virtuel chatbot :

Gestion des réservations du lieu de travail

- Créer une réservation pour un emplacement
- Afficher les réservations pour le jour en cours
- Voir quand votre réservation commencera ou se produira
- Annuler une réservation

Gestion des tickets de lieu de travail

- Demander un service du lieu de travail
- Afficher l'état de vos tickets soumis
- Afficher les tickets en attente d'acceptation

Gestion des visiteurs du lieu de travail

- Enregistrer un invité
- Voir vos visiteurs attendus pour la journée actuelle
- Voir quand votre visiteur doit arriver
- Annuler un visiteur enregistré

Activer Agent virtuel pour Prestation de services de lieu de travail

Pour activer Agent virtuel pour Prestation de services de lieu de travail, activez les modules d'extension suivants :

1. Activez le module d'extension Glide (com.glide.cs.chatbot) qui fournit le Agent virtuel cadre de Agent virtuel travail.
2. Activez le module d'extension Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, référez-vous à Activer Agent virtuel pour Prestation de services de lieu de travail.

Configurer Cœur du lieu de travail

Installez Cœur du lieu de travail l'application. Fournissez vos données de lieu de travail pour configurer des feuilles de calcul et importer des données de lieu de travail. Modifiez vos feuilles de calcul existantes. Téléchargez des plans d'étage pour fournir des plans d'étage pour un étage sélectionné.

Installer Cœur du lieu de travail

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Cœur du lieu de travail. Cette application inclut des données de démonstration facultatives.

Avant de commencer

Veillez à ce que l'application et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les composants suivants sont installés avec l'application Cœur du lieu de travail :

- Rôles
- Tables

Consultez Composants installés avec Cœur du lieu de travail pour plus d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de la boutique ServiceNow. Visitez le ServiceNow Store pour afficher toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la façon de soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez ServiceNow Store Historique des versions Notes de publication .
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Si votre application nécessite d'autres applications, installez-les d'abord si ce n'est pas déjà le cas.

   L'installation de votre application installe également automatiquement les applications ou modules d'extension dépendants si ce n'est pas déjà le cas.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.
   Certaines applications incluent des données de démonstration, qui sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les données de démonstration d'une application de stockage ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Cliquez sur **Installer**.

Fournir des données relatives à vos espaces de travail

Dans l'application Cœur du lieu de travail, fournissez des données associées à vos lieux de travail pour affecter efficacement des équipes aux employés et désigner des lieux de travail à chaque équipe.

Enregistrement d'espace de travail

Les informations disponibles pour chaque enregistrement d'espace de travail sont les suivantes :

- Région
- Site
- Campus
- Bâtiment
- Étage
- Surface
- Espace

Chaque désignation doit utiliser un identificateur unique. Par exemple, si vous indiquez le quatrième étage du bâtiment 7, vous nommeriez l'étage « 7-4 » plutôt que simplement « 4 ».

Saisie de données pour plusieurs sites de travail

Si votre organisation est vaste, vous pouvez utiliser une feuille de calcul pour contenir des informations d'enregistrement plus globales telles que les régions, les bâtiments et les sites ; cela vous évitera d'avoir à saisir manuellement des informations répétitives pour chaque enregistrement d'espace de travail. Vous pouvez exporter les informations déjà saisies dans l'application vers une feuille de calcul, ou les utiliser dans une feuille de calcul d'espace de travail existante. Vous pourrez alors importer en bloc la feuille de calcul contenant les données d'espace de travail complètes dans l'application.

- Si vous disposez déjà d'une feuille de calcul, vous devez d'abord convertir manuellement les en-têtes de colonnes et les données des informations globales pour qu'elles correspondent aux noms et aux numéros d'identificateur de ServiceNow. Puis, une importation en bloc de ces données dans l'application Cœur du lieu de travail vous permettra d'affecter des espaces de travail.

  Par exemple, supposons que la feuille de calcul de votre organisation utilise le nom « Emplacement » pour les sites ou « Bât. 1 » pour le bâtiment 1 de chaque site. Vous devez remplacer l'en-tête de colonne « Emplacement » dans la feuille de calcul par « Sites » et « Bât. 1 » par l'identificateur unique des enregistrements de l'application Cœur du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous ne disposez pas déjà d'une feuille de calcul, vous devrez saisir les informations globales répétitives que vous ne souhaitez pas saisir manuellement pour chaque espace. Un identificateur unique doit être attribué aux données de chaque champ. Puis, exportez les informations de l'application vers une feuille de calcul dans laquelle vous saisirez manuellement les informations sur l'espace uniquement.

Plans des étages

Pour les plans des étages, la ServiceNow AI Platform prend en charge les fichiers .dxf (Drawing eXchange Format). Vous pouvez sélectionner les couches dont vous avez besoin pour les plans des étages de l'utilisateur final et configurer les attributs (balises) que vous souhaitez affecter aux champs. Pour plus d'informations sur l'exportation d'un fichier AutoCAD .dwg au format .dxf (Drawing eXchange Format), consultez la documentation pour votre version d'AutoCAD.

Avant de télécharger un fichier .dxf, rapprochez-vous de vos ingénieurs AutoCAD pour vous assurer que :

- Le fichier utilise des références de bloc et non du texte à ligne unique ou multiligne pour les étiquettes d'espace.
- Les attributs de blocs ont des balises compréhensibles par l'homme.
- Les références de bloc ont des valeurs d'attributs correctement définies.

Remarque :
L'utilisation de blocs est fortement recommandée. N'utilisez pas d'objets texte.

Télécharger un plan d'étage crée un enregistrement d'étage. Tous les espaces de travail de l'étage sont automatiquement ajoutés à la liste connexe Espaces dans l'enregistrement d'étage.

Créer des enregistrements pour les données relatives à vos espaces de travail

Créez des enregistrements pour chaque espace de travail, étage, bâtiment et emplacement du lieu de travail dans l'application Cœur du lieu de travail. Vous pouvez insérer des données nouvelles ou ajouter des enregistrements aux données relatives à vos espaces de travail existants.

Avant de commencer
Vous devez disposer des détails suivants :

- Données relatives au lieu de travail de votre organisation.
- Données des espaces de travail pouvant être marqués comme disponibles.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vos espaces de travail sont peu nombreux, vous pouvez saisir des informations pour chacun d'eux jusqu'au niveau Espaces.

Si vous disposez de nombreux sites de travail, vous souhaiterez peut-être :

1. créer une structure d'informations globales récurrentes ;
2. ajouter les informations sur les espaces individuels dans une feuille de calcul ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. importer la feuille de calcul dans l'application.

   Pour en savoir plus sur l'importation, consultez Configuration de feuilles de calcul pour l'importation des données relatives aux espaces de travail.

Si vous disposez de plans d'étage, vous pouvez créer des enregistrements de données jusqu'au niveau Bâtiments. Télécharger ces plans d'étage entraîne le chargement des données d'étages et des espaces qui leur sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez le module applicable.
   Créez les enregistrements dans l'ordre suivant :
   - Régions
   - Sites
   - Campus
   - Bâtiments
   - Étages
   - Surfaces
   - Espaces
   - Ordre

   Par exemple, si vous souhaitez créer des emplacements pour vos bureaux, sélectionnez **Sites**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

   Remarque :
   - La visibilité de certains des champs suivants dépend du module sélectionné.
   - Vous pouvez laisser un champ qui ne s'applique pas à votre organisation vide.

   Les champs du formulaire diffèrent en fonction du module que vous avez sélectionné. Par exemple, le formulaire suivant concerne le module Bâtiment.

Formulaire de bâtiment

Champ	Description
Nom	Nom du lieu de travail. Saisissez un nom unique. Par exemple, si le champ **Bâtiment** est défini sur **1C** et si le champ **Espace** est défini sur **WST 1C 1601**, une valeur appropriée pour le champ **Nom** peut être 1C-16. **Remarque :** n'attribuez pas aux emplacements du lieu de travail un même nom, car cela affecte le processus de réservation.
Région	Région dans laquelle se trouve le bureau. Si votre organisation est présente dans plusieurs régions,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	sélectionnez celle où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Site	Emplacement du campus du bureau. Si plusieurs sites existent dans une région, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Campus	Nom du campus où le bureau exerce ses activités. Si plusieurs campus existent dans un site, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Bâtiment	Nom du bâtiment du bureau pour cet espace de travail. Si plusieurs bâtiments existent dans une région, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Étage	Nom ou numéro de l'étage où cet espace de travail se situe.
Surface	Nom de la zone à l'étage du bureau.
Groupe Géré par	Groupe permettant de gérer l'ensemble des opérations liées au lieu de travail.
Géré par	Gestionnaire de l'espace de travail supervisant toutes les opérations liées au lieu de travail.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l’emplacement où se trouve le bâtiment.
Actif	Option permettant d'indiquer si cet espace est actif.
Est réservable	Option permettant d'indiquer si les espaces de cette entité d'espace de travail sont disponibles pour la réservation. Par exemple, si vous ne marquez pas un bâtiment comme pouvant être réservé, aucun des étages, zones et espaces de ce bâtiment ne sera disponible pour la réservation.
Rue	Détails de la rue de l’emplacement où se trouve le bâtiment.
Ville	Ville où se trouve le bâtiment.
État/Province	État/province où se trouve le bâtiment.
Code postal	Code postal de l’endroit où se trouve le bâtiment.
Type d'espace	Type de l'espace du bureau. Pour configurer un nouveau type d'espace, consultez Ajouter une configuration du type d'espace.
Latitude	Latitude d'un campus ou d'un bâtiment. La latitude est affichée sur la carte de répertoire d'emplacement de Espace de travail du Portail de services.
Longitude	Longitude d'un campus ou d'un bâtiment. La longitude est affichée sur la carte de répertoire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'emplacement de Espace de travail du Portail de services.
Activer la confidentialité et la préférence d'emplacement des employés	Préférence de confidentialité de l'emplacement pour le bâtiment. Les options suivantes sont proposées : ○ **Aucun** : sélectionnez cette option si vous n'avez pas de préférence de confidentialité particulière sur le bâtiment. Lorsque vous définissez cette option, la préférence de confidentialité définie par votre organisation est prise en compte. Le champ est défini sur **Aucun** par défaut. ○ **Aucune confidentialité** : sélectionnez cette option si vous n'avez pas d'exigence en matière de confidentialité. ○ **Profils du lieu de travail uniquement** : sélectionnez cette option pour définir la confidentialité sur les profils du lieu de travail. ○ **Réservations uniquement** : sélectionnez cette option pour définir la confidentialité des réservations du lieu de travail. ○ **Réservations et profils du lieu de travail** : sélectionnez cette option pour définir la confidentialité à la fois sur les profils du lieu de travail et sur les réservations du lieu de travail.
Autoriser les employés à remplacer la confidentialité des réservations	Spécifiez si vous souhaitez permettre aux employés de remplacer la confidentialité d'emplacement lors de la réservation d'espaces appartenant à ce bâtiment. Le champ fournit les options de remplacement suivantes : ○ **Aucun** : sélectionnez cette option si vous n'avez pas d'exigence particulière en matière de confidentialité. Lorsque vous définissez cette option, la préférence de remplacement de la confidentialité d'emplacement définie par votre organisation est prise en compte. Le champ est défini sur **Aucun** par défaut. ○ **Oui** : sélectionnez cette option si vous souhaitez permettre aux employés de remplacer la préférence de confidentialité configurée pour l'emplacement qu'ils souhaitent réserver. ○ **Non** : sélectionnez cette option si vous souhaitez empêcher les employés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de remplacer la préférence de confidentialité définie sur l'emplacement qu'ils souhaitent réserver.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'enregistrement de l'emplacement du lieu de travail est ajouté.

Que faire ensuite

- Si vous disposez des plans d'étage de votre espace de travail, vous pouvez les télécharger pour créer et afficher les données des étages et de l'espace de travail. Pour en savoir plus, voir Télécharger un plan d'étage de l'espace de travail.
- Si vous utilisez une feuille de calcul pour saisir et importer des données d'espaces de travail en bloc, consultez Configuration de feuilles de calcul pour l'importation des données relatives aux espaces de travail.
- Si vous avez ajouté toutes les données relatives à votre espace de travail, vous pouvez définir les équipes. Pour en savoir plus, consultez Définir des équipes pour votre lieu de travail.

Télécharger un plan d'étage de l'espace de travail

Téléchargez les fichiers .dxf (Drawing eXchange Format) des plans d'étage que vous pouvez configurer et utiliser pour réserver de l'espace à vos employés.

Avant de commencer
Utilisez les cartes d'étage du lieu de travail pour trouver et réserver un espace dans Cœur du lieu de travail. Pour afficher les cartes dans le répertoire d'emplacement et dans Gestion des réservations du lieu de travail, utilisez Mappedin et Mappage d'intérieur. Pour en savoir plus sur l'utilisation des cartes d'étage, consultez Workplace Space Mapping.

Pour éviter les problèmes lors du rendu de votre plan des étages, vérifiez que la taille de la pièce jointe dxf.json est inférieure ou égale à 5 Mo. Pour afficher la taille, téléchargez le fichier dxf.json et affichez les propriétés du fichier. Si la taille du fichier est supérieure à 5 Mo, vous pouvez :

- travailler avec vos designers AutoCAD pour vous assurer que les espaces sont représentés en tant que blocs (pas de texte unique ou multiligne) ;
- vous assurer que les attributs de référence de bloc sont correctement définis et essayer d'importer à nouveau le fichier dxf.json ;
- définir la propriété `com.glide.attachment.max_get_size` sur une taille supérieure ou égale à la taille du fichier dxf.json. Pour plus d'informations, consultez Administration des pièces jointes .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Télécharger le plan d'étage**.

   Dans Cœur du lieu de travail les versions 2.19.0 et supérieures, le chemin de navigation pour **Télécharger le plan d'étage** n'est pas disponible dans la recherche du menu contextuel de l'application **Tous** > **Cœur du lieu de travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans Cœur du lieu de travail les versions 2.18.11 et ultérieures, le chemin d'accès à la navigation est disponible dans le menu contextuel de l'application **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Télécharger le plan d'étage**.

2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Gérer l'étage du lieu de travail

Champ	Description
Numéro	Nombre unique généré automatiquement par l'application qui identifie le plan d'étage.
Nom	Nom du plan d'étage. **Remarque :** Soyez précis et optez pour une convention de dénomination cohérente lors de la dénomination de vos plans d'étage.
Région	Emplacement géographique du bâtiment que représente le plan d'étage. Sélectionnez l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des régions disponibles.
Site	Emplacement du bureau ou du campus dans une région. Sélectionnez l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des sites disponibles.
Campus	Nom du campus si vous disposez de plusieurs bâtiments sur un site.
Bâtiment	Nom du bâtiment précis si vous disposez de plusieurs bâtiments sur un campus.
Actif	Option permettant d'indiquer que le est actif.
Est réservable	Option indiquant si le gestionnaire de ce plan peut le réserver à l'intention des employés.
Géré par le groupe	Groupe qui gère la réservation d'espace pour le plan d'étage. Sélectionnez l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des groupes disponibles.
Géré par	Gestionnaire de l'espace de travail du groupe qui gère la réservation d'espace pour le plan d'étage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Sélectionnez l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des gestionnaires de groupes disponibles.

3. Sélectionnez l'icône de pièce jointe et téléchargez votre fichier .dxf (Drawing eXchange Format).
   Une fois que vous avez joint votre fichier .dxf et importé le plan d'étage, ce fichier .dxf est converti en fichier dxf.json dans vos pièces jointes. Ne supprimez aucun de ces fichiers ou votre plan des étages ne s'affichera pas. En outre, la taille du fichier dxf.json doit être de 5 Mo ou plus petite. Essayez de sélectionner moins de couches à partir de votre fichier .dxf pendant le processus d'importation.
4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans la colonne Sélectionner des couches sur la droite, sélectionnez les couches que vous souhaitez afficher sur le plan.
   Par exemple, vous ne souhaitez peut-être pas que les chambres électriques, les cuisines, les armoires de stockage ou d'autres éléments s'affichent sur le plan d'étage lors du rendu.
6. Sélectionnez **Rendu**.
   Le plan d'étage s'affiche dans l'onglet **Prévisualiser le plan**. Utilisez le curseur de votre souris pour zoomer et dézoomer sur le plan d'étage.
7. Sélectionnez **Suivant**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Affecter des balises à des champs

Champ	Description
Balise AutoCAD	Balise que vous souhaitez mapper dans vos champs d'espace. Les balises identifient les espaces sur le plan d'étage et proviennent du fichier .dxf téléchargé. Les balises qui s'affichent sont celles que vous avez sélectionnées dans la colonne **Sélectionner des couches**. **Remarque :** Si aucune balise AutoCAD ne s'affiche, vous pouvez utiliser le logiciel AutoCAD pour modifier le texte ou des objets texte dans les références de bloc.
Champ d'espace	Champ de la table Espace [sn_wsd_core_space] avec lequel vous souhaitez associer la balise. Par exemple, vous pouvez associer un attribut nommé ROOM_NAME au champ **Nom** et lui donner un ordre plus élevé afin que ce soit la deuxième partie du nom. Le champ Espace représente un emplacement spécifique sur le plan de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	l'étage que vous pouvez affecter à un employé.
Ordre	Détermine l'ordre de traitement de votre balise AutoCAD au mappage du champ Espace. **Remarque :** Les numéros les plus faibles sont traités en premier.

9. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Un nouvel enregistrement d'étage est créé avec le plan de l'étage qui lui est joint. La liste connexe Espaces est remplie avec tous les espaces de travail de cet étage.

Mettre à jour un plan d'étage de l'espace de travail

Mettez à jour un plan d'étage de l'espace de travail en téléchargeant un nouveau plan.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Étages**.
2. Sélectionnez l'étage que vous souhaitez mettre à jour.
3. Sélectionnez le lien connexe **Mettre à jour le plan d'étage**.
4. Sélectionnez **Gérer les pièces jointes**, supprimez le plan d'étage actuel, puis ajoutez le fichier du nouveau plan d'étage en pièce jointe.
   Vous ne pouvez télécharger qu'un seul fichier .dxf à la fois.
5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Dans la colonne Sélectionner des couches, sélectionnez les couches que vous souhaitez afficher sur le plan d'étage.
   Par exemple, vous ne souhaitez peut-être pas que les chambres électriques, les cuisines, les armoires de stockage ou d'autres éléments s'affichent sur le plan d'étage lors du rendu.
7. Sélectionnez **Rendu**.
   Le plan d'étage s'affiche dans l'onglet **Prévisualiser le plan**. Utilisez votre souris pour effectuer des zooms avant et arrière.
8. Sélectionnez **Suivant**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Affecter des balises à des champs

Champ	Description
Balise AutoCAD	Les balises issues du fichier .dxf téléchargé identifient les espaces de travail sur le plan d'étage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Les balises qui s'affichent sont celles que vous avez sélectionnées dans la colonne **Sélectionner des couches**. **Remarque :** Si aucune balise AutoCAD ne s'affiche, vous pouvez utiliser le logiciel AutoCAD pour modifier le texte ou des objets texte dans les références de bloc.
Champ d'espace	Champ de la table Espace [sn_wsd_core_space] avec lequel vous souhaitez associer la balise. Par exemple, vous pouvez associer un attribut nommé ROOM_NAME au champ **Nom** et lui donner un ordre plus élevé afin qu'il devienne la deuxième partie du nom.
Ordre	Détermine l'ordre de traitement de votre balise AutoCAD au mappage du champ Espace. **Remarque :** Les numéros les plus faibles sont traités en premier.

10. Sélectionnez **Prévisualiser les modifications** puis, dans l'onglet **du même nom**, vérifiez les modifications que vous avez effectuées avant de les valider.
11. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Les modifications suivantes sont effectuées :

- Les valeurs de carte sont renseignées.
- Les espaces existants qui ne correspondent plus sont supprimés.
- Si les anciens espaces ont été renommés, ces nouveaux noms remplacent les précédents.
- Toutes les réservations sont supprimées.

Un enregistrement d'étage d'origine a été mis à jour avec le plan d'étage qui lui est associé. La liste connexe Espace est également mise à jour. Pour consulter vos modifications, accédez à **Journaux de mise à jour du plan d'étage**.

Configuration de feuilles de calcul pour l'importation des données relatives aux espaces de travail

En important en bloc les données de tous vos lieux de travail dans l'application Cœur du lieu de travail via une feuille de calcul, vous évitez de saisir manuellement des données redondantes pour chaque lieu de travail, ce qui vous permet de gagner du temps et de limiter vos efforts.

L'utilisation d'une feuille de calcul contenant des informations globales pour vos sites de travail vous permet de saisir uniquement les données distinctives, sans reproduire manuellement les informations récurrentes, telles que la région, le site, le bâtiment et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'étage. Vous pouvez créer une feuille de calcul Excel à partir des données saisies dans l'application Cœur du lieu de travail ou modifier une feuille de calcul d'espaces de travail existante.

Configurer une feuille de calcul d'espaces de travail existante

Personnalisez les informations dans la feuille de calcul d'espaces de travail existante de votre organisation pour éviter la saisie manuelle des informations récurrentes pour chaque espace de travail. Vous pouvez ensuite importer les données dans votre instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez d'une feuille de calcul contenant les données d'espaces de travail de votre organisation, vous devez la personnaliser pour qu'elle corresponde aux informations d'enregistrement de votre instance ServiceNow.

Cet exemple illustre la modification des informations d'étage pour vos données d'espaces de travail. Répétez ces instructions pour remplacer les champs de bâtiment, campus, site et région, le cas échéant.

Procédure

1. Modifiez les données dans la feuille de calcul pour qu'elles correspondent aux informations d'enregistrement dans votre instance ServiceNow.

   a. Accédez à la **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Étages**.

   b. Recherchez l'enregistrement d'étage de votre choix et ouvrez-le.

   c. Copiez la valeur du champ **Numéro**.

   d. Collez cette valeur à la place de « Étage 1 » dans la feuille de calcul Excel.

      Dans cet exemple, l'entrée suivante est utilisée pour les espaces de travail appartenant à l'étage 1 du bâtiment 1 au Florida Campus 2, en Floride, États-Unis :

      - FLOR0001694 représente l'étage 1
      - BLDG0001028 représente le bâtiment 1
      - CMPS0001013 représente Florida Campus 2
      - SITE0001007 représente la Floride
      - RGIN0001002 représente les États-Unis

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez exclure la colonne **Zone**, car elle n'est pas obligatoire. Saisissez une valeur factice dans la colonne au lieu de la laisser vide.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

2. Dans votre feuille de calcul d'espaces de travail, ajoutez des informations pour chaque espace dans la colonne **Nom**.
3. Enregistrez votre feuille de calcul.

Créer une feuille de calcul de données d'espace de travail

Créez une feuille de calcul Microsoft Excel à partir des données que vous avez saisies dans Cœur du lieu de travail pour éviter la saisie manuelle d'informations globales, telles que les noms de site ou de bâtiment pour chaque espace de travail. Vous pouvez ensuite importer les données dans votre instance ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vos sites de travail sont nombreux, envisagez de créer une feuille de calcul que vous pourrez ensuite importer dans votre instance ServiceNow pour éviter la saisie manuelle d'informations globales, telles que les noms de site ou de bâtiment pour chaque espace.

Remarque :
Si vous disposez déjà d'une feuille de calcul d'espaces de travail pour votre organisation, suivez les instructions dans Configurer une feuille de calcul d'espaces de travail existante pour la personnaliser à des fins d'exportation des données.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez le module de la plus petite unité pour laquelle vous souhaitez répéter les données.

   Par exemple, si vous avez créé des enregistrements d'informations globales sur les régions, les sites, les bâtiments et les étages, vous devez sélectionner **Étages**.

3. **Facultatif :** Personnalisez les colonnes à afficher.
   Par exemple, si cela ne s'applique pas à votre organisation, vous pouvez masquer la colonne **Campus** en soumettant une valeur factice au lieu de laisser la colonne vide.
4. Pour exporter les données, sélectionnez une colonne et maintenez la sélection, ou cliquez avec le bouton droit dessus, sélectionnez **Exporter**, puis **Excel (.xlsx)**.
   Les données sont exportées à partir de l'application ; vous pouvez alors les télécharger au format de fichier Excel.
5. Sélectionnez **Télécharger**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans votre feuille de calcul d'espaces de travail, ajoutez des informations pour chaque espace dans la colonne **Nom**.
7. Enregistrez votre feuille de calcul.

Que faire ensuite

Importez vos données d'espaces de travail à partir d'une feuille de calcul Excel

Activer Agent virtuel pour Prestation de services de lieu de travail

Activez l'Agent virtuel pour Prestation de services de lieu de travail fournir une assistance utilisateur aux employés via une interface de messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Activez le module d'extension Glide (com.glide.cs.chatbot) qui fournit le Agent virtuel cadre de Agent virtuel travail.
- Activez le module d'extension Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core).

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de la boutique ServiceNow. Visitez le ServiceNow Store pour afficher toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la façon de soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez ServiceNow Store Historique des versions Notes de publication .
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Si votre application nécessite d'autres applications, installez-les d'abord si ce n'est pas déjà le cas.

   L'installation de votre application installe également automatiquement les applications ou modules d'extension dépendants si ce n'est pas déjà le cas.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.
   Certaines applications incluent des données de démonstration, qui sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Remarque :
   les données de démonstration d'une application de stockage ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Installer**.

> **Important :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Gérer les activités de sécurité sur le lieu de travail

Surveillez les activités sur votre lieu de travail. Effectuez des actions liées au lieu de travail à l'aide de l'application Cœur du lieu de travail, telles que l'importation de données, la gestion des emplacements et la configuration d'autres paramètres liés au lieu de travail.

Importez vos données d'espaces de travail à partir d'une feuille de calcul Excel

Importez vos données d'espaces de travail à partir d'une feuille de calcul Excel dans l'application Cœur du lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Terminez Configuration de feuilles de calcul pour l'importation des données relatives aux espaces de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de données à importations système** > **Charger des données**.
2. Sélectionnez **Table existante**.
3. Dans le champ **Tables de jeux d'importation**, sélectionnez **Étape intermédiaire d'espace [sn_wsd_core_space_staging]**.
4. Dans le champ **Source de l'importation**, sélectionnez **Fichier**.
5. Sélectionnez **Sélectionner un fichier**, puis sélectionnez la feuille de calcul Excel source.
6. **Facultatif :** Spécifiez le numéro de feuille de calcul dans le champ **Numéro de feuille** et le numéro de ligne d'en-tête dans le champ **Ligne d'en-tête**.
7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Les données importées sont désormais disponibles dans la nouvelle table de jeux d'importation.
8. Sélectionnez **Exécuter la transformation**.

> **Important :**
> Assurez-vous que le champ Jeu d'importation affiche sn_wsd_core_space_staging et que la carte sélectionnée est la carte de transformation d'espace sn_wsd_core_space.

9. Sélectionnez **Transformer**.
10. **Facultatif :** Vérifiez que les enregistrements de données ont été importés dans la table Espaces en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Espaces**

Que faire ensuite
Définir des équipes pour votre lieu de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Exécuter une importation

Créer une carte de transformation

Ajouter une configuration du type d'espace

Configurez les différents types d’espaces de travail disponibles dans un espace de travail. Vous pouvez ajouter des espaces en fonction de différents types d’espace (espace de travail/bureau). Le type d’espace permet à l’employé d’identifier les différents types d’espaces de travail disponibles à un étage

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Configuration du type d'espace**.
   La page Types d’espace s’ouvre.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de type d'espace

Champ	Description
Nom	Nom descriptif du type d'espace.
Code	Code pour le type d'espace. Le code peut également être un nom.
Table	Table du type d'espace. Le champ est automatiquement réglé sur **Espace [sn_wsd_core_space]**. Si le type d'espace est une salle, sélectionnez **Salle [sn_wsd_core_room]**.
Application	Application du type d'espace. Ce champ est automatiquement défini. Par exemple : Concierge d'espace de travail
Actif	Option pour activer le type d'espace.
Disponible pour	Option pour spécifier le type d'utilisateur pour lequel le type d'espace est disponible.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Le type d'espace est configuré. Vous pouvez sélectionner ce type d'espace lors de la création d'un espace ou d'un mappage de type.

Bloquer un emplacement du lieu de travail

Bloquez un emplacement du lieu de travail pour une période spécifique. La réservation de l'emplacement du lieu de travail bloqué n'est pas disponible sur le portail de réservation Gestion des réservations du lieu de travail pendant la période spécifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :
L'emplacement bloqué ne sera pas disponible à la réservation uniquement sur le portail de réservation Gestion des réservations du lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez bloquer un emplacement du lieu de travail, tel qu'une région, un site, un campus, un bâtiment, un étage, une zone, une salle ou un espace. Lorsque vous bloquez un emplacement, ce dernier n'est disponible pour aucun type de réservation sur le portail de réservation Gestion des réservations du lieu de travail. En raison de l'action de blocage, toutes les réservations existantes effectuées pour l'emplacement du lieu de travail sont automatiquement annulées.

Vous pouvez également bloquer un emplacement directement. Ouvrez l'emplacement et cliquez sur l'option **Block location** (Bloquer l'emplacement) du formulaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Emplacement du bloc**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Bloquer l'emplacement

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'emplacement. Ce champ est automatiquement défini.
Les emplacements	L'emplacement que vous souhaitez bloquer.
Ouvert par	L'utilisateur qui bloque l'emplacement.
Motif	Motif du blocage de l'emplacement. Sélectionnez cette option dans une liste d'options disponibles.
Commentaire	Un commentaire expliquant le motif du blocage de l'emplacement ou toute information importante.
Actifs	Option pour activer l'option de blocage.
État d'avancement	État d'avancement actuel de l'action de blocage.
Heure de début	Heure de début du blocage.
Heure de fin	Heure de fin du blocage.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

L'emplacement du lieu de travail est bloqué pendant la période spécifiée. Vous ne pouvez pas effectuer de réservation pour l'emplacement sur le portail de réservation Gestion des réservations du lieu de travail pendant cette période. Toutes les réservations existantes effectuées pour l'emplacement du lieu de travail sont annulées.

Configurer l'entité du lieu de travail et les types d'entité

Créez une hiérarchie d'entreprise basée sur les activités de votre organisation. Allouez des emplacements de lieu de travail en fonction de l'entreprise à laquelle ils sont associés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez les types d'entité du lieu de travail et les entités du lieu de travail pour créer la structure. Par exemple, ajoutez des types d'entité tels que Unités business et Unités marketing, et associez des entités sur le lieu de travail telles que ITSM, Installations et autres.

Les Cœur du lieu de travail applications vous permettent de classer les emplacements de votre lieu de travail en fonction de leur centre de coûts, de leur département et de leur entité. L'allocation basée sur les entités du lieu de travail vous aide à créer une structure d'entreprise organisée dans laquelle vous pouvez configurer des hiérarchies basées sur parent-enfant et gérer diverses activités liées au lieu de travail. Vous pouvez créer une structure exactement comme l'activité de votre organisation en configurant les types d'entité du lieu de travail et les entités du lieu de travail. Vous pouvez associer des emplacements en fonction de l'entreprise à laquelle ils sont associés.

En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez gérer les allocations d'espace en fonction des niveaux d'entité définis et garantir une utilisation appropriée de l'espace en fonction de l'entreprise. Vous pouvez visualiser les données sur le plan de la pile et la carte des étages en fonction des entités du lieu de travail que vous avez configurées. Vous pouvez afficher les allocations d'espace d'un bâtiment en fonction des entités du lieu de travail. À tout moment, vous pouvez sélectionner un espace et connaître son niveau hiérarchique, c'est-à-dire les détails de son parent et de son enfant le cas échéant. Ce modèle de hiérarchie basé sur l'entreprise, c'est-à-dire l'allocation basée sur l'entité du lieu de travail, vous permet de contrôler la consommation d'espace de chaque entreprise de votre organisation. Le tableau de bord Optimisation de l'espace vous permet également de visualiser les données en fonction des différentes entités de lieu de travail configurées. Pour en savoir plus sur le fonctionnement des entités du lieu de travail et des autres allocations, reportez-vous à la section Allocation : types, paramètre et impact.

Important :
Vous ne pouvez pas créer un scénario basé sur les entités du lieu de travail. Vous ne pouvez afficher et effectuer une gestion d'espace basée sur une carte que pour les entités du lieu de travail.

À tout moment, vous pouvez filtrer les emplacements de votre lieu de travail et effectuer diverses actions facilement sur ces entités directement. L'application vous permet de spécifier un ordre à chaque type d'entité en fonction duquel une hiérarchie est définie. Pour une hiérarchie parent-enfant, vous pouvez également effectuer des actions directes sur un parent si vous souhaitez l'implémenter dans ses entités enfants.

Avec la configuration basée sur la hiérarchie, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Vous pouvez créer différents types d'entités et définir leur niveau à l'aide des options de mappage d'entités. Lorsque vous créez des entités de lieu de travail, vous pouvez les affecter à ces types d'entité.
- Vous pouvez définir l'ordre d'un type d'entité en fonction de son niveau dans la hiérarchie. Plus l'ordre est bas, plus le type d'entité est défini haut dans la structure hiérarchique. Le type d'entité ordonné le plus bas est défini au niveau le plus élevé de la hiérarchie. Par exemple, si vous définissez ABC avec l'ordre 1000 et XYZ avec l'ordre 600, alors XYZ est placé en haut du niveau hiérarchique et ABC est défini sur le plus bas.
- À tout moment, vous pouvez utiliser l'option **Réévaluation si** vous souhaitez transférer l'entité du lieu de travail vers les emplacements enfants. Pour plus d'informations sur le fonctionnement d'une allocation, reportez-vous à .Allocation : types, paramètre et impact
- Vous pouvez activer ou désactiver une entité du lieu de travail. La désactivation d'une entité sur le lieu de travail désactive également l'entité sur le lieu de travail enfant.

Important :
Vous ne pouvez pas activer une entité de lieu de travail si le parent est inactif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un type d’entité sur le lieu de travail

Créez un type d’entité en fonction de vos besoins organisationnels. Vous pouvez regrouper vos entités de lieu de travail sous ce type d’entité et effectuer diverses actions sur toutes les entités qui appartiennent à ce type à la fois.

Avant de commencer
Rôle requis : Gestionnaire de l’espace de travail

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Types d'entité du lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Type d’entité

Champ	Description
Nom	Nom du type d'entité. Par exemple, Unité commerciale, Unités marketing, Projets, etc.
Colonne de mappage d’entités	Colonne de référence de l’entité du lieu de travail de la table Entité du lieu de travail où sont stockées les informations dénormalisées sur l’entité du lieu de travail.
Ordre	Ordre d’un type d’entité en fonction de son niveau dans la hiérarchie. Plus l’ordre est bas, plus le type d’entité est défini haut dans la structure hiérarchique. Le type d’entité ordonné le plus bas est défini au niveau le plus élevé de la hiérarchie. Par exemple, si vous définissez ABC avec l’ordre 1000 et XYZ avec l’ordre 600, alors XYZ est placé en haut du niveau hiérarchique et ABC est défini sur le plus bas.
Actif	Option permettant d’activer le type d’entité.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Le type d'entité est créé.

Que faire ensuite
Ajouter des entités du lieu de travail à un type d’entité

Ajouter des entités du lieu de travail à un type d’entité

Créez des entités de lieu de travail en fonction de la structure d’entreprise de votre organisation. Spécifiez le type d’entité auquel ils appartiennent. Vous pouvez également spécifier un parent pour l’entité en fonction de sa hiérarchie.

Avant de commencer
Ajouter un type d’entité sur le lieu de travail

Rôle requis : Gestionnaire de l’espace de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez et associez une entité du lieu de travail à un type d'entité afin qu'elle puisse être facilement classée. Affectez l'entité à un parent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Entités du lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de l'entité du lieu de travail

Champ	Description
Nom	Nom de l'entité du lieu de travail.
Parent	Parent de l'entité du lieu de travail.
Type d'entité	Type d'entité auquel appartient l'entité du lieu de travail.
Actif	Option d'activation de l'entité du lieu de travail.
Groupe Géré par	Groupe qui gère l'entité du lieu de travail. Les utilisateurs du groupe sélectionné reçoivent une notification lorsqu'une allocation pour l'entité va expirer.
Géré par	Utilisateur qui gère l'entité du lieu de travail. L'utilisateur sélectionné reçoit une notification lorsqu'une allocation pour l'entité va expirer.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

L'entité du lieu de travail est créée et affectée au parent et au type d'entité sélectionnés.

Que faire ensuite

Pour en savoir plus sur le fonctionnement des entités du lieu de travail et des autres allocations, reportez-vous à la section Allocation : types, paramètre et impact.

Pour remplir la colonne Mappage d'entités pour les entités du lieu de travail existantes, l'application vous fournit les flux suivants :

- **Définir la hiérarchie à partir de zéro via le flux secondaire** : exécutez ce flux pour recalculer les colonnes de mappage d'entité pour la hiérarchie complète.
- **Traiter les mises à jour de l'entité via le flux secondaire** : ce flux s'exécute tous les jours pour mettre à jour les colonnes de mappage d'entité du lieu de travail uniquement pour les entités du lieu de travail où la colonne « update_type » est définie.

Gestion des quartiers

Les quartiers sont un groupe d'espaces affectés aux employés au sein d'une organisation. Un quartier peut être situé n'importe où dans la structure organisationnelle.

Les administrateurs et les planificateurs d'espace peuvent créer un quartier et effectuer les opérations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affectez plusieurs quartiers aux employés. Un employé peut être affecté à un espace dans un quartier ou au quartier lui-même. Pour plus d'informations, consultez Créer un quartier pour les utilisateurs de l'espace de travail.
- Affectez des employés à un quartier à l'aide des règles d'affectation d'utilisateur qui peuvent s'exécuter sur une planification. Pour plus d'informations, consultez Exécuter des règles d'affectation d'utilisateur.
- Vous pouvez également affecter un utilisateur à un quartier directement à partir de son profil de lieu de travail. Les affectations de quartier sont applicables si **Quartier** est sélectionné en tant qu'option Grouper par ou Afficher par dans un scénario ou une vue d'ensemble de bâtiment. Les affectations d'emplacement s'appliquent à toutes les autres options.
- Les employés peuvent réserver un espace dans un quartier s'ils font partie du quartier ou si le quartier n'est pas restreint.
- Ajoutez ou supprimez des espaces dans un quartier.
- Ajoutez ou supprimez des utilisateurs d'un quartier à un autre.
- Affichez et réservez des espaces de quartier à l'aide des plans d'étage sur le portail de réservation.

Remarque :
Assurez-vous d'avoir installé Mappage d'intérieur des modules d'extension dépendants pour afficher les quartiers sur une carte du sol. Pour plus d'informations, consultez Configurer Mappage d'intérieur.

Les quartiers peuvent être utilisés pour les exigences suivantes du lieu de travail :

- Planification de scénarios. Pour plus d'informations, consultez Créer un scénario.
- Gestion des réservations : les employés peuvent réserver des espaces de quartier à l'aide du portail de gestion des réservations. Les administrateurs d'espace peuvent restreindre l'accès aux espaces d'un quartier si celui-ci est indiqué comme restreint ou privé. Pour plus d'informations, consultez Créer des réservations de quartier.
- Répertoire d'emplacement : les employés peuvent afficher les espaces appartenant à un quartier dans le répertoire d'emplacement. Pour plus d'informations Gérer les activités et les services sur le lieu de travail avec le répertoire d'emplacement.

Créer un quartier pour les utilisateurs de l'espace de travail

Créez un quartier et affectez des utilisateurs aux espaces disponibles dans un quartier. Ajoutez ou supprimez des utilisateurs en bloc et allouez les espaces de quartier disponibles aux utilisateurs d'un département, d'un centre de coûts ou d'un groupe.

Avant de commencer

Remarque :
Vérifiez que Cœur du lieu de travail est installé pour configurer et gérer les quartiers.

Important :
Si vous utilisez Gestion de l'espace du lieu de travail version 1.11.1 ou ultérieure, pour ajouter un utilisateur au quartier, reportez-vous à .Ajouter ou modifier une affectation de quartier d'un profil de lieu de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de la version 1.11.1 de Gestion des espaces du lieu de travail, la table **Affectations d'utilisateur de quartier** n'est plus disponible. Au lieu de cela, l'affectation d'utilisateur peut être effectuée sur un profil de lieu de travail directement à l'aide de la table **Affectation d'emplacement de profil de lieu de travail** (affichée sous forme de liste connexe sur le formulaire) dans l'application Cœur du lieu de travail . **L'affectation d'emplacement de profil du lieu de travail** dans est Cœur du lieu de travail maintenant configurée avec des champs supplémentaires tels que Type **de profil**, **Quartier** et **Source** où toutes les données sont enregistrées. Cette table aide un gestionnaire d'espace à planifier des scénarios et à enregistrer tous les changements liés à l'affectation d'utilisateur effectués dans un quartier directement sur le profil du lieu de travail.

Dans un quartier, lorsque vous configurez une règle d'affectation d'utilisateur, les modifications apportées à l'affectation de quartier sur le profil du lieu de travail sont automatiquement enregistrées sur le profil du lieu de travail de l'utilisateur. Sur le profil du lieu de travail de l'utilisateur, vous pouvez vérifier le type d'affectation à partir du champ **Type de profil** .

Si vous êtes un client existant, lors de la mise à niveau, les entités de la table **Affectations d'utilisateur de quartier** sont automatiquement migrées vers l'affectation d'emplacement de **profil de lieu de travail** du profil de lieu de travail de l'utilisateur.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin, sn_wsd_core.workplace_manager, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Quartier** > **Créer**.
   Vous pouvez également créer un quartier ou mettre à jour un quartier existant en accédant à **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Quartier.**
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de quartier

Champ	Description
Nom	Nom du quartier.
Actif	État de l'emplacement du lieu de travail dans le quartier. La disponibilité d'un emplacement du lieu de travail pour toutes les activités liées au lieu de travail est déterminée en fonction de l'état défini. Pour plus d'informations, consultez Modifier l'état d'un emplacement du lieu de travail.
Restreint	Un quartier privé ou restreint. Si un employé est affecté au quartier par une règle d'affectation d'utilisateur ou est ajouté manuellement (sur demande), l'employé peut réserver un espace dans le quartier. Sinon, les employés ne verront

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	pas les quartiers. voir Paramètres et impact sur la confidentialité de l'emplacement.

3. Sélectionnez **Soumettre**.
   Un quartier est créé.
4. Pour afficher les quartiers existants avec des espaces affectés et une allocation d'utilisateur, accédez à **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Quartier** > **Tous**.
5. Sélectionnez un quartier, puis ajoutez des espaces à partir d'un groupe, d'un centre de coûts ou d'un département, en sélectionnant **Affecter des espaces**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche sur le lieu de travail

Champ	Description
Quartier	Nom du quartier auquel les espaces sont affectés.
Table	Par défaut, les tables suivantes sont disponibles. ○ Centre de coûts/département [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map] ○ Salle [sn_wsd_core_room] ○ Salle [sn_wsd_core_room]
Filtre	Filtrez pour afficher le nombre d'enregistrements correspondants qui correspondent aux conditions dans le générateur de conditions. Le planificateur d'espace peut affecter des espaces dans un quartier en fonction d'un département, d'une unité business, d'un centre de coûts ou d'un groupe. Pour plus d'informations sur les filtres, consultez Générateur de conditions de filtre .
État	L'état de la demande d'affectation d'espace passe **d'Ouvert** à **Travail en cours** . Lorsque des espaces sont affectés, l'état passe à **Fermé**.
Type de sous-tâche sur le lieu de travail	○ **Ajouter** : ajoutez cet espace à une liste existante d'espaces dans un quartier. ○ **Supprimer tout et remplacer** : les espaces disponibles sont supprimés (espaces déjà disponibles sous l'onglet **Espaces**) d'un quartier. Ajoutez de nouveaux espaces qui correspondent au générateur de conditions de filtre.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
   La liste connexe **Tâches d'affectation d'espace** affiche l'espace nouvellement affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Pour modifier, sélectionnez un espace, modifiez les détails requis, puis sélectionnez **Mettre à jour**.
9. Après avoir apporté les modifications requises, sélectionnez **Enregistrer**.
10. Affectez des utilisateurs à des espaces en sélectionnant l'onglet **Règles d'affectation d'utilisateur** . Vous pouvez également sélectionner **Tous** > **Quartier** > **Affecter des employés** pour affecter un utilisateur de l'espace de travail à un département, un groupe ou un centre de coûts.
11. Créez une nouvelle tâche d'affectation d'utilisateur en sélectionnant **Nouveau**.

    Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Règle d'affectation utilisateur de quartier

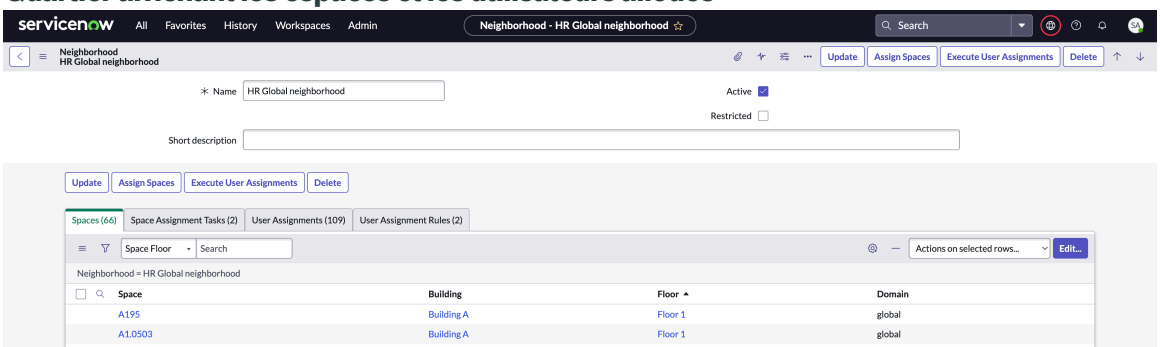
Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'affectation d'utilisateur.
Quartier	Champ de quartier. Sélectionnez un quartier à l'aide de l'icône de liste de recherche (icône de ) pour rechercher des quartiers disponibles.
Bâtiment	Bâtiment auquel l'utilisateur est affecté dans un quartier. Seuls les bâtiments qui font partie d'un quartier sélectionné peuvent être sélectionnés.
Étage	Étages d'un bâtiment sélectionné.
Table	Par défaut, la table **sys_user** est sélectionnée. Les critères d'utilisateur référencent différents champs d'utilisateur (à partir de la table Utilisateur [sys_user]), tels que département, centre de coûts et groupe.
Filtre	Ajoutez des conditions de filtre à l'aide du générateur de conditions pour affecter des utilisateurs à un centre de coûts ou à un département. Par exemple : **le centre de coûts est Finances**.
Actif	Option pour rendre les utilisateurs actifs dans un quartier.

12. Sélectionnez **Soumettre**.
    L'employé est ajouté (affecté automatiquement) à un quartier sélectionné. Les employés appartenant à une hiérarchie indiquée (attribués automatiquement) ou les employés ajoutés manuellement (à la demande) peuvent interagir avec un quartier.
13. Sélectionnez l'onglet **Exécuter les affectations d'utilisateur** pour déclencher directement toutes les règles d'affectation (utilisateurs devant ajouter ou supprimer l'allocation d'espace) à ce quartier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Quartier affichant les espaces et les utilisateurs alloués



Remarque :
Les affectations de quartier sont applicables si **Quartier** est sélectionné en tant qu'option Grouper par ou Afficher par dans un scénario ou une vue d'ensemble de bâtiment. Les affectations d'emplacement s'appliquent à toutes les autres options.

Par défaut, la tâche planifiée s'exécute *`Execute User Assignment`* quotidiennement ou hebdomadairement sur une instance. Vous voudrez peut-être l'exécuter directement pour la première fois. Lorsque vous exécutez le travail planifié pour chaque utilisateur, un enregistrement de profil de lieu de travail est créé (s'il ne se trouve pas déjà dans votre instance) et le quartier est affecté à ce profil de lieu de travail.

- Lorsqu'un employé est affecté à un quartier, un profil de lieu de travail est créé.
- Les quartiers sont affectés à un profil de lieu de travail, même si un employé a plusieurs profils de lieu de travail. Toutes les affectations de quartier sont effectuées sur un seul profil de lieu de travail.
- Un employé peut être affecté à plusieurs quartiers. Chaque affectation est un enregistrement distinct dans la liste connexe Affectation d'emplacement de profil du lieu de travail sur le formulaire de profil du lieu de travail.
- Les changements sont capturés dans la table des détails de l'exécution et les changements sont mentionnés sous la forme **d'allocation** de type.
- Si de nouveaux espaces sont affectés à un quartier, ils sont mis à jour dans l'enregistrement du quartier.
- Si les espaces sont supprimés d'un quartier, l'enregistrement de quartier est mis à jour lorsque vous exécutez la tâche d'exécution d'affectation d'utilisateur.

  Les enregistrements de profil du lieu de travail sont mis à jour, ajoutés ou supprimés. Une tâche de déplacement est lancée pour les employés qui ont une nouvelle allocation d'espace et qui sont déplacés d'un étage à un autre.

14. Pour créer et gérer un quartier dans un scénario, reportez-vous à Centre des lieux de travail la section Créer un scénario.
15. Pour afficher et réserver des espaces dans un quartier à l'aide du portail Gestion des réservations, reportez-vous à la section Créer des réservations de quartier.
16. **Facultatif :** Pour ajouter un utilisateur au quartier, reportez-vous à .Ajouter un utilisateur au quartier

Ajouter un utilisateur au quartier

Affectez un ou plusieurs utilisateurs à un quartier. Créez un profil de lieu de travail et ajoutez directement l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Si vous utilisez Gestion de l'espace de travail version 1.11.1 ou ultérieure, vous pouvez également ajouter un utilisateur au quartier directement depuis son profil de lieu de travail. Consultez Ajouter ou modifier une affectation de quartier d'un profil de lieu de travail.

Important :

À partir de la version 1.11.1 de Gestion des espaces du lieu de travail, la table **Affectations d'utilisateur de quartier** n'est plus disponible. Au lieu de cela, l'affectation d'utilisateur peut être effectuée sur un profil de lieu de travail directement à l'aide de la table **Affectation d'emplacement de profil de lieu de travail** (affichée sous forme de liste connexe sur le formulaire) dans l'application Cœur du lieu de travail . **L'affectation d'emplacement de profil du lieu de travail** dans est Cœur du lieu de travail maintenant configurée avec des champs supplémentaires tels que Type **de profil**, **Quartier** et **Source** où toutes les données sont enregistrées. Cette table aide un gestionnaire d'espace à planifier des scénarios et à enregistrer tous les changements liés à l'affectation d'utilisateur effectués dans un quartier directement sur le profil du lieu de travail.

Dans un quartier, lorsque vous configurez une règle d'affectation d'utilisateur, les modifications apportées à l'affectation de quartier sur le profil du lieu de travail sont automatiquement enregistrées sur le profil du lieu de travail de l'utilisateur. Sur le profil du lieu de travail de l'utilisateur, vous pouvez connaître le type d'affectation à partir du champ **Type de profil** .

Si vous êtes un client existant, lors de la mise à niveau, les entités de la table **Affectations d'utilisateur de quartier** sont automatiquement migrées vers l'affectation d'emplacement de **profil de lieu de travail** du profil de lieu de travail de l'utilisateur.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin, sn_wsd_core.workplace_manager, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modifiez un utilisateur existant dans un quartier ou ajoutez un utilisateur à un quartier.

Pour ajouter un utilisateur au quartier, l'utilisateur doit avoir un profil de lieu de travail. Si l'utilisateur n'a pas de profil de lieu de travail créé, créez un profil de lieu de travail et ajoutez l'utilisateur en suivant la procédure suivante.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Quartier** > **Tous**.
2. Sélectionnez le quartier auquel vous souhaitez affecter un utilisateur.
3. **Facultatif :** Si vous utilisez Gestion des espaces du lieu de travail version 1.10.0 ou antérieure, pour ajouter un utilisateur, procédez comme suit :
   a. Sur le formulaire, sélectionnez la liste connexe Affectations d'utilisateur.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Sur le formulaire Profil du lieu de travail de l'utilisateur, procédez comme suit :
      i. Sélectionnez **l'employé** que vous souhaitez ajouter.
      ii. Sélectionnez **l'entité du lieu de travail** à laquelle l'employé appartient.
      iii. Sélectionnez **Soumettre**.

      Le profil du lieu de travail est créé pour l'utilisateur et est également ajouté au quartier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Si vous utilisez Gestion des espaces du lieu de travail version 1.11.1 ou ultérieure, pour ajouter un utilisateur, procédez comme suit :

   a. Sur le formulaire, sélectionnez la liste connexe Affectation d'emplacement de profil du lieu de travail.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Dans l'affectation de l'emplacement du profil du lieu de travail, procédez comme suit :

      i. Dans le champ **Profil du lieu de travail** , sélectionnez le profil du lieu de travail de l'utilisateur que vous souhaitez ajouter.

      ii. Sélectionnez le **type de profilAffectation de quartier**.

      iii. Dans le champ **Emplacement du lieu de travail** , sélectionnez l'emplacement du lieu de travail dans le quartier auquel vous souhaitez affecter l'utilisateur.

      L'utilisateur est ajouté au quartier. Le profil du lieu de travail de l'utilisateur est mis à jour avec l'affectation de quartier. Vous pouvez également effectuer ou modifier l'affectation de quartier à partir du profil du lieu de travail. Pour plus d'informations, référez-vous à Ajouter ou modifier une affectation de quartier d'un profil de lieu de travail.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'utilisateur est ajouté au quartier. L'affectation de l'emplacement du profil du lieu de travail de l'utilisateur est mise à jour. La liste connexe Affectation d'emplacement de profil du lieu de travail dans le formulaire Profil du lieu de travail de l'utilisateur et le formulaire Quartier sont mis à jour. Les affectations de quartier sont applicables si **Quartier** est sélectionné en tant qu'option Grouper par ou Afficher par dans un scénario ou une vue d'ensemble de bâtiment. Les affectations d'emplacement s'appliquent à toutes les autres options.

Pour plus d'informations sur l'affectation de l'emplacement du profil du lieu de travail, reportez-vous à la section Formulaire d'affectation d'emplacement de profil du lieu de travail.

Ajouter ou modifier une affectation de quartier d'un profil de lieu de travail

Ajoutez un utilisateur ou modifiez l'affectation de quartier d'un utilisateur directement à partir de son profil du lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin, sn_wsd_core.workplace_manager, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également ajouter un utilisateur ou modifier son affectation de quartier directement à partir de son profil du lieu de travail au lieu d'apporter des modifications au quartier. Les modifications sont appliquées à la fois au profil du quartier et au profil du lieu de travail. Vous pouvez modifier le **quartier d'un** utilisateur, **l'emplacement du lieu de travail du quartier**, le **type de profil** et d'autres détails.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Profils du lieu de travail** > **.**.

2. Sélectionnez l'utilisateur pour lequel vous souhaitez ajouter ou modifier l'affectation de quartier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste Profils du lieu de travail de l'utilisateur, sélectionnez l'icône Aperçu ( ) en regard du nom **de l'employé** .

b. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.

3. Dans le formulaire Profil du lieu de travail de l'utilisateur, accédez à la liste connexe Affectations d'emplacement de profil du lieu de travail.
4. Pour modifier l'affectation d'utilisateur existante, procédez comme suit :
   a. Double-cliquez sur le champ que vous souhaitez modifier.
   b. Sélectionnez **Enregistrer**.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour** pour mettre à jour le profil.
5. Pour ajouter une affectation de quartier, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Sur le formulaire Affectation d'emplacement de profil de lieu de travail, procédez comme suit :
      i. Définissez le **type de profil** comme **Affectation de quartier**.
      ii. Dans le champ **Quartier** , sélectionnez le quartier auquel vous souhaitez affecter l'utilisateur.
      iii. Dans le champ **Emplacement du lieu de travail** , sélectionnez l'emplacement du lieu de travail dans le quartier auquel vous souhaitez affecter l'utilisateur.
      iv. Sélectionnez **Soumettre**.
      L'affectation de quartier est mise à jour.
6. Sélectionnez **Mettre à jour** pour mettre à jour le profil du lieu de travail.

Résultats

L'affectation de quartier de l'utilisateur et le quartier auquel l'utilisateur appartient sont mis à jour. Les affectations de quartier sont applicables si **Quartier** est sélectionné en tant qu'option Grouper par ou Afficher par dans un scénario ou une vue d'ensemble de bâtiment. Les affectations d'emplacement s'appliquent à toutes les autres options.

Modifier une affectation d'utilisateur d'un quartier

Modifiez le profil de lieu de travail d'un utilisateur existant affecté au quartier.

Avant de commencer

Si vous utilisez Gestion des espaces de travail version 1.11.1 ou ultérieure, vous pouvez également modifier ou supprimer un utilisateur d'un quartier directement depuis son profil de lieu de travail. Consultez Ajouter ou modifier une affectation de quartier d'un profil de lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de la version 1.11.1 de Gestion des espaces du lieu de travail, la table **Affectations d'utilisateur de quartier** n'est plus disponible. Au lieu de cela, l'affectation d'utilisateur peut être effectuée sur un profil de lieu de travail directement à l'aide de la table **Affectation d'emplacement de profil de lieu de travail** (affichée sous forme de liste connexe sur le formulaire) dans l'application Cœur du lieu de travail . **L'affectation d'emplacement de profil du lieu de travail** dans est Cœur du lieu de travail maintenant configurée avec des champs supplémentaires tels que Type **de profil**, **Quartier** et **Source** où toutes les données sont enregistrées. Cette table aide un gestionnaire d'espace à planifier des scénarios et à enregistrer tous les changements liés à l'affectation d'utilisateur effectués dans un quartier directement sur le profil du lieu de travail.

Dans un quartier, lorsque vous configurez une règle d'affectation d'utilisateur, les modifications apportées à l'affectation de quartier sur le profil du lieu de travail sont automatiquement enregistrées sur le profil du lieu de travail de l'utilisateur. Sur le profil du lieu de travail de l'utilisateur, vous pouvez connaître le type d'affectation à partir du champ **Type de profil** .

Si vous êtes un client existant, lors de la mise à niveau, les entités de la table **Affectations d'utilisateur de quartier** sont automatiquement migrées vers l'affectation d'emplacement de **profil de lieu de travail** du profil de lieu de travail de l'utilisateur.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin, sn_wsd_core.workplace_manager, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter uniquement des utilisateurs avec des profils de lieu de travail dans un quartier. Procédez comme suit pour modifier les affectations d'utilisateurs qui ont des profils de lieu de travail.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Quartier** > **Tous**.
2. Sélectionnez le quartier dans lequel vous souhaitez modifier l'affectation d'utilisateur.
3. **Facultatif :** Si vous utilisez Gestion des espaces du lieu de travail version 1.10.0 ou antérieure, pour modifier un utilisateur, procédez comme suit :
   a. Sur le formulaire, sélectionnez la liste connexe Affectations d'utilisateur.
   b. Sélectionnez **Modifier...**.
   c. Dans le formulaire Modifier les membres, ajoutez ou supprimez des utilisateurs entre les **collections** et **la liste Affectations d'utilisateurs**.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'affectation d'utilisateur est mise à jour.
4. **Facultatif :** Si vous utilisez Gestion des espaces du lieu de travail version 1.11.1 ou ultérieure, pour modifier un utilisateur, procédez comme suit :
   a. Sur le formulaire, sélectionnez la liste connexe Affectation d'emplacement de profil du lieu de travail.
   b. Modifiez les détails de l'utilisateur directement à partir de la vue de liste ou sélectionnez l'icône Aperçu (icône 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.

c. Sur le formulaire Affectation d'emplacement de profil du lieu de travail de l'utilisateur, modifiez les champs que vous souhaitez modifier.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.
L'affectation d'utilisateur est mise à jour et le profil du lieu de travail de l'utilisateur est mis à jour avec les changements.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'affectation d'utilisateur est mise à jour. Les affectations de quartier sont applicables si **Quartier** est sélectionné en tant qu'option Grouper par ou Afficher par dans un scénario ou une vue d'ensemble de bâtiment. Les affectations d'emplacement s'appliquent à toutes les autres options.

Ajouter ou modifier l'emplacement du lieu de travail d'un utilisateur dans le quartier

Ajoutez un emplacement de lieu de travail à une affectation d'utilisateur ou mettez à jour l'emplacement du lieu de travail existant de l'affectation d'utilisateur.

Avant de commencer

Si vous utilisez Gestion des espaces de travail version 1.11.1 ou ultérieure, vous pouvez également modifier l'emplacement du lieu de travail d'un utilisateur directement depuis son profil de lieu de travail. Consultez Ajouter ou modifier une affectation de quartier d'un profil de lieu de travail.

Important :
À partir de la version 1.11.1 de Gestion des espaces du lieu de travail, la table **Affectations d'utilisateur de quartier** n'est plus disponible. Au lieu de cela, l'affectation d'utilisateur peut être effectuée sur un profil de lieu de travail directement à l'aide de la table **Affectation d'emplacement de profil de lieu de travail** (affichée sous forme de liste connexe sur le formulaire) dans l'application Cœur du lieu de travail . **L'affectation d'emplacement de profil du lieu de travail** dans est Cœur du lieu de travail configurée avec des champs supplémentaires tels que Type **de profil**, **Quartier** et **Source** dans lequel toutes les données sont enregistrées. Cette table aide un gestionnaire d'espace à planifier des scénarios et à enregistrer tous les changements liés à l'affectation d'utilisateur effectués dans un quartier directement sur le profil du lieu de travail.

Dans un quartier, lorsque vous configurez une règle d'affectation d'utilisateur, les modifications apportées à l'affectation de quartier sur le profil du lieu de travail sont automatiquement enregistrées sur le profil du lieu de travail de l'utilisateur. Sur le profil du lieu de travail de l'utilisateur, vous pouvez connaître le type d'affectation à partir du champ **Type de profil** .

Si vous êtes un client existant, lors de la mise à niveau, les entités de la table **Affectations d'utilisateur de quartier** sont automatiquement migrées vers l'affectation d'emplacement de **profil de lieu de travail** du profil de lieu de travail de l'utilisateur.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin, sn_wsd_core.workplace_manager, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Quartier** > **Tous**.

2. Sélectionnez le quartier que vous souhaitez mettre à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. **Facultatif :** Si vous utilisez Gestion des espaces du lieu de travail version 1.10.0 ou antérieure, pour modifier un utilisateur, procédez comme suit :

   a. Sur le formulaire, sélectionnez la liste connexe Affectations d'utilisateur.

   b. Double-cliquez sur l'emplacement du lieu de travail du profil du lieu de travail pour ajouter ou modifier l'emplacement.

   c. Recherchez et sélectionnez l'emplacement.

   Remarque :
   Vous pouvez uniquement sélectionner un étage, une zone ou un espace comme emplacement du lieu de travail.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'emplacement du lieu de travail de l'utilisateur est mis à jour.

4. **Facultatif :** Si vous utilisez Gestion des espaces du lieu de travail version 1.11.1 ou ultérieure, pour modifier un utilisateur, procédez comme suit :

   a. Sur le formulaire, sélectionnez la liste connexe Affectation d'emplacement de profil du lieu de travail.

   b. Double-cliquez sur l'emplacement du lieu de travail du profil du lieu de travail pour ajouter ou modifier l'emplacement.

   c. Recherchez et sélectionnez l'emplacement.

   Remarque :
   Vous pouvez uniquement sélectionner un étage, une zone ou un espace comme emplacement du lieu de travail.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   L'emplacement du lieu de travail est mis à jour et le profil du lieu de travail de l'utilisateur est mis à jour avec les changements.

Résultats

L'emplacement du lieu de travail est mis à jour pour le profil de lieu de travail sélectionné. Vous pouvez également apporter directement des modifications liées au quartier sur le profil du lieu de travail. Consultez Ajouter ou modifier une affectation de quartier d'un profil de lieu de travail. Les affectations de quartier sont applicables si **Quartier** est sélectionné en tant qu'option Grouper par ou Afficher par dans un scénario ou une vue d'ensemble de bâtiment. Les affectations d'emplacement s'appliquent à toutes les autres options.

Activer l'option Favoris pour Espace de travail du Portail de services

Permettez aux employés de définir un emplacement du lieu de travail comme leur favori lors de l'utilisation de Espace de travail du Portail de services. Intégrez-le à Centre de services aux employés pour configurer l'option Favoris.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Pour activer l'option Favoris pour Espace de travail du Portail de services, assurez-vous que les dernières versions des applications et modules d'extension suivants sont installés :

- Employee Center Core (sn_ex_sp)
- Module d'extension Employee Experience Taxonomy (sn_ect)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

Rôle requis : esc_admin ou sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez l'option Favoris afin que les employés puissent définir n'importe quel emplacement du lieu de travail comme leur favori. Les employés peuvent afficher leurs emplacements favoris à tout moment en sélectionnant l'onglet **Favoris** sur la page d'accueil de l'Centre des employés. Les emplacements qu'ils définissent comme favoris sont prioritaires lorsqu'ils recherchent des emplacements disponibles pour effectuer une réservation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Favoris** > **Configuration du contenu des favoris**.
2. Assurez-vous que les types de contenu suivants sont répertoriés dans le formulaire Configuration du contenu des favoris :
   - Bureaux (sn_wsd_core_space)
   - Salles (sn_wsd_core_rooms)
3. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
4. Dans la liste des portails de services, procédez comme suit :
   a. Accédez à **Services du lieu de travail**.
   b. Dans la colonne **Activer les favoris**, définissez l'option sur **true**.

Résultats

L'option Favoris est activée pour que les employés définissent un emplacement du lieu de travail comme leur favori.

Créer des critères d'exécutant du lieu de travail

Configurez les utilisateurs autorisés à effectuer des actions importantes dans Prestation de services de lieu de travail. Ajoutez des approbateurs qui devront approuver des tickets et des réservations de lieu de travail créés au moyen des services du lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez les critères d’exécutant du lieu de travail et permettez à un ensemble d’utilisateurs d’effectuer des actions telles que l’approbation, entre autres. Les utilisateurs configurés peuvent effectuer des actions d’approbation, des activités liées au lieu de travail et des approbations liées aux réservations. Les utilisateurs configurés dans les critères seront utilisés pour effectuer diverses actions importantes dans l’ensemble de l’application Prestation de services de lieu de travail .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Critères d'exécutant**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Critères d'exécutant du lieu de travail

Champ	Description
Nom	Nom des critères d'exécutant.
Table	Table pour laquelle vous souhaitez créer les critères d'exécutant. Ce champ s'affiche uniquement si l'option **Est dynamique** est sélectionnée.
Critères d'utilisateur	Critères d'utilisateur des critères d'exécutant pour les approbations. Ce champ s'affiche uniquement si l'option **Est dynamique** n'est pas sélectionnée. Pour ajouter un critère d'utilisateur, référez-vous à Créer un enregistrement de critères d'utilisateur.
Actifs	Option permettant d'activer les critères d'exécutant.
Est dynamique	Option permettant de créer les critères d'exécutant avec un comportement dynamique. Si vous activez l'option, vous pouvez sélectionner directement les champs d'utilisateur que vous souhaitez définir comme approbateurs.
Champ d'utilisateur	Utilisateurs ou groupes d'utilisateurs qui effectuent des actions importantes liées à l'application Prestation de services de lieu de travail. Ce champ s'affiche uniquement si l'option **Est dynamique** est activée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Les critères d'exécutant sont ajoutés pour la table sélectionnée.

Créer une définition d'approbation

Ajoutez une définition d'approbation pour implémenter un processus d'approbation qui s'y applique. L'approbation s'applique aux réservations qui correspondent aux conditions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À partir de Gestion des réservations du lieu de travail version 2.1.2, les options d'approbation fonctionnent comme suit :

- Pour les clients existants, il était possible de configurer la fonctionnalité d'approbation dans le module Reservable pour approuver les réservations. Après la mise à niveau, cette configuration reste possible jusqu'à ce qu'une nouvelle définition d'approbation soit configurée à l'aide de la procédure suivante. Après avoir configuré une nouvelle définition d'approbation, le processus d'approbation s'exécutera en fonction de la mise à niveau.

  Après la mise à niveau, désactivez le **flux d'approbation Réservation WSD** dans **Flow Designer**.

- Pour les nouveaux clients, la procédure suivante décrit la configuration d'une définition d'approbation pour approuver une réservation.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Définitions d'approbations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Définition d'approbation du lieu de travail

Champ	Description
Nom	Nom de la définition d'approbation.
Applicable à	Table à laquelle les définitions d'approbation doivent être appliquées.
Application	Application pour laquelle vous créez la définition d'approbation. Ce champ est automatiquement défini.
Actifs	Option permettant d'activer la définition d'approbation.
Ordre	Ordre dans lequel la définition d'approbation doit être implémentée. Par exemple, si vous avez sélectionné la table Réservation dans le champ **Applicable à** et qu'une réservation correspond à plusieurs définitions d'approbation, la définition d'approbation classée le plus bas est appliquée. Toutefois, ne conservez pas les définitions d'approbation avec le même ordre.
Conditions	Option permettant d'ajouter des conditions de filtre à respecter pour implémenter la définition d'approbation. Les conditions sont appliquées à la table sélectionnée dans le champ **Applicable à**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour ajouter une condition, sélectionnez **Ajouter une condition de filtre**. Pour ajouter une clause OR, sélectionnez **Ajouter une clause « OR »**. Par exemple, si la table Réservation est sélectionnée dans le champ **Applicable à**, la définition d'approbation est implémentée sur les réservations qui correspondent aux conditions de filtre.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La définition d'approbation est créée pour la table de réservation. Si une réservation correspond à plusieurs définitions d'approbation, la définition d'approbation classée le plus bas est appliquée.

Que faire ensuite
Ajoutez des approbateurs pour approuver les réservations qui correspondent à la définition d'approbation. Pour en savoir plus, référez-vous à Ajouter une configuration d'approbation du lieu de travail.

Ajouter une configuration d'approbation du lieu de travail

Ajoutez des approbateurs à une définition d'approbation. Les approbateurs affectés reçoivent les demandes d'approbation des réservations qui répondent aux conditions définies dans la définition d'approbation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure
1. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Définitions d'approbations**.
2. Sélectionnez la définition d'approbation à laquelle vous souhaitez ajouter une configuration d'approbation du lieu de travail.
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Configurations d'approbation du de lieu de travail.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration d'approbation du lieu de travail

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'approbation du lieu de travail.
Définition d'approbation	Définition de l'approbation. Ce champ est automatiquement défini.
Approbateurs	Approbateurs pour la définition d'approbation. Sélectionnez un ou plusieurs approbateurs pour approuver les réservations qui correspondent à la définition d'approbation. Pour ajouter des approbateurs, consultez Créer des critères d'exécutant du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Application pour laquelle vous créez la définition d'approbation.
Attendre	Type d'approbation requis pour approuver la réservation. Les options sont les suivantes : ○ N'importe quel approbateur peut approuver. ○ Tous les approbateurs doivent approuver. ○ La première réponse d'un approbateur est une approbation.
Tous les approbateurs manquants	Action à mettre en place si tous les approbateurs sont manquants.
Niveau	Niveau d'importance de l'approbation. L'approbation avec le niveau le plus bas est implémentée en premier.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La configuration d'approbation du lieu de travail est ajoutée.

Mappage des employés à leurs espaces de travail désignés

Mappez vos employés à leurs espaces de lieu de travail désignés dans Cœur du lieu de travail afin de renseigner automatiquement ce détail dans les demandes de réservation et de profiter de l'affectation automatique des espaces de travail si cette fonctionnalité a été activée.

Pour les employés qui avaient un espace de travail désigné avant de commencer à travailler à distance, créez un mappage entre le profil de l'utilisateur et les détails de l'espace de travail désigné. Ce mappage remplit automatiquement les détails du lieu de travail sur les formulaires de demande de réservation pour que les employés n'aient pas à le faire manuellement.

Si votre administrateur système a activé la fonctionnalité d'affectation automatique, le mappage des espaces de travail pour tous les employés signifie également que les espaces de travail désignés sont automatiquement affectés lorsque les employés font une demande de réservation.

Les données de la table Profil du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile] sont utilisées pour affecter automatiquement l'espace de travail désigné à l'employé.

- Si l'espace désigné de l'utilisateur est disponible, cet espace est réservé pour lui.
- Si l'espace désigné n'est pas disponible pour la date ou l'heure demandée, l'application recherche et réserve un espace disponible sur le lieu de travail de l'employé, dans l'ordre suivant : zone > étage > bâtiment > campus > site > région.

  Par exemple, si aucun espace n'est disponible dans la zone désignée de l'employé, l'application trouve et réserve un espace disponible à l'étage de cette zone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
À partir de la version 2.16.1, les profils d'utilisateur du lieu de Cœur du lieu de travail travail sont créés dans la table Affectation d'emplacement de profil de lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_profile_location]. Un nouveau champ **Est primaire** est ajouté dans la table afin que vous puissiez spécifier si un emplacement est l'emplacement principal lorsqu'il existe plusieurs emplacements. Si des profils utilisateur existants sont créés dans la table Profils du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile], un script correctif s'exécute et considère automatiquement le dernier emplacement du lieu de travail ajouté au profil comme emplacement principal du lieu de travail.

En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez également afficher le motif d'une anomalie dans un profil de lieu de travail (le cas échéant) si vous avez installé l'application Workplace Space Management. Avec une tâche planifiée, vous pourrez également consulter par e-mail un rapport détaillé de toutes les anomalies enregistrées dans l'application. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Profils du lieu de travail** et passez à la vue Gestion des espaces, une colonne **Motif de l'anomalie** s'affiche sous la forme d'une liste Glide. Une anomalie peut se produire en raison d'une incompatibilité dans le type d'allocation ou d'affectation. Pour plus d'informations sur les anomalies, reportez-vous à la section Types d'anomalies d'affectation d'emplacement du lieu de travail.

À partir de Workplace Space Management la version 1.12.0, seuls les espaces libres du type d'allocation de l'utilisateur qui sont compris dans les dates de début et de fin d'allocation sont répertoriés. Après l'expiration d'une allocation, l'anomalie est recalculée sur la valeur appropriée.

Important :
À partir de la version 2.16.1, le type d'allocation Cœur du lieu de travail**Département et Centre de coûts** n'est plus disponible. Un nouveau type d'allocation, **l'entité Lieu de travail** , est introduit et offre davantage d'avantages.

Mapper les espaces de travail désignés aux profils d'utilisateur

Mapper les espaces de travail désignés aux profils utilisateur dans Cœur du lieu de travail. Ce mappage est utilisé pour allouer automatiquement des espaces de travail aux employés afin qu'ils n'aient pas à sélectionner manuellement un espace de travail lors de la demande de réservation.

Avant de commencer

- Vérifiez que l'administrateur du lieu de travail a terminé la configuration des données de celui-ci. Pour en savoir plus, consultez Fournir des données relatives à vos espaces de travail.
- Assurez-vous d'avoir les informations sur les espaces de travail désignés de tous les employés.
- Vous pouvez également accéder à la table Profils du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile] en saisissant sn_wsd_core_workplace_profile.list dans le filtre de navigation.

Remarque :
À partir de la version 2.16.1, les profils d'utilisateur du lieu de Cœur du lieu de travail travail sont créés dans la table Affectation d'emplacement de profil de lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_profile_location]. Un nouveau champ **Est primaire** est ajouté dans la table afin que vous puissiez spécifier si un emplacement est l'emplacement principal lorsqu'il existe plusieurs emplacements. Si des profils utilisateur existants sont créés dans la table Profils du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile], un script correctif s'exécute et considère automatiquement le dernier emplacement du lieu de travail ajouté au profil comme emplacement principal du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de la version 2.16.1, le type d'allocation Cœur du lieu de travail**Département et Centre de coûts** n'est plus disponible. Un nouveau type d'allocation, **l'entité Lieu de travail** , est introduit et offre davantage d'avantages.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un mappage pour tous les employés et leurs espaces de travail désignés. Vous pouvez également importer facilement les données de l'espace de travail de votre employé. Pour plus d'informations, consultez Importation facile .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Administration** > **Profils du lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Profil du lieu de travail de l'utilisateur

Champ	Description
Employé	Employé pour lequel vous souhaitez créer un mappage de lieu de travail.
Entité du lieu de travail	Entité du lieu de travail de votre lieu de travail auquel l'employé appartient. Vous pouvez afficher cette option uniquement si vous avez installé le module d'extension Workplace Space Management et que la vue est définie sur la vue **Gestion des espaces** .
Emplacement du lieu de travail primaire	Lieu de travail principal ou principal de l'employé. L'emplacement est automatiquement défini en fonction de l'affectation d'emplacement du profil du lieu de travail définie sur vrai. Si aucun emplacement de lieu de travail n'est affecté à l'employé, le champ est en lecture seule et vide.
Actif	Option pour indiquer que ce mappage de lieu de travail est actif.
Activer la confidentialité d'emplacement des employés	Option permettant de définir la préférence de confidentialité d'emplacement pour le profil du lieu de travail. Notez ce qui suit : **Remarque :** Le champ est défini sur lecture seule et **sur Aucun** si aucun emplacement de lieu de travail n'est affecté à l'employé. Dans le cas contraire, si un emplacement de lieu de travail principal est défini, le paramètre de confidentialité défini sur l'emplacement du lieu de travail principal est pris en compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Définissez cette option uniquement si vous souhaitez avoir une configuration de confidentialité différente pour le profil du lieu de travail. ○ Par défaut, la préférence de confidentialité d'emplacement définie sur le bâtiment auquel le profil de lieu de travail est affecté est prise en compte. ○ Si le bâtiment n'a pas de préférence en matière de confidentialité d'emplacement, les préférences définies dans la Gestion des réservations du lieu de travail propriété *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* système sont prises en compte. ○ Le champ est défini sur **Aucun** par défaut. Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez Paramètres et impact sur la confidentialité de l'emplacement

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Répétez la procédure pour tous les employés du lieu de travail que vous gérez.

Résultats
La table Profils du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile] est renseignée avec tous les nouveaux profils.

Définir l'emplacement principal d'un profil de lieu de travail

Affectez un emplacement principal au profil du lieu de travail s'il existe plusieurs emplacements affectés.

Avant de commencer
Remarque :
À partir de la version 2.16.1, les profils d'utilisateur du lieu de Cœur du lieu de travail travail sont créés dans la table Affectation d'emplacement de profil de lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_profile_location]. Un nouveau champ **Est primaire** est ajouté dans la table afin que vous puissiez spécifier si un emplacement est l'emplacement principal lorsqu'il existe plusieurs emplacements. Dans le cas des profils d'utilisateur existants créés dans la table Profils du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile], un script correctif s'exécute et considère automatiquement le dernier emplacement du lieu de travail ajouté au profil comme emplacement principal du lieu de travail. Pour définir l'emplacement principal d'un profil de lieu de travail, reportez-vous à la section Définir l'emplacement principal d'un profil de lieu de travail.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un profil de lieu de travail d'utilisateur est affecté à plusieurs emplacements, vous pouvez spécifier l'emplacement du lieu de travail principal. L'emplacement du lieu de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

principal est considéré comme l'emplacement principal. Les zones suivantes sont impactées lorsque vous définissez un emplacement de lieu de travail principal :

- Lorsqu'un employé émet une demande de service sur le lieu de travail, en fonction de l'utilisateur pour lequel la demande est utilisée, les champs sont automatiquement renseignés. Si un emplacement est requis sur le formulaire, l'application le remplit automatiquement avec l'emplacement principal spécifié.
- Lorsqu'un employé recherche des espaces à proximité de l'emplacement de l'utilisateur pour effectuer une réservation, l'emplacement principal est pris en compte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Profils du lieu de travail**.
2. Sélectionnez le champ **Actif** du profil du lieu de travail que vous souhaitez modifier.
   Par exemple, sélectionnez **vrai** dans la colonne **Actif** pour ouvrir l'enregistrement.
3. Sur le formulaire, faites défiler la page vers le bas jusqu'à la liste connexe Affectation d'emplacement de profil du lieu de travail.
4. Définissez l'emplacement principal.
   - Pour ajouter un nouvel emplacement et le définir comme primaire, procédez comme suit :
     a. Sélectionnez **Nouveau**.
     b. Ajoutez l'emplacement. Consultez Mapper les espaces de travail désignés aux profils d'utilisateur.
     c. Assurez-vous que le champ **primaire** est sélectionné.
   - Pour définir un emplacement existant comme emplacement principal, procédez comme suit :
     a. Accédez au champ **Est primaire** de l'emplacement du lieu de travail.
     b. Définissez le champ sur **vrai**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'emplacement du lieu de travail principal est défini. Le champ **Emplacement du lieu de travail principal** est mis à jour avec l'emplacement.

Affecter le rôle d'utilisateur de l'espace de travail aux employés

Définissez des règles dans Cœur du lieu de travail pour affecter le rôle d'utilisateur du lieu de travail aux employés et appliquez les conditions en conséquence.

Avant de commencer

Assurez-vous que les profils d'utilisateur de tous vos employés ont les détails requis.
Vous pouvez consulter les profils des utilisateurs employés en accédant à **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.

Rôle requis : admin ou sn_wsd_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Administration**.
2. Sélectionnez **Règles d'affectation des rôles clients**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle de rôle client d'espace de travail

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette règle d'affectation.
Rôle	Cette valeur est automatiquement générée avec le rôle d'utilisateur d'espace de travail (sn_wsd_core.workplace_user).
Actifs	Option indiquant si cette règle d'affectation est active.
Condition	Option pour ajouter des conditions de filtre à laquelle un profil d'utilisateur doit correspondre. Pour ajouter une condition, sélectionnez **Ajouter une condition de filtre**. Pour ajouter une clause OR, sélectionnez **Ajouter une clause « OR »**.
Table	Table dans laquelle les conditions doivent être élaborées. Le champ est automatiquement sélectionné en tant que sys_user.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Les rôles d'utilisateur de l'espace de travail sont affectés. Si un enregistrement est créé ou mis à jour dans cette table, un processus d'affectation des rôles est déclenché en arrière-plan.

Configuration des équipes pour votre lieu de travail

Configurez des équipes pour votre entreprise dans l'application Cœur du lieu de travail afin de planifier et de gérer efficacement votre lieu de travail en affectant des employés et des espaces de travail à ces calendriers.

Définir des équipes pour votre lieu de travail

Définissez des équipes dans Cœur du lieu de travail à l'aide de calendriers spécifiques pour désigner des zones ou des lieux de travail et affecter des employés à chaque équipe.

Avant de commencer

- Fournir des données relatives à vos espaces de travail.
- Assurez-vous de disposer des informations suivantes :
  - Calendriers d'équipe appropriés
  - Données des employés de cette équipe qui travailleront au bureau
  - Données des espaces de travail à mettre à disposition de cette équipe.

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les gestionnaires du lieu de travail peuvent réserver des espaces de travail pour les employés en fonction des équipes qui leur ont été affectées.

Si votre entreprise n'organise pas de travail en équipe, vous pouvez utiliser le calendrier général disponible avec l'application par défaut.

Vous pouvez également accéder au formulaire Équipe en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Gestion des quarts** > **Créer**.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil du portail de services du lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tout le lieu de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

   Remarque :
   S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Ajouter une équipe**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de quart

Champ	Description
Nom	Nom du quart. Par exemple : Quart du matin.
Calendrier	Calendrier pour le quart. Dans le cas d'un calendrier général de quart, sélectionnez **Quart général**. Pour plus d'informations sur la création d'un calendrier de quart, consultez Définir un calendrier .
Propriétaire	Propriétaire de l'équipe qui surveille les activités pendant cette équipe.
État	État de l'équipe. Choisissez l'une des valeurs suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Brouillon**: indique que les détails du quart sont incomplets. ○ **Prêt**: indique que le quart est prêt pour les affectations. ○ **Annulé** : indique que le quart est annulé.
Début	Date à partir de laquelle cette équipe est active.
Fin	Date jusqu'à laquelle cette équipe est active.
Région	Région du site de l'espace de travail.
Site	Emplacement du site du campus du bureau.
Campus	Nom du campus où se trouve le bâtiment du bureau.
Bâtiment	Nom du bâtiment où se trouve l'étage du bureau.
Étage	Nom ou numéro de l'étage où se trouve la zone.
Surface	Zone active pour les opérations et l'utilisation pendant ce quart.
Utilisateurs	Les employés affectés à cette équipe. Ce champ apparaît uniquement sur Espace de travail du Portail de services.
Emplacements	Espaces de travail disponibles à la réservation pour cette équipe. Ce champ apparaît uniquement sur Espace de travail du Portail de services.

Remarque :

- Si cette équipe s'applique à tous les bâtiments de bureaux de votre campus, vous pouvez laisser les champs **Bâtiment**, **Étage** et **Zone** vides. L'équipe et le calendrier qui lui est associé seront automatiquement appliqués à tous les enregistrements des bâtiments, des étages et des zones associées à ce campus.
- Lorsqu'un employé demande à effectuer une réservation avec des équipes, seules les équipes qui sont actives aux dates que l'employé a sélectionnées sont affichées sur le formulaire de réservation.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Si vous avez accédé au formulaire Équipe à partir de Espace de travail du Portail de services, vous pouvez, sur la page de vérification, définir une autre équipe ou afficher toutes les équipes existantes.

Résultats
L'équipe est ajoutée à la liste de toutes les équipes que vous pouvez afficher en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Gestion des quarts** > **Tous**.

Si vous souhaitez supprimer une équipe, effectuez les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accédez à la **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Gestion des quarts** > **Tous** et sélectionnez l'équipe que vous souhaitez supprimer.
- Sur le formulaire, cliquez sur **Supprimer**.
- Dans la fenêtre de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.

L'équipe est supprimée.

Que faire ensuite

Si vous avez créé l'équipe en utilisant Espace de travail du Portail de services, vous pouvez directement créer des réservations de lieu de travail.

Vous pouvez configurer d'autres informations telles que celles concernant les employés, les espaces de travail et les tâches de maintenance associées à cette équipe ultérieurement.

- Affecter d'autres employés à une équipe.
- Associer d'autres espaces de travail à une équipe.
- Associez des tâches à une équipe.

Affecter des employés à une équipe

Associez des quarts aux employés dans Cœur du lieu de travail pour qu'ils travaillent au bureau uniquement lors des quarts auxquels ils sont affectés. Les gestionnaires d'espaces de travail peuvent réserver des espaces de travail ultérieurement pour ces employés en fonction de leurs équipes affectées.

Avant de commencer

- Définir des équipes pour votre lieu de travail.
- Assurez-vous de disposer des données des employés qui travaillent au bureau lors de ce quart.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Gestion des quarts** > **Tous**.
2. Ouvrez une équipe à laquelle vous souhaitez ajouter des employés.
3. Dans la liste connexe Utilisateurs, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez tous les employés qui doivent travailler au bureau lors de cette équipe.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Un e-mail préconfiguré avec les détails du quart est envoyé à tous les employés qui y sont affectés.

Que faire ensuite

Associer des zones et des espaces de travail à une équipe.

Associer des zones et des espaces de travail à une équipe

Associez des zones et des espaces de travail à une équipe dans Cœur du lieu de travail pour les rendre disponibles uniquement pour cette équipe. Les gestionnaires de lieux de travail peuvent réserver ces lieux de travail ultérieurement pour des employés qui travaillent dans cette équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Définir des équipes pour votre lieu de travail.
- Vérifiez que vous disposez des données nécessaires pour mettre les espaces de travail à disposition de cette équipe.
- Assurez-vous que la propriété système glide.ui.list.allow_extended_fields est définie sur **vrai** afin que les critères de filtre s'affichent de manière appropriée lorsque vous ajoutez des zones ou des espaces.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Gestion des quarts** > **Tous**.
2. Ouvrez une équipe à laquelle vous souhaitez ajouter des employés.
3. Dans la liste connexe Emplacements, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez toutes les zones et tous les espaces de travail à mettre à disposition de cette équipe.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Créer des réservations de lieux de travail pour un employé.

Gestion de vos équipes sur le lieu de travail

Passez en revue vos équipes dans Cœur du lieu de travail et mettez leurs détails à jour si nécessaire. Vous pouvez également surveiller les réservations et les demandes effectuées pour les espaces de travail associés à ces équipes.

Mettre à jour les détails relatifs à vos équipes

Passez en revue et modifiez les détails relatifs à vos équipes dans Cœur du lieu de travail. Vous pouvez modifier les détails d'ordre général relatifs à une équipe et ajouter ou supprimer des employés ou des lieux de travail associés à cette équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Gestion des quarts**.
2. Sélectionnez **Détenus par moi-même**.
3. Ouvrez l'équipe pour laquelle vous souhaitez afficher les détails.
4. **Facultatif :** Modifiez les détails relatifs à l'équipe.

   a. Modifiez les détails sur le formulaire d'équipe.

Formulaire de quart

Champ	Description
Nom	Nom de l'équipe.
Calendrier	Calendrier pour le quart.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	(Optional) Dans le cas d'un calendrier général de quart, sélectionnez **Quart général**.
Propriétaire	Propriétaire de l'équipe qui surveille les activités pendant cette équipe. (Optional) Si vous sélectionnez un autre utilisateur, vous perdrez l'accès à cette équipe.
État	État de l'équipe. Choisissez l'une des valeurs suivantes : ▪ **Brouillon**: indique que les détails du quart sont incomplets. ▪ **Prêt**: indique que le quart est prêt pour les affectations. ▪ **Annulé** : indique que le quart est annulé.
Région	Région du site de l'espace de travail.
Site	Emplacement du site du campus du bureau.
Campus	Nom du campus où se trouve le bâtiment du bureau.
Bâtiment	Nom du bâtiment où se trouve l'étage du bureau.
Étage	Nom ou numéro de l'étage où se trouve la zone.
Surface	Zone active pour les opérations et l'utilisation pendant ce quart.

Remarque :
Si cette équipe s'applique à tous les bâtiments de bureaux de votre campus, vous pouvez laisser les champs **Bâtiment**, **Étage** et **Zone** vides. L'équipe et le calendrier qui lui est associé seront automatiquement appliqués à tous les enregistrements des bâtiments, des étages et des zones associées à ce campus.

b. Sélectionnez **Mettre à jour**.

5. **Facultatif :** Modifiez la liste des employés affectés à cette équipe.
   a. Dans la liste connexe Utilisateurs, sélectionnez **Modifier**.
   b. Ajoutez ou supprimez des utilisateurs.
6. **Facultatif :** Modifiez la liste des espaces de travail associés à cette équipe.
   a. Dans la liste connexe Emplacements, sélectionnez **Modifier**.
   b. Ajoutez ou supprimez des zones et des espaces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Passer en revue les réservations de lieux de travail pour les équipes dont vous êtes propriétaire

Passez en revue les réservations de lieux de travail et les demandes de réservation effectuées pour les équipes dont vous êtes propriétaire dans Cœur du lieu de travail. Vous pouvez identifier les demandes en attente et travailler avec votre gestionnaire de l'espace de travail pour les résoudre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Procédure

1. Accédez aux demandes de réservation des employés ou des réservations d'espace de travail via le gestionnaire de l'espace de travail.
2. Passez en revue toutes les réservations demandées ou effectuées pour votre équipe.
3. **Facultatif :** Ouvrez un enregistrement de réservation pour en afficher les détails.

   (Optional) Si vous souhaitez apporter des modifications à la réservation (affecter un autre espace de travail à l'employé ou modifier la date de la réservation), contactez le gestionnaire de l'espace de travail pour demander ces changements.
4. **Facultatif :** Si vous affichez des demandes d'employé, notez toutes les demandes **En attente** afin de pouvoir les résoudre en collaboration avec le gestionnaire de l'espace de travail.

Gestion des réservations de lieu de travail pour les employés

Réservez des zones ou espaces de travail disponibles pour vos employés et examinez les demandes de réservation en attente dans Cœur du lieu de travail, afin de garantir le respect des mesures de distanciation physique lors de leur retour sur leur lieu de travail. Une fois les réservations effectuées, les employés sont informés des endroits auxquels ils ont accès. La Prestation de services de lieu de travail offre également des options de réservation des lieux de travail plus avancées dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail.

Création de réservations d'espace de travail pour les employés

Réserver des espaces de travail

En tant que gestionnaire de l'espace de travail, vous pouvez effectuer des réservations pour les employés pour les zones situées dans les étages de vos bâtiments de bureau. Lorsque des employés retournent au bureau, ils peuvent travailler dans n'importe quel espace inclus dans la zone réservée. Le nombre de réservations d'employés que vous pouvez effectuer pour une zone de votre espace de travail dépend de la capacité définie pour cette zone. Si le champ **Capacité** d'une zone est défini sur **0** ou laissé vide, aucune réservation ne peut pas être effectuée pour cette zone.

Création d'une réservation d'espace unique

À l'aide des changements que vous avez définis, vous pouvez créer une réservation d'espace pour un employé pendant un seul jour ou plusieurs jours.

Création de réservations d'espace en bloc

Vous pouvez générer en une seule action des réservations pour plusieurs employés affectés à un équipe pour une plage de dates spécifique. Par exemple, vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour créer des réservations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour les employés d'un département spécifique qui seraient tous affectés à la même équipe.

Enregistrements de réservation enfants pour les réservations d'espace des employés

Lorsque vous réservez un espace de travail pour un employé, la réservation génère des enregistrements enfants pour chaque jour ouvrable applicable de la période définie. Les jours applicables sont déterminés par les calendriers d'équipe sélectionnés pour cette réservation. La réservation créée à l'origine joue le rôle d'enregistrement de réservation parent.

Si une réservation enfant entre en conflit avec une réservation existante pour quelque jour que ce soit au cours de la période spécifiée, cette réservation enfant ne sera pas créée ce jour-là. Vous pouvez créer manuellement une réservation pour un autre espace de travail ce jour-là.

Prenons un exemple : vous créez une réservation pour l'espace de travail 2CN1612 au nom de Mark Andrews, employé de l'équipe de l'après-midi, du 01-06-2020 au 10-06-2020. Huit enregistrements de réservation enfant seront alors créés pour chaque jour ouvrable entre le 01-06-2020 et le 10-06-2020 au nom de Mark Andrews pour l'espace de travail 2CN1612. En revanche, si une réservation au nom d'un autre employé, Jane Doe, existe déjà pour le 2CN1612 le 08-06-2020, alors la réservation enfant au nom de Mark Andrews ne sera pas créée. Vous pouvez créer manuellement une réservation au nom de Mark Andrews pour un autre espace de travail le 08-06-2020.

Lorsque vous mettez ultérieurement à jour les informations d'une réservation parente, toutes ses réservations enfants, à l'exception de celles étant déjà révolues, sont également mises à jour.

Utilisation des demandes de réservation d'espace des employés

Après qu'un employé a demandé un espace de travail pour une plage de dates donnée et que le gestionnaire a approuvé la demande, l'application vérifie la disponibilité de l'espace demandé. Si l'espace de travail n'est pas disponible pour un ou tous les jours de la période spécifiée, la demande passe à l'état En attente. En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez examiner ces demandes de réservation en attente et allouer un autre espace de travail à l'employé pour terminer la demande.

Définir la capacité des zones d'un lieu de travail

Définissez la capacité des zones de votre lieu de travail dans Cœur du lieu de travail pour activer les réservations pour la zone. La capacité instaure une limite aux réservations de lieux de travail afin que vous puissiez respecter les consignes de sécurité.

Avant de commencer

- Ajoutez vos données d'espace de travail.
- Assurez-vous de connaître la capacité maximale pour les différentes zones de votre lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Surfaces**.
2. Ouvrez la zone à laquelle vous souhaitez ajouter la capacité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire de zone, saisissez une valeur pour le champ **Capacité**.
   Par exemple, si cette zone ne peut accueillir que 8 personnes en toute sécurité selon les consignes de distanciation physique, définissez la valeur sur 8.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer des réservations de lieux de travail pour un employé

Créez des réservations de lieux de travail pour un employé dans l'application Cœur du lieu de travail en utilisant les équipes et les calendriers d'équipe que vous avez préalablement définis.

Avant de commencer

- Définir des équipes pour votre lieu de travail.
- Affecter des employés à une équipe.
- Associer des zones et des espaces de travail à une équipe.
- Définir la capacité des zones d'un lieu de travail
- Assurez-vous de disposer des données présentant le mappage des employés aux espaces de travail de votre lieu de travail.

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réservez un espace de travail pour un employé en fonction de l'équipe affectée pour un seul jour ou plusieurs jours.

Vous pouvez également accéder au formulaire de réservation en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Réservations d'espace** > **Créer**.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil du portail de services du lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tout le lieu de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

> **Remarque :**
> S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Réserver un espace**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de réservation

Champ	Description
Équipe	Équipe pour laquelle cette réservation est effectuée.
Les emplacements	Zone ou espace de travail pour lequel cette réservation est effectuée.
Demandé pour	Employé pour lequel cette réservation est effectuée.
Date de début	Date et heure de début d'activité de la réservation.
Date de fin	Date et heure de fin d'activité de la réservation.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Si vous avez accédé au formulaire Réservation en passant par Espace de travail du Portail de services, vous pouvez, sur la page de vérification, créer une autre réservation ou afficher toutes les réservations existantes.

Résultats

- Si vous avez réservé un espace, les enregistrements de réservation enfants sont générés pour chaque occurrence applicable de la période spécifiée.
- Un e-mail préconfiguré contenant les détails de la réservation est envoyé au responsable d'équipe et à l'employé pour lequel vous avez réservé l'espace de travail.
- La réservation est ajoutée à la liste de toutes les réservations que vous pouvez afficher en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Réservations d'espace** > **Toutes les réservations**.

Créer des réservations de lieux de travail pour plusieurs employés

Générez automatiquement des réservations de lieux de travail en bloc pour tous les employés affectés à une équipe pour un seul jour ou plusieurs jours.

Avant de commencer

- Définir des équipes pour votre lieu de travail.
- Affecter des employés à une équipe.
- Associer des zones et des espaces de travail à une équipe.
- Assurez-vous que le nombre d'emplacements associés à l'équipe est supérieur au nombre d'employés affectés à l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Gestion des quarts** > **Tous**.
2. Ouvrez une équipe pour laquelle vous souhaitez générer les réservations en bloc.
3. Sélectionnez **Générer une réservation en bloc**.
4. Sélectionnez une plage de dates dans les champs **Date de début** et **Date de fin**.
   Si vous souhaitez créer la réservation en bloc pour une seule journée, vous pouvez définir la même date de début et de fin. Sinon, définissez une plage de dates.
5. Sélectionnez **OK**.

Résultats

Les réservations pour les employés dans cette équipe sont créées pour les emplacements associés à l'équipe pour les dates fournies. Vous pouvez afficher ces réservations en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Réservations d'espace** > **Toutes les réservations**.

Examiner les demandes de réservation d'espace de travail en attente

Examinez les demandes de réservation de lieux de travail en attente des employés dans Cœur du lieu de travail et affectez les lieux de travail disponibles pour terminer ces demandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Demandes du lieu de travail** > **En attente**.
2. Ouvrez une demande en attente à traiter.
3. Ouvrez l'enregistrement de réservation connexe, qui est la réservation parente :
   a. Sélectionnez l'icône d'informations ( ) en regard du champ **Réservation**.
   b. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour la demande souhaitée.
4. Dans le formulaire de réservation, examinez les détails de la réservation, tels que l'emplacement du lieu de travail demandé, les dates de début et de fin, ainsi que le nombre de réservations confirmées pour cette période.
   À partir de ces détails, vous pouvez passer en revue le nombre de jours, avec leurs dates, pour lesquels il manque une réservation de l'employé pour l'emplacement demandé.
5. S'il manque une réservation pour l'emplacement demandé pour certaines dates, ajustez la demande en attente afin d'affecter un lieu de travail à toutes les dates souhaitées manquantes.
   - Remplacez l'emplacement du lieu de travail dans la réservation parente par un espace de travail disponible pour toutes les dates, ce qui mettra également à jour l'emplacement pour toutes les réservations enfants futures applicables.
     a. Sélectionnez un autre emplacement dans le champ **Emplacement du lieu de travail**.
     b. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   - Créez une réservation enfant pour un nouvel emplacement de lieu de travail pour cet employé et des dates spécifiques pour lesquelles il manque une réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe Réservations, sélectionnez **Nouveau**.

b. Sélectionnez les dates de début et de fin dans les champs **Début** et **Fin**.

c. Sélectionnez un emplacement dans le champ **Emplacement du lieu de travail**.

La liste des espaces affiche les emplacements qui sont disponibles pour les dates demandées.

d. Sélectionnez **Envoyer**.

6. Une fois que tous les jours pour lesquels il manquait une réservation sont traités, mettez à jour l'état de la tâche de lieu de travail en attente sur **Fermé terminé**.

7. **Facultatif :** Répétez ce processus pour toutes les demandes de lieu de travail en attente que vous souhaitez traiter.

Résultats

Une fois que l'état de la demande de lieu de travail est défini sur **Fermé terminé**, les informations de réservation sont renseignées dans le champ **Notes** de la demande de lieu de travail.

Définir et suivre les arrivées sur le lieu de travail

Les gestionnaires d'espaces de travail peuvent définir des créneaux d'arrivée dans Cœur du lieu de travail pour différents emplacements sur votre lieu de travail avec des capacités définies, afin de faciliter l'arrivée échelonnée des employés au bureau. Les employés peuvent ensuite faire leur choix parmi les créneaux d'arrivée définis.

Les gestionnaires d'espaces de travail peuvent définir les heures d'arrivée et la capacité pour différents emplacements, tels que les portes d'entrée et de sortie, l'ascenseur, la salle de sport et la cafétéria de votre lieu de travail. Les employés peuvent alors planifier leur arrivée à ces emplacements dans un créneau horaire disponible.

Par exemple, supposons que vous définissiez des heures d'arrivée pour la cafétéria à 12 h 00, 13 h 00, 14 h 00 et 15 h 00 et que vous définissiez une capacité de 15 personnes maximum pour chaque créneau horaire. Un maximum de 15 employés pourront planifier leur arrivée à la cafétéria pour chacun de ces créneaux, pour chaque jour défini.

En définissant des créneaux d'arrivée sur votre lieu de travail, vous pouvez faciliter les actions des employés, telles que l'entrée et la sortie du bureau, l'utilisation de l'ascenseur, la pause déjeuner, l'utilisation de la salle de sport et ainsi de suite, sans que les employés aient à patienter dans une file d'attente ou se retrouvent amassés dans un endroit précis.

Important :
À partir de la version 2.3 de Cœur du lieu de travail, les fuseaux horaires sont introduits dans l'application. Tous les calendriers d'arrivée créés avec la version 2.2 et les versions antérieures de Cœur du lieu de travail sont désactivés après la mise à niveau.

Définir des heures d'arrivée sur le lieu de travail pour les employés

Définissez des créneaux d'arrivée dans Cœur du lieu de travail pour les différents emplacements de votre lieu de travail et indiquez la capacité maximale de chaque créneau. La définition de créneaux d'arrivée permet une entrée échelonnée et sécurisée des employés sur ces emplacements.

Avant de commencer

- Ajoutez vos données d'espace de travail.
- Assurez-vous d'avoir à votre disposition les données pour les créneaux d'arrivée sur chaque emplacement de votre espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Assurez-vous que votre fuseau horaire est défini sur le fuseau horaire utilisé par le bâtiment pour l'arrivée.

> **Important :**
> À partir de la version 2.3 de Cœur du lieu de travail, les fuseaux horaires sont introduits dans l'application. Tous les calendriers d'arrivée créés avec la version 2.2 et les versions antérieures de Cœur du lieu de travail sont désactivés après la mise à niveau. Les clients existants et les nouveaux clients doivent effectuer les actions suivantes sur les calendriers d'arrivée existants pour les définir comme actifs :

1. Définissez le fuseau horaire du bâtiment dans lequel vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée.

   > **Remarque :**
   > Si vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée pour un étage, une zone ou un espace, sélectionnez le bâtiment dans lequel il se trouve.

   a. Accéder à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Administration des espaces**.

   b. Sélectionnez **Bâtiments**, **Étages**, **Zones** ou **Espaces** en fonction de l'emplacement où vous planifiez un emplacement d'arrivée.

   c. Sélectionnez le bâtiment, l'étage, la zone ou l'espace pour lequel vous souhaitez définir le fuseau horaire.

   d. Définissez le fuseau horaire du bâtiment.

      - Si vous avez sélectionné un bâtiment, définissez le fuseau horaire dans le champ **Fuseau horaire**.
      - Si vous avez sélectionné un étage, une zone ou un espace, sur le formulaire, sélectionnez l'icône d'aperçu (ⓘ) qui se trouve à côté du champ **Bâtiment**.
        - Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
        - Sur le formulaire Bâtiment, définissez le fuseau horaire dans le champ **Fuseau horaire**.

   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

      > **Remarque :**
      > Tous les calendriers d'arrivée actifs qui ont été créés sur ce bâtiment et sur les étages, zones ou espaces associés, seront désactivés. Toutes les demandes d'arrivée futures associées à ce calendrier seront annulées.

   f. Sélectionnez **OK** sur le message d'avertissement qui s'affiche.

2. Remplacez le fuseau horaire de votre session par le fuseau horaire du bâtiment.

   > **Remarque :**
   > Assurez-vous que le rôle sn_wsd_core.workplace_manager est inclus dans la propriété **glide.timezone_changer.roles**. S'il n'est pas inclus, demandez à votre administrateur système d'inclure le rôle afin que vous puissiez modifier votre fuseau horaire.

   a. Sélectionnez l'icône paramètres ( ) sur votre en-tête d'instance.

   b. Définissez le champ **Fuseau horaire** sur le fuseau horaire du bâtiment dans lequel vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Planification des arrivées sur le lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Créer des calendriers des arrivées**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de calendrier d'arrivée

Champ	Description
Emplacement du lieu de travail	Sélectionnez un bâtiment, un étage, une zone ou un espace dans lequel vous souhaitez planifier les heures d'arrivée.
Heure d'arrivée planifiée	Heure (en heures, minutes et secondes) à laquelle les employés peuvent accéder à cet emplacement, par exemple, 12 30 00.
Actifs	Option indiquant si cette heure planifiée est active. Si cette option est activée, cette heure s'affichera tous les jours dans la liste des créneaux horaires disponibles.
Capacité	Nombre maximal d'employés qui peuvent planifier leur arrivée à cet emplacement dans ce créneau horaire.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Un calendrier d'arrivée est créé pour cet emplacement et pour l'heure et la capacité indiquées. Vous pouvez afficher les calendriers des arrivées en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Planification des arrivées sur le lieu de travail** > **Calendriers des arrivées**.

Mettre à jour les calendriers des arrivées sur le lieu de travail

Définissez les fuseaux horaires du bâtiment, modifiez la capacité d'un calendrier d'arrivée et définissez le calendrier à activer ou désactiver.

Avant de commencer

- Ajoutez vos données d'espace de travail.
- Assurez-vous de disposer des données pour les calendriers d'arrivée des emplacements de votre lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Assurez-vous que votre fuseau horaire est défini sur le fuseau horaire utilisé par le bâtiment pour l'arrivée.

Important :
À partir de la version 2.3 de Cœur du lieu de travail, les fuseaux horaires sont introduits dans l'application. Tous les calendriers d'arrivée créés avec la version 2.2 et les versions antérieures de Cœur du lieu de travail sont désactivés après la mise à niveau. Les clients existants et les nouveaux clients doivent effectuer les actions suivantes sur les calendriers d'arrivée existants pour les définir comme actifs :

1. Définissez le fuseau horaire du bâtiment dans lequel vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée.

   Remarque :
   Si vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée pour un étage, une zone ou un espace, sélectionnez le bâtiment dans lequel il se trouve.

   a. Si vous mettez à jour le calendrier des arrivées, procédez comme suit :
      i. Sélectionnez l'icône Informations sur l'emplacement du lieu de travail ( ) qui se trouve à côté du champ **Emplacement du lieu de travail**.
      ii. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
      iii. Si la valeur du champ **Emplacement du lieu de travail** est un étage, une zone ou un espace, sélectionnez l'icône Informations sur l'emplacement du lieu de travail ( ) qui se trouve à côté du champ **Bâtiment**.
   b. Sur le formulaire Bâtiment, définissez le fuseau horaire dans le champ **Fuseau horaire**.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

      Remarque :
      Tous les calendriers d'arrivée actifs qui ont été créés sur ce bâtiment et sur les étages, zones ou espaces associés, seront désactivés. Toutes les demandes d'arrivée futures associées à ce calendrier seront annulées.

   d. Sélectionnez **OK** sur le message d'avertissement qui s'affiche.
2. Remplacez le fuseau horaire de votre session par le fuseau horaire du bâtiment.

   Remarque :
   Assurez-vous que le rôle sn_wsd_core.workplace_manager est inclus dans la propriété **glide.timezone_changer.roles**. S'il n'est pas inclus, demandez à votre administrateur système d'inclure le rôle afin que vous puissiez modifier votre fuseau horaire.

   a. Sélectionnez l'icône paramètres ( ) sur votre en-tête d'instance.
   b. Définissez le champ **Fuseau horaire** sur le fuseau horaire du bâtiment dans lequel vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Planification des arrivées sur le lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Calendriers des arrivées**.
3. Sélectionnez le calendrier des arrivées que vous souhaitez mettre à jour.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas mettre à jour les champs **Emplacement du lieu de travail** ou **Heure du calendrier des arrivées** d'un calendrier des arrivées si des demandes d'arrivée y sont associées. Vous devez créer un calendrier des arrivées pour les champs **Emplacement du lieu de travail** ou **Heure du calendrier des arrivées** modifiés.

4. Pour activer le calendrier, sélectionnez l'option **Activer**.
5. Pour modifier la capacité, modifiez le champ **Capacité**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Le calendrier des arrivées est mis à jour.

Approuver les demandes de réservation de lieux de travail des employés

Examinez les demandes de réservation de zone et d'espace des employés dans Cœur du lieu de travail et approuvez ou refusez-les.

Avant de commencer
Pour approuver ou rejeter une demande de lieu de travail à l'aide de votre équipement mobile, vous devez disposer des Now® Mobile application

> **Important :**
> À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Accédez à une tâche d'approbation de réservation.
2. **Facultatif :** Examinez les détails de la demande.
3. Approuvez ou rejetez la demande en sélectionnant **Approuver** ou **Refuser**.

Gestion des tâches sur le lieu de travail

Avec les tâches sur le lieu de travail dans Cœur du lieu de travail, les responsables d'espace de travail peuvent surveiller les activités sur le lieu de travail qui sont créées et planifiées pour chaque équipe. Ils peuvent également planifier des tâches de maintenance planifiées ou sur demande et générer des rapports pour suivre leur avancement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création de tâche sur le lieu de travail

Vous pouvez créer des tâches sur le lieu de travail dans l'application Cœur du lieu de travail pour diverses situations.

Tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage automatiquement créées

Les gestionnaires d'espace de travail peuvent créer des équipes et leur associer des employés et des espaces. Quand les espaces de travail sont affectés à une équipe et que l'état de l'équipe est défini sur Prêt, le système crée automatiquement des tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage pour cette équipe. Ces tâches sont générées à l'aide des modèles respectifs disponibles avec l'application.

Remarque :
Si aucun espace n'est associé à une équipe, les tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage ne sont pas générées automatiquement.

Tâches planifiées

Tâches pour les activités planifiées récurrentes qui sont indépendantes des équipes.

Tâches ad hoc

Tâches ad hoc lorsque le nettoyage sur demande est requis.

Affectation de tâches

Les affectations pour les tâches dépendent du type de tâche :

- Les tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage sont automatiquement affectées en fonction de leurs modèles.
- Les tâches planifiées sont automatiquement affectées en fonction de la définition de tâche planifiée utilisée pour générer ces tâches.
- Les gestionnaires d'espace de travail peuvent affecter manuellement des tâches ad hoc lors de leur création.

Signature de l'achèvement

Pour l'audit et la conformité des activités sur le lieu de travail, les gestionnaires d'espace de travail peuvent signer électroniquement les tâches effectuées sur le lieu de travail. Cette action génère un fichier PDF du formulaire signé et le joint à la tâche.

Configurer un modèle de tâche sur le lieu de travail

Configurez des modèles dans Cœur du lieu de travail qui peuvent être utilisés pour créer des tâches sur le lieu de travail. Vous pouvez modifier des modèles de tâches sur le lieu de travail prédéfinis ou créer vos propres modèles et les associer à des tâches sur le lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les modèles simplifient le processus de création de tâches dans Cœur du lieu de travail en remplissant automatiquement les champs. Les modèles prédéfinis suivants sont disponibles avec l'application :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pré-nettoyage
- Post-nettoyage

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Modèles de tâches sur le lieu de travail**.
2. Créez un nouveau modèle ou modifiez un modèle existant.
   - Si vous créez un modèle, sélectionnez **Nouveau**.
   - Si vous modifiez un modèle existant, ouvrez le modèle souhaité.

   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire de modèle, consultez Créer un nouveau modèle .
3. Sélectionnez la table **Tâche sur le lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_task]** dans le champ **Table**.
4. **Facultatif :** Appliquez le modèle au type de tâche sur le lieu de travail requis.
   a. Dans la section **Modèle**, sélectionnez le champ **Type de tâche sur le lieu de travail** dans la colonne de gauche.
   b. Sélectionnez le type de tâche requis dans la colonne de droite.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Ajoutez une liste de vérification au modèle.
   Pour plus d'instructions sur l'ajout d'une liste de vérification, consultez Créer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail

Vous pouvez créer une liste de vérification unique pour chaque modèle de tâche sur le lieu de travail dans Cœur du lieu de travail. Vous pouvez également créer rapidement une liste de vérification à partir d'un modèle de liste de vérification existant.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Un modèle de tâche sur le lieu de travail déjà créé dans l'application, si vous ajoutez une liste de vérification pour un modèle de tâche sur le lieu de travail.
- Une tâche sur le lieu de travail déjà créée dans l'application, si vous ajoutez une liste de vérification pour une tâche sur le lieu de travail.

Vous pouvez également créer des listes de vérification pour des enregistrements spécifiques de tâches sur le lieu de travail.

Procédure

1. Créez une liste de vérification à inclure dans toutes les tâches à l'aide du même modèle ou ajoutez une liste de vérification à une tâche spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Dans la section **Liste de vérification**, sélectionnez la flèche vers le bas ( ) en regard du formateur de **Liste de vérification**.
3. Ajoutez une liste de vérification.
   - Si vous créez une nouvelle liste de vérification, sélectionnez **Nouveau**.
   - Si vous utilisez un modèle de liste de vérification existant, sélectionnez **Créer à partir d'un modèle** et sélectionnez un modèle.
4. Ajoutez un élément de liste de vérification.
   a. Sélectionnez l'icône Ajouter un élément ( ) et saisissez le texte de l'élément de liste de vérification.
   b. Appuyez sur la touche Entrée pour ajouter l'élément de liste de vérification.
   Ajoutez autant d'éléments de liste de vérification supplémentaires que vous le souhaitez.
5. **Facultatif :** Supprimez les éléments de liste de vérification indésirables en sélectionnant l'icône Supprimer l'élément ( ).
6. **Facultatif :** Modifiez l'ordre des éléments de liste de vérification en sélectionnant l'icône de déplacement ( ) et en faisant glisser l'élément vers une autre position dans la liste.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

- Si vous avez créé la liste de vérification pour un modèle de tâche sur le lieu de travail, toute tâche créée à l'aide de ce modèle de lieu de travail contiendra également cette liste de vérification.
- Si vous avez créé la liste de vérification dans un formulaire de tâche sur le lieu de travail, la liste de vérification ne fera partie que de cette tâche.

Que faire ensuite

Vous pouvez enregistrer la liste de vérification en tant que modèle pour la réutiliser facilement, si nécessaire.

Enregistrer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail en tant que modèle

Vous pouvez enregistrer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail Cœur du lieu de travail en tant que modèle pour la réutiliser facilement. Utiliser un modèle permet d'économiser du temps en ajoutant automatiquement des éléments de liste de vérification dans un enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous ajoutez une liste de vérification de modèle à un enregistrement, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des éléments de la liste de vérification dans l'enregistrement sans affecter le modèle.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement qui contient une liste de vérification que vous avez créée.
   Pour savoir comment accéder à l'enregistrement, consultez Créer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail.
2. Dans la section **Liste de vérification**, sélectionnez la flèche vers le bas ( ) en regard du formateur de **Liste de vérification**.
3. Sélectionnez **Enregistrer comme modèle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Entrez un nom pour le modèle de liste de vérification.
5. Dans la liste **Groupe d'utilisateurs**, sélectionnez un groupe pour restreindre la liste d'utilisateurs autorisés à utiliser le modèle de liste de vérification.

   Seuls les membres du groupe sélectionné et l'utilisateur qui a créé la liste de vérification peuvent l'utiliser comme modèle. Si vous laissez ce champ vide, seul le créateur du modèle de liste de vérification pourra l'utiliser.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer un modèle de signature de tâche sur le lieu de travail

Configurez un modèle de signature que vous souhaitez rendre disponible pour la signature des tâches de lieu de travail Cœur du lieu de travail effectuées. Vous pouvez configurer le modèle de signature par défaut disponible avec l'application ou en créer un nouveau.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un gestionnaire d'espace de travail signe une tâche terminée, un document PDF avec signature électronique est généré à l'aide d'un modèle de signature et est joint à la tâche. Pour plus d'informations sur la signature d'une tâche sur le lieu de travail, consultez Signer une tâche sur le lieu de travail terminée.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Administration** > **Modèles de signatures HTML**.
2. Sélectionnez **Nouveau** ou ouvrez un modèle de signature existant pour le modifier.
   L'application fournit un modèle par défaut appelé **modèle de signature de tâche**.
3. Renseignez ou modifiez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle de signature HTML

Champ	Description
Texte de confirmation	Texte clarifiant la signification de la signature. Par exemple, « je reconnais que cette information est vraie ».
Nom	Nom du modèle de signature.
Actifs	Option permettant l'utilisation du modèle. Un modèle doit être actif pour être utilisé.
Domaine	Domaine affecté au modèle. Sélectionnez **Global** pour autoriser un utilisateur à accéder aux modèles pour afficher et appliquer ce modèle.
Table	Table associée au type de modèle. La table sélectionnée détermine les variables disponibles dans le champ **Sélectionner des variables**.
Corps	Emplacement réservé au texte HTML et aux variables. Les variables sont résolues lors de la génération du PDF.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner des variables	Liste de variables pouvant être utilisées dans le corps du modèle. Les variables récupèrent les informations dans la table sélectionnée pour personnaliser le modèle.

4. Personnalisez le corps du modèle de signature dans le champ **Corps**.

   a. Saisissez le texte et formatez-le pour concevoir le corps du modèle.

      Utilisez les outils de mise en forme pour appliquer à votre texte des options de mise en forme telles que le style de police, gras, italique ou souligné.

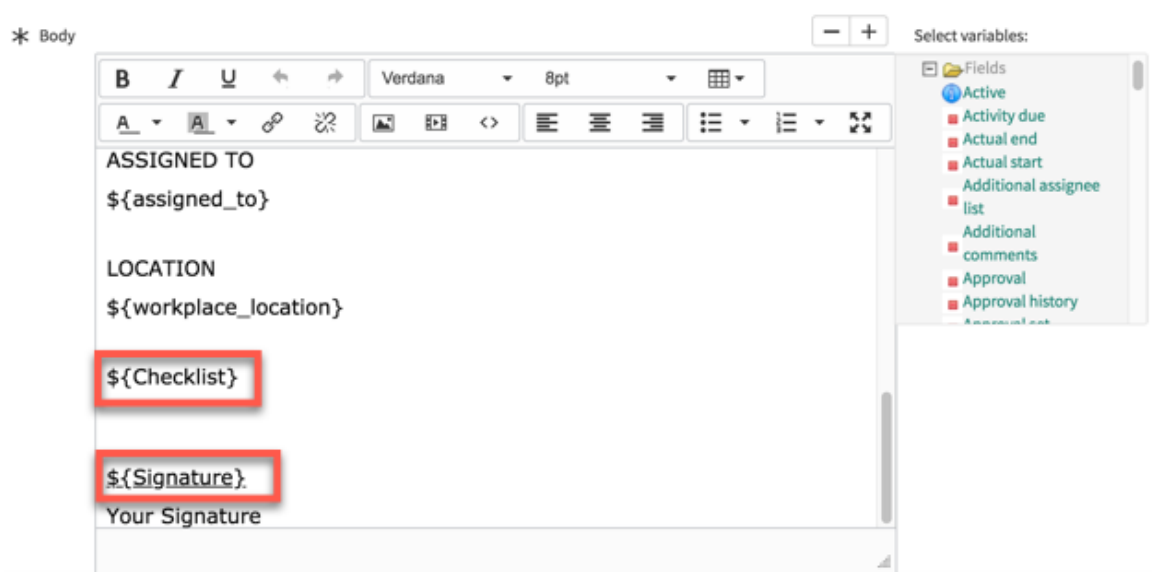
   b. Insérez des variables en plaçant votre curseur à l'emplacement souhaité et en sélectionnant la variable sous **Champs**.

      Par exemple, pour indiquer l'emplacement à nettoyer, vous pouvez insérer le texte `Nettoyage terminé pour l'emplacement du lieu de travail :`, puis, après un espace, Sélectionnez **Emplacement du lieu de travail** sous **Sélectionner des variables**. La variable dans le champ **Corps** texte s'affichera comme suit :

      ```
      Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
      ```

      La variable est remplacée par l'emplacement réel lors de la génération du PDF.

5. À l'emplacement souhaité dans le champ **Corps**, saisissez les variables suivantes :
   - `${Liste de vérification}` : ajoute la variable de liste de vérification.
   - `${Signature}` : ajoute la variable de signature.



   Dans le document PDF signé, la signature et la liste de vérification sont incorporées au même emplacement où vous avez saisi ces variables dans le corps du modèle.

6. Sélectionnez **Envoyer**.
7. **Facultatif :** Passez en revue l'aspect du document PDF en empruntant l'identité d'un gestionnaire d'espace de travail et en signant une tâche terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des définitions de tâches planifiées

Créez des définitions de tâches planifiées dans Cœur du lieu de travail pour permettre aux gestionnaires des lieux de travail de générer facilement des tâches fréquentes et indépendantes des équipes, comme le nettoyage des machines à café ou des sols. Vous pouvez spécifier rapidement les détails d'une tâche et sa fréquence d'exécution.

Avant de commencer

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également accéder au formulaire de définition de tâche planifiée en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Définitions de tâches planifiées** et en sélectionnant **Nouveau**.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services sur le lieu de travail** > **Accueil du portail de services sur le lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tout le lieu de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

      Remarque :
      S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Ajouter une définition de tâche planifiée**.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de tâche planifiée

Champ	Description
Nom	Nom de la définition de tâche planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, « Nettoyage des salles de conférence » correspond à l'activité de désinfection des salles de conférence.
Calendrier	Calendrier de travail à utiliser pour les tâches planifiées.
Modèle de tâche du lieu de travail	Modèle utilisé pour les tâches planifiées générées. La sélection d'un modèle remplit automatiquement certains champs tels que **Affecté à**, **Brève description** et **Type de tâche sur le lieu de travail** dans les tâches générées. Pour plus d'informations sur les modèles de tâche sur le lieu de travail, consultez Configurer un modèle de tâche sur le lieu de travail.
Durée de traitement (heures)	Durée nécessaire à la réalisation d'une tâche planifiée.
Heure de fin estimée	Date et heure auxquelles la tâche doit être terminée.
Heure de début planifiée	Date et heure auxquelles la tâche doit commencer.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Si vous avez accédé au formulaire à partir de Espace de travail du Portail de services, vous pouvez, sur la page de vérification, créer une autre définition de tâche planifiée ou générer immédiatement des tâches planifiées à partir de cette définition.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également utiliser cette définition pour générer des tâches planifiées ultérieurement. Consultez les instructions de la rubrique Générer des tâches planifiées.

Résultats

- La définition de tâche planifiée est ajoutée à la liste de toutes les définitions de tâches planifiées que vous pouvez afficher en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Définitions de tâches planifiées**.
- Si vous avez créé des tâches planifiées à partir de cette définition, elles s'ajoutent à la liste de toutes les tâches planifiées. Vous pouvez afficher ces tâches en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Tâches planifiées**.

Générer des tâches planifiées sur le lieu de travail

Utilisation des définitions de tâches planifiées dans Cœur du lieu de travail pour la création de tâches planifiées indépendantes des équipes pour des activités récurrentes. Par exemple, vous pouvez générer des tâches pour un nombre sélectionné de jours pour le nettoyage de tous les étages et bâtiments à minuit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également créer une tâche planifiée individuelle en utilisant l'option **Ajouter une tâche** de Espace de travail du Portail de services. Toutefois, dans ce cas, seule une tâche planifiée est créée au lieu de plusieurs tâches planifiées pour toutes les dates entre l'**Heure de début planifiée** et l'**Heure de fin planifiée** dans la définition de tâche planifiée sélectionnée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Définitions de tâches planifiées**.
2. Dans la liste, ouvrez la définition de tâche planifiée.
   Vous pouvez également générer immédiatement des tâches planifiées lorsque vous créez une nouvelle définition de tâche planifiée.
3. Sélectionnez les valeurs d'**Heure de début planifiée** et d'**Heure de fin planifiée** en fonction des jours et de l'heure auxquelles vous voulez que ces tâches soient effectuées.
4. Sélectionnez **Générer maintenant**.

Résultats

- En fonction des heures de début et de fin planifiées, les tâches planifiées sont créées pour toutes les occurrences du calendrier et s'affichent dans la liste connexe **Tâches sur le lieu de travail**.
- L'**heure de début planifiée** dans chaque tâche planifiée générée est calculée automatiquement à partir des valeurs d'heure de fin planifiée et de temps de traitement dans les tâches respectives, comme suit :

  `Heure de début planifiée = heure de fin planifiée – temps de traitement`

Vous pouvez afficher toutes les tâches planifiées en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Tâches planifiées**.

Créer une tâche sur le lieu de travail ad hoc

Créez une tâche ad hoc dans Cœur du lieu de travail pour les activités non planifiées. Par exemple, si vous remarquez une zone sale ou si vous souhaitez qu'elle soit à nouveau nettoyée, vous pouvez créer une tâche sur le lieu de travail ad hoc pour que le nettoyage soit effectué immédiatement.

Avant de commencer

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également accéder au formulaire de tâche du lieu de travail en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Créer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services sur le lieu de travail** > **Accueil du portail de services sur le lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tout le lieu de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

   Remarque :
   S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Ajouter une tâche**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche sur le lieu de travail

Champ		Description
Type de tâche sur le lieu de travail		Type de la tâche sur le lieu de travail. Sélectionnez **Tâche ad hoc**.
Emplacement du lieu de travail		Emplacement du lieu de travail où la tâche doit être exécutée.
Modèle de signature		Modèle de signature à utiliser pour cette tâche une fois terminée. Pour en savoir plus, voir Signer une tâche sur le lieu de travail terminée.
État		État de la tâche.
Groupe d'affectation		Groupe d'utilisateurs affectés à la tâche.
Affecté à		Utilisateur affecté à la tâche.
Fournisseur		Fournisseur mettant à disposition des employés pour effectuer la tâche.
Brève description		Brève description de la tâche ad hoc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Si vous avez accédé au formulaire à partir de Espace de travail du Portail de services, vous pouvez, sur la page de vérification, créer une autre tâche ou afficher l'enregistrement de cette tâche dans une liste.
7. Ajoutez une liste de vérification à la tâche pour suivre les actions nécessaires à sa complétion.
   Pour ajouter la liste de vérification, ouvrez la tâche en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Tous**. Pour plus d'informations, consultez Créer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail.

Résultats
La tâche ad hoc est ajoutée à la liste de toutes les tâches que vous pouvez afficher en accédant à **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Tous**.

Signer une tâche sur le lieu de travail terminée

En tant que gestionnaire d'un espace de travail, signez les tâches sur le lieu de travail Cœur du lieu de travail pour les activités terminées et fermées. La signature d'une tâche génère un document PDF pour l'activité sur le lieu de travail, utile pour les procédures de conformité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Fermé**.
2. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur le lieu de travail que vous souhaitez signer pour l'ouvrir.
3. Dans le champ **Modèle de signature**, passez en revue le modèle de signature sélectionné pour la tâche.
   Pour en savoir plus, consultez Configurer un modèle de signature de tâche sur le lieu de travail.
4. Sélectionnez **Signer la tâche**.

   Remarque :
   Le bouton **Signer la tâche** s'affiche lorsque vous avez sélectionné un modèle dans le champ **Modèle de signature**.

5. Dans le formulaire **Signer la tâche**, signez le formulaire de l'une des manières suivantes :
   - Dans l'onglet **Entrer une signature**, entrez votre nom dans le champ **Nom complet**.
   - Dans l'onglet **Dessiner une signature**, dessinez votre signature à l'aide de la souris.
6. Sélectionnez **Accepter et terminer**.

Résultats
En fonction du modèle de signature associé à la tâche, un document PDF du formulaire signé est généré et joint à la tâche.

Imprimer les tâches sur le lieu de travail

Les coordinateurs du lieu de travail peuvent imprimer les détails des tâches sur le lieu de travail et les activités connexes sur le lieu de travail qui sont créées et planifiées sur le lieu de travail pour chaque équipe. Les rapports de tâches contiennent les détails de la réservation, la description, les services et toutes les autres informations pertinentes pour une gestion et une résolution efficaces des tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.task_reader

Remarque :
Activez la fonctionnalité Tâche d'impression en installant le module d'extension Modèles de documents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail**.
2. Pour afficher toutes les tâches sur le lieu de travail, sélectionnez **Tout**.
3. Sélectionnez n'importe quelle tâche sur le lieu de travail pour afficher les détails.
4. Sélectionnez **Tâche d'impression**.
   Le document téléchargé affiche la tâche du lieu de travail et les détails du service associé.

Remarque :
Le bouton Imprimer la tâche n'est visible que par le rôle sn_wsd_case.case_reader.

Gérer les tâches d'impression

Filtrez les tâches sur le lieu de travail à l'aide de critères tels que Description brève, Emplacement du lieu de travail ou d'autres champs pertinents pour générer un rapport consolidé à l'aide de l'espace de travail de gestion des tickets du Centre des lieux de travail.

Utilisez l'une des options suivantes pour poursuivre :

- Sélection du filtre d'impression : appliquez des filtres et sélectionnez cette option pour créer automatiquement une nouvelle tâche sur le lieu de travail avec le rapport consolidé joint.
- Imprimer les enregistrements sélectionnés – Sélectionnez manuellement un ou plusieurs tickets du lieu de travail et choisissez cette option pour afficher directement le rapport consolidé.

Imprimer les tâches filtrées

Utilisez des critères de filtre pour filtrer plusieurs tâches sur le lieu de travail et générer un rapport consolidé basé sur les tâches filtrées. Vous pouvez définir la condition en fonction de la description brève, de l'emplacement du lieu de travail ou de tout autre champ. Lorsque vous exécutez le filtre et sélectionnez Imprimer la sélection de filtre, une nouvelle tâche du lieu de travail est créée avec le rapport consolidé en pièce jointe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.task_reader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Tous**.
2. Sélectionnez l'icône de filtre, puis définissez les critères de filtrage.
   Les résultats apparaissent en fonction de la condition filtrée.
3. Sélectionnez **la sélection du filtre d'impression**.
   Le document joint contient les détails de tâches filtrés.

Imprimer les tâches sélectionnées

Imprimez un rapport consolidé, y compris les détails de la tâche et les services associés, en sélectionnant une ou plusieurs tâches sur le lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.task_reader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Tous**.
2. Sélectionnez une ou plusieurs tâches sur le lieu de travail.
3. Sélectionnez **Imprimer les enregistrements sélectionnés**.
4. Téléchargez et affichez le rapport consolidé dans la tâche du lieu de travail.
   Sélectionnez **Imprimer la tâche** pour afficher le rapport de tâches du lieu de travail.

Appliquer la règle d'archivage

Appliquer la politique d'archivage pour Cœur du lieu de travail archiver les anciens enregistrements de table.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La politique d'archivage archive les anciens enregistrements de table pour améliorer les performances et limiter la croissance de la taille des tables.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Archivage système** > **Règles d'archivage**.
2. Filtrez les règles d'archivage Cœur du lieu de travail .
   Les règles d'archivage suivantes Cœur du lieu de travail s'affichent :

   - WSD : archiver les anciennes tâches du lieu de travail : archive les anciennes Cœur du lieu de travail tâches du lieu de travail.
   - WSD : archiver les anciennes réservations : archive les anciens enregistrements de réservation de base.
   - WSD : Archiver les enregistrements d'emplacements bloqués : Archive les anciens enregistrements d'emplacements bloqués.
3. Sélectionnez l'un des documents d'archives répertoriés à l'étape 3 pour le modifier.
   Par exemple : sélectionnez le **WSD : archiver les anciennes tâches du lieu de travail** pour l'ouvrir en mode d'édition.

   Table des tâches du lieu de travail primaire, sn_wsd_core_workplace_task dans les Cœur du lieu de travail enregistrements datant de plus d'un an sont archivées.
4. Sélectionnez l'option **Actif** pour activer la politique d'archivage d'une règle d'archivage sélectionnée.
5. Appliquez les conditions de filtre requises.
6. Sélectionnez **Recalculer l'estimation** pour afficher les enregistrements éligibles à l'archivage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez le lien connexe **« Exécuter l'archivage maintenant »** pour exécuter la règle d'archivage.

Remarque :
Les tables enfants dans les applications suivantes sont également archivées lorsque cette stratégie d'archivage est exécutée :

- Gestion des tickets de lieu de travail : Composants installés avec Gestion des tickets de lieu de travail
- Gestion des réservations du lieu de travail : Composants installés avec Gestion des réservations du lieu de travail
- Synchronisation du calendrier du lieu de travail : Composants installés avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail
- Gestion des déplacements sur le lieu de travail : Composants installés avec Gestion des déplacements sur le lieu de travail

Gestion de Workplace Knowledge Management

En tant qu'administrateur du lieu de travail, vous pouvez créer des articles de la base de connaissances pour les employés. Dans ces articles, fournissez à vos employés des informations sur les services du lieu de travail, comme les mises à jour du lieu de travail, l'auto-assistance, le dépannage, etc.

Avec l'application Prestation de services de lieu de travail, vous pouvez créer des articles de la base de connaissances et les afficher en tant que pages Wiki ou pages HTML. Le Prestation de services de lieu de travail Gestion des connaissances est identique au , pour plus d'informations ServiceNow AI Platform Gestion des connaissances, voir Configuring Knowledge Management .

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur un article de la base de connaissances :

- Publiez l'article pour le mettre à la disposition des employés.
- Mettez à jour l'article à tout moment si nécessaire.
- Mettez l'article hors service s'il n'est plus nécessaire.
- Republiez un article mis hors service si nécessaire.
- Supprimer un article.

Un article de la base de connaissances est soumis au workflow suivant lors de sa création :

- Brouillon
- Revue
- Publié
- Mise hors service en attente
- Mis hors service

Vous pouvez ajouter des pièces jointes et autoriser les employés à afficher les pièces jointes individuellement. Si un article de la base de connaissances est pertinent uniquement pendant une courte durée, vous pouvez spécifier une date de fin pour l'article de la base de connaissances.

Vous pouvez afficher et mettre à jour les articles de la base de connaissances à tout moment. Vous pouvez afficher les articles publiés, les articles non publiés et les articles retirés séparément. Vous pouvez également republier un article chaque fois que nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La Prestation de services de lieu de travail fournit les articles de la base de connaissances suivants dans le Espace de travail du Portail de services par défaut.

- Services de cafétéria
- Politique de stationnement pour les visiteurs

Créer un article de la base de connaissances du lieu de travail

Fournissez des informations aux employés par le biais d'articles de la base de connaissances. Créez des articles de la base de connaissances contenant des informations sur les mises à jour du lieu de travail, l'auto-assistance, les étapes de dépannage et bien d'autres.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.kb_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un article de la base de connaissances pour informer ou fournir aux employés toutes les informations importantes dont ils ont besoin. Après avoir créé un article de la base de connaissances, publiez-le pour le mettre à la disposition des employés.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur un article de la base de connaissances :

- Publiez l'article pour le mettre à la disposition des employés.
- Mettez à jour l'article à tout moment si nécessaire.
- Mettez l'article hors service s'il n'est plus nécessaire.
- Republiez un article mis hors service si nécessaire.
- Supprimer un article.

Un article de la base de connaissances est soumis au workflow suivant lors de sa création :

- Brouillon
- Revue
- Publié
- Mise hors service en attente
- Mis hors service

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Gestion des connaissances** > **Créer un nouvel article**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de connaissances

Champ	Description
Base de connaissances	Nom de la base de connaissances. Sélectionnez la base de connaissances des **services du lieu de travail**.
Catégorie	Catégorie pertinente de l'article de la base de connaissances. Sélectionnez une catégorie existante

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	ou sélectionnez l’icône Ajouter une catégorie (icône ⊕ pour ajouter une nouvelle catégorie. Vous pouvez également sélectionner ou ajouter une sous-catégorie.
Date de fin de validité	Date jusqu'à laquelle l'article de la base de connaissances est valide. La date est automatiquement définie sur 2100-01-01.
Type d'article	Type d’article que vous souhaitez créer. Les choix sont les suivants : ○ Sélectionnez **Wiki** pour créer une page Wiki. ○ Sélectionnez **HTML** pour créer une page Web HTML.
Workflow	Ce champ est automatiquement défini comme **Brouillon**. En fonction de la progression, le workflow de l’article de la base de connaissances prend les états suivants : ○ Revue ○ Publié ○ Mise hors service en attente ○ Mis hors service
Lien de la pièce jointe	Option permettant d'attacher une pièce jointe à l'article de la base de connaissances.
Afficher les pièces jointes	Option pour afficher les pièces jointes individuellement.
Brève description	Brève description de l'article de la base de connaissances. La brève description est affichée en tant que titre de l'article.
Corps de l'article	Informations affichées dans l'article de la base de connaissances. Utilisez les options de formatage pour changer le style du contenu. Ce champ s'affiche uniquement si **HTML** est sélectionné dans le champ **Article type**.
Wiki	Informations affichées dans l'article de la base de connaissances sous forme wiki. Sélectionnez l'option **Texte Wiki** pour afficher un aperçu du texte. Ce champ s'affiche uniquement si **Wiki** est sélectionné dans le champ **Article type**.

4. **Facultatif :** Pour rechercher du contenu en double dans les articles existants, sélectionnez **Rechercher des doublons**.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'article de la base de connaissances est créé.

Que faire ensuite
Publiez l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Publier un article de la base de connaissances du lieu de travail.

Publier un article de la base de connaissances du lieu de travail

Après avoir créé un article de la base de connaissances, publiez l'article sur le portail des services du lieu de travail pour le mettre à disposition des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.kb_writer

Avant de publier, créez un article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Créer un article de la base de connaissances du lieu de travail.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Gestion des connaissances** > **Articles non publiés**.
2. Sélectionnez l'article de la base de connaissances que vous souhaitez publier.
3. Sur le formulaire de connaissances, sélectionnez **Publier**.

Résultats
L'article de la base de connaissances est publié pour affichage par les employés.
Pour plus d'informations sur la façon d'afficher l'article de la base de connaissances publié, consultez Afficher les articles de la base de connaissances du lieu de travail.

Pour plus d'informations sur la façon de modifier l'article de la base de connaissances publié, consultez Modifier un article de la base de connaissances du lieu de travail.

Afficher les articles de la base de connaissances du lieu de travail

Affichez les mises à jour, processus et autres informations relatifs au lieu de travail dans les articles de la base de connaissances créés par votre équipe. Notez les articles que vous trouvez utiles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil du portail de services du lieu de travail**.
2. Ouvrez la page de la base de connaissances.
   - Sélectionnez l'onglet **Connaissances**.
   - Sélectionnez l'option **Base de connaissances**.
3. Dans la liste Catégories de la base de connaissances, sélectionnez la catégorie de l'article de la base de connaissances.
4. **Facultatif :** Si vous n'êtes pas sûr de la catégorie, recherchez l'article.
5. Dans la liste des articles de la base de connaissances publiés, sélectionnez l'article que vous souhaitez afficher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Effectuez l'une des actions suivantes.
   - **Évaluez l'article** sur 5.
   - Si vous avez trouvé l'article utile, sélectionnez **Oui**. Sinon, sélectionnez **Non**.
   - Laissez un commentaire sur l'article et sélectionnez **Envoyer**. Vous pouvez également joindre des fichiers.

Modifier un article de la base de connaissances du lieu de travail

Mettez à jour un article de la base de connaissances à tout moment. Retirez un article publié ou republiez un article retiré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.kb_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur un article de la base de connaissances :

- Publiez l'article pour le mettre à la disposition des employés.
- Mettez à jour l'article à tout moment si nécessaire.
- Mettez l'article hors service s'il n'est plus nécessaire.
- Republiez un article mis hors service si nécessaire.
- Supprimer un article.

Un article de la base de connaissances est soumis au workflow suivant lors de sa création :

- Brouillon
- Revue
- Publié
- Mise hors service en attente
- Mis hors service

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Gestion des connaissances**.
2. Sélectionnez **Tous les articles**.
   Vous pouvez aussi sélectionner l'une des options suivantes pour trouver votre article de la base de connaissances.
   - **Articles publiés**
   - **Articles non publiés**
   - **Articles mis hors service**
3. Sélectionnez l'article de la base de connaissances que vous souhaitez modifier.
4. Modifiez les champs que vous souhaitez modifier, puis sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Pour mettre hors service, republier ou supprimer l'article de la base de connaissances, sélectionnez l'une des options suivantes situées en haut à droite ou à la fin du formulaire.

Résultats

L'article de la base de connaissances est modifié pour refléter les changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion de codes QR

Générez et imprimez des codes QR pour des espaces et des salles. Les employés peuvent utiliser ces codes pour effectuer des actions de réservation dans Application Now Mobile.

En tant que gestionnaire d'espace de travail, l'application vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Créez et générez des codes QR pour un seul espace ou des salles.
- Appliquer des filtres de condition pour générer un code QR uniquement pour certains types d'espaces ou de salles.
- Imprimer les codes QR et spécifier un nom de fichier pour les codes. Vous pouvez également configurer la disposition du code QR et générer un aperçu avant impression.
- Configurer, gérer et supprimer les codes QR générés dans l'application.

En tant qu'employé, utilisez votre Application Now Mobile pour scanner le code QR et afficher la réservation effectuée pour l'espace ou la salle. Après le scan, vous pouvez effectuer les actions suivantes sur votre application Prestation de services de lieu de travail pour mobile dans Application Now Mobile :

- Enregistrer ou libérer la réservation.
- Mettre à jour la réservation.
- Annuler la réservation.

Générer et imprimer un code QR pour un espace ou une salle

Générez et imprimez un code QR pour un espace ou une salle unique, ou pour plusieurs espaces ou salles. Les employés peuvent scanner le code QR pour afficher les détails de leur réservation à l'aide de Application Now Mobile.

Avant de commencer

Activer des liens universels mobiles

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Gestion de codes QR** > **Créer des codes QR**.
   Si nécessaire, les options de navigation suivantes sont également possibles :
   - Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Gestion de codes QR** > **Gérer les codes QR** et cliquez sur **Nouveau**.
   - Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Configuration du type d'espace**.

     Sélectionnez un type d'espace pour lequel vous souhaitez générer et imprimer le code QR, puis cliquez sur **Créer des codes QR**.
   - Pour les salles, accédez à **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Salles**.

     Sélectionnez une salle et cliquez sur **Créer un code QR**.
   - Pour les espaces, accédez à **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Espaces**.

     Sélectionnez un espace, puis cliquez sur **Créer un code QR**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Générer un code QR

Champ	Description
Numéro	Numéro du code QR.
Table	Table pour laquelle vous souhaitez ajouter un code QR. Par défaut, la table est définie sur **Espace [sn_wsd_core_space]**.
État	État de la génération du code QR.
Brève description	Description du code QR.
Conditions	Conditions de filtre en fonction desquelles le code QR doit être généré. ○ Pour ajouter une condition, sélectionnez **Ajouter une condition de filtre**. ○ Sélectionnez **Ajouter une clause « OR »** pour ajouter une condition OR.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Pour imprimer le code QR, cliquez sur **Imprimer les codes QR**.
5. Dans la boîte de dialogue Imprimer les codes QR, procédez comme suit :

   a. Spécifiez un nom de fichier pour le code QR imprimé dans le champ **Entrer un nom de fichier**. Tous les codes QR des espaces sélectionnés figurent dans un seul fichier PDF avec le nom de fichier spécifié.

   b. Affichez le nombre de codes QR à imprimer dans le champ **Nombre**.

   c. Sélectionnez la mise en page du code QR dans le champ **Mise en page de l'étiquette**.

   d. Affichez un aperçu de l'impression de code QR.

   e. Cliquez sur **Imprimer**.
   La génération du code QR s'exécute en arrière-plan.

Résultats

Les codes QR sont générés. Les codes QR sont imprimés dans un seul fichier PDF avec le nom de fichier spécifié. Vous recevrez une notification par e-mail une fois la génération de code QR terminée avec les détails correspondants.

Que faire ensuite

Une fois la génération de code QR terminée, accédez à **Gérer les codes QR** pour afficher le fichier généré. Pour en savoir plus, référez-vous à Gérer les codes QR.

Cliquez sur **Télécharger** pour télécharger le fichier PDF.

Gérer les codes QR

Affichez, mettez à jour ou imprimez des codes QR déjà générés dans l'application. Avant d'imprimer, vous pouvez modifier les conditions des codes QR déjà générés si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Gestion de codes QR** > **Gérer les codes QR**.
2. **Facultatif :** Pour générer un nouveau code QR, cliquez sur **Nouveau**.
   Pour en savoir plus, référez-vous à Générer et imprimer un code QR pour un espace ou une salle.
3. Sélectionnez le code QR que vous souhaitez afficher ou mettre à jour.
4. **Facultatif :** Effectuez l'une des actions suivantes avec le code QR :
   - Pour mettre à jour le code QR, modifiez un champ et cliquez sur **Mettre à jour**.
   - Pour imprimer le code QR généré, cliquez sur **Imprimer les codes QR**, puis cliquez sur **Télécharger** pour télécharger le fichier.

     Remarque :
     Le code QR imprimé est généré avec le même nom de fichier. Le dernier fichier PDF généré est remplacé par le dernier fichier.

   - Pour supprimer le code QR, cliquez sur **Supprimer**.

Migration de l'emplacement

Découvrez comment migrer les données d'emplacement de la ServiceNow table Emplacements vers la table Emplacement du lieu de travail pour les utiliser dans Prestation de services de lieu de travail les applications.

Vous pouvez créer une hiérarchie à utiliser lors de la migration des données d'emplacement de la ServiceNow table Emplacement [cmn_location] vers la table Emplacement du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_location].

Vous pouvez effectuer les actions suivantes lors de la création d'un enregistrement de migration d'emplacement :

- Configurez les enregistrements de migration d'emplacement en définissant un emplacement parent et un emplacement enfant en fonction desquels les emplacements créés dans la table Emplacements [cmn_location] sont migrés vers la table Emplacement du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_location].
- Spécifiez des conditions pour filtrer les emplacements de la table Emplacements [cmn_location] en fonction de leurs types d'emplacement.

Vous pouvez définir une configuration de hiérarchie des emplacements comme facultative en fonction de l'infrastructure d'étage. Par exemple, pour le champ **Étage** > **Zone** > **Pièce/espace** hiérarchie, vous pouvez définir l'enregistrement de configuration de migration d'emplacement de **Zone** > **Salle** en tant que hiérarchie facultative, car certains étages peuvent ne pas avoir de zones ou n'avoir que des espaces ou des salles.

Lorsque vous définissez une configuration comme facultative, les enregistrements qui ne correspondent pas à cette configuration sont mis en correspondance avec la hiérarchie suivante. Par exemple, s'il existe des emplacements qui ne correspondent pas à l' **Zone** > **Salle** hiérarchie, alors ils sont mis en correspondance avec la hiérarchie suivante, qui est **Étage** > **Salle**. Si des salles ne sont affectées à aucune zone, elles sont mises en correspondance avec des étages, car la zone est facultative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après la migration des emplacements, si vous créez un emplacement dans l'application Cœur du lieu de travail , l'emplacement est automatiquement ajouté dans la table Emplacement ServiceNow® [cmn_location]. Vous pouvez configurer le type d'emplacement en définissant Contournements de dictionnaire.

Configurer la hiérarchie de migration d'emplacement

Créez une hiérarchie qui définit comment les données d'emplacement doivent être migrées de la table Emplacement [cmn_location] de ServiceNow® vers la table Emplacement du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_location] de Prestation de services de lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La hiérarchie des emplacements suivante est respectée dans l'ensemble des applications Prestation de services de lieu de travail. Les configurations de la migration d'emplacement pour ces hiérarchies sont également disponibles par défaut :

Remarque :
les enregistrements de configuration de la migration d'emplacement des hiérarchies d'emplacements suivantes sont inactifs par défaut.

Hiérarchie des emplacements Prestation de services de lieu de travail

Parent	Enfant
Aucun	Région
Région	Site
Site	Campus
Campus	Bâtiment
Bâtiment	Étage
Étage	Surface
Surface	Salle
Surface	Espace

Pour en savoir plus sur la configuration et les conditions de migration d'emplacement, consultez Migration de l'emplacement.

Une fois que vous avez créé les configurations de migration d'emplacement, vous devez effectuer la migration séparément. Pour effectuer la migration après la configuration de la migration d'emplacement, consultez Migrer les emplacements de la table Emplacement vers la table Emplacement du lieu de travail.

Remarque :
vous ne pouvez pas migrer les emplacements s'ils ne correspondent pas à la hiérarchie de migration d'emplacement de Prestation de services de lieu de travail, c'est-à-dire Région > Site > Campus > Bâtiment > Étage > Zone > (Salle > Espace) ou (Espace > Salle).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Configuration de la migration de l'emplacement**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la migration de l'emplacement

Champ	Description
Table parente	Table d'emplacement du lieu de travail parente. La table **Emplacement du lieu de travail** est considérée comme la table d'emplacement du lieu de travail enfant. L'emplacement parent est automatiquement généré après que vous avez sélectionné l'**emplacement du lieu de travail**.
Table d'emplacement du lieu de travail	Table d'emplacement du lieu de travail enfant. Cet emplacement est défini comme emplacement enfant dans la configuration de hiérarchie.
Est une hiérarchie facultative	Option permettant de définir cette configuration de migration d'emplacement comme facultative. Par exemple, si des emplacements ne correspondent pas à la hiérarchie Zone > Salle, ils sont mis en correspondance avec la hiérarchie suivante, c'est-à-dire Étage > Salle. Si des salles ne sont affectées à aucune zone, elles sont directement mises en correspondance avec les étages, car la zone est facultative.
Application	Application de la configuration de la migration de l'emplacement. Assurez-vous que **Workplace Safety Management** est sélectionné. Ce champ est automatiquement défini.
Actif	Option permettant d'activer la configuration de la migration d'emplacement.
Domaine	Domaine de la configuration de la migration de l'emplacement. Ce champ est automatiquement défini.
Condition d'emplacement	Conditions selon lesquelles les emplacements doivent être filtrés pour la migration. Les emplacements sont filtrés en fonction de leur type d'emplacement pour la migration.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

L'enregistrement de configuration de la migration d'emplacement est ajouté. Les emplacements qui correspondent aux conditions spécifiées sont filtrés.

Que faire ensuite

Migrer les emplacements de la table Emplacement vers la table Emplacement du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migrer les emplacements de la table Emplacement vers la table Emplacement du lieu de travail

Après avoir configuré les enregistrements de migration d'emplacement, effectuez l'action de migration pour migrer les emplacements de la table Emplacement [cmn_location] de ServiceNow® vers la table Emplacement du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_location] dans Prestation de services de lieu de travail.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Les configurations de la migration d'emplacement sont actives. Pour en savoir plus, référez-vous à Configurer la hiérarchie de migration d'emplacement.
- La configuration de la migration d'emplacement de Campus vers les niveaux inférieurs doit toujours se trouver dans l'ordre Campus > Bâtiment > Étage > Zone > Salle/Espace. Vous pouvez également définir une hiérarchie facultative pour une configuration de migration d'emplacement.

Si vous souhaitez modifier le type d'emplacement d'un emplacement créé dans la table Emplacement [cmn_location], consultez Définir le type d'emplacement dans la table Emplacement.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Configuration de la migration de l'emplacement**.
2. Sur la page Configurations des migrations d'emplacement, sélectionnez les configurations des migrations d'emplacement que vous souhaitez migrer.

   Remarque :
   assurez-vous que les configurations des migrations d'emplacement sont actives.

3. Cliquez sur **Migrer les emplacements**.
4. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **OK**.

Résultats
Le processus de migration d'emplacement s'exécute en arrière-plan.

Définir le type d'emplacement dans la table Emplacement

Définissez le type d'un emplacement en créant un contournement de dictionnaire de la table.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez un emplacement dans l'application Cœur du lieu de travail, cet emplacement est automatiquement ajouté à la table Emplacement [cmn_location] de ServiceNow®. Le type de cet emplacement est défini en fonction des contournements de dictionnaire. Les contournements de dictionnaire sont configurés pour toutes les tables d'emplacement telles que Site, Région, Campus, Bâtiment, Étage, Zone et Salle, à l'exception de la table Espace. Pour définir le type d'emplacement de la table Espace, ajoutez une option dans le type d'emplacement et utilisez-la dans le contournement de dictionnaire du type d'emplacement de la table Espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez la table **Emplacement [cmn_location]**.
3. Dans la liste connexe Colonnes, sélectionnez **Type d'emplacement**.
4. Dans le formulaire Entrée de dictionnaire du type d'emplacement, faites défiler la page vers le bas pour accéder à la liste connexe Contournements de dictionnaire.
5. Sélectionnez le contournement d'entrée de dictionnaire que vous souhaitez afficher ou modifier.
6. Modifiez le contournement en modifiant la **valeur par défaut**.

   Le type des emplacements créés dans Cœur du lieu de travail est défini selon la valeur par défaut spécifiée. Par exemple, si vous avez remplacé la valeur par défaut du contournement d'entrée de dictionnaire Région par Zone, les nouveaux emplacements créés en tant que Région sont définis sur le type d'emplacement Zone.

7. **Facultatif :** S'il n'existe aucune valeur par défaut qui convient au type d'emplacement, ajoutez une valeur par défaut.

   a. Dans le formulaire Entrée de dictionnaire du type d'emplacement, sélectionnez la liste connexe Choix.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Spécifiez les détails du choix.
   Le choix est ajouté. Le choix s'affiche lors de la définition d'une valeur par défaut.

Résultats

Le type d'emplacement est défini pour la table d'emplacement sélectionnée.

Afficher l'analyse de l'utilisation des services sur le lieu de travail avec Analyse de l'expérience utilisateur

Le vous ServiceNow® Analyse de l'expérience utilisateur fournit des analyses qualitatives sur la façon dont les services fournis par les Prestation de services de lieu de travail applications sont utilisés par les gestionnaires d'espaces de travail, les employés et les autres utilisateurs de l'espace de travail.

Analyse utilisateur

L'application Analyse de l'expérience utilisateur vous fournit des données sur la façon dont un employé utilise les différents services et les autres actions que vous lui fournissez dans le Espace de travail du Portail de services. Vous pouvez comprendre comment un employé vit et utilise ces services, par exemple son comportement et son parcours dans le portail. Vous pouvez obtenir un aperçu des performances de l'application en visualisant une analyse en temps réel via la visualisation des données.

Vous pouvez consigner les événements et obtenir l'analyse en activant le paramètre lié à l'analyse au niveau du Espace de travail du Portail de services niveau, au niveau du service du lieu de travail et n'importe où dans le niveau Cœur du lieu de travail.

Pour plus d'informations sur Analyse de l'expérience utilisateur, reportez-vous à .User Experience Analytics

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système

ServiceNow®, fournit par défaut un ensemble de propriétés Analyse de l'expérience utilisateur communes à toutes les applications à l'aide desquelles vous pouvez spécifier la façon dont vous souhaitez activer l'analyse. En tant qu'administrateur, vous pouvez activer ou désactiver les analyses pour des portails spécifiques, des utilisateurs spécifiques ou au niveau de l'instance. Pour en savoir plus sur les propriétés système associées à l'analyse de l'expérience utilisateur, reportez-vous à .User Experience Analytics related properties

Paramètres

L'application Analyse de l'expérience utilisateur vous permet de spécifier les paramètres d'analyse au niveau du portail. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails** > **Services du lieu de travail** et sélectionnez **Créer des paramètres d'analyse** pour activer l'analyse utilisateur.

Demander des services liés aux employés

Utilisez les services de votre lieu de travail. Effectuez une réservation, planifiez votre arrivée et bien plus encore.

Remarque :

Dans Cœur du lieu de travail [sn_wsd_core] versions 2.19.0 et supérieures, le chemin d'accès à la navigation pour le portail de services du lieu de travail n'est pas disponible dans le menu contextuel de recherche de l'application Le cœur de **Toutle lieu de travail**. Vous pouvez accéder au service du lieu de travail à partir de la page d'accueil du portail Centre des employés. Pour plus d'informations, consultez Services du lieu de travail sur le portail Centre des employés.

Dans Workplace Core Cœur du lieu de travail version 2.18.1 et versions ultérieures, le menu contextuel de recherche d'application est disponible (**Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** > **Services du lieu de travail**.)

Planifier votre heure d'arrivée à un emplacement sur le lieu de travail

Planifier votre arrivée à un emplacement sur le lieu de travail à l'aide de Cœur du lieu de travail. Évitez les files d'attente et entrez sur le lieu en toute sécurité.

Avant de commencer

Pour planifier une arrivée à l'aide de votre équipement mobile, vous devez avoir le Now® Mobile application

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil du portail de services du lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tout le lieu de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Catalogue**.

b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

> **Remarque :**
> S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Planifier votre arrivée**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Planifier votre arrivée

Champ	Description
Point d'entrée	Emplacement où vous souhaitez planifier votre heure d'arrivée.
Fuseau horaire du bâtiment	Fuseau horaire pour le bâtiment du point d'entrée sélectionné.
Date	Date de votre arrivée.
Heure d'arrivée	Heure de votre arrivée. L'heure est affichée au format 24 heures.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
La demande d'arrivée est créée. La page Web ou votre écran mobile est actualisé(e) pour afficher les détails de votre demande d'arrivée.

Que faire ensuite
Vous pouvez vérifier les détails de votre heure d'arrivée à tout moment.

1. En fonction de votre plateforme, effectuez l'une des actions suivantes pour afficher vos demandes :
   - Sur Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet **Demandes** pour afficher vos demandes et vos réservations.
   - Dans la barre de navigation Now Mobile, appuyez sur **For Me** (Pour moi) et faites défiler vers le bas jusqu'à la section Ma demande pour afficher vos demandes.
2. Si vous devez annuler votre arrivée, sélectionnez la demande d'arrivée et sélectionnez **Annuler l'arrivée**.

Effectuer des réservations de lieux de travail

Effectuez des réservations de lieux de travail dans Cœur du lieu de travail lorsque vous êtes prêt à revenir au bureau. Vous pouvez réserver directement un lieu de travail pour un jour ou moins, ou demander un lieu de travail pour une période précise. Une fois qu'une demande de réservation a été approuvée et confirmée, vous êtes averti des détails de la réservation. La Prestation de services de lieu de travail offre également des options de réservation des lieux de travail plus avancées dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Réserver un espace de travail

En tant qu'employé, vous pouvez réserver un espace de travail à l'aide de Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now® Mobile.

Lorsque vous effectuez une réservation, vous pouvez choisir un espace disponible auquel vous souhaitez accéder ou sélectionner une zone disponible. Si vous avez effectué une réservation pour une zone, vous pouvez travailler à partir de n'importe quel espace disponible dans cette zone lorsque vous revenez au bureau.

Vous pouvez sélectionner l'équipe de votre choix parmi les calendriers d'équipes définis par votre organisation. Si votre organisation n'utilise pas d'équipes, vous pouvez sélectionner une période personnalisée. Selon vos directives organisationnelles, votre demande de réservation peut nécessiter une approbation.

Remarque :
Si vous avez besoin d'un lieu de travail pour une journée ou moins, vous pouvez le réserver directement et vous n'avez pas besoin de soumettre une demande et d'obtenir une approbation.

Vous pouvez vérifier l'état et les détails de toutes vos demandes de réservation sur Espace de travail du Portail de services ou via l'application Now Mobile.

États des demandes de réservation d'espace

Après avoir soumis une demande de réservation d'espace, l'état change en fonction de l'action effectuée par votre gestionnaire approbateur ou le gestionnaire de l'espace de travail.

- Si votre gestionnaire n'a pas donné suite à votre demande, l'état de la demande reste En attente d'approbation.
- Si votre gestionnaire approuve votre demande et que la disponibilité de l'espace est confirmée, l'état de la demande passe à Fermé terminé.
- Si votre gestionnaire rejette votre demande, l'état de la demande passe à Fermé incomplet.
- Si votre gestionnaire approuve votre demande, mais que l'espace que vous avez demandé n'est pas disponible tous les jours ou certains jours, l'état de la demande passe à En attente.

  Vous pouvez vous rapprocher de votre gestionnaire d'espace de travail pour obtenir un nouvel espace affecté et résoudre votre demande d'espace en attente.
- Si vous annulez votre demande, l'état de la demande devient Annulé.

Notifications par e-mail et push

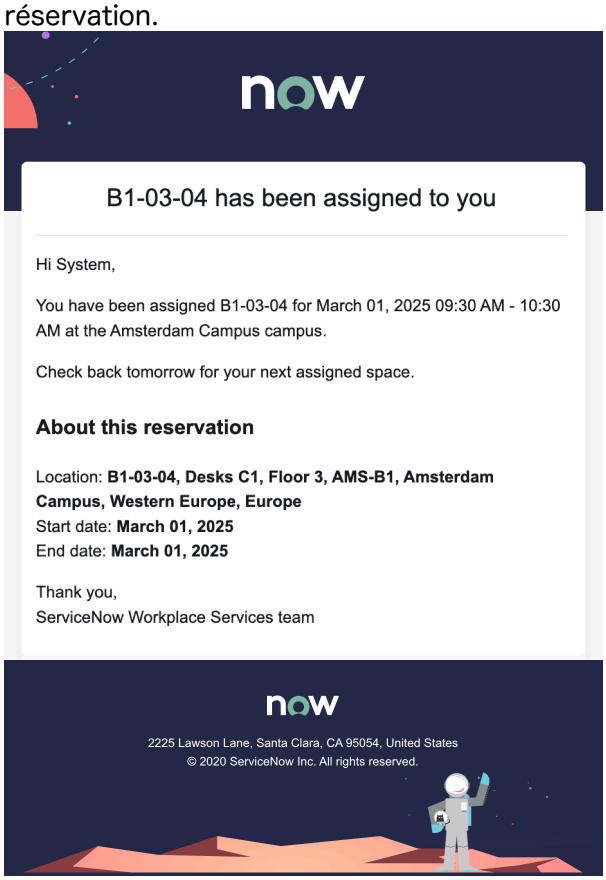
Si vous soumettez une demande de réservation d'espace à partir de l'élément de catalogue, ou si une demande est soumise en votre nom, vous recevrez une notification par e-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mail concernant la demande. Si vous avez l'application Now® Mobile , vous recevrez des notifications push sur vos demandes de réservation.

La notification contient des détails sur le campus, des détails sur l'espace et la durée de la réservation.



Effectuer une réservation de lieu de travail pour plusieurs jours

Effectuez une réservation de lieu de travail pour les jours pendant lesquels vous souhaitez retourner au bureau avec Cœur du lieu de travail.

Avant de commencer
Pour demander une réservation de lieu de travail à l'aide de votre équipement mobile, vous devez avoir installé le Now® Mobile application

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Effectuez une réservation de lieu de travail à travers le calendrier des équipes défini ou pour une période personnalisée, selon le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez travailler au bureau.

Vous pouvez également accéder au formulaire de réservation à l'aide de votre équipement mobile. Depuis l'application Now Mobile , accédez à **Services** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** et choisissez **Demander un quart de travail et un espace à court terme** ou **Demander un espace à court terme**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil du portail de services du lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tout le lieu de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

      Remarque :
      S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Réservez un espace pour une équipe prédéfinie ou pour une heure personnalisée.

   - Pour réserver un espace pour une équipe définie, sélectionnez **Demander une équipe de travail et un espace à court terme**.
   - Pour réserver un espace pour une période personnalisée, sélectionnez **Demander un espace à court terme**.

4. Renseignez les champs du formulaire.

   Remarque :
   La visibilité de certains des champs suivants dépend des paramètres définis sur l'application par votre administrateur.

Formulaire Réserver un espace à court terme

Champ	Description
Région	Région de l'emplacement de votre bureau.
Site	Emplacement de votre bureau.
Campus	Campus du bâtiment de votre bureau.
Bâtiment	Immeuble de bureaux auquel vous souhaitez revenir.
Date de début	Date à partir de laquelle vous souhaitez accéder à l'espace de travail.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle vous souhaitez accéder à l'espace de travail.
Équipe	Le calendrier de l'équipe pendant lequel vous souhaitez vous rendre au bureau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Seules les équipes disponibles pour l'emplacement et la plage de dates sélectionnés sont affichées. Seules les équipes dont vous faites partie sont affichées. Cela dépend des propriétés système qui ont été configurées par votre organisation.
Détail de l'équipe de travail	Détails de l'équipe que vous avez sélectionnée. Les détails de l'équipe sont automatiquement renseignés en fonction de l'équipe sélectionnée.
Heure de début de chaque jour	Heure à partir de laquelle vous souhaitez accéder à l'espace de travail. Ce champ est visible si vous avez sélectionné **Demander un espace à court terme**.
Heure de fin de chaque jour	Heure à laquelle vous souhaitez quitter l'espace de travail. Ce champ est visible si vous avez sélectionné **Demander un espace à court terme**.
Étage	Étage de la zone ou de l'espace auquel vous souhaitez accéder.

5. Si les champs **Zone** et **Préférence en matière d'espace** sont disponibles, sélectionnez une zone ou un espace à réserver.
   - Si vous utilisez Espace de travail du Portail de services ou l'application Now Mobile et savez quel espace de travail sélectionner, sélectionnez une zone ou un espace dans les champs **Zone** ou **Espace**.
   - Si vous utilisez le Espace de travail du Portail de services et que les plans des étages de votre espace de travail ont été téléchargés, vous pouvez également sélectionner la zone ou l'espace à partir du plan de l'étage interactif qui s'affiche en bas du formulaire.

     L'animation () sur l'en-tête du Espace de travail du Portail de services indique que la carte est en cours de rendu. Attendez que la carte soit entièrement affichée.

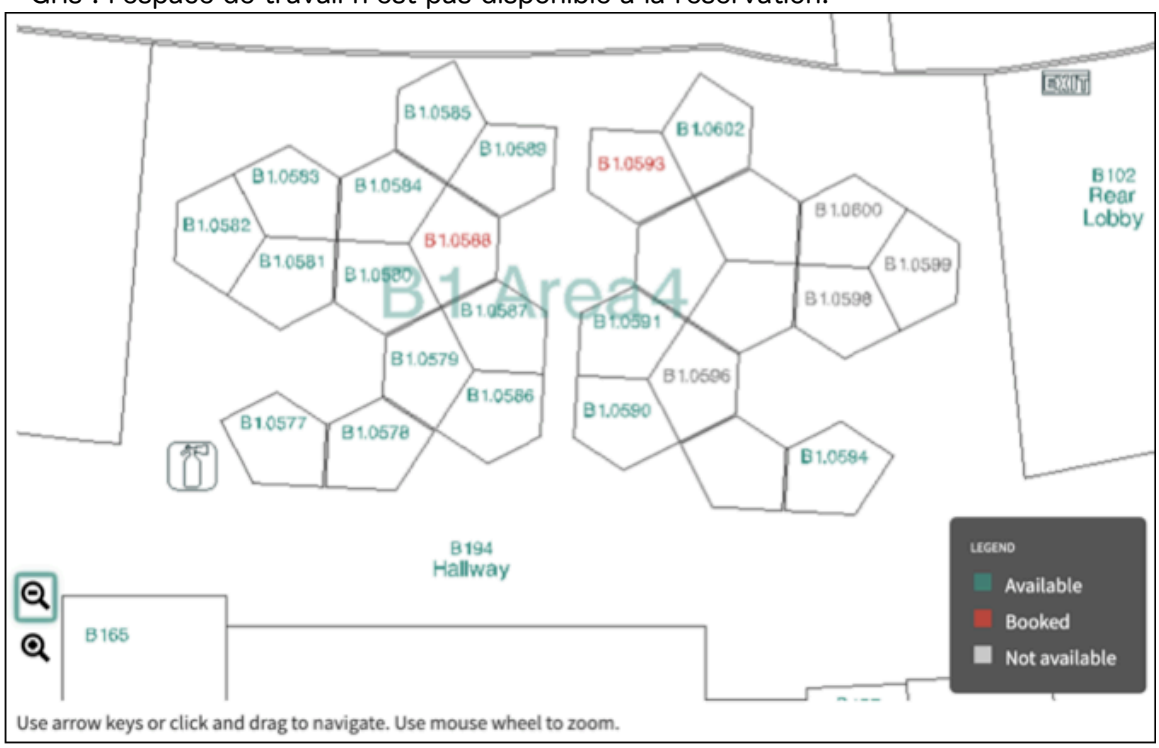
     Les couleurs sur les étiquettes des espaces de travail indiquent leur disponibilité.
     - Vert : l'espace de travail est disponible à la réservation pour la date et l'heure sélectionnées.
     - Rouge : l'espace de travail est disponible à la réservation mais pas pour la date et l'heure sélectionnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez voir qui a effectué la réservation en survolant un espace réservé, si votre administrateur système a activé ce paramètre.

- Gris : l'espace de travail n'est pas disponible à la réservation.



6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La page Web ou votre écran mobile est actualisé pour afficher la demande de réservation envoyée. L'état de votre demande est défini sur En attente d'approbation, ce qui signifie que la demande a été envoyée à votre gestionnaire pour approbation.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier l'état de votre demande de réservation ou choisir de l'annuler à l'aide du Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now Mobile.

- Le Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet **Demandes** pour afficher vos demandes et réservations.
- Dans la barre de navigation de l'application Now Mobile, appuyez sur **Pour moi** et faites défiler vers le bas jusqu'à la section **Ma demande** pour afficher vos demandes et vos réservations.
- Pour annuler une réservation, rendez-vous sur la page **Demandes** dans le Espace de travail du Portail de services ou sur **la page Ma demande** dans le Now Mobile:
  - Pour annuler la demande de réservation, sélectionnez **Annuler la demande**.
  - Pour annuler une réservation unique dans la demande de réservation, sélectionnez **Détails de la réservation**. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez annuler, puis sélectionnez **Annuler la réservation**.

Réserver un lieu de travail pour une journée

Réservez des lieux de travail pour un jour pendant lequel vous souhaitez retourner au bureau avec Cœur du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Pour réserver un lieu de travail à l'aide de votre équipement mobile, vous devez disposer des Now® Mobile application

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réservez des espaces pour une période inférieure ou égale à 24 heures le jour où vous voulez travailler au bureau. Réservez des espaces, soit dans un calendrier d'équipe défini, soit à un horaire personnalisé.

Vous pouvez également accéder au formulaire de réservation à partir de l'application Now Mobile . Accédez à **Services** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** et choisissez-en un parmi **Réserver un quart de travail et un espace pour la journée** ou **Réserver un espace pour la journée**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** > **Services du lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tout le lieu de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

      Remarque :
      S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Réservez un espace pour une équipe et un jour définis ou pour une date personnalisée.

   - Pour réserver un espace pour un calendrier d'équipe défini, sélectionnez **Réserver une équipe de travail et un espace pour la journée**.
   - Pour réserver un espace pour une durée personnalisée, sélectionnez **Réserver un espace pour la journée**.

4. Renseignez les champs du formulaire Réserver un espace.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Réserver un espace.

   Remarque :
   La visibilité de certains des champs suivants dépend des paramètres définis sur l'application par votre administrateur.

5. Si les champs **Zone** et **Espace** sont disponibles, sélectionnez une zone ou un espace à réserver.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

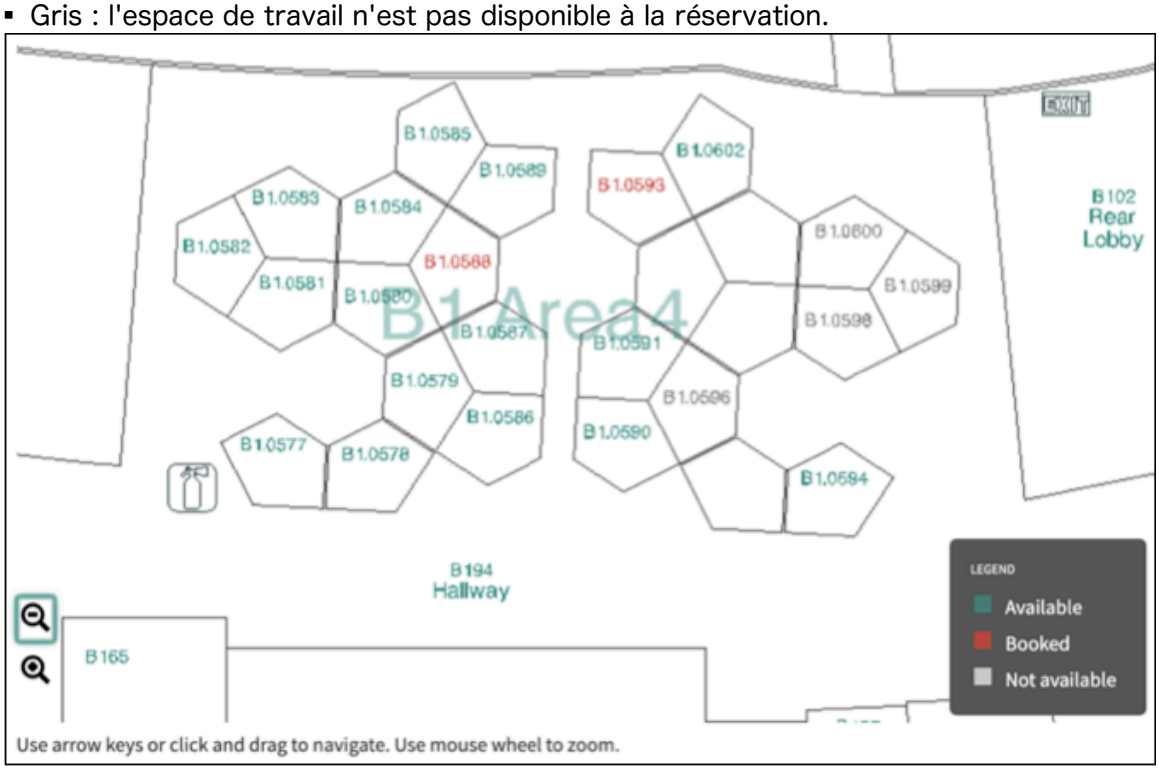
- Si vous utilisez Espace de travail du Portail de services ou l'application Now Mobile et savez quel espace de travail choisir, sélectionnez une zone ou un espace dans les champs **Zone** ou **Espace**.
- Si vous utilisez le Espace de travail du Portail de services et que les plans des étages de votre espace de travail ont été téléchargés, vous pouvez également sélectionner la zone ou l'espace à partir du plan de l'étage interactif qui s'affiche en bas du formulaire.

  L'animation ( ) sur l'en-tête du Espace de travail du Portail de services indique que la carte est en cours de rendu. Attendez que la carte soit entièrement affichée.

  Les couleurs sur les étiquettes des espaces de travail indiquent leur disponibilité.

  - Vert : l'espace de travail est disponible à la réservation pour la date et l'heure sélectionnées.
  - Rouge : l'espace de travail est disponible à la réservation mais pas pour la date et l'heure sélectionnées.

    Vous pouvez voir qui a effectué la réservation en survolant un espace réservé, si votre administrateur système a activé ce paramètre.
  - Gris : l'espace de travail n'est pas disponible à la réservation.



6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La page Web ou votre écran mobile est actualisé pour afficher les détails de votre réservation.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier les détails de votre réservation ou choisir de l'annuler à tout moment, à l'aide du Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sur Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet **Demandes** pour afficher vos demandes et vos réservations.
- Dans la barre de navigation de l'application Now Mobile, appuyez sur **Pour moi** et faites défiler vers le bas jusqu'à la section Ma demande pour afficher vos demandes et vos réservations.

  Si votre organisation a activé la fonctionnalité pour réserver un Uber à partir de votre équipement mobile, l'option **Réserver Uber** s'affiche sur l'écran des détails de votre réservation sur Now Mobile. Si vous appuyez dessus, vous serez redirigé vers l'application Uber mobile, si celle-ci est installée sur votre équipement mobile.

Vous recevrez une notification par e-mail 15 minutes avant la réservation pour confirmer et une autre notification par e-mail 30 minutes avant l'heure de fin de la réservation pour la libérer.

- Dans l'e-mail de confirmation, sélectionnez l'une des actions suivantes.
  - **Confirmer** : confirmez votre réservation.
  - **Annuler cette réservation** : annulez si la réservation n'est plus requise.
  - (Facultatif) **Libérer** : si vous partez avant l'heure de fin de la réservation.

Remarque :
Si vous ne vous enregistrez pas à l'heure de début de la réservation, la réservation est automatiquement réglée `No Check In` après 24 heures.

- Dans l'e-mail de libération reçu avant l'heure de fin de la réservation, sélectionnez **Libérer** pour libérer la réservation.

Remarque :
Si vous ne quittez pas votre caisse à l'heure `No Check Out` de fin de la réservation, la réservation est automatiquement réglée après 24 heures.

Gérer les activités et les services sur le lieu de travail avec le répertoire d'emplacement

Explorez les campus, les sites, les bâtiments et les quartiers du lieu de travail à l'aide du répertoire d'emplacement. Obtenez des itinéraires à l'aide d'itinéraires de carte vers une salle de réunion, un bâtiment ou des collègues pour collaborer efficacement. Recherchez des employés, des emplacements et des espaces de quartier. Réservez un espace, demandez ou signalez un problème lié au service du lieu de travail. Filtrez les espaces par état de réservation et par état d'occupation pour obtenir un aperçu de la disponibilité des espaces.

Le répertoire d'emplacement fournit la vue Carte et la vue Carte pour gérer les activités et les services sur le lieu de travail. Mappage d'intérieur doit être configuré de sorte que vos emplacements puissent être affichés sur une carte d'étage. Si un emplacement ne dispose pas d'une carte d'étage, seule la vue Carte s'affiche.

État de la réservation et de l'occupation dans le répertoire d'emplacement

Configurez le répertoire d'emplacement pour filtrer les espaces par état de réservation et d'occupation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ceci est contrôlé par la propriété **de carte Afficher la réservation et/ou les informations d'occupation sur la carte du répertoire d'emplacement** et lorsqu'elle est définie sur vrai, vous pouvez afficher la réservation et l'état d'occupation d'un emplacement sélectionné sur la carte de l'étage. Le Gestion des réservations du lieu de travail et Connecteurs de lieu de travail doit être installé et configuré pour afficher à la fois les états de réservation et d'occupation. L'état d'occupation d'un emplacement s'affiche lorsqu'un fournisseur de capteur de présence est intégré Connecteurs de lieu de travail et que les données du capteur de présence sont disponibles pour un emplacement sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés de carte pour le répertoire d'emplacement.

Filtrez les espaces par état d'occupation et de réservation pour un espace sélectionné.

- Lorsque seul Gestion des réservations du lieu de travail est configuré et disponible pour un emplacement sélectionné, des filtres pour l'état de la réservation sont disponibles. L'option de filtrage par état d'occupation n'est pas disponible dans le panneau Afficher les filtres.
- Lorsque seules Connecteurs de lieu de travail les données du capteur d'occupation sont configurées, les filtres pour l'état d'occupation sont disponibles. L'option permettant de filtrer par état de la réservation n'est pas disponible dans le panneau Afficher les filtres.
- Lorsque les deux Gestion des réservations du lieu de travail modules d'extension du capteur de présence sont configurés et disponibles. Le panneau Afficher les filtres affiche à la fois les états d'occupation et de réservation.

En fonction de l'état de l'occupation et de la réservation, le répertoire d'emplacement affiche les états suivants pour la disponibilité de l'espace dans la vue Carte et carte.

- **Disponible** : statut indiquant qu'un espace sélectionné est disponible à la réservation.
- **Actuellement réservé** : statut indiquant qu'un espace est réservé pour une réunion.
- **Non disponible** : statut indiquant que l'espace n'est pas disponible à la réservation. Cet état est affiché lorsque Gestion des réservations du lieu de travail est configuré, mais le champ **Est réservable** sur le portail de réservation est défini sur **faux** (**Tous** > *Gestion des réservations du lieu de travail* > **Administration** > **Espaces du lieu de travail**).
- **Actuellement occupé** : statut indiquant qu'un emplacement dispose de capteurs de présence. L'état d'occupation est indiqué comme **Actuellement occupé** sur la carte d'étage.
- **Actuellement inoccupé** : statut indiquant qu'un emplacement dispose de capteurs de présence, mais que l'espace n'est pas occupé.
- **Capteur non installé** : statut indiquant que le capteur de présence n'est pas installé et configuré pour un emplacement.
- **Le capteur ne fonctionne pas** : statut indiquant que les données du capteur de présence sont dans un état non valide ou qu'elles ne sont pas fonctionnelles pour un emplacement.

Paramètres d'affichage de carte

Configurez les options de réglage de l'affichage de la carte pour afficher les emplacements des lieux de travail affectés de façon permanente sur la carte. Si la confidentialité est activée, les espaces de travail alloués aux utilisateurs privés ne sont pas affichés sur la carte. Pour plus d'informations, consultez Utiliser la vue Carte dans le répertoire d'emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actualiser automatiquement les états de réservation et d'occupation sur le répertoire d'emplacement

Configurez les propriétés des cartes pour qu'elles s'actualisent automatiquement et obtiennent le dernier état de réservation et d'occupation dans le répertoire d'emplacement. Utilisez les filtres sur le répertoire d'emplacement pour filtrer et afficher l'état de la réservation ou de l'occupation, ou à la fois l'état de la réservation et de l'occupation.

Configurer les propriétés de carte pour le répertoire d'emplacement

Configurez les propriétés des cartes pour activer les états de réservation, les états d'occupation, afficher les affectations de sièges permanents ou l'intervalle de temps d'actualisation automatique pour afficher les dernières informations de réservation et d'occupation sur la carte. Affichez ou masquez les quartiers dans le répertoire d'emplacement à l'aide d'une propriété de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Propriétés des cartes**.
2. Configurez les propriétés de la carte pour le répertoire d'emplacement.

   Pour plus d'informations sur les propriétés de la carte, reportez-vous à la section Propriétés installées avec Workplace Space Mapping.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les propriétés de configuration de carte mises à jour sont disponibles dans le répertoire Emplacement.
4. Affichez le nom d'une personne qui réserve un espace sur la carte en procédant comme suit.
   a. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_properties.list`.
   b. Sélectionnez la propriété **sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details** .
   c. Définissez la valeur de la propriété sur **vrai** et enregistrez l'enregistrement.

Utiliser la vue Carte dans le répertoire d'emplacement

Utilisez la vue Carte pour rechercher des utilisateurs, des emplacements, des espaces et des quartiers sur le lieu de travail. Obtenez des itinéraires vers un lieu de travail, des salles de réunion ou un employé pour collaborer rapidement et efficacement. Filtrez les espaces en fonction des états de réservation et d'occupation, des types d'espace ou des quartiers.

Avant de commencer

https://player.vimeo.com/video/1098053076?h=532bc7393e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

- Cœur du lieu de travail
- Gestion des réservations du lieu de travail (Facultatif)

  Filtrez et affichez l'état de la réservation pour un emplacement sélectionné dans le répertoire d'emplacement.
- Connecteurs de lieu de travail (Facultatif)

  Filtrez et affichez l'état d'occupation d'un emplacement sélectionné dans le répertoire d'emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mappage d'intérieur
- Workplace Space Mapping

Remarque :
Vérifiez que les propriétés de carte du répertoire Emplacement ont été configurées par votre administrateur. Les propriétés de carte pour le répertoire Emplacement fournissent des options pour :

- Filtrer les espaces en fonction des états de réservation et d'occupation
- Actualiser automatiquement les données de réservation et d'occupation sur le répertoire d'emplacement
- Contrôlez les options de paramètres d'affichage de la carte pour afficher les utilisateurs permanents et privés du profil du lieu de travail.
- Afficher ou masquer les quartiers d'un emplacement.

Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés de carte pour le répertoire d'emplacement.

La latitude et la longitude de vos régions, sites, campus et bâtiments doivent être créées. Si la latitude et la longitude ne sont pas spécifiées, vous ne pouvez pas afficher un campus ou ses bâtiments sur la carte. Contactez votre administrateur pour plus d'informations.

Pendant la réservation ou la visualisation d'un espace, l'employé peut voir si un espace fait partie d'un quartier. L'icône de quartier (icône s'affiche sur la carte d'espace.

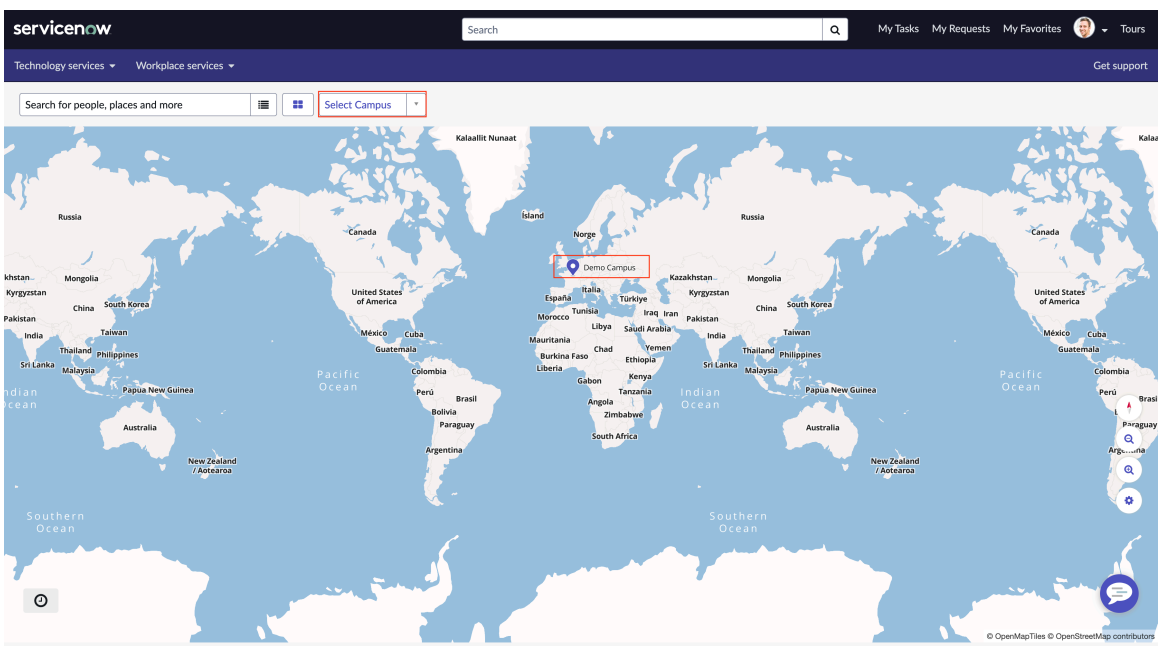
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** > **Services du lieu de travail**.
2. Dans la liste **Services du lieu de travail** , sélectionnez Parcourir Services **du lieu de travail**.
3. Dans la section **Ressources de support** , sélectionnez **Répertoire d'emplacement**.

   Par défaut, la page d'accueil du répertoire d'emplacement s'ouvre sur la carte du monde.

   Votre emplacement est affiché avec une épingle).



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

.

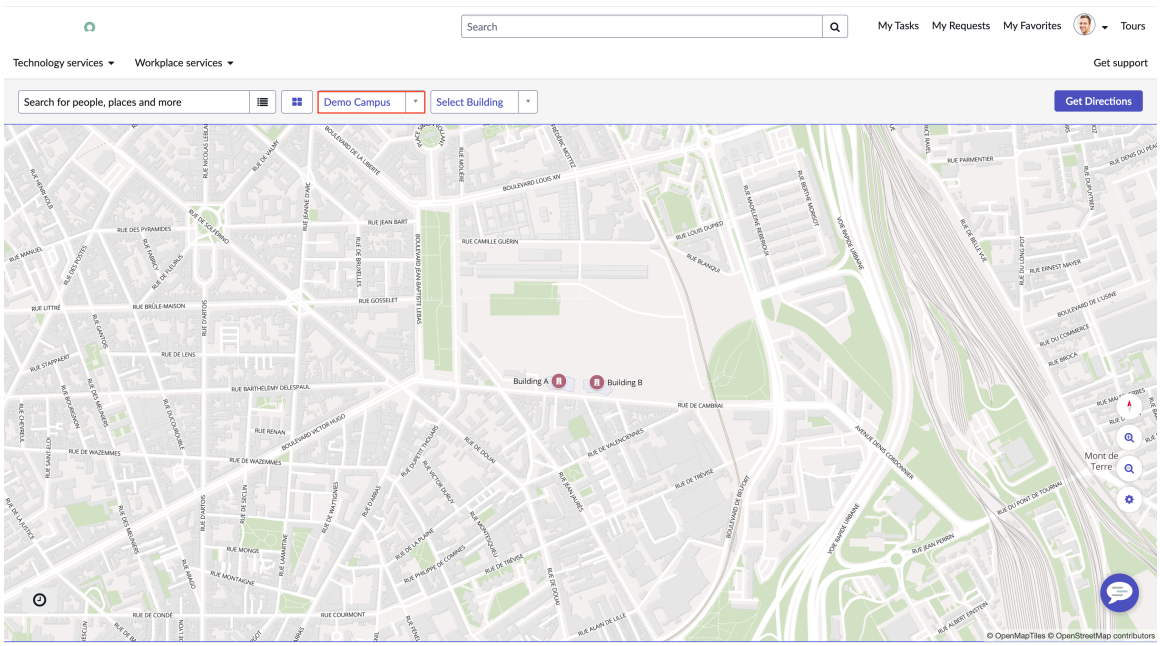
4. Pour sélectionner un campus sur la carte, saisissez le nom d'un campus ou sélectionnez un nom de campus dans la liste **Sélectionner un campus** .

   a. Sélectionnez un campus dans la liste ou recherchez un campus dans la barre de recherche.
   Si vous recherchez un quartier, tous les campus qui contiennent le quartier sont affichés sur la carte et la carte de quartier. Vous pouvez copier l'URL du quartier à partir du menu contextuel.

   b. **Facultatif :** De plus, utilisez les contrôles Zoom avant (.) sur la carte pour mettre en évidence votre emplacement ou sélectionnez l'icône de marqueur d'épingle d'emplacement ( ).

   (Optional) Lorsque le campus est sélectionné ou zoomé, les bâtiments d'un campus s'affichent.

   Le campus sélectionné est affiché sur la carte.



5. Lorsque vous sélectionnez un campus, l'onglet **Sélectionner un bâtiment** est activé dans le menu.
   Si vous recherchez un quartier, tous les bâtiments qui contiennent le quartier sont affichés sur la carte de quartier. Vous pouvez copier l'URL du quartier à partir du menu contextuel.
6. Sélectionnez un bâtiment dans l'option de liste **Sélectionner un bâtiment** .
   Par exemple : Bâtiment A

   Vous pouvez également utiliser les commandes Zoom avant sur la carte pour sélectionner un bâtiment à partir d'un campus.

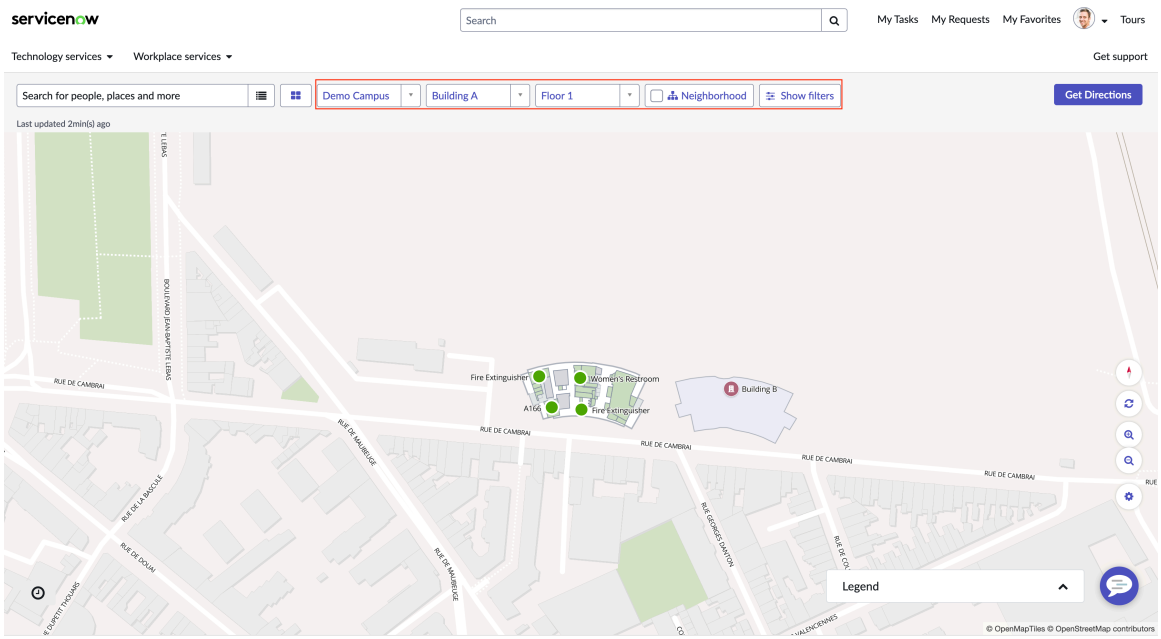
7. Lorsque vous sélectionnez un bâtiment, les options de menu **Étage** et **Quartier** sont activées dans le menu.

   Si vous recherchez un quartier, tous les étages qui contiennent le quartier sont affichés sur la carte de quartier. Vous pouvez copier l'URL du quartier à partir du menu contextuel.

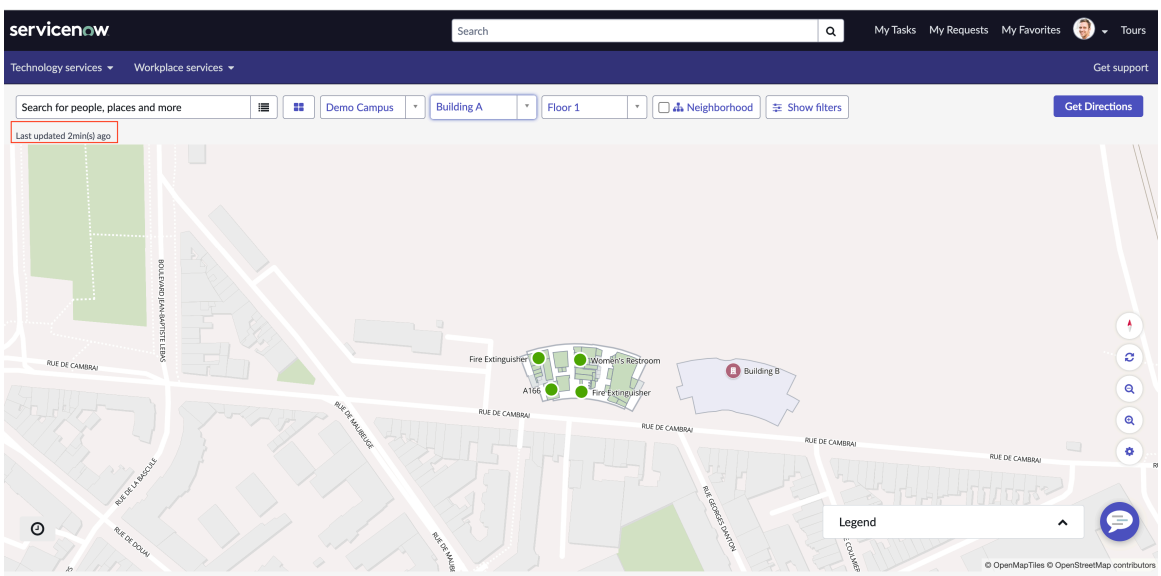
   L'option **Afficher les filtres** est activée lorsqu'un étage est sélectionné dans l'onglet **Étage** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
L'étiquette **Dernière mise à jour <time interval>** s'affiche sur la carte après avoir sélectionné un bâtiment. Par exemple, **Dernière mise à jour il y a 1 minute**. La carte est automatiquement actualisée si votre administrateur a activé la propriété de la carte (**intervalle de temps d'actualisation automatique (en minutes) pour afficher les informations de réservation et/ou d'occupation dans le répertoire d'emplacement**). Cette propriété récupère les dernières données de réservation et d'occupation sur la carte.



8. Sélectionnez un étage dans l'option **Liste d'étages** .
   Les étages qui n'ont Mappage d'intérieur pas de carte sont étiquetés comme **étage <numéro> aucune carte** dans la liste de l'onglet Étage. Par exemple, **Étage 5 : aucune carte**.

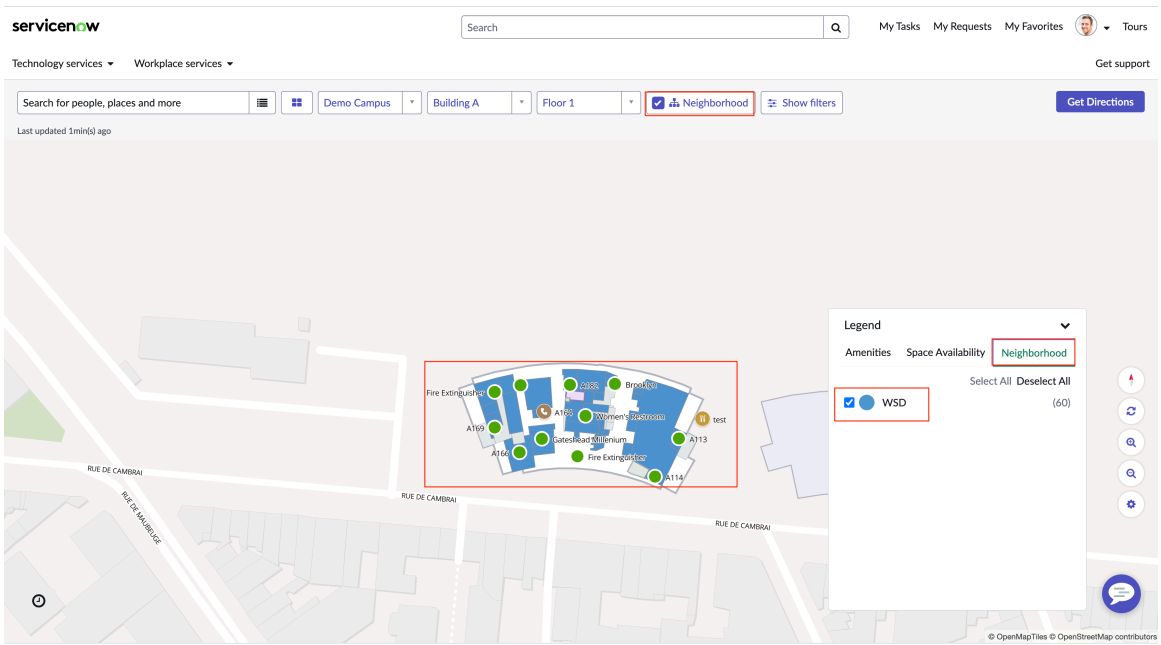
   Remarque :
   Lorsqu'aucune carte n'est associée à un étage, vous êtes redirigé vers la vue Carte. Si un emplacement ne dispose Mappage d'intérieur pas de , la vue Carte s'affiche par défaut.

9. Cochez la case **Quartier** pour afficher les quartiers désignés pour un emplacement sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

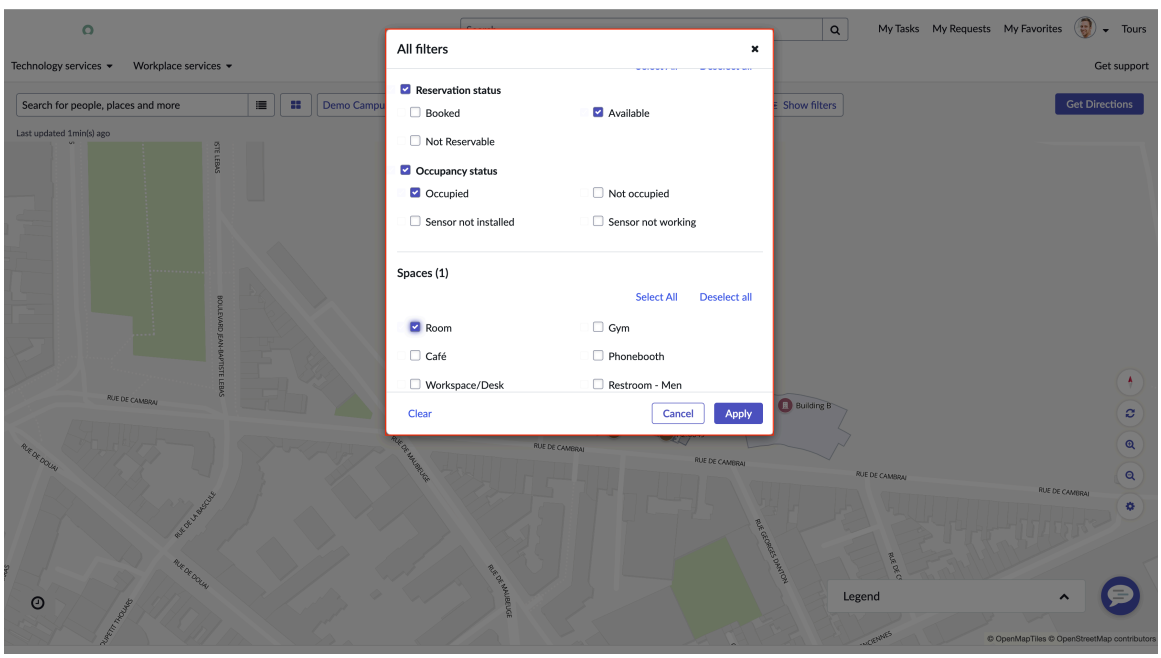
Les quartiers sont codés par couleur en fonction du département, du centre de coûts ou de l'entité du lieu de travail affecté. Pour en savoir plus, reportez-vous à l'étape 17.



10. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône **Actualiser la vue** sur la carte (icône) pour actualiser la carte. Lorsque vous actualisez manuellement la carte, l'application récupère la dernière réservation et l'état d'occupation pour un emplacement sélectionné.

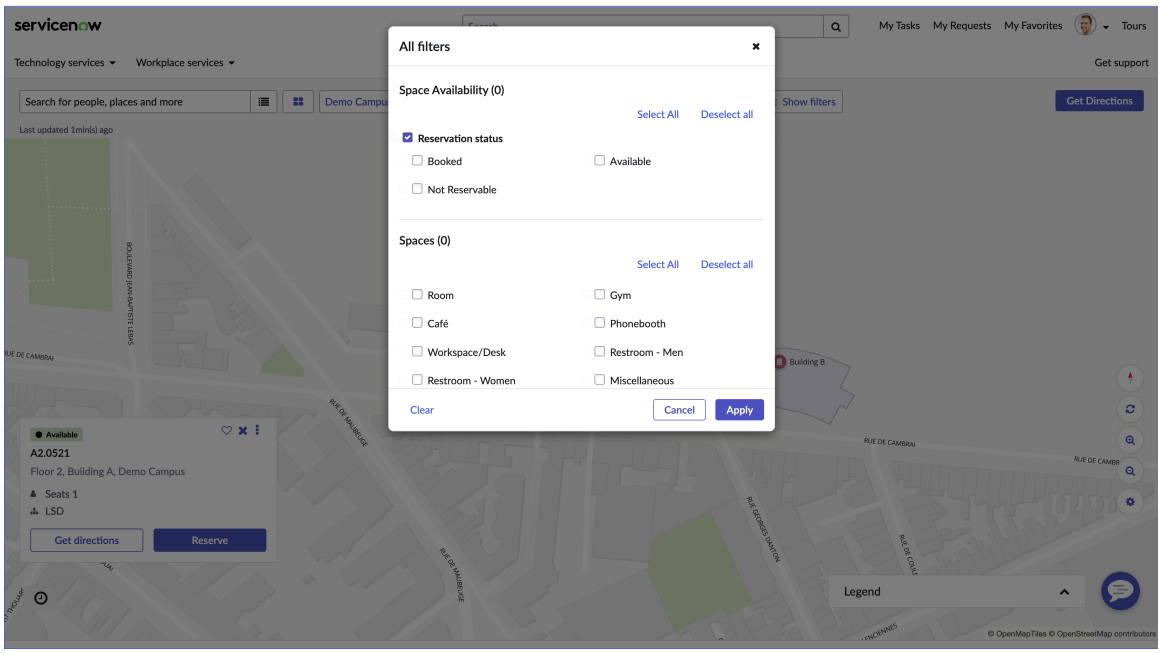
11. **Facultatif :** Sélectionnez **Afficher les filtres** pour filtrer les espaces sur la carte par état de réservation, état d'occupation et type d'espace (chambres, salle de sport, ascenseur, etc.).

> **Remarque :**
> Le bouton **Afficher les filtres** s'affiche sur la carte lorsque la propriété de carte **Afficher les informations de réservation et/ou d'occupation sur la propriété de carte du répertoire d'emplacement** [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir] est définie sur **Oui** par votre administrateur. Les filtres peuvent être appliqués au niveau d'un étage ou d'un espace. Lorsque cette propriété est définie sur **Non**, seuls les filtres de type d'espace peuvent être sélectionnés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Sélectionnez et filtrez l’une des options disponibles suivantes dans la boîte de dialogue Tous les filtres :

- Afficher la disponibilité des espaces et l’état de la réservation Sur la carte, cochez la case Statut de la **réservation** .

  La carte affiche l’état de la réservation et les espaces sont affichés avec des icônes à code couleur pour différents états de réservation sur la carte. Pour plus d’informations, consultez Légendes à l’étape 17.

- Filtrez les espaces sur la carte avec uniquement l’état de la réservation. Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Réservé
  - Disponible
  - Non réservable
  - Actuellement réservé
- La sélection de l’option **Sélectionner tout** active tous les états de réservation (Réservé, Disponible, Non réservable, etc.) sur la carte.

- Cochez la case **État de l’occupation** pour afficher uniquement les icônes de données du capteur d’occupation sur la carte.

  La carte affiche l’état de la réservation et les espaces sont affichés avec des icônes à code couleur pour différents états de réservation sur la carte. Pour plus d’informations, consultez Légendes à l’étape 17.

- Sélectionnez l’un des états d’occupation suivants et filtrez les espaces sur la carte avec les données d’occupation.
  - Occupé
  - Non occupé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Capteur non installé
- Le capteur ne fonctionne pas

- La sélection de l'option **Sélectionner tout** permet de filtrer tous les états d'occupation sur la carte.

Remarque :
Les états d'occupation ne sont affichés sur la carte que s'il Connecteurs de lieu de travail est installé et configuré pour un emplacement sélectionné. Votre administrateur doit également configurer la propriété de carte **Afficher les informations de réservation et/ou d'occupation dans le répertoire d'emplacement [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir].**

Les espaces sur la carte correspondant aux conditions de filtre sont mis en surbrillance. Les espaces qui ne remplissent pas les conditions de filtre ou pour lesquels aucun filtre n'est appliqué sont affichés en blanc (couleur du polygone).

- Lorsque les filtres de réservation et d'occupation sont appliqués, les cartes affichent les états de réservation et d'occupation pour un étage sélectionné.
- Lorsque seuls les filtres de réservation ou d'occupation sont appliqués, seuls les états de réservation ou d'occupation s'affichent.

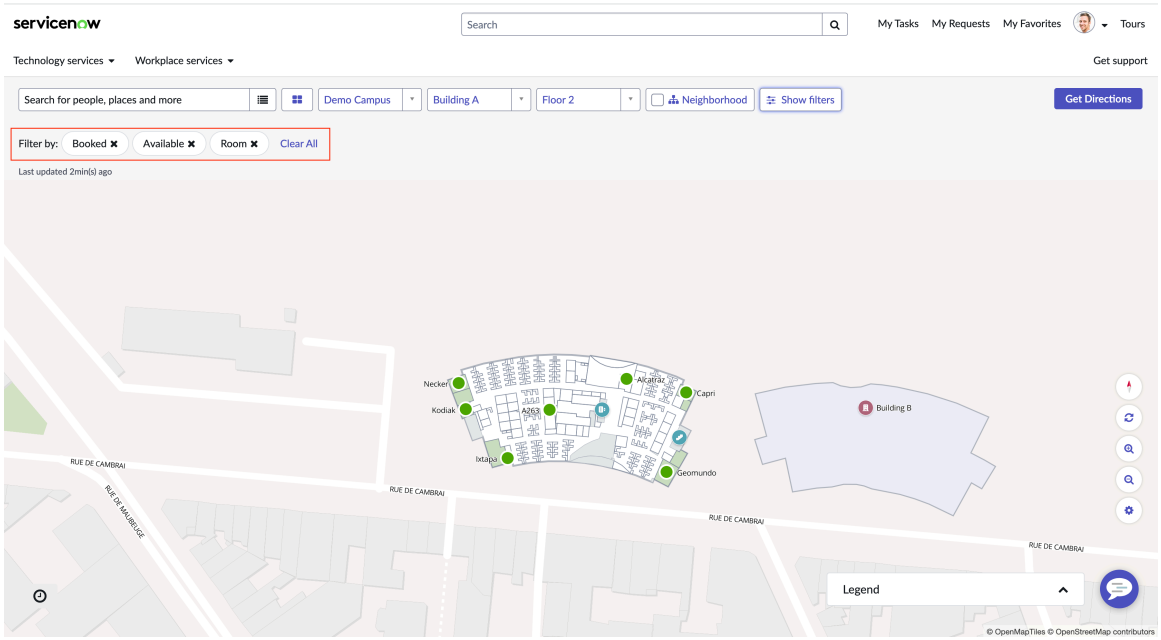
- Cochez la case **Espaces** pour filtrer les types d'espace sélectionnés sur la carte. Par exemple, les types d'espace suivants peuvent être sélectionnés :
  - Salles
  - Salle de sport
  - Café
  - Cabine téléphonique
  - Lieu de travail/bureau
  - Toilettes - hommes
  - Toilettes : femmes
  - Divers
  - Ascenseur
- Sélectionnez l'option **Sélectionner tout** pour sélectionner tous les types d'espace disponibles pour un emplacement.

Remarque :
Mappage d'intérieur les types d'emplacement sont affichés en tant que types d'espace dans le répertoire d'emplacement.

12. **Facultatif :** Sélectionnez **Appliquer**.
    Les filtres sélectionnés sont appliqués et **l'étiquette Filtrer par** sur la carte affiche les éléments filtrés sous forme de pastilles sur la carte. Par exemple : réservé, disponible, etc. Sélectionnez **Tout effacer** pour supprimer les pastilles de filtre de la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



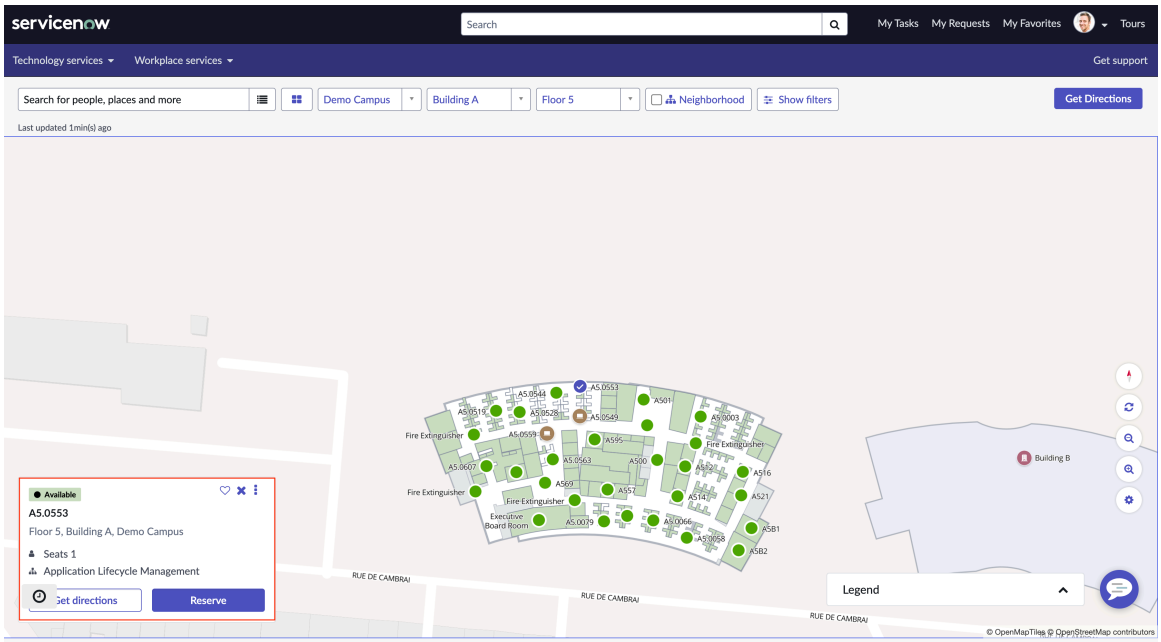
13. Sélectionnez un espace sur la carte pour afficher les détails de la carte d'espace.

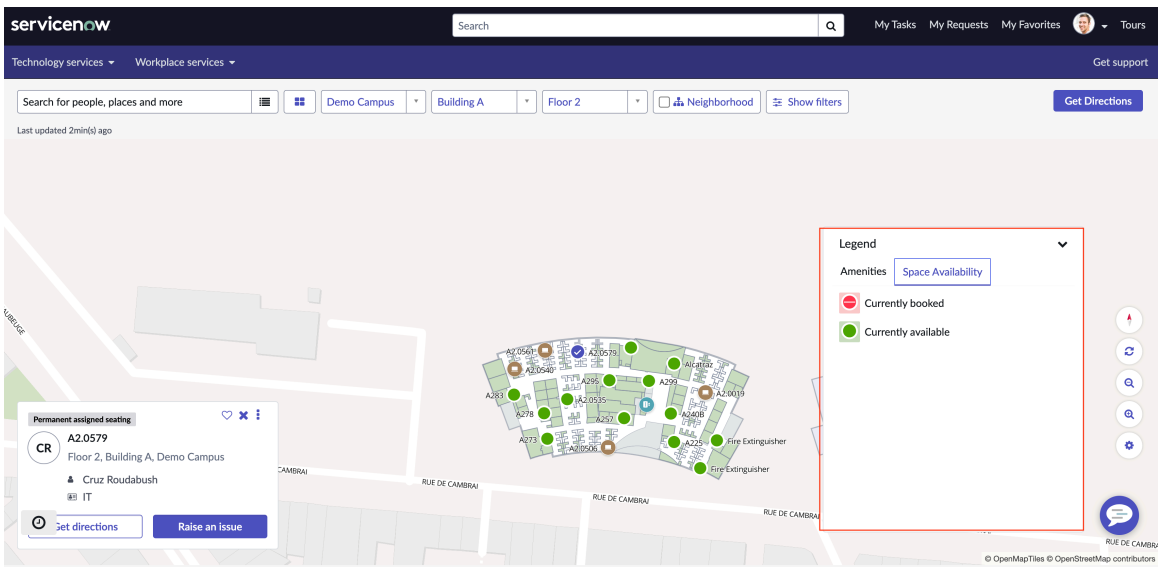
Vous pouvez afficher les informations suivantes sur la carte d'espace :

- Les étiquettes pour l'occupation de l'espace et l'état de réservation s'affichent sur le panneau des cartes d'espace. Par exemple, **Disponible**, **Actuellement réservé**, **Réservé,Bloqué**, etc.
- Vérifiez si un espace est utilisé par un employé ou un membre de l'équipe.
- Affichez les espaces entourant votre bureau ou l'emplacement de votre lieu de travail.
- Affichez l'avatar de l'employé ou les initiales du profil du lieu de travail sur les détails de la carte d'espace.
- Affichez votre équipe et vos collaborateurs.
- Les espaces privés sont masqués lorsque le profil ou l'espace est indiqué comme privé. Le nom de l'employé n'est pas affiché.
- Voir l'affectation des sièges permanents. Les espaces affectés de façon permanente sont affichés avec les noms des profils du lieu de travail.
- Affichez les services du lieu de travail standard d'un espace sélectionné.
- Afficher un quartier désigné, L'icône de quartier (avec le nombre de sièges.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



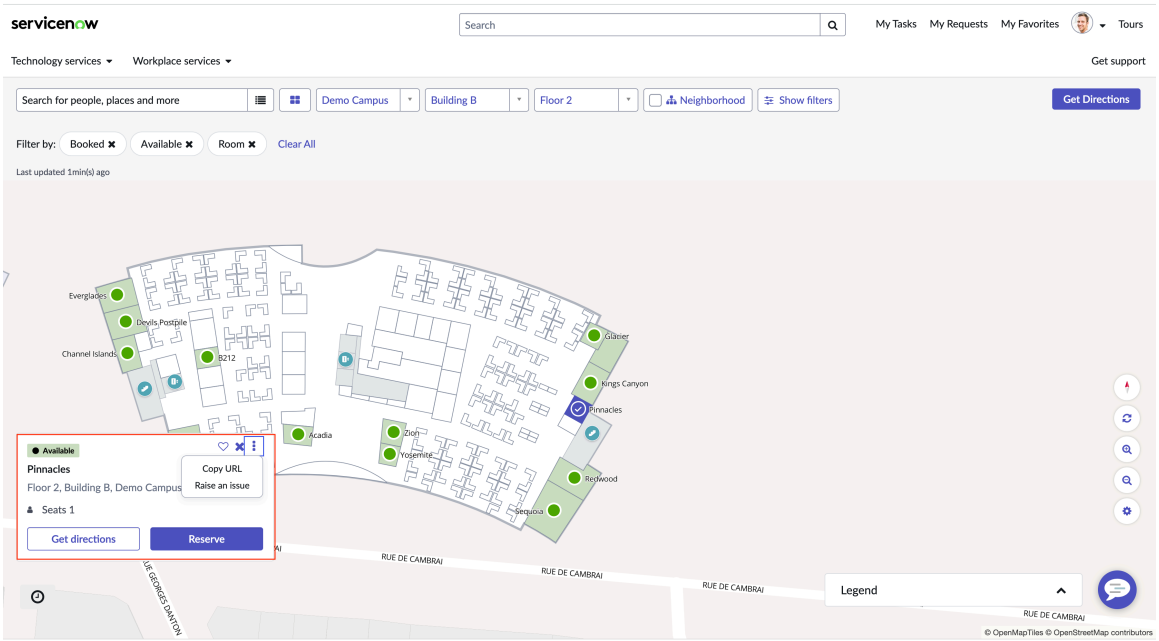


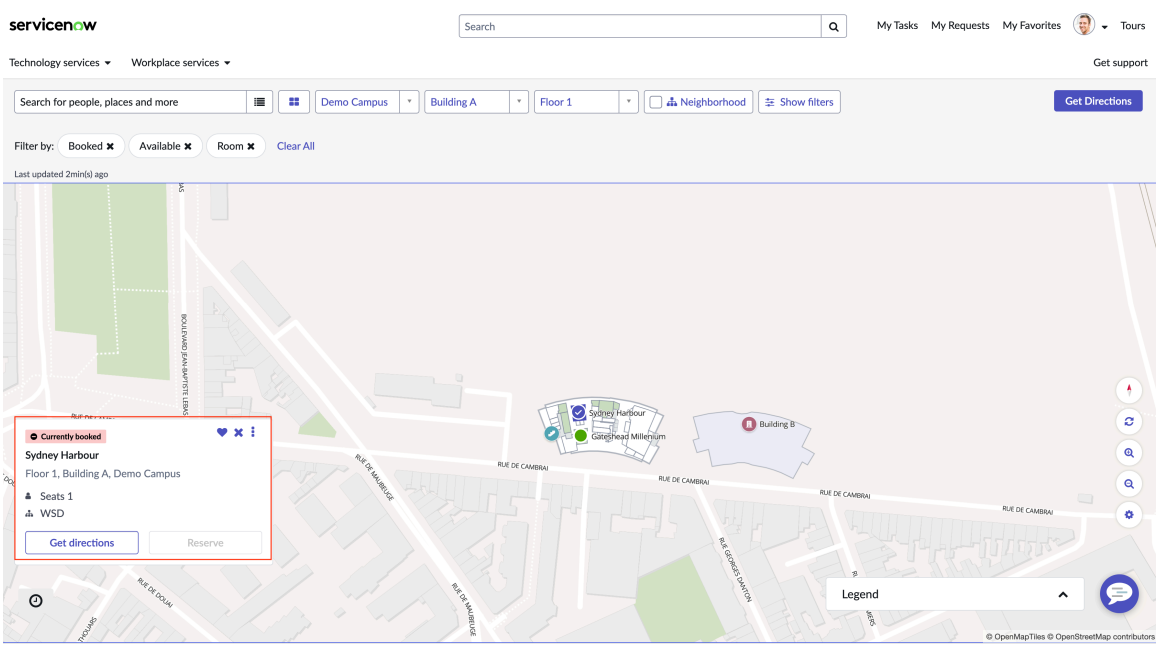
a. Sélectionnez l’icône Actions supplémentaires (icône ⋮) et utilisez l’une des options suivantes selon vos besoins :

- Copier l’URL : option permettant de copier un lien d’emplacement d’espace. Le lien Copier l’URL, lorsqu’il est sélectionné, copie le lien de l’URL de l’emplacement dans un presse-papiers. Le lien URL de l’emplacement peut être partagé avec les membres de votre équipe et vos collègues.
- Soulever un problème : option permettant de soumettre une demande de service du lieu de travail ou un problème de service du lieu de travail. Par exemple, restauration, nettoyage, mobilier, etc

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





b. Sélectionnez **Réserver** pour réserver un espace disponible.

L'employé peut voir la disponibilité de l'espace et voir s'il est réservé. Une balise est ajoutée pour indiquer que l'espace est occupé et utilisé lorsqu'un espace est déjà réservé. Si l'étiquette d'état de la réservation sur le panneau des cartes d'espace est **Actuellement réservé**, le bouton **Réserver** n'est pas disponible à la sélection et est inactif.

c. Sélectionnez **Obtenir un itinéraire pour l'orientation** et la navigation vers une salle de réunion ou vers l'endroit où votre collègue est assis.
Vous pouvez trouver des itinéraires avec le même étage ou le même bâtiment, ou vers un autre étage ou un autre bâtiment.

14. Facultatif : Pour obtenir l'itinéraire d'un espace à un autre, effectuez les actions suivantes sur la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Lorsque la confidentialité est activée pour un employé, l'utilisation de l'option Obtenir un itinéraire n'affiche pas l'emplacement du lieu de travail de l'employé ou du collègue.

a. Sélectionnez un espace et, dans le panneau de détails de la carte d'espace, sélectionnez **Obtenir un itinéraire.**

b. Entrez les points de départ et d'arrivée pour la navigation et l'orientation.

(Optional) Procédez comme suit :

- Sélectionner un point de départ : option permettant d'entrer le point de départ à partir duquel vous souhaitez que votre itinéraire de direction ou d'orientation commence. Par exemple, sélectionnez un étage dans un bâtiment dans la liste. Vous pouvez également sélectionner un autre bâtiment. Par exemple, le point de départ est le bâtiment A ou le bâtiment B. Vous pouvez saisir le nom d'un collaborateur ou d'un collègue pour trouver un itinéraire vers son bureau ou son emplacement sur la carte.
- Sélectionner le point de terminaison : le point de terminaison est sélectionné par défaut pour un bâtiment et un étage sélectionnés. Vous pouvez le remplacer par un autre bâtiment ou par un utilisateur du profil d'emplacement ou de lieu de travail de votre choix.

c. Sélectionnez les modes **de direction par défaut** ou **Accessible**.

Remarque :
Les chemins d'orientation accessibles sont placés à proximité ou à côté d'un ascenseur.

d. **Facultatif :** Modifiez les unités de mesure de distance en sélectionnant la valeur de distance.
Vous pouvez sélectionner des mètres ou des pieds en fonction de vos préférences. L'unité par défaut est définie en fonction de votre emplacement.

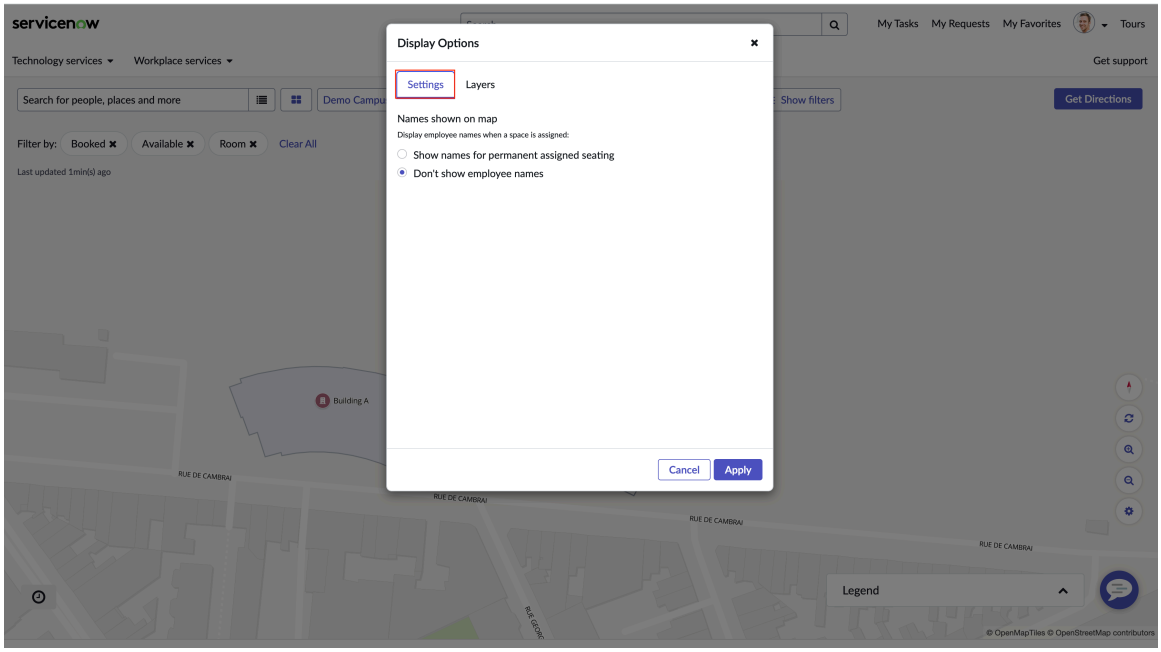
e. **Facultatif :** Activez les instructions étape par étape sur la carte de direction.
Le système affiche les itinéraires du point de départ au point d'arrivée. La distance est affichée en pieds ou en mètres en fonction de votre sélection.

15. Sélectionnez l'icône Paramètres d'affichage de la carte ( ) pour ouvrir le panneau Options d'affichage.

- Afficher les noms des sièges affectés en permanence : option permettant d'afficher les utilisateurs avec des sièges affectés de façon permanente sur la carte. Cochez la case si vous souhaitez afficher les profils d'utilisateur d'espaces de travail permanents sur la carte.
- Ne pas afficher les noms des employés : option permettant de masquer les noms de profil des utilisateurs de lieu de travail privés sur la carte. Cochez la case pour masquer les utilisateurs privés sur la carte.
- Sélectionnez **Appliquer**.

Traduction automatique

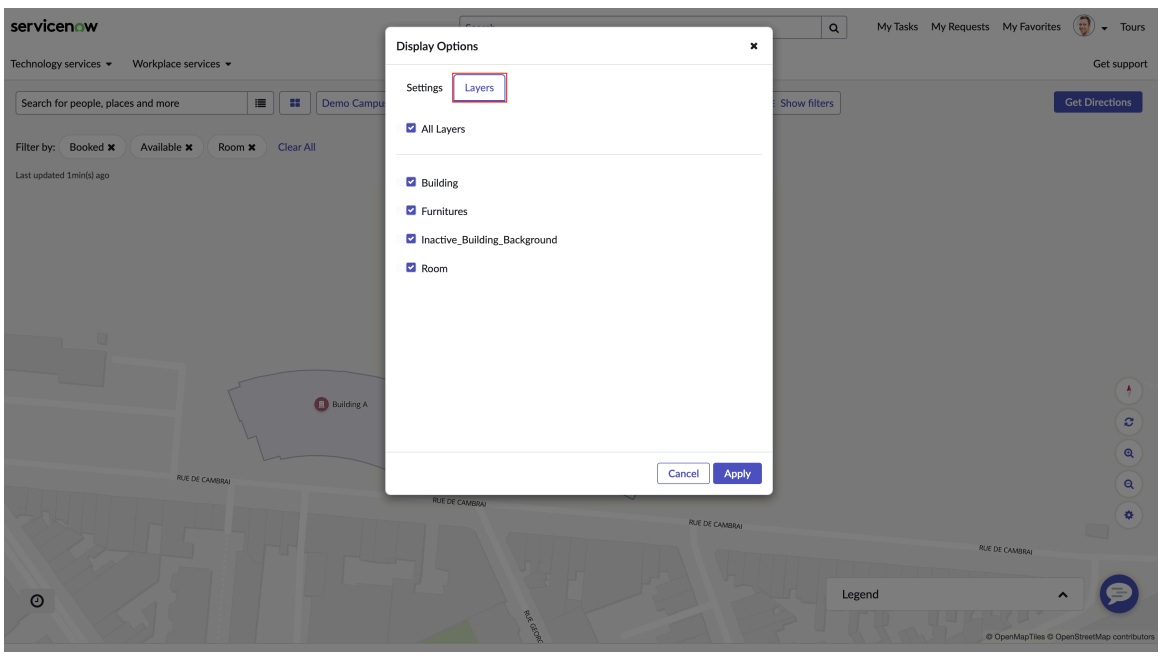
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



a. Pour afficher les couches sur la carte, sélectionnez toutes les couches disponibles pour un emplacement ou sélectionnez des couches selon vos besoins.

> **Remarque :**
> Les couches que vous avez définies sont Mappage d'intérieur affichées sur la carte.

b. Sélectionnez **Appliquer**.



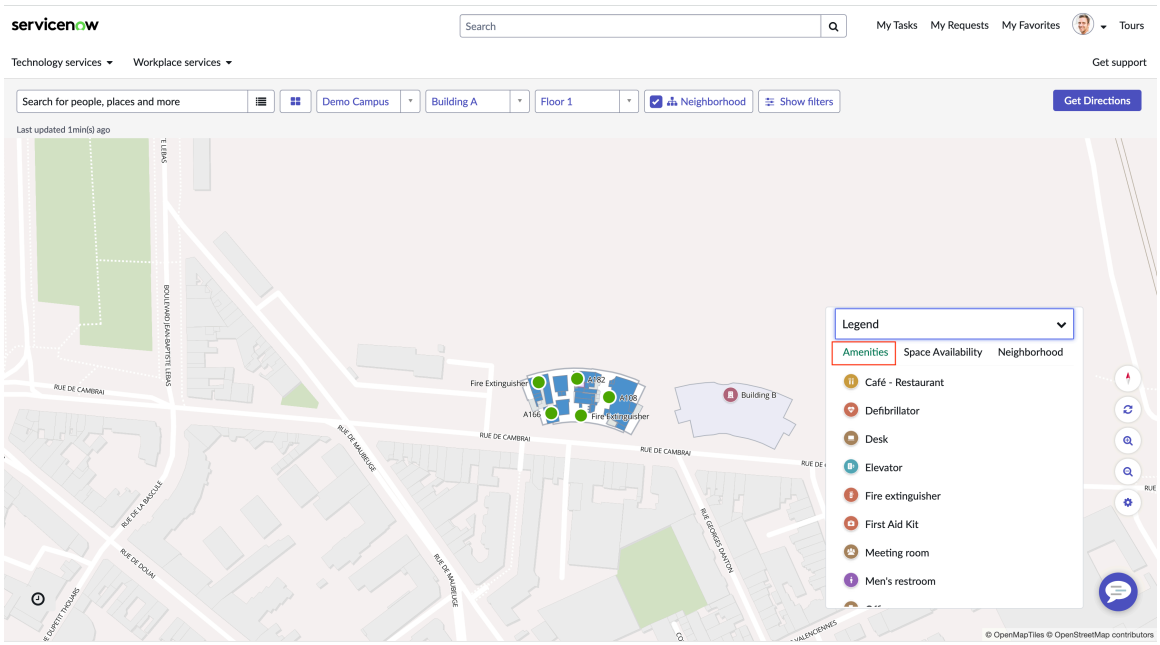
16. Pour réinitialiser la carte au nord, sélectionnez l'icône **Réinitialiser le nord** ( ) sur la carte.
17. Sélectionnez une liste **de légendes** pour afficher et interpréter les couleurs et les symboles ou icônes disponibles sur la carte.

La légende montre les options suivantes.

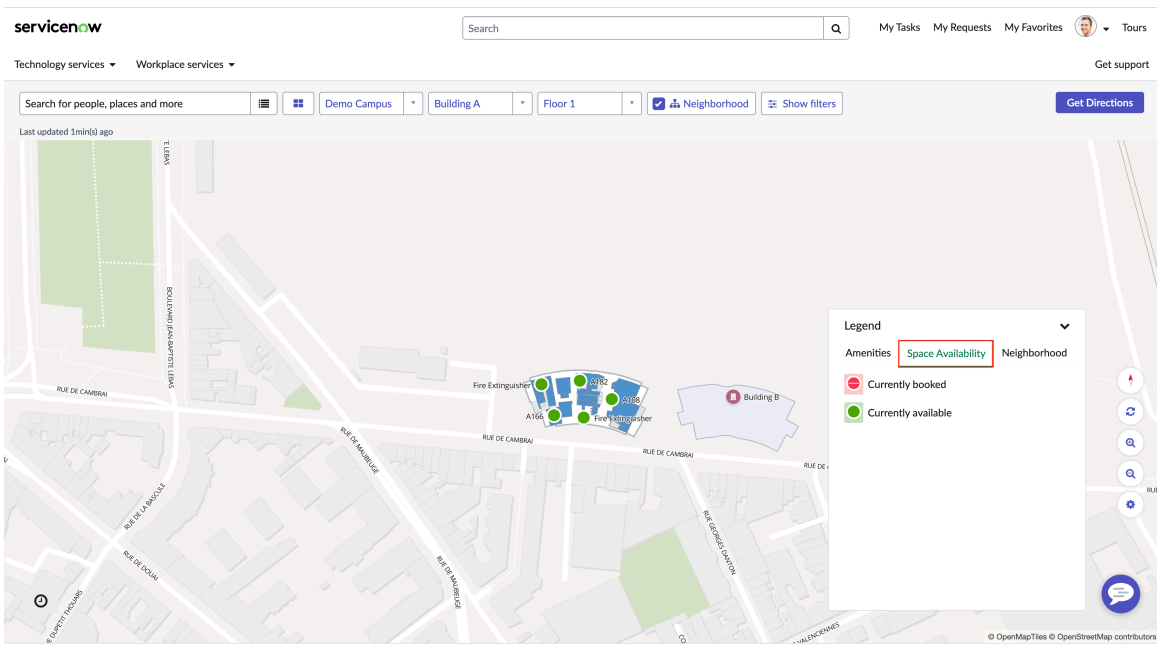
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Commodités : option permettant d'afficher la légende de la carte affectée aux types d'espaces. Par exemple, Chambre, salon, bureau, etc.



- Disponibilité de l'espace : option permettant d'afficher les légendes de la carte pour la disponibilité des espaces en fonction des états de réservation et des états d'occupation. Par exemple : Disponible, Actuellement réservé, Occupé, etc.



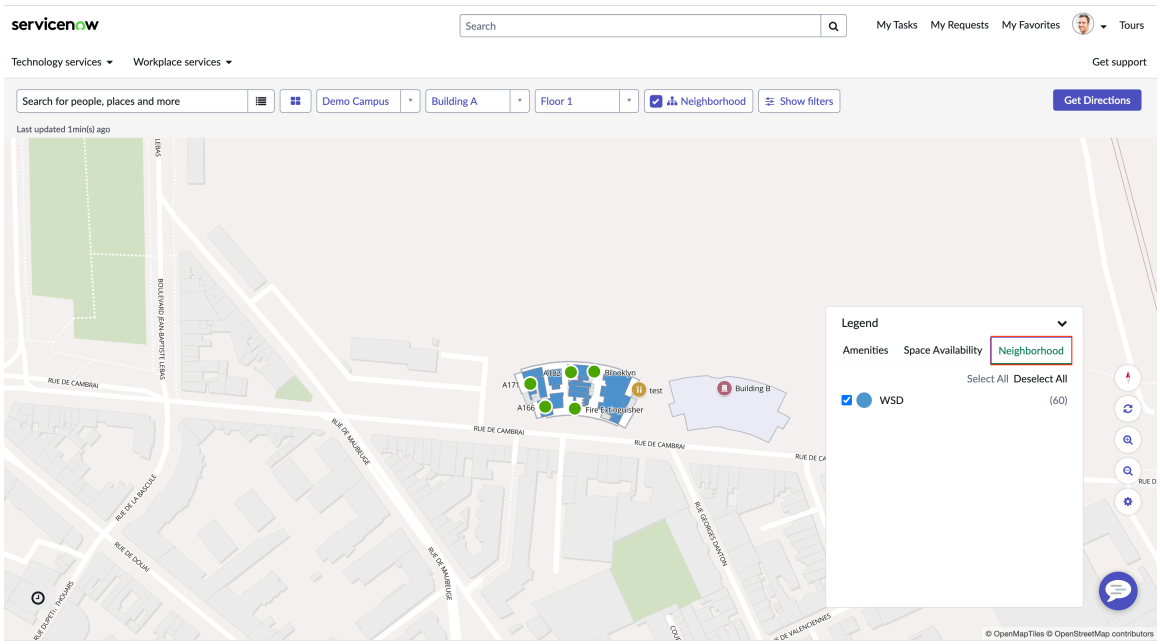
- Quartier : si vous avez coché la case **Quartier** , la légende de la carte affiche une option de basculement pour afficher ou masquer les quartiers sur la carte. Si la case Quartier n'est pas cochée dans le menu de la carte (voir l'étape 17), vous ne voyez pas l'option permettant d'afficher ou de masquer le quartier dans la légende.

Remarque :
L'option d'affichage ou de masquage d'un quartier pour un emplacement dépend de la configuration d'une propriété de carte [sn_wsd_space_map.display_neighborhood_on_the_map]. Cette propriété est définie par votre administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

.



- Sélectionnez le bouton d'activation et de désactivation du quartier pour afficher ou masquer les quartiers sur la carte.
- Les quartiers sont codés par couleur en fonction du département, du centre de coûts ou de l'entité du lieu de travail.
- Les emplacements ou espaces de travail sélectionnés avec un quartier sont remplis de couleurs affectées par le quartier.
- Les options **Sélectionner** tout et **Désélectionner tout** sont disponibles dans la légende pour sélectionner ou désélectionner des quartiers.
- Si un espace appartient à plusieurs quartiers, il est représenté par une couleur unique sur la carte et le quartier est affiché sur la légende de la carte avec « & ».

18. Pour passer à la vue Carte, sélectionnez le bouton bascule ( ).

Utiliser la vue Carte dans le répertoire d'emplacement

Utiliser la vue Carte pour réserver un espace ou émettre une demande de service sur le lieu de travail. Filtrez les espaces en fonction des données de réservation et d'occupation. Affichez les quartiers désignés sur la carte d'espace. Passez à la vue cartographique à tout moment lorsque vous souhaitez localiser un emplacement de lieu de travail sur la carte ou obtenir un itinéraire vers un collaborateur ou un emplacement.

Avant de commencer

Assurez-vous d'activer et de configurer les modules d'extension suivants :

- Cœur du lieu de travail
- Gestion des réservations du lieu de travail (Facultatif)

  Filtrez et affichez l'état de la réservation pour un emplacement sélectionné dans le répertoire d'emplacement.

- Connecteurs de lieu de travail (Facultatif)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtrez et affichez l’état d’occupation d’un emplacement sélectionné dans le répertoire d’emplacement.

- Mappage d'intérieur
- Workplace Space Mapping

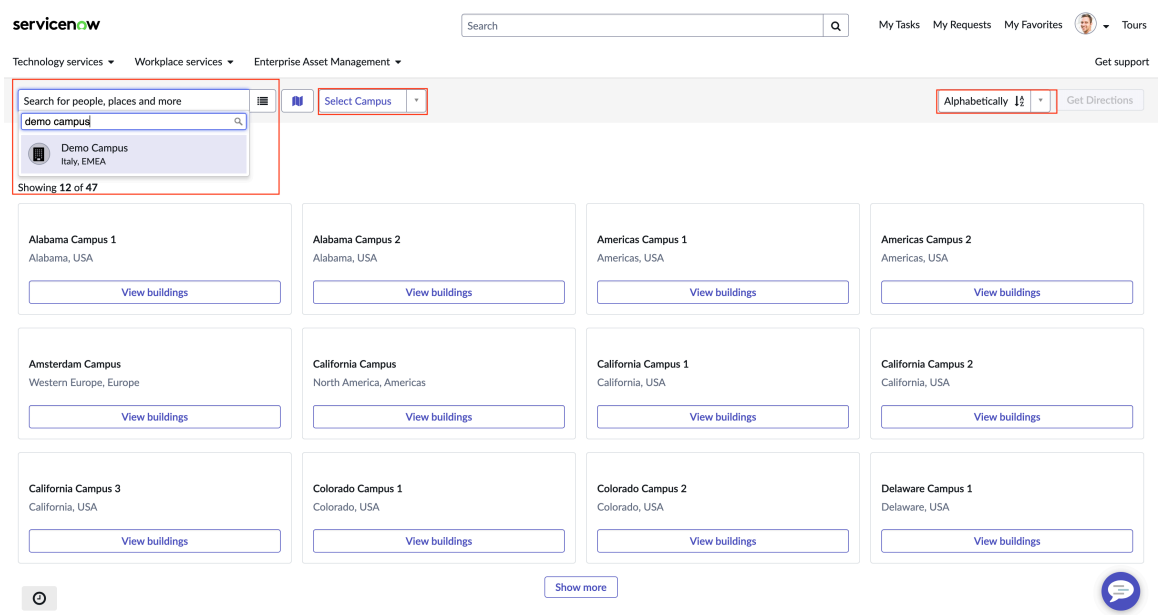
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** > **Services du lieu de travail**.
2. Dans la liste **Services du lieu de travail** , sélectionnez **Parcourir Lieux de travail** > **Ressources de support** > **Répertoire d'emplacement**.

   La page d’accueil du répertoire d’emplacement s’affiche. Par défaut, le répertoire Emplacement s’ouvre en mode Carte. Si aucune carte n’est disponible pour un emplacement, la vue Carte est ouverte par défaut.

   .
3. Si vous êtes dans la vue de carte, sélectionnez l’icône de vue de carte (pour basculer vers la vue de carte. La page d’accueil de la vue Carte s’affiche avec une liste de tous les campus.



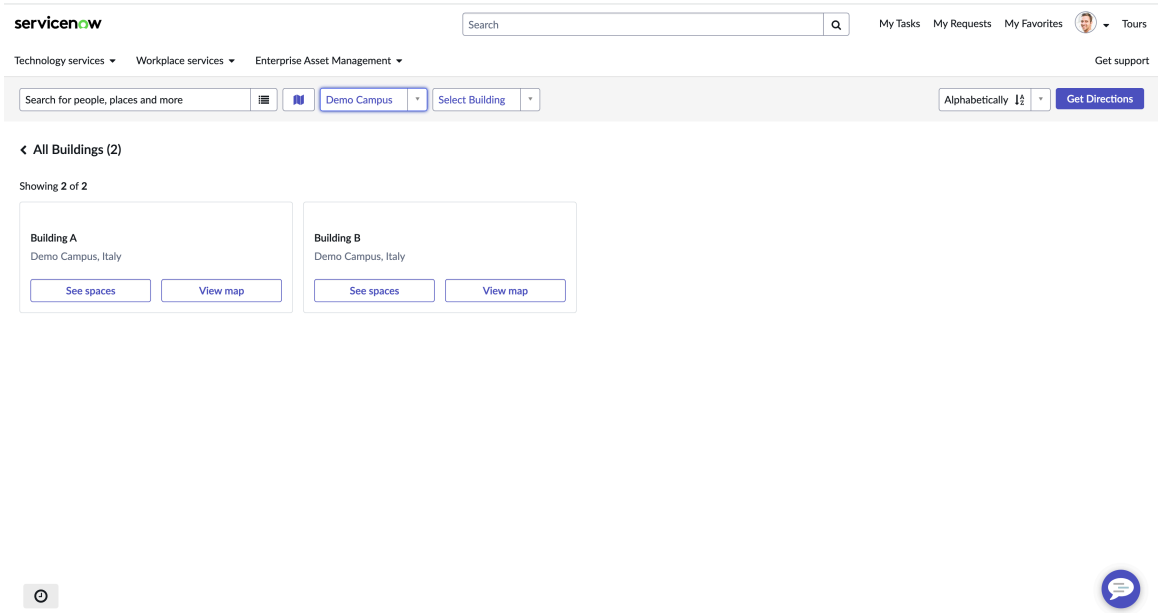
4. Sélectionnez un campus dans l’onglet **Sélectionner un campus** .

   Vous pouvez également rechercher un campus à l’aide de l’option de champ de recherche de la vue de carte.

   Pour trier les emplacements par ordre alphabétique, sélectionnez **Alphabétique** et triez selon vos besoins (de A à Z ou de Z à A).
5. Lorsque vous sélectionnez un campus, l’onglet **Sélectionner un bâtiment** est activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

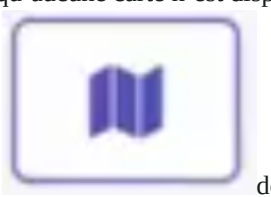


6. Sélectionnez un bâtiment dans l'option de liste **Sélectionner un bâtiment** .
   Par exemple, le bâtiment A.

   Lorsque vous sélectionnez un bâtiment, l'onglet **Étage** est activé dans la vue de carte. Après avoir sélectionné un étage, l'option **Afficher les filtres** est activée.

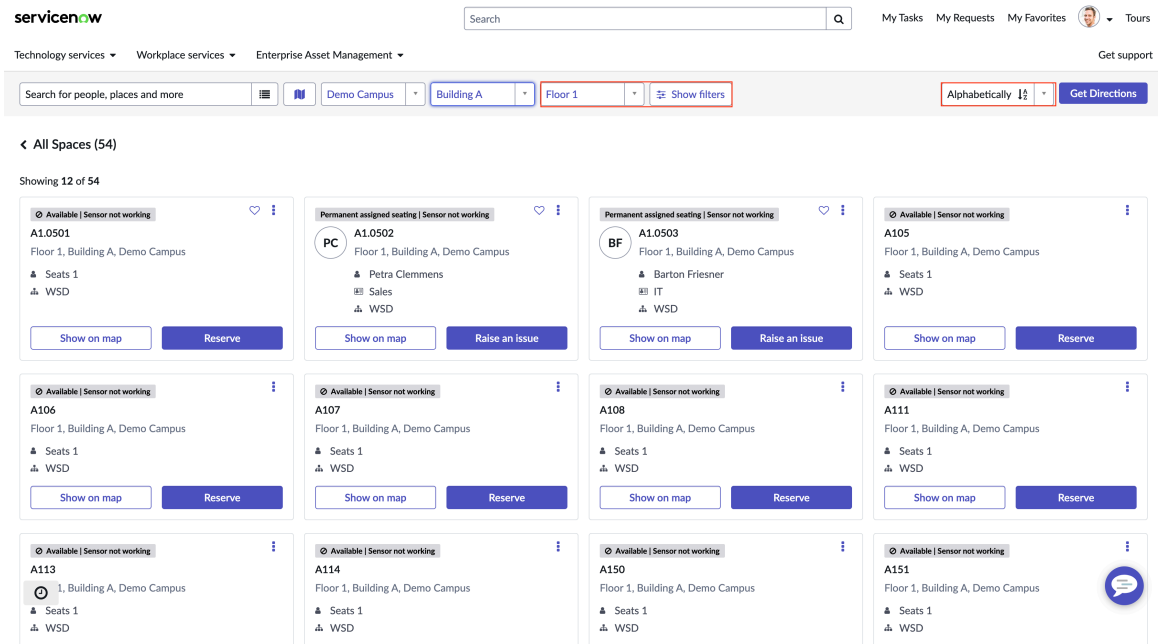
7. Après avoir sélectionné un bâtiment, sélectionnez **Voir les espaces** pour afficher le nombre d'espaces de travail alloués pour un bâtiment.

   La page Tous les espaces d'un bâtiment sélectionné s'affiche. Tous les espaces d'un bâtiment sont affichés sous forme de cartes individuelles.

   Remarque :
   La carte d'espace n'affiche pas l'option Afficher sur la carte lorsqu'aucune carte n'est disponible pour un bâtiment. L'icône du bouton d'activation/désactivation ( de carte est également grisée dans la vue de carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



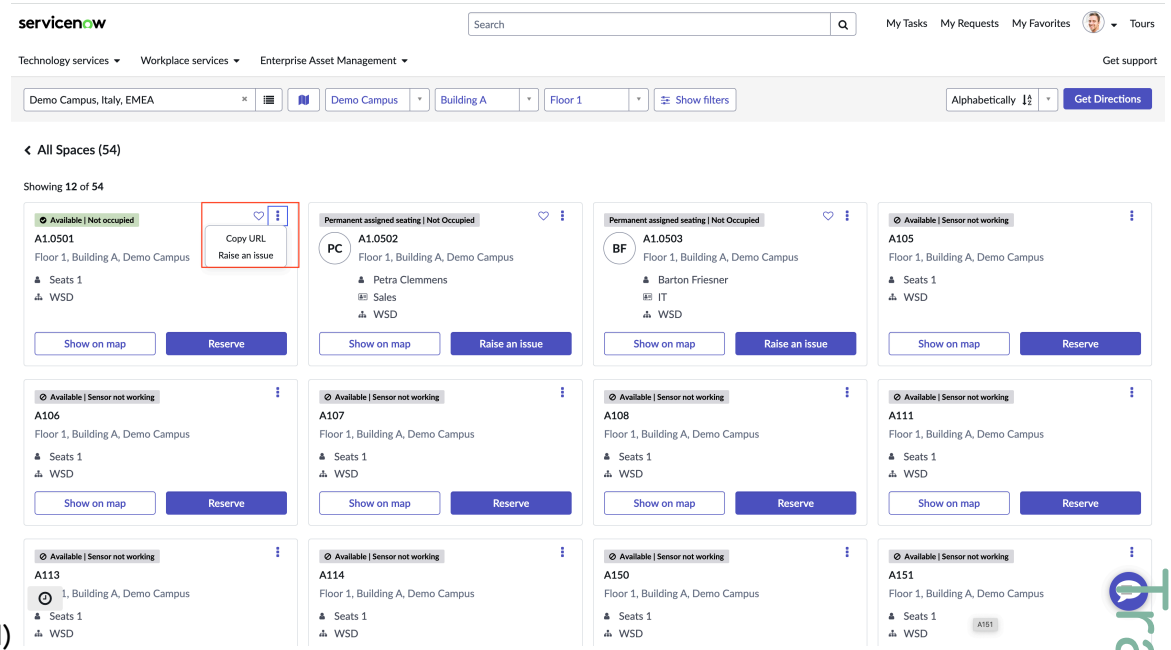
Les étiquettes ou balises disponibles sur une carte d'espace affichent l'état de la réservation et de l'occupation, le nombre de sièges disponibles dans cet espace et les quartiers désignés. La carte d'espace fournit également les informations suivantes :

- Option pour marquer un espace comme ♡
- Nom de l'espace
- L'avatar de l'employé ou les initiales du profil du lieu de travail s'affichent sous forme d'image sur les détails de la carte d'espace.
- État de l'occupation
- État de la réservation
- Image de l'espace
- Nom et détails de l'étage, du bâtiment et du campus
- Capacité de l'espace
- Services du lieu de travail standard
- Quartier

8. **Facultatif :** Sur la carte d'espace, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



(Optional)

Sélectionnez les options suivantes selon vos besoins :

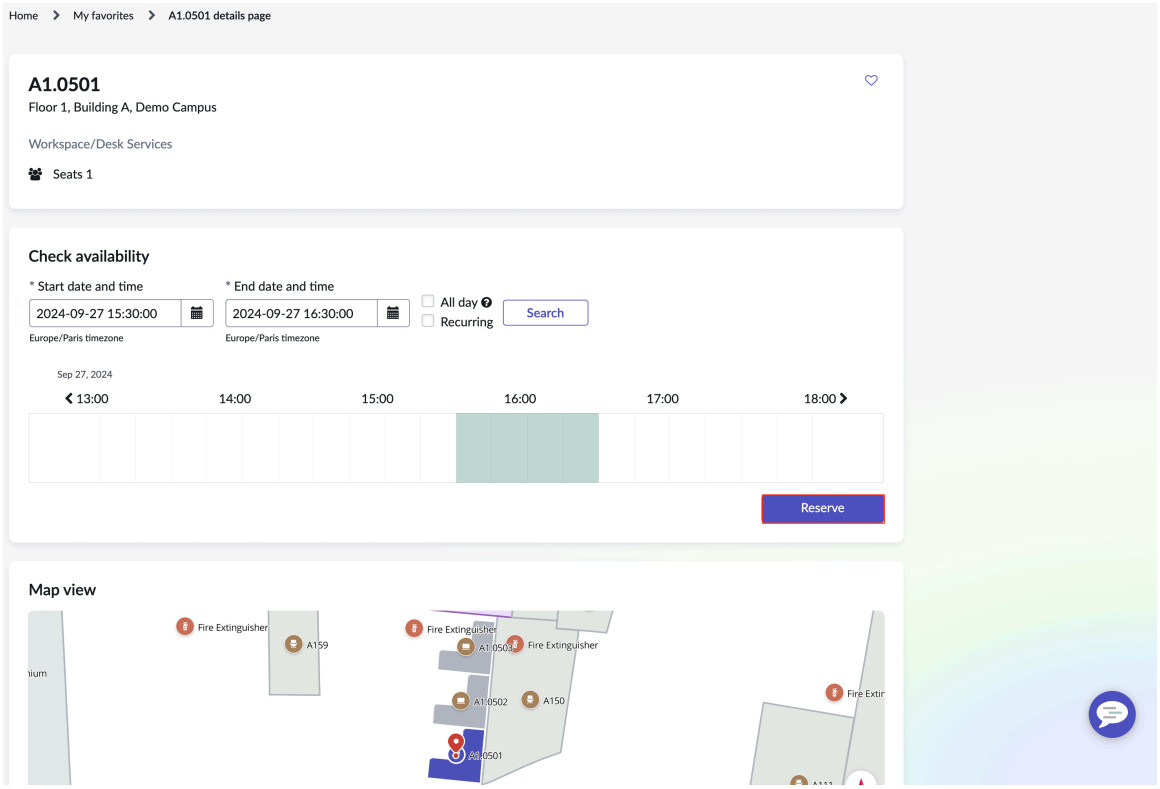
- Copier l'URL : option permettant de partager le lien du navigateur de l'emplacement de l'espace et de le partager avec les membres de votre équipe.
- Soulever un problème : option permettant de soumettre une demande de service sur le lieu de travail. Cette option est disponible dans l'option Plus d'actions uniquement pour un espace qui peut être réservé ou réservé. Si un espace est déjà réservé ou n'est pas disponible, l'option Soulever un problème est disponible sous forme de bouton dans la carte d'espace.

9. Sélectionnez **Réserver** pour réserver un espace.

L'espace sélectionné s'ouvre dans un onglet de navigateur. La page des détails de la carte d'espace affiche des options permettant de sélectionner une réservation **Date/heure de début** et **Date/heure de fin**. L'espace sélectionné est également affiché sur la carte (si la carte de l'étage est disponible). Terminez le processus de réservation sur la page des détails de la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

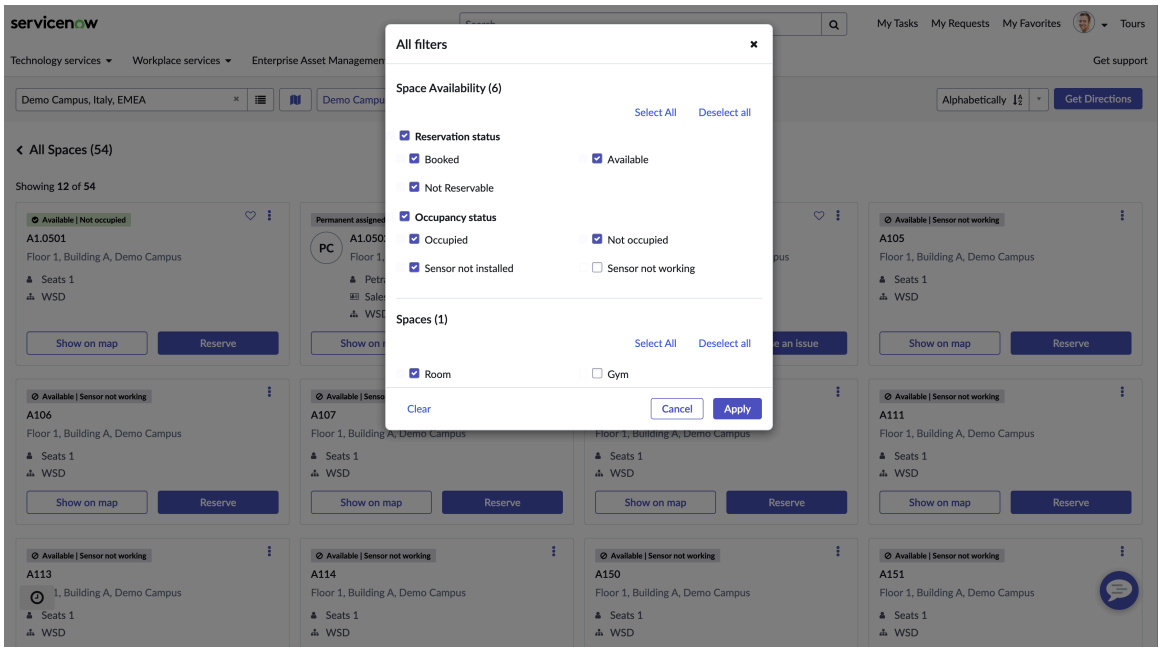


10. Revenez à la page Tous les espaces dans la vue Carte et sélectionnez **Afficher sur la carte**.
    Le panneau de détails de la carte d'espace s'ouvre sur la carte et affiche la possibilité d'émettre une demande ou de réserver un espace, et d'obtenir un itinéraire vers un emplacement pour l'orientation. Pour plus d'informations, consultez Utiliser la vue Carte dans le répertoire d'emplacement.
11. **Facultatif :** Sélectionnez **Soulever un problème** pour demander un service du lieu de travail ou soulever un problème de service du lieu de travail.
    Vous êtes redirigé vers la page Demande générale sur le Centre des employés.
12. Sélectionnez **Afficher les filtres** pour filtrer les espaces en fonction des états de réservation, des états d'occupation et des types d'espace.

> **Remarque :**
> Le bouton **Afficher les filtres** s'affiche sur la carte lorsque la propriété de carte **Afficher les informations de réservation et/ou d'occupation sur la propriété de carte du répertoire d'emplacement** [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir] est définie sur **Oui** par votre administrateur. Les filtres peuvent être appliqués au niveau d'un étage ou d'un espace. Lorsque cette propriété est définie sur **Non**, seuls les filtres de type d'espace peuvent être sélectionnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Sélectionnez et filtrez l’une des options suivantes selon vos besoins :

a. Cochez la case Statut de la **réservation** pour afficher la disponibilité des espaces sur la carte.

b. Sélectionnez l’état de réservation requis pour filtrer les espaces en fonction des données de réservation pour un emplacement sélectionné.
Par exemple, les états de réservation suivants sont affichés sur la carte d’un espace sélectionné.

- Réservé
- Disponible
- Non réservable
- Actuellement réservé

a. Cochez la case **État d’occupation** pour afficher l’état d’occupation d’un espace ou d’un emplacement sélectionné sur la carte.

> **Remarque :**
> Les états d’occupation ne sont affichés sur la carte que s’ils Connecteurs de lieu de travail sont configurés pour un emplacement sélectionné. Votre administrateur doit également configurer la propriété de carte **Afficher les informations de réservation et/ou d’occupation dans le répertoire d’emplacement [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir].** Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés de carte pour le répertoire d’emplacement.

b. Sélectionnez les options suivantes selon vos besoins :

- Occupé
- Non occupé
- Capteur non installé
- Le capteur ne fonctionne pas

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque les filtres de réservation et d'occupation sont appliqués, les espaces remplissant ces deux conditions sont affichés.
- Lorsque seuls les filtres de réservation ou d'occupation sont appliqués, seuls les états de réservation ou d'occupation s'affichent.
- Les espaces sur la carte qui correspondent aux conditions de filtre sont mis en surbrillance.
- Les espaces qui ne remplissent pas les conditions de filtre ou pour lesquels aucun filtre n'est appliqué sont affichés en blanc (couleur du polygone).

a. Cochez la case **Espaces** pour filtrer les types d'espace sélectionnés dans la vue de carte.

Remarque :
Les types d'emplacement Indoor Mapping sont disponibles en tant que types d'espace dans le répertoire Emplacement.

b. Sélectionnez les espaces requis.

Par exemple, les types d'espace suivants peuvent être sélectionnés :

- Salles
- Salle de sport
- Café
- Cabine téléphonique
- Lieu de travail/bureau
- Toilettes - hommes
- Toilettes : femmes
- Divers
- Ascenseur

13. Sélectionnez **Appliquer** pour appliquer les filtres.
Les filtres sélectionnés sont appliqués et **l'étiquette Filtrer par** affiche les éléments filtrés sous forme de pilules. Par exemple : réservé, disponible, etc. Sélectionnez **Tout effacer** pour supprimer les filtres.

14. Pour passer à la vue Carte, sélectionnez le bouton bascule ( ).
Pour plus d'informations, consultez Utiliser la vue Carte dans le répertoire d'emplacement.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Cœur du lieu de travail

Surveillez la progression des activités sur votre lieu de travail à l'aide des tableaux de bord et des journaux du lieu de travail.

Consulter les journaux de mise à jour du plan d'étage de l'espace de travail

Une fois le plan d'étage de l'espace de travail mis à jour, toutes les modifications effectuées peuvent être visualisées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de la sécurité du lieu de travail** > **Administration** > **Journaux de mise à jour du plan d'étage**.
   Des journaux s'affichent pour chacun des plans d'étage mis à jour avec la date et les horodatages.
2. Sélectionnez le lien **Date de création** pour afficher l'enregistrement du journal.
3. Sélectionnez le lien **Étage** pour afficher l'enregistrement de l'étage.

Tableaux de bord de l'espace de travail

Utilisez les tableaux de bord des espaces de travail dans Cœur du lieu de travail pour obtenir une vue consolidée de plusieurs mesures liées à ce dernier afin de vérifier rapidement l'utilisation de l'espace et de surveiller la progression des tâches.

L'information en temps réel fournit des données permettant de prendre des décisions, telles que le nombre d'effectifs autorisés à un moment donné à venir au bureau. Suivez les réservations de lieux de travail, les tickets du lieu de travail et les enregistrements des visiteurs à tout moment.

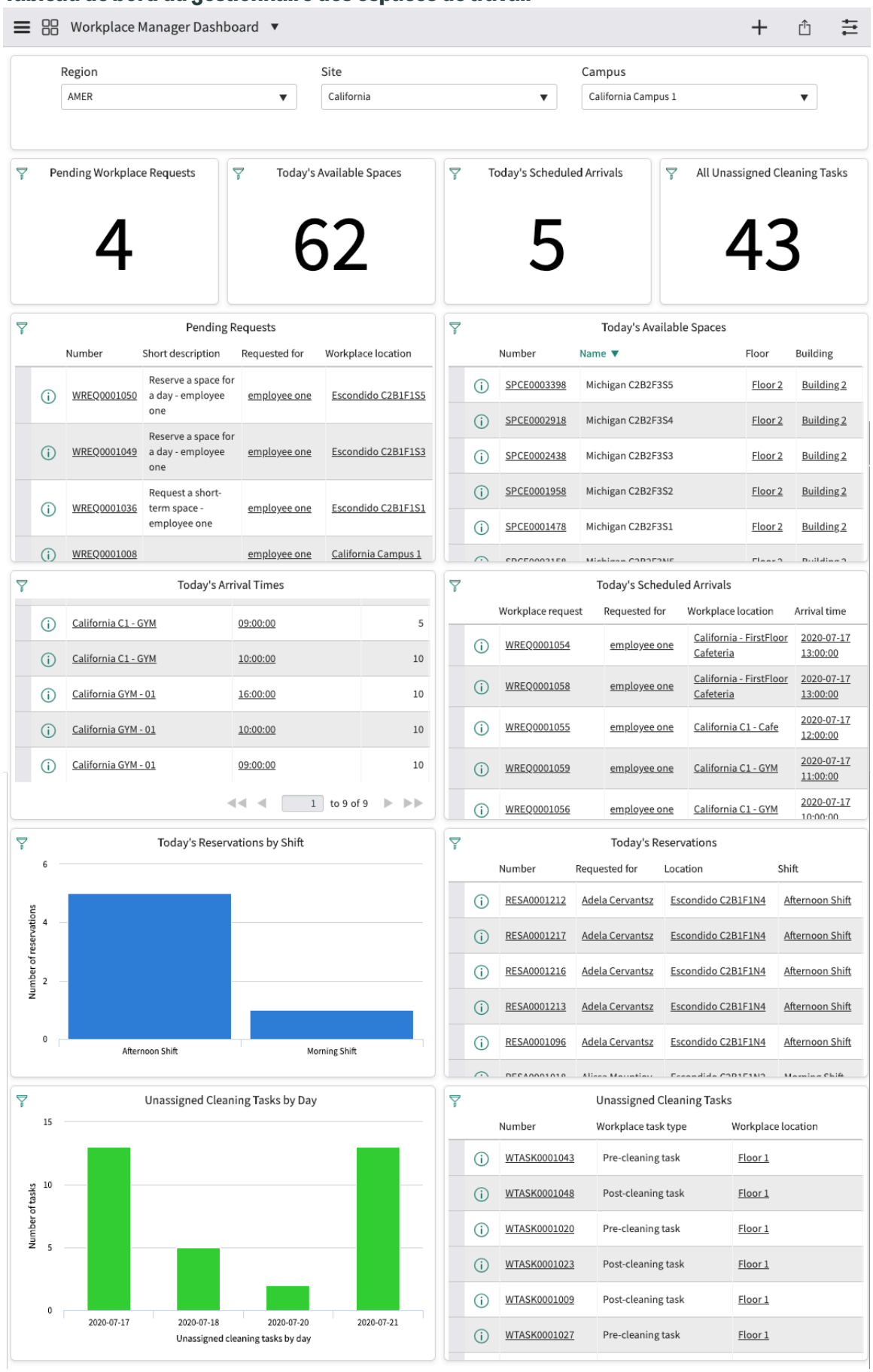
Tableau de bord du gestionnaire des espaces de travail

Utilisez le tableau de bord du gestionnaire des espaces de travail pour surveiller l'allocation spatiale et les activités de maintenance des espaces de travail sur le campus de votre bureau. Pour un jour donné, vous pouvez afficher les détails des espaces disponibles, des réservations d'espace, des demandes d'espace de travail en attente, des heures d'arrivée pour différents emplacements, des arrivées d'employés et des tâches de maintenance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord du gestionnaire des espaces de travail



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder au tableau de bord du gestionnaire du lieu de travail, accédez à **Cœur du lieu de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail** > **Gestion de la sécurité**.

La sélection d'une région, d'un site et d'un campus dans le filtre Rapport du lieu de travail en haut du tableau de bord affiche les rapports pour ce campus.

Utilisateur final et rôles

Rôle requis en fonction de l'objectif

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire des espaces de travail : doit avoir une visibilité sur l'état en temps réel de la disponibilité des espaces de travail, des arrivées planifiées et de la maintenance du lieu de travail.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Réviser les demandes d'espace de travail en attente • Surveiller les demandes de réservation d'espace de travail créées par les employés. • Surveiller les heures d'arrivée • Estimer les rassemblements d'employés sur les lieux de travail courants à l'aide des arrivées planifiées • Surveiller la progression des tâches liées aux espaces de travail

Visualisations des données

Données du tableau de bord

Titre	Type	Description
Demandes de lieu de travail en attente	Score unique	Nombre de demandes de lieu de travail en attente.
Espaces disponibles du jour	Score unique	Nombre d'espaces de travail actifs disponibles à la réservation aujourd'hui.
Arrivées planifiées du jour	Score unique	Nombre d'arrivées d'employés planifiées du jour pour différents emplacements sur le campus.
Toutes les tâches de nettoyage non affectées	Score unique	Nombre de tâches sur le lieu de travail actives non affectées à une personne et non clôturées.
Demandes en attente	Liste	Listes des demandes d'espace de travail en attente pour ce campus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données du tableau de bord (suite)

Titre	Type	Description
Espaces disponibles du jour	Liste	Liste des espaces de travail actifs disponibles à la réservation aujourd'hui.
Heures d'arrivée du jour	Liste	Liste des heures d'arrivée d'employés planifiées du jour pour différents emplacements sur le campus.
Arrivées planifiées du jour	Liste	Liste des arrivées d'employés planifiées du jour pour différents emplacements sur le campus.
Réservations du jour par équipe	Barre 	Nombre de réservations d'espaces de travail du jour regroupées par équipes.
Réservations du jour	Liste	Nombre de réservations d'espaces de travail du jour.
Tâches de nettoyage non affectées par jour	Tendance 	Tendance du nombre de tâches de nettoyage actives par jour non qui ne sont pas affectées à une personne et n'ont pas l'état Fermé. Les tâches de nettoyage dans ce rapport ont une date d'échéance entre le jour même et les sept prochains jours et incluent tous les types de tâches, comme les tâches planifiées, non planifiées et ad hoc.
Tâches de nettoyage non affectées	Liste	Liste des tâches sur l'espace de travail actives non affectées à une personne et non clôturées.

Tableau de bord du lieu de travail dans Workplace Service Portal

Utilisez le tableau de bord des espaces de travail sur Espace de travail du Portail de services pour analyser visuellement la capacité d'espace de travail disponible, les tendances de demande et de réservation spatiales, et surveillez les tâches de maintenance de votre lieu de travail. Vous pouvez également réserver un espace pour un employé ou créer une tâche de maintenance de l'environnement de travail directement à partir de cette page Espace de travail du Portail de services.

Pour ouvrir le tableau de bord du lieu de travail sur , Espace de travail du Portail de services accédez à **Cœur du lieu de travail** > **Tableau de bord**.

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.2, ou pour les nouveaux clients, le **tableau de bord** est supprimé de Espace de travail du Portail de services et Portail de services. Les clients utilisant Cœur du lieu de travail version 2.1 et versions antérieures peuvent toujours accéder au tableau de bord après une mise à niveau.

La sélection d'une région et d'un site dans le filtre situé en haut affiche les rapports des campus disponibles dans des onglets différents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord du lieu de travail

Overview of California sites

AMER | California | Last updated Jul 06, 10:24pm

California Campus 2 | California Campus 1

California California Campus 1

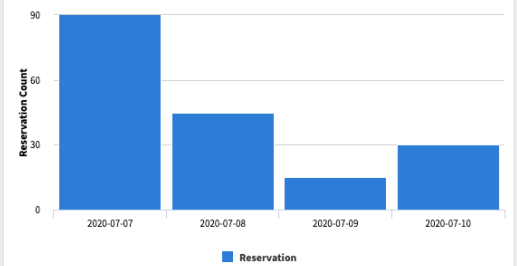
Reserve a space

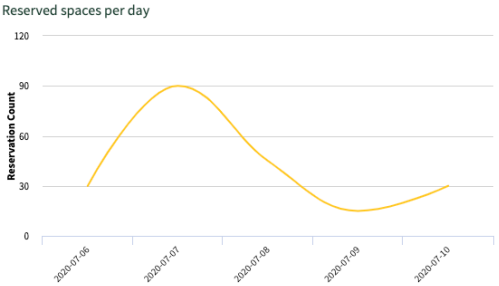
Today's capacity: 60

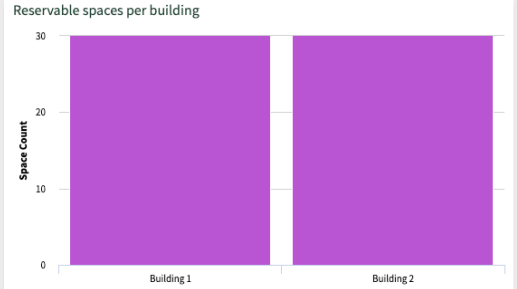
Today's shifts: 3

Today's reservable spaces: 60

Today's reservations: 90





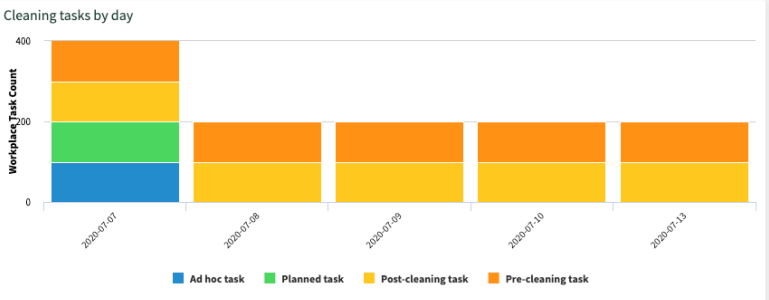


Cleaning tasks for this campus

Add a task

Unassigned cleaning tasks: 10

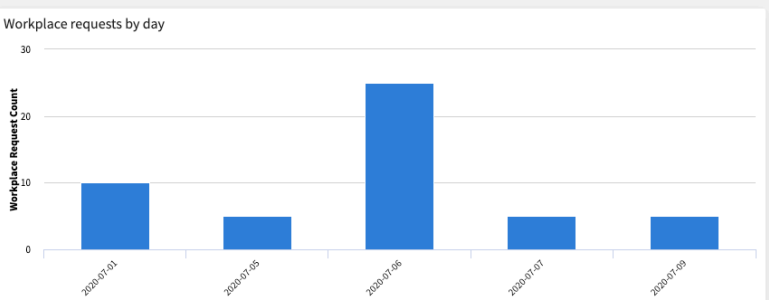
Planned tasks: 95



Workplace requests for this campus

Pending workplace requests: 7

Workplace requests created today: 23



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Rôles requis en fonction de l'objectif

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire de l'espace de travail : doit avoir une visibilité claire sur l'état en temps réel de l'utilisation de l'espace de travail et des activités de nettoyage pour les équipes.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Peut planifier le retour progressif des employés sur le lieu de travail après une situation d'urgence. • Peut surveiller la progression des tâches sur le lieu de travail pour différents emplacements de bureau.

Visualisations des données

Les données affichées dans les visualisations correspondent au campus sélectionné.

Données du tableau de bord

Titre	Type	Description
Capacité du jour	Score unique	Nombre d'espaces de travail actifs disponibles aujourd'hui.
Équipes du jour	Score unique	Nombre d'équipes utilisées dans les réservations du jour.
Espaces réservables du jour	Score unique	Nombre d'espaces de travail actifs disponibles à la réservation.
Réservations du jour	Score unique	Nombre de réservations actives du jour.
Réservations par jour	Tendance	Tendance du nombre de réservations actives par jour au cours des sept derniers jours et dont la date de fin correspond à ce jour ou à un jour ultérieur.
Espaces réservés par jour	Spline	Tendance du nombre d'espaces réservés par jour pour toutes les réservations effectuées au cours des sept derniers jours, actives à partir d'aujourd'hui ou d'un jour ultérieur.
Espaces réservables par bâtiment	Barre	Répartition des espaces de travail actifs disponibles à la réservation pour chaque bâtiment du campus.
Tâches de nettoyage pour ce campus		
Tâches de nettoyage non affectées	Score unique	Nombre de tâches sur le lieu de travail actives non affectées à une personne et non clôturées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données du tableau de bord (suite)

Titre	Type	Description
Tâches planifiées	Score unique	Nombre de tâches planifiées sur le lieu de travail actives et n'ayant pas encore été clôturées.
Tâches de nettoyage par jour	Tendance	Tendance du nombre de tâches de nettoyage actives par jour dont la date de remise est prévue entre aujourd'hui et les sept prochains jours, ou pour lesquelles aucune date de remise n'a été définie. Les tâches de ce rapport sont regroupées par type de tâches sur le lieu de travail.
Demandes de lieu de travail pour ce campus		
Demandes de lieu de travail en attente	Score unique	Nombre de demandes de lieu de travail en attente.
Demandes de lieu de travail créées aujourd'hui	Score unique	Nombre total de demandes de réservation de lieu de travail créées par les employés aujourd'hui.
Demandes de lieu de travail par jour	Tendance	Tendance du nombre de demandes de réservation de lieu de travail créées par jour.

Information associée

Créer des réservations de lieux de travail pour un employé

Créer une tâche sur le lieu de travail ad hoc

Références de Cœur du lieu de travail

Découvrez le rôle, les tables et les propriétés système installés avec l'application Cœur du lieu de travail.

Composants installés avec Cœur du lieu de travail

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application Cœur du lieu de travail, notamment les rôles d'utilisateur, les tâches planifiées, les tables et les règles métier.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Rôles installés avec Cœur du lieu de travail

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de l'espace de travail [sn_wsd_core.admin]	• Configure les données relatives au lieu de travail • Dispose d'un accès complet à l'application	sn_wsd_core.workplace_manager
Gestionnaire de l'espace de travail [sn_wsd_core.workplace_manager]	• Réserve des espaces sur le lieu de travail • Associe des employés et des équipes à des espaces • Gère les tâches de maintenance planifiées	• sn_wsd_core.workplace_exposu • schedule_admin • template_editor_global
Analyste de l'exposition sur le lieu de travail [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	Identifie les employés potentiellement exposés dans l'application ServiceNow® Gestion de l'exposition aux urgences à l'aide des réservations d'espaces de travail.	Aucun
Propriétaire de l'équipe de l'espace de travail [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• Dispose d'un accès en modification sur les équipes dont il est propriétaire. • Dispose d'un accès en modification aux détails tels que les calendriers des équipes, les utilisateurs associés et les espaces des équipes dont il est le propriétaire. • Dispose d'un accès en lecture seule aux tâches d'espace de travail des équipes dont il est le propriétaire. • Peut afficher les demandes et réservations d'espaces	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Cœur du lieu de travail (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	de travail pour les équipes dont il est le propriétaire.	
Utilisateur de l'espace de travail [sn_wsd_core.workplace_user]	• Demande des réservations de zones ou d'espaces de travail à partir de Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now® Mobile • Planifie l'arrivée aux emplacements du lieu de travail à l'aide de Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now® Mobile **Remarque :** À partir de Cœur du lieu de travail v1.3.2, les employés doivent avoir ce rôle pour demander des réservations sur le Espace de travail du Portail de services.	Aucun
Auteur principal du lieu de travail [sn_wsd_core.task_writer]	• Crée, lit, met à jour et supprime des tâches du lieu de travail. • Lit des modèles de tâches.	sn_wsd_core.task_reader
Lecteur principal du lieu de travail [sn_wsd_core.task_reader]	Dispose de l'autorisation de lire toutes les tâches du lieu de travail.	Aucun
Auteur de la base de connaissances du lieu de travail [sn_wsd_core.kb_writer]	• Crée, affiche, publie et met à jour les articles de la base de connaissances. • Retire et republie les articles de la base de connaissances.	Aucun
Lecteur d'entité du lieu de travail [sn_wsd_core.workplace_entity_reader]	Est autorisé à lire les tables Entité du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_entity]	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Cœur du lieu de travail (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	et Type d'entité [sn_wsd_core_entity_type]. Les utilisateurs de l'espace de travail ont besoin de ce rôle pour créer des demandes basées sur les entités du lieu de travail.	
Rédacteur d'entité sur le lieu de travail sn_wsd_core.auteur_entité_lieu de travail	Dispose des autorisations nécessaires pour créer et modifier des enregistrements dans les tables Entité du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_entity] et Type d'entité [sn_wsd_core_entity_type].	sn_wsd_core.lecteur_entité_lieu de trava
Lecteur du quartier du cœur du lieu de travail sn_wsd_core_neighborhood_reader	Tout utilisateur disposant du rôle de gestionnaire du lieu de travail et du rôle de planificateur d'espace a l'autorisation de lire le quartier.	Aucun
Rédacteur du quartier du cœur du lieu de travail sn_wsd_core_neighborhood_writer	Tout utilisateur disposant du rôle de gestionnaire du lieu de travail et du rôle de planificateur d'espace a l'autorisation de lire et d'écrire le quartier.	Aucun

Tables

Tables installées avec Cœur du lieu de travail

Table	Description
Suggestions d'espace utilisateur [sn_wsd_core_user_space_suggestions]	Table de cache pour les espaces préférés ou recommandés de l'utilisateur. A des champs de vue de liste (Utilisateur, Bâtiment et Suggestions) **Remarque :** Le rôle sn_wsd_concierge.admin peut lire, créer, modifier et supprimer des enregistrements de la table dans les vues de formulaire et de liste. La configuration READ de sn_wsd_core.workplace_user est utilisée lors de la réception des suggestions. Les utilisateurs disposant du rôle sn_wsd_core.workplace_user peuvent uniquement voir les enregistrements créés pour eux, et les enregistrements sont en lecture seule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Cœur du lieu de travail (suite)

Table	Description
	Pour plus d'informations, consultez Suggestions d'espaces de l'utilisateur.
Suggestions d’espace	Table de cache pour les suggestions d’espace pour les employés. Le champ de type de suggestion contient la liste déroulante des champs de la vue de formulaire (Emplacement, Favoris, Réservations passées et futures, Emplacement du collaborateur et Services standard). Le poids doit être un nombre positif (entier). Si un nombre négatif est saisi et enregistré, l’application affiche un message d’erreur. Pour plus d'informations, consultez Configuration de suggestion d’espace. **Remarque :** Le rôle sn_wsd_concierge.admin peut lire, créer, modifier et supprimer des enregistrements de la table dans les vues de formulaire et de liste. La configuration READ de sn_wsd_core.workplace_user est utilisée lors de la réception des suggestions. Les utilisateurs disposant du rôle sn_wsd_core.workplace_user peuvent uniquement voir les enregistrements créés pour eux, et les enregistrements sont en lecture seule.
Zone [sn_wsd_core_area]	Stocke la liste des zones de bureaux.
Entrée d'arrivée [sn_wsd_core_arrival_entry]	Stocke la liste des entrées d'arrivée planifiées des employés.
Calendrier d'arrivée [sn_wsd_core_arrival_schedule]	Stocke la liste des créneaux d'arrivée planifiée créés par le gestionnaire de l'espace de travail.
Bâtiment [sn_wsd_core_building]	Stocke la liste des bâtiments.
Campus [sn_wsd_core_campus]	Stocke la liste des campus.
Étage [sn_wsd_core_floor]	Stocke la liste des bureaux.
Modèle de signature html	Stocke les modèles à valider pour une tâche planifiée et générer un PDF.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Cœur du lieu de travail (suite)

Table	Description
[sn_wsd_core_html_signing_template]	
Équipe - Emplacement [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	Stocke la relation entre les équipes et les emplacements du lieu de travail.
Configuration de la migration de l'emplacement sn_wsd_core_location_migration	Stocke des informations sur toutes les configurations des migrations de l'emplacement.
Définition de la tâche planifiée [sn_wsd_core_planned_task_def]	Stocke les définitions de tâches planifiées que les gestionnaires d'espace de travail créent pour les tâches sur le lieu de travail.
Code QR [sn_wsd_core_qr]	Stocke des informations sur tous les codes QR générés dans l'application.
Région [sn_wsd_core_region]	Stocke la liste des régions des emplacements de lieu de travail.
Salle [sn_wsd_core_room]	Stocke des informations sur toutes les salles.
Réservation [sn_wsd_core_reservation]	Stocke la relation entre les équipes, les employés et les espaces de travail.
Équipe [sn_wsd_core_shift]	Stocke la liste des équipes.
Site [sn_wsd_core_site]	Stocke la liste des sites de l'organisation.
Espace [sn_wsd_core_space]	Stocke la liste des espaces de travail de l'organisation.
Type d'espace [sn_wsd_core_space_type]	Stocke la liste de configurations du type d'espace créées par le gestionnaire du lieu de travail.
Mise en scène spatiale [sn_wsd_core_space_staging]	Agit comme une table d'espaces réservés provisoire pour les données importées relatives aux espaces.
Utilisateur du quart [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	Stocke la relation entre les équipes et les employés. Pour les utilisateurs existants qui effectuent une mise à niveau à partir de la première version de l'application,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Cœur du lieu de travail (suite)

Table	Description
	assurez-vous que la valeur d'affichage est le champ **Utilisateur**. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner un champ comme valeur d'affichage de table .
Profil du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile]	Stocke la relation entre les employés et les espaces de travail désignés.
Utilisateur de Workplace Safety [sn_wsd_core_workplace_user]	Stocke des informations sur tous les utilisateurs Prestation de services de lieu de travail.
Règle de rôle client d'espace de travail [sn_wsd_core_client_role_rule]	Stocke les règles d'affectation de rôle client d'espace de travail créées pour les employés.
Emplacement du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_location]	Table parente de toutes les tables d'entités d'espace de travail, telles que les régions, les sites, les campus, les bâtiments, les étages, les zones et les espaces.
Demande du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_request]	Stocke les demandes de réservation de lieu de travail créées par les employés.
Tâche sur le lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_task]	Stocke toutes les tâches sur le lieu de travail créées pour les équipes. Si vous effectuez la mise à niveau à partir de la version 1.1.1 ou antérieure de l'application, assurez-vous que le champ **Valeur par défaut** est vide pour la colonne workplace_task_type de cette table. Pour plus d'informations sur la façon de modifier la valeur d'affichage par défaut d'une colonne de table, consultez Spécifier une valeur de champ par défaut .
Salles du lieu de travail [sn_wsd_core_room]	Étend la table Espace [sn_wsd_core_space]. Il contient les éléments réservables d'une salle qui sont disponibles à la réservation.
Critères d'exécutant du lieu de travail [sn_wsd_core_performer_criteria]	Étend la table Fichier d'application. Stocke des informations sur tous les critères d'exécutant créés dans l'application. Les critères d'exécutant stockent la liste des utilisateurs éligibles pour effectuer des actions liées à l'approbation.
Définition d'approbation du lieu de travail [sn_wsd_core_approval_definition]	Étend la table Fichier d'application. Stocke des informations sur toutes les définitions d'approbation. Les tables stockent des informations telles que les entités qui nécessitent des approbations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Cœur du lieu de travail (suite)

Table	Description
Configuration d'approbation du lieu de travail [sn_wsd_core_approval_configuration]	Étend la table Fichier d'application. Stocke des informations sur toutes les configurations d'approbation du lieu de travail.
Type d'espace du lieu de travail [sn_wsd_core_space_type]	Stocke des informations sur les types d'espace du lieu de travail référencés pour les types de lieux Indoor Mapping pour la navigation intérieure.
Quartier du cœur du lieu de travail [sn_wsd_core_neighborhood]	Stocke des informations sur le quartier.
Association d'espace de quartier principal du lieu de travail [sn_wsd_core_neighborhood_m2m_space]	Stocke des informations sur l'association des espaces de quartier.
Affectation d'utilisateur de l'espace de quartier principal du lieu de travail [sn_wsd_core_neighborhood_user_assignment]	Stocke des informations sur la règle d'affectation des utilisateurs du quartier.

Propriétés installées avec Cœur du lieu de travail

Personnalisez les propriétés disponibles avec Cœur du lieu de travail.

Ces propriétés sont disponibles pour Cœur du lieu de travail.

Remarque :
Toutes ces propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail

Propriété	Description
sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION	Active l'affectation automatique des espaces de travail lorsque les employés font des demandes de réservation d'espace de travail. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
	Remarque : Une fois cette fonctionnalité activée, les champs associés aux emplacements de l'espace de travail, tels que la **Zone**, la **Préférence en matière d'espace**et l'**Espace**, n'apparaissent pas sur le formulaire de réservation de l'espace de travail. Activez cette fonctionnalité uniquement si tous les employés ont un espace de travail désigné dans leurs profils d'utilisateur dans la table Profil du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile]. Pour en savoir plus, consultez Mappage des employés à leurs espaces de travail désignés.
sn_wsd_core.CANCEL_RES_BUILDING	Détermine si les réservations effectuées pour les espaces doivent être annulées en fonction de la valeur du champ **Est réservable**. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux Si cette propriété est définie sur **true**, l'application annule alors toutes les réservations d'espace de travail effectuées pour les zones et les espaces des bâtiments ou des étages pour lesquels le champ **Est réservable** est défini sur **false**.
sn_wsd_core. CLEANING_TASK_MAX_DURATION	Détermine la durée (en jours) jusqu'à laquelle vous souhaitez exécuter les tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 7
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_non_reservables	Détermine si des espaces de travail non réservables apparaissent grisés sur le plan des étages dans Espace de travail du Portail de services. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux **Remarque :** Modifier cette valeur sur vrai peut avoir un impact négatif sur les performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details	Détermine si les détails de la réservation s'affichent lorsque les utilisateurs placent le curseur sur les espaces réservés du plan des étages dans Espace de travail du Portail de services. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux
sn_wsd_core.REQUEST_MAX_DURATION	Détermine le nombre maximum de jours pour lesquels un employé peut réserver un espace, en une seule fois. Cette propriété s'applique lorsqu'un employé demande à réserver un espace pour plusieurs jours. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 7
sn_wsd_core.show_book_uber	Détermine la visibilité du bouton **Réserver Uber** sur l'application Now® Mobile. Si cette propriété est définie sur **true**, les employés peuvent alors sélectionner **Réserver Uber** à partir de leurs réservations confirmées sur leurs équipements mobiles. Les utilisateurs sont redirigés vers l'application Uber mobile. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	Vérifie les e-mails reçus pour les applications ServiceNow® Prestation de services de lieu de travail et Gestion des tickets de lieu de travail. Cette propriété a été renommée à partir de la propriété *sn_wsd_case.wsd_inbound_email* dans Workplace Case Management version 1.0.1. Cette propriété n'est disponible que pour Workplace Core 2.0.3 ou version ultérieure. • Type : chaîne • Valeur par défaut : askwsd@example.com • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
sn_wsd_core.floor_transform_map	Vous permet de configurer des cartes de transformation personnalisées. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	Active la confirmation et la libération des réservations par e-mail. Si cette propriété est définie sur **true**, les employés peuvent confirmer ou libérer une réservation. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_floors	Vous permet de spécifier le nombre maximum d'étages pour lesquels créer un cache d'entité à tout moment. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	Vous permet d'annuler toutes les réservations futures effectuées au niveau de l'emplacement. Définissez le champ **Est réservable** sur **false** pour l'emplacement. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING	Permet à un utilisateur de créer une réservation basée sur l'équipe uniquement si l'utilisateur fait partie de cette dernière. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING	Affiche uniquement les bâtiments et les étages disponibles dans les créateurs d'enregistrements de réservation. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
	Remarque : Si la propriété est définie sur **true**, les lieux de travail sélectionnés mettent plus de temps à charger.
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	Affiche uniquement les zones et les espaces disponibles dans les créateurs d'enregistrements de réservation sur plusieurs jours. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux **Remarque :** Si la propriété est définie sur **true**, les lieux de travail sélectionnés mettent plus de temps à charger.
ARRIVAL_REQUEST_MAX_FUTURE_DAYS	Vous permet de spécifier le nombre maximal de jours dans le futur jusqu'auxquels les employés peuvent planifier leur arrivée. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 7
sn_wsd_core.external_id_generator.field	Vous permet de spécifier le champ qui doit être utilisé pour l'ID externe. • Type : chaîne • Valeur par défaut : nom
sn_wsd_core.external_id_generator.max_buildings	Vous permet de spécifier le nombre maximal de bâtiments pour lesquels des ID doivent être générés dans une seule sélection. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 50
sn_wsd_core.external_id_generator.max_spaces	Vous permet de spécifier le nombre maximal d'espaces pour lesquels des ID doivent être générés dans une seule sélection. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5 000
sn_wsd_core.external_id_generator.stagger	Vous permet de spécifier la durée (en secondes) sur laquelle échelonner le traitement des générations d'ID externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 300
sn_wsd_core.max_buildings_delete	Vous permet de spécifier le nombre maximal de bâtiments qui doivent être supprimés lorsque la tâche planifiée **Supprimer des emplacements du lieu de travail** est exécutée. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100
sn_wsd_core.max_spaces_delete	Vous permet de spécifier le nombre maximal d'espaces qui doivent être supprimés lorsque la tâche planifiée **Supprimer des emplacements du lieu de travail** est exécutée. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000
sn_wsd_core. ENABLE_LOCATION_PRIVACY	Vous permet de définir les préférences de confidentialité d'emplacement. Vous pouvez appliquer la confidentialité sur les profils et les réservations de lieu de travail. Pour plus d'informations, référez-vous à Paramètres et impact sur la confidentialité de l'emplacement. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : Aucun
sn_wsd_core. OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY	Vous permet de permettre aux employés de remplacer la confidentialité d'emplacement sur une réservation. Pour plus d'informations, référez-vous à Paramètres et impact sur la confidentialité de l'emplacement. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : non
sn_wsd_core. PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE	Vous permet d'informer les employés lorsque la confidentialité est appliquée sur un profil de lieu de travail ou dans des espaces réservés. Pour plus d'informations, référez-vous à Paramètres et impact sur la confidentialité de l'emplacement. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
sn_wsd_core. ALLOCATION_TYPE	Vous permet de spécifier le type d'allocation en fonction duquel les espaces doivent être récupérés et affichés aux utilisateurs lors de la recherche d'espaces à réserver, pendant la planification de scénarios, et plus encore. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : aucune Par défaut, les types d'allocation suivants sont fournis avec les applications : • Centre de coûts = cost_center • Département = département • Entité du lieu de travail = workplace_entity

Formulaire d'affectation d'emplacement de profil du lieu de travail

Le formulaire d'affectation d'emplacement vous aide à affecter un emplacement ou un quartier à un profil de lieu de travail.

Formulaire d'affectation d'emplacement de profil du lieu de travail

Champ	Description
Profil du lieu de travail	Enregistrement de profil du lieu de travail auquel l'emplacement doit être affecté. Un profil de lieu de travail peut avoir plusieurs affectations d'emplacements. Pour plus d'informations sur les profils d'espace de travail, reportez-vous à la section Mapper les espaces de travail désignés aux profils d'utilisateur.
Type de profil	Type d'affectation que vous souhaitez définir pour le profil du lieu de travail. Les affectations de quartier sont applicables si **Quartier** est sélectionné en tant qu'option Grouper par ou Afficher par dans un scénario ou une vue d'ensemble de bâtiment. Les affectations d'emplacement s'appliquent à toutes les autres options.
Quartier	Enregistrement de quartier que vous souhaitez affecter au profil. Ce champ s'affiche uniquement si le **type de profil** est défini sur Affectation de quartier.
Emplacement du lieu de travail	Enregistrement de l'emplacement du lieu de travail que vous souhaitez affecter au profil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'affectation d'emplacement de profil du lieu de travail (suite)

Champ	Description
	Remarque : Le champ Emplacement du lieu de travail est requis pour l'affectation de quartier. Sélectionnez le bâtiment, l'étage ou l'espace que vous souhaitez affecter au profil.
Plan de programmation	Plan de calendrier que vous souhaitez utiliser pour affecter des emplacements de lieu de travail au profil. Pour plus d'informations sur les plans de calendrier, reportez-vous à la section Planification du calendrier.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement.
Est primaire	Option permettant de spécifier si l'emplacement du lieu de travail affecté est l'emplacement principal pour le profil. Un profil de lieu de travail ne peut être affecté qu'à un seul emplacement principal. Pour plus d'informations sur la définition d'un emplacement principal, reportez-vous à la section Définir l'emplacement principal d'un profil de lieu de travail.
Motif de l'anomalie	Anomalie qui s'est produite en raison d'une incompatibilité dans le type d'allocation ou d'affectation. Pour plus d'informations sur les anomalies, reportez-vous à la section Types d'anomalies d'affectation d'emplacement du lieu de travail. Ce champ est automatiquement calculé en fonction de l'emplacement du lieu de travail et des enregistrements de profil.
Activer la confidentialité d'emplacement des employés	Option permettant de spécifier si les employés peuvent masquer leurs affectations d'emplacement aux autres utilisateurs.
Source	Source à partir de laquelle l'enregistrement d'affectation d'emplacement a été créé. Ce champ est généré automatiquement et n'est visible que dans la liste connexe Affectations d'emplacements de profil du lieu de travail.

Types d'anomalies d'affectation d'emplacement du lieu de travail

Des anomalies se produisent lorsqu'il y a un décalage entre l'allocation ou l'affectation d'un profil de lieu de travail et l'emplacement du lieu de travail.

Types d'anomalie

Motif de l'anomalie	Description
Aucune anomalie	Il n'y a pas d'anomalie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d'anomalie (suite)

Motif de l'anomalie	Description
Incompatibilité du type d'affectation	Le **type d'affectation** du profil d'utilisateur et **l'emplacement du lieu de travail** auquel l'utilisateur est affecté ne correspondent pas.
L'allocation ne correspond pas	L'allocation du profil d'utilisateur et de **l'emplacement de lieu de travail** auquel l'utilisateur est affecté ne correspond pas. L'incohérence d'allocation tient compte de l'allocation définie dans la propriété système Type d'allocation [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*]. Les allocations limitées dans le temps suivent uniquement la date de début et la date de fin de l'allocation, qui sont définies dans le fuseau horaire du système. Pour plus d'informations, consultez Allouer un centre de coûts, un département ou une entité sur le lieu de travail.
Le type d'affectation et l'allocation ne correspondent pas	Le **type d'affectation** et l'allocation du profil d'utilisateur et de **l'emplacement du lieu de travail** auquel l'utilisateur est affecté ne correspondent pas.
Incompatibilité d'affectation de quartier restreinte	Cette anomalie survient en raison de l'une des incohérences suivantes : • Lorsqu'un profil d'utilisateur est affecté à un espace affecté à un quartier restreint, mais que le profil d'utilisateur n'est pas affecté à ce quartier restreint. • Lorsqu'un profil d'utilisateur est affecté à un espace qui n'est pas affecté au quartier restreint, mais que le profil d'utilisateur est affecté à ce quartier.

Formulaire Réserver un espace

Le formulaire de réservation d'un espace vous aide à sélectionner l'emplacement et la durée de votre réservation.

Formulaire Réserver un espace

Champ	Description
Région	Région de l'emplacement de votre bureau.
Site	Emplacement de votre bureau.
Campus	Campus du bâtiment de votre bureau.
Bâtiment	Immeuble de bureaux auquel vous souhaitez revenir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Réserver un espace (suite)

Champ	Description
Date sur site	Date à laquelle vous souhaitez accéder à l'espace de travail.
Équipe	Le calendrier de l'équipe pendant lequel vous souhaitez vous rendre au bureau. Seules les équipes disponibles pour l'emplacement et la plage de dates sélectionnés sont affichées. Seules les équipes dont vous faites partie sont affichées. Cela dépend des propriétés système qui ont été configurées par votre organisation.
Détail de l'équipe de travail	Détails de l'équipe que vous avez sélectionnée. Les détails de l'équipe sont automatiquement renseignés en fonction de l'équipe sélectionnée.
Date/heure de début	Date et heure à partir desquelles vous souhaitez accéder à l'espace de travail. Ce champ est visible si vous avez sélectionné **Réserver un espace pour la journée**.
Date/heure de fin	Date et heure auxquelles vous souhaitez quitter l'espace de travail. Ce champ est visible si vous avez sélectionné **Réserver un espace pour la journée**.
Étage	Étage de la zone ou de l'espace auquel vous souhaitez accéder.

Traduction automatique

Gestion des réservations du lieu de travail

L'application ServiceNow® Gestion des réservations du lieu de travail permet aux employés de réserver plus facilement des salles de réunion, des salles de conférence, des bureaux et d'autres services du lieu de travail pouvant être réservés, à partir de Service Portal.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

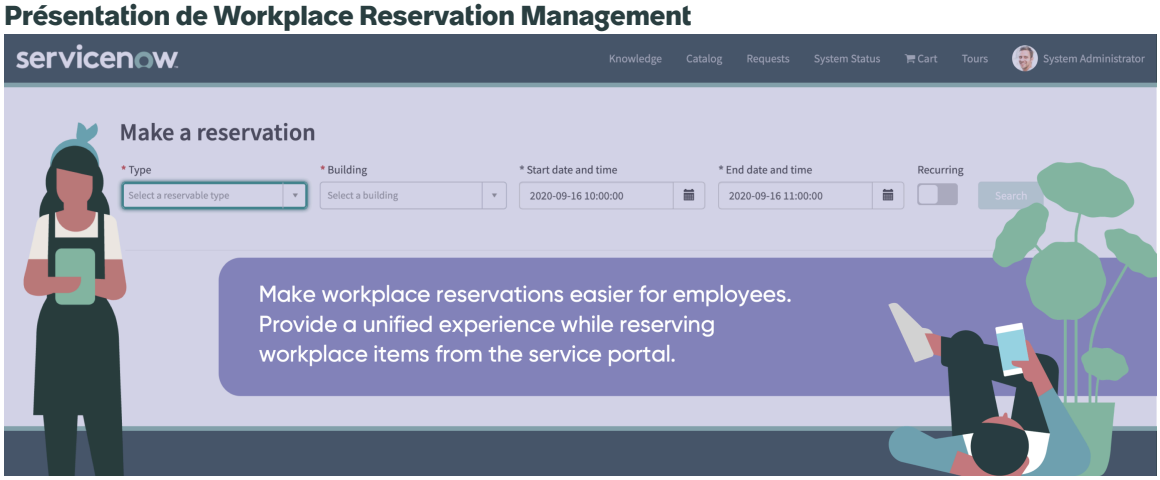
Premiers pas

Explorer En savoir plus sur les concepts et les Gestion des réservations du lieu de travail fonctionnalités.	**Configurer** Configurez l'application et les modules réservables et les paramètres connexes pour que les employés effectuent une réservation.	**Demande** Effectuez une réservation unique, récurrente ou de groupe. Invitez des collègues et des visiteurs.
Gérer Gérez les réservations et les approbations du lieu de travail.	**Solutions d'analyse et de génération de rapports** Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord et des rapports.	**Référence** Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Explorer Gestion des réservations du lieu de travail

L'application ServiceNow® Gestion des réservations du lieu de travail permet aux employés de réserver plus facilement des salles de réunion, des salles de conférence, des bureaux et d'autres services du lieu de travail pouvant être réservés, à partir de Service Portal.

Présentation de Workplace Reservation Management



En tant qu'administrateur, vous pouvez accéder à l'intégralité de l'application et effectuer toutes les actions de l'application Gestion des réservations du lieu de travail.

Configurer un module de réservation

En tant qu'administrateur Gestion des réservations du lieu de travail, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurer le widget Réservations pour afficher différents types d'éléments réservables que les employés peuvent réserver.
- Configurer un large éventail de services standard disponibles avec les éléments réservables.
- Configurer des modules réservables pour regrouper des types d'éléments réservables similaires. Activez/désactivez un module pour contrôler sa disponibilité à la réservation pour les employés.
- Indiquer si une approbation est requise. Cette action déclenche une demande d'approbation lorsqu'un employé tente de réserver un élément réservable du module réservable.
- Activer la réservation basée sur les équipes dans un module réservable. Un employé peut effectuer une réservation pour l'équipe pour un élément du lieu de travail de ce module réservable.
- Activez la réservation de groupe dans un module réservable. Un employé ou un responsable peut réserver plusieurs lieux pour différents employés dans une seule réservation de groupe.
- Activez la génération iCalendar afin que les employés puissent ajouter la réservation à leur calendrier.
- Permettez aux employés d'inviter des participants, tels que des collègues ou des visiteurs externes.
- Configurez les fournisseurs de réunion virtuelle pour permettre aux employés de partager un lien de réunion virtuelle avec leur réservation.
- Activer la réservation de plusieurs bâtiments.
- Activez Parcourir par quartier.

Créer des réservations

Gestion des réservations du lieu de travail permet aux utilisateurs d'effectuer les actions suivantes :

- Choisir parmi une liste d'éléments du lieu de travail disponibles.
- Effectuer une réservation pour une journée ou quelques heures.
- Créer une réservation unique ou des réservations récurrentes.
- Résolvez automatiquement les conflits de réservations récurrentes.
- Ajouter plusieurs bâtiments à une seule réservation.
- Affichez les détails des éléments du lieu de travail, tels que la capacité, l'emplacement, la disposition et les services disponibles.
- Affichez la disponibilité d'un élément du lieu de travail pour une journée à l'aide de la vue Calendrier.
- Créer une réservation pour soi ou pour le compte de quelqu'un d'autre.
- Afficher, mettre à jour ou annuler vos réservations ou les réservations créées pour d'autres personnes.
- Spécifier, lors de la réservation d'une salle pour une réunion, le type de réunion sur privé pour les réunions confidentielles.
- Demander des services supplémentaires lors d'une réservation, tels que la mise à disposition de nourritures et boissons ou de papeteries.
- Réserver plusieurs emplacements du lieu de travail dans une seule réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Réserver un lieu de travail près d'un collègue.
- Partagez les détails de votre réservation avec d’autres personnes.
- Créer une réservation de groupe et affectez des lieux de travail à différents employés dans une seule réservation.
- Télécharger l'iCalendar pour télécharger les détails de la réservation et enregistrez-le dans votre calendrier.
- Définissez un lieu de travail comme favori. L’espace favori s’affiche en premier lorsque vous recherchez des lieux de travail pour effectuer une réservation.
- Créez un lien de réunion virtuelle de la réservation pour permettre aux invités en dehors du bureau de rejoindre la réunion.
- Invitez des participants tels que des collègues ou même des travailleurs externes à assister à une réunion.
- Définissez les préférences de confidentialité d’emplacement au niveau d’une organisation ou d’un bâtiment.

Gérer les réservations

En tant que gestionnaire Gestion des réservations du lieu de travail, vous pouvez :

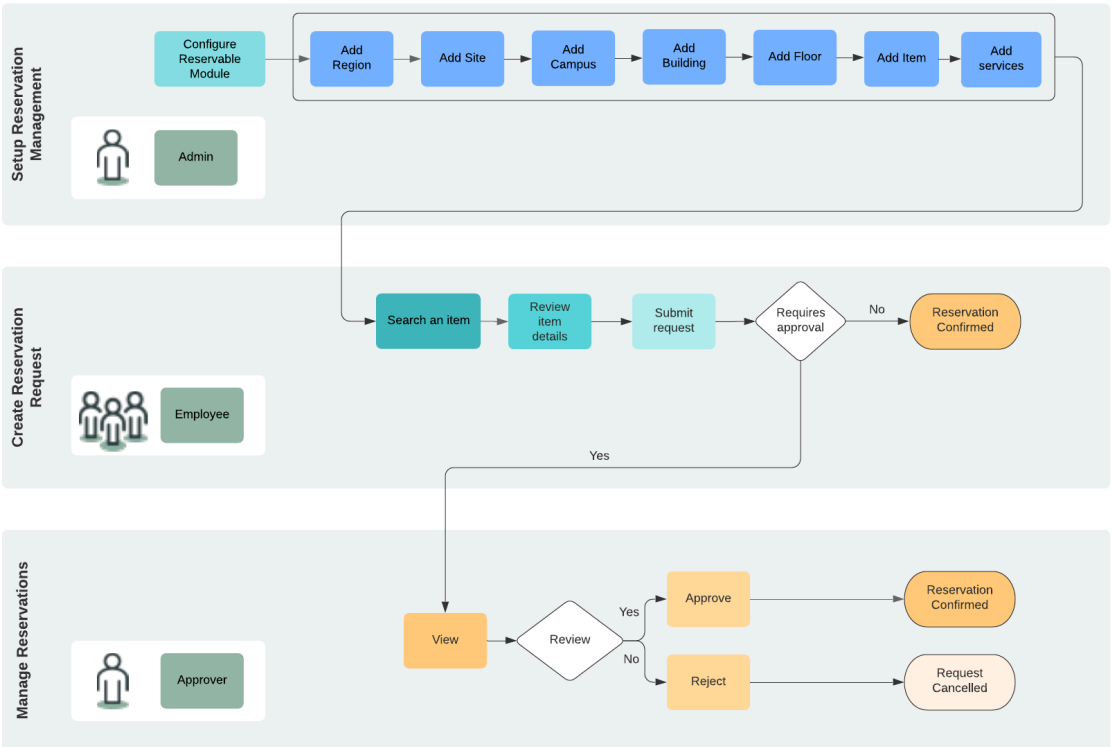
- Gérer les réservations créées par les employés. Vous pouvez afficher, mettre à jour et approuver ou rejeter les réservations créées par les employés en fonction des lignes directrices de votre organisation.
- Générer des rapports permettant de suivre les demandes de réservation au fil du temps.
- Ajouter des objectifs réservables à un élément du lieu de travail.
- Affecter des espaces voisins à une zone.
- Affecter des espaces à une zone
- Affecter des espaces à un quartier

Le diagramme suivant explique le cheminement d'une réservation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de réservation



Planificateur d'événements

Dans l'espace de Centre des lieux de travail travail, le planificateur d'événements de réservation du lieu de travail vous permet de suivre les réservations de votre organisation à partir d'un seul espace de travail. Dans le planificateur d'événements, à l'aide d'une vue Calendrier, vous pouvez afficher les détails de la réservation, optimiser les réservations en les faisant glisser et gérer plusieurs réservations de lieu de travail à la fois. Vous pouvez accéder au tableau de bord du planificateur d'événements avec les rôles Planificateur de réservation et Visionneur de réservation. Le planificateur d'événements vous fournit une vue de calendrier de toutes les réservations demandées par les employés ainsi que des réservations que vous avez demandées. Vous pouvez accéder au planificateur d'événements à la fois en tant que planificateur de réservation et visionneur de réservation. En tant que planificateur de réservations, vous pouvez gérer les réservations au nom des employés.

Pour plus d'informations, référez-vous à Planificateur d'événements.

Effectuer une réservation

Le formulaire « Effectuer une réservation », également appelé portail de réservation, est un emplacement central pour la réservation d'éléments sur le lieu de travail, tels que des salles de réunion et des bureaux. Vous pouvez également afficher et gérer vos réservations. Une fois la demande de réservation confirmée, vous êtes informé des détails de la réservation.

Vous pouvez réserver un élément du lieu de travail pour n'importe quelle période comprise entre 00h00 et 23h59 (minuit à 23h59) le même jour. Vous pouvez par exemple effectuer une réservation à tout moment jusqu'à 23h59. Si la réservation se poursuit un autre jour, vous devez créer deux réservations distinctes.

Vous pouvez effectuer une réservation à partir de l'application Gestion des réservations du lieu de travail et du Espace de travail du Portail de services fichier .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour ouvrir le formulaire « Effectuer une réservation » à partir de l'application, accédez à **Workplace Reservation Management** > **Portail** > **Nouvelle réservation**.
- Pour ouvrir le formulaire « Effectuer une réservation » à partir du Espace de travail du Portail de services, effectuez les actions suivantes :

  1. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil du portail de services du lieu de travail**.
  2. Pour ouvrir le formulaire « Effectuer une réservation », effectuez l'une des opérations suivantes :
     - Sélectionner **Réservations** > **Effectuer une réservation**.
     - Sélectionnez **Effectuer une réservation** directement sur la page d'accueil.
     - Sélectionnez **Nouvelle réservation générale** dans le catalogue de services du lieu de travail.

       a. Sélectionner **Catalogue** > **Parcourir par catégories** > **Catalogue de services du lieu de travail**.

       Remarque :
       S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, dans la liste Catalogues, sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail**.

       b. Sélectionner **Gestion des réservations** > **Nouvelle réservation générale**.

Le formulaire « Effectuer une réservation » vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Afficher les éléments du lieu de travail, tels que les salles de réunion et les bureaux, pour votre emplacement ou pour un autre emplacement.
- Afficher la disponibilité d'une salle de réunion ou d'un bureau avant d'effectuer une demande de réservation.
- Utilisez les cartes d'étage du lieu de travail pour trouver et réserver un espace dans Cœur du lieu de travail. Pour afficher les cartes dans le répertoire d'emplacement et dans Gestion des réservations du lieu de travail, utilisez Mappedin et Mappage d'intérieur. Pour en savoir plus sur l'utilisation des cartes d'étage, consultez Workplace Space Mapping.
- Rechercher tous les services standards disponibles pour des éléments du lieu de travail, tels que des tableaux blancs, le nombre de places assises et les projecteurs.
- Réserver un élément de lieu de travail pour vous ou pour quelqu'un d'autre.
- Réserver plusieurs bâtiments pour une seule réservation. Pour plus d'informations, consultez Créer des réservations multi-bâtiments.
- Affichez les détails des réservations que vous avez créées.
- Modifiez ou annulez les réservations que vous avez créées.
- Partager les détails de votre réservation avec d'autres utilisateurs.
- Parcourir les emplacements du lieu de travail près d'une personne et effectuez une réservation.
- Réserver plusieurs emplacements du lieu de travail dans une seule réservation.
- Effectuer une réservation de groupe pour différents utilisateurs dans une seule réservation. Vous pouvez gérer la réservation de groupe dans la réservation parente.
- Télécharger l'iCalendar d'une réservation pour ajouter la réservation à votre calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également utiliser l'assistance de messagerie instantanée Agent virtuel pour Espace de travail du Portail de services effectuer une réservation et consulter les détails de votre réservation. L'assistance par messagerie instantanée vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Créer une réservation pour un emplacement.
- Affichez les réservations que vous avez créées le jour même.
- Consulter l'heure de début ou la période de déroulement de votre réservation.
- Annuler une réservation.

Réservations récurrentes

Lorsque vous réservez un élément du lieu de travail pour un événement récurrent, la réservation est répétée pour les jours indiqués de la période spécifiée. Vous déterminez les jours concernés lors de la création de la demande. La réservation créée à l'origine joue le rôle d'enregistrement de réservation parent.

Si une occurrence de réservation entre en conflit avec une réservation existante un jour particulier, l'occurrence de réservation pour ce jour n'est pas confirmée et l'état devient **Conflictuel.** Le système essaie de trouver automatiquement un espace alternatif pour **les états conflictuels** .

- Si une carte des étages est disponible, l'application Gestion des réservations du lieu de travail recherche l'espace le plus proche de la même capacité, puis recherche un espace avec plus de capacité, et enfin, un espace avec une capacité inférieure.
- Si aucune carte d'étage n'est disponible, l'application trouve un autre espace dans la même zone ou au même étage.
- Les espaces favoris sont prioritaires sur « l'emplacement » (dans la même zone ou proximité).
- L'employé peut trouver facilement un autre espace si aucun autre espace n'a été trouvé.
- L'employé est informé lorsque l'application lui attribue un espace alternatif.

Pour plus d'informations sur la résolution automatique des conflits récurrents, consultez Configurer un module réservable et Créer une réservation.

S'il Gestion des réservations du lieu de travail n'est pas en mesure de trouver un nouveau lieu de travail, une nouvelle date et une nouvelle heure, des messages pertinents s'affichent à l'utilisateur afin que la réservation conflictuelle puisse être résolue manuellement en sélectionnant un autre élément du lieu de travail ou en changeant l'heure de la réservation.

Par exemple, si vous avez réservé un élément du lieu de travail pour une réunion qui a lieu tous les mercredis pendant un mois. Quatre enregistrements de réservation sont créés, un pour chaque occurrence. Cependant, si un autre employé a réservé la même chambre pour la même heure que l'une de vos réservations récurrentes, votre occurrence de réservation entrera en conflit avec la réservation de l'autre employé. Dans ce cas, vous pouvez modifier votre réservation pour ce jour en sélectionnant une salle ou une heure de réunion différente.

États de réservation

Une fois que vous avez effectué une réservation, l'état de la réservation devient **Confirmé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la réservation nécessite des approbations, son état change en fonction du choix de l'approbateur. Vous recevez des notifications par e-mail concernant ces changements. Les changements possibles sont les suivants :

- Si votre approbateur n'a pas effectué d'action sur votre réservation, l'état de la demande reste **En attente d'approbation**.
- Si votre approbateur approuve votre réservation et que la disponibilité est confirmée, l'état de la réservation devient **Confirmé**.
- Lorsque les réservations récurrentes sont automatiquement résolues, l'état **Nouvel espace** s'affiche sous l'état **Confirmé** pour indiquer qui Gestion des réservations du lieu de travail a affecté un nouvel espace de travail, une nouvelle date ou une nouvelle heure.
- Si votre approbateur rejette votre réservation, l'état de la réservation devient **Rejeté**.
- Si votre approbateur approuve votre réservation, mais que l'élément du lieu de travail n'est pas disponible pour la date et l'heure sélectionnées, l'état de la réservation devient **En conflit**.

  Remarque :
  En cas de conflits récurrents, les employés doivent résoudre manuellement les conflits de réservation en sélectionnant un nouvel espace de travail, une nouvelle heure et une nouvelle date. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation.

- Si vous réservez un élément du lieu de travail pour des jours récurrents, la réservation est confirmée pour les jours et heures où l'élément est disponible. Pour les jours et heures restants, l'état de la réservation reste **sur En conflit**.

  Vous pouvez modifier votre réservation et effectuer un suivi avec votre approbateur pour résoudre vos réservations conflictuelles.

- Si vous annulez votre réservation, l'état de la réservation devient **Annulé**.

Services standards

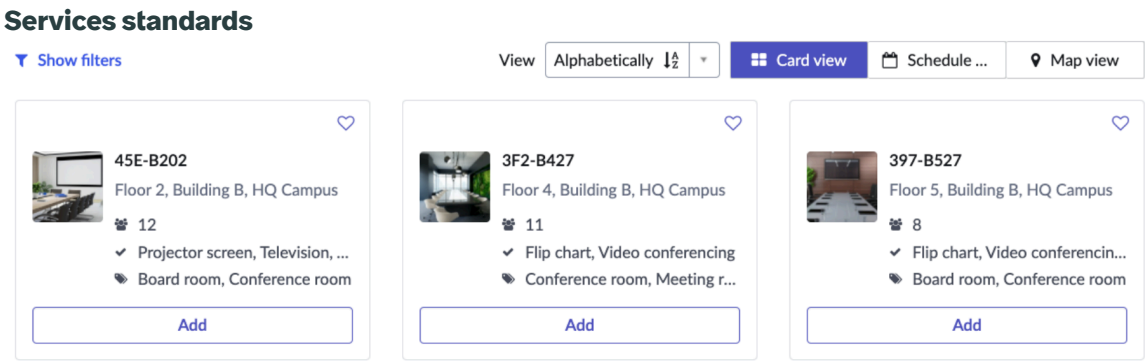
Les services standards sont des équipements ou des services de base disponibles par défaut pour un élément du lieu de travail lors de la réservation. Vous pouvez passer en revue les services standards associés à un élément du lieu de travail au moment de la création d'une demande de réservation.

Le service standard est une provision de base mise à disposition des employés, qu'ils peuvent utiliser dans leur réservation sans avoir à en faire une demande séparément. Par exemple, lorsqu'un employé réserve une salle de réunion, des services tels qu'un téléphone, un ordinateur, des prises, des éléments d'appel vidéo, sont considérés comme des services standards, sauf si la société en fait un service demandé.

Les employés peuvent voir les détails des services standards disponibles pour chaque élément du lieu de travail qu'un employé peut réserver dans Gestion des réservations du lieu de travail. Les services standards sont également affichés sous forme d'icônes dans la vue de la carte des éléments du lieu de travail lorsque vous recherchez un élément. Par exemple, l'image suivante montre les services standards disponibles pour une salle de réunion :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configurer le portail Gestion des réservations du lieu de travail

En tant qu'administrateur Gestion des réservations du lieu de travail, vous pouvez décider quels éléments pourront être réservés dans l'organisation. Vous pouvez ajouter différents types d'éléments réservables dans l'application pour réservation par les employés.

Vous pouvez configurer ce qui doit être disponible dans l'application pour la réservation. Vous pouvez configurer les modules réservables affichés dans l'application.

Le portail de réservation vous permet d'effectuer une réservation et de réaliser des opérations connexes. Vous pouvez accéder au portail de réservation depuis l'application Gestion des réservations du lieu de travail et Espace de travail du Portail de services. Pour plus d'informations sur le portail de réservation, consultez Effectuer une réservation.

En tant qu'administrateur Prestation de services de lieu de travail, vous pouvez effectuer toutes les actions de l'application Gestion des réservations du lieu de travail. Vous pouvez ajouter des éléments du lieu de travail réservables et effectuer d'autres actions.

En tant qu'administrateur Gestion des réservations du lieu de travail, l'application vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Activer les approbations des gestionnaires sur les modules réservables pour la réservation.
- Effectuer des réservations pour le compte d'autres personnes.
- Afficher toutes les réservations créées.
- Modifier les modules réservables existants.
- Activer ou désactiver les éléments réservables et contrôler leur disponibilité sur l'application.
- Configurer les services standards.
- Ajouter un objectif réservable aux éléments réservables pour faciliter la sélection par les employés.
- Configurer les exigences d'enregistrement et de départ sur un module réservable.
- Afficher l'état actuel, l'état de synchronisation et l'état d'enregistrement d'une réservation.
- Afficher la source, la sous-source, la dernière source mise à jour et la dernière sous-source mise à jour de la réservation.
- Si l'application Workplace Space Management est installée, vous pouvez spécifier si une vérification du centre de coûts/du département est requise pour réserver l'élément de lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez des règles d'archivage. Choisissez parmi les règles d'archivage fournies par ServiceNow®.
- Créer et affecter des créneaux horaires aux modules réservables configurés pour le widget Réservation rapide dans le Espace de travail du Portail de services
- Configurer les vues du module réservable, comme la vue de carte ou la vue de calendrier.
- Activer la réservation de groupe sur les éléments de lieu de travail d'un module.
- Permettre aux employés de télécharger l'iCalendar d'une réservation.
- Spécifier la limite de recherche dans un module.
- Affecter des emplacements de lieu de travail qui peuvent être réservés dans un module réservable.

Installer Gestion des réservations du lieu de travail

Installez l'application Gestion des réservations du lieu de travail depuis les applications ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer

Respectez la liste de vérification de configuration suivante pour une installation et une configuration fluides.

Tâches de configuration requises

Tâches de configuration	Description
Vérifiez que la version 2.0 minimum du module d'extension Prestation de services de lieu de travail - Core (sn_wsd_core) est activée.	Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez la version 2.0 minimum du module d'extension Prestation de services de lieu de travail - Core (sn_wsd_core) dans votre instance ServiceNow avant d'installer Gestion des réservations du lieu de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous cherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de la boutique ServiceNow.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Gestion des réservations du lieu de travail.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Cliquez sur **Installer**.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Ajouter un espace du lieu de travail pour la réservation

Ajoutez différents types d'espaces du lieu de travail, tels qu'un espace de travail, un bureau ou des espaces similaires, afin que les employés puissent les réserver.

Avant de commencer

- Vous devez disposer des détails suivants :
  - Données du lieu de travail pour votre organisation
  - Données des espaces de travail pouvant être marqués comme disponibles

Pour en savoir plus sur l'ajout d'espaces de travail, consultez Créer des enregistrements pour les données relatives à vos espaces de travail.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Espaces du lieu de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Espace.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

L'espace est ajouté et devient disponible pour la réservation.

Ajouter une salle du lieu de travail pour la réservation

Ajoutez une salle du lieu de travail pour que les employés puissent la réserver.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Vous devez disposer des détails suivants :
  - Données du lieu de travail pour votre organisation
  - Données des espaces de travail qui peuvent être marqués comme disponibles

Pour plus d'informations sur l'ajout des informations du champ Espaces de travail, reportez-vous à la section Créer des enregistrements pour les données relatives à vos espaces de travail.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Salles du lieu de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Ajouter une salle.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La salle est ajoutée et devient disponible pour la réservation dans l'application.

Configurer un module réservable

Créez un module réservable pour ajouter un groupe d'éléments réservables similaires sur le lieu de travail. Ces éléments de lieu de travail s'affichent dans une seule catégorie sur le portail de réservation.

Avant de commencer

⚠ Avertissement :

À partir de la Gestion des réservations du lieu de travail version 2.1.2, pour créer ou afficher des critères d'approbateurs ou d'exécutants, accédez à **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Critères d'exécutant**.

- Après la mise à niveau, l'option **Exiger l'approbation** du module réservable devient **Remplacer la politique d'approbation**.

  Avant la mise à niveau, si l'option **Exiger l'approbation** est activée pour un module réservable, après la mise à niveau, il est migré en tant que **Toujours demander l'approbation** dans l'option **Remplacer la politique d'approbation** . Sinon, l'option **Remplacer la politique d'approbation** est définie sur **Ne jamais exiger l'approbation**.

- Pour les clients existants, la fonctionnalité d'approbation du module réservable configurée préalablement pour approuver les réservations reste identique jusqu'à ce qu'une nouvelle définition d'approbation soit configurée. Une fois que vous avez configuré une nouvelle définition d'approbation, le processus d'approbation s'exécute en fonction de la mise à niveau.

  Après la mise à niveau, désactivez le **flux d'approbation Réservation WSD** dans **Flow Designer**.

Assurez-vous d'avoir les détails suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Données relatives au lieu de travail de votre organisation.
- Données des espaces de travail pouvant être marqués comme disponibles.
- Configurer les critères d'approbateurs/d'exécutant

Voir Créer des enregistrements pour les données relatives à vos espaces de travail pour ajouter des données du lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un module réservable regroupe les types similaires d'éléments du lieu de travail. Les employés peuvent afficher ces éléments similaires dans une catégorie. Par exemple, une salle est un module réservable qui contient des éléments de lieu de travail similaires comme des salles de réunion, des salles de conférence et d'autres salles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Module réservable**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

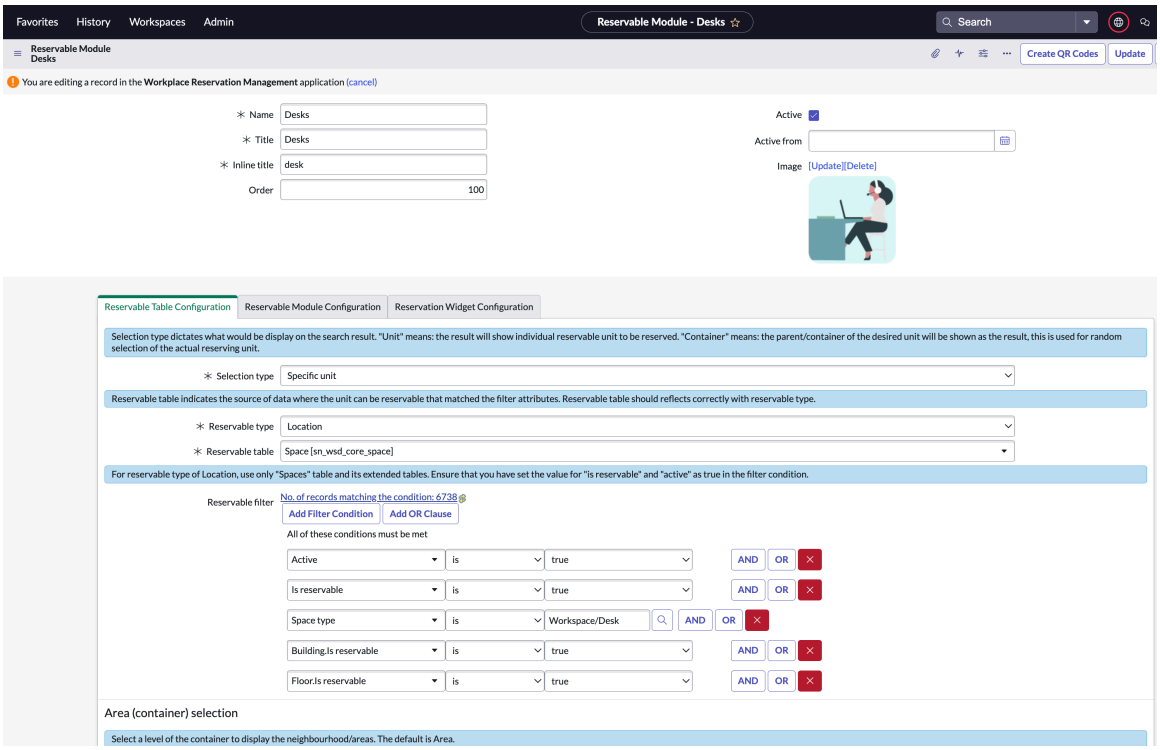
Formulaire Module réservable

Champ	Description
Nom	Nom du module réservable. Par exemple, pour les salles de réunion, le nom doit être catégorique comme Bureaux, Salles de réunion ou Salles, entre autres.
Titre en ligne	Titre du module réservable. Le titre est affiché en ligne avec un texte descriptif dans le Espace de travail du Portail de services.
Ordre	Ordre dans lequel le module réservable doit apparaître sur le portail de réservation.
Actifs	Option mettant le module à disposition pour la réservation.
Actif à partir de	Date à partir de laquelle le module réservable doit être actif et disponible pour la réservation.
Image	Image du module réservable

4. Sélectionnez l'onglet Configuration de la table réservable.
   Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configuration de la table réservable

Type de sélection	Type de sélection à afficher dans les résultats de recherche lorsque les employés effectuent une recherche. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Unité spécifique** : les résultats de la recherche affichent chaque élément du lieu de travail. ○ **Conteneur** : les résultats de la recherche affichent le parent ou le conteneur des éléments du lieu de travail. Si vous sélectionnez **Conteneur**, les résultats de la recherche s'affichent dans des groupes avec une quantité définie disponible à la réservation. Les employés peuvent sélectionner un conteneur à réserver et tout espace disponible dans le conteneur est affecté à la réservation.
Type réservable	Type de l'élément réservable.
Table réservable	Table contenant les éléments du lieu de travail réservables. **Remarque :** Si vous avez sélectionné **Emplacement** pour le champ **Type réservable**, utilisez uniquement la table Espace [sn_wsd_core_space] et ses tables étendues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

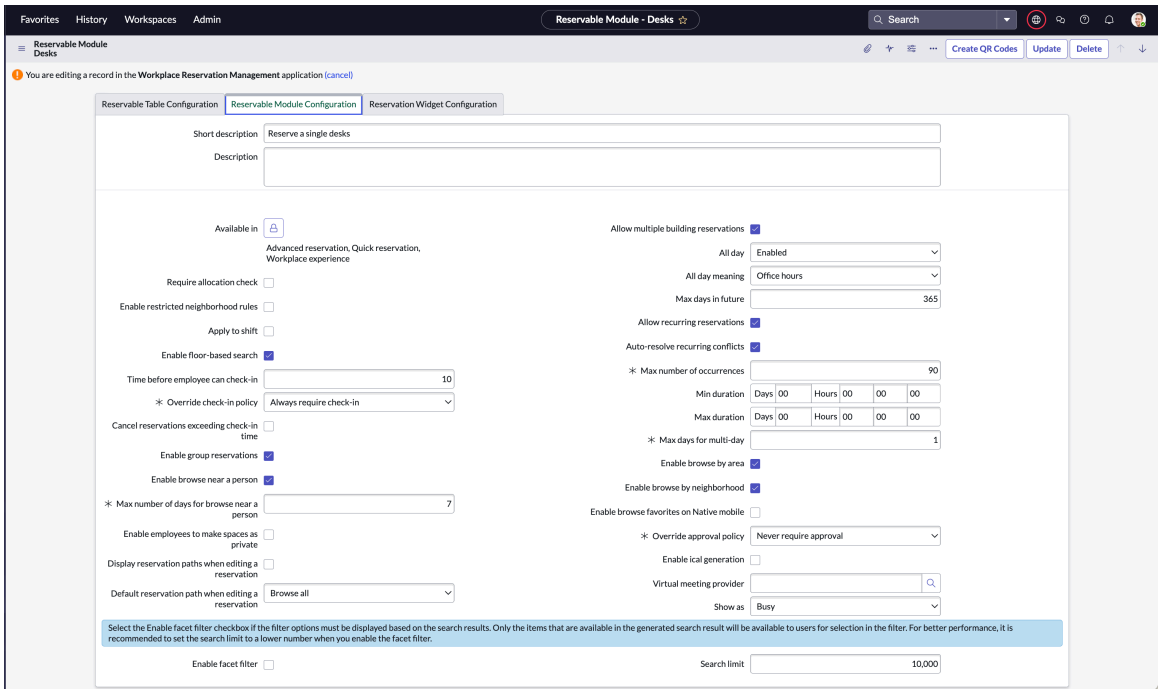
Filtre réservable	Conditions de filtre pour les éléments réservables dans la table Réservable. Les éléments réservables sont affichés dans l'application en fonction des conditions données. Vous pouvez faire ce qui suit : ○ Sélectionnez **Ajouter une condition de filtre** pour ajouter une condition. ○ Sélectionnez **Ajouter une clause « OR »** pour ajouter une condition OR. **Remarque :** Si vous ajoutez un filtre à un emplacement, assurez-vous que les champs **Actif** et **Est réservable** sont définis sur **Vrai**. Sinon, les éléments inactifs ne pouvant être réservés s'afficheront comme réservables.
Section de sélection de la zone (conteneur)	Spécifiez les détails du champ.
Champ du conteneur réservable	Spécifiez sur quelle base ils doivent être regroupés. Le champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Conteneur** comme **type de sélection**. Ce champ est automatiquement défini sur **Zone**. Par exemple, lorsque le champ est défini sur **Zone**, les résultats de la recherche de réservation s'affichent sous forme de groupes basés sur les zones.
Champ de quantité réservable	Quantité réservable pour les espaces du lieu de travail. Le champ **Quantité réservable** détermine le nombre de fois qu'un conteneur peut être réservé au cours d'une période de réservation spécifique. Ce paramètre offre une flexibilité dans la configuration des réservations d'espace sans avoir besoin de créer des enregistrements d'espace individuels pour la réservation. Par exemple, si vous sélectionnez **Quantité réservable**, le conteneur peut être réservé autant de fois que les valeurs de quantité réservable combinées de tous les espaces de ce conteneur le permettent. La quantité réservable dépend du nombre d'espaces prévus dans la colonne Capacité de la Cœur du lieu de travail table Espace.

5. Sélectionnez l'onglet Configuration du module réservable.

Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configuration du module réservable

Champ	Description
Description brève	Une brève description du module.
Description	Description détaillée du module et des éléments réservables.
Disponible dans	Option permettant de spécifier les réservations dans lesquelles le module doit être disponible ○ **Réservation avancée** : sélectionnez cette option pour rendre le module disponible uniquement dans le portail de réservation. ○ **Réservation rapide** : sélectionnez cette option pour rendre le module disponible dans le widget Réservations sur la page d'accueil Espace de travail du Portail de services. ○ **Expérience sur le lieu de travail** : option permettant d'afficher l'option du lieu de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	travail sur .Prestation de services de lieu de travail pour mobile **Remarque :** L'expérience du lieu de travail » est disponible dans le niveau du module Desks Réservable par définirlt. Si la case Module réservable **toute la journée** n'est pas cochée, l'option **Expérience du lieu de travail** n'est pas disponible dans l'option **Disponible à** . Les utilisateurs de l'espace de travail obtiennent une erreur lorsqu'ils ouvrent la page Préférences au bureau et la page Lieu de travail à partir de « Prestation de services de lieu de travail pour mobile Cette page ne peut pas être chargée en raison d'un problème de configuration. Veuillez examiner vos paramètres de configuration et apporter les changements nécessaires. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation pour une journée dans Workplace.
Exiger une vérification de l'allocation	Option permettant de vérifier s'il y a une incompatibilité d'allocation entre l'élément d'espace de travail et l'utilisateur connecté. Cette option est uniquement disponible si l'application Workplace Space Management est installée. Pour les entités du lieu de travail, les résultats de la recherche affichent également les emplacements alloués à l'entité parente.
Activer la vérification de la durée de l'allocation	Option permettant d'afficher les espaces dans les résultats de la recherche en fonction des dates de début et de fin de l'allocation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Exiger la vérification de l'allocation** est sélectionné. Pour les réservations récurrentes, la durée d'allocation n'est vérifiée que pour la première occurrence. Les allocations limitées dans le temps suivent uniquement la date de début et la date de fin de l'allocation, qui sont définies dans le fuseau horaire du système. Pour plus d'informations, consultez Allouer un centre de coûts, un département ou une entité sur le lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ○ Dans Workplace Space Management la version 1.12.0, les espaces dont les délais d'allocation et de réservation se chevauchent sont qualifiés pour la réservation. ○ À partir de la Workplace Space Management version 1.13.0, les espaces dont les délais d'allocation et de réservation ne se chevauchent pas sont considérés comme des espaces non alloués et sont qualifiés pour la réservation.
Activer les règles de quartier restreint	Option permettant d'appliquer des restrictions de quartier sur les espaces lors de l'affichage des résultats de la recherche. Les résultats de la recherche sont affichés en fonction des restrictions appliquées aux espaces. Les utilisateurs restreints ne peuvent pas voir les espaces auxquels ils ne sont pas autorisés à accéder. Les quartiers restreints sont automatiquement filtrés si l'utilisateur connecté est restreint.
Activer Parcourir par zone	Option permettant aux employés de rechercher un lieu de travail en fonction de la zone.
Activer Parcourir par quartier	L'administrateur de réservation peut indiquer si des espaces de quartier sont disponibles pour les réservations. Les employés peuvent effectuer des recherches dans le contexte d'un quartier et seuls les espaces disponibles dans un quartier sont affichés pour la réservation d'espace. Pour plus d'informations, consultez Créer des réservations de quartier. Cette option est également disponible sur le .Application Now Mobile
Activer la navigation dans les favoris sur un mobile natif	Option permettant aux employés d'effectuer une recherche à partir de leurs espaces favoris sur Application Now Mobile. **Remarque :** cette option apparaît uniquement si vous disposez de l'application Centre des employés 25.0.0 et si les employés ont installé Application Now Mobile. Assurez-vous que le portail de services mobile pour les employés est activé. **Remarque :** Cette option n'est disponible que pour l'application Application Now Mobile .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Remplacer la politique d'approbation	Option permettant de spécifier la méthode d'implémentation de la politique d'approbation. Les choix sont les suivants : ○ **No override** (Aucun remplacement) : la politique d'approbation est implémentée telle que définie dans le champ **Exige l'approbation** d'un espace ou d'une salle du lieu de travail. ○ **Toujours demander l'enregistrement** : la politique d'approbation est requise, indépendamment de ce qui est défini dans le champ **Exige l'approbation** d'un espace ou d'une salle du lieu de travail. ○ **Ne jamais demander l'enregistrement** : la politique d'approbation est supprimée, indépendamment de ce qui est défini dans le champ **Exige l'approbation** d'un espace ou d'une salle du lieu de travail.
Appliquer à l'équipe	Option permettant d'activer la réservation basée sur les équipes dans le module.
Activer la recherche basée sur les étages	Option permettant aux employés de rechercher un lieu de travail en fonction de l'étage à l'aide de l'option **Tout parcourir**.
Délai avant que l'employé puisse s'enregistrer	Option permettant de spécifier le délai avant qu'un employé puisse enregistrer sa réservation avant son début.
Remplacer la règle d'enregistrement	Option pour spécifier comment implémenter la règle d'enregistrement des réservations. Les choix sont les suivants : ○ **No override** (Aucun remplacement) : la règle d'enregistrement est implémentée telle que définie dans le champ **Nécessite l'enregistrement** d'un espace ou d'une salle du lieu de travail. ○ **Toujours demander l'enregistrement** : la règle d'enregistrement est requise, indépendamment de ce qui est défini dans le champ **Nécessite l'enregistrement** d'un espace ou d'une salle du lieu de travail. ○ **Ne jamais demander l'enregistrement** : la règle d'enregistrement est supprimée, indépendamment de ce qui est défini dans le champ **Nécessite l'enregistrement** d'un espace ou d'une salle du lieu de travail.
Annuler les réservations dépassant l'heure d'enregistrement	Option pour annuler une réservation si un employé ne s'enregistre pas dans les heures spécifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Activer les réservations de groupe	Option permettant la réservation de groupe pour une configuration de module réservable sélectionnée. Par exemple, **Bureaux**. **Remarque :** Si l'option de case **à cocher Autoriser les invités** est sélectionnée dans la configuration du widget Réservation, vous ne pouvez pas effectuer de réservation de groupe. L'onglet Configuration du widget de réservation est disponible dans le module Réservable.
Permettre aux employés de créer des espaces privés	Option permettant aux employés de rendre privés les détails de l'espace lorsqu'ils effectuent une réservation. Lorsqu'un employé crée une réservation, l'option **Rendre privé les détails de l'espace** s'affiche uniquement si les employés sont autorisés à remplacer leurs préférences de confidentialité pour l'espace sélectionné. La possibilité pour un employé de passer outre la confidentialité dépend de la configuration de la confidentialité de l'emplacement.
Activer la génération d'iCal	Option permettant à l'utilisateur de générer un iCalendar. **Remarque :** Un utilisateur ne peut pas télécharger un iCalendar pour les espaces et les réservations qui se synchronisent déjà avec leur fournisseur de calendrier.
Chemin de réservation par défaut lors de la modification d'une réservation	Option permettant de définir le contexte (chemin de réservation) lors de la modification d'une réservation. Cette option est également disponible sur le .Application Now Mobile Les chemins de réservation définissent les critères de recherche disponibles. Sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste déroulante : ○ **Sur réservation** : Lors de la modification d'une réservation, les employés peuvent effectuer une recherche dans le contexte (chemin de réservation) utilisé lors de la création d'une réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple : **Parcourir tout**, **Parcourir une zone**, **Parcourir par quartier**. ○ **Tout parcourir** : Lors de la modification d'une réservation, le contexte (chemin d'accès) est défini par défaut sur **Tout parcourir**. Les employés peuvent modifier l'espace sélectionné ou la date et l'heure de la réservation. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation. **Remarque :** Cette option n'est pas disponible sur le .Application Now Mobile
Fournisseur de réunion virtuelle	Sélectionnez un fournisseur de réunion virtuelle pour permettre aux employés de créer un lien de réunion virtuelle. Si un employé sélectionne l'option **Ajouter un lien vers la réunion virtuelle**, un lien de réunion virtuelle est automatiquement généré par le fournisseur de réunion virtuelle.
Autoriser plusieurs réservations de bâtiments	Option permettant d'ajouter plusieurs bâtiments et de sélectionner des espaces dans les bâtiments d'une seule réservation. Les bâtiments peuvent appartenir à différentes régions ou à différents emplacements et peuvent provenir de différents fuseaux horaires. **Remarque :** L'ajout de plusieurs bâtiments à une réservation n'est disponible que sur le Espace de travail du Portail de services. Les réservations récurrentes ne sont pas prises en charge pour les réservations impliquant plusieurs bâtiments. Pour plus d'informations, consultez Créer des réservations multi-bâtiments.
Autoriser la réservation pour toute la journée	Option permettant aux employés de réserver un module réservable pour une journée entière. Si cette option n'est pas cochée, le champ **Réservation toute la journée** est désactivé. Si la valeur **Nombre maximal de jours pour** le module réservable de plusieurs jours est supérieure à 1 jour, l'option **Toute la journée** est désactivée sur le portail de réservation. Dans ce cas, les employés ne peuvent effectuer qu'une réservation pour une seule journée ou toute la journée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour plus d’informations, consultez la description **Nombre maximal de jours pour la propriété sur plusieurs jours** . **⚠ Avertissement :** À partir de Gestion des réservations du lieu de travail la version, les champs **Autoriser la réservation pour toute la journée** et **Exiger la réservation pour toute la journée** sont fusionnés sous le champ **Toute la journée** en tant qu’Activés et **Requis** respectivement.
Obliger la réservation pour toute la journée	Option permettant aux employés d'effectuer une réservation **Toute la journée**. Cette option dépend de l'option **Autoriser la réservation pour la journée**. Si l’option **Autoriser la réservation pour toute la journée** est désactivée, cette option est effacée et désactivée. **ⓘ Remarque :** Lorsque **l’option Exiger une réservation pour toute la journée** est sélectionnée, les employés trouvent, lors de l’opération ou de la mise à jour de la réservation, l’option **Toute la journée** sur le portail de réservation est activée par défaut. Les employés peuvent modifier la date de début, mais pas l'heure sur le portail de réservation. Pour plus d'informations, voir Créer une réservation **⚠ Avertissement :** À partir de Gestion des réservations du lieu de travail la version, les champs **Autoriser la réservation pour toute la journée** et **Exiger la réservation pour toute la journée** sont fusionnés sous le champ **Toute la journée** en tant qu’Activés et **Requis** respectivement.
Toute la journée	Option permettant aux utilisateurs de l’espace de travail de réserver une configuration mobile réservable pour une journée entière. Par exemple, Configuration du module réservable du bureau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Désactivé** : l'option Toute la journée est désactivée et ne s'affiche pas sur le portail de réservation. ○ **Activé** : l'option **Toute la journée** est disponible et les employés peuvent réserver un espace pour la journée. Cette configuration dépend de la propriété de réservation (sn_wsd_rsv.day_start) et (sn_wsd_rsv.day_end). Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Gestion des réservations du lieu de travail. ○ **Par défaut** : l'option **Toute la journée** est disponible et sélectionnée par défaut. Toutefois, les employés peuvent désélectionner ou modifier les horaires s'ils le souhaitent. ○ **Requis** : l'option **Toute la journée** est affichée telle que sélectionnée et ne peut pas être modifiée. Le champ **Toute la journée** est obligatoire. ○ **Remarque :** Si la case **Toute la journée** n'est pas cochée, l'option **Expérience du lieu de travail** est inactive dans la configuration Disponible **dans** le module réservable. Les utilisateurs de l'espace de travail obtiennent une erreur lorsqu'ils ouvrent la page Préférences au bureau et la page Lieu de travail à partir de « Cette page ne peut pas être chargée en raison d'un problème de Prestation de services de lieu de travail pour mobile configuration. Veuillez vérifier vos paramètres de configuration et apporter les changements nécessaires. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation pour une journée dans Workplace. **Avertissement :** À partir de Gestion des réservations du lieu de travail la version, les champs **Autoriser la réservation pour toute la journée** et **Exiger la réservation pour toute la journée** sont fusionnés sous le champ **Toute la journée** en tant qu'Activés et **Requis** respectivement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nombre maximum de jours dans le futur	Option permettant de spécifier le nombre maximum de jours dans le futur pendant lesquels le module réservable peut être réservé. Par exemple, si vous définissez le nombre maximal de jours dans le futur sur **90**, les employés ne peuvent effectuer des réservations futures sur ce module que jusqu'à 90 jours à l'avance. Si cette option est activée, l'utilisateur ne peut pas sélectionner une date au-delà de la valeur spécifiée dans le **nombre maximal de jours dans le futur** lors d'une réservation. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation. Le Application Now Mobile, si vous essayez de sélectionner une date trop éloignée dans le futur par rapport à ce qui est spécifié dans le **champ Nombre maximal de jours dans le futur**, aucun résultat n'est renvoyé. **Remarque :** **Le champ Nombre maximal de jours dans le futur** indique que l'utilisateur ne peut pas effectuer de réservation au-delà du nombre de jours configurés comme valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** pour toute réservation. **Nombre maximal de jours dans le futur** est une propriété de réservation et **Nombre maximal d'occurrences** est une propriété de réservation récurrente. **La valeur Nombre maximum de jours dans le futur** est prioritaire lorsque ces deux options sont utilisées pour la réservation. Par exemple, si le **nombre maximal de jours dans le futur** est de 90 jours, le nombre d'occurrences dans la réservation récurrente ne peut pas dépasser 90 jours, même si l'utilisateur a initialement configuré la valeur du nombre maximum d'occurrences sur 180 jours dans le module Réservable.
Autoriser les réservations récurrentes	Option permettant aux employés d'effectuer des réservations récurrentes d'éléments sur le lieu de travail. Cochez la case pour afficher les options de réservation récurrente disponibles pour les utilisateurs en tant que paramètre de recherche lors de la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Résoudre automatiquement les conflits récurrents	Option permettant de résoudre automatiquement les conflits de réservations récurrentes. Cette option est disponible lorsque vous avez activé l'option **Autoriser les réservations récurrentes** . Le système trouvera un espace alternatif en utilisant le calcul de proximité en cas de conflit de réservation et le résoudra automatiquement. Si vous utilisez des cartes d'étage, les espaces sont sélectionnés en fonction de la logique de proximité. Option permettant de résoudre automatiquement les conflits de réservations récurrentes. Cette option est disponible lorsque vous avez activé l'option **Autoriser les réservations récurrentes** La résolution d'un conflit utilise l'un des calculs de proximité suivants : ○ Si une carte des étages est disponible, l'application tente dans ce cas de trouver l'espace le plus proche à l'aide de la proximité. ○ Si une carte des étages n'est pas disponible, l'application essaie de trouver un espace dans la même zone ou le même étage. **Remarque :** Les espaces favoris sont toujours préférés dans les deux options. ○ Enfin, l'application recherche un espace alternatif avec : ▪ Même capacité ▪ plus de capacité ▪ Moins de capacité Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation et Résoudre automatiquement les réservations récurrentes.
Nombre max. d'occurrences	Option permettant de spécifier le nombre maximal d'occurrences en cas de réservation récurrente réalisable pour le module réservable. La valeur par défaut est 180. Cette option dépend du champ de la case à cocher **Autoriser les réservations récurrentes** . Si **l'option Autoriser les réservations récurrentes** n'est pas sélectionnée,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	le champ **Nombre maximal d'occurrences** est désactivé.
Durée min.	Option permettant de spécifier la durée minimale de la réservation du module réservable.
Durée maximale	Option permettant de spécifier la durée maximale de la réservation du module réservable.
Nombre maximal de jours pour plusieurs jours	Option pour effectuer une réservation de plusieurs jours. Les employés peuvent réserver un espace disponible couvrant ou s'étendant sur plusieurs jours. Par exemple, 5 jours ou plus. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation de plusieurs jours. La valeur par défaut de cette propriété de module réservable est 1. Pour effectuer une réservation d'un jour, définissez la valeur sur 1. La valeur 0 (zéro) n'est pas autorisée. Lorsque le **nombre maximal de jours pour une valeur de plusieurs jours** est supérieur à 1, l'option Toute la **journée** est désactivée sur le portail de réservation lors de la réservation. **Remarque :** Le nombre de jours de cette propriété ne doit pas dépasser la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** sur le module Réservable.
Activer l'exploration à proximité d'une personne	Option permettant aux utilisateurs de rechercher des espaces près d'une personne. Lorsqu'un utilisateur recherche un espace près d'une personne, les espaces disponibles situés à l'étage de l'utilisateur s'affichent. Les critères d'affichage sont également basés sur la zone proche de l'espace ou sur les balises attribuées aux espaces. **Remarque :** Le critère de limite de recherche ne s'applique pas si l'option est activée.
Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne	Option permettant de spécifier le nombre de jours pendant lesquels les employés peuvent réserver un espace près d'un collègue. Les administrateurs peuvent configurer le nombre maximal de jours pendant lesquels un employé souhaite réserver un espace à proximité d'un collègue à l'aide de cette propriété. La valeur par défaut est 7. Les administrateurs peuvent modifier cette valeur sur plus de 7 jours et permettre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

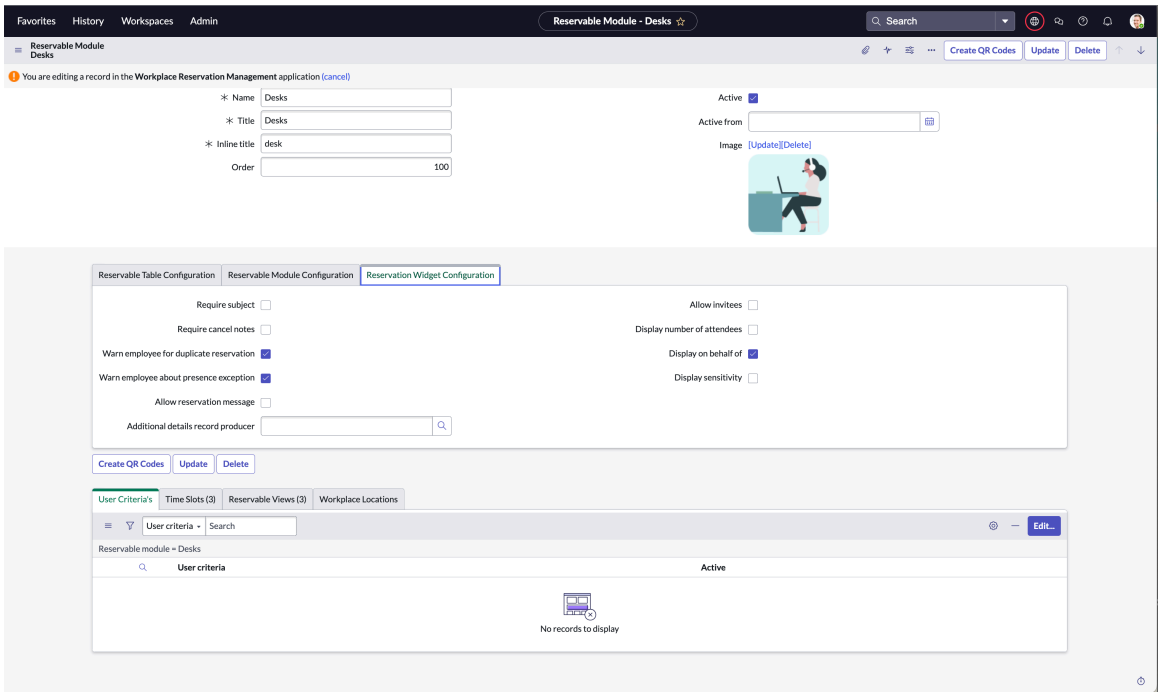
Champ	Description
	aux employés de sélectionner le nombre maximal de jours pendant lesquels ils souhaitent réserver un siège à côté d'un membre de l'équipe ou d'un collègue. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque la propriété **Activer l'exploration à proximité d'une personne** Module réservable est activée sur le module réservable. Le nombre de jours prévus pour cette propriété ne peut pas être 0 ou un nombre négatif (par exemple, -10). Le nombre de jours de cette propriété ne doit pas dépasser la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** sur le module Réservable.
Activer le filtre de facette	Option permettant d'activer le filtre de facette sur les éléments du lieu de travail. Si vous sélectionnez cette option, les options de filtre s'affichent en fonction des résultats de recherche. Seuls les éléments disponibles dans les résultats de recherche générés sont sélectionnables par les utilisateurs dans le filtre.
Limite de recherche	Option permettant de spécifier la limite maximale des résultats de recherche lorsqu'un employé recherche un emplacement sur le lieu de travail.

6. Sélectionnez l'onglet Configuration du widget de réservation.

   Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configuration du widget réservable

Champ	Description
Exige un objet	Option pour rendre l'objet d'une réservation obligatoire avant de réserver.
Exige des notes d'annulation	Option pour rendre une note d'annulation obligatoire avant d'annuler.
Avertir l'employé d'une réservation en double	Option permettant d’avertir les employés si une réservation existe pour le module de type d’espace sélectionné pendant la date et l’heure spécifiées pour cet employé. L’avertissement s’affiche en fonction de la date et de l’heure spécifiées dans les critères de recherche.
Avertir l'employé de l'exception de présence	Option permettant d’avertir les employés si leur présence est définie sur à distance à la date de la réservation. L’avertissement s’affiche en fonction de la routine de présence de l’employé. Cette option est disponible si Concierge du lieu de travail est installé.
Autoriser les invités	Option permettant aux employés d'inviter des participants à leur réservation. Les employés peuvent inviter des collègues ainsi que des visiteurs externes. ○ Si la case **Autoriser les invités** est cochée, les options **Afficher le nombre de participants** et **Activer les réservations de groupe** sont décochées par défaut. ○ Si **l’option Afficher le nombre de participants** est sélectionnée, la case à cocher **Autoriser les invités** est désélectionnée par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Afficher le nombre de participants	Option permettant aux employés de spécifier le nombre de participants lorsqu'ils soumettent la réservation. Si l'option n'est pas sélectionnée, le nombre de participants est automatiquement défini sur **1**. ○ Si la case **Autoriser les invités** est cochée, les options **Afficher le nombre de participants** et **Activer les réservations de groupe** sont décochées par défaut. ○ Si **l'option Afficher le nombre de participants** est sélectionnée, la case à cocher **Autoriser les invités** est désélectionnée par défaut.
Afficher pour le compte de	Option permettant aux employés de spécifier au nom de qui ils soumettent la réservation. L'option est activée par défaut. Une erreur s'affiche si l'option est désactivée.
Afficher la sensibilité	Option permettant aux employés de définir la sensibilité de l'objet de la réservation. Ils peuvent définir une réservation sur **Normal** ou **Privé**. Si l'option n'est pas sélectionnée, la sensibilité est définie sur **Normal** par défaut et l'objet sera visible.
Autoriser le message de réservation	Option permettant d'ajouter des notes à une réunion et de joindre des images lors de la réservation. Les notes et les images peuvent être partagées avec les invités de la réunion. **Remarque :** Lorsque la synchronisation du calendrier est activée pour un espace, le message ou les notes seront également ajoutés au corps lors de la synchronisation de la réservation. Pour Application Now Mobile, le message s'affiche sur la page de résumé, mais les employés ne peuvent pas ajouter ou modifier un message. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation. .
Détails supplémentaires Créateur d'enregistrement	Option de liaison au créateur d'enregistrement que vous avez configuré avec des champs supplémentaires. Vous pouvez afficher des champs supplémentaires sur le formulaire de réservation. Pour plus d'informations, référez-vous à Configurer le module réservable avec des détails supplémentaires.
Afficher comme	Option permettant de spécifier l'état sur lequel la réservation doit être définie dans le calendrier de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	l'employé lorsqu'une réservation est synchronisée. Ce champ s'affiche uniquement si la synchronisation du calendrier du lieu de travail est installée. ○ **Occupé** : l'état de la réservation qui s'affiche dans le calendrier de l'employé est Occupé. Le calendrier de l'employé est bloqué pendant la durée de la réservation. ○ **Libre** : l'état de la réservation qui s'affiche dans le calendrier de l'employé est Libre. Le calendrier de l'employé n'est pas bloqué pendant la durée de la réservation. **Remarque :** pour que la fonctionnalité **Afficher comme** fonctionne correctement, vous devez disposer des versions suivantes des connexions : ○ Pour Microsoft, vous devez avoir le spoke Microsoft Exchange Online version 3.2.4. ○ Pour Google Agenda, vous devez avoir Google Agenda version 2.3.1.

La *time_picker_interval_size* propriété pour l'heure de début et l'heure de fin de la réservation est configurée à l'aide des instances de widget. La valeur d'incrémentation des champs Heure de début et Heure de fin dépend de la valeur définie dans le *time_picker_interval_size*. La durée par défaut de la valeur d'incrément de temps de réservation est de 30 minutes. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section https://www.servicenow.com/docs/bundle/xanadu-platform-user-interface/page/build/service-portal/concept/c_ConfigureWidgetInstances.html

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La configuration du module réservable est ajoutée à l'application. Les éléments réservables sont disponibles pour les employés en fonction des conditions et propriétés de filtre configurées. Les conditions de filtre peuvent être appliquées dans la configuration de table réservable d'un emplacement.

Configurer un module réservable pour regrouper les espaces d'une zone

Créez un module réservable pour regrouper les espaces d'une zone. Permettez aux employés de réserver un espace dans une zone.

Avant de commencer

- Vous devez disposer des détails suivants.
  - Données relatives aux espaces de travail de votre organisation
  - Données des espaces de travail pouvant être marqués comme disponibles
- Créez les enregistrements dans l'ordre suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Régions
2. Sites
3. Campus
4. Bâtiments
5. Étages
6. Surfaces
7. Espaces

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un employé peut visualiser tous les espaces d'une zone dans un seul module.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Module réservable**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Module réservable.

Formulaire Module réservable

Champ	Description
Nom	Nom du module réservable. Par exemple, comme le module doit afficher tous les espaces d'une zone, le nom doit être catégorique comme « Bureaux dans une zone ».
Titre	Titre du module Réservable.
Actif	Option mettant le module à disposition pour la réservation.
Actif à partir de	Date à partir de laquelle le module réservable doit être actif et disponible pour la réservation.
Onglet Configuration de la table réservable	Sélectionnez les détails du champ dans l'onglet Configuration de la table réservable.
Type de sélection	Le type de sélection détermine ce qui sera affiché sur le résultat de la recherche. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Conteneur**. **Remarque :** Une unité spécifique indique que les résultats de la recherche afficheront l'unité réservable individuelle à réserver.
Type réservable	Type de l'élément réservable. Sélectionnez **Emplacement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table réservable	Table contenant les éléments du lieu de travail réservables. Sélectionnez la table Espace [sn_wsd_core_space]. **Remarque :** Si vous avez sélectionné Emplacement pour le champ Type réservable, utilisez uniquement la table Espace [sn_wsd_core_space] et ses tables étendues.
Champ de quantité réservable	Sélectionnez Quantité réservable.
Filtre réservable	Conditions de filtre pour les éléments réservables dans la table Réservable. L'application affiche les éléments réservables en fonction des conditions données. ○ Sélectionnez **Ajouter une condition de filtre** pour ajouter une condition. ○ Pour ajouter une condition OU, sélectionnez **Ajouter une clause OU**. **Remarque :** Si vous ajoutez un filtre sur un emplacement, assurez-vous que les champs **Actif** et **Est réservable**sont définis sur **Vrai**. Si ces conditions ne sont pas définies, l'application affiche même les éléments inactifs qui ne sont pas réservables comme disponibles pour la réservation.
Sélection du conteneur, paramètres de quantité réservable	
Section de sélection de la zone (conteneur)	Sélectionnez les détails du champ dans cette section.
Champ du conteneur réservable	Niveau du conteneur. Ce champ est automatiquement défini sur **Zone**.
Onglet Configuration du module réservable	Sélectionnez les détails du champ dans l'onglet Configuration du module réservable.
Description brève	Brève description du module.
Description	Description détaillée du module et des éléments réservables.
Remplacer la règle d'enregistrement	Option pour spécifier comment implémenter la règle d'enregistrement des réservations. ○ **No override** (Aucun remplacement) : la règle d'enregistrement est implémentée telle que définie dans le champ **Nécessite l'enregistrement** d'un espace ou d'une salle du lieu de travail. ○ **Toujours demander l'enregistrement** : la règle d'enregistrement est requise,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	indépendamment de ce qui est défini dans le champ **Nécessite l'enregistrement** d'un espace ou d'une salle du lieu de travail. ○ **Ne jamais demander l'enregistrement** : la règle d'enregistrement est supprimée, indépendamment de ce qui est défini dans le champ **Nécessite l'enregistrement** d'un espace ou d'une salle du lieu de travail.
Exige l'approbation	Option pour rendre l'approbation obligatoire avant de réserver.
Exige un objet	Option pour rendre l'objet d'une réservation obligatoire avant de réserver.
Exige des notes d'annulation	Option pour rendre une note d'annulation obligatoire avant d'annuler.
Appliquer à l'équipe	Option permettant d'activer la réservation basée sur les équipes dans le module.
Nombre maximum de jours dans le futur	Le nombre maximum de jours dans le futur pendant lesquels un employé peut effectuer une réservation. Par exemple, si vous définissez le nombre de jours sur 10, les employés peuvent effectuer une réservation à venir dans ce module jusqu'à 10 jours à l'avance.
Durée minimale	Durée minimale de la réservation du module réservable.
Durée maximale	Durée maximale de réservation du module réservable.
Autoriser la réservation pour la journée	Option permettant aux employés de réserver un élément du lieu de travail du module pour une journée entière.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le module réservable est ajouté à l'application. Sur le portail de réservation, les employés peuvent afficher les espaces d'une zone dans ce module.

Ajouter des emplacements de lieu de travail à un module réservable

Configurez des emplacements de lieu de travail qui doivent être réservables par les utilisateurs lorsqu'ils sélectionnent un module réservable. Limitez l'utilisation d'un lieu de travail en ajoutant uniquement les lieux de travail qui peuvent être réservés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez des emplacements de lieu de travail à un module réservable pour que les employés puissent y accéder uniquement lorsqu'ils effectuent une réservation. Par défaut, aucun emplacement de lieu de travail n'est ajouté à un module réservable.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Module réservable**.
2. Sélectionnez le module réservable auquel vous souhaitez ajouter des emplacements de lieu de travail.
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Emplacements du lieu de travail.
4. Cliquez sur **Modifier...**.
5. Définissez l'option de filtre **Actif** sur **Vrai** dans le formulaire Modifier les membres.
6. Sélectionnez les emplacements du lieu de travail en effectuant les actions suivantes :

   a. Sélectionnez l'emplacement du lieu de travail dans la colonne **Collection** de gauche.

   b. Déplacez la sélection vers la colonne **Liste d'emplacements du lieu de travail** de droite.

   Pour déplacer l'emplacement, utilisez l'icône Ajouter-Supprimer ( ).

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Les emplacements du lieu de travail sont ajoutés au module réservable. Lorsqu'un employé sélectionne le module réservable pour effectuer une réservation, seuls les emplacements de lieu de travail configurés sont affichés.

Générer et imprimer un code QR pour un module réservable

Générez et imprimez un code QR pour l'ensemble d'un module réservable. Placez les codes QR dans des emplacements de lieu de travail réservables pour que les employés puissent les scanner, effectuer une réservation ou effectuer des actions liées à la réservation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager, sn_wsd_rsv.admin ou sn_wsd_rsv.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Générez et imprimez un code QR pour un module réservable tel que des Bureaux, Salles de réunion, Stationnement, etc. Par exemple, lorsque vous générez et imprimez un code QR pour le module réservable Stationnement, le code QR généré peut être utilisé pour tous les emplacements affectés au module réservable Stationnement. Vous pouvez télécharger le code QR, l'imprimer et le placer à tous les emplacements qui appartiennent au module réservable Stationnement.

Procédure

1. Pour générer un code QR, procédez comme suit :

   a. Générez un code QR à l’aide des chemins de navigation suivants :

   Vous pouvez générer un code QR en utilisant l’un des chemins de navigation suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Gestion de codes QR** > **Créer des codes QR**.
- Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Salles**. Sélectionnez une salle et cliquez sur **Créer un code QR**.
- Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Espaces**. Sélectionnez un espace, puis cliquez sur **Créer un code QR**.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Générer un code QR

Champ	Description
Numéro	Numéro du code QR.
Table	Table pour laquelle vous souhaitez ajouter un code QR. Par défaut, la table est définie sur **Espace [sn_wsd_core_space]**.
État	État de la génération du code QR.
Brève description	Description du code QR.
Conditions	Conditions de filtre en fonction desquelles le code QR doit être généré. ○ Pour ajouter une condition, sélectionnez **Ajouter une condition de filtre**. ○ Sélectionnez **Ajouter une clause « OR »** pour ajouter une condition OR.

3. Pour imprimer le code QR, cliquez sur **Imprimer les codes QR**.
4. Dans la boîte de dialogue Imprimer les codes QR, procédez comme suit :

   a. Spécifiez un nom de fichier pour le code QR imprimé dans le champ **Entrer un nom de fichier**. Tous les codes QR des espaces sélectionnés figurent dans un seul fichier PDF avec le nom de fichier spécifié.

   b. Affichez le nombre de codes QR à imprimer dans le champ **Nombre**.

   c. Sélectionnez la mise en page du code QR dans le champ **Mise en page de l'étiquette**.

   d. Affichez un aperçu de l'impression de code QR.

   e. Cliquez sur **Imprimer**.
   La génération du code QR s'exécute en arrière-plan.

Que faire ensuite

Les codes QR sont générés. Les codes QR sont imprimés dans un seul fichier PDF avec le nom de fichier spécifié. Vous recevrez une notification par e-mail une fois la génération de code QR terminée avec les détails correspondants.

Une fois la génération de code QR terminée, accédez à **Gérer les codes QR** pour afficher le fichier généré. Pour en savoir plus, référez-vous à Gérer les codes QR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cliquez sur **Télécharger** pour télécharger le fichier PDF.

Créer un créateur d'enregistrement pour ajouter des détails supplémentaires

Configurez un créateur d'enregistrement avec des détails supplémentaires et ajoutez-le au module réservable. Les champs configurés pour les détails supplémentaires s'affichent à l'employé lorsqu'il effectue une réservation.

Avant de commencer

Avant de configurer le créateur d'enregistrement, reportez-vous à .Détails supplémentaires Créateur d'enregistrement : mappage Types de variables et limitations

Remarque :
Le créateur d'enregistrement est uniquement utilisé pour récupérer les données relatives aux champs supplémentaires.

Si vous souhaitez ajouter des détails qui ne sont pas inclus dans la table Réservation du lieu de travail (sn_wsd_rsv_reservation), procédez comme suit :

Important :
Dans la liste connexe Colonnes de la table Réservation du lieu de travail (sn_wsd_rsv_reservation), lorsque vous ajoutez des champs (colonnes) qui ne sont pas inclus, notez ce qui suit :

- Sur le formulaire Entrée du dictionnaire, les champs **Obligatoire**, **Lecture seule** et **Afficher** ne sont pas applicables.
- Les colonnes de la table sont créées pour stocker uniquement les données.
- Le champ **Longueur maximale** est pris en compte pour enregistrer les données avec la **longueur maximale**.

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Ouvrez la table Réservation du lieu de travail (sn_wsd_rsv_reservation).
3. Dans le formulaire Table, faites défiler la page vers le bas jusqu'à la liste connexe Colonnes.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire Entrée du dictionnaire.

   Pour plus d'informations sur les colonnes et les champs, reportez-vous à .Exploring field administration
6. Sélectionnez **Soumettre**.

   La colonne de table est ajoutée.
7. **Mettre à jour** la table Réservation du lieu de travail (sn_wsd_rsv_reservation)

Remarque :

Lorsque vous configurez le créateur d'enregistrement, notez ce qui suit :

- Vous pouvez ajouter des **politiques d'interface utilisateur de catalogue** au créateur d'enregistrement.
- Seuls les types **de scripts clients de catalogue** suivants sont pris en charge :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- OnChange
- OnLoad

- Le code ajouté dans le **script** n'est pas pris en charge.
- Les listes connexes des créateurs d'enregistrement suivantes ne sont pas prises en charge :
  - Jeux de variables
  - Non disponible pour
  - Catégories
  - Catalogues
  - Définitions de recherche de données de catalogue
  - Articles associés
  - Éléments de catalogue liés
  - Rubriques affectées

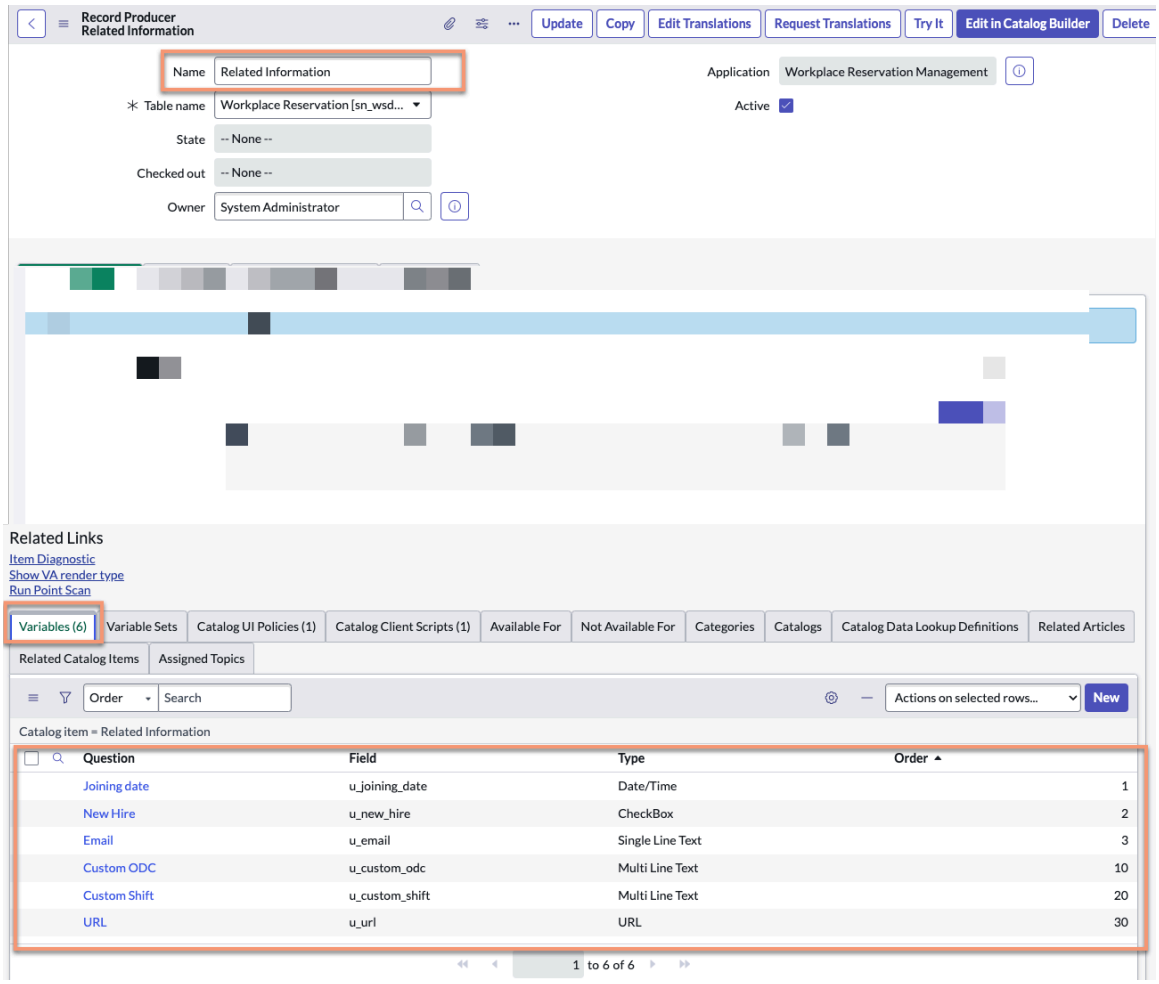
Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un créateur d'enregistrement avec des détails supplémentaires et liez-le au module réservable sur lequel vous souhaitez que les détails soient affichés à un employé. Par exemple, si vous ajoutez un créateur d'enregistrement - Informations connexes et que vous le liez au module Salles de réunion réservables, le formulaire de réservation du portail de réservation affiche une section supplémentaire - Informations connexes comme suit :

Formulaire du créateur d'enregistrement pour les « Informations connexes » :

Traduction automatique

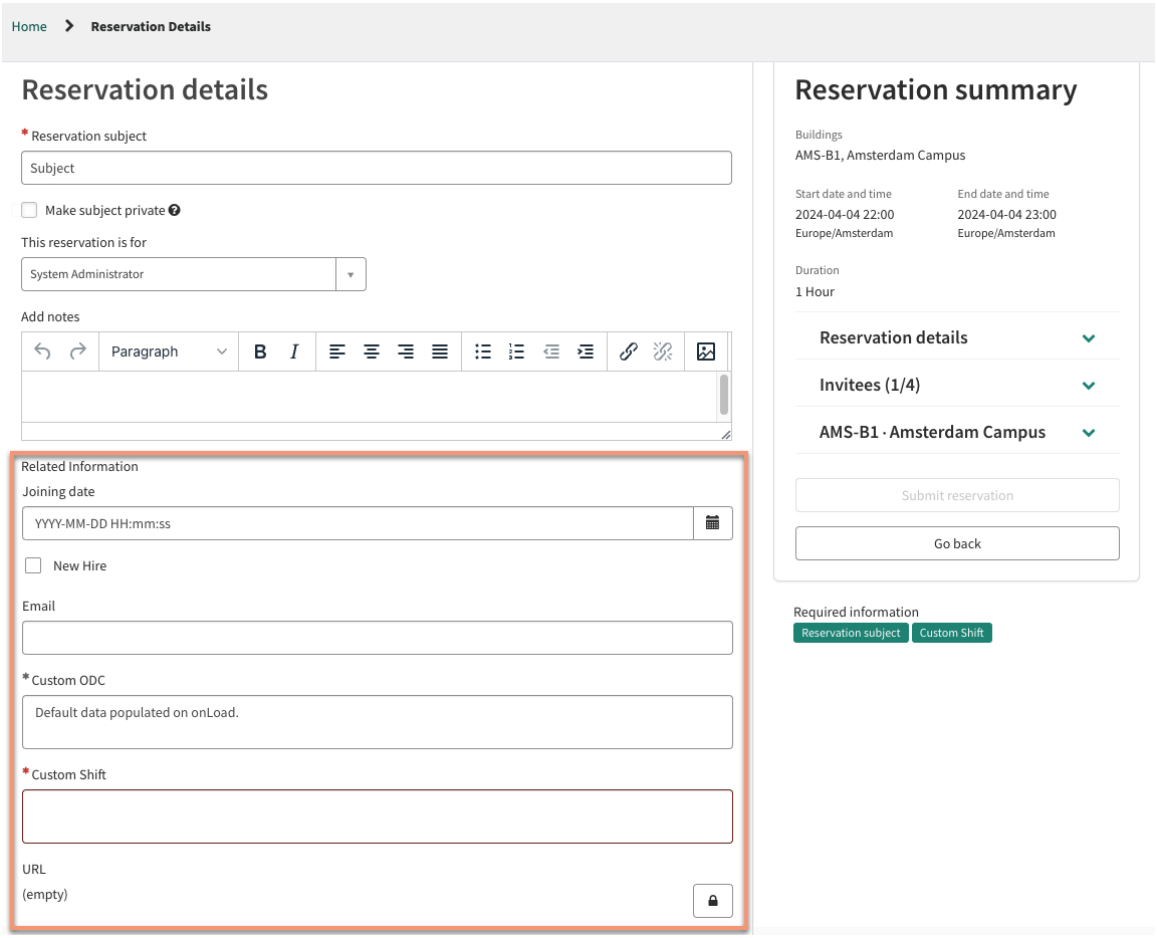
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Portail de réservation : formulaire de réservation avec la section « Informations connexes » :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le **nom** du créateur d'enregistrement.
4. Dans le **champ Nom de la table** , sélectionnez la table Réservation du lieu de travail (sn_wsd_rsv_reservation).
5. Sélectionnez **Actif** pour activer le créateur d'enregistrement.
   Pour obtenir d'autres descriptions des champs de formulaire, reportez-vous à .Record Producer form
6. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Le créateur d'enregistrement est créé. Après la création, la liste des créateurs d'enregistrements créés dans l'application s'affiche.
7. À partir de la liste, ouvrez le créateur d'enregistrement que vous avez créé.
8. Dans la liste connexe **Variables** , ajoutez les détails supplémentaires que vous souhaitez configurer.

   Les variables recueillent des informations auprès de l'utilisateur et sont utilisées pour poser des questions et mapper les réponses aux champs. Vous pouvez ajouter autant de variables que nécessaire au formulaire de réservation. Les types de variables couramment utilisés sont les suivants :

   - Case à cocher
   - Choix multiple

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Référence
- Zone de sélection
- Texte sur ligne unique

Pour en savoir plus sur les différents types de variables et leur configuration, voir Types de variables de catalogue de services Types de variables de catalogue de services.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Dans le formulaire Variable, sélectionnez **Mapper sur le champ**.

c. Dans le champ **Ordre** , spécifiez l'ordre dans lequel le champ doit apparaître.

d. Dans le champ **Champ** , sélectionnez le champ que vous souhaitez ajouter.
Vous pouvez effectuer une sélection parmi une liste de champs disponibles dans la table Réservation du lieu de travail (sn_wsd_rsv_reservation).

e. Sélectionnez **Actif** pour activer le champ.

f. Facultatif : Pour définir le champ comme obligatoire, sélectionnez **Obligatoire**.

g. Facultatif : Pour définir le champ en lecture seule, sélectionnez **Lecture seule**.

h. Facultatif : Pour masquer le champ, sélectionnez **Masqué**.

i. Dans la liste connexe à **Question** , entrez le nom du champ dans le champ **Question** .
Le nom spécifié dans le champ **Question** est affiché sur le formulaire.

j. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête et sélectionnez **Enregistrer**.
Le champ est ajouté. Répétez les étapes ci-dessus si vous souhaitez ajouter d'autres champs.

Important :
Les listes connexes Autorisation et Disponibilité ne sont pas prises en charge pour la variable.

9. Revenez au formulaire de créateur d'enregistrement.
Les champs ajoutés sont affichés dans la liste connexe **Variables** .
10. **Facultatif :** Vous pouvez ajouter **des politiques d'interface utilisateur de catalogue**.
Faire référence à Service catalog UI policy
11. **Facultatif :** Vous pouvez ajouter **des scripts clients de catalogue**.
Consultez Create a Service Catalog client script .

Remarque :
Seuls les types de script client suivants sont pris en charge :

- OnChange
- OnLoad (Remarque : la partie script doit être encapsulée dans setTimeout)

12. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le créateur d'enregistrement est créé avec les détails supplémentaires.

Que faire ensuite
Créer un créateur d'enregistrement pour ajouter des détails supplémentaires

Configurer le module réservable avec des détails supplémentaires

L'application vous permet de configurer un module réservable avec des détails supplémentaires en fonction des besoins de votre organisation.

Avant de commencer
Vérifiez que vous disposez des détails suivants.

- Données du lieu de travail pour votre organisation
- Données des espaces de travail qui peuvent être marqués comme disponibles
- Créateur d'enregistrement avec les champs de détails supplémentaires. Consultez Créer un créateur d'enregistrement pour ajouter des détails supplémentaires.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez un module réservable pour utiliser les champs de détails supplémentaires que vous souhaitez afficher sur le formulaire de réservation lorsque les employés effectuent une réservation. Les champs apparaissent sous une section de détails supplémentaires, avec les champs de formulaire existants fournis par l'application en fonction de votre configuration. Pour plus d'informations sur la configuration du module réservable, reportez-vous à .Configurer un module réservable

Les détails supplémentaires s'affichent lorsqu'un employé demande une réservation unique, multiple, récurrente et de groupe. Les détails saisis dans les détails supplémentaires sont également affichés dans le récapitulatif de la réservation de la réservation.

Pour ajouter des champs personnalisés :

- Vous devez créer un créateur d'enregistrement avec les champs. Consultez Créer un créateur d'enregistrement pour ajouter des détails supplémentaires.
- Liez le module réservable au créateur d'enregistrement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Module réservable**.
2. **Facultatif :** Sélectionnez **Nouveau** si vous souhaitez créer un module réservable.
   Pour remplir le formulaire, reportez-vous à .Configurer un module réservable
3. Sélectionnez le module réservable auquel vous souhaitez ajouter des détails supplémentaires.
4. Dans le formulaire Module réservable, sélectionnez **Configuration du widget de réservation**.
5. Dans **Créateur d'enregistrement de détails supplémentaires**, sélectionnez le créateur d'enregistrement que vous avez créé avec les détails supplémentaires.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Le module réservable est configuré avec des détails supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter des espaces à une zone

Ajoutez des espaces à une zone afin qu'ils soient disponibles à la réservation. Sur le portail de réservation, lorsqu'un employé recherche une zone, tous les espaces disponibles qui y sont affectés sont affichés.

Avant de commencer

Les modules d'extension suivants doivent être installés :

- Centre des lieux de travail
- Gestion des réservations du lieu de travail
- Workplace Space Management
- Cœur du lieu de travail

Assurez-vous que la zone à laquelle vous affectez des espaces est configurée dans l'application.

1. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Surfaces**.
2. Vérifiez que la zone est configurée.

Assurez-vous que les espaces sont affectés à la zone.

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Espaces** et sélectionnez l'espace.
2. Assurez-vous de fournir une valeur au champ **Zone** du formulaire.

Pour en savoir plus, consultez Fournir des données relatives à vos espaces de travail.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager ou sn_wsd_rsv.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affectez des bureaux ou des espaces qui appartiennent à une zone. Lorsqu'un employé recherche une zone dans le but d'effectuer une réservation, tous les espaces ou bureaux disponibles qui appartiennent à cette zone sont affichés. Vous pouvez ajouter des espaces individuellement ou en bloc. Par exemple, vous pouvez ajouter des espaces individuellement, comme C1 et C2, ou vous pouvez ajouter un espace C avec une quantité de 100.

Procédure

1. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Espaces**.
2. Sélectionnez l'espace que vous souhaitez affecter à la zone.
3. Ouvrez le formulaire dans la vue Workplace (Lieu de travail).
   a. Dans le coin supérieur gauche du formulaire, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône d'actions supplémentaires.
   
   b. Dans la liste, sélectionnez **Vue** > **Lieu de travail**.
4. Dans l'onglet **Détails de l'organisation** du formulaire Espace, sélectionnez la zone dans le champ **Zone**.
5. **Facultatif :** Spécifiez une quantité dans le champ **Quantité réservable** de l'onglet **Informations supplémentaires** pour ajouter une quantité en bloc de cet espace.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

L'espace est ajouté à la zone. Sur le portail de réservation, il est possible d'effectuer les actions suivantes :

- L'espace affecté s'affiche lorsqu'un employé recherche la zone.
- Si vous avez ajouté une quantité en bloc pour un espace, l'espace est affiché avec une capacité maximale dans la vue de la carte. La capacité est déduite chaque fois qu'un employé effectue une réservation pour cet espace. L'espace est à nouveau affiché avec la capacité disponible pour la prochaine réservation jusqu'à ce que la capacité maximale atteigne 0.

Si l'option **Activer les règles de quartier restreint** est activée pour le module réservable auquel l'espace est affecté, l'espace s'affiche pour l'utilisateur en fonction des restrictions. C'est-à-dire que si l'utilisateur est limité à l'affichage des espaces de ce quartier, alors l'espace ne lui est pas affiché dans les résultats de recherche. Si l'utilisateur est limité à l'affichage des espaces d'un quartier auquel il n'appartient pas ou si l'utilisateur n'est pas ajouté dans la table Affectation d'utilisateur de quartier.

Que faire ensuite

Pour afficher les espaces affectés à une zone, accédez à **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Surfaces** et sélectionnez une zone. Les espaces affectés sont affichés dans la liste connexe Espaces.

Créer un service standard

Créez un service standard pour le mettre à la disposition des employés par défaut lorsqu'ils effectuent une réservation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un service standard est une provision de base disponible avec un élément du lieu de travail réservable lorsqu'une réservation est faite. Par exemple, un tableau blanc, un moniteur supplémentaire et d'autres services standards similaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Services standards**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Services standards

Champ	Description
Nom	Entrez le nom du service standard
Actifs	Sélectionnez Actif pour le mettre à disposition dans les réservations.
Section Configuration de service	Spécifiez les détails du champ dans la section Configuration du service.
Description brève	Saisissez une brève description du service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Icône Font Awesome	Une icône de police (Font Awesome) au format « fa-(name) ». Actuellement, la bibliothèque **Font Awesome** de la version 4.7 est prise en charge.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le service standard est ajouté à l'application.

Que faire ensuite
Ajoutez le service standard à une salle ou à un espace du lieu de travail. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un service standard au lieu de travail.

Ajouter un service standard au lieu de travail

Ajoutez un service standard à un espace ou une salle du lieu de travail en fonction de l'endroit où il est disponible.

Avant de commencer
Créer un service standard

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration**.
2. En fonction de l'endroit où vous ajoutez le service standard, sélectionnez les critères suivants :
   - Sélectionnez **Espaces du lieu de travail** pour ajouter le service à un espace du lieu de travail.
   - Sélectionnez **Salles du lieu de travail** pour ajouter le service à une salle du lieu de travail.
3. Sélectionnez l'espace/la salle du lieu de travail dans lequel/laquelle vous souhaitez ajouter le service standard.
4. Sur le formulaire, faites défiler vers le bas et cliquez sur **Modifier** dans la section **Services standard** .
5. Sélectionnez le service sur le formulaire Modifier les membres.
   a. Sélectionnez le service standard dans la colonne **Collection** à gauche.
   b. Déplacez la sélection vers la colonne de liste **Services standards** à droite.
      Utilisez l'icône Ajouter-supprimer. pour déplacer les services.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Le service standard est ajouté à l'espace ou à la salle du lieu de travail sélectionné.

Créer un service flexible

Créez un service flexible et fournissez-le aux employés en tant que service supplémentaire. Les employés peuvent utiliser le service flexible et d'autres services standards de base lorsqu'ils effectuent une réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Avertissement :
À partir de Gestion des réservations du lieu de travail version 2.1.2, vous ne pouvez pas créer de services supplémentaires ou flexibles directement à l'aide de l'application Gestion des réservations du lieu de travail. À compter de Gestion des réservations du lieu de travail version 2.1.2, vous pouvez créer un service supplémentaire en tant que service du lieu de travail à l'aide de l'application Gestion des tickets de lieu de travail uniquement. L'application Gestion des tickets de lieu de travail est automatiquement disponible pour son installation après la mise à niveau. Si vous avez installé Gestion des réservations du lieu de travail la version 2.1.2 ou supérieure directement (en tant que nouvel utilisateur), il n'y aura aucun impact et les conditions suivantes ne s'appliquent pas à vous.

- Après la mise à niveau, les services flexibles existants sont supprimés de l'application Gestion des réservations du lieu de travail et sont répertoriés comme services du lieu de travail dans l'application Gestion des tickets de lieu de travail.

  Pour plus d'informations sur la création d'un service supplémentaire après la mise à niveau, consultez Créer un service du lieu de travail pour fournir un service supplémentaire pour une réservation.

- Chaque catégorie d'un service flexible est créée en tant que service du lieu de travail. Les services flexibles qui appartenaient à cette catégorie sont créés en tant qu'éléments de ce service du lieu de travail.
- Les emplacements auxquels les services flexibles étaient disponibles sont répertoriés dans la liste connexe Emplacements de l'élément de service du lieu de travail de ce service du lieu de travail.
- Cela n'a aucun impact sur l'expérience des employés sur le portail de réservation.
- Tous les services supplémentaires demandés par les employés ainsi que leur réservation au cours des six derniers mois sont automatiquement restaurés. Les demandes de service supplémentaire sont enregistrées dans la table Éléments de service demandés [sn_wsd_case_service_item_request] de l'application Gestion des tickets de lieu de travail.
- Pour migrer les sous-catégories et créer automatiquement les modèles de tickets et de tâches, exécutez le script include Choice and Template Migration Script. Les instructions sur l'exécution du script sont incluses dans la description du script include.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Services flexibles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Services flexibles

Champ	Description
Nom	Nom du service flexible.
Description	Brève description du service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Catégorie	Catégorie du service flexible. Pour ajouter une nouvelle catégorie, effectuez les actions suivantes : **a.** Cliquez avec le bouton droit sur **Catégorie**, puis sélectionnez **Configurer les choix**. **b.** Dans le formulaire Configurer les choix de catégories, entrez le nom de la catégorie que vous souhaitez ajouter dans le champ **Enter a new item** (Entrer un nouvel élément). **c.** Cliquez sur **Ajouter**.
Sous-catégorie	Sous-catégorie de la catégorie sélectionnée du service flexible. Vous pouvez également ajouter une sous-catégorie en effectuant les mêmes étapes que lors de l'ajout d'une catégorie.
Actifs	Option permettant d'activer le service flexible.
Image	Image du service flexible.
Configuration de service	
Durée de la préparation	Temps de préparation nécessaire pour le service flexible. Par exemple, si le service flexible est un service de restauration, spécifiez le temps nécessaire pour préparer les éléments. L'emplacement du lieu de travail sera bloqué avant le début de la réservation, le temps de la durée spécifiée pour la préparation. Activez la propriété système [sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory] pour créer une réservation de blocage.
Durée du nettoyage	Temps de nettoyage nécessaire des éléments fournis dans le service flexible. L'emplacement du lieu de travail sera bloqué après la fin de la réservation, le temps de la durée spécifiée pour le nettoyage. Activez la propriété système [sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory] pour créer une réservation de blocage.
Quantité activée	Quantité maximale d'éléments disponibles pour la réservation.
Prix unitaire	Tarification du service flexible.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le service flexible est ajouté à l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Ajoutez le service flexible à un espace ou à une salle du lieu de travail afin que le service soit disponible pour les employés lorsqu'ils effectuent une réservation. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un service flexible à un élément du lieu de travail.

Ajouter un service flexible à un élément du lieu de travail

Permettez aux employés de demander des services supplémentaires. Ajoutez un service supplémentaire à un espace ou à une salle du lieu de travail et mettez le service à disposition des employés lorsqu'ils effectuent une réservation.

Avant de commencer

Vérifiez d'avoir déjà créé un service flexible. Voir Créer un service flexible.

⚠ Avertissement :

à partir de Gestion des réservations du lieu de travail version 2.1.2, la liste connexe Services flexibles n'est plus disponible. Si vous avez installé Gestion des réservations du lieu de travail la version 2.1.2 ou supérieure directement (en tant que nouvel utilisateur), il n’y aura aucun impact et les conditions suivantes ne s’appliquent pas à vous.

Après la mise à niveau, les services flexibles sont disponibles en tant qu'éléments de service du lieu de travail. Pour afficher les éléments de service du lieu de travail disponibles, affichez la liste connexe Éléments de service du lieu de travail. Pour ajouter un élément de service du lieu de travail à l'espace/la salle du lieu de travail, ouvrez le service du lieu de travail et sélectionnez l'élément de service du lieu de travail. Après avoir ouvert l'enregistrement Élément de service du lieu de travail, ajoutez-le à la liste connexe Emplacements des éléments de service du lieu de travail. Pour en savoir plus, référez-vous à Rendre un élément de service du lieu de travail disponible pour un emplacement du lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez des services flexibles et ajoutez-les à un espace ou à une salle du lieu de travail. Lorsqu'un employé effectue une réservation pour l'espace ou la salle du lieu de travail, il peut utiliser les services flexibles comme services supplémentaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration**.
2. En fonction de l'endroit où vous ajoutez le service flexible, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Sélectionnez **Espaces du lieu de travail** pour ajouter le service à un espace du lieu de travail.
   - Sélectionnez **Salles du lieu de travail** pour ajouter le service à une salle du lieu de travail.
3. Sélectionnez l'espace ou la salle du lieu de travail dans lequel ou laquelle vous souhaitez ajouter le service flexible.
4. Sur le formulaire, faites défiler vers le bas et cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe Services flexibles.
5. Sélectionnez le service sur le formulaire Modifier les membres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez le service flexible dans la colonne **Collection** à gauche.

b. Pour déplacer le service vers la colonne **Liste des services flexibles** sur la droite, utilisez l'icône ajouter/supprimer.


6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Le service flexible est ajouté à l'espace ou à la salle du lieu de travail sélectionné.

Créer un service du lieu de travail pour fournir un service supplémentaire pour une réservation

Créez un service du lieu de travail pour fournir un service supplémentaire aux employés lorsqu'ils effectuent une réservation. Utilisez l'application Gestion des tickets de lieu de travail pour créer le service du lieu de travail.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- L'application Gestion des tickets de lieu de travail doit être installée.
- Des modèles de tâches et de tickets peuvent être liés au service du lieu de travail.
- Un créateur d'enregistrement peut être lié au service du lieu de travail.
- Des flux sont actifs dans l'éventualité où vous souhaitez créer un flux de services du lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour connaître les services du lieu de travail et les options relatives aux services du lieu de travail, consultez Services du lieu de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Services du lieu de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de service du lieu de travail.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le service sur le lieu de travail est créé et sera disponible pour les employés en tant que service supplémentaire. Lorsqu'un employé demande un service supplémentaire, un ticket de lieu de travail est créé dans l'application Gestion des tickets de lieu de travail. Si le service supplémentaire est modifié par l'employé, le ticket de lieu de travail existant est annulé et un autre ticket de lieu de travail est créé avec les détails modifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Si le service supplémentaire requiert qu'un employé effectue une sélection parmi une liste d'options, vous devez les ajouter en tant qu'éléments de service du lieu de travail au service du lieu de travail. Pour ajouter des éléments de service du lieu de travail, reportez-vous à ce qui suit :
  - Ajouter un élément de service du lieu de travail à un service du lieu de travail.
  - Rendre un élément de service du lieu de travail disponible pour un emplacement du lieu de travail.
- Pour afficher les tickets du lieu de travail, accédez à **Workplace Case Management** > **Tickets du lieu de travail**.
- Vous pouvez également consulter les détails de réservation d'un ticket de lieu de travail. Pour afficher les détails, effectuez les actions suivantes :

  1. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
  2. Sélectionner **Vue** > **Vue de la réservation**.

     Dans la **Vue de réservation**, vous pouvez afficher les détails tels que la réservation et les commentaires ajoutés par l'employé lorsque vous demandez un service supplémentaire.
- Vous pouvez également consulter les tickets et les tâches de service supplémentaire dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail.
  - Pour afficher les tickets, accédez à **Workplace Reservation Management** > **Vue d'ensemble de la réservation** > **Tickets de service supplémentaires**.
  - Pour afficher les tâches créées pour les tickets, accédez à **Workplace Reservation Management** > **Vue d'ensemble de la réservation** > **Tâches de service supplémentaires**.

Créer une vue réservable

Configurez une vue que les employés peuvent afficher lorsqu'ils effectuent une réservation sur le portail de réservation.

Avant de commencer

Les vues réservables suivantes sont disponibles avec l'application Gestion des réservations du lieu de travail :

- carte
- carte
- schedule

Pour afficher les éléments du lieu de travail dans les vues ci-dessus lors d'une réservation, configurez le module réservable pour utiliser les vues réservables. Pour plus d'informations, référez-vous à Configurer une vue réservable dans un module réservable.

Remarque :
L'application Gestion des réservations du lieu de travail ne prend pas en charge les cartes DXF.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Vues réservables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Vue réservable

Champ	Description
Nom	Nom de la vue.
Étiquette	Étiquette avec laquelle cette vue réservable est affichée sur le portail de réservation.
Application	Application de la vue réservable. Ce champ est automatiquement défini. Veillez à sélectionner **Workplace Reservation Management**.
Nom de la classe d'icône	Nom de la classe d'icône de la vue réservable.
Actifs	Option permettant d'activer la vue réservable.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La vue réservable est ajoutée a.

Que faire ensuite
Ajoutez la vue à un module réservable. Les éléments du lieu de travail du module réservable auquel la vue est ajoutée s'afficheront dans cette vue. Pour en savoir plus, référez-vous à :

Configurer une vue réservable dans un module réservable

Affectez des vues différentes dans un module réservable. Les éléments du lieu de travail du module peuvent être consultés dans les vues configurées lors d'une réservation sur le portail de réservation.

Avant de commencer
Par défaut, Gestion des réservations du lieu de travail affecte les vues suivantes à un module réservable jusqu'à ce qu'elles soient définies sur False.

- Vue de la carte
- Vue Calendrier

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Module réservable**.
2. Sélectionnez le module réservable auquel vous souhaitez affecter une vue réservable.
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Vues réservables.
4. Cliquez sur **Modifier...**.
5. Définissez l'option de filtre **Actif** sur **Vrai** dans le formulaire Modifier les membres.
6. Sélectionnez la vue réservable en effectuant les opérations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez le créneau horaire dans la colonne **Collection** de gauche.

b. Déplacez la sélection vers la colonne **Reservable Views List** (Liste des vues réservables) à droite.
Pour déplacer le créneau horaire, utilisez l'icône Ajouter/Supprimer ( ).

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

7. Pour définir une vue réservable par défaut, définissez la valeur **Est par défaut** de la vue réservable sur **True**.
Assurez-vous que, à l'exception de la vue réservable par défaut sélectionnée, la valeur de toutes les autres vues réservables est définie sur **False**.
8. Pour spécifier un ordre dans lequel les vues réservables doivent être affichées sur le portail, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez l'icône Aperçu ( ).
   b. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
   c. Sur le formulaire Configuration de la vue du module réservable, spécifiez l'**Ordre**.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   e. Répétez la même procédure jusqu'à avoir spécifié l'ordre de chaque vue réservable.

Résultats
La vue réservable est ajoutée au module réservable. Les éléments d'espace de travail du module peuvent être consultés dans la vue sélectionnée.

Créer un enregistrement de critères d'utilisateur

Ajoutez un enregistrement de critères d'utilisateur pour décider quels utilisateurs, rôles et groupes peuvent accéder à un module réservable.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Critères d'utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Critères d'utilisateur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Les critères d'utilisateur sont ajoutés à l'application.

Que faire ensuite
Appliquer des critères d'utilisateur à un module réservable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appliquer des critères d'utilisateur à un module réservable

Appliquez un critère d'utilisateur pour autoriser les employés et les groupes à afficher et à effectuer des réservations sur un module réservable.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un critère d'utilisateur est appliqué, la disponibilité des éléments réservables du module réservable s'affiche uniquement pour les utilisateurs spécifiés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Module réservable**.
2. Sélectionnez le module réservable auquel vous souhaitez appliquer les critères d'utilisateur.
3. Dans la liste connexe Critères d'utilisateur, cliquez sur **Modifier...**.
4. Définissez l'option de filtre **Actif** sur **Vrai** dans le formulaire Modifier les membres.
5. Sélectionnez les critères d'utilisateur en effectuant les actions suivantes :
   a. Sélectionnez les critères d'utilisateur dans la colonne **Collection** à gauche.
   b. Déplacez la sélection vers la colonne **Liste des critères d'utilisateur** à droite
      Utilisez l'icône Ajouter/supprimer ( ) pour déplacer les critères d'utilisateur.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Les critères d'utilisateur sélectionnés sont appliqués au module réservable.

Configurer un objectif réservable

Créez un objectif décrivant l'utilisation d'un élément du lieu de travail. Ajoutez cet objectif à un espace ou une salle du lieu de travail approprié afin que l'objectif s'affiche sur le portail de réservation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_rsv.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Objectifs réservables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Objectif réservable

Champ	Descriptions
Nom	Nom descriptif de l'objectif.
Actifs	Option permettant d'activer l'objectif réservable.
Description	Brève description contenant des détails sur l'objectif de l'élément réservable. La description ne s'affiche pas pour les employés.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'objectif réservable est ajouté.

Que faire ensuite
Ajouter un objectif réservable à un élément du lieu de travail.

Ajouter un objectif réservable à un élément du lieu de travail

Définissez l'objectif d'un élément du lieu de travail en ajoutant un objectif réservable. L'objectif est affiché dans les détails de l'élément du lieu de travail afin que les employés puissent sélectionner l'élément approprié.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_rsv.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration**.
2. En fonction du type d'élément du lieu de travail auquel vous souhaitez ajouter un objectif réservable, effectuez l'une des actions suivantes.
3. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe Objectifs réservables.
4. Sélectionnez l'objectif réservable sur le formulaire Modifier les membres.
   a. Sélectionnez l'objectif réservable dans la colonne **Collection** à gauche.
   b. Déplacez la sélection vers la colonne **Reservable Purposes List** (Liste des objectifs réservables) à droite.
      Utilisez l'icône Ajouter-supprimer ( ) pour déplacer les objectifs.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
L'objectif réservable est ajouté à l'élément du lieu de travail.

Créer un créneau horaire de réservation rapide

Créez un créneau horaire pour le module réservable disponible dans le widget Réservation rapide sur le portail de réservation. Lorsqu'un employé souhaite réserver un élément de lieu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de travail de ce module réservable, il peut sélectionner un créneau horaire approprié au lieu de spécifier les heures de début et de fin de la réservation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un créneau horaire de réservation. Vous pouvez spécifier l'ordre d'affichage du créneau horaire dans la liste de sélection des réservations.

Remarque :
Vous pouvez ajouter un créneau horaire uniquement pour le module réservable configuré comme disponible dans le widget Réservation rapide.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Créneaux horaires réservables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de créneau horaire

Champ	Description
Nom	Nom du créneau horaire
Description courte	Brève description du créneau horaire
Heure de début	Heure de début du créneau horaire
Heure de fin	Heure de fin du créneau horaire
Actif	Option permettant d'activer le créneau horaire
Ordre	Ordre dans lequel le créneau horaire apparaît dans la liste de sélection

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le créneau horaire est créé.

Que faire ensuite
Ajoutez le créneau horaire au module réservable. Le créneau horaire s'affichera dans la liste de sélection lorsqu'un employé souhaite réserver un élément de lieu de travail à partir d'un module réservable auquel il a été ajouté. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un créneau horaire à un module réservable.

Ajouter un créneau horaire à un module réservable

Après avoir créé un créneau horaire, affectez-le à un module réservable configuré pour la réservation dans le widget Réservation rapide. Lorsqu'un employé souhaite réserver un élément de lieu de travail de ce module réservable, il peut sélectionner un créneau horaire pour la réservation.

Avant de commencer
Créer un créneau horaire de réservation rapide.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé un créneau horaire, vous devez l'affecter au module réservable pour le rendre disponible à la réservation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Module réservable**.
2. Sélectionnez le module réservable auquel vous souhaitez ajouter un créneau horaire.
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Créneaux horaires.
4. Cliquez sur **Modifier...**.
5. Définissez l'option de filtre **Actif** sur **Vrai** dans le formulaire Modifier les membres.
6. Sélectionnez le créneau horaire en effectuant les actions suivantes :

   a. Sélectionnez le créneau horaire dans la colonne **Collection** de gauche.

   b. Déplacez la sélection vers la colonne **Time Slots List (Liste de créneaux horaires)** de droite.

   Pour déplacer le créneau horaire, utilisez l'icône Ajouter/Supprimer ( ).

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le créneau horaire est ajouté au module réservable. Lorsqu'un employé utilise le widget Réservation rapide pour réserver un élément de lieu de travail de ce module réservable, le créneau horaire s'affiche.

Important :
Lorsque le module réservable est configuré, les durées minimale et maximale définies sur 4 et 8 heures ne sont pas validées, cela a un impact sur la réservation rapide.

Configurer les fournisseurs de réunion virtuelle

Permettez aux employés de fournir un lien de réunion virtuelle avec leur réservation. Configurez les fournisseurs de réunion virtuelle afin que le lien de réunion virtuelle de ce fournisseur soit automatiquement généré lorsque l'employé effectue une réservation.

Avant de commencer

L'application Gestion des réservations du lieu de travail fournit par défaut le fournisseur de réunion virtuelle **Modèle**. Les fournisseurs de réunion virtuelle suivants sont également pris en charge s'ils sont configurés :

- Microsoft Teams: Reportez-vous à Se connecter Gestion des réservations du lieu de travail avec Microsoft Teams. Microsoft Teams. .
- Zoom: Pour utiliser Zoom, vous devez disposer d'un Zoom compte utilisateur. Consultez Se connecter Gestion des réservations du lieu de travail avec Zoom.

Avertissement :
le spoke Zoom version 3.0.0 du spoke n'est pas pris en charge. Seul le spoke Zoom version 3.0.3 et les versions ultérieures sont prises en charge.

- Vous devez disposer des éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mettez à jour l'application Gestion des réservations du lieu de travail uniquement après l'installation des spokes Microsoft Teams et Zoom. Sinon, vous devez réparer l'application Gestion des réservations du lieu de travail.
- Microsoft Teams fonctionne uniquement avec un compte Microsoft (Exchange Online, Exchange OnPrem). Si vous avez les deux Google et un Microsoft Teams compte, le fournisseur de réunion virtuelle ne peut pas être ajouté. Si vous souhaitez créer un compte Microsoft Teams, vous devez créer un compte Microsoft. Le compte Microsoft Teams est mappé au compte Microsoft et non au compte Google.
- Pour Microsoft Teams créer un lien de réunion au nom d'autres utilisateurs, reportez-vous à Microsoft documentation .

Important :
les fournisseurs de réunion virtuelle sont désactivés par défaut. Remplacez l'état **Actif** du fournisseur de réunion virtuelle souhaité par **true** pour commencer à l'utiliser.

Pour configurer un fournisseur de réunion virtuelle, les flux suivants, à utiliser avec le fournisseur de réunion virtuelle, doivent déjà avoir été créés :

- Créer une réunion
- Annuler la réunion
- Obtenir les détails de la réunion
- Mettre à jour la réunion
- Obtenir l'enregistrement

Pour en savoir plus sur la création d'un flux, consultez Créer un flux .

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Fournisseurs de réunion virtuelle**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Fournisseur de réunion virtuelle

Champ	Description
Nom	Nom du fournisseur de réunion virtuelle
Créer des réunions	Flux permettant de créer une réunion.
Annuler la réunion	Flux permettant d'annuler la réunion.
Obtenir les détails de la réunion	Flux permettant d'obtenir les détails de la réunion.
Identificateur de fournisseur	URL qui doit être utilisée pour valider les liens de réunion générés. Lorsqu'une réunion est créée dans le fournisseur de calendriers de l'employé, l'URL spécifiée est utilisée pour valider le lien de la réunion lors de la synchronisation avec Gestion des réservations du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Application pour laquelle vous ajoutez le fournisseur de réunion virtuelle. Ce champ est automatiquement défini. Veillez à sélectionner **Workplace Reservation Management**.
Mettre à jour la réunion	Flux permettant de mettre à jour la réunion.
Obtenir l'enregistrement	Flux permettant d'obtenir l'enregistrement de la réunion.
Ordre	Ordre dans lequel le fournisseur de réunion virtuelle doit apparaître.
Actif	Option permettant d'activer le fournisseur de réunion virtuelle.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le fournisseur de réunion virtuelle est ajouté. Pour permettre aux employés d'ajouter un lien de réunion virtuelle avec leur réservation, sélectionnez l'option **Fournisseur de réunion virtuelle** dans le module réservable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsqu'une réservation inclut un lien vers une réunion virtuelle, le lien de la réunion s'affiche comme suit lorsqu'il est synchronisé avec le fournisseur de calendrier Microsoft Outlook des participants :

- Zoom: si un Zoom lien de réunion est ajouté, le lien apparaît dans le champ **Emplacement** de l'e-mail contenant l'invitation à la réunion.
- Microsoft Teams: lorsqu'une réservation est créée avec un lien de réunion virtuelle, l'application récupère le lien de la réunion et les détails liés à la participation et les enregistre dans l'enregistrement de réservation. Lorsque cette réservation est synchronisée avec le calendrier Microsoft Outlook, le lien de la réunion et les détails relatifs à la participation sont ajoutés au corps de l'événement de calendrier. De même, lorsqu'une réservation est créée dans le calendrier Microsoft Outlook à l'aide du bouton bascule **de réunion Teams** , le lien de la réunion est récupéré et enregistré en tant que lien de réunion virtuelle sur l'enregistrement de réservation.

  Remarque :
  Comme le lien de la réunion apparaît dans le corps de l'e-mail, dans tous les cas, si vous souhaitez mettre à jour ou modifier les détails de la réunion, vous devez le faire uniquement en utilisant le Gestion des réservations du lieu de travail. En effet, lorsqu'une synchronisation de réservation est effectuée, les détails (dans ce cas, le lien et les détails de la réunion) ne sont synchronisés que d'une seule manière, c'est-à-dire depuis le fournisseur de Gestion des réservations du lieu de travail calendrier (dans ce cas Microsoft Teams). Si vous avez déjà apporté des modifications aux détails de la réunion ou aux notes du fournisseur de calendrier, elles sont remplacées par Gestion des réservations du lieu de travail une synchronisation. Pour plus d'informations, référez-vous à Explorer Synchronisation du calendrier du lieu de travail.

- **Tout autre fournisseur de réunion virtuelle** : Le lien vers la réunion est ajouté dans le champ **Emplacement** de l'e-mail contenant l'invitation à la réunion.

Pour que le lien de la réunion s'affiche comme ci-dessus, les versions de module d'extension suivantes sont nécessaires :

- Spoke Microsoft Exchange Online version 3.5.0 et versions ultérieures.
- Spoke Microsoft Teams Communications versions 1.3.0 et ultérieures.
- Dernière version de l'application Gestion des réservations du lieu de travail .

Configurer Microsoft Teams en tant que fournisseur de réunion virtuelle

Définissez Microsoft Teams comme votre fournisseur de réunion virtuelle.

Avant de commencer

- Vous devez disposer des éléments suivants :
  - Mettez à jour l'application Gestion des réservations du lieu de travail uniquement après l'installation du Microsoft Teams spoke. Sinon, vous devez réparer l'application Gestion des réservations du lieu de travail.
  - Microsoft Teams fonctionne uniquement avec un compte Microsoft (Exchange Online, Exchange OnPrem). Si vous avez les deux Google et un Microsoft Teams compte, le fournisseur de réunion virtuelle ne peut pas être ajouté. Si vous souhaitez créer un compte Microsoft Teams, vous devez créer un compte Microsoft. Le compte Microsoft Teams est mappé au compte Microsoft et non au compte Google.
  - Pour Microsoft Teams créer un lien de réunion au nom d'autres utilisateurs, reportez-vous à Microsoft documentation .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Gestion des réservations du lieu de travail fournit par défaut le fournisseur de réunion virtuelle **Modèle**. Après avoir configuré une connexion entre Gestion des réservations du lieu de travail et Microsoft Teams, le système fournit par défaut le fournisseur de réunion virtuelle **Microsoft Teams** configuré avec les flux suivants :

Microsoft Teams : flux

Champ	Flux
Créer une réunion	Créer une réunion Microsoft Teams
Obtenir les détails de la réunion	Obtenir l'ID de thread MS Teams
Obtenir l'enregistrement	Obtenir l'enregistrement Microsoft Teams

Pour en savoir plus sur la création d'un flux, consultez Créer un flux .

Important :
les fournisseurs de réunion virtuelle sont désactivés par défaut. Remplacez l'état **Actif** du fournisseur de réunion virtuelle souhaité par **true** pour commencer à l'utiliser.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Procédure

1. Connecter Gestion des réservations du lieu de travail et Microsoft Teams.
   Pour créer une connexion, reportez-vous à .Se connecter Gestion des réservations du lieu de travail avec Microsoft Teams
   Une fois la connexion configurée, l'application fournit par défaut le fournisseur de réunion virtuelle **Microsoft Teams** .
2. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Fournisseurs de réunion virtuelle**.
3. Sélectionnez **Microsoft Teams**.
4. Sur le formulaire, pour l'activer, cochez la case **Actif** .

Résultats
Microsoft Teams est défini comme fournisseur de réunion virtuelle.

Se connecter Gestion des réservations du lieu de travail avec Microsoft Teams

Établissez une connexion entre Microsoft Teams Communications et Gestion des réservations du lieu de travail.

Avant de commencer
Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont installés :

- Microsoft Teams Spoke Communications (pour la création de liens de réunion)
- Microsoft Teams Spoke Graph (pour obtenir des enregistrements)
- Gestion des réservations du lieu de travail

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Authentifier Microsoft Teams avec Microsoft Azure.
2. Pour Microsoft Teams créer un lien de réunion au nom d'autres utilisateurs, reportez-vous à Microsoft documentation .
3. Configurer la connectivité OAuth avec Microsoft Teams le spoke Connections pour la réunion virtuelle.
4. Configurer la connectivité OAuth entre ServiceNow et Microsoft Teams Graph.
5. Créer des informations d'identification pour Microsoft Teams la communication.
6. Créer une connexion et des informations d'identification pour Microsoft Teams Graph.

Authentifier Microsoft Teams avec Microsoft Azure

Configurer l'authentification avec Microsoft Azure pour se connecter Microsoft Teams à Gestion des réservations du lieu de travail l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Azure Active Directory

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour Gestion des réservations du lieu de travail pouvoir générer Microsoft Teams un lien de réunion et obtenir les enregistrements, via Microsoft Graph API, des autorisations doivent être ajoutées.

Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure.
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions d'applications**.
3. **Facultatif :** Si vous n'avez pas d'enregistrement d'application, cliquez sur **Nouvelle inscription**.
   a. Sur le formulaire, entrez le **nom** de l'inscription.
   b. Sélectionnez les **types de comptes pris en charge** de votre choix.
   c. **Facultatif :** Spécifiez **l'URL de redirection**.
   Spécifiez les détails suivants :
      i. Sélectionnez la **plateforme Web.**
      ii. Entrez l'URL au format suivant : https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do
4. Si vous avez déjà une inscription d'application, sélectionnez l'inscription de l'application.
   a. Accédez à la **Gérer** > **Authentification**.
   b. Accédez à la **Ajouter une plateforme** > **Applications Web** > **Web**.
   c. Renseignez les champs du formulaire Configuration Web.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration Web

Champ	Description
URL de redirection	Entrez une URL au format : https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do
Octroi implicite	Cochez **Jetons d'accès** et **Jetons d'ID**

d. Cliquez sur **Configurer**.

5. Ajoutez un secret client.

a. Accédez à la **Gérer** > **Certificats et clés secrètes**.

b. Cliquez sur **Nouveau secret client**

c. Dans le champ **Description**, saisissez une brève description du secret.

d. Sous **Date d'expiration**, sélectionnez une date d'expiration.

e. Cliquez sur **Ajouter**.

f. Après avoir ajouté une date, dans la section Secrets clients, copiez la valeur en cliquant sur **Copier dans le presse-papiers**.

6. Ajoutez une autorisation.

a. Accédez à la **Gérer** > **Autorisations d'API**.

b. Cliquez sur **Ajouter une autorisation**.

c. Sélectionnez **Microsoft Graph**.

d. Sélectionnez **Autorisations d'application**.

Autorisations de l'application

Nom d'autorisation	Description	Requis pour
Utilisateur.Lecture.Tout	Lire tous les profils d'utilisateurs	Créer un lien vers la réunion virtuelle
RéunionsOnline.LectureÉcriture.Tout	Lire et créer des réunions en ligne	Créer un lien vers la réunion virtuelle
Répertoire.Lecture.Tout	Lire les données de répertoire	Créer un lien vers la réunion virtuelle
Messagerie instantanée.Lecture.Tout	Lire tous les messages de la messagerie instantanée	Récupérer l'enregistrement de la réunion

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom d'autorisation	Description	Requis pour
	Remarque : Cette option est facultative et nécessaire uniquement pour récupérer les enregistrements de réunion.	

e. Sélectionnez **Chat.Read.All**, **Directory.Read.All**, **OnlineMeetings.ReadWrite.All** et **User.Read.All**.

> **Remarque :**
> Sélectionnez **Chat.Read.All** pour récupérer les enregistrements de réunion.

f. Cliquez sur **Ajouter des autorisations**.

g. Sur l'écran des autorisations configurées, cliquez sur **Grant admin consent for ServiceNow** (Accorder le consentement administrateur pour ServiceNow).

h. Cliquez sur **Oui**.
Un message de confirmation s'affiche indiquant que le consentement de l'administrateur est accordé pour les autorisations demandées.

7. Configurez la politique d'accès aux applications et autorisez les applications à accéder aux réunions en ligne.

a. Ouvrez PowerShell de Windows en tant qu'administrateur pour exécuter des scripts.

b. Identifiez l'ID (client) de l'application et les ID des utilisateurs au nom desquels l'application est autorisée à accéder aux réunions en ligne.

c. Connectez-vous à Skype Entreprise PowerShell avec un compte administrateur.

d. Créez une politique d'accès à l'application contenant une liste d'ID d'application.
Exécutez l'applet de commande suivante, en remplaçant les arguments Identity, AppIds et Description (facultatif).

```
New-CsApplicationAccessPolicy -Identity Test-policy -AppIds
 "ddb80e06-92f3-4978-bc22-a0eee85e6a9e", "ccb80e06-92f3-4978-bc22-a0eee85e6a9e",
 "bbb80e06-92f3-4978-bc22-a0eee85e6a9e" -Description "description here"
```

e. Accordez la politique à l'utilisateur pour permettre aux ID d'applications contenus dans la politique d'accéder aux réunions en ligne au nom de l'utilisateur autorisé.
Exécutez l'applet de commande suivante, en remplaçant les arguments PolicyName et Identity.

```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -PolicyName Test-policy -Identity "748d2cbb-\
3b55-40ed-8c34-2eae5932b22a"
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Facultatif : Accordez la politique à l'ensemble du locataire (s'applique aux utilisateurs à qui aucune politique d'accès à l'application n'a été affectée).
Exécutez l'applet de commande suivante, en remplaçant l'argument PolicyName.

```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -PolicyName Test-policy -Global
```

Remarque :
Tous les employés qui peuvent créer ou mettre à jour des réservations doivent être inclus dans la politique d'accès à l'application.

Résultats
Microsoft Teams est configuré avec Microsoft Azure.

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'autorisation des applications à accéder aux réunions en ligne, consultez la documentation Microsoft .

Configurer la connectivité OAuth avec Microsoft Teams le spoke Connections pour la réunion virtuelle

Enregistrez votre Microsoft Teams spoke Communications auprès de l'instance ServiceNow pour obtenir l'autorisation OAuth.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Authentifier Microsoft Teams avec Microsoft Azure
- Remplacez le périmètre de l'application par Microsoft Teams Communication spoke.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Cliquez sur **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Fournisseur OAuth tiers

Champ	Description
Nom	Nom unique pour identifier l'enregistrement, par exemple, Microsoft Teams Communications.
ID client	ID client créé lors de la création de l'application. Vous pouvez le copier à partir de la **vue d'ensemble de l'application** dans le Microsoft Azure portail.
Secret client	Mot de passe généré lors de la création de l'application dans Microsoft Azure.
Type d'accord par défaut	Type d'accord utilisé pour établir le jeton. Renseignez le champ **Informations d'identification du client**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
URL d'autorisation	Point de terminaison du code d'autorisation OAuth. Saisissez https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize.
URL de jeton	Point de terminaison de jeton du serveur OAuth. Saisissez https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >.
URL de redirection	Point de terminaison de rappel OAuth. L'URL est automatiquement renseignée en tant que https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do.

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Un profil d'entité OAuth généré par le système est créé et affiché dans la liste connexe Profils des entités OAuth. Par exemple, Microsoft Teams Communication default_profile.
6. Mettez à jour le profil de l'entité OAuth.
   a. Sélectionnez le profil de l'entité OAuth par défaut.
   b. Sur le formulaire, dans la liste connexe Périmètres des profils des entités OAuth, double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne...**.
   c. Dans le champ Périmètre de l'entité OAuth, cliquez sur l'icône de recherche .
   d. Dans la fenêtre Périmètre de l'entité OAuth qui s'ouvre, cliquez sur **Nouveau**.
   e. Renseignez les champs du formulaire.

Périmètre de l'entité OAuth

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom descriptif, par exemple, Communications MS Teams.
Fournisseur OAuth	Fournisseur associé au périmètre, par exemple, MS Sync.
Périmètre OAuth	Périmètre que vous accordez au fournisseur. Entrez .default .

   f. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Enregistrez les changements.

Résultats

L'inscription OAuth est ajoutée pour Microsoft Teams le spoke Communications.

Configurer la connectivité OAuth entre ServiceNow® et Microsoft Teams Graph

Enregistrez-le Microsoft Teams Graph auprès de votre ServiceNow® instance pour obtenir l'autorisation OAuth d'obtenir des enregistrements après une réunion virtuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Authentifier Microsoft Teams Graph avec Microsoft Azure. Suivez la procédure similaire expliquée dans Authentifier Microsoft Teams avec Microsoft Azure.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Microsoft Teams Graph**.
3. Dans le formulaire, modifiez les champs suivants :

Formulaire Fournisseur OAuth tiers

Champ	Description
ID client	ID client créé lors de la création de l'application. Vous pouvez le copier à partir de la **vue d'ensemble de l'application** dans le Microsoft Azure portail.
Secret client	Mot de passe généré lors de la création de l'application dans Microsoft Azure.
URL d'autorisation	Point de terminaison du code d'autorisation OAuth. Saisissez `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize`.
URL de jeton	Point de terminaison de jeton du serveur OAuth. Saisissez `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >`.
URL de redirection	Point de terminaison de rappel OAuth. L'URL est automatiquement renseignée en tant que `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do`.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Un profil d'entité OAuth généré par le système est créé et affiché dans la liste connexe Profils des entités OAuth. Par exemple, Microsoft Teams Graph default_profile.
5. Enregistrez les changements.

Résultats

L'inscription OAuth est ajoutée pour Microsoft Teams Graph.

Créer des informations d'identification pour Microsoft Teams la communication

Configurer les informations d'identification pour Microsoft Teams le spoke de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message, What type of Credentials would you like to create?
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique.
Actif	Option permettant d'utiliser activement l'enregistrement des informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Profil OAuth créé dans l'inscription d'application du fournisseur.
S'applique à	Serveurs MID qui peuvent utiliser ces informations d'identification. Par exemple, sélectionnez **Tous les MID Servers**.
Ordre	Ordre dans lequel les informations d'identification sont utilisées. Par exemple, saisissez 100.
Alias d'identification	Déverrouillez, recherchez et sélectionnez le sn_msteams_com_spk. Enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification MSTeamsCommunicationsSpoke.

5. **Enregistrez** le formulaire.
   Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Pour générer le jeton OAuth, cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth**.

Créer une connexion et des informations d'identification pour Microsoft Teams Graph

Configurez un alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Teams Graph.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message, What type of Credentials would you like to create?
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique.
Actif	Option permettant d'utiliser activement l'enregistrement des informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Profil OAuth créé dans l'inscription d'application du fournisseur.
S'applique à	Serveurs MID qui peuvent utiliser ces informations d'identification. Par exemple, sélectionnez **Tous les MID Servers**.
Ordre	Ordre dans lequel les informations d'identification sont utilisées. Par exemple, saisissez `100`.

5. **Enregistrez** le formulaire.
   Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Pour générer le jeton OAuth, cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth**.
7. Créez une connexion.
   a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Connexion**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion HTTP(S)

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, `Exchange Connection`.
Informations d'identification	L'enregistrement d'informations d'identification est créé pour cette connexion.
Alias de connexion	Enregistrement d'alias associé à cette connexion. Sélectionnez `sn_msteams_ahv2.Microsoft_Teams_Spoke` enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification.
Générateur d'URL	**Remarque :** ne cochez pas la case.
URL de connexion	URL de connexion. Saisissez `https://graph.microsoft.com`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utiliser un MID Server	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. Si la case est cochée, définissez les champs dans la liste connexe Configuration du Serveur MID avancée.
Actif	Option permettant d'utiliser activement la connexion.
Domaine	Domaine dans lequel l'action ou l'activité s'exécute.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

Se connecter Gestion des réservations du lieu de travail avec Zoom

Établir une connexion entre Zoom et Gestion des réservations du lieu de travail.

Avant de commencer

Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont installés :

- Spoke Zoom
- ServiceNow Centre d'intégration Modèle d'action : flux de données (pour obtenir les enregistrements)
- Gestion des réservations du lieu de travail

Rôle requis : admin

Procédure

1. Configurer Zoom pour activer la réunion virtuelle.
   Reportez-vous à la rubrique Créer une application connectée dans Zoom dans

   Remarque :
   Lors de la configuration du zoom, vérifiez les points suivants :
   - Copiez l'URL spécifiée dans **URL de redirection pour OAuth** afin **d'ajouter également une liste d'autorisation** .
   - Sélectionnez les champs d'application suivants :
     - Dans **Réunion**, sélectionnez les éléments suivants :
       - **Afficher et gérer les réunions des utilisateurs du sous-compte (réunion : principale)**
       - **Afficher et gérer toutes les réunions d'utilisateurs (meeting :write :admin)**
     - Dans **Enregistrement**, sélectionnez **Afficher tous les enregistrements des utilisateurs (recording :read :admin)**

   .
2. Configurer la connectivité OAuth entre ServiceNow et Zoom.
3. Créer une connexion et des informations d'identification pour Zoom.

Configurer la connectivité OAuth entre ServiceNow et Zoom

Inscrivez-vous Zoom auprès de l'instance ServiceNow pour obtenir l'autorisation OAuth d'obtenir des réunions virtuelles et d'obtenir des enregistrements après une réunion virtuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Configurer Zoom pour activer la réunion virtuelle.

  Reportez-vous à la rubrique Créer une application connectée dans Zoom dans .

  Remarque :
  Lors de la configuration du zoom, vérifiez les points suivants :

  - Copiez l'URL spécifiée dans **URL de redirection pour OAuth** afin **d'ajouter également une liste d'autorisation** .
  - Sélectionnez les champs d'application suivants :
    - Dans **Réunion**, sélectionnez les éléments suivants :
      - **Afficher et gérer les réunions des utilisateurs du sous-compte (réunion : principale)**
      - **Afficher et gérer toutes les réunions d'utilisateurs (meeting :write :admin)**
    - Dans **Enregistrement**, sélectionnez **Afficher tous les enregistrements des utilisateurs (recording :read :admin)**

- Définissez le périmètre de l'application sur Zoom spoke.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Zoom**.
3. Sur le formulaire, mettez à jour les champs suivants.

Formulaire des registres d'application

Champ	Description
ID client	ID client créé lors de la création de l'application. Copier à partir des **informations d'identification de l'application** dans Zoom.
Secret client	Secret client créé lors de l'enregistrement de l'application.
Type d'accord par défaut	Type d'accord utilisé pour établir le jeton. Sélectionnez **Code d'autorisation**.
URL de redirection	Point de terminaison de rappel OAuth. L'URL est automatiquement renseignée en tant que https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Un profil d'entité OAuth généré par le système est créé et affiché dans la liste connexe Profils des entités OAuth. Par exemple, Zoom default_profile.
5. Enregistrez les changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'inscription OAuth est ajoutée pour Zoom.

Créer une connexion et des informations d'identification pour Zoom

Configurez un alias de connexion et d'informations d'identification pour Zoom.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message, What type of Credentials would you like to create?
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique.
Actif	Option permettant d'utiliser activement l'enregistrement des informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Profil OAuth créé dans l'inscription d'application du fournisseur. Par exemple, Zoom default_profile
Concerne	Serveurs MID qui peuvent utiliser ces informations d'identification. Par exemple, sélectionnez **Tous les MID Servers**.
Ordre	Ordre dans lequel les informations d'identification sont utilisées. Par exemple, saisissez 100.

5. **Enregistrez** le formulaire.
   Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Pour générer le jeton OAuth, cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth**.
7. Créer une connexion
   a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Connexion**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Connexion HTTP(S)

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, Connexion Zoom.
Informations d'identification	L'enregistrement d'informations d'identification est créé pour cette connexion.
Alias de connexion	Enregistrement d'alias associé à cette connexion. Sélectionnez `sn_zoom_spoke`. Enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification Zoom.
Générateur d'URL	**Remarque :** ne cochez pas la case.
URL de connexion	URL de connexion. Entrez `https://api.zoom.us`.
Utiliser un serveur MID	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. Si la case est cochée, définissez les champs dans la liste connexe Configuration du Serveur MID avancée.
Actif	Option permettant d'utiliser activement la connexion.
Domaine	Domaine dans lequel l'action ou l'activité s'exécute.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

Afficher les affectations de sièges permanents sur les cartes d'étage

Affichez les affectations permanentes d'espace ainsi que les noms des employés sur les cartes.

Avant de commencer

Vérifiez que vous avez installé les éléments suivants pour afficher l'attribution permanente des sièges sur la carte :

- Mappage d'intérieur
- Workplace Space Mapping
- Gestion des tickets de lieu de travail

Les employés doivent disposer d'une allocation d'espace de travail dédiée dans leur profil de lieu de travail. Les sièges permanents ainsi que les noms des employés sont affichés sur la carte en fonction des considérations suivantes :

- Si un employé se voit affecter deux espaces de travail ou plus, seul l'emplacement de travail principal est affiché sur la carte.
- Si les paramètres de confidentialité sont activés pour un employé, le nom de l'employé n'est pas affiché sur la carte d'étage. L'espace sélectionné affiche **Utilisateur privé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si deux employés partagent un espace avec les paramètres de confidentialité activés, la carte d'étage d'un espace sélectionné n'affiche pas le nom de l'employé, mais indique **Utilisateur privé**.
- Si deux employés partagent un espace et que les paramètres de confidentialité sont activés pour l'un d'entre eux, la carte d'étage affiche **Utilisateur privé pour l'employé** dont la confidentialité est activée.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Pour activer l'affichage de l'affectation permanente des sièges sur les cartes d'étage, activez les options de champ de propriété de carte et de type de lieu suivantes :

   a. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Propriétés des cartes.**.

   b. Sélectionnez l'option Modifier la page sur la page Propriétés de la carte.

   c. Sélectionnez **Activer l'affichage des affectations de sièges permanents sur la carte** (sn_wsd_space_map.display_seat_assignment).

   Remarque :
   cette propriété n'est affichée dans le menu Propriétés de la carte que lorsque le module d'extension Mappage intérieur des lieux de travail est installé.

   d. Sélectionnez **Oui** pour activer la propriété.

   Activez cette propriété pour afficher les affectations de sièges permanents ainsi que les noms des employés sur les cartes d'étage. Par défaut, cette propriété est définie sur **Non**.

2. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management**.

   a. Les widgets d'application Web suivants affichent les affectations de sièges permanents sur une carte :

   - Effectuer une réservation
   - Détails de l'espace
   - Répertoire d'emplacement
   - Demande générale (commander quelque chose)

3. Sur la page Effectuer une réservation, procédez comme suit :
   Pour en savoir plus sur la façon d'effectuer une réservation ou de mettre à jour une réservation existante, reportez-vous à la rubrique Créer une réservation.

   a. Sélectionnez un emplacement et un bâtiment.

   b. Sélectionnez un espace dans le résultat de la recherche.

   c. Sélectionnez **la vue de carte**.

   d. Sur la carte, sélectionnez un étage dans la liste déroulante **Étage** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Effectuez un zoom avant pour afficher les espaces.

f. Surla carte, sélectionnez **l'icône des paramètres d'engrenage (** **).**

g. Activez le bouton bascule **Afficherles affectations permanentes des sièges des employés sur les cartes d'étage** .

h. Sélectionnez **Appliquer**.

La carte affiche les affectations de sièges permanents pour les employés ainsi que leurs noms.

4. Dans l'accueil du portail de réservation, sélectionnez le widget **Répertoire d'emplacement** .

a. Sur la carte interactive d'étage, sélectionnez un emplacement et un étage dans les options déroulantes.

b. Effectuez un zoom avant pour afficher les espaces ou les affectations de sièges permanents pour les employés.

c. Surla carte, sélectionnez **l'icône des paramètres d'engrenage (** **).**

d. Activez le bouton bascule **Afficher les affectations de sièges permanents des employés sur les cartes d'étage** .
Les noms des employés ainsi que les sièges qui leur sont attribués sont affichés pour un espace sélectionné.

5. Sur la page d'accueil du portail de réservation, sélectionnez **Commander quelque chose** pour parcourir le catalogue de services du lieu de travail et demander des services sur le lieu de travail.

Pour plus d'informations, consultez Espace de travail du Portail de services.

a. Sur la page Catalogue de services du lieu de travail, sélectionnez **Demande générale** > **Général**.

b. Lorsque cette option est sélectionnée, les formulaires widget du portail de réservation affichent un lien cliquable **Recherchez l'espace sur un plan du sol**.
Sélectionnez un espace et ouvrez le lien **Rechercher l'espace sur une carte d'étage** pour afficher une carte interactive d'étage.

- Demandez un changement de bureau.
- Demandez des meubles.
- Soumettez une demande générale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Demander un changement de bureau**.

b. Effectuez les étapes d'une demande de déplacement.
Pour plus d'informations, consultez Émettre une demande de déplacement pour un changement d'espace.

c. Sélectionnez le lien **Rechercher l'espace sur une carte d'étage** .

d. Sélectionnez un bâtiment et un étage sur la carte interactive des étages.

e. Effectuez un zoom avant et sélectionnez un espace.

f. Surla carte, sélectionnez **l'icône des paramètres d'engrenage (**  **).**

g. Activez le bouton bascule **Afficher les affectations de sièges permanents des employés sur les cartes d'étage** .
Les noms des employés ainsi que leurs sièges permanents sont affichés pour un espace sélectionné.

a. Sélectionnez **Demander un meuble.**

b. Effectuez les étapes de commande de mobilier ou d'équipement.
Pour plus d'informations, consultez Effectuer une demande de mobilier pour un espace.

c. Sélectionnez le lien **Rechercher l'espace sur une carte d'étage** .

d. Sélectionnez un bâtiment et un étage sur la carte interactive des étages.

e. Effectuez un zoom avant et sélectionnez un espace.

f. Surla carte, sélectionnez **l'icône des paramètres d'engrenage (**  **).**

g. Activez le bouton bascule **Afficher les affectations de sièges permanents des employés sur les cartes d'étage** .
Les noms des employés ainsi que les sièges qui leur sont attribués sont affichés pour un espace sélectionné.

a. Sélectionnez **Soumettre une demande générale.**

b. Suivez les étapes d'envoi d'une demande de service de lieu de travail générale.
Pour plus d'informations, consultez Soumettre une demande d'aide pour une question relative au lieu de travail.

c. Sélectionnez le lien **Rechercher l'espace sur une carte d'étage** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez un bâtiment et un étage sur la carte interactive des étages.

e. Effectuez un zoom avant et sélectionnez un espace.

f. Surla carte, sélectionnez **l'icône des paramètres d'engrenage (**  **).**

g. Activez le bouton bascule **Afficher les affectations de sièges permanents des employés sur les cartes d'étage** .
Les noms des employés ainsi que les sièges qui leur sont attribués sont affichés pour un espace sélectionné.

6. Accédez à la page Mes favoris à partir de la page Centre des employés.

a. Sélectionner un espace favori ou accéder à **Services du lieu de travail** > **Liens rapides** > **Créer une réservation**.

b. Pour effectuer une réservation, saisissez les informations requises.
Pour plus d'informations, consultez Définir un emplacement comme favori à l'aide de la page Détails de l'espace.

c. Sélectionnez **la vue de carte**.

d. Surla carte, sélectionnez **l'icône des paramètres d'engrenage (**  **).**

e. Activez le bouton bascule **Afficher les affectations de sièges permanents des employés sur les cartes d'étage** .
Les noms des employés ainsi que les sièges qui leur sont attribués sont affichés pour un espace sélectionné.

Traduction automatique

Nom d'affichage de la personne qui réserve un espace

Affichez le nom d'une personne qui a réservé un espace sur la carte de l'étage.

Avant de commencer
Sur la carte d'étage, lorsqu'un espace est réservé, une option permettant d'afficher le nom de la personne qui a réservé l'espace est disponible.

Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont installés :

- Cœur du lieu de travail
- Mappage d'intérieur
- Gestion des réservations du lieu de travail

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le contexte de recherche du filtre de navigation, saisissez **sys_properties.list**.

   La liste des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.

2. Recherchez **sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details** et définissez la Cœur du lieu de travail propriété **sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details** sur **vrai**.
3. Effectuer une réservation ou vérifier une réservation existante dans Gestion des réservations du lieu de travail.

   Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation.

4. Dans la vue Carte, sélectionnez l'emplacement, le bâtiment et un étage où vous avez effectué la réservation.
5. Sélectionnez l'icône Paramètres d'engrenage de la carte ( ) pour afficher les options d'affichage.
6. Sélectionnez **Afficher le nom de la personne qui a réservé l'espace**.
7. Sélectionnez **Appliquer**.

   Les espaces réservés ou réservés affichent le nom de la personne qui a réservé l'espace.

8. Sélectionner un espace réservé pour ouvrir la page Détails de l'espace
   Le nom de la personne qui a réservé ou réservé l'espace est affiché.

Configurer l'enregistrement automatique des espaces réservés

Configurez l'enregistrement automatique des réservations en utilisant l'état d'occupation d'un emplacement ou d'un espace. Si un emplacement utilise des capteurs de données d'occupation, il vérifie l'état d'occupation de chaque espace dans la table de données d'occupation de l'espace

Le Gestion des réservations du lieu de travail**rappel d'enregistrement et de départ** de la tâche planifiée s'exécute toutes les demi-heures (30 minutes) tous les jours. Il vérifie l'état de l'emplacement (Occupé, Non occupé, Non valide, Actuellement non occupé, etc.) dans la table de données d'occupation de l'espace. Il vérifie également si la réservation est enregistrée ou sortie. Pour plus d'informations, consultez Récupération des données d'occupation de l'espace.

Remarque :
L'enregistrement et le départ de la réservation ne sont actuellement pas pris en charge pour les réservations multi-sites (combinant deux réservations ou plus en une seule réservation). L'application n'autorise pas l'enregistrement ou le départ de réservations avec plusieurs emplacements, pour la même date et heure et avec le même propriétaire de réservation. En cas de réservations de groupe, chaque espace est attribué à un employé différent, l'enregistrement des réservations de groupe n'est pas non plus autorisé en masse. Vous devez enregistrer une réservation une par une.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Si l'état de l'espace est Occupé, il déclenche un processus d'enregistrement automatique et envoie une notification push mise à jour à Prestation de services de lieu de travail pour mobile « Votre réservation pour <location_name> a commencé. Vous êtes automatiquement enregistré en fonction de la présence détectée dans l'espace. Aucune autre action n'est nécessaire."

Accédez à la **Tous** > *Gestion des réservations du lieu de travail* > **Administration** > **Module réservable** et assurez-vous que les propriétés suivantes sont configurées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La règle Remplacer l'enregistrement : sélectionnez **Toujours exiger l'enregistrement**.
- Annuler les réservations dépassant l'heure d'enregistrement : cochez la case.
- Délai avant que l'employé puisse enregistrer une valeur : saisissez une valeur. Par exemple, 10 minutes.

Dans la liste des propriétés de réservation (**Tous** > *Gestion des réservations du lieu de travail* > **Administration** > **Propriétés**), configurez les propriétés suivantes :

- **Durée en minutes jusqu'à ce qu'un rappel soit envoyé à l'hôte de réservation** [sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder]. Par exemple, définissez la valeur de la propriété sur 5 minutes.
- **Durée, en minutes, jusqu'à ce qu'une réservation soit annulée sans enregistrement** [sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in]. Par exemple, définissez la valeur de la propriété sur 30 minutes.

  Par exemple, après avoir défini les propriétés ci-dessus et les propriétés du module réservable, si un employé crée une réservation à 17 heures, l'application vérifie les conditions suivantes :

  - L'application Gestion des réservations du lieu de travail attend jusqu'à 17h05 selon la valeur définie dans la propriété **Durée, en minutes, jusqu'à ce qu'un rappel soit envoyé à l'hôte de réservation (sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder)** pour vérifier si la réservation est enregistrée ou non.
  - Après 17 h 05, le **rappel d'arrivée/de sortie** de la tâche planifiée vérifie dans la table de données d'occupation de l'espace si l'espace réservé (par exemple, A1001) est disponible dans la table de données d'occupation de l'espace.
  - Dans la Connecteurs de lieu de travail propriété système **sn_wsd_wc.stale_time** , vérifie si le champ **Horodatage d'événement** de la table de données d'occupation de l'espace possède le dernier horodatage. Cette propriété vérifie la période au-delà de laquelle les données d'occupation sont considérées comme périmées. Au-delà de la période d'expiration, les données fraîches sont extraites du fournisseur de données d'occupation (par exemple, Metrikus Spoke). Si la valeur de la propriété **sn_wsd_wc_stale_time** est définie sur 30 minutes, l'application interroge la table Occupation de l'espace et extrait l'état des données actualisées pour un emplacement ou un espace à partir du Metrikus spoke.

    Si l'état est **Occupé**, l'application enregistre automatiquement la réservation. L'état de la réservation passe à l'état **En cours** . Une notification push est envoyée à Prestation de services de lieu de travail pour mobile « Votre réservation a commencé. Vous êtes automatiquement enregistré en fonction de la présence détectée dans l'espace. Aucune autre action n'est nécessaire."

  - Lorsque les espaces du lieu de travail disposent d'un capteur d'occupation et si l'état de l'espace est inoccupé ou non valide, l'application envoie une notification push « Votre réservation pour la réservation pour <nom-espace> a commencé. Enregistrez-vous pour confirmer votre présence ou libérez la réservation pour annuler la réservation d'espace ».
  - Lorsque les espaces du lieu de travail ne disposent pas de capteur de présence et si l'utilisateur n'enregistre pas la réservation, l'application annule la réservation si la propriété du module réservable **Annuler la réservation dépassant l'heure d'enregistrement** est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si **l'option Annuler la réservation dépassant l'heure d'enregistrement** n'est pas sélectionnée, la réservation passe alors à l'état **Confirmé** , et la Gestion des réservations du lieu de travail tâche planifiée **Tâches quotidiennes de réservation** prend en charge ces réservations à la fin de la journée.

Réserver des éléments du lieu de travail

Effectuez une réservation pour un emplacement du lieu de travail ou un élément réservable de votre organisation. Effectuez une réservation unique, récurrente ou de groupe à l'aide du portail de réservation.

Créer une réservation

Créez des réservations dans plusieurs bâtiments, campus, quartiers ou sites. Créez une réservation qui s'étend sur plusieurs jours. Ajouter des participants ou des visiteurs à une réservation. Synchronisez les détails de la réservation et résolvez les conflits lors de la planification d'événements de réservation récurrents. Ajoutez des services sur le lieu de travail (configurations des salles, restauration, etc.) à votre réservation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Réservez un espace de travail en fonction de vos heures de bureau.

https://player.vimeo.com/video/1098053024?h=0ceb4417af&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vous pouvez réserver un espace pour plusieurs jours. La réservation de plusieurs jours est configurée par votre administrateur à l'aide de la propriété Configuration de module réservable **de plusieurs jours** . Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable. La sélection de plusieurs bâtiments est prise en charge pour les réservations de plusieurs jours. Pour plus d'informations sur la réservation de plusieurs jours, reportez-vous à la section Créer une réservation de plusieurs jours.

Pour une réservation de plusieurs jours couvrant plusieurs jours, la date de début et la date de fin s'étendent sur plusieurs jours (par exemple, Date de début : 12 octobre 2023. Date de fin : 17 octobre 2023). Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation de plusieurs jours.

- Si votre administrateur a défini une limite sur le nombre maximal de jours que vous pouvez réserver à l'avenir, vous ne pouvez pas sélectionner de jours dans le futur au-delà de la date définie par l'administrateur. Un avertissement s'affiche au sujet de la limitation.
- Par exemple, si votre administrateur a limité les jours du futur à 45 jours, vous ne pouvez pas sélectionner une date au-delà de 45 jours lorsque vous effectuez une réservation récurrente. Le nombre de jours disponibles pour **l'option Fin à cette date** diffère en fonction des sélections **Quotidien**, **Hebdomadaire** ou **Mensuel** . La date et l'heure de fin spécifiées pour la réservation récurrente sont utilisées pour indiquer la date et l'heure de fin de la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si aucune limite de ce type n’est définie par votre administrateur dans les jours futurs dans le module Réservable, vous pouvez sélectionner n’importe quelle date. Cela dépend également du nombre d’occurrences que vous pouvez sélectionner et créer.

  Remarque :
  Vous ne pouvez pas sélectionner une date au-delà d’une durée configurée dans le module réservable Nombre maximum de jours dans le futur. Par exemple, si la valeur Nombre maximum de jours dans le futur est de 45, vous ne pouvez pas sélectionner une date au-delà de cette durée lorsque vous effectuez une réservation récurrente. Le nombre de jours disponibles pour **l’option Fin à cette date** diffère en fonction des sélections **Quotidien**, **Hebdomadaire** ou **Mensuel** . Si la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** n’est pas configurée sur le module Réservable, la sélection de date n’est pas restreinte et les employés peuvent sélectionner une date en fonction de la configuration **du nombre maximum d’occurrences** .

Les planificateurs d’espace et de réservation (sn_wsd_rsv.reservation_planner) disposant du rôle dédié (sn_wsd_rsv.bypass_module_validation) peuvent ignorer ou contourner certains paramètres de la configuration du module Réservable. Pour plus d'informations, consultez Permettre aux organisateurs d’événements de gérer les réservations avec plus de flexibilité.

Par exemple, les planificateurs de réservation ou les planificateurs d’espace disposant du rôle dédié (sn_wsd_rsv.bypass_module_validation) peuvent ignorer ou contourner les paramètres suivants dans le module Réservable :

- Nombre maximum de jours dans le futur
- Nombre max. d’occurrences
- Durée minimale et maximale
- Disponible dans
- Toute la journée

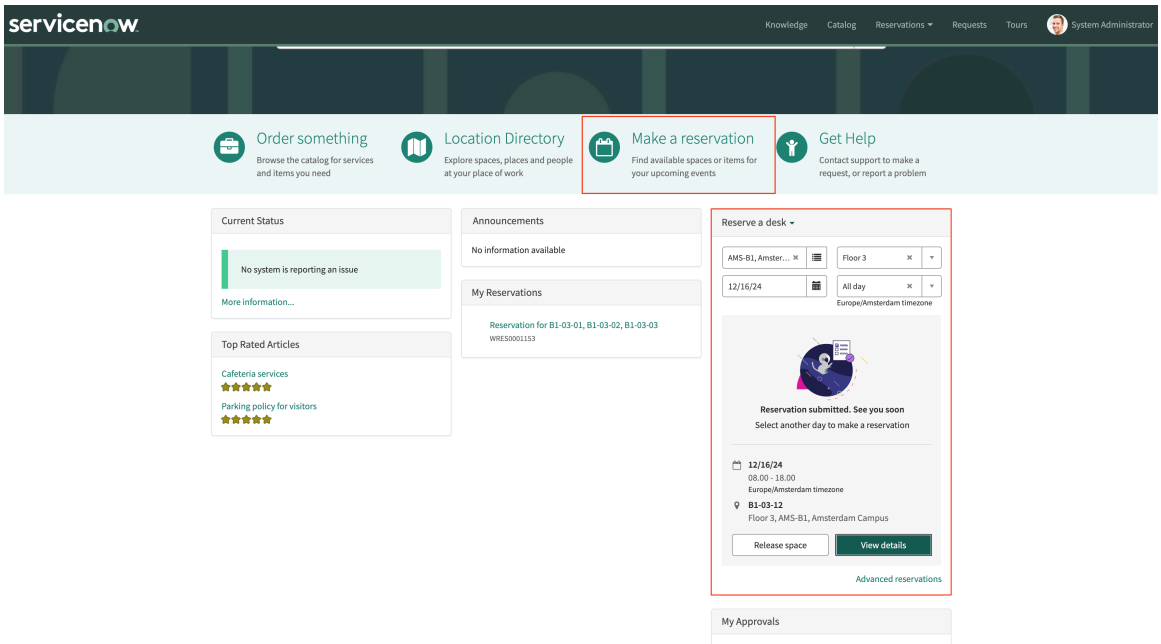
Rôle : sn_wsd_core.workplace_user.

Traduction automatique

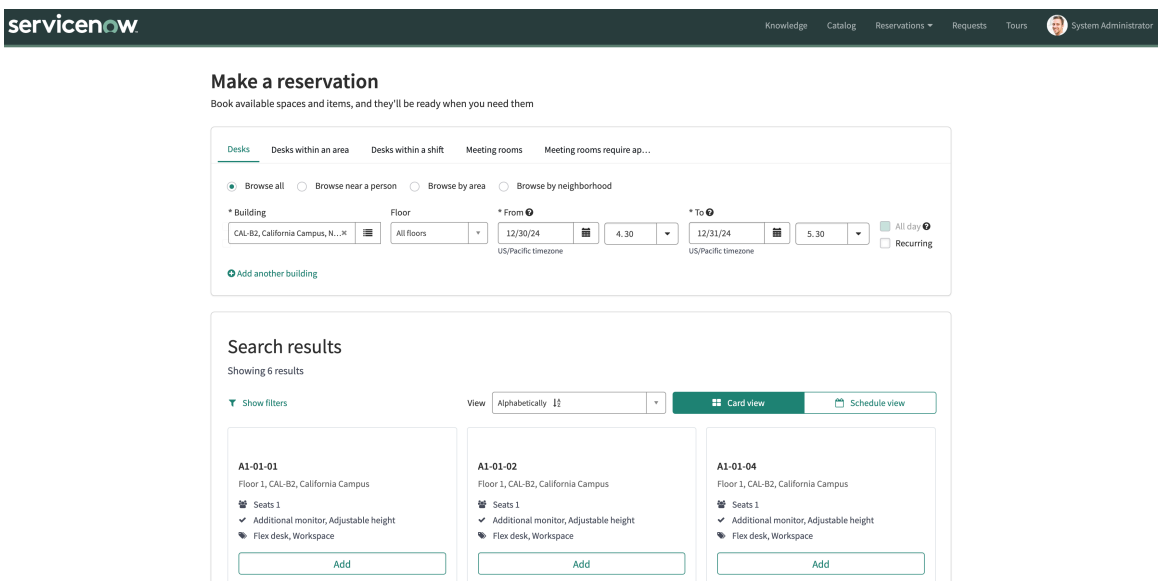
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez l’une des options de navigation du menu contextuel suivantes pour effectuer une réservation de lieu de travail.



La page Effectuer une réservation s'ouvre dans un nouvel onglet.



2. Sélectionnez une configuration de module réservable.

   Par exemple, sélectionnez l’une des configurations de module réservable suivantes. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

   - Bureaux
   - Bureaux avec une surface
   - Les salles de réunion nécessitent une approbation
   - Salles de réunion
   - Bureaux avec une équipe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur la page Effectuer une réservation, sélectionnez l'un des chemins réservables :

   Les chemins de réservation suivants sont disponibles pour un module réservable sélectionné.

   - Tout parcourir
   - Explorer à proximité d'une personne
   - Parcourir par zone
   - Parcourir par quartier
   - Parcourir tous les espaces

4. **Facultatif :** Sélectionnez **Tout parcourir**.
   Le chemin **d'accès Parcourir tout** réservable est sélectionné par défaut.

   a. Recherchez un élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver en utilisant les critères disponibles suivants.

5. Renseignez les informations suivantes.

   Renseignez les champs de formulaire.

Effectuer un formulaire de réservation

Nom de champ	Description
Bâtiment	Nom du bâtiment pour un campus sélectionné. Sélectionnez un bâtiment dans la liste. Par exemple, Campus de démonstration. Les noms de bâtiments et les noms d'emplacements sont triés par ordre alphabétique ou en fonction de **l'ordre** que vous avez configuré dans les tables Bâtiments et Régions. Lorsqu'un **ordre de** tri est configuré pour un bâtiment ou une région, les noms et emplacements des bâtiments sont triés en conséquence. Si la valeur **Ordre** de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant) et triés par ordre alphabétique. Les noms de bâtiments et les noms d'emplacements sont triés par ordre alphabétique en fonction du nom de l'étiquette. Par exemple, Bâtiment A, Bâtiment B, etc.
Étage	Étage d'un bâtiment dans lequel vous souhaitez effectuer une réservation. Les noms des étages sont triés par ordre alphabétique ou les valeurs sont triées en fonction de l'ordre de tri indiqué. Vous pouvez configurer **l'ordre de** tri dans la table Étages. Si la valeur **Ordre** de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
	liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des étages sont triés par ordre alphabétique en fonction des noms et des étiquettes.
De **Remarque :** Les champs de directive temporelle (De, Heure, À) sont également disponibles sur le MESP (Mobile Employee Service Portal) sur l'application Now Mobile .	Date de début de votre réservation. Pour une réservation d'un jour, seul le champ **De** est affiché, et non l'option permettant de saisir la date de fin. ○ Les employés ne peuvent pas sélectionner une date et créer une réservation si la date de début dépasse la valeur maximale du module réservable dans le futur. Cette valeur est configurée sur le module Réservable par votre administrateur. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable. Lorsque la valeur Nombre maximum de jours dans le futur est configurée par votre administrateur, vous ne pouvez pas sélectionner de date ultérieure à la date maximale autorisée. Les dates du sélecteur de dates du calendrier sont inactives pour les dates qui sont trop éloignées dans le futur. **Remarque :** Si la valeur Nombre maximum de jours dans le futur n'est pas configurée, la sélection de date n'est pas restreinte. La sélection de la date est basée sur la valeur Nombre maximal d'occurrences. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable. ○ Si vous saisissez une date non valide qui est supérieure à ce qui est spécifié dans la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** , l'application réinitialise la date à la date actuelle.
Heure	Heure de début de la réservation. Les employés peuvent sélectionner l'heure à l'aide de la liste déroulante ou en saisissant l'heure dans le champ. La valeur d'incrément de temps dépend de la valeur définie par votre administrateur. La durée de réservation par défaut disponible pour la sélection est de 30 minutes. La *time_picker_interval_size* propriété pour l'heure de début de la réservation et l'heure de fin de la réservation est configurée à l'aide des instances de widget du portail de services. La valeur d'incrémentation du champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
	Heure de début dépend de la valeur définie dans le *time_picker_interval_size*. La durée par défaut de la valeur d'incrément de temps de réservation est de 30 minutes. **Remarque :** Vous ne pouvez pas sélectionner une date qui tombe dans le passé. L'heure d'un emplacement sélectionné dépend du fuseau horaire du bâtiment.
À	Date de fin de votre réservation. Les employés ne peuvent pas sélectionner une date et créer une réservation lorsque la date de fin dépasse la valeur Nombre maximum de jours dans le futur. La valeur Nombre maximum de jours dans le futur indique le nombre maximal de jours dans le futur jusqu'auxquels le module Réservable peut être réservé. **Remarque :** Dans le cas d'une réservation d'un jour, l'option permettant de saisir la date de fin n'est pas disponible. Si vous saisissez une date non valide qui est supérieure à ce qui est spécifié dans la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** , l'application réinitialise la date à la date actuelle. **Remarque :** Si la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** n'est pas activée, la sélection de date n'est pas restreinte et est basée sur la valeur **Nombre maximum d'occurrences** configurée dans le module Réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.
Heure	Heure de fin à laquelle vous cesserez d'utiliser l'élément du lieu de travail. Les employés peuvent sélectionner l'heure de fin à l'aide de la liste déroulante ou en saisissant l'heure dans le champ. La valeur d'incrémentation de l'heure de fin dépend de la valeur définie par votre administrateur. La durée de l'heure de fin de la réservation par défaut est de 30 minutes. La *time_picker_interval_size* propriété pour l'heure de début de la réservation et l'heure de fin de la réservation est configurée à l'aide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
	des instances de widget du portail de services. La valeur d'incrémentation des champs Heure de début et Heure de fin dépend de la valeur définie dans le *time_picker_interval_size*. La durée par défaut de la valeur d'incrément de temps de réservation est de 30 minutes. **Remarque :** Vous ne pouvez pas sélectionner une date qui tombe dans le passé. Par exemple, si l'heure de début est 09:00, vous pouvez sélectionner une heure de fin postérieure à cette durée. Vous ne pouvez pas sélectionner une heure avant 09h00 le même jour. L'heure d'un emplacement sélectionné dépend du fuseau horaire du bâtiment.
Récurrent	Option permettant de réserver les éléments du lieu de travail de façon récurrente. Spécifiez le nombre de jours et le nombre de fois que vous souhaitez répéter la réservation dans une série récurrente. Pour les réservations hebdomadaires, sélectionnez les jours de la semaine pour la réservation. L'option Récurrent s'affiche en fonction de la configuration définie par votre administrateur. En outre, s'il existe des conflits de réservation récurrents, ils sont résolus automatiquement si votre administrateur a configuré la même chose. L'option Résoudre automatiquement les conflits récurrents</uicontrol> est activée sur le formulaire du module réservable. L'application tente de résoudre automatiquement les conflits de réservations récurrentes. Pour plus d'informations, consultez Résoudre automatiquement les réservations récurrentes. **Remarque :** L'option d'ajout de services supplémentaires n'est pas disponible pour les réservations récurrentes.
Toute la journée	Option permettant de réserver l'élément du lieu de travail pour une journée entière ou pour une seule journée. Cette option s'affiche si votre administrateur du lieu de travail a activé le paramètre Réservation toute la journée sur le **type** sélectionné. Les heures de début et de fin de la réservation dépendent des horaires définis par votre organisation. L'option **Toute la journée** est également disponible sur la page Détails de l'espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
	Remarque : L'apparence de l'option **Toute la journée** dépend de la configuration de votre administrateur. Si votre administrateur a imposé une réservation pour toute la journée pour un **type** sélectionné, la réservation est automatiquement effectuée pour toute la journée. Dans le cas de Toute la journée, vous ne pouvez modifier que la date de début de la réservation.
Ajouter un autre bâtiment	Réservez plusieurs éléments sur le lieu de travail répartis dans plusieurs bâtiments. Les fuseaux horaires des bâtiments sont différents pour une même date et heure dans une réservation. **Remarque :** Cette option est disponible si vous avez coché la case **Autoriser plusieurs réservations** sur le **Module réservable** > **Configuration du module réservable** onglet. Pour plus d'informations, consultez Créer des réservations multi-bâtiments.

6. **Facultatif :** Lors d'une réservation récurrente, sélectionnez les articles réservables les plus appropriés en fonction de la disponibilité au sein de la série récurrente, comme suit :

Remarque : Les réservations d'une série récurrente ne peuvent pas être mises à jour en bloc. Pour mettre à jour une réservation à partir d'une série récurrente, sélectionnez une réservation et modifiez-la selon vos besoins. L'option pour effectuer une réservation récurrente est configurée par votre administrateur sur la configuration du module réservable. L'option **Autoriser les réservations récurrentes** doit être activée pour effectuer des réservations récurrentes.

Pour plus d'informations, consultez Résoudre automatiquement les réservations récurrentes.

Réservation récurrente lorsque la valeur maximale des dates dans le futur est de 45 jours

Répétition	Durée	Nombre de durées
Sélectionner **Tous les jours**	Sélectionnez **Pour** ou **Jusqu'à** dans la liste déroulante.	Si vous avez sélectionné **Pour**,**l'application affiche le nombre de jours** comme 1 et maximum de 45 jours. Dans le cas de **Jusqu'à**, l'application affiche la date actuelle ainsi que le fuseau horaire sélectionné (par exemple : Europe/Paris).
Sélectionner une fois par semaine	Sélectionnez les jours de la semaine selon vos besoins. Pour	Si vous sélectionnez **Pour**, le nombre de semaines est indiqué

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répétition	Durée	Nombre de durées
	cet exemple, tous les jours de la semaine sont sélectionnés (lundi, mardi, et ainsi de suite) (Optional) (Facultatif) Vous pouvez également sélectionner **Pour** ou **Jusqu'à**dans la liste déroulante **Derniers** .	comme 1 avec un maximum de 6 semaines. Pour **Jusqu'à**, le champ **Fins à cette date** affiche le fuseau horaire sélectionné ainsi que la durée de répétition 6 fois par semaine.
Sélectionner un mois	Sélectionnez **Jusqu'à** dans la liste déroulante **Derniers**.	Le champ **Fin à cette date** affiche le fuseau horaire sélectionné et la durée de répétition sous forme mensuelle 2 fois.

- Les cartes d'espace affichent l'espace disponible dans une série récurrente. Cette valeur est basée sur la disponibilité d'un espace pendant le nombre spécifié pendant plusieurs jours. La disponibilité au sein de la série est affichée dans les onglets suivants :
  - Vue de carte : la disponibilité au sein de la série est affichée dans la vue de carte.
  - Vue Calendrier : la disponibilité au sein de la série est affichée dans la vue Calendrier.
  - Vue cartographique : la disponibilité au sein de la série est visible sur une carte d'étage.
  - Si vous consultez la page Détails de l'espace sur le portail Centre des employés de votre espace préféré, la disponibilité au sein de la série est affichée sur la page Détails de l'espace d'un espace sélectionné.
- Par exemple, si vous sélectionnez huit jours récurrents, chaque carte de lieu de travail affiche la disponibilité au sein de la série, par exemple 1/8, 2/8, 5/8, 6/8 et 8/8. Ici, 2/8 indique que le lieu de travail est disponible deux jours sur huit.
- Un indicateur de couleur est ajouté dans une série pour identifier facilement la disponibilité de l'espace de travail.
- Si votre gestionnaire d'espace a activé les allocations limitées dans le temps, la disponibilité du lieu de travail change en fonction des dates de début et de fin d'une allocation. Par exemple, si vous sélectionnez cinq jours récurrents et que le lieu de travail est alloué pour 3 des cinq jours, la disponibilité du lieu de travail est de 3/5. Seule la première occurrence de la réservation récurrente est vérifiée pour les allocations limitées dans le temps.
- Si vous sélectionnez le lieu de travail, vous pouvez également voir la disponibilité au sein de la série dans le champ **Disponibilité** de la page Détails de la réservation.

7. **Facultatif :** Triez les éléments du lieu de travail par ordre alphabétique ou à l'aide d'un filtre avec l'option **Afficher le filtre** .

   (Optional) **L'option Premier tri Mes favoris** est automatiquement sélectionnée si vous avez des emplacements favoris. Pour afficher l'option, vous devez avoir accès à l'application Centre des employés et avoir également des emplacements favoris. Vos emplacements favoris sont affichés en premier dans l'ordre alphabétique suivi des autres emplacements qui correspondent aux critères de recherche.

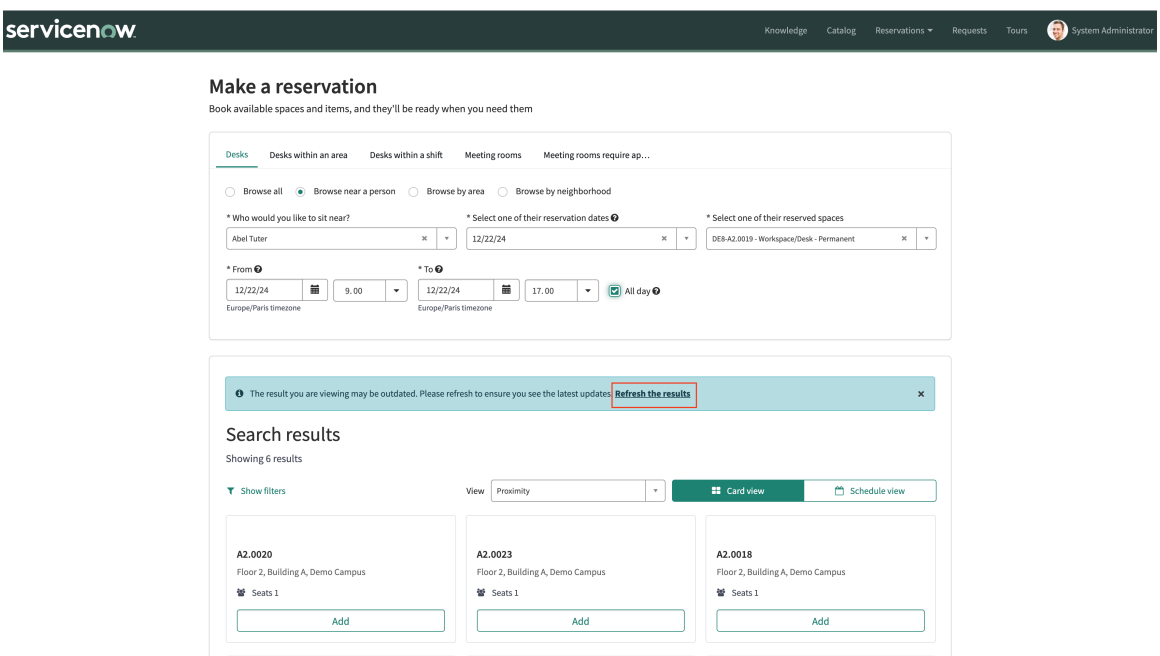
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous ne pouvez pas trier les éléments du lieu de travail par ordre alphabétique ou selon vos emplacements préférés si vous parcourez les espaces à proximité d'une personne. Ces espaces sont recherchés en fonction de la proximité.

8. Sélectionnez **Rechercher**.
   Les espaces disponibles pour la réservation s'affichent automatiquement. La première carte de bâtiment est sélectionnée par défaut dans les résultats de la recherche.
9. **Facultatif :** L'application effectue une recherche automatique d'éléments réservables lorsque la propriété de réservation (sn_wsd_rsv.enable_auto_search) est activée par votre administrateur.
   Si une propriété de réservation de recherche automatique est configurée par votre administrateur, le bouton **Rechercher** est masqué sur le portail de réservation. L'application recherche automatiquement des emplacements et des éléments réservables lors de la création d'une réservation. Une recherche automatique est déclenchée lorsque l'un des éléments suivants est modifié ou mis à jour :
   - Bâtiment.
   - Sol.
   - Date de début.
   - Date de fin.
   - Toute la journée.
   - Récurrent (quotidien/hebdomadaire/mensuel - pour/jusqu'à)
   - Module réservable.
   - Chemins réservables.
10. **Facultatif :** Sélectionnez **Actualiser les résultats** manuellement pour actualiser les résultats de la recherche sur la page du portail de réservation avancée lors d'une réservation.

    (Optional) Lorsque la propriété de recherche automatique est activée, la page de recherche du portail de réservation affiche un message pour actualiser la page lorsqu'un employé reste trop longtemps sur une page ou lorsque les résultats de recherche sont obsolètes. Sélectionnez **Actualiser les résultats** manuellement pour extraire les dernières données des résultats de recherche de réservation.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Sélectionnez l'élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver en utilisant l'une des options suivantes :

- Sélectionnez l'onglet **Vue Calendrier** ou l'onglet **Vue Carte** et sélectionnez **Ajouter**.
- Dans le cas **d'une vue de carte**, sélectionnez un espace, puis sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un espace.

  Pendant la réservation ou la visualisation d'un espace, l'employé peut voir si un espace fait partie d'un quartier. L'icône de quartier (icône s'affiche sur la carte d'espace.

  Si votre organisation utilise des cartes d'étage, vous pouvez afficher les cartes d'étage d'un emplacement utilisé Mappage d'intérieur comme fournisseur de carte.

  .

  Si vous avez sélectionné l'option **Parcourir par quartier** à l'étape 6, le portail de réservation affiche les espaces d'un quartier.

  Lorsque vous parcourez par quartier, tous les espaces appartenant à un quartier sont affichés, mais vous ne pouvez sélectionner que les espaces disponibles dans un quartier.

  - Sélectionnez un campus sur la vue de carte.
  - Sélectionnez un étage dans la liste déroulante.

    Les noms des étages sont triés par ordre alphabétique ou en fonction de **l'ordre de** tri. Les valeurs sont triées en fonction de l'ordre de tri indiqué, s'il est disponible. Vous pouvez indiquer l'ordre de tri dans la table Étages. Si la valeur Ordre de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des étages sont triés par ordre alphabétique en fonction des noms d'étiquettes. Par exemple, Étage A, Étage B, etc. Pour plus d'informations sur l'ordre de tri, reportez-vous à la section Ajouter un étage à l'aide de Workplace Space Management.

    Remarque :
    Si la **commande** est nulle pour tous les bâtiments disponibles sur un campus sélectionné, les noms des étages sont triés par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette du nom de l'étage. Par exemple, Étage A, Étage B, etc.

  - Zoom avant pour sélectionner un bâtiment et un emplacement

    Les noms des bâtiments sont triés par ordre alphabétique ou en fonction de **l'ordre** que vous avez configuré dans la table Bâtiments.

12. Pour afficher ou masquer des espaces ou des couches sur la carte au sol, procédez comme suit :

- Sélectionnez un bâtiment ou un étage sur la carte.
- Sélectionnez l'icône Filtrer les couches et les lieux ( ) pour filtrer les espaces et les couches sur la carte.
- Dans la liste **Options d'affichage** , sélectionnez **Espaces** ou **Couches** et effacez pour supprimer les espaces ou les couches sélectionnés de la vue de carte.
- Sélectionnez **Appliquer**.

Par défaut, tous les espaces et couches sont sélectionnés ou cochés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les espaces et les couches affichés sur la carte d'étage sont basés sur les paramètres de configuration des tables Types de couches et Types de lieu dans Mappage d'intérieur. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de lieu** ou **Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de couche** pour ouvrir la page Lieux ou Types de couche respectivement. Définissez la colonne Filtrer les couches et les lieux **Filtrer les couches et les lieux** sur **vrai** pour afficher les lieux (espaces) ou les couches que vous souhaitez afficher sur la carte d'étage.

13. **Facultatif :** Sélectionnez un espace et marquez un emplacement comme favori en sélectionnant l'icône de ♡) sur la carte d'espace.
14. Sélectionnez **À côté** pour ajouter des espaces et effectuer une réservation.

Remarque :
Si le mode d'authentification personnelle est activé dans Synchronisation du calendrier du lieu de travail, une notification contextuelle s'affiche. Une notification contextuelle s'affiche si vous n'avez pas de jeton lorsque vous tentez de réserver un espace ou un emplacement compatible avec la synchronisation des réservations. La notification informe que le jeton n'est pas disponible. L'utilisateur peut se connecter au serveur Microsoft Exchange avec l'adresse e-mail correspondante pour récupérer le jeton.

L'espace sélectionné est ajouté aux éléments réservables. La page Détails de la réservation s'ouvre.

15. Renseignez les champs du formulaire Détails de la réservation.

Formulaire Détails de la réservation

Champ	Description
Objet de la réservation	Objet de votre réunion. Par exemple, Réunion d'état.
Rendre privé tous les détails de l'espace	Option permettant de rendre tous les espaces sélectionnés privés. **Remarque :** L'option s'affiche en fonction de la configuration de la confidentialité de l'emplacement pour les espaces sélectionnés.
Rendre privé les détails de l'espace	Option permettant de définir les détails de l'espace comme privé. **Remarque :** L'option s'affiche en fonction de la configuration de confidentialité de l'espace. Si vous avez sélectionné plusieurs espaces lors de l'ajout d'une réservation, vous pouvez spécifier vos préférences de confidentialité pour chaque espace de travail individuellement à l'aide de l'option **Marquer comme privé des détails de l'espace**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Rendre le sujet privé	Option permettant de marquer l'objet de la réservation comme privé.
Réserver ces éléments ensemble pour la même personne	Option permettant de réserver tous les lieux de travail pour le même utilisateur. Cette option s'affiche si vous avez sélectionné plusieurs éléments du lieu de travail à réserver.
Ajouter un lien vers la réunion virtuelle	Option permettant de générer un lien de réunion virtuelle afin que les employés distants puissent rejoindre la réservation. **Remarque :** (Applicable uniquement à Microsoft Teams) À partir de la version May Store 2023, lors de l'ajout d'un lien de réunion, l'application récupère les détails de la réunion tout en synchronisant l'événement avec un fournisseur de calendrier.
Cette réservation est destinée à	Si vous demandez une réservation au nom du membre de votre équipe, sélectionnez le nom de cette personne. Laissez ce champ vide si vous demandez une réservation pour vous-même.
Nombre de participants	Nombre de personnes attendues à la réunion.
Ajouter des notes	Option permettant d'ajouter une note de réunion à une réservation à l'aide de l'éditeur de texte enrichi. Les notes peuvent être partagées avec les invités de la réunion. Les utilisateurs peuvent également copier et coller du texte dans l'éditeur. Le message peut contenir un maximum de 65 000 caractères. La note est enregistrée dans l'enregistrement de réservation. Vous pouvez mettre à jour la note si nécessaire. Les invités reçoivent une notification lorsqu'une note est ajoutée ou mise à jour. La page de récapitulatif de la réservation affiche le résumé de la note de réunion. Cette option n'est disponible que si votre administrateur a configuré l'option de **message Autoriser la réservation** sur le module Réservation. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable. \

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ajouter des invités à cette section de réservation	**Remarque :** Cette section s’affiche uniquement si votre administrateur a activé la configuration pour inviter des participants à cet emplacement du lieu de travail sur le module Réservable. Cette option n’apparaît pas si l’option **Nombre de participants** est disponible pour un emplacement sélectionné.
Inviter des collègues	Les collègues ou les membres de l’équipe sont informés lorsque cette option est sélectionnée.
Inviter un visiteur externe	Option permettant d'inviter un visiteur externe. **Remarque :** Cette option s’affiche uniquement lorsque Gestion des visiteurs du lieu de travail il est installé et configuré. Les détails du visiteur sont automatiquement enregistrés pour que Gestion des visiteurs du lieu de travail le personnel d’accueil effectue les tâches liées aux visiteurs. ○ Si vous avez déjà enregistré un visiteur, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez **Visiteur précédent**. **b.** Dans le champ **Sélectionner un visiteur précédent**, sélectionnez le visiteur. Vous pouvez également prévisualiser les détails du visiteur et modifier les détails si nécessaire. Les détails sont mis à jour automatiquement dans tous les enregistrements liés aux visiteurs et les enregistrements d'inscription. ○ Si vous enregistrez un visiteur pour la première fois, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez **Ajouter un nouveau visiteur**. **b.** Sélectionnez le **type de visiteur**. **c.** Si l'invité est un invité spécial, activez **VIP**. **d.** Saisissez le **prénom** du visiteur. **e.** Saisissez le **nom de famille** du visiteur. **f.** Spécifiez l'**adresse e-mail** du visiteur pour envoyer les détails de l'enregistrement au visiteur et communiquer avec lui.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	g. Saisissez le **numéro de téléphone** du visiteur. h. Saisissez les détails de l'**organisation** du visiteur. i. Saisissez le **titre** du visiteur. j. Dans la section Notes privées, spécifiez toutes les informations privées. k. Dans les champs **Préférences de visiteur** et **Préférences de notification**, sélectionnez les préférences du visiteur. l. Ajoutez le visiteur en sélectionnant **Enregistrer et ajouter**.
Ajouter des services supplémentaires	Sélectionnez **Ajouter des services supplémentaires** pour sélectionner un service dans la liste afin d'ajouter un service de lieu de travail à votre réservation actuelle. **Remarque :** L'option **Ajouter des services supplémentaires** n'est pas disponible pour une réservation récurrente. Lorsque vous sélectionnez plusieurs bâtiments tout en ajoutant une réservation, de nouveaux services s'affichent pour les emplacements sélectionnés. Vous pouvez ajouter ces services selon vos besoins à votre réservation. Dans les options de liste, sélectionnez Aménagement de l'espace comme service supplémentaire. Sélectionnez les options suivantes : ○ Dans la boîte de dialogue **Ajouter une disposition de l'espace** , sélectionnez un service dans la liste. Par exemple, sélectionnez **Disposition de la chaise**. ○ Sélectionnez les options de disposition de la chaise : ▪ Style salle de classe ▪ Style salle de banquets ▪ Style théâtre ○ Sélectionnez le nombre de sièges.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Ajoutez des commentaires supplémentaires pour l'élément de service. ○ Sélectionnez **Ajouter**. ○ Un nouveau ticket est créé lorsqu'une réservation ou des services sont mis à jour. Une référence est ajoutée à l'ancien et au nouveau service. ○ L'application tente de conserver les services lorsque vous mettez à jour un emplacement. Lors de la mise à jour d'une réservation, si l'emplacement n'est pas mis à jour, les services sont visibles et vous pouvez mettre à jour la réservation après avoir modifié la date et l'heure. ○ Si l'espace ou l'emplacement est modifié lors de la mise à jour d'une réservation, l'application tente de proposer des services disponibles pour un nouvel emplacement. Sélectionnez les services requis et ajoutez-les à votre réservation lors de la mise à jour ou de la modification d'une réservation. ○ Si vous ajoutez un nouvel espace tout en mettant à jour une réservation, vous devez ajouter les services manuellement. **Remarque :** Si un service du lieu de travail est ajouté à une réservation, un ticket du lieu de travail est créé. Si vous mettez à jour la date, l'heure ou l'emplacement de réservation et mettez à jour les services en conservant ou en supprimant les services, une référence est ajoutée au service du lieu de travail mis à jour. Le **ticket de remplacement de** l'option est affiché sur le nouveau formulaire d'enregistrement de ticket et une référence est ajoutée à l'ancien service. Un résumé est ajouté à un enregistrement de ticket du lieu de travail pour les éléments qui sont ajoutés, mis à jour ou supprimés. Pour plus d'informations, consultez Afficher et suivre les tickets sur le lieu de travail.
Modifier <nom des services>	Sélectionnez **Modifier** pour mettre à jour les services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ La boîte de dialogue Mettre à jour <nom des services> s'affiche. ○ Sélectionnez **Mettre à jour** pour mettre à jour les services.
Supprimer <nom des services>	Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer les services d'une réservation. Un message de confirmation s'affiche pour confirmer si vous souhaitez supprimer les services d'une réservation.

16. Sélectionnez **Soumettre la réservation**.
    La page Récapitulatif de la réservation s'ouvre.

    Si l'élément du lieu de travail ne nécessite aucune approbation, l'élément sélectionné est réservé. Les détails de la réservation sont affichés sur la page Récapitulatif de la réservation. L'état de la demande est mis à jour et prend la valeur **Confirmé**. Si votre demande nécessite une approbation, elle est soumise à un approbateur de lieu de travail. L'état de la demande est mis à jour et prend la valeur **En attente d'approbation**. Pour plus d'informations, consultez Approuver une réservation.

    Une notification par e-mail concernant la confirmation de réservation est envoyée ainsi que les détails à l'organisateur et l'utilisateur est ajouté à la réservation. Si vous avez invité des participants ou des visiteurs, ils reçoivent une notification pour l'invitation à la réservation. Vous recevez des notifications par e-mail lorsque la synchronisation réservable est configurée pour la synchronisation du calendrier du lieu de travail. Vous recevez des notifications pour votre réservation sur votre équipement mobile lorsque la notification push est activée.

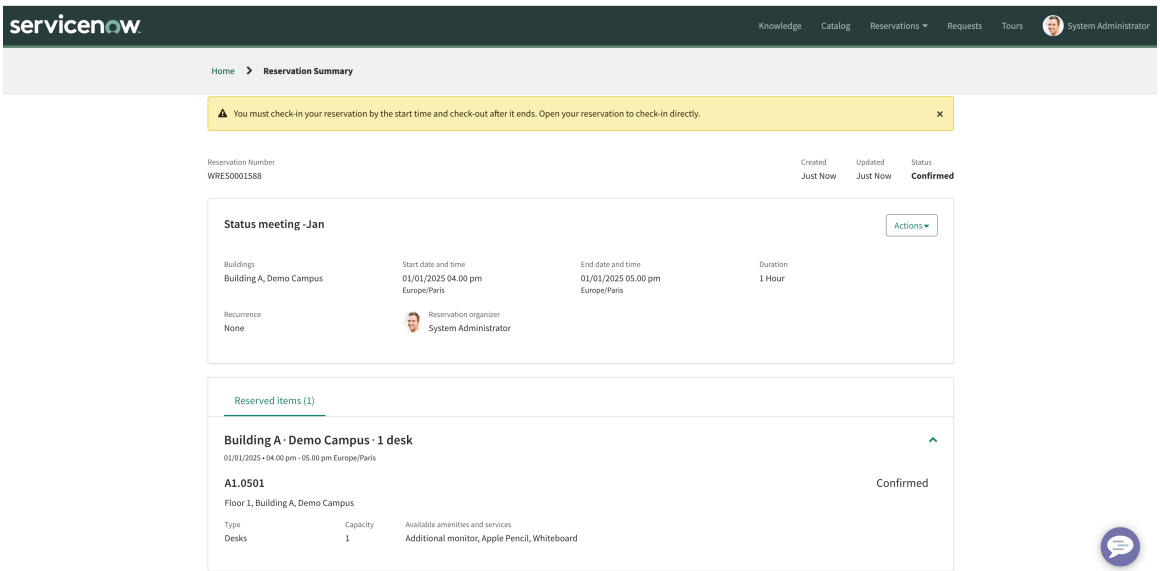
17. Passez en revue la page récapitulative de la réservation.

    Remarque :
    Pour les réservations de plusieurs jours, le récapitulatif de la réservation indique la durée de l'heure de fin de la réservation. Pour une seule journée, réservation, seules la date et l'heure de début sont affichées.

    Pendant la réservation ou la visualisation d'un espace, l'employé peut voir si un espace fait partie d'un quartier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



a. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer une réservation, si l'élément du lieu de travail que vous avez réservé nécessite l'enregistrement et le départ.

> **Remarque :**
> Vous devez vous enregistrer dans les 30 minutes avant l'heure de début de la réservation. Si la réservation n'est pas enregistrée dans les 30 minutes avant l'heure de début de la réservation, votre réservation est annulée. Une notification par e-mail est envoyée pour la réservation annulée. L'option d'enregistrement est également disponible sur la page Mes réservations.
>
> Si vous avez installé des capteurs de présence sur votre lieu de travail, vos espaces réservés sont automatiquement enregistrés. Vous recevez également une notification push sur l'application Prestation de services de lieu de travail pour mobile lorsque vos espaces réservés sont enregistrés automatiquement. Si l'emplacement ou l'état de l'espace du lieu de travail est Occupé, l'application enregistre automatiquement la réservation. L'état de la réservation passe à l'état En cours. Une notification push est envoyée à Prestation de services de lieu de travail pour mobile « Votre réservation a commencé. Vous êtes automatiquement enregistré en fonction de la présence détectée dans l'espace. Aucune autre action n'est nécessaire." Si l'état de l'espace est Inoccupé ou Non valide, l'application envoie une notification push « Votre réservation pour Réservation pour <nom-espace> a commencé. Enregistrez-vous pour confirmer votre présence ou libérez la réservation pour annuler la réservation d'espace ». Pour plus d'informations, consultez Configurer l'enregistrement automatique des espaces réservés.

b. Sélectionnez **Valider** pour libérer une réservation.
Départ dans les 30 minutes suivant l'heure de fin de la réservation. Si la réservation n'est pas validée dans les 30 minutes suivant l'heure de fin de la réservation, vous recevez un rappel par e-mail pour valider la réservation. L'option de paiement est également disponible sur la page Mes réservations.

c. Sélectionnez l'onglet **Invités** pour afficher, ajouter ou supprimer des invités à partir de la page Récapitulatif de la réservation.
Les détails de l'invité, tels que son nom, son adresse e-mail, son emplacement affecté et les états d'acceptation des invitations s'affichent.

d. Si vous avez sélectionné plusieurs éléments du lieu de travail et que vous souhaitez réaffecter les invités à un autre emplacement, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cochez la case Invités.
- Sélectionner **Actions** > **Affecter à**.
- Dans le champ **Nouvel emplacement d'affectation** , sélectionnez l'emplacement à affecter à un invité.
- Sélectionner **Envoyer la mise à jour**

e. Pour ajouter ou supprimer un invité, procédez comme suit :

a. Sur la page Récapitulatif de la réservation, sélectionnez **Actions** > **Modifier les détails de la réservation**.

b. Sur la page des détails de la réservation, accédez à la section Invités ajoutés à cette réservation.

c. Ajoutez un invité en sélectionnant le nom de l'invité dans la liste de recherche.

d. Cliquez sur l'onglet **Mettre à jour les détails de la réservation** .
Les invités et les visiteurs reçoivent des notifications par e-mail pour les actions suivantes :

- Lorsqu'une réservation est créée.
- Lorsqu'une réservation est annulée ou mise à jour
- Lorsqu'un invité ou un visiteur est retiré de la réservation, un e-mail d'annulation est envoyé.

18. Si votre administrateur a configuré le **chemin de réservation par défaut lors de la modification d'une** option de réservation sur le module réservable, les chemins réservables suivants s'affichent lors de la modification ou de la mise à jour d'une réservation :

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer un module réservable

Remarque :
Cette option n'est pas disponible sur le .Application Now Mobile

Chemin de réservation par défaut lors de la modification d'une réservation

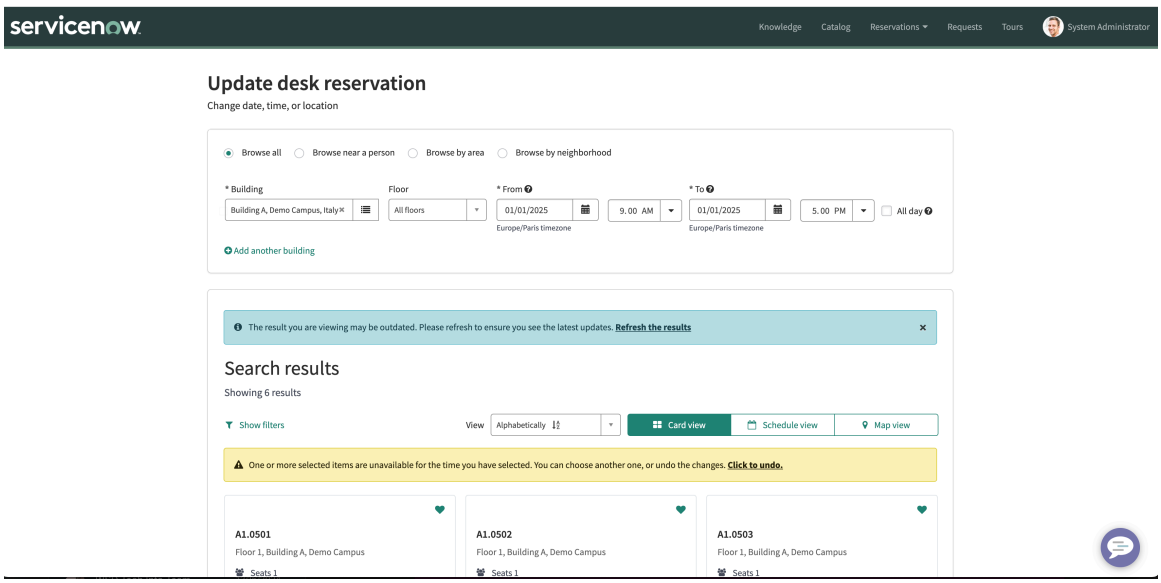
En fonction de la réservation	Vous pouvez rechercher des emplacements dans le contexte d'un chemin réservable qui a été utilisé lors de la création d'une réservation, comme indiqué à l'étape 2. Par exemple; **Tout parcourir**, **Parcourir par zone**, **Parcourir par quartier**.
Tout parcourir	Si vous avez sélectionné cette option dans le module Réservable, lors de la modification d'une réservation, le contexte (chemin réservable) est défini par défaut sur **Tout parcourir**. Vous pouvez modifier ou mettre à jour l'espace, la date ou l'heure sélectionnés pour la réservation.

19. Après avoir examiné les services du lieu de travail ajoutés à une réservation, vous pouvez sélectionner une date, une heure et un emplacement modifiés pour mettre à jour les détails de la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

20. Sur la page Détails de la réservation, sélectionnez**Modifier la date, l'heure ou le lieu** pour mettre à jour une réservation.
21. Sur la page Mettre à jour la réservation de salle de réunion, modifiez la date, l'heure et l'emplacement selon vos besoins.



22. Lorsque vous mettez à jour une réservation, la page des détails de la réservation affiche l'option **Conserver les services supplémentaires** pour conserver les services de l'emplacement et de la réservation précédents.

Lorsque vous mettez à jour ou modifiez un emplacement, un message s'affiche pour indiquer que certains services vont être supprimés. Cela se produit lorsque les services du lieu de travail pour un emplacement mis à jour ne sont pas disponibles. Les utilisateurs sont informés si les services sont disponibles pour un emplacement. La page des détails de la réservation affiche les services disponibles sur le nouvel emplacement ainsi que ceux qui ne sont pas disponibles sur le nouvel emplacement.

Les services du lieu de travail sont automatiquement conservés lorsque la date ou l'heure d'une réservation change. Cependant, si un emplacement est modifié ou si un nouvel emplacement ou espace est ajouté, vous devez choisir l'option **Conserver** vos services de lieu de travail existants. Vous pouvez conserver, réviser ou ignorer les services proposés. Lorsque cette action est effectuée, les services sont considérés comme **résolus** pour cet emplacement. Lorsque tous les services du lieu de travail d'emplacement sont résolus, confirmez les changements. Si les services du lieu de travail de l'emplacement ne sont pas résolus, un message contextuel s'affiche pour confirmer l'action.

Remarque :

Dans ce cas, si l'option **Autoriser uniquement la sélection d'éléments de service unique** est sélectionnée sur la page Services du lieu de travail, l'option **Conserver les services** n'est pas affichée sur la page des détails de la réservation et les services existants sont supprimés après la mise à jour des détails de la réservation pour un espace (emplacement). Vous pouvez ajouter de nouveaux services à l'aide de l'option **Ajouter des services supplémentaires** , comme indiqué à l'étape 11. Pour plus d'informations, consultez Créer un service du lieu de travail pour fournir un service supplémentaire pour une réservation.

Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conserver les services

Champ	Description
Conserver les services supplémentaires	Lien URL vers l'emplacement du lieu de travail pour afficher la liste des services conservés après la mise à jour des détails de la réservation. Sélectionnez le lien de l'emplacement pour passer en revue les services à conserver ou à supprimer.
Abandonner	Option permettant de supprimer les services d'un emplacement.
Conserver	Option permettant de conserver les services après la mise à jour des détails de la réservation. Les services du lieu de travail sont automatiquement conservés lorsque la date et l'heure d'une réservation sont mises à jour. Sélectionnez **Conserver** lorsqu'un emplacement est modifié ou lorsqu'un nouvel emplacement est ajouté à une réservation. Vous pouvez conserver ou supprimer les services proposés sur le lieu de travail. Les services du lieu de travail sont résolus pour un emplacement lorsque vous mettez à jour une réservation. **Remarque :** Si les services du lieu de travail sont conservés, la quantité est remise à zéro. Passez en revue le service de lieu de travail conservé. Les services du lieu de travail, tels que les configurations et les dispositions d'espace, ne sont pas conservés pour une réservation.

- Les services sont annulés s'ils ne sont pas disponibles ou applicables à un emplacement.
- Lors de la mise à jour d'une réservation multi-sites, les employés sont informés après avoir mis en correspondance les services du lieu de travail des emplacements précédents.
- Lorsque vous modifiez un ou plusieurs services existants pour une réservation, le ticket du lieu de travail existant est annulé. Un nouveau ticket du lieu de travail est créé en remplacement d'un ticket existant et les services du lieu de travail sont mis à jour.
- Un état est ajouté au service changé. Une note est ajoutée sur le nouveau ticket de service avec les changements apportés aux services commandés (ajoutés, mis à jour, supprimés, aucun changement). Pour plus d'informations, consultez Afficher et suivre les tickets sur le lieu de travail.
- Les coûts des services sont affichés en fonction des champs du ticket ou de l'élément demandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le coût est mis à jour lorsqu'un service du lieu de travail est mis à jour.

  Remarque :
  Le coût des éléments de service est mis à jour si un employé met à jour les offres de service existantes. Par exemple, si vous n'avez pas modifié votre élément de service supplémentaire, mais que vous avez modifié l'heure d'un enregistrement de réservation, le coût de l'élément de service est mis à jour en fonction de la dernière tarification de l'élément de service. Si vous supprimez un espace (emplacement) et que l'élément de service est également supprimé d'un enregistrement de réservation, les services suggérés dans l'option **Conserver les services** affichent le dernier prix ou coût dans l'enregistrement de réservation.

Résultats

- Sélectionner **Réservations** > **Mes réservations** pour afficher et suivre votre réservation sur la page d'accueil du portail de réservation ou sur la page Récapitulatif de la réservation.
- **Confirmé** : état de réservation pour indiquer que la réservation pour le bâtiment sélectionné est confirmée.

  Remarque :
  L'état **Nouvel espace** indique qu'un nouvel espace est affecté en raison d'une réservation conflictuelle.

- En conflit : état de la réservation sur la page de **récapitulatif** de la réservation. Cet état montre que l'application n'a pas été en mesure de résoudre la réservation récurrente. Vous devez trouver manuellement un espace, une date et une heure alternatifs. Utilisez le champ **Actions** de la page Récapitulatif de la réservation pour **modifier l'occurrence de réservation**, **Annuler l'occurrence**. **Annuler la série** ou **partager la réservation**.

  Une notification par e-mail est également envoyée avec les détails de votre réservation et la réservation est mise à jour avec vos modifications.

  Remarque :
  Lorsqu'une réservation récurrente en conflit est résolue automatiquement avec la fonctionnalité de résolution automatique, son état dans la colonne **Sous-type de réservation** est affiché comme **Exception** dans la table Réservations du lieu de travail.

  Pour plus d'informations, consultez Résoudre automatiquement les réservations récurrentes.

Que faire ensuite

Passez en revue les détails de votre réservation sur la page Récapitulatif de la réservation.
Pendant la réservation ou la visualisation d'un espace, l'employé peut voir si un espace fait partie d'un quartier. L'icône de quartier (icône s'affiche sur la carte d'espace.

- Pour partager les détails de la réservation avec d'autres personnes, effectuez les actions suivantes :

  1. Sur la page Récapitulatif de la réservation, sélectionnez **Actions** > **Partager la réservation**.
  2. Dans le champ Envoyer les détails de la **réservation à** , sélectionnez les utilisateurs avec lesquels vous souhaitez partager la réservation.
  3. Dans la **section Inclure une note**, saisissez une note si nécessaire.
  4. Sélectionnez **Envoyer**
  5. Lorsque vous partagez une réservation, les invités reçoivent une notification par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hi System,

Abel User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from AAbel
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join abel ı? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: aa **User**

Text

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01

Floor 1, CAL-B1, California Campus

- Seats 1
- Additional monitor, Adjustable height
- Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Vous pouvez effectuer les actions suivantes à partir d'un e-mail de réservation partagée :
   - Connectez-vous en tant qu'administrateur.
   - Accédez à la **Tous** > **E-mails** > **Ouvrir une réservation partagée**.
   - Deux liens cliquables **Parcourir tous les espaces** et **Réserver un espace pour moi** sont affichés :
     - **Parcourir tous les espaces** : sélectionnez le lien **Parcourir tous les espaces** pour ouvrir la page du portail de réservation.

       Si la date de début de la réservation partagée (date actuelle) est comprise dans le nombre de jours spécifié dans le Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne, le lien cliquable **Parcourir tous les espaces** . Les liens cliquables sont affichés à partir d'une notification par e-mail partagée avec des dates pré-remplies pour un membre de l'équipe sélectionné.

       - Le chemin réservable **Explorer à proximité d'une personne** est sélectionné par défaut. Si son chemin n'est pas disponible, le chemin **Parcourir tout** est utilisé.
       - Tous les champs sont pré-remplis pour un membre de l'équipe ou un collègue sélectionné.

       - Pour une réservation de plusieurs jours, le premier jour d'une réservation de plusieurs jours est prérempli. Si le premier jour est dans le passé, mais que la date actuelle est toujours comprise dans l'heure de réservation, la date actuelle est sélectionnée. En cas de réservation de plusieurs jours, tenez compte des points suivants :
         - De : date de début de votre réservation.
         - Heure : sélectionnez l'heure de début de votre réservation dans la liste déroulante.
         - À : Date de fin de votre réservation.
         - Heure : sélectionnez l'heure de fin de votre réservation dans la liste déroulante.

       Pour plus d'informations sur la réservation de plusieurs jours, reportez-vous à la section Créer une réservation de plusieurs jours.

       Remarque :
       Si le jour de début (date actuelle) d'une réservation partagée est supérieur à la valeur définie dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** Module réservable, le lien **Parcourir tous les espaces** n'affiche pas les dates préremplies sur la page Effectuer une réservation. L'application affiche un message d'erreur de validation : « **La date de réservation pour l'utilisateur sélectionné a changé. Sélectionnez une date**. Vous devez sélectionner manuellement la date et l'heure de début et la date et l'heure de fin d'une réservation.

     - **Réserver un espace pour moi** : lorsque vous sélectionnez le lien URL **Réserver un espace pour moi** à partir d'un e-mail, l'espace réservé pour un collègue ou un membre de l'équipe est sélectionné par défaut sur le portail de réservation. Une réservation est créée avec les mêmes dates et heures de début et de fin que votre réservation précédente. Si la date de début de la réservation est antérieure à la date actuelle, la date actuelle est considérée comme la date de début de la réservation. Par exemple, si la date de début de votre réservation précédente est le

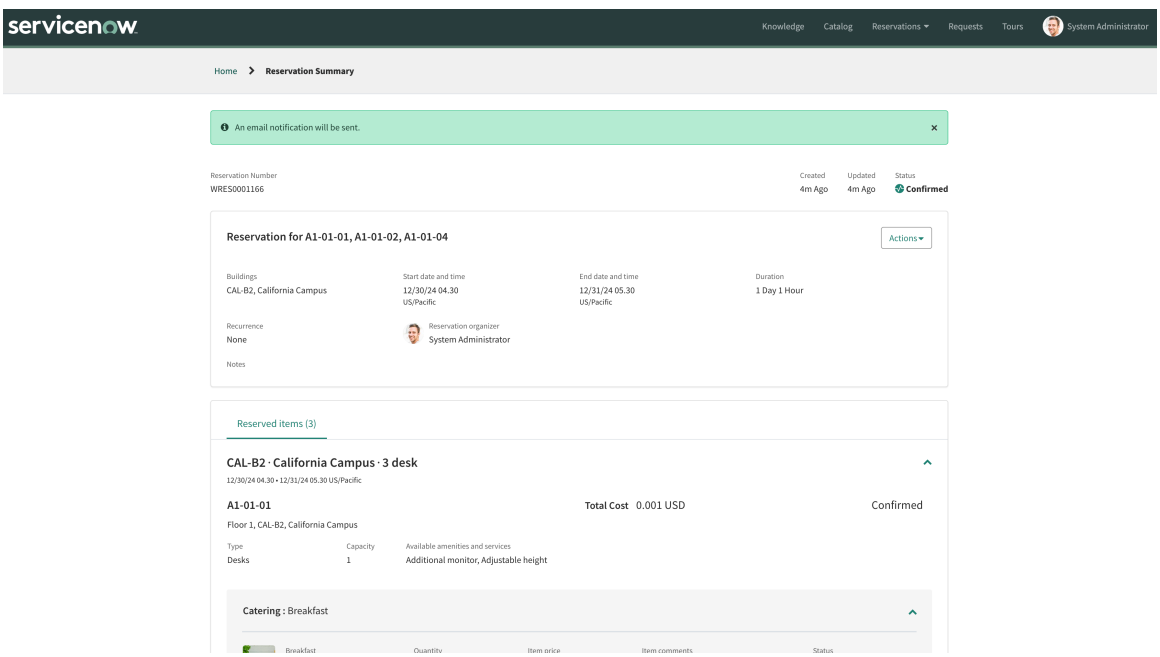
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

15 octobre 2023 et que la date actuelle est le 17 octobre 2023, l'application utilise la date actuelle (17 octobre 2023).

> **Remarque :**
> Lorsque vous effectuez une réservation directement à l'aide de l'option de lien cliquable **Réserver un espace pour moi** , l'application ignore la valeur définie dans la configuration **du module Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** et crée une réservation.

Les détails de la réservation sont partagés lorsqu'une réservation est **confirmée**. Si vous modifiez les détails de la réservation après le partage, vous êtes invité à envoyer une mise à jour par e-mail aux invités de la réservation.



- Pour modifier ou annuler vos réservations, consultez Partager, modifier ou annuler une réservation.
- Pour télécharger un iCalendar, consultez Télécharger un iCalendar pour une réservation.

- ○ Pour supprimer un emplacement de la liste des favoris, désélectionnez l'icône préférée sur la page Détails de l'espace.
  - ○ Sur le portail de réservation, vous pouvez afficher et effectuer les actions suivantes après avoir défini un emplacement comme favori :

1. Une fois l'opération de recherche effectuée, vous pouvez trier les éléments du lieu de travail pour afficher d'abord vos emplacements favoris à l'aide de l'option **de premier tri Mes favoris** . Par défaut, si vous avez des emplacements favoris, l'option de tri par défaut est définie sur **Mes favoris en premier**.

   Les éléments du lieu de travail sont triés et tous vos emplacements favoris sont affichés en premier dans l'ordre alphabétique.

2. Si vous recherchez un emplacement de lieu de travail à proximité d'une personne, vous pouvez trier les éléments du lieu de travail pour afficher d'abord vos emplacements favoris à l'aide de l'option **de premier tri Mes favoris** .

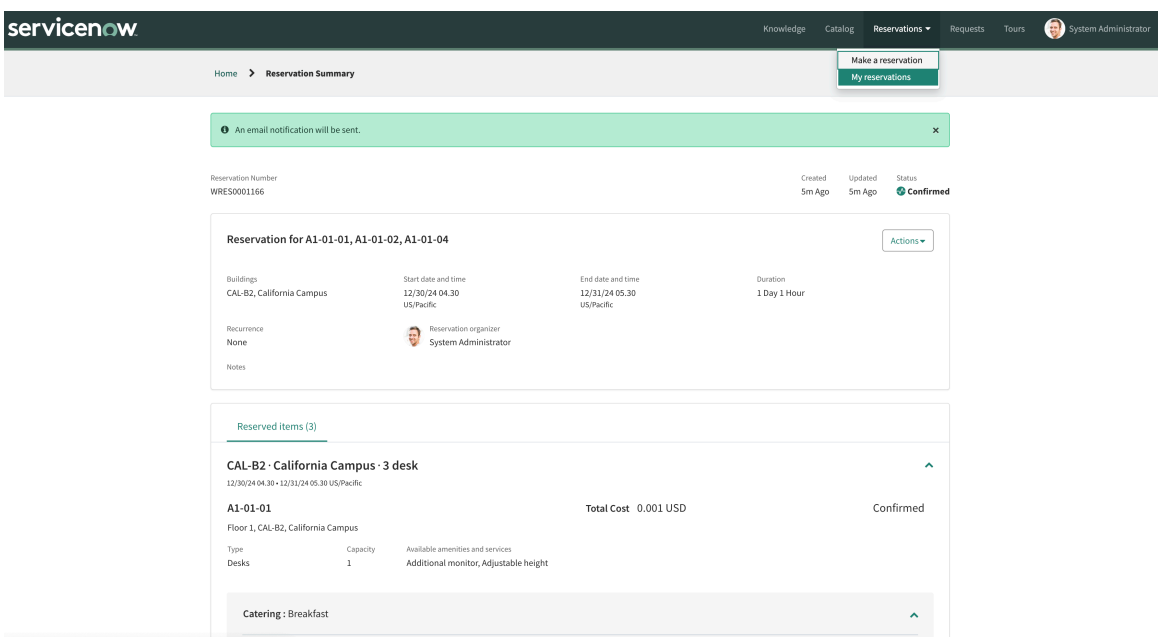
   Les emplacements favoris sont affichés en fonction de la proximité la plus proche de l'emplacement de la personne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans le widget Réservation rapide de Espace de travail du Portail de services, après avoir spécifié les critères de recherche, l'emplacement le plus approprié s'affiche en fonction de votre emplacement favori.
  - S'il existe un emplacement favori qui correspond le mieux aux critères de recherche, le widget Réservation rapide affiche cet emplacement comme étant le meilleur choix.
  - Vous pouvez également définir l'emplacement du lieu de travail le mieux adapté comme favori directement à partir du widget Réservation rapide.
- Si vous souhaitez réserver un espace à l'aide d'une réservation partagée, une fois que vous avez sélectionné **Réserver un espace pour moi**, l'application réserve automatiquement l'un de vos emplacements préférés qui se trouve à proximité de l'espace réservé dans les détails de la réservation partagée.

- Vérifiez toutes les réservations que vous avez effectuées à l'aide de l'onglet **de menu Mes réservations** sur le portail de réservation.



Résoudre automatiquement les réservations récurrentes

Lors d'une réservation récurrente, seule la disponibilité de la première occurrence est vérifiée. Il est possible qu'une occurrence future de la réunion rencontre des conflits. Pour éviter de tels conflits, lors de la planification d'une réservation récurrente, l'application Gestion des réservations du lieu de travail tente de résoudre automatiquement tous les conflits récurrents.

Avant de commencer

Les administrateurs peuvent choisir de résoudre automatiquement les conflits de réservation récurrents au niveau du module Réservable.

Remarque :
Assurez-vous d'avoir activé les options **Autoriser les réservations récurrentes** et **Résoudre automatiquement les conflits récurrents** sur le formulaire Module réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une Gestion des réservations du lieu de travail version précédente et si vous avez déjà mis à jour la mise en page du formulaire,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vous devez modifier à nouveau la vue de formulaire pour afficher le champ **Résoudre automatiquement les conflits récurrents** .

Remarque :
Les réservations d'une série récurrente ne peuvent pas être mises à jour en bloc. Pour mettre à jour une réservation, sélectionnez-la et modifiez-la selon vos besoins.

L'application tente de trouver automatiquement un espace alternatif pour les occurrences en conflit en se basant sur la logique suivante :

- Lorsque des cartes d'étage sont disponibles, l'application essaie de trouver l'espace le plus proche de la même capacité, puis recherche un espace avec plus de capacité, et enfin, un espace avec une capacité inférieure.
- Lorsqu'aucune carte d'étage n'est disponible, l'application recherche un autre espace dans la même zone ou au même étage.
- Les espaces favoris sont prioritaires sur « l'emplacement » (dans la même zone ou à proximité).
- L'application recherche un espace du même type.
- L'application recherche un espace avec des services standards similaires.
- L'employé est informé via la page Récapitulatif de la réservation et par e-mail lorsque l'application attribue un espace alternatif.

Remarque :
L'option d'ajout de services supplémentaires n'est pas disponible pour les réservations récurrentes.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Module réservable**.
2. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil du portail de services du lieu de travail** > **Effectuer une réservation**.
3. Créez une réservation.

   Pour en savoir plus sur la création d'une réservation, reportez-vous à la rubrique Créer une réservation.

   Par exemple, deux utilisateurs de l'espace de travail, Abel Tutor et Abel L, créent des réservations. Abel L crée une réservation pour le mardi 22/11 de 10h00 à 12h00 dans la salle A1-02-01.
4. Sélectionnez **Récurrent** pour effectuer une réservation récurrente.
5. Apportez les modifications requises et envoyez la réservation.
6. Un autre utilisateur de l'espace de travail (Abel Tutor) effectue une réservation récurrente.
   Abel Tutor effectue la réservation pour la semaine du 21/11 au 25/11 de 09h00 à 15h pour le même espace (Salle A1-02-01). Pour plus d'informations, reportez-vous à l'étape 3.
7. Après avoir soumis la réservation, notez que l'utilisateur (Abel Tutor) se voit maintenant attribuer un espace différent pour le mardi puisqu'il a déjà été réservé par Abel L à l'étape 3.

   Le nouvel espace est visible sur la page récapitulative de la réservation. Lorsque les occurrences de réservation conflictuelles sont résolues, l'application tente d'affecter un

Traduction automatique

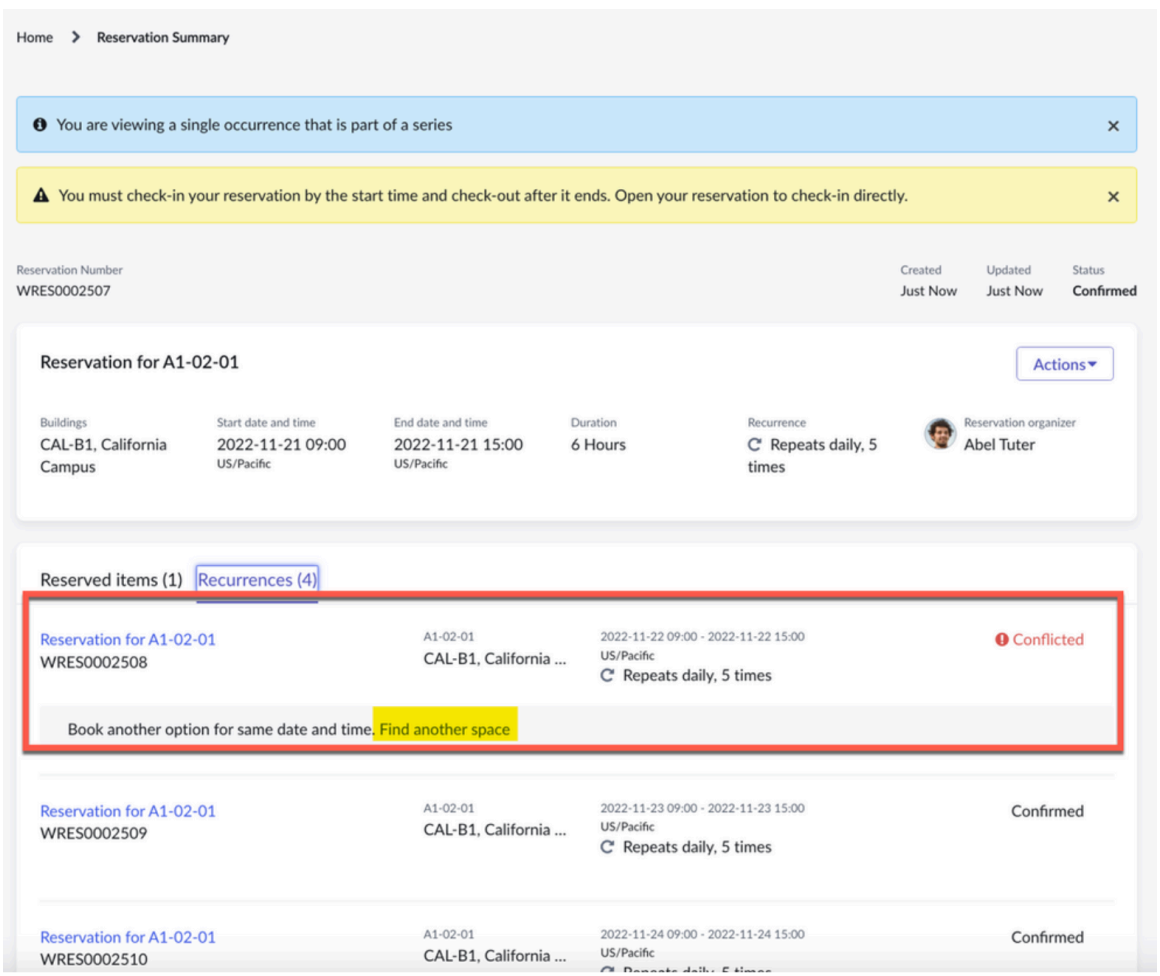
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

nouveau lieu de travail, une nouvelle date et une nouvelle heure dans le même module, ou un autre espace est affecté pour la date et l'heure existantes. Vous recevez également une notification par e-mail.

L'état **Nouvel espace** indique qu'un nouvel espace est affecté en raison d'une réservation conflictuelle.

Remarque :
Lorsqu'une réservation récurrente en conflit est résolue automatiquement, son état est affiché dans la table Réservation et la colonne **Sous-type de réservation** est définie sur **Exception**.

8. Si la propriété **Résoudre automatiquement les conflits récurrents** est définie sur faux ou n'est pas activée dans le module Réservable et que vous essayez d'effectuer une réservation (voir l'étape 3), des réservations conflictuelles se produisent si le même espace est réservé par un autre utilisateur de l'espace de travail.
   Dans ce cas, l'employé doit résoudre manuellement les conflits de réservation en trouvant un espace, une date et une heure alternatifs.
9. Lors de l'affichage des détails d'une réservation conflictuelle, l'employé peut trouver un autre espace et une autre heure à l'aide de l'option **Récurrences** sur la page Résumé de la réservation.



10. Sélectionnez les options requises dans la liste déroulante **Actions** de la page Récapitulatif de la réservation :
    - Modifier l'occurrence de réservation
    - Annuler l'occurrence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Annuler la série
- Partager la réservation

11. Dans les notifications par e-mail que vous recevez, sélectionnez l'option **Afficher les séries de réservation** pour mettre à jour l'espace et l'heure d'une réservation conflictuelle.
12. Recherchez un espace ou une heure disponible et créez une réservation.
13. Soumettez la réservation.
    Si l'option **Résoudre automatiquement les conflits récurrents** est activée, la réservation récurrente conflictuelle dans une série est résolue et un espace disponible est affecté à l'utilisateur. Lorsque cette option n'est pas activée, les utilisateurs de l'espace de travail doivent mettre à jour manuellement l'heure et l'espace pour une réservation donnée.

Définir un emplacement comme favori à l'aide de la page Détails de l'espace

Marquez votre emplacement du lieu de travail le plus réservé comme favori dans Espace de travail du Portail de services. Une fois que l'emplacement est défini comme favori, il s'affiche en premier chaque fois que vous recherchez des emplacements pour effectuer une réservation.

Avant de commencer

Important :
l'option favorite s'affiche uniquement si vous avez accès à l'Centre des employés et si votre administrateur a activé l'option des favoris.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir un emplacement comme favori à partir de l'un des emplacements suivants dans Espace de travail du Portail de services :

- **Widget Réservation rapide**
- **Effectuer une réservation**

Une fois que vous avez défini un emplacement du lieu de travail comme votre favori, vous pouvez réserver directement cet emplacement à partir de la page Mes favoris sur l'Centre des employés.

Remarque :
pour en savoir plus sur la logique de dérivation utilisée par Gestion des réservations du lieu de travail sur la page Détails de l'espace afin d'affecter des modules réservables, consultez Logique de dérivation de module réservable pour les détails de l'espace.

Procédure

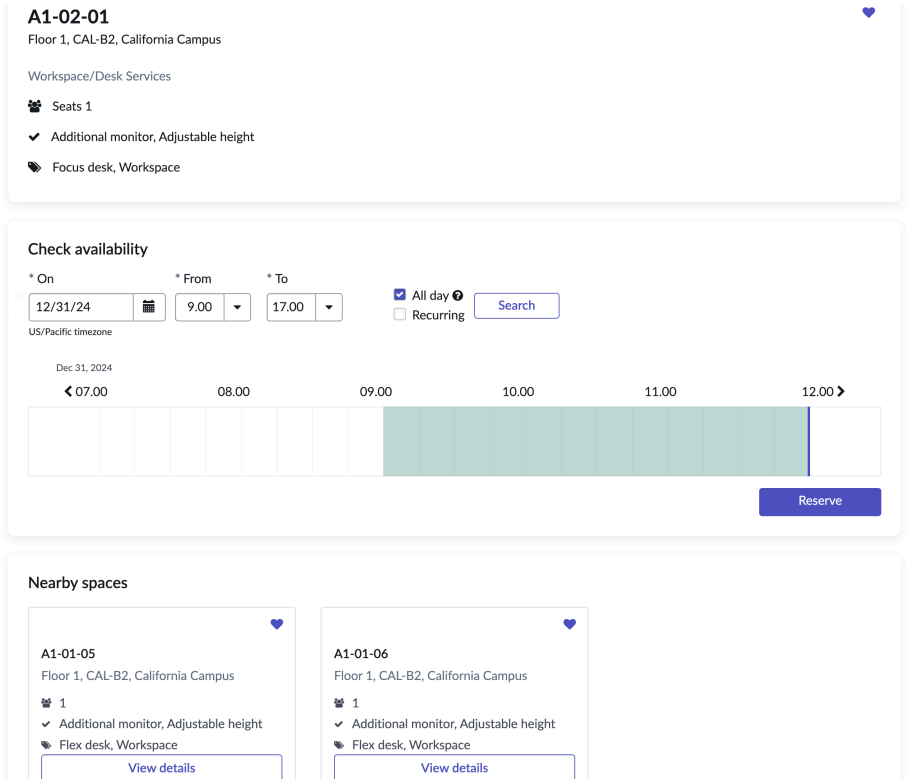
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans le menu supérieur droit, sélectionnez l'icône de ♡).

   La page Mes favoris s'affiche.
3. Sélectionnez un espace pour afficher la page des détails de l'espace.

   Par exemple : **bureau A1.0501**.
4. Dans la section **Vérifier la disponibilité** , sélectionnez la date, l'heure et la date de fin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si la valeur de la propriété **Nombre maximal de jours pour** le module réservable de plusieurs jours est définie et qu'elle est supérieure à 1, les employés peuvent réserver un espace pour plusieurs jours. La valeur par défaut du **nombre maximal de jours pour la propriété sur plusieurs jours** est de 1. Par exemple, si le **nombre maximal de jours pour la valeur de plusieurs jours** est défini sur 10 jours à compter de la date actuelle, seuls les 10 prochains jours disponibles sont disponibles pour que vous puissiez sélectionner et effectuer une réservation. Les autres dates sont désactivées et ne peuvent pas être sélectionnées.

5. Sélectionnez **Rechercher**.
6. En **mode Carte**, **Calendrier** ou **Carte** En mode Carte, Calendrier ou Carte, marquez un emplacement comme favori en cliquant sur l'icône ♡).
7. La **vue Calendrier** en cas de réservation de plusieurs jours affiche les espaces disponibles dans une vue quotidienne.
   - Cliquez sur le chevron pour accéder au jour suivant et au jour précédent.
   - Des blocs de trois heures sont utilisés pour afficher l'échelle de temps dans un format de 24 heures.
   - Dans le cas d'une réservation d'un jour, des blocs d'une heure sont utilisés pour afficher l'échelle de temps d'une journée.
8. Le calendrier affiche les chronologies disponibles lorsque les modules réservables peuvent être réservés.
9. La vue cartographique affiche les espaces du lieu de travail sélectionnés sur une carte, si les cartes sont activées par votre organisation.
   Siles employés ont une affectation permanente dans leur profil du lieu de travail, les noms des employés sont affichés sur la carte pour un espace sélectionné. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Afficher les affectations de sièges permanents sur les cartes d'étage.
10. Sélectionnez **Réserver**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Passez en revue la page des détails de la réservation.

    Pour plus d'informations sur la page des détails de la réservation, consultez Créer une réservation

12. Soumettez votre réservation.
13. Triez les éléments du lieu de travail pour afficher vos emplacements favoris à l'aide de l'option **de premier tri Mes favoris** .

    a. Par défaut, si vous avez des emplacements favoris, l'option de tri par défaut est définie sur **Mes favoris en premier**.

    Les éléments du lieu de travail sont ensuite triés et tous vos emplacements favoris sont affichés en premier dans l'ordre alphabétique suivi des autres éléments du lieu de travail qui correspondent aux critères de recherche.

    b. Si vous parcourez un emplacement du lieu de travail à proximité d'une personne, vous pouvez trier les éléments du lieu de travail afin d'afficher vos emplacements favoris en premier à l'aide de l'option **Mes favoris en premier**.

    Les emplacements favoris sont affichés en fonction de la proximité la plus proche de l'emplacement de la personne.

14. Pour supprimer un emplacement de la liste des favoris, désélectionnez l'icône de favori dans les détails de l'emplacement.
15. Sur le portail de réservation, vous pouvez afficher et effectuer les actions suivantes après avoir défini un emplacement comme favori :

    a. Après avoir effectué l'opération de recherche, vous pouvez trier les éléments du lieu de travail afin d'afficher vos emplacements favoris en premier à l'aide de l'option **Mes favoris en premier**. Par défaut, si vous avez des emplacements favoris, l'option de tri par défaut est définie sur **Mes favoris en premier**.

    Les éléments du lieu de travail sont ensuite triés et tous vos emplacements favoris sont affichés en premier dans l'ordre alphabétique suivi des autres éléments du lieu de travail qui correspondent aux critères de recherche.

    b. Si vous parcourez un emplacement du lieu de travail à proximité d'une personne, vous pouvez trier les éléments du lieu de travail afin d'afficher vos emplacements favoris en premier à l'aide de l'option **Mes favoris en premier**.

    Les emplacements favoris sont affichés en fonction de la proximité la plus proche de l'emplacement de la personne.

    c. Si vous créez une réservation récurrente, vous pouvez voir la disponibilité récurrente au sein de la série de l'espace sur la page des détails de l'espace.

16. Pour supprimer un emplacement de la liste des favoris, désélectionnez l'icône de favori dans les détails de l'emplacement.
17. Sur le portail de réservation, vous pouvez afficher et effectuer les actions suivantes après avoir défini un emplacement comme favori :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Après avoir effectué l'opération de recherche, vous pouvez trier les éléments du lieu de travail afin d'afficher vos emplacements favoris en premier à l'aide de l'option Mes favoris en premier.

   Par défaut, si vous avez des emplacements favoris, l'option de tri par défaut est définie sur **Mes favoris en premier**. Les éléments du lieu de travail sont ensuite triés et tous vos emplacements favoris sont affichés en premier dans l'ordre alphabétique suivi des autres éléments du lieu de travail qui correspondent aux critères de recherche.

b. Si vous parcourez un emplacement du lieu de travail à proximité d'une personne, vous pouvez trier les éléments du lieu de travail afin d'afficher vos emplacements favoris en premier à l'aide de l'option Mes favoris en premier.

   Les emplacements favoris sont affichés en fonction de la proximité la plus proche de l'emplacement de la personne.

18. Dans le widget Réservation rapide de Espace de travail du Portail de services, après avoir spécifié les critères de recherche, l'emplacement le plus approprié s'affiche en fonction de votre emplacement favori.

    - S'il existe un emplacement favori qui correspond le mieux aux critères de recherche, le widget Réservation rapide affiche cet emplacement comme la meilleure correspondance.
    - Vous pouvez également définir un emplacement du lieu de travail correspondant le mieux comme favori directement à partir du widget Réservation rapide.

19. Si vous souhaitez réserver un espace à l'aide d'une réservation partagée, après avoir cliqué sur **Réserver un espace pour moi**, l'application réserve automatiquement l'un de vos emplacements favoris qui est le plus proche de l'espace réservé dans les détails de la réservation partagée.

Résultats

L'emplacement est ajouté à votre liste de favoris.

Réserver un espace à proximité de votre collègue

Effectuez une réservation de lieu de travail et réservez un espace à proximité d’un membre de votre équipe ou d’un collègue.

Avant de commencer

https://player.vimeo.com/video/1098053047?h=d5c2f4b985&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

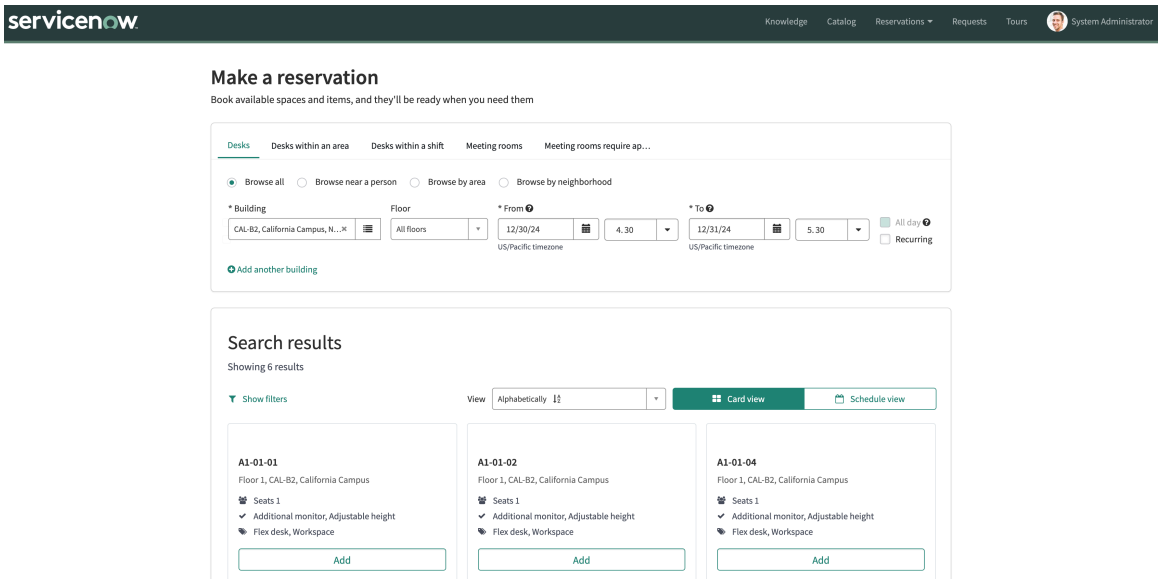
Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez l’une des options de navigation du menu contextuel suivantes pour effectuer une réservation de lieu de travail et réserver un espace à proximité de votre collègue préféré ou d’un membre de l’équipe.
   La page Effectuer une réservation s'ouvre dans un nouvel onglet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Sélectionnez une configuration de module réservable.

   Par exemple, sélectionnez l'une des configurations de module réservable suivantes. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

   - Bureaux
   - Bureaux avec une surface
   - Les salles de réunion nécessitent une approbation
   - Salles de réunion
   - Bureaux avec une équipe

3. Sélectionnez **Explorer à proximité d'une personne** pour rechercher des espaces disponibles près d'un collègue ou d'un membre de l'équipe.

   Remarque :
   Cette option s'affiche uniquement si la propriété **Activer l'exploration à proximité d'une personne** Module réservable est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

   La propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** La propriété Module réservable peut être configurée pour réserver un espace à proximité d'un collègue pour un nombre maximal de jours. La valeur par défaut de cette propriété est 7. L'option **Explorer à proximité d'une personne** n'est affichée que lorsque l'option **Activer l'exploration à proximité d'une personne** est sélectionnée dans le module Réservable. Le système compte le **nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** à partir de la date actuelle (jour 1). Ici, sept jours incluent la date actuelle (jour 1) et les six prochains jours calendaires disponibles.

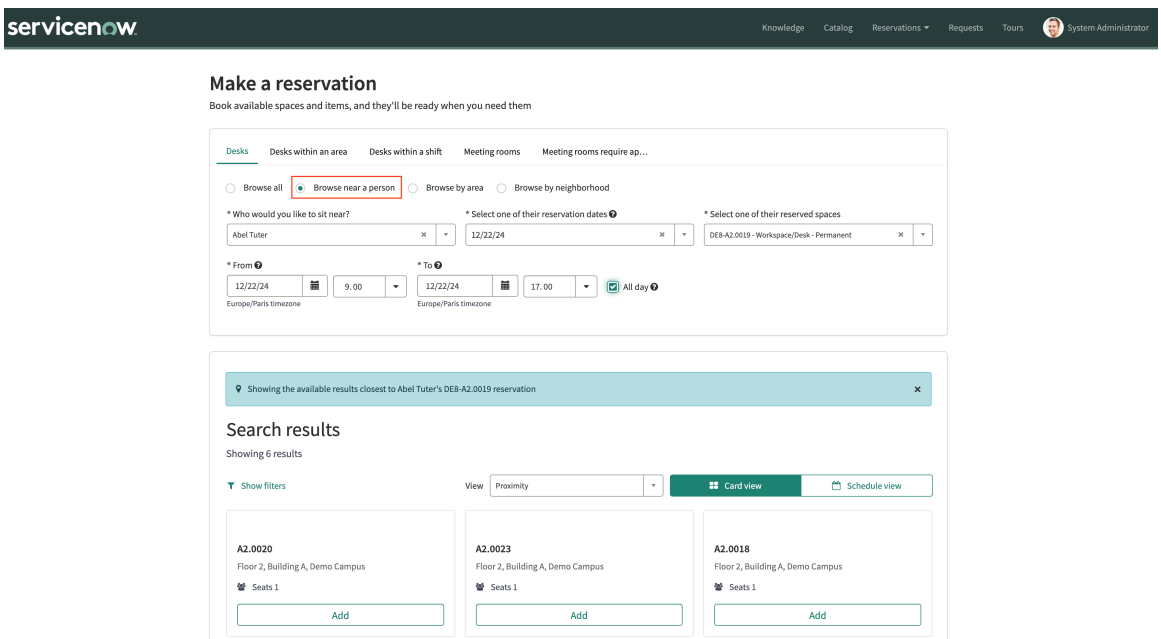
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque vous naviguez à proximité d'une personne, s'il existe des espaces privés, ils ne sont pas affichés dans le résultat de la recherche de réservation.

Si un centre de coûts ou un département est activé pour l'emplacement d'un profil d'utilisateur, seuls les espaces ou les bureaux qui ont le même centre de coûts ou le même département que les emplacements de profil sont affichés. Seuls les espaces ou les bureaux qui sont affectés comme flexibles ou aucun sont affichés. Les résultats de la recherche n'affichent pas d'espaces permanents ni de bureaux.

Tous les champs obligatoires doivent être renseignés dans le formulaire lorsque vous créez une réservation et lorsque l'option de recherche automatique est activée par votre administrateur. L'option de recherche automatique ne fonctionne pas si les entrées de champ requises sont manquantes sur la page de réservation.



a. À côté de quelle personne souhaitez-vous vous assoir ? : sélectionnez l'utilisateur ou le collègue à qui vous souhaitez réserver un espace.

b. Spécifiez les détails suivants pour rechercher l'espace le plus approprié à proximité d'un collègue ou d'un membre de l'équipe.

Remarque :
Vous ne pouvez pas créer de réservation récurrente si vous effectuez une réservation à proximité d'un membre de l'équipe ou d'un collègue.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Sélectionnez l'une de leurs dates de réservation** : Dates de réservation pour effectuer une réservation.

  Remarque :
  Si votre collègue a un profil de lieu de travail, toutes les dates (plage de dates) spécifiées dans le **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne s'affichent** . S'il n'y a pas de profil du lieu de travail, seules les dates de réservation disponibles, le cas échéant, sont affichées pour un collègue ou un membre de l'équipe. Après avoir sélectionné les dates, vous pouvez réserver des places disponibles. Les espaces avec la confidentialité activée (Privé) ne sont pas disponibles à la sélection.

  Les dates sont visibles, en fonction des considérations suivantes :

  - Nombre maximal de jours spécifiés dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** Module réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.
  - Date de début et date de fin : si une réservation de plusieurs jours est activée, vous pouvez sélectionner une date dans la plage de la réservation de plusieurs jours d'un collègue lors de la réservation.

    Par exemple, si le **nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est de 10 et que vous essayez d'effectuer une réservation pour 15 jours, l'application affiche une erreur de validation. Vous n'êtes autorisé à effectuer une réservation que pour les 10 prochains jours à compter de la date actuelle.

    Pour plus d'informations, voir Créer une réservation de plusieurs jours

- **Sélectionnez l'un de leurs espaces réservés** : option permettant d'afficher les espaces dédiés et réservés qui ne sont pas marqués comme privés pour un collègue ou un membre de l'équipe disposant d'un profil de lieu de travail. Si l'utilisateur ou le collègue sélectionné n'a pas de profil de lieu de travail, seuls les espaces réservés disponibles (le cas échéant) sont affichés.

  Remarque :
  Si un collègue dispose d'un espace affecté de façon permanente et a également eu une réservation pour le jour même ou a plusieurs réservations, vous pouvez sélectionner l'un de ces espaces pour effectuer une réservation à proximité de son collègue.

- **De** : date de début de la réservation. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.
- **À** : date de fin de la réservation. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.
- **Toute la journée** : sélectionnez cette option pour réserver l'élément du lieu de travail pour une journée entière. La date et l'heure de début de la réservation dépendent de la date et de l'heure définies par votre organisation. Cette option s'affiche si votre administrateur du lieu de travail a activé le paramètre Réservation **toute la journée** pour un emplacement de lieu de travail sélectionné.

- Pour une réservation de plusieurs jours, les champs **De** et **À** affichent la plage de dates spécifiée pour une réservation de plusieurs jours.

4. Sélectionnez **Rechercher** pour sélectionner les espaces disponibles dans la vue de carte, la vue de carte ou la vue planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous ne pouvez pas trier les éléments du lieu de travail par ordre alphabétique ou selon vos emplacements préférés si vous parcourez les espaces à proximité d'une personne. Ces espaces sont recherchés en fonction de la proximité.

5. Sélectionnez Ajouter pour ajouter un espace.
6. Sélectionnez **Suivant** pour continuer à réserver l'espace sélectionné.
7. Vérifiez les détails de la réservation.
8. Ajoutez des services sur le lieu de travail selon vos besoins.
9. Sélectionnez **Soumettre la réservation**.

Créer une réservation de plusieurs jours

Les utilisateurs de l'espace de travail peuvent désormais réserver un espace couvrant plusieurs jours. Les employés peuvent réserver un espace qui s'étend sur plusieurs jours.

Avant de commencer
Les réservations de plusieurs jours peuvent être effectuées lorsque la valeur **de la propriété Nombre maximal de jours pour** le module réservable de plusieurs jours est définie dans la configuration du module réservable. La valeur par défaut de cette propriété est définie sur 1. Si la valeur **Nombre maximal de jours pour** la propriété sur plusieurs jours est définie sur 1, elle sera considérée comme une réservation d'un jour et la réservation de plusieurs jours ne sera pas autorisée. Si le **nombre maximal de jours pour une valeur de plusieurs jours** est supérieur à 1, l'option Réservation **toute la journée** ou un jour est désactivée sur le portail de réservation.

Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

Cette propriété dépend de la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** . Si la valeur **Nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est supérieure à Nombre **maximal de jours dans la propriété future** Module réservable, l'application affichera une erreur de validation et ne créera pas de réservation de plusieurs jours.

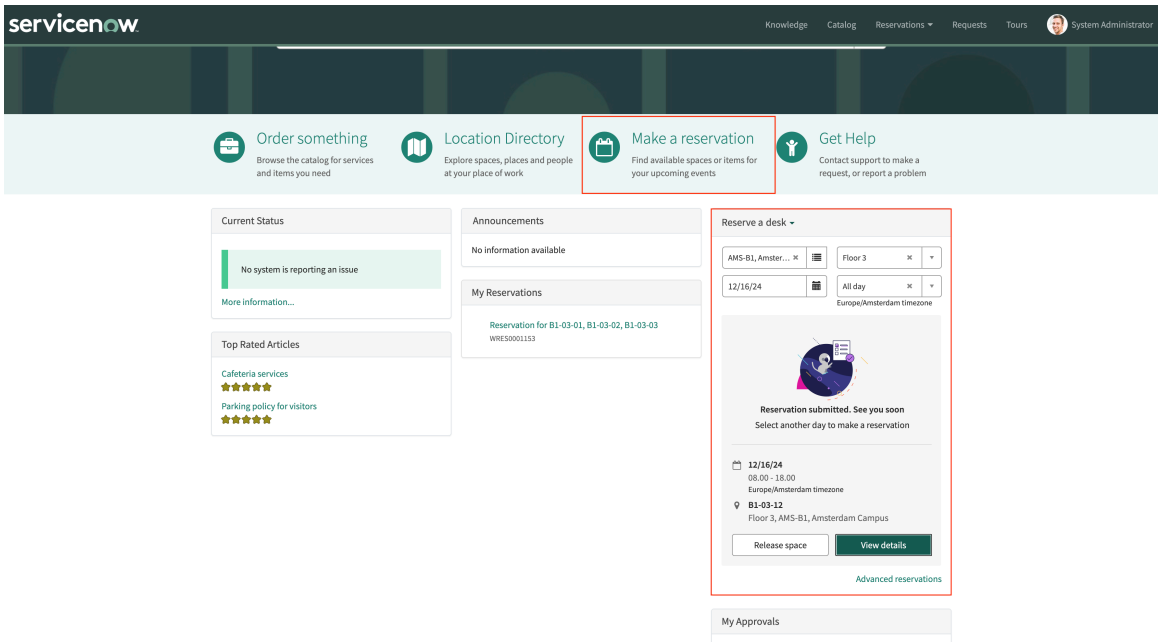
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Traduction automatique

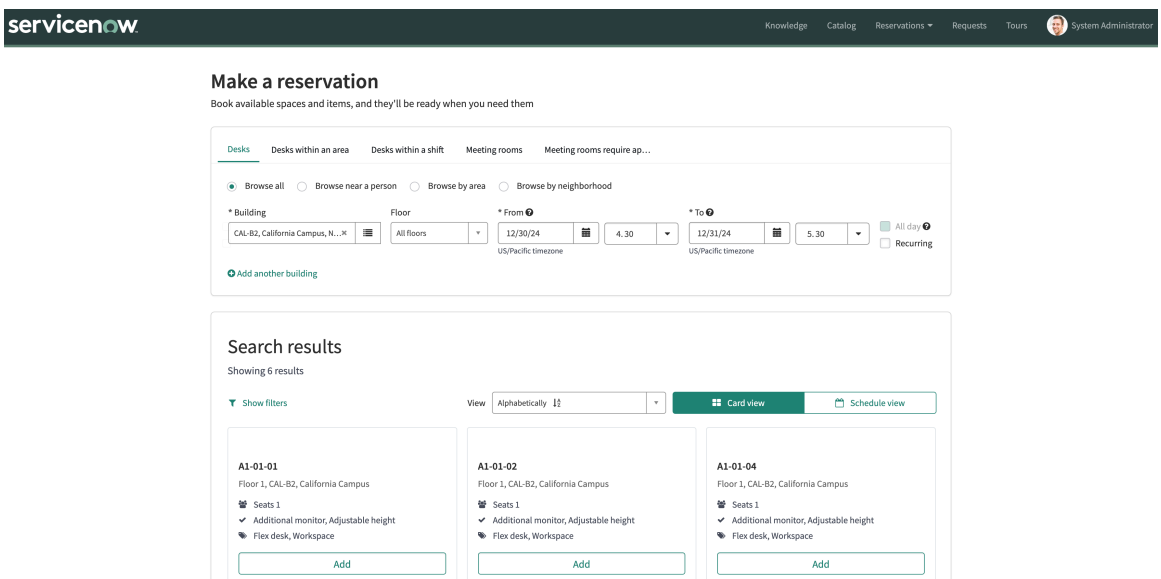
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez l’une des options de navigation du menu contextuel suivantes pour effectuer un multi-jour.



La page Effectuer une réservation s'ouvre dans un nouvel onglet.



2. Sélectionnez une configuration de module réservable.

   Par exemple, sélectionnez l’une des configurations de module réservable suivantes. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

   - Bureaux
   - Bureaux avec une surface
   - Les salles de réunion nécessitent une approbation
   - Salles de réunion
   - Bureaux avec une équipe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur la page Effectuer une réservation, sélectionnez l'un des chemins réservables :

   Les chemins de réservation suivants sont disponibles pour un module réservable sélectionné.

   - Tout parcourir
   - Explorer à proximité d'une personne
   - Parcourir par zone
   - Parcourir par quartier
   - Parcourir tous les espaces

4. **Facultatif :** Sélectionnez **Tout parcourir**.
   Le chemin **d'accès Parcourir tout** réservable est sélectionné par défaut.

   a. Recherchez un élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver en utilisant les critères disponibles suivants.

5. Renseignez les informations suivantes.

   Renseignez les champs de formulaire.

Effectuer un formulaire de réservation

Nom de champ	Description
Bâtiment	Nom du bâtiment pour un campus sélectionné. Sélectionnez un bâtiment dans la liste. Par exemple, Campus de démonstration. Les noms de bâtiments et les noms d'emplacements sont triés par ordre alphabétique ou en fonction de **l'ordre** que vous avez configuré dans les tables Bâtiments et Régions. Lorsqu'un **ordre de** tri est configuré pour un bâtiment ou une région, les noms et emplacements des bâtiments sont triés en conséquence. Si la valeur **Ordre** de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant) et triés par ordre alphabétique. Les noms de bâtiments et les noms d'emplacements sont triés par ordre alphabétique en fonction du nom de l'étiquette. Par exemple, Bâtiment A, Bâtiment B, etc.
Étage	Étage d'un bâtiment dans lequel vous souhaitez effectuer une réservation. Les noms des étages sont triés par ordre alphabétique ou les valeurs sont triées en fonction de l'ordre de tri indiqué. Vous pouvez configurer **l'ordre de** tri dans la table Étages. Si la valeur **Ordre** de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
	liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des étages sont triés par ordre alphabétique en fonction des noms et des étiquettes.
De **Remarque :** Les champs de directive temporelle (De, Heure, À) sont également disponibles sur le MESP (Mobile Employee Service Portal) sur l'application Now Mobile .	Date de début de votre réservation. ○ Les employés ne peuvent pas sélectionner une date et créer une réservation si la date de début dépasse la valeur maximale du module réservable dans le futur. Cette valeur est configurée sur le module Réservable par votre administrateur. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable. Lorsque la valeur Nombre maximum de jours dans le futur est configurée par votre administrateur, vous ne pouvez pas sélectionner de date ultérieure à la date maximale autorisée. Les dates du sélecteur de dates du calendrier sont inactives pour les dates qui sont trop éloignées dans le futur. **Remarque :** Si la valeur Nombre maximum de jours dans le futur n'est pas configurée, la sélection de date n'est pas restreinte. La sélection de la date est basée sur la valeur Nombre maximal d'occurrences. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable. ○ Si vous saisissez une date non valide qui est supérieure à ce qui est spécifié dans la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** , l'application réinitialise la date à la date actuelle.
Heure	Heure de début de la réservation. Les employés peuvent sélectionner l'heure à l'aide de la liste déroulante ou en saisissant l'heure dans le champ. La valeur d'incrément de temps dépend de la valeur définie par votre administrateur. La durée de réservation par défaut disponible pour la sélection est de 30 minutes. La *time_picker_interval_size* propriété pour l'heure de début de la réservation et l'heure de fin de la réservation est configurée à l'aide des instances de widget du portail de services. La valeur d'incrémentation du champ Heure de début dépend de la valeur définie dans le *time_picker_interval_size*. La

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
	durée par défaut de la valeur d'incrément de temps de réservation est de 30 minutes. **Remarque :** Vous ne pouvez pas sélectionner une date qui tombe dans le passé. L'heure d'un emplacement sélectionné dépend du fuseau horaire du bâtiment.
À	Date de fin de votre réservation. Sélectionnez un nombre de jours ou de dates sur le calendrier pour effectuer une réservation de plusieurs jours. Les employés ne peuvent pas sélectionner une date et créer une réservation lorsque la date de fin dépasse la valeur Nombre maximum de jours dans le futur. La valeur Nombre maximum de jours dans le futur indique le nombre maximal de jours dans le futur jusqu'auxquels le module Réservable peut être réservé. **Remarque :** Dans le cas d'une réservation d'un jour, l'option permettant de saisir la date de fin n'est pas disponible. Si vous saisissez une date non valide qui est supérieure à ce qui est spécifié dans la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** , l'application réinitialise la date à la date actuelle. **Remarque :** Si la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** n'est pas activée, la sélection de date n'est pas restreinte et est basée sur la valeur **Nombre maximum d'occurrences** configurée dans le module Réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.
Heure	Heure de fin à laquelle vous cesserez d'utiliser l'élément du lieu de travail. Les employés peuvent sélectionner l'heure de fin à l'aide de la liste déroulante ou en saisissant l'heure dans le champ. La valeur d'incrémentation de l'heure de fin dépend de la valeur définie par votre administrateur. La durée de l'heure de fin de la réservation par défaut est de 30 minutes. La *time_picker_interval_size* propriété pour l'heure de début de la réservation et l'heure de fin de la réservation est configurée à l'aide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
	des instances de widget du portail de services. La valeur d'incrémentation des champs Heure de début et Heure de fin dépend de la valeur définie dans le *time_picker_interval_size*. La durée par défaut de la valeur d'incrément de temps de réservation est de 30 minutes. **Remarque :** Vous ne pouvez pas sélectionner une date qui tombe dans le passé. Par exemple, si l'heure de début est 09:00, vous pouvez sélectionner une heure de fin postérieure à cette durée. Vous ne pouvez pas sélectionner une heure avant 09h00 le même jour. L'heure d'un emplacement sélectionné dépend du fuseau horaire du bâtiment.
Récurrent	Option permettant de réserver les éléments du lieu de travail de façon récurrente. Spécifiez le nombre de jours et le nombre de fois que vous souhaitez répéter la réservation dans une série récurrente. Pour les réservations hebdomadaires, sélectionnez les jours de la semaine pour la réservation. L'option Récurrent s'affiche en fonction de la configuration définie par votre administrateur. En outre, s'il existe des conflits de réservation récurrents, ils sont résolus automatiquement si votre administrateur a configuré la même chose. L'option Résoudre automatiquement les conflits récurrents</uicontrol> est activée sur le formulaire du module réservable. L'application tente de résoudre automatiquement les conflits de réservations récurrentes. Pour plus d'informations, consultez Résoudre automatiquement les réservations récurrentes. **Remarque :** L'option d'ajout de services supplémentaires n'est pas disponible pour les réservations récurrentes.
Toute la journée	Option permettant de réserver l'élément du lieu de travail pour une journée entière ou pour une seule journée. Cette option s'affiche si votre administrateur du lieu de travail a activé le paramètre Réservation toute la journée sur le **type** sélectionné. Les heures de début et de fin de la réservation dépendent des horaires définis par votre organisation. L'option **Toute la journée** est également disponible sur la page Détails de l'espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
	Remarque : L’apparence de l’option **Toute la journée** dépend de la configuration de votre administrateur. Si votre administrateur a imposé une réservation pour toute la journée pour un **type** sélectionné, la réservation est automatiquement effectuée pour toute la journée. Dans le cas de Toute la journée, vous ne pouvez modifier que la date de début de la réservation.
Ajouter un autre bâtiment	Réservez plusieurs éléments sur le lieu de travail répartis dans plusieurs bâtiments. Les fuseaux horaires des bâtiments sont différents pour une même date et heure dans une réservation. **Remarque :** Cette option est disponible si vous avez coché la case **Autoriser plusieurs réservations** sur le **Module réservable** > **Configuration du module réservable** onglet. Pour plus d'informations, consultez Créer des réservations multi-bâtiments.

6. Sélectionnez **Ajouter un autre bâtiment**.
   Réservez plusieurs éléments de lieu de travail dans plusieurs emplacements et bâtiments appartenant au même quartier.

   Les bâtiments peuvent appartenir à différents fuseaux horaires pour la même date et la même heure dans une seule réservation.

   Remarque :
   Cette option est disponible si vous avez coché la case **Autoriser plusieurs réservations** dans la configuration du module réservable.

   Pour plus d'informations, consultez Créer des réservations multi-bâtiments.

7. Cliquez sur **Rechercher**.
   Les éléments du lieu de travail qui correspondent aux critères de recherche et qui sont disponibles pour réservation sont affichés. Par défaut, lorsque vous cliquez sur **Rechercher**, la première carte de bâtiment s’affiche comme sélectionnée et les espaces disponibles dans ce bâtiment sont affichés.

   Remarque :
   Lorsque vous naviguez à proximité d’une personne, s’il existe des espaces privés, ils ne sont pas affichés dans les résultats de recherche.

8. La vue de la carte affiche tous les espaces disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez basculer entre l'onglet **Carte** et l'onglet **Calendrier** pour examiner les chronologies de réservation et la disponibilité des éléments du lieu de travail.

(Facultatif) Pour marquer un emplacement comme favori, cliquez sur la **vue Carte** ou **Calendrier** , cliquez sur l'icône Favori (icône Favori).

9. Cliquez sur **Vue cartographique**, sélectionnez un espace, puis sélectionnez **Ajouter** pour ajouter l'espace.

La vue cartographique affiche les espaces disponibles et réservés.

- Si votre organisation utilise des cartes d'étage, affichez les cartes d'étage à l'aide de Mappedin ou Mappage d'intérieur en tant que fournisseur de carte.

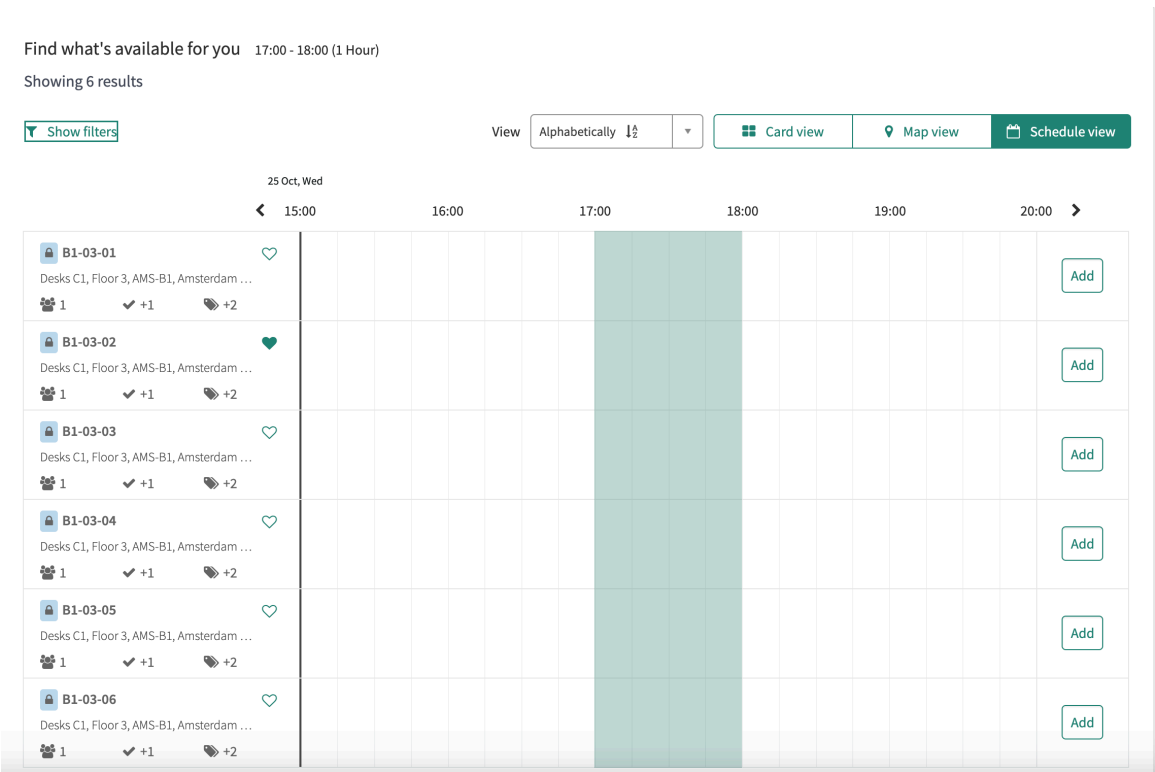
  .

  - Sélectionnez un campus sur la vue de carte.
  - Sélectionnez un étage dans la liste déroulante.
  - Zoom avant pour sélectionner un bâtiment et un emplacement

    Les noms des bâtiments sont triés par ordre alphabétique ou selon **l'ordre** que vous avez configuré dans la table Bâtiments.

10. Pour une recherche de réservation sur plusieurs jours, la **vue Calendrier** affiche les espaces disponibles dans une vue journalière.

La vue de calendrier affiche les espaces disponibles et indisponibles.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cliquez sur le chevron pour accéder au jour suivant et au jour précédent.
- Dans le cas d'une réservation d'un jour, des blocs d'une heure sont utilisés pour afficher l'échelle de temps d'une journée.

11. Cliquez sur **Ajouter**.
12. Sélectionnez un ou plusieurs espaces.
13. Sélectionnez **Suivant**.
14. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de la réservation

Champ	Description
Objet de la réservation	Objet de votre réunion.
Rendre privé tous les détails de l'espace	Option permettant de rendre tous les espaces sélectionnés privés. **Remarque :** L'option s'affiche en fonction de la configuration de confidentialité d'emplacement du ou des espaces sélectionnés. Si vous avez sélectionné plusieurs espaces, vous pouvez également spécifier vos préférences de confidentialité pour chaque espace individuellement, en utilisant **Marquer les détails de l'espace comme privé** sous chaque espace sur le formulaire.
Rendre privé les détails de l'espace	Option permettant de définir les détails de l'espace comme privé. **Remarque :** L'option s'affiche en fonction de la configuration de confidentialité de l'espace.
Rendre le sujet privé	Option permettant de marquer l'objet de la réservation comme privé.
Réserver ces éléments ensemble pour la même personne	Option permettant de réserver tous les lieux de travail pour le même utilisateur. Cette option s'affiche si vous avez sélectionné plusieurs éléments de lieu de travail à réserver.
Ajouter un lien vers la réunion virtuelle	Option permettant de générer un lien de réunion virtuelle afin que les employés distants puissent rejoindre la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : (Applicable uniquement à Microsoft Teams) À partir de la version May Store 2023, lors de l'ajout d'un lien de réunion, l'application récupère les détails de la réunion tout en synchronisant l'événement avec un fournisseur de calendrier.
Cette réservation est destinée à	Si vous demandez une réservation au nom de quelqu'un d'autre, sélectionnez le nom de cette personne. Laissez ce champ vide si vous demandez une réservation pour vous-même.
Nombre de participants	Nombre de personnes attendues à la réunion.
Ajouter des notes	Option permettant d'ajouter une note de réunion à une réservation à l'aide de l'éditeur de texte enrichi. Les notes peuvent être partagées avec les invités de la réunion. Les utilisateurs peuvent également copier et coller du texte dans l'éditeur. Le message peut contenir un maximum de 65 000 caractères. La note est enregistrée dans l'enregistrement de réservation. Les employés peuvent mettre à jour la note si nécessaire. Les invités reçoivent une notification lorsqu'une note est ajoutée ou mise à jour. La page de récapitulatif de la réservation affiche le résumé de la note de réunion. Cette option n'est disponible que si vous avez sélectionné l'option **Autoriser le message de réservation** sur la configuration du widget Réservation. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.
Ajouter des invités à cette section de réservation	**Remarque :** cette section s'affiche uniquement si votre administrateur a activé la configuration pour inviter des participants à cet emplacement du lieu de travail. Cette option n'apparaît pas si l'option **Nombre de participants** s'affiche pour l'emplacement du lieu de travail.
Inviter des collègues	Employés que vous souhaitez inviter à la réservation.
Inviter un visiteur externe	Option permettant d'inviter un visiteur externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : cette option s'affiche uniquement si l'application Gestion des visiteurs du lieu de travail est installée. Les détails du visiteur sont automatiquement consignés dans l'application Gestion des visiteurs du lieu de travail, permettant ainsi au personnel d'accueil d'effectuer des tâches liées aux visiteurs. ○ Si vous avez déjà enregistré le visiteur, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez **Visiteur précédent**. **b.** Dans le champ **Sélectionner un visiteur précédent**, sélectionnez le visiteur. Vous pouvez également afficher un aperçu des détails du visiteur et modifier tous les détails si nécessaire. Les détails sont mis à jour automatiquement dans tous les enregistrements liés aux visiteurs et les enregistrements d'inscription. ○ Si vous enregistrez le visiteur pour la première fois, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez **Ajouter un nouveau visiteur**. **b.** Sélectionnez le **type de visiteur**. **c.** Si l'invité est un invité spécial, activez **VIP**. **d.** Saisissez le **prénom** du visiteur. **e.** Saisissez le **nom de famille** du visiteur. **f.** Spécifiez l'**adresse e-mail** du visiteur pour envoyer les détails de l'enregistrement au visiteur et communiquer avec lui. **g.** Saisissez le **numéro de téléphone** du visiteur. **h.** Saisissez les détails de l'**organisation** du visiteur. **i.** Saisissez le **titre** du visiteur. **j.** Dans la section Notes privées, spécifiez toutes les informations privées. **k.** Dans les champs **Préférences de visiteur** et **Préférences de notification**,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	sélectionnez les préférences du visiteur. I. Ajoutez le visiteur en cliquant sur **Enregistrer et ajouter**.
Ajouter des services supplémentaires	Cliquez sur la liste déroulante **Ajouter des services supplémentaires**pour sélectionner un service que vous souhaitez ajouter à votre réservation actuelle. **Remarque :** L'option **Ajouter des services supplémentaires** n'est pas disponible pour une réservation récurrente. Lorsque les employés sélectionnent des emplacements multi-bâtiments, de nouveaux services s'affichent pour les espaces sélectionnés afin qu'ils puissent ajouter les services. Par exemple : si vous avez sélectionné l'aménagement de l'espace comme service supplémentaire, sélectionnez les éléments suivants : ○ Dans la boîte de dialogue **Ajouter un aménagement d'espace** , sélectionnez un service dans la liste déroulante. Par exemple, sélectionnez **Disposition de la chaise**. ○ Sélectionnez les options de disposition de la chaise : ▪ Style salle de classe ▪ Style salle de banquets ▪ Style théâtre ○ Sélectionnez le nombre de sièges. ○ Ajoutez des commentaires supplémentaires pour l'élément de service. ○ Cliquez sur **Ajouter**. ○ Un nouveau ticket est créé lorsqu'une réservation ou des services sont mis à jour. Une référence est ajoutée à l'ancien et au nouveau service. ○ L'application tente de conserver les services. Si, lors de la mise à jour d'une réservation, l'espace ou l'emplacement n'est pas modifié, les services sont visibles et les employés peuvent mettre à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	jour la réservation après avoir modifié la date et l'heure. ○ Si l'espace ou l'emplacement est modifié lors de la mise à jour d'une réservation, l'application tente de proposer les services disponibles et applicables à un nouvel emplacement. Les employés doivent sélectionner les services suggérés et les ajouter à leur réservation lors de sa mise à jour. ○ Si vous ajoutez un espace lors de la mise à jour d'une réservation, vous devez ajouter les services manuellement. **Remarque :** Si vous ajoutez un élément de service, un nouveau ticket est créé. Si vous mettez à jour la date, l'heure ou l'emplacement de réservation et mettez à jour les services en les conservant ou en les supprimant, une référence est ajoutée au nouveau service (ticket de remplacement pour) sur le nouvel enregistrement de ticket, et une référence est également ajoutée à l'ancien service. Un résumé est ajouté au nouveau ticket pour les éléments qui sont ajoutés, mis à jour ou supprimés. Pour plus d'informations, consultez Afficher et suivre les tickets sur le lieu de travail.
Modifier <nom des services>	Cliquez sur **Modifier** pour mettre à jour les services. ○ La boîte de dialogue Mettre à jour <nom des services> s'affiche. ○ Cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour les services.
Supprimer <nom des services>	Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer les services d'une réservation. Un message de confirmation s'affiche pour confirmer si vous souhaitez supprimer les services d'une réservation.

15. Après avoir vérifié les services, les employés peuvent sélectionner une date, une heure et un espace modifiés pour mettre à jour les détails de la réservation.

    Sur la page Détails de la **réservation** , sélectionnez **Modifier la date, l'heure ou le lieu** pour mettre à jour une réservation.

    Sur la page Mettre à jour la réservation de salle de réunion, modifiez la **date et l'heure de début** et la **date et l'heure de fin**. Pour en savoir plus sur la modification d'une réservation, reportez-vous à la section Partager, modifier ou annuler une réservation. Si l'élément ne nécessite aucune approbation, l'élément du lieu de travail sélectionné est réservé. Les détails de la

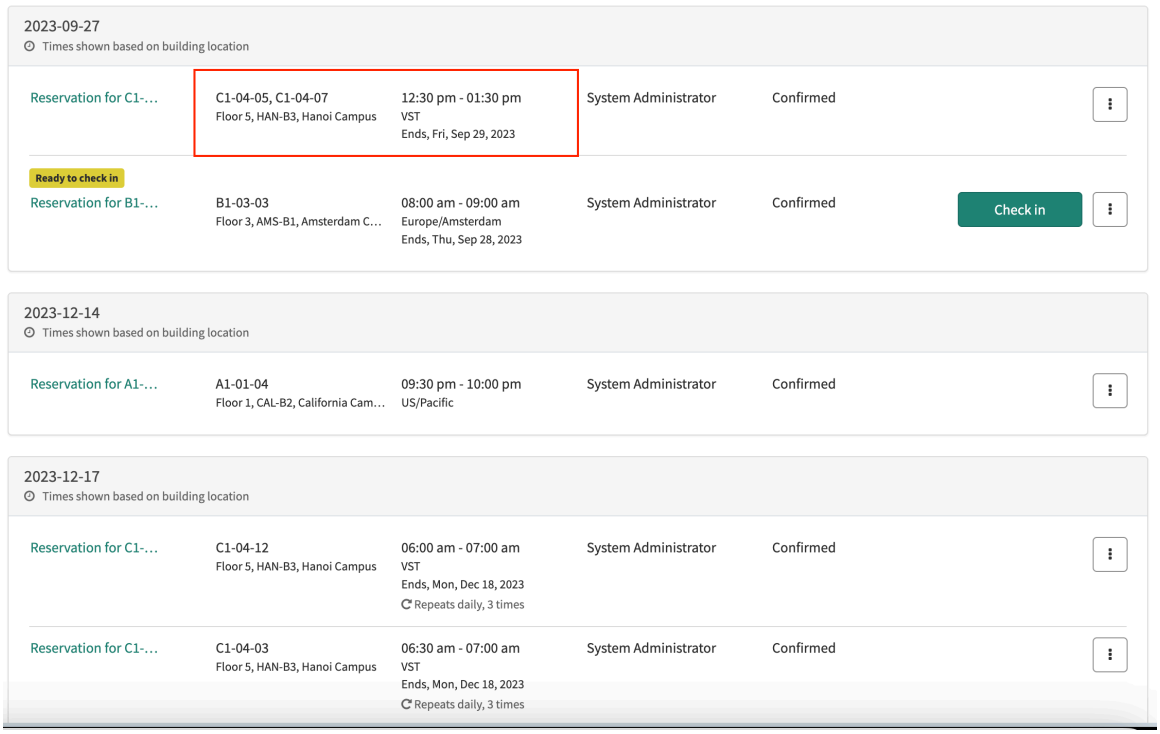
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réservation sont affichés sur la page Récapitulatif de la réservation. L'état de la demande est mis à jour et prend la valeur **Confirmé**.

16. Lorsque vous mettez à jour une réservation, la page des détails de la réservation affiche l'option **Conserver les services supplémentaires** pour conserver les services de l'emplacement et de la réservation précédents.
    Pour plus d'informations sur la façon de conserver les services, reportez-vous à la section Créer une réservation.
17. Cliquez sur **Soumettre la réservation**.
18. Cliquez sur **Récapitulatif** de la réservation pour accéder à la page Récapitulatif de la réservation.

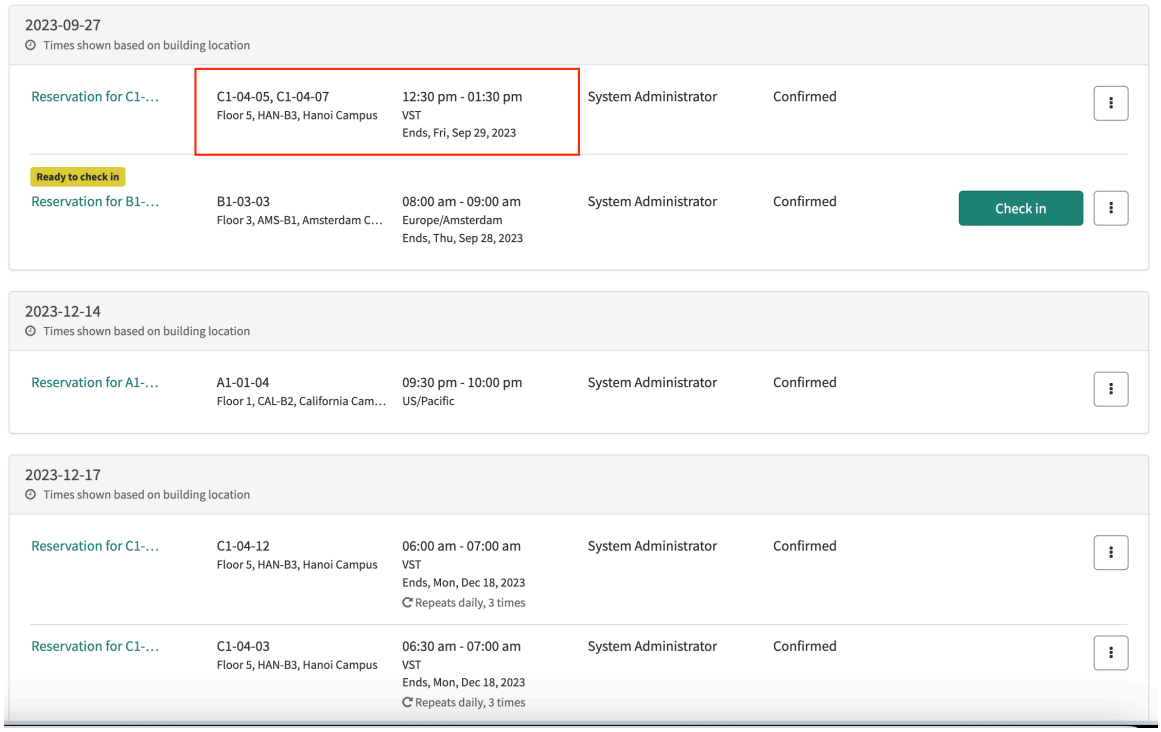
    En cas de réservation de plusieurs jours, la page Récapitulatif de la réservation affiche la durée de fin de la réservation.



19. Cliquez sur **Ma réservation** pour accéder à la page Mes réservations .
20. Consultez et suivez l'évolution de l'état de votre réservation à l'aide de la page Mes réservations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- **Confirmé** : État indiquant que la réservation pour le bâtiment sélectionné est confirmée.

  Remarque :
  L'état **Nouvel espace** indique qu'un nouvel espace est affecté en raison d'une réservation conflictuelle.

- **En conflit** : État indiquant que l'application n'a pas été en mesure de résoudre la réservation récurrente. Les employés doivent trouver manuellement un autre espace, une autre date et une autre heure. Utilisez le champ **Actions** de la page Récapitulatif de la réservation pour **modifier l'occurrence de réservation**, **Annuler l'occurrence**. **Annuler la série** ou **partager la réservation**.

  Remarque :
  Lorsqu'une réservation récurrente en conflit est résolue automatiquement avec la fonctionnalité de résolution automatique, son état dans la colonne des **sous-types de réservation** est affiché comme **Exception** dans la table Réservations du lieu de travail.

  Pour plus d'informations, consultez Résoudre automatiquement les réservations récurrentes.

21. La page Récapitulatif de la réservation affiche les espaces réservés et leur état, ainsi que la durée de la réservation dans le cas d'une réservation de plusieurs jours.

Les employés sont informés dans le ticket s'ils consultent une réservation de plusieurs jours.

22. L'onglet **Actions** de la page Résumé de la réservation affiche les options suivantes :

- Partager une réservation : procédez comme suit pour partager une réservation :

  a. Sélectionner **Actions** > **Partager la réservation**.

  b. Dans le champ Envoyer les détails de la **réservation à** , sélectionnez les utilisateurs avec lesquels vous souhaitez partager la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans **Inclure une note**, saisissez une note si nécessaire.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

Les détails de la réservation sont partagés une fois que l'état de la réservation est **Confirmé**. Si vous modifiez les détails de la réservation après le partage, l'application vous demandera si vous souhaitez envoyer une mise à jour par e-mail aux utilisateurs avec lesquels vous avez partagé les détails de la réservation précédemment.

- Mettre à jour les détails de la réservation
- Annuler la réservation : pour modifier ou annuler vos réservations, reportez-vous à la section Partager, modifier ou annuler une réservation.

23. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer une réservation, si l'élément du lieu de travail que vous avez réservé nécessite l'enregistrement et le départ.

Si un employé enregistre sa réservation, la réservation complète est enregistrée. L'administrateur peut indiquer si un enregistrement est autorisé lorsqu'une réservation est encore active sur cet espace.

Remarque :
Vous devez vous enregistrer dans les 30 minutes avant l'heure de début de la réservation. Si la réservation n'est pas enregistrée dans les 30 minutes précédant l'heure de début de la réservation, la réservation est annulée. Vous recevrez un e-mail concernant l'annulation. L'option d'enregistrement est également disponible sur la page Mes réservations.

24. Cliquez sur **Valider** pour libérer une réservation.

Si un employé vérifie sa réservation, la date et l'heure de fin sont mises à jour et l'espace est à nouveau disponible.

Départ dans les 30 minutes suivant l'heure de fin de la réservation. Si la réservation n'est pas validée dans les 30 minutes suivant l'heure de fin de la réservation, vous recevez un rappel par e-mail pour valider la réservation. L'option de paiement est également disponible sur la page Mes réservations.

25. Une notification par e-mail contenant les détails de votre réservation est envoyée et la réservation est mise à jour avec vos modifications.

Dans le cas d'une réservation de plusieurs jours, la notification par e-mail contient les détails de la réservation de plusieurs jours ainsi que le nombre de jours et d'heures pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

lesquels un espace est réservé. Pour plus d'informations sur le partage d'une réservation, reportez-vous à la section Créer une réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Your reservation has been updated

Your reservation has been updated for: Reservation Confirmation Mail Multi Multi-day with services edited

Invitees will receive an email with the updated reservation details.

See you soon.

View reservation details

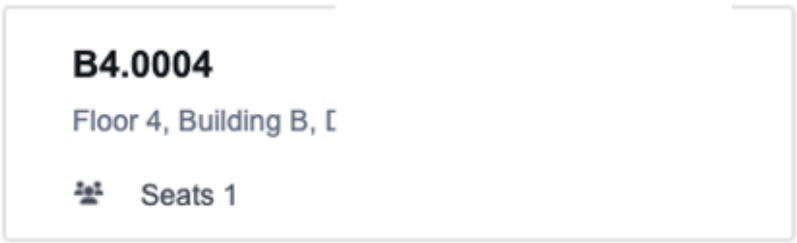
About the reservation

Subject: **Reservation Confirmation Mail Multi Multi-day with services edited**
Reserved for: **User**

Starts: **August 09, 2023 09:30 AM Europe/Paris**
Ends: **August 14, 2023 06:30 PM Europe/Paris**
(This reservation was created in the UTC timezone)
Duration: **5 days 9 hours**

Locations (3): **64A-B1.0003** (Building B, Demo Campus), **820-B4.0005** (Building B, Demo Campus), **823-B4.0004** (Building B, Demo Campus)

Location: **823-B4.0004**
Type: **Desks**



Additional services:
Catering: Drinks - Champagne

Location: **820-B4.0005**
Type: **Desks**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Que faire ensuite

Passez en revue les détails de votre réservation sur la page Récapitulatif de la réservation.

1. Sur la page Récapitulatif de la réservation, sélectionnez **Actions** > **Partager la réservation**.
2. Dans le champ Envoyer les détails de la **réservation à** , sélectionnez les utilisateurs avec lesquels vous souhaitez partager la réservation.
3. Dans **Inclure une note**, saisissez une note si nécessaire.
4. Cliquez sur **Envoyer**
5. Lorsque vous partagez une réservation, les invités reçoivent une notification par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hi System,

Abel User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from AAbel
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join abel ı? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: aa **User**

Text

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus

- Seats 1
- Additional monitor, Adjustable height
- Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

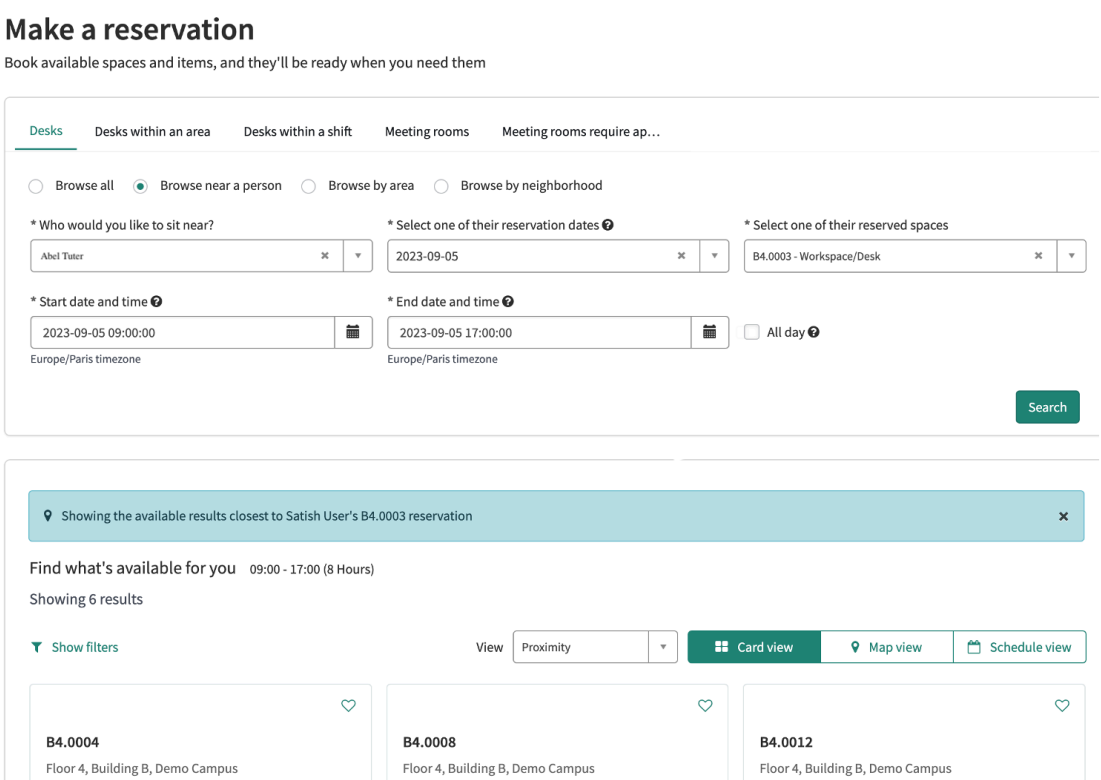
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes à partir d'un e-mail de réservation partagée :

- Connectez-vous en tant qu'administrateur système.
- Accédez à la **Tous** > **E-mails** > **Ouvrir une réservation partagée**.
- Deux liens cliquables **Parcourir tous les espaces** et **Réserver un espace pour moi** sont affichés :
  - **Parcourir tous les espaces** : cliquez sur le lien **Parcourir tous les espaces** pour ouvrir la page de recherche du portail de réservation.

    Si la date de début de la réservation partagée (date actuelle) est comprise dans le nombre de jours spécifié dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** Module réservable, le lien **Parcourir tous les espaces** cliquable à partir d'une notification par e-mail partagée affiche les dates préremplies pour un membre de l'équipe ou un collègue sélectionné sur la page de recherche du portail de réservation.



  - Sur la page de recherche du portail de réservation, l'option **Explorer à proximité d'une personne** est sélectionnée par défaut.

    Si ce chemin d'accès n'est pas disponible, le chemin **d'accès Parcourir tout** est utilisé.

  - Tous les champs sont pré-remplis pour un membre de l'équipe ou un collègue sélectionné.

  - En cas de réservation de plusieurs jours, le premier jour d'une réservation de plusieurs jours est prérempli. Si le premier jour est dans le passé, mais que la date actuelle est toujours comprise dans l'heure de réservation, la date actuelle est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sélectionnée. En cas de réservation de plusieurs jours, tenez compte des points suivants :

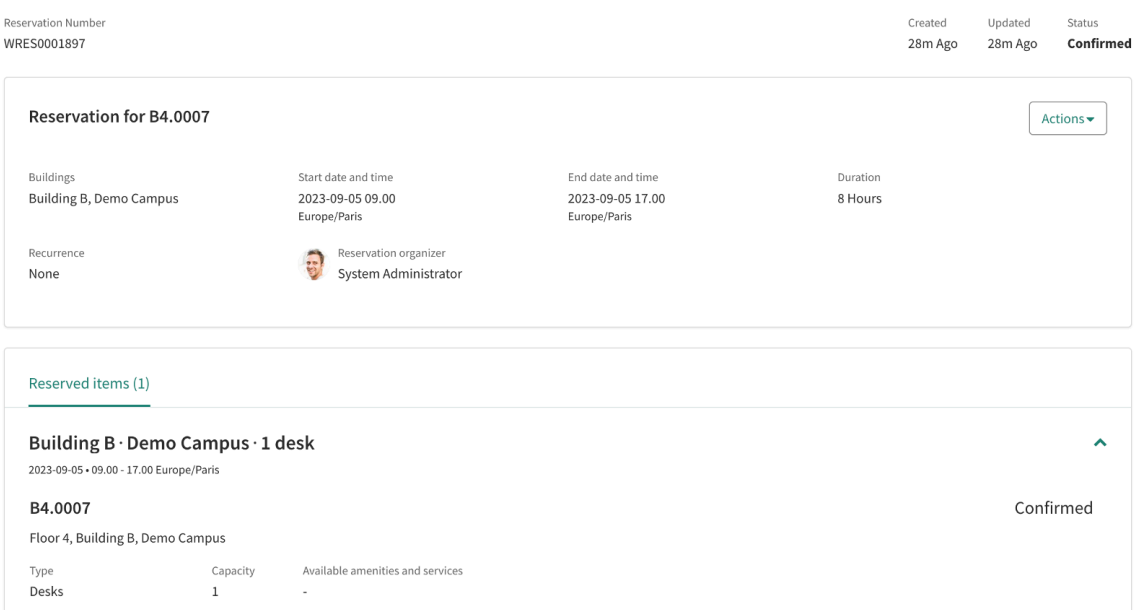
- Date/heure de début : le premier jour de la réservation de plusieurs jours s'affiche. L'heure de début est l'heure de début de la réservation.
- Date/heure de fin : la date et l'heure de fin de la réservation sont pré-remplies.

Pour plus d'informations sur la réservation de plusieurs jours, reportez-vous à la section Créer une réservation de plusieurs jours.

Remarque :
Si le jour de début (date actuelle) d'une réservation partagée est supérieur à la valeur définie dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** Module réservable, le lien **Parcourir tous les espaces** cliquable n'affiche pas les dates pré-remplies sur la page de recherche Effectuer une réservation. L'application affiche un message d'erreur de validation « **La date de réservation pour l'utilisateur sélectionné a changé. Sélectionner une date** ». Dans ce cas, les employés doivent sélectionner manuellement la **date et l'heure de début** et la **date et l'heure de fin**.

- **Réserver un espace pour moi** : lorsqu'un employé clique sur le lien **Réserver un espace pour moi** à partir d'un e-mail, l'espace réservé pour un collègue ou un membre de l'équipe est sélectionné par défaut. Le système crée une réservation avec les mêmes date et heure de début et de fin. Si la date de début de la réservation est antérieure à la date actuelle, la date actuelle est considérée comme la date de début de la réservation. Par exemple, si la date de début est le 15 octobre 2023 et que la date actuelle est le 17 octobre 2023, le système utilisera la date actuelle (17 octobre 2023).

Remarque :
Lorsque vous effectuez une réservation directement à l'aide de l'option de lien cliquable **Réserver un espace pour moi** , l'application ignore la valeur définie dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** Module réservable et crée une réservation.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Sur la page Récapitulatif de la réservation, sélectionnez **Actions** > **Partager la réservation**.
2. Dans le champ Envoyer les détails de la **réservation à** , sélectionnez les utilisateurs avec lesquels vous souhaitez partager la réservation.
3. Dans **Inclure une note**, saisissez une note si nécessaire.
4. Cliquez sur **Envoyer**
5. Lorsque vous partagez une réservation, les invités reçoivent une notification par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hi System,

Abel User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from AAbel
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join abel ı? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: aa **User**

Text

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01

Floor 1, CAL-B1, California Campus

- Seats 1
- Additional monitor, Adjustable height
- Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Vous pouvez effectuer les actions suivantes à partir d'un e-mail de réservation partagée :
   - Connectez-vous en tant qu'administrateur système.
   - Accédez à la **Tous** > **E-mails** > **Ouvrir une réservation partagée**.
   - Deux liens cliquables **Parcourir tous les espaces** et **Réserver un espace pour moi** sont affichés :
     - **Parcourir tous les espaces** : cliquez sur le lien **Parcourir tous les espaces** pour ouvrir la page de recherche du portail de réservation.

       Si la date de début de la réservation partagée (date actuelle) est comprise dans le nombre de jours spécifié dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** Module réservable, le lien **Parcourir tous les espaces** cliquable à partir d'une notification par e-mail partagée affiche les dates préremplies pour un membre de l'équipe ou un collègue sélectionné sur la page de recherche du portail de réservation.

       - Sur la page de recherche du portail de réservation, l'option **Explorer à proximité d'une personne** est sélectionnée par défaut.

         Si ce chemin d'accès n'est pas disponible, le chemin **d'accès Parcourir tout** est utilisé.

       - Tous les champs sont pré-remplis pour un membre de l'équipe ou un collègue sélectionné.

       - En cas de réservation de plusieurs jours, le premier jour d'une réservation de plusieurs jours est prérempli. Si le premier jour est dans le passé, mais que la date actuelle est toujours comprise dans l'heure de réservation, la date actuelle est sélectionnée. En cas de réservation de plusieurs jours, tenez compte des points suivants :
         - Date/heure de début : le premier jour de la réservation de plusieurs jours s'affiche. L'heure de début est l'heure de début de la réservation.
         - Date/heure de fin : la date et l'heure de fin de la réservation sont pré-remplies.

       Pour plus d'informations sur la réservation de plusieurs jours, reportez-vous à la section Créer une réservation de plusieurs jours.

       Remarque :
       Si le jour de début (date actuelle) d'une réservation partagée est supérieur à la valeur définie dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** Module réservable, le lien **Parcourir tous les espaces** cliquable n'affiche pas les dates pré-remplies sur la page de recherche Effectuer une réservation. L'application affiche un message d'erreur de validation « **La date de réservation pour l'utilisateur sélectionné a changé. Sélectionner une date** ». Dans ce cas, les employés doivent sélectionner manuellement la **date et l'heure de début** et la **date et l'heure de fin**.

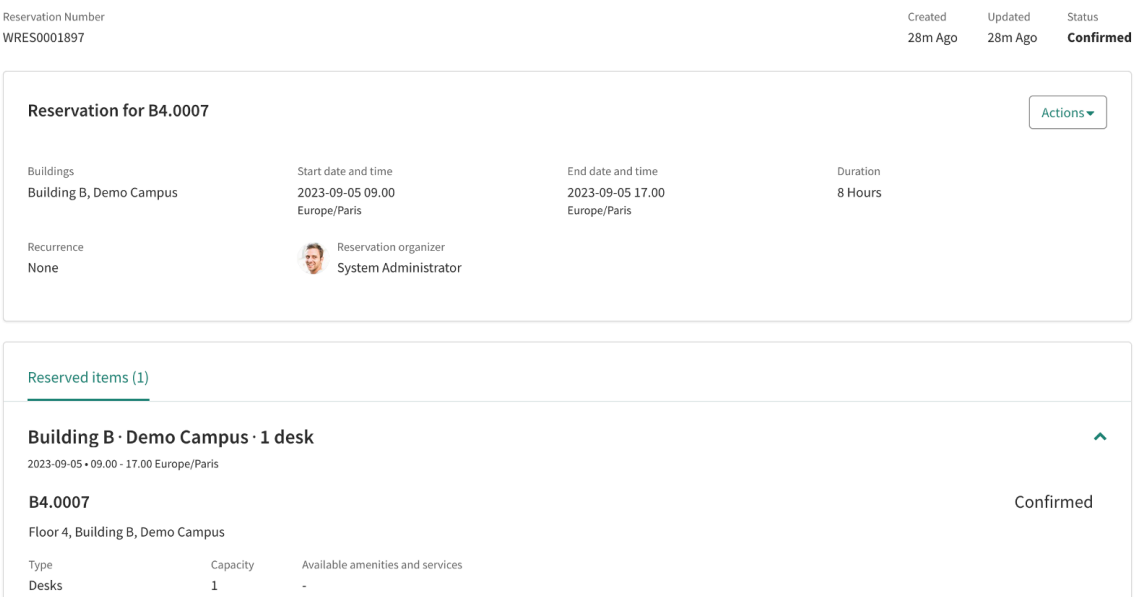
     - **Réserver un espace pour moi** : lorsqu'un employé clique sur le lien **Réserver un espace pour moi** à partir d'un e-mail, l'espace réservé pour un collègue ou un membre de l'équipe est sélectionné par défaut. Le système crée une réservation avec les mêmes date et heure de début et de fin. Si la date de début de la réservation est antérieure à la date actuelle, la date actuelle est considérée comme la date de début de la réservation. Par exemple, si la date de début est le 15

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

octobre 2023 et que la date actuelle est le 17 octobre 2023, le système utilisera la date actuelle (17 octobre 2023).

Remarque :
Lorsque vous effectuez une réservation directement à l'aide de l'option de lien cliquable **Réserver un espace pour moi** , l'application ignore la valeur définie dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** Module réservable et crée une réservation.



Les détails de la réservation sont partagés une fois que l'état de la réservation est **Confirmé**. Si vous modifiez les détails de la réservation après le partage, l'application vous demandera si vous souhaitez envoyer une mise à jour par e-mail aux utilisateurs avec lesquels vous avez partagé les détails de la réservation précédemment.

- Pour modifier ou annuler vos réservations, consultez Partager, modifier ou annuler une réservation.
- Pour télécharger un iCalendar, consultez Télécharger un iCalendar pour une réservation.
- Pour afficher, ajouter ou supprimer des invités de la réservation, procédez comme suit :

1. Sur la page Récapitulatif de la réservation, sélectionnez l'onglet **Invités**.

   Les détails de l'invité, son nom, son adresse e-mail, son emplacement affecté et les états d'acceptation des invitations s'affichent.

2. Si vous avez sélectionné plusieurs éléments du lieu de travail et que vous souhaitez réaffecter les invités à un autre emplacement, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez la case à cocher en regard de l'invité.
   b. Sélectionner **Actions** > **Affecter à**.

      Vous pouvez également sélectionner l'icône Actions (⋮) en regard des détails de l'invité.

   c. Dans le champ **Nouvelle affectation d'emplacement**, sélectionnez l'emplacement vers lequel vous souhaitez déplacer l'invité.
   d. Cliquez sur **Envoyer une mise à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Ajoutez ou supprimez un invité.
   a. Sur la page Récapitulatif de la réservation, sélectionnez **Actions** > **Modifier les détails de la réservation**.
   b. Sur la page des détails de la réservation, accédez à la section **Ajouter des invités à cette réservation** .
   c. Ajoutez un invité en sélectionnant le nom de l'invité dans la liste de recherche.
   d. Supprimez un invité en cliquant sur l'icône de suppression (icône ✖ en regard de son nom.
   e. Cliquez sur **l'onglet Mettre à jour les détails de la réservation** .

Les invités et les visiteurs reçoivent des notifications par e-mail pour les actions suivantes :

- Lorsqu'une réservation est créée, ils reçoivent une notification par e-mail indiquant qu'ils sont invités à la réservation.
- Lorsqu'une réservation est annulée ou mise à jour.
- Lorsqu'un invité ou un visiteur est supprimé de la réservation, il reçoit une notification par e-mail indiquant que l'invitation a été annulée pour lui.

Remarque :
Si les notifications push sont activées dans votre organisation et que vous avez l'application Prestation de services de lieu de travail pour mobile , vous recevrez des notifications pour votre réservation sur votre équipement mobile. Pour plus d'informations sur les notifications push liées aux réservations, reportez-vous à la section Notifications push mobiles pour les réservations du lieu de travail.

Pour plus d'informations sur la réservation de plusieurs jours à l'aide de la page Détails de l'espace, reportez-vous à la section Définir un emplacement comme favori à l'aide de la page Détails de l'espace.

Créer des réservations multi-bâtiments

Réservez plusieurs espaces répartis sur plusieurs bâtiments dans différents fuseaux horaires. Créez des réservations multi-bâtiments pour la même date et heure dans une seule réservation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Réservez plusieurs espaces appartenant à différents bâtiments en une seule réservation à l'aide de l'option **Ajouter un autre bâtiment** sur la page Effectuer une réservation. Par exemple, si vous souhaitez organiser une réunion à laquelle vos collègues se joignent depuis différents emplacements, vous pouvez créer une réservation unique avec plusieurs emplacements de différents fuseaux horaires. Certains de vos collègues peuvent nous rejoindre depuis la Californie, d'autres depuis Amsterdam, et ainsi de suite. Gestion des réservations du lieu de travail Prend automatiquement en charge la conversion de fuseau horaire en fonction des bâtiments sélectionnés et de leurs fuseaux horaires associés.

L'option **Autoriser plusieurs réservations de bâtiments** doit être configurée par votre administrateur pour effectuer une réservation de plusieurs bâtiments. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

https://player.vimeo.com/video/1098053036?h=d3391768c2&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procédure

1. Accédez à la **Workplace Reservation Management** > **Portail** > **Nouvelle réservation**.
   Sélectionnez le type d'espaces que vous souhaitez réserver. Les types s'affichent sous forme d'onglets, tels que Bureaux, Salles de réunion ou Parking. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation.

   Vous ne pouvez pas effectuer une réservation multi-bâtiments lorsque vous utilisez des équipes.

2. Indiquez le nom du bâtiment principal ou premier et l'étage du bâtiment où vous souhaitez effectuer une réservation, ainsi que la date et l'heure.

   Vous devez sélectionner un espace pour le bâtiment principal lorsque vous effectuez une réservation multi-bâtiments à l'aide du portail Web.

3. Sélectionnez l'option **Ajouter un autre bâtiment** pour ajouter plusieurs bâtiments et espaces dans une seule réservation et fournir les détails requis tels que le nom du bâtiment, l'étage, la date et l'heure de début.

   Les bâtiments sélectionnés peuvent appartenir à différentes régions ou emplacements et à différents fuseaux horaires. L'application ajuste automatiquement les variations de fuseaux horaires en conséquence.

   Le premier bâtiment que vous sélectionnez est considéré comme le bâtiment principal et les autres bâtiments que vous ajoutez après le premier bâtiment sont les bâtiments secondaires. L'application utilise la date et l'heure du bâtiment principal pour convertir les fuseaux horaires applicables pour les bâtiments secondaires.

4. Cliquez sur **Rechercher**.
   Par défaut, les résultats de la recherche affichent d'abord le bâtiment principal avec les espaces disponibles dans ce bâtiment. La carte de bâtiment affiche des détails tels que le nom du bâtiment, le campus auquel appartient un bâtiment et le nombre d'espaces sélectionnés dans un bâtiment.

   Si la recherche automatique est activée, les résultats de la recherche s'affichent automatiquement. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation.

5. Basculez entre les onglets **Carte** et **Calendrier** pour examiner et sélectionner les espaces disponibles.
   Dans la vue de calendrier, pour un bâtiment sélectionné, vous pouvez voir la date et l'heure, le cas échéant. Le volet inférieur affiche le nombre d'éléments que vous avez sélectionnés dans les résultats de la recherche.

6. Si votre organisation a téléchargé des cartes d'étage, affichez les **cartes d'étage** à l'aide de Mappedin ou Mappage d'intérieur de fournisseurs de cartes.

7. Pour revoir et mettre à jour les critères de recherche, cliquez sur **Modifier la recherche**.

   Cliquez sur l'icône Supprimer le bâtiment (icône ×) pour supprimer un bâtiment. Si vous supprimez un bâtiment secondaire, les espaces associés au bâtiment sont également supprimés.

8. Cliquez sur **Suivant**.

   Si vous avez manqué d'ajouter un espace à un bâtiment, l'application vous alerte pour ajouter un espace. Un espace doit toujours être ajouté à un bâtiment principal. Sélectionnez une carte de bâtiment et cliquez sur **Ajouter** pour ajouter les espaces sélectionnés dans les résultats de la recherche.

   Après avoir ajouté un espace ou une salle à un bâtiment, vous êtes redirigé vers la page des détails de la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Cliquez sur **Ajouter des services** pour ajouter des configurations de salle ou la restauration pour les espaces sélectionnés.
10. Passez en revue les détails récapitulatifs de la réservation.
11. Cliquez sur **Soumettre la réservation**.

> **Remarque :**
> Lorsque vous créez une réservation pour plusieurs bâtiments à l'aide de l'application Gestion des réservations du lieu de travail et que vous la synchronisez avec le service, et ultérieurement, si vous mettez à jour cette réservation dans le Synchronisation du calendrier du lieu de travail service de calendrier en supprimant tous les espaces d'un bâtiment principal, le bâtiment principal continue de rester un bâtiment principal sans espaces réservés.
>
> Ce comportement est différent par rapport aux réservations multi-bâtiments créées à l'aide de l'application Gestion des réservations du lieu de travail , car il ne vous permet pas de procéder à la réservation si vous n'avez pas sélectionné d'espace dans le bâtiment principal.

Créer des réservations de quartier

Réservez des espaces de quartier à l'aide de la réservation avancée.

Avant de commencer
L'option de réservation d'espaces de quartier n'est disponible que si votre administrateur a activé l'option **Activer Parcourir par quartier** sur la configuration du module réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

L'employé peut voir et sélectionner des quartiers sur le portail de réservation uniquement lorsque :

- L'employé est affecté au quartier, et le quartier est restreint.
- L'employé est affecté au quartier et le quartier n'est pas restreint.
- Le quartier n'est pas restreint et l'employé n'y est pas affecté.

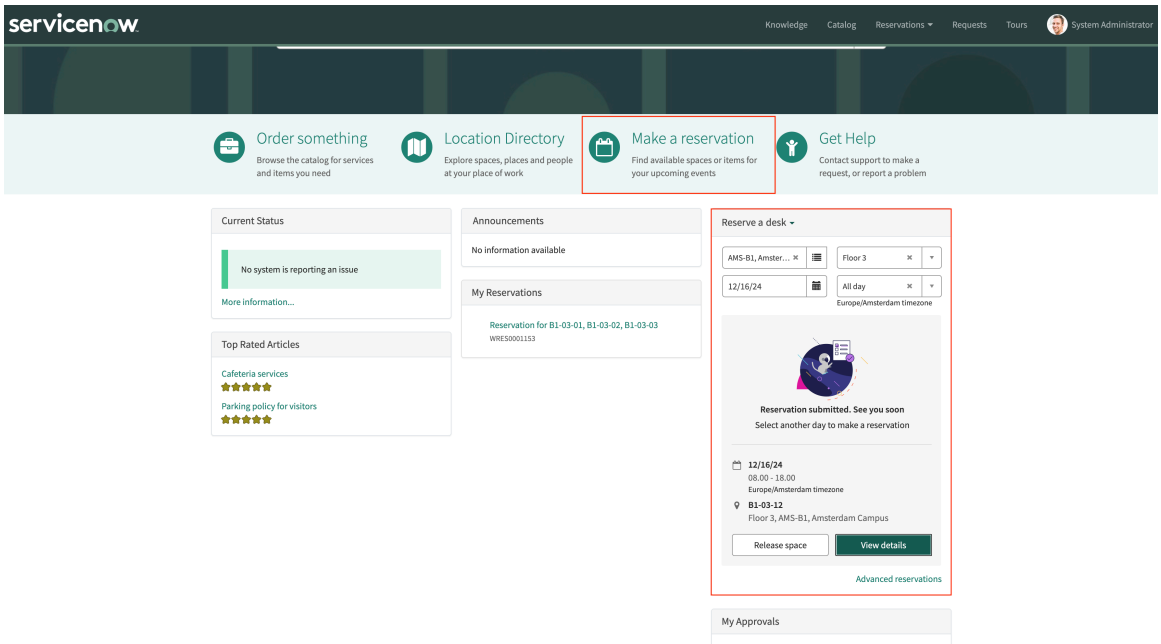
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Traduction automatique

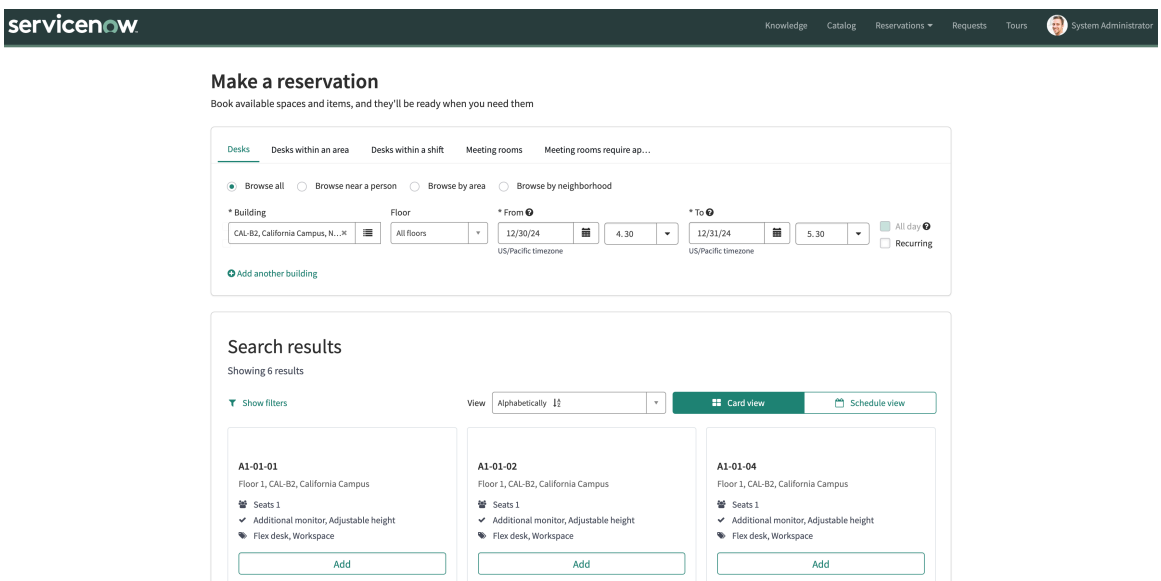
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez l’une des options de navigation du menu contextuel suivantes pour effectuer une réservation de quartier.



La page Effectuer une réservation s'ouvre dans un nouvel onglet.



2. Sélectionnez une configuration de module réservable.

   Par exemple, sélectionnez l’une des configurations de module réservable suivantes. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

   - Bureaux
   - Bureaux avec une surface
   - Les salles de réunion nécessitent une approbation
   - Salles de réunion
   - Bureaux avec une équipe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour rechercher des espaces réservables dans un quartier, sélectionnez **Parcourir par quartier**.

   Remarque :
   L'option **Parcourir par quartier** n'est disponible que si l'option **Activer Parcourir par quartier** est sélectionnée sur la page de configuration du module réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

https://player.vimeo.com/video/1098053063?h=55e60c885e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

4. Renseignez les informations suivantes.

Renseignez les champs de formulaire.

Effectuer un formulaire de réservation

Nom de champ	Description
Bâtiment	Nom du bâtiment pour un campus sélectionné. Sélectionnez un bâtiment dans la liste. Par exemple, Campus de démonstration. Les noms de bâtiments et les noms d'emplacements sont triés par ordre alphabétique ou en fonction de **l'ordre** que vous avez configuré dans les tables Bâtiments et Régions. Lorsqu'un **ordre de** tri est configuré pour un bâtiment ou une région, les noms et emplacements des bâtiments sont triés en conséquence. Si la valeur **Ordre** de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant) et triés par ordre alphabétique. Les noms de bâtiments et les noms d'emplacements sont triés par ordre alphabétique en fonction du nom de l'étiquette. Par exemple, Bâtiment A, Bâtiment B, etc.
Étage	Étage d'un bâtiment dans lequel vous souhaitez effectuer une réservation. Les noms des étages sont triés par ordre alphabétique ou les valeurs sont triées en fonction de l'ordre de tri indiqué. Vous pouvez configurer **l'ordre de** tri dans la table Étages. Si la valeur **Ordre** de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des étages sont triés par ordre alphabétique en fonction des noms et des étiquettes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
De **Remarque :** Les champs de directive temporelle (De, Heure, À) sont également disponibles sur le MESP (Mobile Employee Service Portal) sur l'application Now Mobile .	Date de début de votre réservation. Pour une réservation d'un jour, seul le champ **De** est affiché, et non l'option permettant de saisir la date de fin. ○ Les employés ne peuvent pas sélectionner une date et créer une réservation si la date de début dépasse la valeur maximale du module réservable dans le futur. Cette valeur est configurée sur le module Réservable par votre administrateur. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable. Lorsque la valeur Nombre maximum de jours dans le futur est configurée par votre administrateur, vous ne pouvez pas sélectionner de date ultérieure à la date maximale autorisée. Les dates du sélecteur de dates du calendrier sont inactives pour les dates qui sont trop éloignées dans le futur. **Remarque :** Si la valeur Nombre maximum de jours dans le futur n'est pas configurée, la sélection de date n'est pas restreinte. La sélection de la date est basée sur la valeur Nombre maximal d'occurrences. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable. ○ Si vous saisissez une date non valide qui est supérieure à ce qui est spécifié dans la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** , l'application réinitialise la date à la date actuelle.
Heure	Heure de début de la réservation. Les employés peuvent sélectionner l'heure à l'aide de la liste déroulante ou en saisissant l'heure dans le champ. La valeur d'incrément de temps dépend de la valeur définie par votre administrateur. La durée de réservation par défaut disponible pour la sélection est de 30 minutes. La *time_picker_interval_size* propriété pour l'heure de début de la réservation et l'heure de fin de la réservation est configurée à l'aide des instances de widget du portail de services. La valeur d'incrémentation du champ Heure de début dépend de la valeur définie dans le *time_picker_interval_size*. La durée par défaut de la valeur d'incrément de temps de réservation est de 30 minutes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
	Remarque : Vous ne pouvez pas sélectionner une date qui tombe dans le passé. L'heure d'un emplacement sélectionné dépend du fuseau horaire du bâtiment.
À	Date de fin de votre réservation. Les employés ne peuvent pas sélectionner une date et créer une réservation lorsque la date de fin dépasse la valeur Nombre maximum de jours dans le futur. La valeur Nombre maximum de jours dans le futur indique le nombre maximal de jours dans le futur jusqu'auxquels le module Réservable peut être réservé. **Remarque :** Dans le cas d'une réservation d'un jour, l'option permettant de saisir la date de fin n'est pas disponible. Si vous saisissez une date non valide qui est supérieure à ce qui est spécifié dans la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** , l'application réinitialise la date à la date actuelle. **Remarque :** Si la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** n'est pas activée, la sélection de date n'est pas restreinte et est basée sur la valeur **Nombre maximum d'occurrences** configurée dans le module Réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.
Heure	Heure de fin à laquelle vous cesserez d'utiliser l'élément du lieu de travail. Les employés peuvent sélectionner l'heure de fin à l'aide de la liste déroulante ou en saisissant l'heure dans le champ. La valeur d'incrémentation de l'heure de fin dépend de la valeur définie par votre administrateur. La durée de l'heure de fin de la réservation par défaut est de 30 minutes. La *time_picker_interval_size* propriété pour l'heure de début de la réservation et l'heure de fin de la réservation est configurée à l'aide des instances de widget du portail de services. La valeur d'incrémentation des champs Heure de début et Heure de fin dépend de la valeur définie dans le *time_picker_interval_size*. La durée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
	par défaut de la valeur d'incrément de temps de réservation est de 30 minutes. **Remarque :** Vous ne pouvez pas sélectionner une date qui tombe dans le passé. Par exemple, si l'heure de début est 09:00, vous pouvez sélectionner une heure de fin postérieure à cette durée. Vous ne pouvez pas sélectionner une heure avant 09h00 le même jour. L'heure d'un emplacement sélectionné dépend du fuseau horaire du bâtiment.
Récurrent	Option permettant de réserver les éléments du lieu de travail de façon récurrente. Spécifiez le nombre de jours et le nombre de fois que vous souhaitez répéter la réservation dans une série récurrente. Pour les réservations hebdomadaires, sélectionnez les jours de la semaine pour la réservation. L'option Récurrent s'affiche en fonction de la configuration définie par votre administrateur. En outre, s'il existe des conflits de réservation récurrents, ils sont résolus automatiquement si votre administrateur a configuré la même chose. L'option Résoudre automatiquement les conflits récurrents</uicontrol> est activée sur le formulaire du module réservable. L'application tente de résoudre automatiquement les conflits de réservations récurrentes. Pour plus d'informations, consultez Résoudre automatiquement les réservations récurrentes. **Remarque :** L'option d'ajout de services supplémentaires n'est pas disponible pour les réservations récurrentes.
Toute la journée	Option permettant de réserver l'élément du lieu de travail pour une journée entière ou pour une seule journée. Cette option s'affiche si votre administrateur du lieu de travail a activé le paramètre Réservation toute la journée sur le **type** sélectionné. Les heures de début et de fin de la réservation dépendent des horaires définis par votre organisation. L'option **Toute la journée** est également disponible sur la page Détails de l'espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
	Remarque : L'apparence de l'option **Toute la journée** dépend de la configuration de votre administrateur. Si votre administrateur a imposé une réservation pour toute la journée pour un **type** sélectionné, la réservation est automatiquement effectuée pour toute la journée. Dans le cas de Toute la journée, vous ne pouvez modifier que la date de début de la réservation.
Ajouter un autre bâtiment	Réservez plusieurs éléments sur le lieu de travail répartis dans plusieurs bâtiments. Les fuseaux horaires des bâtiments sont différents pour une même date et heure dans une réservation. **Remarque :** Cette option est disponible si vous avez coché la case **Autoriser plusieurs réservations** sur le **Module réservable** > **Configuration du module réservable** onglet. Pour plus d'informations, consultez Créer des réservations multi-bâtiments.

5.

6. Cliquez sur **Rechercher**.
   Les espaces disponibles dans un quartier s'affichent.

   Remarque :
   Les administrateurs d'espace ou les planificateurs d'espace déterminent si les employés sont autorisés à afficher les quartiers dans le répertoire d'emplacement.

7. Dans les résultats de la recherche, sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un espace réservable.
8. Basculez entre les onglets **Carte** et **Calendrier** pour examiner et sélectionner les espaces disponibles.
   Dans la vue de calendrier d'un bâtiment sélectionné, vous voyez la date et l'heure applicables.
   Le volet inférieur affiche le nombre d'éléments que vous avez sélectionnés dans les résultats de la recherche.
9. Sélectionnez l'onglet **Vue de carte** si votre organisation l'utilise Mappage d'intérieur pour des emplacements interactifs et l'orientation.
   La carte d'étage affiche les espaces du quartier en fonction de la disponibilité et de l'affectation des employés.
10. Cliquez sur **Suivant**.

    Vérifiez les détails de la réservation pour les espaces sélectionnés.

11. Sélectionnez **Ajouter des services** pour ajouter des configurations de salle ou la restauration pour les espaces sélectionnés.
12. Passez en revue les détails du récapitulatif de la réservation.
13. Cliquez sur **Soumettre la réservation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l’un des éléments ne nécessite pas d’approbation, les éléments du lieu de travail sélectionnés sont réservés. L’état de la demande est mis à jour et prend la valeur **Confirmé**. Si l’un des éléments doit être approuvé, votre demande est soumise pour approbation. L’état de la demande est mis à jour et prend la valeur **En attente d’approbation**.

Créer une réservation pour plusieurs éléments du lieu de travail

Réservez plusieurs éléments du lieu de travail pour les mêmes date et heure dans une seule réservation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réservez plusieurs éléments du lieu de travail en même temps, pour vous-même ou pour le compte d'autres personnes.

Avant de réserver une salle ou un bureau, vérifiez la disponibilité de l'élément sélectionné à l'aide de la vue Calendrier. Passez en revue les services standards disponibles pour les éléments du lieu de travail.

Remarque :
En tant qu'administrateur ou gestionnaire des réservations, vous ne pouvez pas modifier une réservation ouverte manuellement à l'aide d'une URL.

Procédure

1. Accédez à la page Effectuer une réservation depuis l'un des points de départ suivants.
   La page Effectuer une réservation s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Sélectionnez une configuration de module réservable, par exemple **Bureaux**, **Salles de réunion**, **Bureaux dans une zone** , et ainsi de suite.

   Pour plus d’informations sur la configuration d’un module réservable, reportez-vous à la section Configurer un module réservable.
3. Sélectionnez **Rechercher**.
   Les éléments du lieu de travail disponibles correspondant aux critères de recherche s'affichent.

   Remarque :
   Lorsque vous naviguez à proximité d’une personne, s’il existe des espaces privés, ils ne sont pas affichés dans les résultats de recherche.

   Remarque :
   Vous pouvez basculer entre les onglets **Vue de la carte** et **Vue Calendrier** pour passer en revue la disponibilité des éléments du lieu de travail. Si votre organisation utilise des fournisseurs de carte intérieure tels que Indoor Mapping ou Mappedin, utilisez la **vue Carte** pour fournir des emplacements interactifs et une orientation aux lieux de travail. Indoor Mapping est un fournisseur de cartes inclus avec WSD tandis que Mappedin est un fournisseur de carte tiers qui s'intègre à WSD. Les cartes DXF ne sont pas prises en charge.
4. **Facultatif :** Triez les éléments du lieu de travail par ordre alphabétique ou à l'aide d'un filtre avec l'option **Afficher le filtre**.

   (Optional) Vous pouvez également trier les éléments du lieu de travail pour afficher vos emplacements favoris en premier. Pour afficher l'option, vous devez avoir accès à l'Centre des employés et avoir également des emplacements favoris. Vos emplacements favoris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sont affichés en premier dans l'ordre alphabétique suivi des autres emplacements qui correspondent aux critères de recherche.

5. Sélectionnez l'élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver en utilisant l'une des options suivantes.
   - Cliquez sur **Ajouter**.
   - Si vous avez sélectionné l'onglet **Vue Calendrier**, cliquez sur **Ajouter**.
   - Si vous avez sélectionné l'onglet **Vue cartographique**, sélectionnez n'importe quel espace de couleur verte et cliquez sur **Ajouter**.
6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de la réservation

Champ	Description
Objet de la réservation	Objet de votre réunion.
Rendre privé tous les détails de l'espace	Option permettant de rendre tous les espaces sélectionnés privés. **Remarque :** L'option s'affiche en fonction de la configuration de la confidentialité de l'emplacement pour les espaces sélectionnés.
Rendre le sujet privé	Option permettant de marquer l'objet de la réservation comme privé.
Réserver ces éléments ensemble pour la même personne	Sélectionnez cette option pour réserver tous les lieux de travail pour le même utilisateur.
Cette réservation est destinée à	Si vous effectuez une réservation pour le compte de quelqu'un d'autre, sélectionnez le nom de cette personne. Laissez ce champ vide si vous effectuez une réservation pour vous-même.
Nombre de participants	Nombre de personnes attendues à la réunion.
Ajouter des invités à cette section de réservation	**Remarque :** cette section s'affiche uniquement si votre administrateur a activé la configuration pour inviter des participants à cet emplacement du lieu de travail. Cette option n'apparaît pas si l'option **Nombre de participants** s'affiche.
Inviter des collègues	Sélectionnez les employés que vous souhaitez inviter à la réservation.
Inviter un visiteur externe	Option permettant d'inviter un visiteur externe. **Remarque :** cette option s'affiche uniquement si l'application Gestion des visiteurs du lieu de travail est installée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Si vous avez déjà enregistré le visiteur avant, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez **Visiteur précédent**. **b.** Dans le champ **Sélectionner un visiteur précédent**, sélectionnez le visiteur. Vous pouvez également afficher un aperçu des détails du visiteur et modifier tous les détails si nécessaire. Les détails sont mis à jour automatiquement dans tous les enregistrements liés aux visiteurs et les enregistrements d'inscription. ○ Si vous enregistrez le visiteur pour la première fois, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez **Ajouter un nouveau visiteur**. **b.** Sélectionnez le **type de visiteur**. **c.** Si l'invité est un invité spécial, activez **VIP**. **d.** Saisissez le **prénom** du visiteur. **e.** Saisissez le **nom de famille** du visiteur. **f.** Spécifiez l'**adresse e-mail** du visiteur pour envoyer les détails de l'enregistrement au visiteur et communiquer avec lui. **g.** Saisissez le **numéro de téléphone** du visiteur. **h.** Saisissez les détails de l'**organisation** du visiteur. **i.** Saisissez le **titre** du visiteur. **j.** Spécifiez toutes les informations privées dans la section **Notes privées**. **k.** Sélectionnez leurs préférences dans **Préférences des visiteurs** et **Préférences de notification**. **l.** Cliquez sur **Enregistrer et ajouter** pour ajouter le visiteur.
Sensibilité	Nature de votre réunion. Sélectionnez **Privé** si vous souhaitez organiser une réunion confidentielle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lorsque vous marquez une réunion comme **Privé**, l'**objet de la réservation** est masqué aux autres personnes et affiche ** **privé** **. Seul vous ou la personne pour laquelle vous avez demandé cette réunion peut voir l'objet.

8. Cliquez sur **Soumettre la réservation**.

Résultats

Si les éléments ne nécessitent aucune approbation, les éléments du lieu de travail sélectionnés sont réservés. Le statut de la demande est mis à jour pour Confirmé.

Si l'un des éléments nécessite une approbation, votre demande est soumise à l'approbateur. Le statut de la demande est mis à jour pour En attente d'approbation.

Que faire ensuite

- Pour afficher, modifier ou annuler vos réservations, consultez Partager, modifier ou annuler une réservation.
- Pour afficher, ajouter ou supprimer des invités de la réservation, procédez comme suit :
  1. Sur la page Récapitulatif de la réservation, sélectionnez l'onglet **Invités**.
  2. Pour modifier l'emplacement des invités, procédez comme suit :
     a. Sélectionnez la case à cocher en regard de l'invité.
     b. Sélectionner **Actions** > **Affecter à**.

        Vous pouvez également sélectionner l'icône d'actions (⋮) en regard des détails de l'invité.

     c. Dans le champ **Nouvelle affectation d'emplacement**, sélectionnez l'emplacement vers lequel vous souhaitez déplacer l'invité.
     d. Cliquez sur **Envoyer une mise à jour**.

        Un e-mail concernant les changements de réservation est envoyé aux invités.
  3. Pour ajouter ou supprimer un invité, procédez comme suit :
     a. Sur la page Récapitulatif de la réservation, sélectionnez **Actions** > **Modifier les détails de la réservation**.
     b. Sur la page Détails de la réservation, accédez à la section **Ajouter des invités à cette réservation**.
     c. Pour ajouter un invité, sélectionnez le nom de l'invité dans la liste de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Pour supprimer un invité, cliquez sur l'icône de suppression (✖) située près du nom de l'invité.

e. Cliquez sur **Mettre à jour les détails de la réservation**.

Si vous avez ajouté un invité, un e-mail est envoyé à l'invité avec les détails de la réservation. Si vous avez supprimé un invité, un e-mail informant de l'annulation de la réservation est envoyé.

Activer la réservation basée sur les équipes

En tant qu'administrateur, autorisez les employés à réserver un élément du lieu de travail pour une équipe. Configurez les espaces pouvant être réservés pour une équipe. Spécifiez les utilisateurs pouvant effectuer une réservation basée sur les équipes.

Avant de commencer

Pour activer la réservation basée sur les équipes, sélectionnez le champ **Appliquer à l'équipe** sur le formulaire de module réservable de l'élément du lieu de travail.

Assurez-vous que vous disposez des informations suivantes :

- Calendriers d'équipe appropriés.
- Données des employés de cette équipe qui travailleront au bureau.
- Données des espaces du lieu de travail à mettre à disposition pour cette équipe.

Assurez-vous de fournir une valeur au champ **Bâtiment** du formulaire Équipe.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Gestion des quarts** > **Tous**.
2. Sélectionnez l'équipe à laquelle vous souhaitez affecter des espaces et des utilisateurs.
3. Pour affecter des utilisateurs à l’équipe, faites défiler vers le bas et cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe Utilisateurs.
   Seuls les utilisateurs affectés peuvent effectuer des réservations pour cette équipe sur le portail de réservation.
4. Ajoutez des utilisateurs à l'équipe sur le formulaire Modifier les membres en effectuant les actions suivantes.

   a. Sélectionnez les utilisateurs dans la colonne **Collection** à gauche.

   b. Pour déplacer la sélection vers la colonne **Liste des utilisateurs** à droite, utilisez l’icône ajouter/supprimer.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Pour affecter des espaces à l’équipe, faites défiler vers le bas et cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe Emplacements.
   Seuls les espaces affectés s'affichent pour la réservation basée sur les équipes du portail de réservation.
6. Ajoutez des espaces à l'équipe sur le formulaire Modifier les membres en effectuant les actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez les espaces dans la colonne **Collection** à gauche.

b. Pour déplacer la sélection vers la colonne **Liste des emplacements** à droite, utilisez l'icône ajouter/supprimer.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Les utilisateurs et les espaces sont affectés à l'équipe. Lorsqu'un employé souhaite effectuer une réservation pour l'équipe, le portail de réservation affiche les informations suivantes :

- Les équipes pour lesquelles l'employé peut effectuer une réservation.
- Les espaces disponibles pour la réservation dans l'équipe sélectionnée.

Créer une réservation avec une réservation partagée

Réservez un espace de travail près de votre collègue en utilisant les détails d'une réservation partagée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Ouvrez l'e-mail contenant les détails de la réservation envoyés par votre collègue.
2. Examinez les détails de la réservation et faites défiler l'e-mail jusqu'à la fin.
3. Pour rechercher tous les espaces disponibles près du lieu de travail du collègue, sélectionnez **Parcourir tous les espaces**.
   Le portail de réservation s'ouvre avec des informations préremplies, conformément à la réservation de votre collègue. Vous pouvez sélectionner un lieu de travail approprié par vous-même.

   Pour plus d'informations sur la procédure de réservation sur le portail de réservation, consultez Créer une réservation.
4. Pour réserver automatiquement l'espace le plus approprié et le plus proche de votre collègue, sélectionnez **Réserver un espace pour moi**.
   Un espace disponible et le plus proche dans le bâtiment de votre collègue est réservé. Les détails s'affichent dans la page Récapitulatif de la réservation. La réservation est confirmée lorsque son état devient Confirmé.

   Remarque :
   Cette option n'est pas disponible pour les réservations multiples.

Créer une réservation comprenant un lien vers la réunion virtuelle

Permettez aux employés situés en dehors du bureau de rejoindre une réservation à l'aide d'un lien de réunion virtuelle. Un lien de réunion virtuelle est créé pour un employé sélectionné dans « Au nom de ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :
vous pouvez créer un lien de réunion virtuelle uniquement si votre administrateur a activé la configuration de réunion virtuelle. Pour plus d'informations, consultez Configurer un objectif réservable et Créer une réservation.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez à la page Effectuer une réservation depuis l'un des points de départ suivants.
   La page Effectuer une réservation s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Sélectionnez le type d'élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver.
   Les types sont affichés sous forme d'onglets, tels que Salle de réunion ou Bureau.
3. **Facultatif :** Sélectionnez **Tout parcourir**.
   Le chemin **d'accès Parcourir tout** réservable est sélectionné par défaut.
   a. Recherchez un élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver en utilisant les critères disponibles suivants.
4. Cliquez sur **Rechercher**.
   Les éléments du lieu de travail correspondant aux critères de recherche et disponibles à la réservation sont affichés.

   Remarque :
   Lorsque vous naviguez à proximité d'une personne, s'il existe des espaces privés, ils ne sont pas affichés dans les résultats de recherche.

   Remarque :
   Vous pouvez basculer entre les onglets **Vue de la carte** et **Vue Calendrier** pour passer en revue la disponibilité des éléments du lieu de travail. Si votre société charge des cartes d'étage, affichez-les à l'aide de Mappedin ou d'Mappage d'intérieur. Pour en savoir plus sur l'utilisation des cartes d'étage, consultez Workplace Space Mapping.

5. **Facultatif :** Triez les éléments du lieu de travail par ordre alphabétique ou à l'aide d'un filtre avec l'option **Afficher le filtre**.

   (Optional) Vous pouvez également trier les éléments du lieu de travail pour afficher vos emplacements favoris en premier. Pour afficher l'option, vous devez avoir accès à l'Centre des employés et avoir également des emplacements favoris. Vos emplacements favoris sont affichés en premier dans l'ordre alphabétique suivi des autres emplacements qui correspondent aux critères de recherche.

   Remarque :
   vous ne pouvez pas trier les éléments du lieu de travail dans l'ordre alphabétique ou selon vos emplacements favoris si vous parcourez des espaces à proximité d'une personne. Ces espaces sont recherchés en fonction de la proximité.

6. Sélectionnez l'élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver en utilisant l'une des options suivantes :
   - Cliquez sur **Ajouter**.
   - Dans l'onglet **Vue Calendrier**, cliquez sur **Ajouter**.
   - Dans **Vue cartographique**, sélectionnez n'importe quel espace de couleur verte, puis sélectionnez **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Suivant**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de la réservation

Champ	Description
Objet de la réservation	Objet de votre réunion.
Rendre privé tous les détails de l'espace	Option permettant de rendre tous les espaces sélectionnés privés. **Remarque :** L'option s'affiche en fonction de la configuration de la confidentialité de l'emplacement pour les espaces sélectionnés.
Rendre le sujet privé	Option permettant de marquer la réservation comme privée et de masquer l'objet de la réservation.
Ajouter un lien vers la réunion virtuelle	Option permettant de générer un lien de réunion virtuelle afin que les employés distants puissent rejoindre la réservation. **Remarque :** ○ Si aucun lien virtuel n'est créé avec succès, la page des détails de la réservation n'affiche pas de lien de réunion et cette option est effacée dans l'enregistrement de réservation. Pour générer à nouveau un lien de réunion, sélectionnez cette option et envoyez l'enregistrement. ○ Si vous ajoutez un lien de réunion pour Microsoft Teams, l'application récupère les détails de la réunion lors de la synchronisation de l'événement avec un fournisseur de calendrier.
Cette réservation est destinée à	Si vous effectuez une réservation pour le compte de quelqu'un d'autre, sélectionnez le nom de cette personne. Laissez le champ vide si vous effectuez une réservation pour vous-même.
Ajouter des invités à cette section de réservation	**Remarque :** cette section s'affiche uniquement si votre administrateur a activé la configuration pour inviter des participants à cet emplacement du lieu de travail.
Inviter des collègues	Sélectionnez les employés que vous souhaitez inviter à la réservation.
Inviter un visiteur externe	Option permettant d'inviter un visiteur externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : cette option s'affiche uniquement si l'application Gestion des visiteurs du lieu de travail est installée. ○ Si vous avez déjà enregistré le visiteur avant, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez **Visiteur précédent**. **b.** Dans le champ **Sélectionner un visiteur précédent**, sélectionnez le visiteur. Vous pouvez également afficher un aperçu des détails du visiteur et les modifier si nécessaire. Les détails sont mis à jour automatiquement dans tous les enregistrements liés aux visiteurs et les enregistrements d'inscription. ○ Si vous enregistrez le visiteur pour la première fois, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez **Ajouter un nouveau visiteur**. **b.** Sélectionnez le **type de visiteur**. **c.** Si le visiteur est un invité spécial, activez **VIP**. **d.** Saisissez le **prénom** du visiteur. **e.** Saisissez le **nom de famille** du visiteur. **f.** Spécifiez l'**adresse e-mail** du visiteur pour envoyer les détails de l'enregistrement au visiteur et communiquer avec lui. **g.** Saisissez le **numéro de téléphone** du visiteur. **h.** Saisissez les détails de l'**organisation** du visiteur. **i.** Saisissez le **titre** du visiteur. **j.** Dans la section **Notes privées**, spécifiez toutes les informations privées. **k.** Dans les champs **Préférences de visiteur** et **Préférences de notification**, sélectionnez les préférences du visiteur. **l.** Cliquez sur **Enregistrer et ajouter** pour ajouter le visiteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ajouter des services supplémentaires	Services supplémentaires disponibles avec la réservation.

9. Cliquez sur **Soumettre la réservation**.

Résultats

La réservation est créée avec un lien de réunion virtuelle. Si vous avez invité des participants à la réservation, le lien de la réunion ainsi que les détails de la réservation leur sont fournis.

Pour afficher l'enregistrement de la réservation, accédez à Récapitulatif de la réservation et sélectionnez **Informations supplémentaires**. si le code secret est configuré pour le fournisseur de réunion virtuelle, vous pouvez également afficher le code secret pertinent dans **Informations supplémentaires**. Seul l'organisateur et l'utilisateur spécifiés dans le champ **Cette réservation est destinée à** peuvent afficher le code secret.

- Zoom: si un Zoom lien de réunion est ajouté, le lien apparaît dans le champ **Emplacement** de l'e-mail contenant l'invitation à la réunion.
- Microsoft Teams: lorsqu'une réservation est créée avec un lien vers une réunion virtuelle, l'application récupère le lien de la réunion et les détails relatifs à la participation. Lorsque cette réservation est synchronisée avec le calendrier Microsoft Outlook, le lien de la réunion et les détails relatifs à la participation sont ajoutés au corps de l'événement de calendrier. De même, lorsqu'une réservation est créée dans le calendrier Microsoft Outlook à l'aide du bouton bascule **de réunion Teams** , le lien de la réunion est récupéré et enregistré en tant que lien de réunion virtuelle.

  Remarque :
  Comme le lien de la réunion apparaît dans le corps de l'e-mail, dans tous les cas, si vous souhaitez mettre à jour ou modifier les détails de la réunion, vous devez le faire uniquement en utilisant le Gestion des réservations du lieu de travail. En effet, lorsqu'une synchronisation de réservation est effectuée, les détails (dans ce cas, le lien et les détails de la réunion) ne sont synchronisés que d'une seule manière, c'est-à-dire depuis le fournisseur de Gestion des réservations du lieu de travail calendrier (dans ce cas Microsoft Teams). Si vous avez déjà apporté des modifications aux détails de la réunion ou aux notes du fournisseur de calendrier, elles sont remplacées par Gestion des réservations du lieu de travail une synchronisation.

- **Tout autre fournisseur de réunion virtuelle** : Le lien vers la réunion est ajouté dans le champ **Emplacement** de l'e-mail contenant l'invitation à la réunion.

Créer une réservation d'équipe

Réservez un élément du lieu de travail pour une équipe. Créez une réservation unique ou une réservation récurrente pour la même équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez à la page Effectuer une réservation depuis l'un des points de départ suivants.
   La page Effectuer une réservation s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Recherchez un élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver en utilisant les critères disponibles suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Bâtiment** : nom du bâtiment.
- **Type** : élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver, tel qu'une salle de réunion ou un bureau.
- **Calendrier du quart** : quart (équipe) pour lequel vous souhaitez réserver un élément du lieu de travail.
- **Date de début** : date à laquelle vous souhaitez réserver l'élément du lieu de travail.
- **Récurrent** : option de réservation de manière récurrente de l'élément du lieu de travail.
- **Date de fin de la récurrence** : cette option s'affiche si vous sélectionnez l'option **Récurrent**. Sélectionnez la date de fin de la réservation récurrente.

3. Cliquez sur **Rechercher**.
   Les éléments du lieu de travail correspondant aux critères de recherche et disponibles pendant cette équipe s'affichent.

   Remarque :
   Vous pouvez basculer entre les onglets **Vue de la carte** et **Vue Calendrier** pour passer en revue la disponibilité des éléments du lieu de travail. Si votre société charge des cartes d'étage, affichez-les à l'aide de Mappedin ou d'Mappage d'intérieur. Pour en savoir plus sur l'utilisation des cartes d'étage, consultez Workplace Space Mapping.

4. **Facultatif :** Triez les éléments du lieu de travail par ordre alphabétique ou à l'aide d'un filtre avec l'option **Afficher le filtre**.

   (Optional) Vous pouvez également trier les éléments du lieu de travail pour afficher vos emplacements favoris en premier. Pour afficher l'option, vous devez avoir accès à l'Centre des employés et avoir également des emplacements favoris. Vos emplacements favoris sont affichés en premier dans l'ordre alphabétique suivi des autres emplacements qui correspondent aux critères de recherche.

5. Sélectionnez l'élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver en utilisant l'une des options suivantes.
   - Cliquez sur **Ajouter**.
   - Si vous avez sélectionné l'onglet **Vue Calendrier**, cliquez sur **Ajouter**.
   - Si vous avez sélectionné l'onglet **Vue cartographique**, sélectionnez n'importe quel espace de couleur verte et cliquez sur **Ajouter**.
6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire des détails de la réservation

Champ	Description
Objet de la réservation	Objet de votre réunion.
Sensibilité	Nature de votre réunion. Sélectionnez **Privé** si vous souhaitez organiser une réunion confidentielle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lorsque vous marquez une réunion comme **Privé**, l'**objet de la réservation** est masqué aux autres personnes et affiche ** **privé** **. Les seules personnes pouvant voir l'objet sont vous ou la personne pour laquelle vous avez demandé cette réunion.
Cette réservation est destinée à	Si vous effectuez une réservation pour le compte de quelqu'un d'autre, sélectionnez le nom de cette personne. Laissez ce champ vide si vous effectuez une réservation pour vous-même.

8. Cliquez sur **Soumettre la réservation**.

Résultats

Si l'élément ne nécessite aucune approbation, l'élément du lieu de travail sélectionné est alors réservé. Le statut de la demande est mis à jour pour Confirmé.

Si vous avez effectué la réservation d'un élément nécessitant une approbation, votre demande est soumise à l'approbateur. Le statut de la demande est mis à jour pour En attente d'approbation.

Que faire ensuite

Passez en revue les détails de la réservation. Pour modifier ou annuler vos réservations, consultez Partager, modifier ou annuler une réservation.

Créer une réservation de groupe

Réservez plusieurs espaces pour différents utilisateurs dans une seule réservation de groupe.

Avant de commencer

Remarque :
Les utilisateurs de l’espace de travail peuvent effectuer une réservation de groupe uniquement si la propriété `Allow group reservation` de configuration du module réservable est définie par votre administrateur du lieu de travail. Assurez-vous que la `Allow invitees` propriété n’est pas cochée dans la configuration du widget Réservation. Vous ne pouvez pas ajouter ou inviter des participants à une réservation de groupe. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réservez plusieurs espaces à la fois pour plusieurs employés dans une seule réservation de groupe. Après avoir soumis les réservations, elles sont créées individuellement pour chaque employé, avec une réservation parente. Vous pouvez afficher toutes les réservations individuelles dans une seule réservation parente et modifier tous les détails si nécessaire.

Par exemple, si vous réservez quatre lieux de travail pour quatre employés différents. Après avoir soumis la réservation, un total de cinq réservations est créé. La cinquième réservation est la réservation parente, où vous pouvez voir tous les détails de la réservation enfant et mettre à jour ces réservations selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la page Effectuer une réservation depuis l'un des points de départ suivants.
   La page Effectuer une réservation s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Sélectionnez un module réservable.
   Par défaut, le module **réservable Bureaux** est sélectionné.
3. Sélectionner un chemin réservable.
   Par défaut, **Parcourir tout** le chemin réservable est sélectionné.

   - **Campus** : option permettant de sélectionner un campus.
   - **Bâtiment** : option permettant de sélectionner un bâtiment dans lequel vous souhaitez effectuer la réservation.
   - **Date de début** : option permettant d'entrer la date de début de votre réservation.
   - Heure : option permettant de sélectionner l'heure de début de votre réservation. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.
   - **Date de fin** : option permettant de saisir la date de fin de votre réservation.
   - Heure : option permettant de sélectionner l'heure de fin de votre réservation.
   - Toute la journée : option permettant de créer une réservation pour toute la journée.
   - **Récurrent** : option permettant de créer une réservation récurrente sur une base récurrente. Sélectionnez ce champ et spécifiez le nombre de jours et le nombre de répétitions de la réservation. Pour les réservations hebdomadaires, sélectionnez les jours de la semaine pour la réservation.
4. Sélectionnez **Rechercher**.
   Les éléments du lieu de travail disponibles correspondant aux critères de recherche s'affichent.

   Remarque :
   Vous pouvez sélectionner un espace à l'aide de la **vue Carte**, **Carte** ou **Calendrier**.

   La vue cartographique affiche l'espace de travail sur une carte du plancher. Assurez-vous d'avoir configuré Mappage d'intérieur votre fournisseur de carte.

5. Sélectionnez l'élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver en utilisant l'une des options suivantes.
   - Sélectionnez **Ajouter**.

     Sélectionnez plusieurs espaces requis pour la réservation de groupe. Par exemple, s'il existe un groupe de cinq utilisateurs de l'espace de travail, vous pouvez ajouter cinq espaces pour un campus ou un emplacement sélectionné.
6. Sélectionnez **Suivant** pour réserver les espaces sélectionnés.
7. Sur le formulaire, spécifiez les détails de la réservation.

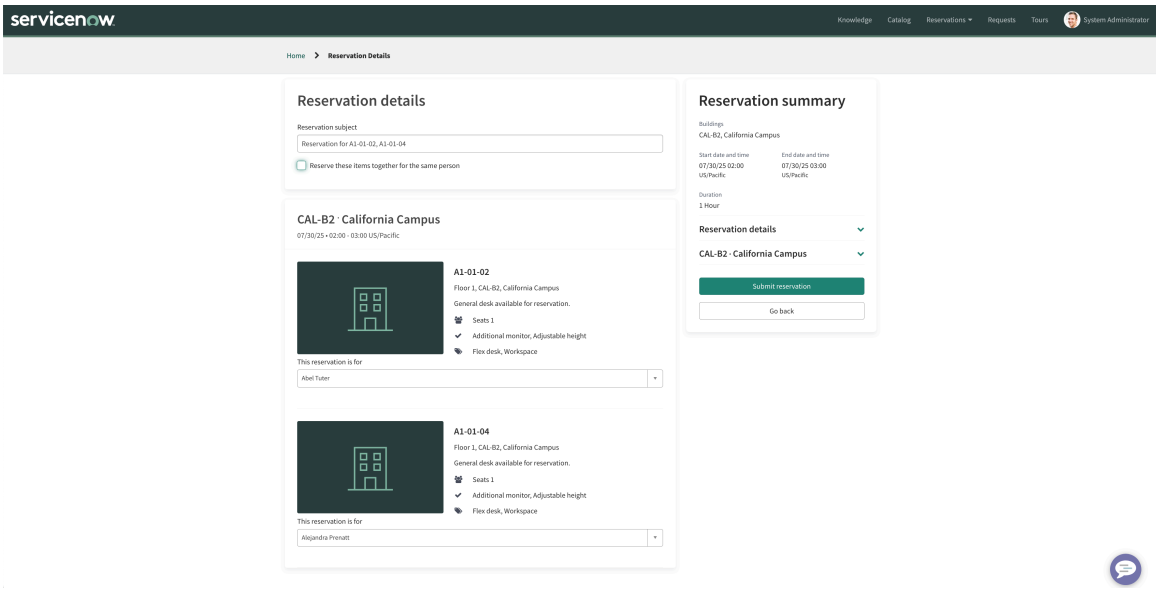
   a. Dans **l'objet de la réservation**, le nom ou l'objet de la réservation est renseigné automatiquement. Modifiez ou modifiez l'objet de la réservation, selon vos besoins.

   b. **Facultatif :** Pour activer la confidentialité d'un espace de travail sélectionné, cochez la case **Marquer comme privé les détails de l'espace** .

   c. Désélectionnez l'option **Réserver ces éléments ensemble pour la même personne**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Lorsque l'option **Réserver ces éléments ensemble pour la même personne** n'est pas cochée, l'option **Cette réservation est pour ne s'affiche** pas sur la page des détails de la réservation, car il s'agit d'une réservation de groupe. L'espace ne peut pas être réservé pour un seul utilisateur du lieu de travail.

Les espaces sélectionnés d'un campus s'affichent.

8. Depuis un campus, sélectionnez un utilisateur du lieu de travail à partir de **Cette réservation est destinée à** la liste déroulante.

   Indiquez le nom d'utilisateur du lieu de travail pour lequel vous créez cette réservation. Répétez cette étape pour tous les espaces affichés pour un campus.

9. Cliquez sur **Soumettre la réservation**.

Résultats

La réservation de groupe est créée. Vous pouvez afficher les détails de la réservation sur la page Récapitulatif de la réservation.

- Des réservations individuelles sont créées pour chaque utilisateur. Les utilisateurs peuvent afficher les détails de la réservation sur leur propre page Mes réservations. Ils ne peuvent pas modifier ni annuler la réservation.

  Remarque :
  Vous ne pouvez pas partager directement les détails d'une réservation de groupe à partir de la réservation parente. À la place, vous pouvez partager les réservations individuelles créées à partir de la réservation de groupe.

- Pour modifier une réservation, ouvrez la réservation parente, puis cliquez sur **Actions** > **Modifier les détails de la réservation**. Après avoir effectué les modifications, cliquez sur **Mettre à jour les détails de la réservation**.

Partager, modifier ou annuler une réservation

Vous pouvez afficher, modifier (mettre à jour) ou annuler une réservation. Mettez à jour l'élément du lieu de travail réservé ou la date et l'heure d'une réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous soumettez une réservation, vous recevez une notification par e-mail contenant les détails de votre réservation et son statut. Toutefois, vous pouvez également afficher les détails de vos réservations, modifier ou annuler votre réservation et suivre l'évolution de votre réservation depuis la page **Mes réservations**.

Remarque :
En tant qu'administrateur ou gestionnaire des réservations, vous ne pouvez pas modifier une réservation ouverte manuellement à l'aide d'une URL.

Vous pouvez également afficher, modifier ou annuler une réservation à l'aide de l'assistance par messagerie instantanée Virtual Agent. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**, puis sélectionnez l'icône de messagerie instantanée ( ). Saisissez votre question ou sélectionnez **Tout me montrer** pour effectuer une sélection parmi une liste d'options disponibles afin de modifier votre réservation.

Vous pouvez également mettre à jour l'élément du lieu de travail réservé dans votre réservation et changer la date et l'heure de la réservation.

https://player.vimeo.com/video/1098053066?h=e97632b3b5&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier une réservation effectuée à l'aide de Microsoft Exchange Online.

Procédure
1. Accédez à la page **Mes réservations** depuis l'un des points de départ suivants.
   La page **Mes réservations** s'ouvre dans un nouvel onglet. Toutes les réservations sont répertoriées en fonction de la date de réservation. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.
2. **Facultatif :** Pour afficher les réservations que vous avez effectuées au nom d'autres personnes, sélectionnez **Demandé pour** > **Réservé pour les autres** > **.**
3. **Facultatif :** Sélectionnez **Vue** pour afficher les réservations en fonction de leur état, tel que **À venir**, **En attente**, **Passé**, **Annulé** ou **Tout**.
4. **Facultatif :** Pour rechercher une réservation, saisissez les détails dans **Rechercher ma réservation**.
5. Sélectionnez une réservation pour en afficher les détails.
   Passez en revue les détails de votre réservation, tels que le numéro de réservation, le statut, les détails de l'élément et les services disponibles.
6. Effectuez les actions suivantes sur votre réservation :

Actions que vous pouvez effectuer sur une réservation

Action	Étapes
Mettre à jour la réservation	**a.** Sélectionnez **Modifier les détails de la réservation** dans la liste Actions. **b.** Mettez à jour les informations du formulaire que vous souhaitez modifier. **c.** Sélectionnez **Mettre à jour les détails de la réservation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Étapes
	Remarque : ○ Si vous modifiez l'emplacement d'une réservation, assurez-vous de changer le nom de l'emplacement dans l'objet au cas où il serait mentionné. ○ Si vous avez des services supplémentaires dans la réservation, le ticket de service du lieu de travail reste ouvert jusqu'à ce que toutes les demandes d'éléments de service soient satisfaites. En fonction de la configuration définie par l'administrateur, les demandes d'éléments de service non satisfaites sont soit mises à jour, soit annulées et recréées.
Mettre à jour les services supplémentaires d'une réservation	**a.** Sélectionnez **Modifier les détails de la réservation** dans la liste Actions. **b.** Sélectionnez **Modifier** pour le service que vous souhaitez mettre à jour. **c.** Dans la fenêtre contextuelle, effectuez l'une des étapes suivantes en fonction de vos besoins : ▪ Ajouter un autre élément de service ▪ Modifier la quantité d'un élément existant ▪ Supprimer un élément existant **d.** Sélectionnez **Mettre à jour les détails de la réservation**. Les éléments de service qui sont dans leur délai ne peuvent pas être modifiés. Si une erreur back-end se produit et que vous n'êtes pas en mesure de modifier les services, contactez votre administrateur ou votre gestionnaire de ticket pour modifier les éléments de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Étapes
	Remarque : Selon la configuration définie par l'administrateur, l'un des scénarios suivants peut se produire lorsque vous modifiez un service : ○ Les demandes non satisfaites qui comportent des changements sont déplacées vers **Fermé ignoré**, et seules ces demandes sont recréées avec les informations mises à jour. ○ Toutes les demandes d'éléments de service non satisfaites sont déplacées vers **Fermé ignoré** et de nouvelles demandes sont créées avec des informations mises à jour.
Partager les détails de la réservation	**a.** Sélectionnez **Partager la réservation** dans la liste Actions. **b.** Dans le champ **Envoyer les détails de la réservation à**, sélectionnez les utilisateurs avec lesquels vous souhaitez partager la réservation. **c.** Dans la **section Inclure une note**, saisissez une note si nécessaire. **d.** Sélectionnez **Envoyer**. Les détails de la réservation sont partagés via une notification par e-mail une fois la réservation confirmée. **Remarque :** Vous ne pouvez pas partager les détails d'une réservation de groupe directement à partir de la réservation parente. À la place, vous pouvez partager les réservations individuelles créées à partir de la réservation de groupe.
Annuler une réservation	**a.** Sélectionnez **Annuler la réservation** dans la liste Actions. **b.** Spécifiez un motif d'annulation de la demande dans le champ **Cancel notes** (Notes d'annulation). **c.** Sélectionnez **Oui**.

Résultats
La réservation est mise à jour avec vos modifications et une notification par e-mail est envoyée avec les détails de votre réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réserver un lieu de travail à l'aide du widget Réservation rapide

Réservez un lieu de travail à l'aide du widget Réservation rapide dans le Espace de travail du Portail de services. Le widget vous permet d'effectuer une sélection parmi une liste de créneaux horaires disponibles au lieu de spécifier les heures de début et de fin.

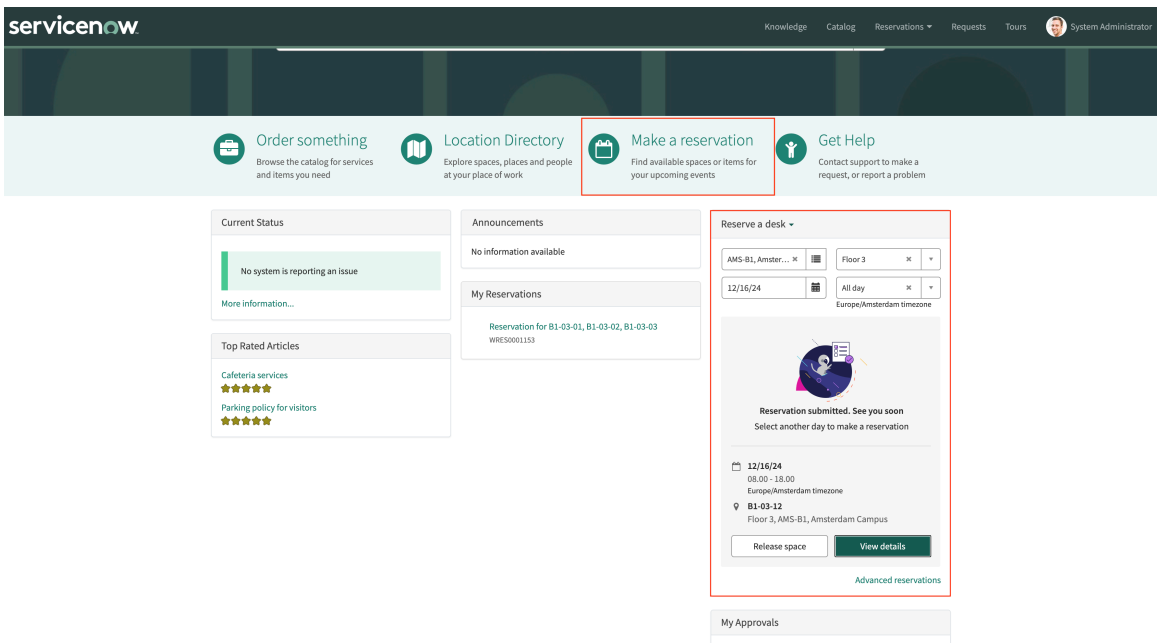
Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avec le widget Réservation rapide, vous pouvez effectuer une réservation rapide directement à partir de la page d'accueil Espace de travail du Portail de services. Spécifiez le type d'espace que vous recherchez, la date, le créneau horaire et le bâtiment dans lequel vous souhaitez réserver un espace. En fonction de vos spécifications, le lieu de travail qui correspond le mieux à vos spécifications s'affiche. Vous pouvez effectuer une réservation directement à l'aide du widget Réservation rapide ou utiliser le portail de réservation pour rechercher des lieux de travail plus appropriés. Pour ouvrir le portail de réservation, sélectionnez **Réservations avancées**.

Remarque :
Vous ne pouvez pas effectuer de réservation basée sur une équipe à l'aide du widget Réservation.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Portail** > **Nouvelle réservation**.
2. Sélectionnez le widget Réservation rapide sur la page d'accueil.
3. Dans le widget Réservation rapide, spécifiez les détails pour effectuer une réservation.
   a. Dans le champ **Réserver**, sélectionnez le type de lieu de travail que vous souhaitez réserver.
   b. Pour sélectionner la date de la réservation, cliquez sur l'icône (icône Calendrier).
   c. Dans le champ **Créneau horaire**, sélectionnez un créneau horaire pour lequel vous souhaitez effectuer une réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les employés ne sont pas autorisés à créer une réservation trop loin dans le futur s'ils ont activé la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** sur le module Réservable. Un message d'avertissement s'affiche si un employé tente de saisir une date ultérieure à la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** . Par exemple, si la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** est de 90 jours et si vous essayez de sélectionner une date au-delà de 90 jours, un message d'avertissement s'affiche. Pour plus d'informations, reportez-vous à et Créer une réservationConfigurer un module réservable.

Si la valeur**Nombre maximum de jours dans le futur** n'est pas activée, les utilisateurs peuvent sélectionner une date en fonction **du nombre maximum d'occurrences** sur le module Réservable.

d. Dans le champ **Emplacement** , cliquez sur l'icône de sélection de l'emplacement pour sélectionner le bâtiment dans lequel vous souhaitez effectuer une réservation.



e. Dans le champ **Étage**, sélectionnez l'étage pour lequel vous souhaitez effectuer une réservation.

f. Si vous souhaitez modifier la confidentialité de l'espace, activez ou désactivez l'option **Marquer les détails de l'espace comme privés** .

L'espace qui correspond le mieux aux critères de réservation s'affiche. Si vous avez défini des emplacements favoris, ceux-ci sont priorisés pour une meilleure correspondance.

4. **Facultatif :** Pour définir l'espace comme favori, cliquez sur l'icône Favori.



Remarque :
l'icône des favoris s'affiche uniquement si vous avez accès à l'Centre des employés.

5. Pour effectuer la réservation, sélectionnez **Réserver ce bureau**.

Si un espace fait partie d'un quartier, les employés peuvent voir les informations du quartier sur la carte de détails de l'espace.

6. **Facultatif :** Pour appliquer d'autres critères de filtre ou afficher tous les espaces correspondant aux critères spécifiés sur le portail de réservation, sélectionnez **Réservations avancées**.
Pour plus d'informations sur la procédure de réservation sur le portail de réservation, consultez Créer une réservation.

Résultats

Le lieu de travail est réservé pour le créneau horaire sélectionné.
Pour afficher les détails de la réservation, cliquez sur **Afficher les détails**. Pour annuler la réservation, cliquez sur **Libérer l'espace**.

Télécharger un iCalendar pour une réservation

Ajoutez la réservation à votre calendrier de bureau en téléchargeant l'iCalendar de la réservation.

Avant de commencer

Vous pouvez télécharger un iCalendar uniquement si votre organisation a activé la configuration sur l'élément de lieu de travail réservé.
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Téléchargez un iCalendar d'une réservation directement à partir de la page Récapitulatif de la réservation. Après avoir téléchargé iCalendar, un fichier .ics est généré et ouvre une fenêtre de rendez-vous et réunion directement dans l'application de votre fournisseur de calendrier. Vous pouvez examiner les détails et enregistrer pour ajouter le rendez-vous à votre calendrier.

Par exemple, votre fournisseur de calendrier est Microsoft Outlook. Après avoir téléchargé l'iCalendar d'une réservation, l'iCalendar ouvre une nouvelle fenêtre de rendez-vous et réunion directement dans Microsoft Outlook. Vous pouvez afficher les détails, puis cliquer sur **Enregistrer et fermer** pour ajouter la réservation à votre calendrier.

Procédure

1. Accédez à la page **Mes réservations** depuis l'un des points de départ suivants.
   La page **Mes réservations** s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Cliquez sur la réservation pour laquelle vous souhaitez télécharger un iCalendar.
3. Cliquez sur **Actions**.
4. Sélectionnez **Télécharger iCalendar**.
   Un fichier .ics est téléchargé.
5. Ouvrez le fichier .ics téléchargé.
   Le fichier .ics ouvre une fenêtre de rendez-vous directement dans votre calendrier. Par exemple, si vous utilisez Microsoft Outlook, une fenêtre de rendez-vous s'ouvre directement dans Outlook lorsque vous ouvrez le fichier .ics.
6. Examinez les détails de la réservation si nécessaire.
7. Enregistrez la réservation.

Résultats

La réservation est ajoutée à votre calendrier.

Gérer les réservations des employés

Les gestionnaires du lieu de travail et les responsables du service de réservation peuvent utiliser la vue d'ensemble de la réservation pour surveiller les réservations créées et planifiées pour un emplacement. Ils peuvent également consulter les réservations qu'ils ont créées pour le compte de leurs employés. Ils peuvent utiliser le tableau de bord pour suivre la tendance des réservations sur une période donnée.

Une fois qu'un employé a soumis la réservation d'un élément du lieu de travail pour une date donnée, la réservation est confirmée en fonction de la disponibilité de cet élément. Si la réservation d'un élément du lieu de travail nécessite une approbation, l'approbateur reçoit une demande d'approbation dans la file d'attente d'approbation.

Si l'élément du lieu de travail n'est pas disponible pour la date ou l'heure spécifiée, la demande passe à l'état En conflit. En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez examiner les réservations soumises par les employés pour ce jour. Vous pouvez afficher les réservations que vous avez créées, toutes les réservations et les réservations planifiées pour ce jour. Pour en savoir plus, consultez Afficher ou mettre à jour les réservations.

En fonction des réservations en attente pour les éléments nécessitant une approbation, vous pouvez prendre les mesures appropriées pour terminer la réservation. Pour plus d'informations, consultez Approuver une réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planificateur d'événements

Dans l'espace de Centre des lieux de travail travail, le planificateur d'événements de réservation du lieu de travail vous permet de suivre les réservations de votre organisation à partir d'un seul espace de travail. Dans le planificateur d'événements, à l'aide d'une vue Calendrier, vous pouvez afficher les détails de la réservation, optimiser les réservations en les faisant glisser et gérer plusieurs réservations de lieu de travail à la fois. Vous pouvez accéder au tableau de bord du planificateur d'événements avec les rôles Planificateur de réservation et Visionneur de réservation. Le planificateur d'événements vous fournit une vue de calendrier de toutes les réservations demandées par les employés ainsi que des réservations que vous avez demandées. Vous pouvez accéder au planificateur d'événements à la fois en tant que planificateur de réservation et visionneur de réservation. En tant que planificateur de réservations, vous pouvez gérer les réservations au nom des employés.

Pour plus d'informations, référez-vous à Planificateur d'événements.

Afficher ou mettre à jour les réservations

Affichez ou mettez à jour les demandes de réservation envoyées par le biais du portail de réservation. Vous pouvez afficher les réservations du jour même et les réservations que vous ou d'autres personnes avez créées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin ou sn_wsd_rsv.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher toutes les réservations créées par le biais de l'application et les mettre à jour en conséquence.

Remarque :
Vous pouvez également afficher et modifier les réservations sur le portail de réservation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Vue d'ensemble de la réservation**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes pour afficher les réservations :
   - **Mes réservations** : sélectionnez cette option pour afficher les réservations que vous avez créées.
   - **Toutes les réservations** : sélectionnez cette option pour afficher toutes les réservations créées par le biais de l'application.
   - **Réservations du jour** : sélectionnez cette option pour afficher les réservations du jour même.
3. Sélectionnez une demande de réservation pour en afficher les détails.
4. **Facultatif :** Passez en revue les détails de la réservation dans les onglets **Détails de la réservation** et **Annuler les détails**.

   Remarque :
   Les champs de l'onglet **Annuler les détails** ne sont remplis que lorsque l'émetteur annule la demande de réservation.

5. **Facultatif :** Cliquez sur **Réservation ouverte** pour afficher les détails de la réservation dans le portail.
6. **Facultatif :** Si vous souhaitez mettre à jour les informations de la réservation, modifiez-les, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approuver une réservation

Examinez les réservations que les employés ont soumises avec Gestion des réservations du lieu de travail et approuvez ou refusez-les.

Avant de commencer

Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez approuver ou rejeter.
3. **Facultatif :** Examinez les détails de la réservation.
4. Approuvez ou rejetez la réservation en sélectionnant **Approuver** ou **Refuser**.

Imprimer les réservations du lieu de travail

À l'aide de la vue d'ensemble des réservations, les gestionnaires d'espaces de travail et les responsables du bureau de réservations peuvent imprimer les réservations créées et planifiées pour un emplacement.

Avant de commencer

Remarque :
Activez la fonctionnalité Réservation d'impression en installant le module d'extension Modèles de documents.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.reservation_planner ou sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le rapport contient les détails de la réservation et les détails de l'élément de service demandé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Vue d'ensemble de la réservation**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes pour afficher les réservations :
   - **Mes réservations** : sélectionnez cette option pour afficher les réservations que vous avez créées.
   - **Toutes les réservations** : sélectionnez cette option pour afficher toutes les réservations créées par le biais de l'application.
   - **Réservations du jour** : sélectionnez cette option pour afficher les réservations du jour même.
3. Sélectionnez une demande de réservation pour en afficher les détails.
4. Sélectionnez **Imprimer la réservation**.
   Le document téléchargé affiche la réservation du lieu de travail et les détails du service associé.

Remarque :
La fonctionnalité Imprimer la réservation n'est disponible que pour les réservations uniques et multi-enfants et n'est pas disponible pour les réservations de blocage et les réservations multiparentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des réservations du lieu de travail

Surveillez l'état des réservations effectuées dans votre organisation.

Tableau de bord de gestion des réservations

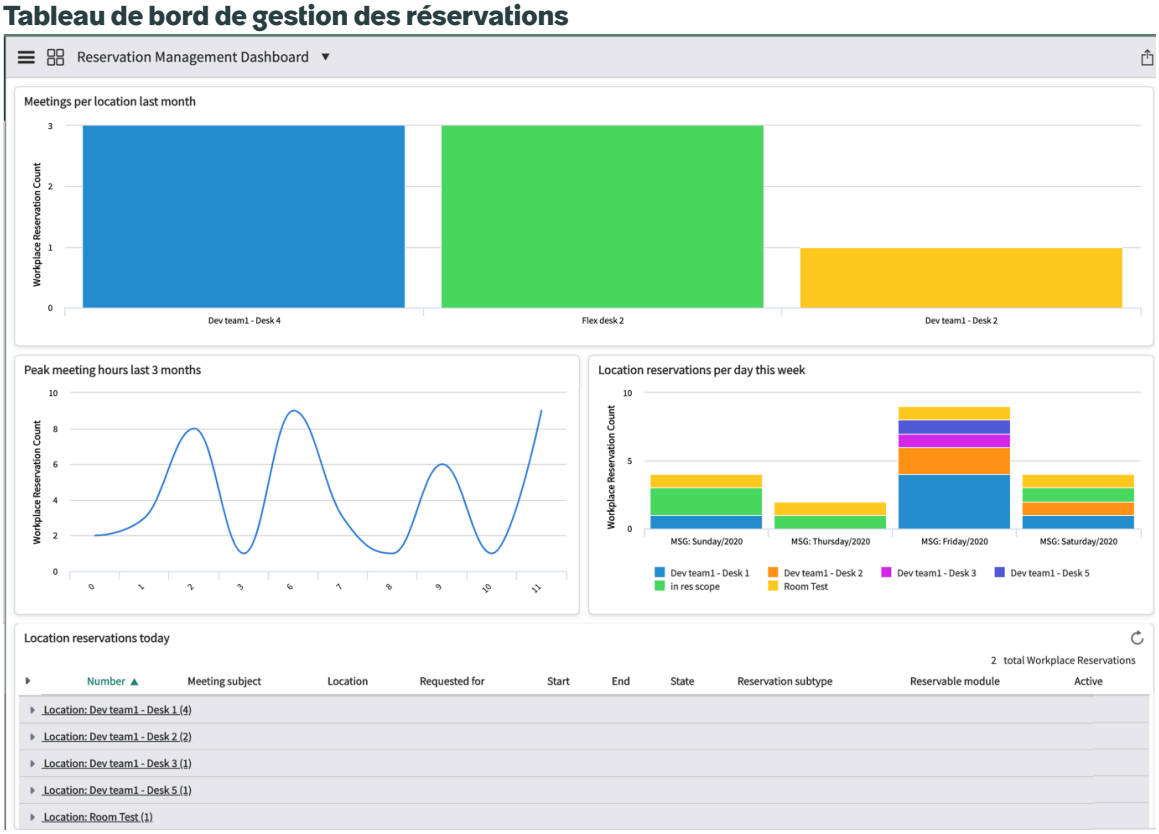
Utilisez le tableau de bord de gestion des réservations pour surveiller les réservations et la fréquence des réunions dans votre organisation. Vous pouvez afficher les détails de n'importe quel jour, tels que le nombre de réservations, les heures de pointe pour les réunions et le nombre de réunions pour différents emplacements.

Remarque :
Le Gestion des réservations du lieu de travail tableau de bord est migré vers Centre des lieux de travail. Vous pouvez commencer à utiliser les tableaux de bord migrés à partir de Centre des lieux de travail. Les tableaux de bord prêts à l'emploi sont également migrés vers Centre des lieux de travail.

Les anciens tableaux de bord ne sont pas pris en charge pour les nouveaux Prestation de services de lieu de travail clients. Pour les clients existants, d'anciens tableaux de bord sont actuellement disponibles, mais seront bientôt obsolètes.

Pour en savoir plus sur le tableau de bord migré, reportez-vous à la section Tableau de bord de gestion des réservations.

Tableau de bord de gestion des réservations



Pour accéder au tableau de bord de gestion des réservations, accédez à **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire du lieu de travail : a besoin d'une visibilité sur le statut et le nombre de réservations en temps réel, la plupart des emplacements réservés, les heures de pointe pour les réunions et les réservations du jour même.	sn_wsd_rsv.manager	• Passer en revue les réservations du jour même • Surveiller les réservations créées par les employés • Surveiller l'heure de pointe à laquelle le nombre maximal de réunions sont organisées • Surveiller le nombre de réunions pour chaque emplacement

Visualisations des données

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Réunions par emplacement le mois dernier	Colonne	Nombre de réunions planifiées à chaque emplacement au cours du dernier mois.
Heures de pointe pour les réunions au cours des 3 derniers mois	Ligne	Heures de pointe auxquelles le nombre maximal de réunions a été planifié au cours des 3 derniers mois.
Réservations d'emplacements par jour cette semaine	Colonnes empilées	Nombre de réservations créées chaque jour pour la semaine en cours.
Réservations d'emplacement aujourd'hui	Liste	Nombre de réservations planifiées pour aujourd'hui regroupées par emplacement.

Références de Gestion des réservations du lieu de travail

Découvrez le rôle, les tables et les propriétés système installés avec l'application Gestion des réservations du lieu de travail.

Composants installés avec Gestion des réservations du lieu de travail

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Gestion des réservations du lieu de travail, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les règles métier.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Des données de démonstration sont disponibles pour cette application.

Rôles installés avec Gestion des réservations du lieu de travail

Rôles installés avec Gestion des réservations du lieu de travail

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur WSD Core [sn_wsd_core.admin]	Accès complet aux applications Prestation de services de lieu de travail.	sn_wsd_rsv.admin
Administrateur WSD [sn_wsd_rsv.admin]	• Gérer les services standards et l'emplacement auquel ils sont affectés. • Ajouter des services standards. • Ajouter des services flexibles • Ajouter des objectifs réservables. • Affecter la règle d'archivage. • Créer et affecter des créneaux horaires à un module réservable.	• sn_wsd_rsv.manager • sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.reservation_planner
Gestionnaire WSD [sn_wsd_rsv.manager]	• Afficher toutes les réservations. • Afficher et générer des rapports. • Gérer des réservations.	• sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.reservation_planner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Gestion des réservations du lieu de travail (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Répartiteur WSD [sn_wsd_rsv.dispatcher]	Afficher toutes les réservations.	• sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user
Personnel WSD [sn_wsd_rsv.staff]	Afficher toutes les réservations.	sn_wsd_core.workplace_user
Utilisateur de l'espace de travail [sn_wsd_core.workplace_user]	• Créer des réservations de salle ou de bureau à partir de Service Portal pour soi-même ou pour le compte de quelqu'un d'autre. • Afficher les réservations créées par soi. • Afficher les réservations créées pour soi-même ou pour quelqu'un d'autre. • Gérer (modifier et annuler) les réservations créées par soi. • Consulter l'objet privé de ses réservations ou d'une réservation créée pour soi.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Gestion des réservations du lieu de travail (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Afficher des éléments réservables. • Afficher les services.	
Planificateur de réservation [sn_wsd_rsv.reservation_planner]	Planifier les réservations dans le Centre des lieux de travail planificateur d'événements	• sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.reservation_viewer • sn_wsd_case.bypass_services_limitation Le planificateur de réservation et les planificateurs d'espace sont autorisés à ignorer ou à contourner les paramètres de configuration du module Réservable. Pour plus d'informations, consultez Permettre aux organisateurs d'événements de gérer les réservations avec plus de flexibilité. • sn_wsd_rsv.bypass_module_validation
Visionneuse de réservation [sn_wsd_rsv.reservation_viewer]	Affichez les réservations dans le planificateur d'événementsCentre des lieux de travail .	• sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_central.workplace_analytics_user

Tables installées avec Gestion des réservations du lieu de travail

Tables installées avec Workplace Reservation Management

Table	Description
Suggestions d'espaces de l'utilisateur [sn_wsd_core_user_space_suggestions]	Récupère les suggestions d'espace préféré de l'utilisateu pour les employés ayant un profil d'utilisateur du lieu de travail. Assurez-vous qu'il Concierge d'espace de travail est installé. Pour plus d'informations, consultez Suggestions d'espaces de l'utilisateur.
Configuration de suggestion d'espace [sn_wsd_core_space_suggestion_configuration]	Récupère les préférences de l'utilisateur à partir de la table de configuration des suggestions d'espace. Assurez-vous qu'il Concierge d'espace de travail est installé. L'administrateur peut spécifier la configuration et la logique d'espace à prendre en compte lorsqu'il suggère des emplacements de lieu de travail, des collaborateurs privilégiés et des services sur le lieu de travail à un employé. Pour plus d'informations, consultez Configuration de suggestion d'espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Workplace Reservation Management (suite)

Table	Description
	Remarque : Assurez-vous qu'il n'existe qu'un seul enregistrement pour chaque type de préférence.
Module réservable [sn_wsd_rsv_reservable_module]	Prolonge la table Fichier d'application. Stocke des informations sur les éléments pouvant être réservés.
Réservation du lieu de travail [sn_wsd_rsv_reservation]	Étend la table Réservation [sn_wsd_core_reservation]. Stocke des informations sur les réservations. **Remarque :** Une nouvelle colonne **État de résolution automatique des conflits** est ajoutée à cette table pour indiquer les états de résolution automatique : 1. **En cours** : le processus de résolution automatique des conflits est en cours. 2. **Résolu automatiquement** : l'application résout automatiquement les réservations conflictuelles. 3. **Non résolu** : événements de réservation que le système n'a pas pu résoudre automatiquement. 4. **Résolu manuellement** : les utilisateurs doivent résoudre manuellement les conflits de réservation récurrents. 5. **Partiellement résolu** : conflits de réservation que le système n'a pas été en mesure de résoudre complètement. 6. **Toutes résolues** : toutes les réservations récurrentes sont résolues avec succès.
Service standard [sn_wsd_rsv_standard_service]	Stocke des informations sur les services standards.
Salles du lieu de travail [sn_wsd_core_room_list]	Étend la table Espace [sn_wsd_core_space]. Il contient les éléments réservables d'une salle qui sont disponibles à la réservation.
Objectif réservable [sn_wsd_rsv_reservable_purpose]	Stocke des informations sur les objectifs réservables ajoutés aux espaces du lieu de travail et aux salles du lieu de travail.
Service supplémentaire [sn_wsd_rsv_extra_service]	Stocke les informations sur les services supplémentaires demandés par l'employé lors de la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Workplace Reservation Management (suite)

Table	Description
Créneau horaire réservable [sn_wsd_rsv_time_slot_list]	Stocke des informations sur les créneaux horaires.
Vue réservable [sn_wsd_rsv_reservable_view]	Stocke des informations sur les vues réservables.
Chemin de réservation [sn_wsd_rsv_reservation_path]	Stocke des informations sur les chemins de réservation.
Configurations de la vue du module réservable [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_view_configuration]	Stocke des informations sur les vues affichées sur la pag de recherche et leur ordre.
Enregistrement de la réservation [sn_wsd_rsv_reservation_recording]	Stocke des informations sur les enregistrements de réservation. **Remarque :** Si **la règle d'archivage WSD : archiver les anciennes réservations** est appliquée, la table Enregistrement de réservation[**sn_wsd_rsv_reservation_recordi** est également archivée. Pour plus d'informations, consultez Appliquer la règle d'archivage.
Disposition [sn_wsd_rsv_layout]	Stocke des informations sur les mises en page de réservation.
Disposition de l'emplacement [sn_wsd_rsv_m2m_location_layout]	Stocke des informations sur les mises en page d'un emplacement comme le transporteur, l'arrondi, etc.
Emplacement du lieu de travail du module réservable [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_workplace_location]	Stocke des informations sur tous les emplacements du lieu de travail affectés à un module réservable.
Fournisseur de réunion virtuelle [sn_wsd_rsv_virtual_meeting_provider]	Stocke des informations sur tous les fournisseurs de réunion virtuelle configurés dans l'application.
Invité de la réservation [sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invitee]	Stocke des informations sur les invités de la réservation. **Remarque :** Si **WSD : archiver les anciennes réservations** la règle d'archivage est appliquée, la table Invité de réservation[sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invitee] est également archivée. Pour plus d'informations, consultez Appliquer la règle d'archivage.
Service d'emplacement standard	Stocke des informations sur tous les services standard ajoutés à un emplacement du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Workplace Reservation Management (suite)

Table	Description
[sn_wsd_rsv_m2m_location_standard_service]	
Objectif réservable par emplacement [sn_wsd_rsv_m2m_location_reservable_purpose]	Stocke des informations sur les objectifs réservables ajoutés aux emplacements du lieu de travail.
Critères d'utilisateur du module réservable [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_user_criteria]	Stocke des informations sur les utilisateurs ou les groupes qui ont accès à un module réservable.
Créneau horaire du module réservable [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_time_slot]	Stocke des informations sur tous les créneaux horaires d widget Réservation rapide.

Propriétés installées avec Gestion des réservations du lieu de travail

Propriétés disponibles avec Gestion des réservations du lieu de travail.

Ces propriétés sont disponibles pour Gestion des réservations du lieu de travail (**Tous** > Gestion des réservations du lieu de travail**Administration** > **Propriétés**).

Remarque :
Ces propriétés sont également répertoriées dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre du menu contextuel de navigation.

Propriétés pour Gestion des réservations du lieu de travail

Propriété	Description
sn_wsd_rooms.default_page_size	Cette propriété vous permet de spécifier le nombre d'entrées réservables qui seront affichées sur une page. Cette valeur est utilisée sur les pages suivantes : • Sur la page de recherche lors du chargement d'éléments réservables. • Sur la page du récapitulatif de la réservation lors du chargement de l'occurrence sœur. • Sur la page Mes réservations. Si une valeur incorrecte est configurée dans le widget, la valeur spécifiée dans cette propriété est utilisée comme valeur par défaut. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **8**
sn_wsd_rsv.enable_auto_search	Cette propriété contrôle l'option de recherche automatique sur le portail de réservation lors de la création d'une réservation. Par défaut, cette valeur de propriété est définie sur faux. Si la valeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des réservations du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
	est définie sur vrai, le bouton de recherche n'est pas visible sur la page du portail Réservation avancée ni sur la page des détails de l'espace. Une recherche automatique est déclenchée lorsque l'une des informations suivantes est modifiée dans la réservation : • Bâtiment • Sol. • Date de début. • Date de fin. • L'option Toute la journée est activée. • Récurrent (quotidien/hebdomadaire, mensuel et pour/jusqu'à) est activé. • Les modules réservables sont mis à jour. • Les chemins réservables sont mis à jour. **Remarque :** Tous les champs obligatoires doivent être renseignés. L'option de recherche automatique n'est pas déclenchée sur la page de recherche avancée si les champs obligatoires ne sont pas renseignés.
auto_refresh_search_rsv_data	Intervalle de temps d'actualisation automatique (en minutes) pour afficher les informations relatives aux réservations lors de la réservation. Pas d'actualisation automatique si la valeur est définie sur 0 ou un nombre négatif. La valeur par défaut est de 2 minutes. Toutes les 2 minutes (en fonction de la valeur de propriété que vous avez fournie dans le sn_wsd_rsv.auto_refresh_search_rsv_data), les résultats de la recherche sont actualisés. Si les résultats de la page de recherche sont obsolètes, le message suivant s'affiche avec un lien de référence cliquable, "Les résultats que vous visualisez sont peut-être obsolètes. Veuillez actualiser pour vous assurer de voir les dernières mises à jour. Actualisez les résultats."
[sn_wsd_rsv.search_limit]	Cette propriété vous permet de spécifier le nombre d'éléments du lieu de travail à afficher dans les résultats de la recherche. Si un employé applique un filtre ou un tri sur les résultats de recherche, les 100 premiers éléments du lieu de travail qui correspondent aux critères s'affichent en même temps. 100 est la valeur par défaut. La valeur spécifiée dans cette propriété n'est utilisée que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des réservations du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
	si aucune valeur n'est spécifiée dans le champ **Limite de recherche** d'un module réservable. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **100**
sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder	Cette propriété vous permet de définir à quel moment envoyer un e-mail de notification en tant que rappel aux employés pour archiver/extraire une réservation. La valeur doit être définie en minutes. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **30**
sn_wsd_rsv.day_start	Cette propriété vous permet de spécifier l'heure de début d'une réservation pour toute la journée. La valeur doit être définie au format 24 heures. • Type : chaîne • Valeur par défaut : **09H00**
sn_wsd_rsv.day_end	Cette propriété vous permet de spécifier l'heure de fin d'une réservation pour toute la journée. La valeur doit être définie au format 24 heures. • Type : chaîne • Valeur par défaut : **17H00**
sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory	Cette propriété vous permet de spécifier si les réservations du bloqueur sont obligatoires. Les réservations du bloqueur sont créées pour la préparation et les activités de nettoyage lorsqu'un service supplémentaire est demandé en même temps que la réservation. Si vous activez cette propriété et que les réservations du bloqueur entrent en conflit avec une autre réservation, le service supplémentaire ne sera pas demandé. L'employé qui a effectué la réservation avec ces services supplémentaires peut afficher le message concernant le service décliné sur la page du récapitulatif de la réservation. **Remarque :** Si un service supplémentaire demandé pour un emplacement sur le lieu de travail nécessite une approbation, les réservations du bloqueur sont envoyées pour approbation, ainsi que la réservation en soi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des réservations du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
	• Type : vrai/faux • Valeur par défaut : **faux**
sn_wsd_rsv.blocker_user	Cette propriété vous permet de spécifier quel utilisateur a créé les réservations du bloqueur. • Type : chaîne • Valeur par défaut : **9b21b32ddb88b01097acc900399619d8**
sn_wsd_rsv.cancel_unconfirmed_reservations	Cette propriété vous permet de spécifier après combien de minutes une réservation doit être annulée s'il n'y a aucune confirmation de la part du fournisseur de calendrier. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **360**
sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in	Cette propriété vous permet de spécifier après combien de minutes une réservation doit être annulée s'il n'y a aucun enregistrement. Assurez-vous que vous avez activé l'option **Annuler les réservations dépassant l'heure d'enregistrement** dans le module réservable pour lequel vous souhaitez appliquer cette action. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **30**
sn_wsd_rsv.default_quick_reserve_reservable_module	Cette propriété vous permet de spécifier le module réservable par défaut qui doit être disponible dans Application Now Mobile pour que les employés effectuent une réservation rapide. Spécifiez le sys_id du module réservable qui prend en charge la réservation rapide. • Type : chaîne • Valeur par défaut : vide
sn_wsd_rsv.meeting_provider	Cette propriété vous permet de définir les fournisseurs de réunion virtuelle de façon à générer un lien de réunion. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : aucune

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des réservations du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
sn_wsd_rsv.recording_buffer_time	Cette propriété vous permet de définir l'heure en minutes à laquelle l'enregistrement de la réunion doit être récupéré. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30
sn_wsd_core. ENABLE_LOCATION_PRIVACY	Cette propriété vous permet de définir la confidentialité sur l'emplacement et également de spécifier le type de confidentialité que vous souhaitez définir. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : aucune
sn_wsd_rsv.enable_recurring_score	Cette propriété vous permet d'afficher la disponibilité récurrente dans la série d'un emplacement de lieu de travail lorsqu'un employé recherche un lieu de travail pour effectuer une réservation récurrente. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux
sn_wsd_rsv.lead_time_info_message_for_limited_services	Cette propriété activée affiche un message "Seuls les articles qui peuvent être préparés à temps sont disponibles". Ce message s'affiche uniquement pour l'utilisateur spécial sn_wsd_case.bypass_services_limitation et non pour les employés réguliers.

Traduction automatique

Gestion des réservations du lieu de travail - Descriptions des champs

Recherchez les descriptions des champs des formulaires utilisés dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail .

Formulaire Espace

Utilisez le formulaire Espace pour ajouter un espace pour une réservation.

Formulaire Nouvel espace

Champ	Description
Nom	Entrez le nom de l'espace.
Type d'espace	Type de l'espace du bureau.
Capacité	Spécifiez la capacité maximale de l'espace disponible pour la réservation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

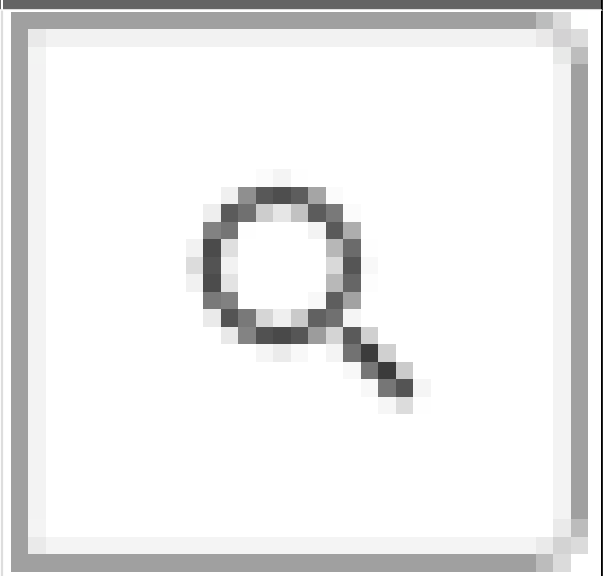
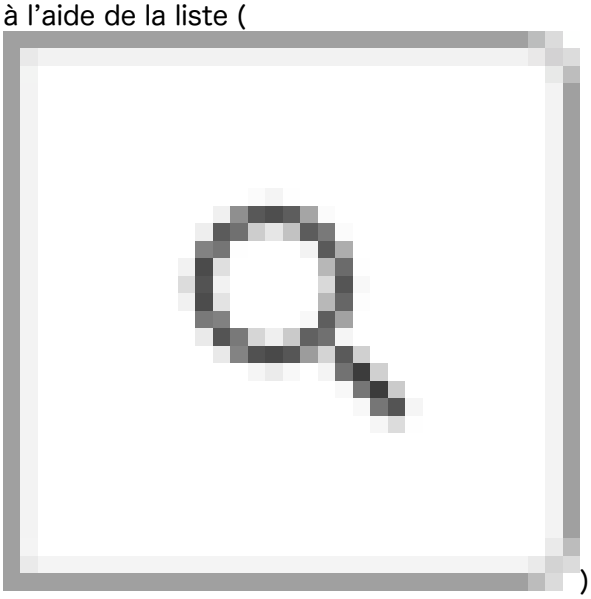
Formulaire Nouvel espace (suite)

Champ	Description
Actifs	Sélectionnez cette option pour faire en sorte que l'espace soit actif pour la réservation.
Est réservable	Sélectionnez cette option pour faire en sorte que la réservation de l'espace soit possible pour une utilisation par les employés.
Exige l'approbation	Sélectionnez cette option si la réservation créée pour cet espace nécessite une approbation.
Nécessite l'enregistrement	Sélectionnez cette option si la réservation créée pour cet espace nécessite un enregistrement.
Onglet Détails de l'organisation	Sélectionnez les détails du champ dans l'onglet Détails organisationnels.
Région	Région du bureau où se trouve la salle.
Site	Emplacement du site du campus du bureau.
Campus	Campus où le bureau exerce ses activités.
Bâtiment	Bâtiment du bureau où se trouve l'espace.
Étage	Étage auquel se trouve l'espace.
Surface	Zone de l'étage où se trouve l'espace.
Onglet Informations supplémentaires	Sélectionnez les détails du champ dans l'onglet Informations supplémentaires.
Quantité réservable	S'il y a plusieurs espaces du même type, spécifiez la quantité réservable. Les employés peuvent réserver l'espace tant que le nombre spécifié n'est pas atteint. Cette valeur est utilisée lors de l'affectation d'espaces à une zone.
Géré par	Gestionnaire de lieu de travail du groupe qui gère la réservation pour le plan d'étage. Cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste () pour afficher une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvel espace (suite)

Champ	Description
	 Liste des gestionnaires de groupes que vous pouvez sélectionner.
Groupe Géré par	Groupe qui gère la réservation pour le plan d'étage. Cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste () pour afficher une liste de groupes que vous pouvez sélectionner.
Description	Brève description de l'espace.
Image	Chargez une image de l'espace. Le rapport d'une image pris en charge est de 26:17.

Formulaire Ajouter une salle

Utilisez le formulaire de salle pour ajouter une salle pour la réservation du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle salle

Champ	Description
Nom	Entrez le nom de la salle.
Capacité	Spécifiez la capacité maximale de la salle pour la réservation.
E-mail	Adresse e-mail de la salle pour effectuer une demande de réservation. L'adresse e-mail est utilisée pour vérifier la disponibilité de la salle et bloquer son calendrier en vue d'une réservation. Si vous avez installé l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail, assurez-vous que l'adresse e-mail est la même que celle définie dans le fournisseur de calendrier. Vous pouvez modifier l'adresse e-mail de la salle plus tard, en tant qu'administrateur. Les changements sont automatiquement appliqués dans la configuration de synchronisation réservable. Le fournisseur de calendrier synchronise les ressources en fonction de l'adresse e-mail saisie.
Actif	Sélectionnez cette option pour faire en sorte que la salle soit active pour la réservation.
Est réservable	Sélectionnez cette option pour faire en sorte que la réservation de la salle soit possible pour une utilisation par les employés.
Exige l'approbation	Sélectionnez cette option si la réservation créée pour cet espace nécessite une approbation.
Nécessite l'enregistrement	Sélectionnez cette option si la réservation créée pour cette salle nécessite un enregistrement.
Onglet Détails de l'organisation	Sélectionnez les détails du champ dans l'onglet Détails organisationnels.
Région	Région du bureau où se trouve la salle.
Site	Emplacement du site du campus du bureau.
Campus	Campus où le bureau exerce ses activités.
Bâtiment	Bâtiment du bureau où se trouve la salle.
Étage	Étage auquel se trouve la salle.
Surface	Zone de l'étage où se trouve la salle.
Onglet Informations supplémentaires	Sélectionnez les détails du champ dans l'onglet Informations supplémentaires.
Géré par	Gestionnaire de lieu de travail du groupe qui gère la réservation pour le plan d'étage. Cliquez sur l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des gestionnaires de groupes disponibles.
Géré par le groupe	Groupe qui gère la réservation pour le plan d'étage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle salle (suite)

Champ	Description
	Cliquez sur l'icône de la liste de recherche  pour afficher la liste des groupes disponibles.
Quantité réservable	S'il y a plusieurs salles du même type, spécifiez la quantité. Les employés peuvent réserver la salle tant que la quantité spécifiée n'est pas atteinte. La quantité est utilisée lors de l'affectation d'espaces voisins à une zone.
Description	Brève description de la salle.
Image	Chargez une image de la salle. Le rapport d'une image pris en charge est de 26:17.

Formulaire Critères d'utilisateur

Utilisez les informations du champ du formulaire Critères d’utilisateur lors de la création d’un nouvel enregistrement de critères d’utilisateur.

Formulaire Critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom des critères d'utilisateur.
Utilisateurs	Utilisateurs pouvant accéder aux modules réservables lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les utilisateurs () pour sélectionner des utilisateurs. Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne () pour vous ajouter en tant qu'utilisateur.
Groupes	Groupes pouvant accéder aux modules réservables lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les groupes () pour sélectionner les groupes.
Rôles	Rôles pouvant accéder aux modules réservables lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les rôles () pour sélectionner les groupes.
Avancé	Option permettant de créer un script pour les critères d'utilisateur.
Application	Ce champ est automatiquement défini sur Workplace Reservation Management.
Actifs	Option permettant de rendre les critères d'utilisateur disponibles.
Sociétés	Sociétés pouvant accéder aux modules réservables lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Critères d'utilisateur (suite)

Champ	Description
	Cliquez sur l'icône Déverrouiller les sociétés ( ) pour sélectionner les sociétés.
Les emplacements	Emplacements pouvant accéder aux modules réservables lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les emplacements ( ) pour sélectionner les emplacements.
Départements	Départements pouvant accéder aux modules réservables lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les départements ( ) pour sélectionner les départements.
Correspondre à tout	Option permettant de rendre toutes les conditions obligatoires lorsque les critères d'utilisateur sont appliqués. Les conditions sont définies dans les champs précédents, tels que **Emplacement**, **Département** et bien d'autres

Information associée

Créer un enregistrement de critères d'utilisateur

Appliquer des critères d'utilisateur à un module réservable

Calcul de proximité lors de la navigation près d'une personne

Lorsqu'un employé recherche un espace à proximité d'une personne à l'aide de l'option **Explorer à proximité d'une personne**, les emplacements du lieu de travail s'affichent en fonction de la proximité la plus proche.

Flux de calcul de proximité

Les facteurs qui influencent la recherche basée sur la proximité sont expliqués ci-dessous :

1. **Plan d'étage** : une fois que l'employé a spécifié le collègue à proximité duquel il souhaite réserver un espace, l'application vérifie si un plan d'étage a été défini pour l'emplacement du collègue.
   - S'il existe un plan d'étage, les coordonnées de la carte de l'étage sont utilisées pour trouver l'espace le plus proche.
   - S'il n'y a pas de plan d'étage, l'étape suivante est effectuée.
2. **Zone** : si aucun plan d'étage n'est défini pour l'emplacement du collègue, l'application vérifie si l'emplacement fait partie d'une zone.
   - Si l'emplacement fait partie d'une zone, les espaces disponibles sont affichés en fonction de la configuration de la zone.
   - Seuls les espaces disponibles à l'étage où se trouve l'employé s'affichent.
   - Si l'emplacement ne fait partie d'aucune zone, l'étape suivante est effectuée.
3. **Balise** : si l'emplacement ne fait partie d'aucune zone, l'application vérifie si l'emplacement du collègue contient des balises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

  - Si l'emplacement a une balise, tous les espaces disponibles dont la valeur de balise est identique s'affichent.
  - Seuls les espaces disponibles à l'étage où se trouve l'employé s'affichent.
  - Si l'emplacement n'a pas de balise, tous les espaces disponibles de l'étage où se trouve le collègue s'affichent.

- Pour la recherche basée sur la proximité qui implique une zone et une balise, seuls les espaces disponibles à l'étage où se trouve l'employé sont affichés.
- Si aucune zone ou balise n'est définie, les espaces disponibles de cet étage s'affichent. Si aucun espace n'est disponible, un message s'affiche indiquant qu'aucun espace correspondant n'a été trouvé.
- Par défaut, l'option de tri **Mes favoris** est sélectionnée lorsqu'un employé recherche des espaces à l'aide de l'option **Parcourir tout** ou **Parcourir par zone**.
- Si un employé recherche un espace à l'aide de l'option **Parcourir à proximité d'une personne**, les espaces s'affichent en fonction de la proximité la plus proche. Si l'employé sélectionne l'option de tri **Mes favoris en premier**, les espaces favoris de cet employé dont la proximité est la plus proche s'affichent en premier.

Par défaut, tous les espaces disponibles sont affichés en fonction des calculs de proximité ci-dessus. Si l'employé a défini des emplacements favoris et a sélectionné l'option de tri **Mes favoris en premier**, les emplacements favoris s'affichent en premier.

Logique de dérivation de module réservable pour les détails de l'espace

Lors de la sélection d'un module réservable à partir de la page Détails de l'espace, le système identifie le module réservable en fonction de la logique de dérivation.

Lorsque vous sélectionnez un espace à partir de la page Détails de l'espace, l'application sélectionne un module réservable approprié pour effectuer une réservation. Le système tente de sélectionner un module réservable dont aucune valeur n'a été définie dans les champs **Durée minimale** et **Durée maximale**. En l'absence d'un tel module, un module réservable dont des valeurs ont été définies dans les champs **Durée minimale** et **Durée maximale** est choisi. Dans les deux cas, s'il existe plusieurs modules répondant aux critères d'espace, la logique suivante est appliquée :

Modules réservables sans valeurs de durée minimale et maximale

- Gestion des réservations du lieu de travail sélectionne d'abord un module réservable dont aucune valeur n'a été définie dans les champs **Durée minimale** et **Durée maximale**. S'il existe plusieurs modules dont aucune valeur n'a été définie dans les champs **Durée minimale** et **Durée maximale**, l'application affecte le module réservable en fonction des éléments suivants :

  - Le système recherche les modules réservables dont le champ **Remplacer la politique d'approbation** est défini sur **Ne jamais exiger l'approbation**. Dans le cas où il ne trouve pas de tel module, la priorité est donnée à un module dont la politique d'approbation est **Aucun remplacement**, suivi de **Toujours exiger l'approbation**.
  - S'il existe plusieurs modules ayant la même politique d'approbation, le système affecte les modules réservables où la réservation de type **Récurrent** est autorisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l'option **Récurrent** est autorisée pour plusieurs modules, le système tente d'affecter les modules réservables où la réservation de type **Toute la journée** est autorisée.
- Si l'option **Récurrent** est autorisée et que l'option **Toute la journée** est définie, le système sélectionne un module réservable où l'option **Toute la journée** n'est pas obligatoire.

Modules réservables avec des valeurs de durée minimale et maximale

Dans ce cas, les critères de sélection appliqués pour les modules de réservation sont les mêmes que ceux où aucune valeur n'a été définie dans les champs **Durée minimale** et **Durée maximale**. La seule différence est que le système vérifie si l'**heure de début** et la **durée de fin** correspondent aux valeurs définies dans les champs **Durée minimale** et **Durée maximale**. S'il existe plusieurs modules dont les valeurs de champ sont similaires, le système affecte le module réservable selon la logique suivante :

- S'il existe plusieurs modules ayant la même politique d'approbation, le système affecte les modules réservables où la réservation de type **Récurrent** est autorisée.
- Si l'option **Récurrent** est autorisée pour plusieurs modules, le système recherche et affecte les modules réservables où la réservation **Toute la journée** est autorisée.
- Si l'option **Récurrent** est autorisée et l'option **Toute la journée** est également définie, le système sélectionne un module réservable où l'option **Toute la journée** n'est pas obligatoire.

Pour en savoir plus, consultez Configurer un module réservable.

Notifications push mobiles pour les réservations du lieu de travail

En tant qu'administrateur du lieu de travail, vous pouvez configurer des notifications push que vous souhaitez envoyer à un employé sur ses équipements mobiles afin de les alerter des événements importants et de leur permettre d'effectuer une action.

Pour configurer les notifications push mobiles, consultez Notifications push mobiles .

En tant qu'employé, pour recevoir des notifications push, vous devez disposer des éléments suivants :

- Les notifications push sont activées par votre organisation.
- Modules d'extension suivants :
  - Gestion des réservations du lieu de travail
  - Prestation de services de lieu de travail pour mobile version 1.5.1.

    Prestation de services de lieu de travail pour mobile version 1.5.1 prend en charge la version de famille Tokyo. Si vous utilisez Prestation de services de lieu de travail pour mobile version 1.3.4 ou les versions antérieures, il n'est pas possible de recevoir de notifications push.
- Vous devez être connecté à votre mobile.

Des notifications push sont envoyées pour des événements tels que la création ou la mise à jour d'une réservation en votre nom, ou lorsqu'une réservation doit être enregistrée ou libérée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les notifications push sont déclenchées par les tâches planifiées suivantes lorsqu'il existe des événements à venir.
  - **Rappel d'enregistrement/de libération** : la tâche de planification s'exécute périodiquement et envoie des notifications concernant l'enregistrement et la libération à venir de la réservation. Les tâches planifiées utilisent les propriétés système *sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder* et *sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in* pour les intervalles de temps.
  - **Déclenchez des notifications push mobiles pour les événements de réservation à venir** : la tâche de planification s'exécute périodiquement et envoie des notifications concernant les événements de réservation à venir.
- Le système envoie également des notifications push activables avec des actions telles que **Enregistrement** et **Libération** vers les équipements mobiles.
- Les notifications sont envoyées en anglais.
- Les notifications push sont envoyées sur les équipements mobiles Android et iOS.

Scénarios de notifications push

En tant qu'employé, vous recevez une notification push pour les scénarios suivants :

La réservation est prête pour l'enregistrement

Vous recevez une notification push activable lorsque vous pouvez enregistrer la réservation. Vous pouvez enregistrer la réservation directement à partir de la notification en sélectionnant l'option **Enregistrement**. Une fois la sélection effectuée, la réservation est enregistrée et vous accédez à la page des détails de la réservation.

L'enregistrement de la réservation va commencer dans quelques minutes

Vous recevez une notification push lorsque vous pouvez enregistrer la réservation quelques minutes après.

La réservation est créée pour vous par quelqu'un

Vous recevez une notification push lorsqu'une réservation est créée pour vous par quelqu'un en votre nom.

La réservation est sur le point de commencer

Vous recevez une notification push lorsque la réservation est sur le point de commencer.

La réservation est annulée en raison d'un retard d'enregistrement

Vous recevez une notification push lorsque la réservation est annulée, car elle n'a pas été enregistrée à l'heure.

La réservation créée pour vous par quelqu'un est mise à jour

Vous recevez une notification push lorsque la réservation effectuée en votre nom par quelqu'un a été mise à jour.

La réservation est sur le point de se terminer

Vous recevez une notification push lorsque la réservation est sur le point de se terminer.

La réservation est prête pour la libération

Vous recevez une notification push activable lorsque vous pouvez libérer la réservation. Vous pouvez libérer la réservation directement à partir de la notification en sélectionnant l'option **Libération**. Une fois la sélection effectuée, la réservation est libérée et vous accédez à la page des détails de la réservation.

La réservation a commencé, mais est en attente d'enregistrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous recevez une notification push lorsque vous n'avez pas encore enregistré la réservation, même après l'heure de début de la réservation.

La réservation est terminée, mais est en attente de libération

Vous recevez une notification push lorsque vous n'avez pas encore libéré la réservation, même après l'heure de début de la réservation.

Paramètres et impact sur la confidentialité de l'emplacement

Définissez la confidentialité d'emplacement sur les réservations de lieu de travail et les profils de lieu de travail de votre organisation. Implémentez la confidentialité dans toute l'organisation ou uniquement sur un bâtiment à l'aide des paramètres de confidentialité de l'emplacement Prestation de services de lieu de travail .

Paramètres de propriété système

À l'aide des propriétés système, vous pouvez spécifier vos Gestion des réservations du lieu de travail préférences de confidentialité d'emplacement sur les profils et les réservations de lieu de travail qui appartiennent à votre organisation.

Vous pouvez définir la confidentialité de l'emplacement à l'aide de la navigation suivante :

- **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Propriétés**
- Table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Les propriétés suivantes sont fournies dans l'application pour implémenter la confidentialité d'emplacement :

- *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY*: vous permet de définir la préférence de confidentialité d'emplacement. Vous pouvez appliquer la confidentialité sur les profils et les réservations de lieu de travail. Les options suivantes sont proposées :
  - **Aucune confidentialité** : sélectionnez cette option si vous ne souhaitez pas définir de confidentialité. La propriété est définie sur **Aucune confidentialité** par défaut.
  - **Profils du lieu de travail uniquement** : sélectionnez cette option pour définir la confidentialité sur les profils du lieu de travail.
  - **Réservations uniquement** : sélectionnez cette option pour définir la confidentialité des réservations du lieu de travail.
  - **Réservations et profils du lieu de travail** : sélectionnez cette option pour définir la confidentialité à la fois sur les profils du lieu de travail et sur les réservations du lieu de travail.
- *sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY*: vous permet de permettre aux employés de remplacer la confidentialité d'emplacement sur une réservation. La propriété est définie sur **non** par défaut.
- *sn_wsd_core.PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE*: vous permet d'informer les employés lorsque la confidentialité est appliquée sur un profil de lieu de travail ou des espaces réservés. La propriété est définie sur **false** par défaut.

Paramètres du bâtiment

Si nécessaire, vous pouvez appliquer différents paramètres de confidentialité d'emplacement sur un bâtiment. En d'autres termes, vous pouvez définir la confidentialité sur les profils du lieu de travail ou les réservations effectuées sur ce bâtiment. La configuration de la confidentialité dans le bâtiment n'affectera pas les autres emplacements de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous activez la confidentialité d'emplacement dans un bâtiment, la confidentialité est héritée par les emplacements et les profils de lieu de travail de ce bâtiment. La configuration de la confidentialité du bâtiment est prise en compte au lieu de la configuration de la confidentialité effectuée au niveau de l'organisation à l'aide des propriétés système.

Dans un enregistrement de bâtiment, spécifiez vos préférences de confidentialité d'emplacement dans les champs suivants :

- **Activer la confidentialité et la préférence d'emplacement des employés** : utilisez ce champ pour définir votre préférence de confidentialité d'emplacement pour le bâtiment. Les options suivantes sont proposées :
  - **Aucun** : sélectionnez cette option si vous n'avez pas de préférence de confidentialité particulière sur le bâtiment. Lorsque vous définissez cette option, la préférence de confidentialité définie dans la Gestion des réservations du lieu de travail propriété `sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY` système est prise en compte. Le champ est défini sur **Aucun** par défaut.
  - **Aucune confidentialité** : sélectionnez cette option si vous n'avez pas d'exigence en matière de confidentialité.
  - **Profils du lieu de travail uniquement** : sélectionnez cette option pour définir la confidentialité sur les profils du lieu de travail.
  - **Réservations uniquement** : sélectionnez cette option pour définir la confidentialité des réservations du lieu de travail.
  - **Réservations et profils du lieu de travail** : sélectionnez cette option pour définir la confidentialité à la fois sur les profils du lieu de travail et sur les réservations du lieu de travail.
- **Autoriser les employés à remplacer la confidentialité d'emplacement lors des réservations** : utilisez ce champ pour spécifier si vous souhaitez permettre aux employés de remplacer la confidentialité d'emplacement lors de la réservation d'espaces appartenant à ce bâtiment. Le champ fournit les options de remplacement suivantes :
  - **Aucun** : sélectionnez cette option si vous n'avez pas d'exigence particulière en matière de confidentialité. Lorsque vous définissez cette option, la préférence de remplacement de la confidentialité de l'emplacement définie dans la Gestion des réservations du lieu de travail propriété `sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY` système est prise en compte. Le champ est défini sur **Aucun** par défaut.
  - **Oui** : sélectionnez cette option si vous souhaitez permettre aux employés de remplacer la préférence de confidentialité configurée pour l'emplacement qu'ils souhaitent réserver.
  - **Non** : sélectionnez cette option si vous souhaitez empêcher les employés de remplacer la préférence de confidentialité définie sur l'emplacement qu'ils souhaitent réserver.

  Pour spécifier la confidentialité d'un bâtiment, reportez-vous à .Ajouter un bâtiment à l'aide de Workplace Space Management

Paramètre du profil du lieu de travail

Si nécessaire, définissez la confidentialité d'emplacement directement sur un profil de lieu de travail. Par défaut, la préférence de confidentialité d'emplacement définie sur le bâtiment dans lequel se trouve le profil du lieu de travail est prise en compte. Si le bâtiment n'a pas de préférence en matière de confidentialité d'emplacement, la préférence définie dans la Gestion des réservations du lieu de travail propriété `sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY` système est prise en compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le champ **Activer la confidentialité d'emplacement des employés** offre les options suivantes :

- **Aucun** : si vous définissez cette option, le paramètre de confidentialité défini sur le bâtiment où le profil de lieu de travail est affecté est pris en compte. Le champ est défini sur **Aucun** par défaut.
- **Oui** : sélectionnez cette option si vous souhaitez définir la confidentialité sur le profil du lieu de travail.
- **Non** : sélectionnez cette option si vous ne souhaitez pas définir la confidentialité sur le profil du lieu de travail.

Pour spécifier la confidentialité sur un profil de lieu de travail, reportez-vous à la section Mapper les espaces de travail désignés aux profils d'utilisateur. La confidentialité de l'emplacement est mise en œuvre comme suit :

- Si cette option est activée, vous définissez le champ sur **Oui**, la confidentialité est définie sur le profil du lieu de travail.
- Si vous définissez le champ sur **Non**, le profil du lieu de travail n'est pas défini comme privé. Même si la confidentialité est activée dans le bâtiment où se trouve le profil du lieu de travail, le profil du lieu de travail reste privé.

Paramètre du module réservable

Outre les paramètres de confidentialité de l'emplacement que vous définissez dans les propriétés système ou sur un bâtiment, l'application vous permet également de définir un paramètre sur le module réservable. Vous pouvez permettre aux employés de définir les détails de l'espace comme privés tout en réservant un espace qui appartient au module réservable. Utilisez l'option **Permettre aux employés de créer des espaces privés** pour spécifier votre préférence d'emplacement. Pour plus d'informations, référez-vous à Configurer un module réservable.

Le remplacement de la confidentialité d'un espace lors d'une réservation dépend des éléments suivants :

- Si **l'option Autoriser les employés à créer des espaces privés** est activée sur le module réservable et si l'option Remplacement de la confidentialité d'emplacement par les employés est définie sur **Oui** dans la configuration du remplacement de la confidentialité, les employés peuvent remplacer la confidentialité dans leur réservation. L'option **Rendre privé les détails de l'espace** s'affiche aux employés lors de la réservation.
- Si **l'option Autoriser les employés à rendre des espaces privés** est désactivée dans le module réservable ou si le remplacement de la confidentialité de l'emplacement par les employés est défini sur **Non** dans la configuration du remplacement de la confidentialité, les employés ne peuvent pas remplacer la confidentialité dans leur réservation. L'option **Rendre privé les détails de l'espace** ne s'affiche pas aux employés lors de la réservation.

Traitement de la confidentialité de l'emplacement

La confidentialité de l'emplacement est traitée comme suit :

- La configuration de confidentialité effectuée dans la Gestion des réservations du lieu de travail propriété système est toujours prise en compte, sauf si un profil de bâtiment ou de lieu de travail possède sa propre configuration de confidentialité.
- De même, la configuration du remplacement de la confidentialité effectuée dans la Gestion des réservations du lieu de travail propriété système est prise en compte, sauf si un profil de bâtiment ou de lieu de travail a sa propre configuration du remplacement de la confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Profil du lieu de travail** :
  - Si un profil de lieu de travail dispose d'une configuration de confidentialité, alors cela est pris en compte.
  - Si un profil de lieu de travail n'a pas de configuration de confidentialité, la configuration de confidentialité définie sur le bâtiment dans lequel se trouve le profil de lieu de travail est prise en compte. Si le bâtiment n'a pas de configuration de confidentialité, la configuration de confidentialité définie dans la Gestion des réservations du lieu de travail propriété système est prise en compte.
- **Bâtiment** :
  - Si un bâtiment dispose d'une configuration de confidentialité, cette configuration est prise en compte.
  - Si un bâtiment n'a pas de configuration de confidentialité, la configuration de confidentialité effectuée dans la Gestion des réservations du lieu de travail propriété système est prise en compte.

Informations sur la confidentialité

Lorsqu'une réservation est demandée, pour en savoir plus sur les paramètres liés à la confidentialité, ouvrez la liste des réservations via l'une des options suivantes :

- Cœur du lieu de travail: accéder à **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Réservations d'espace** > **Toutes les réservations**.
- Gestion des réservations du lieu de travail: accéder à **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Vue d'ensemble de la réservation** > **Toutes les réservations**.

À partir de la vue de liste des réservations, vous pouvez connaître les concepts suivants :

- Paramètre de confidentialité en affichant la colonne **privée Détails de l'espace** de la réservation. La colonne s'affiche si le paramètre de confidentialité est défini sur **Vrai** ou **Faux**.
- Informations sur la confidentialité, c'est-à-dire la source à partir de laquelle la confidentialité a été implémentée, en affichant la colonne **Informations sur la confidentialité** . La colonne fournit des détails détaillés sur la façon dont la confidentialité a été définie pour la réservation.

Impact de la confidentialité de l'emplacement

En fonction des préférences de confidentialité de l'emplacement, les zones suivantes sont concernées.

Explorer à proximité d'une personne

En fonction de la confidentialité de l'emplacement, les champs de la section **Explorer à proximité d'une personne** du portail de réservation sont influencés comme suit. Les scénarios suivants sont expliqués à l'aide d'exemples :

- Si le profil du lieu de travail de l'employé A ou l'espace réservé de l'employé A est privé, les détails relatifs à l'espace réservé n'apparaissent pas lorsqu'un autre employé - l'employé B recherche cet employé pour réserver un espace à proximité.
- Si la réservation est effectuée par l'employé B pour l'employé A, ou si l'employé B est invité à la réservation, ou si la réservation est partagée avec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'employé B, ce n'est qu'à ce moment-là que les détails de la réservation de l'espace réservé de l'employé A apparaissent dans les résultats de recherche pour l'employé B.

Vue Calendrier

Sur le portail de réservation, si une réservation est marquée comme privée, la **vue Calendrier** de l'espace n'affiche aucun détail lié à l'employé s'il y a une réservation pour une certaine période.

Si une réservation est effectuée par l'employé B pour l'employé A, ou si l'employé B est invité à la réservation, ou si la réservation est partagée avec l'employé B, seulement les détails liés à l'employé de l'employé A apparaîtront dans la **vue Calendrier** pour l'employé B.

Répertoire d'emplacement

Lorsqu'un employé utilise le répertoire d'emplacement Espace de travail du Portail de services pour rechercher un collègue ou un espace, en fonction du paramètre de confidentialité, il se produit ce qui suit :

- Si le profil du lieu de travail du collègue recherché par un employé est défini comme privé, les détails de son emplacement ne s'affichent pas.
- S'il y a une réservation privée en cours de l'employé A sur un espace de travail/bureau 123, alors
  - Si l'employé B recherche l'employé A, l'espace réservé, l'espace 123, n'apparaît pas dans la recherche. Une balise **privée** s'affiche sur la carte des résultats de la recherche.
  - Si l'employé B recherche l'espace 123, les détails de l'employé A qui a réservé cet espace ne seront pas affichés dans les résultats de recherche. Une balise **de profil privé** s'affiche sur la carte des résultats de la recherche.
- Si une réservation est effectuée par l'employé B pour l'employé A, ou si l'employé B est invité à la réservation, ou si la réservation est partagée avec l'employé B, ce n'est qu'à ce moment-là que les détails relatifs à l'employé apparaissent dans le répertoire d'emplacement pour l'employé B.

Prestation de services de lieu de travail pour mobile

Si le profil de lieu de travail de l'employé A est défini comme privé ou a une réservation privée en cours, lorsqu'un employé B recherche l'employé A ou essaie d'obtenir un itinéraire, les détails relatifs à l'emplacement de l'employé A ne sont pas affichés. De plus, l'option **Obtenir un itinéraire** n'est pas affichée pour l'employé B.

Si une réservation est effectuée par l'employé B pour l'employé A, ou si l'employé B est invité à une réservation effectuée par l'employé A, ou si la réservation de l'employé A est partagée avec l'employé B, alors seulement les détails liés à l'employé s'affichent à l'employé B. L'option **Obtenir un itinéraire** s'affiche pour l'employé B.

Widget Réservation rapide

Si l'option **Activer la confidentialité et les préférences d'emplacement des employés** est définie sur **Réservations uniquement** ou **Réservations et profil du lieu de travail** dans la configuration de la confidentialité, la confidentialité est activée par défaut pour l'espace qui est suggéré comme la meilleure correspondance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'option **Marquer les détails de l'espace comme privés** n'est affichée que si les employés sont autorisés à modifier leurs préférences de confidentialité pour l'espace. La possibilité pour un employé de passer outre la confidentialité dépend de la configuration de la confidentialité de l'emplacement.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Dans le complément, la confidentialité des espaces affichés dans les résultats de recherche dépend de leur configuration de confidentialité. L'option **Marquer tous les détails de l'espace comme privés** n'est affichée que si les employés sont autorisés à remplacer leurs préférences de confidentialité pour l'espace sélectionné. La possibilité pour un employé de passer outre la confidentialité dépend de la configuration de la confidentialité de l'emplacement.

Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Si une réservation est effectuée à l'aide de la configuration de synchronisation réservable, la confidentialité est implémentée sur la réservation en fonction de la configuration de confidentialité définie sur le bâtiment auquel l'espace appartient.

Détails supplémentaires Créateur d'enregistrement : mappage Types de variables et limitations

Lorsque vous créez un créateur d'enregistrement pour configurer des détails supplémentaires sur un formulaire de réservation, les types de variables et le type de colonne doivent être définis différemment. En cas de réservations, le créateur d'enregistrement ne prend en charge que quelques politiques d'interface utilisateur et scripts clients.

Mappage de la variable « Type » avec le type de colonne

Lorsque vous ajoutez des variables au créateur d'enregistrement, en fonction du type de champ que vous souhaitez, sélectionnez le **type** de la variable comme suit. Par exemple, dans la table Réservation du lieu de travail, dans la liste connexe Colonnes, pour définir le **type** de colonne en tant que **chaîne**, dans le créateur d'enregistrement, sélectionnez le **type** de variable en tant que **texte sur plusieurs lignes** :

Réservations du lieu de travail Table, colonne : mappage « Type » avec le créateur d'enregistrement, variable : « Type »

Table des réservations du lieu de travail, colonne : « Type »	Créateur d'enregistrement, variable : « Type »
Vrai/Faux	case à cocher
Date	Date
Date/Heure	Date/Heure
Durée	Durée
HTML	HTML
adresse IP (IPV4, IPV6 validées)	Adresse IP
Liste	Collecteur de liste
Choix	Choix multiple de recherche
Choix	Zone de sélection de recherche
Mot de passe (chiffré dans 1 et 2 sens)	Masqué
Chaîne	Test multiligne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réservations du lieu de travail Table, colonne : mappage « Type » avec le créateur d'enregistrement, variable : « Type » (suite)

Table des réservations du lieu de travail, colonne : « Type »	Créateur d'enregistrement, variable : « Type »
Choix	Choix multiple
Entier	Échelle numérique
Référence	Référence
Choix	Zone de sélection
Chaîne	Texte sur ligne unique
URL	URL
Chaîne	Texte unique sur ligne large
Choix	Oui/Non

Remarque :
La longueur maximale d'un **texte sur ligne unique** est de 40. Pour une longueur plus longue, utilisez le **texte sur plusieurs lignes**.

Détails supplémentaires Créateur d'enregistrement : limitations

Lorsque vous configurez le créateur d'enregistrement, notez ce qui suit :

- **Le champ de script** n'est pas applicable.
- Vous pouvez ajouter des **politiques d'interface utilisateur de catalogue** au créateur d'enregistrement.
- Seuls les types de **scripts clients de catalogue** suivants sont pris en charge :
  - OnChange
  - OnLoad

Remarque :
Le créateur d'enregistrement est uniquement utilisé pour récupérer les données relatives aux champs supplémentaires.

Liste connexe Créateur d'enregistrement : les listes connexes Créateur d'enregistrement suivantes ne sont pas applicables :

- Jeux de variables
- Non disponible pour
- Catégories
- Catalogues
- Définitions de recherche de données de catalogue
- Articles associés
- Éléments de catalogue liés
- Rubriques affectées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans la liste connexe Available For Related, vous devez créer un **critère d'utilisateur** avec le paramètre **Avancé** activé. Dans le champ **Script** , vous devez définir « answer=false » afin que le créateur d'enregistrement ne soit pas visible en dehors de la page des détails de la réservation.

Liste connexe Variables : les listes connexes Variables suivantes ne sont pas applicables :

- Autorisation
- Disponibilité

Configuration de la colonne des détails supplémentaires dans la table Réservation du lieu de travail : limites

Dans la liste connexe Colonnes de la table Réservation du lieu de travail (sn_wsd_rsv_reservation), lorsque vous ajoutez des champs (colonnes) qui ne sont pas inclus, notez ce qui suit :

- Sur le formulaire Entrée du dictionnaire, les champs **Obligatoire**, **Lecture seule** et **Afficher** ne sont pas applicables.
- Les colonnes de la table sont créées pour stocker uniquement les données.
- Le champ **Longueur maximale** est pris en compte pour enregistrer les données avec la **longueur maximale**.

Gestion des tickets de lieu de travail

En répondant aux demandes d'espaces de travail des employés, plusieurs processus back-end complexes sont impliqués, notamment l'analyse des demandes par type et leur acheminement vers des réponses, des approbations ou d'autres tâches humaines ou automatisées. L'application ServiceNow® Gestion des tickets de lieu de travail simplifie ces processus et les rend plus efficaces en vous permettant de créer des étapes prédéfinies pour répondre aux demandes.

Premiers pas

Explorer En savoir plus sur les concepts et les Gestion des tickets de lieu de travail fonctionnalités.	**Configurer** Configurez les services du lieu de travail et les paramètres connexes à l'aide desquels les employés peuvent soumettre des demandes de lieu de travail.	**Demande** Demandez des services liés au lieu de travail. Posez une question générale, une reconfiguration de bureau, etc.
Gérer Gérez les tickets du lieu de travail, les approbations et plus encore.	**Intégrer** Étendre les capacités de gestion des tickets du lieu de travail en les intégrant à d'autres applications.	**Solutions d'analyse et de génération de rapports** Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord et des rapports.

Traduction automatique

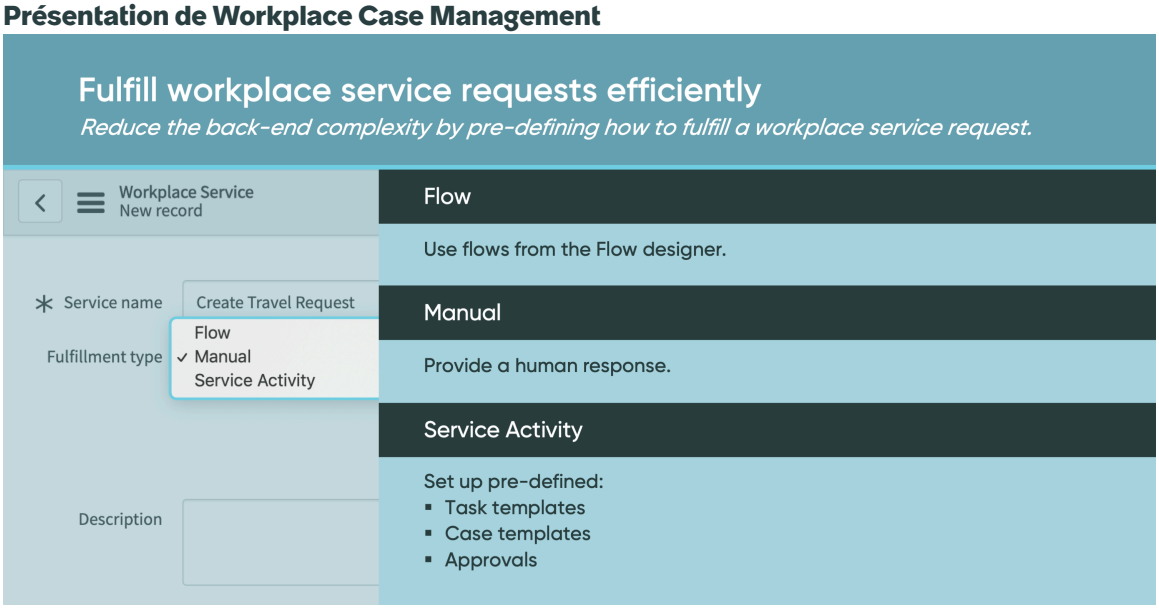
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Référence Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.	

Explorer Gestion des tickets de lieu de travail

En répondant aux demandes d'espaces de travail des employés, plusieurs processus back-end complexes sont impliqués, notamment l'analyse des demandes par type et leur acheminement vers des réponses, des approbations ou d'autres tâches humaines ou automatisées. L'application ServiceNow® Gestion des tickets de lieu de travail simplifie ces processus et les rend plus efficaces en vous permettant de créer des étapes prédéfinies pour répondre aux demandes.

Présentation de Workplace Case Management



Demander un service du lieu de travail

En tant qu'employé, Espace de travail du Portail de services vous permet de soumettre des demandes de services du lieu de travail, telles que des questions générales, des demandes de nettoyage et des demandes liées aux déplacements. Vous pouvez, par exemple, créer une demande pour les problèmes liés au chauffage, à la ventilation, à la climatisation et à l'humidité, des sièges cassés, des déversements dans les étages, des demandes de déplacement et plus encore.

Gérer les tickets du lieu de travail

En tant que gestionnaire Gestion des tickets de lieu de travail et qu'administrateur, vous pouvez :

- Configurer si une demande doit être remplie manuellement ou si elle nécessite un ensemble de tâches automatisées.
- Configurer les options d'approbation pour les tâches.
- Créer des modèles de tickets et de tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer des éléments de catalogue appelés créateurs d'enregistrement afin que les employés puissent soumettre des demandes.
- Afficher et modifier tous les tickets créés dans l'application.
- Configurer une règle d'escalade pour les groupes d'affectation.
- Ajouter des instructions d'exécution.
- Créer une définition de SLA.

Centre des lieux de travail : espace de travail de la gestion des tickets

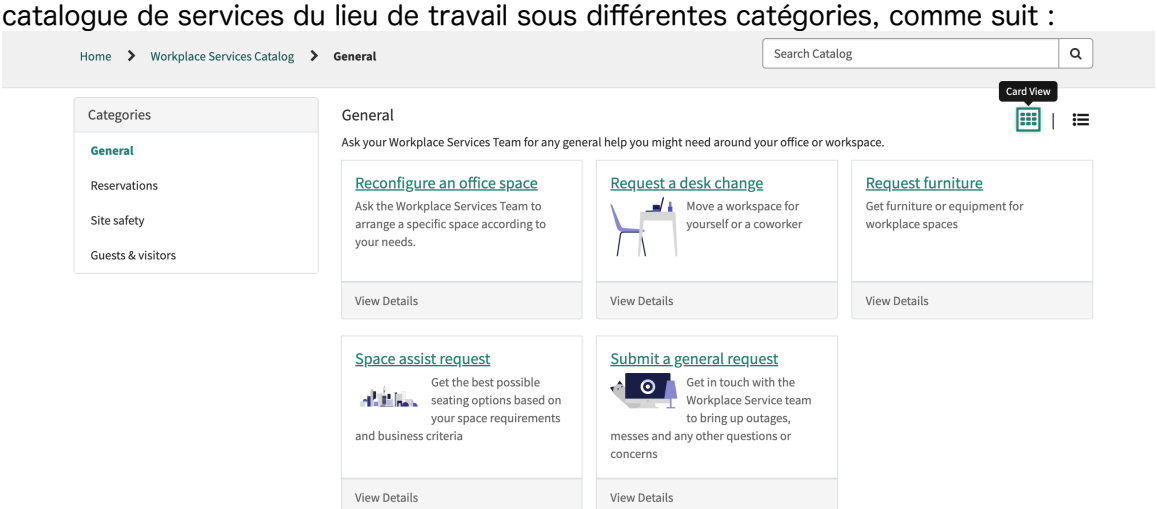
Vous pouvez également gérer tous les tickets du lieu de travail à partir d'un seul endroit à l'aide de l'espace de travail Gestion des tickets dans l'espace de Centre des lieux de travail travail. L'espace de travail Gestion des tickets vous aide à gérer quotidiennement des centaines de tickets sur le lieu de travail demandés dans l'organisation. Au lieu d'utiliser l'application Gestion des tickets de lieu de travail pour surveiller les tickets, l'espace de travail vous fournit un affichage simple et efficace des mêmes tickets sous différentes catégories pour vous aider à les gérer facilement. Au lieu de vérifier des centaines de tickets et de lire les données spécifiées en détail, l'espace de travail les analyse et présente les données en conséquence. Les détails du ticket sont affichés de manière à ce que vous puissiez trouver facilement les informations les plus importantes en quelques clics et effectuer des actions rapides.

Pour plus d'informations, référez-vous à Gestion des tickets.

Services du lieu de travail

L'application ServiceNow® Gestion des tickets de lieu de travail vous permet de créer un service du lieu de travail avec des étapes prédéfinies pour l'exécution. Vous pouvez créer des services du lieu de travail pour des demandes telles que le nettoyage, le service informatique, la configuration du bureau et les demandes de déplacement. Vous pouvez, par exemple, créer une demande pour les problèmes liés au chauffage, à la ventilation, à la climatisation et à l'humidité, des sièges cassés, des déversements dans les étages, des demandes de déplacement et plus encore.

Les services du lieu de travail que vous créez à l'aide de l'application Gestion des tickets de lieu de travail sont affichés dans le portail de services du lieu de travail d'un catalogue de services du lieu de travail sous différentes catégories, comme suit :



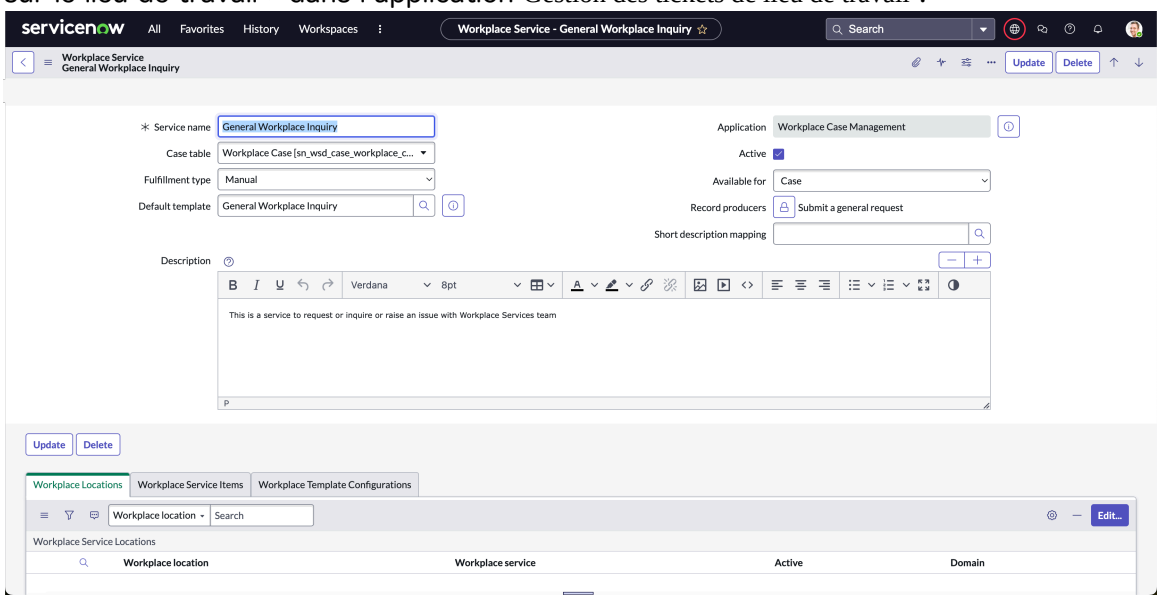
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous créez un service du lieu de travail, vous pouvez configurer les étapes en fonction du type d'exécution requis. L'application ServiceNow® Gestion des tickets de lieu de travail propose les types d'exécution suivants :

- **Manuel** : l'option Manuel vous permet de configurer un service du lieu de travail avec la réponse d'un être humain. Elle est adaptée aux services tels que les questions générales ou les réclamations, et les demandes similaires. Voici un exemple de la façon dont un service manuel du lieu de travail est configuré et affiché dans le portail de services du lieu de travail.

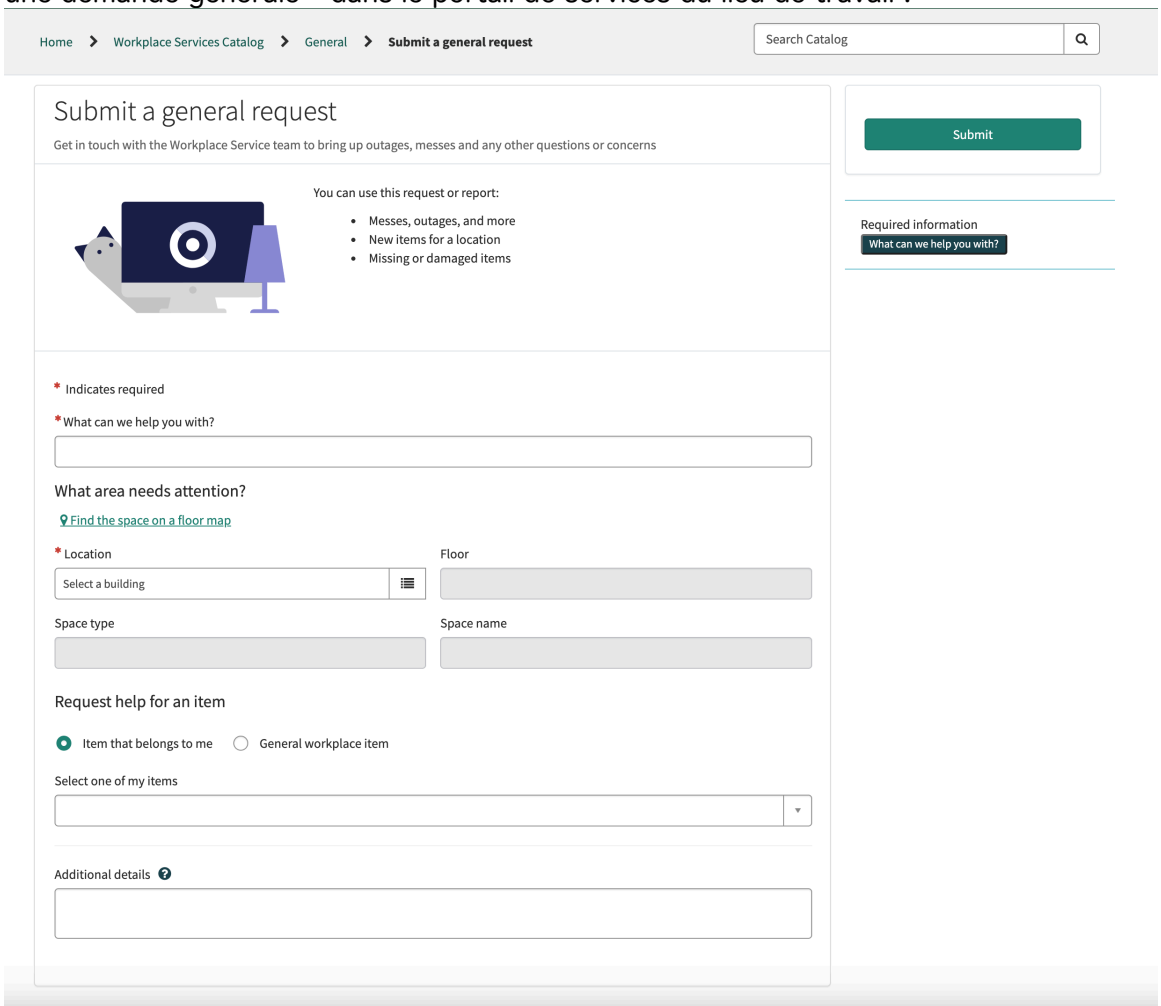
  Service manuel du lieu de travail créé en tant que « Question générale sur le lieu de travail » dans l'application Gestion des tickets de lieu de travail :



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le service du lieu de travail « Question générale » affiché comme « Soumettre une demande générale » dans le portail de services du lieu de travail :



- **Activité de service** : l'option Activité de service vous permet de sélectionner le type d'activité déclenchée lorsqu'une demande est soumise. Vous pouvez spécifier l'ordre dans lequel ces activités doivent être exécutées. Vous pouvez choisir parmi les types d'activités de service du lieu de travail suivants :
  - **Approbation** : cette option vous permet de définir des approbations sur l'activité de service du lieu de travail. Vous pouvez configurer le type d'approbation requis lors de la sélection du service du lieu de travail. Vous ne pouvez pas définir plus d'une activité d'approbation dans un ordre unique.
  - **Tâche** : cette option vous permet d'ajouter une tâche à l'aide d'un modèle de tâche. Lorsque le service du lieu de travail est sélectionné, la tâche est créée en fonction de l'ordre spécifié.
  - **Ticket enfant** : cette option vous permet de déclencher des tickets enfants lors de la sélection du service du lieu de travail. Un service du lieu de travail doit être fourni pour un ticket enfant. Le ticket enfant est créé en fonction de l'ordre spécifié.
  - **Exécuter l'élément de service** : exécute les tâches ou les tickets créés pour des éléments de service du lieu de travail commandés par un employé ainsi que le service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sur le lieu de travail. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un élément de service du lieu de travail à un service du lieu de travail.

  - **Tâche automatisée** : crée une tâche automatisée qui sera fermée sans aucune intervention manuelle.
- **Flux** : l'option Flux vous permet de sélectionner un flux secondaire existant dans l'application. Pour plus d'informations sur les flux, consultez Flux .

Émettre des demandes de service sur le lieu de travail

Vous pouvez demander un service du lieu de travail à l'aide de l'application Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now Mobile.

Le catalogue de services du lieu de travail affiche une liste des services du lieu de travail à partir de laquelle vos employés peuvent soumettre des demandes. ServiceNow® propose les services du lieu de travail par défaut suivants :

- Demander de l'aide pour le poste de travail général.
- Reconfigurer un espace de bureau.
- Émettez une demande de déplacement pour un changement de bureau.
- Effectuez une demande de mobilier pour un espace.
- Si vous avez installé le module d'extension Centre des lieux de travail, les services du lieu de travail suivants sont disponibles :
  - Service d'affectation et de transfert d'utilisateur du lieu de travail via la planification de scénarios
  - Service de type d'affectation sur le lieu de travail
  - Service de changement d'allocation du lieu de travail
- Demande d'espace

- Les services du lieu de travail ci-dessus sont déclenchés automatiquement en fonction du type de changement implémenté lors de la planification des scénarios. Pour plus d'informations sur l'optimisation de l'espace - planification de scénarios et ses fonctionnalités, reportez-vous à .Planification du scénario

Vous pouvez également utiliser l'assistance par messagerie instantanée Virtual Agent sur Espace de travail du Portail de services pour soumettre une question générale. L'assistance par messagerie instantanée vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Demander de l'aide pour le poste de travail.
- Afficher le statut des tickets que vous avez soumis.
- Afficher les tickets en attente d'acceptation.

Modèles de tickets et de tâches

En tant que gestionnaire de ticket du lieu de travail, vous pouvez créer des modèles permettant de simplifier le processus de création des tâches et des tickets en remplissant automatiquement les champs.

Vous pouvez créer les types de modèles suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Modèle de ticket** : un modèle de ticket remplit automatiquement les champs lorsqu'un ticket est créé.

  Pour en savoir plus sur la création de modèles de tickets, reportez-vous à la section Créer un modèle de ticket du lieu de travail.

- **Modèle de tâche** : un modèle de tâche remplit automatiquement les champs lorsqu'une tâche est créée. Vous pouvez modifier des modèles de tâches sur le lieu de travail prédéfinis ou créer vos propres modèles et les associer à des tâches sur le lieu de travail.

  Pour plus d'informations sur la création de modèles de tâches, reportez-vous à la section Créer un modèle de tâche du lieu de travail.

Configurer Gestion des tickets de lieu de travail

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les services du lieu de travail et permettre aux utilisateurs de Workplace Services de soumettre des demandes par le biais de ce dernier. L'application vous permet de configurer les services du lieu de travail avec des types d'exécution prédéfinis.

L'application ServiceNow® Gestion des tickets de lieu de travail vous permet de gérer tous les services et tickets du lieu de travail créés à l'aide de ces services du lieu de travail.

En tant qu'administrateur d'un ticket du lieu de travail ou gestionnaire d'un ticket, vous pouvez effectuer les actions suivantes.

- Configurez les services du lieu de travail.
- Configurez les modèles de ticket pour les tickets du lieu de travail.
- Configurez les modèles de tâche sur les tâches du lieu de travail.
- Configurez les créateurs d'enregistrement et liez-les à un service du lieu de travail.
- Configurez les options d'approbation et sélectionnez le type d'approbations requis pour une activité de service.
- Créez des activités du service du lieu de travail, telles que des tâches, des approbations et des tickets enfants.

Installer Gestion des tickets de lieu de travail

Installez l'application Gestion des tickets de lieu de travail depuis les applications ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer

Respectez la liste de vérification de configuration suivante.

Liste de vérification de configuration

Tâches de configuration	Description
Vérifiez que la version 2.0 minimum du module d'extension Prestation de services de lieu de travail - Core (sn_wsd_core) est activée.	Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de vérification de configuration (suite)

Tâches de configuration	Description
Vérifiez que le module d'extension Gestion des tickets de lieu de travail (sn_wsd_case) est activé.	Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

Activez la version 2.0 minimum du module d'extension Prestation de services de lieu de travail - Core (sn_wsd_core) dans votre instance ServiceNow avant d'installer Gestion des tickets de lieu de travail.

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Gestion des tickets de lieu de travail
- ID de l'application : sn_wsd_case

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous cherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de la boutique ServiceNow.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Gestion des tickets de lieu de travail.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Cliquez sur **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un modèle de ticket du lieu de travail

Créez un modèle de ticket du lieu de travail à utiliser lors de la création de services du lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un modèle de ticket permet de simplifier le processus de création des tickets dans Workplace Case Management en remplissant automatiquement les champs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Modèles de ticket**.
2. Créez un modèle ou modifiez un modèle existant.
   - Pour créer un modèle, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier un modèle existant, sélectionnez-le dans la liste.

   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire de modèle, consultez Créer un nouveau modèle .
3. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table **Ticket du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_case]**.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Le modèle de ticket est créé. Vous pouvez utiliser le modèle pour les services du lieu de travail.

Que faire ensuite
Créez un modèle de ticket avec acceptation de l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de ticket du lieu de travail avec acceptation par l'utilisateur.

Créer un modèle de ticket du lieu de travail avec acceptation par l'utilisateur

Créez un modèle de ticket du lieu de travail avec acceptation par l'utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez ce modèle de ticket à utiliser lorsque l'approbation ou le rejet par un utilisateur est nécessaire pour fermer la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Modèles de ticket**.
2. Créez un modèle ou modifiez un modèle existant.
   - Si vous créez un nouveau modèle, cliquez sur **Nouveau**.
   - Si vous modifiez un modèle existant, ouvrez le modèle souhaité.

   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire de modèle, consultez Créer un nouveau modèle .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table **Ticket du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_case]**.
4. Dans le champ **Modèle**, activez l'acceptation par l'utilisateur et le délai d'acceptation.
   a. Dans la colonne de gauche, sélectionnez **Activer l'acceptation de l'utilisateur** et, dans la colonne de droite, sélectionnez **Vrai**.
   b. Dans la colonne de gauche, sélectionnez **Expiration du délai d'acceptation** et, dans la colonne de droite, spécifiez la durée après laquelle la demande d'acceptation peut expirer.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le modèle de ticket est créé et les options d'acceptation par l'utilisateur sont activées.

Que faire ensuite
Utilisez le modèle dans les services du lieu de travail où l'acceptation par l'utilisateur est requise. Pour plus d'informations sur la création de services du lieu de travail, consultez Créer un service du lieu de travail.

Créer un modèle de tâche du lieu de travail

Un modèle de tâche permet de simplifier le processus de création des tâches dans Workplace Case Management en remplissant automatiquement les champs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un modèle de tâche à utiliser lors de la création d'un service du lieu de travail.

Remarque :
Les administrateurs peuvent utiliser des règles d'affectation de tâches pour contrôler l'affectation automatique des tâches sur le lieu de travail, à condition que le modèle de tâche n'affecte pas déjà une personne ou un groupe à la tâche. Pour plus d'informations sur les règles d'affectation, voir Définir des règles d'affectation .

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Modèles de tâches**.
2. Créez un modèle ou modifiez un modèle existant.
   - Si vous créez un modèle, cliquez sur **Nouveau**.
   - Si vous modifiez un modèle existant, ouvrez ce modèle.

   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire de modèle, consultez Créer un nouveau modèle .
3. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table **Tâche sur le lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_task]**.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le modèle de tâche est créé. Vous pouvez utiliser ce modèle pour les services du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les options d'approbation

Ajoutez des approbateurs qui devront approuver les tickets créés au moyen des services du lieu de travail.

Avant de commencer

Avertissement :
Gestion des tickets de lieu de travail À partir de la version 1.8.2, l'option de configuration des options d'approbation a été déplacée vers la version 2.9.2 de l'application Cœur du lieu de travail principale. Pour créer ou afficher des options d'approbation, accédez à **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Critères d'exécutant**.

- Après la mise à niveau, les approbateurs existants sont migrés de la table Option d'approbation [sn_wsd_case_approval_option] dans Gestion des tickets de lieu de travail vers la table Critères d'exécutant du lieu de travail [sn_wsd_core_performer_criteria] dans Cœur du lieu de travail.
- Les **critères d'exécutant du lieu de travail** ont les mêmes fonctionnalités que l'option Gestion des tickets de lieu de travail **Approbation**. En outre, vous pouvez configurer des approbateurs statiques à l'aide des critères d'utilisateur.

Vous devez disposer des détails suivants :

- Table Ticket du lieu de travail.
- Champs d'utilisateur à partir desquels sélectionner un approbateur.

Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application ServiceNow® Gestion des tickets de lieu de travail fournit les options d'approbation par défaut suivantes :

- **Gestionnaire**
- **Emplacement du lieu de travail géré par**
- **Emplacement du lieu de travail géré par groupe**

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Options d'approbation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Options d'approbation

Champ	Description
Nom	Nom de l'option d'approbation.
Table Ticket	Table de tickets pour l'option. Sélectionnez la table Ticket du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_case].
Champ d'utilisateur	Utilisateur ou groupe d'utilisateurs à définir comme approbateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Application de l'option. Ce champ est automatiquement défini. Assurez-vous que l'application est définie sur **Workplace Case Management**.
Actifs	Option permettant d'activer l'option d'approbation. Sélectionnez cette option.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'option d'approbation est ajoutée et apparait dans la liste chaque fois que des approbations sont configurées.

Configurer un créateur d'enregistrement

Mettez un service du lieu de travail à disposition des employés en tant qu'option en libre-service. Configurez un créateur d’enregistrement pour afficher le service en tant qu’élément de catalogue dans le catalogue Services du lieu de travail.

Avant de commencer
[store-future: BEGIN review]Si vous créez un créateur d’enregistrement pour les demandes qui peuvent être modifiées par les utilisateurs, suivez les instructions de cet article de la base de connaissances : [lien d’espace réservé].[End]

Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Créateurs d'enregistrements**
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créateur d'enregistrement Workplace Case Management

Champ	Description
Nom	Nom du créateur d'enregistrement.
Nom de la table	Table Ticket du lieu de travail (sn_wsd_case_workplace_case) à laquelle le créateur d'enregistrement est associé. **Remarque :** assurez-vous que la table Ticket du lieu de travail pour le créateur d'enregistrement correspond à celle du service du lieu de travail associé.
Modèle	Table Modèle de produit si pertinente pour le créateur d'enregistrement.
Application	Ce champ est déjà défini sur Workplace Case Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actifs	Option permettant d'activer le créateur d'enregistrement en vue de son utilisation.
Lien d'aperçu	Lien permettant de prévisualiser la façon dont le créateur d'enregistrement s'affiche aux utilisateurs du catalogue Prestation de services de lieu de travail
Développer l'aide pour toutes les questions	Sélectionnez cette option pour permettre aux utilisateurs de développer l'aide pour toutes les questions.

4. Remplissez les champs des listes connexes suivants de manière appropriée :
   - **Ce qu'il contiendra**
   - **Accessibilité**
   - **Données des enregistrements générés**
   - **Paramètres du portail**
5. Dans la liste connexe **What it will contain**, fournissez le script suivant :

```
new sn_wsd_case.WSDServiceUtils(current, gs).createCaseFromProducer(producer,
cat_item.sys_id);
```

6. Dans la liste connexe **Variables**, configurez les variables de l'élément de catalogue de services du lieu de travail, le cas échéant.

   Les variables recueillent des informations auprès de l'utilisateur et sont utilisées pour poser des questions et mapper les réponses aux champs. Vous pouvez ajouter autant de variables que nécessaire à l'élément de catalogue Workplace Services. Parmi les types de variables les plus courants figurent :
   - Case à cocher
   - Choix multiple
   - Référence
   - Zone de sélection
   - Texte sur ligne unique

   Pour en savoir plus sur les différents types de variables et leur configuration, voir Types de variables de catalogue de services Types de variables de catalogue de services.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Le créateur d'enregistrement est créé.

Que faire ensuite
Pour en savoir plus sur comment lier le créateur d'enregistrement au service du lieu de travail, consultez Créer un service du lieu de travail.

Configuration d’un créateur d’enregistrement pour la modification de demande

Configurez un créateur d’enregistrement pour les demandes de service du lieu de travail modifiables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La fonctionnalité de modification de la demande dans Prestation de services de lieu de travail permet aux utilisateurs de modifier les détails de leurs demandes soumises. Les tickets créés avec des créateurs d'enregistrements dans les tables Ticket du lieu de travail ou Extension de ticket du lieu de travail peuvent être modifiés, ce qui permet de maintenir les enregistrements à jour et précis.

Pour configurer la fonctionnalité de modification d'un créateur d'enregistrement, suivez les étapes décrites dans les sections suivantes.

Créer un créateur d'enregistrement

Vous devez d'abord créer un créateur d'enregistrement dans les tables Ticket du lieu de travail ou Extension de ticket du lieu de travail, puis le mapper au champ **Créateur d'enregistrement** d'un service du lieu de travail. Pour plus d'informations sur la création d'un créateur d'enregistrement, reportez-vous à la section Configurer un créateur d'enregistrement.

Si vous souhaitez intégrer le créateur d'enregistrement à Gestion des réservations du lieu de travail, reportez-vous à la section Configuration d'un créateur d'enregistrement pour la réservation.

Activer la fonctionnalité de modification

Vous pouvez activer le bouton en sélectionnant Ticket ou Ticket et réservation dans le champ **Disponible pour** , puis en sélectionnant le champ **Autoriser les modifications** de demande du service du lieu de travail.

Lorsque l'option **Autoriser les modifications de demande** est activée sur un service de lieu de travail, les utilisateurs voient l'action **Modifier la demande** dans la page de résumé de la demande pour tous les créateurs d'enregistrements associés à ce service.

Pour plus d'informations sur les champs d'un service du lieu de travail, reportez-vous à la section Formulaire de service du lieu de travail.

Redirection vers la page de l'éditeur de tickets

Lorsque les utilisateurs sélectionnent l'option de modification de la demande pour leur demande, ils sont redirigés vers la page Éditeur de tickets WSD, qui ressemble au créateur d'enregistrement pour fournir une interface familière aux utilisateurs.

Une fois leurs modifications effectuées, les utilisateurs peuvent enregistrer le ticket mis à jour, qui apporte les modifications suivantes :

- L'enregistrement du ticket du lieu de travail est mis à jour avec les nouvelles valeurs fournies par l'utilisateur.
- De nouvelles demandes d'éléments de service sont créées en fonction des informations de ticket mises à jour, si nécessaire.

Configuration du créateur d'enregistrement pour modification

Gestion des variables avec des valeurs par défaut lors du chargement

Condition

Les variables dont les valeurs par défaut sont chargées peuvent entraîner une incohérence des données sur la page de modification. La page de modification doit renseigner les variables en fonction de la demande soumise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, le système essaie de renseigner l'utilisateur connecté dans le champ Demandé pour au lieu de choisir les données de la demande soumise.

Solution

tout en définissant la valeur par défaut pour une variable, assurez-vous qu'elle ne s'applique qu'à l'envoi d'une nouvelle demande. Vous pouvez utiliser le paramètre id de l'URL de la page dans les scripts clients pour déterminer s'il s'agit d'une page d'envoi de demande ou d'une page de modification.

Pour plus d'informations, consultez tous les créateurs d'enregistrements installés avec Gestion des tickets du lieu de travail, tels que Restauration.

Déclenchement d'un événement lors de la soumission

Pour la page de modification, vous devez déclencher l'événement wsd.serviceEditor.onSubmit.success dans le script client onSubmit (dernier script exécutable) du créateur d'enregistrement avec le paramètre success : true.

Le déclenchement de l'événement garantit que tous les scripts clients onSubmit sont validés et que les données de variables mises à jour peuvent être utilisées pour mettre à jour l'enregistrement de ticket.

Pour plus d'informations, consultez tous les créateurs d'enregistrements installés avec Gestion des tickets du lieu de travail, tels que Restauration.

Utilisation de widgets personnalisés dans le créateur d'enregistrement

Condition

Pour utiliser des widgets personnalisés dans le créateur d'enregistrement, assurez-vous que le widget peut pré-remplir les données en fonction de la demande soumise. La référence pour le widget peut être extraite du widget Service du lieu de travail.

Solution

Si vous êtes sur la page de modification, assurez-vous de pouvoir utiliser le paramètre sys_id de l'URL pour obtenir le sys_id de la demande soumise. Utilisez le sys_id pour récupérer les données du ticket et renseigner les données existantes sur le widget lors du premier chargement.

Vous pouvez également utiliser les jeux de variables suivants installés avec Workplace Case Management :

- Pour la sélection d'élément et d'espace dans la demande, utilisez le jeu de variables du widget Service du lieu de travail.
- Pour la sélection d'espace uniquement, utilisez le jeu de variables du widget du sélecteur d'espace à plusieurs niveaux.

Configuration d'un créateur d'enregistrement pour la réservation

Configurez un créateur d'enregistrement pour l'intégrer à Gestion des réservations du lieu de travail.

L'intégration d'un créateur d'enregistrement à Gestion des réservations du lieu de travail offre aux administrateurs des choix flexibles pour gérer les demandes de service. Si un créateur d'enregistrement est mappé au champ **Créateur d'enregistrement pour la réservation** dans un service du lieu de travail, il s'affiche aux utilisateurs pendant le processus de réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si aucun créateur d'enregistrement n'est mappé, le système affiche un widget personnalisé pour les demandes d'éléments de service.

La double approche avec un créateur d'enregistrement et un widget personnalisé offre une expérience rationalisée et unifiée :

- L'utilisation d'un créateur d'enregistrement remplit et masque automatiquement les champs contenant des données connues du contexte de réservation telles que Demandé pour, la date et l'heure, les détails de l'espace. Il s'assure que les utilisateurs ne fournissent que les informations nécessaires, ce qui simplifie le processus et améliore la précision des données.
- L'utilisation du widget personnalisé maintient la rétrocompatibilité pour les services du lieu de travail qui n'ont pas de créateur d'enregistrement.

Activation d'un créateur d'enregistrement pour modification

Vous devez d'abord créer un créateur d'enregistrement dans les tables Ticket du lieu de travail ou Extension de ticket du lieu de travail, puis le mapper au champ **Créateur d'enregistrement** d'un service du lieu de travail. Pour plus d'informations sur la création d'un créateur d'enregistrement, reportez-vous à la section Configurer un créateur d'enregistrement.

Lors de la création du créateur d'enregistrement, assurez-vous de suivre ces étapes.

Important :
Si vous ne suivez pas ces étapes, le créateur d'enregistrement ne se charge pas correctement sur le portail de réservation.

- Vous devez utiliser le jeu de variables des widgets Service du lieu de travail dans votre créateur d'enregistrement pour vous assurer que les widgets de sélection d'espace et de sélection d'élément de service sont inclus et fonctionnent correctement.

  Le jeu de variables comprend les widgets suivants :

  - Sélecteur d'espace à plusieurs niveaux WSD : widget utilisé pour sélectionner des informations sur le bâtiment, l'étage et l'espace.
  - Service du lieu de travail WSD : widget utilisé pour sélectionner des éléments de service spécifiques.
- Vous devez respecter des noms spécifiques pour les variables afin que le système puisse transmettre automatiquement les données de la réservation à votre créateur d'enregistrement. Ces variables sont renseignées avec des données connues de la réservation et sont généralement masquées sur le formulaire.

  Veillez à utiliser les noms spécifiés pour les variables suivantes :

  - **Demandé pour** : requested_for
  - **Date et heure demandées par** : delivery_time
  - **Urgence** : urgence
  - **Impact** : impact

- Les sections telles que les détails de la demande et la sélection de l'espace sont masquées sur le formulaire de demande, car elles sont dérivées des données de réservation. Pour plus d'informations, consultez tous les créateurs d'enregistrements installés avec Gestion des tickets du lieu de travail, tels que Restauration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage du créateur d'enregistrement à la page de réservation

Pour mapper le créateur d'enregistrement à la page de réservation, vous devez d'abord l'ajouter au champ **Créateur d'enregistrement** du service du lieu de travail. Vous devez ensuite l'ajouter au champ **Créateur d'enregistrement pour la réservation** du même service du lieu de travail.

Pour plus d'informations sur les champs d'un service du lieu de travail, reportez-vous à la section Formulaire de service du lieu de travail.

Créer une définition de SLA

Configurez les SLA pour garantir que les tickets sont résolus conformément aux attentes des clients. Les SLA définissent des paramètres de performance, tels que la spécification d'une durée d'activité minimale ou la durée nécessaire pour une tâche afin d'atteindre une certaine condition.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez une définition de SLA et utilisez-la dans les tickets du lieu de travail. Un enregistrement de définition de SLA définit les calendriers, les conditions, les workflows et les autres informations nécessaires à la création et à la progression des SLA de tâche. Pour plus d'informations, consultez la définition d'Accord sur les niveaux de service (SLA).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Définitions de SLA**.
2. Créez une définition de SLA ou modifiez une définition existante.
   - Si vous créez une définition de SLA, cliquez sur **Nouveau**.
   - Si vous modifiez une définition de SLA existante, ouvrez la définition de SLA souhaitée.

   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire de modèle, voir Créer une définition de SLA .
3. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table **Incident [incident]**.
4. Dans le champ **Flux**, sélectionnez **Flux SLA par défaut**.
5. Dans le champ Application, veillez à bien sélectionner **Workplace Case Management**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La définition de SLA est créée.

Créer un service du lieu de travail

Créez un service du lieu de travail avec des étapes prédéfinies pour l'exécution. Sélectionnez le type d'exécution requis en fonction du service du lieu de travail. Créez des services sur le lieu de travail tels que la restauration, la demande de fournitures de bureau, le stationnement ou tout autre service pour répondre aux besoins des employés.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir les détails suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Modèles de tâches et modèles de tickets pour liaison au service du lieu de travail.
- Créateur d'enregistrement auquel le service du lieu de travail doit être lié.
- Flux actifs dans l'éventualité où vous souhaitez créer un flux de services du lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un service de lieu de travail et spécifiez comment le service de lieu de travail doit être exécuté. Vous pouvez choisir de fournir le service du lieu de travail manuellement, en déclenchant une série de tâches, par exemple par une activité de service ou à l'aide d'un flux. Spécifiez ce qui suit pour le service du lieu de travail :

- Nom du service du lieu de travail. Le service du lieu de travail s'affichera sur tous les emplacements portant ce nom.
- Le type d'exécution comme manuel, activité de service ou flux.
- Spécifiez à partir de quel emplacement vous souhaitez permettre aux utilisateurs de commander. Autrement dit, indiquez si les utilisateurs peuvent commander via une demande de service sur le lieu de travail, lors d'une réservation, ou les deux.
- Spécifiez si un employé peut demander plus d'un élément du lieu de travail qui appartient à la même catégorie.
- Sélectionnez un modèle pour pré-remplir certaines valeurs lors de la création d'un ticket ou d'une tâche sur le lieu de travail.
- Créateur d'enregistrement auquel vous souhaitez lier le service du lieu de travail si vous souhaitez le rendre disponible. Le service du lieu de travail ne peut être demandé que par le biais d'un créateur d'enregistrement créé dans l'application Gestion des tickets de lieu de travail .
- Description du lieu de travail. Vous pouvez entrer une brève description de l'objectif du service du lieu de travail. Vous pouvez entrer un texte standard ou un texte HTML.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Services du lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de service du lieu de travail.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de service du lieu de travail.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le service du lieu de travail est créé et demandé chaque fois que le créateur d'enregistrement associé est sélectionné. Si vous souhaitez créer une activité de service du lieu de travail pour le service du lieu de travail, consultez Créer une activité de service du lieu de travail.

Créer une activité de service du lieu de travail

Créez une activité de service du lieu de travail pour déclencher une activité en arrière-plan lorsqu'un service du lieu de travail est sélectionné. L'activité peut être une action d'approbation, une tâche ou un ticket enfant.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez disposer des détails suivants :

- Modèles de tâches et modèles de tickets pour liaison à une activité de service du lieu de travail.
- Un service du lieu de travail avec **Activité de service** sélectionné comme type d'exécution. Pour en savoir plus, consultez Créer un service du lieu de travail.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les activités peuvent être des approbations, des tâches ou des tickets enfants. Vous pouvez spécifier l'ordre dans lequel ces activités doivent être déclenchées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Services du lieu de travail**.
2. Sélectionnez le service du lieu de travail que vous souhaitez modifier pour ajouter d'autres activités de service du lieu de travail.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la section **Activités du service du lieu de travail** du formulaire **Services du lieu de travail**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de formulaire du service du lieu de travail

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour l'activité de service.
Type d'activité	Sélectionnez le type d'activité de service que vous souhaitez créer : ○ **Approbation** : crée une activité d'approbation. ○ **Tâche** : crée une activité de tâche. ○ **Ticket enfant** : crée un ticket du lieu de travail enfant. ○ **Exécuter l'élément de service** : exécute les tâches ou les tickets créés pour des éléments de service du lieu de travail commandés par un employé ainsi que le service sur le lieu de travail. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un élément de service du lieu de travail à un service du lieu de travail. ○ **Tâche automatisée** : crée une tâche automatisée qui sera fermée sans aucune intervention manuelle.
Toutes les approbations manquantes	Ce champ s'affiche si vous sélectionnez **Approbation** comme **Type d'activité**. Dans la liste des options, sélectionnez l'action à prendre si tous les approbateurs sont manquants.
Attendre	Ce champ s'affiche si vous sélectionnez **Approbation** comme **Type d'activité**. Sélectionnez le type d'approbation requis pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	fermer le ticket. Utilisez les options pour indiquer si n'importe quel approbateur peut approuver, si tous les approbateurs doivent approuver ou si la première réponse de n'importe quel approbateur est considérée comme une approbation. Pointez sur les options pour afficher les détails.
Application	Ce champ est généré automatiquement. Toutefois, veillez à bien sélectionner **Workplace Case Management**.
Service parent	Ce champ est automatiquement rempli avec le service du lieu de travail auquel vous ajoutez cette activité.
Ordre	Spécifiez un ordre pour cette activité. L'activité de service est initiée en fonction de l'ordre. **Remarque :** Vous ne pouvez spécifier qu'une seule activité de service de type **Approbation** dans un ordre unique.
Approbateurs	Ce champ s'affiche si vous sélectionnez **Approbation** comme **Type d'activité**. Sélectionnez les approbateurs pour le ticket dans les critères d'exécutant configurés. Cliquez sur l'icône de déverrouillage ( ) pour sélectionner.
Service du ticket du lieu de travail	Ce champ s'affiche si vous sélectionnez **Ticket enfant** comme **Type d'activité**. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez le service du lieu de travail que vous souhaitez définir comme un ticket enfant. Pour ajouter un service du lieu de travail, consultez Créer un service du lieu de travail.
Continuer même si incomplet	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que cette activité se poursuive même si l'activité est fermée ou incomplète.

5. **Facultatif :** Entrez les conditions dans Condition Builder pour lancer l'activité en arrière-plan.

   Example
   Une tâche d'activité ne sera créée que si la condition correspond à l'enregistrement de ticket, par exemple. Dans les versions antérieures à la version Quebec, des champs devaient être sélectionnés à partir de la table Ticket du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_case] et les variables de Service Catalog, notamment les questions, ne pouvaient pas être référencées.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

L'activité de service du lieu de travail est créée et exécutée lorsque le service du lieu de travail parent est demandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un élément de service du lieu de travail à un service du lieu de travail

Configurez un élément du lieu de travail qu'un employé peut commander avec une demande de service du lieu de travail ou dans le cadre de sa réservation. Par exemple, lors d'une réservation, un employé peut commander un article de service sur le lieu de travail, comme un traiteur, une chaise supplémentaire, un tableau blanc, un marqueur, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez un élément de lieu de travail afin que les employés puissent le commander lorsqu'ils effectuent une demande de service du lieu de travail. Spécifiez les détails suivants relatifs à l'élément du lieu de travail :

- Spécifiez un nom pour l'élément du lieu de travail. L'élément sera affiché aux employés avec le nom spécifié.
- Sélectionnez un modèle pour pré-remplir certaines valeurs lors de la création d'un ticket ou d'une tâche sur le lieu de travail.
- Service du lieu de travail parent auquel vous ajoutez l'élément du lieu de travail.
- Sous-catégorie à laquelle l'élément appartient.
- Image décrivant l'élément du lieu de travail. L'image sera affichée aux employés pendant qu'ils effectuent une sélection. L'image s'affiche pour les clients lors de l'utilisation du portail de réservation et Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.
- Brève description de l'élément du lieu de travail. La description s'affichera aux employés pendant qu'ils effectuent une sélection. Vous pouvez ajouter un texte normal ou un texte HTML. La description peut contenir un texte et un lien. Si vous saisissez une longue description, le texte s'affiche pour les employés avec une option **Afficher plus** . La description s'affiche pour les clients lors de l'utilisation du portail de réservation et Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

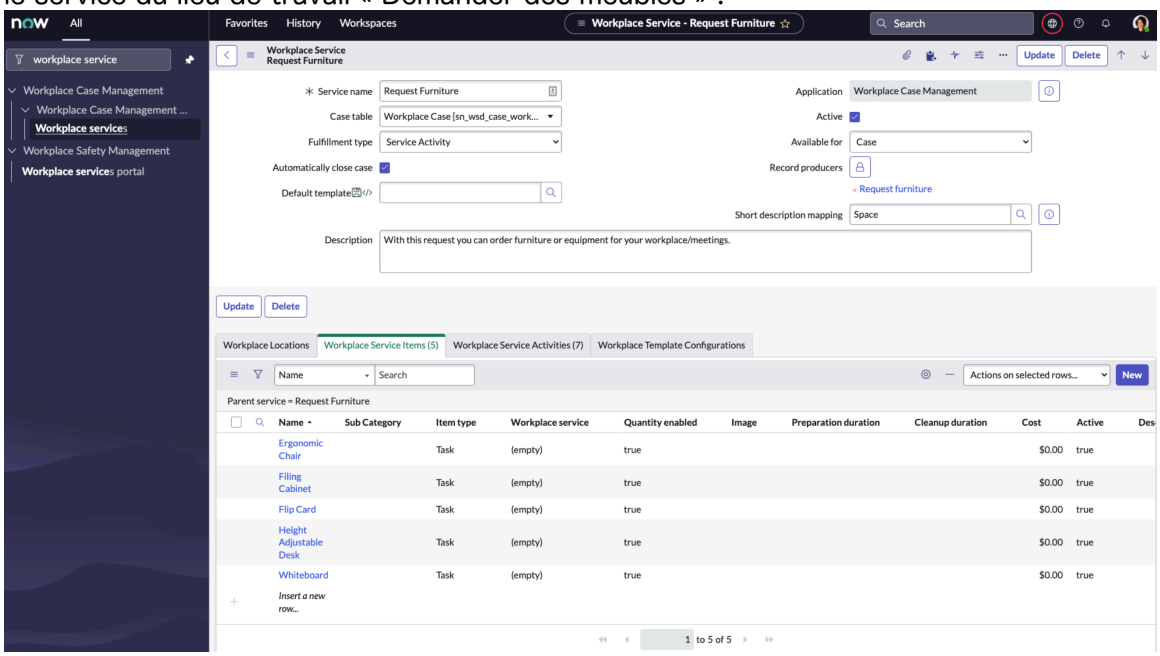
  Remarque :
  L'n'informe Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in pas sur les services dans les délais, mais les services ne sont pas demandés lorsque la réservation est soumise.

- Coût de l'élément du lieu de travail. Vous pouvez sélectionner la devise applicable en fonction de votre emplacement.
- Durée requise pour préparer l'élément et le nettoyer. Vous pouvez spécifier l'heure en jours et/ou en heures.
- Spécifiez si vous souhaitez permettre aux employés de spécifier la quantité ou la capacité requise.
- Configurez les emplacements où l'élément de service du lieu de travail doit être disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple : éléments de service du lieu de travail ajoutés avec le service du lieu de travail « Demander des meubles » :



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Services du lieu de travail**.
2. Sélectionnez le service du lieu de travail auquel vous souhaitez ajouter un élément de service du lieu de travail.
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Éléments de service du lieu de travail.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'élément de service du lieu de travail

Champ	Description
Nom	Nom de l'élément de service du lieu de travail.
Type d'élément	Type d'activité de service du lieu de travail qui doit être générée pour cet élément de service du lieu de travail lorsqu'un employé passe une commande. Les choix sont les suivants : ○ **Ticket** : option permettant de générer un ticket du lieu de travail enfant pour exécuter cet élément. ○ **Tâche** : option permettant de générer une tâche du lieu de travail enfant pour exécuter cet élément. ○ **Manuelle** : option permettant de générer un service du lieu de travail d'exécution manuelle pour exécuter cet élément.
Service du lieu de travail	Service du lieu de travail que vous souhaitez définir comme ticket enfant pour exécuter l'élément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement si **Ticket** est sélectionné dans le champ **Type d'élément**.
Table de tâches	Table de tâches qui doit être utilisée pour créer une tâche du lieu de travail enfant pour exécuter l'élément. Ce champ s'affiche uniquement si **Tâche** est sélectionné dans le champ **Type d'élément**.
Modèle par défaut	Modèle de tâche par défaut pour exécuter la tâche. Pour en savoir plus, référez-vous à Créer un modèle de tâche du lieu de travail. Ce champ s'affiche uniquement si **Tâche** est sélectionné dans **Type d'élément**.
Application	Application de l'élément de service. Ce champ est automatiquement défini. ○ Si vous ajoutez l'élément de service du lieu de travail pour un service lié à un ticket du lieu de travail, sélectionnez **Workplace Case Management**. ○ Si vous ajoutez l'élément de service du lieu de travail pour un service sur le lieu de travail disponible pour les employés lorsqu'ils effectuent une réservation, sélectionnez **Workplace Reservation Management**.
Service parent	Service du lieu de travail auquel vous ajoutez cette activité. Ce champ est automatiquement défini.
Sous-catégorie	Sous-catégorie à laquelle l'élément du lieu de travail appartient. Une liste de sous-catégories est disponible dans laquelle vous pouvez effectuer une sélection.
Actif	Option permettant d'activer l'élément de service du lieu de travail.
Image	Image décrivant l'élément de service du lieu de travail. L'image est affichée aux employés lors de la sélection.
Description	Brève description de l'élément de service du lieu de travail. La description peut être dans un texte normal ou un texte HTML.La description s'affichera aux Gestion des réservations du lieu de travail utilisateurs lors de la sélection. La description peut contenir un texte et un lien. La description s'affichera pour les clients lors de l'utilisation du portail de réservation et Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.
Quantité activée	Option permettant d'activer la spécification de la quantité requise à partir de la **configuration par défaut**.
Capacité activée	Option permettant aux employés de spécifier une capacité à partir de la **configuration par défaut**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	La capacité maximale spécifiée pour l'emplacement du lieu de travail sélectionné est utilisée comme limite de capacité maximale. Pour spécifier une capacité maximale, modifiez le champ **Capacité maximale** de l'emplacement de l'élément de service du lieu de travail. **Remarque :** Si l'élément de service du lieu de travail n'est affecté à aucun emplacement, il n'y aura aucune restriction de capacité.
Coût	Coût de l'élément du lieu de travail. Pour spécifier la devise du coût, cliquez sur l'icône de devise (icône de $ dans la **configuration par défaut**.
Durée de la préparation	Temps requis pour la préparation de l'élément, le cas échéant.
Durée du nettoyage	Temps requis pour le nettoyage de l'élément, le cas échéant.
Délai pour la commande	Temps imparti à l'équipe de service pour la préparation ou l'organisation de l'élément de service. La configuration **du délai de commande** limite l'ajout d'éléments de service supplémentaires à une réservation, lorsque le service est respecté dans le délai imparti. Cette option est activée au niveau de l'élément de service et de l'emplacement de service. Si un utilisateur change la date d'une réservation ou d'un ticket et que la nouvelle date est comprise dans le délai, le système affiche une erreur spécifiant le délai de l'élément de service. Les éléments de service qui sont dans le délai ne peuvent pas être modifiés lors de la modification d'une réservation.
Restreindre l'annulation des services demandés	Option permettant aux employés d'annuler les services demandés.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

L'élément de service du lieu de travail est ajouté au service du lieu de travail. Un employé peut commander l'élément du lieu de travail lorsqu'il effectue une demande de service du lieu de travail.

Important : Lors de l'ajout d'un élément de service à une réservation, si un élément de service particulier est respecté dans le délai, cet élément de service n'apparaîtra pas dans la liste des éléments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un employé régulier ne peut pas supprimer d'éléments de service d'une réservation existante dans les scénarios suivants :

- Lorsqu'une réservation est organisée
- Lorsque les éléments de service sont dans le **délai de commande**
- Lorsque l'option **Restreindre l'annulation des services demandés** est activée

L'employé peut déplacer une réservation à une autre date ou heure. Lors du déplacement, si un ou plusieurs services entrent en conflit avec le délai de commande, l'employé en est informé.

L'employé ne doit pas être en mesure de supprimer les services qui sont en cours de préparation ou d'organisation.

L'employé est informé s'il y a un ou plusieurs services dans le délai lors de l'enregistrement de la réservation.

Remarque :
L'annulation d'une réservation annule le service demandé, même si l'annulation de l'élément de service ne peut pas être annulée.

Que faire ensuite

Spécifiez les emplacements du lieu de travail à partir desquels l'élément de service du lieu de travail peut être commandé. Pour en savoir plus, consultez Rendre un élément de service du lieu de travail disponible pour un emplacement du lieu de travail.

Rendre un élément de service du lieu de travail disponible pour un emplacement du lieu de travail

Rendez un élément de service du lieu de travail disponible pour des emplacements du lieu de travail spécifiques. Sélectionnez un emplacement du lieu de travail, tel qu'une région, un site, un campus, un bâtiment, un étage, une zone ou un espace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sélectionnez les emplacements du lieu de travail où l'élément de lieu de travail doit être disponible. Les employés peuvent commander l'élément lorsqu'ils effectuent une demande de service du lieu de travail. Sélectionnez un emplacement parent tel qu'une région, un site ou un campus. Vous pouvez également sélectionner des emplacements enfants tels qu'un bâtiment ou ses espaces.

- Vous pouvez spécifier différentes configurations, telles que les coûts et les durées, pour différents emplacements de lieux de travail en créant plusieurs enregistrements d'emplacement d'élément de service du lieu de travail.
- Les configurations des éléments de service du lieu de travail, telles que le coût et la durée pour un emplacement de lieu de travail sélectionné, sont également appliquées aux emplacements du lieu de travail enfant.
  - Si l'élément du lieu de travail a des configurations différentes spécifiées pour les emplacements du lieu de travail parent et enfant, la configuration de l'emplacement enfant est appliquée au lieu de l'emplacement parent. Par exemple, si le coût de l'élément du lieu de travail est de 100 $ pour la région ABC et le coût de l'élément du lieu de travail le campus XYZ est de 75 $, le coût de l'emplacement du lieu de travail enfant (75 $) est appliqué.
  - Si un élément du lieu de travail n'a pas de configuration spécifiée pour un emplacement de lieu de travail, la configuration par défaut de l'enregistrement de l'élément de service du lieu de travail est appliquée. Par exemple, si la durée de nettoyage de l'élément

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de service du lieu de travail est de 15 minutes et que la durée de nettoyage pour l'emplacement du lieu de travail n'est pas spécifiée, la durée de nettoyage de 15 minutes est appliquée.

- Si l'élément de service du lieu de travail n'est affecté à aucun emplacement, la disponibilité de l'élément dépend de la disponibilité du service du lieu de travail. Vous trouverez les détails des emplacements du lieu de travail où le service du lieu de travail est disponible dans la liste connexe Emplacements du lieu de travail.
- La disponibilité d'un élément de service sur le lieu de travail dépend des emplacements spécifiés dans l'emplacement de service du lieu de travail et l'emplacement de l'élément de service sur le lieu de travail.
  - S'il n'y a pas d'emplacement de service du lieu de travail ni d'emplacement d'élément de service spécifié pour un service du lieu de travail, les éléments de service du lieu de travail sont disponibles pour tous les emplacements.
  - Si un emplacement de service du lieu de travail est spécifié pour un service du lieu de travail et qu'aucun emplacement d'élément de service n'est spécifié, les éléments de service du lieu de travail sont disponibles à l'emplacement spécifié et aux emplacements enfants spécifiés dans la liste connexe des emplacements de service du lieu de travail.
  - Si vous avez spécifié l'emplacement A pour le service du lieu de travail et l'emplacement spécifié B (hors de la hiérarchie des emplacements A) dans l'emplacement de l'élément de service du lieu de travail (dans la liste connexe Emplacements des éléments de service du lieu de travail de l'élément de service du lieu de travail), les actions suivantes sont effectuées lorsqu'un employé émet une demande de service sur le lieu de travail :
    - Si l'employé émet la demande pour l'emplacement A ou tout emplacement dans la hiérarchie de l'emplacement A, tous les éléments de service du lieu de travail qui sont disponibles pour l'emplacement A, à l'exception des éléments disponibles pour l'emplacement B, sont affichés.
    - Si l'employé émet la demande pour l'emplacement B ou tout autre emplacement dans la hiérarchie de l'emplacement B, aucun élément de service du lieu de travail n'est affiché.

    La même logique est appliquée lors de l'affichage des éléments de service du lieu de travail associés aux espaces du lieu de travail en général.

    La configuration **du délai de commande** restreint l'ajout d'éléments de service supplémentaires à une réservation, si cela se produit dans le délai de commande.

    Restreindre l'annulation des services demandés empêche les employés d'annuler les services demandés.

Traduction automatique

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Services du lieu de travail**.
2. Sélectionnez le service du lieu de travail dans lequel l'élément de service du lieu de travail est ajouté.
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Éléments de service du lieu de travail.
4. Sélectionnez l'élément de service du lieu de travail que vous souhaitez affecter à un emplacement du lieu de travail.
5. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Emplacements de l'élément de service du lieu de travail.
6. Sélectionnez **Modifier...**.
7. Sélectionnez et déplacez le service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez le service sur le formulaire Modifier les membres.

b. Dans la colonne de gauche **Collection**, sélectionnez l'emplacement du lieu de travail.

c. Déplacez l'emplacement du lieu de travail vers la colonne **Liste des emplacements du lieu de travail** à droite à l'aide de l'icône Ajouter

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

9. **Facultatif :** Modifiez le coût de l'élément pour un emplacement de lieu de travail particulier.

a. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Emplacements de l'élément de service du lieu de travail.

b. Sélectionnez l'icône d'aperçu (icône pour l'emplacement du lieu de travail.

c. Dans la boîte de dialogue d'aperçu, sélectionnez **Enregistrement ouvert**.

d. Sur le formulaire, modifiez le champ **Coût**.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'élément de service du lieu de travail peut être commandé aux emplacements spécifiés. Le coût de l'élément de lieu de travail à un emplacement dépend du coût spécifié au niveau de l'emplacement du lieu de travail le plus proche dans la hiérarchie des emplacements du lieu de travail.

Créer une configuration de modèle du lieu de travail

Définissez un modèle à appliquer pour exécuter un ticket du lieu de travail. Définissez des conditions en fonction des réponses courantes des employés aux demandes. Le modèle sera appliqué aux tickets du lieu de travail correspondant aux conditions spécifiées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un modèle et configurez les conditions qu'un ticket du lieu de travail doit satisfaire pour appliquer le modèle. Si les conditions ne sont pas satisfaites, le modèle par défaut spécifié dans le service du lieu de travail sera appliqué.

Une configuration de modèle du lieu de travail peut être appliquée directement à un service du lieu de travail ou à une activité de service du lieu de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Services du lieu de travail**.
2. Sélectionnez le service du lieu de travail auquel vous souhaitez ajouter une configuration de modèle du lieu de travail.
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Configurations du modèle de lieu de travail.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du modèle de lieu de travail

Champ	Description
Table de configuration	Table de configuration du service du lieu de travail
ID du document de configuration	ID de configuration du service du lieu de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Modèle	Modèle à appliquer au service du lieu de travail ou à l'activité de service du lieu de travail
Application	Application du modèle. Ce champ est automatiquement défini. Veillez à sélectionner **Workplace Case Management**.
Actif	Option permettant d'activer la configuration du modèle de lieu de travail
Ordre	Ordre du modèle
Table	Table de tickets du lieu de travail utilisée pour appliquer le modèle
Condition	Conditions devant être remplies pour appliquer le modèle. Pour créer des conditions, utilisez les options **ET**, **OU** et **Nouveau critère**. Après avoir créé une condition, cliquez sur **Aperçu** pour prévisualiser le nombre d'enregistrements correspondant aux conditions.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La configuration du modèle de lieu de travail est ajoutée. Le modèle sera appliqué aux services du lieu de travail ou aux activités de service du lieu de travail correspondant à la condition spécifiée.

Créer un mappage de champs de lieu de travail

Créez un enregistrement de mappage de champs pour copier les informations des champs d'un ticket parent vers des activités de service du lieu de travail enfants ou vers des tâches relatives aux éléments du lieu de travail. Pour ignorer le processus de nouvelle saisie des mêmes détails d'un ticket parent vers un ticket enfant, utilisez des enregistrements de mappage de champs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Gagner du temps et évitez de saisir manuellement les détails d'un ticket ou d'une tâche enfant déclenchés par un ticket du lieu de travail parent. Le mappage de champs d'activité de service du lieu de travail ou le mappage des champs d'élément de service du lieu de travail vous permettent de copier les détails spécifiés dans le champ d'un ticket parent vers ses tickets et tâches enfants. Cette option est disponible uniquement pour les services du lieu de travail de type Activité du service du lieu de travail et pour les tâches ou tickets déclenchés par une demande d'élément de service du lieu de travail. Vous devez créer des enregistrements de mappage de champs spécifiques pour chaque mappage de champs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Services du lieu de travail**.
2. Sélectionnez le service du lieu de travail auquel vous souhaitez appliquer le mappage de champs.
3. Sur le formulaire, accédez à la section de listes connexes.
4. Sélectionnez la liste connexe à laquelle vous souhaitez ajouter un enregistrement de mappage de champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Élément de service du lieu de travail : sélectionnez cette liste connexe pour ajouter un enregistrement de mappage de champs à un élément de service du lieu de travail.
- Activités de service du lieu de travail : sélectionnez cette liste connexe pour ajouter un enregistrement de mappage de champs à une activité de service du lieu de travail.

5. En fonction de la liste connexe choisie, sélectionnez l'élément de service du lieu de travail ou l'activité de service du lieu de travail auquel ou à laquelle vous souhaitez ajouter un mappage de champs.
6. Sur le formulaire, accédez à la section de listes connexes.
   Si vous avez sélectionné un élément de service du lieu de travail, la liste connexe Mappage de champs d'élément de service du lieu de travail s'affiche. Si vous avez sélectionné une activité de service du lieu de travail, la liste connexe Mappage de champs d'activité de service du lieu de travail s'affiche.
7. Sélectionnez la liste connexe pertinente.
8. Cliquez sur **Nouveau**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de mappage de champs du lieu de travail

Nom	Nom du mappage de champs.
Table d'origine/de conditions	Table utilisée pour copier les champs et établir des conditions.
Mapper à partir d'un champ	Champ à partir duquel la valeur doit être mappée
Actif	Option permettant d'activer le mappage.
Mapper vers la table	Table vers laquelle les détails du champ sont copiés.
Mapper sur le champ	Champ dans lequel la valeur est copiée.
Ordre	Ordre dans lequel les mappages de champs doivent être effectués lorsqu'ils sont multiples.
Condition	Conditions qui doivent être satisfaites pour appliquer le mappage de champs. Pour ajouter des conditions, cliquez sur **Nouveau critère**.

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'enregistrement de mappage de champs est ajouté.

Configurer une règle d'escalade

Utilisez une règle d'escalade pour faire remonter un ticket du lieu de travail au groupe d'affectation adéquat.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Règles d'escalade**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Escalade par couche de ticket

Champ	Description
Remonter à partir de	Groupe d'affectation à partir duquel vous souhaitez faire remonter le ticket du lieu de travail.
Remonter à	Groupe d'affectation auquel vous souhaitez faire remonter le ticket du lieu de travail.
Domaine	Domaine de votre application. Ce champ est automatiquement défini sur le domaine de votre application.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La règle d'escalade est créée. La règle s'affiche sous les liens connexes des tickets du lieu de travail ayant le groupe d'affectation (spécifié dans **Remonter à partir de**) pour lequel la règle est créée.

Ajouter des instructions d'exécution

Fournissez des instructions aux agents du lieu de travail sur la façon de répondre à un ticket du lieu de travail. Ajoutez des instructions pour les nouveaux agents du lieu de travail et pour les tickets du lieu de travail complexes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez des instructions pour l'exécution d'un ticket du lieu de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Instructions d'exécution**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Instructions d'exécution

Champ	Description
Nom	Nom des instructions d'exécution.
Table	Table contenant les tickets du lieu de travail. Le champ est automatiquement défini sur la table Ticket du lieu de travail.
Condition	Conditions auxquelles doit répondre un ticket du lieu de travail avant d'implémenter l'instruction d'exécution. L'instruction apparaît dans les enregistrements de ticket du lieu de travail qui correspondent à cette condition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Sélectionnez **Ajouter une condition de filtre** pour ajouter une condition. ○ Sélectionnez **Ajouter une clause « OR »** pour ajouter une condition OR.
Actifs	Option pour activer l'instruction d'exécution.
Ordre	Ordre dans lequel l'instruction est suivie lorsqu'il existe plusieurs instructions d'exécution pour un enregistrement de ticket du lieu de travail.
Instruction	Instructions d'exécution à suivre. Utilisez les options de formatage pour changer le style du contenu.
Articles de la base de connaissances	Article de la base de connaissances pour prendre en charge les instructions. Sélectionnez l'icône Déverrouiller les articles de la base de connaissances ( ) pour ajouter un article. Sélectionnez l'icône de recherche ( ) pour rechercher un article.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'instruction d'exécution est ajoutée. L'instruction est affichée dans les enregistrements de tickets du lieu de travail correspondant aux conditions spécifiées.

Regrouper des cas similaires sur le lieu de travail dans un ticket parent

Catégorisez les tickets qui ont des problèmes similaires et qui nécessitent la même résolution dans un seul cas parent. Réduisez le temps passé à résoudre plusieurs tickets sur le lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager ou sn_wsd_case_workplace_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Affectez un ticket d'espace de travail à un ticket d'espace de travail parent. La résolution du ticket parent sera également appliquée au ticket enfant.
Vous pouvez aussi affecter un ticket à un ticket parent même si le champ **État** du parent est défini sur Annulé ou Fermé terminé. Lorsque le ticket est affecté, l'état du ticket enfant est automatiquement mis à jour en tant qu'Annulé ou Fermé terminé.

Les dépendances suivantes peuvent avoir lieu lorsque vous affectez un ticket parent :

- Vous pouvez afficher tous les tickets associés à un ticket parent dans l'onglet **Tickets connexes**.
- Le ticket enfant est mis à jour chaque fois que le ticket parent est mis à jour. Les mises à jour telles que les commentaires, les notes de travail et les changements d'état sont automatiquement appliquées au ticket enfant. Si l'état du ticket enfant est défini sur Annulé, les mises à jour ne seront plus appliquées. Si vous ne souhaitez pas copier les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

commentaires, les notes de travail et les changements d'état des tickets enfants, vous pouvez définir *Update Child Case - Work Notes & Comments* sur **Faux**.

- Les changements d'état du ticket parent sont copiés dans le ticket enfant, à l'exception des changements d'état en attente d'acceptation.
- Toutes les mises à jour individuelles effectuées sur le ticket enfant ne seront pas appliquées au ticket parent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Tickets du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un des modules suivants :
   - Tous
   - Ouverts - Non affectés
   - Ouvert
   - Affecté à mon groupe
   - Mes affectations
3. Sélectionnez le ticket d'espace de travail auquel vous souhaitez affecter un ticket d'espace de travail parent.
4. Dans le champ **Ticket parent**, sélectionnez le ticket d'espace de travail que vous souhaitez affecter en tant que parent.

   Important :
   Ne sélectionnez pas un ticket enfant en tant que ticket parent. Autrement le ticket tournera en boucle. Par exemple, si WCASE0001001 est parent de WCASE0001002 et de WCASE0001003, WCASE0001002 et WCASE0001003 ne peuvent pas être les parents de WCASE0001001.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le ticket d'espace de travail est affecté à un ticket parent.

Important :
Le ticket sélectionné dans le champ **Ticket parent** et le ticket affiché dans le champ **Parent** sont différents. Le ticket d'espace de travail affiché dans le champ **Parent** est généré à partir du service du lieu de travail auquel le ticket est associé. Un parent est automatiquement affecté si le **type d'activité** du service du lieu de travail est **Tâche** ou **Ticket enfant**.

Demander un service du lieu de travail

Émettez une question générale ou demandez tout service lié à l'amélioration du lieu de travail.

Remarque :

Remarque :
Lors de la soumission d'une demande de service de lieu de travail de Gestion des réservations du lieu de travail à Gestion des tickets de lieu de travail, l'utilisateur doit autoriser « accès restreint sys pour l'appelant ».

Reconfigurer un espace de bureau

Fournissez des détails sur la façon dont un espace de bureau doit être reconfiguré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Soumettez cette demande pour réorganiser l'espace de votre bureau. Spécifiez toutes les informations supplémentaires nécessaires à l'équipe responsable de la reconfiguration.
Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tout le lieu de travail**. Sélectionnez **Reconfigurer un espace de bureau** et **soumettez** la demande une fois le formulaire rempli.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**.
   Les Espace de travail du Portail de services ouvertures.
2. Ouvrez la catégorie **Général** où se trouve le service du lieu de travail, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur **Catalogue**.
   b. Cliquez sur **Parcourir par catégories**.
   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Général**.

   Remarque :
   S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Général**.
3. Sélectionnez **Reconfigurer un espace de bureau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Reconfigurer les champs de formulaire Espace de bureau

Champ	Description
Pour le compte de	Nom du demandeur qui demande la reconfiguration.
Région	Région de l'emplacement de votre bureau.
Site	Emplacement de votre bureau.
Campus	Campus du bâtiment de votre bureau.
Bâtiment	Bâtiment de bureaux de votre espace.
Étage	Étage de la zone ou de l'espace que vous souhaitez reconfigurer
Surface	Surface de l'espace que vous souhaitez reconfigurer.
Espace	Espace de bureau que vous souhaitez reconfigurer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Is there anything else we should know? (Y a-t-il autre chose que nous devrions savoir ?)	Informations supplémentaires sur la reconfiguration que vous demandez.

5. **Ajouter des pièces jointes** si nécessaire.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Votre demande est envoyée.

Que faire ensuite
Vous pouvez vérifier les détails de votre demande ou choisir de l'annuler à tout moment à l'aide des applications Espace de travail du Portail de services ou Now Mobile. Cliquez sur **Annuler la demande** pour annuler la demande.

- Sur le Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet Demandes pour afficher vos demandes et vos réservations.
- Dans la barre de navigation de l'application Now Mobile, appuyez sur **For Me** (Pour moi) et faites défiler vers le bas jusqu'à la section Ma demande pour afficher vos demandes.

Lorsque la demande est résolue, sélectionnez **Accepter** ou **Rejeter** en fonction de la résolution obtenue.

Soumettre une demande d'aide pour une question relative au lieu de travail

Soumettez une demande de service du lieu de travail générale pour les problèmes qui nécessitent une réponse humaine. Demandez de l'aide pour les problèmes qui ne sont pas couverts par les workflows automatisés actuels.

Avant de commencer
Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Demandez de l'aide sur le lieu de travail ou indiquez un problème concernant tout ce qui est lié au lieu de travail.

Si un code QR est disponible sur le lieu de travail, vous pouvez le scanner et soumettre votre demande.

Vous pouvez également soumettre une question générale à l'aide de l'assistance par messagerie instantanée Virtual Agent. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil du portail de services du lieu de travail** et cliquez sur l'icône de messagerie). Entrez votre question ou sélectionnez **Afficher tous les éléments** pour choisir dans la liste des options pour soumettre votre requête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tout le lieu de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Général**.

   a. Cliquez sur **Catalogue**.

   b. Cliquez sur **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Général**.

      Remarque :
      S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Général**.

3. Cliquez sur **Soumettre une demande générale**.
4. Dans le champ **What can we help you with?** Que pouvons-nous faire pour vous aider ?, saisissez votre requête ou votre problème.
5. **Ajouter des pièces jointes** si nécessaire.
6. Dans le champ **Quelle surface requière notre attention ?**, spécifiez les détails de l'emplacement pour lequel vous souhaitez soumettre la demande.
   Si le module d'extension Workplace Space Mapping est installé, vous pouvez également cliquer sur **l'option Rechercher l'espace sur une carte d'étage** pour sélectionner l'espace directement sur la carte.

   Siles employés ont une affectation permanente dans leur profil du lieu de travail, les noms des employés sont affichés sur la carte pour un espace sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Afficher les affectations de sièges permanents sur les cartes d'étage.

   a. Dans le champ **Emplacement**, sélectionnez le bâtiment dans lequel se trouve l'espace.

   b. Dans le champ **Étage**, sélectionnez l'étage dans lequel se trouve l'espace.

   c. Dans le champ **Type d'espace**, sélectionnez le type d'espace.

   d. Dans le champ **Nom de l'espace**, sélectionnez l'espace.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Votre demande est envoyée.

Que faire ensuite

En fonction de votre plateforme, effectuez l'une des actions suivantes pour afficher vos demandes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sur Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet **Demandes** pour afficher vos demandes et vos réservations.
- Dans la barre de navigation de l'application Now Mobile, appuyez sur **For Me** (Pour moi) et faites défiler vers le bas jusqu'à la section Ma demande pour afficher vos demandes.
- Dans la messagerie instantanée Virtual Agent, saisissez votre question ou utilisez **Afficher tous les éléments** pour sélectionner une question dans une liste d'options disponibles.

Si vous souhaitez annuler une demande, cliquez sur **Annuler la demande**.

Lorsque la demande est résolue, sélectionnez **Accepter** ou **Rejeter**.

Émettre une demande de déplacement pour un changement d'espace

Créez une demande de déplacement pour être déplacé vers un autre espace. Spécifiez le motif et la date du déplacement. Vous pouvez sélectionner un espace situé dans votre bâtiment actuel ou dans un autre. Vous pouvez également sélectionner un bureau directement sur la carte de l'étage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**.
   Les Espace de travail du Portail de services ouvertures.
2. Ouvrez la catégorie **Général** où se trouve le service du lieu de travail, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur **Catalogue**.
   b. Cliquez sur **Parcourir par catégories**.
   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Général**.

   Remarque :
   S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Général**.
3. Sélectionnez **Demander un changement de bureau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Demander un changement de bureau

Champ	Description
Nom de l'employé	Nom de l'employé pour lequel vous émettez la demande de déplacement. Si la demande vous concerne, sélectionnez votre nom.
Quelle est la date de déplacement demandée ?	
Date	Date à laquelle le déplacement doit être effectué. Sélectionnez une date dans le calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner un motif de déplacement	Motif du départ de l'emplacement actuel. Effectuez une sélection dans la liste des motifs disponibles.
De :	
Find a space on a floor (Trouver un espace à un étage)	Option permettant de sélectionner directement l'espace actuel sur la carte de l'étage.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel le bureau actuel se trouve.
Étage	Étage auquel le bureau actuel se trouve.
Espace	Espace dans lequel le bureau actuel se trouve.
Vers :	
Find a space on a floor (Trouver un espace à un étage)	Option permettant de sélectionner directement le nouveau bureau cible sur la carte de l'étage. Si les employés ont une affectation permanente dans leur profil du lieu de travail, les noms des employés sont affichés sur la carte pour un espace sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Afficher les affectations de sièges permanents sur les cartes d'étage.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel le bureau cible se trouve.
Étage	Étage auquel le bureau cible se trouve.
Espace	Espace dans lequel le bureau cible se trouve.
Qu'est-ce qui doit être déplacé ?	Éléments à déplacer du bureau actuel vers le nouveau bureau cible.
Autre chose à noter ?	Informations supplémentaires concernant la demande de déplacement.
Ajouter une pièce jointe	Fichiers joints qui appuient la demande de déplacement, le cas échéant.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La demande de déplacement est envoyée.

Si l'état de la demande de déplacement est Fermé terminé, cela signifie qu'elle a été correctement effectuée. Si l'état est défini sur Fermé incomplet, cela signifie que la demande de déplacement n'a pas pu être effectuée pour diverses raisons. Vous pouvez émettre une autre demande si nécessaire.

En fonction de votre plateforme, effectuez l'une des actions suivantes pour afficher vos demandes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sur Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet **Demandes** pour afficher vos demandes et vos réservations.
- Dans la barre de navigation de l'application Now Mobile, appuyez sur **For Me** (Pour moi) et faites défiler vers le bas jusqu'à la section Ma demande pour afficher vos demandes.
- Dans la messagerie instantanée Virtual Agent, saisissez votre question ou utilisez **Afficher tous les éléments** pour sélectionner une question dans une liste d'options disponibles.

Si vous souhaitez annuler une demande, cliquez sur **Annuler la demande**. Lorsque la demande est résolue, sélectionnez **Accepter** ou **Rejeter**.

Effectuer une demande de mobilier pour un espace

Commandez des meubles ou des équipements pour votre lieu de travail ou pour un événement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le service de lieu de travail **Demande de mobilier** pour demander un meuble ou un équipement, tel qu'une chaise, une table, un bureau ajustable, une armoire, un tableau de papier, un tableau blanc ou d'autres éléments.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**.
   Les Espace de travail du Portail de services ouvertures.
2. Pour ouvrir la catégorie **Général** où se trouve le service du lieu de travail, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur **Catalogue**.
   b. Cliquez sur **Parcourir par catégories**.
   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Général**.

   Remarque :
   S’il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Général**.
3. Sélectionnez **Demande de mobilier**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire demande de mobilier

Champ	Description
Demandé pour	Nom du demandeur Si un profil de lieu de travail est défini pour le demandeur, les champs **Bâtiment**,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Étage et **Espace** sont renseignés automatiquement.
Find a space on a floor map (Trouver un espace dans une carte d'étage)	Option permettant de sélectionner l'espace directement sur la carte de l'étage. Si les employés ont une affectation permanente dans leur profil du lieu de travail, les noms des employés sont affichés sur la carte pour un spasélectionné. Pour plus d'informations, consultez Afficher les affectations de sièges permanents sur les cartes d'étage.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel l'espace pour le mobilier demandé se trouve.
Étage	Bâtiment dans lequel l'espace pour le mobilier demandé se trouve.
Espace	Espace pour le mobilier demandé.

5. Dans la section Ajouter le mobilier, cliquez sur **Ajouter**.
   Vous pouvez demander plusieurs éléments de mobilier. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter d'autres éléments de mobilier.
6. Dans le champ **Sélectionner un meuble**, sélectionnez le mobilier que vous souhaitez demander pour votre espace.
   La disponibilité du mobilier dépend de la configuration définie par le gestionnaire du lieu de travail pour l'emplacement du lieu de travail.
7. Dans le champ **Quantité**, spécifiez la quantité requise.
   Le champ **Coût** est automatiquement calculé en fonction du mobilier sélectionné et de la quantité spécifiée. Ce champ dépend également du coût défini par le gestionnaire du lieu de travail pour l'emplacement sélectionné.
8. Cliquez sur **Ajouter**.
   Le mobilier est ajouté à la demande.
9. **Facultatif :** Dans le champ **Is there anything else we should know (Y-a-t-il autre chose que nous devons savoir ?)**, spécifiez les instructions ou informations supplémentaires, le cas échéant.
10. **Facultatif :** Sélectionnez **Ajouter des pièces jointes** pour joindre tous les fichiers requis.
11. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La demande de mobilier est envoyée.
L'état de la demande devient En attente d'approbation pour approbation du gestionnaire respectif. Une fois la demande approuvée, son état passe à Travail en cours. L'état de la demande change en fonction de l'avancement des tâches en arrière-plan affectées pour y répondre.

Émettre une demande d'assistance concernant l'espace

Soumettez une demande de service du lieu de travail pour obtenir des recommandations d'allocation d'espace à l'aide du Espace de travail du Portail de services. L'aide Prestation de services de lieu de travail concernant les espaces vous propose les meilleures options de plan d'allocation d'espace en fonction de la quantité d'espace et du département que vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

spécifiez. Vous pouvez sélectionner l'allocation la plus appropriée ou aucune. En fonction de votre sélection, le planificateur d'espace déploie le plan à utiliser.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Le module d'extension Workplace Central est installé.
- Gestion des tickets de lieu de travail Le module d'extension est installé.
- Pour afficher les recommandations sur l'espace sur la carte, la carte d'étage doit être configurée à l'aide de Mappage intérieur des lieux de travail.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Spécifiez le département et le nombre d'espaces que vous souhaitez affecter à ce département à un étage. Spécifiez l'emplacement où vous souhaitez afficher la recommandation d'allocation. En fonction des spécifications soumises sur le formulaire, le système vous propose des options contenant les plans d'attribution d'espace les plus appropriés dans ce bâtiment. Si le département sélectionné existe à l'étage que vous avez sélectionné, les espaces sont recommandés à proximité de ce département.

Vous pouvez sélectionner la meilleure option et soumettre la sélection. Si une approbation est configurée, le plan est envoyé pour approbation à votre gestionnaire. Le plan d'espace sélectionné est dirigé vers le planificateur d'espace. Le planificateur d'espace examine le plan et le déploie en conséquence.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**.
   Les Espace de travail du Portail de services ouvertures.
2. Ouvrez la catégorie Général.
   a. Sélectionnez **Catalogue**.
   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.
   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Général**.

   Remarque :
   S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Général**.
3. Sélectionnez **la demande d'assistant d'espace**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de demande d'assistant d'espace

Champ	Description
Nom de la demande	Nom descriptif de la demande.
Allouer l'espace par	Le type d'allocation est défini avec le type d'allocation par défaut défini par votre administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si aucun type d’allocation n’est spécifié, vous ne pouvez pas traiter la demande.
Demandé pour	Option permettant de spécifier l’utilisateur pour lequel vous émettez la demande d’assistance en matière d’espace.
Sélectionner un département	Département sur lequel vous souhaitez allouer les espaces. Cette option s’affiche **si Département** est défini dans le champ **Allouer l’espace par** .
Sélectionner un centre de coûts	Centre de coûts en fonction duquel vous souhaitez allouer des espaces. Cette option s’affiche uniquement si Centre de **coûts** est défini dans le champ **Allouer l’espace par** .
Sélectionner un type d'entité sur le lieu de travail	Type d’entité du lieu de travail en fonction duquel vous souhaitez allouer des espaces. Cette option s’affiche si **l’entité du lieu de travail** est définie dans le champ **Allouer l’espace par** .
Sélectionner une entité sur le lieu de travail	Entité du lieu de travail en fonction de laquelle vous souhaitez allouer des espaces. Cette option s’affiche si **l’entité du lieu de travail** est définie dans le champ **Allouer l’espace par** .
Motif de la demande	Option permettant de sélectionner le motif de la demande.
Type d'espace	Option permettant de spécifier le type d’espaces souhaité.
Correspondance exacte (type d’espace)	Option permettant de confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces qui correspondent exactement au type d’espace sélectionné.
Type d'affectation	Option permettant de spécifier si vous souhaitez des espaces flexibles ou permanents.
Quantité/Capacité	Nombre d’espaces que vous souhaitez allouer.
Région	Région dans laquelle vous souhaitez allouer de l’espace.
Campus	Campus dans lequel vous souhaitez allouer de l’espace.
Site	Site dans lequel vous souhaitez allouer de l’espace.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel vous souhaitez allouer de l’espace.
Correspondance exacte (bâtiment)	Option permettant de confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces qui correspondent exactement au bâtiment sélectionné.
Date de déplacement vers l'intérieur	Option permettant de spécifier la date à partir de laquelle vous souhaitez implémenter l’allocation d’espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Correspondance exacte (date d'emménagement)	Option permettant de confirmer que vous souhaitez voir uniquement les espaces disponibles à la date de déplacement sélectionnée. Cette option n'est pas disponible à partir de la Workplace Space Management version 1.12.0.
Date de déplacement vers l'extérieur	Option permettant de spécifier la date de fin à laquelle vous souhaitez allouer les espaces.
Correspondance exacte (date de déplacement)	Option permettant de confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces disponibles jusqu'à la date de déplacement sélectionnée. Cette option n'est pas disponible à partir de la Workplace Space Management version 1.12.0.
Ajouter des pièces jointes	Option permettant de joindre les fichiers de support si nécessaire.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   La demande est envoyée. Une fois la demande envoyée, la page des détails de la demande s'ouvre.
6. Sur la page Ma demande, sélectionnez **Plans de l'espace**.
   Actualisez la page pour afficher les options de plan d'espace.
   La page affiche les options qui disposent des allocations d'espace les plus appropriées pour le centre de coûts ou le département sélectionné à l'étage sélectionné, ainsi que le pourcentage de correspondance.
7. Examinez les options affichées.
   Le pourcentage de correspondance est affiché sous chaque option.
8. **Facultatif :** Affichez les allocations d'espace sur la carte en sélectionnant **Afficher les espaces sur la carte**.

   Remarque :
   Vous pouvez afficher les allocations d'espace sur la carte uniquement si une carte d'étage est configurée pour l'étage.

9. Sélectionnez une option parmi les options fournies.

   a. Sur la page Ma demande, sélectionnez **Tâches/Tâches.**

   b. Dans **l'option Sélectionner un plan d'espace**, sélectionnez **Afficher la tâche**.
   Une page avec toutes les options affichées dans le **plan d'espace** s'affiche pour la sélection.

   c. Sélectionnez **Sélectionner** en regard de l'option avec laquelle vous souhaitez continuer.

   d. **Facultatif :** Si vous ne souhaitez sélectionner aucune option pour une raison quelconque, sélectionnez **Aucune des options ci-dessus**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous sélectionnez **Aucune des options ci-dessus**, la demande est fermée et l'état est défini sur **Fermé terminé**

e. Après la sélection, sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

L'option que vous avez sélectionnée est soumise. À tout moment, vous pouvez afficher l'option sélectionnée dans l'onglet **Plans d'espace** . Une fois la sélection envoyée, les actions suivantes sont effectuées en fonction du processus d'approbation configuré par votre organisation :

- Si un processus d'approbation est configuré pour votre profil d'utilisateur, la demande d'espace est envoyée à votre gestionnaire pour approbation. L'état de la demande d'espace devient En attente d'approbation.
  - Si votre gestionnaire approuve, la demande d'espace est envoyée pour déploiement et l'état devient Approuvé.
  - Si votre gestionnaire refuse, alors la demande d'espace est rejetée et l'état devient Fermé incomplet.
- Si votre profil d'utilisateur ne nécessite pas d'approbation, la demande d'espace est transférée au planificateur d'espace de votre organisation et l'état devient **Approuvé.**

Soumettre une demande de maintenance

Émettez une demande de maintenance pour un équipement pour un emplacement à l'aide du Espace de travail du Portail de services ou du Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez au portail à partir de l'un des emplacements suivants.

2. Remplissez les champs du formulaire.

Soumettre un formulaire de demande de maintenance

Champ	Description
Que souhaitez-vous signaler ?	Sélectionnez le type de votre demande de maintenance parmi les options suivantes : ○ **Problème d'équipement** : sélectionnez cette option si la demande de maintenance est liée à un actif ou à un élément physique. ○ **Emplacement** : sélectionnez cette option si la demande de maintenance est liée à un emplacement.
Élément	Sélectionnez l'élément pour lequel vous souhaitez faire la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : L’option s’affiche uniquement si vous avez sélectionné **Problème d’équipement** comme type.
Trouvez l'espace sur un plan du sol	Sélectionnez l’emplacement sur la carte de l’étage. **Remarque :** Cette option s’affiche uniquement si vous avez sélectionné **Emplacement** comme type.
Bâtiment	Sélectionnez le bâtiment où se trouve l’emplacement. **Remarque :** Cette option s’affiche uniquement si vous avez sélectionné **Emplacement** comme type.
Étage	Sélectionnez l’étage où se trouve l’emplacement. **Remarque :** Cette option s’affiche uniquement si vous avez sélectionné **Emplacement** comme type.
Espace	Sélectionnez l’espace que vous souhaitez signaler. **Remarque :** Cette option s’affiche uniquement si vous avez sélectionné **Emplacement** comme type.
Décrire le problème	Saisissez une description détaillée du problème.
Ajouter des pièces jointes	Sélectionnez l’option si vous souhaitez ajouter des pièces jointes.

3. Sélectionnez **Soumettre**.
   La demande de maintenance est envoyée. Un ticket de maintenance du lieu de travail est créé et l’état est défini sur Travail en cours.

Soumettre une demande de restauration

Émettez une demande de service de restauration à l’aide du ou du Espace de travail du Portail de servicesCentre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le service **de restauration** sur le lieu de travail pour demander un service de restauration pour les réunions et les événements sur votre lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au portail à partir de l'un des emplacements suivants.

2. Renseignez les champs du formulaire Soumettre une demande **de restauration** .

Formulaire de demande de restauration

Champ	Description
Demandé pour	Nom du demandeur Si un profil de lieu de travail est défini pour le demandeur, les champs **Bâtiment**, **Étage** et **Espace** sont renseignés automatiquement.
Détails de la réservation	Les détails de la réservation. Le champ Détails de la réservation s'affiche uniquement lorsque le module d'extension de réservation est installé. Le champ de réservation est disponible lorsque l'élément de service ajouté est disponible pour le ticket et la réservation. Si les détails de la réservation sont sélectionnés, les champs **Demandé pour**, **Date et heure demandées par**, **Bâtiment**, **Étage** et **Espace** sont automatiquement renseignés en fonction de la réservation.
Date et heure demandées par	**Date et heure demandées** pour le service.
Urgence	Choisissez **l'urgence** pour le service de restauration.
Impact	Choisissez **l'impact** de l'indisponibilité du service.
Bâtiment	**Bâtiment**, qui a demandé un service de restauration.
Étage	**Étage**, qui a demandé un service de restauration.
Espace	**Espace**, qui a demandé pour le service de restauration.
Méthode de livraison	Sélectionnez Mode de **livraison** du service de restauration.

3. Vous pouvez ajouter des éléments de service à la réservation.

Remarque :
Cette option s'affiche uniquement s'il existe au moins un élément de service disponible pour l'emplacement spécifique.

La disponibilité des éléments de service est déterminée en fonction des notifications relatives aux éléments de service. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un élément de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

service du lieu de travail à un service du lieu de travail, consultez Ajouter un élément de service du lieu de travail à un service du lieu de travail

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La demande de restauration est envoyée.

L'état de la demande devient En attente d'approbation pour approbation du gestionnaire respectif. Une fois la demande approuvée, son état passe à Travail en cours. L'état de la demande change en fonction de l'avancement des tâches en arrière-plan affectées pour y répondre.

Pour plus d'informations sur le blocage de l'emplacement du lieu de travail pour une réservation, consultez Bloquer un emplacement du lieu de travail

Soumettre une demande de chauffage et de refroidissement

Émettez une demande de chauffage et de refroidissement à l'aide du ou du Espace de travail du Portail de servicesCentre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le service **Chauffage et climatisation** du lieu de travail pour signaler les problèmes de température sur votre lieu de travail.

Procédure

1. Accédez au portail à partir de l'un des emplacements suivants.

2. Renseignez les champs du formulaire de demande de **chauffage et de climatisation** .

Formulaire Chauffage et climatisation

Demandé pour	Nom du demandeur Si un profil de lieu de travail est défini pour le demandeur, les champs **Bâtiment**, **Étage** et **Espace** sont renseignés automatiquement.
Date et heure demandées par	**Date et heure demandées** pour le service.
Urgence	Choisissez **l'urgence** pour le service **de chauffage et de climatisation** .
Impact	Choisissez **l'impact** de l'indisponibilité du service.
Que pouvons-nous faire pour vous aider ?	Demande de signalement de problèmes de température
Bâtiment	**Bâtiment**, qui a demandé un service de chauffage et de refroidissement.
Étage	**Étage**, qui a demandé un service de chauffage et de climatisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace	**Espace**, qui a demandé un service de chauffage et de climatisation.

3. Vous pouvez ajouter des éléments de service à la réservation.

Remarque :
Cette option s'affiche uniquement s'il existe au moins un élément de service disponible pour l'emplacement spécifique.

La disponibilité des éléments de service est déterminée en fonction des notifications relatives aux éléments de service. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un élément de service du lieu de travail à un service du lieu de travail, consultez Ajouter un élément de service du lieu de travail à un service du lieu de travail

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La demande de chauffage et de refroidissement est déposée.

L'état de la demande devient En attente d'approbation pour approbation du gestionnaire respectif. Une fois la demande approuvée, son état passe à Travail en cours. L'état de la demande change en fonction de l'avancement des tâches en arrière-plan affectées pour y répondre.

Pour plus d'informations sur le blocage de l'emplacement du lieu de travail pour une réservation, consultez Bloquer un emplacement du lieu de travail

Soumettre une demande de badge

Effectuer une demande de badge sur votre lieu de travail à l'aide du Espace de travail du Portail de services ou du Centre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la **demande de badge** pour le badge pour nouvel embauché, la photo de badge, le badge perdu, le badge de remplacement ou le problème d'accès sur votre lieu de travail.

Procédure

1. Accédez au portail à partir de l'un des emplacements suivants.

2. Renseignez les champs du formulaire **Soumettre une demande de badge** .

Formulaire de demande de badge

Champ	Description
Demandé pour	Nom du demandeur Si un profil de lieu de travail est défini pour le demandeur, les champs **Bâtiment**, **Étage** et **Espace** sont renseignés automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date et heure demandées par	**Date et heure demandées** pour le service.
Urgence	Choisissez **l'urgence** pour le service de demande de badge.
Impact	Choisissez **l'impact** de l'indisponibilité du service.
Type de demande	Choisissez le type de demande.
Informations supplémentaires	Informations supplémentaires.
Bâtiment	**Bâtiment**, qui a demandé un service de restauration.
Étage	**Étage**, qui a demandé un service de restauration.
Espace	**Espace**, qui a demandé pour le service de restauration.

3. Vous pouvez ajouter des éléments de service à la réservation.

Remarque :
Cette option s'affiche uniquement s'il existe au moins un élément de service disponible pour l'emplacement spécifique.

La disponibilité des éléments de service est déterminée en fonction des notifications relatives aux éléments de service. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un élément de service du lieu de travail à un service du lieu de travail, consultez Ajouter un élément de service du lieu de travail à un service du lieu de travail

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La demande de badge est envoyée.

L'état de la demande devient En attente d'approbation pour approbation du gestionnaire respectif. Une fois la demande approuvée, son état passe à Travail en cours. L'état de la demande change en fonction de l'avancement des tâches en arrière-plan affectées pour y répondre.

Pour plus d'informations sur le blocage de l'emplacement du lieu de travail pour une réservation, consultez Bloquer un emplacement du lieu de travail

Envoyer une demande d'assistance technique

Émettez une demande d'assistance technique à l'aide du ou du Espace de travail du Portail de servicesCentre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le service **Support technique** du lieu de travail pour demander une assistance technique pour les réunions sur votre lieu de travail.

Procédure

1. Accédez au portail à partir de l'un des emplacements suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Renseignez les champs du formulaire Soumettre une demande **d'assistance technique** .

Formulaire de demande d'assistance technique

Champ	Description
Demandé pour	Nom du demandeur Si un profil de lieu de travail est défini pour le demandeur, les champs **Bâtiment**, **Étage** et **Espace** sont renseignés automatiquement.
Détails de la réservation	Les détails de la réservation. Le champ Détails de la réservation s'affiche uniquement lorsque le module d'extension de réservation est installé. Le champ de réservation est disponible lorsque l'élément de service ajouté est disponible pour le ticket et la réservation. Si les détails de la réservation sont sélectionnés, les champs **Demandé pour**, **Date et heure demandées par**, **Bâtiment**, **Étage** et **Espace** sont automatiquement renseignés en fonction de la réservation.
Date et heure demandées par	**Date et heure demandées** pour le service.
Urgence	Choisissez **l'urgence** pour le service d'assistance technique.
Impact	Choisissez **l'impact** de l'indisponibilité du service.
Bâtiment	**Bâtiment**, qui a demandé un service de support technique.
Étage	**Étage**, qui a demandé un service d'assistance technique.
Espace	**Espace** demandé pour le service d'assistance technique.

3. Vous pouvez ajouter des éléments de service à la réservation.

Remarque :
Cette option s'affiche uniquement s'il existe au moins un élément de service disponible pour l'emplacement spécifique.

La disponibilité des éléments de service est déterminée en fonction des notifications relatives aux éléments de service. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un élément de service du lieu de travail à un service du lieu de travail, consultez Ajouter un élément de service du lieu de travail à un service du lieu de travail

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La demande d'assistance technique est envoyée.

L'état de la demande devient En attente d'approbation pour approbation du gestionnaire respectif. Une fois la demande approuvée, son état passe à Travail en cours. L'état de la demande change en fonction de l'avancement des tâches en arrière-plan affectées pour y répondre.

Pour plus d'informations sur le blocage de l'emplacement du lieu de travail pour une réservation, consultez Bloquer un emplacement du lieu de travail

Soumettre une demande de nettoyage

Émettez une demande de nettoyage à l'aide du ou du Espace de travail du Portail de servicesCentre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le service **de nettoyage** du lieu de travail pour demander un service de nettoyage sur votre lieu de travail.

Procédure
1. Accédez au portail à partir de l'un des emplacements suivants.

2. Renseignez les champs du formulaire Soumettre une demande de **nettoyage** .

Formulaire de demande de nettoyage

Champ	Description
Demandé pour	Nom du demandeur Si un profil de lieu de travail est défini pour le demandeur, les champs **Bâtiment**, **Étage** et **Espace** sont renseignés automatiquement.
Date et heure demandées par	**Date et heure demandées** pour le service.
Urgence	**Choisissez l'urgence** pour le service de nettoyage.
Impact	Choisissez **l'impact** de l'indisponibilité du service.
Problème de nettoyage	Sélectionnez les problèmes de nettoyage.
Informations supplémentaires	Informations supplémentaires.
Bâtiment	**Bâtiment**, qui a demandé un service de nettoyage.
Étage	**Étage**, qui a demandé un service de nettoyage.
Espace	**Espace** demandé pour le service de nettoyage.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La demande de nettoyage est envoyée.

L'état de la demande devient En attente d'approbation pour approbation du gestionnaire respectif. Une fois la demande approuvée, son état passe à Travail en cours. L'état de la demande change en fonction de l'avancement des tâches en arrière-plan affectées pour y répondre.

Pour plus d'informations sur le blocage de l'emplacement du lieu de travail pour une réservation, consultez Bloquer un emplacement du lieu de travail

Soumettre une demande d'équipement

Effectuez une demande d'équipement sur votre lieu de travail à l'aide du ou du Espace de travail du Portail de servicesCentre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le service **Équipement** du lieu de travail pour demander des chaises, des tables ou des tableaux blancs supplémentaires sur votre lieu de travail.

Procédure

1. Accédez au portail à partir de l'un des emplacements suivants.

2. Renseignez les champs du formulaire Soumettre une demande **d'équipement** .

Formulaire de demande d'équipement

Champ	Description
Demandé pour	Nom du demandeur Si un profil de lieu de travail est défini pour le demandeur, les champs **Bâtiment**, **Étage** et **Espace** sont renseignés automatiquement.
Détails de la réservation	Les détails de la réservation. Le champ Détails de la réservation s'affiche uniquement lorsque le module d'extension de réservation est installé. Le champ de réservation est disponible lorsque l'élément de service ajouté est disponible pour le ticket et la réservation. Si les détails de la réservation sont sélectionnés, les champs **Demandé pour**, **Date et heure demandées par**, **Bâtiment**, **Étage** et **Espace** sont automatiquement renseignés en fonction de la réservation.
Date et heure demandées par	**Date et heure demandées** pour le service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Urgence	Choisissez **l'urgence** pour le service d'équipement.
Impact	Choisissez **l'impact** de l'indisponibilité du service.
Bâtiment	**Bâtiment**, qui a demandé pour le service d'équipement.
Étage	**Étage** ayant demandé un entretien de l'équipement.
Espace	**Espace** demandé pour le service d'équipement.

3. Vous pouvez ajouter des éléments de service à la réservation.

   Remarque :
   Cette option s'affiche uniquement s'il existe au moins un élément de service disponible pour l'emplacement spécifique.

   La disponibilité des éléments de service est déterminée en fonction des notifications relatives aux éléments de service. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un élément de service du lieu de travail à un service du lieu de travail, consultez Ajouter un élément de service du lieu de travail à un service du lieu de travail

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La demande d'équipement est envoyée.

L'état de la demande devient En attente d'approbation pour approbation du gestionnaire respectif. Une fois la demande approuvée, son état passe à Travail en cours. L'état de la demande change en fonction de l'avancement des tâches en arrière-plan affectées pour y répondre.

Pour plus d'informations sur le blocage de l'emplacement du lieu de travail pour une réservation, consultez Bloquer un emplacement du lieu de travail

Modifier une demande du lieu de travail

Modifiez les détails d'une demande du lieu de travail ou modifiez les éléments de service du lieu de travail inclus dans une demande du lieu de travail.

Avant de commencer
La modification d'une demande est prise en charge pour les types de demande suivants :

- Demandes de badges
- Restauration
- Nettoyage
- Stationnement d'employé
- Équipement
- Demande de mobilier
- Demande générale
- Demande de chauffage et de refroidissement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Demande d’aménagement de l’espace
- Assistance technique

Si vous avez créé une demande à partir d’une réservation de lieu de travail, vous ne pouvez modifier la demande qu’à partir de la page récapitulative de la réservation. Pour plus d'informations, consultez Partager, modifier ou annuler une réservation.

Remarque :

- Selon la configuration définie par votre administrateur, vous pourriez ne pas être en mesure de modifier une demande.
- La modification d’une demande n’est prise en charge que pour les demandes ouvertes. Si une demande est fermée ou terminée, elle ne peut pas être modifiée.
- La modification d’une demande n’est prise en charge que si elle contient des éléments de service sur le lieu de travail.
- Si tous les services du lieu de travail d’une demande sont satisfaits, la demande ne peut pas être modifiée, même s’il s’agit d’une demande ouverte.
- Les éléments de service qui sont dans le délai ne peuvent pas être modifiés.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   a. Sur la page d’accueil de destination Centre des employés, sélectionnez **Services du lieu de travail** > **Maintenance**.
   b. Sélectionnez **Soumettre une demande de maintenance**.
2. Sur la page de Centre des employés destination, sélectionnez **Mes demandes**.
3. Dans la liste Mes demandes, sélectionnez la demande du lieu de travail que vous souhaitez modifier.
4. Sur la page des détails de la demande, sélectionnez **Actions**, puis Modifier la **demande**.
5. Modifiez les détails de la demande en fonction de vos besoins.
6. **Facultatif :** Modifiez les éléments de service du lieu de travail qui sont inclus dans votre demande.
   Vous pouvez ajouter ou supprimer des éléments de service du lieu de travail à partir de la demande. Vous pouvez également modifier les quantités d’éléments de service qui sont déjà ajoutés à la demande.

   Remarque :
   Un élément de service du lieu de travail ne peut pas être modifié s’il a déjà été traité.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La demande du lieu de travail est mise à jour.

Soumettre une demande de maintenance d'urgence

Soumettez une demande de ticket de maintenance d’urgence pour la maintenance de la salle de réunion.

Avant de commencer

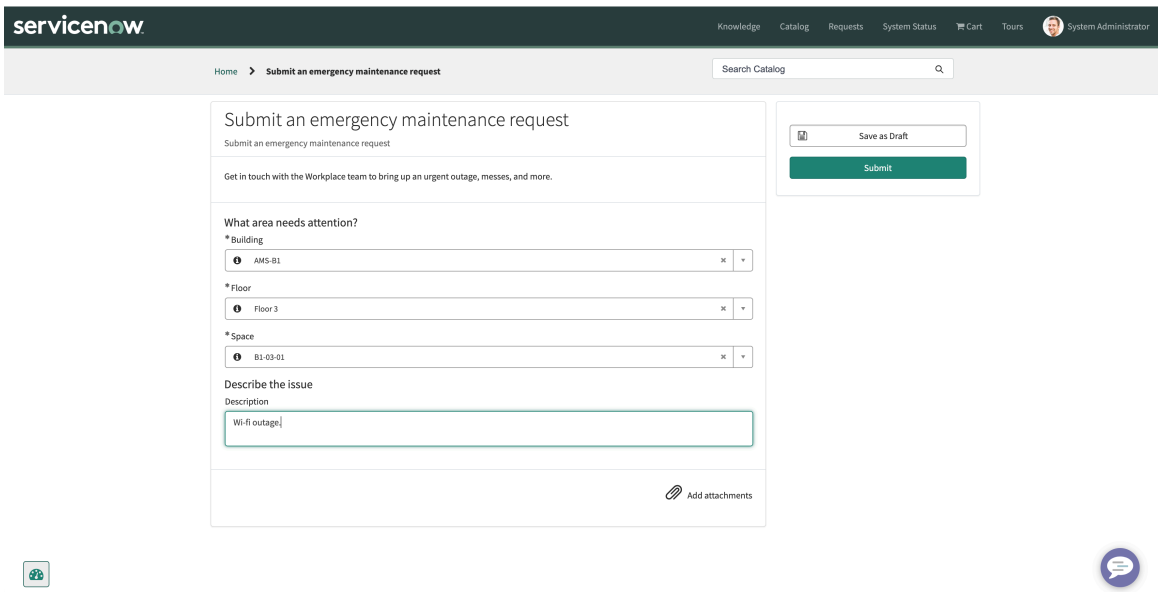
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services** > **Catalogue** dans la barre de menus de navigation.
   Vous pouvez également accéder au formulaire de demande de maintenance d'urgence à l'aide du Centre des employés portail. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** > **Services du lieu de travail** > **Maintenance** > **Soumettre une demande de maintenance d'urgence**.
2. Sélectionnez **le formulaire d'enregistrement Soumettre une demande de maintenance d'urgence** .



3. Remplissez les informations du champ.

Quelle surface nécessite notre attention

Champ	Description
Bâtiment	Bâtiment pour lequel la demande de maintenance est émise.
Étage	Étage où l'entretien doit être effectué.
Espace	Espace de travail nécessitant une maintenance.
Décrire le problème	Description brève du ticket de maintenance.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Un ticket du lieu de travail est créé et il est affecté automatiquement au groupe d'affectation Planificateurs d'événements du lieu de travail. Il est ensuite affecté manuellement à un utilisateur dans le groupe d'affectation Planificateurs d'événements du lieu de travail. Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails du ticket de maintenance d'urgence.

   Lorsque le ticket de demande de maintenance d'urgence est affecté à un groupe d'affectation Planificateurs d'événements du lieu de travail, le workflow agentique IA **Gérer les fermetures temporaires d'espaces** est déclenché. L'équipe d'agents IA bloque un emplacement d'espace de travail pour maintenance. Les agents IA créent un enregistrement dans la table sn_wsd_core_block_location pour bloquer un emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

S’il existe des réservations impactées pour un emplacement bloqué, les agents IA déplacent toutes les réservations existantes vers un nouvel emplacement. Pour en savoir plus, reportez-vous à Gérer les fermetures temporaires d’espaces Workflow agentique.

Soumettre une demande d’événement de changement pour une réservation

En tant qu’employé du lieu de travail, demandez un changement de la date, de l’heure et de la durée de votre réservation d’événement planifiée.

Avant de commencer

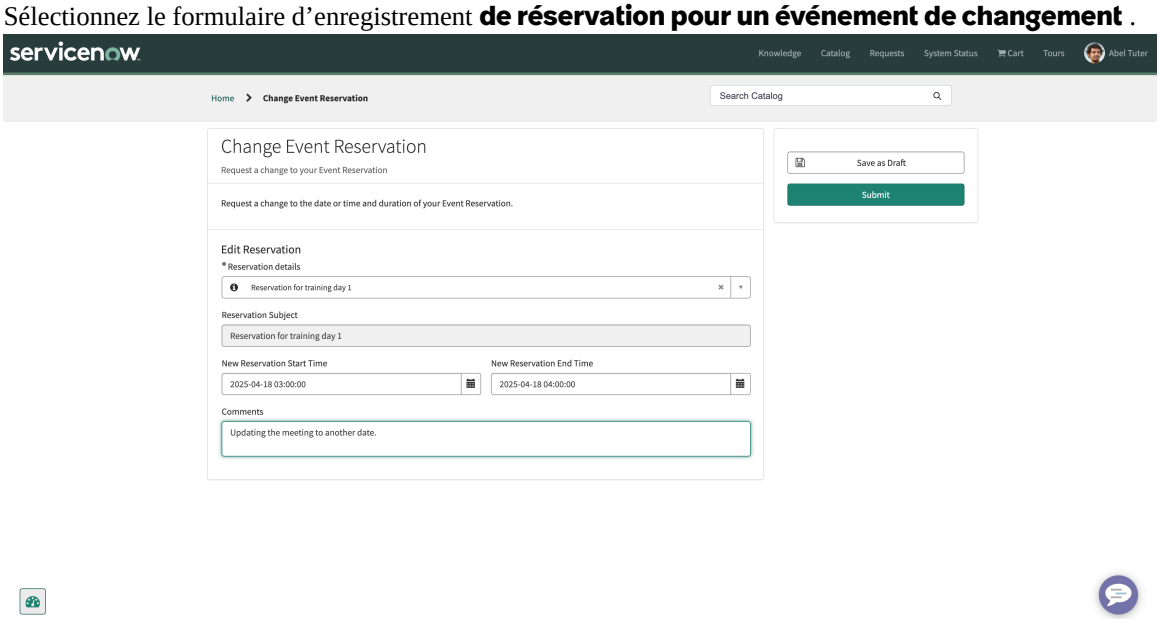
Remarque :
Seules les réservations créées par un employé ou définies comme demandé par dans Gestion des réservations du lieu de travail sont visibles pour que vous puissiez les sélectionner et les mettre à jour.

Sélectionnez une réservation que vous souhaitez mettre à jour, puis sélectionnez la date, l’heure et la durée pour lesquelles vous souhaitez mettre à jour votre réservation. Un ticket du lieu de travail est créé avec un service du lieu de travail mis à jour ou nouveau.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services** > **Catalogue** dans la barre de menus de navigation.
   Vous pouvez également accéder au formulaire de demande de maintenance d’urgence à l’aide du Centre des employés portail. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** > **Services du lieu de travail** > **Maintenance** > **Changer la réservation de l'événement**.
2. Sélectionnez le formulaire d’enregistrement **de réservation pour un événement de changement** .



3. Remplissez les informations du champ.

Changer la réservation de l'événement

Champ	Description
Détails de la réservation	Description que vous avez donnée lors de la création d’une réservation. Sélectionnez la description dans la liste déroulante. Au fur et à mesure que vous tapez,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	le système remplit automatiquement la description à partir des informations mises en cache.
Objet de la réservation	Objectif de la réservation pour laquelle vous réservez une chambre. Lorsque vous sélectionnez le champ Détails de la réservation, ces informations sont automatiquement mises à jour.
Date/heure de début	Date et heure de début d'une réservation. Sélectionnez la date et l'heure de début.
Date/heure de fin	Date et heure de fin d'une réservation. Sélectionnez la date et l'heure de fin.
Commentaires	Facultatif. Ajoutez des commentaires, si nécessaire.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Lorsqu'une demande d'événement de changement est soumise, un ticket du lieu de travail est créé. Le ticket est automatiquement affecté au groupe d'affectation Planificateurs d'événements du lieu de travail. Il est ensuite affecté manuellement à un utilisateur dans le groupe d'affectation Planificateurs d'événements du lieu de travail.

Lorsque le ticket de demande d'événement de changement est affecté à un planificateur d'événements du lieu de travail, le workflow agentique IA **Aide Gérer les réservations du lieu de travail** est déclenché. Les agents IA récupèrent une réservation à partir des détails du ticket, analysent la réservation et mettent à jour les notes du ticket de réservation pour que les planificateurs d'événements du lieu de travail les examinent. Si le même emplacement est disponible pour la date et l'heure mises à jour, l'application vous réserve un espace. Si vous ne trouvez pas l'emplacement de votre choix lorsque vous modifiez la date, l'heure et la durée d'une réservation, l'application fournit un lien vous permettant de sélectionner manuellement l'emplacement préféré.

Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails du ticket de réservation d'événement de changement et Aider à gérer le workflow agentique des réservations du lieu de travail.

Gestion des tickets du lieu de travail

En tant que gestionnaire des tickets du lieu de travail, vous pouvez gérer les tickets du lieu de travail créés par le biais des services du lieu de travail. Vous pouvez afficher et mettre à jour les tickets si nécessaire.

Afficher et suivre les tickets sur le lieu de travail

Affichez et suivez les tickets de lieu de travail ouverts, fermés et non affectés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.admin, sn_wsd_case.manager, sn_wsd_case.case_reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher n'importe quel ticket du lieu de travail si nécessaire. Affichez les détails fournis par l'utilisateur dans la section Variables du ticket du lieu de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Tickets du lieu de travail**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes pour afficher les tickets du lieu de travail :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Mes affectations** : sélectionnez cette option pour afficher les tickets du lieu de travail qui vous sont affectés.
- **Affectés à mes groupes** : sélectionnez cette option pour afficher les tickets du lieu de travail qui sont affectés à votre groupe.
- **Ouverts :** sélectionnez cette option pour afficher les tickets du lieu de travail ouverts.
- **Ouvert-non affecté** : sélectionnez cette option pour afficher les tickets du lieu de travail ouverts mais non affectés.
- **Fermés** : sélectionnez cette option pour afficher les tickets du lieu de travail fermés.
- **Tous** : sélectionnez cette option pour afficher les tickets du lieu de travail.

3. Pour afficher tous les tickets du lieu de travail, sélectionnez **Tous**.
4. Sélectionnez n'importe quel ticket du lieu de travail pour afficher les détails.

Formulaire de tickets du lieu de travail

Champ	Description
Numéro	ID unique affecté à une demande de ticket du lieu de travail.
État	État d'une demande de ticket du lieu de travail. Par exemple : le ticket du lieu de travail est actif, fermé, terminé ou travail en cours, prêt ou annulé.
Type de tâche de ticket sur le lieu de travail	
Emplacement du lieu de travail	Emplacement pour lequel la demande de ticket du lieu de travail a été émise.
Élément de service du lieu de travail	Nom de l'élément de service. Par exemple, l'aménagement de l'espace, le thé, le café, etc.
Quantité	Numéro de quantité d'élément de service.
Créées	Date et heure auxquelles le ticket du lieu de travail a été créé.
Mis à jour	Date et heure auxquelles le ticket du lieu de travail a été mis à jour.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation du lieu de travail auquel le ticket est affecté.
Affecté à	Utilisateur affecté à cette tâche de ticket.
Fournisseur	Nom du fournisseur qui répond à la demande.
Parent	Numéro d'ID de ticket parent.
Délai de livraison	Délai de livraison de l'élément de service demandé.
Durée du nettoyage	Nettoyez la durée d'un espace.
Heure de début de préparation	Heure de début de la préparation de l'élément de service.
Durée de la préparation	Durée de la préparation d'une demande d'élément de service.
Coût	Coût des éléments de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer et d'indiquer que la tâche de ticket est active.
Remplacement de	Lorsqu'un service est mis à jour ou modifié sur le Gestion des réservations du lieu de travail portail, le ticket du lieu de travail initialement émis est remplacé par un nouveau ticket du lieu de travail. Cette notification est destinée au gestionnaire du lieu de travail ou à l'agent du lieu de travail. Elle effectue les opérations suivantes : ○ Sur l'ancien ticket, une notification s'affiche pointant vers le nouveau ticket. ○ Sur l'ancien ticket, une notification s'affiche pour permettre un accès facile au ticket précédent afin de rechercher les actions passées. Par exemple : si lors d'une réservation, le ticket d'origine que vous avez émis pour une demande de service est WCASE0001207. Après avoir modifié ou mis à jour lors du changement d'un espace (emplacement), de la date et de l'heure, un nouveau ticket de service, WCASE0001208, est soumis en remplacement de la demande de ticket d'origine (WCASE0001207). Lorsque vous ouvrez le WCASE0001208 de demande nouvellement créé, la notification suivante s'affiche : Il s'agit d'une tâche de remplacement. Veuillez consulter le ticket parent pour voir les changements, si nécessaire. Le ticket parent précédent : WCASE000127. Pour plus d'informations sur la conservation ou l'abandon de services lors de la mise à jour d'un emplacement de réservation, consultez la rubrique Créer une réservation.

5. Sélectionnez l'icône Engrenage (icône) pour ajouter les champs supplémentaires dont vous avez besoin. Par exemple, les champs **Quantité**, **Coût total**, **Réservation** , etc.
6. **Facultatif :** Sélectionnez l'onglet **Instructions d'exécution** , puis la liste Liste de vérification pour créer une liste de vérification permettant de répondre à la demande de service.
7. Consultez la section Commentaires et notes de travail pour voir les commentaires ajoutés à une demande de service, la date et l'heure auxquelles le service a été mis à jour ou quand le service a été annulé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applicable uniquement aux tickets créés dans le cadre d'une réservation. Lorsque l'employé change de service et qu'un nouveau ticket est créé, un résumé est ajouté aux notes de travail du nouveau ticket montrant les informations suivantes :

- Ajouté
- Modifié
- Supprimé
- Non modifié

Les notes de travail affichent également les services qui ne sont pas modifiés, ainsi que le nom du service et sa quantité.

8. Pour afficher les tâches associées à un ticket (applicable uniquement lorsque les services sont commandés dans le cadre d'une réservation), sélectionnez le lien connexe **Tâches enfants** .

   De nouveaux tickets enfants pour des services au niveau d'une catégorie peuvent être créés et remplacés par des tickets existants après qu'un employé a modifié des services ou mis à jour une réservation. Les tickets précédents sont définis sur **Annulé**.

   - Sélectionnez la tâche enfant pour afficher les détails, le cas échéant.

     Un message s'affiche pour indiquer que ce ticket remplace un ticket précédent.

   - Sélectionnez l'ID du ticket pour afficher les détails de la demande du ticket précédent.

   Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation.

9. Les coûts sont visibles au niveau du ticket et de la tâche. Ils sont calculés et mis à jour lorsqu'un employé commande ou modifie des services dans le cadre d'une réservation.

   - **Parent** : dans un ticket parent, le coût est affiché comme la somme des tickets enfants actifs (catégorie).
   - **Enfant (catégorie)** : pour les tickets enfants, le coût est affiché sous la forme d'une somme des coûts des tâches et tickets connexes.
   - **Tâches** : dans les tâches et tickets connexes, le coût est affiché sous forme de prix par élément, de quantité et de coûts totaux.

10. Pour conserver les services lors d'une réservation à l'aide de , Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in les employés doivent ouvrir la réservation et ouvrir le module d'extension pour changer la date, l'heure ou les emplacements.
11. Pour vous assurer que les services sont conservés, sélectionnez **Enregistrer la réservation**.

> **Remarque :**
> Seule la mise à jour de la réservation dans Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in annule les services.

Afficher les détails du ticket de maintenance d'urgence

Les planificateurs d'événements du lieu de travail peuvent afficher les détails du ticket de maintenance d'urgence et les actions effectuées par les agents IA dans les notes de travail du ticket.

Avant de commencer
Les applications suivantes doivent être installées :

Traduction automatique

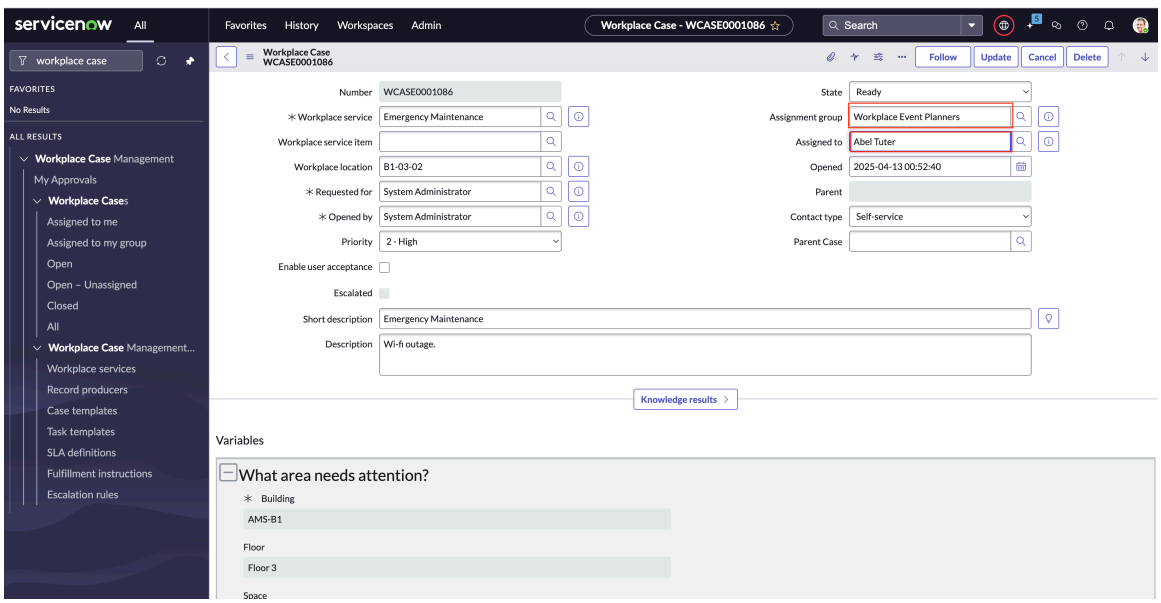
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cœur du lieu de travail
- Gestion des tickets de lieu de travail
- Gestion des réservations du lieu de travail
- Concierge d'espace de travail

Rôle requis : sn_wsd_rsv.reservation_planner, sn_wsd_case.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Tickets du lieu de travail** > **Tous**.



Lorsqu'une demande de maintenance d'urgence est soumise, un ticket du lieu de travail est créé. Pour plus d'informations sur la demande de maintenance d'urgence, reportez-vous à la section Soumettre une demande de maintenance d'urgence.

Le ticket de demande d'événement de changement sur le lieu de travail est automatiquement affecté au groupe d'affectation Planificateur d'événements du lieu de travail. Il est ensuite affecté manuellement à un utilisateur dans le groupe d'affectation Planificateurs d'événements du lieu de travail. Lorsqu'il est affecté à un planificateur d'événements de lieu de travail, le workflow agentique IA Gérer les fermetures d'espaces temporaires est déclenché. Les agents IA bloquent un emplacement pour la maintenance et déplacent toutes les réservations impactées de l'emplacement bloqué vers un nouvel emplacement disponible. Pour plus d'informations, consultez Gérer les fermetures temporaires d'espaces Workflow agentique.

Les planificateurs d'événements peuvent examiner les notifications envoyées par les agents IA dans le Now Assist panneau. Les agents IA informent les planificateurs d'événements du lieu de travail des actions effectuées via les notes de résolution et de synthèse des tickets dans l'interface conversationnelle. Pour plus d'informations, consultez Examiner les notifications dans le Now Assist panneau.

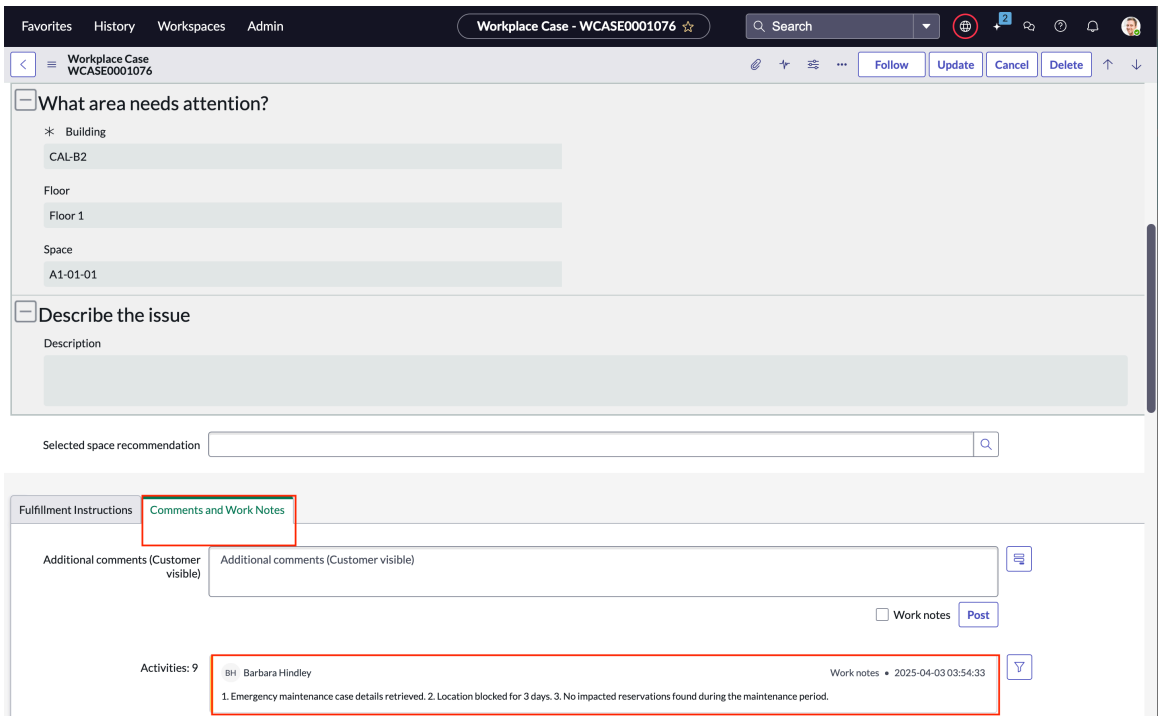
L'équipe d'agents IA met également à jour les notes de travail du ticket.

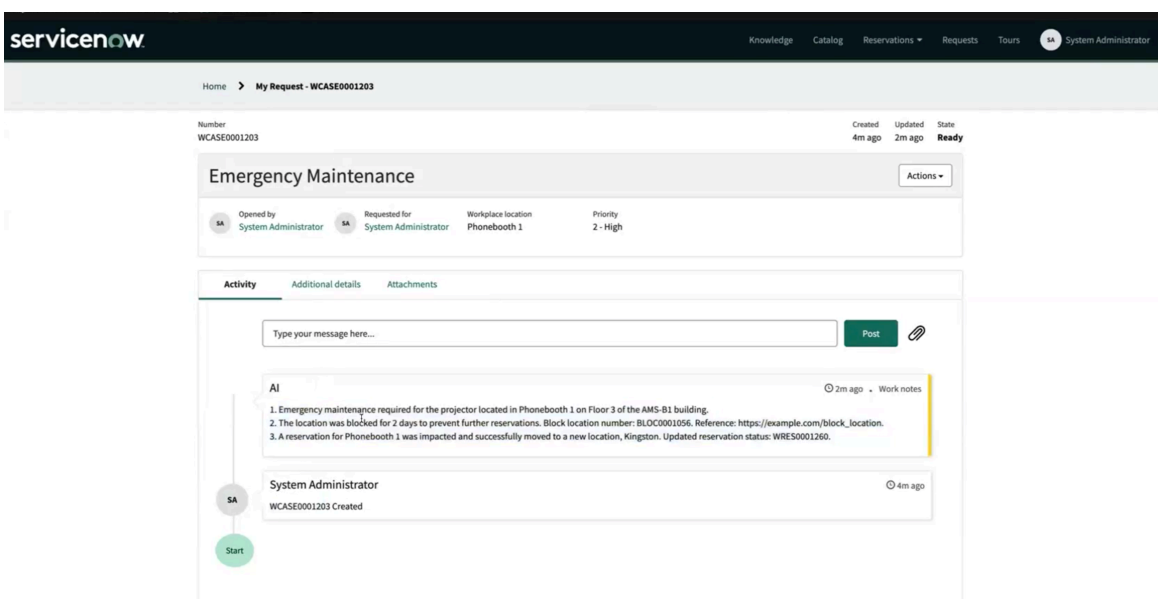
2. Pour consulter les notes de travail d'un ticket, sélectionnez un ticket de demande de maintenance d'urgence (**Tous** > **Workplace Case Management** > **Tickets du lieu de travail** > **Tous**).
3. Faites défiler vers le bas et sélectionnez la section Commentaires et notes de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les activités du ticket de maintenance d'urgence sont également ajoutées aux notes de travail d'un ticket. Les planificateurs d'événements sur le lieu de travail peuvent examiner les notes de travail pour comprendre les activités effectuées par les agents IA. Examinez le journal d'activité et les notes de résolution fournies par les agents IA pour un ticket de maintenance d'urgence.





4. **Facultatif :** Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Toutes les réservations** > **Réservations du lieu de travail**.
   - Passez en revue la réservation de plusieurs bâtiments ou d'un seul bâtiment qui a été annulée à partir d'un emplacement pour la maintenance du lieu de travail.

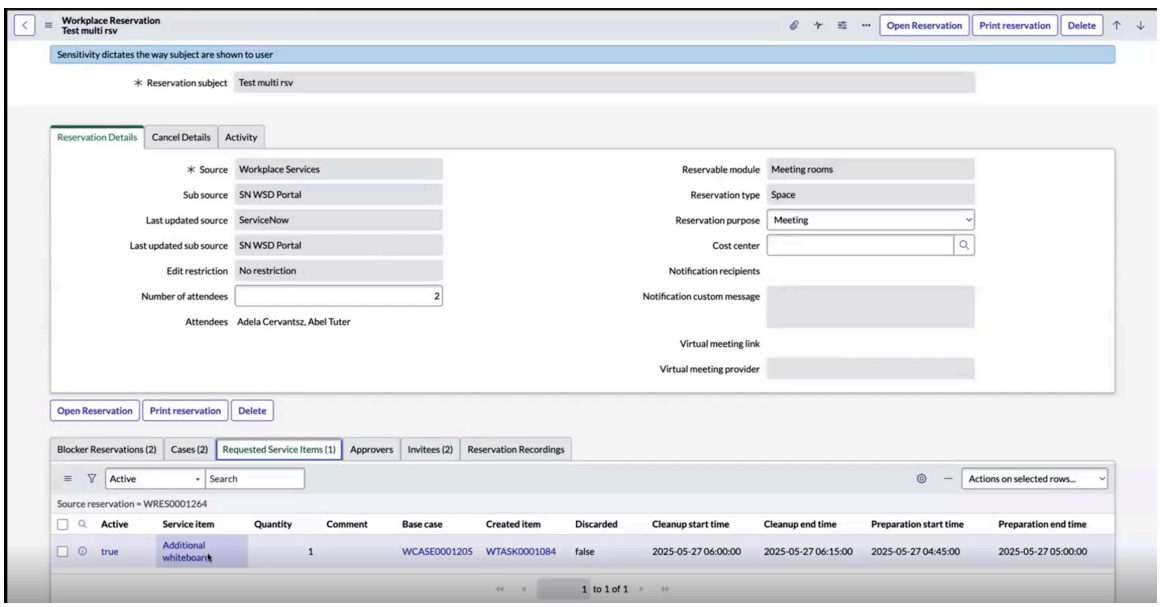
     (Optional) La réservation est déplacée vers un nouvel emplacement. Par exemple, le campus de Kingston.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez et ouvrez la réservation (Kingston) qui est dans l'état Confirmé et déplacée vers un nouvel emplacement.
- Dans la liste connexe, sélectionnez l'onglet **Éléments de service demandés** .

  Vérifiez les services de réservation de lieu de travail qui sont déplacés du lieu de réservation annulé vers le nouveau lieu de réservation.



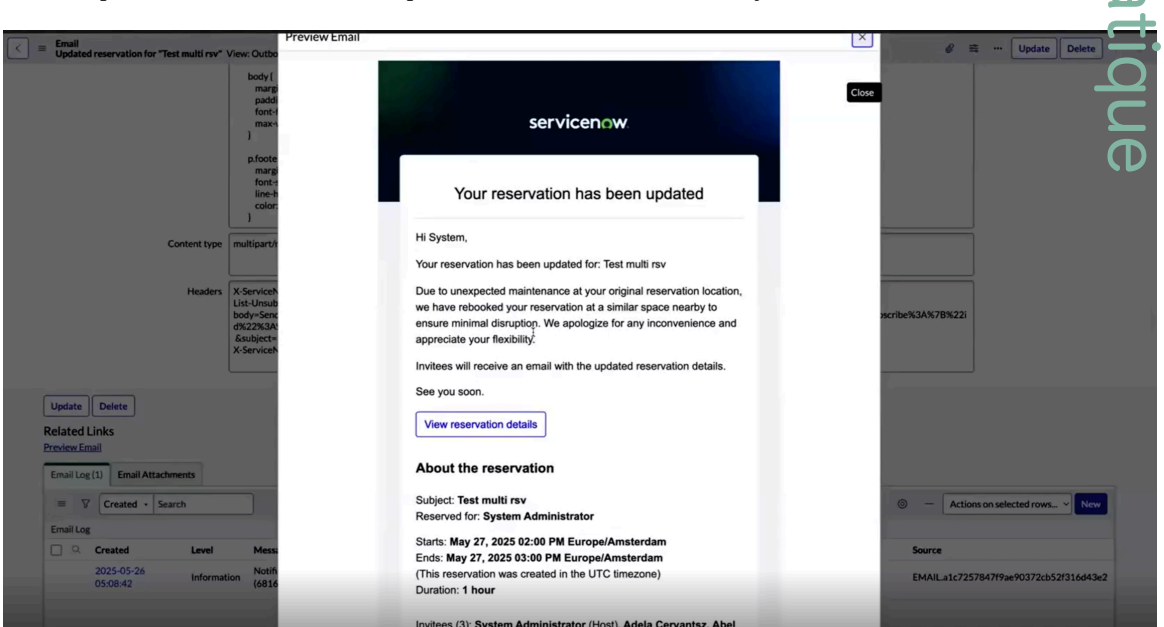
- Dans la liste connexe, sélectionnez l'onglet **Invités** .

  Vérifiez les invités qui sont déplacés vers l'emplacement de réservation sélectionné ou déplacé.

- Accédez à la page Récapitulatif de la réservation pour vérifier la réservation annulée et la réservation mise à jour avec un nouvel emplacement.

5. **Facultatif :** Une notification par e-mail est déclenchée et envoyée aux administrateurs de réservations du lieu de travail et aux planificateurs d'événements pour le lieu de réservation mis à jour.

(Optional)



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les détails du ticket de réservation d’événement de changement

Les planificateurs d’événements de Workplace peuvent afficher les détails du ticket de réservation d’événement de changement et les actions effectuées par les agents IA dans les notes de travail du ticket.

Avant de commencer

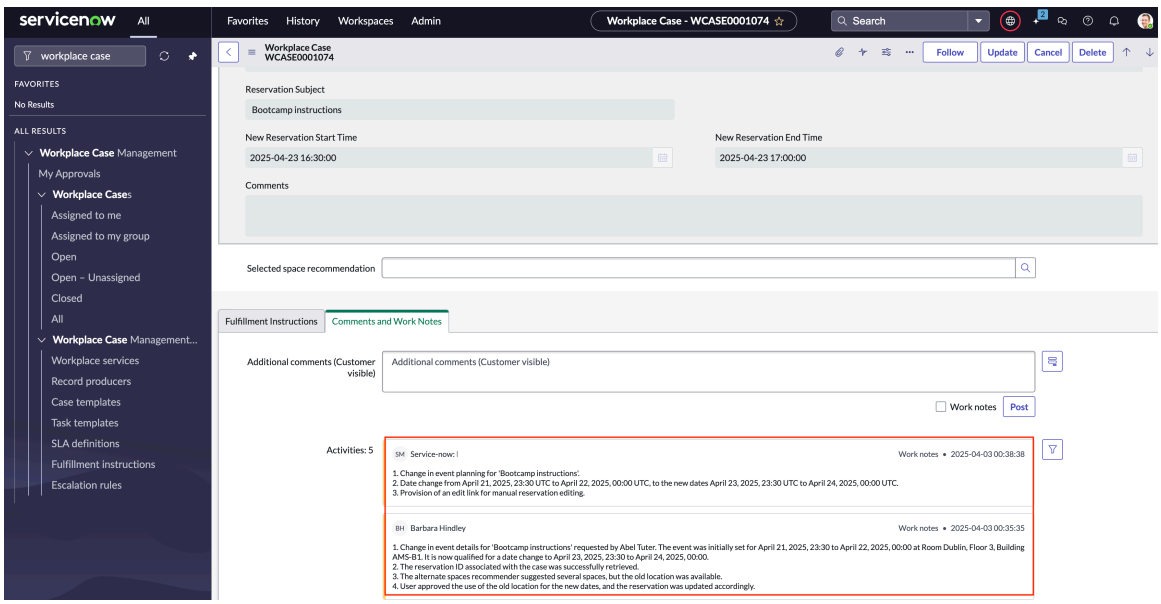
Les applications suivantes doivent être installées :

- Cœur du lieu de travail
- Gestion des tickets de lieu de travail
- Gestion des réservations du lieu de travail
- Concierge d'espace de travail

Rôle requis : sn_wsd_rsv.reservation_planner, sn_wsd_case.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Tickets du lieu de travail** > **Tous**. Sélectionnez et examinez les détails des notes de travail pour un ticket de réservation d’événement de changement. Pour plus d'informations, consultez Soumettre une demande d’événement de changement pour une réservation.



Lorsqu’une demande de réservation d’événement de changement est soumise par un utilisateur de lieu de travail, un ticket de lieu de travail est créé. Le ticket du lieu de travail est affecté automatiquement au groupe des planificateurs d’événements du lieu de travail. Il est ensuite affecté manuellement à un utilisateur dans le groupe d’affectation Planificateurs d’événements du lieu de travail. Lorsque le ticket est affecté à un planificateur d’événements de lieu de travail, le workflow agentique IA Aide à la gestion des réservations de lieu de travail est déclenché. Les agents IA récupèrent de manière autonome la réservation à partir des détails du ticket et analysent la réservation pour la mettre à jour avec une nouvelle date, heure et durée. Pour plus d'informations, consultez Aider à gérer le workflow agentique des réservations du lieu de travail.

Les agents IA notifient les planificateurs d’événements du lieu de travail à l’aide de l’interface conversationnelle du Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez Examiner les notifications dans le Now Assist panneau. Les notes du lieu de travail sont également ajoutées pour un ticket de demande d’événement de changement.

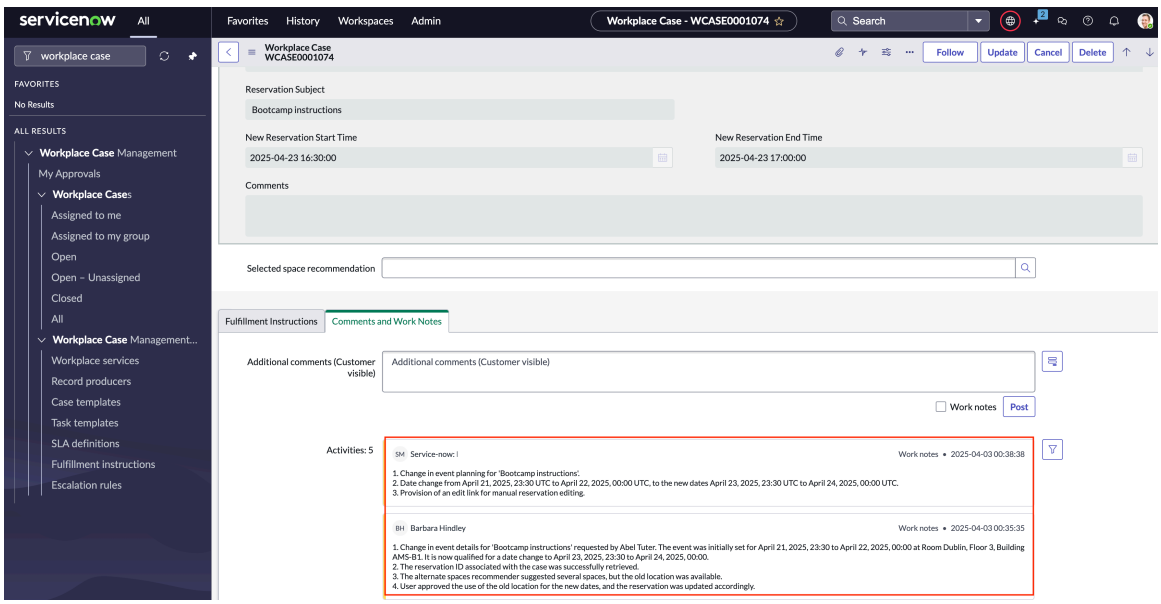
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’équipe d’agents IA met également à jour les notes de travail du ticket.

2. Pour examiner les notes du ticket du lieu de travail, sélectionnez un ticket de demande d’événement de changement (**Tous** > **Workplace Case Management** > **Tickets du lieu de travail** > **Tous**).
3. Faites défiler vers le bas et passez en revue la section Commentaires et notes de travail.

Examinez le journal d’activité et les notes de résolution fournies par les agents IA pour un ticket de demande d’événement de changement.



Imprimer les tickets du lieu de travail

Imprimez les détails du ticket ainsi que les services ou éléments de service associés pour une gestion et une résolution efficaces des tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.case_reader, sn_wsd_case.case_writer sn_wsd_case.workplace_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu’administrateur de ticket, vous pouvez consulter un rapport de ticket qui inclut les détails de la réservation, les services et d’autres informations pertinentes. Vous pouvez également configurer les modèles de documents Ticket du lieu de travail, Réservation du lieu de travail et Tâche sur le lieu de travail selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Configurer Modèles de documents.

Remarque :
Activez la fonctionnalité Imprimer le ticket en installant le module d’extension Modèles de documents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Tickets du lieu de travail**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes pour afficher les tickets du lieu de travail :
   - **Mes affectations** : sélectionnez cette option pour afficher les tickets du lieu de travail qui vous sont affectés.
   - **Affectés à mes groupes** : sélectionnez cette option pour afficher les tickets du lieu de travail qui sont affectés à votre groupe.
   - **Ouvert** : sélectionnez cette option pour afficher les tickets du lieu de travail ouverts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Ouvert-non affecté** : sélectionnez cette option pour afficher les tickets du lieu de travail ouverts mais non affectés.
- **Fermés** : sélectionnez cette option pour afficher les tickets du lieu de travail fermés.
- **Tous** : sélectionnez cette option pour afficher les tickets du lieu de travail.

3. Affichez tous les tickets du lieu de travail en sélectionnant **Tous**.
4. Affichez les détails en sélectionnant n'importe quel ticket du lieu de travail.
5. Sélectionnez **Imprimer le ticket**.
   Le document téléchargé affiche le ticket du lieu de travail et les détails du ticket enfant associé.

Remarque :
Le bouton **Imprimer le ticket** est visible uniquement par les utilisateurs disposant du rôle sn_wsd_case.case_reader.

Gestion des tickets d'impression

Filtrez les tickets sur le lieu de travail à l'aide de critères tels que la brève description, l'emplacement du lieu de travail ou d'autres champs pertinents pour générer un rapport consolidé.

Utilisez l'une des options suivantes pour poursuivre :

- Sélection du filtre d'impression : appliquez des filtres et sélectionnez cette option pour créer une tâche sur le lieu de travail avec le rapport consolidé joint.
- Imprimer les enregistrements sélectionnés – Sélectionnez manuellement un ou plusieurs tickets du lieu de travail et choisissez cette option pour afficher directement le rapport consolidé.

Imprimer les tickets filtrés

Utilisez des critères de filtre pour filtrer plusieurs tickets et générer un rapport consolidé en fonction des tickets filtrés. Vous pouvez définir la condition en fonction de la description brève, de l'emplacement du lieu de travail ou de tout autre champ. Lorsque vous exécutez le filtre et sélectionnez Imprimer la sélection de filtre, une nouvelle tâche du lieu de travail est créée avec le rapport consolidé en pièce jointe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.case_reader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Tickets du lieu de travail**.
2. Sélectionnez l'icône de filtre, puis définissez les critères de filtrage.
   Les résultats apparaissent en fonction de la condition filtrée.
3. Sélectionnez **la sélection du filtre d'impression**.
   Vous pouvez afficher le rapport consolidé avec les détails du ticket filtré dans une nouvelle page de tâche du lieu de travail.

Imprimer les tickets sélectionnés

Imprimez un rapport consolidé, y compris les tickets enfants et les services associés, en sélectionnant un ou plusieurs tickets du lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.case_reader

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Tickets du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un ou plusieurs tickets sur le lieu de travail.
3. Sélectionnez **Imprimer les enregistrements sélectionnés**.
4. Téléchargez et affichez le rapport consolidé dans la tâche du lieu de travail.
   Sélectionnez **Imprimer la tâche** pour afficher le rapport de tâches du lieu de travail.

Prestation de services de lieu de travail intégration avec Demande universelle

Combinez des services Prestation de services de lieu de travail à Demande universelle pour offrir une expérience de lieu de travail pratique à vos employés. Fournissez un support technique commun pour que vos employés puissent soumettre des demandes liées à leur lieu de travail sans avoir à effectuer de recherche dans le catalogue de services du lieu de travail.

L'intégration à Demande universelle permet à un employé de soumettre une question générale pour tout problème lié au lieu de travail. Un employé peut obtenir une assistance en sélectionnant une option d'aide unique pour les services qui ne sont pas inclus dans le catalogue.

Pour plus d’informations sur un Demande universelle, voir Demande universelle.

Avantages des intégrations à Demande universelle

L'intégration vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Créez un ticket du lieu de travail directement depuis l'application Demande universelle à l'aide de l'option **Créer un ticket du lieu de travail**.
- Transférez un ticket du lieu de travail à un autre département ou de nouveau à la file d'attente Demande universelle en utilisant l'option **Transférer**.
- Configurez les services du lieu de travail en tant que Demande universelle.
- Afficher les tickets du lieu de travail créés par Demande universelle sous **Tickets du lieu de travail** > **Tous**.
- Espace de travail du Portail de services Le , un employé peut afficher le montant qu’il Demande universelle a soumis dans **Portail de services du lieu de travail** > **Demandes**.

Configuration requise pour intégrer Prestation de services de lieu de travail à Demande universelle

Les modules d'extension suivants doivent être installés :

- Demande universelle (com.snc.universal_request)
- Prestation de services de lieu de travail - Core (sn_wsd_core)
- Gestion des tickets de lieu de travail (sn_wsd_case)

Demande universelle et tickets du lieu de travail

Lorsque les employés ne peuvent pas trouver un service du lieu de travail répondant à leur problème sur Espace de travail du Portail de services, ils peuvent sélectionner l'option **Demander de l'aide**. Les actions suivantes sont effectuées lorsqu'un employé sélectionne **Demander de l'aide** :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. L'option emmène l'employé vers un formulaire de demande d'aide dans lequel l'employé peut spécifier les détails du problème. Cette demande d'aide déclenche une Demande universelle.
2. La Demande universelle est affectée à un agent d'acheminement. L'agent analyse la demande comme une requête liée au lieu de travail et crée un ticket du lieu de travail.
3. Le gestionnaire du lieu de travail gère le ticket du lieu de travail et modifie l'état du ticket en fonction de la progression.
4. La Demande universelle est ensuite fermée seulement lorsque l'employé accepte la résolution.

En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez transférer un ticket du lieu de travail qui a été créé par Demande universelle de nouveau à la file d'attente Demande universelle s'il n'est pas lié aux services du lieu de travail.

Les employés peuvent consulter les détails relatifs à leur Demande universelle à tout moment.

Configurer un créateur d'enregistrement de service du lieu de travail en tant que Demande universelle

Donnez à un employé la possibilité de soumettre une demande universelle à l'aide d'un créateur d'enregistrement de service du lieu de travail à partir de Espace de travail du Portail de services. Configurez un service du lieu de travail pour créer des Demande universelle chaque fois qu'un employé fait une sélection.

Avant de commencer

Veillez à avoir activé le module d'extension Demande universelle.

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Un service du lieu de travail lié à un créateur d'enregistrement. Pour en savoir plus, consultez Configurer un créateur d'enregistrement.
- Un créateur d'enregistrement actif.

Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Sélectionnez le créateur d'enregistrement que vous souhaitez configurer en tant que demande universelle.
3. Sélectionnez l'onglet **Configuration d'Universal Request**.
4. Pour activer la fonctionnalité de demande universelle, sélectionnez **Créer une Universal Request**.
5. Si la demande universelle nécessite un examen supplémentaire, sélectionnez **Nécessite une revue supplémentaire**.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le créateur d'enregistrement de service du lieu de travail est configuré en tant que demande universelle.

Lorsqu'un employé soumet une question à l'aide de ce service du lieu de travail, une demande universelle est créée. La demande est automatiquement affectée au groupe d'affectation des services du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un ticket du lieu de travail depuis Demande universelle

En tant qu'agent d'acheminement, créez un ticket du lieu de travail depuis une demande universelle, puis affectez-le au groupe d'affectation des services du lieu de travail. Le gestionnaire du lieu de travail gère le ticket du lieu de travail et prend des mesures supplémentaires pour répondre à la demande.

Avant de commencer

Vérifiez que les modules d'extension suivants sont installés :

- Demande universelle (com.snc.universal_request)
- Prestation de services de lieu de travail - Core (sn_wsd_core)
- Gestion des tickets de lieu de travail (sn_wsd_case)

Rôle requis : routing_agent et sn_wsd_case.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Demandes universelles** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la demande universelle à partir de laquelle vous souhaitez créer un ticket du lieu de travail.
3. Cliquez sur **Créer un ticket du lieu de travail**.

Résultats

Un ticket du lieu de travail est créé et est automatiquement affecté au groupe d'affectation des services du lieu de travail. Si nécessaire, vous pouvez également ajouter des détails au formulaire Ticket du lieu de travail.

Sur le formulaire Ticket du lieu de travail, le numéro de la demande universelle utilisée pour créer le ticket du lieu de travail s'affiche. Le numéro du ticket du lieu de travail apparaît dans le champ **Ticket** principal du formulaire Universal Request ainsi que sous la liste connexe Tickets associés.

Travailler sur un ticket du lieu de travail à partir d'une Demande universelle

En tant que gestionnaire du lieu de travail, travaillez sur un ticket du lieu de travail créé à partir d'une Demande universelle. Fournissez une résolution au ticket du lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les changements d'états décrits dans la procédure suivante conformément à vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Mappage de l'état des demandes universelles.

Procédure

1. Accédez à la **Workplace Case Management** > **Tickets du lieu de travail** > **Tous**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de ticket du lieu de travail créé à partir de Demande universelle.
3. Sur le formulaire, modifiez le champ **État** sur **Travail en cours**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si le ticket du lieu de travail ne se rapporte à aucun service du lieu de travail, transférez-le au département approprié ou renvoyez-le à la file d'attente Demande universelle. Sélectionnez **Transférer** pour transférer le ticket. Pour plus de détails sur le transfert d'un ticket, consultez Transférer un ticket du lieu de travail créé à partir d'une demande universelle.

4. Lorsque vous résolvez le ticket, modifiez l'état pour **Fermé terminé**.

Résultats

L'état de la Demande universelle est mis à jour en fonction de l'état du ticket du lieu de travail. Pour plus d'informations sur les changements d'état d'un Demande universelle, voir États et motifs des demandes universelles.

Si vous modifiez l'état du ticket du lieu de travail sur Fermé incomplet sans le transférer à nouveau dans la file d'attente Demande universelle ou vers un autre département, l'une des actions suivantes est effectuée :

- Si l'option **Nécessite une revue supplémentaire** est sélectionnée sur la Demande universelle, l'état de la demande passe à l'état En cours.
- Si l'option **Nécessite une revue supplémentaire** n'est pas sélectionnée sur la Demande universelle, la demande universelle est fermée sur la base du mappage d'état.

Transférer un ticket du lieu de travail créé à partir d'une demande universelle

Transférez un ticket du lieu de travail vers la Demande universelle, vers un autre département ou vers un autre service. Vous pouvez transférer la demande avec ou sans fournir de résolution.

Avant de commencer

Remarque :
Pour transférer un ticket, vous devez faire partie du groupe d'affectation ou le ticket doit vous avoir été affecté.

Rôle requis : sn_wsd_case.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Workplace Case Management** > **Tickets du lieu de travail** > **Tous**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de ticket du lieu de travail que vous souhaitez transférer.
3. Cliquez sur **Transférer**.
4. Dans la boîte de dialogue Transférer le ticket, fournissez les détails du transfert.

Formulaire Transférer le ticket

Champ	Description
Département	Département auquel vous souhaitez transférer le ticket.
Motif du transfert	Motif pour lequel vous transférez la demande au département.
Remarques sur le transfert	Brève description du motif du transfert du ticket principal. Ces remarques sont lues par l'agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'acheminement UR qui gère les demandes universelles.
Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires	Option pour copier les commentaires et les pièces jointes de ce ticket lors du transfert. L'option est automatiquement sélectionnée. **Remarque :** L'action de transfert ne copie pas les notes de travail.

5. Cliquez sur **Transférer**.

Résultats

Le ticket est transféré au département sélectionné.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des tickets de lieu de travail

Surveillez l'état des tickets du lieu de travail émis dans votre organisation.

Tableau de bord des tickets du lieu de travail

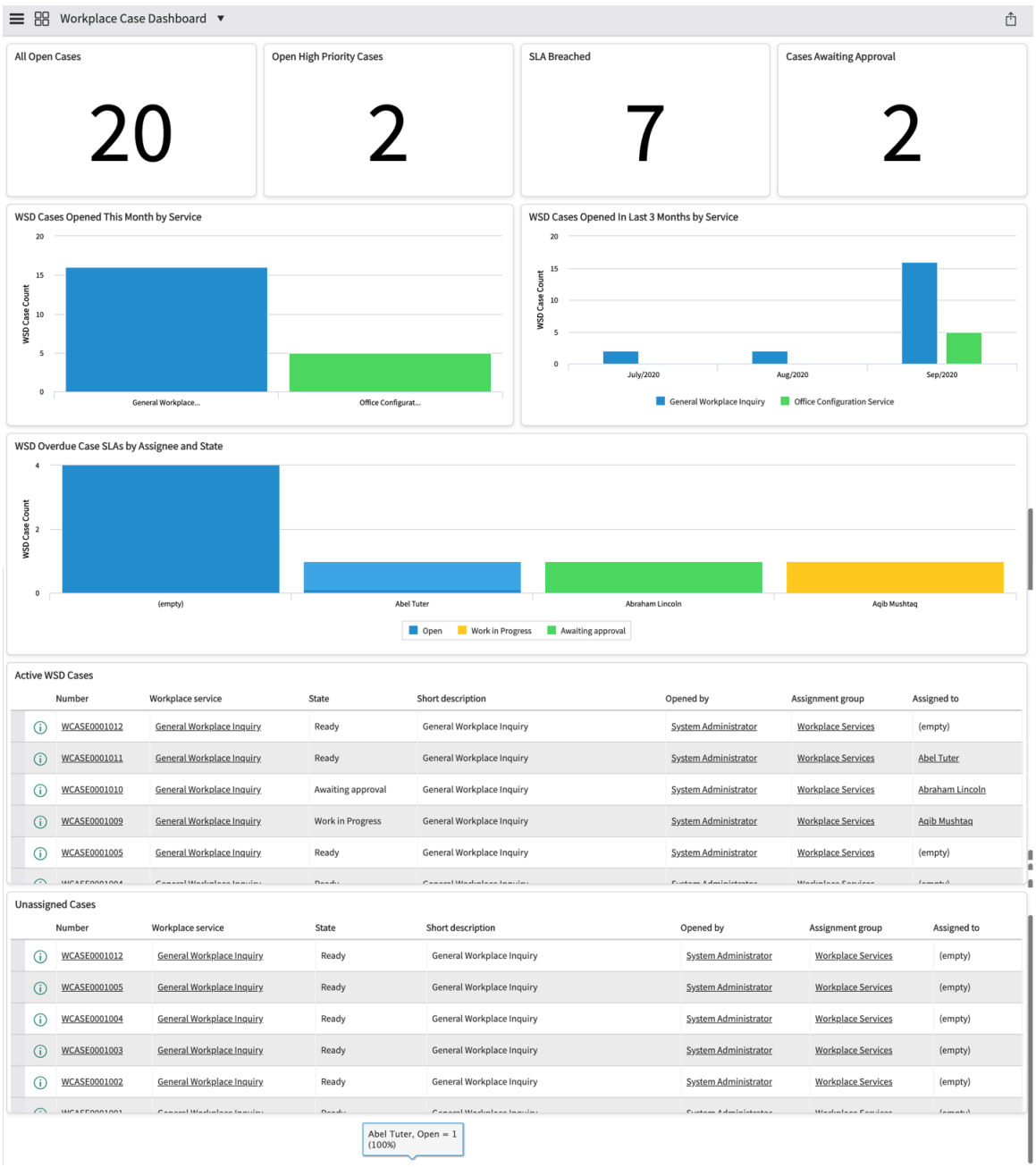
Utilisez ce tableau de bord pour suivre le nombre de tickets du lieu de travail créés à l'aide des services du lieu de travail de Prestation de services de lieu de travail ou de Espace de travail du Portail de services. Surveillez le nombre de tickets ouverts, de tickets nécessitant une approbation et d'autres tickets d'un jour donné.

Le Gestion des tickets de lieu de travail tableau de bord est migré vers Centre des lieux de travail. Vous pouvez commencer à utiliser les tableaux de bord migrés à partir de Centre des lieux de travail. Les tableaux de bord prêts à l'emploi sont également migrés vers Centre des lieux de travail. Les anciens tableaux de bord ne sont pas pris en charge pour les nouveaux Prestation de services de lieu de travail clients. Pour les clients existants, d'anciens tableaux de bord sont actuellement disponibles, mais seront bientôt obsolètes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des tickets du lieu de travail



Traduction automatique

Pour accéder au tableau de bord des tickets du lieu de travail, accédez à **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail**.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire des tickets du lieu de travail : doit avoir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets du lieu de travail.	sn_wsd_case.manager	• Examine tous les tickets ouverts • Surveille les tickets à haute priorité

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles (suite)

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
		• Surveille les tickets qui n'ont pas respecté un SLA. • Surveille le nombre de tickets en attente d'approbation.

Visualisations des données

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Tous les tickets ouverts	Score unique	Nombre de tickets du lieu de travail ouverts.
Tickets à haute priorité ouverts	Score unique	Nombre de tickets du lieu de travail à haute priorité ouverts.
SLA violé	Score unique	Nombre de tickets du lieu de travail qui n'ont pas respecté un SLA.
Tickets en attente d'approbation	Score unique	Nombre de tickets du lieu de travail en attente d'approbation.
Tickets WSD ouverts ce mois-ci par service	Colonne	Nombre de tickets du lieu de travail créés à l'aide des services du lieu de travail associés.
Tickets WSD ouverts au cours des 3 derniers mois par service	Colonne	Nombre de tickets du lieu de travail créés au cours des 3 derniers mois à l'aide des services du lieu de travail associés.
SLA de tickets WSD en retard par délégataire et par état	Colonne	Nombre de tickets du lieu de travail qui n'ont pas respecté la date limite du SLA représentée par rapport au délégataire.
Tickets WSD actifs	Liste	Liste des tickets du lieu de travail actifs le jour même.
Tickets non affectés	Liste	Liste des tickets du lieu de travail non affectés le jour même.

Références de Gestion des tickets de lieu de travail

Découvrez le rôle, les tables et les propriétés système installés avec l'application Gestion des tickets de lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Gestion des tickets de lieu de travail

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Gestion des tickets de lieu de travail, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les règles métier.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles

Rôles installés avec Gestion des tickets de lieu de travail

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Rôles de groupe : planificateurs d'événements du lieu de travail	Le workflow agentique AI affecte de manière autonome une demande de maintenance d'urgence et une demande d'événement de changement soumise par un utilisateur de l'espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Gérer les fermetures temporaires d'espaces Workflow agentique et Aider à gérer le workflow agentique des réservations du lieu de travail.	• sn_wsd_case.case_writer • sn_wsd_rsv.reservation_planner
Gestion des tickets de lieu de travail administrateur [sn_wsd_case.admin]	• Définit les données relatives aux services des lieux de travail. • Crée des services du lieu de travail. • Dispose de l'accès complet à l'application.	sn_wsd_case.manager
Gestionnaire des tickets du lieu de travail [sn_wsd_case.manager]	• Affiche tous les tickets. • Gère les tickets. • Crée, lit, met à jour et supprime des modèles de ticket.	• template_editor_global • sn_wsd_case.workplace_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Gestion des tickets de lieu de travail (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Crée, lit, met à jour et supprime des modèles de tâche. • Crée, lit, met à jour et supprime des services du lieu de travail. • Crée, lit, met à jour et supprime des activités du service du lieu de travail. • Crée, lit, met à jour et supprime des options d'approbation. • Crée, lit, met à jour et supprime une règle d'escalade. • Crée, lit, met à jour et supprime des instructions d'exécution. • Effectue des actions liées à l'agent.	
Agent de tickets du lieu de travail [sn_wsd_case.workplace_agent]	En plus de toutes les autorisations d'un auteur de tickets du lieu de travail, • Peut afficher les exécutions de flux. • Peut rédiger des articles de la base de connaissances.	• sn_wsd_case.case_writer • sn_wsd_core.kb_writer • flow_operator
Auteur de tickets du lieu de travail [sn_wsd_case.case_writer]	• Crée, lit, met à jour et supprime des tâches du lieu de travail. • Lit des modèles de tâches.	• sn_wsd_core.task_writer • sn_wsd_case.case_reader

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Gestion des tickets de lieu de travail (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles

	• Crée, lit, met à jour et supprime des tickets du lieu de travail.
	• Lit les éléments suivants :
	  ○ Règles d'escalade
	  ○ Instructions d'exécution	

Lecteur de tickets du lieu de travail [sn_wsd_case.case_reader]	Dispose d'autorisations de lecture pour accéder à tout • Tâches relatives à l'espace de travail • Tickets du lieu de travail	sn_wsd_core.task_reader
Administrateur de réservation du lieu de travail sn_wsd_case.bypass_services_limitation	Avec ce rôle, l'utilisateur peut voir tous les éléments de service lors de la création d'une réservation, même ceux qui sont dans le délai. L'utilisateur peut supprimer un élément de service ajouté pour une réservation existante, même s'il s'agit de • Déjà organisé • Dans le délai de la commande • Lorsque **l'option Restreindre l'annulation des services demandés** est activée, vrai.	sn_wsd_case.bypass_services_limitation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Gestion des tickets de lieu de travail (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Peut configurer **le délai de commande à l'élément de service ou à l'emplacement de l'élément** de service.	

Rôles mis à jour par Gestion des tickets de lieu de travail

Rôle	Description	Contient des rôles
Utilisateur de l'espace de travail [sn_wsd_core.workplace_user]	À partir de la version 1.21.0, ce rôle a un accès en écriture à la table Ticket du lieu de Gestion des tickets de lieu de travail travail [sn_wsd_case_workplace_case].	Aucun

Tables

Tables installées avec Gestion des tickets de lieu de travail

Table	Description
Ticket du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_case]	Étend la table Tâche sur le lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_task]. Stocke des informations sur tous les tickets du lieu de travail dans l'application. : si **la règle d'archivage WSD : archiver les anciennes tâches du lieu de travail** est appliquée, la table Ticket du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_case] est également archivée. Pour plus d'informations, consultez Appliquer la règle d'archivage.
Service du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_service]	Prolonge la table Fichier d'application. Stocke des informations sur tous les services du lieu de travail dans l'application.
Activité du service du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_service_activity]	Prolonge la table Fichier d'application. Stocke des informations sur toutes les activités du service du lieu de travail dans l'application.
Escalade par couche de ticket sn_wsd_case_tier_definition	Stocke des informations sur toutes les règles d'escalade de tickets du lieu de travail créées dans l'application.
Instruction d'exécution sn_wsd_case_fulfillment_instruction	Stocke des informations sur toutes les instructions d'exécution créées pour les services du lieu de travail dans l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des tickets de lieu de travail (suite)

Table	Description
Demander des éléments de service [sn_wsd_case_service_item_request]	Stocke des informations sur tous les éléments de service du lieu de travail demandés à l'aide d'un service du lieu de travail. **Remarque :** Si **la règle d'archivage WSD : archiver les anciennes tâches du lieu de travail** est appliquée, la table Demander des éléments de service [sn_wsd_case_service_item_request] est également archivée. Pour plus d'informations, consultez Appliquer la règle d'archivage.
Emplacement de l'élément de service du lieu de travail [sn_wsd_case_m2m_service_item_location]	Étend la table Emplacement de service du lieu de travail. Stocke des informations sur tous les emplacements d'éléments de service du lieu de travail dans l'application.
Emplacement du service du lieu de travail [sn_wsd_case_m2m_service_location]	Stocke des informations sur tous les emplacements de service du lieu de travail.
Mappage de champs du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_field_mapping]	Stocke des informations sur tous les mappages de champs du lieu de travail créés dans l'application.
Élément de service du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_service_item]	Stocke des informations sur tous les éléments de service du lieu de travail créés dans l'application.
Configuration du modèle de lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_template_configuration]	Stocke des informations sur toutes les configurations de modèles du lieu de travail créées dans l'application.

Propriétés installées avec Gestion des tickets de lieu de travail

Personnalisez les propriétés disponibles avec Gestion des tickets de lieu de travail.

Ces propriétés sont disponibles pour le Gestion des tickets de lieu de travail.

Remarque : Toutes ces propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Gestion des tickets de lieu de travail

Propriété	Description
sn_wsd_case.wsd_inbound_email	Vérifie les e-mails reçus pour Gestion des tickets de lieu de travail. Cette propriété n'est disponible que pour Workplace Case Management version 1.0.1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Gestion des tickets de lieu de travail (suite)

Propriété	Description
	Cette propriété ne sera plus disponible si vous avez passé la mise à niveau vers Workplace Case Management version 1.0.2 ou ultérieure. Cette propriété est disponible en tant que sn_wsd_core.wsd_inbound_email pour Workplace Case Management version 1.0.2 ou ultérieure. . • Type : chaîne • Valeur par défaut : askwsd@example.com • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_wsd_case.acceptance_timeout	Si le paramètre « Activer les acceptations de l'utilisateur » d'un ticket du lieu de travail est défini sur Vrai et qu'aucune « Expiration du délai d'acceptation » n'est spécifiée, cette propriété applique le délai d'expiration par défaut à 172 800 secondes (deux jours). • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 172 800 secondes • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Formulaire de service du lieu de travail

Utilisez le formulaire Service du lieu de travail pour spécifier des détails tels que la table de ticket, le modèle par défaut et les créateurs d’enregistrement.

Formulaire Service du lieu de travail

Champ	Description
Nom de service	Entrez un nom pour le service du lieu de travail.
Table Ticket	Table utilisée pour le service du lieu de travail.
Type d'exécution	Type d'exécution pour le service du lieu de travail. Vous pouvez sélectionner l’une des valeurs suivantes : • **Manuel** : sélectionnez cette option pour une exécution manuelle. Cette option vous permet de répondre à la demande avec une réponse humaine. • **Activité de service** : sélectionnez cette option pour déclencher des activités afin d'exécuter le service du lieu de travail. Enregistrez le formulaire afin de créer ou mettre à jour les activités de service du lieu de travail. Pour en savoir plus,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Service du lieu de travail (suite)

Champ	Description
	consultez Créer une activité de service du lieu de travail • **Flux** : sélectionnez cette option pour utiliser un flux secondaire existant dans l'application pour l'exécution. Pour plus d'informations sur les flux, consultez Créer un flux secondaire . **Remarque :** Si vous créez un flux secondaire personnalisé, vérifiez que les champs d'entrée sont réglés sur les paramètres suivants : ○ Étiquette : Ticket du lieu de travail ○ Nom : workplace_case ○ Type : Reference.Workplace Case
Fermer automatiquement le ticket	Option permettant de fermer automatiquement le ticket si les activités de service sont fermées. Ce champ s'affiche si vous sélectionnez **Activité de service** comme **Type d'exécution**.
Flux	Flux utilisé pour le service du lieu de travail. Ce champ s'affiche si vous sélectionnez **Flux** comme **Type d'exécution**.
Modèle par défaut	Modèle de ticket pour le service du lieu de travail. Pour plus d'informations sur les modèles, référez-vous à Modèles de tickets et de tâches.
Relancer les activités aux mises à jour	Option permettant de fermer toutes les tâches enfants et de les recréer lorsqu'un utilisateur modifie les éléments de service du lieu de travail d'un ticket. Si cette option n'est pas sélectionnée, l'enregistrement de l'élément demandé est mis à jour et seules les tâches enfants modifiées sont annulées et recréées. Les tâches enfants qui sont déjà fermées ne sont pas créées à nouveau. Si un utilisateur modifie l'emplacement, la date, l'heure ou toute autre donnée de demande, toutes les tâches enfants sont relancées, même si ce champ n'est pas sélectionné. La sélection de ce champ est utile si vous avez des activités de service telles que les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Service du lieu de travail (suite)

Champ	Description
	approbations, qui doivent être effectuées avant d'autres activités.
Application	Application pour laquelle le service du lieu de travail est créé.
Actif	Option permettant d'activer le service du lieu de travail.
Disponible pour	Option permettant de spécifier où le service du lieu de travail est disponible. • **Ticket** : sélectionnez cette option pour rendre le service du lieu de travail accessible aux utilisateurs Gestion des tickets de lieu de travail uniquement. • **Réservation** : sélectionnez cette option pour mettre le service du lieu de travail à la disposition des employés effectuant une réservation. • **Ticket et réservation** : sélectionnez cette option pour mettre le service du lieu de travail à la disposition des utilisateurs Gestion des tickets de lieu de travail et des employés effectuant une réservation. **Remarque :** Les options **Réservation** et **Ticket et réservation** s'affichent uniquement si l'application Gestion des réservations du lieu de travail est installée.
Autoriser les modifications de demande pour	Option permettant de spécifier où les utilisateurs peuvent modifier les demandes de service du lieu de travail. Vous pouvez sélectionner le **ticket**, la **réservation** ou les deux options en fonction de vos besoins. Ce champ n'est disponible que pour le rôle sn_wsd_case.admin.
Autoriser les modifications de demandes	Option permettant d'activer les modifications des demandes de service du lieu de travail. Ce champ est disponible à partir de la version 1.23.1 de la gestion des tickets du lieu de travail.
Créateurs d'enregistrements	Créateur d'enregistrement par lequel les utilisateurs peuvent demander le service du lieu de travail. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs créateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Service du lieu de travail (suite)

Champ	Description
	d'enregistrement pour un service sur le lieu de travail. Le créateur d’enregistrement doit être créé dans l’application Gestion des tickets de lieu de travail .
Créateur d’enregistrement pour la réservation	Créateur d’enregistrement à utiliser lors de l’ajout de services supplémentaires à une réservation. Ce champ s’affiche uniquement si la valeur du champ **Disponible pour** contient réservation. Si ce champ est vide, une interface générique est utilisée lors de l’ajout ou de la modification de services supplémentaires pour une réservation. Si des services sont ajoutés à l’aide d’un créateur d’enregistrement, le même créateur d’enregistrement est utilisé lors de la modification du service jusqu’à ce que tous les éléments soient remplis. Si le créateur d’enregistrement est modifié ou supprimé avant que les éléments ne soient remplis, le créateur d’enregistrement antérieur est toujours utilisé lors de la modification des services. Si le créateur d’enregistrement sélectionné est supprimé ou rendu inactif, les utilisateurs verront une erreur lors de la modification des éléments de service. Les utilisateurs doivent ensuite contacter l’administrateur ou le gestionnaire de ticket pour mettre à jour les services.
Mappage de la description brève	Champ Créateur d’enregistrement utilisé pour la description brève du service du lieu de travail. Ce champ s’affiche après la sélection d’un créateur d’enregistrement pour le service du lieu de travail.
Autoriser uniquement la sélection d'éléments de service unique	Option permettant de restreindre les utilisateurs à sélectionner une seule option dans une catégorie à partir d’une liste de choix. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si l'application Gestion des réservations du lieu de travail est installée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Service du lieu de travail (suite)

Champ	Description
Description	Description du service du lieu de travail qui explique son objectif. Vous pouvez ajouter du texte HTML ou du texte normal comme description.

Gestion des visiteurs du lieu de travail

Accueillez vos invités et vos employés hors site grâce à une expérience plus fluide et plus agréable. Utilisez ServiceNow® Gestion des visiteurs du lieu de travail pour optimiser vos opérations d'accueil et accueillir vos invités et vos employés hors site. Vous pouvez inscrire les visiteurs et planifier ce dont ils auront besoin à l'avance.

Premiers pas

Explorer

En savoir plus sur les concepts et les Gestion des visiteurs du lieu de travail fonctionnalités.

Configurer

Configurez l'application et les paramètres liés aux visiteurs.

S'inscrire

Enregistrez les visiteurs tels que les collègues ou les invités externes avant leur arrivée.

Gérer

Gérez les enregistrements des visiteurs.

Solutions d'analyse et de génération de rapports

Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord et des rapports.

Référence

Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

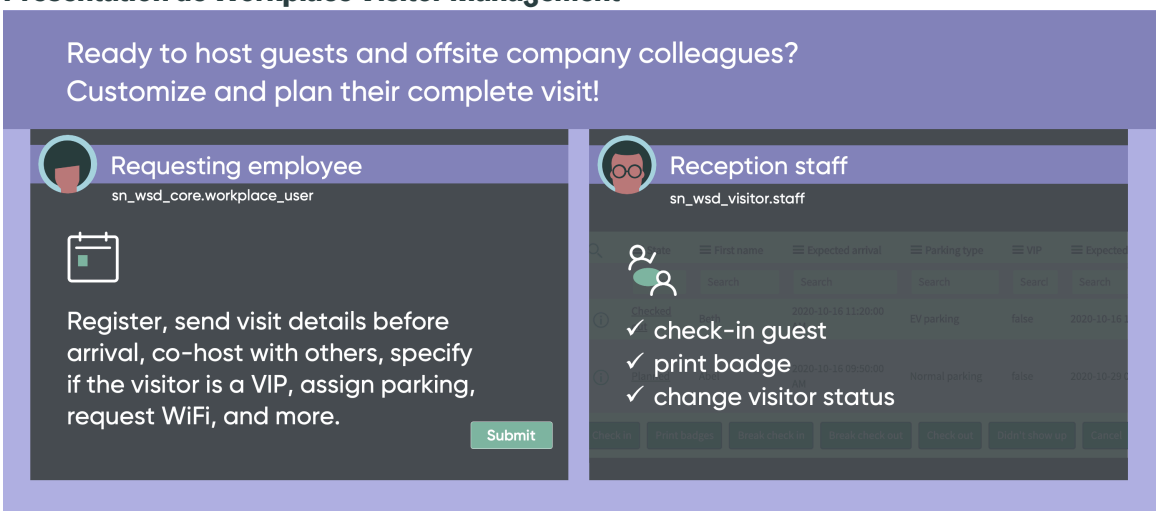
Explorer Gestion des visiteurs du lieu de travail

Accueillez vos invités et vos employés hors site grâce à une expérience plus fluide et plus agréable. Utilisez ServiceNow® Gestion des visiteurs du lieu de travail pour optimiser vos opérations d'accueil et accueillir vos invités et vos employés hors site. Vous pouvez inscrire les visiteurs et planifier ce dont ils auront besoin à l'avance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Présentation de Workplace Visitor Management



Les employés, les administrateurs et le personnel d'accueil peuvent utiliser l'application Gestion des visiteurs du lieu de travail à des fins différentes.

Enregistrer des visiteurs

Les employés peuvent enregistrer les visiteurs externes et les collègues de la société hors site pour une visite. Vous pouvez spécifier leurs dates de visite, leur stationnement et leurs besoins en matière de Wi-Fi. Vous pouvez co-héberger des visiteurs avec d'autres personnes. Vous pouvez spécifier si un visiteur est un VIP. Vous pouvez laisser un message spécial aux réceptionnistes pour personnaliser leur visite.

Gérer les enregistrements des visiteurs

Les administrateurs et le personnel d'accueil peuvent gérer et mettre à jour les enregistrements des visiteurs. Avec Gestion des visiteurs du lieu de travail, vous pouvez afficher les visiteurs actuellement enregistrés, les visiteurs attendus, les visiteurs en pause et les visiteurs qui sont partis. Une fois les visiteurs sur site, l'application vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Enregistrement
- Départ en pause
- Retour de pause
- Départ
- Annuler
- Imprimer des badges
- Mettre à jour sans afficher

Enregistrement des visiteurs

En tant qu'employé, l'application Gestion des visiteurs du lieu de travail vous permet d'enregistrer les visiteurs à l'avance.

Avec Gestion des visiteurs du lieu de travail, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Enregistrer les visiteurs et spécifier leur date de visite, leur calendrier et leur emplacement de visite.
- Réserver une journée complète ou une courte durée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Spécifier un co-hôte, en particulier si vous n'êtes pas disponible.
- Fournir des informations privées au réceptionniste si le visiteur a des demandes particulières.
- Enregistrer un collègue hors site.
- Fournir aux visiteurs toutes les informations dont ils ont besoin pendant leur visite.

Vous pouvez également utiliser l'assistance par messagerie instantanée Virtual Agent sur Espace de travail du Portail de services pour enregistrer un visiteur et afficher les détails de l'inscription de votre visiteur. L'assistance par messagerie instantanée vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Enregistrer un invité.
- Savoir quels visiteurs sont attendus le jour même.
- Savoir l'heure d'arrivée prévue de votre visiteur.
- Annuler un visiteur enregistré.
- Consultez les journaux de visite pour connaître l'état actuel d'un visiteur.
- Créez une politique pour les visiteurs ou modifiez la politique existante qu'un visiteur doit accepter avant la visite. Activez ou désactivez une politique concernant les visiteurs si elle n'est pas obligatoire.
- Vérifiez les confirmations de la politique pour les visiteurs

Une fois que vous avez soumis l'enregistrement, le personnel d'accueil reçoit l'enregistrement dans l'application. Lorsque des visiteurs sont sur site, le personnel d'accueil enregistre les visiteurs, imprime leurs badges, met à jour leurs pauses et met à jour leurs autres statuts au cours de la journée.

Pour en savoir plus sur l'enregistrement d'un visiteur, reportez-vous à la section Enregistrer un visiteur.

Configurer Gestion des visiteurs du lieu de travail

Installez l'application Gestion des visiteurs du lieu de travail et configurez les paramètres connexes des enregistrements des visiteurs.

Installer Gestion des visiteurs du lieu de travail

Installez l'application Gestion des visiteurs du lieu de travail depuis les applications ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer
Effectuez les instructions de configuration suivantes.

1. Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.
2. Vérifiez que les modules d'extension suivants sont activés :
   - Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core), version minimale 2.0.3.
   - Gestion des visiteurs du lieu de travail (sn_wsd_visitor)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Gestion des visiteurs du lieu de travail
- ID de l'application : sn_wsd_visitor

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.
   Recherchez l'application à l'aide de son nom (Gestion des visiteurs du lieu de travail) ou de son ID (sn_wsd_visitor). Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être la demander à partir de la boutique ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Gestion des visiteurs du lieu de travail.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Cliquez sur **Installer**.

Créer une politique pour les visiteurs

Définissez une politique qui doit être acceptée par un visiteur avant son arrivée. Envoyez une notification par e-mail au visiteur au sujet de la politique et permettez-lui d'accepter la politique en répondant à l'e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_visitor.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Visitor Management** > **Administration** > **Politiques pour les visiteurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Politique

Champ	Description
Titre	Titre de la politique pour les visiteurs.
Actifs	Option pour activer la politique.
Description courte	Brève description sur la politique.
Description	Description détaillée de la politique. Contenu de la politique qui doit être lu et accepté par les visiteurs.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
La politique pour les visiteurs est ajoutée.

Que faire ensuite
Affectez la politique pour les visiteurs aux emplacements du lieu de travail.

Affecter la politique pour les visiteurs à un emplacement du lieu de travail

Ajoutez un ou plusieurs emplacements du lieu de travail à une politique pour les visiteurs. Les visiteurs enregistrés pour cet emplacement recevront une notification par e-mail afin d'accepter la politique à l'avance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_visitor.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Affectez la politique pour les visiteurs à un emplacement du lieu de travail.
Vous pouvez également affecter la politique pour les visiteurs en sélectionnant l'emplacement du lieu de travail dans **Bâtiment**. Sélectionnez le bâtiment et assurez-vous que l'option **Visitor policy view** (Affichage de la politique pour les visiteurs) est activée. Cliquez sur **Modifier** et affectez la politique.

- Aller à Bâtiment
- Sélectionnez le bâtiment
- Assurez-vous que la vue « Affichage de la politique pour les visiteurs » est sélectionnée
- Cliquez sur Modifier pour affecter les politiques disponibles à l'emplacement

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Visitor Management** > **Administration** > **Politiques pour les visiteurs**.
2. Sélectionnez la politique pour les visiteurs que vous souhaitez ajouter pour l'emplacement du lieu de travail.
3. Dans la liste connexe Emplacements, sélectionnez **Modifier**.
4. Dans le formulaire Modifier les membres, sélectionnez l'emplacement du lieu de travail dans la colonne **Collecte** , puis déplacez-le vers la colonne **Liste des emplacements** à l'aide de l'icône Ajouter).
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Dans la liste connexe Emplacements, appliquez la politique aux visiteurs internes ou externes et configurez si les politiques exigent des signatures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'icône d'aperçu ( ) de l'enregistrement que vous souhaitez modifier.

b. Dans la fenêtre d'aperçu de la stratégie d'emplacement, sélectionnez **Enregistrement ouvert**.

c. Renseignez les champs du formulaire Politique d'emplacement.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de la politique d'emplacement.

Résultats
La politique pour les visiteurs est affectée à l'emplacement du lieu de travail sélectionné.

Créer un créateur d'enregistrement pour la gestion des visiteurs

Mettez les services liés aux visiteurs à disposition des employés en tant qu'option en libre-service. Créez un créateur d'enregistrement pour afficher ces services en tant qu'éléments de catalogue dans le catalogue de services du lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_visitor.admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Visitor Management** > **Administration** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créateur d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du créateur d'enregistrement.
Nom de la table	Table Enregistrement des visiteurs (sn_wsd_visitor_visitor_registration) à laquelle le créateur d'enregistrement est associé. **Remarque :** Assurez-vous que la table Enregistrement des visiteurs pour le créateur d'enregistrement correspond au service du lieu de travail associé.
Modèle	Table Modèle de produit si pertinente pour le créateur d'enregistrement.
Application	Ce champ est défini sur Workplace Visitor Management.
Actifs	Option permettant d'activer le créateur d'enregistrement en vue de son utilisation.
Développer l'aide pour toutes les questions	Sélectionnez cette option pour permettre aux utilisateurs de développer l'aide pour toutes les questions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Complétez les champs d'onglet suivants de manière appropriée :
   - **Ce qu'il contiendra**
   - **Accessibilité**
   - **Données des enregistrements générés**
   - **Paramètres du portail**
5. Dans l'onglet **What it will contain (Contenu prévu)**, fournissez le script suivant :

```
var visitorService = new sn_wsd_visitor.WSDVMVisitorService();
visitorService.createVisitorRegistrationRecord(producer, current.sys_id);

producer.portal_redirect = "?id=my_requests";
```

6. Dans l'onglet **Variables**, configurez les variables de l'élément de catalogue de services du lieu de travail, le cas échéant.

   Les variables recueillent des informations auprès de l'utilisateur et sont utilisées pour poser des questions et mapper les réponses aux champs.

   Pour en savoir plus sur les différents types de variables et leur configuration, reportez-vous à la rubrique Types de variables de catalogue de services .

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le créateur d'enregistrement est créé.

Créer un modèle de badge visiteur

Créez un modèle HTML qui peut être utilisé pour imprimer des badges pour les emplacements de votre lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_visitor.manager, sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Visitor Management** > **Administration** > **Modèles de badges des visiteurs**.
2. Dans la liste Modèles HTML, sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle HTML

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement du modèle HTML.
Détails	Corps du modèle HTML. Vous pouvez utiliser l'icône du code source (**<>**) pour modifier le code HTML du corps.
Table	Table dans laquelle les variables du modèle sont extraites.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	La table Enregistrement des visiteurs [sn_wsd_visitor_visitor_registration] est sélectionnée par défaut.
Format du papier	Taille du papier qui sera utilisée pour imprimer le badge.
Sélectionner des variables	Option permettant de sélectionner des champs dans la table et de les ajouter en tant que variables au corps HTML.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement du modèle de badge est créé.

Que faire ensuite

Affectez le modèle de badge à un emplacement de lieu de travail. Pour plus d'informations, consultez Affecter des modèles de badge à un emplacement de lieu de travail.

Affecter des modèles de badge à un emplacement de lieu de travail

Affectez un modèle de badge à un emplacement de lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_visitor.manager, sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Visitor Management** > **Administration** > **Modèles de badges des visiteurs**.
2. Dans la liste Modèles HTML, sélectionnez le modèle de badge que vous souhaitez utiliser.
3. Dans la liste connexe Emplacements du lieu de travail, sélectionnez **Modifier**.
4. Dans la colonne **Collecte** , sélectionnez les emplacements du lieu de travail auxquels le modèle doit être affecté.
5. Déplacez l'emplacement du lieu de travail vers la colonne **Liste des emplacements du lieu de travail** à l'aide de l'icône Ajouter/Supprimer ( ).

   Remarque :
   Vous pouvez supprimer les emplacements du lieu de travail de la colonne de **la liste des emplacements du lieu de travail** à l'aide de l'icône Ajouter/Supprimer (icône).

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le modèle de badge est affecté aux emplacements sélectionnés. Une fois qu'un visiteur est enregistré, vous pouvez imprimer un badge à partir de la fiche d'enregistrement du visiteur.

Vous pouvez vérifier le modèle de badge affecté à un emplacement dans le champ **Modèle de badge** de l'enregistrement de l'emplacement du lieu de travail. Si le champ **Modèle de badge** n'est pas disponible sur l'enregistrement de l'emplacement du lieu de travail, vous pouvez l'ajouter en configurant la mise en page du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si un emplacement n'a pas de modèle de badge affecté, le modèle le plus proche de sa hiérarchie d'emplacements est sélectionné lors de l'impression d'un badge. Si aucun modèle n'existe dans la hiérarchie, le modèle de badge spécifié dans la `sn_wsd_visitor.default_badge_template` propriété système est sélectionné.

Si l'image du visiteur est introuvable, un avatar par défaut est utilisé pour le modèle de badge. Vous pouvez modifier l'image de l'avatar dans l'enregistrement `sn_wsd_visitor.visitor_avatar.png` de la table Images [db_image].

Configurer Gestion des visiteurs du lieu de travail pour Guichet des services sur le lieu de travail

Vous pouvez configurer les pages, les flux d'arrivée et les flux de sortie à intégrer Gestion des visiteurs du lieu de travail à .Guichet des services sur le lieu de travail

Pour en savoir plus sur Guichet des services sur le lieu de travail, consultez Guichet des services sur le lieu de travail.

Configurer les pages pour Guichet des services sur le lieu de travail

Configurez les pages que vous souhaitez afficher pour les flux d'arrivée ou de départ sur le Guichet des services sur le lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_visitor.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Visitor Management** > **Administration** > **Configurations de pages**.
2. Dans la liste Configurations de la page du guichet, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration de la page de guichet.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Configuration de la page de guichet.

   Important :
   Si les politiques pour les visiteurs de la page de confirmation contiennent des liens hypertexte, les visiteurs peuvent utiliser les liens pour quitter l'environnement du guichet et ils ne peuvent pas y retourner. L'opérateur du guichet doit recharger l'environnement de guichet à l'aide de l'URL du guichet.
4. Enregistrez l'enregistrement.

Que faire ensuite

Les pages dotées du type Page d'authentification ou de fin peuvent être personnalisées davantage à l'aide des listes connexes. Pour plus d'informations, consultez Personnalisations de la page du guichet.

Créer un flux pour Guichet des services sur le lieu de travail

Créez un flux d'arrivée ou de départ pour le guichet de services du lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_visitor.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Visitor Management** > **Administration**.
2. Sélectionnez l’un des modules suivants en fonction de vos besoins.
   - Flux d’enregistrements d’arrivée
   - Flux de départs

   En fonction du module sélectionné, la liste Configurations de flux d’enregistrements d’arrivée au guichet ou la liste Configurations de flux de départs au guichet s’ouvre.
3. Dans la liste, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez l’une des rubriques suivantes en fonction du module sélectionné.
   - Formulaire Configuration du flux d’enregistrements d’arrivée au guichet
   - Formulaire Configuration du flux de départs au guichet

Test de démarrage rapide pour Gestion des visiteurs du lieu de travail

Validez Gestion des visiteurs du lieu de travail après un changement de configuration, comme une mise à niveau ou après le développement d’une fonctionnalité. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Toutes les suites de tests et tous les tests doivent être exécutés sur une implémentation par défaut. Pour valider une implémentation personnalisée, copiez le test automatisé et configurez-le pour votre personnalisation.

Par défaut, le test de démarrage rapide est désactivé et un modèle de test en lecture seule. Le test de démarrage rapide fournit un résultat de réussite uniquement lorsque vous l’exécutez avec les données de démonstration ou le module d’extension de fonctionnalité.

Copiez et configurez le test de démarrage rapide pour produire un résultat de réussite lorsque vous l’exécutez avec des données spécifiques à votre instance.

Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) et Agile Development 2.0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2.0.ATF) doivent être activés.

Remarque :
Lors de l’exécution du test de démarrage rapide, des données de démonstration sont requises.

Gestion des visiteurs du lieu de travail

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des visiteurs du lieu de travail nécessitent l'activation de Gestion des visiteurs du lieu de travail

Gestion des visiteurs du lieu de travail

Test	Description	Version
Tester l'enregistrement de l'invité	Assurez-vous que les utilisateurs de l'espace de travail ou les employés peuvent accéder au créateur d'enregistrement et que le formulaire contient toutes les valeurs de champ obligatoires avant de soumettre l'enregistrement.	Washington DC

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécuter le test de démarrage rapide pour Gestion des visiteurs du lieu de travail

Gestion des visiteurs du lieu de travail fournit un test de démarrage rapide que vous pouvez exécuter sur votre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Framework de tests automatisés** > **Tests**.
2. Recherchez et sélectionnez le test de démarrage rapide que vous souhaitez exécuter.
   Pour plus d'informations sur le test de démarrage rapide disponible, reportez-vous à la section Test de démarrage rapide pour Gestion des visiteurs du lieu de travail.
3. Sélectionnez **Exécuter le test**.
   L'onglet **Étapes de test** indique les étapes d'exécution du test de démarrage rapide.
   Une fois le test exécuté, l'onglet **Résultats de l'étape** affiche l'état des étapes du test. Les captures d'écran apparaissent également en haut du formulaire sous forme de pièces jointes.

Enregistrement d'un visiteur

Soumettez un enregistrement de visiteur pour enregistrer vos invités avant leur visite à l'organisation. En tant que visiteur, acceptez ou refusez les politiques relatives aux visiteurs en fonction de vos préférences.

Enregistrer un visiteur

Planifiez au préalable la visite de vos visiteurs ou de vos collègues hors site. Spécifiez les détails de leur visite comme la date, l'heure, le lieu, et plus encore.

Avant de commencer

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Soumettez cette demande pour enregistrer un invité. Spécifiez les éventuelles exigences supplémentaires pour la visite au personnel d'accueil en tant que message privé.

L'administrateur Gestion des visiteurs du lieu de travail et le personnel d'accueil peuvent également enregistrer des visiteurs directement à partir de l'application. Accédez à la **Workplace Visitor Management** > **Personnel d'accueil** > **Enregistrer des visiteurs**.

Vous pouvez également enregistrer un visiteur à l'aide de l'assistance par messagerie instantanée Virtual Agent. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil du portail de services du lieu de travail** et sélectionnez l'icône de messagerie). Saisissez votre question ou sélectionnez **Tout me montrer pour sélectionner** parmi une liste d'options disponibles pour enregistrer un visiteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tout le lieu de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Gestion des visiteurs**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue de services du lieu de travail, sélectionnez **Gestion des visiteurs**.

   Remarque :
   S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Gestion des visiteurs**.

3. Sélectionnez **Enregistrer un invité**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Enregistrer un invité

Champ	Description
Description de la visite	Description avec des détails sur le but de la visite.
Les emplacements	Emplacement de la visite.
Hôte	Nom de l'hôte du visiteur. Par défaut, le champ est défini sur **Administrateur système**.
Date et heure d'arrivée	La date et l'heure d'arrivée de la visite, affichées sous la forme de l'icône de date et d'heure d'arrivée ( ).
Date et heure de départ	Ce champ est automatiquement défini sur 1 heure après la date et l'heure d'arrivée spécifiées. Vous pouvez modifier ce champ en sélectionnant votre propre heure à l'aide de l'icône de date et d'heure de départ ( ).
Toute la journée	Option pour les visites d'une journée entière.
Message privé destiné au réceptionniste	Exigences supplémentaires ou message privé destiné au réceptionniste.
Co-hôtes	Co-hôtes pour le visiteur. Les co-hôtes et l'hôte principal sont informés de l'enregistrement.

5. Sélectionnez **Ajouter un visiteur externe** pour ajouter un visiteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Ajouter**.

b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un visiteur externe

Sélectionner un visiteur connu	Option de sélection dans une liste de visiteurs connus si le visiteur est déjà venu auparavant. Cette sélection définit automatiquement le nom, l'adresse e-mail et d'autres informations pertinentes sur le visiteur.
Type de visiteur	Le type de visiteur.
Prénom	Le prénom du visiteur.
Nom	Le nom de famille du visiteur.
Titre	Un titre pour le visiteur si nécessaire.
E-mail du visiteur	L'adresse e-mail du visiteur.
Numéro de téléphone du visiteur	Le numéro de contact du visiteur.
Organisation	L'organisation du visiteur.
Wi-Fi	Option pour donner accès au Wi-Fi au visiteur.
VIP	Option pour marquer le visiteur comme une personne importante (VIP). Cette option aide le réceptionniste à classer le visiteur selon l'ordre de priorité.
Préférences de stationnement	Les préférences de stationnement du visiteur.
Plaque d'immatriculation	Les détails de la plaque d'immatriculation du visiteur.

c. Sélectionnez **Ajouter**.

Vous pouvez modifier ou supprimer une ligne de la table de formulaire à l'aide de l'icône d'ajout-suppression d'une ligne ( ).

6. Sélectionnez **Ajouter un employé de la société** pour ajouter un collègue.

a. Sélectionnez **Ajouter**.

b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un employé de la société

Sélectionner un collègue	Le nom de votre collègue. Les champs **Prénom**, **Nom de famille** et **E-mail** sont automatiquement définis. Pour modifier des détails, sélectionnez l'icône de) et **enregistrez** les modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

E-mail	Ce champ définit automatiquement l'adresse e-mail du collègue sélectionné. Vous pouvez le modifier.
Type de stationnement	Les préférences de stationnement du collègue.
Plaque d'immatriculation	Les détails de la plaque d'immatriculation du collègue.

c. Sélectionnez **Ajouter**.

Vous pouvez modifier ou supprimer une ligne de la table de formulaire à l'aide de l'icône d'ajout-suppression d'une ligne ( ).

7. Dans la section **Préférences de notification** , sélectionnez le canal à utiliser pour être averti lorsque le visiteur s'enregistre dans le bâtiment.
Vous pouvez le Agent virtuel lier à d'autres canaux comme Microsoft Teams ou Slack. Pour plus d'informations, consultez Integrating Virtual Agent with other channels .
8. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
L'enregistrement de votre visiteur est soumis et vous pouvez consulter vos demandes. Les détails de la visite sont envoyés à l'adresse e-mail du visiteur.

Si des politiques pour les visiteurs s'appliquent à la visite, l'e-mail envoyé au visiteur contient des options pour accepter ou refuser les politiques. Si le visiteur refuse les politiques dans l'e-mail, il peut toujours les accepter lors de l'enregistrement via le Guichet des services sur le lieu de travail. Pour plus d'informations sur le processus d'enregistrement au guichet, reportez-vous à la section Enregistrement à l'aide d'une invitation.

Que faire ensuite
Vous pouvez vérifier les détails de votre demande. Vous pouvez également modifier ou annuler la demande.

- Vous pouvez afficher vos demandes en suivant l'une des étapes suivantes.
  - Sur Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet Demandes pour afficher vos demandes et vos réservations.
  - Dans la barre de navigation de l'application Now Mobile , sélectionnez **Pour moi** et faites défiler vers le bas jusqu'à la section Ma demande pour afficher vos demandes.
  - Dans la messagerie instantanée de l'agent virtuel, saisissez votre question ou sélectionnez **Tout me montrer pour effectuer** une sélection parmi une liste d'options disponibles afin d'afficher les détails de votre visiteur.
- Sur l'écran des détails de la demande, vous pouvez annuler une demande en sélectionnant **Annuler la demande**.
- Vous pouvez rechercher des visiteurs enregistrés dans la **liste des visiteurs** à l'aide de l'option de recherche.

Examiner les politiques relatives aux visiteurs

Passez en revue les politiques du lieu de travail avant votre visite, puis acceptez ou refusez-les.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous enregistrez une visite sur un lieu de travail, ou si quelqu'un crée un enregistrement de visiteur en votre nom, vous pouvez recevoir un e-mail vous demandant de passer en revue les politiques du lieu de travail. Vous pouvez passer en revue et accepter les politiques en fonction de vos préférences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Complete a few more steps before you arrive

Hi Visitor,

Before your visit, we want you to be prepared so your check-in can be smooth.

Please read and sign our workplace policies, this ensures you understand our workplace.

Visitor Policy

On the day of arrival on location, it is important to follow instructions from the Host as and when required. When visiting you will commit to following the establishment's policies, procedures and codes. The Hosts can spend time on arrival ensuring you understand what is required.

Decline policies | Read and sign policies

About this visit

Subject: **Client Visit**
Reservation host: **Abel Tuter**

Starts: **June 27, 2025 09:00 AM - 12:00 PM Europe/Paris**
(This reservation was created in the UTC timezone)
Duration: **3 hours**

Location: **Building B**

For questions about your visit, you can contact Abel Tuter.

See you soon.

Sincerely,
ServiceNow Workplace Services team

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Vous pouvez également accepter les politiques lors Guichet des services sur le lieu de travail du processus d'enregistrement des visiteurs. Pour plus d'informations sur le processus d'enregistrement au guichet, reportez-vous à la section Enregistrement à l'aide d'une invitation.

Remarque :
Si vous acceptez les politiques avant votre visite, elles ne sont pas affichées lors du processus d'enregistrement au guichet.

Procédure

1. Ouvrez l'e-mail que vous avez reçu au sujet des politiques du lieu de travail.
2. Acceptez ou refusez les politiques relatives aux visiteurs en fonction de vos préférences.

Gestion des enregistrements des visiteurs

En tant qu'administrateur et en tant que personnel d'accueil, vous pouvez suivre les enregistrements des visiteurs et mettre à jour leur statut lorsque les visiteurs sont sur site.

En tant qu'administrateur et en tant que personnel d'accueil, vous pouvez effectuer les actions suivantes sur les enregistrements des visiteurs :

- Enregistrer les visiteurs à l'aide de l'application ainsi que du portail de services.
- Afficher tous les enregistrements des visiteurs.
- Afficher tous les enregistrements des visiteurs pour le jour même ou que vous avez créés.
- Créer des services liés aux visiteurs pour vos employés en tant que libre-service.
- Surveiller les enregistrements des visiteurs à l'aide du tableau de bord d'accueil des visiteurs.
- Créer des politiques pour les visiteurs et les affecter aux emplacements du lieu de travail.

En tant qu'administrateur, vous pouvez également consulter les journaux de visite contenant des détails sur les changements d'état pour les enregistrements des visiteurs.

Mettre à jour les enregistrements des visiteurs

Suivez les enregistrements des visiteurs et mettez à jour le statut d'un visiteur pendant qu'il se trouve sur site.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_visitor.admin ou sn_wsd_visitor.staff

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Visitor Management** > **Vue d'ensemble du visiteur**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes pour mettre à jour l'enregistrement du visiteur.
   - **Enregistrement de tous les visiteurs**
   - **Mes enregistrements de visiteurs**
   - **Enregistrements du jour**
3. Sélectionnez l'enregistrement du visiteur que vous souhaitez mettre à jour.
4. **Facultatif :** Sélectionnez plusieurs enregistrements si vous souhaitez les mettre à jour avec le même statut.
5. En fonction du changement d'état que vous souhaitez apporter, sélectionnez l'une des options suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le statut de l'enregistrement du visiteur est mis à jour.

Afficher les enregistrements des visiteurs

Affichez les enregistrements des visiteurs soumis par le biais du portail de services. Vous pouvez afficher tous les enregistrements des visiteurs, les enregistrements du jour même et ceux que vous avez créés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_visitor.admin ou sn_wsd_visitor.staff

- Le personnel d'accueil peut mettre à jour l'état de l'enregistrement du visiteur.
- Vous pouvez imprimer des badges n'importe où dans l'application Gestion des visiteurs du lieu de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Visitor Management** > **Vue d'ensemble du visiteur**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes pour afficher les enregistrements des visiteurs :
   - **Enregistrement de tous les visiteurs** : sélectionnez cette option pour afficher les enregistrements de tous les visiteurs effectués par le biais de l'application.
   - **Mes enregistrements de visiteurs** : sélectionnez cette option pour afficher les enregistrements des visiteurs effectués que vous avez créés.
   - **Enregistrements du jour** : sélectionnez cette option pour afficher les enregistrements des visiteurs du jour même.
3. Sélectionnez l’enregistrement d’un visiteur pour en afficher les détails.
   - L’onglet Détails de la visite contient des informations telles que le lieu, l’hôte, les co-hôtes, les heures d’arrivée et de départ.
   - L’onglet Détails du visiteur contient les informations du visiteur, telles que le nom, l’adresse e-mail, le numéro de téléphone et le consentement.
   - L’onglet Services aux visiteurs contient des informations telles que le type de stationnement et la plaque d’immatriculation, et si le visiteur est un VIP ou a besoin d’une connexion Wi-Fi.

   Vous pouvez également voir si le visiteur a accepté ou refusé les politiques relatives aux visiteurs en sélectionnant l’enregistrement dans la liste connexe Confirmation de la politique pour les visiteurs. Pour plus d’informations sur les confirmations de politique relatives aux visiteurs, reportez-vous à la section Afficher les confirmations de la politique relatives aux visiteurs.

Afficher les confirmations de la politique relatives aux visiteurs

Affichez les confirmations de politique soumises par les visiteurs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_visitor.staff

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Visitor Management** > **Administration** > **Confirmations de la politique relatives aux visiteurs**.
   Vous pouvez également accéder à l'enregistrement des visiteurs du visiteur.
2. Dans la liste Confirmations de la politique pour les visiteurs, sélectionnez l'enregistrement que vous souhaitez afficher.
3. Affichez les détails de la confirmation de la politique pour les visiteurs.

Remarque :
Pour les stratégies qui nécessitent une signature, celle-ci est jointe à l'enregistrement en tant qu'image. Si l'administrateur anonymise le visiteur, la signature est supprimée de l'enregistrement.

Enregistrement de confirmation de la politique pour les visiteurs

Champ	Description
Enregistrement des visiteurs	Enregistrement des visiteurs qui contient des informations sur la visite, le visiteur et les services aux visiteurs.
Politique d'emplacement	Politiques liées au lieu de la visite.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement.
État	État de la confirmation de la politique. Ce champ est automatiquement mis à jour selon que le visiteur a accepté, refusé ou non répondu aux politiques.

États des enregistrements des visiteurs

Les journaux des visiteurs affichent l'état actuel des enregistrements des visiteurs. Ces états peuvent être changés en d'autres états.

Les différents états d'un enregistrement de visiteur sont expliqués comme suit.

États des enregistrements des visiteurs

État	Description
Planifié	Il s'agit de l'état initial de l'enregistrement d'un visiteur après sa création. Cet état peut être modifié pour les états suivants : • Enregistrement • Annuler • Ne s'est pas présenté
Date d'entrée	Le personnel d'accueil enregistre l'arrivée du visiteur. Cet état peut être modifié pour les états suivants

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des enregistrements des visiteurs (suite)

État	Description
	• Départ • Interrompre le départ Vous pouvez imprimer un badge visiteur en sélectionnant **Imprimer le badge**.
Date de sortie	Le personnel d'accueil enregistre le départ du visiteur.
Break checked in (Retour de pause)	Le personnel d'accueil enregistre le retour du visiteur après une pause.
Break checked out (Départ en pause)	Le personnel d'accueil enregistre le départ en pause du visiteur. Cet état peut être mis à jour avec les états suivants • Retour de pause • Départ
Terminé	Le visiteur a terminé la visite et est parti.
Annulé	L'enregistrement du visiteur est annulé.
Ne s'est pas présenté	Le visiteur ne s'est pas présenté.
Disparu	Il n'y a aucune mise à jour sur le visiteur ou le visiteur est parti sans en informer le personnel d'accueil.

Rendre anonyme un visiteur

En tant qu'administrateur, vous pouvez rendre anonyme un visiteur pour supprimer l'enregistrement du visiteur et tous les détails du visiteur. Tous les futurs enregistrements du visiteur sont annulés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_visitor.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur, vous pouvez rendre anonyme un visiteur. Les employés peuvent demander de rendre anonyme un visiteur pour des raisons de sécurité ou pour toute autre raison.

Lorsque vous rendez anonyme un visiteur, l'enregistrement du visiteur est supprimé. Dans tous les enregistrements de visiteurs actuels, les données du visiteur sont remplacées par une valeur aléatoire. Tous les futurs enregistrements du visiteur sont annulés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si vous avez installé Guichet des services sur le lieu de travail, toutes les photos et signatures des visiteurs sont supprimées lorsque vous anonymisez un visiteur.
- Lorsque vous avez rendu un visiteur anonyme, les détails le concernant doivent être supprimés des enregistrements d'audit une seule fois. Pour supprimer automatiquement les détails des enregistrements d'audit, un script correctif est fourni avec l'application dans la boutique. Téléchargez le script correctif `WSD_Fix_Visitor_Anonymize_data.xml` joint à l'application Gestion des visiteurs du lieu de travail à partir de ServiceNow Store sous les documents de support.

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Tables**.
2. Recherchez la table Visiteur [sn_wsd_visitor_visitor].
   - Dans le champ **Étiquette**, tapez Visiteur.
   - Dans le champ **Nom**, tapez sn_wsd_visitor_visitor.
3. Sélectionnez la table Visiteur [sn_wsd_visitor_visitor].
4. Sous Liens connexes, sélectionnez **Afficher la liste**.
5. **Facultatif :** Dans l'application **Navigateur de filtre**, tapez sn_wsd_visitor_visitor.list et effectuez votre recherche.
6. Dans la liste des visiteurs, sélectionnez le visiteur que vous souhaitez rendre anonyme.
7. Sur le formulaire Visiteur, sélectionnez **Anonymiser les données de visiteur**.
8. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **OK**.

Résultats

Le visiteur est anonyme et tous les détails du visiteur sont supprimés. Tous les futurs enregistrements du visiteur sont annulés et les données dans les champs sont remplacées par des valeurs aléatoires.

Appliquer la politique d'archivage de la gestion des visiteurs

Appliquer la politique d'archivage pour Gestion des visiteurs du lieu de travail. La politique d'archivage archivera les anciens enregistrements de visiteurs et les enregistrements d'enregistrement des visiteurs qui datent de plus d'un an.

Avant de commencer

La stratégie d'archivage améliore les performances et contrôle la croissance de la taille des tables en archivant les anciennes données.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Archivage système** > **Règles d'archivage**.
2. Dans la zone de recherche Règles d'archivage, filtrez par **WSD.**
   WSD (Prestation de services sur le lieu de travail).
3. Sélectionnez et cliquez sur Ouvrir les règles d'archivage de gestion des visiteurs suivantes en mode d'édition selon vos besoins :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **WSD : Archive 1 an Enregistrement de visite** : Archives des enregistrements de visiteurs vieux d'un an au cours de la dernière année en Gestion des visiteurs du lieu de travail.
- **WSD : Archive 1 an Enregistrement des visites** : Archives des dossiers d'enregistrement des visiteurs vieux d'un an dans Gestion des visiteurs du lieu de travail.

4. Cochez la case **Actif** pour activer la politique d'archivage d'une table sélectionnée.
5. Appliquez les conditions de filtre requises.
6. Sélectionnez **Recalculer l'estimation** pour connaître les enregistrements éligibles à l'archivage.
7. Sélectionnez **Exécuter l'archivage maintenant** sous Liens connexes pour exécuter la règle d'archivage.

Références de Gestion des visiteurs du lieu de travail

Découvrez le rôle, les tables et les propriétés système installés avec l'application Gestion des visiteurs du lieu de travail.

Composants installés avec Gestion des visiteurs du lieu de travail

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Gestion des visiteurs du lieu de travail, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les règles métier.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés avec Gestion des visiteurs du lieu de travail

Rôles installés avec Gestion des visiteurs du lieu de travail

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des visiteurs de l'espace de travail [sn_wsd_visitor.admin]	En tant qu'administrateur, vous pouvez : • Dispose de l'accès complet à l'application. • Effectuer toutes les actions d'un gestionnaire de visiteurs. • Accéder aux journaux des visiteurs. • Configurez les paramètres de l'application. • Afficher et gérer les créateurs d'enregistrement connexes.	• sn_wsd_visitor.manager • catalog_editor • catalog_admin
Gestionnaire des visiteurs de l'espace de travail [sn_wsd_visitor.manager]	En tant que gestionnaire, vous pouvez : • Effectuer toutes les actions du personnel d'un visiteur. • Créez, examinez et affectez des politiques relatives aux visiteurs qu'un visiteur doit accepter avant de se rendre dans l'emplacement.	sn_wsd_visitor.staff

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Gestion des visiteurs du lieu de travail (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Afficher, gérer et mettre à jour les enregistrements des visiteurs. • Afficher le tableau de bord d'accueil des visiteurs. • Enregistrer des visiteurs.	
Personnel d'accueil de l'espace de travail [sn_wsd_visitor.staff]	En tant que personnel d'accueil, vous pouvez : • Afficher, gérer et mettre à jour les enregistrements des visiteurs. • Affichez et mettez à jour les enregistrements de visiteur. • Enregistrer des visiteurs • Afficher le tableau de bord d'accueil des visiteurs. • Imprimer des badges pour les visiteurs.	sn_wsd_core.workplace_user

Tables installées avec Gestion des visiteurs du lieu de travail

Tables installées avec Gestion des visiteurs du lieu de travail

Table	Description
Visiteur utilisateur [sn_wsd_visitor_m2m_user_visitor]	Stocke des informations sur le lien entre un visiteur et un employé. L'employé doit avoir spécifié ces informations lors de l'enregistrement du visiteur.
Organisation [sn_wsd_visitor_organization]	Stocke des informations sur l'organisation du visiteur, telles que le nom et la description de l'organisation.
Consultez [sn_wsd_visitor_visit]	Stocke des informations sur la visite. Chaque visiteur est lié à une visite. Une visite peut contenir plusieurs visiteurs.
Visiteur [sn_wsd_visitor_visitor]	Stocke des informations sur tous les visiteurs qui ont visité le site. Un employé peut réutiliser les détails du visiteur pour de futurs enregistrements.
Enregistrement des visiteurs [sn_wsd_visitor_visitor_registration]	Stocke des informations sur tous les enregistrements des visiteurs créés dans l'application.
Journal de la visite	Stocke des informations sur les changements d'état qui ont été consignés lors d'une visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des visiteurs du lieu de travail (suite)

Table	Description
[sn_wsd_visitor_visit_log]	
Politique [sn_wsd_visitor_policy]	Stocke des informations sur toutes les politiques pour les visiteurs créées dans l'application.
Politique d'emplacement [sn_wsd_visitor_m2m_location_policy]	Stocke des informations sur les politiques pour les visiteurs ajoutées aux emplacements du lieu de travail.
Confirmation de la politique pour les visiteurs [sn_wsd_visitor_visitor_policy_confirmation]	Stocke des informations sur toutes les confirmations reçues pour une politique concernant les visiteurs.
Configurations de pages de guichets [sn_wsd_visitor_page_configuration]	Stocke des informations sur les pages créées pour Guichet des services sur le lieu de travail.
Configurations de flux d'enregistrements d'arrivée au guichet [sn_wsd_visitor_checkin_flow_configuration]	Stocke des informations sur les flux d'enregistrement créés pour Guichet des services sur le lieu de travail.
Configurations de flux de départs au guichet [sn_wsd_visitor_checkout_flow_configuration]	Stocke des informations sur les flux de sortie créés pour Guichet des services sur le lieu de travail.
Option d'authentification de guichet [sn_wsd_visitor_authentication_option]	Stocke des informations sur les options d'authentification créées pour le Guichet des services sur le lieu de travail.
Option d'authentification du visiteur [sn_wsd_visitor_page_m2m_authentication_option]	Stocke des informations sur les options d'authentification ajoutées à une configuration de page d'authentification.
Étape suivante au guichet [sn_wsd_visitor_next_step]	Stockez des informations sur les prochaines étapes ajoutées à une configuration de page de fin.

Propriétés installées avec Gestion des visiteurs du lieu de travail

Plusieurs propriétés sont disponibles avec Gestion des visiteurs du lieu de travail.

Remarque :
Toutes ces propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Gestion des visiteurs du lieu de travail

Propriété	Description
sn_wsd_visitor.policy_response_due_in_days	Cette propriété vous permet d'envoyer des e-mails aux visiteurs pour leur rappeler de soumettre leur acceptation ou leur rejet de politique pour les visiteurs. Si un visiteur ne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Gestion des visiteurs du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
	répond pas, le personnel d'accueil est invité à vérifier la même chose lorsque le visiteur se rend à la réception. **Remarque :** L'enregistrement du visiteur n'est pas annulé si le visiteur ne fournit pas sa réponse à la politique concernant les visiteurs. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **1**
sn_wsd_visitor.visitor_inbound_email	Cette propriété vous permet de spécifier une adresse e-mail générique pour envoyer ou recevoir des demandes de visiteurs. • Type : chaîne • Valeur par défaut : **askvisitor@example.com**
sn_imt_core.visitor_syncing	Cette propriété permet de synchroniser les visiteurs entre les applications Lieu de travail sûr et Gestion des visiteurs du lieu de travail. Lorsqu'un visiteur est inscrit dans l'application Gestion des visiteurs du lieu de travail, ses détails sont également envoyés à l'application Lieu de travail sûr afin que d'autres actions relatives aux visiteurs puissent être effectuées. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : **vrai** • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_wsd_visitor.default_badge_template	Cette propriété spécifie le sys_id du modèle de badge utilisé si aucun badge n'est trouvé dans la hiérarchie des emplacements de l'enregistrement des visiteurs. La valeur par défaut est le sys_id du *`Visitor Badge (Black and White)`* modèle.

Formulaire Configuration du flux d'enregistrements d'arrivée au guichet

Utilisez le formulaire Configuration du flux d'enregistrements d'arrivée au guichet pour créer un flux d'enregistrement pour le Guichet des services sur le lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration du flux d'enregistrements d'arrivée au guichet

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration du flux d'enregistrement.
Configuration de la page d'authentification	Configuration de la page contenant l'authentification d'enregistrement.
Configuration de la page d'auto-inscription	Configuration de la page contenant le flux d'auto-inscription.
Confirmation de la configuration de la page	Configuration de la page contenant les politiques d'enregistrement que le visiteur doit confirmer. Pour plus d'informations sur les stratégies, reportez-vous à Créer une politique pour les visiteurs.
Configuration de la page de l'image	Configuration de la page qui utilise l'appareil photo pour prendre une photo du visiteur.
Configuration de la page de résumé	Configuration de la page qui contient le résumé de la visite.
Configuration de la page de fin	Configuration de la page qui affiche les prochaines étapes à suivre pour le visiteur.
Actif	Option permettant d'activer la configuration de page.

Remarque :
Les pages Remerciement , Résumé, Image et Auto-inscription sont facultatives. Si une page facultative n'est pas configurée, elle est ignorée dans le flux d'enregistrement.

Flux d'enregistrements basés sur l'auto-inscription

Scénario	Flux
L'authentification a réussi	**Page d'authentification** > **Page de résumé** > **Page d'image** > **Page d'accusé de réception** > **Page de fin** > **Page d'accueil du guichet**
L'authentification échoue et l'auto-inscription n'est pas configurée	**Page d'authentification** > **Erreur d'authentification** > **Page d'accueil du guichet**
L'authentification échoue, l'auto-inscription est configurée et le visiteur refuse l'auto-inscription	**Page d'authentification** > **Erreur d'authentification** > **Page d'auto-inscription** > **Page d'accueil du guichet**
L'authentification échoue, l'auto-enregistrement est configuré et le visiteur choisit de s'enregistrer lui-même	**Page d'authentification** > **Erreur d'authentification** > **Page d'auto-inscription** > **Page d'image** > **Page d'accusé de réception** > **Page de fin** > **Page d'accueil du guichet**

Formulaire Configuration du flux de départs au guichet

Utilisez le formulaire Configuration du flux de départs au guichet pour créer un flux de départs pour le Guichet des services sur le lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration du flux de départs au guichet

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration du flux de départ.
Configuration de la page d'authentification	Configuration de la page contenant l'authentification de sortie. Si l'authentification réussit, le guichet affiche la page de résumé. Si la page de résumé n'est pas configurée, le guichet affiche la page de fin.
Configuration de la page de résumé	Configuration de la page contenant le résumé de la sortie. La configuration de la page de résumé est facultative. Si le visiteur sélectionne **Continuer**, le guichet affiche la page de fin.
Configuration de la page de fin	Configuration de la page contenant la confirmation de départ. Si le visiteur **sélectionne Terminé**, ou si la page est inactive pendant trente secondes, le guichet affiche la page d'authentification.
Actif	Option permettant d'activer la configuration de page.

Formulaire Configuration de la page de guichet

Utilisez le formulaire Configuration de la page de guichet pour créer des pages pour le Guichet des services sur le lieu de travail.

Formulaire Configuration de la page de guichet

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de page.
Titre	Titre affiché lorsque la page est affichée sur un guichet.
Type de page	Type de page que vous souhaitez créer pour le flux du guichet. Pour plus d'informations, consultez Formulaire Configuration du flux d'enregistrements d'arrivée au guichet.
Sous-titre	Sous-titre qui s'affiche lorsque la page est affichée sur un guichet.
Application	Périmètre de l'application de l'enregistrement de configuration de page. Ce champ est renseigné automatiquement en fonction du périmètre de l'application de votre instance.
Étape facultative	Option permettant aux utilisateurs du guichet d'ignorer la prise de photo. Ce champ s'affiche uniquement si le type de page est **Image**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de la page de guichet (suite)

Champ	Description
Toujours afficher les politiques	Option permettant de toujours afficher la page de politiques, même si le visiteur a accepté les politiques plus tôt.
Créateur d'enregistrement	Créateur d'enregistrement contenant la logique d'auto-inscription. Ce champ s'affiche uniquement si le type de page est **Auto-inscription**. Vous pouvez utiliser le créateur **d'enregistrement d'auto-enregistrement de VM WSD** par défaut inclus avec l'application Gestion des visiteurs du lieu de travail .
Option d'authentification primaire	Option d'authentification qui s'ouvre par défaut sur la page d'authentification. Ce champ s'affiche uniquement si le type de page est **Authentification**. **Remarque :** Si le champ **Option d'authentification primaire** n'est pas visible sur le formulaire, vous devez l'ajouter à la mise en page du formulaire. Pour plus d'informations sur les mises en page de formulaire, reportez-vous à la section Configuring the form layout .

Configuration du créateur d'enregistrement d'auto-inscription

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer le créateur d'enregistrement par défaut en accédant à **Tous** > **Workplace Visitor Management** > **Administration** > **Créateurs d'enregistrements**, puis en sélectionnant le créateur **d'enregistrement d'auto-enregistrement du VM WSD** .

La liste connexe Variables contient les variables incluses avec le créateur d'enregistrement. Les variables suivantes ne sont pas affichées sur le guichet :

- *Location*: l'emplacement de l'appareil de guichet détermine les politiques de l'entreprise et la liste des hôtes de l'appareil de guichet.

  La valeur d'emplacement est automatiquement renseignée au moment de l'exécution en fonction de la configuration du guichet. Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration de guichet.

- *Duration*: la durée de la visite est utilisée pour déterminer l'heure de départ prévue du visiteur.

  La valeur par défaut de la durée est **1h**, ce qui spécifie une heure. Vous pouvez entrer une combinaison de nombres avec `h` pour spécifier les heures ou `m` pour spécifier les minutes. Par exemple, `5h` c'est cinq heures, `30m` c'est trente minutes, `1h30m` c'est une heure et trente minutes.

Personnalisations de la page du guichet

Vous pouvez personnaliser davantage les configurations de page à l'aide de Guichet des services sur le lieu de travail leurs listes connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d’authentification

Après avoir créé une configuration de page d’authentification, vous pouvez ajouter les options d’authentification à la page. Pour ajouter une option d’authentification à partir de la liste Options d’authentification du visiteur, sélectionnez **Nouveau**, puis renseignez le formulaire Option d’authentification du visiteur.

Formulaire d’option d’authentification du visiteur

Champ	Description
Option d'authentification	Option utilisée pour l’authentification du visiteur. Pour plus d’informations, consultez le tableau des options d’authentification suivant.
Configuration de la page	Configuration de la page d’authentification à laquelle l’option est liée.

Options d'authentification

Option d'authentification	Description
Enregistrement avec code QR	Le visiteur doit scanner le code QR d’invitation pour s’authentifier. Le code QR se trouve dans l’e-mail d’invitation envoyé au visiteur. **Remarque :** Assurez-vous que l’opérateur du guichet fournit les autorisations de caméra sur le guichet pour scanner le code QR. Pour plus d'informations, consultez Configuration d’un appareil de guichet.
Départ avec code QR	Le visiteur doit scanner le code QR d’invitation pour s’authentifier. Le code QR se trouve dans l’e-mail d’invitation envoyé au visiteur. **Remarque :** Assurez-vous que l’opérateur du guichet fournit les autorisations de caméra sur le guichet pour scanner le code QR. Pour plus d'informations, consultez Configuration d’un appareil de guichet.
Arrivée avec adresse e-mail	Le visiteur doit utiliser son adresse e-mail pour l’authentification.
Départ avec adresse e-mail	Le visiteur doit utiliser son adresse e-mail pour l’authentification.
Arrivée avec code secret d'invitation	Le visiteur doit utiliser le code secret d’invitation pour l’authentification. Le code d’accès se trouve dans l’e-mail d’invitation qui est envoyé au visiteur.
Départ avec code secret d'invitation	Le visiteur doit utiliser le code secret d’invitation pour l’authentification. Le code d’accès se trouve dans l’e-mail d’invitation qui est envoyé au visiteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'authentification (suite)

Option d'authentification	Description
Arrivée avec numéro de téléphone	Le visiteur doit utiliser son numéro de téléphone pour l'authentification.
Départ avec numéro de téléphone	Le visiteur doit utiliser son numéro de téléphone pour l'authentification.
Arrivée avec votre nom	Le visiteur doit utiliser son nom complet pour l'authentification.
Départ avec votre nom	Le visiteur doit utiliser son nom complet pour l'authentification.

Page de fin

Après avoir créé une configuration de page de fin, vous pouvez ajouter d'autres étapes pour le visiteur. Pour ajouter une étape à partir de la liste Étapes suivantes du guichet, sélectionnez **Nouveau**, puis renseignez le formulaire Étape suivante du guichet.

Formulaire Étape suivante au guichet

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de l'étape suivante.
Titre	Titre de l'étape sur la page de fin du guichet.
Sous-titre	Sous-titre de l'étape sur la page de fin du guichet.
Ordre	Ordre de l'étape. Les étapes d'ordre supérieur sont affichées plus loin dans la page.
Page	Page de fin à laquelle l'enregistrement est lié.
Actif	Option pour rendre l'enregistrement actif.

Formulaire de la politique d'emplacement

Utilisez le formulaire de politique d'emplacement pour affecter une politique concernant les visiteurs à un emplacement du lieu de travail, appliquer la politique aux visiteurs internes/externes et configurer si les politiques exigent des signatures.

Formulaire de la politique d'emplacement

Champ	Description
Emplacement	Emplacement du lieu de travail auquel la politique concernant les visiteurs était liée.
Politique	Politique relative aux visiteurs liée à l'emplacement du lieu de travail.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement.
Requis pour l'interne	Option permettant d'activer la politique pour les visiteurs internes.
Exiger une signature pour l'élément interne	Option permettant d'activer les signatures pour que les visiteurs internes reconnaissent la politique. La

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de la politique d'emplacement (suite)

Champ	Description
	signature du visiteur est stockée dans l'enregistrement de confirmation de la politique pour les visiteurs.
Requis pour l'externe	Option permettant d'activer la politique pour les visiteurs externes.
Exiger une signature pour l'élément externe	Option permettant d'activer les signatures pour que les visiteurs externes acceptent la politique. La signature du visiteur est stockée dans l'enregistrement de confirmation de la politique pour les visiteurs.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des visiteurs du lieu de travail

Surveillez l'état des enregistrements des visiteurs effectués dans votre organisation.

Afficher les journaux des visites

Affichez les journaux des visites qui affichent tous les changements d'état d'un enregistrement de visiteur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_visitor.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher tous les changements d'état d'un enregistrement de visiteur à tout moment. Vous pouvez également mettre à jour les statuts depuis cet emplacement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Visitor Management** > **Administration** > **Journaux des visites**.
2. Recherchez l'enregistrement du visiteur que vous souhaitez afficher.
3. **Facultatif :** Affichez les états actuels et précédents en sélectionnant l'icône d'informations ( ) en regard du journal de visite.
   Pour plus d'informations sur chaque état, consultez États des enregistrements des visiteurs.

Tableau de bord d'accueil des visiteurs

Le tableau de bord d'accueil des visiteurs vous permet de suivre les enregistrements de visiteurs créés dans l'application tous les jours. Suivez les statuts des visiteurs qui sont sur site. Affichez le nombre de visiteurs attendus, qui sont enregistrés, qui sont partis, qui sont en pause ou qui ne se sont pas présentés.

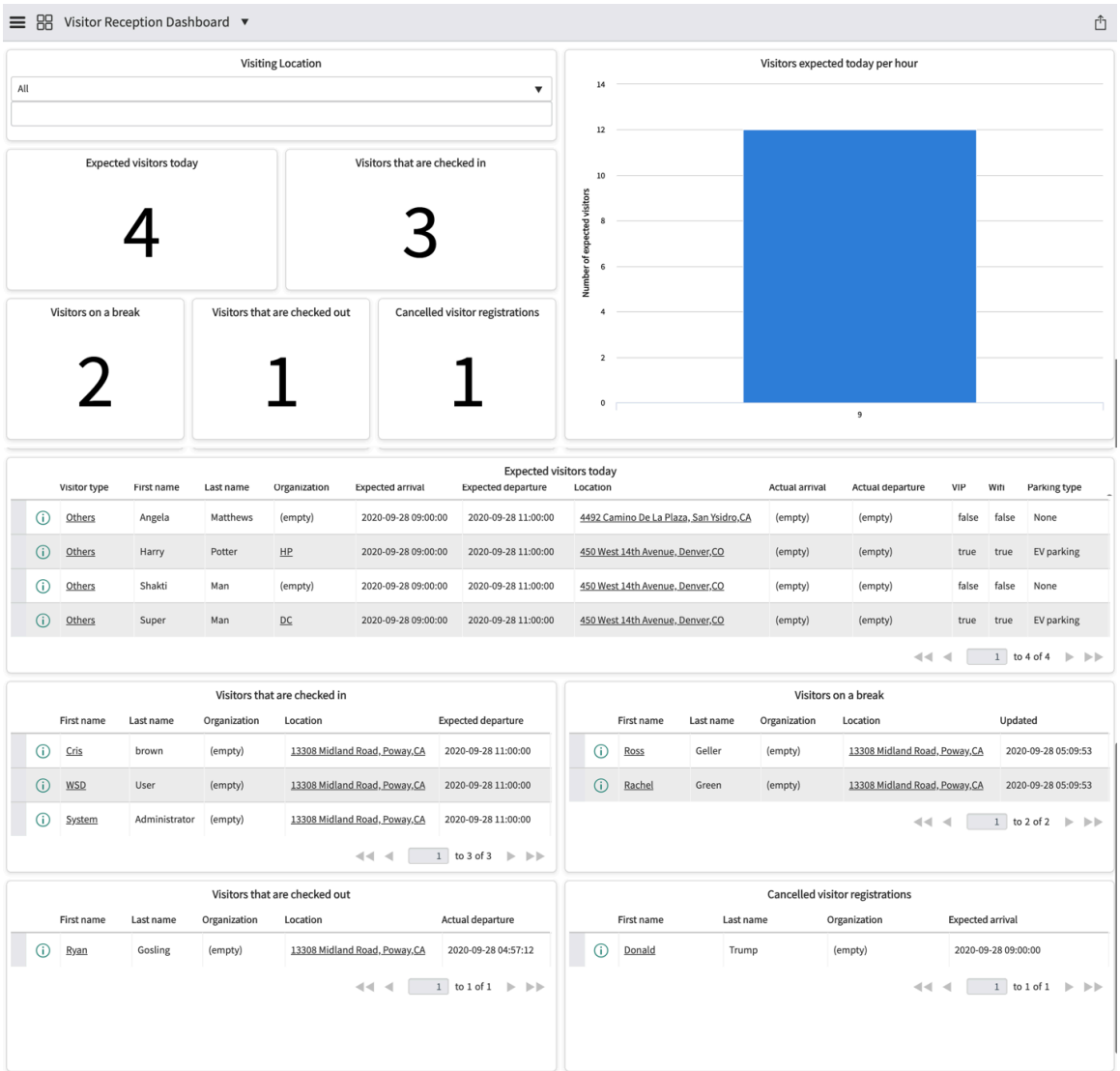
Remarque :
Le Gestion des visiteurs du lieu de travail tableau de bord est migré vers Centre des lieux de travail. Vous pouvez commencer à utiliser les tableaux de bord migrés à partir de Centre des lieux de travail. Les tableaux de bord prêts à l'emploi sont également migrés vers Centre des lieux de travail. Les anciens tableaux de bord ne sont pas pris en charge pour les nouveaux Prestation de services de lieu de travail clients. Pour les clients existants, d'anciens tableaux de bord sont actuellement disponibles, mais seront bientôt obsolètes.

Pour en savoir plus sur le tableau de bord migré, reportez-vous à la section Tableau de bord de gestion des réservations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord d'accueil des visiteurs



Traduction automatique

Pour accéder au tableau de bord d'accueil des visiteurs, accédez à **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail** .

Sélectionnez un emplacement dans le champ **Emplacement de la visite** situé en haut pour afficher les rapports de cet emplacement dans des onglets distincts.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire Gestion des visiteurs du lieu de travail : nécessite une visibilité sur le statut en temps réel et le nombre d'enregistrements de visiteurs créés.	sn_wsd_visitor.manager	• Examiner les enregistrements des visiteurs du jour même • Surveillez les enregistrements des

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles (suite)

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
		visiteurs créés par les employés. • Surveillez les visiteurs actuellement enregistrés et les visiteurs qui sont partis. • Surveillez les visiteurs en pause. • Surveillez les visiteurs attendus le jour même et à n'importe quelle heure. • Vérifiez les enregistrements annulés. • Vérifiez les visiteurs qui ne se sont pas présentés.

Visualisations des données

Le tableau de bord Accueil des visiteurs vous permet d'afficher les visualisations suivantes.

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Visiteurs attendus aujourd'hui	Score unique	Nombre de visiteurs attendus le jour même.
Visiteurs enregistrés	Score unique	Nombre de visiteurs actuellement enregistrés.
Visiteurs en pause	Score unique	Nombre de visiteurs actuellement en pause.
Visiteurs partis	Score unique	Nombre de visiteurs qui sont partis le jour même.
Enregistrements de visiteurs annulés	Score unique	Nombre d'enregistrements de visiteurs annulés.
Visiteurs attendus aujourd'hui par heure	Colonne	Nombre de visiteurs attendus à n'importe quelle heure le jour même. Il montre la tendance du jour en fonction du moment où les visiteurs sont attendus.
Visiteurs attendus aujourd'hui	Liste	Enregistrements des visiteurs attendus pour le jour même.
Visiteurs enregistrés	Liste	Enregistrements des visiteurs actuellement enregistrés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations des données (suite)

Titre	Type	Description
Visiteurs en pause	Liste	Enregistrements des visiteurs actuellement en pause.
Visiteurs partis	Liste	Enregistrements des visiteurs partis.
Enregistrements de visiteurs annulés	Liste	Enregistrements de visiteurs annulés.

Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Améliorez votre expérience de réservation du lieu de travail en synchronisant vos réservations avec votre fournisseur de calendrier à l'aide de l'application ServiceNow® Synchronisation du calendrier du lieu de travail. Permettez à vos employés de réserver à l'aide de ServiceNow® Gestion des réservations du lieu de travail ou avec les fournisseurs de services de calendrier de votre organisation, tels que Microsoft Exchange Online.

Premiers pas

Explorer En savoir plus sur les concepts et les Synchronisation du calendrier du lieu de travail fonctionnalités.	**Configurer** Installez l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail.	**Synchroniser** Synchroniser les réservations entre Gestion des réservations du lieu de travail
Gérer Gérez les synchronisations de réservation, affichez les deltas de synchronisation. En savoir plus sur les conditions de synchronisation et le dépannage.	**Solutions d'analyse et de génération de rapports** Coordonnez le travail et améliorez les processus avec le tableau de bord de synchronisation.	**Référence** Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les propriétés, les travaux planifiés et les flux.

Explorer Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Améliorez votre expérience de réservation de lieu de travail. Synchronisez vos réservations avec votre fournisseur de calendriers à l'aide de l'application ServiceNow® Synchronisation du calendrier du lieu de travail . Permettez à vos employés de réserver à l'aide de ServiceNow® Gestion des réservations du lieu de travail ou avec les fournisseurs de services de calendrier de votre organisation, tels que Microsoft Exchange Online.

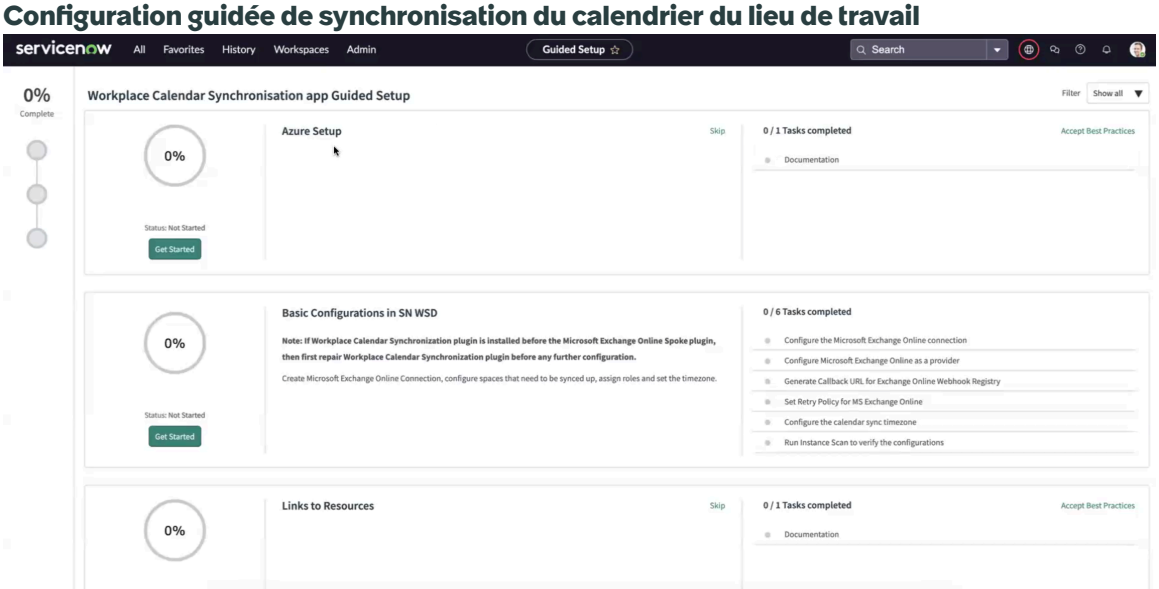
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’application Synchronisation du calendrier du lieu de travail synchronise les informations relatives à la réservation en fonction de la configuration effectuée sur la salle du lieu de travail demandée. Lorsque vous effectuez une synchronisation avec un fournisseur de calendriers, les réservations sont directement ajoutées aux calendriers de vos employés.

Remarque :
Synchronisation du calendrier du lieu de travail La configuration guidée est disponible pour les administrateurs système et est fournie prête à l’emploi avec l’application. La configuration guidée est accessible à partir de **Tous** > **Synchronisation du calendrier du lieu de travail** > **Administration** > **Configuration guidée**.

Configuration guidée de synchronisation du calendrier du lieu de travail



L’application Synchronisation du calendrier du lieu de travail prend en charge les services de calendrier suivants :

- Microsoft Exchange Online
- Google Calendrier
- Microsoft Exchange Sur site

Remarque :
Synchronisation du calendrier du lieu de travail ne prend pas en charge les environnements Microsoft Exchange hybrides.

L’application Synchronisation du calendrier du lieu de travail utilise le service de calendrier comme source primaire. Toutefois, la disponibilité d’une salle du lieu de travail peut être vérifiée séparément à l’aide du fournisseur de calendriers ou du portail de réservation. Les événements sont envoyés et reçus du fournisseur de calendriers pour les mises à jour. Le fournisseur de calendriers confirme les réservations sur les salles créées à l’aide du Gestion des réservations du lieu de travail portail de réservation.

Spécifier vos paramètres de connexion et de synchronisation

En tant qu'administrateur, vous pouvez :

- Configurer les connexions avec un service de calendrier.
- Configurez les éléments du lieu de travail qui nécessitent une synchronisation lorsqu’ils sont réservés.

Traduction automatique

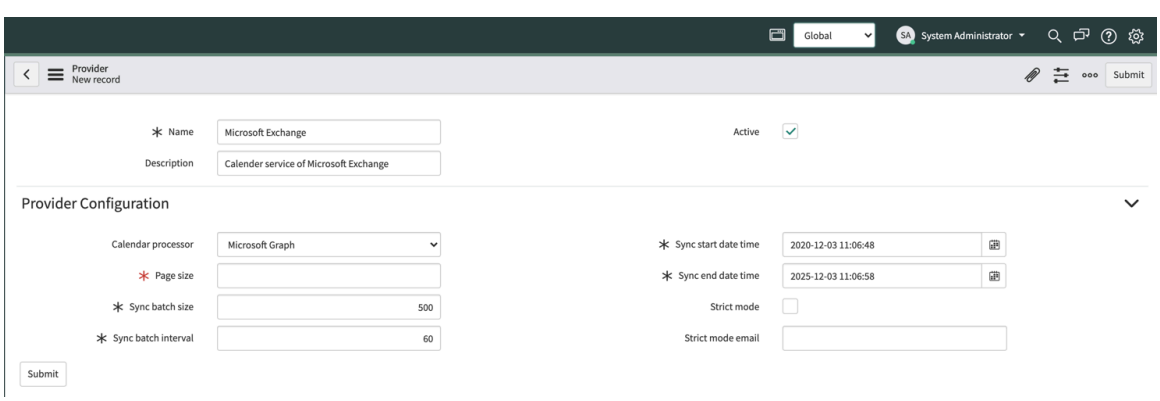
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Surveiller les événements et les événements de calendrier qui sont créés dans les applications. Pour en savoir plus sur le fonctionnement des événements, reportez-vous à .Événements dans Synchronisation du calendrier du lieu de travail
- Pour Google Calendrier et Microsoft Exchange, recevez des mises à jour de calendrier via des deltas de synchronisation (Synchroniser les deltas). Un delta de synchronisation contient un jeton à l'aide duquel l'application récupère uniquement les changements qui se sont produits depuis le dernier intervalle au lieu d'afficher l'historique complet du calendrier de l'élément du lieu de travail.

Remarque :
Si vous utilisez Microsoft Exchange Online, vous ne pouvez pas afficher les deltas de synchronisation.

- Pour Microsoft Exchange Online, recevez des mises à jour de calendrier via des abonnements et des événements de rappel. Un événement de rappel déclenche l'application pour récupérer les informations de calendrier.
- Pour Google Agenda et Microsoft Exchange On Premises, recevez des mises à jour de calendrier via des deltas de synchronisation (deltas de synchronisation). Un delta de synchronisation contient un jeton à l'aide duquel l'application récupère uniquement les changements qui se sont produits depuis le dernier intervalle au lieu d'afficher l'historique complet du calendrier de l'élément du lieu de travail.

Vous pouvez créer une connexion à votre service de calendrier à l'aide du formulaire de configuration suivant :



Créer ou mettre à jour des réservations

En tant qu'employé, vous pouvez :

- Effectuez une réservation pour un élément du lieu de travail dans les Gestion des réservations du lieu de travail deux applications et synchronisez-la avec votre service de calendrier.
- Mettez à jour une réservation ou annulez-la à l'aide du fournisseur de calendriers ou de l'application Gestion des réservations du lieu de travail . Consultez les détails de la réservation, ajoutez des participants, changez d'emplacement ou plus encore.

Avertissement :
Les réservations créées à l'aide des fournisseurs de calendriers ne peuvent pas être modifiées dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail

- Vérifier la disponibilité des éléments du lieu de travail à l'aide de Gestion des réservations du lieu de travail et de votre service de calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- À l’aide du fournisseur de calendriers, planifiez des réunions, ajoutez un emplacement, invitez des participants, etc. La réunion est synchronisée avec Gestion des réservations du lieu de travail en tant que réservation.
- Consultez toutes vos réservations sur le lieu de travail dans un seul endroit.

Remarque :
Seules les salles ajoutées dans la table Salles [sn_wsd_core_room] sont synchronisées à l’aide du fournisseur de calendriers. Pour synchroniser les espaces, ces espaces doivent être ajoutés en tant que salles dans la table Salles [sn_wsd_core_room].

Informations synchronisées

Lorsque vous synchronisez votre fournisseur de calendriers et Gestion des réservations du lieu de travail qu’une réservation est créée ou mise à jour, les informations suivantes sont synchronisées :

- Détails de l'emplacement réservé
- Objet de la réservation
- Heures de début et de fin de la réservation
- Confidentialité de la réservation
- Invités de la réservation

Configurer Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Installez et configurez l’application Synchronisation du calendrier du lieu de travail pour créer des calendriers personnalisés sur les plateformes prises en charge, telles que Microsoft Exchange Online, Google Calendrier ou Microsoft Exchange Sur site.

Cette fonctionnalité permet aux utilisateurs de sélectionner et de synchroniser des événements spécifiques avec un ou plusieurs calendriers personnels.

Installer Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Installez l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail depuis les applications ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer
Suivez les instructions de configuration suivantes : Accédez à **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Synchronisation du calendrier du lieu de travail
- ID de l'application : sn_wsd_rsvsync

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les modules d’extension suivants sont activés lors de l’installation :Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core), version minimale 2.3.3.
- Gestion des réservations du lieu de travail (sn_wsd_rsv), version minimale 1.3.3
- Microsoft Exchange Online
- Selon le fournisseur de calendrier que vous voulez configurer, installez les modules d'extension suivants :
  - Microsoft Exchange Server Rayon
  - Google Agenda a parlé.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez l'application en utilisant les critères de filtrage et la barre de recherche.
   Recherchez l'application à l'aide de son nom (Synchronisation du calendrier du lieu de travail) ou de son ID (sn_wsd_rsvsync). Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.
   Une liste affiche les modules d'extension et applications dépendants qui seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Synchronisation du calendrier du lieu de travail.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   > **Important :**
   > Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Cliquez sur **Installer**.

Coup monté Synchronisation du calendrier du lieu de travail

En tant qu'administrateur, créez des connexions avec vos fournisseurs de calendriers et synchronisez les réservations.

Effectuez les actions suivantes pour synchroniser les réservations à l'aide de Synchronisation du calendrier du lieu de travail:

- Authentifiez-vous ServiceNow auprès de votre fournisseur de calendriers.
- Configurez une connectivité OAuth avec votre fournisseur de calendriers : Créez un registre d'application et générez des entités OAuth.
- Configurer les alias de connexion et d'informations d'identification : spécifiez le type de connexion, le profil de l'entité OAuth et le type d'informations d'identification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurer les fournisseurs de calendrier : sélectionnez le processeur de calendrier et spécifiez comment et quand effectuer la synchronisation.
- Pour Microsoft Exchange On-Premises et Google Agenda, activez la tâche planifiée **Synchroniser les éléments de calendrier WSDRS** .

Pour plus d'informations sur les travaux planifiés et les flux, reportez-vous à Travaux planifiés installés avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail et Flux installés avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail.

Important :
Vous ne serez pas averti lorsqu'un événement est rejeté ou refusé par Microsoft Outlook. Pour la même raison, un travail planifié - **Nettoyage des réservations en attente/rejetées**, est disponible et vous pouvez l'exécuter à n'importe quelle fréquence appropriée pour effacer les réservations rejetées ou refusées par le calendrier Microsoft Outlook.

Avertissement :
Les réservations créées à l'aide des fournisseurs de calendriers ne peuvent pas être modifiées dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail .

Synchronisation du calendrier du lieu de travail versions 1.6.1 et antérieures

Si vous utilisez Synchronisation du calendrier du lieu de travail les versions 1.6.1 et antérieures, pour configurer une connexion avec Microsoft Exchange Online, reportez-vous à la section Microsoft Exchange Online - Synchronisation du calendrier.

Synchronisation du calendrier du lieu de travail versions 2.0.1 et ultérieures

À partir de Synchronisation du calendrier du lieu de travail la version 2.0.1, l'application utilise Microsoft Exchange Online le spoke. Il est nécessaire d'installer Microsoft Exchange Online la version 3.2.1 du spoke, sinon l'application ne fonctionne pas.

Synchronisation du calendrier du lieu de travail Les versions 2.0.1 et ultérieures utilisent Centre d'intégration l'API REST pour se connecter Microsoft Exchange Online au spoke.

Définir les Synchronisation du calendrier du lieu de travail propriétés

Configurez les propriétés pour Synchronisation du calendrier du lieu de travail définir le mode d'intégration de synchronisation Exchange Online sur Mode strict, Authentification personnelle ou Normal afin de synchroniser les réservations.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_rsvsync.admin

Remarque :
La propriété Mode d'intégration de synchronisation Exchange Online n'est pas prise en charge pour Google le calendrier.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchronisation du calendrier du lieu de travail** > **Propriétés**.
2. Définissez la valeur de la propriété Mode d'intégration de synchronisation Exchange Online sur l'une des valeurs suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modes d'intégration de synchronisation Exchange Online

Mode	Description
Strict	Pour utiliser l'utilisateur en mode strict afin de gérer toutes les réservations dans Outlook à l'aide d'un code d'autorisation, configurez l'authentification en mode strict pour connecter Microsoft Exchange Online à la synchronisation du calendrier du lieu de travail.
Personnel	Pour gérer les propres réservations d'un utilisateur dans Outlook à l'aide de son jeton personnel, configurez les connexions et les paramètres avec Microsoft Exchange Online en mode d'authentification personnelle. Ce processus garantit la synchronisation des réservations et restreint les accès non autorisés au calendrier de l'utilisateur. **Remarque :** Cette propriété n'est pas prise en charge pour Google Calendrier et Microsoft Exchange Sur site.
Normal	Pour gérer toutes les réservations dans Outlook à l'aide des informations d'identification du client administrateur, configurez une authentification en mode normal pour connecter Microsoft Exchange Online à la synchronisation du calendrier du lieu de travail.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Microsoft Exchange Online - Synchronisation du calendrier

Synchroniser les réservations entre Microsoft Exchange Online et Gestion des réservations du lieu de travail.

L'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail fournit un support pour établir une connexion entre votre Microsoft Exchange Online calendrier Outlook et l'application Gestion des réservations du lieu de travail . Vous pouvez synchroniser les réservations effectuées dans le portail de réservation avec le Microsoft Outlook calendrier et bloquer la date et l'heure. De même, vous pouvez également synchroniser les événements effectués dans le Microsoft Outlook calendrier avec l'application Gestion des réservations du lieu de travail et suivre les réservations et leurs détails.

API Microsoft Graph

L'API Microsoft Graph permet d'accéder aux données stockées dans les services Microsoft 365. Ainsi, pour synchroniser les réservations, la Microsoft Graph connexion joue un rôle crucial. Lorsque vous installez Microsoft Exchange Online Spoke, les informations d'identification suivantes sont installées :

- **Graphique MS 1**
- **Graphique MS 2**

Pour installer le Microsoft Exchange Online spoke, reportez-vous à .Créer une connexion avec le spoke Microsoft Exchange Online

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Abonnements

Lorsque vous activez une configuration de synchronisation réservable pour synchroniser les réservations avec Microsoft Exchange Online, un abonnement est créé automatiquement. L'application envoie une notification en cas d'échec du renouvellement d'un abonnement. La notification est envoyée aux utilisateurs disposant du Synchronisation du calendrier du lieu de travail rôle admin [sn_wsd_rsvsync.admin]. Les abonnements ne sont créés que pour les configurations de synchronisation réservables actives. Un abonnement vous informe des modifications apportées aux événements sur la boîte aux lettres de salle. Pour plus d'informations sur les abonnements, reportez-vous à .https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http

Un registre Webhook contient les détails liés à l'abonnement pour effectuer un rappel. Pour configurer un registre Webhook, reportez-vous à .Configurer le registre Webhook du Microsoft Exchange Online spoke

Synchronisation de Prestation de services de lieu de travail à Microsoft Exchange Online

Pour synchroniser les réservations effectuées à l'aide de l'application Gestion des réservations du lieu de travail avec le calendrier, vous devez d'abord Microsoft Exchange Online Microsoft Outlook créer une connexion avec Microsoft Exchange Online. En fonction de la façon dont vous souhaitez établir les connexions, reportez-vous aux rubriques respectives :

Remarque :
Par défaut, Microsoft Exchange Online Spoke vous fournit les informations d'identification MS Graph 1 et MS Graph deux. Si vous ne souhaitez pas utiliser l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut fourni par l'application, vous pouvez créer votre propre alias.

- Pour configurer une connexion en mode normal avec Microsoft Exchange Online, reportez-vous à la section Créer une connexion en mode normal avec Microsoft Exchange Online.
- Pour configurer une connexion en mode strict avec Microsoft Exchange Online, reportez-vous à la section Créer une connexion en mode strict avec Microsoft Exchange Online.

Synchronisation de Microsoft Exchange Online à Gestion des réservations du lieu de travail

Le processus de synchronisation des réservations effectuées dans un Microsoft Outlook calendrier avec le s'effectue Gestion des réservations du lieu de travail à l'aide d'abonnements. Un abonnement est créé dans le fournisseur de calendrier pour la salle (enregistrement de synchronisation réservable). L'application est notifiée par l'abonnement chaque fois qu'une action est effectuée sur la salle. Pour plus d'informations sur les abonnements, reportez-vous à .https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http

Mode strict

L'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail vous permet également de configurer vos connexions et configurations en Microsoft Exchange Online mode strict. En mode strict, les événements ne sont pas directement créés dans le calendrier d'un employé, mais sont envoyés à une adresse e-mail générale. Les employés sont invités à l'événement. Vous pouvez spécifier un ID d'e-mail en mode strict via lequel vous souhaitez synchroniser les réservations. Les employés ne peuvent apporter des modifications qu'à l'aide de l'application Gestion des réservations du lieu de travail .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour configurer le mode strict, activez l'option **Mode strict** lors de la configuration du fournisseur de calendriers Microsoft Exchange Online . Les demandeurs sont considérés comme des invités.

Mode d'authentification personnelle

L'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail vous permet de configurer vos connexions et configurations en Microsoft Exchange Online mode d'authentification personnelle pour synchroniser les réservations et restreindre les accès non autorisés aux calendriers de ressources. En mode d'authentification personnelle, un jeton d'authentification au niveau de l'utilisateur est généré et permet à l'utilisateur de créer, mettre à jour ou annuler une réservation afin de synchroniser des événements sur le calendrier Outlook de l'utilisateur. Vous devez spécifier un ID d'e-mail en mode strict via lequel vous souhaitez synchroniser les réservations. Les employés ne peuvent apporter des modifications dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail qu'à l'aide du jeton généré.

Pour configurer le mode d'authentification personnelle, activez l'option Mode personnel lors de la configuration en tant que fournisseur de Microsoft Exchange Online calendrier.

Synchroniser les réservations passées

L'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail vous permet de synchroniser les réservations qui ont été effectuées dans le passé. Vous pouvez spécifier la durée dans la date et l'heure de synchronisation de ces réservations passées avec Microsoft Exchange Online ou Gestion des réservations du lieu de travail. Vous pouvez configurer le paramètre à l'aide de **l'option Synchroniser les réservations passées**. **Spécifiez la date et l'heure de début** de la synchronisation manuellement à partir de l'enregistrement d'abonnement de l'enregistrement de synchronisation réservable pour lequel vous synchronisez les réservations passées. Dans la **date/l'heure de fin de la synchronisation**, vous pouvez spécifier l'heure de fin comme vous le souhaitez.

Configuration de plusieurs fournisseurs

Le vous Synchronisation du calendrier du lieu de travail permet de configurer une configuration multi-fournisseurs avec Microsoft Exchange Online. En d'autres termes, configurez plusieurs connexions et informations d'identification avec Microsoft Exchange Online. Pour plus d'informations sur la configuration d'un multifournisseur, reportez-vous à la section Créer un ou plusieurs fournisseurs de calendriers avec Microsoft Exchange Online.

Important :
Les configurations multifournisseurs ne sont pas prises en charge ou sont identiques aux configurations hybrides Exchange.

Gestion 'Aucune demande'

Aucune requête est un mécanisme permettant de valider la syntaxe générée d'une charge utile d'un événement créé pour le calendrier. Mais, au lieu d'envoyer l'événement au fournisseur de calendrier, il est seulement créé. L'administrateur peut valider le contenu de la charge utile de l'événement (JSON) pour s'assurer qu'il est généré comme prévu. « Aucune demande » garantit que l'application n'effectue aucun appel d'API au fournisseur de calendriers lorsque vous créez, mettez à jour ou annulez une réservation dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécuter l'analyse d'instance

Exécutez une analyse d'instance sur vos configurations de synchronisation du calendrier du lieu de travail avec Microsoft Exchange Online. L'application Instance Scan diagnostique les configurations avec le fournisseur de calendriers en exécutant une série de vérifications à l'aide de suites.

Consultez Exécuter Analyse d'instance pour vérifier Microsoft Exchange Online la configuration de synchronisation.

Créer une connexion en mode normal avec Microsoft Exchange Online

Effectuez les étapes suivantes pour établir une connexion en mode normal avec Microsoft Exchange Online.

Configurer Microsoft Azure en mode normal

Configurez une authentification en mode normal avec Microsoft Azure pour vous connecter Microsoft Exchange Online à Synchronisation du calendrier du lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur Exchange

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ajoutez des autorisations en mode normal afin de pouvoir synchroniser Synchronisation du calendrier du lieu de travail via Microsoft Exchange Online GraphAPI.

Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure.
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions d'applications**.
3. **Facultatif :** Si vous n'avez pas d'enregistrement d'application, sélectionnez **Nouvelle inscription**.
   a. Sur le formulaire, entrez le **nom** de l'inscription.
   b. Sélectionnez les **types de comptes pris en charge** de votre choix.
   c. **Facultatif :** Spécifiez **l'URL de redirection**.
      Spécifiez les détails suivants :
      i. Sélectionnez la **plateforme Web.**
      ii. Entrez l'URL au format suivant : https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do
4. Si vous avez déjà une inscription d'application, sélectionnez l'inscription de l'application.
   a. Accédez à la **Gérer** > **Authentification**.
   b. Accédez à la **Ajouter une plateforme** > **Applications Web** > **Web**.
   c. Renseignez les champs du formulaire Configuration Web.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration Web

Champ	Description
URL de redirection	Entrez une URL au format : https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do
Octroi implicite	Cochez **Jetons d'accès** et **Jetons d'ID**

d. Sélectionnez **Configurer**.

5. Ajoutez un secret client.
   a. Accédez à la **Gérer** > **Certificats et clés secrètes**.
   b. Dans le champ **Description**, saisissez une brève description du secret.
   c. Sous **Date d'expiration**, sélectionnez une date d'expiration.
   d. Sélectionnez **Ajouter**.
   e. Après l'ajout, dans la section Secrets clients, copiez la valeur en sélectionnant **Copier dans le presse-papiers**.
6. Ajoutez une autorisation.
   a. Accédez à la **Gérer** > **Autorisations d'API**.
   b. Sélectionnez **Ajouter une autorisation**.
   c. Sélectionnez **Microsoft Graph**.
   d. Sélectionnez **Autorisations d'application**.
   e. Sous **Calendriers**, sélectionnez **Calendriers.LectureÉcriture**.
   f. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.
   g. Sur l'écran Autorisations configurées, sélectionnez **Accorder le consentement de l'administrateur pour ServiceNow**.

Résultats
Microsoft Exchange Online est configuré avec Microsoft Azure.

Que faire ensuite
Configurez les ressources Microsoft Exchange Online dans le calendrier. Pour plus d'informations, référez-vous à https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes .

Créer une connexion avec le spoke Microsoft Exchange Online

Connectez-vous Microsoft Exchange Online au spoke en créant une connexion.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Installez Microsoft Exchange Online le spoke à partir du ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Spoke Microsoft Exchange Online.

   Important :
   Après l'installation Microsoft Exchange Online du spoke, vérifiez que le champ **d'action Flux de données** de la source de données **Calendrier Exchange Online** n'est pas défini sur vide. Sinon, réparez le module d'extension de Microsoft Exchange Online spoke.

2. Après avoir installé Microsoft Exchange Online le spoke, en fonction du type de client que vous êtes, effectuez les actions suivantes :
   - Si vous êtes un nouveau client, pour installer les applications, consultez Installer Synchronisation du calendrier du lieu de travail.
   - Si vous êtes déjà client, effectuez une mise à niveau vers les dernières versions des applications suivantes :
     - Gestion des réservations du lieu de travail
     - Synchronisation du calendrier du lieu de travail
3. Réparez le Microsoft Exchange Online spoke. Effectuez la réparation suivante si vous n'avez jamais eu de dépendance interne sur le module d'extension `com.glide.hub.action_type.datastream` .
   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
   b. Recherchez et sélectionnez Microsoft Exchange Online Spoke.
   c. **Réparez** le module d'extension.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Synchroniser les réservations à l'aide d'une connexion avec le Microsoft Exchange Online spoke.

Procédure

1. Assurez-vous que le Microsoft Exchange Online spoke est installé.
   Reportez-vous à la section **Avant de commencer** .
2. Configurez le spoke Microsoft Exchange Online .
   Si vous êtes un nouveau client, dans la procédure **Créer des enregistrements de connexion pour le spoke Microsoft Exchange Online** , effectuez les actions suivantes :
   - Pour l'alias de connexion et d'informations d'identification **Microsoft_Exchange_Online**, dans la liste connexe Connexion, sélectionnez **Graphique MS 1** et apportez les modifications.

     Ne modifiez pas le **nom** ni les **informations d'identification**. Dans le formulaire Profil de l'entité OAuth des informations d'identification **Graphique MS 1**, assurez-vous que le champ **Type d'accord** est sélectionné comme **Informations d'identification du client**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour l'alias de connexion et d'informations d'identification **Microsoft_Exchange_Online_clientCred**, dans la liste connexe Connexion, sélectionnez **Graphique MS 2** et apportez les modifications.

  Ne modifiez pas le **nom** ni les **informations d'identification**. Dans le formulaire Profil de l'entité OAuth des informations d'identification **Graphique MS 2**, assurez-vous que le champ **Type d'accord** est sélectionné comme **Informations d'identification du client**.

Que faire ensuite

Configurer la connexion OAuth avec Microsoft Exchange Online

Configurer la connexion OAuth avec Microsoft Exchange Online

Enregistrez votre application Microsoft Exchange Online auprès de l'instance ServiceNow à des fins d'autorisation OAuth.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Microsoft Exchange Online Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option correspondant au **périmètre de l'application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Microsoft Exchange Online Spoke**.
4. Actualisez la page.

Veillez à avoir effectué les étapes suivantes :

- Configurer Microsoft Azure en mode normal
- Ressources configurées Microsoft Exchange Online dans le calendrier. Pour plus d'informations, référez-vous à https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes .
- Créer une connexion avec le spoke Microsoft Exchange Online

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Microsoft Exchange Online_clientCredentials**
3. Sur le formulaire, renseignez les champs avec les détails spécifiés.

Formulaire Fournisseur OAuth tiers

Champ	Description
Nom	Nom unique permettant d'identifier l'enregistrement, par exemple, Microsoft Teams pour la synchronisation.
ID client	ID client créé lors de l'authentification de l'application dans Microsoft Azure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Secret client	Mot de passe généré lors de la création de l'application dans Microsoft Azure.
Type d'accord par défaut	Type d'accord utilisé pour établir le jeton. Renseignez le champ **Informations d'identification du client**.
URL d'autorisation	Point de terminaison du code d'autorisation OAuth. Saisissez `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize`.
URL de jeton	Point de terminaison de jeton du serveur OAuth. Entrez `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token`.
URL de redirection	Point de terminaison de rappel OAuth. L'URL est automatiquement renseignée en tant que `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do`.

4. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Un profil d'entité OAuth généré par le système est créé et affiché dans la liste connexe Profils des entités OAuth. Par exemple, `Microsoft Exchange Online default_profile`.

Résultats
L'inscription OAuth est ajoutée à Microsoft Exchange Online.

Que faire ensuite
Selon que vous souhaitez utiliser l'alias par défaut ou créer votre propre alias, effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour utiliser l'alias par défaut : Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online utiliser les informations d'identification et les connexions par défaut.
- Pour créer votre propre alias : Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online.

Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online utiliser les informations d'identification et les connexions par défaut

Établissez un alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online afin de synchroniser les réservations. Configurez les informations d'identification et les connexions par défaut. Assurez-vous que les valeurs de l'alias de connexion et d'informations d'identification sont définies comme spécifié.

Avant de commencer

- Configurer Microsoft Azure en mode normal
- Configurer la connexion OAuth avec Microsoft Exchange Online.

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Microsoft Exchange Online Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option correspondant au **périmètre de l'application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Microsoft Exchange Online Spoke**.
4. Actualisez la page.

Remarque :
à partir de Synchronisation du calendrier du lieu de travail version 2.0.1, pour synchroniser automatiquement les réservations avec Microsoft Exchange Online, créez une connexion avec le spoke Microsoft Exchange Online version 3.2.1. Si vous avez effectué une mise à niveau vers Synchronisation du calendrier du lieu de travail version 2.0.1, la procédure suivante n'est plus requise. Pour en savoir plus sur la façon d'installer le spoke Microsoft Exchange Online et de configurer une connexion, consultez Créer une connexion avec le spoke Microsoft Exchange Online.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexion et informations d'identification** > **Informations d'identification**. Effectuez les actions suivantes individuellement :

   a. Sélectionnez **MS Graph 1**.
   Sur le formulaire, vérifiez si le **profil d'entité OAuth** est défini sur **Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile**. S'il n'est pas défini, définissez le profil comme spécifié.

   b. Revenir à la liste **des informations d'identification** .

   c. Sélectionnez **MS Graph 2**.
   Sur le formulaire, vérifiez si le **profil d'entité OAuth** est défini sur **Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile**. S'il n'est pas défini, définissez le profil comme spécifié.

2. Accédez à la **Tous** > **Connexion et informations d'identification** > **Connexions**. Effectuez les actions suivantes individuellement :

   a. Sélectionnez **MS Graph 1**.
   Vérifiez si les champs sont définis comme suit :
   - **Alias de connexion** : **sn_ex_online_spke. Microsoft_Exchange_Online**
   - **Information d'identification** : **MS Graph 1**
   - **URL de connexion** : https://graph.microsoft.com

   b. Revenir à la liste **Connexions** .

   c. Sélectionnez **MS Graph 2**.
   Vérifiez si les champs sont définis comme suit :
   - **Alias de connexion** : **sn_ex_online_spke. Microsoft_Exchange_Online_clientCred**
   - **Information d'identification** : **MS Graph 2**
   - **URL de connexion** : https://graph.microsoft.com

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'alias de connexion et d'informations d'identification est défini.

- Configurez de nouvelles salles (ressources) dans Microsoft Exchange Online pour synchroniser les réservations.
- Après la synchronisation, assurez-vous que l'objet de la réunion reste inchangé. Si l'objet de la réunion est modifié, utilisez Microsoft PowerShell pour apporter des modifications.

Que faire ensuite
Configurer le fournisseur de calendriers Microsoft Exchange Online

Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online

Configurez votre propre alias de connexion et d'informations d'identification si Microsoft Exchange Online vous ne souhaitez pas utiliser les alias de connexion et d'informations d'identification par défaut fournis par l'application.

Avant de commencer
Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Microsoft Exchange Online Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option correspondant au **périmètre de l'application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Microsoft Exchange Online Spoke**.
4. Actualisez la page.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez votre propre alias de connexion et d'informations d'identification, si vous ne souhaitez pas utiliser l'alias par défaut. Si vous souhaitez utiliser l'alias par défaut, reportez-vous à .Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online utiliser les informations d'identification et les connexions par défaut

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification

Champ	Description
Nom	Nom de l'alias de connexion et d'informations d'identification.
ID	Le champ est généré automatiquement une fois que vous avez enregistré le formulaire sur la base du **nom** spécifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Assurez-vous que l'application est définie comme **Spoke Microsoft Exchange Online**
Alias parent	Sélectionnez **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification est créé.
5. Créez des informations d'identification OAuth 2.0 à utiliser dans l'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification nouvellement créé.
   a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
   d. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Descriptions
Nom	Nom des informations d'identification. Fournissez un nom unique pour différencier les informations d'identification par défaut fournies par l'application.
Actif	Option permettant d'activer les informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Sélectionnez le profil d'entité OAuth par défaut qui a été généré lors de l'exécution du registre d'application dans Configurer la connexion OAuth avec Microsoft Exchange Online.
Concerne	Spécifiez le mode d'application que vous souhaitez appliquer aux MID Server.
Ordre	Commande pour les informations d'identification.

   e. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement d'informations d'identification est créé.
   f. Ouvrez l'enregistrement d'informations d'identification que vous avez créé.
   g. Sur le formulaire, sélectionnez **Obtenir un jeton OAuth**.
   Dans la fenêtre Microsoft qui s'ouvre, entrez vos informations d'identification.
   h. Sélectionnez **Mettre à jour**.
6. Configurez la connexion pour l'alias de connexion et d'informations d'identification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.

b. Sélectionnez l'enregistrement de connexion et d'informations d'identification que vous avez créé lors des premières étapes.

c. Sur le formulaire, dans la liste connexe Connexions, sélectionnez **Nouveau**.

d. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion HTTPs

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion.
Informations d'identification	Sélectionnez l'enregistrement d'informations d'identification que vous avez créé à l'étape 5.
Alias de connexion	Le champ est automatiquement défini avec l'alias de connexion et d'informations d'identification.
URL de connexion	Entrer https://graph.microsoft.com

e. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
L'enregistrement de connexion et d'informations d'identification est créé avec les informations d'identification et les connexions spécifiées.

Que faire ensuite
Pour l'utiliser avec le fournisseur de calendriers, reportez-vous à la section Configurer le fournisseur de calendriers Microsoft Exchange Online.

Configurer le fournisseur de calendriers Microsoft Exchange Online

Configurez Microsoft Exchange Online en tant que fournisseur de calendrier en mode normal pour synchroniser les réservations.

Avant de commencer
Important :
Si vous ne souhaitez pas utiliser l'alias par défaut fourni par l'application pour le fournisseur de calendriers, vous pouvez créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification. Consultez Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online.

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Microsoft Exchange Online Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option correspondant au **périmètre de l'application :**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Microsoft Exchange Online Spoke**.
4. Actualisez la page.

> **Remarque :**
> Pour que les calendriers se synchronisent correctement, vous devez disposer d'une adresse e-mail qui correspond à celle du fournisseur.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez Microsoft Exchange Online en tant que fournisseur de calendriers. Si vous souhaitez spécifier votre propre alias, activez l'option **Remplacer l'alias** . Pour créer votre propre alias, reportez-vous à Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchronisation du calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Fournisseurs de calendriers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom du fournisseur de calendriers. Par exemple, Microsoft Exchange.
Description	Description du service de calendrier.
Actifs	Option pour activer le fournisseur de calendrier.
Processeur de calendrier	Processeur de calendrier pour la synchronisation. Sélectionnez **Microsoft Graph** dans Configuration du **fournisseur**.
Remplacer l'alias ?	Option permettant d'activer la sélection de votre propre alias de connexion et d'informations d'identification à partir de la **configuration du fournisseur**. Si l'option n'est pas activée, l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut est utilisé.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Sélectionnez l'alias de connexion et d'informations d'identification que vous avez créé vous-même pour le fournisseur de calendriers. Cette option s'affiche uniquement si vous avez sélectionné l'option **Remplacer l'alias ?** dans la section **Configuration du fournisseur**. Si aucun alias n'est spécifié, l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut est utilisé.
Date/heure de début de synchronisation	Date et heure de début de la synchronisation. La synchronisation génère des informations à partir de cette date. **Spécifiez la date et l'heure de début** de la synchronisation manuellement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	à partir de l'enregistrement d'abonnement de l'enregistrement de synchronisation réservable pour lequel vous synchronisez les réservations passées. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1825 jours.
Date/heure de fin de synchronisation	Date et heure de fin de la synchronisation. La synchronisation génère des informations jusqu'à cette date. Le paramètre recommandé est d'au moins 5 ans à partir de la date et de **l'heure de début de la synchronisation**. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1825 jours.
Synchroniser les réservations passées	Sélectionnez l'option permettant de synchroniser toutes les réservations passées à partir de la date et de **l'heure de début** de la synchronisation spécifiées à la date et à l'heure de fin de la **synchronisation**. Vous pouvez configurer le paramètre à l'aide de **l'option Synchroniser les réservations passées**.
E-mail de l'utilisateur délégué	Adresse e-mail de l'utilisateur délégué qui est utilisée pour créer des réservations et pour recevoir des mises à jour sur les calendriers des salles sous forme de notifications. **Remarque :** Si plusieurs utilisateurs délégués gèrent plusieurs salles, un enregistrement de fournisseur de calendrier distinct doit être créé pour que chaque utilisateur gère ses salles respectives. Cela nécessite de récupérer les jetons individuels pour chaque utilisateur, de créer des connexions et des alias d'informations d'identification distincts et de les mapper au fournisseur de calendrier respectif.

Remarque :
Le champ Mode strict est déconseillé et l'utilisateur doit définir la propriété Mode d'intégration de synchronisation Exchange Online sur le mode strict, personnel ou normal. En outre, l'e-mail en mode strict a été mis à jour vers l'e-mail de l'utilisateur délégué.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Le fournisseur de calendrier est ajouté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

⚠ Avertissement :
Les réservations créées à l'aide des fournisseurs de calendriers ne peuvent pas être modifiées dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail .

Que faire ensuite
Exécutez Analyse d'instance pour vérifier Microsoft Exchange Online la configuration de la synchronisation. Pour plus d'informations, consultez Exécuter Analyse d'instance pour vérifier Microsoft Exchange Online la configuration de synchronisation.

Créer une connexion en mode strict avec Microsoft Exchange Online

Pour une connexion en mode strict avec Microsoft Exchange Online, vous devez effectuer les actions suivantes.

Configurer Microsoft Azure

Configurer une authentification en mode strict avec Microsoft Azure pour se connecter Microsoft Exchange Online avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail.

Avant de commencer
En tant qu'utilisateur délégué, vous devez disposer d'une boîte aux lettres valide dans le Microsoft Exchange Online fichier . L'utilisateur est identifié par son adresse e-mail. La même adresse e-mail doit être spécifiée dans l'adresse e-mail de l'utilisateur délégué, le cas échéant.

Rôle requis : administrateur Exchange

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ajoutez des autorisations en mode strict à synchroniser Synchronisation du calendrier du lieu de travail via Microsoft Exchange Online via GraphAPI en mode strict.

Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure.
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions d'applications**.
3. **Facultatif :** Si vous n'avez pas d'enregistrement d'application, sélectionnez **Nouvelle inscription**.
   a. Sur le formulaire, entrez le **nom** de l'inscription.
   b. Sélectionnez les **types de comptes pris en charge** de votre choix.
   c. **Facultatif :** Spécifiez **l'URL de redirection**.
   Spécifiez les détails suivants :
      i. Sélectionnez la **plateforme Web.**
      ii. Entrez l'URL au format suivant : https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do
4. Si vous avez déjà une inscription d'application, sélectionnez l'inscription de l'application.
   a. Accédez à la **Gérer** > **Authentification**.
   b. Accédez à la **Ajouter une plateforme** > **Applications Web** > **Web**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Renseignez les champs du formulaire Configuration Web.

Formulaire Configuration Web

Champ	Description
URL de redirection	Entrez une URL au format : https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do
Octroi implicite	Cochez **Jetons d'accès** et **Jetons d'ID**

d. Sélectionnez **Configurer**.

5. Ajoutez un secret client.
   a. Accédez à la **Gérer** > **Certificats et clés secrètes**.
   b. Dans le champ **Description**, saisissez une brève description du secret.
   c. Sous **Date d'expiration**, sélectionnez une date d'expiration.
   d. Sélectionnez **Ajouter**.
   e. Après l'ajout, dans la section Secrets clients, copiez la valeur en sélectionnant **Copier dans le presse-papiers**.
6. Ajoutez une autorisation.
   a. Accédez à la **Gérer** > **Autorisations d'API**.
   b. Sélectionnez **Ajouter une autorisation**.
   c. Sélectionnez **Microsoft Graph**.
   d. **Sélectionnez les autorisations déléguées**.
   e. Sous **Calendriers**, sélectionnez **Calendriers.Lectureécriture**, **Calendriers.Lecture-écriture.Partagé** et **Offline_access**.
   f. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.
   g. Sur l'écran Autorisations configurées, sélectionnez **Accorder le consentement de l'administrateur pour ServiceNow**.

Que faire ensuite

Créer une configuration en mode strict dans Microsoft Exchange Online.

Créer une connexion avec Microsoft Exchange Online le spoke en mode strict

Configurez une connexion en mode strict avec le Microsoft Exchange Online spoke.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

1. Installez Microsoft Exchange Online le spoke à partir du ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Spoke Microsoft Exchange Online .

> **Important :**
> Après l'installation Microsoft Exchange Online du spoke, vérifiez que le champ **d'action Flux de données** de la source de données **Calendrier Exchange Online** n'est pas défini sur vide. Sinon, réparez le module d'extension de Microsoft Exchange Online spoke.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Après avoir installé Microsoft Exchange Online le spoke, en fonction du type de client que vous êtes, effectuez les actions suivantes :
   - Si vous êtes un nouveau client, pour installer les applications, consultez Installer Synchronisation du calendrier du lieu de travail.
   - Si vous êtes déjà client, effectuez une mise à niveau vers les dernières versions des applications suivantes :
     - Gestion des réservations du lieu de travail.
     - Synchronisation du calendrier du lieu de travail.
3. Réparez le Microsoft Exchange Online spoke. Effectuez la réparation suivante si vous n'avez jamais eu de dépendance interne sur le module d'extension *com.glide.hub.action_type.datastream* .
   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
   b. Recherchez et sélectionnez Microsoft Exchange Online Spoke.
   c. **Réparez** le module d'extension.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Synchroniser les réservations à l'aide d'une connexion avec le Microsoft Exchange Online spoke.

Procédure

1. Assurez-vous que le Microsoft Exchange Online spoke est installé.
   Reportez-vous à la section **Avant de commencer** .
2. Configurez le spoke Microsoft Exchange Online .
   Si vous êtes un nouveau client, dans la procédure **Créer des enregistrements de connexion pour le spoke Microsoft Exchange Online** , effectuez les actions suivantes :
   - Pour l'alias de connexion et d'informations d'identification **Microsoft_Exchange_Online**, dans la liste connexe Connexion, sélectionnez **Graphique MS 1** et apportez les modifications.

     Ne modifiez pas le **nom** ni les **informations d'identification**. Dans le formulaire Profil de l'entité OAuth des informations d'identification **Graphique MS 1**, assurez-vous que le champ **Type d'accord** est sélectionné comme **Informations d'identification du client**.
   - Pour l'alias de connexion et d'informations d'identification **Microsoft_Exchange_Online_clientCred**, dans la liste connexe Connexion, sélectionnez **Graphique MS 2** et apportez les modifications.

     Ne modifiez pas le **nom** ni les **informations d'identification**. Dans le formulaire Profil de l'entité OAuth des informations d'identification **Graphique MS 2**, assurez-vous que le champ **Type d'accord** est sélectionné comme **Informations d'identification du client**.
   - Obtenez le jeton OAuth.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez les informations d'identification (**MS Graph 1** et **MS Graph 2**) que vous avez créées précédemment.

b. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Obtenir un jeton OAuth**.

c. Sur la Microsoft Exchange Online page de connexion qui s'affiche, connectez-vous avec les informations d'identification de messagerie de l'utilisateur en mode strict.

Que faire ensuite

Créer une configuration en mode strict dans Microsoft Exchange Online

Configurer la connectivité OAuth en mode strict avec Microsoft Exchange Online

Créer une configuration en mode strict dans Microsoft Exchange Online

Spécifiez votre adresse e-mail d'utilisateur délégué dans le Microsoft portail.

Avant de commencer

Créer une connexion avec Microsoft Exchange Online le spoke en mode strict

Rôle requis : admin Microsoft

Procédure

1. Accédez à https://admin.microsoft.com/ .
2. Sur le panneau de gauche, sélectionnez **Ressources Chambres et équipements**.
3. Sélectionnez une ressource de **type** - **Salle** pour laquelle vous devez configurer le mode strict.
4. Dans les détails de la salle, modifiez le champ **Délégués** .
5. Spécifiez l'adresse e-mail des utilisateurs ou de l'utilisateur délégué.
6. Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.

> **Important :**
> Répétez les étapes 3 à 6 pour chaque ressource du type **Salle** sur laquelle vous souhaitez configurer le mode strict.

Résultats

L'utilisateur est configuré en tant qu'utilisateur délégué.

Que faire ensuite

Configurer la connectivité OAuth en mode strict avec Microsoft Exchange Online

Configurer la connectivité OAuth en mode strict avec Microsoft Exchange Online

Créez un registre d'application en mode strict avec Microsoft Exchange Online l'instance ServiceNow pour l'autorisation OAuth.

Avant de commencer

Configurer Microsoft Azure.

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Microsoft Exchange Online Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône) sur la page d'accueil Centre des employés .
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option correspondant au **périmètre de l'application :**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Microsoft Exchange Online Spoke**.
4. Actualisez la page.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. **Sélectionner Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**
4. Sur le formulaire, renseignez les champs avec les détails spécifiés.

Formulaire Fournisseur OAuth tiers

Champ	Description
Nom	Nom unique permettant d'identifier l'enregistrement en tant qu'enregistrement en mode strict, par exemple, mode strict MsExchange.
ID client	ID client généré lors de la création de l'application dans Microsoft Azure.
Secret client	Mot de passe généré lors de la création de l'application dans Microsoft Azure.
Type d'accord par défaut	Type d'accord utilisé pour établir le jeton. Sélectionnez **Code d'autorisation**.
URL d'autorisation	Point de terminaison du code d'autorisation OAuth. Saisissez https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize.
URL de jeton	Point de terminaison de jeton du serveur OAuth. Saisissez https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >.
URL de redirection	Point de terminaison de rappel OAuth. L'URL est automatiquement renseignée en tant que https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do.

5. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Un profil d'entité OAuth généré par le système est créé et affiché dans la liste connexe Profils des entités OAuth. Par exemple, le profil par défaut du mode strict MsExchange.
6. Créez un périmètre d'entité OAuth.
   a. Dans la liste connexe Périmètres des entités OAuth, sélectionner **Insérer une nouvelle ligne...**
   b. Entrez le nom Calendars.ReadWrite pour le champ d'application.
   c. Entrez le périmètre OAuth en tant que Calendriers.Lectureécriture.
   d. Sélectionnez l'icône Enregistrer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire Registre d'application, puis sélectionnez Enregistrer.
Le système crée l'enregistrement du périmètre. De même, créez les périmètres d'entité suivants :

- **Nom** : Calendriers.Lectureécriture.Partagé

  Périmètre OAuth : Calendriers.Lectureécriture.Partagé

- **Nom** : offline_access

  Périmètre OAuth : offline_access

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Dans le formulaire Registre d'application, sélectionnez la liste connexe **Profils des entités OAuth** .
Dans les étapes suivantes, ajoutez les champs d'application de l'entité OAuth que vous avez créés à l'étape 6 au profil par défaut.

   a. Sélectionnez le profil d'entité par défaut, par exemple, le profil par défaut du mode strict de MsExchange.

   b. Sur le formulaire Profil de l'entité OAuth, procédez comme suit :

      i. Dans la section Champs d'application des profils d'entité OAuth, double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne**.

      ii. Sélectionnez l'icône de recherche (icône

      iii. Sélectionnez Calendriers.Lecture-écriture qui est affecté au fournisseur OAuth que vous avez créé à l'étape 6.

      iv. Répétez les étapes précédentes et ajoutez également les champs d'application des profils d'entité OAuth suivants créés à l'étape 6 :

      - Calendars.ReadWrite.Shared
      - offline_access

9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'inscription OAuth en mode strict est ajoutée pour Microsoft Exchange Online les profils d'entité OAuth et les périmètres d'entité OAuth en mode strict.

Que faire ensuite

Configurez l'alias de connexion et d'informations d'identification. Vous pouvez configurer l'alias par défaut ou créer votre propre alias.

Pour configurer l'alias par défaut, reportez-vous à .Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict pour Microsoft Exchange Online

Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict pour Microsoft Exchange Online

Établissez un alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict pour Microsoft Exchange Online. Assurez-vous que les valeurs de l'alias de connexion et d'informations d'identification sont définies comme spécifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Configurer la connectivité OAuth en mode strict avec Microsoft Exchange Online

Remarque :
à partir de Synchronisation du calendrier du lieu de travail version 2.0.1, pour synchroniser automatiquement les réservations avec Microsoft Exchange Online, créez une connexion avec le spoke Microsoft Exchange Online version 3.2.1. Si vous avez effectué une mise à niveau vers Synchronisation du calendrier du lieu de travail version 2.0.1, la procédure suivante n'est plus requise. Pour en savoir plus sur la façon d'installer le spoke Microsoft Exchange Online et de configurer une connexion, consultez Créer une connexion avec le spoke Microsoft Exchange Online.

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Microsoft Exchange Online Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option correspondant au **périmètre de l'application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Microsoft Exchange Online Spoke**.
4. Actualisez la page.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut pour utiliser le profil d'entité par défaut créé pendant le registre d'application en mode strict (dans Configurer la connectivité OAuth en mode strict avec Microsoft Exchange Online). Vous pouvez également créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification si vous ne souhaitez pas utiliser l'alias par défaut. Pour créer votre propre alias, reportez-vous à Créer votre propre alias d'informations d'identification et de connexion pour le mode strict.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexion et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Vérifiez si le profil d'entité OAuth est défini comme suit :
   Effectuez les actions suivantes individuellement :

   a. Sélectionnez **MS Graph 1**.
   Sur le formulaire, vérifiez si le **profil d'entité OAuth** est défini avec le profil d'entité OAuth créé lors de la création du registre d'application en mode strict (effectué dans Configurer la connectivité OAuth en mode strict avec Microsoft Exchange Online). S'il n'est pas défini, définissez le profil comme spécifié.

   b. Pour générer le jeton OAuth, sélectionnez le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth** .
   Sur la page de connexion Microsoft Exchange qui s'affiche, connectez-vous avec les informations d'identification de messagerie de l'utilisateur délégué. Vous devez être invité à entrer les informations d'identification. Lorsque vous y êtes invité, spécifiez les informations d'identification d'e-mail en mode strict.

   Avertissement :
   Si vous n'êtes pas invité à entrer les informations d'identification, il se peut qu'il utilise les informations d'identification de l'utilisateur connecté sur le même navigateur, ce qui est incorrect. Vous devez fermer le navigateur et actualiser pour être invité à fournir les informations d'identification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Revenir à la liste **des informations d'identification** .

d. Sélectionnez **MS Graph 2**.
Sur le formulaire, vérifiez si le **profil d'entité OAuth** est défini avec le profil d'entité OAuth créé lors de la création du registre d'application en mode strict (effectué dans Configurer la connectivité OAuth en mode strict avec Microsoft Exchange Online). S'il n'est pas défini, définissez le profil comme spécifié.

> ⚠ **Avertissement :**
> Si vous n'êtes pas invité à entrer les informations d'identification, il se peut qu'il utilise les informations d'identification de l'utilisateur connecté sur le même navigateur, ce qui est incorrect. Vous devez fermer le navigateur et actualiser pour être invité à fournir les informations d'identification.

Résultats
L'alias de connexion et d'informations d'identification est défini.

- Configurez de nouvelles salles (ressources) dans Microsoft Exchange Online pour synchroniser les réservations.
- Après la synchronisation, assurez-vous que l'objet de la réunion reste inchangé. Si l'objet de la réunion est modifié, utilisez Microsoft PowerShell pour apporter des modifications

Que faire ensuite
Configurer le Microsoft Exchange Online fournisseur de calendriers en mode strict

Créer votre propre alias d'informations d'identification et de connexion pour le mode strict

Configurez votre propre alias de connexion et d'informations d'identification si vous ne souhaitez pas utiliser l'alias par défaut créé lors de l'inscription de l'application en mode strict. Vous pouvez configurer votre calendrier pour utiliser l'alias comme alias de remplacement.

Avant de commencer
Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Microsoft Exchange Online Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option correspondant au **périmètre de l'application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Microsoft Exchange Online Spoke**.
4. Actualisez la page.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application par défaut fournit la connexion et les informations d'identification. Effectuez cette procédure si vous souhaitez créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification au lieu d'utiliser l'alias par défaut. Si vous souhaitez utiliser l'alias par défaut, reportez-vous à .Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict pour Microsoft Exchange Online

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification

Champ	Description
Nom	Nom de l'alias de connexion et d'informations d'identification.
ID	Le champ est généré automatiquement une fois que vous avez enregistré le formulaire sur la base du **nom** spécifié.
Application	Assurez-vous que l'application est définie comme **Spoke Microsoft Exchange Online**
Alias parent	Sélectionnez **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification est créé. À l'étape suivante, vous devez créer un enregistrement d'informations d'identification OAuth 2.0.
5. Créez des informations d'identification OAuth 2.0 à utiliser dans l'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification nouvellement créé.
   a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
   d. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Descriptions
Nom	Nom des informations d'identification. Fournissez un nom unique pour différencier les informations d'identification par défaut fournies par l'application.
Actif	Option permettant d'activer les informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Sélectionnez le profil d'entité OAuth par défaut généré lors de l'exécution du registre d'applications en mode strict dans Configurer la connectivité OAuth en mode strict avec Microsoft Exchange Online.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Descriptions
Concerne	Spécifiez le mode d'application que vous souhaitez appliquer aux MID Server.
Ordre	Commande pour les informations d'identification.

e. Sélectionnez **Soumettre**.
L'enregistrement d'informations d'identification est créé.

f. Ouvrez l'enregistrement d'informations d'identification que vous avez créé.

g. Sur le formulaire, sélectionnez **Obtenir un jeton OAuth**.

Remarque :
Si vous configurez le mode strict, vous devez effectuer cette étape.

Dans la fenêtre Microsoft qui s'ouvre, entrez vos informations d'identification.

h. Sélectionnez **Mettre à jour**.

6. Configurez la connexion pour l'alias de connexion et d'informations d'identification.

a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.

b. Sélectionnez l'enregistrement de connexion et d'informations d'identification que vous avez créé lors des premières étapes.

c. Sur le formulaire, dans la liste connexe Connexions, sélectionnez **Nouveau**.

d. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion HTTPs

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion.
Informations d'identification	Sélectionnez l'enregistrement d'informations d'identification que vous avez créé à l'étape 5.
Alias de connexion	Le champ est automatiquement défini avec l'alias de connexion et d'informations d'identification.
URL de connexion	Entrer https://graph.microsoft.com

e. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
L'enregistrement de connexion et d'informations d'identification est créé avec les informations d'identification et les connexions spécifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Pour l'utiliser avec le fournisseur de calendriers, reportez-vous à la section Configurer le Microsoft Exchange Online fournisseur de calendriers en mode strict.

Configurer le Microsoft Exchange Online fournisseur de calendriers en mode strict

Configurez Microsoft Exchange Online en tant que fournisseur de calendrier en mode strict pour synchroniser les réservations.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- En tant qu'utilisateur délégué, vous devez disposer d'une boîte de réception valide dans le Microsoft Exchange Online fichier . L'utilisateur est identifié par son adresse e-mail. La même adresse e-mail doit être spécifiée dans l'adresse e-mail de l'utilisateur délégué, le cas échéant.
- Configurez l'alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict pour Microsoft Exchange Online. Si vous souhaitez utiliser votre propre alias, reportez-vous à .Créer votre propre alias d'informations d'identification et de connexion pour le mode strict

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Microsoft Exchange Online Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option correspondant au **périmètre de l'application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Microsoft Exchange Online Spoke**.
4. Actualisez la page.

Remarque :
Pour que les calendriers se synchronisent correctement, vous devez disposer d'une adresse e-mail qui correspond à celle du fournisseur.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchronisation du calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Fournisseurs de calendriers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom du service de calendrier. Par exemple, le mode strict de Microsoft Exchange
Description	Description du service de calendrier.
Actifs	Option pour activer le fournisseur de calendrier.
Processeur de calendrier	Processeur de calendrier pour la synchronisation. Sélectionnez **Microsoft Graph**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Remplacer l'alias ?	Option permettant d’activer la sélection de votre propre alias de connexion et d’informations d’identification à partir de la **configuration du fournisseur**. Si l’option n’est pas activée, l’alias de connexion et d’informations d’identification par défaut est utilisé.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Sélectionnez l’alias de connexion et d’informations d’identification que vous avez créé vous-même pour le fournisseur de calendriers dans la **configuration du fournisseur**. Cette option s'affiche uniquement si vous avez sélectionné l'option **Remplacer l'alias ?**. Si aucun alias n’est spécifié, l’alias de connexion et d’informations d’identification par défaut est utilisé.
Date/heure de début de synchronisation	Date et heure de début de la synchronisation. La synchronisation génère des informations à partir de cette date. **Spécifiez la date et l’heure de début** de la synchronisation manuellement à partir de l’enregistrement d’abonnement de l’enregistrement de synchronisation réservable pour lequel vous synchronisez les réservations passées. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1825 jours.
Date/heure de fin de synchronisation	Date et heure de fin de la synchronisation. La synchronisation génère des informations jusqu'à cette date. Le paramètre recommandé est d’au moins 5 ans à partir de la date et de **l’heure de début de la synchronisation**. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1825 jours.
Synchroniser les réservations passées	Sélectionnez l’option permettant de synchroniser toutes les réservations passées à partir de la date et de **l’heure de début** de la synchronisation spécifiées à la date et à l’heure de fin de la **synchronisation**.
E-mail de l'utilisateur délégué	Adresse e-mail de l’utilisateur délégué qui est utilisée pour créer des réservations et pour recevoir des notifications relatives aux réservations. Les employés sont considérés comme des invités dans la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le champ Mode strict est déconseillé et l'utilisateur doit définir la propriété Mode d'intégration de synchronisation Exchange Online sur le mode strict, personnel ou normal. En outre, l'e-mail en mode strict a été mis à jour vers l'e-mail de l'utilisateur délégué.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Le fournisseur de calendrier est ajouté.

Avertissement :
Les réservations créées à l'aide des fournisseurs de calendriers ne peuvent pas être modifiées dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail .

Que faire ensuite
Exécutez Analyse d'instance pour vérifier Microsoft Exchange Online la configuration de la synchronisation. Pour plus d'informations, consultez Exécuter Analyse d'instance pour vérifier Microsoft Exchange Online la configuration de synchronisation.

Créer une connexion en mode d'authentification personnelle avec Microsoft Exchange Online

En tant qu'administrateur, établissez une connexion en mode d'authentification personnelle avec Microsoft Exchange Online pour synchroniser les réservations. Un jeton d'authentification au niveau de l'utilisateur est généré et vous permet de créer, mettre à jour ou annuler des réservations afin de synchroniser des événements sur le Microsoft Outlook calendrier.

Intégrations

Les intégrations de système à système sont utilisées pour toutes les actions qui ne sont pas déclenchées par l'utilisateur et qui doivent être synchronisées avec Microsoft Outlook. Pour toutes les autres actions déclenchées par l'utilisateur, le jeton personnel de l'utilisateur est utilisé.

Sous-ressources pour répondre aux réservations

Une nouvelle sous-source, `sn_wsd_rest_api`, a été introduite pour distinguer les réservations provenant de l'API REST. Cette action permet l'utilisation d'informations d'identification de système à système pour synchroniser les réservations en Microsoft Outlook mode d'authentification personnelle.

Gestion des scénarios de mise à niveau

Si le mode strict est activé pour les fournisseurs de calendriers actifs avant la mise à niveau, la propriété système est automatiquement définie sur strict après la mise à niveau.

Si le mode normal est configuré pour les fournisseurs de calendriers actifs avant la mise à niveau, la propriété système est automatiquement définie sur Normal après la mise à niveau.

La case à cocher **Mode strict** n'est plus affichée dans le fournisseur de calendriers, car la colonne correspondante a été déconseillée dans le fournisseur de calendriers. Pour configurer le mode strict, vous devez définir la propriété système `sn_wsd_rsvsync.sync_integration_mode` au niveau de l'instance.

Le mode strict peut maintenant être configuré à l'aide de la propriété système au niveau de l'instance. Pour plus d'informations, consultez Définir les Synchronisation du calendrier du lieu de travail propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Restrictions de réservation

Passez en revue les restrictions de création, de mise à jour ou de suppression des réservations d'utilisateurs, ainsi que des réservations de blocage et de groupe, lorsque le mode d'authentification personnelle est activé.

Restrictions

Type de réservation	Description
Réservations de blocage	Lorsque le mode personnel est activé, les réservations de blocage sont créées dans le calendrier de l'utilisateur délégué, avec l'utilisateur demandé pour ajouté en tant qu'invité. Si la propriété système `sn_wsd_rsv.blocker_user` spécifie un utilisateur bloqueur, le système crée la réservation dans le calendrier de l'utilisateur délégué et ajoute l'utilisateur bloqueur en tant qu'invité.
Réservation pour le compte d'un utilisateur	Le champ **Cette réservation est pour ne s'affiche** pas en mode d'authentification personnelle. En mode personnel, vous ne pouvez pas créer de réservations pour le compte d'un utilisateur, car vous n'avez pas accès au calendrier d'un autre utilisateur. Toutefois, vous pouvez créer des réservations pour compte de salles non synchronisées.
Réservations de groupe	Les réservations de groupe ne sont pas prises en charge en mode Personnel pour les salles synchronisées, même si la case **Activer les réservations de groupe** est cochée dans le module réservable. Vous pouvez créer des réservations de groupe pour les salles non synchronisées.
Créer une réservation	Les restrictions suivantes s'appliquent lors de la création de réservations à partir du portail (WSD), du planificateur d'événements, de laPrestation de services de lieu de travail réservation rapide et Now Mobile: **En mode personnel** Si l'utilisateur demandé ne correspond pas à l'utilisateur de session, la réservation ne peut pas être créée. **En mode strict ou normal** Les réservations peuvent être créées sans aucune restriction.
Mettre à jour ou annuler la réservation	Les restrictions suivantes s'appliquent lors de la mise à jour ou de l'annulation de réservations à partir du portail WSD, du planificateur d'événements et Now Mobile: **En mode normal** Toutes les réservations peuvent être mises à jour ou annulées. **En mode d'authentification personnelle** • Si la boîte aux lettres de synchronisation de la réservation est définie sur **autre** (une réservation créée dans le calendrier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Restrictions (suite)

Type de réservation	Description
	de l'utilisateur délégué), la réservation peut être mise à jour ou annulée dans le calendrier de l'utilisateur délégué. • Si la boîte aux lettres de synchronisation est définie sur **utilisateur**, les règles suivantes s'appliquent : ◦ Si la réservation est modifiée ou annulée à partir de sources autres que le portail WSD, la réservation rapide, WSD Mobile ou le planificateur d'événements, elle ne peut être ni mise à jour ni annulée. ◦ Si l'utilisateur de session (la personne qui met à jour ou annule la réservation) ne correspond pas à l'utilisateur demandé, la réservation ne peut pas être modifiée ou annulée. ◦ Si un jeton personnel n'existe pas pour l'utilisateur qui met à jour ou annule la réservation, la réservation ne peut pas être mise à jour ou annulée. ◦ Dans tous les autres cas, la réservation peut être mise à jour ou annulée. **Remarque :** Toutes les réservations ci-dessus qui ne peuvent pas être mises à jour ou annulées apparaissent grisées dans la vue Calendrier de Event Planner Workspace. **En mode strict** Les utilisateurs ne peuvent mettre à jour ou annuler une réservation que si la boîte aux lettres de synchronisation est définie sur **autre** en mode strict.

Configurer Microsoft Azure

Configurez un mode personnel d'authentification avec Microsoft Azure pour vous connecter Microsoft Exchange Online avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail.

Avant de commencer

En mode d'authentification personnelle, un compte d'utilisateur délégué valide avec une adresse e-mail associée est Microsoft Exchange Online requis. L'identité de l'utilisateur est déterminée par son adresse e-mail, qui doit également être spécifiée dans le champ e-mail de l'utilisateur délégué, le cas échéant.

Rôle requis : administrateur Exchange

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure.
2. Accédez à la **Azure Services** > **Inscriptions d'applications**.
3. **Facultatif :** Si vous n'avez pas d'enregistrement d'application, sélectionnez **Nouvelle inscription**.
   a. Sur le formulaire, entrez le **nom** de l'inscription.
   b. Sélectionnez les **types de comptes pris en charge** de votre choix.
   c. **Facultatif :** Spécifiez **l'URL de redirection**.
   Spécifiez les détails suivants :
      i. Sélectionnez la **plateforme Web.**
      ii. Entrez l'URL au format suivant : `https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`
4. Si vous avez déjà une inscription d'application, sélectionnez l'inscription de l'application.
   a. Accédez à la **Gérer** > **Authentification**.
   b. Accédez à la **Ajouter une plateforme** > **Applications Web** > **Web**.
   c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration Web

Champ	Description
URL de redirection	Entrez une URL au format : `https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do`
Octroi implicite	Sélectionnez les options **Jetons d'accès** et **Jetons d'ID** .

   d. Sélectionnez **Configurer**.
5. Ajoutez un secret client.
   a. Accédez à la **Gérer** > **Certificats et clés secrètes**.
   b. Dans le champ **Description**, saisissez une brève description du secret.
   c. Dans le champ **Date d'expiration** , sélectionnez une date d'expiration.
   d. Sélectionnez **Ajouter**.
   e. Après avoir ajouté des détails de secret client, dans la section Secrets client, copiez la valeur en sélectionnant **Copier dans le presse-papiers**.
6. Ajoutez une autorisation.
   a. Accédez à la **Gérer** > **Autorisations d'API**.
   b. Sélectionnez **Ajouter une autorisation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Microsoft Graph**.

d. **Sélectionnez les autorisations déléguées**.

e. Dans la section **Autorisation des calendriers** , sélectionnez **Calendriers.Lectureécriture**, **Calendriers.Lecture-écriture.Partagé**, **Offline_access**.

f. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.

g. Sur l'écran Autorisations configurées, sélectionnez **Accorder le consentement de l'administrateur pour ServiceNow**.

Résultats
Microsoft Exchange Online est configuré avec Microsoft Azure.

Que faire ensuite
Configurez la salle de ressources et spécifiez les détails de l'e-mail de l'utilisateur délégué. Pour plus d'informations, consultez Configurer les salles de ressources dans Microsoft Exchange Online.

Configurer les salles de ressources dans Microsoft Exchange Online

Spécifiez votre adresse e-mail d'utilisateur délégué dans le Microsoft portail pour accéder au calendrier des ressources.

Avant de commencer
Rôle requis : admin Microsoft

Procédure

1. Accédez à https://admin.microsoft.com/ .
2. Dans le menu Navigation, sélectionnez **Ressources Chambres et équipements**.
3. Sélectionnez une ressource de **type** - **Salle** pour configurer le mode strict.
4. Dans les détails de la salle, modifiez le champ **Délégués** .
5. Spécifiez l'adresse e-mail des utilisateurs ou de l'utilisateur délégué.
6. Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.

> **Important :**
> Répétez les étapes 3 à 6 pour chaque ressource du type **Salle** sur laquelle vous souhaitez configurer le mode strict.

Résultats
L'utilisateur est configuré en tant qu'utilisateur délégué.

Que faire ensuite
Créez un registre d'application en mode d'authentification personnel avec Microsoft Exchange OnlineServiceNow une instance pour l'autorisation OAuth. Pour plus d'informations, consultez Configurer la connectivité OAuth en mode d'authentification personnelle avec Microsoft Exchange Online.

Configurer la connectivité OAuth en mode d'authentification personnelle avec Microsoft Exchange Online

Créez un registre Microsoft Exchange Online d'application en mode d'authentification personnel avec votre instance pour l'autorisation OAuth.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Configurer Microsoft Azure. Pour plus d'informations, consultez Configurer Microsoft Azure.

Confirmez que le périmètre de l'application est défini sur **Synchronisation du calendrier du lieu de travail**.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez le fournisseur OAuth **Microsoft Exchange Online_personalAuth** créé pour l'authentification personnelle.
3. Renseignez les champs du formulaire Fournisseur OAuth tiers :

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Formulaire Fournisseur OAuth tiers.

4. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Un profil d'entité OAuth généré par le système est créé et affiché dans la liste connexe Profils des entités OAuth. Par exemple, Microsoft Exchange Online_personalAuth profil par défaut.
5. Sélectionnez la liste Périmètres de l'entité OAuth et vérifiez que les périmètres OAuth suivants sont déjà définis pour le profil du fournisseur OAuth :
   a. Calendars.ReadWrite
   b. Calendars.ReadWrite.Shared
   c. Offline_access
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'inscription OAuth est ajoutée avec Microsoft Exchange Online le mode d'authentification personnelle Profils d'entité OAuth et périmètres d'entité OAuth.

Configurer un mode d'authentification personnelle Alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online

Établissez un alias de connexion et d'informations d'identification en mode d'authentification personnelle pour Microsoft Exchange Online. Vérifiez que les valeurs de l'alias de connexion et d'informations d'identification sont définies comme spécifié.

Avant de commencer

Confirmez que le périmètre de l'application est défini sur **Synchronisation du calendrier du lieu de travail**.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut pour utiliser le profil d'entité par défaut créé pendant le registre d'application du mode d'authentification personnelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexion et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Sélectionnez Microsoft_Exchange_Online_PersonalAuth type d'alias enfant de connexion et d'informations d'identification créé pour l'authentification personnelle.
3. Procédez comme suit pour vérifier les détails de la connexion HTTP :
   a. Dans le formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification, sous l'onglet **Connexions** , sélectionnez le nom de la connexion.
   b. Dans le champ **Alias de connexion** , vérifiez que l'alias enfant hérite des propriétés de l'alias parent.
   c. Vérifiez que l'URL de https://graph.microsoft.com connexion est définie sur https://graph.microsoft.com.
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.
4. Procédez comme suit pour vérifier les détails des informations d'identification OAuth :
   a. Dans le formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification, sous l'onglet **Connexions** , sélectionnez le nom des informations d'identification.
   b. Sur le formulaire Informations d'identification OAuth 2.0, vérifiez que le **profil d'entité OAuth** est défini avec le profil d'entité OAuth par défaut créé lors de la création du registre d'applications en mode d'authentification personnelle.
5. Procédez comme suit pour demander un nouveau jeton d'accès OAuth à l'aide du profil d'entité OAuth configuré créé pour l'authentification personnelle :
   a. Accédez à la **Tous** > **Connexion et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
   b. Sélectionnez **le graphique MS 1**.
   c. Définissez le profil d'entité OAuth sur le profil d'entité OAuth d'authentification personnelle par défaut généré lors de l'exécution du registre d'application du mode d'authentification personnelle.
   d. Sélectionnez **Obtenir un jeton OAuth**.
   Sur la page de connexion Microsoft Exchange qui s'affiche, connectez-vous avec les informations d'identification de messagerie de l'utilisateur délégué.
6. Procédez comme suit pour demander un nouveau jeton d'accès OAuth à l'aide du profil d'entité OAuth configuré créé pour l'authentification personnelle :
   a. Accédez à la **Tous** > **Connexion et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
   b. Sélectionnez **le graphique MS 2**.
   c. Définissez le profil d'entité OAuth sur le profil d'entité OAuth d'authentification personnelle par défaut généré lors de l'exécution du registre d'application du mode d'authentification personnelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez **Obtenir un jeton OAuth**.
Sur la page de connexion Microsoft Exchange qui s'affiche, connectez-vous avec les informations d'identification de messagerie de l'utilisateur délégué.

Résultats
L'alias de connexion et d'informations d'identification est défini.

Configurer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour le mode d'authentification personnelle

Configurez votre propre alias de connexion et d'informations d'identification si vous ne souhaitez pas utiliser l'alias par défaut créé lors de l'inscription de l'application en mode d'authentification personnelle. Vous pouvez configurer votre calendrier pour utiliser l'alias comme alias de remplacement.

Avant de commencer
Remarque :
Configurez votre propre alias de connexion et d'informations d'identification uniquement lorsque plusieurs e-mails d'utilisateur délégué sont requis. Assurez-vous que l'alias est également spécifié sur le fournisseur de calendrier.

Confirmez que le périmètre de l'application est défini sur **Synchronisation du calendrier du lieu de travail**.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, l'application fournit une connexion et des informations d'identification. Effectuez cette procédure si vous souhaitez créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification au lieu d'utiliser l'alias par défaut. Si vous souhaitez utiliser l'alias par défaut, reportez-vous à .Configurer un mode d'authentification personnelle Alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification

Champ	Description
Nom	Nom de l'alias de connexion et d'informations d'identification.
ID	Le champ est généré automatiquement une fois que vous avez enregistré le formulaire sur la base du **nom** spécifié.
Application	Assurez-vous que l'application est définie comme **Synchronisation du calendrier du lieu de travail**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Alias parent	Sélectionnez **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification est créé. À l'étape suivante, vous devez créer un enregistrement d'informations d'identification OAuth 2.0.
5. Créez des informations d'identification OAuth 2.0 à utiliser dans l'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification nouvellement créé.

   a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.

   d. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Descriptions
Nom	Nom des informations d'identification. Fournissez un nom unique pour différencier les informations d'identification par défaut fournies par l'application.
Actif	Option permettant d'activer les informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Sélectionnez le profil d'entité OAuth par défaut qui a été généré lors de l'exécution du registre d'application en mode d'authentification personnelle dans Configurer la connectivité OAuth en mode d'authentification personnelle avec Microsoft Exchange Online.
Concerne	Spécifiez le mode d'application que vous souhaitez appliquer aux MID Server.
Ordre	Commande pour les informations d'identification.

   e. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement d'informations d'identification est créé.

   f. Ouvrez l'enregistrement d'informations d'identification que vous avez créé.

   g. Sur le formulaire, sélectionnez **Obtenir un jeton OAuth**.

> **Remarque :**
> Si vous configurez un mode strict, vous devez effectuer cette étape.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans la fenêtre Microsoft qui s’ouvre, entrez vos informations d’identification.

h. Sélectionnez **Mettre à jour**.

6. Configurez la connexion pour l’alias de connexion et d’informations d’identification.

a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d’informations d’identification**.

b. Sélectionnez l’enregistrement de connexion et d’informations d’identification que vous avez créé lors des premières étapes.

c. Dans la liste connexe Connexions, sélectionnez **Nouveau**.

d. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion HTTPs

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion.
Informations d'identification	Sélectionnez l’enregistrement d’informations d’identification que vous avez créé à l’étape 5.
Alias de connexion	Le champ est automatiquement défini avec l’alias de connexion et d’informations d’identification.
URL de connexion	Entrer https://graph.microsoft.com

e. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer le fournisseur de calendriers en mode d’authentification Microsoft Exchange Online personnelle

Améliorez votre expérience de réservation de lieu de travail avec l’application pour synchroniser les Synchronisation du calendrier du lieu de travail réservations avec votre fournisseur de calendriers. Configurez Microsoft Exchange Online pour synchroniser les réservations avec votre fournisseur de calendriers à l’aide du mode d’authentification personnelle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L’application Synchronisation du calendrier du lieu de travail utilise le fournisseur de calendrier comme source primaire, confirmant que les événements sont mis à jour et confirmés pour les réservations de salles via le portail Gestion des réservations du lieu de travail.

Avant de commencer

Confirmez les points suivants :

- En tant qu’utilisateur du mode d’authentification personnelle, vous devez disposer d’une boîte aux lettres valide dans le Microsoft Exchange Online. L’utilisateur est identifié par son adresse e-mail. La même adresse e-mail doit être spécifiée dans l’adresse e-mail de l’utilisateur délégué si nécessaire.

Confirmez que le périmètre de l’application est défini sur **Synchronisation du calendrier du lieu de travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour que les calendriers se synchronisent correctement, vous devez disposer d'une adresse e-mail qui correspond à celle du fournisseur.

Rôle requis : sn_wsd_rsvsync.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchronisation du calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Fournisseurs de calendriers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Fournisseur.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Fournisseur.

   Remarque :
   Le champ **Mode strict** est déconseillé et vous devez définir la propriété Mode d'intégration de synchronisation Exchange Online sur le mode strict, personnel ou normal. En outre, l'e-mail en mode strict a été mis à jour vers l'e-mail de l'utilisateur délégué.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Pour accéder aux calendriers de ressources et générer un ID d'abonnement, vous devez ajouter une configuration de synchronisation réservable. Pour plus d'informations, consultez Ajouter plusieurs configurations de synchronisation réservable.

Exécutez une analyse d'instance pour vérifier la configuration de la synchronisation. Pour plus d'informations, consultez Exécuter Analyse d'instance pour vérifier Microsoft Exchange Online la configuration de synchronisation.

Configurer le registre Webhook du Microsoft Exchange Online spoke

Configurez l'URL de rappel pour la communication entre l'application et Microsoft Exchange Online le Synchronisation du calendrier du lieu de travail calendrier.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Microsoft Exchange Online Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option correspondant au **périmètre de l'application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Microsoft Exchange Online Spoke**.
4. Actualisez la page.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Spoke Microsoft Exchange Online** > **Registre Webhook**.
2. Sélectionnez le registre **d'abonnement à l'événement WSDRS** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le registre Webhook est fourni par défaut avec l'application.

3. Sur le formulaire, sélectionnez **URL de rappel**.
   L'état du client et **l'URL de rappel** sont générés automatiquement.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer un ou plusieurs fournisseurs de calendriers avec Microsoft Exchange Online

Pour le Microsoft Exchange Online fournisseur, configurez un ou plusieurs fournisseurs de calendrier.

Avant de commencer

Vous devez avoir installé le spoke Microsoft Exchange Online version 3.2.4 ou une version ultérieure.

Important :
Les configurations multifournisseurs ne sont pas prises en charge ou sont identiques aux configurations hybrides Exchange.

Pour le mode strict :

- Assurez-vous que chaque utilisateur délégué (dans le fournisseur de calendriers) a un alias de connexion et d'informations d'identification, ainsi qu'un enregistrement de connexion et d'informations d'identification différents. Toutefois, vous pouvez réutiliser le même profil d'entité OAuth dans tous les enregistrements d'informations d'identification.
- Lors de l'exécution de l'action **Obtenir un jeton OAuth** pour chaque identifiant, vous devez être invité à entrer des informations d'identification. Lorsque vous y êtes invité, spécifiez les informations d'identification de messagerie de l'utilisateur délégué.

Remarque :
Si vous n'êtes pas invité à entrer les informations d'identification, il se peut qu'il utilise les informations d'identification de l'utilisateur connecté sur le même navigateur, ce qui est incorrect. Vous devez fermer le navigateur et actualiser pour être invité à fournir les informations d'identification.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Pour un utilisateur en mode normal :
   a. Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online utiliser les informations d'identification et les connexions par défaut ou Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online.
   b. Créez plusieurs fournisseurs de calendriers et spécifiez l'alias. Configurer le fournisseur de calendriers Microsoft Exchange Online
2. Pour l'utilisateur délégué :
   - S'il existe un seul utilisateur délégué, procédez comme suit :
     - Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict pour Microsoft Exchange Online ou Créer votre propre alias d'informations d'identification et de connexion pour le mode strict.
     - Créez un fournisseur de calendriers. Consultez Configurer le Microsoft Exchange Online fournisseur de calendriers en mode strict.
   - Pour plusieurs utilisateurs délégués :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer un enregistrement de connexion et d'informations d'identification pour chaque utilisateur délégué. Reportez-vous à Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict pour Microsoft Exchange Online ou Créer votre propre alias d'informations d'identification et de connexion pour le mode strict.
- Créez des fournisseurs de calendriers pour chaque utilisateur et spécifiez l'alias. Consultez Configurer le Microsoft Exchange Online fournisseur de calendriers en mode strict.

Résultats
Plusieurs fournisseurs sont créés pour un seul fournisseur.

Approuver une réservation

Examinez les réservations des employés effectuées à l'aide de Gestion des réservations du lieu de travail et approuvez-les ou rejetez-les.

Avant de commencer
Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez approuver ou rejeter.
3. Examinez les détails de la réservation.
4. Approuvez ou rejetez la réservation en sélectionnant Approuver ou Refuser.

> **Remarque :**
> Si l'approbation d'une réservation est rejetée, une demande de suppression est envoyée au calendrier de la salle pour libérer la salle.

Google Calendrier : synchronisation du calendrier

Créez une connexion avec Google le calendrier et synchronisez les réservations effectuées à l'aide de l'application Gestion des réservations du lieu de travail . Vous pouvez synchroniser toutes les réservations effectuées à l'aide du Gestion des réservations du lieu de travailGoogle calendrier et vice versa.

La synchronisation de la réservation d'un Google calendrier vers le est effectuée à l'aide de diverses approches telles que les événements et les Gestion des réservations du lieu de travail occurrences.

> **Important :**
> L'application ne prend pas en charge une configuration en mode strict pour Google Calendrier.

Synchronisation depuis Gestion des réservations du lieu de travail vers Google le calendrier

Le processus de synchronisation de à Gestion des réservations du lieu de travailGoogle est effectué à l'aide du spoke Google Calendar. Vous pouvez configurer une connexion avec Google à l'aide de Flow Designer.

Le processus de synchronisation comprend les étapes suivantes :

1. Installez le spoke Google Agenda .
2. Configurer le spoke Google Agenda

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Authentifiez-vous ServiceNow avec Google. Consultez Authentifier pour la Google synchronisation du calendrier.
4. Configuration de la connexion du spoke Google Agenda à l'aide de Flow Designer. Consultez Créer un enregistrement de connexion et d'informations d'identification pour Google.
5. Création du fournisseur Google Calendar. Consultez Configurer Google en tant que fournisseur de calendriers.

L'application vous permet également de créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification au lieu d'utiliser l'alias par défaut créé à l'aide du concepteur de flux. Consultez Configurer votre propre Google alias de connexion et d'informations d'identification.

Synchronisation du Google calendrier vers Gestion des réservations du lieu de travail

La synchronisation de la réservation du portail Calendrier vers Réservation s'effectue Google par extraction des dernières mises à jour du calendrier dans Google le calendrier à l'aide d'une tâche planifiée, *`WSDRS Sync Calendar items`*. Tous les événements associés aux salles synchronisées sont lus et mis à jour dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail . L'application crée des événements Créer, Mettre à jour, Supprimer et Lire dans la table **Événements** .

La tâche planifiée, *`WSDRS Sync Calendar items`*, est fournie avec l'application afin d'obtenir les derniers changements pour toutes les configurations de synchronisation réservable actives. La tâche planifiée est définie sur **False** par défaut et elle doit être activée pour démarrer la synchronisation. Par défaut, la tâche planifiée est définie pour s'exécuter toutes les cinq minutes. Toutefois, vous pouvez définir le temps de la tâche planifiée comme vous le souhaitez. À tout moment, vous pouvez également l'exécuter manuellement.

Une approche appelée synchronisation Delta est utilisée par l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail . Avec la synchronisation Delta, vous récupérez uniquement les modifications incrémentielles apportées à l'ID d'e-mail d'une ressource du calendrier à l'aide d'un point de référence appelé jeton de synchronisation. En d'autres termes, pour chaque salle (chaque enregistrement de synchronisation réservable), lié au fournisseur de calendrier local, vous obtenez les jetons de synchronisation, qui sont les points de référence pour obtenir la mise à jour du calendrier par incréments.

- En fonction de la **taille de page**, de la **taille du lot de synchronisation** et de l'intervalle de lot de **synchronisation**, les informations sont récupérées par les jetons de synchronisation. Par exemple, si vous avez spécifié les valeurs **5**, **500** et **60** respectivement (dans les champs précédents). Cela signifie que vous pouvez émettre 500 demandes dans un intervalle de 60 secondes. La synchronisation entraîne cinq changements dans une page.
- Lorsque vous créez un enregistrement de configuration de synchronisation réservable sous le Google calendrier, vous devez vous assurer qu'il est activé.
- Lorsque l'enregistrement de synchronisation est activé, un flux est déclenché et un jeton de synchronisation réservable est créé dans le module **Delta de synchronisation** .
- La tâche planifiée, *`WSDRS Sync Calendar items`*, est fournie avec l'application afin d'obtenir les derniers changements pour toutes les configurations de synchronisation réservable actives. La tâche planifiée est définie sur **False** par défaut et elle doit être activée pour démarrer la synchronisation. Par défaut, la tâche planifiée est définie pour s'exécuter toutes les cinq minutes. Toutefois, vous pouvez définir le temps de la tâche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

planifiée comme vous le souhaitez. À tout moment, vous pouvez également l'exécuter manuellement.

- Les changements apportés aux configurations de synchronisation réservables sont créés en tant qu'événements dans le module **Événements** . L'application crée des événements Créer, Mettre à jour, Supprimer et Lire pour le Google calendrier.
- Pour chaque enregistrement de synchronisation, un événement est créé. Les changements sont affichés en fonction de la taille de page spécifiée dans le fournisseur de calendriers. S'il existe des changements en attente, ils s'affichent lors de la prochaine exécution de tâche planifiée.
- L'API utilisée pour obtenir les jetons de synchronisation enregistre la réponse dans le champ **Réponse** de l'événement. L'API fournit des modifications apportées sur une réservation unique, une réservation multiple et la réservation récurrente parente.
- À l'aide de la réponse créée par l'API, une réservation est créée dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail .
- À chaque exécution de tâche planifiée, le jeton de synchronisation est également mis à jour et est utilisé comme point de référence pour la synchronisation suivante.

Synchronisation des réservations passées

Il Synchronisation du calendrier du lieu de travail vous permet également de synchroniser les réservations effectuées dans le passé. Vous pouvez spécifier la plage de dates et d'heures dans les champs **Date/heure de début** et heure de **fin de synchronisation** . Pour le calendrier local, les conditions suivantes doivent être remplies afin de synchroniser les réservations passées :

- Le fournisseur de calendrier qui est le fournisseur de Google calendrier que vous avez configuré doit être actif.
- Le champ **Synchroniser les réservations passées** doit être sélectionné.
- La configuration de synchronisation réservable pour laquelle vous souhaitez synchroniser les réservations passées doit être active.

Remarque :
Après avoir activé **l'option Synchroniser les réservations passées**, vous devez accéder aux emplacements de chaque enregistrement de configuration de synchronisation réservable et sélectionner **Synchroniser l'emplacement**.

Gestion 'Aucune demande'

Aucune requête n'est un mécanisme permettant de valider la syntaxe générée de la charge utile d'un événement créé pour le calendrier. Mais, au lieu d'envoyer l'événement au fournisseur de calendrier, il est seulement créé. L'administrateur peut valider le contenu de la charge utile de l'événement (JSON) pour s'assurer qu'il est généré comme prévu. « Aucune demande » garantit que l'application n'effectue aucun appel d'API au fournisseur de calendriers lorsque vous créez, mettez à jour ou annulez une réservation dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail .

Authentifier pour la Google synchronisation du calendrier

Configurez pour Google commencer par la synchronisation de la réservation avec l'application Gestion des réservations du lieu de travail . Créez des champs d'application, des informations d'identification et plus.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Installez le spoke Google Agenda .
2. Configurer le spoke Google Agenda

Rôle requis : Google admin

Procédure

1. Connectez-vous à https://admin.google.com/ .
2. **Facultatif :** Si vous souhaitez gérer les utilisateurs pour le Google compte, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **Gérer** dans la carte **Utilisateurs** de la page d'accueil.
   b. Ajouter, supprimer ou mettre à jour les détails de l'utilisateur.
3. Connectez-vous à l'aide https://console.cloud.google.com/ de vos informations d'identification Google Workspace.
4. Créez un projet pour obtenir l'authentification OAuth et l'autorisation d'utiliser le Google calendrier à partir de ServiceNow.
   a. Sélectionnez **Sélectionner un projet** dans le panneau supérieur.
   b. Dans la fenêtre de sélection d'un projet, sélectionnez **NOUVEAU PROJET**.
   c. Entrez les détails du projet.
      i. Spécifiez le **nom du projet**.
      ii. Sélectionnez votre **organisation**.
      iii. Dans le champ **Emplacement** , sélectionnez **Parcourir** et sélectionnez votre organisation.
   d. Sélectionnez **CRÉER**.
   Une notification s'affiche pour indiquer que le projet est créé.
   e. Dans la fenêtre de notification, sélectionnez **SÉLECTIONNER UN PROJET**.
5. Définissez les Google autorisations de l'API de calendrier.
   a. Sur la page d'accueil, sélectionnez **API et services**.
   b. Dans le panneau supérieur, sélectionnez **+ ACTIVER LES API ET LES SERVICES.**
   c. Sur la page Bienvenue dans la bibliothèque d'API, sous Google Workspace, sélectionnez **API Google Agenda**.
   d. Sur la page des détails de l'API Google Agenda, sélectionnez **ACTIVER**.

   L'API Google Agenda est activée sur votre projet.
6. Créer des informations d'identification à utiliser lors de la création d'une connexion et des informations d'identification pour Google

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur la page des détails de l'API Google Agenda, sélectionnez **CRÉER DES INFORMATIONS D'IDENTIFICATION**.

b. Renseignez les champs du formulaire Informations d'identification de l'API Google Agenda :

i. Dans le champ **Sélectionner une API** , sélectionnez **API Google Agenda**.

ii. Dans la section **À quelles données accéderez-vous ?** , sélectionnez **Données utilisateur** pour créer une application OAuth.

c. Sélectionnez **SUIVANT**.

d. Dans la section Écran de consentement OAuth, renseignez les champs :

i. Dans le champ **Nom de l'application** , spécifiez un nom pour l'application OAuth.

ii. Dans le champ **E-mail de l'assistance aux utilisateurs** , spécifiez l'e-mail de l'utilisateur auquel les questions relatives au consentement peuvent être envoyées.

iii. Dans la section Logo de l'application, sélectionnez **PARCOURIR** pour charger un logo pour l'application OAuth.

iv. Dans la section Coordonnées du développeur, spécifiez l'adresse e-mail à laquelle toutes les modifications et mises à jour liées au projet doivent être envoyées.

e. Sélectionnez **ENREGISTRER ET CONTINUER.**

7. Ajoutez ou supprimez des champs d'application.
Spécifiez les autorisations pour accéder à l'API Google Agenda.

a. Dans la section Champs d'application, sélectionnez **AJOUTER OU SUPPRIMER DES CHAMPS D'APPLICATION**.

b. Sélectionnez les champs d'application suivants :

- https://www.googleapis.com/auth/calendar
- https://www.googleapis.com/auth/calendar.events

c. Sélectionnez **METTRE À JOUR**.

d. Sélectionnez **ENREGISTRER ET CONTINUER.**

8. Générez l'ID client OAuth et les détails connexes.

a. Dans la section ID client OAuth, dans le champ **Type d'application** , sélectionnez **Application Web**.

b. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour l'application.

c. Sous Origines JavaScript autorisées, sélectionnez **+AJOUTER** URL pour ajouter l'URL JavaScript.

d. Dans la section URI de redirection autorisées, sélectionnez **+AJOUTER** URL pour ajouter une URL de redirection.
Entrez l'URL de votre ServiceNow instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez **CRÉER**.
Les informations d'identification de l'application OAuth sont créées.

f. Sélectionnez **TÉLÉCHARGER** pour télécharger le fichier JSON contenant les détails des informations d'identification.

g. Copiez et enregistrez l'ID client.

9. Sélectionnez **TERMINÉ.**

Créer un enregistrement de connexion et d'informations d'identification pour Google

Connectez-vous Google à l'aide du ServiceNow concepteur de flux pour synchroniser les réservations.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Authentifier pour la Google synchronisation du calendrier.
- Assurez-vous de disposer du rôle Super admin dans Google.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez l'enregistrement de connexion et d'informations d'identification Google . Effectuez des étapes dans Flow Designer. Configurez le spoke calendrier par défaut Google . Vous pouvez également créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification, si vous ne souhaitez pas configurer le spoke Calendrier par défaut Google à l'aide du concepteur de flux. Pour créer votre propre alias, reportez-vous à Configurer votre propre Google alias de connexion et d'informations d'identification.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionnez l'onglet **Connexions** .
3. Dans la barre **Rechercher toutes les connexions** , recherchez Google.
4. Sélectionnez **Google_calendar (sn_gcalendar_spoke).**
5. Sur la carte Google_Calendar, sélectionnez **Afficher les détails**.
6. Sélectionnez **Configurer** à côté de la connexion **Google_Calendar** .
7. Dans la fenêtre Configurer la connexion, saisissez les informations d'identification suivantes :
   - **URL de connexion** : saisissez `https://www.googleapis.com`.
   - **Version de l'API** : entrez `v3`. Le champ est renseigné automatiquement.
   - **ID client OAuth** : saisissez l'ID client que vous avez copié lors de l'authentification GoogleServiceNow dans Authentifier pour la Google synchronisation du calendrier.
   - **Secret client OAuth** : saisissez le secret client que vous avez copié lors de l'authentification GoogleServiceNow dans Authentifier pour la Google synchronisation du calendrier.
   - **URL de redirection OAuth** : saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **URL d'autorisation OAuth** : saisissez https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth
- **URL du jeton OAuth** : saisissez https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token

8. Sélectionnez **Configurer et obtenir le jeton OAuth**.
9. Dans la Google fenêtre, connectez-vous à l'espace Google de travail et obtenez le jeton OAuth. Saisissez vos Google informations d'identification de super administrateur.

Résultats

L'enregistrement Google de connexion et d'informations d'identification est créé. Pour afficher l'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification, accédez à **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification** et sélectionnez **Google_Calendar**.

Que faire ensuite

Configurer Google en tant que fournisseur de calendriers

Configurer votre propre Google alias de connexion et d'informations d'identification

Vous pouvez configurer votre propre Google alias de connexion et d'informations d'identification si vous ne souhaitez pas utiliser l'alias par défaut **Google_calendar**.

Après vous être authentifié Google avec ServiceNow, au lieu de configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification à l'aide de la configuration de connexion du Concepteur de flux, vous pouvez également créer votre propre connexion et informations d'identification.

Si vous souhaitez utiliser l'alias par défaut, reportez-vous à .Créer un enregistrement de connexion et d'informations d'identification pour Google

Configurer la connectivité OAuth avec Google le calendrier

Créez un registre d'application pour Google le calendrier afin ServiceNow de synchroniser les réservations. Effectuez cette inscription d'application si vous souhaitez créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour Google Calendrier.

Avant de commencer

Authentifier pour la Google synchronisation du calendrier

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Google Agenda Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de l'application ( ) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option correspondant au **périmètre de l'application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Google Agenda Spoke**.
4. Actualisez la page.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. **Sélectionner Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sur le formulaire, renseignez les champs avec les détails spécifiés.

Formulaire Fournisseur OAuth tiers

Champ	Description
Nom	Nom unique permettant d'identifier l'enregistrement, par exemple Google Agenda Own.
ID client	ID client créé lors de l'authentification de l'application dans Google.
Secret client	Mot de passe généré lors de la création de l'application dans Google.
Type d'accord par défaut	Type d'accord utilisé pour établir le jeton. Sélectionnez **le mode d'autorisation**.
URL d'autorisation	Point de terminaison du code d'autorisation OAuth. Entrez `https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth`.
URL de jeton	Point de terminaison de jeton du serveur OAuth. Entrez `https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token`.
URL de redirection	Point de terminaison de rappel OAuth. L'URL est automatiquement renseignée en tant que `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do`.

5. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
Un profil d'entité OAuth généré par le système est créé et affiché dans la liste connexe Profils des entités OAuth. Par exemple, Profil par défaut propre à Google Agenda.
6. Créez un périmètre d'entité OAuth.
   a. Dans la liste connexe Périmètres des entités OAuth, sélectionner **Insérer une nouvelle ligne...**
   b. Saisissez le nom de `calendrier` du champ d'application.
   c. Entrez le périmètre OAuth en tant que `Calendrier`.
   d. Sélectionnez l'icône Enregistrer.
   e. De même, créez un autre périmètre et saisissez les détails suivants :
      - **Nom** : calendar.events
      - **Périmètre OAuth** : calendar.events
   f. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire Registre d'application, puis sélectionnez Enregistrer.
   Le système crée les enregistrements du champ d'application.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans le formulaire Registre d'application, sélectionnez la liste connexe **Profils des entités OAuth** . Dans les étapes suivantes, ajoutez les périmètres d'entité OAuth que vous avez créés à l'étape 6 au profil par défaut.

   a. Sélectionnez le profil d'entité par défaut, par exemple, Propre profil Google Agenda par défaut.

   b. Sur le formulaire Profil de l'entité OAuth, procédez comme suit :

      i. Dans la section Champs d'application des profils d'entité OAuth, double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne**.

      ii. Sélectionnez l'icône de recherche (icône

      iii. Sélectionnez le calendrier affecté au fournisseur OAuth que vous avez créé à l'étape 6.

      iv. Répétez les étapes précédentes et ajoutez également calendar.events.

9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
La connectivité OAuth est ajoutée pour Google.

Que faire ensuite
Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour Google

Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour Google

Au lieu d'utiliser l'alias de **Google_Calendar** par défaut, vous pouvez créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour l'utiliser avec votre Google fournisseur de calendrier.

Avant de commencer
Configurer la connectivité OAuth avec Google le calendrier

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Google Agenda Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option correspondant au **périmètre de l'application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Google Agenda Spoke**.
4. Actualisez la page.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification

Champ	Description
Nom	Nom de l'alias de connexion et d'informations d'identification.
ID	Le champ est généré automatiquement une fois que vous avez enregistré le formulaire sur la base du **nom** spécifié.
Application	Assurez-vous que l'application est définie comme spoke **Google Agenda**
Alias parent	Sélectionnez **sn_gcalendar_spoke. Google_Calendar**.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification est créé. À l'étape suivante, vous devez créer un enregistrement d'informations d'identification OAuth 2.0.
5. Créez des informations d'identification OAuth 2.0 à utiliser dans l'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification nouvellement créé.

   a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.

   d. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Descriptions
Nom	Nom des informations d'identification. Fournissez un nom unique pour différencier les informations d'identification par défaut fournies par l'application.
Actif	Option permettant d'activer les informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Sélectionnez le profil d'entité OAuth par défaut qui a été généré lors de l'exécution du registre d'application dans Configurer la connectivité OAuth avec Google le calendrier.
Concerne	Spécifiez le mode d'application que vous souhaitez appliquer aux MID Server.
Ordre	Commande pour les informations d'identification.

   e. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement d'informations d'identification est créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Ouvrez l'enregistrement des informations d'identification.

g. Sur le formulaire, sélectionnez **Obtenir un jeton OAuth**.
Dans la fenêtre qui s'ouvre Google , entrez vos informations d'identification.

h. Sélectionnez **Mettre à jour**.

6. Configurez la connexion pour l'alias de connexion et d'informations d'identification.

a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.

b. Sélectionnez l'enregistrement de connexion et d'informations d'identification que vous avez créé lors des premières étapes.

c. Sur le formulaire, dans la liste connexe Connexions, sélectionnez **Nouveau**.

d. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion HTTPs

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion.
Informations d'identification	Sélectionnez l'enregistrement d'informations d'identification que vous avez créé à l'étape 5.
Alias de connexion	Le champ est automatiquement défini avec l'alias de connexion et d'informations d'identification.
URL de connexion	Entrez https://www.googleapis.com .

e. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
L'enregistrement de connexion et d'informations d'identification est créé avec les informations d'identification et les connexions spécifiées.

Que faire ensuite
Configurer Google en tant que fournisseur de calendriers

Configurer Google en tant que fournisseur de calendriers

Configurez Google en tant que fournisseur de calendrier pour commencer la synchronisation de la réservation. Associez-le à l'alias de connexion et d'informations d'identification et configurez les salles pour démarrer la synchronisation.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous avez créé l'alias de connexion et d'informations d'identification. Si ce n'est pas le cas, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Configurez l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut. Consultez Créer un enregistrement de connexion et d'informations d'identification pour Google.
  - Créez votre propre alias de connexion et d'informations d'identification si vous ne souhaitez pas utiliser l'alias par défaut. Consultez Configurer votre propre Google alias de connexion et d'informations d'identification.
- Le périmètre de l'application est défini sur **Google Agenda Spoke**. Sinon, procédez comme suit :
  1. Sélectionnez l'icône Périmètre de) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
  2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option correspondant au **périmètre de l'application :**.
  3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Google Agenda Spoke**.
  4. Actualisez la page.

Remarque :
Pour que les calendriers se synchronisent correctement, vous devez disposer d'une adresse e-mail qui correspond à celle du fournisseur.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez Google le calendrier en tant que fournisseur de calendriers. Si vous souhaitez utiliser votre propre alias, activez l'option **Remplacer l'alias** et spécifiez l'alias.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchronisation du calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Fournisseurs de calendriers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom du service de calendrier. Par exemple, Google Agenda.
Description	Description du service de calendrier.
Actifs	Option pour activer le fournisseur de calendrier.
Processeur de calendrier	Processeur de calendrier pour la synchronisation. Sélectionnez **Google Agenda** dans Configuration du **fournisseur**.
Remplacer l'alias ?	Option permettant d'activer la sélection d'un alias de connexion et d'informations d'identification à partir de la **configuration du fournisseur**. Sélectionnez cette option si vous souhaitez utiliser uniquement votre propre alias de connexion et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d’informations d’identification. Si l’option n’est pas sélectionnée, l’alias de connexion et d’informations d’identification par défaut **Google_Calendar** est utilisé.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Sélectionnez l’alias de connexion et d’informations d’identification que vous avez créé vous-même à partir de la **configuration du fournisseur**. Cette option s'affiche uniquement si vous avez sélectionné l'option **Remplacer l'alias ?**. Si aucun alias n’est spécifié, l’alias de connexion et d’informations d’identification par défaut est utilisé.
Taille de page	Taille de page des éléments de calendriers.
Taille de lot de synchronisation	Taille des lots lors d'une synchronisation. Ce champ est automatiquement défini sur **500**, ce qui signifie qu'un lot de synchronisation gère 500 éléments à la fois. S'il y a plus de 500 éléments, le reste s'affiche dans le lot de synchronisation suivant.
Intervalle de lot de synchronisation	Intervalle de temps entre les lots de synchronisation. Ce champ est automatiquement défini sur **60** secondes.
Date/heure de début de synchronisation	Date et heure de début de la synchronisation. La synchronisation génère des informations à partir de cette date. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1825 jours.
Date/heure de fin de synchronisation	Date et heure de fin de la synchronisation. La synchronisation génère des informations jusqu'à cette date. Le paramètre recommandé est d’au moins 5 ans à partir de la date et de **l’heure de début de la synchronisation**. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1825 jours.
Synchroniser les réservations passées	Sélectionnez l’option permettant de synchroniser toutes les réservations passées à partir de la date et de **l’heure de début** de la synchronisation spécifiées à la date et à l’heure de fin de la **synchronisation**.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Google Le calendrier est configuré en tant que fournisseur de calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Définissez la tâche *WSDRS Sync Calendar items* planifiée sur **Vrai**. La tâche planifiée est définie sur **False** par défaut et elle doit être activée pour démarrer la synchronisation. Vous pouvez définir le temps de la tâche planifiée comme vous le souhaitez. À tout moment, vous pouvez également l'exécuter manuellement.

- Si vous avez activé le champ **Synchroniser les réservations passées** , vous devez effectuer les actions suivantes :

  1. Faites défiler vers le bas jusqu'à la liste connexe Configurations de synchronisation réservables
  2. Dans la colonne **Emplacement** , sélectionnez l'emplacement.
  3. Dans le formulaire Emplacement, sélectionnez **Synchroniser l'emplacement**. Effectuez les étapes 2 et 3 sur tous les enregistrements de configuration de synchronisation réservables.

- Ajouter plusieurs configurations de synchronisation réservable

Microsoft Exchange Sur sites - Synchronisation du calendrier

Créez une connexion avec Microsoft Exchange On-Premises et synchronisez les réservations effectuées à l'aide de l'application Gestion des réservations du lieu de travail . Vous pouvez synchroniser toutes les réservations effectuées à l'aide Gestion des réservations du lieu de travail du calendrier sur site et vice versa. La synchronisation des réservations à partir d'un calendrier local vers le calendrier s'effectue à l'aide de diverses approches telles que les abonnements, les jetons de synchronisation, les événements et les Gestion des réservations du lieu de travail occurrences.

Le Microsoft Exchange On-Premises, contrairement à d'autres fournisseurs de calendriers, n'est pas accessible en ligne. Le fournisseur est distant et n'est accessible que par l'organisation localement. Pour synchroniser les réservations de calendrier avec cette configuration sur site, l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail vous permet de communiquer à l'aide du serveur MID. Un Serveur MID est installé dans la même configuration locale que celle installée Microsoft Exchange sur site. De cette façon, une communication peut être établie avec le serveur MID et communiquer fréquemment. Pour prendre en charge le fournisseur de calendriers local, un nouveau processeur de calendrier, Microsoft EWS est pris en charge dans l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail .

1. Connecter le Serveur MID à ServiceNow®.
2. Créez un alias de connexion et d'informations d'identification.

> **Important :**
> L'application Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in ne prend pas en charge Microsoft Exchange On-Premises.

Synchronisation de Gestion des réservations du lieu de travail vers Microsoft Exchange Sur sites

Synchronisez les réservations vers le calendrier local à partir de Gestion des réservations du lieu de travail en communiquant à l'aide du serveur MID.

- Installez le spoke Microsoft Exchange Server.
- Configurer le spoke Microsoft Exchange Server

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Connecter le Serveur MID Microsoft Exchange On-Premises à ServiceNow
- Après avoir configuré le serveur MID, créez un alias de connexion et d'informations d'identification pour le connecter au fournisseur de calendriers. Pour plus d'informations, référez-vous à Créer un alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange les environnements locaux.
- Après avoir configuré les alias de connexion et d'informations d'identification, configurez Microsoft Exchange On-Premises en tant que fournisseur de calendriers. Pour plus d'informations, référez-vous à Configurer Microsoft Exchange On-Premises en tant que fournisseur de calendriers. Pour prendre en charge le fournisseur de calendriers locaux, un nouveau processeur de calendrier, Microsoft EWS, est ajouté.

Synchronisation du Microsoft Exchange calendrier local vers Gestion des réservations du lieu de travail

La synchronisation des réservations à partir du Microsoft Exchange calendrier sur site vers le portail de réservation est effectuée par l'exécution d'une tâche planifiée en temps opportun, *`WSDRS Sync Calendar items`*.

Une approche appelée synchronisation Delta est utilisée par l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail . Avec la synchronisation Delta, vous récupérez uniquement les modifications incrémentielles apportées à l'ID d'e-mail d'une ressource du calendrier à l'aide d'un point de référence appelé jeton de synchronisation. En d'autres termes, pour chaque salle (chaque enregistrement de synchronisation réservable), lié au fournisseur de calendrier local, vous obtenez les jetons de synchronisation, qui sont les points de référence pour obtenir la mise à jour du calendrier par incréments.

- En fonction de la **taille de page**, de la **taille du lot de synchronisation** et de l'intervalle de lot de **synchronisation**, les informations sont récupérées par les jetons de synchronisation. Par exemple, si vous avez spécifié les valeurs **5**, **500** et **60** respectivement (dans les champs précédents). Cela signifie que vous pouvez émettre 500 demandes dans un intervalle de 60 secondes. La synchronisation entraîne cinq changements dans une page.
- Lorsque vous créez un enregistrement de configuration de synchronisation réservable sous le calendrier local, vous devez vous assurer qu'il est activé.
- Lorsque l'enregistrement de synchronisation est activé, un flux est déclenché et un jeton de synchronisation réservable est créé dans le module **Delta de synchronisation** .
- La tâche planifiée, *`WSDRS Sync Calendar items`*, est fournie avec l'application afin d'obtenir les derniers changements pour toutes les configurations de synchronisation réservable actives. La tâche planifiée est définie sur **False** par défaut et elle doit être activée pour démarrer la synchronisation. Par défaut, la tâche planifiée est définie pour s'exécuter toutes les cinq minutes. Toutefois, vous pouvez définir le temps de la tâche planifiée comme vous le souhaitez. À tout moment, vous pouvez également l'exécuter manuellement.
- Les changements apportés aux configurations de synchronisation réservables sont créés en tant qu'événements dans le module **Événements** . L'application crée des événements Créer, Mettre à jour, Supprimer, Lire et Récupérer des participants pour Microsoft Exchange le calendrier local.
- Pour chaque enregistrement de synchronisation, un événement est créé. Les changements sont affichés en fonction de la taille de page spécifiée dans le fournisseur de calendriers. S'il existe des changements en attente, ils s'affichent lors de la prochaine exécution de tâche planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'API utilisée pour obtenir les jetons de synchronisation enregistre la réponse dans le champ **Réponse** de l'événement. L'API fournit des modifications apportées sur une réservation unique, une réservation multiple et la réservation récurrente parente.
- À l'aide de la réponse créée par l'API, une réservation est créée dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail .
- À chaque exécution de tâche planifiée, le jeton de synchronisation est également mis à jour et est utilisé comme point de référence pour la synchronisation suivante.

Mode strict

L'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail vous permet également de configurer vos connexions et configurations avec Microsoft Exchange On-Premises en mode strict. En mode strict, les événements ne sont pas directement créés dans le calendrier d'un employé, mais sont envoyés à une adresse e-mail générale. Les employés sont invités à l'événement. Vous pouvez spécifier un ID d'e-mail en mode strict via lequel vous souhaitez synchroniser les réservations. Les employés ne peuvent apporter des modifications qu'à l'aide de l'application Gestion des réservations du lieu de travail .

Pour activer le mode strict, vous pouvez activer l'option Mode **strict** lors de la configuration du calendrier sur site. Les demandeurs sont considérés comme des invités.

Synchronisation des réservations passées

Cela Synchronisation du calendrier du lieu de travail vous permet également de synchroniser les réservations effectuées dans le passé. Vous pouvez spécifier la plage de dates et d'heures dans les champs **Date/heure de début** et heure de **fin de synchronisation** . Pour le calendrier local, les conditions suivantes doivent être remplies afin de synchroniser les réservations passées :

- Le fournisseur de calendrier qui est le Microsoft Exchange fournisseur de calendrier sur site que vous avez configuré doit être actif.
- Le champ **Synchroniser les réservations passées** doit être sélectionné.
- La configuration de synchronisation réservable pour laquelle vous souhaitez synchroniser les réservations passées doit être active.

Remarque :
Assurez-vous que les réservations passées que vous souhaitez synchroniser ne sont pas supérieures à 1 000. Si, dans les cas, le nombre prévu d'événements passés est supérieur à 1000, il est recommandé de modifier la propriété `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`système . Spécifiez la valeur en mois en gardant à l'esprit les réservations passées prévues. Une seule synchronisation synchronise les réservations de ces nombreux mois. Assurez-vous que le nombre de mois spécifié ne compte pas plus de 1 000 réservations par salle/ressource.

Gestion 'Aucune demande'

Aucune requête n'est un mécanisme permettant de valider la syntaxe générée de la charge utile d'un événement créé pour le calendrier. Mais, au lieu d'envoyer l'événement au fournisseur de calendrier, il est seulement créé. L'administrateur peut valider le contenu de la charge utile de l'événement (JSON) pour s'assurer qu'il est généré comme prévu. « Aucune demande » garantit que l'application n'effectue aucun appel d'API au fournisseur de calendriers lorsque vous créez, mettez à jour ou annulez une réservation dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une connexion en mode normal pour Microsoft Exchange les locaux

Configurez une connexion en mode normal entre On-Premises Microsoft Exchange et ServiceNow.

Connecter le Serveur MID Microsoft Exchange On-Premises à ServiceNow®

Configurez la connexion entre le serveur MID de Microsoft Exchange On-Premises et ServiceNow® pour synchroniser les réservations.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Installez le spoke Microsoft Exchange Server.
- Configurer le spoke Microsoft Exchange Server
- Vous devez avoir les informations d'identification de Microsoft Exchange Server connexion.
- Un utilisateur est configuré dans l'instance ServiceNow® avec le rôle mid_server.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Téléchargez le Serveur MID à partir de votre ServiceNow® instance sur le système sur lequel le Microsoft Exchange Server est hébergé.
   a. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Téléchargements**.
   b. Sélectionnez et téléchargez le serveur MID approprié.
2. Accédez au dossier **Téléchargements** de votre système et décompressez le fichier.
3. Ouvrir > **agent** > **config.xml**.
4. Dans le fichier config.xml, procédez comme suit :
   a. Spécifiez les détails de votre ServiceNow® instance dans <nom de paramètre="url » value="https :/ /YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/>.
   b. Saisissez les informations d'identification de l'utilisateur ayant le rôle de mid_server dans <parameter name="mid.instance.username » value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/ > et <parameter secure="true » name="mid.instance.password » value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/>.
   Saisissez les informations d'identification de l'utilisateur disposant du rôle mid_server.
   c. Entrez un nom unique dans <parameter name="name », value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/>.
   d. Enregistrez le fichier.
5. Une fois les modifications effectuées, démarrez ou exécutez le Serveur MID.
6. Ouvrez l'instance ServiceNow® .

   Remarque :
   Assurez-vous d'être connecté en tant qu'administrateur.

7. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Serveurs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous remarquez que le Serveur MID que vous avez configuré est créé.

8. Sélectionnez le Serveur MID à ouvrir.
   Sur le formulaire, dans un premier temps, vous remarquez que **l'état** est défini **sur Inactif** et que le champ **Validé** est défini sur **Non**.

9. Pour valider le serveur, dans les liens connexes, sélectionnez **Valider**.
   Après quelques secondes, le serveur est validé. **L'état** est défini sur **En haut** et le champ **Validé** est défini sur **Oui**.

Résultats

Une plateforme est configurée pour communiquer avec le serveur MID et ServiceNow® l'instance Microsoft Exchange On-Premises.

Que faire ensuite

Créer un alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange les environnements locaux

Créer un alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange les environnements locaux

Établissez un alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange On-Premises afin de pouvoir synchroniser les réservations. Assurez-vous que les valeurs de l'alias de connexion et d'informations d'identification sont définies comme spécifié.

Avant de commencer

Connecter le Serveur MID Microsoft Exchange On-Premises à ServiceNow

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Exchange_https**.
3. Sur le formulaire, créez une connexion.

   a. Dans la liste connexe **Connexions** , sélectionnez **Nouveau**.

   b. Sur le formulaire, saisissez les détails suivants :

   - **Nom** : saisissez un nom pour la connexion.
   - **Informations d'identification** : créez des informations d'identification.
     i. Sélectionnez l'icône **Rechercher à l'aide de la liste** .
     ii. Dans la fenêtre Informations d'identification qui s'ouvre, sélectionnez **Nouveau**.
     iii. Dans la section **Quel type d'informations d'identification voulez-vous créer ?** , sélectionnez **Informations d'identification pour l'authentification de base**.
     iv. Saisissez un **Nom**.
     v. Entrez votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe**.
     vi. Sélectionnez **Soumettre**.
   - Dans le champ **Alias de connexion** , saisissez sn_exchange_spoke. Exchange_https.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans le champ **URL de connexion** , entrez l'URL au format `<nom d'hôte>.<domaine>.com/EWS/Exchange.asmx` . Entrez l'hôte respectif et un domaine complet où le serveur Microsoft Exchange est installé. Par exemple, `https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx`.
- Cochez la case **Utiliser Serveur MID** .

  Un onglet **Configuration avancée du serveur MID** s'ouvre.
- Dans l'onglet **Configuration avancée de Serveur MID** , procédez comme suit :
  - Dans le champ **Sélection MID** , sélectionnez **Serveur MID spécifique**.
  - Dans le champ **Serveur MID** , sélectionnez votre serveur dans la liste de recherche.
- Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
L'alias de connexion et d'informations d'identification est créé.

Que faire ensuite
Configurer Microsoft Exchange On-Premises en tant que fournisseur de calendriers

Configurer Microsoft Exchange On-Premises en tant que fournisseur de calendriers

Définissez Microsoft Exchange On-Premises comme fournisseur de calendriers pour synchroniser les réservations. Spécifiez le processeur de calendrier, les paramètres liés à la synchronisation et la préférence de mode strict.

Avant de commencer
Remarque :
Pour que les calendriers se synchronisent correctement, vous devez disposer d'une adresse e-mail qui correspond à celle du fournisseur.

Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Synchronisation du calendrier du lieu de travail** > **Configurations** > **Fournisseurs de calendriers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Fournisseurs de calendriers

Champ	Description
Nom	Entrez le nom du fournisseur. Par exemple : Sur sites
Description	Saisissez une brève description.
Actif	Option permettant d'activer le fournisseur de calendriers sur site.
Processeur de calendrier	Processeur de calendrier pour la synchronisation. Sélectionnez **Microsoft EWS** comme processeur dans la **configuration du fournisseur**.
Remplacer l'alias ?	Option permettant d'activer la sélection de votre propre alias de connexion et d'informations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d’identification dans la **configuration du fournisseur**. Si l’option n’est pas activée, l’alias de connexion et d’informations d’identification par défaut est utilisé.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Dans Configuration du **fournisseur**, sélectionnez l’alias de connexion et d’informations d’identification que vous avez créé vous-même pour le fournisseur de calendriers. Cette option s'affiche uniquement si vous avez sélectionné l'option **Remplacer l'alias ?**. Si aucun alias n’est spécifié, l’alias de connexion et d’informations d’identification par défaut est utilisé.
Taille de page	Taille de page des éléments de calendriers. Vous pouvez définir la taille de la page de 1 à 500.
Taille de lot de synchronisation	Taille des lots lors d'une synchronisation. Ce champ est automatiquement défini sur **500**, ce qui signifie qu'un lot de synchronisation gère 500 éléments à la fois. S'il y a plus de 500 éléments, le reste s'affiche dans le lot de synchronisation suivant.
Intervalle de lot de synchronisation	Intervalle de temps entre les lots de synchronisation. Ce champ est automatiquement défini sur **60** secondes.
Synchroniser les participants	Activez cette option pour synchroniser les participants tout en synchronisant les réservations.
Date/heure de début de synchronisation	Date et heure de début de la synchronisation. La synchronisation génère des informations à partir de cette date. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1825 jours.
Date/heure de fin de synchronisation	Date et heure de fin de la synchronisation. La synchronisation génère des informations jusqu'à cette date. Le paramètre recommandé est d’au moins 5 ans à partir de la date et de **l’heure de début de la synchronisation**. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1825 jours.
Synchroniser les réservations passées	Sélectionnez l’option permettant de synchroniser toutes les réservations passées à partir de la date et de **l’heure de début** de la synchronisation spécifiées à la date et à l’heure de fin de la **synchronisation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Assurez-vous que les réservations passées que vous souhaitez synchroniser ne sont pas supérieures à 1 000 par salle. Si, dans les cas, le nombre prévu d'événements passés est supérieur à 1000, il est recommandé de modifier la propriété `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`système Spécifiez la valeur en mois en gardant à l'esprit les réservations passées prévues. Une seule synchronisation synchronise les réservations de ces nombreux mois. Assurez-vous que le nombre de mois spécifié ne compte pas plus de 1 000 réservations par chambre.
E-mail de l'utilisateur délégué	Adresse e-mail de l'utilisateur délégué qui est utilisée pour créer des réservations et pour recevoir des mises à jour sur les calendriers des salles sous forme de notifications. **Remarque :** Si plusieurs utilisateurs délégués gèrent plusieurs salles, un enregistrement de fournisseur de calendrier distinct doit être créé pour que chaque utilisateur gère ses salles respectives. Cela nécessite de récupérer les jetons individuels pour chaque utilisateur, de créer des connexions et des alias d'informations d'identification distincts et de les mapper au fournisseur de calendrier respectif.

Remarque : Le champ Mode strict est déconseillé et l'utilisateur doit définir la propriété Mode d'intégration de synchronisation Exchange Online sur le mode strict, personnel ou normal. En outre, l'e-mail en mode strict a été mis à jour vers l'e-mail de l'utilisateur délégué.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le fournisseur de calendriers locaux est créé.
5. Dans la liste connexe Configurations de synchronisation réservables, ajoutez les configurations de synchronisation réservables avec lesquelles vous souhaitez synchroniser les réservations.
   Pour en ajouter un nouveau, reportez-vous à .Ajouter plusieurs configurations de synchronisation réservable

Que faire ensuite

- Définissez la tâche *`WSDRS Sync Calendar items`* planifiée sur **Vrai**. La tâche planifiée est définie sur **False** par défaut et elle doit être activée pour démarrer la synchronisation. Vous pouvez définir le temps de la tâche planifiée comme vous le souhaitez. À tout moment, vous pouvez également l'exécuter manuellement.
- Ajouter plusieurs configurations de synchronisation réservable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une connexion en mode strict pour Microsoft Exchange les locaux

Configurez une connexion en mode strict entre les Microsoft Exchange applications On-Premises et ServiceNow. Spécifiez votre paramètre de mode strict et votre adresse e-mail.

Connecter le Serveur MID Microsoft Exchange On-Premises à ServiceNow®

Configurez la connexion entre le serveur MID de Microsoft Exchange On-Premises et ServiceNow® pour synchroniser les réservations.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Installez le spoke Microsoft Exchange Server.
- Configurer le spoke Microsoft Exchange Server
- Vous devez avoir les informations d'identification de Microsoft Exchange Server connexion.
- Un utilisateur est configuré dans l'instance ServiceNow® avec le rôle mid_server.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Téléchargez le Serveur MID à partir de votre ServiceNow® instance sur le système sur lequel le Microsoft Exchange Server est hébergé.
   a. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Téléchargements**.
   b. Sélectionnez et téléchargez le serveur MID approprié.
2. Accédez au dossier **Téléchargements** de votre système et décompressez le fichier.
3. Ouvrir > **agent** > **config.xml**.
4. Dans le fichier config.xml, procédez comme suit :
   a. Spécifiez les détails de votre ServiceNow® instance dans <nom de paramètre="url » value="https :/ /YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/>.
   b. Saisissez les informations d'identification de l'utilisateur ayant le rôle de mid_server dans <parameter name="mid.instance.username » value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/ > et <parameter secure="true » name="mid.instance.password » value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/>.
   Saisissez les informations d'identification de l'utilisateur disposant du rôle mid_server.
   c. Entrez un nom unique dans <parameter name="name », value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/>.
   d. Enregistrez le fichier.
5. Une fois les modifications effectuées, démarrez ou exécutez le Serveur MID.
6. Ouvrez l'instance ServiceNow® .

   Remarque :
   Assurez-vous d'être connecté en tant qu'administrateur.

7. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Serveurs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous remarquez que le Serveur MID que vous avez configuré est créé.

8. Sélectionnez le Serveur MID à ouvrir.
   Sur le formulaire, dans un premier temps, vous remarquez que **l'état** est défini **sur Inactif** et que le champ **Validé** est défini sur **Non**.

9. Pour valider le serveur, dans les liens connexes, sélectionnez **Valider**.
   Après quelques secondes, le serveur est validé. **L'état** est défini sur **En haut** et le champ **Validé** est défini sur **Oui**.

Résultats

Une plateforme est configurée pour communiquer avec le serveur MID et ServiceNow® l'instance Microsoft Exchange On-Premises.

Que faire ensuite

Créer un alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict pour Microsoft Exchange les environnements locaux

Créer un alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict pour Microsoft Exchange les environnements locaux

Établissez un alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict pour Microsoft Exchange On-Premises afin de pouvoir synchroniser les réservations. Assurez-vous que les valeurs de l'alias de connexion et d'informations d'identification sont définies comme spécifié.

Avant de commencer

Connecter le Serveur MID Microsoft Exchange On-Premises à ServiceNow

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Exchange_https**.
3. Sur le formulaire, créez une connexion.

   a. Dans la liste connexe **Connexions** , sélectionnez **Nouveau**.

   b. Sur le formulaire, saisissez les détails suivants :

   - **Nom** : saisissez un nom pour la connexion.
   - **Informations d'identification** : créez des informations d'identification.
     i. Sélectionnez l'icône **Rechercher à l'aide de la liste** .
     ii. Dans la fenêtre Informations d'identification qui s'ouvre, sélectionnez **Nouveau**.
     iii. Dans la section **Quel type d'informations d'identification voulez-vous créer ?** , sélectionnez **Informations d'identification pour l'authentification de base**.
     iv. Saisissez un **Nom**.
     v. Entrez votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe**.
     vi. Sélectionnez **Soumettre**.
   - Dans le champ **Alias de connexion** , saisissez sn_exchange_spoke. Exchange_https.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans le champ **URL de connexion** , saisissez https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx.
- Cochez la case **Utiliser Serveur MID** .

  Un onglet **Configuration avancée du serveur MID** s'ouvre.
- Dans l'onglet **Configuration avancée de Serveur MID** , procédez comme suit :
  - Dans le champ **Sélection MID** , sélectionnez **Serveur MID spécifique**.
  - Dans le champ **Serveur MID** , sélectionnez votre serveur dans la liste de recherche.
- Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
L'alias de connexion et d'informations d'identification est créé.

Que faire ensuite
Configurer Microsoft Exchange On-Premises en tant que fournisseur de calendrier en mode strict

Configurer Microsoft Exchange On-Premises en tant que fournisseur de calendrier en mode strict

Configurez Microsoft Exchange On-Premises en tant que fournisseur de calendrier en mode strict pour synchroniser les réservations. Spécifiez votre paramètre de mode strict et l'adresse e-mail du mode strict.

Avant de commencer
Créer un alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict pour Microsoft Exchange les environnements locaux

Remarque :
Pour que les calendriers se synchronisent correctement, vous devez disposer d'une adresse e-mail qui correspond à celle du fournisseur.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchronisation du calendrier du lieu de travail** > **Configurations** > **Fournisseurs de calendriers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs de formulaire.

Formulaire Fournisseurs de calendriers

Champ	Description
Nom	Entrez le nom du fournisseur. Par exemple : Sur sites
Description	Saisissez une brève description.
Actif	Option permettant d'activer le fournisseur de calendriers sur site.
Processeur de calendrier	Processeur de calendrier pour la synchronisation. Sélectionnez **Microsoft EWS** comme processeur dans la **configuration du fournisseur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Remplacer l'alias ?	Option permettant d’activer la sélection de votre propre alias de connexion et d’informations d’identification dans la **configuration du fournisseur**. Si l’option n’est pas activée, l’alias de connexion et d’informations d’identification par défaut est utilisé.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Sélectionnez l’alias de connexion et d’informations d’identification que vous avez créé vous-même pour le fournisseur de calendriers dans la **configuration du fournisseur**. Cette option s'affiche uniquement si vous avez sélectionné l'option **Remplacer l'alias ?**. Si aucun alias n’est spécifié, l’alias de connexion et d’informations d’identification par défaut est utilisé.
Taille de page	Taille de page des éléments de calendriers. Vous pouvez définir la taille de la page de 1 à 500 dans la **configuration du fournisseur**.
Taille de lot de synchronisation	Taille des lots lors d'une synchronisation. Ce champ est automatiquement défini sur **500**, ce qui signifie qu'un lot de synchronisation gère 500 éléments à la fois. S'il y a plus de 500 éléments, le reste s'affiche dans le lot de synchronisation suivant.
Intervalle de lot de synchronisation	Intervalle de temps entre les lots de synchronisation. Ce champ est automatiquement défini sur **60** secondes.
Synchroniser les participants	Activez cette option pour synchroniser les participants tout en synchronisant les réservations.
Date/heure de début de synchronisation	Date et heure de début de la synchronisation. La synchronisation génère des informations à partir de cette date. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1825 jours.
Date/heure de fin de synchronisation	Date et heure de fin de la synchronisation. La synchronisation génère des informations jusqu'à cette date. Le paramètre recommandé est d’au moins 5 ans à partir de la date et de **l’heure de début de la synchronisation**. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1825 jours.
E-mail de l'utilisateur délégué	Adresse e-mail de l’utilisateur délégué qui est utilisée pour créer des réservations et pour recevoir des mises à jour sur les calendriers des salles sous forme de notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si plusieurs utilisateurs délégués gèrent plusieurs salles, un enregistrement de fournisseur de calendrier distinct doit être créé pour que chaque utilisateur gère ses salles respectives. Cela nécessite de récupérer les jetons individuels pour chaque utilisateur, de créer des connexions et des alias d'informations d'identification distincts et de les mapper au fournisseur de calendrier respectif.
Synchroniser les réservations passées	Sélectionnez l'option permettant de synchroniser toutes les réservations passées à partir de la date et de **l'heure de début** de la synchronisation spécifiées à la **date et l'heure de fin de la synchronisation**. **Remarque :** Assurez-vous que les réservations passées que vous souhaitez synchroniser ne sont pas supérieures à 1 000 par salle. Si, dans les cas, le nombre prévu d'événements passés est supérieur à 1000, il est recommandé de modifier la propriété `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths` système Spécifiez la valeur en mois en gardant à l'esprit les réservations passées prévues. Une seule synchronisation synchronise les réservations de ces nombreux mois. Assurez-vous que le nombre de mois spécifié ne compte pas plus de 1 000 réservations.

Remarque : Le champ Mode strict est déconseillé et l'utilisateur doit définir la propriété Mode d'intégration de synchronisation Exchange Online sur le mode strict, personnel ou normal. En outre, l'e-mail en mode strict a été mis à jour vers l'e-mail de l'utilisateur délégué.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le fournisseur de calendriers locaux est créé.
5. Dans la liste connexe Configurations de synchronisation réservables, ajoutez les configurations de synchronisation réservables avec lesquelles vous souhaitez synchroniser les réservations.
   Pour en ajouter un nouveau, reportez-vous à .Ajouter plusieurs configurations de synchronisation réservable

Que faire ensuite

- Définissez la tâche `WSDRS Sync Calendar items` planifiée sur **Vrai**. La tâche planifiée est définie sur **False** par défaut et elle doit être activée pour démarrer la synchronisation. Vous pouvez définir le temps de la tâche planifiée comme vous le souhaitez. À tout moment, vous pouvez également l'exécuter manuellement.
- Ajouter plusieurs configurations de synchronisation réservable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un ou plusieurs fournisseurs avec Microsoft Exchange On-Premises

Configurez un ou plusieurs fournisseurs auprès du fournisseur de calendriers Microsoft Exchange On-Premises.

Avant de commencer

Connecter le Serveur MID Microsoft Exchange On-Premises à ServiceNow

Rôle requis : admin

Procédure

1. Créer des alias de connexion et d'informations d'identification.
   Pour plusieurs connexions, créez des enregistrements de connexion et d'informations d'identification distincts.

   a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Remplissez les champs du formulaire.

   Formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification

Champ	Description
Nom	Nom de l'alias de connexion et d'informations d'identification.
ID	Le champ est généré automatiquement une fois que vous avez enregistré le formulaire sur la base du **nom** spécifié.
Application	Assurez-vous que l'application est définie comme **Spoke Microsoft Exchange Online**
Alias parent	Sélectionnez **sn_exchange_spoke. Exchange_https**.

   d. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification est créé. À l'étape suivante, vous devez créer un enregistrement d'informations d'identification pour l'authentification de base.

2. Créez des informations d'identification pour l'authentification de base à utiliser dans les enregistrements d'alias de connexion et d'informations d'identification nouvellement créés.
   Pour plusieurs connexions, créez un enregistrement d'informations d'identification distinct.

   a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Dans la section **Quel type d'informations d'identification voulez-vous créer ?** , sélectionnez **Informations d'identification pour l'authentification de base**.

   d. Saisissez un **Nom**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Entrez votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe**.

f. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Configurez les connexions à l'alias de connexion et d'informations d'identification.

a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.

b. Sélectionnez l'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification que vous avez créé dans les étapes initiales.
Selon la façon dont vous souhaitez ajouter des connexions, sélectionnez l'enregistrement d'alias approprié.

c. Sur le formulaire, dans la liste connexe **Connexions** , sélectionnez **Nouveau**.

d. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de connexion HTTPs

Champ	Description
Nom	Nom unique permettant d'identifier l'enregistrement. Par exemple, `Connexion Exchange sur site`.
Informations d'identification	Sélectionnez un enregistrement d'informations d'identification que vous avez créé. Si vous avez créé plusieurs informations d'identification, sélectionnez les informations d'identification appropriées pour cette connexion.
Alias de connexion	L'alias de connexion est automatiquement rempli avec l'alias de connexion et d'informations d'identification auquel vous ajoutez cette connexion.
Générateur d'URL	**Remarque :** ne cochez pas la case.
URL de connexion	URL de connexion. Entrez `https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx`.
Utiliser un serveur MID	Cochez la case. Un onglet **Configuration avancée du serveur MID** s'ouvre.
Actif	Option pour activer la connexion.

e. Dans l'onglet **Configuration avancée de Serveur MID** , procédez comme suit :

- Dans le champ **Sélection MID** , sélectionnez **Serveur MID spécifique**.
- Dans le champ **Serveur MID** , sélectionnez votre serveur dans la liste de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Sélectionnez **Soumettre**.
La connexion est ajoutée à l'alias. En fonction du nombre de connexions que vous souhaitez ajouter, répétez les étapes.

4. Configurez les fournisseurs de calendriers.
Créez un ou plusieurs fournisseurs pour les services sur site. Si vous souhaitez créer

a. Accédez à la **Tous** > **Synchronisation du calendrier du lieu de travail** > **Configurations** > **Fournisseurs de calendriers**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs de formulaire.

Formulaire Fournisseurs de calendriers

Champ	Description
Nom	Entrez le nom du fournisseur. Par exemple : Sur sites
Description	Saisissez une brève description.
Actif	Option permettant d'activer le fournisseur de calendriers sur site.
Processeur de calendrier	Processeur de calendrier pour la synchronisation. Sélectionnez **Microsoft EWS** comme processeur dans la **configuration du fournisseur**.
Remplacer l'alias ?	Option permettant d'activer la sélection de votre propre alias de connexion et d'informations d'identification à partir de la **configuration du fournisseur**. Si l'option n'est pas activée, l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut est utilisé.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Sélectionnez l'alias de connexion et d'informations d'identification que vous avez créé vous-même pour le fournisseur de calendriers dans la **configuration du fournisseur**. Cette option s'affiche uniquement si vous avez sélectionné l'option **Remplacer l'alias ?**. Si aucun alias n'est spécifié, l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut est utilisé.
Taille de page	Taille de page des éléments de calendriers. Vous pouvez définir la taille de la page de 1 à 500.
Taille de lot de synchronisation	Taille des lots lors d'une synchronisation. Ce champ est automatiquement défini sur **500**, ce qui signifie qu'un lot de synchronisation gère 500 éléments à la fois. S'il y a plus de 500 éléments, le reste s'affiche dans le lot de synchronisation suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Intervalle de lot de synchronisation	Intervalle de temps entre les lots de synchronisation. Ce champ est automatiquement défini sur **60** secondes.
Synchroniser les participants	Activez cette option pour synchroniser les participants tout en synchronisant les réservations.
Date/heure de début de synchronisation	Date et heure de début de la synchronisation. La synchronisation génère des informations à partir de cette date.
Date/heure de fin de synchronisation	Date et heure de fin de la synchronisation. La synchronisation génère des informations jusqu'à cette date. Le paramètre recommandé est d'au moins 5 ans à partir de la **date/heure de début de synchronisation**.
Mode strict	Sélectionnez l'option permettant d'activer le mode strict. Si vous activez cette option, les événements ne sont pas créés directement dans le calendrier de l'employé, mais ils sont envoyés à une adresse e-mail générale. Les employés sont invités à l'événement. Ils ne peuvent apporter des changements qu'à l'aide de l'application Gestion des réservations du lieu de travail.
E-mail en mode strict	Adresse e-mail en mode strict utilisée pour créer des réservations et recevoir des notifications relatives aux réservations. Les employés sont considérés comme des invités dans la réservation.
Synchroniser les réservations passées	Sélectionnez cette option pour synchroniser toutes les réservations passées des **Date/heure de début de synchronisation** spécifiée à la date actuelle. **Remarque :** Assurez-vous que les réservations passées que vous souhaitez synchroniser ne sont pas supérieures à 1 000. Si, dans les cas, le nombre prévu d'événements passés est supérieur à 1000, il est recommandé de modifier la propriété `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths` systèn Spécifiez la valeur en mois en gardant à l'esprit les réservations passées prévues. Une seule synchronisation synchronise les réservations de ces nombreux mois. Assurez-vous que le nombre de mois spécifié ne compte pas plus de 1 000 réservations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez **Soumettre**.
Le fournisseur de calendriers locaux est créé. Répétez l'étape 4 pour ajouter un autre fournisseur de calendriers.

Résultats
Plusieurs connexions et fournisseurs sont créés.

Ajouter plusieurs configurations de synchronisation réservable

Ajoutez des éléments du lieu de travail qui doivent être synchronisés avec le fournisseur de calendrier lorsqu'un employé effectue une réservation.

Avant de commencer
Consultez Explorer Synchronisation du calendrier du lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_rsvsync.admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Synchronisation du calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Configuration de synchronisation réservable**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de synchronisation réservable

Champ	Description
Les emplacements	Élément du lieu de travail qui vous souhaitez synchroniser avec le fournisseur de calendrier lorsqu'un employé effectue une réservation. Par exemple, ce champ peut être l'emplacement d'une salle de réunion, d'une salle de conférence ou d'une salle du conseil.
Module réservable	Le module réservable contenant l'élément du lieu de travail.
E-mail	Adresse e-mail de la salle/de l'espace du lieu de travail, par exemple une salle de réunion ou une salle de conférence. L'adresse e-mail est utilisée pour vérifier les statuts du calendrier et les événements. **Important :** Le champ **E-mail** ne sera pas rempli automatiquement avec l'adresse e-mail spécifiée dans le formulaire de configuration de la salle/de l'espace. Une fois que vous avez spécifié l'adresse e-mail et enregistré le formulaire, les actions suivantes sont effectuées : ○ Si aucune adresse e-mail n'est spécifiée sur le formulaire de configuration de salle/espace, le champ **E-mail** du formulaire de configuration de salle/

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	espace est renseigné automatiquement avec l'adresse e-mail que vous avez spécifiée ici. ○ Si une adresse e-mail est spécifiée sur le formulaire de configuration de la salle/de l'espace et qu'elle ne correspond pas à l'adresse e-mail que vous avez spécifiée ici, une erreur s'affiche.
Actif	Option pour activer l'élément du lieu de travail pour la synchronisation. **Important :** Le champ **Actif** est en lecture seule et inactif si vous ajoutez l'enregistrement de configuration de synchronisation réservable au Microsoft Exchange Online fournisseur de calendrier sur Microsoft Exchange site. Pour activer l'enregistrement de configuration de synchronisation réservable, vous devez sélectionner l'option **Activer** après avoir enregistré le formulaire.
Fournisseur	Fournisseur de calendrier que vous souhaitez synchroniser avec l'élément du lieu de travail à partir de la **configuration du fournisseur**.
Aucune demande	Option permettant de tester la synchronisation à partir de la **configuration du fournisseur**. Sélectionnez cette option pour tester si une réservation est synchronisée ou non lorsque l'élément du lieu de travail est actif. Validez la configuration et les événements pour vous assurer que tout est correctement configuré. La sélection de cette option ne générera que des événements et ne les enverra pas au service de calendrier.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

L'élément du lieu de travail est ajouté.

Important : Si vous ajoutez l'enregistrement de configuration de synchronisation réservable au fournisseur de calendriers, l'enregistrement de configuration de synchronisation réservable sera désactivé après la Microsoft Exchange Online création. Pour activer l'enregistrement de synchronisation réservable, vous devez sélectionner l'option **Activer** sur ce formulaire d'enregistrement de configuration de synchronisation réservable.

Remarque : Lorsqu'une configuration de synchronisation réservable est modifiée ou mise à jour, les deltas de synchronisation (delta de synchronisation) sont effacés de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer ou désactiver une configuration de synchronisation réservable

Vous pouvez activer ou désactiver une configuration de synchronisation réservable si elle n'est pas requise à tout moment.

Avant de commencer

Remarque :
Vous pouvez activer ou désactiver une configuration de synchronisation réservable pour le fournisseur de calendriers Microsoft Exchange uniquement.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous configurez un enregistrement de configuration de synchronisation réservable pour Microsoft Exchange Online un Microsoft Exchange fournisseur de calendriers sur site, il est désactivé par défaut. Pour l'activer, vous devez l'activer manuellement à l'aide de l'action **Activer** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchronisation du calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Fournisseurs de calendriers**.
2. Sélectionnez le fournisseur de Microsoft Exchange calendrier auquel la configuration de synchronisation réservable est ajoutée.

   Remarque :
   Si le fournisseur de calendrier est déjà désactivé, vous ne pouvez pas activer ou désactiver une configuration de synchronisation réservable qui lui est associée.

3. Sur le formulaire Fournisseur, faites défiler la page vers le bas jusqu'à la liste connexe Configuration de synchronisation réservable.
4. Dans la liste connexe, pour activer ou désactiver la configuration de synchronisation réservable, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Dans la liste connexe, sélectionnez les configurations de synchronisation réservables que vous souhaitez activer ou désactiver. Après la sélection, procédez comme suit :
     a. Sélectionnez **Action sur les lignes sélectionnées...**
     b. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'une des options suivantes :
        - Activer
        - Désactiver
   - Ouvrez la configuration de synchronisation des réservations que vous souhaitez activer ou désactiver et, sur le formulaire, sélectionnez **Activer** ou **désactiver**.

     Remarque :
     L'apparence des options ci-dessus dépend de l'état **actif** de la configuration de synchronisation de la réservation.

Résultats

Les configurations de synchronisation des réservations sélectionnées sont activées ou désactivées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aucune gestion de demande

Effectuez un appel « Aucune demande » pour tester la configuration avec le fournisseur de calendriers.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Aucune requête n'est un mécanisme permettant de valider la syntaxe générée de la charge utile d'un événement créé pour le calendrier. Mais, au lieu d'envoyer l'événement au fournisseur de calendrier, il est seulement créé. L'administrateur peut valider le contenu de la charge utile de l'événement (JSON) pour s'assurer qu'il est généré comme prévu. « Aucune demande » garantit que l'application n'effectue aucun appel d'API au fournisseur de calendriers lorsque vous créez, mettez à jour ou annulez une réservation dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchronisation du calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Configuration de synchronisation réservable**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de synchronisation réservable pour lequel vous souhaitez activer « Aucune demande ».
3. Sur le formulaire, assurez-vous que l'option **Actif** est activée.
4. Activez l'option **Aucune demande** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Synchroniser les réservations passées

Synchroniser les réservations effectuées dans le passé, c'est-à-dire avant de configurer la configuration de synchronisation de la réservation.

Avant de commencer
Assurez-vous que le fournisseur de calendrier est actif.

Remarque :
Dans le cas des Microsoft Exchange réservations sur site, assurez-vous que les réservations passées que vous souhaitez synchroniser ne sont pas supérieures à 1 000 par salle/ressource. Si, dans les cas, le nombre prévu d'événements passés est supérieur à 1000, il est recommandé de modifier la propriété `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`système . Spécifiez la valeur en mois en gardant à l'esprit les réservations passées prévues. Une seule synchronisation synchronise les réservations de ces nombreux mois. Assurez-vous que le nombre de mois spécifié ne compte pas plus de 1 000 réservations par salle/ressource.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchronisation du calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Fournisseurs de calendriers**.
2. Sélectionnez le fournisseur de calendriers pour lequel vous souhaitez synchroniser les réservations passées.
3. Sur le formulaire Fournisseur, assurez-vous que l'option **Actif** est activée.
4. Activez le champ **Synchroniser les réservations passées** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans l'Heure de début de la **synchronisation**, spécifiez l'heure de début antérieure à partir du moment où vous souhaitez synchroniser les réservations.

   Remarque :
   Pour Microsoft Exchange Online le fournisseur de calendriers, spécifiez **l'heure de début** de la synchronisation manuellement à partir de l'enregistrement d'abonnement de l'enregistrement de synchronisation réservable pour lequel vous synchronisez les réservations passées.

6. Dans l'heure de fin de la **synchronisation**, spécifiez l'heure de fin antérieure jusqu'à laquelle vous souhaitez synchroniser les réservations.

   Important :
   La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1825 jours.

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Les réservations passées sont synchronisées.

Récupérer les réservations

Récupère tous les événements pour les **configurations de synchronisation réservable** actives de Microsoft Outlook à Prestation de services de lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur sn_wsd_rsvsync

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchronisation du calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Fournisseurs de calendriers**.
2. Sélectionnez le fournisseur de calendriers pour lequel vous souhaitez **récupérer les réservations**.
3. Sur le formulaire Fournisseur, cliquez sur **Récupérer les réservations**.

   Remarque :
   La **date/l'heure de début** de la synchronisation est l'heure actuelle et la **date/l'heure de fin** de la synchronisation est le temps nécessaire pour terminer la synchronisation.

4. Sélectionnez **Confirmer**.
   L'enregistrement d'exécution de synchronisation sur demande pour **les configurations de synchronisation réservables** actives est généré.

   Remarque :
   L'enregistrement d'exécution de synchronisation sur demande est généré au niveau du fournisseur. Vous pouvez cliquer séparément sur la ressource active pour générer un enregistrement de synchronisation à la demande.

5. Cliquez sur l'enregistrement **des exécutions de synchronisation sur demande** .
   Il affiche toutes les ressources à synchroniser.
6. Cliquez sur **Exécution de la synchronisation pour une configuration de synchronisation réservable** et vérifiez si l'état est défini sur **Réussite**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Il existe une autre table appelée Exécution de synchronisation pour les **événements spoke de configuration de synchronisation réservable** où tous les événements de la **configuration de synchronisation réservable** active sont affichés.

Exporter des réservations vers le fournisseur de calendriers

En une seule procédure, exportez toutes vos réservations confirmées vers votre fournisseur de calendriers pour la synchronisation.

Avant de commencer
L'application Gestion des réservations du lieu de travail doit être installée.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous avez installé Synchronisation du calendrier du lieu de travail après avoir utilisé Gestion des réservations du lieu de travail pendant longtemps, exécutez la tâche planifiée d'exportation afin d'exporter toutes vos réservations présentes et futures confirmées vers votre fournisseur de calendriers. Pendant l'exportation, la tâche planifiée exporte 10 réservations vers le calendrier toutes les 45 secondes.

L'exportation s'exécute conformément aux conditions suivantes :

- Les réservations effectuées à la date passée ne sont pas exportées. Seules les réservations qui sont à la date actuelle et aux dates futures sont exportées.
- Seules les réservations à l'état Confirmé sont exportées.
- Seules les réservations effectuées pour les espaces et les salles qui ont une configuration de synchronisation réservable sont exportées. Pour en savoir plus sur l'ajout d'une configuration de synchronisation réservable pour une salle ou un espace, consultez Ajouter plusieurs configurations de synchronisation réservable.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchronisation du calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Travaux planifiés**.
2. Sélectionnez la tâche planifiée **Exporter les réservations vers le calendrier**.
3. Sélectionnez le champ **Actif** pour activer la tâche planifiée.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le processus d'exportation est lancé.

Résultats
Le processus d'exportation s'exécute en arrière-plan. Toutes les 45 secondes, 10 réservations sont exportées vers le calendrier.

Remarque :
l'application n'envoie aucune notification lorsque le processus d'exportation est terminé et si aucune réservation n'est exportée.

Gérer les synchronisations du calendrier

En tant qu'administrateur, surveillez le nombre d'événements et d'éléments de calendriers dans l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail chaque fois qu'une réservation est synchronisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'administrateur, l'application vous permet d'afficher et de gérer les éléments suivants :

- Approbations
- Événements
- Éléments de calendrier
- Deltas de synchronisation

Lorsque vous configurez la synchronisation, vous devez garder à l’esprit quelques conditions importantes. Consultez Synchronisation : prérequis et implémentation.

Approbations

Si des réservations sont créées à partir de l'application du fournisseur de calendriers qui nécessite une approbation, vous pouvez les approuver à l'aide de la configuration d'approbation Cœur du lieu de travail. Pour en savoir plus sur la façon d'approuver une réservation ou de créer des critères d'exécutant, consultez Créer des critères d'exécutant du lieu de travail.

Événements

Chaque action lors de la synchronisation d'une réservation déclenche un événement. Ces actions comprennent la création, la mise à jour ou l'annulation d'une réservation. La Synchronisation du calendrier du lieu de travail gère ces événements et envoie des notifications aux services de calendrier. Pour plus d’informations sur un événement et le type d’événements créés dans l’application, reportez-vous à .Événements dans Synchronisation du calendrier du lieu de travail

- Un événement peut créer un ou plusieurs éléments de calendrier.
- Un événement contient une demande et une réponse à la demande.
- Pour vous assurer que plusieurs services de calendrier peuvent communiquer avec Gestion des réservations du lieu de travail, les événements traduisent les réservations et les messages du fournisseur de calendrier en actions standardisées dans Gestion des réservations du lieu de travail.

Lorsqu'un élément du lieu de travail est synchronisé avec le service de calendrier, un événement est créé pour obtenir les derniers détails. La réponse du service de calendrier crée également un événement. De même, les événements sont créés chaque fois qu'une réservation est créée ou mise à jour au sein de Gestion des réservations du lieu de travail pour les éléments du lieu de travail configurés pour se synchroniser. Vous pouvez convertir un événement au format JSON. Vous pouvez également traiter à nouveau un événement en cas d’erreur ou pour une raison quelconque.

Éléments de calendrier

Chaque action effectuée par le service de calendrier est convertie en un élément de calendrier qui est traité dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail. Un élément de calendrier est soit une nouvelle réservation, soit la mise à jour d'une réservation. À l'aide d'éléments de calendrier, vous pouvez également créer, mettre à jour ou annuler une réservation dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail. Vous pouvez convertir un élément de calendrier au format JSON.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Deltas de synchronisation

Lorsqu'un élément du lieu de travail est synchronisé, une clé delta est générée. Une clé delta est utilisée et mise à jour chaque fois qu'un élément du lieu de travail se synchronise avec le service de calendrier. Chaque delta de synchronisation contient un jeton qui indique la quantité d'informations synchronisées la dernière fois afin qu'un delta avec les nouveaux changements puisse être renvoyé dans la demande suivante au lieu de l'historique complet du calendrier. Vous pouvez connaître les détails de l'élément du lieu de travail, tels que le nombre de réservations créées ou les changements apportés à la réservation. La clé delta garantit que seules les modifications survenues entre la synchronisation précédente et la synchronisation en cours sont récupérées. La clé delta récupère les détails de toutes les réservations nouvelles, mises à jour et annulées sur l'élément du lieu de travail.

Remarque :
Les deltas de synchronisation ne sont utilisés que pour Microsoft Exchange les planifications locales et Google locales.

Afficher les détails de synchronisation

Vérifiez le nombre d'événements et d'éléments de calendriers créés lors d'une synchronisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_rsvsync.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchronisation du calendrier du lieu de travail** > **Synchronisation**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes pour afficher les détails de synchronisation :
   - **Éléments de calendrier** : option permettant d'afficher les éléments de calendriers créés après la synchronisation d'une réservation.
   - **Événements** : option permettant d'afficher les événements créés par les actions prises sur une réservation.
   - **Deltas de synchronisation** : option permettant d'afficher les deltas de synchronisation des éléments du lieu de travail synchronisés.

Événements dans Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Pour chaque action liée à une réservation, un événement est créé dans Synchronisation du calendrier du lieu de travail

À propos des événements

Lorsqu'une synchronisation est effectuée, l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail crée une entrée pour chaque nouvelle réservation, création, mise à jour de réservation et annulation de réservation. Pour afficher les événements, accédez à **Tous** > **Synchronisation du calendrier du lieu de travail** > **Synchronisation** > **Événements**.

Les événements suivants sont créés :

- **Créer** : un événement **Créer** est créé chaque fois qu'une réservation est créée dans le portail de Gestion des réservations du lieu de travail réservation.
- **Mise à jour** : un événement de **mise à jour** est créé chaque fois qu'une mise à jour de la réservation est créée dans le Gestion des réservations du lieu de travail portail de réservation ou lorsqu'une réservation est expédiée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Supprimer** : un événement **de suppression** est créé chaque fois qu'il y a une annulation de réservation ou une non-présentation.
- **Lecture** : un événement **de lecture** est créé lorsque l'application Gestion des réservations du lieu de travail a l'intention de lire les réservations créées sur le calendrier des salles dans le fournisseur de calendrier. L'événement **Lire** est créé uniquement pour Google les fournisseurs de calendriers et Microsoft Exchange de calendriers locaux.
- **Récupérer les participants** : l'événement **Récupérer les participants** est créé pour Microsoft Exchange le fournisseur de calendrier sur site afin de récupérer les détails relatifs aux participants inclus dans une réservation. L'événement **Lire** ne renvoie pas les détails du participant pour Microsoft Exchange le fournisseur de calendrier sur site.

Détails de l'événement

Lorsqu'un événement est créé, il est défini sur l'état Nouveau par défaut. Selon le traitement, l'état passe à En cours de traitement, Traité ou Erreur.

Lorsqu'un événement est créé, les détails de l'événement sur un formulaire d'événement s'affichent comme suit :

- Dans la liste connexe Demande :
  - **Charge utile** : le champ **Charge utile** contient les détails de la réservation au format de chaîne. Il contient des détails relatifs à la réservation, tels que la création, la mise à jour ou l'annulation. Le format de la charge utile est défini en fonction du formulaire du portail de réservation.
  - **Charge utile du fournisseur** : la **charge utile du fournisseur** contient les mêmes détails affichés dans le champ **Charge utile** , mais au format du formulaire de réservation du fournisseur de calendrier. C'est-à-dire au format dans lequel le fournisseur de calendrier lit.
- Dans la liste connexe Réponse, le champ **Réponse** affiche la réponse du fournisseur de calendrier à l'événement au format chaîne.
  - La réponse n'est affichée que lorsqu'un événement est traité. C'est-à-dire lorsqu'un événement est défini sur Traité ou Erreur.
  - Lorsqu'un événement renvoie une erreur, vous pouvez afficher les détails liés à l'erreur dans le champ **Réponse**
- Sur le formulaire, vous pouvez afficher des détails tels que :
  - La réservation pour laquelle l'événement est créé.
  - Lieu de l'événement.
  - État et sous-état de l'événement.
  - Pour quelle action l'événement est-il créé ?
  - Fournisseur pour lequel l'événement est créé.
  - L'erreur détaille si un événement entraîne une erreur.
- Vous pouvez également modifier le format de la **charge utile**, de la **charge utile du fournisseur** et de la **réponse** du format chaîne au format JSON à l'aide de l'option **Format JSON** . Le **format JSON** contribue à la lisibilité de ces champs.
- Si un événement échoue, vous pouvez également le traiter à nouveau manuellement à l'aide de l'option **Retraiter** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchronisation : prérequis et implémentation

Lorsque vous vous connectez à votre fournisseur de calendriers pour la synchronisation, vous pouvez rencontrer quelques problèmes liés à la connexion ou à la synchronisation.

Conditions préalables à la synchronisation

Lorsque vous synchronisez des réservations, il est important de connaître les points suivants :

- Vous ne pouvez pas modifier une réservation créée à l'aide du fournisseur de calendriers dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail .
- Lors de la synchronisation de la réservation, seules les notes ajoutées à la réservation à l'aide de l'application Gestion des réservations du lieu de travail sont prises en compte. En d'autres termes, si le corps de la réservation est mis à jour dans , ces mises à jour ne sont pas synchronisées vers Microsoft ExchangeGestion des réservations du lieu de travail.
- Lorsque vous créez, mettez à jour ou supprimez une réservation, vous l'effectuez directement sur le calendrier de l'employé. Lors de la synchronisation, les événements sont lus à partir du calendrier des ressources, c'est-à-dire le calendrier de la salle.
- Si un événement est rejeté ou refusé par la ressource du fournisseur de calendrier, la réservation reste dans l'état En attente de confirmation. Pour la même raison, un travail planifié **Nettoyage des réservations en attente/rejetées est disponible et vous pouvez l'exécuter à n'importe** quelle fréquence appropriée pour effacer les réservations rejetées ou refusées
- Pour Microsoft Exchange Online, après la synchronisation, assurez-vous que l'objet de la réunion reste inchangé. Si l'objet de la réunion est modifié, utilisez Microsoft PowerShell pour apporter des modifications. Pour plus d'informations, référez-vous à https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/troubleshoot/client-connectivity/calendar-shows-organizer-name .

Implémentation de la synchronisation

Salles et espaces

Lors de la synchronisation de la réservation, vous pouvez synchroniser les salles et les espaces.

Invités

Les invités d'une réservation peuvent être synchronisés des deux façons, c'est-à-dire depuis vers le fournisseur de Gestion des réservations du lieu de travail calendriers ou vice versa.

- Si la synchronisation de la réservation est activée pour la salle réservée, les détails de la réservation sont envoyés aux invités à partir de leur fournisseur de calendriers tel que Google ou Microsoft Exchange.
- Lors de la synchronisation d'une réservation avec des invités, l'application effectue les opérations suivantes :
  - L'application vérifie si les invités sont des utilisateurs connus ou des visiteurs et les classe dans la réservation en conséquence.
  - Si un invité n'est pas un utilisateur ou un visiteur connu, il est classé comme « Externe » dans la réservation. Les détails de ces invités ne sont pas affichés dans le récapitulatif de la réservation.
  - Les invités reçoivent une notification lorsqu'une réservation est modifiée ou mise à jour dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail . Toutefois, aucune notification n'est reçue si la réservation est créée ou mise à jour dans le fournisseur de calendriers.

Notes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si une note est ajoutée à une réservation créée dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail , elle est enregistrée dans l'enregistrement de réservation. Un employé peut mettre à jour une note si nécessaire. La page de récapitulatif de la réservation affiche le résumé de la note de réunion. Lorsque cette réservation (avec des notes) est synchronisée, les actions suivantes sont exécutées dans le fournisseur de calendriers :

- Les notes sont ajoutées au corps de l'e-mail de réunion.
- Si des notes sont ajoutées à la réservation à partir du fournisseur de calendriers, elles sont remplacées par les notes ajoutées à l'aide de l'application lors d'une mise à jour de la Gestion des réservations du lieu de travail réservation.
- Lors de la synchronisation de la réservation, seules les notes ajoutées à la réservation à l'aide de l'application Gestion des réservations du lieu de travail sont prises en compte. En d'autres termes, si le corps de la réservation est mis à jour dans , ces mises à jour ne sont pas synchronisées vers Microsoft ExchangeGestion des réservations du lieu de travail.

Confidentialité

Si un employé réserve une salle à l'aide de son fournisseur de calendrier, la confidentialité de la réservation dépend de la configuration de confidentialité du bâtiment auquel l'espace ou la salle appartient. La confidentialité de ces réservations peut être modifiée ou remplacée à l'aide Gestion des réservations du lieu de travail de ou Prestation de services de lieu de travail pour mobile.

Lien vers la réunion virtuelle

Si une réservation est créée dans Microsoft Exchange l'utilisation Zoom de ou Microsoft Teams, lors de la synchronisation, le lien de la réunion est récupéré et ajouté à l'enregistrement de réservation en Gestion des réservations du lieu de travail tant que lien de réunion virtuelle. Toutefois, cela dépend de la configuration du fournisseur de réunion virtuelle ou Gestion des réservations du lieu de travail non. S'il n'est pas configuré, le lien de la réunion n'est pas inclus.

Lorsqu'une Gestion des réservations du lieu de travail réservation inclut un lien vers une réunion virtuelle, les liens vers la réunion s'affichent comme suit lorsqu'elle est synchronisée avec le Microsoft Exchange calendrier des participants :

- **Zoom** : si un Zoom lien de réunion est ajouté, le lien apparaît dans le champ **Emplacement** de l'e-mail contenant l'invitation à la réunion.
- **Microsoft Teams** : si un Microsoft Teams lien est ajouté, le lien de la réunion et les détails liés à la participation sont ajoutés au corps de l'événement de calendrier. De même, lorsqu'une réservation est créée dans le Microsoft Exchange calendrier à l'aide du bouton bascule **Réunion Teams** , le lien de la réunion est récupéré et enregistré en tant que lien de réunion virtuelle sur l'enregistrement de réservation dans Gestion des réservations du lieu de travail l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Comme le lien de la réunion apparaît dans le corps de l'e-mail, dans tous les cas, si vous souhaitez mettre à jour ou modifier les détails de la réunion, vous devez le faire uniquement en utilisant le Gestion des réservations du lieu de travail. En effet, lorsqu'une synchronisation de réservation est effectuée, les détails (dans ce cas, le lien et les détails de la réunion) ne sont synchronisés que d'une seule manière, c'est-à-dire depuis le fournisseur de Gestion des réservations du lieu de travail calendrier (dans ce cas Microsoft Teams). Si vous modifiez déjà les détails de la réunion ou les notes du fournisseur de calendrier, elles sont remplacées lors Gestion des réservations du lieu de travail d'une synchronisation.

- **Tout autre fournisseur de réunion virtuelle** : Le lien vers la réunion est ajouté dans le champ **Emplacement** de l'e-mail contenant l'invitation à la réunion.

Pour configurer Microsoft Teams, reportez-vous à .Se connecter Gestion des réservations du lieu de travail avec Microsoft Teams

Pour configurer Zoom, reportez-vous à .Se connecter Gestion des réservations du lieu de travail avec Zoom

Débogage, gestion, limitation et autres

Déboguer *Prestation de services de lieu de travail* **sur** *Microsoft Exchange Online*:

Remarque :
Assurez-vous que la trace de développeur est activée pour le débogage.

1. Rechercher des événements dans **Synchronisation du calendrier du lieu de travail** > **Synchronisation** > **Événements** > **.**
2. Assurez-vous que tous les événements sont traités avec succès et que leur réponse a « ID d'événement » et « Icaluid ».
3. Si un événement échoue avec l'erreur « Trop de demandes », activez la tâche planifiée de **retraitement des événements WSDR** avec une fréquence de 5 minutes.
4. Pour obtenir un message de réponse exact de « REST », accédez à **Concepteur de flux** > **Exécutions**. Appliquez le filtre par le nom « Créer un événement de calendrier ».
5. Pour toute autre erreur externe supérieure au code d'erreur 400, validez la configuration sur le portail Azure en fonction du code d'erreur. Voici les erreurs les plus courantes :
   - L'accès à oData est inactif
   - Objet non valide
6. Pour corriger ces erreurs, la ressource ou l'utilisateur doit se trouver dans le périmètre de l'ID de locataire (ID client)

Déboguer *Microsoft Exchange Online* **à** *Prestation de services de lieu de travail*

1. Assurez-vous que la tâche planifiée **Créer et mettre à jour des réservations à partir d'événements** est active.
2. Vérifiez qu'il existe une entrée d'événement dans **Spoke Microsoft Exchange Online** > **Événements**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. S'il n'y a pas d'entrée, validez. Accédez à la **Synchronisation du calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Configuration de synchronisation réservable** > **..**
4. Vérifiez si l'e-mail de salle est actif.
5. Vérifiez si le champ d'abonnement est renseigné et vérifiez si l'état de l'abonnement est actif et l'état est 200.
6. Si l'abonnement n'est pas renseigné, désactivez et activez l'enregistrement de configuration de synchronisation réservable individuel.
7. Si l'abonnement n'est toujours pas renseigné, accédez à **Flow Designer** > **Exécutions** > **Créer ou mettre à jour un abonnement** et validez le flux.
8. En cas de problème avec la ressource, vous pouvez voir des erreurs telles que Ressource introuvable, Ressource non valide, Aucune boîte de réception n'est associée à l'adresse SMTP ou autres. L'erreur peut s'être produite pour les raisons ci-dessous :
   - ID d'e-mail non valide
   - Doit avoir une boîte aux lettres de ressources appropriée dans office.com
   - La ressource/l'utilisateur doit se trouver dans le périmètre de l'ID de locataire (ID client)
9. Pour plus d'informations sur les erreurs, vérifiez https://learn.microsoft.com/en-us/graph/errors et corrigez la cause première.

Problème de limitation (erreur HTTP 429) lors du *Microsoft Exchange Online* traitement d'énormes réservations :

Si vous traitez d'énormes demandes de réservation à la fois, il se peut qu'il y ait une limitation Microsoft Exchange, c'est-à-dire que vous risquez d'encourir une erreur HTTP 429. Dans ce cas, il est recommandé de configurer les politiques des nouveaux essais dans l'application Centre d'intégration . Configurez les actions suivantes :

1. Accéder à **Centre d'intégration** > **Politiques des nouveaux essais**.
2. Sélectionnez **la politique des nouveaux essais HTTP de MS Exchange Online**.
3. Dans le champ **Stratégie de nouvelle tentative**, sélectionnez **Respecter l'en-tête « Réessayer après ».**
4. Dans le **champ Temps écoulé maximal (secondes),** définissez la valeur sur 120.

> **Conseil :**
> Définissez la valeur sur 120 ou plus.

Exécuter Analyse d'instance pour vérifier Microsoft Exchange Online la configuration de synchronisation

Exécutez une analyse d'instance sur votre configuration ph keyref="var.workplace-calendar-sync"/> avec Microsoft Exchange Online. L'application Instance Scan diagnostique les configurations avec le fournisseur de calendriers en exécutant une série de vérifications à l'aide de suites.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_rsvsync.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Exécutez l'analyse d'instance à l'aide de l'application Instance Scan pour vérifier s'il existe des configurations incorrectes lors de la configuration du fournisseur de calendriers Microsoft Exchange Online . L'analyse s'exécute et signale toute anomalie.

L'application ph keyref="var.workplace-calendar-sync"/> vous fournit la *`Workplace Calendar Synchronization Configurations`* suite dans l'application Instance Scan . Pour plus d'informations sur Instance Scan, reportez-vous à .Instance Scan Vous pouvez exécuter la suite à tout moment pour diagnostiquer les configurations. La suite exécute les vérifications de configuration suivantes :

- **Vérification des configurations de synchronisation réservables** : vérifie si les configurations de synchronisation de la réservation sont correctes.
- **Vérification des fournisseurs actifs de synchronisation du calendrier** : vérifie s'il n'y a aucun fournisseur actif, car la synchronisation ne peut pas être configurée.
- **Vérification des configurations du registre Webhook** : vérifie l'URL de rappel et l'état du client dans le registre Webhook.
- **Vérification des configurations du fournisseur de calendrier** : vérifie si les configurations du fournisseur de calendrier actif sont correctes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Instance Scan** > **Suites**.
2. Sélectionnez **ph keyref="var.workplace-calendar-sync"/> Configurations**.
   Le formulaire s'ouvre. Sur le formulaire, affichez les vérifications ci-dessus dans la liste connexe des vérifications.
3. Pour exécuter l'analyse, sélectionnez **Exécuter l'analyse de la suite**.
4. Dans la fenêtre Analyser les suites maintenant, sélectionnez **Instance complète**.
5. Sélectionnez **Exécuter l'analyse**.
   L'analyse s'exécute et vous pouvez afficher la progression.
6. Dans la fenêtre de progression Exécuter l'analyse de la suite, sélectionnez **Accéder au résultat** pour afficher les résultats de l'analyse.
7. Dans le formulaire Résultat de l'analyse, passez en revue les résultats de la liste connexe Conclusions de l'analyse.
   Dans la liste connexe Conclusions de l'analyse, vous pouvez afficher les informations suivantes :
   - La colonne **Vérification** affiche la vérification qui a diagnostiqué le problème.
   - La **table source** et la colonne **source** affichent la source où le problème a été trouvé.

     La source affiche l'enregistrement à l'origine du problème.
   - La colonne **Détails du résultat** affiche les détails du résultat, c'est-à-dire le problème et ses détails. Survolez le résultat pour afficher tous les détails. Pour plus d'informations sur les messages de recherche, reportez-vous à .Résultats de l'analyse d'instance
8. Corrigez les résultats de l'analyse.
9. Après avoir résolu les problèmes répertoriés dans la liste connexe Conclusions de l'analyse, sélectionnez **Analyser à nouveau** dans le formulaire Résultat de l'analyse.
   L'analyse affiche les derniers résultats avec les correctifs implémentés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Surveillez l'état des synchronisations de réservation.

Tableau de bord de l'intégrité de synchronisation

Utilisez ce tableau de bord pour suivre la synchronisation des réservations. Surveillez le nombre d'événements et d'éléments de calendriers créés dans l'application et d'autres détails qui leur sont liés.

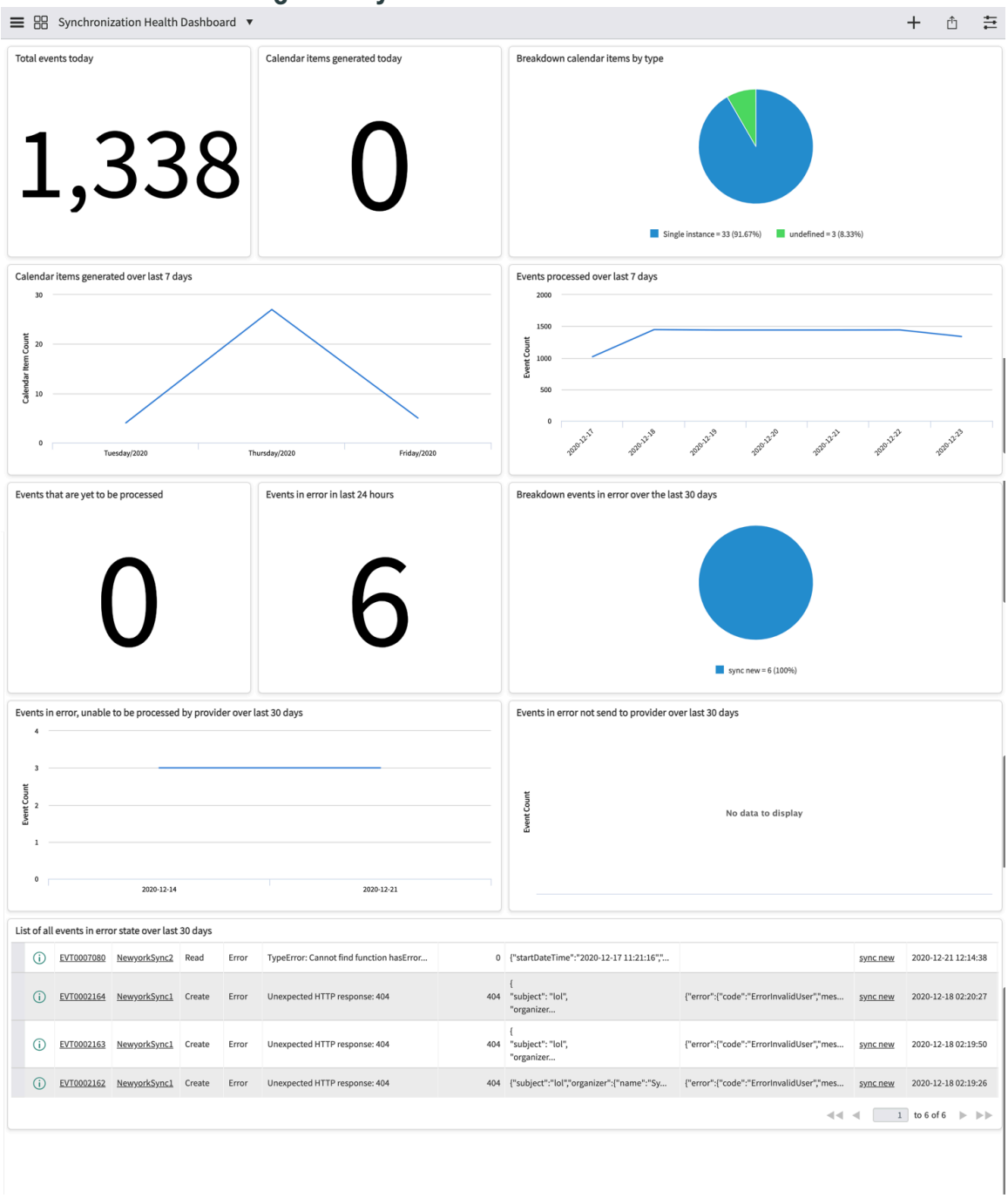
Remarque :
Le Synchronisation du calendrier du lieu de travail tableau de bord est migré vers Centre des lieux de travail. Vous pouvez commencer à utiliser les tableaux de bord migrés à partir de Centre des lieux de travail. Les tableaux de bord prêts à l'emploi sont également migrés vers Centre des lieux de travail. Les anciens tableaux de bord ne sont pas pris en charge pour les nouveaux Prestation de services de lieu de travail clients. Pour les clients existants, d'anciens tableaux de bord sont actuellement disponibles, mais seront bientôt obsolètes.

Pour en savoir plus sur le tableau de bord migré, reportez-vous à la section Tableau de bord de gestion des réservations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de l'intégrité de synchronisation



Traduction automatique

Pour accéder au tableau de bord de l'intégrité de synchronisation, accédez à **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail** .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Objectif et rôle de l'utilisateur final

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Administrateur système et administrateur Synchronisation du calendrier du lieu de travail : nécessite une visibilité sur l'état en temps réel des événements et des éléments de calendriers créés dans l'application.	sn_wsd_rsvsync.admin	• Afficher la configuration de la connexion. • Afficher les fournisseurs de calendriers. • Créer, gérer et modifier une configuration de synchronisation réservable.

Visualisations des données

Types de visualisations de données

Titre	Type	Description
Nombre total d'événements aujourd'hui	Score unique	Nombre d'événements créés le jour même.
Éléments de calendriers générés aujourd'hui	Score unique	Nombre d'éléments de calendriers générés pour le jour même.
Répartition des éléments de calendriers par type	Répartition en camembert	Répartition des éléments de calendriers en fonction de leur type
Éléments de calendriers générés au cours des 7 derniers jours	Séries chronologiques en escalier	Nombre d'éléments de calendriers générés au cours des 7 derniers jours.
Événements traités au cours des 7 derniers jours	Séries chronologiques en escalier	Nombre d'événements traités au cours des 7 derniers jours.
Événements qui n'ont pas encore été traités	Score unique	Nombre d'événements qui n'ont pas encore été traités.
Événements en erreur au cours des dernières 24 heures	Score unique	Nombre d'événements générés avec des erreurs au cours des dernières 24 heures.
Répartition des événements en erreur au cours des 30 derniers jours	Répartition en camembert	Répartition des événements générés avec des erreurs au cours des 30 derniers jours.
Événements en erreur, impossible à traiter par le fournisseur au cours des 30 derniers jours	Séries chronologiques en escalier	Nombre d'événements générés avec des erreurs qui n'ont pas pu être traités par le fournisseur au cours des 30 derniers jours.
Événements en erreur non envoyés au fournisseur au cours des 30 derniers jours	Séries chronologiques en escalier	Nombre d'événements générés avec des erreurs qui n'ont pas été envoyés au fournisseur au cours des 30 derniers jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de visualisations de données (suite)

Titre	Type	Description
Liste de tous les événements en état d'erreur au cours des 30 derniers jours	Liste	Liste de tous les événements qui ont été à l'état d'erreur au cours des 30 derniers jours.

Références de Synchronisation du calendrier du lieu de travail

En savoir plus sur les rôles, les tables, les propriétés système, les travaux planifiés et les flux installés avec l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail .

Composants installés avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Rôles d'utilisateur Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
administrateur de Synchronisation du calendrier du lieu de travail [sn_wsd_rsvsync.admin]	En tant qu'administrateur système, vous pouvez : • Avoir un accès complet à l'application. • Créer, gérer et modifier une configuration de connexion. • Établir des informations d'identification OAuth. • Créer, gérer et modifier des fournisseurs de calendriers. • Récupérer les réservations. En tant qu'administrateur Synchronisation du calendrier du lieu de travail, vous pouvez créer, gérer et modifier une configuration de synchronisation réservable.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Synchronisation du calendrier du lieu de travail tables

Table	Description
Élément de calendrier [sn_wsd_rsvsync_calendar_item]	Stocke des informations sur tous les éléments de calendrier créés dans l'application.
Delta de synchronisation [sn_wsd_rsvsync_delta]	Stocke des informations sur la dernière synchronisation réussie d'un élément du lieu de travail. Chaque delta de synchronisation contient un jeton qui indique la quantité d'informations synchronisées la dernière fois afin qu'un delta avec les nouveaux changements puisse être renvoyé dans la demande suivante au lieu de l'historique complet du calendrier. **Remarque :** À partir de Synchronisation du calendrier du lieu de travail version 2.0.1, pour Microsoft Exchange Online, seul le Webhook est utilisé pour une approche improvisée.
Événement [sn_wsd_rsvsync_event]	Stocke des informations sur tous les événements créés dans l'application. Les événements sont créés pour des actions telles que créer, lire, mettre à jour ou supprimer. **Remarque :** Si **WSD : archiver les anciennes tâches sur le lieu de travail** est appliquée, la table d'événements [sn_wsd_rsvsync_event] est également archivée. Pour plus d'informations, consultez Appliquer la règle d'archivage.
Fournisseur [sn_wsd_rsvsync_provider]	Stocke des informations sur les paramètres de configuration utilisés pour synchroniser les réservations avec le fournisseur de calendrier.
Configuration de synchronisation réservable [sn_wsd_rsvsync_reservable_sync_configuration]	Stocke des informations sur tous les éléments du lieu de travail configurés pour se synchroniser avec un service de calendrier chaque fois qu'une réservation est faite.

Tables installées avec Récupérer les réservations

Récupérer les composants de table des réservations

Table	Description
Récupérer les réservations [sn_wsd_rsvsync.admin]	Récupère tous les événements pour les **configurations de synchronisation réservables** actives de Microsoft Outlook à Prestation de services de lieu de travail
Exécutions de synchronisations sur demande	Il stocke l'enregistrement parent des configurations de synchronisation réservable actives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Récupérer les composants de table des réservations (suite)

Table	Description
[sn_wsd_rsvsync.admin]	
Heure de début de l'exécution	Stocke l'heure de début de l'exécution de la récupération des réservations
Heure de fin de l'exécution	Stocke l'heure de fin à laquelle la récupération des réservations s'est terminée
Type	Affiche le type d'enregistrements.

Propriétés installées avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Personnalisez les propriétés disponibles avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail.

Ces propriétés sont disponibles pour le Synchronisation du calendrier du lieu de travail.

Remarque :
Toutes ces propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Propriété	Description
sn_wsd_rsvsync.sync_integration_mode	Cette propriété vous permet de spécifier le mode d'intégration de synchronisation Exchange Online en mode strict, authentification personnelle ou normal pour synchroniser la réservation entre Microsoft Exchange Online et la gestion des réservations du lieu de travail. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : Normal
sn_wsd_rsvsync.use_user_default_tz	Cette propriété vous permet de synchroniser les réservations créées par les utilisateurs en fonction de leur fuseau horaire. Le fuseau horaire du système ou de l'utilisateur est utilisé pour mettre à jour la réservation et la synchroniser. Tout d'abord, la propriété vérifie si l'utilisateur a un fuseau horaire spécifié ou non. Si l'utilisateur n'a spécifié aucun fuseau horaire, le fuseau horaire du système est utilisé. Là encore, si aucun fuseau horaire n'est spécifié pour le système, la propriété utilise le fuseau horaire UTC. Les réservations synchronisées à partir de Microsoft Exchange et Google le calendrier de destination Prestation de services de lieu de travail ne sont pas affectés. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : **faux**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Synchronisation du calendrier du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
sn_wsd_rsvsync.create_blocking_rsv	Cette propriété vous permet de créer des réservations de blocage pour les emplacements de lieu de travail synchronisés avec le fournisseur de calendrier. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : **vrai**
sn_wsd_rsvsync.max_event_retry_count	Cette propriété vous permet de définir après combien de fois un événement doit être à nouveau traité. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **10**
sn_wsd_rsvsync.use_default_tz	Cette propriété vous permet d'utiliser les fuseaux horaires par défaut pendant la synchronisation de la réservation. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : **vrai**
sn_wsd_rsvsync.limite de temps de rappel d'échange	Cette propriété vous permet de spécifier la limite maximale de temps d'attente de rappel de Microsoft Exchange. Spécifiez la limite de temps en secondes, comme spécifié dans la valeur par défaut. **Remarque :** Vous ne serez pas averti lorsqu'un événement est rejeté ou refusé par Microsoft Outlook. Pour la même raison, un travail planifié - **Nettoyage des réservations en attente/rejetées**, est disponible et vous pouvez l'exécuter à n'importe quelle fréquence appropriée pour effacer les réservations rejetées ou refusées par le calendrier Microsoft Outlook. • Type : entier • Valeur par défaut : **-18000** (5 heures)
sn_wsd_rsvsync.outlook_event_sync_interval	Cette propriété est utilisée en interne par l'application, elle vous permet de définir la durée (en minutes) de synchronisation des événements reçus par Microsoft Exchange avec l'application Gestion des réservations du lieu de travail. Assurez-vous que la durée que vous définissez dans cette propriété est supérieure à la durée spécifiée dans l'intervalle de répétition de la tâche planifiée **Créer et mettre à jour des réservations à partir d'événements** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Synchronisation du calendrier du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 2
sn_wsd_rsvsync.google_event_sync_interval	Cette propriété est utilisée en interne par l'application lors de la mise à jour des détails sur les participants dans les réservations. Assurez-vous que la durée que vous définissez dans cette propriété est supérieure à la durée spécifiée dans l'intervalle de répétition de la tâche planifiée Mettre **à jour les participants de la tâche planifiée Réservation du lieu de travail (Google**). • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : 5
sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths	Cette propriété vous permet de spécifier le nombre de mois pendant lesquels vous souhaitez qu'une synchronisation s'exécute afin de synchroniser la réservation passée. Une seule synchronisation s'exécutera pendant un nombre de mois spécifié pour la réservation passée. Assurez-vous qu'une seule synchronisation ne renvoie pas plus de 1 000 réservations. Spécifiez le nombre de mois basé sur la même valeur. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 2

Travaux planifiés installés avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Le Synchronisation du calendrier du lieu de travail inclut des travaux planifiés permettant de traiter quelques synchronisations de manière transparente.

Travaux planifiés installés avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Tâche planifiée	Champ d'application	Actif	Heure	Description
Nettoyage des réservations en attente/rejetées	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Vrai	Se répète toutes les 5 heures	Cette tâche planifiée efface les réservations bloquées en attente de confirmation depuis plus de 5 heures (en raison d'un rejet d'Outlook)
Créer et mettre à jour des réservations à partir d'événements	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Vrai	Se répète toutes les minutes	Cette tâche planifiée insère/met à jour les réservations à partir de > **Spoke Microsoft**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail (suite)

Tâche planifiée	Champ d'application	Actif	Heure	Description
				Exchange Online > **Événements** .
Exporter les réservations vers le calendrier	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Faux	Se répète toutes les 15 minutes	Cette tâche planifiée est désactivée par défaut. La tâche planifiée synchronise les réservations existantes Gestion des réservations du lieu de travail avec le calendrier. • Il récupère les détails des réservations qui ne sont pas synchronisées avec le calendrier. • Crée des événements pour toutes les réservations en fonction du fournisseur de calendrier de l'emplacement respectif. Lors de la création réussie d'événements, les réservations sont renseignées avec « ID d'événement et IcalId ». • Si le script ne parvient pas à créer d'événements pour une réservation, vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail (suite)

Tâche planifiée	Champ d'application	Actif	Heure	Description
				vérifier les journaux pour déterminer la raison de l'échec.
Tâche de notification d'échec du renouvellement de l'abonnement	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Vrai	Quotidien	Cette tâche planifiée recherche les abonnements ayant échoué et sont liés à des enregistrements de configuration de synchronisation réservables actifs et en informe les utilisateurs dotés du rôle rsvsync_admin.
Processeur de réservation multiple WSDRS	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Vrai	Se répète toutes les 15 minutes	Cette tâche planifiée transforme les réservations qui sont incorrectement créées en tant qu'uniques à partir d'une source externe en plusieurs enfants correctement regroupés
Événements de retraitement WSDRS	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Faux	Se répète toutes les 15 minutes	Cette tâche planifiée retraite à nouveau les appels de synchronisation pour les événements WSD qui n'ont pas pu être traités.
Synchroniser les éléments de calendrier WSDRS	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Faux	Se répète toutes les 2 minutes	Cette tâche planifiée s'exécute uniquement pour Microsoft Exchange Online les fournisseurs locaux et Google Calendar. Cette tâche ne s'applique pas à Microsoft Exchange Online.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail (suite)

Tâche planifiée	Champ d'application	Actif	Heure	Description
				Cette tâche planifiée synchronise tous les événements d'un calendrier pour tous les emplacements qui ont des configurations de synchronisation réservable actives.
Mettre à jour les participants de la réservation de lieu de travail (Google)	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Vrai	Se répète toutes les 4 minutes	Cette tâche planifiée est installée lorsque le Google spoke Calendrier est installé. Cette tâche synchronise les participants, qui ont été synchronisés à partir des événements de calendrier et stockés dans les éléments de calendrier, avec la table Réservations.
Synchroniser les participants pour onPrem	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Vrai	Se répète toutes les 4 minutes	Cette tâche planifiée est installée lorsque Microsoft Exchange le spoke serveur est installé. Cette tâche a synchronisé les participants, qui ont été synchronisés à partir des événements de calendrier et stockés dans des éléments de calendrier, avec la table Réservations.
Nettoyage des réservations en attente/rejetées (OnPrem)	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Vrai	Se répète toutes les 5 heures	Cette tâche planifiée efface les réservations bloquées en attente de confirmation depuis plus de 5 heures (en raison d'un rejet de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail (suite)

Tâche planifiée	Champ d'application	Actif	Heure	Description
				Microsoft Exchange Online la version locale).
Mettre en file d'attente les événements de webhook	Microsoft Exchange Online Rayon	Vrai	Se répète toutes les minutes	Comme Microsoft Exchange Online envoie de nombreuses notifications pour chaque changement, afin d'éviter une condition de concurrence, les notifications sont capturées dans la table Notification Webhook [sn_ex_online_spke_webhook_notificat et mises en file d'attente vers la table File d'attente de rappel [sn_ex_online_spke_callback_queue] via cette tâche planifiée.
Analyse du calendrier hebdomadaire	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Vrai	Une fois par semaine	Cette tâche planifiée est une analyse effectuée après la configuration. Il s'agit d'une suite permettant de vérifier la configuration de synchronisation du calendrier.

Traduction automatique

Flux installés avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Vous trouverez ci-dessous les flux qui s'exécutent sur différentes chronologies.

Flux installés avec

Flux	Champ d'application	Actif	Heure	Description
Synchroniser les chemins de réservation à partir du flux de configuration du module réservable	Gestion des réservations du lieu de travail	Vrai	Quotidien	Ce flux vérifie la configuration actuelle du module Réservable des chemins de réservation et la synchronise avec

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux installés avec (suite)

Flux	Champ d'application	Actif	Heure	Description
				les enregistrements du chemin de réservation.
Traiter les réservations bloquées en synchronisation obligatoire	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Vrai	Se répète toutes les 15 minutes	Ce flux déclenche la synchronisation des réservations qui attendent des données tierces depuis plus de 15 minutes (par exemple, les détails de la réunion virtuelle) avant de déclencher un appel de synchronisation avec le calendrier.
Renouveler les abonnements	Microsoft Exchange Online Rayon	Vrai	Quotidien	Ce flux récupère tous les enregistrements d'abonnement et les renouvelle si le renouvellement est requis, en fonction de leur délai d'expiration. Si un abonnement est marqué avec l'état En cours de suppression, l'enregistrement est supprimé et n'est pas pris en compte pour le renouvellement.

Traduction automatique

Résultats de l'analyse d'instance

Une fois l'analyse d'instance terminée, dans le formulaire Résultat de l'analyse, passez en revue les conclusions dans la liste connexe Conclusions de l'analyse.

Résultats d'analyse

Les constatations suivantes sont présentées dans le rapport d'analyse :

- Impossible de trouver le sn_ex_online_spke. Microsoft_Exchange_Online alias de connexion et d'informations d'identification.
- L'alias de connexion et d'informations d'identification spécifié dans l'alias Remplacer n'est pas un alias enfant du sn_ex_online_spke. Microsoft_Exchange_Online alias de connexion et d'informations d'identification.
- Il existe plusieurs connexions associées à l'alias de connexion et d'informations d'identification « + selectedAlias.getValue('name') + '.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Plusieurs attributs de connexion/aucun attribut associés à l'alias de connexion et d'informations d'identification '+ selectedAlias.getValue('name') + '.
- « URL de connexion » incorrecte spécifiée dans « + selectedAlias.getValue('name') + « Alias de connexion et d'informations d'identification ».
- Fournisseur OAuth associé au périmètre de l'entité OAuth : « + périmètre + » n'est pas le même que celui associé au profil de l'entité OAuth de ce périmètre.
- Le champ d'application OAuth : « + scopesExpected[i] + » doit être associé au type d'accord « + grantType + ».
- Le type d'accord par défaut du fournisseur OAuth doit être identique au type d'accord du profil d'entité OAuth.
- Le jeton OAuth a expiré.
- Veuillez générer un jeton OAuth.
- URL de jeton non valide associée au registre d'application : « + applicationRegistryGr.getValue('name') + '.
- URL d'autorisation non valide associée au registre d'application : « + applicationRegistryGr.getValue('name') + '.
- URL de redirection non valide associée au registre d'application : ' + applicationRegistryGr.getValue('name') + '.
- Il n'y a aucun profil d'entité OAuth associé aux informations d'identification : « + credentialGr.getValue('name') + '.
- Aucune information d'identification n'est associée à la connexion : « + connectionGr.getValue('name') + '.
- Il n'y a pas d'informations d'identification actives associées à la connexion : « + connectionGr.getValue('name') + '.
- Enregistrement d'informations d'identification non valide associé à la connexion : « + connectionGr.getValue('name') + '.
- Si le type d'accord de la connexion (liée au fournisseur) est défini comme Code d'autorisation, le mode strict doit être activé par le fournisseur avec un e-mail valide en mode strict.
- La synchronisation n'est pas configurée : impossible de trouver un fournisseur actif.
- Plusieurs abonnements sont associés à cette ressource.
- Le fournisseur de calendrier associé à cette configuration de synchronisation de réservation est inactif.
- Impossible de trouver un e-mail avec cette configuration de synchronisation de réservation.
- L'e-mail de configuration de synchronisation de réservation doit être identique à l'e-mail spécifié dans le champ « E-mail » de l'enregistrement d'emplacement.
- Le même e-mail est associé à une configuration de synchronisation de réservation différente.
- L'abonnement a expiré.
- L'état de l'abonnement est « + état + ».
- Abonnement non valide.
- Impossible de trouver un abonnement pour cette configuration de synchronisation de réservation.

Pour corriger un résultat, reportez-vous aux éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Microsoft Exchange Online - Synchronisation du calendrier
- Synchronisation : prérequis et implémentation

Formulaire Fournisseur

Le formulaire Fournisseur inclut les détails du fournisseur de calendrier et les détails du champ de configuration du fournisseur.

Formulaire Fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom du fournisseur de calendriers.
Description	Description du fournisseur de calendriers.
Actif	Option pour activer le fournisseur de calendrier.
Processeur de calendrier	Processeur de calendrier pour la synchronisation. Sélectionnez **Microsoft Graph** dans l'onglet**Configuration du fournisseur**.
Remplacer l'alias ?	Option permettant d'activer la sélection de votre propre alias de connexion et d'informations d'identification dans l'onglet**Configuration du fournisseur**. Si l'option n'est pas activée, les alias de connexion et d'informations d'identification par défaut sont utilisés
Alias de connexion et d'informations d'identification	Sélectionnez l'alias de connexion et d'informations d'identification que vous avez créé vous-même pour le fournisseur de calendriers. Cette option s'affiche uniquement si vous avez sélectionné l'option **Remplacer l'alias ?**. Si aucun alias n'est spécifié, l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut est utilisé
Date/heure de début de synchronisation	Date et heure de début de la synchronisation. La synchronisation génère des informations à partir de cette date. **Spécifiez la date et l'heure de début** de la synchronisation manuellement à partir de l'enregistrement d'abonnement de l'enregistrement de synchronisation réservable pour lequel vous synchronisez les réservations passées. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1825 jours.
Date/heure de fin de synchronisation	Date et heure de fin de la synchronisation. La synchronisation génère des informations jusqu'à cette date. Vous devez définir cette date sur au moins 5 ans à compter de la date et de **l'heure de début de la synchronisation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Fournisseur (suite)

Champ	Description
	Important : La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1825 jours.
E-mail de l'utilisateur délégué	Adresse e-mail de l'utilisateur délégué qui est utilisée pour créer des réservations et pour recevoir des mises à jour sur les calendriers des salles sous forme de notifications. **Remarque :** Si plusieurs utilisateurs délégués gèrent plusieurs salles, un enregistrement de fournisseur de calendrier distinct doit être créé pour que chaque utilisateur gère ses salles respectives. Ce processus nécessite de récupérer les jetons individuels pour chaque utilisateur, de créer des connexions et des alias d'informations d'identification distincts, puis de les mapper au fournisseur de calendrier respectif.

Formulaire Fournisseur OAuth tiers

Le formulaire Fournisseur OAuth tiers inclut les détails du fournisseur OAuth tels que l'ID client et le secret client pour l'authentification personnelle.

Formulaire Fournisseur OAuth tiers

Champ	Description
Nom	Nom unique permettant d'identifier le fournisseur OAuth. Par exemple, Microsoft Exchange Online_personalAuth.
ID client	ID client généré lors de la création de l'application dans Microsoft Azure.
Secret client	Mot de passe que vous avez généré lors de la création de l'application dans Microsoft Azure.
Type d'accord par défaut	Type d'accord utilisé pour établir le jeton. Sélectionnez **Code d'autorisation**.
URL d'autorisation	Point de terminaison du code d'autorisation OAuth. Saisissez `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize`.
URL de jeton	Point de terminaison de jeton du serveur OAuth. Saisissez `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token` >.
URL de redirection	Point de terminaison de rappel OAuth. L'URL est automatiquement renseignée en tant que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Fournisseur OAuth tiers (suite)

Champ	Description
	https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do.

Workplace Space Mapping

ServiceNow® Workplace Space Mapping fournit des cartes intérieures pour les emplacements interactifs et l'orientation avec Mappage d'intérieur et Mappedin. Mappage d'intérieur fait partie de la suite Prestation de services de lieu de travail tandis que Mappedin est un fournisseur de carte tiers.

Premiers pas

Explorer

Workplace Space Mapping Découvrez l’optimisation de l’espace sur votre lieu de travail avec les fournisseurs de cartes.

Configurer

Configurez et installez Workplace Space Mapping avec Indoor Mapping ou Mappedin comme fournisseur de carte.

Utilisant

À utiliser Workplace Space Mapping pour des emplacements interactifs et la gestion des réservations sur votre lieu de travail.

Références

Utilisez des Workplace Space Mapping tables, des propriétés et des composants.

Explorer Workplace Space Mapping

Workplace Space Mapping fournit des emplacements interactifs et des solutions d’orientation sur votre lieu de travail avec Mappage d'intérieur et Mappedin. Mappage d'intérieur fournit des cartes intérieures intégrées pour Workplace Space Mapping. Mappedin est un fournisseur de cartes tiers.

Synchroniser Mappage intérieur des lieux de travail avec Prestation de services de lieu de travail

- Mappage d'intérieur est le fournisseur de cartes intégré avec Prestation de services de lieu de travail suite pour l’orientation dans les lieux de travail.

Remarque :
Installez les deux Mappage d'intérieur et le module d’extension Mappage intérieur des lieux de travail dépendant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour synchroniser les données de carte et les Mappage d'intérieur objets de carte (campus, bâtiments, étages, lieux et types de lieux) que vous avez créés dans Map Studio avec Prestation de services de lieu de travail, reportez-vous à Mappage d'intérieur la section Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.

Utilisation des ID externes

Utilisez des ID externes pour résoudre les espaces qui ne correspondent pas aux emplacements dans Prestation de services de lieu de travail les cartes de départ Mappage d'intérieur ou Mappedin après l'importation ou la synchronisation d'un bâtiment.

Configurer Workplace Space Mapping

Installez et configurez Workplace Space Mapping avec Mappage d'intérieur et Mappedin (fournisseur de carte tiers).

Configurer Workplace Space Mapping

Configurez et synchronisez et Mappedin Mappage d'intérieur des données et des objets de carte avec Prestation de services de lieu de travail.

Activer Workplace Space Mapping

L'activation du module d'extension dépend de la Workplace Space Mapping version de famille que vous utilisez actuellement.

Pour Prestation de services de lieu de travail travailler avec Mappage intérieur des lieux de travail et Mappedin, installez les deux et Mappage intérieur des lieux de travail les Mappage d'intérieur modules d'extension à partir du magasin. Pour Mappedin, installez le module d'extension Mappedin (sn_wsd_mappedin) à partir de la boutique.

Configurer Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail

Synchronisez les données de mappage et les Mappage d'intérieur objets de mappage à utiliser Prestation de services de lieu de travail, reportez-vous à la section Configurer Mappage intérieur des lieux de travail.

Configurer Mappedin avec Prestation de services de lieu de travail

Pour utiliser Mappedin en tant qu'application cartographique tierce, remplissez les conditions de configuration.

Conditions d'intégration de MappedIn

Exigence	Description
Obtenir les informations d'identification MappedIn et les informations d'identification d'exportation	ServiceNow utilise les informations d'identification fournies par MappedIn pour importer des données d'espace (bâtiments, étages et espaces). Les informations d'identification d'exportation sont requises par ServiceNow AI Platform pour afficher une carte MappedIn et réimporter périodiquement les plans d'étages mis à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions d'intégration de MappedIn (suite)

Exigence	Description
	• L'ID client est l'équivalent d'un nom d'utilisateur dans Cœur du lieu de travail. • Le secret client correspond à l'équivalent d'un mot de passe dans Cœur du lieu de travail.
Installer et activer l'intégration MappedIn	Installez et activez l'intégration MappedIn pour utiliser Workplace Space Mapping pour gérer les données importées et personnaliser la carte. Pour plus d'informations, voir Installer l'intégration MappedIn
Entrer les informations d'identification dans Workplace Space Mapping	Vous devez saisir vos informations d'identification MappedIn dans Workplace Space Mapping. Pour en savoir plus Conserver les informations d'identification Prestation de services de lieu de travail Mappedin
Configurer une connexion dans Workplace Space Mapping	Le système de base inclut une connexion préconfigurée à Mappedin.

Conserver les informations d'identification Prestation de services de lieu de travail Mappedin

Pour configurer et utiliser Mappedin, assurez-vous d'avoir un identifiant de connexion valide. Collaborez avec le Mappedin pour obtenir ces informations d'identification.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_mappedin.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Administration Mappedin** > **Informations d'identification**.
2. Cliquez sur **Informations d'identification Mappedin**.
   Les informations d'identification sont l'ID client et le secret client. Elles vous permettent de générer une carte.
3. Saisissez les informations fournies par Mappedin.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Cliquez sur **Informations d'identification d'exportation Mappedin**.
   Les informations d'identification sont l'ID client et le secret client. Elles vous permettent d'exporter une carte.
6. Saisissez les informations fournies par Mappedin.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Personnaliser les propriétés de la carte

Personnalisez le rendu de votre carte dans Espace de travail du Portail de services en configurant les propriétés de Workplace Space Mapping.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les propriétés des cartes intérieures sont spécifiques aux ServiceNow AI Platform options. Les propriétés des cartes sont personnalisables et définissent et déterminent l'apparence de la légende, des étiquettes ou du texte qui s'affiche sur une carte intérieure. Sélectionnez Mappage d'intérieur ou Mappedin comme fournisseur de carte. Mappage d'intérieur est un fournisseur de carte intégré avec Prestation de services de lieu de travail.

Remarque :
La légende de la carte n'est disponible que sur la vue de carte dans **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail** > **Effectuer une réservation**.

Procédure
1. Accédez à la **Mappage d'espace** > **Propriétés des cartes**.
2. Définissez les propriétés de la carte en fonction de vos préférences.

   Pour plus d'informations sur les propriétés de la carte, reportez-vous à la section Propriétés installées avec Workplace Space Mapping.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer Mappage intérieur des lieux de travail
Configurez les Mappage d'intérieur données de carte et les objets avec lesquels Mappage d'intérieurPrestation de services de lieu de travail travailler.

Rôle : admin.

Créez et gérez les données de carte intérieure et les objets de carte avec Mappage d'intérieur Map Studio. Ajoutez des cartes intérieures en tant que fournisseur de carte et importez les objets de carte intérieure dans Prestation de services de lieu de travail. Intégrez vos cartes et types de lieu pour fournir des outils de navigation interne et d'orientation.

Parcourez les espaces intérieurs avec des cartes intérieures prédéfinies Prestation de services de lieu de travail. Vous pouvez gérer les réservations, localiser un espace ou un bureau à proximité d'un collègue, déplacer un bureau ou signaler des problèmes. Les employés peuvent utiliser le portail de services Prestation de services de lieu de travail. Mappage d'intérieur fournit des emplacements interactifs et des outils d'orientation pour les utilisateurs du lieu de travail.

1. Obtenez des informations en temps réel sur l'utilisation de l'espace dans un bâtiment, comme les salles de réunion, le site et les espaces de travail à l'aide de la gestion des réservations.
2. Exécutez rapidement des demandes de service grâce à la gestion des tickets Prestation de services de lieu de travail. Affichez les détails de l'espace et utilisez les cartes intérieures pour localiser un campus, un bâtiment ou des intérieurs d'étage.
3. Utilisez Prestation de services de lieu de travail la gestion des déplacements pour demander le déplacement d'un bureau d'un emplacement à un autre si un espace de travail est mappé pour mapper des Mappage d'intérieur données.
4. Fournissez des emplacements interactifs et des solutions d'orientation en saisissant les points de départ et de destination sur les cartes intérieures à partir d'un espace situé sur un campus, un bâtiment ou un étage pour les utilisateurs de l'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer les modules d'extension Mappage intérieur des lieux de travail dépendants

Installez les modules d’extension dépendants pour Mappage d'intérieur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Visitez le ServiceNow Store site web pour afficher les applications requises pour l’intégration Mappage d'intérieur à Mappage intérieur des lieux de travail.

Remarque :
Installez le module d’extension Core (sn_wsd_indoor_map) dans votre ServiceNow instance avant d’installer Mappage d'intérieur le Mappage intérieur des lieux de travail module d’extension (sn_map_core).

Pour obtenir des notes de publication et des informations cumulatives sur toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store Historique des versions Notes de publication .

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez **Workplace Indoor Mapping** et **Indoor Mapping** dans le nom de l'application à l'aide des critères de filtre.
3. Examinez les dépendances d'applications.

   Installez les modules d'extension dépendants avant d'installer Mappage d'intérieur.
4. Les modules d'extension dépendants suivants doivent être installés pour intégrer Mappage d'intérieur à Prestation de services de lieu de travail.

Modules d'extension dépendants requis pour installer Mappage d'intérieur

Modules d'extension dépendants	Description
Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)	Fournit des options de planification et de gestion des équipes sur le lieu de travail pour les gestionnaires du lieu de travail.
Workplace Space Mapping (sn_wsd_space_map)	Fournit des options de mappage d'espace pour prendre en charge Prestation de services de lieu de travail. **Remarque :** quand l'application Mappage intérieur des lieux de travail est installée, elle installe Workplace Space Mapping automatiquement.
Gestion des réservations du lieu de travail (sn_wsd_rsv)	Application de réservation universelle offrant une expérience de réservation unifiée à vos employés. L'application permet aux employés de réserver des salles, des bureaux ou tout autre élément du lieu de travail à l'heure souhaitée. Vous pouvez afficher les informations et les services pertinents disponibles à la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension dépendants	Description
	réservation à chaque emplacement à l'aide de Mappage d'intérieur cartes.
Gestion des tickets de lieu de travail (sn_wsd_case)	Application Gestion des tickets de lieu de travail qui répond aux demandes de service sur le lieu de travail.
Gestion des déplacements sur le lieu de travail (sn_wsd_move)	Permet à un employé de se déplacer d'un emplacement à un autre. Les employés peuvent collaborer, communiquer et gérer facilement les changements d'espace à l'aide de Espace de travail du Portail de services.

Créer un nouvel Mappage d'intérieur espace

Créez un espace Mappage d'intérieur dans Mappage intérieur des lieux de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Administration des cartes intérieures** > **Nouvel espace d'Indoor Mapping**.
2. Saisissez les informations suivantes :

Nouvel espace d'Indoor Mapping

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré automatiquement pour identifier un espace.
Actif	L'espace est actif ou inactif.
Nom	Nom du lieu tel qu'il apparaît dans un lieu de travail.
Est réservable	L'utilisateur du lieu de travail peut réserver l'espace à l'aide de la gestion des réservations.
Titre	Titre de l'espace qui s'affiche sur les cartes intérieures.
Type d'espace	Type d'espace. Par exemple : salles de réunion
Région	Région géographique où se trouve l'espace.
Site	Nom du site.
Campus	Campus où se trouve l'espace.
Bâtiment	Bâtiment où se trouve l'espace.
Étage	Nom de l'étage.
Zone	Nom de la zone.
Est réservable	Cochez la case pour indiquer si l'espace peut être réservé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'espace	Type d’espace ou de lieu. Par exemple : ascenseur, café, toilettes, etc.
Groupe Géré par	Prestation de services de lieu de travail Nom du groupe d’utilisateurs.
Géré par	Prestation de services de lieu de travail Nom d’utilisateur gestionnaire ou administrateur de l’établissement.
Emplacement de la carte intérieure	Emplacement du mappage intérieur. Assurez-vous que la hiérarchie parente est synchronisée pour afficher les emplacements disponibles. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer Mappedin

Mappedin est un fournisseur tiers de cartes intérieures. Intégrez Mappedin à pour Prestation de services de lieu de travail fournir une navigation en intérieur.

Configurer la vue d’ensemble Mappedin

La version 1.11.0 de Mappedin n’est pas disponible pour les nouveaux clients. Les clients existants peuvent effectuer une mise à niveau vers la version 1.11.0 de Mappedin.

Le logiciel de cartographie intérieure Mappedin est intégré Prestation de services de lieu de travail pour fournir une plate-forme de cartographie numérique aux employés et aux utilisateurs du lieu de travail.

Intégrer Mappedin à Prestation de services de lieu de travail

Intégrez Mappedin à Prestation de services de lieu de travail pour fournir aux employés, aux gestionnaires d’installations et aux utilisateurs de lieux de travail la possibilité de tirer parti des options de navigation en intérieur. Les plans d'étage sont mis à jour en temps réel pour fournir une navigation fluide dans les zones, les bâtiments et les étages du lieu de travail. Mappedin fournit des emplacements interactifs et des solutions d'orientation dans un espace du lieu de travail. L'intégration permet aux clients de passer facilement de la solution Workplace Service Delivery à l'éditeur de carte Mappedin à l'aide de Single Sign-On (SSO).

Les gestionnaires d'installations peuvent modifier les plans d'étage en temps réel et les employés peuvent réserver un espace du lieu de travail à l'aide des cartes interactives d'étage pour afficher les espaces réservés, indisponibles et disponibles pour la réservation d'une salle de réunion, etc. Les espaces sont codés par couleur pour différencier ces espaces les uns des autres.

Installer l'intégration MappedIn

Activez l'intégration Mappedin si vous avez le rôle admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Mappedin est intégré à Prestation de services de lieu de travail selon la version :

- Pour Rome et les versions ultérieures, installez Prestation de services de lieu de travail avec le module d'extension Mappedin (sn_wsd_mappedin) et le module d'extension Mappedin à partir de la boutique.

- Pour la version New York dotée de l'intégralité de Suite Prestation de services de lieu de travail (sn_wsd_suite) ou de seulement quelques applications, ServiceNow Customer Service doit d'abord activer les modules d'extension suivants :
  - ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)
  - ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

  Une fois ces modules d'extension activés, activez Workplace Space Mapping (sn_wsd_space_map).

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Gérer les propriétés d'importation

Utilisez les propriétés d'importation lorsque vous créez vos propres enregistrements d'informations d'identification, importations planifiées ou sources de données. Actuellement, les propriétés sont configurées pour les enregistrements utilisés lors de l'importation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_mappedin.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Administration Mappedin** > **Importer les propriétés**.

   Remarque :
   Apportez des modifications uniquement si vous configurez vos propres enregistrements d'informations d'identification, importations planifiées ou sources de données.

2. Apportez des modifications aux propriétés.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   D'autres propriétés se trouvent sous la table Propriétés système [sys_properties].
4. Saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation et ouvrez les propriétés suivantes.

Convertir les données Mappedin en données Workplace Space Mapping

Utilisez la table **Mappages type Mappedin** afin de convertir des données de Mappedin en données Workplace Space Mapping.

La table **Mappages type Mappedin** est configurée de manière à convertir les données de type et de sous-type utilisées dans une carte Mappedin en **type Table** et **espace utilisé** dans Cœur du lieu de travail.

Conditions

Les termes utilisés dans Mappedin et la façon dont ils se rapportent à Cœur du lieu de travail :

Mappedin et Termes de base du lieu de travail

Terme Mappedin	Condition principale du lieu de travail
Site	Bâtiment
Carte	Étage
Les emplacements	Espaces

Données Mappedin

Par exemple, vous souhaitez convertir une carte Mappedin avec les informations suivantes :

- Bâtiment à étage unique
- 14 emplacements au total
  - 10 bureaux (Type Mappedin = Bureau)
  - Deux salles de conférence (Type Mappedin = Salle de réunion)
  - Deux toilettes (Type Mappedin = Équipements, sous-type = Toilettes universelles)

Données Cœur du lieu de travail

Vous souhaitez convertir les données Mappedin à partir des 14 emplacements et souhaitez les convertir en :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Bureaux
- Salles
- Toilettes

Remarque :
Vous ne souhaitez pas que toutes les données Mappedin soient converties en espaces ou en bureaux.

Mappages type

Pour vous assurer que vos emplacements sont transférés vers les tables Espace (sn_wsd_core_space) ou Salle (sn_wsd_core_room) appropriées, et que le type correct (Toilette ou Bureau) est attribué aux emplacements, effectuez les mappages type suivants dans la table **Mappages type Mappedin** :

- Emplacements Mappedin avec le type = Bureau (aucun sous-type) convertis en table Espace (sn_wsd_core_space) et dont le type d'espace est défini sur Espace de travail/ Bureau.
- Emplacements Mappedin avec le type = Salle de réunion (aucun sous-type) convertis en table Salle (sn_wsd_core_room) et dont le type d'espace est défini sur Salle.
- Emplacements Mappedin avec le type = Équipements et le sous-type = Toilettes universelles convertis en table Espace (sn_wsd_core_space) et dont le type d'espace est défini sur Toilettes.

Vous pouvez importer un bâtiment Mappedin (bâtiment à étage unique), et les 14 emplacements sont transférés aux tables appropriées et ont les types adaptés.

Gérer les mappages type

Utilisez **Mappages type** pour convertir les emplacements Type et Sous-type de Mappedin en type Table et espace utilisé dans Workplace Space Mapping.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_mappedin.admin

Important :
Dans la suite Prestation de services de lieu de travail, à partir de la version Cœur du lieu de travail 2.5.3, le champ de choix **Type d'espace (space_type)** est obsolète. Après la mise à niveau, les types d'espace sont configurés dans **Configuration du type d'espace**. Le champ **Type d'espace (space_type)** est migré en tant que champ **Type d'espace (location_type)** dans la table Espace [sn_wsd_core_space]. Les clients ayant personnalisé le champ obsolète **Type d'espace (space_type)** sont invités à migrer manuellement leur flux pour utiliser le nouveau champ **Type d'espace (location_type)**. Le nouveau script correctif **Remplir le type d'emplacement à partir du type d'espace** a été introduit pour exécuter la tâche de planification **Remplir location_type à partir de space_type** dans la table Espace [sn_wsd_core_space], afin de migrer la valeur du champ obsolète **Type d'espace (space_type)** vers le nouveau champ **Type d'espace (location_type)**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Administration Mappedin** > **Mappages type**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage type Mappedin

Champ	Définition
Type Mappedin	Type d'emplacement de Mappedin. Lorsqu'une carte Mappedin est importée, le type est associé au type Espace. Le système de base fournit des types et des sous-types Mappedin qui sont associés au type Table et espace de Cœur du lieu de travail.
Sous-type Mappedin	Type d'équipements d'emplacements Mappedin. Par exemple : ○ Toilettes pour femmes ○ Toilettes pour hommes
Table	La table Espace (sn_wsd_core_space) dans laquelle vous souhaitez importer un emplacement Mappedin. **Remarque :** Le type et le sous-type d'emplacement doivent correspondre aux champs de type et de sous-type Mappedin.
Type d'espace	Le type d'espace que vous associez à un emplacement Mappedin. **Remarque :** Le type et le sous-type d'emplacement doivent correspondre aux champs de type et de sous-type Mappedin. La valeur de ce champ apparaît sur le rendu de carte lorsqu'un employé réserve un espace.

3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Importer un nouveau bâtiment - Mappedin

Utilisez **Importer un nouveau bâtiment** pour importer la carte Mappedin et définir les détails du bâtiment.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_mappedin.admin

Remarque :
Vous ne pouvez importer que des cartes MappedIn. avant d'exécuter une importation, sauvegardez le bâtiment, l'étage et les espaces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Importer un nouveau bâtiment**.
2. Renseignez les champs.

Site Mappedin

Champ	Description
Numéro	Nombre unique généré automatiquement par l'application qui identifie le bâtiment.
Nom	Nom du bâtiment. **Remarque :** Soyez précis et optez pour une convention de dénomination cohérente lors de la dénomination de vos bâtiments.
Région	Emplacement géographique du bâtiment. Cliquez sur l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des régions disponibles.
Site	Emplacement du bâtiment dans une région. Cliquez sur l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des sites disponibles.
Campus	Nom du campus si vous disposez de plusieurs bâtiments sur un site.
Sélectionner un site à importer	Nom du site Mappedin que vous souhaitez importer.
ID externe	ID externe Mappedin qui représente la carte que vous importez. La valeur par défaut est le nom du site Mappedin. **Remarque :** Après avoir sélectionné un site, ne modifiez pas l'ID externe.
Actifs	Option indiquant si le bâtiment est actif.
Est réservable	Option indiquant si un utilisateur de l'espace de travail peut réserver des espaces pour le bâtiment.
Géré par le groupe	Groupe qui gère la réservation d'espace pour le bâtiment. Cliquez sur l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des groupes disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Géré par	Gestionnaire de l'espace de travail du groupe qui gère la réservation d'espace pour le bâtiment. Cliquez sur l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des gestionnaires de groupes disponibles.

3. Cliquez sur **Importer**.
   Le flux de concepteur **Import Building On-Demand** (Importer un bâtiment sur demande) est lancé. Les onglets de la liste connexe **Étages**, **Surfaces** et **Espaces** apparaissent. Si les valeurs n'apparaissent pas, essayez de rafraîchir le formulaire.
4. Examinez les données Mappedin importées et apportez des corrections.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Importer un bâtiment existant - Mappedin

Suivez ces étapes pour importer un bâtiment existant pour une carte Mappedin.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_mappedin.admin

Procédure

1. Créez des ID externes pour les bâtiments que vous souhaitez importer.
   Pour obtenir des instructions, consultez Utiliser des ID externes pour faire correspondre les espaces entre eux pour Prestation de services de lieu de travail Mappedin.
2. Cliquez sur **Oui** dans la boîte de dialogue de confirmation.
   Un e-mail vous est envoyé. Il contient des liens vers les listes de bâtiments, d'étages et d'espaces dans une vue spécifique. Dans l'e-mail, la liste apparaît sous forme de colonnes en rapport avec Mappedin.
3. Exportez les enregistrements dans une feuille de calcul et envoyez-les à Mappedin avec les plans des étages.
   Mappedin crée des plans des étages avec les ID externes.
4. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Bâtiments**.
5. Sélectionnez le bâtiment et cliquez sur le lien connexe **Mettre à jour l'importation Mappedin de ce bâtiment**.
6. Dans la liste **Sélectionner un site à importer**, sélectionnez le site.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Utiliser Workplace Space Mapping

Avec Workplace Space Mapping, votre organisation peut intégrer des applications tierces telles que MappedIn, personnaliser des cartes importées et gérer des données requises.

Afficher des répertoires des emplacements interactifs

Vous pouvez afficher votre carte importée dans des répertoires d'emplacement interactifs.

Mappages type

Lorsque vous intégrez un fournisseur de carte tierce, Mappage d'intérieur ou Mappedin, vous devez d'abord associer les types de cartes aux types de cartes utilisés par Prestation de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

services de lieu de travail. Cela garantit que vos espaces sont importés dans la table appropriée avec le type adapté (Espace de travail et Bureau).

- Mappage d'intérieur fournit des cartes intérieures prédéfinies pour la navigation interne et l'orientation. Synchronisez les types de lieu Mappage d'intérieur avec des lieux et des espaces Mappage intérieur des lieux de travail. Configurez le lieu et le type de lieu Mappage d'intérieur dans Map Studio, puis importez les objets de carte et les types de lieu dans Mappage intérieur des lieux de travail. Une fois les données et les objets de carte synchronisés, utilisez Espace de travail du Portail de services pour gérer les réservations dans le lieu de travail, la gestion des tickets et la gestion des déplacements. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.
- Mappedin est un fournisseur de carte tiers qui fournit des cartes intérieures et des options d'orientation pour les utilisateurs du lieu de travail. Pour plus d'informations sur la façon dont les mappages de type sont convertis de Mappedin en , reportez-vous à Workplace Space Mapping la section Convertir les données Mappedin en données Workplace Space Mapping.
- Pour plus d'informations sur la gestion des mappages de type pour Mappedin, reportez-vous à la section Gérer les mappages type.

Flux d'importation

Le flux iHub **Auto-Import Buildings** (samedi) hebdomadaire assure l'actualisation de votre carte en interrogeant l'API de vos applications intégrées. Tous les changements apportés à un bâtiment dans le logiciel de l'application doivent être reflétés dans Workplace Space Mapping.

Par exemple, si vous intégrez MappedIn et que le flux Auto-Import Buildings iHub s'exécute correctement :

- Le flux iHub Auto-Import Buildings (Importer automatiquement des bâtiments) interroge tous les bâtiments associés à Mappedin.
- Le flux iHub Auto-Import Buildings utilise l'API d'exportation de MappedIn pour rechercher toute modification apportée par MappedIn à un bâtiment. En cas de modification, le bâtiment est mis à jour.

ID externes

Utilisez des ID externes pour traiter les espaces qui ne correspondent pas aux emplacements entre Prestation de services de lieu de travail et Mappedin après l'importation d'un bâtiment ou pour des bâtiments existants. Pour en savoir plus, consultez Utiliser des ID externes pour faire correspondre les espaces entre eux pour Prestation de services de lieu de travail Mappedin.

Configurer les propriétés de carte

Configurez les propriétés de carte pour personnaliser son rendu dans le répertoire des emplacements Espace de travail du Portail de services. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les propriétés de la carte. Pour plus d'informations sur la mise à jour et l'allocation de l'espace à l'aide de cartes interactives, reportez-vous à la rubrique Administration Modifier les espaces d'un bâtiment à l'aide d'une carte basée sur des cartes .

Utiliser des ID externes pour faire correspondre les espaces entre eux pour Prestation de services de lieu de travail Mappedin

Après l'importation d'un nouveau bâtiment Mappedin ou après l'importation d'un bâtiment Mappedin existant, si les emplacements ne correspondent pas dans Mappedin et Prestation de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

services de lieu de travail, utilisez des ID externes pour résoudre les problèmes d'emplacement de l'espace.

Avant de commencer

Rôle requis : employé et administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Bâtiments**.
2. Cliquez sur un bâtiment qui a des espaces qui ne correspondent pas aux emplacements.
3. Cliquez sur le lien connexe **Générer des ID externes**.
4. Cliquez sur l'onglet **Espaces**.
   Des ID externes apparaissent pour chaque espace. Vous pouvez également créer des ID externes pour plusieurs bâtiments.
5. Dans la liste **Bâtiments**, vérifiez tous les bâtiments pour lesquels vous souhaitez des ID externes.
6. Cliquez sur **Action sur des lignes sélectionnées** et sélectionnez **Générer des ID externes**.

   Remarque :
   Les bâtiments avec des espaces qui ont des ID externes existants sont ignorés.

7. Cliquez sur **Oui** dans la fenêtre contextuelle **Confirmer**.
   Une notification par e-mail vérifie les ID externes générés pour les espaces, les étages et les bâtiments. Utilisez les liens inclus dans l'e-mail pour exporter un fichier que vous pouvez fournir à Mappedin.

Référence Workplace Space Mapping

Vous en saurez plus sur Workplace Space Mapping et les composants qui y sont installés, tels que les rôles d'utilisateur spécifiques.

Composants installés avec Workplace Space Mapping

Plusieurs types de composants sont installés avec Workplace Space Mapping, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Rôles installés avec Workplace Space Mapping

Rôles installés avec Mappage de l'espace du lieu de travail

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Workplace Space Mapping administrateur [sn_wsd_space_map.admin]	En tant qu'administrateur système, vous pouvez réaliser les actions suivantes : • Avoir un accès complet à l'application. • Créer, gérer et modifier une configuration de connexion. • Établir des informations d'identification OAuth. • Créer, gérer et modifier des fournisseurs de calendriers.	sn_wsd_mappedin.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Mappage de l'espace du lieu de travail (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	En tant qu'administrateur de carte d'espace Workplace Space Mapping, vous pouvez réaliser les actions suivantes : • Créez, gérez et modifiez des cartes d'étages à partir de Mappedin. • Gérez les propriétés de la carte et personnalisez sa légende.	
Administrateur Mappedin Prestation de services de lieu de travail [sn_wsd_mappedin.admin]	Créez, gérez et modifiez des cartes d'étages à partir de Mappedin.	• flow_operator • import_admin • web_service_admin
Administrateur Indoor Mapping sn_wsd_indoor_map.admin	• Configure les données et les objets de carte Mappage d'intérieur dans Mappage intérieur des lieux de travail Map Studio. • Dispose de l'accès complet à l'application.	user_criteria_admin Peut gérer les enregistrements de critères d'utilisateur.

Tables installées avec Mappage intérieur des lieux de travail

Tables installées avec Workplace Indoor Mapping

Nom de la table	Description
Mappage du type d'emplacement intérieur (sn_wsd_indoor_map_place_type_mapping)	L'emplacement et les types d'emplacement Mappage d'intérieur sont mappés aux emplacements et aux types d'espace Prestation de services de lieu de travail.
Synchronisation de la carte intérieure/des étages WSD sn_wsd_indoor_map_floor_sync	Synchronise les étages avec Prestation de services de lieu de travail les Mappage d'intérieur étages.
Synchronisation carte intérieure/types WSD sn_wsd_indoor_map_type_sync	Synchronise les types avec Prestation de services de lieu de travail les Mappage d'intérieur types. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.
Carte intérieure / nettoyage WSD sn_wsd_indoor_map_clean_sync	Si Mappage d'intérieur les objets ou données de carte sont supprimés d'un campus, le processus de nettoyage est disponible comme première

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Workplace Indoor Mapping (suite)

Nom de la table	Description
	étape du processus de synchronisation. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.

Propriétés installées avec Workplace Space Mapping

Les propriétés suivantes sont installées avec Workplace Space Mapping.

Propriétés du Workplace Space Mapping

Propriété	Description
sn_wsd_space_map.mapping_technology	Spécifie le fournisseur de carte utilisé pour les réservations de lieu de travail et l'orientation. Vous pouvez sélectionner Mappedin ou Indoor Mapping comme fournisseur de carte pour votre instance.
sn_wsd_space_map.légende_disponible_texte	Texte qui s'affiche pour la légende Disponible .
sn_wsd_space_map.legend_available_color	Couleur utilisée pour les salles disponibles. La valeur doit être une couleur CSS valide. Si cette propriété est vide, la couleur par défaut est utilisée.
sn_wsd_space_map.pattern_available	Nom de l'image que vous souhaitez utiliser pour les schémas d'espace disponibles.
sn_wsd_space_map.selected_item_color	Couleur utilisée pour un élément sélectionné sur la carte. La valeur doit être une couleur CSS valide. Si cette propriété est vide, la couleur par défaut est utilisée.
sn_wsd_space_map.texte_réservé_légende	Texte qui s'affiche pour la légende Réservé .
sn_wsd_space_map.couleur_réservée_légende	Couleur utilisée pour les salles réservées. La valeur doit être une couleur CSS valide. Si cette propriété est vide, la couleur par défaut est utilisée.
sn_wsd_space_map.display_seat_assignment	Affiche les affectations de sièges permanents dans le répertoire d'emplacement.
sn_wsd_space_map.pattern_booked	Nom de l'image que vous souhaitez utiliser pour les schémas d'espaces réservés.
sn_wsd_space_map.margin_between_labels	Ajuste la marge entre les étiquettes mesurée en pixels. La plage de valeurs est comprise entre 1 et 50. Cette propriété est spécifique de MappedIn.
sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir	Affiche les informations de réservation et d'occupation dans le répertoire d'emplacement.
sn_wsd_space_map.auto_refresh_show_rsv_occ_data_loc_dir	Intervalle de temps d'actualisation automatique en minutes pour afficher les informations de réservation et d'occupation dans le répertoire d'emplacement. L'actualisation automatique est désactivée si cette propriété est définie sur 0 ou un nombre négatif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Workplace Space Mapping (suite)

Propriété	Description
	En fonction de cette valeur, la carte est automatiquement mise à jour pour afficher les dernières informations de réservation et d'occupation pour un emplacement sélectionné.
sn_wsd_space_map.display_neighborhood_on_the_map	Indicateur d'état du quartier dans le répertoire d'emplacement. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes : • **Disponible** : Les employés peuvent afficher et filtrer les espaces par quartiers. Vous pouvez cocher la case **Quartier** dans le répertoire d'emplacement pour afficher les quartiers d'un étage sélectionné. • **Inactif** : la case **à cocher Quartier** est inactive et non disponible dans le répertoire d'emplacement. Les employés ne peuvent pas afficher les quartiers pour un étage sélectionné. • **Par défaut** : la case **à cocher Quartier** est disponible dans le répertoire d'emplacement et sélectionnée par défaut. • **Préférence utilisateur** : La case **Quartier** est disponible dans le répertoire d'emplacement mais n'est pas sélectionnée. Si vous sélectionnez cette option, votre préférence est stockée dans votre prochaine session de navigateur. Pour désactiver les quartiers dans le répertoire d'emplacement, vous pouvez décocher la case **Quartier** .
sn_wsd_space_map.location_directory_filter_persistence	Active la persistance des filtres sur le répertoire d'emplacement. Si cette propriété est définie sur **vrai**, les filtres sont conservés entre les sessions et les onglets du navigateur. Si vous vous déconnectez et vous connectez au répertoire d'emplacement, le filtre de disponibilité de l'espace est conservé à partir de votre dernière session de navigateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Workplace Space Mapping (suite)

Propriété	Description
sn_wsd_space_map.map_default_location	Emplacement par défaut sur lequel effectuer un zoom avant lorsque vous ouvrez le répertoire d'emplacement. Vous pouvez sélectionner l'une des valeurs suivantes : • **Carte du monde** : le répertoire d'emplacement s'ouvre dans la vue de la carte du monde et ne zoome sur aucun emplacement. • **Profil du lieu de travail** : le répertoire d'emplacement s'ouvre et zoome sur l'emplacement de votre profil du lieu de travail. • **Préférence utilisateur** : le répertoire d'emplacement effectue un zoom sur l'emplacement que vous sélectionnez.
sn_wsd_space_map.étiquette_default_on_map	Valeur par défaut utilisée pour les étiquettes sur la carte. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes : • **Noms des espaces** : seul le nom de l'espace est affiché sur la carte. • **Espace et noms d'utilisateur** : le nom de l'espace et le nom de l'utilisateur affecté sont affichés sur la carte. Si un espace n'a pas d'utilisateur affecté, seul le nom de l'espace est affiché. • Préférence utilisateur : vous pouvez choisir **d'afficher uniquement les noms d'espace** ou les noms d'espace et d'utilisateur sur la carte.

Traduction automatique

Workplace Space Management

Supervisez efficacement chaque emplacement de votre organisation à l'aide de l'application ServiceNow® Workplace Space Management.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer  En savoir plus sur les concepts et les Workplace Space Management fonctionnalités	**Configurer**  Installer et configurer Workplace Space Management
Gérer  Gérer les Workplace Space Management enregistrements d’emplacement	**Références**  En savoir plus sur les rôles, les propriétés et les Workplace Space Management composants

Explorer Workplace Space Management

La gestion des espaces permet aux utilisateurs du lieu de travail de trouver et de réserver un bureau près des membres de leur équipe, de réserver des salles de réunion pour un client ou une réunion d'équipe et de réserver des espaces de stationnement. Elle permet d'optimiser l'inventaire des espaces du lieu de travail disponibles pour les employés afin qu'ils puissent effectuer leur travail plus efficacement.

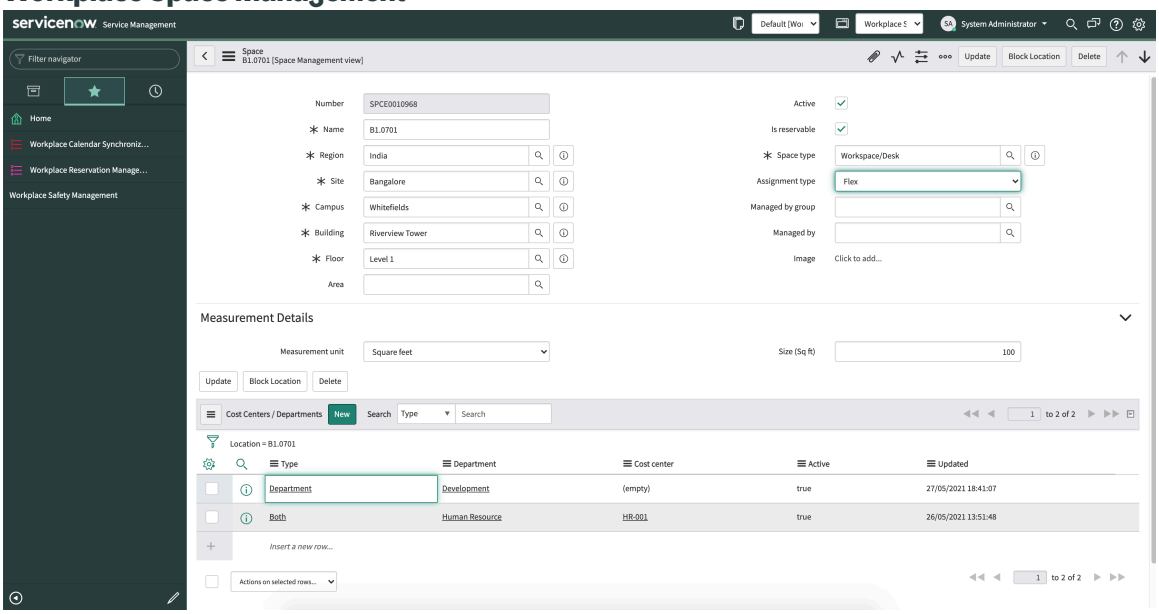
Amélioration de l'administration de l'espace

L'application Workplace Space Management est une version améliorée et mise à niveau du module d'administration des espaces disponible dans l'application ServiceNow® Cœur du lieu de travail. Si vous avez un accès complet à l'application Cœur du lieu de travail, l'application Workplace Space Management vous permet également de traiter des formulaires relatifs au lieu de travail dans la vue Gestion des espaces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workplace Space Management



Contrôler les emplacements du lieu de travail

En tant que gestionnaire du lieu de travail, l'application vous permet d'administrer n'importe quel emplacement du lieu de travail, comme les espaces de travail des employés, les salles de conférence, les bâtiments de bureau, les campus et plus encore. Vous pouvez effectuer toutes sortes d'actions sur un emplacement de lieu de travail à partir d'un seul endroit, grâce à des étapes simples. Vous pouvez gérer les régions, les sites, les campus, les bâtiments, les étages, les zones, les salles et les espaces à l'aide de l'application.

Effectuer des actions exclusives relatives à l'espace

Hormis les fonctionnalités d'administration des espaces fournies par Cœur du lieu de travail, l'application Workplace Space Management vous permet de configurer des paramètres exclusifs pour votre agencement :

- Utiliser toutes les actions relatives à l'administration des espaces disponibles dans l'application Cœur du lieu de travail.
- Spécifier les détails des mesures de l'emplacement de lieu de travail, tels que la taille de l'emplacement et l'unité de mesure.
- Affecter un département ou un centre de coûts à un espace.
- Configurer un espace de travail ou un bureau en tant que flexible ou permanent.
- Configurer un type d'espace en tant qu'utilisable.
- Mettre à jour ou recalculer la taille totale et utilisable d'un emplacement d'espace de travail chaque fois qu'il y a des changements.
- Voir les causes des anomalies générées dans le profil de l'espace de travail.

Pour en savoir plus sur chaque fonctionnalité, reportez-vous à Gestion des emplacements du lieu de travail.

Optimiser les espaces en planifiant des scénarios

Installez Centre des lieux de travail l'application pour utiliser la fonctionnalité d'optimisation de l'espace qui vous aide à planifier un scénario pour vos espaces, à modifier l'affectation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'utilisateur et à apporter d'autres changements liés à l'espace de manière efficace. Effectuez la planification de scénarios à l'aide de plans de piles et d'une vue cartographique de l'étage. Pour plus d'informations sur Centre des lieux de travail - Optimisation de l'espace, reportez-vous à .Optimisation de l'espace

Utiliser les fonctionnalités Cœur du lieu de travail

L'application vous permet d'effectuer les actions suivantes de la même façon que dans l'application Cœur du lieu de travail, mais avec des fonctionnalités supplémentaires :

- Créer des enregistrements pour les données relatives à vos espaces de travail.
- Configuration de feuilles de calcul pour l'importation des données relatives aux espaces de travail.
- Ajouter une configuration du type d'espace.
- Bloquer un emplacement du lieu de travail.

Optimisation de l'espace

En tant que planificateur d'espace, vous pouvez utiliser pour surveiller tous vos scénarios et informations relatives au lieu de travail à partir d'une seule page appelée Optimisation de l'espace Centre des lieux de travail .

Avantages de l'optimisation de l'espace

En tant que planificateur d'espace, vous pouvez effectuer les opérations suivantes à l'aide du module Optimisation de l'espace :

- Affichez le nombre actif de tous les scénarios créés dans votre organisation, ceux que vous avez créés, les scénarios publiés et les scénarios brouillon.
- Affichez et travaillez sur les demandes d'assistance spatiale émises dans l'organisation.
- Surveillez le nombre total de demandes d'assistance en matière d'espace émises et affichez leur statut actuel à tout moment.
- Créez un scénario pour un ou plusieurs bâtiments.
- Ouvrez un scénario dont vous êtes propriétaire et apportez des changements à l'aide du plan de pile.
- Affichez un scénario et consultez les allocations d'espace dans un plan de pile ou une vue cartographique des étages. Vous pouvez examiner un scénario en mode lecture seule et partager vos commentaires sur l'allocation de l'espace avec le propriétaire du scénario ou d'autres personnes concernées.
- Créez un ou plusieurs scénarios. Vous pouvez travailler sur plusieurs scénarios à la fois et les publier afin que vos collègues ou parties prenantes puissent les examiner. Après la finalisation, vous pouvez déployer le meilleur.
- Affichez tous les plans de pile des bâtiments de votre organisation. Vous pouvez également créer un scénario directement à partir de la page des détails du bâtiment.
- Effectuer une administration basée sur des cartes avec Mappage intérieur des lieux de travail des cartes. Affichez les allocations et les affectations d'espace sur un plan d'étage. Changez directement les allocations sur la carte.
- Affichez les utilisateurs affectés à un espace, affectez un utilisateur à un espace ou supprimez un utilisateur affecté.
- Passez une affectation d'espace flexible à permanente ou inversement.
- Ajoutez, modifiez ou supprimez une ou plusieurs allocations à la fois si vous souhaitez modifier leur département ou centre de coûts existant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités clés de la page d'accueil Optimisation de l'espace, reportez-vous à la section Optimisation de l'espace : fonctionnalités et actions clés.

Installation et accès à l'optimisation de l'espace

Vous devez installer les modules d'extension suivants pour utiliser le module Optimisation de l'espace :

- Centre des lieux de travail
- Workplace Space Management
- Gestion des tickets de lieu de travail
- Mappage intérieur des lieux de travail

Pour ouvrir le module Optimisation de l'espace, suivez l'une des étapes suivantes :Centre des employés

- Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail** > **Optimisation de l'espace**.
- Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail** > **Optimisation de l'espace**

Vous pouvez également afficher les scénarios que vous avez créés à partir de **Tous**

Afficher les mesures d'optimisation de l'espace

Vous pouvez afficher les mesures d'optimisation de l'espace dans le tableau de bord Analyse du lieu de travail. Pour plus d'informations, consultez Afficher les mesures d'optimisation de l'espace.

Afficher les mesures d'occupation de l'espace

Assurez-vous d'avoir installé l'application Connecteurs de lieu de travail . Pour en savoir plus sur les mesures du tableau de bord d'occupation, reportez-vous à la section Afficher le tableau de bord d'occupation.

Planification du scénario

Gérez les allocations d'espace sur votre lieu de travail de la manière la plus efficace à l'aide de la fonctionnalité de planification de scénarios d'optimisation de l'espace. Ajustez vos allocations d'espace, vos dispositions des étages et le plan de salle des employés existants en créant un scénario et en le déployant.

Vue d'ensemble de la planification des scénarios

C'est Centre des lieux de travail comme une page d'accueil centrale où vous pouvez surveiller toutes les tâches liées à votre lieu de travail. Le Centre des lieux de travail fournit le module d'optimisation de l'espace qui vous permet de créer des scénarios à l'aide d'un plan de pile et d'afficher le plan sur la carte du sol. À l'aide du module Optimisation de l'espace, en tant que planificateur d'espace, vous pouvez effectuer plusieurs actions liées à des scénarios tels que la création d'un scénario, le suivi du nombre de scénarios créés, etc. Pour plus d'informations sur le module Optimisation de l'espace, reportez-vous à la section Optimisation de l'espace.

L'optimisation de l'espace vous permet d'effectuer une planification de scénarios à l'aide d'un plan de pile et d'une carte d'étage. La planification de scénarios vous permet de créer plusieurs versions d'un bâtiment avec différentes allocations d'espace jusqu'à ce que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vous finalisiez le meilleur plan. Vous pouvez partager un scénario entre plusieurs parties prenantes et déployer le meilleur plan à la production.

Utilisation de la planification de scénarios

Pour créer un scénario à l'aide de la fonctionnalité d'optimisation de l'espace, vous devez installer la dernière version des modules d'extension suivants :

- Centre des lieux de travail
- Workplace Space Management
- Gestion des déplacements sur le lieu de travail
- Mappage intérieur des lieux de travail

Installez les modules d'extension à partir du . ServiceNow StoreVisitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions . .

À l'aide du module d'optimisation de l'espace, vous pouvez créer des scénarios pour un ou plusieurs bâtiments. Vous pouvez effectuer les actions suivantes lorsque vous travaillez avec un scénario :

- Un scénario crée une copie d'un bâtiment avec l'ensemble de son plan d'allocation d'espace et s'affiche sur un plan de pile, en fonction des étages. Un plan de pile vous permet d'afficher toutes les allocations effectuées à différents étages d'un bâtiment avec des divisions et des couleurs claires.
- À l'aide du plan de pile, visualisez les espaces et les départements sous forme de barres et déplacez-les vers différents étages selon vos besoins. Les barres sont codées par couleur et en fonction de l'allocation, les numéros sont affichés. Vous pouvez afficher les espaces non alloués à un étage. Vous pouvez classer les espaces en fonction de leur département ou de leur centre de coûts. Vous pouvez changer de vue en fonction de la façon dont vous souhaitez afficher les espaces.
- Vous pouvez également créer une copie d'un scénario existant. Vous pouvez créer plusieurs scénarios d'un bâtiment et comparer le meilleur plan avec vos parties prenantes. Vous pouvez partager ces scénarios avec d'autres collègues ou personnes concernées en modifiant la propriété du scénario et en le déployant après en avoir finalisé un.
- Créez un ou plusieurs scénarios. Vous pouvez travailler sur plusieurs scénarios à la fois, les publier afin que vos parties prenantes puissent les examiner.
- Envoyez un scénario pour approbation après l'avoir publié. L'application fournit une définition d'approbation par défaut qui est utilisée pour traiter les approbations.
- Vous pouvez afficher les détails de votre approbateur et de l'approbation dans un onglet Approbateur.
- Vous pouvez déployer directement un scénario approuvé. Si le scénario est rejeté, vous pouvez afficher les détails des changements rejetés et implémenter. Vous pouvez envoyer un scénario pour approbation plusieurs fois jusqu'à ce qu'il soit approuvé.
- Modifiez les affectations d'espace à un étage, déplacez un département ou un centre de coûts d'un étage à un autre, ajoutez ou supprimez des espaces, affichez le nombre d'espaces non alloués, etc.
- Modifiez l'affectation d'un espace, comme ajouter ou supprimer un utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Libérez facilement un étage en déplaçant toutes les allocations vers un autre étage avec un simple mouvement de barre sur le plan de pile.
- Affectez un espace en tant que permanent ou flexible ou supprimez le paramètre.
- Vous pouvez également déplacer directement des espaces à un étage à l'aide de la vue cartographique Étage. La Mappage intérieur des lieux de travail carte d'étage vous permet d'effectuer des allocations, un type d'affectation et des actions liées à l'affectation d'utilisateur.

Remarque :
Assurez-vous d'avoir installé Mappage d'intérieur pour visualiser et réserver des espaces à l'aide de plans d'étage.

Planification du calendrier

Gérez les affectations d'espace pour aider les employés à retourner au bureau.

Vue d'ensemble de la planification du calendrier

La planification du calendrier offre une expérience simplifiée aux gestionnaires de projet pour affecter et gérer les affectations des employés en fonction des délais du projet.

En tant que chef de projet, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Afficher une liste des employés affectés à votre projet
- Afficher la liste des espaces alloués pour votre projet
- Créer un plan de calendrier pour une période spécifique afin de mapper les espaces aux employés
- Exécuter un plan de calendrier pour affecter des espaces au profil du lieu de travail des utilisateurs

Accès à la planification du calendrier

Vous devez installer les modules d'extension suivants pour utiliser le module Planificateur de calendrier :

- Centre des lieux de travail
- Workplace Space Management

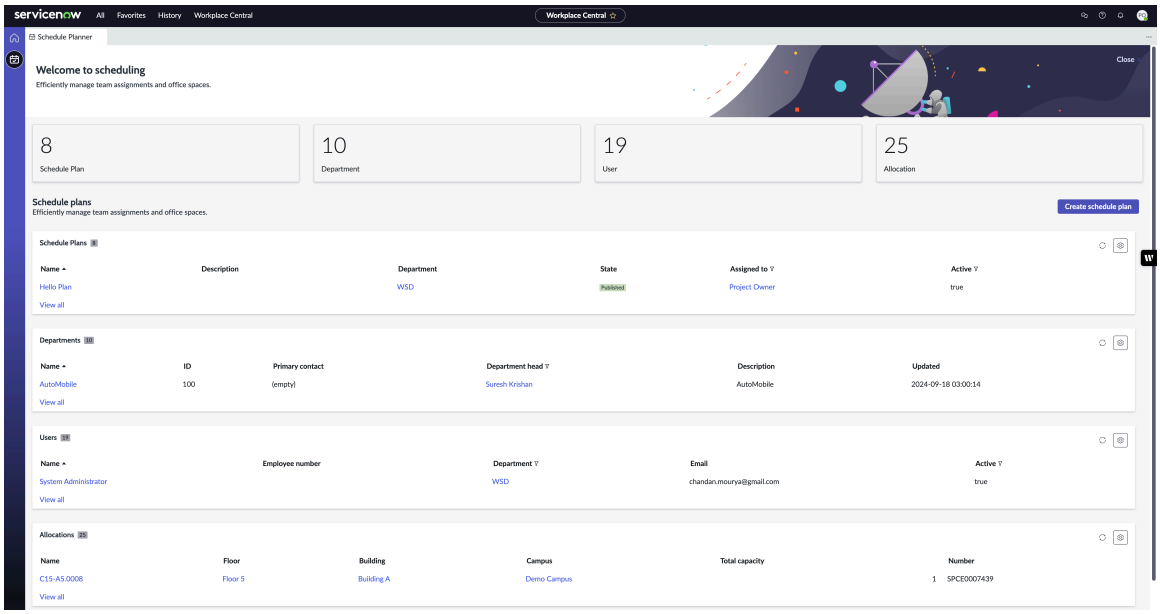
Vous pouvez installer les modules d'extension à partir du ServiceNow Store. Vous pouvez également visiter le site Web ServiceNow Store pour voir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives de toutes les applications publiées, reportez-vous à la Notes de version de ServiceNow Store section .

Important :
Vous devez définir une valeur pour la propriété afin d'activer la `sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE` planification du calendrier.

Pour accéder au planificateur de calendrier, accédez à **Tous** > **Centre des lieux de travail**, puis sélectionnez le module **Planificateur de calendrier** dans l'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



En tant que propriétaire de projet, vous pouvez afficher les plans de calendrier créés, les projets qui vous sont affectés, ainsi que les espaces et les utilisateurs affectés aux projets. Vous pouvez créer un plan de calendrier ou modifier des plans de calendrier existants. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de la planification du calendrier.

Remarque :
Un propriétaire de projet peut créer des plans de calendrier pour les projets qui lui sont affectés. Les projets peuvent être affectés à un utilisateur à partir des champs suivants :

- **Champ de contact principal** du département
- **Champ Responsable** du centre de coûts
- **Champ Géré par groupe** ou **Géré par** de l'entité du lieu de travail

Un seul des champs est pris en compte pour la liste des projets en fonction de la *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* propriété.

États du plan de calendrier

Un plan de calendrier peut être dans l'un des états suivants :

- Brouillon : le propriétaire du projet a créé un nouveau plan de calendrier, mais n'a pas rempli les détails ou commencé les affectations de lieu de travail.
- En cours : le propriétaire du projet a rempli les détails du plan de calendrier et les emplacements du lieu de travail sont en cours d'affectation aux utilisateurs.
- Publié : Le plan de calendrier est créé et les emplacements du lieu de travail sont affectés à tous les utilisateurs.
- Terminé : le plan de calendrier a atteint la date de fin spécifiée et les affectations d'emplacement du lieu de travail sont inactives.
- Annulé : le propriétaire du projet a annulé le plan de calendrier et les affectations d'emplacement du lieu de travail sont inactives.

Remarque :
La *Complete the lapsed schedule plan* tâche s'exécute tous les jours pour vérifier quels plans de calendrier ont atteint la date de fin et les faire passer à l'état **Terminé** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Allocation : types, paramètre et impact

Vous pouvez classer les emplacements de votre organisation en fonction du centre de coûts, du département ou de l'entité du lieu de travail.

Affectez l'emplacement de votre lieu de travail à un type selon lequel l'emplacement peut être classé à tout moment lors de l'exécution de diverses activités liées au lieu de travail.

Types d'allocation

Vous pouvez allouer l'emplacement de votre lieu de travail selon les types d'allocation fournis par le système suivants :

- Centre de coûts
- Département
- Entité du lieu de travail

Important :
À partir de la version 2.16.1, le type d'allocation Cœur du lieu de travail**Département et Centre de coûts** n'est plus disponible. Une nouvelle **entité Lieu de travail** de type d'allocation est introduite et offre davantage d'avantages.

Propriété système

L'application vous fournit la propriété système, le type d'allocation [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*], qui vous permet de spécifier un type d'allocation en fonction duquel vous souhaitez que les espaces soient récupérés et affichés aux utilisateurs lors de la recherche d'espaces à réserver, pendant la planification de scénarios, la recommandation d'espace, etc.

Lorsqu'un utilisateur recherche un espace à réserver, en fonction du type d'allocation, du profil du lieu de travail de l'utilisateur et des paramètres **Vérification de l'allocation des réservations** et Activation de la vérification de la durée de **l'allocation** dans le module réservable, les espaces s'affichent pour les utilisateurs. La vérification de la durée suit uniquement les dates de début et de fin de l'allocation, qui sont définies dans le fuseau horaire du système.

Si vous ne spécifiez aucune allocation dans la propriété système, le champ **Exiger l'allocation** n'est pas disponible dans le formulaire du module réservable.

Définition d'un type d'allocation

Sur l'enregistrement de l'emplacement du lieu de travail, vous pouvez créer ou activer une allocation existante dans la liste connexe Allocations. Pour plus d'informations, référez-vous à Allouer un centre de coûts, un département ou une entité sur le lieu de travail.

Si vous êtes un client existant et que vous utilisez Cœur du lieu de travail la version antérieure à la version 2.16.1, un script correctif est automatiquement appliqué pour mapper vos allocations existantes à la propriété Type d'allocation [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*]. Par exemple, si vos allocations sont basées sur Département, la propriété est définie sur Département. De même, si vos allocations sont basées sur Centre de coûts, la propriété est définie comme Centre de coûts. Si vos allocations incluent à la fois le centre de coûts ou le département, la propriété est définie comme vide et des avertissements s'affichent pour spécifier un type d'allocation.

Impact de l'allocation

Selon l'allocation d'un emplacement de lieu de travail, les actions suivantes sont effectuées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsqu'un employé recherche un emplacement à réserver et si les options **Exiger la vérification de l'allocation** et Activer la vérification de la durée de **l'allocation** sont activées sur le module réservable, l'apparence des emplacements résultants dépend des allocations auxquelles l'employé peut accéder. La vérification de la durée suit uniquement les dates de début et de fin de l'allocation, qui sont définies dans le fuseau horaire du système.
- Vous pouvez effectuer des allocations en fonction du centre de coûts, du département et de l'entité du lieu de travail à laquelle un emplacement ou un employé appartient.
- Vous pouvez effectuer des allocations en fonction de la hiérarchie métier de votre organisation. Vous pouvez affecter un emplacement ou un employé à une entité de lieu de travail et créer une hiérarchie. L'application vous permet de configurer des types d'entité en fonction de vos activités et de leur affecter des entités de lieu de travail. Vous pouvez également créer une hiérarchie parent-enfant entre les entités du lieu de travail. Pour plus d'informations, référez-vous à Configurer l'entité du lieu de travail et les types d'entité.
- Lors de la création du scénario, vous pouvez spécifier en fonction du type d'allocation que vous souhaitez regrouper les espaces. Les options de regroupement s'affichent en fonction de l'allocation spécifiée dans la propriété *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*système.

> **Important :**
> Vous ne pouvez pas créer un scénario basé sur les entités du lieu de travail. Vous ne pouvez afficher et effectuer la carte d'administration de l'espace que pour les entités du lieu de travail.

- Pendant la planification de scénarios, vous pouvez également modifier l'option **Afficher par** d'un scénario en fonction de différentes allocations. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier le scénario si **l'option Afficher par** que vous avez sélectionnée est différente de l'option **Grouper par** du scénario.
- Dans le cas des scénarios créés avec une option **Grouper par** qui n'est pas la même que le type d'allocation actuel défini dans la *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* propriété système, ces scénarios ne peuvent être affichés qu'en mode lecture seule.
- Pour un espace, vous pouvez créer plusieurs allocations de différents types.
- Lorsqu'un employé émet une demande d'assistance sur l'espace, le type d'allocation des espaces est défini en fonction du type d'allocation spécifié dans la propriété système Type d'allocation [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*].

Fonctionnalité de réévaluation dans Workplace Space Management

L'application Workplace Space Management vous permet de réévaluer le centre de coûts ou le département d'un emplacement du lieu de travail parent à ses emplacements enfants.

Vous pouvez affecter le centre de coûts ou le département à des emplacements enfants tels que des zones, des salles et des espaces. Sélectionnez l'option **Réévaluation sur** le formulaire Étage ou Surface pour appliquer les valeurs des champs **Centre de coûts** ou **Département** . Le centre de coûts ou le département est appliqué en fonction de l'option **Réévaluer** sélectionnée dans les emplacements enfants du lieu de travail.

Le tableau suivant explique comment fonctionne la fonctionnalité de réévaluation en ce qui concerne la configuration des champs **Centre de coûts** et **Département** d'un profil de lieu de travail et d'un espace :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès aux espaces en fonction de l'allocation

Les utilisateurs peuvent être affectés à un centre de coûts, un département ou une entité sur le lieu de travail. Le centre de coûts ou le département est affecté à partir de la table Utilisateurs [sys_user] et l'entité du lieu de travail est affectée à partir de la table Profil du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile].

L'accès à un espace dépend du type d'allocation défini dans le sn_wsd_core. ALLOCATION_TYPE propriété système et l'allocation définie dans la configuration de l'espace.

Accès à un espace en fonction du type d'allocation et de la configuration de l'espace

Valeur de la propriété du type d'allocation	Configuration de l'espace	Accessibilité à l'espace en fonction des configurations correspondantes
Centre de coûts	**Centre de coûts** : nul **Département** : nul ou valeur <> **Entité du lieu de travail** : valeur nulle ou <>	L'utilisateur peut accéder.
Centre de coûts	**Centre de coûts** : <value> **Département** : nul ou valeur <> **Entité du lieu de travail** : valeur nulle ou <>	L'utilisateur peut accéder si le Centre de coûts correspond.
Département	**Centre de coûts** : nul ou valeur <> **Département** : nul **Entité du lieu de travail** : valeur nulle ou <>	L'utilisateur peut accéder.
Département	**Centre de coûts** : valeur nulle ou <> **Département** : <value> **Entité du lieu de travail** : valeur nulle ou <>	L'utilisateur peut accéder si le département correspond.
Entité du lieu de travail	**Centre de coûts** : valeur nulle ou <> **Département** : nul ou valeur <> **Entité du lieu de travail** : nulle	L'utilisateur peut accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès à un espace en fonction du type d'allocation et de la configuration de l'espace (suite)

Valeur de la propriété du type d'allocation	Configuration de l'espace	Accessibilité à l'espace en fonction des configurations correspondantes
Entité du lieu de travail	**Centre de coûts** : valeur nulle ou <> **Département** : nul ou valeur <> **Entité du lieu de travail** : <valeur>	L'utilisateur peut indiquer si l'entité du lieu de travail ou son parent correspond.
Zéro	**Centre de coûts** : valeur nulle ou <> **Département** : nul ou valeur <> **Entité du lieu de travail** : valeur nulle ou <>	L'utilisateur peut accéder.

Configurer Workplace Space Management

Installez et configurez Workplace Space Management pour l'optimisation des espaces du lieu de travail.

Installer Workplace Space Management

Installez l'application Workplace Space Managementà partir de ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer

Effectuez les instructions de configuration suivantes :

1. Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance.

   La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

2. Vérifiez que les modules d'extension suivants sont activés :
   - Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core), version minimale 2.6.2
   - Workplace Space Management (sn_wsd_spcmgmt), version minimale 1.0

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Workplace Space Management
- ID de l'application : sn_wsd_spcmgmt

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez l'application en utilisant les critères de filtrage et la barre de recherche.
   Recherchez l'application à l'aide de son nom (Workplace Space Management) ou de son ID (sn_wsd_spcmgmt). Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.
   Une liste affiche les modules d'extension et applications dépendants qui seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Workplace Space Management.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Cliquez sur **Installer**.

Gestion des emplacements du lieu de travail

Hormis les fonctionnalités d'administration des espaces fournies par Cœur du lieu de travail, l'application Workplace Space Management vous permet de configurer des paramètres exclusifs liés à vos espaces.

Pour créer des enregistrements d’emplacement de lieu de travail pour les bâtiments, les étages, les zones et les espaces que vous pouvez utiliser Cœur du lieu de travail ou Workplace Space Management. Pour ajouter des enregistrements du lieu de travail à l’aide de , reportez-vous à Cœur du lieu de travail la section Créer des enregistrements pour les données relatives à vos espaces de travail.

Workplace Space Management Fournit plus d’options pour les fonctionnalités liées au lieu de travail aux enregistrements d’emplacement du lieu de travail. Vous pouvez utiliser l’application Workplace Space Management pour afficher les formulaires d’emplacement du lieu de travail dans la vue Gestion des espaces.

Les fonctionnalités suivantes sont disponibles dans la vue Gestion des espaces sur le formulaire d’emplacement du lieu de travail :

Détails des mesures

Spécifiez les détails des mesures de l'emplacement de lieu de travail, tels que la taille de l'emplacement et l'unité de mesure. Pour les bâtiments, les étages et les zones, vous pouvez également spécifier la taille totale et la taille utilisable pour créer des plans d'infrastructure et effectuer d'autres activités de maintenance. Pour plus d'informations, consultez Calculer les propriétés du fichier CAD pour extraire l’espace ou la surface de la pièce.

Allocation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Allouez ou affectez un centre de coûts, un département ou une entité du lieu de travail à des emplacements de lieux de travail pour suivre les emplacements et effectuer des activités liées au lieu de travail.

Réutiliser l’allocation vers les emplacements enfants

Affectez automatiquement le type d’allocation de l’emplacement parent aux emplacements enfants. Spécifiez comment vous souhaitez implémenter la fonctionnalité de réévaluation dans le champ **Réévaluer**. Vous pouvez suivre l'évolution du processus de réévaluation dans le champ **État de réévaluation**.

La fonctionnalité de réévaluation dépend des conditions suivantes :

- Si l’emplacement enfant a une allocation existante, l’allocation de l’emplacement enfant est remplacée ou non remplacée en fonction de l’option **de réévaluation** spécifiée dans l’emplacement parent.
- L’accessibilité des espaces affectés avec une allocation varie selon la correspondance de la configuration du profil du lieu de travail de l’utilisateur et de la configuration du type d’espace. Pour plus d'informations, consultez Allocation : types, paramètre et impact.

Utilisation de l'espace

Spécifiez si un type d’espace est utilisable. Si un type d’espace est utilisable, les espaces affectés à ce type d’espace sont inclus dans les activités liées à la réservation et dans le calcul de la taille utilisable de l’emplacement parent. Si un type d’espace n’est pas défini comme utilisable, les espaces affectés à ce type ne sont pas inclus dans les activités liées à la réservation ou dans le calcul de la taille utilisable de l’emplacement parent.

Espaces flexibles ou permanents

Configurez un espace en tant qu'espace flexible ou permanent. Cette fonctionnalité ne s'applique qu'aux espaces de type **lieu de travail/bureau**. Si vous configurez un espace comme flexible, il est alors disponible à la réservation sur le portail de réservation. Si vous configurez un espace comme permanent, il n’est alors pas disponible à la réservation sur le portail de réservation.

Afficher les anomalies d'un profil d'emplacement de travail

Vous pouvez afficher les causes des anomalies dans un profil de lieu de travail. Les anomalies dans les profils d'emplacement de travail sont liées au fait que le centre de coûts, le département ou le type d'affectation entre l'utilisateur et l'emplacement du lieu de travail ne correspondent pas. Pour plus d'informations, consultez Types d’anomalies d’affectation d’emplacement du lieu de travail.

Ajouter un campus

Un Prestation de services de lieu de travail campus contient des bâtiments, des étages, des zones ou des espaces.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin et sn_wsd_spcmgmt.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Campus**.
2. Poursuivez avec l’une des options suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travail sur un enregistrement de campus

Option	Action
Pour ajouter un campus manuellement	Cliquez sur **Nouveau**.
Pour modifier ou mettre à jour un campus	Cliquez sur Ouvrir le campus que vous souhaitez modifier.

3. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un campus.
Remplissez les informations du champ du formulaire.

Formulaire d'enregistrement du nouveau campus

Champ	Description
Nom	Nom du campus. Saisissez un nom unique. **Remarque :** N'utilisez pas de noms doublons, car cela peut affecter le processus de réservation. Si vous modifiez le nom du campus après l'avoir mis à jour, un message s'affiche pour indiquer que le **nom** sera écrasé lors du prochain processus de synchronisation. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.
Titre	Titre du campus tel qu'il apparaît sur la carte.
Région	Région où se trouve le campus. Cliquez sur pour rechercher une région.
Site	Nom du site du campus. Cliquez sur l'icône de recherche (icône) pour rechercher un site.
Géré par	Utilisateur affecté pour gérer le campus.
Groupe Géré par	Groupe affecté pour gérer le campus. **Remarque :** Si un campus est synchronisé avec Mappage d'intérieur le Prestation de services de lieu de travail campus et si de nouveaux objets Indoor Mapping sont ajoutés, les groupes d'utilisateurs du lieu de travail sont informés pour synchroniser les derniers changements dans Mappage d'intérieur .Prestation de services de lieu de travail Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.
Latitude	Coordonnées de latitude d'un emplacement de campus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Longitude	Coordonnées de longitude d'un emplacement de campus.
Actif	Option permettant d'indiquer que le campus est à l'état actif.
Rue	Rue où se trouve le campus.
Ville	Adresse du campus.
Code postal	Code postal de l'emplacement du campus.
Ordre	Lorsqu'un ordre de tri est configuré pour un campus, les noms d'étages sont triés en conséquence. Si la valeur Ordre de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des campus sont triés par ordre alphabétique en fonction du nom de l'étiquette.
Campus de la carte intérieure	Recherchez et sélectionnez le Mappage d'intérieur campus que vous souhaitez intégrer au campus principal du lieu de travail. Le nom du Mappage d'intérieur campus doit être le même que le vôtre Cœur du lieu de travail . Votre fournisseur de carte par défaut doit être Mappage d'intérieur.

4. Si vous intégrez votre campus à Mappage d'intérieur, procédez comme suit :
   a. Dans la liste connexe, sélectionnez **Bâtiments** et définissez la colonne **Est réservable** sur vrai pour un bâtiment.
   b. Répétez l'étape a pour l'étage ou les étages d'un bâtiment.
   c. Répétez l'étape a pour les types d'espace.
5. Les mappages de type de lieu pour Cœur du lieu de travail les types d'espace et Mappage d'intérieur les types de lieu sont disponibles dans la table de mappage des types de lieu (**Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de lieu** > **Mappage d'espace** > **Administration des cartes intérieures** > **Mappage du type d'emplacement**).
   Si vous avez plusieurs domaines dans votre instance, vous devrez peut-être recréer les enregistrements de mappage de type de lieu dans le même domaine que vos enregistrements d'emplacement. Les types de lieu et les types d'espace doivent appartenir au même domaine.
6. Cliquez sur **Synchroniser** pour synchroniser les étages, les zones et les espaces d'un campus.

> **Remarque :**
> **Le fuseau horaire** de l'emplacement du Prestation de services de lieu de travail campus est requis pour la synchronisation. La réservation du lieu de travail est créée dans un fuseau horaire de l'emplacement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Mappage d'intérieur Types de lieu avec Prestation de services de lieu de travail types d'espace, reportez-vous à la section Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.

7. Pour ajouter un campus sur la carte intérieure, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) pour sélectionner **Vue** > **Campus Workplace Indoor Mapping**.
   a. Dans le champ Campus de la **carte intérieure** , recherchez un campus et ajoutez-le.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Cliquez sur **Mettre à jour** pour modifier un campus.
9. Le bâtiment, les étages, les zones et les espaces disponibles sur un campus sont répertoriés.

Ajouter un bâtiment à l'aide de Workplace Space Management

Créez un enregistrement pour chaque bâtiment de votre organisation. Spécifiez la région, le site et le fuseau horaire correspondant au bâtiment.

Avant de commencer

Assurez-vous que la région, le site et le campus du bâtiment sont actifs.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin et sn_wsd_spcmgmt.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez les détails de votre bâtiment. Si votre organisation dispose de plusieurs bureaux à différents emplacements dans le monde, ajoutez les détails tels que la région, le site de la région et le campus sur le site correspondant au bâtiment que vous ajoutez.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez **Bâtiments**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Ouvrez le formulaire dans la vue Gestion des espaces.
   a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
   b. Sélectionner **Vue** > **Gestion des espaces**.
   La vue du formulaire change.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de bâtiment

Champ	Description
Nom	Nom du bâtiment. Saisissez un nom unique. Par exemple, utilisez le nom de `<location-name>-16` au lieu de `16` tout simplement. **Remarque :** N’utilisez pas de noms en double, car cela peut affecter le processus de réservation. Si vous modifiez le nom d’un bâtiment après l’avoir mis à jour, un message s’affiche pour indiquer que le **nom** sera écrasé lors du prochain processus de synchronisation. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.
Région	Sélectionnez la région où le bâtiment se trouve.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Site	Sélectionnez le site de la région où le bâtiment se trouve.
Campus	Sélectionnez le campus du site où le bâtiment se trouve.
Géré par le groupe	Groupe permettant de gérer l'ensemble des opérations liées au lieu de travail.
Géré par	Gestionnaire de l'espace de travail supervisant toutes les opérations liées au lieu de travail.
Actif	Option permettant d'activer l'emplacement. Ce champ dépend du champ **État**. Si le champ **État** est défini sur **Futur** ou **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé.
Est réservable	Option pour indiquer que les espaces de ce bâtiment sont disponibles à la réservation. Par exemple, si vous ne marquez pas un bâtiment comme pouvant être réservé, aucun des étages, zones et espaces de ce bâtiment ne sera disponible pour la réservation.
Ordre	Lorsqu'un**ordre** de tri est configuré, les noms de bâtiments sont triés en conséquence. Si l'ordre de tri n'est pas spécifié pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des bâtiments sont triés par ordre alphabétique en fonction du nom de l'étiquette.
Statut	État de l'emplacement. ○ Si l'état de l'emplacement est actif, sélectionnez **Actif**. Si vous définissez l'état sur **Actif**, le champ **Actif** est activé. ○ Si l'emplacement ne sera disponible que dans le futur, sélectionnez **Futur**. Si vous définissez l'état sur **Futur**, le champ **Actif** est désactivé. ○ Si l'emplacement n'est plus fonctionnel pour l'utilisation, sélectionnez **Mis hors service**. Si vous définissez l'état sur **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé. ○ Pour rendre l'emplacement disponible uniquement pendant une durée limitée, sélectionnez **Temporaire**. Cet espace est disponible lorsqu'il est affecté à un utilisateur ou pour toutes les activités liées au lieu de travail. Le champ **Actif** est toujours activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de début planifiée	Date à laquelle vous prévoyez d'activer ou de réactiver l'emplacement. Si l'état est défini sur **Temporaire**, cette date est la date à laquelle l'emplacement est réactivé.
Date de fin planifiée	Date à laquelle vous prévoyez de mettre fin à l'état **Futur** ou **Mis hors service** de l'emplacement.
Date de début réelle	Date à partir de laquelle l'emplacement doit être actif.
Date de fin effective	Date à laquelle l'emplacement doit être mis hors service.
Fuseau horaire	Fuseau horaire du bâtiment.
Latitude	Latitude d'un campus ou d'un bâtiment. La latitude est affichée sur la carte de répertoire d'emplacement de Espace de travail du Portail de services.
Longitude	Longitude d'un campus ou d'un bâtiment. La longitude est affichée sur la carte de répertoire d'emplacement de Espace de travail du Portail de services.
Détails des mesures	
Unité	Unité de mesure de la taille. Selon l'unité sélectionnée, le nom du champ **Taille totale** et **Taille utilisable** change. Par exemple, si vous sélectionnez **Pieds carrés** comme unité, les champs s'intitulent **Nombre total de pieds carrés** et **Pieds carrés utilisables** s'affichent. Pour plus d'informations, consultez Calculer les propriétés du fichier CAD pour extraire l'espace ou la surface de la pièce.
Taille totale	Taille totale du bâtiment, calculée en fonction de la **taille** spécifiée pour chaque salle ou espace de l'étage. Selon l'unité sélectionnée, le nom du champ **Taille totale** change. Par exemple, si vous sélectionnez **Pieds carrés** comme unité, le champ s'intitule **Nombre total de pieds carrés**. La taille est calculée indépendamment de l'utilisation spécifiée dans la configuration du type d'espace pour les salles et espaces enfants. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la taille spécifiée dans ses emplacements enfants.
Taille utilisable	Taille utilisable dans le bâtiment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Selon l'unité sélectionnée, le nom du champ **Taille utilisable** change. Par exemple, si vous sélectionnez **Pieds carrés** comme unité, le champ s'intitule **Pieds carrés utilisables**. Il s'agit de la quantité d'espace disponible pour la planification des activités de maintenance, d'infrastructure, etc. La taille utilisable est calculée selon la configuration du type d'espace pour les salles et espaces enfants. Si le **type d'espace** est configuré comme **utilisable**, alors la taille de l'espace est prise en compte dans le calcul. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la taille spécifiée dans ses emplacements enfants.
Activer la confidentialité et la préférence d'emplacement des employés	Option permettant de définir la préférence de confidentialité d'emplacement pour le bâtiment. Notez ce qui suit : ○ Définissez cette option uniquement si vous souhaitez avoir une configuration de confidentialité d'emplacement différente pour le bâtiment. ○ Par défaut, la préférence de confidentialité d'emplacement définie dans la Gestion des réservations du lieu de travail propriété *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* système est prise en compte. ○ Le champ est défini sur **Aucun** par défaut. ○ Vous pouvez spécifier si vous souhaitez définir la confidentialité sur les profils du lieu de travail ou les réservations, ou sur les deux. ○ Vous pouvez également sélectionner **Aucune intimité** si vous ne voulez pas d'intimité pour le bâtiment. ○ Si le champ est défini sur **Aucun**, les préférences de confidentialité définies dans la Gestion des réservations du lieu de travail propriété *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* système sont prises en compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez Paramètres et impact sur la confidentialité de l'emplacement
Autoriser les employés à remplacer la confidentialité des réservations	Vous permet de permettre aux employés de remplacer la confidentialité d'emplacement lors de la réservation d'espaces qui appartiennent à ce bâtiment. Le champ est défini sur **Aucun** par défaut. Pour plus d'informations, référez-vous à Paramètres et impact sur la confidentialité de l'emplacement.

6. Sélectionnez **Dissocier le bâtiment** pour dissocier un bâtiment du fournisseur de Mappage d'intérieur carte.
   Pour plus d'informations sur la liaison et la synchronisation d'objets Mappage d'intérieur de données de carte avec Mappage intérieur des lieux de travail la section Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.
7. Sélectionnez **Emplacement de bloc** pour définir une période de blocage de ces emplacements pour la réservation.
8. Pour ajouter un bâtiment de carte intérieure, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) pour sélectionner **Vue** > **Bâtiment Workplace Indoor Mapping**.
   a. Dans le champ Bâtiment de la **carte intérieure** , recherchez un bâtiment et ajoutez-le.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le bâtiment est ajouté à la région, au site et au campus sélectionnés.

Ajouter un étage à l'aide de Workplace Space Management

Créez un enregistrement pour chaque étage d'un bâtiment. Spécifiez les détails de mesure de l'étage tels que la taille totale et la taille utilisable.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'enregistrement d'étage du bâtiment est réglé sur actif.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez affecter une allocation à toutes les entités de l'étage à l'aide de la fonctionnalité de réévaluation. Spécifiez la taille brute et la taille utilisable de l'étage pour planifier les activités de maintenance, d'infrastructure, d'allocation de l'emplacement de travail, etc.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez **Étages**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Ouvrez le formulaire dans la vue Gestion des espaces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.

b. Sélectionner **Vue** > **Gestion des espaces**.
La vue du formulaire change.

5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Étage

Champ	Description
Nom	Nom de l'étage. Saisissez un nom unique. Par exemple, utilisez le nom de `<location-name>-16` au lieu de `16` tout simplement. **Remarque :** N'utilisez pas de noms en double, car cela peut affecter le processus de réservation. Si vous modifiez le nom d'un bâtiment après l'avoir mis à jour, un message s'affiche pour indiquer que le **nom** sera écrasé lors du prochain processus de synchronisation. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.
Région	Région dans laquelle se trouve le bureau. Si votre organisation est présente dans plusieurs régions, sélectionnez celle où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Site	Emplacement du campus du bureau. Si plusieurs sites existent dans une région, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Campus	Nom du campus où le bureau exerce ses activités. Si plusieurs campus existent dans un site, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Bâtiment	Bâtiment où se trouve l'étage.
Actif	Option permettant d'activer l'emplacement. Ce champ dépend du champ **État**. Si le champ **État** est défini sur **Futur** ou **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé.
Est réservable	Option pour indiquer si les zones, les salles et les espaces situés à cet étage sont disponibles à la réservation.
Ordre	Lorsqu'un ordre de tri est configuré, les noms d'étages sont triés en conséquence. Si la valeur Ordre de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	noms des étages sont triés par ordre alphabétique en fonction du nom de l'étiquette.
Statut	État de l'emplacement. ○ Si l'état de l'emplacement est actif, sélectionnez **Actif**. Si vous définissez l'état sur **Actif**, le champ **Actif** est activé. ○ Si l'emplacement ne sera disponible que dans le futur, sélectionnez **Futur**. Si vous définissez l'état sur **Futur**, le champ **Actif** est désactivé. ○ Si l'emplacement n'est plus fonctionnel pour l'utilisation, sélectionnez **Mis hors service**. Si vous définissez l'état sur **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé. ○ Pour rendre l'emplacement disponible uniquement pendant une durée limitée, sélectionnez **Temporaire**. Cet espace est disponible lorsqu'il est affecté à un utilisateur ou pour toutes les activités liées au lieu de travail. Le champ **Actif** est toujours activé.
Date de début planifiée	Date à laquelle vous prévoyez d'activer ou de réactiver l'emplacement. Si l'état est défini sur **Temporaire**, cette date est la date à laquelle l'emplacement est réactivé.
Date de fin planifiée	Date à laquelle vous prévoyez de mettre fin à l'état **Futur** ou **Mis hors service** de l'emplacement.
Date de début réelle	Date à partir de laquelle l'emplacement doit être actif.
Date de fin effective	Date à laquelle l'emplacement doit être mis hors service.
Réévaluation	Définition de la fonctionnalité de réévaluation si l'étage est associé à une allocation. L'allocation est affectée aux emplacements enfants de l'étage, tels que les salles, les zones et les espaces, en fonction de l'action de réévaluation sélectionnée. Les choix suivants sont disponibles : ○ **Non, séparez les informations sur l'étage et l'espace/la zone** : le centre de coûts ou le département n'est pas affecté aux zones, salles et espaces de l'étage. ○ **Oui et remplacez les allocations existantes** : le centre de coûts ou le département est affecté à toutes les zones, salles et espaces de l'étage. Si une zone, une pièce ou un espace a

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	déjà une allocation, alors celle-ci est remplacée. ○ **Oui, mais conservez les allocations existantes** : le centre de coûts ou le département est affecté à toutes les zones, salles et espaces de l'étage. Si une zone, une pièce ou un espace a déjà une allocation, il n'est pas remplacé. **Remarque :** La fonctionnalité de réévaluation dépend également de l'activation de la fonctionnalité **Réévaluation** sur les emplacements enfants.
État de la réévaluation	État de la fonctionnalité de réévaluation. Les états sont les suivants : ○ **En cours** : le processus de réévaluation est encore en cours d'exécution. ○ **Terminé** : le processus de réévaluation est terminé.
Géré par le groupe	Groupe permettant de gérer les opérations liées au lieu de travail.
Gérée par	Gestionnaire de l'espace de travail supervisant toutes les opérations liées au lieu de travail.
Détails des mesures	
Taille totale	Taille totale de l'étage, calculée en fonction de la **taille** spécifiée pour chaque salle ou espace de l'étage. Selon l'unité sélectionnée, le nom du champ **Taille totale** change. Par exemple, si vous sélectionnez **Pieds carrés** comme unité, le champ s'intitule **Nombre total de pieds carrés**. La taille est calculée indépendamment de l'utilisation spécifiée dans la configuration du type d'espace pour les salles et espaces enfants. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la taille spécifiée dans ses emplacements enfants.
Taille utilisable	Taille utilisable à l'étage. Selon l'unité sélectionnée, le nom du champ **Taille utilisable** change. Par exemple, si vous sélectionnez **Pieds carrés** comme unité, le champ s'intitule **Pieds carrés utilisables**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Il s'agit de la quantité d'espace disponible pour la planification des activités de maintenance, d'infrastructure, etc. La taille utilisable est calculée selon la configuration du type d'espace pour les salles et espaces enfants. Si le **type d'espace** est configuré comme **utilisable**, alors la taille de l'espace est prise en compte dans le calcul.

6. Le **fuseau horaire** d'un emplacement est requis pour synchroniser Mappage d'intérieur et Prestation de services de lieu de travail.
   La réservation de lieu de travail est créée dans le fuseau horaire d'un emplacement.

   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Mappage d'intérieur Types de lieu avec Prestation de services de lieu de travail types d'espace, reportez-vous à la section Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.

7. Sélectionnez **Dissocier l'étage** pour dissocier un étage du fournisseur de Mappage d'intérieur carte.
   Pour plus d'informations sur la liaison et la synchronisation d'objets Mappage d'intérieur de données de carte avec Mappage intérieur des lieux de travail la section Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.
8. Sélectionnez **Emplacement de bloc** pour définir une période de blocage de ces emplacements pour la réservation.
9. Pour ajouter une carte intérieure, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) pour sélectionner **Vue** > **Étage Workplace Indoor Mapping**.
   a. Dans le champ Étage de la **carte intérieure** , recherchez un étage et ajoutez-le.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'étage est ajouté au bâtiment.

Ajouter une zone à l'aide de Workplace Space Management

Créez un enregistrement pour chaque zone située à un étage.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'enregistrement d'étage de la zone est réglé sur actif.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin et sn_wsd_spcmgmt.manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez **Zone**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Ouvrez le formulaire dans la vue Gestion des espaces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.

b. Sélectionner **Vue** > **Gestion des espaces**.
La vue du formulaire change.

5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de zone

Champ	Description
Nom	Nom de la zone. Saisissez un nom unique. Par exemple, utilisez le nom de <location-name>-16 au lieu de 16 tout simplement. **Remarque :** N'utilisez pas de noms en double, car cela peut affecter le processus de réservation. Si vous modifiez le nom d'un bâtiment après l'avoir mis à jour, un message s'affiche pour indiquer que le **nom** sera écrasé lors du prochain processus de synchronisation. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.
Région	Région dans laquelle se trouve le bureau. Si votre organisation est présente dans plusieurs régions, sélectionnez celle où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Site	Emplacement du campus du bureau. Si plusieurs sites existent dans une région, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Campus	Nom du campus où le bureau exerce ses activités. Si plusieurs campus existent dans un site, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Bâtiment	Nom du bâtiment où se trouve la zone.
Étage	Nom ou numéro de l'étage où se trouve la zone.
Ordre	Lorsqu'un **ordre** de tri est configuré pour une zone, les noms de zones sont triés en conséquence. Si la valeur **Ordre** de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms de zones sont triés par ordre alphabétique en fonction du nom de l'étiquette.
Actif	Option permettant d'activer l'emplacement. Ce champ dépend du champ **État**. Si le champ **État** est défini sur **Futur** ou **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Est réservable	Option pour indiquer si la zone, les salles et les espaces situés dans cette zone sont disponibles à la réservation.
Statut	État de l'emplacement. ○ Si l'état de l'emplacement est actif, sélectionnez **Actif**. Si vous définissez l'état sur **Actif**, le champ **Actif** est activé. ○ Si l'emplacement ne sera disponible que dans le futur, sélectionnez **Futur**. Si vous définissez l'état sur **Futur**, le champ **Actif** est désactivé. ○ Si l'emplacement n'est plus fonctionnel pour l'utilisation, sélectionnez **Mis hors service**. Si vous définissez l'état sur **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé. ○ Pour rendre l'emplacement disponible uniquement pendant une durée limitée, sélectionnez **Temporaire**. Cet espace est disponible lorsqu'il est affecté à un utilisateur ou pour toutes les activités liées au lieu de travail. Le champ **Actif** est toujours activé.
Date de début planifiée	Date à laquelle vous prévoyez d'activer ou de réactiver l'emplacement. Si l'état est défini sur **Temporaire**, cette date est la date à laquelle l'emplacement est réactivé.
Date de fin planifiée	Date à laquelle vous prévoyez de mettre fin à l'état **Futur** ou **Mis hors service** de l'emplacement.
Date de début réelle	Date à partir de laquelle l'emplacement doit être actif.
Date de fin effective	Date à laquelle l'emplacement doit être mis hors service.
Capacité	Capacité de la zone.
Réévaluation	Option permettant de définir la fonctionnalité de réévaluation si la zone est associée à une allocation. L'allocation est affectée aux emplacements enfants de la zone, tels que les salles et les espaces, en fonction de l'action de réévaluation sélectionnée. Les choix sont les suivants : ○ **Non, séparez les informations sur l'étage et l'espace/la zone** : le centre de coûts ou le département n'est pas affecté aux zones, salles et espaces de l'étage. ○ **Oui et remplacez les allocations existantes** : le centre de coûts ou le département est affecté à toutes les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	zones, salles et espaces de l'étage. Si une zone, une pièce ou un espace a déjà une allocation, alors celle-ci est remplacée. ○ **Oui, mais conservez les allocations existantes** : le centre de coûts ou le département est affecté à toutes les zones, salles et espaces de l'étage. Si une zone, une pièce ou un espace a déjà une allocation, il n'est pas remplacé. **Remarque :** La fonctionnalité de réévaluation dépend également du fait que l'option **Réévaluer** soit activée ou non dans la salle et l'espace de la zone.
État de la réévaluation	État de la fonctionnalité de réévaluation. Les états sont les suivants : ○ **En cours** : le processus de réévaluation est encore en cours d'exécution. ○ **Terminé** : le processus de réévaluation est terminé.
Géré par le groupe	Groupe permettant de gérer les opérations liées au lieu de travail.
Gérée par	Gestionnaire de l'espace de travail supervisant toutes les opérations liées au lieu de travail.
Détails des mesures	
Unité	Unité de mesure de la taille. Selon l'unité sélectionnée, le nom du champ **Taille totale** et **Taille utilisable** change. Par exemple, si vous sélectionnez **Pieds carrés** comme unité, les champs s'intitulent **Nombre total de pieds carrés** et **Pieds carrés utilisables** s'affichent. Pour plus d'informations, consultez Calculer les propriétés du fichier CAD pour extraire l'espace ou la surface de la pièce.
Taille totale	Taille totale de la zone, calculée en fonction de la **taille** spécifiée pour chaque salle ou espace de la zone. Selon l'unité sélectionnée, le nom du champ **Taille totale** change. Par exemple, si vous sélectionnez **Pieds carrés** comme unité, le champ s'intitule **Nombre total de pieds carrés**. La taille est calculée indépendamment de l'utilisation spécifiée dans la configuration du type d'espace pour les salles et espaces enfants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ est automatiquement défini en fonction de la taille spécifiée dans ses emplacements enfants.
Taille utilisable	Taille utilisable dans la zone. Selon l'unité sélectionnée, le nom du champ **Taille utilisable** change. Par exemple, si vous sélectionnez **Pieds carrés** comme unité, le champ s'intitule **Pieds carrés utilisables**. Il s'agit de la quantité d'espace disponible pour la planification des activités de maintenance, d'infrastructure, etc. La taille utilisable est calculée selon la configuration du type d'espace pour les salles et espaces enfants. Si le **type d'espace** est configuré comme **utilisable**, alors la taille de l'espace est prise en compte dans le calcul. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la taille spécifiée dans ses emplacements enfants.
Dimension Pieds carrés/Mètres	Superficie calculée en pieds carrés ou en mètres carrés. Possibilité de calculer automatiquement la surface en mètres carrés ou en pieds carrés à partir des polylignes CAD si les polylignes sont définies comme des formes fermées ou si une unité est définie. Pour plus d'informations, consultez Calculer les propriétés du fichier CAD pour extraire l'espace ou la surface de la pièce.

6. Sélectionnez **Emplacement de bloc** pour définir une période de blocage de ces emplacements pour la réservation.
7. Pour ajouter une image, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) pour sélectionner **Vue** > **Lieu de travail**.
   a. Sélectionnez une **image** que vous souhaitez ajouter et chargez-la.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La zone est ajoutée à l'étage.

Que faire ensuite
Vous pouvez ajouter une allocation s'il n'y en a pas. Pour en savoir plus sur l'ajout d'une allocation, reportez-vous à la section Allouer un centre de coûts, un département ou une entité sur le lieu de travail. Dans la procédure, sélectionnez le module Zones au lieu du module Étages.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une salle à l'aide de Workplace Space Management

Créez un enregistrement pour chaque salle se trouvant dans un étage ou une zone. Spécifiez la taille de la salle. Affectez la salle à un centre de coûts ou à un département.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'étage et la zone de la salle sont réglés sur actif.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin et sn_wsd_spcmgmt.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez **Salles**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Ouvrez le formulaire dans la vue Gestion des espaces.
   a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
   b. Sélectionner **Vue** > **Gestion des espaces**.
   La vue du formulaire change.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de formulaire Salle

Champ	Description
Nom	Nom de la salle. Saisissez un nom unique. Par exemple, utilisez le nom de <location-name>-16 au lieu de 16 tout simplement. **Remarque :** N'utilisez pas de noms en double, car cela peut affecter le processus de réservation. Si vous modifiez le nom d'un bâtiment après l'avoir mis à jour, un message s'affiche pour indiquer que le **nom** sera écrasé lors du prochain processus de synchronisation. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.
Région	Région dans laquelle se trouve le bureau. Si votre organisation est présente dans plusieurs régions, sélectionnez celle où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Site	Emplacement du campus du bureau. Si plusieurs sites existent dans une région, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Campus	Nom du campus où le bureau exerce ses activités. Si plusieurs campus existent dans un site, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Bâtiment	Nom du bâtiment où se trouve la salle.
Étage	Étage où se trouve la salle.
Surface	Zone dans laquelle vous ajoutez la salle.
Actif	Option permettant d'activer l'emplacement. Ce champ dépend du champ **État**. Si le champ **État** est défini sur **Futur** ou **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé.
Est réservable	Option pour indiquer si la salle et les espaces se trouvant dans cette salle sont disponibles à la réservation.
Statut	État de l'emplacement. ○ Si l'état de l'emplacement est actif, sélectionnez **Actif**. Si vous définissez l'état sur **Actif**, le champ **Actif** est activé. ○ Si l'emplacement ne sera disponible que dans le futur, sélectionnez **Futur**. Si vous définissez l'état sur **Futur**, le champ **Actif** est désactivé. ○ Si l'emplacement n'est plus fonctionnel pour l'utilisation, sélectionnez **Mis hors service**. Si vous définissez l'état sur **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé. ○ Pour rendre l'emplacement disponible uniquement pendant une durée limitée, sélectionnez **Temporaire**. Cet espace est disponible lorsqu'il est affecté à un utilisateur ou pour toutes les activités liées au lieu de travail. Le champ **Actif** est toujours activé.
Date de début planifiée	Date à laquelle vous prévoyez d'activer ou de réactiver l'emplacement. Si l'état est défini sur **Temporaire**, cette date est la date à laquelle l'emplacement est réactivé.
Date de fin planifiée	Date à laquelle vous prévoyez de mettre fin à l'état **Futur** ou **Mis hors service** de l'emplacement.
Date de début réelle	Date à partir de laquelle l'emplacement doit être actif.
Date de fin effective	Date à laquelle l'emplacement doit être mis hors service.
Type d'espace	Type de l'espace du bureau. Pour configurer un nouveau type d'espace, consultez Ajouter une configuration du type d'espace.
Géré par le groupe	Groupe permettant de gérer les opérations liées au lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Gérée par	Gestionnaire de l'espace de travail supervisant toutes les opérations liées au lieu de travail.
Détails des mesures	
Unité	Unité de mesure de la taille.
Taille	Taille de la salle.
Dimension Pieds carrés/Mètres	Superficie calculée en pieds carrés ou en mètres carrés. Possibilité de calculer automatiquement la surface en mètres carrés ou en pieds carrés à partir des polylignes CAD si les polylignes sont définies comme des formes fermées ou si une unité est définie. Pour plus d'informations, consultez Calculer les propriétés du fichier CAD pour extraire l'espace ou la surface de la pièce.

6. Sélectionnez **Créer un code QR** pour générer et imprimer des codes QR pour cet espace.
7. Sélectionnez **Dissocier l'espace** pour dissocier un espace du fournisseur de Mappage d'intérieur carte. Pour plus d'informations sur la liaison et la synchronisation d'objets Mappage d'intérieur de données de carte avec Mappage intérieur des lieux de travail la section Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.
8. Sélectionnez **Emplacement de bloc** pour définir une période de blocage de ces emplacements pour la réservation.
9. Pour ajouter une image, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) pour sélectionner **Vue** > **Lieu de travail**.
   a. Sélectionnez l'onglet **Informations supplémentaires** .
   b. Sélectionnez une **image** que vous souhaitez ajouter pour une pièce et chargez-la.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La salle est ajoutée à la zone et à la salle.

Que faire ensuite
Vous pouvez ajouter une allocation s'il n'y en a pas. Pour en savoir plus sur l'ajout d'une allocation, reportez-vous à la section Allouer un centre de coûts, un département ou une entité sur le lieu de travail. Dans la procédure, sélectionnez le module Salles au lieu du module Étages.

Ajouter un espace à l'aide de Workplace Space Management

Créez un enregistrement d'espace pour chaque lieu de travail se trouvant dans un étage. Spécifiez le type et la taille de l'espace.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'étage, la zone et la salle de l'espace sont réglés sur actif.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin et sn_wsd_spcmgmt.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez **Espaces**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Ouvrez le formulaire dans la vue Gestion des espaces.
   a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
   b. Sélectionner **Vue** > **Gestion des espaces**.
   La vue du formulaire change.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Espace

Champ	Description
Nom	Nom de l'espace. Saisissez un nom unique. Par exemple, utilisez le nom de `<location-name>-16` au lieu de `16` tout simplement. **Remarque :** N’utilisez pas de noms en double, car cela peut affecter le processus de réservation. Si vous modifiez le nom d’un bâtiment après l’avoir mis à jour, un message s’affiche pour indiquer que le **nom** sera écrasé lors du prochain processus de synchronisation. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.
Titre	Titre de l’espace.
Région	Région dans laquelle se trouve le bureau. Si votre organisation est présente dans plusieurs régions, sélectionnez celle où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Site	Emplacement du campus du bureau. Si plusieurs sites existent dans une région, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Campus	Nom du campus où le bureau exerce ses activités. Si plusieurs campus existent dans un site, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Bâtiment	Nom du bâtiment du bureau pour cet espace de travail. Si plusieurs bâtiments existent dans une région, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Étage	Nom ou numéro de l'étage où cet espace de travail se situe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Surface	Nom de la zone à l'étage du bureau.
Actif	Option permettant d'activer l'emplacement. Ce champ dépend du champ **État**. Si le champ **État** est défini sur **Futur** ou **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé.
Est réservable	Option pour indiquer si l'espace est disponible à la réservation.
Statut	État de l'emplacement. ○ Si l'état de l'emplacement est actif, sélectionnez **Actif**. Si vous définissez l'état sur **Actif**, le champ **Actif** est activé. ○ Si l'emplacement ne sera disponible que dans le futur, sélectionnez **Futur**. Si vous définissez l'état sur **Futur**, le champ **Actif** est désactivé. ○ Si l'emplacement n'est plus fonctionnel pour l'utilisation, sélectionnez **Mis hors service**. Si vous définissez l'état sur **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé. ○ Pour rendre l'emplacement disponible uniquement pendant une durée limitée, sélectionnez **Temporaire**. Cet espace est disponible lorsqu'il est affecté à un utilisateur ou pour toutes les activités liées au lieu de travail. Le champ **Actif** est toujours activé.
Date de début planifiée	Date à laquelle vous prévoyez d'activer ou de réactiver l'emplacement. Si l'état est défini sur **Temporaire**, cette date est la date à laquelle l'emplacement est réactivé.
Date de fin planifiée	Date à laquelle vous prévoyez de mettre fin à l'état **Futur** ou **Mis hors service** de l'emplacement.
Date de début réelle	Date à partir de laquelle l'emplacement doit être actif.
Date de fin effective	Date à laquelle l'emplacement doit être mis hors service.
Type d'espace	Type de l'espace du bureau. Pour configurer un nouveau type d'espace, consultez Ajouter une configuration du type d'espace.
Fonction de l'espace	La valeur du champ est dérivée de la configuration du type d’espace de l’espace.
Type BOMA	Type BOMA auquel vous souhaitez associer cet espace. Si le type d’espace que vous avez sélectionné est déjà mappé avec un type BOMA, le champ est renseigné automatiquement avec le type BOMA mappé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour plus d’informations sur les types BOMA et pour configurer un type BOMA, reportez-vous à .Configurer un type BOMA
Type BOMA remplacé	Option permettant de spécifier le comportement de remplacement lorsque le mappage du type d’espace et du type BOMA est modifié.
Type d'affectation	Type d'affectation de l'espace. Spécifiez si l'espace est un lieu de travail flexible ou permanent. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous définissez le **type d'espace** en tant que **lieu de travail/ bureau**.
Géré par le groupe	Groupe permettant de gérer les opérations liées au lieu de travail.
Gérée par	Gestionnaire de l'espace de travail supervisant toutes les opérations liées au lieu de travail.
Capacité	Capacité de l’emplacement. Par défaut, la valeur est définie sur 1.
Taux de capacité	Taux de capacité de l’emplacement. Par défaut, la valeur est définie sur 1. Le champ indique le nombre de personnes que l’emplacement peut accueillir, par exemple, 1,5,2, etc.
Capacité totale	Le champ est automatiquement renseigné et est en lecture seule. La capacité totale est calculée comme suit : Capacité totale = Capacité * Rapport de capacité.
État de l'occupation	L’état d’occupation de l’espace.
Détails des mesures	
Unité	Unité de mesure de la taille.
Taille	Taille de l'espace.
Dimension en pieds carrés	Superficie calculée en pieds carrés ou en mètres carrés. Possibilité de calculer automatiquement la surface en mètres carrés ou en pieds carrés à partir des polylignes CAD si les polylignes sont définies comme des formes fermées ou si une unité est définie. Pour plus d'informations, consultez Calculer les propriétés du fichier CAD pour extraire l’espace ou la surface de la pièce.

6. Sélectionnez **Créer un code QR** pour générer et imprimer des codes QR pour cet espace.
7. Sélectionnez **Dissocier l’espace** pour dissocier un espace du fournisseur de Mappage d'intérieur carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d’informations sur la liaison et la synchronisation d’objets Mappage d'intérieur de données de carte avec Mappage intérieur des lieux de travail la section Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.

8. Sélectionnez **Emplacement de bloc** pour définir une période de blocage de ces emplacements pour la réservation.
9. Pour ajouter une image à un espace, sélectionnez l’icône Actions supplémentaires ( ) pour sélectionner **Vue** > **Lieu de travail**.
   a. Sélectionnez l’onglet **Informations supplémentaires** .
   b. Sélectionnez une **image** que vous souhaitez ajouter à un espace et chargez-la.
   L’image que vous avez ajoutée s’affiche sur la page récapitulative de la réservation d’un espace sélectionné.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'espace est ajouté à la zone. La taille de la zone et de l'étage sont calculées en fonction de la taille d'espace spécifiée.

Que faire ensuite
Ajouter une allocation, c’est-à-dire associer l’espace à un centre de coûts, un département et une entité du lieu de travail. Pour en savoir plus sur l’ajout d’une allocation, reportez-vous à la section Allouer un centre de coûts, un département ou une entité sur le lieu de travail. Dans la procédure, sélectionnez le module Espaces au lieu du module Étages.

Configurer un type d'espace utilisable avec Workplace Space Management

Spécifiez si un type d'espace est utilisable ou non à l'aide de la fonctionnalité de configuration de type d'espace. Spécifiez si l'espace peut ou non être utilisé pour les réservations.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Le type d'espace est configuré dans l'application. Sinon, référez-vous à Ajouter une configuration du type d'espace.
- Workplace Space Management est installé.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez un type d'espace en tant qu'utilisable. Spécifiez si le type d'espace peut être utilisé pour les réservations ou pour n'importe quelle autre planification relative à l'espace. Le type d'espace n'est pas utilisable s'il s'agit d'un espace de stockage ou d'un espace autonome qui ne peut pas être réservé ni inclus dans les activités liées à l'espace.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Configuration du type d'espace**.
2. Sélectionnez le type d'espace que vous souhaitez définir en tant qu'utilisable.
3. Ouvrez le formulaire dans la vue Gestion des espaces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.

b. Sélectionner **Vue** > **Gestion des espaces**.
La vue du formulaire change.

4. Cochez la case **Utilisable** pour activer la fonctionnalité.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le type d'espace est configuré comme étant utilisable.
La taille de tous les espaces affectés à ce type d'espace est calculée dans les champs **Taille utilisable** de leurs zones, étages et bâtiments.

Allouer un centre de coûts, un département ou une entité sur le lieu de travail

Affectez un centre de coûts, un département ou une entité du lieu de travail à un emplacement de lieu de travail. Gérez les consommations d'espace, les dépenses, les affectations sur le lieu de travail et les réservations en fonction d'un centre de coûts, d'un département ou d'une entité du lieu de travail.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version 2.16.1, le type d'allocation Cœur du lieu de travail**Département et Centre de coûts** n'est plus disponible. Une nouvelle **entité Lieu de travail** de type d'allocation est introduite et offre davantage d'avantages.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez le module applicable.
   - Espaces
   - Salles
   - Surfaces
   - Étages

   Example

   Par exemple, si vous souhaitez allouer un centre de coûts, un département ou une entité de lieu de travail à un étage, sélectionnez le module Étages.
3. Sélectionnez l'emplacement auquel vous souhaitez ajouter l'allocation.
4. Sur le formulaire, faites défiler vers le bas et sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe .
5. Remplissez les champs du formulaire.

Remarque :
Les champs **Date de début** et **Date de fin** suivent le fuseau horaire du système. Assurez-vous de renseigner les dates dans le contexte de l'emplacement du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'allocation

Champ	Description
Type	Option permettant de spécifier si vous souhaitez ajouter un centre de coûts, un département ou une entité sur le lieu de travail.
Centre de coûts	Centre de coûts auquel vous souhaitez affecter l'étage. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Centre de coûts** est sélectionné dans le champ **Type** .
Département	Département auquel vous souhaitez affecter l'étage. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Département** est sélectionné dans le champ **Type** .
Entité du lieu de travail	Entité du lieu de travail à laquelle vous souhaitez affecter l'espace. Ce champ apparaît uniquement lorsque **l'entité du lieu de travail** est sélectionnée dans le champ **Type** . Une entité parente et son entité enfant peuvent être allouées au même emplacement de lieu de travail. La date de début et de fin de l'entité enfant doit être comprise entre la date de début et la date de fin de l'entité parente.
Date de début	Date de début de l'allocation. Si la date de début et la date de fin ne sont pas renseignées, l'allocation est considérée comme permanente. Si la date de début est renseignée, mais que la date de fin n'est pas renseignée, l'allocation est considérée comme permanente après la date de début.
Date de fin	Date de fin de l'allocation. Vous ne pouvez définir une date de fin qu'après avoir défini une date de début. Une fois qu'une allocation a atteint sa date de fin, la *`Deactivate expired allocations`* tâche planifiée définit l'enregistrement d'allocation sur inactif. Lorsque la date de fin de l'allocation est dans les trente jours, la *`Allocation Expiry Notification`* tâche planifiée envoie une notification aux utilisateurs suivants : ○ Utilisateur affecté au champ **Contact principal** du département ○ Utilisateur affecté au champ **Gestionnaire** du centre de coûts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Utilisateurs affectés au champ **Géré par** ou **Géré par** du bâtiment ○ Utilisateurs affectés au champ **Géré par** ou **Géré par** de l'entité du lieu de travail
Profil d'allocation	Indiquez si l'allocation est destinée à la location ou à la propriété. Si l'allocation est louée, sélectionnez **Locataire**, sinon, si l'allocation est détenue, sélectionnez **Propriétaire**.
Pourcentage d'allocation	Spécifiez le pourcentage de l'allocation sur 100 %. Assurez-vous que le pourcentage alloué est égal à 100 %, y compris les autres allocations ayant le même profil d'allocation que l'emplacement. Par exemple, si les allocations A et B ont le **locataire** comme profil d'allocation, le pourcentage d'allocation de la location totale de A et B doit être de 100 %, par exemple 50-50 %, ou 25-75 %, ou toute somme.
Actif	Option permettant d'activer l'allocation.
Emplacement	Emplacement pour lequel vous allouez le centre de coûts, le département ou l'entité du lieu de travail. Ce champ est automatiquement défini sur le nom de l'emplacement du lieu de travail auquel vous ajoutez l'allocation.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
L'allocation est ajoutée à l'emplacement du lieu de travail.
Vous pouvez affecter l'allocation aux emplacements enfants tels que les zones, les salles et les espaces. Sélectionnez l'option **Réévaluation sur** le formulaire Étage ou Aire pour appliquer l'allocation. L'allocation est appliquée en fonction du paramètre **de réévaluation** spécifié dans les emplacements enfants.

Remarque :
Pour les allocations limitées dans le temps, seules les dates sont prises en compte pour l'allocation.

Configurer un espace de travail ou un bureau en tant que flexible ou permanent

Définissez si un espace est flexible ou permanent. Dans le portail de réservation, la disponibilité d'un espace pour un profil d'utilisateur dépend de son type d'affectation.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- L'espace est ajouté à l'application. Si ce n'est pas le cas, reportez-vous à Ajouter un espace à l'aide de Workplace Space Management.
- Le champ **Type d'espace**est défini sur **Lieu de travail/bureau** pour l'espace.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez spécifier si un bureau ou un espace de travail est un espace flexible ou permanent. Si vous définissez un espace comme permanent, celui-ci ne sera pas affiché pour les employés lorsqu'ils effectueront une réservation sur le portail.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez **Espaces**.
3. Sélectionnez l'espace que vous souhaitez affecter en tant qu'espace flexible ou permanent.
4. Ouvrez le formulaire dans la vue Gestion des espaces.
   a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
   b. Sélectionner **Vue** > **Gestion des espaces**.
   La vue du formulaire change.
5. Dans le champ **Type d'affectation**, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - **Aucun** : le **type d'affectation** est défini sur **Aucun** par défaut. L'espace est disponible à la réservation sur le portail de réservation ainsi que pour les profils d'utilisateur de l'espace de travail créés dans l'application Cœur du lieu de travail.
   - **Flexible** : sélectionnez cette option s'il s'agit d'un espace de travail flexible. Si vous sélectionnez cette option, l'espace est disponible à la réservation sur le portail de réservation. Toutefois, l'espace, étant donné qu'il est défini comme **flexible**, ne peut pas être affecté à un profil d'utilisateur, car il peut provoquer des anomalies. Seuls les espaces **permanents** peuvent être affectés à un profil d'utilisateur.
   - **Permanent** : sélectionnez cette option s'il s'agit d'un espace de travail permanent. Si vous sélectionnez cette option, l'espace est affiché comme disponible uniquement pour les utilisateurs créés dans l'application Cœur du lieu de travail. L'espace ne sera pas disponible à la réservation dans le portail de réservation.

     Si vous faites passer le **type d'affectation** de **Aucun** ou **Flexible** à **Permanent**, toutes les réservations futures déjà effectuées pour cet espace seront automatiquement annulées. Une notification concernant l'annulation est envoyée.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
L'espace est configuré comme flexible ou permanent en fonction du type d'affectation que vous avez sélectionné.

Mettre à jour les détails des mesures d'un emplacement de lieu de travail

Spécifiez la taille d'un emplacement. Si l'emplacement est une zone, un étage ou un bâtiment, vous pouvez mettre à jour ou recalculer la taille totale et utilisable.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'espace, la salle, la zone, l'étage ou le bâtiment est actif.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez le module applicable.
   - **Espaces**
   - **Salles**
   - **Surfaces**
   - **Étages**
   - **Bâtiments**

   Si, par exemple, vous souhaitez mettre à jour la taille d'un espace, sélectionnez **Espaces**.
3. Allez dans la section **Détails des mesures** et mettez à jour les mesures.

Section de détails des mesures

Champ	Description
Taille	Taille de la zone, de l'étage ou du bâtiment. Ce champ s'affiche si vous avez sélectionné le module Espaces ou Salles.
Taille totale	Taille totale de la zone, de l'étage ou du bâtiment.
Taille utilisable	Taille utilisable de la zone, de l'étage ou du bâtiment.
Unité de mesure	Unité de mesure utilisée pour afficher les tailles. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la valeur sélectionnée dans la propriété système *sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit*.

4. **Facultatif :** Recalculez la taille.
   Cliquez sur l'icône Recalculer la taille ( ) en regard du champ **Taille totale** ou **Taille utilisable** . L'icône Recalculer la taille s'affiche si vous modifiez les tailles manuellement. Les tailles sont automatiquement recalculées si la taille d'un emplacement enfant de l'emplacement sélectionné est modifiée.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. **Facultatif :** Pour recalculer les tailles de plusieurs emplacements de lieu de travail à la fois, suivez ces instructions :

   a. Sélectionnez le module d'emplacement du lieu de travail que vous voulez recalculer.
   Par exemple, pour recalculer la taille de plusieurs bâtiments, accédez à **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Bâtiments**.

   b. Sélectionnez ensuite l'emplacement que vous voulez recalculer.
   Par exemple, si vous êtes dans le module Bâtiments, cochez la case située à côté de chacun des bâtiments que vous souhaitez recalculer.

   c. **Facultatif :** Effectuez un recalcul sur tous les emplacements en même temps.
   Cochez la case en bas, à côté de l'option **Action sur les lignes sélectionnées...** .

   d. Cliquez sur **Action sur les lignes sélectionnées...**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après avoir cliqué, procédez comme suit :

- **Recalculer les tailles totales** : sélectionnez cette option pour recalculer la **taille totale** de tous les emplacements.
- **Recalculer les tailles utilisables** : sélectionnez cette option pour recalculer la **taille utilisable** de tous les emplacements.

Résultats

La taille de l'emplacement de lieu de travail est mise à jour.

Modifier l'état d'un emplacement du lieu de travail

Modifiez la disponibilité d'un emplacement du lieu de travail sur Actif, Futur, Temporaire ou Mis hors service. La disponibilité d'un emplacement du lieu de travail pour toutes les activités liées au lieu de travail est déterminée en fonction de l'état défini.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez un état pour un emplacement. Spécifiez les dates d'application de l'état. Selon le moment où vous souhaitez planifier la définition de l'état, spécifiez des dates de début et de fin planifiées. Après avoir confirmé une date pour laquelle le changement d'état doit être appliqué, spécifiez les dates de début et de fin réelles.

- Vous pouvez spécifier l'état des emplacements de hiérarchie Campus et ceux inférieurs. Les changements d'état sont appliqués de la hiérarchie supérieure à la hiérarchie inférieure.
- Le changement d'état est appliqué uniquement aux emplacements enfants qui ont le même état. Par exemple, si vous avez remplacé l'état d'un étage défini sur **Actif** par **Futur**, seules les salles de cet étage dont l'état est **Actif** passent à l'état **Futur**. S'il existe des salles dont l'état est **Temporaire**, **Futur** ou **Mis hors service**, leur état reste inchangé. Le changement d'état est appliqué de la même façon aux emplacements du lieu de travail enfants, c'est-à-dire aux espaces de cette salle.
- Si vous définissez l'état d'un emplacement sur **Futur** ou **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé et cet emplacement n'est pas disponible pour les activités liées au lieu de travail.
- Lorsque vous créez un enregistrement pour un emplacement du lieu de travail, les champs **État**, **Date de début planifiée**, **Date de fin planifiée**, **Date de début réelle** et **Date de fin effective** sont automatiquement renseignés avec les valeurs de champ de l'emplacement parent de cet emplacement.
- Les valeurs des champs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** doivent être identiques ou comprises entre les valeurs des champs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** de l'emplacement parent.
- S'il existe des emplacements enfants actuellement réservés, qui ont un ticket de lieu de travail actif ou qui sont affectés en tant qu'emplacement permanent à un utilisateur, vous ne pouvez pas remplacer l'état d'un emplacement **Actif** par **Futur** ou **Mis hors service**.
- Si vous définissez l'état d'un emplacement sur **Futur** ou **Mis hors service**, les employés ne peuvent pas réserver cet emplacement et ses emplacements enfants. Les emplacements ne sont pas affichés aux employés lors de la réservation. Si un employé définit l'un des emplacements comme favori de l'employé, l'option **Réserver** pour cet emplacement est désactivée sur la page Mes favoris de l'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l'état de l'un des emplacements enfants est **Actif** ou **Temporaire**, l'état de son emplacement parent ne peut pas être défini sur **Futur** ou **Mis hors service**. Par exemple, si un espace est défini sur **Actif** ou **Temporaire**, vous ne pouvez pas définir l'état de l'étage sur **Futur** ou **Mis hors service**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez **Espaces**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Ouvrez le formulaire dans la vue Gestion des espaces.
   a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
   b. Sélectionner **Vue** > **Gestion des espaces**.
   La vue du formulaire change.
5. Modifiez l'état dans le champ **État**.
6. Renseignez le champ **Date de début planifiée** avec la date d'activation/de réactivation prévue de l'emplacement.
7. Renseignez le champ **Date de fin planifiée** avec la date de mise hors service prévue de l'emplacement.
8. Renseignez le champ **Date de début réelle** avec la date d'activation de l'emplacement.
9. Renseignez le champ **Date de fin effective** avec la date de mise hors service de l'emplacement.
10. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

L'état de l'emplacement est modifié et appliqué à tous les emplacements enfants.

Une tâche planifiée s'exécute tous les mois et un e-mail de rappel est envoyé aux gestionnaires du lieu de travail concernant l'activation ou la mise hors service des emplacements. Les gestionnaires doivent modifier manuellement l'état des emplacements répertoriés dans l'e-mail.

- L'e-mail de rappel inclut des informations sur les emplacements nécessitant une activation basée sur le champ **Date de début planifiée**. L'e-mail inclut également les emplacements qui nécessitent une mise hors service en fonction du champ **Date de fin effective**.
- Outre les e-mails mensuels, les e-mails de rappel concernant l'activation ou la mise hors service des emplacements sont envoyés les jours suivants :
  - Pour l'activation :
    - Une semaine avant la **date de début planifiée**.
    - À la **date de début planifiée**.
  - Pour la mise hors service :
    - Une semaine avant la **date de fin réelle**.
    - À la **date de début réelle**.

Configurer un type BOMA

Définissez un type BOMA à l'aide duquel vous pouvez classer un espace en fonction de sa norme BOMA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Assurez-vous que Workplace Space Management l'application est installée.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin et sn_wsd_spcmgmt.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Classez un espace en fonction des normes de la Building Owners and Managers Association (BOMA). En fonction du type BOMA d'un espace, l'organisation détermine le type d'espace, planifie l'immobilier, calcule les rétrofacturations, effectue la gestion des fournisseurs, etc. Comme pour la configuration du Cœur du lieu de travail type d'espace, vous pouvez également classer un espace par rapport à la norme BOMA et mapper les deux.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Configuration du type BOMA**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire de type BOMA, entrez un **nom** pour le type BOMA.
4. Sélectionnez **Actif** pour activer le type BOMA.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le type BOMA est configuré. Pour mapper le type BOMA avec un type Espace, reportez-vous à .Mapper un type d'espace avec le type BOMA

Mapper un type d'espace avec le type BOMA

À l'aide Workplace Space Management de , mappez un type d'espace que vous avez créé à l'aide d'un Cœur du lieu de travail type BOMA.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Le type d'espace est configuré. Pour configurer un type d'espace, reportez-vous à .Ajouter une configuration du type d'espace
- Le type BOMA est configuré. Pour configurer un type BOMA, reportez-vous à .Configurer un type BOMA

Rôle requis : sn_wsd_core.admin et sn_wsd_spcmgmt.manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Configuration du type d'espace**.
2. Sélectionnez le type d'espace que vous mappez avec le type BOMA.
3. Ouvrez le formulaire dans la vue Gestion des espaces.
   a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
   b. Sélectionner **Vue** > **Gestion des espaces**.
   La vue du formulaire change.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Type BOMA** , sélectionnez le type BOMA avec lequel vous souhaitez mapper le type d'espace.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Le type d'espace est mappé avec un type BOMA. Tous les espaces affectés à ce type d'espace seront classés avec le type BOMA sélectionné.

Créer une règle pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace

Définissez une règle de recommandation d'espace à l'aide de laquelle les espaces admissibles doivent être calculés lorsqu'un utilisateur émet une demande d'assistance d'espace à l'aide de Espace de travail du Portail de services. Vous devez disposer du module d'extension Workplace Central.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Le module d'extension Workplace Central est installé.
- Gestion des tickets de lieu de travail est installé.
- Cœur du lieu de travail est installé.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez des règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace et spécifiez le type de règle en fonction duquel les résultats de l'espace doivent être calculés. Vous pouvez définir des types de règles tels que Condition, Script avancé, Ignorer les espaces bloqués et Proximité.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace

Champ	Description
Nom de la règle	Nom de la règle.
Type de règle	Type de règle. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Condition** : option permettant de définir la règle avec des conditions. Vous pouvez sélectionner la table sur laquelle vous souhaitez définir les conditions et ajouter les conditions qui doivent être remplies dans la règle. ○ **Script avancé** :Option permettant de configurer un script à exécuter sur la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	table Espace. Assurez-vous que le script renvoie une requête sur la table Espace. ○ **Ignorer les espaces bloqués** : option permettant de définir la règle pour ignorer les espaces bloqués lors de la recommandation d'espaces. Par défaut, l'option est définie sur **Ignorer les espaces bloqués**. ○ **Proximité** : option permettant de définir la règle selon laquelle l'espace doit être à proximité exacte du centre de coûts ou du département spécifié. Vous pouvez spécifier le niveau d'emplacement où vous souhaitez implémenter la proximité.
Actif	Option permettant d'activer la règle.
Condition **Remarque :** Cet onglet s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Condition** dans le champ **Type de règle** .	
Table de condition	Table sur laquelle vous souhaitez exécuter les conditions.
Conditions	Conditions que vous souhaitez exécuter sur la table. Sélectionnez **Nouveau critère** pour ajouter plusieurs conditions.
Script **Remarque :** Cet onglet s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Script avancé** dans le champ **Type de règle** .	
Script	Script que vous voulez exécuter sur la table Espace. Le script s'exécutera sur la table et renverra des espaces admissibles. Assurez-vous que les scripts renvoient une requête sur la table Espace.
Proximité	
Proximité à	Sélectionnez le niveau d'emplacement où la proximité doit être implémentée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La règle pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace est créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Ajouter des règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace à un ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace

Configurer un ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace

Créez un ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace comprenant plusieurs règles. L'ensemble de règles calcule les espaces admissibles lorsqu'un utilisateur soumet une demande d'assistance en matière d'espace à l'aide du Espace de travail du Portail de services. Vous devez disposer du module d'extension Workplace Central.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Le module d'extension Workplace Central est installé.
- Gestion des tickets de lieu de travail est installé.
- Cœur du lieu de travail est installé.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace est une collection de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace en fonction desquelles les espaces sont qualifiés. Par défaut, **l'ensemble de règles par défaut des recommandations sur l'espace** est utilisé pour créer des espaces admissibles lorsqu'une demande d'aide sur l'espace est soumise.

Si vous créez un nouvel ensemble de règles, pour que l'action de correspondance exacte fonctionne sur la demande d'assistance spatiale, les règles que vous ajoutez dans le nouvel ensemble de règles doivent également contenir les règles ajoutées dans **l'ensemble de règles par défaut des recommandations sur l'espace**. Le **type de règle** des règles doit être **un script avancé**. Vous pouvez consulter l'ensemble de règles par défaut existant pour plus d'informations sur la façon dont le script avancé est configuré pour fonctionner avec l'action de correspondance exacte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Ensembles de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Ensembles de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace

Champ	Description
Nom de l'ensemble de règles	Nom de l'ensemble de règles.
Description	Description de l'ensemble de règles.
Configuration de résultat	Option permettant de spécifier à quel niveau d'emplacement les espaces résultants doivent être affichés. Spécifiez si les espaces du même étage, du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	même bâtiment ou du même campus doivent être affichés.
Actif	Option permettant d'activer l'ensemble de règles.
Ordre	Ordre d'implémentation. La règle définie avec l'ordre le plus bas est appliquée.
Table de condition	Table à laquelle vous souhaitez appliquer les conditions. Par défaut, la table Ticket du lieu de travail est sélectionnée.
Condition	Conditions que vous souhaitez appliquer sur la **table Condition** sélectionnée. Pour ajouter des conditions, sélectionnez **Nouveau critère**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace est créé.

Que faire ensuite
Créer une règle pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace

Ajouter des règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace à un ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace

Ajouter des règles à un ensemble de règles de recommandation d'espace en fonction desquelles les espaces admissibles doivent être calculés lorsqu'une demande d'aide sur l'espace est émise à l'aide du Espace de travail du Portail de services. Un ensemble de règles est un ensemble de règles.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Gestion des tickets de lieu de travail est installé.
- Cœur du lieu de travail est installé.
- Les règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace sont déjà créées. Sinon, Créer une règle pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace.
- L'ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace est déjà créé. Sinon, Configurer un ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Ensembles de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace**.
2. Sélectionnez l'ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace auquel vous souhaitez ajouter la règle.
3. Sur le formulaire, faites défiler vers le bas jusqu'à la liste connexe Règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Modifier...**.
5. Définissez l'option de filtre **Actif** sur **Vrai** dans le formulaire Modifier les membres.
6. Sélectionnez les règles en procédant comme suit :
   a. Sélectionnez les règles dans la colonne **Collection** à gauche.
   b. Déplacez la sélection vers la colonne **Liste de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace** à droite.
      Pour déplacer la règle, utilisez l'icône Ajouter/Supprimer (icône).
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
La règle pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace est ajoutée à l'ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace sélectionné.

Émettre une demande d'assistance concernant l'espace

Soumettez une demande de service du lieu de travail pour obtenir des recommandations d'allocation d'espace à l'aide du Espace de travail du Portail de services. L'aide Prestation de services de lieu de travail concernant les espaces vous propose les meilleures options de plan d'allocation d'espace en fonction de la quantité d'espace et du département que vous spécifiez. Vous pouvez sélectionner l'allocation la plus appropriée ou aucune. En fonction de votre sélection, le planificateur d'espace déploie le plan à utiliser.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Le module d'extension Workplace Central est installé.
- Gestion des tickets de lieu de travail Le module d'extension est installé.
- Pour afficher les recommandations sur l'espace sur la carte, la carte d'étage doit être configurée à l'aide de Mappage intérieur des lieux de travail.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Spécifiez le département et le nombre d'espaces que vous souhaitez affecter à ce département à un étage. Spécifiez l'emplacement où vous souhaitez afficher la recommandation d'allocation. En fonction des spécifications soumises sur le formulaire, le système vous propose des options contenant les plans d'attribution d'espace les plus appropriés dans ce bâtiment. Si le département sélectionné existe à l'étage que vous avez sélectionné, les espaces sont recommandés à proximité de ce département.

Vous pouvez sélectionner la meilleure option et soumettre la sélection. Si une approbation est configurée, le plan est envoyé pour approbation à votre gestionnaire. Le plan d'espace sélectionné est dirigé vers le planificateur d'espace. Le planificateur d'espace examine le plan et le déploie en conséquence.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**.
   Les Espace de travail du Portail de services ouvertures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Ouvrez la catégorie Général.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Général**.

   > **Remarque :**
   > S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Général**.

3. Sélectionnez **la demande d'assistant d'espace**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de demande d'assistant d'espace

Champ	Description
Nom de la demande	Nom descriptif de la demande.
Allouer l'espace par	Le type d'allocation est défini avec le type d'allocation par défaut défini par votre administrateur. **Remarque :** Si aucun type d'allocation n'est spécifié, vous ne pouvez pas traiter la demande.
Demandé pour	Option permettant de spécifier l'utilisateur pour lequel vous émettez la demande d'assistance en matière d'espace.
Sélectionner un département	Département sur lequel vous souhaitez allouer les espaces. Cette option s'affiche **si Département** est défini dans le champ **Allouer l'espace par** .
Sélectionner un centre de coûts	Centre de coûts en fonction duquel vous souhaitez allouer des espaces. Cette option s'affiche uniquement si Centre de **coûts** est défini dans le champ **Allouer l'espace par** .
Sélectionner un type d'entité sur le lieu de travail	Type d'entité du lieu de travail en fonction duquel vous souhaitez allouer des espaces. Cette option s'affiche si **l'entité du lieu de travail** est définie dans le champ **Allouer l'espace par** .
Sélectionner une entité sur le lieu de travail	Entité du lieu de travail en fonction de laquelle vous souhaitez allouer des espaces. Cette option s'affiche si **l'entité du lieu de travail** est définie dans le champ **Allouer l'espace par** .
Motif de la demande	Option permettant de sélectionner le motif de la demande.
Type d'espace	Option permettant de spécifier le type d'espaces souhaité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Correspondance exacte (type d’espace)	Option permettant de confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces qui correspondent exactement au type d’espace sélectionné.
Type d'affectation	Option permettant de spécifier si vous souhaitez des espaces flexibles ou permanents.
Quantité/Capacité	Nombre d’espaces que vous souhaitez allouer.
Région	Région dans laquelle vous souhaitez allouer de l’espace.
Campus	Campus dans lequel vous souhaitez allouer de l’espace.
Site	Site dans lequel vous souhaitez allouer de l’espace.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel vous souhaitez allouer de l’espace.
Correspondance exacte (bâtiment)	Option permettant de confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces qui correspondent exactement au bâtiment sélectionné.
Date de déplacement vers l'intérieur	Option permettant de spécifier la date à partir de laquelle vous souhaitez implémenter l’allocation d’espace.
Correspondance exacte (date d’emménagement)	Option permettant de confirmer que vous souhaitez voir uniquement les espaces disponibles à la date de déplacement sélectionnée. Cette option n’est pas disponible à partir de la Workplace Space Management version 1.12.0.
Date de déplacement vers l'extérieur	Option permettant de spécifier la date de fin à laquelle vous souhaitez allouer les espaces.
Correspondance exacte (date de déplacement)	Option permettant de confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces disponibles jusqu’à la date de déplacement sélectionnée. Cette option n’est pas disponible à partir de la Workplace Space Management version 1.12.0.
Ajouter des pièces jointes	Option permettant de joindre les fichiers de support si nécessaire.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   La demande est envoyée. Une fois la demande envoyée, la page des détails de la demande s’ouvre.
6. Sur la page Ma demande, sélectionnez **Plans de l’espace**.
   Actualisez la page pour afficher les options de plan d’espace.
   La page affiche les options qui disposent des allocations d’espace les plus appropriées pour le centre de coûts ou le département sélectionné à l’étage sélectionné, ainsi que le pourcentage de correspondance.
7. Examinez les options affichées.
   Le pourcentage de correspondance est affiché sous chaque option.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. **Facultatif :** Affichez les allocations d'espace sur la carte en sélectionnant **Afficher les espaces sur la carte**.

   Remarque :
   Vous pouvez afficher les allocations d'espace sur la carte uniquement si une carte d'étage est configurée pour l'étage.

9. Sélectionnez une option parmi les options fournies.

   a. Sur la page Ma demande, sélectionnez **Tâches/Tâches.**

   b. Dans **l'option Sélectionner un plan d'espace**, sélectionnez **Afficher la tâche**.
   Une page avec toutes les options affichées dans le **plan d'espace** s'affiche pour la sélection.

   c. Sélectionnez **Sélectionner** en regard de l'option avec laquelle vous souhaitez continuer.

   d. **Facultatif :** Si vous ne souhaitez sélectionner aucune option pour une raison quelconque, sélectionnez **Aucune des options ci-dessus**.

      Remarque :
      Si vous sélectionnez **Aucune des options ci-dessus**, la demande est fermée et l'état est défini sur **Fermé terminé**

   e. Après la sélection, sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

L'option que vous avez sélectionnée est soumise. À tout moment, vous pouvez afficher l'option sélectionnée dans l'onglet **Plans d'espace** . Une fois la sélection envoyée, les actions suivantes sont effectuées en fonction du processus d'approbation configuré par votre organisation :

- Si un processus d'approbation est configuré pour votre profil d'utilisateur, la demande d'espace est envoyée à votre gestionnaire pour approbation. L'état de la demande d'espace devient En attente d'approbation.
  - Si votre gestionnaire approuve, la demande d'espace est envoyée pour déploiement et l'état devient Approuvé.
  - Si votre gestionnaire refuse, alors la demande d'espace est rejetée et l'état devient Fermé incomplet.
- Si votre profil d'utilisateur ne nécessite pas d'approbation, la demande d'espace est transférée au planificateur d'espace de votre organisation et l'état devient **Approuvé.**

Créer une configuration d'affichage par

Créez une configuration pour filtrer la vue du planificateur de scénarios ou de la vue d'ensemble du bâtiment.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Configuration des paramètres d'affichage par**
2. Dans la liste Afficher par configurations, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Afficher par configuration.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Afficher par formulaire de configuration.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Examen des changements d'allocation

Examinez les changements d'allocation dans la table Suivi des changements de type d'allocation d'espace pour planifier les changements de vos scénarios.

La table Suivi des changements de type d'allocation d'espace [sn_wsd_spcmgmt_space_allocation_type_change_tracker] contient des informations sur les changements d'allocation sur votre lieu de travail.

Vous pouvez consulter les colonnes de table pour obtenir des informations sur le type de changements d'allocation.

Après avoir examiné les changements d'allocation, vous pouvez apporter des changements à votre scénario. Par exemple, si le parent d'une entité de lieu de travail est modifié, vous pouvez déplacer les espaces existants vers le parent précédent et allouer des espaces à partir du nouveau parent. Si un centre de coûts ou un département est supprimé ou rendu inactif, vous pouvez supprimer les allocations de votre scénario.

Type d'allocation d'espace Colonnes Suivi des changements

Colonne	Description
Type de changement	Type de changement d'allocation effectué sur le lieu de travail. **Inactif** L'allocation a été rendue inactive. **Supprimé** L'allocation a été supprimée. **Changer de parent** Le parent de l'entité du lieu de travail a été modifié.
Centre de coûts	Centre de coûts impacté par le changement.
Département	Département impacté par le changement.
Quartier	Quartier impacté par le changement.
Entité du lieu de travail	Entité du lieu de travail impactée par le changement.
ID d'enregistrement supprimé	ID système de l'enregistrement d'allocation qui a été supprimé. Ce champ n'est renseigné que si le type de changement est **Supprimé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'allocation d'espace Colonnes Suivi des changements (suite)

Colonne	Description
Domaine	Domaine dans lequel l'allocation a été modifiée.
Table parente	Table dans laquelle le type d'allocation est stocké.
Parent précédent	Parent précédent de l'entité du lieu de travail. Ce champ s'applique aux entités du lieu de travail et est renseigné uniquement si le type de changement est **Changer de parent**.

Gestion des quartiers

Neighborhood est déplacé de la Workplace Space Management version 1.17.0 à Cœur du lieu de travail la version 2.23.2.

Remarque :
Lors de la mise à niveau d'une version précédente vers la version actuelle, le script correctif Migrer le quartier vers le noyau transfère les données des anciennes tables vers les nouvelles.

Reportez-vous à Gestion des quartiers pour plus d'informations sur les quartiers.

Références de Workplace Space Management

Plusieurs composants et propriétés sont installés avec Workplace Space Management.

Composants installés avec Workplace Space Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Workplace Space Management, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés avec Workplace Space Management

Rôles pour Workplace Space Management

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_wsd_spcmgmt.admin	En tant qu'administrateur Workplace Space Management, vous avez accès à l'application dans sa totalité.	sn_wsd_spcmgmt.manager
sn_wsd_spcmgmt.manager	En tant que gestionnaire de l'espace de travail, vous avez accès à l'application dans sa totalité.	Aucun
sn_wsd_spcmgmt.space_planner	En tant que planificateur d'espace de travail, vous pouvez créer un scénario et le déployer	• sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_move.reader • sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_core.écrivain_profil • sn_wsd_central.workspace_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles pour Workplace Space Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• view_changer • sn_wsd_spcmgmt.manager • sn_wsd_core.location_writer
sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader	En tant que lecteur de scénarios sur le lieu de travail, vous pouvez afficher des scénarios en mode lecture seule.	sn_wsd_central.workspace_user
sn_wsd_spcmgmt.schedule_plan_reader	En tant que lecteur de plan de calendrier, vous pouvez afficher les plans de calendrier en mode lecture seule.	Aucun
sn_wsd_spcmgmt.schedule_plan_writer	En tant que rédacteur de plan de calendrier, vous pouvez créer et modifier des plans de calendrier.	sn_wsd_spcmgmt.schedule_plan_reader
sn_wsd_spcmgmt.propriétaire_projet	En tant que propriétaire du projet, vous pouvez créer et gérer des plans de calendrier.	• sn_wsd_spcmgmt.schedule_plan_writer • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_core.task_reader • lecteur_profil sn_wsd_core • sn_wsd_core.lecteur_emplacement • sn_wsd_central.workspace_user • sn_wsd_core.lecteur_équipe_

Tables installées avec Workplace Space Management

Remarque :
Le quartier est déplacé de Workplace Space Management [version] à Cœur du lieu de travail [version]. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Cœur du lieu de travail.

Tables pour Workplace Space Management

Table	Description
Allocation [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map]	Stocke des informations sur tous les départements et centres de coûts créés dans l'application.
Suivi de l'état de l'emplacement du lieu de travail [sn_wsd_spcmgmt_location_status_tracker]	Stocke des informations sur tous les changements d'état des emplacements.
Quartier [sn_wsd_spcmgmt_neighborhood]	Stocke les informations sur un quartier allouées à un centre de coûts, un département ou un groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables pour Workplace Space Management (suite)

Table	Description
	Cette table est obsolète à partir de la Workplace Space Management version 1.17.0.
Règle d'affectation utilisateur pour quartier [sn_wsd_spcmgmt_neighborhood_user_assignment]	Stocke des informations sur la règle d'affectation utilisateur du quartier pour créer et ajouter de nouveaux utilisateurs à un quartier. Cette table est obsolète à partir de la Workplace Space Management version 1.17.0.
Espace du quartier [sn_wsd_spcmgmt_neighborhood_m2m_space]	Stocke des informations sur un espace de quartier. Cette table est obsolète à partir de la Workplace Space Management version 1.17.0.
Configuration Afficher par [sn_wsd_spcmgmt_view_by_configuration]	Stocke des informations sur la vue par configurations créées pour la planification de scénarios ou la vue d'ensemble du bâtiment.
Plan de calendrier [sn_wsd_spcmgmt_schedule_plan]	Stocke des informations telles que la date de début, la date de fin et le calendrier sélectionné pour les plans de calendrier.
Espace du plan de calendrier [sn_wsd_spcmgmt_schedule_plan_space]	Stocke des informations sur les espaces de travail sélectionnés pour les plans de calendrier.
Utilisateur du plan de calendrier [sn_wsd_spcmgmt_schedule_plan_user]	Stocke des informations sur les utilisateurs sélectionnés pour les plans de calendrier.
Espace utilisateur du plan de calendrier [sn_wsd_spcmgmt_schedule_plan_user_space]	Stocke des informations sur l'utilisateur par rapport au mappage d'espace et les problèmes de validation pour les plans de calendrier.
Suivi des changements de type d'allocation d'espace [sn_wsd_spcmgmt_space_allocation_type_change_tracker]	Stocke des informations sur les changements apportés aux types d'allocation, qui peuvent être révisées pour planifier et modifier des scénarios.

Propriétés installées avec Workplace Space Management

Personnalisez les propriétés disponibles avec Workplace Space Management.

Ces propriétés sont disponibles pour le Workplace Space Management.

Remarque :
Toutes ces propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Workplace Space Management

Propriété	Description
sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit	Cette propriété vous permet de spécifier l'unité de mesure d'une zone par défaut. • Type : liste de choix • Choix : **sq_feet**, **sq_meter** • Valeur par défaut : **sq_feet**

Afficher par formulaire de configuration

Le formulaire de configuration Afficher par vous permet de sélectionner la table et le champ utilisés pour filtrer la vue sur le planificateur de scénarios ou la vue d'ensemble du bâtiment.

Afficher par formulaire de configuration

Champ	Description
Titre	Titre de la vue par configuration affichée sur le planificateur de scénarios ou la vue d'ensemble du bâtiment.
Afficher par table	Table contenant le champ que vous souhaitez utiliser pour la configuration Afficher par. Les tables suivantes sont prises en charge pour les configurations d'affichage par : • Détail de l'espace du plan du scénario [sn_wsd_spcmgmt_scenario_plan_space_detail] • Espace [sn_wsd_core_space] • Détail de l'espace [sn_wsd_spcmgmt_space_detail]
Afficher par champ	Champ utilisé pour filtrer la vue du planificateur de scénarios ou la vue d'ensemble du bâtiment. Vous pouvez remonter pas à pas vers deux champs maximum. Vous ne pouvez sélectionner que les champs de type référence, choix ou vrai/faux.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement.
Application	Application dans laquelle l'enregistrement est créé. Ce champ est automatiquement défini sur Gestion des espaces du lieu de travail et ne peut pas être modifié.
Mode	Mode dans lequel la configuration d'affichage par est activée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher par formulaire de configuration (suite)

Champ	Description
	Remarque : • La vue d'ensemble du bâtiment n'est pas prise en charge pour la table Détails de l'espace du plan du scénario [sn_wsd_spcmgmt_scenario_plan_space_detail]. • La planification de scénarios n'est pas prise en charge pour la table Détails de l'espace [sn_wsd_spcmgmt_space_detail].
Ordre	Ordre de la vue par configuration dans la liste déroulante du planificateur de scénarios ou de la vue d'ensemble du bâtiment.
Domaine	Domaine pour la configuration d'affichage par. Ce champ est automatiquement défini sur global.

Gestion de l'entretien des lieux de travail

Gestion de l'entretien des lieux de travail fournit des plans de maintenance préventive pour les actifs de l'entreprise et les emplacements du lieu de travail. Les gestionnaires de maintenance peuvent effectuer la planification de la maintenance des services du lieu de travail.

Premiers pas

Explorer

En savoir plus sur les concepts et les fonctionnalités de la gestion de l'entretien des lieux de travail

Configurer

Installer et configurer Gestion de l'entretien des lieux de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Gérer



Gérer les enregistrements d'emplacement de gestion de l'entretien des lieux de travail

Références



En savoir plus sur les rôles, les propriétés et les composants de la gestion de l'entretien des lieux de travail

Explorer la gestion de l'entretien des lieux de travail

Les administrateurs et les gestionnaires du lieu de travail peuvent créer des plans de maintenance pour la maintenance préventive. Créez des calendriers basés sur la durée ou les compteurs pour les emplacements ou les actifs. Associez différents modèles à vos enregistrements de plan pour créer des tickets de maintenance.

Vous pouvez créer et gérer des plans de maintenance pour les modèles de lieu de travail (actifs) et l'emplacement (espaces). Les tickets de maintenance préventive sont créés en fonction du temps écoulé ou de l'utilisation mesurée d'un actif. Par exemple : machines à café, ascenseurs, éclairage et mobilier.

Publiez vos plans de maintenance et automatisez les calendriers pour créer des tickets de maintenance pour les enregistrements de plan. Les tickets de maintenance sont créés en réponse aux problèmes sur le lieu de travail où des travaux correctifs sont nécessaires. Par exemple : des déversements de café, des meubles cassés, etc.

Les agents du lieu de travail se voient affecter des tickets de maintenance pour agir sur les tickets planifiés. Les agents du lieu de travail peuvent créer, afficher, mettre à jour et supprimer des tickets de maintenance.

Avantages

Les administrateurs et les gestionnaires d'espaces de travail peuvent effectuer les actions suivantes :

- Créez des plans de maintenance pour les modèles de lieu de travail (actifs) et les emplacements du lieu de travail.
- Créez des calendriers ou copiez un calendrier existant pour un plan de maintenance.
- Créez des calendriers basés sur la durée ou sur le compteur.
- Associez un modèle (service du lieu de travail) à un enregistrement de plan, un plan de maintenance, un actif ou un emplacement. Vous pouvez construire n'importe quelle condition dans la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail (sn_wsd_maintenance_service_config), et le modèle est affecté à un ticket de maintenance lorsqu'une condition est satisfaite. Associez plusieurs modèles aux plans de maintenance ainsi qu'à l'intérieur des plans de maintenance.

  Par exemple, les plans de maintenance créés pour les imprimantes d'un emplacement utilisent le modèle A. De même, les plans de maintenance des bureaux utilisent le modèle B. Pour obtenir une granularité supplémentaire dans les plans de maintenance, vous pouvez affecter différents modèles pour différents types d'imprimantes ou de modèles (HP, Cannon, etc.). Vous pouvez également utiliser un modèle différent pour différents calendriers de maintenance (quotidien, hebdomadaire, trimestriel, etc.).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le travail de planification recherche un modèle associé et crée des tickets de maintenance. Il pré-crée également des tickets de maintenance pour les enregistrements de plan dont le calendrier est inférieur à un jour.
- Suivez et surveillez les enregistrements de plan de maintenance et les tickets de maintenance sur Centre des lieux de travail.
- Analysez les mesures et les tendances pour afficher les cas de maintenance préventive par rapport aux cas de maintenance corrective. Les administrateurs et les gestionnaires du lieu de travail peuvent prendre les mesures appropriées pour réduire les problèmes de maintenance correctifs. Par exemple, pannes soudaines et pannes d'imprimante. Créez des plans de maintenance pour vos modèles et actifs afin de réduire le volume de tickets correctifs. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord et analyse de Workplace Maintenance Management.

Configuration de Gestion de la maintenance

Installez et configurez Gestion de l'entretien des lieux de travail pour créer et gérer des plans de maintenance des lieux de travail.

Installer Workplace Maintenance Management

Installez l'application Gestion de l'entretien des lieux de travail (à partir du ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer

L'installation de Workplace Maintenance Management (sn_wsd_maintenance) active/installe les éléments suivants :

1. Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance.

   La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

2. Vérifiez que les modules d'extension suivants sont activés :
   - Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
   - Centre des lieux de travail (sn_wsd_central)
   - Modèle d'entreprise et classes d'actifs (sn_ent)
   - Gestion des tickets de lieu de travail (sn_wsd_case)
   - Gestion des déplacements sur le lieu de travail

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Workplace Maintenance Management
- ID de l'application : sn_wsd_maintenance

Rôle requis : sn_wsd_maintenance.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Activez le module d'extension Centre des lieux de travail (sn_wsd_central) et assurez-vous que le rôle sn_wsd_maintenance.admin vous est affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez l'application en utilisant les critères de filtrage et la barre de recherche.

   Recherchez l’application par son nom (Workplace Maintenance Management ou ID [sn_wsd_maintenance]). Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Une liste affiche les modules d'extension et applications dépendants qui seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S’il existe des modules d’extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant d’installer Gestion de l’entretien des lieux de travail.

Résultats

Gestion de l’entretien des lieux de travail est installé.

Gérer les plans de gestion de l’entretien des lieux de travail

Gérez les plans de maintenance du lieu de travail pour les modèles de lieu de travail (actifs) et les emplacements du lieu de travail.

Les utilisateurs de l’espace de travail (sn_wsd-central.workspace_user) peuvent accéder à l’onglet Maintenance préventive dans Centre des lieux de travail.

Rôles : sn_wsd_maintenance.admin et sn_wsd_maintenance.manager.

Créer et publier des plans de maintenance

Créez un plan de maintenance pour les actifs et les emplacements du lieu de travail. Associez plusieurs services à différents enregistrements de plan en fonction du type d’activité de maintenance du lieu de travail.

Avant de commencer

Assurez-vous que les modules d’extension suivants sont installés :

- Centre des lieux de travail
- Modèle d’entreprise et classes d’actifs (sn_ent)
- Prestation de services de lieu de travail
- Cœur du lieu de travail
- Mappage intérieur des lieux de travail
- Gestion des tickets de lieu de travail
- Gestion des réservations du lieu de travail

Rôle requis : sn_wsd_maintenance.manager, sn_wsd_maint.admin

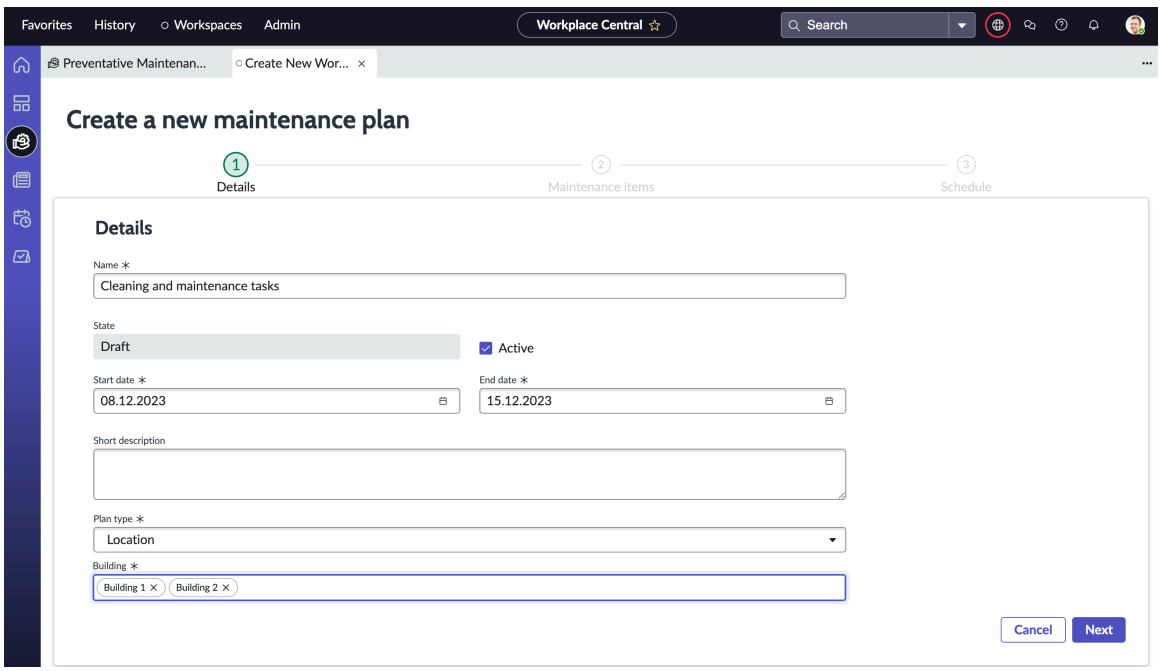
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez l'icône **de l'onglet Maintenance préventive** ( ).
3. Sélectionner **Tous les plans** > **Nouveau** sur la page d'accueil.



4. Remplissez les champs du formulaire.

Créer un plan de maintenance

Champ	Description
Nom	Titre du plan de maintenance.
État	Tous les plans de maintenance commencent à l'état de brouillon par défaut
Actif	La coche active est sélectionnée par défaut.
Date de début	Date de début d'un plan de maintenance. Sélectionnez une date **, puis OK**.
Date de fin	Date de fin d'un plan de maintenance. Sélectionnez une date **, puis OK**.
Type de plan	Actifs d'entreprise (modèles) et espaces de lieu de travail (emplacements ou bâtiments). Sélectionnez **Modèle** ou **Emplacement** dans la liste déroulante. Modèles : liste des modèles ou des actifs Enterprise qui nécessitent une maintenance. Par exemple, imprimantes, machines à café, extincteurs, etc.

Traduction automatique

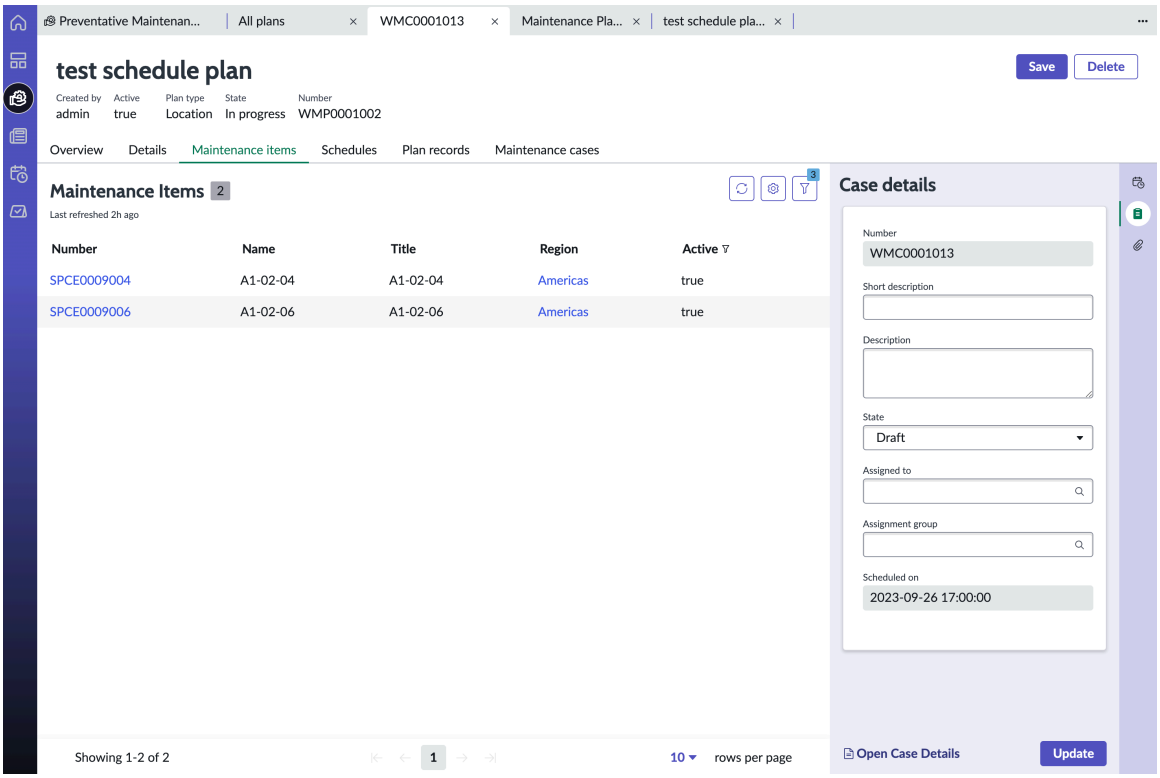
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Emplacements : option permettant de sélectionner un emplacement de lieu de travail (sn_wsd_core_workplace_location). Sélectionnez un bâtiment dans la liste des bâtiments. **Remarque :** Pour l'agent IA Optimiser les activités de nettoyage, sélectionnez le type de plan **Emplacement**. Le type de plan de modèle n'est pas optimisé par le workflow IA agentique. Pour plus d'informations sur l'optimisation d'un enregistrement de plan de maintenance à l'aide du workflow de l'IA agentique, reportez-vous à la section Optimiser les activités de nettoyage Vue d'ensemble de l'agent.
Modèle/bâtiment	Sélectionnez des actifs ou des emplacements. Si le bâtiment ou le modèle sélectionné n'affiche pas d'élément de maintenance, sélectionnez **Revenir** pour sélectionner un autre actif ou un autre emplacement. En fonction de votre sélection dans le champ **Type de plan**, différentes options d'emplacements ou d'actifs s'affichent. Si vous avez sélectionné **Modèle**, vous pouvez sélectionner des actifs ou des modèles. si vous avez sélectionné **Emplacement**, les**bâtiments** peuvent être sélectionnés. Par exemple : Sélectionnez **Bâtiment B**.

5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Les éléments de maintenance pour un emplacement ou un modèle sélectionné sont filtrés en fonction de votre sélection d'un modèle ou d'un emplacement à l'étape 4.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Sélectionnez un ou plusieurs éléments de maintenance.

Si vous avez sélectionné un bâtiment à l'étape 4, les étages, les espaces et les zones associés à ce bâtiment sont affichés et inclus dans l'élément de maintenance.

> **Remarque :**
> Le workflow d'IA agentique pour les activités de nettoyage optimisées optimise uniquement les espaces au niveau de l'étage d'un bâtiment sélectionné. Les agents IA optimisent de manière autonome un espace d'un étage pour atteindre le seuil d'utilisation de l'espace. Pour plus d'informations, consultez Optimiser le workflow agentique des activités de nettoyage.

7. Sélectionnez **Revenir** pour effectuer des mises à jour ou des modifications sur la page des détails de maintenance.
8. Sélectionnez **Suivant**.

   Le nouveau plan de maintenance est enregistré à l'état **de brouillon** .

   Les éléments de maintenance passent à l'étape suivante pour la planification.
9. **Facultatif :** Sélectionnez **Créer un calendrier** ou **Copier un calendrier** dans la liste déroulante.

   (Optional) Sélectionnez l'option **Ignorer la planification** si vous ne souhaitez pas créer un calendrier maintenant et préférez le créer ultérieurement. Après avoir publié un plan de maintenance, vous pouvez créer un calendrier ou copier un calendrier existant pour un plan.

   Pour plus d'informations, consultez Créer ou copier un calendrier de maintenance. Pour plus d'informations sur la façon dont la tâche planifiée crée des tickets de maintenance pour un enregistrement de plan, consultez et Tâche planifiée de maintenance planifiée sur le lieu de travailComposants installés avec Gestion de l'entretien des lieux de travail.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Sélectionnez **Publier**.
    Le plan de maintenance est publié. Une barre latérale contextuelle est disponible pour vous permettre de rechercher des calendriers, d'afficher les détails des tickets de maintenance du lieu de travail et d'afficher les pièces jointes d'un plan.

    Remarque :
    L'option **Publier** n'est pas disponible lorsque vous sélectionnez **Ignorer la planification**. Vous devez ouvrir à nouveau le plan de maintenance séparément et sélectionner **Publier** pour publier le plan.

    Le plan de maintenance publié est disponible dans une vue calendrier. Pour plus d'informations, consultez Vue du calendrier du plan de maintenance.

12. Passez en revue les détails du plan de maintenance dans la vue Calendrier.
    L'état du plan de maintenance passe à l'état **En cours** . Pour plus d'informations sur la vue Calendrier, reportez-vous à la section Vue du calendrier du plan de maintenance.

    L'onglet Calendriers affiche la **prochaine heure d'exécution** pour une tâche planifiée. **L'exécution nocturne de la maintenance du lieu de travail** planifiée s'exécute toutes les 48 heures (2 jours) et crée des tickets de maintenance pour les enregistrements de plan actifs. La tâche planifiée peut être planifiée sur une base quotidienne ou horaire. Pour plus d'informations, consultez Tâche planifiée de maintenance planifiée sur le lieu de travail.

    Optimiser les activités de nettoyage Le workflow d'IA agentique optimise de manière autonome les ID d'enregistrements de plans de maintenance en fonction des données de seuil de maintenance d'un emplacement sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Optimiser les activités de nettoyage Vue d'ensemble de l'agent.

Vue du calendrier du plan de maintenance

Après avoir publié un plan de maintenance, le plan s'ouvre dans une vue calendrier. La vue Calendrier affiche les détails du plan, les éléments de maintenance, les calendriers, les enregistrements de plan et les tickets de maintenance pour un enregistrement de plan sélectionné.

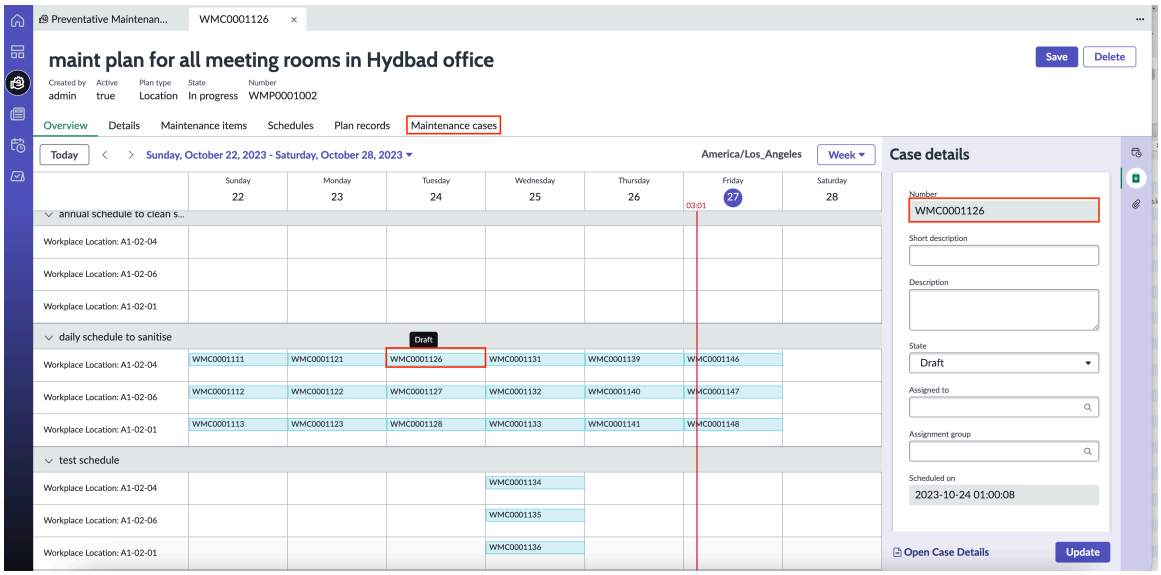
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez l'onglet **Maintenance préventive** , puis Tous **les plans**.
3. Cliquez sur Ouvrir un plan existant pour afficher le plan de maintenance publié dans une vue de calendrier.
   La page d'affichage du calendrier s'affiche par défaut lorsque vous publiez un plan de maintenance.
4. **L'onglet Vue d'ensemble** affiche un calendrier hebdomadaire pour un enregistrement de plan sélectionné.

Traduction automatique

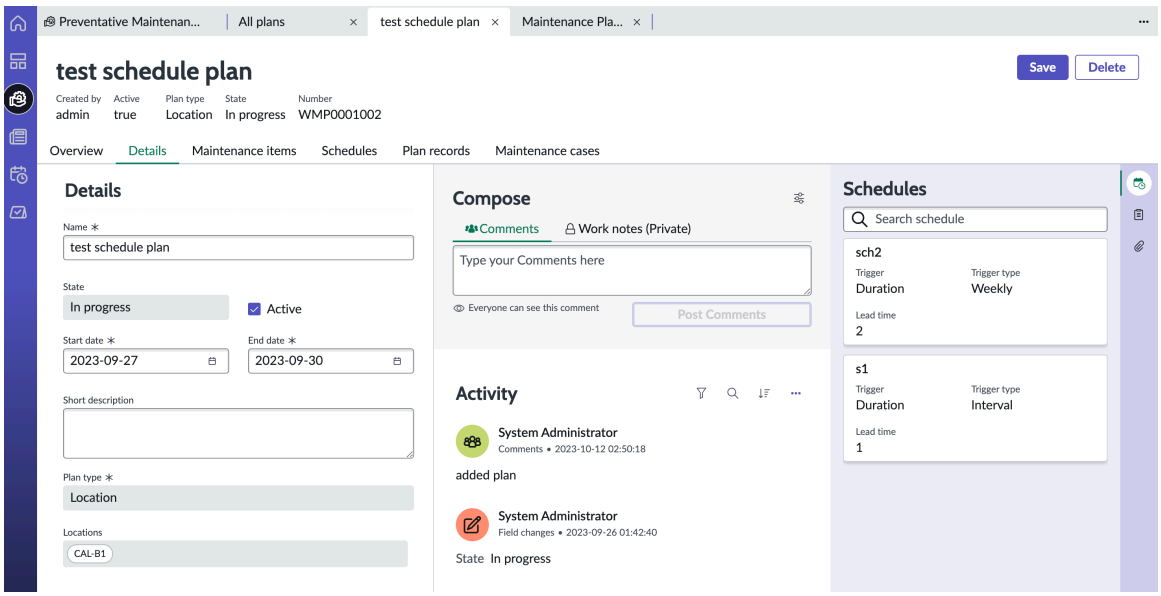
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
L'onglet Vue d'ensemble prend actuellement en charge la vue hebdomadaire et le fuseau horaire actuel du système.

5. Cliquez sur Ouvrir l'onglet **Détails** .

L'onglet **Détails** affiche l'état du plan de maintenance. Des changements peuvent être apportés à l'état du plan de maintenance pour indiquer si le plan de maintenance est à l'état Brouillon, En cours ou Actif. Il est possible de créer des notes de travail, mais elles ne sont visibles que par un gestionnaire ou un administrateur du lieu de travail qui crée le plan de maintenance.



a. Nom : Nom du plan de maintenance du lieu de travail.

b. Actif : le plan est actif.

c. Date de début : date de début du plan de maintenance planifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Date de fin : la date de fin correspond à la fin du plan de maintenance planifié.

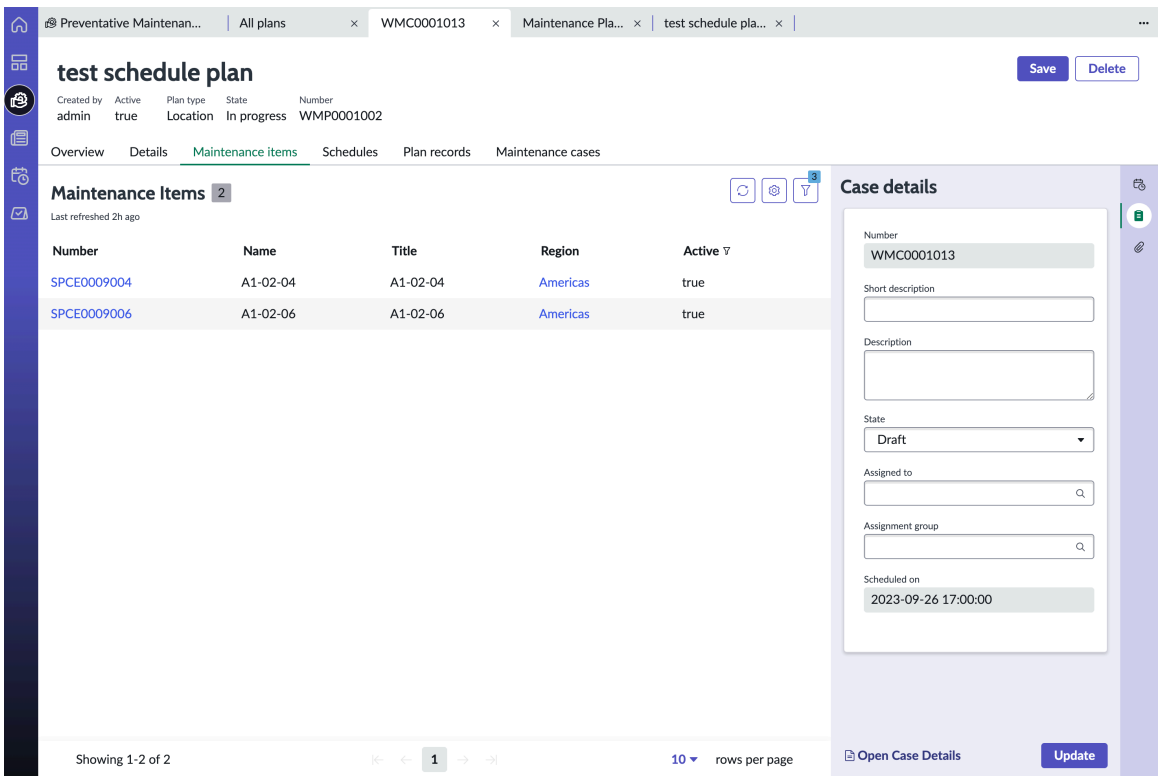
e. Composer:

- Commentaires : option permettant d'ajouter des commentaires pour les gestionnaires de lieux de travail.
- Notes de travail privées : notes de travail privées.

f. Activité : activité initiée sur un plan de maintenance du lieu de travail.

g. Calendriers : recherchez des calendriers.

6. Sélectionnez Ouvrir l'onglet **Éléments de maintenance** pour afficher les éléments de maintenance que vous avez ajoutés dans le champ Type de plan (emplacement ou actif) lors de la création d'un plan de maintenance.



a. Sélectionnez le numéro d'enregistrement d'un élément de maintenance (par exemple, SPCE0009004) pour afficher les détails du formulaire Espace Cœur du lieu de travail .

Les étages, les espaces et les zones associés à un bâtiment sélectionné sont affichés dans le cadre des éléments de maintenance.

b. Le panneau des détails du ticket sur la droite affiche le numéro d'ID du Gestion des tickets de lieu de travail ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

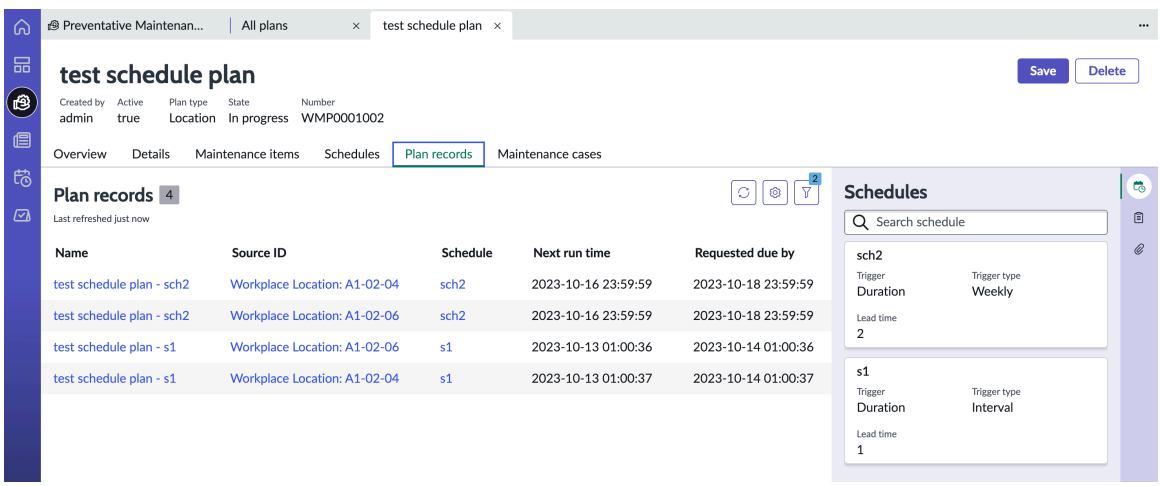
- État : indique l'état d'un ticket de maintenance.
- Affecté à : indique l'utilisateur affecté à un ticket de maintenance du lieu de travail.
- Groupe d'affectation : indique le groupe d'utilisateurs affecté à un ticket de plan de maintenance du lieu de travail.

Pour plus d'informations, consultez Tickets de maintenance des lieux de travail.

7. **Facultatif :** Si vous avez sélectionné **Ignorer la planification** lors de la création du plan, vous pouvez publier le plan ici à l'aide de l'option **Publier** .

> **Remarque :**
> L'option **Publier** n'est pas disponible lorsque vous sélectionnez **Ignorer la planification** pendant la création.

8. Pour afficher le plan de calendrier d'un enregistrement de maintenance, cliquez sur l'onglet **Calendriers** . Vous pouvez également créer ou copier un calendrier. Pour plus d'informations, consultez Créer ou copier un calendrier de maintenance.
9. Sélectionnez **les enregistrements du plan**.



La page des enregistrements du plan affiche les valeurs pré-remplies suivantes :

Enregistrements du plan

Colonne	Description
Nom	Nom de calendrier pour un élément de maintenance.
ID source	Les éléments associés à l'enregistrement du plan de maintenance.
Planifier	Lien vers les détails du calendrier.
Date d'échéance demandée	Date de calendrier du plan de maintenance.
Prochaine valeur d'exécution	La durée d'exécution de la tâche planifiée pour un enregistrement de plan de maintenance.
Heure du dernier achèvement	Achèvement de l'heure d'exécution de la tâche planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Sélectionnez **l'onglet Tickets de maintenance** .

Les tickets de maintenance du lieu de travail ne sont créés que si l'enregistrement de plan correspondant peut choisir un modèle en satisfaisant une condition dans la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail (sn_wsd_maintenance_service_config). Vous pouvez construire n'importe quelle condition dans la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail, et le modèle est affecté à un ticket de maintenance lorsqu'une condition est satisfaite. Pour plus d'informations, consultez Créer la configuration de service de plan.

Tickets de maintenance

Colonne	Description
Numéro	ID de ticket pour un ticket de maintenance. Il est lié aux détails, aux calendriers et aux pièces jointes du ticket.
Description brève	Description d'un plan de maintenance.
État	État d'un élément de maintenance.
Planifié le	Date à laquelle l'exécution du ticket de maintenance est planifiée.
Valeur planifiée	La valeur est égale à l'heure (jours) d'exécution du calendrier.
Affecté à	Le nom de l'utilisateur dans le ticket est affecté à (défini par le gestionnaire).
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs affecté à un ticket et défini par un gestionnaire ou un administrateur de l'espace de travail.
Ouvert	Date à laquelle le ticket a été ouvert.

Une barre latérale contextuelle est disponible sur la page de droite pour les calendriers, les détails du ticket et les pièces jointes. Vous pouvez rechercher des calendriers, mettre à jour les détails des tickets et ajouter des pièces jointes aux plans de maintenance du lieu de travail.

11. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

Créer ou copier un calendrier de maintenance

Après avoir créé un plan de maintenance, définissez un calendrier de maintenance pour un plan de maintenance. Définissez des calendriers basés sur la durée ou les compteurs pour vos actifs ou emplacements sur une base quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou annuelle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les calendriers de maintenance sont basés sur la durée ou le compteur. Par exemple, dans le formulaire Calendrier de maintenance, sélectionnez Durée ou Compteur comme déclencheur pour le remplacement d'une cartouche d'encre d'imprimante. Définissez la durée du calendrier de maintenance à trois mois et les feuilles papier à 10 000. Le calendrier est déclenché lorsque les feuilles de papier doivent être remplies et que les

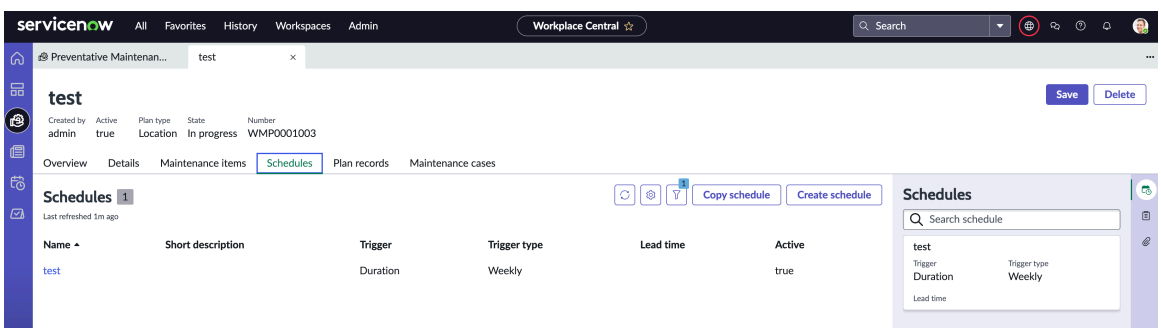
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cartouches d’encre de l’imprimante sont remplacées en fonction de ce déclencheur. Le calendrier de maintenance renseigne la **prochaine heure d’exécution** (calendriers basés sur la durée) et la **valeur Prochaine exécution** (calendriers basés sur les compteurs) dans la configuration de service de plan. La tâche du calendrier de maintenance recherche un modèle de calendrier de maintenance dans un enregistrement de plan et crée des tickets de maintenance.

Pour plus d'informations, consultez Créer la configuration de service de plan et Tâche planifiée de maintenance planifiée sur le lieu de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *`Centre des lieux de travail`*.
2. Sélectionnez l’onglet **Maintenance préventive** .
3. Sélectionnez Ouvrir un plan de maintenance publié à partir de **Mes plans** ou **Tous les plans**.
4. Dans la vue du calendrier de maintenance, sélectionnez l’onglet **Calendriers** .



5. Sélectionnez **Copier le calendrier** pour copier un calendrier de maintenance pour un plan de maintenance existant.
6. Recherchez le nom d’un plan de maintenance dans la liste.
7. Sélectionnez **Copier**.

   Un calendrier existant est copié dans un élément de plan de maintenance.

   Remarque :
   Vous pouvez également créer un calendrier de maintenance si la copie d’un calendrier n’est pas la meilleure option pour un plan de maintenance.

8. Pour créer un calendrier, sélectionnez **Créer un calendrier**.

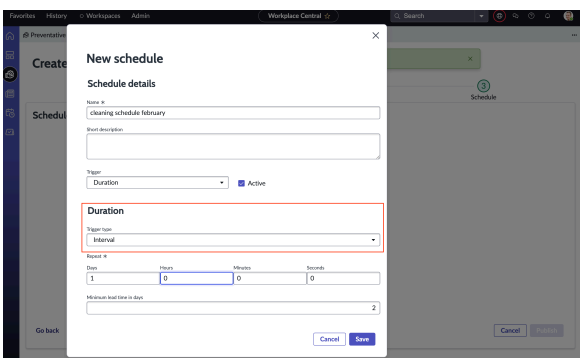
   Le formulaire Nouveau calendrier s’ouvre. Renseignez les champs de formulaire.

Nouveau formulaire de calendrier

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier. Par exemple : calendrier hebdomadaire des salles de réunion.
Description brève	Brève description du calendrier ou du type de calendrier.
Intervalle	Heure ou durée d’exécution de la tâche planifiée. Par exemple, sélectionnez l’une des options suivantes dans la liste déroulante :

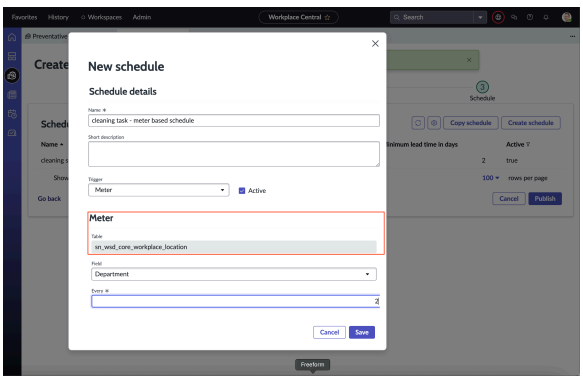
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Hebdomadaire ○ Tous les mois ○ Annuel ○ Semaine d’un mois
Actif	Cochez la case pour activer le calendrier d’un plan de maintenance.
Déclencheur	Option permettant de créer une maintenance planifiée basée sur la durée ou le compteur. ○ **Durée** : maintenance à effectuer en fonction du temps (heure de la prochaine exécution). En fonction de votre sélection, des champs supplémentaires s’affichent pour définir une durée. Par exemple : trimestriel, hebdomadaire, horaire, etc. ○ **Compteur** : maintenance à effectuer en fonction du nombre. En fonction de votre sélection, **les options Tous les** et **Champ** s’affichent. Par exemple : Changez la cartouche d’imprimante toutes les 1000 feuilles imprimées.
Type de déclencheur (durée)	Le type de déclencheur détermine la durée de l’intervalle de temps d’exécution du calendrier (hebdomadaire, mensuel, annuel, etc.).  Pour une planification basée sur la durée, renseignez les informations de champ suivantes : **Intervalle** : par exemple, sélectionnez une durée dans les options déroulantes. Par exemple : **hebdomadaire** Répéter : intervalle de répétition en heures. Par exemple : 1 heure.
Type de déclencheur (Mesure)	Pour la planification basée sur le compteur, renseignez les informations de champ suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

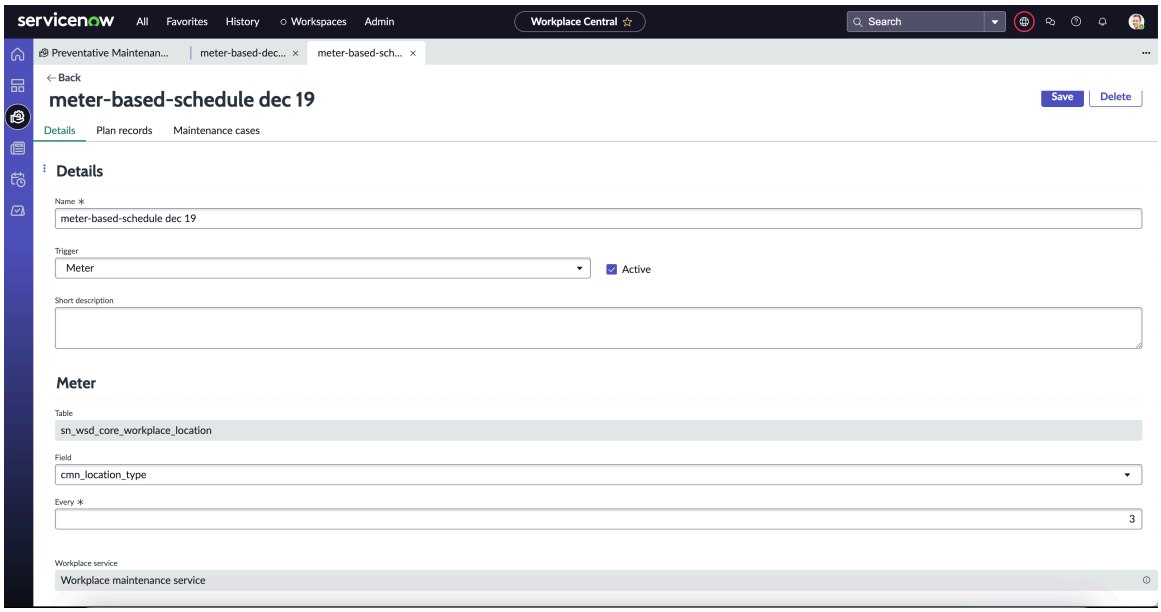
Champ	Description
	 ○ **Table** : emplacement ou modèle du lieu de travail. Sélectionné par défaut. La sélection dépend de votre sélection de modèle (actif) ou d'emplacement lors de la création d'un plan de maintenance. Pour plus d'informations, consultez Créer et publier des plans de maintenance. ○ **Champ** : valeur de champ pour le type de déclencheur. Sélectionnez une valeur dans les options déroulantes. Par exemple, **la date et l'heure de début**. ○ **Tous les** : durée de l'intervalle de répétition. Nombre d'occurrences qui doivent être enregistrées avant l'exécution du plan de maintenance. Utilise une valeur basée sur un nombre entier et la valeur doit être supérieure à zéro (0). Par exemple : 2 jours.
Délai d'exécution minimal, en jours	Applicable uniquement à une planification basée sur la durée et prend des valeurs basées sur des entiers (par exemple : 2). Nombre de jours avant la date d'échéance planifiée pour déterminer la date à laquelle le travail doit commencer. Cette date est préremplie dans le champ Début planifié de la tâche. Ce champ s'affiche lorsque Durée est sélectionné pour le déclenchement. La tâche planifiée garantit que la durée de la **prochaine exécution** a la valeur de délai prise en compte (valeur de la prochaine exécution = date cible du prochain calendrier - délai). Par exemple, si votre **jour d'échéance de la semaine** est le lundi de la semaine prochaine et que votre délai est 2, votre délai est le vendredi (la semaine en cours). Le vendredi, le calendrier du plan de maintenance est affecté à un gestionnaire ou à un administrateur du lieu de travail pour exécuter ou déclencher le calendrier le lundi de la semaine suivante.

9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Publiez le plan.
11. Sélectionnez l'enregistrement de plan publié puis, dans la vue Calendrier, accédez à l'onglet **Calendriers** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Sélectionnez et ouvrez le calendrier pour en afficher les détails.



Information associée

Tickets de maintenance des lieux de travail

Tâche planifiée de maintenance planifiée sur le lieu de travail

L'exécution nocturne de maintenance planifiée du lieu de travail planifiée de la tâche planifiée s'exécute à l'heure configurée et crée des tickets de maintenance. Il pré-crée également des tickets de maintenance lorsque la durée planifiée est inférieure à un jour.

La tâche planifiée peut pré-créer des tickets pour la journée et jusqu'à deux jours avant l'heure planifiée. Ceci est basé sur le décalage horaire entre le fuseau horaire du système où la tâche est en cours d'exécution et le fuseau horaire de l'agent du lieu de travail travaillant sur les tickets.

L'exécution nocturne de maintenance planifiée du lieu de travail de la tâche planifiée effectue les opérations suivantes :

- Crée des tickets basés sur la durée.
- Crée des tickets basés sur des compteurs.

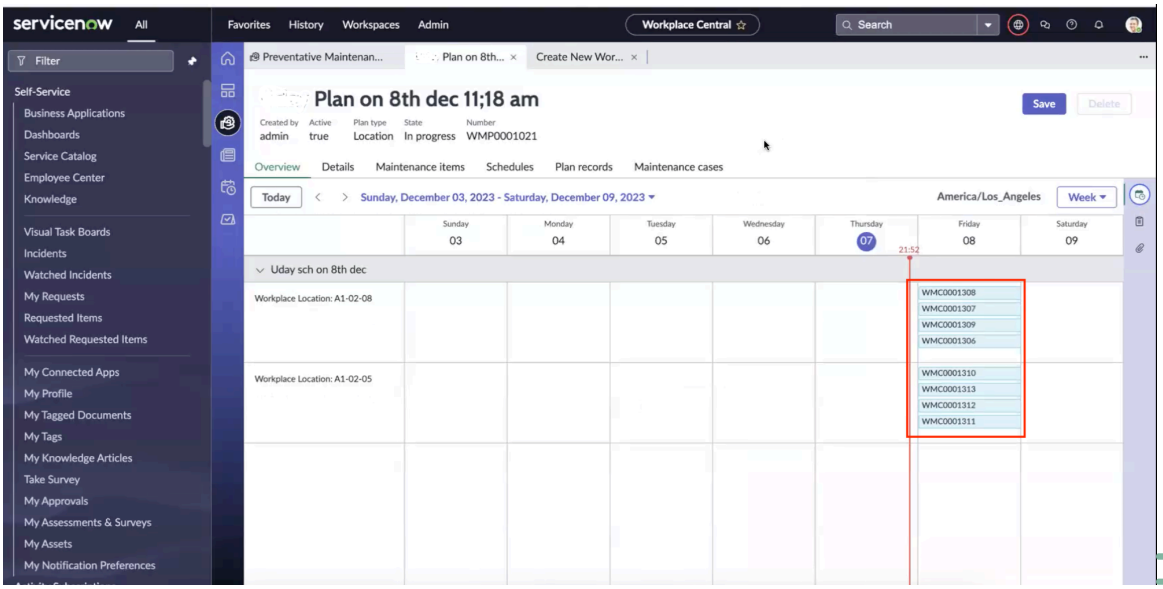
La tâche planifiée peut également pré-créer des tickets de maintenance lorsque le calendrier configuré est inférieur à un jour. La durée est basée sur les paramètres de fuseau horaire de votre système. Par exemple, si vous avez un calendrier de maintenance de six heures, il crée le nombre suivant de tickets de maintenance :

- Pour une planification de six heures, quatre tickets de maintenance sont créés pour chaque actif de maintenance ou emplacement dans une journée.
- Pour une planification de six heures, huit tickets de maintenance sont créés pour deux actifs ou emplacements de maintenance par jour (quatre tickets pour chaque).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tickets de maintenance des lieux de travail



- Pour une planification de six heures, 12 tickets de maintenance sont créés pour trois actifs ou emplacements de maintenance (quatre tickets pour chaque).

Lorsque la tâche planifiée s'exécute, elle crée des tickets de maintenance uniquement pour les enregistrements planifiés qui ont un modèle associé à un calendrier de maintenance.

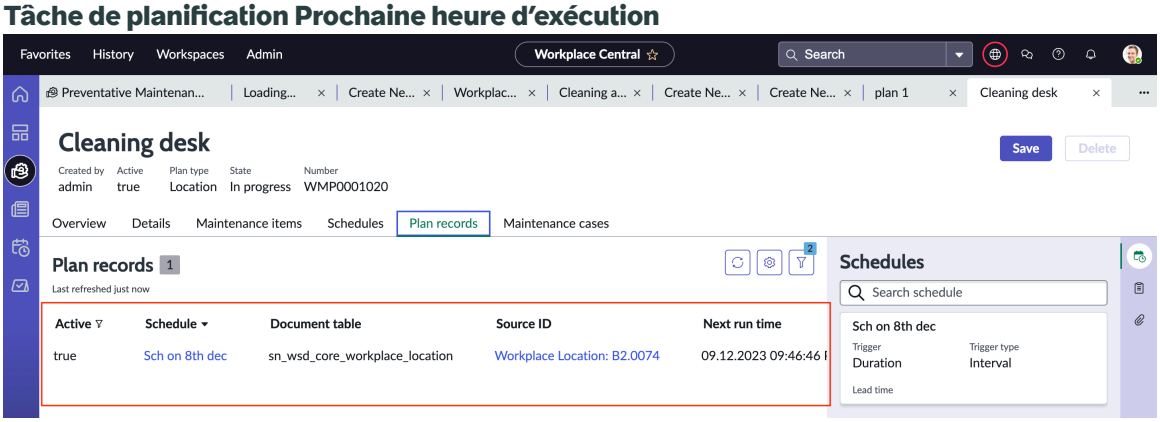
Remarque :
Lorsqu'un calendrier de maintenance est créé, il récupère un modèle dans la table de configuration des services de maintenance du lieu de travail (sn_wsd_maintenance_service_config). En fonction de vos besoins, associez un modèle à un enregistrement de plan. Plusieurs modèles peuvent être créés et associés à un plan de maintenance. Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration de modèle du lieu de travail.

Tickets basés sur la durée

Pour les tickets basés sur la durée, la tâche planifiée **Workplace Planned Maintenance Nightly Run** effectue les opérations suivantes :

- Récupère tous les enregistrements de plan actifs ayant la durée **d'exécution suivante** .
- Filtre les enregistrements de plan dont la prochaine heure d'exécution est de 48 heures ou moins d'un jour.

Tâche de planification Prochaine heure d'exécution



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Recherche une entrée dans la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail (sn_wsd_maintenance_service_config).
- Accède à tous les enregistrements de la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail.
- Pour chaque enregistrement de la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail, un modèle doit être associé au calendrier de l'enregistrement de plan actuel.
  - S'il existe un modèle, la tâche planifiée crée un ticket de maintenance et met à jour **l'heure d'exécution suivante** dans la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail pour un enregistrement de plan.
  - Si aucun modèle n'est associé à un enregistrement de plan, la tâche planifiée récupère l'enregistrement de plan suivant dans une file d'attente.

Remarque :
Lors de la définition d'un calendrier de maintenance basé sur la durée, vous pouvez définir le **délai minimum en jours** (prend les valeurs basées sur des nombres entiers). Par exemple, si le délai est de 0, cela indique que les tickets du jour même sont créés aujourd'hui. Mais si le délai est de 1, les tickets ont été créés hier, c'est-à-dire qu'ils sont générés un jour plus tôt que prévu. La **prochaine durée d'exécution** a la valeur de délai définie pour un calendrier. Pour plus d'informations, consultez Créer ou copier un calendrier de maintenance.

Tickets basés sur des compteurs

Pour les tickets basés sur des compteurs, la tâche planifiée **Workplace Planned Maintenance Nightly Run** effectue les opérations suivantes :

- La tâche planifiée récupère tous les enregistrements de plan actifs ayant une **valeur Prochaine exécution**.
- Pour chaque enregistrement de plan, la **valeur Prochaine exécution** dépend de la valeur Nom **de champ** . La valeur **Champ** est disponible lorsque vous créez un calendrier basé sur les compteurs.

  Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer ou copier un calendrier de maintenance.

- La tâche planifiée récupère la valeur du **nom de champ** à partir de la table Actif (sn_ent_asset) et la compare à la **valeur Prochaine exécution** pour un enregistrement de plan.
- La tâche de planification vérifie si la **valeur du cycle suivant** est inférieure à la valeur réelle de la table Actif et poursuit.
- Si la **valeur Prochaine exécution** est supérieure, l'enregistrement de plan suivant est récupéré dans une file d'attente.
- Le calendrier de maintenance d'un enregistrement de plan actuel doit avoir une entrée dans la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail (sn_wsd_maintenance_service_config).
- Obtient tous les enregistrements de la table de configuration des services de maintenance du lieu de travail pour ce calendrier dans un enregistrement de plan.
- Pour chaque enregistrement de la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail, un modèle doit être associé au calendrier de l'enregistrement de plan actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si un modèle est associé à un calendrier de maintenance, la tâche de planification crée un ticket de maintenance du lieu de travail et met à jour la **valeur Prochaine exécution** pour un enregistrement de plan.
- Si aucun modèle n'est associé à un calendrier de maintenance, la tâche planifiée récupère l'enregistrement de plan suivant dans une file d'attente.

Tickets de maintenance des lieux de travail

La tâche de planification crée des tickets de maintenance pour les enregistrements du plan.

Avant de commencer

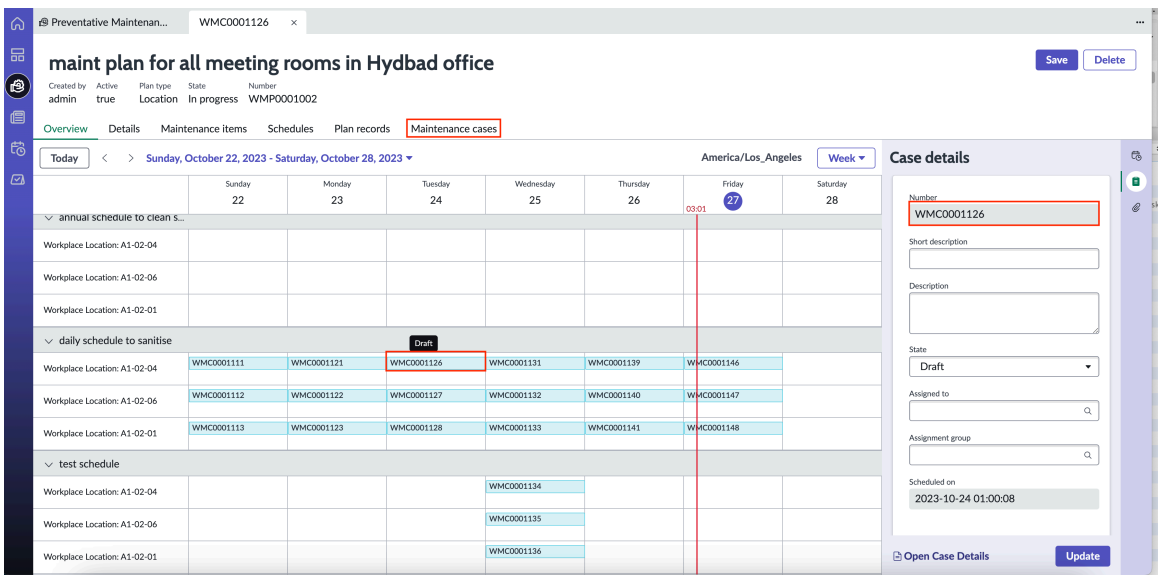
La tâche planifiée Maintenance planifiée du lieu de travail tous les soirs s'exécute toutes les 48 heures (fin de journée demain) et crée des tickets basés sur la durée et le compteur.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez un enregistrement de plan publié.
2. Dans la vue de calendrier, sélectionnez l'onglet **Ticket de maintenance** pour afficher les tickets créés par la tâche planifiée.

   La tâche planifiée **d'exécution nocturne de maintenance du lieu de travail** génère des tickets de maintenance pour les enregistrements de plan de maintenance.

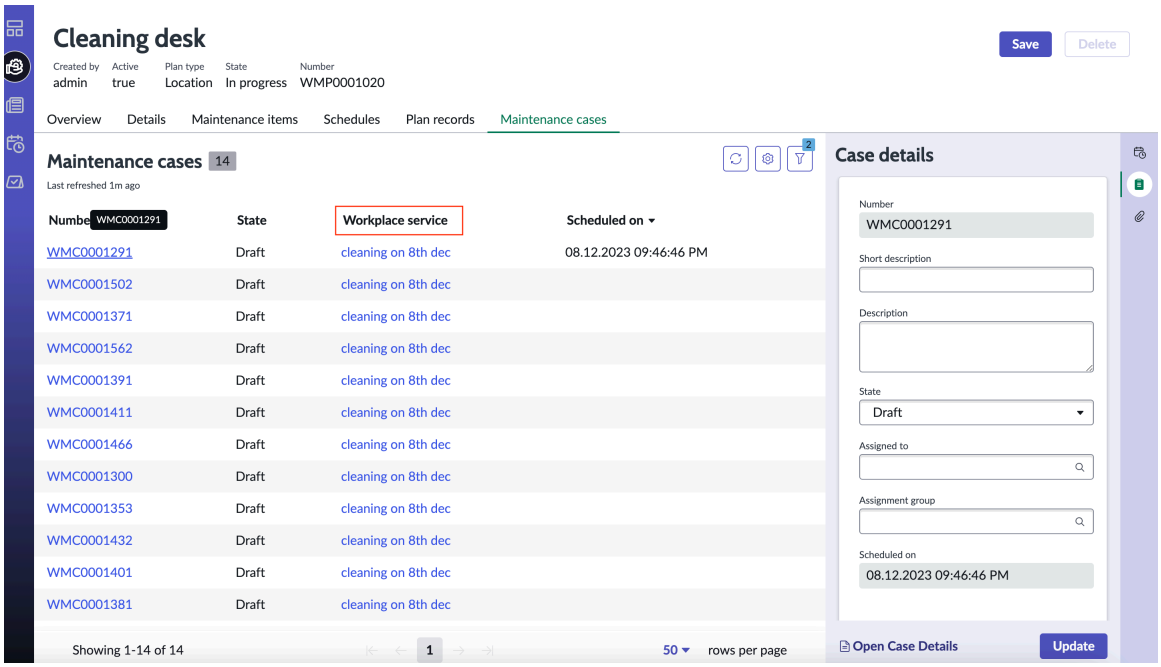


3. Sélectionnez un ticket de maintenance pour afficher le **service du lieu de travail** associé à un ticket de maintenance et la valeur de la tâche planifiée pour un ticket.

   Pour plus d'informations, consultez Créer la configuration de service de plan.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. **Facultatif :** Sélectionnez un ticket de maintenance pour ouvrir le panneau des détails du ticket et procédez comme suit pour mettre à jour l'enregistrement :
   a. État : mettez à jour les détails du ticket de maintenance en modifiant l'état du plan de maintenance (Brouillon, Travail en cours, Terminé, etc.).
   b. Affecté à : sélectionnez un utilisateur pour affecter ce ticket.
   c. Affecté à un groupe : sélectionnez un groupe d'utilisateurs pour affecter ce ticket.
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. **Facultatif :** Accédez à la **Tous** > **Définitions des systèmes** > **Travaux planifiés**.
   a. Recherchez Gestion de l'entretien des lieux de travail dans la colonne Application.
   b. **Maintenance du lieu de travail Exécution nocturne** : cette tâche planifiée s'exécute toutes les 48 heures (en fin de journée demain) et génère des tickets de maintenance pour les enregistrements de plan de maintenance.
   c. Pour exécuter la tâche planifiée avant l'heure planifiée, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   La tâche planifiée recherche les enregistrements de plan actifs avec une **heure Prochaine exécution** (calendrier basé sur la durée) ou **Prochaine exécution** (calendrier basé sur le compteur) et recherche un modèle de calendrier dans un enregistrement de plan. Lorsqu'il trouve un modèle de calendrier, il crée des tickets de maintenance.
   Pour plus d'informations sur la création d'une tâche planifiée et sur la manière dont la tâche planifiée récupère les enregistrements de plan en fonction des conditions et des services du lieu de travail, consultez Créer ou copier un calendrier de maintenance et Tâche planifiée de maintenance planifiée sur le lieu de travail.
6. Pour optimiser les activités de nettoyage pour un emplacement sélectionné à l'aide du workflow d'IA agentique, la tâche planifiée Optimiser l'activité de nettoyage est exécutée.
   Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Gestion de l'entretien des lieux de travail et Optimiser les activités de nettoyage Vue d'ensemble de l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des services sur le lieu de travail

Créez des services sur le lieu de travail tels que la restauration, les fournitures de bureau, le stationnement ou tout autre service. Associez ce service à un modèle de demande générale par défaut.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Services du lieu de travail.**.
2. Renseignez les champs du formulaire de service du lieu de travail :
   - Nom du service : nom du service du lieu de travail. Par exemple, Nettoyage du lieu de travail.
   - Table de ticket : nom de la table de ticket ou de demande. Sélectionnez la table **Ticket de maintenance du lieu de travail** (sn_wsd_maintenance_case).
   - Type d'exécution : sélectionnez **Activité de service** dans les options déroulantes.
   - Modèle par défaut : modèle par défaut pour la gestion de l'entretien des lieux de travail. Recherchez le modèle de **demande de maintenance générale** à l'aide de l'icône de recherche (icône de 
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer la configuration de service de plan

Configurez un service de plan pour associer des services sur le lieu de travail et définir des conditions de planification pour un enregistrement de plan.

Avant de commencer
Le calendrier de maintenance doit avoir une entrée dans la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail (sn_wsd_maintenance_service_config) pour un enregistrement de plan. Définissez les conditions d'une tâche de planification afin de créer des tickets de maintenance pour les enregistrements de plan actifs.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Centre des lieux de travail* > **Maintenance préventive** > **Configurations de service de plan**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration de la maintenance du lieu de travail :
   a. Service du lieu de travail : nom du service du lieu de travail.
      Sélectionnez l'icône de la liste de recherche (icône ) et le service du lieu de travail pour un enregistrement de plan. Par exemple : Nettoyage du bureau.

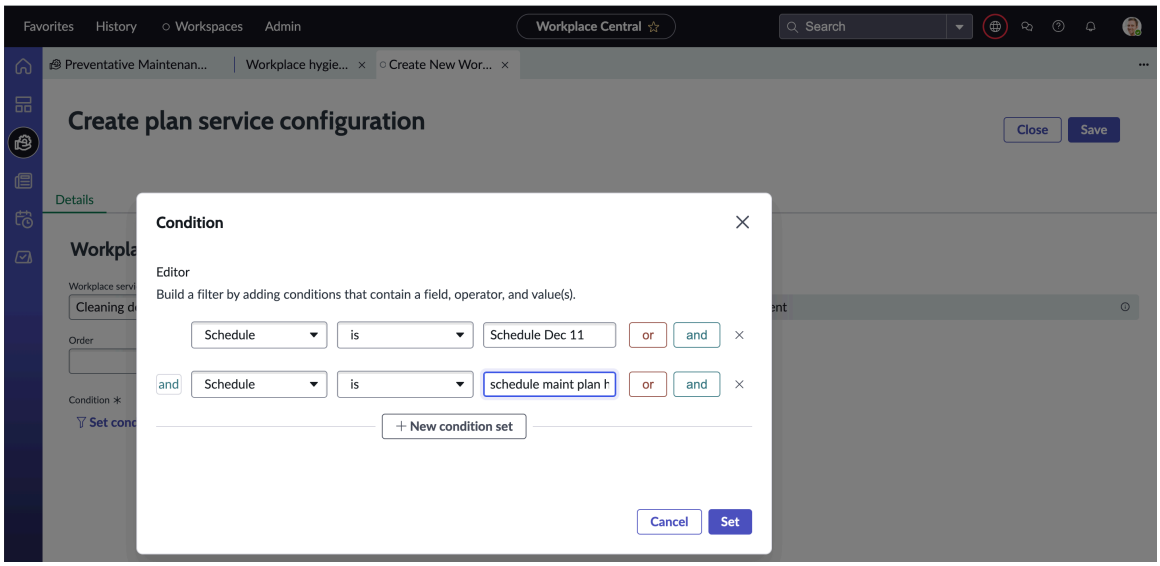
      Pour plus d'informations, consultez Créer des services sur le lieu de travail.

   b. Ordre : valeur basée sur un nombre entier.
      La valeur d'ordrela plus élevée est priorisée. Par exemple : 100.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez le filtre **Définir les conditions** et appliquez les conditions de filtre pour un élément sélectionné.
Par exemple, sélectionnez **Planifierlenettoyage du lieu de travail**. La condition sélectionnée est appliquée à tous les enregistrements de plan dans un plan sélectionné.



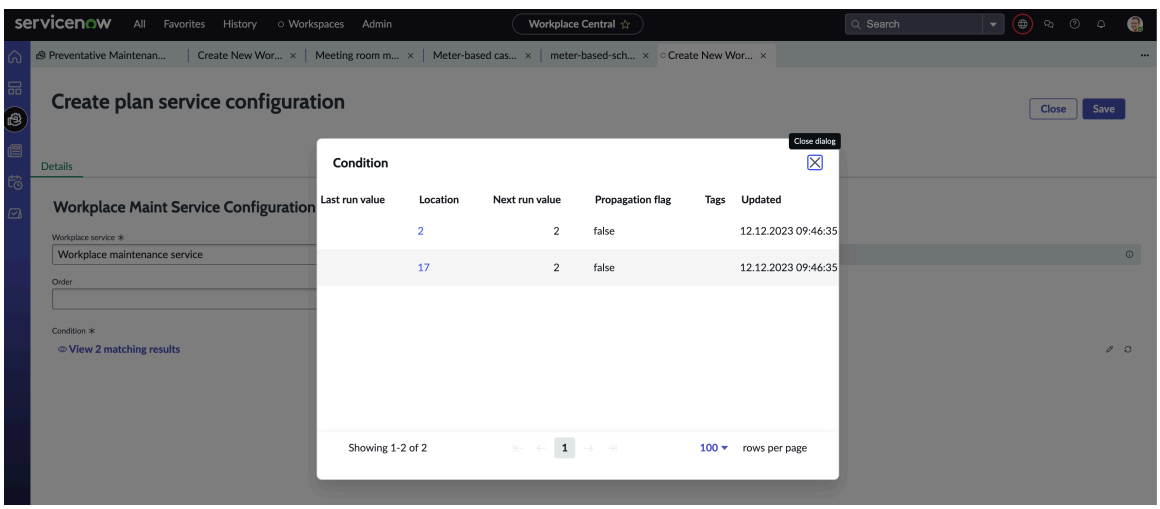
Pour plus d'informations sur les services du lieu de travail, reportez-vous à la section Créer des services sur le lieu de travail.

.

d. Sélectionnez **Définir**.

e. Développez **Afficher les résultats correspondants** pour afficher les services associés à une configuration de service de plan.

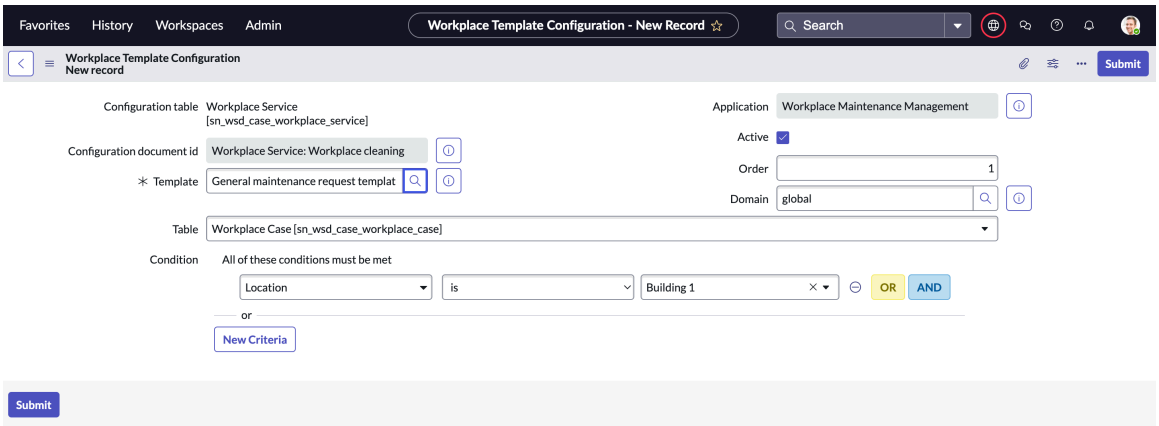
a. Sélectionnez et ouvrez **l'option Afficher les résultats correspondants** pour afficher le **nom** de la tâche planifiée. **Prochaine heure d'exécution** ou **Prochaine durée de la valeur d'exécution**.



Le calendrier sélectionné est mis à jour dans la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail et le modèle de calendrier lui est associé. Si un modèle est associé à un calendrier, il crée un ticket de maintenance du lieu de travail.

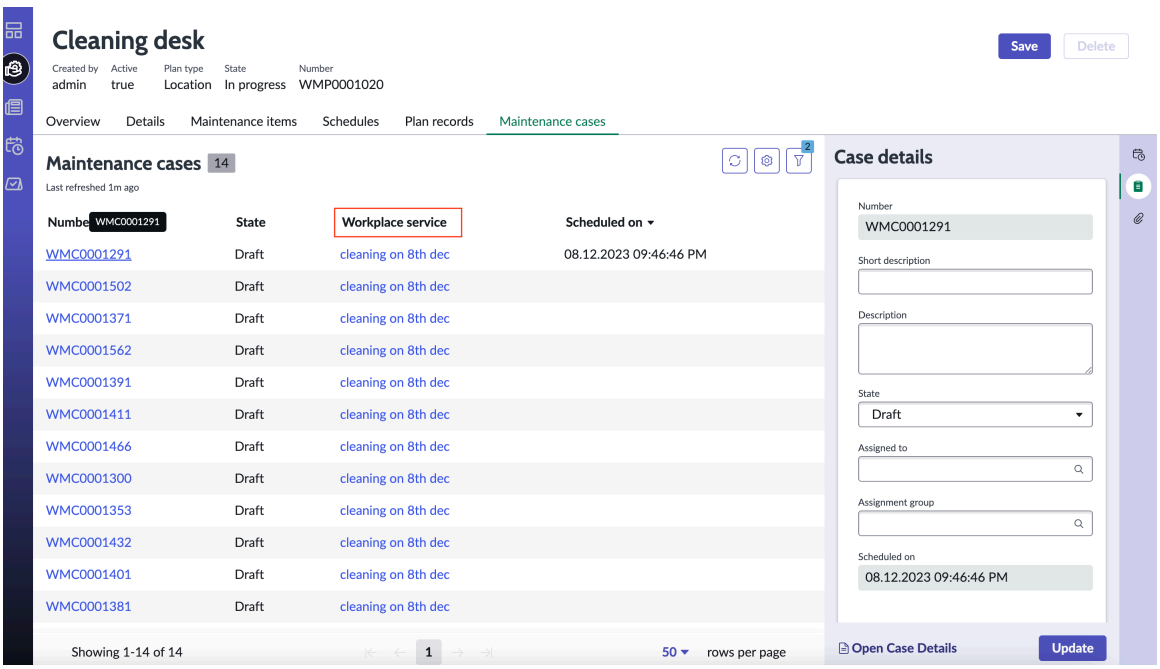
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations, consultez Tâche planifiée de maintenance planifiée sur le lieu de travail et Tickets de maintenance des lieux de travail.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. La tâche planifiée **Exécution nocturne de maintenance planifiée du lieu de travail** exécute et crée des tickets de maintenance pour un service du lieu de travail dans un enregistrement de plan.
6. Accédez à un enregistrement de plan publié.
7. Sélectionnez **Tickets de maintenance** dans la vue Calendrier.
8. La colonne Services de dentelle Workpaffiche la configuration de service de plan associée à un enregistrement de plan.



Cet enregistrement est mis à jour dans la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail.

Pour plus d'informations, consultez Tickets de maintenance des lieux de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord et analyse de Workplace Maintenance Management

Le tableau de bord et le module de reporting de Gestion de l'entretien des lieux de travail fournissent des rapports de haut niveau sur les plans de maintenance, les enregistrements de plan et les tickets. Le tableau de bord de maintenance préventive fournit des informations aux gestionnaires et administrateurs du lieu de travail sur tous les plans, les plans actifs actifs, les plans à l'état de brouillon et les tickets de maintenance.

Pour afficher le tableau de bord, l'un des rôles suivants doit vous être affecté :

- sn_wsd_maint.admin
- sn_wsd_maint.gestionnaire

Accéder au tableau de bord en accédant à **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Maintenance préventive** > **Plans de maintenance**. Dans l'onglet Maintenance préventive, les différentes parties du tableau de bord peuvent être sélectionnées.

Remarque :
Deux travaux planifiés **: la collecte de données quotidiennes des tickets de maintenance du lieu de travail** et la **collecte de données historiques des tickets de maintenance du lieu de travail** collectent des données pour fournir des aperçus dans le tableau de bord de gestion de l'entretien du lieu de travail.

Une liste filtrée des plans de gestion de l'espace de travail peut être consultée en cliquant sur les composants de score suivants :

Données du tableau de bord

Données	Description
Tous les plans	Nombre total d'enregistrements de plan de maintenance. La vue **Tous les plans** fournit un résumé de tous vos plans de maintenance. Vous pouvez surveiller les plans, y compris les dates de début et de fin, et passer en revue l'état d'un plan de maintenance (plans en cours de résolution ou brouillon).
Mes plans	Plans personnels affectés. Affiche les plans de gestion de l'espace de travail créés par les utilisateurs de l'espace de travail.
Plans actifs	Plans actifs actifs actifs qui sont initiés.
Plans brouillons	Plans qui sont à l'état **Brouillon** .
Tickets de maintenance du mois	Présentée graphiquement sous la forme d'un graphique à secteurs ou linéaire. Fournit un aperçu du nombre total de plans de maintenance préventive et corrective. Cliquez sur un élément du graphique pour afficher les détails du ticket de maintenance pour un enregistrement de plan de maintenance.

Pointez sur le graphique ou le graphique à secteurs pour afficher les détails. La sélection du graphique à secteurs ou du graphique dirige l'utilisateur vers un onglet qui répertorie les tickets de maintenance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La sélection d'un plan dans la liste des plans dirige l'utilisateur vers un onglet qui répertorie les détails de cet enregistrement de plan. Sélectionner le bouton **Nouveau** vous permet de créer un plan de maintenance. Pour plus d'informations, consultez Créer ou copier un calendrier de maintenance.

Références de gestion de l'entretien des lieux de travail

Plusieurs rôles et vues sont disponibles pour aider à gérer les enregistrements de plan avec Workplace Maintenance Management.

Exemples de calendriers de plans de maintenance

Les plans de maintenance sont créés pour les modèles (actifs) ou les emplacements. Le type de déclencheur de calendrier défini pour un plan de maintenance peut être un calendrier basé sur le compteur ou la durée. Associez plusieurs modèles aux calendriers de maintenance, selon vos besoins. La tâche planifiée récupère les enregistrements de plan auxquels un modèle est associé et crée des tickets de maintenance pour un plan de maintenance.

Par exemple, les cas d'utilisation pour créer des plans de maintenance peuvent être basés sur les éléments suivants :

- Planifier le remplacement de la cartouche d'encre d'imprimante
- Planifier la recharge des grains de café

Calendrier de maintenance pour le remplacement des cartouches d'encre d'imprimante

Planifiez le remplacement d'une cartouche d'encre d'imprimante après avoir imprimé un nombre spécifié de pages pour un emplacement. Par exemple, 10 000 pages. Définissez un plan général avec un calendrier de maintenance basé sur les compteurs. Associez un modèle de calendrier, par exemple, le modèle de calendrier A.

1. Créez un plan de maintenance basé sur un modèle pour le remplacement des cartouches d'imprimante HP et publiez-le.

   Pour plus d'informations, consultez Créer et publier des plans de maintenance.

2. Créez une planification basée sur les compteurs :
   - Nom : nom du calendrier.
   - Déclencheur : Sélectionnez **Mesure**.
   - Type de déclencheur : sélectionnez les types de déclencheur suivants pour un calendrier basé sur le compteur :
     - Table : valeurs préremplies en fonction de votre type de plan (modèle ou emplacement).
     - Champ : par exemple, sélectionnez le type d'emplacement.
     - Tous les : valeur basée sur un nombre entier. Par exemple : 3

Le plan de maintenance prévoit que l'imprimante HP remplace les cartouches d'encre après l'impression de 10 000 pages.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planifier le remplissage des grains de café pour les machines à café

Planifiez le remplissage quotidien des grains de café pour les machines à café. Associez un modèle de calendrier, par exemple, le modèle de calendrier B. Le calendrier doit avoir une entrée dans la table de configuration du service de maintenance du lieu de travail.

1. Créez un plan de maintenance basé sur un modèle pour les machines à café et publiez-le.
2. Créez une planification basée sur la durée :
   - Nom : nom du calendrier.
   - Actif : sélectionnez cette option pour activer le calendrier d'un plan de maintenance.
   - Déclencheur : sélectionnez **une durée**.
   - Type de déclencheur : intervalle. Spécifiez la durée en jours et en heures, car il s'agit d'un calendrier quotidien.

Les grains de café sont remplis quotidiennement en fonction de la condition de planification et du modèle associés à ce plan de maintenance.

Pour plus d'informations, consultez Tâche planifiée de maintenance planifiée sur le lieu de travail.

Composants installés avec Gestion de l'entretien des lieux de travail

Différents rôles et composants ou tables sont disponibles avec l'installation de Workplace Maintenance Management.

Rôles installés avec Gestion de l'entretien des lieux de travail

Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Rôles** > **.**

Rôles installés avec Gestion de l'entretien des lieux de travail

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_wsd_wc.gestionnaire	Permet d'accéder en lecture à toutes les données, y compris le tableau de bord d'occupation et d'autres tableaux de bord.	sn_wsd_wc.utilisateur
sn_wsd_wc.admin	Fournit un accès administrateur pour configurer et configurer l'application Connecteurs du lieu de travail	sn_wsd_wc.gestionnaire
sn_wsd_wc.utilisateur	Fournit un accès en lecture à quelques colonnes et champs uniquement. L'accès en lecture est configuré par les administrateurs.	Aucun

Tables installées avec Gestion de l'entretien des lieux de travail

Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables.**

Tables installées avec Gestion de l'entretien des lieux de travail

Table	Description
Plan de maintenance du lieu de travail	Stocke les plans de maintenance préventive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion de l'entretien des lieux de travail (suite)

Table	Description
[sn_wsd_maintenance_plan]	
Éléments du plan de maintenance du lieu de travail [sn_wsd_maintenance_m2m_plan_maint_item]	Stocke tous les éléments (emplacements ou actifs) qui font partie d'un plan de maintenance.
Calendrier de maintenance du lieu de travail [sn_wsd_maintenance_schedule]	Stocke tous les calendriers (quotidiens, hebdomadaires, mensuels, etc.) créés pour un plan de maintenance.
Créer un ticket de maintenance [sn_wsd_maintenance_case]	Stocke des informations sur les tickets de maintenance.
Plan de maintenance à enregistrer pour la gestion [sm_m2m_maint_plan_to_record]	Stocke les enregistrements du plan (un enregistrement pour chaque élément de calendrier et de maintenance combinés).
Configuration du service de maintenance du lieu de travail (sn_wsd_maintenance_service_config)	Associe les services du lieu de travail et définit les conditions de planification pour un enregistrement de plan. La tâche de planification récupère les enregistrements de plan qui ont un modèle de calendrier de maintenance pour un service du lieu de travail afin de créer des tickets de maintenance. Pour plus d'informations, consultez Créer la configuration de service de plan et Tâche planifiée de maintenance planifiée sur le lieu de travail.

Travaux planifiés de gestion de l'entretien des lieux de travail

Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés.**

Travaux planifiés installés avec Gestion de l'entretien des lieux de travail

Tâche planifiée	Description
Exécution nocturne de maintenance planifiée du lieu de travail	Une tâche planifiée s'exécute toutes les 48 heures (2 jours) pour extraire les enregistrements de plan et créer des tickets de maintenance. Pour plus d'informations, consultez Tâche planifiée de maintenance planifiée sur le lieu de travail.
Ticket de maintenance du lieu de travail Collecte de données quotidienne	Cette tâche planifiée collecte des données et les renseigne dans le tableau de bord de gestion de l'entretien des lieux de travail. Collecte les données comme spécifié dans les champs Démarrage relatif et Fin relative. L'heure de collecte dépend du fuseau horaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés avec Gestion de l'entretien des lieux de travail (suite)

Tâche planifiée	Description
Collecte de données historiques des tickets de maintenance du lieu de travail	Cette tâche planifiée collecte des données historiques et les renseigne dans le tableau de bord de gestion de l'entretien des lieux de travail. Collecte les données comme spécifié dans les champs Démarrage relatif et Fin relative. L'heure de collecte dépend du fuseau horaire.

Propriétés installées avec Gestion de l'entretien des lieux de travail

Accédez au menu contextuel **Tout** dans votre instance et saisissez **sys_properties.list** dans l'option de filtre de recherche. Recherchez les propriétés de gestion de l'entretien des lieux de travail dans le menu contextuel de l'application.

Propriétés système de gestion de l'entretien des lieux de travail

Propriétés	Description
sn_wsd_maintenance.optimise_plans	Propriété permettant d'optimiser les plans par le workflow d'IA agentique Optimiser les activités de nettoyage. Pour plus d'informations, consultez Optimiser le workflow agentique des activités de nettoyage. **Remarque :** Les responsables de l'entretien des lieux de travail doivent saisir l'ID système de l'enregistrement du plan de maintenance dans le champ Valeur. Pour les plans multiples que vous souhaitez optimiser, saisissez des valeurs d'ID de plan de maintenance séparées par des virgules. Par exemple- « *a23321432, 3243245dsf* ». Copiez l'ID système d'un plan de maintenance à partir du lien URL de votre ServiceNow® instance. https://<instance_name>.service-now.com/now/workplace-management/maintenance-plan/3243245dsf. Ici, l'ID système du plan de maintenance est 3243245dsf.
sn_wsd_maintenance.optmise_cleaning_min_utilisation_threshold	Propriété permettant d'analyser le seuil d'utilisation minimale de l'espace. La valeur par défaut est *40*. Si l'utilisation d'un plan de maintenance du lieu de travail est inférieure à cette plage, il est désactivé s'il répond à tous les critères de désactivation définis par le workflow IA agentique Optimiser les activités de nettoyage. Pour plus d'informations, consultez Optimiser le workflow agentique des activités de nettoyage.
sn_wsd_maintenance.optmise_cleaning_max_utilisation_threshold	Propriété permettant d'analyser le seuil d'utilisation maximale. La valeur par défaut est *80*. Si l'utilisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de gestion de l'entretien des lieux de travail (suite)

Propriétés	Description
	d'un ticket de plan de maintenance du lieu de travail dépasse cette plage, un nouveau ticket de maintenance est ajouté par le workflow IA agentique Optimiser les activités de nettoyage. Pour plus d'informations, consultez Optimiser le workflow agentique des activités de nettoyage.

Tâche planifiée installée avec Gestion de la maintenance

Naviguer **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés** ou saisissez `sys_properties.list` dans la zone de recherche Filtrer ou le menu contextuel d'une instance. Recherchez les travaux planifiés de gestion de l'entretien des lieux de travail.

Travaux planifiés

Tâche planifiée	Description
Optimiser les activités de nettoyage	Optimiser les activités de nettoyage Le workflow agentique est déclenché lorsque cette tâche planifiée est exécutée. Cette tâche planifiée s'exécute dans le fuseau horaire UTC. Pour plus d'informations, voir Optimiser le workflow agentique des activités de nettoyage
Collecte de données historiques des tickets de maintenance du lieu de travail	Planifiez une tâche pour collecter des données à partir d'enregistrements existants pour la première fois ou lorsqu'un nouveau ticket est ajouté. Cela permet d'analyser les tendances et les mesures de performance au fil du temps en collectant des instantanés de données à l'aide de travaux planifiés, qui peuvent être configurés pour différentes fréquences, telles que quotidienne, mensuelle ou annuelle.
Exécution nocturne de maintenance planifiée du lieu de travail	Planifiez une tâche pour créer automatiquement des tickets de maintenance pour la maintenance planifiée du lieu de travail en fonction des enregistrements de plan de maintenance actifs dans votre instance. Il s'exécute tous les soirs, vérifie les plans de maintenance pour les travaux requis à venir et, si un plan est associé à un modèle de maintenance, il génère un ticket de maintenance et met à jour la prochaine heure d'exécution du plan. Il récupère tous les enregistrements de plan de maintenance actifs dont l'option « Prochaine heure d'exécution » indique que la maintenance est bientôt à échéance. Si un modèle est défini pour le plan, la tâche planifiée crée un nouveau ticket de maintenance pour ce plan et met à jour la « Prochaine heure d'exécution » du plan pour le cycle de maintenance suivant. Si aucun modèle de maintenance n'est associé à un plan, la tâche passe à l'enregistrement de plan suivant dans la file d'attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés (suite)

Tâche planifiée	Description
	Lorsque cette tâche planifiée est exécutée, des tickets de maintenance sont générés dans la maintenance préventive.
Ticket de maintenance du lieu de travail Collecte de données quotidienne	Planifiez une tâche pour créer automatiquement des tickets de maintenance planifiée en fonction des enregistrements de maintenance planifiée existants avec les modèles et calendriers associés. Cette tâche s'exécute de nuit pour remplir le tableau de bord Gestion de la maintenance avec des données, permettant ainsi aux équipes des installations de gérer et d'exécuter efficacement les tâches de maintenance de routine. La tâche est planifiée pour s'exécuter quotidiennement, généralement la nuit. Il collecte les données de la configuration du service de maintenance du lieu de travail et des enregistrements de calendrier de maintenance. Pour les enregistrements de maintenance planifiée auxquels un modèle et un calendrier sont associés, la tâche crée de nouveaux tickets de maintenance ouverts. Les données collectées remplissent ensuite le tableau de bord de gestion de la maintenance, fournissant une vue d'ensemble claire des activités de maintenance planifiée. Il automatise le processus de création de tickets de maintenance, réduisant ainsi les efforts manuels et améliorant l'efficacité.

Administration des baux du lieu de travail

L'administration ServiceNow® des baux du lieu de travail vous permet de créer, de gérer et de suivre les contrats du lieu de travail à partir d'une interface unique. Vous pouvez également ajouter des services contractuels du lieu de travail, des actifs, des emplacements, des documents et suivre les dates importantes. ServiceNow®

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
		
En savoir plus sur les concepts et les Administration des baux professionnels fonctionnalités	Configurer Administration des baux professionnels	Permet Administration des baux professionnels d'ajouter des contrats de lieu de travail et de les suivre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer	Référence	
		
Gérer les contrats et les renouvellements du lieu de travail	Obtenir des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés	

Explorer Administration des baux professionnels

L'administration ServiceNow® des baux du lieu de travail vous permet de créer, de gérer et de suivre les contrats du lieu de travail à partir d'une interface unique. Vous pouvez également ajouter des services contractuels du lieu de travail, des actifs, des emplacements, des documents et suivre les dates importantes.

Fonctionnalités principales

Administration des baux professionnels fournit les fonctionnalités suivantes :

- Interface unique pour créer et gérer les contrats du lieu de travail.
- Inclure des termes et conditions dans un contrat.
- Joindre des documents à un enregistrement de contrat.
- Associer des actifs à un contrat.
- Recevez des notifications concernant l'expiration des contrats.

Avantages

Les avantages de l'application sont les suivants :

- Gérez et suivez les contrats du lieu de travail à partir d'une interface unique.
- Gérez les services contractuels et les coûts connexes qui font partie du contrat du lieu de travail.
- Gérez efficacement différentes versions des documents en les ajoutant au contrat du lieu de travail.
- Utilisez les notifications reçues pour gérer le renouvellement et les paiements des contrats du lieu de travail en temps opportun.
- Affichez l'historique des approbations et des contrats.

Détails du contrat du lieu de travail

Vous Administration des baux professionnels pouvez également créer des contrats de lieu de travail avec les détails suivants :

- Contrat du lieu de travail : détails de base d'un contrat du lieu de travail.
- Financier : détails financiers, par exemple, un échéancier de paiement, le montant du paiement et divers coûts.
- Renouvellement : renouvellement automatique d'un contrat.
- Termes et conditions : termes et conditions juridiques d'un contrat de lieu de travail.
- Éléments de contrat associés :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Contrats de service sur le lieu de travail : services contractuels courants et leurs coûts couverts dans le cadre du contrat du lieu de travail.
- Emplacements du contrat : emplacements couverts dans le cadre du contrat du lieu de travail.
- Actifs couverts : actifs couverts dans le cadre du contrat du lieu de travail.
- Documents : documents liés au contrat.

Notifications de contrat du lieu de travail

Vous recevrez des notifications hebdomadaires avec la liste des contrats proches de leur date d'expiration. Pour en savoir plus sur le renouvellement des contrats, reportez-vous à la section Renouveler le contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principale.

Configurer Administration des baux professionnels

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer Administration des baux professionnels et permettre aux utilisateurs de l'administration des baux du lieu de travail de créer et de gérer des contrats du lieu de travail.

Activer Administration des baux professionnels

Vous pouvez activer le module d'extension Administration des baux professionnels (sn_wsd_la) si Administration des baux professionnels vous avez le rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

Avant de commencer

Administration des baux professionnels nécessite un abonnement distinct du reste de ServiceNow AI Platform.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension acheté n'est pas activé automatiquement, vous pouvez l'activer manuellement à partir de la liste Toutes les applications de votre instance.

Remarque :

Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Catalogue de services.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Administration des baux professionnels :

- Modules d'extension
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Administration des baux professionnels et Scripts installés avec Administration des baux professionnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Administration des baux professionnels (sn_wsd_la) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Utiliser Administration des baux professionnels

En tant que gestionnaire de bail ou gestionnaire d'administrateur, vous pouvez créer, gérer et suivre les contrats du lieu de travail. Vous pouvez ajouter des services contractuels du lieu de travail, des documents pertinents et suivre les jalons importants.

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de bail, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Créez des contrats de bail sur le lieu de travail.
- Suivez les contrats de bail en tant que locataire.
- Ajoutez les services du contrat du lieu de travail ainsi que leurs coûts.
- Ajoutez des emplacements de contrats.
- Ajoutez des actifs à un contrat.
- Ajouter des documents.
- Créez et ajoutez des termes et conditions.
- Recevez des notifications concernant l'expiration des contrats de bail.
- Renouveler les contrats de bail du lieu de travail avant ou après l'expiration.

En tant qu'utilisateur de l'administration des baux, vous ne pouvez afficher que les contrats du lieu de travail.

Vous pouvez accéder à Administration des baux professionnels, soit à partir de l'interface utilisateur principale, soit Centre des lieux de travailà partir de . Pour plus d'informations sur l'accès et l'utilisation de l'application à partir de différentes vues, consultez les rubriques suivantes.

- Travailler avec Administration des baux professionnels à partir de Interface utilisateur principale
- Travailler avec Administration des baux professionnels à partir de Centre des lieux de travail

Pour plus d'informations sur l'installation Centre des lieux de travail, reportez-vous à la section Installer Centre des lieux de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur le workflow, les états et les sous-états du contrat du lieu de travail, consultez Cycle de vie du contrat .

Travailler avec Administration des baux professionnels à partir de Interface utilisateur principale

Créez et gérez des contrats du lieu de travail à partir de **l'interface utilisateur principale**.

Accès Administration des baux professionnels à partir de l'interface utilisateur principale

Pour y accéder Administration des baux professionnels, accédez à **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.

Pour plus d'informations sur l'installation Administration des baux professionnels, reportez-vous à la section Activer Administration des baux professionnels.

Créer des contrats de lieu de travail dans Interface utilisateur principale

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de bail, vous pouvez créer des contrats de lieu de travail et également ajouter des actifs, des termes et conditions, des emplacements de contrat et des documents à un contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Modèle de contrat** , sélectionnez **Bail**.
4. Dans la section **Termes et conditions** , spécifiez les informations juridiques dans le contrat.
   Pour plus d'informations, voir Ajouter et élaborer des termes et conditions de contrat dans Interface utilisateur principale
5. Renseignez les champs restants du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement de nouveau contrat du lieu de travail.
6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
7. **Facultatif :** Ajoutez des services contractuels, des emplacements de contrat, des actifs ou des documents au contrat.
   Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :
   - Ajouter un service de contrat du lieu de travail à un contrat dans Interface utilisateur principale
   - Ajouter un emplacement de contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principale
   - Ajouter des actifs à un contrat de lieu de travail dans Interface utilisateur principale
   - Ajouter un document à un contrat de lieu de travail dans Interface utilisateur principale
8. Enregistrez et quittez le contrat ou soumettez-le pour révision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour enregistrer et quitter le contrat, sélectionnez **Mettre à jour**.
- Pour envoyer une notification à l'approbateur, sélectionnez **Soumettre pour révision**.

  Pour plus d'informations sur le processus d'approbation, reportez-vous à la section Approuver ou rejeter un contrat de lieu de travail dans Interface utilisateur principale.

Ajouter un service de contrat du lieu de travail à un contrat dans Interface utilisateur principale

Les services contractuels du lieu de travail sont les services courants proposés dans le cadre du contrat de bail. Vous pouvez ajouter et suivre les services ainsi que leurs coûts associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez le contrat.
3. Dans la liste connexe **Services contractuels du lieu de travail** , sélectionnez **Nouveau**
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de service du contrat du lieu de travail

Champ	Description
Nom	Nom du service contractuel.
Coût	La devise et le coût du service contractuel.
Contrat du lieu de travail	Le nom du contrat est renseigné automatiquement.
Description	Description du service contractuel.
Domaine	Le domaine pour le service.

5. Si le type de service de contrat que vous souhaitez n'apparaît pas dans la liste déroulante du champ **Type de service de contrat du lieu de travail** , créez-le.
   a. Cliquez avec le bouton droit sur **Catégorie**, puis sélectionnez **Configurer les choix**.
   b. Dans le formulaire Configurer les choix de catégories, dans le **champ Entrer un nouvel élément**, entrez le nom de la catégorie que vous souhaitez ajouter.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
6. Sélectionnez la catégorie souhaitée dans la liste déroulante **du champ Type de service de contrat du lieu de travail** .
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter un emplacement de contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principale

Ajoutez un emplacement couvert par le contrat à un contrat de lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Si les emplacements ne figurent pas dans la liste connexe des emplacements de contrat, créez-les.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Fournissez les informations d'emplacement dans le formulaire Emplacement.
   c. Sélectionnez **Soumettre**.
4. Dans la liste connexe des emplacements des contrats, sélectionnez les emplacements couverts par le contrat.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les emplacements sont ajoutés au contrat.

Ajouter des actifs à un contrat de lieu de travail dans Interface utilisateur principale

Ajoutez des actifs à un contrat de lieu de travail, y compris les licences de logiciels, pour spécifier ce que le contrat couvre légalement.

Avant de commencer

Vous devez avoir un contrat existant.

L'association d'actions à un contrat permet de clarifier ce que le contrat couvre légalement. La liste connexe des actifs couverts n'est disponible qu'après avoir enregistré ou soumis un contrat de lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Passez en revue les actifs dans la liste connexe des actifs couverts.
4. Si un actif souhaité couvert par le contrat n'est pas disponible à la sélection, créez-le.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Sélectionnez le type d'actif à créer.
   c. Remplissez le formulaire associé au type d'actif.
   d. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Dans la liste connexe des actifs couverts, sélectionnez **Modifier**.
6. Sélectionnez les actifs couverts par le contrat.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les actifs sélectionnés sont ajoutés au contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des clauses de contrat de lieu de travail dans Interface utilisateur principale

Ajoutez des clauses contractuelles sur le lieu de travail, y compris une clause d'assurance, une clause de stationnement et des clauses de garantie pour stocker les clauses du contrat de bail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Dans la liste connexe **des clauses du contrat du lieu de travail** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Clause du contrat du lieu de travail.

Formulaire Clauses du contrat du lieu de travail

Champ	Description
Type de clause	Type de clause.
Contrat du lieu de travail	Référence de contrat du lieu de travail.
Silencieux	Oui ou Non
Résumé de la clause	Description de la clause.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Les clauses contractuelles sont ajoutées au contrat.

Ajouter des options de contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principale

Ajoutez des options de contrat du lieu de travail telles que l'option de renouvellement, l'option de sous-location, l'option de résiliation pour stocker les options de contrat de bail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Dans la liste connexe **Options de contrat du lieu de travail** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Option de contrat du lieu de travail.

Formulaire Option de contrat du lieu de travail

Champ	Description
Numéro de l'option	Numéro indiquant l'option du contrat.
Type d'option	Type d'option.
Contrat du lieu de travail	Référence de contrat du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date d'effet	Date à laquelle l’option entre en vigueur.
Doit exercer avant	Date à laquelle l’option peut être exercée par le locataire.
Expiration de renouvellement	Date d’expiration de la période de renouvellement.
Préavis	Délai de préavis pour exercer une option
Commentaire	Description de l’option de contrat.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Les options de contrat sont ajoutées au contrat.

Ajouter des responsabilités contractuelles du lieu de travail dans Interface utilisateur principale

Ajoutez des responsabilités en milieu de travail pour indiquer qui (propriétaire ou locataire) est responsable de différentes activités telles que l’entretien de la pelouse, la peinture et la réparation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Dans la liste connexe **des responsabilités contractuelles du lieu de travail** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Responsabilité contractuelle du lieu de travail.

Formulaire de responsabilité contractuelle du lieu de travail

Champ	Description
Type de responsabilité	Décrit la nature du travail. Par exemple, Réparation.
Responsabilité financière	Décrit la partie qui doit payer le travail.
Responsabilité d'exécution	Décrit la partie qui doit prendre en charge le travail.
Accordé en bail	Option permettant de spécifier si l’activité est abordée dans le contrat de bail.
Contrat du lieu de travail	Référence de contrat du lieu de travail.
Service	Activité pour laquelle les responsabilités sont définies.
Description	Description de la responsabilité.
Section du document	Référence dans le document contractuel où la responsabilité est décrite.
Nom de document	Référence dans le document contractuel où la responsabilité est décrite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Page du document	Référence dans le document contractuel où la responsabilité est décrite.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Les responsabilités contractuelles sont ajoutées au contrat.

Ajouter et élaborer des termes et conditions de contrat dans Interface utilisateur principale

Ajoutez et créez des termes et conditions lorsqu'un contrat est dans le sous-état En attente de révision, Rejeté ou Renouvellement rejeté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Dans la section **Termes et conditions**, double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne**.
4. Sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide de la et vérifiez si l'enregistrement des termes et conditions que vous souhaitez ajouter à l'enregistrement existe.
5. Si l'enregistrement n'existe pas, créez-le.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le formulaire Termes et conditions, fournissez un nom et une description pour l'enregistrement des termes et conditions.
   c. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Sélectionnez l'enregistrement des termes et conditions.
7. **Facultatif :** Saisissez une valeur numérique dans le champ **Commande** pour spécifier l'ordre dans lequel l'enregistrement doit apparaître dans le document des termes et conditions.

   Remarque :
   si vous tentez d'entrer un enregistrement des termes et conditions en double pour un contrat et d'enregistrer l'enregistrement, un message d'erreur s'affiche et le nouvel enregistrement en double n'est pas ajouté.

8. Dans **Liens connexes**, sélectionnez **Termes et conditions de version**.
   Tous les enregistrements de la liste connexe Termes et conditions sont ajoutés à la section **Termes et conditions** de l'enregistrement du contrat. Les enregistrements des termes et conditions sont créés dans la séquence spécifiée dans le champ **Commande** .

Ajouter un document à un contrat de lieu de travail dans Interface utilisateur principale

Ajoutez des documents au contrat du lieu de travail pour conserver un enregistrement de tous les documents pertinents et des différentes versions de ces documents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez le contrat.
3. Affichez les documents répertoriés dans la liste connexe Documents.
4. Si l'enregistrement de document n'est pas inclus dans la liste connexe Documents, créez-le.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Remplissez le formulaire associé à l'enregistrement de document.
   c. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Liez un enregistrement de document au contrat.
   a. Sélectionnez **Modifier**.
   b. Sélectionnez l'enregistrement de document dans la liste en cochant sa case.
   c. Dans le menu déroulant **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Lier les documents**.
6. **Facultatif :** Ajouter une nouvelle version d'un document à un enregistrement
   a. Dans la liste connexe **Documents** , cliquez avec le bouton droit sur l'enregistrement du document.
   b. Sélectionnez **Charger la version**.
   c. Sélectionnez le type de fichier que vous souhaitez charger.
   d. Sélectionnez OK.

Soumettre un contrat du lieu de travail pour examen dans Interface utilisateur principale

Vous pouvez envoyer pour approbation un contrat qui est en état de Brouillon.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un contrat à l'état de Brouillon.
3. Dans le champ **Approbateur** , sélectionnez un approbateur pour le contrat.
4. Sélectionnez **Soumettre pour révision**.

Résultats

Un message électronique est envoyé à l'approbateur sélectionné et le sous-état du contrat bascule sur En cours de révision.

Approuver ou rejeter un contrat de lieu de travail dans Interface utilisateur principale

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de bail, vous pouvez approuver ou rejeter un contrat de lieu de travail après son envoi pour examen.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un contrat à l'état Demandé.
3. Approuvez ou rejetez le contrat.
   - Pour approuver le contrat, sélectionnez **Approuver**.

     Le sous-état du contrat bascule sur Approuvé.
   - Pour rejeter le contrat, sélectionnez **Rejeter** et saisissez un motif de rejet dans le champ **Commentaires** .

     Le sous-état du contrat bascule sur Rejeté.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

- Les contrats dont l'état est défini sur Brouillon et dont la date de début est fixée dans le futur restent à l'état Brouillon jusqu'à ce que la date de début soit atteinte.
- Si le sous-état du contrat est Approuvé, le système bascule l'état sur Actif et supprime la valeur Sous-état.
- Lorsqu'un contrat à l'état Brouillon et avec une date de début fixée à une date passée est approuvé, la valeur État est automatiquement définie sur Actif et la valeur Sous-état est laissée vide.

Travailler avec Administration des baux professionnels à partir de Centre des lieux de travail

Créez et gérez des contrats de lieu de travail à partir de .Centre des lieux de travail

Accès Administration des baux professionnels à partir de l'espace de Centre des lieux de travail travail

- Activez le module d'extension Centre des lieux de travail (sn_wsd_central).
- Assurez-vous que le rôle sn_wsd_la.workplace_central_user vous est affecté.
- Accès Administration des baux professionnels à l'aide de l'une des méthodes suivantes :
  - Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail** > **Administration des baux**
  - Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail** > **Administration des baux**

Pour plus d'informations sur l'installation Administration des baux professionnels, reportez-vous à la section Activer Administration des baux professionnels.

Créer des contrats de lieu de travail dans Centre des lieux de travail

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de bail, vous pouvez créer des contrats de lieu de travail et également ajouter des actifs, des termes et conditions, des emplacements de contrat et des documents à un contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ **Modèle de contrat** , sélectionnez **Bail**.
5. Dans la section **Termes et conditions** , spécifiez les informations juridiques dans le contrat.
   Pour plus d'informations, voir Ajouter et créer des termes et conditions dans Centre des lieux de travail
6. Renseignez les champs restants du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la section Formulaire d’enregistrement de nouveau contrat du lieu de travail.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. **Facultatif :** Vous pouvez soumettre le contrat pour révision ou ajouter des services contractuels, des emplacements de contrat, des actifs, des termes et conditions ou des documents au contrat.
   Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :
   - Ajouter un service de contrat de lieu de travail dans Centre des lieux de travail
   - Ajouter des emplacements de contrats sur le lieu de travail dans Centre des lieux de travail
   - Ajouter des actifs à un contrat de lieu de travail dans Interface utilisateur principale
   - Ajouter des documents à un contrat de lieu de travail dans Centre des lieux de travail
9. Enregistrez le contrat ou soumettez-le pour révision.
   - Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le contrat.
   - Cliquez sur **Envoyer pour révision** afin d'envoyer une notification à l'approbateur.

     Pour plus d’informations sur le processus d’approbation, reportez-vous à la section Approuver ou rejeter un contrat du lieu de travail dans Centre des lieux de travail.

Ajouter un service de contrat de lieu de travail dans Centre des lieux de travail

Les services contractuels du lieu de travail sont les services courants proposés dans le cadre du contrat de bail. Vous pouvez ajouter et suivre les services ainsi que leurs coûts associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Sélectionnez le contrat.
4. Dans la liste connexe **des services contractuels du lieu de travail** , cliquez sur **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de service du contrat du lieu de travail

Champ	Description
Nom	Nom du service contractuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Coût	Devise et coût du service contractuel.
Contrat du lieu de travail	Nom du contrat. Le nom du contrat est renseigné automatiquement.
Type de service de contrat du lieu de travail	Le type de service de contrat du lieu de travail. Les options disponibles sont le stationnement, la conciergerie ou l'entretien des parties communes.
Description	Description du service contractuel.
Domaine	Le domaine pour le service.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter des emplacements de contrats sur le lieu de travail dans Centre des lieux de travail

Ajoutez des emplacements au contrat du lieu de travail pour les emplacements couverts par le contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Sélectionnez un contrat.
4. Dans la liste connexe **des emplacements de contrats** , sélectionnez un emplacement existant ou ajoutez-en un nouveau.

Résultats

Les emplacements couverts sont ajoutés au contrat.

Ajouter un actif au contrat du lieu de travail dans Centre des lieux de travail

Ajoutez des actifs aux contrats du lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'association d'actions à un contrat permet de clarifier ce que le contrat couvre légalement. La liste connexe des actifs couverts ne s'affiche qu'après avoir enregistré ou soumis un contrat de lieu de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Sélectionnez un contrat.
4. Passez en revue les actifs dans la liste connexe des actifs couverts.
5. Si un actif souhaité couvert par le contrat n'est pas disponible à la sélection, créez-le.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe **des actifs couverts** , sélectionnez **Nouveau**.

b. Remplissez le formulaire associé au type d'actif.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

6. Dans la liste connexe **des actifs couverts** , sélectionnez **Ajouter** pour ajouter des actifs.
7. Sélectionnez les actifs couverts par le contrat.
8. Sélectionnez **Ajouter**.

Ajouter une clause de contrat de lieu de travail dans Centre des lieux de travail

Ajoutez des clauses contractuelles sur le lieu de travail, y compris une clause d'assurance, une clause de stationnement et des clauses de garantie pour stocker les clauses du contrat de bail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Sélectionnez un contrat.
4. Dans la liste connexe **des clauses du contrat du lieu de travail** , sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire Clause du contrat du lieu de travail.

Formulaire Clauses du contrat du lieu de travail

Champ	Description
Type de clause	Type de clause.
Contrat du lieu de travail	Référence de contrat du lieu de travail.
Silencieux	Oui ou Non
Résumé de la clause	Description de la clause.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Les clauses du contrat du lieu de travail sont ajoutées.

Ajouter des options de contrat du lieu de travail dans Centre des lieux de travail

Ajoutez des options de contrat du lieu de travail telles que l'option de renouvellement, l'option de sous-location, l'option de résiliation pour stocker les options de contrat de bail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez un contrat.
4. Dans la liste connexe **Options de contrat du lieu de travail** , sélectionnez **Nouveau**.
5. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Option de contrat du lieu de travail, reportez-vous à la section Ajouter des options de contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principale.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Les options de contrat sont ajoutées au contrat.

Ajouter des responsabilités contractuelles de l'espace de travail dans Centre des lieux de travail

Ajoutez des responsabilités en milieu de travail pour indiquer qui (propriétaire ou locataire) est responsable de différentes activités telles que l'entretien de la pelouse, la peinture et la réparation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Sélectionnez un contrat.
4. Dans la liste connexe **des responsabilités contractuelles du lieu de travail** , sélectionnez **Nouveau**.
5. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Responsabilité contractuelle du lieu de travail, reportez-vous à la section Ajouter des responsabilités contractuelles du lieu de travail dans Interface utilisateur principale.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Les responsabilités contractuelles du lieu de travail sont ajoutées.

Ajouter et créer des termes et conditions dans Centre des lieux de travail

Après avoir créé un enregistrement des termes et conditions, ajoutez-le à un contrat de bail dont le sous-état est Examen en attente, Rejeté ou Renouvellement rejeté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Sélectionnez un contrat.
4. Dans la section **Termes et conditions**, double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne**.
5. Cliquez sur l'icône de recherche de référence à l'aide d'une liste  .
6. Sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide de la  et vérifiez si l'enregistrement des termes et conditions que vous souhaitez ajouter à l'enregistrement existe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Si l’enregistrement n’existe pas, créez-le.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le formulaire Termes et conditions, fournissez un nom et une description pour l’enregistrement des termes et conditions.
   c. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Sélectionnez l’enregistrement des termes et conditions.
9. **Facultatif :** Saisissez un numéro dans le champ **Ordre** pour spécifier la séquence d'affichage de l'enregistrement dans le document des termes et conditions.

   Remarque :
   si vous tentez d'entrer un enregistrement des termes et conditions en double pour un contrat et d'enregistrer l'enregistrement, un message d'erreur s'affiche et le nouvel enregistrement en double n'est pas ajouté.

10. Dans **Liens connexes**, sélectionnez **Termes et conditions de version**.
    Tous les enregistrements de la liste connexe Termes et conditions sont ajoutés à la section **Termes et conditions** de l’enregistrement du contrat. Les enregistrements des termes et conditions sont créés dans la séquence spécifiée dans le champ **Commande** .

Ajouter des documents à un contrat de lieu de travail dans Centre des lieux de travail

Ajoutez des documents au contrat du lieu de travail pour conserver tous les documents pertinents au même endroit et gérer différentes versions du document.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Sélectionnez un contrat.
4. Liez un enregistrement de document existant.
   a. Dans la liste connexe **Documents** , sélectionnez **Lier les documents**.
   b. Sélectionnez le document que vous souhaitez ajouter, puis sélectionnez **OK**.
5. Si l’enregistrement de document que vous recherchez n’est pas disponible, créez un nouvel enregistrement de document.
   a. Dans la liste connexe **Documents** , sélectionnez **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire Créer de nouveaux documents.
      Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Create New Documents form .
   c. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Chargez les versions de document dans un enregistrement de document.
   a. Dans la liste connexe **Documents** , sélectionnez un enregistrement de document.
   b. Dans le volet des pièces **jointes, sélectionnez Parcourir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez un document à charger.

d. Sélectionnez **Charger**.

e. Sélectionnez **Soumettre.**

Soumettre un contrat du lieu de travail pour révision dans Centre des lieux de travail

Vous pouvez envoyer pour approbation un contrat qui est en état de Brouillon.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Sélectionnez un contrat à l'état de **Brouillon**.
4. Sélectionnez un **Approbateur** pour le contrat.
5. Cliquez sur **Envoyer pour révision**.

Résultats

Un message électronique est envoyé à l'approbateur sélectionné et le sous-état du contrat bascule sur En cours de révision.

Approuver ou rejeter un contrat du lieu de travail dans Centre des lieux de travail

Approuvez ou rejetez un contrat de lieu de travail après son envoi pour examen.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Sélectionnez un contrat à l'état **Demandé**.
4. Approuvez ou rejetez le contrat.

   - Pour approuver le contrat, sélectionnez **Approuver**.

     Le sous-état du contrat bascule sur Approuvé.

   - Pour rejeter le contrat, sélectionnez **Rejeter** et saisissez un motif de rejet dans le champ **Commentaires** .

     Le sous-état du contrat bascule sur Rejeté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Les contrats dont l'état est défini sur Brouillon et dont la date de début est fixée dans le futur restent à l'état Brouillon jusqu'à ce que la date de début soit atteinte.
- Si le sous-état du contrat est Approuvé, le système bascule l'état sur Actif et supprime la valeur Sous-état.
- Lorsqu'un contrat à l'état Brouillon et avec une date de début fixée à une date passée est approuvé, la valeur État est automatiquement définie sur Actif et la valeur Sous-état est laissée vide.

Gérer les contrats du lieu de travail

Les administrateurs et les gestionnaires de baux peuvent suivre, renouveler et afficher les informations relatives aux contrats du lieu de travail.

Vous pouvez accéder à Administration des baux professionnels, soit à partir de l'interface utilisateur principale, soit Centre des lieux de travail à partir de différentes vues, reportez-vous aux rubriques ci-dessous.

- Gérer les contrats du lieu de travail à partir de Interface utilisateur principale
- Gérer les contrats du lieu de travail à partir de Workplace Central

Pour plus d'informations sur le workflow, les états et les sous-états du contrat de bail, voir Cycle de vie du contrat .

Gérer les contrats du lieu de travail à partir de Interface utilisateur principale

Les administrateurs et les gestionnaires de baux peuvent suivre, renouveler et afficher des informations relatives aux contrats du lieu de travail à partir de l'interface utilisateur principale.

Renouveler le contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principale

Renouvelez un contrat de lieu de travail une fois que vous l'avez créé, sur le point d'expirer ou lorsqu'il a expiré.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous recevrez une notification par e-mail lorsque les contrats seront proches de leur date d'expiration.

Vous pouvez renouveler un contrat qui répond aux conditions suivantes :

- L'état est Actif ou Expiré
- Le sous-état est Aucun ou Rejeté

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un contrat à l'état Actif ou Expiré.
3. Sélectionnez **Renouveler**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de renouvellement de contrat

Champ	Descriptions
Approbateur	Utilisateur qui doit approuver ou rejeter le contrat.
Options	Durée du renouvellement en années.
Date de début de renouvellement	Date de prise d'effet du contrat renouvelé.
Date de fin de renouvellement	Date d'expiration du contrat renouvelé.
Type d'ajustement des coûts	Type d'ajustement des coûts appliqué au contrat renouvelé. Les valeurs disponibles sont Aucune, Fixe, Manuel ou CPI.
Montant d'ajustement des coûts	Augmentation ou diminution numérique du prix du contrat renouvelé. Un nombre négatif indique une baisse de prix. Vous pouvez spécifier une valeur pour **Ajustement des coûts** ou **Pourcentage d'ajustement des coûts** , mais pas les deux.
Pourcentage d'ajustement des coûts	Pourcentage d'augmentation ou de diminution du prix du contrat renouvelé. Un pourcentage négatif indique une baisse de prix. Vous pouvez spécifier une valeur pour **Ajustement des coûts** ou **Pourcentage d'ajustement des coûts** , mais pas les deux.

5. Enregistrez vos changements.
   - Pour enregistrer toutes les données saisies, sélectionnez **Soumettre pour révision**.

     Le contrat est envoyé à l'approbateur spécifié et le sous-état devient En cours de révision.
   - Pour enregistrer toutes les données **saisies**, sélectionnez Enregistrer.

     Vous pouvez soumettre le contrat pour renouvellement ultérieurement. Le sous-état passe à En attente de révision.
6. **Facultatif :** Modifiez toute information du formulaire de contrat.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Si vous avez sélectionné l'option **Enregistrer** , assurez-vous de sélectionner **Renouveler** lorsque vous êtes prêt à soumettre le renouvellement de contrat pour approbation.

Ajuster le contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principale

Modifiez la date de début, la date de fin ou le montant du paiement une fois que le contrat est à l'état actif.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'ajustement d'un contrat doit avoir l'état Actif.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Ajuster**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de valeurs des contrats

Champ	Description
Date de début	Date de prise d'effet du contrat.
Date de fin	Date d'expiration du contrat.
Montant du paiement	Montant total payé dans le cadre du contrat. Si le contrat dispose d'une ou de plusieurs grilles tarifaires, ce champ affiche le total de tous les coûts de base des grilles tarifaires.

4. Sélectionnez **Soumettre des ajustements**.

Annuler le contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principale

Annulez un contrat actif s'il n'est plus pertinent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Sélectionnez **Annuler le contrat**.
4. Cliquez sur **Oui** pour confirmer l'annulation du contrat.

Résultats
L'état du contrat bascule sur Annulé.

Gérer les contrats du lieu de travail à partir de Workplace Central

Les administrateurs et les gestionnaires de baux peuvent suivre, renouveler et afficher des informations relatives aux contrats du lieu de travail à partir de Workplace Central.

Renouveler le contrat du lieu de travail dans Centre des lieux de travail

Renouvelez un contrat de lieu de travail une fois que vous l'avez créé, sur le point d'expirer ou lorsqu'il a expiré.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous recevrez une notification par e-mail lorsque les contrats seront proches de leur date d'expiration.

Vous pouvez renouveler un contrat qui répond aux conditions suivantes :

- L'état est Actif ou Expiré
- Le sous-état est Aucun ou Rejeté

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Sélectionnez un contrat à l'état **Actif** ou **Expiré**.
4. Cliquez sur **Renouveler**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de renouvellement de contrat

Champ	Descriptions
Approbateur	Utilisateur qui doit approuver ou rejeter le contrat.
Options	Durée du renouvellement en années.
Date de début de renouvellement	Date de prise d'effet du contrat renouvelé.
Date de fin de renouvellement	Date d'expiration du contrat renouvelé.
Type d'ajustement des coûts	Type d'ajustement des coûts appliqué au contrat renouvelé. Les valeurs disponibles sont Aucune, Fixe, Manuel ou CPI.
Montant d'ajustement des coûts	Augmentation ou diminution numérique du prix du contrat renouvelé. Un nombre négatif indique une baisse de prix. Vous pouvez spécifier une valeur pour **Ajustement des coûts** ou **Pourcentage d'ajustement des coûts** , mais pas les deux.
Pourcentage d'ajustement des coûts	Pourcentage d'augmentation ou de diminution du prix du contrat renouvelé. Un pourcentage négatif indique une baisse de prix. Vous pouvez spécifier une valeur pour **Ajustement des coûts** ou **Pourcentage d'ajustement des coûts** , mais pas les deux.

6. Enregistrez vos changements.
   - Pour enregistrer toutes les données saisies, sélectionnez **Soumettre pour révision**.

     Le contrat est envoyé à l'approbateur spécifié et le sous-état devient En cours de révision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour enregistrer les données saisies, sélectionnez **Enregistrer**.

  Vous pouvez soumettre le contrat pour renouvellement ultérieurement. Le sous-état passe à En attente de révision.

7. **Facultatif :** Modifiez toute information du formulaire de contrat.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Si vous avez sélectionné l'option **Enregistrer** , assurez-vous de cliquer sur **Renouveler** lorsque vous êtes prêt à soumettre le renouvellement de contrat pour approbation.

Ajuster le contrat du lieu de travail dans Workplace Central

Changez la date de début, la date de fin ou le montant à payer pour un contrat à l'état actif.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajuster un contrat, le champ **État** doit être **Actif**.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Cliquez sur **Ajuster**.
3. Renseignez le formulaire.

Ajuster le formulaire de valeurs de contrat

Champ	Description
Date de début	Date de prise d'effet du contrat.
Date de fin	Date d'expiration du contrat.
Montant du paiement	Montant total payé dans le cadre du contrat. Si le contrat dispose d'une ou de plusieurs grilles tarifaires, ce champ affiche le total de tous les coûts de base des grilles tarifaires.

4. Cliquez sur **Soumettre des ajustements**.

Annuler le contrat du lieu de travail dans Centre des lieux de travail

Annulez un contrat actif s'il n'est plus pertinent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Cliquez sur **Annuler le contrat**.
4. Cliquez sur **Oui** pour confirmer l'annulation du contrat.

Résultats

L'état du contrat bascule sur Annulé.

Références de l'administration des baux du lieu de travail

En savoir plus sur les formulaires utilisés pour créer de nouveaux enregistrements.

Formulaire d'enregistrement de nouveau contrat du lieu de travail

En tant qu'administrateur et gestionnaire de bail, vous pouvez utiliser le formulaire d'enregistrement nouveau contrat du lieu de travail pour créer de nouveaux contrats de bail.

Formulaire de contrat du lieu de travail

Champ	Description
Numéro	Numéro séquentiel généré par le système.
Modèle de contrat	Modèle auquel le contrat est affecté, qui doit être Bail.
Fournisseur	Propriétaire responsable du contrat.
Numéro de contrat	Numéro unique identifiant l'enregistrement du contrat.
Nom	Nom du contrat.
Date de début	Date de prise d'effet du contrat.
Date de fin	Date d'expiration du contrat.
Type de bail	Type de bail. Les valeurs disponibles sont Bail brut, Bail brut modifié, Bail net, Bail net double et Bail net triple
Score de certification Leed	Niveau LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). Les valeurs disponibles sont Certifié, Argent, Or et Platine.
Durée de l'avis (mois)	Délai de préavis à donner au bailleur en cas de non-prolongation du contrat.
Durées du bail (mois)	La durée du contrat en mois.
Début du bail d'origine	Date de début du bail initial.
Date d'expiration du bail d'origine	Date d'expiration du bail initial.
État	État actuel du contrat. Les valeurs de champ sont Brouillon, Actif, Expiré ou Annulé.
Sous-état	Sous-état actuel du contrat. Les valeurs de champ sont En attente de révision, En cours de révision, Approuvé ou Rejeté.
Administrateur de contrat	Personne responsable de la gestion du contrat et interagissant avec le fournisseur.
Approbateur	Utilisateur qui approuve ou rejette le contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de contrat du lieu de travail (suite)

Champ	Description
Propriétaire de l'entreprise	Utilisateur qui a demandé un contrat de lieu de travail.
Classe de bail	Bail de revenu ou bail de charges. • Sélectionnez le crédit-bail de revenu en cas de sous-location lorsque l'organisation perçoit un revenu. • Sélectionnez Bail de charges dans le cas d'un bail régulier lorsque l'organisation a une dépense.
Type de compte	Comptes créditeurs ou Comptes clients. • Sélectionnez Comptes fournisseurs s'il s'agit d'un bail régulier où l'organisation paie un loyer. • Sélectionnez Comptes clients si l'organisation perçoit un loyer sur le contrat de bail.
Date de début du loyer	La date à laquelle le loyer commence.
Date d'échéance	Date à laquelle les locaux doivent être libérés à l'expiration du bail.
Date de possession	Date à laquelle le bien loué peut prendre possession.
Locataire	Locataire d'un contrat.
Cause primaire	But pour lequel les locaux loués seraient utilisés.
Description	Brève description du contrat.

Onglet Zone

Champ	Description
Superficie locative	Superficie locative totale des locaux loués.
Unité de mesure	Unités de la superficie locative et de la superficie utilisable.
Superficie utilisable	Superficie totale utilisable des locaux loués.

Onglet Finances

Champ	Description
Échéancier de paiement	Calendrier qui définit quand effectuer des paiements, par exemple Mensuel ou Annuel.
Montant du paiement	Montant qui a été payé dans le cadre du contrat à ce jour.
Coût total	Coût final du contrat après application des ajustements.
Coût annuel	Coût annuel du contrat.
Compte de fournisseur	Compte fournisseur associé au contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Finances (suite)

Champ	Description
Numéro de bon de commande	Numéro de bon de commande affecté au contrat.
Centre de coûts	Il s'agit du centre de coûts qui est financièrement responsable de l'actif.
Dépôt de garantie	La somme remboursable versée au bailleur pour couvrir les pertes ou dommages éventuels.
A une grille tarifaire	Option permettant d'indiquer si le contrat possède une grille tarifaire associée.

Onglet Renouvellement/Extension

Champ	Description
Renouveler/étendre automatiquement	Indique si le contrat peut être renouvelé ou étendu quand il arrive à échéance.
Options	Durée du renouvellement ou de l'extension du contrat, par exemple, 1 an.
Date de début de renouvellement	Date de prise d'effet du renouvellement ou de l'extension du contrat.
Date de fin de renouvellement	Date de fin de renouvellement ou d'extension de contrat.
Type d'ajustement des coûts	Type d'ajustement des coûts appliqué au contrat. Les valeurs disponibles sont Fixe, Manuel ou IPC (indice des prix à la consommation).
Montant d'ajustement des coûts	Augmentation ou diminution numérique du prix du contrat. Un nombre négatif indique une baisse de prix. Vous pouvez spécifier une valeur pour **l'ajustement des coûts** ou le **pourcentage d'ajustement des coûts** , mais pas les deux.
Pourcentage d'ajustement des coûts	Pourcentage d'augmentation ou de diminution du prix du contrat. Un pourcentage négatif indique une baisse de prix. Vous pouvez spécifier une valeur pour **l'ajustement des coûts** ou le **pourcentage d'ajustement des coûts** , mais pas les deux.

Pour en savoir plus sur la création d'un contrat de lieu de travail, consultez Créer des contrats de lieu de travail dans Interface utilisateur principale

Composants installés avec Administration des baux professionnels

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Administration des baux du lieu de travail, notamment les rôles d'utilisateur et les tables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles

Rôles d'utilisateur installés avec Administration des baux professionnels

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_wsd_la.gestionnaire	Créer et modifier des enregistrements de contrat de bail. Met à jour les espaces qui font partie d'un contrat de bail.	• sn_wsd_la.utilisateur • contract_manager
sn_wsd_la.admin	Effectue la configuration du module de suivi de bail	• sn_wsd_la.gestionnaire • sn_wsd_central.workspace_user
sn_wsd_la.utilisateur	Lisez toutes les informations sur le contrat de bail. Aucun accès en création ou en modification.	• sn_wsd_central.workspace_user • contract_manager
sn_wsd_la.utilisateur_central_lieu de travail	Permet aux utilisateurs d'accéder à l'application Administration des baux professionnels dans Workplace Central.	Aucun

Tables

Tables installées avec Administration des baux professionnels

Table	Description
Contrat du lieu de travail [sn_wsd_la_workplace_contract]	Étend la table Contrat d'application et stocke les contrats du lieu de travail.
Service du contrat du lieu de travail [sn_wsd_la_workplace_contract_service]	Stocke les services contractuels du lieu de travail liés au contrat.

Scripts installés avec Administration des baux professionnels

Scripts installés avec Administration des baux professionnels.

Scripts installés avec Administration des baux professionnels

Nom	Description
WSDLeaseTrackingNotificationUtils	Gère les notifications pour la classe d'implémentation de l'administration des baux.
WSDLeaseTrackingNotificationUtilsSNC	Gère les notifications dans l'administration des baux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Réservez un espace de travail en moins d'une minute sans utiliser le portail de réservation. ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in vous permet d'effectuer une réservation directement à l'aide de Microsoft Outlook.

Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur les concepts et les Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in fonctionnalités.

Configurer



Configurez l'application et les fichiers manifestes.

Réserver



Effectuez une réservation à l’aide du Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in fichier .

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Explorer Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Réservez un espace de travail en moins d'une minute sans utiliser le portail de réservation. ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in vous permet d'effectuer une réservation directement à l'aide de Microsoft Outlook.

L'application Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in est conçue pour l'espace de travail Seismic et utilise des composants Seismic. Les composants sont stockés dans le module d'extension Workplace Service Delivery Components pour améliorer l'expérience des employés lorsqu'ils utilisent le complément.

En tant qu'employé, vous pouvez facilement réserver un espace, directement via Microsoft Outlook. ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in intègre toutes les options de l'application Gestion des réservations du lieu de travail dans Microsoft Outlook. Le complément permet aux employés de créer des rendez-vous ou de modifier un rendez-vous existant. Les employés peuvent facilement trouver les espaces disponibles et faire appel à des services supplémentaires sans avoir à lancer d'autres applications. Seuls les emplacements qui existent dans Microsoft Exchange Online et Gestion des réservations du lieu de travail s'affichent pour la réservation. Seules les salles ajoutées dans la table Salles [sn_wsd_core_room] sont synchronisées à l'aide du fournisseur de calendriers. Pour synchroniser les espaces, ces espaces doivent être ajoutés en tant que salles dans la table Salles [sn_wsd_core_room].

Le complément est affiché dans le ruban de Microsoft Outlook. Lorsque vous sélectionnez l'icône du complément, un formulaire de réservation s'affiche dans une barre sur le côté. Vous pouvez configurer un fichier manifeste et le charger dans l'application Microsoft Outlook pour afficher la fonctionnalité du complément.

Traduction automatique

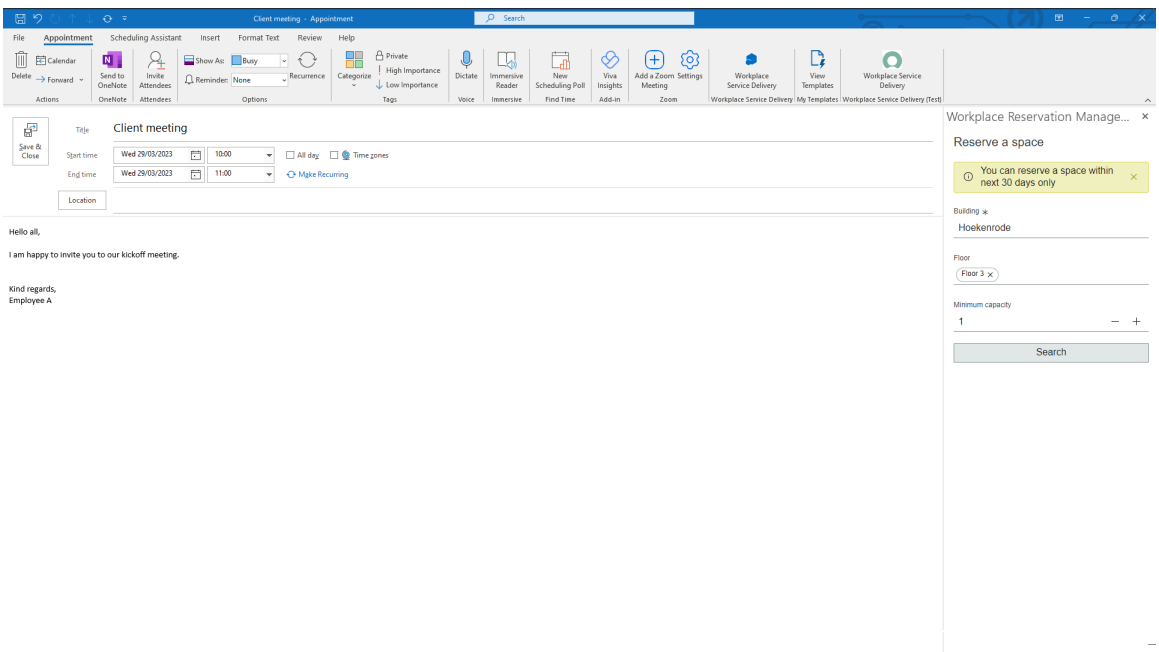
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'administrateur du lieu de travail, vous pouvez spécifier le module réservable que vous souhaitez utiliser pour les réservations dans la propriété du système *sn_wsd_msaddin.default_reservable_module*. Un seul module réservable peut être utilisé dans Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

Les employés peuvent uniquement voir les emplacements du lieu de travail affectés au module réservable lorsqu'ils effectuent une réservation. Toutes les réservations et les services supplémentaires demandés par les employés sont gérés au sein de l'application Gestion des réservations du lieu de travail.

Important :
L'application Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in ne prend pas en charge Microsoft Exchange On-Premises.

Fenêtre du complément de réservations du lieu de travail dans l'application Microsoft Outlook



Gestion des réservations du lieu de travail et le complément Microsoft Outlook

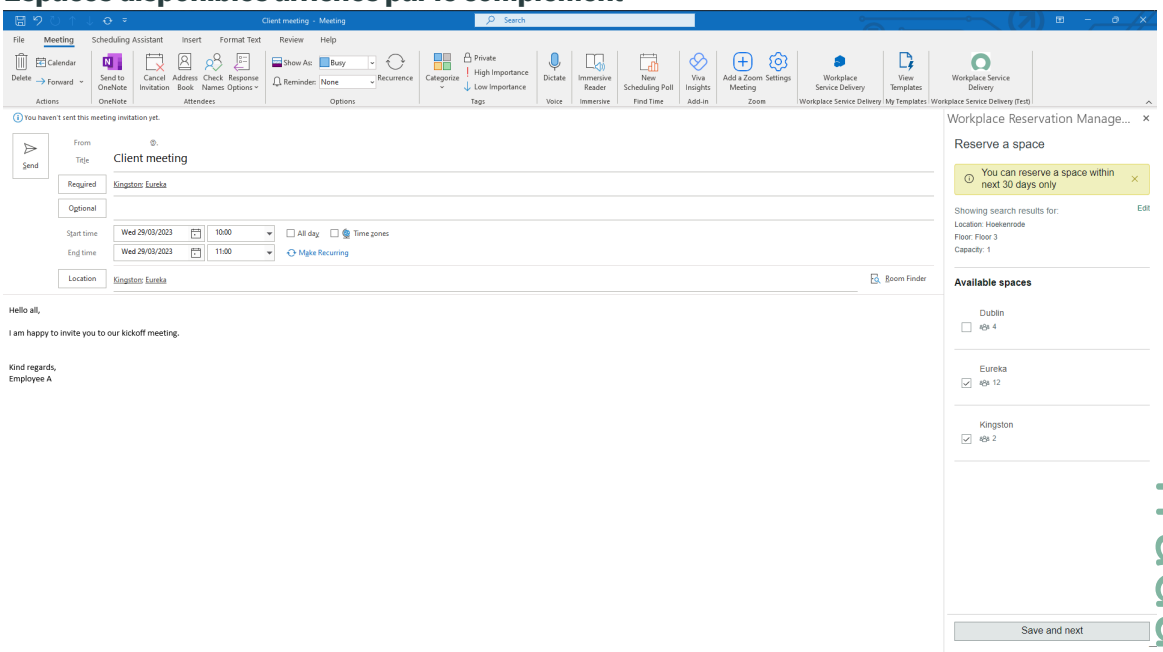
En tant qu'employé, le complément vous permet de réserver sans utiliser le portail de réservation Gestion des réservations du lieu de travail, ce qui vous permet de gagner du temps. En affichant directement les emplacements disponibles, le complément réduit le temps passé à rechercher un emplacement. Le complément vous permet d'effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Recherchez des espaces disponibles en appliquant plusieurs critères de recherche.

Espaces disponibles affichés par le complément

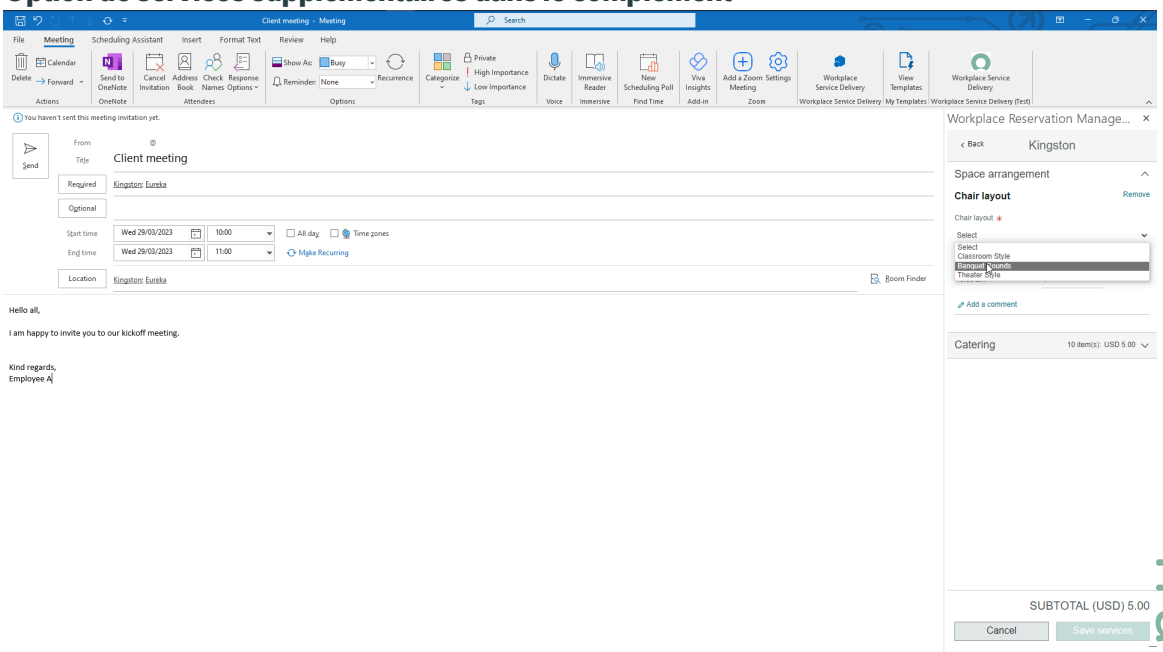


- Ajoutez des espaces à un événement existant ou à un nouvel événement, directement via le complément.
- Demandez une réservation pour vous-même ou pour le compte d'autres personnes.
- Effectuez une réservation pour n'importe quel emplacement du lieu de travail, comme une salle de conférence, un parking, un espace de travail, un bureau et plus encore.
- Effectuez une réservation au nom d'un visiteur ou pour rencontrer un visiteur.
- Spécifiez la durée de la réservation.
- Demandez des services supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

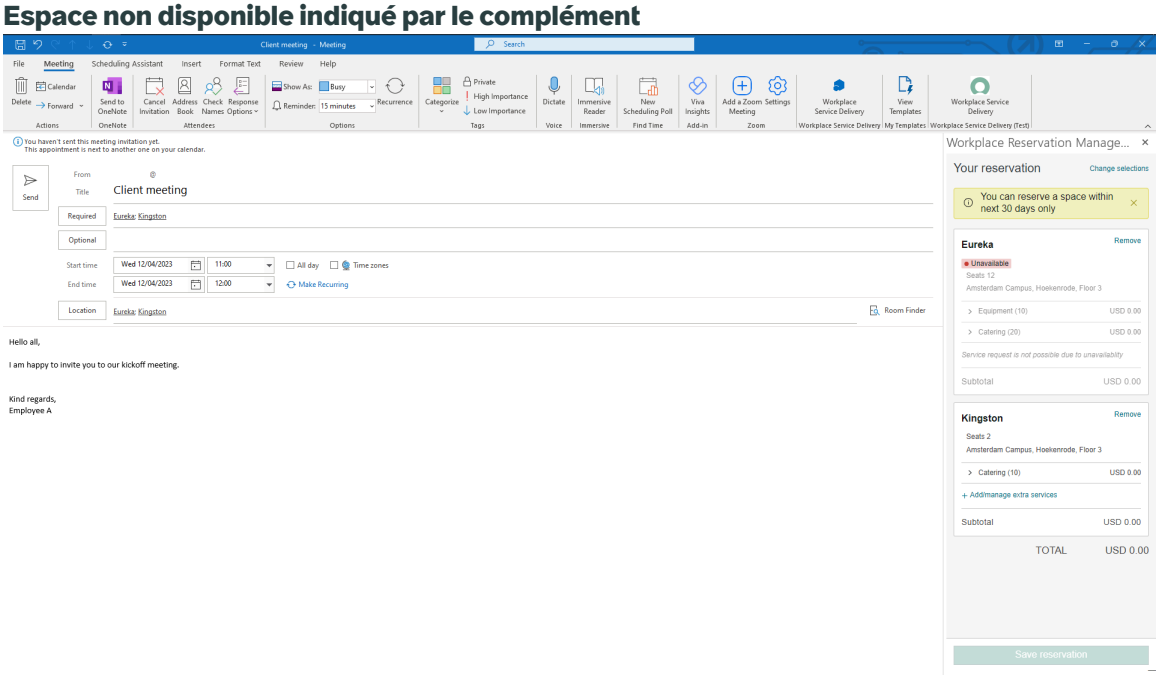
Option de services supplémentaires dans le complément



- Mettez à jour une réservation existante ou modifiez les services supplémentaires. Vous pouvez modifier l'emplacement et ajouter/supprimer des services.

Si un espace sélectionné n'est plus disponible pour une raison ou une autre, ou si la date ou l'heure ont changé, le complément reflète cette information.

Espace non disponible indiqué par le complément



Vous pouvez utiliser les outils de génération de rapports disponibles avec l'application Gestion des réservations du lieu de travail pour signaler n'importe quel problème.

Important :
Pour l'instant, Microsoft Outlook n'est pas accessible sur le Web à l'aide du navigateur Apple Safari. Vous pouvez utiliser Mozilla Firefox ou Google Chrome à la place.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Vous pouvez également synchroniser vos réservations avec votre fournisseur de calendriers à l'aide de l'application ServiceNow® Synchronisation du calendrier du lieu de travail . Permettez à vos employés de réserver à l'aide de ServiceNow® Gestion des réservations du lieu de travail ou avec les fournisseurs de services de calendrier de votre organisation, tels que Microsoft Exchange Online.

Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes :

- Explorer Synchronisation du calendrier du lieu de travail
- Coup monté Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Configurer Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Installez Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in et configurez le fichier manifeste.

Installer Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Installez Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in à partir des applications de ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer
Installez également l'application Workplace Service Delivery Components à partir du Store, car l'application Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in est construite sur l'espace de travail Seismic. Workplace Service Delivery Components stocke les composants créés sur Seismic pour améliorer l'expérience des employés avec l'application Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

Effectuez les instructions de configuration suivantes :

1. Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.
2. Vérifiez que les modules d'extension suivants sont activés :
   - Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core), version minimale 2.6.
   - Dernière version de Gestion des réservations du lieu de travail (sn_wsd_rsv).
   - Dernière version de Synchronisation du calendrier du lieu de travail (sn_wsd_rsvsync).

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in
- ID de l'application : sn_wsd_msaddin

Important :
L'application Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in utilise les informations d'identification utilisées pour la synchronisation Microsoft Exchange Online.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avertissement :
Si vous installez l'application Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in dans un système Windows, « WebView2 runtime » doit être installé sur les appareils clients. Vous pouvez le télécharger ici : https://developer.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/webview2/ .

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez l'application en utilisant les critères de filtrage et la barre de recherche.
   Recherchez l'application à l'aide de son nom (Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in) ou de son ID (sn_wsd_msaddin). Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.
   Une liste affiche les modules d'extension et applications dépendants qui seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Cliquez sur **Installer**.

Créer un fichier manifeste pour le complément Microsoft Outlook

Créez un fichier manifeste et personnalisez-le selon les normes de votre organisation pour configurer le complément Microsoft Outlook.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Téléchargez le modèle de fichier manifeste `Workplace_Outlook_add_in_manifest_example.xml` via l'application Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in depuis ServiceNow Store. Vous pouvez également créer un fichier manifeste, pour plus d'informations sur la façon de créer un fichier manifeste, reportez-vous à la section Microsoft documentation .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans cette tâche, vous pouvez créer un fichier manifeste en personnalisant le modèle de fichier manifeste téléchargé à partir de ServiceNow Store. Les paramètres du fichier manifeste qui peuvent être personnalisés sont expliqués dans la procédure.

Procédure

1. Accédez au répertoire depuis lequel vous avez téléchargé le modèle de fichier manifeste.
2. Ouvrez le fichier manifeste pour le personnaliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le modèle de fichier manifeste, modifiez les paramètres suivants selon les besoins de votre organisation.

Paramètres pouvant être personnalisés dans le fichier manifeste

Paramètre	Description
ID	ID unique pour le complément. Pour en savoir plus, reportez-vous à la documentation Microsoft .
DisplayName	Nom d'affichage du complément. Le nom est affiché dans le ruban de l'application Microsoft Outlook.
Description	Description du complément.
IconUrl	Lien vers l'image de l'icône. Une icône Youmoji est installée en même temps que l'application pour le complément. Si vous définissez votre propre icône, assurez-vous de spécifier un lien URL vers l'icône. Les formats d'icône suivants sont pris en charge : ○ 16x16 ○ 32x32 ○ 64x64 ○ 80x80
Images	Lien vers les images utilisées dans le complément.
SupportUrl	Lien vers l'environnement d'assistance.
SourceLocation	Lien vers l'environnement d'assistance. Vous pouvez lier votre propre environnement ou un autre site Web.
URL	Lien vers l'instance où le complément est installé.

4. Enregistrez le fichier manifeste avec un nom différent.

Résultats
Le fichier manifeste est créé pour le complément.

Que faire ensuite
Effectuez les actions suivantes selon vos besoins :

- Charger le fichier manifeste pour un seul utilisateur
- Télécharger le fichier manifeste dans Microsoft Office 365

Charger le fichier manifeste pour un seul utilisateur

Vous devez rendre le fichier manifeste disponible pour être utilisé dans Microsoft Outlook une fois que vous l'avez créé. Vous pouvez télécharger le complément pour une seule utilisation.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir créé un fichier manifeste pour le complément.

Rôle requis : sn_wsd_msaddin.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez **Microsoft Outlook**.
2. Cliquez sur **Ajouter des compléments** dans le ruban Outlook.
3. Sélectionnez **Mes compléments**.
4. Dans la section Compléments personnalisés, sélectionnez **Ajouter un complément personnalisé** > **Ajouter à partir du fichier**.
5. Sélectionnez le fichier manifeste que vous avez créé pour le complément.
6. Cliquer sur **Suivant** > **Installer**.

Résultats

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in est installé. Le complément s'affiche lors de la planification de réunions dans Outlook.

Télécharger le fichier manifeste dans Microsoft Office 365

Après avoir créé un fichier manifeste, téléchargez-le dans Microsoft Office 365. Vous pouvez afficher et utiliser le complément Microsoft Office 365 après avoir téléchargé le fichier manifeste.

Avant de commencer

Important :
L'application Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in ne prend pas en charge Microsoft Exchange On-Premises.

Rôle requis : sn_wsd_msaddin.admin

Procédure

1. Connectez-vous à Microsoft Office 365 avec votre compte administrateur.
2. Sélectionnez l'icône du lanceur d'application dans le coin supérieur gauche, puis cliquez sur **Administrateur**.
3. Dans le centre d'administration, accédez à **Paramètres** > **Services et compléments**.
4. Sélectionnez **Déployer le complément**, puis cliquez sur **Suivant** dans la page vue d'ensemble.
5. Sélectionnez **Charger des applications personnalisées**.
6. Cochez la case **J'ai le fichier manifeste (.xml) sur cet appareil**.
7. Cliquez sur **Choisir un fichier** pour sélectionner le fichier manifeste que vous avez créé pour le complément.
8. Cliquez sur **Charger**.
9. Dans la section Affecter des utilisateurs, sélectionnez l'une des options suivantes pour spécifier les utilisateurs pour qui déployer le complément.
   - **Tout le monde** : sélectionnez cette option pour déployer le complément pour tout le monde.
   - **Utilisateurs/groupes spécifiques** : sélectionnez cette option pour déployer le complément uniquement pour les utilisateurs ou groupes sélectionnés. Utilisez l'option de recherche pour trouver les utilisateurs ou les groupes pour qui vous souhaitez déployer le complément.
   - **Seulement moi** : sélectionnez cette option pour déployer le complément pour vous uniquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Dans la section Méthode de déploiement, sélectionnez une option pour spécifier comment déployer le complément pour les utilisateurs.
11. Cliquez sur **Déployer**.
    Une coche verte s'affiche une fois que le déploiement du complément est réussi. Suivez les instructions fournies sur la page pour vérifier que le déploiement du complément est réussi.
12. Cliquez sur **Suivant**.
13. Sur la dernière page, cliquez sur **Annuler** pour fermer la boîte de dialogue.

Résultats

Le complément est chargé vers Microsoft Office 365. Les utilisateurs pour qui le complément est déployé peuvent consulter l'option du complément en planifiant une réunion.

Effectuer une réservation à l'aide de Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Planifiez un événement ou un rendez-vous dans Microsoft Outlook à l'aide des fonctionnalités supplémentaires fournies par l'application Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

Avant de commencer

- Créer un fichier manifeste pour le complément Microsoft Outlook.
- Téléchargez le fichier manifeste. Effectuez l'une des actions suivantes en fonction de vos besoins :
  - Charger le fichier manifeste pour un seul utilisateur.
  - Télécharger le fichier manifeste dans Microsoft Office 365.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez l'application **Microsoft Outlook**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes en fonction du type de réservation que vous souhaitez effectuer :
   - Pour créer un rendez-vous ou un événement, accédez à **Nouveaux éléments** > **Rendez-vous**.
   - Si vous souhaitez envoyer une invitation à une réunion, accédez à **Nouveaux éléments** > **Réunion**.
3. Dans la fenêtre Rendez-vous, sélectionnez le complément de réservation.
   Le complément ouvre une barre sur le côté avec un formulaire de réservation.

   Remarque :
   Le nom du complément dépend du nom spécifié dans le fichier manifeste.

4. Sélectionnez une date et une heure pour la réservation.

   Si l'option **Nombre maximum de jours dans le futur** est activée et si les dates de début et de fin dépassent la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** , un message d'avertissement s'affiche pour indiquer que la réservation ne peut être effectuée que jusqu'au nombre de jours spécifié dans Nombre **maximum de jours dans le futur**. La valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** est configurée sur le module Réservable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et spécifie le nombre maximal de jours dans le futur jusqu'à laquelle le module réservable peut être réservé.

Remarque :
Si la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** n'est pas activée, les utilisateurs peuvent sélectionner une date en fonction **du nombre maximum d'occurrences** sur le module Réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

- Si un employé clique sur l'icône du  et tente de sélectionner une date supérieure à la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** , les dates sont désactivées dans le sélecteur de dates du calendrier.
- Par exemple, si la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** est de 90 jours et si vous essayez de sélectionner une date au-delà de 90 jours, le nombre de jours au-delà de 90 jours est désactivé dans le sélecteur de date du calendrier.
- Un message d'avertissement s'affiche afin que vous puissiez réserver un espace uniquement dans les 90 prochains jours. La date par défaut est la date actuelle.
- Si un employé saisit manuellement une date supérieure à celle spécifiée dans la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** , l'application réinitialise la date à la date actuelle.

Remarque :
Si le nombre de jours d'une réservation dépasse la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** , les options **Enregistrer la réservation** et **Ajouter des services supplémentaires** sont désactivées. L'employé n'est pas en mesure d'enregistrer les services sélectionnés. L'employé peut envoyer l'invitation via Outlook, mais aucun service n'est ajouté.

5. Dans la barre latérale Réserver un espace, renseignez les champs suivants :

a. Sélectionnez le **bâtiment** dans lequel vous souhaitez prendre rendez-vous.

b. Sélectionnez **l'étage** à partir duquel vous souhaitez réserver un espace pour le rendez-vous.

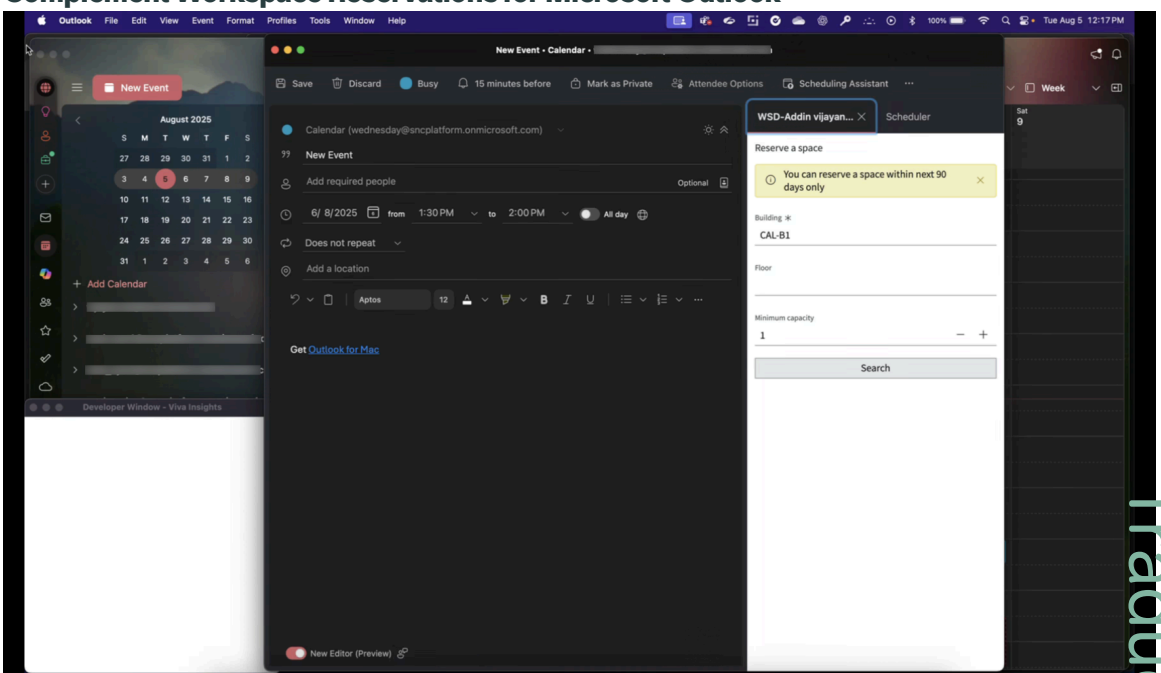
c. Sélectionnez la capacité de **capacité**requise de l'espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les espaces s'afficheront en fonction de la capacité spécifiée.

Complément Workspace Reservations for Microsoft Outlook



6. Cliquez sur **Rechercher**.
   Les espaces disponibles sont affichés en fonction des critères de recherche.
7. Sélectionnez un espace dans la liste des espaces disponibles.
   Vous pouvez également sélectionner plusieurs espaces.
8. Si vous avez sélectionné plusieurs espaces, pour marquer tous les détails de l'espace comme privés, sélectionnez **Rendre tous les détails de l'espace privés**.

   Remarque :
   L'option s'affiche en fonction des paramètres de confidentialité définis sur les espaces sélectionnés.

9. **Facultatif :** Si vous avez sélectionné plusieurs espaces, pour définir la confidentialité d'un espace individuellement, utilisez l'option **Rendre les détails de l'espace privé** placée sous chaque espace.

   Remarque :
   L'option s'affiche en fonction des paramètres de confidentialité définis sur l'espace.

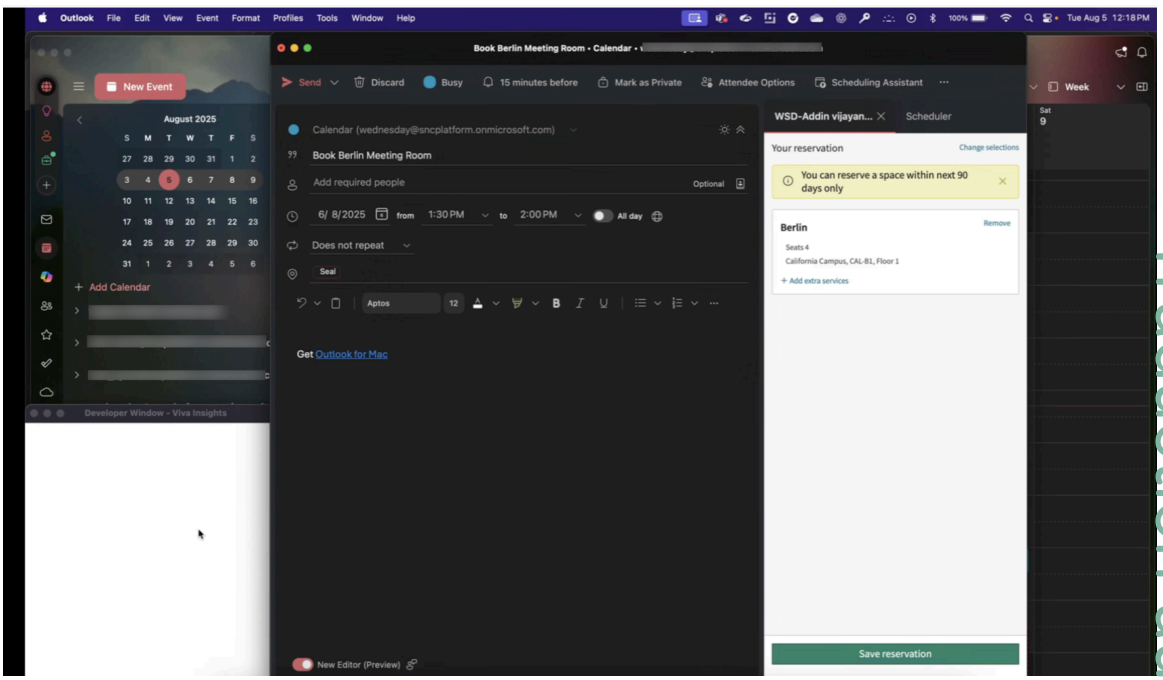
10. Cliquez sur **Enregistrer et suivant**.
11. Cliquez sur **Ajouter des services supplémentaires** pour demander des services supplémentaires en même temps que votre réservation.
12. **Facultatif :** Si vous avez sélectionné plusieurs espaces, sélectionnez **Ajouter des services supplémentaires** sous chaque espace, séparément.
13. Dans le formulaire de services, choisissez parmi les services suivants :
    - **Restauration** : option pour demander des services de restauration. Précisez s'il s'agit de petits-déjeuners ou de déjeuners, ainsi que les quantités requises.
    - **Équipement** : option pour demander toutes sortes d'équipements spéciaux pour la réunion.
14. Cliquez sur **Enregistrer les services**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

15. Passez en revue les détails de la réservation.
16. Pour modifier votre réservation, cliquez sur **Modifier la réservation**.
17. Pour modifier les services supplémentaires demandés, cliquez sur **Ajouter/gérer des services supplémentaires**.
18. Cliquez sur **Enregistrer la réservation**.
    La réservation est créée et connectée à l'application Gestion des réservations du lieu de travail.

Fenêtre de réservation dans Microsoft Outlook



19. Dans la fenêtre de rendez-vous Outlook, cliquez sur **Envoyer** pour soumettre la demande de réunion.
    La demande de réunion sera envoyée aux espaces sélectionnés pour confirmer la réservation.

> **Remarque :**
> Si la synchronisation du calendrier du lieu de travail est installée et que le mode d'authentification personnelle est activé, une notification contextuelle s'affiche si un utilisateur ne dispose pas d'un jeton lors de la tentative de réservation d'une salle avec synchronisation. La notification informe l'utilisateur que le jeton n'est pas disponible et lui demande de se connecter à Microsoft Exchange avec l'adresse e-mail respective pour récupérer le jeton.

Résultats

La réservation est créée. La réservation n'est soumise que si vous envoyez l'invitation depuis la fenêtre Microsoft Outlook.

Références de Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Découvrez le rôle, les tables et les propriétés système installés avec l'application Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

Composants installés avec Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Workplace Space Management, comme des tables et des rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés avec Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Rôles installés avec Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_wsd_msaddin.admin	En tant qu'administrateur Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in, vous pouvez accéder à l'application dans sa totalité.	Aucun

Propriétés installées avec Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Personnalisez les propriétés disponibles dans Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

Ces propriétés sont disponibles pour Workplace Space Management.

Remarque :
Toutes ces propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Propriété	Description
sn_wsd_msaddin.default_reservable_module	Cette propriété vous permet de spécifier le module réservable par défaut pour effectuer une réservation. Les éléments du lieu de travail du module réservable sont affichés afin d'effectuer une réservation. Spécifiez la valeur sys_id du module réservable. • Type : chaîne • Valeur par défaut : **c31241cedb7650106c731dcd13961917**
sn_wsd_msaddin.oauth.debug	Cette propriété permet d'enregistrer les informations de débogage quand la page de Microsoft Outlook Add-in est utilisée. • Type : chaîne • Valeur par défaut : **faux**
sn_wsd_msaddin.liste_exclusion_ressource	Cette propriété vous permet d'exclure une salle si vous ne souhaitez pas qu'elle apparaisse sur la page du complément Microsoft Outlook. Indiquez soit le nom de la salle, soit l'ID d'e-mail de la salle. Si vous spécifiez le nom de la salle, assurez-vous qu'il est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in (suite)

Propriété	Description
	identique à celui configuré dans l'application Gestion des réservations du lieu de travail . • Type : chaîne • Valeur par défaut : <vide>

Gestion des déplacements sur le lieu de travail

L'application ServiceNow® Workplace Move Management permet à vos employés de se déplacer d'un emplacement à l'autre sans problème et sans autorisation manuelle requise. Gérez et traitez les demandes de déménagement des employés en quelques étapes simples.

Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur les concepts et les Gestion des déplacements sur le lieu de travail fonctionnalités.

Configurer



Installez et configurez Gestion des déplacements sur le lieu de travail.

Gérer



Gérez les Gestion des déplacements sur le lieu de travail enregistrements d'emplacement.

Références



Utilisez les Gestion des déplacements sur le lieu de travail rôles, les propriétés et les composants.

Solutions d'analyse et de génération de rapports



Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord et des rapports.

Explorer Gestion des déplacements sur le lieu de travail

Gérez et traitez les demandes des employés avec Gestion des déplacements sur le lieu de travail.

Permettez aux employés de collaborer, de communiquer et de gérer facilement l'ensemble de la procédure de changement d'espace. En tant qu'employé, vous pouvez soumettre une demande à l'aide de Espace de travail du Portail de services. En tant que gestionnaire, vous pouvez effectuer des demandes directement via l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant que gestionnaire, le processus automatisé vous aide à superviser étroitement le déplacement des employés et de leurs biens avec peu ou pas de perturbation. Vous pouvez répondre aux demandes de déplacement via des tickets de déplacement et les tâches associées. Vous pouvez afficher les demandes de déplacement déclenchées par les employés, ainsi que les approuver ou les rejeter à tout moment. L'application vous permet d'identifier les conflits de sièges lorsque vous remplissez des demandes de déplacement.

En tant qu'employé, émettez une demande de déplacement pour passer d'un endroit à un autre à l'aide de Espace de travail du Portail de services. Déplacez-vous vers un autre espace situé dans le même bâtiment ou dans un autre. Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Émettez une demande de déplacement pour vous ou pour un collègue.
- Sélectionnez un motif de déplacement.
- Sélectionnez une date à laquelle vous souhaitez effectuer le déplacement.
- Spécifiez les emplacements « De » et « À ». Vous pouvez également sélectionner un lieu de travail directement sur la carte de l'étage du bâtiment.
- Sélectionnez l'équipement qui fait également l'objet du déplacement.
- Spécifiez les informations ou instructions supplémentaires si nécessaire.

En tant qu'administrateur, l'application Gestion des déplacements sur le lieu de travail vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Émettre une demande de déplacement pour un employé directement à l'aide de l'application au lieu d'utiliser Espace de travail du Portail de services
- Surveiller les tâches relatives au déplacement qui sont créées dans l'application Identifier les conflits de sièges lors du traitement des demandes de déplacement
- Afficher ou modifier les demandes ou tâches de déplacement qui vous sont affectées, celles qui sont actuellement ouvertes, ainsi que toutes les demandes de déplacement
- Automatiser et configurer les approbations des demandes de déplacement nécessitant des autorisations
- Envoyer des notifications par e-mail aux personnes concernées à propos des demandes de déplacement, le cas échéant
- Modifier, approuver ou rejeter une demande de déplacement planifiée ou en cours

Centre des lieux de travail : gestion des déplacements

Regroupez plusieurs demandes de déplacement sous un projet de déplacement et suivez leur progression à la fois à l'aide de l'espace Centre des lieux de travail de travail Gestion des déplacements. Pour plus d'informations, référez-vous à Gestion des déplacements.

Configurer Gestion des déplacements sur le lieu de travail

Installez et configurez Gestion des déplacements sur le lieu de travail pour les utilisateurs du lieu de travail.

Installer Gestion des déplacements sur le lieu de travail

Installez l'application Gestion des déplacements sur le lieu de travailà partir de ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Effectuez les instructions de configuration suivantes :

1. Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance.

   La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

2. Vérifiez que les modules d'extension suivants sont activés :
   - Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core), version minimale 2.6.2.
   - Gestion des tickets de lieu de travail (sn_wsd_case)

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Gestion des déplacements sur le lieu de travail
- ID de l'application : sn_wsd_move

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez l'application en utilisant les critères de filtrage et la barre de recherche.
   Recherchez l'application à l'aide de son nom (Workplace Move Management) ou de son ID (sn_wsd_move). Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.
   Une liste affiche les modules d'extension et applications dépendants qui seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Workplace Move Management.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Cliquez sur **Installer**.

Gérer les demandes Gestion des déplacements sur le lieu de travail

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer ou modifier des services du lieu de travail et des créateurs d'enregistrement liés aux demandes de déplacement. Vous pouvez créer ou modifier des tâches de déplacement pour exécuter un ticket de demande de déplacement.

Le service **Demander un changement de bureau** est un service du lieu de travail par défaut dans Espace de travail du Portail de services. Les employés peuvent utiliser ce service pour soumettre une demande de déplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un service du lieu de travail, **Demander le changement de bureau d'un employé**, est disponible par défaut dans l'application. Seuls l'administrateur et le gestionnaire du lieu de travail peuvent y accéder.

Pour créer un service du lieu de travail lié au déplacement, consultez Créer un service du lieu de travail. Pour configurer et lier le service du lieu de travail à un créateur d'enregistrement, consultez Configurer un créateur d'enregistrement.

En tant que gestionnaire du lieu de travail, l'application vous permet également d'implémenter les actions disponibles dans Gestion des tickets de lieu de travail et Cœur du lieu de travail.

Par exemple, dans l'application Gestion des tickets de lieu de travail, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Créer un service du lieu de travail lié au déplacement et le lier à un créateur d'enregistrement (Vous pouvez également créer un créateur d'enregistrement si nécessaire.)
- Configurer des modèles de ticket et de tâches pour des tickets du lieu de travail
- Créer des tickets et des tâches de déplacement enfants si nécessaire

Dans l'application Cœur du lieu de travail, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Créer des articles de la base de connaissances destinés aux employés et les publier
- Afficher les articles de la base de connaissances créés dans l'application et les modifier, le cas échéant

Vous pouvez également regrouper plusieurs demandes de déplacement sous un projet de déplacement et suivre leur progression à la fois à l'aide de l'espace Centre des lieux de travail de travail Gestion des déplacements. Pour plus d'informations, référez-vous à Gestion des déplacements.

Créer une demande de déplacement au nom d'un employé

Créez une demande de déplacement au nom d'un employé directement à partir de l'application au lieu d'utiliser Espace de travail du Portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_move.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Spécifiez l'emplacement ou le bureau actuel à partir duquel l'employé est déplacé, ainsi que l'emplacement ou le bureau cible vers lequel l'employé se déplace. Sélectionnez la date et le motif du déplacement. Vous pouvez également fournir des informations supplémentaires relatives au déplacement, le cas échéant.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Move Management** > **Demandes de déplacement**.
2. Cliquez sur **Créer**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de demande de changement de bureau d'un employé

Champ	Description
Pour le compte de	Nom de l'employé pour lequel vous émettez la demande de déplacement. Si la demande de déplacement vous concerne, sélectionnez votre nom.
Date de déplacement demandée	Date à laquelle le déplacement doit être effectué. Sélectionnez une date dans le calendrier.
Motif du déplacement	Motif du départ de l'emplacement actuel. Effectuez une sélection dans la liste des motifs disponibles.
De :	
Région	Région dans laquelle le bureau actuel se trouve.
Site	Site dans lequel le bureau actuel se trouve.
Campus	Campus dans lequel le bureau actuel se trouve.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel le bureau actuel se trouve.
Étage	Étage auquel le bureau actuel se trouve.
Espace	Espace dans lequel le bureau actuel se trouve.
Vers :	
Région	Région dans laquelle le bureau cible se trouve.
Site	Site dans lequel le bureau cible se trouve.
Campus	Campus dans lequel le bureau cible se trouve.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel le bureau cible se trouve.
Étage	Étage auquel le bureau cible se trouve.
Espace	Espace dans lequel le bureau cible se trouve.
Qu'est-ce qui doit être déplacé ?	Éléments à déplacer du bureau actuel vers le bureau cible.
Remarques supplémentaires	Informations supplémentaires concernant la demande de déplacement.

Traduction automatique

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La demande de déplacement est soumise pour modifier le bureau de l'employé. Si des éléments personnels, tels que des équipements de communication, du mobilier ergonomique ou des effets personnels, doivent être déplacés vers le nouvel emplacement, les activités de service liées au service du lieu de travail **Déplacer des éléments personnels** sont réalisées.

Si l'état est défini sur Fermé incomplet, cela signifie que la demande de déplacement n'a pas pu être effectuée pour diverses raisons. En tant que gestionnaire, vous pouvez vérifier si des conflits existent avec la demande de déplacement dans la liste connexe Revues de conflit.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Pour afficher et surveiller les demandes de déplacement que vous avez créées pour le compte d'un employé ou pour vous-même, consultez Afficher les demandes de déplacement.

Émettre une demande de déplacement pour un changement d'espace

Créez une demande de déplacement pour être déplacé vers un autre espace. Spécifiez le motif et la date du déplacement. Vous pouvez sélectionner un espace situé dans votre bâtiment actuel ou dans un autre. Vous pouvez également sélectionner un bureau directement sur la carte de l'étage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**.
   Les Espace de travail du Portail de services ouvertures.
2. Ouvrez la catégorie **Général** où se trouve le service du lieu de travail, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur **Catalogue**.
   b. Cliquez sur **Parcourir par catégories**.
   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Général**.

   Remarque :
   S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Général**.
3. Sélectionnez **Demander un changement de bureau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Demander un changement de bureau

Champ	Description
Nom de l'employé	Nom de l'employé pour lequel vous émettez la demande de déplacement. Si la demande vous concerne, sélectionnez votre nom.
Quelle est la date de déplacement demandée ?	
Date	Date à laquelle le déplacement doit être effectué. Sélectionnez une date dans le calendrier.
Sélectionner un motif de déplacement	Motif du départ de l'emplacement actuel. Effectuez une sélection dans la liste des motifs disponibles.
De :	
Find a space on a floor (Trouver un espace à un étage)	Option permettant de sélectionner directement l'espace actuel sur la carte de l'étage.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel le bureau actuel se trouve.
Étage	Étage auquel le bureau actuel se trouve.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Espace	Espace dans lequel le bureau actuel se trouve.
Vers :	
Find a space on a floor (Trouver un espace à un étage)	Option permettant de sélectionner directement le nouveau bureau cible sur la carte de l'étage. Si les employés ont une affectation permanente dans leur profil du lieu de travail, les noms des employés sont affichés sur la carte pour un espace sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Afficher les affectations de sièges permanents sur les cartes d'étage.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel le bureau cible se trouve.
Étage	Étage auquel le bureau cible se trouve.
Espace	Espace dans lequel le bureau cible se trouve.
Qu'est-ce qui doit être déplacé ?	Éléments à déplacer du bureau actuel vers le nouveau bureau cible.
Autre chose à noter ?	Informations supplémentaires concernant la demande de déplacement.
Ajouter une pièce jointe	Fichiers joints qui appuient la demande de déplacement, le cas échéant.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La demande de déplacement est envoyée.

Si l'état de la demande de déplacement est Fermé terminé, cela signifie qu'elle a été correctement effectuée. Si l'état est défini sur Fermé incomplet, cela signifie que la demande de déplacement n'a pas pu être effectuée pour diverses raisons. Vous pouvez émettre une autre demande si nécessaire.

En fonction de votre plateforme, effectuez l'une des actions suivantes pour afficher vos demandes :

- Sur Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet **Demandes** pour afficher vos demandes et vos réservations.
- Dans la barre de navigation de l'application Now Mobile, appuyez sur **For Me** (Pour moi) et faites défiler vers le bas jusqu'à la section Ma demande pour afficher vos demandes.
- Dans la messagerie instantanée Virtual Agent, saisissez votre question ou utilisez **Afficher tous les éléments** pour sélectionner une question dans une liste d'options disponibles.

Si vous souhaitez annuler une demande, cliquez sur **Annuler la demande**. Lorsque la demande est résolue, sélectionnez **Accepter** ou **Rejeter**.

Mettre à jour un service du lieu de travail de demande de déplacement

En tant que gestionnaire du lieu de travail, modifiez une demande de déplacement créée dans l'application Gestion des tickets de lieu de travail. Vous pouvez ajouter des tâches de déplacement, modifier un modèle de tâche, ajouter des tickets de déplacement enfants, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Vérifiez que les applications suivantes sont installées :

- Cœur du lieu de travail
- Gestion des tickets de lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_case.manager ou gestionnaire du lieu de travail

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Services du lieu de travail**.
2. Parmi les services du lieu de travail liés au déplacement suivants, sélectionnez ceux que vous souhaitez modifier :
   - **Workplace Move Service (Service de déplacement du lieu de travail)**
   - **Move Employee Personal Items (Déplacer des éléments personnels des employés)**
3. Sur le formulaire, modifiez les champs que vous souhaitez mettre à jour.
   Pour en savoir plus sur chaque champ du formulaire, consultez Créer un service du lieu de travail.
4. **Facultatif :** Pour modifier une activité de service du lieu de travail, accédez à la liste connexe Activité de service du lieu de travail et sélectionnez celle que vous souhaitez modifier.
   Pour en savoir plus sur chaque champ du formulaire, consultez Créer une activité de service du lieu de travail.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Le service du lieu de travail est mis à jour.

Mettre à jour un créateur d'enregistrement de service du lieu de travail lié au déplacement

Mettez à jour un créateur d'enregistrement de service du lieu de travail lié au déplacement. Liez un service du lieu de travail à un ou plusieurs créateurs d'enregistrements.

Avant de commencer
Vérifiez que les applications suivantes sont installées :

- Cœur du lieu de travail
- Gestion des tickets de lieu de travail

Rôle requis : sn_wsd_case.manager ou gestionnaire du lieu de travail

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un service du lieu de travail est créé, il est lié à un créateur d'enregistrement. Le créateur d'enregistrement s'affiche pour les employés lorsqu'ils tentent de sélectionner le service du lieu de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Parmi les créateurs d'enregistrement suivants, sélectionnez ceux que vous souhaitez modifier :
   - **Demander un changement de bureau**
   - **Demander le changement de bureau d'un employé**
3. Sur le formulaire, modifiez les champs que vous souhaitez modifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur chaque champ du formulaire, consultez Configurer un créateur d'enregistrement.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Le créateur d'enregistrement est mis à jour.

Créer un article de la base de connaissances relatif au déplacement

Créez un article de la base de connaissances pour fournir aux employés des informations ou des avis relatifs au déplacement.

Avant de commencer
Vérifiez que les applications suivantes sont installées :

- Cœur du lieu de travail
- Gestion des tickets de lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.kb_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Gestion des connaissances** > **Créer un nouvel article**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de connaissances

Champ	Description
Base de connaissances	Nom de la base de connaissances. Sélectionnez la base de connaissances des **services du lieu de travail**.
Catégorie	Catégorie pertinente de l'article de la base de connaissances. Sélectionnez une catégorie existante ou sélectionnez l'icône Ajouter une catégorie (icône ⊕ pour ajouter une nouvelle catégorie. Vous pouvez également sélectionner ou ajouter une sous-catégorie.
Date de fin de validité	Date jusqu'à laquelle l'article de la base de connaissances est valide. La date est automatiquement définie sur 2100-01-01.
Type d'article	Type d'article que vous souhaitez créer. Les choix sont les suivants : ○ Sélectionnez **Wiki** pour créer une page Wiki. ○ Sélectionnez **HTML** pour créer une page Web HTML.
Workflow	Ce champ est automatiquement défini comme **Brouillon**. En fonction de la progression, le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	workflow de l’article de la base de connaissances prend les états suivants : ○ Revue ○ Publié ○ Mise hors service en attente ○ Mis hors service
Lien de la pièce jointe	Option permettant d'attacher une pièce jointe à l'article de la base de connaissances.
Afficher les pièces jointes	Option pour afficher les pièces jointes individuellement.
Brève description	Brève description de l'article de la base de connaissances. La brève description est affichée en tant que titre de l'article.
Corps de l'article	Informations affichées dans l'article de la base de connaissances. Utilisez les options de formatage pour changer le style du contenu. Ce champ s'affiche uniquement si **HTML** est sélectionné dans le champ **Article type**.
Wiki	Informations affichées dans l'article de la base de connaissances sous forme wiki. Sélectionnez l'option **Texte Wiki** pour afficher un aperçu du texte. Ce champ s'affiche uniquement si **Wiki** est sélectionné dans le champ **Article type**.

4. **Facultatif :** Pour rechercher du contenu en double dans les articles existants, sélectionnez **Rechercher des doublons**.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
L'article de la base de connaissances est créé.

Que faire ensuite
Créer un article de la base de connaissances du lieu de travail

Passer en revue les conflits de déplacement

Vous pouvez examiner la raison d’un conflit de demande de déplacement et décider comment le résoudre.

Si l’état d’une demande de déplacement est défini sur Fermé incomplet, cela signifie que la demande de déplacement n’a pas pu être terminée pour diverses raisons. En tant que gestionnaire, vous pouvez vérifier si des conflits existent avec la demande de déplacement dans la liste connexe Revues de conflit.

Les différents types de conflits sont les suivants :

- **L'emplacement de destination sélectionné n'est pas actif** : conflit en raison d'un emplacement inactif sélectionné pour le déplacement.
- **L'emplacement de destination sélectionné est déjà occupé** : conflit en raison de l'indisponibilité de l'emplacement sélectionné pour le déplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Le centre de coûts/département de l'utilisateur et l'emplacement de destination sélectionné ne correspondent pas** : conflit en raison d'une incompatibilité entre le centre de coûts/département de l'utilisateur et l'emplacement sélectionné pour le déplacement. Le conflit est considéré en fonction de la propriété système du type d'allocation [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*]
- **L'emplacement de destination sélectionné est un emplacement flexible** : conflit dû à l'emplacement sélectionné pour le déplacement est un emplacement flexible.
- **Demande de déplacement du lieu de travail créée pour un espace qui est le profil du lieu de travail d'un autre utilisateur**

Vous pouvez également personnaliser la liste des validations que vous souhaitez exécuter sur une demande de déplacement. Vous pouvez ajouter des validations ou modifier des validations existantes dans l'include de *WSDMoveRequestValidations* script.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des déplacements sur le lieu de travail

Émettez une demande de déplacement au nom d'un employé, mettez à jour un service du lieu de travail de demande de déplacement ou un créateur d'enregistrement du lieu de travail lié au déplacement, ou créez un article de la base de connaissances relatif au déplacement avec Gestion des déplacements sur le lieu de travail

Créez, mettez à jour ou émettez une demande de déplacement au nom d'un employé.

Afficher les demandes de déplacement

Surveillez les demandes de déplacement qui vous sont affectées, les demandes actuellement ouvertes et toutes les autres demandes créées dans l'application.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_move.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Move Management** > **Demandes de déplacement**.
2. Pour afficher les demandes de déplacement, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - **Mes affectations** : sélectionnez cette option pour afficher les demandes de déplacement qui vous sont affectées.
   - **Demandes ouvertes** : sélectionnez cette option pour afficher les demandes de déplacement ouvertes.
   - **Toutes les demandes** : sélectionnez cette option pour afficher toutes les demandes de déplacement.
3. **Facultatif :** Accédez à la section Listes connexes pour vérifier le statut des types d'éléments suivants :
   - Tickets enfants
   - Tâches enfants
   - Approbateurs
   - SLA des tickets
   - Articles de la base de connaissances associés
   - Tickets connexes
   - Revue des conflits

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les tâches de déplacement

Pour répondre à une demande de déplacement, surveillez les tâches relatives au déplacement qui sont créées dans l'application. Affichez les tâches de déplacement qui vous sont affectées, les tâches qui sont actuellement ouvertes et toutes les tâches de déplacement créées dans l'application.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_move.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Move Management** > **Déplacer les tâches**.
2. Pour afficher les tâches de déplacement, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - **Mes affectations** : sélectionnez cette option pour afficher les tâches de déplacement qui vous sont affectées.
   - **Tâches ouvertes** : sélectionnez cette option pour afficher les tâches de déplacement ouvertes.
   - **Toutes les tâches** : sélectionnez cette option pour afficher toutes les tâches de déplacement.

Références de Gestion des déplacements sur le lieu de travail

Plusieurs composants et propriétés sont installés avec Gestion des déplacements sur le lieu de travail.

De nombreux rôles, tables et propriétés sont installés avec Gestion des déplacements sur le lieu de travail.

Composants installés avec Gestion des déplacements sur le lieu de travail

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Gestion des déplacements sur le lieu de travail, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés avec Gestion des déplacements sur le lieu de travail

Rôles pour Gestion des déplacements sur le lieu de travail

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des déplacements sur le lieu de travail [sn_wsd_move.admin]	En tant qu'administrateur Gestion des déplacements sur le lieu de travail, vous avez accès à l'application dans sa totalité.	sn_wsd_move.manager
Gestionnaire des déplacements sur le lieu de travail [sn_wsd_move.manager]	En tant que gestionnaire des déplacements sur le lieu de travail, vous avez accès à l'application dans sa totalité.	• sn_wsd_move.agent • template_editor_global

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles pour Gestion des déplacements sur le lieu de travail (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Agent de déplacement sur le lieu de travail [sn_wsd_move.agent]	• Crée, lit, met à jour et supprime des tâches de déplacement. • Crée, lit, met à jour et supprime des tickets de déplacement. • Crée des articles de la base de connaissances.	• sn_wsd_move.writer • flow_operator • sn_wsd_core.kb_writer
Auteur du déplacement sur le lieu de travail [sn_wsd_move.writer]	• Crée, lit, met à jour et supprime des tâches de déplacement. • Crée, lit, met à jour et supprime des tickets de déplacement.	• sn_wsd_move.reader • sn_wsd_case.case_writer
Lecteur du déplacement sur le lieu de travail [sn_wsd_move.reader]	Dispose d'autorisations de lecture pour accéder aux éléments suivants : • Tâches de déplacement • Tickets de déplacement	sn_wsd_case.case_reader

Tables installées avec Gestion des déplacements sur le lieu de travail

Tables pour Gestion des déplacements sur le lieu de travail

Table	Description
Ticket de déplacement sur le lieu de travail [sn_wsd_move_case]	Stocke des informations sur tous les tickets de déplacement et les tickets de déplacement enfants créés dans l'application. **Remarque :** Cette table est une table enfant des tâches du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_task] dans Cœur du lieu de travail. Si **WSD : archiver les anciennes tâches du lieu de travail** est appliquée, la table Ticket de déplacement du lieu de travail [sn_wsd_move_case] est également archivée. Pour plus d'informations, consultez Appliquer la règle d'archivage.
Conflit de demande de déplacement [sn_wsd_move_request_conflict]	Stocke des informations sur tous les conflits de déplacement survenus lorsque des agents remplissaient une demande de déplacement dans l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables pour Gestion des déplacements sur le lieu de travail (suite)

Table	Description
Tâche de déplacement sur le lieu de travail [sn_wsd_move_task]	Stocke des informations sur toutes les tâches de déplacement et les tâches de déplacement enfants créées dans l'application. **Remarque :** Si **WSD : archiver les anciennes tâches du lieu de travail** est appliquée, la table Tâche de déplacement du lieu de travail [sn_wsd_move_task] est également archivée. Pour plus d'informations, consultez Appliquer la règle d'archivage.

Prestation de services de lieu de travail pour mobile

Accédez aux services liés à votre lieu de travail et à d'autres informations à partir de votre équipement mobile à l'aide de ServiceNow Prestation de services de lieu de travail for Mobile.

Premiers pas

Explorer

En savoir plus sur les concepts et les Prestation de services de lieu de travail pour mobile fonctionnalités.

Configurer

Configuration requise pour Prestation de services de lieu de travail pour mobile.

Utilisant

Permet Prestation de services de lieu de travail pour mobile d'effectuer une réservation, d'obtenir un itinéraire vers un lieu de travail et plus encore.

Référence

Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Explorer Prestation de services de lieu de travail pour mobile

Gérez vos réservations de lieu de travail à l'aide du ServiceNow Application Now Mobile.

Installez et configurez le module d'extension Prestation de services de lieu de travail for Mobile sur votre ServiceNow instance. Installez l'application séparément, car elle n'est pas disponible dans la Prestation de services de lieu de travail suite.

Utilisez les services du lieu de travail fournis par votre organisation directement sur votre équipement mobile. L'application Prestation de services de lieu de travail pour mobile for Mobile vous permet d'effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gérer vos demandes de service sur le lieu de travail à tout moment à l'aide de votre équipement mobile.
- Effectuer des réservations uniques ou multiples pour des lieux de travail.
- Effectuez des réservations sur plusieurs jours.
- Réservez un espace de quartier.
- Scannez le code QR et réservez rapidement une place.
- Obtenir un itinéraire pour vous rendre sur votre lieu de travail.
- Confirmer ou libérer des réservations.
- Recherchez des emplacements en fonction des services standard et des objectifs réservables.
- Examiner, modifier et annuler vos réservations.
- Recherchez un campus, un bâtiment et un espace à l’aide de Recherche IA.
- Affichez les notes de réunion ajoutées à une réservation, le cas échéant.

Remarque :
À l’aide de l’application, vous pouvez créer, modifier, annuler, enregistrer et libérer une réservation. Mais vous ne pouvez pas créer de réservation récurrente ni de réservation de groupe à l'aide de l'application.

Configurer Prestation de services de lieu de travail pour mobile

Configurez Prestation de services de lieu de travail pour mobile pour effectuer des réservations à l’aide du Application Now Mobile fichier .

Installer Prestation de services de lieu de travail pour mobile

Installez l’application Prestation de services de lieu de travail pour mobileà partir du ServiceNow® Store .

Avant de commencer
Effectuez les instructions de configuration suivantes.

1. Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.
2. Vérifiez que les modules d'extension suivants sont activés :
   - Cœur du lieu de travail
   - Gestion des réservations du lieu de travail

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Prestation de services de lieu de travail pour mobile
- ID de l’application : sn-wsd-mobile

Rôle requis : admin

Procédure

1. Activez et installez le module d’extension pour Prestation de services de lieu de travail pour mobile à partir de .ServiceNow® Store
2. Après avoir installé l’application, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.
   Recherchez l’application par son nom Prestation de services de lieu de travail pour mobile) ou son ID (app-wsd-mobile).
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d’extension et applications dépendants sont répertoriés.

Administration de l'orientation mobile

Configurez les fournisseurs de carte pour permettre aux utilisateurs Prestation de services de lieu de travail pour mobile d'accéder facilement à un autre lieu de travail.

La fonctionnalité d’orientation mobile est disponible pour les utilisateurs mobiles.

Remarque :
les données et les objets de la carte spatiale Indoor Mapping peuvent être intégrés dans Prestation de services de lieu de travail et consultés à l'aide d'un mobile réactif.

- Créez un fournisseur de carte personnalisé. Configurez Indoor Mapping en tant que fournisseurs de carte afin que les itinéraires soient affichés d’un emplacement à un autre.

  Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur de carte personnalisé.

- Configurer un écran de carte personnalisée. Configurer les écrans de carte pour l’orientation.

  Pour plus d'informations, consultez Configurer un écran de carte personnalisée.

- Navigation interne Profil d’utilisateur : utilisez le profil du lieu de travail d’un employé pour l’orientation. L’option Obtenir un itinéraire s’affiche en fonction de ces conditions.
  - L’employé doit avoir une carte d’étage configurée Mappage d'intérieur ou Mappedin.
  - Orientation en intérieur : ma réservation : obtenez l'itinéraire vers un emplacement à partir de la page des détails de la réservation. L'emplacement spécifié doit avoir une carte d'étage définie pour afficher l'option **Obtenir des itinéraires**. Pour plus d'informations, consultez Obtenir l'itinéraire vers un lieu de travail.

  Les employés doivent avoir une réservation en cours. En l'absence de réservation, l'emplacement spécifié dans le profil de lieu de travail de l'employé est utilisé.

Configurer un écran de carte personnalisée

Configurez un écran de carte pour afficher des informations basées sur l’emplacement sur une carte à partir d’une application mobile. La carte met en évidence les points d’intérêt et les utilisateurs peuvent basculer entre une vue de carte et une vue de liste.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Administration de l'orientation mobile** > **Écran de carte personnalisée**.
2. Fournissez le nom et la description de l’écran de la carte personnalisée.
3. Renseignez les informations de champ de formulaire suivantes sur le formulaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Les écrans de carte affichent une carte avec les emplacements associés aux enregistrements d'un élément de données.

Configurer un fournisseur de carte personnalisé

Configurez les fournisseurs de carte pour afficher les itinéraires d'un emplacement à un autre dans Prestation de services de lieu de travail pour mobile

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Prestation de services de lieu de travail pour mobile.
- Mappage d'intérieur est le fournisseur de carte intégré à l'application Prestation de services de lieu de travail .
- Mappedin est un fournisseur de cartes tiers.

Remarque :
Vous devez configurer un fournisseur de carte pour chaque bâtiment individuellement.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Administration de l'orientation mobile** > **Fournisseur de carte personnalisée**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Fournisseur de carte personnalisée

Champ	Description
Table clé	Entrée de table pour laquelle vous souhaitez configurer le fournisseur de carte. Si vous avez sélectionné Bâtiment [sn_wsd_core_building] dans la liste.
Clé	Entrée de table pour laquelle vous souhaitez configurer le fournisseur de carte. Par exemple, si vous avez sélectionné Bâtiment [sn_wsd_core_building] comme table de clés. Recherchez un document dans la boîte de dialogue Sélectionner le document qui s'affiche.et sélectionnez, Bâtiment :BâtimentC. Effectuer une recherche à l'aide de l'icône de liste de recherche ( ).
Fournisseur de localisation iOS	Fournisseur de localisation pour iOS. Sélectionnez **Apple** ou **Atlas** comme fournisseur de localisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Fournisseur de localisation Android	Fournisseur de localisation pour Android. Sélectionnez **Atlas**.
Application	Nom de l'application. Ce champ est généré automatiquement. Assurez-vous que l'application est définie sur **Workplace Core**.
Fournisseur de carte	Dans la liste déroulante, sélectionnez l'une des options suivantes en fonction du fournisseur de carte que vous utilisez : ○ **ServiceNow** : pour Mappage d'intérieur. ○ **Mappedin** : Pour Mappedin
ID d'application du fournisseur de localisation	Mise en service de l'emplacement dans IndoorAtlas pour le positionnement en intérieur ou l'expérience point bleu. À partir de votre compte Atlas, accédez à **Applications** > **Prise en charge de l'IA** > **Clé API** et copiez l'ID de clé API. Cette option n'est disponible que si vous avez sélectionné **ServiceNow** (Mappage d'intérieur) comme fournisseur de carte. **Remarque :** Si vous avez Apple comme fournisseur de localisation, il s'agit d'une étape facultative pour vous. ID d'application d'emplacement Affiche l'emplacement ou le positionnement actuel des employés (expérience bluedot) sur les cartes. L'emplacement de départ de l'orientation est automatiquement déterminé par l'application. Si le positionnement de localisation est activé, vous pouvez voir l'icône de positionnement ( ) sur votre application mobile pour l'orientation.
Secret d'application du fournisseur de localisation	À partir de votre compte Atlas, accédez à **Applications** > **Prise en charge de l'IA** > **Clé API** et copiez l'ID secret de la clé API. Cette option est disponible si vous avez installé Mappage d'intérieur en tant que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous avez en Apple tant que fournisseur de localisation, vous n'êtes pas tenu de remplir ces informations de champ. Cette option n'est disponible que si vous avez sélectionné **ServiceNow** (Mappage d'intérieur) comme fournisseur de carte
ID d'application de fournisseur de carte	Nom d'utilisateur pour Mappedin. Disponible uniquement si vous avez installé Mappedin en tant que fournisseur de carte. Pour trouver le nom d'utilisateur, accédez à **Mappage d'espace** > **Administration Mappedin** > **Informations d'identification**. Sélectionnez **Informations d'identification Mappedin** et copiez le nom d'utilisateur.
Secret d'application de fournisseur de carte	Clé secrète de l'application du fournisseur de cartes (Mappedin). Disponible uniquement si vous avez installé Mappedin en tant que fournisseur de carte.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le fournisseur de carte personnalisée est configuré pour l'entité table que vous avez sélectionnée. Par exemple, le fournisseur de carte affiche les itinéraires des emplacements dans Bâtiment1.Le fournisseur de carte personnalisé est configuré pour l'entité de table que vous avez sélectionnée. Par exemple, le fournisseur de carte affiche l'itinéraire des emplacements dans le bâtiment 1.

   Remarque :
   CustomMapConfigId est mappé avec l'ID système des réservations mappées d'Mappage d'intérieur et de Mappedin. Pour obtenir Mappage d'intérieur des cartes, les utilisateurs doivent mettre à jour **CustomMapDefaultProviderId** et **CustomMapConfigId** dans **location_custom_map** et **locations_custom_map**. **CustomMapDefaultProviderId** est l'ID système de l'enregistrement associé d'Mappage d'intérieur dans le fournisseur de carte personnalisée. Pour plus d'informations, consultez Activer la vue de carte pour créer des réservations.

Pour plus d'informations sur la sélection des propriétés de carte d'un fournisseur de carte, reportez-vous à la section Personnaliser les propriétés de la carte.

Activer la vue de carte pour créer des réservations

Activez la vue cartographique pour les utilisateurs employés mobiles afin qu'ils puissent réserver des espaces à l'aide de plans Application Now Mobile d'étage.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez l'option Activer la vue de carte. Les utilisateurs peuvent afficher les cartes prises en charge par Mappage d'intérieur ou Mappedin tout en réservant un espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Fournisseur de carte personnalisée** pour modifier le fournisseur de carte du système de base.
   Modifiez le fournisseur de carte du système de base pour utiliser l'un de vos bâtiments comme clé et utiliser vos informations d'identification ou celles Mappage intérieur des lieux de travail Mappedin.
2. Mappedin : Si votre fournisseur Map est Mappedin, procédez comme suit :

   a. Ouvrez l'enregistrement du fournisseur de carte personnalisée du système de base.
   Cet enregistrement n'a pas de nom. Si votre système dispose de plusieurs fournisseurs de cartes personnalisées, vous devez identifier cet enregistrement par son sys_id. Pour vérifier la sys_id d'un enregistrement, cliquez avec le bouton droit sur l'enregistrement, sélectionnez **Copier le sys_id** à partir d'actions supplémentaires en haut à gauche et collez le sys_id **c5d49d2265072010f87794bf508527f6** dans un document texte.

   b. Modifiez les champs suivants sur le formulaire Fournisseur de carte personnalisée :

   Formulaire Fournisseur de carte personnalisée

Champ	Description
Clé	Entrée de table pour laquelle vous souhaitez configurer le fournisseur de carte. Par exemple, Bâtiment 1.
ID d'application de fournisseur de carte	Nom d'utilisateur pour les informations d'identification MappedIn. Pour trouver le nom d'utilisateur, accédez à **Tous** > **Mappage d'espace** > **Administration Mappedin** > **Informations d'identification**. Sélectionnez vos informations d'identification MappedIn et copiez le nom d'utilisateur.
Secret d'application de fournisseur de carte	Informations d'identification du secret de l'application de votre fournisseur de carte (MappedIn).

   c. Sélectionner **Mettre à jour**

   d. Pour Mappedin, mettez à jour **CustomMapDefaultProviderId** et **CustomMapConfigId** dans location_custom_map et locations_custom_map avec les ID système correspondants.

   e. Accédez à la **Tous** > **sys_sg_input_list** pour ouvrir la page Entrées.

   f. Sélectionnez et ouvrez le **location_custom_map** et le **locations_custom_map** et apportez les modifications suivantes à ces deux propriétés :

      i. Sur la page Vue de la carte des emplacements et Vue de la carte des emplacements, modifiez le **CustomMapDefaultProviderId** et vérifiez qu'il est mappé avec l'ID système de l'enregistrement associé Mappedin sur la page Fournisseur de carte personnalisée (voir étape 2a).

      ii. Modifiez le **CustomMapConfigId** et vérifiez qu'il est mappé avec l'ID système de sys_sg_custom_map_config.list. Pour copier le sys_id, accédez à **Tous** > **sys_sg_custom_map_config.liste**. Sélectionnez **Réservations mappées** et copiez la sys_id, puis collez-la pour **CustomMapConfigId**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Si vous l'avez installé Mappage d'intérieur en tant que fournisseur de carte, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Fournisseur de carte personnalisée** pour modifier le fournisseur de carte du système de base.

   b. Un nouveau fournisseur de carte pour Mappage intérieur des lieux de travail**lequel ServiceNow** est créé dans le fournisseur de carte personnalisée.

   c. Ouvrez l'enregistrement de fournisseur de carte personnalisée du système de base pour le modifier.

   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'enregistrement, sélectionnez **Copier le sys_id** à partir d'actions supplémentaires en haut à gauche, puis collez le sys_id **5a0a15aac35301100f926ff4c840dd9a** dans un document texte.

   e. Modifiez les champs suivants sur le formulaire Fournisseur de carte personnalisée :

Formulaire Fournisseur de carte personnalisée

Champ	Description
Table clé	Bâtiment (sn_wsd_core_building) intégré à Mappage intérieur des lieux de travail. Sélection d'un bâtiment pour activer la fonctionnalité de carte pour tous les autres Mappage intérieur des lieux de travail bâtiments.
Clé	Mappage intérieur des lieux de travail Nom du bâtiment. Par exemple : Bâtiment A.
Fournisseur de carte	Sélectionnez **ServiceNow** dans la liste déroulante.

   f. Cliquez sur **Mettre à jour**.

   g. Pour obtenir Mappage intérieur des lieux de travail des cartes, l'utilisateur doit mettre à jour **CustomMapDefaultProviderId** et **CustomMapConfigId** dans location_custom_map et locations_custom_map avec les ID système correspondants.

   h. Accédez à la **Tous** > **sys_sg_input_list** pour ouvrir la page Entrées.

   i. Sélectionnez et ouvrez le **location_custom_map** et le **locations_custom_map** et apportez les modifications suivantes à ces deux propriétés :

      i. Sur la page Vue de la carte des emplacements et Vue de la carte des emplacements, modifiez le **CustomMapDefaultProviderId** et vérifiez qu'il est mappé avec l'ID système de l'enregistrement associé ServiceNow dans la page du fournisseur de carte personnalisée (voir l'étape 3c).

      ii. Modifiez le **CustomMapConfigId** et vérifiez qu'il est mappé avec l'ID système de sys_sg_custom_map_config.list. Pour copier le sys_id, accédez à **Tous** > **sys_sg_custom_map_config.liste**. Sélectionnez **Réservations mappées : carte intérieure** et copiez la sys_id, puis collez-la pour **CustomMapConfigId**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Accédez à la **Tous** > **Prestation de services de lieu de travail pour mobile** > **Propriétés**.
6. Accédez à l'option Activer la vue de carte pour la propriété Réservations mobiles WSD.
7. Sélectionnez l'option Activer la vue de carte pour la propriété Réservations mobiles WSD pour l'activer.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

L'option permettant d'afficher une carte d'étage à l'aide de la vue Carte au lieu d'une vue de liste est disponible pour Prestation de services de lieu de travail pour mobile les utilisateurs. Vous pouvez utiliser l'option **Activer/désactiver la vue de carte** lors d'une réservation pour afficher les cartes des étages et sélectionner des espaces. Pour plus d'informations, consultez Configurer la propriété Activer/désactiver la vue de carte.

Configurer la propriété Activer/désactiver la vue de carte

Configurez l'option Activer/désactiver la vue de carte sur l'application lors de la réservation d'un Application Now Mobile espace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prestation de services de lieu de travail pour mobile** > **Propriétés**.
2. Activez les options de modification sur la page Propriétés mobiles.
3. Dans la liste déroulante **Activer la vue de carte pour les réservations mobiles WSD** , sélectionnez les options suivantes selon vos besoins :

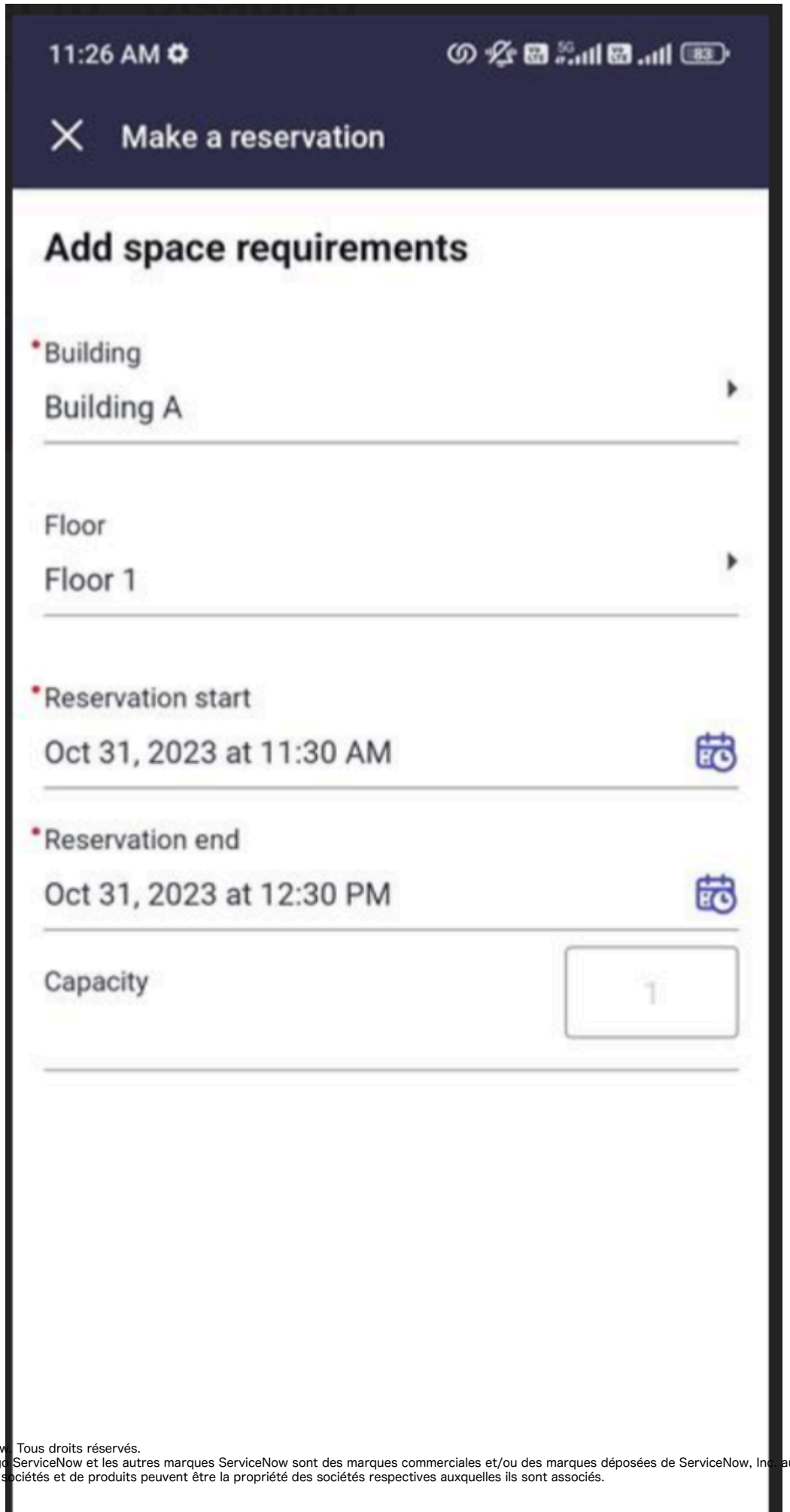
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Désactivé : l’option **Activer/désactiver la vue de carte** n’est pas disponible lors de la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



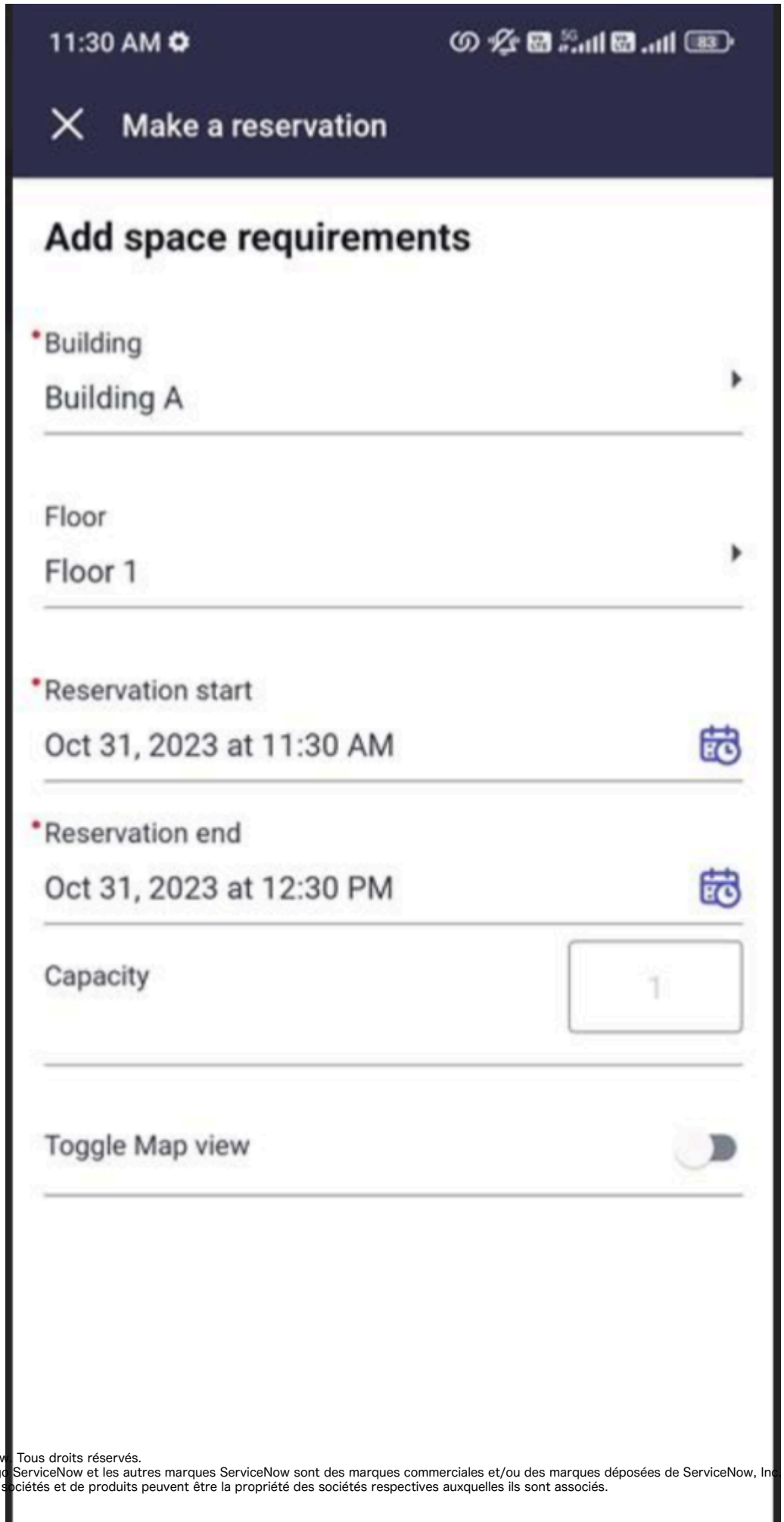
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Activé : l’option **Activer/désactiver la vue de carte** est visible et non sélectionnée (cochée).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



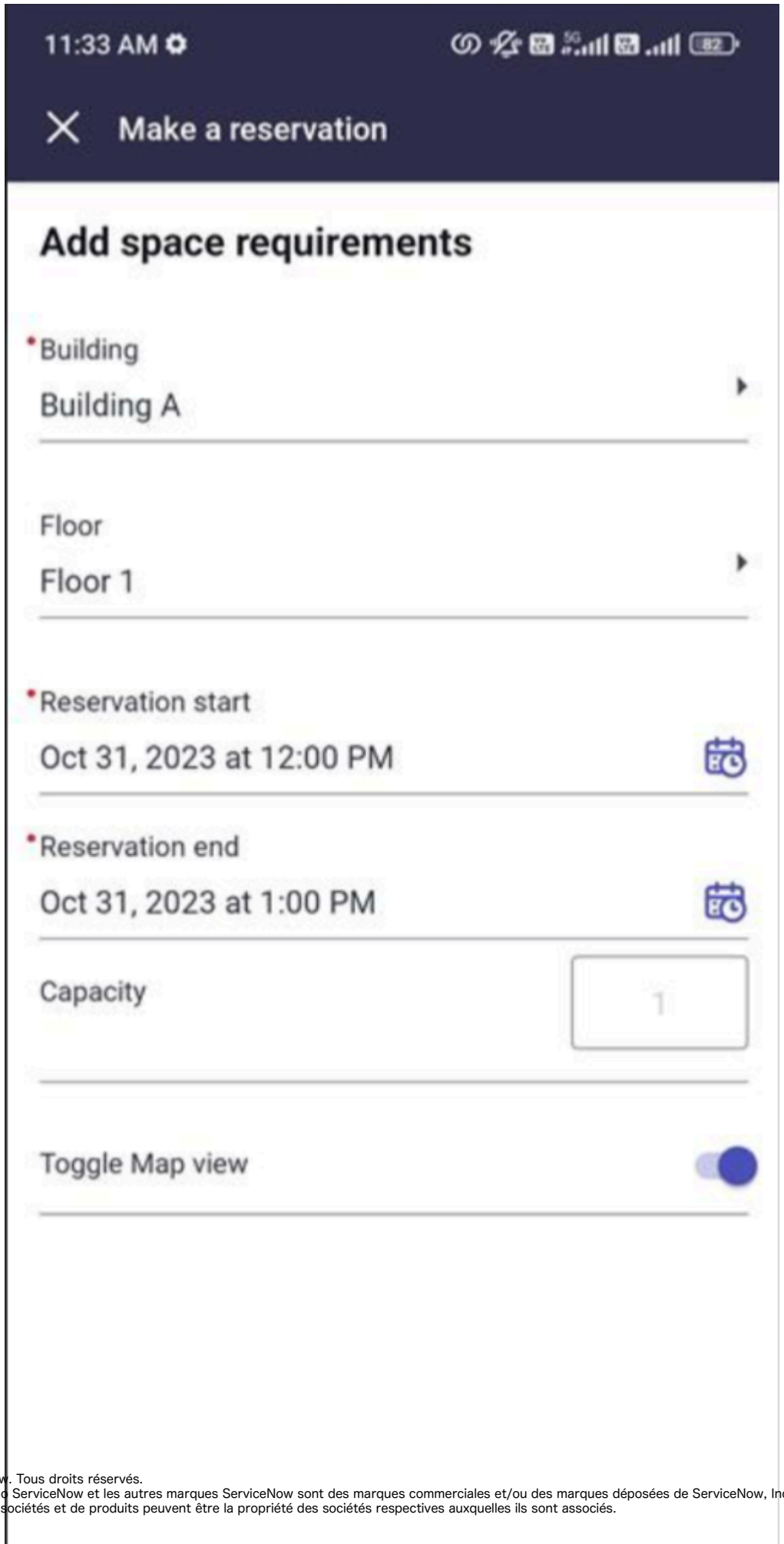
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Par défaut : l’option **Activer/désactiver la vue de carte** est disponible et sélectionnée (cochée).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



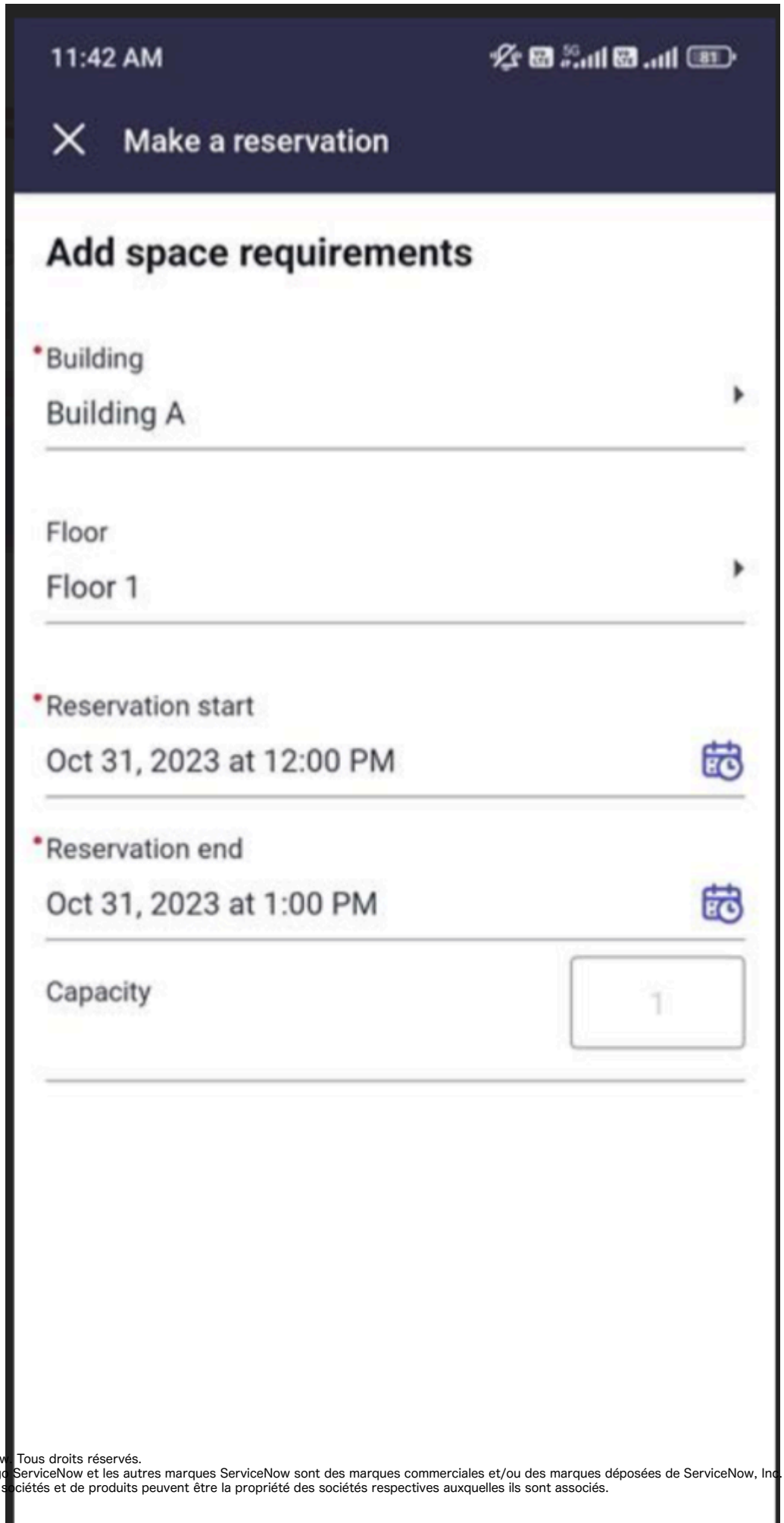
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Requis : l’option **Activer/désactiver la vue de carte** est disponible mais en lecture seule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La **vue Activer/désactiver la carte** n'est pas affichée dans ce cas. Lorsqu'un utilisateur poursuit avec cette option, la visualisation cartographique (vue cartographique) est utilisée. Si aucune carte n'est disponible pour un bâtiment ou un étage, les utilisateurs ne peuvent pas sélectionner d'espace (car les utilisateurs ne peuvent sélectionner un espace qu'à l'aide d'un plan d'étage).

Pour plus d'informations, consultez Activer la vue de carte pour créer des réservations et Effectuer une réservation à l'aide de Application Now Mobile.

Configurer Recherche IA pour Prestation de services de lieu de travail pour mobile

Installez et configurez Recherche IA avec Prestation de services de lieu de travail pour mobile. Les utilisateurs peuvent utiliser Recherche IA pour rechercher un campus, des bâtiments, des étages ou des espaces.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
Pour activer Recherche IA pour Prestation de services de lieu de travail pour mobile, vous devez demander Recherche IA et activer Recherche IA. Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration de Recherche IA, consultez Recherche IA .

Procédure

1. Accédez à la **Recherche IA** > **État de Recherche IA**.
   Un message s'affiche, indiquant que l'application Recherche IA n'est pas disponible et activée sur votre instance.
2. Cliquez sur le bouton **Demander Recherche IA** pour déclencher l'activation automatique de Recherche IA sur votre instance.
   Votre demande est traitée et l'activation de l'application Recherche IA peut prendre un certain temps.
3. Après avoir installé et configuré Recherche IA, assurez-vous d'avoir installé Cœur du lieu de travail et Prestation de services de lieu de travail pour mobile.
4. Accédez à la **Tous** > **Configurations de recherche** > **Configurations de recherche de l'application NowMobile**.
5. Remplacez le moteur de recherche par Recherche IA.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Accédez à la **Tous** > **Index de Recherche IA** > **Sources indexées** > **Table d'emplacement du lieu de travail**.
8. Sélectionnez le bouton **Indexer toutes les tables** dans le volet supérieur droit pour ouvrir la page Historique des sources indexées.
   La source indexée est mise en file d'attente pour l'indexation. Vous pouvez surveiller la progression en actualisant cette page. Le processus est terminé une fois que l'état d'ingestion est **indexé**.

Résultats
Lorsque **l'état d'ingestion** est **indexé**, la configuration de Recherche IA est terminée et vous pouvez vous connecter à l'application pour rechercher des campus, des bâtiments et des espaces à l'aide de Recherche Prestation de services de lieu de travail pour mobile IA.

Configurer les propriétés de carte pour le répertoire d'emplacement

Configurez les propriétés des cartes pour activer les états de réservation, les états d'occupation, afficher les affectations de sièges permanents ou l'intervalle de temps

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’actualisation automatique pour afficher les dernières informations de réservation et d’occupation sur la carte. Affichez ou masquez les quartiers dans le répertoire Emplacement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d’espace** > **Propriétés des cartes**.
2. Configurez les propriétés de carte suivantes pour le répertoire d’emplacement :

Propriétés des cartes pour le répertoire d’emplacement

Propriété de carte	Valeur
Afficher les informations sur la réservation et/ou l’occupation dans le répertoire d’emplacement [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir]	Option permettant d’afficher les états de réservation et d’occupation dans le répertoire d’emplacement. Définissez la propriété de la carte sur **Oui** pour afficher l’état de la réservation et de l’occupation dans le répertoire d’emplacement.
Intervalle de temps d’actualisation automatique (en minutes) pour afficher les informations de réservation et/ou d’occupation dans le répertoire d’emplacement.	Option permettant d’actualiser automatiquement les informations de réservation et d’occupation dans le répertoire d’emplacement. Saisissez la valeur de la propriété de la carte en minutes. La valeur par défaut est de 2 minutes. En fonction de cette valeur, la carte est mise à jour et actualisée automatiquement toutes les 2 minutes avec les dernières informations de réservation et d’occupation pour un emplacement sélectionné. Vous pouvez modifier la valeur par défaut comme il convient. Une valeur de zéro ou un nombre entier négatif désactive cette propriété. Les valeurs décimales ne sont pas prises en charge. **Remarque :** Assurez-vous d’avoir activé la propriété de la carte Afficher les informations sur la réservation et/ou l’occupation dans le répertoire d’emplacement. L’intervalle de temps d’actualisation automatique s’affiche dans le répertoire d’emplacement uniquement lorsque la propriété de carte Afficher la réservation et/ou les informations d’occupation sur la carte du répertoire d’emplacement est activée. Si l’option Afficher les informations de réservation et/ou d’occupation dans le répertoire d’emplacement est définie sur **Non**, l’actualisation automatique des informations de réservation et d’occupation n’est pas affichée dans le répertoire d’emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété de carte	Valeur
Configurer l'état par défaut de l'indicateur de quartier dans le répertoire d'emplacement [sn_wsd_space_map.display_neighborhood_on_the_map]	Propriété de carte pour afficher le quartier dans le répertoire d'emplacement. Sélectionnez l'une des options de liste disponibles suivantes selon vos besoins : ○ Disponible : le bouton bascule **Quartier** est disponible dans le répertoire d'emplacement, mais n'est pas sélectionné. Cochez cette case pour afficher les quartiers d'un étage sélectionné. ○ Désactivé : le bouton bascule **Quartier** est désactivé et n'est pas disponible dans le répertoire d'emplacement. Les employés ne peuvent pas afficher les quartiers pour un étage sélectionné. ○ Par défaut : par défaut, le bouton bascule **Quartier** est disponible et activé dans le répertoire Emplacement. ○ Préférence utilisateur : par défaut, le bouton bascule **Quartier** du répertoire d'emplacement n'est pas activé. Si vous sélectionnez cette option, votre préférence est stockée dans votre prochaine session de navigateur. Pour désactiver les quartiers dans le répertoire Emplacement, vous pouvez désélectionner la case à cocher Quartier.
Activez la persistance des filtres dans le répertoire d'emplacement [sn_wsd_space_map.location_directory_filter_persistence]	Sélectionnez **Oui** pour activer la persistance des filtres de disponibilité de l'espace pour les sessions de navigateur et les onglets du répertoire d'emplacement. Par défaut, cette propriété est définie sur vrai. Les filtres sont conservés ou persistent dans les sessions et les onglets du navigateur. Les informations du filtre appliqué sont conservées depuis votre dernière session de navigateur.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les propriétés de configuration de carte mises à jour sont disponibles dans le répertoire Emplacement.

Gérer le calendrier du lieu de travail et la présence au bureau à l'aide de Prestation de services de lieu de travail pour mobile

Les employés peuvent planifier leur horaire de lieu de travail hybride à l'aide du Prestation de services de lieu de travail pour mobile. Ils peuvent réserver un espace pour la journée ou effectuer des réservations groupées à l'aide de Workplace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les employés peuvent indiquer leur emplacement de bureau préféré (bureau, à distance ou visite dans un autre bureau), obtenir des suggestions de bureau en fonction de leurs préférences d'emplacement, ajouter des services de lieu de travail disponibles pour un emplacement, ajouter des collaborateurs privilégiés et faire correspondre leurs journées au bureau avec celles de leurs collaborateurs au bureau pour augmenter leur productivité et collaborer efficacement. Pendant la réservation ou la visualisation d'un espace, les employés peuvent voir si l'espace sélectionné fait partie d'un quartier.

Remarque :
L'option permettant d'ajouter vos préférences et suggestions de lieu de travail est également disponible sur le Centre des employés portail. Les employés doivent utiliser l'application Prestation de services de lieu de travail pour mobile pour réserver un espace et pour afficher ou modifier leurs emplacements de lieu de travail préférés et leurs suggestions d'horaires de lieu de travail. Réservez un espace de travail à l'aide de votre application mobile avant de vous rendre au bureau. Obtenez des suggestions de bureaux en fonction de votre emplacement préféré, de vos réservations passées et futures, de votre proximité (collaborateurs préférés), de vos espaces préférés, de vos quartiers et de vos services standard.

Lorsqu'elle propose un espace à un employé pour réservation, l'application prend en compte les préférences de l'employé et les configurations de table de suggestions d'espace suivantes :

- Préférences d'emplacement (campus, bâtiment, étage et quartier)
- Espace ou espaces préférés définis par un employé
- Données de réservation passées et futures
- Collaborateurs privilégiés
- Heure de début et heure de fin (en fonction du fuseau horaire du bâtiment et de la configuration du module réservable pour un emplacement).

L'application prend également en compte les configurations suivantes lors de l'extraction de vos emplacements de lieu de travail préférés :

- Filtrez et extrayez les emplacements à partir des modules réservables disponibles :
  - Extrayez les emplacements de tous les modules réservables marqués pour l'expérience sur le lieu de travail dans la propriété Types d'espace [sn_wsd_concierge.suggestions_space_types]. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Propriétés installées avec Concierge d'espace de travail.
  - Vérifie s'il correspond à l'un des types d'espace autorisés dans la propriété sn_wsd_concierge.suggestions_space_types.
- Filtrer les emplacements par bâtiment : pour chaque module réservable, l'application vérifie si l'emplacement préféré de l'employé existe dans le bâtiment spécifié. Elle conserve les modules réservables disponibles dans un bâtiment.
- Sélectionne le meilleur module réservable : examine tous les modules réservables correspondants et sélectionne le meilleur en fonction des éléments suivants :
  - Si un module n'a pas de **restriction de propriété Nombre maximum de jours dans le futur** , il est sélectionné.
  - Ensuite, il examine et sélectionne le module réservable avec la valeur la plus élevée dans la configuration **de propriété Nombre maximum de jours dans le futur** .

Les administrateurs peuvent configurer les éléments suivants pour proposer de meilleures suggestions d'espace de travail aux employés :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configuration des tables de suggestions d'espace basée sur les types de suggestions (emplacement, proximité, données de réservations passées et futures, services standards et collaborateurs). Chacun de ces types de suggestion a une valeur de poids donnée (valeur entière). Lors de la proposition d'un espace à un employé, l'application prend en compte ces valeurs de poids et le classe en conséquence dans les résultats de recherche en fonction de la priorité ou de la pondération accordée à un type de suggestion. Si l'un des espaces ne répond pas aux critères, l'employé voit le prochain espace préféré disponible. Si un espace de travail préféré n'est pas disponible pour un employé, celui-ci a également la possibilité de rechercher manuellement les espaces disponibles à l'aide de l'option de réservation avancée.

  Pour plus d'informations, voir Configuration de suggestion d'espace

- Configuration de la présence des employés dans Concierge d'espace de travail

  Pour plus d'informations, voir Définir la présence de l'employé.

- Propriétés activées pour les suggestions et les préférences du lieu de travail.

  Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Concierge d'espace de travail.

Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

Gérer vos préférences de présence au bureau

Les employés peuvent personnaliser et gérer leurs préférences de présence au bureau ou au travail.

Avant de commencer
Les employés peuvent réserver un espace et obtenir des suggestions d'espace en fonction de leurs emplacements, quartiers, services sur le lieu de travail et collaborateurs préférés. Les employés peuvent modifier ou mettre à jour leurs préférences sur le lieu de travail selon leurs besoins à l'aide de l'option Préférences au bureau de l'application mobile.

Assurez-vous d'avoir les applications suivantes :

- Prestation de services de lieu de travail pour mobile
- Cœur du lieu de travail
- Gestion des réservations du lieu de travail
- Concierge d'espace de travail
- Mappage d'intérieur
- Centre des lieux de travail
- Workplace Space Management
- Workplace Space Mapping

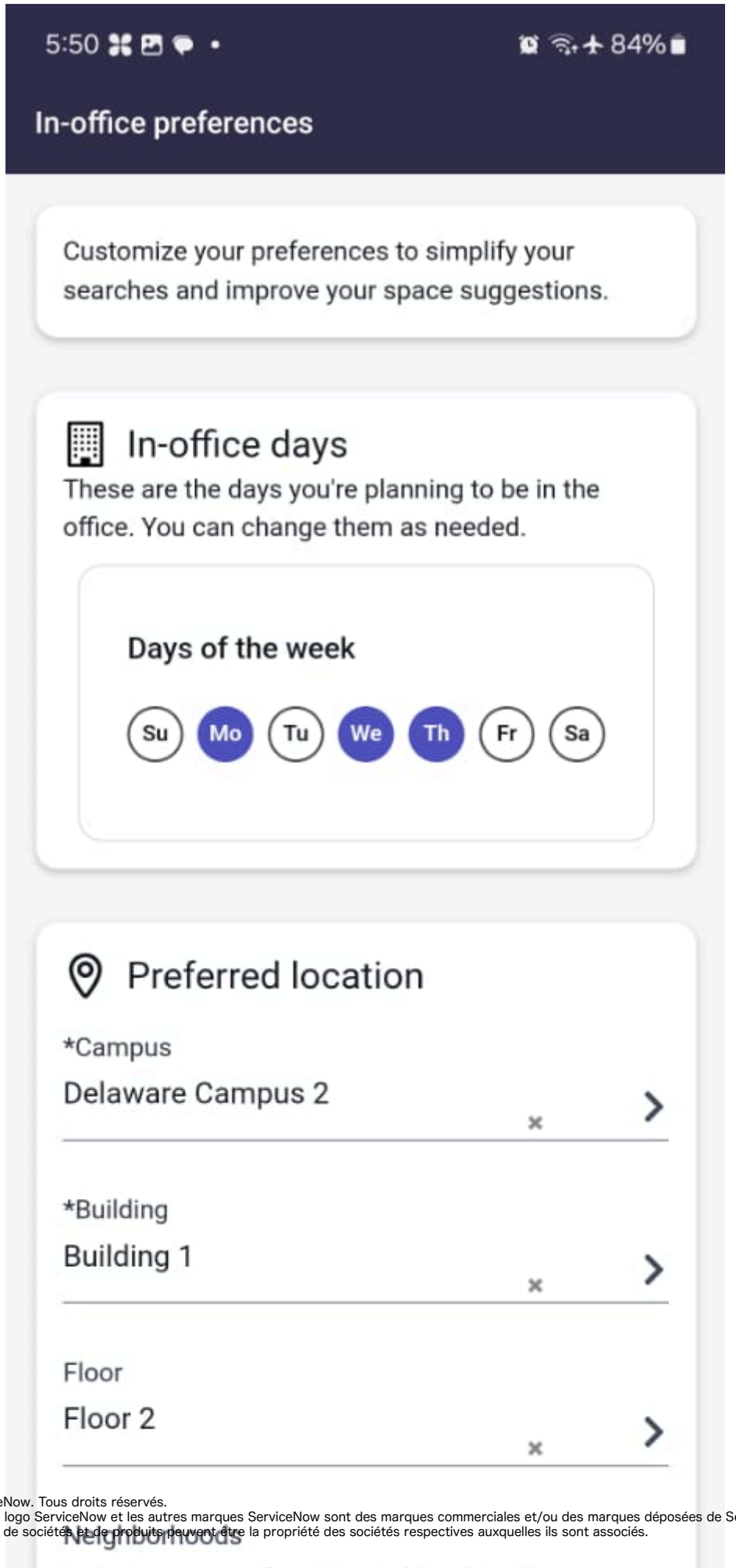
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Connectez-vous à Now Mobile®.
2. Accédez à votre Prestation de services de lieu de travail pour mobile instance.
3. Appuyez et sélectionnez l'option **Préférences au bureau** sur la page d'accueil.

Traduction automatique

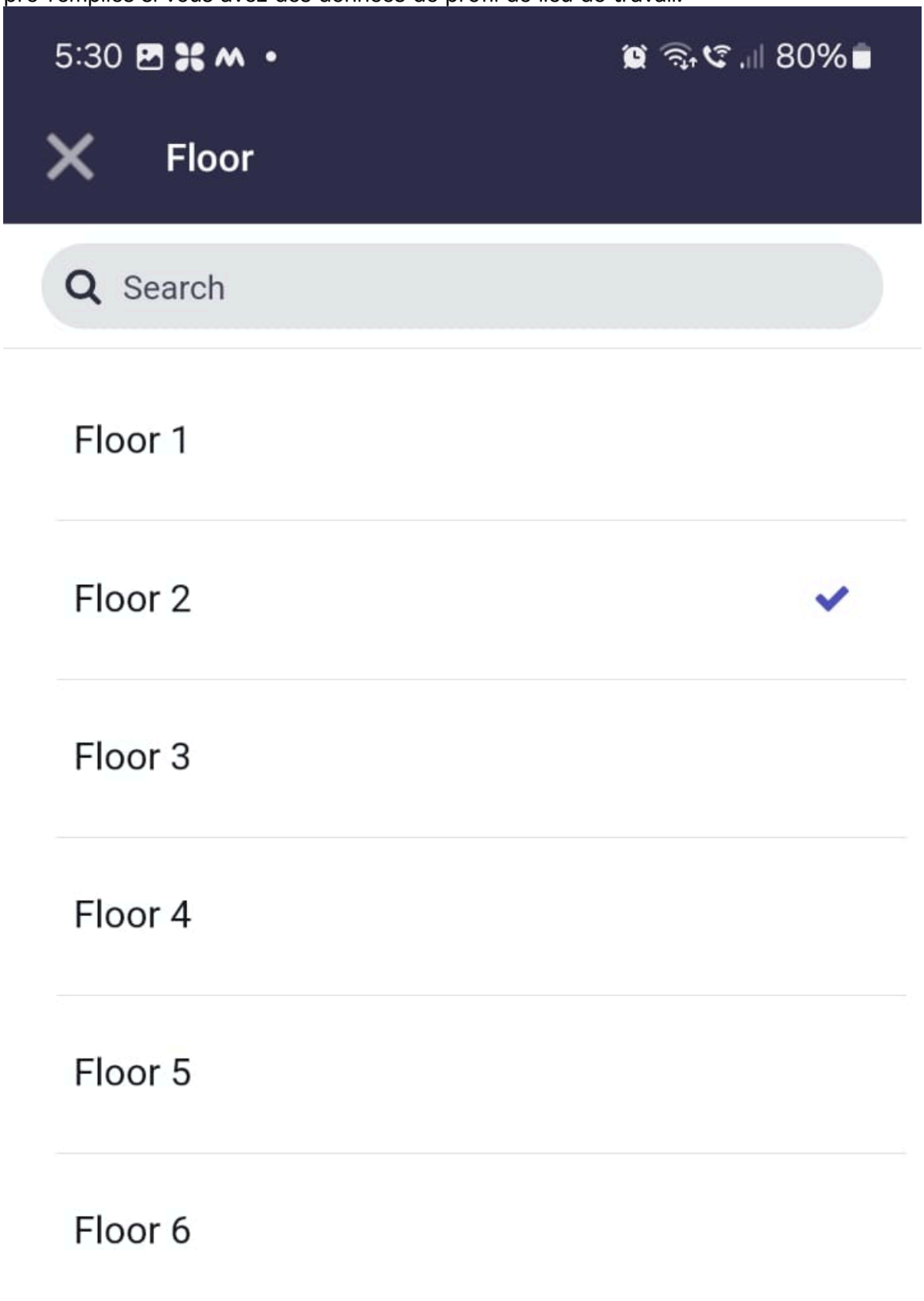
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

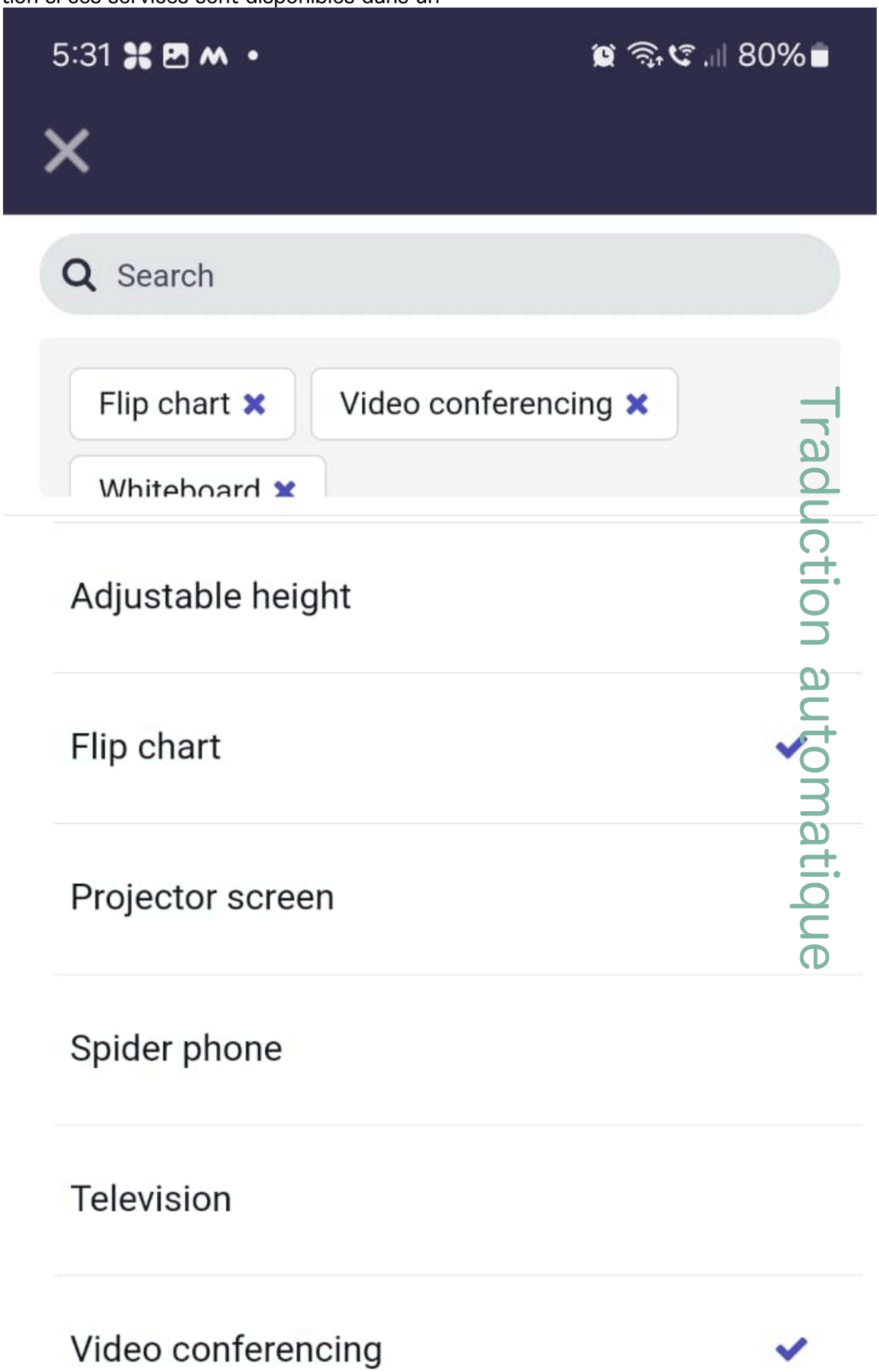
Recherchez des étages. Le campus et le bâtiment ont des valeurs pré-remplies si vous avez des données de profil de lieu de travail.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherchez les services de lieu de travail préférés à ajouter à une réservation si ces services sont disponibles dans un



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'option permettant de gérer vos préférences de lieu de travail est également disponible sur le Centre des employés portail (**Tous** > **Centre des employés** > **Services du lieu de travail** > **Sécurité du site** > **Préférences du lieu de travail**). Il est recommandé aux employés d'utiliser le Prestation de services de lieu de travail pour mobile pour gérer leur horaire de travail hybride et de réserver un espace avant de se rendre au bureau.

4. Renseignez les champs de formulaire.

Emplacement préféré

Champ	Description
Campus	Nom du campus. Si un employé a un profil de lieu de travail, cette valeur de champ est automatiquement définie sur l'emplacement principal de l'employé. **Remarque :** Si un employé n'a pas de profil de lieu de travail, les champs Campus, Bâtiment et Étage sont vides. Il s'agit d'un champ obligatoire et les employés doivent rechercher et sélectionner leur campus préféré dans la liste disponible. L'application fournit des suggestions d'espace de travail en fonction des emplacements préférés de votre campus. Les préférences d'emplacement de l'employé sont utilisées lors de la recherche d'un espace pour créer une réservation.
Bâtiment	Nom du bâtiment. Si un employé a un profil de lieu de travail, cette valeur de champ est automatiquement définie sur le bâtiment préféré. Il s'agit d'un champ obligatoire et les employés doivent rechercher et sélectionner leur bâtiment préféré dans la liste disponible. L'application fournit des suggestions d'espace de travail en fonction de votre emplacement de bâtiment préféré pour créer une réservation. **Remarque :** Le bâtiment doit être actif et réservable.
Étage	Nom de l'étage. Les employés peuvent rechercher et ajouter un étage préféré dans un bâtiment. L'application fournit des suggestions d'espace de travail en fonction de votre sélection d'étage préférée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Quartiers	Nom des quartiers. Les employés peuvent rechercher, rechercher et ajouter un quartier préféré ou plusieurs quartiers. Si un employé a affecté des quartiers, la valeur du champ est automatiquement définie sur un ou plusieurs quartiers. Les employés peuvent rechercher et ajouter un nouveau quartier. Les quartiers sont triés en fonction du groupe affecté à un employé. L'application fournit des suggestions d'espace de travail en fonction de vos quartiers préférés. **Remarque :** Quartier n'est disponible que lorsque Workplace Space Management est installé.
S'asseoir à proximité	Nom des collaborateurs préférés. Option permettant d'ajouter des collaborateurs privilégiés pour collaborer pendant que vous êtes au bureau. Les collaborateurs sélectionnés seront utilisés lors de la suggestion d'espaces L'application fournit des suggestions d'espace de travail en fonction de vos collaborateurs préférés. Vous pouvez ajouter plusieurs collaborateurs avec lesquels vous souhaitez collaborer pendant votre visite. Si les collaborateurs sont disponibles pendant vos jours de bureau, l'application fournit des suggestions d'espace en conséquence. L'application extrait les données des collaborateurs privilégiés à partir de la présence de l'employé dans Concierge d'espace de travail. Vous avez la possibilité de supprimer des collaborateurs et d'en ajouter de nouveaux selon les besoins pour un emplacement sélectionné et selon votre calendrier de jour de présence au bureau. Pour ajouter plus de 10 collaborateurs préférés, vous pouvez utiliser le tableau de bord Concierge d'espace de travail Présence des employés. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un collaborateur.
Services	Services disponibles sur le lieu de travail pour une réservation et un emplacement sélectionné. Option permettant d'ajouter les services préférés du lieu de travail à une réservation. L'employé peut rechercher et sélectionner plusieurs services standards selon ses besoins. L'employé peut supprimer ou ajouter des services standards disponibles selon ses besoins. Ils peuvent rechercher un nouveau service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	et ajouter un service s’il est disponible pour un emplacement sélectionné. Par exemple, fauteuil roulant, vidéoconférence, tableau blanc, bouteilles d’eau, projecteur, meubles, etc.

5. Sélectionnez **Appliquer**.
   Vous pouvez maintenant gérer votre calendrier de lieu de travail et réserver un espace à l’aide des suggestions de bureau et des données de présence. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation pour une journée dans Workplace.

Créer une réservation pour une journée dans Workplace

Réservez votre espace de travail préféré dans Workplace à l’aide de l’application Prestation de services de lieu de travail pour mobile .

Avant de commencer

Consultez votre calendrier de prioritédes jours de travail, les jours de bureau ainsi que les jours à distance dans le calendrier calendar.

Les employés peuvent planifier leur horaire de lieu de travail hybride et modifier leurs préférences de présence sur le lieu de travail (au bureau, à distance et visite d’un autre bureau) dans Prestation de services de lieu de travail pour mobile. Les employés peuvent afficher leurs jours de bureau préférés et obtenir des informations sur leurs collaborateurs préférés. Ils peuvent réserver un espace en sélectionnant leur espace de travail et leurs collaborateurs préférés.

Obtenez des informations sur les collaborateurs du lieu de travail qui prévoient d’être au bureau les jours où vous êtes au bureau. Modifiez vos préférences sur le lieu de travail et vos informations de présence sur le lieu de travail au fur et à mesure des besoins pour maximiser la productivité et la collaboration sur le lieu de travail. Si aucun collaborateur n’est disponible pendant vos journées au bureau, mettez à jour vos jours de présence au bureau pour qu’ils correspondent à ceux de vos collaborateurs préférés.

Assurez-vous d’avoir les applications suivantes :

- Prestation de services de lieu de travail pour mobile
- Cœur du lieu de travail
- Gestion des réservations du lieu de travail
- Concierge d'espace de travail
- Mappage d'intérieur
- Centre des lieux de travail
- Workplace Space Management
- Workplace Space Mapping

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Connectez-vous à l'application Now Mobile®.
2. Accédez à votre Prestation de services de lieu de travail pour mobile instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Appuyez et sélectionnez l'icône Épingle d'emplacement **du lieu de travail** (icône de  sur la page d'accueil mobile.

   L'épingle d'emplacement se transforme en icône d'épingle bleue (icône  L'écran du lieu de travail s'affiche pour vous permettre de coordonner vos journées de travail et de collaborer avec vos collaborateurs préférés.

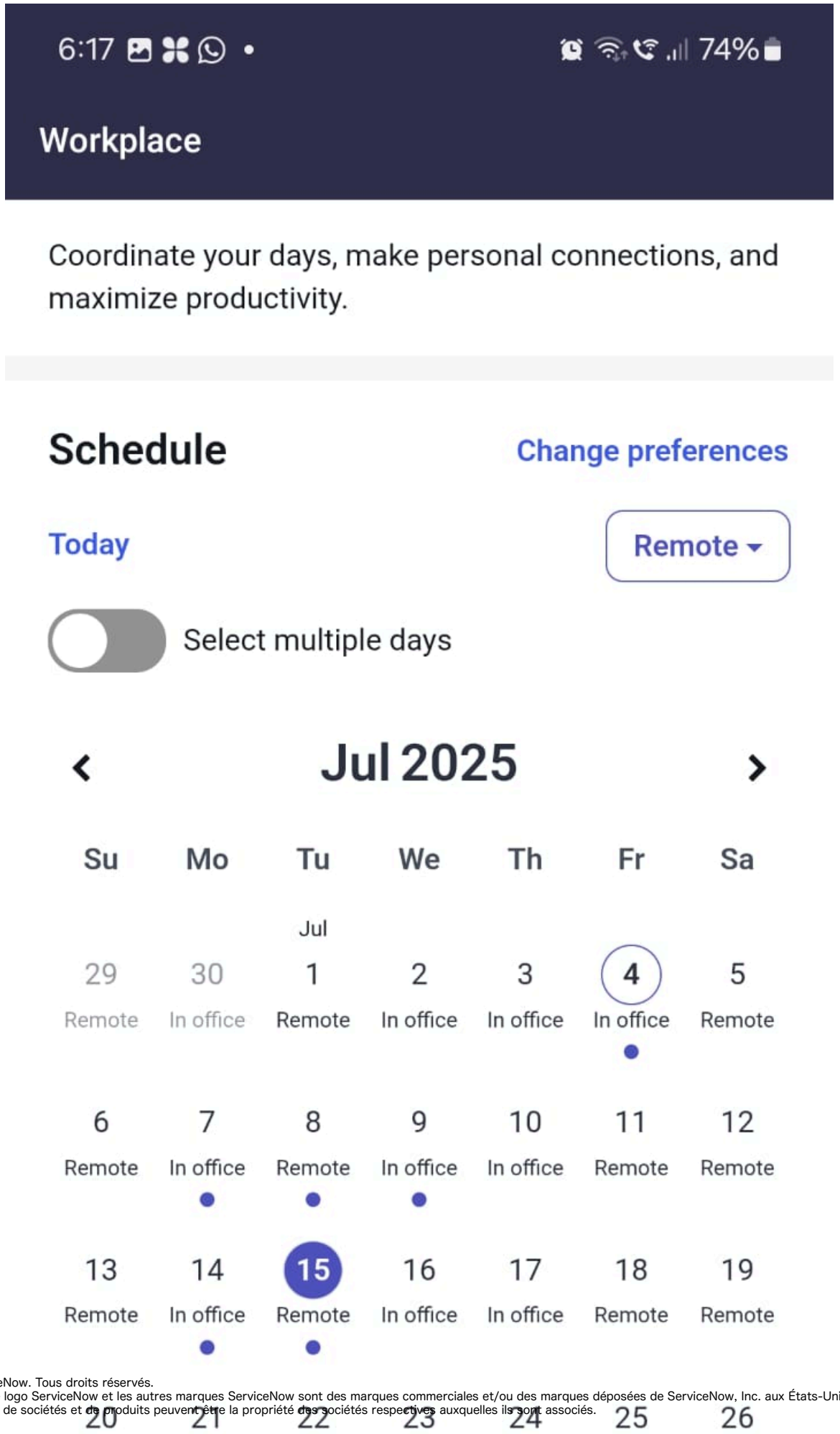
4. Appuyez et sélectionnez une date étiquetée comme Jour **au bureau** sur le calendrier pour effectuer une réservation.

   La vue Calendrier de calendrier affiche la date actuelle telle que sélectionnée par défaut. L'étiquette **de texte Aujourd'hui** s'affiche pour la date actuelle d'un mois. Lorsque vous sélectionnez une date future, l'étiquette pour **Aujourd'hui** est inactive. Cette étiquette n'est pas disponible pour effectuer des réservations en bloc.

5. Dans la vue Calendrier **de calendrier** , apportez les changements suivants, selon vos besoins :
   Si vous avez une réservation existante pour une date sélectionnée, la date est affichée par un point sur le calendrier. Par défaut, la semaine, le jour et le mois en cours sont sélectionnés sur le calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Consultez votre calendrier de journée de travail à distance au bureau pour une semaine sur le calendrier.

La vue Calendrier affiche votre calendrier de jour de travail hybride (au bureau, à distance). Utilisez les boutons chevron du calendrier pour basculer entre les différentes vues de calendrier (Jour, Semaine et Mois). Ajustez la vue de votre calendrier selon vos besoins.



- Utilisez le bouton chevron suivant (.) pour afficher la semaine suivante ou future lorsque vous êtes dans une vue hebdomadaire sur le calendrier. Pour afficher le mois suivant dans un calendrier, développez le calendrier et appuyez sur le bouton suivant. Par défaut, la vue de calendrier est réduite pour n'afficher qu'une vue de semaine.



- Utilisez le bouton chevron précédent (utilisez pour revenir à la semaine ou aux semaines précédentes.



- Utilisez le bouton de développement chevron ( ) pour développer la vue de calendrier pour un mois si elle est réduite (affiche uniquement une vue de semaine pour un mois sélectionné lorsqu'elle est réduite).

b. Modifiez vos informations de présence sur le lieu de travail de **Au bureau**, **À distance** ou **En visite dans un autre bureau**.
L'application récupère les informations de présence à partir de la configuration de présence de l'employé. (pour en savoir plus, consultez Définir la présence de l'employé) ; Cette option n'est pas disponible pour créer des réservations en bloc.

Remarque :
Si vous essayez de sélectionner une date étiquetée comme **Distante**, le jour distant est remplacé par un jour **de présence au bureau** et cet enregistrement est mis à jour dans la table Exceptions de présence des employés (**Tous** > **Concierge d'espace de travail** > **Présence des employés** > **Exceptions**). La colonne **Emplacement** de cette table est mise à jour avec le nom du bâtiment que vous utilisez pour réserver un espace pour votre journée **au bureau** . Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Concierge d'espace de travail.

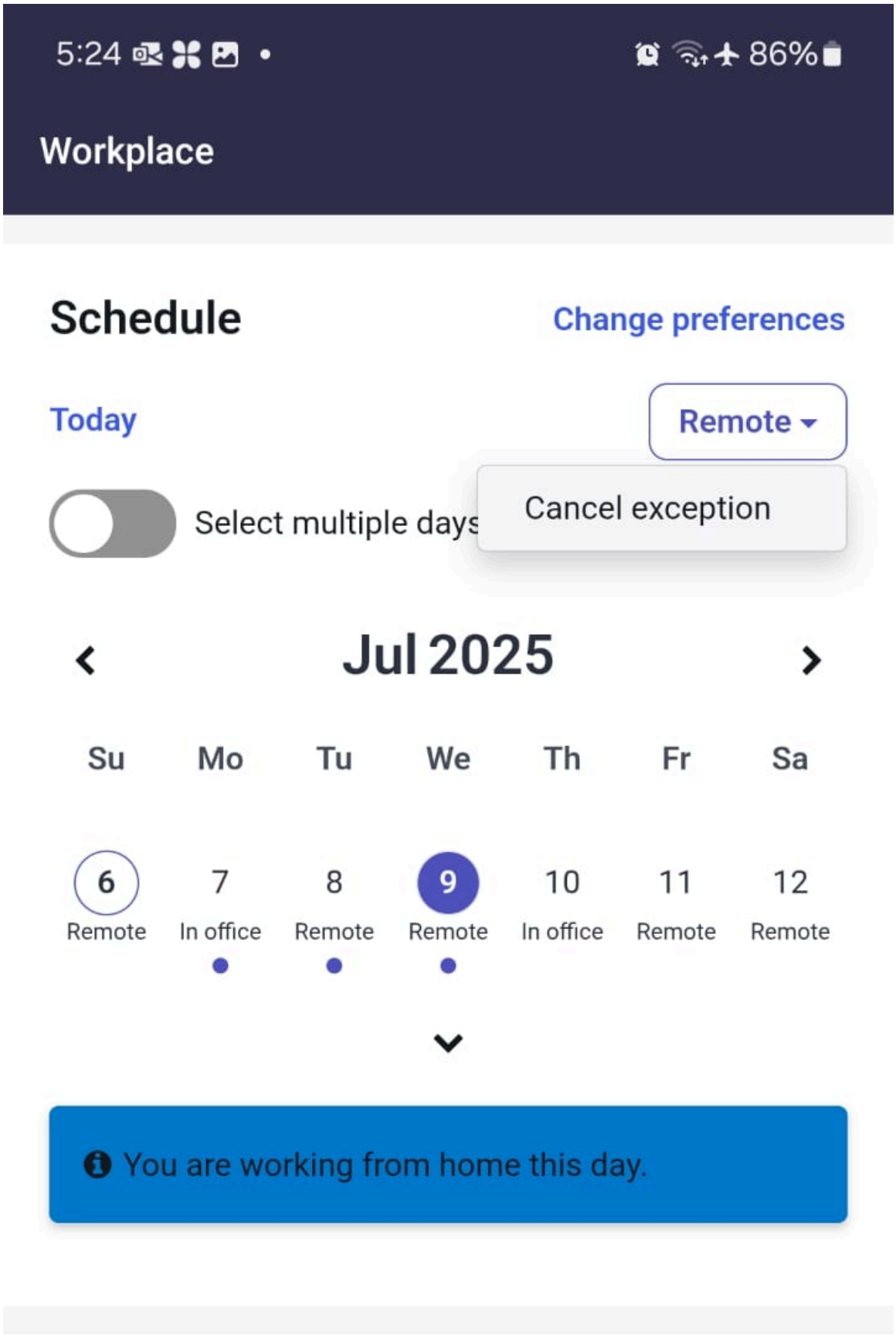
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Au bureau** : Option permettant d'indiquer votre présence au bureau ou vos jours de travail au bureau. Par exemple, si vous changez votre jour de présence au bureau en À distance, le message de changement d'emplacement s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Space suggestions

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez **Annuler l'exception** pour annuler les changements que vous avez apportés à votre calendrier de présence Workday. Revenir à Interne au **bureau** à partir de **Distant**. Un message s'affiche « Exception annulée ».

- **À distance** : option permettant d'indiquer que vous travaillez à distance ou à domicile. Lorsque vous sélectionnez un jour à distance sur le calendrier, l'application affiche le message « Vous travaillez à domicile ce jour ».

  Par exemple, si vous changez vos préférences de À distance à Au bureau, l'application affiche le message « Emplacement modifié ».

- **Visite d'un autre bureau** : Option permettant d'indiquer que vous êtes au bureau, mais que vous vous rendez dans un autre bureau.

  Lorsque vous essayez de changer une journée à distance ou au bureau en Visite d'un autre bureau, la boîte de dialogue Changer l'emplacement s'ouvre. Vous

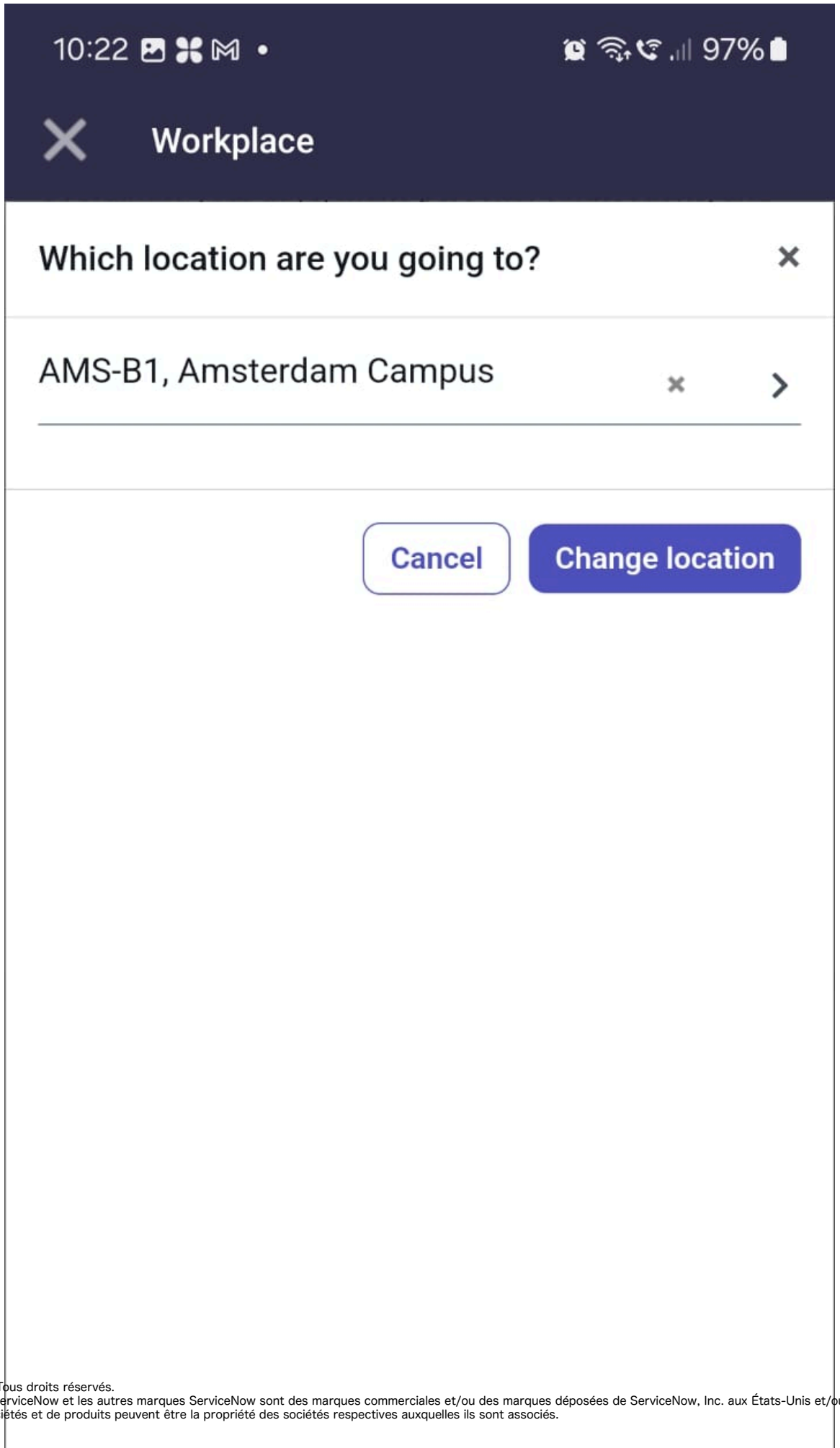
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pouvez rechercher et sélectionner un nouvel emplacement. Sélectionnez **Changer d'emplacement** pour mettre à jour un nouvel emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Appuyez et sélectionnez **Modifier les préférences** pour modifier vos préférences de lieu de travail.

   La page Préférences au bureau s'ouvre pour vous permettre de mettre à jour vos jours de bureau. Changez ou modifiez votre emplacement, vos collaborateurs et vos services du lieu de travail selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Gérer vos préférences de présence au bureau.

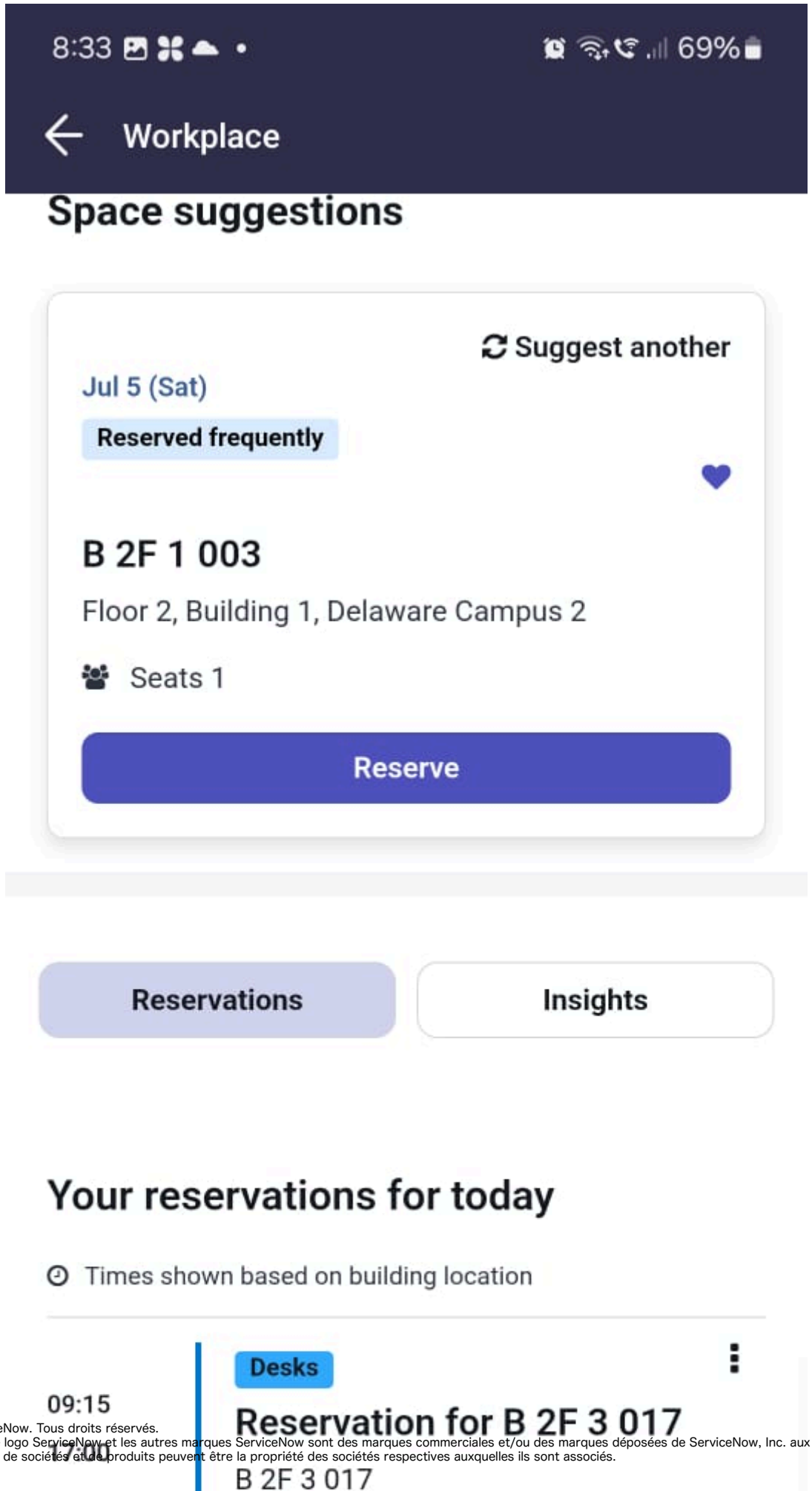
7. Dans **Suggestions d'espace**, examinez le bâtiment, l'étage et l'espace suggérés.
   Par défaut, la carte de **suggestions d'espace** affiche votre bureau ou votre espace préféré. Si vous souhaitez réserver un emplacement ou un espace différent de celui qui vous est suggéré, l'application récupère d'autres emplacements à partir des résultats de recherche affichés sur le portail de réservation.

   Si l'utilisateur a des réservations pour un jour sélectionné, les informations suivantes sont affichées dans la carte d'espace de travail suggérée ;

   - Heure de réservation basée sur le fuseau horaire et l'emplacement du bâtiment.
   - État de la réservation (Confirmé, Terminé, En attente de confirmation, etc.)
   - Nom de l'espace
   - Nom du campus, du bâtiment et de l'étage.
   - Heure. L'heure de la réservation dépend de la propriété système de réservation pour l'heure de début (sn_wsd_rsv.day_start) et l'heure de fin (sn_wsd_rsv.day_end). L'heure de réservation dépend du fuseau horaire du bâtiment.
   - Nom du module réservable : bureaux.
   - Capacité : Capacité de la salle de réunion.
   - Services standards et objectifs de l'emplacement
   - Image de l'espace de travail (si une image est associée à l'espace de travail)

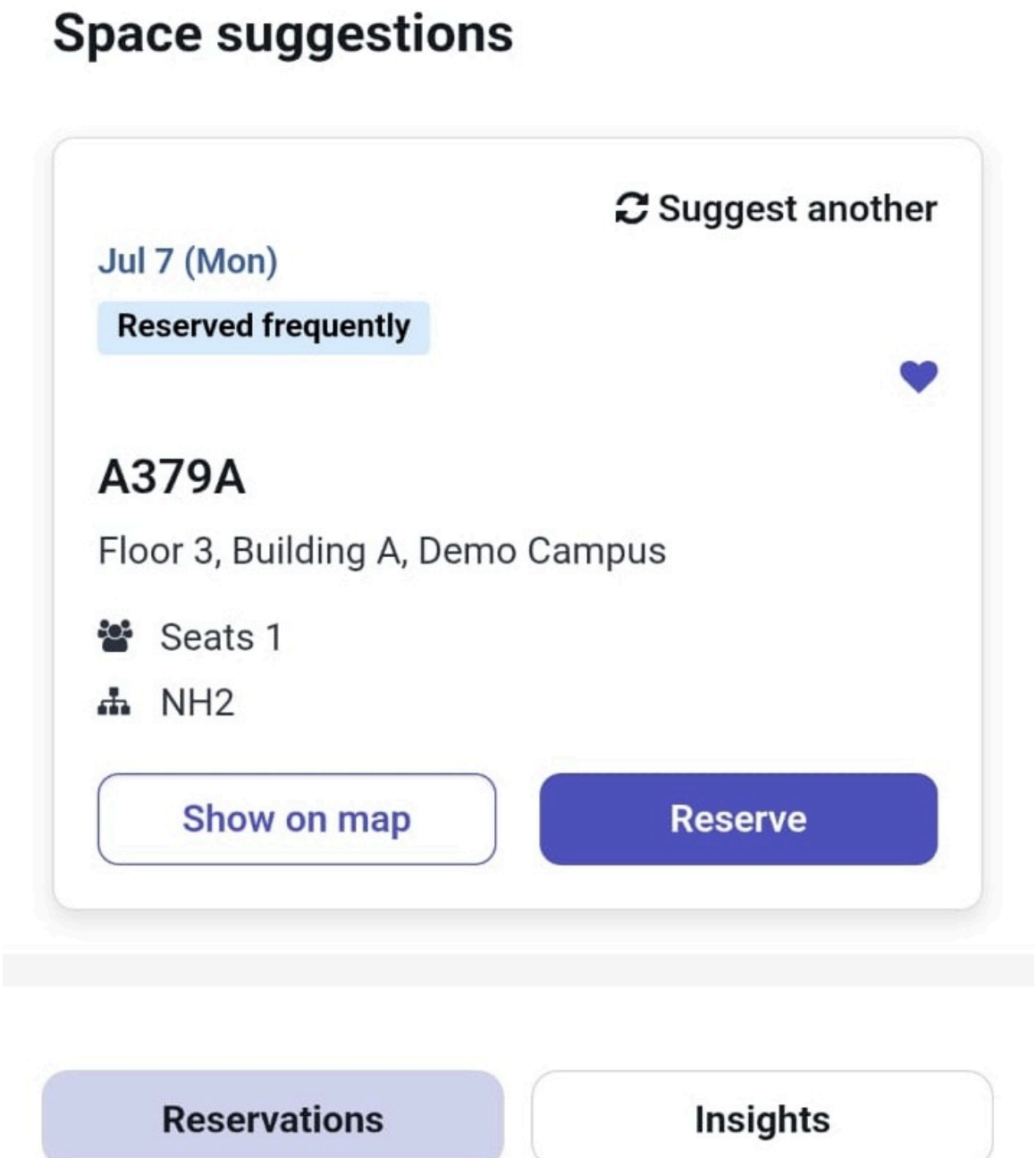
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

L’application fournit des suggestions d’espaces de travail en fonction de vos données de réservation passées et futures, du bureau ou des espaces fréquemment utilisés, des emplacements préférés, des espaces favoris, des services sur le lieu de travail préférés et des collaborateurs préférés. Les balises de suggestion que vous avez ajoutées à la table de configuration de suggestion d’espace s’affichent sur la carte de suggestions de bureau. Par exemple, **Réservé fréquemment**, **Votre favori**, etc. Lorsqu’un employé visite un autre bureau, les suggestions sont fournies par le bureau qu’un employé visite et ne

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sont pas basées sur les préférences des utilisateurs au bureau. Pour plus d'informations, consultez Configuration de suggestion d'espace et Propriétés installées avec Concierge d'espace de travail

8. Pour mettre à jour ou modifier un espace de travail suggéré à partir de Suggestions d'espace, sélectionnez



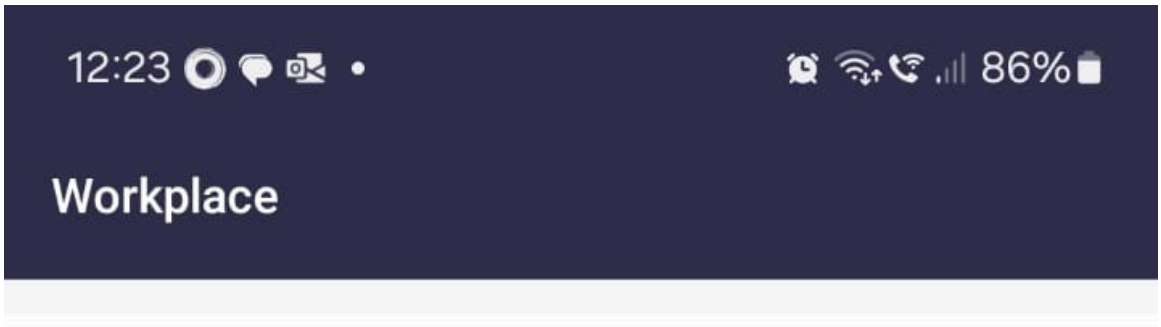
l'icône **du bouton Suggérer un autre**).

L'application affiche les espaces disponibles dans un bâtiment. À la fois, l'application affiche 10 suggestions maximum lorsqu'un employé appuie et sélectionne le bouton d'actualisation à plusieurs reprises. Après la dixième tentative, l'application affiche un message : « Vous êtes toujours à la recherche d'un espace qui correspond à vos besoins ? Cliquez ici pour revoir les suggestions." Si vous sélectionnez **Cliquez ici pour revoir les suggestions** , une liste de suggestions d'espace de travail s'affiche.

Remarque :
S'il n'y a pas d'espaces disponibles en fonction des préférences des employés, l'option **Suggérer un autre** peut également afficher un seul espace ou quelques espaces (et pas toujours 10 espaces disponibles préférés) lorsqu'un employé sélectionne le bouton d'actualisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Space suggestions

Still looking for a space that fits your requirements? Click here to review suggestions again.

Search all spaces

Suggest another

Jul 16 (Wed)

Reserved frequently

B 2F 2 009

Floor 2, Building 1, Delaware Campus 2

Seats 1

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour consulter les suggestions précédentes, appuyez et sélectionnez « Cliquer ici pour revoir les suggestions ».

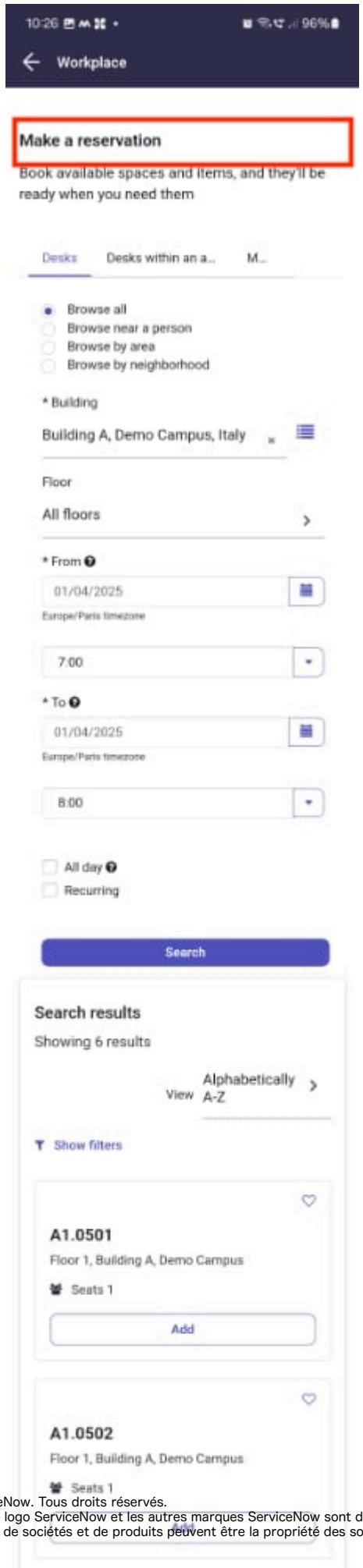
Sélectionnez **Rechercher dans tous les espaces** si vous ne trouvez pas l'espace de travail que vous recherchez. La sélection de **Rechercher tous les espaces** ouvre l'écran Effectuer une réservation sur l'application mobile. Pour en savoir plus, reportez-vous à Effectuer une réservation à l'aide de Application Now Mobile.

9. Sélectionnez **Réserver** pour réserver un espace pour une date et une heure sélectionnées sur la page Effectuer une réservation.

Remarque :
Si votre administrateur a défini `false` la propriété sn_wsd_concierge.allow_overlapping_reservations, vous n'êtes pas autorisé à créer des réservations superposées ou parallèles pour une journée. Vous ne pouvez effectuer qu'une seule réservation pour une journée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l’utilisateur n’a aucune réservation pour un jour sélectionné, un message s’affiche « Vous n’avez aucune réservation pour ce jour ».

Lorsqu’il n’y a aucune réservation pour un jour ouvré sélectionné, l’application affiche « Vous n’avez aucune réservation de bureau pour aujourd’hui ». Si vous n’effectuez pas de réservation, l’application indique « Vous n’avez pas effectué de réservation pour le jour au bureau de cette semaine pour (<date et nom du mois>) ». Si vous sélectionnez un jour à distance, l’application affiche « Vous travaillez à domicile ce jour-là ».

Les horaires de réservation sont basés sur la configuration du module **Réservable toute la journée**définie par votre administrateur. Si **Toute la journée** est activée et que **la signification Toute la journée** est définie sur **Journée complète**, vous pouvez effectuer une réservation pour une journée complète (une journée ou une journée entière en fonction du fuseau horaire de votre bâtiment). Par exemple, les horaires de réservation sont affichés de 9h00 à 17h00 en fonction des propriétés de réservation pour l’heure de début et l’heure de fin de votre journée de travail au bureau. Paramètres. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Gestion des réservations du lieu de travail.

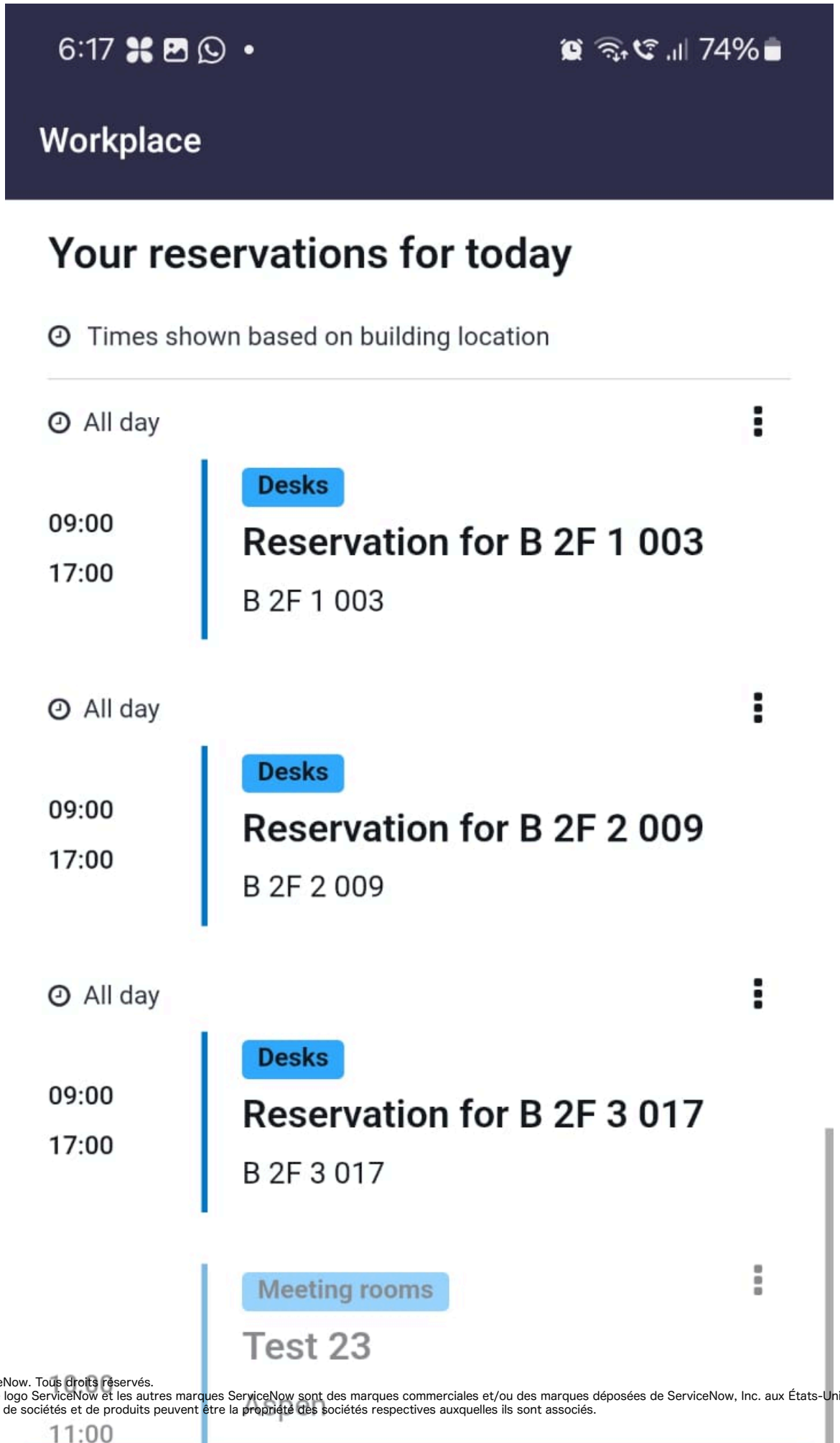
10. Appuyez sur l’onglet **Réservations** pour afficher vos réservations dans une vue Agenda.

    La vue Ordre du jour affiche toutes vos réservations existantes. Elle affiche les réservations que vous avez effectuées à l’aide du portail de réservation avancée et les réservations créées à l’aide de l’application mobile. Il affiche également les étiquettes des différents types de réservations que vous avez effectuées comme Groupe, Toute la journée, Récurrent (plusieurs jours), Plusieurs bâtiments, Quartier, etc.

11. Appuyez sur une réservation dans la vue Ordre du jour et sélectionnez l’icône En savoir plus (icône En) pour ouvrir le menu Actions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



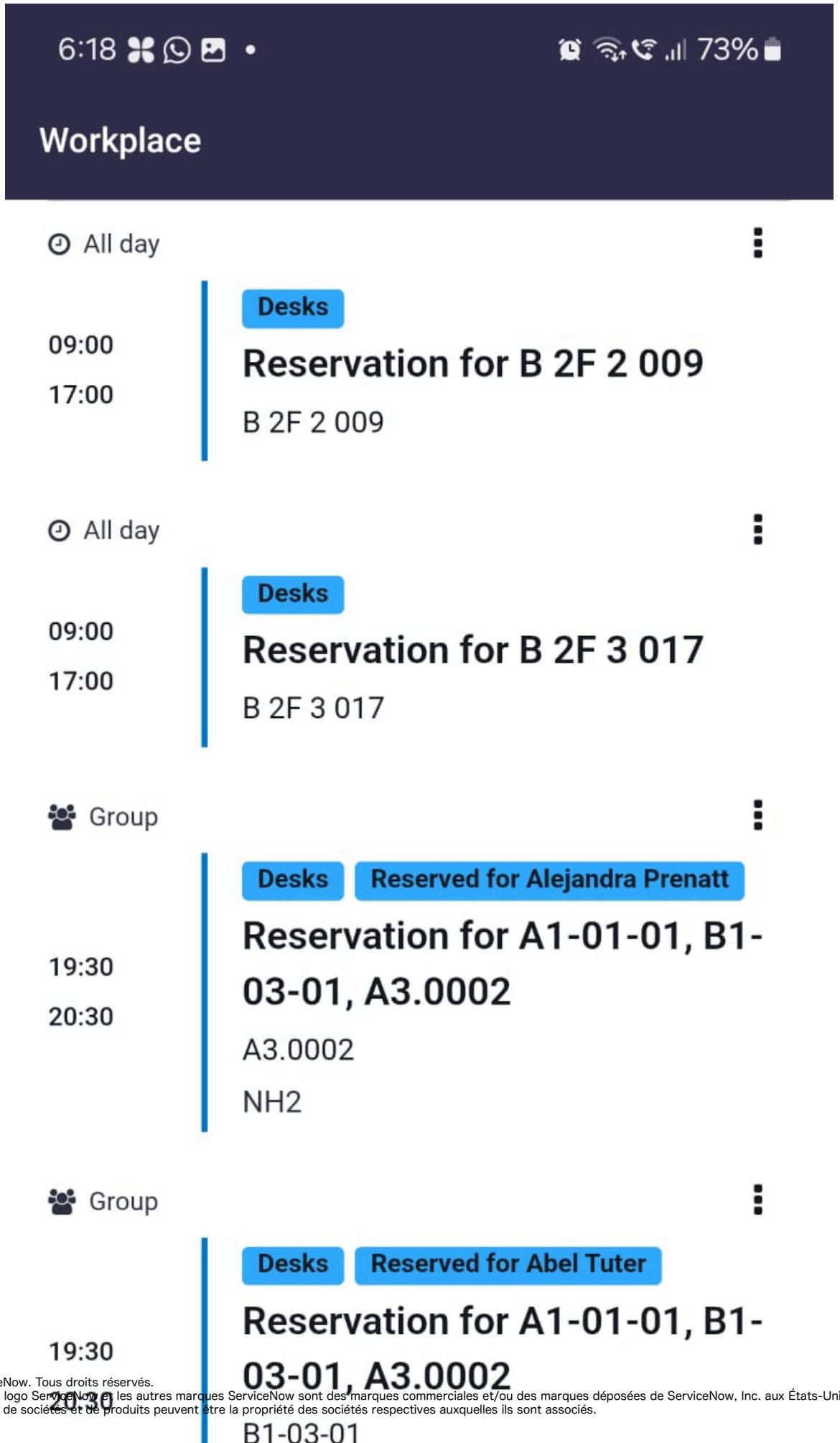
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il affiche également les étiquettes des différents types de réservations que vous avez effectuées comme **Groupe**, **Toute la journée**, **Récurrent (plusieurs jours),Plusieurs bâtiments**, **Quartier**, etc. **Les réservations pour toute la journée** sont affichées en haut, puis d'autres types de réservations sont affichés dans la vue Agenda.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Sélectionnez les éléments de menu Actions pour effectuer les opérations suivantes :

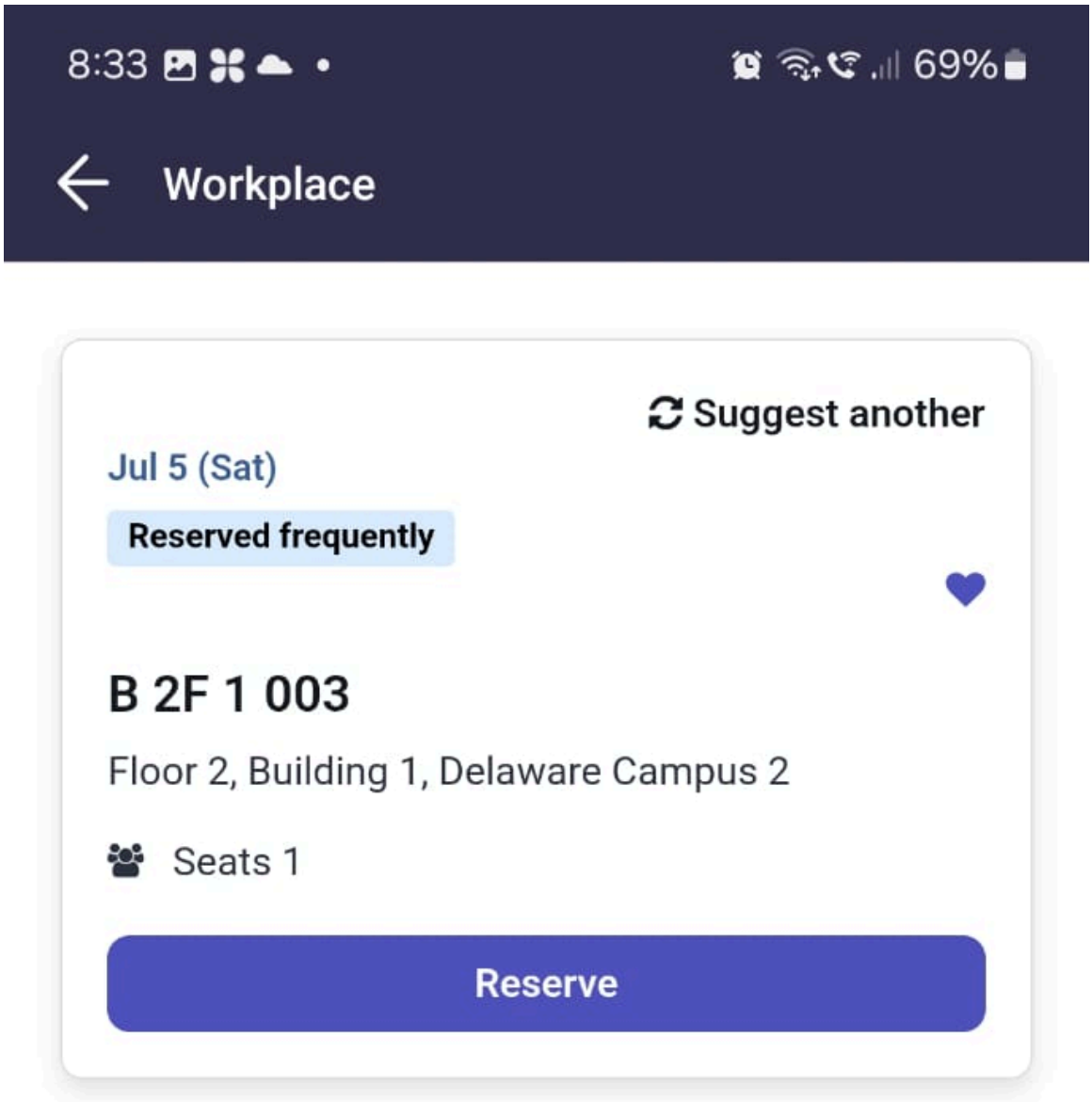
a. Sélectionnez l'icône du menu Actions (icône du adjacente à une réservation dans la vue Ordre du jour pour ouvrir le menu Actions.

b. Le menu Actions affiche les options suivantes :

- Arrivée ou Départ
- Annuler la réservation
- Modifier la réservation
- Visualiser les informations de la réservation
- Afficher sur la carte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

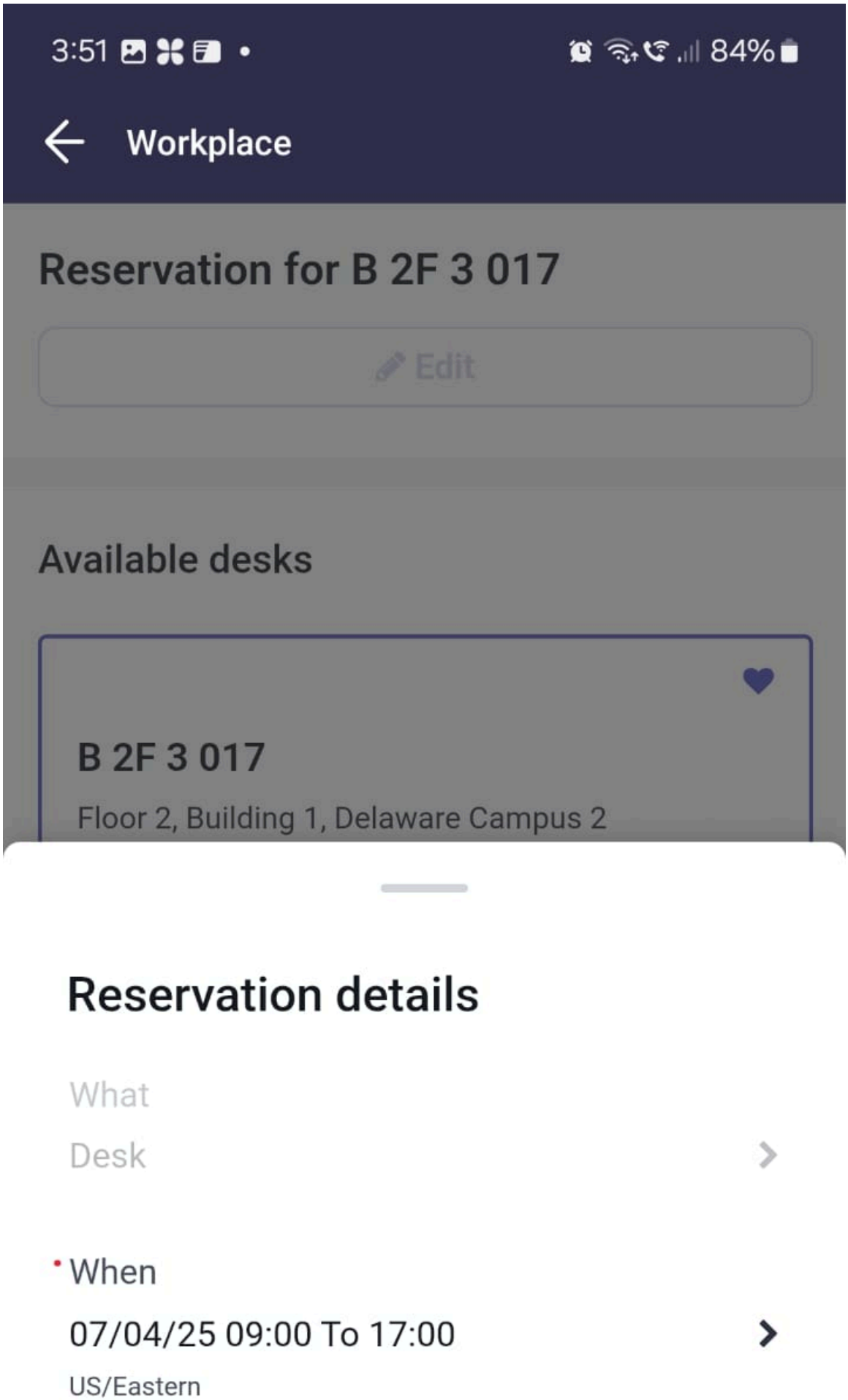
c. Arrivée ou départ : sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer une réservation.
Une fois qu'une réservation est enregistrée, l'option **Vérifier s'affiche** pour vérifier votre réservation.

d. Sélectionnez **Modifier la réservation** pour modifier l'emplacement, la date et l'heure de vos réservations.

Mettez à jour vos réservations pour supprimer ou modifier des services sur le lieu de travail à l'aide de la page Mettre à jour les détails de la réservation. Pour plus d'informations, consultez Vérifier et modifier vos réservations dans Workplace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

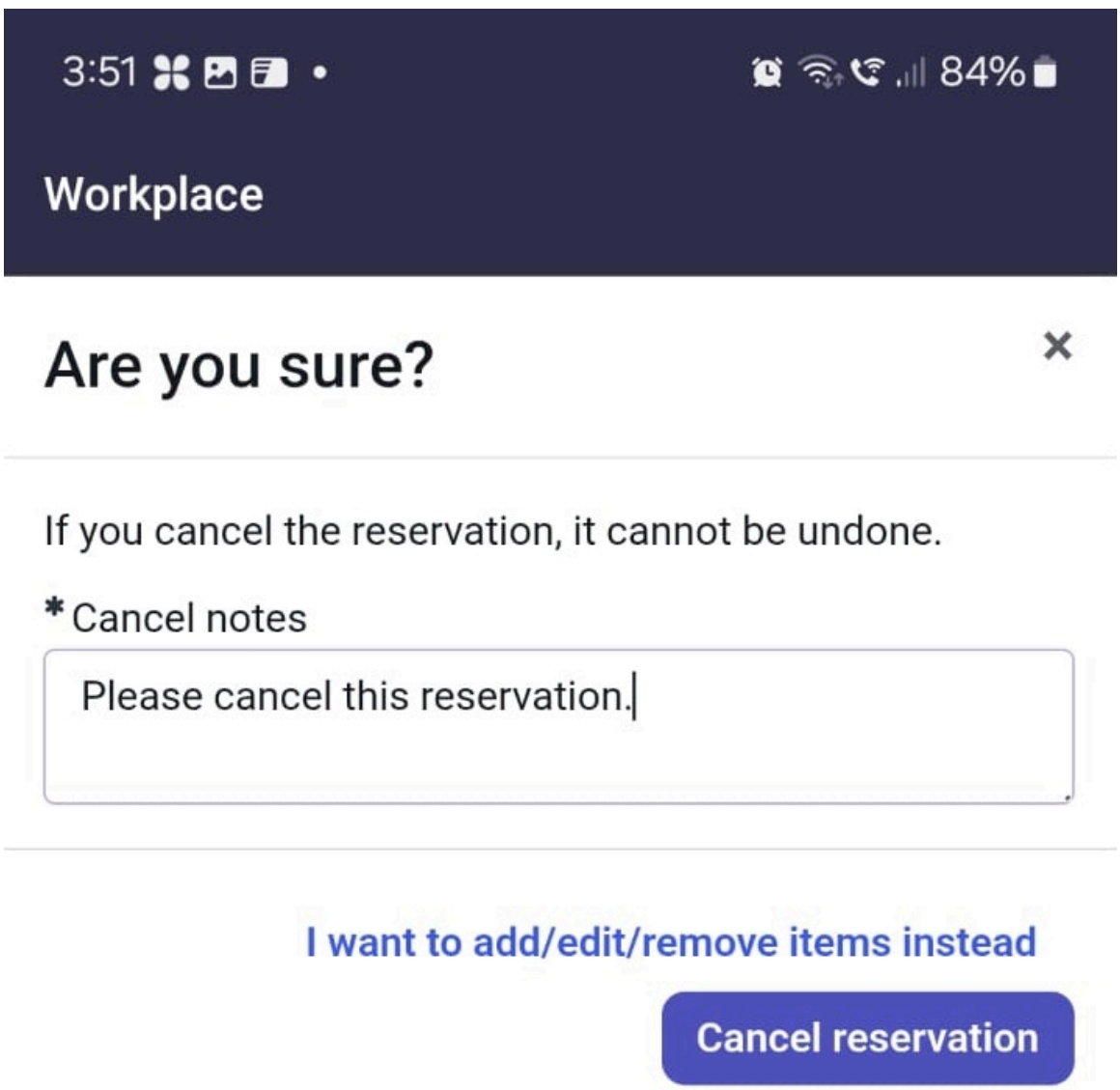


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez **Annuler la réservation** pour annuler une réservation.

Les employés peuvent annuler directement une réservation si celle-ci ne nécessite pas de notes d'annulation. L'option d'ajout d'une note d'annulation est définie par votre administrateur dans la configuration des widgets du module réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.



Sélectionnez **Je souhaite ajouter/modifier/supprimer des éléments à la place** pour mettre à jour les éléments du lieu de travail dans une réservation.

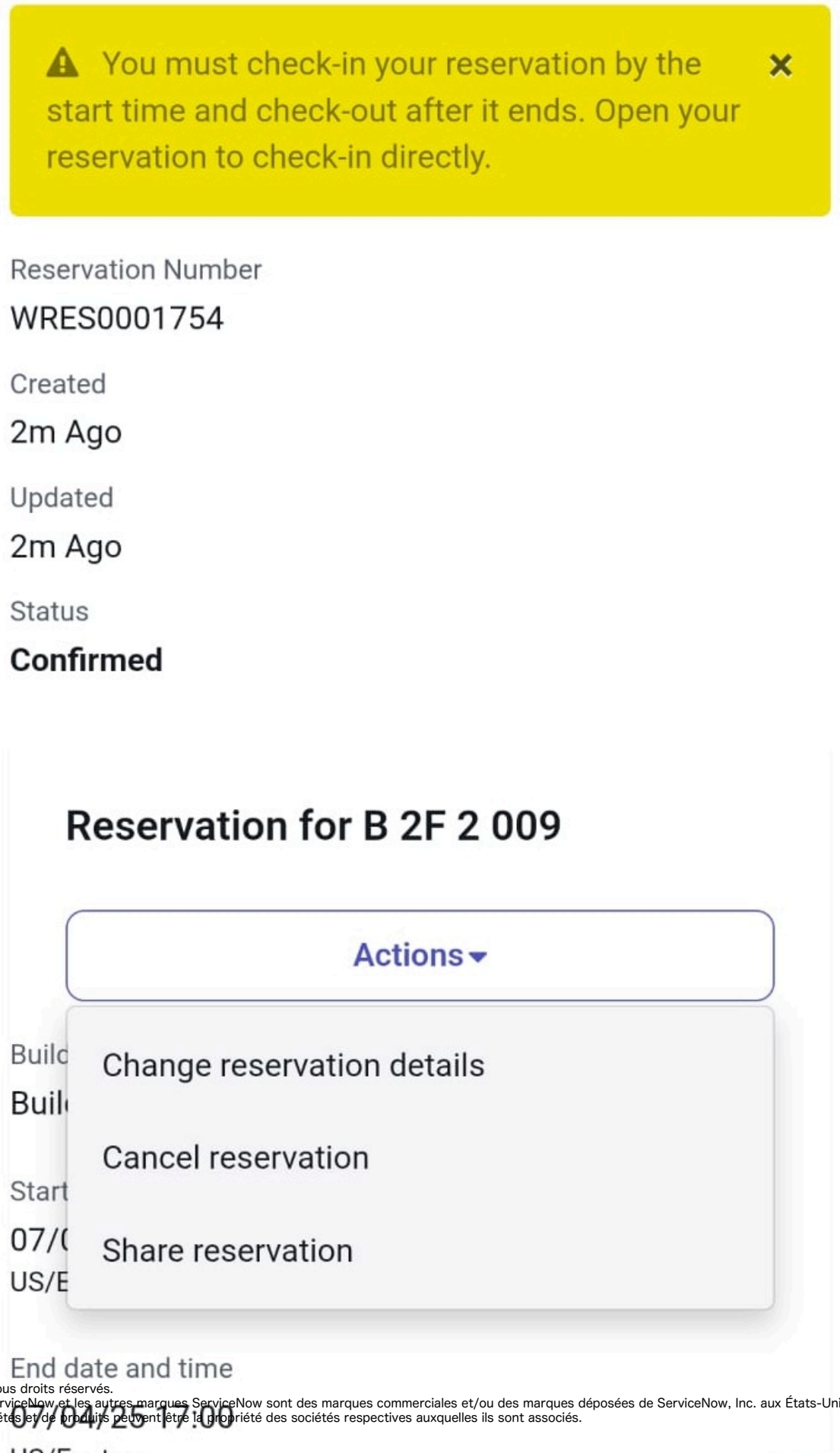
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Sélectionnez **Afficher les informations de réservation** pour afficher le récapitulatif de la réservation pour un espace réservé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

13. Appuyez et sélectionnez l'onglet **Aperçus** pour afficher vos collaborateurs et obtenir un aperçu de leurs journées au bureau.

    Associez vos journées au bureau à celles de vos collaborateurs pour maximiser la productivité et la collaboration. L'application récupère les informations sur vos collaborateurs privilégiés à partir de la configuration de la présence des employés. (pour en savoir plus, consultez Définir la présence de l'employé) ;

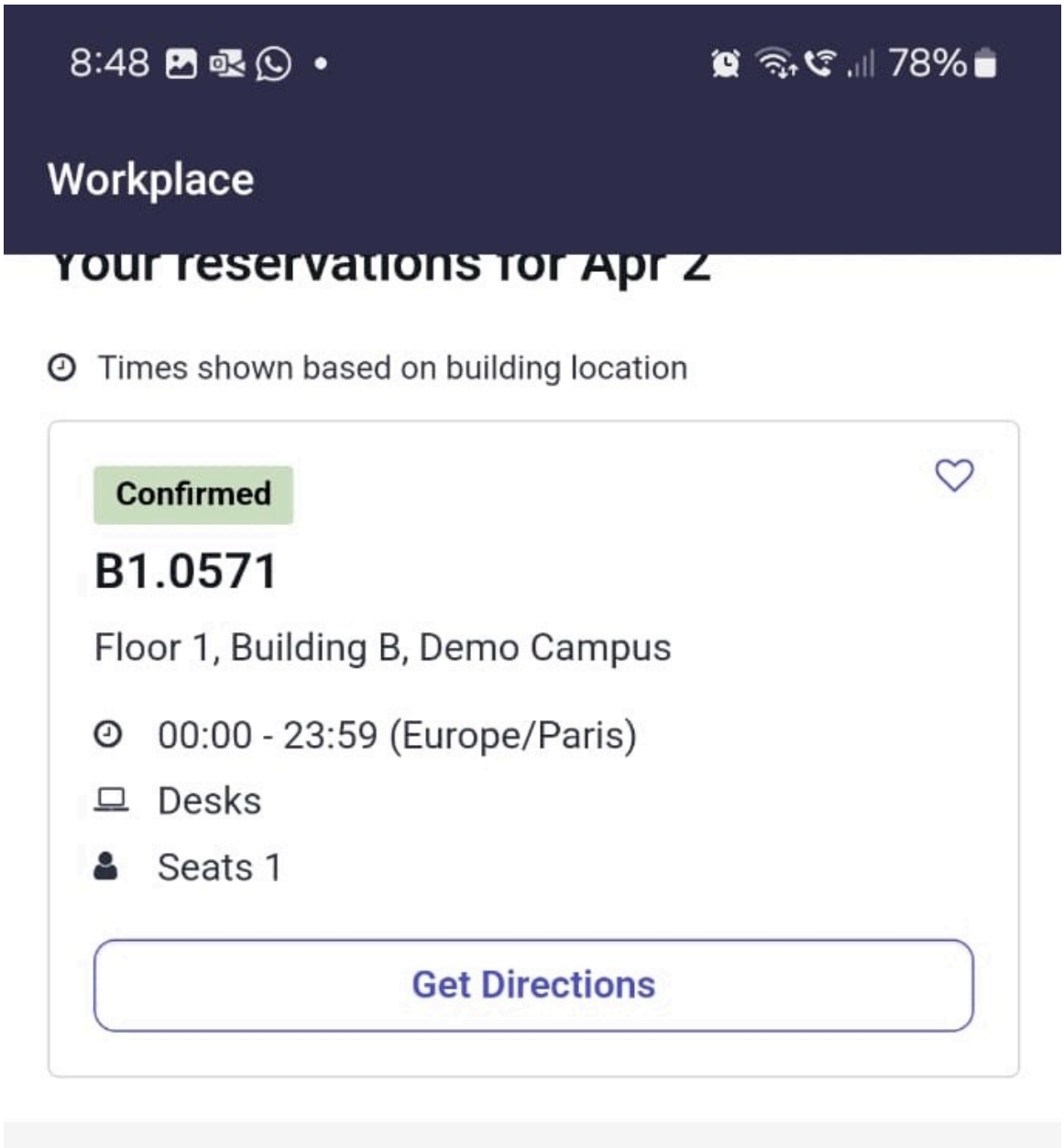
    L'application affiche les informations suivantes pour vos collaborateurs privilégiés :

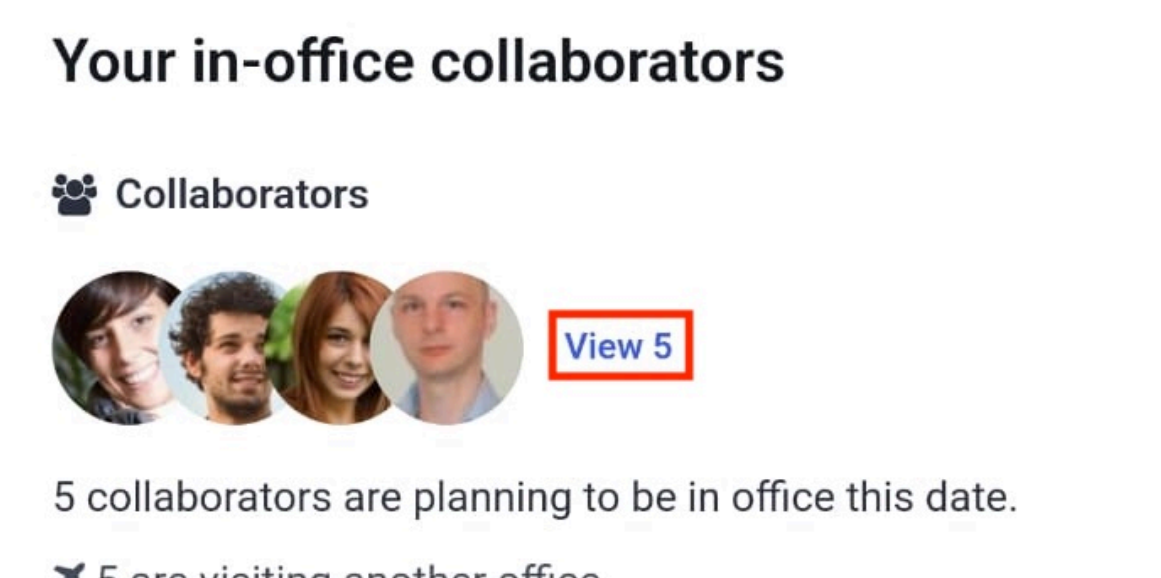
    - Nombre de collaborateurs qui prévoient d'être au bureau pendant votre visite au bureau
    - Affichez les détails des collaborateurs qui visitent un autre bureau au cours de votre journée au bureau.
    - Collaborateurs qui travaillent à distance pendant votre journée de travail

    S'il n'y a pas de collaborateurs pour un jour de bureau sélectionné, l'application affiche « Aucun de vos collaborateurs ne prévoit d'être au bureau ce jour-là ».

Traduction automatique

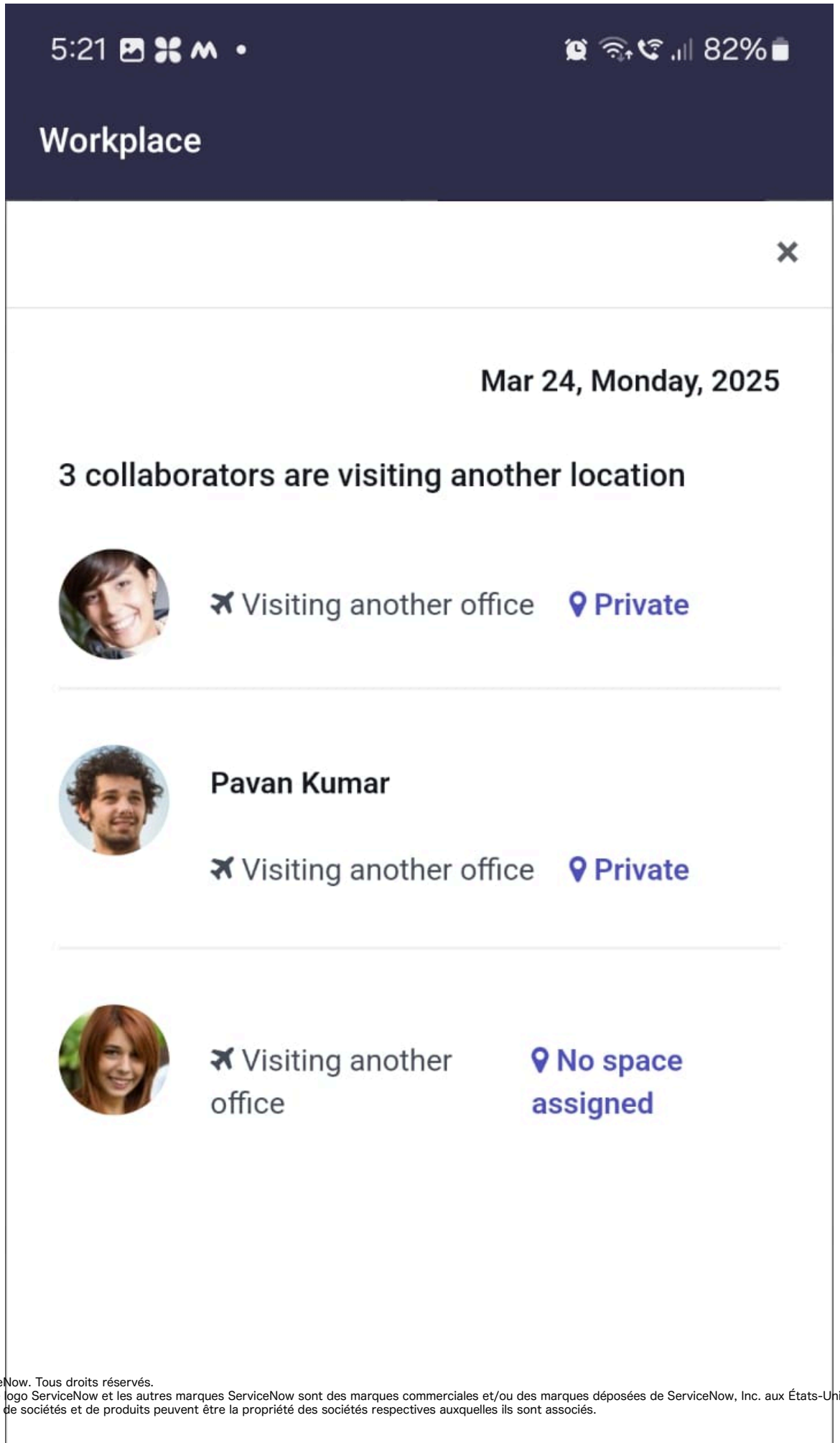
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

14. Passez en revue vos aperçus des jours de bureau correspondant à une date sélectionnée.

    Si tous vos collaborateurs préférés prévoient d'être au bureau le jour de votre travail, l'application indique « 100 % de vos collaborateurs prévoient de venir au bureau ». Pour les jours où vous travaillez à domicile ou à distance, l'application affiche « Aucun aperçu présent pour cette date ».

Créer des réservations en bloc dans Workplace

Créer des réservations en bloc dans Workplace à l'aide du Prestation de services de lieu de travail pour mobile. L'employé peut gérer plusieurs réservations planifiées à partir de la page Lieu de travail.

Avant de commencer
Créer des réservations groupées à l'aide de la page Lieu de travail. Sélectionnez plusieurs jours dans la vue Calendrier et réservez tous les jours sélectionnés simultanément. Enregistrez ou quittez des réservations, modifiez des réservations, consultez les détails récapitulatifs de la réservation ou annulez une réservation à l'aide de Workplace. Gérez vos réservations et vos informations de présence à l'aide de votre application mobile. Remplacez **vos jours** de télétravail par des jours **de présence au bureau** ou **en visite dans un autre bureau** . Sélectionnez votre espace ou votre bureau préféré. Ajoutez ou modifiez des services du lieu de travail à vos réservations.

Remarque :
La *sn_wsd_concierge.workplace_day_selection_limit* propriété a été configurée par votre administration pour activer la sélection de plusieurs jours sur la page Lieu de travail. Lorsqu'elle est définie sur une valeur entière (par exemple, 3, 5, etc.), cette propriété permet aux employés de sélectionner plusieurs dates ou jours sur le calendrier pour effectuer des réservations en bloc. Par exemple, si cette propriété est définie sur 5, les employés peuvent effectuer des réservations en bloc et sélectionner seulement cinq dates ou jours sur le calendrier pour effectuer des réservations en bloc. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Concierge d'espace de travail.

Si la propriété *Max days in future* Configuration du module réservable est définie sur 5 jours par votre administrateur et que la *sn_wsd_concierge.workplace_day_selection_limit* propriété est définie sur 6 par votre administrateur du lieu de travail, les employés ne peuvent sélectionner que cinq dates ou jours sur le calendrier pour effectuer des réservations en bloc. La valeur la moins minimaleest sélectionnée pour la sélection de jours en bloc par défaut dans le calendrier par l'application.

Assurez-vous d'avoir les applications suivantes :

- Prestation de services de lieu de travail pour mobile
- Cœur du lieu de travail
- Gestion des réservations du lieu de travail
- Concierge d'espace de travail
- Mappage d'intérieur
- Centre des lieux de travail
- Workplace Space Management
- Workplace Space Mapping

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous à l'application Now Mobile®.
2. Accédez à votre Prestation de services de lieu de travail pour mobile instance.
3. Appuyez et sélectionnez l'icône Épingle d'emplacement **du lieu de travail** (icône de  sur la page d'accueil mobile.

   L'épingle d'emplacement se transforme en icône d'épingle bleue (icône  La page Lieu de travail s'ouvre pour vous permettre de réserver vos espaces de travail préférés, de coordonner vos journées de travail et de collaborer avec vos collaborateurs préférés.
4. Appuyez sur le bouton bascule **Sélectionner plusieurs jours** .
   Effectuez des réservations groupées ou sélectionnez plusieurs jours sur le calendrier pour effectuer plusieurs réservations à la fois. Lorsque ce bouton bascule est sélectionné, les utilisateurs peuvent sélectionner plusieurs jours sur le calendrier pour effectuer des réservations. Lorsque vous activez l'option **Sélectionner plusieurs jours** , le calendrier est développé par défaut et affiche une vue mensuelle.

   Remarque :
   Si l'employé sélectionne ou saisit manuellement les horaires passés sur la page de réservation, il réinitialise l'emplacement n-1. Par exemple, si l'heure actuelle de la création est 14h00 (n), les créneaux horaires disponibles sont à partir de 13h30 (n-1). Lorsque vous entrez manuellement 13h00 dans l'heure de début, l'heure est réinitialisée à 13h30 (n-1).

   Les dates passées sont désactivées dans la vue de calendrier et ne sont pas visibles par les employés du lieu de travail lorsque le bouton bascule **Sélectionner plusieurs jours** est sélectionné. Seules la date actuelle et les dates futures peuvent être sélectionnées sur le calendrier.

   Si la Concierge d'espace de travail propriété (*sn_wsd_concierge.allow_overlapping_reservations*) est définie sur **Oui**, les dates auxquelles vous avez déjà une réservation existante ne sont pas désactivées et s'affichent avec un point sur le calendrier. Si cette propriété est définie sur **Non**, les dates réservées sur le calendrier sont désactivées et les employés ne peuvent pas sélectionner ces dates. Si les réservations qui se chevauchent sont autorisées, les jours **de bureau** sont sélectionnés. Cela inclut également des exceptions lorsque l'employé prévoit d'être au bureau (en changeant le jour du télétravail en jour du bureau) et lorsque l'employé se rend dans un autre bureau. Si les réservations qui se chevauchent ne sont pas autorisées, seuls les jours autorisés indiqués comme **En fonction** sont sélectionnés. Cela inclut également les exceptions lorsque l'employé se rend dans un autre bureau.

   Remarque :
   Si l'administrateur *false* du lieu de travail a défini la propriété sn_wsd_concierge.allow_overlapping_reservations, vous ne pouvez pas créer de chevauchements ou de réservations parallèles pour une journée. Vous ne pouvez effectuer qu'une seule réservation pour une journée.

   Remarque :
   Si vous essayez de sélectionner une date étiquetée comme **Distante**, le jour distant est remplacé par un jour **de présence au bureau** et cet enregistrement est mis à jour dans la table Exceptions de présence des employés (**Tous** > **Concierge d'espace de travail** > **Présence des employés** > **Exceptions**). La colonne **Emplacement** de cette table est mise à jour avec le nom du bâtiment que vous utilisez pour réserver un espace pour votre journée **au bureau** .
   Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Concierge d'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Appuyez et supprimez les dates du calendrier qui sont sélectionnées par défaut et sélectionnez quelques jours de votre choix.

   Remarque :
   Vous ne pouvez utiliser que le nombre de dates sur le calendrier défini par votre administrateur dans la `sn_wsd_concierge.workplace_day_selection_limit` propriété.

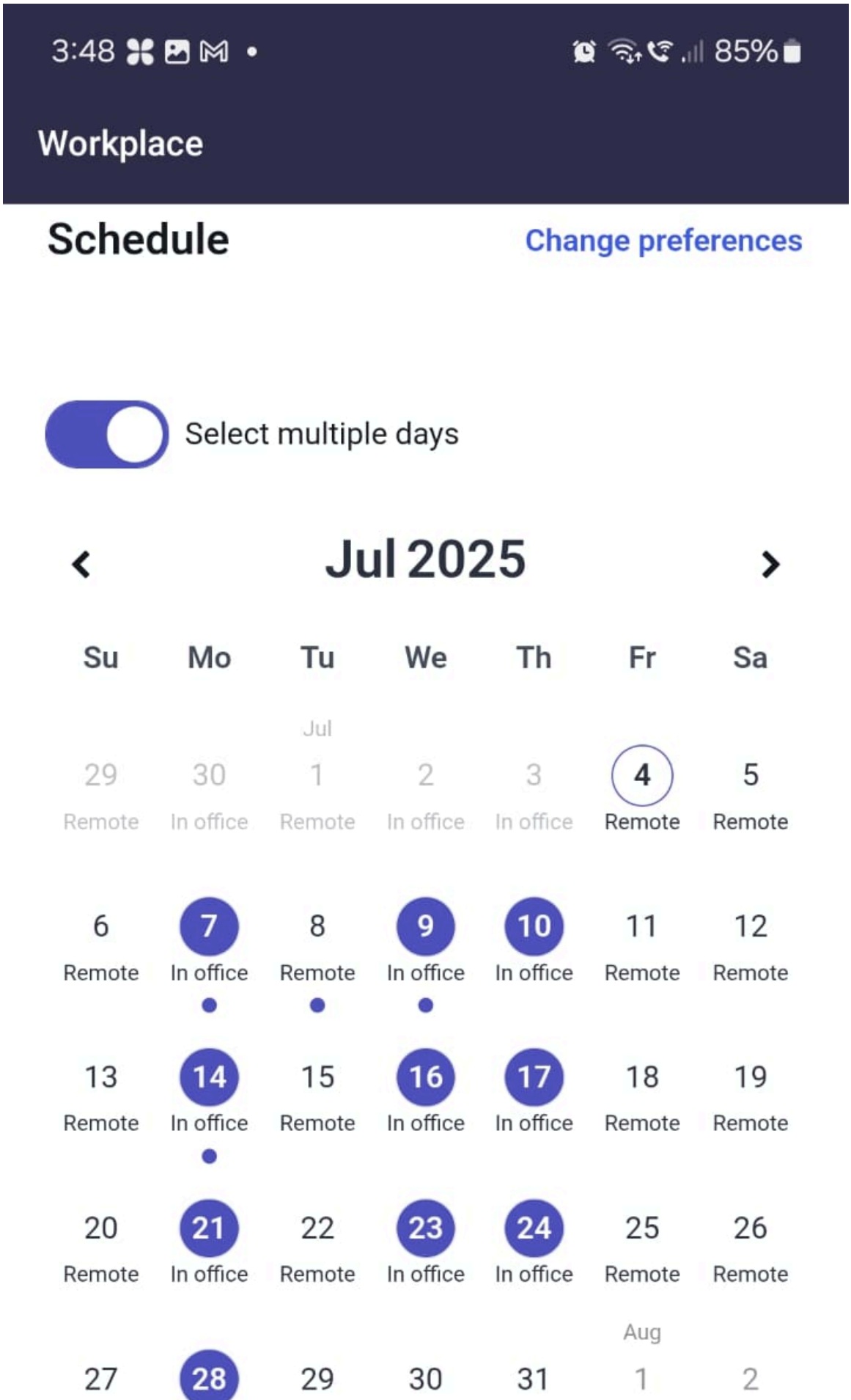
   Si l'utilisateur n'a aucune réservation pour un jour sélectionné, un message s'affiche « Vous n'avez aucune réservation pour ce jour ».

   Lorsqu'il n'y a aucune réservation pour un jour ouvré sélectionné, l'application affiche « Vous n'avez aucune réservation de bureau pour aujourd'hui ». Si vous n'effectuez pas de réservation, l'application indique « Vous n'avez pas effectué de réservation pour le jour au bureau de cette semaine pour (<date et nom du mois>) ». Si vous sélectionnez un jour à distance, l'application affiche « Vous travaillez à domicile ce jour-là ».

6. Dans la vue de liste **Suggestions d'espace** , examinez les espaces de travail suggérés avant d'effectuer des réservations en bloc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

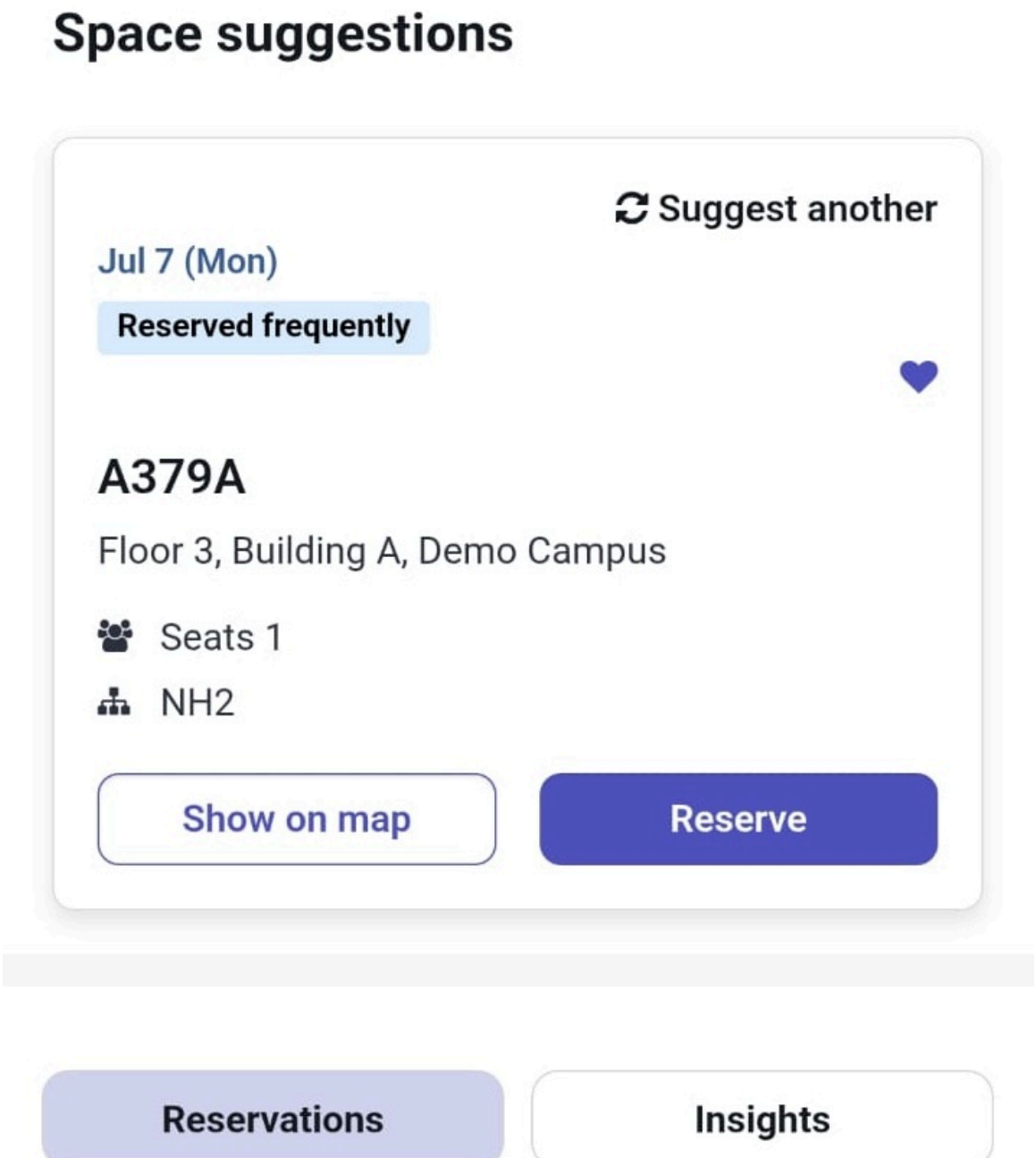
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’application fournit des suggestions d’espace de travail en fonction des préférences et de l’utilisation suivantes des employés :

- Données de réservation passées et futures
- Bureau ou espace de travail fréquemment utilisé
- Emplacements préférés
- Espaces favoris
- Services préférés sur le lieu de travail
- Collaborateurs privilégiés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les balises affichées sur un espace suggéré sont extraites de la table de configuration de la suggestion d'espace. Ces balises s'affichent sur la carte Suggestions d'espace. Par exemple, **Réservé fréquemment**, **Près de votre emplacement**, **Votre favori**, etc. Lorsqu'un employé visite un autre bureau, les suggestions sont fournies à partir du bureau qu'un employé visite et ne sont pas basées sur les préférences de l'employé au bureau définies dans le tableau de bord Présence. Pour plus d'informations, consultez Configuration de suggestion d'espace et Propriétés installées avec Concierge d'espace de travail.

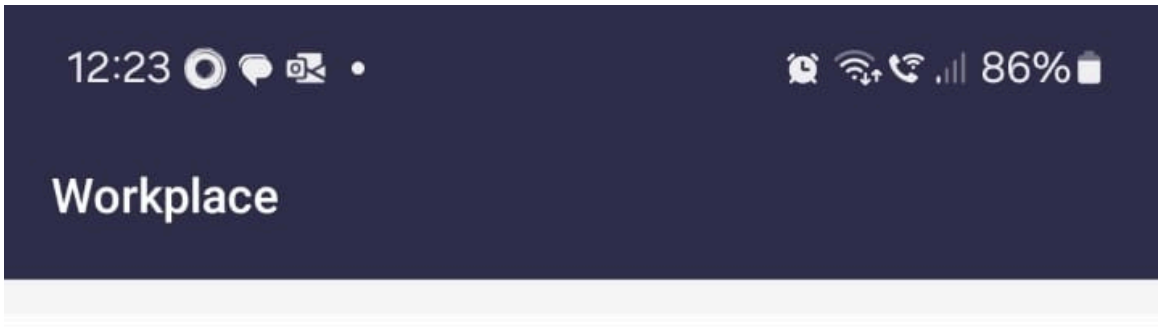
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Pour mettre à jour ou modifier un espace de travail suggéré à partir de Suggestions d’espace, sélectionnez l’icône **du bouton Suggérer un autre** ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Space suggestions

Still looking for a space that fits your requirements? Click here to review suggestions again.

Search all spaces

Suggest another

Jul 16 (Wed)

Reserved frequently

B 2F 2 009

Floor 2, Building 1, Delaware Campus 2

Seats 1

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

suggestions maximum lorsqu'un employé appuie et sélectionne le bouton d'actualisation à plusieurs reprises. Après la dixième tentative, l'application affiche un message : « Vous êtes toujours à la recherche d'un espace qui correspond à vos besoins ? Cliquez ici pour revoir les suggestions." Si vous sélectionnez **Cliquez ici pour revoir les suggestions** , une liste de nouvelles suggestions d'espace de travail s'affiche.

Remarque :
S'il n'y a pas d'espaces disponibles en fonction des préférences des employés, l'option **Suggérer une autre** actualisation peut également afficher un seul espace ou quelques espaces (et pas toujours les 10 espaces disponibles préférés).

Pour consulter les suggestions précédentes, appuyez et sélectionnez « Cliquer ici pour revoir les suggestions ».

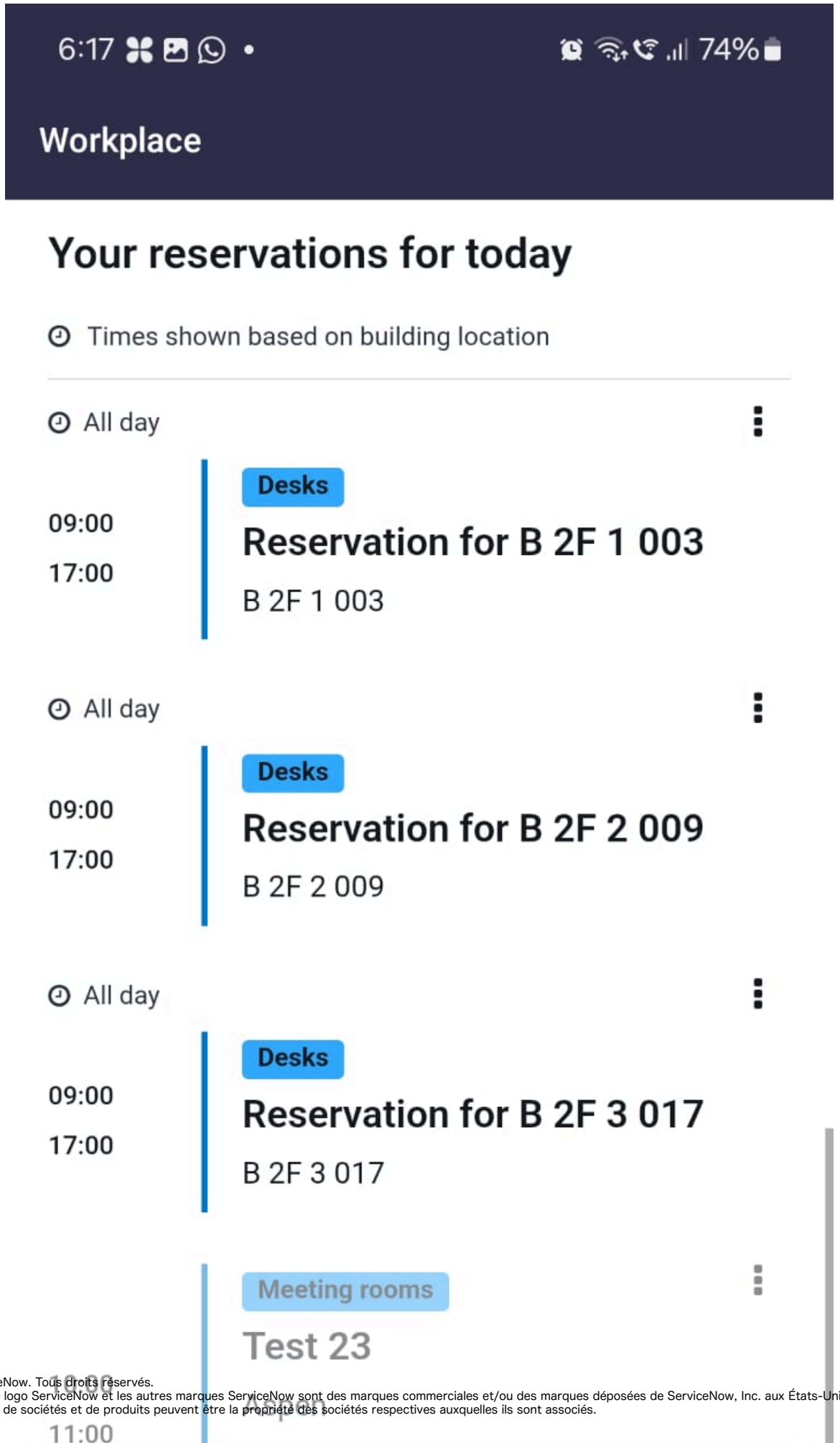
8. **Facultatif :** Sélectionnez **Rechercher dans tous les espaces** si vous ne trouvez pas l'espace de travail que vous recherchez.
   Sélectionner **Rechercher tous les espaces** ouvre la page Effectuer une réservation sur votre application mobile. Si vous souhaitez réserver un espace autre que celui suggéré dans la carte Suggestions d'espace, utilisez la page Effectuer une réservation pour réserver un espace.
9. Sélectionner **Réserver Les jours sélectionnés** pour réserver plusieurs espaces affichés dans la carte de suggestions d'espace.
10. Appuyez et sélectionnez **Effacer les jours sélectionnés** pour supprimer une ou plusieurs dates sélectionnées du calendrier avant d'effectuer des réservations en bloc.
    Vous pouvez également effacer les dates sélectionnées en appuyant sur les dates sélectionnées sur le calendrier. Lorsque vous appuyez sur une date, la date est supprimée de votre sélection et les suggestions d'espace ne s'affichent pas pour les dates non sélectionnées.
11. Appuyez sur l'onglet **Réservations** pour afficher tous vos espaces réservés dans une vue Agenda.

    La vue Ordre du jour affiche toutes vos réservations existantes. Elle affiche toutes les réservations que vous avez effectuées à l'aide du portail Réservation avancée et les réservations créées à l'aide de l'application mobile.

12. Appuyez sur une réservation dans la vue Ordre du jour et sélectionnez l'icône En savoir plus (icône En) pour ouvrir le menu Actions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

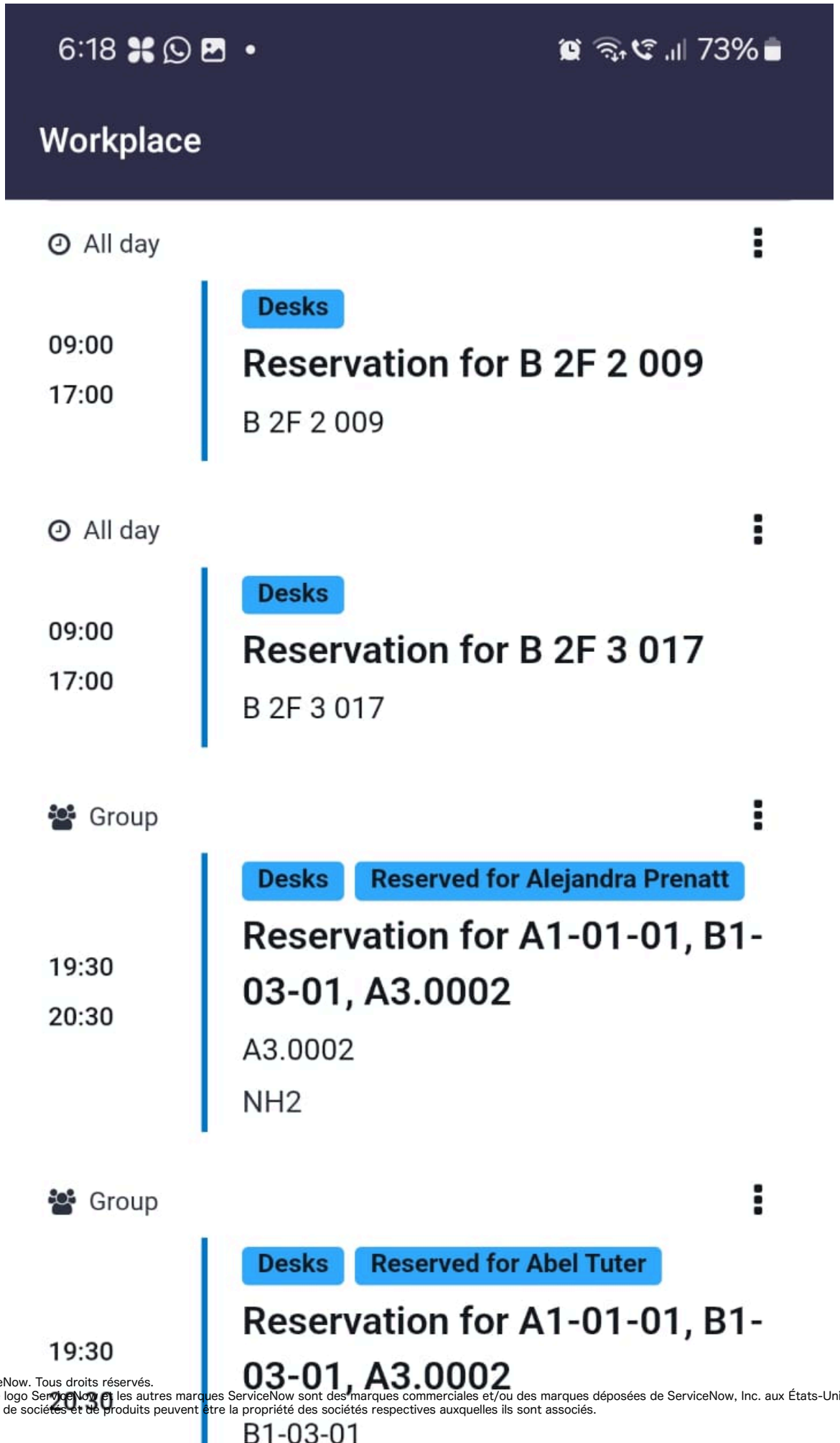
Les horaires de réservation sont basés sur la configuration du module **Réservable toute la journée**définie par votre administrateur. Lorsque **Toute la journée** est activée et que **la signification Toute la journée** est définie sur **Journée complète**, vous pouvez effectuer une réservation pour une journée complète (une journée ou une journée entière en fonction du fuseau horaire de votre bâtiment). Par exemple, les horaires de réservation sont affichés de 10h25 à 23h59 en fonction des paramètres de fuseau horaire de votre bureau. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

13. Passez en revue les différents types de réservations que vous avez effectuées dans la vue Ordre du jour.

Les réservations provenant du portail de réservation et de l’application mobile sont affichées dans la vue Ordre du jour. Les étiquettes des différents types de réservation sont également affichées. Par exemple, **Groupe**, **Toute la journée**, **Récurrent (plusieurs jours),Plusieurs bâtiments**, **Quartier**, etc. **Les réservations pour toute la journée** sont affichées en haut, puis d’autres types de réservations sont affichés dans la vue Agenda.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

14. Sélectionnez les éléments de menu Actions pour effectuer les opérations suivantes :

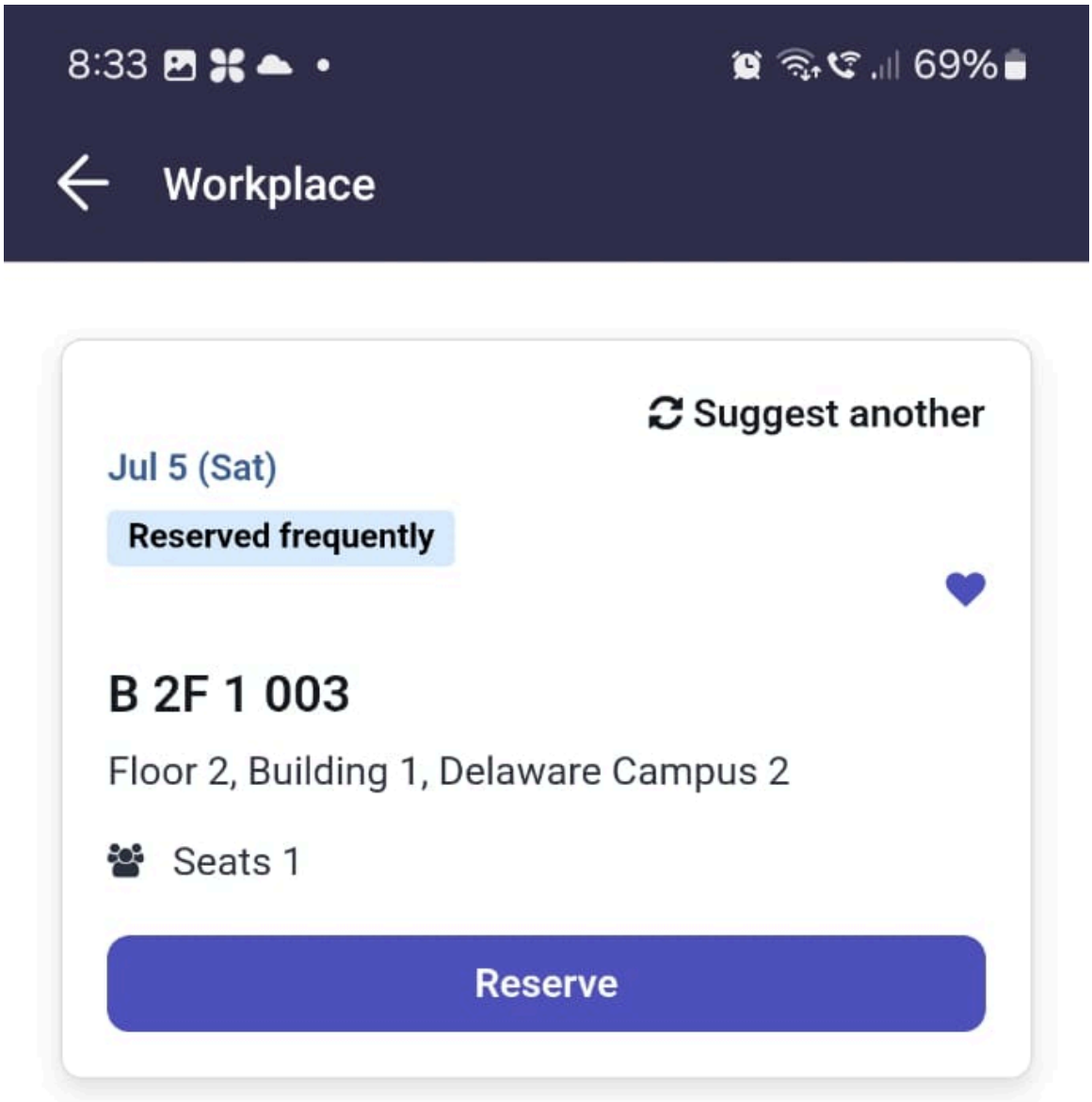
a. Sélectionnez l’icône du menu Actions (icône du adjacente à une réservation dans la vue Ordre du jour pour ouvrir le menu Actions.

b. Le menu Actions affiche les options suivantes :

- Arrivée ou Départ
- Annuler la réservation
- Modifier la réservation
- Visualiser les informations de la réservation
- Afficher sur la carte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

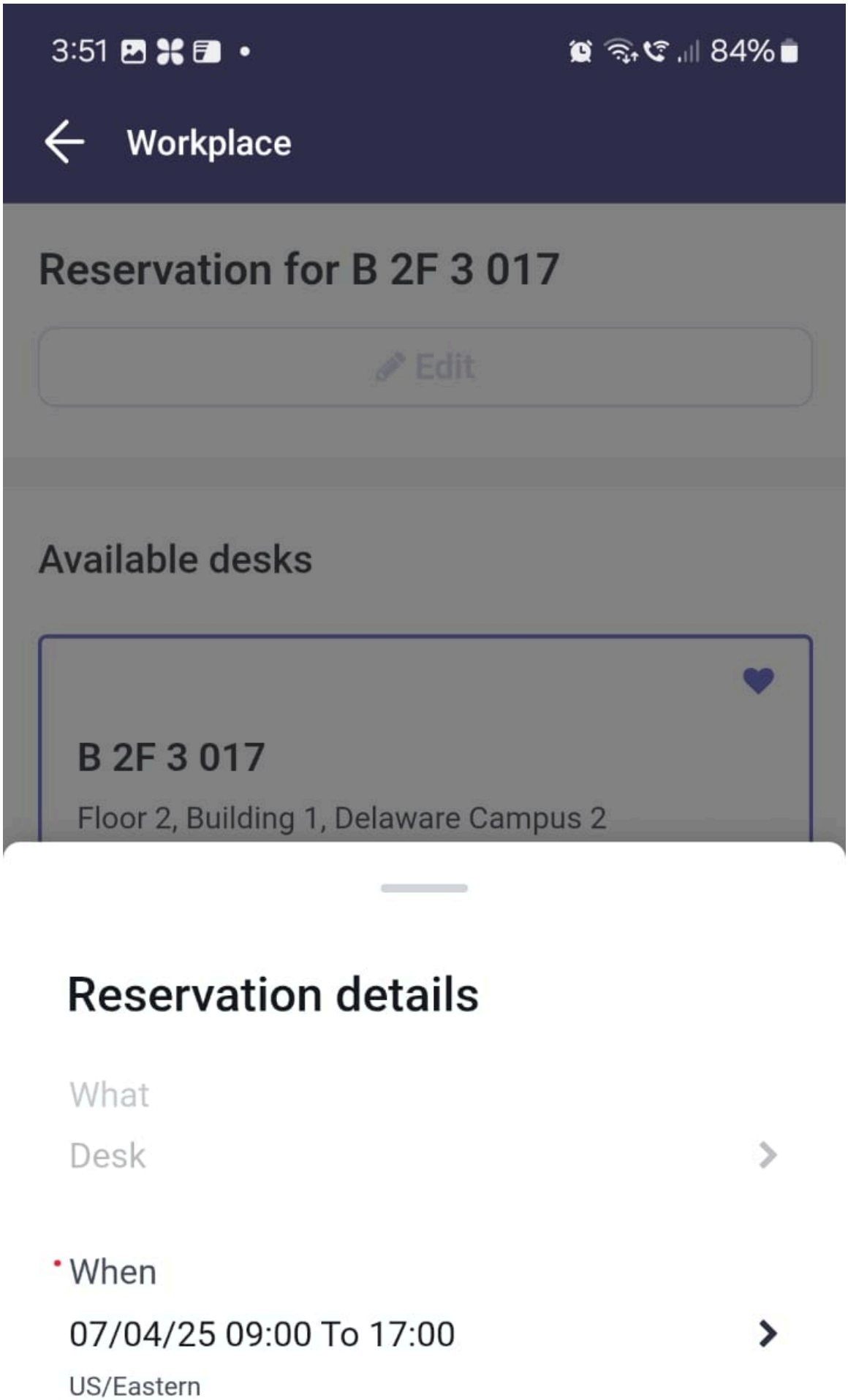
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer une réservation.
Une fois qu'une réservation est enregistrée, l'option **Vérifier s'affiche** pour vérifier votre réservation.

d. Sélectionnez **Modifier la réservation** pour modifier un emplacement, une date et une heure pour vos réservations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



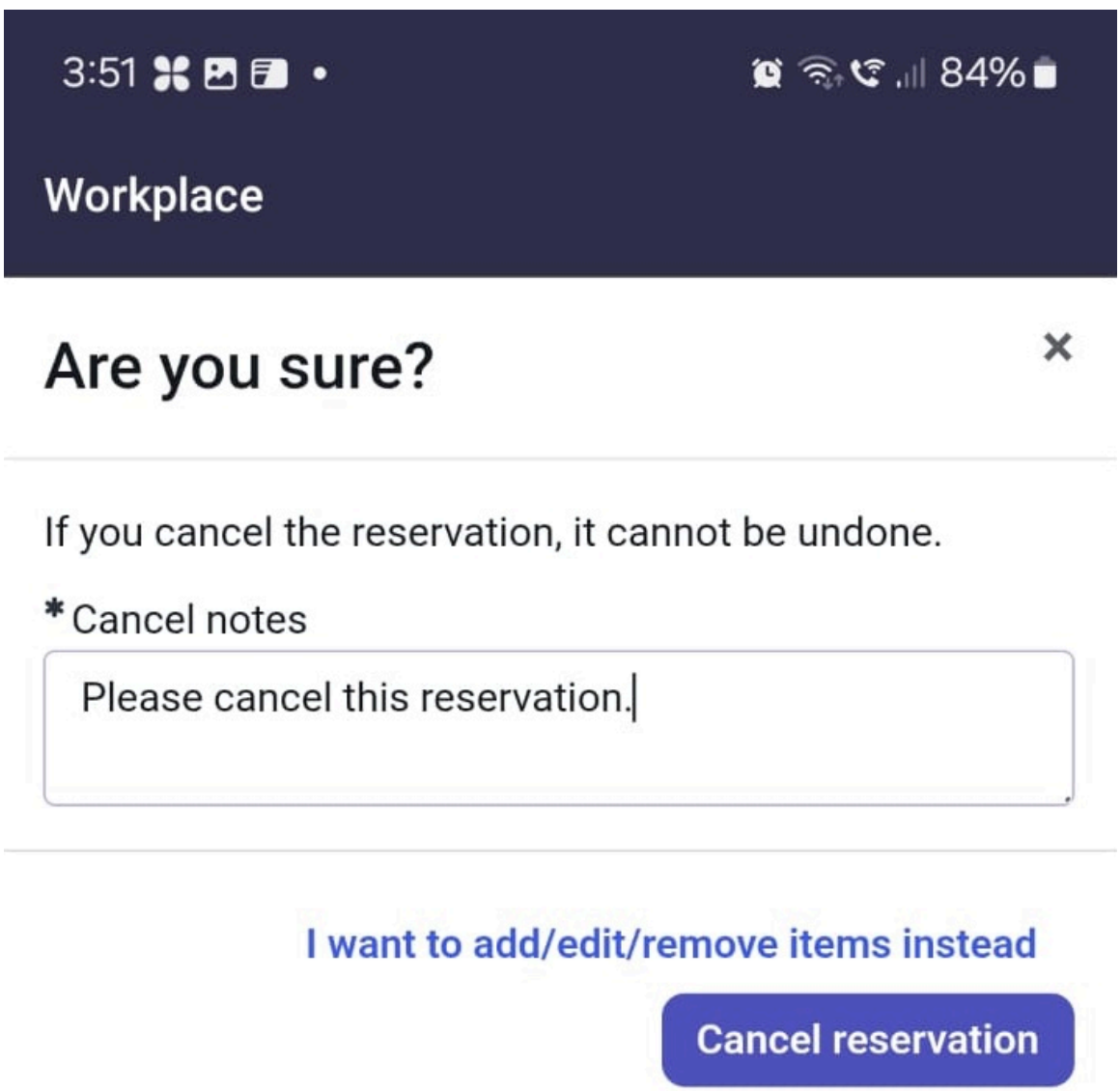
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettez à jour vos réservations pour supprimer ou modifier des services sur le lieu de travail à l'aide de la page Mettre à jour les détails de la réservation. Pour plus d'informations, consultez Vérifier et modifier vos réservations dans Workplace.

e. Sélectionnez **Annuler la réservation** pour annuler une réservation.

Les employés peuvent annuler directement une réservation si celle-ci ne nécessite pas de notes d'annulation. L'option d'ajout d'une note d'annulation est définie par votre administrateur dans la configuration des widgets du module réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

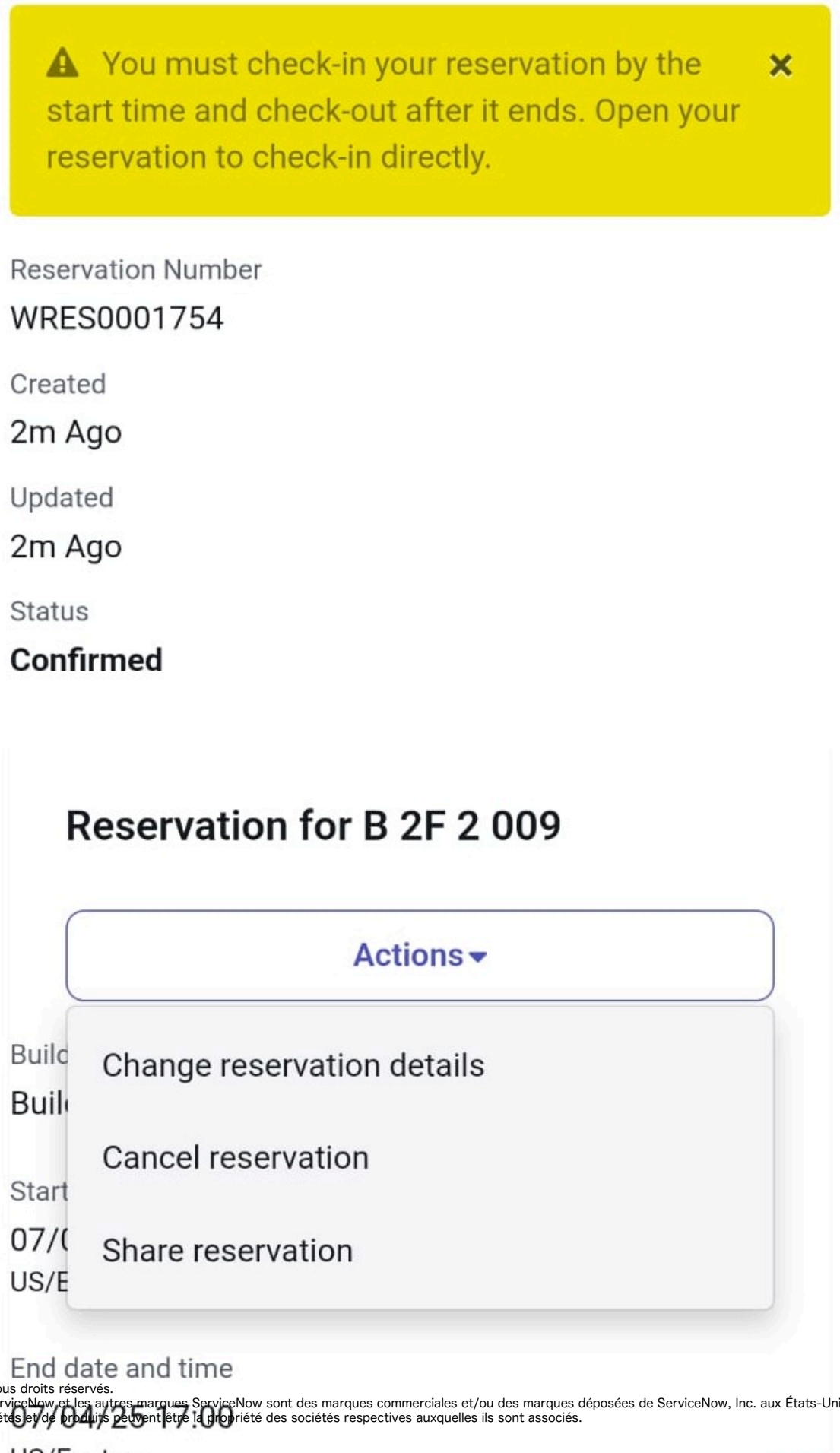
Sélectionnez **Je souhaite ajouter/modifier/supprimer des éléments à la place** pour mettre à jour les éléments du lieu de travail dans une réservation.

L'option d'ajout d'une note d'annulation est définie par votre administrateur dans la configuration des widgets du module réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

f. Sélectionnez **Afficher les informations de réservation** pour passer en revue le récapitulatif de la réservation pour un espace sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Sélectionnez **Afficher sur la carte** pour ouvrir la page du répertoire d'emplacement et réserver un espace à l'aide d'une carte d'étage.

Vérifier et modifier vos réservations dans Workplace

Mettez à jour ou modifiez des réservations dans Workplace à l'aide de l'application Prestation de services de lieu de travail pour mobile . Mettez à jour l'emplacement, la date et l'heure de vos réservations existantes.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir les applications suivantes :

- Prestation de services de lieu de travail pour mobile
- Cœur du lieu de travail
- Gestion des réservations du lieu de travail
- Concierge d'espace de travail
- Mappage d'intérieur
- Centre des lieux de travail
- Workplace Space Management
- Workplace Space Mapping

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

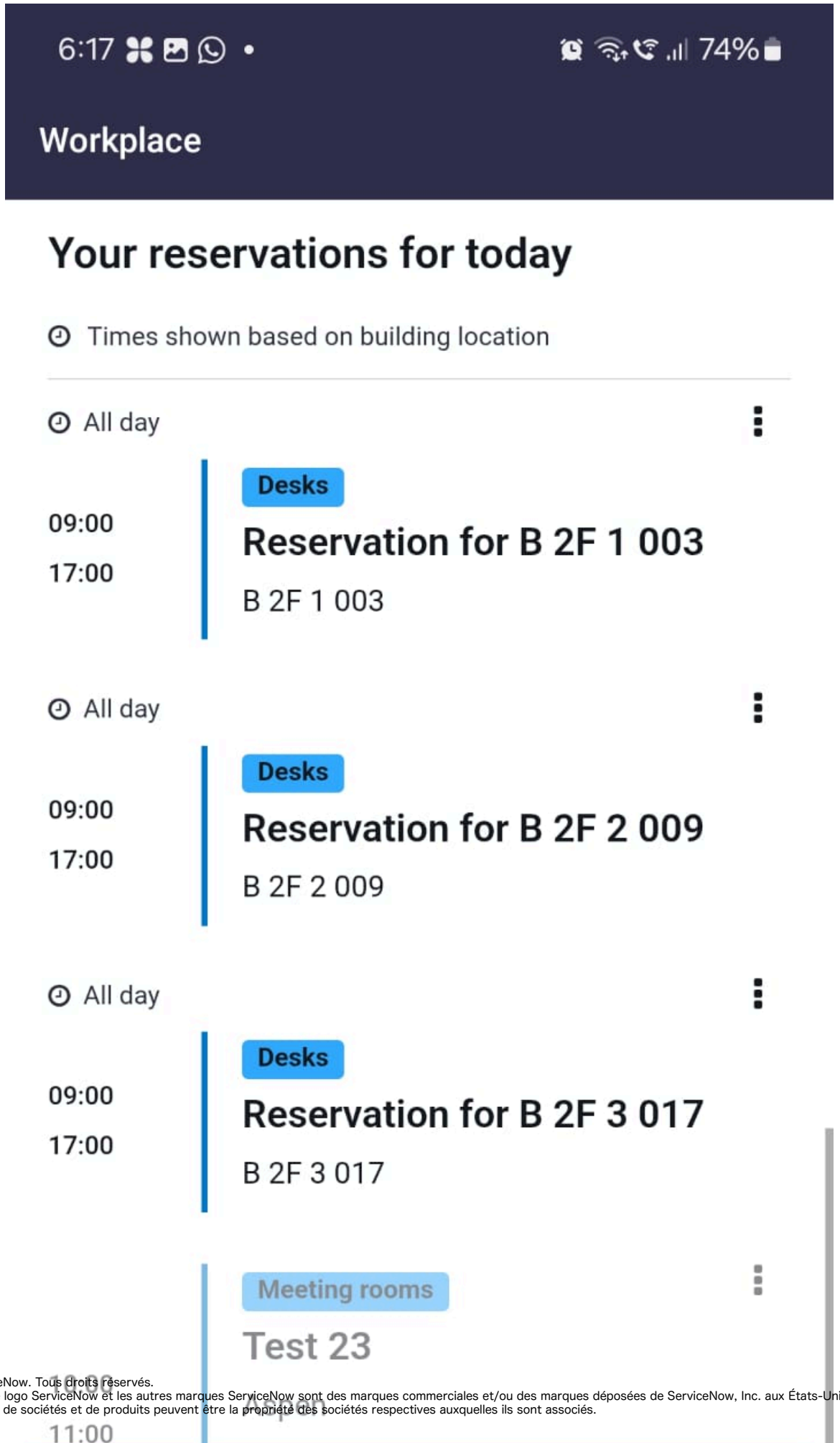
Procédure

1. Connectez-vous à l'application Now Mobile®.
2. Accédez à votre Prestation de services de lieu de travail pour mobile instance.
3. Appuyez et sélectionnez l'icône Épingle d'emplacement **du lieu de travail** (icône de sur la page d'accueil mobile.

   L'épingle d'emplacement se transforme en icône d'épingle bleue (icône L'écran du lieu de travail s'affiche pour vous permettre de coordonner vos journées de travail et de collaborer avec vos collaborateurs préférés.
4. Créez une réservation pour la journée ou créez des réservations en bloc.
   Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation pour une journée dans Workplace et Créer des réservations en bloc dans Workplace.
5. Sélectionnez l'onglet **Réservations** .
   Par défaut, l'onglet **Réservations** est sélectionné.
6. Passez en revue vos réservations disponibles dans la vue Ordre du jour **Vos réservations pour aujourd'hui** (dans le cas d'une réservation d'un jour) ou **Vos réservations pour <date sélectionnée>** (en cas de réservations groupées).
7. La vue Ordre du jour affiche toutes les réservations créées à l'aide du portail web de réservation avancée et de l'application Now Mobile® .
   Vous pouvez afficher le type de réservation dans la vue Ordre du jour. Par exemple, Toute la journée, Réservation de groupe, Réservations de quartier, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez l’icône du menu Actions (icône pour une réservation.

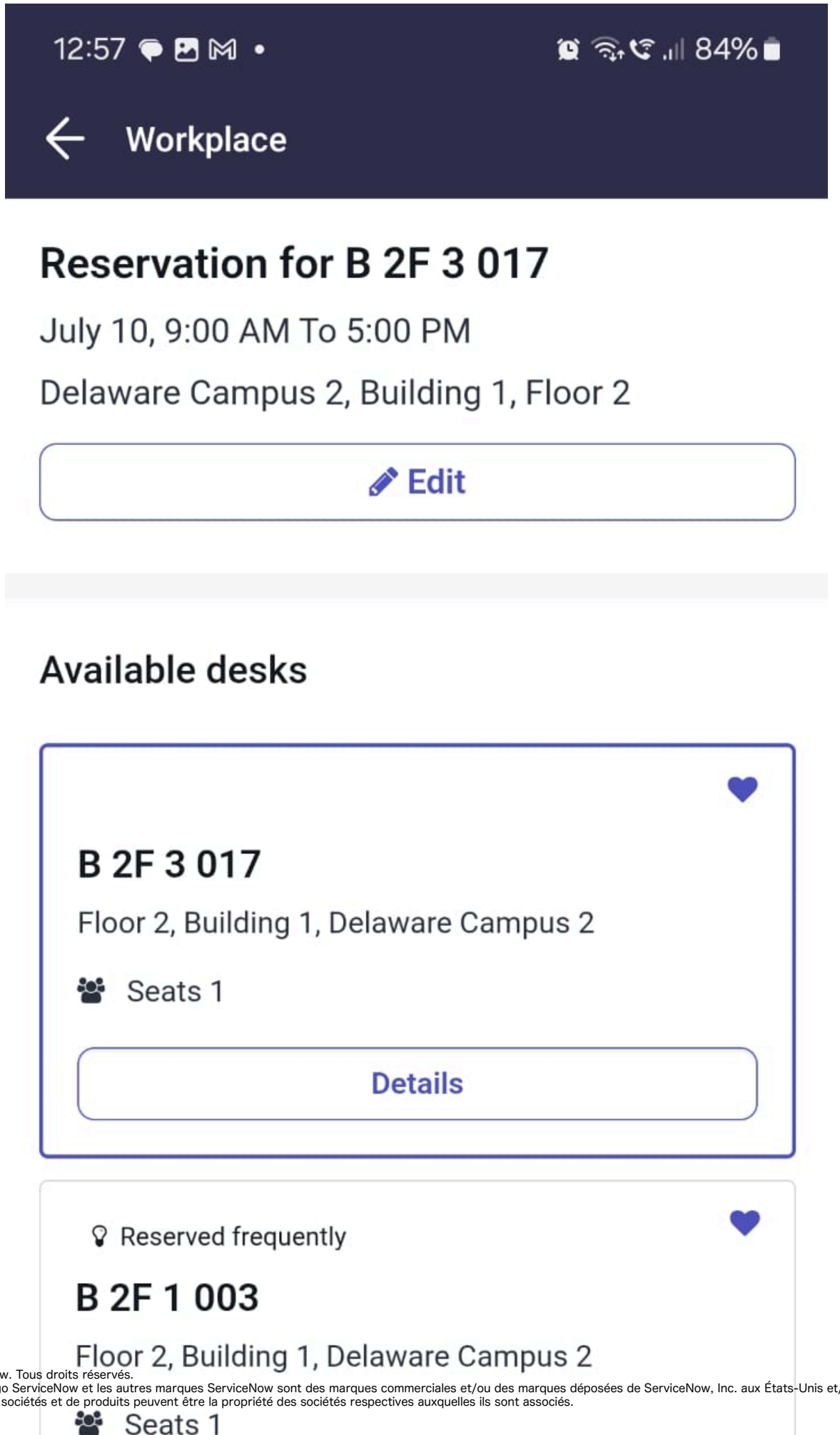
   La vue Ordre du jour affiche les éléments du menu Actions.

   a. Modifier les réservations : sélectionnez **Modifier les réservations** pour modifier une réservation existante et la mettre à jour avec une nouvelle date, heure et lieu.

      La page Mettre à jour la réservation s’ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

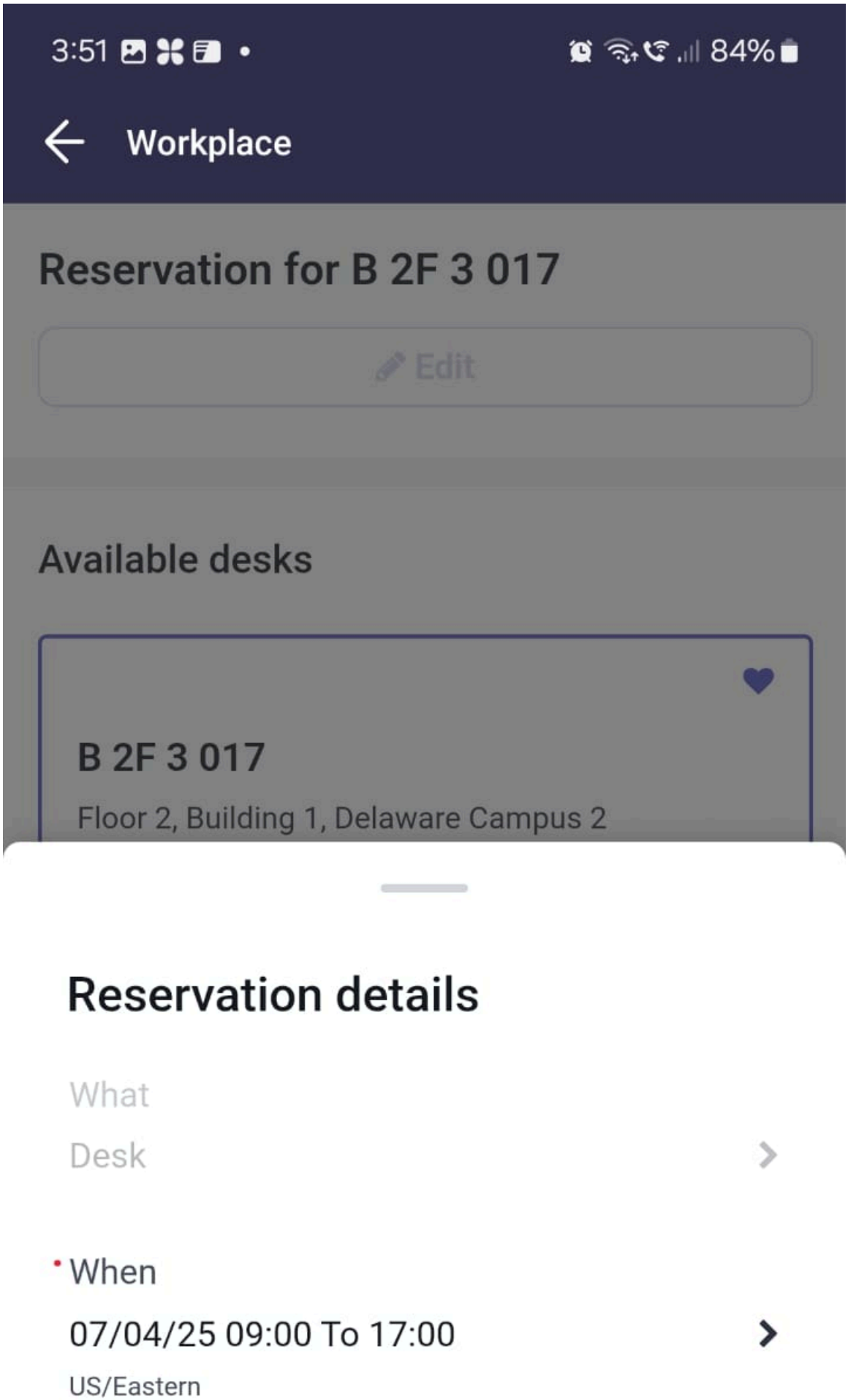
Mettez à jour vos réservations pour modifier l'heure et la date de début ou l'heure de fin ou la date et l'emplacement. Vous pouvez également supprimer ou modifier des services sur le lieu de travail de vos réservations existantes. Après avoir mis à jour une réservation, le nom de l'objet de la réservation est automatiquement changé en fonction du nom de l'espace pour lequel vous mettez à jour la réservation. Par exemple, Réservation pour C1-04-01, où C1-04-01 est le nom de l'espace.

Remarque :
Lorsque vous essayez de modifier une réservation de groupe, l'option **Modifier le parent du groupe** est disponible pour une réservation de groupe. La sélection de cette option ouvre la réservation parente du groupe dans la page de récapitulatif de la réservation. Pour en savoir plus sur la création d'une réservation de groupe, reportez-vous à la section Créer une réservation de groupe.

b. Sélectionnez**Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

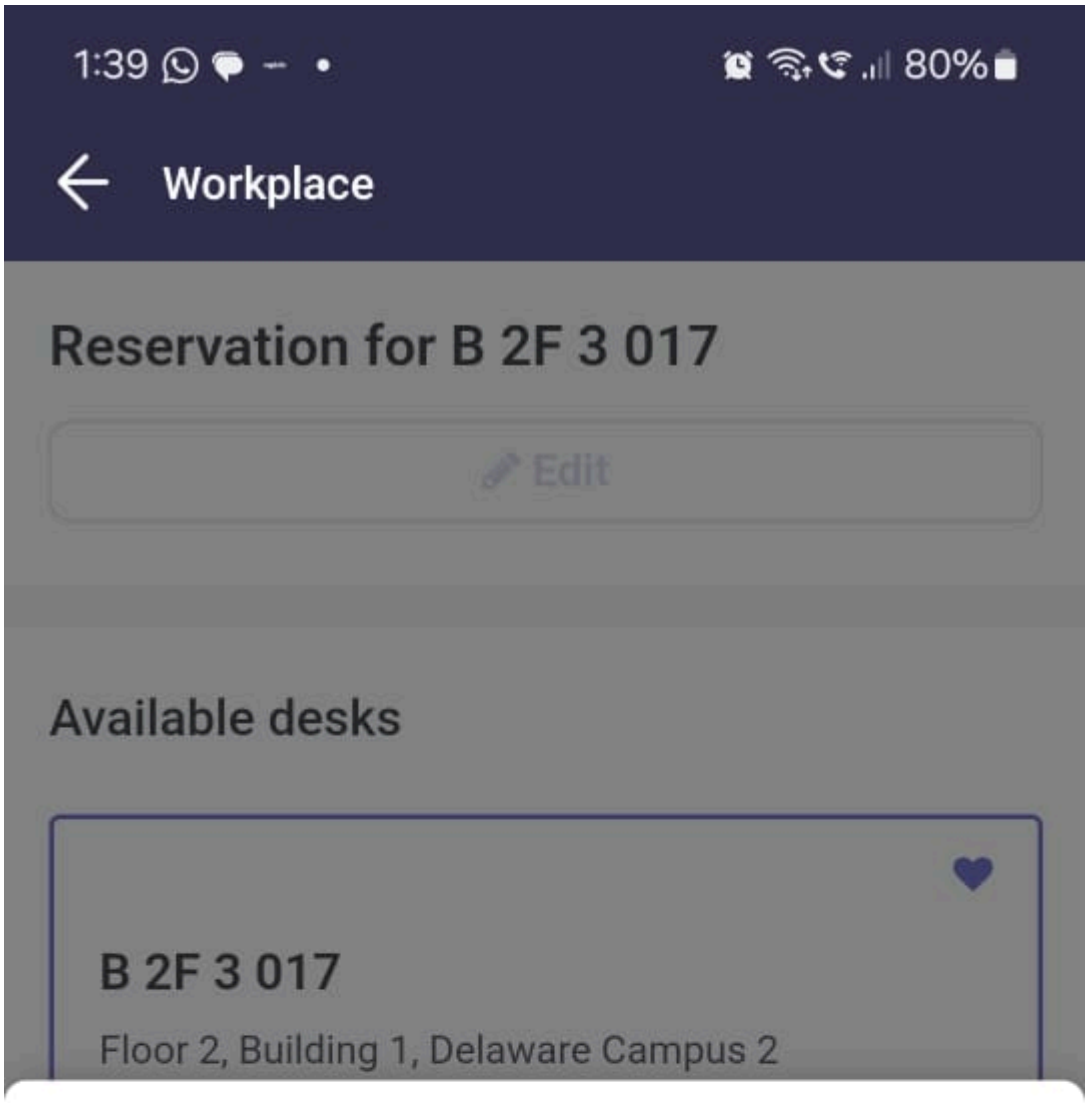
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier la configuration du module réservable (par exemple, **bureaux**) lorsque vous mettez à jour une réservation. Cette option est désactivée ou en lecture seule par défaut.

c. Sélectionnez **Quand** ouvrir une boîte de dialogue pour mettre à jour la date et l'heure d'une réservation existante.
Saisissez la nouvelle **date**, heure **de début** et **heure de fin** pour mettre à jour une réservation. Appuyez sur **Sélectionner** pour mettre à jour la date et l'heure de votre réservation afin de trouver un autre espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



When

Date

07/10/25

Start time

9:00

End time

17:00

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez **l'emplacement** d'ouverture d'une boîte de dialogue.

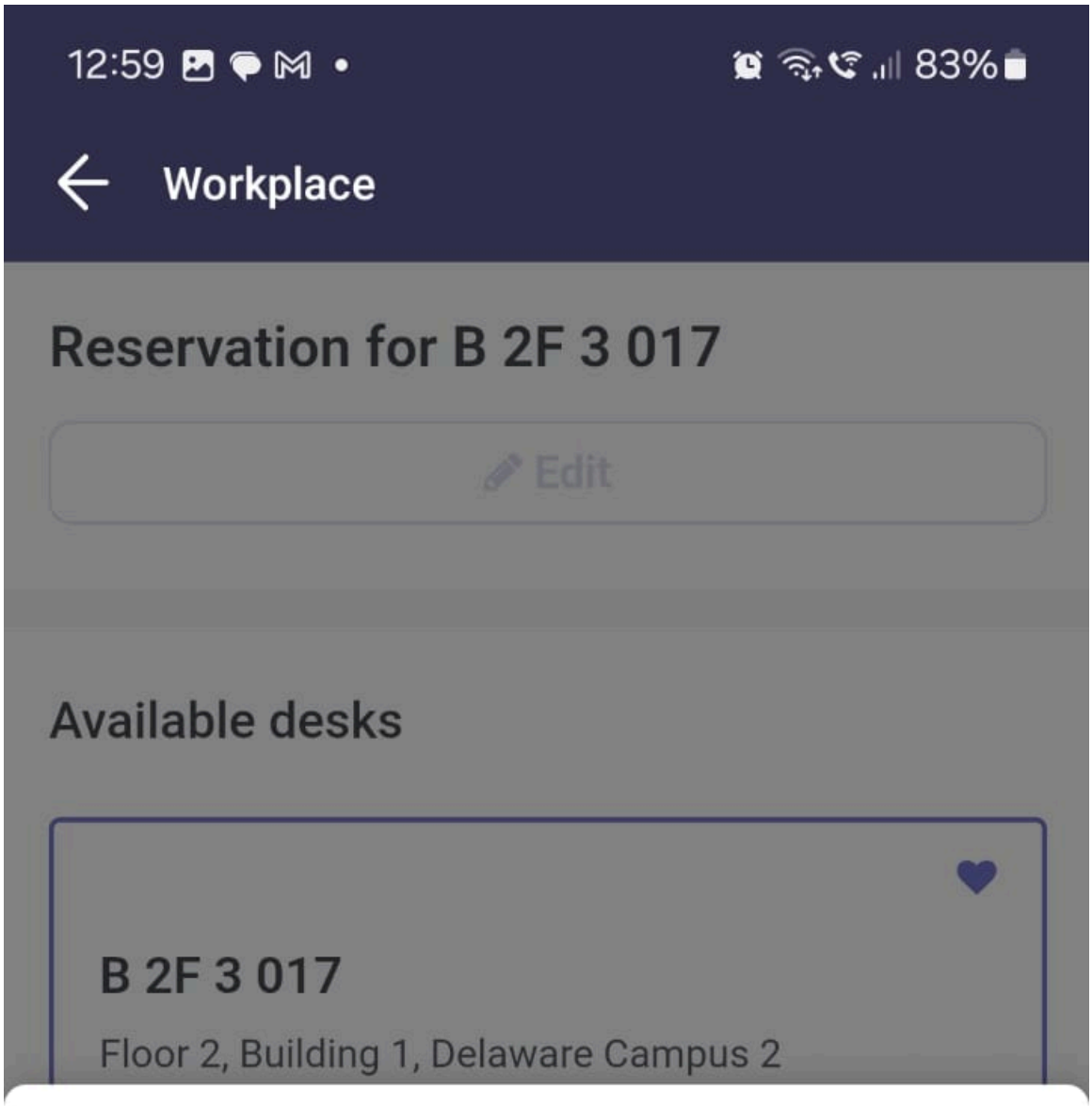
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Saisissez le nouvel emplacement pour mettre à jour l’emplacement d’une réservation existante. Mettez à jour le **campus**, le **bâtiment**, **l’étage** et le **quartier préféré** d’une réservation. Appuyez sur **Sélectionner** pour mettre à jour l’emplacement de votre réservation afin de trouver un autre espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez **Mettre à jour la réservation** pour mettre à jour votre réservation.

Utiliser Prestation de services de lieu de travail pour mobile

Utilisez le Prestation de services de lieu de travail pour mobile pour effectuer des réservations à l'aide du Application Now Mobile. Modifiez ou mettez à jour les réservations, en partageant les détails de la réservation avec les utilisateurs de l'espace de travail, à des fins d'orientation.

Utilisez les cartes d'étage du lieu de travail pour trouver et réserver un espace dans Cœur du lieu de travail. Pour afficher les cartes, utilisez Mappedin et Mappage d'intérieur.

Rechercher un campus, un bâtiment et un espace à l'aide de Recherche IA

L'aptitude Recherche IA dans Prestation de services de lieu de travail pour mobile fournit une recherche contextuelle IA pour les campus, les bâtiments, les étages et les espaces.

Avant de commencer

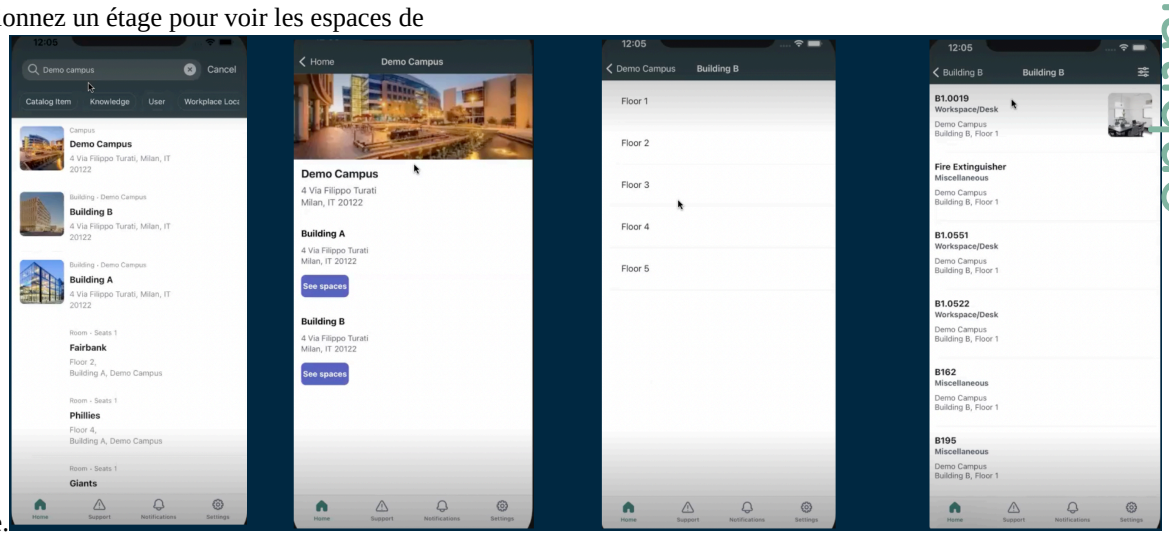
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Assurez-vous d'avoir installé et configuré Recherche IA avant Prestation de services de lieu de travail pour mobile de rechercher un campus, un bâtiment ou un espace à l'aide de Recherche IA.

Procédure

1. Connectez-vous au Prestation de services de lieu de travail pour mobile mobile.
   La page Bienvenue s'affiche.
2. Dans la zone de recherche, recherchez un campus, un bâtiment ou un espace.
   Par exemple, recherchez un campus (Campus de démonstration).
3. Lors de la sélection d'un campus, les détails du campus apparaissent.
4. Cliquez sur **Voir les espaces** L'utilisateur est invité à sélectionner un étage.
5. Sélectionnez un étage pour voir les espaces de l'étage.



6. Sélectionnez un espace et cliquez sur **Soumettre** pour réserver l'espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Obtenir un itinéraire** pour obtenir un itinéraire sur un lieu de travail.

> **Remarque :**
> L'option **Obtenir un itinéraire** s'affiche uniquement si le lieu de travail dispose d'une carte d'étage et que vous avez configuré un fournisseur de carte (**Indoor Mapping** ou **Mappedin**) dans les propriétés de la carte.

Résultats

La recherche IA fournit de meilleurs résultats de recherche en fonction des éléments suivants.

- Recherches récentes et populaires : Lorsque vous appuyez sur la barre de recherche, les résultats de recherche sont personnalisés et basés sur votre historique de navigation récent.
- Correction automatique des fautes de frappe : les terminologies ou les mots incorrects sont automatiquement corrigés lors de la saisie des termes clés de recherche.
- Gestion des synonymes : le moteur de recherche recherche des synonymes à partir des termes clés de recherche et affiche les résultats de la recherche en conséquence. Par exemple, tapez « Bâtiment A », l'IA recherche le bâtiment A ainsi que tous les étages qui appartiennent au bâtiment A.

Effectuer une réservation à l'aide de Application Now Mobile

Réservez un emplacement sur le lieu de travail où que vous soyez et à tout moment à l'aide de Application Now Mobile.

Avant de commencer

Vérifiez que les applications suivantes sont installées :

- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core).

  Pour plus d'informations, consultez Installer Cœur du lieu de travail.

- Gestion des réservations du lieu de travail (sn_wsd_rsv).

  Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des réservations du lieu de travail.

- Prestation de services de lieu de travail pour mobile

Pour afficher les cartes d'étage, vous devez avoir installé les éléments suivants :

- Workplace Space Mapping, Mappage intérieur des lieux de travail et Mappedin sont installés
- Assurez-vous que la vue de carte est activée. Pour plus d'informations, consultez Activer la vue de carte pour créer des réservations.

> **Remarque :**
> La création de réservations pour les modules basés sur les équipes n'est pas prise en charge sur mobile natif.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

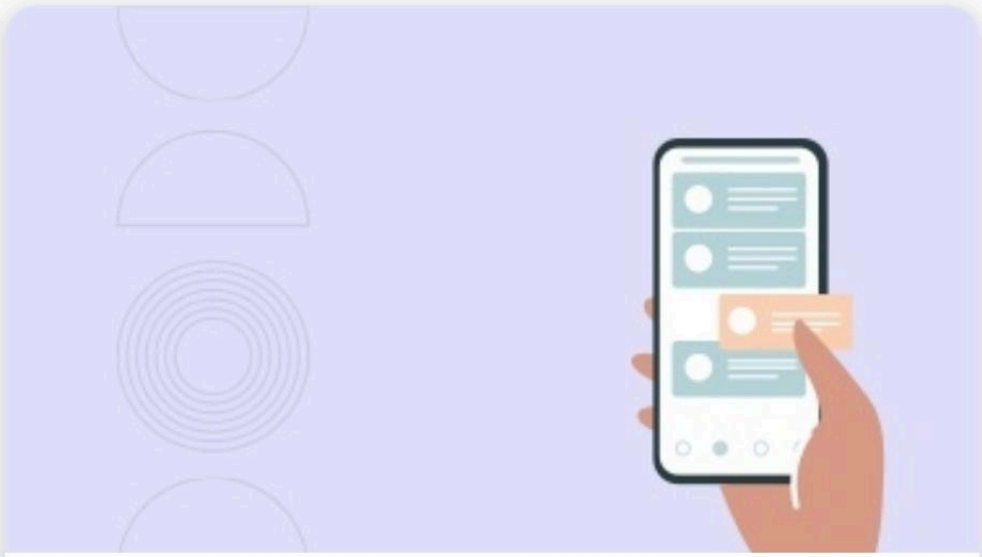
1. Ouvrez Application Now Mobile sur votre équipement mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow





Welcome to Mobile!

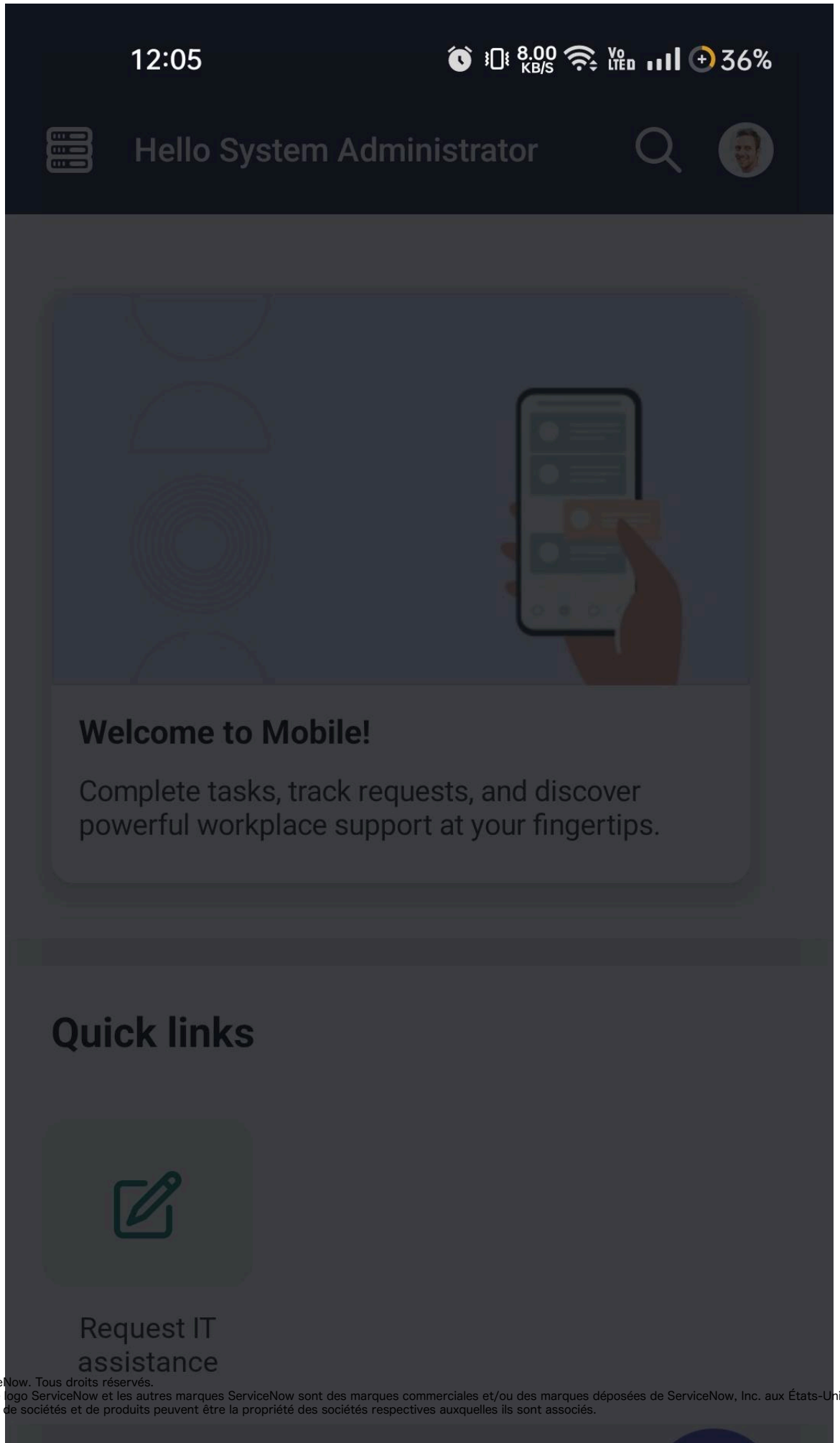
Complete tasks, track requests, and discover powerful workplace support at your fingertips.

Traduction automatique

Quick links

Request IT assistance

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

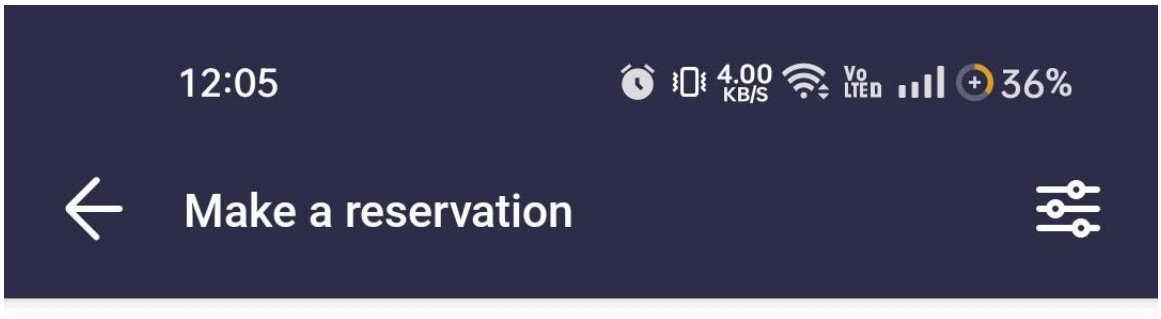
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Appuyez sur **Effectuer une réservation**.
3. La section Effectuer une réservation affiche les modules réservables.

   Par exemple : Sélectionnez **Bureaux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



uday desks
Reserve up to 90 days in advance
Reserve for up to 7 days total



Desks within an area
Reserve up to 180 days in advance



Desks
Reserve up to 90 days in advance



Desks 1
Reserve up to 90 days in advance



Meeting rooms
Reserve up to 180 days in advance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

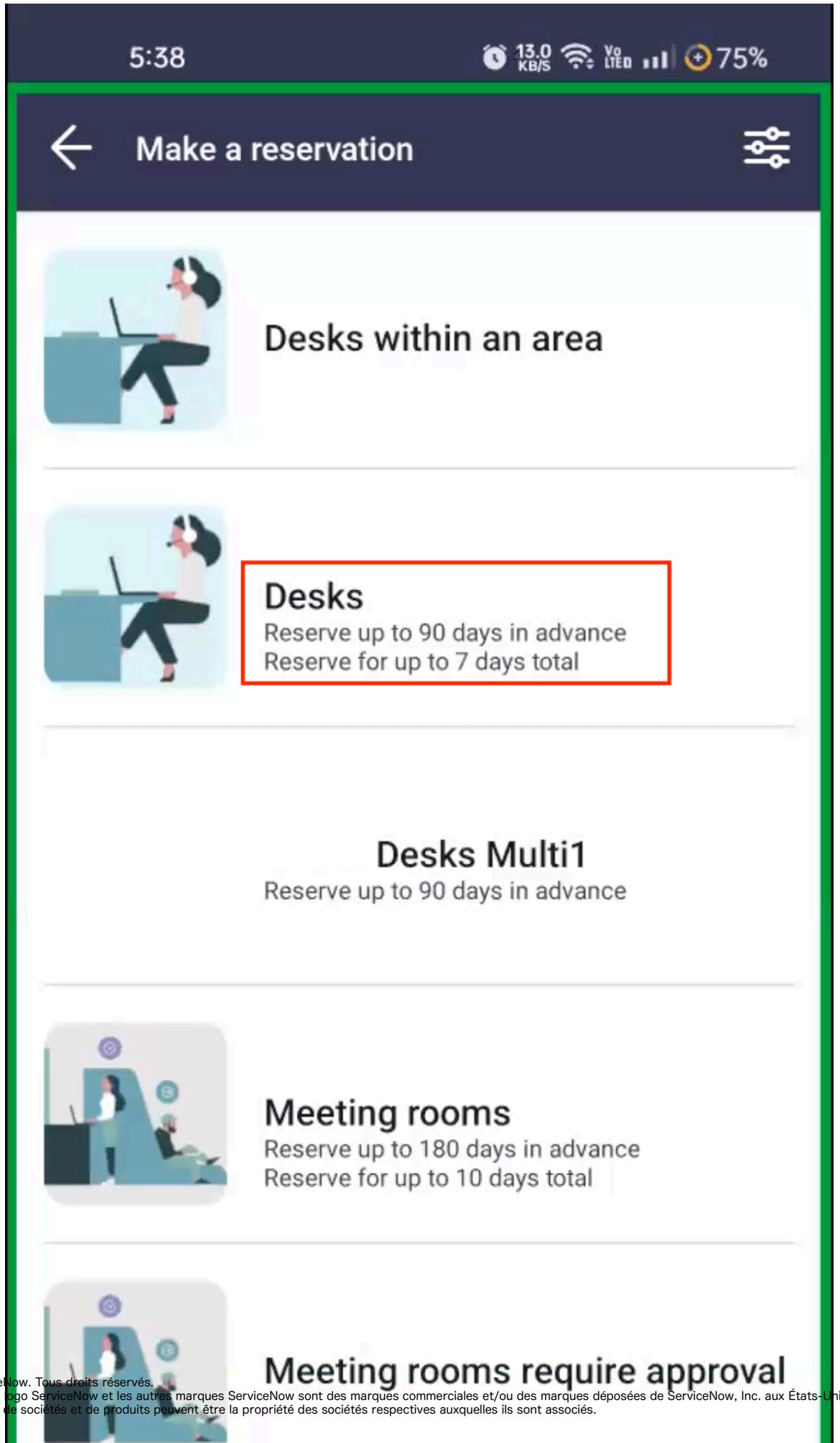
4. Si vous avez défini la propriété du module réservable **Nombre maximal de jours pour plusieurs jours** pendant deux jours ou plus, l'écran **Effectuer une réservation** affiche le nombre de jours réservables jusqu'auxquels une réservation de plusieurs jours peut être effectuée.

   La valeur par défaut de Nombre **maximal de jours pour plusieurs jours** est de 1.

   Si la valeur **Nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est définie sur 1, seules les réservations d'un jour peuvent être effectuées et l'option **Toute la journée** est activée lors de la réservation. Si la valeur **Nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est définie sur 2 ou une valeur supérieure, l'option Réservation **toute la journée** est désactivée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le **nombre maximal de jours dans le futur** est configuré sur le module Réservable par votre administrateur, le nombre de jours dans le futur jusqu'auxquels la réservation peut être effectuée est affiché sur la carte. La valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** est supérieure ou égale à 1. Si un employé tente de sélectionner une plage de dates non valide, les résultats de recherche d'une réservation ne sont pas renvoyés.

5. **Facultatif :** Pour effectuer une réservation rapide pour un lieu de travail, sous la section Réserver rapidement, appuyez sur **Réserver cet emplacement**.
   Si vous avez défini des emplacements favoris dans le Gestion des réservations du lieu de travail portail de réservation, la section Réservation rapide affiche votre emplacement favori dans **Mes favoris**.

   Remarque :
   le type d'espace de travail disponible pour la section Réservation rapide dépend de la configuration effectuée par votre organisation.

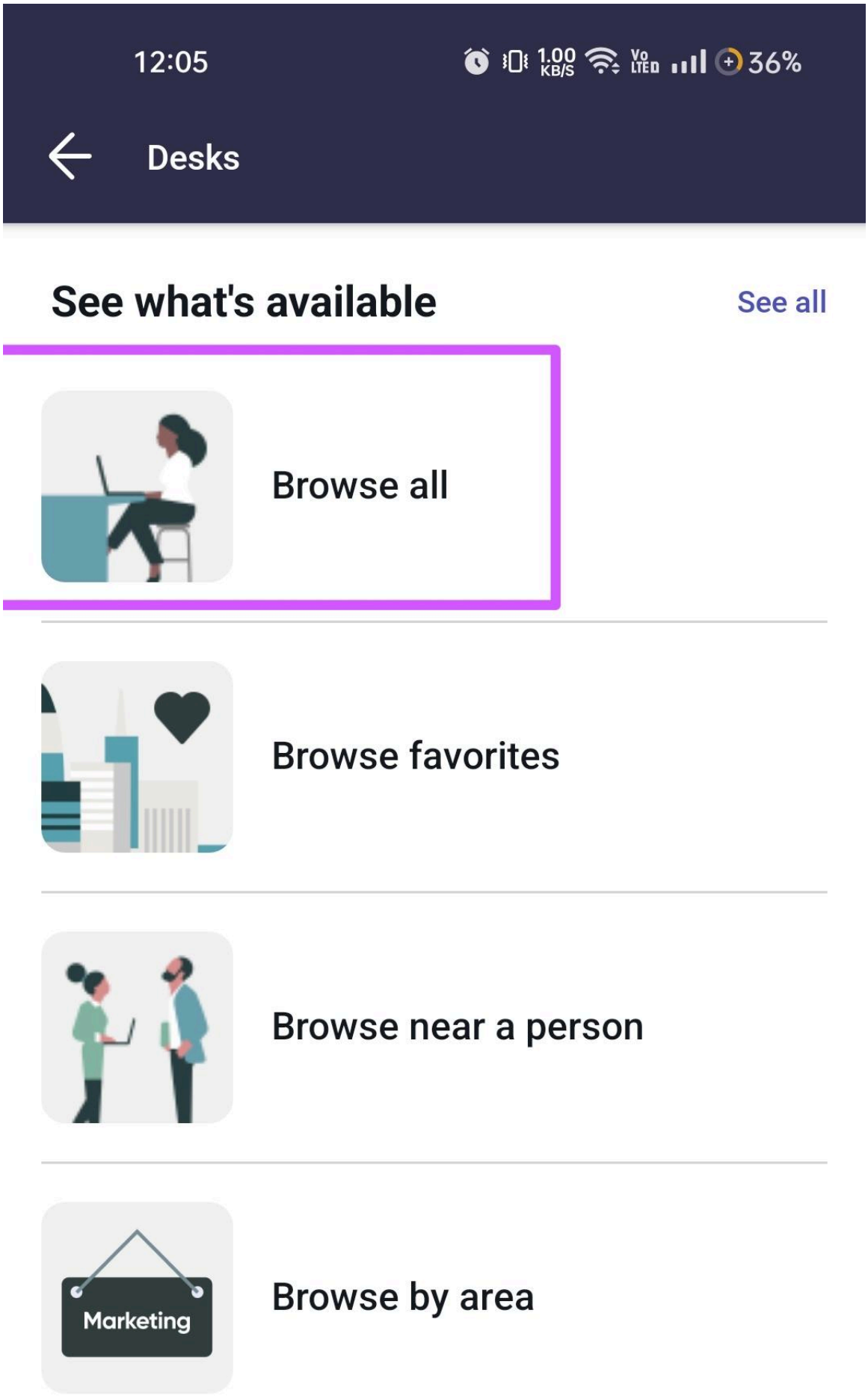
6. Sélectionner un chemin réservable.

   La réservation de plusieurs jours est disponible pour tous les parcours réservables. Par exemple : sélectionnez Tout parcourir.

   - Tout parcourir
   - Explorer à proximité d'une personne
   - Parcourir par zone
   - Parcourir par quartier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Ajoutez des besoins de salle ou d'espace.

a. Remplissez les champs du formulaire.

Créer une réservation

Champ	Description
Bâtiment	Bâtiment dans lequel vous souhaitez réserver le lieu de travail.
Étage	Étage dans lequel vous souhaitez réserver le lieu de travail.
Début de la réservation	Heure de début de la réservation
Toute la journée	Option permettant d'activer la réservation **Toute la journée** ou une seule journée. Remarque: Toute la journée dépend des propriétés de réservation de début et de fin définies par votre administrateur.
Date/heure de début et date/heure de fin.	Option permettant de sélectionner la date/l'heure de début et la date/heure de fin. **Remarque :** La propriété du module Réservable pour plusieurs jours Le **nombre maximal de jours pour plusieurs jours** dépend du module **Réservable Nombre maximum de jours dans le futur** . Vous pouvez réserver un espace pour plusieurs jours uniquement dans la plage (nombre de jours) spécifiée pour la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** . Si la plage de dates de début et de dates de fin de la réservation est supérieure à la valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** , l'application affiche une erreur de validation et la date et l'heure de fin sont définies par défaut sur la date actuelle.
Fin de la réservation	Heure de fin de la réservation Ce champ est automatiquement défini sur une heure après l'heure de début.
Capacité	Capacité de la réservation **Remarque :** Si vous utilisez un iOS appareil, appuyez sur **Terminé** après avoir spécifié la capacité.
Services standards	Option permettant de sélectionner parmi les services standard disponibles en fonction desquels les emplacements doivent être filtrés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Le champ n’est visible que si vous utilisez Prestation de services de lieu de travail la version mobile.
Objectifs réservables	Option permettant de sélectionner l’un des objectifs réservables disponibles en fonction desquels les emplacements doivent être filtrés. Le champ n’est visible que si vous utilisez Prestation de services de lieu de travail la version mobile. Si vous avez spécifié à la fois les **services standard** et les **objectifs réservables**, la recherche renvoie uniquement les emplacements qui ont rempli les deux critères spécifiés.
Activer/désactiver la vue de carte	Affichez les réservations disponibles à l’aide d’une vue de carte d’étage au lieu d’une vue de liste. L’option d’affichage d’une carte n’est disponible que si la propriété de la carte est définie par votre administrateur pour un espace ou une salle sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Configurer la propriété Activer/désactiver la vue de carte.

Remarque :
La réservation utilise les détails du bâtiment, de l’étage, des dates de début et de fin et de l’heure du profil du lieu de travail, au cas où aucune préférence utilisateur n’est définie. Si l’espace sélectionné n’est mappé à aucune zone, les détails du bâtiment et de l’étage sont renseignés automatiquement ou pré-remplis **Parcourir tous les espaces**. Si un espace est mappé à une zone, les détails du bâtiment et de l'étage sont préremplis dans **Parcourir par zone**. Si une préférence utilisateur et un profil de lieu de travail existent simultanément, la préférence utilisateur prévaut et le mappage d’espace est effectué selon les préférences de l’utilisateur. Le champ **Parcourir par zone** est renseigné automatiquement en fonction des préférences utilisateur et non du profil du lieu de travail.

8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Sélectionnez les emplacements que vous réservez.
   Les emplacements définis comme favoris sur le portail de réservation sont classés par ordre de priorité et affichés par ordre alphabétique, suivis des autres emplacements du lieu de travail.
   Appuyez sur Bâtiment pour afficher les informations au niveau de l’étage et sélectionnez un étage.

   - Dans la vue de liste, vous pouvez sélectionner un ou plusieurs emplacements.

     Pour rechercher un emplacement, entrez le nom exact de l'emplacement dans la zone de recherche.

     Remarque :
     Si vous parcourez un espace à proximité d’un utilisateur, seuls les cinq espaces les plus appropriés sont répertoriés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sur la vue cartographique, vous pouvez effectuer un zoom avant sur la carte pour sélectionner un ou plusieurs emplacements.

  Utilisez la liste déroulante **Tous les étages** pour passer d'un étage à l'autre.

  Cliquez sur le bouton **Sélectionné** pour vérifier vos sélections ou sélectionnez **Tout** pour revenir à la vue cartographique. Vous pouvez également sélectionner des salles à différents étages.

  Remarque :
  La vue cartographique n'est disponible que si elle est activée par votre administrateur.

10. Cliquez sur **Suivant**.
11. **Facultatif :** Pour parcourir tous les espaces disponibles, sélectionnez **Parcourir tous les espaces**.
12. Pour rechercher des espaces réservables dans le contexte d'un quartier, sélectionnez l'option **Parcourir par quartier** .

    Remarque :
    L'option Parcourir par quartier n'est disponible que si l'option **Activer Parcourir par quartier** est configurée par votre administrateur.

    a. Spécifiez les détails suivants pour rechercher l'espace le plus approprié dans une zone.

    - **Quartier** : nom du quartier.
    - **Bâtiment** : Nom du bâtiment disponible dans un quartier. Par exemple : NBH2
    - (Facultatif) **Étage** : étage du bâtiment où vous souhaitez effectuer une réservation. L'administrateur de réservation peut indiquer dans le module Réservable si un employé peut utiliser un étage dans la recherche.
    - **Date et heure de début** : date et heure auxquelles vous commenceriez à utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.
    - **Date et heure de fin** : date et heure auxquelles vous cessez d'utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.

13. **Facultatif :** Pour réserver un espace à partir de votre espace favori, touchez **Parcourir les favoris**. Les espaces que vous avez définis comme favoris à l'aide du portail de réservation Gestion des réservations du lieu de travail s'affichent avec l'icône des favoris (♡). Si vous souhaitez définir n'importe quel emplacement comme favori, consultez Définir un emplacement comme favori à l'aide de la page Détails de l'espace.

    Remarque :
    L'option préférée s'affiche uniquement si vous disposez de Centre des employés 25.0.0 et si votre administrateur a configuré les paramètres.

14. **Facultatif :** Pour réserver un espace disponible près d'une personne, appuyez sur **Explorer à proximité d'une personne**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'utilisateur près duquel vous souhaitez réserver un espace dans l'option **Rechercher des espaces à proximité de ce collègue**.

> **Remarque :**
> S'il existe des espaces réservés privés à proximité de la personne, ils ne sont pas affichés dans les résultats de la recherche.

b. Sélectionnez une réservation effectuée par l'utilisateur dans le champ **Choisir la réservation du collègue**.

c. **Facultatif :** Sélectionnez **Activer/désactiver la vue de carte** pour examiner les réservations disponibles à l'aide d'une vue de carte au lieu d'une vue de liste.
Cette option n'est disponible que si elle est activée par votre administrateur.

15. **Facultatif :** Pour réserver un espace disponible dans une zone particulière, appuyez sur **Parcourir par zone**.

a. Sélectionnez le **bâtiment** de la zone dans laquelle vous souhaitez effectuer une réservation.

b. Sélectionnez la **zone** dans laquelle vous souhaitez effectuer une réservation.

c. Sélectionnez une date et une heure de début dans le champ **Date et heure de début**.

d. Sélectionnez une date et une heure de fin dans le champ **Date et heure de fin**.

e. **Facultatif :** Sélectionnez **Activer/désactiver la vue de carte** pour examiner les réservations disponibles à l'aide d'une vue de carte au lieu d'une vue de liste.
L'espace disponible des favoris est mis en surbrillance sur la carte.

> **Remarque :**
> Ce commutateur n'est disponible que s'il est activé par votre administrateur.

f. Sélectionnez un étage dans la liste déroulante Étage de la vue **Carte** .
Par exemple : Étage 1.

g. Les espaces disponibles appartenant à un quartier pour un bâtiment sont affichés.

16. Appuyez sur **Suivant**.

17. Dans la vue Carte, sélectionnez **Obtenir un itinéraire pour l'orientation** et la navigation intérieure.
Pour plus d'informations, consultez Utiliser le répertoire d'emplacement pour Application Now Mobile.

18. Cliquez sur **Envoyer**.
En mode d'authentification personnelle, pour réserver une salle avec synchronisation, vous devez vérifier vos e-mails et cliquer sur le lien pour vous connecter à Microsoft Exchange. Après vous être connecté et avoir obtenu le jeton via le lien de redirection, vous pouvez revenir à l'écran de réservation et soumettre la réservation.

19. L'écran Informations sur la réservation affiche l'onglet **Détails** avec les détails de la réservation.

Dans le cas d'une réservation de plusieurs jours, l'écran Informations sur la réservation affiche le nombre de jours d'une série pour lesquels un espace est réservé (date/heure de début et date/heure de fin).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de la réservation

Champ	Description
Donner un nom à votre réservation	Option permettant de fournir un objet ou un nom pour votre réservation.
Cette réservation est destinée à	Nom d'utilisateur. Par exemple : Abel Tuter.
Date/heure de début	Date et heure de début de la réservation.
Date/heure de fin	Date et heure de fin de la réservation.
Lien vers la réunion virtuelle	Option permettant de générer un lien de réunion virtuelle afin que les employés distants puissent rejoindre la réservation.
Message supplémentaire	Les utilisateurs peuvent afficher la note de réunion pour une réservation sur l'application mobile. Les employés ne peuvent pas ajouter ou mettre à jour la note de réunion sur l'application mobile. Ils ne peuvent que le voir. Les notes de réunion peuvent être ajoutées sur le portail Web de réservation avancée.
Emplacement du lieu de travail	Emplacement de réservation du lieu de travail.
Étage	Nom de l'étage.
Bâtiment	Nom du bâtiment.
Sensibilité	L'objet apparaît sur votre calendrier et est visible par tout le monde, sauf lorsque la sensibilité de la réservation est définie sur privé.
Rendre privé tous les détails de l'espace	Spécifiez vos préférences de confidentialité. **Remarque :** Cette option s'affiche en fonction de la configuration de confidentialité effectuée sur l'espace sélectionné. Vous disposez des options suivantes pour définir votre réservation sur : ○ Aucun ○ Normal ○ Privé ○ Confidentiel
État d'enregistrement	Enregistrement en attente. Lorsque les espaces du lieu de travail disposent d'un capteur d'occupation et si l'état de l'espace est inoccupé ou non valide, l'application envoie une notification push « Votre réservation pour la réservation pour <nom-espace> a commencé. Enregistrez-vous pour confirmer votre présence ou libérez la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	réservation pour annuler la réservation d’espace ». Pour plus d'informations, consultez Configurer l’enregistrement automatique des espaces réservés.
Créées	Date et heure de création de la réservation.
Mis à jour	Date et heure de mise à jour des détails de réservation.

Les **éléments réservés connexes** affichent les éléments de service sur le lieu de travail associés pour une réservation.

20. Appuyez sur l’icône Informations supplémentaires ( ) pour effectuer les actions suivantes :
    - Modifier la réservation : (facultatif) Si nécessaire, saisissez les informations suivantes :
      - Définissez le champ **Objet de la réservation**.
      - Définissez le champ **Au nom de** l’utilisateur pour lequel vous souhaitez effectuer la réservation.
    - Partager la réservation
    - Annuler la réservation
21. Appuyez sur **Soumettre**.
22. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer une réservation, si l’élément du lieu de travail que vous avez réservé nécessite l’enregistrement et le départ.

> **Remarque :**
> Vous devez vous enregistrer dans les 30 minutes avant l’heure de début de la réservation. Si la réservation n’est pas enregistrée dans les 30 minutes avant l’heure de début de la réservation, la réservation est annulée. Vous recevez un e-mail concernant l’annulation. L’option d’enregistrement est également disponible sur la page Mes réservations.

Si vous avez installé des capteurs de présence sur votre lieu de travail, vos espaces réservés sont automatiquement enregistrés. Vous recevez également des notifications push sur Prestation de services de lieu de travail pour mobile l’application lorsque vos espaces réservés sont enregistrés automatiquement. Si l’emplacement du lieu de travail ou l’état de l’espace est Occupé, l’application enregistre automatiquement la réservation. L’état de la réservation passe à l’état En cours. Une notification push est envoyée à Prestation de services de lieu de travail pour mobile « Votre réservation a commencé. Vous êtes automatiquement enregistré en fonction de la présence détectée dans l’espace. Aucune autre action n’est nécessaire." Si l’état de l’espace est inoccupé ou non valide, l’application envoie une notification push « Votre réservation pour Réservation pour <nom-espace> a commencé. Enregistrez-vous pour confirmer votre présence ou libérez la réservation pour annuler la réservation d’espace ». Pour plus d'informations, consultez Configurer l’enregistrement automatique des espaces réservés.

Résultats
La réservation du lieu de travail est confirmée.

Que faire ensuite
Affichez l'état de votre réservation dans la section Mes réservations. Pour plus d'informations, consultez Modifier ou annuler une réservation dans Application Now Mobile.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Dans le cas d'une réservation de plusieurs jours, Mes réservations indique l'état de la réservation ainsi que le nombre de jours sur lesquels elle s'étend.

Si l'élément du lieu de travail que vous avez réservé nécessite un enregistrement et une sortie, reportez-vous à la section Enregistrer ou libérer une réservation.

Pour réserver un espace à l'aide de l'option de numérisation de code QR, reportez-vous à la section Scannez le code QR pour réserver un espace.

Obtenir l'itinéraire vers un lieu de travail

Affichez les itinéraires d'un emplacement de lieu de travail à un autre à l'aide de Prestation de services de lieu de travail pour mobile.

Avant de commencer

L'application Workplace Space Mapping doit être installée.

Remarque :
l'option **Obtenir un itinéraire** s'affiche uniquement si l'espace de travail dispose d'une carte d'étage définie et qu'un fournisseur de carte est sélectionné tel qu'**Indoor Mapping** ou **Mappedin** dans les propriétés des cartes.

Les options mobiles Mappage d'intérieur natives dépendent de la version de la famille Tokyo.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide de , obtenez l'itinéraire Prestation de services de lieu de travail pour mobile pour le lieu de travail à partir de l'un des emplacements suivants :

- De votre emplacement actuel ou d'un emplacement vers l'espace de travail d'un collègue directement. L'emplacement du lieu de travail de votre collègue est récupéré à partir de sa réservation en cours ou de son profil d'espace de travail.
- À partir de la page Mes réservations pour obtenir un itinéraire vers un lieu de travail réservé.

Important :
Si la confidentialité est activée pour le collègue, vous ne pouvez pas afficher ses détails.

Procédure

1. Ouvrez Application Now Mobile sur votre équipement mobile.
2. **Remarque :**
   Lorsque vous utilisez le Application Now Mobile, le paramètre de confidentialité s'appliquera pour tous les espaces de la réservation.

   Utiliser les cartes d'étage du lieu de travail pour rechercher et réserver un espace dans Pour en savoir plus, reportez-vous Effectuer une réservation à l'aide de Application Now Mobileà Prestation de services de lieu de travail .
3. Pour obtenir des itinéraires vers le lieu de travail d'un collègue, procédez comme suit :
   a. Tapez le nom de votre collègue dans la barre de recherche.

   Utilisez l'icône de recherche (icône sur l'écran d'accueil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez le profil de votre collègue.

b. Sur la page de profil, sélectionnez **Obtenir l'itinéraire**.

> **Remarque :**
> Si le profil du collègue est défini comme privé, l'option **Obtenir un itinéraire** ne s'affiche pas.

4. Pour obtenir les itinéraires vers un lieu de travail réservé, procédez comme suit :

   a. Dans la section Réservations du lieu de travail, appuyez sur **Mes réservations**.
   Vous pouvez également ouvrir la section Mes réservations en sélectionnant l'icône Services ( ).

   b. Sélectionnez la réservation pour laquelle vous souhaitez obtenir l'itinéraire.

   c. **Facultatif :** Pour une réservation à plusieurs emplacements, procédez comme suit :

      i. Sélectionnez l'onglet **Éléments réservés associés**.

      ii. Sélectionnez la réservation effectuée à l'emplacement vers lequel vous souhaitez accéder.

5. Sélectionnez **Obtenir un itinéraire** dans le résumé de l'enregistrement de réservation.
   Activez le positionnement intérieur ou la mise en service de l'emplacement sur vos paramètres de localisation mobile pour activer automatiquement l'expérience du point bleu dans l'orientation pour Mappage d'intérieur. Pour plus d'informations sur la configuration et l'activation du positionnement intérieur d'une destination à une autre sur un lieu de travail, reportez-vous à la section Configurer un fournisseur de carte personnalisé.
6. Sélectionnez vos emplacements de départ et d'arrivée à l'aide du curseur si nécessaire, puis fermez la carte.
   Les itinéraires sont affichés à partir de la localisation sélectionnée vers l'emplacement du lieu de travail de votre collègue. Vous pouvez définir des itinéraires d'un bâtiment ou d'un étage à un autre bâtiment ou étage. Par exemple, obtenez l'itinéraire d'un bâtiment A vers un bâtiment B.
7. **Facultatif :** Pour obtenir l'itinéraire d'un espace à un autre, effectuez les actions suivantes sur la carte.

   a. Sélectionnez un espace et cliquez sur **Obtenir les itinéraires vers l'emplacement**.

   b. Définissez les points de départ et d'arrivée des itinéraires de navigation pour l'orientation.

   c. Sélectionnez les modes **de direction par défaut** ou **Accessible**.

   (Optional) **Accessible** affiche uniquement les itinéraires ou les itinéraires du lieu de travail à proximité ou à proximité d'un ascenseur.

   La carte affiche le chemin de navigation entre les espaces sélectionnés.

8. **Facultatif :** Pour afficher l'itinéraire sous forme d'étapes, sélectionnez **Afficher les étapes**.
9. **Facultatif :** Intégrez IndoorAtlas et Apple pour déterminer l'emplacement actuel de l'employé et afficher l'emplacement actuel de l'employé sur l'application mobile.

   (Optional) Cette option n'est disponible que lorsque vous utilisez l'orientation intérieure avec des écrans natifs. Recherchez un espace (à l'aide de Recherche IA) et accédez-le.

   Pour activer le positionnement intérieur, configurez et personnalisez les propriétés de votre Mappage d'intérieur fournisseur de carte. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur de carte personnalisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le positionnement en intérieur est disponible avec Suite Prestation de services de lieu de travail la version 1.7.

10. **Facultatif :** Pour déterminer automatiquement l'emplacement de départ dans l'orientation, sélectionnez **Sens de départ**.

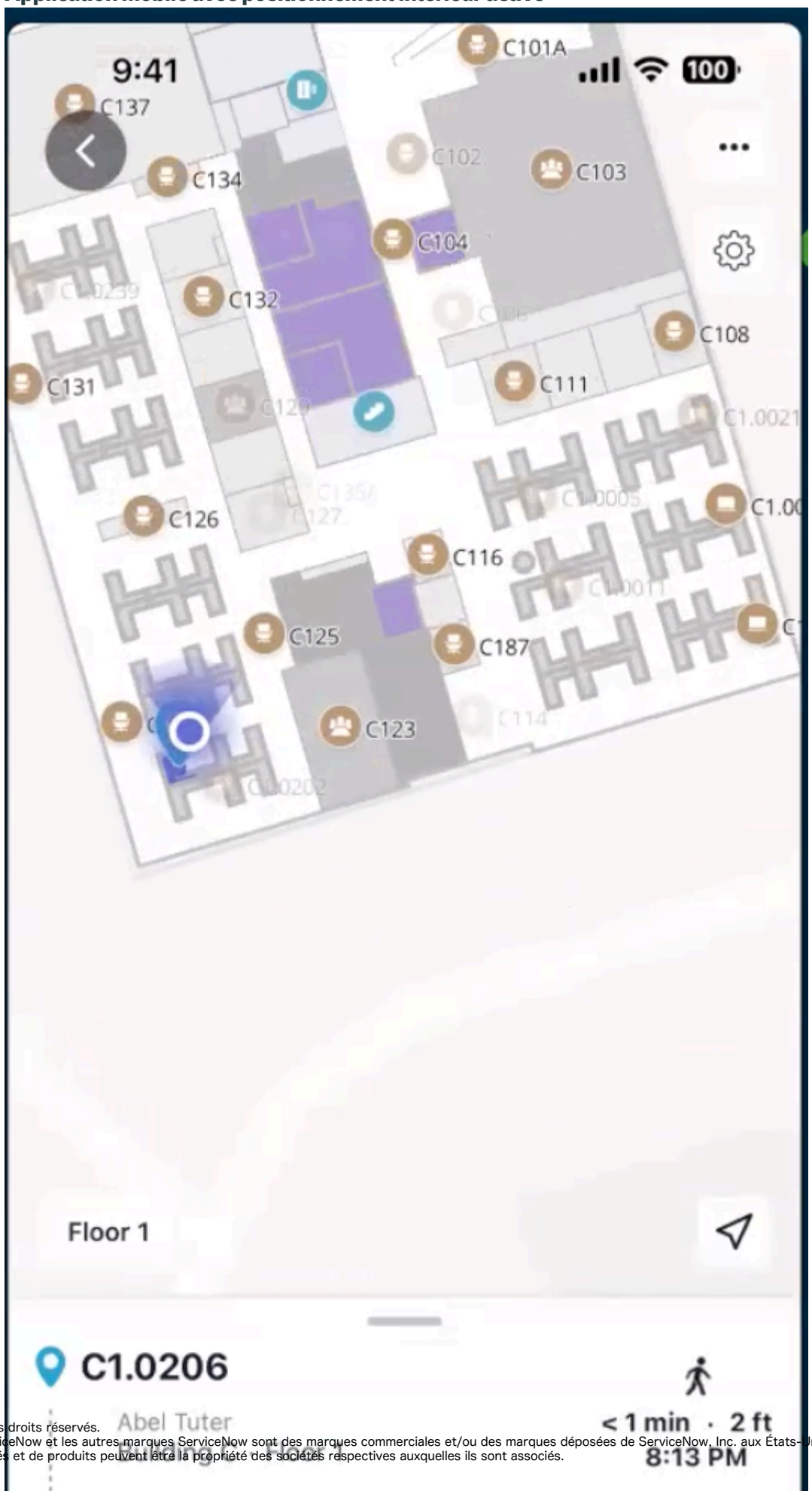
    (Optional) Cette option n'est disponible que lorsque vous utilisez l'orientation intérieure avec des écrans natifs. Recherchez un espace (à l'aide de Recherche IA) et accédez-le.

    Le point bleu fournit des panneaux de localisation et de navigation en temps réel lorsque vous vous déplacez dans un espace donné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application mobile avec positionnement intérieur activé



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. **Facultatif :** Utilisez les options de zoom de la carte pour voir les espaces de plus près.
12. **Facultatif :** Triez les espaces par ordre alphabétique ou à l'aide de l'option de tri dans la vue de la carte.
13. **Facultatif :** Filtrez les espaces par type d'espace à l'aide de l'option de filtre dans la vue de la carte.
14. **Facultatif :** Pour afficher un espace de l'étage, sélectionnez l'espace depuis la vue de la carte ou directement sur la carte.
    La carte met en évidence l'espace.
15. **Facultatif :** Pour rechercher un utilisateur, tapez le nom de l'utilisateur ou son emplacement.
    Les détails de l'utilisateur s'affichent en fonction de sa réservation de bureau, le cas échéant, ou seront affichés en fonction de l'emplacement de son profil sur le lieu de travail.
16. **Facultatif :** Pour soumettre une demande liée à un espace, sélectionnez **Poser une question générale**.
    Pour plus d'informations, consultez Soumettre une demande d'aide pour une question relative au lieu de travail. Les détails de l'emplacement sont prédéfinis.

Résultats
Les itinéraires sont affichés pour l'emplacement souhaité.

Modifier ou annuler une réservation dans Application Now Mobile

Modifiez votre réservation à venir ou annulez-la à tout moment à l'aide de Application Now Mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure
1. Ouvrez Application Now Mobile sur votre équipement mobile.
2. Dans la section Réservations du lieu de travail, appuyez sur **Mes réservations**.

   Vous pouvez également ouvrir la section Mes réservations en appuyant sur l'icône Autres options ( ) et en sélectionnant **Mes réservations**.
3. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez modifier.

   Remarque :

   Vous pouvez modifier une réservation uniquement si l'option est activée. L' s'affichera si l'option de modification est disponible.

4. Appuyez sur **Modifier la réservation**.
5. Modifiez les informations du champ.
   Lorsque vous modifiez une réservation, les champs Services standards et Objectifs réservables sont renseignés automatiquement.
   - Dans le cas d'une réservation unique, lorsque la réservation est créée pour un seul emplacement, les champs sont déjà définis avec les services standard et les objectifs réservables mappés à l'emplacement.
   - Dans le cas de réservations multiples, où la réservation est créée pour plusieurs emplacements, les champs sont déjà définis avec les services standard et les objectifs réservables qui sont généralement disponibles à tous les emplacements.
6. **Facultatif :** Sélectionnez **Activer/désactiver la vue de carte** pour examiner les réservations disponibles à l'aide d'une vue de carte au lieu d'une vue de liste.
   ce commutateur n'est disponible que s'il est activé par votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Suivant**.
8. Sélectionnez les emplacements que vous souhaitez réserver.
9. Appuyez sur **Soumettre**.
10. Pour annuler la réservation, cliquez sur **Annuler**.

    Vous pouvez également cliquer sur l'icône Plus d'options ( )

> **Remarque :**
> L'apparence de l'icône dépend du type d'appareil que vous utilisez.

Résultats
La réservation est mise à jour ou annulée en conséquence.

Enregistrer ou libérer une réservation

Enregistrez une réservation à venir ou libérez une réservation prenant fin à l'aide de Application Now Mobile.

Avant de commencer
Si vous avez installé des capteurs de présence sur votre lieu de travail, vos espaces réservés sont automatiquement enregistrés. Vous recevez également des notifications push sur Prestation de services de lieu de travail pour mobile l'application lorsque vos espaces réservés sont enregistrés automatiquement. Si l'emplacement du lieu de travail ou l'état de l'espace est **Occupé**, l'application enregistre automatiquement la réservation. L'état de la réservation passe à l'état En cours. Une notification push est envoyée à Prestation de services de lieu de travail pour mobile « Votre réservation a commencé. Vous êtes automatiquement enregistré en fonction de la présence détectée dans l'espace. Aucune autre action n'est nécessaire." Si l'état de l'espace est **inoccupé** ou **non valide**, l'application envoie une notification push « Votre réservation pour Réservation pour <nom-espace> a commencé. Enregistrez-vous pour confirmer votre présence ou libérez la réservation pour annuler la réservation d'espace ». Pour plus d'informations, consultez Configurer l'enregistrement automatique des espaces réservés.

> **Remarque :**
> L'enregistrement et le départ de la réservation ne sont actuellement pas pris en charge pour les réservations multi-sites (combinant deux réservations ou plus en une seule réservation). L'application n'autorise pas l'enregistrement ou le départ de réservations avec plusieurs emplacements, pour la même date et heure et avec le même propriétaire de réservation. En cas de réservations de groupe, chaque espace est attribué à un employé différent, l'enregistrement des réservations de groupe n'est pas non plus autorisé en masse. Vous devez enregistrer une réservation une par une.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure
1. Ouvrez Application Now Mobile sur votre équipement mobile.
2. Dans la section Réservations du lieu de travail, appuyez sur **Mes réservations**.
   Vous pouvez également ouvrir la section Mes réservations en sélectionnant l'icône Services ( ).
3. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez enregistrer ou libérer.
4. Pour enregistrer ou libérer, effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour enregistrer la réservation, appuyez sur **Enregistrer la réservation**.
- Pour libérer la réservation, appuyez sur **Libérer la réservation**.

Remarque :
Vous ne pouvez libérer une réservation qu'après son enregistrement. Une fois la réservation validée, l'état de la réservation indique **Terminé**.

Résultats
La réservation est enregistrée ou libérée en conséquence.

Partager les détails de votre réservation avec d'autres utilisateurs

Partagez les détails de votre réservation avec un collègue. Une notification par e-mail contenant les détails est envoyée au collègue. Le collègue peut également effectuer une réservation près de votre lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Ouvrez Application Now Mobile sur votre équipement mobile.
2. Dans la section Réservations du lieu de travail, appuyez sur **Mes réservations**.
   Vous pouvez également ouvrir la section Mes réservations en sélectionnant l'icône Services ( ).
3. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez partager.
4. Appuyez sur plus d'options et sélectionnez **l'icône Partager**.
   icon (

   L'apparence de l'icône dépend du type d'appareil que vous utilisez.
5. Dans le champ **Envoyer les détails de la réservation à**, sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs avec lesquels vous souhaitez partager les détails de la réservation.
   Fermez la page après avoir sélectionné les utilisateurs.
6. Dans le champ **Ajouter une note**, ajoutez une note qui sera envoyée avec la réservation.
7. Appuyez sur **Envoyer**.

Résultats
Une fois la réservation confirmée, les détails de la réservation sont partagés avec les utilisateurs sélectionnés.

Scannez le code QR pour réserver un espace

Scannez le code QR d'un lieu de travail et réservez rapidement un espace à l'aide du Application Now Mobile.

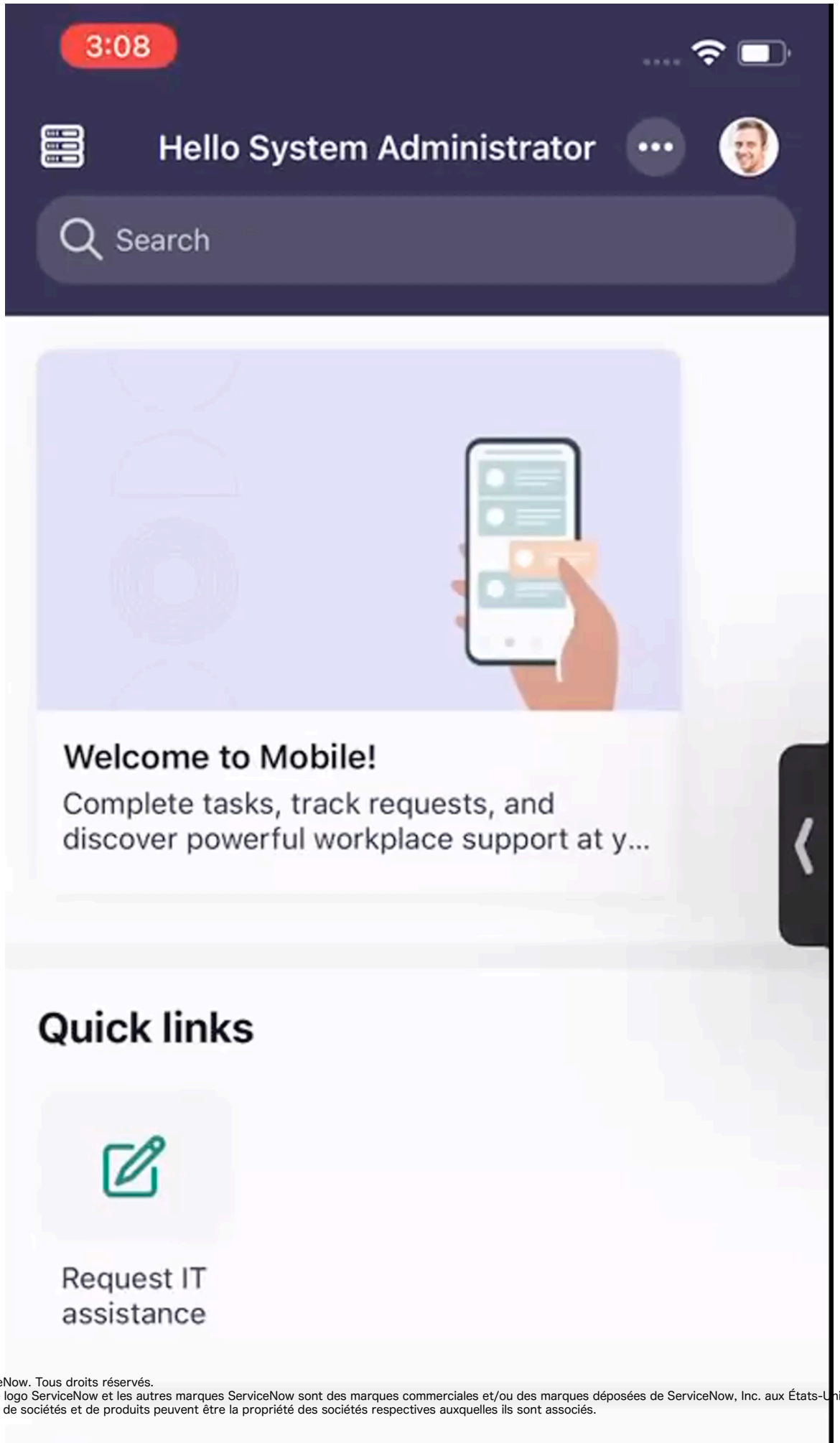
Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Connectez-vous à l'application ServiceNow® Mobile.
   La page d'accueil Mobile s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



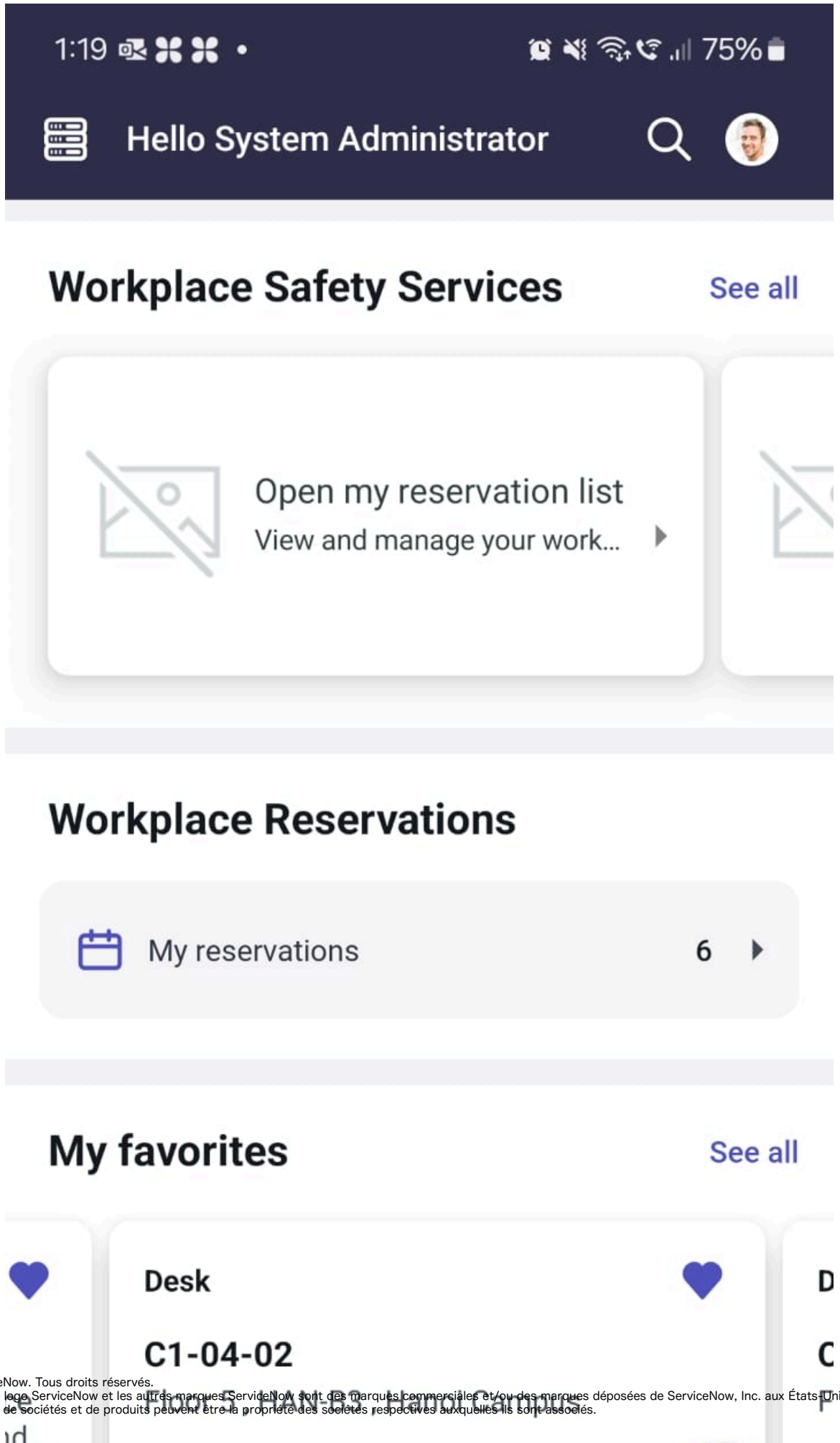
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Vous pouvez également sélectionner un espace dans **Mes favoris** et réserver un espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez un espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Image unavailable

C1-04-05

Space type

Workspace/Desk

Capacity

1

Floor

Floor 5

Building

HAN-B3

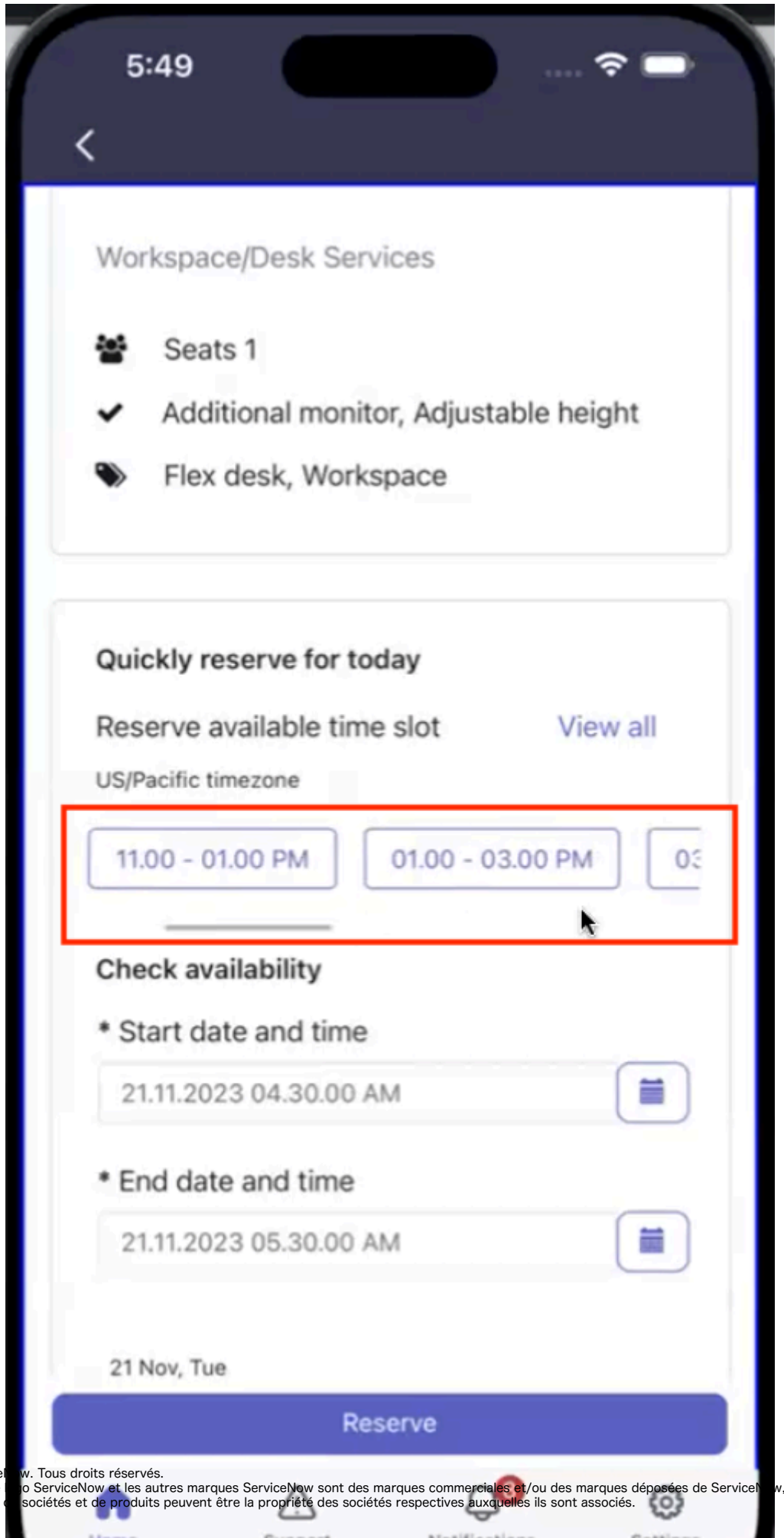
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Appuyez sur **Voir mes réservations** pour consulter vos réservations existantes pour un espace sélectionné. Sélectionnez un espace dans la liste des espaces pour afficher l’écran Informations sur la réservation. Pour plus d’informations sur l’écran Informations sur la réservation, reportez-vous à la section Effectuer une réservation à l'aide de Application Now Mobile.
5. Appuyez sur **Réserverpour** réserver un emplacement pour un espace sélectionné.
6. L’écran des détails de l’espace s’affiche avec l’option de réservation rapide pour une journée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Procédez comme suit :

a. Réserver un créneau horaire disponible : sélectionnez un créneau horaire pour votre réservation.

- La suggestion de créneaux horaires de réservation disponibles est affichéedans des blocs horizontaux avec une barre de défilement.
- Pour afficher les créneaux horaires dans une liste verticale, sélectionnez **Afficher tout**.

La durée du créneau horaire dépend des valeurs **Durée maximale**et **Durée minimale** configurées par votre administrateur dans la configuration du module réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

L'heure affichée dans le créneau horaire tient compte des propriétés Heure de début de la journée de travail (sn_wsd_rsv.day_start) et Heure de fin de la journée de travail (sn_wsd_rsv.day_end) définies par votre administrateur. Si les heures de bureau sont de 9h à 17h, tous les créneaux de réservation disponibles entre 9h et 17h sont divisés en intervalles de 2 heures (en fonction des valeurs que vous avez fournies pour la durée max et min). Toutefois, s'il existe des réservations, celles-ci ne sont pas affichées. Seuls les créneaux horaires disponibles pour une réservation sont affichés. Si le créneau disponible pour une réservation est de 9h à 12h et que la durée maximale d'une réunion est de deux heures, alors le 11h-11 est le premier créneau horaire et le 11h-12h est le créneau horaire suivant.

Par exemple, si la durée maximale est de deux heures et la durée minimale de 30 minutes. Les horaires de bureau sont de 9 h à 17 h, et un espace (bâtiment A, étage 3, salle de réunion 1) a deux réservations existantes. La première réservation est de 9 h à 13 h 45 et une autre réservation est de 14 h à 15 h. Ensuite, 15 h à 17 h peut être le prochain créneau horaire.

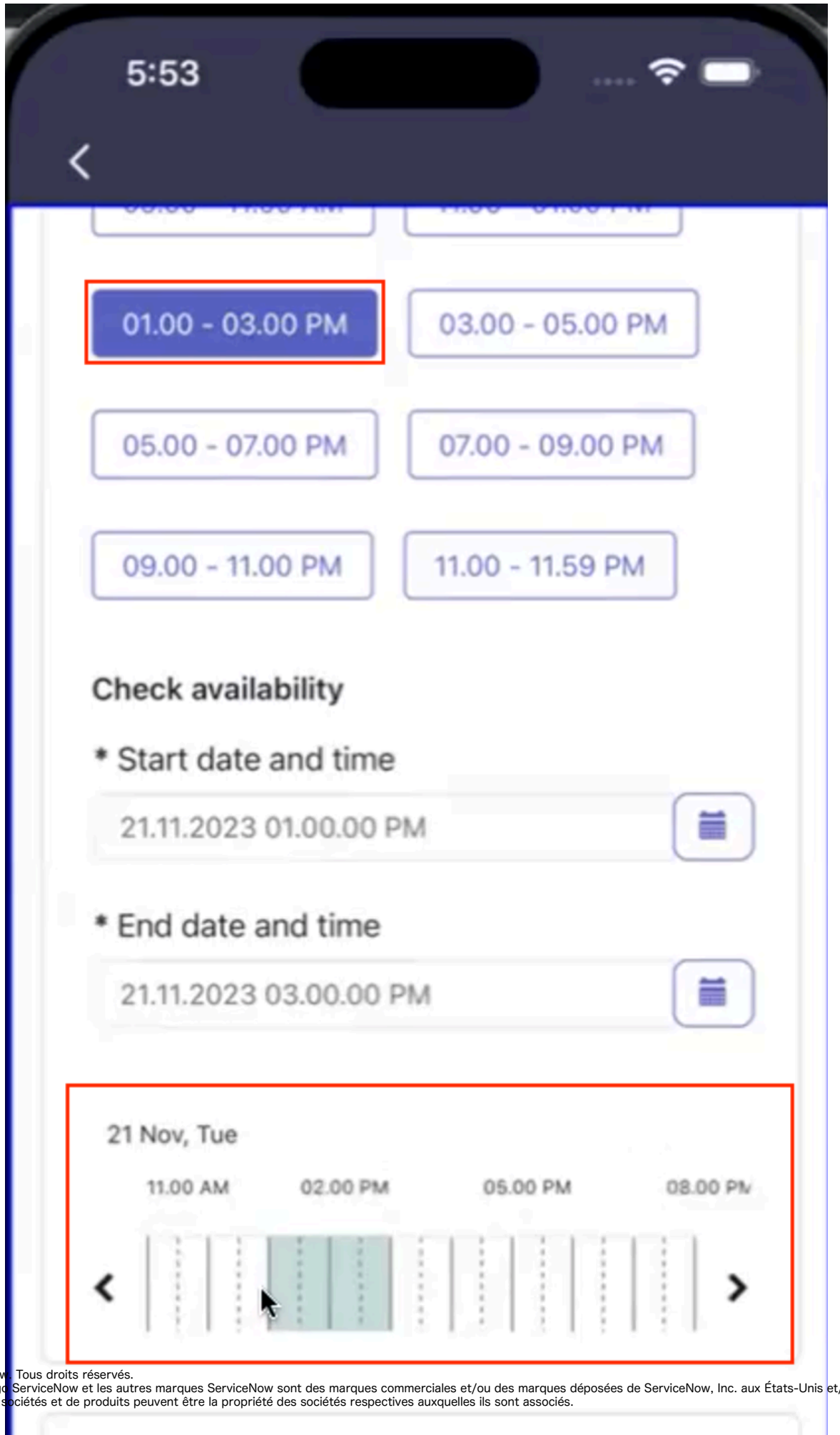
Remarque :
La réservation par code QR n'est pas prise en charge pour **la réservation Toute la journée** . La réservation récurrente et sur plusieurs jours n'est pas non plus prise en charge pour les réservations par code QR.

b. Vérifier la disponibilité : sélectionnez manuellement une date et une heure de début et une date et une heure de fin pour votre réservation. Si vous essayez de sélectionner une date passée ou des dates futures, l'heure est réinitialisée à la date actuelle. Les durées peuvent être modifiées.

c. La vue Calendrier affiche le créneau horaire dans des barres verticales. Sélectionnez l'icône chevron (icône) pour avancer ou sélectionnez l'icône (icône) pour revenir en arrière et vérifier la disponibilité du créneau horaire de réservation pour une journée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le créneau horaire sélectionné (étape 9a) est surligné en vert dans la vue planifiée. Les réservations existantes et les créneaux horaires indisponibles affichent les blocs ombrés. Les lignes verticales indiquent une durée de 1 heure tandis que les lignes pointillées indiquent une durée de 30 minutes.

d. Si le créneau horaire sélectionné n'est pas disponible ou si l'espace sélectionné n'est pas disponible, un message de validation s'affiche. Les utilisateurs peuvent utiliser l'option **Espaces à proximité** pour vérifier les espaces disponibles ou vérifier le prochain créneau horaire disponible. **La section Espaces à proximité** affiche la liste des espaces qui se trouvent à proximité de l'espace analysé et qui sont disponibles à la réservation.

e. Sélectionnez **Afficher les détails** pour afficher les détails de l'espace.

8. Appuyez sur **Réserver** pour effectuer votre réservation.
Enregistrez votre réservation à l'heure de début et vérifiez la réservation une fois terminée. Ouvrez votre réservation pour vous enregistrer directement à l'aide de l'option Mes réservations sur la page d'accueil.

9. Passez en revue les détails récapitulatifs de la réservation.

10. Appuyez sur **Enregistrer** pour enregistrer votre réservation.
Pour plus d'informations, consultez Enregistrer ou libérer une réservation.

11. Sélectionnez les options de la liste déroulante **Actions** pour :

- Modifier les détails de la réservation
- Annuler la réservation
- Partager la réservation

12. **Facultatif :** Pour soumettre une question générale ou une demande de réclamation, sélectionnez **Envoyer une demande**.

> **Remarque :**
> Cette option est uniquement disponible si le module d'extension Gestion des tickets de lieu de travail est installé.

a. Dans le champ **Comment pouvons-nous vous aider ?** saisissez les détails de votre question.

b. Appuyez sur **Envoyer**.
Un ticket est soumis pour la question.

c. Après avoir examiné les détails de la question, appuyez sur **Fermer**.

13. Pour afficher et modifier les détails de votre réservation, sélectionnez **Afficher ma réservation**.
Cette option s'affiche uniquement si vous avez une réservation pour cet espace.

a. Sélectionnez l'icône Autres options.
(

La disponibilité de l'icône dépend du type d'appareil que vous utilisez.

b. Pour modifier la réservation, appuyez sur **Modifier la réservation**.

Utiliser le répertoire d'emplacement pour Application Now Mobile

Utilisez la vue Carte et la vue Carte dans le répertoire Emplacement. Recherchez des employés, des emplacements et des quartiers. Filtrez les espaces en fonction de l'état de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la réservation, de l’état d’occupation et des types d’espace. Obtenez un itinéraire vers un emplacement de lieu de travail, des collaborateurs ou un utilisateur du profil du lieu de travail à l’aide des cartes d’étage. Réservez un espace ou posez une demande de service de lieu de travail ou un problème pour un emplacement.

Avant de commencer
Assurez-vous que les applications suivantes sont configurées :

- Cœur du lieu de travail
- Mappage d'intérieur
- Gestion des réservations du lieu de travail (Facultatif)

  Filtrez et affichez l’état de la réservation pour un emplacement sélectionné dans le répertoire d’emplacement.

- Connecteurs de lieu de travail (Facultatif)

  Filtrez et affichez l’état d’occupation d’un emplacement sélectionné dans le répertoire d’emplacement.

- Workplace Space Mapping

Remarque :
Vérifiez que les propriétés de carte du répertoire Emplacement ont été configurées par votre administrateur. Les propriétés de carte pour le répertoire Emplacement fournissent des options pour :

- Filtrez les espaces en fonction des états de réservation et d’occupation.
- Actualisez automatiquement les données de réservation et d’occupation dans le répertoire d’emplacement.
- Contrôlez les options de paramètres d’affichage de la carte pour afficher les utilisateurs permanents et privés du profil du lieu de travail.
- Afficher ou masquer les quartiers d’un emplacement.

Pour plus d'informations, voir Configurer les propriétés de carte pour le répertoire d’emplacement

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user (workplace_user)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

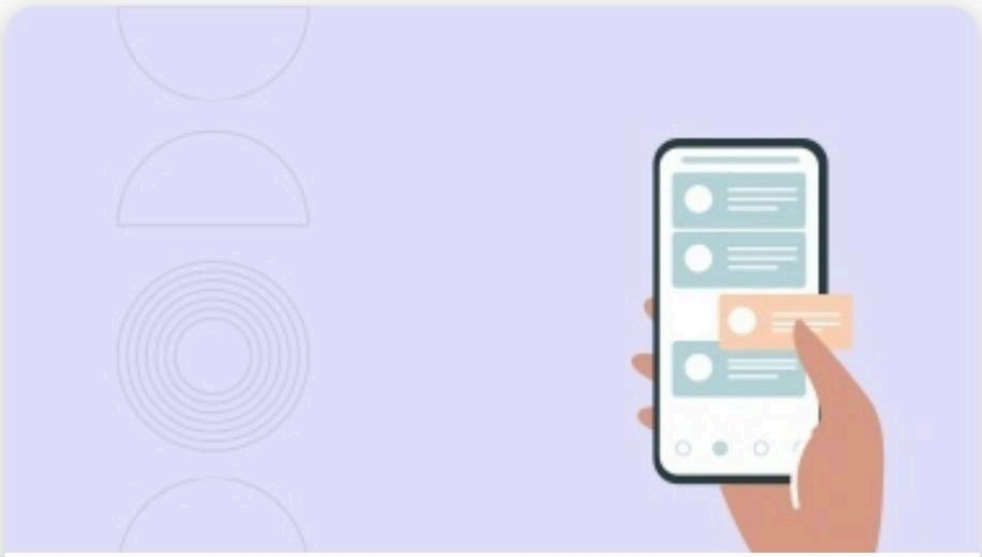
1. Connectez-vous à et Application Now Mobile sélectionnez l’option Ajouter (+) sur la page d’accueil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow





Welcome to Mobile!

Complete tasks, track requests, and discover powerful workplace support at your fingertips.

Traduction automatique

Quick links

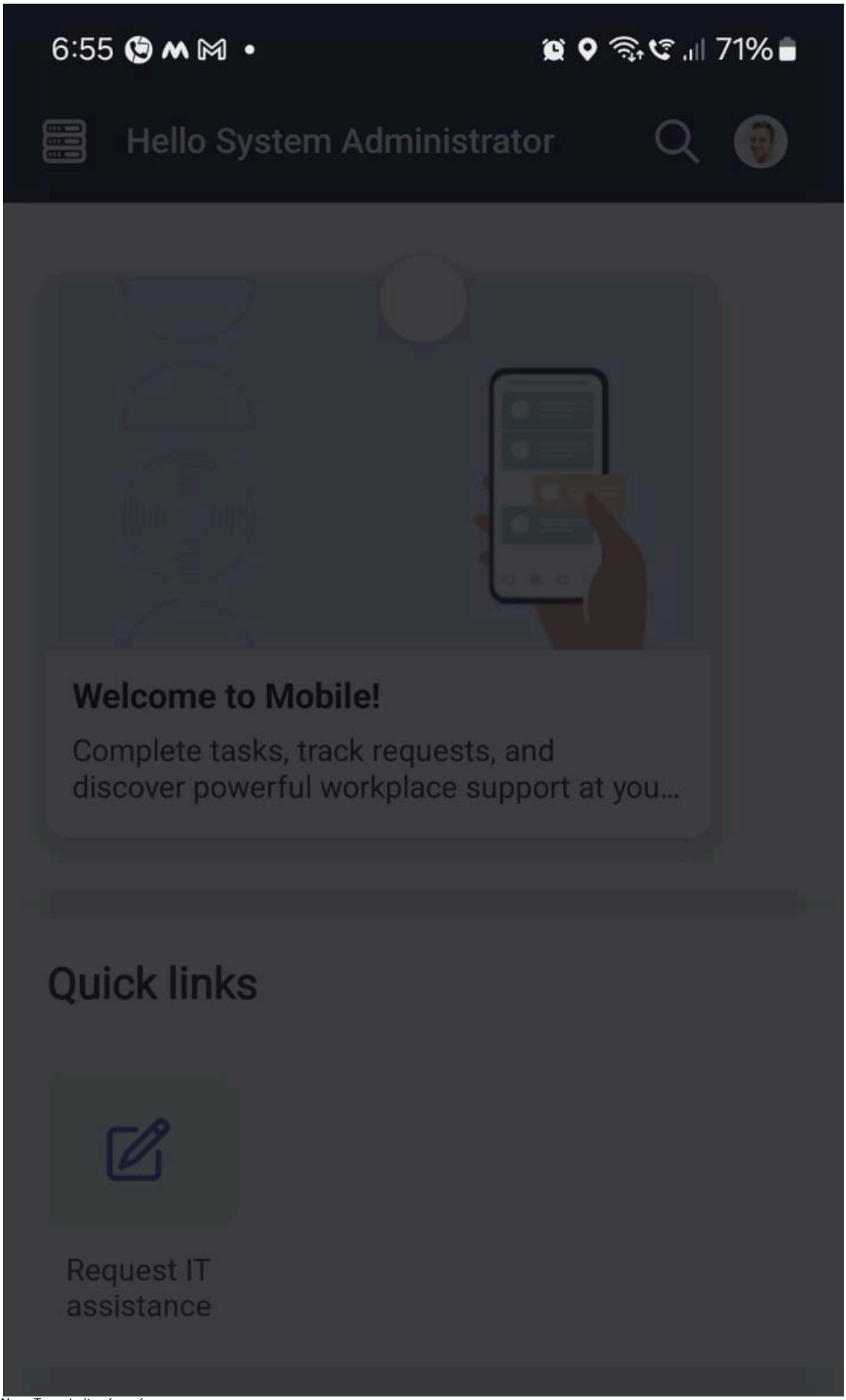
Request IT assistance

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Appuyez pour sélectionner **Afficher le répertoire d'emplacement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

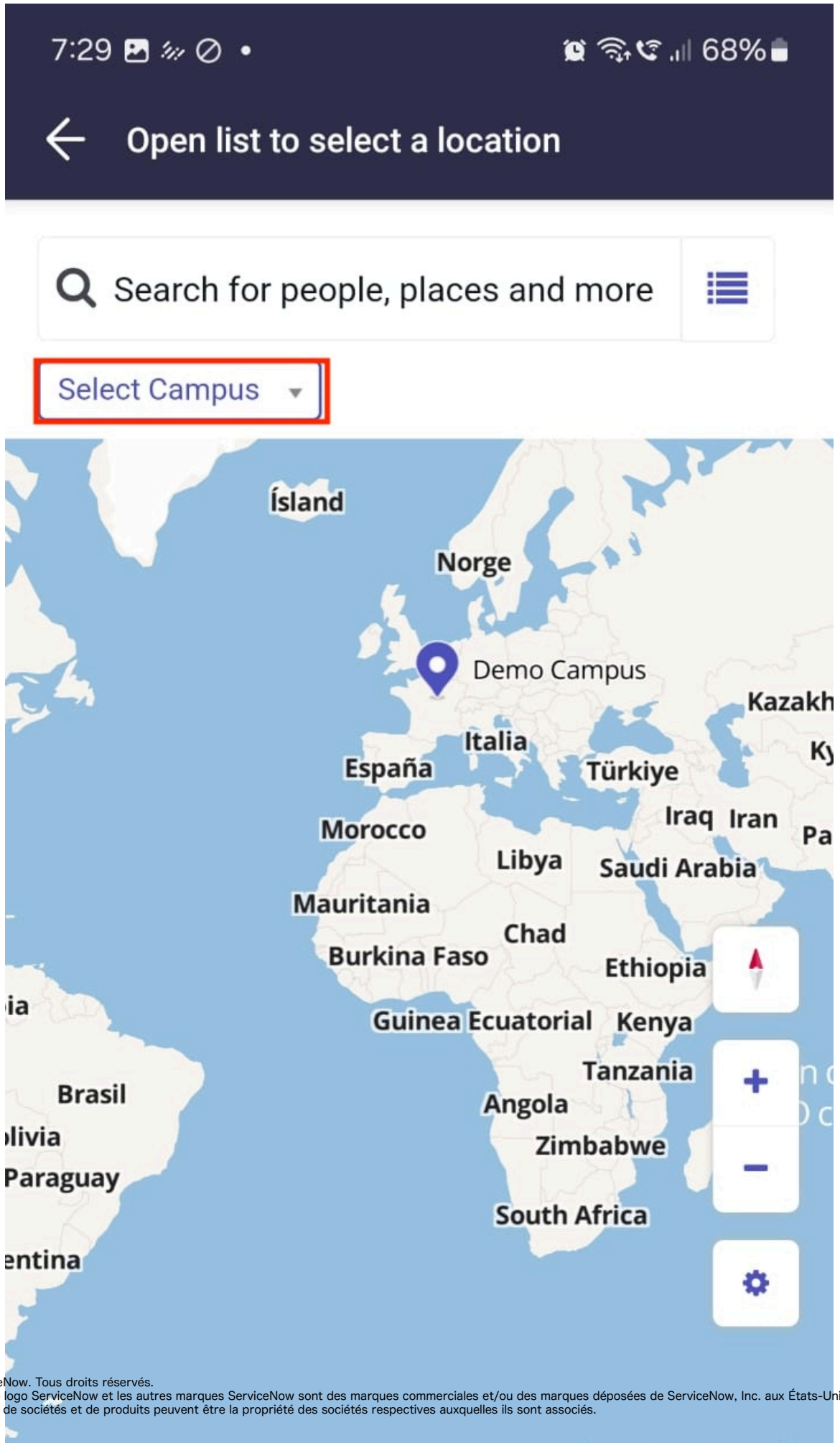
Par défaut, la vue Map (Carte) s’affiche. La page d’accueil du répertoire d’emplacement s’affiche sur la carte du monde.

Remarque :
Si un emplacement ne dispose pas de cartes intérieures, le répertoire Emplacement s’ouvre en mode Carte.

3. Appuyez pour sélectionner l’onglet **Sélectionner un campus** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

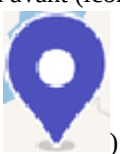


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également rechercher un campus ou effectuer un zoom avant pour sélectionner un campus ou un emplacement.

a. Dans la barre de recherche, recherchez un campus ou un emplacement.

b. Utilisez les contrôles Zoom avant (icône + sur la carte pour mettre en évidence l'icône du marqueur d'épingle d'emplacement () pour sélectionner un campus.

c. Les employés peuvent également pincer pour zoomer sur l'emplacement.

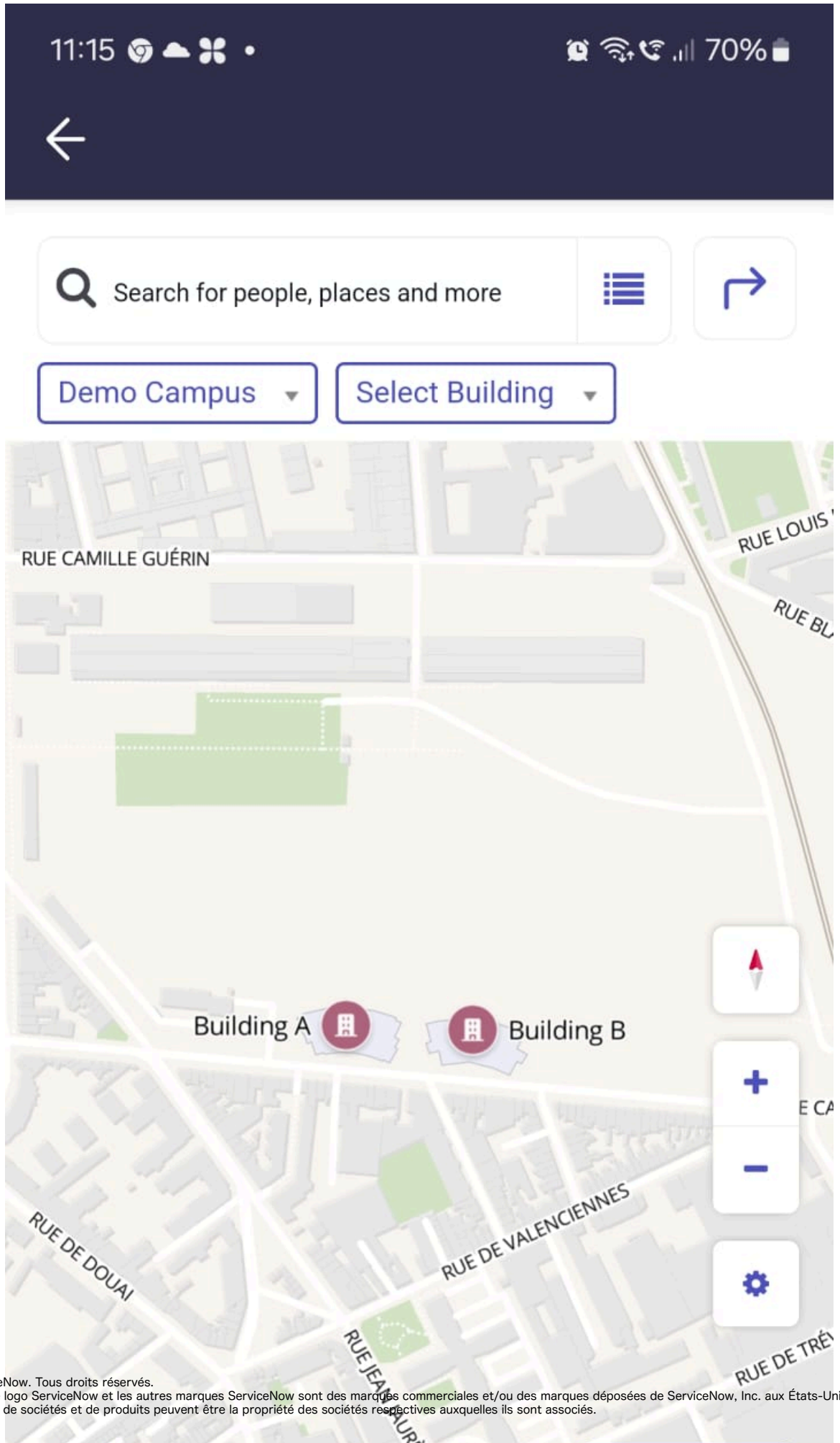
Vous pouvez également faire glisser l'écran de votre mobile et vous déplacer sur la carte pour sélectionner un emplacement.

4. Lorsque vous sélectionnez un campus, l'onglet **Sélectionner un bâtiment** est activé et les bâtiments d'un campus s'affichent.

Par exemple, Campus de démonstration avec le bâtiment A et le bâtiment B.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

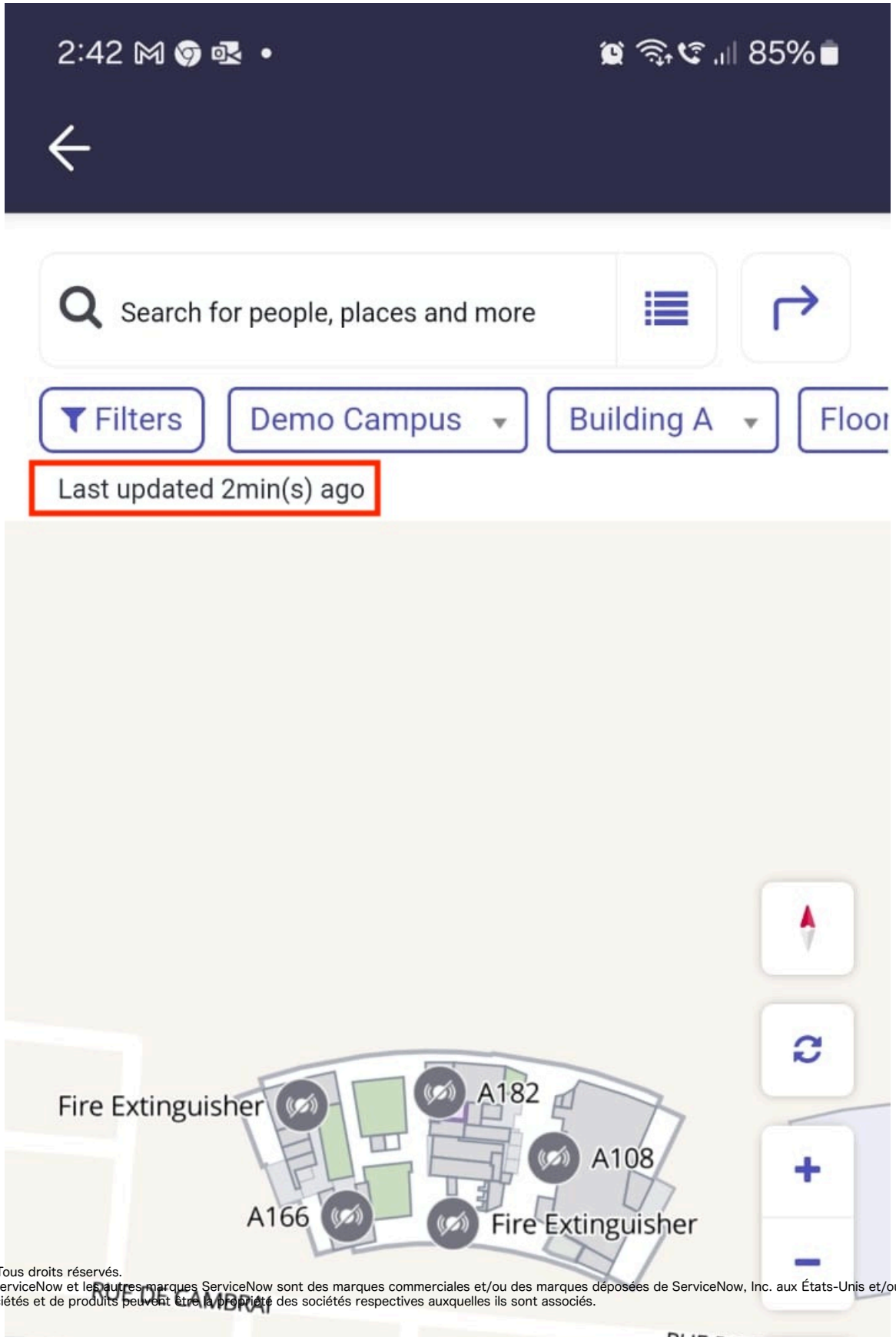
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Appuyez sur l’onglet **Sélectionner un bâtiment** et sélectionnez un bâtiment.
   Lorsque vous sélectionnez un bâtiment, les options de menu **Sélectionner un étage** et **Filtres** sont activées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'étiquette **Dernière mise à jour <time interval>** s'affiche sur la carte après avoir sélectionné un bâtiment. Par exemple, **Dernière mise à jour il y a 1 minute**. La carte est automatiquement actualisée si votre administrateur a activé la propriété de la carte (**intervalle de temps d'actualisation automatique (en minutes) pour afficher les informations de réservation et/ou d'occupation dans le répertoire d'emplacement**). Cette propriété récupère les dernières données de réservation et d'occupation sur la carte.



Traduction automatique

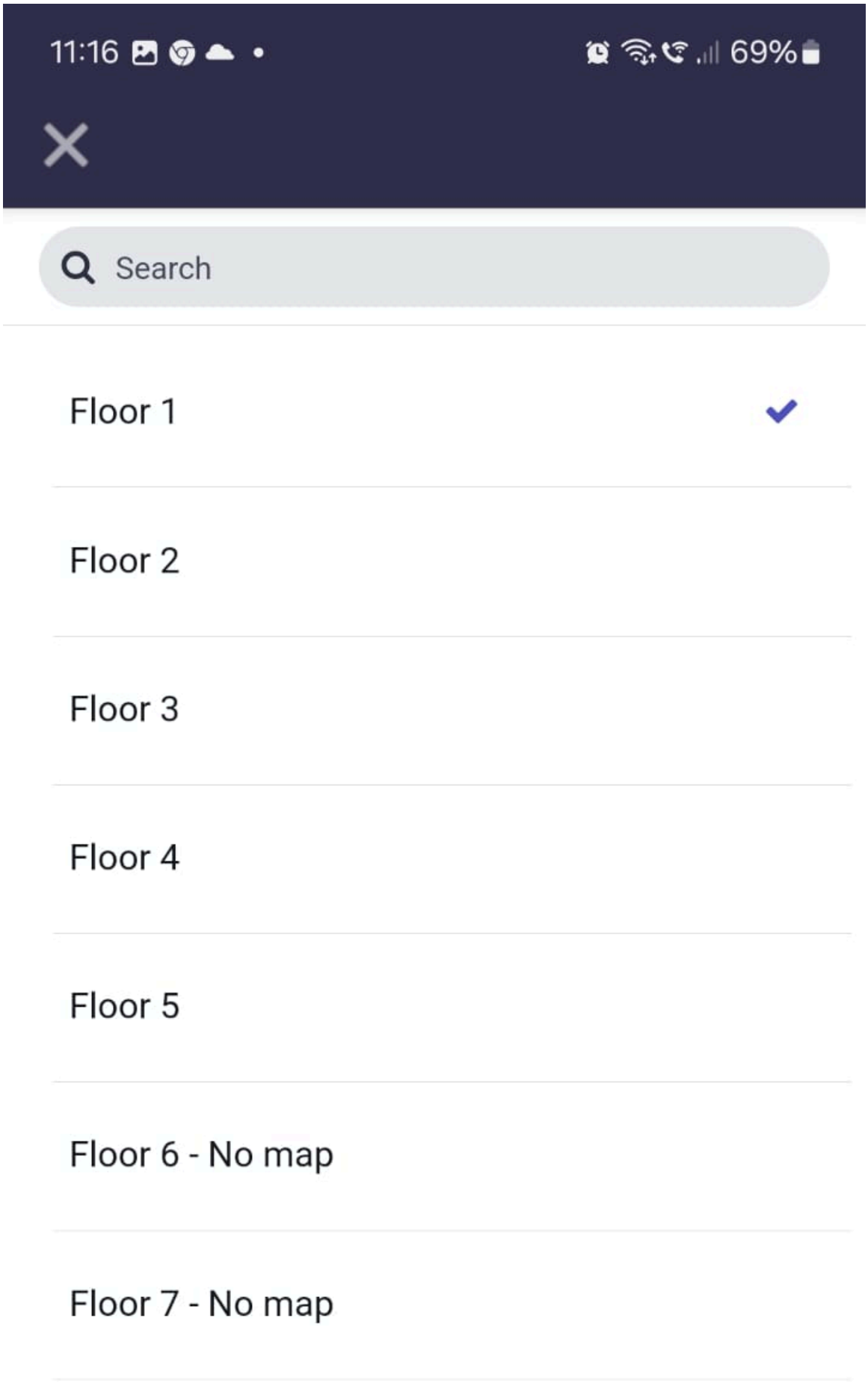
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Appuyez sur **Sélectionner un étage** pour sélectionner un étage.

   Vous pouvez également rechercher et sélectionner un étage dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



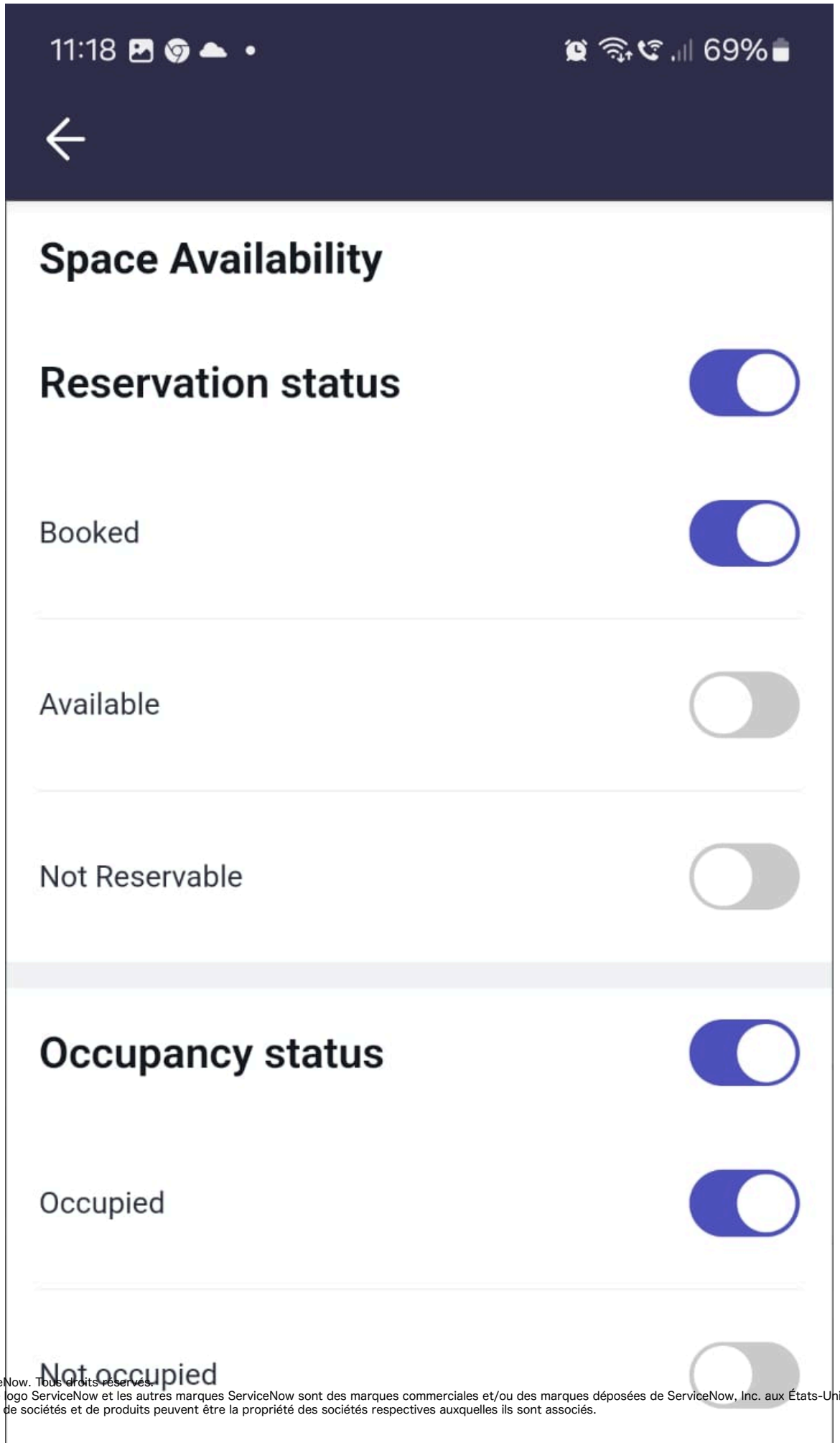
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. **Sélectionnez les filtres**.
   Filtrez les espaces ou les emplacements sur la carte par état de réservation, état d’occupation et type d’espace (chambres, salle de sport, ascenseur, etc.).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les espaces sont filtrés et ceux qui correspondent aux conditions de filtre sont affichés sur la carte. Les espaces qui ne remplissent pas les conditions de filtre ou pour lesquels aucun filtre n'est appliqué sont affichés en blanc (couleur du polygone de la carte).

- Lorsque les filtres de réservation et d'occupation sont appliqués, les espaces remplissant ces deux conditions sont affichés.
- Lorsque seuls les filtres de réservation ou d'occupation sont appliqués, seuls les états de réservation ou d'occupation s'affichent.

Remarque :
L'option permettant d'afficher **l'option Filtres** est configurée par votre administrateur à l'aide d'une propriété de carte [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir]. Les filtres peuvent être appliqués au niveau d'un étage ou d'un espace pour la vue Carte et la vue Carte.

a. Appuyez pour cocher la case Statut de la **réservation** afin d'afficher l'état et les icônes de la réservation sur la carte.
Pour plus d'informations sur Legends, consultez l'étape 12.

b. Sélectionnez et filtrez les espaces en fonction des états de réservation.

Par exemple, vous pouvez sélectionner l'un des états de réservation suivants pour afficher uniquement les conditions de filtre sélectionnées sur la carte :

- Réservé
- Disponible
- Non réservable
- Actuellement réservé

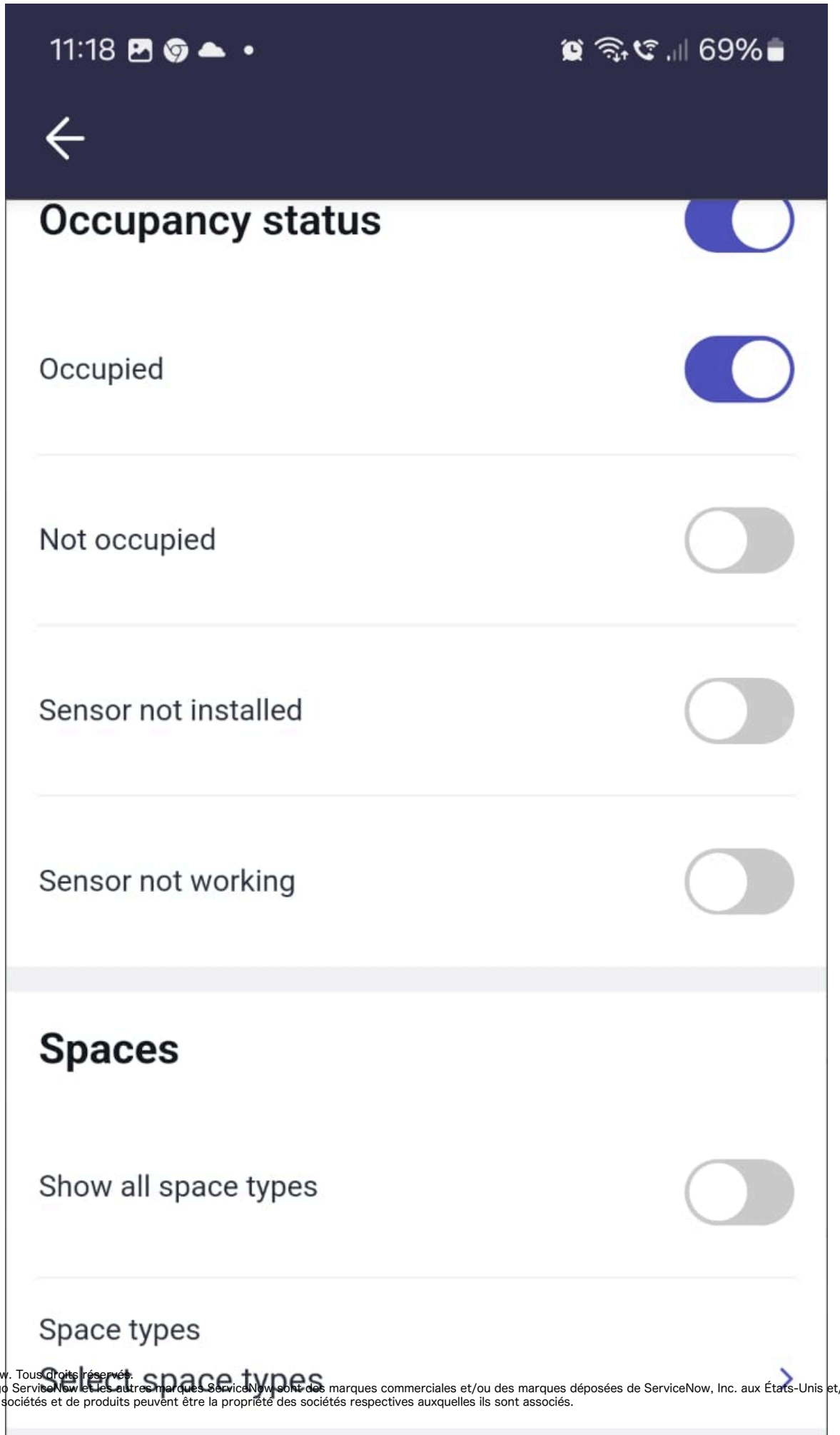
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Appuyez pour sélectionner la case à cocher **État d'occupation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’état d’occupation et les icônes connexes sont affichés sur la carte. Pour plus d’informations sur Legends, consultez l’étape 12.

b. Filtrer les espaces par état d’occupation.

Par exemple, sélectionnez l’un des états d’occupation suivants à afficher sur la carte :

- Occupé
- Non occupé
- Capteur non installé
- Le capteur ne fonctionne pas

- Appuyez pour sélectionner **Espaces** > **Afficher tous les types d'espace**.
- Filtrez les types d’espace sélectionnés sur la carte. Par exemple, les types d’espace suivants peuvent être sélectionnés :
  - Salles
  - Salle de sport
  - Café
  - Cabine téléphonique
  - Lieu de travail/bureau
  - Toilettes - hommes
  - Toilettes : femmes
  - Divers
  - Ascenseur

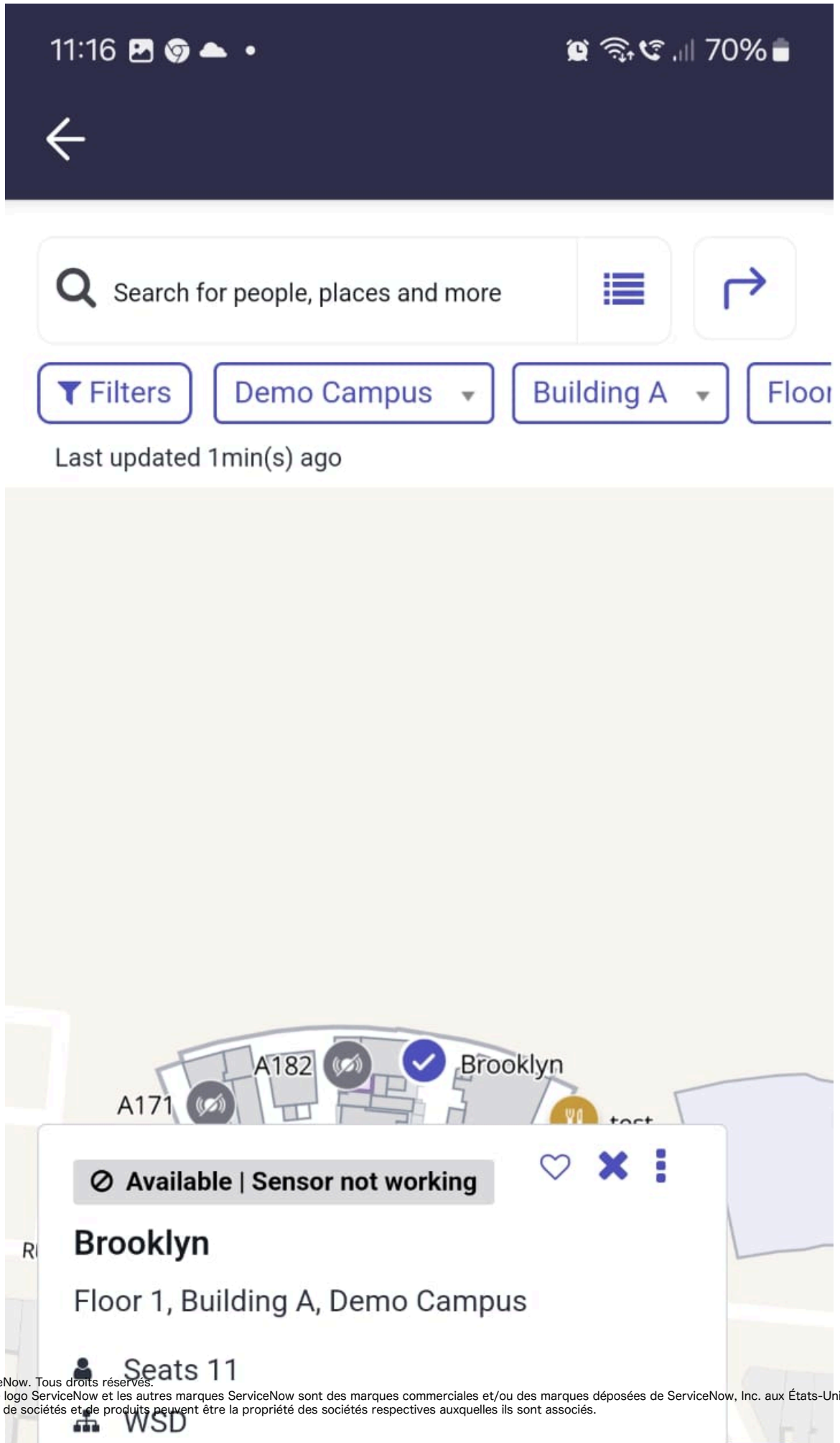
  Remarque :
  Les types d’emplacements Indoor Mapping sont affichés en tant que types d’espaces dans le répertoire Emplacement.

- Sélectionnez **Appliquer** pour appliquer vos modifications sur la carte.
- Appuyez et sélectionnez **Effacer** pour supprimer les filtres.

8. Appuyez pour sélectionner un espace sur la carte afin d’afficher le panneau de détails de la carte d’espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

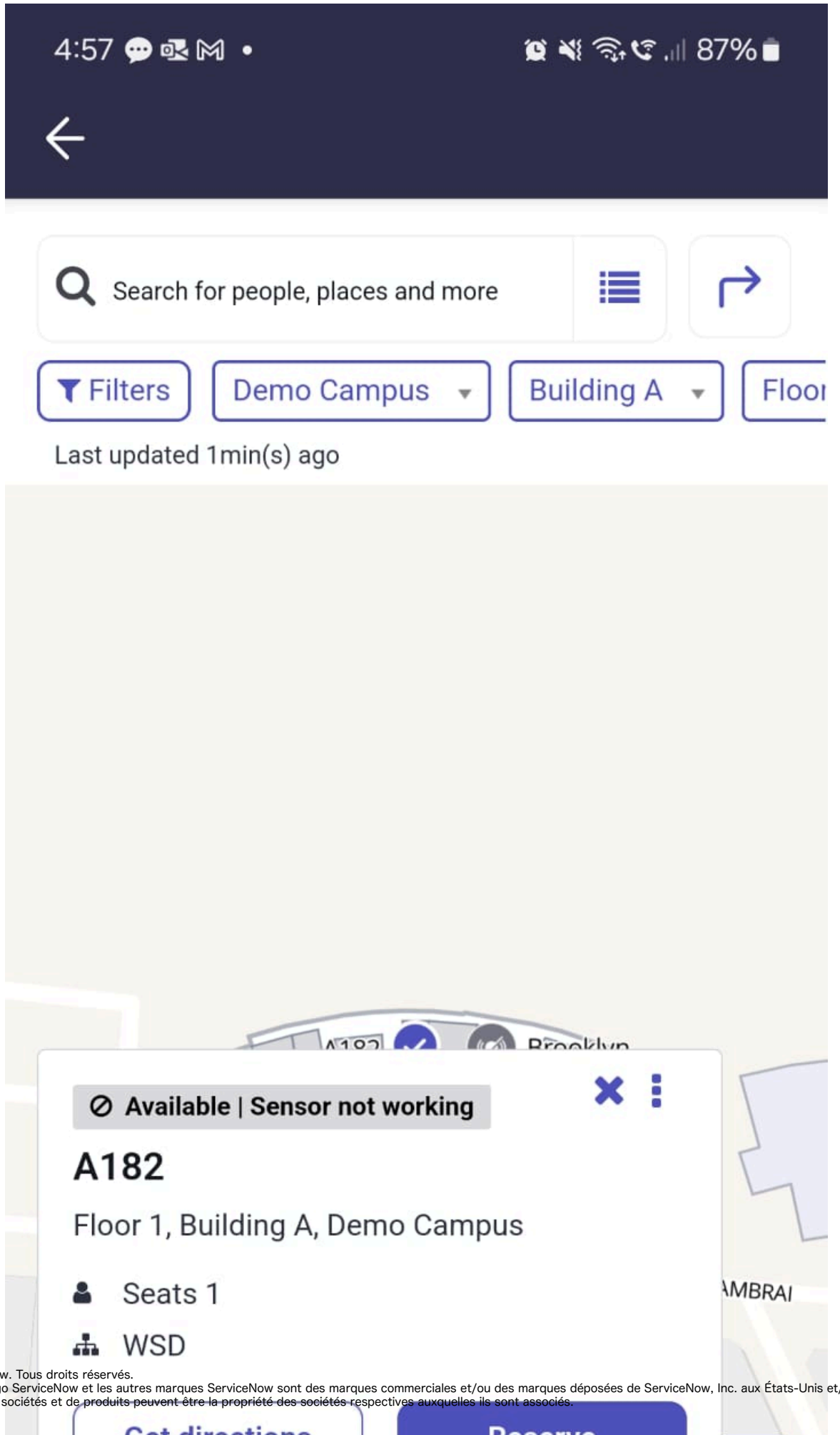
Les détails de la carte d'espace affichent des étiquettes ou des balises pour les états d'occupation et de réservation de l'espace. Par exemple, **Disponible**, **Actuellement réservé** ou **Capteur ne fonctionnant pas**.

a. Sélectionnez **Réserver** pour réserver un espace disponible.

Par exemple, les balises pour l'état de la réservation et de l'occupation sont affichées dans le panneau de détails de la carte d'espace (**Disponible | Le capteur ne fonctionne pas**).

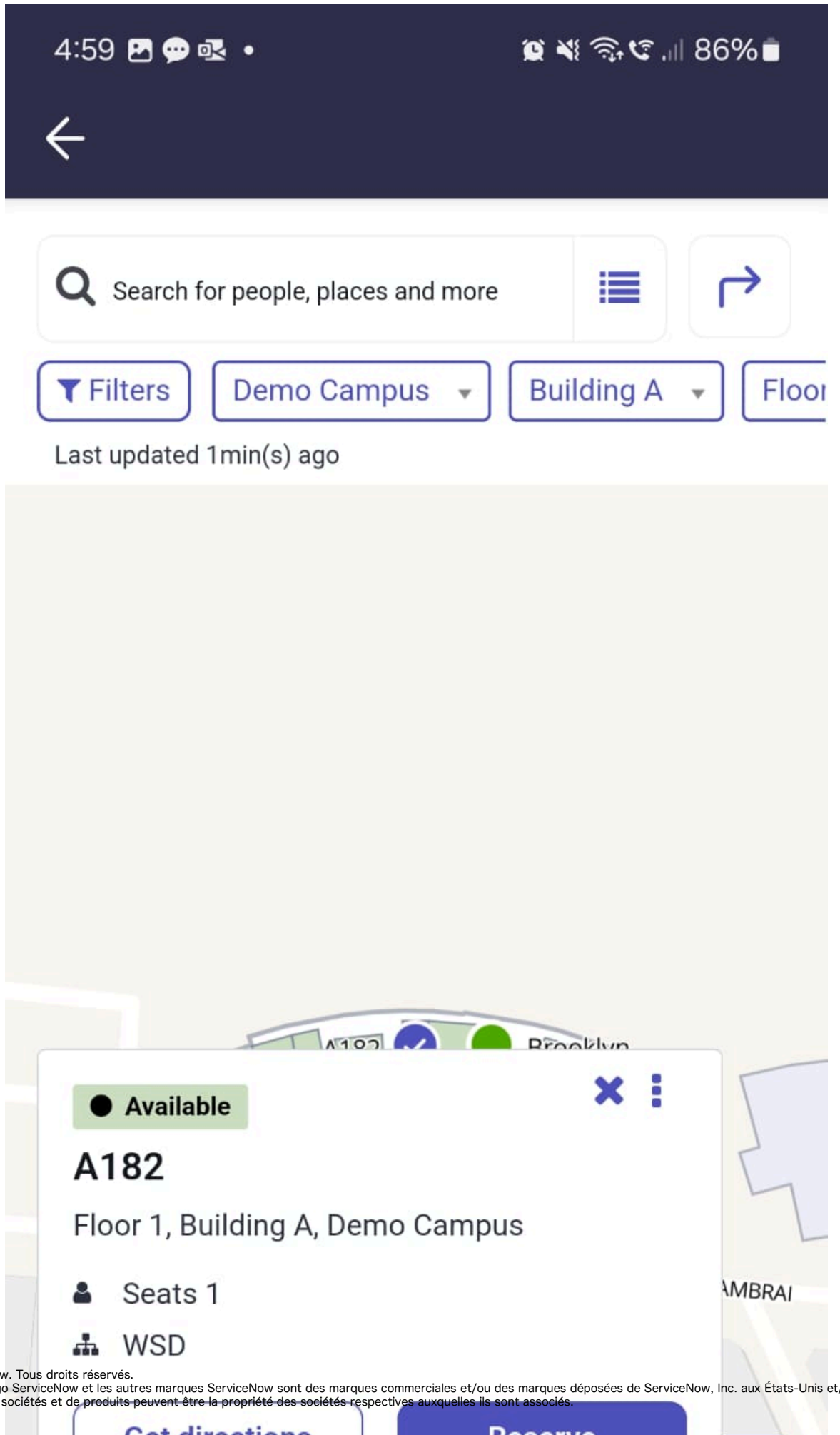
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Sélectionnez **Obtenir un itinéraire** pour l'orientation.
Cette option permet aux employés d'accéder à une salle de réunion ou au bureau d'un collègue et de collaborer efficacement.

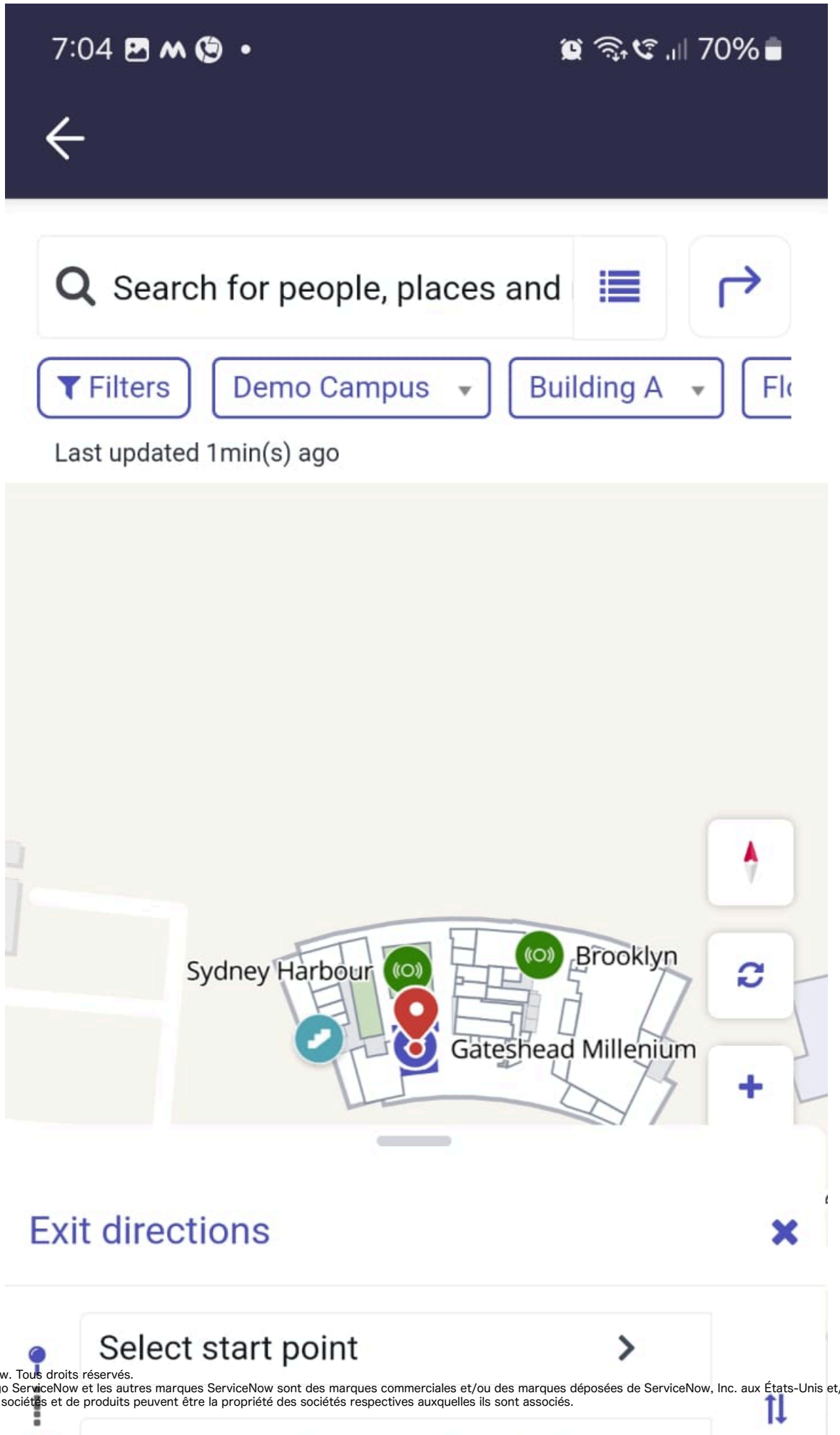
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez trouver des itinéraires à partir d’un espace sélectionné vers un autre espace du même bâtiment, un autre bâtiment ou un autre étage dans un autre bâtiment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Appuyez et saisissez l’itinéraire de départ pour l’orientation dans le **point de départ sélectionné**.

Vous pouvez entrer un nom de profil de lieu de travail, un emplacement, un bureau ou une salle de réunion.

Remarque :
Lorsque vous sélectionnez un emplacement, un profil de lieu de travail ou un bureau qui n’est pas configuré par votre administrateur pour que vous puissiez l’utiliser, un message s’affiche Désolé, cet emplacement n’est pas configuré pour être affiché sur la carte.

b. Appuyez et saisissez la destination de l’itinéraire d’orientation dans **Sélectionner un point de terminaison**.

L’emplacement est sélectionné par défaut. Vous pouvez le modifier selon vos besoins pour un autre bâtiment, un autre espace ou un profil de lieu de travail.

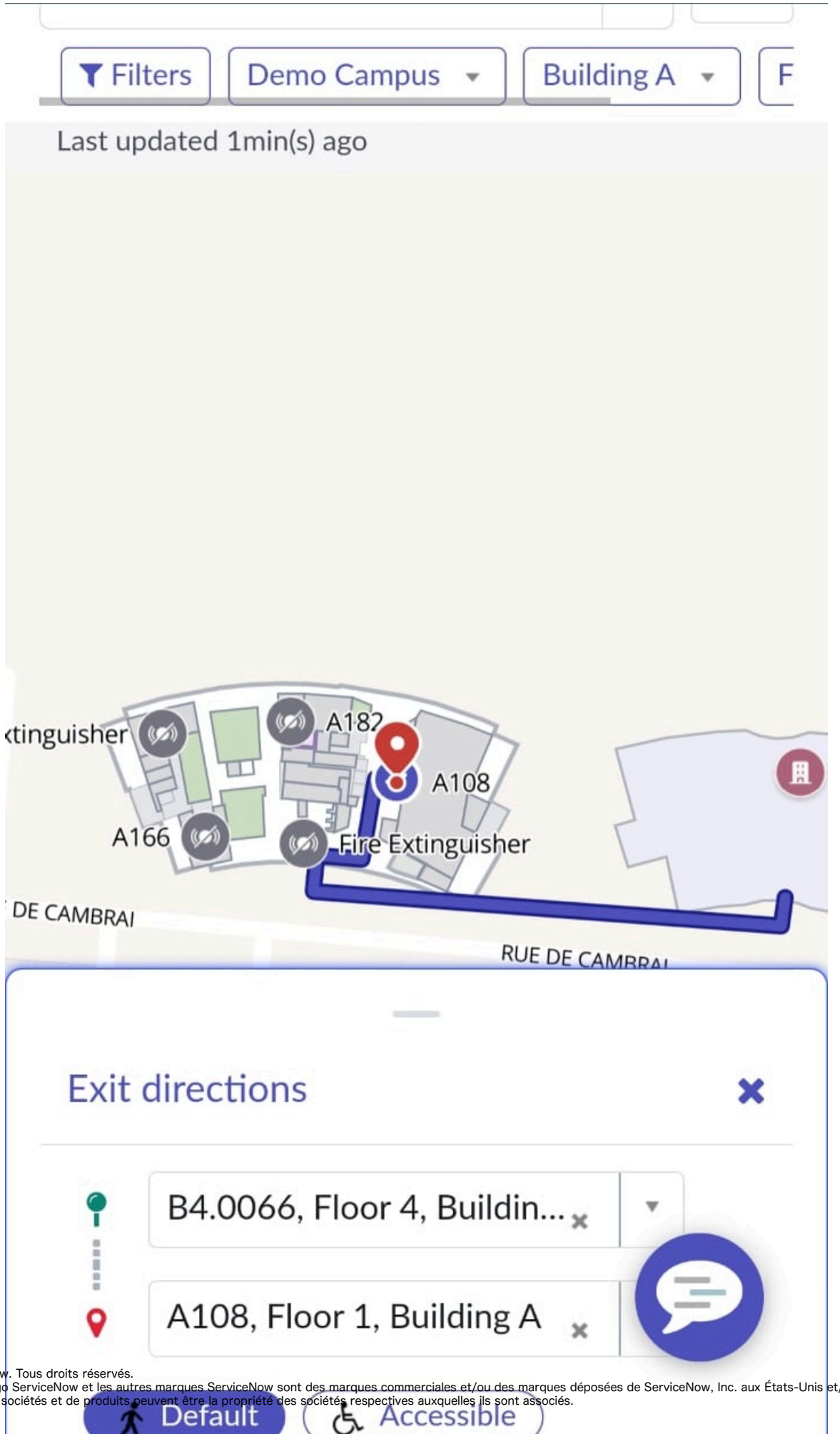
c. Sélectionnez **Par défaut**ou **Accessible**.

Les voies ou sentiers accessibles se trouvent à proximité ou à proximité d’un ascenseur.

Les itinéraires sont affichés sur la carte. Vous pouvez définir des itinéraires d'un bâtiment ou d'un étage à un autre bâtiment ou étage. Par exemple, obtenez l'itinéraire d'un bâtiment A vers un bâtiment B.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Exit directions

DE8-A2.0019 - Abel Tuter

C60-A5.0547 - Abraham Linc...

Default

Accessible

< 2 Min 52 meters

Amenities | Space Availability | Neighborhood

- Desk
- Elevator
- Fire extinguisher
- Meeting room

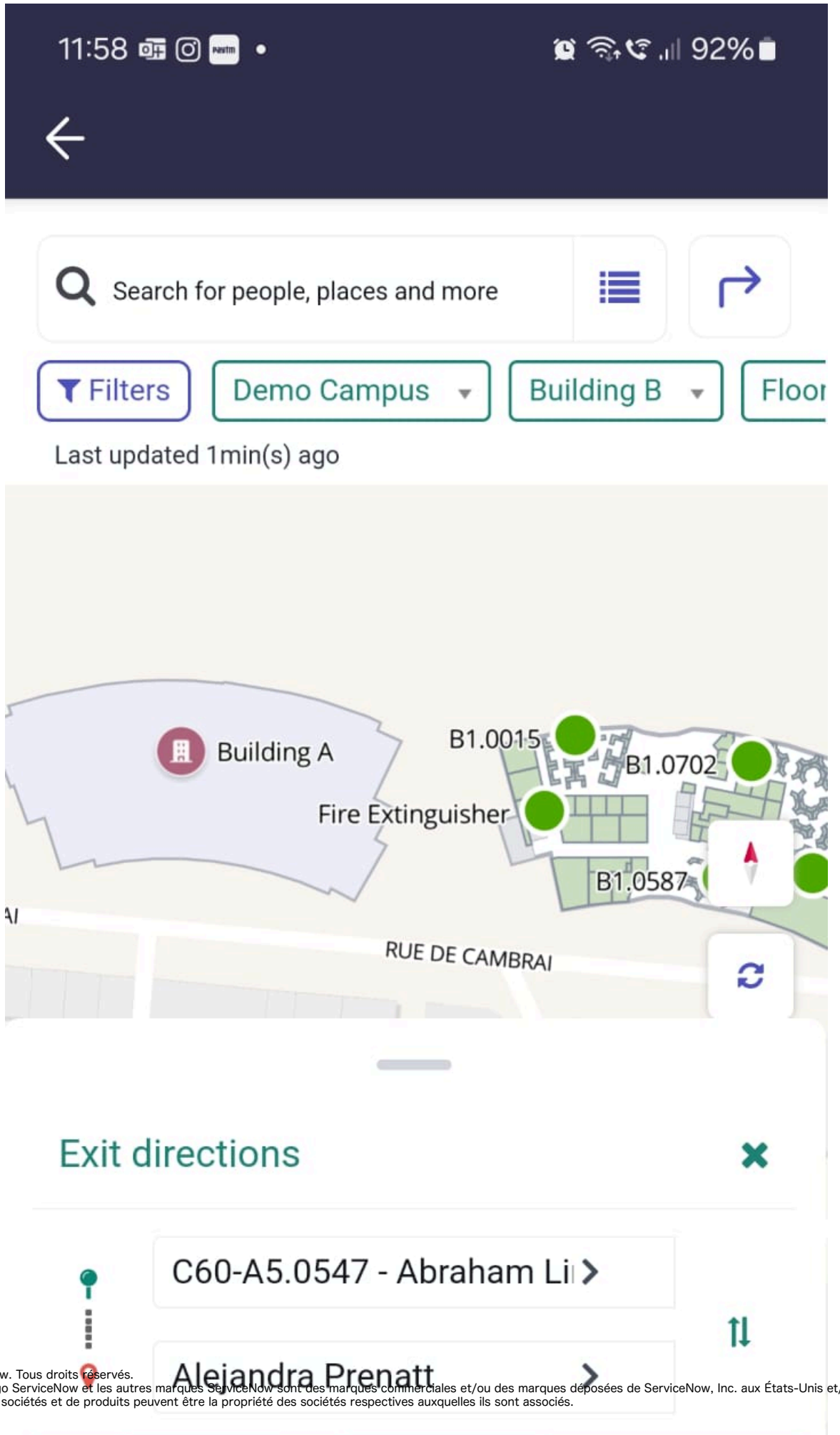
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous essayez de fournir un itinéraire ou un emplacement qui n’est pas configuré par votre administrateur, un message d’erreur s’affiche Désolé ! Cet emplacement n’est pas configuré pour être affiché sur la carte.

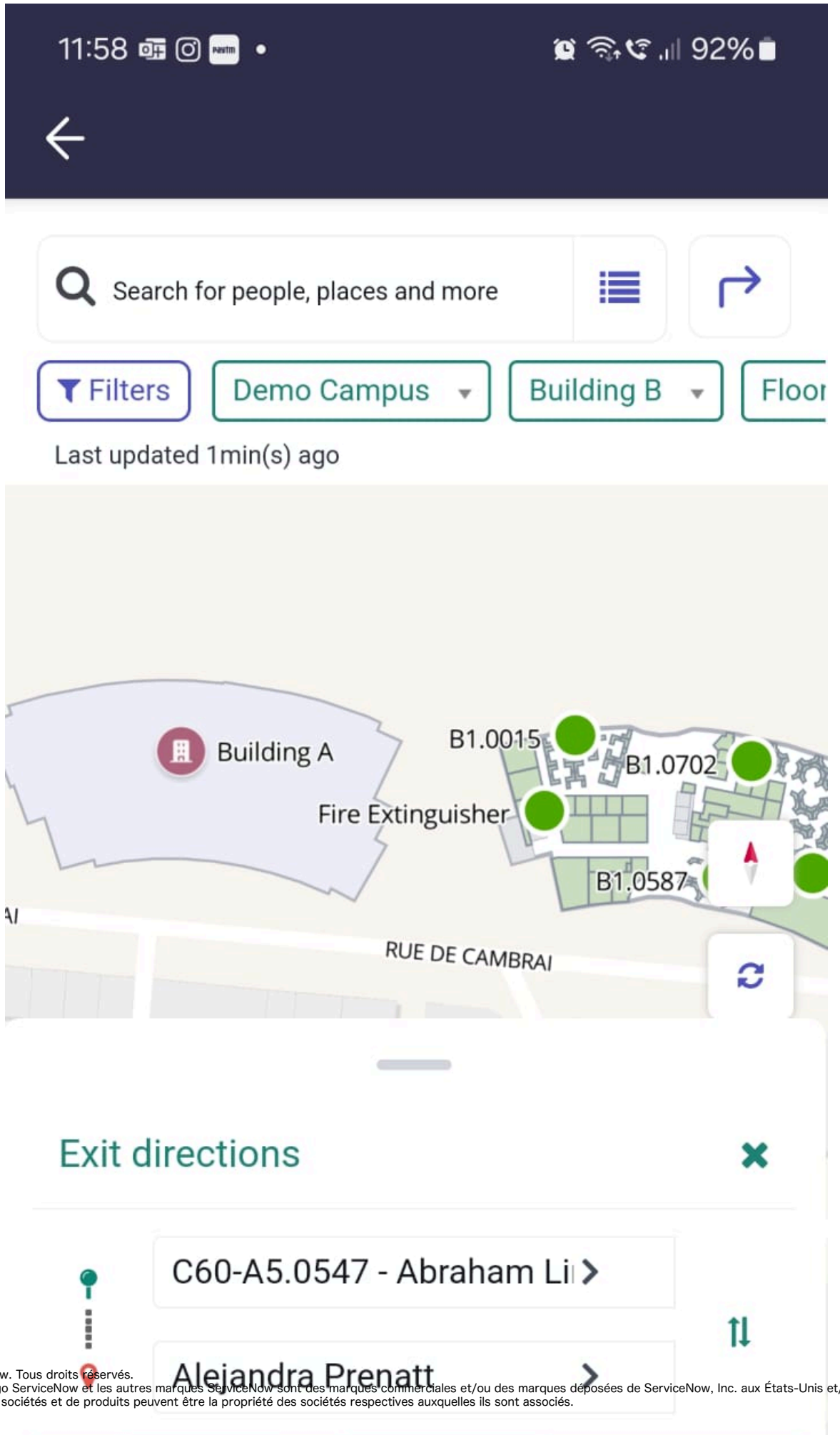
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Dans le panneau Carte de détails de l'espace, appuyez et sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône) et sélectionnez l'une des options suivantes selon vos besoins :

   - Copier l'URL : option permettant de copier le lien du navigateur de l'espace. Le lien Copier l'URL, lorsqu'il est sélectionné, copie le lien URL dans le presse-papiers. Le lien d'emplacement de l'espace peut être partagé avec les membres de votre équipe et vos collègues.
   - Soulever un problème : option permettant de soumettre une demande de service de lieu de travail.



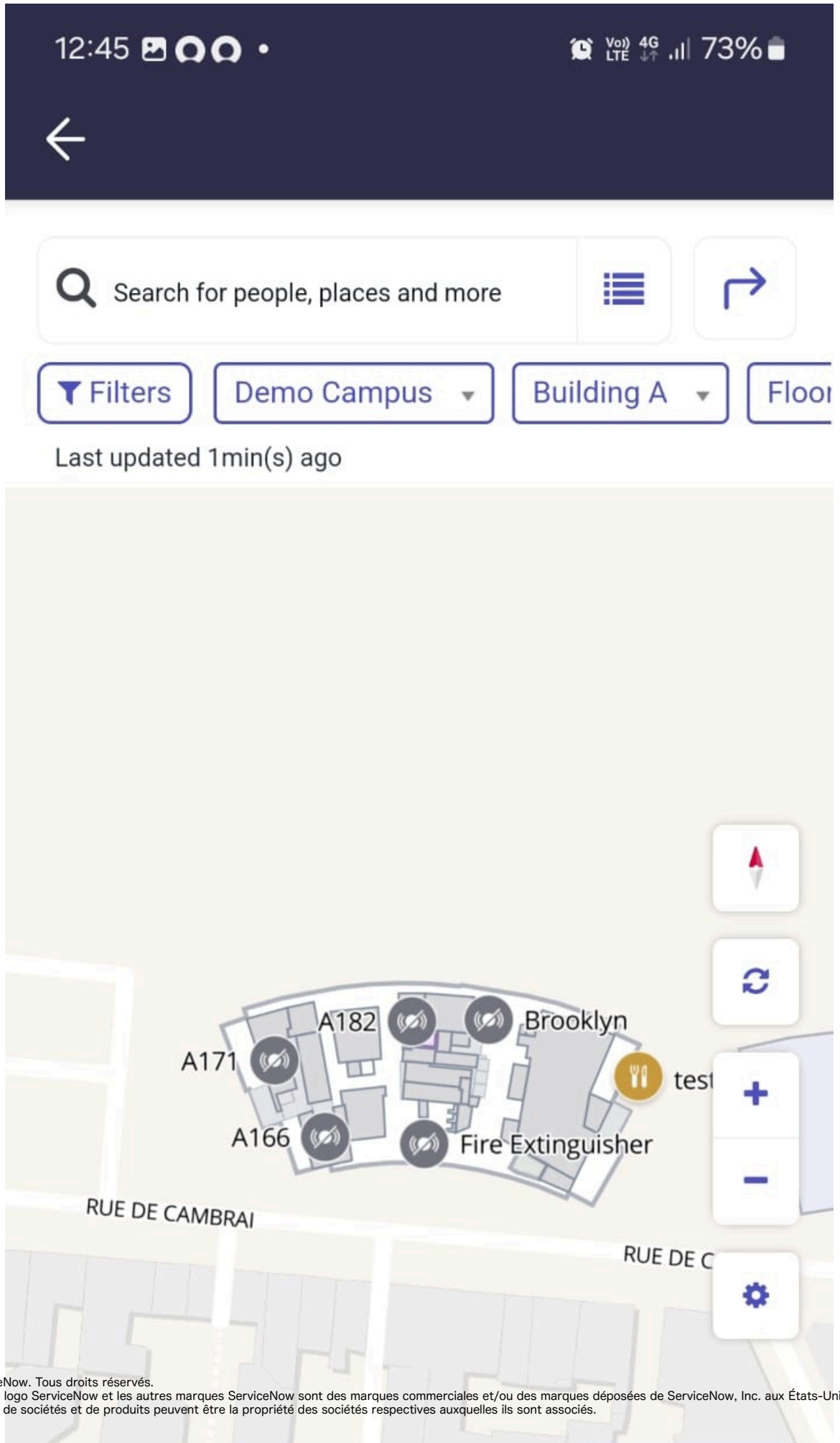
10. Sélectionnez l'icône Paramètres d'affichage de la carte ( ) pour activer ou désactiver les éléments suivants sur la carte :.

    - Ne pas afficher les noms des employés : option permettant de masquer les noms des profils du lieu de travail de l'employé sur la carte.
    - Afficher l'attribution permanente des sièges : option permettant d'afficher les utilisateurs du profil du lieu de travail avec une allocation permanente des sièges.
    - Couches : option permettant de sélectionner et d'afficher des couches sur la carte pour un emplacement sélectionné. Appuyez et sélectionnez **Afficher toutes les couches** pour afficher toutes les couches disponibles sur la carte.
    - Sélectionnez **Appliquer** pour appliquer les modifications apportées aux paramètres d'affichage des cartes.

11. Appuyez et sélectionnez le tiroir à faire glisser dans la barre de navigation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Balayez horizontalement ou latéralement pour afficher les légendes de la carte pour les équipements du lieu de travail, la disponibilité de l'espace et le quartier.

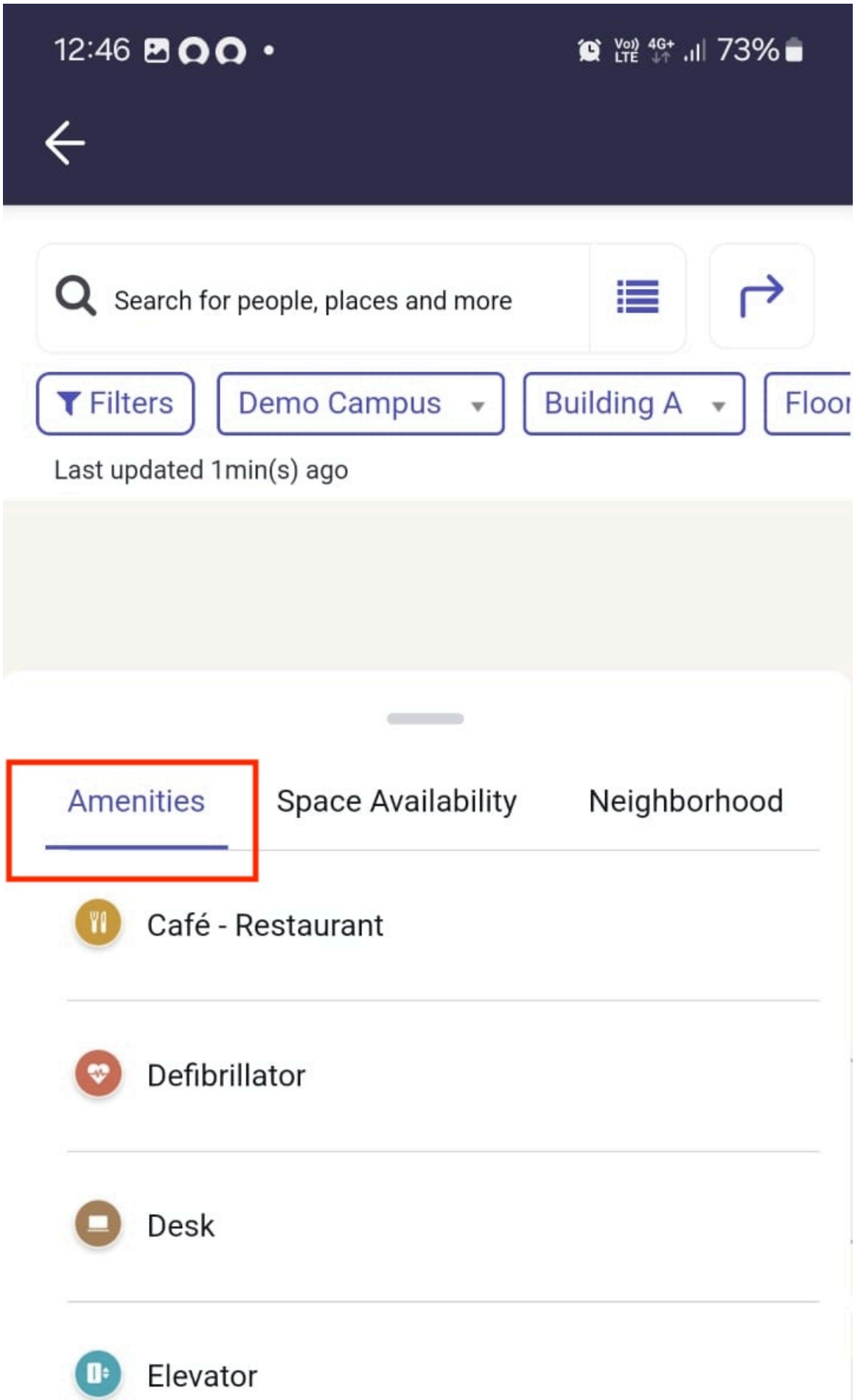
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Commodités : option permettant d’afficher les types d’espace disponibles pour un emplacement sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



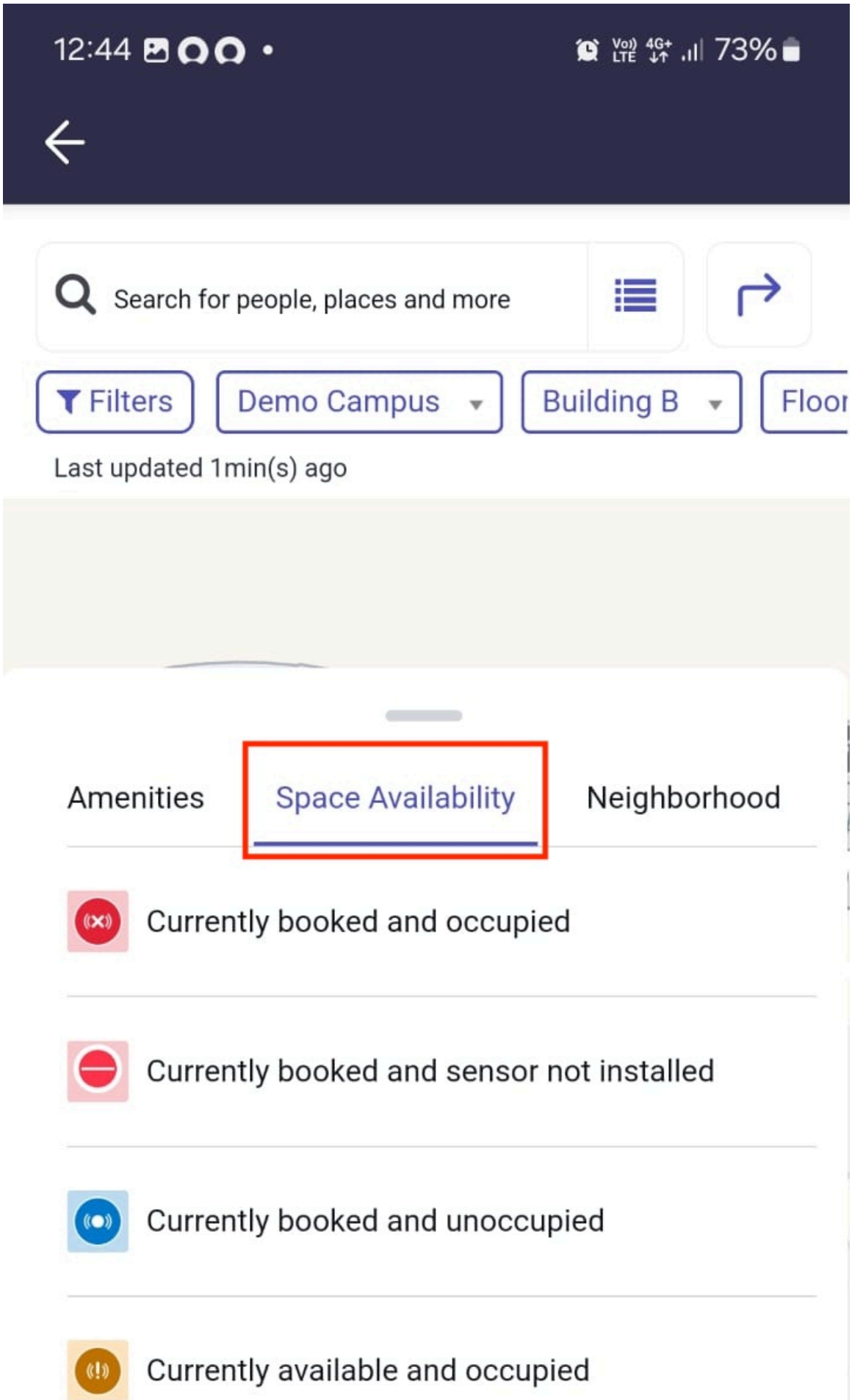
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Disponibilité de l’espace : option permettant d’afficher les légendes de la carte pour l’occupation de l’espace et l’état de la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

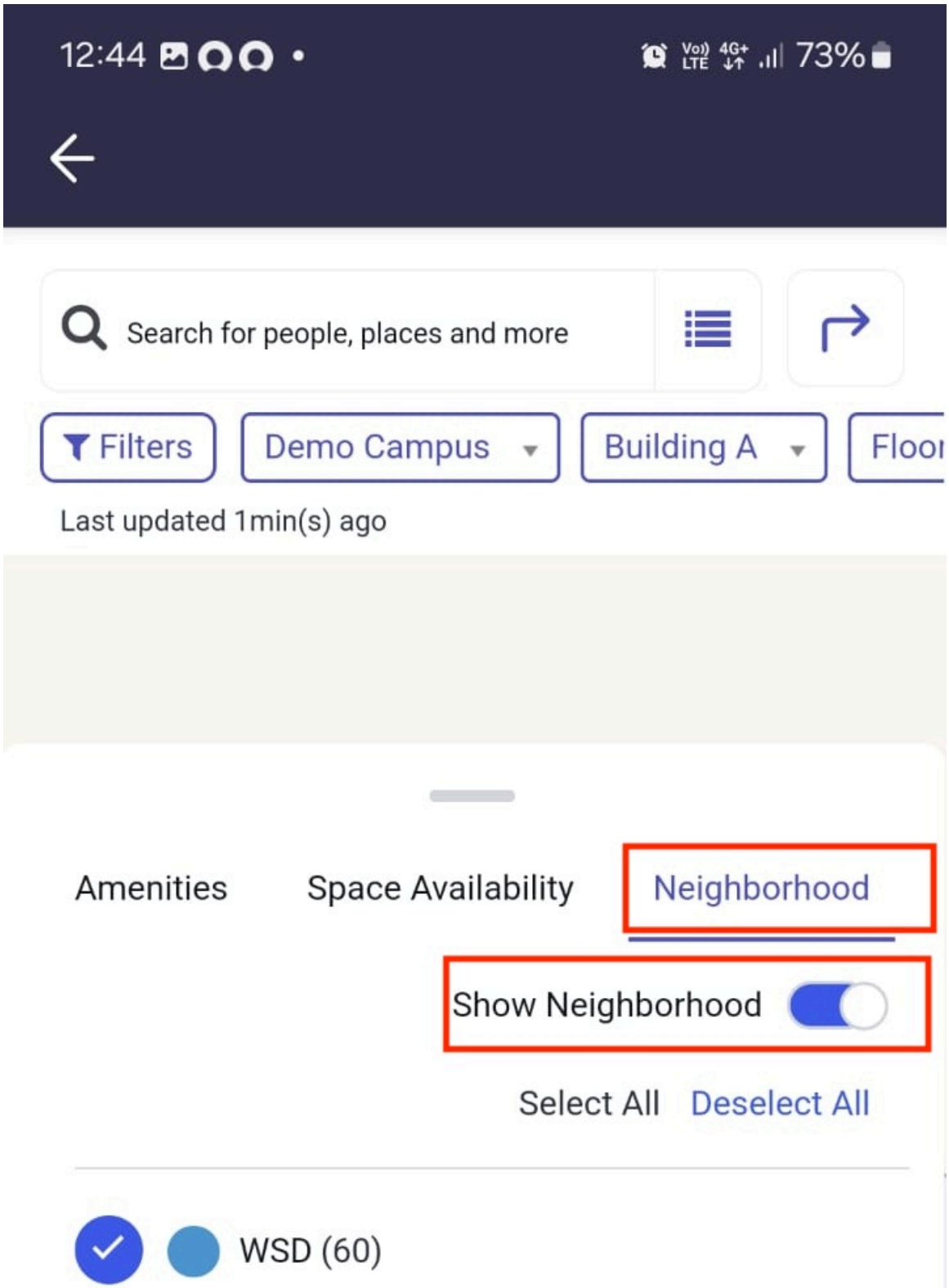
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Quartier : option permettant d’activer et d’afficher les quartiers désignés pour un emplacement sélectionné.

  Remarque :
  L’option d’affichage ou de masquage d’un quartier pour un emplacement dépend de la configuration d’une propriété de carte [sn_wsd_space_map.display_neighborhood_on_the_map] définie par votre administrateur. Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés de carte pour le répertoire d’emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

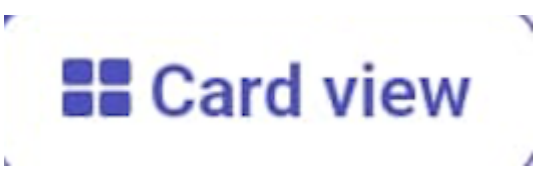
Sélectionnez le bouton d'activation et de désactivation du quartier pour afficher ou masquer les quartiers sur la carte.

- Les quartiers sont codés par couleur en fonction d'un département, d'un centre de coûts ou d'une entité du lieu de travail affecté.
- Les espaces avec un quartier affecté sont remplis avec la couleur du quartier sur la carte.
- Les options **Sélectionner** tout et Désélectionner tout peuvent être utilisées pour sélectionner ou **désélectionner des** quartiers.
- Les espaces appartenant à plusieurs quartiers sont représentés par une couleur unique et le quartier est affiché dans la légende de la carte par « & ».

12. Appuyez pour sélectionner les commandes ou les symboles de carte disponibles sur la carte.

- Réinitialiser le nord : Option permettant de sélectionner l'icône Réinitialiser le).
- Actualiser la vue : pour actualiser la carte manuellement, sélectionnez l'icône Vue actualisée .
- Paramètres d'affichage de la carte : Sélectionnez l'icône Paramètres d'affichage de la) pour ouvrir les options d'affichage :
- Contrôles de zoom : option permettant de zoomer et de dézoomer sur la carte. L'icône de contrôle de zoom avant ( ) et l'icône de contrôle de zoom arrière ( ) peuvent être utilisées pour modifier le niveau de zoom de la carte.

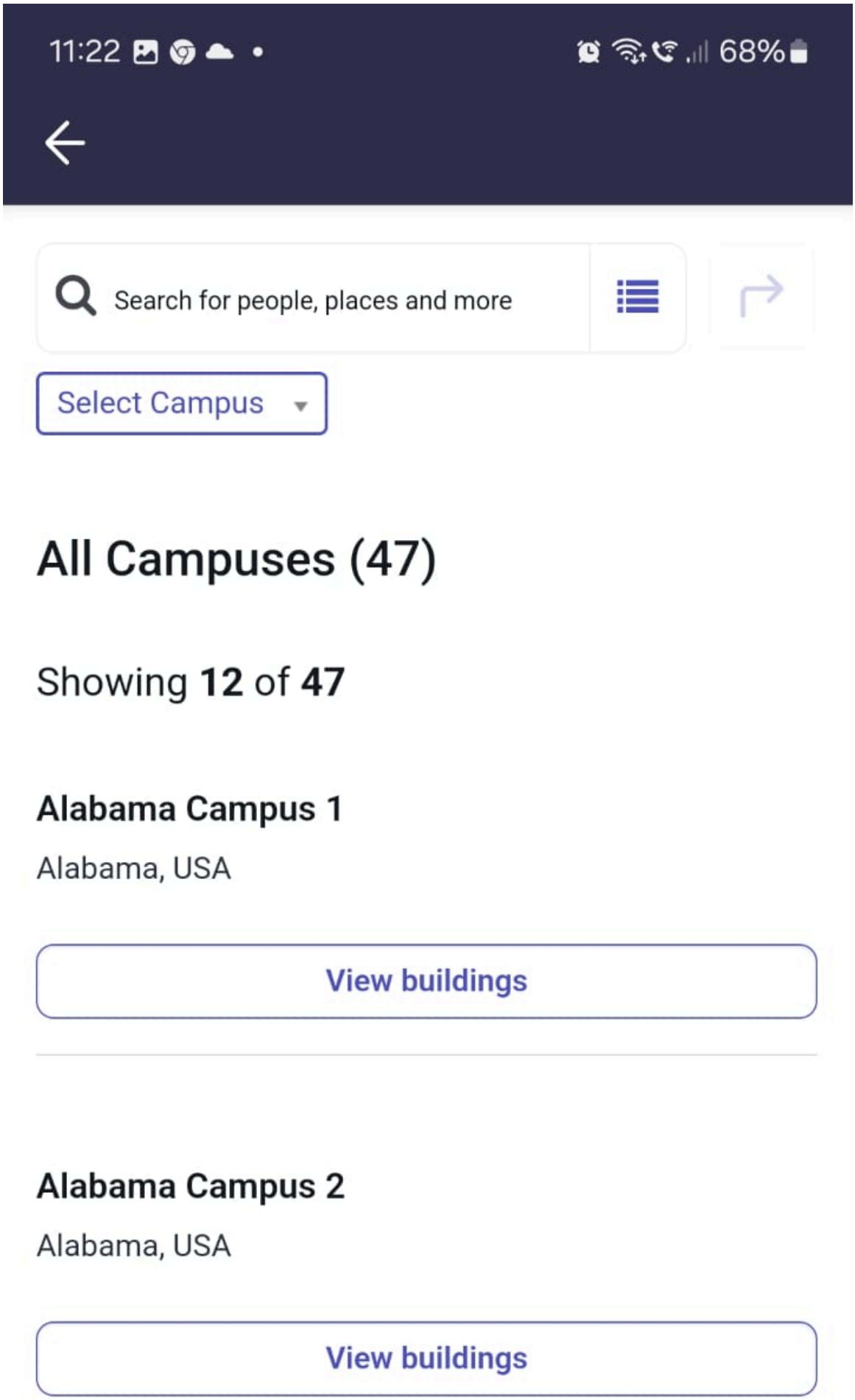
13. Pour passer à la vue Carte, sélectionnez l'onglet **Vue Carte** .



14. Sélectionnez un campus à partir de l'écran Tous les campus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

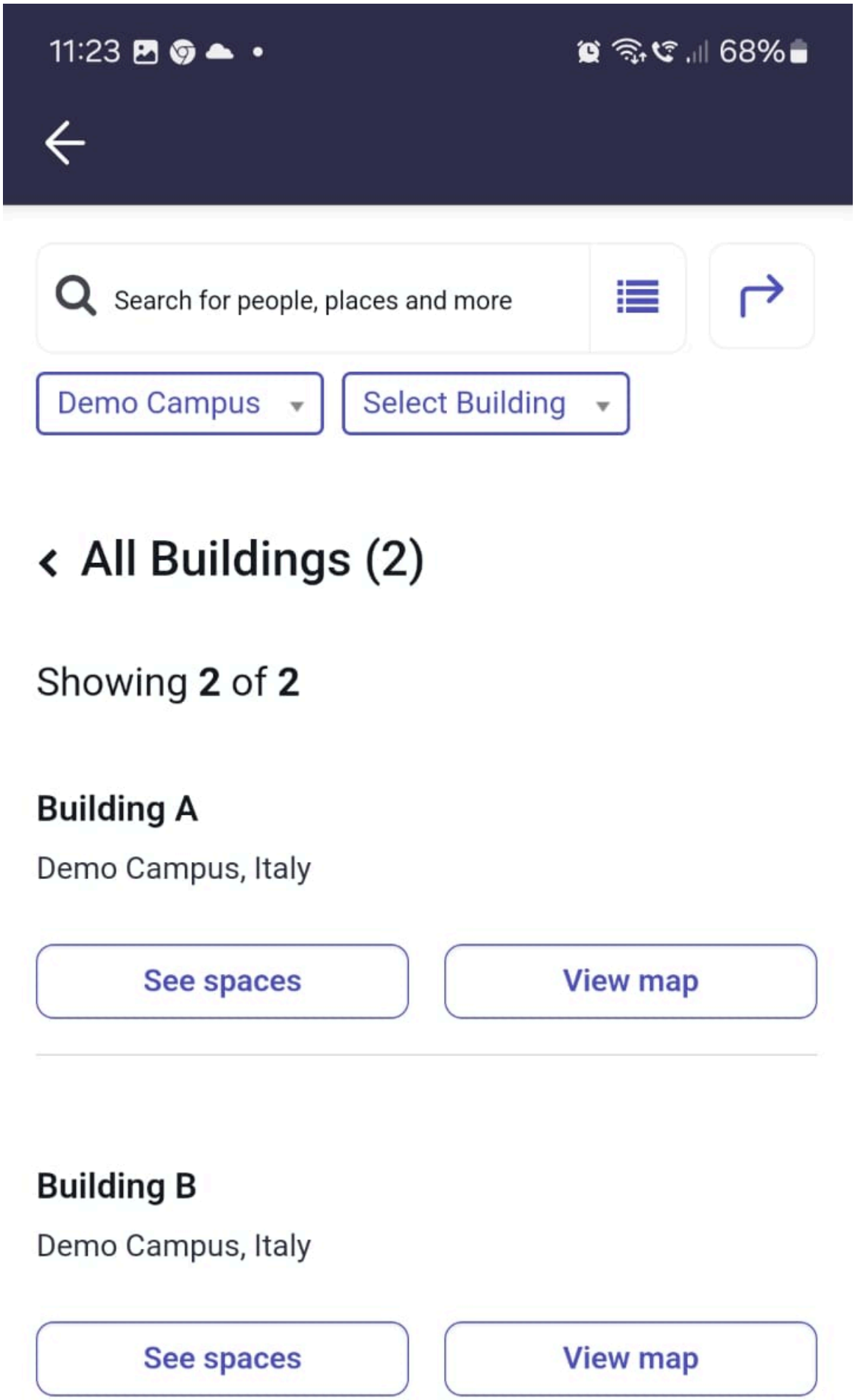
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’onglet **Sélectionner un bâtiment** est activé lorsque vous sélectionnez un campus.

15. Appuyez pour sélectionner un bâtiment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les options de menu **Étage** et **Filtre** sont activées lorsque vous sélectionnez un bâtiment.

16. Appuyez pour sélectionner un étage dans les options de la liste **Étage** .

    L’écran Tous les espaces s’affiche pour un étage sélectionné. Les espaces d’un bâtiment sont affichés sous forme de cartes individuelles.

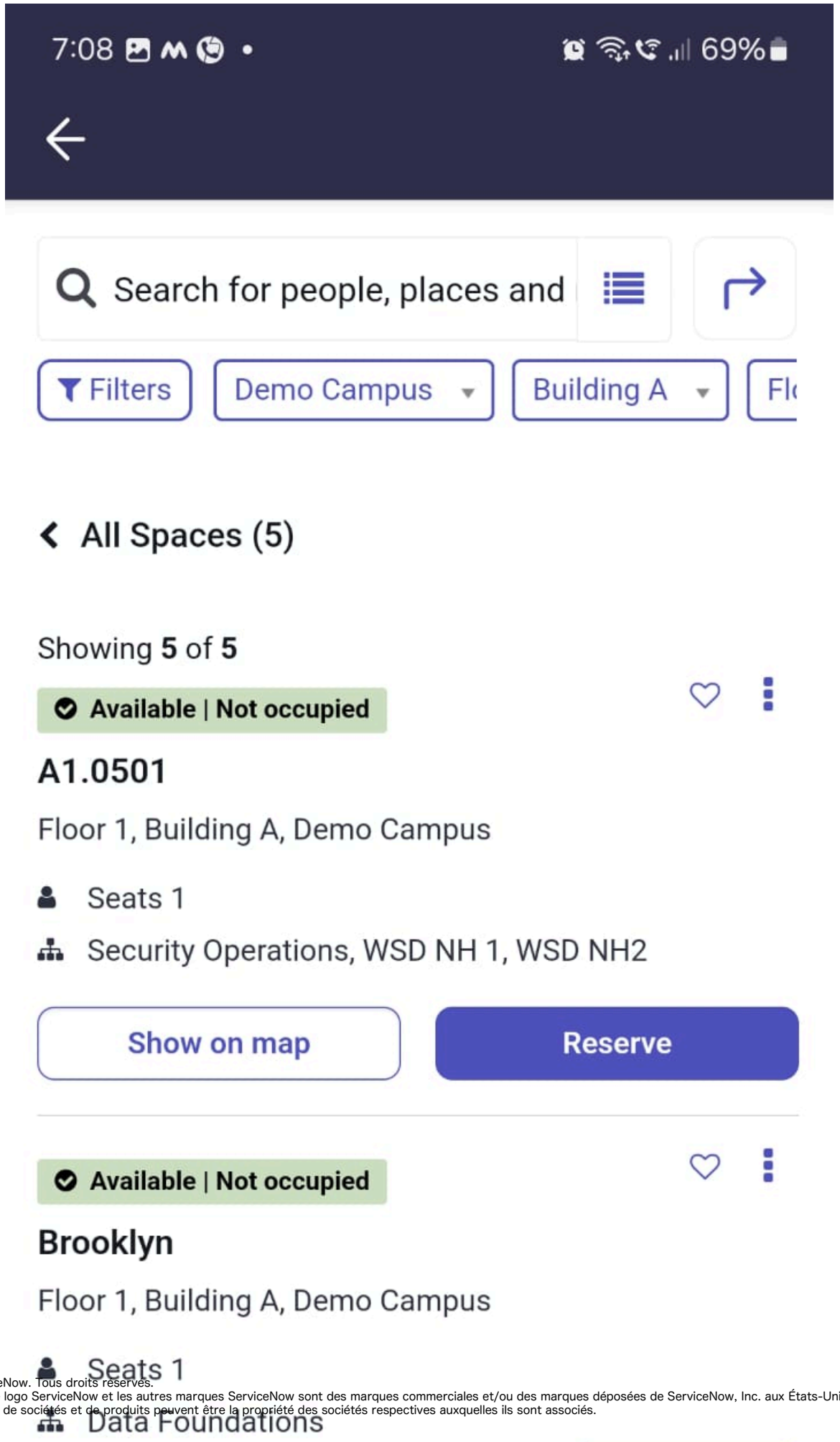
17. Appuyez pour sélectionner un espace dans la page Tous les espaces.

    La carte d’espace fournit les informations suivantes :

    - Option pour marquer un espace comme ♡
    - Nom de l'espace
    - État de l'occupation
    - État de la réservation
    - Image de l’espace
    - Nom et détails de l’étage, du bâtiment et du campus
    - Capacité de l’espace
    - Services du lieu de travail standard
    - Quartier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

18. Sélectionnez **Afficher sur la carte** pour afficher l'espace sélectionné sur la carte.
    L'espace sélectionné s'ouvre dans la vue Carte et affiche le panneau des cartes d'espace.

    Remarque :
    L'option Afficher sur la carte est inactive ou grisée lorsqu'aucune carte d'étage n'est disponible pour un espace.

19. Sélectionnez **Réserver** pour réserver un espace.
    Terminez votre réservation à l'aide de l'écran des détails de la réservation.

20. **Facultatif :** Dans le panneau Carte d'espace, sélectionnez **Obtenir un itinéraire** pour l'orientation et la représentation visuelle des itinéraires sur une carte pour accéder à un emplacement de lieu de travail ou à un membre de l'équipe.
    Lorsque vous sélectionnez **Obtenir un itinéraire**, vous êtes redirigé vers la vue Carte.

21. **Facultatif :** Sélectionnez **Soulever un problème** pour demander un service du lieu de travail ou soulever un problème de service du lieu de travail.

22. Sélectionnez un espace et l'icône Actions supplémentaires (⋮).
    - Copier l'URL : option permettant de partager le lien de l'URL de l'emplacement de l'espace et de le partager avec les membres de votre équipe.
    - Soulever un problème : option permettant de soumettre une demande de service sur le lieu de travail. Cette option est disponible dans l'option Plus d'actions uniquement pour un espace qui peut être réservé ou réservé. Si un espace est déjà réservé ou n'est pas disponible, l'option Soulever un problème est disponible sous forme de bouton dans la carte d'espace.

Références de Prestation de services de lieu de travail pour mobile

Découvrez les propriétés système installées avec l'application Prestation de services de lieu de travail pour mobile.

Composants installés avec Prestation de services de lieu de travail pour mobile

La table, le rôle et les propriétés suivants sont installés avec Prestation de services de lieu de travail pour mobile.

Table installée avec Prestation de services de lieu de travail pour mobile

Table installée avec Prestation de services de lieu de travail pour mobile

Table	Description
Réservations Mobile (sn_wsd_mobile_st_mobile_reservation)	Stocke les données de réservation pour Prestation de services de lieu de travail pour mobile.

Propriétés installées avec Prestation de services de lieu de travail pour mobile

Plusieurs propriétés sont disponibles avec Prestation de services de lieu de travail pour mobile.

Propriétés pour Prestation de services de lieu de travail pour mobile

Propriété	Description
Limite de recherche de proximité pour les espaces à parcourir près d'une personne à l'aide de Now Mobile (sn_wsd_mobile.mobile_proximity_search_limit)	Cette propriété vous permet de définir la limite de recherche lorsqu'un employé recherche un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Prestation de services de lieu de travail pour mobile (suite)

Propriété	Description
	lieu de travail proche d'un autre utilisateur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **5**
Activer l'option de vue de carte pour les réservations mobiles WSD [sn_wsd_mobile.enable_map_view_for_mobile_reservations]	Cette propriété affiche l'option **Activer/désactiver la vue de carte** lors d'une réservation à partir de l'application mobile.

Remarque :
Ces propriétés sont dérivées de la table des propriétés système [sys_properties.list].

Mappage d'intérieur

Mappage d'intérieur Map Studio fournit des fonctionnalités de visualisation des bâtiments et d'orientation aux utilisateurs de lieux de travail au sein d'un campus, d'un bâtiment, d'un étage et d'espaces de travail. Mappage d'intérieur Map Studio est l'interface où vous visualisez et concevez vos cartes pour créer des lieux interactifs numériques dans les lieux de travail et les bâtiments.

Concevoir et gérer vos cartes intérieures

Créez un campus, des bâtiments et des étages, importez vos fichiers sources de plan d'étage et gérez et mettez à jour vos objets et données de cartes dans Map Studio.

Premiers pas

Explorer

En savoir plus sur les concepts et les Mappage d'intérieur fonctionnalités.

Configurer

Installer et configurer Mappage d'intérieur en tant que fournisseur de carte

Gérer

Créer des objets de carte et des Mappage d'intérieur données de carte

Références

Travailler avec

Mappage d'intérieur

Composants, rôles et propriétés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Mappage d'intérieur

Les objets et les données des cartes intérieures peuvent être synchronisés et Prestation de services de lieu de travail peuvent être utilisés pour la gestion des réservations, la gestion des cas, la gestion des déplacements et dans le répertoire d'emplacement pour l'orientation.

Créer des cartes et gérer du contenu

Créez, gérez et modifiez vos cartes à partir d'un seul endroit avec Mappage d'intérieur Map Studio. Les utilisateurs finaux peuvent visualiser l'intérieur du bâtiment, d'autres détails intérieurs et extérieurs d'un campus, d'un bâtiment ou d'un étage sélectionné.

Mappage d'intérieur fournit des options dans Map Studio pour numériser les plans d'étage des lieux de travail. À l'aide de l'interface Map Studio, les administrateurs et éditeurs de cartes peuvent créer et mettre à jour des cartes qui peuvent être utilisées dans l'ensemble de la Prestation de services de lieu de travail suite :

1. Obtenez des informations en temps réel sur l'utilisation de l'espace dans un bâtiment pour les salles de réunion, les sites et les espaces de travail à l'aide de Gestion des réservations.
2. Exécutez rapidement des demandes de service grâce à la gestion des tickets Prestation de services de lieu de travail. Affichez les détails de l'espace et utilisez les cartes intérieures pour localiser un campus, un bâtiment ou des intérieurs d'étage.
3. Utilisez Prestation de services de lieu de travail la gestion des déplacements pour demander et déplacer un bureau d'un emplacement à un autre. Assurez-vous que l'espace de travail est mappé pour mapper des Mappage d'intérieur données.
4. Fournissez des emplacements interactifs et des solutions d'orientation en fournissant les points de départ et d'arrivée sur les cartes intérieures. Pour plus d'informations, consultez Utiliser le répertoire d'emplacement pour Application Now Mobile et Utiliser la vue Carte dans le répertoire d'emplacement.

Les cartes intérieures peuvent être créées en important et en convertissant un plan d'étage existant en architecture ou en ingénierie pour créer des cartes intérieures. Mappage d'intérieur prend en charge les fichiers AutoCAD (DWG et DXF) et les fichiers de sources matricielles (PNG). Pour plus d'informations, consultez Importer des fichiers CAD dans Map Studio et Importer des fichiers Raster.

Personnalisez et gérez des cartes avec Mappage d'intérieur Map Studio. Collaborez en temps réel et mettez à jour les données et les objets de la carte. Pour plus d'informations, consultez Gérer les objets et les données de la carte.

Traduction automatique

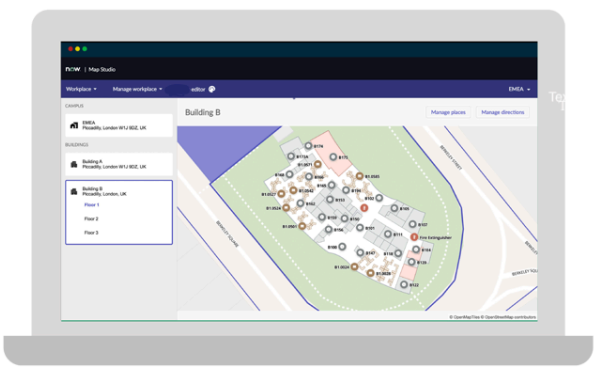
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

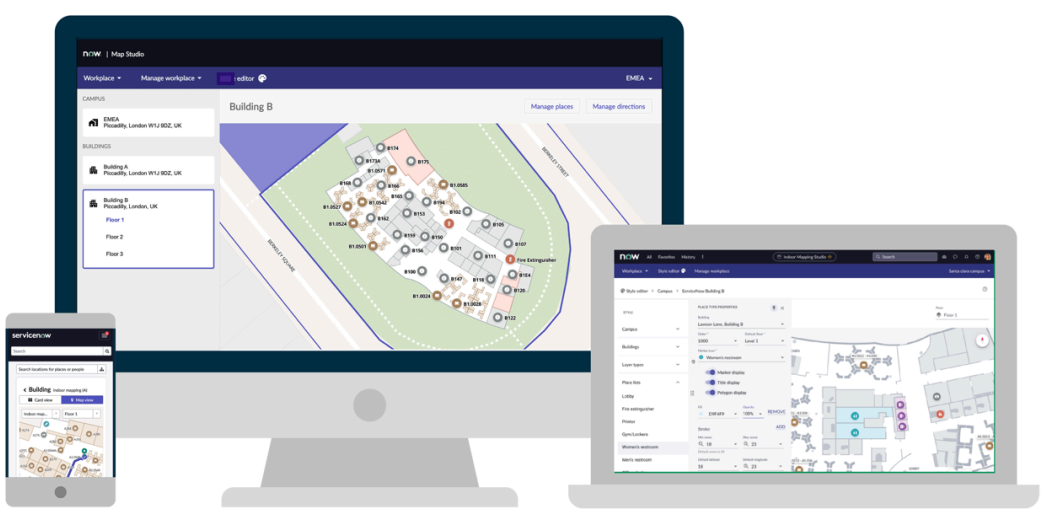
Mappage d'intérieur Map Studio

Indoor Mapping

The Indoor Mapping application provides Map Studio to enable map admins to fully digitalize floor plans and manage the entire map lifecycle. The application also provides a set of default values to configure, style and customize indoor maps.



- Indoor-Outdoor wayfinding
- Scalable
- Customized map views
- Secure
- Instant map updates
- Accessibility
- Direction Mode
- Zoom level



Traduction automatique

Configurer Mappage d'intérieur

Installez et configurez Mappage d'intérieur les données et les propriétés d'instance de carte.

Installer Mappage d'intérieur

Installez l'application (sn_map_core) avec les modules d'extension Mappage d'intérieur dépendants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Mappage d'intérieur dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Remarque :
L’application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d’extension connexes. Pour Mappage d'intérieur que les objets et les données de carte fonctionnent avec Prestation de services de lieu de travail [workplace-service-delivery], installez Mappage intérieur du lieu de travail [workplace-indoor-mapping] et Mappage intérieur [indoor-mapping] dans votre instance.

Rôle requis : administrateur de carte, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Mappage d'intérieur :

- Rôles
- Tables
- Tâches planifiées

Pour plus d'informations, consultez Composants de carte installés avec Mappage d'intérieur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Mappage d'intérieur (sn_map_core).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l’application, vous pouvez la ServiceNow Store demander auprès du .

   La liste située en regard du bouton **Installer** répertorie les versions d’application disponibles.
3. Sélectionnez **Installer**.

Configurer vos données d’instance de carte

Mappage d'intérieur fournit un ensemble de paramètres par défaut pour afficher et configurer toutes vos cartes.

Avant de commencer

Remarque :
Le rôle limité de l’éditeur de carte dans Map Studio n’a accès qu’à un campus ou à quelques campus affectés. Ce rôle ne peut modifier que les objets et données de carte des campus qui lui sont affectés. Pour plus d'informations, consultez Configurer l’accès basé sur les rôles dans Mappage d'intérieur.

Pour personnaliser et modifier les paramètres des données de mappage, mettez à jour les paramètres par défaut dans Mappage d'intérieur. Tenez compte des points suivants avant de créer vos campus et bâtiments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : éditeur de carte, administrateur de carte

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping**.
2. Sélectionnez l'un des objets de carte suivants pour configurer et personnaliser les paramètres par défaut :
   - **Campus** : liste des campus au sein de votre organisation. Modifiez pour activer ou désactiver les campus.
   - **Types de couches** : couches sources spécifiées dans vos cartes. Par exemple, bâtiment, herbe, trame magnétique, pièce, mur, etc. Modifiez les types de couches pour modifier les noms et les domaines, les attributs visibles, l'état actif et inactif.
   - **Types de lieux** : types de lieux disponibles pour afficher les lieux sur les cartes. Par exemple, auditorium, parking à vélos, gare routière, etc. Les types de lieu sont utilisés pour afficher le contenu sur les cartes. Vous pouvez modifier les noms et domaines, les attributs visibles, l'état actif et inactif.
   - **Modes Direction** : modes Direction disponibles pour vos utilisateurs. Par exemple, par défaut (marche), accessible, vélo, etc. Vous pouvez éditer et modifier les noms et domaines, la vitesse moyenne (utilisée pour calculer l'heure d'arrivée estimée), les icônes du mode de direction, l'état actif et inactif.
   - **Types de connecteurs** : types de connecteurs disponibles sur vos cartes. Par exemple, escalier, ascenseur, escalier mécanique, rampe, etc. Modifiez le nom et le domaine, le temps d'attente par étage, les attributs d'icône et de zoom, l'état actif et inactif.
   - **Icônes** : icônes disponibles sur vos cartes. Par exemple, auditorium, extincteur, salle informatique, bâtiment, etc. Modifiez le nom, le titre et le domaine, l'état actif et inactif, l'image de fichier réelle.
   - **Types de vues** : affichez les types disponibles sur vos cartes. Par exemple, Tous, Par défaut, Minimal. Modifiez le nom, le titre et le domaine, le style extérieur, l'état actif et inactif.
   - **Groupes de lieux** : placez des groupes disponibles sur vos cartes. Modifiez le nom, la description et le domaine, le campus associé, l'état actif et inactif.
   - **Polices** : types de polices disponibles sur la carte. Modifiez le nom, la description et le domaine, chargez de nouvelles polices.
   - **Styles extérieurs** : styles extérieurs disponibles sur vos cartes. Par exemple, par défaut, OpenStreetMap, etc. Modifiez le nom et la description, la description GeoJson, l'état inactif et actif.

     Styles de navigation extérieurs par défaut. Les enregistrements de style extérieur peuvent être créés et modifiés par les administrateurs de carte (rôle map_admin). Les enregistrements de style extérieur ont un nom et un fichier de style. Les fichiers de style doivent respecter les spécifications de style Mapbox. Par exemple : default.json, empty.json ou openstreetmap.json.

     Le default.json est le style de carte extérieure par défaut fourni et hébergé par Mappage d'intérieur basé sur les données OpenStreetMap et OpenMapTiles. Un style extérieur vide a un arrière-plan blanc sans aucune donnée de carte extérieure. Le fichier openstreetmap.json contient les tuiles de carte standard provenant directement d'OpenStreetMap.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les utilisateurs doivent se référer à la licence OpenStreetMap avant de l'utiliser en production.

- Propriétés Indoor Mapping : Pour plus d'informations sur la définition des propriétés de configuration, reportez-vous à la section Propriétés Indoor Mapping.

Configurer l'accès basé sur les rôles dans Mappage d'intérieur

Configurez Mappage d'intérieur pour mettre à jour l'accès basé sur les rôles pour les administrateurs de carte, les éditeurs de carte et les rôles limités d'éditeur de carte.

Avant de commencer

L'accès basé sur les rôles à Mappage d'intérieur Map Studio nécessite les trois rôles suivants :

- Administrateur de carte (sn_map_core.map_admin) : les administrateurs de carte dans Map Studio peuvent configurer les données et les objets de carte dans Mappage d'intérieur Map Studio et disposent d'un accès complet à l'application. Les administrateurs de carte peuvent également gérer les enregistrements de critères d'utilisateur.
- Éditeur de carte (sn_map_core.map_editor) : les éditeurs de carte peuvent configurer des cartes dans Map Studio, importer des plans d'étage Mappage d'intérieur et gérer des cartes (modifier ou supprimer) dans Map Studio.
- Éditeur de carte limité (sn_map_core.map_editor_limited) : ce rôle a un accès limité à un campus ou à quelques campus seulement. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et modifier les campus qui leur sont affectés. Le Mappage d'intérieur **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio** Menu est masqué et n'est pas disponible pour ce rôle.

  Les administrateurs de carte peuvent ajouter un enregistrement de critères d'utilisateur pour fournir l'accès à un campus pour le rôle limité d'éditeur de carte. Les utilisateurs disposant d'un rôle limité dans l'éditeur de carte ne peuvent pas afficher un campus dans la recherche du menu contextuel de l'application **Tous** > **Indoor Mapping** > **Campus**.

Ajoutez un enregistrement de critères d'utilisateur pour décider quels utilisateurs, rôles et groupes peuvent accéder à un campus.

Rôle requis : administrateur de carte

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez et ouvrez un enregistrement utilisateur.
3. Dans la liste connexe **Rôles**, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la liste **Collection** , sélectionnez le rôle **sn_map_core.map_editor_limited** , puis cliquez sur **Ajouter**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Pour fournir l'accès à un campus dans Map Studio, accédez à **Tous** > **Indoor Mapping** > **Campus**.
7. À partir de la page Campus, sélectionnez un campus pour l'ouvrir.

   Sélectionnez un campus pour lequel vous souhaitez accorder un accès limité à l'éditeur de carte.
8. Sélectionnez l'onglet **Éditeurs de campus** dans la section Liste connexe.
9. Sélectionnez **Critères d'utilisateur**, cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remplissez les champs du formulaire.

Nouvel enregistrement des éditeurs de campus

Champ	Description
Critères d'utilisateur	Recherchez et sélectionnez Utilisateurs ayant sn_map_core_map_editor_limited rôle.
Campus	Sélectionnez un campus ou créez-en un nouveau pour fournir à l'utilisateur l'accès à ce rôle.

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
Si un utilisateur disposant d'un rôle limité d'éditeur de carte supprime un bâtiment, celui-ci est uniquement désactivé dans la base de données et n'est pas réellement supprimé de la base de données.

Propriétés Indoor Mapping

Personnalisez et rendez les composants et objets de carte en mettant à jour les Mappage d'intérieur propriétés.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Propriétés Indoor Mapping**.
   Les propriétés Indoor Mapping s'affichent. Personnalisez les propriétés du composant de carte selon vos besoins.
2. Renseignez les champs de formulaire.

Propriétés Indoor Mapping

Champ	Description
URL du service d'importation de carte	Option permettant de définir l'URL à partir de laquelle le service d'importation de carte est accessible pour activer les plans d'étage. Cette propriété est mappée à la *(sn_map_core.map_import_service.url)* propriété système.
Style d'extérieur par défaut utilisé dans Map Studio	Spécifie le style d'extérieur par défaut utilisé dans Map Studio. Cette propriété utilise l'enregistrement de la table Style extérieur, y compris ceux par défaut et les styles personnalisés. Cette propriété est mappée à la *sn_map_core.studio.default_outdoor_style* propriété système. **Remarque :** N'utilisez pas le style extérieur « Vide » car vous ne pouvez pas géoréférencer les plans d'étage avec.
Décidez si le système doit empêcher Studio de passer un appel à l'API de géocodage Google.	Mappé à la *sn_map_core.studio.prevent_google_geocoding* propriété système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Cette option, si elle est sélectionnée, empêche Map Studio d'appeler l'API de géocodage Google. L'API de géocodage Google est utilisée par défaut dans Map Studio pour fournir des suggestions d'adresse d'emplacement et centrer la carte sur l'adresse d'emplacement sélectionnée lors de la création d'un campus. Vous pouvez empêcher l'utilisation de l'API de géocodage Google lors de la création d'un campus en effectuant un zoom sur la carte du monde pour pointer vers l'emplacement du campus.
Nombre maximal de critères d'utilisateur pris en compte pour déterminer les éditeurs de campus.	Nombre maximal d'utilisateurs pouvant être des éditeurs de campus. Cette propriété peut être augmentée si le nombre d'utilisateurs en tant qu'éditeurs de campus est supérieur à 100. Cela peut avoir un impact sur les performances de Map Studio. La valeur par défaut est 100 et est mappée à la *sn_map_core.max_user_criteria_count* propriété système.
Distance maximale en centimètres entre le premier et le dernier point pour convertir une ligne en polygone tout en important un fichier AutoCAD	Option permettant de fermer automatiquement toutes les lignes espacées d'un centimètre sur un fichier CAD. La création d'un polygone sur la carte nécessite que les polylignes soient fermées dans un fichier CAD avant d'importer le fichier CAD dans Map Studio. Lorsque les lignes ne sont pas fermées, l'activation de cette propriété permet de déduire et de fermer les lignes ouvertes dans un polygone.
Définir sur vrai pour ignorer les couches CAD masquées pendant les importations	Option permettant d'ignorer les couches CAD masquées présentes dans le fichier source AutoCAD. Lorsque cette option est activée, les couches DAO masquées ne sont pas affichées sur la carte.
Liste séparée par des virgules des couches CAD à ignorer pendant les importations (par exemple, couche1,couche2)	Option permettant d'ignorer les couches DAO que vous ne souhaitez pas afficher ou afficher sur la carte. Les couches, même si elles ne sont pas masquées, sont ignorées. Indiquez les noms des couches que vous souhaitez ignorer sous forme de liste séparée par des virgules. Les couches ignorées ne sont pas affichées sur la carte après l'importation du fichier CAD.
Définir sur vrai pour activer la simplification des fonctionnalités GeoJSON au cours des importations CAD	Option permettant de réduire la complexité des géométries extraites du fichier CAD pour améliorer les performances à l'aide de la *sn_map_core.cad_simplify_enabled* propriété système.
Tolérance de l'algorithme de simplification qui peut être exécuté au cours des importations AutoCAD si toutes les conditions sont remplies	Option permettant de modifier la précision de l'algorithme de simplification à l'aide de la propriété *sn_map_core.cad_simplify_tolerance*système . Il est défini sur 0,1 par défaut, ce qui définit le niveau de simplification où '0' est la géométrie d'origine et rien n'est modifié dans la géométrie. Lorsque cette option est définie sur 0,1, elle fournit les résultats les plus précis en simplifiant la géométrie. Par exemple, si vous augmentez la valeur à 0,8, un cercle peut devenir un triangle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	et la précision de la géométrie est réduite car elle supprime les coordonnées d'une géométrie.
Nombre minimal de coordonnées dans une fonctionnalité GeoJSON pour exécuter l'algorithme de simplification (en cas d'activation) au cours des importations AutoCAD.	Seuil permettant de simplifier les formes ou géométries complexes qui ont 20 coordonnées ou plus à l'aide de la *sn_map_core.cad_simplify_coords_cnt_threshold* propriété. La valeur par défaut est de 20 coordonnées. Après avoir téléchargé le fichier CAD dans Map Studio, importez-le pour afficher les coordonnées ou les points réduits sur la carte.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gérer les fichiers sources CAD

Gérez vos fichiers sources CAO à l'aide de l'outil d'importation AutoCAD en Mappage d'intérieur v1.8.0.

- Les clients utilisant Mappage d'intérieur la version 1.8.0 peuvent importer et configurer des fichiers sources CAO à l'aide de l'outil d'importation Autocad. Par défaut, l'outil d'importation AutoCAD est activé dans Map Studio.
- Les clients existants utilisant Mappage d'intérieur la version 1.7.0 et ultérieure peuvent migrer les fichiers sources CAD à l'aide du dernier outil d'importation AutoCAD dans Mappage d'intérieur la version 1.8.0. Si vous ne souhaitez pas migrer vers la dernière version, désactivez l'option de configuration et d'importation de la dernière version de l'outil de traitement AutoCAD dans Map Studio. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'outil d'importation AutoCAD.

  Si vous n'avez pas installé Mappage d'intérieur la version 1.8.0, vous pouvez continuer à utiliser l'outil AutoCAD dans Mappage d'intérieur la version 1.7.0 et ultérieure.

Exigences d'importation AutoCAD

Après avoir ajouté un bâtiment, vous pouvez commencer à importer votre fichier source de plan d'étage CAD dans Map Studio.

La création de cartes Mappage d'intérieur d'intérieur peut être effectuée en important manuellement les sources du plan d'étage CAD ou en automatisant le processus d'importation à l'aide de la fonctionnalité d'importation AutoCAD dans Map Studio. Les fichiers CAD doivent répondre à certaines exigences dans Map Studio avant que les fichiers sources CAD ne soient importés. Pour plus d'informations, consultez le blog ServiceNow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les administrateurs de carte doivent s'assurer que leurs sources CAD respectent les exigences d'importation de Mappage d'intérieur Map Studio. Avant l'importation, assurez-vous que les graphistes examinent les sources AutoCAD pour déterminer les corrections et l'exactitude de la conception. L'importation de fichiers JSON ou GEOJSON n'est disponible que pour le processus de migration d'un fournisseur de mappage tiers.

Des fichiers AutoCAD jusqu'à 200 Mio peuvent être téléchargés sur Map Studio. Le chargement de fichiers plus volumineux peut entraîner une dégradation des performances.

Veuillez noter que même si le fichier est inférieur à 200 Mio, les données générées peuvent être plus élevées en fonction des caractéristiques du fichier, ce qui peut également entraîner une dégradation des performances ou des problèmes d'importation.

Fichier

Les étages d'un bâtiment doivent résider dans un fichier isolé. Mappage d'intérieur Map Studio ne peut lire et charger qu'un étage par fichier. Par conséquent, il est important que chaque étage soit sur un fichier unique.

Couches

Toutes les couches de bâtiment doivent être séparées. Les plans d'étage dans AutoCAD sont créés à l'aide d'un système de couches. Il est important que chaque élément de bâtiment se trouve sur un calque différent pour styliser ou supprimer des éléments. N'affichez que les couches dont les utilisateurs de la carte ont besoin. Assurez-vous de ne pas avoir de détails inutiles sur votre fichier car les couches avec trop d'éléments peuvent bloquer le processus d'importation.

Remarque :
Les cartes interactives doivent être aussi claires que possible. Retirez les objets non essentiels tels que les éviers ou les fenêtres. Triez les éléments lors de l'importation de votre plan d'étage en plaçant ces éléments sur un calque distinct.

Tous les objets texte doivent être isolés sur un calque dédié en fonction de leur type. Chaque type d'objet doit avoir son propre calque de texte.

Les dessins doivent être isolés sur des calques dédiés en fonction du type de dessin. Assurez-vous que chaque type de pièce se trouve sur une couche distincte. Si vous fusionnez des éléments, assurez-vous qu'ils ont été importés avec la même ligne et la même couleur d'arrière-plan.

Les noms doivent être clairs et identiques d'un fichier à l'autre. Dans Map Studio, une fois qu'un fichier est importé, la configuration est conservée et automatiquement appliquée aux autres fichiers uniquement si les noms de couches sont identiques (disponible uniquement dans les versions Tokyo et ultérieures). Les administrateurs de cartes, les créateurs de cartes ou les éditeurs de cartes ne peuvent pas reconnaître les différentes couches dans Map Studio si vos fichiers ont des noms de couche différents. Les configurations CAD ne sont pas effectuées automatiquement.

Lignes

Toutes les lignes doivent être connectées pour créer des formes fermées. Les lignes du fichier CAD sont utilisées pour dessiner le plan d'étage et définir le contour de votre bâtiment, les pièces et les zones inaccessibles. Les espaces situés en dehors des lignes fermées sont considérés comme des zones ouvertes. Par exemple, les couloirs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assurez-vous que toutes les lignes et formes sont correctement fermées. Par exemple, si les formes ne sont pas correctement fermées, les pièces d'un couloir ne sont pas considérées comme faisant partie d'un couloir et des points sont créés dans les pièces.

Exporter

Exportez votre fichier CAO aux formats DWG ou DXF. Les autres formats ne sont pas pris en charge. Assurez-vous d'exporter la bonne version du fichier CAO. AutoCAD 12 (AC1009) à AutoCAD 2018-2021 (AC1032) est pris en charge dans Mappage d'intérieur Map Studio.

Outil d'importation AutoCAD

L'outil d'importation AutoCAD dans Mappage d'intérieur la version 1.8.0 offre la possibilité de configurer, d'optimiser, d'améliorer la qualité et le niveau de conception et de détails de votre fichier CAO.

Chargez votre fichier source CAD à l'aide du dernier outil d'importation Autocad. Il importe les objets, blocs et couches nommés dans votre fichier CAD.

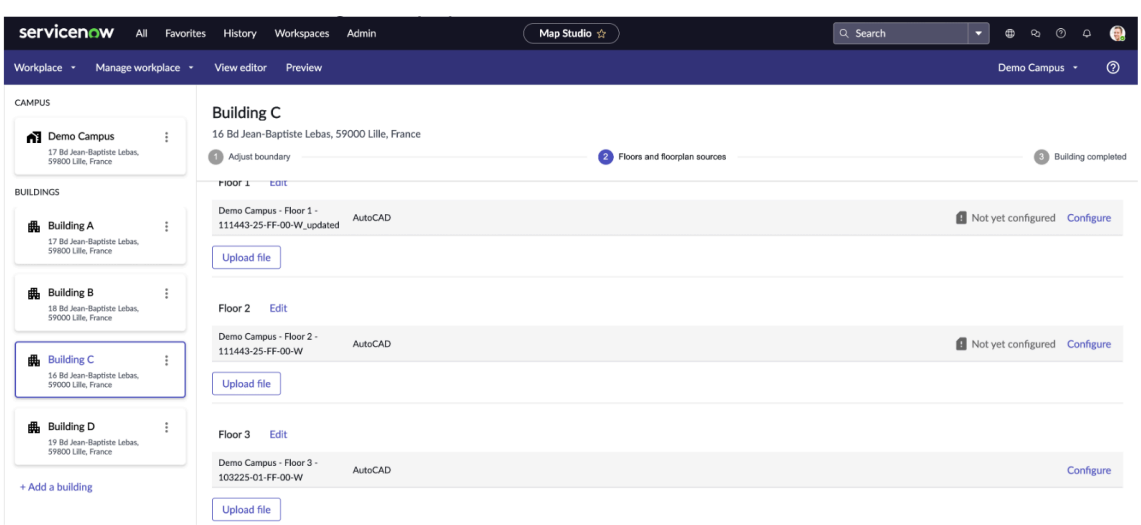
Configurer l'outil d'importation AutoCAD

Configurez et importez votre fichier source CAD dans Map Studio.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'intérieur** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez un campus.
   Par exemple : Campus de démonstration.
3. Sélectionnez **Continuer** ou accédez à **Gérer le lieu de travail** > **Étage et plans des étages**.
   Cette liste de bâtiments pour un campus sélectionné s'affiche.
4. Sélectionnez un bâtiment dans le panneau.
5. Sélectionnez un étage pour charger votre fichier source CAO.

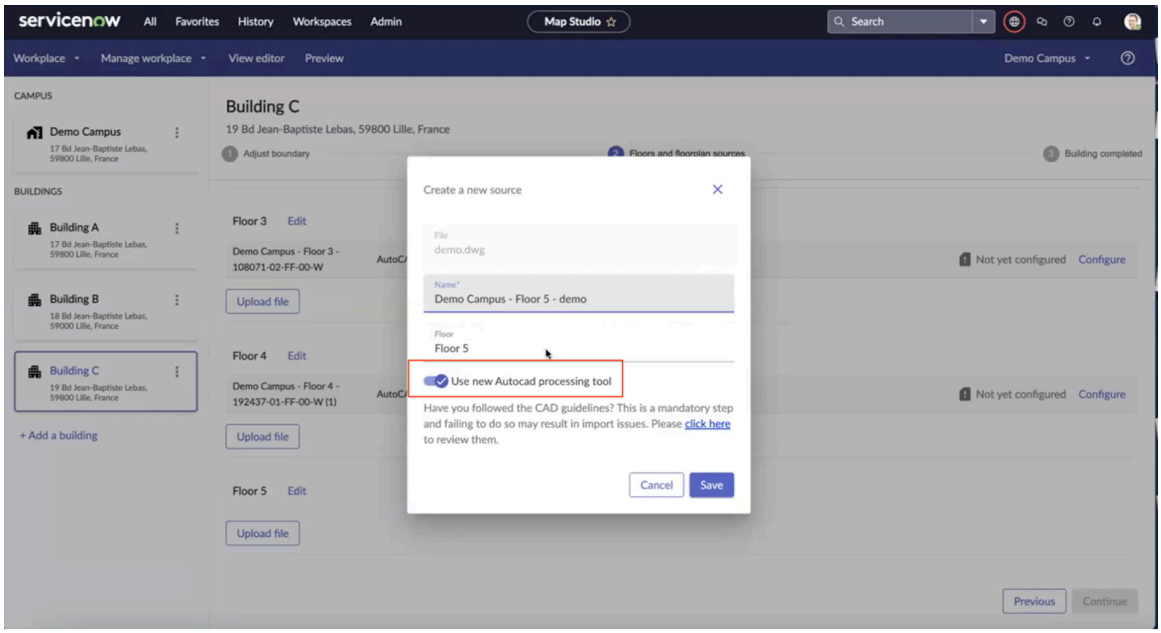


6. Sélectionnez **Charger** un fichier si votre source CAD n'est pas téléchargée et configurée pour un étage.
7. Sélectionnez **Configurer** pour configurer et mettre à jour votre fichier CAD.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. La boîte de dialogue Créer une source s’affiche.



9. Saisissez les informations suivantes :
   - Fichier : nom du fichier source AutoCAD. Par exemple : demo.dwg
   - Nom : le nom du campus est ajouté et est prérempli par défaut.
   - Étage : nom de l’étage où les modifications de configuration CAD doivent être apportées ou où le fichier CAD doit être importé. Par exemple; Étage 3.
   - Utilisez le nouvel outil de traitement AutoCAD : cette option est activée par défaut.

   Remarque :
   Désactivez le bouton **Utiliser le nouvel outil de traitement AutoCAD** si vous souhaitez continuer à utiliser l’outil AutoCAD fourni dans les versions antérieures de Mappage d'intérieur (version antérieure à 1.8.0). Pour plus d'informations, consultez Importer des fichiers CAD dans Map Studio.

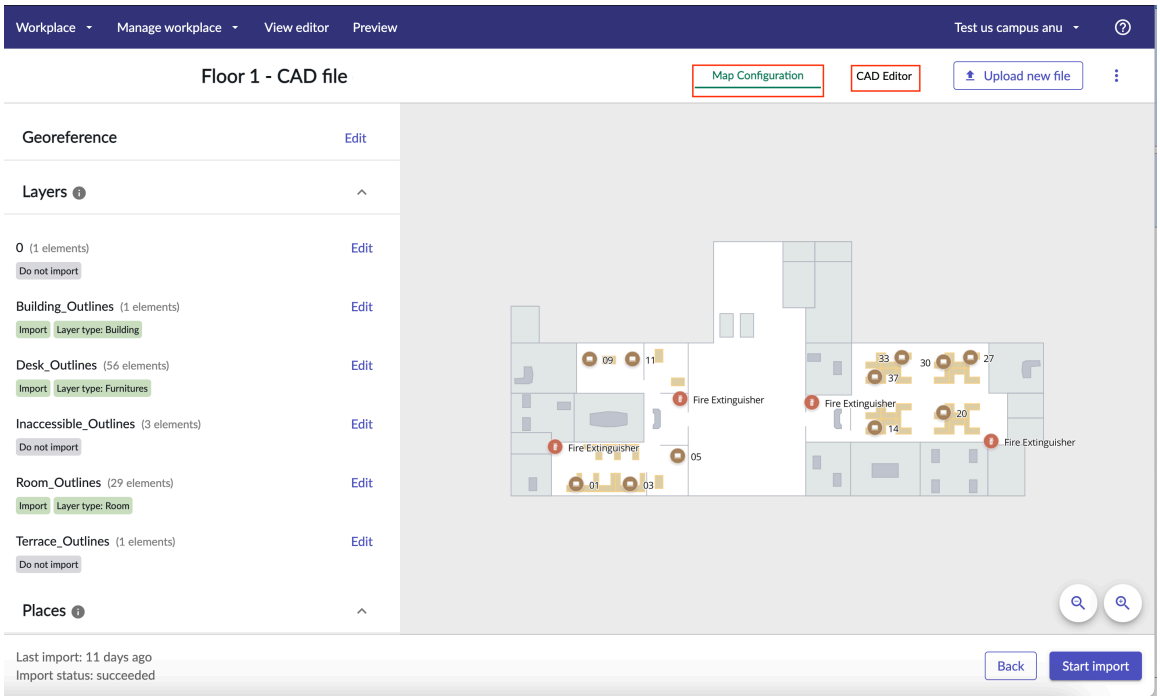
10. Consultez les directives relatives à la CAO en sélectionnant le lien **Cliquez ici** .
11. Sélectionnez **Enregistrer**.
    La page de configuration CAD s’affiche. Pour plus d'informations, consultez Configuration CAD.

Configuration CAD

La mise en page de la page Configuration CAD fournit les options d’onglet **Configuration de** carte et d’onglet **Éditeur DAO** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

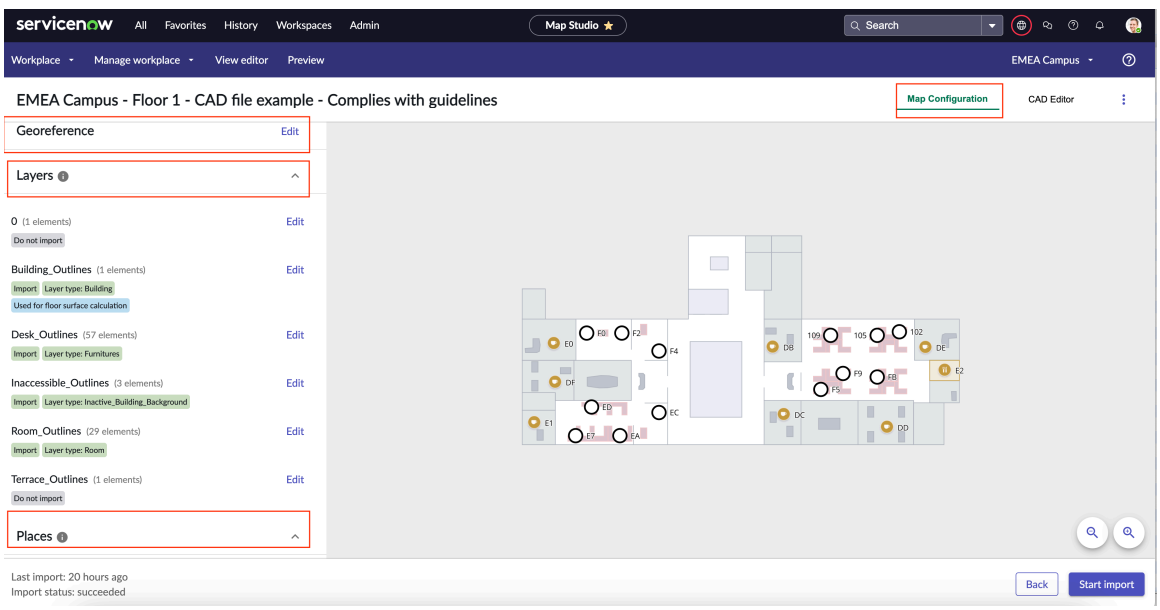


Remarque :
Mappage d'intérieur récupère la configuration CAD à partir des fichiers précédemment configurés en fonction des noms de couches. Si c'est la première fois que vous importez votre fichier CAD ou s'il y a quelques noms de couche inconnus dans votre fichier CAD dans Mappage d'intérieur, après l'importation du fichier CAD, il ne sera pas configuré et l'aperçu de la configuration de la carte sera vide.

Onglet Configuration de la carte

Gérez les couches, les lieux, le texte, le bloc, les types de couches et les types de lieux CAO à l'aide de la mise en page d'aperçu de la configuration de la carte.

Sélectionnez l'onglet Configuration de la **carte** pour ouvrir la page Configuration de la carte. Pour plus d'informations, consultez Configurer des objets CAD à l'aide de l'onglet Configuration de carte.



Traduction automatique

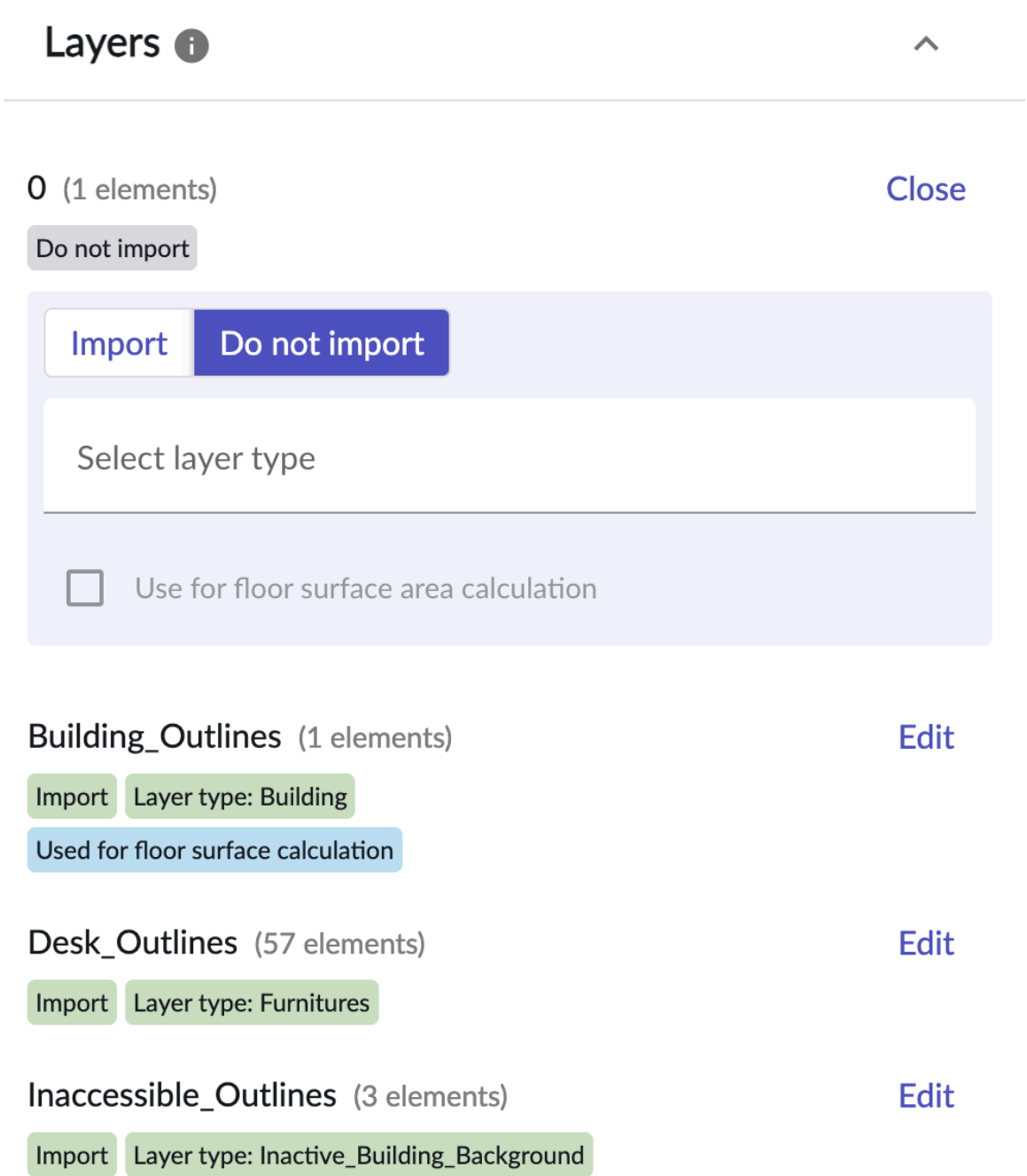
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Géoréférence

Géoréférencez votre plan d'étage et positionnez-le sur la carte pour le mettre à l'échelle et l'aligner sur la carte du monde (OpenStreetMap). Pour plus d'informations, consultez Géoréférencez votre plan d'étage.

Couches

Configurez les couches dans votre fichier CAD et prévisualisez-le dans la mise en page d'aperçu de la configuration de la carte. Pour plus d'informations, consultez Configurer les couches.

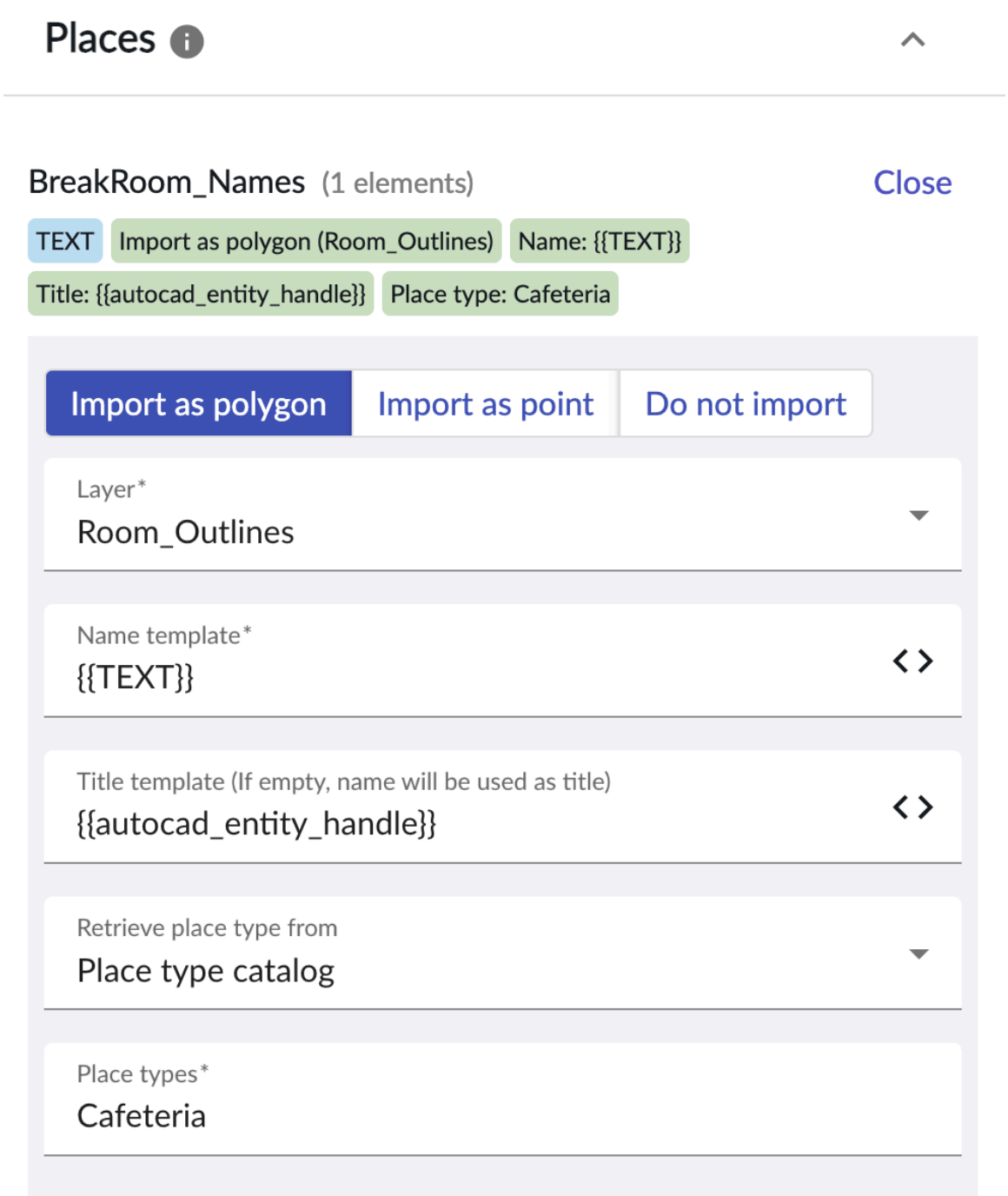


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lieux

Configurez le lieu dans votre fichier CAD et prévisualisez-le sur la mise en page de prévisualisation de configuration de carte. Pour plus d'informations, consultez Configurer les lieux.



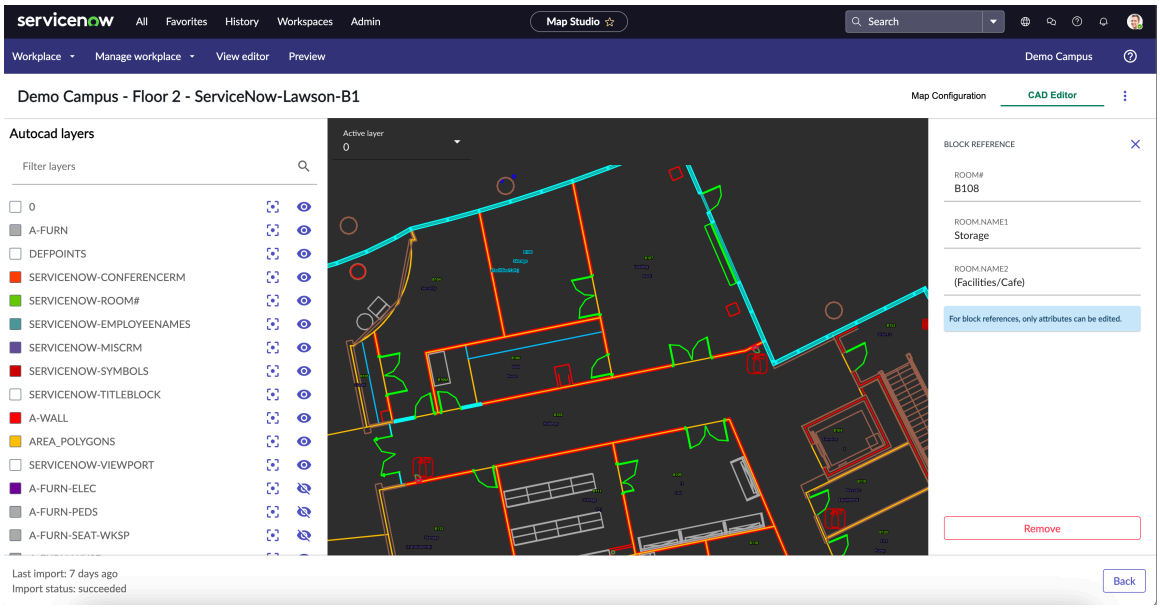
Onglet Éditeur CAD

CAD editor fournit des outils d'édition et de dessin pour éditer et optimiser votre fichier source CAO. Ajoutez ou mettez à jour un attribut de texte, de lieu ou de bloc. Résolvez les polylignes, polygones et types de lieux manquants dans votre fichier CAD.

Configurez et gérez les couches, les lieux, le texte et les attributs de bloc. Pour plus d'informations, consultez Configurer des objets CAD à l'aide de l'onglet Configuration de carte.

Traduction automatique

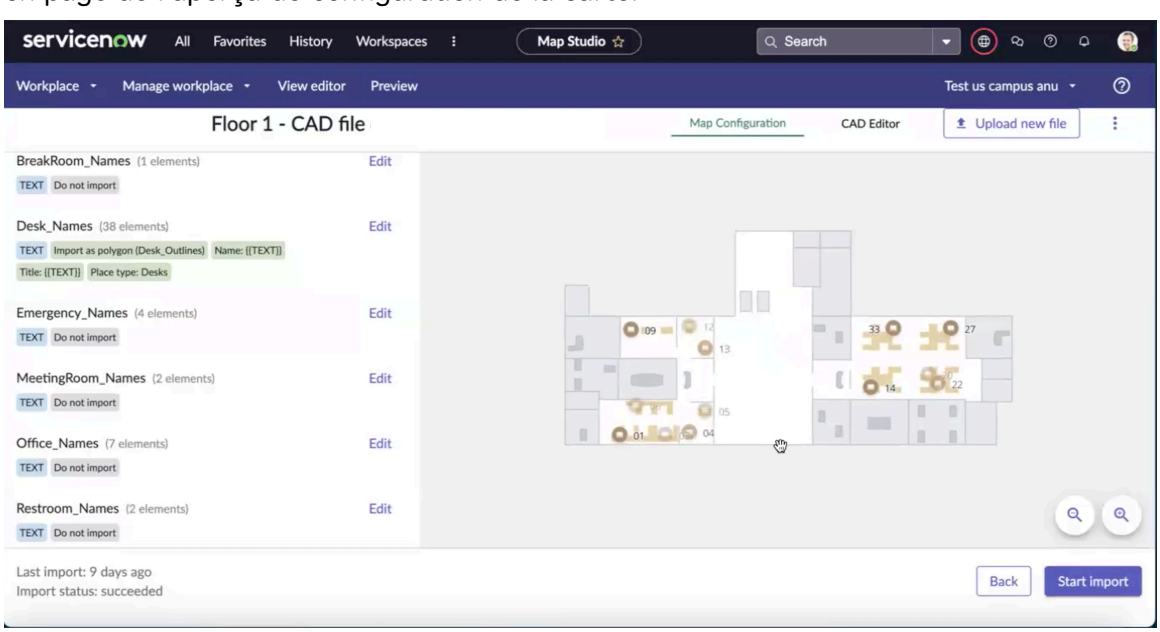
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configurer des objets CAD à l'aide de l'onglet Configuration de carte

Gérez les objets et les éléments de votre fichier CAD à l'aide de l'onglet Configuration de la carte.

Sélectionnez une couche ou un emplacement pour l'afficher en prévisualisation sur la mise en page de l'aperçu de configuration de la carte.



Géoréférencez votre plan d'étage

Géoréférencez et positionnez votre plan d'étage source sur la carte pour le mettre à l'échelle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

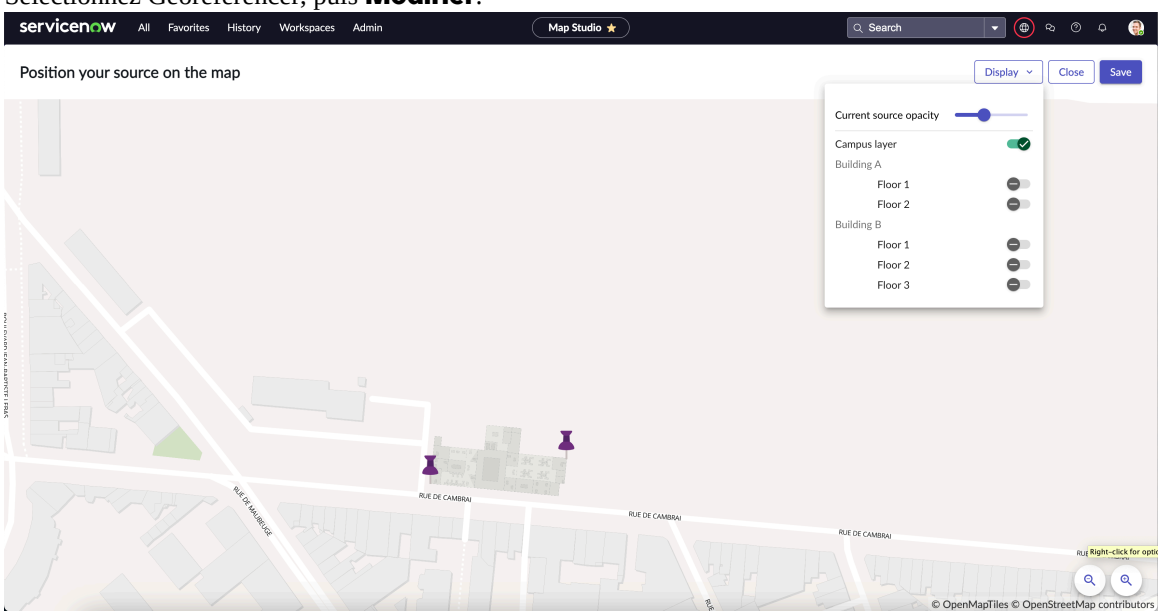
Procédure

1. Sélectionnez l'onglet Configuration de la carte pour afficher la page Configuration de la carte.

Remarque :

Si le plan d'étage n'est pas positionné sur la carte, l'alerte) s'affiche.

2. Sélectionnez Géoréférencer, puis **Modifier**.



3. Déplacez les épingles pour positionner votre plan d'étage sur la carte.
4. Sélectionnez **Affichage**, puis dans la liste déroulante, activez la case d'option pour les étages requis.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer les couches

Sélectionnez une couche dans l'aperçu Map Configuration (Configuration de la carte) et modifiez-la.

Avant de commencer

https://player.vimeo.com/video/1108237557?h=a4419f48c7&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Les couches sont les formes ou les géométries de votre fichier CAD.

Rôle requis : sn_map_core.map_admin

Procédure

1. Sélectionnez l'onglet Configuration de la **carte** .

   La page d'aperçu de la configuration de la carte est mise en évidence.

2. Développez les **couches** en sélectionnant l'icône de bascule en forme de chevron (icône
3. Sélectionnez **Calques** pour sélectionner un calque.

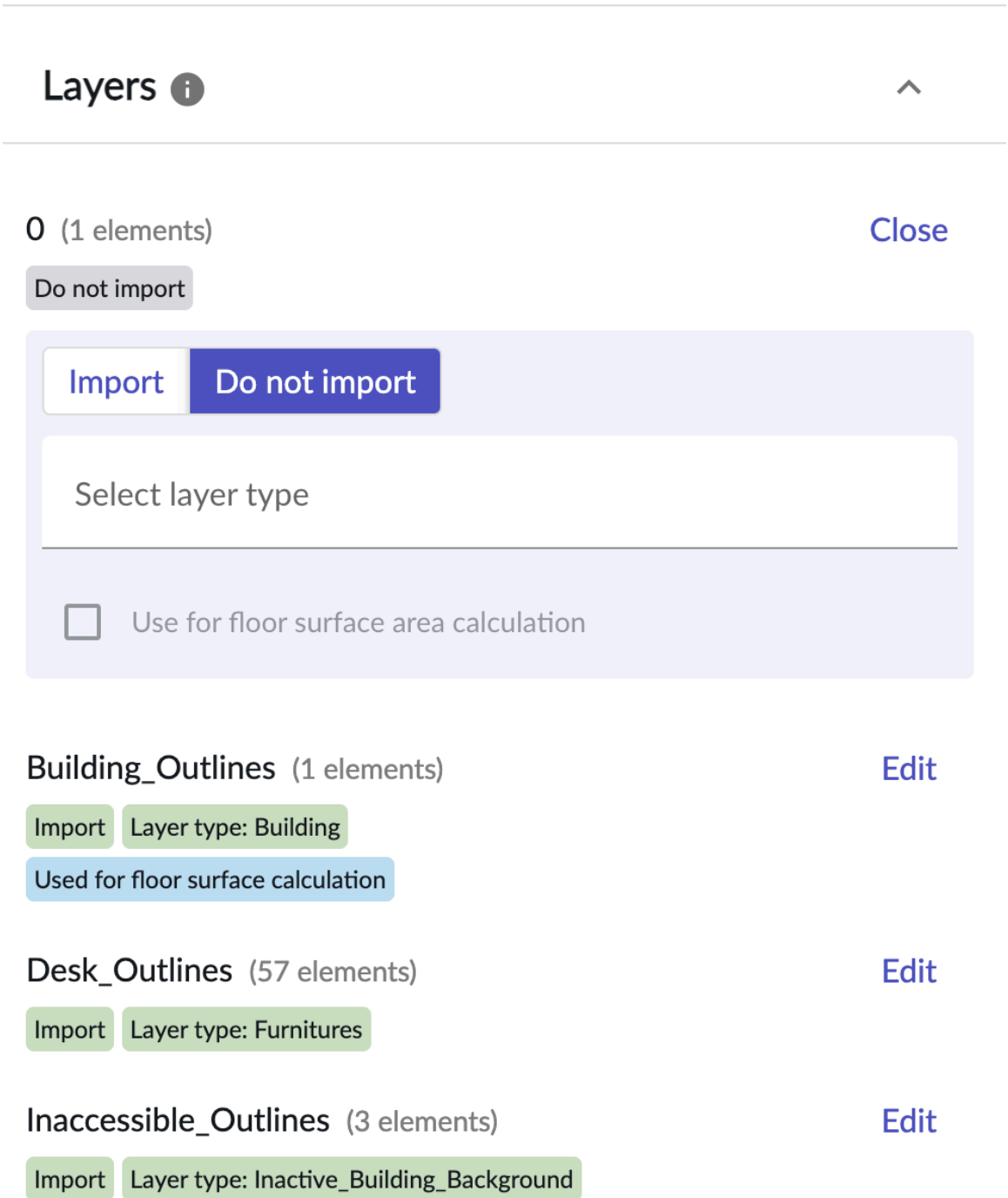
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Modifier**.

Le panneau de modification s'affiche.

Remarque :
L'option Utiliser pour le calcul de la surface au sol n'est pas disponible pour la sélection une fois qu'elle est activée pour une couche. Pour plus d'informations, consultez Calculer la surface au sol d'AutoCAD.



Le calque sélectionné affiche le nom du calque ainsi que le nombre d'éléments qu'il contient. Par exemple : Logo (1442 éléments)

Traduction automatique

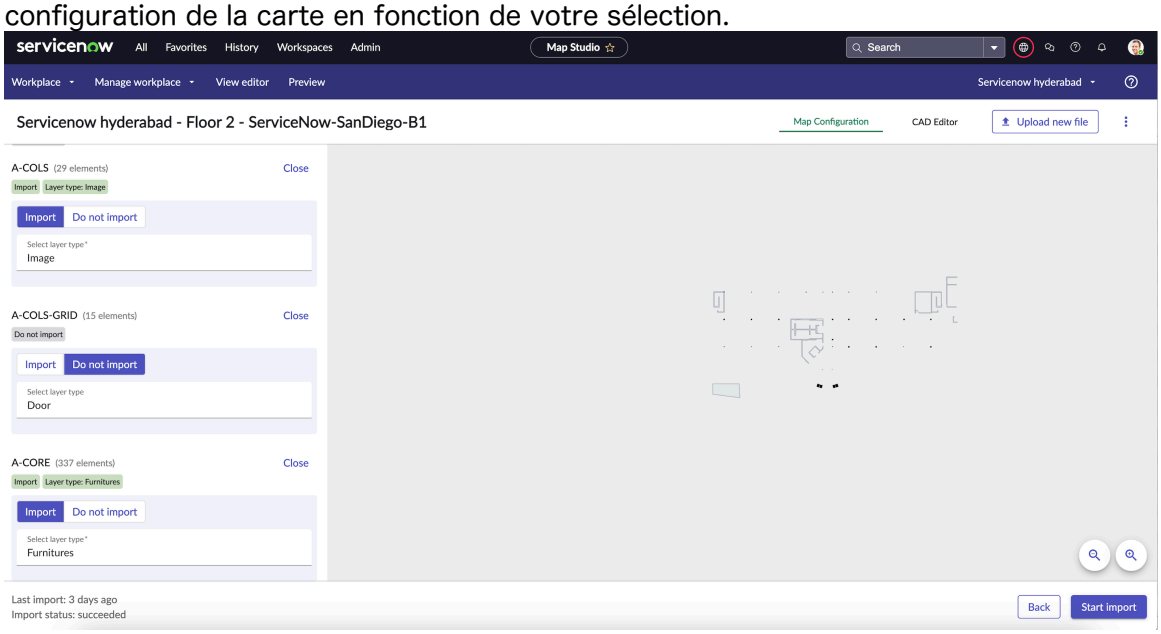
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La pastille de résumé affiche les informations résumées pour une configuration de couche. La pastille récapitulative résume les informations dans les couleurs suivantes en fonction de la configuration et de l'état de la couche :

- Bleu neutre : indique le type d'élément sélectionné. Par exemple, Texte ou Bloc.
- Vert : indique que la configuration du lieu est correcte pour un lieu sélectionné.
- Orange : indique des problèmes de configuration mineurs.
- Gris : indique les calques qui ne sont pas importés.
- Rouge : indique les erreurs de blocage.

5. Sélectionnez **Importer** pour importer les éléments d'une couche sur votre fichier CAD.
   Un message de validation s'affiche : Configuration enregistrée avec succès
6. Sélectionnez **Ne pas importer** lorsque vous ne souhaitez pas importer de configuration de couche dans votre fichier CAD.
   Un message de validation s'affiche : Configuration enregistrée avec succès

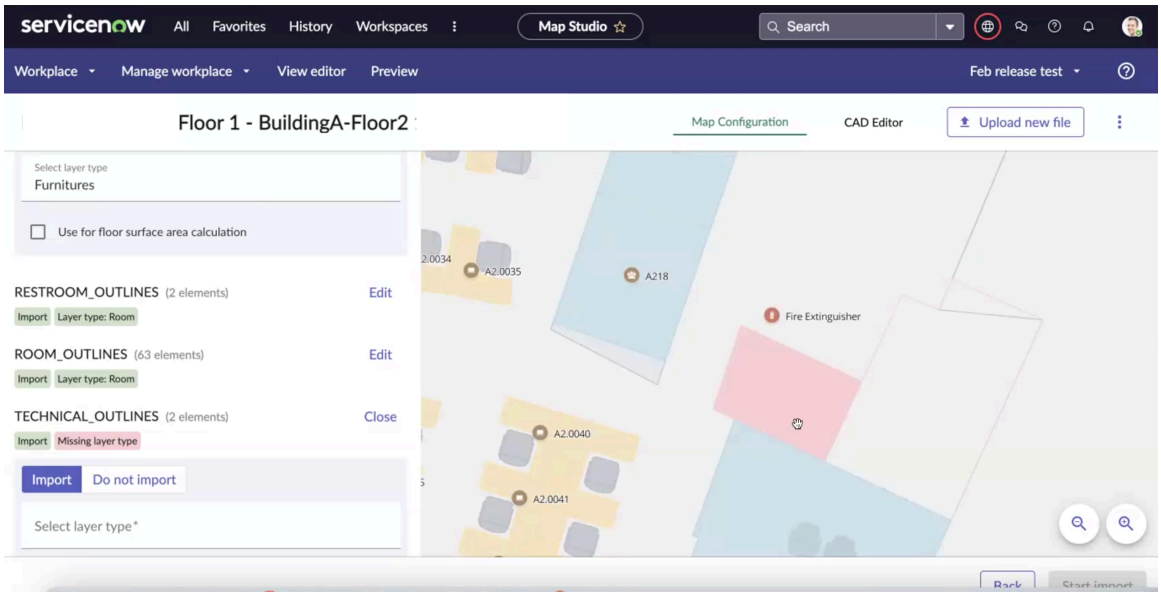
Les éléments de couche sélectionnés s'affichent dans le panneau d'aperçu de la configuration de la carte en fonction de votre sélection.



7. Résolvez un type de couche manquant (surligné en rouge dans la pastille de résumé) en sélectionnant un type de couche dans les options **Sélectionner un type de couche** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le type de couche manquant est résolu et la pastille de résumé affiche le type de couche surligné en vert. L'aperçu de la configuration de la carte affiche le type de couche manquant avec le type de couche nouvellement affecté.

Remarque :
Les types de couche s'affichent sur une carte avec des styles par défaut. Si le type de couche est manquant, les éléments apparaîtront avec un style par défaut rouge.

Le type de couche catégorise et applique un style à une couche à partir de la table Types de couche de mappage intérieur (**Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de couche**)

8. Pour modifier un type de calque du type actuel à un autre, sélectionnez **l'option Sélectionner le type de calque** .
   Par exemple, si votre type de couche actuel est **Pièce** et que vous sélectionnez **Bâtiment** dans la liste pour modifier un type de couche. Le type de couche nouvellement sélectionné, ainsi que son style et ses catégories sont appliqués.
9. Après avoir effectué les modifications, sélectionnez **Fermer** pour fermer le panneau d'édition.
10. Répétez les étapes pour les couches que vous souhaitez importer dans votre fichier source CAD.

Configurer les lieux

Configurez les lieux à l'aide de la mise en page de prévisualisation de configuration de carte. Récupérez les types de lieu à partir du fichier CAD.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également configurer des formes, des noms et des titres pour un type de lieu.

Avant de commencer

https://player.vimeo.com/video/1108237588?h=2d4e19ef4b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Rôle requis : sn_map_core.map_admin

Procédure

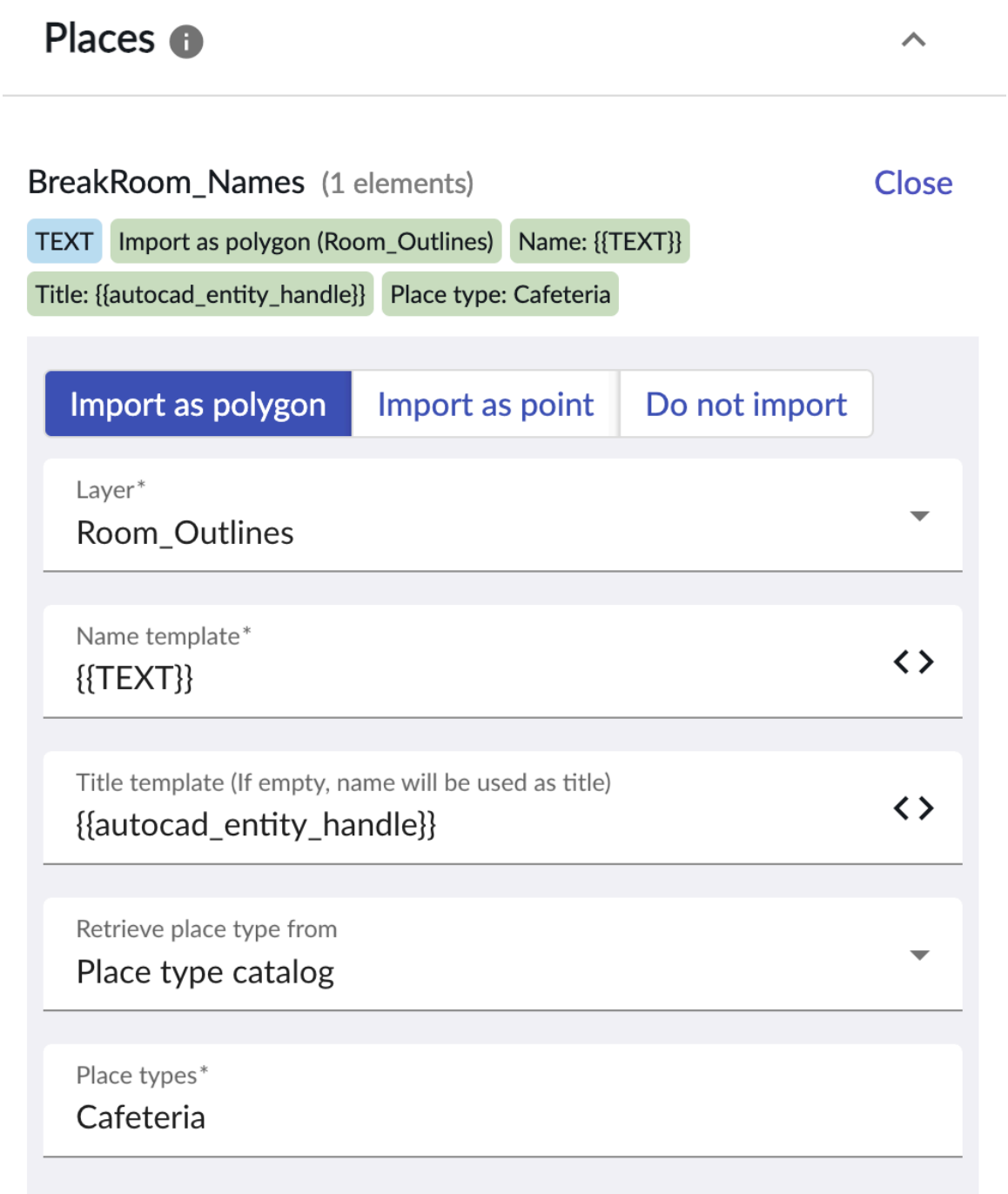
1. Sélectionnez l'onglet Configuration de la **carte** .

   La page d'aperçu de la configuration de la carte est mise en évidence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Développez **Emplacements** en sélectionnant l'icône de bascule chevron (icône Développer les
3. Sélectionnez **Modifier** pour modifier les attributs et les éléments du lieu.
   Le panneau de modification s'affiche.



L'emplacement sélectionné affiche le nombre d'éléments d'un emplacement. Par exemple : salle de répartition (1 élément).

Les pastilles récapitulatives résument des informations sur la configuration de votre lieu. Par exemple, la pastille récapitulative indique si le lieu est un bloc ou un texte, le type de lieu est cafétéria ou patio (informations de configuration).

Traduction automatique

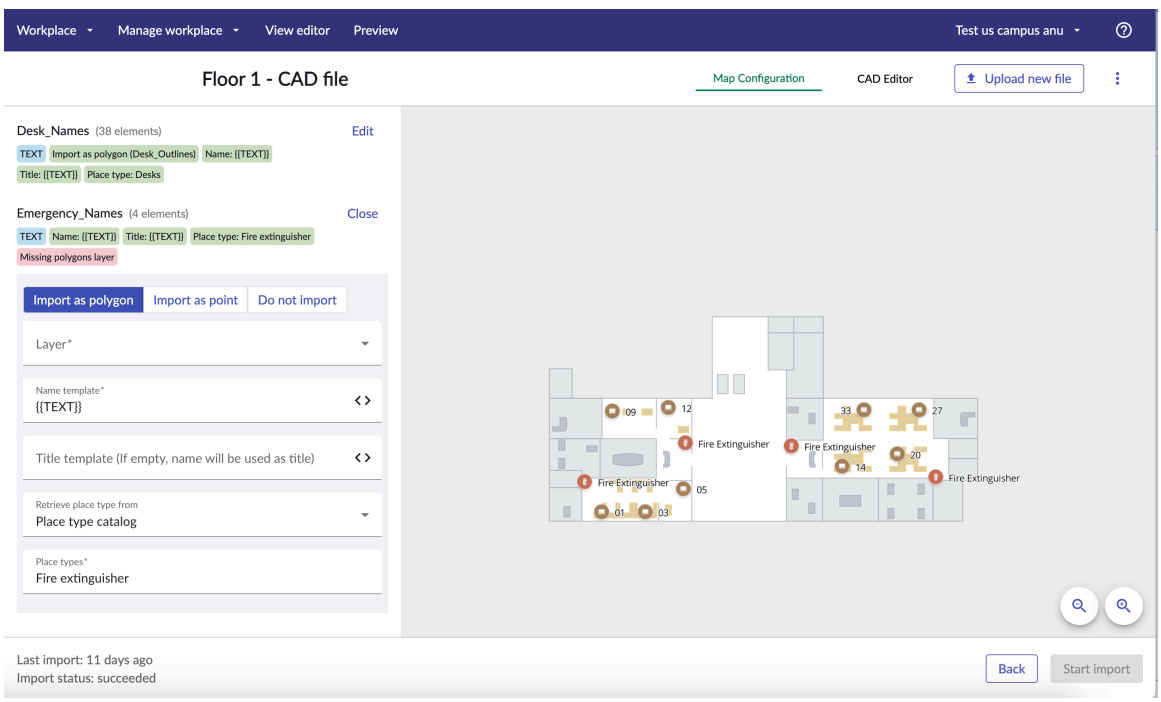
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous avez oublié quelque chose dans votre configuration, les pastilles de résumé fournissent des alertes (surlignées en rouge) comme une polyligne manquante, un polygone manquant.

La pastille de résumé résume les informations dans les couleurs suivantes en fonction de la configuration et de l'état du lieu :

- Bleu neutre : indique le type d'élément sélectionné. Par exemple, du texte ou des blocs.
- Vert : indique que la configuration du lieu est correcte pour un lieu sélectionné.
- Orange : indique des problèmes de configuration mineurs.
- Gris : indique les calques qui ne sont pas importés.
- Rouge : indique les erreurs de blocage.

4. Sélectionnez Options d'importation (**Importer en tant que polygone** : étape 5 ou **Importer en tant que point** : étape 7) pour importer la configuration dans votre fichier CAD.
   Vous pouvez également sélectionner **Ne pas importer** si vous ne souhaitez pas importer la configuration dans votre fichier CAD.
5. Sélectionnez **Importer en tant que polygone** pour importer un lieu en tant que polygone dans votre fichier CAD.



Remarque :
Le texte apparaît en rouge dans l'aperçu de la configuration de la carte lorsque vous sélectionnez Créer en tant que polygone et que la forme est manquante.

a. Dans la liste **Fetch polygons from this layer (Extraire les polygones de cette couche**), sélectionnez la couche qui spécifie l'emplacement des formes de ces lieux sur la carte.
Si les formes des salles de réunion se trouvent sur la couche Salle de réunion, sélectionnez Salle de réunion dans la liste déroulante.

b. Dans le champ **Modèle de nom** , saisissez le modèle de nom que vous souhaitez utiliser pour les lieux.

Vous pouvez sélectionner les options suivantes à utiliser dans le fichier CAD :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **TEXTE** si vous souhaitez que le nom du lieu soit copié à partir du fichier CAD.

  Si le lieu est défini comme un bloc dans votre fichier CAD, vous pouvez également sélectionner un attribut de bloc pour le modèle de nom.

- Sélectionnez **autocad_entity_handle** si vous souhaitez utiliser un ID unique généré par CAD pour une couche. Les noms et les poignées des entités sont uniques dans un dessin CAO.

c. Sélectionnez **Blocs** si vous avez défini des attributs de bloc dans votre configuration.

Remarque :
Les blocs ne sont pas disponibles à partir de la Mappage d'intérieur version 1.13.0.

d. Dans la liste **Couche de texte de titre** , sélectionnez la couche qui contient les titres des lieux.
La couche actuelle est sélectionnée par défaut.

e. Dans le champ **Modèle de titre** , saisissez le modèle de titre que vous souhaitez utiliser pour les lieux.

Si ce champ est laissé vide, le nom est utilisé comme titre de type de lieu.

Vous pouvez sélectionner **TEXTE** ou **autocad_entity_handle** pour l'ajouter au champ.

Si le lieu est défini comme un bloc dans votre fichier CAD, vous pouvez également sélectionner un attribut de bloc pour le modèle Titre.

6. Dans **Récupérer le type de lieu à partir de**, sélectionnez l'option permettant de récupérer les types de lieu à partir du fichier CAD.
Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes pour récupérer les types de lieu à partir du fichier CAD :

- **Catalogue de types de lieux** : sélectionnez cette option si vous souhaitez appliquer les styles et catégories de type de lieu par défaut Mappage d'intérieur à un type de lieu. Le catalogue de types de lieu ou la table Types de lieu (**Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de lieu**) contient Mappage d'intérieur les types de lieu et leurs styles par défaut. Pour plus d'informations, consultez Créer des Mappage d'intérieur icônes et des types de lieu.

  - **Types de lieu** : sélectionnez un type de lieu approprié Mappage d'intérieur pour le styliser et le catégoriser. Par exemple : Extincteur. Le type de lieu sélectionné s'affiche dans l'aperçu de l'éditeur CAO.

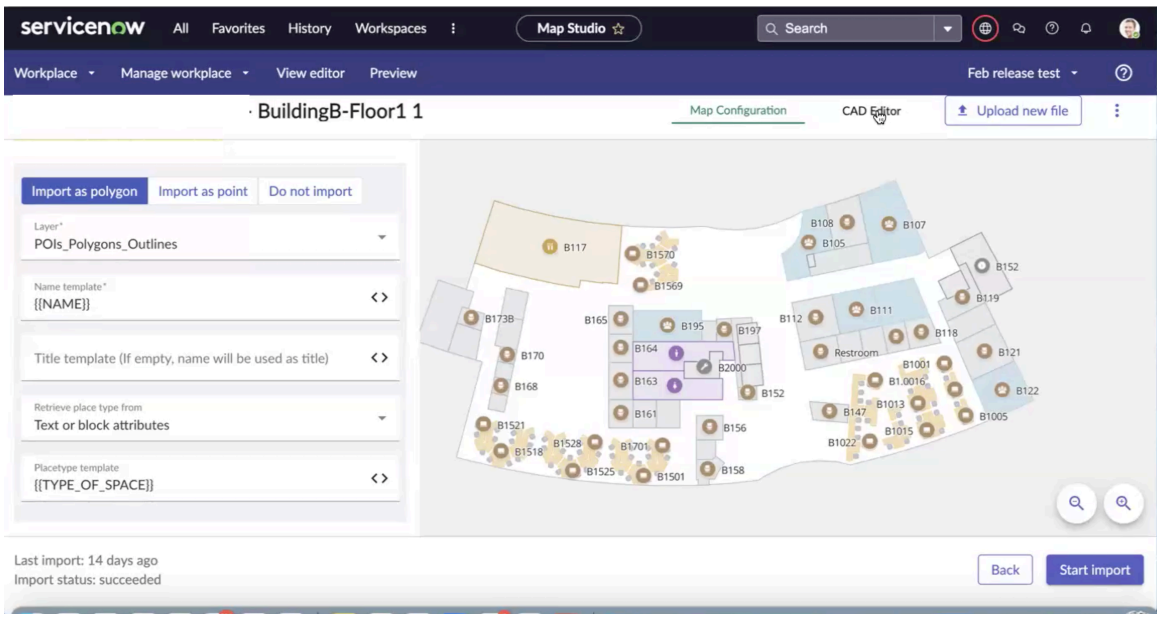
  - Lorsque Mappage d'intérieur des lieux sont intégrés à Prestation de services de lieu de travail, les lieux sont classés comme salle de réunion, extincteur, etc. En fonction de cette catégorisation, vous pouvez également vérifier si les salles de réunion sont réservables.

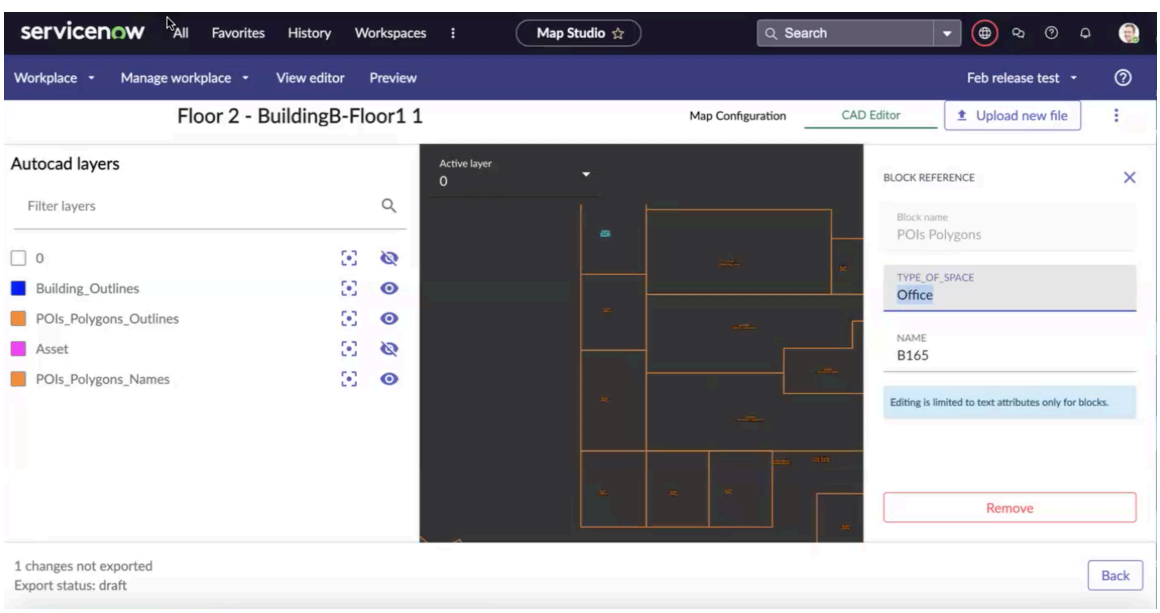
- Attributs **de bloc** : sélectionnez cette option si vous souhaitez récupérer le type de lieu à partir des attributs de de bloc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le nom des attributs Bloc contient les informations sur le type de lieu. Le nom du type de lieu dans un fichier CAD doit être identique aux noms de type de lieu dans le catalogue de types de Mappage d'intérieur lieu. Si le nom des attributs Bloc ne correspond pas au nom du type de lieu dans Mappage d'intérieur, créez le type de lieu, les styles et les icônes dans Mappage d'intérieur Types de lieu. Pour plus d'informations, consultez Créer des Mappage d'intérieur icônes et des types de lieu.





- **Autre calque** : sélectionnez cette option si vous souhaitez appliquer des types de lieu à partir d'un autre calque.

  Dans la liste **Couche de texte de type de lieu** , sélectionnez la couche qui contient les types de lieu pour les emplacements sur la carte, puis dans le champ du **modèle Type de lieu** , entrez le modèle que vous souhaitez utiliser pour les types de lieu.

- **Définir manuellement plus tard** : si les types de lieu sont définis à l'aide de l'option **Définir manuellement plus tard** , l'aperçu de la configuration de la carte affiche le lieu comme type de lieu inconnu.

Traduction automatique

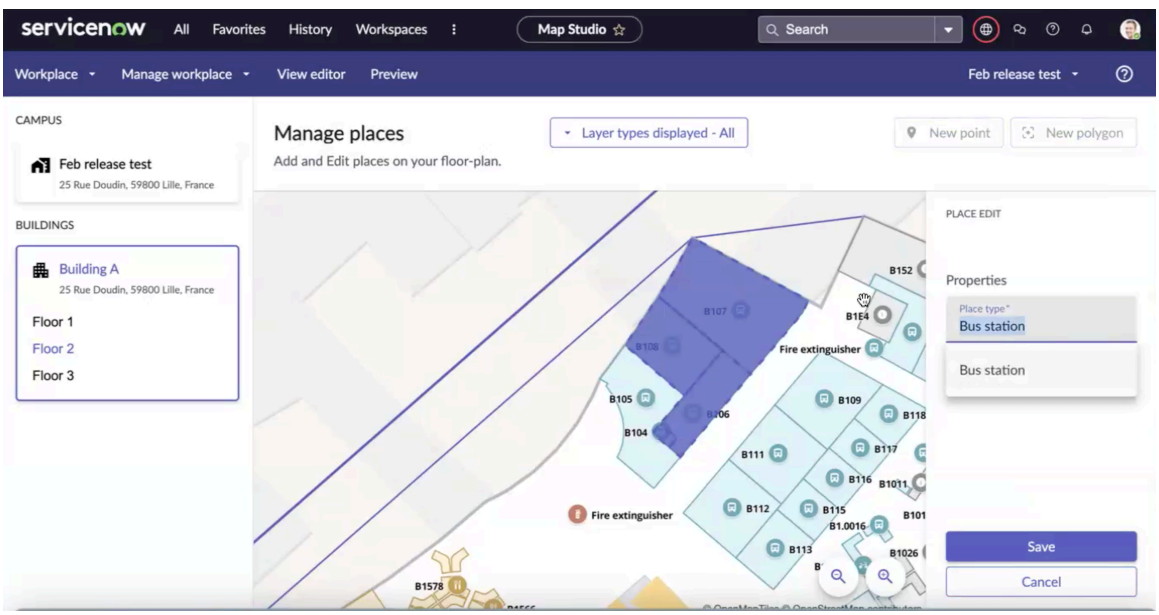
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un type de lieu par défaut défini manuellement est sélectionné dans l'aperçu de l'éditeur CAO, le message « informations ne sont pas disponibles sur un plan d'étage, défini manuellement » s'affiche.

Le type de lieu est affiché comme type Divers ou inconnu dans la table Types de Mappage d'intérieur lieu (**Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de lieu**). Le type de lieu non défini est mis en correspondance avec un type de lieu divers dans la table Types de lieu afin qu'il ne soit pas ignoré pendant le processus de synchronisation.

Pour affecter manuellement des types de lieu, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Définissez les lieux manuellement à l'aide de l'éditeur CAO. Sélectionnez la **couche Active** appropriée. Sélectionnez des lieux et ajoutez les informations sur le type de lieu à l'attribut de texte ou de bloc, s'il existe.
- Accéder à Mappage d'intérieur Map Studio **Gérer le lieu de travailGérer les lieux**. Sélectionner plusieurs lieux ou sélectionner un lieu à l'aide d'un lasso ou en utilisant l'option Maj pour sélectionner les lieux requis. Sélectionnez un **type de lieu** approprié dans le panneau de modification du lieu. Pour plus d'informations, consultez Gérer les lieux.



7. **Facultatif :** Sélectionnez **Importer en tant que point** pour importer un lieu en tant que point dans votre fichier CAD.

> **Remarque :**
> Le texte apparaît en rouge dans l'aperçu de la configuration de la carte lorsque vous sélectionnez Créer en tant que point et que la forme est manquante.

a. Sélectionnez les options suivantes pour configurer les types de lieux :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Modèle de nom : configurez le nom de votre modèle.

- Sélectionnez **TEXTE** si vous souhaitez que le texte ou le nom soit copié à partir du fichier CAD.

  L'aperçu de la configuration de la carte affiche le nom d'un lieu sélectionné sur la carte.

- Sélectionnez **autocad_entity_handle** pour utiliser un ID unique généré par CAO. Les noms et les poignées des entités sont uniques dans un dessin CAO.

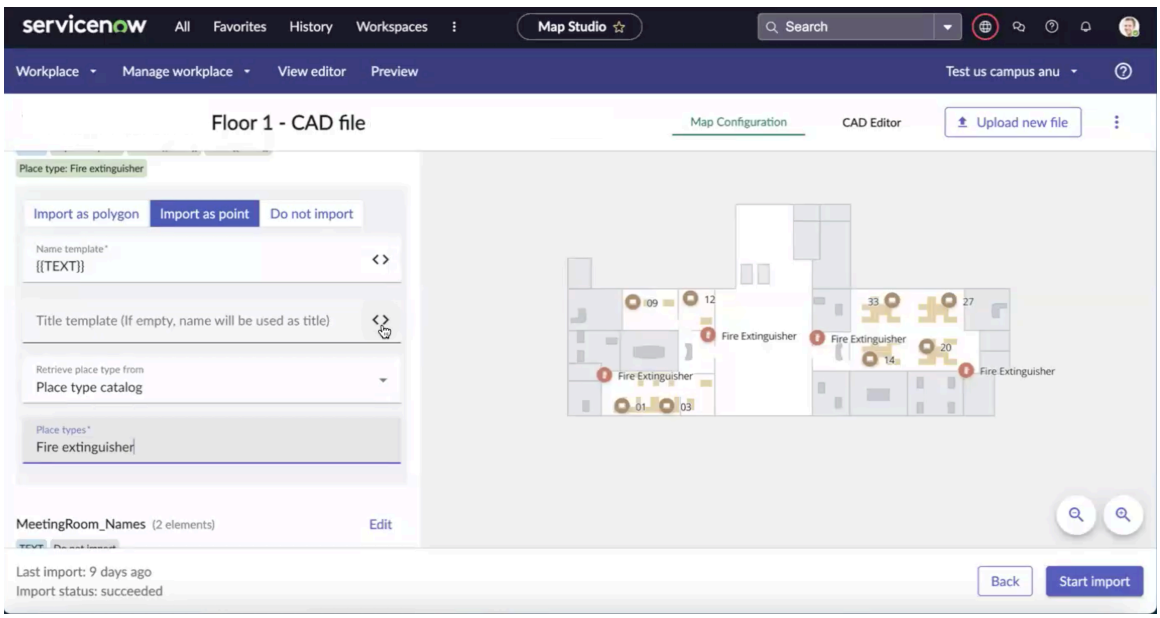
b. Sélectionnez **Blocs** si vous avez défini des attributs de bloc dans votre configuration.

c. Modèle de titre : sélectionnez **TEXTE** ou **autocad_entity_handle** si vous souhaitez que le texte ou le nom d'AutoCAD soit utilisé.

> **Remarque :**
> Si ce champ est laissé vide, le nom est utilisé comme titre (voir étape 6 a).

8. Dans le type Récupérer le lieu, sélectionnez les options suivantes :

- **Catalogue du type de lieu** : option permettant d'appliquer le style par défaut Indoor mapping aux types de lieu. Le catalogue de types de lieu ou la table Types de lieu (**Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de lieu**) contient des types de lieu et des Mappage d'intérieur styles par défaut.
  - **Types de lieu** : sélectionnez un type de lieu approprié Mappage d'intérieur pour styliser et catégoriser les lieux. Par exemple : Extincteur.
  - Le type de lieu sélectionné s'affiche dans l'aperçu de l'éditeur CAO.



- Attributs **de bloc** : sélectionnez cette option si vous souhaitez récupérer le type de lieu à partir des attributs de de bloc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le nom des attributs de bloc dans un fichier CAD doit être identique aux noms de type de lieu dans le catalogue de types de Mappage d'intérieur lieu. Si le nom des attributs de de bloc ne correspond pas au nom du type de lieu dans Mappage d'intérieur, assurez-vous de créer d'abord le type de lieu, les styles et l'icône Mappage d'intérieur , puis de les récupérer.

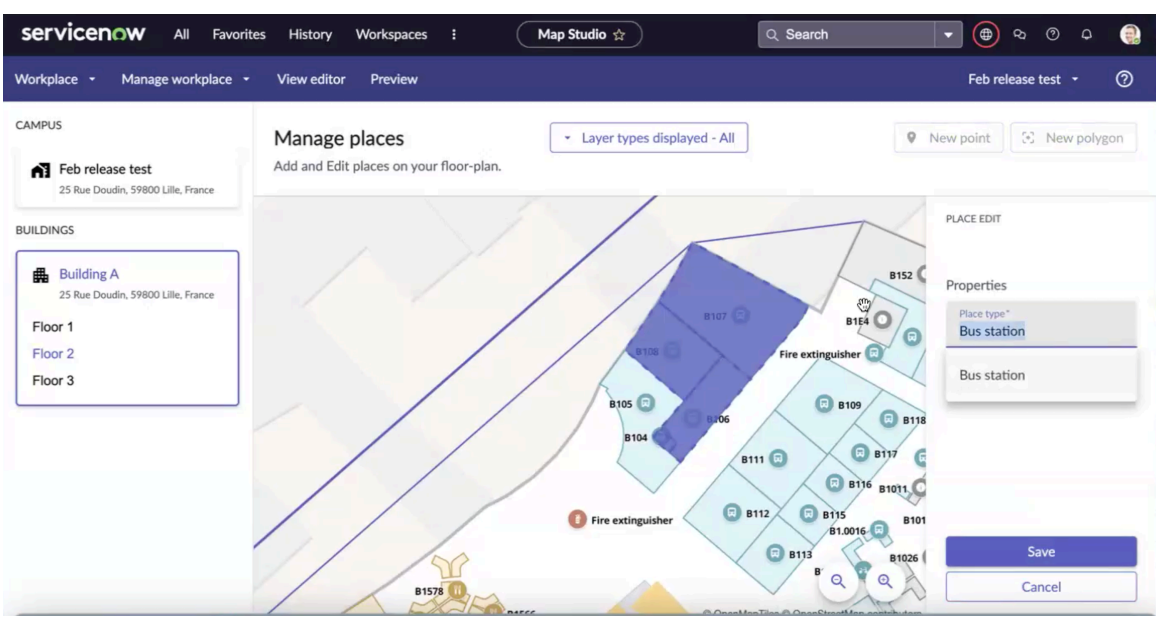
- **Définir manuellement plus tard** : si les types de lieu sont définis à l'aide de l'option **Définir manuellement plus tard** , l'aperçu de la configuration de la carte affiche le lieu comme un type de lieu inconnu.

  Lorsqu'un type de lieu par défaut défini manuellement est sélectionné dans l'aperçu de l'éditeur CAO, le message « informations ne sont pas disponibles sur un plan d'étage, défini manuellement » s'affiche.

  Le type de lieu est affiché comme type Divers ou inconnu dans la table Types de Mappage d'intérieur lieu (**Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de lieu**). Le type de lieu non défini est mis en correspondance avec un type de lieu divers dans la table Types de lieu afin qu'il ne soit pas ignoré pendant le processus de synchronisation.

  Pour affecter manuellement des types de lieu, effectuez l'une des opérations suivantes :

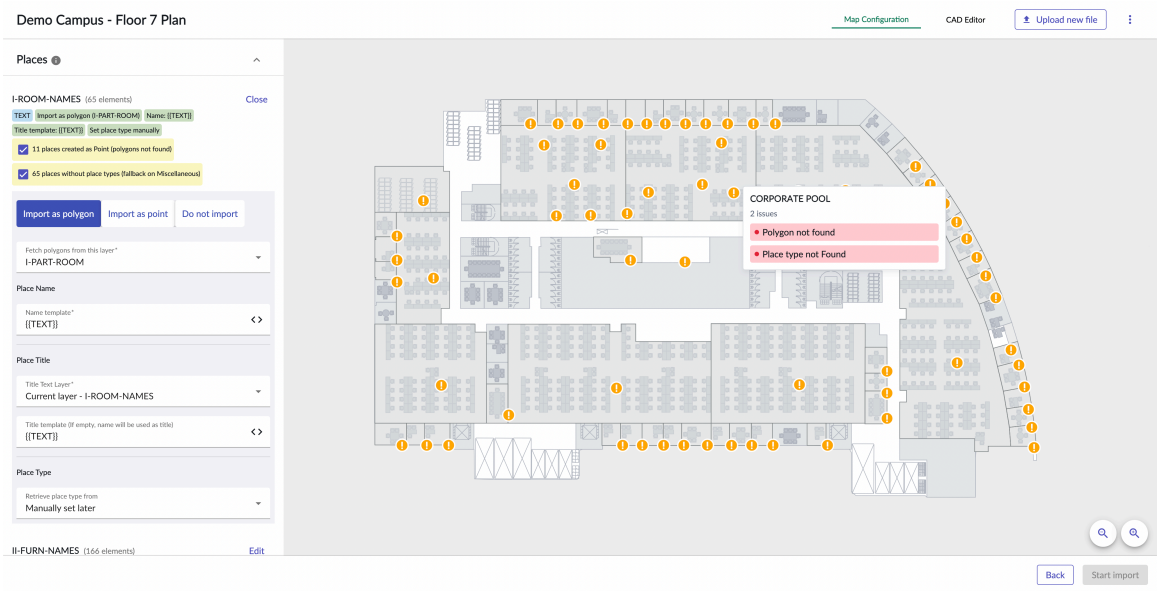
  - Définissez les lieux manuellement à l'aide de l'éditeur CAO. Sélectionnez la **couche Active** appropriée. Sélectionnez des lieux et ajoutez les informations sur le type de lieu à l'attribut de texte ou de bloc, s'il existe.
  - Accéder à Mappage d'intérieur Map Studio **Gérer le lieu de travailGérer les lieux**. Sélectionner plusieurs lieux ou sélectionner un lieu à l'aide d'un lasso ou en utilisant l'option Maj pour sélectionner les lieux requis. Sélectionnez un **type de lieu** approprié dans le panneau de modification du lieu. Pour plus d'informations, consultez Gérer les lieux.



9. **Facultatif :** Cochez les cases d'avertissement pour afficher les avertissements sur la carte.
   Les cases à cocher sont mises à jour en fonction des modifications apportées dans le panneau de modification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



10. Pour résoudre les problèmes tels qu'un polygone manquant, procédez comme suit :

- Dans l'aperçu de la configuration de la carte, basculez vers l'onglet Éditeur DAO.

  Pour plus d'informations, consultez Configurer des objets CAD à l'aide de l'onglet Éditeur CAD.

- Sélectionnez le lieu dans l'aperçu de CAD Editor et ajoutez un polygone ou une ligne manquante.
- Revenez à l'aperçu de la configuration de la carte.

  Notez que la pastille récapitulative de l'emplacement affiche le **polygone Importer en tant que polygone** en surbrillance en vert et que le texte n'est pas mis en surbrillance en rouge. Le style apparaît avec le polygone.

Configurer des objets CAD à l'aide de l'onglet Éditeur CAD

Modifiez et gérez des objets CAO à l'aide de l'onglet Éditeur CAO. Dessinez des polylignes ou des polygones, ajoutez du texte ou du mtext, modifiez du texte, placez ou bloquez des attributs.

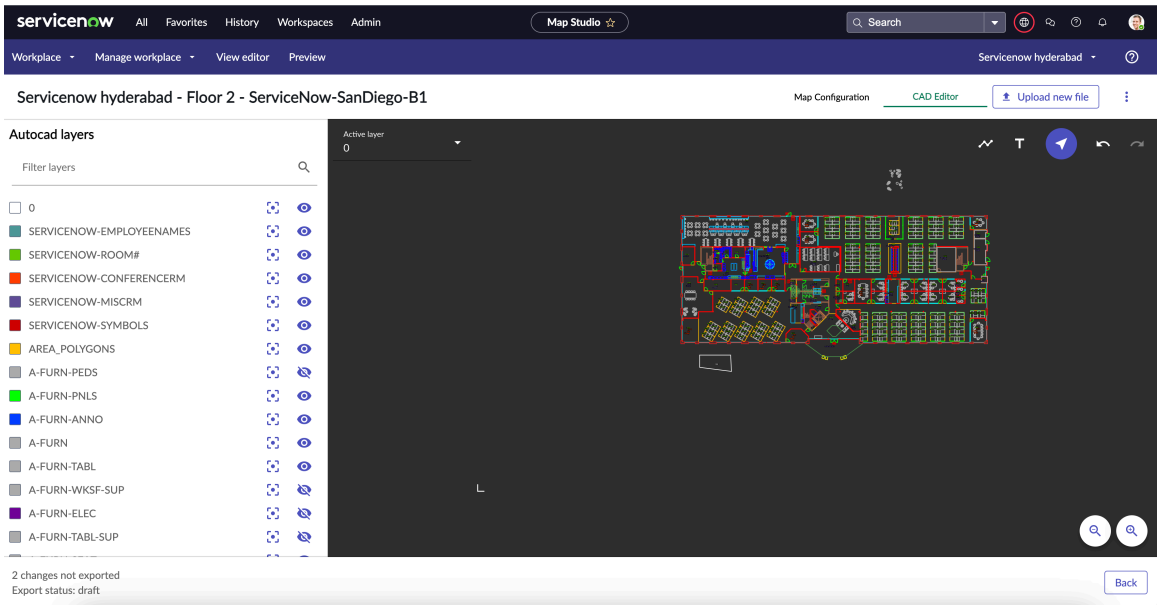
L'éditeur CAD affiche un aperçu des couches, des lieux, des blocs, des éléments, des géométries et des formes CAO. Il conserve le style et la couleur d'origine de votre fichier CAO source. Ajoutez, supprimez ou mettez à jour les modifications apportées à votre fichier CAO en temps réel. Résolvez les problèmes tels que les polylignes non fermées, les polygones manquants, les attributs de texte manquants. Modifiez les attributs de bloc, de calque, de texte et de type de lieu.

Déplacez un élément d'un calque à un autre à l'aide de l'option **Calque actif** . Les éléments d'un fichier CAD peuvent résider sur différentes couches. Après avoir mis à jour les modifications apportées aux formes, aux géométries et aux éléments dans l'éditeur DAO, basculez vers la configuration de la carte pour prévisualiser vos modifications mises à jour sur la carte.

Si votre fichier CAD comporte de nombreuses couches, utilisez **Filter layers (Filtrer les couches**) pour rechercher et trier les couches que vous souhaitez sélectionner. Isolez un calque et travaillez-le indépendamment. Masquer ou afficher une couche dans l'aperçu de l'éditeur CAO.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Isoler une couche dans l'éditeur CAD

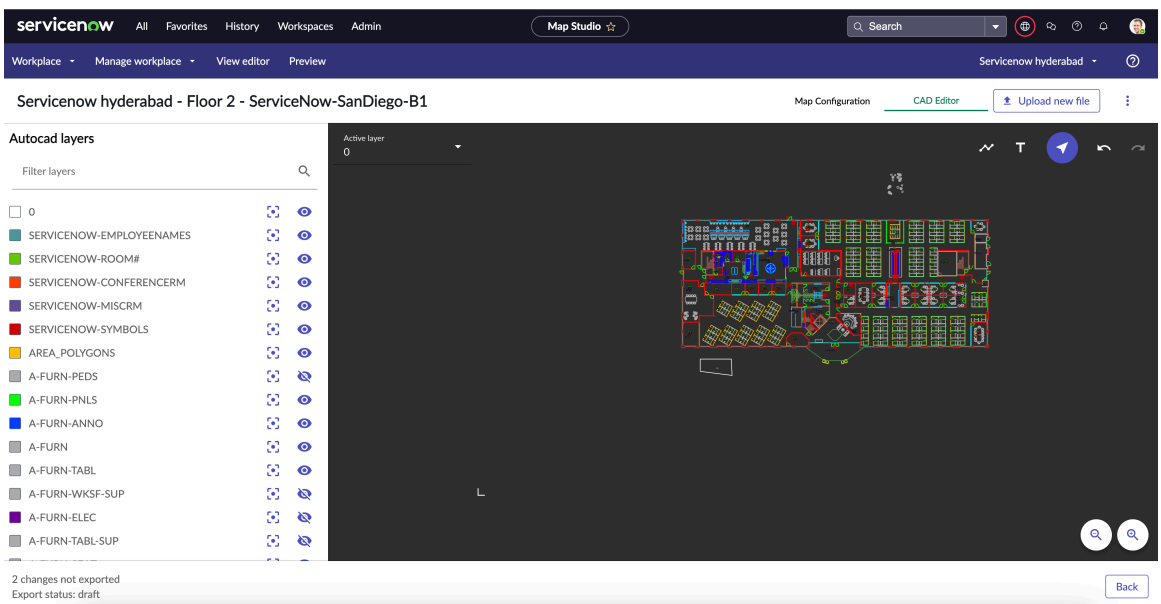
CAD editor permet d'isoler une couche de plusieurs couches lors de l'édition de votre fichier CAD.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez l'onglet **Éditeur CAO** .
2. Accédez aux **couches AutoCAD**.



3. **Facultatif :** Utilisez l'option **Filter layers (Filtrer les couches**) pour filtrer et rechercher des couches. Lorsque vous avez de nombreuses couches dans votre fichier CAD, l'option de filtre vous aide à trier et à travailler sur quelques couches sélectionnées à la fois.
4. Sélectionnez un calque et sélectionnez l'icône Isolé ( ).
5. L'aperçu montre la couche qui a été isolée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple : polylignes ou polygones.

6. Utilisez l'icône Sélectionnerl'outil (icône) pour sélectionner le calque isolé dans l'éditeur.
7. **Facultatif :** Modifiez et apportez des changements selon vos besoins.

Remarque :
Les blocs ne peuvent pas être modifiés, mais les attributs d'un bloc peuvent être modifiés.

Masquer ou afficher une couche dans l'éditeur CAD

Masquez ou affichez une couche lorsque vous modifiez et mettez à jour des couches dans l'éditeur CAO.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez l'onglet **Éditeur CAO** .
2. Accédez aux **couches Autocad**.
3. Sélectionnez un calque et sélectionnez l'icône de désactivation de la).
4. La couche est masquée et n'apparaît pas sur l'aperçu de CAD Editor.
   Par exemple : Salle A. La pièce A n'est pas affichée pour un calque sélectionné.
5. Pour afficher un calque, sélectionnez l'option d'activation de l'icône de).

Outils de dessin et d'édition dans l'éditeur CAD

L'onglet Éditeur CAD fournit des outils de mise à jour et de dessin pour configurer, optimiser et éditer vos fichiers CAD avant de les importer dans Map Studio.

Il fournit les fonctionnalités d'édition et de dessin suivantes :

- Dessiner une ligne : L'outil Dessiner une ligne (icône) est utilisé pour dessiner une ligne ou une polyligne. Utilisez l'outil Dessiner une ligne pour fermer les polylignes non fermées dans un polygone. Pour plus d'informations, consultez Dessiner une polyligne ou un polygone.
- Texte : l'outil Dessiner un texte ( ). permet d'ajouter du texte ou des objets texte mText (multilignes). Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour ou ajouter des attributs de texte.
- L'outil de sélection (icône) permet de sélectionner des régions, des objets ou des éléments dans un calque actif.
- Annuler : L'outil d'annulation (icône est utilisé pour rétablir l'état précédent de la ou des actions de modification les plus récentes. L'outil d'annulation restaure les modifications CAO à leur état précédent avant l'exécution de l'action.
- Rétablir : l'outil de réappliquer ou d'annuler des modifications au fichier source CAD dans l'éditeur CAO. L'éditeur CAD réapplique la dernière action qui a été modifiée.

Dessiner une polyligne ou un polygone

Dessinez une polyligne, un polygone ou une forme géométrique à l'aide de l'outil Dessiner une ligne disponible dans l'éditeur DAO. Joindre des lignes pour former un polygone ou une forme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Par exemple, si vous souhaitez créer une forme géométrique pour former une pièce, vous pouvez utiliser l'outil Dessiner une ligne pour dessiner les sommets. De même, résolvez les polylignes manquantes dans un polygone ou ajoutez un polygone manquant en traçant une ligne et en joignant les nœuds.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez l'onglet Éditeur CAO.
2. **Sélectionnez la couche active**.

   Sélectionnez une couche dans laquelle vous souhaitez ajouter une polyligne, un polygone ou une forme.
3. Sélectionnez l'outil Dessiner une ligne 
4. Sélectionnez un point de départ ou un nœud et faites-le glisser.
5. Relâchez l'outil pour créer une ligne en sélectionnant à nouveau sur le dernier point que vous avez ajouté.
6. Pour créer une forme, sélectionnez le point de départ.

   Lorsque vous dessinez un polygone, vous devez sélectionner soit le premier point que vous avez créé, soit le dernier point ou nœud pour créer une ligne.
7. Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'élément du fichier CAD.

Mettre à jour ou ajouter des attributs de texte

Ajoutez, modifiez, mettez à jour ou supprimez des attributs de texte dans l'éditeur CAO.

Avant de commencer

Par exemple, si vous souhaitez modifier le nom d'une pièce, vous pouvez sélectionner le texte et utiliser le panneau d'édition de texte pour le renommer.

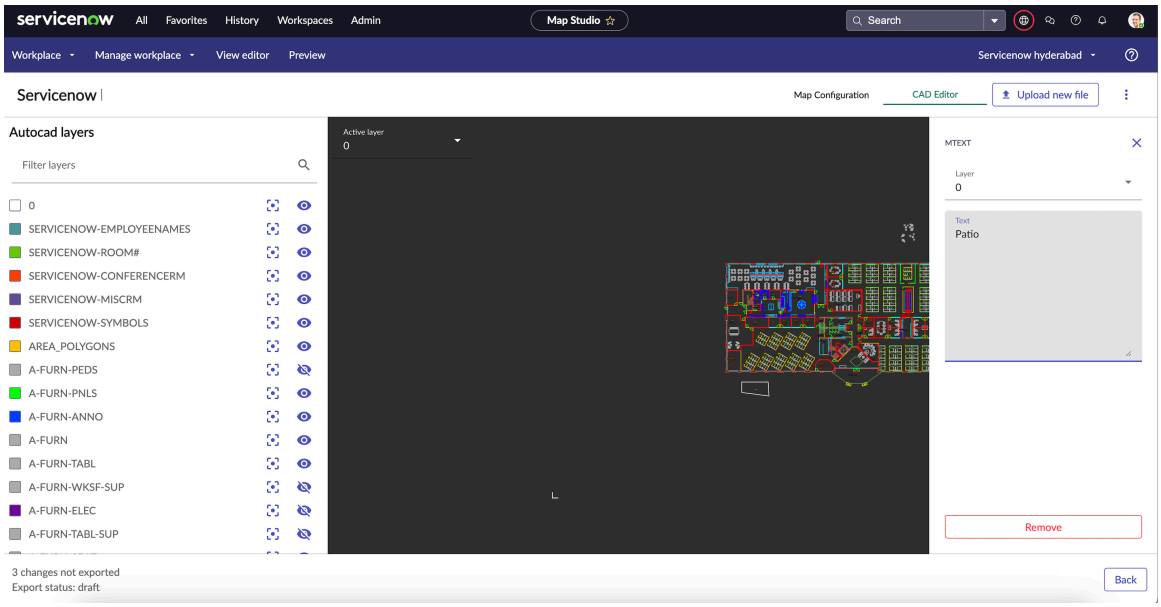
Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez l'onglet Éditeur CAO.
2. Sélectionnez la **couche active** appropriée dans la boîte de l'éditeur CAO.
3. Sélectionnez l'icône de l'outil Texte () dans le menu.
4. Sélectionnez cette option pour ajouter le texte.
5. Le panneau d'édition de texte s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Ajoutez le texte et fermez le panneau.

   L’attribut de texte est ajouté à un calque sélectionné dans le fichier CAD.

7. Pour modifier un texte existant, sélectionnez le texte pour ouvrir le panneau d’édition de texte et le modifier. Les modifications mises à jour apparaissent dans l’aperçu de l’éditeur CAO.
8. Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer un texte.

Modification des attributs de bloc

Modifiez les attributs de bloc dans l’éditeur CAD.

Avant de commencer

Remarque :
Les blocs ne peuvent pas être modifiés. Seuls les attributs d’un bloc peuvent être modifiés. Les polylignes liées à un bloc ne peuvent pas être modifiées.

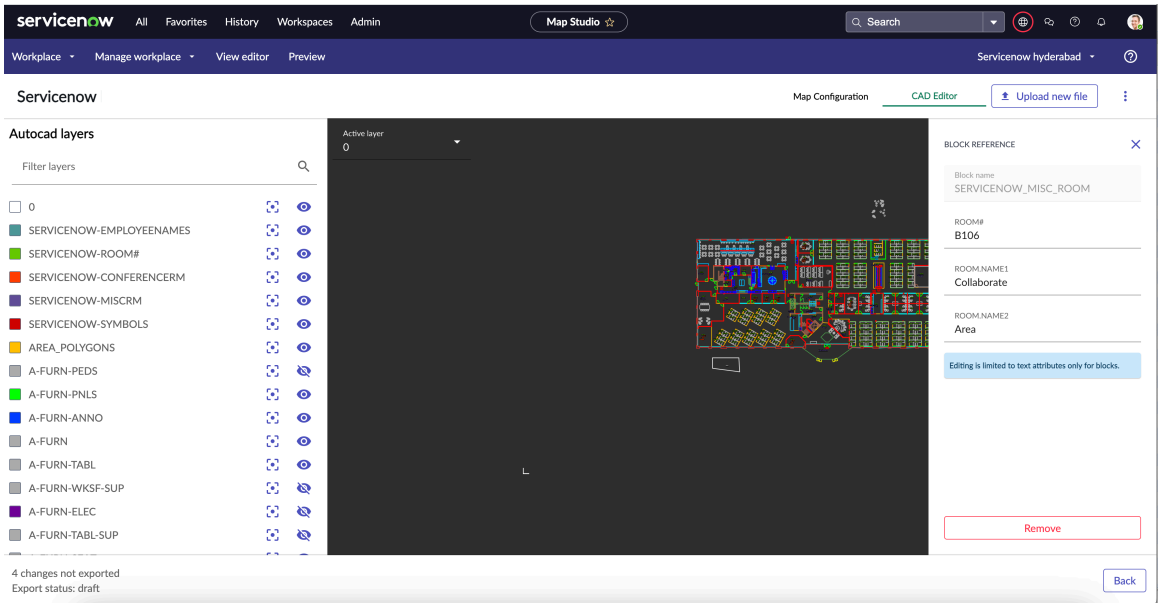
Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez l’onglet **Éditeur CAO** .
2. Dans la mise en page d’aperçu, sélectionnez une référence de bloc.
3. Le panneau d’édition apparaît.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Modifiez les attributs selon vos besoins.
   Par exemple, modifiez les attributs de texte d'un bloc.
5. Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'élément du dessin CAO.

Fermeture d'une géométrie ou d'une polyligne dans un calque

Fermer une ligne non fermée dans un calque dans l'éditeur CAO.

Avant de commencer

Une forme est fermée lorsque tous les nœuds sont reliés par des lignes. Si une ligne est manquante ou si les sommets ne sont pas joints correctement, les propriétés d'une géométrie sélectionnée affichent la forme comme non fermée.

Rôle requis : admin

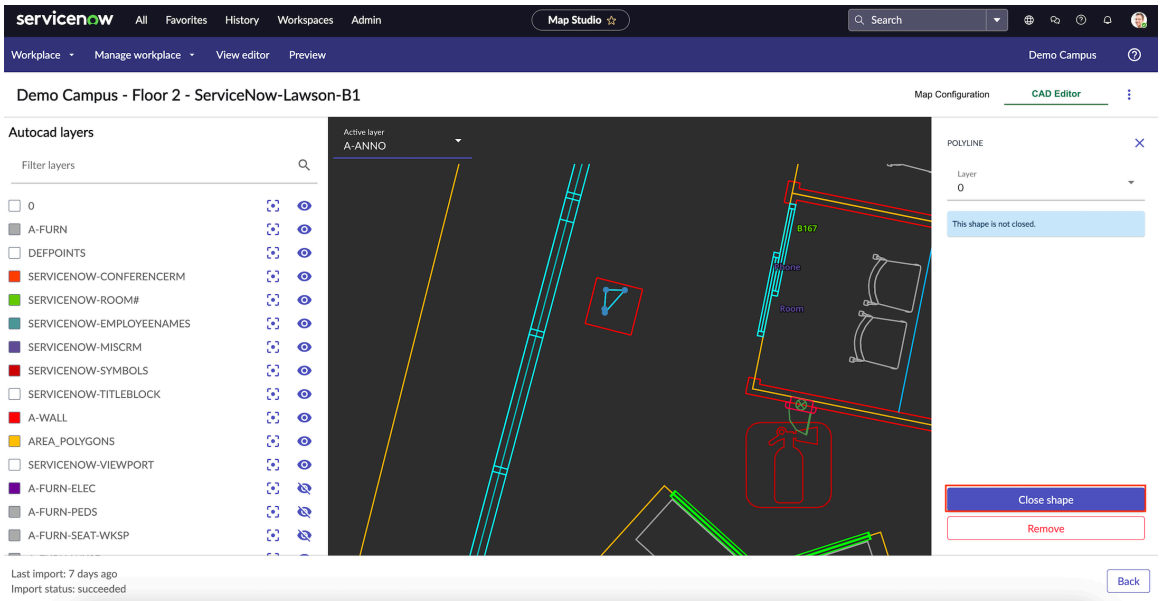
Procédure

1. Sélectionnez l'onglet **Éditeur CAO** .
2. Sélectionnez une polyligne, une forme ou une géométrie avec des lignes ou des sommets non fermés dans le fichier CAD.
3. Sélectionnez cette option pour ouvrir le panneau d'édition.

   Le panneau d'édition affiche un message de validation « La forme n'est pas fermée ».

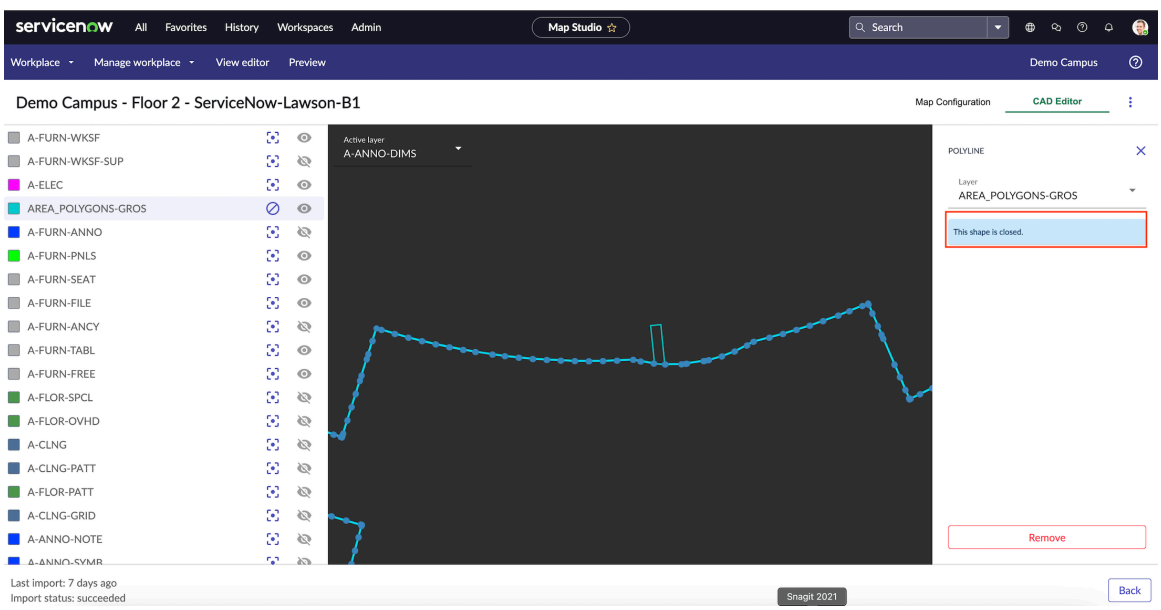
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Fermer la forme** pour fermer automatiquement les polylignes.

   La forme est fermée.



5. Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'élément du dessin CAO.

Exporter la configuration CAD

Exportez les modifications CAO mises à jour vers votre fichier CAD. L'exportation des modifications mises à jour crée une copie du fichier CAO modifié dans Mappage d'intérieur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Apportez des modifications de configuration à votre fichier source CAD à l'aide des onglets Éditeur CAD et Configuration de la carte. Les changements de configuration CAD sont mis à jour dans la table Source AutoCAD (sn_map_core_autocad_source).

Traduction automatique

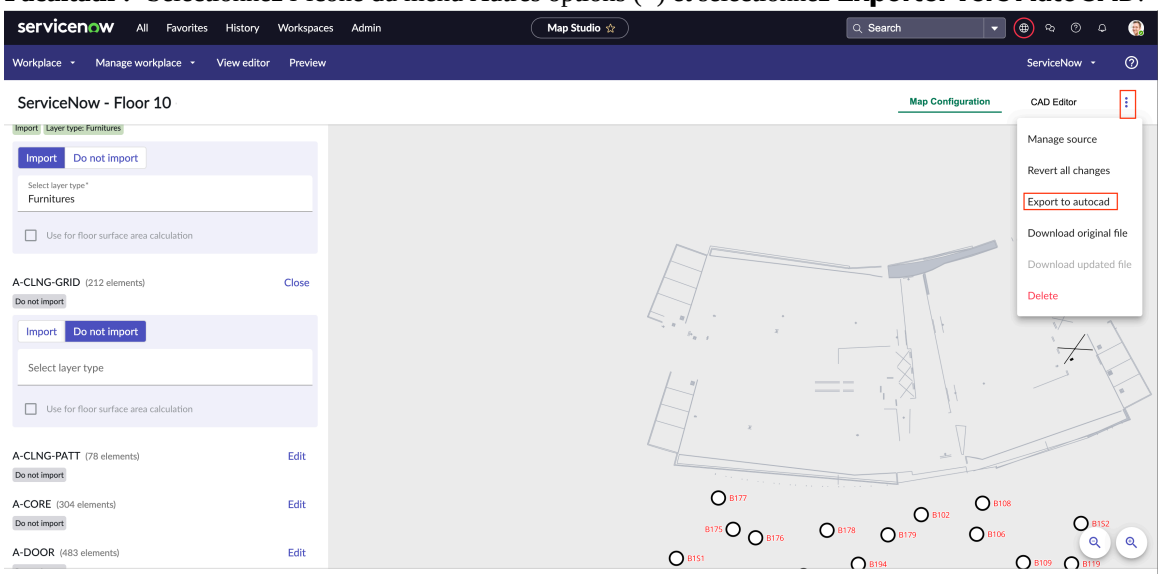
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L’exportation des changements de configuration CAD est une étape facultative. Les modifications de configuration CAD mises à jour sont contenues dans Mappage d'intérieur un fichier CAD mis à jour (une copie).

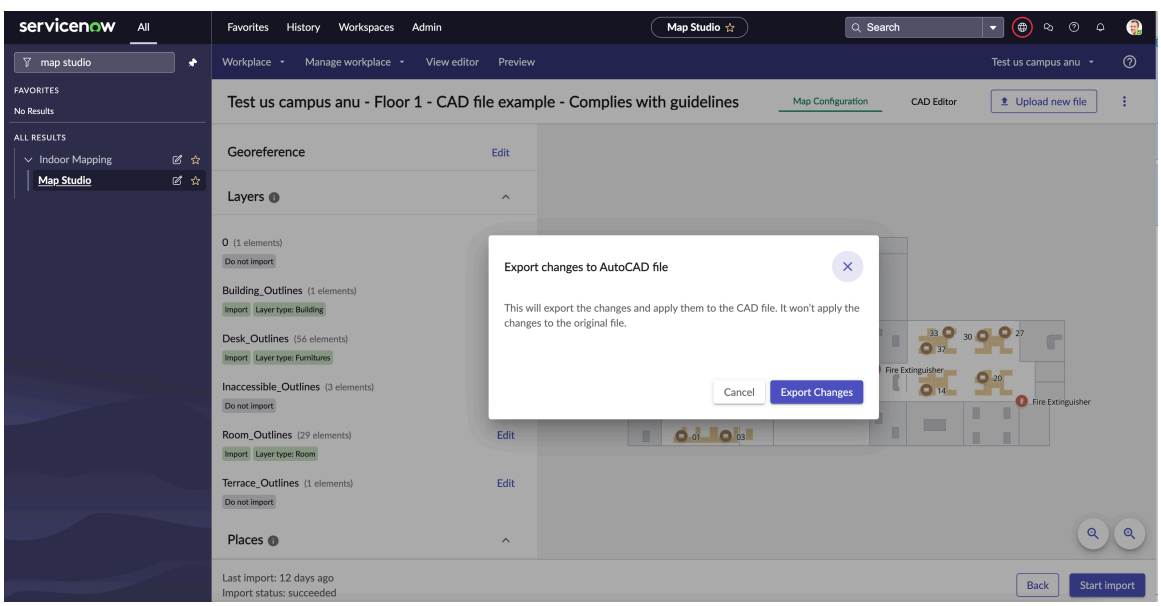
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. **Facultatif :** Sélectionnez l’icône du menu Autres options (⋮) et sélectionnez **Exporter vers AutoCAD**.



2. La boîte de dialogue d’exportation s’affiche.



3. Sélectionnez **Exporter**.

Le chargement des changements et l’achèvement du processus d’exportation peuvent prendre un certain temps. Le temps de chargement dépend de la taille du fichier CAD.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les mises à jour apportées au fichier CAD ne sont disponibles que localement dans Mappage d'intérieur jusqu'à ce que vous exportiez les modifications vers votre fichier CAD. L'exportation du fichier maintient le fichier CAD à jour avec les modifications apportées dans Mappage d'intérieur.

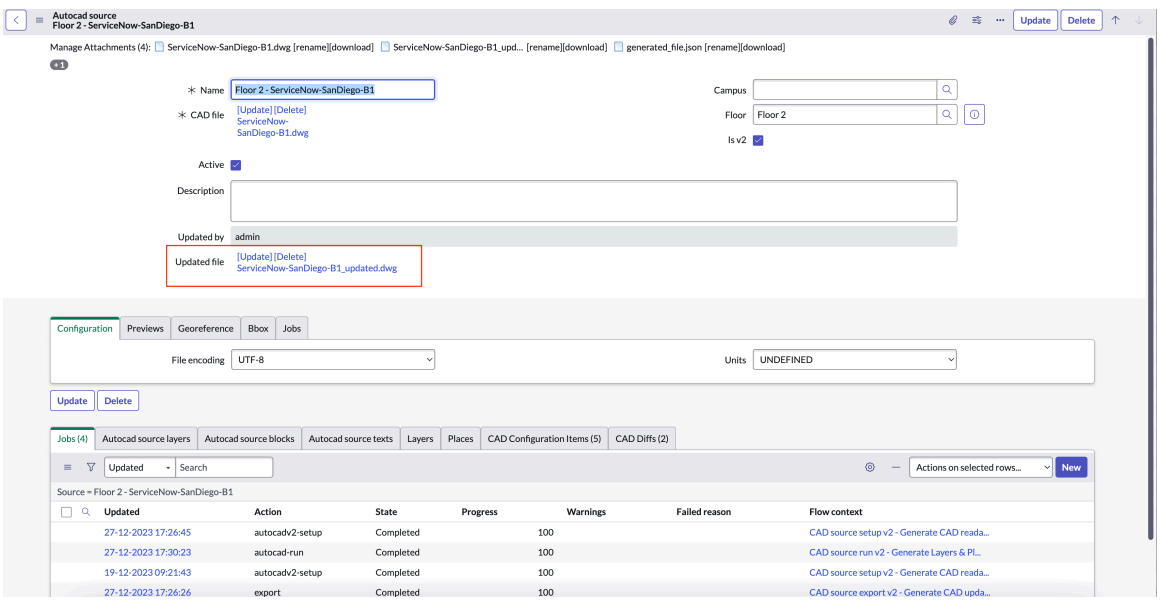
4. L'option **Télécharger le fichier mis à jour** est activée dans le menu Plus d'options ( ) après avoir exporté vos modifications CAO.

   La sélection de cette option télécharge le fichier CAD mis à jour.

5. Accédez aux sources AutoCAD (**Toutes** et dans le menu contextuel, filtrez par `sn_map_core_autocad_source`. LISTE.
   Vous trouverez les changements de fichiers CAD mis à jour dans cette table.

Remarque :
Les attributs ajoutés, modifiés ou supprimés sont mis à jour dans la table source AutoCAD (sn_map_core_autocad_source). L'exportation des modifications n'applique pas les modifications à votre fichier CAO d'origine. Une nouvelle colonne est ajoutée à la table source AutoCAD pour afficher le fichier CAO mis à jour. Votre fichier CAO d'origine est conservé intact. Par exemple, le nom de votre fichier CAO d'origine est **demo.dxf** et les modifications CAO mises à jour sont exportées vers une nouvelle colonne **demo_updated.dxf**.

6. Dans la liste des fichiers sources CAO, sélectionnez et ouvrez le fichier CAO que vous avez mis à jour.
   Les modifications CAD exportées sont disponibles sous la forme d'un nouveau fichier dans la colonne **Fichier mis à jour** .



Importer la configuration CAD

Une fois votre configuration CAD terminée, importez les changements de configuration CAD.

Avant de commencer

Remarque :
Vos changements de configuration CAD doivent être effectués avant d'importer vos changements. L'édition et la mise à jour de votre fichier source CAD ne sont pas obligatoires. Le fichier CAD ne doit être modifié et mis à jour que si des informations sont manquantes dans votre fichier CAD.

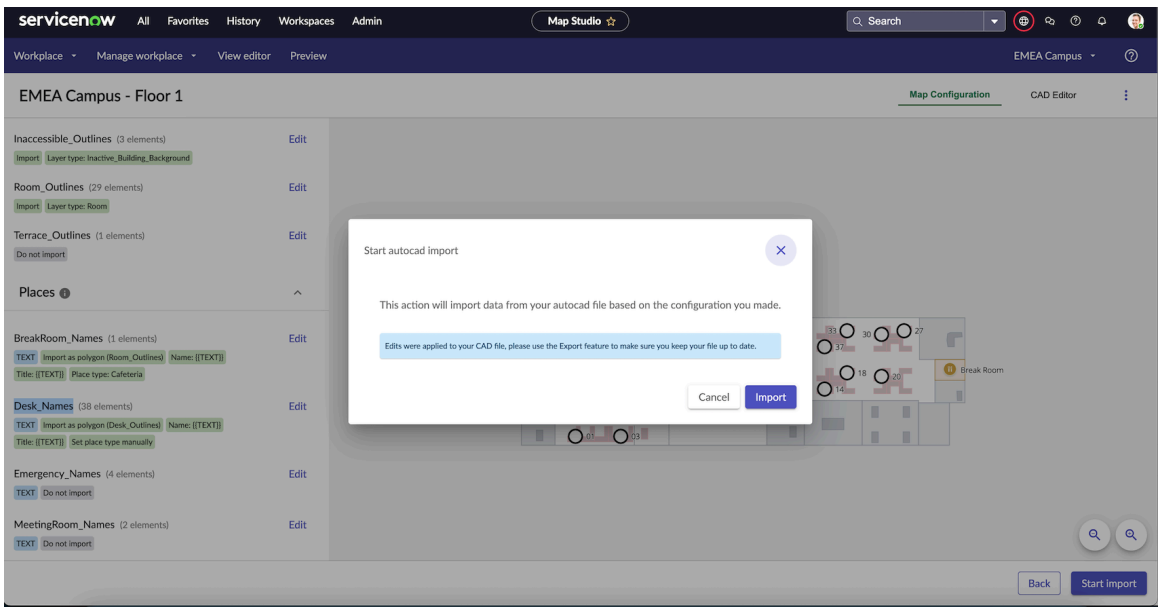
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur la page de configuration d'Autocad, sélectionnez **Démarrer l'importation** pour vous assurer que votre carte est créée.



   Le bouton **Démarrer l'importation** n'est activé que lorsque les couches et les lieux que vous souhaitez afficher sur votre fichier CAD ne présentent aucun problème tel qu'un polygone, un modèle ou des polylignes manquants. Résolvez ces problèmes avant d'importer les couches et les emplacements dans votre fichier source CAD. Pour plus d'informations, consultez Configurer des objets CAD à l'aide de l'onglet Configuration de carte.

2. Sélectionnez **Démarrer l'importation**.

   Les changements de configuration de CAD mis à jour sont importés dans Map Studio pour un plan d'étage. Un message s'affiche indiquant que la configuration du bâtiment pour un campus est terminée.

3. **Facultatif :** Sélectionnez **Accéder à la vue d'ensemble** pour accéder à la page de vue d'ensemble du campus de Map Studio.
4. **Facultatif :** Sélectionnez **Continuer** pour afficher vos changements mis à jour en temps réel sur une carte du monde (OpenStreetMap).

Modifier les paramètres du fichier

Modifiez les paramètres de fichier unitaire de votre fichier source CAD.

Avant de commencer

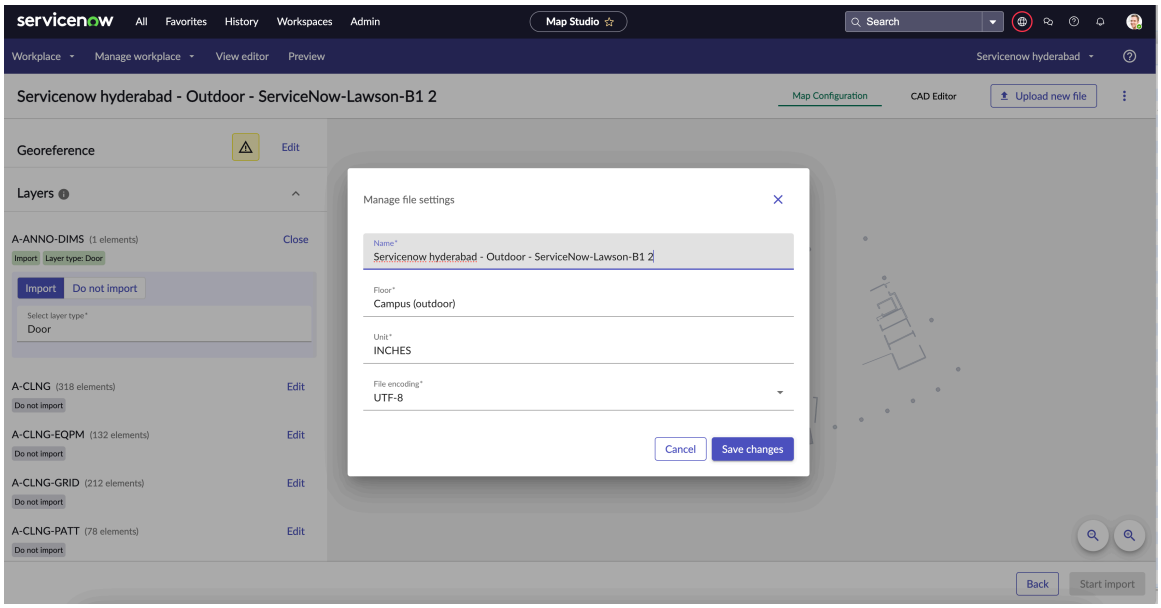
Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur la page d'accueil Configuration CAO, sélectionnez le menu Actions supplémentaires (icône
2. Sélectionnez **Gérer la source**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Saisissez les informations suivantes :
   - Étage : nom d'un étage où vous configurez le plan source CAD.
   - Unité : L'unité qui apparaît dans le champ est l'unité du fichier actuel.

     Si vous souhaitez modifier l'unité de fichier, sélectionnez la taille d'unité de fichier requise.
   - Codage de fichier : Option permettant de modifier ou de mettre à jour votre norme de codage de fichier. Mettez à jour le format de codage de fichier uniquement en cas de problème avec la norme de codage de fichier.

Mettre à jour en bloc les plans d'étage

Utilisez la fonction d'importation en bloc pour mettre à jour les plans d'étage en important plusieurs fichiers CAO.

Créer un groupe d'importation

Créez un groupe d'importation et utilisez-le pour mettre à jour les plans d'étage en bloc.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_map_core.map_admin, sn_map_core.map_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Importations en bloc** > **Importer des groupes**.
   Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Dans la liste Groupes d'importation du plan d'étage, sélectionnez **Nouveau**.

   Remarque :
   Si vous êtes dans Map Studio, sélectionnez **Import files (Importer des fichiers**) sur la carte **Bulk update maps (Mettre à jour les cartes en bloc**).
3. Renseignez les champs du formulaire Groupe d'importation du plan d'étage.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de groupe d'importation de carte d'étage.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Joignez les fichiers CAD ou PNG à l'enregistrement.
   Pour plus d'informations sur l'attachement de fichiers à un enregistrement, reportez-vous à la section Manage attachments .
6. Sélectionnez **Démarrer l'importation**.
   Le système crée des tâches d'importation en fonction du nombre de fichiers joints à l'enregistrement.

Que faire ensuite

Travaillez sur les tâches d'importation créées pour votre groupe d'importation. Pour plus d'informations sur les tâches d'importation, reportez-vous à la section Travailler sur une tâche d'importation.

Une fois les tâches d'importation créées, le workflow agentique IA Automatiser les mises à jour de carte est déclenché pour chaque tâche. L'agent d'administration de carte récupère de manière autonome les sources du fichier CAO chargé et reprend la tâche d'importation. Si la source est introuvable, l'agent passe la tâche à l'état d'entrée Utilisateur en attente .

Pour plus d'informations sur le workflow agentique IA Automatiser les mises à jour de carte, reportez-vous à la section Automatiser le workflow agentique des mises à jour de carte.

Remarque :
Si vous avez sélectionné **Exécution supervisée de l'IA** dans le formulaire Groupe d'importation de la carte d'étage, vous devez déclencher manuellement l'agent IA pour chaque tâche d'importation.

Travailler sur une tâche d'importation

Sélectionnez une source et résolvez les problèmes pour terminer la tâche d'importation d'un plan d'étage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_map_core.map_admin, sn_map_core.map_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches d'importation sont des processus automatisés, mais nécessitent parfois vos entrées. Si une tâche d'importation ne peut pas être poursuivie sans votre entrée, le champ **État** est défini sur En attente de l'entrée de l'utilisateur.

L'entrée requise est basée sur le champ **Étape** et des informations supplémentaires sont ajoutées aux notes de travail de l'enregistrement.

- Récupération de la source : cette étape est nécessaire pour lier le fichier CAD à sa source dans l'application Prestation de services de lieu de travail .
- Géoréférence : cette étape est nécessaire pour positionner et mettre à l'échelle votre plan d'étage source sur la carte.
- Configuration : cette étape est requise pour sélectionner les couches et les types de lieux pour le plan d'étage.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Importations en bloc** > **Tâches en attente**.
2. Dans la liste Tâches d'importation du plan d'étage, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
   Vous pouvez également sélectionner une tâche d'importation dans le groupe d'importation. Pour plus d'informations sur les groupes d'importation, reportez-vous à Créer un groupe d'importation.
3. Si la tâche d'importation se trouve à l'étape de récupération de source, sélectionnez une source pour la tâche d'importation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le nom du fichier est le même que celui de la source, le système sélectionne automatiquement la source et passe à l'étape suivante. Sinon, le workflow agentique Automatiser les mises à jour de carte est déclenché pour récupérer la source. L'agent administrateur de carte récupère de manière autonome les sources du fichier CAD chargé. Si la source correcte est trouvée, l'agent définit la source et reprend la tâche. Si la source est introuvable, l'agent passe la tâche à l'état d'entrée Utilisateur en attente .

Pour plus d'informations sur le workflow agentique IA Automatiser les mises à jour de carte, reportez-vous à la section Automatiser le workflow agentique des mises à jour de carte.

Remarque :
Si **l'exécution supervisée de l'IA** a été sélectionnée lors de la création du groupe d'importation, vous devez sélectionner **Déclencher l'agent IA** pour déclencher le workflow agentique Automatiser les mises à jour de la carte.

a. Dans le champ Source, sélectionnez la source liée au fichier source joint.

Example
Par exemple, si le fichier source A-Floor3.dwg concerne le troisième étage du bâtiment A, sélectionnez Bâtiment A - Étage 3 comme source.

b. Sélectionnez **Continuer**.

4. Si la tâche d'importation se trouve à l'étape Géoréférence , configurez la géoréférence du plan d'étage.
Si la géoréférence du plan d'étage est déjà configurée, le système passe automatiquement à l'étape suivante.

a. Ouvrez la carte d'étage en sélectionnant **Ouvrir dans Map Studio**.

b. Définissez la géoréférence du plan d'étage.
Pour plus d'informations sur la définition de la géoréférence, reportez-vous à la section Géoréférencez votre plan d'étage.

c. Sélectionnez **Continuer**.

5. Si la tâche d'importation se trouve à l'étape Configuration , configurez les couches et les emplacements sur le plan d'étage.
Si les couches et les emplacements sont déjà configurés, le système passe automatiquement à l'étape suivante.

a. Ouvrez la carte d'étage en sélectionnant **Ouvrir dans Map Studio**.

b. Configurez les couches et les emplacements sur le plan d'étage.
Pour plus d'informations sur la configuration des couches et des emplacements, consultez les rubriques suivantes :

- Configurer les couches
- Configurer les lieux

c. Sélectionnez **Continuer**.

Calculer les propriétés du fichier CAD pour extraire l'espace ou la surface de la pièce

Extrayez les dimensions de la pièce et de l'espace à partir des fichiers CAD ou Mappage d'intérieur de Map Studio. Utilisez les propriétés extraites dans Prestation de services de lieu de travail la table de mesure d'espace (WSD).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Administration des cartes intérieures** > **Mappage des propriétés**.
   Par défaut, les propriétés suivantes sont stockées dans la table Mappage des Mappage d'intérieur propriétés :
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS** : si les polylignes sont définies comme des formes fermées ou si une unité est définie, calculez automatiquement la surface en mètres carrés à partir des polylignes CAO. Par défaut, cette propriété est définie sur **false**.
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET** : si les polylignes sont définies comme des formes fermées ou si une unité est définie, calculez automatiquement la surface en pieds carrés à partir des polylignes CAO. Par défaut, cette propriété est définie sur **false**.
   - **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ._FEET** : Récupérer les **usable_size_sq_feet** des polygones dans Mappage d'intérieur. Activez cette propriété si votre fichier CAD n'a pas de formes fermées ou si une unité n'est pas définie dans le fichier. Cette propriété est également utilisée pour les fichiers raster (PNG). L'échelle Mappage d'intérieur varie légèrement en fonction de la façon dont le bâtiment a été étiré pendant le processus de géoréférencement. Par défaut, cette propriété est définie sur **vrai**.
   - **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS** : Récupérez les **usable_size_sq_meter** d'un fichier CAD pour une surface à partir de polygones dans Mappage d'intérieur. Activez cette propriété si votre fichier CAD n'a pas de formes fermées ou si une unité n'est pas définie dans le fichier. Cette propriété est également utilisée pour les fichiers raster (PNG). L'échelle Mappage d'intérieur varie légèrement en fonction de l'étirement du bâtiment pendant le processus de géoréférencement. Par défaut, cette propriété est définie sur **vrai**.

     Après l'activation, ces propriétés sont appliquées automatiquement lors du processus de synchronisation avec vos Mappage d'intérieur cartes. Les propriétés renseignent le champ Mètres carrés ou Pieds carrés utilisables de la Cœur du lieu de travail table des espaces par défaut. Les champs du formulaire de la table des espaces peuvent être modifiés selon vos besoins.

     Remarque :
     Sélectionnez une valeur dans le fichier AutoCAD calculé ou sélectionnez une valeur disponible dans Map Mappage d'intérieur Studio.

2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une propriété.

   Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage des propriétés de l'emplacement Indoor Mapping

Champ	Description
Propriété	Nom de la propriété tel qu'il figure dans le fichier AutoCAD. Par exemple : **CAPACITÉ.** Ce nom ne peut pas être modifié.
Colonne Espace WSD	Table utilisée pour mapper une propriété CAD à une colonne d'espace WSD lorsque les données de carte Indoor Mapping sont synchronisées avec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Prestation de services de lieu de travail. Sélectionnez une valeur dans la liste déroulante. Par exemple : **Capacité**.
Ordre	Option permettant de spécifier un ordre d'importation pour chaque enregistrement dans la table de mappage des propriétés CAD. L'ordre est utile lorsque deux propriétés doivent être placées dans les mêmes colonnes d'espace WSD pour deux fichiers différents.
Actif	Option pour rendre une propriété active.
Domaine	Option de séparation en domaines. La valeur par défaut est **global**.

3. Sélectionnez **Soumettre**.
4. Après avoir importé les fichiers sources DAO, accédez à Lieux dans le menu **Map** Studio.
5. Sélectionnez cette option pour ouvrir un lieu.
   Le panneau Lieux s'ouvre en mode d'édition. Notez que le champ **Propriétés AutoCAD** est disponible. Pour plus d'informations, consultez Gérer les lieux.
6. Assurez-vous de synchroniser votre campus après avoir ajouté une propriété CAD.

   Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.
7. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Campus**.
   Ajoutez le mappage des propriétés d'un emplacement à un espace sur un campus si ces propriétés ne sont pas ajoutées à un espace.
8. Sélectionnez un campus.
9. Sélectionnez l'icône Colonnes de liste personnalisée ( ) pour déplacer les valeurs requises de la liste Collection vers la liste disponible.
10. Sélectionnez **OK**.
11. Les espaces disponibles sur un campus sont mis à jour avec les valeurs sélectionnées après l'importation d'un fichier CAD dans Map Studio et la fin du processus de Mappage d'intérieur synchronisation.

Calculer la surface au sol d'AutoCAD

Calculez la taille, la surface et les dimensions de l'étage dans Mappage d'intérieur Map Studio lors de l'importation de vos sources d'étages AutoCAD.

Avant de commencer

Les mesures de surface de la taille de l'étage calculées dans Mappage d'intérieur sont disponibles dans le formulaire Table Étage avec des Cœur du lieu de travail valeurs de champ pré-remplies. Par exemple, **Nombre total de pieds carrés**, **Pieds carrés utilisables**.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

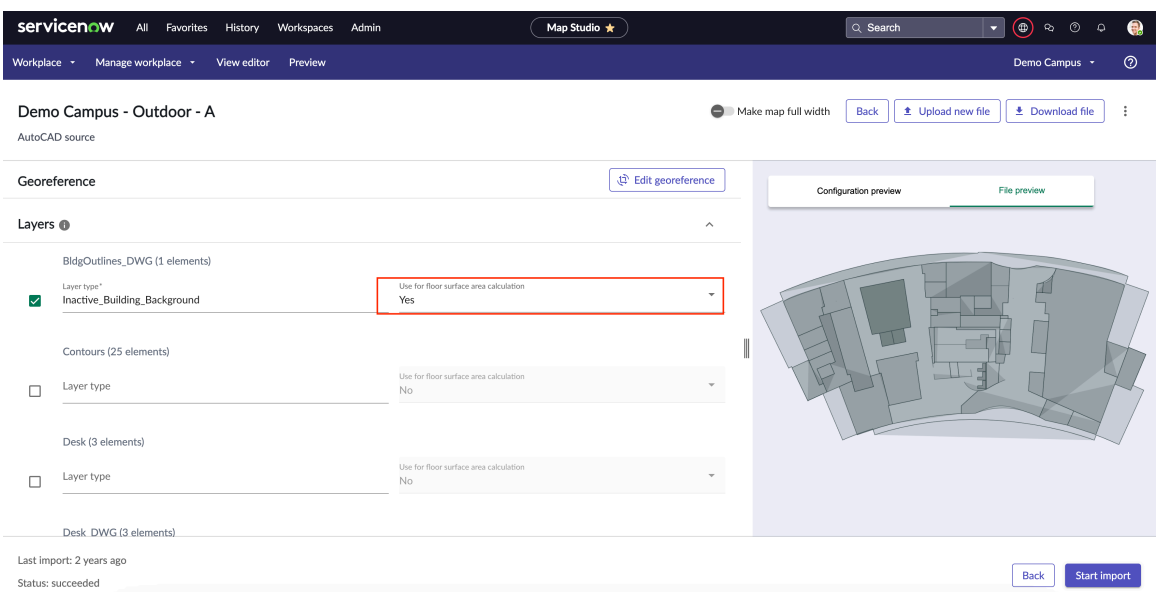
Procédure

1. Pour calculer la zone de taille de l’étage à partir d’un fichier AutoCAD, activez la propriété de calcul de la taille de l’étage.
   a. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Propriétés Indoor Mapping**.
   b. Activez la modification et définissez la propriété **Définir sur vrai pour activer le calcul** de la taille de l’étage sur vrai.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
3. Sélectionnez un campus pour lequel vous souhaitez calculer la surface au sol.

   Par exemple : Campus de démonstration.
4. Sélectionnez un bâtiment dans Map Studio.
5. Sélectionner **Gérer le lieu de travail** > **Étage et plans d’étage**.
6. Sélectionnez un plan d’étage et sélectionnez **Configurer**.
7. Dans la page source AutoCAD, sélectionnez **Utiliser pour le calcul de la surface au sol** dans les options de listex.

   L’option **Utiliser pour le calcul de la surface au sol** n’est visible qu’une fois que vous avez activé la propriété de calcul de la taille de l’étage, comme indiqué à l’étape 1.

   Remarque :
   Il est facultatif et non obligatoire de sélectionner une **couche** lors de la sélection de l’option **Utiliser pour le calcul de la surface au sol** .



8. Sélectionnez une **couche** qui représente le contour de l’étage pour calculer la valeur de la surface au sol.

   La couche pour laquelle **l’option Utiliser pour le calcul de la surface au sol** est sélectionnée est utilisée pour le calcul de la surface au sol.

   Remarque :
   Une seule couche peut être sélectionnée à la fois. Assurez-vous que la couche sélectionnée a des polylignes fermées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez **Aperçu du fichier** pour prévisualiser et vérifier si les polylignes sont fermées pour un calque sélectionné.

   Si dans le cas où la couche d'étage sélectionnée comporte plusieurs polylignes fermées, la plus grande polyligne est utilisée.

   a. Sélectionnez **Oui** dans la liste déroulante.

10. Sélectionnez **Démarrer l'importation** pour importer le plan source d'étage CAO.

    La valeur de surface au sol calculée est stockée dans la configuration Étage sur Map Studio.

11. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Mappage des propriétés**.
    Cela transférera la valeur de surface au sol calculée du Studio de carte au formulaire de Cœur du lieu de travail la table Étage.

12. Sur la page Mappage des propriétés de l'emplacement intérieur, cliquez sur **Nouveau** et remplissez les champs de formulaire :

    Remarque :
    Cette étape ne doit être configurée qu'une seule fois.

Formulaire Mappage des propriétés de l'emplacement intérieur

Champ	Description
Propriété	Nom de la propriété. Par exemple : **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET** et **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**. **Remarque :** Le nom de la propriété ne peut pas être modifié ou mis à jour. Le nom de la propriété doit être le même que celui que vous avez utilisé dans votre fichier AutoCAD en tant qu'étiquette.
Table WSD	Table dans laquelle vous souhaitez renseigner ou placer la propriété. Sélectionnez **Étage** dans la liste déroulante pour calculer la valeur de surface au sol dans la table Étage.
Champ WSD	Champ dans lequel vous souhaitez que la surface au sol soit renseignée automatiquement. Sélectionnez **Nombre total de pieds carrés** ou **Pieds carrés utilisables**.
Ordre	Vous pouvez conserver l'ordre sur 0.
Actif	Lorsque cette option n'est pas sélectionnée, votre propriété sera automatiquement désactivée sur vos différentes cartes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Sélectionnez cette option pour activer la propriété.
Domaine	La valeur par défaut est **Global**. Conservez **Global** pour éviter tout conflit entre vos différentes applications.

13. Cliquez sur **Mettre à jour**.
14. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Synhronisations de la carte intérieure/WSD** pour exécuter le script de synchronisation afin de mettre à jour l'étage sélectionné avec la propriété mise à jour.
15. Sélectionnez un campus.

    Le script de synchronisation synchronise les champs de surface au sol calculés nouvellement ajoutés sur la table Étage.
16. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Étages**.
17. Sélectionnez l'étage pour lequel vous avez calculé la valeur de surface et vérifiez la section Détails de la mesure.

    Par exemple, les valeurs de champ suivantes seront pré-remplies en fonction de la configuration de l'utilisateur :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

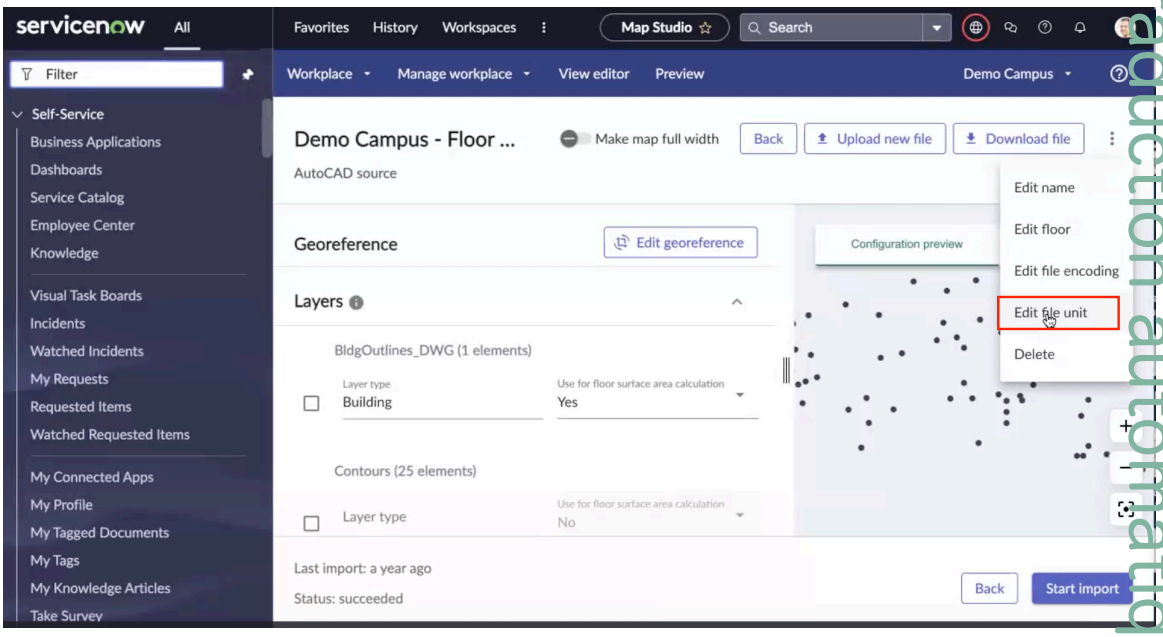
a. **Nombre total de pieds carrés** : la valeur de surface au sol est renseignée automatiquement.

b. **Pieds carrés utilisables** : la valeur de la surface au sol de l'étage est renseignée automatiquement.

Remarque :
Si les valeurs CAD sont incorrectes ou vides lorsque vous importez le fichier CAD dans Map Studio, il est fort probable que le fichier CAD n'ait pas d'unité ou qu'il ait une unité incorrecte. Dans ce cas, les conversions de fichiers CAD dans Map Studio ne sont pas précises.

La valeur de l'unité du fichier CAD peut être calculée correctement dans Map Studio en fonction des coordonnées du fichier AutoCAD. Revenez à la page de configuration du fichier CAD pour un plan d'étage et effectuez les opérations suivantes ;

- Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮) dans le volet supérieur droit de Map Studio.
- Sélectionnez l'option **Modifier l'unité du fichier** .



- Sélectionnez une unité dans la liste déroulante.

  Par exemple; Pieds.

- Cliquez sur **Enregistrer**.
- Cliquez sur **Démarrer l'importation** et exécutez à nouveau la synchronisation.

  Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.

  Les conversions sont désormais précises.

Exigences relatives aux fichiers Raster

Les fichiers Raster sont des fichiers plats et, par conséquent, la conception et les lieux doivent être créés manuellement. Les fichiers de plan d'étage Raster doivent répondre aux exigences d'importation de Map Studio.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous importez une source d’image matricielle (PNG), le processus de création de conceptions et de lieux doit être effectué manuellement dans un outil de conception graphique. Par exemple : Adobe Illustrator. Actuellement, seuls les formats de fichier PNG sont pris en charge.

Remarque :
Les administrateurs de carte doivent s’assurer que les sources du plan d’étage respectent les exigences d’importation de Mappage d'intérieur. Avant l’importation, assurez-vous que les sources d’images matricielles (PNG) sont examinées par des graphistes pour les corrections de conception et l’exactitude. L’importation de fichiers JSON/GEOJSON n’est disponible que pour la migration vers des fournisseurs de mappage tiers.

Pour plus d’informations sur les exigences d’importation de fichiers raster, consultez le blog ServiceNow .

Exigences de conception Raster

Propriétés de conception	Exigences
Proportions du plan d'étage	• Assurez-vous que le rapport du plan de travail de votre studio de conception est de 20 000 x 20 000 pixels pour un rendu optimal de l'image. • Veillez à ce que le plan d'étage occupe l'intégralité du plan de travail dans votre studio de conception. La qualité de l'image dépend de la taille du plan de travail. Si le plan d'étage ne correspond pas à l'intégralité du plan de travail, la taille finale est réduite et peut être pixelisée. • Vérifiez que le bâtiment est à l'échelle de façon à correspondre à la proportion et à la forme réelles du bâtiment sur la carte extérieure. Si les proportions du bâtiment ne sont pas exactes, le temps et les distances pour les itinéraires ne sont pas exacts.
Concevoir	• Modifiez votre plan d'étage pour en faciliter l'utilisation. Les plans d'étage doivent être aussi simples que possible afin que les utilisateurs finaux puissent facilement comprendre la carte. • Assurez-vous que tous les objets texte sont supprimés du fichier image Raster. Les objets texte ne sont pas pris en charge dans le fichier PNG pour les plans d'étage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exigences de conception Raster (suite)

Propriétés de conception	Exigences
	Remarque : Des emplacements pour les espaces sont ajoutés pour décrire les lieux sur une carte. Par conséquent, les objets texte sur une carte peuvent prêter à confusion pour les utilisateurs finaux. • Supprimez les bordures de l'image. Tous les espaces autour d'un bâtiment doivent être supprimés ou transparents.
Exporter	Exportez le fichier image avec les exigences suivantes : • Type : actuellement, seules les sources d'images raster PNG et JPEG sont prises en charge dans Mappage d'intérieur. • Taille : le fichier image ne doit pas dépasser 50 Mo. • Dimensions : la dimension de l'image doit être de 20 000 x 20 000 pixels.

Importer des fichiers Raster

Après avoir créé votre campus, vos bâtiments et votre étage, chargez et importez les sources du plan d'étage Raster.

Avant de commencer

Pour plus d'informations sur la configuration requise pour les fichiers sources raster, Exigences relatives aux fichiers Raster.

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez un campus.
3. Sélectionner **Gérer le lieu de travail** > **Étage et plans d'étage**.
4. Sélectionnez l'étage que vous avez créé et cliquez sur **Charger le fichier**.
5. Sélectionnez le fichier raster que vous souhaitez importer pour le plan d'étage.
6. Avant de charger le fichier raster, vous pouvez modifier le nom de la source. Par défaut, le nom de la source est <campus name-floor title-file name>.
7. Assurez-vous que le nom d'étage ou le niveau correct est sélectionné.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Après avoir téléchargé le fichier (le téléchargement peut prendre quelques minutes), vous verrez l'aperçu du plan d'étage en haut de l'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Les étapes suivantes de configuration du fichier raster s'affichent.
11. Modifiez les géoréférences et utilisez les deux épingles violettes pour mettre à l'échelle votre plan d'étage en faisant glisser et en déplaçant les épingles pour qu'elles épousent la forme du bâtiment sur la carte du monde.
12. Cliquez sur les épingles, la couleur devient rose et vous pouvez changer la position.
13. Cliquez sur l'une des broches et maintenez-la enfoncée pour changer sa position.

Remarque :
Il est important que vous définissiez votre plan d'étage à l'échelle, car cela vous aidera à vous orienter et à obtenir des directions. Les itinéraires indiquent l'heure et la distance exactes entre les points. Par exemple : Point A et Point B.

14. Sélectionnez le type de couche du fichier que vous importez.
Les types de couches doivent être configurés au préalable lors de la configuration de vos valeurs par défaut.
15. Une fois les étapes 11 et 12 terminées, sélectionnez **Démarrer l'importation** pour importer le fichier source raster.
16. Une fois le plan d'étage importé, cliquez sur **Continuer**.
Vous pouvez également accéder à **Gérer le lieu de travail** > **Lieux**.
Vous êtes redirigé vers les lieux.

Remarque :
Les fichiers Raster sont des fichiers plats et les lieux doivent donc être créés manuellement.

Gérer les objets et les données de la carte

Gérez les objets et les données de carte à partir de l'interface Map Studio. Personnalisez vos cartes aussi souvent que nécessaire.

Dans Map Studio, gérez et modifiez les objets et données cartographiques. Téléchargez des sources de fichiers CAO et d'images raster, configurez vos diagrammes architecturaux et importez-les dans Map Studio pour obtenir de superbes cartes. Créez des vues, des lieux, des graphiques de direction et migrez des données vers une autre instance à l'aide de la fonctionnalité d'instantanés.

Créer un campus avec des bâtiments et des étages

Créez votre premier Mappage d'intérieur campus et ajoutez-y quelques bâtiments et étages à l'aide de Map Mappage d'intérieur Studio. Importez vos fichiers sources CAD et d'images Raster pour terminer la configuration de votre campus.

Avant de commencer
Installez Mappage d'intérieur et configurez les informations de base sur votre campus, votre bâtiment ou vos étages dans Map Studio en important les sources du plan d'étage.

Remarque :
Chargez et importez des fichiers sources AutoCAD (DWF ou DXF) ou d'image raster (PNG) dans Map Studio.

Avant de commencer à utiliser Map Studio, assurez-vous que vos plans d'étage respectent les directives suivantes :

- Exigences relatives à AutoCAD
- Exigences relatives à la trame

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. En outre, si vous avez des campus existants, vous pouvez rechercher un campus sur la page d'accueil de Map Studio.
   a. Sélectionnez l'icône **de recherche** (icône ) pour rechercher un campus que vous souhaitez mettre à jour ou vers lequel vous souhaitez basculer.
3. Pour créer un campus, sélectionnez l'onglet **Mise en route** .
   Remplissez les champs du formulaire.

Ajouter une adresse

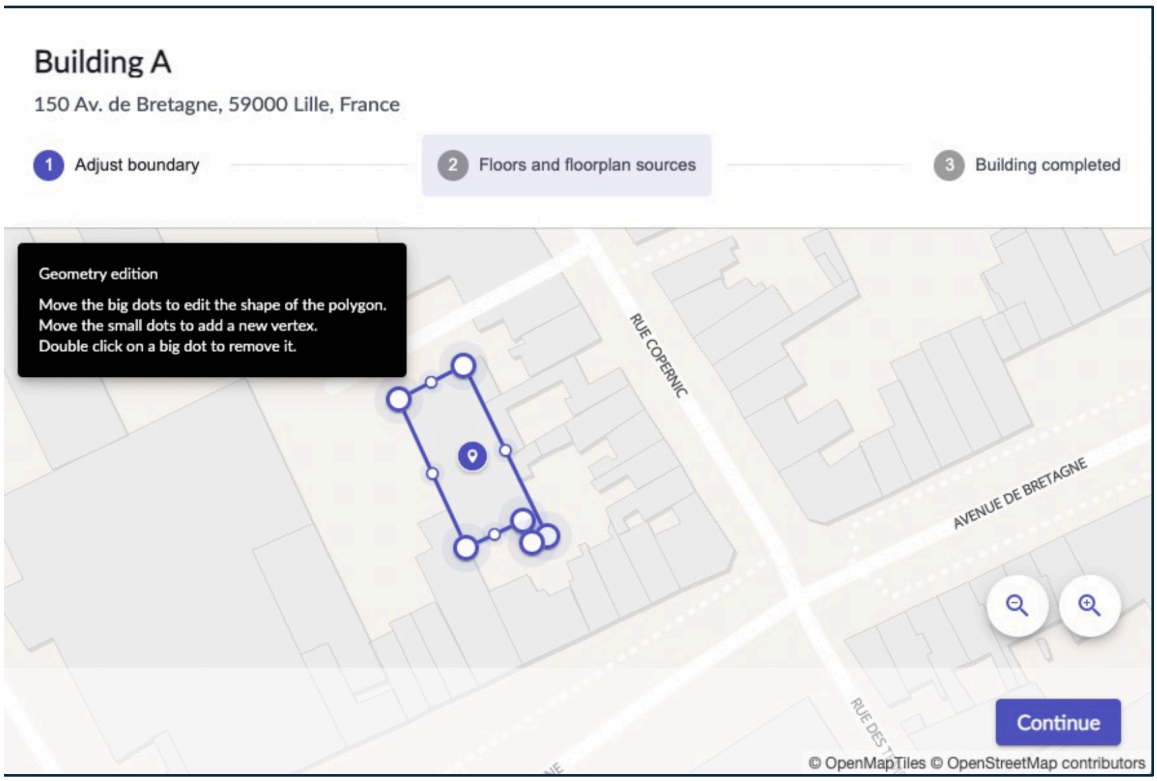
Champ	Description
Pays	Pays ou région où se trouve le campus.
Nom du campus	Nom du campus.
Adresse	Adresse précise de l'emplacement du campus telle qu'elle apparaît sur la carte.

4. **Facultatif :** Sélectionnez **Modifier** pour modifier le nom et l'adresse du campus.
5. Sélectionnez **Continuer** pour ajouter votre premier bâtiment.
6. Indiquez le nom du bâtiment.
   L'adresse du bâtiment est renseignée.
7. Cliquez sur **Continuer**.
8. Entrez le nom et l'adresse du bâtiment.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Les limites des bâtiments sont calculées automatiquement.
10. **Facultatif :** Si vous ne trouvez pas votre bâtiment nouvellement créé sur la carte, vous verrez l'écran suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



11. Sélectionnez **Continuer**.

> **Remarque :**
> Votre polygone doit se trouver au moins autour du bâtiment. Il n'a pas besoin de correspondre à la forme exacte du bâtiment.

12. À cette étape, vous pouvez ajouter des bâtiments supplémentaires ou modifier les détails du bâtiment existant.
13. Sélectionnez **+Ajouter un bâtiment** pour créer des bâtiments supplémentaires sur votre campus.
14. Accédez à la **Gérer le lieu de travail** > **Étage et plans d'étage** pour ajouter un ou plusieurs étages à votre bâtiment.
15. Sélectionnez votre bâtiment.

> **Remarque :**
> Assurez-vous de sélectionner un bâtiment car vous pouvez télécharger des fichiers au niveau du campus. Si vous sélectionnez un bâtiment, il sera visible à tous les niveaux car vous ne pouvez importer vos fichiers qu'au niveau extérieur.

16. Sélectionnez **Ajouter un étage**.
Renseignez les champs du formulaire

Ajouter un étage

Champ	Description
Bâtiment	Nom ou numéro du bâtiment où se trouve l'étage.
Numéro	Au niveau de l'étage. Accepte un entier ou une valeur numérique.
Nom	Nom ou titre de l'étage
Titre	Titre affiché sur le contrôleur d'étage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

17. Cliquez sur **Créer**.
18. Répétez les étapes 16 à 18 pour chaque étage de votre bâtiment.
19. Accédez à «**Gérer le lieu de travail** > **Campus et bâtiments**.
    Il est important que votre campus englobe ou que ses limites soient bien ajustées pour tous les bâtiments. Les limites sont automatiquement ajustées. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de l'éditeur de limites.
    Votre campus est configuré.
20. Une fois votre campus et vos bâtiments créés, vous pouvez commencer à importer vos fichiers CAD ou vos fichiers sources de plan d'étage d'image raster.
21. Dans Map Studio, accédez à **Gérer le lieu de travail** > **Étages et plans des étages**.
22. Localisez votre étage à l'endroit où vous souhaitez télécharger votre fichier CAD ou raster.

    (Facultatif) À ce stade, les plans d'étage peuvent être téléchargés et importés en tant que sources AutoCAD (DXF/DWG) ou PNG (Raster image file) ou vous pouvez importer les fichiers après avoir créé un campus. Assurez-vous d'avoir examiné les directives de conception avant d'importer les sources dans Map Studio. Pour en savoir plus sur l'importation, consultez Importer des fichiers CAD dans Map Studio et Importer des fichiers Raster.

23. Après avoir importé un fichier CAD ou raster, sélectionnez **Gérer le lieu de travail** et sélectionnez **Vue d'ensemble**.
24. Sélectionnez le bâtiment que vous avez créé.
    Votre carte est configurée et disponible sur Map Studio.

Utilisation de l'éditeur de limites

L'éditeur de limites permet de définir la zone cartographiée d'un campus sur la carte globale en ajustant les limites du campus pour visualiser l'emplacement d'un campus et d'un bâtiment sur une carte. Les limites sont utilisées pour différencier les cartes extérieures des zones cartographiées intérieures.

Avant de commencer

Les plans d'étage, les lieux et les directions doivent se trouver à l'intérieur des limites pour être affichés correctement. Si les limites ont été calculées automatiquement par le système, vous pouvez décocher **Calculer automatiquement la limite** pour les modifier.

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez un campus.

   Le campus est affiché sur Map Studio.

3. Accédez à **Gérer le lieu de travail, lecampus et les bâtiments**.
4. Ajustez ou modifiez les limites d'un campus, si des modifications ou des mises à jour ont été apportées au campus, et si des lieux, des plans d'étage ou des directions sont maintenant en dehors des limites initiales définies lors de la création du campus.
   a. Assurez-vous que le campus est sélectionné sur le panneau de gauche.
   b. Déplacez les gros points sur la limite du campus ou du bâtiment pour modifier la forme d'un polygone.
   c. Déplacez les petits points pour ajouter un nouveau sommet.
   d. Double-cliquez sur un gros point pour le supprimer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Enregistrer la limite** pour enregistrer les modifications.
   Le bouton **Enregistrer la limite** est activé lorsque des modifications sont apportées à la limite du campus ou des objets de la carte.
6. Vous pouvez également modifier ou ajuster les limites du bâtiment si des mises à jour ou des modifications ont été apportées, et si les plans d'étage ou les directions se trouvent maintenant en dehors des limites du bâtiment d'origine.
   a. Sur le panneau de gauche, assurez-vous que le bâtiment est sélectionné.
   b. Déplacez les gros points d'un bâtiment pour modifier la forme d'un polygone et déplacez les petits points pour ajouter un nouveau sommet.
   c. Double-cliquez sur un gros point sur le polygone pour le supprimer.
   d. Cliquez sur **Enregistrer la limite** après avoir ajusté les limites du campus.

L'option **Calculer automatiquement la limite** est également disponible à côté du bouton **Enregistrer la limite** pour les limites du campus et du bâtiment.

(Activé par défaut) L'activation de cette option permet d'ajuster automatiquement les limites lorsque de nouveaux plans d'étage, lieux ou directions sont ajoutés et qu'ils se trouvent en dehors de leurs limites initiales. Lorsque cette option est activée, les limites ne peuvent pas être ajustées manuellement. Désactivez-le pour ajuster manuellement les limites du bâtiment.

Importer des éléments extérieurs

Importez des éléments extérieurs que vous souhaitez afficher sur la carte intérieure. Il peut s'agir d'un élément graphique tel qu'un logo ou d'un parking extérieur avec des places de stationnement qui doit être créé en tant que lieux.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

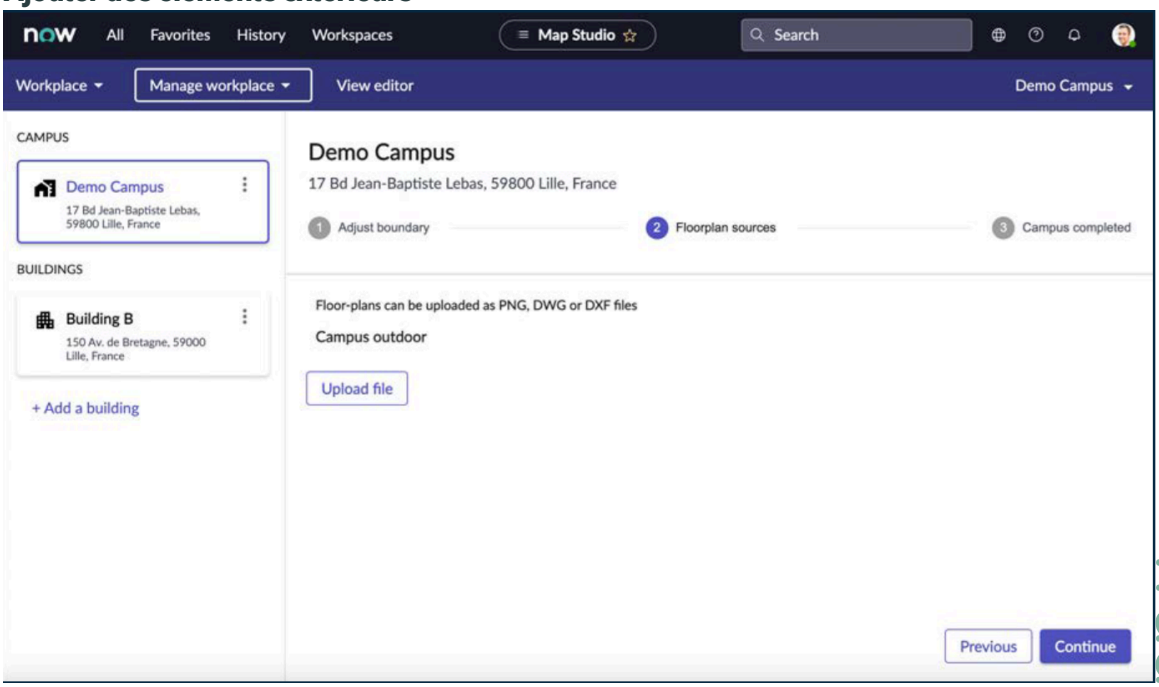
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez un campus à ajouter à votre couche extérieure.
3. Accédez à la **Gérer le lieu de travail** > **Étage et plans d'étage**.
4. Ajoutez une nouvelle source et sélectionnez le fichier que vous souhaitez importer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des éléments extérieurs



5. Cliquez sur **Continuer**.
6. Configurez le fichier source Raster.
7. Modifiez la géoréférence.
   Pour plus d'informations sur la mise à jour des géoréférences, reportez-vous à la section Importer des fichiers Raster.
8. Sélectionnez le type de couche.
9. Cliquez sur **Démarrer l'importation**.
10. Créez un lieu sur votre campus en sélectionnant **Nouveau point** ou **Nouveau polygone**.
    Pour plus d'informations sur la création d'un polygone et d'un point, reportez-vous à la rubrique Gérer les lieux.
11. Assurez-vous de sélectionner l'étage sur un campus.
12. Commencez à créer des directions.
    Pour plus d'informations, consultez Gérer les itinéraires.

Traduction automatique

Gérer les lieux

Modifiez le campus et les bâtiments pour ajouter des lieux, des icônes et des types de lieux que vous souhaitez afficher sur les cartes intérieures.

Avant de commencer

Les types d'emplacement sont utilisés pour définir un emplacement physique sur votre carte, il peut s'agir d'un polygone ou d'un point selon qu'un lieu correspond à une pièce ou simplement à un lieu sur votre carte. Les lieux sont liés à des types de lieux et sont utilisés pour catégoriser les différents lieux sur votre carte (exemple : salle de réunion, bureau, imprimante, parcs, escalier, ascenseurs, etc.). Les lieux ont également des marqueurs indiquant le titre du lieu.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les lieux peuvent être générés automatiquement par une importation CAD ou doivent être créés manuellement avec une importation raster. Pour plus d'informations, consultez Importer des fichiers Raster et Importer des fichiers CAD dans Map Studio.

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

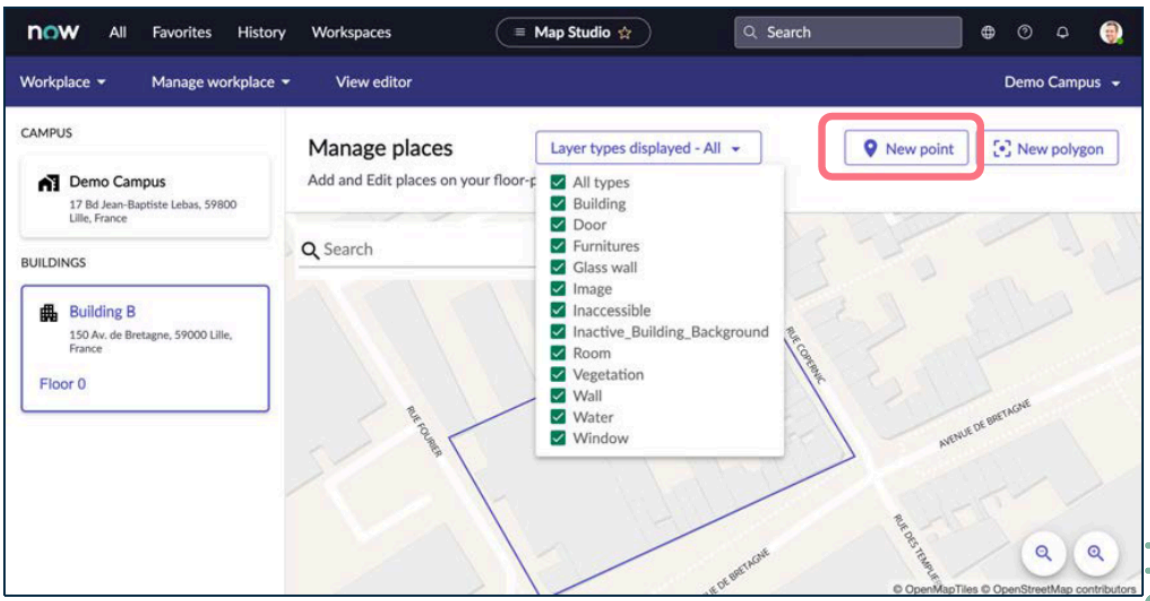
Procédure

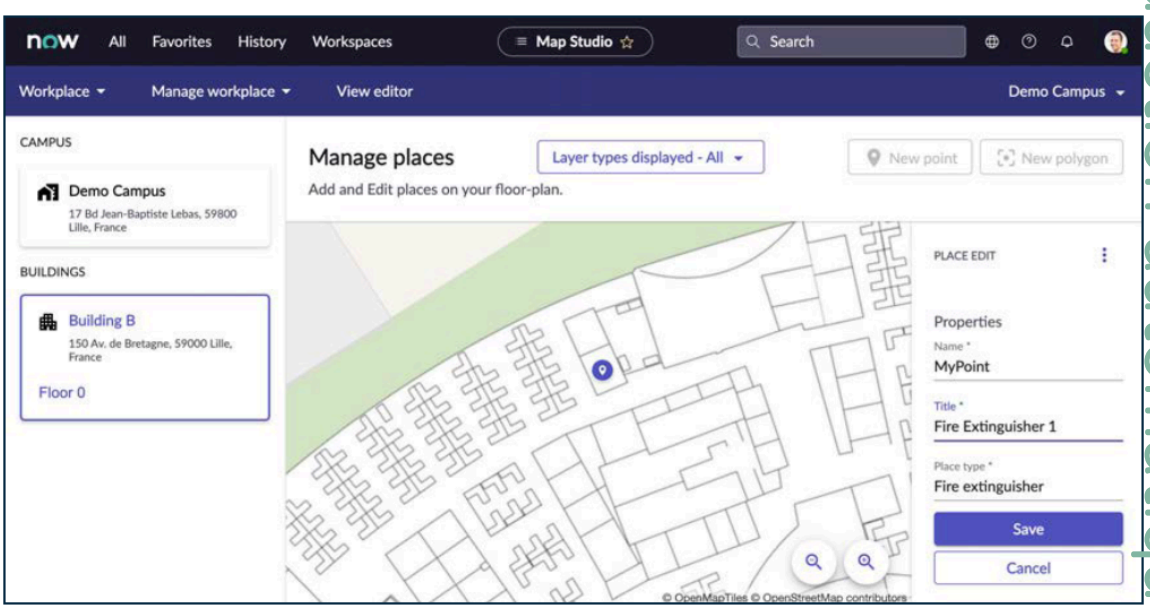
1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez un campus.
   Le campus s'ouvre dans la page d'accueil de Map Studio.
3. Pour modifier et gérer des lieux, sélectionnez un bâtiment.
4. Dans le menu de carte, sélectionnez **Gérer les lieux**.
5. Sélectionnez l'étage à partir duquel vous souhaitez que vos lieux s'affichent sur vos cartes.
6. Cliquez sur **Nouveau point** ou **Nouveau polygone** pour commencer à créer des lieux et de nouveaux points d'intérêt.
7. Sélectionnez **Nouveau point**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un point





Traduction automatique

8. Cliquez sur la carte pour positionner le point.

Renseignez les champs de formulaire du formulaire

Panneau de modification de l'emplacement

Nom	Nom d'étiquette d'un espace. **Remarque :** Utilisez un nom unique pour chaque espace afin de faciliter l'identification des espaces sur une carte (non visible par l'utilisateur final).
Titre	Titre affiché sur la carte.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de lieu	Les types d’emplacement sont utilisés pour classer les lieux (par exemple, salles de réunion, bureaux, etc.). Il fournit également une icône par défaut qui peut être personnalisée ultérieurement dans l’éditeur de vue.
Étage	Étage auquel les lieux et les types de lieux sont ajoutés.

Remarque :
Si les lieux d’un fichier CAD sont configurés à l’aide de l’outil d’importation AutoCAD (Mappage d'intérieur v.18.0), seul le champ **Type de lieu** est modifiable dans le panneau d’édition du lieu. Le **nom**, **le titre** et **l’étage** sont des champs en lecture seule. Pour plus d'informations, consultez Configurer les lieux.

9. Sélectionnez **Nouveau polygone** pour ajouter respectivement des polygones ou des points.
10. Cliquez sur la carte pour dessiner un polygone pour un lieu et fermez le polygone en cliquant sur le point ou le point bleu.
    Les polygones peuvent être utilisés lorsque vous n’avez pas de bâtiment sur le campus.
11. Assurez-vous de fermer la forme en terminant ou en terminant la création sur le premier point.

Renseignez les champs du formulaire

Modification du lieu

Champ	Description
Nom	Nom de l’étiquette destinée à identifier un emplacement spécifique (non visible par l’utilisateur final).
Titre	Titre tel qu’il apparaît sur la carte.
Type de lieu	Nom des types de lieu. Les types de lieux sont utilisés pour définir un emplacement physique sur votre carte, il peut s’agir d’un polygone ou d’un point selon que ce lieu correspond à une pièce ou simplement à un lieu sur votre carte (cafétéria, cabine, ascenseur, auditorium, etc.).
Étage	Noms des étages. Les lieux et les types de lieux sont créés pour un étage sélectionné.
Ajouter un marqueur	Marqueur sur la carte. Ajoutez un marqueur pour voir l’épingle d’emplacement sur la carte. Les marqueurs définissent l’icône (image) du lieu et identifient un emplacement sur votre carte.
Ajouter une entrée	L’entrée d’une pièce est utilisée par l’application d’orientation. Si vous ajoutez une entrée, votre chemin s'arrête à l'entrée.

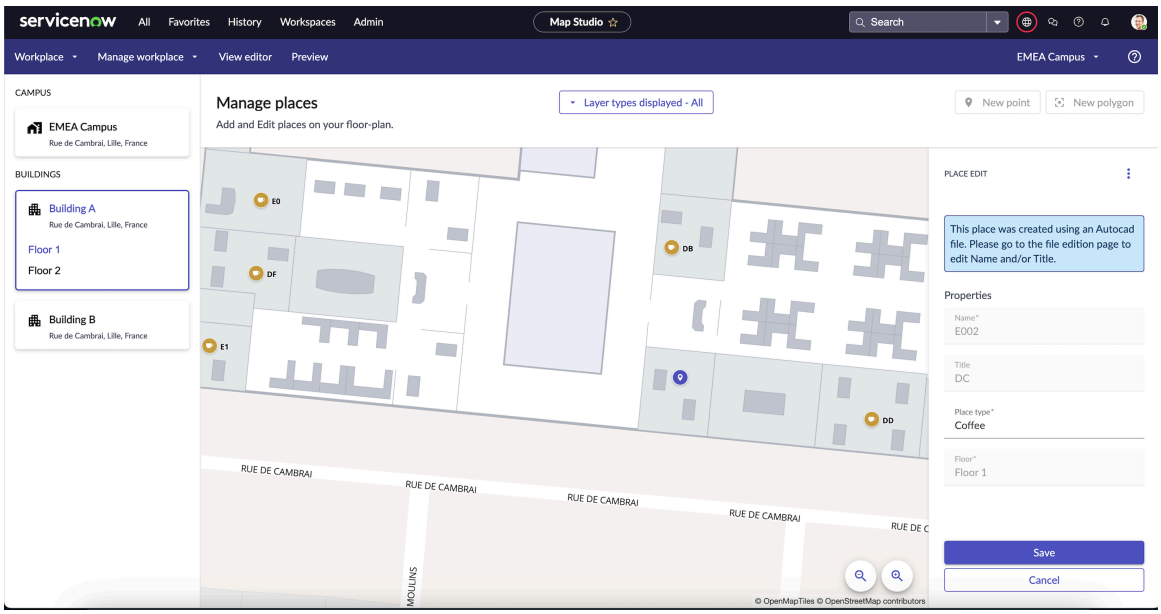
12. **Facultatif :** Sélectionnez un lieu (configuré à l’aide de la page de configuration CAD) pour ouvrir le panneau d’édition du lieu.

(Optional) Notez que les champs **Nom**, **Titre** et **Étage** sont en lecture seule et ne peuvent pas être modifiés. Seul le champ **Type de lieu** peut être modifié. Un message de validation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

s’affiche pour informer que le lieu sélectionné a été créé à l’aide d’un fichier Autocad. Ces champs peuvent être modifiés dans la page Configuration d’AutoCAD (Mappage d'intérieur v 1.8.0). Pour plus d'informations, consultez Outil d’importation AutoCAD et Configurer les lieux.



13. Cliquez sur **Enregistrer**.

14. Pour passer d’un point à un polygone, cliquez sur l’icône Autres options (⋮) dans le panneau Placer **l’édition et sélectionnez Basculer vers un polygone**.

    Lorsque vous sélectionnez un lieu, le panneau Modifier l’emplacement affiche les propriétés du fichier CAD telles que la salle, la capacité, etc. Les propriétés AutoCAD sont stockées dans une table dédiée **sn_map_core_place_properties**. Pour plus d'informations, consultez Calculer les propriétés du fichier CAD pour extraire l’espace ou la surface de la pièce.

    L’application Mappage d'intérieur permet d’extraire la dimension de la pièce à partir de fichiers CAO et de l’utiliser dans Prestation de services de lieu de travail les mesures de pièces et d’espaces.

Créer des Mappage d'intérieur icônes et des types de lieu

Pour gérer les lieux et les types de lieux dans Mappage d'intérieur Map Studio, commencez par créer des icônes pour les lieux, puis créez un type de lieu.

Avant de commencer

Mappage d'intérieur Les icônes d’emplacement sont utilisées pour les lieux et pour définir ce que vous voyez sur votre carte. Les icônes sont également utilisées pour appliquer un style à vos types de lieu. Le type de lieu est certainement utilisé pour catégoriser les lieux. Vous pouvez afficher ou décider de ne pas afficher de lieux dans une vue. Les types de lieu sont les suivants :

- Nom
- Icône
- Couleur (dans le cas d’un polygone)

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **icônes**.
   La Mappage d'intérieur page des icônes s’affiche. Pour modifier une icône existante, sélectionnez-la et appliquez-la.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer de nouvelles icônes.
3. Renseignez les informations suivantes sur la nouvelle page d’enregistrement d’icône :

   a. **Nom** : nom de l’icône.

   b. **Fichier image** : sélectionnez et ajoutez un fichier image à utiliser comme image d’icône.

   c. **Titre** : titre de l’image pour télécharger l’icône sous forme de fichier PNG.

   La taille de l’image est automatiquement ajustée à la bonne taille et à la bonne forme par Map Mappage d'intérieur Studio.

   d. **Actif** : l’icône doit être active pour apparaître dans le studio et sur votre bâtiment afin d’ajouter de la valeur et de différencier vos types de lieux sur la carte.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   La nouvelle icône pour Mappage d'intérieur le type de lieu est créée.
5. Après avoir créé les icônes, vous devez créer les types de lieu.

   Les types d’emplacement sont affichés avec votre icône sur Map Studio pour différencier les lieux sur la carte.

6. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de lieu**.
7. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement de type de lieu.

   Renseignez les champs du formulaire

Type de lieu

Champ	Description
Nom	Définissez le type de nom du lieu.
Icône du marqueur par défaut	Recherchez et sélectionnez l’icône requise dans la liste.
Couleur du trait par défaut	Couleur que vous souhaitez que le type de lieu affiche sur Map Studio. Placez le symbole dièse (#) pour la couleur hexadécimale pour que Map Studio le reconnaisse et la différencie (disponible uniquement pour les polygones). Par exemple : #008000 pour la couleur verte.
Opacité du trait par défaut	Pour l’opacité, sélectionnez une plage comprise entre 0 et 1 (disponible uniquement pour les polygones)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ici, '0' désigne transparent et '1' désigne opaque.
Largeur du trait par défaut	Épaisseur du contour ou du trait de votre type de lieu.
Affichage du polygone par défaut	Cette option est activée par défaut. Effacez la sélection si vous souhaitez que le type de lieu apparaisse en tant que point sur la carte. Un polygone présentera la surface d'une pièce, par exemple, des salles de réunion ou toute autre pièce fermée. Le point est utilisé pour représenter un lieu qui n'est pas fixe ou pour représenter un lieu qui n'est pas dans une pièce fermée comme un lieu de repos ou un téléphone.
Affichage du titre par défaut	Option permettant d'afficher le titre du type de lieu dans Map Studio.
Affichage du marqueur par défaut	Sélectionnez cette option pour afficher l'icône de votre type de lieu dans Map Studio.
Actif	Option permettant d'activer, de désactiver ou de désactiver les types de lieux sur les cartes. La désactivation du type de lieu ne supprime pas le type de lieu. Il sera juste inactif sur votre carte, et il n'y aura aucun point d'intérêt sur la carte.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une fois les paramètres enregistrés, vous pouvez voir la liste des campus et des bâtiments pour lesquels le type de lieu est actif.
9. Pour configurer votre nouveau type de lieu, accédez à **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio.**
10. Sélectionnez un campus, puis sélectionnez **Gérer les lieux** pour ajouter et modifier des lieux.
    Pour plus d'informations, consultez Gérer les lieux et Modifier à l'aide de l'éditeur de vue.

Gérer les itinéraires

Les directions sont utilisées pour calculer les itinéraires d'un point A à un point B sur la carte. Les administrateurs de carte peuvent dessiner manuellement des lignes sur les zones de la carte au sol où les personnes sont autorisées à marcher dans un bâtiment. Cette opération ne peut pas être automatisée et doit être effectuée manuellement.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Deux modes de direction (**accessible** et **par défaut**) sont activés par défaut dans Mappage d'intérieur.
   - **Accessible:** Ce mode est destiné aux utilisateurs à mobilité réduite et donc par défaut, les escaliers et les escaliers mécaniques sont inactifs, tandis que des ascenseurs et des rampes sont ajoutés.
   - **Par défaut** : configuré pour le grand public et les piétons.
2. Les nouveaux modes de direction nécessitent des icônes.
   Pour plus d'informations, voir Créer des Mappage d'intérieur icônes et des types de lieu
3. Pour créer un nouveau mode de direction, accédez à **Tous** > **Indoor Mapping** > **Modes Direction**.

   Renseignez les champs du formulaire

   Nouveaux modes Direction

Champ	Description
Nom	Nom du mode de direction.
Titre	Le titre du mode Direction s'affiche sur Map Studio lorsque vous sélectionnez le mode Direction d'une direction.
Icône	Sélectionnez une icône dans la liste.
Vitesse moyenne	Vitesse moyenne pour le type de transport utilisé.
Actif	Option permettant d'activer le mode de direction sur la carte. **Remarque :** La désactivation du mode de direction ne le supprime pas, il est simplement rendu inactif sur votre carte et les itinéraires ne seront pas affichés sur la carte.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le mode de direction nouvellement ajouté est disponible dans la liste.

   Remarque :
   Dans l'enregistrement du mode de direction, sélectionnez **Itinéraires vers les associations de mode de direction** pour rechercher la liste des campus et des bâtiments pour lesquels le mode de direction est actif.

5. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
6. Sélectionnez un campus.
7. Accédez à **Gérer le lieu de travail**, puis sélectionnez **Directions**.
   Vous pouvez également sélectionner **Gérer les itinéraires** dans le menu Map Studio.
8. Sélectionnez un bâtiment et des étages où vous souhaitez ajouter les directions à modifier.
9. Dans la liste déroulante **Modes de direction** , sélectionnez un mode de direction parmi les options disponibles :

Traduction automatique

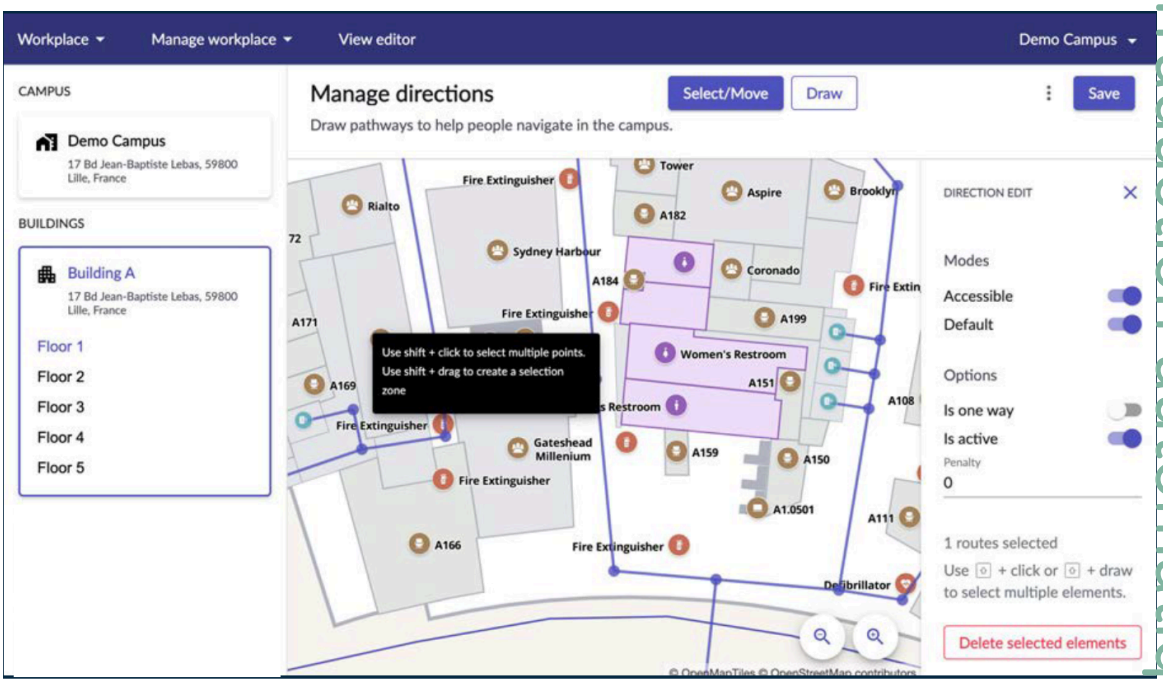
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Tous les modes**
- **Accessible**
- **Par défaut**

10. Pour dessiner des directions d'un point à un autre, sélectionnez **Dessiner** et commencez à dessiner des itinéraires le long de tous les couloirs pour chaque étage.

> **Remarque :**
> Les lignes doivent être droites car elles sont utilisées par l'application d'orientation pour afficher les itinéraires dans un bâtiment.
>
> Tous les segments créés sont définis par défaut sur Actif, cet état peut être modifié à tout moment dans le Studio pour refléter tout changement (incidents, rénovation, etc.). Modifiez l'état en sélectionnant l'option de basculement **Actif** ou **Inactif**.

Sens du dessin



11. Pour arrêter le dessin, sélectionnez **Sélectionner/Déplacer** ou appuyez sur **esc** (échap) sur le clavier. Tous les segments créés sont définis par défaut sur **Actif**. L'état Actif peut être modifié à tout moment dans Map Studio pour refléter tout changement (incidents, rénovations, etc.).
12. Pour modifier l'état, cliquez sur l'option de basculement **Actif** ou **Inactif**.
    Les états aident l'application d'orientation à calculer un itinéraire similaire sans passer par les itinéraires ou segments inactifs.
13. Utilisez l'option **Tous les modes** pour utiliser le segment des deux manières **: accessible** ou **par défaut**.
    Vous pouvez également le modifier pour activer uniquement les directions à sens unique.
14. Sélectionnez une méthode et définissez de quelle manière le segment peut être utilisé.
15. De petites flèches apparaissent sur la carte.
    L'itinéraire avec le mode de direction sélectionné est mis en surbrillance sur la carte.
16. Chacun des segments du graphique de direction peut être modifié.
17. Par défaut, les modes par défaut et accessible sont affichés comme actifs sur chaque segment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

18. Une fois le graphique de direction terminé, assurez-vous d'identifier clairement les connecteurs pour relier vos étages entre eux.
    Pour plus d'informations, consultez Créer un type de connecteur.
19. Sélectionnez **Icône Paramètres d'affichage** Gérer les itinéraires en regard du bouton **Enregistrer**.
20. Sélectionnez **Liens du connecteur**.
21. Sélectionnez le nœud qui représente un connecteur et assurez-vous que le bâtiment correct est sélectionné.
    Pour plus d'informations, consultez Créer un type de connecteur.
22. Après avoir créé les connecteurs, reliez les étages supplémentaires de votre bâtiment.
23. Sélectionnez le nœud et assurez-vous de le lier au même nœud que celui que vous avez créé pour le même connecteur.
24. Après avoir créé des graphiques de direction pour chaque étage d'un bâtiment, répétez le processus pour ajouter un graphique sur le campus.
25. Assurez-vous de lier deux graphiques en connectant les deux nœuds d'extrémité.
26. Cliquez sur **Enregistrer**.
27. Pour dissocier un connecteur, sélectionnez **Détacher le connecteur**.
28. Sélectionnez **Entrées de l'emplacement** dans les paramètres Affichage pour afficher les entrées d'un campus ou d'un bâtiment sélectionné.
    Cette option s'affiche sur la carte où se trouve l'entrée et le ou les points qui vont être utilisés par les directions du graphique comme points de départ.
29. Sélectionnez **les chemins d'accès générés par le système aux entrées** dans Paramètres d'affichage :
    Cette option permet de connecter les entrées de lieux à un chemin généré. Les chemins d'accès marqués en vert affichent les chemins d'accès générés par le système. Les utilisateurs n'ont pas dessiné manuellement. L'application calcule automatiquement les chemins à partir d'une entrée.
30. Cliquez sur **Enregistrer**.
31. Cliquez sur l'icône Autres options (icône).
32. Sélectionnez **Copier les directions**.

    Cette option permet de mapper ou de copier des directions lorsque plusieurs étages ont la même disposition. Vous pouvez également réutiliser les directions définies pour un étage précédent. Pour plus d'informations, consultez Copier des graphiques de direction vers plusieurs étages.

33. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer toutes vos modifications.
34. Après avoir modifié les itinéraires, vous devez activer le mode de direction dans l'éditeur de vue de carte afin qu'il soit disponible pour tous les utilisateurs de la carte.
35. Sélectionnez **Afficher l'éditeur** dans le menu Campus, puis cliquez sur **Modifier.**
36. Après avoir apporté les modifications requises, cliquez sur **Enregistrer**.
37. Si vous souhaitez supprimer un contenu, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer**.

Créer un type de connecteur

Créez des connecteurs (escaliers, ascenseurs, escaliers mécaniques, rampes) et activez le type de connecteur dans l'éditeur de vue. Le type de connecteur contient le style (icône) et les propriétés de chaque connecteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Mappage d'intérieur fournit des types de connecteurs qui sont activés par défaut. Vous pouvez créer un nouveau type de connecteur en fonction de vos besoins.

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

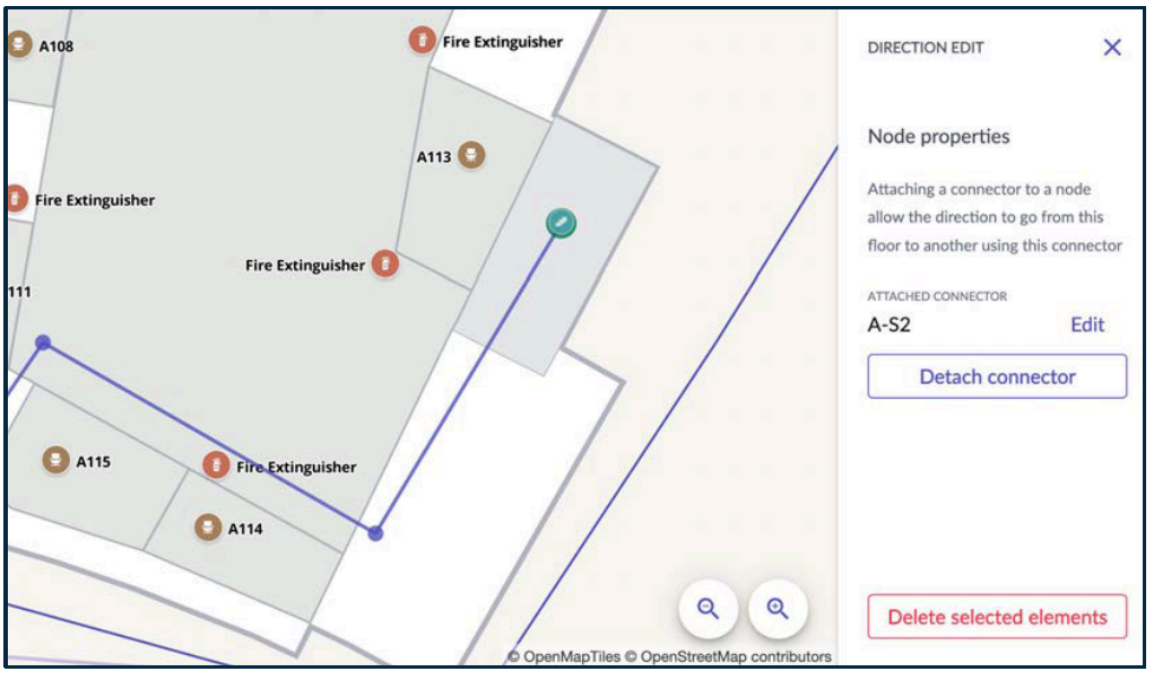
Procédure

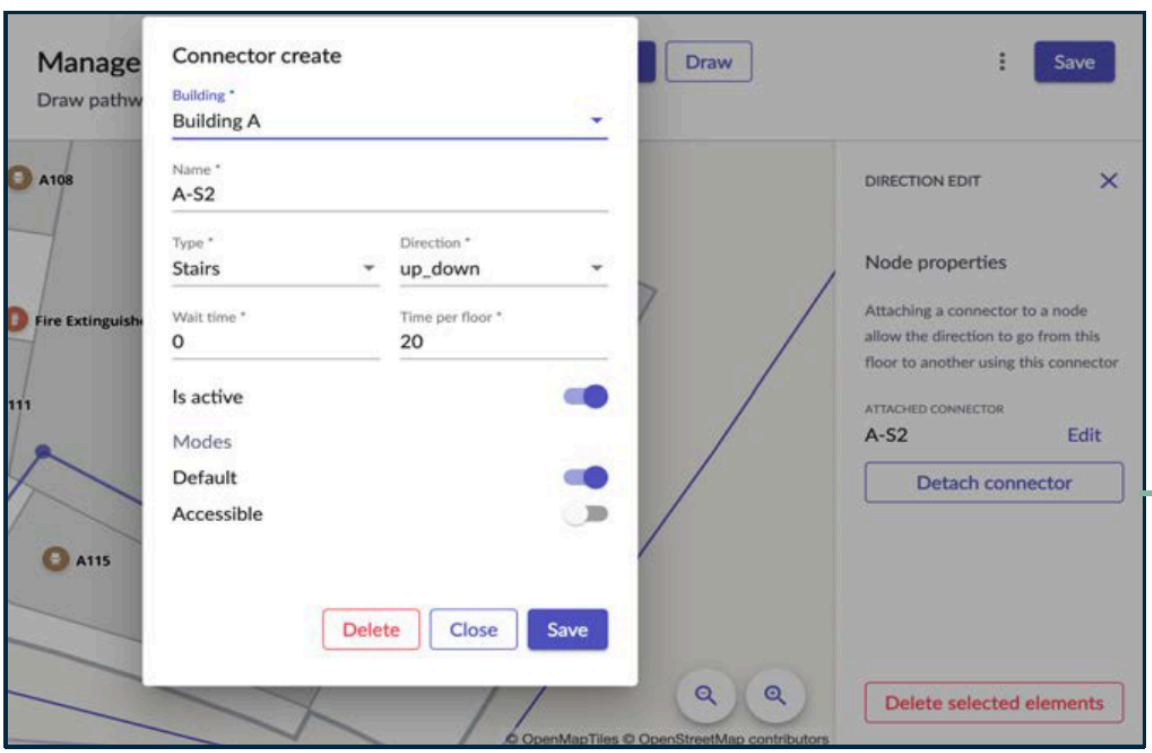
1. Pour créer une icône pour votre type de connecteur, accédez à **Tous** > **Indoor Mapping** > **Icônes**. Mappage d'intérieur fournit une bibliothèque d'icônes préexistante. Pour modifier une icône existante, sélectionnez un enregistrement d'icône et appliquez vos modifications. Pour plus d'informations, consultez Créer des Mappage d'intérieur icônes et des types de lieu.
2. Après avoir créé votre icône, accédez à **Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de connecteurs**. Vous pouvez modifier un type de connecteur existant en sélectionnant l'enregistrement et en appliquant vos modifications.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un nouveau type de connecteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des connecteurs





Remplissez les champs du formulaire.

Création du connecteur

Champ	Description
Nom	Nom du type de connecteur. Par exemple : ascenseur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Le nom s’affiche dans la liste déroulante lorsque vous créez un nouveau connecteur dans Map Studio.
Délai d'attente par défaut	Indiquez le délai d’attente par défaut. Par exemple : 30
Temps par défaut par étage	Temps par défaut par étage. Par exemple : 5
Icône du marqueur par défaut	Vous devez rechercher et sélectionner le type d’icône pour le connecteur Par exemple : Ascenseur
Actif	Option permettant d’activer le type de connecteur. Si vous décochez la case, votre type de connecteur sera automatiquement désactivé sur vos différentes cartes. **Remarque :** La désactivation du type de connecteur ne le supprime pas. Il sera désactivé sur votre carte et aucun connecteur ne s’affichera sur vos cartes jusqu’à ce qu’il soit réactivé.
Commande par défaut	Spécifiez l’ordre par défaut pour le type de connecteur.
Zoom maximum par défaut	La valeur par défaut est 23.
Zoom minimum par défaut	La valeur par défaut est 15.
Affichage du marqueur par défaut	Option permettant de sélectionner l’affichage du marqueur par défaut.
Sens par défaut	Sélectionnez l’une des options suivantes dans la liste déroulante : ○ Haut ○ Bas ○ Haut et bas

Traduction automatique

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau type de connecteur est disponible sur la page Types de connecteur.
5. Pour activer le type de connecteur dans l’éditeur de vue afin qu’il soit disponible pour tous vos bâtiments, accédez à **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
6. Sélectionnez un campus puis, dans le menu Map Studio, sélectionnez **Éditeur de vue**.
7. Dans le panneau de contenu de l’éditeur de vue du volet gauche, sélectionnez **+Ajouter un connecteur** pour ajouter le connecteur nouvellement ajouté.
8. Sélectionnez le type de connecteur que vous avez ajouté à l’étape 3.
9. Cliquez sur **Appliquer**.
10. Sélectionnez **Enregistrer cette vue** pour enregistrer vos changements.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Copier des graphiques de direction vers plusieurs étages

Sélectionnez un campus ou un bâtiment et copiez les graphiques de direction des étages d'un étage vers un ou plusieurs étages d'un bâtiment.

Avant de commencer

Remarque :
Si un bâtiment a des dispositions d'étage similaires à tous les étages, par exemple les étages 1, 2, 3, etc., et si vous souhaitez reproduire les instructions d'un étage à un autre, copiez les instructions d'un étage unique vers plusieurs étages d'un bâtiment. Cela permettra de s'assurer que tous les connecteurs sont reliés entre tous les étages.

Les étages de destination à partir desquels vous effectuez la copie doivent appartenir au même bâtiment. La copie des graphiques de direction d'un étage à plusieurs étages permet de copier les graphiques de direction créés manuellement. Les utilisateurs n'ont pas besoin de dessiner le graphique à chaque étage si l'architecture et la structure du bâtiment sont similaires.

Rôle requis : éditeurs de carte, administrateur de carte, éditeur de carte limité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez un campus.
3. Sélectionner **Gérer le lieu de travail** > **Directions**.
4. Sélectionnez un bâtiment dans Map Studio et cliquez sur l'icône du menu Plus d'actions (icône du ⋮).
5. Sélectionnez **Copier les directions** dans la liste.

   a. Dans la boîte de dialogue Copier les directions, procédez comme suit :

   - **De** : sélectionnez l'étage à partir duquel vous souhaitez copier les itinéraires.
   - **À** : les étages vers lesquels vous souhaitez copier les instructions. Cliquez sur **Tout sélectionner** pour sélectionner tous les étages ou plusieurs en une seule fois.

     Remarque :
     Les étages doivent appartenir au même bâtiment. Par exemple, si vous souhaitez copier des directions à partir du bâtiment A, les étages que vous choisissez de copier doivent appartenir au bâtiment A.

6. Sélectionnez l'étage dans la liste **De** et sélectionnez un étage ou cliquez sur **Tout sélectionner** pour sélectionner plusieurs étages dans un bâtiment.
7. Cliquez sur **Copier les directions**.
   Les directions d'étage sont copiées à l'étage ou aux étages sélectionnés.
8. Sélectionnez **Effacer les directions de l'étage** pour effacer les directions existantes pour un bâtiment ou un étage sélectionné.

Modifier à l'aide de l'éditeur de vue

Modifiez et personnalisez les cartes intérieures à l'aide de l'éditeur de vue Map Studio. L'activation de la vue par défaut dans Mappage d'intérieur est une étape obligatoire pour que les cartes puissent s'afficher dans Prestation de services de lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Pour Mappage d'intérieur l'éditeur de vue, en tant qu'administrateur de carte, vous pouvez décider quels éléments doivent être visibles par les utilisateurs de la carte. Vous pouvez également définir le style de différents éléments tels que les calques et les lieux. Un type de vue par défaut est disponible Mappage d'intérieur , mais doit être activé. Il s'agit d'une étape obligatoire. Si la vue par défaut n'est pas activée, Mappage d'intérieur les cartes ne sont pas affichées dans Prestation de services de lieu de travail.

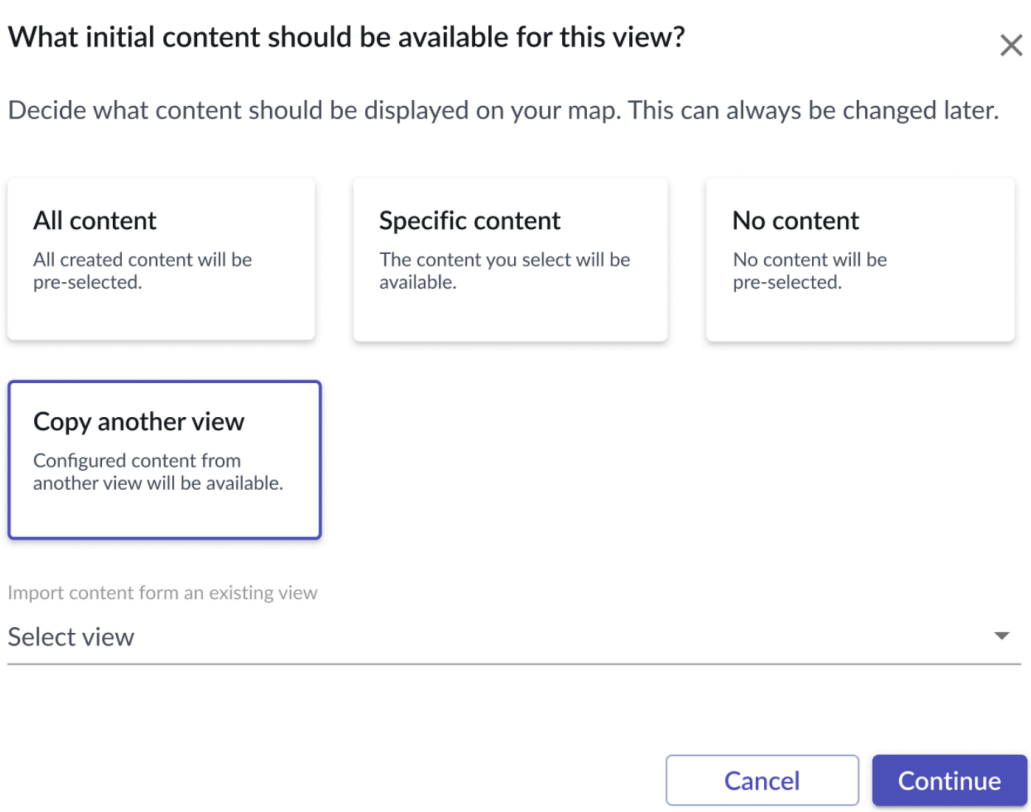
Vous pouvez créer et personnaliser des types de vue supplémentaires selon vos besoins. Toutefois, seul le type de vue par défaut est actuellement utilisé Prestation de services de lieu de travail . Le type de vue et l'éditeur de vue sont des options de Mappage d'intérieur.

Remarque :
Assurez-vous d'avoir installé les deux Mappage d'intérieur modules d'extension et Mappage intérieur des lieux de travail .

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez un campus ou un bâtiment dans la page d'accueil et sélectionnez **Afficher l'éditeur**.
   La vue **Par défaut** et les autres types de vue que vous avez ajoutés à l'éditeur de vue s'affichent. Par exemple, cliquez sur **Par défaut**. Le bouton **Modifier** s'affiche lorsque la vue a déjà été configurée et n'est pas vide. Si la vue n'est jamais configurée ou est vide, elle est remplacée par un avertissement **Non activé** . Cliquez pour modifier et activer la vue.



3. Les quatre options suivantes vous sont proposées.
   Ces options définissent le contenu que vous souhaitez afficher sur votre carte. Par exemple, l'ajout de plusieurs types de vue sur votre campus, tels que des couches, des lieux, des types de lieu, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Tout le contenu** : dans cette option, la vue est générée automatiquement. Tous les bâtiments et tous les étages sont sélectionnés. Tous les types de couches, types de lieux et types de connecteurs sont également sélectionnés avec le style par défaut. Tous les modes de direction sont sélectionnés.
- **Copier depuis la vue** : option permettant de sélectionner une vue. Il peut s'agir d'autres types de vue du même campus ou d'un autre type de vue d'un autre campus. Seules les vues configurées s'affichent. Lorsque vous sélectionnez une vue du même campus, tout le contenu de la vue est copié, y compris les bâtiments et les étages. Lors de la sélection d'une vue à partir d'un autre campus, tous les bâtiments et étages sont inclus avec les options par défaut, car ils ne peuvent pas être copiés à partir de l'autre campus.

  Vous pouvez copier le contenu et le style sélectionnés à partir d'une autre vue. Par exemple, si vous souhaitez modifier l'affichage des types de lieu dans une vue, vous n'avez pas besoin de refaire tout le processus pour chaque type de lieu. Vous pouvez simplement copier les configurations d'une autre vue et effectuer les ajustements nécessaires en fonction de vos besoins.

- **Contenu spécifique** : Option de boîte de dialogue contextuelle permettant de sélectionner les bâtiments/étages, les types de couches, les types de lieu, les types de connecteurs et les modes de direction dans la liste de vérification. Le contenu sélectionné est ajouté à la vue avec son style par défaut.
- **Commencer à partir d'une vue vide** : dans cette option, vous ne sélectionnez aucun contenu. Rien n'est affiché sur la vue et la carte.

4. Sélectionnez l'une des quatre options de l'étape 3.
   Par exemple, **utilisez la configuration par défaut**.
5. Cliquez sur **Continuer**.
   Le contenu de la vue est chargé pour l'option sélectionnée et la carte du campus sélectionné ainsi que le type de vue s'affichent.
6. Cliquez sur **Enregistrer cette vue** pour enregistrer les modifications.
7. Lorsqu'il existe plusieurs types de vue, les créateurs de cartes peuvent sélectionner **Copier une autre vue** , puis **Importer des styles à partir d'une vue existante**.
8. **Le contenu de l'éditeur d'affichage** affiche le contenu en fonction de votre sélection.
   Pour plus d'informations, consultez Afficher le contenu de l'éditeur.
9. Cliquez sur **Appliquer** pour appliquer les changements de vue.
10. Cliquez sur **Enregistrer cette vue**.
    Vous avez également la possibilité de réinitialiser la vue en cliquant sur l'icône du menu Plus d'options (icône disponible en regard de l'option **Enregistrer cette vue**.

Afficher le contenu de l'éditeur

Utilisez le contenu de l'éditeur de vue et personnalisez les propriétés du campus, des bâtiments, des couches, des lieux, des connecteurs et des modes de direction.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

Procédure

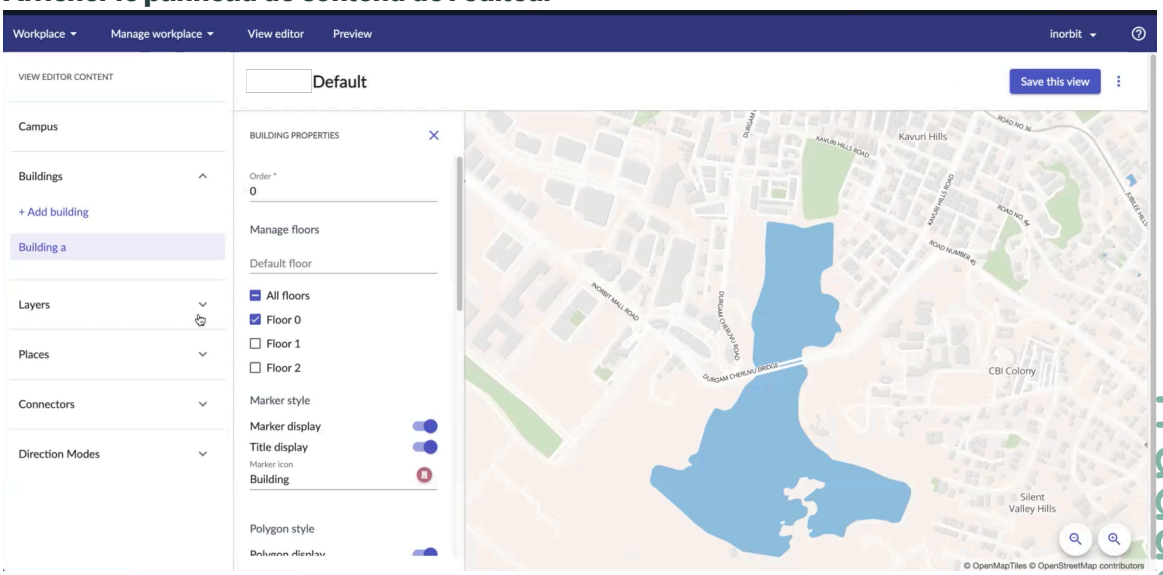
1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez le campus pour lequel vous souhaitez personnaliser le contenu de l'éditeur de vue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans Map Studio, sélectionnez **Gérer le lieu de travail** > **Afficher l'éditeur**.
4. Sélectionnez une vue que vous souhaitez modifier.
   Par exemple : Par défaut.

Afficher le panneau de contenu de l'éditeur



5. Pour modifier le contenu d'une vue de campus, cliquez sur la liste déroulante Campus pour afficher les propriétés du campus.
6. Mettez à jour les propriétés et décidez du rendu de votre campus sur la carte.
   Remplir le champ de formulaire

Propriétés du campus

Champ	Description
Style du marqueur	Sélectionnez les options de touche **de style de marqueur** et **d'affichage du titre** .
Style de polygone	Sélectionnez l'option **de style de polygone** . Modifiez, si nécessaire, la couleur du trait (ligne), la largeur, l'opacité, la couleur de remplissage.
Caméra par défaut	Cliquez sur le bouton Caméra par défaut pour la positionner sur la carte. Définissez la latitude et la longitude par défaut, le relèvement par défaut et la hauteur par défaut. Un relèvement est la direction à laquelle vous faites face, mesurée dans le sens des aiguilles d'une montre comme un angle par rapport au nord vrai sur une boussole.

7. Sélectionnez **Bâtiments** et, dans la liste déroulante, sélectionnez les éléments que vous souhaitez afficher dans votre vue.
8. Sélectionnez **+Ajouter un bâtiment**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sur la page Ajouter ou supprimer du contenu, sélectionnez les bâtiments et les étages requis.
10. Après avoir effectué les modifications, cliquez sur **Appliquer**.
11. Sélectionnez **Calques** et dans la liste déroulante, sélectionnez **+Ajouter un calque**.
12. Sur la page Ajouter ou supprimer du contenu, sélectionnez les couches que vous souhaitez afficher dans votre vue.
13. Sélectionnez **Appliquer**.
14. Sélectionnez **Lieux** et dans la liste déroulante, sélectionnez **+Ajouter des lieux**.
15. Sur la page Ajouter ou supprimer du contenu, sélectionnez les endroits que vous souhaitez afficher dans votre vue.
16. Cliquez sur **Appliquer**.
17. Sélectionnez **Connecteurs** et, dans la liste déroulante, sélectionnez **+Ajouter un connecteur**.
18. Sur la page Ajouter ou supprimer du contenu, sélectionnez les connecteurs que vous souhaitez afficher dans votre vue.
19. Cliquez sur **Appliquer**.
20. Sélectionnez **Modes Direction** et dans la liste déroulante, sélectionnez **+Ajouter des modes de direction**.
21. Sur la page Ajouter ou supprimer du contenu, sélectionnez les modes de direction (Par défaut ou Accessible) que vous souhaitez afficher dans votre vue.
22. Cliquez sur **Appliquer**.

Aperçu de la carte

Utilisez l'aperçu de la carte pour afficher les cartes et tester les itinéraires que vous avez créés dans Map Mappage d'intérieur Studio. En testant les directions, vous vous assurerez que les graphiques de directions dans l'orientation fonctionnent comme prévu pour les employés et les visiteurs.

Avant de commencer

Remarque :
Les instructions étape par étape pour l'orientation dans les lieux de travail ne sont disponibles que sur le site .Application Now Mobile

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

Procédure

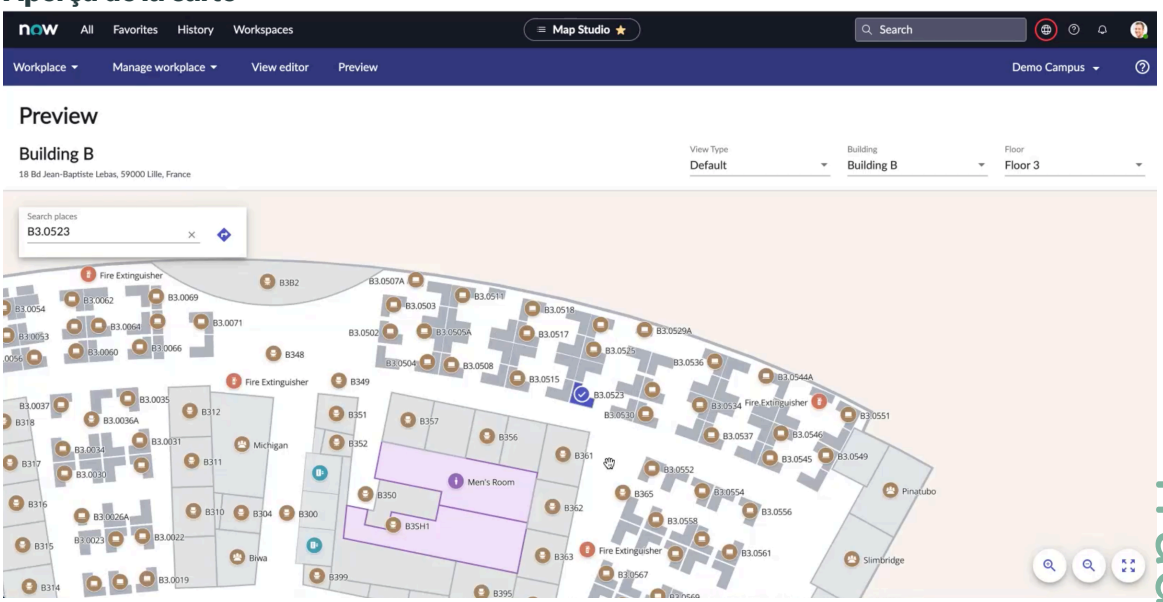
1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez un campus.
   Créez-en un si vous n'avez pas de campus dans Map Studio. Pour en savoir plus sur la création d'un campus, consultez Créer un campus avec des bâtiments et des étages
3. Cliquez sur **Aperçu**.
   La carte s'ouvre en mode **Aperçu** . Si la vue n'est pas activée, rien n'apparaît dans l'aperçu. Pour plus d'informations, consultez Modifier à l'aide de l'éditeur de vue.
4. Dans le champ de recherche, recherchez des lieux sur le campus, par exemple : Salle de réunion 101.
   Lorsque vous commencez à taper dans le champ de recherche, l'application propose des suggestions automatiques de lieux disponibles sur le campus sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez un emplacement à mettre en surbrillance et à afficher sur la carte.

Aperçu de la carte



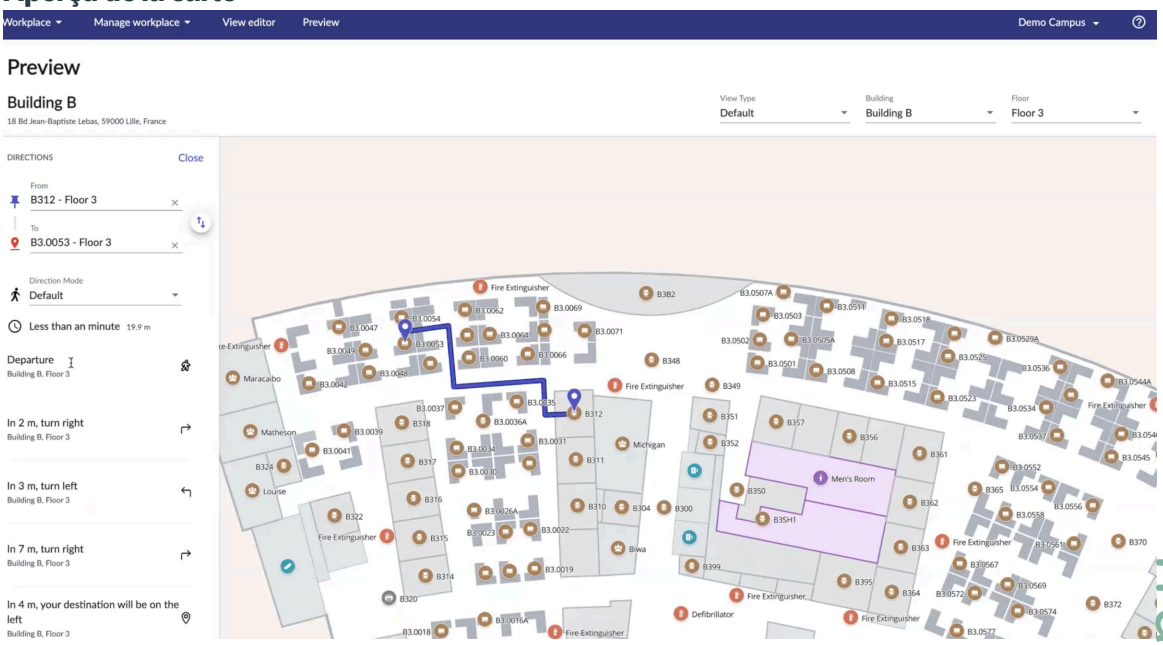
6. Sélectionnez l'icône **Obtenir un itinéraire** (icône) pour ouvrir le panneau Modifier les directions. L'application fournit des alertes si vous n'avez pas ajouté de modes de direction pour votre type de vue sur un campus sélectionné. L'ajout d'un mode de direction permet d'activer la direction dans un bâtiment pour l'orientation et le répertoire de localisation.
7. Spécifiez les champs **De** et **À** pour spécifier les étages à partir desquels vous souhaitez disposer des options d'orientation.
8. Vous pouvez également ajouter des itinéraires d'un bâtiment à un autre.
9. Sélectionnez les bâtiments requis dans les champs **De** et **À** pour afficher les itinéraires.

   Par exemple : Vous pouvez vous déplacer d'un bâtiment à un autre (bâtiment A à B) sur un campus. Au sein d'un même bâtiment (bâtiment B), vous pouvez sélectionner un étage (étage 3) et créer des itinéraires pour l'orientation d'un espace à un autre à l'étage 3 (B312 à B3.0053).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aperçu de la carte



10. Vous pouvez utiliser la touche bascule de l'icône d'inversion disponible près des champs **De** et **À** pour modifier les options De et À et inverser les directions.
11. Basculez entre les **types de vue** disponibles dans le menu supérieur droit (au cas où vous auriez plusieurs types de vue).

    Sélectionnez les bâtiments et les étages que vous souhaitez afficher sur la carte. Effectuez des zooms avant et arrière selon les besoins.

    Modifiez le Campus dans la liste déroulante **Campus** dans le menu supérieur droit du studio de carte.

Imprimer une carte

Imprimez une carte en configurant les options pertinentes et en appliquant des filtres.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez imprimer une carte à partir de l'une des applications suivantes.

- [store-future: BEGIN review]Map Studio[End]
- Répertoire d'emplacement
- Centre des lieux de travail
  - Vue d'ensemble du bâtiment
  - [store-future: BEGIN review]Plan du scénario[End]

Avant de commencer

Remarque :
L'impression de carte n'est pas prise en charge sur Mozilla Firefox.

Rôle requis : sn_map_core.map_printer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la vue de carte dans votre application, puis sélectionnez **Imprimer la carte**.
2. Dans le panneau Modifier le contenu de la carte, configurez les champs.

Panneau Modifier le contenu de la carte

Champ	Description
Afficher le pin sur la carte	Option permettant d'afficher une épingle sur la carte.
Étiquette Épingler	Texte de l'étiquette de l'épingle sur la carte. Ce champ est disponible uniquement si **l'option Afficher le pin sur la carte** est sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement si **l'option Afficher l'épingle sur la carte** est sélectionnée et que la position de l'épingle est enregistrée. Vous pouvez modifier l'étiquette en sélectionnant **Modifier l'épingle dans** le panneau Modifier le contenu de la carte.
Supprimer l'arrière-plan extérieur	Option permettant de supprimer la zone de la carte à l'extérieur du bâtiment sélectionné.

3. **Facultatif :** Sélectionnez une position sur la carte pour placer l'épingle, puis sélectionnez **Enregistrer l'emplacement**.
   Pour placer une épingle sur la carte, le champ **Afficher l'épingle sur la carte** doit être sélectionné. Vous pouvez modifier la position de l'épingle en sélectionnant **Modifier l'épingle dans** le panneau Modifier le contenu de la carte.
4. **Facultatif :** Sur la page Modifier la carte, sélectionnez un espace pour personnaliser les paramètres de l'espace.

Paramètres de l'espace

Champ	Description
Afficher le texte d'espace	Option permettant d'afficher l'étiquette d'espace sur la carte.
Afficher le marqueur d'espace	Option permettant d'afficher l'icône de l'espace sur la carte.
Commander sur la carte	Ordre du texte de l'espace et du marqueur sur la carte. ○ Ramener en haut : le texte et le marqueur de l'espace sont déplacés vers la couche supérieure de la carte. ○ Par défaut : le texte et le marqueur de l'espace se trouvent sur la couche par défaut de la carte. ○ Envoyer à l'arrière : le texte et le marqueur de l'espace sont déplacés vers la couche la plus basse de la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Taille du texte de l'étiquette de l'espace	Taille du texte de l’étiquette de l’espace sur la carte.

5. Sélectionnez **Continuer** pour ouvrir la page de mise en page d’impression.
6. Sélectionnez le format et l’orientation du papier dans le panneau Mise en page d’impression.
   Pour plus d’informations sur les options, reportez-vous à la section Options d’impression de cartes.
7. Dans la zone d’aperçu, zoomez et faites glisser la carte en fonction de vos besoins.
   Vous pouvez cliquer avec le bouton droit de la souris pour faire pivoter la carte.
8. Configurez les options dans le panneau Mise en page d’impression.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Options d’impression de cartes.
9. Sélectionnez **Imprimer**.

Résultats

Vous pouvez utiliser votre navigateur Web pour imprimer la carte ou l’enregistrer au format PDF.

Trouble?

- Si les proportions de la carte ne sont pas les mêmes que celles de votre instance, vérifiez que les paramètres de mise en page (tels que la taille et l’orientation de la page) de la boîte de dialogue d’impression de votre navigateur sont les mêmes que ceux de votre instance.
- Si la carte est décalée sur la page imprimée, ou si la position des icônes ou de l’épingle n’est pas la même que celle de votre instance, définissez les marges dans la boîte de dialogue d’impression de votre navigateur sur **Aucune**.
- Le texte de licence est automatiquement ajouté à la carte extérieure et est inclus dans la carte imprimée. Pour supprimer le texte de licence, vous devez supprimer la carte extérieure à l’aide de l’option **Supprimer l’arrière-plan extérieur** .

Créer des instantanés pour migrer Mappage d'intérieur les données

Créez des instantanés pour effectuer des sauvegardes instantanées de vos Mappage d'intérieur données et objets de carte et migrez les instantanés vers Prestation de services de lieu de travail les instances.

Avant de commencer

Remarque :
Les utilisateurs sans rôles d’administrateur de carte ou d’éditeur de carte ne peuvent pas créer, lire, télécharger ou appliquer un instantané. Les utilisateurs disposant wsd_core_admin rôles peuvent créer ou appliquer des instantanés lorsque l’option **Emplacements du lieu de travail d’instantanés** est activée.

L’aptitude d’instantané dans Mappage d'intérieur fournit ce qui suit :

- Possibilité d’exporter des données Indoor Mapping et des valeurs d’instance
- Possibilité d’importer des données Indoor Mapping et des valeurs d’instance
- Possibilité d’importer et d’exporter Mappage intérieur des lieux de travail des objets connexes

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte wsd_core_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Instantanés**.
   La page Instantanés s'affiche et la liste des instantanés existants, le cas échéant, s'affiche.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement d'instantané.
   Assurez-vous d'exporter/d'importer l'ensemble de mises à jour pour Mappage d'intérieur les autres applications configurées.
3. Saisissez les informations suivantes :
   - **Nom** : indiquez un nom pour l'instantané.
   - **Campus** : sélectionnez un ou plusieurs campus selon vos besoins. Par défaut, tous les campus sont sélectionnés.
   - **Inclure les emplacements du lieu de travail** : sélectionnez-le pour capturer tous les éléments du lieu de travail liés à Mappage d'intérieur.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

   L'instantané est créé. L'état est affiché comme **En cours** dans la page Instantané. Ce processus peut prendre un certain temps. Une fois l'opération terminée, l'état passe à **Créé**.
5. Sur la page Instantané, cliquez sur Ouvrir les données d'instantané nouvellement créées.
6. Sélectionnez **Télécharger l'instantané** pour télécharger ou exporter l'instantané localement.
   Les fichiers seront téléchargés au format XML.
7. Importez l'instantané à l'aide d'ensembles de mises à jour sur une autre instance à laquelle vous souhaitez appliquer l'instantané.
8. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de mises à jour système** > **Récupérer les ensembles de mises à jour** pour importer le fichier XML.
9. Dans les liens connexes, sélectionnez **Importer un ensemble de mises à jour à partir de XML**.
10. Sur la page Importer XML, cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier XML téléchargé à partir duquel vous avez téléchargé le fichier XML.
11. Sélectionnez **Charger**.
12. Après l'importation, accédez à **Indoor Mapping** > **Instantanés** et sélectionnez l'instantané importé.
13. Cliquez sur **Appliquer l'instantané** pour l'appliquer à une instance dans laquelle vous souhaitez appliquer les données de l'instantané.

    L'application d'un instantané remplace tous les enregistrements d'un objet de carte sélectionné, par exemple, le campus, le bâtiment, l'étage ou les espaces. Donc, avoir un instantané en place aide au cas où une sauvegarde des données serait nécessaire.
14. Sélectionnez **Oui** pour appliquer l'instantané à un objet cartographique sélectionné.
15. Pour supprimer un instantané, sélectionnez le campus dans la page Campus, cliquez sur **Actions** dans la liste déroulante Éléments sélectionnés, puis sélectionnez **Supprimer**.
16. Peu de tables sont impactées pendant le processus d'instantané.
    Pour en savoir plus sur les tables impactées, reportez-vous à la section Tables impactées de l'instantané.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Raccourcis clavier

Les raccourcis clavier fournis permettent Mappage d'intérieur aux administrateurs de Map Studio d'effectuer rapidement des tâches administratives courantes à l'aide des touches de Map **Studio**.

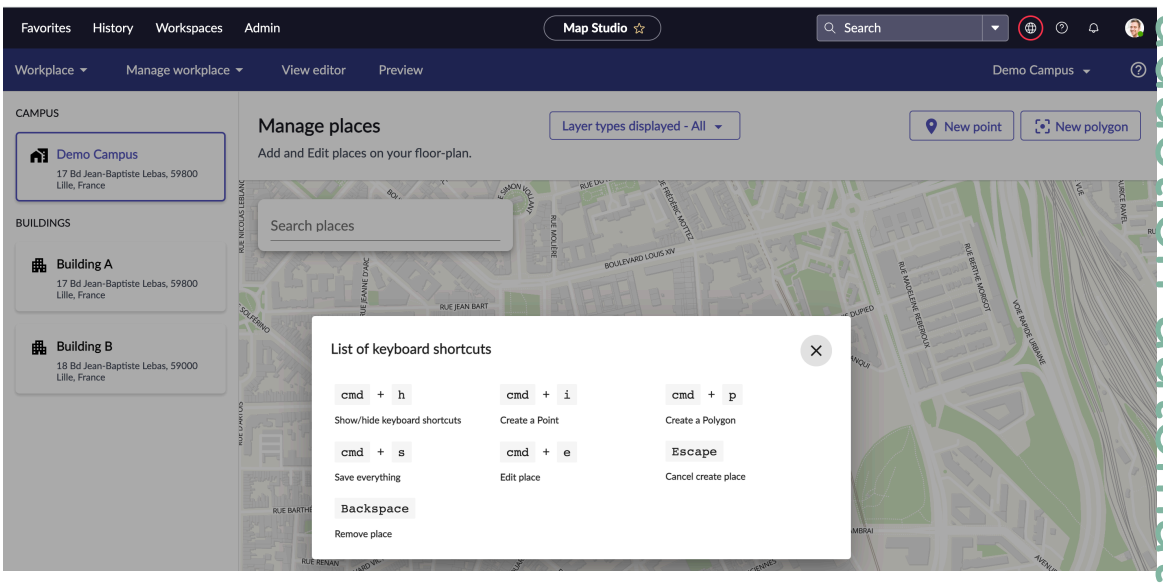
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez un campus.
3. Cliquez sur l'icône d'aide (icône) pour afficher la liste des raccourcis clavier disponibles.
   Vous pouvez également utiliser **cmd + :** (Mac) ou **ctrl + :** (Windows) pour afficher la liste des raccourcis clavier. Appuyez sur **Echap** pour fermer la boîte de dialogue.

Listes des raccourcis clavier



4. Pour afficher les raccourcis clavier pour les **itinéraires** , cliquez sur l'icône d'aide ( ) disponible dans le volet supérieur droit de Map Studio.
   - Activer/désactiver le mode de dessin ; **cmd + m** (Mac) ou **ctrl+m** (Windows).
   - Enregistrez tous les graphiques mis à jour : **cmd +s** (Mac) ou **ctrl+m** (Windows).
   - Pour arrêter le dessin : Appuyez sur **Échap** (Mac) ou **Échap** (Windows).
   - Supprimer les éléments sélectionnés : Lorsqu'un nœud ou un itinéraire est sélectionné, appuyez sur **fn + suppr** (Mac) ou **Retour arrière** (Windows).
5. Pour afficher la liste des raccourcis vers les lieux :
   - Créez un nouveau lieu avec un point : **cmd + i** (Mac) ou **ctrl + i**.
   - Créer un polygone : **cmd +p** (Mac) ou **ctrl +p**
   - Modifier un lieu sélectionné : **cmd +e** (Mac) ou **ctrl +e** (Windows)
   - Enregistrez l'emplacement sélectionné : **cmd +s** (Mac) ou **ctrl +s** (Windows)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Annuler le processus de création d'un lieu : **Echap** (Mac) ou **Echap** (Windows)
- Supprimez un emplacement sélectionné : **fn + suppr** (Mac) ou **Retour arrière** (Windows).

Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail

Synchronisez les emplacements et les Mappage d'intérieur objets de données de carte avec Prestation de services de lieu de travail le campus, les bâtiments, les étages et les espaces.

Avant de commencer

Les modifications que vous apportez aux enregistrements du bâtiment, de l'étage et de Prestation de services de lieu de travail l'espace ne sont pas mises à jour automatiquement avec les données et les objets de la Mappage d'intérieur carte. Pour mettre à jour les changements, synchronisez le campus, les Mappage d'intérieur bâtiments, les étages et les types de lieux avec Prestation de services de lieu de travail les enregistrements d'emplacement (WSD).

Remarque :
Après avoir installé l'application Mappage d'intérieur et mis à jour les emplacements sur votre carte, exécutez l'utilitaire de synchronisation pour synchroniser les Mappage d'intérieur enregistrements d'emplacement avec Prestation de services de lieu de travail les emplacements. Exécutez l'utilitaire de synchronisation lorsque vous ajoutez, mettez à jour ou supprimez des emplacements ou des objets cartographiques Prestation de services de lieu de travail dans Map Studio, ou mettez à jour des emplacements ou des objets cartographiques Mappage d'intérieur .

Le processus de synchronisation est un processus en cinq étapes. Effectuez les actions appropriées au besoin pendant le processus de synchronisation :

- Nettoyage : l'étape de nettoyage de l'utilitaire de synchronisation n'est pas disponible initialement lorsque vous exécutez l'assistant de synchronisation pour la première fois. Il n'est disponible que pour les espaces supprimés lors de la mise à jour de Map Mappage d'intérieur Studio.

  Remarque :
  Une étape **de nettoyage** peut également apparaître comme première étape dans l'utilitaire de synchronisation si un enregistrement d'emplacement est modifié ou mis à jour dans Map Mappage d'intérieur Studio. Cette étape s'affiche pour les enregistrements d'emplacement qui sont synchronisés, mais qui sont mis à jour ou modifiés ultérieurement après le processus de synchronisation.

- Synchronisation de bâtiment : option permettant de synchroniser un bâtiment dans un campus dans Mappage d'intérieur et Prestation de services de lieu de travail.
- Synchronisation des étages : option permettant de synchroniser les étages d'un enregistrement d'entrée de bâtiment et Prestation de services de lieu de travail d'étageMappage d'intérieur.
- Synchronisation des types : option permettant de lier et de mapper Mappage d'intérieur les types de lieux aux espaces correspondants dans Prestation de services de lieu de travail. Cette option affiche les types de Mappage d'intérieur lieu qui ne sont pas liés à un Prestation de services de lieu de travail espace. Vous pouvez sélectionner l'opération **de liaison** dans l'utilitaire de synchronisation pour lier les enregistrements d'emplacement.
- Synchronisation des espaces : option permettant de synchroniser les espaces disponibles à un étage.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Administration des cartes intérieures** > **Synchronisations de la carte intérieure/WSD**.

   La page Synchronisations Indoor Map/WSD affiche les enregistrements de synchronisation existants pour Mappage d'intérieur et Prestation de services de lieu de travail.

2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Remarque :
   Vous devez créer ou avoir un campus, une région et un site existants dans Prestation de services de lieu de travail (WSD).

   Remplissez les champs du formulaire.

   Formulaire Carte intérieure/Synchronisation WSD

Champ	Description
Campus WSD	Option permettant de sélectionner un Prestation de services de lieu de travail campus. Sélectionnez l'icône de liste de recherche (icône de pour rechercher et sélectionner un Prestation de services de lieu de travail campus. Assurez-vous que le fuseau horaire du campus correspond à la région de votre Mappage d'intérieur campus.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

   Un nouvel enregistrement de synchronisation est créé.

4. Sur la page d'enregistrement de synchronisation, sélectionnez le Mappage d'intérieur campus que vous souhaitez synchroniser avec le Prestation de services de lieu de travail campus, s'il n'est pas déjà synchronisé. Le nouvel enregistrement de script de synchronisation s'ouvre (par exemple : IMWS0005278).

   Renseignez les champs du formulaire.

   Formulaire de synchronisations de la carte intérieure/WSD

Champ	Description
Campus WSD	Campus créé à l'étape 3.
Campus de la carte intérieure	Campus de la carte intérieure. Effectuez une recherche à l'aide de l'icône de liste de recherche (icône de) pour sélectionner les informations du campus ou rechercher un campus sur la Mappage d'intérieur carte intérieure.

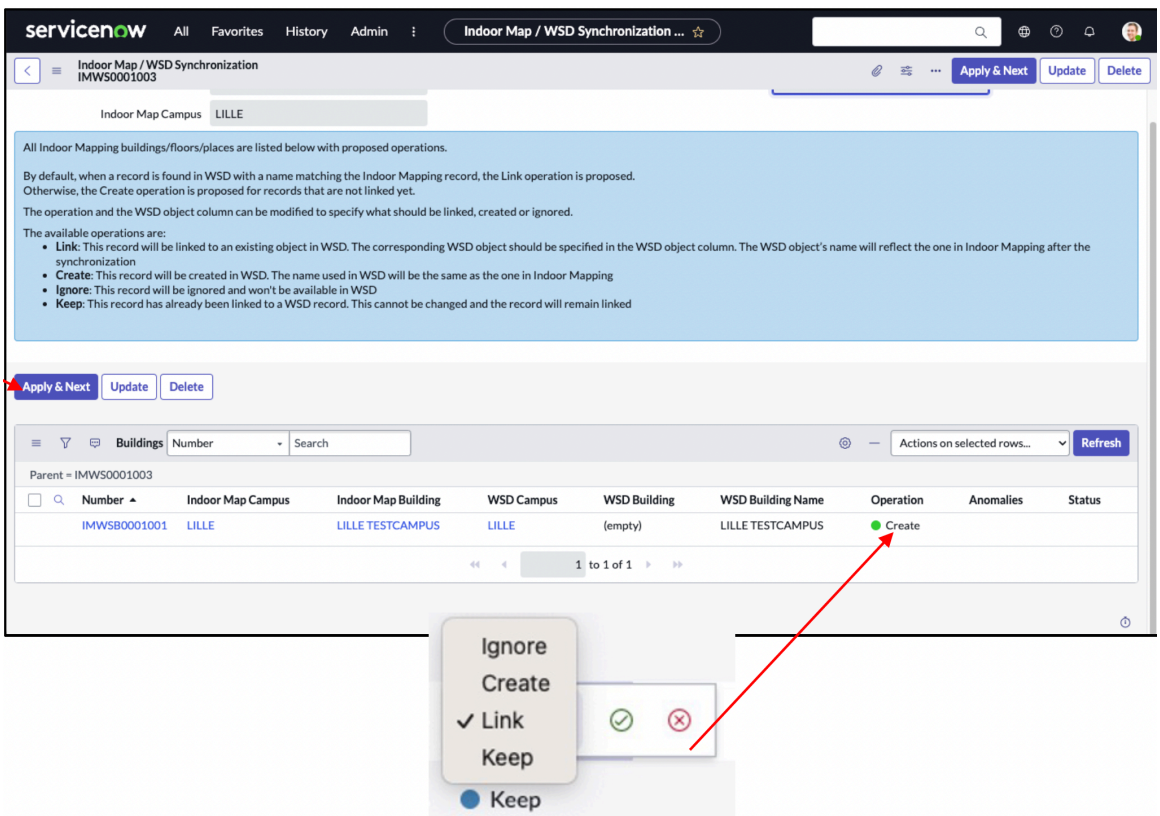
   Les campus sont synchronisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. L'utilitaire de synchronisation procède à la synchronisation d'un bâtiment sur un campus.

Il s'agit de la première étape du processus de synchronisation si vous exécutez l'utilitaire de synchronisation pour la première fois.



Carte intérieure/Synchronisation de l'emplacement commun

Campus WSD	Nom du Prestation de services de lieu de travail campus.
Campus de la carte intérieure	Nom du Mappage d'intérieur campus.
État	Bâtiment

Remarque :
Une étape **de nettoyage** peut également apparaître comme première étape dans l'utilitaire de synchronisation si des modifications ou des ajouts sont apportés aux emplacements, aux enregistrements ou aux Mappage d'intérieur objets de carte après leur synchronisation.

Vous pouvez modifier l'opération proposée dans l'utilitaire de synchronisation. Sélectionnez une opération dans la colonne Opération et cliquez avec le bouton droit de la souris pour la modifier.

- Si un nouveau bâtiment est détecté, l'opération **Créer** est proposée dans la colonne Opération de la liste connexe Bâtiment. Indique qu'aucun enregistrement de carte correspondant Mappage d'intérieur n'existe dans Prestation de services de lieu de travail et qu'un nouvel enregistrement doit être créé. Le nom de l'emplacement utilisé dans Prestation de services de lieu de travail doit être similaire au nom de l'emplacement dans Mappage d'intérieur
- **Lien** : indique qu'un enregistrement Mappage d'intérieur correspondant est trouvé dans Prestation de services de lieu de travail en fonction du nom de l'emplacement. L'enregistrement Mappage d'intérieur est lié à un objet existant dans Prestation de services de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

lieu de travail (WSD). Après la liaison, le nom de l'emplacement Prestation de services de lieu de travail est affiché dans .Mappage d'intérieur

- **Ignorer** : indique que l'enregistrement Mappage d'intérieur est ignoré et ne sera pas disponible dans Prestation de services de lieu de travail.
- **Conserver** : indique que l'enregistrement Mappage d'intérieur est déjà lié à un Prestation de services de lieu de travail enregistrement. Cet enregistrement ne peut pas être modifié pendant le processus de synchronisation. Si vous souhaitez dissocier un enregistrement, sélectionnez un enregistrement d'emplacement dans Cœur du lieu de travail et sélectionnez **Dissocier**. Après la dissociation, l'enregistrement de l'emplacement n'affiche pas l'opération **de conservation** .
- **Nettoyage** : Deux opérations de synchronisation sont disponibles lors de l'exécution de l'activité de nettoyage sur un enregistrement d'emplacement :
  - **Mettre hors service** : option permettant de définir l'état de l'emplacement Prestation de services de lieu de travail sur **Mettre hors service**.

    Remarque :
    Cette action supprime toutes les références à la table d'emplacement Mappage d'intérieur et est désactivée dans celle-ci Cœur du lieu de travail . L'objet n'est pas disponible pour les synchronisations ultérieures.

  - **Dissocier** : option permettant de dissocier ou de supprimer des références à .Mappage d'intérieur L'emplacement reste actif et Cœur du lieu de travail peut être réutilisé lors de synchronisations ultérieures.

6. Sélectionnez **Appliquer et Suivant**.

   Le processus de synchronisation affiche des anomalies si un enregistrement n'est pas valide. Accédez à la page de journal de l'instance pour vérifier le motif de l'anomalie.

   Les enregistrements de bâtiment sont synchronisés et l'état est affiché **comme Mis en file d'attente**.

   Remarque :
   L'utilitaire de synchronisation prend un certain temps pour synchroniser un enregistrement d'emplacement. Attendez que l'opération soit terminée et que la page soit actualisée avec l'état mis à jour. Ne sélectionnez pas **Mettre à jour** , car la synchronisation à cette étape est incomplète.

7. Une fois les enregistrements de bâtiments synchronisés, **l'état** de l'utilitaire de synchronisation bascule sur **Étage**.

Carte intérieure/Synchronisation de l'emplacement commun

Campus WSD	Nom du Prestation de services de lieu de travail campus.
Campus de la carte intérieure	Le nom du Mappage d'intérieur campus est sélectionné par défaut.
État	Bâtiment

Les enregistrements d'étage sont prêts à être synchronisés et l'état est affiché **comme Mis en file d'attente**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'utilitaire de synchronisation prend un certain temps pour synchroniser un enregistrement d'emplacement. Veuillez patienter jusqu'à la fin d'une opération de synchronisation avant de passer à l'étape suivante dans l'utilitaire de synchronisation. Ne sélectionnez pas **Mettre à jour** , car la synchronisation à cette étape est incomplète. Le processus de synchronisation affiche des anomalies si un enregistrement n'est pas valide dans la colonne Anomalie de la liste connexe.

8. Sélectionnez **Appliquer et Suivant**.

Remarque :
Le processus de synchronisation est exécuté conformément à l'opération proposée. Attendez la fin d'une opération de synchronisation avant de passer à l'étape suivante dans l'utilitaire de synchronisation. Ne sélectionnez pas **Mettre à jour** , car la synchronisation à cette étape est incomplète. Une opération de synchronisation doit être terminée avant d'en démarrer une nouvelle.

9. **Facultatif :** Poursuivez avec la synchronisation **de type** .

Mappage d'intérieur Les lieux qui ne sont pas liés aux Prestation de services de lieu de travail espaces sont ignorés du processus de synchronisation. Cette étape garantit que tous les Mappage d'intérieur types de lieux sont liés aux espaces appropriés Prestation de services de lieu de travail .

- Par défaut, les nouveaux **types** d'emplacements sont liés à **Divers**.
- Dans la liste connexe, sélectionnez la colonne Opération et apportez des modifications en ligne.
- Cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Lier**, **Ignorer** ou **Conserver** pour modifier l'opération proposée.

10. Sélectionnez **Appliquer et Suivant**.

Remarque :
Le processus de synchronisation est exécuté conformément à l'opération proposée. Attendez la fin d'une opération de synchronisation avant de passer à l'étape suivante dans l'utilitaire de synchronisation. Ne sélectionnez pas **Mettre à jour** , car la synchronisation à cette étape est incomplète. Une opération de synchronisation doit être terminée avant d'en démarrer une nouvelle.

11. **Facultatif :** L'utilitaire de synchronisation affiche l'option **Type d'espace mis à jour sur Lier ou conserver ?** .

(Optional) Cette option empêche l'écrasement des enregistrements d'emplacement déjà synchronisés.

Par exemple, un type de lieu (Auditorium) dans Mappage d'intérieur est lié à un type d'espace **divers** Prestation de services de lieu de travail . Si ce type d'espace est changé ultérieurement en salle de réunion dans , mettez à jour cet enregistrement d'emplacement Prestation de services de lieu de travail en sélectionnant **Type d'espace mis à jour sur Lier ou Conserver ?**. Cela évite le remplacement des enregistrements d'emplacement ultérieurement dans le processus de synchronisation lorsque les opérations **Lier** et **Conserver** sont sélectionnées. Un emplacement correspondant Prestation de services de lieu de travail n'est ajouté que lorsque l'option Mappage d'intérieur**Créer** est sélectionnée.

12. L'état de l'utilitaire de synchronisation **devient Synchronisation spatiale** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte intérieure/Synchronisation de l'emplacement commun

Campus WSD	Nom du Prestation de services de lieu de travail campus.
Campus de la carte intérieure	Le nom du Mappage d'intérieur campus est sélectionné par défaut.
État	Espaces

13. Poursuivre avec les opérations suggérées **Liez**, **Créer**, **Ignorer** ou **Conserver**.
14. Sélectionnez **Appliquer et Suivant**.

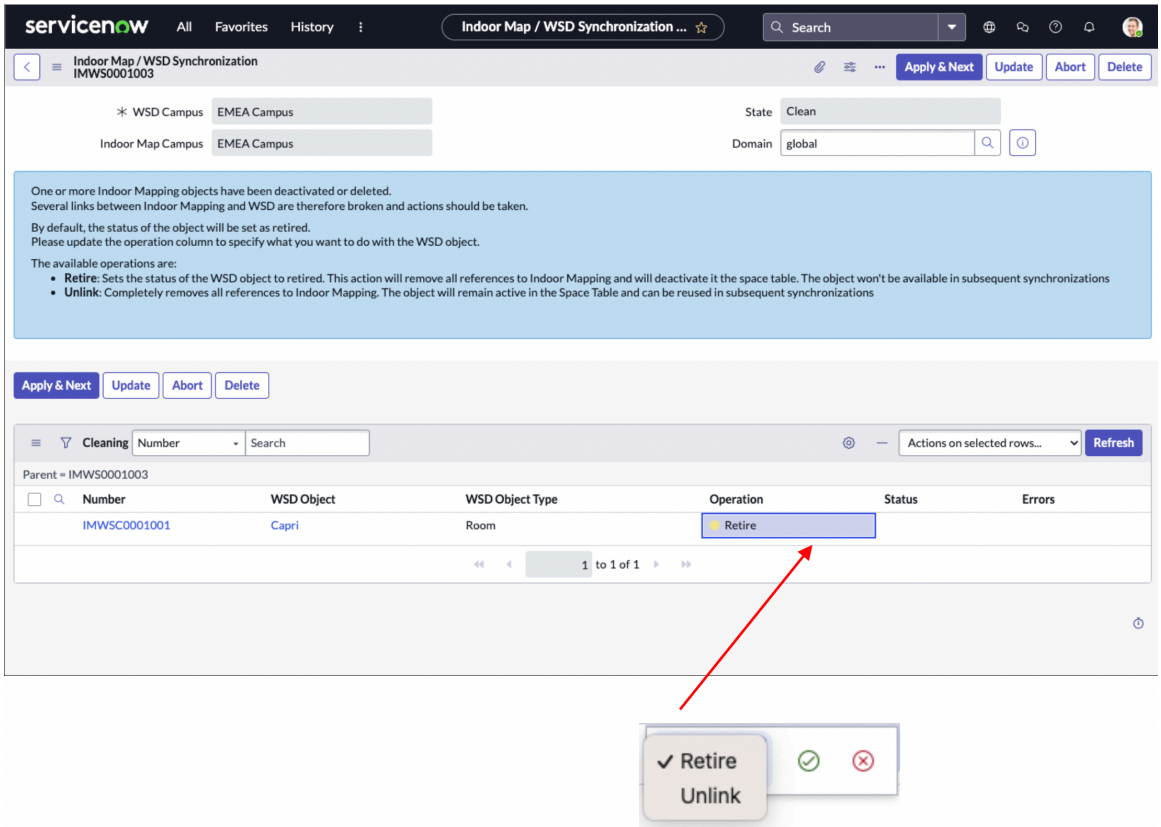
Remarque :
Le processus de synchronisation est exécuté conformément à l'opération proposée. Le champ **Opérations restantes** affiche la progression de la synchronisation. Attendez la fin d'une opération. Sélectionnez **Actualiser** dans les listes connexes pour obtenir l'état de synchronisation d'un enregistrement.

Une opération de synchronisation doit être terminée avant d'en démarrer une nouvelle. Ne sélectionnez pas **Mettre à jour** , car la synchronisation à cette étape est incomplète.

15. **Facultatif :** Si des mises à jour ou des modifications sont apportées à l'emplacement ou aux objets de Mappage d'intérieur données cartographiques dans Map Studio après la synchronisation d'un enregistrement d'emplacement, une étape **de nettoyage** apparaît dans l'assistant de l'utilitaire de synchronisation comme première étape.
L'enregistrement d'emplacement qui est supprimé ou mis à jour dans Mappage d'intérieur Map Studio après la synchronisation d'un emplacement s'affiche pour que vous puissiez prendre les mesures appropriées.
Par défaut, l'opération **Mettre hors service** est proposée. Il peut être modifié via une opération **de dissociation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



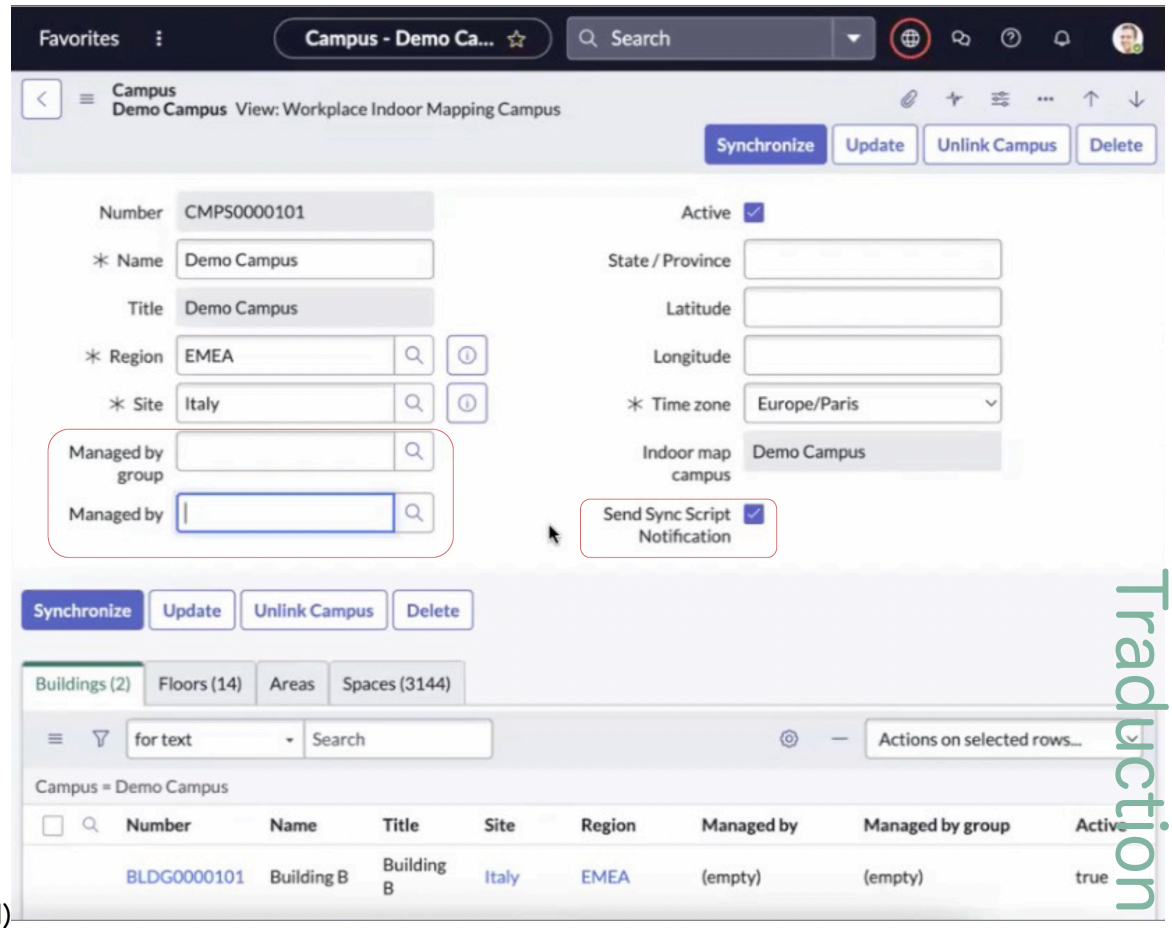
16. Lorsque tous les enregistrements d'emplacement sont synchronisés sur un campus, **l'état** de synchronisation passe à **Terminé**.
17. Activez la vue Par défaut dans Map Mappage d'intérieur Studio.

> **Remarque :**
> L'activation de la vue par défaut dans Mappage d'intérieur est une étape obligatoire. La vue Par défaut est requise pour afficher la carte dans Prestation de services de lieu de travail. Pour plus d'informations sur la vue par défaut, reportez-vous à la section Modifier à l'aide de l'éditeur de vue.

18. **Facultatif :** Configurez les notifications à envoyer aux utilisateurs de l'espace de travail chaque fois qu'un changement ou une mise à jour est apporté aux enregistrements d'emplacements synchronisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



(Optional)

a. Activez les notifications sur la Cœur du lieu de travail table Campus.

b. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Campus**.

c. Sur la page du campus, sélectionnez l'icône Paramètres d'engrenage (icône

d. Dans les colonnes de la liste Personnalisé, sélectionnez **Envoyer une notification de script de synchronisation** et ajoutez-la à la colonne Sélectionné.

e. Sélectionnez **OK**.

f. Sur la page Campus, dans la liste des campus, sélectionnez un campus.

g. Dans le champ **Géré par groupe** , sélectionnez l'icône de liste de recherche (icône pour rechercher un groupe de lieux de travail et ajouter le groupe.

h. Dans le champ **Géré par** , sélectionnez l'icône de liste de recherche (icône pour rechercher un utilisateur de lieu de travail et ajouter l'utilisateur de lieu de travail.

i. Cochez la case **Envoyer la notification de script de synchronisation** .
Les utilisateurs de l'espace de travail sont avertis quotidiennement lorsqu'un enregistrement d'emplacement est mis à jour et lorsque des données non synchronisées sont détectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

19. Lancez l’utilitaire de synchronisation pour mettre à jour les enregistrements d’emplacement avec les derniers changements.

    Lorsque des modifications sont apportées dans Mappage d'intérieur Map Studio, les lieux et les objets de carte mis à jour ne sont pas automatiquement synchronisés avec Prestation de services de lieu de travail Spaces. Il est nécessaire d’exécuter manuellement l’utilitaire de synchronisation.

    Activez l’option **Synchroniser et dissocier** le **campus** d’un Prestation de services de lieu de travail campus.

    a. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Campus**.

    b. Sélectionnez un campus dans la liste des campus.
    Par exemple, campus 501.

    c. Sur la page des détails du formulaire Campus, sélectionnez l’icône de menu Actions supplémentaires ( ).

    d. Sélectionner **Vue** > **Mappage intérieur du lieu de travail** campus.

    e. Sélectionnez le fuseau horaire de votre campus.

    f. Ajoutez le nom du Mappage d'intérieur campus au champ Campus Mappage d'intérieur .

    g. Sélectionnez **Enregistrer** pour lier le campus WSD et Mappage d'intérieur le campus.

    h. Après l’enregistrement, les boutons suivants sont disponibles :

    - **Synchroniser** : option permettant d’accéder à la page de synchronisation Indoor Map/WSD.
    - **Supprimer le lien du campus** : option permettant de supprimer le lien ou le mappage entre Prestation de services de lieu de travail le campus et Mappage d'intérieur le campus. L’emplacement reste actif et Cœur du lieu de travail peut être réutilisé lors de synchronisations ultérieures.

      L’onglet **Dissocier le campus** est disponible une fois la synchronisation terminée et l’objet de carte Indoor Mapping lié aux emplacements WSD, ce qui indique que la liaison est terminée. La suppression du lien d’un campus dissocie tous les bâtiments associés à un campus. La suppression du lien d’un bâtiment dissocie tous les étages et espaces associés à un bâtiment. La suppression du lien d’un étage dissocie les espaces associés à un étage.

Synchroniser avec les Mappage d'intérieur emplacements communs

Créez un nouvel emplacement commun ou synchronisez un emplacement commun existant avec un type de lieu correspondant Mappage d'intérieur .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Synchronisez les emplacements communs avec Mappage d'intérieur des objets de données de carte. Prestation de services de lieu de travail n'est pas installé dans votre instance dans ce cas et vous avez des types d'emplacements communs avec Mappage d'intérieur lesquels vous souhaitez effectuer une synchronisation.

Remarque :

Après l'installation Mappage d'intérieur et la mise à jour des emplacements dans Map Studio, exécutez le script de synchronisation pour le synchroniser avec les emplacements communs et le tenir à jour. Le processus de synchronisation doit être effectué chaque fois qu'un nouveau lieu ou emplacement est mis à jour dans Map Mappage d'intérieur Studio. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser les données de carte avec l'emplacement Mappage d'intérieur commun.

Assurez-vous que vos emplacements communs (cmn_location) disposent du mappage de types d'emplacements commun correct à synchroniser avec Mappage d'intérieur les campus, les bâtiments, les étages et les lieux. Par exemple, lorsque vous synchronisez Mappage d'intérieur des bâtiments, le script de synchronisation vérifie et s'assure que l'emplacement commun correspondant a le type d'emplacement Bâtiment/Structure. Si le script de synchronisation ne parvient pas à trouver le type d'emplacement commun approprié, il vous suggère de créer un nouveau bâtiment. Par conséquent, il est nécessaire de mapper les emplacements communs avec les types d'emplacements communs appropriés.

Au cours du processus de synchronisation, tous les emplacements communs sont renommés pour correspondre aux noms d'emplacement dans Mappage d'intérieur. Par exemple, si le nom de votre campus est Mappage d'intérieur Campus de démonstration. Ensuite, le campus CMN correspondant sera également renommé Campus de démonstration dans la table Emplacement CMN.

Pour synchroniser les emplacements communs avec Mappage d'intérieur les emplacements et les données cartographiques, prenez en compte les éléments suivants :

Activer la propriété Emplacement commun

Pour synchroniser les types d'emplacements communs avec Mappage d'intérieur, activez la propriété système **sn_map_core.cmn_location_sync_enabled**.

Avant de commencer

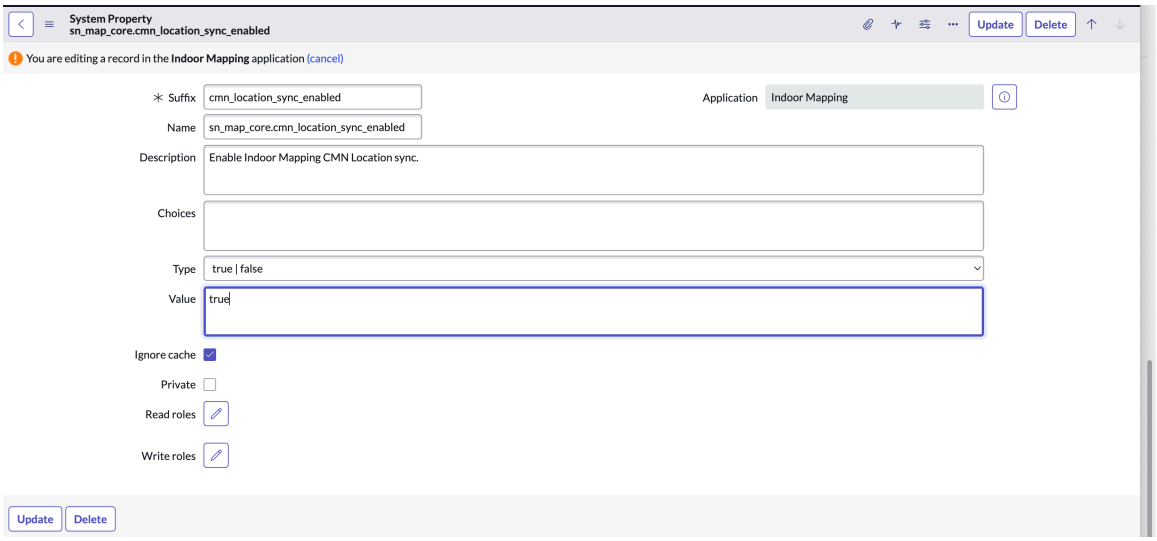
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_properties.liste**.
2. Dans la page Propriétés système, recherchez **cmn** dans la colonne **Nom** .
3. Sélectionnez cette option pour ouvrir la propriété **sn_map_core.cmn_location_sync_enabled** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La valeur par défaut de cette propriété est **vrai**.

Remarque :
Si Prestation de services de lieu de travail est installé dans votre système, cette propriété doit être définie sur **false**. Vous pouvez activer cette propriété (si elle est définie sur faux et si Prestation de services de lieu de travail elle n'est pas installée) pour synchroniser les emplacements communs et les types d'emplacements avec Mappage d'intérieur les données cartographiques.

Ajouter des emplacements communs et les mapper aux types de Mappage d'intérieur lieux

Les types d'emplacements communs ne sont pas disponibles par défaut dans la table Types de Mappage d'intérieur lieu. Associez ou mappez un type d'emplacement commun existant dans votre instance avec une colonne Type d'emplacement commun correspondante dans la table Types de Mappage d'intérieur lieu. Lorsque les types d'emplacement commun ne sont pas disponibles, créez un type d'emplacement commun pour l'associer à un type de Mappage d'intérieur lieu.

Avant de commencer

L'utilitaire de synchronisation recherche un type d'emplacement commun correspondant et le synchronise avec un type de Mappage d'intérieur lieu. Par exemple : Mappage d'intérieur le type **de lieu Bureaux** est mappé avec le type **d'emplacement commun Bureaux**.

Remarque :
Dans le cas de Mappage d'intérieur, tous les objets de carte tels que le campus, le bâtiment, l'étage et les lieux ont des tables distinctes. Cependant, dans le cas de l'emplacement commun, il n'y a qu'une seule table pour les types de lieu Campus, Bâtiments, Étages et Emplacement. La colonne Parent de la table Emplacement commun contient la hiérarchie du campus, des bâtiments, des étages, etc. Tous les objets de carte de la table Emplacement commun ont une colonne d'emplacement parente et un emplacement enfant selon lesquels les emplacements sont créés dans la table Emplacements [cmn_location].

Rôle requis : admin

Procédure

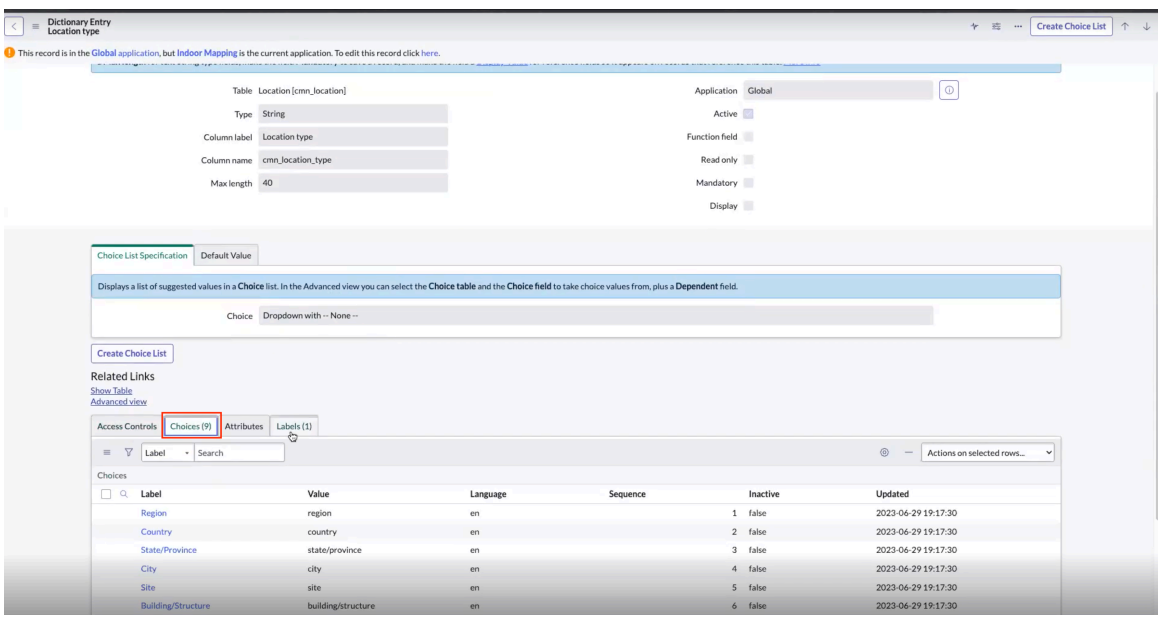
1. Accédez à la **Tous** > **Définitions des systèmes** > **Tables**.
2. Sélectionnez ou recherchez la table **Emplacements** (cmn_location).
3. Dans la liste connexe Colonnes, sélectionnez **Type d'emplacement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La table Type d’emplacement s’affiche.

4. Ajoutez un emplacement dans la table Type d’emplacement pour un emplacement commun.
   Les types d’emplacements sont utilisés dans la colonne Type d’emplacement commun de la table des types de Mappage d'intérieur lieu. Il s’agit d’une étape obligatoire, car les types d’emplacements communs ne sont pas disponibles par défaut dans la table Types de Mappage d'intérieur lieu.
5. Cliquez sur la colonne **Choix** pour créer les types de lieu correspondants Mappage d'intérieur dans la table Emplacement commun.
   Par exemple, Types de lieux de bureaux, Salles de réunion, etc.



6. Sélectionnez **l’option Insérer une ligne** dans la colonne **Étiquette** et ajoutez un type de lieu d’emplacement commun (par exemple, Bureaux).
7. Effectuez des modifications en ligne et enregistrez l’enregistrement.
8. Pour mapper les types d’emplacements communs (lieux, voir étape 6) avec les types d’emplacement Indoor Mapping, modifiez le périmètre de l’application sur Global.
9. Sélectionnez **Mappage intérieur**.

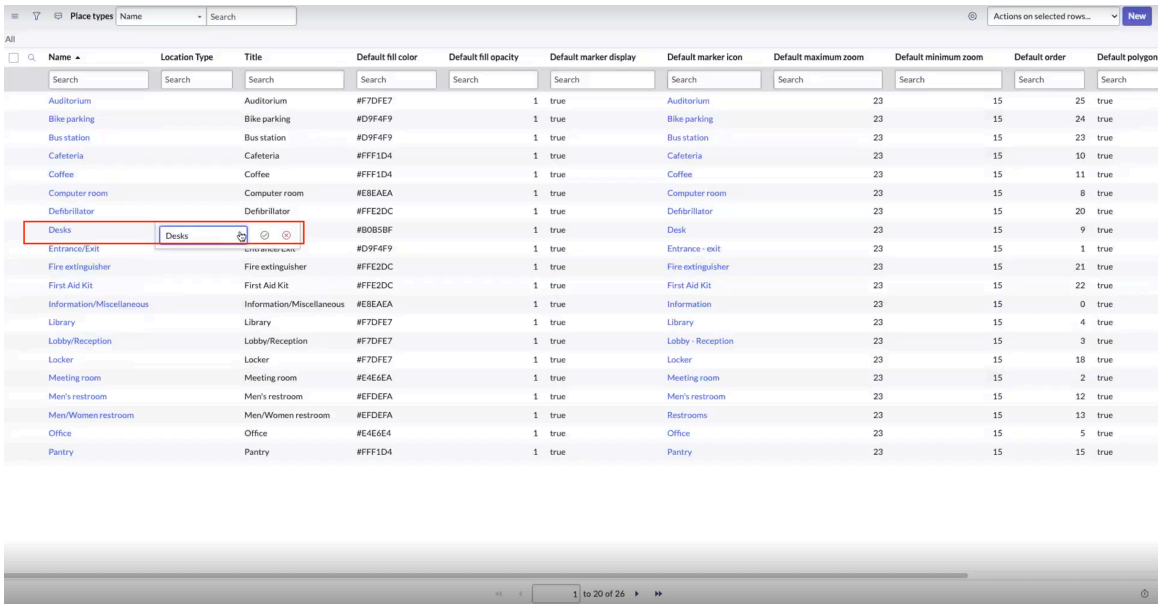
10. Accédez au **Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de lieu** .
11. Sélectionnez l’icône Personnaliser la liste (icône et déplacez le **type d’emplacement** vers la colonne de liste Sélectionné.
12. Double-cliquez sur une ligne pour effectuer des modifications en ligne dans la colonne Type d’emplacement (cmn_location_type) et ajoutez un emplacement commun correspondant aux types de lieux correspondants Mappage d'intérieur .

    Par exemple, ajoutez des types de lieux **de bureaux**.

    Remarque :
    Le type de lieu (bureaux) a été ajouté dans la colonne Choix de la table des emplacements communs (cmn_locations) à l’étape 6.

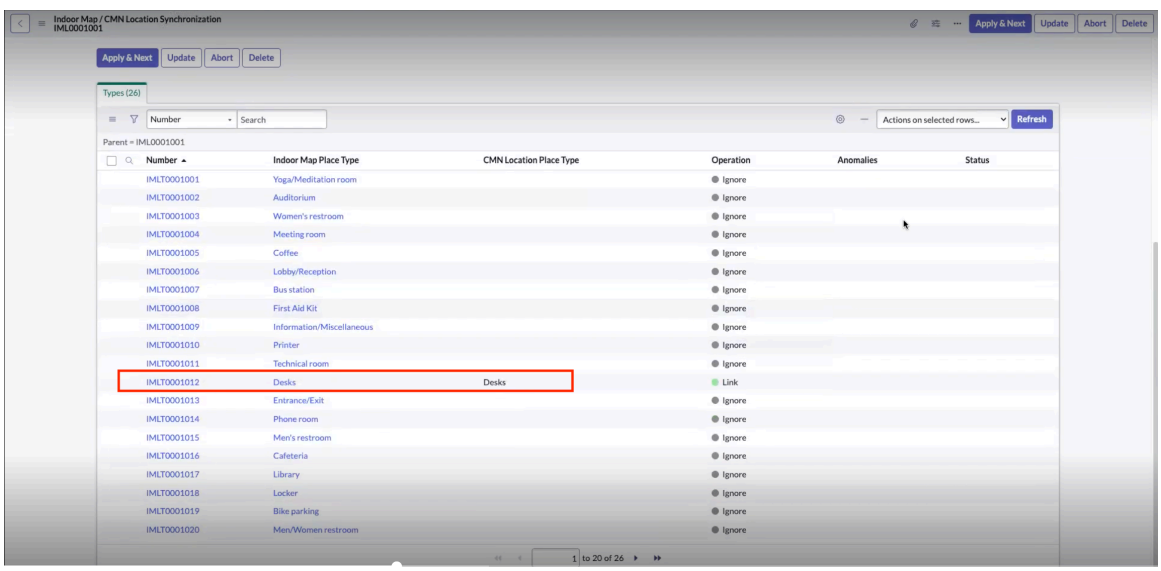
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



13. Enregistre l’enregistrement après avoir effectué des modifications en ligne.

Cette étape doit être effectuée manuellement chaque fois que vous souhaitez ajouter un type de lieu correspondant Mappage d'intérieur et le mapper avec un type de lieu d’emplacement commun. Le script de synchronisation mappe les emplacements communs aux emplacements pertinents Mappage d'intérieur . Si les types d’emplacements communs ne sont pas ajoutés, le script de synchronisation affiche la colonne **Type d’emplacement commun** comme vide car il est impossible de trouver un type de lieu d’emplacement commun correspondant pour Mappage d'intérieur les lieux.



Remarque :
Mappage d'intérieur Les lieux extérieurs (par exemple, la cafétéria, le parc, etc.) sont directement reliés à un campus et non à un étage. Les emplacements extérieurs sont également synchronisés lors de la synchronisation des emplacements communs.

Résultats

Les types d’emplacements communs sont ajoutés et prêts à être mappés avec les lieux correspondants Mappage d'intérieur .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchroniser les données de carte avec l'emplacement Mappage d'intérieur commun

Synchronisez les emplacements communs et les types de lieux d'emplacement avec Mappage d'intérieur les données de carte, les lieux et les types de lieux.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

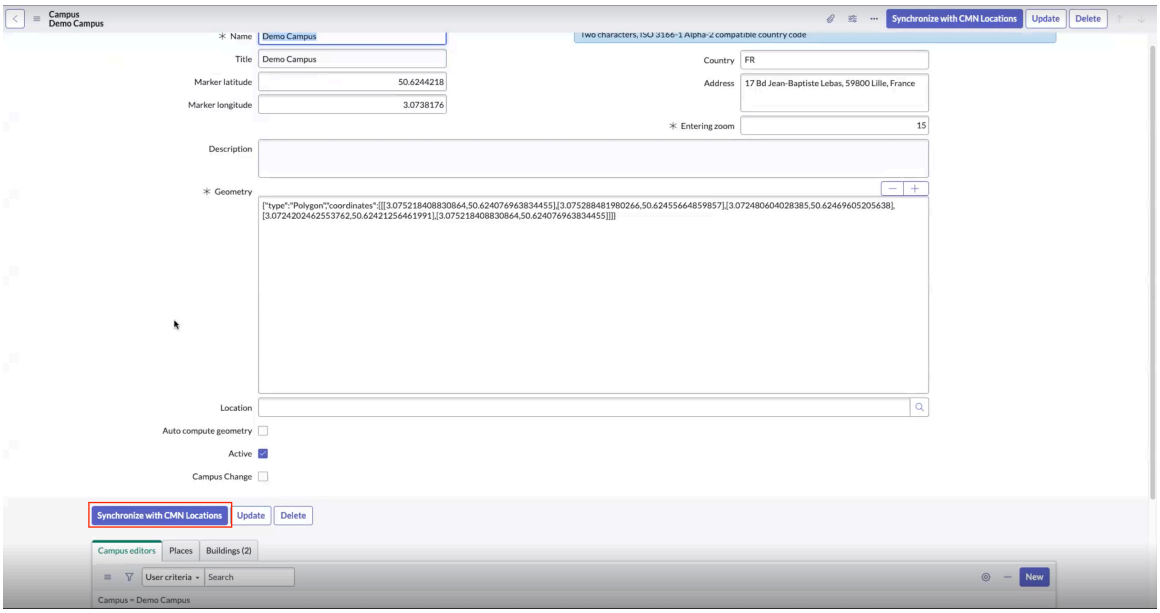
1. Assurez-vous d'avoir configuré Mappage d'intérieur les emplacements, le plan d'étage et l'objet de la carte :
   - Ajoutez un campus, un bâtiment et des étages dans Map Studio. Pour plus d'informations, consultez Créer un campus avec des bâtiments et des étages.
   - Ajoutez un plan d'étage à un étage. Pour plus d'informations, reportez-vous à et Gérer les fichiers sources CAD.
   - Ajoutez des lieux dans Map Studio. Pour plus d'informations, voir Gérer les lieux
   - Activez la vue Par défaut dans Map Mappage d'intérieur Studio. Dans le Mappage d'intérieur sélecteur **Afficher l'éditeur** > **Par défaut**. Sélectionnez **Tout le contenu**.

     Remarque :
     L'activation de la vue par défaut dans Mappage d'intérieur est une étape obligatoire. La vue Par défaut est requise pour afficher les cartes d'étage dans Prestation de services de lieu de travail. Pour plus d'informations, consultez Modifier à l'aide de l'éditeur de vue.

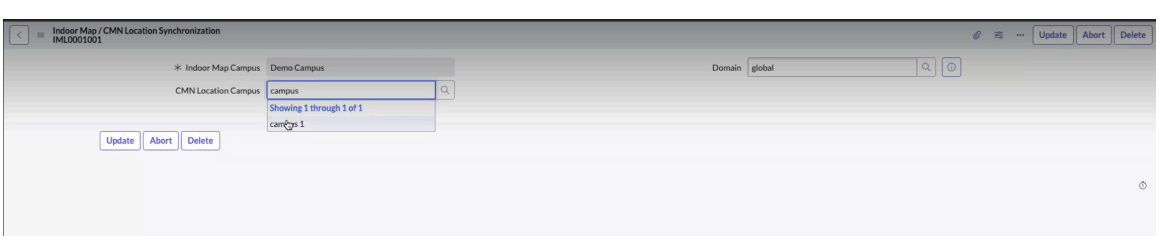
2. Accédez à la **Indoor Mapping** > **Campus**.
3. Sur la page Campus, sélectionnez un campus.
   Par exemple : Campus de démonstration
4. Pour créer un campus commun, accédez à **Tous** > **Emplacement CMN** et ouvrez la table Emplacement (cmn_location) et sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire Emplacement :
   - Nom : nom du campus.
   - Rue : rue où se trouve le campus.
   - Ville : adresse du campus.
   - État/Province : Statistique de l'endroit où se trouve le campus.
   - Pays : pays où se trouve le campus.
   - Parent : hiérarchie parent-enfant. Par exemple, Campus est le parent et Bâtiments appartenant à un campus sera l'enfant. Pour plus d'informations, consultez Configurer la hiérarchie de migration d'emplacement.
   - Latitude : coordonnées de latitude d'un emplacement de campus.
   - Longitude : coordonnées de longitude d'un emplacement de campus.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Sélectionnez et ouvrez le **campus de démonstration** que vous avez créé à l'étape 3.
8. Sélectionnez **Synchroniser avec les emplacements communs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Dans le formulaire d’enregistrement de synchronisation, recherchez et sélectionnez le campus commun que vous avez créé à l’étape 5.



10. Sélectionnez **Mettre à jour** pour mapper le Mappage d'intérieur campus avec le campus commun. L’enregistrement de l’emplacement est mis à jour dans la table Emplacements communs.
11. **Facultatif :** Accédez à la **Tous** > **Tables** et recherchez l’enregistrement de synchronisation.

    (Optional) Assurez-vous que le nom du Mappage d'intérieur campus correspond au campus de l’emplacement commun.
12. Accédez à la **Indoor Mapping** > **Campus**.
13. Sélectionnez le Mappage d'intérieur campus que vous souhaitez synchroniser.
14. Sélectionnez Carte intérieure/Synchronisation de l’emplacement commun pour exécuter le script de synchronisation.
15. Le formulaire d’enregistrement de synchronisation synchronise le campus et se déplace pour synchroniser les bâtiments d’un campus et affiche les données préremplies suivantes.

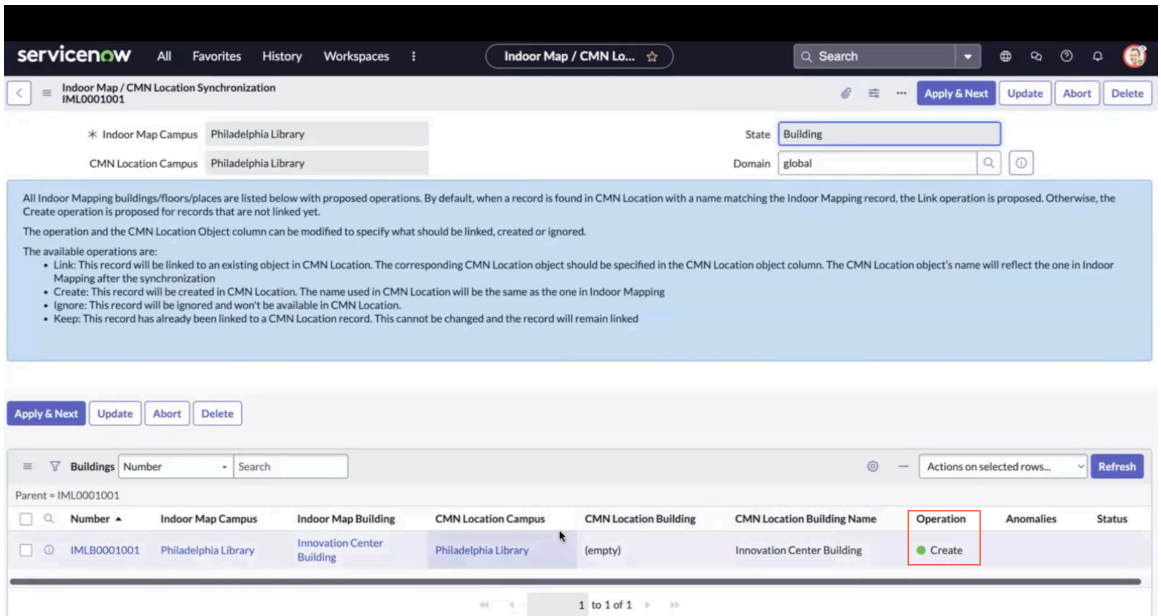
Carte intérieure/Synchronisation de l'emplacement commun

Campus de la carte intérieure	Le nom du Mappage d'intérieur campus est sélectionné par défaut.
Campus de l'emplacement commun	Le nom du campus de l’emplacement commun est sélectionné par défaut.
État	Bâtiment
Domaine	Global

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

16. Dans la liste connexe Création, sélectionnez une opération dans la colonne Opération et cliquez avec le bouton droit de la souris pour modifier l'opération suggérée.



Les options suivantes sont disponibles :

- **Créer** : indique qu'aucun bâtiment commun correspondant n'existe Mappage d'intérieur dans et qu'un nouvel enregistrement doit être créé. Le nom de l'emplacement utilisé dans l'emplacement commun doit correspondre au nom de l'emplacement dans Mappage d'intérieur.
- **Lien** : indique qu'un enregistrement correspondant de l'emplacement commun se trouve dans Mappage d'intérieur. Sélectionnez cette option pour lier le bâtiment commun à Mappage d'intérieur.
- **Ignorer** : indique que l'emplacement commun peut être ignoré et ne sera pas disponible dans Mappage d'intérieur.
- **Conserver** : indique que l'emplacement commun est déjà lié à un enregistrement correspondant dans Mappage d'intérieur. Cet enregistrement ne peut pas être modifié pendant le processus de synchronisation.

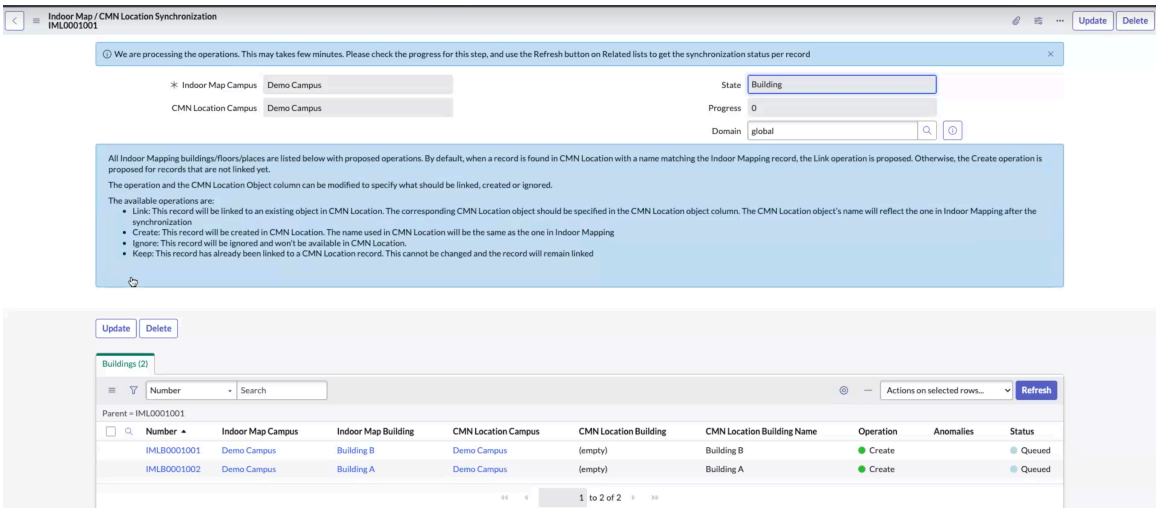
17. Sélectionnez **Appliquer et Suivant**.

18. Si vous avez sélectionné **Créer** une opération à l'étape 16, un bâtiment est créé à l'emplacement commun et l'état est affiché **comme Mis en file d'attente**.
La synchronisation est exécutée en fonction de l'opération de sélection (Créer, Lier, Conserver ou Ignorer).

> **Remarque :**
> Le processus de synchronisation est exécuté et l'opération est mise en file d'attente jusqu'à ce qu'elle se termine. Une opération de synchronisation doit être terminée avant d'en démarrer une nouvelle. Ne sélectionnez pas **Mettre à jour** , car la synchronisation des enregistrements d'emplacement à cette étape est incomplète. Attendez la fin de l'opération ou jusqu'à ce que la page soit actualisée avec l'état **Terminé**.

Traduction automatique

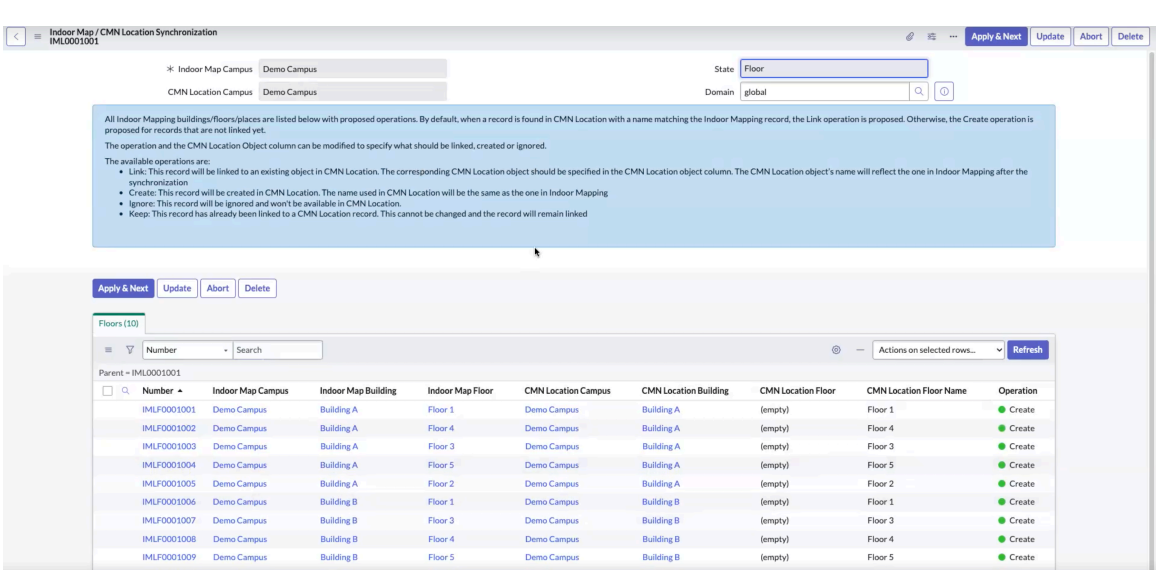
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



19. **Facultatif :** Sélectionnez **Actualiser** pour actualiser la page et voir si la synchronisation est terminée pour un bâtiment.
20. L'état de synchronisation se déplace vers Étages.

Carte intérieure/Synchronisation de l'emplacement commun

Campus de la carte intérieure	Le nom du Mappage d'intérieur campus est sélectionné par défaut.
Campus de l'emplacement commun	Le nom du campus de l'emplacement commun est sélectionné par défaut.
État	Étage
Domaine	Global



21. Sélectionnez les étages que vous souhaitez synchroniser.
Sélectionnez l'opération requise à partir de l'opération proposée (Créer, Lier, Conserver, Ignorer) dans la liste connexe.
22. Sélectionnez **Appliquer et Suivant**.

Traduction automatique

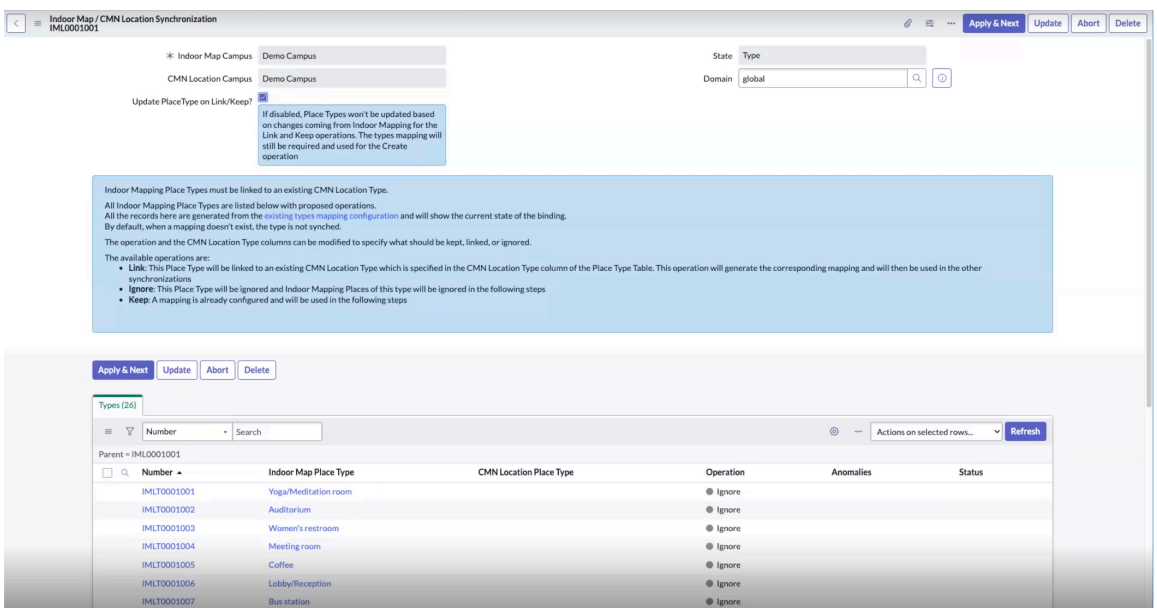
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le processus de synchronisation est exécuté conformément à l'opération proposée (Créer, Lier, Conserver ou Ignorer). Attendez que l'opération soit terminée et mise en file d'attente. Une opération de synchronisation doit être terminée avant d'en démarrer une nouvelle. Ne sélectionnez pas **Mettre à jour** , car la synchronisation à cette étape est incomplète.

23. L'état de synchronisation passe à **Type** : synchronisez les types de lieu avec les Mappage d'intérieur types de lieu de l'emplacement commun.

Carte intérieure/Synchronisation de l'emplacement commun

Campus de la carte intérieure	Le nom du Mappage d'intérieur campus est sélectionné par défaut.
Campus de l'emplacement commun	Le nom du campus de l'emplacement commun est sélectionné par défaut.
État	Type
Domaine	Global

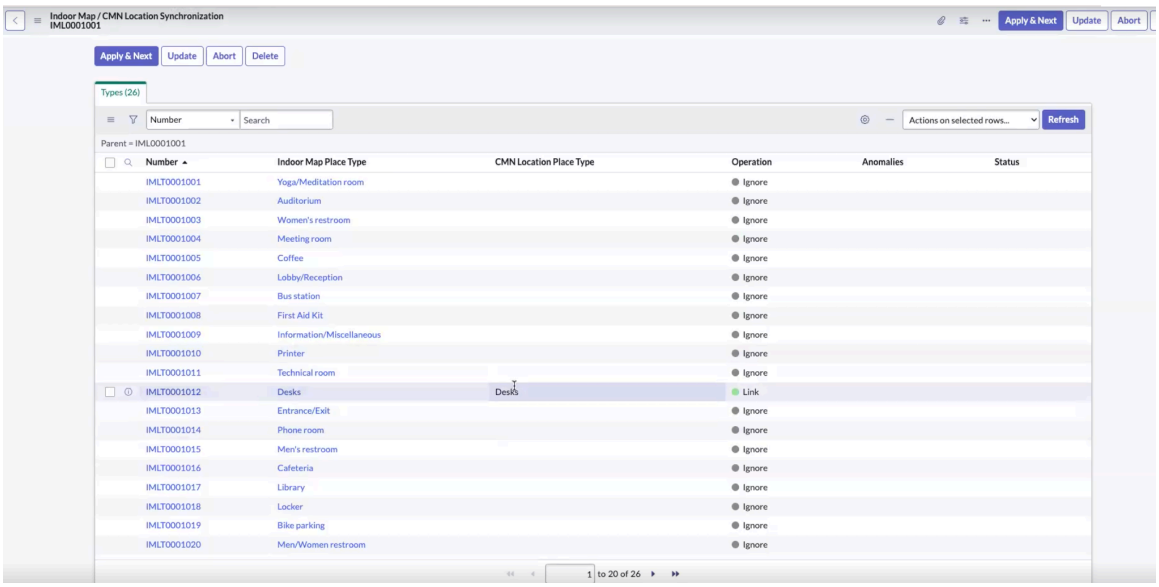


Sélectionnez l'opération requise à partir de l'opération proposée (Créer, Lier, Conserver, Ignorer) dans la liste connexe.

Si la colonne Type d'emplacement commun est vide, créez un type d'emplacement commun pour le mapper aux types d'emplacement correspondants Mappage d'intérieur . Pour plus d'informations, consultez Ajouter des emplacements communs et les mapper aux types de Mappage d'intérieur lieux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



24. Sélectionnez **Appliquer et Suivant**.

> **Remarque :**
> Le processus de synchronisation est exécuté conformément à l'opération proposée. Une opération de synchronisation doit être terminée avant d'en démarrer une nouvelle. Ne sélectionnez pas **Mettre à jour** , car la synchronisation à cette étape est incomplète. Attendez la fin de l'opération.

25. L'état de synchronisation se déplace vers **Emplacements**.

Carte intérieure/Synchronisation de l'emplacement commun

Campus de la carte intérieure	Le nom du Mappage d'intérieur campus est sélectionné par défaut.
Campus de l'emplacement commun	Le nom du campus de l'emplacement commun est sélectionné par défaut.
État	Lieux
Domaine	Global

Sélectionnez l'opération requise à partir de l'opération proposée (Créer, Lier, Conserver, Ignorer) dans la liste connexe.

> **Remarque :**
> Le processus de synchronisation est exécuté conformément à l'opération proposée. Attendez la fin de l'opération. **Opérations restantes** affiche la progression du processus de synchronisation. Une opération de synchronisation doit être terminée avant d'en démarrer une nouvelle. Ne sélectionnez pas **Mettre à jour** , car la synchronisation à cette étape est incomplète. Attendez la fin de l'opération.

26. La synchronisation passe à **l'état Terminé** lorsque tous les enregistrements d'emplacement sont synchronisés.

27. Une fois la synchronisation terminée, vérifiez que le campus, les bâtiments, les étages et les lieux de l'emplacement commun sont synchronisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour vérifier que les types d'emplacement sont liés, accédez au campus Indoor Mapping que vous avez créé à l'étape 1 (**Campus de démonstration**) et ouvrez le formulaire de campus.

b. Notez que le champ **Emplacement** a le nom Campus de **démonstration**.
Il s'agit d'une référence au campus à l'emplacement commun et montre que le campus Indoor Mapping est lié à l'emplacement commun.

c. L'onglet **Supprimer le lien du campus** est disponible une fois la synchronisation terminée et l'objet de carte Indoor Mapping lié à l'emplacement commun, ce qui indique que la liaison est terminée.

La suppression du lien d'un campus dissocie tous les bâtiments associés à un campus. La suppression du lien d'un bâtiment dissocie tous les étages et espaces associés à un bâtiment. La suppression du lien d'un étage dissocie les espaces associés à un étage.

28. Lorsque les enregistrements sont entièrement synchronisés, la table Emplacements communs affiche la colonne Source emplacement comme Mappage d'intérieur.



29. Facultatif : Pour faire d'un enregistrement de synchronisation un favori, procédez comme suit.

a. Sélectionnez l'icône des contrôles de liste (icône des) et **sélectionnez Créer un favori** pour localiser facilement votre enregistrement de synchronisation.

b. Sélectionnez une couleur, si nécessaire.

c. Sélectionnez **OK**.

(Optional) Pour plus d'informations sur la synchronisation des Mappage d'intérieur emplacements avec Mappage intérieur des lieux de travail, reportez-vous à la section Synchroniser Mappage d'intérieur avec Prestation de services de lieu de travail.

30. Pour ajouter un lieu ou un emplacement à un Mappage d'intérieur bâtiment, accédez à **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.

a. Sélectionnez le bâtiment pour ajouter un lieu ou un emplacement.

b. Sélectionnez Gérer les lieux.

c. Sélectionnez l'étage à afficher sur une carte.

d. Cliquez sur **Nouveau point** ou **Nouveau polygone** pour commencer à créer des lieux et de nouveaux points d'intérêt.

Pour plus d'informations, consultez Gérer les lieux.

31. Après avoir ajouté les lieux ou les emplacements dans Mappage d'intérieur Map Studio, synchronisez les lieux avec les emplacements communs d'un bâtiment ou d'un campus.

Utilisation de la synchronisation améliorée

Synchronisez les emplacements de votre lieu de travail avec vos Mappage d'intérieur données à l'aide de la fonctionnalité de synchronisation améliorée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour utiliser la fonctionnalité de synchronisation améliorée, vous devez avoir terminé la synchronisation manuelle initiale pour lier Indoor Mapping et WSD. vous devez disposer du rôle sn_wsd_indoor_map.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager pour accéder aux modules appropriés.

⚠ Avertissement :
Assurez-vous d'avoir une relation un-à-un entre les types d'espace et les types de lieu pour que la fonctionnalité bidirectionnelle fonctionne.

Pour utiliser la fonctionnalité de synchronisation améliorée, reportez-vous aux étapes suivantes.

1. Configurez les propriétés de synchronisation améliorée pour définir le comportement des opérations de synchronisation entre Indoor Mapping et Prestation de services de lieu de travail.

   Pour plus d'informations sur les propriétés de synchronisation améliorée, reportez-vous à la section Propriétés de synchronisation améliorée.

2. Mettre à jour les données dans Cœur du lieu de travail.

   Les mises à jour de la hiérarchie des emplacements dans lesquels les objets sont Cœur du lieu de travail synchronisés avec les Mappage d'intérieur objets en fonction des propriétés de synchronisation. Ces objets comprennent les noms et les titres des campus, des bâtiments, des étages et des espaces.

   L'attribut Type de lieu est également mis à jour lorsque Mappage d'intérieur la valeur Type d'espace d'un espace de travail est mise à jour. Lorsqu'un espace est Cœur du lieu de travail supprimé ou mis hors service, l'emplacement connexe Mappage d'intérieur est désactivé.

3. Mettre à jour les données dans Indoor Mapping Mappage d'intérieur.

   Les mises à jour de la hiérarchie des emplacements dans lesquels les objets sont Mappage d'intérieur synchronisés Cœur du lieu de travail en fonction des propriétés de synchronisation. Ces objets incluent des valeurs de champ telles que le nom et le titre.

   Les types d'emplacement sont synchronisés à partir des Mappage d'intérieur emplacements vers Cœur du lieu de travail. Les objets sont créés dans lorsqu'ils sont créés dans Cœur du lieu de travailMappage d'intérieur. Par exemple, si une mise à jour d'un fichier CAD introduit trois nouveaux Mappage d'intérieur lieux, les trois lieux sont créés en tant qu'espaces du lieu de travail en fonction des propriétés de synchronisation.

   Les propriétés d'emplacement sont synchronisées avec les champs mappés dans Cœur du lieu de travail tel que configuré dans le mappage des propriétés de l'emplacement intérieur. Par exemple, pieds carrés (pieds carrés) ou mètres carrés (mètres carrés) calculés à partir des informations de surface CAO. Lorsqu'un lieu dans Mappage d'intérieur est supprimé ou désactivé, l'espace du lieu de travail connexe est mis hors service.

4. Examinez les opérations de synchronisation en attente pour traiter ou ignorer les opérations.

   Pour plus d'informations sur les opérations de synchronisation améliorées, reportez-vous à la section Gérer les opérations de synchronisation améliorées.

5. Passez en revue les activités de synchronisation pour obtenir des informations sur les mises à jour apportées à la Mappage d'intérieur synchronisation améliorée et Cœur du lieu de travail dans le cadre de celle-ci.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez afficher les activités de synchronisation en accédant à **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Synchronisation améliorée** > **Activités de synchronisation améliorée**.

La liste des activités de synchronisation améliorées contient des informations sur les opérations de synchronisation telles que l'horodatage, la table impactée et l'emplacement du lieu de travail.

6. Examinez les journaux d'erreurs de synchronisation pour rechercher des messages d'information, des avertissements ou des erreurs.

   (Optional) Vous pouvez afficher les journaux des erreurs de synchronisation en accédant à **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Synchronisation améliorée** > **Journaux d'erreurs de synchronisation améliorés**.

Gérer les opérations de synchronisation améliorées

Examinez les opérations de synchronisation en attente et décidez s'il convient de traiter ou d'ignorer l'opération.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_indoor_map.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Synchronisation améliorée** > **Opérations de synchronisation améliorée**.
2. Filtrez la liste pour inclure les enregistrements que vous souhaitez traiter.

   Seuls les enregistrements inclus dans le filtre sont traités. Pour plus d'informations sur le filtrage des listes, reportez-vous à la section Create a filter in List .

   Examinez les opérations en attente, notamment les mises hors service d'espaces du lieu de travail ou Mappage d'intérieur les désactivations de lieux.

3. Modifiez l'opération en fonction de vos besoins.
   Les enregistrements dont l'opération est définie sur **Ignorer** ne sont pas traités.
4. Sélectionnez **Processus en attente**.

> **Important :**
> Seuls les enregistrements inclus dans le filtre sont traités.

Résultats

Les enregistrements en attente qui sont définis sur Mettre hors service ou Désactiver sont traités et synchronisés avec Mappage d'intérieur ou Cœur du lieu de travail.

Si certains enregistrements ne sont pas traités, vous pouvez consulter les journaux d'erreurs. Vous pouvez afficher les journaux des erreurs de synchronisation en accédant à **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Synchronisation améliorée** > **Journaux d'erreurs de synchronisation améliorés**.

.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outil AutoCAD

Outil AutoCAD avec la Mappage d'intérieur version 1.7.0 et antérieure. Il permet d'importer le fichier CAD dans Map Studio et d'apporter quelques modifications de configuration aux lieux et aux unités de taille de fichier.

Pour plus d'informations sur l'outil d'importation AutoCAD dans la version 1.8.0, reportez-vous à Mappage d'intérieur la section Outil d'importation AutoCAD.

Importer des fichiers CAD dans Map Studio

Créez un campus, ajoutez quelques bâtiments et étages au campus. Téléchargez votre plan d'étage CAO pour apporter des modifications de configuration et prévisualiser la mise en page de conception CAO.

Avant de commencer

Une fois que vous avez modifié le type de lieu et la taille de l'unité de fichier, importez-les dans Map Studio pour terminer la configuration de votre bâtiment. Affichez les changements apportés aux lieux et aux types de lieux dans Map Studio (**Gérer le lieu de travail** > **Lieux**).

Rôle requis : éditeur de carte, administrateur de carte, éditeur de carte limité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Créez un campus, ajoutez quelques bâtiments et étages à un campus ou sélectionnez un campus existant.
   Pour plus d'informations, voir Créer un campus avec des bâtiments et des étages
3. Accédez à la **Gérer le lieu de travail** > **Étages et plans des étages**.
4. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter un étage, sélectionnez **l'option Ajouter un étage** .
5. Sélectionnez **Charger** pour charger le fichier source CAO.
   Par exemple : demo.dwf
6. Saisissez les informations suivantes :

   a. **Fichier** : nom du fichier source CAO.
      Par défaut, le nom de la source est le <campus name-floor title-file name>. Par exemple, Lawson-B12.dwg

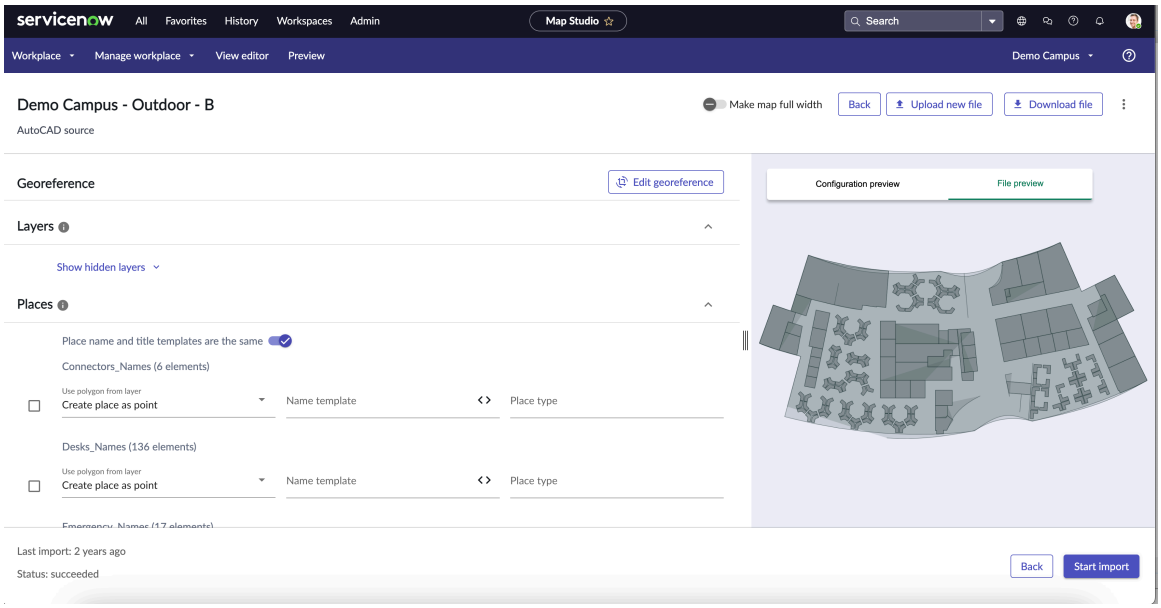
   b. **Nom** : nom du campus.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Un message avec un lien cliquable pour consulter les directives AutoCAD s'affiche.

   Passez en revue les directives avant de charger le fichier CAD.
8. Le processus de chargement peut prendre un certain temps en fonction de la taille du fichier CAO.
9. Une fois le processus de chargement terminé, sélectionnez **Configurer**.
   Dans le cas de fichiers volumineux, le processus de configuration peut prendre un certain temps.
10. La page source AutoCAD affiche les options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Géoréférence : option permettant de modifier la position et de dépoussiérer les épingles d'emplacement d'un emplacement.
- Couches : option permettant de configurer les types de couches que vous souhaitez afficher sur la carte globale.
- Lieux : option permettant de configurer les lieux que vous souhaitez afficher sur la carte globale.
- Aperçu de la configuration : aperçu de la configuration du fichier CAD.
- Aperçu du fichier : après avoir apporté les modifications requises aux calques et aux lieux, prévisualisez vos modifications dans la mise en page de l'aperçu de la configuration.

11. Sélectionnez **Modifier la géoréférence** pour déplacer les épingles d'emplacement et positionner l'étage sur la carte globale (OpenStreetMap).
Si les broches d'emplacement ne sont pas positionnées, le message d'avertissement **Pas encore configuré** s'affiche.

Renseignez les champs du formulaire

Modifier la géoréférence

Champ	Description
Affichage	Dans l'option déroulante, sélectionnez un ou plusieurs étages dans un bâtiment. Activez l'option de basculement pour afficher les bâtiments et les étages sur la carte. Faites glisser et déplacez-vous pour positionner les épingles d'emplacement selon vos besoins.
Aligner avec d'autres sources	Sélectionnez le campus ou les objets de la carte dans la liste. Sélectionnez **Aligner** pour aligner votre plan d'étage avec la forme et la taille d'un bâtiment sur la carte globale.

a. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Pour afficher un aperçu du fichier CAO, sélectionnez les options suivantes :
    a. **À importer** : l'aperçu dynamique changera en fonction des sélections que vous effectuez.
    b. **Chargé** : affiche l'aperçu du fichier source CAD chargé.
13. Sélectionnez les couches requises dans la section **Layers (Couches**) que vous souhaitez afficher sur la carte.
    Un message d'avertissement s'affiche s'il y a trop de couches sur votre fichier source CAO. Sélectionnez uniquement les couches requises.
14. Pour visualiser les éléments CAO dans chaque couche, sélectionnez l'option **Rendre la carte pleine largeur** .
15. Configurez la configuration du type de lieu à l'aide de la section **Lieux** .
16. Sélectionnez les lieux de la liste que vous souhaitez afficher sur la carte.
    Renseignez le champ du formulaire

Lieux

Champ	Description
Utiliser un polygone à partir de la couche	Calque sur lequel se trouvent les formes du lieu.
Modèle de titre	Modèle de titre requis dans la liste des modèles disponibles.
Type de lieu	Type de lieu pour catégoriser le type de lieu sur la carte. Par exemple : Auditorium.

17. Répétez les étapes pour les lieux que vous souhaitez importer et afficher sur la carte dans Map Studio.
18. **Facultatif :** Bien que les exigences d'importation CAD stipulent que les polylignes doivent former des formes fermées pour créer des polygones, si certaines polylignes ne sont pas correctement fermées dans le fichier, Indoor Mapping offre une propriété pour fermer automatiquement ces formes.
19. **Facultatif :** Entrez la distance maximale entre deux points sur la carte et le système fermera les points.
20. **Facultatif :** S'il y a un petit décalage entre le premier et le dernier point, vous pouvez le corriger en modifiant le sys_property en convertissant automatiquement les lignes en polygones lors de l'importation d'un fichier CAO.
    a. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Propriétés Indoor Mapping**.
    b. Rechercher **sn_map_core.line_to_polygon_max_distance**

    (Optional) Cette propriété indique la distance maximale en centimètres entre le premier et le dernier point pour convertir une ligne en polygone lors de l'importation d'un fichier AutoCAD.

    c. Fournissez une valeur à cette propriété comprise entre 1 et 100.

    (Optional) Par exemple : Définissez la sn_map_core.line_to_polygon_max_distance sur 15.

    d. Importez à nouveau le fichier CAD et confirmez que les deux lieux sont convertis en polygone maintenant.
21. Sélectionnez **Démarrer l'importation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

22. Une fois l'importation terminée, sélectionnez **Gérer le lieu de travail** , puis Vue **d'ensemble**.
23. Cliquez sur le bâtiment que vous avez créé.
    Votre carte est maintenant disponible dans Map Studio avec les modifications apportées à la DAO.
24. **Facultatif :** Dans le menu de la page Configuration CAD, sélectionnez les options suivantes, selon vos besoins :
    - **Chargez un nouveau fichier** pour charger un nouveau plan d'étage.
    - **Télécharger le fichier** pour télécharger le fichier CAD.
    - **Créez une carte en pleine largeur** pour afficher le fichier CAD en mode complet.
25. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône du menu Actions supplémentaires (

    - Modifier le nom : option permettant de modifier le nom de la source CAO. Sélectionnez **Enregistrer** après avoir mis à jour le nom.
    - Modifier l'étage : option permettant de modifier l'étage source. Sélectionnez **Enregistrer** après avoir mis à jour le nom de l'étage.
    - Modifier le codage du fichier : option permettant de modifier le codage du fichier source. Sélectionnez un format de codage standard pour votre fichier. Sélectionnez **Enregistrer et charger**.
    - Modifier l'unité du fichier : option permettant de modifier l'unité du fichier CAD. Par exemple : pouces, pieds, centimètres, etc.
    - Utiliser le nouvel outil AutoCAD : option permettant de basculer et d'accéder à la nouvelle page de configuration du processeur AutoCAD pour gérer, modifier et optimiser les couches, les emplacements et les objets de votre fichier CAO.
    - Supprimer : option permettant de supprimer le fichier source CAD.

    Le fichier CAD est chargé dans Map Studio et la configuration des couches, des types de couches et des lieux est créée. L'application applique automatiquement les mêmes configurations aux étages suivants qui sont importés. Cela est utile pour accélérer les configurations de bâtiments qui ont plusieurs étages et où tous les fichiers CAD ont des couches similaires. Si les couches CAD des fichiers suivants ont les mêmes noms de couche que les couches du fichier initial, les couches, les types de couches et les emplacements sont pré-remplis avec les mêmes valeurs que celles du fichier initial.

Références de Mappage d'intérieur

Découvrez plus en détail les termes de mappage intérieur de base d'Mappage d'intérieur et les composants installés avec les cartes intérieures comme les rôles, les tables et les propriétés.

Composants de carte installés avec Mappage d'intérieur

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Mappage d'intérieur, notamment des rôles d'utilisateur, des tables et des tâches planifiées.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour ce module d'extension.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Rôles d'utilisateur installés avec Mappage d'intérieur

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Administrateur Indoor Mapping sn_map_core.map_admin	• Configure les données et les objets de carte dans Mappage d'intérieur Map Studio. • Dispose de l'accès complet à l'application.	user_criteria_admin Peut gérer les enregistrements de critères d'utilisateur.
Éditeur de carte sn_map_core.map_editor	Configure des cartes dans Mappage d'intérieur Map Studio, importe les plans d'étage et peut gérer les cartes (modifier ou supprimer) dans Map Studio.	Non applicable.
Éditeur de carte limité sn_map_core.map_editor_limited	Limite l'accès à un campus et ne peut afficher et modifier que les campus affectés à ce rôle. Les utilisateurs disposant de ce rôle ne peuvent pas afficher ou mettre à jour tous les campus ou objets cartographiques dans Map Studio.	Non applicable
Imprimante de carte sn_map_core.carte_imprimante	Permet aux utilisateurs d'accéder à la page d'impression des cartes et d'imprimer les cartes.	Aucun

Tables installées

Composants de table installés avec Mappage d'intérieur

Table	Description
Source AutoCAD [sn_map_core_autocad_source]	Fournit les données nécessaires et la configuration de l'utilisateur pour un fichier AutoCAD afin de générer (importer) des lieux et des couches.
Bloc source AutoCAD [sn_map_core_autocad_source_block]	Généré automatiquement après le chargement d'un fichier AutoCAD, fournit les données nécessaires pour extraire des blocs AutoCAD dans les lieux de carte.
Couche source AutoCAD [sn_map_core_autocad_source_layer]	Généré automatiquement après le chargement d'un fichier AutoCAD, fournit les données nécessaires pour extraire les couches AutoCAD dans les couches de carte.
Texte source AutoCAD [sn_map_core_autocad_source_text]	Généré automatiquement après le chargement d'un fichier AutoCAD, fournit les données nécessaires pour extraire les textes AutoCAD dans les lieux de carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants de table installés avec Mappage d'intérieur (suite)

Table	Description
Campus [sn_map_core_campus]	Fournit le nom, l'adresse et la géométrie du campus. Un campus contient un ensemble de bâtiments.
Bâtiment [sn_map_core_building]	Fournit le nom du bâtiment, le campus, l'adresse et la géométrie. Un bâtiment contient un ensemble d'étages.
Étage [sn_map_core_floor]	Fournit le nom et le numéro de l'étage. Un étage contient un ensemble de lieux.
Police [sn_map_core_floor]	Gérez les polices pour les cartes intérieures.
Connecteur [sn_map_core_connector]	Gérez les connecteurs et les types de connecteurs d'un bâtiment comme des escaliers, des escalators et des ascenseurs
Type de connecteur [sn_map_core_connector_type]	Organise les connecteurs en types pour fournir un style commun et des informations comme le temps d'attente et la direction des connecteurs, par exemple : ascenseur.
Mode Direction sn_map_core_direction_mode	Définit les préférences d'itinéraire, par exemple : accessible.
Icône [sn_map_core_icon]	Fournit une icône à utiliser sur la carte pour les lieux, les bâtiments, les campus, les connecteurs et les modes de direction.
Mosaïque [sn_map_core_tile]	Généré automatiquement après l'importation d'un fichier raster_source, fournit le lieu et l'image des mosaïques générées pour la couche importée.
Tâche [sn_map_core_job]	Gérez les tâches.
Afficher le contenu [sn_map_core_view_content]	Fournit un style et un contenu pour un campus affiché dans un type de vue. Le style peut être fourni pour le campus, le bâtiment, le lieu, le connecteur, la couche, le type de lieu, le type de connecteur et le type de couche.
Couche [sn_map_core_layer]	Gérez la couche du plan d'étage.
Type de couche	Organise les couches en types pour fournir un style commun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants de table installés avec Mappage d'intérieur (suite)

Table	Description
[sn_map_core_layer_type]	
Lieu [sn_map_core_place]	Fournit le nom et la géométrie du lieu.
Type de lieu [sn_map_core_place_type]	Organise les lieux en types pour fournir un style commun.
Type de vue [sn_map_core_view_type]	Fournit plusieurs styles pour le même campus. Il peut également être utilisé pour afficher un contenu différent pour le même campus.
Entrée []sn_map_core_place_entrance	Fournit les emplacements de l'entrée de lieu.
Marqueur de lieu [sn_map_core_place_marker]	Fournit les emplacements du marqueur de lieu.
Nœud [sn_map_core_node]	Fournit l'emplacement d'un nœud dans le graphique de direction.
Itinéraires [sn_map_core_route]	Fournit un chemin d'accès entre deux nœuds.
Source Raster [sn_map_core_raster_source]	Fournit les données nécessaires et la configuration de l'utilisateur pour générer (importer) une couche d'image.
Éditeur de campus sn_map_core_m2m_campus_editor	Permet aux utilisateurs de modifier un campus à l'aide de critères d'utilisateur.
Associations du connecteur au mode de direction [sn_map_core_m2m_connector_direction_mode]	Gérez les connecteurs et les modes de direction sur un bâtiment.
Associations de l'acheminement au mode de direction [sn_map_core_m2m_route_direction_mode]	Mappe les itinéraires avec les modes de direction appropriés.
Afficher le type et les associations du campus au mode de direction [sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode]	Permet d'utiliser un mode direction à l'intérieur d'un campus affiché avec un type de vue.
Lecteur de type de vue [sn_map_core_m2m_view_type_reader]	Permet aux utilisateurs d'afficher un type de vue à l'aide d'un critère d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants de table installés avec Mappage d'intérieur (suite)

Table	Description
Afficher le type et les associations de campus à critères d'utilisateur [sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader]	Permet aux utilisateurs d'afficher un campus avec un type de vue à l'aide d'un critère d'utilisateur.
Police [sn_map_core_font]	Polices requises pour les styles extérieurs.
Style extérieur [sn_map_core_outdoor_style]	Définit le style de la carte des rues affiché derrière la carte intérieure.
Instantané sn_map_core_snapshot	Crée un instantané pour migrer les données entre les instances.
Mappage des propriétés de l'emplacement sn_map_core_place_properties	Extrait les dimensions de la pièce à partir d'un fichier source CAO.
Élément de configuration CAD [sn_map_core_cad_configuration_item]	Utilisé en interne par Map Studio pour enregistrer la configuration effectuée pour une source AutoCAD.
Différence CAD sn_map_core_cad_diff	Utilisé en interne par Map Studio pour enregistrer les modifications apportées à une source AutoCAD dans l'éditeur CAO.
Synchronisation de la carte intérieure/WSD [sn_wsd_indoor_map_sync]	Synchronise les données de carte avec Prestation de services de lieu de travail les Mappage d'intérieur données.
Synchronisation de la carte intérieure/des bâtiments WSD [sn_wsd_indoor_map_building_sync]	Synchronise les données du bâtiment avec Cœur du lieu de travail celles du Mappage d'intérieur bâtiment.
Carte intérieure / nettoyage WSD [sn_wsd_indoor_map_clean_sync]	Table utilisée par le processus de synchronisation entre Mappage d'intérieur et Prestation de services de lieu de travail. L'étape de nettoyage fait partie du processus de synchronisation.
Synchronisation de la carte intérieure/des étages WSD [sn_wsd_indoor_map_floor_sync]	Synchronise les données d'étage avec Cœur du lieu de travail les données d'étageMappage d'intérieur.
Mappage des propriétés de l'emplacement intérieur [sn_wsd_indoor_map_place_properties_mapping]	Mappage d'intérieur Propriétés.
Synchronisation de la carte intérieure/des espaces WSD [sn_wsd_indoor_map_space_sync]	Synchronise les données d'espaces avec Cœur du lieu de travail les données d'espaceMappage d'intérieur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants de table installés avec Mappage d'intérieur (suite)

Table	Description
Synchronisation carte intérieure/types WSD [sn_wsd_indoor_map_type_sync]	Synchronise les données de types de lieu avec Cœur du lieu de travail les données de types d'espaceMappage d'intérieur.
Carte intérieure/Synchronisation des bâtiments de l'emplacement commun [sn_map_core_building_sync]	Synchronise les données du bâtiment avec celles des Mappage d'intérieur bâtiments de l'emplacement commun.
Source [sn_map_core_source]	Table parente pour tous les types de sources dans Indoor Mapping. Les sources sont des fichiers (fichiers raster ou PNG ou fichiers CAD) qui peuvent être importés pour créer des plans d'étage.
Source AutoCAD [sn_map_core_autocad_source]	Stocke le fichier AutoCAD et les données relatives au fichier.
Bloc source AutoCAD [sn_map_core_autocad_source_block]	Utilisé en interne par Map Studio. Stocke des informations sur les références de bloc présentes dans un fichier Autocad.
Couche source AutoCAD [sn_map_core_autocad_source_layer]	Utilisé en interne par Map Studio. Stocke des informations sur la configuration des couches présentes dans un fichier Autocad.
Texte source AutoCAD [sn_map_core_autocad_source_text]	Utilisé en interne par Map Studio. Stocke des informations sur le texte présent dans un fichier Autocad.
Demande d'impression [sn_map_core_print_request]	Utilisé en interne par l'application Indoor Mapping. Stocke des informations sur les demandes d'impression effectuées par les utilisateurs.

Travaux planifiés

Travaux planifiés installés avec Mappage d'intérieur

Tâche planifiée	Description
Nettoyer les anciennes mosaïques Indoor Mapping (anciennes versions > 3 jours)	Une tâche planifiée est exécutée tous les jours pour purger les données qui ne sont plus pertinentes dans la table Tuiles. Les tables de tuiles stockent les données générées à partir du processus d'importation de fichiers PNG. Lorsqu'un nouveau PNG est chargé pour récupérer un enregistrement existant, les tuiles générées précédemment ne sont plus utilisées et sont donc purgées par la tâche planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés avec Mappage d'intérieur (suite)

Tâche planifiée	Description
Synchroniser la notification du script	Une notification est envoyée à l'administrateur si des changements ont été apportés au mappage d'objets de Mappage d'intérieur données et que le script de synchronisation n'est pas exécuté. La notification rappelle à l'administrateur que les données peuvent ne pas être synchronisées et que le processus de synchronisation doit être exécuté.

Terminologie de Mappage d'intérieur

Termes clés utilisés dans Mappage d'intérieur.

Termes utilisés dans Mappage d'intérieur

Conditions	Descriptions
Blocs	Les blocs sont une fonctionnalité AutoCAD qui regroupe les éléments de texte d'un fichier CAD pour créer des blocs pour bureaux, salles de réunion, etc.
Limite	Représente la limite d'un campus ou d'un bâtiment.
Bâtiment	Représente un bâtiment physique. Un campus peut contenir plusieurs bâtiments. Un bâtiment peut avoir plusieurs étages. **Remarque :** un bâtiment doit appartenir à un campus.
Campus	Un campus contient un ensemble de bâtiments et d'éléments extérieurs tels que : • Lieux qui représentent des points extérieurs ou des types de lieu. Par exemple : arrêt de bus, borne incendie, portique, etc. • Couches représentant les éléments extérieurs dans les bâtiments. Par exemple : sentiers pédestres, arbres, parc, etc. • Nœuds et itinéraires pour représenter les itinéraires possibles dans les bâtiments.
Campus (extérieur)	Les campus (extérieurs) sont les éléments graphiques (par exemple, les arbres ou les logos) ou les lieux (par exemple, arrêt de bus, restaurant) placés sur la carte du monde. Les éléments extérieurs ne dépendent pas d'un étage de bâtiment et sont exposés.
Connecteurs	Définit les moyens physiques de changer d'étage (par exemple, escalators, rampes ou ascenseurs). Des connecteurs sont ajoutés sur les nœuds du graphique de direction.
Types de connecteurs	Définit le type de connecteurs disponibles dans une instance (par exemple, rampes, escaliers mécaniques, ascenseurs, etc.). Un type de connecteur contient le style (icône) et les propriétés de chaque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes utilisés dans Mappage d'intérieur (suite)

Conditions	Descriptions
	connecteur. De nouveaux types de connecteurs peuvent être créés au niveau de l'instance.
Itinéraire ou graphique de direction	Représente un ensemble de lignes et de nœuds connectés créés dans Map Studio pour fournir l'orientation sur la carte.
Modes Direction	Définit plusieurs modes de direction ou moyens de transport (par exemple, piéton, accessible, vélo, camion, etc.). Des modes supplémentaires peuvent être créés au niveau de l'instance.
Entrée (polygones)	Les entrées polygonales définissent l'emplacement de la porte d'un espace afin que le moteur d'orientation entre dans la pièce en conséquence.
Étage	Représente un étage d'un bâtiment spécifique.
Sources du plan des étages	Définit la source de données ou le fichier d'origine à importer dans Map Studio afin de créer une carte intérieure. Il peut s'agir d'un format PNG ou DWG/DXF.
Contrôleur d'étage	Représente une liste d'étages ou de boutons sur lesquels cliquer pour visualiser les différents niveaux du bâtiment.
Géoréférence	Action de positionnement d'un plan d'étage à son emplacement exact sur la carte du monde.
Application de mappage intérieur	L'application Indoor Mapping est le module d'extension qui doit être installé afin d'avoir Map Studio et de configurer une carte intérieure.
IPS	Le système de positionnement intérieur, également connu sous le nom de technologie fournissant le point bleu sur la carte.
Couches	Les couches font partie du fichier CAD et représentent les éléments d'un plan d'étage (par exemple, les tuyaux, les pièces, les colonnes, etc.)
Type de couche	Définit le type de couches comme les murs, les colonnes, les tuyaux de chauffage, etc. Ils sont définis au niveau de l'instance. Ils sont utilisés pour catégoriser les éléments importés et pour les styliser (importation CAO uniquement).
Map Studio	Map Studio est l'outil idéal pour créer, modifier et gérer des cartes intérieures.
Marqueur	Un marqueur est une épingle placée sur un campus/bâtiment/polygone pour afficher l'icône et le titre.
Nom	Le nom est un ID administrateur d'un élément importé ou créé (par exemple, le nom d'un lieu).
Nœuds	Définit les points le long du graphique de direction. Les nœuds sont également utilisés pour créer des connecteurs pour changer d'étage.
Style extérieur	Représente « l'extérieur » entre les bâtiments (par défaut, carte routière ouverte, etc.). De nouveaux styles extérieurs peuvent être créés au niveau de l'instance.
Lieux	Les lieux désignent tout élément placé sur la carte que les utilisateurs pourront rechercher. Il peut s'agir d'une salle de réunion, d'une bibliothèque, d'un parc, etc. Les lieux sont soit des polygones, soit des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes utilisés dans Mappage d'intérieur (suite)

Conditions	Descriptions
	points. Ils peuvent être importés automatiquement à partir d'un fichier CAD ou créés manuellement sur Map Studio.
Types de lieu	Des types d'emplacement sont ajoutés aux points d'intérêt pour les classer et leur appliquer un style avec l'icône et la couleur appropriées. Nouvel endroit. Les types peuvent être créés au niveau de l'instance.
Polygone (lieux)	Un polygone est composé d'une épingle et d'une forme. Les polygones sont obligatoires pour que les salles de réunion aient une forme de couleur verte ou rouge en fonction de l'état de la réservation.
Point (lieux)	Un point est une épingle placée sur la carte qui n'a pas de forme autour de lui.
Fichier image Raster	Prend en charge l'importation de l'image PNG Raster pour le plan d'étage principal. L'image Raster fournit une couche de mosaïques Raster pour un étage.
Segment ou acheminement	Définit une ligne entre deux nœuds.
Éditeur de style	Pour créer, configurer et styliser une vue.
Texte	Le texte est une fonctionnalité AutoCAD utilisée pour ajouter des éléments de texte sur une couche DAO. De cette façon, les utilisateurs peuvent créer des éléments de texte pour les bureaux, les salles de réunion, etc.
Mosaïque	Le titre est ce qui sera affiché sur la carte pour les utilisateurs finaux (par exemple, le titre d'un lieu).
Vue	Une vue est composée de contenu et de style qui seront affichés pour certains utilisateurs. Les vues sont configurées dans l'éditeur de style. Par exemple, les administrateurs peuvent créer un type de vue Employé et accéder à l'éditeur de style pour décider ce qu'ils veulent afficher dans cette vue. Ils peuvent également sélectionner le style de ces éléments pour cette vue.
Types de vues	Fournit un nom à une vue spécifique (par exemple, Employé, Maintenance, etc.). Les types de vue peuvent être créés au niveau de l'instance.
Orientation	Algorithme automatisé affichant un chemin entre une origine et une destination. L'orientation est différente du positionnement intérieur et ne contient pas de point bleu.
Niveau de zoom / Zoom par défaut	Définit à quels niveaux de zoom certains éléments seront affichés ou à quel niveau de zoom un campus s'ouvrira.

Tables impactées de l'instantané

Quelques-unes Mappage d'intérieur et Mappage intérieur des lieux de travail tables sont impactées pendant le processus d'instantané lorsque les données de sauvegarde sont migrées vers les Mappage d'intérieurPrestation de services de lieu de travail instances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage intérieur des lieux de travail Tables

Les tables suivantes sont affectées pendant le processus d'instantané.

- sn_wsd_core_campus
- sn_wsd_core_building
- sn_wsd_core_floor
- sn_wsd_core_space
- sn_wsd_core_area

Mappage d'intérieur Tables

Les tables suivantes sont affectées pendant le processus d'instantané.

- sn_map_core_campus
- sn_map_core_building
- sn_map_core_floor
- sn_map_core_node
- sn_map_core_route
- sn_map_core_connector
- sn_map_core_m2m_route_direction_mode
- sn_map_core_layer
- sn_map_core_tile
- sn_map_core_autocad_source
- sn_map_core_autocad_source_layer
- sn_map_core_autocad_source_block
- sn_map_core_autocad_source_text
- sn_map_core_geojson_source
- sn_map_core_raster_source
- sn_map_core_job
- sn_map_core_place
- sn_map_core_place_entrance
- sn_map_core_place_marker
- sn_map_core_place_properties
- sn_map_core_view_content
- sn_map_core_m2m_campus_editor
- sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode
- sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader

Information associée

Créer des instantanés pour migrer Mappage d'intérieur les données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'impression de cartes

Les options d'impression de carte fournissent des configurations pour le format de page, la police, les icônes, la collision, la légende et les horodatages.

Options de format de page

Champ	Description
Orientation de la page	Orientation dans laquelle vous souhaitez imprimer la page. L'orientation peut être paysage ou portrait.
Taille de page	Taille de papier que vous souhaitez utiliser pour imprimer la carte.

Options de contenu de page

Champ	Description
Ajouter le titre de la page	Option permettant d'afficher le titre sur la carte.
Ajouter un horodatage	Option permettant d'afficher l'horodatage d'impression sur la carte.
Inclure les légendes	Option permettant d'activer la légende de la carte.
Conserver les légendes dans une page séparée	Option permettant de déplacer la légende vers la deuxième page de la mise en page d'impression. Ce champ s'affiche uniquement si **l'option Inclure les légendes** est sélectionnée.
Inclure les itinéraires	Option permettant d'afficher les directions entre les points sélectionnés dans le répertoire d'emplacement. Ce champ s'affiche uniquement si votre carte contient des itinéraires entre les emplacements.
Inclure les informations sur le destinataire et l'expéditeur	Option permettant d'afficher la fiche d'informations des points sélectionnés dans le répertoire d'emplacement. Ce champ s'affiche uniquement si **l'option Inclure les directions** est sélectionnée.
Remplacer les titres d'espaces par des numéros	Option permettant de changer les noms des emplacements en numéros. L'activation de cette option modifie la légende avec les numéros et les étiquettes d'emplacement associées.

Autres options

Champ	Description
Taille du texte de l'étiquette de l'espace	Taille des étiquettes d'emplacement sur la carte.
Taille du marqueur d'espace	Taille des icônes d'emplacement sur la carte.
Taille du texte de l'étiquette de légende	Taille du texte de la légende de la carte.
Taille de l'icône de l'étiquette de légende	Taille des icônes de légende de la carte.
Supprimer le texte anti-collision	Option permettant d'activer le chevauchement des étiquettes d'emplacement. Vous pouvez activer cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autres options (suite)

Champ	Description
	option et ajuster la taille de la police pour éviter les collisions.
Supprimer l'icône anti-collision	Option permettant d'activer le chevauchement des icônes d'emplacement. Vous pouvez activer cette option et ajuster la taille de l'icône pour éviter les collisions.

Formulaire de groupe d'importation de carte d'étage

Vous pouvez spécifier des détails sur le groupe d'importation et sélectionner les utilisateurs devant être notifiés de la progression de l'importation.

Formulaire de groupe d'importation du plan d'étage

Champ	Description
Numéro	Identificateur de l'enregistrement du groupe d'importation. Ce champ est généré automatiquement et ne peut pas être modifié.
Nom	Nom du groupe d'importation.
Notifier l'utilisateur	Option permettant d'informer l'utilisateur spécifié de la progression de l'importation.
Utilisateur à notifier	Utilisateur système qui doit être informé de la progression de l'importation.
Exécution supervisée de l'IA	Option permettant de spécifier si le workflow agentique IA Automatiser les mises à jour de carte doit être déclenché manuellement ou automatiquement.
Instructions de l'agent IA	Instructions spéciales pour l'agent IA dans la carte Automatiser les mises à jour de la carte Workflow agentique IA.
État	État du processus d'importation. Ce champ est automatiquement défini sur Brouillon et ne peut pas être modifié.
Tâches restantes	Nombre de tâches restantes dans le processus d'importation. Ce champ est généré automatiquement en fonction des tâches d'importation du plan d'étage et ne peut pas être modifié.

Propriétés de synchronisation améliorée

Vous pouvez définir le comportement des opérations de synchronisation en configurant les propriétés de synchronisation améliorée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder aux propriétés de synchronisation améliorées, accédez à **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Synchronisation améliorée** > **Propriétés de synchronisation améliorée**

Vous devez disposer du rôle sn_wsd_indoor_map.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager pour configurer les propriétés de synchronisation améliorées.

Propriétés de synchronisation Indoor Mapping vers WSD

Propriété	Description
sn_wsd_indoor_map.es_automate_create	Active la création d'enregistrements d'emplacements WSD dans le cadre du processus de synchronisation. Vous pouvez entrer les options suivantes pour activer la création d'enregistrements d'emplacements. • génération • sol • espace Vous pouvez saisir plusieurs options en les séparant par une virgule.
sn_wsd_indoor_map.es_automate_update	Active la mise à jour des enregistrements d'emplacement WSD dans le cadre du processus de synchronisation. Vous pouvez entrer les options suivantes pour activer la mise à jour des enregistrements d'emplacement. • campus • génération • sol • espace Vous pouvez saisir plusieurs options en les séparant par une virgule.
sn_wsd_indoor_map.es_automate_retire	Active la mise hors service des enregistrements d'emplacement WSD dans le cadre du processus de synchronisation. Toutes les mises hors service doivent être examinées et reconnues. Vous pouvez entrer les options suivantes pour activer la mise hors service des enregistrements d'emplacement. • génération • sol • espace

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de synchronisation Indoor Mapping vers WSD (suite)

Propriété	Description
	Vous pouvez saisir plusieurs options en les séparant par une virgule.
sn_wsd_indoor_map.es_sync_activity_enabled	Option permettant de consigner les activités pour une meilleure synchronisation. Vous pouvez afficher les activités de synchronisation améliorées en accédant à **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Synchronisation améliorée** > **Activités de synchronisation améliorée**.

Propriétés de synchronisation WSD vers Indoor Mapping

Propriété	Description
sn_wsd_indoor_map.es_sync_name_to_im	Permet de synchroniser les changements de nom de WSD vers Indoor Mapping. Vous pouvez entrer les options suivantes pour activer la synchronisation des enregistrements d'emplacement. • campus • génération • sol • espace Vous pouvez saisir plusieurs options en les séparant par une virgule.
sn_wsd_indoor_map.es_sync_title_to_im	Permet de synchroniser les changements de titre de WSD vers Mappage d'intérieur. Vous pouvez entrer les options suivantes pour activer la synchronisation des titres des emplacements. • campus • génération • sol • espace Vous pouvez saisir plusieurs options en les séparant par une virgule.
sn_wsd_indoor_map.es_sync_spacetype_to_im	Permet de synchroniser les changements de type d'espace de WSD vers Mappage d'intérieur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de synchronisation WSD vers Indoor Mapping (suite)

Propriété	Description
sn_wsd_indoor_map.es_default_space_type	Type d'espace WSD à utiliser lorsqu'aucun mappage de type d'emplacement n'est trouvé.
sn_wsd_indoor_map.es_automate_deactivate	Active la désactivation des Mappage d'intérieur enregistrements dans le cadre du processus de synchronisation. Vous pouvez entrer les options suivantes pour activer la désactivation des enregistrements Indoor Mapping. • campus • génération • sol • espace Vous pouvez saisir plusieurs options en les séparant par une virgule.

Centre des lieux de travail

Gérez les lieux de travail plus efficacement à l'aide d'un seul espace de travail, Centre des lieux de travail. En tant qu'administrateur, gestionnaire d'espace de travail, planificateur d'espace, administrateur de bail ou gestionnaire de bail, vous pouvez utiliser l'application pour effectuer des activités liées au lieu de travail telles que la planification, la surveillance, l'affichage Centre des lieux de travail et l'optimisation des lieux de travail en moins de temps.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
En savoir plus sur les concepts et les Centre des lieux de travail fonctionnalités.	Installez Centre des lieux de travail et les modules d'extension connexes pour commencer.	À utiliser Centre des lieux de travail pour effectuer efficacement les activités liées au lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer	Composants	
Gérez les activités liées au lieu de travail. Affichez les mesures et la liste des activités qui ont été créées.	Obtenez des détails sur les composants installés et les fonctionnalités clés de Centre des lieux de travail.	

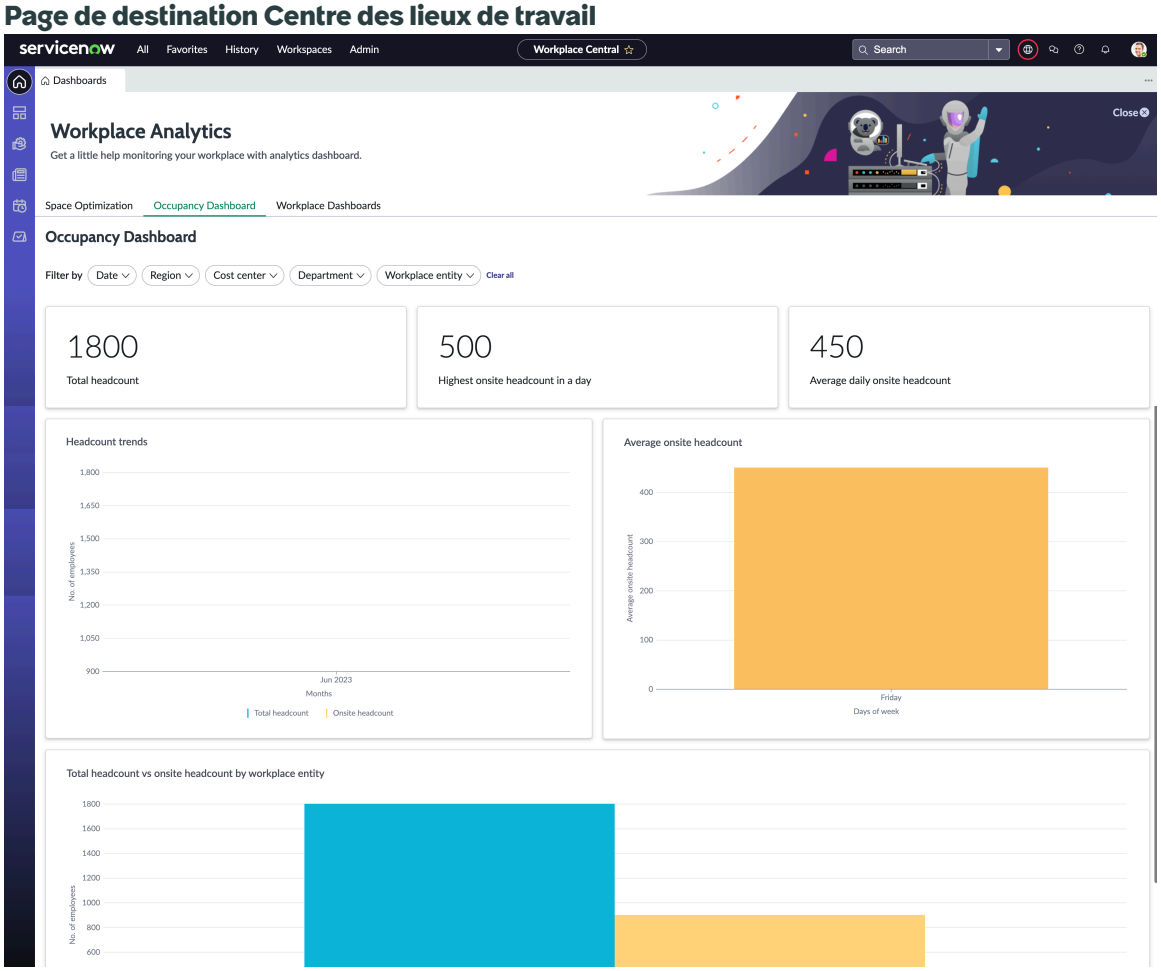
Explorer Centre des lieux de travail

Centre des lieux de travail est une application à guichet unique où vous pouvez afficher les mesures clés et accéder à ou contrôler toutes vos opérations liées au lieu de travail.

Installez le (sn_wsd_central) module d'extension à partir du ServiceNow Store. Centre des lieux de travail

En tant que gestionnaire d'espaces de travail, vous Centre des lieux de travail pouvez configurer, exécuter, surveiller et exécuter efficacement toutes vos activités sur le lieu de travail à partir d'un seul espace de travail. L'application vous permet de gagner du temps sans avoir à naviguer vers différents endroits pour effectuer une action liée au lieu de travail. Par exemple, vous pouvez planifier un scénario, suivre les mesures de scénario, analyser les activités sur le lieu de travail, surveiller les plans de maintenance du lieu de travail, etc.

Page de destination Centre des lieux de travail



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À l'aide de l'application Centre des lieux de travail , vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Planifiez des scénarios à l'aide de la fonctionnalité de planification de scénarios disponible avec le module d'optimisation de l'espace. Ce module fournit les informations collectives pour tous les scénarios créés, publiés, déployés et archivés dans le système.

  Pour plus d'informations sur la planification de scénarios et le module Optimisation de l'espace, reportez-vous à .Planification du scénario

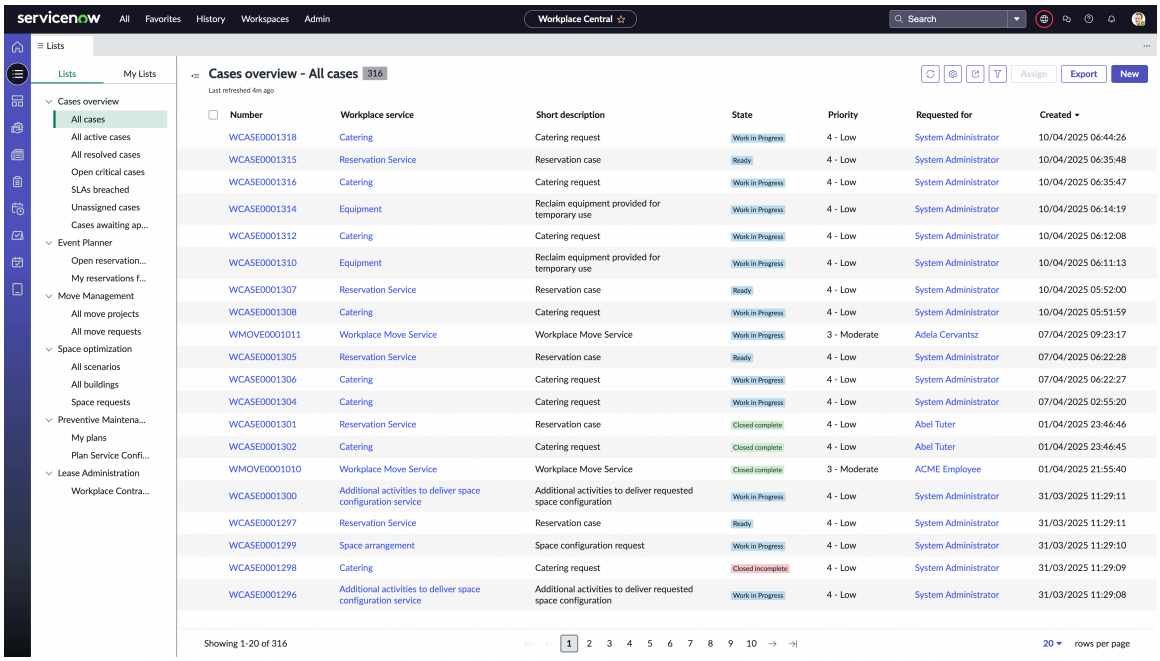
- Vous pouvez suivre les mesures de scénarios sur le module Optimisation de l'espace et afficher les scénarios individuellement.
- Travailler sur les demandes d'assistance spatiale.
- Affichez et suivez les demandes d'allocation d'espace.
- Déployez les demandes d'espaces pour implémenter les changements d'allocation spécifiés dans les demandes.
- Vous pouvez créer, suivre et gérer les contrats du lieu de travail avec l'application Administration des baux.
- Affichez un tableau de bord de mesures clés pour l'optimisation de l'espace, l'administration des baux et la gestion de la maintenance. Pour plus d'informations, consultez Travailler avec Analyses sur le lieu de travail.
- Créer des projets de déplacement pour suivre les demandes de déplacement de lieu de travail à un moment donné. Rassemblez les demandes de déplacement sous un projet à l'aide de conditions de filtre et surveillez leur exécution. Pour plus d'informations, référez-vous à Gestion des déplacements.
- Planifiez des demandes de déplacement si nécessaire.
- Suivez la progression des demandes de déplacement et traitez-les en fonction de leur priorité et des dates auxquelles elles sont censées être satisfaites.
- À l'aide du planificateur d'événements, surveillez la réservation créée sur votre lieu de travail à tout moment à l'aide du planificateur d'événements.
- Vérifiez la réservation planifiée du jour, les réservations annulées et les réservations qui doivent encore être approuvées.
- Affichez les détails de la réservation et modifiez-la en tant que planificateur de réservation.
- Ouvrez les détails d'une réservation dans le centre des employés.

Module Listes

Le module Listes est un tableau de bord commun qui contient des listes pour les tables d'application et les listes personnalisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Onglet Listes

L'onglet Listes contient toutes les tables installées avec vos Prestation de services de lieu de travail applications. Vous ne pouvez afficher que les listes auxquelles votre rôle a accès.

Pour plus d'informations sur les listes, vous pouvez consulter la documentation de l'application concernée.

- Analyses sur le lieu de travail
- Planification du scénario
- Planification du calendrier
- Assistance spatiale
- Planificateur d'événements
- Gestion des déplacements
- Gestion des tickets
- Mappage intérieur des guichets

Onglet Mes listes

L'onglet Mes listes contient des listes personnalisées que vous avez créées le Centre des lieux de travail. Vous pouvez créer une liste personnalisée à l'aide d'une liste existante Centre des lieux de travail ou d'une table système à laquelle vous avez accès. Vous pouvez également organiser vos listes personnalisées en sélectionnant l'option **Réorganiser** .

Pour plus d'informations sur la création de listes personnalisées, reportez-vous à la section Créer des listes personnalisées sur Centre des lieux de travail.

Analyses sur le lieu de travail

Le ServiceNow Analyses sur le lieu de travail tableau de bord affiche les mesures clés qui vous permettent d'optimiser l'utilisation des ressources sur le lieu de travail et de maximiser votre retour sur investissement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités principales

- Aperçus, tendances et indicateurs clés de performance pilotés par les données pour les applications suivantes :
  - Optimisation de l'espace
  - Administration des baux
  - Gestion de la maintenance
  - Connecteurs de lieu de travail
- Filtres pour affiner la sélection de données.

Avantages

- Mesures et tendances clés dans un seul espace
- Sélection de la plage de données à l’aide de filtres
- Anticiper les tendances
- Classer les ressources par ordre de priorité en analysant les tendances
- Réduction des coûts grâce à l’optimisation des ressources
- Widgets personnalisables pour afficher les mesures pertinentes

Accéder à Analyses sur le lieu de travail

Pour accéder Analyses sur le lieu de travailà , Centre des lieux de travail doit être installé. Pour plus d'informations, consultez Installer Centre des lieux de travail.

Vous pouvez y accéder Analyses sur le lieu de travail à l’aide de l’une des méthodes suivantes :

- Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
- Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.

Pour plus d’informations sur l’utilisation de l’analyse du lieu de travail, reportez-vous à la section Travailler avec Analyses sur le lieu de travail.

Optimisation de l'espace

En tant que planificateur d’espace, vous pouvez utiliser pour surveiller tous vos scénarios et informations relatives au lieu de travail à partir d’une seule page appelée Optimisation de l’espace Centre des lieux de travail .

Avantages de l’optimisation de l’espace

En tant que planificateur d’espace, vous pouvez effectuer les opérations suivantes à l’aide du module Optimisation de l’espace :

- Affichez le nombre actif de tous les scénarios créés dans votre organisation, ceux que vous avez créés, les scénarios publiés et les scénarios brouillon.
- Affichez et travaillez sur les demandes d’assistance spatiale émises dans l’organisation.
- Surveillez le nombre total de demandes d’assistance en matière d’espace émises et affichez leur statut actuel à tout moment.
- Créez un scénario pour un ou plusieurs bâtiments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ouvrez un scénario dont vous êtes propriétaire et apportez des changements à l'aide du plan de pile.
- Affichez un scénario et consultez les allocations d'espace dans un plan de pile ou une vue cartographique des étages. Vous pouvez examiner un scénario en mode lecture seule et partager vos commentaires sur l'allocation de l'espace avec le propriétaire du scénario ou d'autres personnes concernées.
- Créez un ou plusieurs scénarios. Vous pouvez travailler sur plusieurs scénarios à la fois et les publier afin que vos collègues ou parties prenantes puissent les examiner. Après la finalisation, vous pouvez déployer le meilleur.
- Affichez tous les plans de pile des bâtiments de votre organisation. Vous pouvez également créer un scénario directement à partir de la page des détails du bâtiment.
- Effectuer une administration basée sur des cartes avec Mappage intérieur des lieux de travail des cartes. Affichez les allocations et les affectations d'espace sur un plan d'étage. Changez directement les allocations sur la carte.
- Affichez les utilisateurs affectés à un espace, affectez un utilisateur à un espace ou supprimez un utilisateur affecté.
- Passez une affectation d'espace flexible à permanente ou inversement.
- Ajoutez, modifiez ou supprimez une ou plusieurs allocations à la fois si vous souhaitez modifier leur département ou centre de coûts existant.

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités clés de la page d'accueil Optimisation de l'espace, reportez-vous à la section Optimisation de l'espace : fonctionnalités et actions clés.

Installation et accès à l'optimisation de l'espace

Vous devez installer les modules d'extension suivants pour utiliser le module Optimisation de l'espace :

- Centre des lieux de travail
- Workplace Space Management
- Gestion des tickets de lieu de travail
- Mappage intérieur des lieux de travail

Pour ouvrir le module Optimisation de l'espace, suivez l'une des étapes suivantes :Centre des employés

- Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail** > **Optimisation de l'espace**.
- Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail** > **Optimisation de l'espace**

Vous pouvez également afficher les scénarios que vous avez créés à partir de **Tous**

Afficher les mesures d'optimisation de l'espace

Vous pouvez afficher les mesures d'optimisation de l'espace dans le tableau de bord Analyse du lieu de travail. Pour plus d'informations, consultez Afficher les mesures d'optimisation de l'espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les mesures d'occupation de l'espace

Assurez-vous d'avoir installé l'application Connecteurs de lieu de travail . Pour en savoir plus sur les mesures du tableau de bord d'occupation, reportez-vous à la section Afficher le tableau de bord d'occupation.

Planification du scénario

Gérez les allocations d'espace sur votre lieu de travail de la manière la plus efficace à l'aide de la fonctionnalité de planification de scénarios d'optimisation de l'espace. Ajustez vos allocations d'espace, vos dispositions des étages et le plan de salle des employés existants en créant un scénario et en le déployant.

Vue d'ensemble de la planification des scénarios

C'est Centre des lieux de travail comme une page d'accueil centrale où vous pouvez surveiller toutes les tâches liées à votre lieu de travail. Le Centre des lieux de travail fournit le module d'optimisation de l'espace qui vous permet de créer des scénarios à l'aide d'un plan de pile et d'afficher le plan sur la carte du sol. À l'aide du module Optimisation de l'espace, en tant que planificateur d'espace, vous pouvez effectuer plusieurs actions liées à des scénarios tels que la création d'un scénario, le suivi du nombre de scénarios créés, etc. Pour plus d'informations sur le module Optimisation de l'espace, reportez-vous à la section Optimisation de l'espace.

L'optimisation de l'espace vous permet d'effectuer une planification de scénarios à l'aide d'un plan de pile et d'une carte d'étage. La planification de scénarios vous permet de créer plusieurs versions d'un bâtiment avec différentes allocations d'espace jusqu'à ce que vous finalisiez le meilleur plan. Vous pouvez partager un scénario entre plusieurs parties prenantes et déployer le meilleur plan à la production.

Utilisation de la planification de scénarios

Pour créer un scénario à l'aide de la fonctionnalité d'optimisation de l'espace, vous devez installer la dernière version des modules d'extension suivants :

- Centre des lieux de travail
- Workplace Space Management
- Gestion des déplacements sur le lieu de travail
- Mappage intérieur des lieux de travail

Installez les modules d'extension à partir du . ServiceNow StoreVisitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions . .

À l'aide du module d'optimisation de l'espace, vous pouvez créer des scénarios pour un ou plusieurs bâtiments. Vous pouvez effectuer les actions suivantes lorsque vous travaillez avec un scénario :

- Un scénario crée une copie d'un bâtiment avec l'ensemble de son plan d'allocation d'espace et s'affiche sur un plan de pile, en fonction des étages. Un plan de pile vous permet d'afficher toutes les allocations effectuées à différents étages d'un bâtiment avec des divisions et des couleurs claires.
- À l'aide du plan de pile, visualisez les espaces et les départements sous forme de barres et déplacez-les vers différents étages selon vos besoins. Les barres sont codées par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

couleur et en fonction de l'allocation, les numéros sont affichés. Vous pouvez afficher les espaces non alloués à un étage. Vous pouvez classer les espaces en fonction de leur département ou de leur centre de coûts. Vous pouvez changer de vue en fonction de la façon dont vous souhaitez afficher les espaces.

- Vous pouvez également créer une copie d'un scénario existant. Vous pouvez créer plusieurs scénarios d'un bâtiment et comparer le meilleur plan avec vos parties prenantes. Vous pouvez partager ces scénarios avec d'autres collègues ou personnes concernées en modifiant la propriété du scénario et en le déployant après en avoir finalisé un.
- Créez un ou plusieurs scénarios. Vous pouvez travailler sur plusieurs scénarios à la fois, les publier afin que vos parties prenantes puissent les examiner.
- Envoyez un scénario pour approbation après l'avoir publié. L'application fournit une définition d'approbation par défaut qui est utilisée pour traiter les approbations.
- Vous pouvez afficher les détails de votre approbateur et de l'approbation dans un onglet Approbateur.
- Vous pouvez déployer directement un scénario approuvé. Si le scénario est rejeté, vous pouvez afficher les détails des changements rejetés et implémenter. Vous pouvez envoyer un scénario pour approbation plusieurs fois jusqu'à ce qu'il soit approuvé.
- Modifiez les affectations d'espace à un étage, déplacez un département ou un centre de coûts d'un étage à un autre, ajoutez ou supprimez des espaces, affichez le nombre d'espaces non alloués, etc.
- Modifiez l'affectation d'un espace, comme ajouter ou supprimer un utilisateur.
- Libérez facilement un étage en déplaçant toutes les allocations vers un autre étage avec un simple mouvement de barre sur le plan de pile.
- Affectez un espace en tant que permanent ou flexible ou supprimez le paramètre.
- Vous pouvez également déplacer directement des espaces à un étage à l'aide de la vue cartographique Étage. La Mappage intérieur des lieux de travail carte d'étage vous permet d'effectuer des allocations, un type d'affectation et des actions liées à l'affectation d'utilisateur.

Remarque :
Assurez-vous d'avoir installé Mappage d'intérieur pour visualiser et réserver des espaces à l'aide de plans d'étage.

Planification du calendrier

Gérez les affectations d'espace pour aider les employés à retourner au bureau.

Vue d'ensemble de la planification du calendrier

La planification du calendrier offre une expérience simplifiée aux gestionnaires de projet pour affecter et gérer les affectations des employés en fonction des délais du projet.

En tant que chef de projet, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Afficher une liste des employés affectés à votre projet
- Afficher la liste des espaces alloués pour votre projet
- Créer un plan de calendrier pour une période spécifique afin de mapper les espaces aux employés
- Exécuter un plan de calendrier pour affecter des espaces au profil du lieu de travail des utilisateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès à la planification du calendrier

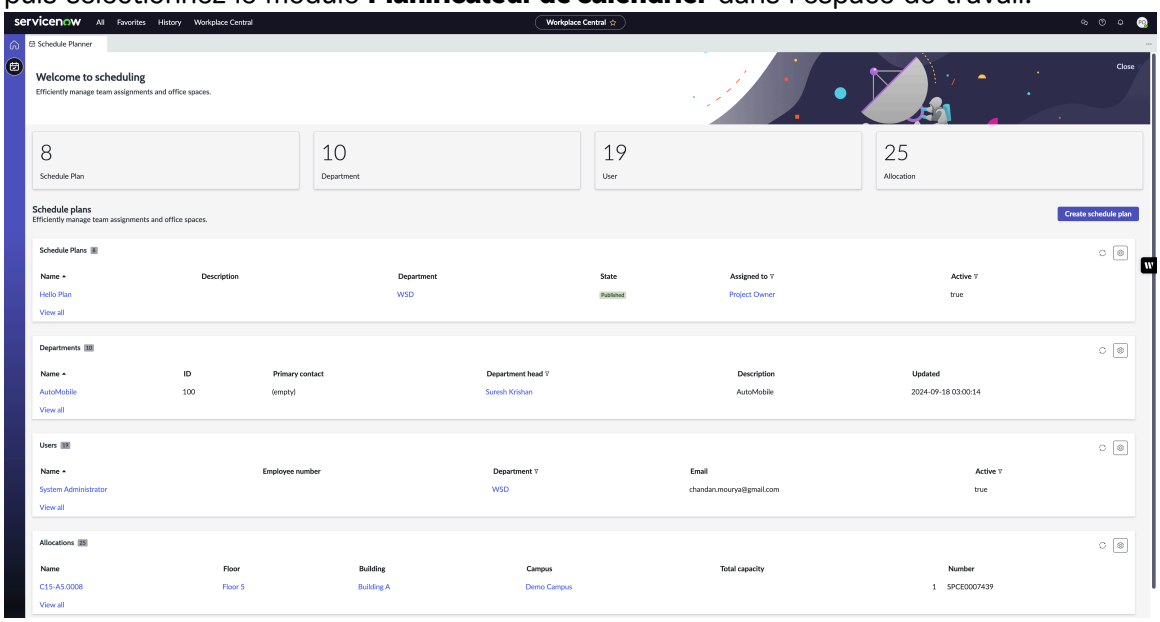
Vous devez installer les modules d'extension suivants pour utiliser le module Planificateur de calendrier :

- Centre des lieux de travail
- Workplace Space Management

Vous pouvez installer les modules d'extension à partir du ServiceNow Store. Vous pouvez également visiter le site Web ServiceNow Store pour voir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives de toutes les applications publiées, reportez-vous à la Notes de version de ServiceNow Store section .

Important :
Vous devez définir une valeur pour la propriété afin d'activer la `sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE` planification du calendrier.

Pour accéder au planificateur de calendrier, accédez à **Tous** > **Centre des lieux de travail**, puis sélectionnez le module **Planificateur de calendrier** dans l'espace de travail.



En tant que propriétaire de projet, vous pouvez afficher les plans de calendrier créés, les projets qui vous sont affectés, ainsi que les espaces et les utilisateurs affectés aux projets. Vous pouvez créer un plan de calendrier ou modifier des plans de calendrier existants. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de la planification du calendrier.

Remarque :
Un propriétaire de projet peut créer des plans de calendrier pour les projets qui lui sont affectés. Les projets peuvent être affectés à un utilisateur à partir des champs suivants :

- **Champ de contact principal** du département
- **Champ Responsable** du centre de coûts
- **Champ Géré par groupe** ou **Géré par** de l'entité du lieu de travail

Un seul des champs est pris en compte pour la liste des projets en fonction de la `sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE` propriété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États du plan de calendrier

Un plan de calendrier peut être dans l'un des états suivants :

- Brouillon : le propriétaire du projet a créé un nouveau plan de calendrier, mais n'a pas rempli les détails ou commencé les affectations de lieu de travail.
- En cours : le propriétaire du projet a rempli les détails du plan de calendrier et les emplacements du lieu de travail sont en cours d'affectation aux utilisateurs.
- Publié : Le plan de calendrier est créé et les emplacements du lieu de travail sont affectés à tous les utilisateurs.
- Terminé : le plan de calendrier a atteint la date de fin spécifiée et les affectations d'emplacement du lieu de travail sont inactives.
- Annulé : le propriétaire du projet a annulé le plan de calendrier et les affectations d'emplacement du lieu de travail sont inactives.

Remarque :
La *`Complete the lapsed schedule plan`* tâche s'exécute tous les jours pour vérifier quels plans de calendrier ont atteint la date de fin et les faire passer à l'état **Terminé** .

Assistance spatiale

En tant que planificateur d'espace, aidez votre organisation à planifier l'espace et à le déployer. Traitez les demandes d'espace émises au sein de l'organisation et implémentez les changements à l'aide de l'espace de travail Optimisation de l'espace.

L'espace de travail Centre des lieux de travail vous permet de gérer les demandes d'espace soumises dans l'organisation et de les déployer en suivant un processus simple. Une demande d'espace est créée en tant que ticket de lieu de travail dans l'application. Vous pouvez afficher le ticket du lieu de travail à l'aide de l'espace de travail Optimisation de l'espace. En tant que planificateur d'espace, vous pouvez effectuer les actions suivantes sur les tickets de demande d'espace du lieu de travail :

- Affichez le nombre total de demandes d'espace du lieu de travail créées dans l'organisation à l'aide des mesures.
- Travailler sur n'importe quel ticket de demande d'espace sur le lieu de travail en cours à tout moment.
- Affichez les détails de la demande d'espace.
- Affectez la demande d'espace à un autre groupe d'affectation ou à un utilisateur.
- Ajoutez des commentaires et des notes de travail dans le ticket du lieu de travail. Les commentaires et les notes de travail sont affichés dans les détails de la demande pour l'utilisateur.
- Affichez les détails du plan d'espace de la demande. Appliquez des filtres sur les éléments du plan à l'aide des pastilles de filtre.
- Affichez le plan de l'espace sur la carte de l'étage. Pour afficher la carte d'étage, celle-ci doit être créée à l'aide du module d'extension Workplace Indoor Mapping et du composant Indoor Mapping.
- Vérifiez les détails d'approbation de la demande.
- Affichez le plan de déploiement de l'espace et de l'utilisateur respectif, puis déployez-le.

Planificateur d'événements

Gérez les réservations demandées dans votre organisation dans un planificateur d'événements simple. En tant que planificateur de réservation, vérifiez les réservations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

planifiées pour le jour en cours et affichez les détails de la réservation. La vue Calendrier vous permet également de replanifier une réservation à une autre date et heure en la faisant facilement glisser et en la déposant à une autre date.

Vous pouvez également accéder au planificateur d'événements en tant que planificateur de réservation et visionneur de réservation. Le planificateur vous fournit une vue détaillée de toutes les réservations demandées par les employés ainsi que des réservations que vous demandez pour vous-même ou pour le compte d'autrui. Ouvrez et affichez le portail Répertoire d'emplacement à partir de la page d'accueil du planificateur d'événements.

Vous pouvez vérifier s'il existe des réservations nécessitant des services supplémentaires, des réservations annulées et plus encore. Le planificateur d'événements vous permet également d'afficher les réservations dans une vue planifiée où vous pouvez suivre les réservations effectuées sur n'importe quel campus, ses bâtiments et n'importe quel étage spécifique. La vue planifiée affiche les réservations dans des couleurs en fonction de leur état. Vous pouvez également programmer une réservation à une date ultérieure en la faisant glisser facilement sur la chronologie. À tout moment, vous pouvez afficher les détails d'une réservation, tels que les détails exacts spécifiés par le demandeur, les services supplémentaires qu'il a déclenchés, les tickets et les tâches créés pour ces services, les invités, etc.

Important :
Les réservations créées à l'aide d'un fournisseur de calendriers ne peuvent être gérées qu'à l'aide du fournisseur de calendriers.

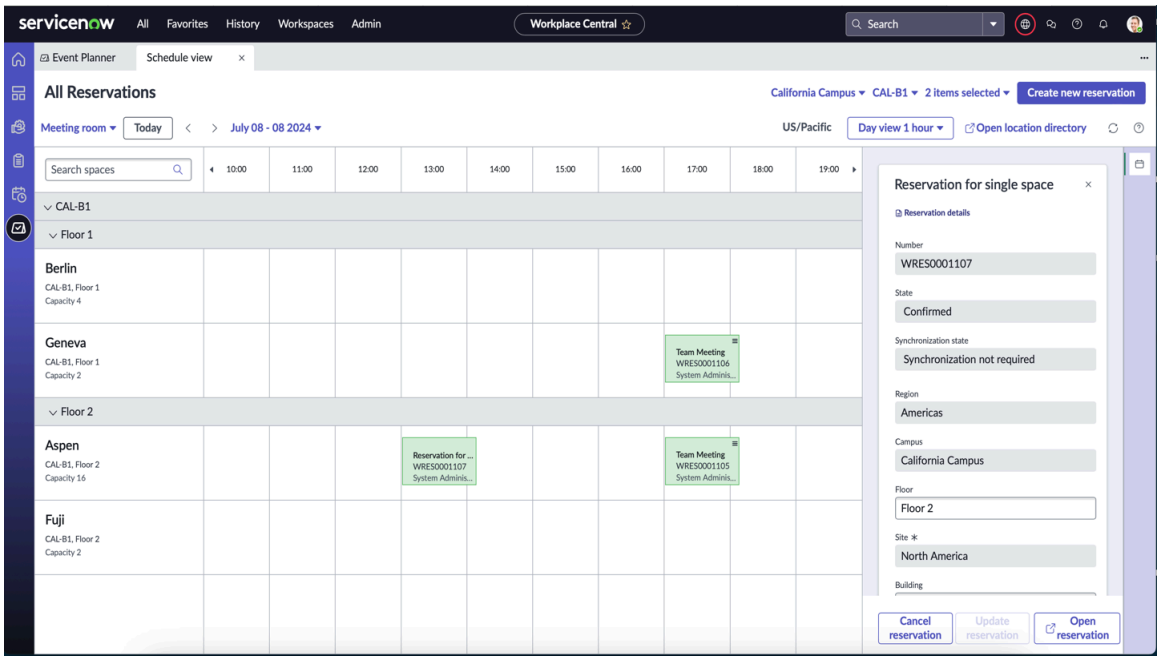
Assurez-vous d'avoir installé le composant Calendrier (sn_calendar) de la version 23.2.0 ou ultérieure.

À l'aide de la vue Calendrier du planificateur d'événements, vous pouvez effectuer diverses actions sur la réservation. Cependant, notez ce qui suit :

- Ouvrez et affichez le portail du répertoire d'emplacement à partir de la vue Planifié. Pour plus d'informations, consultez Ouvrir et afficher le répertoire d'emplacement à partir du planificateur d'événements.
- Vous ne pouvez gérer que les réservations créées à l'aide d'applications Cœur du lieu de travail .
- Vous pouvez gérer les réservations uniques et d'occurrence.
- Vous pouvez gérer une réservation multi-sites ou de groupe uniquement en ouvrant les détails de la réservation et non avec la vue Calendrier.
- En tant que planificateur de réservation, vous pouvez effectuer les actions suivantes :
  - Faites glisser une réservation à une autre date et heure pour la replanifier.
  - Modifier les horaires de réservation,
  - Modifiez l'emplacement de la réservation.
  - Annuler une réservation
  - **Remarque :**
    L'annulation d'une réservation récurrente ne doit supprimer que cette occurrence particulière et non la série complète. La réservation récurrente complète peut être annulée à partir du portail.
  - Ouvrez une réservation et apportez des changements avancés, ainsi qu'ajouter des services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le planificateur d'événements vous offre également la possibilité de créer une réservation. Le planificateur vous dirige vers le portail de réservation à partir duquel vous pouvez effectuer une réservation. En tant que planificateur de réservation, vous pouvez modifier le nombre de participants, l'objectif de la réservation et le centre de coûts d'une réservation.

Remarque :
Dans la vue planifiée, vous ne pouvez pas mettre à jour une réservation après avoir modifié un champ personnalisé.

L'espace de travail du planificateur d'événements vous offre d'excellentes options pour suivre vos réservations. Pour plus d'informations sur les principales fonctionnalités et leurs options, reportez-vous à .Centre des lieux de travail Planificateur d'événements

Pour plus d'informations sur le rôle Planificateur de réservation, consultez Composants installés avec Gestion des réservations du lieu de travail

Gestion des déplacements

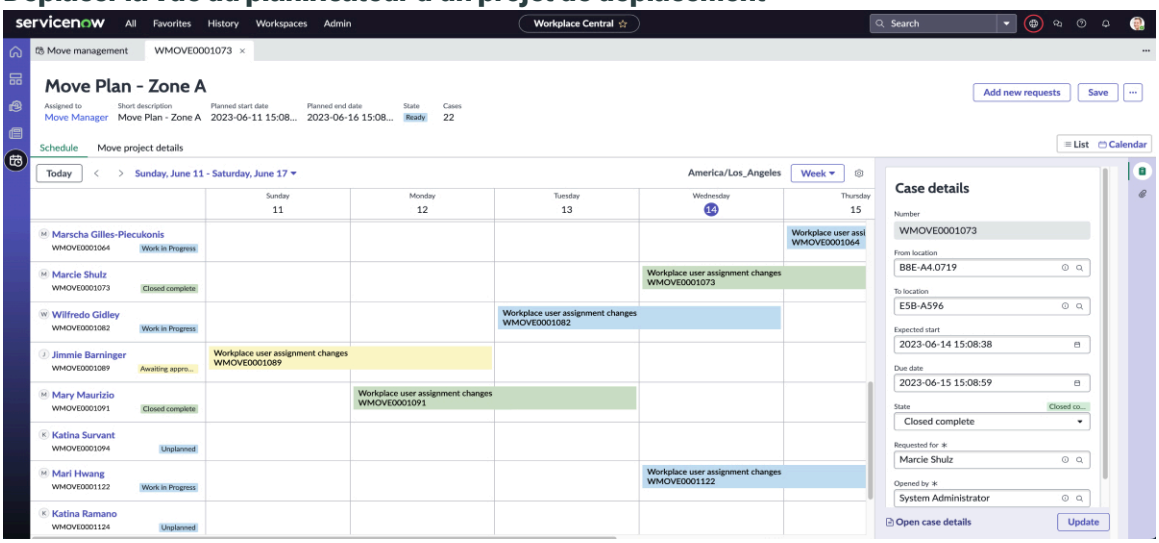
Surveillez de manière transparente plusieurs déplacements de lieu de travail à la fois à l'aide de l'espace de travail Gestion des déplacements dans le Centre des lieux de travail. Créez des projets de déplacement pour suivre la progression des demandes de déplacement.

L'espace de travail de gestion des déplacements vous permet de planifier les déplacements en fonction de leur date planifiée. Vous pouvez créer un projet de déplacement et regrouper des demandes de déplacement à l'aide de différentes conditions de filtre, telles que l'emplacement du lieu de travail, le campus, le type d'espace, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déplacer la vue du planificateur d'un projet de déplacement



Un projet de déplacement vous permet de travailler sur des demandes dans une vue de calendrier, appelée vue de calendrier de déplacement. La vue Calendrier de déplacement fournit une représentation visuelle des demandes de déplacement dans une vue de calendrier similaire à la vue de calendrier du Gestion des réservations du lieu de travail portail de réservation. Les demandes sont affichées avec leur état actuel, la date à laquelle leur déplacement est planifié et d'autres détails. De cette façon, vous pouvez répondre aux demandes de déplacement selon la date demandée dans le Gestion des déplacements sur le lieu de travail. Pour plus d'informations sur le planificateur de déplacement, reportez-vous à la section Déplacer les vues, les actions et les états du projet.

Important :
L'espace de travail de gestion des déplacements vous permet d'afficher et de planifier uniquement les demandes de déplacement à des dates différentes. Pour répondre à une demande de déplacement, vous devez utiliser le Gestion des déplacements sur le lieu de travail fichier .

Un projet de déplacement vous permet de regrouper logiquement les demandes de déplacement qui correspondent aux conditions que vous avez spécifiées. Vous pouvez afficher toutes les demandes de déplacement qui correspondaient aux conditions dans un même projet de déplacement.

Par exemple, lorsqu'il y a environ 100 demandes de déménagement actuellement demandées par les employés, il devient difficile de donner la priorité à l'exécution des demandes de déménagement. Dans ce cas, vous pouvez effectuer les opérations suivantes à l'aide de l'espace de travail Gestion des déplacements dans le Centre des lieux de travail:

1. Créez un projet de déplacement et spécifiez des filtres de condition pour regrouper les demandes de déplacement correspondant à la condition. Vous pouvez utiliser des conditions telles que l'emplacement du lieu de travail, le type d'espace, le campus, la date de déplacement demandée, le groupe d'affectation, etc.
2. Dans le projet, travaillez sur les demandes qui correspondent à la condition.
3. Affichez les détails des demandes de déplacement dans le projet dans une vue de calendrier. La demande s'affiche sous la forme d'une barre répartie sur la date de début prévue et la date d'échéance.
4. Affichez le nombre de jours disponibles pour qu'une demande soit satisfaite, la date de début et de fin de la demande, l'utilisateur affecté à la demande, etc.
5. Planifiez les demandes à une autre date en les faisant glisser sur le calendrier si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous travaillez sur plusieurs projets de déplacement, vous pouvez surveiller diverses mesures liées aux demandes de déplacement, telles que le nombre de projets actifs, les tâches de déplacement et le nombre de demandes planifiées et non planifiées à l'aide de l'espace de travail Gestion des déplacements.

En tant que gestionnaire de déplacements, à l'aide de l'espace Centre des lieux de travail de travail Gestion des déplacements, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Créez un projet de déplacement pour suivre plusieurs demandes de déplacement à la fois. Spécifiez les conditions telles que le bâtiment, le groupe d'affectation, le type d'espace et plus encore en fonction desquelles les demandes de déplacement doivent être regroupées.
- Suivez le nombre de projets de déplacement actifs créés par vous.
- Affichez le nombre de demandes de déplacement associées aux projets de déplacement.
- Suivez le nombre de tâches de déplacement du lieu de travail créées pour implémenter les demandes de déplacement.
- Affichez le nombre de demandes de déplacement planifiées et non planifiées actuellement créées dans l'application. Vous pouvez connaître les demandes sur lesquelles vous pouvez travailler activement
- Visualiser les états actuels des demandes de déplacement. Suivez les demandes terminées et celles qui ne le sont pas. En fonction de l'état, vous pouvez travailler sur toutes les demandes qui nécessitent une attention particulière.
- Vous pouvez également visualiser chaque projet de déplacement sur lequel vous travaillez. Chaque projet est affiché en fonction du nombre de tickets de déplacement affectés au projet de déplacement.

Pour plus d'informations sur l'espace de travail de gestion des déplacements, reportez-vous à .Fonctionnalités et actions clés de la gestion des déplacements

Gestion des tickets

En tant que gestionnaire de tickets du lieu de travail, gérez tous vos tickets sur le lieu de travail à partir d'un seul endroit à l'aide de l'espace de travail Gestion des tickets de l'espace de Centre des lieux de travail travail.

L'espace de travail Gestion des tickets vous aide à gérer quotidiennement des milliers de tickets sur le lieu de travail demandés dans l'organisation. Au lieu d'utiliser l'application Gestion des tickets de lieu de travail pour surveiller les tickets, l'espace de travail vous fournit un affichage simple et efficace des mêmes tickets sous différentes catégories pour vous aider à les gérer facilement. Au lieu de vérifier des milliers de tickets et de lire les données spécifiées en détail, l'espace de travail les analyse et présente les données en conséquence. Les détails du ticket sont affichés de manière à ce que vous puissiez trouver facilement les informations les plus importantes en quelques sélections et effectuer des actions rapides.

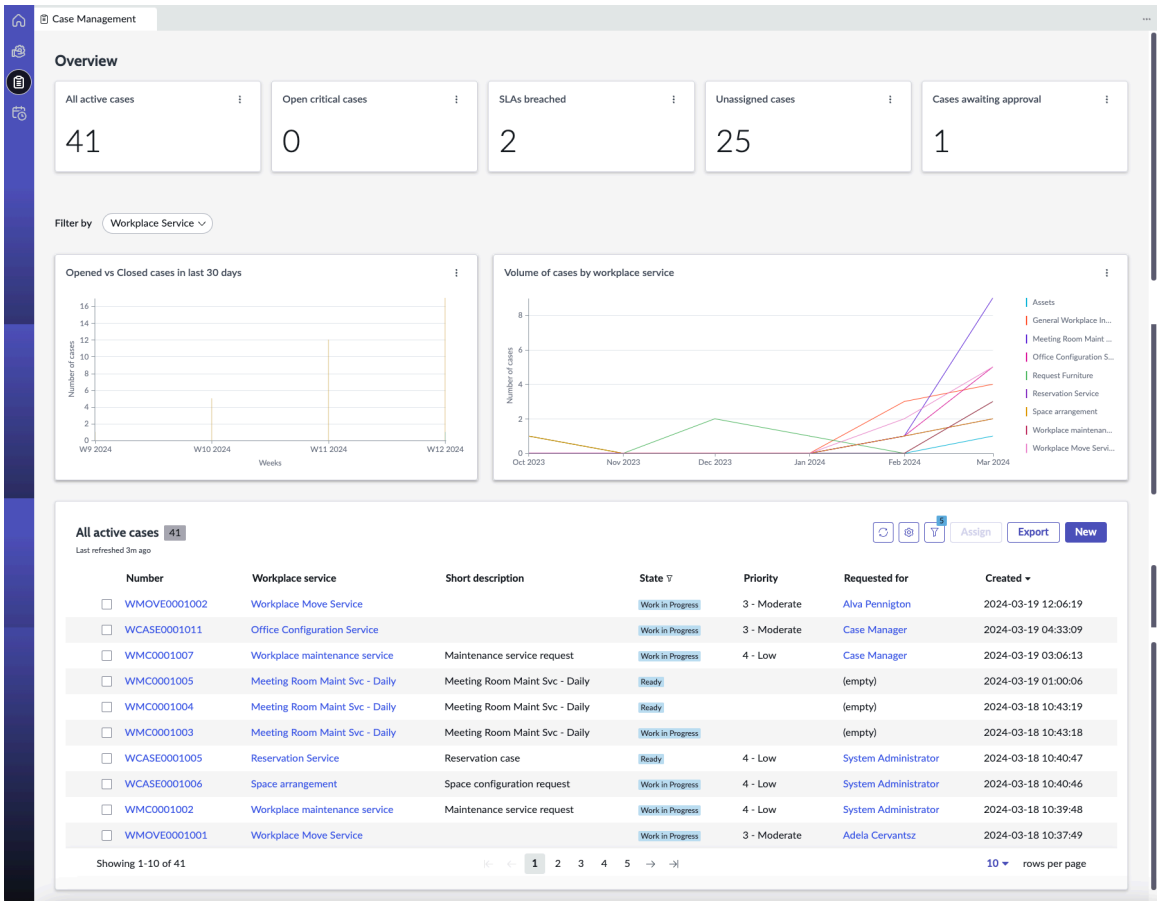
Important :
Vous devez disposer du rôle de gestionnaire de ticket [sn_wsd_case.manager] pour accéder au module Gestion des tickets.

Pour connaître les principales fonctionnalités de l'espace de travail de gestion des tickets et plus encore, consultez Gestion des tickets : fonctionnalités clés, actions et détails du ticket.

Vous pouvez analyser les tickets entrants à l'aide de graphiques. Vérifiez les états des tickets et affichez-les en détail. L'espace de travail affiche les tickets qui ont violé des SLA. L'espace de travail affiche les tickets tels que les tickets de lieu de travail normaux, les tickets de maintenance et les tickets de déplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



En tant que gestionnaire de tickets, l'espace de travail vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Surveillez le nombre de tickets actifs, de tickets critiques, de tickets qui ont violé un SLA, de tickets non affectés et de tickets en attente d'approbation.
- Consultez le graphique des tickets ouverts et fermés sur une base hebdomadaire.
- Affichez le volume mensuel de tickets en fonction des services du lieu de travail.
- Affichez la liste des tickets actifs en détail.
- Créez directement une demande de service du lieu de travail au lieu d'utiliser le portail de services du lieu de travail.
- Affectez un ticket à un autre agent au sein de votre groupe d'affectation.
- Affichez les détails du ticket tels que les détails de l'employé qui a demandé le ticket et l'emplacement du lieu de travail sur la carte d'étage.
- Ajoutez des notes ou des commentaires au ticket.
- Affichez les pièces jointes avec le ticket, ajoutez des éléments de liste de vérification, affichez les articles de la base de connaissances associés au ticket, affichez les modèles et bien plus encore.

En tant qu'administrateur ou administrateur de ticket, vous pouvez annuler un ticket s'il n'est plus nécessaire. De même, en tant qu'administrateur de déplacement, vous pouvez annuler un ticket de déplacement et en tant qu'administrateur de maintenance, vous pouvez annuler un ticket de maintenance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage intérieur des guichets

Améliorez l'expérience des visiteurs et des employés en fournissant des cartes intérieures dans les kiosques de votre lieu de travail.

Vue d'ensemble de Mappage intérieur des guichets

Mappage intérieur des guichets fournit une expérience d'espace de travail pour configurer les cartes des guichets.

En tant qu'administrateur du guichet, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Configurez une carte pour un guichet.
- Liez un guichet à une carte existante.
- Personnalisez les éléments à utiliser par les utilisateurs du guichet.
  - Quartiers
  - Réservations d'espaces
  - Affectations d'espaces
  - Filtres d'espace
  - Orientation
  - Données de réservation et d'occupation
  - Possibilité de soumettre un ticket

En tant qu'utilisateur du guichet, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Afficher la carte et votre emplacement sur la carte
- Rechercher un lieu sur la carte
- Filtrer les espaces en fonction de l'affectation de sièges permanents, des données d'occupation et d'autres critères activés par l'administrateur
- Sélectionner un espace et afficher les détails de l'espace
- Obtenir un itinéraire entre le guichet et un espace
- Réserver et émettre un ticket sur le lieu de travail

Accéder au mappage intérieur des guichets

Vous devez installer les modules d'extension suivants pour utiliser le module Mappage intérieur des guichets.

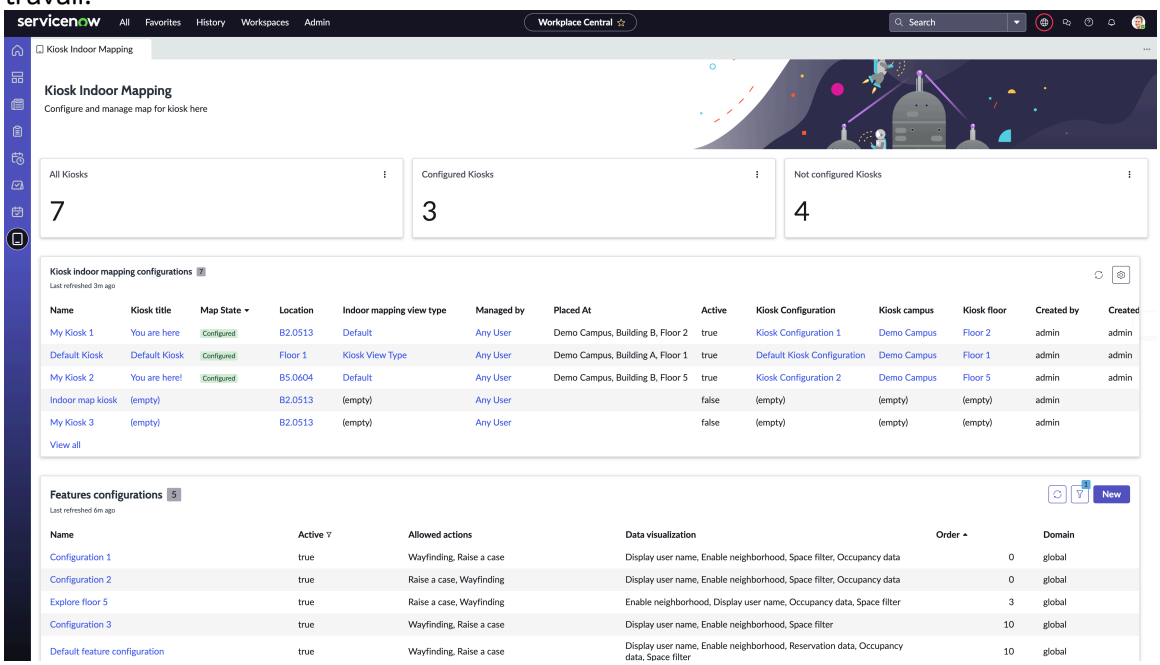
- Centre des lieux de travail
- Guichet des services sur le lieu de travail
- Mappage intérieur des lieux de travail

Vous pouvez installer les modules d'extension à partir du ServiceNow Store. Vous pouvez également visiter le site Web ServiceNow Store pour voir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives de toutes les applications publiées, reportez-vous à la Notes de version de ServiceNow Store section .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder au module Mappage intérieur des guichets, accédez à **Tous** > **Centre des lieux de travail**, puis sélectionnez le module **Mappage intérieur des guichets** dans l'espace de travail.



Configurer le centre de l'espace de travail

Installez le Centre des lieux de travail et les modules d'extension connexes.

Installez Centre des lieux de travail. Pour plus d'informations sur l'installation, reportez-vous à .Installer Centre des lieux de travail

Vous devez également installer les modules d'extension suivants pour commencer à utiliser l'application Centre des lieux de travail :

- Workplace Stack Plan
- Gestion des déplacements sur le lieu de travail
- Workplace Space Management
- Pour la vue cartographique d'étage, les cartes d'étage doivent être créées à l'aide Mappage intérieur des lieux de travail de Map Studio.

Installez les modules d'extension à partir du . ServiceNow StoreVisitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions . .

Pour personnaliser une page de l'application Centre des lieux de travail , consultez l'article de la base de connaissances : https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123 .

Configurer les approbateurs d'un scénario

Configurez les approbateurs pour les scénarios envoyés pour approbation. Modifiez la définition d'approbation de scénario pour ajouter ou supprimer des scénarios. Par défaut, les gestionnaires de l'espace de travail sont configurés pour approuver un scénario

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous pouvez modifier la définition d'approbation de scénario par défaut, **Approbation du plan de scénario**, qui est fournie à l'application ou créer une nouvelle définition d'approbation.

Pour créer une nouvelle définition d'approbation, reportez-vous à .Créer une définition d'approbation

Remarque :
Pour ajouter un approbateur à la définition d'approbation, l'approbateur doit être configuré dans les critères d'exécutant. Pour ce faire, reportez-vous à .Créer des critères d'exécutant du lieu de travail

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Définitions d'approbations**.
2. **Sélectionnez la définition de l'approbation du plan de scénario**.
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Configurations d'approbation du de lieu de travail.
4. **Sélectionner l'approbateur du plan de scénario**.
5. Sur le formulaire, ajoutez des approbateurs dans le champ **Approbateurs** .
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

L'approbateur est configuré pour examiner le scénario.

Installer Centre des lieux de travail

Installez l'application Centre des lieux de travailà partir de ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer

Effectuez les instructions de configuration suivantes :

1. Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance.

   La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

2. Vérifiez que les modules d'extension suivants sont activés :
   - Workplace Space Management
   - Workplace Stack Plan
   - Gestion des déplacements sur le lieu de travail
   - Mappage intérieur des lieux de travail pour la vue cartographique de l'étage.
   - Administration des baux professionnels
   - Gestion de documents pour l'administration des baux du lieu de travail

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nom de l'application : Centre des lieux de travail
- ID de l’application : sn_wsd_central

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez l'application en utilisant les critères de filtrage et la barre de recherche.
   Recherchez l’application à l’aide de son nom (Centre des lieux de travail ou ID (sn_wsd_central). Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.
   Une liste affiche les modules d'extension et applications dépendants qui seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S’il existe des modules d’extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Workplace Central.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Cliquez sur **Installer**.

Utiliser Centre des lieux de travail

Effectuez des activités liées au lieu de travail à l’aide de l’application Centre des lieux de travail .

Pour personnaliser une page de l’application Centre des lieux de travail ,
consultez l’article de la base de connaissances : https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123 .

Créer des listes personnalisées sur Centre des lieux de travail

Vous pouvez créer des listes personnalisées à l’aide du module Listes sur Centre des lieux de travail. Vous pouvez créer une liste personnalisée à l’aide des listes existantes de Centre des lieux de travail ou d’une table système.

Créer une liste personnalisée basée sur une liste existante

Créer une liste personnalisée basée sur une liste existante le Centre des lieux de travail.

Avant de commencer

Remarque :
Vous pourriez avoir besoin de rôles supplémentaires en fonction des listes auxquelles Centre des lieux de travail vous souhaitez accéder.

Rôle requis : sn_wsd_central.workspace_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez l'icône **Listes** (icône 
3. Sélectionnez l'onglet **Mes listes** , puis Ajouter **une nouvelle liste**.
   La fenêtre contextuelle Nouvelle liste s'affiche avec l'onglet **Démarrer à partir de l'onglet existant** sélectionné par défaut.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Partir d'une liste existante

Champ	Description
Liste	Liste existante Centre des lieux de travail que vous souhaitez utiliser pour votre liste personnalisée. Le système n'affiche que les listes auxquelles votre rôle a accès. Une fois que vous avez sélectionné une liste, des champs supplémentaires s'affichent dans la fenêtre contextuelle.
Nom de la liste	Nom d'affichage de la liste personnalisée.
Sélectionner des colonnes	Colonnes sélectionnées dans la liste sélectionnée Centre des lieux de travail et affichées dans la liste personnalisée. Ce champ s'affiche une fois que vous avez sélectionné une liste dans le champ **Liste** . Certaines colonnes peuvent déjà être sélectionnées en fonction de la liste sélectionnée.

5. Dans la section Ajouter des filtres, utilisez les options suivantes pour filtrer et trier les enregistrements de votre liste personnalisée.
6. Sélectionnez **Créer**.

Créer une liste personnalisée basée sur une table système

Créez une liste Centre des lieux de travail personnalisée basée sur une table système.

Avant de commencer

Remarque :
Vous pouvez avoir besoin de rôles supplémentaires en fonction de la table système à laquelle vous souhaitez accéder pour la liste personnalisée.

Rôle requis : sn_wsd_central.workspace_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez l'icône **Listes** (icône 
3. Sélectionnez l'onglet **Mes listes** , puis Ajouter **une nouvelle liste**.
   La fenêtre contextuelle Nouvelle liste s'affiche avec l'onglet **Démarrer à partir de l'onglet existant** sélectionné par défaut.
4. Sélectionnez l'onglet **Créer votre propre** onglet.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Créer votre propre liste

Champ	Description
Nom de la liste	Nom d'affichage de la liste personnalisée.
Sélectionner la source	Table système que vous souhaitez utiliser pour votre liste personnalisée. Le système affiche uniquement les tables auxquelles votre rôle a accès. Une fois que vous avez sélectionné une liste, des champs supplémentaires s'affichent dans la fenêtre contextuelle.
Sélectionner des colonnes	Colonnes sélectionnées dans la table système sélectionnée et affichées dans la liste personnalisée. Ce champ s'affiche après avoir sélectionné une table système dans le champ **Sélectionner une source** . Certaines colonnes peuvent déjà être sélectionnées en fonction de la liste sélectionnée.

6. Dans la section Ajouter des filtres, utilisez les options suivantes pour filtrer et trier les enregistrements de votre liste personnalisée.
7. Sélectionnez **Créer**.

Utilisation de l'optimisation de l'espace

Effectuez des actions liées à l'optimisation de l'espace, telles que la création de scénarios, l'approbation de scénarios, etc.

Remarque :
Pour accéder au module Optimisation de l'espace dans Centre des lieux de travail, vous devez disposer du rôle sn_wsd_spcmgmt.space_planner ou sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader ; sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader est un rôle en lecture seule.

Créer un scénario

Créez un scénario avec un bâtiment. Ajoutez, mettez à jour ou supprimez des allocations d'espace avant de publier et de déployer un scénario. Gérez et mettez à jour vos scénarios à l'aide des onglets Plan de la pile et Composant de la carte d'étage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont installés :

- Mappage d'intérieur (pour l'administration basée sur des cartes)
- Cœur du lieu de travail
- Centre des lieux de travail
- Composants Prestation de services de lieu de travail
- Gestion des tickets de lieu de travail
- Workplace Space Management

Important :
Vous pouvez afficher les espaces en fonction de leurs entités de lieu de travail uniquement pour un bâtiment. Vous ne pouvez pas créer ou afficher un scénario basé sur les entités du lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (lecture seule ; pour afficher un scénario)

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

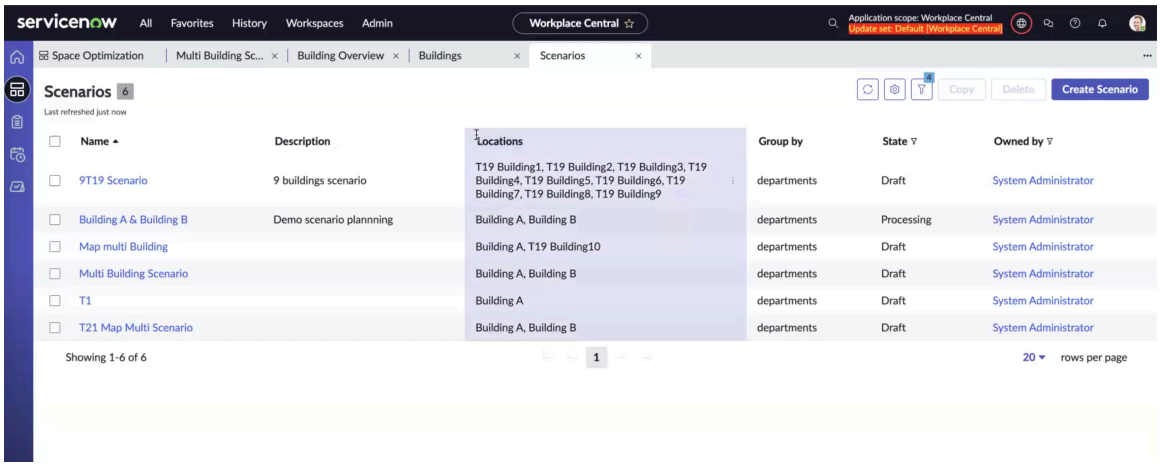
   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir du Centre des employés. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** (icône Optimisation de).
   Le panneau de commandes d'optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Créez un scénario en sélectionnant **Créer un scénario** à partir de l'une des options suivantes.
4. Renseignez les champs du formulaire Détails du scénario.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Détails du scénario.
5. Sélectionnez **Enregistrer le scénario**.
6. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône Actualiser ( ) pour vérifier si votre scénario est passé à l'état **Brouillon** .

Résultats

Le nouveau scénario est créé à l'état **Traitement** et met un certain temps à passer à l'état **Brouillon** . Vous ne pouvez pas ouvrir un scénario qui est à l'état En cours de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations sur les états de scénario, reportez-vous à .Scénario et bâtiment : vues, états, paramètres et fonctionnalités clés

Une fois qu'un scénario est passé à l'état **Brouillon** , vous pouvez ouvrir le scénario et sélectionner les options d'affichage du scénario.

- **Modifier le scénario** : vous ne pouvez modifier un scénario qu'à l'aide de cette option. Cette option n'est disponible que lorsque vous sélectionnez un scénario dans la page Optimisation de l'espace. Il n'est pas disponible lorsque vous sélectionnez un bâtiment dans la page Optimisation de l'espace.
- **Afficher le scénario** : affichez les détails du scénario (espaces non affectés, espaces alloués et détails d'affectation d'utilisateur) pour un bâtiment, un étage ou un bar sélectionné.

Que faire ensuite

Pour créer une copie d'un scénario existant, reportez-vous à la section Créer une copie d'un scénario existant.

Affichez ou modifiez le scénario à l'aide du plan de la pile ou de la carte d'étage. Pour plus d'informations, consultez Affichage ou modification d'un scénario.

Affichage ou modification d'un scénario

Vous pouvez afficher les détails, tels que les détails de l'étage et les KPI d'espace. Vous pouvez modifier un scénario pour allouer des espaces à des projets et à des quartiers, affecter des espaces à des utilisateurs ou modifier des affectations d'espace.

Visualisation d'un scénario

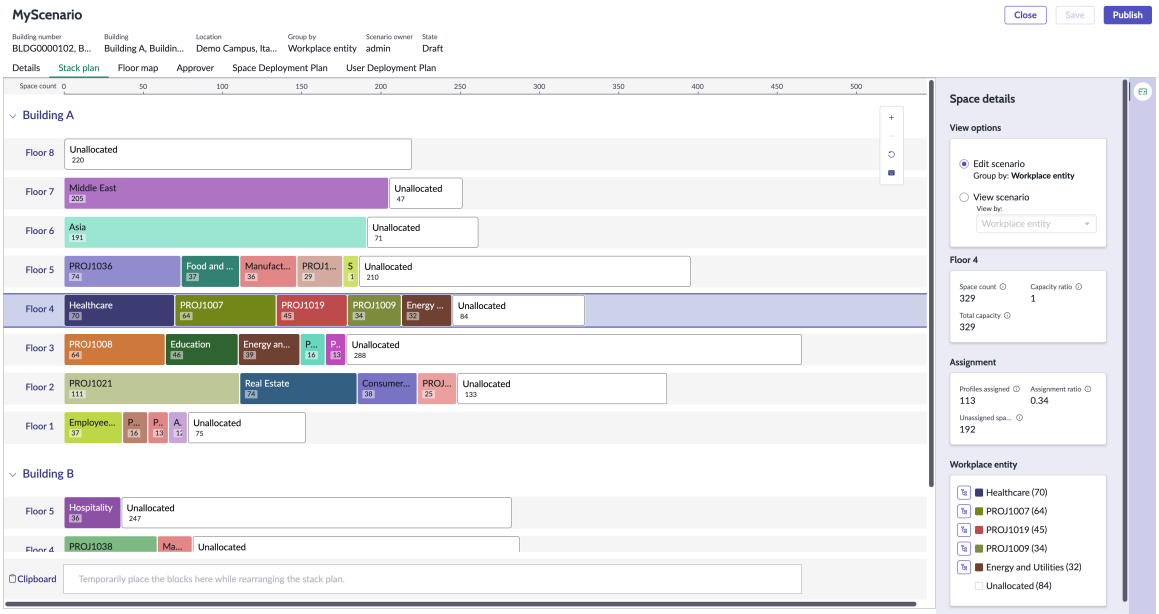
Lors de l'affichage d'un scénario, vous pouvez sélectionner une option **Afficher par** pour regrouper les espaces sur le plan de la pile ou la carte d'étage. Si vous sélectionnez l'entité du lieu de travail, vous pouvez également sélectionner le niveau d'entité que vous souhaitez utiliser pour afficher le scénario. Le scénario affiche tous les niveaux d'entité par défaut.

Vous pouvez afficher un scénario sur le plan de la pile ou sur la carte du sol. Pour plus d'informations sur les plans de pile et les cartes d'étage, reportez-vous à la section Scénario et bâtiment : vues, états, paramètres et fonctionnalités clés.

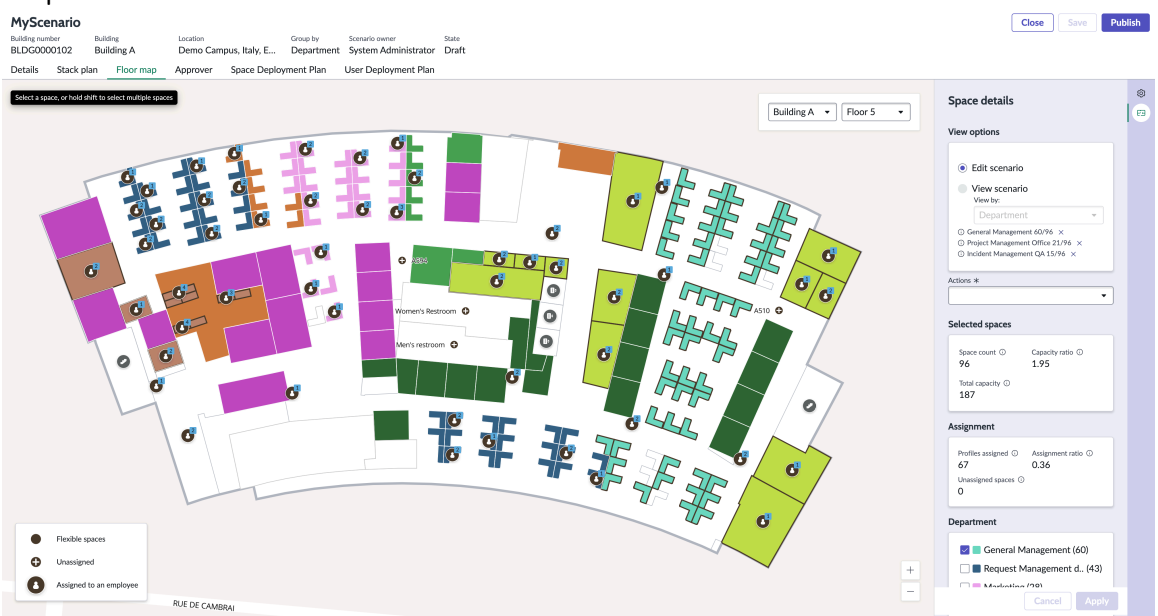
Le panneau de détails de l'espace affiche des informations sur les espaces et les affectations de profil pour un scénario. Lorsque vous sélectionnez un bâtiment, un étage ou un bar sur le plan de pile, les informations sont mises à jour en fonction de votre sélection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque vous sélectionnez des espaces sur la carte d'étage, le panneau de détails de l'espace affiche des informations en fonction de votre sélection.



Les informations du panneau Détails de l'espace s'affichent sous forme de cartes. Vous pouvez également afficher les cartes lors de l'édition du scénario.

- La première carte affiche le nombre d'espaces, la capacité totale et le rapport entre la capacité et les espaces.

  Le nom de la carte change en fonction de votre sélection dans le plan de la pile ou la carte d'étage.

- La carte **Affectation** affiche le nombre de profils affectés aux espaces sélectionnés, le nombre d'espaces non affectés et le taux d'affectation d'utilisateurs par espace.
- La carte de légende affiche les allocations sur la zone sélectionnée du plan de la pile ou de la carte d'étage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le nom de la carte change en fonction de votre sélection dans le plan de la pile ou la carte d'étage.

Si l'option Afficher par est une entité du lieu de travail, vous pouvez afficher la hiérarchie en sélectionnant l'icône d'arborescence () sur la carte de légende.

Modifier un scénario

Lors de la modification d'un scénario, l'option **Grouper par** permet d'allouer des espaces en fonction de la propriété système Type d'allocation [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*].

Par exemple, si l'option **Grouper parquartier est disponible** pour que vous puissiez les modifier dans l'onglet Plan de la pile du scénario.

Vous pouvez modifier un scénario à l'aide du plan de la pile ou de la carte d'étage. Pour plus d'informations sur les plans de pile et les cartes d'étage, reportez-vous à la section Scénario et bâtiment : vues, états, paramètres et fonctionnalités clés.

- Si **Quartier** est sélectionné comme option de regroupement par, seules les affectations qui ont le type **d'affectation Quartier** sont applicables. Pour toute autre option Grouper par, les affectations qui ont le type **d'affectation Emplacement** sont applicables.
- La modification d'un scénario basé sur les entités du lieu de travail est prise en charge à partir de la Workplace Space Management version 1.15.0. Pour les versions antérieures, vous pouvez afficher les espaces en fonction de leurs entités de lieu de travail pour un bâtiment. Pour plus d'informations, voir Modifier ou afficher les espaces d'un bâtiment en fonction des entités du lieu de travail
- Si vous sélectionnez Entité du lieu de travail comme option de regroupement, les barres du plan de pile s'affichent en fonction du nœud le plus bas de la hiérarchie. Par exemple, si la hiérarchie des espaces est Entreprise\Europe\Technologies de l'information\Assistance informatique, les barres s'affichent pour l'assistance informatique. Lors de la modification d'un scénario, vous pouvez sélectionner le niveau d'entité que vous souhaitez utiliser pour le plan de pile.

Pour plus d'informations sur la modification d'un scénario, consultez l'une des rubriques suivantes.

Modifier un scénario à l'aide du plan de la pile

Modifiez un scénario à l'aide du plan de pile pour allouer des espaces aux départements, aux centres de coûts, aux entités du lieu de travail ou aux quartiers.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir créé un scénario et qu'il est à l'état Brouillon. Pour plus d'informations, consultez Créer un scénario.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (lecture seule ; pour afficher un scénario)

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de en Centre des employés accédant à **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.

2. Sélectionnez Tous les scénarios, puis sélectionnez le scénario que vous souhaitez modifier.
Par défaut, le scénario s'ouvre dans l'onglet **Plan de pile** .
3. Dans le volet Détails de l'espace, sur la carte Options d'affichage, sélectionnez **Modifier le scénario**.
L'option **Grouper par** est automatiquement renseignée en fonction de la propriété système Type d'allocation [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*].
4. Sélectionnez l'icône du panneau Accordéon (icône) du bâtiment que vous souhaitez modifier.
Vous pouvez développer un accordéon pour afficher les étages d'un bâtiment. Si votre scénario contient plusieurs bâtiments, l'accordéon du dernier bâtiment est développé par défaut.
   - Lorsque vous sélectionnez un bâtiment pour afficher les étages, les bordures du bâtiment sélectionné sont mises en surbrillance.
   - Lorsque vous sélectionnez un étage sur le plan de pile pour afficher les espaces ou les allocations, les bordures de l'étage sélectionné sont mises en surbrillance.
   - Lorsque vous sélectionnez une barre ou un espace pour afficher le nombre d'espaces alloués, les bordures de la barre ou de l'espace sélectionné sont mises en surbrillance.
5. Modifiez le plan de pile en fonction de vos besoins.

Modifier un scénario à l'aide de la carte d'étage

Modifiez un scénario à l'aide de la carte d'étage pour ajouter ou supprimer des allocations, ou pour affecter des utilisateurs aux espaces de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir créé un scénario et qu'il est à l'état Brouillon. Pour plus d'informations, consultez Créer un scénario.

Assurez-vous d'avoir sélectionné Mappage d'intérieur votre fournisseur de carte pour afficher les cartes.

- Pour plus d'informations sur la sélection d'un fournisseur de carte, reportez-vous à la section Personnaliser les propriétés de la carte.
- Pour plus d'informations sur le mappage intérieur, reportez-vous à la section Mappage d'intérieur.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (lecture seule ; pour afficher un scénario)

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir du Centre des employés. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans la liste Tous les scénarios, sélectionnez le scénario que vous souhaitez modifier.
Par défaut, le scénario s'ouvre dans l'onglet **Plan de pile** .
3. Sélectionnez l'onglet **Carte d'étage** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le volet Détails de l'espace, sur la carte Options d'affichage, sélectionnez **Modifier le scénario**. L'option **Grouper par** est automatiquement renseignée en fonction de la propriété système Type d'allocation [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*].
5. Modifiez le scénario à l'aide de la carte d'étage.

> **Important :**
>
> Si **Quartier** est sélectionné comme option de regroupement par, seules les affectations qui ont le type **d'affectation Quartier** sont applicables. Pour toute autre option Grouper par, les affectations qui ont le type **d'affectation Emplacement** sont applicables.

Modifier les affectations d'utilisateurs d'un quartier

Ajoutez un utilisateur à un quartier ou modifiez les affectations d'utilisateur existantes d'un quartier dans un bâtiment.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir créé un scénario basé sur les quartiers. Pour plus d'informations sur la création de quartiers et de scénarios, consultez les rubriques suivantes.

- Gestion des quartiers
- Créer un scénario.

> **Important :**
> Vous pouvez ajouter une affectation d'utilisateur ou modifier une affectation d'utilisateur d'un quartier uniquement dans une vue de bâtiment.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter ou supprimer des affectations d'utilisateurs d'un quartier dans un bâtiment ou un scénario. Un utilisateur d'espace de travail ne peut avoir qu'un seul emplacement dans un quartier. Si plusieurs emplacements sont affectés à un utilisateur dans le même quartier, le dernier emplacement ajouté est défini comme actif et les autres sont supprimés.

> **Remarque :**
> Dans un bâtiment, vous ne pouvez apporter des modifications liées à l'affectation d'utilisateur que pour un quartier déjà créé. Vous ne pouvez pas ajouter un nouveau quartier.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace (Optimisation** de).
   Le panneau de commandes d'optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Dans la section Tous les bâtiments, sélectionnez le bâtiment pour lequel vous souhaitez modifier les affectations d'utilisateur du quartier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher une liste de bâtiments.
Le plan de pile du bâtiment s'ouvre.

4. **Facultatif :** Visualisez les quartiers à chaque étage du bâtiment.

   a. Sélectionnez l'icône Paramètres du plan de la pile ( ) pour ouvrir les paramètres.

   b. Dans le champ **Afficher par** , sélectionnez **Quartier**.
   Le plan de la pile affiche les quartiers du bâtiment.

5. Modifiez les affectations d'utilisateur d'un quartier dans le plan de la pile.

   a. Sélectionnez le quartier à l'étage sur lequel vous souhaitez modifier les affectations d'utilisateur.

   b. Dans le panneau Détails de l'espace, dans la section Affectation, sélectionnez **Modifier les affectations d'utilisateurs**.
   Une page s'ouvre affichant la liste des utilisateurs affectés au quartier.

   c. **Facultatif :** Utilisez les options de filtre, de tri ou d'actualisation pour modifier la liste.

   d. Ajoutez ou supprimez des utilisateurs du quartier.
   Les affectations de quartier sont applicables si **Quartier** est sélectionné en tant qu'option Grouper par ou Afficher par dans un scénario ou une vue d'ensemble de bâtiment. Les affectations d'emplacement s'appliquent à toutes les autres options.

Examiner un scénario

Examinez un scénario créé par votre collègue sur un bâtiment en mode lecture seule.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (lecture seule ; pour afficher un scénario)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez examiner un scénario créé par votre collègue à partir du module Optimisation de l'espace et partager vos commentaires avec lui avant le déploiement.

Important :

- Pour examiner un scénario, celui-ci doit être publié et à l'état Prêt.
- Vous ne pouvez pas modifier un scénario, vous pouvez uniquement afficher le scénario en mode lecture seule. Pour modifier un scénario, vous devez en être le propriétaire.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** (icône ).
   Le panneau de commandes d'optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Dans la tuile Mesures de scénarios, sélectionnez la vignette **Scénarios publiés** .
   Une liste des scénarios publiés apparaît dans un onglet distinct.
4. **Facultatif :** Dans la section Liste des scénarios, faites défiler la liste vers le bas et cliquez sur **Afficher tout**.
5. Sélectionnez le scénario que vous souhaitez visualiser.
   Utilisez les filtres de la liste pour trouver le scénario que vous recherchez.
   Après la sélection, le scénario est ouvert sur un plan de pile.
6. Sur le plan de la pile, pointez ou sélectionnez une barre pour afficher plus de détails.
   Si vous sélectionnez une barre, vous pouvez afficher les détails associés à la barre sur le panneau de droite.
   Pour plus d'informations sur les fonctionnalités d'affichage du plan de pile, reportez-vous à .Scénario et bâtiment : vues, états, paramètres et fonctionnalités clés
7. **Facultatif :** Affichez le plan de scénario d'un étage directement en sélectionnant l'onglet **Vue de la carte d'étage** .

Remarque :
Vous pouvez afficher le plan de scénario sur une carte d'étage uniquement si celle-ci est configurée à l'aide de Map Mappage intérieur des lieux de travail Studio.

Publier un scénario

Après la création d'un scénario et l'implémentation de l'allocation et de l'affectation des espaces, le changement de type d'affectation pour un département, un centre de coûts ou un quartier publie le scénario. Partagez le scénario avec vos collègues ou parties prenantes.

Avant de commencer

Créer un scénario

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Publiez un scénario après sa création afin qu'il soit disponible pour que d'autres personnes puissent l'afficher en mode lecture seule. Partagez le scénario avec vos collègues ou personnes concernées pour l'examiner en mode lecture seule. Accédez au scénario publié à partir du module Optimisation de l'espace.

Lorsque vous publiez un scénario, l'état du scénario passe de **l'état Brouillon** à **l'état Prêt** . Pour plus d'informations sur les états d'un scénario, reportez-vous à .Scénario et bâtiment : vues, états, paramètres et fonctionnalités clés

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** (icône ).
   Le panneau de commandes d'optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Ouvrez le scénario que vous souhaitez publier.
   Suivez l'un des chemins suivants.
   Le plan de pile du scénario sélectionné s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Examinez le scénario dans le plan de la pile ou la carte d'étage, selon les besoins.
   Consultez Examiner un scénario.
5. Sélectionnez **Publier**.
   Le bouton **Publier** est disponible à la fois sur le plan de la pile et sur la carte d'étage pour un scénario sélectionné
   Le scénario est publié.

Résultats

Le scénario est publié.

Visualisez en détail tous les changements de scénario, d'immobilier et d'allocation à l'aide du **plan de déploiement d'espace** ou de **l'onglet Plan de déploiement d'utilisateur** . Les détails de tous les changements que vous avez effectués dans le scénario s'affichent. Affichez les détails relatifs à l'espace, à l'étage, au bâtiment, au type de changement, à la valeur actuelle, à la valeur du scénario et aux tickets du lieu de travail.

Que faire ensuite

Envoyer un scénario pour approbation

Envoyer un scénario pour approbation

Après avoir publié le scénario, envoyez votre scénario pour approbation aux gestionnaires d'espaces de travail de votre organisation.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

1. Créer un scénario
2. Publier un scénario

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir publié un scénario, envoyez-le pour approbation. Le scénario sera envoyé pour approbation aux gestionnaires d'espaces de travail pour approbation. S'il y a plusieurs approbateurs pour un scénario, l'approbation ou le rejet reçu du gestionnaire d'espace de travail qui l'effectue dans un premier temps est pris en compte. Vous pouvez afficher les détails liés à votre approbation dans l'onglet **Approbateur** . Lorsqu'un scénario est envoyé pour approbation, l'état du scénario passe de Publié à En attente d'approbation et vous ne pouvez pas modifier le scénario.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** (icône).
   Le panneau de commandes d'optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Ouvrez le scénario que vous souhaitez envoyer pour approbation.
   Suivez l'un des chemins suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le plan de pile du scénario sélectionné s'ouvre.

4. **Facultatif :** Passez en revue le scénario.
   Consultez Examiner un scénario.
5. **Facultatif :** Si le scénario n'est pas publié, publiez-le.
   Consultez Publier un scénario.
6. Après la publication, cliquez sur **Envoyer pour approbation** pour envoyer le scénario pour approbation.
7. **Facultatif :** Ouvrez l'onglet **Approbateur** pour afficher les détails liés à votre approbateur.
8. En fonction de l'état du scénario après l'envoi pour approbation, procédez comme suit :
   - Rejeté : si le scénario est rejeté par l'approbateur, l'état du scénario devient Rejeté.

     Pour afficher les détails du rejet, procédez comme suit :

     a. Sélectionnez l'onglet **Approbateur** .

     b. Recherchez l'état **Rejeté** .

        Utilisez l'option de filtre pour afficher l'état Rejeté.

     c. Dans **Commentaires**, affichez les commentaires donnés par l'approbateur.

     d. Sélectionnez l'onglet **Plan de la pile** pour implémenter les changements suggérés par l'approbateur.

     e. Après avoir apporté les modifications, cliquez sur **Enregistrer**.

     f. Après avoir enregistré le scénario, pour l'envoyer à nouveau pour approbation, cliquez sur **Envoyer pour approbation.**

        L'état du scénario est à nouveau changé sur En attente d'approbation et vous ne pouvez plus modifier le scénario.

        Si le scénario est rejeté, vous pouvez envoyer un scénario pour approbation plusieurs fois jusqu'à ce qu'il soit approuvé.

   - Approuvé : si le scénario est approuvé, l'état du scénario devient Approuvé. Vous ne pouvez plus modifier le scénario une fois qu'il a été approuvé.
9. Une fois le scénario approuvé, déployez-le.
   Consultez Déployer un scénario.

Résultats
Le processus d'approbation des scénarios est terminé.

Que faire ensuite
Déployer un scénario

Changer le propriétaire d'un scénario

Changez la propriété d'un scénario publié et à l'état Prêt. Permettez à d'autres planificateurs d'espace d'apporter également leurs modifications au scénario que vous avez créé. A peut basculer un scénario entre plusieurs propriétaires, un par un.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

1. Créer un scénario.
2. Publier un scénario

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modifiez la propriété d'un scénario publié pour permettre à d'autres planificateurs d'espace d'implémenter leurs changements. Un scénario peut être travaillé par plusieurs planificateurs d'espace, un par un.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** (icône).
   Le panneau de commandes d'optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Ouvrez le scénario dont vous souhaitez modifier la propriété.
   Suivez l'un des chemins suivants.
   Par défaut, le plan de pile du scénario sélectionné s'ouvre.
4. Sélectionnez l'onglet **Détails** du scénario.
   Le formulaire Détails du scénario s'ouvre.
5. Dans le champ **Propriété de** , sélectionnez le nom du planificateur d'espace à qui vous souhaitez transférer la propriété.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le scénario est déplacé vers les planificateurs d'espace sélectionnés. Vous ne pouvez plus changer le scénario. Vous pouvez apporter des modifications à un scénario uniquement si vous êtes désigné en tant que propriétaire du scénario.

Déployer un scénario

Après avoir publié un plan de scénario, déployez le scénario sur votre production.

Avant de commencer

- Assurez-vous d'avoir créé et publié un scénario. Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes.
  - Créer un scénario
  - Publier un scénario
- Assurez-vous que le scénario vous est affecté. Vous ne pouvez déployer que des scénarios que vous possédez.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir publié un scénario, vous devez le déployer pour implémenter les changements dans les données de production ou de bâtiment principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- À partir de Workplace Space Management la version 1.15.0, le déploiement d'un scénario remplace les allocations existantes pour un espace par les allocations spécifiées en fonction de la valeur **Grouper par** .
- Pour Workplace Space Management la version 1.14.0 ou antérieure, le déploiement d'un scénario remplace toutes les allocations de l'espace par de nouvelles allocations, quelle que soit la valeur **Grouper par** .

Pendant le déploiement, vous pouvez rassembler toutes les demandes de déplacement déclenchées pour le déploiement du scénario dans un seul projet de déplacement. À l'aide d'un projet de déplacement, vous pouvez suivre les demandes de déplacement et les planifier en fonction de la disponibilité. Pour plus d'informations sur les projets de déplacement, reportez-vous à la section Déplacer les vues, les actions et les états du projet.

Remarque :
L'option de création d'un projet de déplacement s'affiche uniquement s'il existe au moins un déplacement de l'utilisateur du lieu de travail dans le scénario publié.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**
2. Sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** (icône ).
   Le panneau de commandes d'optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Sélectionnez le scénario que vous souhaitez déployer.
   Le scénario doit vous appartenir. Pour vérifier le propriétaire d'un scénario, vous pouvez vérifier le champ **Propriété de** dans l'onglet **Détails** du scénario.
4. Sélectionnez **Déployer**.
   Le scénario est déployé et des tickets de lieu de travail sont créés pour tous les changements d'allocation et d'affectation que vous avez effectués sur un scénario.

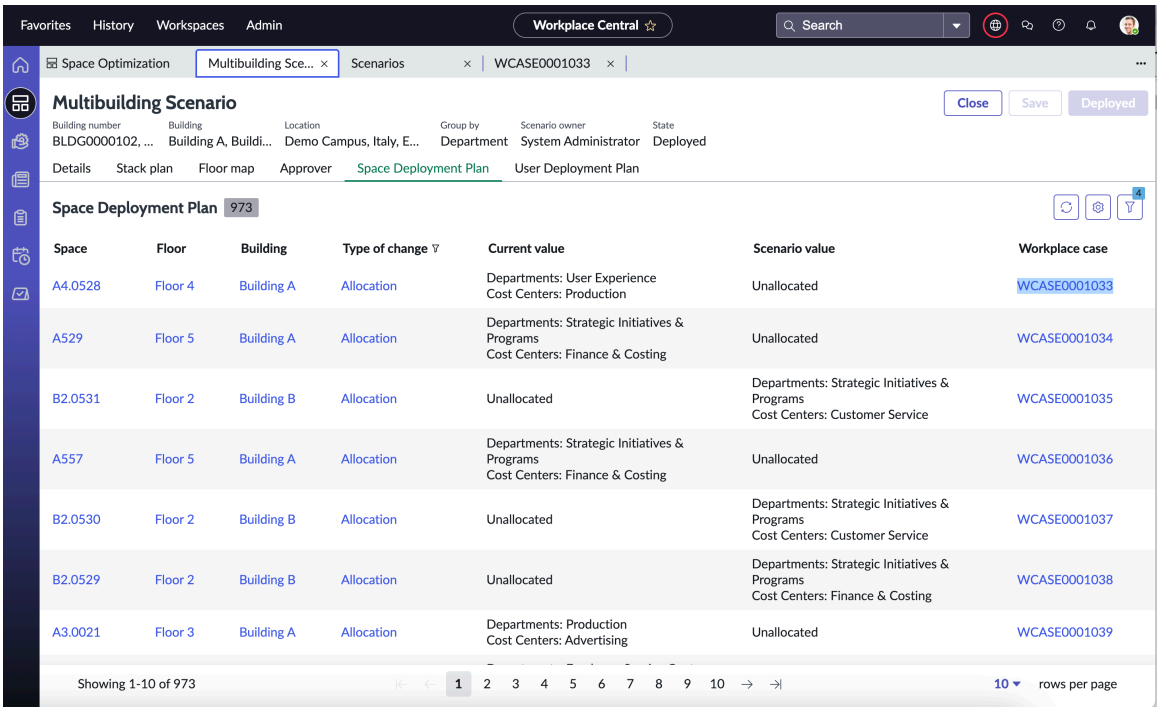
   Important :
   Vos données de production sont mises à jour avec les changements apportés au plan de scénario. Examinez les changements mis à jour avant de poursuivre le déploiement.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas modifier un scénario une fois qu'il a été déployé. Vous ne pouvez afficher le scénario qu'à l'aide des **options d'affichage**.

5. **Facultatif :** Accédez au **plan de déploiement d'espace** et à l'onglet **Déploiement de l'utilisateur** .
   Les détails de tous les changements que vous avez effectués dans le scénario s'affichent. Vous pouvez afficher les détails du bâtiment et de l'étage où le changement a été appliqué, l'espace, le type de changements, la valeur actuelle et la valeur du scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations sur le plan de déploiement d'espace et le plan de déploiement d'utilisateur, consultez les rubriques suivantes :

- Plan de déploiement d'espace
- Plan de déploiement d'utilisateurs

6. **Facultatif :** Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, si vous souhaitez créer un projet de déplacement pour tous les déplacements du scénario, sélectionnez l'option **Créer un projet de déplacement** .
Vous pouvez afficher toutes les demandes de déplacement créées après le déploiement du scénario dans le projet de déplacement. Vous pouvez suivre et planifier une demande de déplacement si nécessaire. Pour plus d'informations, référez-vous à Gestion des déplacements.

> **Avertissement :**
> L'option s'affiche uniquement s'il existe au moins un déplacement de l'utilisateur de l'espace de travail dans le scénario publié.

7. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez **Oui** pour le déploiement.

Résultats

Le scénario est déployé. Une fois le scénario déployé, l'état du scénario devient **Déployé.** Chaque changement déclenche un ticket du lieu de travail dans l'application Gestion des tickets de lieu de travail .

Selon le type de changement, les types de services sur le lieu de travail suivants sont créés :

- **Service d'affectation et de transfert d'utilisateur du lieu de travail via la planification de scénarios** : service du lieu de travail pour mettre à jour l'affectation d'utilisateur et effectuer les activités de déplacement liées à l'utilisateur.
- **Service de type d'affectation** sur le lieu de travail : service du lieu de travail permettant de modifier le type d'affectation d'un espace.
- **Service de changement d'allocation du lieu de travail** : service du lieu de travail permettant de modifier l'allocation d'un espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez travailler sur un projet de déplacement pour toutes les demandes de déplacement d'un scénario déployé, effectuez le suivi du projet de déplacement dans l'espace de travail de gestion des déplacements. Pour travailler sur le projet de déplacement, reportez-vous à la section Travailler sur un projet de déplacement.

Afficher les détails du changement de scénario

Affichez les détails de chaque changement que vous avez implémenté dans un scénario. Vous pouvez afficher des détails tels que l'espace modifié, le type de changement et le ticket de déplacement du lieu de travail associé au changement.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir créé un scénario. Pour plus d'informations sur la création d'un scénario, reportez-vous à la section Créer un scénario.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (lecture seule ; pour afficher un scénario)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affichez les détails de chaque changement apporté dans le scénario. Vous pouvez afficher des détails tels que l'étage où le changement a été appliqué, l'espace qui a été modifié, le type de changement et la valeur du scénario. Si le scénario est à l'état Déployé, vous pouvez également afficher les tickets de déplacement du lieu de travail associés à chaque changement implémenté dans le scénario.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**
     Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
     Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** (icône Optimisation de).
   Le panneau de commandes d'optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Ouvrez le scénario que vous souhaitez afficher en utilisant l'un des chemins suivants.
   Le plan de pile du scénario sélectionné s'ouvre.
4. Sélectionnez l'onglet **Plan de déploiement de l'espace** du scénario.
   Pour afficher les changements liés à l'utilisateur, sélectionnez le **plan de déploiement de l'utilisateur**.

Résultats

Les détails de chaque changement implémenté dans le scénario s'affichent. Si le scénario est à l'état Déployé, vous pouvez également afficher les tickets de déplacement du lieu de travail associés à chaque changement implémenté dans le scénario.

Pour plus d'informations sur les plans de déploiement d'espace et d'utilisateur, consultez les rubriques suivantes :

- Plan de déploiement d'espace
- Plan de déploiement d'utilisateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une copie d'un scénario existant

Créer une copie d'un scénario existant et apporter des modifications. Gagnez du temps lors de la création d'un scénario à partir de zéro s'il n'y a que des changements mineurs dans un scénario déjà créé.

Avant de commencer

Assurez-vous que le scénario que vous souhaitez copier se trouve dans l'un des états suivants :

- Brouillon
- Prêt

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Clonez un scénario existant à l'aide du processus de copie. Au lieu d'apporter des modifications à partir de zéro, apportez des modifications à un scénario déjà créé en le copiant. Copiez un scénario à l'état Brouillon ou Prêt.

Lorsque vous copiez un scénario, la copie est créée avec le même nom, mais accompagnée de la mention « Copie 2 » pour l'identifier facilement.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.

   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** (icône ).

   Le panneau de commandes d'optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Dans la section de liste Scénarios, à la fin de la liste de scénarios, cliquez sur **Afficher tout**.

   La liste de tous les scénarios créés dans l'application s'affiche.
4. Cochez la case en regard du scénario que vous souhaitez copier.
5. Dans le coin supérieur droit de la page, sélectionnez l'option **Copier** .

Résultats

Après quelques secondes de processus de copie, la copie du scénario est créée. Pour afficher la copie, actualisez la liste en sélectionnant l'icône Actualiser la liste (icône ). La copie du scénario porte le même nom que le scénario copié, mais est accompagnée d'un « - Copie 2 ». Par exemple, Scénario ABC - Copie 2. Lorsque vous créez une copie d'un scénario existant, le scénario s'ouvre directement dans la vue de plan de pile et dans le mode de scénario du scénario copié.

Que faire ensuite

Pour travailler sur le scénario, reportez-vous à .Créer un scénario

Afficher ou modifier les allocations d'espace d'un bâtiment

L'optimisation de l'espace vous permet également d'afficher les allocations d'espace et d'apporter directement des modifications liées à l'espace sur un bâtiment. Vous pouvez afficher un plan de la pile du bâtiment et une carte d'étage comme pour les scénarios.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont installés :

- Centre des lieux de travail
- Workplace Stack Plan
- Composants Prestation de services de lieu de travail
- Gestion des tickets de lieu de travail
- Workplace Space Management
- Pour la vue cartographique d'étage, les cartes d'étage doivent être créées à l'aide Mappage intérieur des lieux de travail de Map Studio.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (lecture seule ; pour afficher un bâtiment)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer plusieurs actions directement sur un bâtiment au lieu de les travailler par le biais de la planification de scénarios. La vue de bâtiment vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Affichez les allocations d'espace à chaque étage en fonction des différentes options de vue. Pour plus d'informations sur les différentes options d'affichage disponibles, reportez-vous à .Scénario et bâtiment : vues, états, paramètres et fonctionnalités clés
- Obtenez les détails de l'espace de chaque allocation sur le plan de la pile, comme dans les scénarios.
- Effectuer une administration des espaces basée sur des cartes. Par exemple, la modification ou la mise à jour des affectations d'utilisateurs à un quartier.
- Affichez les allocations d'espace en fonction des entités du lieu de travail. Cette option de vue n'est prise en charge que dans la vue de bâtiment. Vous pouvez spécifier le type d'entité en fonction duquel vous souhaitez afficher les allocations d'espace.
- Vous pouvez également effectuer des modifications sur un bâtiment à l'aide d'une carte d'étage directement. Consultez Modifier les espaces d'un bâtiment à l'aide d'une carte.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** (icône).
   Le panneau de commandes d'optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Dans la section Tous les bâtiments, sélectionnez le bâtiment pour lequel vous souhaitez afficher les espaces. Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher une liste de bâtiments.
   Le plan de pile du bâtiment s'ouvre.
4. Pour afficher les espaces de chaque étage en fonction de leur allocation, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le panneau de droite, sélectionnez l'icône **Paramètres du plan de la pile** (icône ) pour ouvrir les paramètres.

b. Dans le champ **Afficher par** , sélectionnez une option.
Les options d'affichage suivantes sont disponibles :

- **Département**
- **Centre de coûts**
- **Quartier**
- **Entité du lieu de travail**

  Lorsque vous sélectionnez **l'entité du lieu de travail**, un champ supplémentaire, **Type d'entité du lieu de travail** , s'affiche également, dans lequel vous pouvez spécifier le type d'entité, en fonction duquel vous souhaitez afficher les espaces.

- **Type d'espace**
- **Type d'affectation**
- **État de l'espace**
- **Fonction de l'espace**
- **État de l'occupation**

5. Pour afficher les détails de l'espace affecté à l'allocation que vous avez sélectionnée, procédez comme suit :

a. Dans le panneau de droite, sélectionnez l'icône Détails de l'espace (icône Détails de 

b. Sur le plan de la pile, sélectionnez la barre pour laquelle vous souhaitez afficher les détails de l'espace.
Les détails tels que le nombre d'espaces, la capacité, les détails d'affectation de l'utilisateur et la légende de couleur associée à l'allocation s'affichent sur la droite.

6. Pour allouer un espace ou modifier l'allocation, procédez comme suit :

a. Sélectionnez la **carte de l'étage** et l'onglet **Bâtiment** .

b. Sélectionnez l'étage et le bâtiment où se trouve l'espace à l'aide du menu déroulant en haut à droite de la carte.

c. Sélectionnez directement un espace sur la carte pour afficher les détails de cet espace sur le panneau de droite.
Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs espaces en dessinant un cercle autour d'eux ou en utilisant la touche Maj du clavier. Les détails du panneau de droite s'affichent en fonction de votre sélection.

Les espaces flexibles, affectés et non affectés sont mis en surbrillance avec des codes de couleur différents. La légende de ces codes de couleur est affichée sur la carte.
Si un espace est affecté à un utilisateur, une icône d'avatar s'affiche avec le nombre d'utilisateurs affectés à cet espace.

d. Dans le panneau latéral, sélectionnez **Modifier les espaces**.
Une page s'ouvre affichant la liste des espaces sélectionnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez les espaces dont vous souhaitez modifier l'allocation.

f. Sélectionnez la liste déroulante **Allocations** .

g. En fonction du changement d'allocation que vous souhaitez apporter, sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Allocation de changement** : pour modifier l'allocation existante.
- **Ajouter une allocation** : pour ajouter une allocation.
- **Supprimer l'allocation** : pour supprimer l'allocation existante.

h. Dans la fenêtre qui s'ouvre, dans le champ **Type d'allocation** , sélectionnez le type d'allocation.
Vous pouvez également sélectionner des allocations en fonction des besoins.

i. Sélectionnez **Appliquer**.

j. Dans la fenêtre de confirmation, examinez les changements qui sont sur le point d'être implémentés et sélectionnez **Confirmer**.
Les changements d'allocation sont enregistrés automatiquement.

Modifier ou afficher les espaces d'un bâtiment en fonction des entités du lieu de travail

Affichez les espaces d'un bâtiment en fonction de leurs types d'entité. Sur la carte des étages, ajoutez directement une allocation ou modifiez une allocation d'espace. Affectez des espaces à une entité de lieu de travail à partir de la carte d'étage.

Avant de commencer

Afficher ou modifier les allocations d'espace d'un bâtiment

Important :
Vous pouvez afficher les espaces en fonction de leurs entités de lieu de travail uniquement pour un bâtiment. Vous ne pouvez pas créer ou afficher un scénario basé sur les entités du lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (lecture seule ; pour afficher un bâtiment)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher les espaces d'un bâtiment en fonction des différents types d'entité que vous avez configurés dans l'application. Le plan de la pile vous permet d'afficher le nombre d'espaces affectés à chaque entité. Affichez la hiérarchie de chaque entité, c'est-à-dire les entités du lieu de travail parentes et enfants.

Depuis la vue cartographique du bâtiment, affectez directement un espace à une entité de lieu de travail ou modifiez une allocation existante d'un espace.

Vous pouvez également effectuer des modifications sur un bâtiment à l'aide d'une carte directement. Consultez Modifier les espaces d'un bâtiment à l'aide d'une carte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** (icône Optimisation de).
   Le panneau de commandes d'optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Dans la section Tous les bâtiments, sélectionnez le bâtiment pour lequel vous souhaitez afficher les espaces.
   Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher une liste de bâtiments.
   Le plan de pile du bâtiment s'ouvre.
4. Pour afficher les espaces de chaque étage en fonction des entités du lieu de travail auxquelles ils sont affectés, procédez comme suit :

   a. Dans le panneau de droite, sélectionnez l'icône Paramètres du plan de la pile (icône) pour ouvrir les paramètres.

   b. Dans le champ **Afficher par** , sélectionnez **Entité du lieu de travail**.

   c. Dans le champ **Type d'entité du lieu de travail** , spécifiez le type d'entité sur lequel vous souhaitez afficher les entités du lieu de travail.
   Si vous souhaitez afficher toutes les entités du lieu de travail, quels que soient leurs types d'entités, sélectionnez **Tous les niveaux**.

5. Pour afficher les détails de l'espace affectés à chaque entité du lieu de travail, procédez comme suit :

   a. Dans le panneau de droite, sélectionnez l'icône Détails de l'espace (icône Détails de

   b. Sur le plan de la pile, sélectionnez la barre de l'entité du lieu de travail pour laquelle vous souhaitez afficher les détails de l'espace.
   Les détails de l'entité du lieu de travail, tels que le nombre d'espaces, la capacité, les détails d'affectation de l'utilisateur et la légende de couleur associée à l'entité, s'affichent sur la droite.

   Les espaces qui ne sont pas affectés directement ou indirectement à l'entité du lieu de travail sélectionnée (à tout type d'entité de hiérarchie inférieure pouvant être résolu en entité du lieu de travail sélectionnée) sont affectés à la hiérarchie supérieure de l'entité du lieu de travail et s'affichent comme **Autres**.

6. Pour afficher la hiérarchie de l'entité du lieu de travail, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez l'entité du lieu de travail pour laquelle vous souhaitez afficher la hiérarchie.
   Sélectionnez la barre à l'étage.

   b. Dans le panneau Détails de l'espace, accédez à la section Entité du lieu de travail.

   c. Sélectionnez l'icône - en regard de la légende de couleur de l'entité du lieu de travail.
   La légende affiche la couleur de l'entité et le nombre d'espaces affectés à cette entité à l'étage.

   Une fenêtre s'ouvre affichant les détails de l'entité du lieu de travail et de sa hiérarchie. Le nombre d'espaces attribués à chaque entité de la hiérarchie est clairement détaillé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Facultatif : Dans la fenêtre, sélectionnez l'icône de développement (de la hiérarchie -) pour afficher la liste des entités de niveau inférieur et le nombre d'espaces qui lui sont affectés.

Pointez sur l'icône d'informations (icône pour afficher le nombre d'espaces directement affectés à ce niveau d'entité par rapport au nombre total d'affectations sur celui-ci et ses sous-niveaux dans la hiérarchie.

7. Pour allouer un espace à une entité de lieu de travail ou pour modifier l'allocation, procédez comme suit :

a. Sélectionnez l'onglet **Carte d'étage** .

b. Sélectionnez l'étage où se trouve l'espace à l'aide du menu déroulant en haut à droite de la carte.

c. Sélectionnez directement un espace sur la carte pour afficher les détails de cet espace sur le panneau de droite.
Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs espaces en dessinant un cercle autour d'eux ou en utilisant la touche Maj du clavier. Les détails du panneau de droite s'affichent en fonction de votre sélection.

Les espaces sont mis en surbrillance avec différentes couleurs en fonction de leur allocation. La légende des couleurs est celle affichée sur la carte. Si un espace est affecté à un utilisateur, une icône d'avatar s'affiche avec le nombre d'utilisateurs affectés à cet espace.

d. Dans le panneau latéral, sélectionnez **Modifier les espaces**.
Une page s'ouvre affichant la liste des espaces sélectionnés.

e. Sélectionnez les espaces dont vous souhaitez modifier l'allocation en une entité de lieu de travail.

f. Sélectionnez la liste déroulante **Allocations** .

g. En fonction du changement d'allocation que vous souhaitez apporter, sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Changer l'allocation** : pour modifier l'allocation existante en une entité du lieu de travail.
- **Ajouter une allocation** : pour ajouter l'allocation d'entité du lieu de travail.
- **Supprimer l'allocation** : pour supprimer l'allocation existante.

h. Dans la fenêtre qui s'ouvre, dans le champ **Type d'allocation** , sélectionnez **Entité du lieu de travail**.
Vous pouvez également sélectionner d'autres allocations en fonction des besoins.

i. Dans le champ **Type d'entité** , sélectionnez le type d'entité auquel l'espace appartient.

j. Dans le champ **Entité du lieu de travail** , sélectionnez l'entité du lieu de travail à laquelle l'espace appartient.

k. Sélectionnez **Appliquer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l. Dans la fenêtre de confirmation, examinez les changements qui sont sur le point d'être implémentés et sélectionnez **Confirmer**.
Les changements d'allocation sont enregistrés automatiquement.

Travailler sur une demande d'assistant d'espace

En tant que planificateur d'espace, répondez aux demandes d'assistance concernant l'espace du lieu de travail. Affichez le plan d'espace sélectionné de la demande et déployez-le en conséquence. Vous pouvez également affecter la demande à un autre groupe d'affectation ou à un utilisateur.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Centre des lieux de travail
- Gestion des tickets de lieu de travail
- Workplace Space Management
- Pour la vue cartographique d'étage, les cartes d'étage doivent être créées à l'aide Mappage intérieur des lieux de travail de Map Studio.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une demande d'espace est soumise, un ticket du lieu de travail est créé dans l'application. Le Centre des lieux de travail tableau de bord Optimisation de l'espace vous permet d'afficher tous les tickets de lieu de travail liés à la demande d'espace au même endroit. En tant que planificateur d'espace, vous pouvez effectuer les actions suivantes sur une demande :

- Affichez les demandes d'espace soumises par les utilisateurs. Vous pouvez afficher une demande même si l'utilisateur n'a sélectionné aucune option. Ces tickets du lieu de travail sont définis avec l'état Travail en cours.
- Suivez le nombre total de demandes d'espace créées dans l'organisation à l'aide du tableau des mesures d'optimisation de l'espace. Vous pouvez également consulter la liste détaillée des demandes d'espace.
- Surveillez l'état d'une demande d'espace et traitez-la en conséquence.
- Affichez le plan d'espace sélectionné d'une demande d'espace et déployez-le.
- Affectez la demande d'espace à un autre groupe d'affectation ou à un utilisateur.
- Affichez le plan d'espace sur un plan de l'étage et visualisez les sièges avant le déploiement.
- Ajoutez des notes de travail à la demande. Les notes de travail ne s'affichent que pour le planificateur d'espace qui travaille sur cette demande.
- Ajoutez des commentaires sur la demande afin que l'utilisateur puisse afficher. Vous pouvez les informer de la progression ou les informer avec toute information dont ils ont besoin.

Pour plus d'informations sur la fonctionnalité, les vues et les états, reportez-vous à la section Approbations, états, actions et fonctionnalités clés des demandes d'espace.

Remarque :
Vous ne pouvez déployer qu'une demande d'espace dont l'état est Approuvé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** ().
   Le panneau de commandes d'optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Pour ouvrir une demande d'espace, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Dans la section **Mesures de scénarios** , sélectionnez **Toutes les demandes d'espace**.
   - Dans la section **Demandes d'espace** , sélectionnez **Afficher tout**.

   L'onglet Demandes d'espaces s'ouvre.
4. **Facultatif :** Appliquez des filtres et des options de tri sur la liste pour filtrer la demande.
5. Sélectionnez le ticket du lieu de travail de la demande d'espace sur laquelle vous souhaitez travailler.
   Le ticket du lieu de travail s'ouvre dans un onglet distinct et affiche divers détails de la demande. Pour plus d'informations sur les différentes options affichées dans la demande, reportez-vous à la section Approbations, états, actions et fonctionnalités clés des demandes d'espace.
6. **Facultatif :** Dans le panneau **Ticket du lieu de travail** , vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :
   - Pour affecter la demande d'espace à un autre groupe d'affectation, modifiez le champ **Groupe d'affectation** .
   - Pour affecter la demande d'espace à un autre utilisateur directement, spécifiez l'utilisateur dans le champ **Affecté à** .
   - Faites défiler pour afficher les détails de la demande et les variables fournies par le demandeur.
7. Dans le panneau **Activité** , vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :
   - Ajoutez des commentaires dans la section **Commentaires** et sélectionnez **Publier des commentaires** pour informer les utilisateurs de toute information.
   - Ajoutez des notes de travail dans la section **Notes de travail** et sélectionnez **Publier des notes de travail (privées)** pour informer les autres planificateurs d'espace qui travaillent sur la demande. Les notes de travail ne sont pas affichées pour le demandeur.
8. Sélectionnez l'onglet **Plan d'espace** pour afficher le plan d'espace sélectionné par le demandeur.

   Vous pouvez également afficher l'espace sur la carte en sélectionnant **Afficher les espaces sur la carte.**

   ⚠ Avertissement :
   Vous pouvez afficher le plan d'espace uniquement si le demandeur sélectionne une option. Si le demandeur n'a sélectionné aucune option, l'onglet **Plan de l'espace** n'affiche aucune information.
9. Sélectionnez l'onglet **Approbations** pour afficher les détails de l'approbateur de la demande d'espace.
10. Sélectionnez le **plan de déploiement d'espace** pour afficher les détails de l'allocation d'espace, tels que le type de changement, la valeur actuelle et la valeur du scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Sélectionnez l'onglet **Carte de l'étage** pour afficher le plan de l'espace sur une carte de l'étage.
La légende de la couleur associée à chaque département s'affiche sur le panneau de droite.

> **Remarque :**
> Vous pouvez afficher la carte d'étage uniquement si une carte d'étage est configurée à l'étage duquel le plan d'espace est effectué. Assurez-vous d'avoir configuré Mappage d'intérieur votre configuration en tant que fournisseur de cartes pour afficher des cartes et d'avoir le module d'extension des composants Indoor Mapping. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les propriétés de la carte.

12. Après avoir apporté des modifications, sélectionnez **Enregistrer**.
13. Pour déployer le plan d'espace, procédez comme suit :
    a. Sélectionnez l'onglet **Plan de déploiement d'espace** .
    b. Passez en revue le plan d'espace et les allocations si nécessaire.
    c. Cliquez sur **Déployer**.
    Le plan d'espace sélectionné dans la demande est déployé.

Résultats

Le plan d'espace est déployé pour la demande d'espace. L'état de la demande passe à Déploiement en cours jusqu'à ce que toutes les allocations d'espace soient implémentées. Pour chaque allocation, un ticket de lieu de travail est créé pour celle-ci. Lorsque le déploiement est en cours, les actions suivantes sont effectuées :

- Si un ticket du lieu de travail associé à une allocation échoue, c'est-à-dire si l'état a été défini sur Fermé incomplet. Dans ce cas, le déploiement échoue et l'état de la demande d'espace est défini sur Fermé incomplet. Vous pouvez ajouter des commentaires si vous souhaitez informer l'utilisateur des détails de l'échec.
- Si tous les tickets du lieu de travail associés aux allocations sont implémentés avec succès, c'est-à-dire qu'ils ont tous l'état défini sur Fermé terminé, le déploiement est réussi. Lorsque le déploiement réussit, la demande d'espace est définie sur Fermé terminé.

Administration des espaces basée sur une carte

En tant que planificateur d'espace, effectuez des affectations d'espace, des affectations d'utilisateurs et d'autres actions sur un bâtiment à l'aide de la carte d'étage du bâtiment directement.

La carte d'étage d'un bâtiment vous permet de visualiser les changements en temps réel. Vous pouvez implémenter toutes les actions sur la carte, telles que l'allocation d'espace, l'allocation de quartier, l'affectation et le déplacement d'employé.

Installez les modules d'extension suivants :

- Centre des lieux de travail
- Gestion des tickets de lieu de travail
- Workplace Space Management
- Pour la vue cartographique d'étage, les cartes d'étage doivent être créées à l'aide Mappage intérieur des lieux de travail de Map Studio.

Modifier les espaces d'un bâtiment à l'aide d'une carte

Les planificateurs et les administrateurs d'espace peuvent mettre à jour les attributs d'espace et les changements d'allocation à l'aide de cartes d'étage interactives. Sélectionnez et modifiez un seul espace ou mettez à jour des espaces en bloc via des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cartes d’étage. Ajoutez, modifiez ou supprimez des allocations d’espace selon vos besoins. Les attributs d’espace mis à jour et les changements d’association sont reflétés en temps réel sur une carte d’étage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Optimisation de l'espace** > **Tous les bâtiments**.
2. Sélectionnez **Afficher tout** et sélectionnez un bâtiment dans la liste des bâtiments.
3. Dans le plan de pile, sélectionnez l’icône Paramètres du plan de la pile ( ) dans le volet droit pour afficher différentes options d’affichage.
4. Sélectionnez **Afficher par** pour sélectionner la vue en fonction de laquelle les espaces de l’étage doivent être catégorisés.
   Les options d’affichage suivantes sont disponibles :
   - Département
   - Centre de coûts
   - Quartier
   - Entité du lieu de travail
   - Type d'espace
   - Type d'affectation
   - État de l'espace
   - Fonction de l'espace
   - État de l'occupation

   Les espaces sont affichés en fonction de la vue sélectionnée.
5. Pour afficher les détails de l’espace pour une barre de pile sélectionnée, sélectionnez l’icône Détails de l’espace (icône Détails de dans le volet droit.
6. Pour afficher les allocations d’espace sur une carte, sélectionnez l’onglet **Carte d’étage** .
   La carte d’étage de l’étage sélectionné sur le plan de la pile s’affiche. Les espaces sont mis en surbrillance en fonction de l’option de vue que vous avez sélectionnée.
7. Pour modifier les étages, utilisez l’option **Étage** .
8. Pour afficher les détails de l’espace des espaces ou d’un volet sélectionné, accédez à la section Détails de l’espace dans le volet droit.
   Divers détails de l’espace tels que le nombre d’espaces, les profils affectés, les détails du département et bien plus encore sont affichés.
9. Pour changer la vue, dans le volet droit, sélectionnez l’icône Paramètres de la carte (paramètres).
   Dans le panneau Paramètres de la carte, vous pouvez effectuer les actions suivantes :
   - **Pour modifier la vue cartographique de l’étage** : sélectionnez l’option **Afficher par** . Les options d’affichage suivantes sont disponibles :
     - Département
     - Centre de coûts
     - Quartier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Entité du lieu de travail
- Type d'espace
- Type d'affectation
- État de l'espace
- Fonction de l'espace
- État de l'occupation

- Afficher les espaces en fonction de l’affectation : Vous pouvez activer ou désactiver les paramètres suivants :
  - **Affecté à** : affichez l’utilisateur à qui un espace est affecté.
  - **Type d’affectation** : affichez le type d’affectation d’un espace.
  - **% d’opacité** : opacité des espaces colorés sur la carte. Vous pouvez réduire l’opacité si certains éléments de la carte sont masqués en raison des espaces colorés.

10. Pour zoomer sur l’espace de la carte, utilisez les options de zoom affichées en bas à droite de la carte.

11. Pour modifier les attributs d’espace ou les détails de son allocation, procédez comme suit :

a. Sélectionnez un espace unique ou des espaces en bloc.

Pour sélectionner plusieurs espaces, maintenez la touche **Maj** enfoncée pour dessiner un cercle (lasso) ou dessinez une bordure de sélection à main levée autour des espaces que vous souhaitez modifier.

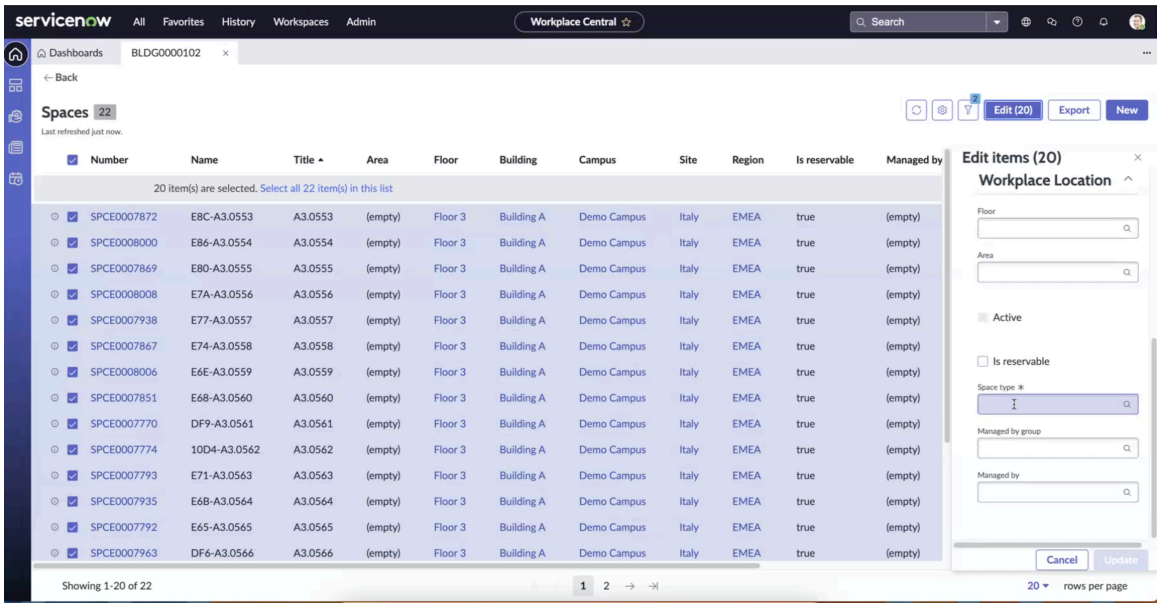
b. Après la sélection, pour modifier les espaces, dans le volet droit, sélectionnez l’option **Modifier l’espace** sous la section **Détails de l’espace** .
Un nouvel onglet s’ouvre avec une vue de liste des espaces sélectionnés. Vous pouvez configurer les colonnes en fonction desquelles vous souhaitez afficher les espaces, mais aussi apporter des modifications et effectuer des changements d’allocation. Les changements mis à jour sont reflétés en temps réel sur une carte d’étage.

c. Sélectionnez les espaces que vous souhaitez modifier à l’aide de la case à cocher.

Remarque :
Activez la **propriété système glide.lists.inline_editing_enabled** pour effectuer des modifications en ligne dans les pages de liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



d. Après avoir sélectionné les espaces requis, sélectionnez **Modifier**.

e. Le panneau de droite s'ouvre en mode **Édition** .

f. Après avoir apporté les attributs d'espace requis et les modifications d'association, sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications.

g. S'il existe des espaces portant des noms similaires pour un étage sélectionné, un message s'affiche pour changer le nom de l'espace.

h. Les espaces en double sont également affichés afin qu'ils puissent être supprimés.

i. Prenez les mesures appropriées pour changer les noms d'étages et supprimer les espaces en double.

j. Pour mettre à jour les détails d'allocation d'espace, sélectionnez les espaces requis dans la vue de liste et sélectionnez la liste déroulante **Allocation** pour ajouter, modifier ou supprimer des allocations d'espace.

Options d'allocation

Champ	Description
Ajouter une allocation	Sélectionnez **Ajouter une allocation** dans la liste déroulante pour ajouter de nouvelles allocations d'espace. ▪ Dans la liste déroulante **Type d'allocation** , sélectionnez le type d'allocation. ▪ En fonction de la sélection du **type d'allocation** , sélectionnez l'option requise. ▪ Sélectionnez **Appliquer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Changer l'allocation	Sélectionnez **Modifier l'allocation** dans la liste déroulante pour modifier ou mettre à jour l'allocation d'espace. ▪ Dans la liste déroulante **Type d'allocation** , sélectionnez le type d'allocation. ▪ En fonction de la sélection du **type d'allocation** , sélectionnez l'option requise. ▪ Sélectionnez **Appliquer**.
Supprimer l'allocation	Sélectionnez **Supprimer l'allocation** dans la liste déroulante pour supprimer l'allocation d'espace sélectionnée. ▪ Sélectionnez l'allocation dans la liste déroulante **Type d'allocation** , ▪ Sélectionnez l'option requise, en fonction de la sélection du **type d'allocation** . ▪ Sélectionnez **Appliquer**.

k. Sélectionnez **également Exporter** pour exporter les données d'enregistrement d'espace en bloc vers Excel, JSON, HTML ou CSV.

l. Sélectionnez la liste **Type de livraison, puis Télécharger** ou E-mail pour télécharger ou envoyer par **e-mail** les données d'enregistrement d'espace sélectionnées.

m. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter un emplacement de lieu de travail et mettre à jour les champs obligatoires.
Pour plus d'informations, consultez Gestion des emplacements du lieu de travail.

n. Après avoir effectué les modifications, sélectionnez **Enregistrer**.

12. Sélectionnez **Retour** pour revenir à **la carte d'étage**.
Toutes les modifications que vous apportez aux enregistrements d'espace sont appliquées en temps réel et disponibles sur la carte d'étage de l'espace sélectionné.

Déplacez les employés à un étage ou à un autre étage à l'aide de la carte

À l'aide de la vue cartographique Étage du bâtiment, déplacez un ou plusieurs employés à un étage ou à un autre étage. Affecter ou annuler l'affectation d'un espace à un employé.

Avant de commencer
Vérifiez que le bâtiment dans lequel vous souhaitez déplacer les employés dispose d'un plan d'étage.

Remarque :
Vous devez installer le module d'extension Gestion des déplacements sur le lieu de travail pour déplacer un employé vers un autre emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Si l'employé a déjà une demande de déplacement en cours, vous ne pouvez pas le déplacer.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

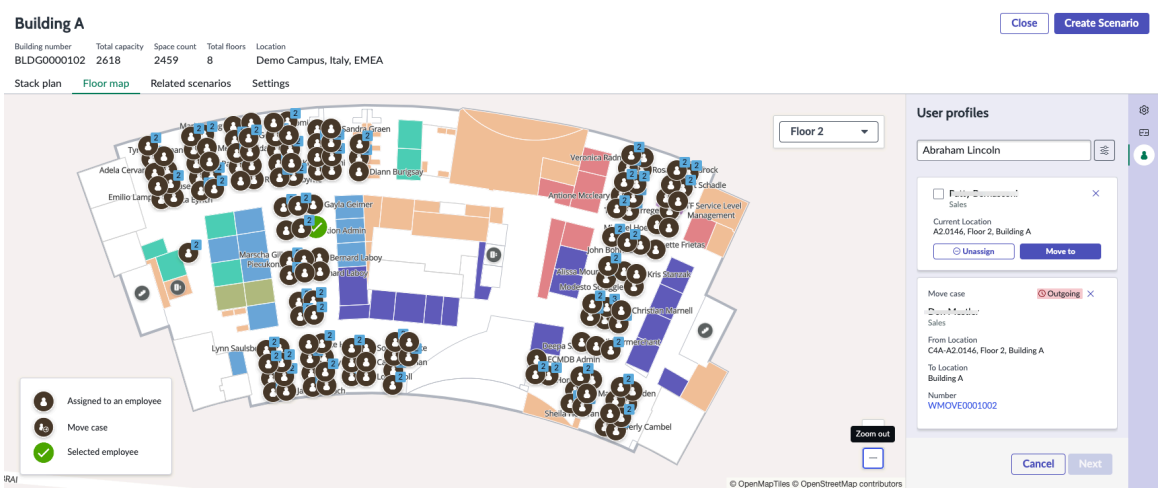
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** (icône).
   Le panneau de commandes d'optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Dans la section Tous les bâtiments, sélectionnez le bâtiment dans lequel vous souhaitez effectuer des mouvements d'employés.

   Important :
   Si l'employé a déjà une demande de déplacement en cours, vous ne pouvez pas le déplacer.

   Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher une liste de bâtiments.

   Le plan de pile du bâtiment s'ouvre.
4. Sur le plan de pile, sélectionnez l'onglet **Carte d'étage** pour afficher la carte d'étage du bâtiment.
5. Sélectionnez l'étage à l'endroit où vous souhaitez déplacer les employés à l'aide de l'option **Étage** sur la carte.
6. Dans le panneau latéral, sélectionnez l'icône **Utilisateurs** (icône)
   La carte d'étage affiche les icônes d'utilisateur en fonction des affectations des employés.



Sur la carte, les espaces affectés à un employé, les espaces qui ont un ticket de déménagement en cours et l'espace que vous avez actuellement sélectionné sont affichés comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Pour afficher les détails d'un ou de plusieurs employés affectés à un espace, sélectionnez ou l'espace.

   Après la sélection, l'icône est mise en surbrillance avec
   Les détails d'un ou de plusieurs employés affectés s'affichent dans le panneau **Profils d'utilisateur** . Si un ticket de déplacement est en cours, les détails du ticket de déplacement sont affichés.

8. Pour afficher les détails du ticket de déplacement sur un espace, sélectionnez icône sur l'espace.

   Après la sélection, l'icône est mise en surbrillance avec
   Les détails du ticket de déplacement entrant ou sortant s'affichent dans le panneau **Profils d'utilisateur** . Un ticket de déplacement entrant est marqué comme **entrant** et un ticket de déplacement sortant est marqué comme **sortant**. Vous pouvez sélectionner le numéro de ticket de déplacement pour afficher les détails du ticket de déplacement dans un onglet distinct.

9. Pour déplacer un employé vers un autre emplacement, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez l'espace sur la carte où l'employé est affecté.
   Les détails de l'employé sont affichés dans le panneau **Profils d'utilisateur** .

   b. Dans la vignette des détails de l'employé, pour déplacer l'employé, sélectionnez **Déplacer vers**.

   c. Sur le formulaire, procédez comme suit :
   Vous pouvez modifier la vue cartographique de l'étage à l'aide de l'option **Afficher la vue de l'espace** . Lors de la sélection, la carte d'étage affiche les détails de l'espace et le nombre d'employés affectés, mais n'affiche pas les noms des employés. Vous pouvez également sélectionner l'espace de destination à partir de la carte en sélectionnant l'option **Afficher la vue de l'espace** .

      i. Dans le champ **Actions** , sélectionnez le type de déplacement que vous souhaitez effectuer. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :

      - Affecter ou déplacer à l'espace : sélectionnez cette option pour déplacer l'employé vers un autre espace.
      - Affecter ou déplacer vers la zone : sélectionnez cette option pour déplacer l'employé vers une autre zone.
      - Affecter ou déplacer à l'étage : sélectionnez cette option pour déplacer l'employé à un autre étage.
      - Affecter ou déménager dans un bâtiment : sélectionnez cette option pour déplacer l'employé dans un autre bâtiment.
      - Annuler l'affectation : sélectionnez cette option pour annuler l'affectation de l'espace à l'employé.

      Remarque :
      Le champ **Sélectionner un bâtiment** est défini par défaut avec le bâtiment actuel. Vous ne pouvez pas changer le bâtiment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ii. Dans le champ **Sélectionner un étage** , sélectionnez l'étage à l'étage où vous souhaitez déplacer l'employé.

iii. Dans le champ **Zone d'affectation** , sélectionnez la zone dans laquelle vous souhaitez déplacer l'employé.

iv. Dans le champ **Affecter un espace** , sélectionnez l'espace dans lequel vous souhaitez déplacer l'employé.

v. Sélectionnez **Appliquer**.

d. Dans la fenêtre de confirmation, **examinez et sélectionnez Confirmer**.
Une demande de déplacement est créée pour effectuer le déplacement. Sur la carte, l'espace depuis lequel l'employé est déplacé et l'espace dans lequel l'employé doit être déplacé sont marqués de 

10. Pour annuler l'affectation d'un employé à un espace, procédez comme suit :

a. Sélectionnez l'espace sur la carte où l'employé est affecté.
Les détails de l'employé sont affichés dans le panneau **Profils d'utilisateur** .

b. Dans la vignette des détails de l'employé, pour annuler l'affectation de l'employé à l'espace, sélectionnez **Annuler l'affectation**.

c. Sur le formulaire, sélectionnez **Appliquer**.

d. Dans la fenêtre de confirmation, **examinez et sélectionnez Confirmer**.
L'employé n'est plus affecté à l'espace.

11. Pour affecter un employé à un espace, procédez comme suit :

> **Important :**
> Si l'employé a déjà une demande de déplacement en cours, vous ne pouvez pas le déplacer.

a. Sélectionnez l'espace sur la carte où vous souhaitez affecter un ou plusieurs employés.
Les détails sont affichés dans le panneau **Profils d'utilisateur** . S'il existe un ticket de déplacement ou s'il y a des utilisateurs existants, les détails respectifs sont affichés sur le panneau.

b. Recherchez et sélectionnez les employés.
Effectuez l'une des actions suivantes pour rechercher :

- Dans le champ **Rechercher des utilisateurs** , recherchez l'employé que vous souhaitez affecter.

  Dans la liste, sélectionnez l'utilisateur.

- Pour une recherche avancée, sélectionnez l'icône de curseur Rechercher des utilisateurs (icône ).

  i. Dans la fenêtre Sélectionner des utilisateurs, effectuez une recherche à partir d'une liste **d'utilisateurs système** ou des **profils du lieu de travail**.

  ii. Sélectionnez un ou plusieurs employés, puis sélectionnez **Sélectionner des utilisateurs**.

Un ou plusieurs employés sélectionnés sont ajoutés au panneau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l'employé sélectionné n'a pas d'emplacement existant, **l'emplacement actuel** n'est pas affiché.
- Si l'employé sélectionné est déjà affecté à un emplacement, les détails de l'emplacement sont affichés dans **l'emplacement actuel**.

c. Pour affecter un employé qui n'est déjà affecté à aucun emplacement, procédez comme suit :

> **Important :**
> Si l'employé a déjà une demande de déplacement en cours, vous ne pouvez pas le déplacer.

i. Sur la vignette des détails de l'employé de cet employé, sélectionnez **Affecter à**.

ii. Sur le formulaire, spécifiez le type d'affectation dans le champ **Actions** et les détails de l'emplacement dans les champs **Sélectionner un étage**, **Affecter une zone** et **Affecter un espace** en conséquence.

iii. Sélectionnez **Appliquer**.

iv. Dans la fenêtre de confirmation, **examinez et sélectionnez Confirmer**.

L'espace sélectionné est affecté au profil du lieu de travail de l'employé. Si un espace principal est déjà affecté au profil du lieu de travail, l'espace sélectionné est affecté avec le champ **Est primaire** défini sur faux.

d. Pour affecter un employé qui est déjà affecté à un espace, procédez comme suit :

> **Important :**
> Si l'employé a déjà une demande de déplacement en cours, vous ne pouvez pas le déplacer.

i. Sur la vignette des détails de l'employé de cet employé, sélectionnez **Affecter à**.

ii. Sur le formulaire, spécifiez le type d'affectation dans le champ **Actions** et les détails de l'emplacement dans les champs **Sélectionner un étage**, **Affecter une zone** et **Affecter un espace** en conséquence.

iii. Sélectionnez **Appliquer**.

iv. Dans la fenêtre de confirmation, **examinez et sélectionnez Confirmer**.

L'espace sélectionné est affecté au profil du lieu de travail de l'employé et l'espace précédent n'est pas affecté. Si un espace principal est déjà affecté au profil du lieu de travail, l'espace sélectionné est affecté avec le champ **Est primaire** défini sur faux.

12. Pour effectuer plusieurs déplacements, affectations ou désaffectations d'employés à la fois, procédez comme suit :

> **Important :**
> Si l'employé a déjà une demande de déplacement en cours, vous ne pouvez pas le déplacer.

a. Sélectionnez la touche **Maj** et maintenez-la enfoncée pour dessiner un cercle (lasso) ou dessiner une bordure de sélection à main levée autour des espaces.

Les espaces sélectionnés sont marqués de l'icône sélectionnée  Les détails de l'employé et les tickets de déplacement sur les espaces sélectionnés sont affichés dans le panneau **Profils d'utilisateur** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Sur le panneau, effectuez les étapes 9, 10 et 11 en conséquence.

Cochez la case sur la vignette des détails de l'employé en cas de changements multiples et effectuez les actions.

Pour affecter un espace à un employé, utilisez l'option **Affecter à** .

Pour déplacer un employé de l'espace existant vers un autre espace, utilisez l'option **Déplacer vers** .

Pour annuler l'affectation d'un employé à l'espace, utilisez l'option **Annuler l'affectation** .

Utilisation de la planification du calendrier

Créez et exécutez des plans de calendrier pour affecter des espaces de travail à vos employés.

Créer un plan de calendrier

Créez un plan de calendrier pour affecter des employés, des espaces et des mappages employé-espace pour vos projets.

Avant de commencer

Important :
L'administrateur doit définir une valeur pour la propriété afin d'activer la `sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE` planification du calendrier.

Vous pouvez créer des plans de calendrier pour les projets qui vous sont affectés. Les projets peuvent être affectés à un utilisateur à partir des champs suivants :

- **Champ de contact principal** du département
- **Champ Responsable** du centre de coûts
- **Champ Géré par groupe** ou **Géré par** de l'entité du lieu de travail

Un seul des champs est pris en compte pour la liste des projets en fonction de la `sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE` propriété. Par exemple, si le type d'allocation est Département, la liste des projets affiche uniquement les départements dont vous êtes le contact principal.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.project_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Centre des lieux de travail à partir de en Centre des employés accédant à **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez l'icône **Planificateur de calendrier** (
3. Dans la liste Plans de calendrier, sélectionnez **Créer un plan de calendrier**.
4. Sur la page des détails, renseignez les champs, puis sélectionnez **Suivant**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Détails du plan de calendrier.
   Un enregistrement de plan de calendrier est créé à l'état **Brouillon** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sur la page de sélection d'utilisateur, sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez inclure dans le plan de calendrier, puis sélectionnez **Suivant**.
   La limite de sélection de l'utilisateur est basée sur la valeur de la *`WSMConstants.SCHEDULE_PLAN.USER_SELECTION_LIMIT`* constante. La limite de sélection par défaut est 1 000.

   Remarque :
   Si la *`sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE`* propriété est définie sur Département ou Centre de coûts, les utilisateurs sont affichés dans la table Utilisateurs [sys_user]. Si la propriété est définie sur Entité du lieu de travail, les utilisateurs sont affichés à partir de la table Profil du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile].

6. Sur la page Sélection de l'espace, sélectionnez les espaces de travail que vous souhaitez inclure dans le plan de calendrier, puis sélectionnez **Suivant**.
   La limite de sélection d'espace est basée sur la valeur de la *`WSMConstants.SCHEDULE_PLAN.SPACE_SELECTION_LIMIT`* constante. La limite de sélection par défaut est 1 000.

   Remarque :
   Les espaces sont affichés à partir de la table Allocation [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map].

7. Une fois que le système a créé un mappage pour les utilisateurs et les espaces de travail, sélectionnez **Valider**.

   Remarque :
   Le mappage des utilisateurs et des espaces est généré de façon aléatoire. Vous pouvez modifier le mappage en modifiant les colonnes d'utilisateur et de l'espace de travail.

En fonction des espaces de travail et des utilisateurs sélectionnés, le système peut vous demander de résoudre des avertissements et des erreurs. Le plan de calendrier peut être créé avec des avertissements. Toutefois, vous devez corriger les erreurs pour créer le plan de calendrier.

Vous pouvez afficher l'erreur ou l'avertissement dans la colonne **Problèmes de validation** .

Problèmes de validation

Problème de validation	Type de problème	Description
L'utilisateur est introuvable.	Erreur	Le champ d'utilisateur mappé à l'espace est vide. Mappez un utilisateur à l'espace pour résoudre l'erreur.
Espace introuvable	Erreur	Le champ d'espace mappé à l'utilisateur est vide. Mappez un espace à l'utilisateur pour résoudre l'erreur.
Entrée utilisateur en double	Avertissement	L'utilisateur est mappé à plusieurs espaces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problème de validation	Type de problème	Description
Entrée d’espace en double	Avertissement	L’espace est mappé à plusieurs utilisateurs.

8. Résolvez les erreurs et les avertissements, puis sélectionnez **Créer un plan**.

Résultats

L’enregistrement du plan de calendrier passe à l’état **En cours** . Le système met un certain temps à affecter les espaces de travail au profil de lieu de travail des utilisateurs. Vous pouvez afficher la progression dans l’onglet Affectations.

Si un utilisateur dispose déjà d’une affectation d’emplacement de profil de lieu de travail, le plan de calendrier crée une affectation d’emplacement non primaire. Si un utilisateur n’a pas de profil de lieu de travail, le système crée un profil de lieu de travail et une affectation d’emplacement primaire.

Une fois qu’un plan de calendrier est publié, les utilisateurs sélectionnés reçoivent un e-mail contenant des détails sur leur affectation d’espace de travail et les dates de début et de fin du calendrier.

Modifier un plan de calendrier

Modifiez un plan de calendrier pour modifier les détails, les utilisateurs sélectionnés ou les espaces sélectionnés.

Avant de commencer

Vous ne pouvez modifier qu’un plan de calendrier qui a l’état Brouillon et qui vous est affecté. Si un plan de calendrier n’est pas à l’état Brouillon, vous ne pouvez modifier que les champs **Nom**, **Affecté à** et **Description** .

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.project_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail**, puis sélectionnez le module **Planification du calendrier** .
   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de en Centre des employés accédant à **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez l’icône **Planificateur de calendrier** (
3. Dans la liste Plans de calendrier, sélectionnez le plan de calendrier provisoire que vous souhaitez modifier.
4. Modifiez les détails, la sélection de l’utilisateur ou la sélection de l’espace en fonction de vos besoins.
   Vous pouvez accéder à la page requise en sélectionnant **Retour** ou **Suivant**. L’ajout d’utilisateurs ou d’espaces ne modifie pas les mappages existants.

   Remarque :
   La modification des champs Projet, Calendrier, Date de début ou Date de fin réinitialise les pages Sélection de l’utilisateur, Sélection de l’espace et Mappage.

5. Accédez à la page Mappage, puis sélectionnez **Créer un plan**.
   Pour plus d’informations sur le mappage et la validation de l’espace utilisateur, reportez-vous à la section Créer un plan de calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Annuler un plan de calendrier

Annulez un plan de calendrier pour désactiver les enregistrements d'affectation d'emplacement pour vos employés.

Avant de commencer

Vous ne pouvez annuler que les plans de calendrier qui sont à l'état Brouillon ou Publié.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.project_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail**, puis sélectionnez le module **Planification du calendrier** .
   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de en Centre des employés accédant à **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez l'icône **Planificateur de calendrier** (
3. Dans la liste Plans de calendrier, sélectionnez le plan de calendrier que vous souhaitez annuler.
4. Sur la page des détails du plan de calendrier, sélectionnez **Annuler**.
   Vous pouvez également supprimer le plan de calendrier en sélectionnant **Supprimer** dans le menu contextuel. La suppression d'un plan de calendrier supprime également les affectations d'emplacement respectives.

Résultats

Le plan de calendrier passe à l'état Annulé. Si le plan de calendrier a été publié avant d'être annulé, les affectations d'emplacement créées dans le plan sont inactives.

Travailler avec Analyses sur le lieu de travail

En tant que gestionnaire ou administrateur du lieu de travail, utilisez le tableau de bord pour accéder aux mesures clés pour l'optimisation de l'espace, la gestion de la Analyses sur le lieu de travail maintenance, l'administration des baux et les aperçus d'occupation afin de vous aider à prendre des décisions efficaces.

Assurez-vous de disposer de l'ensemble d'autorisations requis pour afficher les tableaux de bord.

Afficher les mesures d'optimisation de l'espace

Utilisez le tableau de bord Analyses sur le lieu de travail d'optimisation de l'espace pour analyser la capacité et les tendances d'utilisation de l'espace afin d'optimiser l'utilisation des espaces de travail.

Conditions préalables pour accéder au tableau de bord Optimisation de l'espace

- Assurez-vous que l'application Centre des lieux de travail est installée. Pour plus d'informations, voir Installer Centre des lieux de travail
- Assurez-vous que l'application Workplace Space Management (sn_wsd_spcmgmt) est installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Workplace Space Management.
- Assurez-vous que les Centre des lieux de travail applications et Workplace Space Management et toutes les applications du magasin qui leur sont associées disposent d'autorisations valides ServiceNow . Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Exécutez le travail *`Workplace Analytics Space Management report data generation`* planifié avant d'afficher le tableau de bord Optimisation de l'espace pour la première fois. Pour plus d'informations, consultez Exécuter le travail planifié pour le tableau de bord d'optimisation de l'espace.

Accéder au tableau de bord

Pour accéder au tableau de bord Optimisation de l'espace, vous devez disposer de l'un des rôles suivants : sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.manager, sn_wsd_rsv.manager ou sn_wsd_core.workplace_manager.

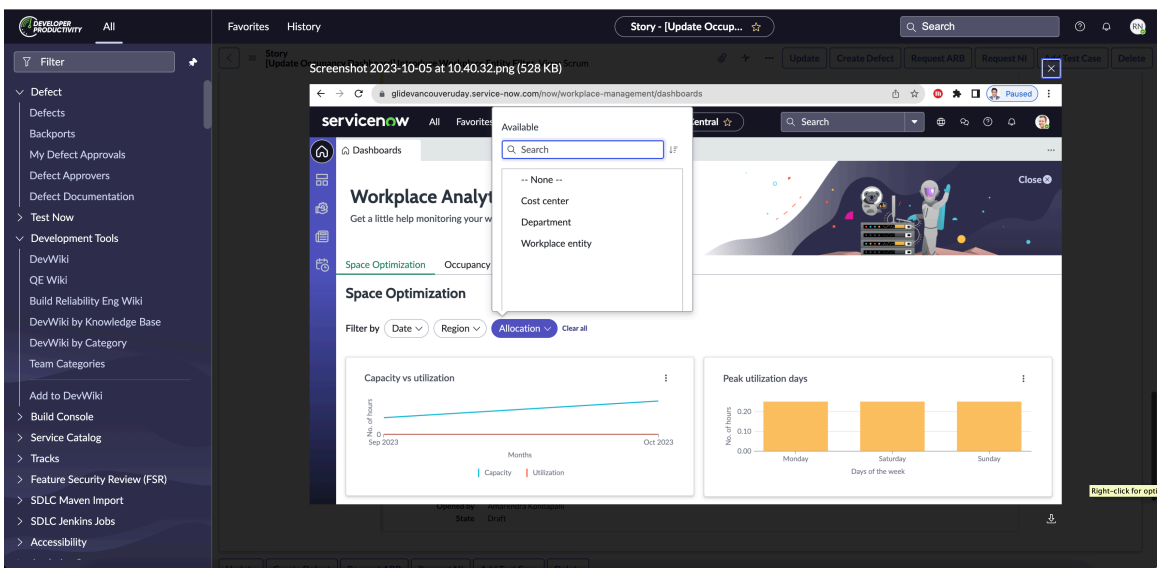
Accédez au tableau de bord à l'aide de l'un des chemins de navigation suivants :

- **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
- **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**

Rapports

Les rapports par défaut suivants affichent uniquement les données de l'année écoulée. Vous pouvez ajuster la plage de données à l'aide des filtres disponibles pour la date, la région, le site, le campus, l'allocation, l'entité du lieu de travail.

Type d'allocation [sn_wsd_core. ALLOCATION_TYPE] vous permet de spécifier un type d'allocation en fonction de l'utilisation de l'espace. Seules les allocations actives dans la période sélectionnée sont prises en compte pour les rapports. Pour en savoir plus, consultez Allouer un centre de coûts, un département ou une entité sur le lieu de travail.

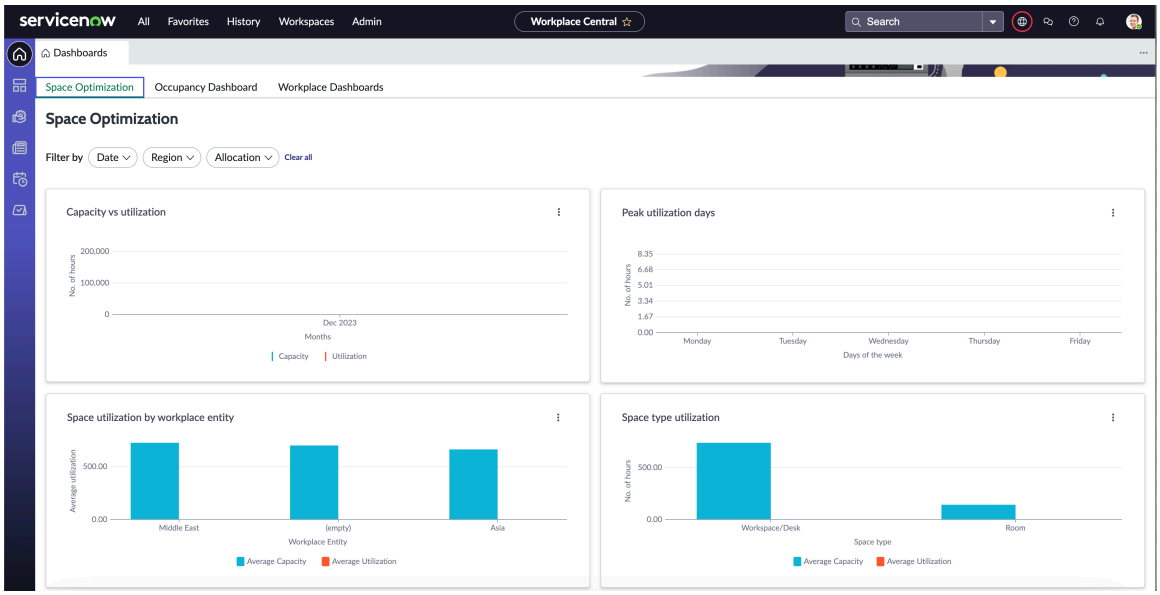


Pour plus d'informations, consultez Allocation : types, paramètre et impact.

Le tableau de bord Optimisation de l'espace vous permet également de visualiser les données en fonction du type d'entité. Gérez les allocations d'espace en fonction de l'entité du lieu de travail pour garantir une utilisation appropriée de l'espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations, consultez Mapper les espaces de travail désignés aux profils d'utilisateur.

La capacité est calculée en fonction des critères suivants :

- La capacité totale est le nombre total d'heures pendant lesquelles un espace actif est disponible pour réservation.
- La capacité est calculée à l'aide **des propriétés de réservation Heure de début de la journée de travail** et **Heure de fin de la journée de travail**.

L'utilisation est calculée à l'aide des critères suivants :

- Pour les employés disposant d'une allocation de sièges permanents, l'utilisation de l'espace est calculée à l'aide des propriétés de réservation Heure de début de la journée de travail [sn_wsd_rsv.day_start] et Heure de fin de la journée de travail [sn_wsd_rsv.day_end].
- Pour les employés qui n'ont pas d'allocation de siège permanent, l'utilisation de l'espace est calculée à partir du temps de réservation total en heures de travail de la journée. L'équipe de travail ou les heures de bureau sont calculées à partir de l'heure de début de la journée de travail [sn_wsd_rsv.day_start] et de l'heure de fin de la journée de travail [sn_wsd_rsv.day_end].
- Par exemple, si les heures de bureau sont de 9 heures et qu'une salle de réunion est réservée pour 11 heures, l'utilisation totale dans ce cas est de 9 heures. Les propriétés Heure de début de la journée de travail [sn_wsd_rsv.day_start] et Heure de fin de la journée de travail [sn_wsd_rsv.day_end] sont utilisées lors du calcul des heures de bureau. Les heures non allouées dans une journée pour un espace réservé ne sont pas prises en compte lors du calcul de la durée totale de la réservation pour une réservation de jour ou de plusieurs jours. La propriété de réservation pour les heures de bureau est définie dans **(** > **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Propriétés**.

Capacité contre utilisation

Cette facette de rapport affiche les ressources d'espace disponibles par rapport à son occupation.

Avantages:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez l’icône ⋮) pour actualiser le rapport.
- Aperçu de la disponibilité de l’espace par rapport à la tendance d’occupation.
- Vous permet de reconfigurer vos affectations d’espace et l’optimisation de l’espace afin d’obtenir une utilisation optimale des ressources.
- Un bureau peut être partagé par plusieurs entités du lieu de travail.

  Par exemple, un siège ou un bureau est partagé entrel’utilisateur A et l’utilisateur B. Si l’utilisateur A réserve le siège, l’application vérifie l’entité du lieu de travail de l’utilisateur A et calculel’utilisation de l’espace et le rapport capacité.

- Sélectionnez une facette ou une carte de rapport et double-cliquez pour en afficher les détails.

Jours d'utilisation de pointe

Ce rapport affiche l’utilisation moyenne pour les jours de la semaine.

Avantages:

- Sélectionnez l’icône ⋮) pour actualiser le rapport.
- Aperçu de l’utilisation de l’espace pour les jours de la semaine.
- Vous permet de classer les ressources par ordre de priorité en fonction de la demande.
- Sélectionnez une facette de rapport et double-cliquez pour en afficher les détails.

Calcul:

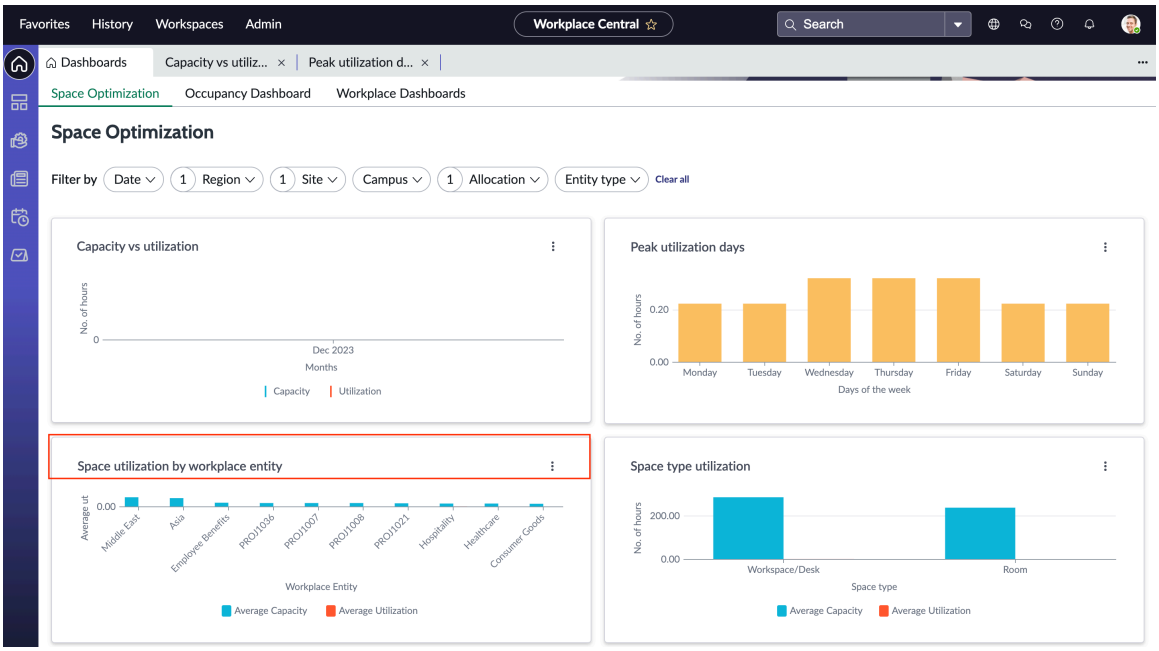
Utilisation moyenne = [Utilisation totale en heures pour un jour de la semaine/ Nombre d’espaces disponibles pour le jour de la semaine]

Utilisation de l'espace par entité du lieu de travail

Cette facette de rapport affiche la capacité moyenne et l’utilisation moyenne en fonction de l’entité du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Avantages:

- Sélectionnez l'icône ⋮) pour actualiser le rapport.
- Sélectionnez l'onglet **Allocation** dans les options Filtrer par et répartir par entité de lieu de travail différente.
- Sélectionnez le **type d'entité** dans les options Filtrer par et sélectionnez une entité sur le lieu de travail pour afficher les mesures d'utilisation de l'espace pour une entité sélectionnée.
- Comparez l'ensemble de données pour la capacité moyenne et l'utilisation moyenne d'une entité de lieu de travail.
- Sélectionnez une facette de rapport et double-cliquez pour en afficher les détails.

Calcul:

Capacité moyenne par entité du lieu de travail = [Capacité totale en heures pour une entité du lieu de travail/Nombre d'espaces disponibles pour une entité du lieu de travail]

Utilisation du type d'espace

Cette facette de rapport affiche la capacité moyenne et l'utilisation moyenne pour un type d'espace.

Avantages:

- Sélectionnez l'icône ⋮) pour actualiser le rapport.
- Comparez les données de capacité moyenne et d'utilisation moyenne pour un type d'espace.
- Ajoutez ou supprimez des types d'espace pour optimiser l'espace.

Calcul:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Capacité moyenne par type d'espace = [Capacité totale en heures pour un type d'espace basée sur les heures de bureau/Nombre d'espaces disponibles pour une entité de lieu de travail]

Personnalisation des widgets

Vous pouvez personnaliser les widgets pour afficher les mesures pertinentes à l'aide du Générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez UI Builder tutorial .

Exécuter le travail planifié pour le tableau de bord d'optimisation de l'espace

En tant qu'administrateur, exécutez la tâche *`Workplace Analytics Space Management report data generation`* planifiée pour calculer la capacité et l'utilisation de tous les espaces.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche doit être exécutée avant d'afficher le tableau de bord pour la première fois. La tâche calcule la capacité et l'utilisation de tous les espaces et remplit une table interne à partir de laquelle les tableaux de bord sont renseignés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tâche planifiée**.
2. Sélectionnez **Génération de données du rapport de gestion de l'espace d'analyse du lieu de travail** dans la liste.
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche.

Afficher le tableau de bord d'occupation

Les administrateurs et les gestionnaires de l'espace de travail peuvent consulter les mesures d'occupation de l'espace de travail pour planifier et optimiser l'utilisation de l'espace du lieu de travail.

Avant de commencer
Pour afficher le rapport du tableau de bord d'occupation, assurez-vous d'avoir :

- Module d'extension de l'application (sn_wsd_central) installé Centre des lieux de travail .
- Un profil de l'employé doit être créé pour les utilisateurs de l'espace de travail.
- Les utilisateurs de l'espace de travail doivent avoir un emplacement de lieu de travail affecté dans le profil de l'employé.

Les utilisateurs de l'espace de travail disposant des rôles suivants peuvent accéder au rapport du tableau de bord d'occupation :

- sn_wsd_central.workplace_analytics_user
- sn_wsd_wc.gestionnaire
- sn_wsd_wc.utilisateur

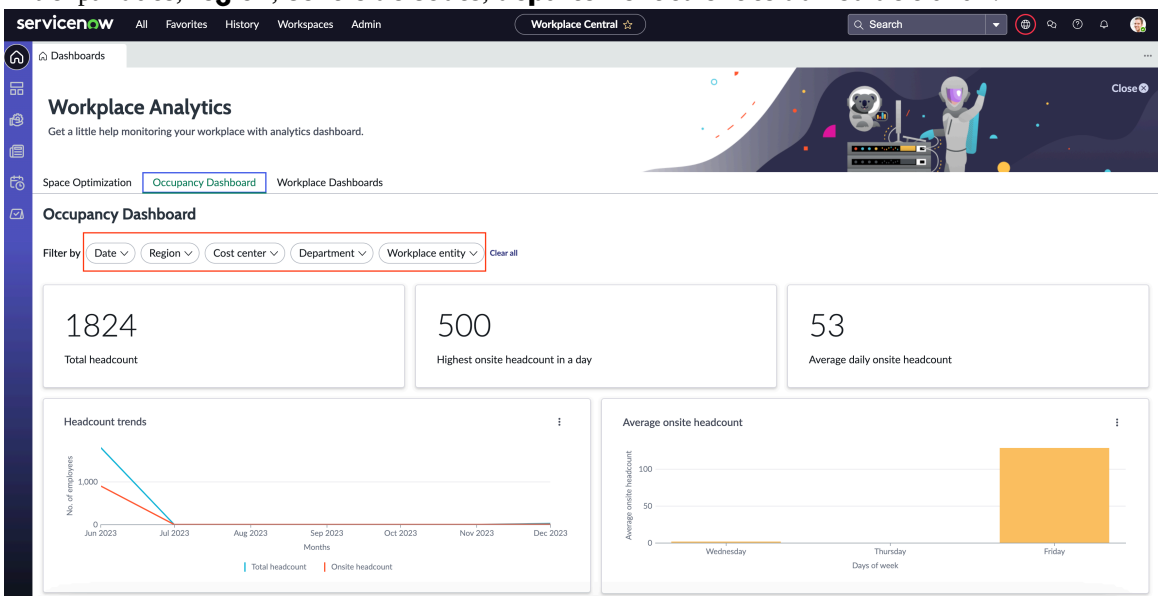
Rôle requis : sn_wsd_wc.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'affiche.
2. Sélectionnez **Tableau de bord d'occupation**.
3. Filtrer par **date**, **région**, **centre de coûts**, **département** ou **entité du lieu de travail**.

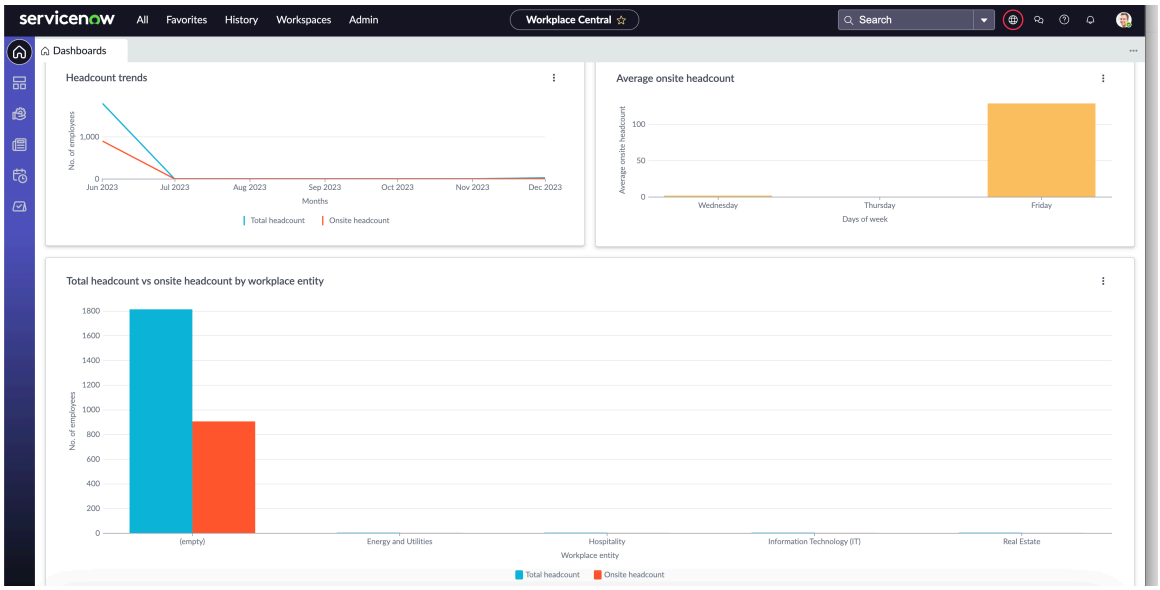


4. Sélectionnez **Appliquer après avoir** sélectionné les filtres requis.
5. Affichez **l'effectif total**, **l'effectif sur site le plus élevé dans une journée** et **l'effectif sur site quotidien moyen** pour une région, une date et un centre de coûts ou un département sélectionnés.
6. Consultez les rapports d'occupation en fonction des critères suivants :
   - Tendances de l'effectif
   - Effectif disponible sur site
   - Effectif total contre effectif en ligne par département
   - Effectif total contre effectif sur site par entité de lieu de travail

   Filtrez par entité du lieu de travail pour afficher les allocations d'espace d'un bâtiment en fonction des entités du lieu de travail. L'allocation basée sur l'entité du lieu de travail vous permet de contrôler la consommation d'espace de chaque entreprise de votre organisation. Pour plus d'informations, consultez Mapper les espaces de travail désignés aux profils d'utilisateur et Analyse de la présence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Les tableaux de résultats par défaut suivants sont disponibles sur le tableau de bord :

   Sélectionnez un tableau de résultats pour afficher des rapports et des mesures détaillés :

   - Effectifglobal
   - Effectif sur site le plus élevé dans une journée
   - Effectifmoyen quotidien sur site

8. Sélectionnez un objet sur le graphique pour ouvrir la page de composant connexe.
   Par exemple, sélectionnez **Tendances des effectifs** sur le graphique pour ouvrir la page Tendances des effectifs. Les effectifs d'une région, d'un site, d'un campus, d'un bâtiment, d'un centre de coûts ou d'un département sélectionné sont affichés.
9. Sélectionnez **Exporter** pour exporter les données du tableau de bord d'occupation vers Excel, JSON, CSV ou un fichier PDF.
10. Après avoir exporté les données, téléchargez-les ou envoyez-les par e-mail.

Afficher les mesures d'administration des baux

Utilisez le tableau de bord Administration des baux pour obtenir un aperçu du nombre total de contrats, de contrats actifs, de brouillons de contrats et de contrats arrivant à échéance.

Conditions préalables pour accéder au tableau de bord de l'administration des baux

- Assurez-vous que l'application Centre des lieux de travail est installée. Pour plus d'informations, voir Installer Centre des lieux de travail
- Assurez-vous que l'application Administration des baux professionnels (sn_wsd_la) est installée. Pour plus d'informations, voir Activer Administration des baux professionnels
- Assurez-vous que les Centre des lieux de travail applications et Administration des baux professionnels et toutes les applications du magasin qui leur sont associées disposent d'autorisations valides ServiceNow . Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

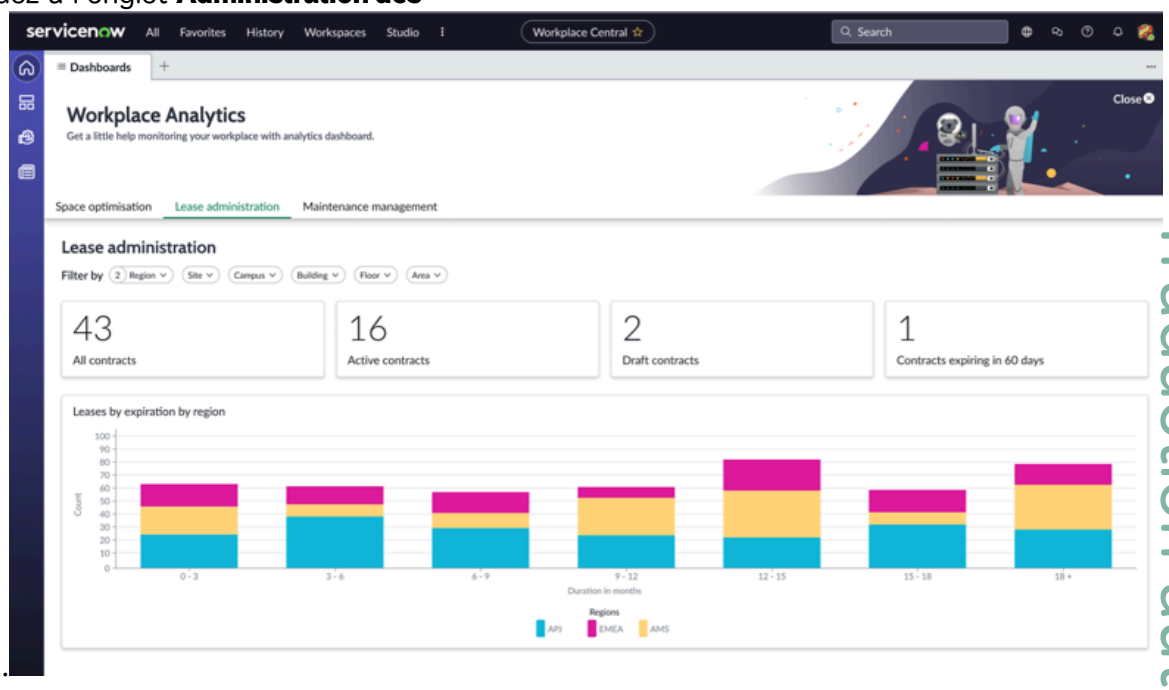
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder au tableau de bord

Pour accéder au tableau de bord Administration des baux, vous devez disposer du rôle sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin.

- Accédez au tableau de bord à l'aide de l'un des chemins de navigation suivants :
  - **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
  - **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**
- Accédez à l'onglet **Administration des baux** .



Tableaux de résultats et rapport

Remarque :
Les contrats de lieu de travail sans valeur d'emplacement ne sont pas inclus dans le nombre total.

Les tableaux de résultats par défaut suivants sont disponibles sur le tableau de bord. Sélectionnez la carte pour afficher la liste des enregistrements.

- **Tous les contrats** : affiche le nombre total de contrats de lieu de travail.
- **Contrats actifs** : affiche le nombre de contrats du lieu de travail à l'état actif.
- **Versions préliminaires de contrats** : affiche le nombre de contrats de lieu de travail à l'état Brouillon.
- **Expiration dans 60 jours** : affiche le nombre de contrats du lieu de travail qui expirent dans les 60 prochains jours.

Pour plus d'informations, consultez Administration des baux du lieu de travail.

Rapports

Expiration du bail par région

Affiche le nombre de contrats du lieu de travail venant à expiration dans différentes régions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages:

Affiche une vue consolidée du nombre de contrats du lieu de travail arrivant à expiration afin que vous puissiez les renouveler à temps. Pour plus d'informations, consultez Renouveler le contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principale.

Afficher les mesures de Gestion de la maintenance

Utilisez le tableau de bord Gestion de la maintenance pour obtenir un aperçu des tickets de maintenance, de leurs tendances et de la conformité des plans de maintenance. Ces informations vous permettent de créer un plan de maintenance efficace pour améliorer les workflows et réduire les activités de maintenance et leurs coûts associés.

Conditions préalables pour accéder au tableau de bord Afficher Gestion de la maintenance

- Assurez-vous que l'application Centre des lieux de travail est installée. Pour plus d'informations, voir Installer Centre des lieux de travail
- Assurez-vous que l'application Workplace Maintenance Management (sn_wsd_maintenance) est installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Workplace Maintenance Management.
- Créez et publiez un plan de maintenance. Pour plus d'informations, consultez Créer et publier des plans de maintenance et Tickets de maintenance des lieux de travail.

  Vous pouvez également créer un enregistrement de plan de maintenance à l'aide de l'option Maintenance préventive sur la page d'accueil de Workplace Central. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail**. Sélectionnez l'icône Maintenance préventive (icône) dans la barre latérale contextuelle pour créer un plan de maintenance.
- Assurez-vous que le module d'extension Analyse des performances (com.snc.pa) est installé et que vous disposez du droit de la Analyse des performances prime. Pour plus d'informations, voir Install Performance Analytics Content Pack for Agile 2.0
- Assurez-vous que les Centre des lieux de travail applications , Workplace Maintenance Management et toutes leurs applications de stockage associées possèdent des autorisations valides ServiceNow . Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Exécutez la *`Workplace Maintenance Case Historical Data Collection`* tâche avant d'afficher le tableau de bord pour la première fois. Pour plus d'informations, consultez Exécuter la tâche planifiée pour le tableau de bord Gestion de la maintenance.

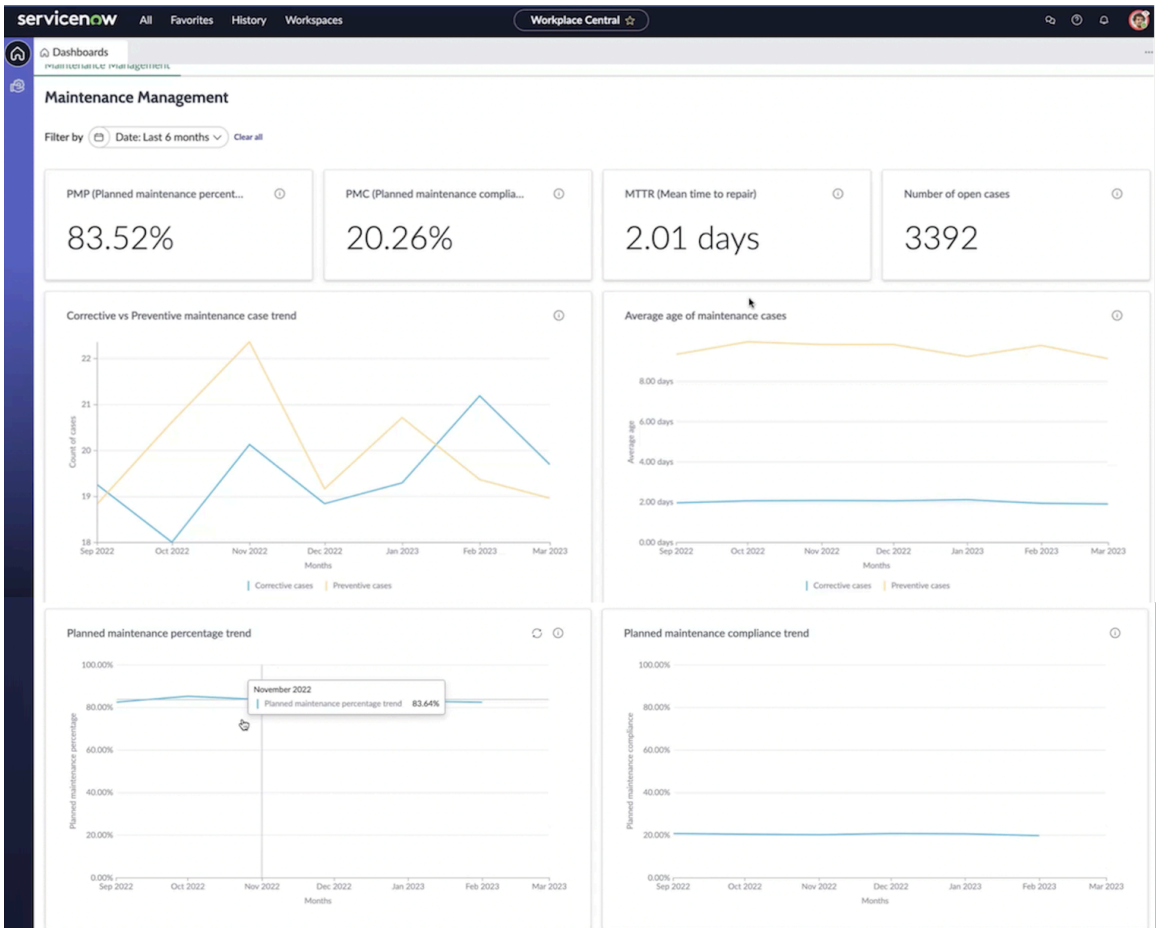
Accéder au tableau de bord

Pour accéder au tableau de bord Gestion de la maintenance, vous devez disposer du rôle sn_wsd_maintenance.manager ou sn_wsd_maint.admin.

- Accédez au tableau de bord à l'aide de l'un des chemins de navigation suivants :
  - **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
  - **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**
- Sélectionnez l'onglet **Gestion de la maintenance** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Tableaux de résultats

Les tableaux de résultats par défaut suivants sont disponibles sur le tableau de bord. Pour afficher la liste des enregistrements, sélectionnez la carte connexe.

PMP (pourcentage de maintenance planifiée)

Affiche le pourcentage de jours planifiés passés pour les tickets préventifs par rapport au nombre total de jours planifiés pour les tickets de maintenance préventive et corrective. Une valeur de pourcentage élevée indique que plus de temps est consacré aux activités de maintenance planifiée qu'aux activités non planifiées.

Calcul:

Pourcentage de maintenance planifiée = (nombre total de jours nécessaires pour terminer tous les tickets de maintenance préventive pendant une durée donnée / nombre total de jours nécessaires pour terminer tous les tickets de maintenance pour la durée) X 100

PMC (conformité de maintenance planifiée)

Affiche le pourcentage du nombre total de tickets de maintenance préventive terminés par rapport au nombre total de tickets de maintenance préventive. Une valeur de pourcentage élevée indique que les activités de maintenance sont terminées comme prévu.

Calcul:

Conformité de maintenance planifiée = (nombre de tickets de maintenance préventive terminés/nombre total de tickets de maintenance préventive) X 100

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MTR (délai moyen de réparation)

Affiche la durée moyenne nécessaire à la fermeture d'un ticket de maintenance. Une valeur faible indique que les processus de maintenance et les compétences nécessaires pour les gérer sont efficaces.

Calcul:

Délai moyen de réparation = Âge moyen de tous les tickets de maintenance / Nombre total de tickets de maintenance

Nombre de tickets ouverts

Affiche le nombre total de tickets ouverts. Un faible nombre de tickets ouverts indique que votre plan de maintenance et vos processus de résolution sont efficaces.

Calcul:

Nombre total de tickets de maintenance préventive et corrective qui ne sont pas à l'état Fermé terminé, Fermé incomplet ou Annulé.

Rapports

Les rapports par défaut suivants sont disponibles sur le tableau de bord. Sélectionnez la carte pour afficher la liste des enregistrements.

Tendance des tickets de maintenance corrective par rapport aux tickets de maintenance préventive

Affiche la tendance des tickets de maintenance corrective et préventive.

Avantages:

Analysez la tendance pour comprendre l'efficacité de la planification et identifier les actifs qui doivent être retirés ou remplacés.

Âge moyen des tickets de maintenance

Affiche l'âge moyen des tickets de maintenance corrective et préventive.

Avantages:

Analysez la tendance pour comprendre l'efficacité des services de maintenance et identifiez le processus ou les actifs qui entraînent l'augmentation de l'âge des tickets de maintenance. Prenez des mesures pour réduire l'âge des cas.

Formule :

- Âge moyen des tickets de maintenance correctifs = [Somme des âges de tous les tickets correctifs/Nombre total de tickets de maintenance]
- Âge moyen des tickets de maintenance préventive = [Somme des âges pour tous les tickets préventifs/Nombre total de tickets de maintenance]

Tendance en pourcentage de maintenance planifiée

Affiche la tendance en pourcentage du nombre total de jours passés sur les tickets préventifs par rapport au nombre total de jours planifiés pour les tickets de maintenance préventive et corrective.

Avantages:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analysez la tendance pour identifier les domaines problématiques qui entraînent des activités non planifiées ou des tickets correctifs. Modifiez le processus ou remplacez ou mettez hors service les actifs pour éviter toute activité non planifiée.

Formule :

Tendance en pourcentage de maintenance planifiée = (Nombre total de jours de maintenance planifiée / Nombre total de jours de maintenance) X 100

Maintenance planifiée Tendance de conformité

Affiche la tendance en pourcentage du nombre total de tickets de maintenance préventive terminés par rapport au nombre total de tickets de maintenance préventive.

Avantages:

Analysez la tendance de conformité de maintenance planifiée pour identifier les problèmes qui entraînent un écart par rapport au plan. Prenez des mesures pour améliorer les processus qui entraînent une ponctualité incohérente.

Calcul:

Tendance de conformité de maintenance planifiée = [Nombre de tickets de maintenance préventive terminés/Total des tickets de maintenance préventive] X 100

Indicateurs

Les groupes d'indicateurs et les indicateurs répertoriés dans la table suivante sont utilisés pour remplir les widgets dans le tableau de bord.

Indicateurs et groupes d'indicateurs

Nom du groupe d'indicateurs	Indicateurs
Ticket.Maintenance.LieuDeTravail.Fermé	• Ticket | Maintenance du lieu de travail | Fermé | Âge | Somme | Heures • Ticket | Maintenance du lieu de travail | Fermé | Correctif | Âge | Somme | Heures • Ticket | Maintenance du lieu de travail | Fermé | Correctif | Nombre • Ticket | Maintenance du lieu de travail | Fermé | Préventif | Âge | Somme | Heures • Ticket | Maintenance du lieu de travail | Fermé | Préventif | Nombre
Ticket.Maintenance.LieuDeTravail.Ouvert	• Nombre de tickets correctifs • Nombre de tickets ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs et groupes d'indicateurs (suite)

Nom du groupe d'indicateurs	Indicateurs
	• Nombre de tickets préventifs • Ticket | Maintenance du lieu de travail | Ouvert | Préventif | Fermé terminé | Nombre

Vous pouvez également ajouter de nouveaux indicateurs. Pour plus d'informations sur l'utilisation des indicateurs, reportez-vous à la section Configure Performance Analytics fundamentals .

Exécuter la tâche planifiée pour le tableau de bord Gestion de la maintenance

En tant qu'administrateur, exécutez la tâche *`Workplace Maintenance Case Historical Data Collection`* planifiée pour collecter les données de l'année écoulée qui sont utilisées par le tableau de bord Gestion de la maintenance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez et publiez un enregistrement de plan de maintenance. Pour plus d'informations, consultez Créer et publier des plans de maintenance.

La tâche planifiée doit être exécutée avant d'afficher le tableau de bord pour la première fois. Il recueille toutes les données requises pour les rapports de l'année écoulée. Pour plus d'informations, Afficher les mesures de Gestion de la maintenance

Procédure

1. **Tous** > **Définition du système** > **Tâche planifiée**.
2. Sélectionnez **Collecte de données historiques des tickets de maintenance du lieu de travail** dans la liste.
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche.

Information associée

Composants installés avec Gestion de l'entretien des lieux de travail

Gérer les tableaux de bord de l'espace de travail

Gérez les tableaux de bord du lieu de travail dans Centre des lieux de travail pour obtenir des aperçus et des mesures des réservations, des visiteurs, des activités du gestionnaire du lieu de travail, des tickets du lieu de travail et des synchronisations.

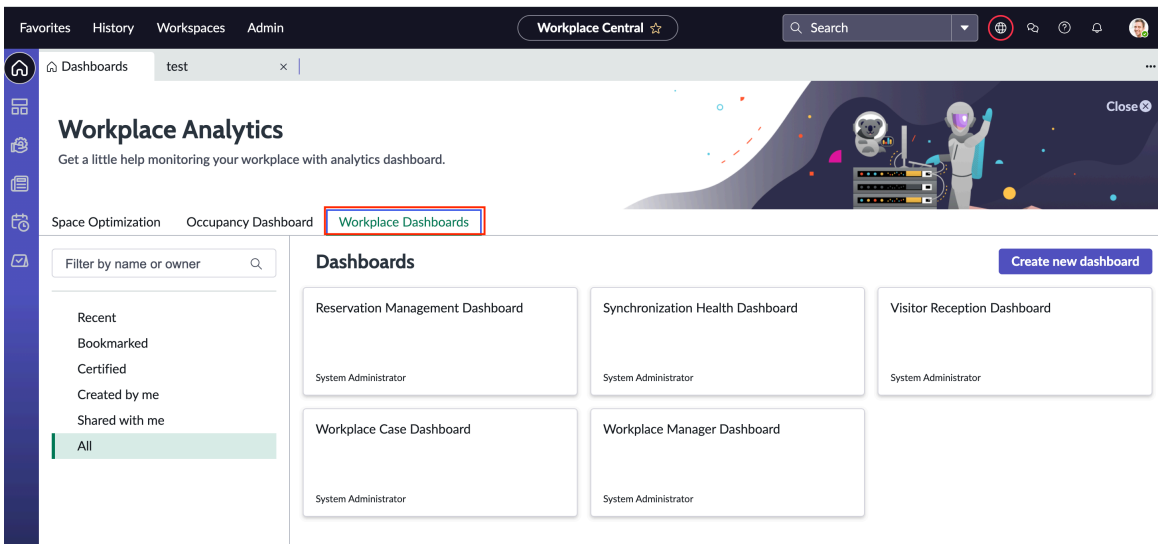
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail**.



2. Les tableaux de bord du lieu de travail suivants sont disponibles :
   - Tableau de bord de gestion des réservations
   - Tableau de bord d'accueil des visiteurs
   - Tableau de bord des tickets du lieu de travail
   - Tableau de bord du gestionnaire du lieu de travail
   - Tableau de bord de l'intégrité de synchronisation

Tableau de bord de gestion des réservations

Utilisez le tableau de bord de gestion des réservations pour surveiller les réservations et la fréquence des réunions dans votre organisation. Vous pouvez afficher les détails de n'importe quel jour, tels que le nombre de réservations, les heures de pointe pour les réunions et le nombre de réunions pour différents emplacements.

Remarque :
Le Gestion des réservations du lieu de travail tableau de bord est migré vers Centre des lieux de travail. Vous pouvez commencer à utiliser les tableaux de bord migrés à partir de Centre des lieux de travail. Les tableaux de bord prêts à l'emploi sont également migrés vers Centre des lieux de travail.

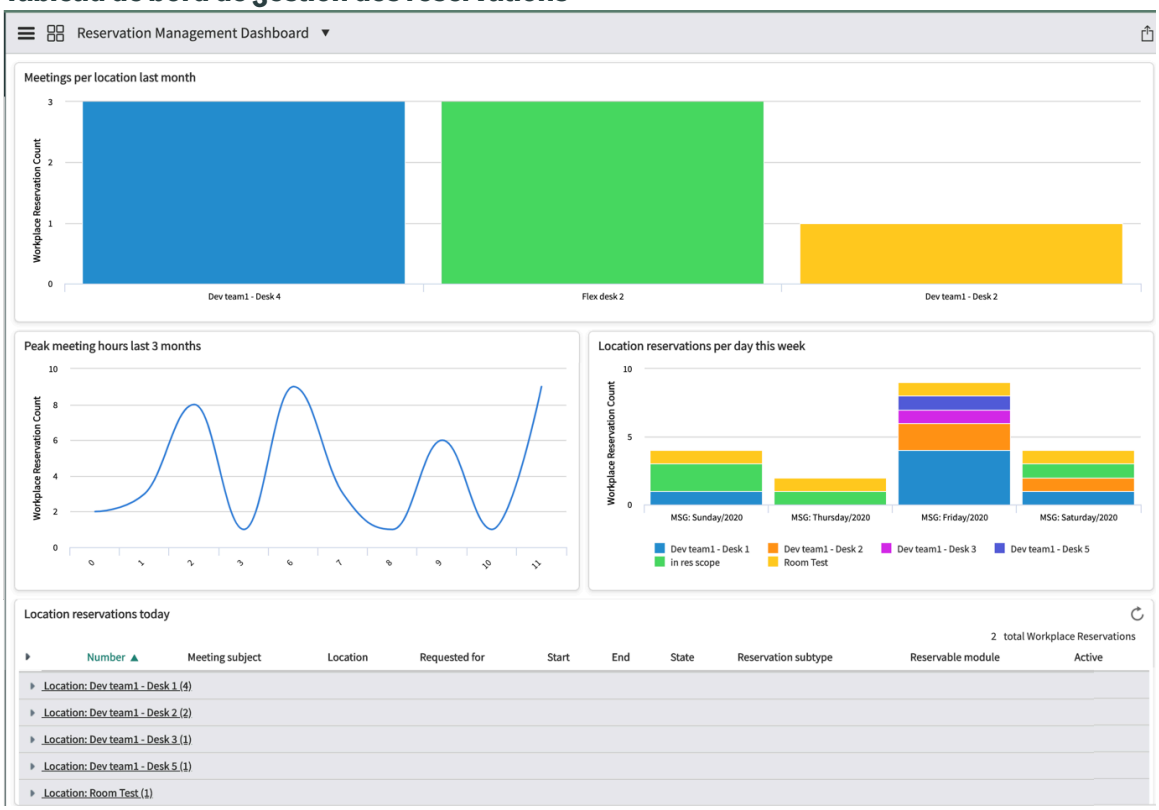
Les anciens tableaux de bord ne sont pas pris en charge pour les nouveaux Prestation de services de lieu de travail clients. Pour les clients existants, d'anciens tableaux de bord sont actuellement disponibles, mais seront bientôt obsolètes.

Pour en savoir plus sur le tableau de bord migré, reportez-vous à la section Tableau de bord de gestion des réservations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de gestion des réservations



Pour accéder au tableau de bord de gestion des réservations, accédez à **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail**.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire du lieu de travail : a besoin d'une visibilité sur le statut et le nombre de réservations en temps réel, la plupart des emplacements réservés, les heures de pointe pour les réunions et les réservations du jour même.	sn_wsd_rsv.manager	• Passer en revue les réservations du jour même • Surveiller les réservations créées par les employés • Surveiller l'heure de pointe à laquelle le nombre maximal de réunions sont organisées • Surveiller le nombre de réunions pour chaque emplacement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations des données

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Réunions par emplacement le mois dernier	Colonne 	Nombre de réunions planifiées à chaque emplacement au cours du dernier mois.
Heures de pointe pour les réunions au cours des 3 derniers mois	Ligne	Heures de pointe auxquelles le nombre maximal de réunions a été planifié au cours des 3 derniers mois.
Réservations d'emplacements par jour cette semaine	Colonnes empilées 	Nombre de réservations créées chaque jour pour la semaine en cours.
Réservations d'emplacement aujourd'hui	Liste	Nombre de réservations planifiées pour aujourd'hui regroupées par emplacement.

Tableau de bord des tickets du lieu de travail

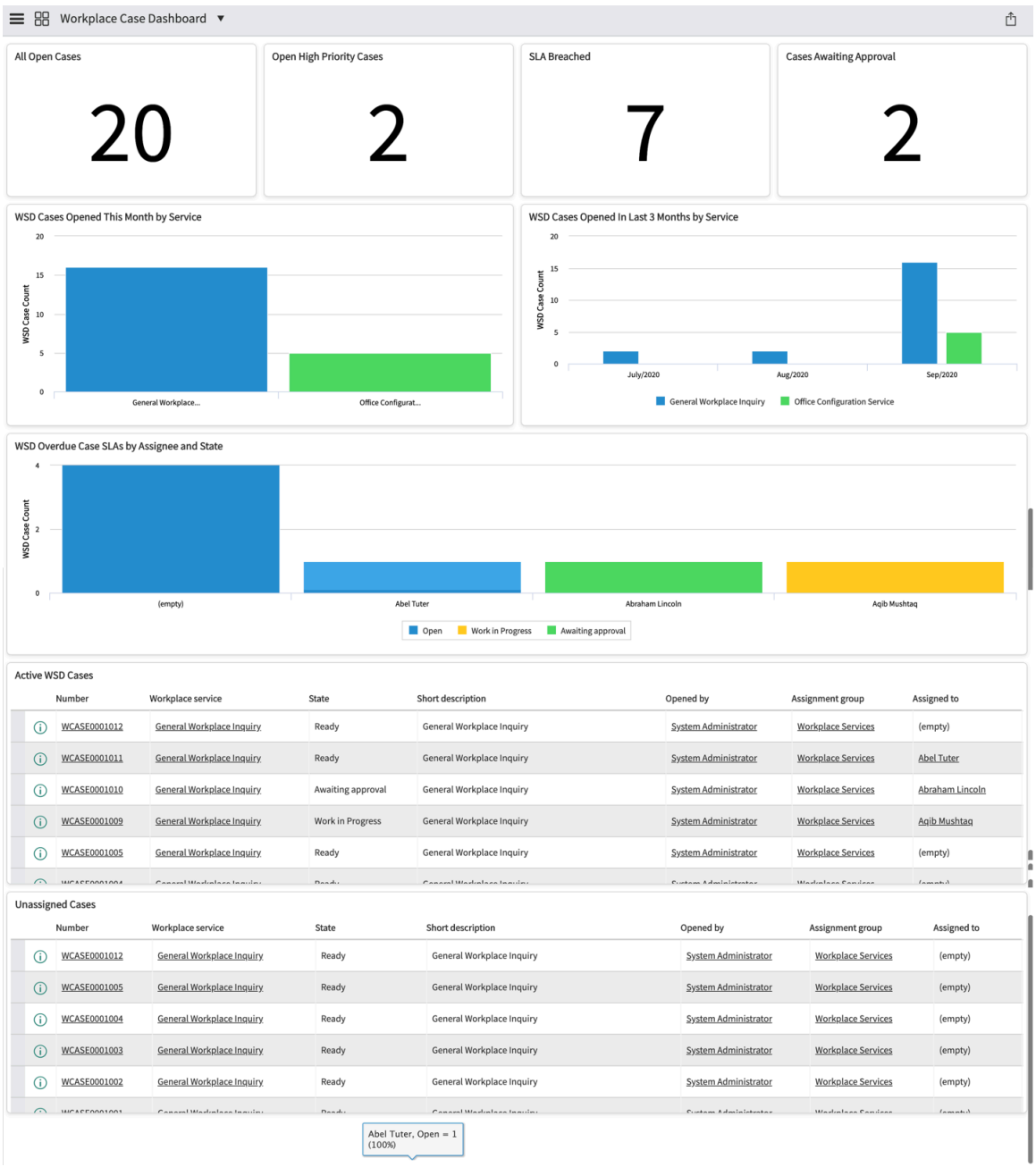
Utilisez ce tableau de bord pour suivre le nombre de tickets du lieu de travail créés à l'aide des services du lieu de travail de Prestation de services de lieu de travail ou de Espace de travail du Portail de services. Surveillez le nombre de tickets ouverts, de tickets nécessitant une approbation et d'autres tickets d'un jour donné.

Le Gestion des tickets de lieu de travail tableau de bord est migré vers Centre des lieux de travail. Vous pouvez commencer à utiliser les tableaux de bord migrés à partir de Centre des lieux de travail. Les tableaux de bord prêts à l'emploi sont également migrés vers Centre des lieux de travail. Les anciens tableaux de bord ne sont pas pris en charge pour les nouveaux Prestation de services de lieu de travail clients. Pour les clients existants, d'anciens tableaux de bord sont actuellement disponibles, mais seront bientôt obsolètes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des tickets du lieu de travail



Traduction automatique

Pour accéder au tableau de bord des tickets du lieu de travail, accédez à **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail**.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire des tickets du lieu de travail : doit avoir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets du lieu de travail.	sn_wsd_case.manager	• Examine tous les tickets ouverts • Surveille les tickets à haute priorité

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles (suite)

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
		• Surveille les tickets qui n'ont pas respecté un SLA. • Surveille le nombre de tickets en attente d'approbation.

Visualisations des données

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Tous les tickets ouverts	Score unique	Nombre de tickets du lieu de travail ouverts.
Tickets à haute priorité ouverts	Score unique	Nombre de tickets du lieu de travail à haute priorité ouverts.
SLA violé	Score unique	Nombre de tickets du lieu de travail qui n'ont pas respecté un SLA.
Tickets en attente d'approbation	Score unique	Nombre de tickets du lieu de travail en attente d'approbation.
Tickets WSD ouverts ce mois-ci par service	Colonne	Nombre de tickets du lieu de travail créés à l'aide des services du lieu de travail associés.
Tickets WSD ouverts au cours des 3 derniers mois par service	Colonne	Nombre de tickets du lieu de travail créés au cours des 3 derniers mois à l'aide des services du lieu de travail associés.
SLA de tickets WSD en retard par délégataire et par état	Colonne	Nombre de tickets du lieu de travail qui n'ont pas respecté la date limite du SLA représentée par rapport au délégataire.
Tickets WSD actifs	Liste	Liste des tickets du lieu de travail actifs le jour même.
Tickets non affectés	Liste	Liste des tickets du lieu de travail non affectés le jour même.

Tableau de bord d'accueil des visiteurs

Le tableau de bord d'accueil des visiteurs vous permet de suivre les enregistrements de visiteurs créés dans l'application tous les jours. Suivez les statuts des visiteurs qui sont sur site. Affichez le nombre de visiteurs attendus, qui sont enregistrés, qui sont partis, qui sont en pause ou qui ne se sont pas présentés.

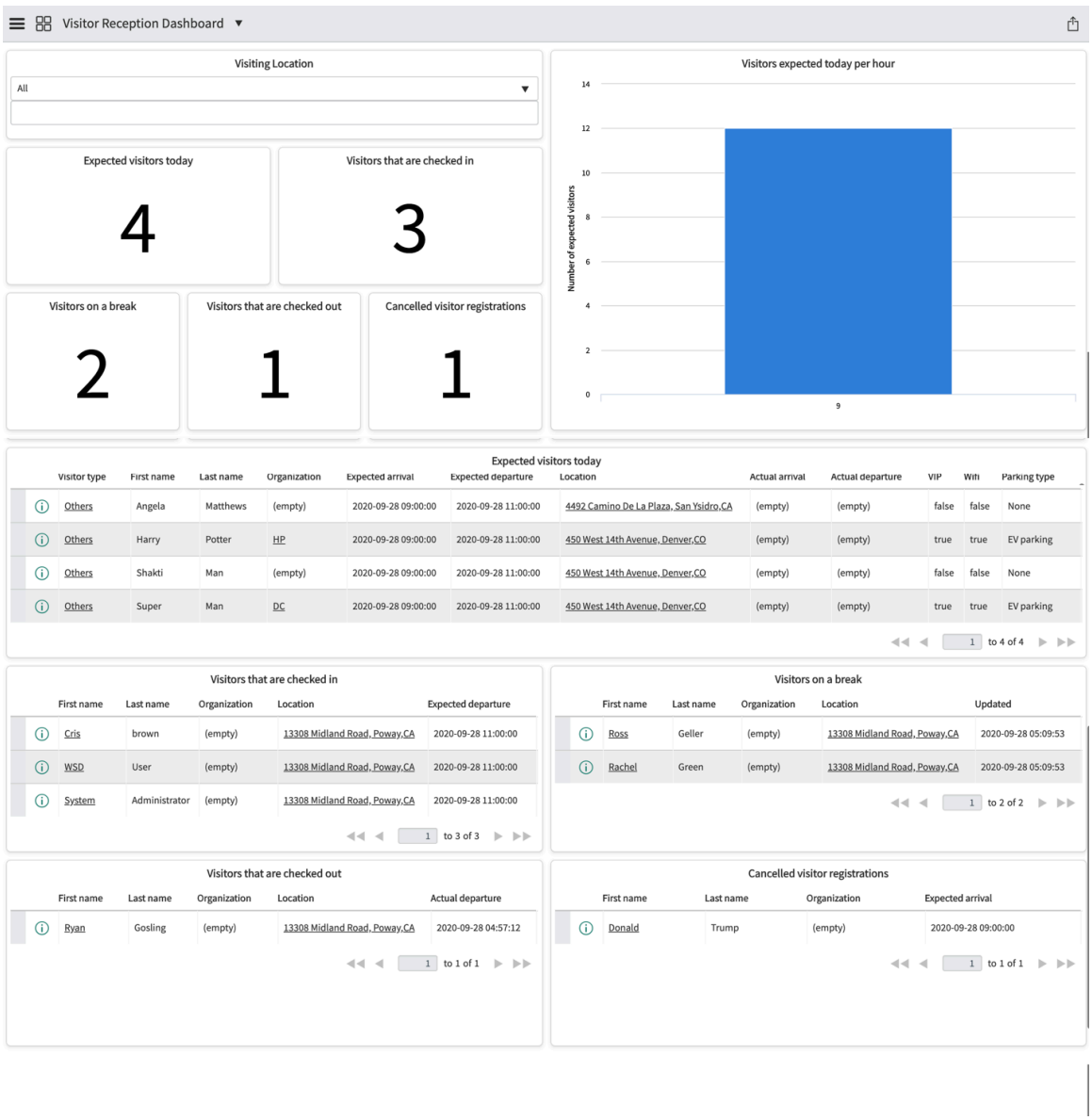
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le Gestion des visiteurs du lieu de travail tableau de bord est migré vers Centre des lieux de travail. Vous pouvez commencer à utiliser les tableaux de bord migrés à partir de Centre des lieux de travail. Les tableaux de bord prêts à l'emploi sont également migrés vers Centre des lieux de travail. Les anciens tableaux de bord ne sont pas pris en charge pour les nouveaux Prestation de services de lieu de travail clients. Pour les clients existants, d'anciens tableaux de bord sont actuellement disponibles, mais seront bientôt obsolètes.

Pour en savoir plus sur le tableau de bord migré, reportez-vous à la section Tableau de bord de gestion des réservations.

Tableau de bord d'accueil des visiteurs



Pour accéder au tableau de bord d'accueil des visiteurs, accédez à **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail** .

Sélectionnez un emplacement dans le champ **Emplacement de la visite** situé en haut pour afficher les rapports de cet emplacement dans des onglets distincts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire Gestion des visiteurs du lieu de travail : nécessite une visibilité sur le statut en temps réel et le nombre d'enregistrements de visiteurs créés.	sn_wsd_visitor.manager	• Examiner les enregistrements des visiteurs du jour même • Surveillez les enregistrements des visiteurs créés par les employés. • Surveillez les visiteurs actuellement enregistrés et les visiteurs qui sont partis. • Surveillez les visiteurs en pause. • Surveillez les visiteurs attendus le jour même et à n'importe quelle heure. • Vérifiez les enregistrements annulés. • Vérifiez les visiteurs qui ne se sont pas présentés.

Visualisations des données

Le tableau de bord Accueil des visiteurs vous permet d'afficher les visualisations suivantes.

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Visiteurs attendus aujourd'hui	Score unique	Nombre de visiteurs attendus le jour même.
Visiteurs enregistrés	Score unique	Nombre de visiteurs actuellement enregistrés.
Visiteurs en pause	Score unique	Nombre de visiteurs actuellement en pause.
Visiteurs partis	Score unique	Nombre de visiteurs qui sont partis le jour même.
Enregistrements de visiteurs annulés	Score unique	Nombre d'enregistrements de visiteurs annulés.
Visiteurs attendus aujourd'hui par heure	Colonne	Nombre de visiteurs attendus à n'importe quelle heure le jour même. Il montre la tendance du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations des données (suite)

Titre	Type	Description
		jour en fonction du moment où les visiteurs sont attendus.
Visiteurs attendus aujourd'hui	Liste	Enregistrements des visiteurs attendus pour le jour même.
Visiteurs enregistrés	Liste	Enregistrements des visiteurs actuellement enregistrés.
Visiteurs en pause	Liste	Enregistrements des visiteurs actuellement en pause.
Visiteurs partis	Liste	Enregistrements des visiteurs partis.
Enregistrements de visiteurs annulés	Liste	Enregistrements de visiteurs annulés.

Tableau de bord de l'intégrité de synchronisation

Utilisez ce tableau de bord pour suivre la synchronisation des réservations. Surveillez le nombre d'événements et d'éléments de calendriers créés dans l'application et d'autres détails qui leur sont liés.

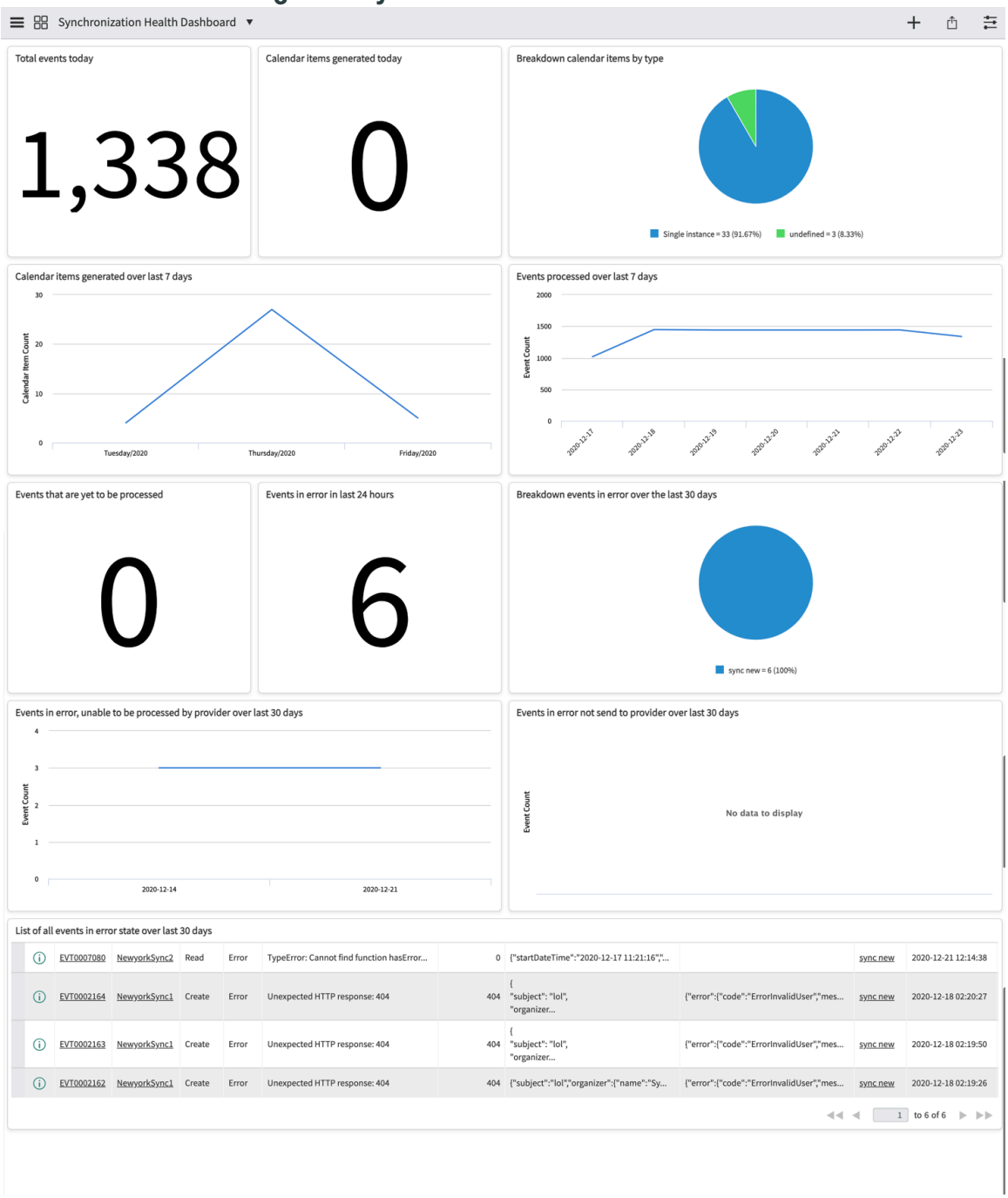
Remarque :
Le Synchronisation du calendrier du lieu de travail tableau de bord est migré vers Centre des lieux de travail. Vous pouvez commencer à utiliser les tableaux de bord migrés à partir de Centre des lieux de travail. Les tableaux de bord prêts à l’emploi sont également migrés vers Centre des lieux de travail. Les anciens tableaux de bord ne sont pas pris en charge pour les nouveaux Prestation de services de lieu de travail clients. Pour les clients existants, d’anciens tableaux de bord sont actuellement disponibles, mais seront bientôt obsolètes.

Pour en savoir plus sur le tableau de bord migré, reportez-vous à la section Tableau de bord de gestion des réservations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de l'intégrité de synchronisation



Traduction automatique

Pour accéder au tableau de bord de l'intégrité de synchronisation, accédez à **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail** .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Objectif et rôle de l'utilisateur final

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Administrateur système et administrateur Synchronisation du calendrier du lieu de travail : nécessite une visibilité sur l'état en temps réel des événements et des éléments de calendriers créés dans l'application.	sn_wsd_rsvsync.admin	• Afficher la configuration de la connexion. • Afficher les fournisseurs de calendriers. • Créer, gérer et modifier une configuration de synchronisation réservable.

Visualisations des données

Types de visualisations de données

Titre	Type	Description
Nombre total d'événements aujourd'hui	Score unique	Nombre d'événements créés le jour même.
Éléments de calendriers générés aujourd'hui	Score unique	Nombre d'éléments de calendriers générés pour le jour même.
Répartition des éléments de calendriers par type	Répartition en camembert	Répartition des éléments de calendriers en fonction de leur type
Éléments de calendriers générés au cours des 7 derniers jours	Séries chronologiques en escalier	Nombre d'éléments de calendriers générés au cours des 7 derniers jours.
Événements traités au cours des 7 derniers jours	Séries chronologiques en escalier	Nombre d'événements traités au cours des 7 derniers jours.
Événements qui n'ont pas encore été traités	Score unique	Nombre d'événements qui n'ont pas encore été traités.
Événements en erreur au cours des dernières 24 heures	Score unique	Nombre d'événements générés avec des erreurs au cours des dernières 24 heures.
Répartition des événements en erreur au cours des 30 derniers jours	Répartition en camembert	Répartition des événements générés avec des erreurs au cours des 30 derniers jours.
Événements en erreur, impossible à traiter par le fournisseur au cours des 30 derniers jours	Séries chronologiques en escalier	Nombre d'événements générés avec des erreurs qui n'ont pas pu être traités par le fournisseur au cours des 30 derniers jours.
Événements en erreur non envoyés au fournisseur au cours des 30 derniers jours	Séries chronologiques en escalier	Nombre d'événements générés avec des erreurs qui n'ont pas été envoyés au fournisseur au cours des 30 derniers jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de visualisations de données (suite)

Titre	Type	Description
Liste de tous les événements en état d'erreur au cours des 30 derniers jours	Liste	Liste de tous les événements qui ont été à l'état d'erreur au cours des 30 derniers jours.

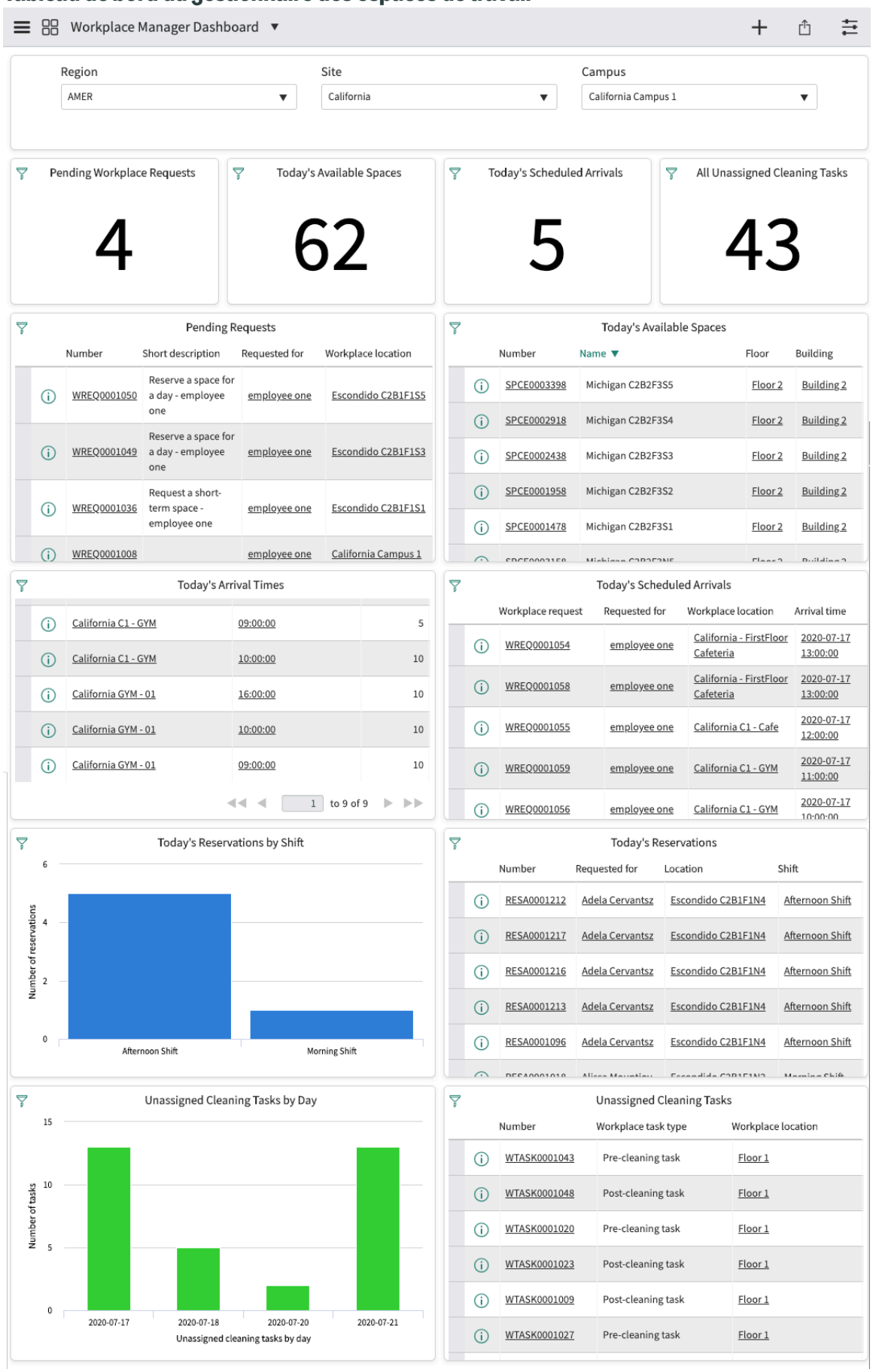
Tableau de bord du gestionnaire du lieu de travail

Utilisez le tableau de bord Gestionnaire du lieu de travail pour surveiller l’allocation de l’espace et les activités de maintenance du lieu de travail sur votre campus de bureaux. Pour un jour donné, vous pouvez afficher les détails des espaces disponibles, des réservations d'espace, des demandes d'espace de travail en attente, des heures d'arrivée pour différents emplacements, des arrivées d'employés et des tâches de maintenance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord du gestionnaire des espaces de travail



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder au tableau de bord du gestionnaire du lieu de travail, accédez à **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail**.

La sélection d'une région, d'un site et d'un campus dans le filtre Rapport du lieu de travail en haut du tableau de bord affiche les rapports pour ce campus.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire des espaces de travail : doit avoir une visibilité sur l'état en temps réel de la disponibilité des espaces de travail, des arrivées planifiées et de la maintenance du lieu de travail.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Réviser les demandes d'espace de travail en attente • Surveiller les demandes de réservation d'espace de travail créées par les employés. • Surveiller les heures d'arrivée • Estimer les rassemblements d'employés sur les lieux de travail courants à l'aide des arrivées planifiées • Surveiller la progression des tâches liées aux espaces de travail

Visualisations des données

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Demandes de lieu de travail en attente	Score unique	Nombre de demandes de lieu de travail en attente.
Espaces disponibles du jour	Score unique	Nombre d'espaces de travail actifs disponibles à la réservation aujourd'hui.
Arrivées planifiées du jour	Score unique	Nombre d'arrivées d'employés planifiées du jour pour différents emplacements sur le campus.
Toutes les tâches de nettoyage non affectées	Score unique	Nombre de tâches sur le lieu de travail actives non affectées à une personne et non clôturées.
Demandes en attente	Liste	Listes des demandes d'espace de travail en attente pour ce campus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations des données (suite)

Titre	Type	Description
Espaces disponibles du jour	Liste	Liste des espaces de travail actifs disponibles à la réservation aujourd'hui.
Heures d'arrivée du jour	Liste	Liste des heures d'arrivée d'employés planifiées du jour pour différents emplacements sur le campus.
Arrivées planifiées du jour	Liste	Liste des arrivées d'employés planifiées du jour pour différents emplacements sur le campus.
Réservations du jour par équipe	Barre 	Nombre de réservations d'espaces de travail du jour regroupées par équipes.
Réservations du jour	Liste	Nombre de réservations d'espaces de travail du jour.
Tâches de nettoyage non affectées par jour	Tendance 	Tendance du nombre de tâches de nettoyage actives par jour non qui ne sont pas affectées à une personne et n'ont pas l'état Fermé. Les tâches de nettoyage dans ce rapport ont une date d'échéance entre le jour même et les sept prochains jours et incluent tous les types de tâches, comme les tâches planifiées, non planifiées et ad hoc.
Tâches de nettoyage non affectées	Liste	Liste des tâches sur l'espace de travail actives non affectées à une personne et non clôturées.

Travailler avec la gestion des déplacements

Créez, surveillez et travaillez sur les projets de déplacement créés pour planifier les demandes de déplacement. Travaillez sur le projet à l'aide de la fonctionnalité de planification des déplacements et surveillez plusieurs demandes de déplacement simultanément.

Remarque :
Pour accéder au module Gestion des déplacements dans Centre des lieux de travail, vous devez disposer du rôle sn_wsd_move.manager.

Créer un projet de déplacement à partir de demandes de déplacement existantes

En tant que gestionnaire de déplacement, créez un projet de déplacement pour regrouper logiquement les demandes de déplacement en fonction de différents critères et les répondre en fonction de la priorité.

Avant de commencer
Vérifiez que les modules d'extension suivants sont installés :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Centre des lieux de travail
- Gestion des déplacements sur le lieu de travail

Rôle requis : sn_wsd_move.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un projet de déplacement pour regrouper plusieurs demandes de déplacement en un seul projet afin de les superviser et de les gérer. Spécifiez les conditions selon lesquelles les demandes de déplacement doivent être filtrées pour les regrouper sous le projet. Vous pouvez définir des conditions pour regrouper les demandes de déplacement de lieu de travail en fonction de leur emplacement, de leur bâtiment, de leur type d'espace, de leur groupe d'affectation, de leur département, entre autres. Fournissez un nom et une brève description du projet.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez le module Gestion des déplacements (icône 
3. Sélectionnez **Créer un projet**.
   Vous pouvez également créer un projet de déplacement à partir des emplacements suivants :
   - Sélectionnez la vignette **Mes projets actifs** , puis sélectionnez **Créer** dans la vue de liste.
   - Dans la section **Tous les projets de déplacement** , sélectionnez **Afficher tout**. Dans la vue de liste, sélectionnez **Créer**.
   - Vous pouvez également créer un projet de déplacement lorsque vous déployez un scénario. Après avoir sélectionné l'action **Déployer** , dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Créer un projet de déplacement**.

     Important :
     L'option s'affiche uniquement s'il existe des déplacements d'utilisateur du lieu de travail ou d'emplacement du lieu de travail dans le scénario.
4. Dans le formulaire Créer un projet de déplacement, spécifiez un nom et une description brève pour le projet.
5. Sélectionnez **une sélection parmi les demandes de déplacement existantes**.
6. Dans la section **Éditeur** , spécifiez vos conditions.
   Par défaut, le projet est créé avec des conditions Projet et Actif que vous ne pouvez pas supprimer.
   a. Pour ajouter une condition, sélectionnez **+Nouvel ensemble de conditions**.
   b. Définissez une condition sur laquelle vous souhaitez filtrer les demandes de déplacement vers ce projet.
7. Créez le projet en sélectionnant **Créer**.

Résultats

Le projet de déplacement est créé et toutes les demandes de déplacement qui ont rempli les conditions de filtre que vous avez spécifiées sont affichées dans le planificateur de déplacement. Les demandes de déplacement vous sont affichées par défaut dans la vue de calendrier. Les dates de début et de fin planifiées du projet sont définies en fonction de la date de **début prévue** minimale et de la **date d'échéance** maximale des demandes de déplacement associées au projet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un projet de déplacement contient à la fois une vue de calendrier et une vue de liste. Pour plus d'informations sur les projets de déplacement, reportez-vous à la section Déplacer les vues, les actions et les états du projet.

Que faire ensuite

Travailler sur un projet de déplacement.

Créer un projet de déplacement en chargeant un fichier Excel

En tant que gestionnaire de déménagement, créez un projet de déplacement en chargeant un fichier Excel contenant des informations relatives au déplacement des employés.

Avant de commencer

Vérifiez que les modules d'extension suivants sont installés :

- Centre des lieux de travail
- Gestion des déplacements sur le lieu de travail

Rôle requis : sn_wsd_move.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de en Centre des employés accédant à **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez le module Gestion des déplacements (icône 
3. Sélectionnez **Créer un projet**.
   Vous pouvez également créer un projet de déplacement à partir des emplacements suivants :
   - Sélectionnez la vignette **Mes projets actifs** , puis sélectionnez **Créer** dans la vue de liste.
   - Dans la section **Tous les projets de déplacement** , sélectionnez **Afficher tout**. Dans la vue de liste, sélectionnez **Créer**.
   - Vous pouvez également créer un projet de déplacement lors du déploiement d'un scénario. Après avoir sélectionné l'action **Déployer** , dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Créer un projet de déplacement**.

     Important :
     L'option s'affiche uniquement s'il existe des déplacements d'utilisateur du lieu de travail ou d'emplacement du lieu de travail dans le scénario.
4. Dans le formulaire Créer un projet de déplacement, spécifiez un nom et une description brève pour le projet.
5. Sélectionnez **Créer des tickets de déplacement via Excel Load,** puis sélectionnez **Créer**.
6. Chargez un fichier Excel contenant des informations relatives au déplacement.
   Le fichier doit contenir des informations relatives au déplacement dans les colonnes appropriées. Vous pouvez télécharger un modèle Excel en sélectionnant **Télécharger le modèle Excel**. Pour plus d'informations sur la limite de caractères des colonnes Excel, reportez-vous à la section Longueur des colonnes Excel pour les projets de déplacement.

   a. Sur la carte **Charger un fichier** , sélectionnez **Joindre un fichier**.

   b. Dans la fenêtre **contextuelle Pièces jointes** , sélectionnez **Sélectionner un fichier**.

   c. Sélectionnez un fichier dans votre système local, puis sélectionnez **Charger**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour joindre un fichier différent, vous devez supprimer le fichier existant à l'aide du menu contextuel.

d. Une fois le fichier téléchargé, fermez la fenêtre contextuelle.

Le système prend un certain temps pour traiter le fichier chargé et charge les données dans une table intermédiaire. Une fois les informations de déplacement traitées, le système affiche des informations sur les problèmes de données et les conflits commerciaux.

7. Sur la page Déplacer les informations, examinez les informations et résolvez les conflits.

Remarque :
Les données stockées dans la table Étape intermédiaire de déplacement (pour traiter les conflits de données) sont archivées au bout de sept jours. Assurez-vous de créer des tickets de déplacement avant l'archivage des données.

Les conflits tels que l'inexistant employé ou la même source et destination sont stockés en tant que conflits de données. Les conflits tels que la non-concordance d'allocation ou le dépassement de capacité sont affichés comme des conflits commerciaux. Pour plus d'informations sur les conflits, reportez-vous à la section Conflits de déplacement pour les projets créés via le chargement Excel.

8. Créez les tickets de déplacement en sélectionnant **Créer des tickets de déplacement**.
Le système prend un certain temps pour créer des tickets de déplacement basés sur les enregistrements d'informations de déplacement. Vous pouvez afficher la progression en ouvrant le projet de déplacement.

Trouble?
Si vous fermez accidentellement un projet de déplacement après avoir téléchargé un fichier Excel, le système affiche un écran de chargement lorsque le projet de déplacement est ouvert. Pour fermer l'écran de chargement et modifier le projet, sélectionnez **Modifier Déplacer le projet**.

Que faire ensuite

- Examinez les tickets créés dans l'onglet **Tickets de déplacement** :
  - La vue **de liste** affiche des détails tels que l'état et les dates de déplacement des tickets.
  - La vue **Calendrier** affiche les dates de déplacement planifiées pour les tickets de déplacement. Vous pouvez planifier les tickets en les déplaçant sur le calendrier.
- Examinez les tâches de déplacement créées pour les tickets de déplacement. L'onglet **Déplacer les tâches** affiche des détails tels que la priorité et l'état des tâches de déplacement.
- Affichez les détails du projet, les commentaires, les notes de travail et l'activité dans l'onglet **Détails du projet de déplacement** .

Remarque :
Le projet de déplacement n'est pas marqué comme terminé même si tous les tickets enfants sont fermés. Vous pouvez ajouter d'autres tickets au projet à partir de la vue Calendrier ou de la vue Liste.

Pour plus d'informations sur le travail sur un projet de déplacement, reportez-vous à la section Travailler sur un projet de déplacement.

Travailler sur un projet de déplacement

Après avoir créé un projet de déplacement, travaillez sur le projet à l'aide du planificateur de déplacement. Le planificateur de déplacement affiche toutes les demandes de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

déplacement dans une vue de calendrier (vue calendrier) et une vue de liste. Suivez toutes les demandes de déplacement regroupées sous le projet de déplacement.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir créé un projet de déplacement et qu'il est actif. Pour plus d'informations sur la création d'un projet de déplacement, consultez l'une des rubriques suivantes :

- Créer un projet de déplacement à partir de demandes de déplacement existantes
- Créer un projet de déplacement en chargeant un fichier Excel

Assurez-vous de connaître le Déplacer les vues, les actions et les états du projet.

Rôle requis : sn_wsd_move.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez le module Gestion des déplacements (icône
3. Dans la section **Mesures de gestion des déplacements** , sélectionnez la vignette **Mes projets actifs** .
4. Dans la vue de liste, sélectionnez le projet sur lequel vous voulez travailler.
   Le projet s'ouvre dans un onglet de planificateur de déplacement distinct avec une vue de calendrier.
5. Affichez les utilisateurs à l'origine des demandes de déplacement dans le panneau Demandes de déplacement sur la gauche.
   Faites défiler la liste pour afficher tous les utilisateurs. Les demandes de déplacement sont triées en fonction de leur numéro de demande de déplacement.
6. Affichez les dates de début et de fin planifiées sur le calendrier en faisant défiler horizontalement le calendrier.

   Important :
   Les demandes de déplacement à l'état Non planifié ne sont pas affichées avec une barre. En tant que gestionnaire de déplacement, vous devez spécifier les dates de début et de fin planifiées pour les demandes de déplacement.

7. Affichez la semaine précédente ou la semaine suivante à l'aide des options **Semaine précédente/ Semaine suivante** (icône Semaine ‹ ›placées en haut à gauche du calendrier.
8. Modifiez la vue du calendrier de semaine en mois à l'aide de l'option **Semaine/Mois** (

   Important :
   Vous ne pouvez pas déplacer une barre de demande de déplacement dans la vue **Mois** .

9. Affichez les raccourcis clavier en sélectionnant l'icône Paramètres ( ).
10. Affichez les détails d'une demande de déplacement en sélectionnant l'événement/la barre sur le calendrier.
    Les détails de la demande de déplacement s'affichent à droite dans le panneau Détails du ticket. Pour afficher plus de détails sur le ticket, tels que ses tâches enfants, ses SLA de ticket et plus encore, sélectionnez **Ouvrir les détails du ticket**.
11. Mettez à jour les détails de la demande de déplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le panneau Détails du ticket, modifiez les champs que vous souhaitez modifier.

b. Sélectionnez **Mettre à jour**.

c. Facultatif : Pour afficher ou mettre à jour d'autres détails de ticket tels que les tickets enfants, les tâches enfants, les approbateurs, les SLA de ticket et plus encore, sélectionnez **Ouvrir les détails du ticket**. La demande de déplacement s'ouvre dans un onglet séparé.

i. Modifiez les champs que vous souhaitez modifier.

ii. Sélectionnez **Enregistrer**.

12. Planifiez une demande de déplacement à un autre jour.

a. Sélectionnez la barre de demande de déplacement sur le calendrier.

b. Faites glisser la demande vers la date souhaitée.

Remarque :

- Vous pouvez faire glisser la demande uniquement horizontalement, c'est-à-dire vers un autre jour du calendrier.
- Vous ne pouvez pas faire glisser la demande vers un autre utilisateur.
- Vous ne pouvez pas faire glisser une demande si vous êtes dans la vue **Mois** .

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

13. Modifiez les dates de démarrage et de fin planifiées de la demande de déplacement.

a. Sélectionnez la barre de demande de déplacement sur le calendrier.

b. Dans le panneau **Détails du ticket** , modifiez les champs suivants :

- **Début prévu** : modifiez ce champ pour changer le début prévu de la demande de déplacement. C'est-à-dire sélectionnez la date à partir de laquelle vous prévoyez de commencer le déménagement.
- **Date d'échéance** : modifiez ce champ pour changer la date d'échéance de la demande de déplacement. En d'autres termes, sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez fermer la demande de déplacement.

14. Passez à une vue de liste des demandes de déplacement en sélectionnant l'option Liste (icône List

15. Supprimez une demande ou affectez-vous une demande de déplacement.

a. Sélectionnez l'option Liste (icône List pour ouvrir les demandes de déplacement dans une vue de liste.

b. Pour supprimer une demande, procédez comme suit :

i. Sélectionnez les demandes de déplacement que vous souhaitez supprimer.

ii. Sélectionnez **Supprimer**.

c. Pour vous affecter une demande de déplacement, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Sélectionnez les demandes de déplacement que vous souhaitez vous affecter.

ii. Sélectionnez **Modifier**.

iii. Sélectionnez **M'affecter**.

16. **Facultatif :** Créez des tâches de déplacement pour plusieurs demandes de déplacement à partir de la vue de liste.

   a. Sélectionnez les demandes pour lesquelles vous souhaitez créer des tâches.

   b. Sélectionnez **Ajouter des tâches**.

   c. Dans le formulaire contextuel, sélectionnez un type de tâche sur le lieu de travail, un emplacement sur le lieu de travail et une activité de service sur le lieu de travail.

   d. Dans le champ Description brève, saisissez des informations sur la tâche.

   e. Sélectionnez un groupe d'affectation, puis affectez la tâche à un membre du groupe d'affectation.

   f. Sélectionnez la priorité de la tâche, puis sélectionnez **Créer**.

17. Ajouter d'autres demandes de déplacement.

   a. Sélectionnez **Ajouter de nouvelles demandes**.
   Un onglet séparé s'ouvre avec une liste des demandes de déplacement qui ne sont affectées à aucun projet de déplacement.

   b. Sélectionnez les demandes de déplacement que vous souhaitez ajouter.

   c. Sélectionnez **Ajouter**.

18. Pour afficher les détails du projet de déplacement, modifier l'état du projet, affecter le projet à un autre gestionnaire de déplacement, connaître la transition d'état du projet, les dates de début et de fin réelles, etc., procédez comme suit :

   a. Sélectionnez l'onglet **Détails du projet de déplacement** .

   b. **Facultatif :** Pour modifier l'état, modifiez le champ **État** .
   Avant de modifier les états, reportez-vous à Déplacer les vues, les actions et les états du projet.

   c. **Facultatif :** Affectez le projet à un autre gestionnaire de déplacement en modifiant le champ **Affecté à** .

   d. **Facultatif :** Ajoutez des notes de travail.

      i. Accédez au panneau **Composer** .

      ii. Saisissez vos notes de travail.

      iii. Sélectionnez **Publier des notes de travail (privées).**

      iv. Sélectionnez **Enregistrer**.

   e. **Facultatif :** Ajoutez ou affichez les pièces jointes des projets en sélectionnant l'icône Pièces

   f. Sélectionnez **Enregistrer**.

19. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

20. Supprimer le projet de déplacement :

> **⚠ Avertissement :**
> La suppression d'un projet ne supprime pas et n'affecte pas les demandes de déplacement associées. Après la suppression, la demande de déplacement continuera d'exister dans son état actuel sans aucune association de projet.

a. Sélectionnez l'icône Plus d'actions ()

b. Sélectionnez **Supprimer**.

c. Sélectionnez **OK**.

Résultats
Les modifications sont enregistrées dans le projet de déplacement.

Travailler avec le planificateur d'événements

Surveillez toutes les réservations créées dans votre organisation à partir d'un seul espace de travail. Créez une réservation, ouvrez une réservation, planifiez une autre date ou déplacez vers un autre emplacement. Ouvrez le portail du répertoire d'emplacement à partir de l'accueil du planificateur d'événements et de la vue Planifié.

Effectuer le suivi des réservations à l'aide du planificateur d'événements

En tant que planificateur de réservation et visionneur de réservation, le planificateur d'événements vous permet de surveiller les réservations demandées sur votre lieu de travail.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir installé le composant Calendrier (sn_calendar) de la version 23.2.0 ou ultérieure.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.reservation_planner ou sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vérifiez le nombre de réservations prévues pour le jour même et s'il existe des services supplémentaires. Le planificateur d'événements affiche également les réservations annulées pour aujourd'hui et celles qui doivent encore être approuvées. Les réservations sont affichées avec les détails suivants par défaut :

- Demandeur de la réservation
- Emplacement réservé
- Bâtiment et campus de l'emplacement
- Heures de début et de fin de la réservation
- État actuel de la réservation
- Type de réservation

Vous pouvez modifier les colonnes pour afficher les informations en fonction de vos besoins.

Vous pouvez afficher toutes les réservations actuellement actives, ainsi que celles que vous avez créées ou demandées pour vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Planificateur d'événements** ( ).
   Le tableau de bord du planificateur d'événements s'ouvre.
3. Pour afficher les statues de réservation des jours en cours, procédez comme suit :
   a. Accédez à la section **Mesures des réservations** .
   b. Sélectionnez l'une des tuiles suivantes à afficher sous forme de liste :
      - **Réservations planifiées pour aujourd'hui**
      - **Réservations avec services supplémentaires pour aujourd'hui**
      - **Réservations du jour annulées**
      - **Réservations en attente d'approbation**
4. Pour afficher les réservations actives, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Pour afficher toutes les réservations, accédez à la section **Toutes les réservations** .
   - Pour afficher la réservation créée par vous ou pour vous, accédez à la section **Mes réservations** .

   Pour afficher plus de réservations, sélectionnez **Afficher tout**.
5. Pour modifier les colonnes de la vue de liste, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez l'icône Actions de liste ( ).
   b. Sélectionnez **Modifier les colonnes**.
   c. Après avoir ajouté les colonnes que vous souhaitez afficher, sélectionnez **OK.**
6. **Facultatif :** Pour actualiser la liste, sélectionnez l'icône Actualiser ( ).
7. **Facultatif :** Pour appliquer un filtre à la liste, sélectionnez l'icône Afficher le filtre (option
8. Pour afficher toutes les réservations créées sur le lieu de travail dans une vue de calendrier, sélectionnez **Ouvrir la vue de calendrier**.

Afficher les détails de la réservation dans le planificateur d'événements

Vérifiez les détails d'une réservation créée sur votre lieu de travail.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé le composant Calendrier (sn_calendar) de la version 23.2.0 ou ultérieure.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.reservation_planner ou sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Planificateur d'événements** ( ).
   Le tableau de bord du planificateur d'événements s'ouvre.
3. Pour afficher les statues de réservation des jours en cours, procédez comme suit :

   a. Accédez à la section **Mesures des réservations** .

   b. Sélectionnez l'une des tuiles suivantes à afficher sous forme de liste :

   - **Réservations planifiées pour aujourd'hui**
   - **Réservations avec services supplémentaires pour aujourd'hui**
   - **Réservations du jour annulées**
   - **Réservations en attente d'approbation**

4. Pour afficher les réservations actives, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Pour afficher toutes les réservations, accédez à la section **Toutes les réservations** .
   - Pour afficher la réservation créée par vous ou pour vous, accédez à la section **Mes réservations** .

   Pour afficher plus de réservations, sélectionnez **Afficher tout**.
5. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez afficher.
   La réservation s'ouvre dans un nouvel onglet. Les détails de la réservation s'affichent.
6. Sélectionnez l'un des onglets suivants en fonction des détails que vous souhaitez afficher :
   - **Réservations de blocage** : pour afficher les réservations de blocage créées avant et après les réservations. Cet onglet s'affiche uniquement si des services supplémentaires sont demandés.
   - **Tickets** : pour afficher les tickets du lieu de travail créés pour les services supplémentaires demandés dans la réservation.
   - **Tâches** : pour afficher les tâches sur le lieu de travail créées pour répondre aux services supplémentaires demandés dans la réservation.
   - **Service demandé** : pour afficher les services demandés avec la réservation.
   - **Approbateurs** : approbateur de la réservation.
   - **Invités** : invités invités à la réservation.
   - **Enregistrements de réservation** : enregistrements de la réservation si un lien de réunion virtuelle a été inclus.
7. Pour ouvrir la réservation sur le portail, sélectionnez **Ouvrir la réservation**.
   La réservation s'ouvre sur le Centre des employés portail.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez modifier la réservation, reportez-vous à .Modifier une réservation à l'aide du planificateur d'événements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier une réservation à l'aide du planificateur d'événements

En tant que planificateur de réservation, modifiez une réservation directement à l'aide du planificateur d'événements.

Avant de commencer

Vous pouvez également gérer une réservation à l'aide de la vue Calendrier. À l'aide de la vue Calendrier, vous pouvez modifier les heures de début et de fin, ou déplacer la réservation vers un autre emplacement. Pour plus d'informations, référez-vous à Utilisation de la vue de calendrier.

Assurez-vous d'avoir installé le composant Calendrier (sn_calendar) de la version 23.2.0 ou ultérieure.

Important :
La vue Calendrier ne vous permet pas de modifier une réservation multi-enfant ou groupe-enfant créée à l'aide d'un fournisseur de calendriers. Les réservations créées à l'aide d'un fournisseur de calendriers ne peuvent être gérées qu'à l'aide du fournisseur de calendriers.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.reservation_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que planificateur de réservation, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Faites glisser une réservation à une autre date et heure pour la replanifier.
- Modifier les horaires de réservation,
- Modifiez l'emplacement de la réservation.
- Annuler une réservation
- Ouvrez une réservation et apportez des changements avancés, ainsi que des services.

Pour gérer une réservation multi-sites ou de groupe, vous devez ouvrir les détails de la réservation et apporter des modifications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Planificateur d'événements** ( ).
   Le tableau de bord du planificateur d'événements s'ouvre.
3. Pour afficher les statues de réservation des jours en cours, procédez comme suit :
   a. Accédez à la section **Mesures des réservations** .
   b. Sélectionnez l'une des tuiles suivantes à afficher sous forme de liste :
      - **Réservations planifiées pour aujourd'hui**
      - **Réservations avec services supplémentaires pour aujourd'hui**
      - **Réservations du jour annulées**
      - **Réservations en attente d'approbation**
4. Pour afficher les réservations actives, effectuez l'une des opérations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour afficher toutes les réservations, accédez à la section **Toutes les réservations** .
- Pour afficher la réservation créée par vous ou pour vous, accédez à la section **Mes réservations** .

Pour afficher plus de réservations, sélectionnez **Afficher tout**.

5. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez modifier.
   La réservation s'ouvre dans un nouvel onglet. Les détails de la réservation sont affichés dans l'onglet **Détails** .
6. Dans l'onglet **Détails** , modifiez l'un des champs suivants en fonction des changements :
   - **Nombre de participants**
   - **Objectif de la réservation**
   - **Centre de coûts**
7. Pour modifier le ticket du lieu de travail créé pour les services supplémentaires, sélectionnez l'onglet **Tickets** .
8. Après avoir effectué les modifications, sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les changements sont enregistrés. Pour modifier les horaires de réservation ou modifier l'emplacement, reportez-vous à Utilisation de la vue de calendrier.

Utilisation de la vue de calendrier

Vous pouvez vérifier toutes les réservations créées sur votre lieu de travail et apporter des changements à l'aide de la vue Calendrier du planificateur d'événements.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé le composant Calendrier (sn_calendar) de la version 23.2.0 ou ultérieure.

Important :
Les réservations créées à l'aide d'un fournisseur de calendriers ne peuvent être gérées qu'à l'aide du fournisseur de calendriers.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.reservation_planner ou sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide de la vue Calendrier du planificateur d'événements, procédez comme suit :

- Vous ne pouvez gérer que les réservations créées à l'aide des Gestion des réservations du lieu de travail applications.
- Gérez les réservations sur un ou plusieurs jours.
- Vous pouvez gérer ou mettre à jour une réservation uniquement en ouvrant une réservation sur la page du portail de réservation et non en utilisant la vue Calendrier.

Vous pouvez afficher les réservations créées sur n'importe quel campus, bâtiment ou étage de votre organisation à l'aide de la vue de calendrier. La vue de calendrier fournit une vue claire des réservations et des espaces réservés, basée sur le calendrier. Il affiche toutes les réservations créées sur un espace pour un seul jour ou une semaine (plusieurs jours) en fonction de la chronologie de réservation.

- Vous pouvez filtrer les réservations par types d'espace et par emplacement.
- Affichez les réservations demandées pour les dates présentes et passées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les réservations demandées du jour pour un bâtiment sélectionné.
- En tant que planificateur de réservation ou d'espace, procédez comme suit :
  - Faites glisser une réservation vers un autre espace pour un campus et un bâtiment sélectionnés. Mettez à jour la date et l'heure selon vos besoins.
  - Annuler une réservation.
  - Ouvrez une réservation existante sur le portail de réservation. Mettez à jour la date de début et la date, l'heure ou l'emplacement de la réservation sur le Gestion des réservations du lieu de travail portail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Planificateur d'événements** ( ).
   Le tableau de bord du planificateur d'événements s'ouvre.
3. Sélectionnez **Ouvrir la vue du calendrier**.
   Une vue de calendrier s'ouvre affichant tous les emplacements de votre organisation. Si vous avez déjà appliqué un filtre d'emplacement à la vue de calendrier dans le passé, le filtre est conservé et les emplacements sont affichés en conséquence.
4. Pour rechercher directement un espace, spécifiez le nom de l'espace dans la barre de recherche **Rechercher des espaces** en haut à gauche.
5. Sélectionnez une date pour afficher les détails de la réservation.
6. Pour afficher les réservations pour une date et une heure, procédez comme suit :
   Le calendrier affiche l'heure en fonction du fuseau horaire du campus sélectionné.

   a. Sélectionnez la **date**.
      Le champ Date s'affiche directement avec la sélection de date actuelle.

   b. Dans le calendrier, sélectionnez la date que vous souhaitez afficher.
      Vous pouvez modifier le mois et l'année si nécessaire.

   c. Sélectionnez **OK**.

   Les réservations créées pour une date sélectionnée s'affichent.
7. Sélectionnez un **campus** dans le menu de la vue Calendrier.
8. Sélectionnez un **bâtiment** et un **étage**.
   Par défaut, tous les bâtiments et les étages sont affichés. Dans la liste déroulante Bâtiment et étage, désélectionnez tous les bâtiments ou étages dont vous n'avez pas besoin.
9. Pour filtrer les espaces en fonction de leur objectif réservable, sélectionnez l'option **Propriétés réservables** et effectuez une sélection.
   Si un objectif réservable n'est pas sélectionné, tous les espaces, y compris ceux qui n'ont pas d'objectif réservable, sont affichés.
   Les espaces qui correspondent à l'objectif sélectionné s'affichent.
10. Pour modifier la chronologie du calendrier, utilisez l'option Chronologie.
    Par défaut, le calendrier est défini sur une vue de 30 minutes, c'est-à-dire que l'option **d'affichage Jour 30 minutes** est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Pour afficher les détails de la réservation, procédez comme suit :

a. Sélectionnez une réservation.
Les détails de la réservation (date de début et date de fin, heure, durée de la réservation,type de réservation et état actuel sont affichés).

b. Pour afficher et mettre à jour les détails de la réservation, sélectionnez l'icône Ouvrir le panneau latéral (icône

c. Pour ouvrir la réservation sur le portail et afficher plus de détails, sélectionnez **Ouvrir la réservation**.

12. Mettez à jour une réservation à une autre date, heure ou lieu.

Remarque :
Vous ne pouvez effectuer cette action que si vous êtes un planificateur de réservation.

a. Sélectionnez une réservation.

b. Faire glisser la réservation à l'heure souhaitée

Remarque :
Vous ne pouvez pas déplacer la réservation à une autre date. Vous ne pouvez modifier que les horaires.

Important :
La vue Calendrier ne vous permet pas de modifier une réservation multi-enfant ou groupe-enfant créée à l'aide d'un fournisseur de calendriers.

c. Dans la fenêtre Confirmer les changements de réservation, examinez les changements à implémenter et sélectionnez **Non, Annuler** ou **Oui, Mettre à jour**.

Remarque :
Si des demandes de service supplémentaires accompagnent la réservation, vous devrez les demander à nouveau après avoir déplacé les réservations. Lorsque vous déplacez une réservation, les services supplémentaires ne sont pas déplacés.

13. Pour déplacer la réservation vers un autre emplacement d'un bâtiment ou d'un étage, procédez comme suit :

Remarque :
Vous ne pouvez effectuer cette action que si vous êtes un planificateur de réservation.

a. Sélectionnez la réservation.

b. Faites glisser la réservation vers l'emplacement souhaité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans la fenêtre Confirmer les changements de réservation, lisez les changements qui seront implémentés et sélectionnez **Non, Annuler** ou **Oui, Mettre à jour**.

> **Important :**
> Si des demandes de service supplémentaires accompagnent la réservation, vous devrez les demander à nouveau après avoir déplacé les réservations.
>
> - Après avoir déplacé la réservation, vous devez demander à nouveau les services supplémentaires. Lorsque vous déplacez une réservation, les services supplémentaires ne sont pas déplacés, car les services varient selon les emplacements.
> - Si vous déplacez une réservation demandée par un employé, une notification est envoyée à l'employé pour confirmer l'action.
> - Pour modifier la réservation et conserver les services, modifiez d'abord la réservation.

14. Pour créer une réservation sur le campus sélectionné, sélectionnez **Créer une réservation**.
Pour en savoir plus sur la façon d'effectuer une réservation, consultez Créer une réservation.

Permettre aux organisateurs d'événements de gérer les réservations avec plus de flexibilité

Les planificateurs de réservation peuvent contourner ou annuler certains paramètres du module Réservable lors du déplacement d'une réservation vers un autre emplacement dans la vue planifiée du planificateur d'événements.

Les planificateurs d'espace disposant du rôle (sn_wsd_rsv.reservation_planner) peuvent déplacer une réservation lorsqu'un emplacement ou un espace fait partie d'un module réservable. Les planificateurs d'espace et de réservation (sn_wsd_rsv.reservation_planner) disposant du rôle dédié (sn_wsd_rsv.bypass_module_validation) peuvent ignorer ou contourner certains paramètres de la configuration du module Réservable. Ils peuvent déplacer et mettre à jour une réservation d'un module réservable à un autre sans avoir besoin de recréer une réservation. Les planificateurs d'espace peuvent contourner les limitations de configuration du module réservable pour optimiser les réservations rapidement et facilement.

Par exemple, les planificateurs de réservations ou les planificateurs d'espace peuvent ignorer les paramètres suivants dans le module Réservable :

- Nombre maximum de jours dans le futur
- Nombre max. d'occurrences
- Durée minimale et maximale
- Disponible dans
- Toute la journée

Les planificateurs d'espace peuvent effectuer les opérations suivantes lors du déplacement d'une réservation dans le planificateur d'événements :

- Passez à différents modules réservables lorsqu'un espace est disponible dans plusieurs modules réservables.

> **Remarque :**
> Les planificateurs d'espace ne peuvent pas déplacer une réservation d'un espace à un autre lorsqu'aucun module réservable ne lui est associé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Déplacer les réservations basées sur l'équipe. Les planificateurs d'espace peuvent déplacer une réservation basée sur l'équipe vers un emplacement disposant du même module de réservation basée sur l'équipe.

Remarque :
Les planificateurs d'espace ne peuvent pas déplacer une réservation basée sur l'équipe vers un autre module basé sur l'équipe. Lorsqu'un espace fait partie de deux modules réservables basés sur l'équipe différents, un seul des modules réservables basés sur l'équipe est disponible à la sélection lors du déplacement d'une réservation. Les planificateurs d'espace peuvent déplacer un module réservable basé sur l'équipe vers un module réservable non basé sur l'équipe. Par exemple, **Bureau au sein d'une équipe Module réservable vers Module réservablede bureaux** .

Déplacer les réservations entre les modules réservables à l'aide de la vue Calendrier

Les planificateurs de réservation ou d'espace peuvent déplacer ou mettre à jour une réservation entre les modules réservables. Les planificateurs disposant du rôle sn_wsd_rsv.bypass_module_validation peuvent contourner les paramètres de configuration du module réservable.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir installé les applications suivantes :

- Cœur du lieu de travail
- Centre des lieux de travail
- Gestion des réservations du lieu de travail
- Gestion des tickets de lieu de travail

Rôle requis : sn_wsd_rsv.reservation_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que planificateur de réservation ou d'espace, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Créez une réservation à partir de la page d'affichage Planifié du planificateur d'événements.
- Faites glisser et déplacez une réservation vers un autre emplacement, date et heure.
- Modifiez ou mettez à jour l'emplacement, les dates de début et de fin, ainsi que l'heure de la réservation.
- Ouvrez une réservation à partir de la page d'affichage Planifié pour mettre à jour une réservation sur la page du Gestion des réservations du lieu de travail portail de réservation et y ajouter des services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre des lieux de travail**.

   Vous pouvez également ouvrir Centre des lieux de travail directement à partir de Centre des employés Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** > **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.

2. Sélectionnez l'icône Planificateur d'événements (icône 

3. Sélectionnez **Ouvrir la vue planifiée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page de vue Calendrier s'ouvre. Si vous avez déjà appliqué un filtre d'emplacement sur la vue de calendrier par le passé, le filtre est conservé et les emplacements s'affichent en conséquence.

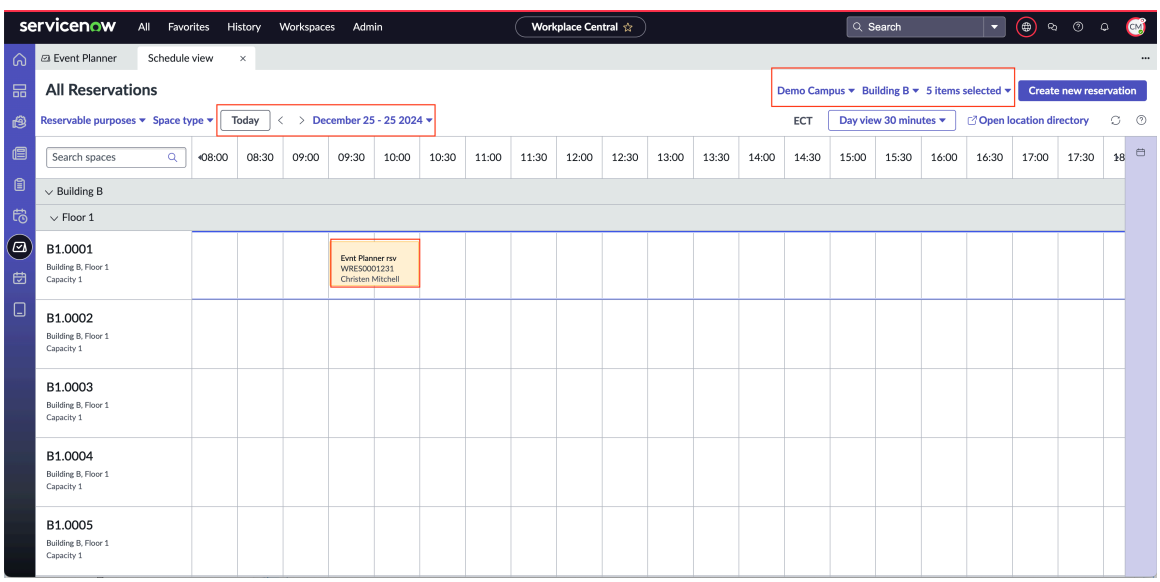
4. Pour rechercher les réservations demandées pour un campus, un bâtiment ou un étage, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez un **campus** dans le menu.

      Les champs **Bâtiment** et **Étage** sont automatiquement renseignés. Par défaut, tous les bâtiments et les étages sont affichés. Les espaces d'un campus sont affichés en fonction du bâtiment et de l'étage où il se trouve. Sélectionnez un bâtiment, un étage selon vos besoins. Vous pouvez effacer ou décocher les bâtiments et les étages sélectionnés par défaut dans la liste déroulante.

      Les planificateurs d'espace ou de réservation peuvent remplacer le module réservable par un module réservable différent lors du déplacement ou de la mise à jour d'une réservation. Les planificateurs peuvent rechercher des espaces et sélectionner un nouvel emplacement.

   b. Pour afficher une réservation pour une date spécifique, procédez comme suit :



   a. Sélectionnez la date dans le sélecteur de dates pour laquelle vous souhaitez afficher une réservation.

      Par exemple, le 24 décembre 2024.

   b. Modifiez le mois ou l'année selon vos besoins.

   c. Sélectionnez **OK**.

   Les réservations disponibles pour une date sélectionnée s'affichent.

5. Sélectionnez **le type d'espace** pour filtrer les emplacements réservables en fonction des types d'espace.

   Par exemple, salle de sport, ascenseur, salles de réunion, bureaux/salles de réunion, etc.

   La vue planifiée affiche uniquement les espaces du type sélectionné.

6. Pour créer une réservation, sélectionnez le bouton **Créer une réservation** dans le menu Vue planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page Effectuer une réservation s'ouvre sur le portail de réservation.

Remarque :
L'ajout de plusieurs espaces à une réservation n'est pas pris en charge dans le planificateur d'événements. Sélectionner un seul espace lors de la création d'une réservation.

Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation.

Lors de la création d'une réservation, les planificateurs d'espace ou de réservation peuvent contourner les restrictions de date de début ou de fin configurées dans le module Réservable :

- Nombre maximum de jours dans le futur

  Pour les réservations de plusieurs jours, les planificateurs peuvent sélectionner une période dépassant la configuration du module réservable. Par exemple, si le nombre maximum de jours dans la vallée future est de 90, les planificateurs d'espace peuvent effectuer une réservation dépassant la limite de 90 jours.

  Remarque :
  Lors de la synchronisation d'une réservation avec le , les dates de réservation trop éloignées dans le Microsoft Exchange Server futur sont rejetées.

- Récurrent

  Pour les réservations récurrentes, les planificateurs peuvent sélectionner une date ultérieure à la valeur **Nombre maximal d'occurrences** définie dans la configuration du module Réservable.

7. Pour déplacer la réservation d'un module réservable vers un autre ou au sein d'un même module réservable, procédez comme suit :

   Remarque :
   Un seul espace ou un seul emplacement peut être sélectionné lors du déplacement ou de la mise à jour d'une réservation d'un emplacement à un autre.

   a. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez mettre à jour.

   b. Glissez-déplacez ou déplacez la réservation vers l'emplacement ou l'espace souhaité.

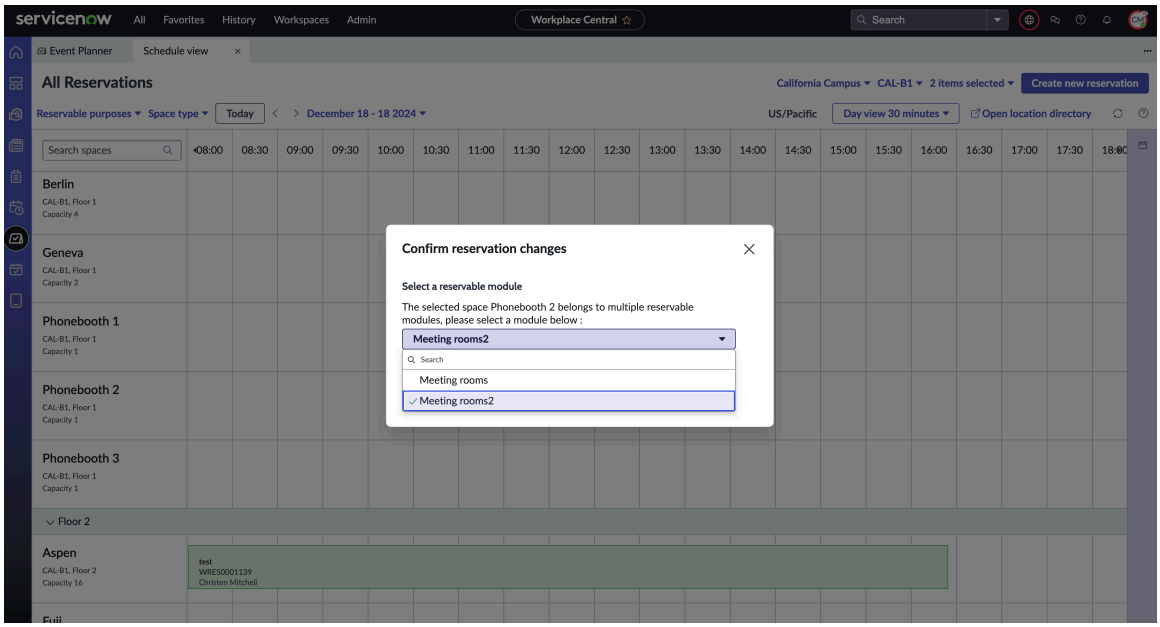
      Par exemple : sélectionnez une réservation dans Campus de démonstration, premier étage à partir de la salle B1-02 et déplacez-la dans la salle B2-02.

      Remarque :
      Vous pouvez déplacer une réservation d'un emplacement à un autre au sein du même module réservable, ou elle peut être déplacée vers un espace ou un emplacement avec un module réservable différent. Les services du lieu de travail ajoutés à une réservation restent intacts lorsque les services sont disponibles sur le nouvel espace.

   c. La boîte de dialogue Confirmer les changements de réservation s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



d. Sélectionnez le module Réservable vers lequel vous souhaitez déplacer votre réservation.

La liste affiche tous les modules réservables disponibles auxquels appartient l'espace ou l'emplacement sélectionné.

Lors de la mise à jour de la réservation, certains rôles et limitations sont ignorés ou contournés pour les planificateurs de réservation ou d'espace (sn_wsd_rsv.reservation_planner) ayant le rôle (sn_wsd_rsv.bypass_module_validation).

- Si un emplacement ou un espace sélectionné est disponible dans plusieurs modules réservables, les planificateurs de réservation ou d'espace peuvent sélectionner le module réservable lors de la mise à jour d'une réservation. Si un espace fait partie de plusieurs modules réservables, les modules réservables disponibles sont affichés dans la liste pour sélection. Les modules réservables sont triés par ordre alphabétique.

  Remarque :
  Si l'espace fait partie de plusieurs modules réservables, l'un des modules réservables éligibles est présélectionné en fonction de l'algorithme des détails de l'espace. Par exemple, si l'espace Dublin fait partie du module Bureaux réservables et que vous souhaitez le déplacer vers l'espace Eureka qui fait également partie du même module réservable (bureaux), Bureaux est présélectionné en fonction de la logique des détails de l'espace. Si vous déplacez un espace vers un emplacement qui fait partie de deux modules réservables différents, l'un des modules réservables est présélectionné en fonction de l'algorithme de détails de l'espace. Par exemple, si vous déplacez Eureka vers B1.003 et que B1.003 fait partie de deux modules réservables (**bureaux** et **bureaux dans une zone**), l'un de ces modules réservables est présélectionné en fonction de l'algorithme de détails de l'espace.

- Si l'espace fait partie de plusieurs modules réservables, y compris le module actuel à partir duquel le planificateur d'événements déplace une réservation vers un autre emplacement, le module actuel est présélectionné. Le planificateur de réservation ou d'espace peut sélectionner un nouveau module dans la liste des modules présentés selon ses besoins.

- Si un espace fait partie d'un seul module réservable, seul ce module réservable peut être sélectionné lors de la mise à jour d'une réservation d'un emplacement à un autre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

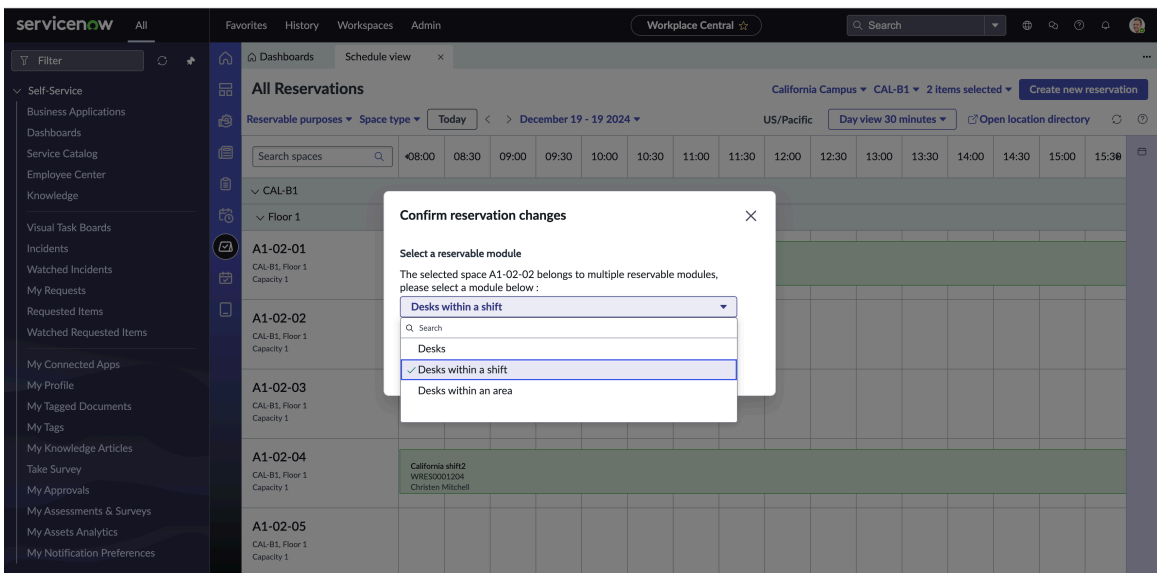
La boîte de dialogue Confirmer les changements de réservation n'affiche pas la liste déroulante avec plusieurs modules réservables et un seul module réservable est affiché pour la sélection.

Remarque :
Si l'espace sélectionné ne dispose d'aucun module réservable, le déplacement ou la mise à jour d'une réservation vers un nouvel emplacement n'est pas autorisé. Un message s'affiche : « L'espace target n'a pas demodèle associé . »

e. Sélectionnez **Oui, mettre à jour** pour confirmer votre sélection.

8. Sélectionnez une réservation basée sur l'équipe existante dans la vue Planifié.

a. Sélectionnez une réservation à partir d'un emplacement et déplacez-la ou faites-la glisser vers l'emplacement souhaité.
La boîte de dialogue Confirmer les changements de réservation s'ouvre.



b. Sélectionnez un module réservable vers lequel vous souhaitez déplacer la réservation et l'espace sélectionnés.
Lors du déplacement d'une réservation basée sur l'équipe, le module réservable basé sur l'équipedontl'espace fait partie est présélectionné.

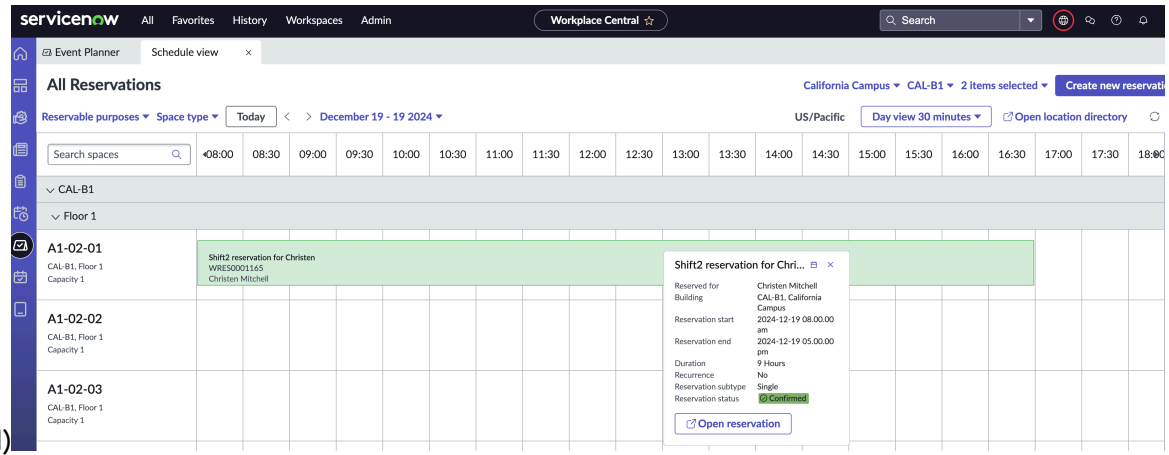
Remarque :
Vous pouvez déplacer un emplacement au sein de la même réservation basée sur l'équipe et non vers une autre réservation basée sur l'équipe. Deux équipes différentes ne sont pas disponibles à la sélection dans la boîte de dialogue confirmer les changements de réservation lorsque vous essayez de déplacer une réservation. Les planificateurs d'espace peuvent déplacer une réservation basée sur l'équipe vers un module réservable hors équipe (bureaux, salles de réunion, entre autres). Par exemple : **les bureaux d'un module réservable d'équipe** peuvent être déplacés vers le module réservable **de bureaux** . Pour plus d'informations, consultez Permettre aux organisateurs d'événements de gérer les réservations avec plus de flexibilité.

9. Facultatif : Sélectionnez l'icône Afficher les détails de la réservation (icône Détails de la pour ouvrir la fenêtre contextuelle du panneau latéral des détails de la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional)



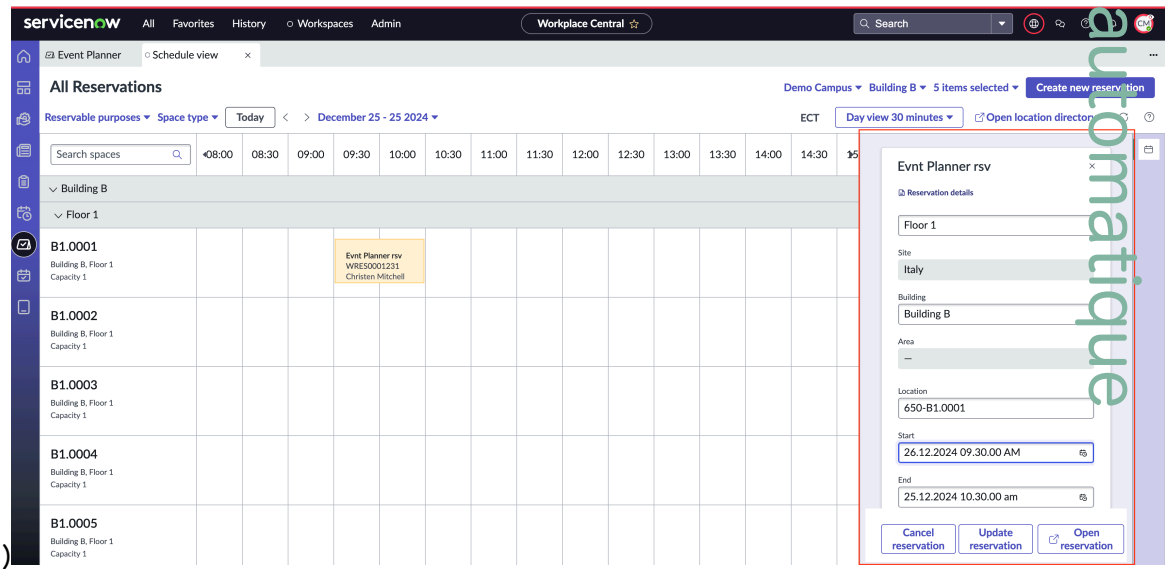
a. Sélectionnez et sélectionnez une réservation pour ouvrir la fenêtre d'informations des détails de la réservation.

i. Sélectionnez **Ouvrir une réservation**. Votre réservation s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur sur la page du portail Centre des employés.

ii. (Optional) Sélectionnez l'onglet **Actions** , puis Modifier les détails de la **réservation** pour mettre à jour la réservation.

b. Sélectionnez une réservation existante dans la vue Planifié pour ouvrir et mettre à jour la réservation à l'aide du panneau latéral contextuel.
Mettez à jour les informations de champ suivantes :

(Optional)



- Étage
- Bâtiment
- Emplacement
- Date de début
- Date de fin
- Demandé pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Objet de la réservation
- Message supplémentaire

Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation.

c. Après avoir apporté les modifications requises, sélectionnez **Mettre à jour la réservation**.
Le bouton **Mettre à jour la réservation** est activé lorsque vous modifiez ou mettez à jour les changements dans le panneau latéral contextuel des détails de la réservation.

Suivez les étapes 7 à 8, au besoin.

Imprimer les détails de la réservation

Imprimez les détails d'une réservation créée sur votre lieu de travail.

Avant de commencer
Confirmez que vous avez installé le composant Calendrier (sn_calendar) de la version 23.2.0 ou ultérieure.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.reservation_planner ou sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Centre des lieux de travail directement en Centre des employés accédant à **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sur le tableau de bord Analyse du lieu de travail, sélectionnez l'icône Planificateur d'événements ( ).
3. Affichez l'état de la réservation des jours en cours dans le tableau de bord du planificateur d'événements en procédant comme suit :

   a. Accédez à la section Mesures des réservations.

   b. Sélectionnez l'une des tuiles suivantes à afficher sous forme de liste :

   - **Réservations planifiées pour aujourd'hui**
   - **Réservations avec services supplémentaires pour aujourd'hui**
   - **Réservations du jour annulées**
   - **Réservations en attente d'approbation**

4. Pour afficher les réservations actives, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Affichez toutes les réservations en accédant à la section Toutes les réservations.
   - Affichez la réservation créée par vous ou pour vous en accédant à la section Mes réservations.

   Pour afficher d'autres réservations, sélectionnez **Afficher tout**.
5. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez imprimer.
   Les détails de la réservation sont affichés dans un nouvel onglet.
6. Sélectionnez **Imprimer la réservation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le rapport de réservation du lieu de travail est disponible dans les sections Activité et Pièces jointes.

Remarque :
La fonctionnalité Imprimer réservation n'est disponible que pour les réservations uniques et multi-enfants et n'est pas disponible pour les réservations de blocage et les réservations multi-parents.

Annuler une réservation à partir du planificateur d'événements

En tant que planificateur de réservation, le planificateur d'événements vous permet d'annuler une réservation à tout moment.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir installé le composant Calendrier (sn_calendar) de la version 23.2.0 ou ultérieure.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.reservation_planner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Planificateur d'événements** ( ).
   Le tableau de bord du planificateur d'événements s'ouvre.
3. Pour annuler une réservation en cours, procédez comme suit :
   a. Accédez à la section **Mesures des réservations** .
   b. Sélectionnez l'une des tuiles suivantes à afficher sous forme de liste :
      - **Réservations planifiées pour aujourd'hui**
      - **Réservations avec services supplémentaires pour aujourd'hui**
4. Pour afficher les réservations actives, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Pour afficher toutes les réservations, accédez à la section **Toutes les réservations** .
   - Pour afficher la réservation créée par vous ou pour vous, accédez à la section **Mes réservations** .

   Pour afficher plus de réservations, sélectionnez **Afficher tout**.
5. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez annuler.
   La réservation s'ouvre dans un nouvel onglet. Les détails de la réservation s'affichent.
6. Sélectionnez **Annuler la réservation** pour annuler la réservation.
7. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Confirmer l'annulation**.

Résultats
La réservation est annulée. Les notes d'annulation sont générées automatiquement.

Ouvrir et afficher le répertoire d'emplacement à partir du planificateur d'événements

Ouvrez et affichez le portail du répertoire d'emplacement à partir de la page d'accueil du planificateur d'événements et de la vue Planifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vérifiez que les applications suivantes sont installées :

- Cœur du lieu de travail
- Gestion des réservations du lieu de travail
- Mappage d'intérieur

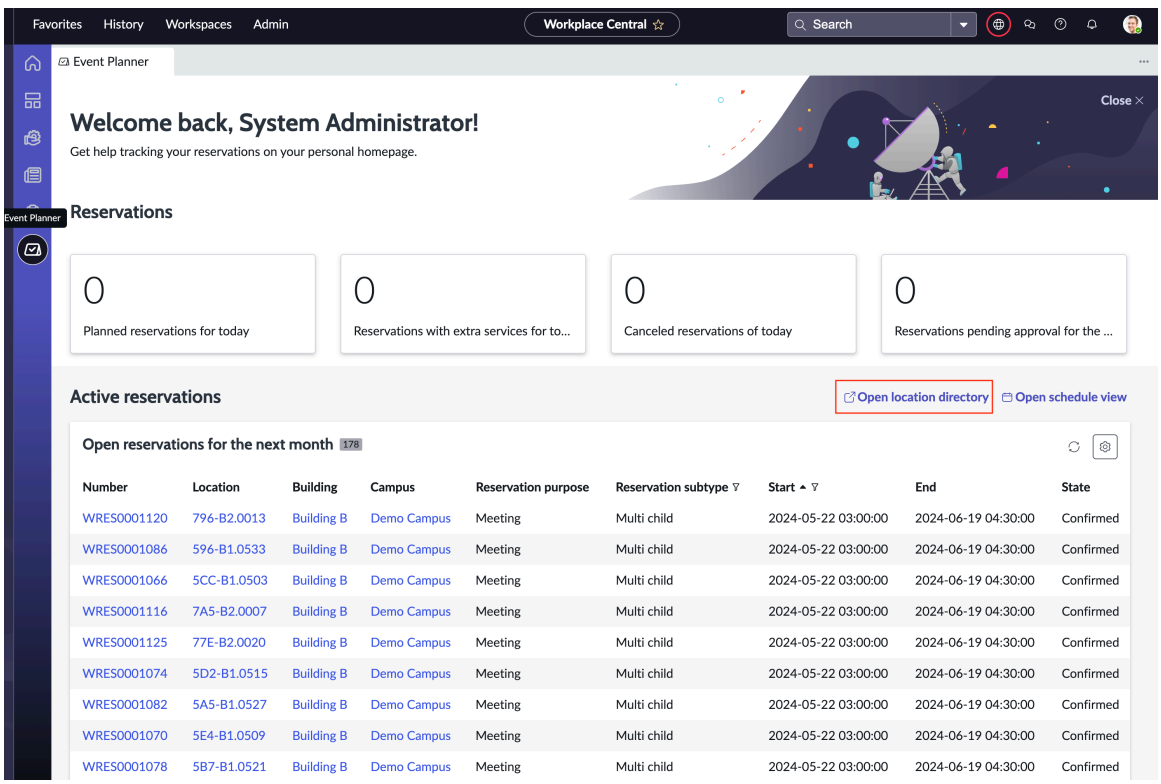
> **Remarque :**
> S'il Mappage d'intérieur n'est pas installé, l'option d'ouverture et d'affichage du répertoire d'emplacement n'est pas disponible sur la page d'accueil du planificateur d'événements.

- Mappage d'intérieur composant
- Mappage intérieur des lieux de travail
- Mappage intérieur des lieux de travail composant
- Plan de pile du lieu de travail
- Workplace Space Mapping

Rôle requis : sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez l'icône **Planificateur d'événements** (icône )
   La page d'accueil du planificateur d'événements s'affiche.



3. Sélectionnez l'option **Ouvrir le répertoire d'emplacements** .

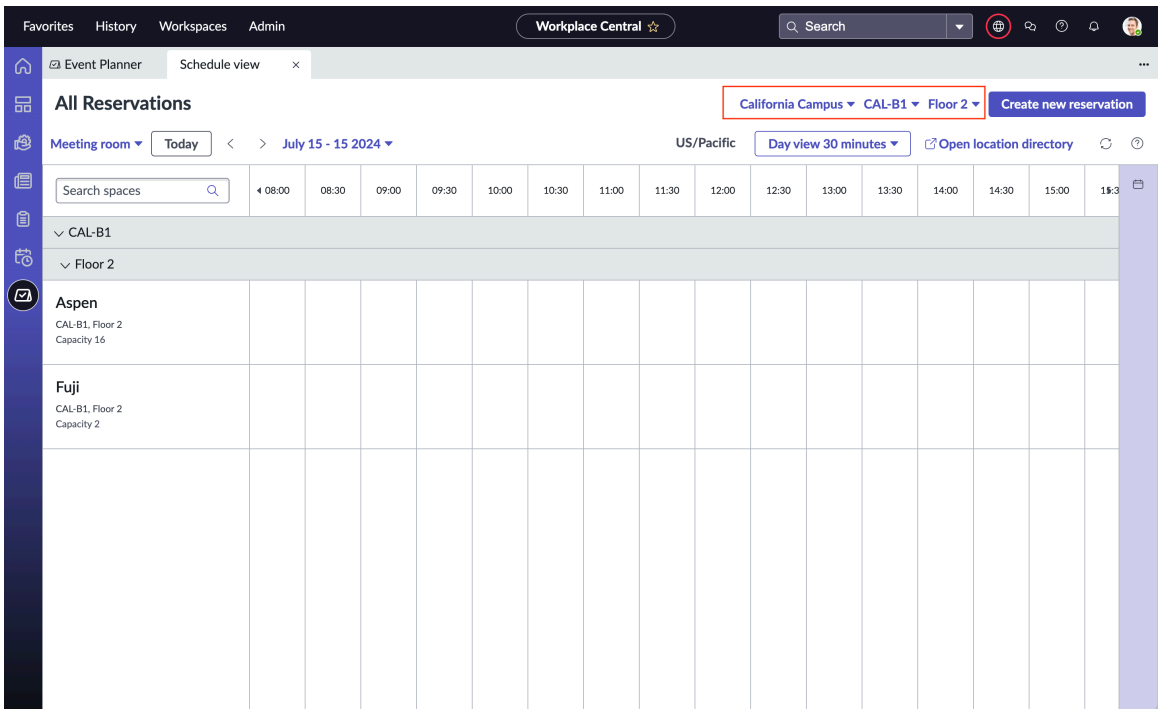
   La page d'accueil du répertoire d'emplacement s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur sur le portail Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La vue de la carte est sélectionnée par défaut.

4. Sélectionnez l'option **Ouvrir la vue planifiée** sur la page d'accueil.
5. Sélectionnez **Ouvrir le répertoire d'emplacement** dans la page d'affichage Planifié.



a. En fonction de votre sélection d'un campus, d'un bâtiment ou d'un étage dans la vue Planifié, les options suivantes s'affichent :

- Campus : sélectionnez un campus. Les bâtiments et les étages de ce campus sont sélectionnés automatiquement. À l'heure actuelle, un seul campus est disponible pour la sélection.

  Remarque :
  Si aucun campus n'est sélectionné, le portail du répertoire d'emplacement s'ouvre sans aucun contexte dans la vue de carte.

- Bâtiment : option permettant de sélectionner un bâtiment.
  - Sélectionnez un bâtiment. Le portail du répertoire d'emplacement s'ouvre avec la vue du bâtiment affichant les informations d'étage par défaut.
  - Si plusieurs bâtiments sont sélectionnés, le portail de l'annuaire d'emplacement ouvre le premier bâtiment sélectionné et l'étage sélectionné dans les options de liste des étages.
- Étage : option permettant de sélectionner un étage.
  - Si plusieurs étages sont sélectionnés, le portail du répertoire d'emplacement affiche l'étage sélectionné en premier dans la vue de carte. Par exemple, Étage 1.
  - Si seul un étage est sélectionné, le répertoire d'emplacement ouvre cet étage particulier dans la vue de carte.
  - Si aucun des étages n'est sélectionné, le portail du répertoire d'emplacement ouvre le bâtiment sélectionné avec l'étage par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. En mode Planifié, si vous ne sélectionnez aucun campus, la page de destination du répertoire d'emplacement s'ouvre sans aucun contexte.

c. Si vous fournissez un étage, un bâtiment ou un campus non valide, un message s'affiche.

« On dirait que cet endroit n'existe pas. » Vous êtes redirigé vers la vue de carte par défaut.

Travailler avec la gestion des tickets

Gérez vos tickets sur le lieu de travail à l'aide de l'espace de travail Gestion des tickets. Surveillez la progression des tickets, mettez à jour les tickets et effectuez d'autres actions.

Important :
Vous devez disposer du rôle de gestionnaire de ticket [sn_wsd_case.manager] pour accéder au module Gestion des tickets.

Gérer les tickets sur le lieu de travail à l'aide de la gestion des tickets

Surveillez à tout moment les tickets sur le lieu de travail demandés dans votre organisation à l'aide de l'espace de travail de gestion des Centre des lieux de travail tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vérifiez le nombre de tickets actifs et les détails de ces tickets à l'aide du tableau de bord. Connaissez le nombre total de tickets actuellement critiques, de SLA rompus, non affectés et en attente d'approbation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Gestion des tickets** (icône ).
   Le tableau de bord Gestion des tickets s'ouvre.
3. Pour afficher le nombre de tickets en fonction de leur état, accédez à la section **Vue d'ensemble** .

   a. Sélectionnez l'une des tuiles suivantes pour afficher la liste des tickets :

   - **Tous les tickets actifs**
   - **Tickets critiques ouverts**
   - **SLA rompus**
   - **Tickets non affectés**
   - **Tickets en attente d'approbation**

   b. Dans la vue de liste des tickets, effectuez l'une des actions suivantes si nécessaire :

   - Actualiser la liste
   - Modifier les colonnes de la liste

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Appliquer le filtre sur la liste
- Affecter le ticket à un utilisateur
- Exporter les tickets au format souhaité
- Créer un ticket

c. Pour ajouter votre propre liste, reportez-vous à .Créez votre propre liste pour afficher les mesures de ticket

4. Pour afficher une liste de tous les tickets actifs, vérifiez la section **Tous les tickets actifs** .

a. **Facultatif :** Dans la vue de liste, vous pouvez également affecter un ou plusieurs tickets à un autre utilisateur à l'aide de l'option **Affecter** .
Vous pouvez modifier les colonnes de la liste et également ajouter des filtres si nécessaire.

b. Pour afficher le ticket en détail, sélectionnez le ticket du lieu de travail.

c. Pour apporter des modifications aux tickets du lieu de travail, reportez-vous à .Travailler sur un ticket sur le lieu de travail à l'aide de la gestion des tickets

Créez votre propre liste pour afficher les mesures de ticket

Configurez une liste personnalisée pour afficher les tickets du lieu de travail. Vous pouvez afficher les tickets du lieu de travail en fonction du filtre que vous appliquez et surveiller les tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, le tableau de bord affiche les mosaïques de mesures et la liste de tous les tickets de différentes catégories. Lorsque vous sélectionnez la mosaïque des mesures sur le tableau de bord, une vue de liste s'ouvre avec les tickets associés. Dans la vue de liste, sur le panneau de gauche, les listes suivantes s'affichent par défaut :

- Tous les tickets
- Tous les tickets actifs
- Tous les tickets résolus
- Tickets critiques ouverts
- SLA rompus
- Tickets non affectés
- Tickets en attente d'approbation

Vous pouvez également créer votre propre liste sur le panneau et afficher les tickets du lieu de travail correspondant au filtre défini.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Gestion des tickets** (icône ).
   Le tableau de bord Gestion des tickets s'ouvre.
3. Dans la section **Vue d'ensemble** , sélectionnez l'une des tuiles suivantes pour ouvrir la vue de liste.
   - **Tous les tickets actifs**
   - **Tickets critiques ouverts**
   - **SLA rompus**
   - **Tickets non affectés**
   - **Tickets en attente d'approbation**
4. Dans la vue de liste, sur le panneau de gauche, sélectionnez **Mes listes**.
5. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle liste**.
6. Dans la boîte de dialogue Nouvelle liste qui s'affiche, procédez comme suit :

   a. Pour créer une autre version de la liste existante, sélectionnez l'onglet **Démarrer à partir de** l'onglet existant.
      i. Dans le champ **Liste** , sélectionnez la liste que vous souhaitez réutiliser.
      ii. Dans le champ **Nom de** la liste, entrez un nom pour la liste.
      iii. Dans le champ **Sélectionner des colonnes** , sélectionnez les colonnes que vous souhaitez afficher en plus.
      iv. Dans la section **Ajouter un filtre** , ajoutez les filtres en fonction desquels les tickets du lieu de travail doivent être filtrés.

   b. Pour créer une liste, sélectionnez l'onglet **Créer votre propre** liste.
      i. Dans le champ **Nom** de la liste, entrez le nom de la liste.
      ii. Dans le champ **Sélectionner une source** , sélectionnez la table source.
      iii. Dans le champ **Sélectionner des colonnes** , sélectionnez les colonnes que vous souhaitez afficher.
      iv. Dans la section **Ajouter un filtre** , ajoutez les filtres en fonction desquels les tickets du lieu de travail doivent être filtrés.

   c. Sélectionnez **Créer**.

Résultats

La liste personnalisée est ajoutée à l'onglet **Mes listes** sur le panneau de gauche. À tout moment, vous pouvez consulter les listes et gérer les tickets du lieu de travail.

Travailler sur un ticket sur le lieu de travail à l'aide de la gestion des tickets

Mettez à jour, modifiez ou résolvez un ticket sur le lieu de travail à tout moment à partir d'un espace de travail unique à l'aide de l'espace Centre des lieux de travail de travail Gestion des tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le tableau de bord vous permet de travailler sur un ticket à tout moment. Vous pouvez effectuer n'importe quelle action sur un ticket, comme mettre à jour, modifier et même résoudre un ticket lorsque vous avez terminé. Pour gagner du temps sur le filtrage des tickets, l'espace de travail affiche par défaut les tickets sous différentes catégories dans la section **Vue d'ensemble** .

- Mettez à jour les détails du ticket.
- Modifiez l'état du ticket.
- Ajoutez des commentaires ou des notes de travail.
- Afficher ou joindre des articles de la base de connaissances.
- Marquez la liste de vérification ou ajoutez de nouveaux éléments de liste de vérification.
- Affichez les détails de l'employé qui a demandé le ticket et envoyez-les directement par courrier si nécessaire.
- Affichez l'emplacement du lieu de travail sur la carte de l'étage. Pour les tickets de déplacement, affichez **l'emplacement de** départ et l'emplacement **de destination** sur la carte.
- Créez des tickets et des tâches enfants si nécessaire. Pour plus d'informations, référez-vous à Créer un ticket enfant et une tâche enfant.

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités et les actions que vous pouvez effectuer dans l'espace de travail, reportez-vous à .Gestion des tickets : fonctionnalités clés, actions et détails du ticket

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Gestion des tickets** (icône ).
   Le tableau de bord Gestion des tickets s'ouvre.
3. Pour ouvrir un ticket, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Accédez à la section **Vue d'ensemble** .

     Sélectionnez la tuile pertinente pour ouvrir la liste des tickets.
   - Accédez à la section **Tous les tickets actifs** .
4. Sélectionnez le ticket que vous souhaitez ouvrir.
   La vue de liste affiche les tickets en tant que WCASEXXXX pour les tickets du lieu de travail normaux, WMCXXXX pour les tickets de maintenance et WMOVEXXXX pour les tickets de déplacement.
   Les détails du ticket sont affichés dans un nouvel onglet. Pour plus d'informations sur la vue, les actions que vous pouvez effectuer et les fonctionnalités supplémentaires, reportez-vous à la section Page **des détails du ticket** dans la Gestion des tickets : fonctionnalités clés, actions et détails du ticket rubrique.
5. Effectuez vos changements.
6. Après avoir apporté des modifications, sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le ticket du lieu de travail est mis à jour ou modifié en fonction de vos changements. Pour annuler ou supprimer le ticket, reportez-vous à .Annuler ou supprimer un ticket

Créer un ticket de service sur le lieu de travail

En tant que gestionnaire de ticket, en plus de gérer les tickets du lieu de travail, vous pouvez également créer une demande de service sur le lieu de travail Déclencher directement à l'aide de l'espace Centre des lieux de travail de travail Gestion des tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Soumettez une demande de service sur le lieu de travail au nom d'un employé, pour quelque raison que ce soit. Vous pouvez émettre directement une demande à l'aide de l'espace de travail de gestion des tickets.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Gestion des tickets** (icône).
   Le tableau de bord Gestion des tickets s'ouvre.
3. Pour créer un ticket, utilisez l'une des navigations suivantes :
   - Sur la page de destination Gestion des tickets, accédez à la section **Tous les tickets actifs** et sélectionnez **Nouveau**.
   - Sur la page de destination Gestion des tickets, dans la section **Vue d'ensemble** , ouvrez une vignette et sélectionnez **Nouveau** dans la vue de liste.
4. Dans la boîte **de dialogue Quel service souhaitez-vous demander ?** , sélectionnez le type de demande de service du lieu de travail que vous souhaitez émettre.
   Vous pouvez émettre les demandes de service de lieu de travail suivantes :
   - Reconfigurer un espace de bureau
   - Demander un changement de bureau
   - Demande de mobilier
   - Soumettre une demande générale
   - Soumettre une demande de maintenance
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour remplir le formulaire, reportez-vous aux Demander un service du lieu de travail rubriques.
6. Sélectionnez **Soumettre** pour soumettre la demande.

Résultats
La demande de service du lieu de travail est soumise et un ticket du lieu de travail est créé. Actualisez la liste **Tous les tickets actifs** pour afficher le ticket du lieu de travail.

Créer un ticket enfant et une tâche enfant

En tant que gestionnaire de tickets, pour remplir un ticket, vous pouvez créer un ticket enfant ainsi qu'une tâche enfant à l'aide de l'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Gestion des tickets** (icône).
   La page de destination Gestion des tickets s'ouvre.
3. Pour ouvrir le ticket auquel vous souhaitez ajouter un ticket/tâche enfant, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Accédez à la section **Vue d'ensemble** .

     Sélectionnez la tuile pertinente pour ouvrir la liste des tickets.
   - Accédez à la section **Tous les tickets actifs** .
4. Sélectionnez le ticket auquel vous souhaitez ajouter un ticket/tâche enfant.
   Les détails du ticket sont affichés dans un onglet distinct. Pour plus d'informations sur la vue, les actions que vous pouvez effectuer et les fonctionnalités supplémentaires, reportez-vous à la section Page **des détails du ticket** dans la Gestion des tickets : fonctionnalités clés, actions et détails du ticket rubrique.
5. Pour créer un ticket enfant, procédez comme suit :

   a. Sur la page des détails du ticket, sélectionnez l'onglet **Tickets enfants** .

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un nouveau ticket du lieu de travail

Champ	Description
Service du lieu de travail	Sélectionnez le service du lieu de travail du ticket.
Emplacement du lieu de travail	Sélectionnez l'emplacement pour lequel vous créez le ticket enfant.
État	Sélectionnez l'état du ticket. Par défaut, l'état est défini sur Brouillon.
Groupe d'affectation	Sélectionnez le groupe d'affectation auquel vous souhaitez affecter le ticket.
Affecté à	Sélectionnez l'emplacement pour lequel vous créez le ticket enfant.
Demandé pour	Sélectionnez l'utilisateur pour lequel vous créez le ticket.
Activer l'acceptation de l'utilisateur	Sélectionnez l'option si vous souhaitez activer l'acceptation de l'utilisateur pour le ticket.
Type de contact	Spécifiez le mode de contact.
Description brève	Saisissez une description brève du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Saisissez une description détaillée du ticket.
Commentaires supplémentaires	Ajoutez des commentaires sur le ticket. Les commentaires sont visibles par le demandeur.
Notes de travail	Ajouter des notes de travail au ticket. Les notes ne sont visibles que par vous.

d. Pour joindre un fichier, sélectionnez l'icône Pièce jointe (icône sur le panneau latéral.

e. Pour configurer un modèle pour le ticket, sélectionnez l'icône de modèle (icône

f. Sélectionnez **Enregistrer**.
Le ticket enfant est créé.

6. Pour créer une tâche enfant, procédez comme suit :

a. Sur la page des détails du ticket, sélectionnez l'onglet **Tâches enfants** .

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une tâche sur le lieu de travail

Champ	Description
État	Sélectionnez l'état de la tâche. Par défaut, l'état est défini sur Ouvert.
Type de tâche sur le lieu de travail	Sélectionnez le type de tâche.
Groupe d'affectation	Sélectionnez le groupe d'affectation auquel vous souhaitez affecter la tâche.
Emplacement du lieu de travail	Sélectionnez l'emplacement pour lequel vous créez la tâche enfant.
Affecté à	Sélectionnez l'emplacement pour lequel vous créez la tâche enfant.
Modèle de signature	Sélectionnez le modèle de signature.
Fournisseur	Sélectionnez le fournisseur pour la tâche.
Activité du service du lieu de travail	Sélectionnez l'activité de service du lieu de travail pour implémenter la tâche.
Description brève	Saisissez une description brève de la tâche.

d. Pour joindre un fichier, sélectionnez l'icône Pièce jointe (icône sur le panneau latéral.

e. Pour configurer un modèle pour la tâche, sélectionnez l'icône de modèle (icône

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Sélectionnez **Enregistrer**.
La tâche enfant est créée.

7. Après avoir ajouté le ticket enfant/la tâche enfant, sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les changements.

Imprimer un ticket du lieu de travail

En tant que gestionnaire de ticket, en plus de gérer les tickets sur le lieu de travail, vous pouvez également imprimer un ticket sur le lieu de travail à l'aide de l'espace Centre des lieux de travail de travail Gestion des tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.case_reader, sn_wsd_case.case_writer sn_wsd_case.workplace_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
Vous pouvez également ouvrir Centre des lieux de travail directement en Centre des employés accédant à **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Dans le Centre des lieux de travail volet, sélectionnez l'icône Gestion des tickets (icône).
3. Sur la page de destination Gestion des tickets, ouvrez le ticket que vous souhaitez annuler ou supprimer à l'aide de l'une des navigations suivantes :
   - Accédez à la section **Vue d'ensemble** .

     Sélectionnez la tuile pertinente pour ouvrir la liste des tickets.
   - Accédez à la section **Tous les tickets actifs** .
4. Sélectionnez le ticket.
Les détails du ticket sont affichés dans un onglet distinct.
5. Sur la page des détails du ticket, sélectionnez **Imprimer le ticket**.
Le rapport de ticket du lieu de travail est disponible dans les sections Activité et Pièces jointes.

Gestion du ticket d'impression

Filtrez les tickets sur le lieu de travail à l'aide de critères tels que Description brève, Emplacement du lieu de travail ou d'autres champs pertinents pour générer un rapport consolidé à l'aide de l'espace de travail Gestion des tickets du Centre des lieux de travail.

Utilisez l'une des options suivantes pour poursuivre :

- Sélection du filtre d'impression : appliquez des filtres et sélectionnez cette option pour créer une tâche sur le lieu de travail avec le rapport consolidé joint.
- Imprimer les enregistrements sélectionnés – Sélectionnez manuellement un ou plusieurs tickets du lieu de travail et choisissez cette option pour afficher directement le rapport consolidé.

Imprimer les tickets filtrés

Utilisez des critères de filtre pour filtrer plusieurs tickets et générer un rapport consolidé en fonction des tickets filtrés. Vous pouvez définir la condition en fonction de la description brève, de l'emplacement du lieu de travail ou de tout autre champ. Lorsque vous exécutez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le filtre et sélectionnez Imprimer la sélection de filtre, une nouvelle tâche du lieu de travail est créée avec le rapport consolidé en pièce jointe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.case_reader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Gestion des tickets** (icône ).
   La page de destination Gestion des tickets s'ouvre.
3. Sélectionnez l'icône de filtre, puis définissez les critères de filtrage.
   Les résultats apparaissent en fonction de la condition filtrée.
4. Sélectionnez **la sélection du filtre d'impression**.
   Vous pouvez afficher le rapport consolidé avec les détails du ticket filtré dans une nouvelle page de tâche du lieu de travail.

Imprimer les tickets sélectionnés

Imprimez un rapport consolidé, y compris les détails de la tâche et les services associés, en sélectionnant un ou plusieurs tickets du lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.case_reader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Gestion des tickets** (icône ).
   La page de destination Gestion des tickets s'ouvre.
3. Sélectionnez un ou plusieurs tickets sur le lieu de travail.
4. Sélectionnez **Imprimer les tickets sélectionnés**.
   Vous pouvez afficher le rapport consolidé avec les détails du ticket sélectionné dans une nouvelle page de tâche du lieu de travail.

Annuler ou supprimer un ticket

En tant que gestionnaire de ticket, annulez un ticket du lieu de travail à tout moment s'il n'est plus nécessaire. En tant qu'administrateur, supprimez complètement un enregistrement de ticket de l'application s'il n'est plus nécessaire.

Avant de commencer
En tant que gestionnaire de tickets sur le lieu de travail, vous pouvez annuler un ticket s'il n'est plus nécessaire. L'annulation d'un ticket annule tous les tickets enfants et les tâches enfants associées au ticket. L'état est défini sur Annulé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Seul un administrateur peut supprimer un ticket. Un administrateur de ticket peut supprimer uniquement un ticket du lieu de travail, un administrateur de déplacement peut supprimer uniquement un ticket de déplacement et un administrateur de maintenance ne peut supprimer qu'un ticket de maintenance.

Rôle requis : admin (pour supprimer un ticket) et sn_wsd_case.manager (pour annuler un ticket)

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Gestion des tickets** (icône).
   La page de destination Gestion des tickets s'ouvre.
3. Ouvrez le ticket que vous souhaitez annuler/supprimer en utilisant l'une des navigations suivantes :
   - Accédez à la section **Vue d'ensemble** .

     Sélectionnez la tuile pertinente pour ouvrir la liste des tickets.
   - Accédez à la section **Tous les tickets actifs** .
4. Sélectionnez le ticket.
5. Pour annuler le ticket, procédez comme suit :
   a. Sur la page des détails du ticket, sélectionnez **Annuler**.
   b. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Oui**.
   Le ticket et l'ensemble des tickets enfants, tâches enfants et flux associés aux tickets sont annulés et l'état est défini sur Annulé.
6. Pour supprimer un ticket, procédez comme suit :

   Important :
   Seul un administrateur peut supprimer un ticket. Un administrateur de ticket peut supprimer uniquement un ticket du lieu de travail, un administrateur de déplacement peut supprimer uniquement un ticket de déplacement et un administrateur de maintenance ne peut supprimer qu'un ticket de maintenance.

   a. Sur la page des détails du ticket, sélectionnez Actions supplémentaires ().

      Remarque :
      L'option s'affiche uniquement si vous êtes administrateur.

   b. Sélectionnez **Supprimer**.

   c. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Oui** pour effectuer la suppression.
      L'enregistrement de ticket du lieu de travail, les SLA associés et bien d'autres sont supprimés de l'application.

Utilisation de Mappage intérieur des guichets

Création de cartes intérieures et configuration d'éléments de carte pour Guichet des services sur le lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les fonctionnalités de carte pour le guichet

Configurez les fonctionnalités de la carte telles que les actions et la visualisation des données pour le guichet.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_indoor_map.admin et sn_wsd_central.workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Centre des lieux de travail à partir de en Centre des employés accédant à **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Mappage intérieur du guichet ()
3. Dans la liste Map Feature Configurations (Configurations d'entités de carte), sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configurations des fonctionnalités de la carte

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de configuration de fonctionnalité.
Ordre	Ordre de la configuration des fonctionnalités sur le kiosque.
Actions autorisées	Actions que l'utilisateur peut effectuer sur le guichet. Vous pouvez sélectionner plusieurs actions dans la liste. L'action **Soumettre un ticket** est disponible si vous avez installé Gestion des tickets de lieu de travail.
Visualisation des données	Éléments de visualisation des données, tels que les filtres de quartiers et d'espace, pour l'utilisateur du guichet. Vous pouvez sélectionner plusieurs options de visualisation dans la liste. Les éléments disponibles dépendent des applications que vous avez installées dans votre instance. Par exemple, les **données d'occupation** ne sont disponibles que si vous avez installé Connecteurs du lieu de travail.

5. Enregistrez l'enregistrement.

Résultats

La configuration de la carte est enregistrée en tant qu'enregistrement dans le module Guichet de carte intérieure.

Configurer la position du guichet et les paramètres de la carte

Configurez la position du guichet et la position de la caméra sur la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Créez une configuration de guichet à utiliser pour la fonctionnalité de mappage intérieur du guichet. Pour plus d'informations sur la création d'une configuration de guichet, reportez-vous à la section Créer une configuration de guichet.

Rôle requis : sn_wsd_indoor_map.admin et sn_wsd_central.workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Mappage intérieur du guichet (
3. Dans la liste Configurations de carte de guichet, sélectionnez l'enregistrement que vous souhaitez configurer. Pour plus d'informations sur la création d'une configuration de guichet, reportez-vous à la section Créer une configuration de guichet.
   L'onglet **Configuration de la carte** est ouvert par défaut.
4. Dans la fenêtre Emplacement du guichet, sélectionnez **Placer le guichet sur la carte**, puis sélectionnez une position sur la carte.
5. Dans le volet Emplacement du guichet, sélectionnez un type de vue pour la carte.
6. Saisissez un titre de guichet à afficher pour les utilisateurs du guichet.
7. Sélectionnez **Enregistrer l'emplacement**.
   L'emplacement du guichet est enregistré sur la carte. Vous pouvez modifier l'emplacement ou supprimer le guichet de la carte.
8. Sélectionnez l'icône Paramètres de la carte.
9. Sélectionnez **Modifier la position**, puis déplacez la carte pour définir la position de la caméra par défaut. Vous pouvez également saisir des valeurs dans les champs pour définir la position de la caméra.

Plages de valeurs des paramètres de carte

Champ	Plage de valeurs
Zoom par défaut	16 à 23
Relèvement par défaut	-180 à 180
Hauteur par défaut	0 à 60

10. Sélectionnez **Confirmer**, puis **Enregistrer la configuration**.

Résultats

La position du guichet et les paramètres de la carte sont enregistrés dans la configuration du guichet.

Trouble?

Si vous obtenez l'erreur La carte ne peut pas être initialisée dans l'onglet Configuration de la carte, essayez l'une des actions suivantes :

- Assurez-vous que l'emplacement du guichet correspond à l'emplacement de la carte que vous souhaitez utiliser.
- Fournissez les autorisations de type de vue à l'utilisateur qui doit avoir accès au mappage intérieur du guichet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de vues**
  - Assurez-vous que le type de vue **Guichet** est actif.
  - Si le type de vue **Guichet** n'est pas disponible, assurez-vous d'avoir installé Guichet des services sur le lieu de travail.

Configurer un module pour le mappage intérieur des guichets

Créez un module pour que le guichet décide du flux pour le guichet.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_kiosk.admin et sn_wsd_central.workspace_user

Procédure

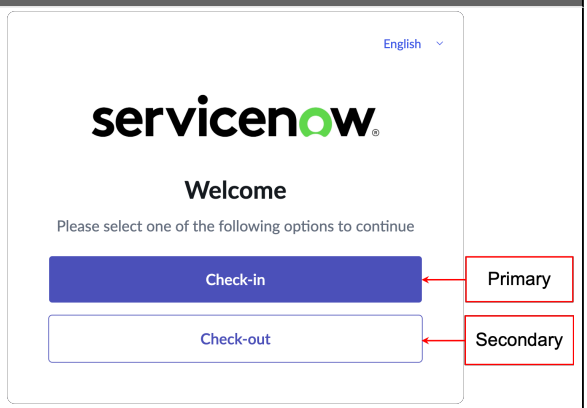
1. Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Mappage intérieur du guichet (
3. Dans la liste Configurations de carte de guichet, sélectionnez l'enregistrement que vous souhaitez configurer. Pour plus d'informations sur la création d'une configuration de guichet, reportez-vous à la section Créer une configuration de guichet.
   L'onglet **Configuration de la carte** est ouvert par défaut.
4. Sélectionnez l'onglet **Configuration du module** .
5. Dans la liste des modules du guichet, sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de configurations des modules de guichet

Champ	Description
Configuration du guichet	Configuration du guichet à laquelle le module est lié.
Configuration des modules	Enregistrement de configuration pour le module de guichet. Pour plus d'informations sur la création d'un module, reportez-vous à la section Créer un module de guichet. Pour plus d'informations sur la création d'une configuration de carte, reportez-vous à la section Configurer les fonctionnalités de carte pour le guichet.
Actif	État de la configuration du module du guichet.
Type	Type de combinaison de couleurs que vous souhaitez définir pour la configuration du module de guichet. Le type peut être défini sur primaire ou secondaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	
Ordre	Ordre de préférence du module de guichet.

Remarque :

- L'appareil de guichet maintient automatiquement la session avant qu'elle n'expire. La valeur du délai d'expiration de la session peut être configurée dans la `glide.ui.session_timeout` propriété.
- L'en-tête du guichet contient l'API d'actualisation de session ; Veillez à ne pas supprimer ou remplacer le thème du guichet ou l'en-tête du guichet.

  Pour plus d'informations sur la personnalisation de l'en-tête de guichet, reportez-vous à la section Personnaliser l'en-tête du guichet.

7. Enregistrez l'enregistrement.
   Le module Guichet est créé et lié à la configuration.

Gérer Centre des lieux de travail

Surveillez vos activités liées au lieu de travail. Affichez les mesures et la liste des activités créées à tout moment.

Pour personnaliser une page de l'application Centre des lieux de travail , consultez l'article de la base de connaissances : https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123 .

Approuver un scénario

En tant que gestionnaire de l'espace de travail, vous pouvez approuver ou rejeter le moment où un scénario est envoyé pour approbation

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Vous disposez du rôle de lecteur de scénarios [sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader].
- Vous avez l'autorisation d'approuver.

Rôles requis : sn_wsd_core.workplace_manager et sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez approuver un scénario. La Cœur du lieu de travail définition d'approbation fournit **l'approbation du plan de scénario** par défaut pour effectuer l'approbation du scénario. La définition d'approbation se compose de critères d'exécutant pour **l'approbateur du plan de scénario** , dans lesquels tous les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

gestionnaires de l'espace de travail sont configurés pour approuver les scénarios. Pour configurer plusieurs approbateurs, reportez-vous à .Configurer les approbateurs d'un scénario

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sélectionnez l'approbation dont l'état est **Demandé** .
   Vous pouvez également utiliser des options de filtre pour afficher uniquement les approbations qui se trouvent dans l'état **Demandé** .
3. Pour afficher le scénario avant d'approuver, dans le champ **Approbation** , cliquez sur l'icône Afficher l'aperçu de).
4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Dans le formulaire Plan de scénario, cliquez sur **Ouvrir le plan de scénario**.
   Le plan de pile de scénarios s'ouvre en mode lecture seule.
6. Passez en revue le scénario.
7. Après avoir examiné le scénario, pour approuver ou rejeter, effectuez à nouveau les étapes 1 et 2.
8. Sur le formulaire, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour approuver le scénario, cliquez sur **Approuver**.

     Le scénario est approuvé.
   - Pour rejeter le scénario, procédez comme suit :
     a. Dans le champ **Commentaires** , spécifiez le motif du rejet.

        Si vous souhaitez suggérer des changements dans le scénario, détaillez brièvement les changements.

     b. Cliquez sur **Publier après avoir** saisi vos commentaires.

     c. Cliquez sur **Rejeter**.

        Le scénario est rejeté.

Résultats

Le scénario est approuvé ou rejeté en fonction de l'action que vous avez effectuée. Si le scénario est approuvé, son état devient Approuvé. S'il est rejeté, l'état du scénario devient Rejeté.

Afficher des scénarios de lieu de travail

Suivez le nombre de scénarios créés sur votre lieu de travail. Affichez les scénarios à l'état Publié, à l'état Brouillon, et plus encore.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Visualisez les scénarios créés sur votre lieu de travail à l'aide du module d'optimisation de l'espace. Le module d'optimisation de l'espace vous fournit des mesures pour les scénarios en fonction de leur état actuel. Vous obtenez une liste des scénarios totaux et des scénarios qui ont été créés en fonction des bâtiments. À tout moment, vous pouvez surveiller l'état d'un scénario en consultant le module Optimisation de l'espace. Pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plus d'informations sur le module Optimisation de l'espace, reportez-vous à la section Optimisation de l'espace : fonctionnalités et actions clés.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Workplace Central à partir de directement Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre des lieux de travail**.
   Le tableau de bord Analyse du lieu de travail s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** ().
   Le panneau de commandes d'optimisation de l'espace s'ouvre.
3. **Facultatif :** Affichez les numéros des scénarios en fonction de leur état actuel dans la section **Scénarios** .
   Vous pouvez également sélectionner la tuile numérotée pour afficher les détails des scénarios.
4. **Facultatif :** Affichez tous les scénarios, quel que soit leur état actuel.

   a. Dans la section Scénarios, accédez à **Tous les scénarios**.
   Une liste de scénarios s'affiche. La liste affiche cinq scénarios à la fois.

   b. Affichez tous les scénarios en faisant défiler la liste et en cliquant sur **Afficher tout**.
   L'onglet **Scénarios** s'ouvre.
5. Affichez tous les bâtiments de votre lieu de travail.
   Vous pouvez ouvrir un bâtiment et afficher le bâtiment sur un plan de pile. Le plan de pile affiche le scénario actuel déployé sur le bâtiment. Vous pouvez également créer un scénario directement à partir d'un plan de scénario de bâtiment.

   a. Dans la section Scénarios, accédez à **Tous les bâtiments**.
   Une liste de bâtiments s'affiche. La liste affiche cinq bâtiments à la fois.

   b. Affichez tous les bâtiments en faisant défiler la liste et en cliquant sur **Afficher tout**.
   L'onglet **Bâtiments** s'ouvre.

Émettre une demande d'assistance concernant l'espace

Soumettez une demande de service du lieu de travail pour obtenir des recommandations d'allocation d'espace à l'aide du Espace de travail du Portail de services. L'aide Prestation de services de lieu de travail concernant les espaces vous propose les meilleures options de plan d'allocation d'espace en fonction de la quantité d'espace et du département que vous spécifiez. Vous pouvez sélectionner l'allocation la plus appropriée ou aucune. En fonction de votre sélection, le planificateur d'espace déploie le plan à utiliser.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Le module d'extension Workplace Central est installé.
- Gestion des tickets de lieu de travail Le module d'extension est installé.
- Pour afficher les recommandations sur l'espace sur la carte, la carte d'étage doit être configurée à l'aide de Mappage intérieur des lieux de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Spécifiez le département et le nombre d'espaces que vous souhaitez affecter à ce département à un étage. Spécifiez l'emplacement où vous souhaitez afficher la recommandation d'allocation. En fonction des spécifications soumises sur le formulaire, le système vous propose des options contenant les plans d'attribution d'espace les plus appropriés dans ce bâtiment. Si le département sélectionné existe à l'étage que vous avez sélectionné, les espaces sont recommandés à proximité de ce département.

Vous pouvez sélectionner la meilleure option et soumettre la sélection. Si une approbation est configurée, le plan est envoyé pour approbation à votre gestionnaire. Le plan d'espace sélectionné est dirigé vers le planificateur d'espace. Le planificateur d'espace examine le plan et le déploie en conséquence.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**.
   Les Espace de travail du Portail de services ouvertures.
2. Ouvrez la catégorie Général.
   a. Sélectionnez **Catalogue**.
   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.
   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Général**.

   Remarque :
   S'il y a plusieurs catalogues configurés sur le portail, accédez à la liste Catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Général**.
3. Sélectionnez **la demande d'assistant d'espace**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de demande d'assistant d'espace

Champ	Description
Nom de la demande	Nom descriptif de la demande.
Allouer l'espace par	Le type d'allocation est défini avec le type d'allocation par défaut défini par votre administrateur. **Remarque :** Si aucun type d'allocation n'est spécifié, vous ne pouvez pas traiter la demande.
Demandé pour	Option permettant de spécifier l'utilisateur pour lequel vous émettez la demande d'assistance en matière d'espace.
Sélectionner un département	Département sur lequel vous souhaitez allouer les espaces. Cette option s'affiche **si Département** est défini dans le champ **Allouer l'espace par** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner un centre de coûts	Centre de coûts en fonction duquel vous souhaitez allouer des espaces. Cette option s’affiche uniquement si Centre de **coûts** est défini dans le champ **Allouer l’espace par** .
Sélectionner un type d'entité sur le lieu de travail	Type d’entité du lieu de travail en fonction duquel vous souhaitez allouer des espaces. Cette option s’affiche si **l’entité du lieu de travail** est définie dans le champ **Allouer l’espace par** .
Sélectionner une entité sur le lieu de travail	Entité du lieu de travail en fonction de laquelle vous souhaitez allouer des espaces. Cette option s’affiche si **l’entité du lieu de travail** est définie dans le champ **Allouer l’espace par** .
Motif de la demande	Option permettant de sélectionner le motif de la demande.
Type d'espace	Option permettant de spécifier le type d’espaces souhaité.
Correspondance exacte (type d’espace)	Option permettant de confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces qui correspondent exactement au type d’espace sélectionné.
Type d'affectation	Option permettant de spécifier si vous souhaitez des espaces flexibles ou permanents.
Quantité/Capacité	Nombre d’espaces que vous souhaitez allouer.
Région	Région dans laquelle vous souhaitez allouer de l’espace.
Campus	Campus dans lequel vous souhaitez allouer de l’espace.
Site	Site dans lequel vous souhaitez allouer de l’espace.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel vous souhaitez allouer de l’espace.
Correspondance exacte (bâtiment)	Option permettant de confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces qui correspondent exactement au bâtiment sélectionné.
Date de déplacement vers l'intérieur	Option permettant de spécifier la date à partir de laquelle vous souhaitez implémenter l’allocation d’espace.
Correspondance exacte (date d’emménagement)	Option permettant de confirmer que vous souhaitez voir uniquement les espaces disponibles à la date de déplacement sélectionnée. Cette option n’est pas disponible à partir de la Workplace Space Management version 1.12.0.
Date de déplacement vers l'extérieur	Option permettant de spécifier la date de fin à laquelle vous souhaitez allouer les espaces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Correspondance exacte (date de déplacement)	Option permettant de confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces disponibles jusqu'à la date de déplacement sélectionnée. Cette option n'est pas disponible à partir de la Workplace Space Management version 1.12.0.
Ajouter des pièces jointes	Option permettant de joindre les fichiers de support si nécessaire.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   La demande est envoyée. Une fois la demande envoyée, la page des détails de la demande s'ouvre.
6. Sur la page Ma demande, sélectionnez **Plans de l'espace**.
   Actualisez la page pour afficher les options de plan d'espace.
   La page affiche les options qui disposent des allocations d'espace les plus appropriées pour le centre de coûts ou le département sélectionné à l'étage sélectionné, ainsi que le pourcentage de correspondance.
7. Examinez les options affichées.
   Le pourcentage de correspondance est affiché sous chaque option.
8. **Facultatif :** Affichez les allocations d'espace sur la carte en sélectionnant **Afficher les espaces sur la carte**.

   Remarque :
   Vous pouvez afficher les allocations d'espace sur la carte uniquement si une carte d'étage est configurée pour l'étage.

9. Sélectionnez une option parmi les options fournies.

   a. Sur la page Ma demande, sélectionnez **Tâches/Tâches.**

   b. Dans **l'option Sélectionner un plan d'espace**, sélectionnez **Afficher la tâche**.
   Une page avec toutes les options affichées dans le **plan d'espace** s'affiche pour la sélection.

   c. Sélectionnez **Sélectionner** en regard de l'option avec laquelle vous souhaitez continuer.

   d. **Facultatif :** Si vous ne souhaitez sélectionner aucune option pour une raison quelconque, sélectionnez **Aucune des options ci-dessus**.

   Remarque :
   Si vous sélectionnez **Aucune des options ci-dessus**, la demande est fermée et l'état est défini sur **Fermé terminé**

   e. Après la sélection, sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

L'option que vous avez sélectionnée est soumise. À tout moment, vous pouvez afficher l'option sélectionnée dans l'onglet **Plans d'espace** . Une fois la sélection envoyée, les actions suivantes sont effectuées en fonction du processus d'approbation configuré par votre organisation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si un processus d'approbation est configuré pour votre profil d'utilisateur, la demande d'espace est envoyée à votre gestionnaire pour approbation. L'état de la demande d'espace devient En attente d'approbation.
  - Si votre gestionnaire approuve, la demande d'espace est envoyée pour déploiement et l'état devient Approuvé.
  - Si votre gestionnaire refuse, alors la demande d'espace est rejetée et l'état devient Fermé incomplet.
- Si votre profil d'utilisateur ne nécessite pas d'approbation, la demande d'espace est transférée au planificateur d'espace de votre organisation et l'état devient **Approuvé.**

Approuver une demande d'assistant d'espace

En tant que gestionnaire de l'espace de travail, vous pouvez approuver ou rejeter une demande d'assistant d'espace.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Vous avez l'autorisation d'approuver.
- Vous êtes le gestionnaire de l'utilisateur qui a fait la demande d'assistant d'espace.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que gestionnaire de l'espace de travail, vous pouvez approuver une demande d'assistant d'espace émise par un utilisateur qui vous est affecté. La Cœur du lieu de travail définition d'approbation fournit **l'approbation de recommandation d'espace** par défaut pour effectuer l'approbation de demande d'espace. La définition d'approbation se compose d'un critère d'exécutant de **configuration d'approbation de recommandation** d'espace, dans lequel tous les gestionnaires de l'espace de travail sont configurés pour approuver les demandes d'assistant d'espace.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sélectionnez l'approbation dont l'état est **Demandé** .
   Vous pouvez également utiliser des options de filtre pour afficher uniquement les approbations qui se trouvent dans l'état **Demandé** .
3. Pour afficher les détails de la demande avant d'approuver, dans le champ **d'approbation** , sélectionnez l'icône Afficher l'aperçu de).
4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Passez en revue les détails de la demande.
6. Après avoir examiné les détails, pour approuver ou rejeter, effectuez à nouveau les étapes 1 et 2.
7. Sur le formulaire, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour approuver la demande, sélectionnez **Approuver**.

     La demande est approuvée.
   - Pour rejeter la demande, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Commentaires** , spécifiez le motif du rejet.

Si vous souhaitez suggérer des modifications dans la demande, détaillez-les brièvement.

b. Cliquez sur **Publier** après avoir saisi vos commentaires.

c. Cliquez sur **Rejeter**.

La demande est rejetée.

Référence Centre des lieux de travail

En savoir plus sur les composants et les formulaires de l'application Centre des lieux de travail .

Composants installés avec Centre des lieux de travail

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Centre des lieux de travail, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les règles métier.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles

Rôles installés avec Centre des lieux de travail

Rôles	Description	Contient des rôles
sn_wsd_central.workspace_user	A accès à l'espace de Centre des lieux de travail travail.	canvas_user
sn_wsd_central.workplace_analytics_user	A accès à l'espace de travail Workplace Analytics	sn_wsd_central.workspace_user

Pour plus de détails sur les rôles requis pour utiliser le Centre des lieux de travail, reportez-vous aux rôles installés avec Workplace Space Management et Gestion des déplacements sur le lieu de travail.

Tables

Tables installées avec Centre des lieux de travail

Table	Description
Utilisation par rapport à la capacité [sn_wsd_spcmgmt_utilization_capacity]	Table de stockage de la capacité et de l'utilisation jusqu'au niveau de la zone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scripts

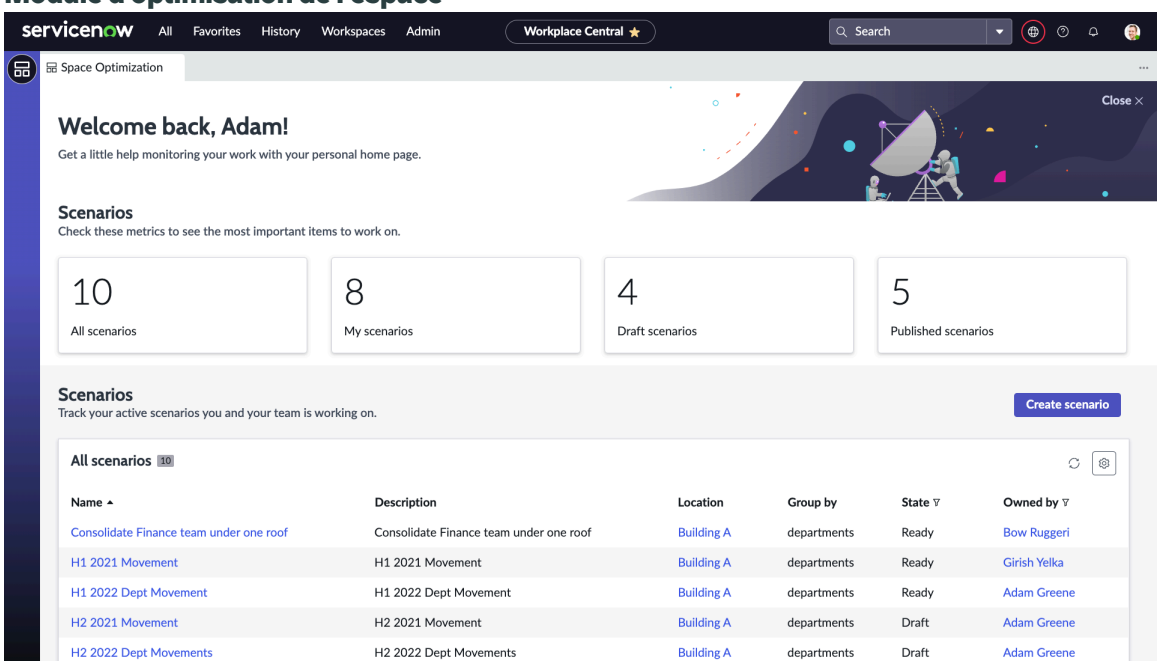
Scripts installés avec Centre des lieux de travail

Table	Description
WSDSpaceMgmtAnalyticsSNC	Script qui remplit le tableau Capacité / Utilisation pour la gestion des espaces dans Workplace Analytics

Optimisation de l'espace : fonctionnalités et actions clés

En tant que planificateur d'espace, vous pouvez effectuer plusieurs actions liées au scénario à l'aide du module Optimisation de l'espace. Vous pouvez créer un scénario à l'aide du plan de pile, l'afficher sur une carte d'étage et apporter des modifications directement.

Module d'optimisation de l'espace



Vous pouvez créer un scénario, suivre les mesures du scénario, afficher les détails du scénario et afficher les détails du bâtiment à partir du module. L'optimisation de l'espace affiche les informations suivantes :

- **Scénarios** : affiche les mesures du scénario.
- **Créer un scénario** : option permettant de créer un scénario pour un bâtiment. Pour plus de détails sur la création d'un scénario, reportez-vous à la section Créer un scénario.
- **Scénarios** : Répertorie les détails des éléments suivants :
  - Détails des scénarios, tels que le nom, l'emplacement, l'état et le propriétaire.
  - Détails du bâtiment de votre organisation.
    Vous pouvez sélectionner un scénario ou un bâtiment pour afficher plus de détails.

Vous pouvez également afficher les scénarios que vous avez créés dans l'application de planification de scénarios. Accédez à la **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mesures du scénario

En tant que planificateur d'espace, vous pouvez voir le nombre total de scénarios actuellement créés dans votre organisation sous forme de tuiles filtrées. Vous pouvez sélectionner chaque tuile pour afficher plus de détails dans une liste.

Dans la tuile Mesures de scénarios, les chiffres s'affichent en fonction des éléments suivants :

- **Tous les scénarios** : nombre total de scénarios créés dans l'application.
- **Mes scénarios** : nombre total de scénarios que vous possédez.
- **Scénarios de brouillon** : nombre total de scénarios que vous avez créés et qui sont à l'état de brouillon.
- **Scénarios publiés** : nombre total de vos scénarios publiés.

Vous pouvez également sélectionner une tuile pour afficher la liste.

Détails du scénario

En tant que planificateur d'espace, vous pouvez afficher la liste de tous les scénarios créés dans votre organisation. Les détails tels que le nom, l'emplacement, l'état, le propriétaire, etc. s'affichent. Vous pouvez configurer les paramètres de vue de liste en fonction des détails que vous souhaitez afficher sur un scénario. La page d'accueil affiche cinq scénarios à la fois. Pour en afficher plus, sélectionnez **Afficher tout**.

- Lorsque vous sélectionnez **Afficher tout**, la liste s'ouvre dans un onglet distinct où vous pouvez afficher tous les scénarios créés dans votre organisation avec leurs détails.
- Vous pouvez également effectuer les actions suivantes sur la liste :
  - **Copier** : créez une autre copie d'un scénario existant pour apporter de nouvelles modifications. Vous ne pouvez copier qu'un seul scénario à la fois. Le scénario copié est créé avec le même nom auquel est ajouté « - Copie 2 ».
  - **Supprimer** : supprimez un ou plusieurs scénarios s'ils ne sont plus nécessaires.
  - **Créer un scénario** : créez un scénario.
  - Actualisez la liste.
  - Modifiez la colonne.
  - Ajoutez ou supprimez des filtres.

Détails du bâtiment

En tant que planificateur d'espace, vous pouvez afficher la liste des bâtiments de votre organisation sur le module Optimisation de l'espace. Vous pouvez configurer les paramètres de vue de liste en fonction des détails que vous souhaitez afficher sur un bâtiment. La page d'accueil affiche cinq scénarios à la fois. Pour en afficher plus, sélectionnez **Afficher tout**. Lorsque vous sélectionnez **Afficher tout**, la liste s'ouvre dans un onglet distinct où vous pouvez afficher tous les bâtiments de votre organisation et leurs détails. Vous pouvez actualiser la liste, modifier des colonnes ou appliquer des filtres liés au bâtiment.

Lorsque vous sélectionnez un bâtiment, le bâtiment s'ouvre dans une vue de plan de pile où vous pouvez voir toutes les allocations d'espace et la disposition des étages. Un plan de pile est une représentation visuelle de toutes les allocations effectuées à un étage d'un bâtiment. Chaque allocation est affichée dans une barre basée sur le département ou le centre de coûts auquel elle est affectée. Pour plus d'informations sur la vue du plan de la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pile et la vue de la carte de l'étage, reportez-vous à .Scénario et bâtiment : vues, états, paramètres et fonctionnalités clés

- Les détails du bâtiment, tels que sa capacité totale, son nombre total d'espaces et son emplacement, sont affichés en haut du plan.
- Vous pouvez afficher le nombre total d'espaces non alloués du bâtiment au total, ainsi qu'au niveau des étages.
- Vous pouvez afficher les détails du bâtiment dans une vue de plan de pile ou une vue de carte d'étage. La vue cartographique des étages n'est disponible que si des cartes d'étage sont Mappage intérieur des lieux de travail configurées. La vue de la carte des étages vous permet d'afficher l'allocation sur une carte des étages et d'y apporter les modifications directement.
- Vous pouvez afficher les espaces alloués à un département, un centre de coûts ou une entité du lieu de travail dans le plan de la pile ou sur la carte d'étage. Vous pouvez choisir la façon dont vous souhaitez afficher les allocations. Dans le panneau de droite, sélectionnez une vue à l'aide de l'option **Afficher par** .
- Vous pouvez sélectionner une barre sur le plan de la pile ou un espace sur la carte du sol pour afficher plus de détails, tels que le nombre de capacités, le taux de capacité et la capacité totale. Vous pouvez également pointer vers la barre pour afficher les mêmes détails dans une info-bulle. La fenêtre de détails sur le panneau de droite affiche tous les détails de la barre, les détails liés aux affectations et au département.
- Vous pouvez afficher d'autres scénarios liés au bâtiment dans l'onglet **Scénarios connexes** .
- Dans l'onglet **Paramètres** , vous pouvez appliquer un filtre en fonction duquel vous souhaitez afficher les espaces d'un étage.
- Vous ne pouvez pas modifier un scénario lorsque vous l'ouvrez dans la vue du bâtiment. Pour modifier le scénario d'un bâtiment, copiez-le et apportez des modifications. Le scénario copie les données exactes du bâtiment et vous permet d'y apporter des modifications. Les changements n'affectent pas les données principales tant qu'elles sont déployées. Pour créer un scénario d'un bâtiment, vous pouvez également sélectionner l'option **Créer un scénario** lorsque le bâtiment est ouvert dans la vue en plan de pile.

Centre des lieux de travail Planificateur d'événements

Le Centre des lieux de travail planificateur d'événements est un espace de travail unique où vous pouvez vérifier toutes les réservations demandées dans votre organisation à la fois.

Options du planificateur d'événements

Vous pouvez afficher toutes les réservations de votre organisation dans cet espace de travail unique et surveiller le nombre d'emplacements de travail engagés par les employés. À l'aide du planificateur, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Accédez au planificateur d'événements en tant que planificateur de réservation et visionneur de réservation.
- Définissez les heures de début et de fin affichées sur le calendrier dans la vue de calendrier.
- Affichez diverses réservations telles que des réservations uniques, récurrentes, c'est-à-dire d'occurrence, multi-enfants, de groupe, etc.
- Vérifiez les espaces disponibles et indisponibles à tout moment.
- Affichez ou modifiez directement les réservations demandées sur n'importe quel campus, bâtiment ou étage, si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ouvrez et consultez le répertoire d'emplacement à l'aide du planificateur d'événements.
- Affichez le planificateur dans une vue planifiée. Ouvrez le répertoire d'emplacement à partir de la vue Planifié.
- Modifiez une réservation à une date ou heure antérieure ou ultérieure.
- Consultez les informations détaillées de chaque réservation demandée dans le passé, le jour même ou à venir.
- Affichez les détails tels que le demandeur, l'état actuel de la réservation, l'état d'arrivée et de départ, les invités, le nombre de personnes présentes, etc.
- Créez une réservation.
- En tant que planificateur de réservation, vous pouvez effectuer les actions suivantes :
  - Faites glisser une réservation à une autre date et heure pour la replanifier.
  - Glissez-déplacez une réservation avec des éléments de service à un autre moment ou à un autre emplacement. Les éléments de service ne peuvent pas être modifiés, mais la quantité des éléments de service peut être modifiée.

    Remarque :
    Si un ou plusieurs services n'ont pas été ajoutés au nouvel emplacement ou à la nouvelle heure, un message s'affiche pour informer que « Ce changement entraînera la perte d'un ou de plusieurs services pour cette réservation ».

  - Modifiez les horaires de réservation.
  - Modifiez l'emplacement de la réservation.
  - Annuler une réservation.

    Remarque :
    Seule cette occurrence particulière est supprimée lorsqu'une réservation récurrente est annulée, et non la série complète. Vous pouvez annuler la réservation récurrente complète à partir du portail.

  - Ouvrez une réservation et apportez des changements avancés, ainsi que des services.
  - Modifiez la réservation à partir du panneau latéral contextuel du calendrier. Cette fonctionnalité n'est disponible que pour les réservations uniques et récurrentes.

    Remarque :
    Lorsque vous modifiez la valeur d'un bâtiment dans une réservation existante, car l'emplacement précédent n'est pas disponible dans le bâtiment mis à jour, sa sélection génère une erreur. Vous pouvez sélectionner un autre emplacement.

- En tant que planificateur de réservation, vous pouvez gérer les détails de réservation unique ou d'occurrence. Vous pouvez également modifier les détails de la réservation, tels que l'objectif réservable, le nombre de participants et le centre de coûts, directement à partir des pages des détails de la réservation.

  Remarque :
  Vous pouvez gérer une réservation multi-sites ou de groupe uniquement en ouvrant les détails de la réservation et non avec la vue Calendrier.

Important :
Les réservations créées à l'aide d'un fournisseur de calendriers ne peuvent être gérées qu'à l'aide du fournisseur de calendriers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination

La page de destination du planificateur d'événements comporte les sections suivantes :

Réservations

Les mesures des réservations sont affichées dans la section. Mesures de la réservation planifiée du jour en cours, des services supplémentaires demandés, des réservations annulées et des réservations en attente d'approbation.

Réservations actives

Cette section affiche la liste détaillée de toutes les réservations demandées dans l'organisation et des réservations demandées par vous. Vous pouvez également afficher les réservations dans une vue de calendrier à l'aide de l'option **Ouvrir la vue de calendrier** .

Mesures de réservation

Sur la page de destination du planificateur d'événements, vous pouvez afficher les mesures de réservation dans la section **Réservations** . Les cartes de mesures suivantes s'affichent. Vous pouvez sélectionner la carte de mesure pour afficher les réservations respectives dans une liste.

Réservations planifiées pour aujourd'hui

Nombre de réservations planifiées pour le jour même (aujourd'hui).

Réservations avec services supplémentaires pour aujourd'hui

Nombre de réservations ayant des demandes de service supplémentaires pour le jour actuel (aujourd'hui).

Réservations du jour annulées

Nombre de réservations qui ont été annulées pour le jour actuel (aujourd'hui).

Réservations en attente d'approbation

Nombre de réservations en attente d'approbation.

Vue de la liste des réservations

La section **Réservations actives** de la page de destination affiche une liste de réservations. Vous pouvez afficher toutes les réservations que vous avez demandées. La section **Réservations actives** affiche les éléments suivants :

Toutes les réservations

La section **Toutes les réservations** affiche la liste des réservations créées dans l'ensemble de votre organisation. La liste affiche dix réservations à la fois. Sélectionnez l'option **Afficher tout** pour afficher toutes les réservations. Vous pouvez afficher les détails suivants :

- Le demandeur de réservations
- Emplacement où la réservation est créée.
- Bâtiment et campus où se trouve l'emplacement.
- Objectif de la réservation.
- Types de réservation tels que unique, occurrence, multi-enfant, groupe et autres.
- Les heures de début et de fin de la réservation.
- L'état actuel de la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez actualiser la liste chaque fois que nécessaire. Vous pouvez également modifier les colonnes de la liste en fonction de la façon dont vous souhaitez afficher la liste.

Mes réservations

La section **Mes réservations** affiche la liste des réservations que vous avez créées pour vous-même ou pour d'autres. La liste affiche 10 réservations à la fois. Sélectionnez l'option **Afficher tout** pour afficher toutes les réservations.

Vous pouvez actualiser la liste chaque fois que nécessaire. Vous pouvez également modifier les colonnes de la liste en fonction de la façon dont vous souhaitez afficher la liste. Vous pouvez configurer pour afficher jusqu'à 10 colonnes à la fois.

Vue du calendrier des réservations

Le planificateur d'événements vous permet d'afficher toutes les réservations dans une vue de calendrier à l'aide de la **vue Ouvrir le calendrier**.

La vue de calendrier ouvre une vue chronologique affichant tous les emplacements de lieu de travail de votre organisation, tels que les campus, les bâtiments, les étages et les espaces situés à cet étage. La vue de calendrier est dotée des options suivantes :

Sélection du campus

En haut à droite de la vue de calendrier, vous pouvez spécifier le campus pour lequel vous souhaitez afficher les réservations à l'aide de l'option **Campus** . Une fois le campus spécifié, les filtres **Bâtiments** et **Étages** sont générés automatiquement. Vous pouvez spécifier le bâtiment et l'inondation que vous souhaitez afficher respectivement. En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer le nombre de campus qui doivent être affichés dans la sélection déroulante. Vous pouvez spécifier le numéro dans la *`Maximum number of items that can appear in filter drop down of campus, buildings and floors in Event Planner Experience.`* propriété.

Une fois que vous avez spécifié votre campus, la sélection est conservée et s'affiche par défaut lorsque vous ouvrirez la vue de calendrier la prochaine fois.

Objectif réservable

Vous pouvez utiliser l'option **Objectif réservable** pour filtrer les espaces du campus en fonction des objectifs réservables configurés dans votre organisation.

Date

Vous pouvez afficher les réservations de n'importe quelle date en sélectionnant une date sur le calendrier. Vous pouvez sélectionner **Aujourd'hui** pour afficher le jour actuel sur le calendrier.

Fuseau horaire

La chronologie de la vue de calendrier est définie en fonction du fuseau horaire de l'emplacement sélectionné.

Délais prévus

Vous pouvez spécifier le délai de la vue de calendrier à l'aide de l'emplacement déroulant situé dans le coin supérieur droit de la vue. Par défaut, le délai est défini sur la **vue Jour 30 minutes**. Vous pouvez choisir d'afficher l'heure dans une fenêtre d'une heure ou d'une semaine.

Calendrier du planificateur d'événements

Vous pouvez définir les heures de début et de fin qui s'affichent sur le calendrier dans la vue de calendrier à partir des propriétés *`Start time Event Planner Schedule`* système, et *`End time Event Planner Schedule`*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Durée de l’instantané

Lorsque vous faites glisser et déplacez une réservation, vous choisissez et déplacez la réservation d’une certaine durée et la durée est appelée Durée instantanée.

La durée d’instantané par défaut pour un affichage de 30 minutes et 60 minutes de la vue de calendrier du planificateur d’événements est de 5 et 15 minutes, respectivement. Les valeurs minimale et maximale pour définir une durée d’accrochage pour une vue de 30 minutes sont 1 et 30, et pour une vue de 60 minutes sont 1 et 60. Vous pouvez modifier les valeurs par défaut à l’aide des propriétés *`Snap duration for 30 min view of Workplace Event Planner Schedule View`* système et *`Snap duration for 60 min view of Workplace Event Planner Schedule View`*.

Actualiser

Vous pouvez actualiser la vue à tout moment en sélectionnant l’icône d’actualisation (icône 

Légende

Vous pouvez afficher la légende de couleur en fonction de laquelle les réservations sont affichées. La légende affiche les couleurs associées à chaque état. En tant qu’administrateur, vous pouvez modifier les couleurs associées à chaque état dans les Gestion des réservations du lieu de travail propriétés. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Propriétés** pour modifier les propriétés. Vous pouvez modifier les propriétés suivantes et spécifier vos couleurs :

- Couleur des réservations en mode brouillon dans Event Planner Experience
- Couleur des réservations en cours dans Event Planner Experience.
- Couleur des réservations en attente de confirmation dans Event Planner Experience.
- Couleur des réservations confirmées dans Event Planner Experience.
- Couleur des réservations terminées dans Event Planner Experience.
- Couleur des réservations approuvées en attente dans Event Planner Experience.
- Couleur des réservations approuvées dans Event Planner Experience.
- Couleur des réservations rejetées dans Event Planner Experience.
- Couleur des réservations contradictoires dans Event Planner Experience.
- Couleur des réservations en lecture seule dans Event Planner Experience.

Spécifiez le code hexadécimal de la couleur.

Rechercher des espaces

Vous pouvez rechercher directement un espace à l’aide de l’option **Rechercher des espaces** .

Réservations

Les réservations créées sur un espace s’affichent sous la forme d’une barre développée entre l’heure de début et l’heure de fin. Les réservations s’affichent dans des couleurs en fonction de leur état actuel. Vous pouvez afficher la légende de couleur pour connaître l’état.

Vous pouvez sélectionner la réservation pour afficher des détails tels que l’heure de début et de fin de la réservation, la durée, le sous-type, l’état et les services demandés, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez également afficher plus de détails sur les réservations dans le panneau latéral en sélectionnant l'icône Ouvrir le panneau latéral (icône
- Pour ouvrir la réservation et l'afficher sur le portail, vous pouvez sélectionner l'option **Ouvrir la réservation** . La réservation s'affiche dans Centre des employés par défaut. Si vous souhaitez que la réservation s'ouvre sur un portail personnalisé au lieu du Centre des employés, vous devez effectuer les actions suivantes :

  1. Accédez à la **Définitions des systèmes** > **Includes de script**.
  2. Recherchez et ouvrez **WPCoreUtils**.
  3. Dans le champ **Script** , remplacez la fonction getCommonPortalSuffix pour obtenir le suffixe de portail commun.
  4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

- Vous pouvez également sélectionner l'icône Afficher ( ) pour obtenir une vue détaillée de la réservation. Le panneau latéral affiche les détails liés à la réservation, tels que l'emplacement, les heures de début et de fin, l'état actuel, l'état de synchronisation, l'objet de la réservation et les services demandés. En tant que planificateur de réservation, vous pouvez également annuler la réservation à l'aide de l'option **Annuler la réservation** .
- Vous pouvez également déplacer la réservation à un autre moment ou à un autre emplacement en faisant glisser la barre de la réservation.

Dernière sous-source mise à jour

- Lorsqu'une réservation est mise à jour à partir du panneau latéral contextuel, la dernière sous-source mise à jour est mise à jour en tant que **planificateur d'événements du lieu de travail**.
- Lorsqu'une réservation est mise à jour à partir du portail, la dernière sous-source mise à jour est mise à jour en tant que **Prestation de services de lieu de travail**.

Vue des détails de la réservation

Lorsque vous sélectionnez une réservation dans le planificateur d'événements, la réservation s'ouvre dans un nouvel onglet affichant tous les détails liés à la réservation. La page affiche les détails du demandeur, l'état actuel et le campus où la réservation est demandée dans la vue de niveau supérieur.

Les détails de la réservation sont affichés dans les onglets suivants :

Détails

L'onglet **Détails** affiche les détails de la réservation spécifiés par le demandeur sur le formulaire de réservation lors de la réservation. En tant que planificateur de réservation, vous pouvez modifier le **nombre de participants, l'objectifréservable** et le champ **Centre de coûts** .

Réservations de blocage

L'onglet affiche les réservations de blocage créées en même temps que la réservation. Les réservations de blocage sont créées à des fins de nettoyage et de préparation si des services supplémentaires sont demandés avec la réservation.

Tickets

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’onglet affiche les tickets de lieu de travail créés pour répondre aux services supplémentaires demandés avec la réservation. Si des tâches sur le lieu de travail sont créées, un onglet **Tâches** s’affiche.

Éléments de service demandés

L’onglet affiche les éléments de service demandés avec la réservation.

Approbateurs

Cet onglet affiche les détails des approbateurs de la réservation.

Invités

Cet onglet affiche les détails des invités à la réservation.

Enregistrements de la réservation

Cet onglet affiche les détails de l’enregistrement si la réservation inclut un lien vers la réunion virtuelle.

À partir de la page des détails de la réservation, vous pouvez également ouvrir la réservation pour l’afficher dans le portail à l’aide de Centre des employés l’option **Ouvrir la réservation** . Si vous souhaitez que la réservation s’ouvre sur un portail personnalisé au lieu du Centre des employés, vous devez effectuer les actions suivantes :

1. Accédez à la **Définitions des systèmes** > **Includes de script**.
2. Recherchez et ouvrez **WPCoreUtils**.
3. Dans le champ **Script** , remplacez la fonction getCommonPortalSuffix pour obtenir le suffixe de portail commun.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

En tant que planificateur de réservation, vous pouvez annuler une réservation si nécessaire à l’aide de l’option **Annuler la réservation** .

Scénario et bâtiment : vues, états, paramètres et fonctionnalités clés

Créez ou affichez un scénario à l’aide d’un plan de pile et d’une vue cartographique de l’étage. La planification de scénarios vous permet d’allouer des espaces et de définir efficacement les affectations d’utilisateurs grâce à différentes vues, des paramètres simples et plusieurs fonctionnalités clés.

Lorsque vous créez ou ouvrez un scénario, il est ouvert par défaut dans une vue de plan de pile. Si des cartes d’étage sont configurées dans le bâtiment pour lequel vous créez un scénario ou visualisez le scénario, vous pouvez afficher directement les allocations d’espace sur la carte d’étage. Vous pouvez travailler sur un scénario uniquement s’il vous appartient ou s’il est affecté en tant que propriétaire par votre collègue.

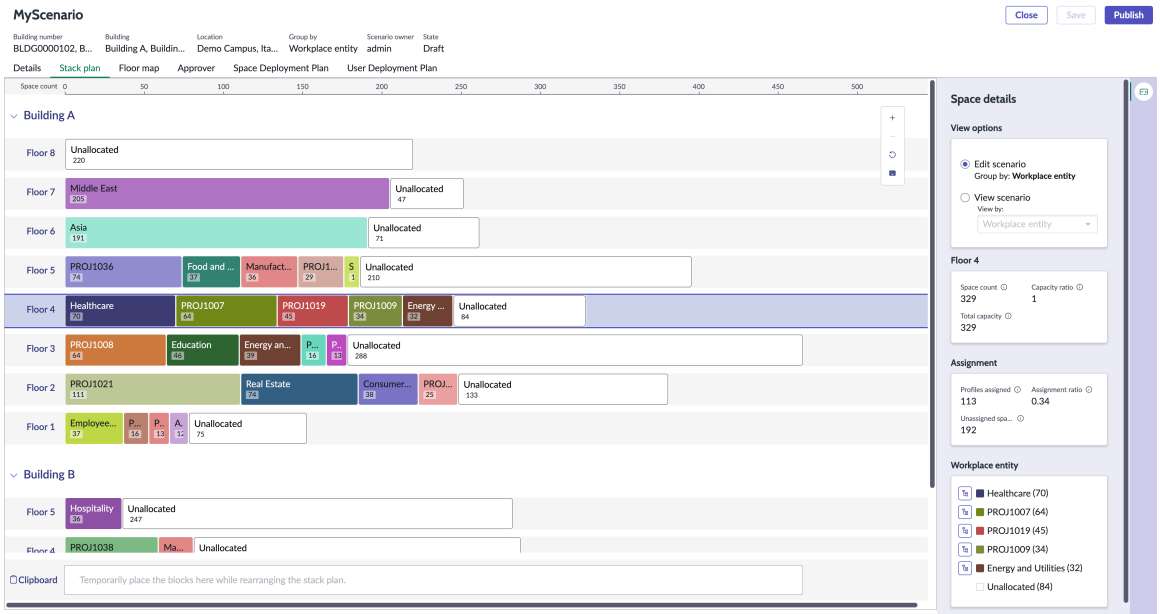
Vue du plan de la pile

Un plan de pile est une représentation visuelle des allocations d’espace en fonction du département, du centre de coûts, de l’entité du lieu de travail ou du quartier. Le plan de pile affiche les différents départements, centres de coûts, quartiers ou entités de lieu de travail de votre organisation dans différents codes de couleur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue du plan de la pile



Un plan de pile est semblable à un graphique. L'axe Y du plan montre les différents étages d'un bâtiment et l'axe X indique la longueur de la barre, qui est déterminée à partir de la capacité totale du bâtiment. Par exemple, si la somme des capacités de tous les espaces est de 1 000, la longueur de la barre est de 1 000 plus les autres espaces qui sont affectés à la barre sélectionnée.

Lorsque vous créez un scénario, vous devez spécifier sur quelle base vous souhaitez regrouper vos allocations d'espace. Par exemple, la base peut être regroupée par département, centre de coûts ou quartier dans le champ **Grouper par** . Le plan de la pile affiche les allocations en fonction de cette sélection. Le plan de la pile est ensuite ouvert directement en mode scénario. Le mode de scénario est le mode de regroupement sélectionné dans le champ **Grouper par** . Lorsque vous ouvrez un scénario à l'état Publié pour examiner les allocations, le scénario est ouvert dans son mode de scénario par défaut.

Vous ne pouvez changer un scénario que si vous en êtes le propriétaire et si le scénario est à l'état Publié. Si vous ouvrez un scénario dont vous n'êtes pas propriétaire, vous pouvez afficher le plan uniquement en mode lecture seule.

Dans un scénario, vous pouvez afficher tous les détails liés au bâtiment, tels que sa capacité, son nombre d'espaces, les espaces non alloués, et plus encore. Vous pouvez modifier la vue d'allocations d'espace d'un scénario à l'aide de l'option **Afficher par** .

La vue du plan de la pile comprend les fonctionnalités suivantes :

Afficher ou modifier les allocations d'espace

Affichez les allocations d'espace en fonction des départements, des centres de coûts, de l'entité du lieu de travail ou du quartier. Les espaces d'un étage qui appartiennent à la même allocation sont regroupés sous forme de barre. Les barres d'un sol sont codées par couleur pour une identification simple. Vous pouvez afficher la légende des codes de couleur dans le panneau de droite.

> **Important :**
> Vous pouvez afficher l'allocation basée sur l'entité du lieu de travail uniquement dans une vue de plan de pile de bâtiment.

Afficher les détails

Le panneau de détails d'un scénario contient les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Options de vue** : Dans cette section, vous pouvez spécifier si vous souhaitez modifier ou afficher un scénario. À partir de Workplace Space Management la version 1.13.0, les types d'affichage sont triés par ordre alphabétique par défaut. Vous pouvez modifier l'ordre ou ajouter des types de vue à partir de la table Afficher par configuration [sn_wsd_spcmgmt_view_by_configuration]. Pour en savoir plus, consultez Créer une configuration d'affichage par. Les options suivantes sont disponibles par défaut :
  - **Modifier le scénario** : option permettant de modifier le scénario. Vous pouvez modifier uniquement si vous êtes planificateur d'espace.
  - **Afficher le scénario** : option permettant de visualiser le scénario en mode lecture seule. Par défaut, le scénario s'affiche en fonction de la sélection **Grouper par** que vous avez spécifiée. Vous pouvez visualiser des scénarios basés sur les éléments suivants :
    - Type d'affectation
    - Centre de coûts
    - Département
    - Quartier
    - État de l'occupation
    - Fonctions des espaces
    - État de l'espace
    - Type d'espace
    - Entité du lieu de travail

      Si vous sélectionnez Entité du lieu de travail, vous pouvez spécifier le type d'entité pour regrouper les espaces.
- [store-future: BEGIN review]Option permettant de modifier la vue des barres. Les options d'affichage sont déterminées à partir des types d'espace disponibles sur un enregistrement d'espace.[End]
- **Détails de l'espace/étage/bar** : les détails d'un espace tels que le nombre et la capacité.
  - **Nombre d'espaces** : nombre d'espaces. La valeur est dérivée des valeurs spécifiées dans le champ **Capacité** de tous les enregistrements d'espace.
  - **Capacité totale** : capacité totale de l'espace. Les valeurs sont dérivées des capacités spécifiées dans le champ **Taux de capacité** de tous les enregistrements d'espace. Un rapport de capacité peut être supérieur à 1 pour un espace. Cela signifie qu'un espace peut avoir plus d'un utilisateur affecté. La longueur d'une barre du plan de pile est déterminée en fonction de la capacité totale.
  - **Taux de capacité** : rapport de capacité déterminé en divisant les valeurs Nombre **d'espaces** et **Capacité totale** .
- **Affectation** : nombre d'utilisateurs affectés à un espace. Les valeurs s'affichent en fonction de votre sélection sur le plan

Remarque :
Dans Workplace Space Management la version 1.13.0, les profils d'utilisateur qui ont des affectations d'emplacement associées aux plans de calendrier sont exclus de la planification des scénarios.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Profils affectés** : nombre de profils d'utilisateur affectés au bâtiment/étage/bar sélectionné.
- **Taux d'affectation** : le rapport entre les personnes affectées à la capacité totale de ce bâtiment/étage/bar sélectionné.
- **Espaces non affectés** : nombre d'espaces non affectés au bâtiment/étage/bar sélectionné.
- **Profils affectés** : détails des utilisateurs affectés à l'espace ou aux espaces sélectionnés.

Si un scénario est regroupé par quartier, vous pouvez également affecter des utilisateurs à un quartier à partir du plan de pile de scénarios à l'aide de l'option **Modifier les affectations d'utilisateurs** . Vous pouvez ajouter un utilisateur, supprimer un utilisateur ou mettre à jour un utilisateur dans un quartier.

Si **Quartier** est sélectionné comme option de regroupement par, seules les affectations qui ont le type **d'affectation Quartier** sont applicables. Pour toute autre option Grouper par, les affectations qui ont le type **d'affectation Emplacement** sont applicables.

- **Légende** : cette section dépend de la vue sélectionnée dans le champ **Afficher par** . Par exemple, si vous sélectionnez Département comme option d'affichage, la légende de tous les départements disponibles dans le bâtiment s'affiche.

Changer les vues

Modifiez l'affichage de la barre en fonction de différents types. Les types de vue suivants sont disponibles :

Remarque :
À partir de la version 1.13.0, les types de Workplace Space Management vue sont triés par défaut par ordre alphabétique. Vous pouvez modifier l'ordre ou ajouter des types de vue à partir de la table Afficher par configuration [sn_wsd_spcmgmt_view_by_configuration]. Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration d'affichage par.

- **Type d'affectation** : affichez les espaces d'un étage en fonction de leur type d'affectation (permanent ou flexible).
- **Centre de coûts** : affichez les espaces d'un étage en fonction des centres de coûts. Les barres sont étiquetées avec les différents centres de coûts de votre organisation.
- **Département** : affichez les espaces d'un étage en fonction des départements. Les barres sont étiquetées avec différents départements de votre organisation.
- **Quartier** : affichez les espaces d'un étage en fonction du quartier. Les barres sont étiquetées avec différents quartiers de votre organisation.
- **État d'occupation** : affichez les espaces d'un étage en fonction de l'état d'occupation.
- **Fonctions de l'espace** : affichez les espaces d'un étage en fonction des différentes fonctions de l'espace. Les barres sont étiquetées avec différentes fonctions d'espace de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **État de l'espace** : affichez les espaces d'un étage en fonction de leur état, par exemple actif, futur, mis hors service ou temporaire. Les barres sont étiquetées avec les différents états d'espace.
- **Type d'espace** : affichez les espaces d'un étage en fonction de leurs types d'espace tels que l'espace de travail/bureau, la pièce, les toilettes, et plus encore. Les barres sont étiquetées avec les différents types d'espace de votre organisation.
- **Entité du lieu de travail** : affichez les espaces d'un étage en fonction de l'entité du lieu de travail. Après avoir sélectionné l'option Entité du lieu de travail, vous pouvez également sélectionner le type d'entité pour regrouper les espaces.

Utiliser les raccourcis clavier

Cliquez sur l'icône Raccourcis clavier ( ) pour afficher les raccourcis que vous pouvez utiliser pendant la planification des scénarios. Vous pouvez utiliser des raccourcis clavier tels que :

- Touches gauche/droite : pour naviguer entre les barres du plan de la pile dans une ligne (étage).
- Touches haut/bas : pour naviguer entre la ligne précédente et la ligne suivante (étage).
- Clé d'espace : pour afficher les détails supplémentaires de la barre du plan de la pile en surbrillance dans l'info-bulle.
- Entrer : pour sélectionner la barre du plan de la pile en surbrillance.

Afficher les détails d'une allocation

Consultez les détails d'une allocation sur le plan dans le panneau de détails qui s'affiche sur le côté droit. Les détails du panneau de droite d'un scénario dépendent de la sélection que vous faites sur le plan et de l'option **Afficher par** .

- Si vous sélectionnez un étage, le panneau de droite affiche des détails tels que le nom de l'étage, le nombre d'espaces à l'étage, le taux de capacité total de l'étage, la capacité de l'étage, les profils affectés, les taux d'affectation, les espaces non affectés et le département/centre de coûts alloué à cet étage. La barre s'affiche en fonction de votre sélection de vue. Les détails de la barre sont affichés en bas du panneau de droite. Par exemple, si vous sélectionnez Type **d'espace** comme option **Afficher par** , la barre s'affiche en fonction des types d'espace et les détails des types d'espace affectés à un étage sont affichés en bas du panneau de droite.
- Si vous sélectionnez une barre, par exemple Département ABC, le panneau de droite affiche des détails tels que le nom de la barre, qui est Département ABC, le nombre d'espaces du département ABC, le taux de capacité du département ABC, la capacité totale du département ABC, les profils affectés au département ABC, le taux d'affectation du département ABC, les espaces non affectés dans le département ABC, le code couleur du département ABC.

  Lorsque vous sélectionnez uniquement un bar (Département ABC), vous pouvez modifier le nombre d'espaces, et également affecter ce bar

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Département ABC) à un autre étage à l'aide des champs Nombre **d'espaces** et **Affecter à** .

- Si vous n'avez effectué aucune sélection sur le plan de pile, les détails généraux relatifs au bâtiment s'affichent avec les mêmes champs que ci-dessus.

Afficher les espaces non alloués

Vérifiez les espaces non alloués à un étage. Les espaces non alloués sont les espaces qui ne sont affectés à aucun centre de coûts, département, entité du lieu de travail ou quartier. En fonction des espaces non alloués, vous pouvez augmenter ou diminuer le nombre d'espaces dans un département. Si vous allouez plus d'espaces que le nombre d'espaces non alloués, la barre ne vous permet pas d'effectuer l'allocation.

Important :
Vous pouvez afficher l'allocation basée sur l'entité du lieu de travail uniquement dans une vue de plan de pile de bâtiment.

Allouer un bar à un autre étage

Déplacez un bar d'un étage à un autre. Par exemple, déplacez le département ABC de l'étage 1 à l'étage 5.

Déplacer une barre vers le presse-papiers

Déplacez une barre vers le presse-papiers si vous n'êtes pas sûr de son allocation. Un presse-papiers est similaire à un espace de travail utilisé pour contenir temporairement des barres.

Fusionner les barres qui sont divisées

Combinez les barres divisées dans différents étages en un seul étage, en fusionnant. Les espaces sont regroupés automatiquement.

Afficher la capacité ou le taux de capacité

Vérifiez la capacité ou le rapport de capacité d'un bâtiment, d'un étage ou d'un bar.

Vue du bâtiment

Vous pouvez également consulter à tout moment les espaces d'un bâtiment et leur allocation, ainsi que divers détails sur un plan de pile. Dans le tableau de bord Optimisation de l'espace, vous pouvez sélectionner le bâtiment que vous souhaitez afficher. Le bâtiment est affiché sur un plan de pile. Pour plus d'informations, référez-vous à Afficher ou modifier les allocations d'espace d'un bâtiment. Le plan de pile affiche les étages du bâtiment et les allocations, comme la façon dont il est affiché pour un scénario. Dans une vue de bâtiment, vous pouvez effectuer exclusivement les actions suivantes :

- Vous pouvez visualiser les espaces d'un bâtiment en fonction des entités du lieu de travail auxquelles ils sont associés. L'option **Afficher par** dans une vue de bâtiment affiche une option d'ajout **Entité du lieu de travail** à l'aide de laquelle vous pouvez afficher les espaces. En outre, après la sélection, vous pouvez spécifier le type d'entité sur lequel les espaces doivent être affichés.
- Lorsque vous sélectionnez une allocation basée sur l'entité du lieu de travail sur le plan de pile, les détails de la hiérarchie de cette allocation d'espace sélectionnée et le nombre d'espaces affectés à chaque hiérarchie parent-enfant s'affichent en détail.
- Vous pouvez modifier les affectations d'utilisateurs d'une allocation de quartier dans une vue de bâtiment. Vous pouvez ajouter, supprimer ou modifier l'allocation d'un utilisateur. Pour plus d'informations, référez-vous à Modifier ou afficher les espaces d'un bâtiment en fonction des entités du lieu de travail.

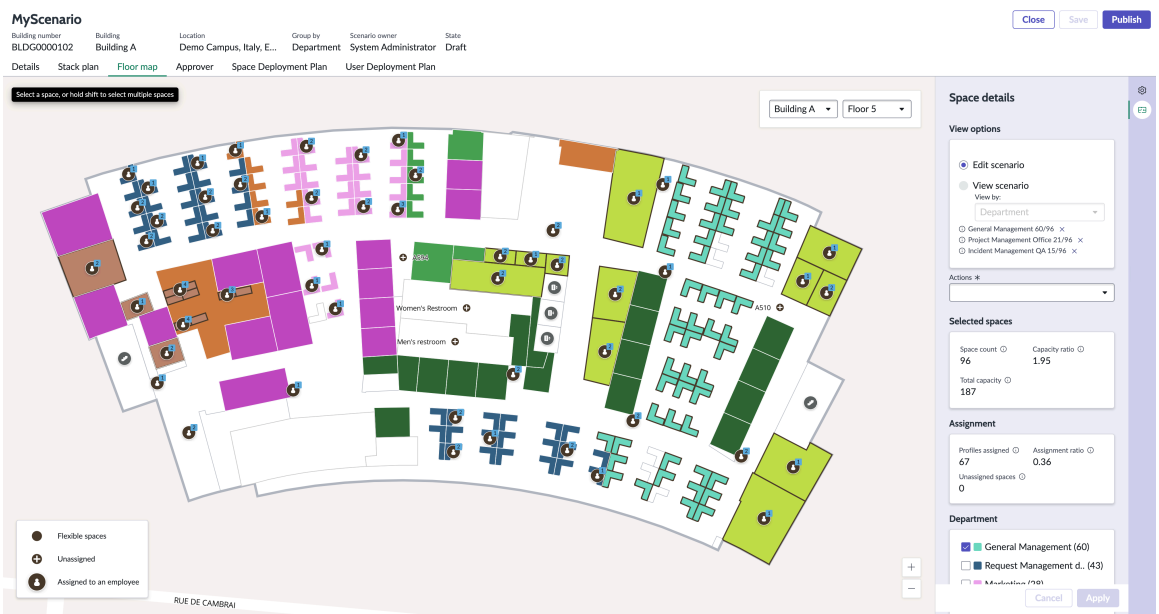
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scénario : vue cartographique de l'étage

Affichez les allocations d'espace à un étage à l'aide de la vue cartographique des étages. La vue cartographique d'un étage n'est disponible que si la carte d'étage est configurée à l'aide de Mappage intérieur des lieux de travail. La vue de la carte d'étage vous permet d'afficher plus facilement les allocations, les affectations d'utilisateur, le département/le centre de coûts/l'entité du lieu de travail/le déplacement du quartier à un étage avec des actions faciles. Sélectionnez l'onglet **Carte d'étage** sur le plan de scénario pour afficher la carte d'étage.

Vue de la carte de l'étage



La vue de la carte Étage vous offre les fonctionnalités suivantes :

Afficher l'allocation individuelle

Vous pouvez afficher directement les allocations des espaces individuels sur la carte. Les espaces sont colorés en fonction de l'allocation à laquelle ils sont affectés. La légende s'affiche sur le panneau de droite.

Afficher n'importe quel scénario

Vous pouvez afficher n'importe quel scénario à tout moment. Lorsque vous ouvrez un scénario ouvert par d'autres personnes, vous pouvez afficher les allocations et les détails en mode lecture seule. Un scénario est ouvert dans le mode de scénario qui y est configuré. Vous pouvez survoler les espaces sur la carte de l'étage pour afficher les détails dans une info-bulle.

Zoom

Effectuez un zoom avant ou arrière sur la carte pour afficher les allocations.

Changer les étages

Vous pouvez sélectionner différents étages du bâtiment à l'aide de l'option de sélection d'étage disponible sur la carte. Si vous sélectionnez un étage sur le plan de pile, puis ouvrez la vue de la carte d'étage, la carte d'étage de cet étage s'affiche. Si vous n'avez effectué aucune sélection sur le plan de pile, l'étage 1 du bâtiment est ouvert par défaut.

Sélectionner un espace

Sélectionnez directement un espace sur la carte et affichez les détails de cet espace sur le panneau de droite. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs espaces en dessinant un cercle autour d'eux ou en utilisant la touche Maj du clavier. Les détails du panneau de droite s'affichent en fonction de votre sélection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les espaces flexibles, affectés et non affectés sont mis en surbrillance avec des codes de couleur différents. La légende de ces codes de couleur est affichée sur la carte.

Lors de la modification d'un scénario, vous pouvez cocher une case dans la section des détails de l'espace pour sélectionner tous les espaces qui ont le même code de couleur.

Si un espace est affecté à un utilisateur, une icône d'avatar s'affiche avec le nombre d'utilisateurs affectés à cet espace.

Afficher les détails

Vous pouvez afficher les détails suivants sur le panneau de droite :

- **Afficher par** : option permettant de changer la vue de la carte. Les options d'affichage sont déterminées à partir des types d'espace disponibles sur un enregistrement d'espace. Les espaces sont mis en surbrillance sur la carte en fonction de la vue sélectionnée.
- **Actions** : ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné un ou plusieurs espaces à l'étage. Les options suivantes s'affichent dans le champ :
  - **Allocation** : option permettant d'apporter des changements liés à l'allocation, tels que l'ajout, la modification ou la suppression d'une allocation.
  - **Type d'affectation** : option permettant de modifier le type d'affectation, par exemple en changeant un espace de permanent à flexible ou vice versa. Vous pouvez également supprimer l'attribution d'utilisateur existante.
- **Détails de l'espace/de l'étage** : les détails d'un espace, tels que le nombre et la capacité, sont affichés.
  - **Nombre d'espaces** : nombre d'espaces. La valeur est dérivée des valeurs spécifiées dans le champ **Capacité** de tous les enregistrements d'espace.
  - **Capacité totale** : capacité totale de l'espace. La valeur est dérivée des capacités spécifiées dans le champ **Taux de capacité** des enregistrements d'espace. Un rapport de capacité peut être supérieur à un pour un espace. Cela signifie que plusieurs utilisateurs peuvent être affectés à un espace. La longueur de la barre est déterminée en fonction de la capacité totale.
  - **Taux de capacité** : rapport de capacité déterminé en divisant les valeurs Nombre d'espaces et Capacité totale.
- **Affectation** : nombre d'utilisateurs affectés. Les valeurs s'affichent en fonction de votre sélection sur le plan

  Remarque :
  Dans Workplace Space Management la version 1.13.0, les profils d'utilisateur qui ont des affectations d'emplacement associées aux plans de calendrier sont exclus de la planification des scénarios.

  - **Profils affectés** : nombre de profils d'utilisateur affectés sur le bâtiment/étage/bar sélectionné.
  - **Taux d'affectation** : ratio des personnes affectées sur la capacité totale de ce bâtiment/étage/bar sélectionné.
  - **Espaces non affectés** : nombre d'espaces non affectés dans le bâtiment/étage/bar sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si **Quartier** est sélectionné comme option Afficher par, seules les affectations qui ont le type **d'affectation Quartier** sont applicables. Pour toute autre option Afficher par, les affectations qui ont le type **d'affectation Emplacement** sont applicables.

- **Légende** : cette section dépend de la vue sélectionnée dans le champ **Afficher par** . Par exemple, si vous sélectionnez Département comme option d'affichage, la légende de tous les départements disponibles à l'étage s'affiche.

Ajuster les paramètres de la carte

Modifiez les paramètres de la carte. Vous pouvez basculer entre les détails de la vue du plan des étages et les détails des paramètres de la carte sur le panneau de droite. Les détails du plan d'étage affichés sur le panneau dépendent des paramètres de la carte. Les paramètres suivants sont disponibles :

- **Affecté à** : option permettant d'afficher le ou les utilisateurs auxquels l'espace est affecté.
- **Type d'affectation** : option permettant d'afficher le type d'affectation de l'espace flexible ou permanent.
- **% d'opacité** : opacité des espaces colorés sur la carte. Vous pouvez réduire l'opacité si certains éléments de la carte sont masqués en raison des espaces colorés.

Modifier les allocations d'espace

Lorsque vous déplacez un département à un étage, les espaces affectés à ce département sont regroupés avec les espaces existants de ce département à l'étage. Vous pouvez afficher ces allocations d'espace au niveau du département. Vous pouvez également sélectionner un ou plusieurs espaces de ce département et les allouer à un autre département à l'aide de l'option **Actions** .

Bâtiment : vue cartographique de l'étage

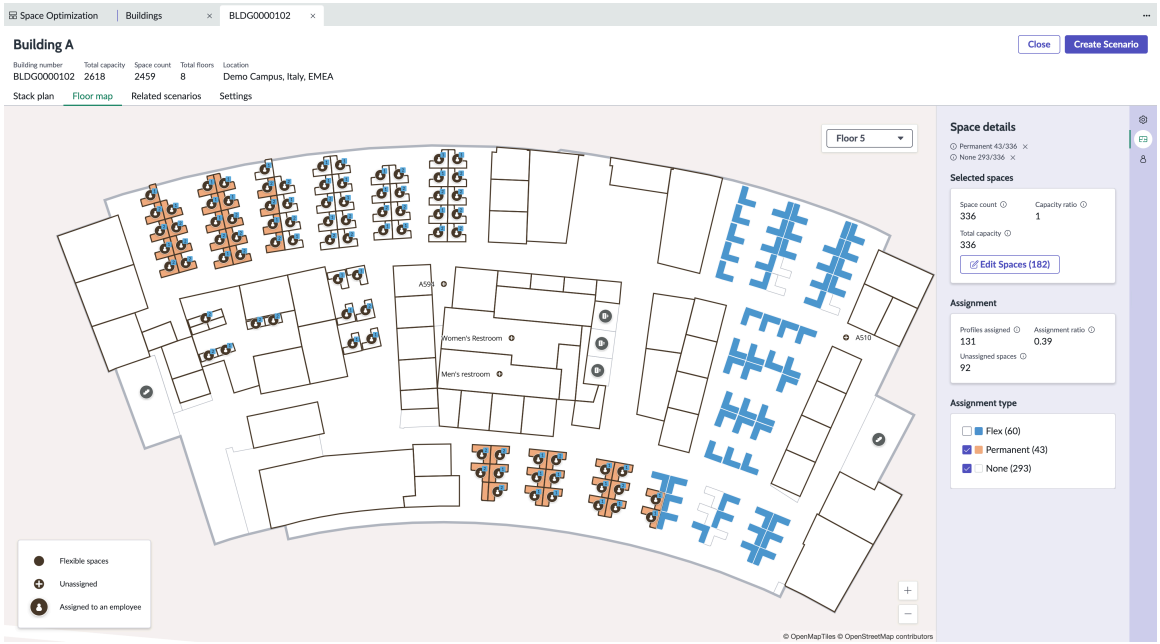
Vous pouvez également afficher à tout moment un plan de pile de bâtiment ou une carte d'étage et apporter des modifications spécifiques au bâtiment. Vous pouvez effectuer des actions directement à l'aide de la carte d'étage du bâtiment si une Mappage intérieur des lieux de travail carte d'étage est configurée dans le bâtiment.

Comme dans le scénario, la vue en plan de pile d'un bâtiment vous permet également d'effectuer des allocations d'espace et d'afficher les espaces à l'étage en fonction de diverses options.

La vue **cartographique Étage** d'un bâtiment vous permet d'effectuer l'administration de l'espace sur la base d'une carte. Pour plus d'informations, référez-vous à Administration des espaces basée sur une carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Sur une carte d’étage, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Vous pouvez visualiser directement les espaces de l’étage. À partir de la version 1.13.0, les types de Workplace Space Management vue sont triés par défaut par ordre alphabétique. Vous pouvez modifier l’ordre ou ajouter des types de vue à partir de la table Afficher par configuration [sn_wsd_spcmgmt_view_by_configuration]. Pour en savoir plus, consultez Créer une configuration d’affichage par. Les catégories suivantes sont disponibles par défaut :
  - **Type d'affectation**
  - **Centre de coûts**
  - **Département**
  - **Quartier**
  - **État de l'occupation**
  - **Fonction de l'espace**
  - **État de l'espace**
  - **Type d'espace**
  - **Entité du lieu de travail**

    Lorsque vous sélectionnez **l’entité du lieu de travail**, un champ supplémentaire **Type d’entité du lieu de travail** s’affiche également, dans lequel vous pouvez spécifier le type d’entité, en fonction duquel vous souhaitez afficher les espaces.

  Remarque :
  Dans Workplace Space Management la version 1.13.0, les profils d’utilisateur qui ont des affectations d’emplacement associées aux plans de calendrier sont exclus de la vue du bâtiment.

  Pour plus d'informations, référez-vous à Afficher ou modifier les allocations d’espace d’un bâtiment.
- Vous pouvez modifier les espaces d’un étage. Pour plus d'informations, référez-vous à Modifier les espaces d’un bâtiment à l’aide d’une carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affecter ou annuler l'affectation d'un employé à un espace. Déplacez les employés à un étage ou à un autre étage à l'aide de la carte.
- Vous pouvez également modifier l'opacité des espaces colorés dans la fenêtre **Map Settings (Paramètres de carte**). La modification de l'opacité est utile si certains éléments de la carte sont masqués en raison de la couleur.

Lors de l'affichage ou de la modification des espaces, vous pouvez cocher une case dans la section des détails de l'espace pour sélectionner tous les espaces ayant le même code de couleur.

Scénarios connexes

L'onglet Scénarios connexes s'affiche lorsque vous ouvrez un bâtiment à l'aide du module Optimisation de l'espace. Tous les scénarios liés au bâtiment sélectionné sont répertoriés.

Les détails relatifs aux scénarios tels que le nom, l'état, le propriétaire, la date de création, le groupe pour lequel il est créé et bien plus encore sont affichés. Vous pouvez actualiser la liste, modifier les colonnes et appliquer des filtres.

États des scénarios

Un scénario, depuis sa création jusqu'au déploiement, subit différents changements d'état en fonction des actions implémentées sur celui-ci. En fonction de l'état d'un scénario, vous pouvez le partager avec vos collègues ou parties prenantes pour revoir le plan et l'implémenter sur les principales données de production.

Un scénario présente les états suivants :

- **Traitement** : un scénario est défini sur **Traitement** lorsque sa création est en cours. En outre, si vous copiez un scénario existant, le scénario nouvellement créé est défini sur **Traitement** pendant le processus de copie.

  De plus, à tout moment, lorsqu'un scénario est enregistré, l'état du scénario est défini sur **Traitement** lorsque le processus de sauvegarde est en cours d'exécution.

- **Brouillon** : un scénario est défini sur Brouillon lorsqu'il est prêt à être utilisé, c'est-à-dire lorsqu'il est en cours de traitement. Dans cet état, seul le propriétaire du scénario peut le visualiser.
- **Prêt** : un scénario est défini sur Prêt lors de sa publication. Lorsqu'un scénario est publié et une fois que le scénario est défini sur l'état Prêt, vous pouvez le partager avec vos collègues ou les personnes concernées pour obtenir leurs commentaires. Le scénario est disponible uniquement en mode lecture seule pour les autres.
- **En attente d'approbation** : un scénario est défini sur En attente d'approbation lorsqu'il est envoyé pour approbation après publication. Lorsqu'un scénario est envoyé pour approbation, il ne peut plus être modifié, sauf si l'état devient Rejeté.
- **Rejeté** : un scénario est défini sur Rejeté si un approbateur a rejeté le scénario. Lorsque le scénario est rejeté, vous pouvez implémenter les changements suggérés par l'approbateur à l'aide de ses commentaires et l'envoyer à nouveau pour approbation.
- **Approuvé** : un scénario est défini sur Approuvé si un approbateur approuve le scénario. Lorsqu'un scénario est approuvé, vous ne pouvez plus modifier le scénario. Vous pouvez uniquement déployer un scénario.
- **Déployé** : un scénario est défini sur Déployé lorsqu'il est déployé dans les données de production principales. Vous ne pouvez pas apporter de changements à un scénario de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

déploiement. Pour apporter des changements, vous devez créer une copie de ce scénario et apporter des modifications.

- **Archivé** : un scénario déployé est défini sur Archivé s'il date de plus de six mois.

Paramètres

L'onglet Paramètres s'affiche lorsque vous ouvrez un bâtiment directement à l'aide du module Optimisation de l'espace. L'onglet Paramètres vous permet d'appliquer le filtre de qualification d'espace aux espaces affichés sur le plan de pile. Vous pouvez appliquer un filtre en fonction du type d'espaces ou de la façon dont vous souhaitez afficher les espaces.

Par exemple, si vous souhaitez voir tous les espaces de type lieu de travail/bureau, appliquez le filtre Type d'espace. Dans l'onglet Plan de pile, ces espaces s'affichent en fonction de la vue que vous avez sélectionnée dans l'option **Afficher par** .

Approbateur

L'onglet Approbateur affiche les détails de tous les approbateurs configurés pour approuver un scénario. L'onglet Approbateur affiche des détails tels que les approbateurs autorisés à approuver, l'état de l'approbation, les commentaires associés à l'approbation et l'heure de l'approbation. Après avoir envoyé un scénario pour approbation, si le scénario est rejeté par l'approbateur, vous pouvez afficher les détails du rejet dans l'onglet **Commentaires** de l'approbateur et implémenter les changements.

L'application fournit une définition d'approbation par défaut, **l'approbation du plan de scénario**, dans laquelle les gestionnaires de l'espace de travail sont configurés en tant qu'approbateurs de scénarios. Vous pouvez créer une nouvelle définition d'approbation ou modifier la définition par défaut. Pour créer une nouvelle définition d'approbation, reportez-vous à .Créer une définition d'approbation

Remarque :
Pour ajouter un approbateur à la définition d'approbation, l'approbateur doit être configuré dans les critères d'exécutant. Pour ce faire, reportez-vous à .Créer des critères d'exécutant du lieu de travail

Plan de déploiement d'espace et plan de déploiement d'utilisateur

Les onglets Plan de déploiement d'espace et Plan de déploiement d'utilisateur s'affichent lorsque vous créez un scénario. Les changements que vous apportez à un scénario sont consignés dans les plans de déploiement respectifs. Une fois que vous avez enregistré les changements apportés au plan de pile, le plan affiche chaque changement avec les détails modifiés.

Onglet Déploiement d'espace : le plan affiche les allocations et les changements de type d'affectation d'espace effectués sur le scénario.

Onglet Déploiement de l'utilisateur : le plan affiche les changements liés à l'attribution d'utilisateur, tels que Ajouter, Mettre à jour et Supprimer effectués sur le scénario.

Après avoir publié les changements et finalisé les allocations d'espace pour les exécuter jusqu'à la production, vous devez déployer les changements. Le plan vous permet de déployer les changements à l'aide de l'option **Déployer** .

Une fois le scénario déployé, un ticket de lieu de travail est créé pour chaque changement. Après le déploiement, des détails supplémentaires tels que les tickets de lieu de travail associés à chaque changement sont affichés dans les plans de déploiement. Les tickets de déplacement sur le lieu de travail suivants sont créés pour chaque changement en conséquence :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Service d'affectation et de transfert d'utilisateur du lieu de travail via la planification de scénarios : ticket de déplacement du lieu de travail créé pour modifier l'affectation d'utilisateur et déplacer l'espace.
- Service de type d'affectation sur le lieu de travail : ticket du lieu de travail créé pour changer le type d'affectation d'un espace.
- Service de changement d'allocation du lieu de travail : ticket du lieu de travail créé pour modifier l'allocation d'espace.

Approbations, états, actions et fonctionnalités clés des demandes d'espace

En tant que planificateur d'espace, exécutez les demandes d'allocation d'espace émises dans l'organisation à l'aide du tableau de bord Optimisation de l'espace du Centre des lieux de travail. Utiliser le tableau de bord Optimisation de l'espace du Centre des lieux de travail pour éviter plusieurs tâches concernant la vérification de la disponibilité, l'allocation manuelle des espaces et d'autres processus impliqués lors de la planification de l'espace.

Fonction

Le portail de services du lieu de travail permet aux gestionnaires de l'espace de travail et à d'autres utilisateurs de l'espace de travail d'émettre une demande de recommandation d'espace en spécifiant leurs besoins. L'application génère diverses options de plan d'espace en fonction de leurs spécifications. Lorsqu'une demande d'espace est soumise, un ticket du lieu de travail est créé dans l'application. En tant que planificateur d'espace, l'optimisation de l'espace de Workplace Central vous permet de visualiser facilement uniquement les tickets du lieu de travail spécifiquement générés à partir d'une demande d'espace.

En tant que planificateur d'espace, vous n'avez que quelques actions à effectuer pour déployer un plan d'espace. L'application applique divers algorithmes à l'emplacement spécifié par le demandeur et génère plusieurs options de plan d'espace. Les options de plan d'espace suivantes sont proposées au demandeur pour effectuer une sélection et l'envoyer. Cette planification préalable de l'allocation de l'espace vous facilite, en tant que planificateur d'espace, le déploiement du plan d'espace.

Le tableau de bord Optimisation de l'espace vous fournit les mesures du nombre total de demandes d'espace émises et affiche également les détails de chaque demande d'espace. Vous pouvez également afficher les détails en appliquant divers filtres et également en fonction du bâtiment pour lequel il est demandé.

Dans le tableau de bord Optimisation de l'espace, vous pouvez afficher les demandes d'espace à l'aide de l'une des options suivantes :

- Dans le tableau **Mesures de scénarios** , sélectionnez **Toutes les demandes d'espace**.
- Dans la section **Demandes d'espace** , sélectionnez **Afficher tout** pour afficher toutes les demandes d'espace.

Approbations

Si une demande d'assistant d'espace nécessite une approbation, vous pouvez l'approuver à l'aide de la configuration de l'approbation Cœur du lieu de travail . Vous ne pouvez approuver une demande d'assistant d'espace que des utilisateurs auxquels vous êtes affecté en tant que gestionnaire.

Vues de demandes d'espaces

Lorsque vous ouvrez un ticket de demande d'espace sur le lieu de travail, un onglet distinct s'ouvre avec divers détails. Vous pouvez afficher les détails dans différentes vues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de la demande

La demande d'espace s'ouvre par défaut dans la vue Détails de la demande. Dans les détails de la demande, les détails sont répartis en trois panneaux différents comme suit :

1. **Ticket du lieu de travail et variables** : dans le premier panneau, les détails du ticket du lieu de travail et les variables fournies par le demandeur sont détaillés.
   - Dans la section Ticket du lieu de travail, vous pouvez afficher la description de la demande. Vous pouvez également affecter la demande d'espace à un autre groupe d'affectation ou à un utilisateur à l'aide du **champ Groupe d'affectation** et **Affecté à** .
   - Dans la section Variables, vous pouvez afficher tous les détails spécifiés sur le formulaire par le demandeur.
2. **Composer et Activité** : dans le deuxième panneau, vous pouvez ajouter des commentaires et des activités effectuées sur la demande d'espace depuis sa création.
   - Dans la section Composer, vous pouvez ajouter des commentaires et des notes de travail dans la demande. Les commentaires sont également affichés au demandeur, tandis que les notes de travail ne sont affichées que pour les planificateurs d'espace travaillant sur la demande d'espace.
   - Dans la section Activité, vous pouvez afficher tous les détails relatifs aux actions effectuées sur la demande d'espace, tels que les changements d'état, les approbations, les notes de travail, entre autres.
3. **Pièces jointes et modèles** : dans le troisième panneau, vous pouvez sélectionner deux vues différentes, c'est-à-dire afficher ou ajouter des pièces jointes ou afficher des modèles de tickets du lieu de travail. Vous pouvez sélectionner ces options à l'aide du panneau situé à l'extrême droite.

Plan de l'espace

Dans l'onglet **Plan d'espace** , vous pouvez afficher l'option de plan d'espace sélectionnée par le demandeur. Vous pouvez également voir le plan de l'espace sur la carte d'étage. La carte d'étage n'est visible que si l'étage dispose d'une carte d'étage configurée à l'aide de l'application Workplace Indoor Mapping et si vous avez installé le composant Indoor Mapping.

- Le plan d'espace affiche également des informations de haut niveau sur l'étage, le bâtiment et le campus impliqués sous forme de pilules.
- Le plan d'espace fournit des informations détaillées sur les espaces, l'étage, le bâtiment, le campus, le site et la région utilisée pour l'allocation.

> **Important :**
> Si le demandeur n'a effectué aucune sélection d'option, l'onglet **Plan de l'espace** n'affiche aucun détail.

Approbations

Dans l'onglet **Approbations** , vous pouvez afficher les détails de l'approbateur de la demande d'espace.

Plan de déploiement d'espace

Le **plan de déploiement d'espace** affiche les informations détaillées relatives à l'allocation, à l'étage où l'espace est attribué, au type de changement apporté au plan, à la valeur actuelle et à la valeur du scénario. Lorsque vous déployez le plan d'espace, un ticket de lieu de travail est créé et exécuté pour chaque allocation. Tant que tous les tickets du lieu de travail ne sont pas en cours, le déploiement n'est pas considéré comme terminé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plan de déploiement d'utilisateurs

Le **plan de déploiement d'utilisateurs** affiche les informations détaillées relatives aux changements liés à l'affectation des utilisateurs du quartier si le scénario est regroupé par quartier.

Carte de l'étage

Dans la vue Carte d'étage, vous pouvez afficher la carte d'étage de l'étage où le plan d'espace est prévu. La carte des étages n'est visible que si elle dispose d'une carte des étages configurée à l'aide de Workplace Indoor Mapping et si vous avez installé le composant Indoor Mapping. Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur une carte d'étage :

- Changez les emplacements à l'aide des filtres d'étage, de bâtiment et de campus.
- Zoom avant et arrière sur la carte. Vous pouvez également double-cliquer pour effectuer un zoom avant.
- Affichez la légende associée à chaque département sur le panneau de droite.

États des demandes d'espaces

Une demande d'espace depuis sa création subit plusieurs changements d'état. En fonction de l'état de la demande, vous pouvez effectuer des actions et effectuer un déploiement.

Une demande d'espace présente les états suivants :

- **Brouillon** : lorsqu'une demande d'espace est créée à l'aide de Workplace Service Portal, elle est initialement définie sur l'état Brouillon pendant quelques secondes, puis passe à l'état Prêt.
- **Prêt** : une fois que la demande est créée et que les options de plan d'espace sont toujours en cours de génération, l'état est défini sur Prêt.
- **Travail en cours** : une fois les options générées et disponibles pour la sélection par les demandeurs, l'état est défini sur Travail en cours. L'état est défini sur Travail en cours jusqu'à ce que le demandeur sélectionne une option.
  - Si le demandeur sélectionne une option, la demande passe à l'état suivant.
  - Si le demandeur sélectionne l'option Aucun dans la liste des options fournies, la demande est fermée et l'état est défini sur Fermé terminé.
- **En attente d'approbation** : si le demandeur sélectionne une option et envoie la demande, l'une des actions suivantes est effectuée :
  - Si le profil du demandeur nécessite l'approbation d'un gestionnaire, la demande est envoyée pour approbation et l'état est défini sur En attente d'approbation.
  - Si le profil du demandeur ne nécessite aucune approbation, l'état devient automatiquement Approuvé.
- **Fermé incomplet** : lorsque la demande est envoyée pour approbation et si l'approbateur rejette la demande, c'est-à-dire si l'approbateur rejette le plan d'espace sélectionné, l'état passe à Fermé incomplet.
- **Approuvé** : si l'approbateur approuve la demande d'espace, l'état devient Approuvé. Vous ne pouvez déployer que des demandes d'espace dont l'état est Approuvé. En outre, le **plan de déploiement d'espace** et le **plan de déploiement d'utilisateur** affichent l'espace sélectionné dans la demande d'espace si la demande est approuvée.
- **Déploiement en cours** : lorsque vous déployez le plan d'espace sélectionné dans la demande d'espace, l'état de la demande passe à Déploiement en cours. Les actions suivantes sont effectuées lorsqu'une demande est à l'état Déploiement en cours :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour chaque allocation, un ticket du lieu de travail est créé et implémenté.
- Le processus de déploiement n'est réussi que si tous les tickets du lieu de travail sont implémentés avec succès, c'est-à-dire si tous les tickets sont fermés avec l'état Fermé terminé.
- Le processus de déploiement échoue si un ticket du lieu de travail n'est pas implémenté avec succès, c'est-à-dire si un ticket est fermé avec l'état Fermé incomplet.

- **Fermé terminé** : si le déploiement est implémenté avec succès, la demande d'espace est fermée et l'état est défini sur Fermé terminé. Si le déploiement échoue, la demande d'espace est fermée et l'état est défini sur Fermé incomplet.

Fonctionnalités et actions clés de la gestion des déplacements

En tant que gestionnaire des déplacements, répondez efficacement aux demandes de déplacement en les regroupant logiquement dans des projets de déplacement à l'aide de l'espace Centre des lieux de travail de travail de gestion des déplacements.

Espace de travail de la gestion des déplacements

L'espace de travail de gestion des déplacements est un espace de travail à guichet unique où vous pouvez effectuer plusieurs actions sur une demande de déplacement émise par un employé ou générée à partir d'un déploiement de scénario. L'espace de travail vous permet de gérer votre charge de travail en créant des projets de déplacement et de surveiller ces demandes par date de démarrage et d'échéance prévues.

L'espace de travail dispose de plusieurs fonctionnalités clés telles que les mesures liées aux demandes de déplacement, la représentation visuelle, les vues détaillées et la possibilité de créer un projet de déplacement. La gestion des déplacements affiche les informations dans les catégories suivantes :

- **Gestion des déplacements** : affiche les mesures de vos projets de déplacement actifs, de vos demandes de déplacement et de vos tâches de déplacement. Il fournit également une représentation visuelle des demandes de déplacement planifiées et non planifiées, des états des demandes et des projets actifs.
- **Créer un projet** : option permettant de créer un projet de déplacement. Pour plus d'informations, référez-vous à Créer un projet de déplacement à partir de demandes de déplacement existantes.
- **Gestion des déplacements** : répertorie les détails des éléments suivants :
  - Détails de tous les projets de déplacement avec leur date de début et de fin planifiées, leur état actuel et l'utilisateur affecté.
  - Détails de toutes les demandes de déplacement avec leur état actuel, la date de déplacement demandée, le début prévu et la date d'échéance.

Pour plus d'informations sur les projets de déplacement, leurs fonctions et les différents états, reportez-vous à la section Déplacer les vues, les actions et les états du projet.

Mesures de demandes de déplacement

En tant que gestionnaire de déplacement, vous pouvez afficher les mesures associées aux projets actifs qui vous sont affectés, le nombre de demandes de déplacement et les tâches de déplacement. Vous pouvez sélectionner chaque tuile pour afficher plus de détails dans une vue de liste. Dans la section Mesures de gestion des déplacements, les mesures suivantes s'affichent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Mes projets actifs** : nombre de projets actifs sur lesquels vous travaillez actuellement.
- **Demandes de déplacement** : nombre de demandes de déplacement actives associées aux projets de déplacement actifs.
- **Tâches de déplacement** : nombre de tâches de déplacement actives créées pour répondre aux demandes de déplacement actives.
- **Demandes planifiées par rapport aux demandes non planifiées** : représentation visuelle des demandes de déplacement planifiées et non planifiées dans un graphique à secteurs. Les demandes non planifiées sont les demandes pour lesquelles aucune date de **début oud'échéance** n'est spécifiée.
- **Demandes de déplacement (graphique à secteurs)** : représentation visuelle des états des demandes de déplacement dans un graphique à secteurs.
- **Mes projets actifs** : Représentation visuelle de chaque projet de déplacement et du nombre de tickets associés à chaque projet.

Détails du projet de déplacement

Dans la section Détails de gestion des déplacements, vous pouvez afficher les détails de tous les projets de déplacement créés dans l'organisation. Vous pouvez afficher les détails du projet, tels que le nom du projet, son état actuel, sa date de début et sa date de fin prévues, ainsi que l'utilisateur affecté. Vous pouvez sélectionner un projet de déplacement et travailler dessus séparément dans un autre onglet.

À la fois, l'espace de travail affiche jusqu'à cinq projets de déplacement. Pour afficher tous les projets de déplacement, sélectionnez **Afficher tout** à la fin de la liste.

- Lorsque vous sélectionnez **Afficher tout**, la liste s'ouvre dans un onglet séparé où vous pouvez afficher tous les projets de déplacement créés dans votre organisation avec leurs détails.
- Vous pouvez également effectuer les actions suivantes sur la liste :
  - **Créer** : créer un projet de déplacement.
  - **Supprimer** : supprimez un ou plusieurs projets de déplacement s'ils ne sont plus nécessaires.

    ⚠ Avertissement :
    La suppression d'un projet supprimera uniquement le projet et ne supprimera pas les demandes de déplacement qui lui sont associées. Il dissocie les demandes de déplacement du projet de déplacement supprimé.

  - **Actualisez** la liste.
  - **Modifiez** la colonne.
  - Ajoutez ou supprimez des filtres.
  - Vous pouvez sélectionner un projet de déplacement pour afficher les détails dans un onglet distinct. Lors de la sélection, le projet de déplacement du lieu de travail s'ouvre, où vous pouvez afficher les détails du projet et également modifier toute information telle que l'état si nécessaire.

Détails de la demande de déplacement

Dans la section Détails de gestion des déplacements, vous pouvez afficher les détails de toutes les demandes de déplacement créées dans l'organisation. Vous pouvez afficher

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les détails tels que le numéro de la demande, l'état, l'utilisateur demandé, la date de déplacement de la demande, la date de début prévue et la date d'échéance, ainsi que le projet auquel la demande est associée. Vous pouvez sélectionner une demande de déplacement pour l'ouvrir dans un autre onglet.

À la fois, l'espace de travail affiche jusqu'à cinq demandes de déplacement. Pour afficher toutes les demandes de déplacement, sélectionnez **Afficher tout** à la fin de la liste.

- Lorsque vous sélectionnez **Afficher tout**, la liste s'ouvre dans un onglet distinct où vous pouvez afficher toutes les demandes de déplacement créées dans votre organisation avec leurs détails.
- Vous pouvez également effectuer les actions suivantes sur la liste :
  - **Actualisez** la liste.
  - **Modifiez** la colonne.
  - Ajoutez ou supprimez des filtres.
- Vous pouvez sélectionner une demande de déplacement pour afficher les détails dans un onglet distinct. Lorsque cette option est sélectionnée, l'enregistrement du ticket de déplacement sur le lieu de travail s'ouvre, où vous pouvez afficher les détails de la demande et également modifier toute information si nécessaire.

Déplacer les vues, les actions et les états du projet

En tant que gestionnaire de déplacement, créez, suivez et travaillez sur des projets de déplacement pour répondre à plusieurs demandes de déplacement à la fois. Le projet de déplacement vous permet de travailler à l'aide d'une vue de calendrier, ce qui est plus rapide que l'ouverture de demandes de déplacement individuelles.

Un projet de déplacement vous permet de regrouper logiquement les demandes de déplacement en fonction des conditions spécifiées. Vous pouvez afficher toutes les demandes de déplacement sous un seul projet de déplacement.

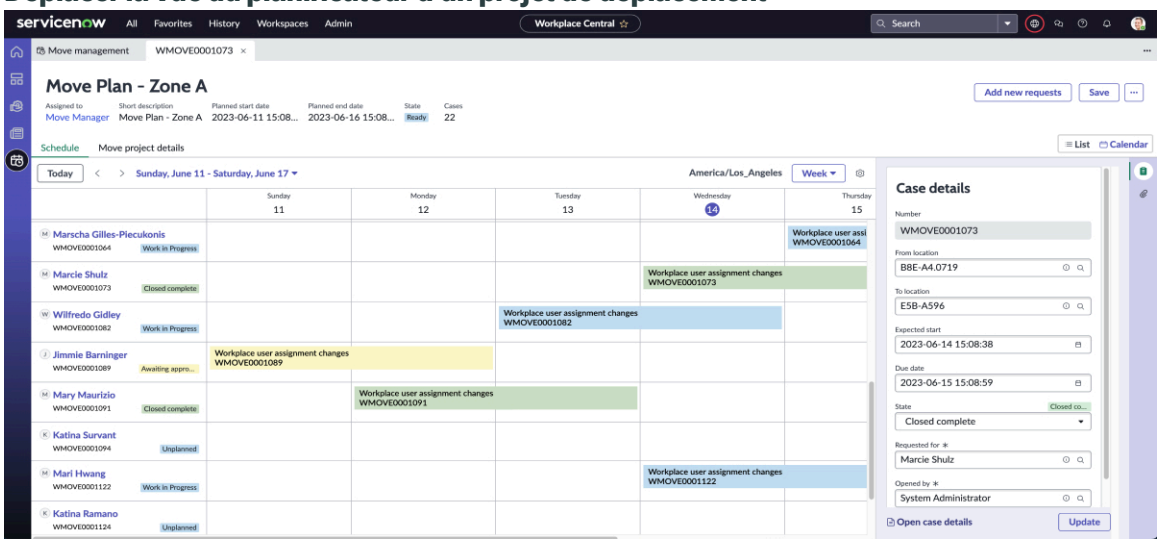
La vue Calendrier du projet Déplacer vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Vérifiez l'utilisateur qui a émis la demande de déplacement.
- Afficher l'état actuel de cette demande de déplacement.
- Affichez et modifiez les dates de début et d'échéance prévues auxquelles la demande doit être satisfaite. Les dates sont affichées sur un calendrier.
- Vérifiez le nombre de demandes de déplacement à répondre chaque jour.
- Planifiez une demande de déplacement à une autre date en faisant simplement glisser la barre de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déplacer la vue du planificateur d'un projet de déplacement



Dates de déplacement

Le processus suivant explique comment les dates de début et de fin d'un projet de déménagement sont déterminées :

1. Un employé ou un gestionnaire de déplacement soumet une demande de déplacement. Elles précisent une date dans le champ **Date de déplacement demandée** .
2. Lorsque les demandes de déplacement sont rassemblées dans l'espace de travail Gestion des déplacements, elles s'affichent avec la **date de déplacement demandée**, le **début prévu** et la **date d'échéance**.
3. Les dates de début et de fin planifiées du projet de déplacement sont définies en fonction de la date de **début minimale prévue** et de la **date d'échéance** maximale des demandes de déplacement associées au projet.

Déplacer les vues du projet

Lorsque vous sélectionnez un projet de déplacement au travail, il s'ouvre dans un onglet distinct. Il est ouvert par défaut dans la vue Calendrier. Vous pouvez modifier et afficher les détails du projet de déplacement dans différentes vues.

Planifier

Vue par défaut lorsque vous ouvrez un projet de déplacement. La vue de calendrier est une vue de calendrier interactive qui s'affiche en fonction de votre fuseau horaire local. Vous pouvez également passer à une vue de liste à l'aide de l'onglet Options de liste (List).

La vue est classée en fonction des éléments suivants :

- **Demandes de déplacement** : la première colonne affiche les détails de la demande de déplacement tels que le nom du demandeur, le numéro de la demande de déplacement et son état actuel.
- **Calendrier** : l'affichage principal de la vue contient les détails de l'événement dans une vue de calendrier triés en fonction d'un ensemble de dates. La date de début planifiée minimale est la première date du calendrier et la date de fin planifiée maximale est la date de fin du calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Chaque jour calendaire est affiché avec le nombre de tickets de déplacement qui doivent être exécutés.
- Le calendrier affiche la demande de déplacement sous forme de barre dans le calendrier. Pour planifier la demande de déplacement un autre jour, faites glisser la barre jusqu'à la date requise sur le calendrier.
- Le calendrier affiche les dates en fonction de votre date locale actuelle. Il affiche la date et l'heure en fonction de votre fuseau horaire.
- Si aucune **date** de **début prévue** ou d'échéance n'est spécifiée pour une demande de déplacement, le calendrier n'affiche aucune barre pour la demande.
- Vous pouvez basculer entre une vue hebdomadaire et une vue mensuelle. Par défaut, le calendrier s'affiche dans une vue hebdomadaire.
- Lorsque vous sélectionnez une barre de demande de déplacement sur le calendrier, un panneau de détails du ticket s'affiche. Vous pouvez afficher les détails du ticket tels que **l'emplacement de destination**, le **début prévu**, **la date d'échéance**, **l'état** et la **demande**.

- **Liste** : vous pouvez passer d'une vue calendrier à une vue liste à l'aide de l'onglet Options de liste (List). Affichez toutes les demandes de déplacement sous le projet de déplacement sous forme de liste.
  - Vous pouvez afficher les détails de la demande, comme le numéro de demande, l'état, les dates pertinentes et le projet de déplacement.
  - Vous pouvez supprimer une ou plusieurs demandes de déplacement en les sélectionnant dans leur liste.
  - Vous pouvez également vous affecter une ou plusieurs demandes de déplacement à l'aide de l'option **Modifier** .

Détails du projet de déplacement

L'onglet Détails du projet de déplacement contient des détails tels que le nom du projet, le gestionnaire de déplacement affecté au projet et l'état du projet.

- Vous pouvez modifier l'état du projet qui vous est affecté.
- Vous pouvez réaffecter le projet à vous-même en modifiant le champ **Affecté à** .
- Vous pouvez suivre les activités telles que les changements d'état et les changements d'affectation d'utilisateur effectués sur le projet dans la section Activité.
- Vous pouvez ajouter des notes de travail dans le projet à l'aide de la section Composer. Vous pouvez entrer vos noms et sélectionner **Publier les notes de travail (privées).**

Pièces jointes

Vous pouvez voir toutes les pièces jointes dans la section **Pièces jointes** .

Ajouter des demandes de déplacement

À tout moment, vous pouvez ajouter d'autres demandes de déplacement à un projet de déplacement alors que le projet est encore à l'état Travail en cours. Sélectionnez **Ajouter**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de nouvelles demandes pour ajouter des demandes de déplacement. Vous pouvez ajouter plusieurs demandes de déplacement à un projet.

États du projet de déplacement

Un projet de déplacement subit les changements d'état suivants :

Initialisation

Lorsque le projet de déplacement est créé lors du déploiement d'un scénario, l'état est défini sur **Initialisation**. Cet état est défini lorsqu'un projet de déplacement est créé et que les demandes de déplacement sont toujours créées sous celui-ci.

Prêt

Lorsqu'un projet de déplacement est prêt avec toutes les demandes de déplacement correspondant aux conditions, l'état du projet est défini sur **Prêt**.

Travail en cours

Lorsque vous commencez à travailler sur le projet, vous pouvez définir l'état sur **Travail en cours**.

Fermé terminé

Une fois que vous avez traité toutes les demandes de déplacement du projet de déplacement, vous pouvez changer l'état en **Fermé terminé**. Vous pouvez le définir sur **Fermé terminé** uniquement si toutes les demandes de déplacement affectées au projet sont définies comme **Inactives**.

Un projet dont l'état est **Fermé terminé** ne peut pas être modifié. Vous ne pouvez modifier que les champs **Affecté à** et **État** .

Fermé incomplet

Si vous souhaitez fermer un projet de déplacement pour certaines raisons, quel que soit l'état des demandes de déplacement qui lui sont affectées, vous pouvez modifier l'état sur **Fermé incomplet**. Le changement de l'état du projet n'a pas d'impact sur l'état des demandes de déplacement affectées au projet.

Un projet dont l'état est **Fermé et incomplet** ne peut pas être modifié. Vous ne pouvez modifier que les champs **Affecté à** et **État** .

Annulé

Vous pouvez annuler un projet de déplacement à tout moment en définissant l'état sur **Annulé**. Le changement de l'état du projet n'a pas d'impact sur l'état des demandes de déplacement affectées au projet.

Un projet qui est à l'état **Annulé** ne peut pas être modifié. Vous ne pouvez modifier que les champs **Affecté à** et **État** .

Gestion des tickets : fonctionnalités clés, actions et détails du ticket

L'espace Centre des lieux de travail de travail de gestion des tickets est un espace de travail tout-en-un à l'aide duquel un gestionnaire de ticket peut gérer des centaines de tickets sur le lieu de travail créés dans l'organisation.

Gestion des tickets : fonctionnalités principales

En tant que gestionnaire de tickets, surveillez à tout moment le grand nombre de tickets du lieu de travail entrants quotidiennement à l'aide de l'espace de travail. Vérifiez le nombre de tickets actifs sur le lieu de travail, les tickets qui ont violé le SLA et ceux qui sont critiques. L'espace de travail vous permet de vous concentrer sur les tickets prioritaires en vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fournissant un affichage par catégories. L'espace de travail vous permet d'effectuer les actions suivantes :

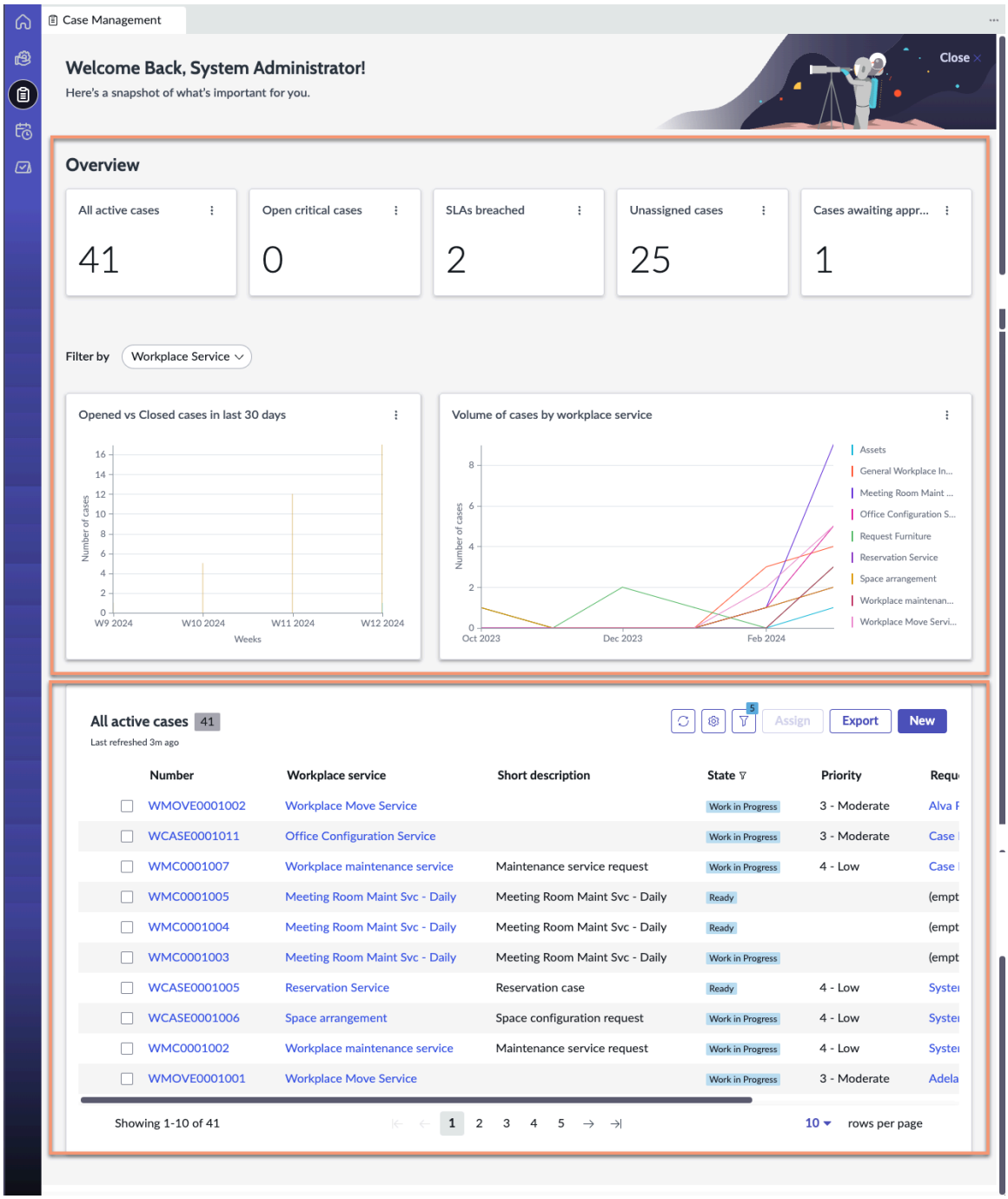
- Vous pouvez analyser le nombre de tickets ouverts et fermés sur une base hebdomadaire. Vous pouvez connaître le volume mensuel de tickets en fonction des services du lieu de travail.
- Vous pouvez afficher les détails du ticket dans un affichage organisé où vous pouvez vous concentrer sur les actions et les détails les plus importants pour vous aider à résoudre le ticket rapidement. Vous pouvez modifier un ticket, mettre à jour les détails du ticket, afficher les détails de l'employé qui a demandé le ticket et également connaître l'emplacement spécifié dans le ticket sur une carte d'étage.
- En tant qu'administrateur ou administrateur de ticket, vous pouvez annuler un ticket s'il n'est plus nécessaire. De même, en tant qu'administrateur de déplacement, vous pouvez annuler un ticket de déplacement et en tant qu'administrateur de maintenance, vous pouvez annuler un ticket de maintenance.
- Dans le cas d'un ticket de déménagement, vous pouvez afficher l'emplacement d'origine et l'emplacement de destination sur la carte. Vous pouvez connaître la date à laquelle le déplacement doit être mis en œuvre.
- Dans le cas d'un cas de maintenance, vous pouvez afficher les détails relatifs à l'actif spécifié et connaître l'emplacement de l'actif spécifié sur la carte. Vous connaissez les détails, tels que le modèle de produit et les détails relatifs aux actifs.
- Lorsqu'il existe des centaines de tickets, tels que des tickets de lieu de travail standard, des tickets de déplacement et des tickets de maintenance, vous pouvez trier et appliquer un filtre sur les tickets pour travailler dessus en fonction de leur priorité.
- Vous pouvez exporter la liste des tickets si nécessaire.

La page de destination de l'espace de travail est classée comme suit :

- **Vue d'ensemble** : la section **Vue d'ensemble** affiche les mesures des tickets. Vous pouvez afficher le nombre de tickets sous différentes catégories et afficher un graphique du volume de tickets.
- **Tous les tickets actifs** : la section **Tous les tickets actifs** affiche une vue de liste détaillée de tous les tickets actuellement actifs, y compris les tickets du lieu de travail normaux, les tickets de déplacement et les tickets de maintenance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Gestion des tickets : mesures (vue d'ensemble)

L'espace de travail affiche les mesures de tous les tickets du lieu de travail dans la section **Vue d'ensemble** . La section **Vue d'ensemble** affiche les informations suivantes :

Mesures

La section Mesures affiche les numéros de tickets suivants dans des cartes :

- **Tous les tickets actifs** : affiche le nombre de tickets actifs actuellement demandés dans l'organisation. Ce nombre inclut les tickets qui sont à l'état de brouillon et les autres états, à l'exception d'Annulé, Fermé incomplet et Fermé terminé.
- **Tickets critiques ouverts** : affiche le nombre de tickets critiques actuellement ouverts.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **SLA rompus** : affiche le nombre total de tickets qui ont violé des SLA, c'est-à-dire les tickets qui ont dépassé la date limite pour être résolus.
- **Tickets non affectés** : affiche le nombre total de tickets non affectés.
- **Tickets en attente d'approbation** : affiche le nombre total de tickets en attente d'approbation.

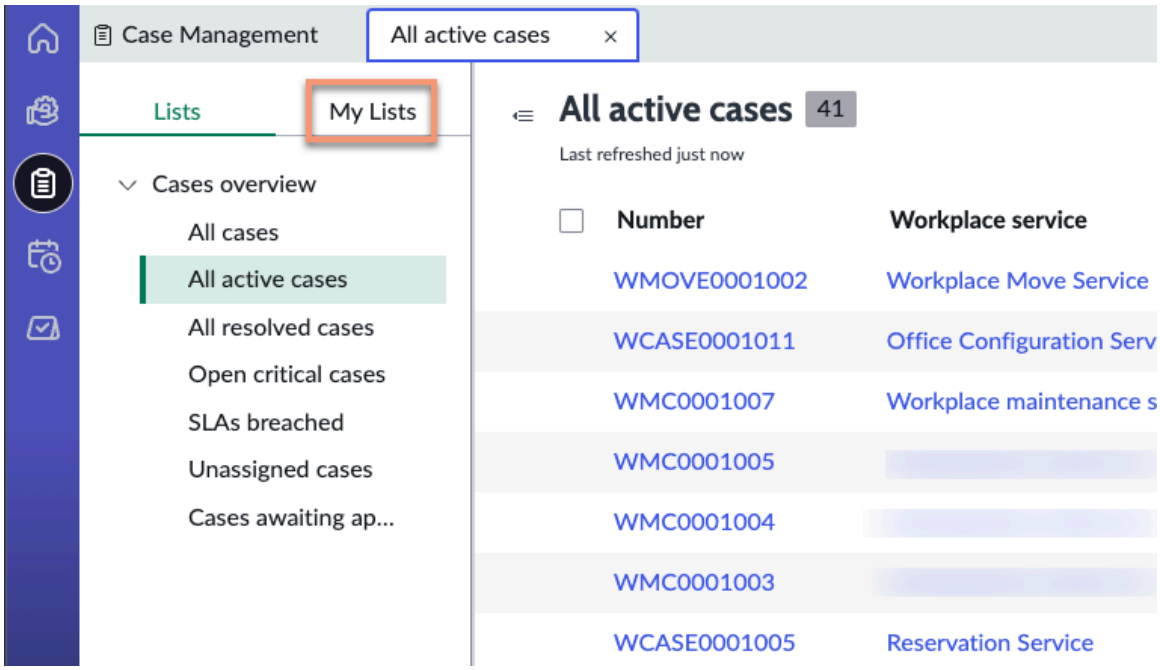
Vous pouvez sélectionner la carte de mesure pour afficher une liste détaillée des tickets. Les numéros de ticket sont affichés sous la forme WCASEXXXX pour les tickets du lieu de travail, WMCXXXX pour les tickets de maintenance et WMOVEXXXX pour les tickets de déplacement comme dans l'application Gestion des tickets de lieu de travail . Dans la vue de liste, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Actualisez la liste et modifiez les colonnes de la liste.
- Triez la liste en fonction de la façon dont vous souhaitez les afficher.
- Copiez l'URL dans le presse-papiers.
- Filtrez la liste en fonction de diverses conditions et affichez les conditions filtrées dans un panneau latéral. Vous pouvez également obtenir une vue avancée de ces filtres à l'aide de l'option **Vue avancée** .
- Exportez les tickets du lieu de travail au format souhaité à l'aide de l'option **Exporter** .
- Créez un ticket du lieu de travail à l'aide de l'option **Nouveau** . Pour plus d'informations, référez-vous à Créer un ticket de service sur le lieu de travail. Au lieu d'utiliser pour Espace de travail du Portail de services soumettre une demande de service du lieu de travail au nom d'un employé pour toute autre raison, vous pouvez émettre directement une demande à l'aide de l'espace de travail de gestion des tickets.
- Affectez le ticket à un utilisateur à l'aide de l'option **Affecter** .

Lorsque vous ouvrez la vue de liste, le panneau de gauche affiche une vue de liste des cartes de mesures ci-dessus. En outre, la vue de liste vous permet également d'afficher **Tous les tickets** et **Tous les tickets résolus**. Vous pouvez également basculer vers l'onglet **Mes listes** dans le panneau et créer une liste personnalisée en fonction des autres mesures que vous souhaitez afficher à l'aide de l'option **Ajouter une nouvelle liste** . Pour plus d'informations, référez-vous à Créez votre propre liste pour afficher les mesures de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Graphiques

L'espace de travail affiche également un graphique avec le volume de tickets en fonction des services du lieu de travail. Vous pouvez également appliquer des filtres supplémentaires en fonction de la façon dont vous souhaitez les afficher. Par défaut, les graphiques s'affichent avec le filtre défini sur **Service du lieu de travail** uniquement. La page affiche les graphiques suivants :

- **Tickets ouverts par rapport aux tickets fermés au cours des 30 derniers jours** : affiche le nombre total de tickets ouverts et fermés au cours des 30 derniers jours dans une vue basée sur une semaine. Vous pouvez sélectionner le graphique pour afficher les détails des tickets.
- **Volume de tickets par service du lieu de travail** : affiche le volume total de tickets basés sur les services du lieu de travail au cours des six derniers mois (y compris le mois en cours). Vous pouvez sélectionner le graphique pour afficher les tickets associés au service du lieu de travail sélectionné.

Gestion des tickets : vue de liste

Vous pouvez afficher une liste détaillée de tous les tickets du lieu de travail actuellement actifs dans l'application dans la section **Tous les tickets actifs** . La vue de liste affiche les tickets en tant que WCASEXXXX pour les tickets du lieu de travail normaux, WMCXXXX pour les tickets de maintenance et WMOVEXXXX pour les tickets de déplacement. Vous pouvez afficher les détails suivants dans la vue de liste :

- Le numéro de ticket du lieu de travail
- Service du lieu de travail à l'aide duquel le ticket a été demandé
- Description brève du ticket
- Priorité du ticket
- Employé pour lequel le ticket est demandé
- Date à laquelle le ticket a été demandé

Dans la liste, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Actualisez la liste.
- Modifiez les colonnes de la liste en fonction des informations que vous souhaitez afficher.

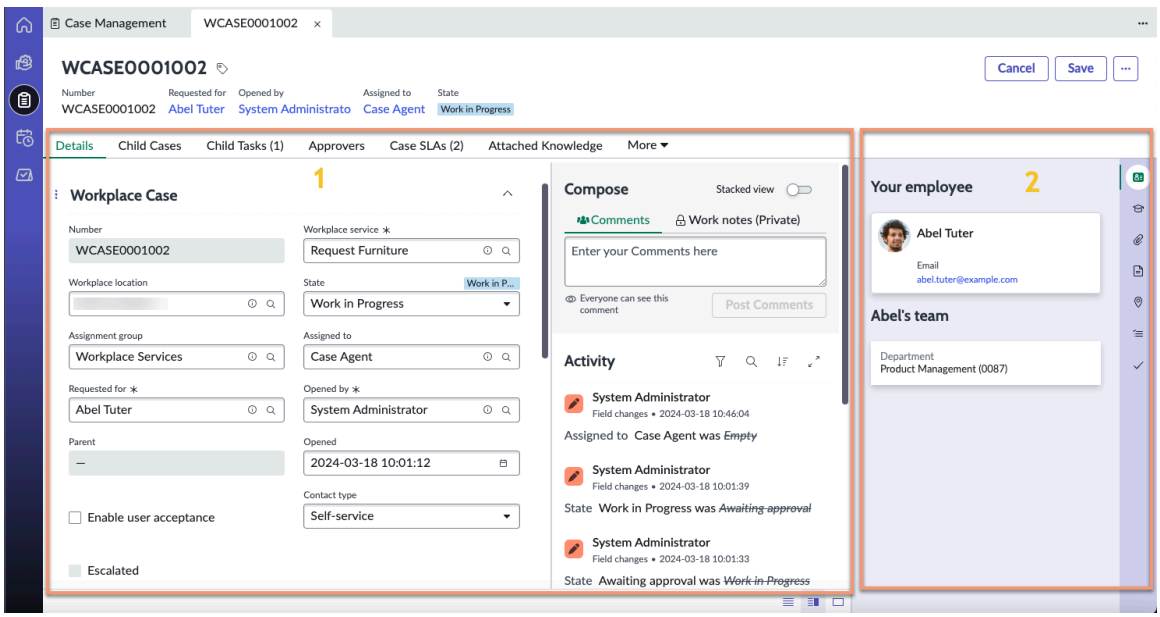
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Appliquez les conditions de filtre sur la liste et modifiez-les chaque fois que nécessaire.
- Affectez un ou plusieurs tickets à un autre utilisateur à l'aide de l'option **Affecter** .
- Exportez les tickets au format souhaité à l'aide de l'option **Exporter** .
- Créez un ticket de service sur le lieu de travail à tout moment à l'aide de l'option **Nouveau** . Au lieu d'utiliser pour Espace de travail du Portail de services soumettre une demande de service du lieu de travail au nom d'un employé pour toute autre raison, vous pouvez émettre directement une demande à l'aide de l'espace de travail de gestion des tickets.

Page des détails de tickets

Lorsque vous sélectionnez un ticket pour en afficher les détails, les détails du ticket sont affichés dans un onglet distinct. La page des détails du ticket affiche les détails dans un format organisé et dans différentes sections.



Les détails du ticket sont classés dans les vues suivantes :

(1) Vue basée sur une forme

Lorsque vous ouvrez un ticket, les détails de base du ticket, tels que le **numéro** de ticket, **Demandé pour**, **Ouvert par** et **l'état** actuel du ticket s'affichent dans l'en-tête. Les détails du ticket sont affichés dans une vue basée sur un formulaire, identique à celle affichée dans l'application Gestion des tickets de lieu de travail . Le formulaire vous permet d'afficher les informations suivantes relatives au ticket :

Détails

Par défaut, la page affiche les informations sous l'onglet **Détails** . L'onglet **Détails** affiche les informations du ticket sur le lieu de travail saisies par le demandeur. Tous les champs du formulaire avec les détails sont affichés.

- Vous pouvez afficher des détails tels que le **service du lieu de travail** à l'aide duquel le ticket a été demandé, l'emplacement **du lieu de travail**, le **groupe d'affectation**, l'utilisateur **affecté** , **la description** détaillée, **les éléments à l'emplacement** , etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour les tickets de déplacement, vous pouvez également afficher les détails tels que **Emplacement d'origine**, **Emplacement de destination**, **Motif** du déplacement.
- Pour les tickets de maintenance, vous pouvez également afficher les détails, tels que le **modèle de produit**, **l'actif d'entreprise**.

Dans la vue **Détails** , vous pouvez ajouter des commentaires dans le panneau **Composer** et les publier sur le ticket. Vous pouvez également ajouter des notes de travail privées.

Le panneau affiche également toutes les activités effectuées sur le ticket dans la section **Activité** du panneau.

Tickets enfants

Les **tickets enfants** affichent les tickets enfants créés avec le ticket du lieu de travail. Vous pouvez afficher les détails des tickets enfants, tels que le **nombre**, la **brève description**, **l'état**, l'utilisateur **affecté** , le **type de tâche sur le lieu de travail**, **l'emplacement du lieu de travail** , etc. Vous pouvez modifier les colonnes, actualiser la liste et appliquer des filtres aux tickets.

Vous pouvez également créer un ticket enfant si nécessaire à l'aide de l'option **Nouveau** . Pour créer un ticket enfant, reportez-vous à .Créer un ticket enfant et une tâche enfant

Tâches enfants

La **liste Tâches enfants** affiche les tâches enfants créées avec le ticket du lieu de travail. Vous pouvez afficher les détails de la tâche enfant, tels que le **numéro**, la **description brève**, **l'état**, l'utilisateur **affecté** , **le type de tâche sur le lieu de travail**, **l'emplacement du lieu de travail** , etc. Vous pouvez modifier les colonnes, actualiser la liste et appliquer des filtres aux tâches.

Vous pouvez également créer une tâche enfant si nécessaire à l'aide de l'option **Nouveau** . Pour créer une tâche enfant, reportez-vous à .Créer un ticket enfant et une tâche enfant

Approbateurs

La liste **Approbateurs** affiche les approbateurs du ticket.

SLA des tickets

Le **ou les SLA** de ticket affichent les SLA associés au ticket. Vous pouvez afficher les définitions de SLA définies pour les tickets associés au ticket. Vous pouvez également ajouter un SLA en utilisant l'option **Nouveau** .

Connaissance jointe

La **base de connaissances jointe** affiche les articles de la base de connaissances joints avec le ticket. Vous pouvez ajouter un article de la base de connaissances à l'aide de l'option **Nouveau** .

Articles de la base de connaissances lus par l'utilisateur

Affiche les articles de la base de connaissances lus par l'utilisateur associé au ticket.

Tickets connexes

La **section Tickets associés** affiche les tickets associés au ticket. Vous pouvez également créer un ticket à l'aide de l'option **Nouveau** .

Tickets du lieu de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'onglet **Tickets du lieu de travail** s'affiche lorsque vous ouvrez un ticket de maintenance. Vous pouvez afficher les tickets du lieu de travail associés au ticket de maintenance. Vous pouvez créer un ticket à l'aide de l'option **Nouveau** .

Éléments de service demandés

Les éléments de service demandés affichent les éléments de service du lieu de travail demandés avec le ticket.

(2) Panneau d'action

La page de détails affiche un panneau latéral sur le côté droit qui vous permet d'effectuer diverses actions et également d'afficher les détails importants pour vous aider à résoudre le ticket. Le panneau latéral comprend les options suivantes :

- **En un coup d'œil** : lorsque vous ouvrez le ticket, par défaut, la page affiche les détails de l'employé **demandé** s'ils sont disponibles dans le panneau Détails de **l'employé** . Ce panneau s'affiche lorsque l'option En un coup d'œil (icône En  est sélectionnée. Les informations comprennent le nom de l'employé, l'adresse e-mail de l'employé à l'aide de laquelle vous pouvez envoyer un e-mail directement à l'employé et les coordonnées. Si les détails de l'employé ne sont pas disponibles, les détails de l'administrateur ou du gestionnaire de ticket s'affichent.
- **Articles de la base de connaissances** : sélectionnez l'icône Article de la base de connaissances (icône Article de la ) pour afficher les articles de la base de connaissances en fonction du ticket. Vous pouvez **marquer** l'article, afficher l'article dans un onglet séparé à l'aide de l'option Mode **plein écran** et marquer l'article comme utile à l'aide de l'option **Utile** .
- **Pièce jointe** : sélectionnez l'icône de pièce jointe (icône  pour afficher les pièces jointes du ticket. Vous pouvez également télécharger des pièces jointes si nécessaire.
- **Modèle** : sélectionnez l'icône de modèle () pour afficher les modèles associés au ticket. Si vous avez sélectionné votre propre modèle, vous pouvez l'afficher dans l'onglet **Mon modèle** . Vous pouvez également créer un modèle à l'aide de l'option Créer un modèle ().
- **Emplacement** : sélectionnez l'icône Emplacement (icône  pour afficher l'emplacement du lieu de travail spécifié dans le ticket. Le panneau **Emplacement du lieu de travail** affiche les détails de l'emplacement, tels que l'étage, le **bâtiment**, le **campus** et la **région**. L'emplacement est également affiché sur une carte d'étage. Vous pouvez faire glisser sur la carte et effectuer un zoom avant/arrière pour une meilleure vue.
  - Pour un ticket de déplacement, le panneau **Emplacement** affiche les détails de **l'emplacement de départ** et de **l'emplacement de destination** sous les onglets **Déplacer depuis** et **Déplacer vers** .
  - Pour un ticket de maintenance, le panneau **d'emplacement du lieu de travail** affiche l'emplacement de l'actif spécifié dans le ticket. Si aucun actif n'est spécifié, l'emplacement du lieu de travail sélectionné dans le ticket est spécifié.
- **Instructions d'exécution** : sélectionnez l'icône Instructions d'exécution () pour afficher les instructions d'exécution associées au ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Liste de vérification** : sélectionnez l'icône Liste de vérification (icône ✓) pour afficher la liste de vérification du ticket. Vous pouvez marquer la liste de vérification si elle est terminée et également ajouter des éléments de liste de vérification à l'aide de l'option **Modifier** .

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur un ticket à tout moment :

Annuler

Annulez un ticket à tout moment s'il n'est plus nécessaire. L'annulation du ticket annulera tous les tickets enfants et les tâches qui lui sont associées. L'état des tickets et des tâches est défini sur Annulé.

Enregistrer

Enregistrez les modifications que vous avez apportées au ticket à l'aide de l'option **Enregistrer** .

Supprimer

En tant qu'administrateur, supprimez complètement un enregistrement de ticket de l'application.

> **Important :**
> Seul un administrateur peut supprimer un ticket. Un administrateur de ticket peut supprimer uniquement un ticket du lieu de travail, un administrateur de déplacement peut supprimer uniquement un ticket de déplacement et un administrateur de maintenance ne peut supprimer qu'un ticket de maintenance.

Formulaire Détails du plan de calendrier

Le formulaire Détails vous aide à sélectionner le projet et le calendrier de votre plan de calendrier.

Formulaire Détails

Champ	Description
Nom	Nom du plan de calendrier.
Département Centre de coûts Entité du lieu de travail	Département, centre de coûts ou lieu de travail Entité pour laquelle le plan de calendrier est créé. Ce nom de champ est basé sur la valeur de la *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* propriété.
Description	Description du plan de calendrier.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement du plan de calendrier. Ce champ ne peut pas être modifié et est automatiquement mis à jour en fonction de l'état du plan de calendrier. Ce champ est sélectionné par défaut et est effacé si le plan de calendrier est annulé ou terminé. Ce champ s'affiche uniquement après la création de l'enregistrement du plan de calendrier et est visible lors de la modification du plan de calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Détails (suite)

Champ	Description
Affecté à	Utilisateur auquel le plan de calendrier est affecté. Ce champ est automatiquement défini sur l'utilisateur qui crée le plan de calendrier. Ce champ apparaît uniquement après la création de l'enregistrement du plan de calendrier et est disponible lors de la modification du plan de calendrier.
Domaine	Domaine pour lequel le plan de calendrier est créé. Ce champ apparaît uniquement après la création du plan de calendrier et est disponible lors de la modification du plan de calendrier.

Formulaire de modèle de sélection

Champ	Description
Planifier	Calendrier suivi pour l'affectation des espaces de travail.
Date de début	Date de début des affectations d'espace de travail. La date de début doit être dans le futur.
Date de fin	Date de fin des affectations d'espaces de travail.

Remarque :
Vous pouvez modifier un plan de calendrier uniquement s'il est à l'état Brouillon. Si le plan de calendrier n'est pas à l'état Brouillon, vous ne pouvez modifier que les champs **Nom**, **Affecté à** et **Description** .

Formulaire Détails du scénario

Utilisez le formulaire de détails du scénario pour sélectionner le propriétaire du scénario, l'emplacement, le groupe par sélection et les critères de sélection de l'espace.

Formulaire Détails du scénario

Champ	Description
Nom du scénario	Nom du scénario
Propriétaire du scénario	Nom ou ID du propriétaire du scénario. Il s'agit d'un champ en lecture seule et renseigné automatiquement. Une fois le scénario créé, le nom du champ devient **Propriété de**. Une fois le scénario créé, vous pouvez l'affecter à un autre utilisateur.
Emplacements	Lieux ajoutés au scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Détails du scénario (suite)

Champ	Description
	Ce champ s'affiche après la création d'un scénario. Les emplacements sont affichés en fonction des **critères de sélection de l'espace** du scénario.
Grouper par	Option permettant de sélectionner et de regrouper un scénario en fonction du type d'allocation. Une fois le scénario créé, ce champ passe en lecture seule. Les types d'allocation sont définis dans la propriété système *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* . • Département • Centre de coûts • Quartier • Entité du lieu de travail Si vous sélectionnez Entité du lieu de travail comme option de regroupement, les barres du plan de pile s'affichent en fonction du nœud le plus bas de la hiérarchie. Par exemple, si la hiérarchie des espaces est Entreprise\Europe\Technologies de l'information\Assistance informatique, les barres s'affichent pour l'assistance informatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Détails du scénario (suite)

Champ	Description
	Remarque : • Si **Quartier** est sélectionné comme option de regroupement par, seules les affectations qui ont le type **d'affectation Quartier** sont applicables. Pour toute autre option Grouper par, les affectations qui ont le type **d'affectation Emplacement** sont applicables. • La création ou l'affichage d'un scénario basé sur les entités du lieu de travail est pris en charge à partir de la Workplace Space Management version 1.15.0. L'entité du lieu de travail n'est pas prise en charge pour les scénarios créés dans les versions antérieures. Pour les versions antérieures, vous pouvez afficher les espaces en fonction de leurs entités de lieu de travail pour un bâtiment. Pour plus d'informations, consultez Modifier ou afficher les espaces d'un bâtiment en fonction des entités du lieu de travail.
Critères de sélection de l'espace	Option permettant d'appliquer un filtre et de sélectionner des emplacements pour un scénario. • Sélectionner un champ : sélectionnez un campus, un bâtiment ou un étage selon vos besoins. Par exemple : Bâtiment est B1A2. Vous pouvez sélectionner et ajouter plusieurs bâtiments à l'aide des critères de sélection d'espace. • Sélectionner un opérateur : sélectionnez **des opérateurs Et ou** selon vos besoins. • Saisir une valeur : option permettant de fournir la valeur du champ sélectionné. Par exemple, si vous sélectionnez Bâtiment, saisissez la valeur comme nom du bâtiment (Bâtiment A). Les noms d'emplacement sont affichés en fonction des conditions de filtre. Sélectionnez l'icône d'actualisation ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Détails du scénario (suite)

Champ	Description
	pour afficher les résultats correspondant aux conditions de filtre.

Plan de déploiement d'espace

Un plan de déploiement d’espace contient des informations sur l’impact des modifications apportées au scénario sur les espaces du bâtiment.

Table Plan de déploiement d’espace

Colonne	Description
Espace	Emplacement du lieu de travail utilisé pour le changement lié au scénario.
Étage	Étage de l’emplacement du lieu de travail.
Bâtiment	Bâtiment de l’emplacement du lieu de travail.
Type de changement	Type de changement apporté à l’espace dans le plan de scénario. La valeur dans cette colonne peut être Allocation, Type d’affectation ou (vide) en fonction des changements apportés à l’emplacement du lieu de travail. Par exemple, si un espace a été alloué à l’assistance IT et que le scénario l’affecte aux RH et aux finances, le type de changement est Allocation.
Valeur actuelle	Valeur du type d’allocation ou d’affectation actuelle de l’emplacement du lieu de travail. La valeur de cette colonne dépend du type de changement apporté à l’emplacement du lieu de travail. Par exemple, si un espace a été alloué à l’assistance informatique et que le scénario l’affecte aux RH et aux finances, la valeur actuelle est l’assistance informatique.
Valeur du scénario	Valeur du type d’allocation ou d’affectation de l’emplacement du lieu de travail dans le scénario. La valeur de cette colonne dépend du type de changement apporté à l’emplacement du lieu de travail. Par exemple, si un espace a été alloué à l’assistance IT de l’entité du lieu de travail et que le scénario alloue l’espace aux RH

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table Plan de déploiement d'espace (suite)

Colonne	Description
	et aux finances, la valeur du scénario est Entités du lieu de travail : RH, Finances.
Mises à jour	Nombre de mises à jour apportées à l'emplacement du lieu de travail dans le scénario.
Mis à jour	Horodatage du dernier changement apporté à l'emplacement du lieu de travail.
Ticket du lieu de travail	Enregistrement de ticket du lieu de travail créé pour les changements d'allocation à l'emplacement du lieu de travail. Les tickets du lieu de travail sont créés après le déploiement d'un scénario. La valeur dans cette colonne est vide pour les changements de type d'affectation.

Plan de déploiement d'utilisateurs

Un plan de déploiement d'utilisateurs contient des informations sur la façon dont les changements apportés au scénario affectent les employés et leurs emplacements de travail.

Table Plan de déploiement d'utilisateurs

Colonne	Description
Utilisateur	Utilisateur impacté par le changement lié au scénario.
Opération	Type d'opération effectuée dans le scénario. • Insérer : un nouvel espace est affecté à l'utilisateur dans le scénario • Mettre à jour : l'espace affecté à l'utilisateur est modifié dans le scénario • Supprimer : l'affectation de l'utilisateur est supprimée dans le scénario • Orphelin : le quartier de l'utilisateur est redimensionné à 0 dans le scénario, de sorte que l'affectation de l'utilisateur au quartier à l'étage correspondant est devenue orpheline.
Depuis l'emplacement du lieu de travail	Emplacement actuel du lieu de travail affecté à l'utilisateur.
Emplacement du lieu de travail	Emplacement du lieu de travail affecté à l'utilisateur dans le plan de scénario.
Parent	Parent de l'emplacement du lieu de travail affecté. Le système affiche jusqu'à 2 parents en fonction de la hiérarchie des emplacements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table Plan de déploiement d'utilisateurs (suite)

Colonne	Description
Ticket du lieu de travail	Enregistrement de ticket du lieu de travail créé pour les changements d'affectation de l'utilisateur. Les tickets du lieu de travail sont créés après le déploiement d'un scénario.

Longueur des colonnes Excel pour les projets de déplacement

Les colonnes Excel doivent être dans la longueur spécifiée pour créer un projet de déplacement.

Longueur des colonnes Excel pour les projets de déplacement

Colonne Excel	Longueur de colonne
Nom de l'employé	151
E-mail de l'employé	100
Urgence	40
À partir du bâtiment	100
À partir de l'étage	
Depuis l'espace	
Vers le bâtiment	
Vers l'étage	
Vers l'espace	
Informations supplémentaires	4 000

Conflits de déplacement pour les projets créés via le chargement Excel

Passez en revue les conflits et décidez si vous souhaitez les résoudre ou les ignorer.

Si vous créez un projet de déplacement à partir d'un fichier Excel, le tableau Informations sur le déplacement affiche les conflits d'entreprise et de données. Vous pouvez passer en revue les conflits pour décider si vous souhaitez les résoudre ou les ignorer. Vous pouvez également supprimer l'enregistrement de déplacement de la table.

Conflits commerciaux

Conflit	Description
Destination inactive	L'enregistrement d'emplacement de la destination sélectionnée est inactif.
Destination occupée	La destination sélectionnée est déjà occupée par un autre utilisateur.
L'allocation ne correspond pas	L'allocation de l'utilisateur ne correspond pas à l'allocation de la destination sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conflits commerciaux (suite)

Conflit	Description
	Pour plus d'informations sur les allocations, reportez-vous à Allouer un centre de coûts, un département ou une entité sur le lieu de travail.
Destination flexible	La destination sélectionnée est un emplacement flexible ou partagé, et non une affectation fixe. Pour plus d'informations sur les espaces flexibles et permanents, reportez-vous à la section Configurer un espace de travail ou un bureau en tant que flexible ou permanent.
Capacité dépassée	La destination sélectionnée dépasse sa capacité lorsque le déplacement est terminé. Pour plus d'informations sur la définition de la capacité d'un emplacement, reportez-vous à la section Définir la capacité des zones d'un lieu de travail.

Conflits de données

Conflit	Description
Données obligatoires manquantes	L'enregistrement ne contient pas d'informations pour les colonnes obligatoires spécifiées. • Nom de l'employé • E-mail de l'employé • À partir du bâtiment • À partir de l'étage • Depuis l'espace • Vers le bâtiment • Vers l'étage • Vers l'espace
Employé non valide/inexistant	Le nom d'utilisateur n'est pas disponible dans le système.
E-mail non valide/inexistant	L'adresse e-mail n'est pas disponible dans le système.
Incorrect vers le bâtiment/l'étage/l'espace	Le bâtiment, l'étage ou l'espace vers lequel l'utilisateur se déplace est incorrect ou non valide.
Incorrect à partir du bâtiment/de l'étage/de l'espace	Le bâtiment, l'étage ou l'espace depuis lequel l'utilisateur se déplace est incorrect ou non valide.
Même source et destination	Les emplacements de début et de destination de l'enregistrement sont les mêmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage de Centre des lieux de travail

Résolvez les problèmes que vous rencontrez dans l'application Centre des lieux de travail .

Condition

Une fois les données transférées Centre des lieux de travail entre les instances ServiceNow ServiceNow , certaines données et certains liens sont perdus.

Solution

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Dans la liste Scripts correctifs, sélectionnez le script **Table Charger les détails de l'espace - script d'état actuel** .
3. Sur la page des détails du script correctif, sélectionnez **Exécuter le script correctif**.

Connecteurs du lieu de travail

Connecteurs de lieu de travail est un cadre de travail générique à l'aide duquel les données des capteurs de badge ou de présence peuvent être importées vers des applications à Prestation de services de lieu de travail l'aide de spokes.

Explorer les connecteurs du lieu de travail

Connecteurs de lieu de travail est un cadre permettant d'intégrer différents types de badges, d'occupation, de qualité de l'air et de données des capteurs de température. Il fournit un moyen standardisé d'extraire les données sur les badges, l'occupation, la qualité de l'air et la température à partir du matériel ou des capteurs du lieu de travail en Prestation de services de lieu de travail.

Fonctionnalités principales

- Configurez plusieurs fournisseurs de données de matériel ou de capteur (par exemple, plusieurs fournisseurs de badges, capteurs de présence, capteurs de qualité de l'air et de température).
- Créez des points d'extension pour transformer les données du matériel ou du capteur du lieu de travail dans un format indépendant du fournisseur. Pour plus d'informations, consultez Creating and adding a scripted extension point .
- Fournissez des analyses et des mesures de données sur les badges des employés pour optimiser l'occupation de l'espace sur le lieu de travail.
- Tableau de bord des mesures d'occupation de l'espace pour afficher les analyses basées sur les effectifs et l'utilisation de l'espace de bureau.
- Configurez l'enregistrement automatique des réservations en fonction des aperçus des données d'occupation de l'espace.
- Fournissez les données du capteur d'occupation pour les emplacements du lieu de travail. Affichez et gérez vos réservations dans le répertoire des emplacements en fonction des statuts d'occupation et de réservation.
- Surveillez les polluants intérieurs, y compris les particules (PM1 et PM2,5) et les produits chimiques en suspension dans l'air (composés organiques volatils ou COV), les niveaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’humidité relative, la température et les niveaux de dioxyde de carbone (CO2) dans un bâtiment ou un lieu de travail.

- Réduction des coûts d’exploitation des lieux de travail ou de l’entretien des bâtiments avec une meilleure qualité de l’air et des niveaux d’humidité optimaux. La réduction des particules dans l’air réduit la consommation d’énergie d’un bâtiment.

Configurer Connecteurs de lieu de travail

Configurez Connecteurs de lieu de travail pour terminer les tâches d’installation et de configuration.

Installer les connecteurs du lieu de travail

Installez l’application Workplace Connectors à partir du ServiceNow Store.

Avant de commencer

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .

Assurez-vous que vous disposez des modules d’extension suivants :

- Connecteurs de lieu de travail
- Centre des lieux de travail
- Cœur du lieu de travail

Effectuez les instructions de configuration suivantes :

1. Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance.

   La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Connecteurs de lieu de travail
- ID d’application : sn_wsd_wc

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez l'application en utilisant les critères de filtrage et la barre de recherche.
   Recherchez l’application par son nom (Connecteurs du lieu de travail ou ID (sn_wsd_wc). Si vous ne trouvez pas l’application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.
3. Sélectionnez **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.
   Une liste des modules d’extension et des applications dépendantes s’affiche. S’il existe des modules d’extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Gestion des espaces de travail.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, sélectionnez **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Important :
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer les fournisseurs de données de capteur

Configurez les fournisseurs de données de capteurs dans Connecteurs de lieu de travail pour récupérer les données de capteurs du lieu de travail à partir de fournisseurs de données tiers.

Avant de commencer

Remarque :
Si vous utilisez des données de démonstration ou des données de produit (données d'amorçage), le champ du nom du fournisseur est prérempli. Si vous n'utilisez pas les données produit du système de base, vous pouvez créer un enregistrement de données de fournisseur. Les données d'amorçage sont disponibles dans le cadre de l'intégration Spoke Metrikus .

Rôle requis : admin (sn_wsd_wc.admin)

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Administration** > **Fournisseurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Saisissez un nom de fournisseur. Par exemple : Metrikus.
3. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les sources de données et planifier les importations

Configurez la source de données pour le cadre de travail d'intégration (par exemple, les données de spoke de badges) et planifiez la tâche d'importation pour récupérer périodiquement des données à partir de la source de données.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_wc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de données à importations système** > **Sources de données**.
2. Ouvrez le formulaire de source de données en sélectionnant **Créer**.
3. Importez l'enregistrement des données de badgeage des employés en Connecteurs de lieu de travail sélectionnant le fichier importé (par exemple, le fichier de badge CSV).
4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Source de données

Champ	Description
Nom	Nom de la source de données.
Étiquette de la table des ensembles de données à importer	Étiquette de la table de jeux d'importation. Par exemple, les données de badge.
Nom de la table des ensembles de données à importer	Nom de la table de jeux d'importation. Par exemple, badging_data.
Type	Option permettant de sélectionner le type de connexion à partir de la source vers la table Données de badgeage. Par exemple, sélectionnez Fichier.
Méthode de récupération de fichier	Option permettant de sélectionner la méthode appropriée dans la liste déroulante pour importer le fichier. Par exemple, SFTP, FTP, etc.
Format	Option permettant d'indiquer le type de format de données. Par exemple, CSV.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Accédez à la **Tous** > **Ensembles d'importations planifiées** > **Importations planifiées**.
7. Sélectionnez **Créer nouveau**.
8. Configurez la tâche planifiée en fonction de vos besoins, y compris la fréquence d'exécution et le mappage à la source de données.
9. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Importation de données planifiée

Champ	Description
Nom	Nom du matériel du lieu de travail, du fournisseur de données de capteur ou du spoke installé. Par exemple, capteur de présence, données de spoke de badges, etc.
Source de données	Table de données source (table de données de badgeage) et table cible (table de données de participation des employés).
Exécuter en tant que	Utilisateur qui exécute la tâche planifiée. Par exemple : **administrateur système**.
Exécuter	Fréquence d'importation souhaitée pour la tâche planifiée. Par exemple, **Quotidien**.
Quotidien	Heure à laquelle la tâche planifiée doit être importée. Par exemple : 10:30:00

10. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les choix de données de badgeage

La table Choix de données de badgeage (sn_wsd_wc_badging_data_choice) contient les détails de l'état de badgeage pour les types d'événements de balayage vers l'intérieur et vers l'extérieur. Vous pouvez créer plusieurs états de badgeage et affecter le type d'événement approprié.

Avant de commencer

Remarque :
L'application est fournie avec des valeurs pré-remplies pour l'état CheckIn_AccessGranted et CheckOut_AccessGranted, et vous ne pouvez pas modifier ou supprimer ces valeurs. Toutefois, vous pouvez créer plusieurs états et définir le type d'événement selon vos besoins.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Choix de badge**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Choix de données de badge

Champ	Description
Statut	L'état des données de badge. Par exemple, Accès accordé.
Application	Nom de l'application. Valeur par défaut : connecteurs du lieu de travail.
Valeur	La valeur minimale ou maximale de l'état de badgeage spécifié. Entrez la valeur comprise entre 1 et 99.
Type	Option permettant de sélectionner les types d'événements : ○ Balayer vers l'intérieur ○ Balayer vers l'extérieur

Configurer les connecteurs du lieu de travail pour les données de badgeage

En tant qu'administrateur Connecteurs de lieu de travail , configurez Connecteurs de lieu de travail pour importer des données à partir d'enregistrements de données de badgeage sur le lieu de travail. Par exemple, les données de présence des employés provenant des spokes de badges.

Le spoke Fournisseur de badges est conçu pour gérer les données de badges d'un fournisseur spécifique. Il utilise une table de données de badgeage comme source pour récupérer les données. Il permet également d'importer des fichiers de données CSV via la méthode SFTP. Un jeu d'importation planifiée est utilisé pour transformer le fichier et remplir la table de données de badgeage.

Workplace Connector fournit des options d'analyse pour analyser les données de présence des employés. La tâche *Process Provider Data Record* planifiée s'exécute toutes les 5 minutes pour extraire les données et remplir la table de présence des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exigence d’analyse des données de badgeage

- Assurez-vous que les employés disposent d’un profil de lieu de travail de l’employé.
- Les emplacements du lieu de travail sont affectés au profil de lieu de travail de l’employé.

Remarque :
Pour plus d’informations sur la façon d’implémenter le cadre et les données des capteurs de badges, consultez le Guide d’implémentation Connecteurs de lieu de travail des connecteurs du lieu de travail V1.0 août 2023 sur le ServiceNow Community.

Créer un fournisseur de données de badgeage

Configurez et ajoutez un nouveau fournisseur pour extraire les données de badgeage.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_wc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Administration** > **Fournisseurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau** et ajoutez un nouveau fournisseur pour obtenir les données de badgeage auprès du fournisseur de spokes.

Configurer les connecteurs pour les données de badgeage

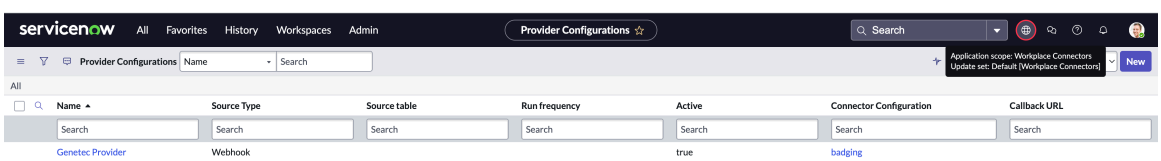
Configurez la table de configuration des connecteurs [sn_wsd_wc_connector_config] pour extraire les enregistrements de données de spoke de badges.

Avant de commencer
En tant qu’administrateur Connecteurs de lieu de travail , ajoutez la nouvelle table de configuration des connecteurs pour vous connecter au cadre de travail d’intégration des badges. Cette configuration récupère les données de badgeage à partir du cadre de travail d’intégration.

Rôle requis : sn_wsd_wc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Configuration du connecteur**.
2. Dans le volet, sélectionnez le périmètre de l’application en tant que **connecteurs de lieu de travail**.



3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le champ **Table cible** , sélectionnez la table cible pour les données de spoke de badges.
   Dans ce cas, il s’agit de la table de données de participation des employés. Pour plus d'informations, consultez .
5. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type de données traitées par le connecteur dans la liste déroulante.

   Par exemple, les données de badge ou les données d’occupation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans le champ **Définition du point d'extension** , sélectionnez l'icône de liste de recherche (icône de  et sélectionnez **BadgingDataHandler** comme point d'extension pour l'intégration.

   Remarque :
   Le point d'extension est utilisé pour traiter les données de badgeage du fournisseur et les convertir au format standard à mettre en œuvre par chaque fournisseur. C'est juste une interface. Chaque fournisseur doit avoir une implémentation distincte.

   Pour plus d'informations, consultez Creating and adding a scripted extension point .

7. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer la configuration du connecteur.

Configuration du connecteur fournisseur

Pour enregistrer les détails d'un nouveau fournisseur, configurez un fournisseur pour importer des données à partir d'une table de badges ou utilisez les API de webhook. Les données de badgeage sont partagées avec les Connecteurs de lieu de travail fournisseurs de badges. Les données de badgeage sont traitées et transformées pour dériver les mesures d'occupation de l'espace dans votre organisation.

Configurer les données de table des badges

Enregistrez les détails d'un nouveau fournisseur, configurez une table de badges et importez les données de la table source vers la table cible pour les intégrer au système de badges.

Avant de commencer

La table de données de badgeage est la table source et la table de données de participation des employés est la table cible. Les données de badgeage de la table source sont importées d'un fournisseur de badges (par exemple, les données de présence des lecteurs de badge).

Rôle requis : sn_wsd_wc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Configurations du connecteur fournisseur**.
2. Dans le menu, sélectionnez l'icône Périmètre de l'application (icône 
3. Sélectionnez **Créer nouveau**.

   Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du connecteur fournisseur

Champ	Description
Fournisseur	Nom du fournisseur de données de badgeage.
Type de source	Source à partir de laquelle les données de badgeage sont collectées et chargées dans la table de présence des employés cible. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Table**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous êtes un utilisateur existant et que vous avez sélectionné l'option **Importer à partir de la table** dans une version antérieure pour récupérer les données de badgeage dans votre Connecteurs de lieu de travail instance, le champ **Type de source** est défini par défaut sur **Table**. Si l'option **Importer à partir d'une table** n'a pas été sélectionnée dans votre Connecteurs de lieu de travail instance, le champ **Type de source** est défini par défaut sur **Externe**. L'option **Importer à partir d'une table** n'est pas prise en charge dans la version de novembre ServiceNow Store .
Fréquence d'exécution	Jour et heure Fréquence d'importation des données à partir du système du lieu de travail. Par exemple : 5 minutes. L'enregistrement de données du fournisseur de processus sélectionne les enregistrements de la table de données de badgeage et remplit la table de présence des employés en fonction de la fréquence d'exécution.
Actif	Option permettant d'indiquer que la configuration du fournisseur est active.
Configuration du connecteur	Sélectionnez l'icône de liste de recherche ( ) et sélectionnez **Badgeage**. Pour plus d'informations, consultez Configurer les connecteurs pour les données de badgeage.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Dans la section Table des exécutions des fournisseurs, filtrer par **Heure de la dernière requête**.

   La table d'exécution du fournisseur [sn_wsd_wc_provider_execution] stocke tous les horodatages d'exécution des travaux planifiés. Chaque fois que l'enregistrement de **données du fournisseur de processus** de tâche planifiée s'exécute, cette table affiche une entrée dans la colonne Heure de la dernière requête. L'heure d'importation des données de la table source (données de badgeage) vers la table cible (données de présence des employés) est mise à jour dans la colonne Heure de la dernière requête.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
8. Dans le champ **Nom des travaux planifiés** , filtrez les données par **enregistrements de données de fournisseur de processus** et sélectionnez-les.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traiter les enregistrements de données de fournisseur lisent les données à partir des données de badgeage des fournisseurs (table source). Après avoir traité les données de badges, il les charge dans la table de données de participation des employés (table cible).

9. Sélectionnez et ouvrez l'exécution du script Planifier pour les enregistrements de données de processus du fournisseur en mode d'édition.
10. Passez en revue le formulaire Traiter les enregistrements de données de fournisseur.
    Si nécessaire, modifiez ou mettez à jour les intervalles de **répétition** de la tâche planifiée.
11. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.
    La tâche planifiée utilise les données sources de la table de données de badgeage pour transformer les données au format requis et les placer dans la table de données de participation des employés cible.

Configurer un événement webhook

Configurez un événement d'API Webhook dans la table de configuration du fournisseur pour permettre aux fournisseurs de badges de partager les données de badgeage collectées à partir des tables de badges à l'aide de l'événement webhook.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_wc.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données de badgeage (JSON) sont traitées à l'aide de l'explorateur d'API ServiceNow Rest. Un ou plusieurs enregistrements de données de badgeage brutes (charge utile) peuvent être partagés et traités à l'aide de l'explorateur d'API REST. L'événement webhook pour les données de badgeage est chargé dans la table Événements du connecteur dans un ou plusieurs enregistrements JSON. Plusieurs enregistrements sont envoyés sous forme de tableau. Pour plus d'informations, consultez Analyse de la présence.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Configurations du connecteur fournisseur**.
2. Sélectionnez **Créer nouveau**.

Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du connecteur fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration du fournisseur.
Type de source	Source à partir de laquelle les données de badgeage sont collectées et chargées dans la table de présence des employés cible. Sélectionnez **Webhook** pour configurer l'événement webhook.
Nom du paramètre du jeton	Le **nom du paramètre du jeton** et la **valeur du jeton** sont une paire clé-valeur secrète, qui est utilisée pour authentifier l'appel d'API du système de badgeage du fournisseur vers l'application Connecteurs de lieu de travail . Les deux systèmes ont la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	valeur du nom du jeton. À l'aide du nom du jeton, l'application authentifie la demande d'API.
Valeur du jeton	La valeur du jeton correspond à la clé secrète utilisée par le fournisseur de badges lors de l'appel de l'événement API pour permettre au serveur d'authentifier la demande d'API.
Actif	Option permettant d'indiquer que la configuration du fournisseur est active.
Configuration du connecteur	Option permettant de rechercher et de sélectionner l'icône de la liste de recherche ( ) pour sélectionner **Badgeage**. Pour plus d'informations, consultez Configurer les connecteurs pour les données de badgeage.
URL de rappel	Option permettant de sélectionner l'icône URL de rappel (icône pour verrouiller ou modifier l'URL de rappel.

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.
4. Sélectionnez l'événement webhook nouvellement créé.

   Le bouton Générer l'URL de rappel est disponible pour générer une URL de rappel pour la demande d'API REST.

5. En tant que fournisseur de badges, partagez les données de badgeage au format JSON en accédant à **Tous** > **Services web du système** > **REST** > **Explorateur d'API Rest**.
6. Sur la page Explorateur d'API REST, sélectionnez les éléments suivants :
   - Espace de noms : dans la liste déroulante, sélectionnez **sn_wsd_wc**
   - Nom de l'API : Webhook du connecteur du lieu de travail
   - Version de l'API : v1
7. Sur la page d'événement Webhook du connecteur du lieu de travail, indiquez les valeurs suivantes :
   - token_name : nom du paramètre de jeton utilisé à l'étape 2. La valeur du nom du jeton est utilisée par les fournisseurs de badges pour partager les données de badgeage (JSON) avec .Connecteurs de lieu de travail Les données brutes (charge utile ou données de badges) sont traitées et chargées dans la table Événements de connecteur.
   - ni.nolog.id : copiez l'ID système du webhook créé à l'étape 2 et collez-le. Sélectionnez l'icône de menu Actions supplémentaires ( ) dans le volet.
   - token_value : valeur du jeton fournie à l'étape 2. La valeur du jeton correspond à la clé secrète utilisée par le fournisseur de badges lors de l'appel de l'événement API pour permettre au serveur d'authentifier la demande d'API.

   a. Dans le corps de la demande d'API, sélectionnez **Brut** et copiez les données de badgeage (charge utile) au format JSON.
   Ces données de badgeage sont collectées à partir de capteurs de badges.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Sélectionnez **Envoyer**.
Si le code de réponse est **200 OK** et que le résultat de la réponse est **Réussite**, les données de badgeage sont chargées dans la table Événements du connecteur.

- La table Événements du connecteur (sn_wsd_wc_connector_events) charge les données de badgeage partagées par les fournisseurs de badges. L'état des données de badgeage est **Nouveau** lorsqu'elles sont chargées par l'explorateur d'API REST.
- Les enregistrements de **données de fournisseur de webhooks de processus** de tâche planifiée s'exécutent toutes les minutes pour charger les données de badgeage de la table Événements du connecteur (données avec l'état **Nouveau**) vers la table Données de participation des employés.

La tâche planifiée utilise les données sources de l'événement **Webhook** pour transformer les données au format requis, puis les place dans la table de données de participation des employés cible.

Remarque :
Pour accéder aux Connecteurs de lieu de travail travaux planifiés, accédez à **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**. Recherchez les **connecteurs du lieu de travail** dans la colonne Application. Deux travaux planifiés sont disponibles pour Connecteurs de lieu de travail.

- **Traiter les enregistrements de données de fournisseur** : lit les données à partir des données de badgeage des fournisseurs (table source). Après avoir traité les données de badgeage, l'enregistrement les charge dans la table Données de participation des employés (table cible). Pour plus d'informations, consultez Configurer les données de table des badges.
- **Traiter les enregistrements de données de fournisseur de webhooks** : lit les données à partir de la table Événements du connecteur. Traite les données d'événement webhook et les charge dans la table Données de participation des employés (table cible).
- Les données sont chargées dans la table de données de participation des employés. L'état des données de badgeage dans la table Événements du connecteur bascule sur **Traité**.
- À partir de la table Données de participation des employés, les données sont chargées dans la table Analyse de présence.

Remarque :
Les enregistrements de données de badgeage dans la table Événements du connecteur avec l'état Traité sont purgés au bout de deux jours à compter de la date de création ou de la date actuelle par la table Événements du connecteur [sn_wsd_wc_connector_events]. Les données à l'état Erreur sont purgées au bout de sept jours à compter de la date de création. Les données dans l'état Nouveau ne sont pas purgées.

Données de badgeage

Données de badgeage [sn_wsd_wc_badging_data] est la table cible qui contient les données de badgeage des employés et les enregistrements d'accès des employés.

Avant de commencer

La `Process Provider Data Record` tâche planifiée s'exécute périodiquement (toutes les cinq minutes) et charge les données de badgeage dans la table Données de badgeage.

Remarque :
La table de données de participation des employés a été déconseillée et une nouvelle table de données de badgeage a été introduite pour prendre en charge l'intégration de MetricBase.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_wsd_wc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Lecteurs de badges** > **Données de badges**.
2. Sur le formulaire, examinez les détails du champ pour les données de badgeage.

Données de badges

Champ	Description
Utilisateur	Profil du lieu de travail de l'utilisateur.
Emplacement	Emplacement du lieu de travail affecté à l'utilisateur. Les données d'emplacement affichent la hiérarchie complète des emplacements (région, site, campus, bâtiments, étages et espaces). Dans le profil du lieu de travail de l'utilisateur, le champ **Emplacement** doit être mis à jour avec l'emplacement correct et la colonne **de l'entité du lieu de travail** est mappée au profil du lieu de travail de l'utilisateur.
Données d'événement	Données de séries chronologiques. Sélectionnez cette valeur pour visualiser les données des séries chronologiques dans différentes transformations. Pour plus d'informations, consultez MetricBase transforms .

Les données de la table Données de badgeage sont chargées dans la table Analyse de la présence pour générer des mesures d'occupation de l'espace dans Centre des lieux de travail. Pour plus d'informations, consultez Analyse de la présence.

Analyse de la présence

La table d'analyse de la présence calcule les données de badgeage en fonction des effectifs des employés au niveau de la région, du site, du campus et du bâtiment. Il dérive les données d'occupation de la table de données de participation des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_wc.admin

Procédure

1. **Facultatif :** Accédez à la **Tous** > **Données de participation des employés**.

   (Optional) Vérifiez que la colonne Type d'événement est définie sur **Balayer vers l'intérieur** et que la colonne État est définie sur **Accès accordé**.

2. **Facultatif :** Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Profils du lieu de travail**.

   - Vérifiez que le champ **Emplacement** est mis à jour avec l'emplacement correct. Pour plus d'informations, consultez Définir l'emplacement principal d'un profil de lieu de travail.
   - Vérifiez que la colonne **de l'entité du lieu de travail** est mappée au profil du lieu de travail de l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Mapper les espaces de travail désignés aux profils d'utilisateur et Configurer l'entité du lieu de travail et les types d'entité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Naviguez vers **Tout** puis, dans le menu contextuel de l'application, recherchez **sn_wsd_central_attendance_analytics.list**.

   La page Analyse de la présence s'affiche.

   Remarque :
   Les enregistrements de données de présence avec horodatage N-2 sont traités par la tâche planifiée. Ici, N est la date actuelle ou avant-hier.

   Les mesures du tableau de bord d'occupation peuvent être consultées dans .Centre des lieux de travail Les rôles suivants peuvent accéder aux rapports :

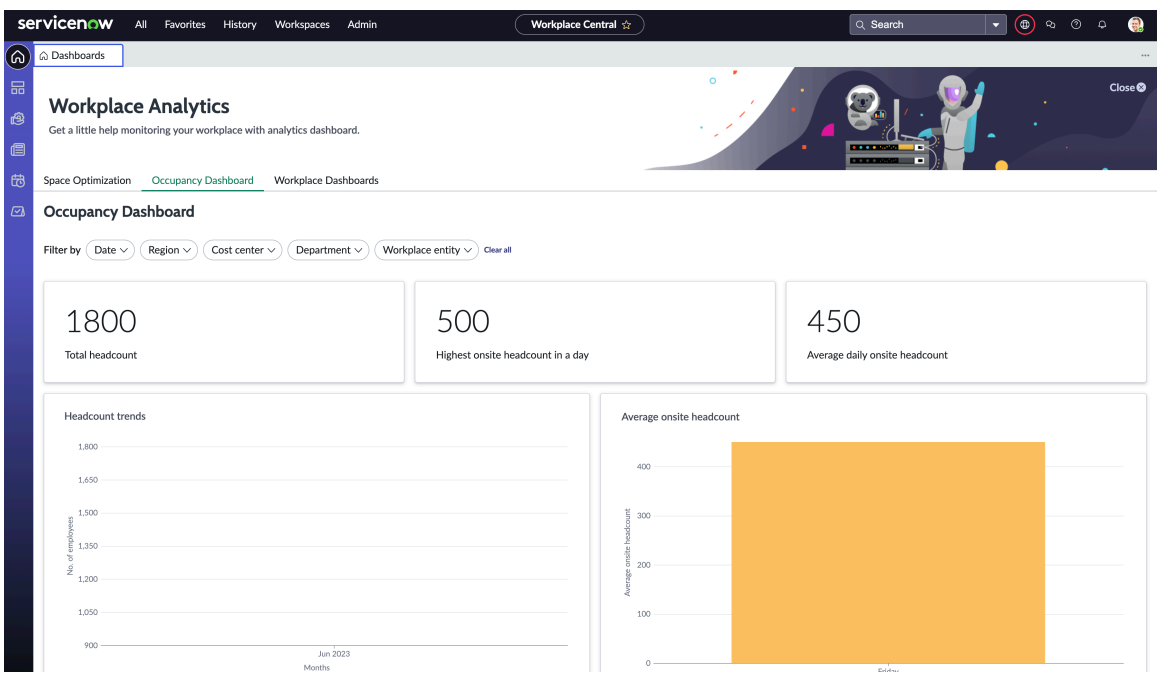
   - sn_wsd_central.workplace_analytics_user
   - sn_wsd_wc.gestionnaire
   - sn_wsd_wc.utilisateur

4. **Facultatif :** Accédez à la **Tous** > **Centre des lieux de travail** > **Tableau de bord d'occupation**.

   (Optional) Dans Centre des lieux de travail, filtrez les données par **entité du lieu de travail** sur les données du tableau de bord d'occupation.

   - La tâche planifiée **WSDHeadCount Daily Job** dans Centre des lieux de travail s'exécute quotidiennement, récupère les données de la table Présence des employés et les charge dans la table Analyse de présence.

   - (Optional) La tâche planifiée de la tâche quotidienne WSDHeadCount recherche les valeurs mappées de l'entité du lieu de travail. Il remplit les données d'occupation de l'espace des employés en fonction des effectifs au niveau de la région, du site, du campus et du bâtiment pour une entité de lieu de travail.



Pour plus d'informations, consultez Afficher le tableau de bord d'occupation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Point d'extension pour les données de badgeage

Créez un point d'extension scripté pour traiter les données de badgeage du fournisseur et les convertir dans un format standard. Confirmez que chaque fournisseur implémente cette extension.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez sn_wsd_wc. BadgegingDataHandler.
3. Sur la bannière du formulaire, sélectionnez le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Sélectionnez le lien connexe **Créer une implémentation** pour créer votre script de point d'extension spécifique aux données de badgeage.

Configuration Connecteurs de lieu de travail des données d'occupation

Configurez les connecteurs du lieu de travail pour fournir des données sur l'occupation du lieu de travail.

Les données d'occupation du lieu de travail fournissent des informations en temps réel sur l'optimisation de l'espace et des ressources du lieu de travail. Elle utilise les données d'occupation des connecteurs ou des capteurs d'occupation installés sur un emplacement de lieu de travail. Les données d'occupation sont fournies par des fournisseurs de données de capteurs d'occupation tiers. Par exemple, Spoke Metrikus est intégré à Centre d'intégration de Concepteur de flux. Les ID externes sont Spoke Metrikus mappés avec Connecteurs de lieu de travail les emplacements pour extraire les données d'occupation.

Remarque :
Les clients qui n'utilisent pas le Spoke Metrikus doivent créer leur propre intégration pour obtenir des aperçus des données d'occupation pour les emplacements fournis dans Connecteurs de lieu de travail les emplacements.

Les données du connecteur d'occupation du lieu de travail offrent les avantages suivants :

- Enregistre automatiquement une réservation en fonction des données d'occupation et de l'état de la réservation. Par exemple, Occupé, Inoccupé, Réservation en cours, Réservation annulée, etc. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'enregistrement automatique des espaces réservés.
- Fournit des données d'occupation en temps quasi réel sur les cartes d'étage. Les employés peuvent réserver des espaces en fonction des données d'occupation et des données de réservation.

Activer Spoke Metrikus

Activez le module d'extension Spoke Metrikus à partir de la ServiceNow boutique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom Spoke Metrikus ou de son ID [sn.wsd.metrikus.spoke]. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, demandez-la depuis la ServiceNow boutique.

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Sélectionnez **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, confirmez pour les activer avant d'activer le module d'extension Spoke Metrikus .

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les activer, sélectionnez **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première activation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Intégrer le spoke Metrikus

Intégrez Spoke MetrikusCentre d'intégration de Concepteur de flux à pour récupérer les données d'occupation des emplacements du lieu de travail.

Spoke Metrikus Fournit les données du capteur d'occupation en mappant les lieux de travail ou les espaces fournis dans Connecteurs de lieu de travail.

- Activer Spoke Metrikus.
- Intégrer Metrikus spoke dans Centre d'intégration de Concepteur de flux.
- Configurer les fournisseurs de données de capteur dans Connecteurs de lieu de travail

Configurations des connecteurs

Configurez la table Configurations du connecteur pour charger les données d'occupation dans la table de données d'occupation de l'espace cible (sn-wsd_wc_space_occupancy). La table de configuration des connecteurs récupère les données du capteur à partir de différents fournisseurs de données d'occupation.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir les fournisseurs de données de capteur pour récupérer et extraire les données d'un fournisseur de données d'occupation. Pour plus d'informations, voir Configurer les fournisseurs de données de capteur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous utilisez des données de démonstration ou des données produit (données d'amorçage), certains champs sont pré-remplis. Si vous n'utilisez pas les données du produit du système de base, vous pouvez configurer les données du connecteur. Les données d'amorçage sont disponibles dans le cadre de l'intégration Spoke Metrikus .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Configuration du connecteur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire :

Configuration du connecteur

Champ	Description
Table cible	Option permettant d'indiquer la table cible ou de destination pour stocker les données d'occupation. Sélectionnez la table Données d'occupation de l'espace (sn_wsd_wc_space_occupancy). Pour plus d'informations, consultez Récupération des données d'occupation de l'espace.
Type	Option permettant de sélectionner le type de données de capteur. Sélectionnez **Occupation**.
Définition du point d'extension	Option permettant de rechercher la définition du point d'extension pour les données d'occupation. Sélectionnez l'icône de liste de recherche (icône). Pour rechercher une définition de point d'extension, sélectionnez **OccupancyDataHandler** comme point d'extension pour l'intégration. **Remarque :** La définition du point d'extension définit la façon dont les données sont transformées à partir de fournisseurs de données de capteur de présence tiers. Les données d'occupation sont chargées dans la table cible ou finale (table de données d'occupation de l'espace). Les ID externes fournis par Metrikus d'autres fournisseurs de données d'occupation sont traités et transformés. Chaque fournisseur de données d'occupation doit avoir un cadre de travail de spoke d'implémentation ou d'intégration distinct.
Durée d'expiration (en minutes)	Option pour indiquer la durée (en minutes) au-delà de laquelle les données d'occupation sont considérées comme périmées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Au-delà de ce délai, des données fraîches sont extraites de la table Fournisseur de données d'occupation. Lorsque vous sélectionnez un étage sur la carte et que cet espace dispose d'un capteur de données d'occupation, les données d'occupation fraîches sont extraites uniquement pour les espaces qui ont des données d'occupation périmées.

4. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer la configuration du connecteur.

Configuration du connecteur fournisseur

Enregistrez les détails du fournisseur de données sur l'occupation, le type de source de données et les détails de configuration du connecteur (capteur). Filtrez les espaces à l'aide d'un générateur de conditions et récupérez les données d'occupation pour un emplacement de lieu de travail.

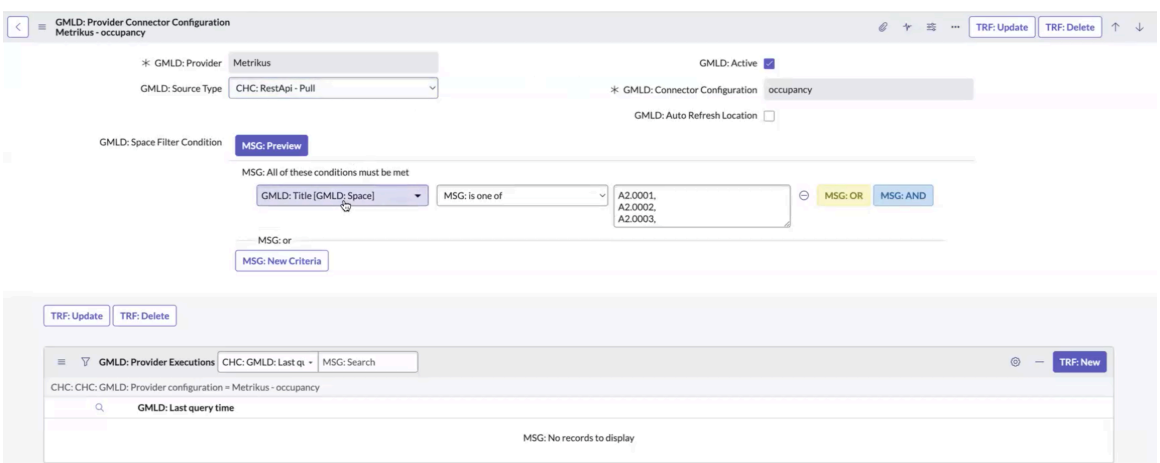
Avant de commencer

Remarque :
Si vous utilisez des données de démonstration ou des données produit (données d'amorçage), certains champs sont pré-remplis. Si vous n'utilisez pas les données produit du système de base, vous pouvez configurer la table de données du connecteur fournisseur. Les données d'amorçage sont disponibles dans le cadre de l'intégration Spoke Metrikus .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Administration** > **Configuration du connecteur fournisseur**.



2. Sélectionnez **Nouveau**.
Renseignez les champs suivants du formulaire :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations du connecteur fournisseur

Champ	Description
Fournisseur	Nom du fournisseur de données sur l'occupation. Ce champ est renseigné automatiquement lorsque le Spoke Metrikus est installé et configuré avec le Centre d'intégration de Concepteur de flux.
Type de source	Option permettant de spécifier le point de terminaison à l'aide duquel Connecteurs de lieu de travail il récupère les données de Metrikus ou d'autres fournisseurs de spoke de données d'occupation. Sélectionner **RestAPI-pull**
Actif	Option permettant de sélectionner les données de configuration du connecteur fournisseur actif. Seuls les enregistrements actifs de la table Configuration du connecteur fournisseur sont ajoutés ou mis à jour dans la table de mappage de l'espace du fournisseur. Par défaut, cette option est définie sur **false**. Cochez la case à définir sur **vrai**.
Configuration du connecteur	Option permettant de sélectionner les éléments de capteur requis dans la table Configuration du connecteur. Par exemple, badge ou Occupation.
Actualisation automatique des emplacements	Option permettant d'actualiser automatiquement les emplacements lorsque des espaces sont ajoutés ou lorsque certains espaces sont supprimés d'un emplacement sélectionné. La tâche planifiée **d'actualisation des enregistrements de mappage de l'espace du fournisseur** s'exécute quotidiennement et lit le champ **Emplacement d'actualisation automatique** dans la table Configuration du connecteur fournisseur. Cela lit tous les enregistrements des enregistrements de configuration du connecteur fournisseur et met à jour la table de mappage de l'espace du fournisseur avec les dernières données. Si cette option est sélectionnée, les espaces ajoutés à un emplacement sont synchronisés avec la table de mappage de l'espace du fournisseur. Si des espaces sont supprimés, l'enregistrement de données du capteur d'occupation est supprimé de la liste des connecteurs de la table de mappage de l'espace du fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, si un étage ou un espace est ajouté à un emplacement, ils sont automatiquement ajoutés à l'emplacement sélectionné.

3. Filtrez les espaces à l'aide de la **condition de filtre d'espace**.
   Sélectionnez **Aperçu** pour afficher les résultats renvoyés par votre requête de condition de filtre. Sélectionnez le lien pour afficher les enregistrements d'espace correspondants dans Connecteurs de lieu de travail.

   Par exemple, sélectionnez **[Espace]** dans la liste. Sélectionnez la condition de filtre telle **qu'elle est et** entrez manuellement les espaces **[A1.001, A1.002, A1.003].**

   Lorsqu'une ligne est créée ou mise à jour dans les conditions de filtre d'espace, les enregistrements d'espace qui remplissent la condition sont chargés dans la table Mappage de l'espace du fournisseur. Une règle métier s'exécute en arrière-plan pour remplir les enregistrements d'espace sélectionnés dans la table Mappages de l'espace du fournisseur. Pour plus d'informations, consultez Configurer le mappage de l'espace du fournisseur pour les données d'occupation.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Lorsqu'un enregistrement est mis à jour dans la table Configuration du connecteur fournisseur, les espaces sélectionnés ou les enregistrements d'emplacement sont mis à jour dans la table Mappage de l'espace du fournisseur. Les enregistrements d'emplacement sont mis à jour avec la hiérarchie des emplacements (enregistrements de région, de campus, de bâtiment, d'étage et d'espace).

Mappages du type d'espace du fournisseur

Cette table mappe les types d'espaces du lieu de travail ou les emplacements avec des ID externes fournis par les fournisseurs de données sur l'occupation des espaces.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration** > **Mappages du type d'espace du fournisseur**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Mappage du type d'espace du fournisseur

Champ	Description
Type d'espace	Prestation de services de lieu de travail type d'espace. Par exemple, Salles, Bureaux, Salles de réunion, etc
Type d'espace du fournisseur	Type d'espace du fournisseur. Par exemple, Bureaux, Salles, etc.
Fournisseur	Nom du fournisseur Par exemple : Metrikus.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le mappage de l'espace du fournisseur pour les données d'occupation

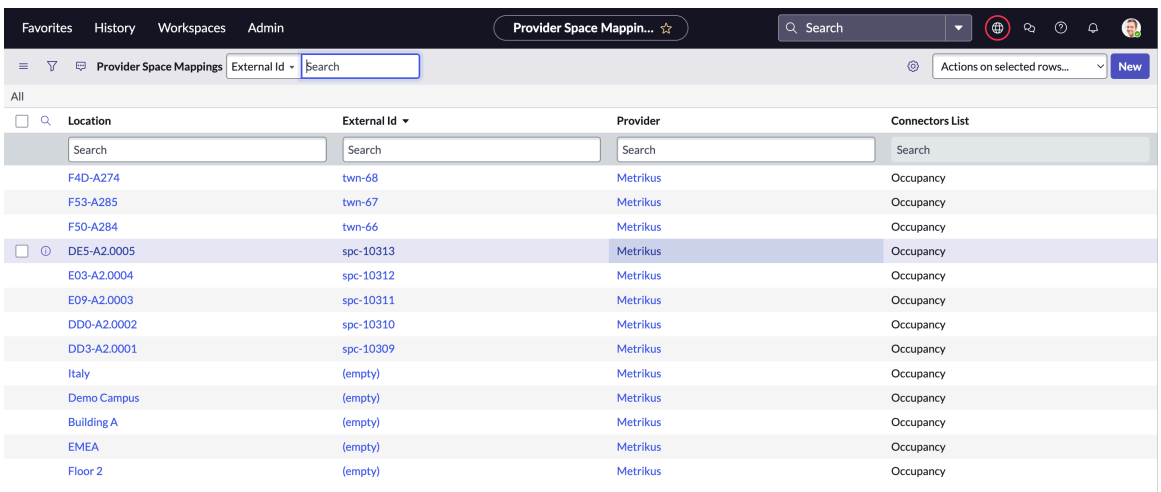
La table de données de mappage de l'espace du fournisseur stocke les emplacements des lieux de travail et les ID externes fournis par le fournisseur de données sur l'occupation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Administration** > **Mappage de l'espace du fournisseur**.
   Les données d'emplacement sont mappées avec les ID externes du fournisseur. Par exemple, Metrikus les données d'occupation à l'aide des ID externes. La hiérarchie des emplacements s'affiche pour les espaces ou les emplacements que vous avez sélectionnés dans la Configuration du connecteur fournisseur table.



2. Pour créer des enregistrements de mappage d'espace de fournisseur, sélectionnez **Nouveau**.
   Renseignez les champs du formulaire :

Mappage de l'espace du fournisseur

Champ	Description
Emplacement	Emplacements du lieu de travail mappés avec le fournisseur de données sur l'occupation. Les données d'emplacement affichent la hiérarchie complète des emplacements (région, site, campus, bâtiments, étages et espaces)
ID externe	Option permettant de saisir manuellement l'ID externe fourni par le spoke ou tout Metrikus autre fournisseur de données de spoke d'occupation. Sélectionnez une ligne dans la colonne ID externe, entrez l'ID ou l'ID Metrikus du fournisseur de spoke, puis sélectionnez l'icône de coche (icône) pour l'enregistrer. Les ID externes sont des ID d'espace ou des ID d'emplacement correspondants côté fournisseur. Les ID externes du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	fournisseur (par exemple, Metrikus) sont mappés avec les enregistrements d'espace dans Connecteurs de lieu de travail . Les données d'ID externes sont transformées en ID d'espace correspondant Connecteurs de lieu de travail dans le point d'extension du Spoke Metrikus convertisseur de données. Les données sont ensuite mappées à un ID d'espace dans Connecteurs de lieu de travail.
Fournisseur	Nom du fournisseur fournissant les données d'occupation dans Connecteurs de lieu de travail. Par exemple, Metrikus. Pour plus d'informations, consultez Configurer les fournisseurs de données de capteur.
Liste des connecteurs	Option permettant d'afficher la liste de tous les connecteurs ou données de capteur que le fournisseur prend en charge. Sélectionnez l'icône de déverrouillage de la liste des connecteurs ( ) et sélectionnez **Occupation**.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Récupération des données de configuration de l'action

Récupérez les actions à partir du fournisseur de données d'occupation à l'aide Centre d'intégration de Concepteur de fluxde . Spécifiez les définitions de transformation et appelez le flux secondaire pour récupérer les données d'occupation. Par exemple, Spoke Metrikus l'intégration. Les données du capteur d'occupation du fournisseur de données d'occupation sont transformées pour dériver les données d'occupation de l'espace dans Connecteurs de lieu de travail.

Avant de commencer

Remarque :
Si vous utilisez des données de démonstration ou des données produit (données d'amorçage), certains champs sont pré-remplis. Si vous n'utilisez pas les données produit du système de base, vous pouvez configurer la table de données de configuration des actions. Les données d'amorçage sont disponibles dans le cadre de l'intégration Spoke Metrikus .

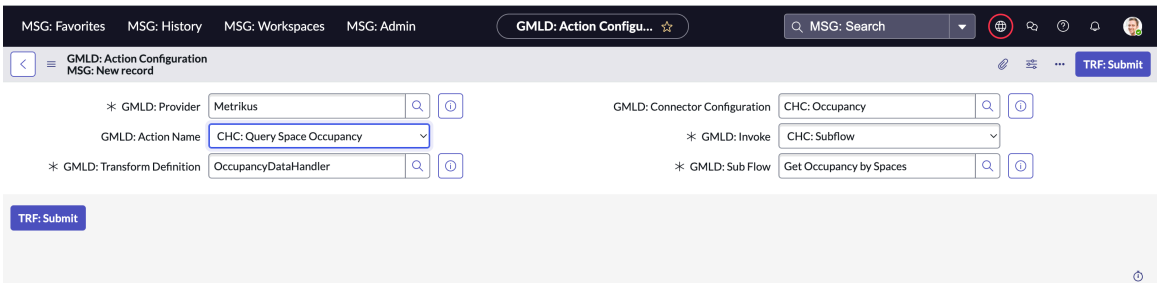
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Administration** > **Configurations de l'action**.



2. Sélectionnez **Nouveau**.

Renseignez les champs du formulaire :

Configurations de l'action

Champ	Description
Fournisseur	Nom du fournisseur. Sélectionnez **Metrikus**. Pour plus d'informations, consultez Configurer les fournisseurs de données de capteur.
Nom de l'action	Les cationssont des opérations réutilisables permettant d'automatiserles processus. Les actions sont définies dans l'intégration du spoke Flow Designer Metrikus . Pour plus d'informations, voirMetrikus spoke **Sélectionner la requête d'occupation de l'espace** : le script des configurationsd'actions vérifie l'état d'occupation de l'espace du lieu de travail. Par exemple, **Occupé**, **Non occupé**, **Non valide**, etc.
Définition de transformation	Transforme la sortie de données d'occupation des fournisseurs (par exemple, Metrikus) en Connecteurs de lieu de travail Sélectionnez **Gestionnaire de données d'occupation**.
Configuration du connecteur	Option permettant de sélectionner les données d'un capteur dans la table de configuration du connecteur. Par exemple, Occupation ou Badge. Sélectionnez **Occupation**. Pour plus d'informations, consultez Configurations des connecteurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Invoquer	Invoque les flux secondaires du concepteur de flux pour Metrikus l'intégration des spokes. Pour plus d'informations, voir Metrikus spoke Sélectionnez **Flux secondaire**.
Flux secondaire	Les flux de suivi comprennent des propriétés, des entrées ou des sorties, une séquence d'actions et des données collectées ou créées. Les sous-flux sont des actions reproductibles. Sélectionnez **Obtenir toutes les occupations par ID.**

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Les données d'occupation de la table Configurations des actions sont chargées dans la table finale ou cible Récupération des données d'occupation de l'espace .

Récupération des données d'occupation de l'espace

Récupérez la table D ata d'occupation de l'espace pour charger les données d'occupation deslieux de travailet les aperçus des données d'occupation des espaces pour un emplacement de lieu de travail sélectionné.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Capteurs de présence** > **Données d'occupation de l'espace**.

Renseignez les champs de formulaire.

Données d'occupation de l'espace

Champ	Descriptions
Configuration du connecteur fournisseur	Option permettant de sélectionner le fournisseur de données d'occupation et le capteur d'occupation. Par exemple, **Metrikus - Occupation**.
Nombre	Option permettant de spécifier le nombre d'utilisateurs dans un emplacement ou un espace de lieu de travail. Accepte une valeur entière. Par exemple, 0, 1, etc.
Horodatage d'événement	Option permettant de vérifier la durée d'expiration des données. Durée périmée sn_wsd_wc_stale_time vérifie si le champ **Horodatage d'événement** de la table de données d'occupation de l'espace a le dernier horodatage. Cette propriété vérifie la période au-delà de laquelle les données d'occupation sont considérées comme périmées. Au-delà de la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Descriptions
	période d'expiration, les données fraîches sont extraites du fournisseur de données d'occupation (par exemple, Metrikus Spoke). Si la valeur de la propriété **sn_wsd_wc_stale_time** est définie sur 30 minutes, l'application interroge la table Occupation de l'espace et récupère les données actualisées pour un emplacement ou un espace toutes Metrikus les 30 minutes.
Emplacement	Option permettant de sélectionner un emplacement pour lequel vous souhaitez obtenir les données d'occupation.
État	Option permettant de sélectionner l'état d'occupation de l'espace ou de l'emplacement (occupé, inoccupé, actuellement inoccupé, non valide, etc.) pour un emplacement sélectionné.
État de la requête	Indique l'état **Demandé** ou **Reçu** pour les données du capteur d'occupation. ○ **Demandé** : indique une réponse nulle ou nulle en cas d'erreur ou lorsque les espaces du lieu de Metrikus travail ne sont pas mappés avec Metrikus des ID externes. ○ **Reçu** : indique une réponse réussie de la part d'emplacements de lieu de Metrikus travail occupés ou inoccupés. Pour vérifier l'état d'occupation d'un espace dans le répertoire d'emplacement (vue Carte et Vue Carte), confirmez que l'état de votre requête est **l'état Reçu** . Si un emplacement ou un espace de lieu de travail est mappé avec des données de capteur d'occupation, les enregistrements d'espace du répertoire d'emplacement sont également mis à jour (occupé, inoccupé, non occupé actuellement, etc.).

Traduction automatique

2. Sélectionnez **Soumettre** après avoir apporté des modifications ou effectué des mises à jour.

Les données d'occupation de l'espace récupérées peuvent être utilisées pour vérifier les cas d'utilisation suivants :

- Affichage des données d'occupancy dans le répertoire d'emplacement. Pour en savoir plus, consultez Gérer les activités et les services sur le lieu de travail avec le répertoire d'emplacement.
- Enregistrement automatique des réservations. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'enregistrement automatique des espaces réservés.

Configuration Connecteurs de lieu de travail des données environnementales

Configurez les capteurs de données de l'environnement du lieu de travail pour récupérer et extraire les données de qualité de l'air et de température d'un lieu de travail. Définissez les unités de mesure de la qualité de l'air et de la température dans la table Unité de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mesure [sn_wsd_wc_unit_of_measure]. Les unités sont ajoutées dans la table de données environnementales.

Connecteurs de lieu de travail La table de données environnementales (sn_wsd_wc_space_environment) vérifie la qualité et la température de l'air sur le lieu de travail. Il vérifie les niveaux de dioxyde de carbone et d'ozone ainsi que la température et la valeur de l'humidité relative sur le lieu de travail.

Remarque :
Connecteurs de lieu de travail Les clients doivent créer leur propre cadre de données environnementales pour l'utilisation des enregistrements de données de capteurs environnementaux. Pour plus d'informations sur la mise en œuvre du cadre et des Connecteurs de lieu de travail données des capteurs environnementaux, reportez-vous au Guide de mise en œuvre des connecteursdu lieu de travail V1.0 Aug 2024 sur le ServiceNow Community.

Configurer la configuration du connecteur pour les données de capteur environnemental

Configurez la table Configurations du connecteur pour le chargement des données environnementales. La table de configuration du connecteur récupère les données du capteur à partir de différents fournisseurs de données de capteurs environnementaux.

Avant de commencer

Assurez-vous que le fournisseur est sélectionné pour extraire les données des capteurs environnementaux. Pour plus d'informations, consultez Configurer les fournisseurs de données de capteur.

Remarque :
Les données d'amorçage ou l'enregistrement de table prêt à l'emploi sont fournis avec l'application et fournissent des valeurs préremplies. Si vous souhaitez créer un nouvel enregistrement de table, procédez comme suit.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Configuration du connecteur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire :

Configuration du connecteur

Champ	Description
Table cible	Table cible ou de destination pour stocker les données du capteur environnemental. Sélectionnez la table Données environnementales (sn_wsd_wc_space_environment). Pour plus d'informations, consultez Configurer les données des capteurs environnementaux pour un emplacement de lieu de travail.
Type	Type de données de capteur. **Sélectionnez Environnement** dans la liste.
Définition du point d'extension	Recherchez la définition du point d'extension pour les données environnementales.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Effectuez une recherche à l'aide de l'icône de liste de recherche (.) pour localiser la définition de point d'extension **EnvironmentDataHandler**. **Remarque :** La définition du point d'extension définit la façon dont les données sont transformées à partir de fournisseurs de données de capteurs environnementaux tiers. Les données sont chargées après transformation dans la table de données environnementales cible. Les ID externes fournis par Metrikus ou d'autres fournisseurs de données sont traités et transformés. Les fournisseurs de données environnementales doivent disposer d'un cadre de mise en œuvre distinct pour ces points d'extension. Par exemple, si deux fournisseurs différents fournissent des enregistrements de données environnementales, vous devez créer deux implémentations différentes pour le point d'extension (EnvironmentDataHandler, fourni prêt à l'emploi). Assurez-vous de stocker les données environnementales dans les unités configurées dans le tableau Unités de mesure. Les unités doivent correspondre. Par exemple, si le fournisseur de données environnementales partage des enregistrements de données de capteur de température en degrés Fahrenheit et que l'unité de température dans la table des unités de mesure est en degrés Celsius, les unités Fahrenheit doivent être converties en degrés Celsius. La conversion peut être effectuée à l'aide de la définition de point d'extension. Pour plus d'informations, consultez Configurer la table de données Unités de mesure pour les capteurs environnementaux.
Durée d'expiration (en minutes)	Délai (en minutes) au-delà duquel les données sont considérées comme périmées. Au-delà de ce délai, des données fraîches sont extraites de la table du fournisseur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de données. Par exemple, 5 minutes. L'application extrait les données toutes les 5 minutes.

4. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer la configuration du connecteur.

Configuration du connecteur fournisseur pour les capteurs environnementaux

Configurez la configuration du connecteur fournisseur pour configurer les capteurs environnementaux dans les emplacements du lieu de travail.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir configuré les fournisseurs de données de capteur pour l'extraction des données environnementales auprès des fournisseurs de capteurs environnementaux ou des fournisseurs. Pour plus d'informations, consultez Configurer les fournisseurs de données de capteur.

Remarque :
Les données d'amorçage ou l'enregistrement de table prêt à l'emploi sont fournis avec l'application et fournissent des valeurs préremplies. Si vous souhaitez créer un nouvel enregistrement de table, procédez comme suit.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Configuration du connecteur fournisseur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Renseignez les champs suivants du formulaire :

Configurations du connecteur fournisseur

Champ	Description
Fournisseur	Nom du fournisseur de données du capteur environnemental. Ce champ est renseigné automatiquement lorsque le fournisseur (par exemple, Spoke Metrikus).
Type de source	Option permettant de spécifier le point de terminaison à l'aide duquel Connecteurs de lieu de travail il récupère les données de Metrikus ou d'autres fournisseurs de données de capteurs environnementaux. Les options suivantes sont disponibles : ○ Table ○ Webhook ○ Externe ○ RestAPI : extraction Par exemple, sélectionnez **RestApi-pull**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option permettant de sélectionner les données de configuration du connecteur fournisseur actif. Seuls les enregistrements actifs de la table Configuration du connecteur fournisseur sont ajoutés ou mis à jour dans la table de mappage de l'espace du fournisseur . Par défaut, cette option est définie sur **false**. Définissez cette valeur sur **vrai**.
Configuration du connecteur	Option permettant de sélectionner les éléments de capteur requis dans la table Configuration du connecteur. Par exemple, environnemental.
Actualisation automatique des emplacements	Option permettant d'actualiser automatiquement les emplacements lorsque des espaces sont ajoutés ou lorsque certains espaces sont supprimés d'un emplacement sélectionné. La tâche planifiée **d'actualisation des enregistrements de mappage de l'espace du fournisseur** s'exécute quotidiennement et lit le champ **Emplacement d'actualisation automatique** dans la table Configuration du connecteur fournisseur. Cela lit tous les enregistrements des enregistrements de configuration du connecteur fournisseur et met à jour la table de mappage de l'espace du fournisseur avec les dernières données. Par exemple, si un nouvel étage ou un nouvel espace est ajouté à un emplacement, il est automatiquement ajouté à l'emplacement sélectionné.

3. Filtrez les espaces à l'aide de la **condition de filtre d'espace**.
   Sélectionnez **Aperçu** pour afficher les résultats renvoyés par votre requête de condition de filtre. Sélectionnez le lien pour afficher les enregistrements d'espace correspondants dans Connecteurs de lieu de travail.

   Par exemple, sélectionnez **[Espace]** dans la liste. Sélectionnez la condition de filtre telle **qu'elle est et** entrez manuellement les espaces **[A1.001, A1.002, A1.003].**

   Lorsqu'une ligne est créée ou mise à jour dans les conditions de filtre d'espace, les enregistrements d'espace qui remplissent la condition sont chargés dans la table Mappage de l'espace du fournisseur. Une règle métier s'exécute en arrière-plan pour remplir les enregistrements d'espace sélectionnés dans la table Mappages de l'espace du fournisseur. Pour plus d'informations, consultez Configurer le mappage de l'espace du fournisseur pour les données d'occupation.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Lorsqu'un enregistrement est mis à jour dans la table Configuration du connecteur fournisseur, les espaces sélectionnés ou les enregistrements d'emplacement sont mis à jour dans l'ongletMappage de l'espace du fournisseur. Les enregistrements d'emplacement sont mis à jour avec la hiérarchie des emplacements (enregistrements de région, de campus, de bâtiment, d'étage et d'espace).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la table de données Unités de mesure pour les capteurs environnementaux

Configurez l'unité de mesure de la qualité de l'air (mesure du dioxyde de carbone et de l'ozone) et les unités de température (degré Celsius et microgrammes par mètre cube) pour un emplacement de lieu de travail. Les Connecteurs de lieu de travail capteurs environnementaux vérifient les mesures de qualité de l'air et de la température sur un lieu de travail.

Avant de commencer

Remarque :
Les unités sélectionnées dans la table de données Unités de mesure doivent correspondre aux données réelles partagées par votre fournisseur à l'aide de la définition de point d'extension ou de EnvironmentDataHandler. Si les unités de données ne correspondent pas, elles doivent être converties puis stockées dans les données environnementales. Pour plus d'informations, voir Configuration du connecteur fournisseur pour les capteurs environnementaux

Les données d'amorçage ou l'enregistrement de table prêt à l'emploi sont fournis avec l'application et fournissent des valeurs préremplies. Si vous souhaitez créer un nouvel enregistrement de table, procédez comme suit.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Unités de mesure**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs de formulaire.

Unités de mesure

Champ	Description
Nom de la table	Nom de la table de données du capteur environnemental (sn_wsd_wc_space_environment).
Champ de valeur	Paramètres pour lesquels vous souhaitez disposer de l'unité de mesure. Par exemple, Unités de dioxyde de carbone, Horodatage d'événement, Emplacement, Unités d'ozone, Unités de température, Humidité relative, etc. Si vous sélectionnez Dioxyde de carbone, les unités de dioxyde de carbone sont affichées.
Mesure	Les paramètres de qualité de l'air comme le dioxyde de carbone, l'ozone, les matières particulières (PM), etc. Par exemple, si vous sélectionnez **Température** dans le champ Valeur, les mesures liées à la température s'affichent.
Unités	Unités pour les mesures sélectionnées dans le champ Mesures classées. Par exemple, **Parties par million** si vous avez sélectionné Dioxyde de carbone dans le champ Métrique.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les données des capteurs environnementaux pour un emplacement de lieu de travail

Créer des données de capteur environnemental pour un emplacement de lieu de travail dans Connecteurs de lieu de travail. La table de données environnementales (sn_wsd_wc_space_environment) vérifie la qualité de l'air, la température et les niveaux d'humidité sur le lieu de travail.

Avant de commencer

Remarque :
Les données d'amorçage ou l'enregistrement de table prêt à l'emploi sont fournis avec l'application et fournissent des valeurs préremplies. Si vous souhaitez créer un nouvel enregistrement de table, procédez comme suit.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Capteur environnemental** > **Données environnementales**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les informations du champ du formulaire.

   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Environnement, reportez-vous à la section Formulaire de données environnementales pour Connecteurs de lieu de travail.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Point d'extension pour les données d'occupation et d'environnement

Créez un point d'extension scripté pour traiter les données d'occupation et d'environnement du fournisseur et convertissez-les dans un format standard. Confirmez que chaque fournisseur implémente cette extension.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez sn_wsd_wc. OccupancyEnvironmentDataHandler.
3. Sur la bannière du formulaire, sélectionnez le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Sélectionnez le lien connexe **Créer une implémentation** pour créer votre script de point d'extension spécifique aux données d'occupation et d'environnement.

Configuration Connecteurs de lieu de travail des données Wi-Fi

Configurez les capteurs de données Wi-Fi du lieu de travail pour capturer les données des fournisseurs Wi-Fi afin d'optimiser l'utilisation de l'espace et de gérer efficacement les opérations sur le lieu de travail. Vous pouvez utiliser les données Wi-Fi pour déterminer l'occupation des espaces et la présence des employés au bureau.

Les données Wi-Fi s'intègrent aux points d'accès, ce qui permet de suivre la connectivité des appareils et les événements de déconnexion. Par exemple, les ordinateurs portables et les équipements mobiles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Connecteurs de lieu de travail les clients doivent créer leurs propres cas d'utilisation professionnelle pour utiliser les enregistrements de données Wi-Fi.

Configuration du connecteur Données Wi-Fi

Configurez la table Configurations du connecteur pour le chargement des données Wi-Fi dans la table de données d'accès Wi-Fi cible (sn_wsd_wc_wifi_access_data). La table de configuration du connecteur récupère les données de différents fournisseurs de données Wi-Fi.

Avant de commencer

Assurez-vous qu'il existe un enregistrement de données de table pour les données Wi-Fi.

Remarque :
L'application est fournie avec des données d'amorçage, ou enregistrements de table système de base, qui incluent des valeurs pré-remplies pour les données Wi-Fi.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Configuration du connecteur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configurations des connecteurs

Champ	Description
Table cible	Table cible ou de destination pour stocker les données Wi-Fi. Sélectionnez la table Données Wi-Fi (sn_wsd_wc_wifi_access_data).
Type	Type de données de capteur. Sélectionnez Wi-Fi dans la liste.
Définition du point d'extension	Définition du point d'extension pour les données Wi-Fi. Recherchez à l'aide de l'icône de liste de recherche (icône de pour localiser la définition de point d'extension **WifiAccessLogDataHandler**.
Durée d'expiration (en minutes)	Délai (en minutes) au-delà duquel les données sont considérées comme périmées. Au-delà de ce délai, des données fraîches sont extraites de la table du fournisseur de données. Par exemple, 5 minutes. L'application extrait les données toutes les 5 minutes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Mesures prises en charge	Enregistrement cible pour les mesures prises en charge. Sélectionnez Données d'événement.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configuration du connecteur fournisseur pour les données Wi-Fi

Configurez la table Configurations du connecteur fournisseur pour configurer les données Wi-Fi dans les emplacements du lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Configuration du connecteur fournisseur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du connecteur fournisseur

Champ	Description
Fournisseur	Nom du fournisseur de données Wi-Fi (par exemple, Genetec).
Type de source	Option permettant de spécifier le point de terminaison à l'aide duquel Connecteurs de lieu de travail il récupère les données de Genetec ou d'autres fournisseurs de données Wi-Fi. Par exemple, sélectionnez **RestApi-pull**.
Actif	Option permettant de sélectionner les données de configuration du connecteur fournisseur actif. Seuls les enregistrements actifs de la table Configuration du connecteur fournisseur sont ajoutés ou mis à jour dans la table de mappage de l'espace du fournisseur. Par défaut, cette valeur est définie sur **faux**. Définissez cette valeur sur **vrai**.
Configuration du connecteur	Option permettant de sélectionner les éléments de capteur requis dans la table Configuration du connecteur. Par exemple, Wifi.
URL de rappel	Cela s'applique uniquement lorsque le type de source est Webhook.
Actualisation automatique des emplacements	Option permettant d'actualiser automatiquement les emplacements lorsque des espaces sont ajoutés ou lorsque certains espaces sont supprimés d'un emplacement sélectionné. La tâche planifiée **d'actualisation des enregistrements de mappage de l'espace du fournisseur** s'exécute quotidiennement et lit le champ **Emplacement d'actualisation automatique** dans la table Configuration du connecteur fournisseur. Cela lit tous les enregistrements des enregistrements de configuration du connecteur fournisseur et met à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	jour la table de mappage de l'espace du fournisseur avec les dernières données. Par exemple, si un nouvel étage ou un nouvel espace est ajouté à un emplacement, il est automatiquement ajouté à l'emplacement sélectionné.
Nom du paramètre du jeton	Nom de paramètre du jeton.
Valeur du jeton	Valeur du jeton.
Mesures	Table de mesures.

4. Filtrez les espaces à l'aide de la **condition de filtre d'espace**.

   Sélectionnez **Aperçu** pour afficher les résultats renvoyés par votre requête de condition de filtre. Sélectionnez le lien pour afficher les enregistrements d'espace correspondants dans Connecteurs de lieu de travail.

   Par exemple, sélectionnez **Espace** dans la liste. Sélectionnez la condition de filtre telle **qu'elle est** et saisissez manuellement les espaces **A1.001, A1.002, A1.003**.

   Lorsqu'une ligne est créée ou mise à jour dans les conditions de filtre d'espace, les enregistrements d'espace qui remplissent la condition sont chargés dans la table Mappage de l'espace du fournisseur. Une règle métier s'exécute en arrière-plan pour remplir les enregistrements d'espace sélectionnés dans la table Mappages de l'espace du fournisseur.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

   Lorsque les enregistrements sont mis à jour dans la table Configuration du connecteur fournisseur, les espaces sélectionnés ou les enregistrements d'emplacement sont mis à jour dans la table de mappage de l'espace du fournisseur. Les enregistrements d'emplacement sont mis à jour avec la hiérarchie des emplacements (enregistrements de région, de campus, de bâtiment, d'étage et d'espace).

Table de données Wi-Fi

Récupérez le nom de l'appareil, le point d'accès ainsi que la date et l'heure de connexion pour un emplacement de lieu de travail. Les Connecteurs de lieu de travail données Wi-Fi vérifient l'occupation d'un emplacement de lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
L'application est fournie avec des données d'amorçage, ou enregistrements de table système de base, qui incluent des valeurs préremplies pour les données Wi-Fi récupérées à partir des appareils de point d'accès sans fil (WAP).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Données du point d'accès Wi-Fi** > **Données Wi-Fi**.
2. Sur le formulaire, examinez les détails du champ pour les données Wi-Fi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de données Wi-Fi

Champ	Description
Point d'accès	Point d'accès Wi-Fi par lequel un appareil se connecte ou se déconnecte.
Nom de l'équipement	Nom de l'appareil connecté au Wi-Fi.
Emplacement	Emplacements du lieu de travail affectés au fournisseur de données Wi-Fi. Les données d'emplacement affichent la hiérarchie complète des emplacements (région, site, campus, bâtiments, étages et espaces).
Nom du client Wap	Nom de l'appareil client qui se connecte à un point d'accès sans fil.
Données d'événement	Données de séries chronologiques. Sélectionnez cette valeur pour visualiser les données des séries chronologiques dans différentes transformations. Pour plus d'informations, consultez MetricBase transforms .

Définition du point d'extension pour les données Wi-Fi

Créez un point d'extension scripté pour traiter les données de journal d'accès Wi-Fi du fournisseur et convertissez-les dans un format standard. Confirmez que chaque fournisseur implémente cette extension.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez sn_wsd_wc. WifiAccessLogDataHandler.
3. Sur la bannière du formulaire, sélectionnez le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Sélectionnez le lien connexe **Créer une implémentation** pour créer votre script de point d'extension spécifique aux données Wi-Fi.

Exécuter le déclencheur MetricBase Température au-delà du seuil

Surveillez les seuils de température à l'aide du déclencheur MetricBase Température au-delà du seuil, qui lit les données des séries chronologiques à partir des données des données MetricBase d'occupation et d'environnement et lance des Studio de workflow flux. Ce MetricBase déclencheur envoie une notification par e-mail à la personne ou au groupe concerné lorsque la température dans un espace dépasse le seuil défini.

Avant de commencer

Remarque :
L'application est fournie avec des données d'amorçage ou des valeurs pré-remplies pour le déclencheur Température au-delà du seuil. Pour plus d'informations sur MetricBase les déclencheurs, reportez-vous à la section Triggering flows using MetricBase data .

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **MetricBase** > **Déclencheurs MetricBase** > **Définitions de déclencheurs**.
2. Sélectionnez **Température au-delà du seuil**.
3. Sur le formulaire, examinez et mettez à jour les détails du champ.

Formulaire de choix de données de badgeage

Champ	Description
Agrégateur	Option permettant de sélectionner l'agrégateur de politique de rétention. Sélectionnez une option parmi les suivantes : ○ Max. ○ Min. ○ Moyen
Fenêtre	Durée globale pour vérifier la température d'un espace. Par exemple, 30 minutes.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Références de Connecteurs de lieu de travail

En savoir plus sur les tables, les rôles, les tables, les propriétés système et les tables de travaux planifiés installés avec Connecteurs de lieu de travail.

Composants installés avec les connecteurs du lieu de travail

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les rôles d'utilisateur et les Connecteurs de lieu de travail tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application.

Rôles installés avec Connecteurs de lieu de travail

Rôles d'utilisateur

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_wsd_wc.gestionnaire	Permet d'accéder en lecture à toutes les données, y compris le tableau de bord d'occupation et d'autres tableaux de bord.	sn_wsd_wc.utilisateur
sn_wsd_wc.admin	Fournit un accès administrateur pour configurer et définir l'application Connecteurs de lieu de travail .	sn_wsd_wc.gestionnaire
sn_wsd_wc.utilisateur	Fournit un accès en lecture à quelques colonnes et champs uniquement. L'accès en lecture est configuré par les administrateurs.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Connecteurs de lieu de travail

Composants de table

Table	Description
Fournisseurs (sn_wsd_wc_provider)	Stocke les données du capteur d'occupation de l'espace fournies par les fournisseurs de données d'occupation.
Configuration du connecteur [sn_wsd_wc_connector_config]	Configure un connecteur pour se connecter au cadre de travail d'intégration. Cette configuration récupère les données de l'intégration vers les applications du lieu de travail. Cette table contient des informations sur les connecteurs du lieu de travail définis dans l'application. Par exemple, données de badgeage, capteurs de présence, etc. Cette table peut également traiter les données de chacun des connecteurs via des points d'extension.
Données de participation des employés [sn_wsd_wc_employee_attendance_data]	La table de données de participation des employés est la table cible vers laquelle les données sont importées à partir de la table source (table de données de badgeage). Cette table contient des informations sur les données de badgeage des employés, telles que l'ID d'utilisateur, l'heure d'attribution de badge ainsi que tout autre événement défini dans les connecteurs.
Exécution du fournisseur [sn_wsd_wc_provider_execution]	Stocke tous les horodatages d'exécution de tâches planifiées. Chaque fois que l'enregistrement de **données du fournisseur de processus** de tâche planifiée s'exécute, cette table a une entrée pour l'heure de la dernière requête. Le temps nécessaire pour importer des données de la table source (données de badgeage) vers la table cible (données de participation des employés) est mis à jour dans l'heure de la **dernière requête**. T
Configuration du connecteur fournisseur [sn_wsd_wc_provider_config]	Stocke les données du fournisseur (occupation ou badges). Importe les données de la table source vers la table cible.
Événements du connecteur [sn_wsd_wc_connector_events]	La table Événements du connecteur (sn_wsd_wc_connector_events) charge les données de badgeage partagées par les fournisseurs de badges. Les **enregistrements de données de fournisseur de webhooks du processus** de tâche planifiée s'exécutent chaque minute pour charger les données de badgeage de la table Événements du connecteur (données avec l'état **Nouveau**) vers la table Données de participation des employés. Pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants de table (suite)

Table	Description
	plus d'informations, consultez Configurer un événement webhook.
Fournisseurs (sn_wsd_wc_provider)	Stocke les données du capteur d'occupation de l'espace fournies par les fournisseurs de données d'occupation.
Mappage du type d'espace du fournisseur sn_wsd_wc_provider_space_type_mapping	Stocke le mappage entre Cœur du lieu de travail les enregistrements d'espace ou d'emplacement et les enregistrements de données du fournisseur de capteur pour les données d'occupation.
Mappage de l'espace du fournisseur [sn_wsd_wc_provider_space_type_mapping]	Stocke Cœur du lieu de travail les enregistrements d'emplacement.
Configuration de l'action [sn_wsd_wc_action_config]	Stocke les actions, les flux secondaires et les définitions de transformation à partir de Spoke Metrikus.
Données d'occupation de l'espace [sn_wsd_wc_space_occupancy]	Stocke les ID externes partagés par un fournisseur de capteur, par exemple, Metrikus. Les ID externes des fournisseurs de capteurs sont mappés avec des espaces partagés par Connecteurs de lieu de travail.
Données environnementales [sn_wsd_wc_space_environment]	Stocke les données des capteurs environnementaux (air et température pour un lieu de travail). Pour plus d'informations, consultez Configurer les données des capteurs environnementaux pour un emplacement de lieu de travail.
Unité de mesure [sn_wsd_wc_unit_of_measure]	Unité de mesure de l'air, de la température, des COV, etc. Pour plus d'informations, consultez Configurer la table de données Unités de mesure pour les capteurs environnementaux.
Archiver les données environnementales [ar_sn_wsd_wc_space_environment]	Archive les données environnementales. Pour en savoir plus, voir .
Archiver l'occupation de l'espace [ar_sn_wsd_wc_space_occupancy]	Archive les données d'occupation des espaces. Pour plus d'informations, consultez .

Tâche planifiée

Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**. Connecteurs de lieu de travail Recherchez dans la colonne Application.

- *`Process webhook provider data records`*: s'exécute toutes les minutes pour traiter les enregistrements de données de fournisseur d'événements webhook. Pour plus d'informations, consultez Configurer un événement webhook.
- *`Process provider data records`*; S'exécute toutes les 5 minutes pour traiter les enregistrements de données de fournisseur dans Connecteurs de lieu de travail.
- *`Refresh Provider Space Mapping records`*: s'exécute quotidiennement, s'exécute quotidiennement et exécute la condition de filtre d'espace sur la table de configuration du connecteur fournisseur pour les enregistrements actifs où le champ Actualisation automatique est défini sur Vrai. Pour plus d'informations, consultez Configuration du connecteur fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de données environnementales pour Connecteurs de lieu de travail

Le formulaire de données du capteur environnemental a des valeurs de données environnementales et des unités de mesure pré-remplies.

Données environnementales

Champ	Description	Unités
Configuration du connecteur fournisseur	Capteur du fournisseur de données environnementales. Par exemple, **Metrikus - Environnement**.	N/A.
Dioxyde de carbone	Niveau de concentration de dioxyde de carbone (CO2) dans un lieu de travail.	Unités de dioxyde de carbone.
Ozone	Unité de niveau d'ozone sur un lieu de travail.	Unités d'ozone.
Température	Niveaux de température permettant de mesurer la chaleur ou le froid extrême dans un lieu de travail.	Unités de température.
Composés organiques volatils totaux (COVT)	Unité pour les composés organiques volatils (COV) dans un emplacement. Aide à analyser la qualité de l'air et à identifier les sources de pollution pour réduire l'exposition environnementale.	Unités de composés organiques volatils totaux (COVT).
Humidité relative	Niveaux d'humidité sur un lieu de travail. Une humidité élevée favorise la croissance de moisissures qui peuvent causer des problèmes respiratoires.	Unités d'humidité relative.
Matières particulaires 2,5	Matières particulaires (PM) pour les particules fines de l'air mesurant 2,5 microns ou moins de diamètre.	Unités de matières particulaires 2,5.
Matières particulaires 10	Matières particulaires (PM) pour les matières microscopiques en suspension dans l'air mesurant les PM 10 mu ou micro de diamètre.	Unités de matières particulaires 10.
Horodatage d'événement	Date et heure de l'horodatage de l'événement. Le sn_wsd_wc_stale_time de l'heure périmée vérifie si les données **d'horodatage d'événement** ont le dernier horodatage. Cette propriété vérifie la durée au-delà de laquelle les données sont considérées comme	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données environnementales (suite)

Champ	Description	Unités
	périmées. Au-delà de la période d'expiration, les données les plus récentes ou actuelles sont extraites du fournisseur de données (par exemple, Metrikus Spoke).	
Emplacement	Emplacement du lieu de travail où le capteur de données environnementales est installé.	N/A
État de la requête	**Remarque :** Il s'agit d'un champ interne utilisé par le cadre de travail Connecteurs de lieu de travail pour optimiser les requêtes des fournisseurs. Ce champ ne doit pas être mis à jour manuellement.	N/A

Synthèse des données

Exécutez la *DataSummarization* tâche planifiée pour récupérer les données récapitulatives regroupées quotidiennes. Lorsque la tâche planifiée s'exécute, elle collecte les données à partir de la table cible et MetricBase stocke les données agrégées quotidiennes dans la table récapitulative respective.

L'application MetricBase stocke des données de séries chronologiques, c'est-à-dire des données échantillonnées à intervalles réguliers. L'administrateur spécifie une mesure à stocker et la fréquence à laquelle la collecter en créant une définition de série chronologique dans MetricBase. Les données de séries chronologiques sont envoyées de l'instance au serveur à l'aide MetricBase de l'APIMetricBase. Pour plus d'informations sur , reportez-vous à MetricBaseDefining and collecting MetricBase data .

Connecteurs de lieu de travail prend en charge la récupération des données de séries chronologiques à partir de et MetricBase les renseigne dans les tables récapitulatives suivantes :

Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Résumé** pour afficher les tables récapitulatives.

Données récapitulatives

Nom de la table	Description
Données d'occupation de l'espace du résumé quotidien	La table Données récapitulatives quotidiennes d'occupation de l'espace (sn_wsd_wc_space_occupancy_daily_summary_data) affiche les données agrégées récupérées à partir de la table cible Données sur l'occupation et l'environnement et MetricBase. La *DataSummarization* tâche planifiée s'exécute quotidiennement et charge les données récapitulatives

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données récapitulatives (suite)

Nom de la table	Description
	regroupées quotidiennes dans la table. Il collecte les données de mesure (valeur d'occupation de l'espace) à partir de la table cible (données d'occupation et d'environnement) et MetricBase remplit les données dans la table récapitulative (données récapitulatives quotidiennes d'occupation de l'espace).
Données de résumé quotidien Wi-Fi	Dans le tableau Données récapitulatives quotidiennes Wi-Fi (sn_wsd_wc_wifi_daily_summary_data), vous pouvez afficher les données agrégées des fournisseurs Wi-Fi pour déterminer la présence des employés au bureau. La `DataSummarization` tâche planifiée s'exécute quotidiennement et récupère les données de synthèse en fonction des données de séries chronologiques Wi-Fi stockées dans la table cible et MetricBase la base de données des données Wi-Fi.
Données environnementales du résumé quotidien	Le tableau Données résumentes quotidiennes de l'environnement (sn_wsd_wc_environmental_daily_summary_data) affiche des données environnementales agrégées quotidiennes, y compris la qualité de l'air et la température d'un lieu de travail. La `DataSummarization` tâche planifiée s'exécute quotidiennement et charge les données récapitulatives regroupées quotidiennes dans la table Données de synthèse environnementale quotidienne. Il collecte les données de mesure de la table cible (données d'occupation et d'environnement) et MetricBase remplit les données de la table récapitulative.
Données environnementales du résumé horaire	Le tableau Données Sommaire quotidien de l'environnement (sn_wsd_wc_environmental_hourly_summary_data) affiche des données environnementales agrégées horaires, y compris des données sur la qualité de l'air et la température d'un lieu de travail. La `DataSummarization` tâche planifiée s'exécute quotidiennement et charge les données de synthèse horaire agrégées dans la table de données de synthèse horaire environnementale. Il collecte les données de mesure de la table cible (données d'occupation et d'environnement) et MetricBase remplit les données de la table récapitulative.

Traduction automatique

Archiver et purger les tables de données récapitulatives

Utilisez les règles d'archivage et les règles de destruction pour archiver et purger les données récapitulatives. Archiver et purger les enregistrements des tables Données récapitulatives quotidiennes d'occupation de l'espace (sn_wsd_wc_space_occupancy_daily_summary_data), Données récapitulatives quotidiennes environnementales (sn_wsd_wc_environmental_daily_summary_data), Données résumatives environnementales horaires (sn_wsd_wc_environmental_hourly_summary_data) et Données récapitulatives quotidiennes Wi-Fi (sn_wsd_wc_wifi_daily_summary_data).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Archivage système** > **Règles d'archivage**.
2. Sélectionnez et ouvrez la règle d’archivage requise.

Règles d’archivage pour les données récapitulatives

Type	Règle d'archivage	Durée
Données d'occupation de l'espace du résumé quotidien	Archiver l’occupation quotidienne Table de données récapitulatives	Archivez la table de données récapitulatives quotidiennes de l’occupation de l’espace après 365 jours.
Données environnementales du résumé quotidien	Archiver les données récapitulatives quotidiennes sur l’environnement (ar_sn_wsd_wc_environmental_daily_summary_data)	Archivez le tableau de données récap. de l’environnement quotidien après 365 jours.
Données environnementales du résumé horaire	Archiver les données de synthèse horaire environnementale (ar_sn_wsd_wc_environmental_hourly_summary_data)	Archivez le tableau de données de synthèse horaire de l’environnement tous les 15 jours.
Données de résumé quotidien Wi-Fi	Archiver la table de données de synthèse quotidienne WiFi	Archiver le tableau de données récapitulatives quotidiennes du Wi-Fi après 365 jours.

3. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
4. Dans le champ **Conditions** , modifiez les conditions de filtre d’archivage selon vos besoins.
5. Sélectionnez le lien connexe **Exécuter l’archivage maintenant** .
   Les données sont archivées dans la table Archivé.
6. Accédez à la **Tous** > **Archivage système** > **Archivage Règles de destruction**.
7. Sélectionnez et ouvrez la règle de destruction requise.

Règles de destruction pour les données récapitulatives

Type	Règle de destruction	Durée
Données d'occupation de l'espace du résumé quotidien	Règle de destruction pour sn_wsd_wc_space_occupancy_daily_summary_data	Purge les données de la table de données récapitulatives quotidiennes d’occupation de l’espace d’archivage [ar_sn_wsd_wc_space_occupancy_daily_summary_da après 365 jours.
Données environnementales du résumé quotidien	Règle de destruction pour sn_wsd_wc_environmental_daily_summary_data	Purge les données du tableau de données de résumé quotidien des archives [ar_sn_wsd_wc_environmental_daily_summary_data après 365 jours.
Données environnementales du résumé horaire	Règle de destruction pour sn_wsd_wc_environmental_hourly_summary_data	Purge les données de la table de données de synthèse environnementale des archives

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type	Règle de destruction	Durée
		[ar_sn_wsd_wc_environmental_hourly_summary_dat tous les 15 jours.
Données de résumé quotidien Wi-Fi	Règle de destruction pour sn_wsd_wc_wifi_daily_summary_data	Purge les données de la table de données de synthèse quotidiennes du Wi-Fi d'archive [ar_sn_wsd_wc_wifi_daily_summary_data] après 365 jours.

8. Dans le champ **Durée d'archivage** , définissez la durée d'archivage avant la destruction des enregistrements.
9. Exécutez la tâche en sélectionnant le lien connexe **Exécuter la destruction d'archives maintenant** .

Exécuter la tâche DataSummarization sur demande

Utilisez la tâche planifiée OnDemandDataSummarization sur demande pour récupérer des données récapitulatives pour le type de connecteur requis si la tâche planifiée DataSummarization ne parvient pas à renseigner les rapports de synthèse d'occupation, environnementaux ou Wi-Fi.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Dans le champ **Recherche d'application** , saisissez Connecteurs du lieu de travail.
3. Dans les résultats de recherche filtrés, sélectionnez et ouvrez la tâche planifiée OnDemandDataSummarization.
4. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Migrer les données d'événement vers de nouvelles tables récapitulatives

Migrez les anciennes données d'événements de capteur des tables existantes vers les nouvelles tables de données récapitulatives à l'aide de la tâche planifiée OnDemandDataMigration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche résume les données agrégées quotidiennes en fonction de critères spécifiés, tels que les données relatives au jour, à la hiérarchie de l'emplacement et à l'entité commerciale pour les données d'occupation, d'environnement, de badgeage et Wi-Fi. Les données résumées sont stockées dans les nouvelles tables Données récapitulatives quotidiennes d'occupation de l'espace, Données récapitulatives quotidiennes Wi-Fi, Données récapitulatives quotidiennes environnementales et Données résumatives environnementales horaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Dans le champ **Recherche d'application** , saisissez Connecteurs du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans les résultats de recherche filtrés, sélectionnez et ouvrez la tâche planifiée OnDemandDataMigration.
4. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Gestion de la réponse d'urgence

ServiceNow® Gestion de la réponse d'urgence Les applications aident votre organisation à mobiliser ses efforts de continuité d'activité lors de catastrophes naturelles et de pandémies telles que la COVID-19. Rationalisez et automatisez les activités sur plusieurs fronts pour tenir tout le monde informé et connecté avant ou pendant les cas d'urgence.

Vidéo décrivant les applications Emergency Response Management et comment elles fonctionnent ensemble

Les applications Gestion de la réponse d'urgence comprennent les fonctionnalités suivantes :

Sensibilisation d'urgence

Restez connecté avec les utilisateurs par e-mail ou notifications push mobiles. Partagez des renseignements importants sur les mesures d'urgence et de sécurité et demandez aux utilisateurs d'indiquer leur état de santé et leur localisation. Grâce à l'installation de Enquête de préparation des employés, vous utiliserez Sensibilisation d'urgence pour envoyer un lien d'enquête pour vous aider à évaluer si les utilisateurs sont prêts à retourner sur leur lieu de travail.

Auto-déclaration d'urgence

Offrez à vos utilisateurs un outil leur permettant de déclarer leur état de santé. Si les utilisateurs déclarent qu'ils sont en confinement, un workflow les aide à reprendre le travail en toute sécurité une fois qu'ils sont prêts. D'autres rôles peuvent être alertés, par exemple les RH.

Gestion de l'exposition aux urgences

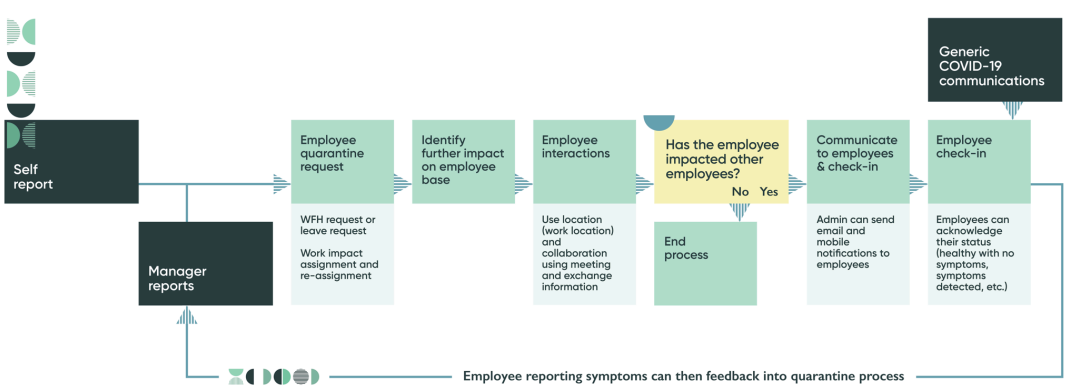
Identifiez les utilisateurs susceptibles d'avoir été exposés à une maladie infectieuse en analysant les réunions , les emplacements, les équipes, les réservations et les badges d'un utilisateur affecté.

Emergency Response Management for Now Mobile

Permettez à vos utilisateurs d'utiliser l'application Now Mobile pour répondre aux messages push de Sensibilisation d'urgence et signaler eux-mêmes leur état de santé.

Utilisez les applications Gestion de la réponse d'urgence de façon conjointe afin d'automatiser les workflows pour le partage d'informations avec les utilisateurs, l'évaluation de l'impact sur votre équipe et la réponse à la situation de crise.

Workflow d'application d'intervention d'urgence, de l'auto-déclaration à l'évaluation de l'exposition, en passant par la demande d'enregistrement de l'état de santé des utilisateurs



Utiliser la configuration guidée pour implémenter Safe Workplace Suite des applications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La configuration guidée pour Lieu de travail sûr fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer les applications Lieu de travail sûr et Gestion de la réponse d'urgence sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la Lieu de travail sûr configuration guidée, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration guidée de Lieu de travail sûr**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Gestion de la réponse d'urgence pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Gestion de la réponse d'urgence accessibles pour installation sur leurs instances sans avoir à effectuer de demandes particulières. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Prise en charge de Domain Separation pour les applications Gestion de la réponse d'urgence

Vous pouvez en apprendre davantage sur la prise en charge de Domain Separation pour les cas d'utilisation des fournisseurs de services en consultant les rubriques des différentes applications Gestion de la réponse d'urgence.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Sensibilisation d'urgence

Informez les utilisateurs de renseignements importants sur les situations d’urgence prévues ou en cours. Envoyez une notification de sensibilisation par e-mail, un message push mobile ou un message SMS pour demander une réponse de l'utilisateur. Vous pouvez également configurer d’autres canaux de communication préférés.

L'application Emergency Outreach a été développée avec d'autres applications ServiceNow® Gestion de la réponse d'urgence pour surveiller et aider à arrêter la propagation de maladies infectieuses, comme la COVID-19, parmi les utilisateurs. Avec la sortie d’applications supplémentaires ServiceNow® Safe Workplace Suite , les entreprises sont en mesure de gérer une situation d’urgence, de l’épidémie à la réouverture du lieu de travail.

Certaines applications exploitent la fonctionnalité de notification pour communiquer avec les Safe Workplace Suite Sensibilisation d'urgence utilisateurs.

- Enquête de préparation des employés fournit une notification de sensibilisation avec un lien vers une enquête pour évaluer l’état de préparation de l’utilisateur à retourner sur le lieu de travail. Personnalisez la notification et l'enquête pour répondre aux préoccupations de votre entreprise.
- Contrôle de santé des employés utilise des notifications de communication pour demander aux utilisateurs d'envoyer la vérification de leur état de santé quotidiennement avant de pouvoir revenir sur le lieu de travail.
- Suivi des contacts utilise les notifications de sensibilisation suivantes :
  - Une notification de sensibilisation pour demander aux utilisateurs du lieu de travail de fournir une liste des collègues avec qui ils ont été en contact tout au long de la journée. La notification de journal quotidien peut être planifiée et envoyée à une certaine heure,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

chaque jour ouvrable ou lorsque cela est nécessaire. Conserver les journaux quotidiens permet aux contact tracers d'assurer le suivi des utilisateurs impactés lorsqu'un utilisateur est touché.

- Une notification de sensibilisation pour demander aux utilisateurs de consulter la politique de confidentialité de l'organisation et de donner leur consentement pour l'utilisation de leurs données à des fins de suivi de contacts.
- Une notification de sensibilisation aux contacts potentiellement exposés dans un cas d'exposition pour les informer qu'ils ont potentiellement été exposés à un utilisateur affecté sur le lieu de travail.

Remarque :
Safe Workplace Suite les applications nécessitent un abonnement. Installez Sensibilisation d'urgence d'abord, puis installez l'application Safe Workplace Suite .



Utiliser la configuration guidée pour implémenter Safe Workplace Suite des applications

La configuration guidée pour Lieu de travail sûr fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer les applications Lieu de travail sûr et Gestion de la réponse d'urgence sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la Lieu de travail sûr configuration guidée, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration guidée de Lieu de travail sûr**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation avec d'autres applications Gestion de la réponse d'urgence

Les applications Gestion de la réponse d'urgence, fondées sur ServiceNow AI Platform®, aident les organisations dans leurs efforts à faire face aux situations d'urgence. Avec l'application Gestion de l'exposition aux urgences, vous pouvez identifier les utilisateurs susceptibles d'avoir été exposés. Via l'application Auto-déclaration d'urgence, les utilisateurs peuvent déclarer eux-mêmes leur état de santé. Les gestionnaires peuvent suivre l'état de santé de leurs subordonnés directs afin que le travail puisse être réaffecté et que les équipes de réponse puissent surveiller les données et les tendances globales. Les deux applications sont disponibles dans le ServiceNow Store .

Gestion de la réponse d'urgence pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Gestion de la réponse d'urgence accessibles pour installation sur leurs instances sans avoir à effectuer de demandes particulières. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Sensibilisation d'urgence

Vous pouvez installer Sensibilisation d'urgence si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux (suite)

Type	Instructions
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir installé Sensibilisation d'urgence, aucune configuration d'administration supplémentaire n'est requise. Vous pouvez également configurer des notifications et des messages de réponse.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Emergency Outreach.
3. Cliquez sur **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.
4. **Facultatif :** Chargez les données de démonstration en cochant la case **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Pour plus d'informations sur la façon d'installer ou de réinstaller les données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Work around to install demo data if application is already installed (Méthode de contournement pour installer des données de démonstration si l'application est déjà installée) [KB0722909] dans la base de connaissances Now Support.
5. Cliquez sur **Installer**.
6. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.

Résultats

L'application Sensibilisation d'urgence est installée sur votre instance.

Que faire ensuite

Vous pouvez également installer Enquête de préparation des employés à utiliser avec Sensibilisation d'urgence. L'application Enquête de préparation des employés vous permet d'évaluer si vos employés sont prêts à retourner sur leur lieu de travail à l'aide de notifications Sensibilisation d'urgence.

Installer Enquête de préparation des employés pour une utilisation avec Sensibilisation d'urgence

Vous pouvez installer Enquête de préparation des employés si vous disposez du rôle administrateur. L'installation de Enquête de préparation des employés ajoute des options de notification à l'application Sensibilisation d'urgence. Une enquête de préparation d'intégrité par défaut est fournie à titre d'exemple.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Sensibilisation d'urgence (sn_imt_checkin)
- Contrôle de santé des employés (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Enquête de préparation des employés (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Suivi des contacts (sn_imt_tracing)
- Auto-déclaration d'urgence (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Lieu de travail sûr (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Tests Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le formulaire Envoyer une communication dans Sensibilisation d'urgence a la possibilité d'envoyer une enquête au lieu d'une demande d'état de santé. Les utilisateurs avec le rôle sn_imt_checkin. checkin_admin deviennent les propriétaires de l'exemple d'enquête sur l'état de santé.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Employee Readiness Surveys.
3. Sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.
4. **Facultatif :** Chargez les données de démonstration en cochant la case **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Pour plus d'informations sur la façon d'installer ou de réinstaller les données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Work around to install demo data if application is already installed (Méthode de contournement pour installer des données de démonstration si l'application est déjà installée) [KB0722909] dans la base de connaissances Now Support.
5. Sélectionnez **Installer**.
6. Lorsque l'installation est terminée, sélectionnez **Fermer**.

Résultats

L'application Enquête de préparation des employés est installée sur votre instance. Pour l'utiliser, accédez à l'application Sensibilisation d'urgence.

Composants installés avec Sensibilisation d'urgence

Plusieurs types de composants sont installés avec Sensibilisation d'urgence, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Sensibilisation d'urgence rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Sensibilisation d'urgence administrateur [sn_imt_checkin.checkin_admin]	Peut créer une notification Emergency Outreach et afficher les réponses reçues de l'utilisateur. Peut créer et gérer des audiences Lieu de travail sûr. L'application Base de la préparation des employés doit être installée.	survey_creator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Tables Sensibilisation d'urgence

Table	Description
Sensibilisation d'urgence [sn_imt_checkin_employee_check_in]	Définissez l'audience et le contenu de la notification à envoyer aux utilisateurs.
Confirmations de sensibilisation [sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement]	Définissez l'enregistrement de confirmation de sensibilisation et la réponse reçue d'un utilisateur.
Options de réponse [sn_imt_checkin_response_option]	Définissez les réponses qui s'affichent dans le message de notification aux utilisateurs.
Canaux Sensibilisation d'urgence [sn_imt_checkin_channels]	Créez des canaux de notification à l'aide d'un script ou d'un flux secondaire, par exemple pour les plateformes de collaboration Facebook ou Slack.
Confirmations de la vérification de l'état de santé [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement]	Définissez l'enregistrement de confirmation de la vérification quotidienne de l'état de santé d'un utilisateur et sa réponse. La table est disponible pour une utilisation uniquement si vous êtes également abonné à ServiceNow® Contrôle de santé des employés. Les données de cette table sont affichées dans la liste connexe Confirmations de la vérification de l'état de santé lorsque vous envoyez la notification de communication Vérification quotidienne de l'état de santé aux employés.
Canaux de notification Sensibilisation d'urgence [sn_imt_checkin_m2m_channel_employee_check_in]	Contient des enregistrements connectant les notifications Sensibilisation d'urgence au canal de notification utilisé lors de l'envoi.
Script Sysauto de sensibilisation [sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script]	Contient des tâches planifiées pour l'envoi de notifications de sensibilisation, par exemple pour les journaux de contacts quotidiens à partir de l'application Suivi des contacts.
Instances d'enquêtes [sn_imt_m2m_asmt_assessment_instance_checkin]	Associe les enregistrements d'enquête de sensibilisation aux instances d'enquête pour une meilleure génération de rapports.
Critères de réponse	Ensemble de questions qui déterminent si le script de réponse s'exécute lorsqu'un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables Sensibilisation d'urgence (suite)

Table	Description
[sn_imt_checkin_response_criteria]	employé effectue une enquête en fonction des réponses de l'employé à ces questions.
Script de réponse [sn_imt_checkin_response_script]	Liste de tous les scripts de réponse. Les scripts de réponse sont utilisés pour prendre automatiquement des mesures en fonction des réponses des employés aux questions de l'enquête.
Voir les journaux d'instances de sensibilisation [sn_imt_checkin_employee_check_in_log]	Liste des enquêtes de communication avec des informations sur leur création et l'état de leurs instances d'enquête.

Configurer les notifications Sensibilisation d'urgence

Un utilisateur avec le rôle administrateur peut ajouter des notifications par e-mail à utiliser sur toutes les applications qui communiquent via Sensibilisation d'urgence. Chaque application fournit un exemple de notification par e-mail par défaut pour faciliter la planification d'une nouvelle notification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et sn_imt_checkin.checkin_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité de notification Sensibilisation d'urgence prend en charge les applications et notifications de sensibilisation système de base suivantes.

- Sensibilisation d'urgence : demandez la réponse de l'employé indiquant son état de santé.
- Enquête de préparation des employés : envoyez à l'employé un lien vers une enquête visant à déterminer s'il est prêt à retourner sur l'espace de travail.
- Contrôle de santé des employés : demandez aux employés d'envoyer la vérification de leur état de santé quotidiennement avant de pouvoir revenir sur le lieu de travail.
- Suivi des contacts :
  - Planifiez une notification par e-mail demandant aux employés de l'espace de travail de faire une liste des collègues avec lesquels ils ont été en contact.
  - Planifiez une notification par e-mail pour demander aux employés de consulter la politique de confidentialité de l'organisation et de donner leur consentement pour l'utilisation de leurs données à des fins de suivi de contacts.
  - Envoyez une notification par e-mail aux contacts potentiellement exposés dans un cas d'exposition pour les informer qu'ils ont potentiellement été exposés à un employé affecté sur le lieu de travail.

Procédure

1. Ajoutez une notification par e-mail pour personnaliser les conditions d'envoi et le contenu de la notification pour une action de sensibilisation.
2. Mettez à jour la notification par e-mail utilisée dans la notification de sensibilisation.
3. Ajoutez une audience Safe Workplace pour les employés à qui vous souhaitez envoyer la notification.
4. Configurez des options de réponse si nécessaire pour une action de sensibilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. **Facultatif :** Créez des canaux de notification supplémentaires, tels que Slack ou Microsoft Teams via lesquels vous souhaitez envoyer des notifications.
6. **Facultatif :** Ajoutez une enquête telle que l'Employee Readiness Survey à envoyer avec la notification de sensibilisation.

   (Optional) Pour plus d'informations sur la sélection de l'enquête, consultez .

   Pour plus d'informations sur la création d'une enquête, consultez Administration des enquêtes et Concepteur d'enquête .
7. Configurez et envoyez l'e-mail de sensibilisation et les notifications mobiles et par SMS à vos employés.

> **Remarque :**
> Les notifications par SMS sont disponibles uniquement pour les confirmations de sensibilisation et les vérifications quotidiennes de l'état de santé.

Ajouter des notifications par e-mail à utiliser avec Sensibilisation d'urgence

Ajoutez une notification par e-mail pour personnaliser les conditions d'envoi et la notification pour vos employés et utilisez-les à la place de la notification par défaut pour une notification Sensibilisation d'urgence.

Avant de commencer

Examinez la notification par e-mail par défaut pour vous familiariser avec sa disposition et son script. Utilisez les détails de la notification par défaut pour préparer les informations à utiliser pour la notification que vous ajoutez.

Notifications par e-mail utilisées par défaut par l'application

Application	Nom de la notification
Sensibilisation d'urgence	Enregistrements des employés
Enquête de préparation des employés	Enquêtes de sensibilisation
Contrôle de santé des employés	Vérification quotidienne de l'état de santé
Suivi des contacts	• Alerte de journal quotidien des employés • Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité • Notification de contact exposé

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notifications système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de notification

Notification de sensibilisation	Champs obligatoires pour la configuration de la notification par e-mail
Enquête volontaire sur l'état de santé	Champ **Table** : confirmations de sensibilisation [sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement] Onglet **Quand envoyer** : ○ **Moment d'envoi** : sélectionnez **Enregistrement inséré ou mis à jour** ○ **Conditions** : **[User.Active][is][true]** ; **[Notification count][changes]** et **[Sys id] [starts with]**
Enquêtes de sensibilisation	Champ **Table** : instance d'évaluation [asmt_assessment_instance] Onglet **Quand envoyer** : ○ Champ **Moment d'envoi** : sélectionnez **Événement déclenché** ○ Champ **Nom d'événement** : sélectionnez **sn_imt_checkin.survey_instance_notify** ○ **Conditions** : **[Assigned to.Active][is][true]**
Journal de contacts quotidiens	Champ **Table** : confirmations de journal quotidien [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement] Onglet **Quand envoyer** : ○ **Moment d'envoi** : sélectionnez **Enregistrement inséré ou mis à jour** ○ **Conditions** : **[User.Active][is][true]** et **[Acknowledgment Status][is not][Acknowledged]**
Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité	Champ **Table** : avis de confidentialité et consentements des utilisateurs [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] Onglet **Quand envoyer** : ○ **Moment d'envoi** : sélectionnez **Enregistrement inséré ou mis à jour** ○ **Conditions** : **[Parent consent][is empty]** et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification de sensibilisation	Champs obligatoires pour la configuration de la notification par e-mail
	[Consent status][is][Not Acknowledged] et **[Notification count][changes]** et **[Notification count][greater than or is][1]** et **[User.Active][is][true]** et **[Emergency Outreach.Email notification][is][true]**
Notification de contact exposé	Champ **Table** : notification d'exposition [sn_imt_tracing_exposure_notice] Onglet **Quand envoyer** : ○ **Moment d'envoi** : sélectionnez **Enregistrement inséré ou mis à jour** ○ **Conditions** : **[User.Active][is][true]** et **[Notification count][changes]**
Sensibilisation à la vérification quotidienne de l'état de santé	Champ **Table** : confirmations de la vérification de l'état de santé [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement] Onglet **Quand envoyer** : ○ **Moment d'envoi** : sélectionnez **Enregistrement inséré ou mis à jour** ○ **Conditions** : **[User.Active][is][true]** et **[Acknowledgment Status][is not][Acknowledged]**

4. Dans le champ **Condition avancée**, saisissez le code pour associer la notification par e-mail à la notification de sensibilisation correspondante.
   - Pour la notification d'Enquêtes de sensibilisation :

```
var checkInSysId = event.getValue('parm1');
var checkInGr = new GlideRecord('sn_imt_checkin_employee_check_in');
checkInGr.get(checkInSysId);
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>';
answer = checkInGr.getValue('notification') === thisNotificationSysId &&
 checkInGr.email_notification;
```

   - Pour d'autres notifications de sensibilisation :

```
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>'
answer = current.employee_check_in.notification = thisNotificationSysId;
```

Remplacez la variable <your-sys_id> avec le sys_id de la notification que vous ajoutez. Pour ce faire, faites un clic-droit sur l'en-tête, sélectionnez l'option **Copier sys_id**, puis collez le sys_id dans la ligne de code.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans l'onglet **Qui recevra**, sélectionnez l'audience à laquelle la notification sera envoyée.
   Vous pouvez également sélectionner l'audience cible lors de la configuration ou de l'envoi de la notification de sensibilisation associée. Pour en savoir plus, voir Envoyer les notifications en cas d'urgence.
6. Dans l'onglet **Contenu**, saisissez l'objet et le texte de l'e-mail.
   Effacez le modèle d'e-mail s'il ne correspond pas à votre notification de sensibilisation ou si vous avez défini le contenu d'e-mail dans la notification de sensibilisation correspondante.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Dans la liste des notifications, ouvrez la notification que vous avez ajoutée et cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification**.
9. Examinez la notification et apportez les modifications nécessaires.
10. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Modifier les notifications utilisées avec Sensibilisation d'urgence

L'administrateur peut modifier des notifications par e-mail utilisées avec Sensibilisation d'urgence.

Avant de commencer

Passez en revue les détails sur la planification, la création et la modification des notifications système en commençant par Créer une notification par e-mail .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sensibilisation d'urgence** > **Envoyer un rayonnement**, puis sélectionnez l'onglet Configuration du contenu.
2. Dans le champ **Mode de réponse**, sélectionnez le mode de notification de sensibilisation à modifier.
   La notification par défaut de ce mode de réponse s'affiche. Dans le cas contraire, cherchez la notification par son nom et sélectionnez-la.

Notifications par e-mail utilisées par défaut par l'application

Application	Nom de la notification
Sensibilisation d'urgence	Enregistrements des employés
Enquête de préparation des employés	Enquêtes de sensibilisation
Contrôle de santé des employés	Vérification quotidienne de l'état de santé
Suivi des contacts	○ Alerte de journal quotidien des employés ○ Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité ○ Notification de contact exposé

3. Cliquez sur l'icône d'aperçu ( ) en regard du champ **Notification**, puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Dans l'enregistrement de notification, modifiez les détails de la notification.
   Suivez les exigences de la notification particulière pour l'application. Pour afficher les exigences de chaque application, voir Ajouter des notifications par e-mail à utiliser avec Sensibilisation d'urgence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification** et vérifiez vos changements.
   Assurez-vous que les informations requises pour la notification sont correctes et que les liens sont valides.
6. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
La notification modifiée est utilisée pour les futures notifications de sensibilisation de l'application correspondante.

Ajouter une audience Lieu de travail sûr pour Sensibilisation d'urgence

Ajoutez une collection d'utilisateurs pour les notifications Sensibilisation d'urgence. Ciblez des utilisateurs spécifiques en fonction de critères tels que l'emplacement, le département ou le groupe.

Avant de commencer
La fonctionnalité de l'audience Lieu de travail sûr est disponible si vous avez acheté Base de la préparation des employés.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Sensibilisation d'urgence** > **Audience de Lieu de travail sûr** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom descriptif pour l'audience.

   Example
   Par exemple, `Groupe réseau C de bâtiment` ou `Employés du lieu de travail sous la direction de Bob`.
3. Indiquez quels utilisateurs doivent recevoir les notifications.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer les options de réponse Sensibilisation d'urgence

Configurez les options de réponse proposées aux employés pour répondre à une demande d'état de santé Sensibilisation d'urgence. Vous pouvez modifier les réponses du système de base, ajouter de nouvelles réponses et désactiver les réponses que vous n'utilisez plus.

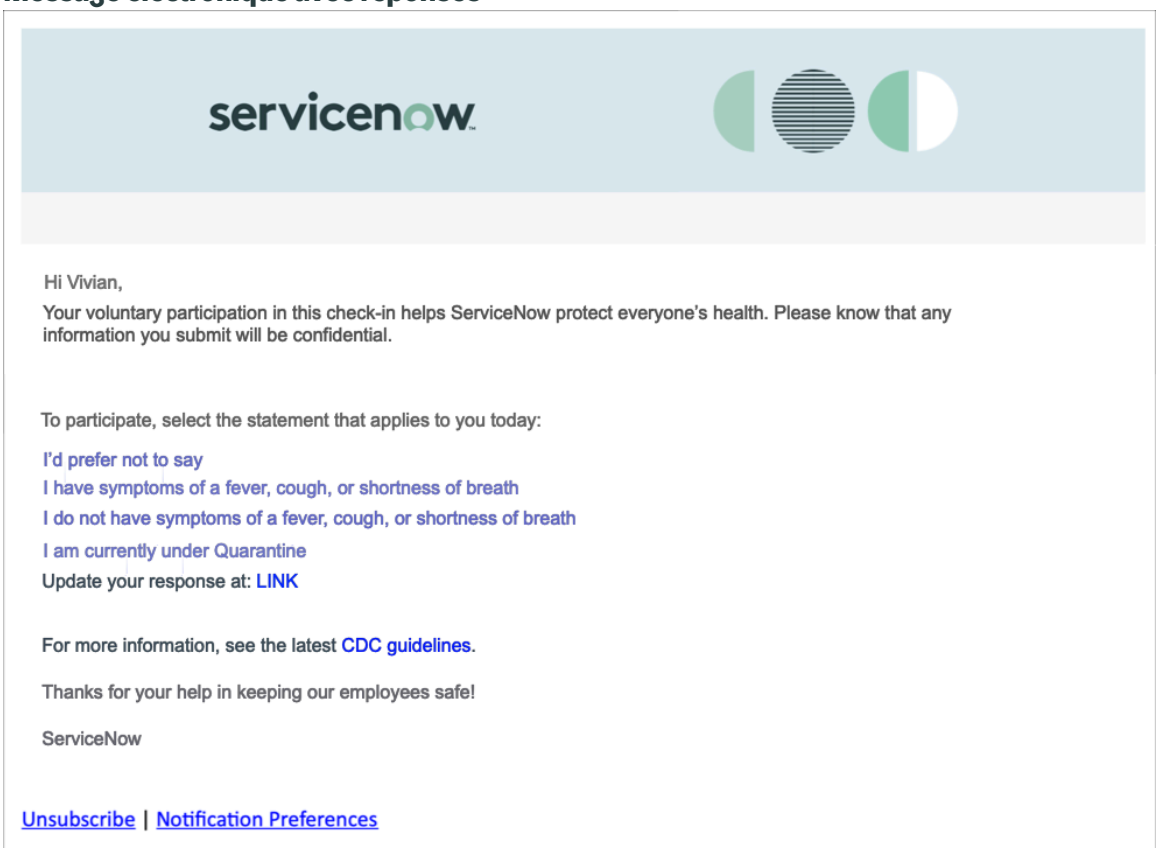
Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les options de réponse s'affichent dans la notification par e-mail Sensibilisation d'urgence que les employés reçoivent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

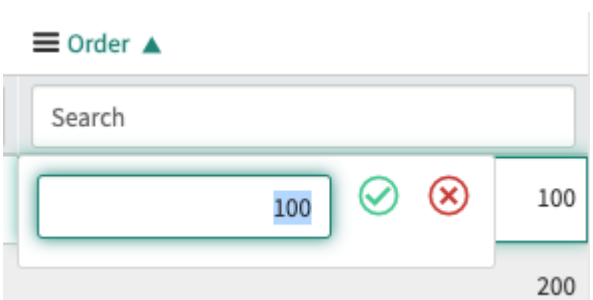
Message électronique avec réponses



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sensibilisation d'urgence** > **Options de réponse**.
2. **Facultatif :** Changez le texte d'une option de réponse.
   a. Ouvrez l'option de réponse.
   b. Modifiez le texte dans le champ **Texte de réponse**.
   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
3. **Facultatif :** Modifiez l'ordre dans lequel les options de réponse s'affichent.
   Le moyen le plus simple de modifier la commande consiste à utiliser la fonctionnalité de modification de la liste dans la liste des options de réponse. Vous pouvez également ouvrir chaque option pour mettre à jour le numéro de commande. Les réponses apparaissent dans l'ordre numérique.

   a. Dans la liste **Ordre**, double-cliquez sur la valeur de l'ordre à mettre à jour.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Saisissez le numéro et cliquez sur l'icône de coche verte.

c. Vérifiez que les réponses apparaissent dans l'ordre approprié en cliquant sur l'en-tête de colonne **Ordre** jusqu'à ce qu'elle soit triée par ordre décroissant.

4. Facultatif : Ajoutez une option de réponse.

a. Dans la liste des options de réponse, cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez les champs.

Champs de formulaire

Champ	Description
Texte de réponse	Texte que l'utilisateur peut sélectionner en tant que réponse.
Ordre	Le nombre qui spécifie la position de cette réponse dans la liste. Pour insérer la nouvelle réponse : ▪ Tout d'abord, attribuez-lui le numéro le plus bas. ▪ Au milieu, attribuez-lui un numéro entre les numéros des réponses au-dessus et en dessous. ▪ À la fin, attribuez-lui le dernier numéro.
Valeur de réponse	Valeur unique en lecture seule basée sur le texte de la réponse.
Actifs	Option permettant de s'assurer que cette option de réponse apparaisse dans la notification.
Option SMS	Le numéro qu'un utilisateur sélectionne pour répondre à une notification par SMS avec cette réponse. Chaque option SMS doit avoir un numéro unique. **Remarque :** Affectez un numéro si votre entreprise utilisera cette réponse dans les notifications par SMS.
Mode de réponse	Le mode de la notification de sensibilisation, telles que les confirmations de sensibilisation.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Facultatif : Désactivez une option de réponse en désélectionnant la case à cocher **Active** et en cliquant sur **Mettre à jour**.

Créer un canal de notification Sensibilisation d'urgence

Créez un canal de notification pour envoyer des demandes d'état de santé à l'aide de la méthode de communication préférée de votre entreprise, telle que les plateformes de collaboration Slack ou Microsoft Teams. Créez le canal de notification à l'aide d'un script ou d'un flux secondaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

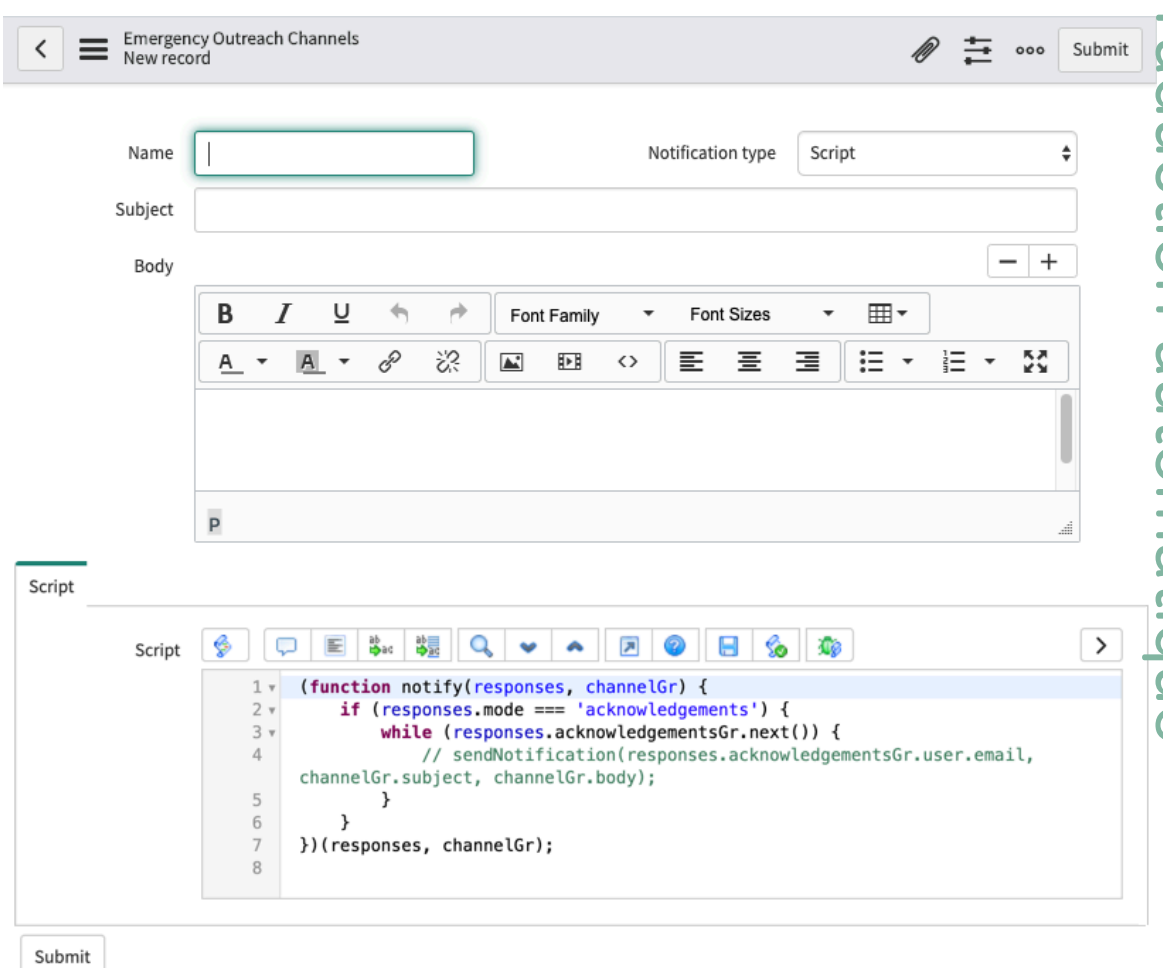
Une fois que vous avez créé un canal de notification, vous pouvez sélectionner le canal lors de l'envoi d'une notification. Le canal utilise l'objet et le corps spécifiés et envoie des notifications aux utilisateurs que vous sélectionnez lorsque vous envoyez la demande d'état de santé.

Par exemple, le groupe de réseaux informatiques de votre entreprise possède un canal Slack qu'il surveille plus étroitement que les e-mails. Créez un canal de notification Slack. Pour communiquer avec les membres du groupe de réseaux informatiques, sélectionnez le groupe en tant qu'audience cible et sélectionnez le canal de notification Slack.

Si les cases à cocher **Notification par e-mail** et **Notifications push Now Mobile** sont sélectionnées, les trois notifications sont envoyées. Pour utiliser uniquement le canal de notification Slack, désactivez ces deux cases à cocher.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sensibilisation d'urgence** > **Canaux**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Saisissez le nom de votre canal de notification.
   Utilisez un nom court qui indique la méthode de communication pour faciliter le choix du canal correct pour le demandeur.
4. Dans le champ **Objet**, saisissez l'objet de votre canal de notification.
5. Dans le champ **Corps**, saisissez le corps du message.
6. Créez un canal de notification de script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Type de notification**, laissez le type de notification par défaut de **Script**.

b. Dans le champ **Script**, remplacez le code dans le commentaire par le script à connecter à votre canal.

Example

```
{
        // sendNotification(responses.acknowledgementsGr.user.email,
channelGr.subject, channelGr.body);
    }
```

Pour plus d'informations sur les API JavaScript pour GlideRecord, consultez GlideRecord : champ d'application .

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Example

L'exemple suivant inclut du code pour compter le nombre d'accusés de réception et d'instances d'enquête générés lors de l'envoi de la notification. Il affiche le nombre de confirmations et d'instances d'enquête qui ont réussi. Utilisez ces informations pour examiner et gérer les erreurs qui s'affichent dans la liste connexe du journal de livraison dans l'enregistrement de sensibilisation.

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var record = responses.mode === 'acknowledgements'
      ? responses.acknowledgementsGr
      : responses.surveyInstancesGr;
   var totalCount = record.getRowCount();
   var numSent = 0;
   while (record.next()) {
      try {
         // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
         numSent += 1;
      } catch (err) {
         gs.error('Error occurred: ' + err.message);
      }
   }
   return { total_count: totalCount, sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

7. Créez un canal de notification de flux secondaire.

a. Créez un flux secondaire à utiliser dans la notification de sensibilisation.
Pour plus d'informations sur la création, la publication et le test de flux secondaires, voir Flux secondaires .

Utilisez les entrées suivantes dans le flux secondaire que vous créez :

- *mode* (chaîne)
- *acknowledgements* (enregistrements de sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement)

  Si le mode est *acknowledgements*, les confirmations sont définies sur un GlideRecord valide et *survey_instances* est null.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *survey_instances* (enregistrements de asmt_assessment_instance)

  Si le mode est *survey_instances*, survey_instances est défini sur un GlideRecord valide et *acknowledgements* est null.

- *channel* (référence de sn_imt_checkin_channels)

Les sorties suivantes sont facultatives :

- *total_count* (entier)
- *sent_count* (entier)

Pour passer en revue ces sorties, incluez le nombre total de confirmations ou d'enquêtes par rapport aux confirmations ou enquêtes réussies.

b. Sélectionnez le type de notification **Flux secondaire**.
La section Script passe à Flux et le champ de référence **Flux secondaire** s'affiche.

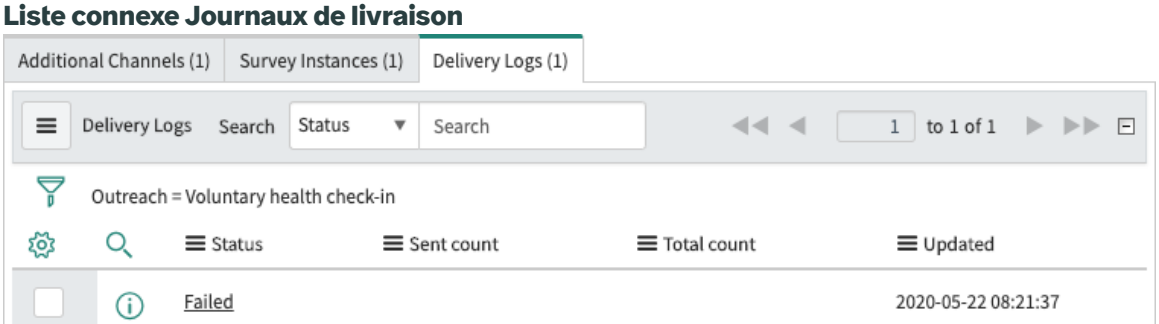
c. Sélectionnez le flux secondaire que vous avez créé.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Trouble?

Lorsqu'une action de sensibilisation est envoyée à l'aide d'un canal de notification personnalisé, une liste connexe Journaux de livraison s'affiche dans le message de sensibilisation.

Liste connexe Journaux de livraison



1. Testez le canal de notification pour un message de sensibilisation, puis ouvrez l'enregistrement ayant échoué pour examiner le message d'erreur.

2. Corrigez les erreurs qui ont provoqué l'échec de la notification.

3. Continuez à tester le canal de notification jusqu'à ce qu'il n'échoue plus.

Example: Script de canal Slack

Remarque :
Le script suivant est fourni à titre de référence uniquement. Consultez-le lorsque vous développez un script de canal de notification pour votre environnement.

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var createClient = function () {
      var client = new sn_ws.RESTMessageV2();
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    client.setRequestHeader('Authorization', 'Bearer
xoxb-222222222222-1111111111111-00000000000000000000000');
    client.setRequestHeader("Accept", "application/json");
    client.setRequestHeader('Content-type', 'application/json');
    return client;
  };

  var getEmailToSlackIdMap = function (users) {
    var emailToSlackIdMap = {};
    for (var i = 0; i < users.length; i++) {
      var email = users[i].profile.email;
      if (email) {
        emailToSlackIdMap[email] = users[i].id;
      }
    }
    return emailToSlackIdMap;
  };

  var runSlackCommand = function (method, params) {
    var client = createClient();
    client.setHttpMethod('post');
    client.setEndpoint('https://slack.com/api/' + method);
    client.setRequestBody(JSON.stringify(params));
    var response = client.execute();
    if (response.getStatusCode() < 200 || response.getStatusCode() > 299) {
      throw new Error('Failure running ' + method + ':\n' + response.getBody());
    }

    var body = JSON.parse(response.getBody());
    if (!body.ok) {
      throw new Error(body.error);
    }

    return body;
  };

  var sendMessage = function (userId, message) {
    var openConversationResponse = runSlackCommand('conversations.open', { users:
userId });
    var channel = openConversationResponse.channel.id;
    runSlackCommand('chat.postMessage', { channel: channel, text: message });
  };

  var users = runSlackCommand('users.list').members;
  var emailToSlackIdMap = getEmailToSlackIdMap(users);
  var body = channelGr.getValue('body') || '<p></p>';
  var record = responses.mode === 'acknowledgements' ? responses.acknowledgementsGr :
responses.surveyInstancesGr;
  var numSent = 0;

  while (record.next()) {
    var email = record.user.email + '';

    var link = responses.mode === 'acknowledgements'
      ? gs.getProperty('glide.servlet.uri') + record.getLink(true)
      : gs.getProperty('glide.servlet.uri') + 'sp?id=take_survey&instance_id=' +
record.getUniqueValue();
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    var message = body + '\n' + link;

    var slackId = emailToSlackIdMap[email];
    if (slackId) {
       sendMessage(slackId, message);
       numSent += 1;
    }
  }

  return { sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

Modifier ou ajouter Enquête de préparation des employés

Passez en revue l'enquête sur la volonté des employés de revenir travailler au bureau, qui est installée avec l'application Enquête de préparation des employés. Modifiez l'enquête, ou créez une ou plusieurs enquêtes à utiliser en fonction des problèmes à aborder et de toute obligation légale en vertu du droit applicable, y compris les lois sur la protection des données.

Avant de commencer

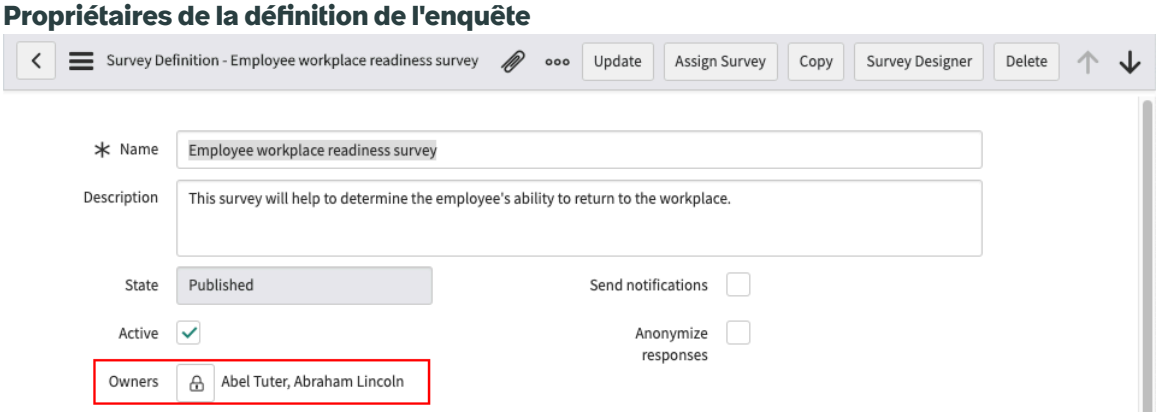
Familiarisez-vous avec l'Administration des enquêtes . Ensuite, rencontrez d'autres personnes concernées de l'équipe de réponse d'urgence pour planifier les changements apportés à l'enquête. Décidez s'il faut modifier l'enquête existante avant de l'envoyer aux employés, ou créer une ou plusieurs nouvelles enquêtes.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs ayant le rôle sn_imt_checkin.checkin_admin ont le rôle survey_creator et sont propriétaires de l'enquête de préparation par défaut. Les utilisateurs avec le rôle survey_creator peuvent modifier ou copier l'enquête par défaut. Ces utilisateurs peuvent également ajouter une autre enquête de préparation et ajouter d'autres utilisateurs en tant que propriétaires pour collaborer avec eux.

Propriétaires de la définition de l'enquête

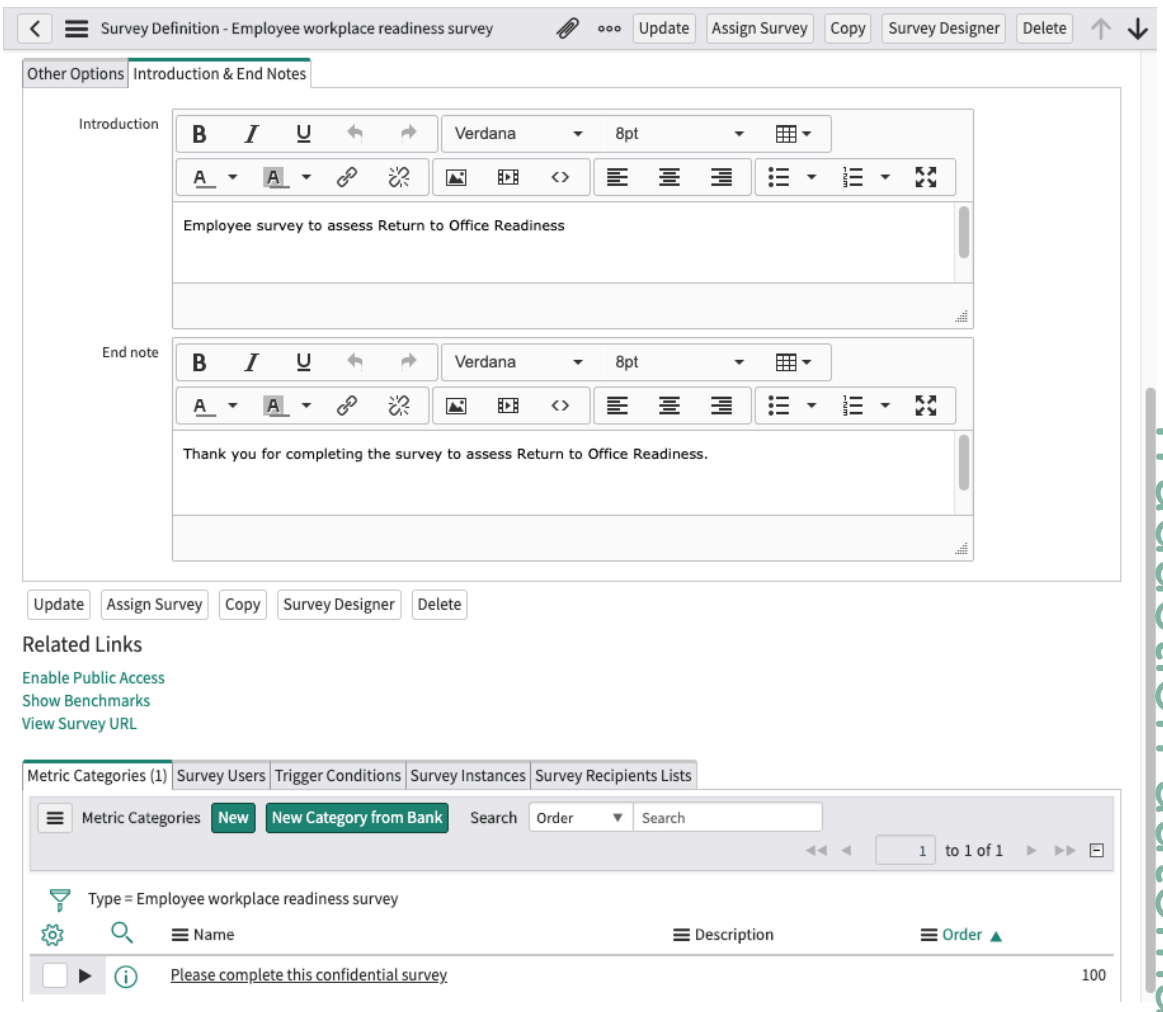


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes** et ouvrez **l'enquête de préparation sur le lieu de travail des employés**.



2. À l'aide du plan que vous avez effectué pour modifier l'enquête, mettez à jour l'un des éléments d'enquête suivants.

3. Effectuez tout autre changement dans les options de l'enquête, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'enquête modifiée sera utilisée pour les futures enquêtes de sensibilisation.

Ajouter des Enquête de préparation des employés supplémentaires

Créez une ou plusieurs enquêtes à utiliser pour différents lieux de travail ou pour évaluer d'autres domaines préoccupants. Commencez par planifier soigneusement les enquêtes pour collecter les meilleures données pour votre évaluation de la volonté à retourner sur le lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réfléchissez à la façon dont vous voulez commencer à rouvrir le lieu de travail, et ce que vous devez comprendre à propos des employés avant de pouvoir commencer. Travaillez avec un utilisateur ayant le rôle survey_admin dans votre entreprise pour planifier les types de questions et de réponses pour l'enquête. Pour plus d'informations sur l'ajout d'enquêtes, consultez Administration des enquêtes et Concepteur d'enquête.

Procédure

- Pour créer une enquête, accédez à **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes**.
- Sélectionnez **Nouveau** ou **Concepteur d'enquête**, puis saisissez les informations pour effectuer l'enquête à partir du plan que vous avez effectué.
  Décidez d'une convention d'affectation de noms à utiliser pour les enquêtes, afin qu'un utilisateur avec le rôle sn_imt_checkin.checkin_admin sache lequel sélectionner lors de l'envoi d'enquêtes de sensibilisation. Par exemple, **Enquête de préparation Inde** ou **Volonté des employés du service clientèle à revenir au bureau**.

Information associée

Envoyer une enquête de préparation dans Emergency Outreach

Envoyer les notifications en cas d'urgence

Utilisez Sensibilisation d'urgence pour demander à vos utilisateurs de signaler leur état de santé. Utilisez Sensibilisation d'urgence pour envoyer rapidement aux utilisateurs des informations importantes en cas d'urgence.

Avant de commencer

Les utilisateurs doivent avoir installé l'application Now® Mobile sur leur téléphone pour recevoir des notifications push mobiles. Pour plus d'informations, voir Application Now Mobile.

Notez les exigences suivantes pour pouvoir envoyer et recevoir des notifications par SMS :

- Votre société doit posséder un abonnement Safe Workplace Suite et avoir installé Base de la préparation des employés.
- Votre entreprise doit avoir un compte Twilio et un numéro de téléphone.
- Le module d'extension Notify et le pilote Notify-Twilio Direct doivent être activés.
- L'étiquette de votre numéro dans **Notification** > **Messages** doit être défini sur **Sensibilisation**.

Pour plus d'informations sur la configuration de Notify et du pilote Notify-Twilio Direct, consultez Notify.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sensibilisation d'urgence est disponible dans ServiceNow Store sans abonnement. Le système de base fournit une notification qui demande une réponse du destinataire concernant son état de santé. Les réponses sont stockées en tant qu'enregistrements de communication et l'état de santé est mis à jour chaque fois que l'utilisateur répond avec un changement.

Certaines applications exploitent la fonctionnalité de notification pour communiquer avec les Safe Workplace Suite Sensibilisation d'urgence utilisateurs. Les Safe Workplace Suite applications offrent des fonctions plus flexibles que l'utilisation Sensibilisation d'urgence en tant qu'application autonome.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enquête de préparation des employés propose une notification avec un lien vers une enquête déterminant si les utilisateurs sont prêts à rejoindre leur lieu de travail.
- Base de la préparation des employés offre la possibilité d'utiliser des audiences Lieu de travail sûr pour simplifier la sélection des destinataires pour une communication.
- Contrôle de santé des employés : demandez aux utilisateurs d'envoyer la vérification de leur état de santé quotidiennement avant de pouvoir revenir sur le lieu de travail.
- Suivi des contacts prend en charge ces besoins de notification de communication :
  - Une notification planifiée pour demander aux utilisateurs de remplir un journal de contacts quotidiens.
  - Une demande de consultation de la politique de confidentialité de l'organisation et de consentement pour l'utilisation de leurs données de suivi de contacts.

La procédure suivante s'applique à l'utilisation en Sensibilisation d'urgence tant qu'application autonome ou avec Safe Workplace Suite des applications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sensibilisation d'urgence** > **Envoyer un rayonnement**.
2. Saisissez un nom qui décrit l'objectif de la notification de communication.

   Example
   Par exemple, Rapport d'état de santé global ou Rapport d'état de santé du bureau de Londres.
3. **Facultatif :** Dans le champ **Description**, décrivez l'objectif d'envoi de la communication.
4. Sur l'onglet **Quand exécuter**, spécifiez quand l'action de communication doit être envoyée.

   Remarque :

   Dans les versions antérieures de Sensibilisation d'urgence, la planification des notifications était configurée en sélectionnant **Planifier** et en saisissant les détails dans une fenêtre contextuelle. La planification est maintenant configurée sur l'onglet **Quand exécuter**.

   Les communications planifiées que vous avez envoyées avant la mise à niveau proposeront la fonction de planification précédente si vous devez les renvoyer. Cette fonctionnalité offre la possibilité de configurer de nouvelles communications planifiées et de renvoyer des communications planifiées précédemment.
5. Pour identifier qui recevra la communication, effectuez l'une des actions suivantes.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les détails de la communication sont enregistrés et les listes connexes s'affichent. La liste connexe Canaux supplémentaires est utilisée pour spécifier des canaux personnalisés supplémentaires à utiliser lorsque vous envoyez la notification. D'autres listes connexes sont renseignées avec les destinataires de sensibilisation et leur état après l'envoi de la notification.
7. Cliquez sur l'onglet **Configuration du contenu** et laissez le mode de réponse par défaut sur **Confirmations de communication**.
8. Dans l'onglet **Configuration du contenu**, spécifiez comment envoyer la notification de communication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Cliquez sur **Envoyer la notification**.
   La notification est envoyée immédiatement ou à l'heure spécifiée sur l'onglet **Quand exécuter** . À la réception des réponses, elles sont répertoriées dans la liste connexe Confirmations de sensibilisation.

Que faire ensuite

Passez en revue les confirmations Sensibilisation d'urgence.

Information associée

- Ajouter une audience Lieu de travail sûr pour Sensibilisation d'urgence
- Envoyer une notification par e-mail pour le journal de contacts quotidiens
- Envoyer une Sensibilisation d'urgence notification pour les consentements à la confidentialité des employés dans Suivi des contacts
- Envoyer une enquête de préparation et afficher les réponses
- Envoyer des notifications de vérification quotidienne de l'état de santé

Passer en revue les confirmations Sensibilisation d'urgence

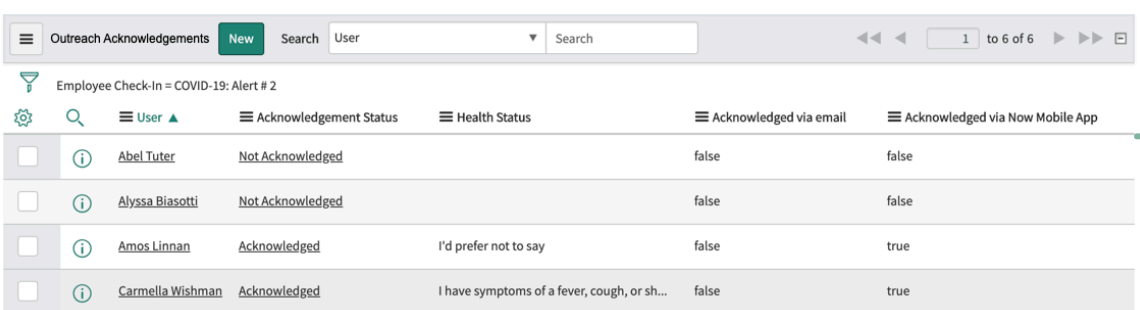
Passez en revue les confirmations à partir d'une notification de sensibilisation pour voir l'état de chaque employé. Renvoyez la notification de communication aux employés qui n'ont pas répondu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Sensibilisation d'urgence** > **Afficher les actions de sensibilisation** et ouvrez la notification de sensibilisation pour l'afficher.
   Les réponses sont répertoriées dans la liste connexe Confirmations de sensibilisation. Lorsque les employés répondent à la notification, leurs enregistrements sont mis à jour avec leur état de santé et leur mode de réponse (e-mail, mobile ou SMS).



   Si les employés n'ont pas encore répondu, cliquez sur **Renvoyer la notification**. La notification est envoyée à nouveau uniquement aux employés qui n'ont pas encore répondu.

> **Remarque :**
> Si les employés mettent à jour leur état de santé dans un e-mail ultérieur, leur enregistrement est mis à jour dans l'événement initial et dans le tableau de bord. Les employés ne peuvent pas changer leur état de santé via les notifications push mobiles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

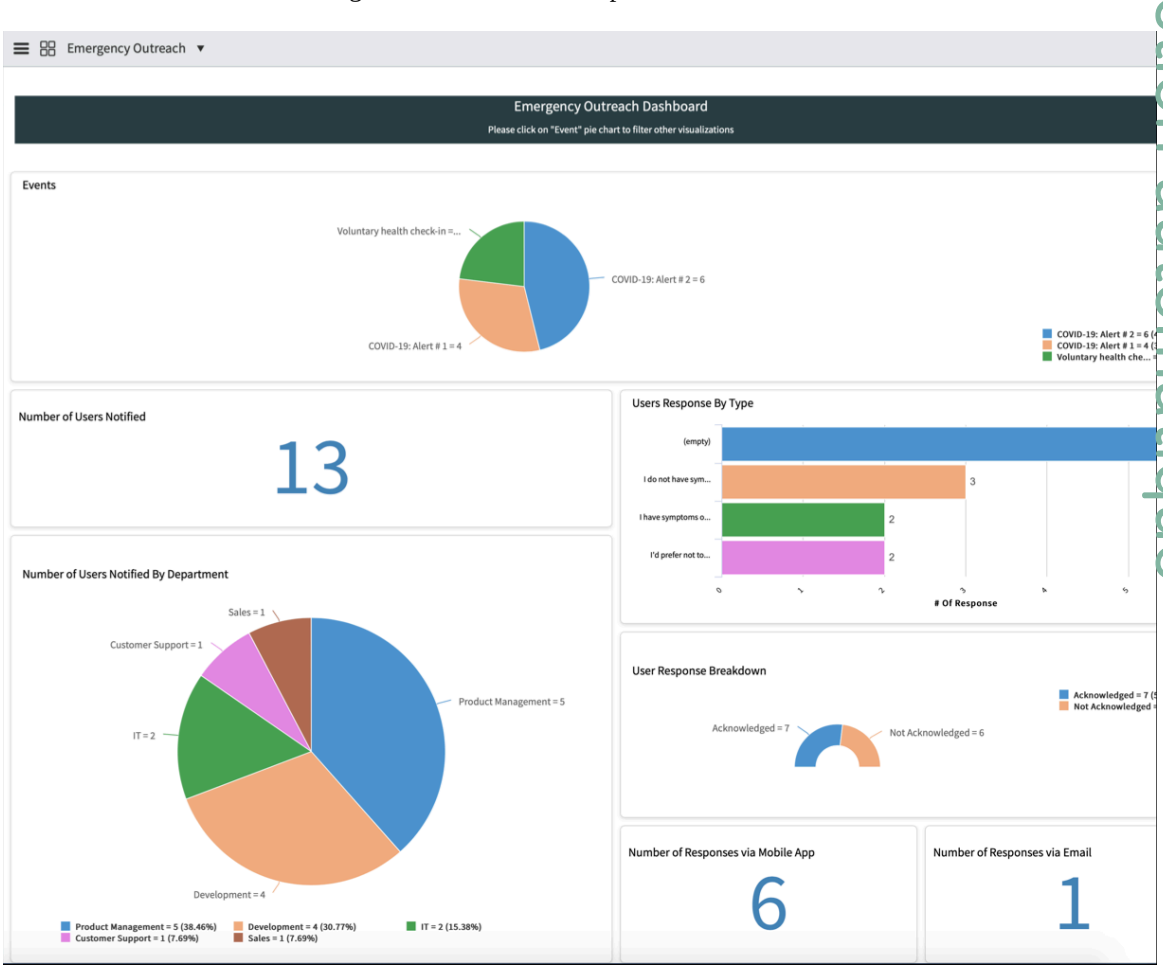
Trouble?

Lorsqu'une action de sensibilisation est envoyée à l'aide d'un canal de notification personnalisé, une liste connexe Journaux de livraison s'affiche dans l'enregistrement de sensibilisation. Elle répertorie les enregistrements de journal ayant réussi, ainsi que ceux ayant échoué pour la notification que vous avez envoyée.

En fonction de la méthode de création du canal de notification, les messages de réussite peuvent afficher le nombre de notifications qui ont été envoyées avec succès et le nombre total de notifications qui ont été demandées. Si le nombre total est supérieur au nombre envoyé, la différence correspond au nombre de notifications ayant échoué.

Ouvrez l'enregistrement et recherchez la cause des erreurs. Corrigez la cause des échecs ou utilisez une autre méthode de notification pour les utilisateurs dont la notification n'a pas été envoyée.

2. **Facultatif :** Affichez le tableau de bord Sensibilisation d'urgence, qui résume les données des événements de notification des employés.
   a. Accédez à la **Sensibilisation d'urgence** > **Afficher le tableau de bord**.
   b. Consultez la tendance et les données de notification cumulées.
   c. Cliquez sur un événement dans le diagramme **Événements** pour afficher ses données.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoyer des notifications de vérification quotidienne de l'état de santé

Utilisez Sensibilisation d'urgence pour demander à vos utilisateurs de signaler leur état de santé quotidiennement.

Avant de commencer

Les utilisateurs doivent avoir installé l'application Now® Mobile sur leur téléphone pour recevoir des notifications push mobiles. Pour plus d'informations, voir Application Now Mobile.

Notez les exigences suivantes pour pouvoir envoyer et recevoir des notifications par SMS :

- Votre société doit posséder un abonnement Safe Workplace Suite et avoir installé Base de la préparation des employés.
- Votre entreprise doit avoir un compte Twilio et un numéro de téléphone.
- Le module d'extension Notify et le pilote Notify-Twilio Direct doivent être activés.
- L'étiquette de votre numéro dans **Notification** > **Messages** doit être défini sur **Sensibilisation**.

Pour plus d'informations sur la configuration de Notify et du pilote Notify-Twilio Direct, consultez Notify .

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sensibilisation d'urgence** > **Envoyer un rayonnement**.
2. Saisissez un nom qui décrit l'objectif de la notification de communication.

   Example

   Par exemple, Vérification d'état de santé quotidienne au niveau mondial ou Vérification d'état de santé pour le bureau londonien.
3. **Facultatif :** Dans le champ **Description**, décrivez l'objectif d'envoi de la communication.
4. Sur l'onglet **Quand exécuter**, spécifiez quand l'action de communication doit être envoyée.

   Remarque :

   Dans les versions antérieures de Sensibilisation d'urgence, la planification des notifications était configurée en sélectionnant **Planifier** et en saisissant les détails dans une fenêtre contextuelle. La planification est maintenant configurée sur l'onglet **Quand exécuter**.

   Les communications planifiées que vous avez envoyées avant la mise à niveau proposeront la fonction de planification précédente si vous devez les renvoyer. Cette fonctionnalité offre la possibilité de configurer de nouvelles communications planifiées et de renvoyer des communications planifiées précédemment.
5. Identifiez qui recevra la notification de sensibilisation via l'application Sensibilisation d'urgence ou Lieu de travail sûr.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Les détails de la communication sont enregistrés et les listes connexes s'affichent. Vous pouvez utiliser la liste connexe Canaux supplémentaires pour spécifier des canaux personnalisés supplémentaires à utiliser

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

lorsque vous envoyez la notification. D'autres listes connexes sont renseignées avec les destinataires des communications et leur état après l'envoi de la notification.

7. Cliquez sur l'onglet **Configuration du contenu** et sélectionnez le mode de réponse **Vérification quotidienne de l'état de santé**.
8. Dans l'onglet **Configuration du contenu**, spécifiez comment envoyer la notification de communication.
9. Cliquez sur **Envoyer la notification**.
   La notification est envoyée immédiatement ou à l'heure spécifiée sur l'onglet **Quand exécuter** . À la réception des réponses, elles sont répertoriées dans la liste connexe Confirmations de vérification d'état de santé. De nouveaux enregistrements sont créés pour chaque jour dans la liste connexe Confirmations de vérification d'état de santé pour chaque utilisateur inclus dans l'audience cible.

Que faire ensuite

Passez en revue les confirmations de vérification d'état de santé quotidienne. Renvoyez la notification aux utilisateurs qui n'ont pas répondu pour cette journée. Si un utilisateur soumet une réponse via une notification pour un jour précédent, l'état est mis à jour pour la notification de la dernière date envoyée à l'utilisateur.
Par exemple, supposons que vous envoyez la notification d'état de santé quotidienne à Zane du 1er août au 10 août. Si Zane utilise le lien contenu dans la notification envoyée le 4 août, l'état de la confirmation de Zane est mis à jour dans la notification envoyée le 10 août.

Information associée

- Ajouter une audience Lieu de travail sûr pour Sensibilisation d'urgence
- Envoyer une notification par e-mail pour le journal de contacts quotidiens
- Envoyer une Sensibilisation d'urgence notification pour les consentements à la confidentialité des employés dans Suivi des contacts
- Envoyer une enquête de préparation et afficher les réponses

Passer en revue les confirmations de vérification d'état de santé quotidienne

Passez en revue les confirmations à partir d'une notification de vérification d'état de santé quotidienne de chaque utilisateur. Renvoyez la notification de sensibilisation aux utilisateurs qui n'ont pas répondu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sensibilisation d'urgence** > **Afficher les actions de sensibilisation**.
2. Ouvrez la notification de communication de la vérification d'état de santé quotidienne.
   Les réponses sont répertoriées dans la liste connexe Confirmations de vérification d'état de santé. Chaque fois qu'un utilisateur répond à la notification, ses enregistrements sont mis à jour avec son état de confirmation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si les utilisateurs n'ont pas encore répondu, cliquez sur **Renvoyer la notification**. La notification est envoyée à nouveau uniquement aux utilisateurs qui n'ont pas encore répondu.

Remarque :
Si les utilisateurs envoient leur état de santé dans un e-mail ultérieur, leur enregistrement est mis à jour dans l'événement initial pour la journée.

De nouveaux enregistrements sont créés dans la liste connexe Confirmations de vérification d'état de santé pour chaque utilisateur inclus dans l'audience cible. Si un utilisateur soumet une réponse via une notification pour un jour précédent, la réponse est mise à jour pour la dernière date à laquelle l'utilisateur a envoyé la notification.

Envoyer une enquête de préparation et afficher les réponses

Utilisez Sensibilisation d'urgence pour envoyer une enquête sur la volonté des employés de revenir travailler au bureau. Passez en revue les réponses à l'enquête pour vous aider dans vos plans de réouverture de votre lieu de travail.

Avant de commencer
Pour pouvoir envoyer une enquête, l'application Enquête de préparation des employés doit être installée.

Les employés doivent avoir installé l'application Now® Mobile sur leur téléphone pour recevoir des notifications push mobiles. Pour plus d'informations, voir Application Now Mobile.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sensibilisation d'urgence** > **Envoyer un rayonnement**.
2. Saisissez un nom qui décrit l'objectif de l'enquête.

   Example
   Par exemple, « Enquête de préparation à San Diego » ou « Préparation des employés en Europe ».
3. **Facultatif :** Dans le champ **Description**, décrivez l'objectif d'envoi de l'enquête de communication.
4. Sur l'onglet **Quand exécuter**, spécifiez quand l'action de communication doit être envoyée.

   Remarque :

   Dans les versions antérieures de Sensibilisation d'urgence, la planification des notifications était configurée en sélectionnant **Planifier** et en saisissant les détails dans une fenêtre contextuelle. La planification est maintenant configurée sur l'onglet **Quand exécuter**.

   Les communications planifiées que vous avez envoyées avant la mise à niveau proposeront la fonction de planification précédente si vous devez les renvoyer. Cette fonctionnalité offre la possibilité de configurer de nouvelles communications planifiées et de renvoyer des communications planifiées précédemment.
5. Identifiez qui recevra la notification de sensibilisation via l'application Sensibilisation d'urgence ou Lieu de travail sûr.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les détails de l'enquête de communication sont enregistrés et les listes connexes s'affichent. La liste connexe Canaux supplémentaires est utilisée pour spécifier des canaux personnalisés supplémentaires à utiliser lorsque vous envoyez la notification d'enquête La liste connexe Instances d'enquête est renseignée avec les destinataires de communication et leur état d'enquête après l'envoi de la notification.
7. Cliquez sur l'onglet **Configuration du contenu** et, dans le champ **Mode de réponse**, sélectionnez **Enquête**.
   Utilisez le champ **État** qui s'affiche sur le formulaire de sensibilisation pour confirmer l'état de création de vos instances d'enquête lorsque vous envoyez la notification.
8. Sélectionnez l'enquête à utiliser ou conservez l'**enquête sur la volonté des employés de revenir travailler au bureau** par défaut.
9. Pour définir une date d'échéance pour l'enquête, entrez une valeur dans le champ **Durée**.

   Le champ **Durée** fixe le délai pour remplir les instances d'enquête affectées, à partir du moment où l'instance d'enquête est générée. Les instances d'enquête créées pour la communication utilisent le champ **Durée** pour leur échéance au lieu du champ **Durée d'évaluation** de l'enquête.
10. Spécifiez comment envoyer la notification de communication.
11. Cliquez sur **Envoyer la notification**.
    La notification et le lien de l'enquête sont envoyés à l'audience cible. Une instance d'enquête est créée pour chaque destinataire et son statut est **Prêt à prendre**.

    Lorsque vous envoyez la notification d'enquête de sensibilisation, toutes les instances d'enquête ouvertes pour les destinataires sont annulées. Lorsque vous renvoyez une notification en vue d'une sensibilisation, les instances d'enquête ouvertes ne sont pas annulées.

    Si vous avez un rayonnement planifié récurrent, tel qu'une enquête envoyée quotidiennement ou par semaine, chaque fois que la diffusion est envoyée, les enquêtes ouvertes du jour ou de la semaine précédente sont annulées.

    Vous ne pouvez pas créer de notification d'enquête de sensibilisation si l'enquête est utilisée dans une notification de sensibilisation programmée.

    Une fois la notification envoyée, la liste connexe des journaux d'instances Emergency Outreach s'affiche. Les valeurs du champ **État de création d'instance** correspondent à l'état du formulaire de sensibilisation.

    - Réussite : une instance a été créée pour chaque destinataire de l'audience cible. Le nombre d'instances d'évaluation créées doit correspondre au nombre d'instances d'évaluation cible ou de destinataires de l'enquête.
    - Réussite partielle : une instance a été créée pour certains destinataires de l'audience cible, mais pas tous. Le nombre d'instances d'évaluation cibles et d'instances d'évaluation créées ne correspond pas.

      Envoyez les notifications aux utilisateurs qui n'ont pas reçu de notification ou d'instance en cliquant sur **Envoyer au reste**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Échec : aucune instance n'a été créée et aucune enquête n'a été envoyée.

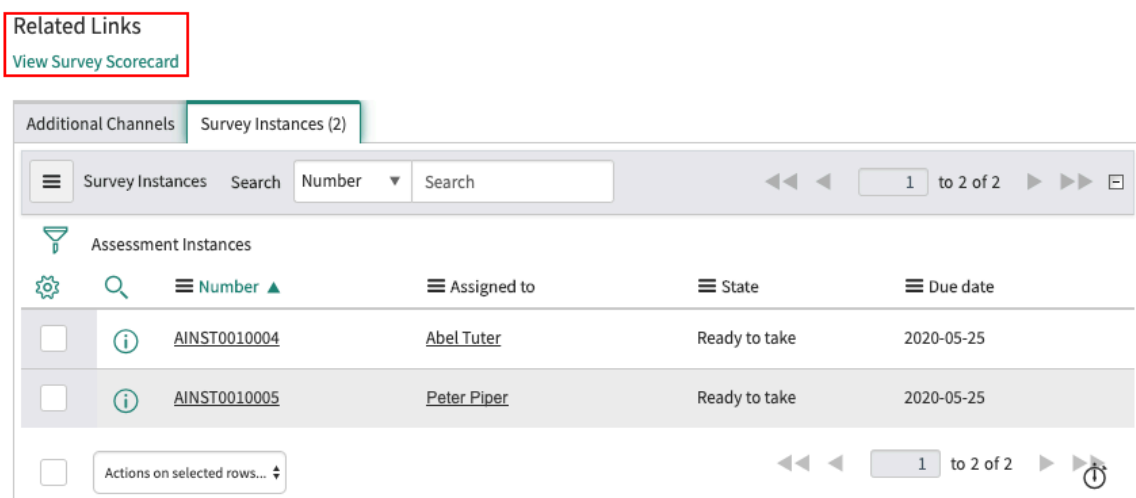
  Renvoyez la notification à tous les utilisateurs en cliquant à nouveau sur **Envoyer une notification**.

12. Pour afficher les instances d'enquête, accédez à **Sensibilisation d'urgence** > **Afficher les actions de sensibilisation** et ouvrez la notification d'enquête à afficher.

    Remarque :
    Les utilisateurs ayant le rôle sn_imt_checkin.checkin_admin peuvent voir toutes les instances d'enquête. Les utilisateurs à qui l'enquête a été affectée ne peuvent voir que leurs propres instances d'enquête.

    Lorsque les employés terminent l'enquête, le statut se met à jour dans leur instance d'enquête.

    Si les employés n'ont pas encore répondu et si les instances ont été créées avec succès pour tous les utilisateurs, cliquez sur **Renvoyer la notification**. La notification est envoyée à nouveau uniquement aux employés qui n'ont pas encore répondu.



Trouble?

Lorsqu'une action de sensibilisation est envoyée à l'aide d'un canal de notification personnalisé, une liste connexe Journaux de livraison s'affiche dans l'enregistrement de sensibilisation. Elle répertorie les enregistrements de journal ayant réussi, ainsi que ceux ayant échoué pour la notification que vous avez envoyée.

En fonction de la méthode de création du canal de notification, les messages de réussite peuvent afficher le nombre de notifications qui ont été envoyées avec succès et le nombre total de notifications qui ont été demandées. Si le nombre total est supérieur au nombre envoyé, la différence correspond au nombre de notifications ayant échoué.

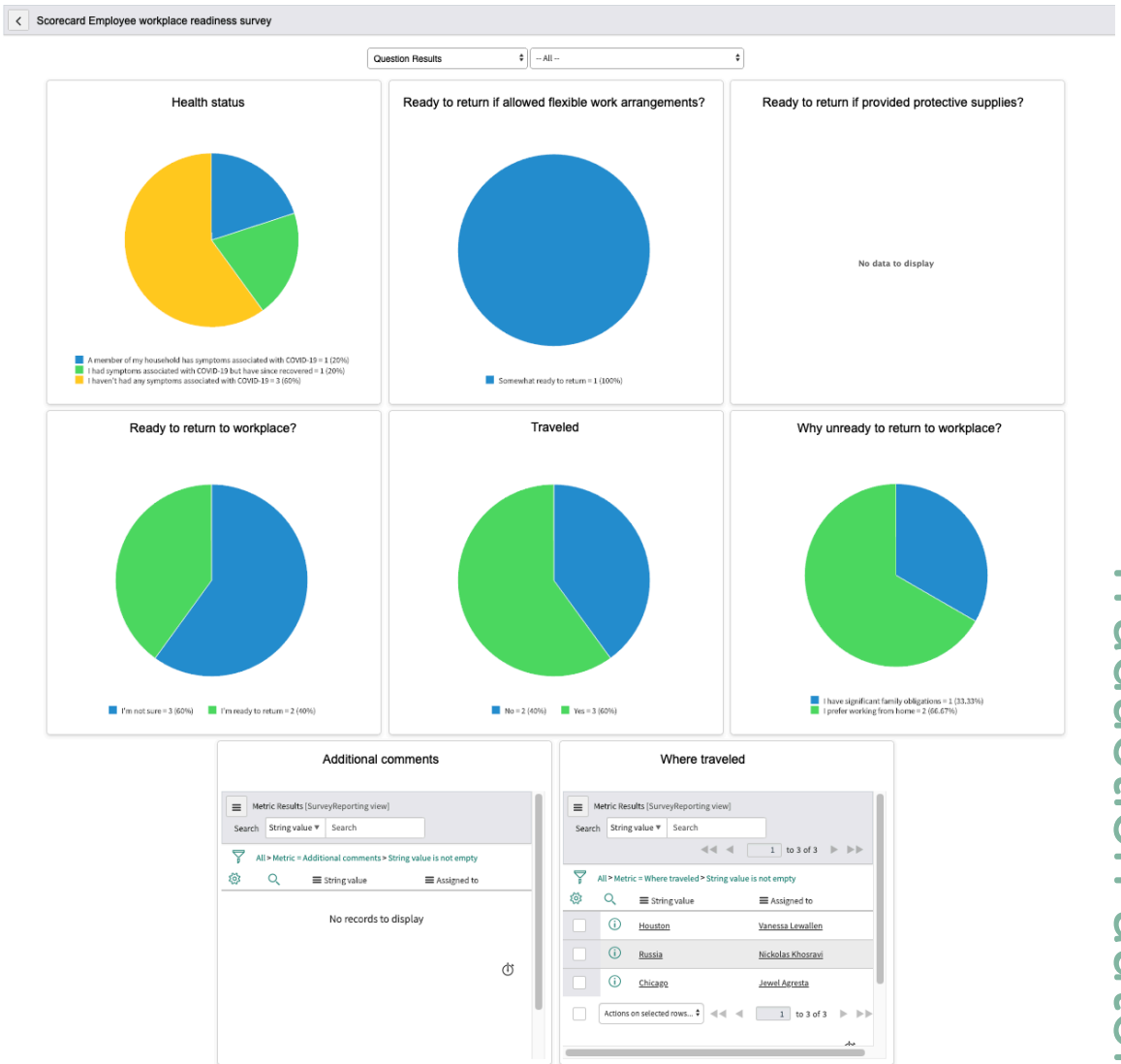
Ouvrez l'enregistrement et recherchez la cause des erreurs. Corrigez la cause des échecs ou utilisez une autre méthode de notification pour les utilisateurs dont la notification n'a pas été envoyée.

13. Pour afficher l'état des instances de sensibilisation, accédez à **Sensibilisation d'urgence** > **Voir les journaux d'instances de sensibilisation**.

14. Pour afficher le tableau de bord interactif contenant toutes les réponses et les résultats, cliquez sur le lien connexe **Afficher le tableau de résultats de l'enquête**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Cliquez sur n'importe quelle zone d'un graphique pour afficher les enregistrements correspondants.

Signaler votre état de santé

Si vous recevez un e-mail, une notification push mobile ou une notification par SMS pour signaler votre état de santé, vous pouvez mettre à jour votre état à partir du message.

Avant de commencer

Pour recevoir des notifications push mobiles, vous devez disposer du Now® Mobile application

Rôle requis : aucun

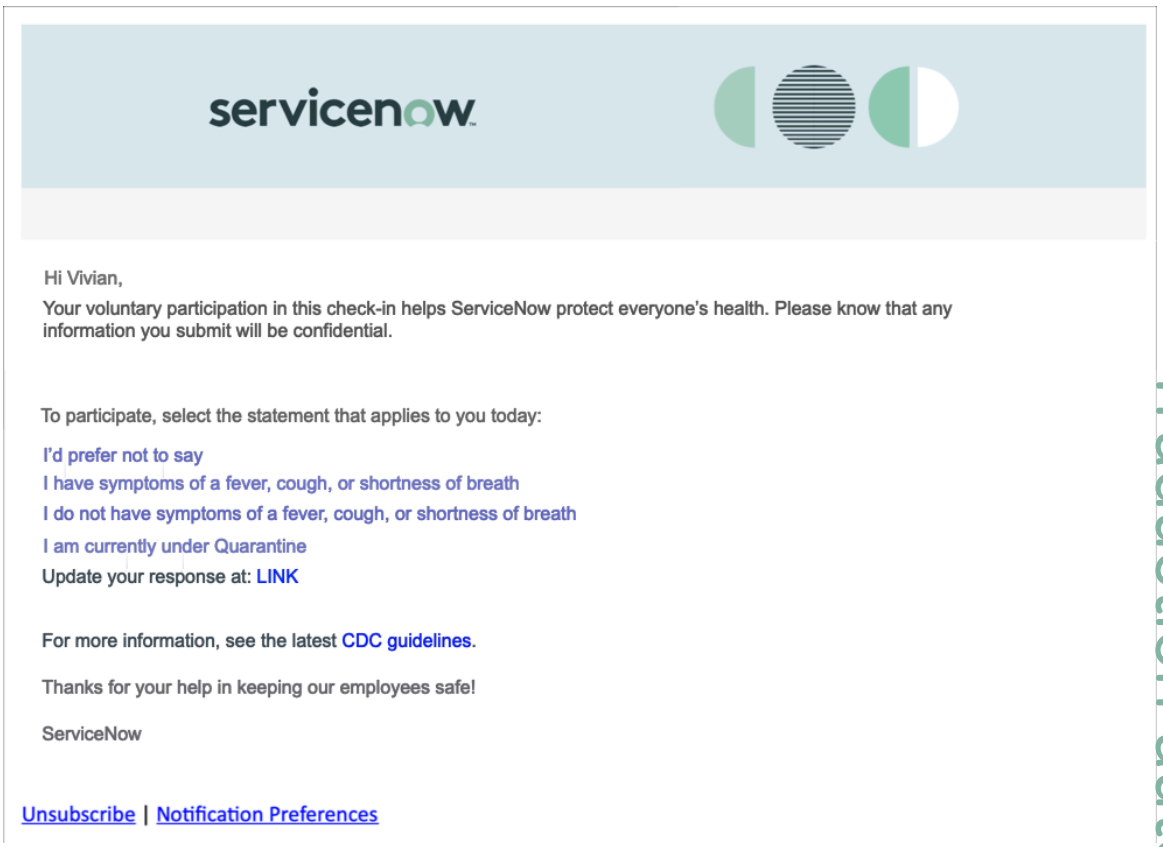
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

- Pour répondre à une notification par e-mail, sélectionnez une réponse à partir du message et envoyez-la par e-mail.

Example



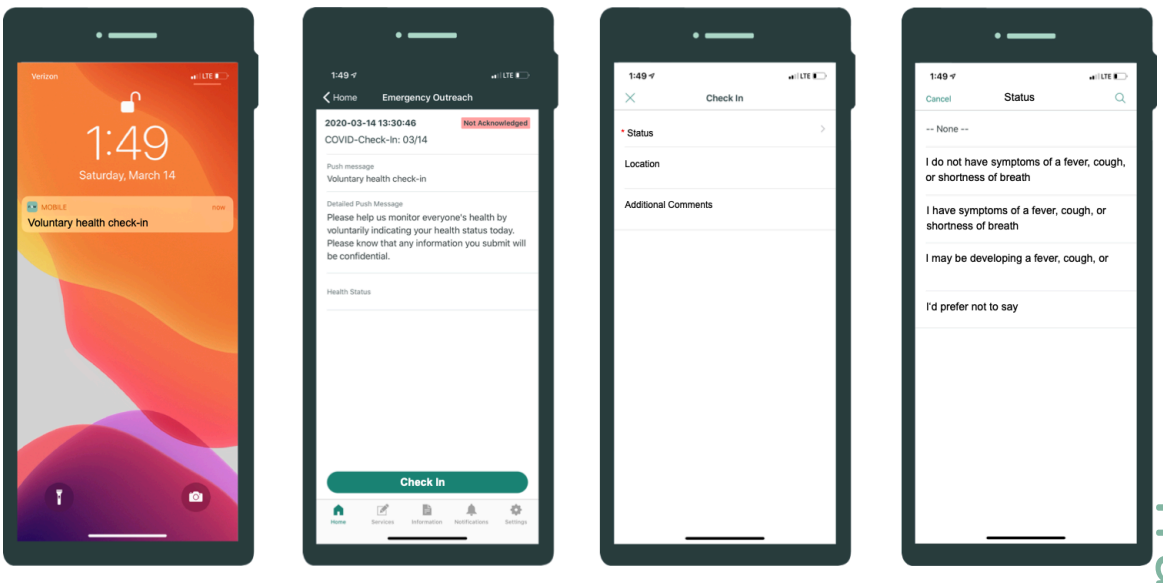
- Pour répondre à une notification push mobile :

1. Appuyez sur la notification pour ouvrir le message.
2. Dans le corps du message, appuyez sur **Enregistrement**.
3. **Facultatif :** Depuis l'écran Enregistrement, indiquez où vous vous trouvez et saisissez un commentaire, le cas échéant.
4. Appuyez sur **État,** puis sélectionnez une réponse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example



- Pour répondre à une notification par SMS :

1. Ouvrez le message SMS sur votre téléphone.
2. Répondez avec le numéro de votre réponse.

Résultats

Votre réponse à la notification vous est ensuite envoyée, ainsi qu'à votre employeur. Un enregistrement de votre réponse est également mis à jour. Vos informations personnelles sont sécurisées. Seul le personnel qui gère la situation sanitaire a accès à votre réponse.

Scripts de réponse

Utilisez des scripts de réponse pour lancer automatiquement des actions en fonction des réponses de l'utilisateur aux questions de l'enquête. Les scripts de réponse peuvent être utilisés pour créer ou mettre à jour des enregistrements entre les applications Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite.

Chaque script de réponse est associé à une enquête. Le script de réponse s'exécute si un utilisateur termine l'enquête associée et que ses réponses correspondent aux critères de réponse.

Remarque :
L'application Employee Readiness Surveys doit être installée pour utiliser des scripts de réponse.

Scripts de réponse inclus

Sensibilisation d'urgence fournit le script de réponse EPI de demande pré-créée.

Le script de réponse EPI de demande nécessite l' Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail application. Ce script de réponse crée une demande EPI pour les employés qui terminent l'enquête sur la préparation au travail des employés et répondent aux critères de réponse pour l'état de santé, le déplacement et le prêt à revenir aux questions sur le lieu de travail.

Le script de réponse EPI de demande n'est pas actif par défaut et doit être activé manuellement. Il est prêt à être activé sans aucune modification, mais vous pouvez choisir de modifier le script pour répondre aux besoins de votre société. Pour activer le script de réponse Demander un EPI, accédez à **Sensibilisation d'urgence** > **Scripts de réponse** et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cliquez sur l'enregistrement Demander un EPI. Activez la case à cocher **actif** , puis cliquez sur **mettre à jour**.

Si vous devez effectuer des actions supplémentaires en fonction des réponses à l'enquête, vous pouvez créer des scripts de réponse supplémentaires. Utilisez le script de réponse EPI de demande incluse comme exemple pour aider à créer vos propres scripts de réponse.

Créer un script de réponse

Créez un script de réponse pour créer ou mettre à jour automatiquement des enregistrements en fonction des réponses des utilisateurs aux questions d'une enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les scripts de réponse peuvent être utilisés pour créer ou mettre à jour des enregistrements entre les applications Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite. Par exemple, vous pouvez créer un script de réponse pour réserver un espace de travail pour un utilisateur qui est prêt à retourner sur le lieu de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sensibilisation d'urgence** > **Scripts de réponse** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de script de réponse

Champ	Description
Actif	Sélectionné.
Nom	Nom du script.
Enquête	Enquête qui provoque l'exécution du script. Lorsqu'une instance d'enquête est renseignée par un utilisateur, le script s'exécute si les réponses de l'utilisateur aux questions correspondent aux critères de réponse.
Script	Script pour insérer ou mettre à jour un enregistrement. Le script doit effectuer les étapes suivantes. ○ Obtenez le sys_id pour l'utilisateur qui a soumis l'enquête. `var userSysId = userGr.getUniqueValue();` **Remarque :** La variable `userGr` est définie dans l'action Exécuter les scripts de réponse. Cette action est utilisée dans le flux Action des scripts de réponse, qui exécute les scripts de réponse lorsqu'un utilisateur répond à une enquête et satisfait les critères de réponse. La variable `userGr` correspond à un utilisateur GlideRecord. Vous pouvez donc l'utiliser pour créer d'autres champs afin d'obtenir des informations supplémentaires auprès de l'utilisateur, au besoin. Par exemple, `userGr.getValue('location')` permet d'obtenir l'emplacement de l'utilisateur. ○ Si le module d'extension qui installe la table que vous souhaitez compléter est actif, insérez ou mettez à jour un enregistrement pour l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description

	Remarque :
	Le code suivant est fourni à titre d'exemple, uniquement. Vous devez fournir le module d'extension, la table et les noms de champs corrects dans votre script, et effectuer toutes les modifications supplémentaires nécessaires.
	
	`//example code to insert a record`
	`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`
	`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`
	`  now_GR.initialize();`
	`  now_GR.user_field = userSysId;`
	`  now_GR.field = 'value';`
	`  //update additional fields here as needed`
	`  now_GR.insert();`
	`}`
	
	`//example code to update an existing record associated with the user`
	`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`
	`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`
	`  now_GR.get('user_field', userSysId);`
	`  now_GR.field_to_update = 'value';`
	`  //update additional fields here as needed`
	`  now_GR.update();`
	`}`
	
	`//example code to update multiple existing records associated with the user`
	`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`
	`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`
	`  now_GR.addQuery('user_field', userSysId);`
	`  now_GR.setValue('field_to_update', 'value');`
	`  //update additional fields here as needed`
	`  now_GR.updateMultiple();`
	`}`

3. Enregistrez l'enregistrement du script de réponse à l'aide du menu contextuel du formulaire.
   La liste connexe Critères de réponse est automatiquement renseignée avec toutes les questions de l'enquête associée.
4. Modifiez les critères de réponse pour définir les réponses qu'un utilisateur doit fournir pour que le script de réponse s'exécute.
   a. Définissez la réponse requise dans les critères de réponse pour les questions pertinentes.
   b. Supprimez les critères de réponses pour toutes les questions qui ne nécessitent pas de réponse spécifique.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Domain Separation pour Emergency Outreach

Cette application prend entièrement en charge les cas d'utilisation des fournisseurs de services (SP) Domain Separation. La table suivante répertorie les cas d'utilisation Domain Separation pour les fournisseurs de services (SP) qui utilisent cette application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation Domain Separation

Cas d'utilisation	Fonctions	Limitations
SP interne - L'administrateur d'enregistrement SP utilise l'application pour contacter les employés internes par e-mail ou via l'application Now Mobile.	Oui	Aucun
SP externe - L'administrateur d'enregistrement SP utilise l'application pour contacter les employés locataires par e-mail ou via l'application Now Mobile.	Oui	Aucun
Locataire - L'administrateur d'enregistrement locataire utilise l'application pour contacter ses employés (uniquement dans son domaine) par e-mail ou via l'application Now Mobile.	Oui	Aucun

Certains modules de l'application Sensibilisation d'urgence sont concernés par Domain Separation.

Module ENVOYER OUTREACH (Créer pour la table d'enregistrement des employés)

- La notification peut être configurée pour cibler des utilisateurs, des groupes, des départements ou des emplacements ou personnalisée pour des critères conditionnels
- L'e-mail est au format HTML standard
- Une colonne de domaine existe

Module OPTIONS DE RÉPONSE (table de réponses de notification)

- Une colonne de domaine existe
- Affiche les liens de réponse contenus dans les notifications

Module AFFICHER LES OUTREACHS (table d'enregistrement des employés)

- Une colonne de domaine existe
- Affiche la structure de notification et une liste connexe contenant toutes les réponses (table : authentification d'enregistrement) ; la table des réponses contient une ligne de colonne pour le domaine et des protections de logique métier
- Peut sortir une feuille de calcul Excel qui affiche les réponses et l'état actuels

Module TABLEAU DE BORD

Tableau de bord de reporting, affiche l'agrégat de toutes les notifications et leur statut de confirmation.

Auto-déclaration d'urgence

En cas de crise, l'application ServiceNow® Auto-déclaration d'urgence permet aux utilisateurs d'informer leur organisation sur leur état de santé. Elle fournit également un workflow pour que les utilisateurs puissent reprendre le travail en toute sécurité. Les responsables et les équipes de réponse peuvent suivre les rapports des utilisateurs.

Véritable évolution par rapport aux rapports par e-mail ou par téléphone et à la consolidation manuelle des données, Auto-déclaration d'urgence fournit un workflow digital qui capte et déploie automatiquement les données de reporting des utilisateurs pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'analyse et l'action. L'application propose des avantages pour diverses personnes au sein de l'organisation, avec des vues différentes selon les rôles.

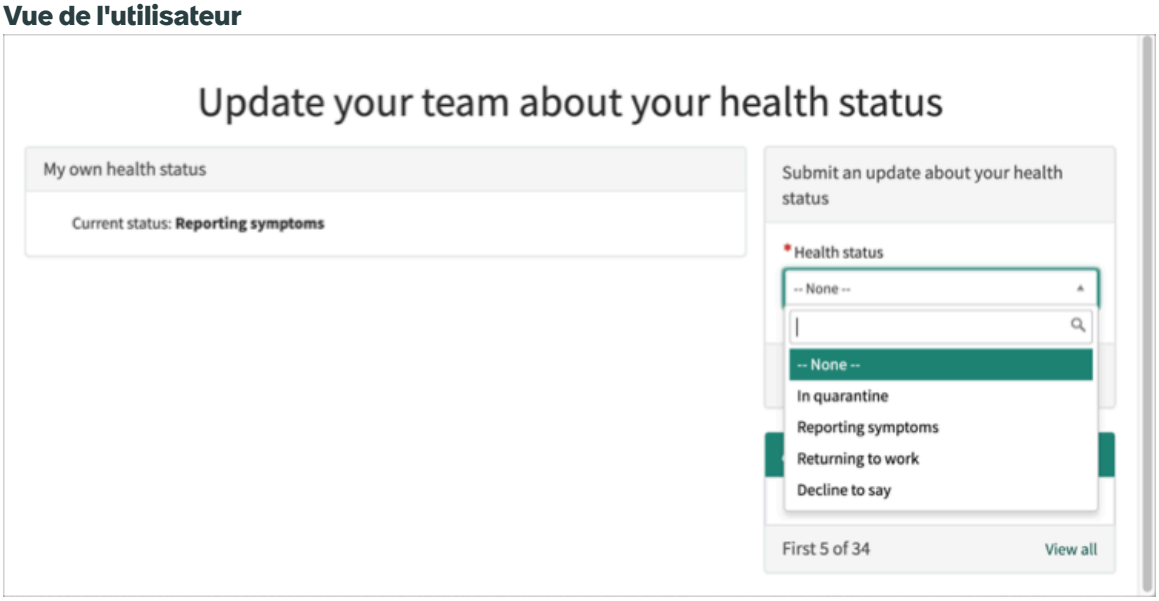
Utiliser la configuration guidée pour implémenter Safe Workplace Suite des applications

La configuration guidée pour Lieu de travail sûr fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer les applications Lieu de travail sûr et Gestion de la réponse d'urgence sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la Lieu de travail sûr configuration guidée, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration guidée de Lieu de travail sûr**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Les utilisateurs peuvent déclarer leur état de santé

Une interface axée sur le menu permet aux utilisateurs de signaler leur état à leurs responsables. Les utilisateurs peuvent utiliser la même interface pour signaler à leur responsable et à leur équipe de réponse mondiale qu'ils sont prêts à retourner au travail. Les responsables peuvent indiquer aux utilisateurs la date à laquelle ils peuvent revenir.

Vue de l'utilisateur



Si ServiceNow® Suivi des contacts est installé, un ticket est créé automatiquement pour un utilisateur qui se déclare automatiquement en quarantaine. Si un cas actif existe pour l'utilisateur au moment de la génération de rapports, une note est ajoutée à ce ticket pour l'auto-génération de rapports.

Les responsables peuvent surveiller l'état de leurs équipes

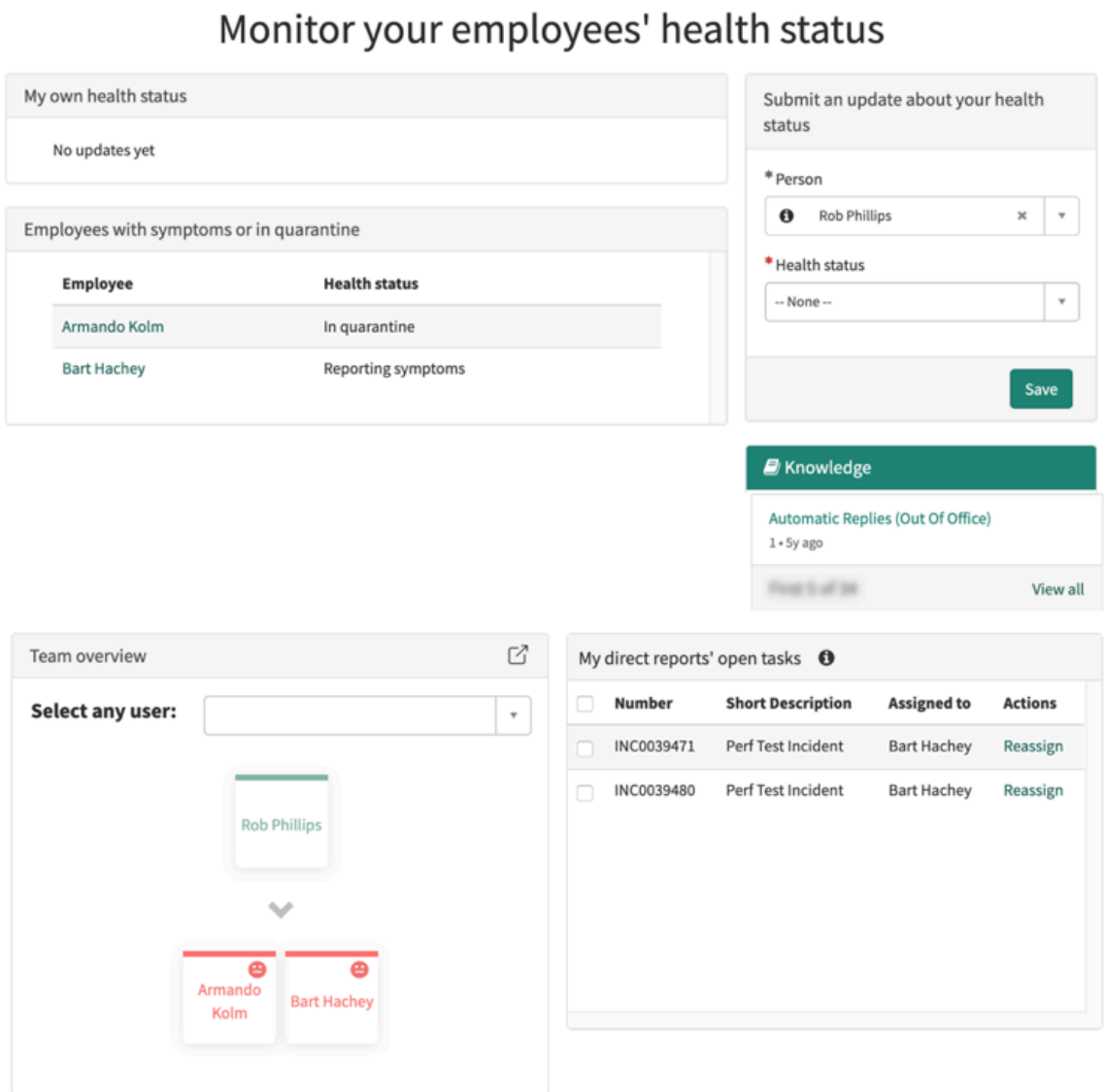
Les responsables peuvent consulter un résumé de l'état déclaré de leur équipe et les informations détaillées d'un utilisateur. Ils peuvent réaffecter le travail d'un utilisateur affecté à d'autres membres de l'équipe si le travail est suivi dans l'instance ServiceNow. Si les utilisateurs n'ont pas accès à l'application, le responsable peut envoyer un rapport en leur nom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Vue du responsable



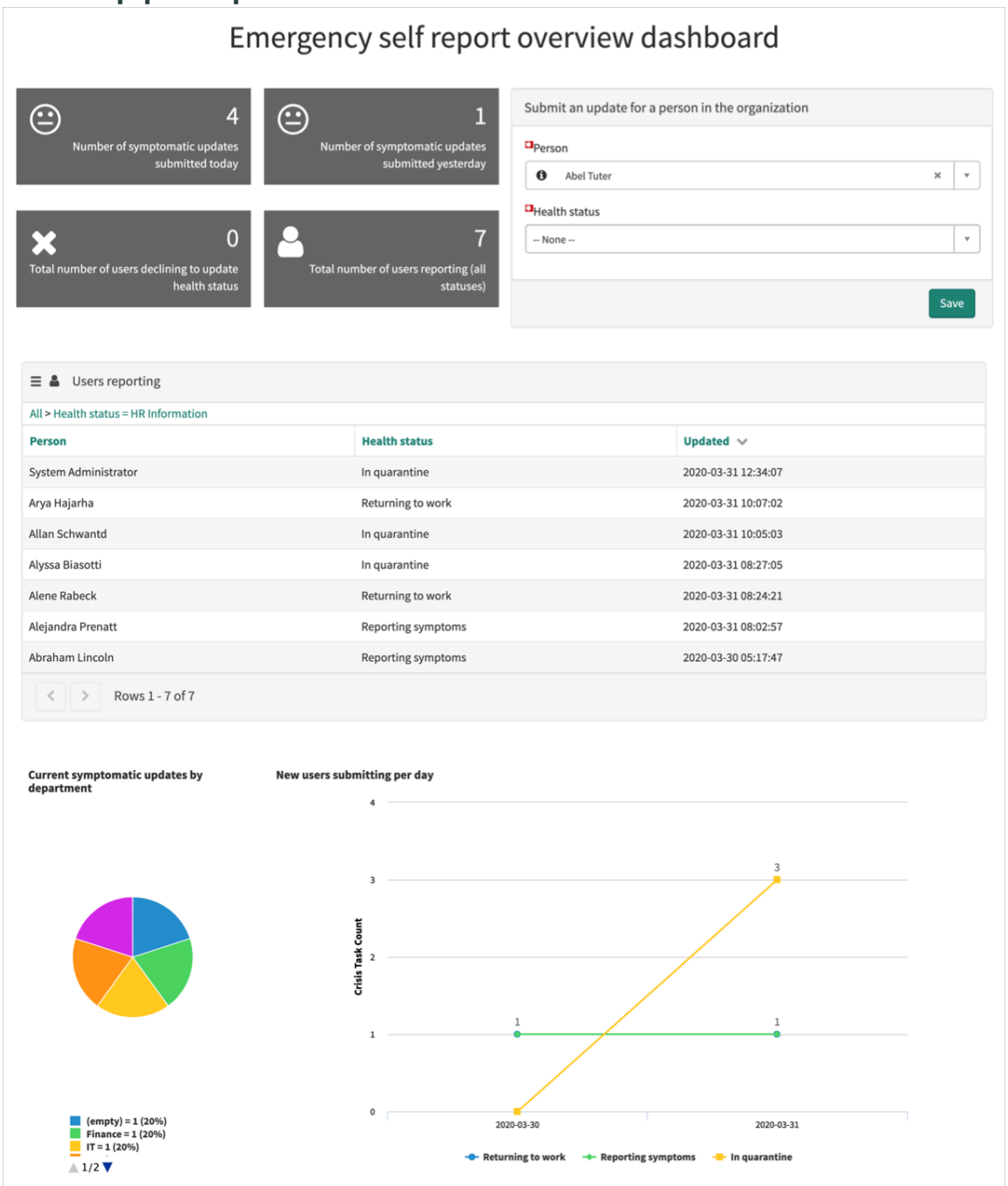
Les équipes de réponse peuvent consulter l'état de toutes les équipes

Les équipes de réponse peuvent consulter un tableau de bord de vue d'ensemble qui résume l'état de tous les utilisateurs auto-déclarés. Les données peuvent être consultées et triées de plusieurs façons pour l'analyse et l'action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue de l'équipe de réponse



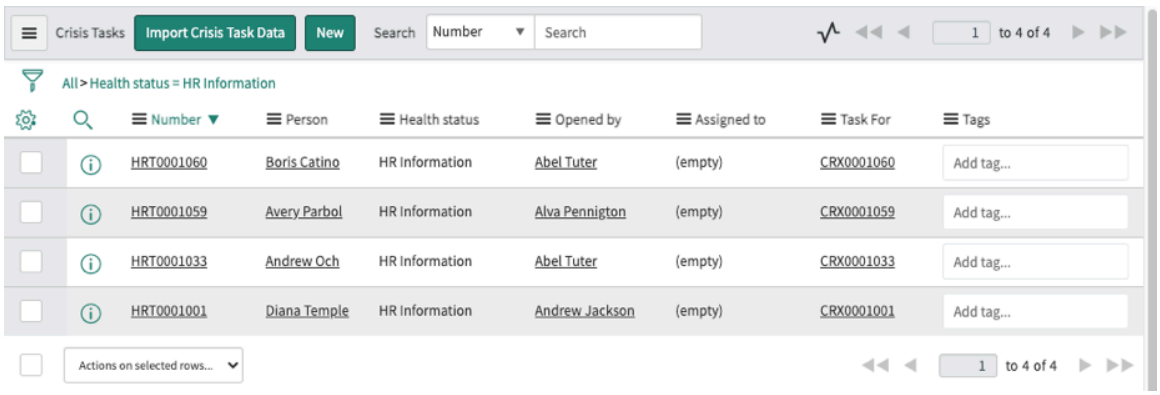
Traduction automatique

L'équipe de réponse peut travailler avec les tâches RH

Les tâches RH sont créées lorsqu'un utilisateur s'auto-déclare. Chaque tâche RH est associée à une tâche de crise auto-déclarée. Le membre de l'équipe de réponse peut accéder à **Auto-réponse d'urgence** > **Tâches RH** pour afficher la liste.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches RH



Les tâches RH n'ont pas de workflow spécifique associé. Elles sont créées à l'état Ouvert et la fermeture de la tâche de crise associée n'affecte pas la tâche RH. Votre organisation peut déterminer comment utiliser ou gérer les tâches RH, le cas échéant. Examinez le formulaire de tâche RH pour déterminer si cela peut être utile dans votre stratégie de réponse.

Utilisation avec d'autres applications Gestion de la réponse d'urgence

L'application Auto-déclaration d'urgence a été initialement développée pour surveiller et aider à arrêter la propagation de la COVID-19 parmi les utilisateurs. Elle fait partie d'une série d'applications ServiceNow® Gestion de la réponse d'urgence fondées sur ServiceNow AI Platform® pour accompagner les entreprises dans leurs efforts en matière de réponses d'urgence. Avec l'application Gestion de l'exposition aux urgences, vous pouvez identifier les utilisateurs susceptibles d'avoir été exposés. Vous pouvez ensuite contacter les utilisateurs affectés via l'application Sensibilisation d'urgence. Les deux applications sont disponibles dans le ServiceNow Store .

Gestion de la réponse d'urgence pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Gestion de la réponse d'urgence accessibles pour installation sur leurs instances sans avoir à effectuer de demandes particulières. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux (suite)

Type	Instructions
	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Auto-déclaration d'urgence

Pour configurer Auto-déclaration d'urgence, installez l'application. Configurez ensuite l'accès de l'utilisateur, une base de connaissances dédiée et les propriétés système.

Installer Auto-déclaration d'urgence

Vous pouvez installer Auto-déclaration d'urgence si vous disposez du rôle administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Sensibilisation d'urgence (sn_imt_checkin)
- Contrôle de santé des employés (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Enquête de préparation des employés (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Suivi des contacts (sn_imt_tracing)
- Auto-déclaration d'urgence (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Lieu de travail sûr (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Tests Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Emergency Self Report.
3. Cliquez sur **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.
4. **Facultatif :** Chargez les données de démonstration en cochant la case **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Pour plus d'informations sur la façon d'installer ou de réinstaller les données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Work around to install demo data if application is already installed (Méthode de contournement pour installer des données de démonstration si l'application est déjà installée) [KB0722909] dans la base de connaissances Now Support.
5. Cliquez sur **Installer**.
6. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.

Résultats

L'application Auto-déclaration d'urgence est installée sur votre instance.

Composants installés avec Auto-déclaration d'urgence

Plusieurs types de composants sont installés avec Auto-déclaration d'urgence, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles dans Auto-déclaration d'urgence

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur auto-déclarant [sn_imt_quarantine.crisis_task_user]	Accédez au tableau de bord Emergency Self Report pour signaler un état de santé.	notify_view
Utilisateurs de tâches de crise [sn_imt_quarantine.humanResourceTeam]	Affichez et gérez les tâches RH, envoyez des mises à jour pour d'autres utilisateurs et importez des tâches de crise. Cela confère également le rôle d'utilisateur auto-déclarant.	notify_view

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Tables installées avec Auto-déclaration d'urgence

Table	Description
Tâche de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task]	Contient toutes les tâches de crise auto-déclarées, dont les tâches de crise de RH.
Journal d'état de la tâche de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log]	Contient un historique de tous les états de santé signalés pour chaque utilisateur. Cette table est remplie uniquement lorsque la propriété *sn_imt_quarantine.enable.health.status.log* est définie sur vrai.
Tâches de crise d'importation en bloc [sn_imt_quarantine_bulk_load_crisis_task]	Table Jeux d'importation pour l'importation des états de santé signalés à partir d'une feuille de calcul Excel afin de créer des tâches de crise en bloc. Lorsque vous chargez des données à partir du fichier Excel dans l'application, les enregistrements importés sont d'abord enregistrés dans cette table de jeux d'importation. Après avoir exécuté la transformation ou le script d'importations planifiées, les enregistrements sont copiés vers la table Tâches de crise.

Configurer Auto-déclaration d'urgence

Configurez Auto-déclaration d'urgence en adéquation avec vos besoins professionnels.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Effectuez les configurations suivantes si nécessaire.

- Donnez accès à l'application aux membres de l'équipe de réponse requis.
- Saisissez des messages système personnalisés pour aider vos utilisateurs et les membres de l'équipe de réponse.
- Paramétrez les propriétés système pour contrôler votre utilisation de Auto-déclaration d'urgence.
- Configurez les choix d'état de santé de l'utilisateur.
- Créez une base de connaissances dédiée et ajoutez-la à Portail de services.

Procédure

1. Ajoutez les rôles d'utilisateur d'application par défaut aux groupes appropriés.

   L'application fournit les rôles par défaut suivants dans la table sys_user_role :

   sn_imt_quarantine.crisis_task_user

   Permet aux membres du groupe ou aux personnes de s'envoyer une alerte de santé. Les responsables peuvent également définir et gérer les alertes envoyées à leurs subordonnés directs.

   sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

   Permet aux membres du groupe, tels que les membres des ressources humaines ou du groupe de sécurité global, de gérer les alertes de santé signalées.

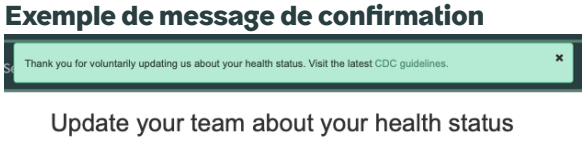
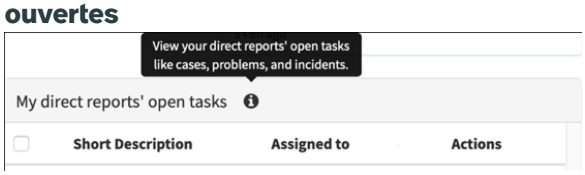
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur l'attribution de rôles à des groupes, voir Rôles .

2. Accédez à la **Auto-déclaration d'urgence** > **Configuration de l'interface utilisateur**, définissez les valeurs de message souhaitées, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Auto-déclaration d'urgence Propriétés de l'interface utilisateur

Nom de la propriété	Description
sn_imt_quarantine.crisisSubmitMessage	Configurez le message qui s'affiche sur l'écran des utilisateurs après avoir envoyé un état de santé. **Exemple de message de confirmation** 
sn_imt_quarantine.openTasksInfoMessage	Configurez une info-bulle pour les responsables qui consultent les tâches ouvertes de leurs subordonnés directs. **Exemple de message pour les tâches ouvertes** 

3. Accédez à la **Auto-déclaration d'urgence** > **Propriétés de l'auto-déclaration d'urgence**, définissez les valeurs de propriété souhaitées, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Propriétés du Auto-déclaration d'urgence

Nom de la propriété	Description
sn_imt_quarantine.enable.health.status.log	Lorsque cette propriété est définie sur `vrai`, un nouvel enregistrement est créé dans la table de journal d'état de la tâche de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] chaque fois qu'une mise à jour de l'état de santé d'un utilisateur est soumise. Les enregistrements de tâches de crise ont une liste connexe de journaux d'état de tâche de crise qui affiche toutes les mises à jour de l'état de santé pour cette tâche de crise. Lorsque cette propriété est définie sur `faux`, la table de journal d'état de la tâche de crise n'est pas remplie. La valeur par défaut est `false`.
sn_imt_quarantine.data.retention.period	Définit le nombre de jours pendant lesquels les enregistrements sont stockés dans la table de journal d'état de la tâche de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] avant leur suppression. La valeur par défaut est de 30 jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la propriété	Description
sn_imt_quarantine.fetchTaskQuery	Détermine les données visibles dans le tableau de bord Auto-déclaration d'urgence dans la section des tâches ouvertes de Mes subordonnés directs. La valeur par défaut est de ne présenter que les demandes P1 et P2, les incidents pour le mois dernier et ceux affectés aux subordonnés directs du responsable : `sys_created_on>=javascript:gs.beginningOfLastMonth()^active=true^assigned_to.managerDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_class_name=incident^ORsys_class_name=sc_task^ORsys_class_name=sc_request^priorityIN1,2`
sn_imt_quarantine. healthStatusChangeTaskBehavior	Définit le comportement des tâches de crise pour les utilisateurs qui ont mis à jour leur état de santé après la fermeture de leur tâche de crise la plus récente. Lorsque la valeur est `update`, la tâche de crise RH la plus récente de l'utilisateur est rouverte et son état de santé est mis à jour avec le nouvel état déclaré. Lorsque la valeur est `create`, une nouvelle tâche de crise RH est créée si aucune tâche ouverte n'existe pour l'état récemment déclaré de l'utilisateur. La valeur par défaut est `mettre à jour`.
sn_imt_quarantine. healthStatusesToTriggerTaskReopen	Définit les états de santé qui rouvrent des tâches ou créent de nouvelles tâches si elles sont déclarées par un utilisateur après la fermeture de sa tâche de crise la plus récente. Par défaut, les états qui rouvrent ou créent de nouvelles tâches sont **En quarantaine** et **Signalement de symptômes**.
sn_imt_quarantine.hrGroup	Membres de l'équipe de réponse globale, qui auront accès aux dossiers des utilisateurs de votre équipe. Vous pouvez ajouter un rôle à un groupe pour agir en tant qu'équipe de réponse globale, ou vous pouvez ajouter le rôle directement aux utilisateurs.
sn_imt_quarantine. MaxOrgLevelLimit (en)	Nombre de niveaux dans votre structure organisationnelle. Par exemple, si vous comptez un PDG, un vice-président, un directeur, un responsable et des contributeurs individuels, vous disposez alors de cinq niveaux dans votre structure organisationnelle.
sn_imt_quarantine.outSickDuration	Le délai (en jours) après lequel les utilisateurs peuvent reprendre le travail en toute sécurité en cas de maladie. La valeur par défaut est de 20 jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la propriété	Description
sn_imt_quarantine.quarantineDuration	Le délai (en jours) après lequel les utilisateurs peuvent reprendre le travail en toute sécurité en cas d'auto-confinement. La valeur par défaut est de 14 jours.

4. Configurez les options d'auto-déclaration que l'utilisateur peut choisir.
   a. Accédez à la **Définition du système** > **Listes de choix**.
   b. Définissez un filtre de recherche avec les conditions suivantes :
      - **[Table] [is] [sn_imt_quarantine_crisis_task]**
      - **[Element] [is] [request_type]**
   c. Modifiez l'étiquette ou la valeur pour les choix dans la liste, ou ajoutez de nouvelles valeurs.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Configurez des articles de la base de connaissances sur l'événement d'urgence.

   Indiquez par exemple la réglementation locale, les politiques de l'organisation et les processus à suivre.

   a. Créez une base de connaissances regroupant les articles de l'application.
   b. Accédez à la **Portail de services** > **Pages**.
   c. Recherchez l'ID `self_report_dashboard` et cliquez sur l'enregistrement.
   d. Cliquez sur le lien **Emergency Self Report - Conteneur 2**.
   e. Sous la colonne 2, cliquez sur **Instance of Simple List**.
   f. Sous l'onglet Table et filtre, nommez la base de connaissances en définissant la condition de filtre suivante : **[Knowledge Base] [is] [<name>]**.
   g. Associez les articles de l'application à la base de connaissances de l'application.

Signaler et suivre les problèmes de santé en cas d'urgence

La fonction Auto-déclaration d'urgence est utilisée par les utilisateurs pour déclarer eux-mêmes leur état de santé, par les responsables pour suivre l'état de santé de leurs utilisateurs et par les équipes de réponse pour consulter l'état de tous les utilisateurs et trier les données à des fins d'analyse et de mise en place de mesures.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_quarantine.crisis_task_user ou sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le workflow de Auto-déclaration d'urgence commence par l'auto-déclaration de leur état de santé par les utilisateurs, la définition par les responsables des mesures à prendre selon l'état de l'utilisateur et l'évaluation par une équipe de réponse de la vision unifiée de l'état de tous les utilisateurs déclarants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

- Pour signaler votre état de santé :

1. Accédez à la **Auto-déclaration d'urgence** > **Tableau de bord d'auto-évaluation d'urgence**.

   Remarque :
   Pour déclarer votre état de santé dans l'application Now Mobile, accédez à l'onglet **Santé**, puis appuyez sur l'icône d'action rapide ( ) en haut à droite.

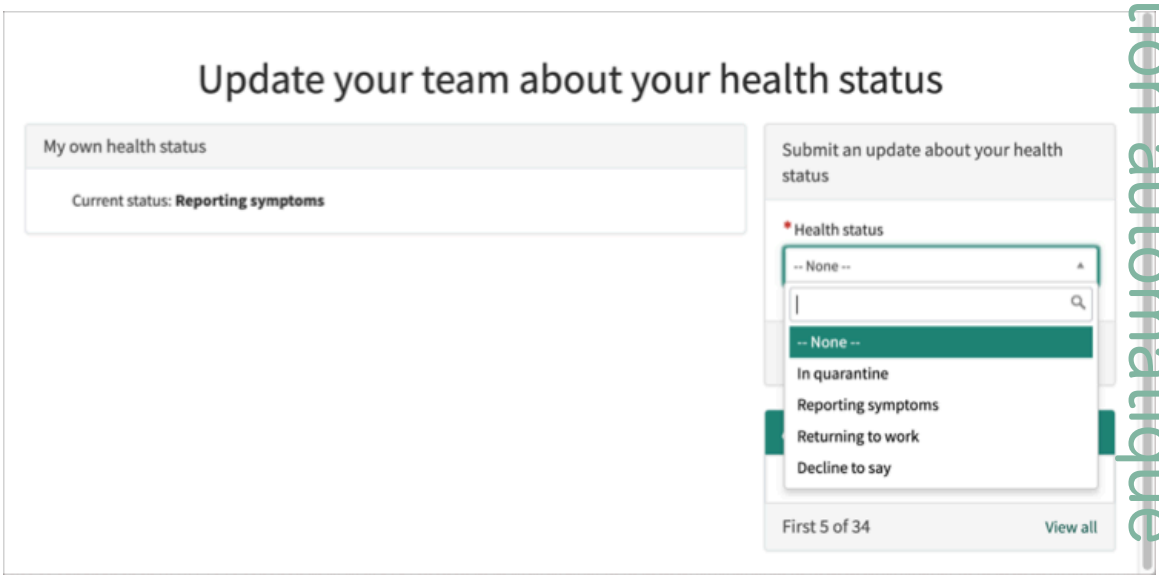
   Si vous occupez un poste de responsable, votre nom est automatiquement sélectionné dans le champ **Personne** afin que vous puissiez signaler votre propre état de santé. Si vous signalez l'état d'un subordonné direct, sélectionnez le nom d'utilisateur dans le champ **Personne**.

   Si vous n'êtes pas un responsable, vous pouvez seulement déclarer votre propre état et le champ **Personne** n'apparaît pas.

2. Choisissez une option dans la liste déroulante **État de santé**.

   Les administrateurs système peuvent configurer ces options.

   Example

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'état de santé est mis à jour sur le côté gauche de l'écran. Un message est envoyé à votre responsable et une tâche de crise est générée pour l'équipe de réponse. La tâche de crise peut être affectée à un approbateur, et les tâches affectées à l'utilisateur auto-déclarant peuvent être passées en revue.

   Si Suivi des contacts est installé et que vous avez sélectionné l'option **en quarantaine**, un ticket est créé automatiquement pour l'utilisateur. Si un cas actif existe pour l'utilisateur au moment de la génération de rapports, une note est ajoutée à ce ticket à propos de l'auto-génération de rapports. Pour plus d'informations, voir ServiceNow® Suivi des contacts.

Traduction automatique

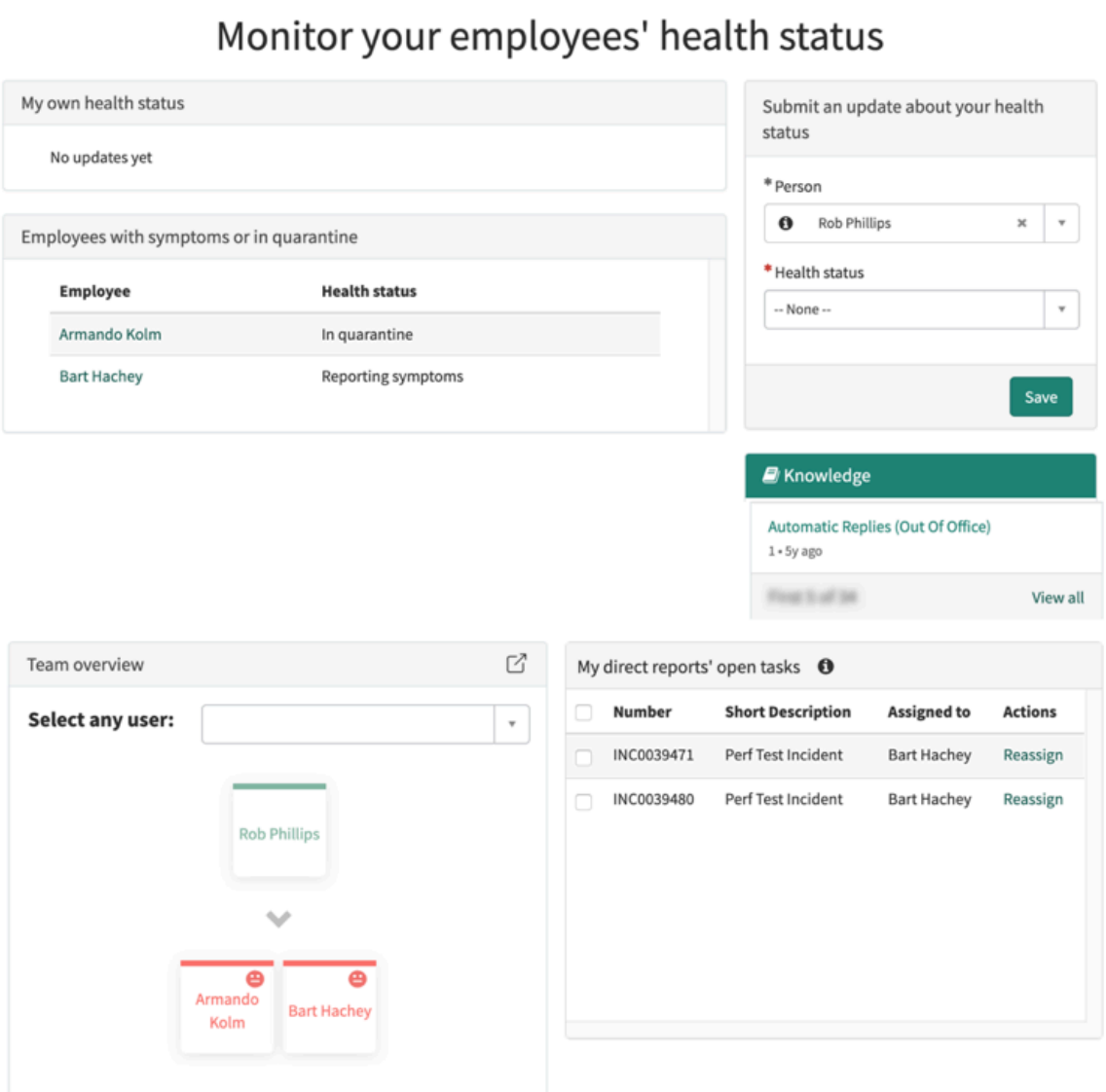
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Lorsque vous êtes prêt à reprendre le travail, choisissez l'option **Reprise du travail** dans le menu déroulant.
   Une tâche de ressources humaines est créée afin que les RH puissent vous contacter. La tâche RH n'a qu'un rôle informatif et n'est pas mise à jour automatiquement lorsque d'autres tâches sont mises à jour. Dans la vue du responsable, votre état passe au vert.

- Pour évaluer l'état de santé de vos subordonnés directs, si vous êtes responsable :

1. Accédez à la **Auto-déclaration d'urgence** > **Tableau de bord d'auto-évaluation d'urgence**.

   Vous voyez une vue d'écran unique de l'état et des tâches de votre équipe directe et pouvez sélectionner les dossiers individuels des utilisateurs. Les mosaïques vertes indiquent que l'utilisateur n'a fourni aucune information. La mosaïque des membres de l'équipe touchés est rouge et marquée d'une icône.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur une mosaïque pour afficher les tâches affectées à un utilisateur.

3. Pour réaffecter les tâches pour l'utilisateur, cliquez sur le lien **Réaffecter** dans la rangée de tâches, affectez la tâche à un autre utilisateur et cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Afficher un tableau de bord de tous les rapports des utilisateurs si vous êtes membre de l'équipe de réponse

Afficher les tâches RH auto-déclarées des utilisateurs

Les membres de l'équipe de réponse d'urgence peuvent consulter tous les rapports des utilisateurs et les tâches RH associées depuis le tableau de bord de vue d'ensemble Auto-déclaration d'urgence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

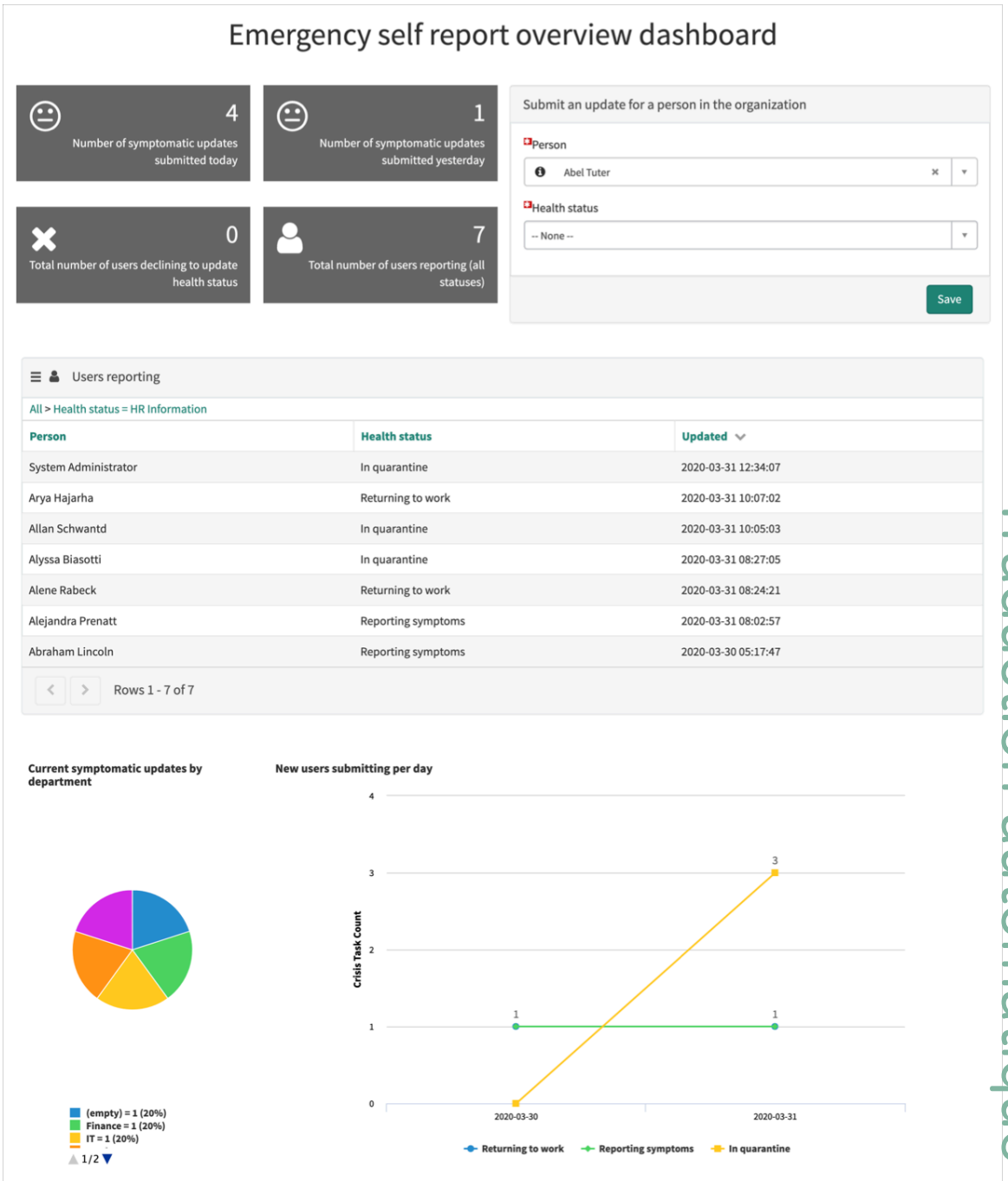
Le tableau de bord Auto-déclaration d'urgence permet le monitoring et l'accès aux tâches de l'équipe de réponse d'urgence. Les utilisateurs disposant du rôle RH de réponse d'urgence peuvent également faire une déclaration pour un tiers membre de l'organisation et mettre facilement à jour les enregistrements si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Auto-déclaration d'urgence** > **Aperçu du tableau de bord**.
   Vous pouvez également accéder au tableau de bord en tant que page du portail de services.
2. Consultez le nombre de rapports et de mises à jour exécutés aujourd'hui, et cliquez sur n'importe quelle carte pour voir les données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

3. **Facultatif :** Pour ajouter une personne n'ayant pas accès à l'auto-déclaration, sélectionnez le nom de l'utilisateur dans le champ **Personne** et sélectionnez un état dans la liste **État de santé**.
4. **Facultatif :** Pour afficher la tâche RH de l'utilisateur procédant à la déclaration, cliquez sur le nom de l'utilisateur dans la liste **Utilisateurs déclarants**.
5. **Facultatif :** Exportez la liste des utilisateurs déclarants au format PDF, Excel ou CSV en cliquant sur l'icône dans la bannière de la liste.
6. Consultez les graphiques pour voir en un coup d'œil comment l'organisation est affectée.
   Cliquez sur n'importe quel élément d'un graphique (graphique circulaire, tableau, etc.) pour afficher les données correspondantes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Importer les données de la tâche de crise

En tant qu'administrateur de tâches de crise, chargez une feuille de calcul d'états de santé auto-déclarés pour créer des tâches de crise en bloc.

Avant de commencer

Vous avez besoin d'une feuille de calcul (fichier .csv ou .xlsx) ainsi que des données des colonnes suivantes : Personne, Nom d'utilisateur et État de santé. Vous pouvez télécharger un modèle à partir de l'enregistrement de source de données Importer les données des tâches de crise.

Rôle requis : sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La tâche planifiée Importer en bloc les données des tâches de crise est installée avec l'application Auto-déclaration d'urgence. Lorsque vous chargez la feuille de calcul, vous pouvez exécuter la tâche manuellement pour importer des données dans la table Tâches de crise. Les tâches RH et leurs tâches de crise associées sont créées pour chaque utilisateur en fonction de son état de santé déclaré.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Auto-déclaration d'urgence** > **Tâches RH**.
2. Cliquez sur le bouton **Importer les données de la tâche de crise**.
3. Dans la liste Importations de données planifiées, ouvrez la tâche d'importation planifiée **Importer en bloc les données des tâches de crise**.
4. Dans le champ **Source de données**, ouvrez l'enregistrement **Importer les données de la tâche de crise**.
   a. Cliquez sur l'icône de pièces jointes ( ).
   b. Cliquez sur **Sélectionner un fichier**, puis sélectionnez le fichier Excel source.
   c. Fermez la fenêtre Pièces jointes.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   L'enregistrement Importation planifiée des données apparaît avec la pièce jointe.
6. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.
   Le processus s'exécute en arrière-plan pour copier les données de la table Importer en bloc les tâches de crise vers la table Tâches de crise.

> **Remarque :**
> Le nombre d'enregistrements dans le fichier Excel source affecte le temps nécessaire avant que les données importées ne soient disponibles dans la table Tâches de crise.

Résultats

Les enregistrements sont importés dans la table Importer en bloc les tâches de crise et copiés dans la table Tâches de crise. De nouvelles tâches RH sont créées avec leurs tâches de crise associées. Les enregistrements ne sont pas copiés dans la table Tâches de crise dans les situations suivantes :

- Le nom d'utilisateur est non valide ou vide.
- L'état de santé est non valide ou vide.
- L'utilisateur dispose d'un ticket actif.
- L'utilisateur est un doublon.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Domain Separation pour Emergency Self Report

La table suivante répertorie les cas d'utilisation Domain Separation pour les fournisseurs de services (SP) qui utilisent cette application.

Cas d'utilisation Domain Separation

Cas d'utilisation	Fonctions	Limitations
SP Interne - le SP utilise l'application pour que les employés internes puissent auto-déclarer leur état via un portail de service ou une page Web dédiés.	Oui	Aucun
SP externe - le SP utilise l'application pour que les employés locataires puissent auto-déclarer leur état via un portail de service ou une page Web dédiés.	Oui	Aucun
Locataire - le locataire utilise l'application pour son sous-domaine afin que ses employés puissent auto-déclarer leur état via un portail de service ou une page Web dédiés.	Oui	Aucun

Certains modules de l'application Auto-déclaration d'urgence sont concernés par Domain Separation. Ces modules peuvent être utilisés par les SP et les locataires.

Module TABLEAU DE BORD EMERGENCY SELF REPORT

- Une page Web où les utilisateurs peuvent auto-déclarer leur statut actuel. Lorsqu'ils soumettent leur état, un dossier de santé est créé. (Table : Tâche de crise)
- Liste d'articles de la base de connaissances.

Module TOUS LES DOSSIERS DE SANTÉ et TÂCHES RH (tâches de crise)

- Des protections de colonnes de domaine existent.
- Étendu à partir de la Task Table et contient donc la logique métier nécessaire séparée par domaine.
- Liste connexe, Approbateurs (table : Approbation) est une table établie séparée par domaine.
- Liste connexe, Tâches (table : Tâche) est une table établie séparée par domaine.

Gestion de l'exposition aux urgences

L'application ServiceNow® Gestion de l'exposition aux urgences vous aide à identifier les utilisateurs susceptibles d'avoir été exposés à une maladie infectieuse en analysant plusieurs sources de données, telles que les réunions, les emplacements, les équipes, les journaux d'accès Wi-Fi et les analyses de badge des utilisateurs affectés.

Gestion de l'exposition aux urgences fournit des systèmes de traçage pour utiliser les sources de données suivantes afin de générer une liste d'utilisateurs potentiellement exposés :

- Invitation à une réunion Microsoft Office 365
- Emplacement du profil d'utilisateur ServiceNow
- Réservation des espaces de travail
- Journal d'analyse de badge

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Journal d'accès Wi-Fi
- Journal quotidien des employés
- Tâche de service sur site
- Journal des visiteurs
- Données de détection de proximité des appareils portables ou wearable

Remarque :
Certains des systèmes de traçage exigent que vous installiez les autres applications Safe Workplace Suite et Gestion de la réponse d'urgence. Pour en savoir plus, consultez Systèmes de traçage dans Gestion de l'exposition aux urgences.

Vous pouvez également ajouter manuellement des utilisateurs dont vous savez qu'ils ont peut-être été exposés à un utilisateur affecté.

En plus d'utiliser les systèmes de traçage du système de base, vous pouvez configurer un système de traçage qui utilise votre propre source de données pour identifier les utilisateurs potentiellement exposés. Pour en savoir plus, consultez Configurer un système de traçage pour une source de données d'exposition.

Utiliser la configuration guidée pour implémenter Safe Workplace Suite des applications

La configuration guidée pour Lieu de travail sûr fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer les applications Lieu de travail sûr et Gestion de la réponse d'urgence sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la Lieu de travail sûr configuration guidée, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration guidée de Lieu de travail sûr**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Utilisation avec d'autres applications Gestion de la réponse d'urgence

L'application Gestion de l'exposition aux urgences a été initialement développée pour surveiller et aider à arrêter la propagation de maladies infectieuses comme la COVID-19 parmi les utilisateurs. Elle fait partie d'une série d'applications ServiceNow® Gestion de la réponse d'urgence fondées sur ServiceNow AI Platform® pour accompagner les entreprises dans leurs efforts en matière de réponses d'urgence. Vous pouvez également permettre aux utilisateurs de communiquer eux-mêmes leur état de santé par le biais des applications Sensibilisation d'urgence et Auto-déclaration d'urgence, qui sont toutes deux disponibles dans le ServiceNow Store .

Gestion de la réponse d'urgence pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Gestion de la réponse d'urgence accessibles pour installation sur leurs instances sans avoir à effectuer de demandes particulières. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux (suite)

Type	Instructions
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Gestion de l'exposition aux urgences

Vous pouvez installer Gestion de l'exposition aux urgences si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Sensibilisation d'urgence (sn_imt_checkin)
- Contrôle de santé des employés (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Enquête de préparation des employés (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Suivi des contacts (sn_imt_tracing)
- Auto-déclaration d'urgence (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tableau de bord Lieu de travail sûr (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Tests Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Emergency Exposure Management.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation d'application, cliquez sur **Installer**.
5. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.

   L'application Gestion de l'exposition aux urgences est installée sur votre instance.

6. **Facultatif :** Contrôlez l'accès à l'application en créant un groupe et en attribuant des rôles au groupe ou aux utilisateurs individuels.

   (Optional) Pour plus d'informations, voir Rôles .

Composants installés avec Gestion de l'exposition aux urgences

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion de l'exposition aux urgences, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles installés avec Gestion de l'exposition aux urgences

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Emergency Exposure Admin [sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin]	Peut créer une nouvelle requête de diagnostic et afficher ou télécharger la liste des utilisateurs impactés.	• sn_imt_diagnosis.workplace_exposure_ • sn_imt_monitoring.monitoring_user
Analyste de l'exposition sur le lieu de travail [sn_imt_diagnosis.workplace_exposure_analyst]	Identifie les employés potentiellement exposés en utilisant les réservations	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Gestion de l'exposition aux urgences (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	de lieu de travail dans l'application ServiceNow® Cœur du lieu de travail.	

Travaux planifiés installés

Travaux planifiés installés avec Gestion de l'exposition aux urgences

Tâche planifiée	Description
Exécuter les événements de diagnostic de l'employé	Recherche les événements en cours depuis la table Événement de diagnostic [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event] et les traite pour générer la table Utilisateurs touchés [sn_imt_diagnosis_impacted_users].

Tables installées

Tables installées avec Gestion de l'exposition aux urgences

Table	Description
Demande de diagnostic [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request]	Permet à un utilisateur de créer une requête de diagnostic pour l'utilisateur affecté.
Événements de diagnostics [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event]	Sous-tâches générées pour les requêtes de diagnostic. Une tâche planifiée traite les tâches pour identifier la liste des utilisateurs potentiellement impactés.
Tâche de demande de diagnostic [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task]	Les tâches de demande de diagnostic sont créées automatiquement pour les demandes de diagnostic afin d'identifier la liste des employés potentiellement impactés. La tâche est créée en fonction de la source de données sélectionnée dans une demande de diagnostic.
Configuration de la tâche de demande de diagnostic [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task_config]	Configuration pour une tâche de demande de diagnostic. Pour une source de données sélectionnée dans une demande de diagnostic, la tâche de demande de diagnostic correspondante lors de la création correspond au type de configuration de tâche.
Utilisateurs touchés [sn_imt_diagnosis_impacted_users]	Employés qui ont pu être exposés à des maladies infectieuses par l'intermédiare d'un employé affecté. Générée en analysant plusieurs sources de données des employés affectés.
Visiteurs concernés [sn_imt_diagnosis_impacted_visitor]	Visiteurs qui peuvent avoir été exposés à une infection. Complété en analysant les enregistrements d'entrée des demandes de visiteurs invités par les employés affectés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion de l'exposition aux urgences (suite)

Table	Description
	La table est disponible pour une utilisation uniquement si vous êtes également abonné à ServiceNow® Suivi des contacts et ServiceNow® Contrôle de santé des employés. Les données de cette table sont affichées dans la liste connexe Visiteurs concernés sur le formulaire Rapport de diagnostic.
Exposition potentielle sur le lieu de travail [sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure]	Employés potentiellement exposés qui avaient des réservations pour les mêmes équipes que l'employé affecté pendant la période spécifiée. La table est disponible pour une utilisation uniquement si vous êtes également abonné à Cœur du lieu de travail.
Système de traçage [sn_imt_diagnosis_tracing_system]	Configuration de la source de données pour identifier les employés potentiellement exposés à l'aide de demandes de diagnostic.
Propriétés de traçage du système [sn_imt_diagnosis_m2m_tracing_system_properties]	Propriétés système pour la configuration supplémentaire des systèmes de traçage.

Installer Gestion de l'exposition aux urgences

Après l'installation de l'application Gestion de l'exposition aux urgences, configurez le système de traçage pour vos sources de données, la configuration des tâches de demande de diagnostic et enregistrez les applications Microsoft.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

Procédure

1. Configurer Microsoft Office 365 pour Gestion de l'exposition aux urgences.
   Gestion de l'exposition aux urgences utilise les données de Microsoft Office 365 pour analyser les réunions des employés affectés pour identifier d'autres employés ayant pu être exposés.
2. Configurer un système de traçage pour une source de données d'exposition.
   Un système de traçage correspond à une source de données de contact tracing que vous pouvez sélectionner dans une demande de diagnostic pour identifier l'exposition potentielle à un employé affecté.
3. Créer ou modifier une configuration de tâche de demande de diagnostic.
   Une tâche de demande de diagnostic vous permet d'effectuer des tâches manuelles pour récupérer les employés potentiellement exposés dans un rapport de demande de diagnostic pour un employé affecté.

Configurer Microsoft Office 365 pour Gestion de l'exposition aux urgences

Configurez Gestion de l'exposition aux urgences en définissant les propriétés système de l'application. Si vous souhaitez rechercher par informations de réunion Microsoft Office 365, vous devez également enregistrer l'application Microsoft et la configurer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :

Si vous êtes un client sur site avec Microsoft Office 365 et que vous avez besoin d'aide pour configurer Gestion de l'exposition aux urgences, contactez votre représentant commercial ou contactez Service client et assistance via *https://support.servicenow.com/now?draw=case*.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Enregistrez l'application Microsoft.
   a. Connectez-vous au portail Azure.
   b. Dans le volet de navigation situé à gauche, sélectionnez **Azure Active Directory**.
   c. Sous **Créer**, sélectionnez **App registration**.
   d. Renseignez ces champs du formulaire.

Champs de formulaire

Champ	Valeur
Nom	Le nom de l'application.
Types de compte pris en charge	Sélectionnez la première option : comptes inclus dans ce répertoire organisationnel seulement

   L'application est créée avec des informations d'identification uniques à utiliser.

2. Ajoutez des autorisations à l'application Microsoft pour lire les calendriers des employés.
   a. Dans le volet de navigation situé à gauche, sélectionnez **Autorisations de l'API**.
   b. Cliquez sur **Ajouter une autorisation**.
   c. Dans le panneau Demander des autorisations d'API, sous **Les API Microsoft les plus utilisées**, sélectionnez **Microsoft Graph**.
   d. Cliquez sur **Autorisations d'application**.
   e. Sous **Calendriers**, sélectionnez **Calendriers.Calendriers lus**.
   f. Cliquez sur **Ajouter des autorisations**.
   g. Cliquez sur **Autorisations déléguées**.
   h. Sous **Calendriers**, sélectionnez **Calendriers.Calendriers lus**.
   i. Cliquez sur **Ajouter des autorisations**.
   j. Sur l'écran des autorisations configurées, cliquez sur **Accorder le consentement administrateur**.
3. Obtenez un certificat SSL de confiance respectant les procédures de votre entreprise.
   Pour plus d'informations sur l'ajout d'un certificat TLS/SSL depuis le Service d'application Microsoft Azure, consultez la section Add SSL Cert du guide de documentation de Service d'application Microsoft Azure.
4. Dans le portail Azure, téléchargez le certificat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez au portail Azure.

b. Dans le volet de navigation situé à gauche, sélectionnez **Certificats et secrets**.

c. Sélectionnez **Télécharger un certificat** et téléchargez le certificat créé lors de l'étape 3.

5. Créez un certificat Java Key Store dans votre instance ServiceNow.

a. Accédez à la **Définition du système** > **Certificats**.

b. Cliquez sur **Nouveau** et créez un nouveau certificat avec une valeur **Type** du *`Java Key Store`*.

c. Paramétrez le texte de **Brève description** selon l'alias utilisé dans 3.

d. Paramétrez le **Mot de passe du magasin de clés** selon le mot de passe utilisé à l'étape 3.

e. Joignez le certificat `keystore.jks` exporté à l'étape 3.

6. Dans votre instance ServiceNow, définissez les propriétés système pour Gestion de l'exposition aux urgences.

a. Accédez à la **Emergency Exposure Management** > **Propriétés**.

b. Vérifiez les valeurs ou modifiez-les pour votre environnement.

c. Ajoutez ces propriétés requises.

- ID client
- ID de locataire
- Certificat - Le sys_id du certificat créé lors de l'étape 5.
- Clé privée - Utilisez le mot de passe utilisé pour générer le magasin de clés lors de l'étape 3.
- (Facultatif) Emplacement - Emplacement accessible à partir de tables, comme un étage ou un bâtiment.

d. Vérifiez que l'URL Microsoft pour la génération de jetons est correcte pour votre organisation.

e. Cliquez sur **Enregistrer**.

Systèmes de traçage dans Gestion de l'exposition aux urgences

Un système de traçage configuré pour une source de données de contact tracing vous permet d'identifier les employés potentiellement exposés en exécutant une demande de diagnostic.

La demande de diagnostic pour un employé affecté interroge les données de contact tracing pour identifier les personnes qui peuvent avoir interagi avec l'employé affecté. Vous pouvez sélectionner plusieurs systèmes de traçage dans une demande de diagnostic pour utiliser plusieurs sources de données afin d'élargir la couverture utilisée pour trouver une exposition potentielle.

Un système de traçage peut être un groupe d'autres systèmes de traçage avec un type similaire de source de données d'entrée. Par exemple, supposons que vous ayez une intégration de données d'accès Wi-Fi avec plusieurs systèmes comme Cisco DNA Spaces et Mist Systems. Vous pourriez avoir un système de traçage appelé Journal d'accès Wi-Fi et en faire le système de traçage parent d'autres systèmes de traçage à l'aide des sources de données d'entrée Wi-Fi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez personnaliser ces systèmes de traçage les sources de données disponibles dans Gestion de l'exposition aux urgences ou en configurer un nouveau. Pour en savoir plus, voir Configurer un système de traçage pour une source de données d'exposition.

Pour que certains systèmes de traçage soient disponibles dans Gestion de l'exposition aux urgences, vous devez installer d'autres applications Safe Workplace Suite et Emergency Response Operations.

Systèmes de traçage installés avec Gestion de l'exposition aux urgences

Ces systèmes de traçage sont activés par défaut.

Gestion de l'exposition aux urgences Systèmes de traçage

Système de traçage	Requête
Emplacement	Employés colocalisés avec l'employé affecté, par exemple, au même étage ou dans le même bâtiment.
Réunions Outlook Microsoft Office 365	Employés qui ont accepté les mêmes réunions que l'employé affecté pendant la période spécifiée.

Système de traçage installés avec Cœur du lieu de travail

Ce système de traçage n'est pas activé par défaut. Pour utiliser ce système de traçage pour identifier des employés potentiellement exposés, activez-le et configurez également la source de données correspondante dans Cœur du lieu de travail.

Pour plus d'informations, voir Installer Workplace Safety Management.

Cœur du lieu de travail Système de traçage

Système de traçage	Requête
Réservations du lieu de travail	Employés qui avaient des réservations pour les mêmes équipes que l'employé affecté pendant la période spécifiée.

Systèmes de traçage installés avec Suivi des contacts

Ces systèmes de traçage ne sont pas activés par défaut. Pour utiliser ces systèmes de traçage pour identifier des employés potentiellement exposés, activez-les et configurez également les sources de données correspondante dans Suivi des contacts.

Pour plus d'informations, voir Configuration du suivi des contacts.

Suivi des contacts Systèmes de traçage

Système de traçage	Requête
Lecteur de badge	Interroge la table Registre d'accès aux badges [sn_imt_tracing_badge_access_register] pour récupérer les employés qui ont passé leur badge sur les mêmes appareils de lecture de badge que l'employé affecté au cours de la période spécifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivi des contacts Systèmes de traçage (suite)

Système de traçage	Requête
Journal quotidien des employés	Interroge la table Journal de contacts quotidiens [sn_imt_tracing_daily_contact_log] pour récupérer les employés avec qui l'employé affecté a interagi pendant la période spécifiée.
Journal des visiteurs	Interroge la table Demande d'entrée des visiteurs [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry] pour récupérer les visiteurs qui ont interagi avec l'employé affecté pendant la période spécifiée. Les visiteurs invités par l'employé affecté à se rendre sur le site, dont la température a été prise et qui ont été autorisés à entrer sont interrogés. Assurez-vous d'avoir installé Contrôle de santé des employés pour utiliser ce système de traçage.
Journal d'accès Wi-Fi	Interroge la table Registre d'accès Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register] pour récupérer les employés qui ont utilisé les mêmes points d'accès Wi-Fi que l'employé affecté pendant les dates spécifiées. Les données de journal d'accès Wi-Fi utilisées pour identifier les employés potentiellement impactés dépendent des préférences d'emplacement Wi-Fi et des intégrations disponibles. Le système de traçage a les systèmes de traçage enfants suivants en fonction de la source de données : • Mist Systems • Cisco DNA Spaces Pour en savoir plus, voir Récupération des données de journal d'accès Wi-Fi. **Remarque :** La période pendant laquelle vous pouvez obtenir les données via une API en temps réel dépend de la politique de conservation des données de votre fournisseur de services Wi-Fi.
Mobiles/Portables	Interroge la table Registre d'accès wearable [sn_imt_tracing_wearable_access_register] pour récupérer les employés équipés d'appareils portables ou wearable qui se trouvaient à proximité de l'employé affecté pendant la période spécifiée. Le système de traçage de proximité Zebra MotionWorks est ajouté au système de traçage des périphériques mobiles/portables en tant que système de suivi enfant.
Kinexon SafeZone	Utilise une intégration à l'API KINEXON SafeZone pour identifier les utilisateurs potentiellement exposés avec des appareils portables KINEXON qui se sont situés à proximité de l'utilisateur contaminé KINEXON pendant les dates spécifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivi des contacts Systèmes de traçage (suite)

Système de traçage	Requête
	Pour en savoir plus, consultez Configurer l'intégration KINEXON.

Système de traçage installés avec Gestion des services sur site

Ce système de traçage n'est pas activé par défaut. Pour utiliser ce système de traçage pour identifier des employés potentiellement exposés, activez-le et configurez également la source de données correspondante dans Gestion des services sur site.

Pour plus d'informations, consultez Gestion des expositions d'urgence pour les agents de service sur site .

Gestion des services sur site Système de traçage

Système de traçage	Requête
Service sur site	Clients suivis par un agent sur site affecté au cours de la période spécifiée. Interroge également d'autres agents sur site qui ont interagi avec l'agent affecté ou ont parlé au même client que l'agent affecté pendant la période spécifiée.

Configurer un système de traçage pour une source de données d'exposition

Configurez un système de traçage pour votre source de données d'exposition afin d'identifier les employés potentiellement exposés en exécutant les demandes de diagnostic pour un employé affecté.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur les systèmes de traçage disponibles, voir Systèmes de traçage dans Gestion de l'exposition aux urgences.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Exposure Management** > **Administration** > **Systèmes de traçabilité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Système de traçage

Champ	Description
Titre	Titre du système de traçage. Le titre est affiché en tant qu'option de sélection dans la liste **Système de traçage** du formulaire de demande de diagnostic.
Nom	Nom du système de traçage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Parent	Système de traçage pour un groupe d'autres systèmes de traçage avec un type similaire de source de données d'entrée. Si les systèmes de traçage se trouvent dans un groupe, seul le système de traçage parent s'affiche dans la liste **Système de traçage** du formulaire de demande de diagnostic.
Actif	Option permettant d'activer le système de traçage. Seuls les systèmes de traçage actifs sont disponibles pour la sélection en tant que source de données pour les demandes de diagnostic.
Demande des dates	Option permettant d'activer les dates de début et de fin pour indiquer une période d'interrogation de la source de données pour le système de traçage. Si cette option est sélectionnée, les champs **Date de début** et **Date de fin** s'affichent lorsque vous sélectionnez ce système de traçage sur le formulaire de demande de diagnostic.
Onglet Script de traitement	
Condition	Condition pour déterminer les données de système de traçage pour la demande de diagnostic lors de la sélection d'un système de traçage parent. Par exemple, si deux systèmes de traçage A1 et A2 ont le même système de suivi parent appelé A. Dans une demande de diagnostic, si vous sélectionnez A comme source du traçage, la condition détermine s'il faut interroger les données de A1 ou A2. Pour référence, vous pouvez examiner les scripts de condition des systèmes de traçage de base Cisco DNA Spaces et Mist System ayant le système de suivi parent comme journal d'accès Wi-Fi. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'un système de traçage est sélectionné dans le **Parent**.
Utiliser le script de traitement parent	Option d'exécution du script de traitement du système de traçage parent. Le script de traitement du système de traçage parent renseigne les données des employés potentiellement exposés dans la liste connexe correspondante sur le formulaire Demande de diagnostic. Si vous sélectionnez cette option, le script de traitement du système de traçage actuel ne s'exécute pas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'un système de traçage est sélectionné dans le **Parent**.
Script de traitement	Script pour renseigner les données des employés potentiellement exposés dans la liste connexe correspondante sur le formulaire Demande de diagnostic.
Onglet Graphique de contact	
Icône de la légende	Icône représentant le système de traçage en tant que source de données pour le contact potentiellement exposé dans la visualisation des contacts potentiellement exposés sur le formulaire de ticket. Pour en savoir plus, voir Travailler sur un ticket grâce à la visualisation du Contact Tracing.
Info-bulle de la légende	Texte d'info-bulle qui s'affiche lorsque vous pointez sur l'icône de légende.
Ordre	Ordre dans lequel les icônes s'affichent dans la section Motif de l'exposition.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le système de traçage est créé. Le système de traçage s'affiche comme l'une des options du champ **Système de traçage** du formulaire Demande de diagnostic.

Que faire ensuite

- Associer une propriété système à un système de traçage.
- Créer ou modifier une configuration de tâche de demande de diagnostic.

Associer une propriété système à un système de traçage

Associez une propriété système à un système de traçage pour activer un contrôle supplémentaire sur l'utilisation de la source de données du système de traçage.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour consulter la liste des propriétés système associées aux systèmes de traçage, voir Propriétés système des systèmes de traçage dans Gestion de l'exposition aux urgences.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Exposure Management** > **Administration** > **Systèmes de traçabilité**.
2. Ouvrir un système de traçage pour y associer une propriété système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour associer une nouvelle propriété système au système de traçage, créez-la en cliquant sur **Nouveau** dans la liste connexe des Propriétés système et en remplissant le formulaire Propriété système.

Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Propriétés système, voir Ajouter une propriété système .

3. Associer une propriété système au système de traçage.
   a. Dans la liste connexe Propriétés systèmes, cliquez sur **Modifier**.
   b. Dans le formulaire Modifier les membres, déplacez les propriétés système requises de la colonne **Collection** vers la colonne **Liste des propriétés système**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Propriétés système des systèmes de traçage dans Gestion de l'exposition aux urgences

Propriétés système associées aux systèmes de traçage qui sont disponibles dans l'application Gestion de l'exposition aux urgences.

Pour configurer les propriétés système disponibles pour un système de suivi, accédez à **Emergency Exposure Management** > **Administration** > **Systèmes de traçabilité** et ouvrez l'enregistrement du système de traçage.

Pour plus d'informations sur la mise en place ou la modification d'un système de traçage, consultez Configurer un système de traçage pour une source de données d'exposition.

Propriétés système des systèmes de traçage installés avec Suivi des contacts

Pour plus d'informations, voir Configuration du suivi des contacts.

Propriétés pour Suivi des contacts

Propriété	Description
Système de traçage : lecteur de badge	
sn_imt_tracing.badge_data_page_size	Nombre d'enregistrements à traiter simulta données du lecteur de badge. La valeur par
sn_imt_tracing.badge_reader_location	Champ dans la table Registre d'accès aux b [sn_imt_tracing_badge_access_register] qu l'emplacement du lecteur de badge lorsque **le lecteur de badge** est sélectionnée dan Demande de diagnostic. Vous pouvez égal champ de remontée par à pas, par exemple La valeur par défaut est le champ floor_na [sn_imt_tracing_badge_reader].
sn_imt_tracing.badge_owner_field	Champ dans la table Registre d'accès aux b [sn_imt_tracing_badge_access_register] qu propriétaire du badge lorsque l'option **Utili de badge** est sélectionnée dans le formul de diagnostic. Vous pouvez également spé de remontée par à pas, par exemple, user.u La valeur par défaut est le champ user dans [sn_imt_tracing_user_badge].
Système de traçage : journal d'accès Wi-Fi	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Suivi des contacts (suite)

Propriété	Description
sn_imt_tracing.wifi_client_table	Table de classes CMDB à explorer pour id le propriétaire correspondant au client Wi- d'accès Wi-Fi. La valeur par défaut est cm
sn_imt_tracing.wifi_client_mac_field	Champ dans la table Classe CMDB [cmdb stocke l'adresse MAC du client Wi-Fi. La mac_address, name.
sn_imt_tracing.wifi_client_owner_field	Champ dans la table Classe CMDB [cmdb identifie le propriétaire correspondant au c journaux d'accès Wi-Fi. La valeur par défa
sn_imt_tracing.wifi_client_identification_fields	Champs dans la table Classe CMDB [cmdb qui identifient le client Wi-Fi correspondan d'accès Wi-Fi. Les valeurs par défaut sont
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table	Table de classes CMDB à explorer pour id et le propriétaire correspondant au client W (BLE) dans les journaux d'accès Wi-Fi. La est cmdb_ci_wearable. **Remarque :** La table Technologies portables [cmd est installée avec l'application CMDB Models disponible via ServiceNow St d'informations, consultez Modèles de
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_mac_field	Champ dans la table Classe CMDB [cmdb stocke l'adresse MAC du client Wi-Fi BLE défaut est mac_address, name.
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_owner_field	Champ dans la table Classe CMDB [cmdb identifie le propriétaire correspondant au c dans les journaux d'accès Wi-Fi. La valeur assigned_to.
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_identification_fields	Champs dans la table Classe CMDB [cmdb qui identifient le client Wi-Fi BLE corresp le journal d'accès Wi-Fi. Les valeurs par d mac_address,asset_tag.
Systèmes de traçage : Mist Systems	
sn_imt_tracing.mist_api	API qui accède aux journaux d'accès Wi-fi Systems. La valeur par défaut est https://ap **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquemen des journaux d'accès Wi-Fi en utilisa
sn_imt_tracing.mist_visits_page_size	Nombre maximal d'enregistrements à traite d'API Mist Systems. La valeur par défaut e

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Suivi des contacts (suite)

Propriété	Description
	Remarque : Cette propriété s'applique uniquement des journaux d'accès Wi-Fi en utilisa
Système de traçage : Cisco DNA Spaces	
sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference	Niveau de proximité pour examiner l'intera avec un employé affecté comme une expos Les options disponibles sont 9 m, Étages valeur par défaut est 9 m. **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquement des rapports de proximité à l'aide des Spaces.
Propriétés qui s'appliquent uniquement si vous collectez des données brutes Wi-Fi de Cisco DNA Spaces à l'aide de fichiers de do	
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server	URL ou adresse IP (par exemple, 192.168. FTP sécurisé (SFTP) à partir duquel accéd de données brutes Wi-Fi importés dans la t d'accès Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port	Port sur le serveur SFTP permettant à une d'accéder aux fichiers.
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path	Chemin d'accès au fichier sur le serveur SF de données d'accès Wi-Fi de Cisco DNA S Par exemple, dans le chemin d'acc upload/Visit Data/Daily/ServiceNow_ • /upload/Visit Data/Daily/ est l'em dossier où les fichiers sont stock SFTP. • ServiceNow_Daily_Visits_ est la pr du nom de fichier par défaut que Spaces utilise, suivie de la date e chargement. Par exemple, le nom de fichier par données d'accès Wi-Fi du 19 août UTC serait ServiceNow_Daily_Visits_ UTC.csv : • ServiceNow_Daily_Visits_ est une • 2020-08-19 est la date de capture d'accès Wi-Fi • 0100 UTC est l'heure que vous av le chargement du fichier par Cisc

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Suivi des contacts (suite)

Propriété	Description
	Remarque : Assurez-vous que seul un nombre lim accès à cet emplacement en lecture et
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time	Heure au format HH:mm lorsque le systèm Spaces charge les fichiers de données d'acc sur le serveur SFTP. Cet horodatage est la nom du fichier de données d'accès Wi-Fi.
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username	Nom d'utilisateur requis pour se connecter **Remarque :** Assurez-vous que l'utilisateur du SFT un utilisateur privilégié, comme un ac Affectez le privilège minimal requis p fichiers dans le répertoire défini dans *sn_imt_tracing.wifi_log_s*
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password	Mot de passe requis pour se connecter au s
sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier	Couche d'intégration avec Cisco DNA Spa les données d'accès Wi-Fi. Les options dis proximity_report et wifi_log_report. **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquement l'intégration avec Cisco DNA Spaces données d'accès Wi-Fi.
Système de traçage : Kinexon SafeZone	
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	utilisé pour se connecter à l'instance KINE et accéder aux données KINEXON. Ce po de l'API est également utilisé pour recueill requises pour Suivi des contacts. Remplac terminaison par défaut par le point de term instance.
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON Nom d'utilisateur de l'adminis
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON Mot de passe administrateur.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	Durée minimale de contact (en secondes) capteurs KINEXON pour déterminer si un contact potentiellement exposé. La requête enregistrements dont les valeurs sont infér Par défaut, la valeur est de 300.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	Durée totale minimale (en secondes) de to deux KINEXON capteurs dans la plage de la durée totale est inférieure à cette valeur, tous les enregistrements de contact entre le valeur par défaut est 300.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Suivi des contacts (suite)

Propriété	Description
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	Distance maximale (en mètres) entre deux qui détermine si les utilisateurs sont en cor ignore toute instance de contact au-delà de défaut, la valeur est de 2.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	Détermine la durée (en secondes) qui peut deux instances de contact consécutives ava potentielle ne soit considérée comme deux potentielles. Par défaut, la valeur est de 15

Créer ou modifier une configuration de tâche de demande de diagnostic

Créez ou modifiez une configuration de tâche de demande de diagnostic pour créer automatiquement une tâche de demande de diagnostic dans une demande de diagnostic. En fonction du du système de suivi sélectionné dans la demande de diagnostic, la configuration de tâche correspondante crée une tâche de demande de diagnostic pour identifier les employés potentiellement affectés.

Avant de commencer

Le module **Configurations de la tâche de demande de diagnostic** dans le navigateur d'application n'est disponible que si l'application Suivi des contacts est installée.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une configuration de tâche de demande de diagnostic est requise uniquement lorsqu'un système de traçage nécessite un travail supplémentaire à effectuer pour générer le rapport de demande de diagnostic. Par exemple, supposons que vous sélectionniez le système de traçage des journaux d'accès Wi-Fi dans une demande de diagnostic, et que Cisco DNA Spaces est la source de données d'entrée Wi-Fi. Vous devez travailler sur une tâche de demande de diagnostic pour extraire des employés potentiellement exposés en attachant un fichier de données d'accès Wi-Fi ou en générant un rapport de proximité à partir du portail Cisco DNA Spaces.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Exposure Management** > **Configurations des tâches de demandes de diagnostics**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la tâche de demande de diagnostic

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de tâche de demande de diagnostic.
Table Import Set	Table intermédiaire dans laquelle les enregistrements sont importés à partir d'une source de données avant la transformation de ces enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Carte de transformation	Un ensemble de cartes de champs qui définissent les relations entre les champs d'un jeu d'importation et les champs de la table cible. Par exemple, la table cible vers les cartes de champs pour les données d'accès Wi-Fi est le Registre d'accès Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register]. Pendant la transformation, les données sont copiées à partir de la table Import Set vers la table cible en fonction de la carte de transformation. Un champ de jeu d'importation unique peut être mappé à plusieurs champs sur d'autres tables.
Type	Type de source de données interrogé pour identifier les employés potentiellement impactés.
Actif	Option permettant de rendre la configuration active. Seules les configurations actives peuvent créer une tâche de demande de diagnostic.
Instructions	Ensemble d'instructions pour traiter et terminer la tâche de demande de diagnostic affectée.
Onglet Conditions	
Table	Table de demande de diagnostic [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request] pour vérifier quelle source de données est sélectionnée.
Condition	Conditions pour obtenir la source de données sélectionnée dans la demande de diagnostic.
Condition de script	Condition de script qui évalue tous les paramètres supplémentaires.
Onglet Post-traitement	
Script de traitement	Script à exécuter une fois l'importation des données terminée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Une configuration de tâche de demande de diagnostic pour un type de source de données est créée.

Identifier les utilisateurs potentiellement exposés

Si un utilisateur a indiqué une maladie sur son auto-déclaration, utilisez Gestion de l'exposition aux urgences pour identifier les utilisateurs ayant pu être en contact avec l'utilisateur affecté. Vous pouvez analyser plusieurs sources de données telles que l'emplacement, les réunions, les réservations d'espace de travail, les analyses de badges et les données d'accès Wi-Fi de l'utilisateur affecté, afin d'identifier les utilisateurs potentiellement exposés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Pour interroger plusieurs sources de données, Gestion de l'exposition aux urgences nécessite les applications, les modules d'extension et les configurations suivantes sur votre instance.

Microsoft Office 365

Enregistrez-vous et configurez l'instance pour analyser les données de réunion Outlook Microsoft.

Suivi des contacts

Analyse de lecteur de badge, journal des contacts quotidiens des utilisateurs , journal d'accès Wi-Fi, données de proximité des appareils portables ou wearable et données des visiteurs.

Dépistage de la santé des employés et recherche des contacts

Analyse les données des visiteurs.

Gestion des services sur site (com.snc.work_management)

Analyse les données de tâche de service sur site.

Important :

Si vous êtes un client sur site avec Microsoft Office 365 et que vous avez besoin d'aide pour configurer Gestion de l'exposition aux urgences, contactez votre représentant commercial ou contactez Service client et assistance via *https://support.servicenow.com/now?draw=case*.

Rôle requis : sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Vous ne pouvez pas créer ni exécuter de demande de diagnostic pour les utilisateurs affectés qui n'ont pas consenti à l'utilisation de leurs données pour le suivi des contacts. Pour plus d'informations, consultez Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité de Suivi des contacts.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Exposure Management** > **Créer**.
   Le champ **État de génération du rapport** est défini sur **Non initié** et la case à cocher **Actif** est sélectionnée.
2. Dans le champ **Utilisateur affecté**, sélectionnez le nom de l'utilisateur.
3. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ) dans le champ **Système de traçage** et sélectionnez une ou plusieurs options de système de traçage pour interroger les sources de données correspondantes.
   Vous pouvez sélectionner plusieurs sources pour une meilleure identification des utilisateurs potentiellement impactés.

Systèmes de suivi et requêtes de source de données correspondantes

Système de traçage (Application/module d'extension requis)	Requête
Emplacement	Utilisateurs colocalisés avec l'utilisateur affecté, par exemple, au même étage ou dans le même bâtiment.
Réunions Outlook	Utilisateurs qui ont accepté les mêmes réunions que l'utilisateur affecté pendant la période spécifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Système de traçage (Application/module d'extension requis)	Requête
(Microsoft Office 365)	
Réservations du lieu de travail Cœur du lieu de travail( )	Utilisateurs qui avaient des réservations pour les mêmes équipes que l'utilisateur affecté pendant la période spécifiée.
Lecteur de badge Suivi des contacts( )	Utilisateurs qui ont passé leur badge sur les mêmes appareils de lecture de badge que l'utilisateur affecté au cours de la période spécifiée.
Journal quotidien des employés Suivi des contacts( )	Liste des utilisateurs avec qui l'utilisateur affecté a interagi pendant la période spécifiée.
Journal des visiteurs Suivi des contacts(et Contrôle de santé des employés)	Liste des visiteurs avec qui l'utilisateur affecté a interagi pendant la période spécifiée. Les visiteurs invités par l'utilisateur affecté et qui ont été dépistés et autorisés à entrer sont interrogés.
Journal d'accès Wi-Fi Suivi des contacts( )	Utilisateurs qui ont utilisé les mêmes points d'accès Wi-Fi que l'utilisateur affecté pendant les dates spécifiées. Les données de journal d'accès Wi-Fi utilisées pour identifier les utilisateurs potentiellement impactés dépendent des préférences d'emplacement Wi-Fi et des intégrations disponibles. Pour en savoir plus, consultez Récupération des données de journal d'accès Wi-Fi. **Remarque :** Les données reçues via une API en temps réel seront conservées pendant une certaine période conformément à la politique de conservation des données de votre fournisseur de services Wi-Fi.
Mobiles/Portables Suivi des contacts( )	Utilisateurs utilisant des appareils portables ou wearable à proximité de l'utilisateur affecté pendant une période supérieure à la durée autorisée pendant la période spécifiée.
Kinexon SafeZone Suivi des contacts( )	Utilisateurs avec des appareils portables KINEXON qui se sont trouvés à proximité d'autres utilisateurs KINEXON pendant la période spécifiée. Données acquises à partir de l'API KINEXON SafeZone. Nécessite une intégration KINEXON active. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'intégration KINEXON. **Remarque :** Les utilisateurs qui sont tenus d'accepter la politique de confidentialité, mais qui ne l'ont pas fait, sont exclus même s'ils sont des contacts potentiellement exposés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Système de traçage (Application/module d'extension requis)	Requête
Service sur site Gestion des services sur site( )	Clients suivis par un agent sur site affecté au cours de la période spécifiée. Interroge également d'autres agents sur site qui ont interagi avec l'agent affecté ou ont parlé au même client que l'agent affecté pendant la période spécifiée.

4. Lorsque vous y êtes invité pour une source de données sélectionnée, indiquez les dates de démarrage et de fin.
   a. Dans le champ **Date de démarrage**, indiquez une estimation de la date d'infection.

      Étant donné que la fenêtre de contamination qui vous concerne peut varier, choisissez une date de démarrage antérieure de 14 jours à la date de signalement des symptômes.

   b. Dans le champ **Date de fin**, indiquez la date à laquelle les symptômes ont été signalés, au moins un jour avant la date du jour.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Des listes connexes renseignées apparaissent après l'exécution d'un rapport de diagnostics.
6. Cliquez sur **Exécuter des diagnostics**.
   Une tâche planifiée récupère les données de l'utilisateur potentiellement impacté à partir des sources sélectionnées et charge les données dans les listes connexes correspondantes. Actualisez une liste pour afficher immédiatement les utilisateurs potentiellement exposés.

   Si vous avez sélectionné l'option **Mobiles/Portables**, une tâche de demande de diagnostic est créée. Suivez les instructions de la tâche pour extraire les utilisateurs potentiellement exposés.

   Si vous avez sélectionné l'option **Journal d'accès Wi-Fi**, les données Wi-Fi interrogées sont basées sur les préférences d'emplacement définies pour l'emplacement de l'utilisateur affecté. Les options disponibles sont les suivantes :

   - Intégration Mist Systems : les données Wi-Fi sont extraites de Mist Systems lorsque vous exécutez la demande de diagnostic.

     Si le réseau du site est activé pour le Bluetooth LE et que l'organisation a fourni un appareil BLE aux utilisateurs, l'accès Wi-Fi utilisé par les appareils BLE permet d'identifier les utilisateurs potentiellement exposés.

   - Intégration Cisco DNA Spaces : les données Wi-Fi sont disponibles en fonction de la valeur de niveau Cisco définie dans la propriété *`sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier`* :
     - Si la valeur *`wifi_log_report`* est définie, les données sont importées à partir des fichiers de données d'accès Wi-Fi pour les jours spécifiés à partir du serveur SFTP et interrogées par le chemin d'accès de l'emplacement pour identifier les utilisateurs potentiellement exposés.
     - Si la valeur *`proximity_report`* est définie, une tâche de demande de diagnostic est créée pour extraire les utilisateurs potentiellement exposés. Suivez les instructions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de la tâche pour récupérer des données sur les utilisateurs potentiellement impactés à partir de la source de données sélectionnée. Pour en savoir plus, voir Récupérer les données des utilisateurs potentiellement exposés à partir d'une source de données.

- Importation manuelle : les données Wi-Fi sont importées à partir d'une feuille de calcul Microsoft Excel dans la table Registre d'accès Wi-Fi.

7. **Facultatif :** Ajoutez manuellement les utilisateurs potentiellement affectés, par exemple, les utilisateurs qui se sont rendus dans un endroit fréquenté par un utilisateur affecté.

   a. Dans la liste des utilisateurs affectés ajoutés manuellement, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Sélectionnez l'utilisateur potentiellement affecté.

   c. **Facultatif :** Ajoutez des commentaires sur les raisons pour lesquelles vous avez ajouté l'utilisateur à la liste.
   La saisie de commentaires permet d'identifier d'autres utilisateurs susceptibles d'avoir à leur tour été contaminés par cet utilisateur, si ce dernier commence à manifester des symptômes.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

   L'utilisateur apparaît dans la liste connexe des utilisateurs affectés ajoutés manuellement.

Résultats

Les listes connexes affichent les utilisateurs potentiellement affectés. Les listes connexes Visiteurs concernés, Clients concernés et Agents de terrain concernés s'affichent uniquement s'il existe des utilisateurs de ce type.

Remarque :
Les utilisateurs qui n'ont pas consenti à l'utilisation de leurs données sont filtrés de la liste des utilisateurs potentiellement affectés. Ils peuvent toutefois être ajoutés manuellement à la liste des utilisateurs potentiellement impactés.

Listes connexes et descriptions correspondantes

Liste connexe	Description
Tous les utilisateurs concernés	Tous les utilisateurs qui ont été potentiellement exposés. Cette liste est une combinaison de tous les enregistrements des autres listes connexes. Sous la colonne **Système de traçage**, vous pouvez voir la source de l'exposition pour un utilisateur.
Utilisateurs affectés ajoutés manuellement	Cette liste demeure vide à moins qu'un utilisateur disposant du rôle sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ajoute manuellement des utilisateurs potentiellement exposés supplémentaires.
Visiteurs concernés	Visiteurs invités par l'utilisateur affecté qui ont réussi le dépistage de santé et ont interagi avec l'utilisateur affecté pendant la période spécifiée.
Clients concernés	Les clients ajoutés après l'analyse des commandes de travaux de service sur site. Les clients potentiellement concernés sont identifiés par les commandes de travaux effectuées par un agent sur site affecté entre les dates spécifiées.
Agents de terrain concernés	Les agents sur site ajoutés après l'analyse des commandes de travaux de service sur site. Les agents sur site potentiellement concernés sont identifiés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes et descriptions correspondantes (suite)

Liste connexe	Description
	par leurs interactions avec un agent affecté ou par les visites effectuées chez le même client que l'agent affecté entre les dates spécifiées.

Trouble?

Si les diagnostics ne s'exécutent pas, vérifiez l'état de toutes les tâches qui ont été lancées en cliquant sur le lien **Afficher les tâches connexes**. Vous pouvez afficher les détails, y compris le message du journal pour déterminer la raison de l'échec.

Remarque :
Les tâches ayant échoué font l'objet de trois tentatives, nombre défini par défaut dans les propriétés Gestion de l'exposition aux urgences. Pour relancer la tâche après avoir réglé le problème, cliquez sur **Retraiter**.

Que faire ensuite

En fonction des applications et des modules d'extension installés, vous pouvez réaliser les actions suivantes :

- Cliquez sur **Télécharger le rapport** pour télécharger une feuille de calcul répertoriant tous les utilisateurs concernés. Le rapport comprend l'adresse e-mail et l'emplacement de chaque utilisateur, ainsi que la source d'identification, comme l'emplacement, la réservation d'espace de travail, la collaboration, les données du lecteur de badge ou les commandes de travaux de service sur site. Pour les utilisateurs ajoutés manuellement, le commentaire est inclus.
- Cliquez sur **Télécharger le rapport du visiteur** pour télécharger une liste de feuilles de calcul répertoriant tous les visiteurs potentiellement exposés qui ont rencontré l'utilisateur affecté. Le rapport inclut l'adresse e-mail et le nom de chaque visiteur.

  Remarque :

  Le bouton est disponible uniquement lorsque vous avez sélectionné le système de traçage **Journal des visiteurs**.

- Le gestionnaire de cas peut créer un cas pour l'utilisateur affecté et ajouter des utilisateurs potentiellement concernés de la liste connexe au cas pour suivre leur état de santé. Pour en savoir plus, voir Créer un ticket pour un employé affecté.
- Le gestionnaire des agents sur site affectés peut prendre des mesures supplémentaires, telles que le blocage de leurs futures affectations de commande de travaux. Pour plus d'informations, voir Gestion des expositions d'urgence pour les agents de service sur site .

Récupérer les données des utilisateurs potentiellement exposés à partir d'une source de données

Travaillez sur la tâche de demande de diagnostic pour obtenir des informations sur les utilisateurs potentiellement impactés à partir d'une source de données sélectionnée et renseignez les listes connexes correspondantes sur le formulaire Demande de diagnostic.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La tâche de demande de diagnostic est créée à partir de la configuration de tâche de demande de diagnostic pour le type de source de données sélectionné dans le formulaire Demande de diagnostic. Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier une configuration de tâche de demande de diagnostic.

Procédure

1. Accédez à la **Emergency Exposure Management** > **Tous**.
2. Ouvrez une demande de diagnostic à partir de la liste.
3. Dans la liste connexe Tâches de demande de diagnostic, ouvrez une tâche de demande de diagnostic.
4. Suivez les instructions de la tâche pour récupérer des données sur les utilisateurs potentiellement impactés à partir de la source de données sélectionnée.
5. Si la configuration de la tâche vous oblige à fermer manuellement la tâche, sélectionnez **Fermé** dans la Liste d'états.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

L'état de la tâche de demande de diagnostic passe à Fermé. Les utilisateurs potentiellement exposés de la source de données sont ajoutés dans la liste connexe correspondante sur le formulaire Demande de diagnostic.

Extraire les données des utilisateurs potentiellement exposés à partir de Cisco DNA Spaces

Extrayez les données des utilisateurs potentiellement exposés depuis les données de journaux d'accès Wi-Fi de Cisco et renseignez les listes connexes correspondantes sur le formulaire Demande de diagnostic.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

Procédure

Accédez aux informations sur l'utilisateur potentiellement exposé via une pièce jointe comportant les données du journal d'accès Wi-Fi Cisco ou en générant un rapport via le portail Cisco DNA Spaces.

Résultats

Les données de journal d'accès Wi-Fi Cisco incluent le niveau de proximité des utilisateurs connectés au réseau Wi-Fi Cisco sur le lieu de travail. En fonction des options de niveau de proximité définies par la propriété `sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference` (à moins de 9 mètres du routeur, au même étage ou dans le même bâtiment), les utilisateurs potentiellement impactés sont identifiés à partir des journaux d'accès Wi-Fi Cisco. Les informations relatives aux utilisateurs potentiellement exposés sont renseignées dans la liste connexe correspondante sur le formulaire Demande de diagnostic.

Extraire les données des utilisateurs potentiellement exposés à partir du rapport de proximité de Zebra MotionWorks

Chargez une feuille de calcul contenant les données de proximité Zebra MotionWorks pour extraire une liste d'utilisateurs potentiellement exposés et renseignez les listes connexes correspondantes sur le formulaire Demande de diagnostic.

Avant de commencer

Vous devez avoir téléchargé le fichier Microsoft Excel à partir du portail Zebra MotionWorks.

Rôle requis : sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône de gestion des pièces jointes ( ).
2. Dans la fenêtre Pièces jointes, cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez une feuille de calcul de rapport de proximité Zebra MotionWorks.
3. Sélectionnez **Fermé** dans la liste États.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le rapport de proximité de Zebra MotionWorks contient une liste d'utilisateurs utilisant des appareils portables ou wearable et qui se trouvaient à proximité de l'utilisateur affecté. Les utilisateurs qui se sont trouvés à proximité de l'utilisateur affecté pendant une période supérieure à la durée autorisée pendant la période spécifiée sont identifiés à l'aide de ce rapport de proximité. Les informations relatives aux utilisateurs potentiellement exposés sont renseignées dans la liste connexe correspondante sur le formulaire Demande de diagnostic.

Domain separation pour Emergency Exposure Management

La table suivante répertorie les cas d'utilisation de Domain Separation pour les fournisseurs de services (SP) qui utilisent cette application.

Remarque :
Ces informations sont soumises à modification : limitez l'utilisation aux SP uniquement.

Cas d'utilisation de Séparation de domaine pour les SP

Cas d'utilisation	Fonctions	Limitations
SP interne - le SP utilise l'application pour les employés internes qui ont pu collaborer avec un employé interne concerné.	Oui	Aucun
SP externe - le SP utilise l'application pour identifier les employés (SP ou locataire) qui auraient pu collaborer avec un employé concerné (SP ou locataire).	Non	Sans la colonne des domaines, les utilisateurs SP qui ont accès à l'application peuvent voir des informations sur les locataires, qu'ils ne pourraient pas voir si une sécurité de la plateforme du système de base les en empêchaient. « Limiter » les propriétés d'application pour les paramètres Outlook.
Locataire - le locataire utilise l'application pour identifier les employés qui auraient pu collaborer avec un employé concerné.	Non	Sans la colonne des domaines, les locataires qui ont accès à l'application peuvent voir des informations sur les autres locataires, qu'ils ne pourraient pas voir si une sécurité de la plateforme du système de base les en empêchaient. « Limiter » les propriétés d'application pour les paramètres Outlook.

Certains modules de l'application Gestion de l'exposition aux urgences sont concernés par Domain Separation.

Module CRÉER NOUVEAU et TOUS (demande de diagnostic)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Aucune protection de colonne de domaine ou logique métier n'existe.
- Crée un événement de diagnostic basé sur des réunions Outlook, sur l'exposition à un utilisateur affecté ou sur l'emplacement de l'utilisateur pour identifier les utilisateurs qui ont pu être exposés par la collaboration.
- Les résultats de l'événement de diagnostic sont renvoyés à la demande de diagnostic ou peuvent être ajoutés manuellement.

Remarque :
Étant donné que l'enregistrement de la demande de diagnostic contient les champs Utilisateur (table : Sys_User) et Emplacement (table : Cmn_Location), la visibilité de ces champs de référence est affectée par Domain Separation. Si un utilisateur se trouve dans un domaine qui ne dispose pas des visibilités appropriées accordées, ces champs apparaissent vides dans la demande de diagnostic, même s'ils contiennent des données.

Module PROPRIÉTÉS

Page des propriétés d'application standard, tous les paramètres concernent l'ensemble de l'application.

Remarque :
Cette propriété limite la capacité de prise en charge d'Outlook dans un environnement séparé par domaine parce que les paramètres des locataires diffèrent de ceux du fournisseur de services.

- Aucune protection de colonne de domaine ou logique métier n'existe.
- Capture les réponses Outlook ou Localisation et les renvoie à la demande de diagnostic.
- Fonction d'administration.

Safe Workplace for Mobile

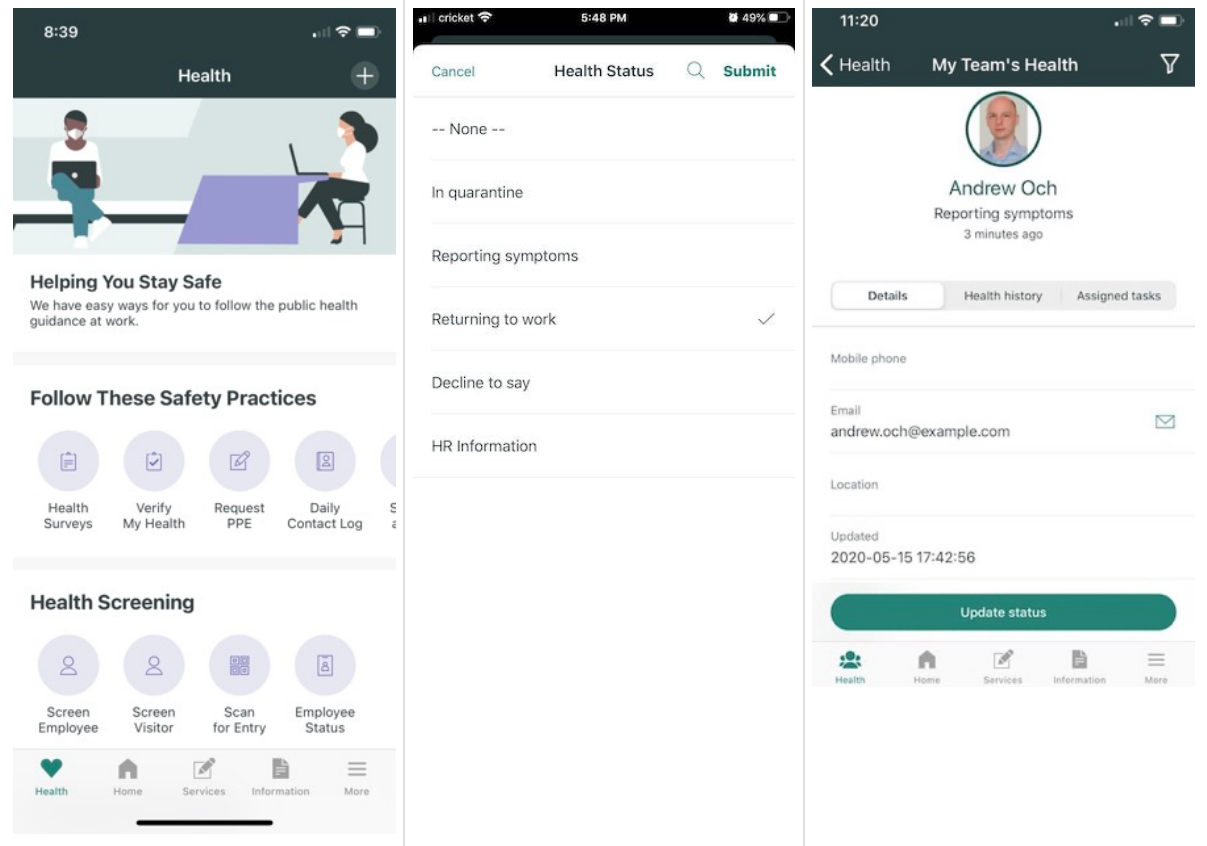
Gérez les étapes essentielles pour permettre de revenir sur le lieu de travail où que vous soyez en utilisant l'application Safe Workplace for Mobile.

L'expérience mobile ServiceNow® Lieu de travail sûr permet aux organisations de gérer les étapes essentielles permettant de renvoyer les utilisateurs sur le lieu de travail, quel que soit l'endroit, avec l'application Now Mobile. Grâce à une conception mobile intuitive et une interface conviviale, les organisations peuvent organiser un retour fluide sur le lieu de travail, ce qui permet aux utilisateurs d'effectuer des contrôles et des enquêtes sur la santé, d'organiser des visites, de faire des réservations, de demander des EPI et plus encore pour prendre en charge leur santé et leur sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vues de l'application



Accéder à d'autres applications à partir de Safe Workplace for Mobile

Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Gestion de la réponse d'urgence et Lieu de travail sûr.

Remarque :
L'application Gestion de la réponse d'urgence pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

Applications d'urgence et de sécurité sur le lieu de travail

Gestion de la réponse d'urgence applications	Lieu de travail sûr applications
• Sensibilisation d'urgence • Auto-déclaration d'urgence • Gestion de l'exposition aux urgences	• Enquête de préparation des employés • Contrôle de santé des employés • Cœur du lieu de travail • Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail • Tableau de bord Lieu de travail sûr • Suivi des contacts • Tests Santé et sécurité • Base de la préparation des employés • Enterprise Employee Experience Pack

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications d'urgence et de sécurité sur le lieu de travail (suite)

Gestion de la réponse d'urgence applications	Lieu de travail sûr applications
	• Employee Travel Safety • Vaccination Status

Fonctionnalités de Safe Workplace for Mobile

Fonctionnalités de reporting et de notification Safe Workplace (mobile)



Recevoir et répondre aux notifications de sensibilisation

Recevez des notifications importantes générées dans l'application Sensibilisation d'urgence sur votre équipement mobile. Vous pouvez également déclarer votre état de santé depuis ces notifications.

Pour plus d'informations sur Sensibilisation d'urgence, voir Sensibilisation d'urgence.

Pour en savoir plus sur l'auto-déclaration d'état de santé via les notifications push, consultez Signaler votre état de santé.



Signaler votre état de santé depuis le tableau de bord de réponse de service

Sous Mon état de santé actuel, cliquez sur votre nom pour renseigner votre état de santé. Pour en savoir plus, voir Signaler votre état de santé dans Now Mobile.



Afficher le statut de vos subordonnés directs

En tant que responsable, vous pouvez afficher la section **Santé de mon équipe** depuis la section **Mon équipe** pour afficher un aperçu de la santé de vos subordonnés directs. Pour en savoir plus, voir Gérer l'état de santé de vos subordonnés directs dans Now Mobile.



Réaffecter des tâches critiques à vos employés disponibles

En tant que gestionnaire, vous pouvez appuyer sur **Les tâches ouvertes de mes subordonnés directs** dans la section **Mon équipe** pour afficher les tâches affectées à vos subordonnés directs. Depuis cette liste, vous pouvez réaffecter des tâches à vos subordonnés directs disponibles. Pour en savoir plus, voir Réaffecter des tâches aux membres de votre équipe dans Now Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sections mobiles

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite, vous voyez les sections mobiles disponibles pour l'expérience mobile Gestion de la réponse d'urgence. Chaque section a plusieurs applications. Pour afficher toutes les applications sous une rubrique, faites défiler vers la gauche.

Sections relatives aux rubriques et fonctionnalités des applications mobiles

Suivez ces pratiques de sécurité	Contrôle de santé	Gérer l'inventaire PPE
Enquêtes sur la santé Pour en savoir plus, voir Enquête de préparation des employés.	Vérifier la température de l'employé Pour en savoir plus, voir Effectuer un dépistage de santé pour l'entrée.	Affecter un consommable Pour en savoir plus, voir Affecter un PPE aux employés.
Vérifier ma santé Pour en savoir plus, voir Vérifier votre état de santé et conformité.	Vérifier la température du visiteur Pour en savoir plus, voir Dépister un visiteur pour le faire entrer sur le lieu de travail.	Affecter un matériel Pour en savoir plus, voir Affecter un PPE aux employés.
Demander un PPE Pour en savoir plus, voir Demander un PPE.	Scan pour l'entrée Pour en savoir plus, voir Collecter les données de badge des utilisateurs.	Ajouter un consommable Pour en savoir plus, voir Ajouter un stock de PPE.
Journal de contacts quotidiens Pour en savoir plus, voir Suivi des contacts des employés à l'aide des journaux quotidiens.	État de l'employé Pour en savoir plus, voir Consultez votre état de santé et de sécurité.	Ajouter un matériel Pour en savoir plus, voir Ajouter un stock de PPE.
Consentement à la confidentialité Pour en savoir plus, voir Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité de Suivi des contacts.		Ajouter un modèle Pour en savoir plus, voir Créer des modèles pour les éléments de PPE.
Configurer une visite Pour en savoir plus, voir Inviter un visiteur sur le lieu de travail.		
Test COVID-19 Pour en savoir plus, voir Demander un test de diagnostic COVID-19.		
Demander l'autorisation pour partir en déplacement		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sections relatives aux rubriques et fonctionnalités des applications mobiles (suite)

Suivez ces pratiques de sécurité	Contrôle de santé	Gérer l'inventaire PPE
Pour en savoir plus, consultez Demander l'autorisation pour partir en déplacement.		
Déclarer la vaccination Pour en savoir plus, consultez Déclarer l'état de vaccination à votre organisation.		
Demander une exemption de vaccin Pour en savoir plus, consultez Demander une exemption de vaccin.		
Demandes d'exemption de vaccin Pour plus d'informations, consultez Demander une exemption de vaccin.		

Sections relatives aux vérifications de l'intégrité mobile

Mon état de santé actuel	Préparer l'arrivée	Mon équipe
Pour en savoir plus, voir Afficher votre état de santé dans Now Mobile.	Ma liste de vérification de préparation Fournit une liste de vérification à effectuer avant d'arriver sur le lieu de travail.	Santé de mon équipe Affiche une liste de vos subordonnés directs et leur état de santé.
	Code d'entrée de mon bureau Fournit un code QR qui vous permet d'enregistrer votre entrée sur un lieu de travail.	Les tâches ouvertes de mes subordonnés directs Affiche toutes les tâches ouvertes affectées à vos subordonnés directs qui doivent être effectuées avant d'arriver sur un lieu de travail.

Safe Workplace Suite Pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont nécessaires pour utiliser Safe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Sensibilisation d'urgence (sn_imt_checkin)
- Contrôle de santé des employés (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI des lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Enquête de préparation des employés (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Suivi des contacts (sn_imt_tracing)
- Auto-déclaration d'urgence (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Lieu de travail sûr (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tests Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Safe Workplace for Mobile

Installez l'application Now® Mobile et l'application Safe Workplace for Mobile.

Avant de commencer
L'application Safe Workplace for Mobile (sn_imt_mobile) dépend du module d'extension com.sn_imt_quarantine.

L'application Safe Workplace for Mobile a également une dépendance facultative à d'autres applications Lieu de travail sûr. Si l'un de ces modules d'extension est installé, les applications correspondantes s'affichent dans votre application Safe Workplace for Mobile :

- sn_imt_checkin
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Gestion de la réponse d'urgence et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] article dans Centre d'aide du magasin pour plus d'informations.

Procédure

1. Téléchargez l'application Now Mobile pour Apple iOS ou Google Android sur votre équipement mobile à partir de l'App Store d'Apple ou du Google Play Store.
2. Dans votre instance, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
3. Recherchez Safe Workplace for Mobile.
4. Cliquez sur **Installer**.
5. Dans la boîte de dialogue d'installation d'application, cliquez sur **Installer**.
6. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.
7. **Facultatif :** Contrôlez l'accès à l'application en créant un groupe et en attribuant des rôles au groupe ou aux utilisateurs individuels.

   (Optional) Pour plus d'informations, voir Rôles .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Signaler votre état de santé dans Now Mobile

Utilisez l'application Now® Mobile pour signaler votre état de santé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_quarantine.crisis_task_user

Pour accéder à ce contenu, vous devez disposer du Now Mobile appli. L'application doit être installée sur votre Auto-déclaration d'urgence instance.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Gestion de la réponse d'urgence et Lieu de travail sûr.

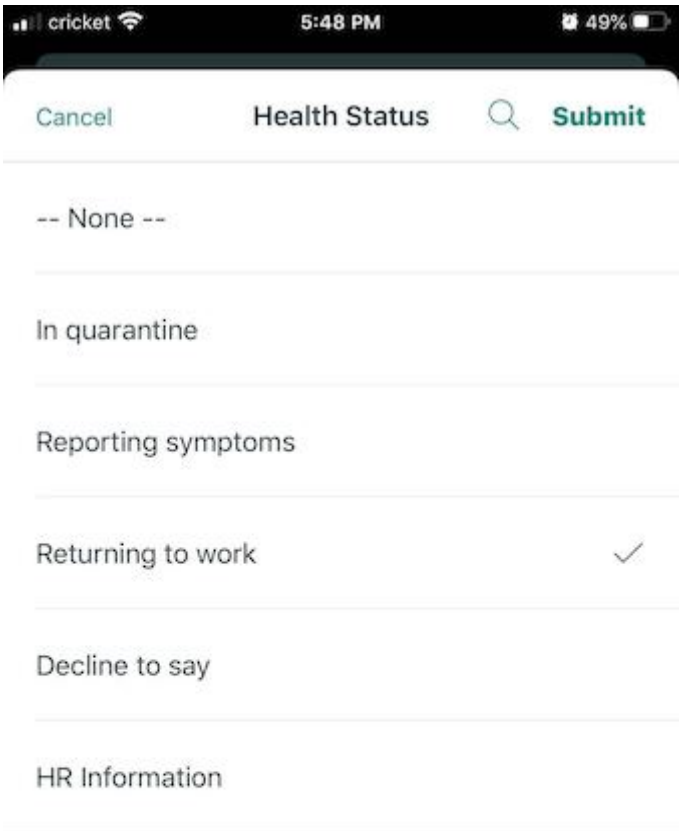
Remarque :
L'application Gestion de la réponse d'urgence pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile.
2. En haut de la page Santé, cliquez sur l'icône d'action rapide pour ouvrir le lanceur d'applet d'auto-déclaration.
3. Sélectionnez votre état de santé depuis la liste et appuyez sur l'icône de vérification ( ) pour confirmer votre état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Afficher votre état de santé dans Now Mobile

Utilisez l'application Now Mobile pour afficher votre enregistrement d'état de santé.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pour accéder à ce contenu, vous devez disposer du Now Mobile appli. L'application doit être installée sur votre Auto-déclaration d'urgence instance.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Gestion de la réponse d'urgence et Lieu de travail sûr.

Remarque :
L'application Gestion de la réponse d'urgence pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

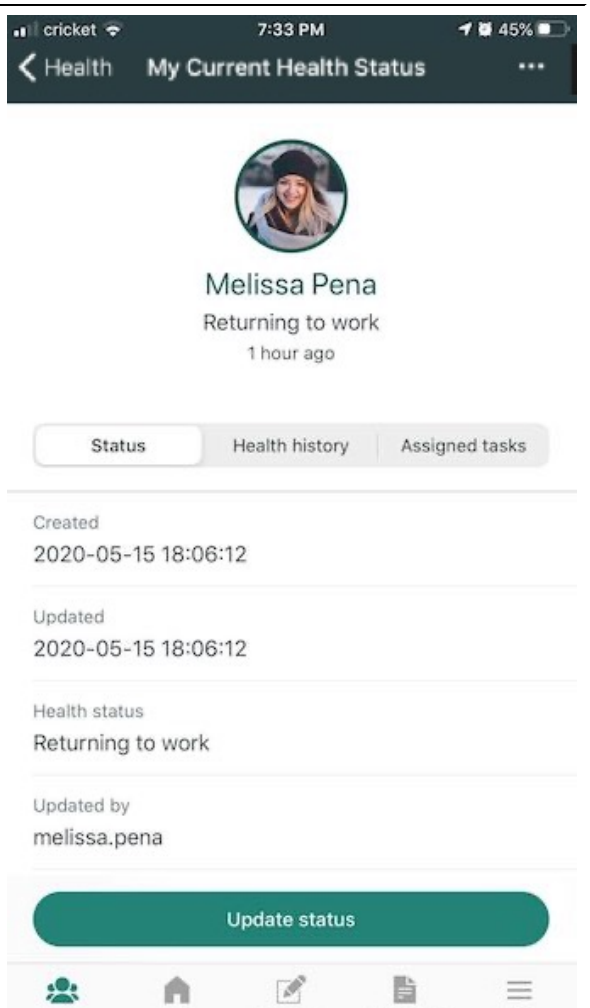
Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile.
2. Faites défiler vers le bas jusqu'à **Mon état de santé actuel**, puis cliquez sur le lien **Afficher tout**.
3. Cliquez sur votre nom.

Écran Mon état de santé actuel

L'écran **Mon état de santé actuel** affiche les informations suivantes :

- Utilisez l'onglet **État** pour afficher votre état de santé déclaré.
- Utilisez l'onglet **Historique de santé** pour afficher un historique de vos états de santé déclarés.
- Utilisez l'onglet **Tâches affectées** pour voir les tâches qui vous ont été affectées.
- Utilisez le bouton **Mettre à jour le statut** pour modifier votre état de santé.
- Si vous êtes un responsable, utilisez l'action **Réaffecter tout** à partir de l'icône de menu du haut ··· pour réaffecter toutes vos tâches.



Traduction automatique

Gérer l'état de santé de vos subordonnés directs dans Now Mobile

Utilisez l'application Now Mobile pour afficher l'état de santé de vos subordonnés directs.

Avant de commencer

Pour accéder à ce contenu, vous devez disposer du Now Mobile appli. L'application doit être installée sur votre Auto-déclaration d'urgence instance.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

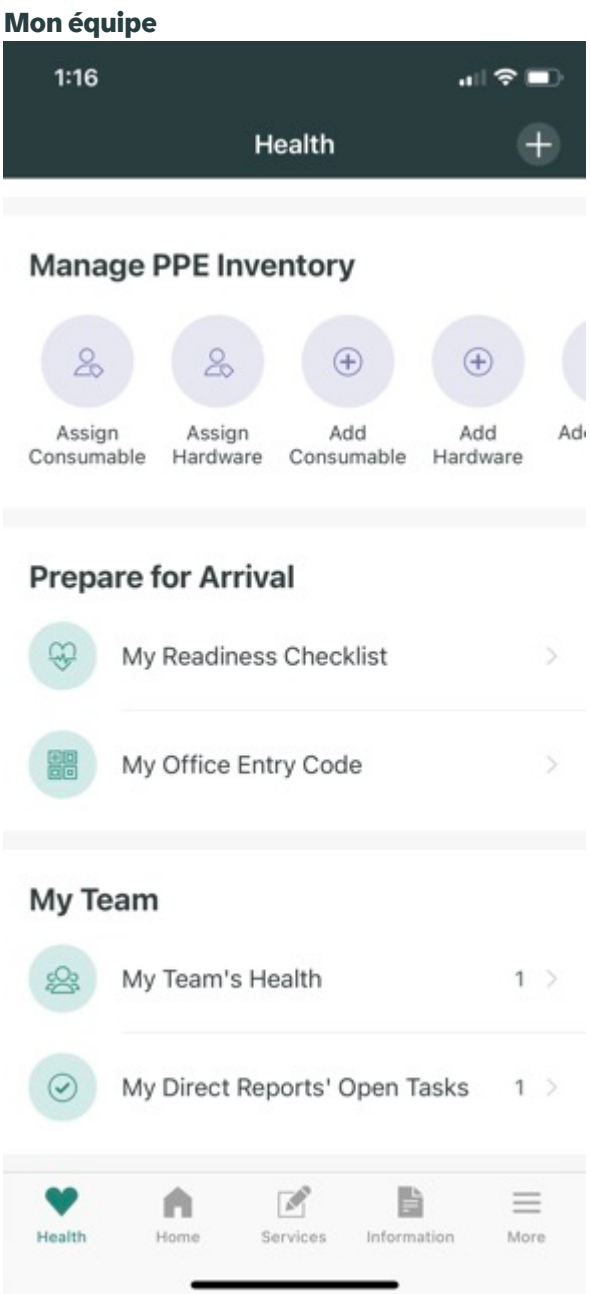
Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Gestion de la réponse d'urgence et Lieu de travail sûr.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'application Gestion de la réponse d'urgence pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile.
2. Faites défiler vers le bas jusqu'à afficher la section Mon équipe et cliquez sur le lien **Santé de mon équipe**. Dans la section Santé de mon équipe, vous pouvez voir une liste de tous vos utilisateurs.

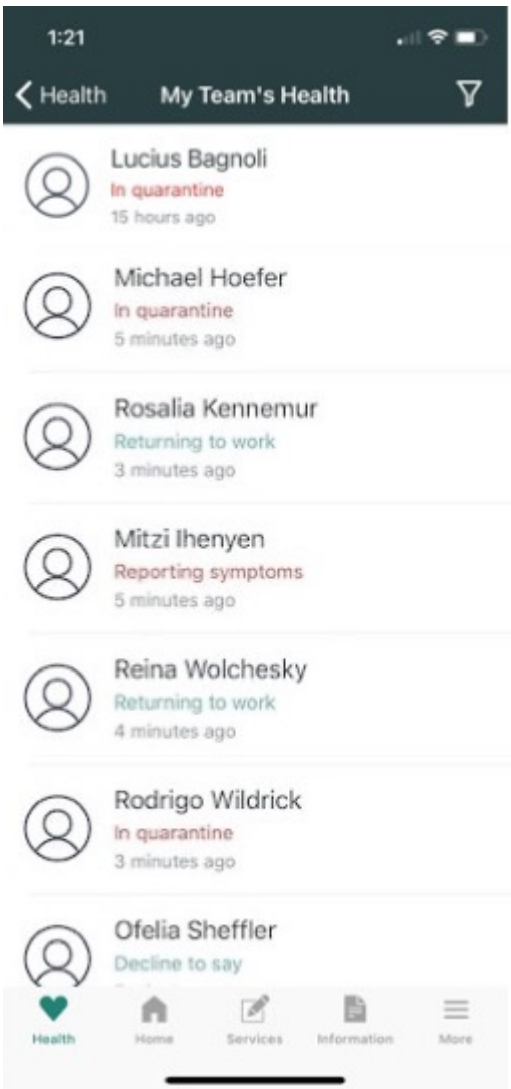


3. Dans la section Santé de mon équipe, vous pouvez voir une liste de tous vos utilisateurs et de leur état de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des utilisateurs et de leur état de santé



4. **Facultatif :** Mettez à jour l'état de santé d'un utilisateur.
   - Faites balayer vers la gauche sur une entrée de la liste pour mettre à jour l'état de l'utilisateur.
   - Touchez un enregistrement dans la liste et cliquez sur **Mettre à jour le statut** au bas du formulaire de tâche.

Traduction automatique

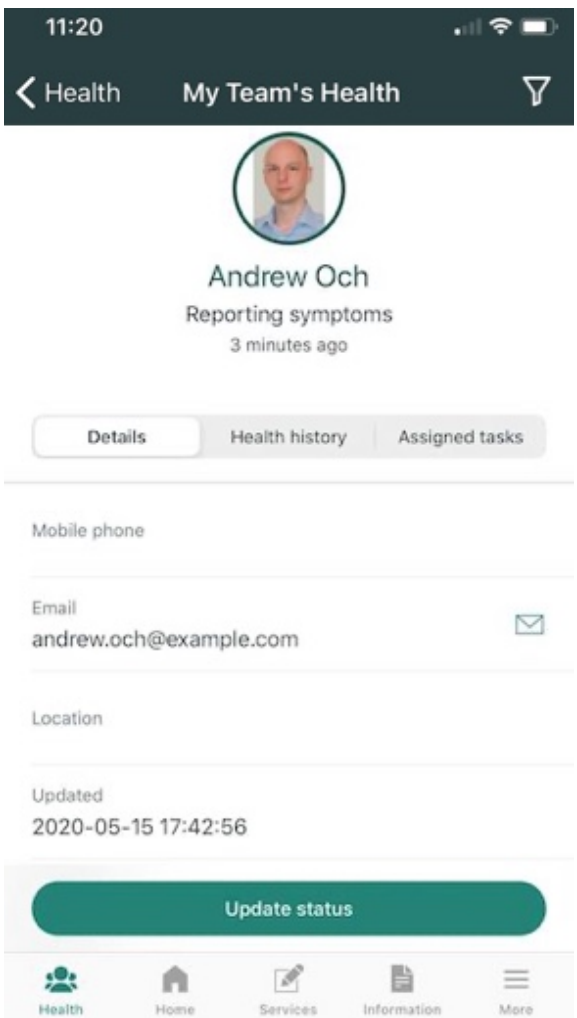
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Touchez une entrée dans la liste pour afficher l'écran d'enregistrement de l'employé.

Écran de l'enregistrement de l'employé

L'écran d'enregistrement de l'employé affiche les informations suivantes :

- Utilisez les informations de contact et de lieu depuis l'écran Détails pour rester en contact avec vos subordonnés directs.
- Utilisez l'onglet **Historique de santé** pour afficher un historique des états de santé déclarés de l'utilisateur.
- Utilisez l'onglet **Tâches affectées** pour voir les tâches qui ont été affectées à l'utilisateur.
- Cliquez sur le bouton **Mettre à jour le statut** pour modifier l'état de santé de l'utilisateur.



Réaffecter des tâches aux membres de votre équipe dans Now Mobile

En tant que responsable, vous pouvez afficher la liste des tâches affectées aux membres de votre équipe et réaffecter les tâches à d'autres membres de l'équipe.

Avant de commencer

Pour accéder à ce contenu, vous devez disposer du Now® Mobile appli. L'application doit être installée sur votre Auto-déclaration d'urgence instance.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Gestion de la réponse d'urgence et Lieu de travail sûr.

Remarque :
L'application Gestion de la réponse d'urgence pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

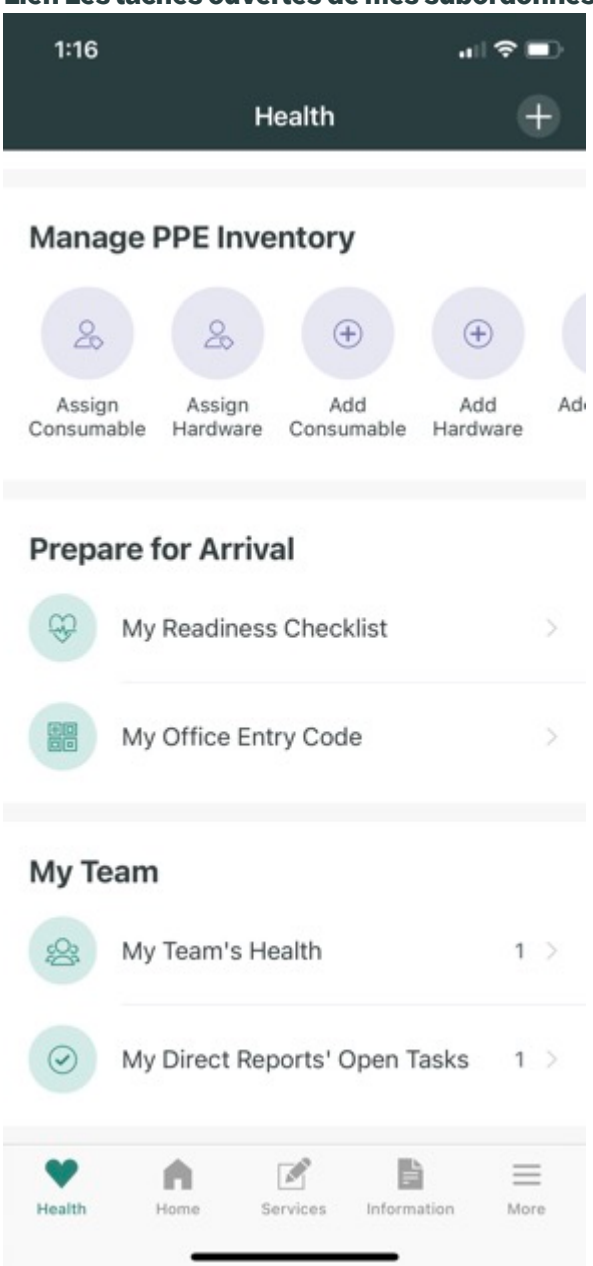
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile.
2. Faites défiler jusqu'à afficher la section Mon équipe et cliquez sur **Les tâches ouvertes de mes subordonnés directs**.

Lien Les tâches ouvertes de mes subordonnés directs



Une liste toutes les tâches ouvertes affectées à vos subordonnés directs est affichée.

3. Pour afficher des détails sur la tâche, cliquez sur la tâche ouverte.
4. Pour réaffecter une tâche, faites glisser vers la gauche et cliquez sur **Réaffecter**.
5. Recherchez un utilisateur auquel vous souhaitez réaffecter la tâche et sélectionnez le nom de l'utilisateur.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Concierge d'espace de travail

L'application Concierge d'espace de travail est une Prestation de services de lieu de travail application conçue pour fournir aux employés des informations en temps réel afin d'optimiser leur expérience sur le lieu de travail.

Premiers pas

Explorer  En savoir plus sur les concepts et les Concierge d'espace de travail fonctionnalités.	**Configurer**  Installez Concierge d'espace de travail pour commencer.	**Utiliser**  Utiliser Concierge d'espace de travail : présence des employés pour permettre aux employés de définir des routines.
Gérer  Gérez les routines des employés et des collaborateurs.	**Composants**  Obtenez des détails sur les composants installés et les fonctionnalités clés de Concierge d'espace de travail.	**Référence**  Obtenez des détails sur les formulaires et les listes utilisés dans .Concierge d'espace de travail

Explorer Concierge d'espace de travail

L'application Concierge d'espace de travail est une Prestation de services de lieu de travail application conçue pour fournir aux employés des informations en temps réel afin d'optimiser leur expérience sur le lieu de travail.

L'application Concierge d'espace de travail aide les employés à planifier leur présence sur site, à améliorer les interactions en personne grâce à la collaboration d'équipe et à définir une routine pour indiquer les jours où ils prévoient d'être au bureau. L'expérience Concierge, c'est-à-dire le module Présence des employés, est disponible dans le Espace de travail du Portail de services, Centre des employés ainsi que dans le Application Now Mobile.

Tableau de bord de présence

Le tableau de bord de présence peut être utilisé pour afficher et optimiser la présence des employés sur le lieu de travail. Les employés peuvent créer des exceptions pour mettre à jour leurs journées de bureau sans modifier leur routine et créer des réservations les jours où ils prévoient de se rendre au bureau. Les gestionnaires d'installations peuvent utiliser les données du tableau de bord pour planifier des espaces de bureau qui répondent aux besoins professionnels de l'entreprise.

Le tableau de bord contient une section de calendrier avec une vue hebdomadaire personnalisée qui affiche les informations suivantes :

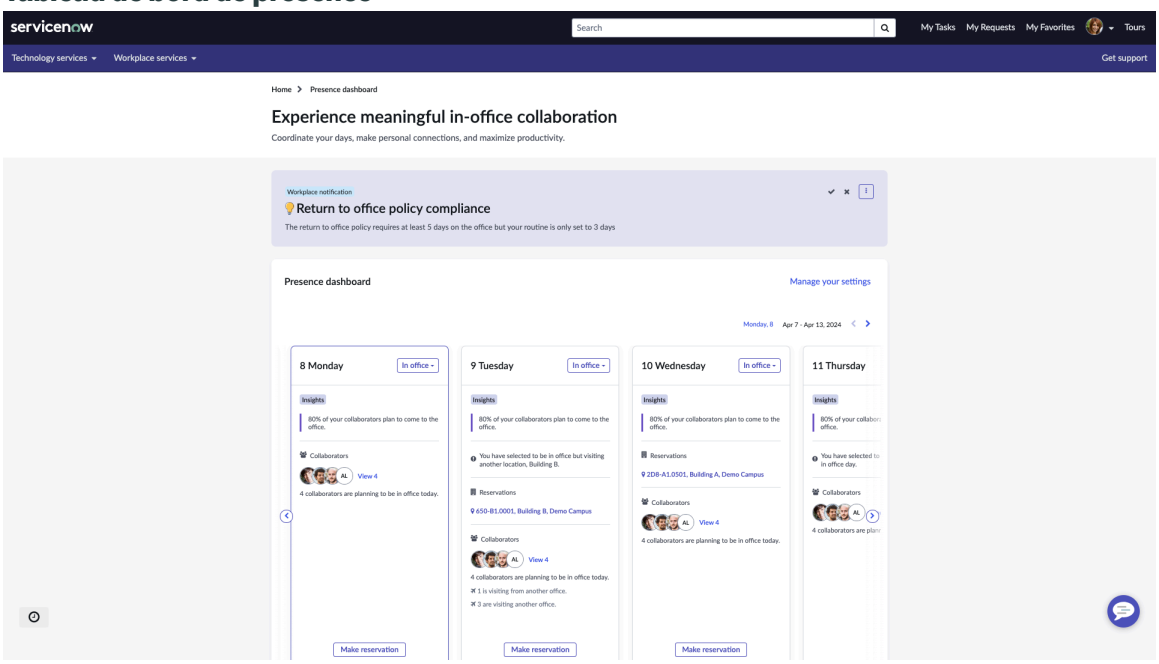
- Routine de l'employé
- Exceptions habituelles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Exceptions de routine à un autre emplacement
- Collaborateurs prévoyant d'être au bureau
- Aperçus du calendrier concernant les collaborateurs et les réservations pour un jour spécifique
- Des informations personnelles qui informent les employés sur le fait d'être au bureau

Tableau de bord de présence



Remarque :

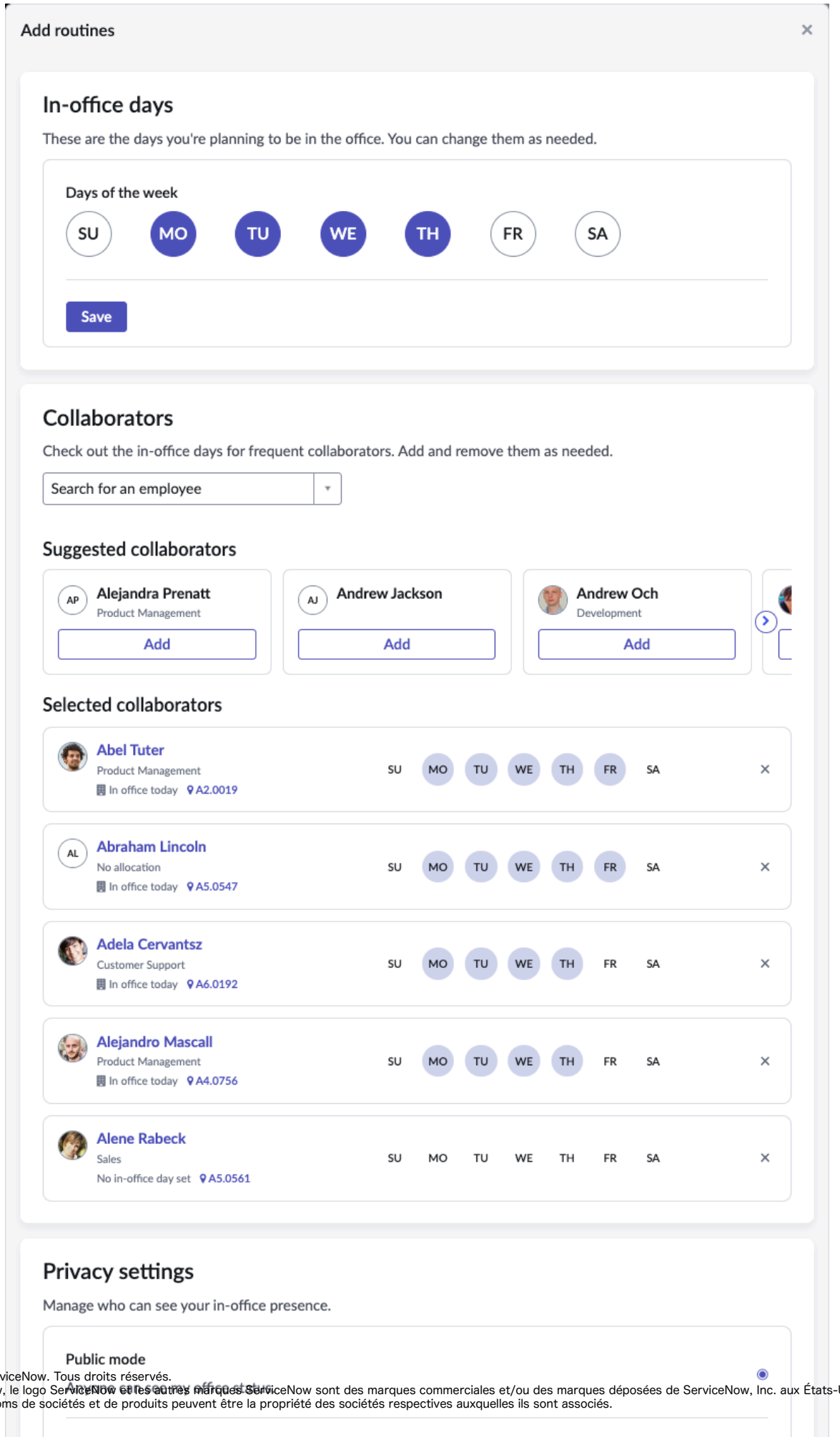
- Les aperçus du tableau de bord sont générés après un intervalle défini, qui peut être configuré par l'administrateur.
- Les aperçus du calendrier sont générés lorsque vous ouvrez le tableau de bord et sont mis à jour toutes les 30 minutes.

Routine de présence des employés

L'application Concierge d'espace de travail permet aux employés de définir leur présence attendue au bureau. Un employé peut définir les jours d'une semaine où il est présent au bureau. Un employé peut également ajouter ses collègues, ses responsables ou ses parties prenantes en tant que collaborateurs pour l'informer de sa présence attendue au bureau pendant la semaine. En ajoutant des collaborateurs, les employés peuvent coordonner leur présence au bureau pour une meilleure interaction, planifier une réunion ou socialiser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

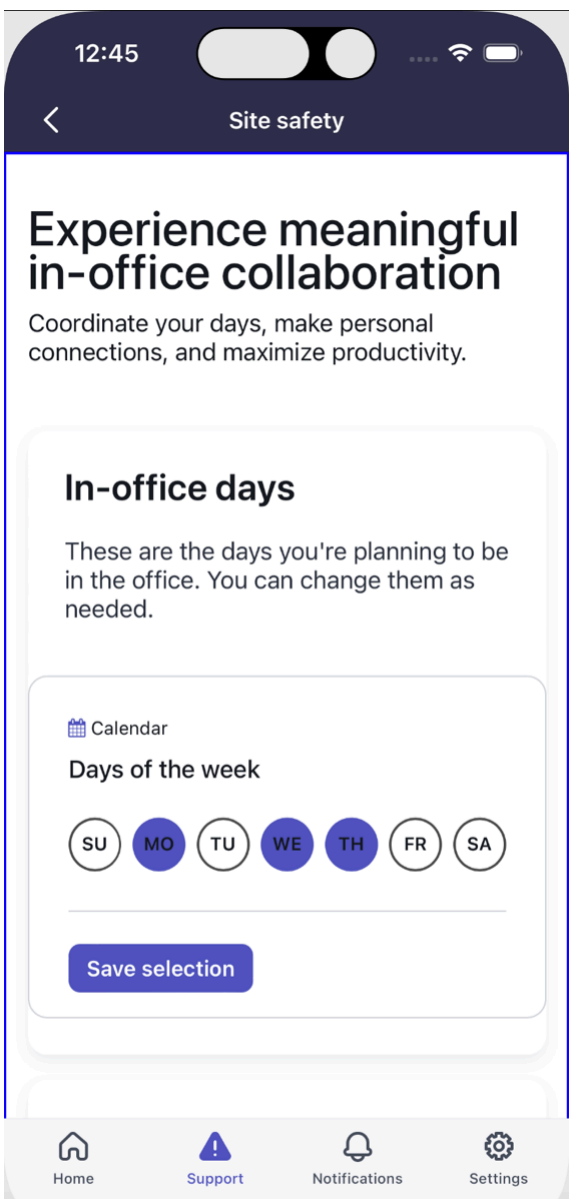


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec l'aide de la collaboration, les employés peuvent s'ajouter en tant que collaborateurs pour être au courant des jours prévus au bureau de chacun. Ils peuvent planifier leurs routines en fonction de l'avancement de leur travail, des réunions, des planifications, etc. À tout moment, un employé peut modifier sa routine au bureau ou définir une exception pour une meilleure interaction avec les collaborateurs, ce qui améliore les interactions en personne et les performances.

Un employé peut définir ses jours de bureau à l'aide de la Espace de travail du Portail de services, de la Centre des employés, ainsi que de la Application Now Mobile.



En tant qu'administrateur utilisant le module Présence des employés de l'application Concierge d'espace de travail , vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Effectuez des mises à jour à tout moment, si nécessaire.
- Affichez les collaborateurs ajoutés pour un employé. Vous pouvez afficher les détails de l'employé auquel le collaborateur est ajouté.
- Affichez les détails liés à la routine, tels que la date de début et de fin. À tout moment, une seule routine de l'employé est active. Ainsi, lorsqu'un employé met à jour sa routine,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

un enregistrement est créé et l'ancien enregistrement devient non valide et est généré avec une date de fin.

- Consultez les exceptions courantes soulevées par les employés.
- Ajoutez ou supprimez des sections affichées sur le tableau de bord Présence.
- Définissez le premier jour de la semaine dans la section calendrier à l'aide de la `glide.ui.date_picker.first_day_of_week` propriété système.
- Appliquez le filtre sur les collaborateurs à l'aide de la `sn_wsd_concierge.collaborators_filter` propriété système. En fonction du filtre, les collaborateurs sont affichés aux employés lors de l'ajout d'un collaborateur. Pour plus d'informations sur la définition de cette propriété, reportez-vous à la section Propriétés installées avec Concierge d'espace de travail.
- Créez des aperçus pour les employés, qui sont personnalisés et affichés sur le tableau de bord Présence et la section Calendrier. Pour plus d'informations, consultez Créer des aperçus personnalisés à l'aide de Invites proactives.
- Configurez la planification de la modification de la configuration du signal pour mettre à jour l'intervalle des aperçus de tableau de bord.

Suggestions de réservation du lieu de travail

Concierge d'espace de travail et Cœur du lieu de travail les administrateurs peuvent configurer les suggestions du lieu de travail lorsqu'ils suggèrent un espace à un employé pour réservation. Pour plus d'informations, consultez Configurer des suggestions d'espace de travail pour les employés.

L'employé peut définir son horaire de travail et ses préférences au bureau dans Prestation de services de lieu de travail pour mobile. Lorsque vous suggérez un espace à un employé à l'aide de l'application Prestation de services de lieu de travail pour mobile, ces préférences sont utilisées. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Gérer le calendrier du lieu de travail et la présence au bureau à l'aide de Prestation de services de lieu de travail pour mobile.

Configurer Concierge d'espace de travail

Installez et configurez l'application Concierge d'espace de travail .

Installer Concierge d'espace de travail

Installez l'application Concierge d'espace de travailà partir de ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer

Effectuez les instructions de configuration suivantes :

1. Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance.

   La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

2. Vérifiez que le module d'extension Cœur du lieu de travail est activé.

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Concierge d'espace de travail
- ID de l'application : sn_wsd_concierge

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez l'application en utilisant les critères de filtrage et la barre de recherche.
   Recherchez l'application à l'aide de son nom (Concierge d'espace de travail ou ID (sn_wsd_concierge). Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.
   Une liste affiche les modules d'extension et applications dépendants qui seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Concierge d'espace de travail.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Cliquez sur **Installer**.

Configurer les sections du calendrier sur le tableau de bord Présence

En tant qu'administrateur, ajoutez ou supprimez des sections de calendrier du tableau de bord Présence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_concierge.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Présence des employés** > **Sections du calendrier**.
   Les sections de calendrier par défaut sont les suivantes :
   - Section de collaboration de présence WSD
   - Section d'exception de présence WSD
   - Section des aperçus de présence WSD
   - Section Réservation de présence WSD

   Remarque :
   - La section Aperçus WSD est disponible si vous avez installé Invites proactives.
   - La section Réservation de présence WSD est disponible si vous avez installé Gestion des réservations du lieu de travail.
2. Modifiez l'ordre d'apparition de la section en modifiant les valeurs de la colonne Ordre.
3. **Facultatif :** Ajoutez une section au calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
L'ajout d'un widget qui n'est pas optimisé pour le tableau de bord de présence peut entraîner des résultats inattendus dans l'interface utilisateur. Si vous souhaitez créer un widget, veillez à copier et à modifier un widget par défaut.

a. Dans la table Widgets de calendrier de présence de l'employé, sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Widget de calendrier de présence de l'employé.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Widget de calendrier de présence de l'employé.

c. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer des suggestions d'espace de travail pour les employés

Configurez la table des suggestions d'espace du lieu de travail pour extraire des suggestions d'espace de travail. L'application fournit des suggestions d'espace de travail en fonction des préférences des employés lorsqu'ils réservent un espace.

Concierge d'espace de travail et Cœur du lieu de travail les administrateurs peuvent configurer les suggestions du lieu de travail lorsqu'ils suggèrent un espace à un employé. Les employés peuvent avoir accès à un espace correspondant à leurs besoins pour effectuer un ensemble d'activités telles que la réservation d'un espace, la sélection de leurs jours de présence au bureau, leurs collaborateurs préférés et les services sur le lieu de travail.

Remarque :
L'option permettant d'ajouter vos préférences et suggestions de lieu de travail est également disponible sur le Centre des employés portail. Les employés doivent utiliser l'application Prestation de services de lieu de travail pour mobile pour réserver un espace et pour afficher ou modifier leurs emplacements de lieu de travail préférés et leurs suggestions d'horaires de lieu de travail. Réservez un espace de travail à l'aide de l'application Prestation de services de lieu de travail pour mobile . Obtenez des suggestions de bureaux en fonction de votre emplacement préféré, de vos réservations passées et futures, de la proximité (collaborateurs préférés), des espaces favoris, des quartiers et des services standard.

Lorsqu'un employé recherche un espace de travail à l'aide Prestation de services de lieu de travail pour mobile de , l'application fournit des suggestions d'espace à un employé en fonction des critères suivants :

- Disponibilité de l'espace en fonction de la configuration du module réservable (bureaux) dans Gestion des réservations du lieu de travail
- Les préférences de présence de l'employé Concierge d'espace de travail sont définies pour suggérer principalement (ou uniquement) le bâtiment ou l'emplacement que l'employé prévoit de visiter pendant son bureau.
- Emplacements préférés (campus, bâtiment, étage ou quartiers) définis par un employé
- Services de lieu de travail préférés ajoutés dans les préférences du lieu de travail
- Données sur les réservations passées et futures
- Proximité (collaborateurs privilégiés)
- Services du lieu de travail

L'employé peut définir son horaire de travail et ses préférences au bureau dans Prestation de services de lieu de travail pour mobile. Lorsque vous suggérez un espace à un employé, l'application utilise ces préférences. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer le calendrier du lieu de travail et la présence au bureau à l'aide de Prestation de services de lieu de travail pour mobile.

Information associée

Composants installés avec Cœur du lieu de travail

Propriétés installées avec Concierge d'espace de travail

Définir la présence de l'employé

Suggestions d'espaces de l'utilisateur

Les suggestions d'espace de travail recommandées par les employés sont mises en cache dans l'enregistrement de la table Suggestions d'espace utilisateur (sn_wsd_core_user_space_suggestions). Cette table est automatiquement mise à jour lorsque les employés utilisent l'option de préférences sur le lieu de travail pour mettre à jour leurs réservations, leurs services sur le lieu de travail, leur présence et leurs informations sur les collaborateurs. L'application utilise ces données mises en cache lorsqu'elle propose une suggestion d'espace de travail à un employé.

Avant de commencer

Les modules d'extension suivants sont requis :

- Cœur du lieu de travail
- Concierge d'espace de travail
- Gestion des réservations du lieu de travail
- Workplace Space Management

Remarque :
Les administrateurs n'ont pas à configurer ou à mettre à jour cet enregistrement de table. Les données de cette table sont automatiquement mises à jour en fonction des données relatives à la présence de l'employé et aux préférences sur le lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin, sn_wsd_concierge.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Concierge d'espace de travail** > **Suggestions de lieu de travail** > **Suggestions d'espaces de l'utilisateur**.

   Remarque :
   La synthèse des enregistrements de table est fournie à titre d'illustration uniquement et les administrateurs n'ont pas à apporter de modifications à cet enregistrement.

2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Dans le nouvel enregistrement des suggestions d'espace utilisateur, renseignez les informations de champ suivantes.

Suggestions d'espaces de l'utilisateur

Champ	Description
Utilisateur	Indique un utilisateur employé.
Types d'espace	Indique l'option de colonne Type d'espace dans l'enregistrement de la table Espaces. Par exemple, Lieu de travail/Bureaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour en savoir plus, consultez : ○ Propriétés installées avec Concierge d'espace de travail ○ Ajouter un espace à l'aide de Workplace Space Management ○ Ajouter une configuration du type d'espace
Bâtiment	Indique le bâtiment proposé à un employé ou un bâtiment sélectionné par un employé en fonction des préférences et des suggestions du lieu de travail. Pour plus d'informations, consultez Gérer le calendrier du lieu de travail et la présence au bureau à l'aide de Prestation de services de lieu de travail pour mobile et Définir la présence de l'employé.
Suggestions	ID système du module réservable par défaut utilisé. Par exemple, le module **Bureaux** réservables.

Remarque :
Les données mises en cache dans les suggestions de l'espace utilisateur (sn_wsd_core_user_space_suggestions) sont purgées après 48 heures par l'application.

Information associée

Définir la présence de l'employé

Gérer vos préférences de présence au bureau

Créer une réservation pour une journée dans Workplace

Configuration de suggestion d'espace

Les administrateurs peuvent configurer des suggestions d'espace pour aider les employés à réserver leur espace de travail préféré. Les employés peuvent réserver un espace de travail en fonction de leurs préférences à l'aide de l'application Prestation de services de lieu de travail pour mobile . Les suggestions d'espace de travail pour un employé sont dérivées des données de présence des employés, des préférences d'emplacement, des espaces de travail préférés de l'employé, des données de réservation passées et futures, des collaborateurs préférés et des services standard.

Avant de commencer

Les modules d'extension suivants sont requis :

- Cœur du lieu de travail
- Concierge d'espace de travail
- Gestion des réservations du lieu de travail
- Workplace Space Management

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Chargez les données de démonstration disponibles Cœur du lieu de travail avec après l'installation de l'application. Les données de démonstration disponibles avec Cœur du lieu de travail fournissent des exemples de types de données illustrant l'utilisation de la table Configuration de suggestion d'espace [sn_wsd_core_space_suggestion_configuration]. Si vous utilisez des données de démonstration ou des données produit (données d'amorçage), certains champs sont pré-remplis. Si vous n'utilisez pas les données de démonstration, vous pouvez configurer l'enregistrement de la table Suggestions d'espace selon vos besoins.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin, sn_wsd_concierge.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Concierge d'espace de travail** > **Suggestions de lieu de travail** > **Configuration de suggestion d'espace**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs de formulaire.

Remarque :
Assurez-vous qu'il n'existe qu'un seul enregistrement pour chaque type de préférence.

Configuration de suggestion d'espace

Champ	Description
Type de suggestion	Opti activé pour sélectionner un type de suggestion afin d'afficher les suggestions de lieu de travail préférées des employés dans les résultats de recherche lorsqu'ils réservent un espace. Sélectionnez l'un des types de suggestions suivants : ○ Lieu : l'emplacement défini dans le profil du lieu de travail de l'employé est suggéré comme emplacement de lieu de travail préféré. Les employés peuvent modifier leur emplacement préféré (campus, bâtiment, étage) pm l'onglet Préférences internes au bureau sur Prestation de services de lieu de travail pour mobile. ○ Favoris : les espaces de travail définis comme favoris par un employé sont classés par ordre de priorité et les espaces préférés apparaissent en premier dans les résultats de recherche lorsqu'un employé recherche un espace de travail. ○ Réservations passées et futures : les suggestions d'espace de travail basées sur les données de réservation passées et futures de l'employé sont prises en compte et classées par ordre de priorité lors de la suggestion d'un espace à un employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Proximité : collaborateurs privilégiés de l'employé. Les collaborateurs privilégiés et leurs journées de travail sont pris en compte lors de la proposition d'un espace à un employé. ○ Services standards : suggestion d'espace de travail basée sur les services de lieu de travail préférés d'un employé. Pour plus d'informations, consultez Gérer vos préférences de présence au bureau et Définir la présence de l'employé.
Pondération	Option permettant de fournir un poids (valeur entière) pour hiérarchiser le type de suggestion lors de la proposition d'un espace à un employé. Si le poids donné est plus élevé pour un **type de suggestion**, l'application utilise le poids le plus élevé pour hiérarchiser et suggérer un espace dans les résultats de recherche lors de la proposition d'un espace de travail à un employé. Les types de suggestions avec une pondération plus élevée sont classés en premier dans les résultats de recherche lorsqu'un employé recherche un espace. Par exemple, si le type de suggestion **Emplacement** a une valeur de poids de 33, **Proximité** a 32 et **Favoris** a 12, **l'emplacement** a plus de préférence et est mieux classé dans les résultats de recherche. L'emplacement préféré de l'employé est suggéré en premier à un employé dans les résultats de la recherche, suivi de **Proximité** et **Favoris**.
Actif	Option permettant de définir la valeur de la case à cocher sur vrai.
Balise de suggestion	Option permettant d'ajouter une balise ou une étiquette pour un type de suggestion d'espace. Par exemple, les balises peuvent être ajoutées en tant que**Services préférés**, **Proches des collaborateurs**, **Emplacement préféré**, **Votre favori**, **Réservé fréquemment**, etc. Les balises sont affichées sur la carte **de suggestions de bureau** dans Prestation de services de lieu de travail pour mobile. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation pour une journée dans Workplace.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Définissez les propriétés pour l'employé Concierge d'espace de travail afin d'activer les types de suggestions sur le lieu de travail.
   Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Concierge d'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois la configuration terminée et les propriétés requises activées, les employés peuvent commencer à gérer leur calendrier et leurs préférences de lieu de travail. Pour plus d'informations, consultez Gérer le calendrier du lieu de travail et la présence au bureau à l'aide de Prestation de services de lieu de travail pour mobile.

Information associée

Gérer le calendrier du lieu de travail et la présence au bureau à l'aide de Prestation de services de lieu de travail pour mobile

Composants installés avec Cœur du lieu de travail

Définir la présence de l'employé

Gérer Concierge d'espace de travail : présence des employés

Gérez les routines des employés, les collaborateurs et les exceptions. Surveillez les routines, les collaborateurs et les exceptions créés par les employés.

Afficher les modules de présence des employés

Suivez les routines et les exceptions créées par les employés et les collaborateurs ajoutés par les employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_concierge.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide du module Présence des employés, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Ajoutez ou affichez des détails de routine tels que le profil du lieu de travail associé à la routine, les heures de début et de fin de la routine et les jours de bureau définis dans la routine.
- Ajoutez ou affichez les exceptions de présence pour les jours de bureau ou les jours à distance des employés.
- Ajoutez ou affichez les collaborateurs ajoutés par les employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Présence des employés**.
2. Affichez les routines des employés en sélectionnant le module Routines.
   La liste des routines créées dans l'application s'affiche.

   Remarque :
   La liste contient un filtre qui masque les routines inactives.

3. Affichez les exceptions courantes en sélectionnant le module Exceptions.
   Une liste des exceptions créées par les employés s'affiche.

   Remarque :
   Les enregistrements de plus de six mois sont supprimés de la liste.

4. Affichez les collaborateurs des employés en sélectionnant le module Collaborateurs.
   La liste de vos collaborateurs s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des aperçus personnalisés à l'aide de Invites proactives

Utilisez cette section Invites proactives pour créer des sections d'aperçu pour le tableau de bord de présence des employés.

Avant de commencer

Remarque :
Pour créer des aperçus, vous devez installer Invites proactives version 3.1 ou ultérieure.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur, vous pouvez les utiliser Invites proactives pour créer des aperçus pour les employés. Ces aperçus sont affichés sur le tableau de bord de présence et les sections du calendrier. Pour plus d'informations sur Invites proactives, consultez Invites proactives.

Pour en savoir plus sur les aperçus par défaut installés avec Concierge du lieu de travail, reportez-vous à la section Aperçus installés avec Concierge d'espace de travail.

Procédure

1. Créez une source de données de signal pour l'aperçu.
   Pour plus d'informations, consultez Créer une source de données pour un signal dans Invites proactives.
2. Accédez à la **Tous** > **Invites proactives** > **Configurations du signal**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le champ **Canaux et actions** , saisissez `le tableau de bord Présence`.
5. Dans le champ **Balises de catégorie** , entrez l'une des valeurs suivantes.
   - Aperçu du calendrier de présence : crée un aperçu de la section calendrier du tableau de bord de présence.
   - Aperçu du tableau de bord de présence : crée un aperçu pour le tableau de bord de présence.
6. Dans le champ **Source de données** , sélectionnez la source de données de signal que vous avez créée précédemment.
7. Dans le champ **Calendrier** , sélectionnez le calendrier **sur demande** .

   Remarque :
   Le calendrier sur demande s'applique aux aperçus de calendrier. Pour plus d'informations sur les calendriers des signaux, reportez-vous à la section Configurer les calendriers des signaux dans Invites proactives.

8. Dans la liste **des utilisateurs destinataires** , sélectionnez **Employé**.
9. Renseignez les champs restants en fonction de vos besoins, puis sélectionnez **Soumettre**.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Configuration du signal.

   Pour plus d'informations sur la création d'une configuration de signal, reportez-vous à la section Créer un signal dans Invites proactives.

Résultats

Vous avez configuré un signal qui affiche l'aperçu à l'utilisateur dans la fréquence planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir la présence de l'employé

Définissez vos jours au bureau. Collaborez avec vos collègues et planifiez efficacement vos réunions et collaborations informelles.

Définir les jours de bureau

En tant qu'employé, en utilisant le Espace de travail du Portail de services et le Centre des employés, vous pouvez définir votre présence au bureau.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez au tableau de bord Présence des employés à partir de l'un des emplacements suivants.

2. Sur la page du tableau de bord Présence, sélectionnez **Gérer vos paramètres** pour ouvrir la fenêtre Ajouter une routine.

   Remarque :
   Si vous consultez le tableau de bord pour la première fois, sélectionnez **Premiers pas**.

3. Dans la section Jours au bureau, sélectionnez les jours de la semaine où vous prévoyez d'être au bureau.

   Example
   Par exemple, si vous prévoyez d'être au bureau le lundi et le mercredi, sélectionnez **MO** et **WE.**

4. Après avoir défini les jours, sélectionnez **Enregistrer**.
   La sélection est enregistrée.

5. **Facultatif :** Vous pouvez également ajouter un collègue en tant que collaborateur et afficher ses jours de présence au bureau.
   Pour plus d'informations, référez-vous à Ajouter un collaborateur.

Résultats

Vous avez défini vos jours au bureau. Vous pouvez à tout moment modifier votre sélection, pour plus d'informations, reportez-vous à .Mettre à jour vos journées de bureau

Ajouter un collaborateur

Coordonnez vos journées de bureau avec vos collègues. Ajoutez-les en tant que collaborateurs et affichez les jours où vos collègues sont présents au bureau.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez au tableau de bord Présence.
   Pour plus d'informations, consultez les étapes mentionnées ici.

2. Sur la page du tableau de bord Présence, ouvrez la fenêtre Ajouter une routine en sélectionnant **Gérer vos paramètres**.

   Remarque :
   Si vous consultez le tableau de bord pour la première fois, sélectionnez **Premiers pas**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. **Facultatif :** Ajoutez des collaborateurs à partir de la section Collaborateurs suggérés.

> **Remarque :**
> Les collaborateurs suggérés s'affichent une fois que vous avez ajouté des collaborateurs et rouvert la fenêtre Ajouter une routine.

4. Dans la section Collaborateurs, recherchez l'employé que vous souhaitez ajouter en tant que collaborateur.
5. Sélectionnez l'employé dans les résultats de la recherche.
   L'employé est enregistré en tant que collaborateur.

Résultats

Les employés sélectionnés sont ajoutés en tant que collaborateurs. Vous pouvez consulter leur routine au bureau à partir de la page Présence des employés.

Vous pouvez également supprimer un collaborateur à tout moment. Pour plus d'informations, consultez Retirer un collaborateur.

Mettre à jour vos journées de bureau

Mettez à jour vos journées au bureau à tout moment à l'aide du tableau de bord Présence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez au tableau de bord Présence.
   Pour plus d'informations, consultez les étapes mentionnées ici.
2. Sur le tableau de bord Présence, ouvrez la fenêtre Ajouter une routine en sélectionnant **Gérer vos paramètres**.
3. Dans la section Jours de bureau, modifiez vos sélections existantes en fonction de vos besoins.
   - Sélectionnez un jour pour définir votre présence au bureau.
   - Effacer une sélection pour définir une présence à distance.
4. Après avoir défini les jours, sélectionnez **Enregistrer**.
   La sélection est mise à jour.

Retirer un collaborateur

Supprimez un collaborateur existant si vous ne voulez plus connaître sa routine.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez au tableau de bord de présence des employés.
   Pour plus d'informations, consultez les étapes mentionnées ici.
2. Sur la page du tableau de bord Présence, sélectionnez **Gérer vos paramètres** pour ouvrir la fenêtre Ajouter une routine.
3. Dans la section Collaborateurs, sous Collaborateurs sélectionnés, supprimez un collaborateur en sélectionnant l'icône Supprimer le collaborateur (✕).
4. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Oui, supprimer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le collaborateur est supprimé de votre routine.

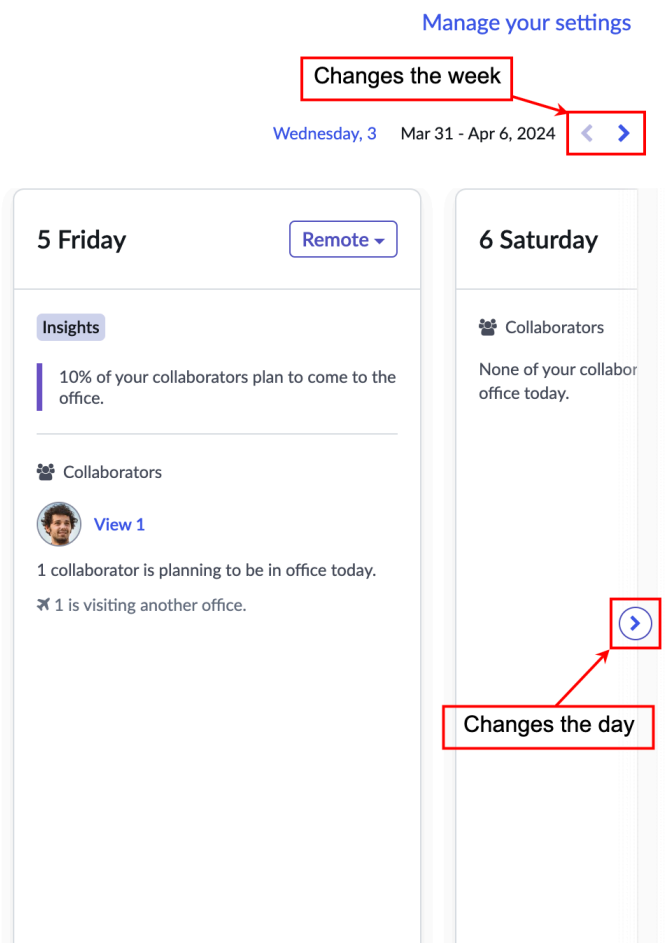
Mettre à jour vos journées de bureau en tant qu'exceptions

En tant qu'employé, utilisez le tableau de bord de présence pour mettre à jour vos journées au bureau sans changer votre routine.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez au tableau de bord de présence des employés.
   Pour plus d'informations, consultez les étapes mentionnées ici.
2. Accédez au jour que vous souhaitez mettre à jour.
   - Utilisez les flèches de navigation pour modifier le jour ou la semaine du calendrier.



   - Accédez au jour actuel en sélectionnant le lien de date.
3. Dans la liste déroulante de la carte de calendrier, sélectionnez l'une des options suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **À distance** pour changer votre présence en à distance.
- Sélectionnez **Au bureau** pour changer votre présence pour le bureau qui vous est affecté.
- Sélectionnez **Visiter un autre bureau** pour changer votre présence en un bureau différent du bureau qui vous est affecté, puis sélectionnez le bureau que vous visiterez.

Une exception est automatiquement créée pour le jour sélectionné et votre présence est mise à jour.

4. **Facultatif :** Sélectionnez **Effectuer une réservation** pour réserver un espace pour le jour de votre visite au bureau.
   Pour en savoir plus sur la réservation, reportez-vous à la rubrique Créer une réservation.

Gestion des paramètres de confidentialité de présence

Gérez si les employés peuvent voir votre présence au bureau en sélectionnant vos paramètres de confidentialité.

Si vous définissez votre présence comme privée, votre routine est masquée pour les autres employés et vous n'êtes pas affiché en tant que collaborateur sur le calendrier du tableau de bord Présence.

Gérer les paramètres de confidentialité à partir du tableau de bord de présence

Gérez vos paramètres de confidentialité à partir du tableau de bord Présence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez au tableau de bord Présence.
   Pour plus d'informations, consultez les étapes mentionnées ici.
2. Sur le tableau de bord Présence, ouvrez la fenêtre Ajouter une routine en sélectionnant **Gérer vos paramètres**.

   Remarque :
   Si vous consultez le tableau de bord pour la première fois, sélectionnez **Premiers pas**.

3. Dans la section Paramètres de confidentialité, sélectionnez l'une des options suivantes en fonction de vos préférences.
   - Mode public : les autres employés peuvent voir votre routine sur le tableau de bord Présence et la section Collaborateurs.
   - Mode privé : les autres employés ne peuvent pas voir votre routine.

   L'option de confidentialité sélectionnée est automatiquement enregistrée.

Gérer les paramètres de confidentialité à partir de Profil de l'employé

Gérez vos paramètres de confidentialité à partir de l'application Profil de l'employé .

Avant de commencer

Un administrateur doit s'abonner à Profil de l'employé. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner le profil de l'employé.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sur la page d'accueil du Centre des employés, sélectionnez votre profil, puis sélectionnez **Préférences**.
3. Dans la section Préférences utilisateur Présence, dans la liste de confidentialité Présence, sélectionnez l'une des options suivantes.
   - Mode public : les autres employés peuvent voir votre routine sur le tableau de bord Présence et la section Collaborateurs.
   - Mode privé : les autres employés ne peuvent pas voir votre routine.

Référence Concierge d'espace de travail

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les formulaires et les listes utilisés dans l'application Concierge d'espace de travail .

Formulaire Widget de calendrier de présence de l'employé

Vous pouvez utiliser le formulaire Widget de calendrier de présence de l'employé pour ajouter un widget à la section de calendrier du tableau de bord de présence.

Formulaire Widget de calendrier de présence de l'employé

Champ	Description
Nom	Nom de la section.
Ordre	Ordre dans lequel la section est affichée sur le tableau de bord Présence.
Description	Description de la section.
Widget	Widget affiché dans la section.
Critères d'utilisateur	Critères d'utilisateur pour décider quels utilisateurs peuvent afficher la section.
Paramètres de widget	Paramètres transmis au widget.
Actif	Option permettant d'activer la section sur le tableau de bord Présence.

Composants installés avec Concierge d'espace de travail

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Concierge d'espace de travail, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les règles métier.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés avec Concierge d'espace de travail

Concierge d'espace de travail rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_wsd_concierge.admin	Dispose de l'accès complet à l'application.	sn_wsd_core.écrivain_profil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Concierge d'espace de travail

Concierge d'espace de travail tables

Table	Description
Routine de présence des employés [sn_wsd_concierge_employee_presence_routine]	Stocke des informations sur toutes les routines de présence des employés créées dans l'application.
Exceptions relatives à la présence des employés	Si l'état de présence passe de **Au bureau** à **Distant**, un enregistrement est créé dans la table Exceptions de présence des employés (**Tous** > **Concierge d'espace de travail** > **Présence des employés** > **Exceptions**). Si l'état de présence passe de « **Au bureau** ou **à distance** » à « **Visiter un autre bureau** », un enregistrement est créé dans la table Exceptions de présence des employés et la colonne Emplacement est mise à jour avec le nom du bâtiment pour la journée **au bureau** . Pour plus d'informations, consultez Gérer le calendrier du lieu de travail et la présence au bureau à l'aide de Prestation de services de lieu de travail pour mobile.

Propriétés installées avec Concierge d'espace de travail

Personnalisez les propriétés système disponibles selon Concierge d'espace de travail vos besoins.

Configurez les Concierge d'espace de travail propriétés pour améliorer les suggestions d'espace de travail. Les suggestions de lieu de travail préférées sont présentées à un employé dans les résultats de la recherche. Les employés peuvent sélectionner un espace de travail suggéré tout en réservant un espace à l'aide de l'application Prestation de services de lieu de travail pour mobile . Les suggestions d'espace de travail sont également basées sur les préférences d'emplacement du profil du lieu de travail de l'utilisateur, la configuration de la présence des employés, la configuration de la table d'espace utilisateur et de la table de suggestions d'espace, ainsi que les réservations futures et passées.

Les propriétés suivantes sont installées avec Concierge d'espace de travail.

Remarque :
Les Concierge d'espace de travail propriétés sont disponibles dans **Tous** > **Concierge d'espace de travail** > **Administration** > **Propriétés.**. Ces propriétés sont également disponibles dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, entrez `sys_properties.list` dans le menu contextuel du filtre de navigation.

Propriétés du Concierge d'espace de travail

Propriété	Description
Filtre de collaborateurs [sn_wsd_concierge.collaborators_filter]	Propriété permettant d'ajouter un collaborateur pour un em filtres de condition selon les besoins pour ajouter des utilisa collaborateurs. La valeur par défaut est définie sur vrai.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Concierge d'espace de travail (suite)

Propriété	Description
Autoriser l'utilisateur à effectuer une réservation parallèle à partir de la carte de suggestions de bureau sur la page du lieu de travail [sn_wsd_concierge.allow_overlapping_reservations]	Propriété autorisant une réservation parallèle ou multiple de carte de suggestions de bureau dans Prestation de services d Par défaut, cette propriété est définie sur vrai. S les employés ne peuvent pas avoir de réservation parallèles pour une journée à l'aide de la carte de avoir réservé un espace, il ne voit pas les sugges espaces de travail. Par défaut, allow_overlapping_reservations est défini sur fa sélectionnée ou est définie sur faux, après avoir effectué un d'espace est masquée. Un message s'affiche : « Réservation le <date du calendrier > <jour de la semaine du calendrier > réservation affiche la facette des suggestions d'espace. Si c la facette des suggestions d'espace est visible. Pour plus d'i réservation pour une journée dans Workplace.
Spécifie le nombre de jours passés à prendre en compte lors de la génération de suggestions de réservation pour l'utilisateur [sn_wsd_concierge.suggestions_reservation_past_days_to_consider]	Spécifie le nombre maximal de jours passés pris en compte un espace de travail à un employé. La valeur maximale est à avoir des réservations parallèles à partir de la carte de sug Vrai ou Faux (cocher ou décocher). Pour plus d'informations, consultez Configurer un r
Liste des types d'espace utilisés lors de la suggestion d'espaces disponibles à réserver aux employés. [sn_wsd_concierge.suggestions_space_types]	Enregistrement de type d'espace utilisé lors de la suggestio réservation. Par défaut, la suggestion de type d'espace est e **réservable Espace-travail/Bureau** . La liste des types d'espace détermine les espace réservation. Par exemple : 5f017383eb512010b Par défaut, le module **réservable Bureaux et l'esp** (type d'espace) sont affichés. Les employés peu d'emplacements et d'espaces de travail inclus da Bureaux réservables sur la page Lieu de travail. consultez Prestation de services de lieu de travail pour m Pour inclure d'autres configurations de modules ou des salles de réunion, ajoutez l'ID système de de cette propriété. Cette propriété peut prendre virgules. Par exemple : Liste des types d'espace : 5f017383eb512010b89bfdfc9c5228c8,20713b Définissez la propriété Configuration du module **surl'expérience du lieu de travail** dans la configur Assurez-vous que **l'option Toute la journée** est ac Réservable. Par défaut, cette propriété est activ **module Bureaux** réservables. Pour plus d'informations, consultez Configurer un r calendrier du lieu de travail et la présence au bureau à l'aid travail pour mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Concierge d'espace de travail (suite)

Propriété	Description
	Pour en savoir plus, consultez : • Ajouter une configuration du type d'espace • Ajouter un espace à l'aide de Workplace Space Managem • Configuration de suggestion d'espace • Gérer le calendrier du lieu de travail et la présence au bu de lieu de travail pour mobile.
Nombre maximal de jours qu'un employé peut sélectionner à la fois via l'expérience du lieu de travail [sn_wsd_concierge.workplace_day_selection_limit]	Option permettant de saisir le nombre maximal de jours qu composant de calendrier de la page Lieu de travail. La valeur par défaut est de 10 jours. Une valeur en charge. Pour plus d'informations, consultez G présence au bureau à l'aide de Prestation de services de lieu Lorsque cette propriété est définie, le bouton ba **jours** est disponible sur la page du lieu de travail sélectionner plusieurs jours sur le calendrier pou bloc. Par exemple, si cette propriété est définie s 5 jours de bureau sélectionnés sur le calendrier. L'employé peut sélectionner automatiquement d calendrier jusqu'au nombre maximal autorisé de propriété. Si aucune date n'est sélectionnée, le système do autorisée (possible) et essayer de sélectionner t sélection maximale. Lorsqu'un employé supprime une date du calend de la vue de liste Suggestions d'espace.

Aperçus installés avec Concierge d'espace de travail

Les aperçus suivants sont installés avec les modules d'extension Concierge d'espace de travail and Invites proactives .

L'installation du module d'extension Concierge d'espace de travail avec le module d'extension Invites proactives crée des enregistrements dans les tables suivantes.

Table de configuration du signal [sn_pp_signal_config]

Configuration du signal	Description
Aperçu des réservations des employés	Affiche un message si l'employé a une réservation un jour défini sur À distance. Cet aperçu est affiché dans la vue de la semaine du calendrier.
Pourcentage de collaborateurs au bureau	Affiche le pourcentage de collaborateurs qui se trouvent au bureau un jour spécifique. Cet aperçu est affiché dans la vue de la semaine du calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table de configuration du signal [sn_pp_signal_config] (suite)

Configuration du signal	Description
Conformité de routine	Affiche un message si la présence de l'employé n'est pas définie sur cinq jours au bureau. Cet aperçu est affiché sur le tableau de bord Présence. Cette configuration de signal est planifiée pour s'exécuter chaque semaine. Après la mise à jour de la routine, les employés peuvent encore voir l'aperçu jusqu'à la semaine suivante. Ce problème peut être résolu en modifiant le calendrier.

Table des sources de données du signal [sn_pp_signal_data_source]

Source de données du signal	Description
Source de données du collaborateur	Source de données pour le pourcentage de collaborateurs dans la configuration du signal du bureau.
Réservations des employés	Source de données pour la configuration du signal d'aperçu des réservations des employés.
Conformité de routine	Source de données pour la configuration du signal de conformité de routine.

Table de configuration du canal du signal [sn_pp_signal_channel_config]

Configuration du canal du signal	Description
Tableau de bord de présence	Configuration du canal pour le tableau de bord Présence dans l'application Concierge d'espace de travail .

Table de catégorie de signal [sn_pp_signal_category]

Aperçu du calendrier de présence	Affiche l'aperçu dans la vue de la semaine du calendrier.
Aperçu du tableau de bord de présence	Affiche l'aperçu sur le tableau de bord Présence.

Agent sur le lieu de travail pour mobile

Gérez tous vos tickets et tâches sur le lieu de travail à l'aide de l'application Agent sur le lieu de travail pour mobile installée sur votre équipement mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer



Pour en savoir plus, consultez Agent sur le lieu de travail pour mobile.

Configurer



Installez Agent sur le lieu de travail pour mobile pour commencer.

Utiliser



Utiliser Agent sur le lieu de travail pour mobile pour gérer, modifier, mettre à jour et résoudre les tickets du lieu de travail

Composants



Connaître les principales caractéristiques de Agent sur le lieu de travail pour mobile.

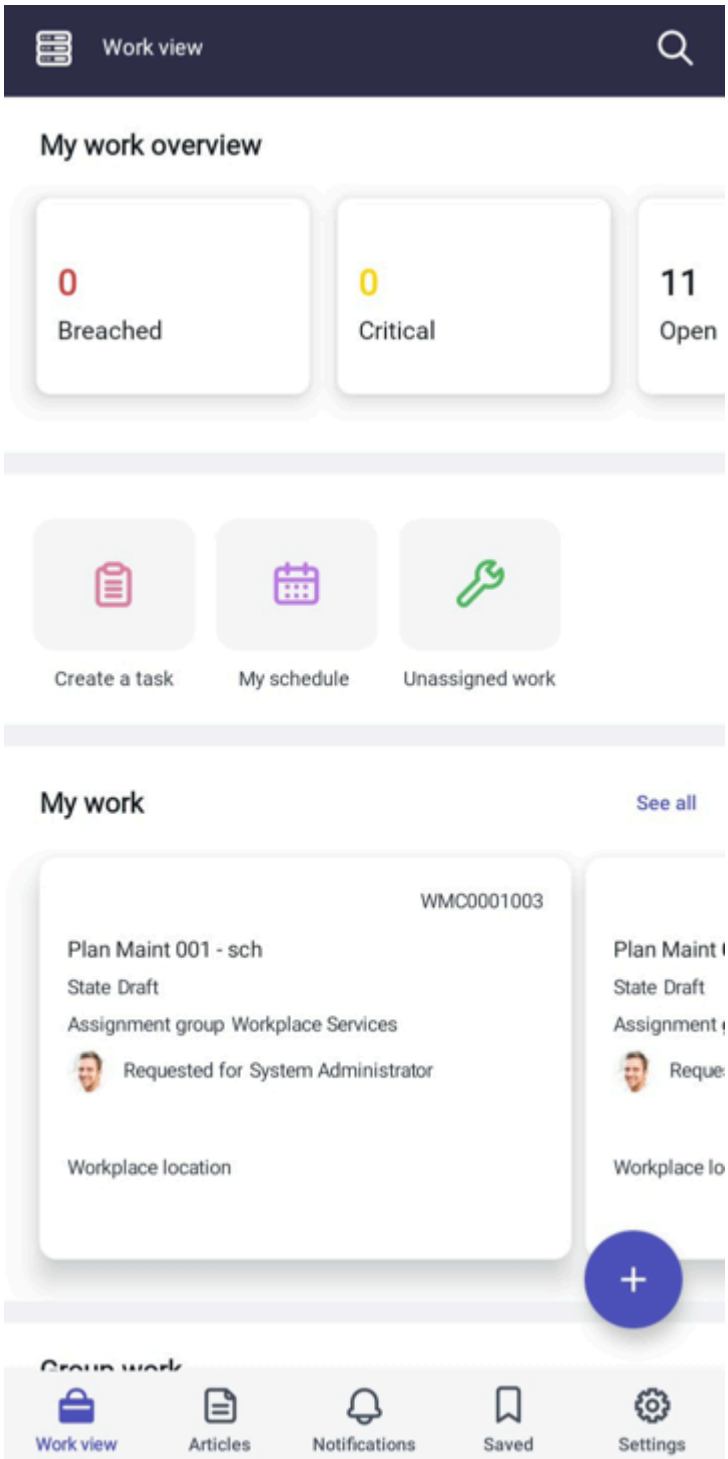
Explorer Agent sur le lieu de travail pour mobile

Gérez tous vos tickets et tâches sur le lieu de travail où que vous soyez à l'aide de l'application Services du lieu de travail d'agent pour mobile sur l'application ServiceNow Agent mobile. En tant qu'agent du lieu de travail, l'application vous permet d'afficher, de gérer et de créer des tickets sur le lieu de travail à l'aide de votre équipement mobile au lieu d'un ordinateur de bureau ou portable.

L'application Agent sur le lieu de travail pour mobile sur l'application ServiceNow Agent mobile vous permet de travailler sur les tickets du lieu de travail créés dans les Prestation de services de lieu de travail applications. Vous pouvez gérer et créer des tickets de lieu de travail, des tâches de cas, des tâches de déplacement et des tâches de maintenance à l'aide de l'application.

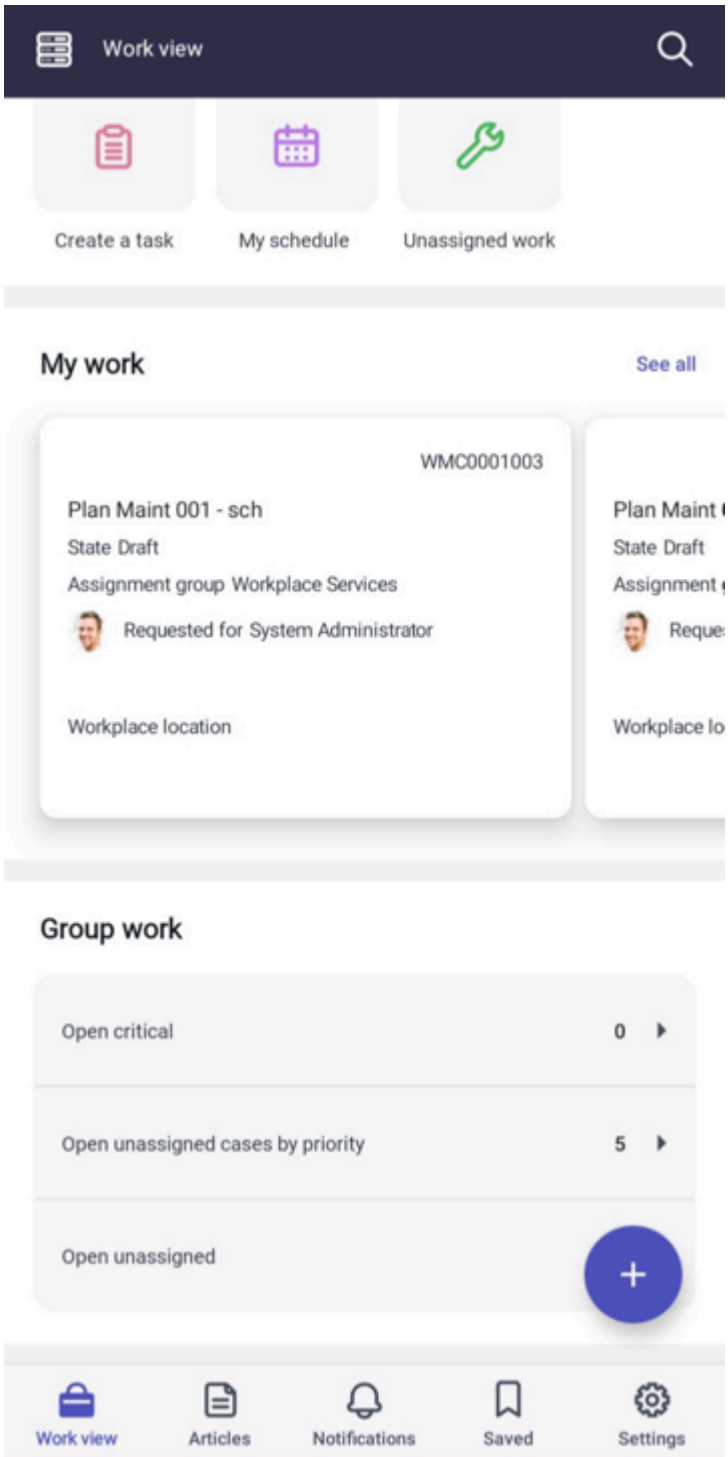
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

En tant qu'agent du lieu de travail, l'application vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Vous pouvez afficher tous les tickets de lieu de travail créés à l'aide des applications.
- L'application affiche les tickets dans les catégories suivantes :
  - Vue d'ensemble de votre travail avec des chiffres.
  - Votre travail affecté avec les détails des tickets.
  - Le travail de votre groupe d'affectation.
  - Travail non affecté dans votre groupe d'affectation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez travailler sur les tickets qui vous sont affectés en fonction de leur état, par exemple Critique, Ouvert, Résolu
- Vous pouvez affecter des tickets et des tâches à un autre agent du lieu de travail.
- Vous pouvez mettre à jour des tickets et des tâches en déplacement chaque fois que vous progressez dessus ou pour ajouter des informations supplémentaires.
- Vous pouvez accéder à l'emplacement du lieu de travail sur lequel le ticket ou la tâche du lieu de travail est créé à l'aide de l'emplacement de la carte. Pour un ticket de déplacement, vous pouvez afficher à la fois l'emplacement d'origine et l'emplacement de destination.
- Pour un ticket de maintenance, vous pouvez afficher des détails tels que l'actif inclus, le modèle du produit, et plus encore.
- Vous pouvez également gérer individuellement les tickets et les tâches associées aux tickets sur le lieu de travail.
- Vous pouvez charger des pièces jointes dans un ticket à tout moment.

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de l'application Agent sur le lieu de travail pour mobile , consultez Agent sur le lieu de travail pour mobile - Fonctionnalités clés, actions et détails du ticket

Configurer Agent sur le lieu de travail pour mobile

Installez l'application Agent sur le lieu de travail pour mobile pour commencer à l'utiliser sur l'application ServiceNow Agent mobile.

Installer Agent sur le lieu de travail pour mobile

Installez l'application Agent sur le lieu de travail pour mobile depuis les applications ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer
Effectuez les instructions de configuration suivantes :

1. Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance.

   La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

2. Vérifiez que les modules d'extension suivants sont activés :
   - Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
   - Gestion des tickets de lieu de travail (sn_wsd_case)
   - Gestion de l'entretien des lieux de travail (sn_wsd_maintenance)
   - Gestion des déplacements sur le lieu de travail (sn_wsd_move)
   - Mappage intérieur des lieux de travail (sn_wsd_indoor_map)
   - Modèle et classe d'actifs développés (sn_ent)

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Agent sur le lieu de travail pour mobile
- ID de l'application : sn_wsd_agent_mob

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous cherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de la boutique ServiceNow.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Gestion des tickets de lieu de travail.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Cliquez sur **Installer**.

Utiliser Agent sur le lieu de travail pour mobile

Utilisez pour Agent sur le lieu de travail pour mobile effectuer des activités liées au ticket ou à la tâche sur le lieu de travail à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.

Gérer les tickets et les tâches sur le lieu de travail

Suivez les tickets et les tâches sur le lieu de travail qui vous sont affectés, ainsi qu'à votre groupe d'affectation. Connaître le nombre de tickets ouverts, critiques et violés à tout moment. Affichez les détails du ticket et effectuez une action en conséquence.

Avant de commencer
Vérifiez que vous avez installé les modules d'extension requis.

Rôle requis : sn_wsd_case.workplace_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application ServiceNow Agent - Agent sur le lieu de travail pour mobile vous permet de gérer les tickets et les tâches qui vous sont affectés en déplacement sans avoir besoin d'un ordinateur de bureau ou portable. Vous pouvez gérer tout type de tickets sur le lieu de travail, tels que le ticket de lieu de travail normal, le ticket de maintenance, le ticket de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

déplacement, le ticket de configuration de l'espace et le ticket de réservation. L'application vous fournit un affichage basé sur des catégories où vous pouvez accéder rapidement aux travaux qui vous sont attribués et à votre groupe d'affectation facilement. La **vue Travail** de l'application affiche votre travail, votre travail de groupe et le travail non attribué.

Pour plus d'informations sur les fonctions disponibles, reportez-vous à la section Agent sur le lieu de travail pour mobile - Fonctionnalités clés, actions et détails du ticket.

Procédure

1. Connectez-vous à l'application Agent sur le lieu de travail pour mobile .
   L'écran de lancement s'ouvre avec votre **vue Travail**.
2. Sur la page **Vue Travail** , en fonction des tickets ou des tâches que vous souhaitez vérifier, vous pouvez choisir parmi les options suivantes.
3. Pour consulter les articles de la base de connaissances ajoutés par votre organisation, sélectionnez l'onglet **Article** en bas.
   La page Articles s'ouvre
4. Pour afficher les notifications concernant les tickets qui ont violé des SLA ou tout autre, sélectionnez l'onglet **Notifications** en bas.
   La page Notifications s'ouvre. La page affiche les notifications suivantes :
   - Ticket : affecté à une personne
   - Ticket : affecté au groupe
   - Ticket commenté à l'intention du délégataire
   - Ticket escaladé : si un SLA est violé pour un ticket, une notification est envoyée au délégataire.

   Sélectionnez **Supprimer tout** pour supprimer les notifications si elles ne sont plus nécessaires.
5. Pour afficher les tickets, les tâches ou les pièces jointes enregistrés, sélectionnez l'onglet **Enregistré** en bas.
   La page Enregistré s'ouvre et affiche tous les tickets, tâches et pièces jointes que vous avez enregistrés.
6. Pour vous déconnecter ou définir des paramètres liés au profil, sélectionnez l'onglet **Paramètres** en bas.

Affecter un ticket ou une tâche non affecté

Travailler sur un ticket ou une tâche non affecté. Affectez le ticket ou la tâche à vous-même ou à un autre agent.

Avant de commencer

Vérifiez que vous avez installé les modules d'extension requis.

Rôle requis : sn_wsd_case.workplace_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affectez des tickets ou des tâches non affectés à vous-même ou à un autre agent du lieu de travail qui appartient à votre groupe d'affectation. Vous pouvez travailler sur n'importe quel type de ticket de lieu de travail, par exemple un ticket de lieu de travail normal, un ticket de maintenance, un ticket de déplacement, un ticket de configuration de l'espace, un ticket de réservation et les tâches associées à ces tickets.

Procédure

1. Connectez-vous à l'application Agent sur le lieu de travail pour mobile .
   L'écran de lancement s'ouvre avec votre **vue Travail**.
2. Sur la page **Vue Travail** , pour afficher les tickets non affectés, effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la section **Travail de groupe** et sélectionnez l'une des options suivantes :

i. Sélectionnez **Ouvrir les tickets non affectés par priorité** ou **Ouvrir non affecté** pour afficher une liste des tickets et des tâches non affectés sur le lieu de travail.

La liste des tickets et des tâches sur le lieu de travail s'affiche. Sélectionnez Icône de filtre pour filtrer les tickets ou les tâches.

ii. **Appliquer** les changements.

b. **Facultatif :** Vous pouvez également accéder à la section **Travail non affecté** pour afficher les tickets et les tâches non affectés.

3. Sélectionnez le ticket/la tâche sur le lieu de travail que vous souhaitez affecter.
En fonction de la sélection, la page des détails du ticket ou la page des détails de la tâche s'ouvre.
4. Pour vous affecter le ticket/la tâche, sur la page des détails, sélectionnez **Me l'affecter**.

Remarque :
L'option Me l'affecter n'est disponible que pour un ticket du lieu de travail.

5. Pour affecter le ticket/la tâche à un autre agent, sélectionnez Icône Action dans le coin supérieur droit de l'en-tête.
6. Dans le menu, sélectionnez **Affecter un ticket**.
Une liste d'utilisateurs s'affiche dans une page distincte où vous pouvez rechercher et sélectionner l'agent auquel vous souhaitez affecter le ticket/la tâche.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
Le ticket/la tâche est affecté à l'agent sélectionné.

Modifier ou afficher les détails du ticket dans l'application Agent sur le lieu de travail pour mobile

Mettez à jour un ticket du lieu de travail à tout moment lors de vos déplacements. L'application vous fournit toutes les options liées à la modification pour apporter des modifications pertinentes chaque fois que vous souhaitez effectuer une modification.

Avant de commencer

Vérifiez que vous avez installé les modules d'extension requis.

Rôle requis : sn_wsd_case.workplace_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application vous permet de modifier n'importe quel type de ticket de lieu de travail, par exemple un ticket de lieu de travail standard, un ticket de maintenance, un ticket de déplacement, un ticket de configuration de l'espace et un ticket de réservation.

Pour en savoir plus sur tous les détails, les listes connexes et les actions disponibles sur la page des détails d'un ticket, reportez-vous à .Agent sur le lieu de travail pour mobile - Fonctionnalités clés, actions et détails du ticket

Procédure

1. Connectez-vous au service Espace de travail d'agent pour l'application mobile.
L'écran de lancement s'ouvre avec votre **vue Travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sur la page **Vue de travail** , accédez à l'une des sections suivantes pour ouvrir le ticket que vous souhaitez modifier :
   - Vue d'ensemble de mes tâches
   - Mes tâches
   - Travail de groupe
   - Travail non affecté
3. Sélectionnez le ticket que vous souhaitez modifier.
   La page des détails du ticket sélectionné s'ouvre séparément.
4. Pour modifier les champs du ticket, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **Modifier** pour modifier le ticket.
      Le formulaire Modifier le ticket s'ouvre avec les champs existants.
   b. Sur le formulaire, modifiez les champs que vous souhaitez modifier.
      Vous pouvez modifier les champs en fonction du type de ticket que vous traitez.
   c. Sélectionnez **Soumettre**.
      Le ticket est modifié.
5. Pour ajouter un commentaire, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **Commentaire**.
      Vous pouvez également sélectionner ⋮ en haut à droite de l'en-tête et sélectionner **Ajouter un commentaire**.
   b. Sur la page Ajouter un commentaire, saisissez vos notes et commentaires dans les champs **Notes de travail** et **Commentaires supplémentaires (visibles par le client)** respectivement.
   c. Sélectionnez **Publier**.
      Le commentaire est publié sur le ticket.
6. Pour effectuer d'autres actions, sélectionnez ⋮ en haut à droite de l'en-tête et procédez comme suit :
   a. Pour joindre un article de la base de connaissances, sélectionnez **Joindre une connaissance**.
      i. Sur la page Joindre la base de connaissances, recherchez l'article que vous souhaitez joindre et sélectionnez-le.
      ii. Sélectionnez **Soumettre**.
      L'article de la base de connaissances est joint au ticket.
   b. Pour créer une tâche enfant, sélectionnez **Créer une tâche**.
      i. Renseignez les champs du formulaire Créer une tâche. Pour plus d'informations, référez-vous à Créer une tâche enfant.
      ii. Sélectionnez **Soumettre**.
      La tâche enfant est créée pour le ticket.
   c. Pour mettre à jour la liste de vérification du ticket, sélectionnez **Mettre à jour la liste de vérification**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sur la page Liste de vérification, sélectionnez les éléments de liste de vérification que vous souhaitez ajouter. Sur la page, les éléments de la liste de vérification sélectionnés sont marqués comme terminés.

d. Pour mettre à jour l'état actuel du ticket, sélectionnez **Mettre à jour l'état**.

i. Dans le formulaire Mettre à jour l'état, sélectionnez l'état vers lequel vous souhaitez mettre à jour le ticket.

ii. Sélectionnez **Soumettre**.
L'état est mis à jour.

e. Pour afficher, ajouter ou modifier les pièces jointes, sélectionnez **Afficher les pièces jointes**.

i. Sur la page Pièce jointe, affichez la liste des pièces jointes.

ii. Pour modifier une pièce jointe, sélectionnez

iii. Pour supprimer une pièce jointe, sélectionnez

iv. Pour prévisualiser une image, sélectionnez-la directement.

7. Pour enregistrer le ticket à des fins de référence rapide, sélectionnez
Le ticket est enregistré. Vous pouvez sélectionner l'onglet **Enregistré** en bas de l'écran pour afficher le ticket.

Imprimer les tickets du lieu de travail

Les agents du lieu de travail peuvent imprimer le ticket du lieu de travail à tout moment où ils se trouvent. Les rapports de cas contiennent les détails de la réservation, les services et toutes les autres informations pertinentes.

Avant de commencer

Vérifiez que vous avez installé les modules d'extension requis.

Rôle requis : sn_wsd_case.workplace_agent

Procédure

1. Connectez-vous à l'application Agent sur le lieu de travail pour mobile .
L'écran de lancement s'ouvre avec votre **vue Travail**.

2. Sur la page **Vue de travail** , accédez à l'une des sections suivantes pour ouvrir le ticket auquel vous souhaitez ajouter une tâche enfant.

- Vue d'ensemble de mes tâches
- Mes tâches
- Travail de groupe
- Travail non affecté

3. Sélectionnez le ticket.
La page des détails du ticket sélectionné s'ouvre séparément.

4. Sélectionnez l'icône en haut à droite de l'en-tête.

5. Sélectionnez **Imprimer le ticket**.
Un message de confirmation apparaît.

6. Sélectionnez **Oui**.
Le document téléchargé affiche les détails du ticket sur le lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Imprimer les tâches sur le lieu de travail

Les agents sur le lieu de travail peuvent imprimer les détails des tâches sur le lieu de travail liées à un ticket du lieu de travail. Les rapports de tâches contiennent les détails de la réservation, les services et toutes les autres informations pertinentes.

Avant de commencer

Vérifiez que vous avez installé les modules d'extension requis.

Rôle requis : sn_wsd_case.workplace_agent

Procédure

1. Connectez-vous à l'application Agent sur le lieu de travail pour mobile .
   L'écran de lancement s'ouvre avec votre **vue Travail**.
2. Sur la page **Vue Travail** , accédez à l'une des sections suivantes pour afficher les tickets et les tâches.
   - Vue d'ensemble de mes tâches
   - Mes tâches
   - Travail de groupe
   - Travail non affecté
3. **Facultatif :** Si vous connaissez le ticket parent de la tâche, sélectionnez-le.
   La page des détails du ticket s'ouvre séparément.
4. Sélectionnez la tâche.
   La page des détails de la tâche s'ouvre séparément.
5. Sélectionnez **Tâche d'impression**.
   Un message de confirmation apparaît.
6. Sélectionnez **Oui**.
   Le document téléchargé affiche les détails de la tâche sur le lieu de travail.

Créer une tâche enfant

Ajoutez des tâches enfants à un ticket du lieu de travail si nécessaire. L'application vous permet de créer une tâche enfant instantanément à partir de la page des détails du ticket.

Avant de commencer

Vérifiez que vous avez installé les modules d'extension requis.

Rôle requis : sn_wsd_case.workplace_agent

Procédure

1. Connectez-vous au service Espace de travail d'agent pour l'application mobile.
   L'écran de lancement s'ouvre avec votre **vue Travail**.
2. Sur la page **Vue de travail** , accédez à l'une des sections suivantes pour ouvrir le ticket auquel vous souhaitez ajouter une tâche enfant.
   - Vue d'ensemble de mes tâches
   - Mes tâches
   - Travail de groupe
   - Travail non affecté
3. Sélectionnez le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page des détails du ticket sélectionné s'ouvre séparément.

4. Sélectionnez l'icône  en haut à droite de l'en-tête.
5. Sélectionnez **Créer une tâche**.
6. Remplissez les champs du formulaire.
   Sur le formulaire, le champ **Ticket parent** est automatiquement défini avec le numéro de ticket du ticket auquel vous ajoutez cette tâche enfant.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également créer une tâche par action rapide sans vous connecter à un ticket parent à partir de la page **Vue de travail** de l'application Agent sur le lieu de travail pour mobile .

Créer un formulaire de tâche

Champ	Description
Type de tâche sur le lieu de travail	Définir le type de tâche
Description brève	Saisissez une description brève de la tâche.
Description	Saisissez une description détaillée de la tâche.
Emplacement du lieu de travail	Sélectionnez l'emplacement pour lequel vous créez la tâche.
Élément de service du lieu de travail	Sélectionnez l'élément du lieu de travail si la tâche est associée à un élément de service du lieu de travail.
Modèle de produit	Sélectionnez le modèle de produit.
Actif	Sélectionnez le type d'actif.
Priorité	Définissez la priorité de la tâche.
État	Définissez l'état de la tâche.
Début prévu	Entrez la date de début prévue.
Date d'échéance	Saisissez la date d'échéance.
Coût	Saisissez le coût de la tâche.
Fournisseur	Sélectionnez le fournisseur approprié.
Groupe d'affectation	Sélectionnez le groupe d'affectation auquel la tâche appartient.
Affecté à	Sélectionnez l'agent utilisateur auquel vous souhaitez affecter la tâche.
État	Définissez l'état de la tâche.
Ticket parent	La tâche est créée pour le ticket parent
Modèle de signature	Sélectionnez un modèle de signature.
Ajouter une pièce jointe	Ajouter une pièce jointe associée à la tâche.

7. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

La tâche enfant est créée. Après la création, les détails de la tâche enfant sont affichés dans une page distincte. Pour plus d'informations sur les actions que vous pouvez effectuer sur une tâche, reportez-vous à la section Modifier ou afficher une tâche enfant.

Créer un ticket sur le lieu de travail au nom d'un employé via Agent sur le lieu de travail pour mobile

Créez des tickets sur le lieu de travail au nom d'un employé sur la Agent sur le lieu de travail pour mobile page Vue de travail.

Avant de commencer

Vérifiez que vous avez installé les modules d'extension requis.

Rôle requis : sn_wsd_case.workplace_agent

Procédure

1. Connectez-vous à l'application Agent sur le lieu de travail pour mobile .
2. Sur la page **Vue de travail** , cliquez sur l'option d'action rapide dans le coin supérieur de l'en-tête.
3. Appuyez sur **Créer un ticket**.
4. Sur la page **Créer un ticket** , sélectionnez une option.
5. Renseignez tous les champs requis du formulaire.
6. Appuyez sur **Soumettre**.

Modifier ou afficher une tâche enfant

Affichez ou mettez à jour une tâche chaque fois que vous souhaitez obtenir les détails ou mettre à jour la progression.

Avant de commencer

Vérifiez que vous avez installé les modules d'extension requis.

Reportez-vous à pour Agent sur le lieu de travail pour mobile - Fonctionnalités clés, actions et détails du ticket obtenir des informations détaillées sur toutes les actions disponibles.

Rôle requis : sn_wsd_case.workplace_agent

Procédure

1. Connectez-vous au service Espace de travail d'agent pour l'application mobile.
   L'écran de lancement s'ouvre avec votre **vue Travail**.
2. Sur la page **Vue Travail** , accédez à l'une des sections suivantes pour afficher les tickets et les tâches.
   - Vue d'ensemble de mes tâches
   - Mes tâches
   - Travail de groupe
   - Travail non affecté
3. **Facultatif :** Si vous connaissez le ticket parent de la tâche, sélectionnez-le.
   La page des détails du ticket s'ouvre séparément.
4. Sélectionnez la tâche.
   La page des détails de la tâche s'ouvre séparément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour vous rendre à l'emplacement spécifié dans la tâche, sélectionnez l'icône Emplacement (icône ).
   La carte s'ouvre. Sélectionnez **Obtenir un itinéraire** pour connaître les itinéraires.
6. Pour modifier les détails de la tâche, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **Modifier**.
   b. Dans le formulaire Modifier la tâche, modifiez les champs que vous souhaitez modifier.
   c. Sélectionnez **Soumettre**.
      Les détails de la tâche sont mis à jour.
7. Pour afficher les activités effectuées sur la tâche et ajouter des notes ou des pièces jointes, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez l'onglet **Activité** .
   b. Pour ajouter un commentaire, sélectionnez **Ajouter un commentaire**.
   c. Pour joindre un fichier, sélectionnez  .
   d. Pour joindre des photos, sélectionnez  .
   e. Pour prendre une photo ou une vidéo, sélectionnez  .
8. Pour effectuer d'autres actions, sélectionnez  en haut à droite de l'en-tête et procédez comme suit :
   a. Pour mettre à jour la liste de vérification de la tâche, sélectionnez **Mettre à jour la liste de vérification**.
      Sur la page Liste de vérification, sélectionnez les éléments de liste de vérification que vous souhaitez ajouter.
   b. Pour mettre à jour l'état actuel de la tâche, sélectionnez **Mettre à jour l'état**.
      i. Dans le formulaire Mettre à jour l'état, sélectionnez l'état vers lequel vous souhaitez mettre à jour la tâche.
      ii. Sélectionnez **Soumettre**.
      L'état est mis à jour.
   c. Pour ajouter un commentaire, sélectionnez **Ajouter un commentaire**.
      Vous pouvez également ajouter un commentaire directement à partir de la page des détails à l'aide de l'option **Commentaire** .
      i. Saisissez vos notes de travail dans le champ **Notes de travail** .
      ii. Pour ajouter des commentaires supplémentaires, saisissez les commentaires dans **Commentaires supplémentaires (visibles par le client).**
      iii. Sélectionnez **Publier**.
      Les commentaires sont publiés.
   d. Pour afficher, ajouter ou modifier les pièces jointes, sélectionnez **Afficher les pièces jointes**.
      i. Sur la page Pièce jointe, affichez la liste des pièces jointes.
      ii. Pour modifier une pièce jointe, sélectionnez 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Pour supprimer une pièce jointe, sélectionnez

iv. Pour prévisualiser une image, sélectionnez-la directement.

9. Pour enregistrer la tâche à des fins de référence rapide, sélectionnez
La tâche est enregistrée dans l'onglet **Enregistré** . Vous pouvez afficher la tâche à tout moment directement à partir de cet onglet.

Mode hors ligne

Vous pouvez passer en mode hors ligne et travailler sur vos tickets de lieu de travail dans l'application ServiceNow Agent . Lorsque vous travaillez en mode hors ligne, vous pouvez effectuer n'importe quelle action sans connexion Internet. Une fois que vous passez en mode en ligne, les modifications sont toutes synchronisées automatiquement. S'il y a des conflits, vous pouvez les résoudre dans votre boîte d'envoi.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.workplace_agent

Pour activer le mode hors ligne, procédez comme suit :

Procédure

1. Accédez aux **paramètres**.
2. Sélectionnez **Télécharger le cache**.
3. Activez l'option **Mode hors ligne** .

Agent sur le lieu de travail pour mobile -références

En savoir plus sur les principales fonctionnalités de l'application Agent sur le lieu de travail pour mobile .

Agent sur le lieu de travail pour mobile - Fonctionnalités clés, actions et détails du ticket

Le vous Agent sur le lieu de travail pour mobile permet de gérer vos tickets de lieu de travail, de maintenance, de déplacement et les tâches qui leur sont associées lors de vos déplacements à l'aide de votre équipement mobile.

Agent sur le lieu de travail pour mobile -Capacités

Le Agent sur le lieu de travail pour mobile est conçu pour qu'un agent du lieu de travail puisse traiter à tout moment tous les tickets émis à partir des Prestation de services de lieu de travail applications. L'application vise principalement à gagner du temps en vous permettant de visualiser ou de travailler sur un cas de n'importe où en utilisant simplement un appareil mobile. En tant qu'agent, vous pouvez afficher, modifier, mettre à jour et résoudre un ticket en fonction de sa progression.

Lorsque vous vous connectez à l'application en tant qu'agent, l'application affiche tous les tickets d'entreprise qui vous sont associés. Vous pouvez obtenir des détails tels que le nombre de tickets qui vous sont affectés, les détails des tickets qui vous sont affectés, les tickets qui sont affectés à votre groupe d'affectation ainsi que les tickets non affectés qui appartiennent au groupe d'affectation d'agent.

Lorsque vous vous connectez en tant qu'agent, vous pouvez utiliser une action rapide pour créer un ticket ou une tâche sans avoir à vous connecter à un ticket parent. Utilisez située dans le coin supérieur droit pour rechercher des tickets, des tâches, des articles, des

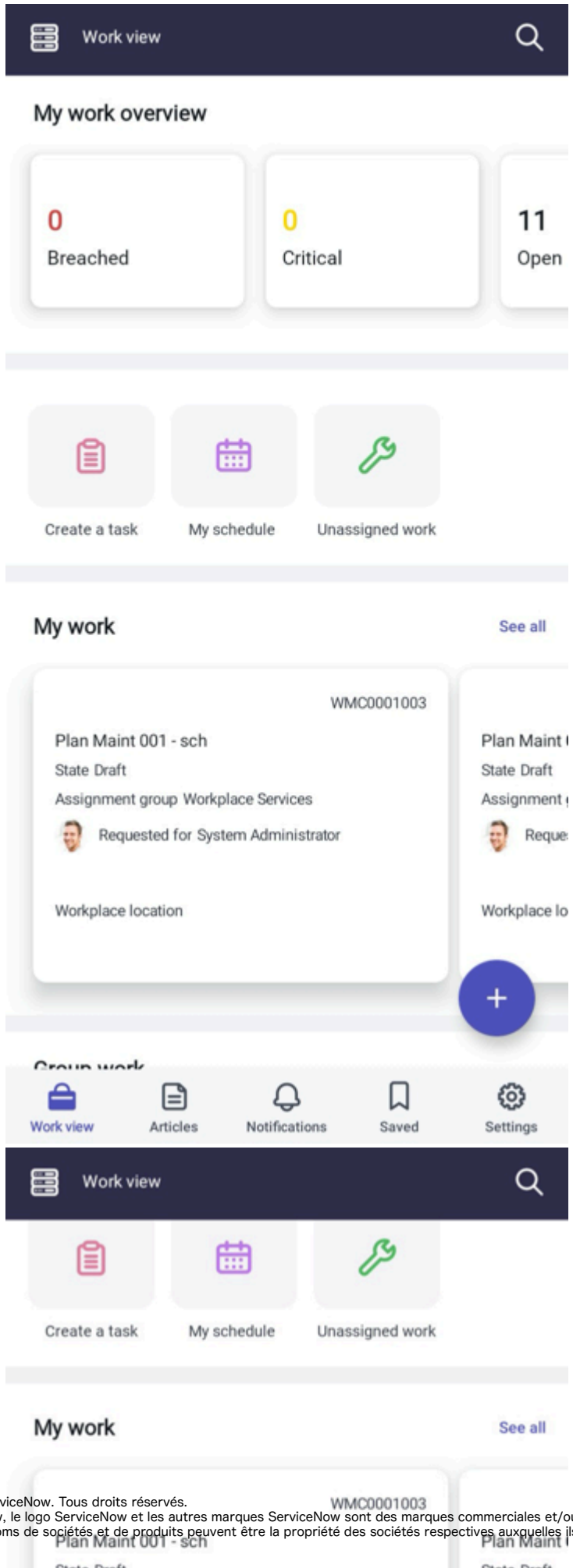
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

services et des personnes à partir de la page de vue Travail. La recherche IA fournit des résultats à partir d'un **ticket du lieu de travail**, d'une **tâche sur le lieu de travail**, des articles de la **base de connaissances** au sein du service du lieu de travail ou des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Tous les écrans capturés proviennent de l'application Agent sur le lieu de travail pour mobile sur un appareil Android.

L'écran de lancement de l'application Agent sur le lieu de travail pour mobile vous permet de basculer entre les onglets suivants :

- **Vue de travail** : l'écran de lancement affiche la page **de vue de travail** par défaut. L'écran de la vue Travail affiche toutes les informations relatives à vos tickets sur le lieu de travail, classées en différentes sections. Reportez-vous à la rubrique **Agent du lieu de travail pour mobile : vue de travail** ci-dessous.
- **Articles** : l'onglet **Articles** affiche les articles de la base de connaissances créés par votre organisation. L'option de recherche utilise l'IA et est utilisée pour rechercher les articles au sein du service du lieu de travail.
- **Notifications** : l'onglet **Notifications** affiche les notifications des tickets qui ont violé des SLA et plus encore.
- **Enregistré** : l'onglet **Enregistré** affiche tous les tickets ou tâches que vous avez enregistrés pour un aperçu rapide ou pour toute autre raison.
- **Paramètres** : La page **Paramètres** vous permet d'effectuer des réglages liés à votre profil et plus encore. Vous pouvez également passer en mode hors ligne. Lorsque vous travaillez en mode hors ligne, vous pouvez effectuer n'importe quelle action sans connexion Internet. Une fois que vous passez en mode en ligne, les modifications sont toutes synchronisées automatiquement. S'il y a des conflits, vous pouvez les résoudre dans votre boîte d'envoi.

Agent sur le lieu de travail pour mobile - Vue de travail

La **vue Travail** est la page par défaut qui s'affiche lorsque vous lancez l'application. **La vue de travail** est la page principale de l'application à partir de laquelle vous pouvez afficher tous vos tickets et tâches sur le lieu de travail. La vue est classée en différentes sections où les tickets qui vous sont affectés et ceux affectés à votre groupe d'affectation sont divisés pour faciliter le suivi. La page affiche les sections suivantes :

Vue d'ensemble de mes tâches

La section **Vue d'ensemble de Mes tâches** affiche un rapport des tickets et des tâches qui sont affectés à l'agent du lieu de travail connecté sous différents états.

Les rapports suivants s'affichent sous forme de cartes :

- **Rompu** : affiche le nombre de tickets du lieu de travail qui ont violé les SLA.
- **Critique** : affiche le nombre de tickets critiques qui vous sont affectés et qui attendent d'être résolus.
- **Ouvert** : affiche le nombre de tickets actuellement ouverts et en cours.
- **Résolu** : affiche le nombre de tickets que vous avez résolus.
- **Tout** : affiche l'ensemble des tickets, tâches et rapports ouverts.

Vous pouvez sélectionner une carte de rapport pour obtenir plus de détails sur les tickets/tâches. Vous pouvez afficher des détails tels que le type de ticket du lieu de travail, la priorité du ticket, le numéro de ticket, l'état actuel du ticket, le groupe d'affectation associé au ticket, l'employé pour lequel le ticket a été demandé et l'emplacement pour lequel le ticket du lieu de travail est demandé, ainsi que le code PIN de l'emplacement pour l'afficher sur la carte d'étage. Vous pouvez également sélectionner la carte des détails du ticket pour obtenir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des détails supplémentaires tels que les tickets enfants et les tâches enfants associées au ticket, ainsi que pour modifier ou effectuer une action. Pour plus d'informations sur les détails du ticket et les actions que vous pouvez effectuer sur un ticket/une tâche, faites défiler vers le bas jusqu'à la rubrique **Détails du ticket sur le lieu de travail : vue d'ensemble et actions** ci-dessous.

La page **Vue de travail** affiche une section de liens rapides permettant d'effectuer des actions.

- **Créer une tâche** : les agents peuvent créer une tâche sans se connecter à un ticket parent.
- **Mon calendrier** : affiche uniquement les tickets et les tâches dont la date de début prévue et la date d'échéance sont disponibles dans une vue de calendrier. Vous pouvez également créer une tâche à partir de la page Mon calendrier en l'associant à un ticket parent.

  Enregistrer : L'option **Enregistrer** (icône ) permet d'enregistrer l'affaire afin que vous puissiez la consulter facilement dans une seule fenêtre. Vous pouvez afficher les tickets enregistrés dans l'onglet **Enregistré** en bas de l'écran.

  Pour revenir à la date actuelle dans la vue de calendrier, sélectionnez l'icône  .

- **Travail non affecté** : affiche tous les tickets et tâches non affectés d'un ou plusieurs groupes d'affectation auxquels vous appartenez. Les tickets et les tâches non affectés sont affectés au groupe d'affectation, mais ne sont affectés à aucun agent du lieu de travail.

  Les tickets et les tâches apparaissent dans une liste segmentée sous leurs onglets respectifs. Ils peuvent également être filtrés à l'aide de filtres de ticket et de tâche.

Mes tâches

La section **Mon travail** affiche les détails des tickets/tâches que vous traitez. Les tickets sont affichés sous forme de cartes avec des détails tels que le type de ticket du lieu de travail, la priorité du ticket, le numéro de ticket, l'état actuel du ticket, le groupe d'affectation associé au ticket, l'utilisateur pour lequel le ticket a été demandé et l'emplacement pour lequel le ticket est demandé, ainsi que le code PIN de l'emplacement pour l'afficher sur la carte d'étage.

Vous pouvez faire glisser la liste vers la droite pour afficher plus de tickets et sélectionner **Tout afficher** pour afficher une liste complète de tous les tickets dans un écran distinct.

Travail de groupe

La section **Travail de groupe** vous permet d'afficher les tickets du lieu de travail qui vous sont affectés, à vous et à votre groupe d'affectation, dans les catégories suivantes :

- **Critiques ouverts** : affiche une liste des tickets critiques.
- **Ouvrir les tickets non affectés par priorité** : affiche une liste des tickets qui sont associés à votre groupe d'affectation, mais qui ne sont plus affectés à quiconque. Les tickets sont affichés par priorité
- **Ouvert non affecté** : affiche une liste de tickets et de tâches non affectés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

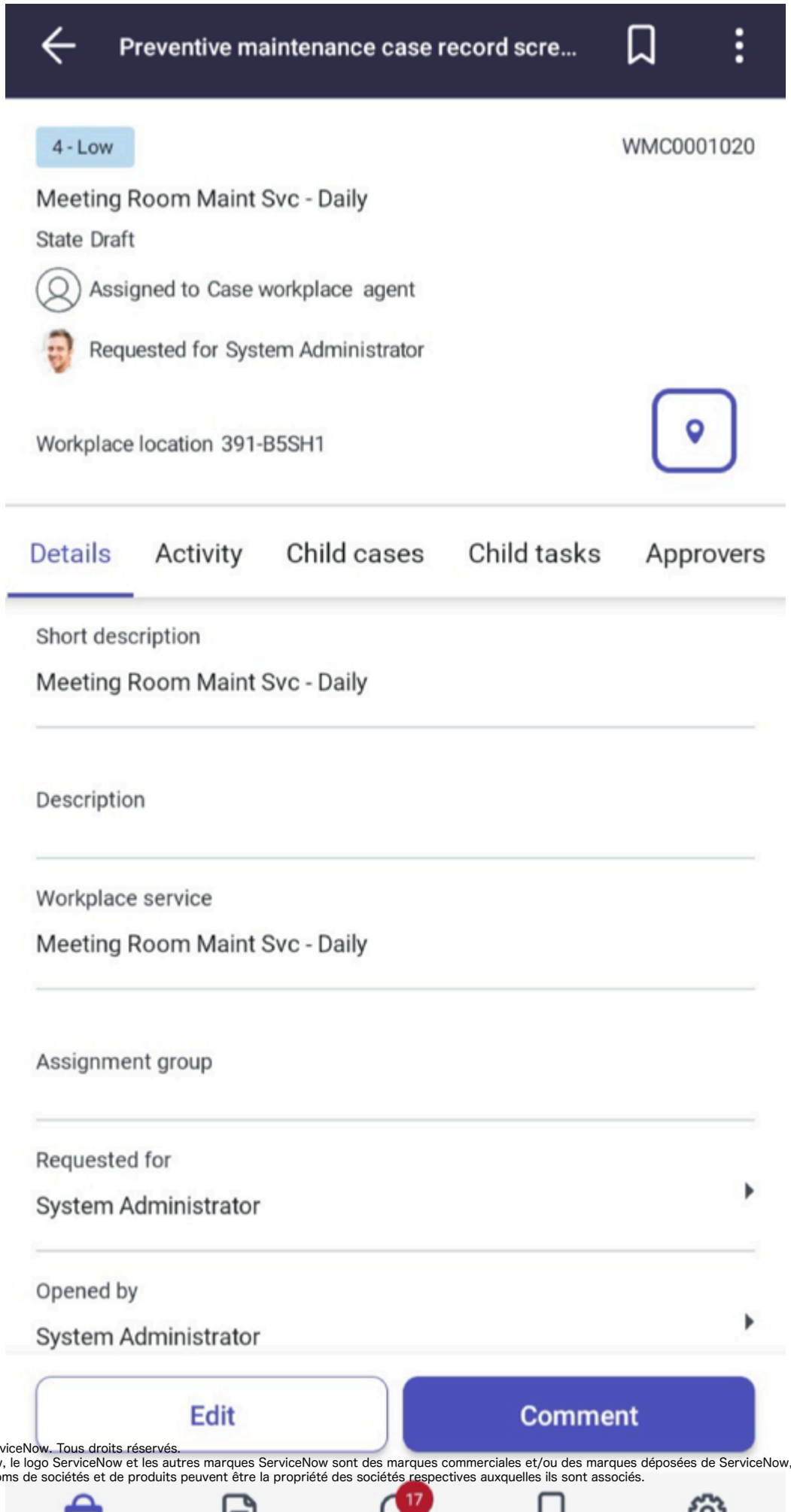
À tout moment, vous pouvez sélectionner les détails du ticket pour afficher plus de détails sur le ticket ou la tâche dans un écran distinct.

Détails du ticket sur le lieu de travail : vue d'ensemble et actions

L'application vous permet d'afficher les détails complets d'un ticket du lieu de travail, d'un ticket de maintenance, d'un ticket de déplacement, d'un ticket de configuration de l'espace et des tâches associées au ticket. La vue des détails du ticket vous offre une vue similaire à celle que vous voyez lorsque vous ouvrez le ticket dans une vue native sur un ordinateur de bureau/portable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À l'écran de lancement de l'application, en tant qu'agent de lieu de travail, vous pouvez travailler sur n'importe quel ticket en fonction de sa priorité, de son état d'affectation, de son état actuel et plus encore. La **vue Travail** affiche les tickets basés sur différentes catégories pour vous permettre de commencer à travailler plus facilement.

Il existe différents écrans de détails de tickets en fonction du type de ticket sur le lieu de travail que vous ouvrez, tels que :

- Ticket du lieu de travail
- Ticket de réservation du lieu de travail
- Déplacer le ticket
- Ticket de maintenance préventive
- Ticket de maintenance corrective

Par exemple, lorsque vous ouvrez un ticket de lieu de travail standard, les détails du ticket sont affichés dans un écran distinct **des détails du ticket du lieu de travail** .

L'écran des détails du ticket pour tous les types de tickets affiche les détails complets du ticket ainsi que les listes connexes.

La vue par défaut des détails du ticket offre les options suivantes :

- **Épingle d'emplacement** : sélectionnez l'épingle d'emplacement ( ) pour afficher l'épingle d'emplacement de l'emplacement du lieu de travail sur la carte d'étage au-dessus des listes connexes.
- **Enregistrer** : L'option **Enregistrer** (icône) vous permet d'enregistrer l'affaire au cas où vous souhaiteriez l'afficher facilement dans une seule fenêtre. Vous pouvez afficher les tickets enregistrés dans l'onglet **Enregistré** en bas de l'écran.
- **Listes connexes** : les listes connexes suivantes s'affichent :

  Détails

  Affiche les détails du ticket, tels que la description, le service du lieu de travail à l'aide duquel le ticket est demandé, l'employé pour lequel le ticket est demandé, l'utilisateur qui a ouvert le ticket, l'emplacement du lieu de travail pour lequel le ticket est créé, la date à laquelle le ticket a été demandé et d'autres détails comme l'heure de début prévue et la date d'échéance.

  - Si vous consultez un ticket de déplacement, vous pouvez afficher les détails tels que **l'emplacement d'origine**, **l'emplacement de destination**, le **motif** du déplacement, la **date de déplacement demandée** et la **date d'échéance** à laquelle le déplacement doit être effectué.
  - Si vous consultez un ticket de maintenance, vous pouvez afficher les détails tels que le **modèle de produit** d'un actif et **l'actif Entreprise**.

  Variables

  Affiche les variables saisies sur le formulaire lorsque le ticket a été demandé par le demandeur.

  Activité

  Affiche les différentes activités effectuées sur le ticket du lieu de travail depuis sa création.

  Tickets enfants

  Affiche les tickets enfants créés pour ce ticket.

  Tâches enfants

  Affiche les tâches enfants créées pour exécuter le ticket. Vous pouvez sélectionner la tâche enfant pour afficher les détails de la tâche dans une page distincte. Pour plus d'informations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sur l’affichage des détails de la tâche et plus encore, reportez-vous à la rubrique **Détails de la tâche sur le lieu de travail : vue d’ensemble et actions** ci-dessous.

Approbateurs

Affiche les approbateurs associés au ticket.

SLA des tickets

Affiche les SLA associés au ticket. Si un ticket ou une tâche enfant enfreint un SLA, la carte du ticket s’affiche avec une balise **Rompu** .

Connaissance jointe

Affiche tous les articles de la base de connaissances associés au ticket. Vous pouvez sélectionner le lien pour naviguer vers l’article de la base de connaissances sur une page distincte.

Tickets connexes

Affiche les tickets associés à ce lieu de travail, le cas échéant. Dans le cas d’un ticket préventif ou d’un ticket de maintenance correctif, la liste connexe des **tickets connexes** s’affiche sous la forme **Tickets du lieu de travail**.

Revue des conflits de tickets

La liste connexe s’affiche uniquement pour le ticket de déplacement. Affiche les conflits.

Éléments de service demandés

Affiche les éléments de service demandés avec le ticket.

Instructions d'exécution

Affiche l’instruction d’exécution pour remplir le ticket du lieu de travail. Vous pouvez sélectionner le lien pour naviguer vers l’article de la base de connaissances contenant les instructions d’exécution sur une page distincte.

Lorsque vous ouvrez un ticket de déplacement, les listes connexes suivantes s’affichent :

La page des détails du ticket vous offre les options d’action suivantes :

Modifier le ticket

L’option **Modifier le ticket** permet de modifier un ticket à tout moment.

Commentaire

L’option **Commentaire** vous permet d’ajouter des commentaires à un lieu de travail chaque fois que vous souhaitez ajouter plus d’informations ou faire une mise à jour sur la progression. Vous pouvez ajouter des notes de travail pour informer les autres agents et des commentaires supplémentaires pour informer le demandeur.

M'affecter

L’option Me l’affecter vous permet de vous affecter le ticket si le ticket n’est pas affecté et s’il appartient au groupe d’affectation auquel vous appartenez. L’option n’est affichée que si le ticket n’est pas affecté.

Sélectionnez le menu d’action ( ) dans l’en-tête supérieur droit de la page des détails du ticket pour afficher les actions suivantes répertoriées ci-dessous :

Ajouter des commentaires

Cette option vous permet de publier des commentaires sur le ticket. C’est la même chose que l’action **Commentaire** sur la page. Vous pouvez ajouter des notes de travail pour informer les autres agents et des commentaires supplémentaires pour informer le demandeur.

Affecter un ticket

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette option vous permet d’affecter le ticket à un autre agent du lieu de travail. L’option s’affiche uniquement si la tâche n’est pas affectée.

Créer une tâche

Cette option vous permet de créer une tâche enfant et un ticket parent est déjà associé.

Joindre une connaissance

Cette option vous permet d’ajouter des articles de la base de connaissances au ticket du lieu de travail chaque fois que nécessaire. Vous pouvez effectuer une recherche à partir d’une liste d’articles de la base de connaissances disponibles. Vous pouvez ajouter plusieurs articles à un ticket.

Mettre à jour la liste de vérification

Cette option vous permet de mettre à jour tous les éléments de la liste de vérification si nécessaire.

Mise à jour de l'état

Cette option vous permet de mettre à jour l’état actuel du ticket.

Afficher les pièces jointes

Cette option vous permet d’afficher toutes les pièces jointes du ticket au même endroit.

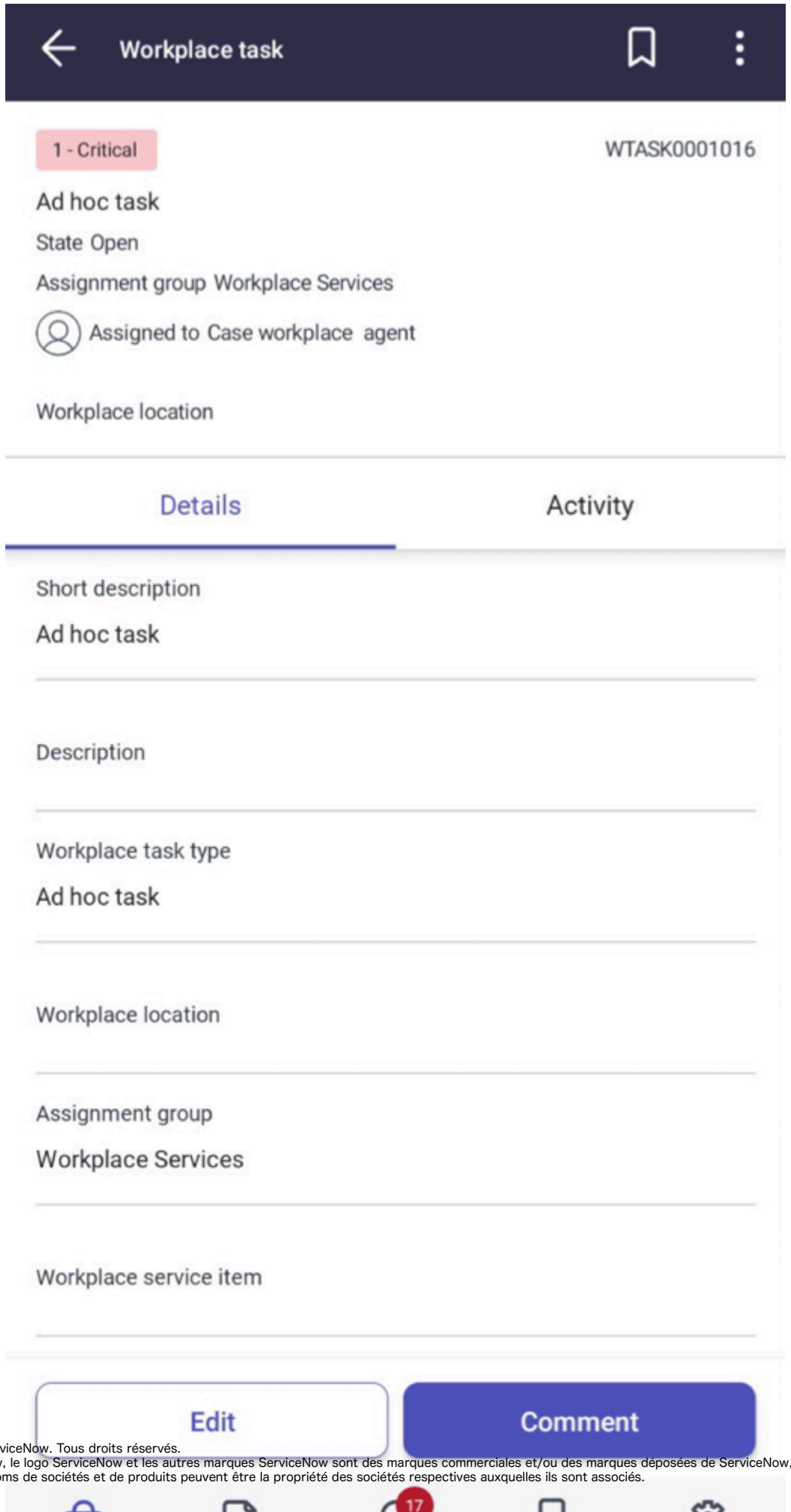
Détails de la tâche sur le lieu de travail : vue d’ensemble et actions

L’application vous permet de fermer des tâches à tout moment. Vous pouvez ouvrir une tâche à partir de votre **vue Travail** ou en ouvrant le ticket auquel elle est associée.

La carte de détails de tâche sur le lieu de travail affiche des informations telles que le numéro de tâche, la priorité de la tâche, le nom de la tâche, l’état actuel de la tâche, le groupe d’affectation auquel la tâche est affectée, l’emplacement du lieu de travail pour lequel la tâche est créée et le repère d’emplacement de l’emplacement du lieu de travail pour l’afficher sur la carte d’étage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous sélectionnez la carte des détails de la tâche sur le lieu de travail, les détails de la tâche s'ouvrent dans un écran distinct. Les détails de la tâche affichent les détails de la tâche et des activités exécutées sur la tâche.

Sur la page des détails de la tâche, vous pouvez utiliser les options suivantes :

- **Épingle d'emplacement** : sélectionnez l'épingle d'emplacement ( ) pour afficher l'épingle d'emplacement de l'emplacement du lieu de travail associé à la tâche sur la carte d'étage
- **Enregistrer** : L'option **Enregistrer** (icône) vous permet d'enregistrer l'affaire au cas où vous souhaiteriez l'afficher facilement dans une seule fenêtre. Vous pouvez afficher les tickets enregistrés dans l'onglet **Enregistré** en bas de l'écran.

La vue par défaut des détails de la tâche affiche les informations suivantes :

Détails

Affiche les détails de la tâche, tels que les descriptions, le type de tâche, l'emplacement pour lequel la tâche est créée, le groupe d'affectation, l'élément de service du lieu de travail inclus dans la tâche, le fournisseur, le modèle de signe, les détails de l'utilisateur qui a ouvert la tâche et quand elle a été ouverte, et plus encore. Vous pouvez également afficher les détails du ticket parent de la tâche. L'heure de début prévue et les détails de la date d'échéance sont également affichés.

Activité

Affiche les détails de toutes les activités exécutées sur la tâche. Vous pouvez également ajouter un commentaire si nécessaire et ajouter des pièces jointes. Vous pouvez ajouter des pièces jointes telles que des fichiers, des images et même capturer une photo ou une vidéo avec l'appareil photo.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur une tâche à partir de la page détaillée :

Modifier

Cette option vous permet de modifier les détails de la tâche à tout moment.

Commentaire

Cette option vous permet de publier des commentaires sur la tâche. Vous pouvez publier des notes de travail ainsi que des commentaires supplémentaires.

Pour plus d'actions, sélectionnez le menu dans l'en-tête supérieur droit de la page des détails de la tâche. Les actions suivantes s'affichent :

Affecter une tâche

Cette option vous permet d'affecter la tâche à un agent si nécessaire. L'option s'affiche uniquement si la tâche n'est pas affectée.

Ajouter un commentaire

Cette option vous permet d'ajouter des commentaires au ticket. Vous pouvez ajouter des notes de travail pour informer les autres agents et des commentaires supplémentaires pour informer le demandeur.

Mettre à jour la liste de vérification

Cette option vous permet de mettre à jour tous les éléments de la liste de vérification si nécessaire.

Mise à jour de l'état

Cette option vous permet de mettre à jour l'état actuel de la tâche en fonction de votre progression.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les pièces jointes

Cette option vous permet d'afficher toutes les pièces jointes de la tâche au même endroit.

WSD pour les emplacements Microsoft

Gérez toutes vos demandes de service du lieu de travail à partir de l'application WSD pour les emplacements Microsoft intégrée à Microsoft Teams.

Premiers pas

Explorer  En savoir plus WSD pour les emplacements Microsoft	**Configurer** l'installation WSD pour les emplacements Microsoft pour commencer	**Références** Connaître les principales caractéristiques de Connaître les principales caractéristiques de WSD pour les emplacements Microsoft

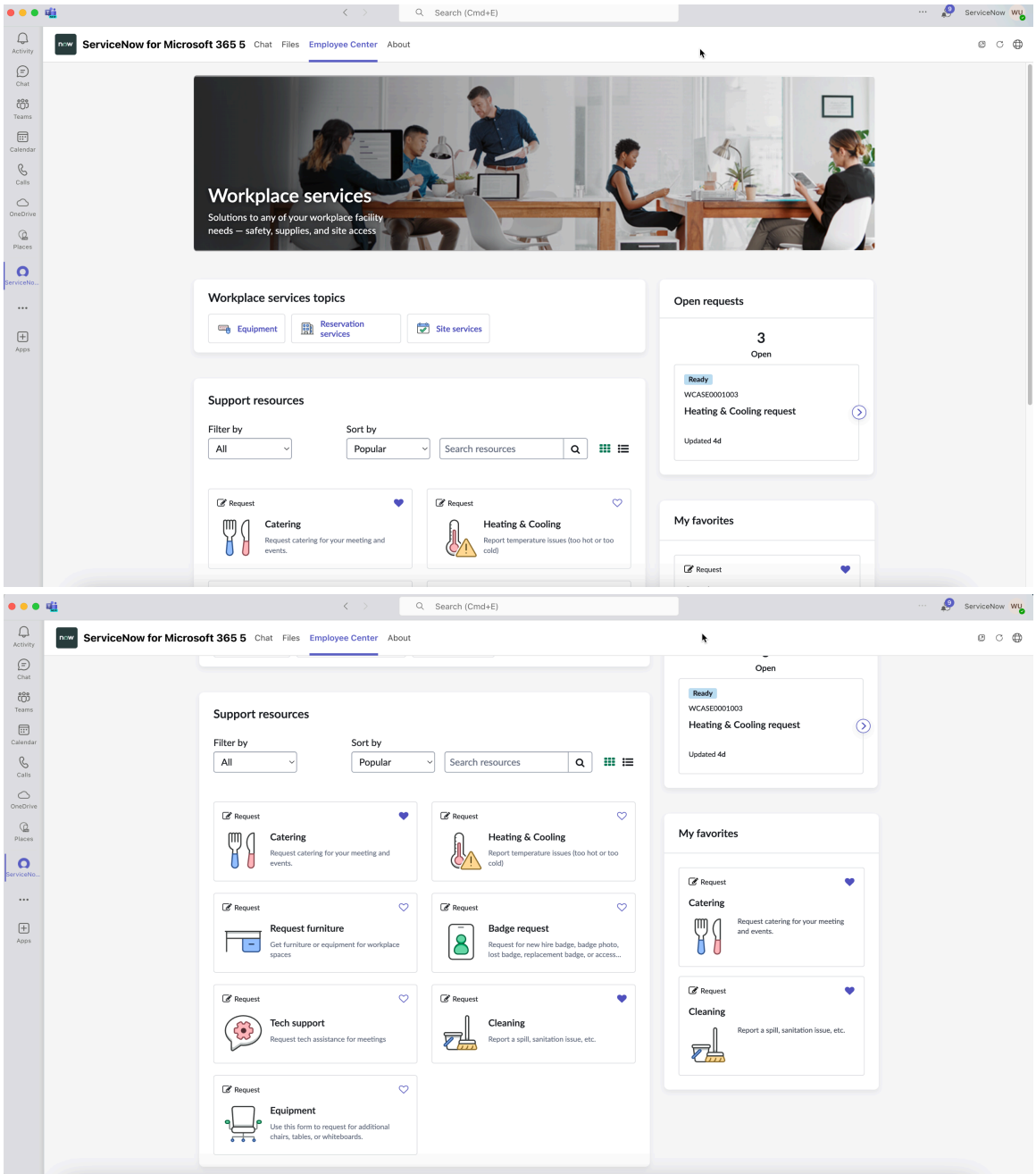
Explorer WSD pour les emplacements Microsoft

Gérez et créez toutes vos demandes de service de lieu de travail à partir de l'application WSD pour les emplacements Microsoft intégrée à Microsoft Teams.

L'application intégrée à vous WSD pour les emplacements MicrosoftMicrosoft Teams permet de créer et de gérer des demandes de service de lieu de travail ouvert. Vous pouvez gérer et créer des demandes de service sur le lieu de travail à partir des onglets **Équipement**, **Services de réservation** et **Services sur site** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

En tant qu'utilisateur de l'espace de travail, l'application vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Vous pouvez afficher toutes les demandes ouvertes.
- Vous pouvez créer des demandes de service.
- L'application affiche les rubriques de service sur le lieu de travail suivantes :
  - **Équipement**
  - **Réservation**
  - **Services du site**
- Vous pouvez créer des demandes de service **d'équipement** et **demander du mobilier** à partir **d'Équipement**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez créer une demande de service de **restauration** à partir des **services de réservation**.
- Vous pouvez créer des demandes de service telles que des demandes de **badge**, de **chauffage et de climatisation**, d'assistance **technique** et de **nettoyage** à partir des **services du site**.

Pour plus d'informations sur les demandes de service, reportez-vous à .Demander un service du lieu de travail

Information associée

WSD pour les emplacements Microsoft- Fonctionnalités et actions clés

Configurer WSD pour les emplacements Microsoft

Installez et intégrez l'application WSD pour les emplacements Microsoft à Microsoft Teams.

Pour enregistrer et intégrer l'application WSD pour les emplacements Microsoft à Microsoft Teams, effectuez les procédures suivantes dans l'ordre :

- Enregistrer l'application **WSD pour MS Places**Enregistrer l'application WSD pour les emplacements Microsoft
- Télécharger les fichiers manifestes Télécharger les fichiers manifestes
- Modifier le fichier de manifeste (.json) Modifier le fichier manifeste
- Télécharger l'application Télécharger l'application WSD pour les emplacements Microsoft

Information associée

WSD pour les emplacements Microsoft- Fonctionnalités et actions clés

Enregistrer l'application WSD pour les emplacements Microsoft

Enregistrez l'application WSD pour les emplacements Microsoft dans le Microsoft Azure portail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous au Microsoft Azure portail.
2. Cliquez sur **Inscriptions d'applications**.
3. Cliquez sur **+ Nouvelle inscription**.
4. Entrez le **nom d'affichage**.
   L'ID (client), l'ID (**locataire) du répertoire**, **l'ID d'objet** et **l'URL de l'ID d'application** sont générés automatiquement.
5. Accédez à **Autorisations d'API**.
6. Sous **Autorisations configurées**, ajoutez les autorisations suivantes et donnez le **consentement du grand administrateur pour ServiceNow**.
   - Calendars_ReadWrite
   - E-mail
   - offline_access

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- openid
- Profil
- User_Read

7. Accédez à **Exposer une API**.
8. Vous pouvez ajouter des clients en sélectionnant **+Ajouter une application cliente**.
9. Accédez à **Authentification**.
10. Ajoutez les **URL de redirection Web**.

Que faire ensuite

Poursuivez avec le téléchargement des fichiers manifestes.

Télécharger les fichiers manifestes

Téléchargez les fichiers manifestes lors de la configuration et de l'intégration WSD pour les emplacements Microsoft de l'application dans Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Assurez-vous d'enregistrer l'application WSD pour les emplacements Microsoft dans le Microsoft Azure portail.

Pour plus d'informations sur l'enregistrement de l'application WSD pour les emplacements Microsoft , consultez Enregistrer l'application WSD pour les emplacements Microsoft

Procédure

1. Accédez à la **Équipes** > **ServiceNow for Teams**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un registre.
3. Tous les champs sont générés, entrez un **nom court** et un **nom complet** en fonction de vos besoins.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Sous l'onglet **Configurer Agent virtuel** , sélectionnez la première option **Configurer une instance ServiceNow sur votre locataire Microsoft Teams**.
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Saisissez **l'ID d'application** et **l'ID (client) du répertoire**.
9. Entrez le **nom de l'onglet** et cliquez sur **Suivant**.
   L'enregistrement du registre d'application est créé.
10. Cliquez sur **Télécharger le manifeste**.

Que faire ensuite

Poursuivez avec la modification du fichier .json à partir du fichier zip du manifeste.

Modifier le fichier manifeste

Modifiez le fichier manifeste dans le cadre de l'application WSD pour les emplacements Microsoft dans .Microsoft Teams

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Assurez-vous de télécharger le fichier manifeste.

Pour plus d'informations sur le téléchargement des fichiers manifestes, consultez Télécharger les fichiers manifestes

Procédure

1. Décompressez le fichier manifeste.
2. Ouvrir le fichier .json
3. Suivez les instructions pour modifier :
   a. Recherchez **l'ID** dans le fichier .json et remplacez-le par **l'ID de l'application (client).**
   b. Recherchez **les bots**, les **extensions Compose** et les **activités** et supprimez-les.

   Remarque :
   Si les utilisateurs souhaitent ouvrir plusieurs portails, la deuxième partie de l'URL de contenu **sn_now_teams_ms_login.do** doit être remplacée par **n_ms_teams_wsd_ms_login.do**.

4. Accédez aux **propriétés système**> **sn_now_teams.portal.suffix**.
5. Entrez **wsp** dans le champ de valeur.
6. Enregistrez le fichier .json et compressez tous les fichiers.

Que faire ensuite
Poursuivez avec le chargement du processus d'application pour terminer l'intégration de l'application WSD pour les emplacements Microsoft avec Microsoft Teams.

Télécharger l'application WSD pour les emplacements Microsoft

Téléchargez l'application WSD pour les emplacements Microsoft dans Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Assurez-vous de modifier le fichier manifeste (fichier .json)

Pour plus d'informations sur la modification du fichier manifeste, consultez Modifier le fichier manifeste

Procédure

1. Connectez-vous avec Microsoft Teams l'adresse e-mail.
2. Sélectionnez **+ Applications**.
3. Sélectionnez **Gérer vos applications**.
4. Sous **Applications**, cliquez sur **Télécharger une application**.
5. Sélectionnez **Télécharger une application personnalisée**, recherchez le fichier zip mis à jour et chargez.
6. Cliquez sur **Ajouter** pour intégrer WSD pour les emplacements Microsoft l'application dans Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L’application WSD pour les emplacements Microsoft est intégrée à Microsoft Teams.

WSD pour les emplacements Microsoft -références

En savoir plus sur les principales fonctionnalités de l’application WSD pour les emplacements Microsoft .

WSD pour les emplacements Microsoft- Fonctionnalités et actions clés

L’application WSD pour les emplacements Microsoft vous permet de créer des demandes de service de lieu de travail et de gérer toutes vos demandes de service de lieu de travail ouvertes.

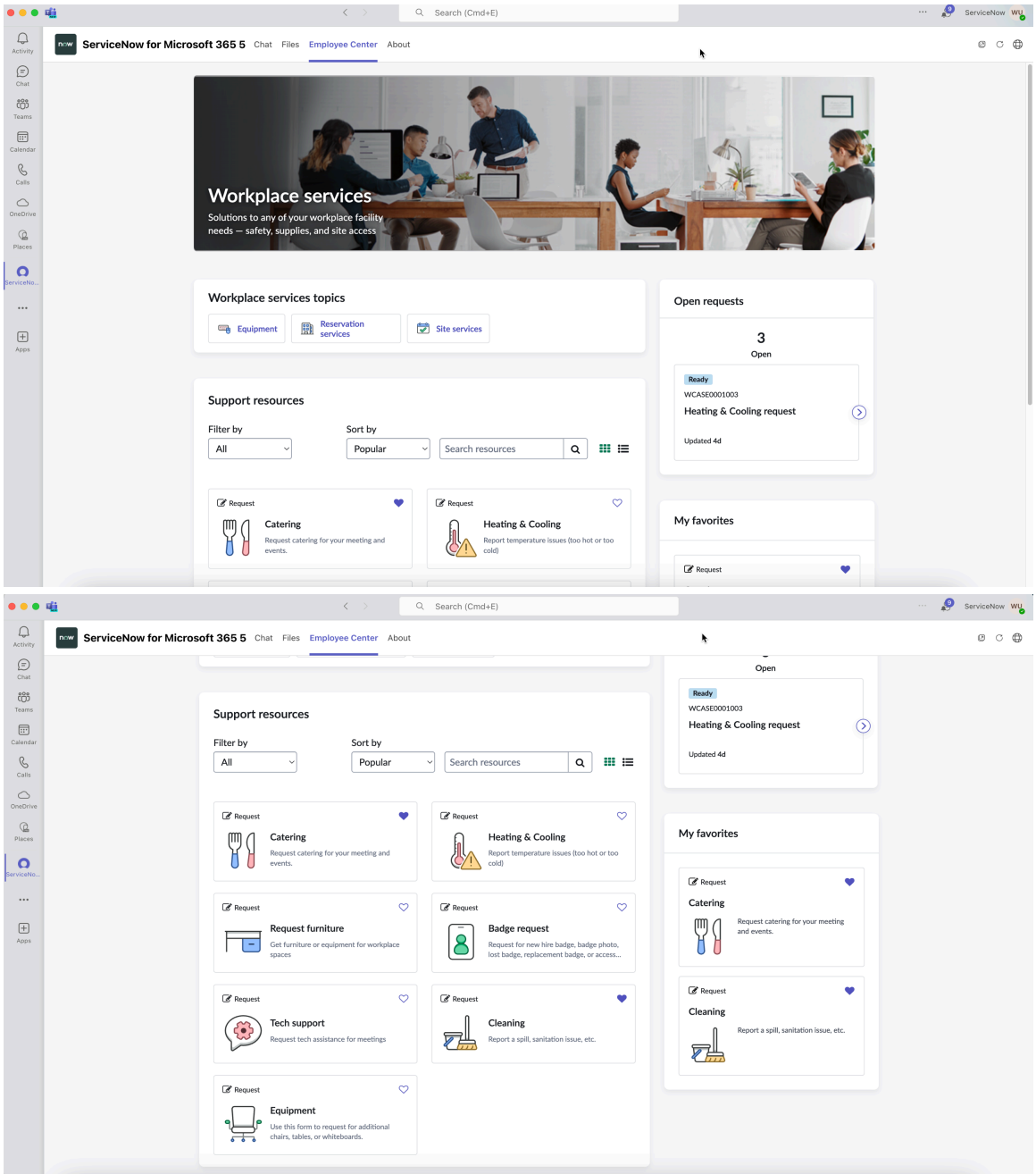
WSD pour les emplacements Microsoft- Caractéristiques principales

Le WSD pour les emplacements Microsoft est conçu pour qu’un utilisateur de l’espace de travail crée et gère les demandes de services du lieu de travail. En tant qu’agent, vous pouvez créer, afficher des demandes de service et surveiller leur progression.

Lorsque vous vous connectez à l’application WSD pour les emplacements Microsoft en tant qu’agent, l’application affiche toutes les demandes de services du lieu de travail sous les rubriques de service du lieu de travail. Vous pouvez obtenir des détails tels que le nombre de demandes ouvertes. Vous pouvez également ajouter des demandes de service en tant que favoris à afficher sous **Mes favoris**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

L'écran de lancement de l'application affiche **les rubriques Services sur** le WSD pour les emplacements Microsoft lieu de travail, **les ressources de support**, **les demandes ouvertes** et **Mes favoris**.

Les demandes de service du lieu de travail sous **Ressources de support** s'affichent par défaut dans une **vue de carte** . La vue peut être changée en **vue de liste**. Ces demandes peuvent être triées par populaire et par ordre alphabétique, et filtrer par articles et demandes.

WSD pour les emplacements Microsoft- Rubriques de service sur le lieu de travail

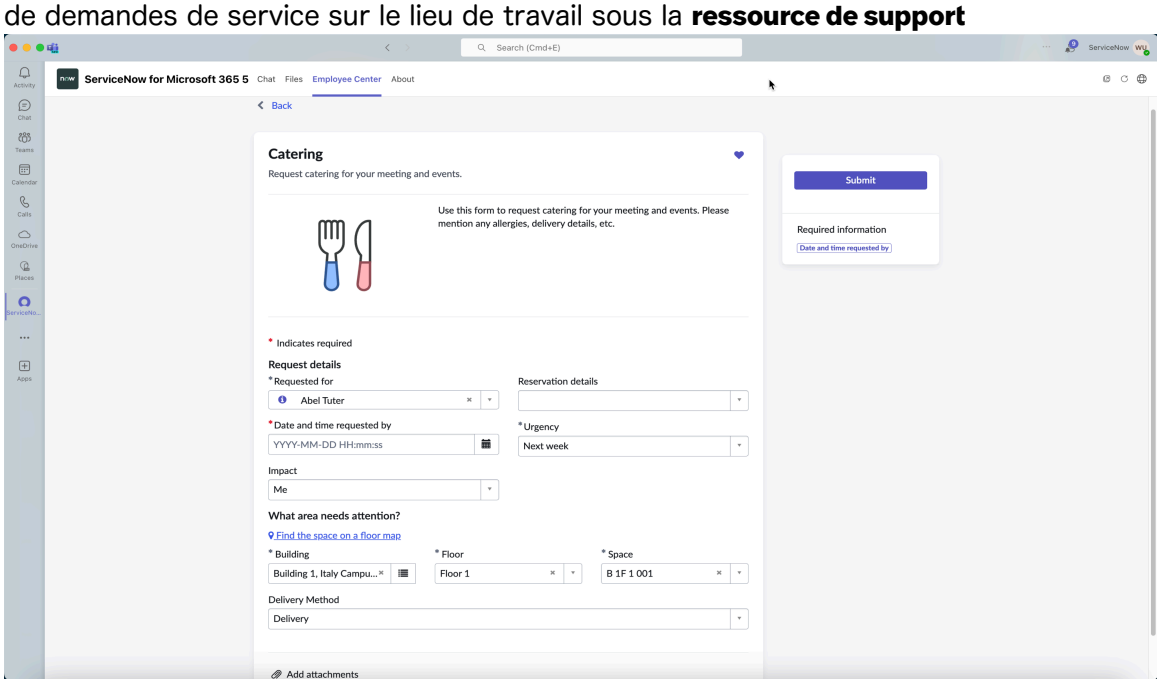
Les **rubriques de service du lieu de travail** sont la page par défaut qui s'affiche lorsque vous lancez l'application. **Rubriques de service du lieu de travail** catégorise tous les types de demandes de service du lieu de travail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Équipement** : L'écran de lancement affiche l'onglet **Équipement** par défaut. **L'onglet Équipement** affiche les catégories de services sur le lieu de travail, demandes, **équipements** et **mobilier demandé**.
- **Services de réservation** : l'écran de lancement affiche l'onglet **Services de réservation** par défaut. L'onglet Services de réservation affiche les demandes de services du lieu de travail classées, la **restauration** et **l'assistance technique**.
- **Services du site** : l'écran de lancement affiche l'onglet **Services du site** par défaut. L'onglet Services du site affiche les demandes de services du lieu de travail classées **en catégories : chauffage et climatisation**, **demande de badge** et **nettoyage**.

WSD pour les emplacements Microsoft- Ressources de support

Les **rubriques de service du lieu de travail** sont la page par défaut qui s'affiche lorsque vous lancez l'application. **Rubriques de services** sur le lieu de travail est la page principale de l'application et catégorise tous les types de demandes de service sur le lieu de travail sous la **ressource de support**



- **Restauration** : L'écran de lancement affiche la demande **de restauration** par défaut. Vous pouvez soumettre une demande de restauration pour vos réunions et événements.
- **Chauffage et climatisation** : L'écran de lancement affiche la demande **de chauffage et de climatisation** par défaut. Vous pouvez soumettre une demande pour signaler des problèmes de température (trop chaud ou trop froid).
- **Mobilier demandé** : l'écran de lancement affiche la demande **de mobilier demandé** par défaut. Vous pouvez soumettre une demande de mobilier ou d'équipement pour les espaces du lieu de travail.
- **Demande de badge** : l'écran de lancement affiche la **demande de badge** par défaut. Vous pouvez soumettre une demande pour un badge de nouvel embauché, une photo de badge, un badge perdu, un badge de remplacement ou un problème d'accès.
- **Assistance technique** : l'écran de lancement affiche **l'assistance technique** par défaut. Vous pouvez soumettre une demande d'assistance technique pour les projecteurs, la visioconférence, entre autres, pour vos réunions.

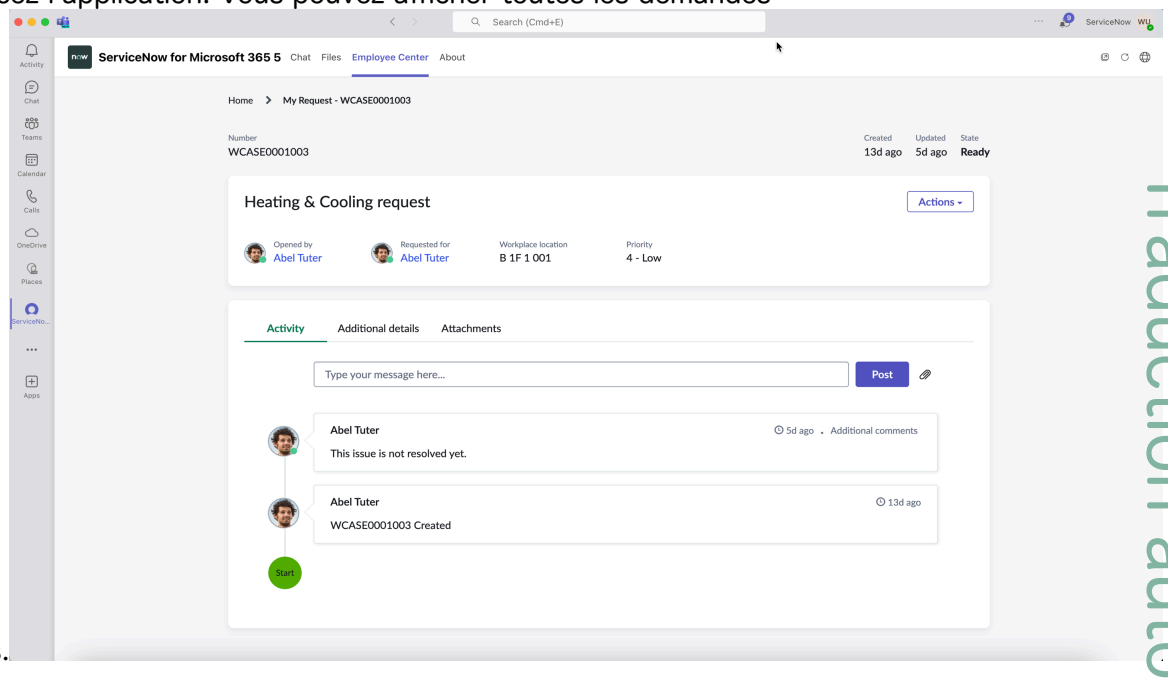
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Nettoyage** : L'écran de lancement affiche la demande **de nettoyage** par défaut. Vous pouvez soumettre une demande de signalement d'un déversement et d'un problème d'assainissement.
- **Équipement** : l'écran de lancement affiche la demande **d'équipement** par défaut. Vous pouvez soumettre une demande de chaises, de tables ou de tableaux blancs supplémentaires pour vos espaces de travail.

WSD pour les emplacements Microsoft- Demandes ouvertes et Mes favoris

Demandes ouvertes est le widget par défaut qui s'affiche lorsque vous lancez l'application. Vous pouvez afficher toutes les demandes ouvertes.



Mes favoris est le widget par défaut qui s'affiche lorsque vous lancez l'application. Vous pouvez ajouter des demandes de service aux favoris, puis ces demandes s'affichent sous l'onglet **Mes favoris** .

Guichet des services sur le lieu de travail

Guichet des services sur le lieu de travail Offre une expérience d'enregistrement fluide aux visiteurs.

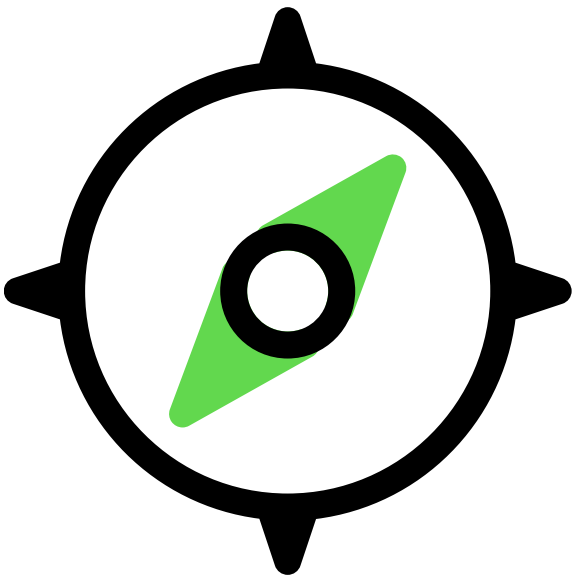
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

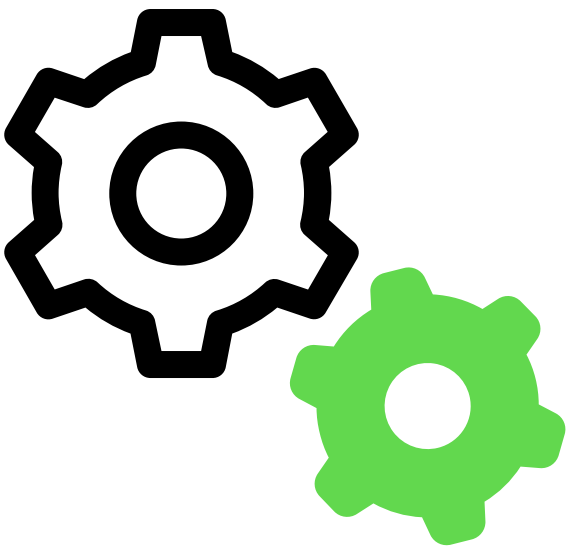
Premiers pas

Explorer



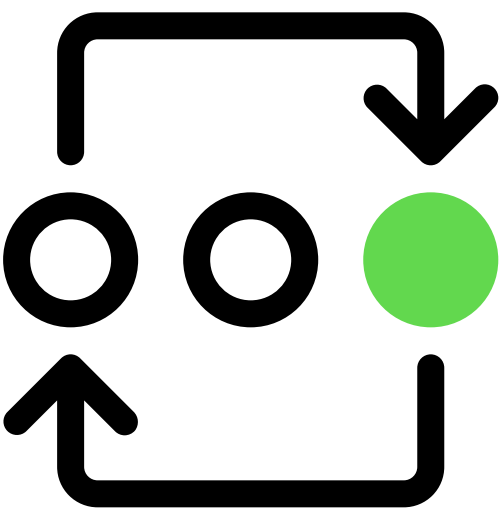
En savoir plus sur la manière d’offrir une expérience d’enregistrement fluide aux visiteurs.

Configurer



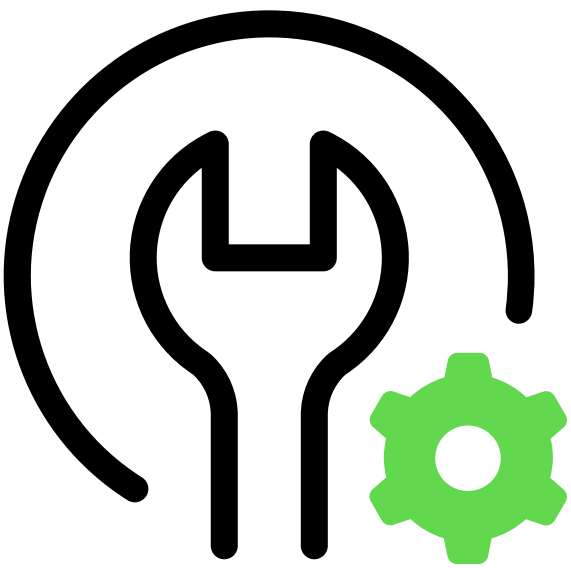
Planifiez et configurez votre Guichet des services sur le lieu de travail installation.

Intégrer



Intégration Guichet des services sur le lieu de travail à d’autres fonctionnalités.

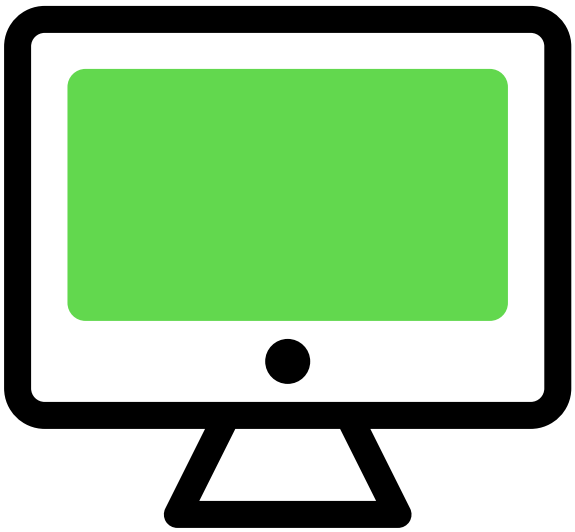
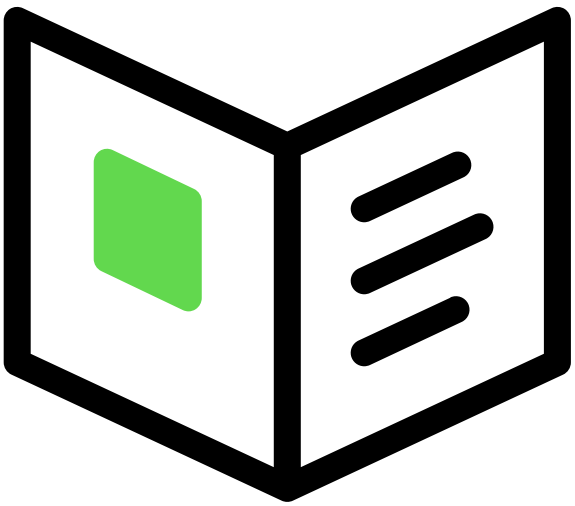
Gérer



Affectez, modifiez ou supprimez une configuration de guichet à partir d’appareils de guichet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence
	
Enregistrez-vous ou enregistrez-vous vous-même en tant que visiteur.	Informations sur les listes et les formulaires utilisés pour configurer Guichet des services sur le lieu de travail le fichier

Dépannage et demande d'aide

- Prestation de services de lieu de travail le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Guichet des services sur le lieu de travail

En savoir plus sur le Guichet des services sur le lieu de travail afin d'offrir aux visiteurs une expérience d'enregistrement, de départ et d'auto-enregistrement fluide.

Vue d'ensemble de Guichet des services sur le lieu de travail

Guichet des services sur le lieu de travail est une expérience de guichet personnalisable pour les visiteurs, qui peuvent s'enregistrer, sortir et s'auto-enregistrer de manière autonome au lieu d'attendre dans une file d'attente. Les visiteurs peuvent utiliser leurs invitations existantes pour s'enregistrer ou payer à l'aide de leur code d'accès, de leur nom, de leur adresse e-mail ou de leur numéro de téléphone. Les employés peuvent utiliser cette Gestion des visiteurs du lieu de travail fonctionnalité pour envoyer des invitations aux visiteurs et être avertis lorsque le visiteur s'enregistre au guichet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Guichet des services sur le lieu de travail utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur du guichet	Les administrateurs de guichet configurent les appareils de guichet, créent des pages de guichet et lient les pages aux configurations.
Opérateur de guichet	Les opérateurs de guichets configurent les appareils en les liant à des configurations d'appareils de guichet.
Visiteur	Les visiteurs s'enregistrent, partent ou s'auto-enregistrent à l'aide de l'appareil du guichet.
Employé (hôte)	Les employés envoient des invitations aux visiteurs qui utilisent cette Gestion des visiteurs du lieu de travail fonctionnalité. Les employés peuvent choisir d'être avertis par e-mail ou Agent virtuel lors de l'enregistrement du visiteur.

Guichet des services sur le lieu de travail avantages

Guichet des services sur le lieu de travail avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez des guichets, configurez les pages d'accueil et ajoutez des modules au guichet.	• Créer une configuration de guichet • Créer une page d'accueil de guichet	Administrateurs des guichets
Créez des modules pour le flux d'enregistrement et d'auto-inscription ou le flux de départ.	Créer un module de guichet	Administrateurs des guichets
Affectez une configuration de guichet à un appareil pour récupérer la configuration.	Sélectionner un guichet pour un appareil	Opérateurs de guichets
Enregistrez-vous de manière autonome au lieu d'attendre dans une file d'attente	Enregistrement à l'aide d'une invitation	Visiteurs

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Guichet des services sur le lieu de travail, consultez :

- Configurer Guichet des services sur le lieu de travail
- Gérer Guichet des services sur le lieu de travail
- Utiliser Guichet des services sur le lieu de travail
- Référence Guichet des services sur le lieu de travail

Configurer Guichet des services sur le lieu de travail

Planifiez et configurez votre Guichet des services sur le lieu de travail installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la configuration

Remarque :

- L’appareil de guichet maintient automatiquement la session avant qu’elle n’expire. La valeur du délai d’expiration de la session peut être configurée dans la `glide.ui.session_timeout` propriété.
- L’en-tête du guichet contient l’API d’actualisation de session ; Veillez à ne pas supprimer ou remplacer le thème du guichet ou l’en-tête du guichet.

  Pour plus d’informations sur la personnalisation de l’en-tête de guichet, reportez-vous à la section Personnaliser l’en-tête du guichet.

Installer Guichet des services sur le lieu de travail

Installez l'application Guichet des services sur le lieu de travailà partir de ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer

Effectuez les instructions de configuration suivantes :

1. Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance.

   La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

2. Vérifiez que le module d’extension Cœur du lieu de travail est activé.

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Guichet des services sur le lieu de travail
- ID de l’application : sn_wsd_kiosk

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez l'application en utilisant les critères de filtrage et la barre de recherche.
   Recherchez l’application à l’aide de son nom (Guichet des services sur le lieu de travail ou ID (sn_wsd_kiosk). Si vous ne trouvez pas l’application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.
3. Sélectionnez **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.
   Une liste des modules d’extension et des applications dépendantes s’affiche si elles seront installées, sont actuellement installées ou doivent être installées. S’il existe des modules d’extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir les installer Guichet des services sur le lieu de travail.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, sélectionnez **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

> **Important :**
> Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Créer une configuration de guichet

Créez une configuration de guichet, affectez une page d'accueil et liez un module d'appareil de guichet.

Avant de commencer

Remarque :

- L'appareil de guichet maintient automatiquement la session avant qu'elle n'expire. La valeur du délai d'expiration de la session peut être configurée dans la `glide.ui.session_timeout` propriété.
- L'en-tête du guichet contient l'API d'actualisation de session ; Veillez à ne pas supprimer ou remplacer le thème du guichet ou l'en-tête du guichet.

  Pour plus d'informations sur la personnalisation de l'en-tête de guichet, reportez-vous à la section Personnaliser l'en-tête du guichet.

Rôle requis : sn_wsd_kiosk.admin

Procédure

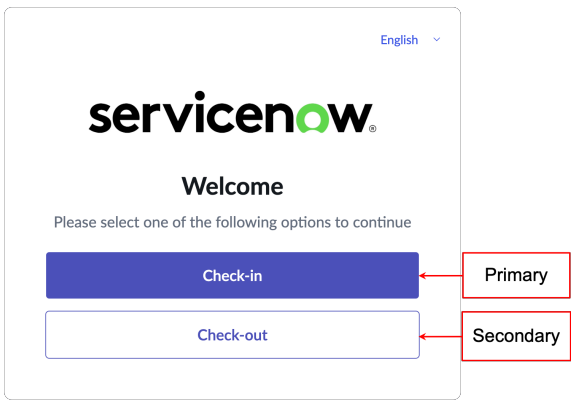
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des guichets** > **Tous les guichets**.
   Pour Guichet des services sur le lieu de travail la version 1.1.0 ou antérieure, accédez à **Tous** > **Gestion des guichets** > **Configurations des guichets**.
2. Dans la liste Configurations du guichet, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration du guichet.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de configuration du guichet.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Dans la liste connexe Configurations du module de guichet, sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de configurations des modules de guichet

Champ	Description
Configuration du guichet	Configuration du guichet à laquelle le module est lié.
Configuration des modules	Enregistrement de configuration pour le module de guichet. Pour plus d'informations sur la création d'un module, reportez-vous à la section Créer un module de guichet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour plus d'informations sur la création d'une configuration de carte, reportez-vous à la section Configurer les fonctionnalités de carte pour le guichet.
Actif	État de la configuration du module du guichet.
Type	Type de combinaison de couleurs que vous souhaitez définir pour la configuration du module de guichet. Le type peut être défini sur primaire ou secondaire. 
Ordre	Ordre de préférence du module de guichet.

Remarque :

- L'appareil de guichet maintient automatiquement la session avant qu'elle n'expire. La valeur du délai d'expiration de la session peut être configurée dans la `glide.ui.session_timeout` propriété.
- L'en-tête du guichet contient l'API d'actualisation de session ; Veillez à ne pas supprimer ou remplacer le thème du guichet ou l'en-tête du guichet.

  Pour plus d'informations sur la personnalisation de l'en-tête de guichet, reportez-vous à la section Personnaliser l'en-tête du guichet.

7. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Vous avez configuré une configuration de guichet et l'avez liée à un module de guichet.

Créer une page d'accueil de guichet

Créez une configuration de page d'accueil qui s'affiche lorsqu'un utilisateur ouvre l'appareil de guichet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :

- L'appareil de guichet maintient automatiquement la session avant qu'elle n'expire. La valeur du délai d'expiration de la session peut être configurée dans la `glide.ui.session_timeout` propriété.
- L'en-tête du guichet contient l'API d'actualisation de session ; Veillez à ne pas supprimer ou remplacer le thème du guichet ou l'en-tête du guichet.

  Pour plus d'informations sur la personnalisation de l'en-tête de guichet, reportez-vous à la section Personnaliser l'en-tête du guichet.

Rôle requis : sn_wsd_kiosk.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des guichets** > **Page d'accueil du guichet**.
2. Dans la liste des pages d'accueil du guichet, sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Page d'accueil du guichet

Champ	Description
Nom	Nom de la page d'accueil du guichet.
Titre	Titre affiché sur la page d'accueil du guichet.
Sous-titre	Sous-titre affiché sur la page d'accueil du guichet.
Description	Description de la page d'accueil du guichet.
Logo	Image de logo affichée sur la page d'accueil du guichet.
Image d'arrière-plan	Image d'arrière-plan affichée sur la page d'accueil du guichet.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer un module de guichet

Créez un module de guichet et des configurations de modules pour décider du flux et des pages qui doivent être affichées sur un guichet.

Avant de commencer

Remarque :

- L'appareil de guichet maintient automatiquement la session avant qu'elle n'expire. La valeur du délai d'expiration de la session peut être configurée dans la `glide.ui.session_timeout` propriété.
- L'en-tête du guichet contient l'API d'actualisation de session ; Veillez à ne pas supprimer ou remplacer le thème du guichet ou l'en-tête du guichet.

  Pour plus d'informations sur la personnalisation de l'en-tête de guichet, reportez-vous à la section Personnaliser l'en-tête du guichet.

Rôle requis : sn_wsd_kiosk.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des guichets** > **Modules du guichet**.
2. Sur la page Modules du guichet, sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire du module du guichet

Champ	Description
Nom	Nom du module du guichet.
Titre	Titre du module du guichet.
Point d'entrée	Page affichée sur l'écran d'accueil du module. Pour l'enregistrement du visiteur, sélectionnez *visitor_check_in*. Pour le départ du visiteur, sélectionnez *visitor_check_out*. Pour Mappage intérieur des guichets, sélectionnez *kiosk_indoor_map*.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Dans la liste connexe Configuration du module Kiosk, sélectionnez **Nouveau**.
6. Sur le formulaire, saisissez un **nom** et une **description** pour l'enregistrement, puis renseignez les champs.

Formulaire de configuration des modules

Champ	Description
Module	Module auquel la configuration est liée.
Table de configurations	Table contenant le flux de configuration du guichet. Par exemple, pour l'enregistrement des visiteurs, sélectionnez la table Configuration du flux d'enregistrement au guichet [sn_wsd_visitor_checkin_flow_configuration]. Pour le départ des visiteurs, sélectionnez la table Configuration du flux de départs au guichet [sn_wsd_visitor_checkout_flow_configuration]. Pour une carte intérieure de guichet, sélectionnez la table Configuration des fonctionnalités de mappage intérieur de guichet [sn_wsd_indoor_map_feature_configuration].
Condition	Condition qui sélectionne le flux de configuration dans la table de configuration. La condition ne doit correspondre qu'à une seule configuration. Par exemple,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	utilisez la *sys_id* valeur pour vous assurer qu'un seul enregistrement correspond à la condition.
Nécessite un appareil photo	Option permettant d'utiliser la caméra de l'appareil du guichet. Si cette option est sélectionnée, l'opérateur du guichet doit fournir les autorisations de caméra sur l'appareil du guichet. Les visiteurs peuvent utiliser l'appareil photo pour scanner des codes QR ou pour se prendre en photo. **Remarque :** Si un flux de guichet contient l'authentification par code QR ou nécessite une photo du visiteur, ce champ est automatiquement activé lorsque vous ajoutez les flux au guichet.

7. **Facultatif :** Ajoutez des paramètres de page en saisissant le nom et la valeur du paramètre.
8. Sélectionnez **Soumettre**.

Personnaliser l'en-tête du guichet

Personnalisez l'en-tête de guichet en modifiant le code CSS de l'enregistrement d'en-tête de guichet.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Dans la liste Portails de services, sélectionnez l'enregistrement de **guichet** .
3. Dans le champ **Thème** , ouvrez l'enregistrement **Thème du guichet** .
4. Dans le champ **En-tête** , ouvrez l'enregistrement **En-tête de guichet** .
5. Dans le champ **CSS** , personnalisez le code en fonction de vos besoins.

Example

Par exemple, vous pouvez masquer l'en-tête du guichet en définissant l'affichage de la classe `en-tête suraucun`.

Intégrant Guichet des services sur le lieu de travail

Intégrez Guichet des services sur le lieu de travailPrestation de services de lieu de travail des fonctionnalités pour fournir différentes expériences aux utilisateurs du guichet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Guichet des services sur le lieu de travail à Gestion des visiteurs du lieu de travail

Intégrez Guichet des services sur le lieu de travailGestion des visiteurs du lieu de travail à pour créer une expérience d'enregistrement, de départ et d'auto-inscription pour les visiteurs.

Vue d'ensemble de l'intégration

1. Créez des configurations de page en fonction des flux que vous souhaitez prendre en charge sur le guichet. Pour plus d'informations, consultez Configurer les pages pour Guichet des services sur le lieu de travail.

   Les configurations des pages Authentification, Résumé et Fin sont requises pour prendre en charge les flux d'enregistrement et de départ. La configuration de la page Auto-inscription est requise pour prendre en charge le flux d'auto-inscription. De plus, vous pouvez créer une page de confirmation pour afficher les politiques relatives aux visiteurs sur le guichet.

   Important :
   Si les politiques pour les visiteurs de la page de confirmation contiennent des liens hypertexte, les visiteurs peuvent utiliser les liens pour quitter l'environnement du guichet et ils ne peuvent pas y retourner. L'opérateur du guichet doit recharger l'environnement de guichet à l'aide de l'URL du guichet.

2. Créez des flux d'arrivée et de départ pour le guichet à l'aide des configurations de page. Pour plus d'informations, consultez Créer un flux pour Guichet des services sur le lieu de travail.

   Vous pouvez également utiliser le flux d'enregistrement et de départ par défaut inclus dans l'application Gestion des visiteurs du lieu de travail .

   Vous pouvez créer plusieurs flux d'arrivée et de départ et les lier à différents modules du guichet.

3. Créez un module de guichet et une configuration de module. Pour plus d'informations, consultez Créer un module de guichet.

   Le module du guichet est lié à la table d'arrivée ou de départ pour décider du flux et des pages du guichet.

4. Créez une configuration de la page d'accueil. Pour plus d'informations, consultez Créer une page d'accueil de guichet.
5. Créez une configuration de guichet, affectez la configuration de la page d'accueil et liez le module de guichet que vous avez créé. Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration de guichet.
6. Affectez la configuration du guichet à un appareil de guichet. Pour plus d'informations, consultez Configuration d'un appareil de guichet.

Après l'intégration Guichet des services sur le lieu de travail à Gestion des visiteurs du lieu de travail, les visiteurs peuvent utiliser le guichet pour s'enregistrer, payer ou s'auto-enregistrer. Pour plus d'informations, consultez Utiliser Guichet des services sur le lieu de travail.

Si une erreur se produit sur le guichet au moment de l'exécution, une page d'erreur générique s'affiche pour l'utilisateur. En tant qu'administrateur, vous pouvez trouver des informations sur les erreurs dans les journaux système. Pour plus d'informations sur les scénarios d'erreur, reportez-vous à la section Guichet des services sur le lieu de travail Scénarios d'erreur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Guichet des services sur le lieu de travail à Mappage intérieur des lieux de travail

Intégrez Guichet des services sur le lieu de travailMappage intérieur des lieux de travail à pour offrir aux utilisateurs du guichet des options de recherche d'un espace, d'obtention d'un itinéraire et de création de tickets.

Vue d'ensemble de l'intégration

1. Créez une configuration de guichet que vous souhaitez utiliser pour le mappage intérieur. Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration de guichet.

   Vous pouvez également utiliser les configurations de guichet existantes si elles répondent à vos besoins.

   Remarque :
   Vous pouvez créer une page d'accueil personnalisée pour la configuration du guichet ou utiliser la page par défaut. Pour plus d'informations sur la création d'une page d'accueil, reportez-vous à la section Créer une page d'accueil de guichet.

2. Créez une configuration d'entité cartographique à partir de Centre des lieux de travail. Pour plus d'informations, consultez Configurer les fonctionnalités de carte pour le guichet.
3. Configurez la position du guichet et les paramètres de la carte. Pour plus d'informations, consultez Configurer la position du guichet et les paramètres de la carte.
4. Configurez un module pour la carte intérieure du guichet. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module pour le mappage intérieur des guichets.
5. Affectez la configuration du guichet à un appareil de guichet. Pour plus d'informations, consultez Configuration d'un appareil de guichet.

Après l'intégration Guichet des services sur le lieu de travail à Mappage intérieur des lieux de travail, les utilisateurs du guichet parcourent le lieu de travail, recherchent des espaces, obtiennent un itinéraire et soumettent des tickets. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de Mappage intérieur des guichets.

Si une erreur se produit sur le guichet au moment de l'exécution, une page d'erreur générique s'affiche pour l'utilisateur. En tant qu'administrateur, vous pouvez trouver des informations sur les erreurs dans les journaux système. Pour plus d'informations sur les scénarios d'erreur, reportez-vous à la section Guichet des services sur le lieu de travail Scénarios d'erreur.

Le guichet utilise le créateur d'enregistrement de **demande générale du guichet** pour créer un ticket à partir de la fenêtre modale **Soulever un problème** . Vous pouvez configurer le créateur d'enregistrement en accédant à **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Créateurs d'enregistrements**.

Gérer Guichet des services sur le lieu de travail

Les opérateurs de guichet peuvent lier et dissocier les appareils de guichet des pages de configuration du guichet.

Liste de vérification de la configuration

Configuration d'un appareil de guichet

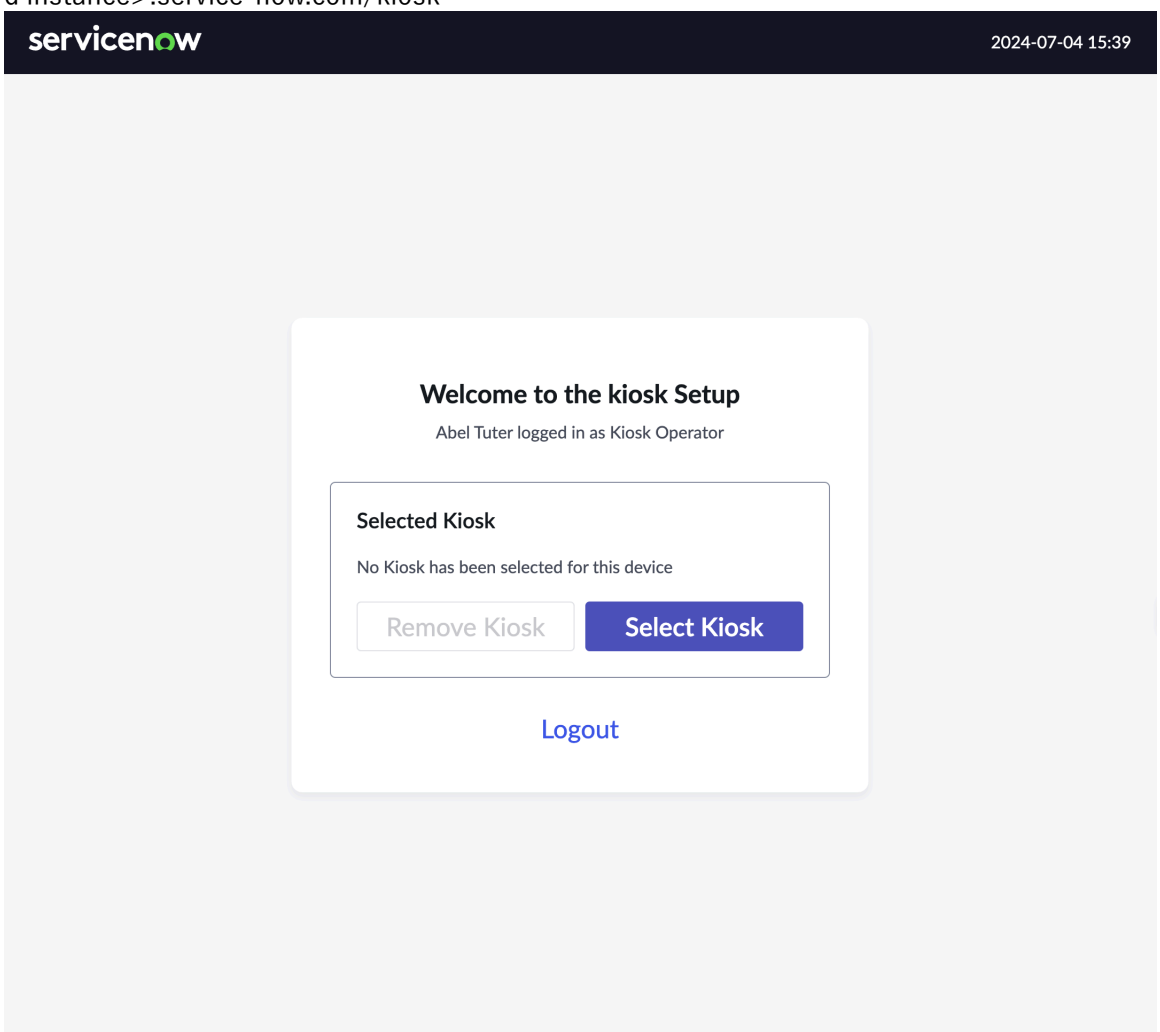
Configurez un appareil de guichet en lui affectant une configuration de guichet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour activer l'utilisation d'un appareil de guichet, vous devez sélectionner un guichet pour l'appareil. Le module affiche ensuite les pages configurées par l'administrateur et les visiteurs peuvent utiliser l'appareil pour s'enregistrer et s'auto-enregistrer. Pour plus d'informations sur la configuration des appareils de guichet, reportez-vous à la section Créer une configuration de guichet.

Vous pouvez accéder à la page du guichet à l'aide de l'URL suivante : https://<nom d'instance>.service-now.com/kiosk



Traduction automatique

Sélectionner un guichet pour un appareil

Sélectionnez un guichet pour que l'appareil affiche les pages de configuration créées par l'administrateur du guichet.

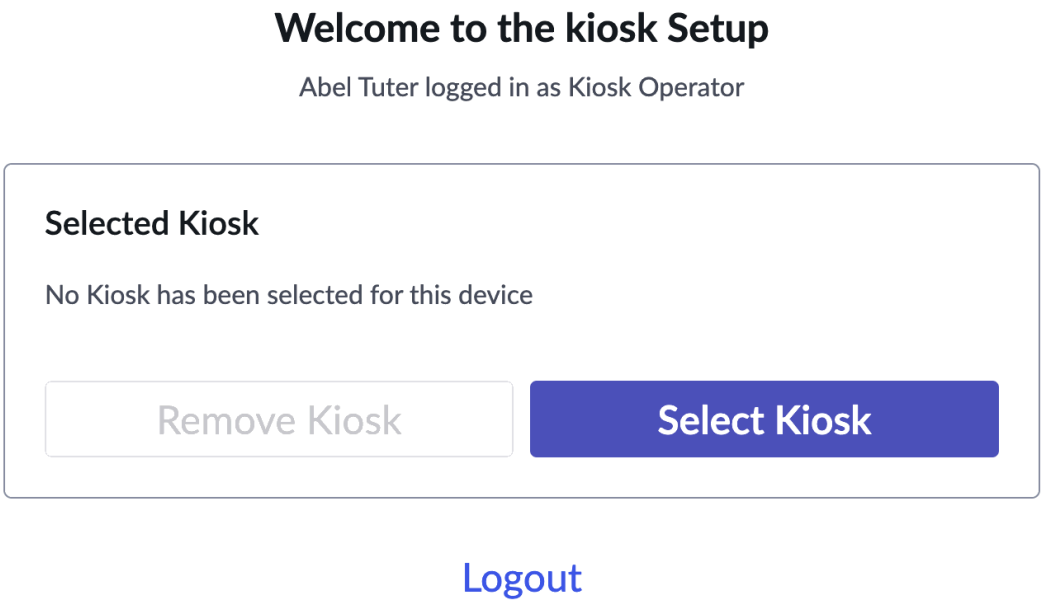
Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_kiosk.operator

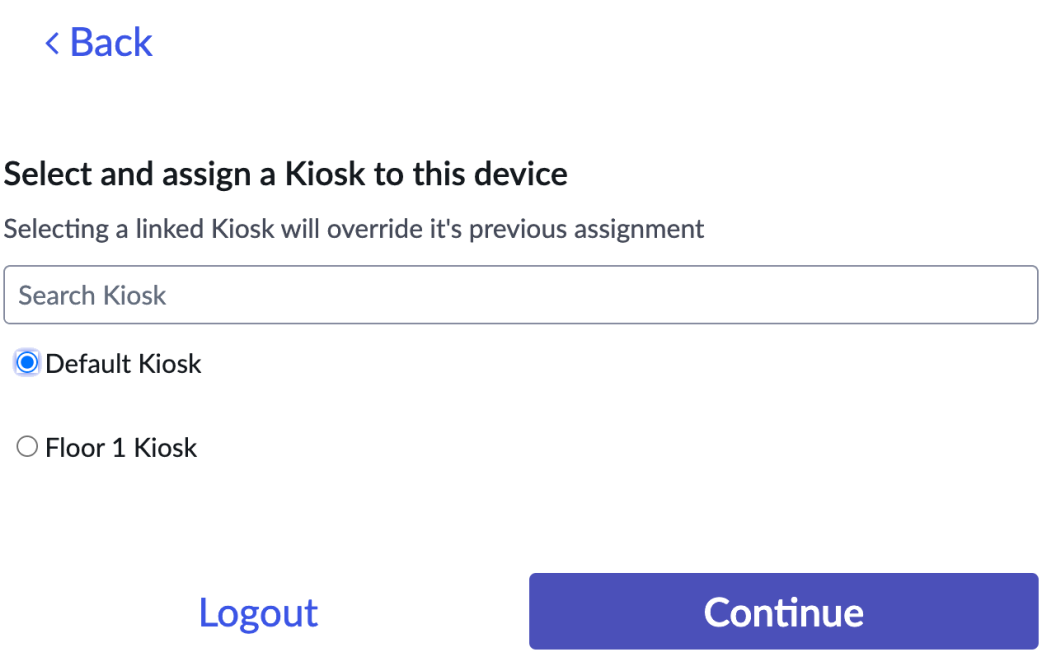
Procédure

1. Sur un appareil de guichet, connectez-vous à l'aide de vos informations d'identification d'opérateur.
2. Sur la page Configuration du guichet, sélectionnez **Sélectionner un guichet**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez un guichet dans la liste, puis sélectionnez **.**



4. Facultatif : Fournissez les autorisations de caméra pour le guichet.

a. Sur la page Autoriser l'accès à la caméra, sélectionnez **Continuer**.

b. À l'invite de votre navigateur, sélectionnez l'option permettant de toujours autoriser l'accès de la caméra au site web.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous utilisez le navigateur Apple Safari, vous devez autoriser le site Web à toujours accéder à l'appareil photo à partir des paramètres de votre navigateur.

(Optional) Les fonctions de sécurité de Google Chrome sur iOS ne permettent pas un accès permanent de la caméra aux sites Web, par conséquent, les fonctions liées à la caméra du kiosque sont désactivées.

c. Une fois l'accès à la caméra accordé, sélectionnez **Enregistrer le kiosque**.

Si vous avez des guichets existants qui n'ont pas d'autorisations de caméra, vous recevrez une notification pour mettre à jour les guichets et autoriser l'accès à la caméra.

Changer ou supprimer le guichet d'un appareil

Affectez un guichet différent ou supprimez le guichet affecté d'un appareil.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_kiosk.operator

Procédure

1. Sur un appareil de guichet, connectez-vous à l'aide de vos informations d'identification d'opérateur.
2. Sur la page Configuration du guichet, sélectionnez l'une des options suivantes.

Utiliser Guichet des services sur le lieu de travail

Guichet des services sur le lieu de travail offre aux visiteurs une expérience d'enregistrement, de départ et d'auto-enregistrement fluide.

Enregistrement à l'aide d'une invitation

Enregistrez-vous en tant que visiteur à l'aide d'une invitation d'un employé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_kiosk.viewer

Procédure

1. Sur l'appareil du guichet, sélectionnez **Enregistrement**.
2. Sélectionnez l'une des options d'enregistrement suivantes.
   Le code d'accès à l'invitation est l'option d'enregistrement par défaut.

   Remarque :
   Si le code QR est l'option d'enregistrement par défaut, la caméra est activée sur la page d'enregistrement pour scanner le code QR.

   - Enregistrement avec code QR
   - Arrivée avec code secret d'invitation
   - Arrivée avec adresse e-mail
   - Arrivée avec numéro de téléphone
   - Arrivée avec votre nom
3. Saisissez les informations en fonction de l'option d'enregistrement, puis sélectionnez **Continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si les informations fournies sont incorrectes ou ne sont pas liées à une invitation, l'appareil de guichet affiche une page d'erreur. Si l'administrateur a activé l'auto-inscription, vous pouvez enregistrer votre visite en sélectionnant **Enregistrer une visite**. Pour plus d'informations, consultez S'auto-enregistrer en tant que visiteur.

4. Vérifiez les détails de votre visite, puis sélectionnez **Continuer**.
5. **Facultatif :** Prenez une photo pour le processus d'enregistrement.
   a. Sur la page Prendre une photo, sélectionnez **Continuer**.
   b. Sélectionnez l'icône de l'appareil photo pour démarrer le minuteur d'une photo.
   Vous pouvez utiliser le temps pour ajuster votre position.
   c. Sélectionnez **Continuer** pour utiliser l'image lors de votre visite.
   Vous pouvez également reprendre votre photo en sélectionnant **Reprendre**.
6. **Facultatif :** Lisez les politiques relatives aux visiteurs, puis sélectionnez **Authentifier**.
   Selon la configuration définie par l'administrateur, vous devrez peut-être ajouter une signature pour confirmer les politiques.

Remarque :
Si vous avez déjà signé et accepté les politiques avant votre visite, il est possible qu'elles soient affichées en fonction de la configuration définie par l'administrateur.

7. Affichez les étapes suivantes, puis sélectionnez **Terminé**.

S'auto-enregistrer en tant que visiteur

Inscrivez-vous en tant que visiteur en fournissant vos coordonnées telles que votre nom, l'objet de la visite et l'hôte.

Avant de commencer

Le flux d'auto-inscription doit être configuré et activé par l'administrateur. Vous ne pouvez vous inscrire que si vous essayez de vous enregistrer et que le périphérique du guichet affiche une page d'erreur.

Rôle requis : sn_wsd_kiosk.viewer

Procédure

1. Sur la page d'erreur, sélectionnez **Enregistrer une visite**.
2. Renseignez les valeurs de champ suivantes lorsque l'appareil du guichet vous y invite.
   a. Objectif de votre visite
   b. Votre nom
   c. Nom de votre société
   d. Votre hôte, qui est l'employé que vous souhaitez rencontrer
   e. Motif de la consultation

Remarque :
Les champs peuvent changer en fonction de la configuration définie par l'administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur la page Récapitulatif de l'inscription, vérifiez les détails de votre visite, puis sélectionnez **Continuer**. Vous pouvez également modifier les détails en fonction de vos besoins.
4. **Facultatif :** Prenez une photo pour le processus d'enregistrement.
   a. Sur la page Prendre une photo, sélectionnez **Continuer**.
   b. Sélectionnez l'icône de l'appareil photo pour démarrer le minuteur d'une photo. Vous pouvez utiliser le temps pour ajuster votre position.
   c. Sélectionnez **Continuer** pour utiliser l'image lors de votre visite. Vous pouvez également reprendre votre photo en sélectionnant **Reprendre**.
5. Lisez les politiques relatives aux visiteurs, puis sélectionnez **Authentifier**. Selon la configuration définie par l'administrateur, vous devrez peut-être ajouter une signature pour confirmer les politiques.
6. Affichez les étapes suivantes, puis sélectionnez **Terminé**.

Utilisation de Mappage intérieur des guichets

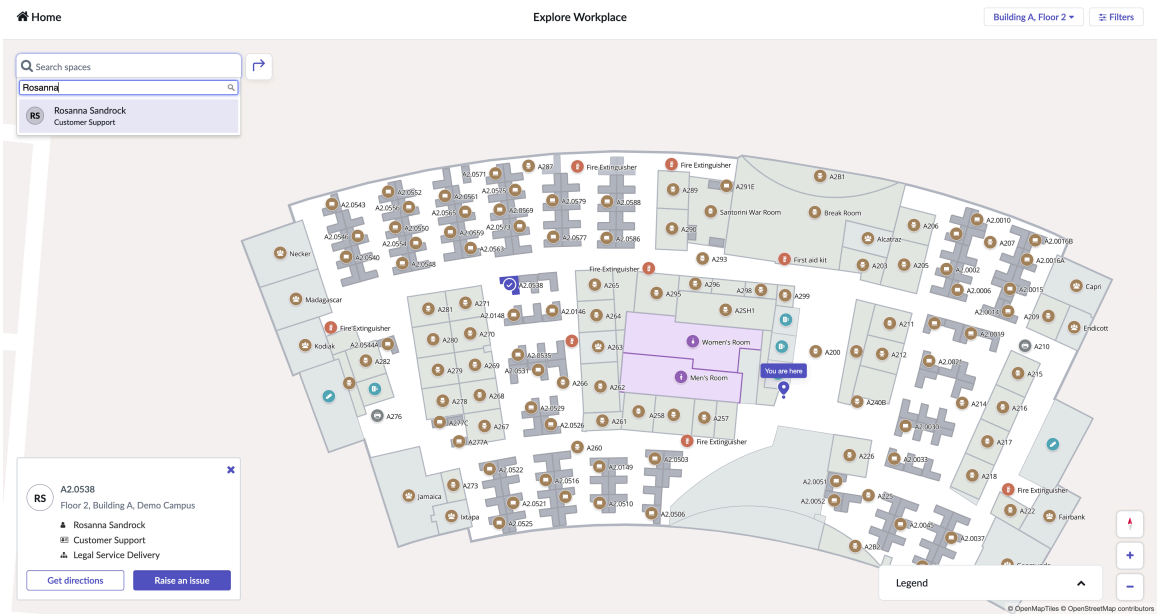
Utilisez la fonctionnalité de mappage intérieur du guichet pour rechercher des espaces, obtenir un itinéraire et soumettre des tickets.

Vous pouvez accéder à la carte intérieure des guichets en sélectionnant **Explorer le lieu de travail** sur le guichet. Vous pouvez ensuite utiliser la carte intérieure pour effectuer les opérations suivantes.

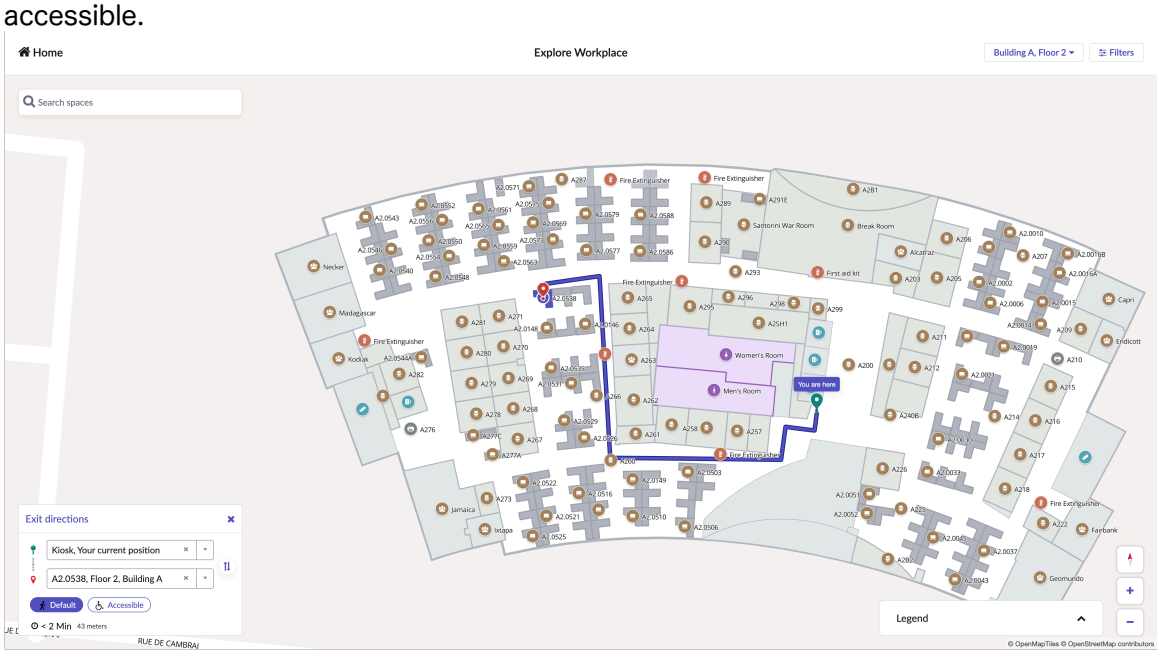
- Effectuez un panoramique, une rotation ou un zoom sur la carte en fonction de vos besoins.
- Sélectionnez un autre bâtiment ou un autre étage pour parcourir la carte pertinente.
- Filtrez les espaces en fonction des quartiers, de l'état de la réservation et de l'occupation, et du type d'espace.
- Recherchez un utilisateur ou un espace en utilisant la barre de recherche et en sélectionnant le résultat pertinent. Le guichet met en valeur l'espace et affiche des informations telles que l'affectation de l'utilisateur, le département et le quartier. Les informations affichées peuvent varier en fonction de la configuration définie par l'administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Consultez la légende de la carte pour en savoir plus sur les icônes et les éléments de la carte.
- Obtenir un itinéraire vers un espace après l'avoir sélectionné dans la carte ou la barre de recherche. Le guichet affiche le chemin vers votre destination, qui peut se trouver à un étage ou dans un bâtiment différent. Vous pouvez également opter pour un chemin accessible.



Vous pouvez également obtenir un itinéraire vers un espace en sélectionnant le bouton Itinéraire ( ), puis en sélectionnant la destination.

Vous pouvez activer les instructions étape par étape et également sélectionner les unités que vous souhaitez utiliser pour la distance. Vous pouvez sélectionner les pieds ou les mètres comme unité de mesure. L'unité par défaut est définie en fonction de l'emplacement du guichet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Posez un problème après avoir sélectionné un espace dans la carte ou la barre de recherche. Le guichet affiche un formulaire dans lequel vous pouvez fournir des détails sur le problème, sélectionner l'urgence et sélectionner un utilisateur pour émettre une demande en son nom.

Référence Guichet des services sur le lieu de travail

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et les formulaires utilisés dans .Guichet des services sur le lieu de travail

Composants installés avec Guichet des services sur le lieu de travail

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation Guichet des services sur le lieu de travail du module d'extension, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les règles métier.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles

Rôles installés avec Guichet des services sur le lieu de travail

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_wsd_kiosk.admin	Dispose d'un accès pour configurer les fonctionnalités et l'expérience du guichet.	Aucun
sn_wsd_kiosk.opérateur	Dispose de l'accès pour lier une configuration de guichet à un appareil de guichet physique.	Aucun
sn_wsd_kiosk.visionneuse	A accès pour afficher et utiliser l'expérience du guichet.	Aucun

Tables

Tables installées avec Guichet des services sur le lieu de travail

Table	Description
Configuration du guichet [sn_wsd_kiosk_configuration]	Stocke des informations sur les configurations de guichet créées dans l'application.
Configurations de modules de guichet [sn_wsd_kiosk_device_m2m_module_configuration]	Stocke des informations sur les modules créés pour une configuration de guichet.
Page d'accueil du guichet [sn_wsd_kiosk_home_page]	Stocke des informations sur les pages d'accueil créées pour les guichets.
Module du guichet [sn_wsd_kiosk_module]	Stocke des informations sur les modules affichés sur les appareils de guichet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Guichet des services sur le lieu de travail (suite)

Table	Description
Configuration du module du guichet [sn_wsd_kiosk_module_configuration]	Stocke des informations sur les configurations créées pour un module de guichet.
État du guichet [sn_wsd_kiosk_last_alive]	Stocke des informations sur l'état des appareils de guichet, telles que la date et l'heure de la dernière activité sur le guichet et l'état de l'autorisation de la caméra.

Propriétés

Propriétés installées avec Guichet des services sur le lieu de travail

Propriété	Description
sn_wsd_kiosk.kiosk_reset_delay	Spécifie la durée d'inactivité avant que le guichet ne se réinitialise à la page d'accueil.
sn_wsd_kiosk.kiosk_heartbeat_delay	Spécifie la durée après laquelle le guichet envoie un ping à l'instance pour mettre à jour la table **État du guichet** .

Formulaire de configuration du guichet

Utilisez le formulaire Configuration de guichet pour créer une configuration d'appareil de guichet.

Formulaire de configuration du guichet

Champ	Description
Nom	Nom de l'appareil de guichet.
Configuration de la page d'accueil	Configuration de la page d'accueil qui doit être liée à l'appareil de guichet.
Géré par	Groupe d'utilisateurs qui peut gérer l'appareil du guichet.
Emplacement	Emplacement de l'appareil de guichet. Les politiques de l'entreprise et la liste des hôtes s'affichent en fonction de l'emplacement sélectionné. Assurez-vous que l'emplacement n'est pas un site ou une région. L'emplacement doit être un campus, un bâtiment ou un emplacement d'ordre inférieur. **Remarque :** Pour afficher les employés dans la liste des hôtes, l'emplacement du guichet doit correspondre à l'emplacement du profil du lieu de travail des employés.
Description	Description de l'appareil de guichet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration du guichet (suite)

Champ	Description
Langue par défaut	Langue par défaut affichée sur l'appareil du guichet.
Mode du module unique	Option permettant d'activer un seul module pour la configuration du guichet. Si plusieurs modules sont liés à la configuration, le module présentant l'ordre le plus bas s'affiche sur le guichet.
ID d'appareil	Identificateur généré automatiquement pour l'appareil du guichet.

Guichet des services sur le lieu de travail Scénarios d'erreur

Recherchez la cause et les informations connexes des erreurs de guichet dans les journaux système.

Affiche Guichet des services sur le lieu de travail une page d'erreur générique à l'utilisateur lorsqu'une erreur se produit. En tant qu'administrateur, vous pouvez trouver des informations sur les erreurs dans les journaux système. Une erreur peut se produire dans les scénarios suivants :

- Le guichet ne fournit pas les paramètres requis.
- L'enregistrement de configuration du flux ne se trouve pas dans la table de configuration du module de guichet [sn_wsd_kiosk_module_configuration].
- L'enregistrement de configuration de carte intérieure ne se trouve pas dans la table Configuration du mappage intérieur du guichet [sn_wsd_indoor_map_kiosk_configuration].
- Le type de vue configuré n'est pas accessible par le rôle de visionneur de guichet [sn_wsd_kiosk.kiosk_viewer].
- Le campus configuré ne fait pas partie du type de vue configurée.
- L'étage où la caméra du guichet est installée ne fait pas partie du type de vue configurée.
- L'étage où se trouve le guichet ne fait pas partie du type de vue configurée.

Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD)

Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD) améliore votre expérience des services du lieu de travail grâce aux options de l'IA générative.

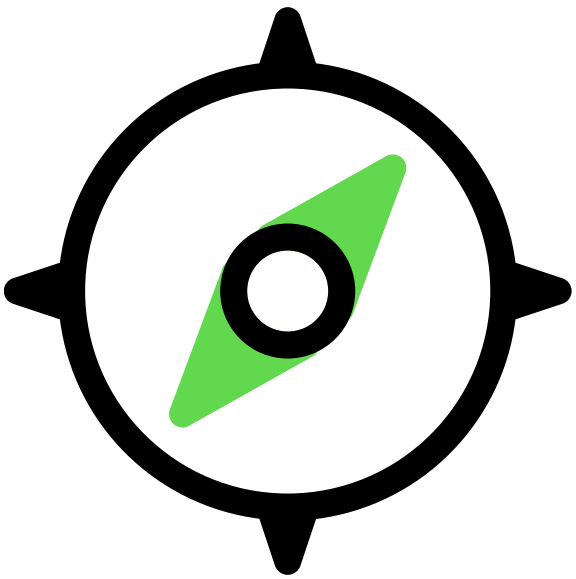
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Premiers pas

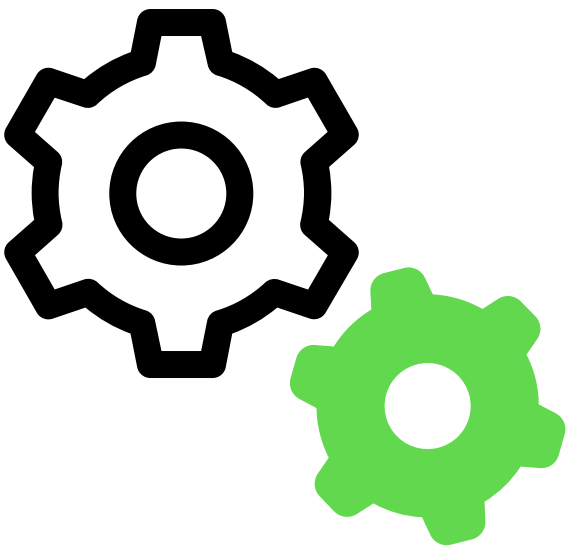
Explorer



En savoir plus

Explorer Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD)

Configurer



Installer et configurer

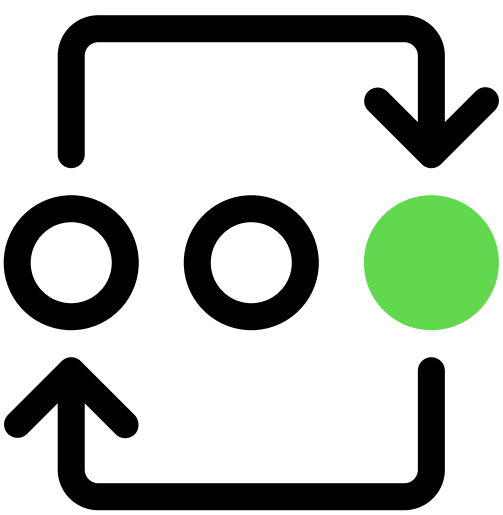
Configurer Now Assist pour WSD

Utiliser les workflows d’agents IA dans Now Assist pour WSD



Utiliser les cas d’utilisation de l’agent IA dans Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD)

Utilisant



Utiliser les options de l’IA générative offertes par Utiliser Now Assist pour WSD

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser Now LLM Service, Azure OpenAIGoogle Gemini ou Anthropic Claude sur AWS comme fournisseur de modèle IA pour toutes les compétences et tous les Now Assist agents IA. Utiliser les contrôles de configuration dans Tour de contrôle IA pour définir les options disponibles, puis définir les préférences de niveau de compétence dans le Administrateur Now Assist consoler. Pour plus d'informations, consultez Large language models on the ServiceNow AI Platform®.

Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1584492 dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow, qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collectera des données sur les demandes du lieu de travail (par exemple, les réservations). Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist documentation .

Explorer Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD)

Il Now Assist aide Prestation de services de lieu de travail les Agent virtuel employés du lieu de travail à réserver des espaces de réunion facilement et rapidement.

Vue d'ensemble de Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD)

Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD) fournit aux utilisateurs de l'espace de travail une expérience conversationnelle simplifiée basée sur l'IA générative. Les employés du lieu de travail peuvent soumettre une demande de réservation de lieu de travail pour réserver un espace et ajouter des services à une réservation. Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD) améliore l'expérience utilisateur en combinant Recherche IA avec Now Assist les compétences de messagerie instantanée de Agent virtuel l'IA générative.

Les options de l'IA générative offrent une expérience conversationnelle de type humain pour Gestion des réservations du lieu de travail les envois de demandes de réservation.

Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD) utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Gestion des réservations du lieu de travail Administrateurs	L'outil Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD) récupère les détails des utilisateurs de l'espace de Gestion des réservations du lieu de travail travail et les fournit en tirant parti des options de l'IA générative Now Assist. • Réservation d'un espace pour la réunion • Ajout de collègues à une réservation • Ajout de visiteurs ou d'invités à une réservation • Ajout d'un lien de réunion Zoom pour la participation à distance • Commande et ajout de services de restauration
Workflow d'IA agentique	Les workflows d'IA agentique suivants sont disponibles pour Now Assist pour WSD: • Gérer les fermetures temporaires d'espaces • Aider à gérer les réservations du lieu de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description
	• Optimiser les activités de nettoyage • Automatiser les mises à jour de carte

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD), consultez :

- Configurer Now Assist pour WSD
- Utiliser Now Assist pour WSD

Informations de prise en charge pour Now Assist pour WSD

Obtenez une vue d'ensemble rapide des versions de correctifs et des informations sur les applications prises en charge.

Versions prises en charge

Now Assist pour WSD (sn_wsd_gen_ai) est pris en charge sur Yokohama v1.1.0

Informations sur la demande

Activez l'application de la Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD) boutique pour créer une réservation.

L'installation Now Assist pour WSD (sn_wsd_genai) active l'application dépendante suivante :

Now Assist pour plateforme (sn_genai_platform)

Configurer Now Assist pour WSD

Installez et configurez Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD). En tant qu'administrateur système, configurez l'application Now Assist pour WSD de manière à ce que les demandeurs de réservation de lieu de travail puissent tirer parti des options de l'IA Now Assist générative.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installer Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD)
2. Configurer Now Assist dans pour Agent virtuelPrestation de services de lieu de travail

Installer Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD)

Installez et activez Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD) à partir de ServiceNow® Store.

Avant de commencer
Le rôle d'administrateur système (admin) est requis pour installer l'application.

Assurez-vous d'avoir installé et configuré les applications dépendantes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Now Assist pour plateforme (sn_genai_platform)
- Gestion des réservations du lieu de travail
- Gestion des tickets de lieu de travail
- Gestion des visiteurs du lieu de travail
- Concierge d'espace de travail

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Modules d'extension**.
   - Pour plus d'informations sur les dépendances au module d'extensionet l'ordre d'activation du module d'extension, reportez-vous à la section Informations sur l'application.
   - Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez Install Now Assist plugins .
2. Sélectionnez **Synchroniser maintenant** pour synchroniser la page des plugins avec votre application du magasin nouvellement autorisée.
3. Recherchez un produit Now Assist dans la barre de recherche.

   Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD) Rechercher (sn_wsd_gen_ai).
4. Installez le module d'extension et retournez à votre instance.

Remarque :
Installation (Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD) sn_wsd_gen_ai) active et installe Now Assist pour plateforme (sn_genai_platform).

Configurer Now Assist dans pour Agent virtuelPrestation de services de lieu de travail

Permettez à vos employés de soumettre une demande de réservation à l'aide d'une expérience conversationnelle basée sur l'IA générative.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs de l'espace de travail peuvent tirer parti de l'entrée Agent virtuel en configurant le Now Assist pour WSD. Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD) peut être configuré pour réserver des éléments sur le Now Assist lieu de travail, inviter des visiteurs et ajouter des services supplémentaires. L'application Now Assist dans Agent virtuel fournit des expériences conversationnelles pour Prestation de services de lieu de travail les flux.

Pour plus d'informations sur dans , reportez-vous à Now Assist la Agent virtuel section Now Assist in Virtual Agent .

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé les applications suivantes à partir de ServiceNow Store :

- Installation Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD) , activation et installation de Now Assist pour plateforme (sn_genai_platform)
- Gestion des réservations du lieu de travail
- Gestion des visiteurs du lieu de travail

  Gestion des visiteurs du lieu de travail s'applique au bloc de rubriques **Ajouter des visiteurs à la réservation** et est facultatif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gestion des tickets de lieu de travail

  Gestion des tickets de lieu de travail s'applique aux blocs de rubriques **Ajouter la restauration à la réservation** et est facultatif.

Remarque :
Les blocs de rubriques suivants sont publiés par défaut.

- Ajouter la restauration à la réservation
- Ajouter Zoom à la réservation
- Ajouter un visiteur à la réservation

Pour exécuter les flux secondaires connexes, l'application requise doit être installée et la fonctionnalité doit être activée dans la configuration du module réservable.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Dans la liste **Assistant LLM** , sélectionnez **Now Assist dans Agent virtuel**.
3. Publiez la rubrique **Réserver un espace** .
   Pour plus d'informations sur la publication d'une rubrique, reportez-vous à la section Publish a Virtual Agent topic .
   La rubrique Réserver un espace est publiée et peut être utilisée à partir du Agent virtuel.

Que faire ensuite

- Créez un module réservable pour regrouper des éléments de lieu de travail similaires dans une catégorie. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.
  - Activez les liens de réunion virtuelle pour votre réservation en configurant un fournisseur de réunion virtuelle. Pour plus d'informations, consultez Configurer les fournisseurs de réunion virtuelle.
  - Fournissez des services supplémentaires, tels que la restauration, pour les réservations en créant des services sur le lieu de travail et en les ajoutant aux emplacements du lieu de travail. Pour plus d'informations, consultez Créer un service du lieu de travail pour fournir un service supplémentaire pour une réservation.
- Schoisit les portails et les canaux sur lesquels le Agent virtuel est affiché. Pour plus d'informations, consultez Configuring assistants overview .

  Remarque :
  La sélection de l'option Espace de travail du Portail de services pour Now Assist dans Agent virtuel remplace l'expérience NLU existante.

- Utilisez le Agent virtuel pour réserver un élément du lieu de travail, ajouter des services et inviter des visiteurs. Pour plus d'informations, voir Utilisation de Now Assist dans VA pour réserver un élément du lieu de travail.

Modifier le LLM (LLM) pour WSD

Modifiez ou mettez à jour un LLM (LLM) à générer pour Now Assist pour WSD.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Des fournisseurs LLM tiers sont disponibles pour les compétences Now Assist et les agents IA en plus du service Now LLM. Pour plus d'informations sur les LLM dans Now Assist. Pour chaque cas d'utilisation de Now Assist dans Intelligence documentaire, un seul LLM peut être activé à la fois. Now Assist utilise le LLM sélectionné lors du traitement des documents pour le cas d'utilisation.

Remarque :
Now LLM Service, , AWS ClaudeAzure OpenAI, et Google Gemini sont les fournisseurs de modèles LLM pris en charge sur Now Assist pour WSD.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres** > **Gérer les fournisseurs de modèles**.
2. Passez en revue les options suivantes sur la page de workflow des fournisseurs en mode Gérer :
   - Résumé de la politique défini par votre organisation concernant l'utilisation non conforme du fournisseur de modèle.
   - Fournisseurs de modèles affectés à Now Assist Now Assist pour WSD
3. Sélectionnez l'onglet **Modifier le fournisseur de modèle** pour modifier le fournisseur de modèle LLM.
4. Sélectionnez un fournisseur de modèle LLM dans la liste **des fournisseurs de modèles par défaut** .

   Sélectionnez **Azure Open AI** pour modifier le fournisseur de modèle LLM par défaut. Le nombre total de compétences impactées lors du changement de fournisseur du modèle LLM s'affiche.

   Vous pouvez modifier le fournisseur de modèle pour une instance ou le personnaliser pour le mettre à jour au niveau d'une compétence ou d'un groupe de compétences.

5. **Facultatif :** Sélectionnez la carte **d'instance** pour mettre à jour le fournisseur de modèle pour toutes les compétences et tous les groupes de compétences d'une instance.
6. Sélectionnez **Enregistrer et activer** pour mettre à jour le fournisseur de modèle LLM.

Utiliser Now Assist pour WSD

Utiliser Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD) fou créer une réservation.

Vue d'ensemble de Now Assist pour WSD

Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD) améliore votre ServiceNow® expérience des services du lieu de travail grâce aux options de l'IA générative. Améliorez l'expérience des employés en utilisant une expérience générative pour interagir avec votre espace de travail physique.

Il permet aux employés de :

- Réservation d'un espace pour la réunion
- Ajout de collègues à une réservation
- Ajout de visiteurs ou d'invités à une réservation
- Ajout d'un lien de réunion Zoom pour la participation à distance
- Commande et ajout de services de restauration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réserver un espace à l'aide de l'Now AssistAgent virtuel

La rubrique Réserver un espace Agent virtuel vous permet de créer une réservation à l'aide de Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD). Vous pouvez également ajouter des services à votre réservation.

Avant de commencer

La rubrique **Réserver un espace** doit être ajoutée à l'enNow Assist.Agent virtuel Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans pour Agent virtuelPrestation de services de lieu de travail.

Assurez-vous d'avoir les applications suivantes :

- Now Assist pour plateforme (sn_genai_platform)
- Gestion des réservations du lieu de travail Gestion des réservations du lieu de travail (sn_wsd_rsv)

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

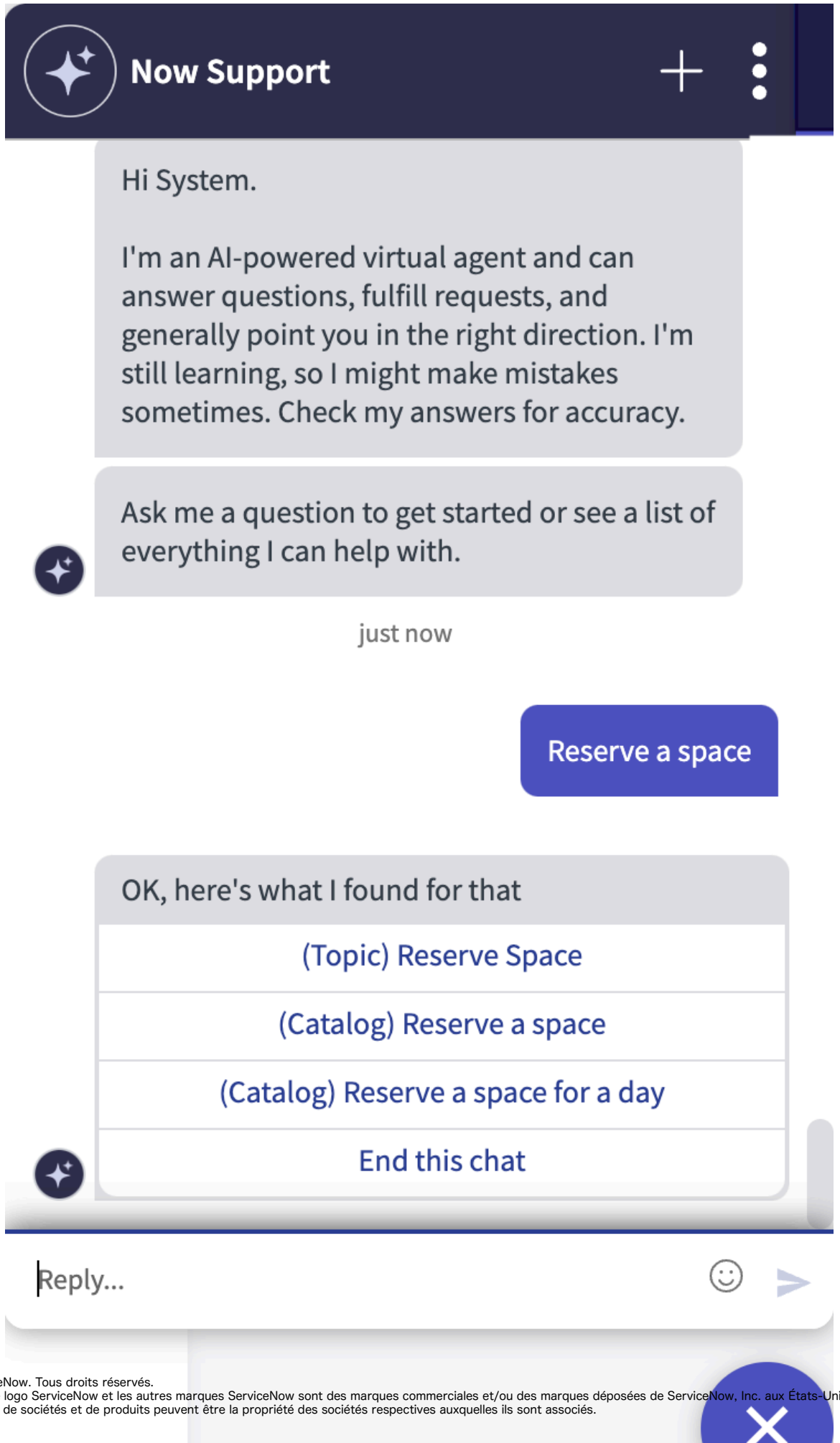
1. Connectez-vous au portail Centre des employés.
   Pour plus d'informations, consultez Services du lieu de travail sur le portail Centre des employés.
2. Sélectionnez et ouvrez la fenêtre de Agent virtuel messagerie instantanéeNow Assist.
3. Entrez votre requête ou des mots clés pour réserver une salle de réunion.

   Le Now Assist bot in prend en charge le langage conversationnel de Agent virtuel type humain. Par exemple, vous pouvez demander « Réserver un espace pour moi », « Je souhaite réserver un espace pour 10 h », et ainsi de suite.
4. Après le message d'accueil initial, le bot dans Agent virtuel fournit Now Assist une explication de ce que vous pouvez en attendre.
5. Saisissez votre requête ou des mots clés pour réserver un espace.
   Une conversation ou un énoncé convivial en langage naturel peut être utilisé lors de l'élaboration ou de l'envoi de vos demandes de lieu de travail.

   Pendant que le grand modèle de langage (LLM) traite votre demande (énoncé), des points animés dans la fenêtre de messagerie instantanée indiquent que le bot travaille sur votre demande.
6. L'entrée Now AssistAgent virtuel affiche les options de réservation d'un espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'option permettant de réserver un espace à l'aide de l'entrée Agent virtuel n'est Now Assist disponible que si votre administrateur a ajouté la rubrique **Réserver un espace** Agent virtuel LLM dans le concepteur d'agent virtuel. Pour plus d'informations, voir Configurer Now Assist dans pour Agent virtuelPrestation de services de lieu de travail

7. Sélectionnez **(Rubrique) Réserver de l'espace**.

   Lorsque le bouton Nom de la rubrique est sélectionné, le demandeur du lieu de travail est lancé dans ce flux de rubrique dans le Now AssistAgent virtuel.

   L'application essaie de trouver des « mots-clés » dans les phrases que l'employé saisit. Il utilise les mots-clés saisis par un employé pour les demandes de réservation et affiche des suggestions pour réserver un espace étape par étape. En fonction de l'entrée fournie, le bot essaie d'obtenir autant de points de données que possible dans un premier temps. Par exemple; « Je veux réserver un bureau pour le vendredi de 9h à 11h » sont les mots-clés saisis par un employé. L'application capture les points de données suivants et affiche des suggestions :

   - Type d'espace : le système filtre les modules contenant « espace »
   - Bâtiment AMS-B1, l'employé est invité à confirmer
   - Heure de début : 9 h
   - Heure de fin : 11 h

   Comme il n'y a pas de date fournie, le bot demande à l'employé d'indiquer la date.

   Par exemple, si l'employé saisit « Je veux une place lundi prochain de 9h à 11h ». Les informations sur le bâtiment ne sont pas fournies dans cette entrée, le bot demande donc d'indiquer le bâtiment. La date est calculée à l'aide de l'entrée « Lundi prochain » et des heures de début et de fin. Plus un employé fournit d'informations, moins le bot a besoin d'entrées pour traiter et créer une réservation.

8. Le Now Assist bot in Agent virtuel vous demande de sélectionner le type de réservation que vous souhaitez effectuer.

   Par exemple, sélectionnez **Salles de réunion.**

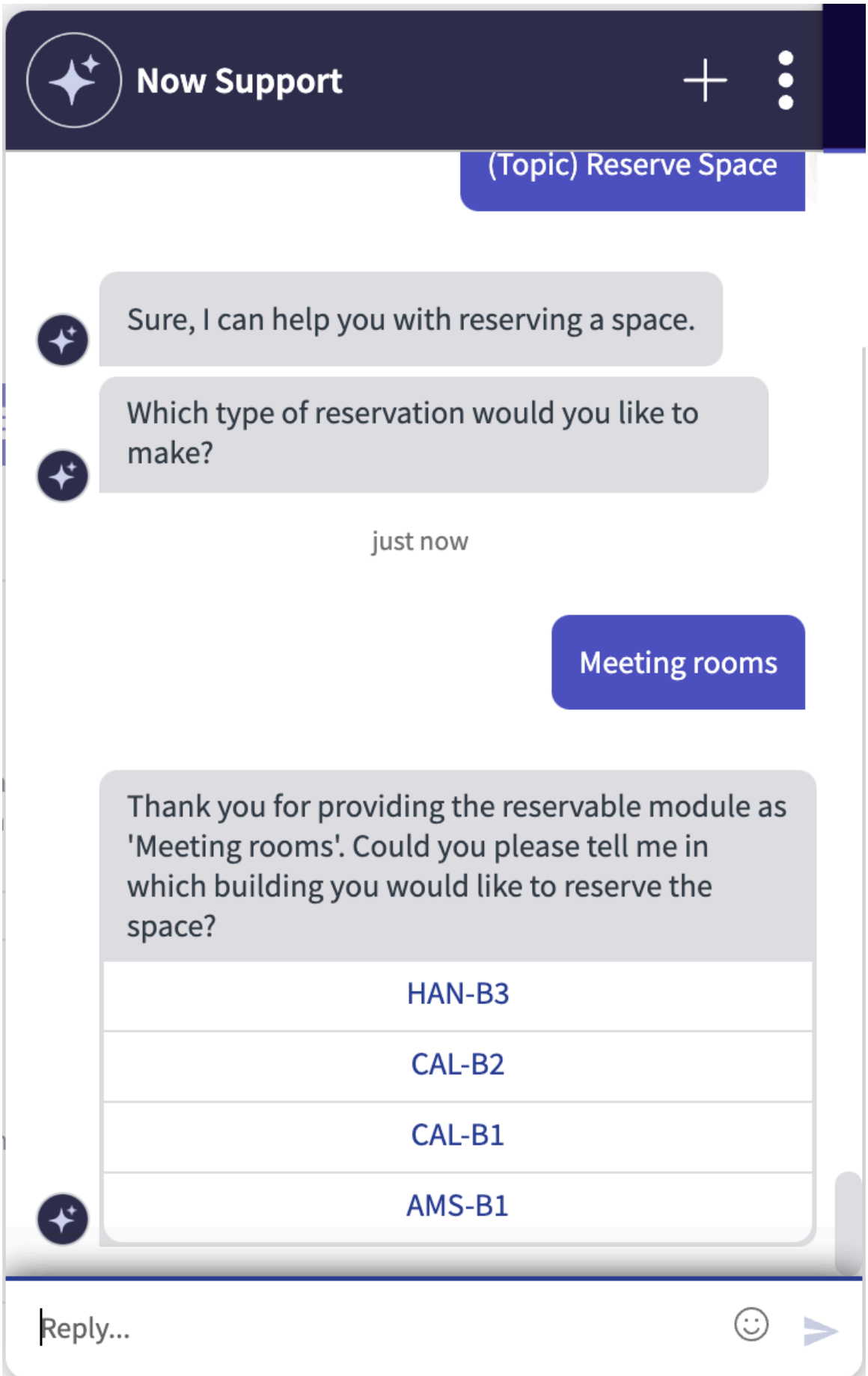
   Remarque :
   Seule la configuration **du module Parcourir tout** réservable est prise en charge par Now Assist dans .Agent virtuel Elle affiche tous les types de réservation disponibles dans le module **Parcourir tout** réservable. Par exemple, **bureaux**, **bureaux au sein d'une équipe**, etc.

   Le **type de sélectiond'unité spécifique** est pris en charge dans la configuration de table réservable. **Le conteneur** n'est pas pris en charge dans Now Assist .Agent virtuel Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

9. Le Now Assist bot in Agent virtuel vous demande de sélectionner un emplacement pour réserver un espace.
10. Sélectionnez un bâtiment.
    Par exemple, **Cal-B2**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

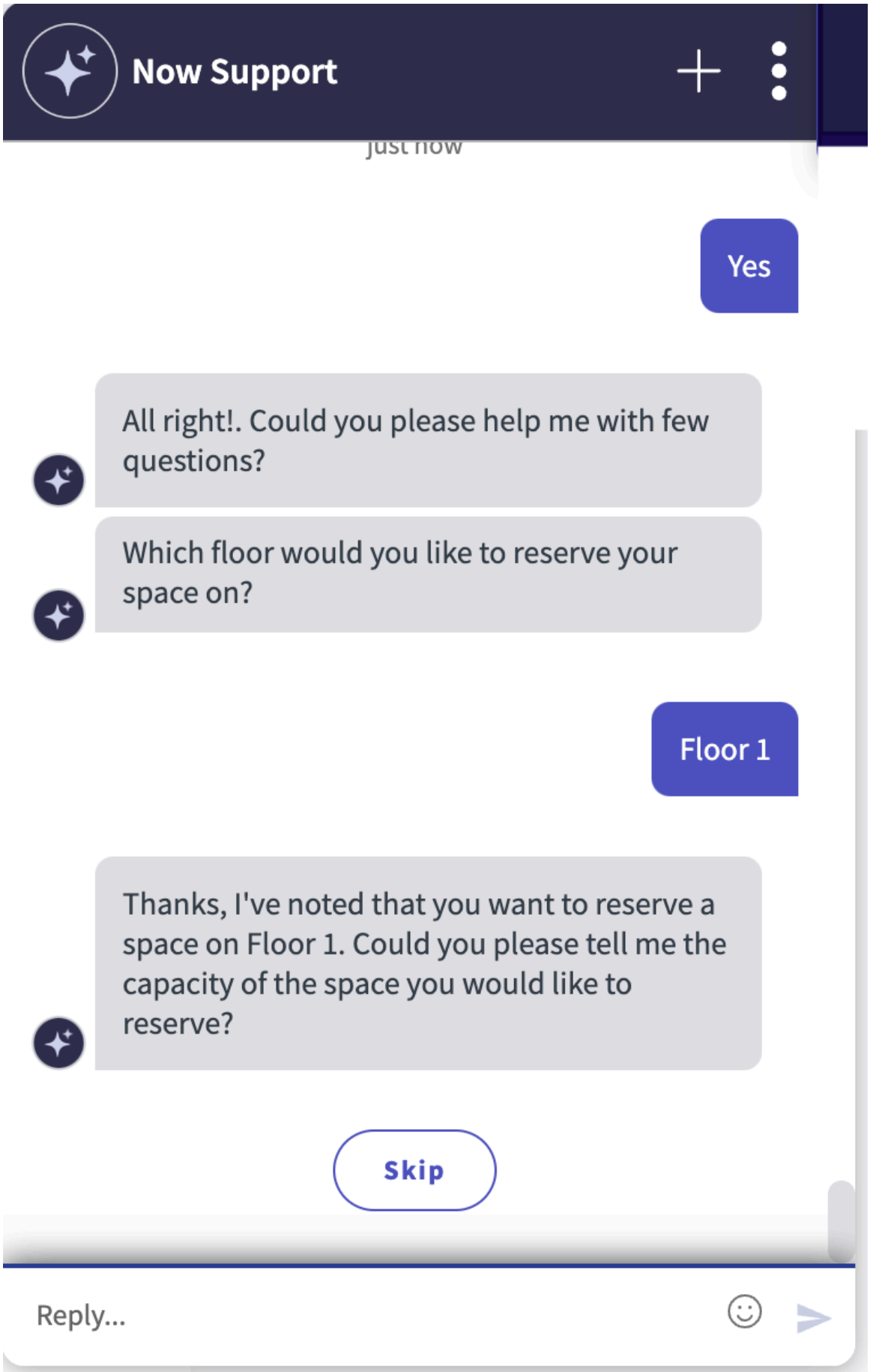
11. Now Assist dans Agent virtuel le bot vous demande de fournir les dates de début et de fin de la réservation.

> **Remarque :**
> Les réservations récurrentes et les réservations de plusieurs jours ne sont actuellement pas disponibles lorsque vous réservez une salle de réunion à l'aide du bot. Seules des réservations uniques pour une date sélectionnée peuvent être créées. Assurez-vous que les dates de début et de fin doivent se trouver dans le fuseau horaire du bâtiment et ne peuvent pas être dans le passé.

12. Now Assist dans le Agent virtuel bot confirme votre sélection pour un emplacement et des dates de réservation.
13. Now Assist dans Agent virtuel le bot vous demande de fournir le nom de l'étage, la capacité et le nom de l'espace dans lequel vous souhaitez réserver une salle de réunion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

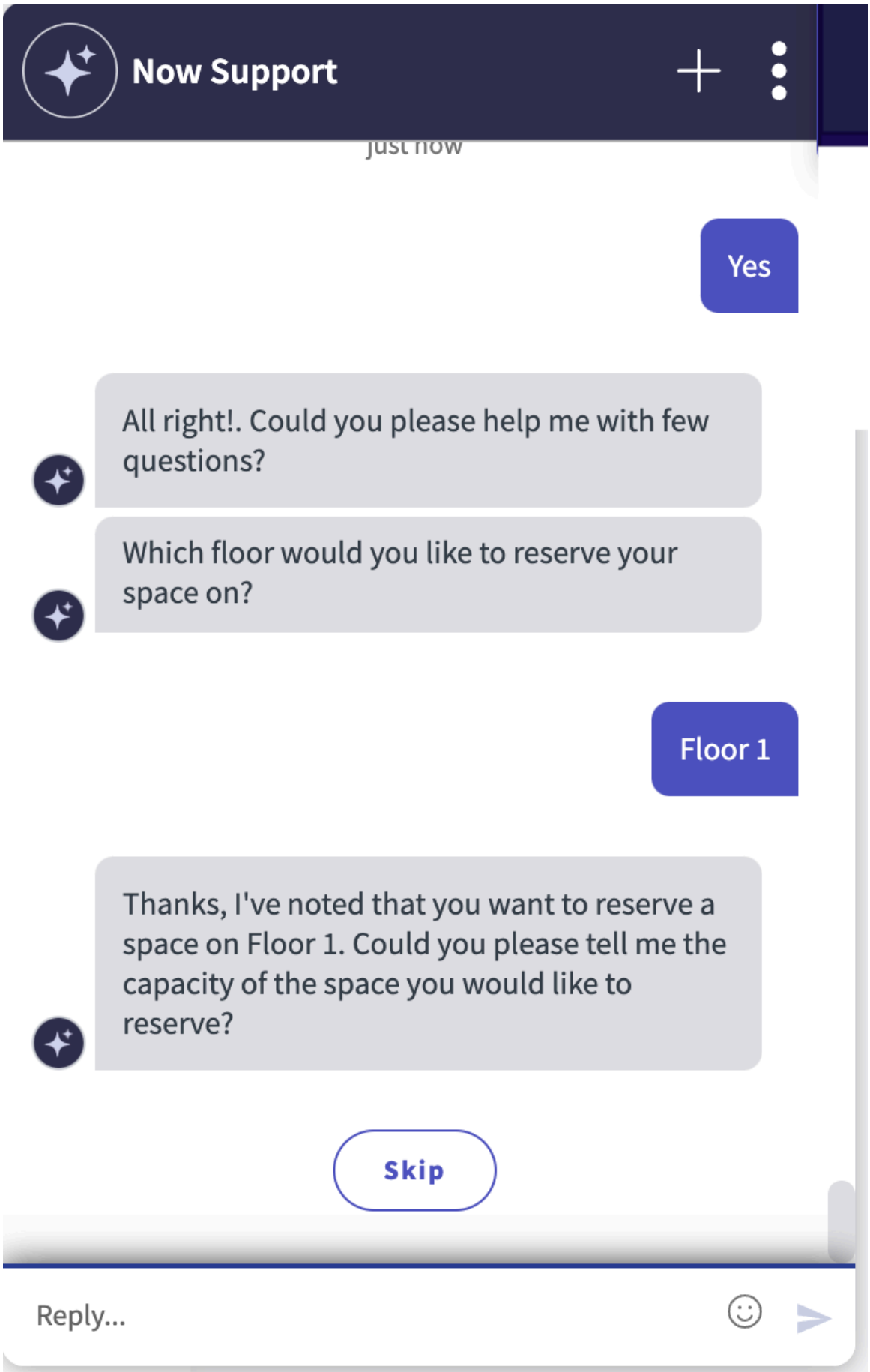
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Étage, Capacité et Calendrier d'équipe sont des entrées facultatives. S'il n'y a pas d'espace disponible, le Now Assist bot dans Agent virtuel affiche le message suivant : « Désolé, il n'y a pas d'espace disponible actuellement. Veuillez réviser vos sélections et réessayer. Si les suggestions ne correspondent pas à vos besoins, vous avez également la possibilité de sélectionner **Aucun correspondant à ma préférence**. Si des entrées utilisateur non valides sont fournies, par exemple un nom de bâtiment incorrect ou une date passée, le bot vous demande de saisir à nouveau les détails.

Le Now Assist bot dans affiche les résultats de Agent virtuel localisation. Le nom du bâtiment, l'étage et la capacité sont affichés dans le résultat.

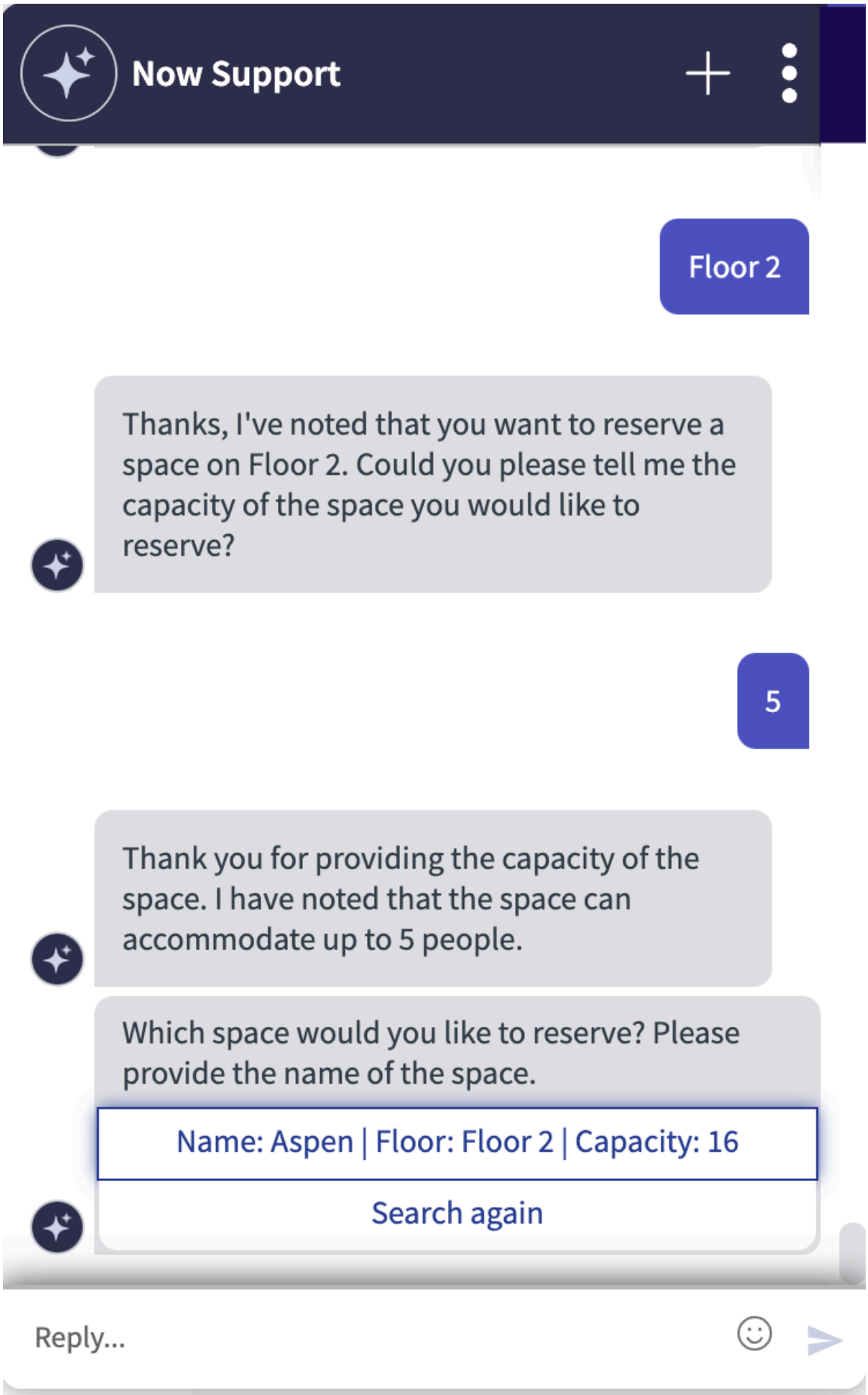
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionner un espace parmi les suggestions affichées dans Now Assist .Agent virtuel

L’entrée Now AssistAgent virtuel traite les informations que vous avez fournies et complète votre réservation.

14. Pour afficher et mettre à jour les détails de la réservation, sélectionnez le lien **Veuillez cliquer ici pour voir les détails de la réservation.**

    La page Récapitulatif de la réservation s’affiche. Sur la page Récapitulatif de la réservation, vous pouvez modifier et mettre à jour les détails de votre réservation.

15. **Facultatif :** Now Assist Il Agent virtuel fournit des suggestions pour ajouter des services à votre réservation.

    (Optional) Vous pouvez ajouter des invités et des visiteurs externes, un lien de réunion virtuelle Zoom ou des services de restauration à votre réservation. Si vous ne souhaitez ajouter aucun de ces services à votre réservation, vous pouvez ignorer cette étape et terminer votre réservation à ce stade.

    Remarque :
    L’option d’ajout de services sur le lieu de travail est affichée en fonction de la disponibilité du service correspondant pour un emplacement sélectionné. Par exemple, si le spoke Zoom et que le fournisseur de réunion virtuelle est configuré dans le module Réservable, l’option de service Zoom ajouté est affichée par le bot. Cela dépend également de la disponibilité d’un emplacement ou des paramètres de configuration des modules réservables définis par votre administrateur. Ainsi, si aucun spoke Zoom n’est configuré ou si les invités ne sont pas autorisés à effectuer une réservation, le bot n’affiche pas les questions ou suggestions associées. Pour les services de restauration, l’application vérifie si ceux-ci sont affectés à un emplacement sélectionné.

16. **Facultatif :** Now Assist vous Agent virtuel demande d’inviter des invités à votre réservation.

    Remarque :
    L’option d’ajout d’invités n’est affichée que lorsque la configuration **Autoriser les invités** est activée dans le module Réservation. Cette option du module Réservable vous permet d’inviter des participants et de les ajouter à votre réservation. Vous pouvez inviter des invités à votre réservation. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

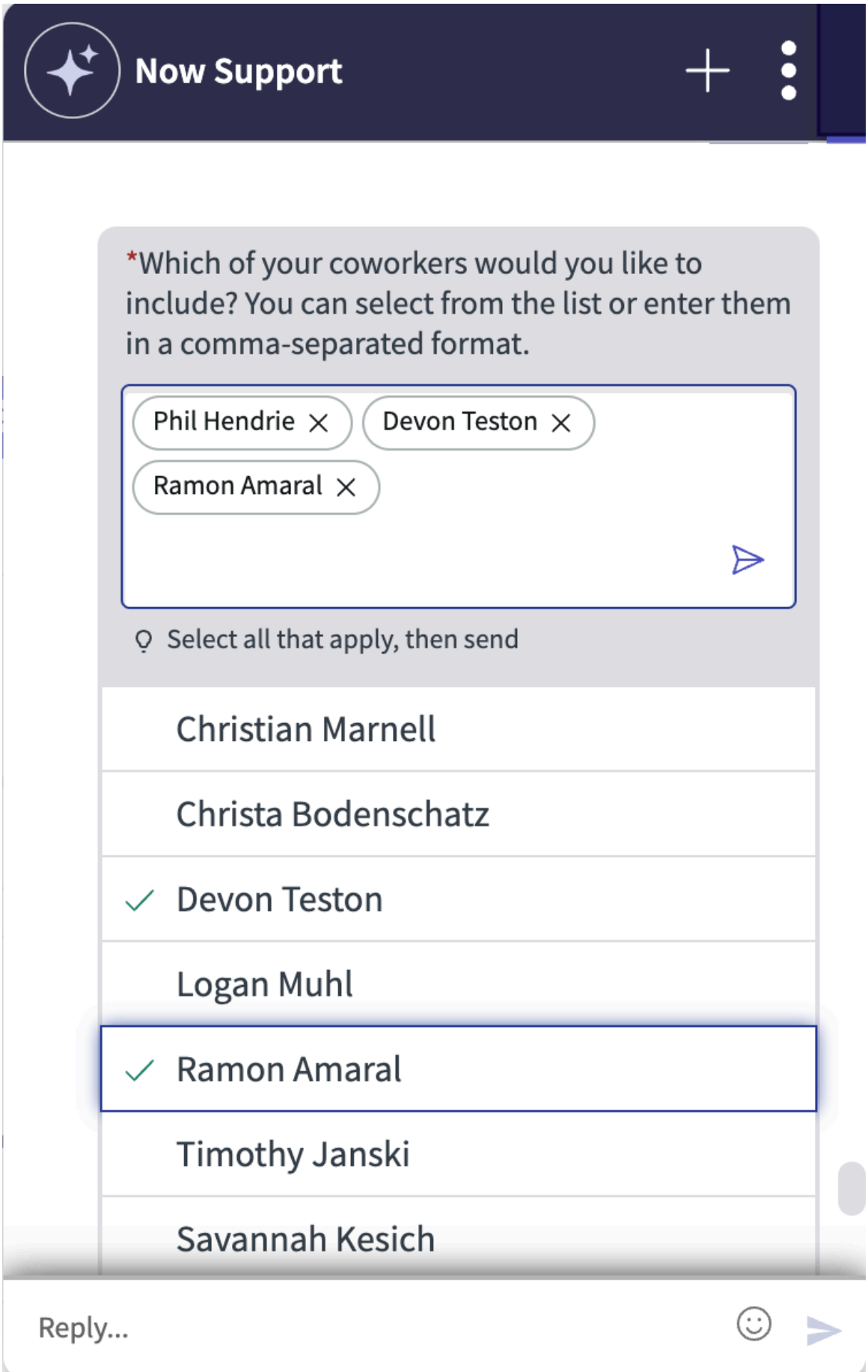
17. **Facultatif :** Sélectionnez **Oui** si vous souhaitez ajouter des invités à votre réservation.

    Remarque :
    Vous pouvez ajouter plusieurs invités à votre réservation. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans pour Agent virtuelPrestation de services de lieu de travail. Vous avez également besoin de Gestion des visiteurs du lieu de travail.

18. Now Assist Il Agent virtuel fournit des suggestions pour sélectionner vos invités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

19. Now Assist dans Agent virtuel confirme les détails des invités que vous avez fournis.

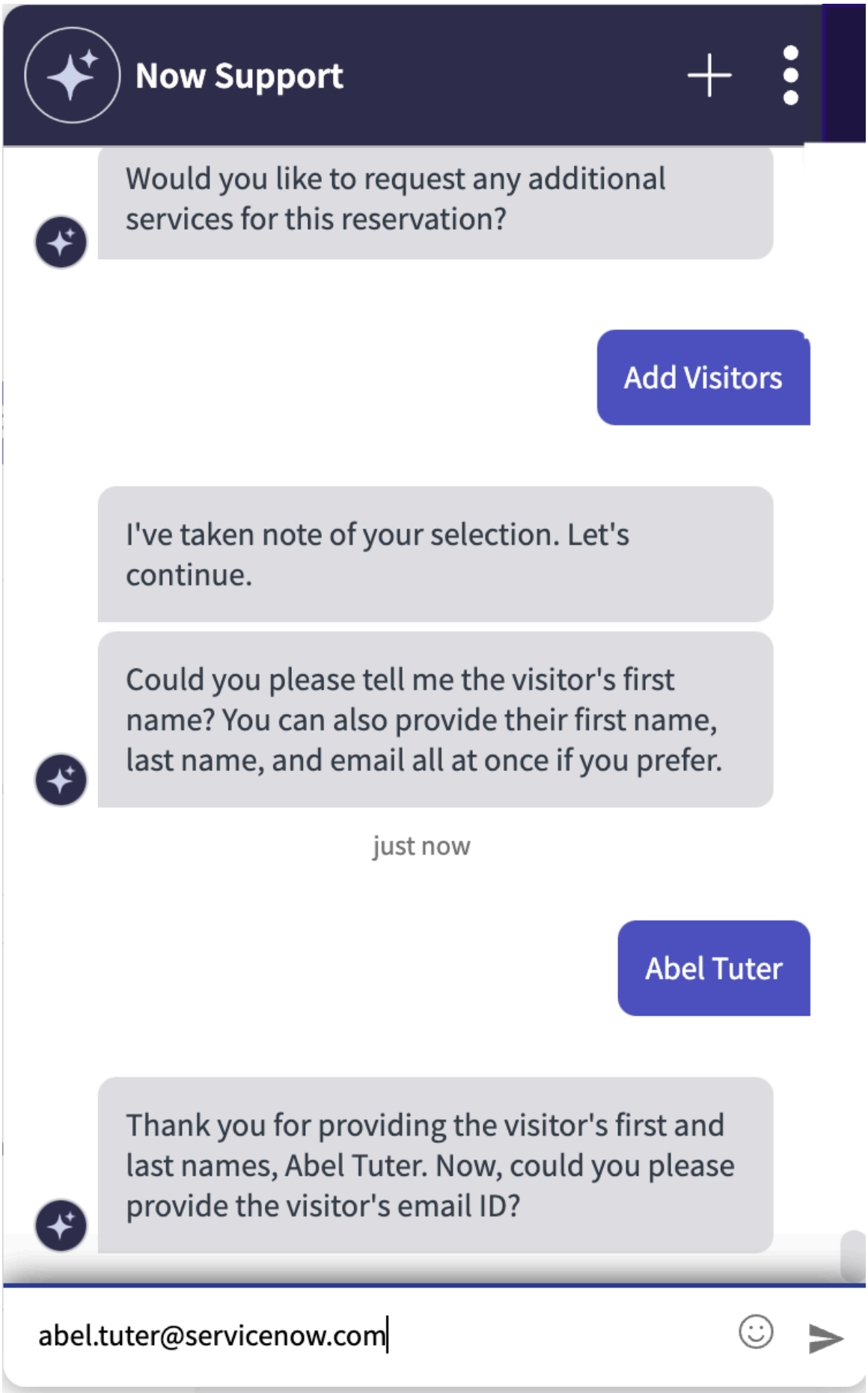
20. Sélectionnez **Oui** pour continuer.
    Sélectionnez **Non** pour modifier ou mettre à jour votre sélection.

21. **Facultatif :** Après avoir ajouté des invités, vous pouvez ajouter des services supplémentaires tels que des visiteurs externes à votre réservation.

    (Optional) Vous pouvez uniquement ajouter des visiteurs à une réservation dont vous êtes l'hôte. Les utilisateurs de l'espace de travail disposant des rôles « sn_wsd_rsv.manager » ou « sn_wsd_rsv.reservation_planner » peuvent ajouter des invités à une réservation. Les utilisateurs de l'espace de travail disposant du rôle « sn_wsd_core.workplace_user » ne peuvent pas ajouter d'invités à une réservation s'ils ne sont pas l'hôte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Il n’est pas possible d’ajouter plusieurs visiteurs en même temps. Vous devez ajouter des visiteurs séquentiellement. Par exemple, si vous avez le visiteur A, le visiteur B et le visiteur C. Commencez par ajouter le visiteur A en premier, puis ajoutez le visiteur B et le visiteur C.

a. Now Assist vous Agent virtuel demande de fournir le prénom, le nom et l’ID d’adresse e-mail du visiteur externe.

(Optional) Si un visiteur déjà ajouté à une réservation est ajouté à nouveau, le bot propose des suggestions pour ajouter un autre visiteur.

b. Fournissez les détails requis.

c. Après avoir ajouté le visiteur, Now Assist il Agent virtuel confirme que l’enregistrement du visiteur est effectué.

d. Now Assist Il Agent virtuel fournit des suggestions pour ajouter quelques visiteurs supplémentaires à votre réservation.

e. Vous pouvez sélectionner **Ignorer** pour continuer et poursuivre votre réservation.

22. Facultatif : Now Assist dans Agent virtuel affiche l’option Ajouter des services de restauration.

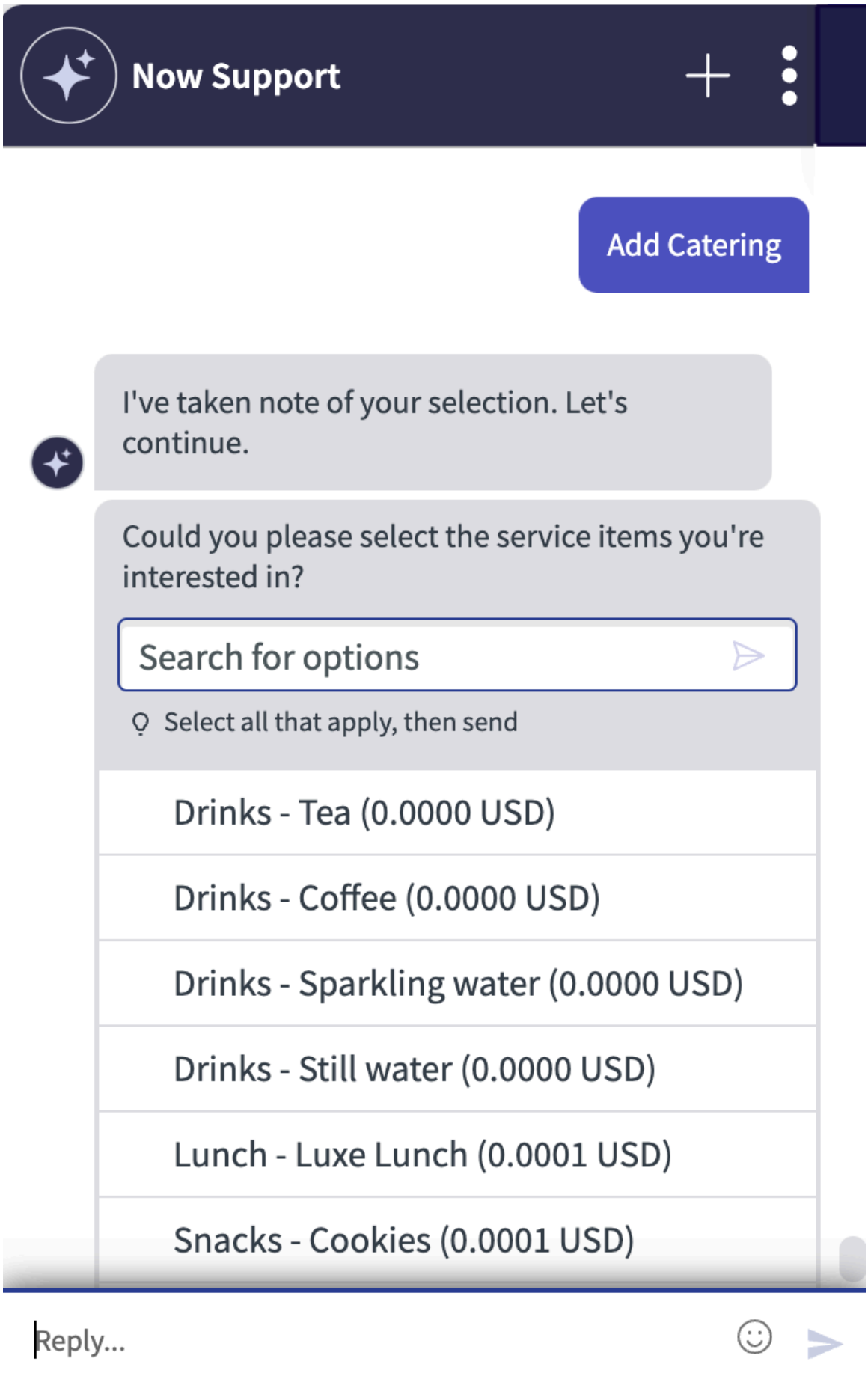
Remarque :
Les services que vous ajoutez sont des services de restauration sur le lieu de travail fournis par défaut avec Gestion des réservations du lieu de travail. Il ne prend en charge aucun service de restauration personnalisé ou de lieu de travail que vous avez ajouté.

a. Sélectionnez les services de restauration requis (Déjeuner, Collations, Boissons).

(Optional) Vous pouvez également saisir ou ajouter un texte conversationnel comme « Ajouter un déjeuner, des collations et des boissons », « Ajouter de l’eau gazeuse et des collations, etc. ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

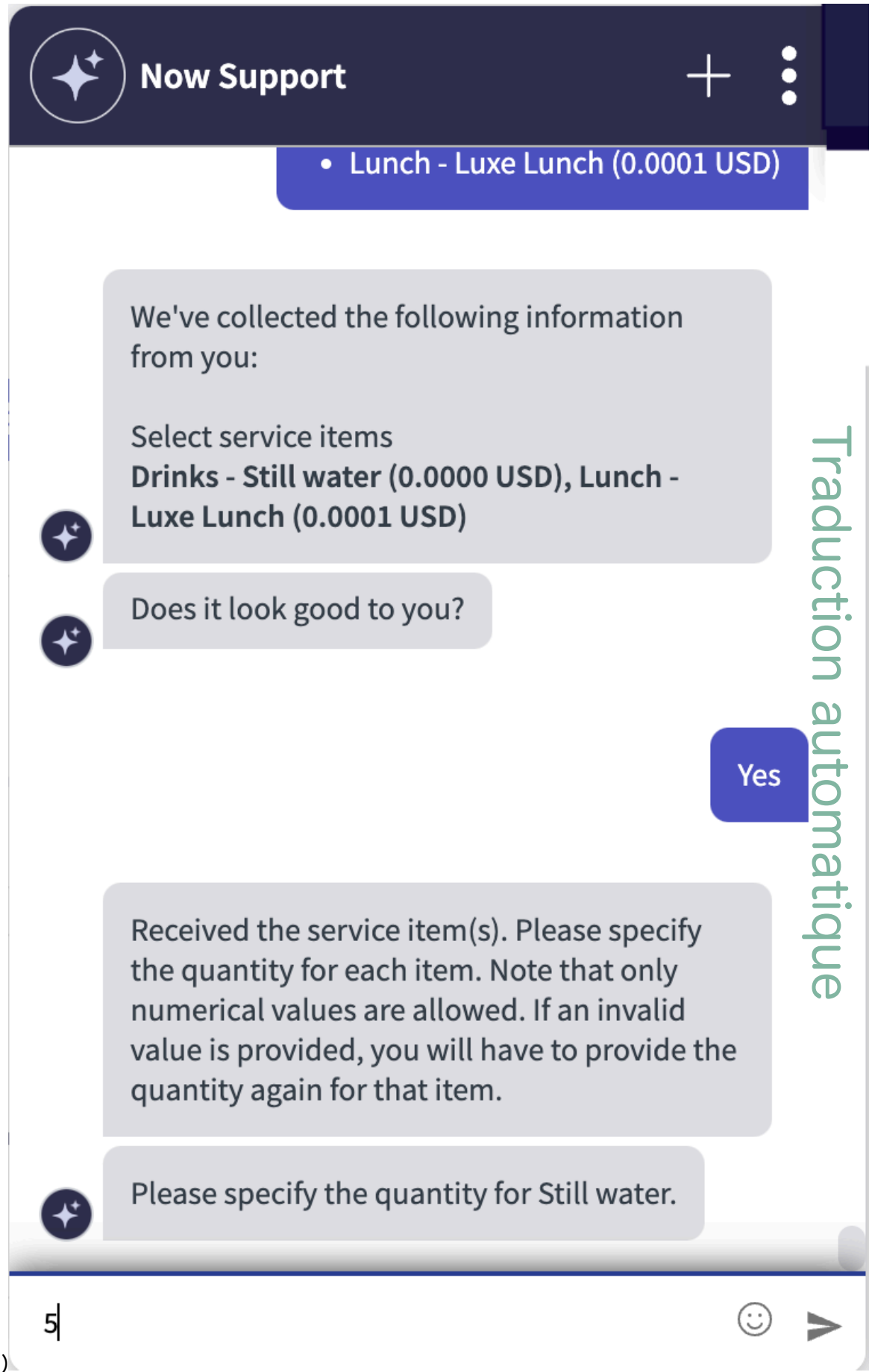
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque le service de restauration demandé n’est pas disponible, un message s’affiche indiquant que le service de restauration demandé n’est pas disponible.

b. Après avoir sélectionné une option de restauration, le bot vous demande de spécifier la quantité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

(Optional)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Le bot vous demande de spécifier la quantité de tous les éléments du menu de restauration sélectionnés.

d. Après avoir confirmé votre sélection, le bot ajoute les services de restauration à votre réservation.

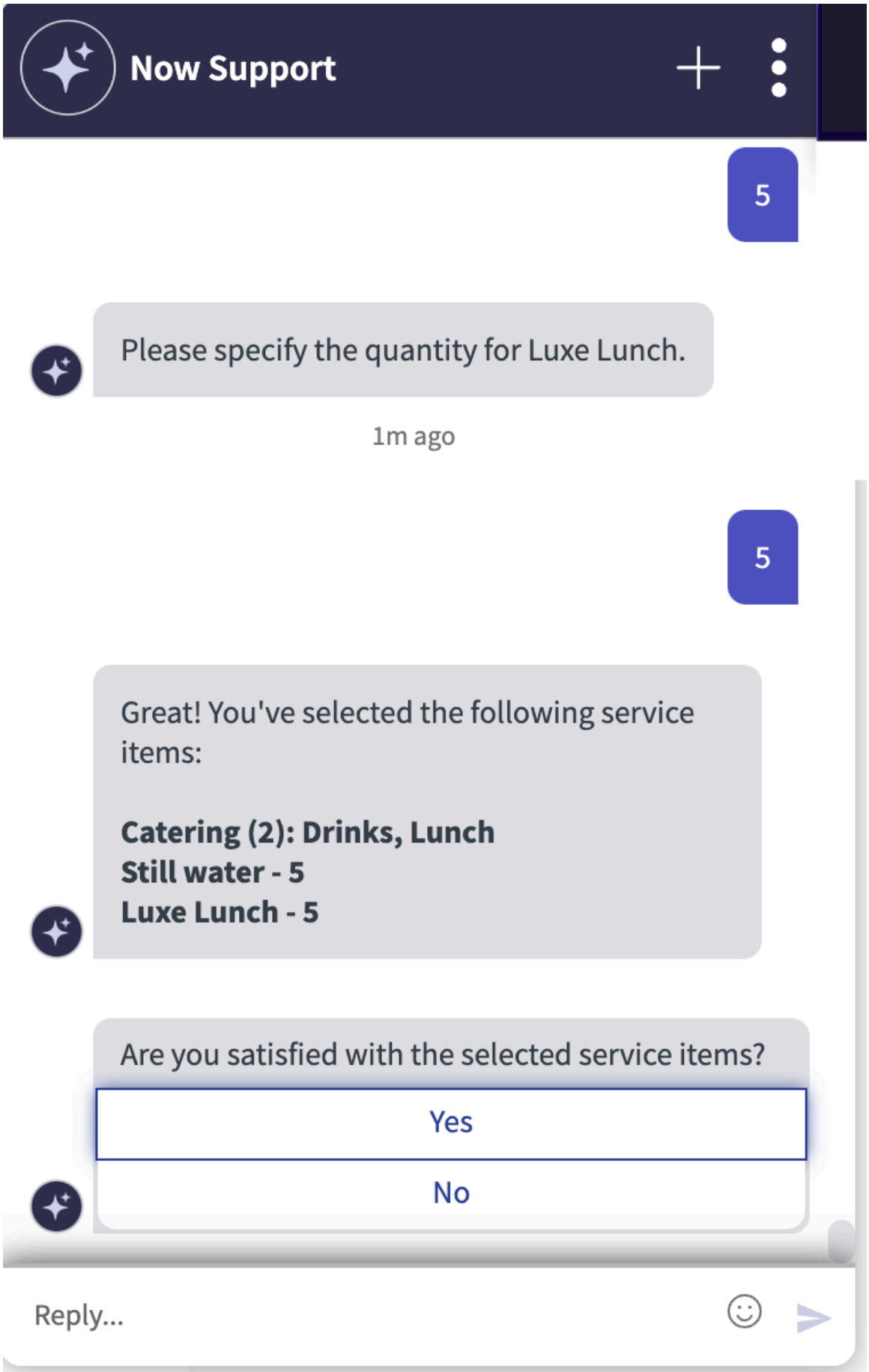
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. L’in Now AssistAgent virtuel ajoute avec succès les services de restauration à votre réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

23. **Facultatif :** Now Assist IN Agent virtuel fournit des invites pour ajouter un lien de réunion Zoom.

    (Optional) Assurez-vous d’avoir les éléments suivants :

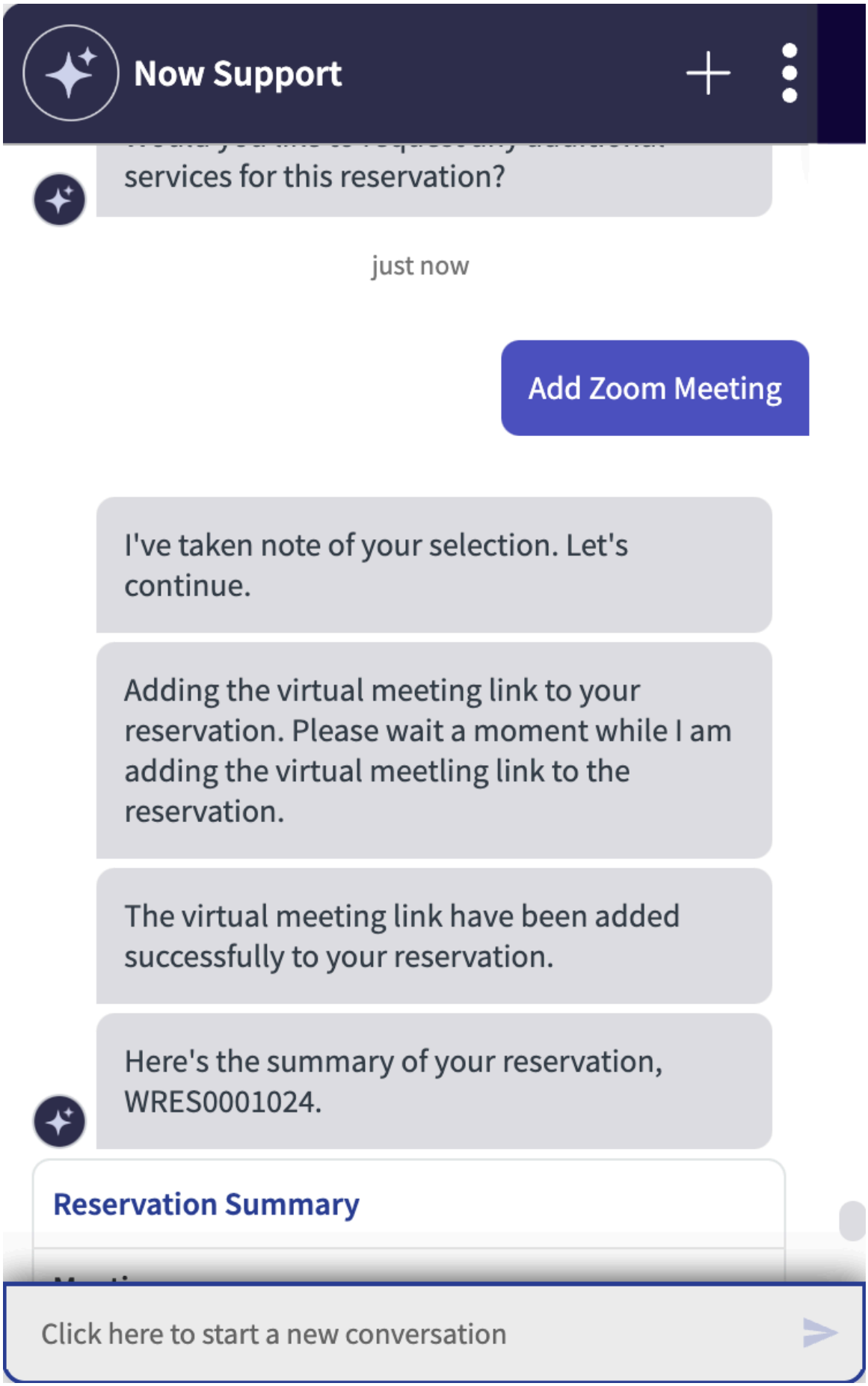
    a. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans pour Agent virtuelPrestation de services de lieu de travail.

    b. Le spoke Zoom est configuré pour Gestion des réservations du lieu de travail. Pour plus d'informations, consultez Se connecter Gestion des réservations du lieu de travail avec Zoom.

24. Now Assist dans Agent virtuel affiche un message de confirmation ainsi que la tâche de ticket du lieu de travail créée après l’ajout du lien de la réunion virtuelle Zoom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



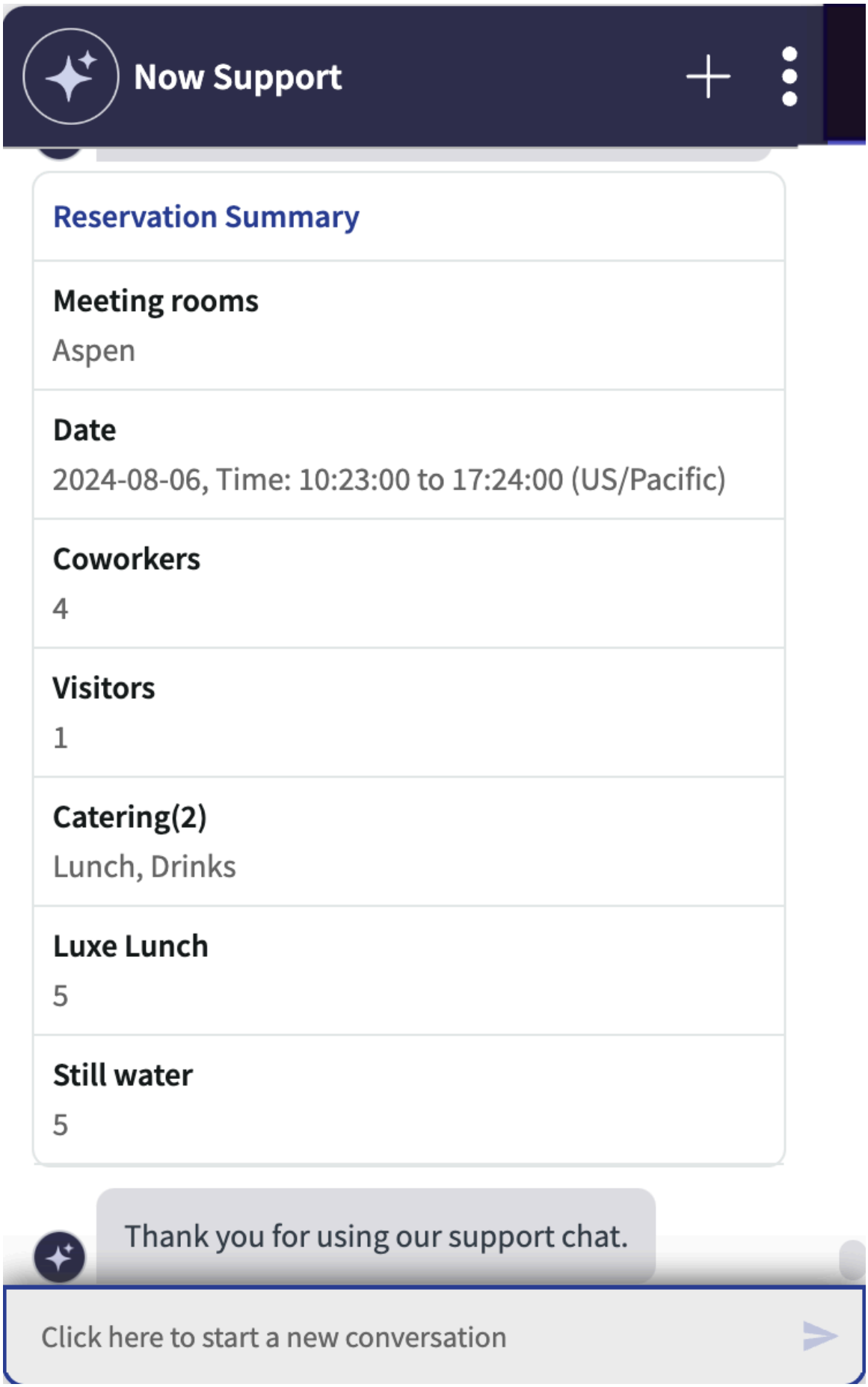
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

25. L’entrée Now AssistAgent virtuel affiche le récapitulatif de la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examiner les notifications dans le Now Assist panneau

Examinez les notifications par les agents IA dans le Now Assist panneau.

Avant de commencer

Les planificateurs d'événements du lieu de travail peuvent examiner les notifications et aider les agents IA à prendre les mesures appropriées pour bloquer un espace, déplacer toute réservation existante vers un nouvel emplacement ou mettre à jour la date, l'heure ou la durée d'une réservation existante.

Rôle requis : now_assist_panel_role, sn_wsd_rsv.reservation_planner, sn_wsd_case.case_writer

Procédure

1. Dans votre instance, sélectionnez l'icône d'étincelle Now Assist dans la barre de menus de navigation (panneau) pour ouvrir le panneau Now Assist.

   Utilisez l'interface conversationnelle Now Assist pour recevoir des notifications, des résumés de tickets et des notes de résolution.

2. Pour examiner les notifications par les agents IA pour une demande de maintenance d'urgence, sélectionnez l'icône étincelante Now Assist ( ) dans la barre de menu de navigation de votre instance.

   Les agents IA informent les planificateurs d'événements du lieu de travail des actions effectuées via les notes de résolution et de synthèse des tickets dans l'interface conversationnelle. Sélectionnez et ouvrez les notifications dans l'interface de conversation pour passer en revue la synthèse du ticket et les notes de résolution.

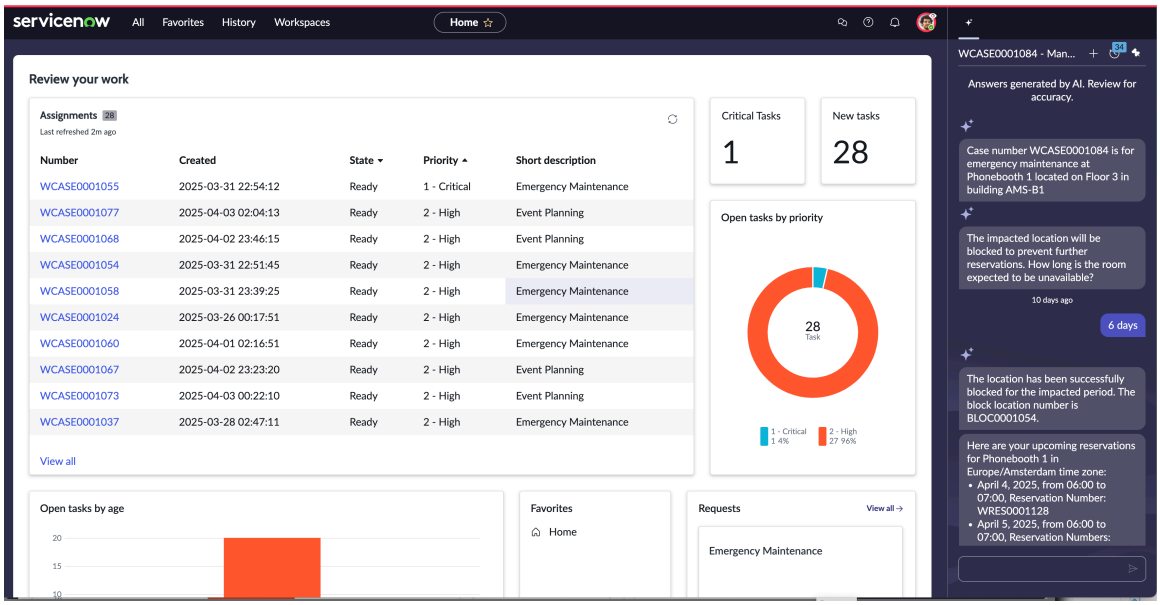
   Par exemple, une demande de maintenance d'urgence est envoyée et affectée à un utilisateur du groupe d'affectation Planificateurs d'événements du lieu de travail. Lorsqu'une demande de réunion d'urgence est soumise, une tâche de ticket du lieu de travail est créée. Pour plus d'informations, consultez Soumettre une demande de maintenance d'urgence et Afficher les détails du ticket de maintenance d'urgence.

   Les planificateurs d'événements Workplace sont notifiés par des agents IA pour bloquer un emplacement et déplacer une réservation existante d'un emplacement bloqué vers un autre. Les agents IA notifient l'utilisateur planificateur d'événements du lieu de travail à l'aide du panneau Now Assist et effectuent les activités suivantes dans l'interface conversationnelle :

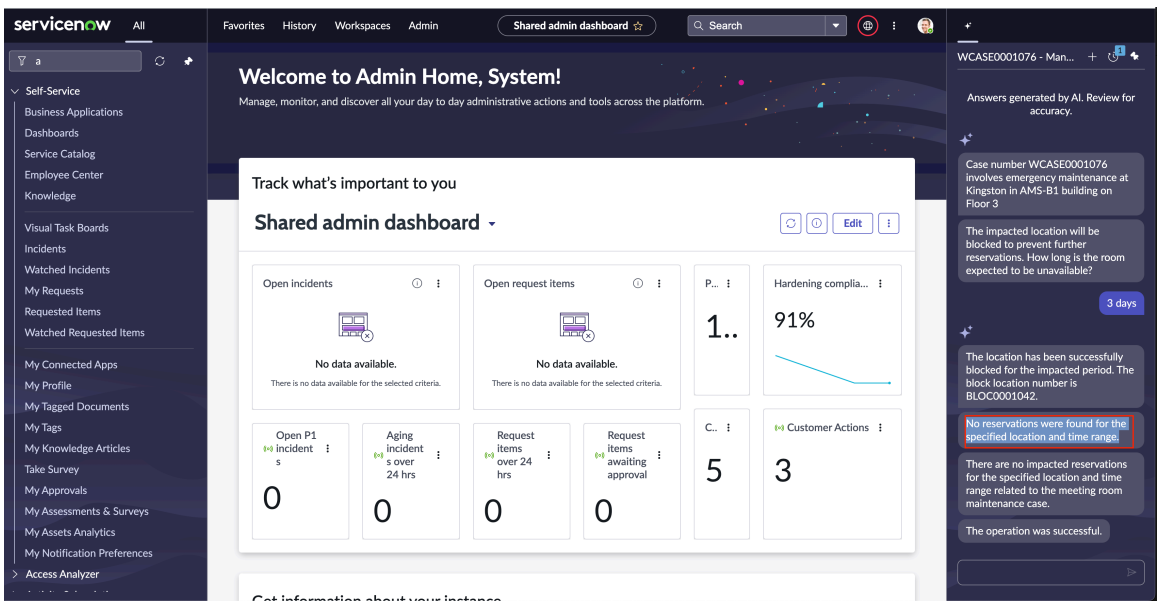
   - Contacte l'utilisateur du planificateur d'événements du lieu de travail et résume le problème.
   - L'agent IA demande au planificateur d'événements du lieu de travail la durée pendant laquelle l'espace doit être bloqué (indisponible) pendant la période de maintenance.
   - Après avoir reçu la confirmation, les agents IA créent un enregistrement d'emplacement de bloc dans la table sn_wsd_core_block_location. L'emplacement est bloqué ou indisponible pendant la période de maintenance d'urgence. Elle met à jour de manière autonome la réservation existante vers un nouvel emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



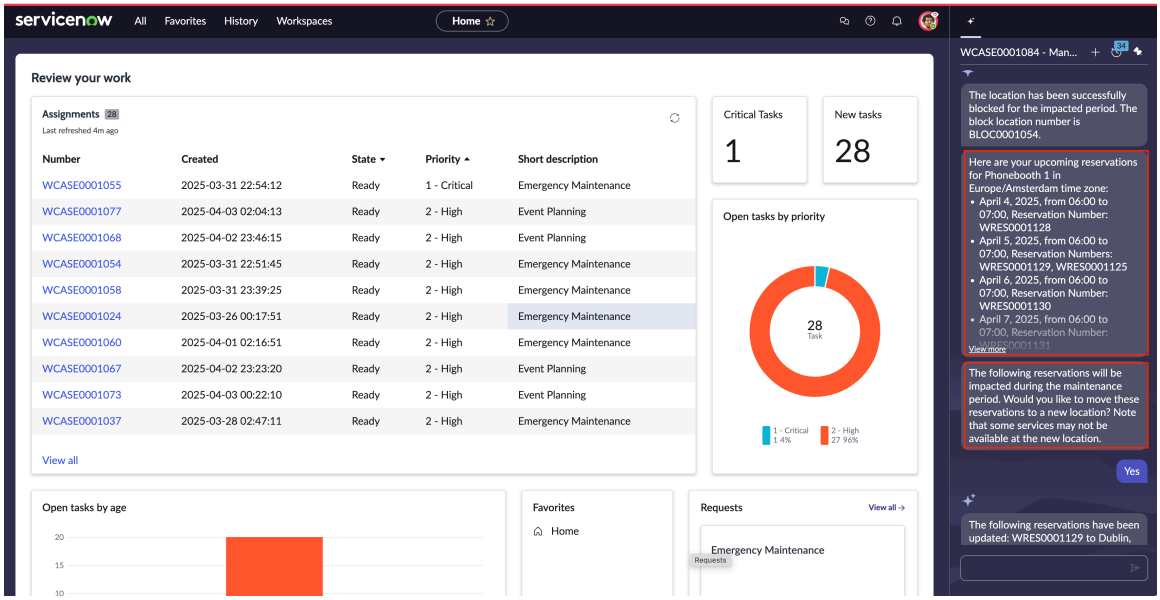
- S'il n'y a aucune réservation impactée pour un emplacement bloqué, les agents IA informent les planificateurs d'événements du lieu de travail qu'il n'existe aucune réservation impactée pour un emplacement bloqué.



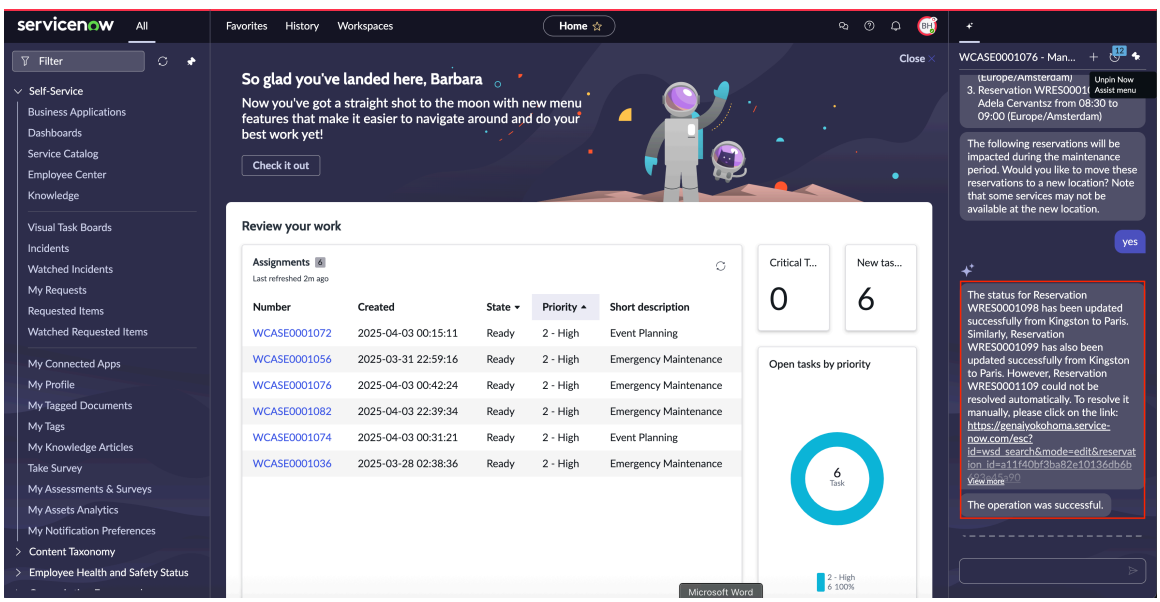
- S'il existe des réservations dans l'emplacement bloqué, les agents IA répertorient la ou les réservations impactées pour que les planificateurs d'événements du lieu de travail les examinent.
- Les agents IA demandent aux planificateurs d'événements du lieu de travail de confirmer les réservations impactées.
- Les planificateurs d'événements de Workplace peuvent confirmer l'emplacement et aider les agents IA à déplacer la ou les réservations vers un emplacement disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Si vous souhaitez déplacer la réservation vers un autre emplacement, saisissez votre suggestion dans l'interface conversationnelle. Si l'emplacement est disponible, les agents IA bloquent l'emplacement pour vous.
- Si les agents IA ne peuvent pas gérer une réservation impactée, il fournit un lien vers le planificateur d'événements du lieu de travail pour déplacer ou mettre à jour manuellement les réservations. Les planificateurs d'événements du lieu de travail peuvent accéder à la page du portail de réservation et mettre à jour ou replanifier manuellement les réservations.



Remarque :
Les réservations multi-sites ne sont pas prises en charge par les agents IA.

- Les agents IA partagent des notes de synthèse et de résolution des tickets avec les planificateurs d'événements du lieu de travail.

Les activités du ticket de maintenance d'urgence sont également ajoutées aux notes de travail du ticket de maintenance d'urgence. Les planificateurs d'événements sur le lieu de travail peuvent examiner les notes de travail pour comprendre les activités effectuées par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

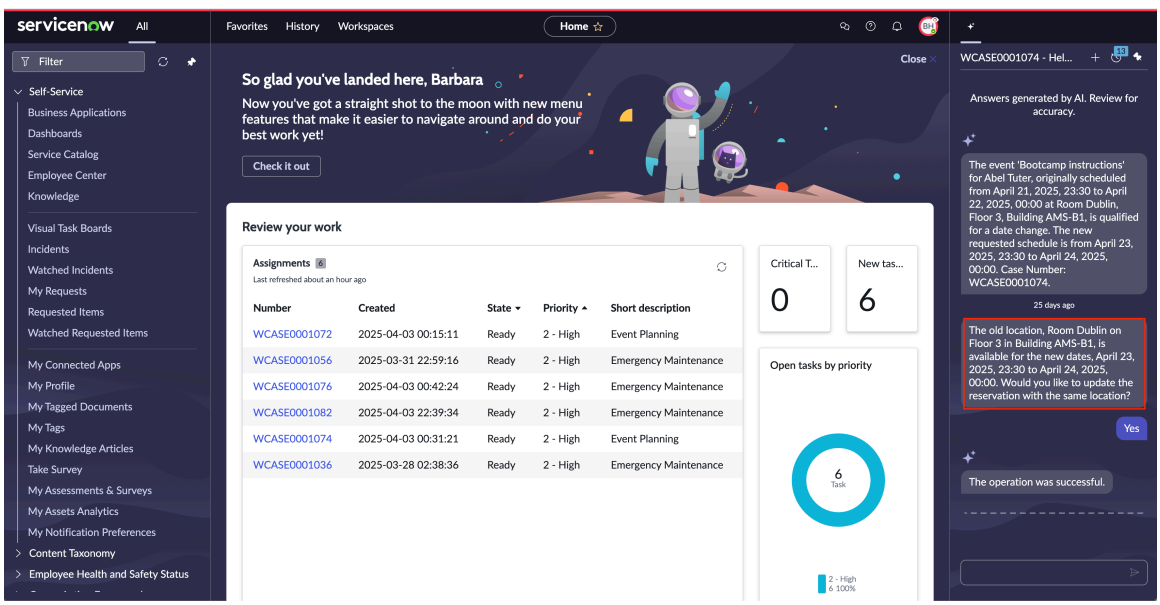
les agents IA. Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails du ticket de maintenance d’urgence.

Un autre exemple peut être lorsqu’une demande d’événement de changement est envoyée par un utilisateur de lieu de travail. Le ticket de demande d’événement de changement est soumis pour mettre à jour la date, l’heure et la durée d’une réservation existante. Le ticket de demande d’événement de changement est affecté à un utilisateur dans le groupe d’affectation Planificateurs d’événements du lieu de travail. Aide du workflow agentique IA Gérer les réservations de lieu de travail est déclenché lorsque le ticket est affecté à un planificateur d’événements du lieu de travail.

Pour plus d'informations, consultez Soumettre une demande d’événement de changement pour une réservation et Afficher les détails du ticket de réservation d’événement de changement.

Sélectionnez et ouvrez les notifications dans l’interface de conversation pour passer en revue la synthèse du ticket et les notes de résolution.

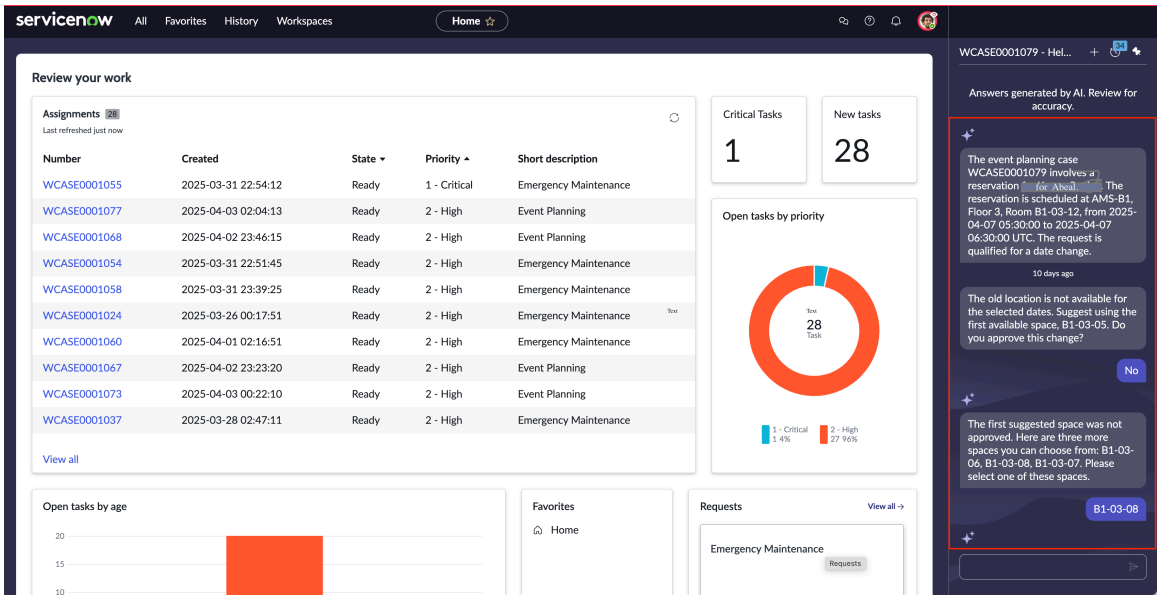
- Les planificateurs d’événements de Workplace peuvent examiner la notification et discuter avec l’agent IA pour répondre aux questions relatives au déplacement d’une réservation vers un autre emplacement.
- Si l’ancien emplacement est disponible, les agents IA déplacent la réservation vers l’ancien emplacement lors de la mise à jour de la date, de l’heure et de la durée d’une réservation existante.



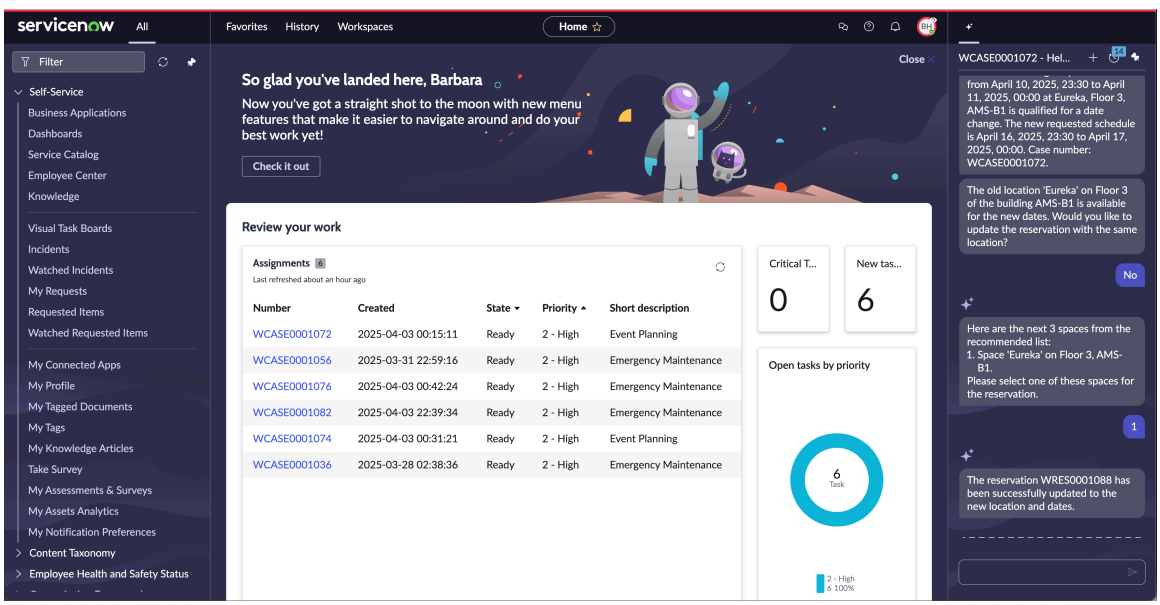
- Si l’ancien emplacement n’est pas disponible lors de la mise à jour d’une réservation, les agents IA affichent un nouvel emplacement et demandent aux planificateurs d’événements du lieu de travail de le confirmer. Vous pouvez confirmer l’emplacement ou demander un autre emplacement que vous préférez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Les agents IA affichent ensuite 3 nouveaux espaces disponibles pour la réservation. Vous pouvez sélectionner l'une de ces options. Si vous souhaitez un emplacement différent, les agents IA fournissent un lien pour vous permettre d'accéder à la page du portail de réservation et de sélectionner manuellement l'espace souhaité.



- Les agents IA fournissent ensuite des notes de résolution et un résumé des tickets que les planificateurs d'événements Workplace doivent examiner.

L'équipe d'agents IA met à jour une réservation existante avec une nouvelle date, heure ou durée. Les agents IA notifient les planificateurs d'événements du lieu de travail à l'aide de l'interface conversationnelle du panneau Now Assist du changement de date et d'heure d'une réservation. Si l'ancien emplacement n'est pas disponible à la réservation, les agents IA déplacent la réservation avec la date et l'heure mises à jour vers un nouvel emplacement. Pour plus d'informations, consultez Aider à gérer le workflow agentique des réservations du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser les workflows d'agents IA dans Now Assist pour WSD

Les workflows agentiques dans aident à accomplir les tâches sur le lieu de travail de Now Assist pour WSD manière autonome.

Tableau 1. Workflows d'agent IA disponibles pour Now Assist pour WSD

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
Gérer les fermetures temporaires d'espaces	Cette équipe d'agents IA se réunit lorsqu'il y a un cas de maintenance de salle de réunion qui doit être examiné en priorité. • Lorsque la demande de maintenance d'urgence est soumise, les travaux de maintenance doivent être effectués. • Le ticket d'urgence est affecté à un utilisateur dans le groupe d'affectation Planificateurs d'événements du lieu de travail. • L'emplacement est bloqué par des agents IA pour maintenance. • S'il existe des réservations dans l'espace de travail de maintenance, les agents IA les déplacent ou les déplacent vers un emplacement disponible. Les agents IA réduisent les tâches répétitives pour les planificateurs d'événements Workplace. Ils fournissent une assistance et vérifient que les employés ont accès aux espaces fonctionnels d'une organisation lors d'une panne ou d'une maintenance d'urgence. Les agents IA gèrent le travail pour les planificateurs d'événements sur le lieu de travail afin qu'ils puissent se concentrer sur des tâches plus importantes et plus complexes qui nécessitent une intervention humaine. Pour plus d'informations,	• Mise à jour des notes de tickets sur le lieu de travail • Récupérateur de tickets • Agent IA de traitement de la résolution de la réservation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau 1. Workflows d'agent IA disponibles pour Now Assist pour WSD (suite)

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
	consultez Gérer les fermetures temporaires d'espaces Workflow agentique.	
Aider à gérer les réservations du lieu de travail	Cette équipe d'agents IA aide les planificateurs d'événements du lieu de travail et replanifie de manière autonome les événements qui se produisent sur le lieu de travail. Les agents IA assistent les planificateurs d'événements du lieu de travail en leur fournissant toutes les informations pertinentes et le travail de préparation lorsque des changements sont apportés à une réservation planifiée. Les agents IA recueillent des informations pertinentes et fournissent des suggestions aux planificateurs d'événements du lieu de travail pour la prochaine meilleure action possible. Les planificateurs d'événements peuvent examiner et optimiser les réservations selon les besoins en examinant les détails du ticket sur le lieu de travail. Pour terminer la tâche, les agents IA effectuent les opérations suivantes : • Récupérez l'événement de changement, modifiez les détails du ticket sur le lieu de travail. • Analysez la réservation récupérée à l'étape précédente. • Mettez à jour les notes de ticket du lieu de travail avec toutes les actions effectuées.	• Agent IA mettant à jour la réservation • Récupérateur de tickets • Agent IA analysant la réservation • Mise à jour des notes de tickets sur le lieu de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau 1. Workflows d'agent IA disponibles pour Now Assist pour WSD (suite)

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
	Pour plus d'informations, consultez Aider à gérer le workflow agentique des réservations du lieu de travail.	
Optimiser les activités de nettoyage	Cette équipe d'agents IA obtient tous les tickets de gestion de l'entretien des lieux de travail ouverts. La *`Workplace Planned Maint Nightly Run`* tâche planifiée s'exécute quotidiennement ou toutes les heures pour créer des tickets de maintenance. Chaque ticket de maintenance du lieu de travail représente un ticket de nettoyage ou de maintenance sur un emplacement pendant un certain intervalle de temps, également appelé calendrier (sur une base quotidienne ou horaire). Le workflow d'IA agentique Optimiser les activités de nettoyage récupère le seuil d'utilisation de l'espace pour chaque ticket de maintenance du lieu de travail. En fonction des données de seuil d'utilisation de l'espace, elle crée de nouveaux cas de maintenance ou désactive les cas de maintenance sous-utilisés. Pour plus d'informations, consultez Optimiser le workflow agentique des activités de nettoyage.	• Agent IA d'agrégateur de tickets • Taux d'utilisation de l'agent IA • Agent IA optimiseur de tickets
Automatiser les mises à jour de carte	L'agent IA aide les administrateurs de carte à configurer la carte lors des mises à jour en bloc de Mappage d'intérieur. L'agent IA récupère de manière autonome les sources du fichier CAD et reprend la tâche d'importation. Si la source est introuvable, l'agent IA passe la tâche à l'état d'entrée de l'utilisateur en attente .	Agent administrateur de carte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau 1. Workflows d'agent IA disponibles pour Now Assist pour WSD (suite)

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
	Pour plus d'informations, consultez Automatiser le workflow agentique des mises à jour de carte.	

Important :
Tous les enregistrements de cas d'utilisation et d'agent IA sont en lecture seule par défaut.

Pour exécuter les agents IA de manière autonome, vous devez d'abord dupliquer le cas d'utilisation, puis effectuer les étapes suivantes :

- Activez le cas d'utilisation.
- Activez tous les agents dans le cas d'utilisation.
- Activez le déclencheur pour appeler automatiquement le cas d'utilisation. Si vous préférez l'invoquer manuellement, il n'est pas nécessaire d'activer le déclencheur.

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA .
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

Gérer les fermetures temporaires d'espaces Workflow agentique

Cette équipe d'agents IA bloque temporairement un emplacement lorsqu'un ticket de maintenance urgente du lieu de travail est soumis.

Gérer les fermetures temporaires d'espaces Vue d'ensemble du workflow

L'agent IA exécute des tâches de maintenance, bloque une salle pour maintenance et déplace toute réservation existante vers un autre emplacement lorsque la maintenance d'urgence du lieu de travail demandée est affectée à un utilisateur dans le groupe d'affectation Planificateurs d'événements du lieu de travail. Pour plus d'informations, consultez Soumettre une demande de maintenance d'urgence.

L'équipe d'agents IA bloque une salle pour une maintenance d'urgence et déplace toutes les réservations existantes de l'emplacement bloqué vers un autre emplacement. Les réservations multi-bâtiments et de groupe sont également gérées par les agents. Les agents IA envoient une notification aux planificateurs d'événements du lieu de travail à l'aide du panneau Now Assist. L'équipe d'agents IA effectue de manière autonome ce qui suit :

- Récupère les détails du ticket à partir de la demande de maintenance d'urgence.

  Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails du ticket de maintenance d'urgence.

- Récupère la réservation impactée à partir d'un emplacement et bloque un emplacement pour maintenance.

  Pour plus d'informations, consultez Bloquer un emplacement du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les agents IA notifient les planificateurs d'événements sur le lieu de travail avec la résolution et la synthèse des tickets à l'aide de l'interface conversationnelle du panneau Now Assist.

  Les agents IA prennent confirmation des planificateurs du lieu de travail avant de bloquer un emplacement ou de déplacer une réservation vers un autre emplacement. Les planificateurs d'événements de Workplace peuvent répondre aux requêtes des agents IA à l'aide de l'interface conversationnelle du panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Examiner les notifications dans le Now Assist panneau.

- Met à jour les notes de ticket de demande de maintenance d'urgence avec toutes les actions effectuées. Les planificateurs d'événements de Workplace peuvent consulter le journal d'activité pour connaître les actions effectuées par les agents IA.

  Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails du ticket de maintenance d'urgence.

Gérer le workflow des fermetures temporaires d'espaces

Pour accéder au workflow de maintenance des salles de réunion :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble** > **Gérer les fermetures temporaires d'espaces**. Pour plus d'informations, consultez Agents IA utilisés dans le workflow Gérer les fermetures temporaires d'espaces.

   Le workflow Gérer la fermeture temporaire de l'espace Décrire et connecter s'ouvre.

2. Sélectionnez **Définir le déclencheur** pour examiner le facteur de déclenchement (salles de réunion d'urgence) pour ce workflow agentique. Pour plus d'informations, consultez Déclencheurs pour Gérer les fermetures temporaires d'espaces.
3. L'option **Sélectionner l'affichage** active le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner l'affichage.

Agents IA utilisés dans le workflow Gérer les fermetures temporaires d'espaces

La section **Connecter des agents IA** dans le workflow Décrire et connecter affiche les agents IA qui travaillent sur le workflow Gérer la fermeture temporaire d'espace.

Les agents suivants sont utilisés pour gérer le workflow des fermetures temporaires d'espaces :

Connecter des agents IA

Nom de l'agent IA	Description	Outils et ressources d'agent IA
Notes du ticket du lieu de travail	Mise à jour des notes de tickets sur le lieu de travail	Mise à jour des notes de ticket du lieu de travail
Récupérateur de tickets	Récupérateur de tickets	• Obtenez les détails du ticket de maintenance de la salle de réunion. • Obtenez des détails des détails du ticket d'événement de changement. .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connecter des agents IA (suite)

Nom de l'agent IA	Description	Outils et ressources d'agent IA
Agent IA de traitement de la résolution de la réservation	Traitement de la résolution de réservation Agent IA	• Résolution automatique pour toutes les réservations. • Extraire les réservations pour un emplacement et une plage horaire,Emplacement du bloc

Déclencheurs pour Gérer les fermetures temporaires d'espaces

Lorsqu'une demande de maintenance d'urgence est affectée à un utilisateur du groupe Planificateurs d'événements du lieu de travail, le workflow agent IA Gérer les fermetures d'espaces temporaires est déclenché. Dans le workflow Définir le déclencheur, le workflow agentique commence à s'exécuter lorsque le déclencheur remplit les conditions suivantes :

Déclencheurs existants

Champ	Description
Nom	Ticket de maintenance d'urgence
Déclencheur	Créé ou mis à jour Un ticket de maintenance d'urgence est soumis et un ticket du lieu de travail est créé. Lorsque le ticket du lieu de travail est affecté aux planificateurs d'événements du lieu de travail, le workflow de**gestion des fermetures d'espaces temporaires** agentique IA est déclenché.
Table	Ticket du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_case]
Conditions	[Affecté à] [n'est pas vide][Service du lieu de travail] est [Maintenance d'urgence]
Exécuter en tant que	assigned_to
Canal	Panneau Now Assist
Statut	Actif **Remarque :** Lorsque l'état est Actif, l'agent IA est déclenché de manière autonome.

Sélectionner l'affichage

Dans le workflow Sélectionner l'affichage, sélectionnez **Afficher** pour afficher le panneau Now Assist. Les utilisateurs de l'espace de travail avec le now_assist_panel_role reçoivent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des notifications pour la sortie du cas d'utilisation déclenché. Lorsque l'option de panneau Now Assist est activée, la sortie ou les notifications de l'agent IA s'affichent dans le panneau Now Assist.

Remarque :
Pour afficher la sortie d'un cas d'utilisation déclenché, vous devez disposer de la now_assist_panel_role.

Sélectionnez cette option pour recevoir et examiner les notifications envoyées par les agents IA dans le panneau Now Assist. Les agents IA envoient des notifications aux planificateurs d'événements du lieu de travail dans le panneau Now Assist avec les notes de résolution et de synthèse du ticket. Il demande confirmation aux planificateurs d'événements du lieu de travail avant de bloquer un emplacement et de déplacer les réservations concernées vers un autre espace de travail disponible ou avant de mettre à jour la date, l'heure et la durée d'une réservation existante. Pour plus d'informations, consultez Examiner les notifications dans le Now Assist panneau.

Information associée

Now Assist AI agents

Install Now Assist AI agents

AI Agent Studio

Aider à gérer le workflow agentique des réservations du lieu de travail

Le workflow d'IA agentique Aider à gérer les réservations du lieu de travail permet aux planificateurs d'événements du lieu de travail de replanifier une réservation planifiée. Les agents IA recueillent les informations pertinentes à partir d'une réservation de lieu de travail et mettent à jour une réservation planifiée existante avec une date, une heure et une durée nouvelles.

Les agents IA récupèrent la réservation à partir des détails du ticket de réservation d'événement de changement. Les agents IA analysent une réservation existante avant de la mettre à jour avec une nouvelle date et heure. Si l'ancien emplacement n'est pas disponible lors de la mise à jour d'une réservation existante, les agents IA mettent à jour et déplacent la réservation vers un nouvel emplacement. Pour plus d'informations, consultez Soumettre une demande d'événement de changement pour une réservation.

Une demande d'événement de changement est soumise pour mettre à jour une réservation existante par un utilisateur de l'espace de travail. Un ticket du lieu de travail est créé avec un nouveau service du lieu de travail. Le ticket du lieu de travail est affecté à un utilisateur dans le groupe d'affectation Planificateurs d'événements du lieu de travail.

L'équipe d'agents IA effectue de manière autonome ce qui suit :

- Récupérez les détails du ticket du lieu de travail de demande d'événement de changement lorsqu'ils sont affectés à un planificateur d'événements du lieu de travail.
- Analysez la réservation récupérée à l'étape précédente. Si l'ancien emplacement est disponible lors de la mise à jour de la date, de l'heure et de la durée d'une réservation, les agents IA mettent à jour la réservation. Si l'ancien emplacement n'est pas disponible pour la réservation, les agents IA déplacent la réservation vers un nouvel emplacement tout en mettant à jour la date, l'heure et la durée de la réservation.
- Envoyez une notification aux planificateurs d'événements du lieu de travail à l'aide de l'interface conversationnelle du panneau Now Assist.

  Les planificateurs d'événements de Workplace peuvent répondre aux requêtes des agents IA à l'aide de l'interface conversationnelle du panneau Now Assist. Les agents IA prennent confirmation des planificateurs du lieu de travail avant de mettre à jour une réservation vers un autre emplacement si l'ancien emplacement n'est pas disponible. Elle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

affiche trois emplacements de lieu de travail. Vous pouvez sélectionner l'emplacement ou demander aux agents IA d'afficher plus d'emplacements. L'agent IA fournit un lien sur lequel vous pouvez cliquer et naviguer vers la page de réservation pour sélectionner manuellement un emplacement de votre choix.

Pour plus d'informations, consultez Examiner les notifications dans le Now Assist panneau.

- Mettez à jour les notes de travail du ticket de demande d'événement de changement avec toutes les actions effectuées. Les planificateurs d'événements Workplace peuvent consulter le journal d'activité pour voir les actions effectuées par les agents IA pour mettre à jour un événement de réservation planifiée.

  Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails du ticket de réservation d'événement de changement.

Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails du ticket de réservation d'événement de changement.

Aider à gérer les réservations du lieu de travail

Pour accéder à l'aide de la gestion des réservations de workflow :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble** > **Aidez à gérer les réservations du lieu de travail.**.

   Le workflow Décrire et connecter s'affiche. Pour plus d'informations, consultez Agents IA utilisés dans Aide à la gestion des réservations de lieu de travail.

2. Sélectionnez **Définir le déclencheur** pour examiner le facteur de déclenchement (salles de réunion d'urgence) pour ce workflow agentique. Pour plus d'informations, voir Déclencheurs pour Aide à la gestion des réservations de lieu de travail
3. L'option **Sélectionner l'affichage** active le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner l'affichage.

Agents IA utilisés dans Aide à la gestion des réservations de lieu de travail

La section **Agents IA de connexion** du workflow Décrire et connecter affiche les agents IA qui travaillent sur le workflow Aider à gérer les réservations de lieu de travail.

Les agents suivants sont utilisés dans le workflow Gérer les fermetures temporaires d'espaces :

Connecter des agents IA

Nom de l'agent IA	Description	Outils et ressources de l'agent IAR
Agent IA mettant à jour la réservation	Agent IA mettant à jour la réservation	Mettre à jour la réservation.
Récupérateur de tickets	Récupérateur de tickets	Obtenez des détails des détails du ticket d'événement de changement.
Agent IA analysant la réservation	Agent IA analysant la réservation	Obtenez le lien de modification de la réservation et des recommandations d'autres espaces.
Mise à jour des notes de tickets sur le lieu de travail	Mise à jour des notes de ticket du lieu de travail.	Notes de ticket du lieu de travail mises à jour pour un ticket du lieu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connecter des agents IA (suite)

Nom de l'agent IA	Description	Outils et ressources de l'agent IAR
		de travail créé pour une demande d'événement de changement.

Déclencheurs pour Aide à la gestion des réservations de lieu de travail

Dans le workflow Définir le déclencheur, le workflow agentique commence à s'exécuter lorsque le déclencheur remplit les conditions suivantes :

Déclencheurs existants

Champ	Description
Nom	Changement de date de réservation
Déclencheur	Créé ou mis à jour Une demande d'événement de changement est soumise et un ticket du lieu de travail est créé. Lorsque le ticket du lieu de travail est affecté aux planificateurs d'événements du lieu de travail, le workflow**Aide à la gestion des réservations du lieu de travail** IA est déclenché.
Table	Ticket du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_case]
Conditions	[Affecté à] [n'est pas vide][Service du lieu de travail] est [Planification d'événement]
Exécuter en tant que	assigned_to
Canal	Panneau Now Assist
Statut	Actif **Remarque :** Lorsque l'état est Actif, l'agent IA est déclenché de manière autonome.

Sélectionner l'affichage

Dans le workflow Sélectionner l'affichage, sélectionnez **Afficher** pour afficher le panneau Now Assist. Les utilisateurs de l'espace de travail disposant de la now_assist_panel_role reçoivent des notifications pour le ticket déclenché. Lorsque l'option de panneau Now Assist est activée, la sortie ou les notifications de l'agent IA s'affichent dans le panneau Now Assist.

Remarque :
Pour afficher la sortie d'un cas d'utilisation déclenché, vous devez disposer de la now_assist_panel_role.

Sélectionnez cette option pour recevoir et examiner les notifications par les agents IA dans le panneau Now Assist. Les agents IA informent les planificateurs d'événements dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le panneau Now Assist avec les notes de résolution et de synthèse du ticket. Pour plus d'informations, consultez Examiner les notifications dans le Now Assist panneau.

Information associée

Now Assist AI agents

Install Now Assist AI agents

AI Agent Studio

Optimiser les activités de nettoyage Vue d'ensemble de l'agent

L'agent Optimiser les activités de nettoyage effectue des activités de nettoyage sur un emplacement de lieu de travail en fonction des données de seuil d'utilisation de l'espace.

Cette équipe d'agents IA obtient tous les tickets de gestion de l'entretien des lieux de travail ouverts. La *`Workplace Planned Maint Nightly Run`* tâche planifiée s'exécute quotidiennement ou toutes les heures pour créer des tickets de maintenance. Chaque ticket de maintenance du lieu de travail représente un ticket de nettoyage ou de maintenance sur un emplacement pendant un certain intervalle de temps, également appelé calendrier (sur une base quotidienne ou horaire). Le workflow d'IA agentique Optimiser les activités de nettoyage récupère le seuil d'utilisation de l'espace pour chaque ticket de maintenance du lieu de travail.

Remarque :
Optimiser les activités de nettoyage Le workflow agentique optimise un espace au niveau de l'étage pour un bâtiment sélectionné. Il optimise uniquement les espaces non réservables comme les toilettes, etc.

Pour plus d'informations sur la création d'enregistrements de plan de gestion de la maintenance, reportez-vous à la section Créer et publier des plans de maintenance.

- Le workflow d'IA agentique Optimiser les activités de nettoyage est déclenché lorsque la *`Optimize cleaning activities`* tâche planifiée est exécutée. L'agent IA Optimiser les activités de nettoyage optimise un enregistrement de plan de maintenance et obtient les données d'utilisation de l'espace à l'aide des propriétés de gestion de l'entretien des lieux de travail suivantes.

  Pour plus d'informations, voir Composants installés avec Gestion de l'entretien des lieux de travail

  - La *`sn_wsd_maintenance.optimise_plans`* propriété permet d'optimiser un plan de maintenance pour un étage sélectionné. Pour optimiser un plan de maintenance, les gestionnaires de maintenance des lieux de travail doivent copier le sys_id à partir de l'URL du plan de maintenance. Par exemple, <https://<instance_name>.service-now.com/now/workplace-management/maintenance-plan/59e13dbc3b27ee5090fd390f23e45a68. Vous pouvez également copier la sys_id d'un enregistrement de plan de maintenance en accédant à l'icône Actions) et en sélectionnant **Copier sys_id**.

    Ici, 59e13dbc3b27ee5090fd390f23e45a68 est le sys_id d'un enregistrement de plan de maintenance.

    Remarque :
    Les gestionnaires de maintenance des lieux de travail doivent copier manuellement les sys_id d'un enregistrement de plan de maintenance. Il s'agit d'une étape nécessaire pour optimiser les activités de nettoyage sur un sol d'un bâtiment. Les agents IA optimisent l'espace à l'étage d'un bâtiment sélectionné.

  - Après avoir copié manuellement le sys_id du plan de maintenance, exécutez la tâche planifiée Optimiser les activités de nettoyage. Cette tâche planifiée déclenche le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

workflow de l'IA agentique pour optimiser les activités de nettoyage à un étage d'un bâtiment sélectionné. L'optimisation de l'espace pour l'emplacement est effectuée dans le fuseau horaire UTC.

  - **L'agent IA d'agrégateur de tickets** récupère tous les tickets de maintenance ouverts en fonction de l'ID du plan de maintenance. Il récupère les tickets qui sont à l'état **Brouillon**, **Prêt** ou **En attente d'approbation** dans le système pendant environ 48 heures (deux jours).

- **Taux d'utilisation L'agent IA** prend une liste des tickets de maintenance disponibles et calcule le taux d'utilisation pour chaque ticket. Le calculateur de taux d'utilisation calcule le seuil d'utilisation d'un étage d'un bâtiment. Le calculateur de taux d'utilisation calcule l'optimisation de l'espace. Il prend en compte les réservations disponibles et l'enregistrement des visiteurs pour un étage sélectionné d'un bâtiment.
- (Facultatif) Maintenance des lieux de travail Les gestionnaires peuvent accéder au menu contextuel d'une instance et entrer **sn_aia_execution_plan.list** dans la zone de recherche Filtrer pour ouvrir la table Plans d'exécution. Ce tableau présente l'état d'exécution du workflow IA agentique sur le lieu de travail. Examinez les tickets de maintenance exécutés par le workflow IA agentique Optimiser les activités de nettoyage.
  - Sélectionnez un workflow agentique d'activité de nettoyage optimisé.
  - Sélectionnez l'onglet **Exécution des outils** pour examiner les outils d'exécution et leur état d'exécution.
  - Une balise est ajoutée au ticket de maintenance après sa première optimisation.

    La balise est ajoutée en tant qu'identificateur pour indiquer qu'un ticket de maintenance sélectionné est traité pour l'optimisation de l'espace. Il n'est pas récupéré à nouveau par le workflow de l'IA agentique pour le traitement. Lorsqu'un ticket est mis à jour et traité à nouveau, le sys_id des balises existantes et le ticket n'est plus balisé. Le sys_id de la balise est utilisé pour identifier les tickets de maintenance traités des tickets de maintenance non traités.

- **L'agent IA optimiseur de tickets** analyse les tickets regroupés par emplacement, type de calendrier et date pour optimiser l'utilisation des ressources. Cela confirme que les tickets de maintenance restent dans les seuils d'utilisation définis en créant de nouveaux tickets lorsque le taux d'utilisation est trop élevé et en désactivant les tickets sous-utilisés.
  - Récupère les seuils d'utilisation.
  - La *`sn_wsd_maintenance.optmise_cleaning_min_utilisation_threshold`* propriété analyse le seuil d'utilisation minimale de l'espace. La valeur par défaut est 40. Si l'utilisation d'un ticket de maintenance du lieu de travail est inférieure à cette plage, elle est désactivée. Elle est désactivée lorsqu'elle répond à tous les critères de désactivation.

Remarque :
Par exemple, si un étage n'a qu'une réservation pour une journée, seulement 10 % de l'espace est optimisé pour un étage sélectionné. Cette plage est inférieure au seuil d'utilisation minimum de 40. Le ticket de maintenance dans ce cas est désactivé. La désactivation d'un ticket de maintenance dépend également de l'intervalle de temps d'une tâche planifiée. Par exemple, si la tâche planifiée est planifiée pour s'exécuter quotidiennement, les tickets de maintenance qui présentent une faible optimisation de l'espace sont supprimés ou désactivés par le workflow IA agentique. Toutefois, si une tâche planifiée est planifiée pour s'exécuter sur une base horaire, tous les tickets de maintenance affichant une valeur de seuil minimale sont supprimés ou désactivés sauf un. Le système conserve un ticket de maintenance sous-utilisé avant de désactiver tous les autres tickets de maintenance planifiés pour s'exécuter sur une base horaire. Lorsque les tickets sont désactivés, l'état passe à **Fermé terminé** dans la table des tickets de maintenance du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La *sn_wsd_maintenance.optmise_cleaning_max_utilisation_threshold* propriété analyse le seuil d'utilisation maximale pour un ticket de maintenance. La valeur par défaut est de 80. Si l'utilisation d'un ticket de plan de maintenance du lieu de travail se situe dans cette plage ou est supérieure à celle-ci, un nouveau ticket de maintenance est ajouté par le workflow IA agentique Optimiser les activités de nettoyage. Un nouveau boîtier est ajouté afin que les activités de nettoyage optimisées soient traitées à l'aide d'un seul boîtier de maintenance. Un nouveau ticket de maintenance peut le traiter efficacement.

Optimiser le workflow agentique des activités de nettoyage

Cette équipe d'agents du lieu de travail peut trouver des tickets de maintenance ouverts et les optimiser pour les activités de maintenance du lieu de travail. Ces agents peuvent optimiser un ticket de maintenance en fonction du taux d'utilisation d'un emplacement pour lequel un ticket de maintenance est créé.

Optimiser les activités de nettoyage Vue d'ensemble du workflow agentique

Ce workflow agentique IA permet aux équipes du lieu de travail de planifier et de gérer le nettoyage et d'autres calendriers de maintenance en fonction de l'utilisation et de l'optimisation de l'espace. Cette IA agentique récupère les données de réservation des employés et l'enregistrement des visiteurs planifiés pour un emplacement et une date de bureau spécifiques. Il vérifie le seuil d'utilisation minimale et maximale de l'espace pour voir si des demandes de nettoyage sont nécessaires. Elle désactive les cas où un emplacement affiche une valeur de seuil d'utilisation minimale (inférieure à 40). Les agents optimisent le calendrier de nettoyage en fonction de l'utilisation prévue par les employés d'un espace ou d'un emplacement. Il contrôle le gaspillage d'espace pour offrir une expérience de travail optimale aux employés. Pour plus d'informations, consultez Optimiser les activités de nettoyage Vue d'ensemble de l'agent.

Agents IA utilisés dans le workflow d'optimisation des activités de nettoyage

Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble**. Sélectionnez **Optimiser les activités de nettoyage** dans la liste des workflows d'IA agentique disponibles. L'équipe d'agents optimise un emplacement en fonction du seuil d'utilisation de l'espace. Cette équipe d'agents récupère les tickets de maintenance ouverts et les optimise en fonction du taux de seuil d'utilisation. L'optimisation est effectuée à l'étage d'un bâtiment sélectionné de manière autonome par les agents et ne nécessite aucune approbation requise d'un utilisateur de l'espace de travail.

Remarque :
Les gestionnaires de maintenance des lieux de travail (sn_wsd_maintenance.manager) et les administrateurs de maintenance des lieux de travail (sn_wsd_maintenance.admin) peuvent configurer ce workflow d'IA agentique.

Optimiser les activités de nettoyage Agents IA

Nom de l'agent IA	Description
Agent IA d'agrégateur de tickets	Cet agent récupère tous les tickets de maintenance ouverts en fonction de l'ID du plan de maintenance. Chaque ticket de maintenance du lieu de travail représente un ticket de nettoyage ou de maintenance pour un emplacement pendant un intervalle planifié. L'optimisation se fait à un étage d'un bâtiment sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Optimiser les activités de nettoyage Agents IA (suite)

Nom de l'agent IA	Description
	Il récupère tous les enregistrements de plan de maintenance qui répondent à certains critères. Par exemple, il récupère un ensemble de plans de maintenance et recherche les tickets qui sont ouverts pendant les prochaines 48 heures. L'état des tickets doit être **Brouillon**, **Prêt** ou **En attente d'approbation**. Pour plus d'informations, consultez Créer et publier des plans de maintenance. Cet agent prend également en compte les réservations de lieu de travail à un étage. Si un cas est ouvert pour l'entretien des toilettes, l'agent identifie l'étage où se trouvent les toilettes. Il prend également en compte le nombre de réservations de lieux de travail, d'enregistrements de visiteurs et d'affectations de sièges permanents avant de récupérer la valeur de seuil d'optimisation de l'espace.
Taux d'utilisation de l'agent IA	Cet agent peut utiliser une liste des tickets de maintenance disponibles pour calculer le taux d'utilisation de chaque ticket. Ce taux d'utilisation est utilisé pour optimiser les tickets. Il utilise le calculateur de taux d'utilisation pour calculer le taux d'utilisation.
Optimiseur de tickets Agent IA	L'optimiseur d'utilisation des tickets analyse les tickets regroupés par emplacement, type de calendrier et date pour optimiser l'utilisation des ressources. Cela confirme que les tickets restent dans les seuils d'utilisation définis en créant des tickets lorsque l'utilisation est trop élevée et en désactivant les tickets sous-utilisés.

Agent IA optimiseur de tickets

L'agent IA optimiseur de tickets analyse les tickets regroupés par emplacement, type de calendrier et date pour optimiser l'utilisation des ressources. Vérifiez que les tickets de maintenance respectent les seuils d'utilisation définis. Il crée des tickets de maintenance lorsque le seuil d'utilisation est trop élevé. Lorsque le seuil d'utilisation est bas, il désactive les tickets de maintenance pour les étages sous-utilisés. Lors de la désactivation d'un ticket de maintenance, cet agent garantit une disponibilité minimale des tickets pour chaque groupe de calendriers de maintenance. Il conserve au moins un ticket de maintenance avant de désactiver tous les tickets de maintenance sous-utilisés. La sortie de l'agent IA au taux d'utilisation est fournie comme entrée à cet agent pour l'optimisation de l'espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent IA d'agrégateur de tickets

Cet agent obtient tous les tickets de maintenance ouverts en fonction de l'ID du plan de maintenance. Chaque ticket de maintenance du lieu de travail représente un ticket de nettoyage ou de maintenance sur un emplacement pendant un certain intervalle de temps, également appelé calendrier. Cet agent récupère les tickets de maintenance ouverts (ID d'enregistrements de plans de maintenance) dans le système de gestion de la maintenance.

Taux d'utilisation Agent IA

Cet agent peut prendre une liste des tickets de maintenance disponibles et calculer le taux d'utilisation de chaque ticket. Ce taux d'utilisation est utilisé pour optimiser les tickets. Cet agent prend une liste de tickets de maintenance comme entrée et calcule le taux d'utilisation des emplacements pour un calendrier donné.

Automatiser le workflow agentique des mises à jour de carte

Cet agent IA aide les administrateurs de carte à configurer la carte lors des mises à jour en bloc de Mappage d'intérieur.

Automatiser la vue d'ensemble du workflow des mises à jour de carte

L'agent IA récupère de manière autonome les sources du fichier CAD et reprend la tâche d'importation. Si la source est introuvable, l'agent IA passe la tâche à l'état d'entrée de l'utilisateur en attente . Pour plus d'informations sur les tâches d'importation, reportez-vous à la section Travailler sur une tâche d'importation.

L'agent IA effectue de manière autonome ce qui suit :

- Récupère toutes les sources pour la CAO chargée.
- Définit la source CAD sur la tâche d'importation et reprend la tâche.
- Déplace la tâche vers l'état d'entrée de l'utilisateur en attente si la source est introuvable.

Automatiser le workflow des mises à jour de carte

Pour accéder au workflow Automatiser les mises à jour de carte, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionner **Automatiser les mises à jour de carte**.
3. Sélectionnez **Définir le déclencheur** pour passer en revue les facteurs de déclenchement de ce workflow agentique.
4. L'option **Affichage** active le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner l'affichage.

Agents IA utilisés dans le workflow Automatiser les mises à jour de carte

La section **Connecter des agents IA** dans le workflow Décrire et connecter affiche les agents IA qui travaillent sur le workflow Automatiser les mises à jour de carte.

Les agents suivants sont utilisés dans le workflow Automatiser les mises à jour de carte :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connecter des agents IA

Nom de l'agent IA	Description
Agent administrateur de carte	Cet agent gère tout ce qui concerne la configuration d'Indoor Mapping.

Sélectionner l'affichage

Dans la section Sélectionner un affichage d'interface utilisateur, sélectionnez **Affichage** pour afficher le panneau Now Assist. Les utilisateurs de l'espace de travail avec le now_assist_panel_role reçoivent des notifications pour la sortie du cas d'utilisation déclenché. Lorsque l'option de panneau Now Assist est activée, la sortie ou les notifications de l'agent IA s'affichent dans le panneau Now Assist.

Remarque :
Pour afficher la sortie d'un cas d'utilisation déclenché, vous devez disposer de la now_assist_panel_role.

Sélectionnez cette option pour recevoir et examiner les notifications envoyées par les agents IA dans le panneau Now Assist. Les agents IA envoient des notifications aux administrateurs de carte dans le panneau Now Assist au sujet des mises à jour des tâches d'importation.

Information associée

- Now Assist AI agents
- Install Now Assist AI agents
- AI Agent Studio

Gestion des contrats Pro

Le ServiceNow® Gestion des contrats Pro La solution vous permet de configurer des modèles de documents contractuels, des clauses, des variations de clauses et de lancer des demandes de contrat. Il prend également en charge Now Assist l'analyse des contrats et l'extraction des métadonnées, les signatures électroniques, les signatures manuscrites et les systèmes de stockage externes.

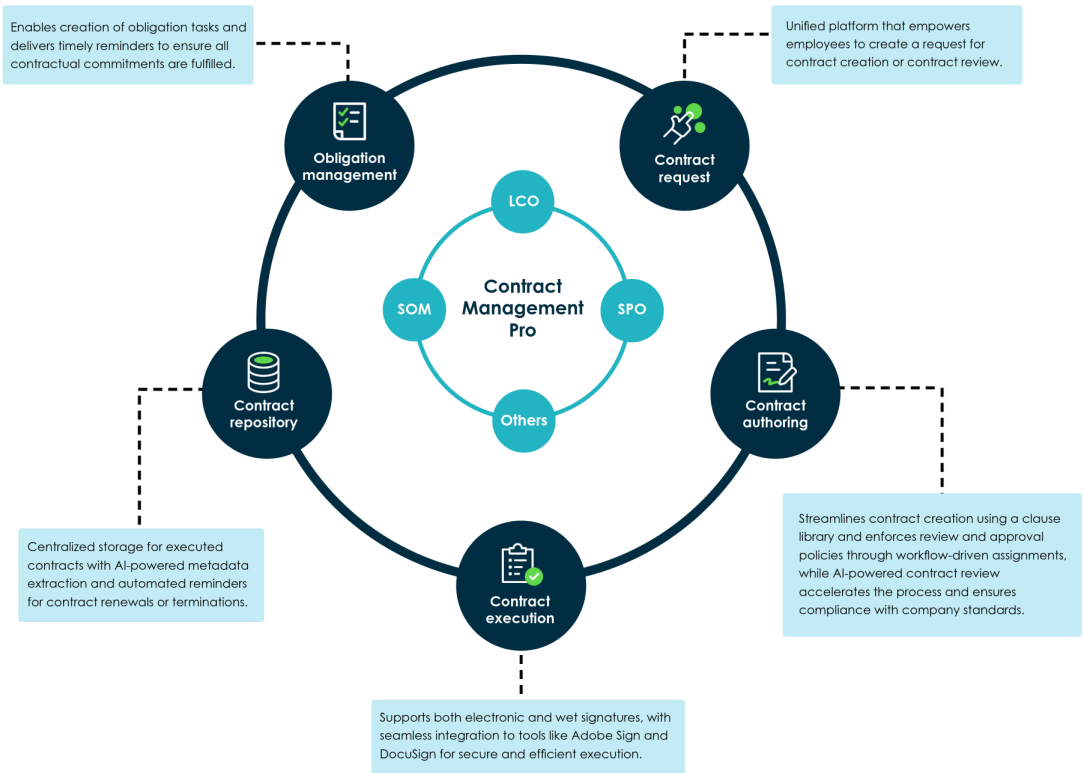
Vous pouvez utiliser les widgets activables pour Espace de travail de contrat catégoriser, classer par ordre de priorité et travailler efficacement sur les demandes de contrat.

Grâce Tableau de bord des contratsà , vous pouvez analyser les différentes tendances de demandes de contrat et également obtenir un aperçu du volume de demandes traitées par votre équipe.

Traduction automatique

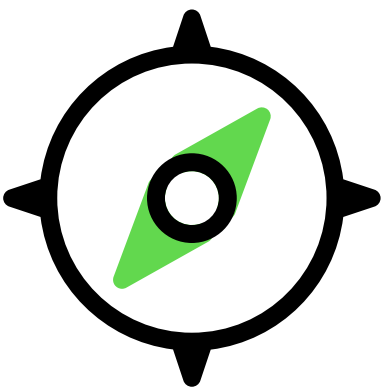
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Gestion des contrats Pro



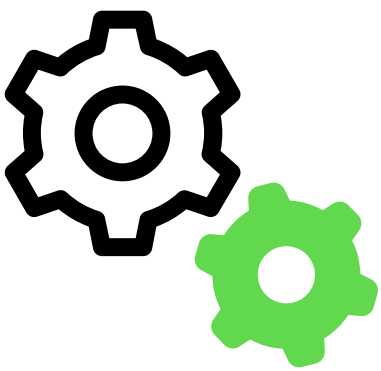
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur les fonctionnalités et les avantages de Gestion des contrats Pro

Configurer



Installer et configurer Gestion des contrats Pro

Utiliser



Permet Gestion des contrats Pro de soumettre des demandes de contrat, de gérer les modèles de documents et les clauses, de demander des signatures et d'utiliser le stockage externe

Traduction automatique

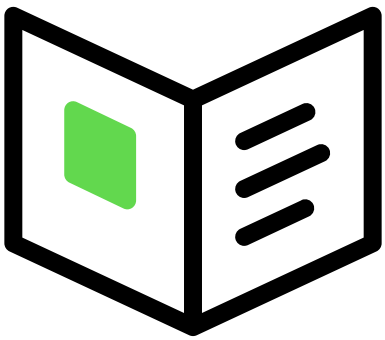
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer



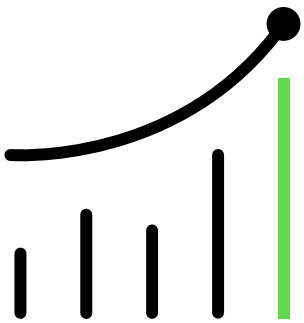
Gérer les modèles de contrats et les modèles de contrats

Référence



Obtenir des détails sur les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés

Analyses et reporting



Coordonner le travail et améliorer les processus avec des tableaux de bord préconfigurés

Now Assist pour Gestion des contrats



Utilisez Now Assist pour Gestion des contrats améliorer la productivité des utilisateurs grâce à l'IA générative

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

Notes de publication

En savoir plus sur les nouveautés et les modifications. Voir le Contract Management Pro release notes .

ServiceNow Community

Connectez-vous avec d'autres Gestion des contrats Pro utilisateurs de la communauté ServiceNow .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Centre de réussite client

Trouvez des ressources utiles liées à votre rôle et explorez les meilleures pratiques sur le Customer Success Center .

ServiceNow University

Accédez à des cours en temps réel, à des formations à votre rythme et à des ressources professionnelles à partir de ServiceNow University .

Portail d'erreurs connues

Pour en savoir plus sur des erreurs connues spécifiques, ainsi que sur les solutions de contournement, le cas échéant, à partir du portail des erreurs connues .

Explorer Gestion des contrats Pro

Apprenez-en plus sur l'application Gestion des contrats Pro grâce à un exemple de workflow et passez en revue les avantages qu'elle peut offrir.

Vue d'ensemble de Gestion des contrats Pro

Gestion des contrats Pro La solution vous permet de configurer des modèles de documents contractuels, des clauses, des variations de clauses et de lancer des demandes de contrat. Il prend également en charge Now Assist l'analyse des contrats et l'extraction des métadonnées, les signatures électroniques, les signatures manuscrites et les systèmes de stockage externes.

Gestion des contrats Pro utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur principal des contrats	L'administrateur de contrat gère les enregistrements de contrat, les rôles d'utilisateur et les configurations système.
Configurateur de structure de base des contrats	Le configurateur de contrats gère les configurations associées à Gestion des contrats Pro. Ils configurent les modèles de contrat, les systèmes externes et les règles de configuration.
Prestataire de base des contrats	Le prestataire de contrats initie des actions lors de l'exécution d'un contrat affecté. Cela inclut des tâches telles que la création de révisions, l'ajout de signataires et l'annulation d'affectations de signataires.
Utilisateur principal des contrats	Les utilisateurs de contrats initient et suivent l'exécution du contrat.
Réviseur de contrat	Les réviseurs de contrats examinent les documents contractuels, suivent les tâches de révision et utilisent la bibliothèque de clauses pour ajouter les clauses appropriées.
Visionneuse de rapports de contrats	Le visualiseur de rapports de contrats consulte les rapports de contrats, analyse les tendances des contrats et favorise la prise de décision basée sur les données.
Éditeur de rapport de contrat	L'éditeur de rapports sur les contrats publie des rapports sur le tableau de bord des contrats.
Utilisateur de l'obligation	L'utilisateur de l'obligation soumet une demande d'obligation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

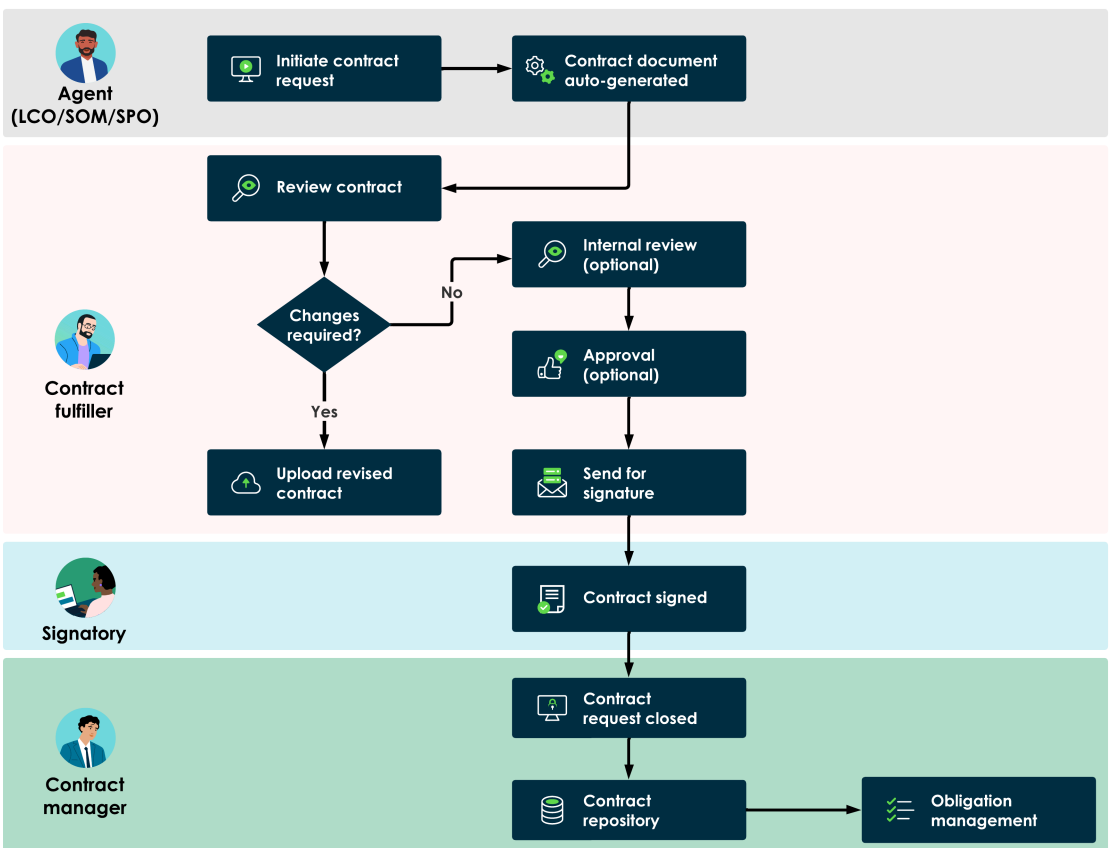
Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description
Exécuteur d'obligation	L'exécuteur d'obligation initie des actions tout en remplissant une obligation. Cela comprend des tâches telles que créer des obligations, approuver, rejeter ou annuler des tâches d'obligation.
Administrateur de l'obligation	Fournit un accès administratif à la gestion des obligations et aux données sous-jacentes.

Workflow de demande de contrat en libre-service

L'image suivante fournit une vue d'ensemble des demandes de contrat en libre-service.

Workflow de demande en libre-service



1. Le demandeur de contrat initie une demande de contrat.
2. Un document contractuel est généré à partir d'un modèle de contrat et les métadonnées, les clauses, les signataires et les tables sont ajoutés dynamiquement en fonction de conditions prédéfinies.
3. Le prestataire de contrats affiche le document contractuel et effectue l'une des actions suivantes :
   a. Si aucun changement n'est requis, obtient l'approbation des personnes concernées. Envoie le document contractuel pour signature.
   b. Si des changements sont nécessaires, télécharge une nouvelle révision du document et obtient l'approbation des personnes concernées avant de l'envoyer pour signature.

Traduction automatique

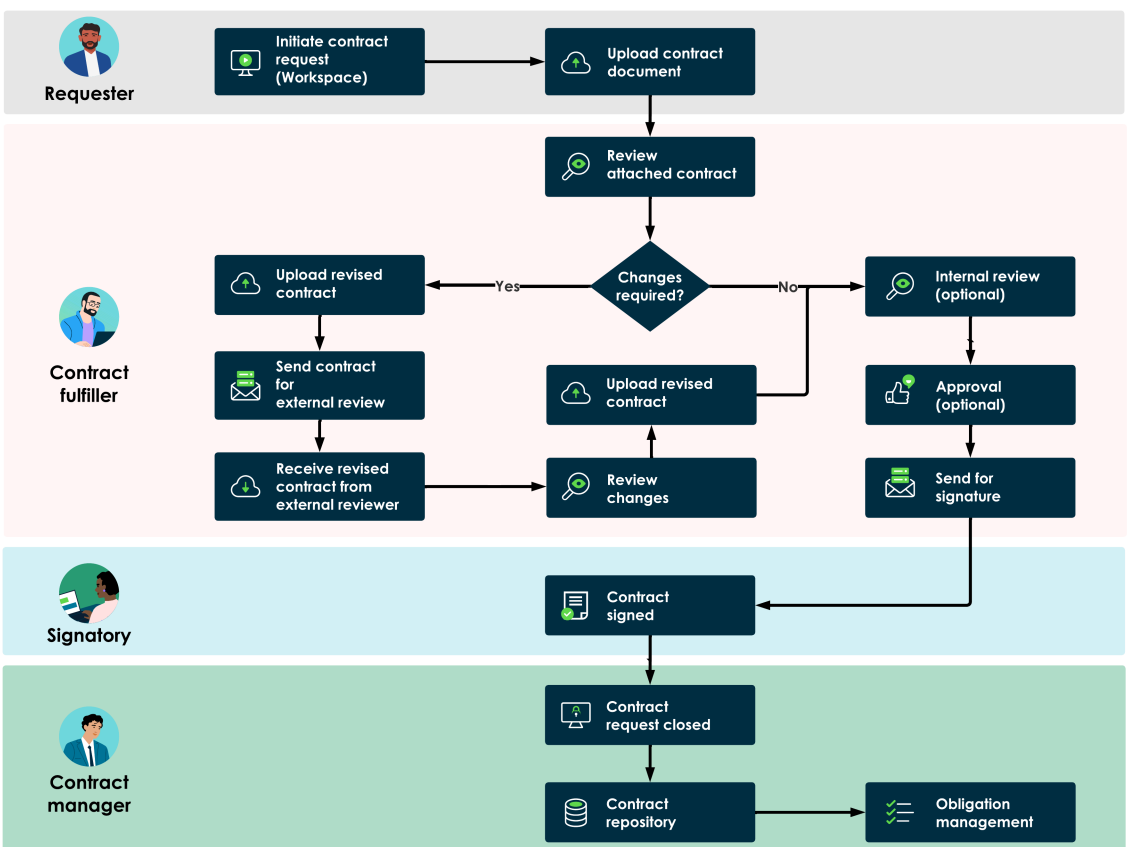
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Si un signataire refuse le document, il est renvoyé au demandeur pour être retravaillé et la révision est envoyée pour signature.
5. Une fois que tous les signataires ont approuvé le document. Le contrat signé est joint à l'enregistrement de la demande de contrat.
6. Le contrat signé est stocké sur l'instance ServiceNow ou dans un système de stockage externe et référencé dans le référentiel du contrat. Le demandeur et les membres du département peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel Contrats.

Workflow de demande de contrat sans libre-service

L'image suivante fournit une vue d'ensemble des demandes de contrat non libre-service.

Workflow de demande hors libre-service



Un workflow pour une demande de contrat non libre-service peut se dérouler comme suit :

1. Le demandeur de contrat initie une demande de contrat à partir de l'espace de travail.
2. Le demandeur de contrat charge un ou plusieurs contrats et leurs pièces justificatives et les classifie.
3. L'exécutant du contrat affiche le document contractuel joint à la demande de contrat.
4. Si nécessaire, l'exécutant reclassifie le contrat et les pièces justificatives.
5. Le prestataire de contrats affiche le document contractuel et effectue l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

   a. Si aucun changement n'est requis, obtient l'approbation des personnes concernées. Envoie le document contractuel pour signature.
   b. Si des changements sont nécessaires, modifie le document contractuel, obtient une approbation interne ou ad hoc si nécessaire. Télécharge une nouvelle révision du document contractuel et l'envoie pour signature.
6. S'il existe plusieurs documents contractuels, l'exécutant prépare les signatures en spécifiant l'ordre. S'il y a une signature électronique, le prestataire ajoute les champs requis et envoie le document contractuel pour signature.
7. Les signataires examinent le document contractuel.
   - Si aucune modification n'est requise, le document contractuel est signé par tous les signataires.
   - Si des modifications sont requises, la signature est refusée et l'utilisateur qui travaille sur la demande de contrat génère un nouveau document et le renvoie pour signature.
8. Le contrat signé est stocké sur l'instance ServiceNow ou dans un système de stockage externe et référencé dans le référentiel du contrat. Le demandeur et les membres du département peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel des contrats.

Gestion des contrats Pro avantages

Gestion des contrats Pro avantages

Fonctionnalité	Avantage	Utilisateurs
Modèles de documents Word	Configurez des modèles de documents Word pour le contrat afin de rationaliser et de réduire le besoin de retouches et de maintenir l'uniformité entre les documents contractuels générés. Configurez la génération de contenu dynamique via des mappages et des conditions pour les clauses et les tables.	Configurateur de contrat
Gestion des clauses	Gérer efficacement une bibliothèque de variations de clauses. Utilisez des variations de clauses pour placer dynamiquement le contenu d'un contrat en fonction des conditions spécifiées.	Configurateur de contrat
Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats	Utilisez les documents Microsoft Word pour ajouter des contrôles de contenu qui servent d'espaces réservés au contenu. Les modèles Word sont plus faciles à réviser, à annoter et à modifier.	Configurateur de contrat
Demandes de contrats en libre-service et sans libre-service	Lancer des demandes de contrat en libre-service ou sans libre-service.	Utilisateur de contrat

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des contrats Pro avantages (suite)

Fonctionnalité	Avantage	Utilisateurs
Gestion des obligations	Suivez et gérez les obligations contractuelles pour garantir la conformité et minimiser les risques.	Prestataire d'obligation ou utilisateur d'obligation
Configurer des applications externes pour Gestion des contrats Pro	Intégration avec des fournisseurs de stockage externe et de signature électronique.	Configurateur de contrat
Tableau de bord des contrats	Obtenez un aperçu du volume de demandes de contrat traitées par votre équipe.	Prestataire de contrat
Espace de travail de contrat	Utilisez des widgets activables pour catégoriser, classer par ordre de priorité et traiter efficacement les demandes de contrat.	Utilisateur de contrat ou prestataire de contrat
Now Assist dans Gestion des contrats	Utilisez Now Assist dans Gestion des contrats pour analyser les contrats afin de détecter les clauses non standard et manquantes et pour extraire des informations des contrats signés afin de les ajouter au référentiel de contrats.	Prestataire de contrats Now Assist

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Gestion des contrats Pro, consultez :

- Configurer Gestion des contrats Pro
- Utiliser Gestion des contrats Pro
- Now Assist dans Gestion des contrats
- Gérer Gestion des contrats Pro
- Référence Gestion des contrats Pro

Gestion des clauses

La gestion des clauses vous permet de gérer efficacement une bibliothèque de clauses, de variantes de clauses et de modèles de documents Word.

Clause

Une clause est une collection de variations de clauses, qui contiennent un bloc de contenu.

Les clauses sont stockées dans une bibliothèque de clauses, à partir de laquelle vous pouvez les insérer dans des modèles de contrat. Vous pouvez créer et ajouter des variations de clauses lors de la création d'un modèle de contrat ou les ajouter ultérieurement. Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier une clause contractuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variations de clauses

Une variation de clause est un bloc de contenu qui peut être ajouté dynamiquement au document contractuel, éliminant ainsi le besoin de plusieurs modèles pour le même type de demande. Par exemple, supposons que pour un document contractuel d'accord de confidentialité, une seule section doit être modifiée en fonction de la région géographique de l'entité signataire. Vous pouvez créer plusieurs modèles de documents avec un contenu identique, la seule différence étant le contenu lié à l'emplacement. Vous pouvez désormais utiliser les variations de clauses basées sur des conditions pour créer un seul modèle de contrat capable de générer des documents pour différents emplacements. Pour plus d'informations, consultez Configurer des clauses dynamiques pour les modèles de contrat.

Avantages de la gestion des clauses

- Gérez efficacement une bibliothèque de variations de clauses à l'aide de Gestion des clauses.
- Utilisez des variations de clauses pour placer dynamiquement le contenu d'un contrat en fonction des conditions spécifiées.
- Utilisez des modèles de contrat pour générer dynamiquement des contrats pour différentes conditions au lieu d'avoir à créer manuellement des contrats pour différentes circonstances.
- Ajoutez des clauses de la bibliothèque de clauses à la révision du contrat lors de la création ou de la négociation.

Modèles de documents Word

Microsoft Word Basé sur un modèle de contrat, vous permet de créer des modèles qui sont utilisés pour générer des contrats ou des documents en fonction d'une demande soumise.

Modèles de documents Word

Gagnez du temps et évitez le travail manuel de remplissage de documents contractuels ou de lettres standard à partir de zéro pour chaque demande en utilisant des modèles de contrat ou de documents pour les générer. Les modèles de documents Word peuvent être utilisés par les unités business pour générer un document contractuel avec un contenu prédéfini lorsqu'un employé soumet une demande de contrat. Par exemple, vous pouvez créer un modèle de contrat pour Accord de confidentialité afin de générer un document contractuel. Pour plus d'informations, consultez Création d'un modèle de contrat à l'aide d'un Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats.

Fonctionnalités de Modèles de documents Word

- Prise en charge des modèles de contrat au Microsoft Word format des documents contractuels standard tels que les accords de confidentialité (NDA).
- Prise en charge des contrôles de contenu de champ, de clause, de signataire et de table qui servent d'espaces réservés au contenu du modèle de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles de documents Word avantages

- Les modèles de documents sont Microsoft Word plus faciles à réviser, à marquer et à modifier que les modèles PDF et HTML.
- Les modèles de documents réduisent le besoin de retouches et maintiennent l'uniformité entre les documents.
- Possibilité de configurer la génération de contenu dynamique par le biais de mappages et de conditions pour les clauses et les tables.

Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats

Microsoft Word complément Contrats ServiceNow vous permet d'ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document dans les deux Windows systèmes et MacOS . Les contrôles de contenu servent d'espaces réservés pour le contenu d'un modèle de document

Microsoft Word complément pour ServiceNow les fonctionnalités Contrats

- Prise en charge de l'ajout de contrôles de contenu pour les champs, les clauses et les signataires qui agissent comme des espaces réservés pour le contenu du modèle de document.
- Prise en charge de l'ajout de contrôles de contenu dans les deux Windows systèmes à MacOS l'aide de versions de bureau ou en ligne de Microsoft Word.

Microsoft Word complément pour ServiceNow les avantages des contrats

Le Microsoft Word complément vous permet d'ajouter des contrôles de contenu sur les deux MacOS systèmes ainsi que sur Windows les systèmes, tandis que l'ajout manuel de contrôles de contenu ne fonctionne que sur Windows le système.

Pour plus d'informations sur les contrôles de contenu et la configuration du modèle de contrat, consultez Ajouter des contrôles de contenu de document à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats et Création d'un modèle de contrat à l'aide d'un Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats.

Demandes de contrats en libre-service et sans libre-service

Gestion des contrats Pro prend en charge l'initiation des demandes de Libre-service contrat et non libre-service des demandes de contrat.

La principale différence entre Libre-service les demandes de contrat et non libre-service est l'utilisation de papier propre ou de papier de tiers pour générer des documents contractuels.

Demandes de contrat en libre-service

Les demandes de contrat en libre-service sont exécutées à l'aide des modèles de contrat basés sur le document de l'entreprise. En utilisant des modèles de contrat, vous gagnez du temps et le travail manuel consistant à remplir des documents contractuels ou des lettres standard à partir de zéro pour chaque demande. De plus, les modèles de contrats garantissent que les directives contractuelles de l'entreprise sont suivies en maintenant la cohérence. Par exemple, vous pouvez créer un modèle de contrat pour un accord de confidentialité afin de générer un document contractuel d'accord de confidentialité. Pour plus d'informations, consultez Utiliser la demande de contrat en libre-service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demandes de contrat sans libre-service

Les demandes de contrat hors libre-service sont des demandes d'examen de documents contractuels basés sur le papier d'un tiers. Vous n'avez pas besoin de créer et de configurer de modèles de contrat pour les demandes de contrat papier de tiers. Les demandes de contrat hors libre-service prennent en charge l'examen de plusieurs contrats et pièces justificatives à partir d'une seule demande. Pour plus d'informations, consultez Utiliser une demande de contrat autre qu'un libre-service.

Configurer Gestion des contrats Pro

Configurez les données de base pour Gestion des contrats Pro gérer efficacement le cycle de vie des contrats pour votre organisation.

Installer Gestion des contrats Pro

Installez l'application Gestion des contrats Pro. L'application installe les applications et les modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer
Passez en revue la liste des applications (sn_cm_pro) dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la Gestion des contrats Pro gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments suivants sont installés avec Gestion des contrats Pro :

- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, voir Composants installés avec Gestion des contrats Pro

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Gestion des contrats Pro (sn_cm_pro) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   Les versions disponibles s'affichent.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats

En tant qu'administrateur, configurez le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Microsoft Word Le complément pour ServiceNow Contrats sera installé lorsque vous installerez Gestion des contrats Pro. Vous devez le configurer pour qu'il soit disponible dans le Microsoft Word en tant que complément.

La vidéo suivante vous guide tout au long du processus de configuration Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats sur MacOS.

https://player.vimeo.com/video/1103595090?h=80fc82c814&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Avant de commencer

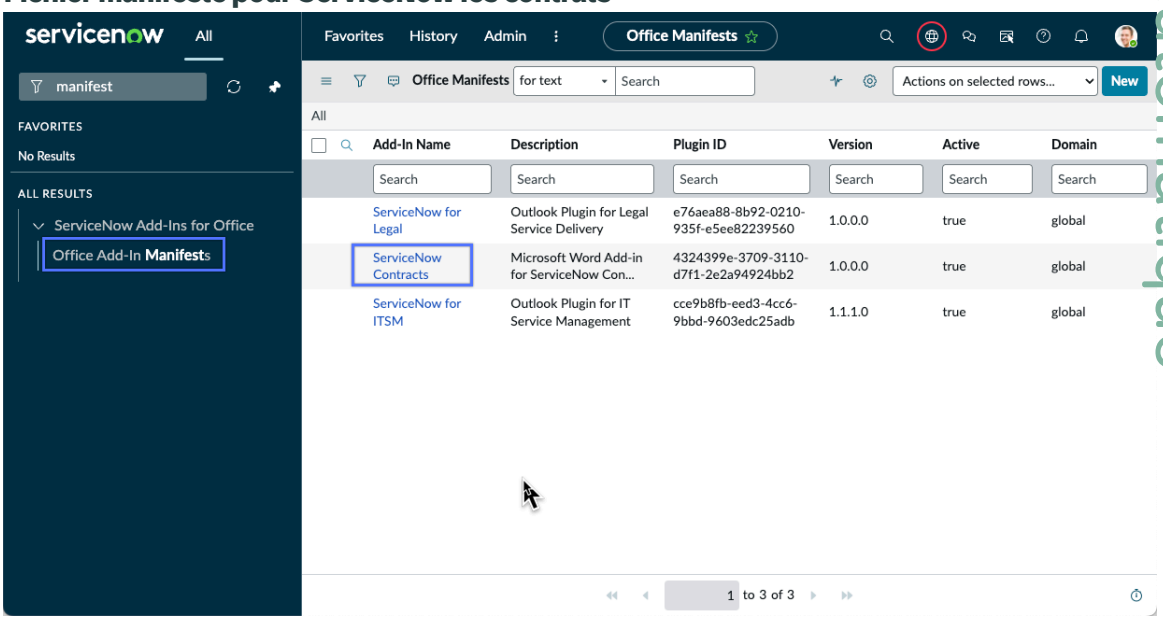
Assurez-vous que l'application globale pour l'en-tête de réponse Content-Security-Policy est inactive et que l'application du complément Microsoft Word pour les contrats ServiceNow est active. Pour plus d'informations, consultez Configure HTTP response headers .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Dans la liste Manifestes Office, sélectionnez **Contrats ServiceNow**.

Fichier manifeste pour ServiceNow les contrats

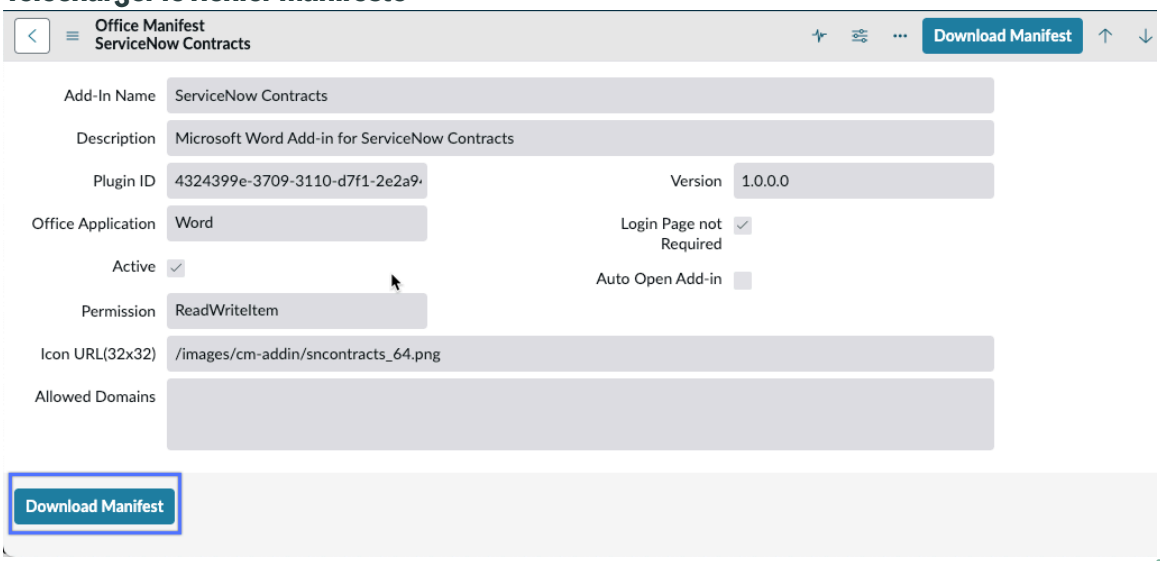


3. Si votre ServiceNow instance est configurée avec une connexion Single Sign-On (SSO), désactivez la case **à cocher Page de connexion non requise** , cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
4. Sélectionnez **Télécharger le manifeste** pour télécharger le fichier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Télécharger le fichier manifeste



5. Si votre ServiceNow instance est configurée avec une connexion Single Sign-On (SSO), mettez à jour le fichier manifeste.

   a. Ouvrez le fichier manifeste.

   b. Localisez l'élément `AppDomains` .

   c. Ajoutez un élément `AppDomain` et entrez l'URL de l'hôte SSO à l'intérieur.
   Exemple

   ```
   <AppDomains>
   <AppDomain><Instance URl></AppDomain>
   <AppDomain><SSO Host URl></AppDomain> <!-- Enter the host URL only, e.g.,
    www.<sso provider>.com -->
   </AppDomains>
   ```

   d. Enregistrez le fichier manifeste.

6. Configurez le complément.

Résultats
Le complément **Contrats ServiceNow** est disponible dans le ruban Accueil.

Configurer Éléments essentiels pour les contrats dans Gestion des contrats Pro

En tant que configurateur de contrat, créez et gérez les différents composants requis pour générer un document contractuel lorsqu'une demande de contrat est soumise.

Effectuez les tâches suivantes pour créer et gérer les clauses, les variantes de clauses et les modèles de contrat qui seront utilisés pour générer un document contractuel dans Gestion des contrats Pro.

Créer un type de contrat

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créez un type de contrat pour définir différents types de demandes de contrat et associez-le à un modèle de contrat.

Configurer les modèles de contrat pour une demande de contrat dans Gestion des contrats Pro

Créez un modèle de contrat de type .docx qui peut être utilisé lors de la soumission d'une demande de contrat pour générer un contrat standard avec un contenu prédéfini.

Configurer des clauses dynamiques pour les modèles de contrat

Activez le contenu personnalisé dynamique dans les modèles de contrat via des clauses qui contiennent des variations de clauses pour des conditions prédéfinies.

Définir une règle de signataire interne

Définissez un utilisateur en tant que règle de signataire interne afin que le signataire puisse être ajouté à un modèle de contrat pour l'ajouter automatiquement au document contractuel d'une demande.

Créer des catégories de modèle de document

Créez des catégories de modèles de documents pour identifier facilement des documents similaires et trouver plus facilement le bon modèle de document.

Créer une configuration de contrat

Définissez le référentiel des contrats dans lequel les contrats seront stockés et mappez les données à ajouter au document contractuel.

Créer un type de contrat

En tant que configurateur de contrat, créez un type de contrat pour définir différents types de demandes de contrat et associez-le à un modèle de contrat.

Avant de commencer

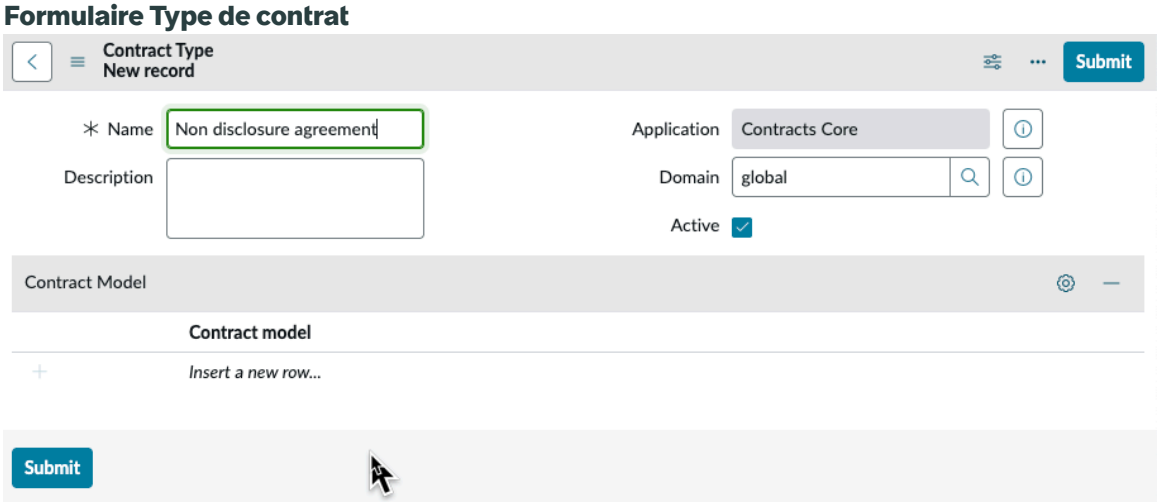
assurez-vous que l'application se trouve dans le périmètre d'application global.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration des contrats** > **Types de contrats**.
2. Créez ou modifiez un type de contrat.
   - Pour créer un type de contrat, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier un type de contrat existant, ouvrez-le dans la liste.

Formulaire Type de contrat



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom unique pour le type de contrat.
4. Dans le champ **Description** , entrez une description pour le type de contrat.
5. Sélectionnez **Actif** pour activer ce type de contrat.
   Seuls les types de contrats actifs peuvent être utilisés dans les modèles de documents, le référentiel de contrat et les demandes de contrat.
6. Ajoutez un modèle de contrat.
   a. Dans la liste incorporée Modèle de contrat, double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne**.
   b. Sélectionnez Rechercher à l'aide de l'icône de liste (icône).
   La liste des modèles de contrat s'affiche.
   c. Sélectionnez le modèle de contrat dans la liste ou créez-en un.

Remarque :
Mappez un seul modèle de contrat à un type de contrat. Une erreur s'affiche lors de la tentative d'enregistrement du type de contrat après l'ajout de plusieurs modèles de contrat.

7. Enregistrez le type de contrat.
   - Pour enregistrer un nouveau type de contrat, sélectionnez **Soumettre**.
   - Pour enregistrer les changements apportés à un type de contrat existant, sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Le type de contrat associé à un modèle de contrat est créé.

Configurer le mappage de champs pour la liaison de contrats parent-enfant

Sélectionnez le type de contrat enfant et configurez le mappage de champs parent-enfant pour hériter les champs mappés du contrat parent lors de la liaison.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La vidéo suivante vous guide tout au long du processus de configuration du mappage de champs parent-enfant pour hériter des champs mappés lorsqu'ils sont liés.

https://player.vimeo.com/video/1101939047?h=05c71f2ee4&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer un type de contrat enfant pour un type de contrat et mapper les champs pour hériter automatiquement des valeurs du contrat parent lorsqu'il est lié. Un type de contrat peut avoir plusieurs types de contrats enfants et mappages de champs. Vous pouvez mapper un champ à la fois.

Le bouton **Lier et hériter des champs** de la fenêtre Lier le contrat n'est disponible que lorsque vous configurez le mappage parent-enfant.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

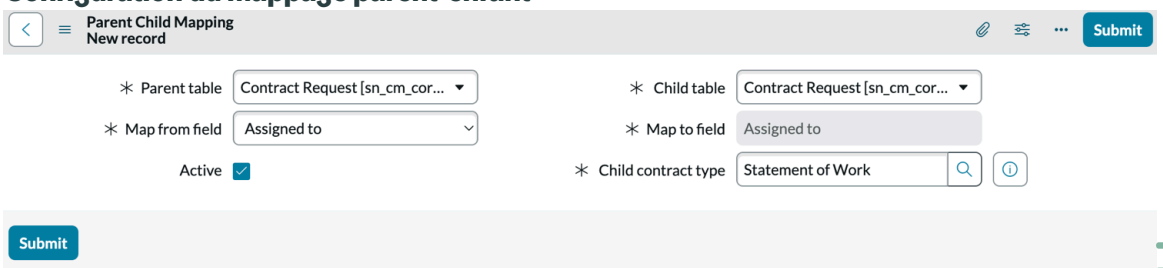
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration des contrats** > **Types de contrats**.
2. Sélectionnez le type de contrat pour lequel vous souhaitez configurer un type de contrat enfant.
3. Dans la liste connexe Mappages parents-enfants, sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le formulaire Mappage parent enfant, configurez le type de contrat enfant et mappez les champs.

Configuration du mappage parent-enfant



Formulaire de mappage parent-enfant

Champ	Description
Table parente	Table à partir de laquelle les champs doivent être copiés pour un type de contrat enfant.
Table enfant	Table dans laquelle les champs sont copiés.
Mapper depuis le champ	Champ de la table parente copié dans un type de contrat enfant.
Mapper sur le champ	Champ de la table enfant qui hérite du champ de la table parente.
Type de contrat enfant	Type de contrat enfant pour le type de contrat sélectionné.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Dans le formulaire Type de contrat, sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le mappage parent-enfant est configuré et les valeurs des champs parents mappés sont héritées par le contrat enfant lorsqu'il est lié.

Créer des catégories de modèle de document

En tant que configurateur de contrat, créez des catégories de modèles de documents pour identifier facilement des documents similaires et trouver plus facilement le bon modèle de document. Par exemple, une catégorie de modèle de document NDA-Japan pourrait regrouper les accords de non-divulgation pour le Japon.

Avant de commencer

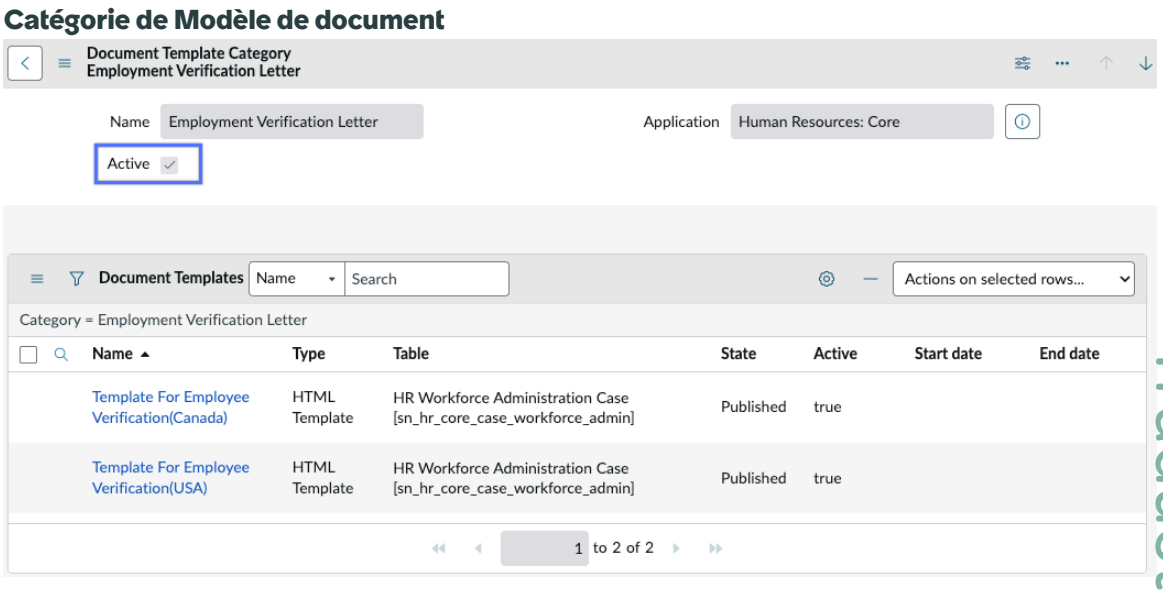
Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles de documents** > **Catégories de Modèle de document**.
2. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom de la catégorie.
3. Sélectionnez **Actif** pour rendre la catégorie active.



4. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer la catégorie.

Résultats

La catégorie de modèle de document est activée et peut être associée à un modèle de document.

Permettre aux utilisateurs d'afficher les détails de l'e-mail dans le flux d'activité

En tant que configurateur de contrat, spécifiez les rôles d'utilisateur pour permettre aux utilisateurs d'afficher les détails de l'e-mail dans le flux d'activité des demandes de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

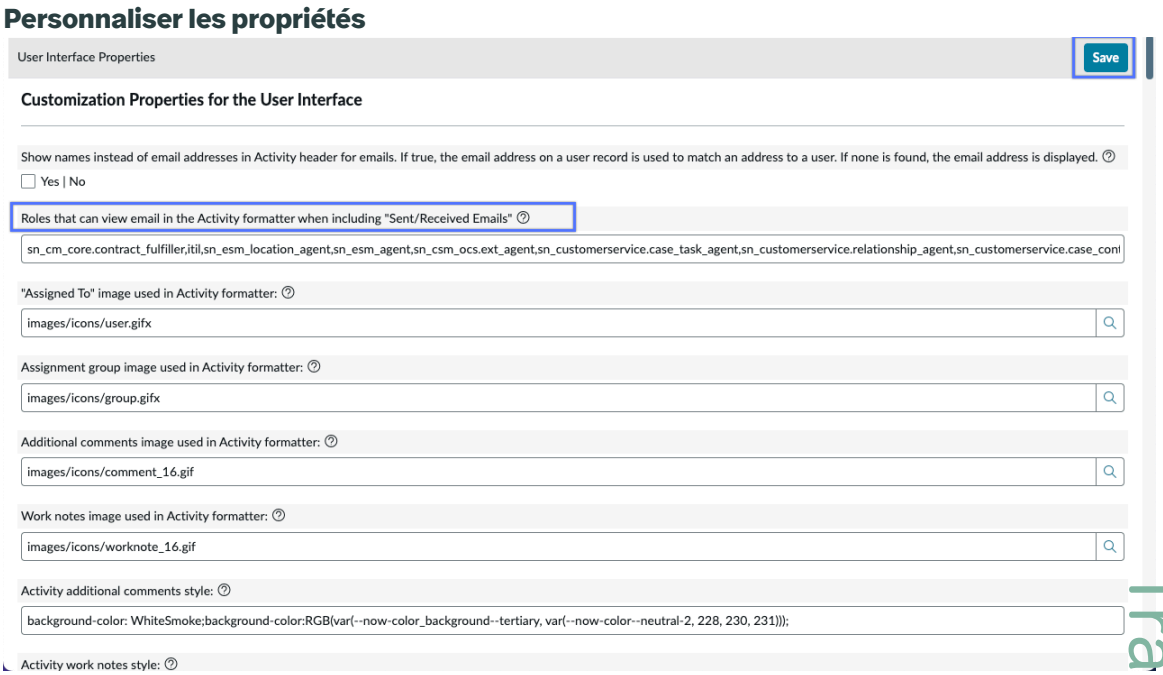
Spécifiez les rôles d'utilisateur pour un utilisateur.

- Ajoutez un rôle à l'aide de l'interface utilisateur.
  a. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
  b. Dans le champ **Rôles qui peuvent afficher les e-mails dans le formateur d'activité lors de l'inclusion des champs de propriété « E-mails envoyés/reçus »,** ajoutez les rôles pour lesquels vous souhaitez activer l'affichage des détails de l'e-mail envoyé dans le flux d'activité. Utilisez un séparateur de virgules lors de l'ajout de rôles supplémentaires.

     Par exemple, pour permettre aux prestataires de contrats d'afficher les détails de l'e-mail dans le flux d'activité, ajoutez `sn_cm_core.contract_fulfiller`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Sélectionnez **Enregistrer**.

- Ajoutez un rôle à la propriété système.

a. Sélectionnez le menu **Tout** .

b. Dans la barre de recherche, saisissez `sys_properties.list`.

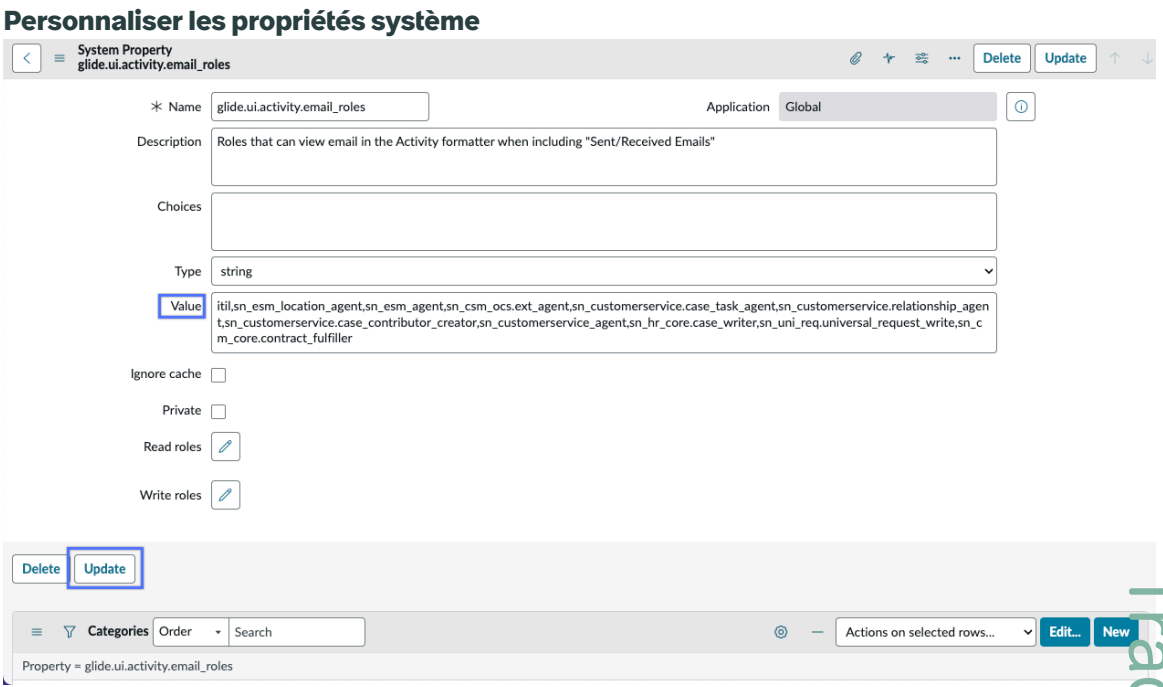
c. Dans la colonne **Nom** , recherchez la propriété `glide.ui.activity.email_roles` .

d. Dans le champ **Valeur** , ajoutez les rôles pour lesquels vous souhaitez activer l'affichage des détails de l'e-mail dans le flux d'activité. Utilisez un séparateur de virgules lors de l'ajout de rôles supplémentaires.

Par exemple, pour permettre aux prestataires de contrats d'afficher les détails de l'e-mail dans le flux d'activité, ajoutez `sn_cm_core.contract_fulfiller`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Tous les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur qui a été ajouté à la propriété système peuvent afficher les détails de l'e-mail dans le flux d'activité d'une demande de contrat.

Activer une propriété système pour générer un certificat d'achèvement

En tant que configurateur de contrat, activez une propriété système pour générer un certificat d'achèvement pour les contrats signés électroniquement.

Avant de commencer

Vous devez avoir configuré un fournisseur de signature électronique. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur de signature électronique.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette fonctionnalité ne s'applique qu'aux contrats signés électroniquement.

Certificat d'achèvement fourni par DocuSign ou Adobe Sign incluant la piste d'audit avec les détails de l'horodatage de chaque action du signataire lors d'une signature électronique. La piste d'audit garantit la non-répudiation et résout les éventuelles objections.

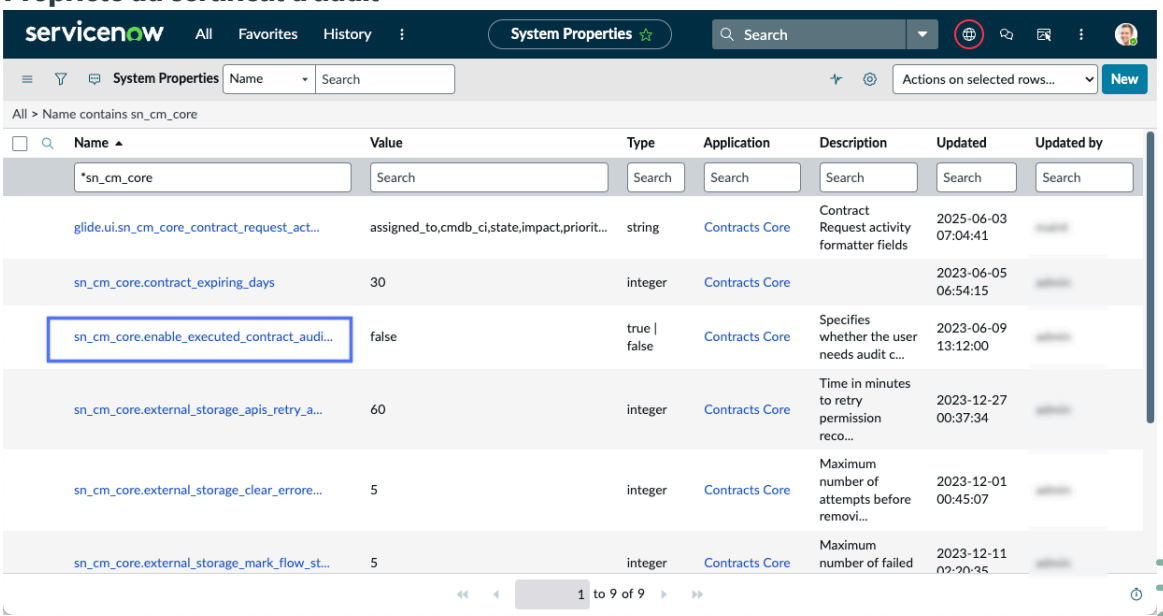
Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_properties.list`.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez la propriété `sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate` .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété du certificat d'audit



3. Sélectionnez la propriété.
4. Si vous n'êtes pas en mesure de modifier la propriété dans le périmètre de l'application actuel, sélectionnez le mot **ici** dans le message en haut de la page.
5. Mettez à jour le champ **Valeur** sur `vrai`.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Un certificat d'achèvement sera délivré pour le contrat signé électroniquement.

Configurer la durée de pause de la signature lors de la modification des signataires

Configurez la durée pendant laquelle un workflow de signature est mis en pause lorsque des signataires sont modifiés pour un workflow de signature en cours.

Avant de commencer

Les options Modifier les signataires et Reprendre la signature permettent à un prestataire de contrat de mettre en pause un processus de signature en cours pour ajouter, supprimer, modifier ou réorganiser les signataires en attente.

Si le processus de signature ne reprend pas dans la limite de temps configurée définie par la propriété système, les changements apportés aux signataires sont automatiquement annulés et le processus de signature reprend son état précédent.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette propriété ne s'applique qu'au workflow de signature manuscrite et au workflow de signature électronique avec DocuSign intégration.

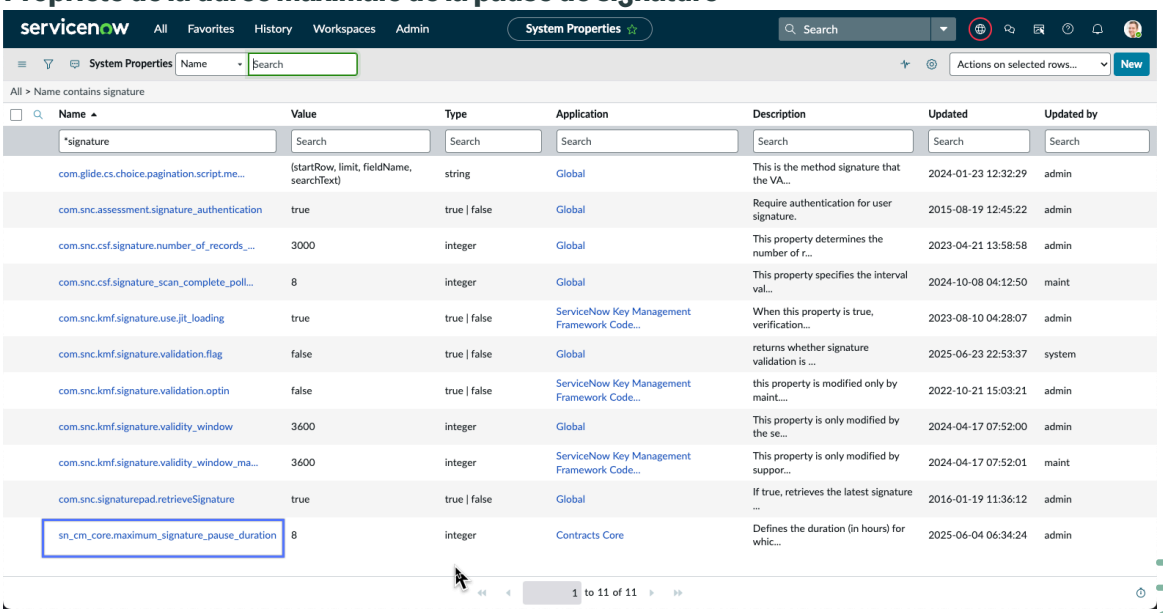
Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_properties.list`.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez la propriété `maximum_signature_pause_duration` .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété de la durée maximale de la pause de signature



3. Sélectionnez la propriété.
4. Si vous n’êtes pas en mesure de modifier la propriété dans le périmètre de l’application actuel, sélectionnez le mot **ici** dans le message en haut de la page.
5. Mettez à jour le champ **Valeur** avec la durée pendant laquelle le processus de signature est mis en pause.
   - La valeur minimale pouvant être définie est de 8 heures et la valeur maximale est de 24 heures. La durée par défaut est définie sur 8 heures.
   - La valeur de 8 heures est prise en compte si la valeur configurée est en dehors de la plage autorisée.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

La durée de l’heure de pause de la signature est définie. Pour plus d’informations sur le workflow de signature, reportez-vous aux sections Workflow de signature pour une demande de contrat et Modifier les signataires.

Configurer des conditions d’envoi de notifications de rappel pour les contrats arrivant à échéance

Configurez les règles du référentiel de contrat pour déterminer les conditions d’expiration dans lesquelles les notifications de rappel pour les contrats arrivant à expiration sont envoyées.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les notifications par e-mail sont disponibles pour les conditions d’échéance de contrat suivantes dans le système de base :

- Expiré : le rappel de notification par e-mail n’est pas envoyé et le niveau d’échéance du contrat est défini sur Expiré.
- dans les 7 jours – Le rappel de notification par e-mail est envoyé sept jours avant l’expiration du contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- dans les 15 jours – Le rappel de notification par e-mail est envoyé 15 jours avant l'expiration du contrat.
- dans les 30 jours – Le rappel de notification par e-mail est envoyé 30 jours avant l'expiration du contrat.

Vous pouvez mettre à jour la règle du référentiel de contrat pour modifier ou ajouter des conditions d'échéance déterminant la date d'envoi de l'e-mail de notification.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_admin

Procédure

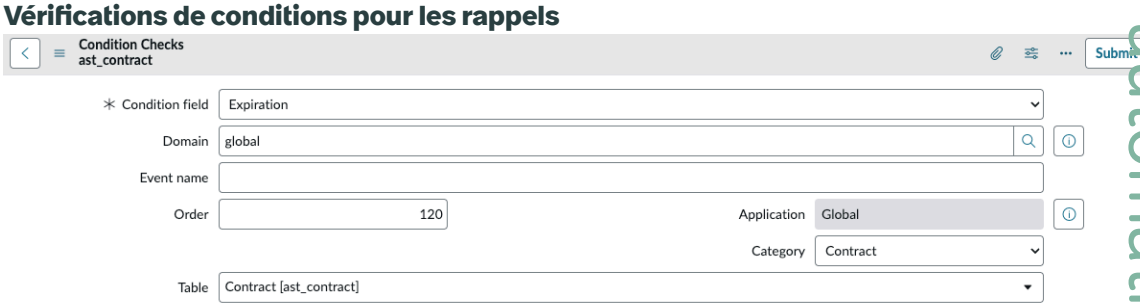
1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration des contrats** > **Règles de référentiels de contrat**.
2. Définissez la condition d'envoi de la notification.

   a. Sur la page Vérifications de conditions, recherchez l'entrée dont la valeur du champ **Table** est Référentiel des contrats juridiques (sn_lg_cnt_repository) et la valeur du **champ Condition** est expiration_level, puis sélectionnez **Contrat** dans le champ **Catégorie** .

   b. Dans la section Conditions, sélectionnez **Nouveau** pour créer une condition.

   c. Remplissez les champs du formulaire.

   Vérifications de conditions pour les rappels

   Pour plus d'informations sur ces champs, reportez-vous à la section Champs du formulaire Condition des contrats arrivant à échéance.

   d. Sélectionnez **Soumettre**.

3. **Facultatif :** Personnalisez le contenu du message dans le modèle de notification par e-mail par défaut.

   a. Sélectionner **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.

   b. Recherchez et sélectionnez **Rappel d'expiration du contrat juridique**.

   (Optional) Si un message s'affiche concernant le périmètre de l'application actuel, sélectionnez **ici**.

   c. Dans la fenêtre Rappel d'expiration du contrat juridique, sélectionnez l'onglet **Ce qu'il contiendra** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Entrez le contenu du message de notification par e-mail dans le champ **HTML** du message.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Les rappels d'expiration de contrat se déclencheront en fonction des conditions définies.

Configurer des applications externes pour Gestion des contrats Pro

Configurez des applications externes qui fournissent des services tels que la signature électronique de documents contractuels et l'enregistrement des contrats signés ou des documents relatifs aux demandes dans un système de stockage externe.

L'application Gestion des contrats Pro utilise des spokes pour s'intégrer Centre d'intégration à des applications externes. Le configurateur de contrat (sn_cm_core.contract_config) peut terminer la configuration de ces applications externes une fois que l'administrateur a terminé l'installation et la configuration de ces spokes.

Intégration avec des systèmes de stockage externes

Configurer les spokes du fournisseur de stockage externe

L'administrateur peut utiliser pour Centre d'intégration installer et configurer les spokes de fournisseur de stockage externe suivants pour enregistrer les documents joints aux demandes de contrat et aux documents contractuels signés :

- Google Drive rayon
- Microsoft OneDrive rayon

Configurer un fournisseur de stockage externe

Le configurateur de contrats peut configurer les intégrations d'applications de stockage externe à partir des **intégrations de contrats**. Pour plus d'informations, consultez Configurer un système de stockage externe.

Autorisations de stockage externe

Les autorisations sont accordées au niveau de la demande. Tous les dossiers de documents et documents du dossier de demande héritent des autorisations du dossier parent.

Tous les rôles d'utilisateur ont automatiquement l'autorisation Lecture.

L'autorisation d'écriture est accordée aux rôles d'utilisateur suivants lorsque l'état de la demande de contrat est Travail en cours ou Nouveau (sauf si les statuts du document contractuel sont également Nouveau) :

- Affecté à
- Gestionnaire du groupe d'affectation
- Collaborateur

Intégration avec des fournisseurs de signature électronique

Configurer les spokes du fournisseur de signature électronique

L'administrateur peut utiliser l'application Centre d'intégration pour installer et configurer les spokes du fournisseur de signature électronique suivants pour les documents de contrat :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Adobe Sign rayon
- DocuSign rayon

Configurer l'application du fournisseur de signature électronique

Le configurateur peut configurer les intégrations d'applications de signature électronique à partir des **intégrations de contrats**. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur de signature électronique.

Configurer un système de stockage externe

En tant que configurateur de contrat, configurez un système de stockage externe pour stocker les documents contractuels signés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La vidéo suivante vous guide tout au long du processus de configuration du stockage externe pour Gestion des contrats Pro.

https://player.vimeo.com/video/1101939070?h=1bd8c1877f&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Avant de commencer

Assurez-vous que l'administrateur a installé et configuré des spokes pour le système de stockage externe que vous souhaitez configurer.

Google Drive rayon v1.3.0 ou version ultérieure

Pour en savoir plus sur la configuration et la création du Google Drive compte, consultez Configurer Google Drive rayon .

Microsoft OneDrive rayon v2.1.0 ou version ultérieure

Pour en savoir plus sur la configuration et la création du Google Drive compte, consultez Configurer Microsoft OneDrive rayon .

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la configuration du stockage externe, les autorisations d'accès sont accordées aux utilisateurs associés à la demande de contrat en fonction de l'état de la demande de contrat et du statut du document contractuel. Tous les rôles d'utilisateur ont automatiquement l'autorisation Lecture.

L'autorisation d'écriture est accordée aux rôles d'utilisateur suivants lorsque l'état de la demande de contrat est Travail en cours ou Nouveau et que l'état du document contractuel n'est pas Préparation pour signature :

- Affecté à
- Gestionnaire du groupe d'affectation
- Collaborateur

Les autorisations d'accès définies sur le dossier de demande parent sont automatiquement héritées par tous les sous-dossiers et documents qu'il contient.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Intégrations de contrats** > **Intégrations**.
2. Créez ou modifiez une configuration d'application externe.

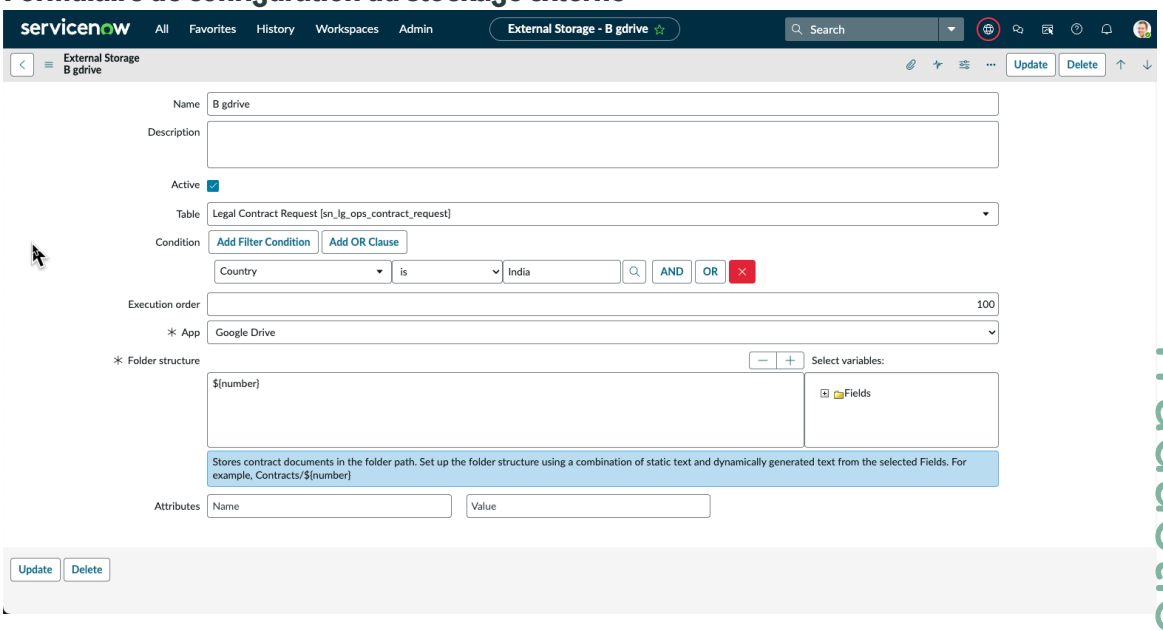
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour créer une nouvelle configuration d'application externe, cliquez sur **Nouveau**.
- Pour modifier une configuration d’application externe existante, ouvrez la configuration d’application externe existante à partir de la liste.

3. Sur la page Type d’intégration du contrat, cliquez sur le lien **Stockage externe** .

Formulaire de configuration du stockage externe



4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Stockage externe

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'application externe.
Description	Description de la configuration d'application externe.
Actifs	Option permettant de marquer la configuration de stockage externe comme active.
Table	Table configurée pour stocker les détails de la demande pour votre application. Tous les documents joints aux enregistrements créés dans la table sélectionnée sont stockés dans le stockage externe que vous configurez. Par exemple, si vous configurez Google Drive en tant que stockage externe et que vous sélectionnez la table Demande de contrat [sn_cm_core_contract_request], tous les documents joints aux enregistrements créés dans la table Demande de contrat seront automatiquement stockés dans Google Drive. **Remarque :** La table de demande de contrat [sn_cm_core_contract_request] est sélectionnée par défaut pour centraliser la configuration sur une table unique et améliorer la réutilisation entre les gammes de produits. Vous pouvez choisir de configurer une autre table pour configurer le stockage externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous sélectionnez une autre table, vous devez y associer un flux correspondant.
Condition	Conditions de filtre pour déterminer l'application d'intégration à utiliser. Par exemple, supposons que vous ayez déjà configuré l'intégration de stockage externe et que vous souhaitiez y stocker uniquement des Google Drive contrats NDA, vous pouvez définir la condition comme suit : **[Catégorie] [Est] [NDA]**, puis sélectionnez Google Drive. De même, vous pouvez définir des conditions en fonction de la région, par exemple, **[Emplacement] [est] [États-Unis],** puis sélectionner ou Google Drive**[Emplacement] [est] [Inde]** et sélectionnez le Microsoft OneDrive pour une meilleure découverte.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel un système de stockage externe est utilisé pour stocker des documents de contrat. Le système dont la valeur d'ordre est inférieure est choisi en premier.
Application	Système de stockage externe, tel que Google Drive ou Microsoft OneDrive.
Structure du dossier	Chemin d'accès au fichier pour stocker les documents de contrat signés dans le système de stockage externe. Définissez une structure de dossier à l'aide d'une combinaison de texte statique et de texte généré dynamiquement à partir des champs sélectionnés. Par exemple, la structure de dossier `Legal/${company}/Contracts/${number}`, où, ○ `Legal` et `Contracts` sont les textes statiques, ○ `${company}` et `${number}` sont les champs choisis dans la liste **Sélectionner des variables**. Ces variables de champ sont remplacées dynamiquement par les valeurs de chaque champ lors de l'enregistrement d'un document.

5. Enregistrez la configuration d'application externe.
   - Enregistrez une nouvelle configuration d'application externe en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à une configuration d'application externe existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

Résultats

La configuration du système de stockage externe est prête à être utilisée pour le stockage des documents contractuels.

Remarque :
(Facultatif) Vous pouvez afficher, modifier et supprimer l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un fournisseur de signature électronique

Configurez un fournisseur de signature électronique pour permettre aux utilisateurs d'apposer une signature électronique sur des documents de contrat.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La vidéo suivante vous guide tout au long du processus de configuration de votre fournisseur de signatures électroniques pour Gestion des contrats Pro.

https://player.vimeo.com/video/1101939031?h=b0e8fb523e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Avant de commencer

Assurez-vous que l'administrateur a installé et configuré des spokes dans Centre d'intégration pour les fournisseurs de signature électronique que vous souhaitez configurer.

Spoke Adobe Sign **v2.5.1 ou version ultérieure**

Pour en savoir plus sur l'installation et la synchronisation du Adobe Sign groupe, consultez Synchroniser Adobe Sign Regrouper avec ServiceNow .

Spoke DocuSign **v4.1.x ou version ultérieure**

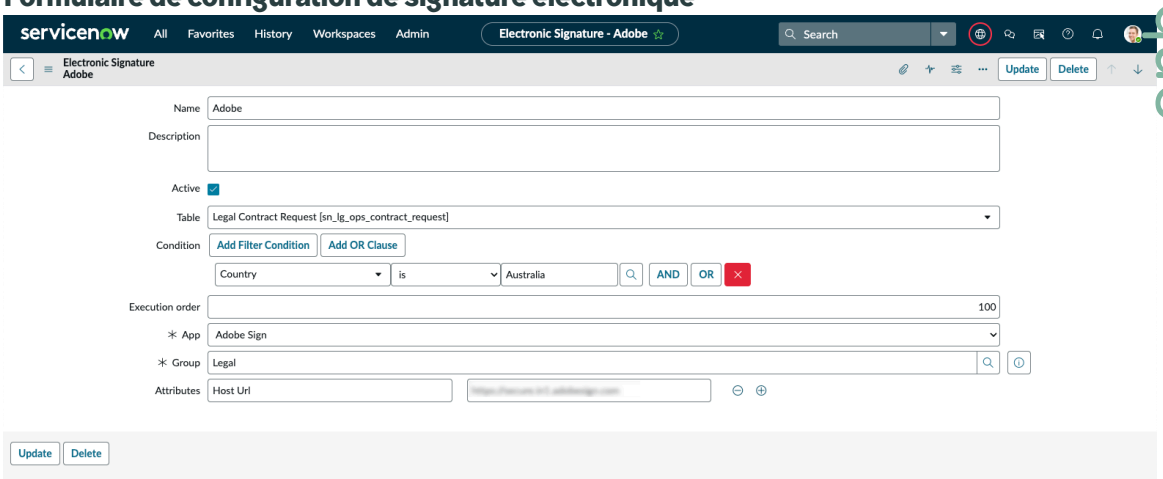
Pour en savoir plus sur l'installation et la création du compte, reportez-vous à DocuSign la section Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant .

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Intégrations de contrats** > **Intégrations**.
2. Créez ou modifiez une configuration d'application externe.
   - Pour créer une nouvelle configuration d'application externe, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration d'application externe existante, ouvrez la configuration d'application externe dans la liste.
3. Sur la page Type d'intégration de contrat, cliquez sur le lien **de signature électronique** .

Formulaire de configuration de signature électronique



4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Signature électronique

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'application externe.
Description	Description de la configuration d'application externe.
Actifs	Option permettant de marquer la configuration d'application externe comme active.
Table	Table configurée pour stocker les détails de la demande pour votre application. Tous les documents joints aux enregistrements créés dans la table sélectionnée utilisent le fournisseur de signature électronique configuré pour signature. Par exemple, si vous configurez DocuSign en tant que fournisseur de signature électronique et que vous sélectionnez la table Demande de contrat [sn_cm_core_contract_request], tous les documents contractuels joints aux demandes de contrat créées dans la table Demande de contrat suivront le flux de DocuSign signature électronique pour signature. **Remarque :** La table de demande de contrat [sn_cm_core_contract_request] est sélectionnée par défaut pour centraliser la configuration sur une table unique et améliorer la réutilisation entre les gammes de produits. Vous pouvez choisir de configurer une autre table pour configurer le fournisseur de signature électronique. **Remarque :** Si vous sélectionnez une autre table, vous devez y associer un flux correspondant.
Condition	Conditions de filtre pour déterminer le compte d'intégration à utiliser. Par exemple, vous avez déjà configuré le compte de signature électronique DocuSign et vous souhaitez que seuls les contrats NDA utilisent ce compte pour les signatures ; vous pouvez définir la condition comme suit : **[Catégorie] [Est] [NDA]**, puis sélectionnez DocuSign dans **Fournisseur d'intégration** et son compte associé dans **Compte**.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel un compte d'intégration est utilisé pour la signature électronique des documents de contrat. Le compte d'intégration dont la valeur d'ordre est inférieure est choisi en premier.
Application	Fournisseur de signature électronique, tel que Adobe Sign ou DocuSign.
Compte	Compte associé à l'intégration DocuSign pour Gestion des contrats Pro. Un DocuSign compte est utilisé pour gérer les utilisateurs, les modèles et les documents. Les organisations peuvent configurer des comptes distincts pour différents départements, tels que le service juridique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	ou l'approvisionnement, afin de gérer leurs propres workflows de signature et autorisations de manière indépendante. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'il DocuSign est sélectionné dans le champ **Application** .
Groupe	Groupe associé à l'intégration Adobe Sign pour Gestion des contrats Pro. Adobe Sign Les groupes sont utilisés pour organiser les utilisateurs et leurs documents en fonction d'équipes ou de départements tels que le service juridique ou l'approvisionnement afin que chaque groupe puisse gérer séparément ses propres workflows de signature et autorisations. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'il Adobe Sign est sélectionné dans le champ **Application** .
Attributs	Éléments de configuration supplémentaires basés sur votre fournisseur de signature électronique. Renseignez les champs suivants : **URL d'hôte** : ajoutez l'URL du fournisseur de signature électronique sélectionné qui vous permet de finaliser ou de mettre à jour le document contractuel avant de l'envoyer aux signataires. Par exemple, utilisez l'URL de l'interface utilisateur Web ou **Adobe Sign** l'interface **DocuSign** utilisateur pour DocuSign.

5. Enregistrez la configuration d'application externe.
   - Enregistrez une nouvelle configuration d'application externe en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à une configuration d'application externe existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

Résultats
La configuration de la signature électronique est prête à être utilisée pour la signature de documents contractuels.

Remarque :
(Facultatif) Vous pouvez afficher, modifier et supprimer l'enregistrement.

Configurer le point d'extension pour les notifications

Ajoutez ou modifiez une action et sa fonctionnalité sur la page Ticket standard d'une demande de contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Passez en revue la configuration de l'include de script, des points d'extension scriptés et des widgets.
- Pour plus d'informations sur l'utilisation et la personnalisation des includes de script, voir Includes de script .
- Assurez-vous d'avoir défini le périmètre de l'application sur cette application.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le script ApprovalNotificationWorkspaceURLExt du système de base fournit la configuration d'actions communes pour tous les types de demandes. Vous pouvez remplacer ces actions courantes pour un type de demande spécifique ou ajouter d'autres actions.

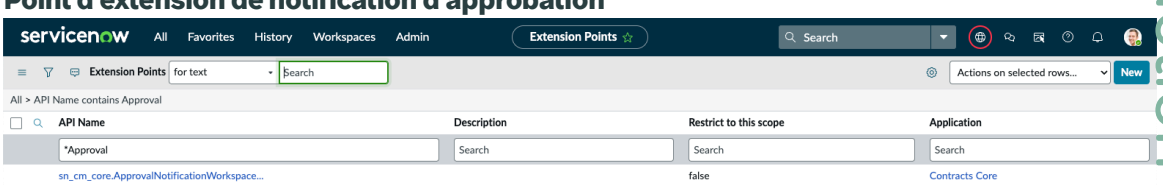
Procédure

Ajoutez ou modifiez une action dans le point d'extension scripté.

a. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.

b. Recherchez et sélectionnez le point d'extension **ApprovalNotificationWorkspaceURLExt** .

Point d'extension de notification d'approbation



c. Ajoutez ou modifiez une implémentation pour un domaine d'activité.
Pour ajouter une nouvelle implémentation pour un domaine d'activité, cliquez sur le lien connexe **Créer une implémentation**.

Sur le formulaire Script Include, mettez à jour le script selon vos besoins.

i. Pour restreindre cette implémentation au domaine d'activité, ajoutez le code suivant au paramètre *canHandle* :

```
appliesTo(parentRecord) {
      return <tablename of the parent record>;
  },
  /**
   * @return {String} workspace to which the user can be navigated to view the contract request from notification
   * The navigation URL is formed in runtime as '/now/' + (getWorkspaceURL return value/output)  + '/record/' + table '/' + sysID.
   *
   * For example:
   * getWorkspaceURL output is  "legal/counsel-center"
   * URL formed in runtime is '/now/legal/counsel-center/record/' + table + '/' + sysId
   */
  getWorkspaceURL: function() {
      return "legal/counsel-center";

  },
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ii. Pour ajouter une nouvelle action, mettez à jour la méthode *process*.

Pour référence, consultez une méthode *process* existante du script include DefaultLegalTicketActions ou de l'implémentation d'un autre domaine d'activité.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Pour afficher la liste des notifications par e-mail par défaut disponibles, accédez à **Tous** > **Notification système** > **Notifications** et recherchez la catégorie **Prise en charge des contrats** .

Pour créer de nouvelles notifications par e-mail, reportez-vous à la section Create an email notification .

Configurer les notifications par e-mail pour le workflow d'approbation dans Gestion des contrats Pro

Activez les notifications pour Gestion des contrats Pro informer les utilisateurs lorsque l'approbation de la révision du contrat est lancée, approuvée, rejetée ou annulée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les notifications de plateforme, Demande d'approbation et Approbation rejetée, sont déclenchées lorsque l'approbation de la révision du contrat est initiée dans une demande de contrat.

Pour éviter les notifications en double pour un événement, les notifications suivantes ne sont pas activées par défaut :

- Document contractuel : approbation demandée
- Document contractuel : approuvé
- Document contractuel : approbation annulée

Vous pouvez activer les notifications spécifiques au Gestion des contrats Pro workflow d'approbation, puis configurer une condition pour arrêter les notifications de la plateforme par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Dans la colonne **Catégorie** , recherchez une assistance pour les contrats.
3. Sélectionnez la notification d'approbation de document contractuel que vous souhaitez activer.
   Les notifications disponibles sont les suivantes :
   - Document contractuel : approbation demandée
   - Document contractuel : approuvé
   - Document contractuel : approbation annulée
4. Dans le formulaire Notification, cochez la case **Actif** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous devez configurer le point d'extension **ApprovalNotificationWorkspaceURLExt** pour activer les notifications pour Centre de conseil juridique.

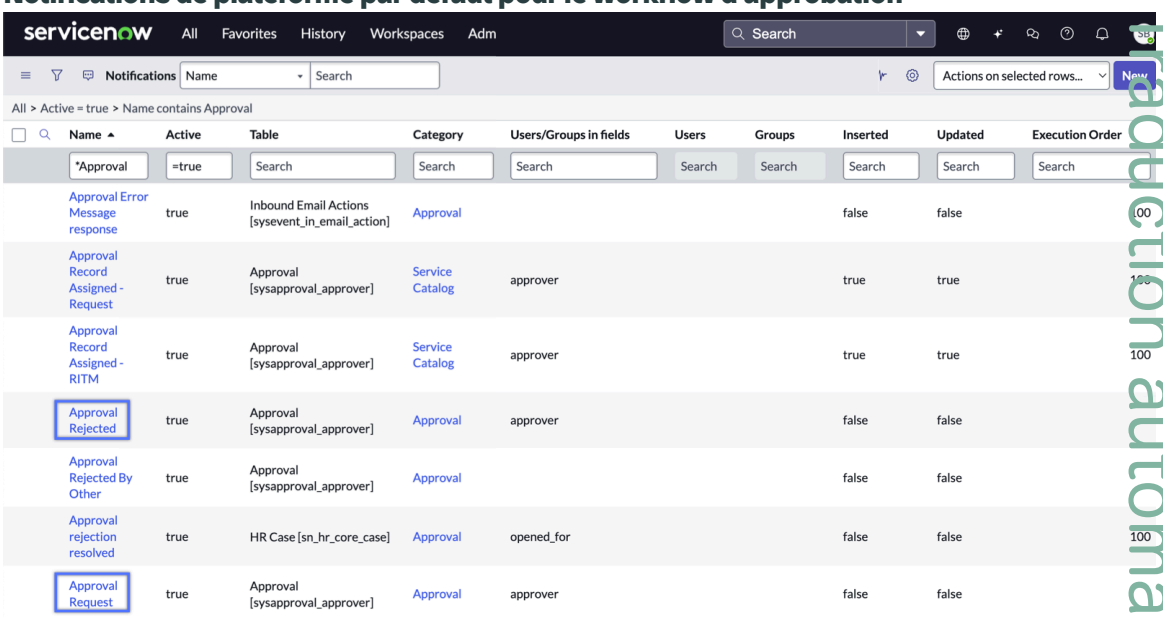
Pour plus d'informations, consultez Configurer le point d'extension pour les notifications.

6. **Facultatif :** Assurez-vous que les notifications par défaut ne seront pas déclenchées pour le workflow d'approbation associé à Gestion des contrats Pro.

   a. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.

   b. Recherchez les notifications par défaut qui sont déclenchées lorsque l'approbation d'une révision de contrat est initiée.
   Les notifications par défaut sont *`Approval Request`* et *`Approval Rejected`*.

Notifications de plateforme par défaut pour le workflow d'approbation



   c. Sélectionnez la notification.

   d. Sélectionnez l'onglet **Quand envoyer** .

   e. Dans le champ **Conditions**, définissez la condition suivante pour vous assurer que la notification sélectionnée ne sera pas déclenchée pour le workflow d'approbation de révision de contrat : **[Table source] [n'est pas] [sn_cm_core_document_revision].**

Résultats

Les Gestion des contrats Pro notifications d'approbation spécifiques sont activées et les notifications système par défaut sont arrêtées pour l'approbation de la révision du contrat.

Remplir automatiquement la date de début et la date de fin des demandes de contrat

Configurez une implémentation de point d'extension pour ajouter automatiquement la date de début et la date de fin lors de la création d'une demande de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

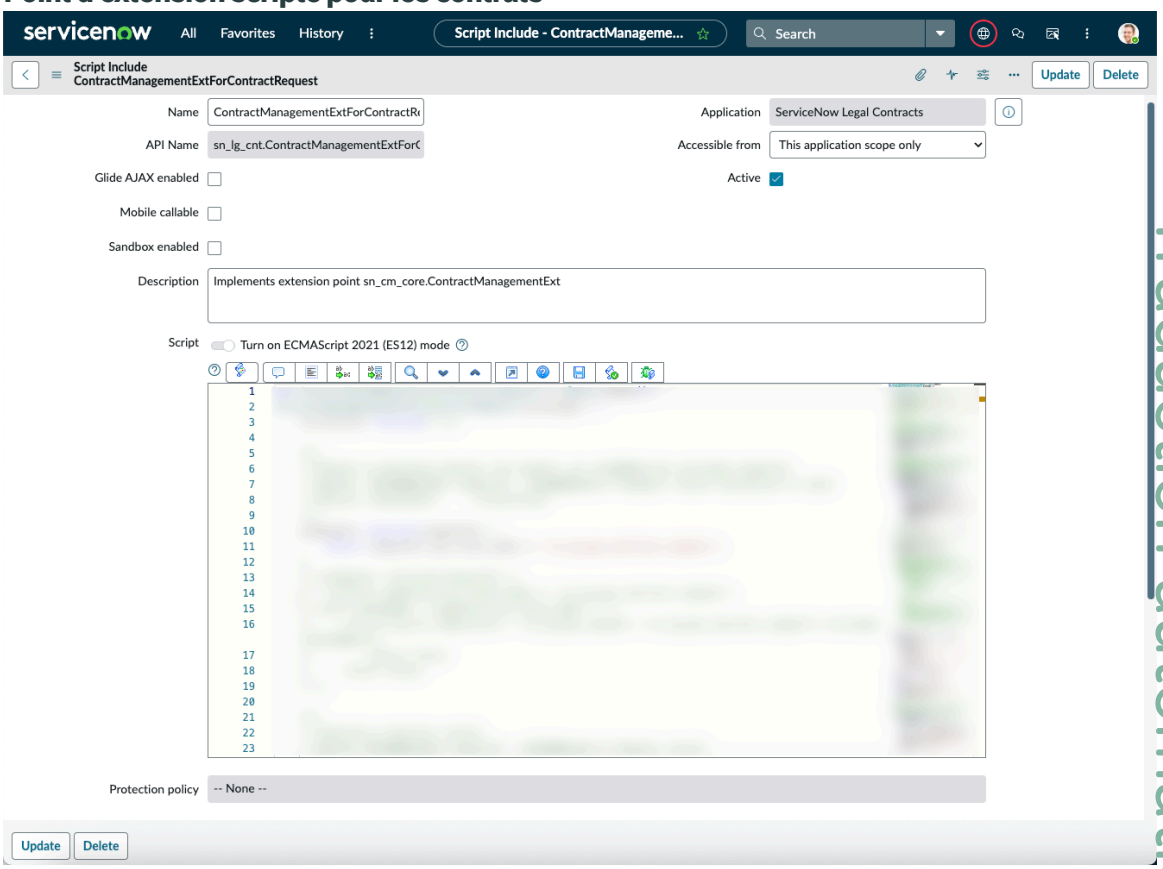
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans le champ **Nom de l'API** , saisissez sn_cm_core. Gestion des contratsExt.
3. Sélectionnez l'enregistrement.
4. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Créer une implémentation**.
5. Renseignez les champs du formulaire Script include.

Point d'extension scripté pour les contrats



Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Champs de formulaire de point d'extension scriptés.

6. Dans le champ **Script** , ajoutez une méthode populateDataForInitiateContractModal pour définir les champs à partir desquels les valeurs seront automatiquement ajoutées dans les champs **Date de début** et **Date de fin** d'une demande de contrat.
   Vous pouvez également définir les dates exactes pour la **date de début** et la **date de fin**.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Les champs **Date de début** et **Date de fin** de la fenêtre de contrat initial sont automatiquement mis à jour à partir de l'enregistrement parent lors de la création d'une demande de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les modèles de contrat pour une demande de contrat dans Gestion des contrats Pro

Créez des modèles de contrat pour générer Microsoft Word facilement des documents contractuels en fonction des types de demandes dans Gestion des contrats Pro.

Le modèle de contrat dans Gestion des contrats Pro utilise un Microsoft Word document qui contient des contrôles de contenu comme entrée. Le contenu marqué par les contrôles de contenu est analysé et utilisé pour créer des clauses et des variations de clauses.

Vous pouvez ajouter des contrôles de contenu manuellement ou à l'aide du Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats. Utilisez une seule méthode pour un seul modèle de contrat.

Remarque :

En utilisant Microsoft Word le complément, vous pouvez ajouter des contrôles MacOS de contenu ainsi que Windows des systèmes. La méthode manuelle vous permet d'ajouter des contrôles de contenu uniquement sur Windows les systèmes.

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Création d'un modèle de contrat à l'aide d'un Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats.
- Créer un modèle de contrat en ajoutant manuellement des contrôles de contenu.

Configurer des tables autres que Tâche pour les modèles de contrat

Ajoutez des tables autres que Tâche dans le script d'une implémentation de point d'extension afin de pouvoir les sélectionner lors de la création de modèles de contrat. Une table autre que Tâche n'étend pas les tables de tâches et stocke les enregistrements, les données de référence ou les informations de configuration utilisés sur l'ensemble de la plateforme.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

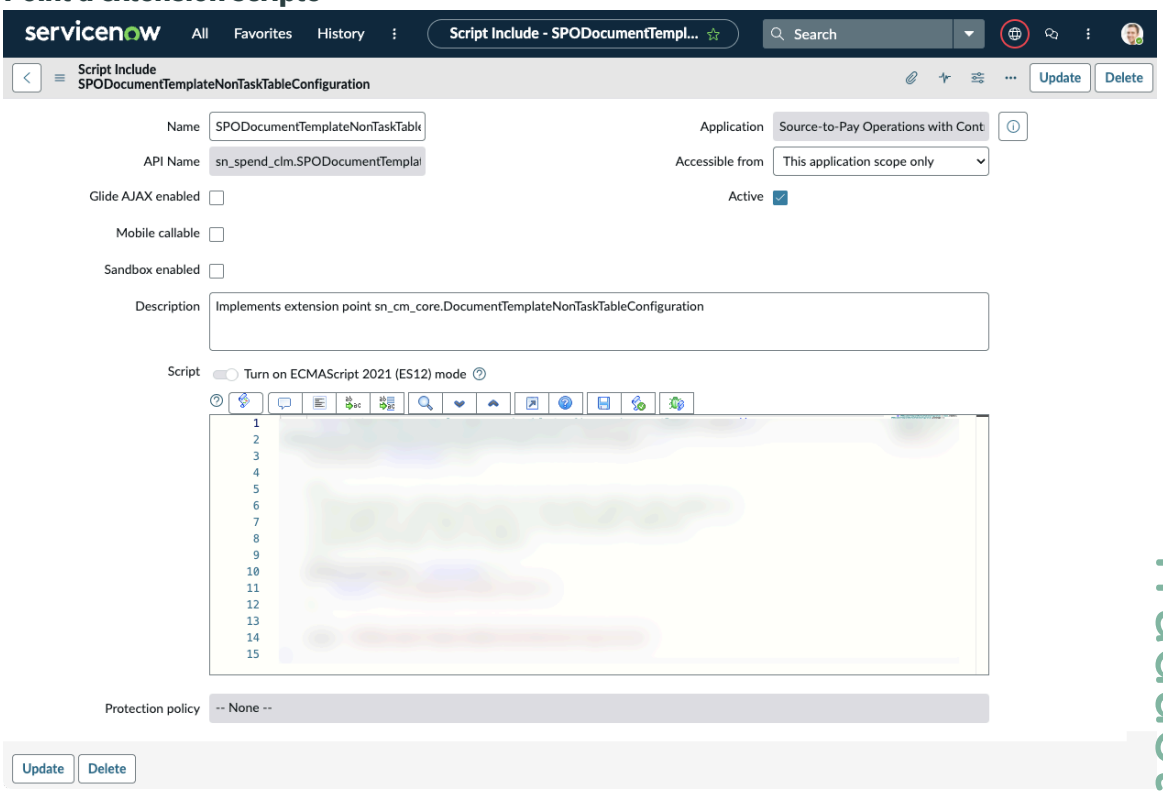
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans le champ **Nom de l'API** , saisissez `sn_cm_core.DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration`.
3. Sélectionnez l'enregistrement.
4. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Créer une implémentation**.
5. Renseignez les champs du formulaire Script include.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Point d'extension scripté



Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Champs de formulaire de point d'extension scriptés.

6. Dans le champ **Script** , saisissez le nom des tables autres que Tâche que vous souhaitez configurer pour les modèles de contrat.
   Utilisez une virgule (,) pour séparer les noms de tables autres que Tâche dans le script.

   Example
   L'exemple suivant montre un script dans lequel deux tables autres que Tâche sont ajoutées.

```
    var DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration = Class.create();
DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration.prototype = {
  initialize: function() {},

  /**
   * Description: return the list of non-task tables that needs to
   * be added in the table choices in the document template
   * @return {Array} list of tables
   */
  getNonTaskTables: function() {
 return ['sn_spend_psd_procurement_request_line','sn_quote_mgmt_core_quote'];
  },

  type: 'DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration'
};
```

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Les tables autres que Tâche peuvent être sélectionnées dans la liste déroulante de **table** de la vue Modèles de contrat de la page Modèles Word de l'application Administration des contrats.

Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de contrat.

Création d'un modèle de contrat à l'aide d'un Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats

Créez des modèles de contrat à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow Contrats afin d'ajouter des contrôles de contenu.

Créer un modèle de contrat pour contenir des contrôles de contenu

Créez un modèle de contrat à l'aide du Microsoft Word complément Contrats ServiceNow auquel vous pouvez ensuite ajouter des contrôles de contenu.

Avant de commencer

Vérifiez que le périmètre de l'application est défini sur **Global** en sélectionnant l'icône Périmètre de l'application (icône Périmètre de) dans l'en-tête de votre page d'accueil.

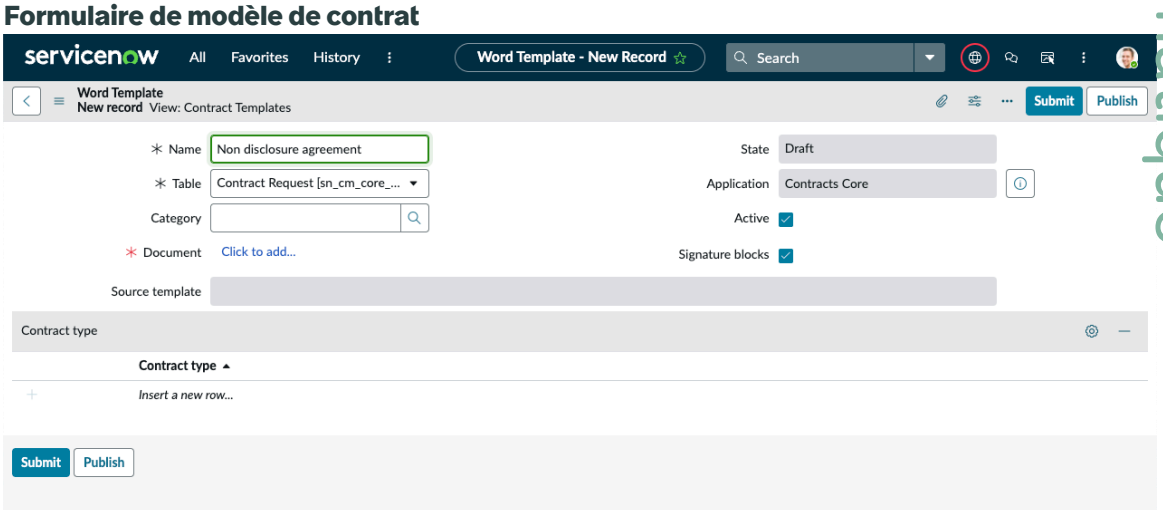
Si vous créez un modèle de contrat pour une table de type autre que Tâche, vérifiez que la table de type autre que Tâche est ajoutée dans le script d'extension. Pour plus d'informations, consultez Configurer des tables autres que Tâche pour les modèles de contrat.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Formulaire de modèle de contrat



3. Remplissez les champs du formulaire.

Modèle Word : nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Table à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat. **Remarque :** La table de demande de contrat [sn_cm_core_contract_request] est sélectionnée par défaut pour centraliser la configuration sur une table unique et améliorer la réutilisation entre les gammes de produits. Vous pouvez choisir de configurer le modèle sur une autre table.
Catégorie	Catégorie de document à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat.
Document	Chargez un Microsoft Word document de type .docx. Ce document sera remplacé par une version mise à jour contenant des contrôles de contenu pour les métadonnées, le signataire et les clauses à l'aide d'un Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats.
État	L'état initial est automatiquement défini sur Brouillon.
Application	Application à laquelle appartient le modèle de contrat. Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application dans lequel vous créez le modèle de contrat.
Actif	Option permettant de rendre le modèle actif et disponible pour utilisation.
Blocs de signature	Option permettant de désactiver les blocs de signature dans le modèle de contrat. **Remarque :** La case à cocher est sélectionnée par défaut pour activer la configuration du bloc de signature pour un modèle de contrat. Lorsque cette option est sélectionnée : ◦ Vous ne pouvez pas charger un modèle basé sur les participants. ◦ La liste connexe **des participants** n'est pas disponible. Pour plus d'informations, consultez Ajouter et configurer des blocs de signature à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats.
Date de début	Date à laquelle le modèle de document Word devient valide. Fournir une date de début aide lors de la gestion de plusieurs versions du même modèle.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle le modèle de document Word est valide. Fournir une date de fin aide lors de la gestion de plusieurs versions du même modèle. Si les valeurs des champs **Date de début** et **Date de fin** sont vides, le modèle sera toujours valide. **Remarque :** Si vous spécifiez une date de fin, vous devez également spécifier une date de début.

4. Dans le champ **Type de contrat** , sélectionnez une seule catégorie du type de contrat.
   Par exemple, si vous créez un modèle d'accord de confidentialité, sélectionnez **Accord de confidentialité** comme type de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Seuls les types de contrats actifs sont affichés dans la liste.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Le modèle de contrat est enregistré avec l'état Brouillon.

Que faire ensuite
Ajouter des contrôles de contenu de document à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats

Ajouter des contrôles de contenu de document à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats

Ajoutez des contrôles de contenu à l'aide du complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats. Les contrôles de contenu servent d'espaces réservés dans les modèles de contrat.

Le Microsoft Word complément Contrats ServiceNow vous permet d'ajouter des contrôles de contenu pour les métadonnées, les signataires, les clauses et la table dans le document contractuel à partir des onglets suivants.

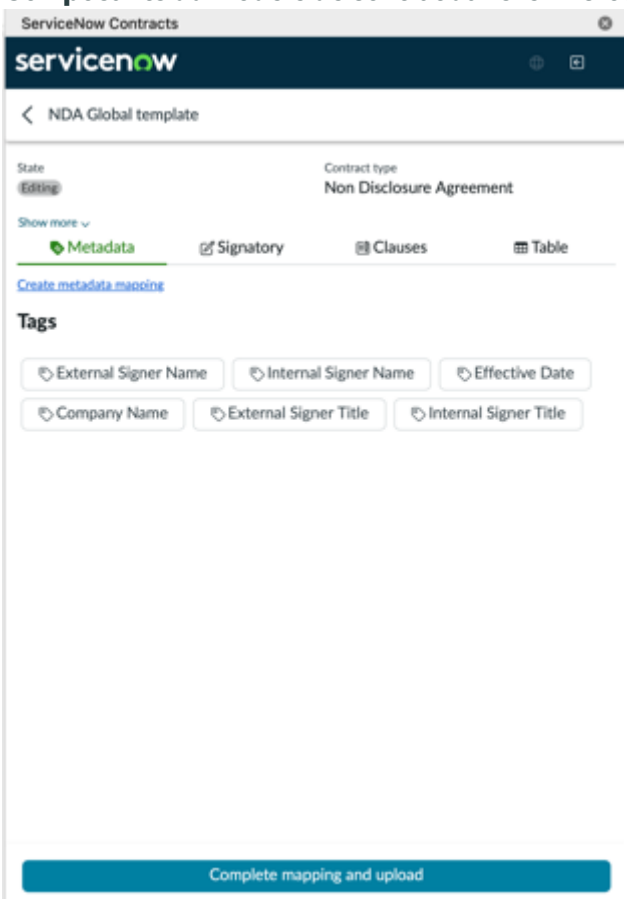
- Métadonnées : affichez et ajoutez des métadonnées pour les champs, les variables et les jeux de variables afin de pré-remplir les informations dans le document contractuel.
- Signataire : affichez et ajoutez des signataires pour ajouter leur signature dans le document contractuel.
- Clauses : affichez et ajoutez des clauses et des variantes de clauses à un document contractuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Table : déterminez les données qui seront ajoutées à partir d'une table de sources de données dans votre instance ServiceNow à une table dans un document contractuel

Composants du modèle de contrat dans le Microsoft Word complément



Vous pouvez également changer de périmètre de l'application et vous déconnecter à l'aide des options suivantes :

- Icône Changer de champ d'application : utilisez l'icône Changer de champ d'application (icône) pour définir le champ d'application correct afin d'activer la modification du modèle de contrat. Cette icône est active lorsque vous sélectionnez un modèle de contrat pour modification et que vous disposez également d'un rôle administrateur.
- Icône de déconnexion : utilisez l'icône de déconnexion ( ) pour vous déconnecter du Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats.

> **Remarque :**
> Si vous êtes dirigé vers la page de la plateforme au lieu de la page de complément Word lorsque vous vous reconnectez, suivez les étapes mentionnées dans cet article de la base de connaissances pour résoudre le problème.

Configurer les métadonnées pour les champs, les variables et les ensembles de variables dans un document contractuel

En tant que configurateur de contrat, ajoutez et configurez les métadonnées pour les champs, les variables et les jeux de variables afin de pré-remplir les informations dans le document contractuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Le Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats doit avoir été configuré. Pour plus d'informations, consultez Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.

Un modèle de contrat doit exister, être actif et avoir l'état Brouillon ou Modification. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de contrat pour contenir des contrôles de contenu.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config et canvas_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les métadonnées ajoutées pour les champs, les variables et les jeux de variables servent d'espaces réservés pour les valeurs qui seront utilisées lors de la génération du document contractuel.

Remarque :

Dans Gestion des contrats Pro la version 1.4.1, le formulaire Demande de contrat juridique dans Centre de conseil juridique et Espace de travail de contrat affiche uniquement les champs juridiques mappés pour les variables dans la vue Prestataire de contrat. Vous devez donc appliquer l'option **Mappage de champ** lors de la configuration du mappage de métadonnées pour les contrats juridiques. Pour les modèles existants avec mappage de variables, modifiez le modèle et mettez à jour la configuration avec le **mappage de champs**.

Pour plus d'informations sur la modification d'un modèle de contrat, reportez-vous à la section Modifier un modèle de contrat à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats.

- Les métadonnées du type Mappage de champs tirent leur valeur de la table à laquelle le modèle de contrat est associé.
- Les métadonnées de type Variables obtiennent leur valeur du créateur d'enregistrement.

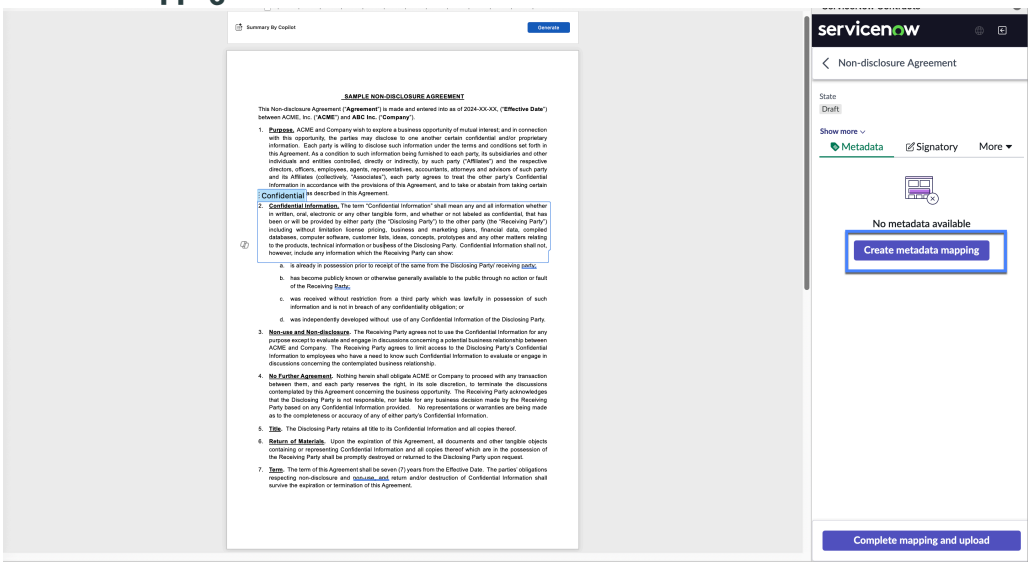
Procédure

1. Ouvrez le document dans lequel vous souhaitez marquer les contrôles de contenu dans Microsoft Word.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez le ServiceNow complément Contrats.
3. Sur l'écran de connexion, entrez les informations d'identification de l'instance ServiceNow pour laquelle le Microsoft Word complément est configuré.
   Pour plus d'informations, voir Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats
4. Sur l'écran du complément dans l'onglet **Modèles** , sélectionnez le modèle de contrat auquel vous souhaitez ajouter les métadonnées.
   Seuls les modèles qui ont été créés dans le périmètre de l'application global sont visibles.
5. Dans le document, placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez ajouter l'espace réservé pour les Microsoft Word métadonnées.

Traduction automatique

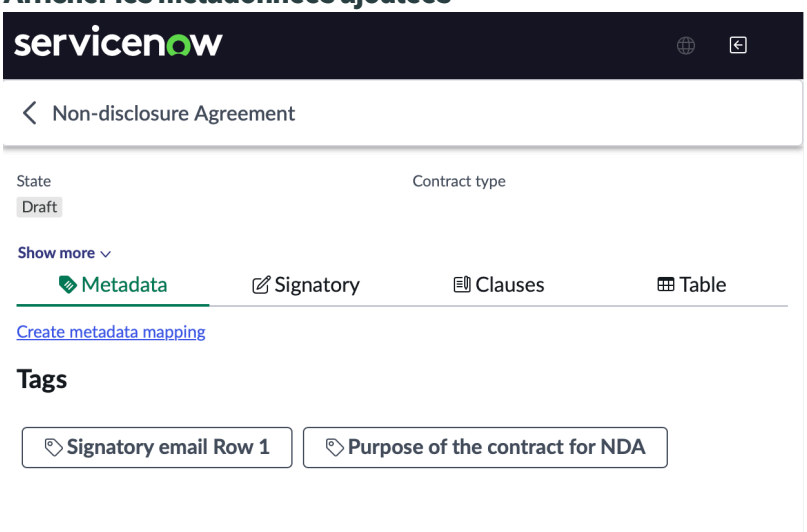
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un mappage de métadonnées



6. Dans l'onglet **Métadonnées** , sélectionnez **Créer un mappage de métadonnées**.
7. Dans le formulaire Créer un mappage dans le champ **Type** , sélectionnez mappage de champs ou variables.
8. Sélectionnez **Créer**.
   - Les métadonnées sont ajoutées et affichées sous forme de tuile avec le nom du champ comme titre.

Afficher les métadonnées ajoutées



   - Les métadonnées sont synchronisées avec l'instance ServiceNow .

Remarque :

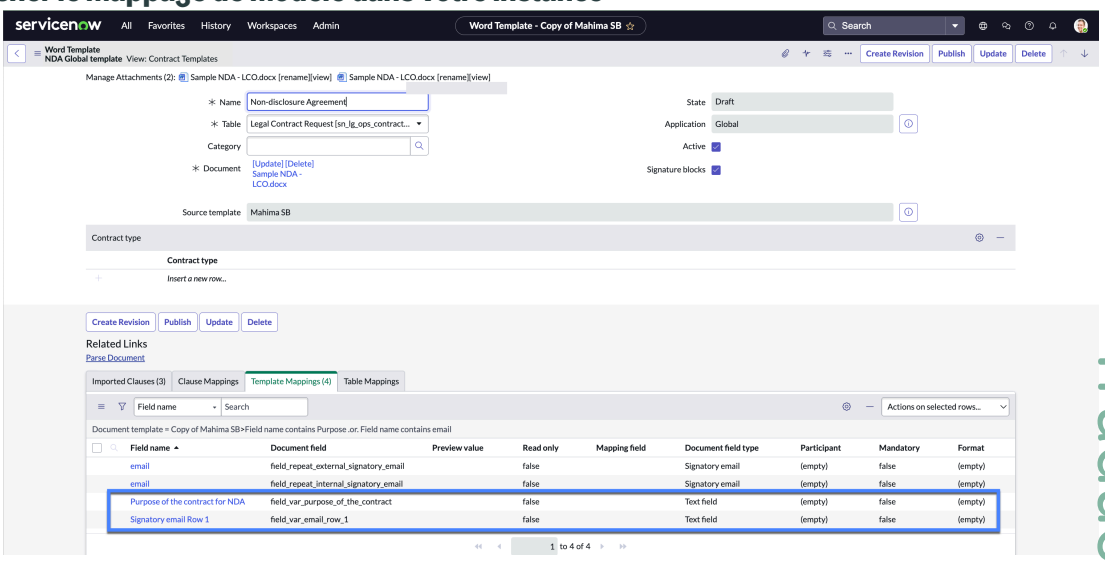
Si vous avez inclus la variable sys_id, vous devez ajuster ce script pour l'afficher correctement. Pour plus d'informations, consultez Configurer les champs dans le modèle de contrat pour afficher la valeur de sys_id correcte dans les documents contractuels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. **Facultatif :** Ajoutez les métadonnées à d'autres emplacements dans le document ou dans l'en-tête ou le pied de page du document Word en sélectionnant la mosaïque et en la déplaçant à l'emplacement souhaité.
10. **Facultatif :** Affichez les métadonnées en vous connectant à votre ServiceNow instance et en accédant à la liste connexe **Mappages de modèles** du modèle de contrat.

Afficher le mappage de modèle dans votre instance



Configuration des signataires dans le modèle de contrat à l'aide d'un Microsoft Word complément

Pour permettre aux signataires d'ajouter leur signature dans le document contractuel, vous pouvez soit créer des blocs de signature, soit configurer les participants dans un modèle de contrat avec des espaces réservés.

Ajouter et configurer des participants pour un contrat à l'aide du Microsoft Word complément pour ServiceNow contrats

En tant que configurateur de contrat, configurez les participants et ajoutez des espaces réservés pour leurs signatures à l'aide du Microsoft Word complément pour ServiceNow® les contrats.

Avant de commencer

Le Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats doit avoir été configuré. Pour plus d'informations, consultez Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.

Un modèle de contrat actif doit exister à l'état Brouillon ou Modification lorsque l'option **Blocs de signature** n'est pas sélectionnée. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de contrat pour contenir des contrôles de contenu.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config et canvas_user

Procédure

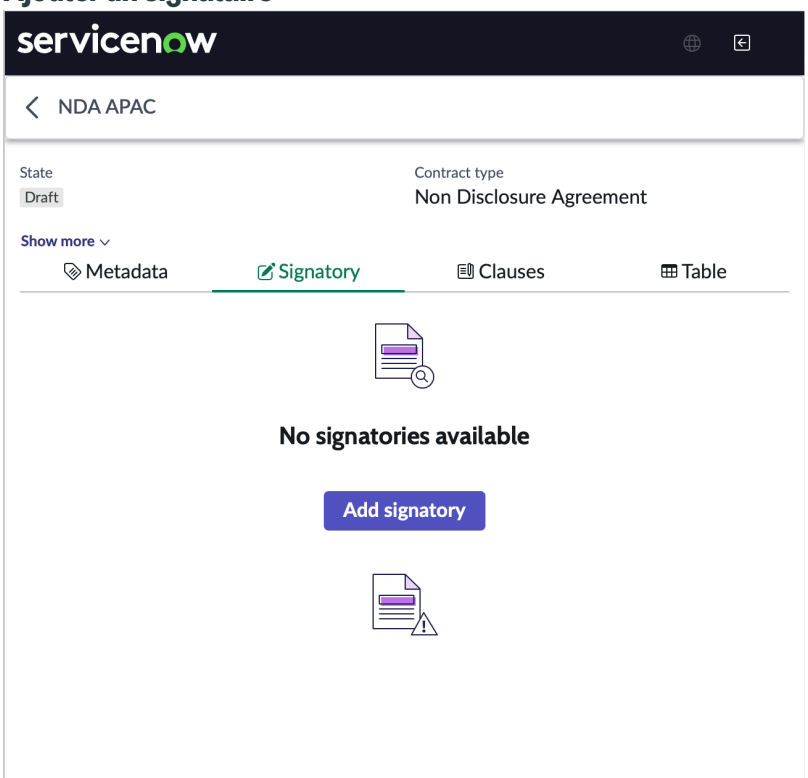
1. Ouvrez le document dans lequel vous souhaitez marquer les contrôles de contenu dans Microsoft Word.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez le ServiceNow complément Contrats.
3. Sur l'écran de connexion, entrez les informations d'identification de l'instance ServiceNow à partir de laquelle vous avez téléchargé le fichier manifeste.
   Pour plus d'informations, voir Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sur l’écran du complément dans l’onglet **Modèles** , sélectionnez le modèle de contrat auquel vous souhaitez ajouter les métadonnées.
5. Dans l’onglet **Signataire** , sélectionnez **Ajouter un signataire**.

Ajouter un signataire

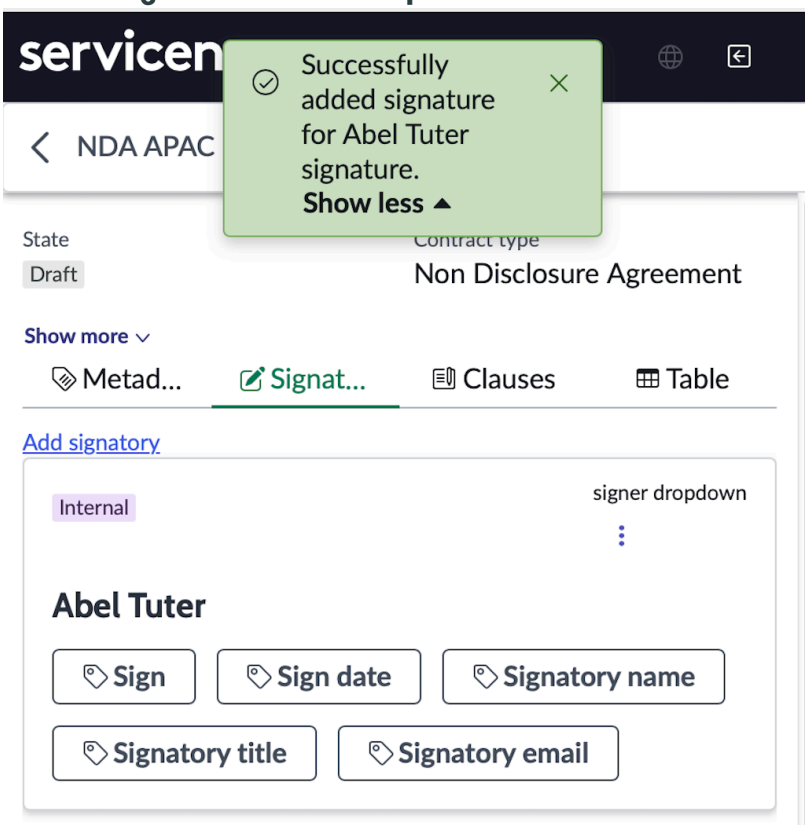


6. Ajoutez et configurez le participant en tant qu’utilisateur interne ou externe.
   Tout en ajoutant des détails sur le signataire, si vous ajoutez de la valeur dans le champ **Utilisateur** , le participant est considéré comme un signataire interne.
7. Sélectionnez **Créer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte de signataire dans le complément Word



- Le signataire est ajouté et la carte du signataire s'affiche.
- Le signataire est marqué comme interne ou externe en fonction des valeurs fournies.
- Le signataire ajouté a des métadonnées de type Sign, Date de signature, Titre de la signature, Nom de la signature et Signature d'e-mail.

8. Placez les métadonnées **Sign** dans le document.
   Lors de l'ajout de contrôles de contenu pour les participants, définissez la couleur de police des balises de contrôle de contenu pour qu'elle corresponde à la couleur d'arrière-plan du document.

   a. Placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez ajouter la signature.

   b. Sélectionnez la balise Sign pour placer les métadonnées.

9. Effectuez les étapes pour les métadonnées suivantes :
   - **sign_date**
   - **signatory_title**
   - **signatory_name**
   - **signatory_email**

   Les champs de signataire, tels que Nom, Titre et E-mail, ne sont pas pré-remplis dans le document contractuel avant qu'il ne soit envoyé pour signature. Ces champs sont renseignés par le fournisseur de signature électronique lorsque le signataire accède au document pour le signer.

10. **Facultatif :** Affichez les détails du signataire en vous connectant à l'instance ServiceNow et en accédant **à la liste** connexe Participants du modèle de contrat.

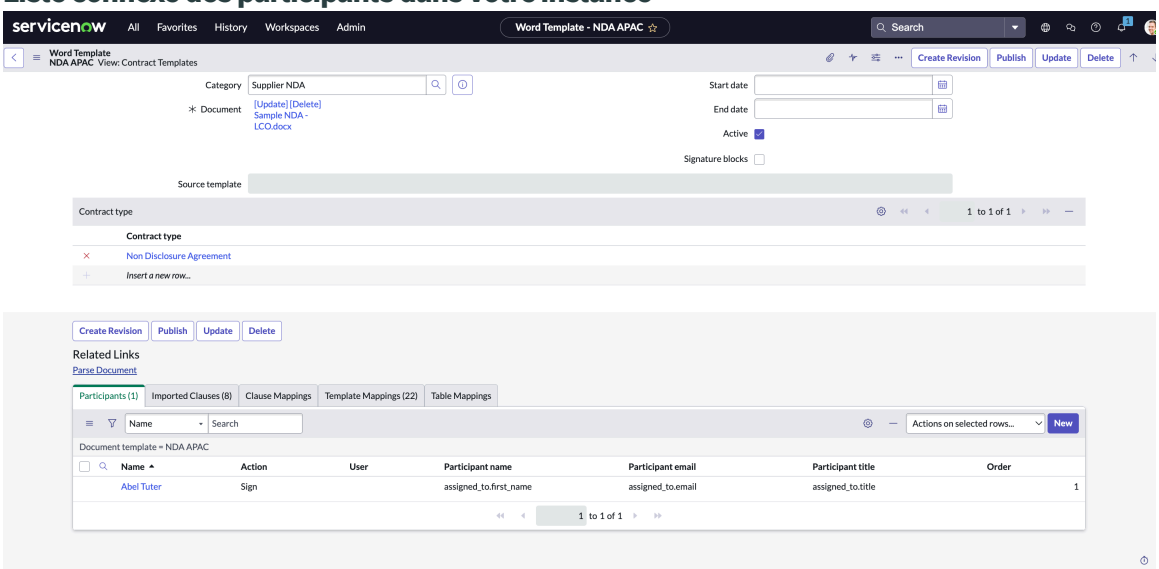
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Les détails du signataire et les métadonnées sont synchronisés avec l'instance ServiceNow .

Liste connexe des participants dans votre instance



Ajouter et configurer des blocs de signature à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow® les contrats

Ajoutez et configurez des blocs de signature dans les modèles de contrat pour définir les signataires, les espaces réservés pour les signatures et d'autres métadonnées dans le document contractuel. Les blocs de signature sont automatiquement ajoutés dans le document contractuel en fonction du nombre de signataires spécifié dans la demande de contrat.

Avant de commencer

Le Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats doit être configuré. Pour plus d'informations, consultez Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.

Un modèle de contrat actif doit exister à l'état Brouillon ou Modification lorsque l'option **Blocs de signature** est sélectionnée. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de contrat pour contenir des contrôles de contenu.

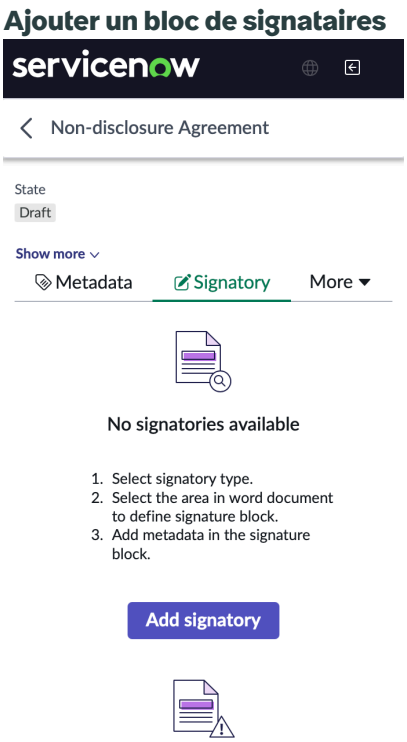
Rôle requis : sn_cm_core.contract_config et canvas_user

Procédure

1. Ouvrez le document dans lequel vous souhaitez mapper les tables à l'aide d'un Microsoft Word complément.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez le ServiceNow complément Contrats.
3. Sur l'écran de connexion, entrez les informations d'identification de l'instance ServiceNow pour laquelle le Microsoft Word complément est configuré.
   Pour plus d'informations, voir Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats
4. Sur l'écran du complément dans l'onglet **Modèles** , sélectionnez le modèle de contrat auquel vous souhaitez ajouter les métadonnées de signature.
5. Dans l'onglet **Signataire** , sélectionnez **Ajouter un signataire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Dans la section Type de signataire, définissez le type de signature comme interne ou externe, puis sélectionnez **Suivant**.

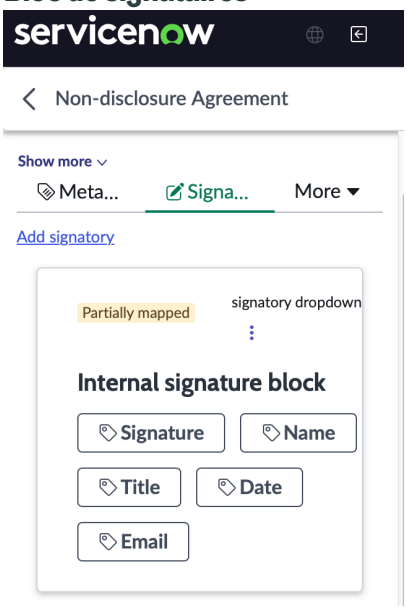
> **Remarque :**
> Vous pouvez créer un bloc de signature interne et un bloc de signature externe.

7. Définissez le bloc de signature dans le Microsoft Word document.
   a. Sélectionnez un espace réservé dans le Microsoft Word document.
   b. Sélectionnez la balise de signature.
   c. Sélectionnez **Suivant**.
8. Insérez les éléments que vous souhaitez afficher dans le bloc de signature.
   Lors de l'ajout de contrôles de contenu pour un bloc de signature, définissez la couleur de police des balises de contrôle de contenu pour qu'elle corresponde à la couleur d'arrière-plan du document.
   a. Placez le curseur dans le bloc de signature.
   b. Sélectionnez la balise pour les métadonnées que vous souhaitez ajouter.
   Vous pouvez ajouter les métadonnées suivantes :
   - Signature
   - Nom
   - Titre
   - Date
   - E-mail
9. Sélectionnez **Terminer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bloc de signataires



Les champs de signataire, tels que Nom, Titre et E-mail, ne sont pas pré-remplis dans le document contractuel avant qu'il ne soit envoyé pour signature. Ces champs sont renseignés par le fournisseur de signature électronique lorsque le signataire accède au document pour le signer.

10. **Facultatif :** Affichez les détails du signataire en accédant à la liste connexe **Mappages de modèles** du formulaire de modèle de contrat.

Que faire ensuite

Définissez une règle de signataire interne pour ajouter automatiquement les détails du signataire dans les documents contractuels à l'aide du modèle. Pour plus d'informations, consultez Définir une règle de signataire interne.

Mapper les clauses et les variations de clauses à l'aide du complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats

En tant que configurateur de contrat, ajoutez une clause et des variantes de clause à un contrat à l'aide du Microsoft Word complément pour ServiceNow contrats.

Avant de commencer

Le Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats doit avoir été configuré. Pour plus d'informations, consultez Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.

Un modèle de contrat actif à l'état Brouillon ou Modification doit exister. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de contrat pour contenir des contrôles de contenu.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config et canvas_user

Procédure

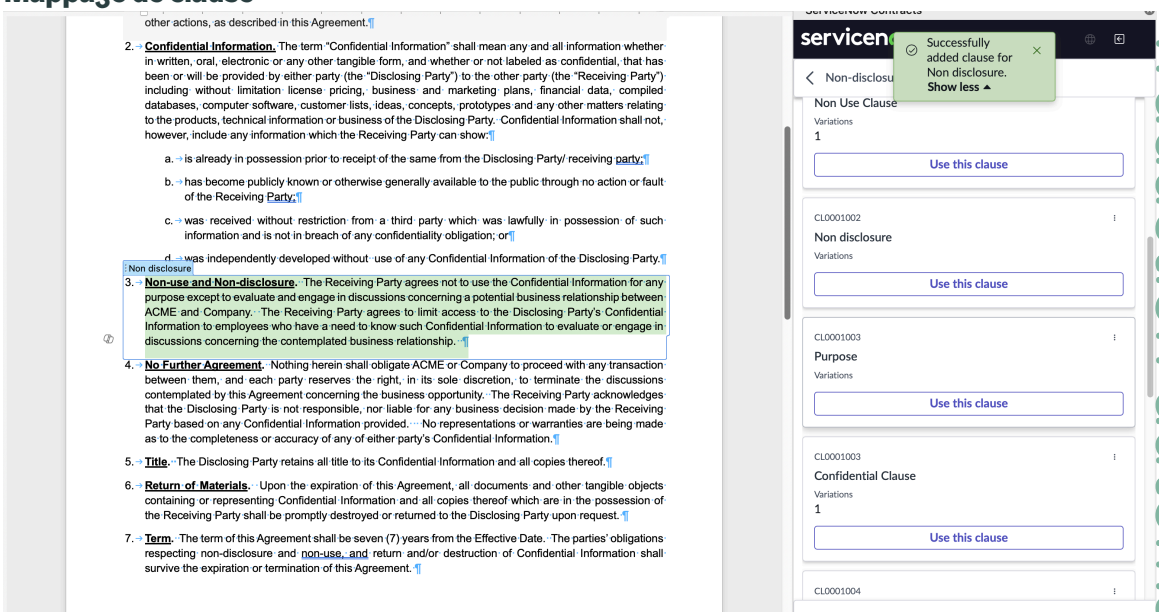
1. Ouvrez le document dans lequel vous souhaitez marquer les contrôles de contenu dans Microsoft Word.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez le ServiceNow complément Contrats.
3. Sur l'écran de connexion, entrez les informations d'identification de l'instance ServiceNow à partir de laquelle vous avez téléchargé le fichier manifeste.
   Pour plus d'informations, voir Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans l’onglet **Modèles** , sélectionnez le modèle de contrat pour lequel vous souhaitez ajouter ou modifier des clauses.
5. Accédez à l’onglet **Clauses** .
   Une liste des clauses actives associées à la table sélectionnée dans le modèle de contrat s’affiche.
6. Sur le Microsoft Word ruban Accueil, sélectionnez l’icône Afficher/Masquer les ¶) pour afficher les symboles de mise en forme.
7. Dans le Microsoft Word document, sélectionnez le contenu à baliser avec le symbole de fin de paragraphe (¶).
8. Mappez le contenu aux clauses en utilisant une variation de clause existante, en créant une clause ou en créant une variation de clause.
   Une clause ne peut pas être mappée à plus d’un élément de contenu.

Mappage de clause



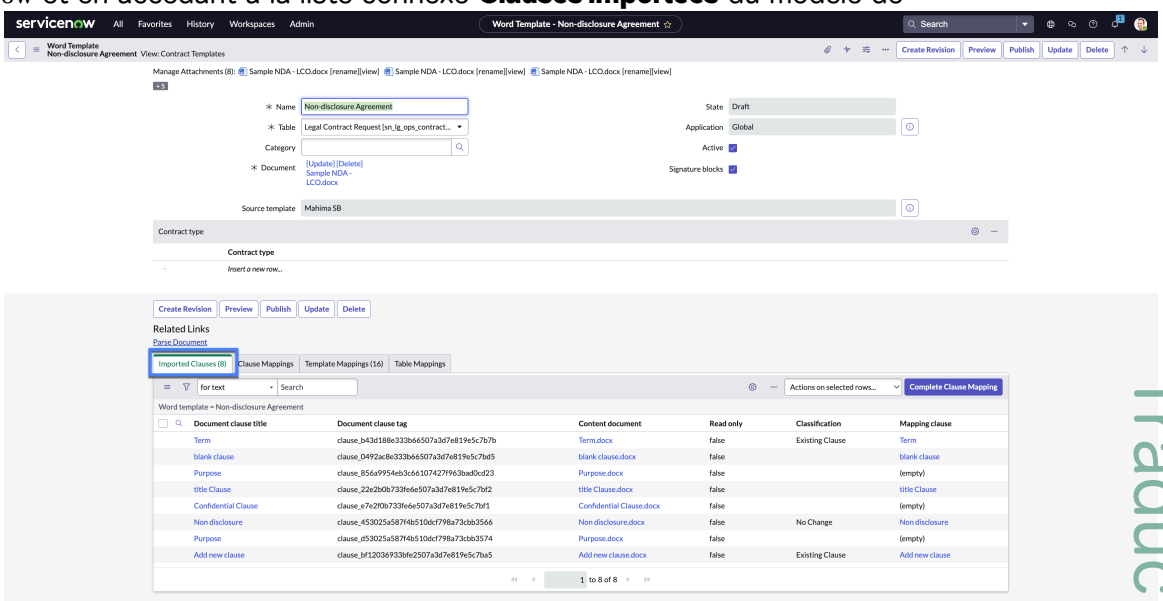
9. **Facultatif :** Sélectionnez le bouton bascule **Afficher les clauses mappées** pour afficher les clauses mappées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Le contenu sélectionné est balisé avec la clause.
- Les détails de la clause sont synchronisés avec l'instance ServiceNow . Vous pouvez accéder aux détails de la clause en vous connectant à l'instance ServiceNow et en accédant à la liste connexe **Clauses importées** du modèle de contrat.



Que faire ensuite

Terminer le mappage et charger un Microsoft Word document qui inclut des contrôles de contenu

Mapper les tables de contrats à l'aide du complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats

Utilisez le ServiceNow complément Contrats pour mapper une table de contrats à une table source dans votre ServiceNow instance afin de déterminer les données qui seront ajoutées dans un document contractuel. Lorsqu'un document contractuel est généré à partir du modèle, les lignes et les colonnes sont ajoutées dynamiquement dans la table mappée du document contractuel.

Avant de commencer

Le Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats doit être configuré. Pour plus d'informations, consultez Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.

Un modèle de contrat actif doit exister à l'état Brouillon ou Modification. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de contrat pour contenir des contrôles de contenu.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config et canvas_user

Procédure

1. Ouvrez le Microsoft Word document dans lequel vous souhaitez mapper des tables.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez le ServiceNow complément Contrats.
3. Sur l'écran de connexion, entrez les informations d'identification de l'instance ServiceNow pour laquelle le Microsoft Word complément est configuré.
   Pour plus d'informations, voir Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats
4. Dans l'onglet **Modèles** de l'écran Microsoft Word du complément, sélectionnez le modèle de contrat auquel vous souhaitez mapper la table source de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans l’onglet **Table** , créez un mappage de table pour le modèle.
   - Pour un premier mappage de tables, sélectionnez **Configurer le mappage de tables**.
   - Pour les mappages de tables suivants, sélectionnez + Ajouter en regard de la barre de recherche.
6. Dans la section **Détails du mappage de tables** , configurez les détails de la table de sources de données à partir de laquelle vous souhaitez ajouter des données dans le document contractuel.

   a. Dans la **table Demande parente**, sélectionnez la table source à partir de laquelle la demande de contrat est créée.

   > **Remarque :**
   > Le champ apparaît uniquement lorsque la table Demande de contrat [sn_cm_core_contract_request] est sélectionnée lors de la création du modèle de contrat.

   b. Dans le champ **Table** , sélectionnez la table source de données à partir de laquelle vous souhaitez ajouter des données dans un document contractuel.

   c. **Facultatif :** Dans le champ **Nom** , conservez le nom par défaut ou entrez un nom de table unique.

   d. Dans le champ **Identificateur d’enregistrement** , sélectionnez un champ de table pour déterminer quels enregistrements sont ajoutés au document contractuel.
   Par exemple, si vous avez sélectionné la table Élément de ligne de devis et que vous souhaitez inclure uniquement les données de l’enregistrement de devis à l’origine du contrat, sélectionnez le champ **Devis** .

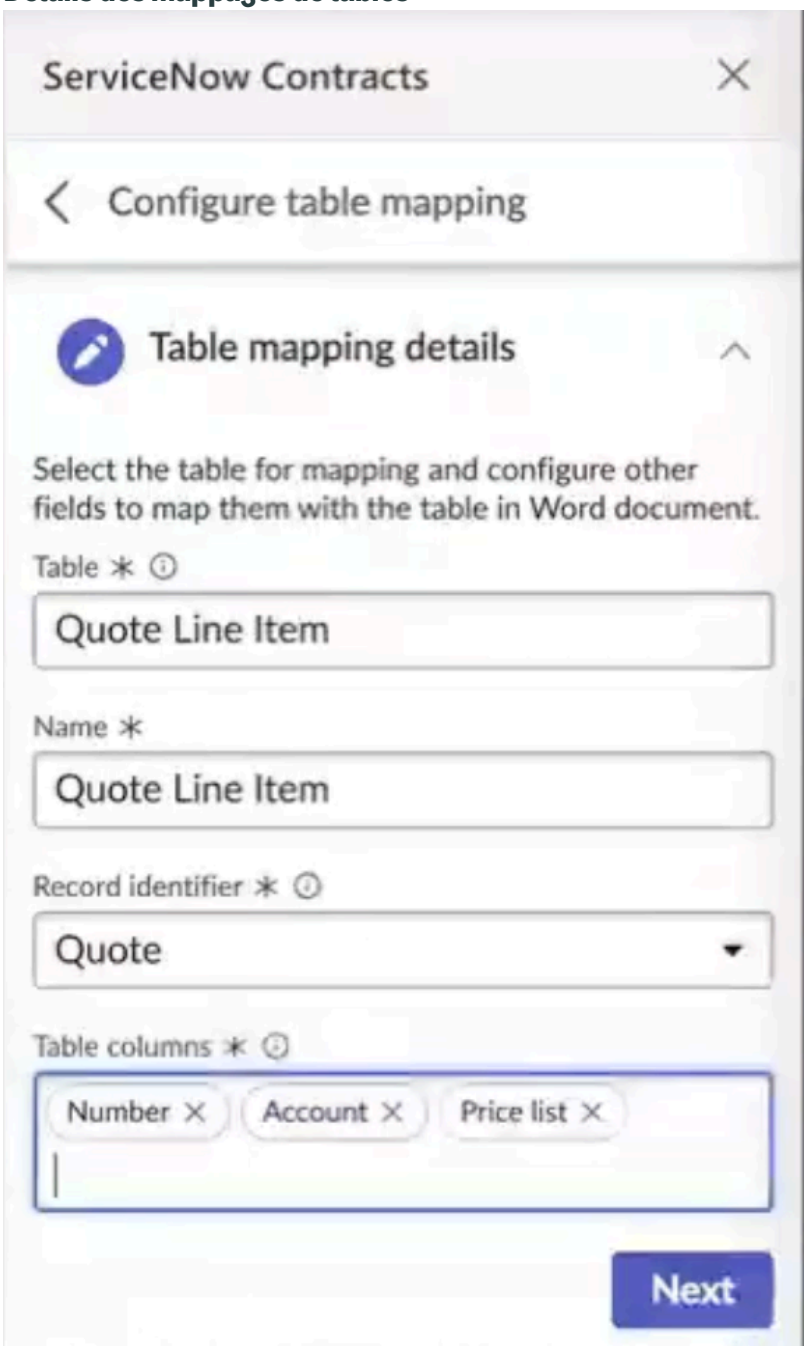
   e. Dans le champ **Colonnes de table** , sélectionnez les colonnes de la table de sources de données que vous souhaitez mapper au modèle de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Sélectionnez **Suivant**.

Détails des mappages de tables

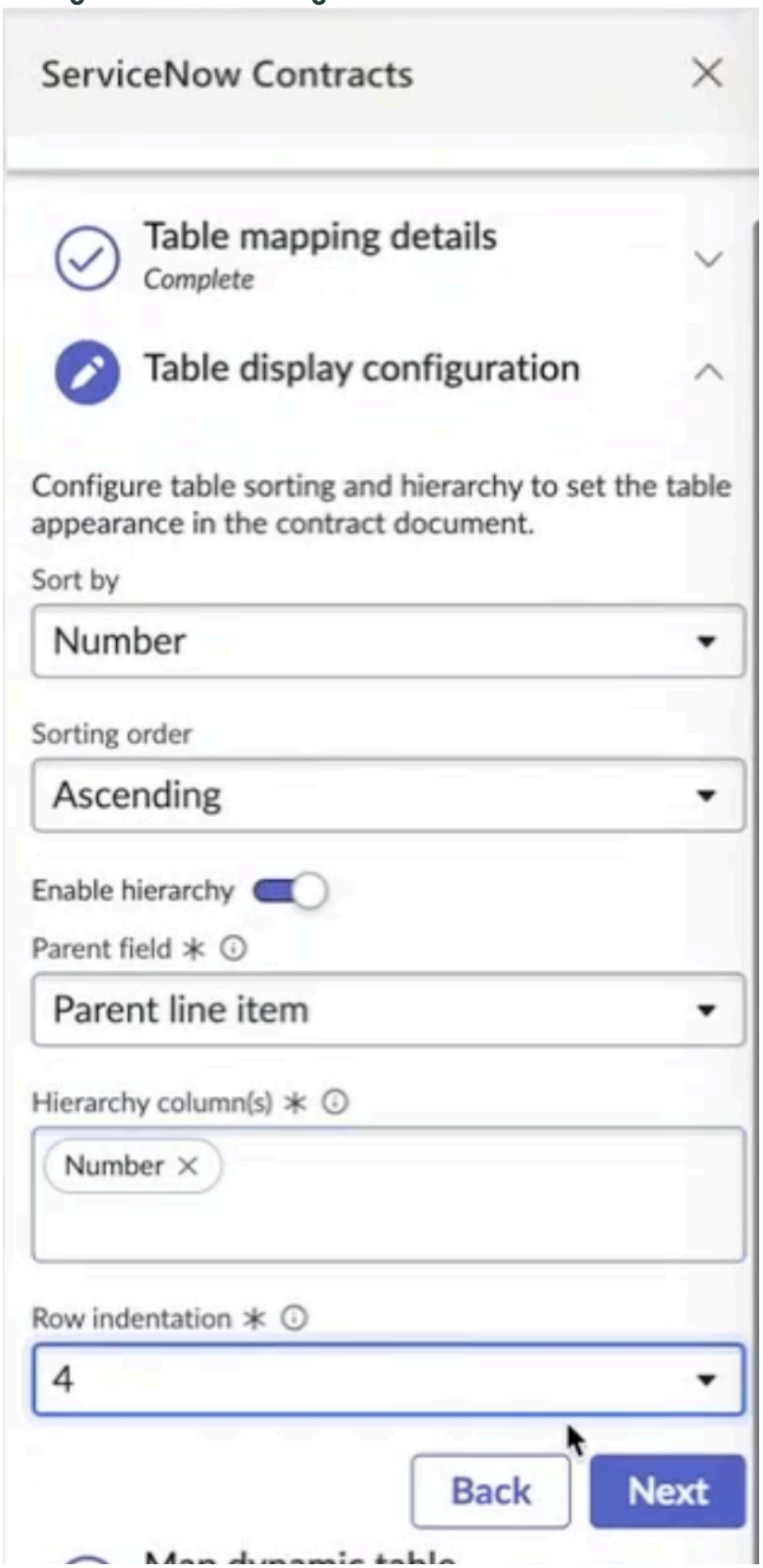


7. Dans la section **Configuration de l'affichage** de la table, définissez les propriétés d'affichage pour définir la façon dont les données apparaissent dans la table du document contractuel, puis sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de l'affichage des tables



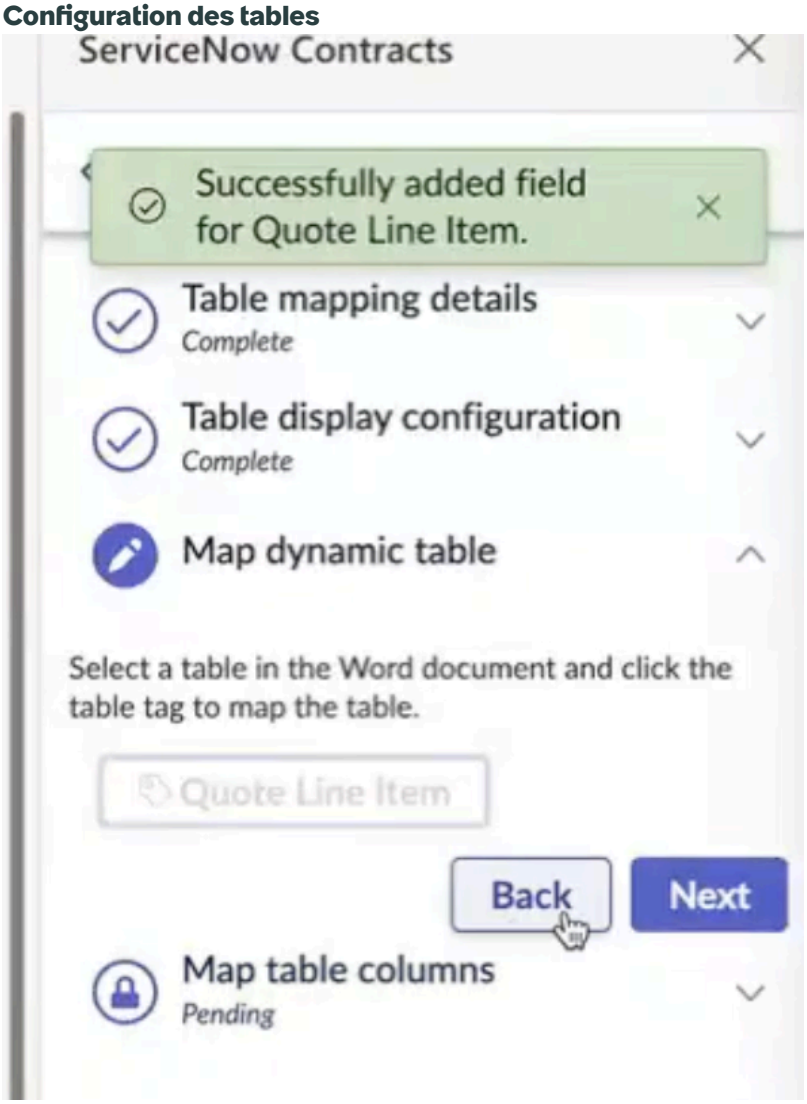
8. Affichez les symboles de mise en forme en sélectionnant l'icône Afficher/Masquer les marques de mise en forme (icône ¶) sur le Microsoft Word ruban Accueil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Lancez le mappage de table dans le modèle de contrat en le sélectionnant avec le symbole de paragraphe (¶), puis en sélectionnant la balise de table dans la section **Mapper une table dynamique** .
10. Sélectionnez **Suivant**.
11. Mappez les colonnes de la table de modèles de contrats en sélectionnant une colonne dans la table mappée, puis en sélectionnant la balise de colonne appropriée dans la section **Mapper les colonnes de la table** .
12. Sélectionnez **Terminer**.

Configuration des tables



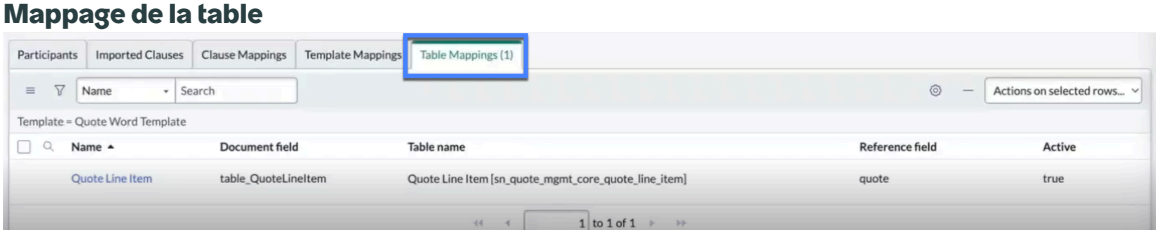
Traduction automatique

Résultats

Le mappage de table est terminé et est répertorié sous l'onglet **Table** du panneau du complément.

Les détails du signataire et les métadonnées sont synchronisés avec l'instance ServiceNow .

Mappage de la table



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez ajouter des conditions pour le mappage de table afin de filtrer les données qui apparaissent dans le contrat. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des conditions pour un mappage de table.

Ajouter des conditions pour un mappage de table

En tant que configurateur de contrat, utilisez les créateurs de conditions pour définir des critères pour un mappage de table dans un modèle de contrat afin que seules les données essentielles de la table mappée soient affichées dans le document contractuel.

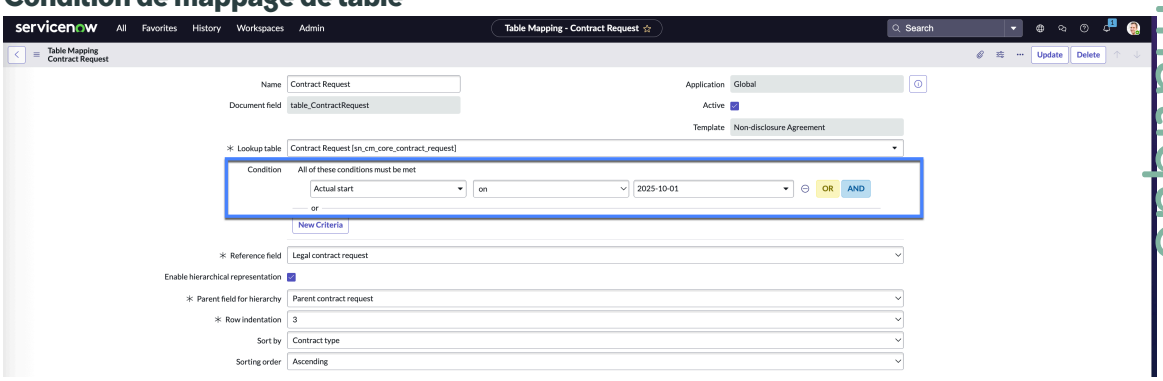
Avant de commencer

- Mappez les tables dans le document à Microsoft Word l'aide du complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats. Pour plus d'informations, consultez Mapper les tables de contrats à l'aide du complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.
- Chargez et analysez le document avec les contrôles de contenu. Pour plus d'informations, consultez Terminer le mappage et charger un Microsoft Word document qui inclut des contrôles de contenu.
- Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Dans la liste, ouvrez le modèle de contrat pour lequel vous souhaitez ajouter des conditions de mappage de table.
3. Dans la liste connexe à Mappages de tables, sélectionnez le mappage.
4. Dans le champ **Condition** , définissez une condition pour le mappage de table.
   Pour plus d'informations, consultez Create a condition statement using the condition builder .

Condition de mappage de table



5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les colonnes mappées pour ajouter ou ajouter des champs à partir des tables connexes

Configurez des tables dynamiques dans un modèle de contrat pour afficher des données supplémentaires provenant des champs de table connexes en les ajoutant à des colonnes existantes ou en les ajoutant en tant que nouvelles colonnes.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que configurateur de contrat, vous pouvez ajouter des scripts pour configurer les colonnes de table mappées dans un modèle de contrat afin d'inclure des champs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

supplémentaires à partir des tables connexes. Vous pouvez choisir d'ajouter ces informations à une colonne existante ou de les ajouter en tant que nouvelle colonne.

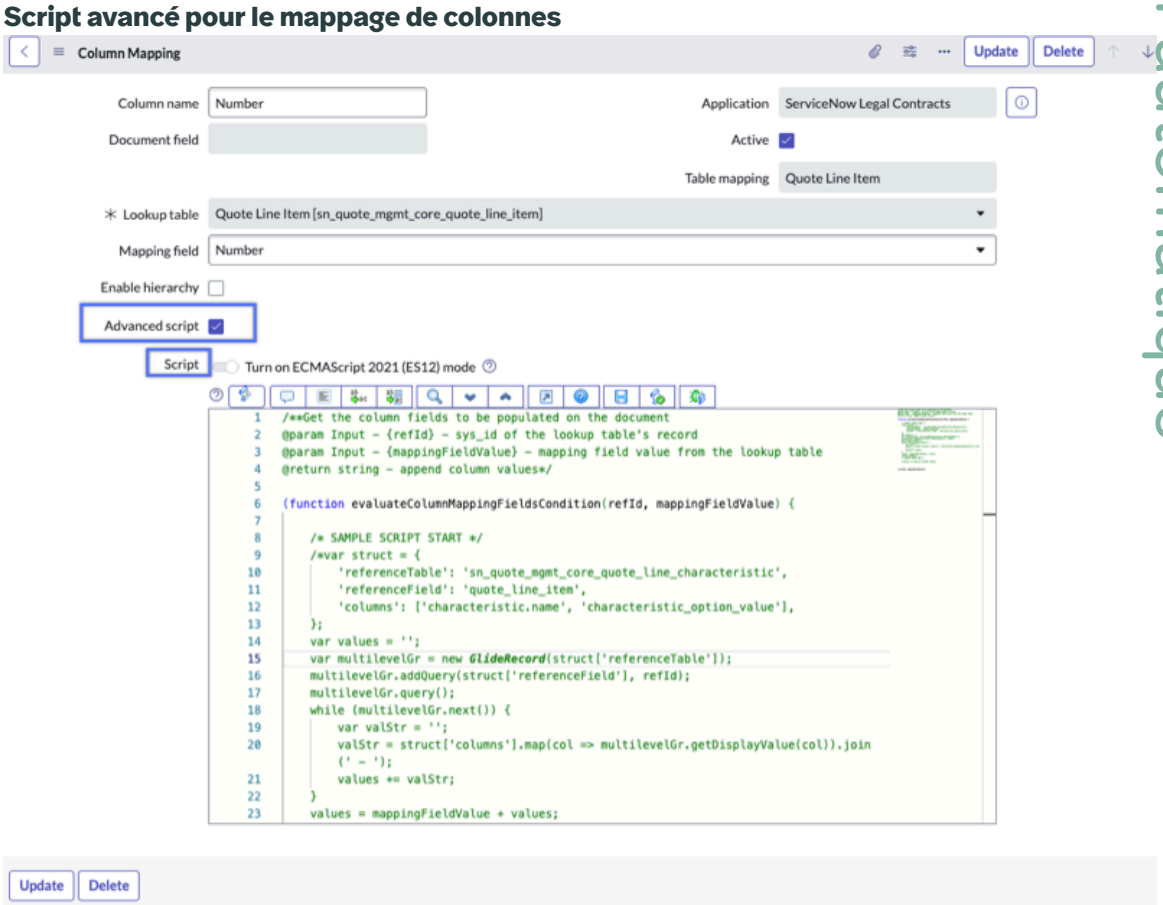
Avant de commencer

- Mappez les tables dans le document à Microsoft Word l'aide du complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats. Pour plus d'informations, consultez Mapper les tables de contrats à l'aide du complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.
- Chargez et analysez le document avec les contrôles de contenu. Pour plus d'informations, consultez Terminer le mappage et charger un Microsoft Word document qui inclut des contrôles de contenu.
- Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Dans la liste, ouvrez le modèle de contrat pour lequel vous souhaitez ajouter des conditions de mappage de table.
3. Dans la liste connexe à Mappages de tables, sélectionnez un mappage.
4. Dans la liste connexe Mappage de colonnes, sélectionnez une colonne.
5. Dans le formulaire Mappage de colonnes, cochez la case **Script avancé** .
   Le champ **Script** s'affiche.

Script avancé pour le mappage de colonnes



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans le **champ Script**, ajoutez le script pour inclure des champs supplémentaires à partir des tables connexes.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Dans le formulaire Mappage de table, sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Les champs supplémentaires sont ajoutés à une colonne ou en tant que nouvelle colonne dans le document contractuel généré à l'aide de ce modèle.

Terminer le mappage et charger un Microsoft Word document qui inclut des contrôles de contenu

En tant que configurateur de contrat, après avoir ajouté les contrôles de contenu au Microsoft Word document à utiliser pour le modèle de contrat à l'aide du complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats, chargez le document sur l'instanceServiceNow.

Avant de commencer

Ajoutez des métadonnées, des détails sur le signataire et des contrôles de contenu pour les clauses avant de charger le document. Le document chargé est analysé pour les contrôles de contenu et les données renseignées dans l'instance ServiceNow . Pour plus d'informations, voir Ajouter des contrôles de contenu de document à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config et canvas_user

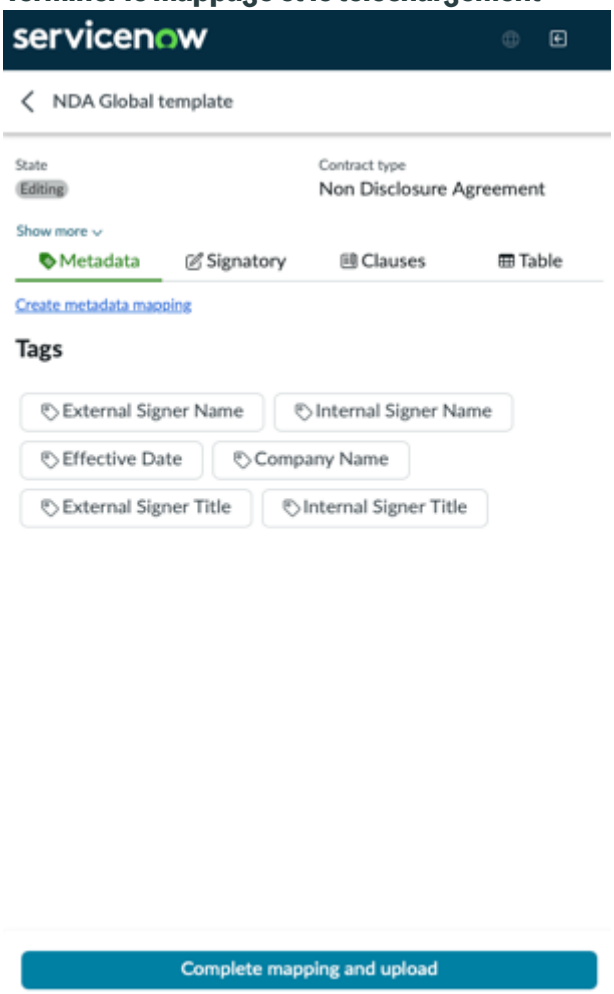
Procédure

1. Ouvrez le document dans lequel vous avez ajouté des contrôles de contenu dans Microsoft Word.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez le ServiceNow complément Contrats.
3. Sur l'écran de connexion du complément, entrez les informations d'identification de l'instance ServiceNow à partir de laquelle vous avez téléchargé le fichier manifeste.
4. Sélectionnez le modèle de contrat pour lequel vous souhaitez charger le document.
5. Sélectionnez **Terminer le mappage et chargez**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Terminer le mappage et le téléchargement



6. Sur l'écran de confirmation, sélectionnez **Terminer le mappage**.
   Le document contractuel est téléchargé et les contrôles de contenu sont analysés. L'instance ServiceNow est mise à jour avec les données du document contractuel.

Que faire ensuite

Terminer le mappage de clause pour créer une bibliothèque de clauses.

Terminer le mappage de clause pour créer une bibliothèque de clauses

En tant que configurateur de contrat, effectuez le mappage de clause pour créer une bibliothèque de clauses de variations de clauses contenant le contenu marqué dans le document à l'aide du complément pour ServiceNow les Microsoft WordMicrosoft Word contrats.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Global**. Sinon, procédez comme suit :
  1. Sélectionnez l'icône Périmètre de l'application (icône) dans le coin supérieur droit.
  2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option correspondant au **périmètre de l'application**.
  3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Global**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mappez la clause et les variations de clauses dans le document à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats. Pour plus d'informations, voir Mapper les clauses et les variations de clauses à l'aide du complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats
- Chargez et analysez le document avec les contrôles de contenu. Pour plus d'informations, consultez Terminer le mappage et charger un Microsoft Word document qui inclut des contrôles de contenu.

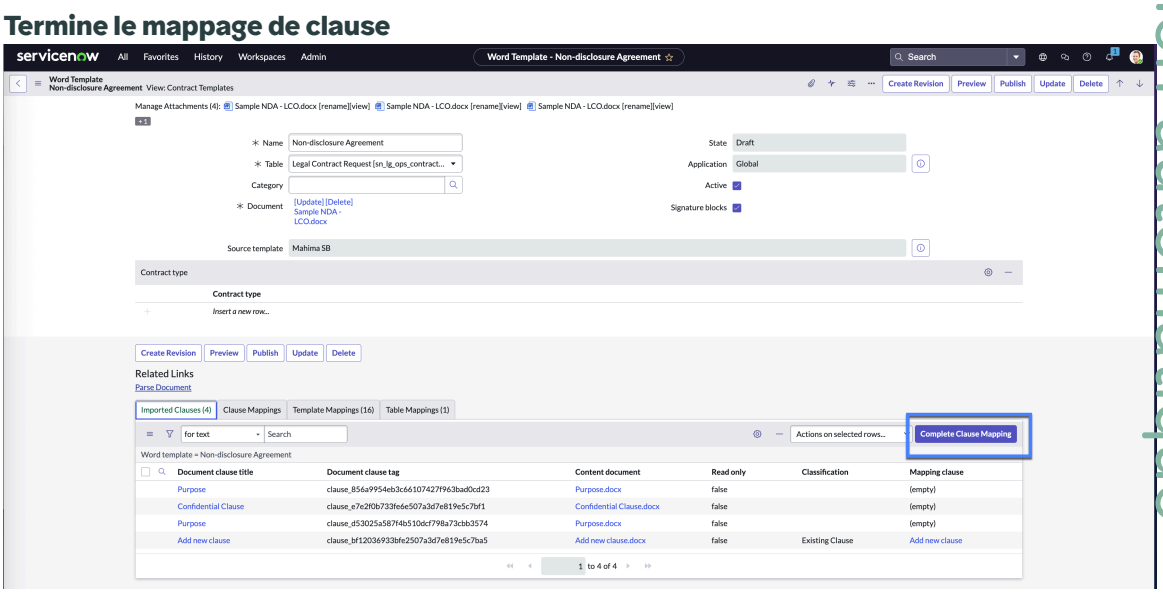
Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les clauses importées à partir du Microsoft Word document sont utilisées pour construire une bibliothèque de clauses de variations de clauses.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Dans la liste, ouvrez le modèle de contrat pour lequel vous souhaitez terminer le mappage de clause.
3. Accédez à la liste connexe Clauses importées.
4. **Sélectionnez Terminer le mappage de clause**.



- Si le mappage réussit, la liste connexe Mappages de clauses affiche les détails des clauses mappées avec leur type de contrat.
- Si le mappage échoue, un message d'erreur s'affiche. Les causes possibles peuvent inclure :
  - Aucun type de contrat n'a été sélectionné.
  - Aucune classification n'a été attribuée à toutes les clauses.
  - Les clauses classifiées en tant que nouvelle clause ont été mappées à une clause au lieu d'être vides.
  - Aucune clause n'est mappée aux clauses classifiées en tant que Clause existante ou Aucun changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer le modèle de contrat.
6. **Facultatif :** Affichez les variations de clause associées à une clause en sélectionnant l'icône Afficher/masquer les listes ( ) pour la clause.

Créer un modèle de contrat en ajoutant manuellement des contrôles de contenu

Créez des modèles de contrat en ajoutant manuellement des contrôles de contenu.

Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document

En tant que configurateur de contrat, préparez un Microsoft Word document que vous souhaitez importer en tant que modèle de contrat en marquant le contenu avec des contrôles de contenu afin qu'il puisse être analysé et réutilisé efficacement.

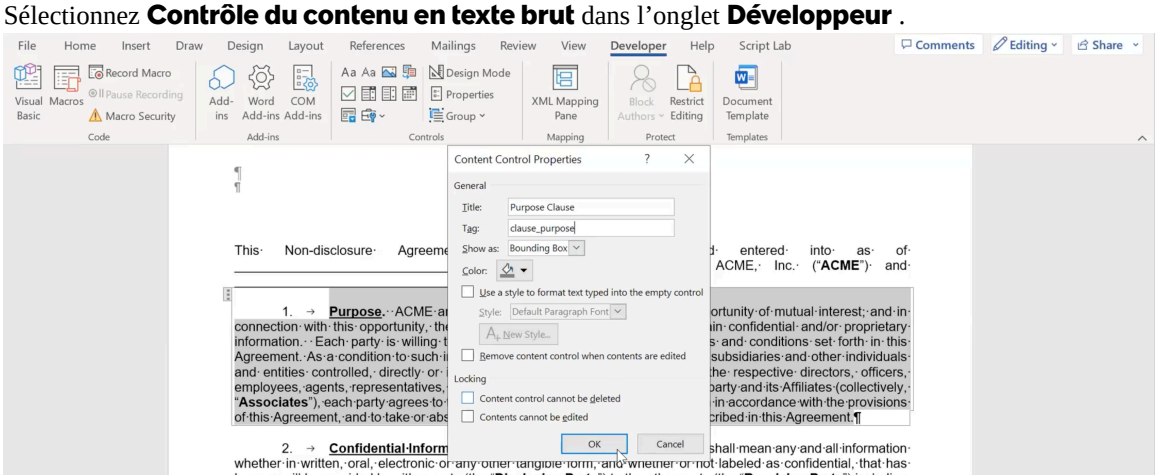
Avant de commencer

Assurez-vous que vous êtes sur un système pour ajouter des Windows contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Dans Microsoft Word, ouvrez le document que vous souhaitez importer en tant que modèle de contrat.
2. Sur le Microsoft Word ruban Accueil, sélectionnez l'icône Afficher/Masquer les (¶) pour afficher les symboles de mise en forme.
3. Affichez l'onglet **Développeur** dans Microsoft Word.
   Pour plus d'informations, consultez la rubrique Afficher l'onglet Développeur dans la Microsoft Office 365 documentation.
4. Sélectionnez le contenu à baliser.
5. Sélectionnez **Contrôle du contenu en texte brut** dans l'onglet **Développeur** .



6. Sélectionnez l'option **Propriétés** dans l'onglet **Développeur** .
7. Dans la boîte de dialogue **Propriétés du contrôle de contenu** , saisissez un titre pour le contrôle de contenu.
8. Saisissez une valeur de balise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Les noms de balises ne sont pas sensibles à la casse. S'il y a deux noms de balises en tant que clause_PURPOSE et clause_purpose, les deux seront traités de la même manière.
- La limite maximale de caractères pour la balise est de 200.
- Lors de l'ajout de contrôles de contenu pour la signature ou les signataires, définissez la couleur de police des balises de contrôle de contenu pour qu'elle corresponde à la couleur d'arrière-plan du document.

Les noms de balises contiennent un préfixe avec le type de contrôle de contenu.

Types de contrôle de contenu pris en charge

Type de contrôle de contenu	Description
champ_	Indique les métadonnées.
clause_	Indique une clause.
signature_	Indique une signature.
sign_date_	Indique la date de signature.
signatory_name	Indique le nom du signataire.
signatory_email	Indique l'adresse e-mail du signataire.
signatory_title	Indique le titre du signataire.

9. Sélectionnez **OK**.

Créer un modèle de contrat

Créez un modèle de contrat qui peut être utilisé pour générer un contrat standard avec un contenu prédéfini lorsqu'un employé soumet une demande de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Si vous créez un modèle de contrat pour une table autre que Tâche, assurez-vous que la table autre que Tâche est ajoutée dans le script d'extension. Pour plus d'informations, consultez Configurer des tables autres que Tâche pour les modèles de contrat.

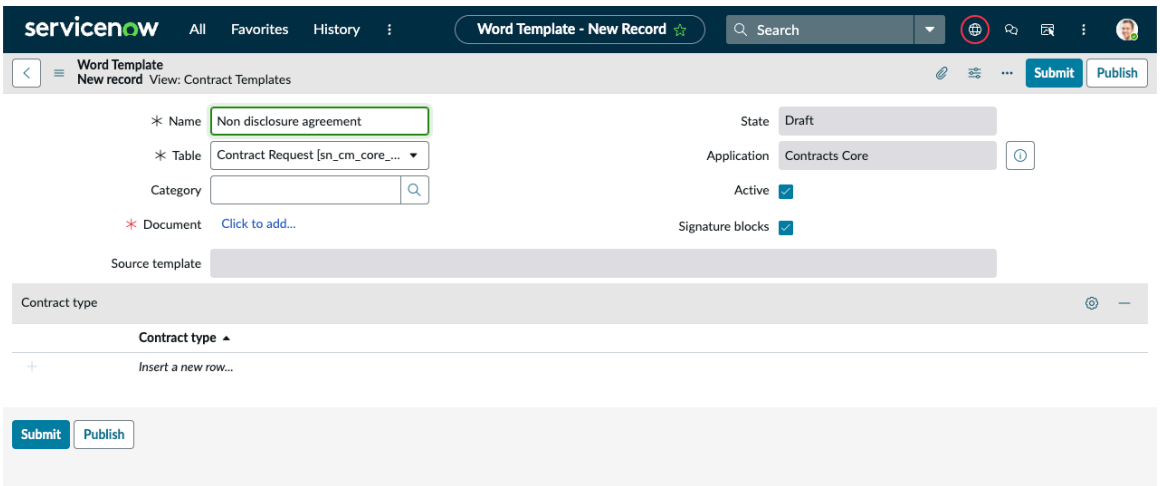
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
   La page Modèles Word s'ouvre par défaut dans la vue Modèles de contrat.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle de contrat



3. Remplissez les champs du formulaire.

Modèle Word : nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de contrat.
Table	Table à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat.
Catégorie	Catégorie de document à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat.
Document	Document à partir duquel vous souhaitez importer les clauses et le mappage des champs du modèle. Le document sélectionné doit être un (.docx) document et doit avoir des Microsoft Word contrôleurs de contenu valides. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.
État	État actuel du modèle de document. ○ **Brouillon** : indique que le modèle de document n'est pas encore publié. ○ **Modification** : indique que le modèle de document est en cours de modification après sa publication. ○ **Publié** : indique que le modèle de document peut être utilisé par des services et des tickets.
Application	Application à laquelle appartient le modèle de contrat. Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application dans lequel vous créez le modèle de contrat.
Actif	Option permettant de rendre le modèle actif et disponible pour utilisation.
Date de début	Date à laquelle le modèle de document Word devient valide. Fournir une date de début aide lors de la gestion de plusieurs versions du même modèle. Ce champ n'est disponible que lorsque **Catégorie** est sélectionné.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle le modèle de document Word est valide. Fournir une date de fin aide lors de la gestion de plusieurs versions du même modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si les valeurs des champs **Date de début** et **Date de fin** sont vides, le modèle sera toujours valide. **Remarque :** Si vous spécifiez une date de fin, vous devez également spécifier une date de début. Ce champ n'est disponible que lorsque **Catégorie** est sélectionné.

Lorsque le document est sélectionné, la liste connexe Participants, Clauses importées, Mappages de clauses et Mappages de modèles s'affiche.

4. Dans le champ **Type de contrat** , sélectionnez une seule catégorie du type de contrat.
   Si vous créez un modèle d'accord de confidentialité, sélectionnez Accord de **confidentialité** comme type de contrat.
5. Sélectionnez **Analyser le document** pour extraire le contenu marqué par le contrôle de contenu du document importé.
   - Les contrôles de contenu qui ont *`clause_`* un préfixe sont dérivés du document et répertoriés sous la liste connexe Clauses importées.
   - Les contrôles de contenu qui ont *`field_`*le préfixe , *`signatory_`*, *`signature_`*et *`sign_`* sont dérivés du document et répertoriés dans la liste connexe Mappages de modèles.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Le modèle de contrat est enregistré avec l'état Brouillon.

Que faire ensuite
1. Pour ajouter des participants avec lesquels vous devez obtenir des signatures, reportez-vous à la section Créer et configurer les participants.
2. Pour insérer des signatures, ouvrez un enregistrement **de Signature_** dans la liste connexe **Mappages de modèles** . Pour plus d'informations, voir Mettre à jour les mappages de modèles de contrats
   a. Dans le **type de champ Document**, spécifiez la `signature`.
   b. Dans le champ **Participant** , spécifiez le participant avec lequel vous souhaitez obtenir la signature.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   De même, mettez à jour les enregistrements suivants.
   - Signer
   - Date de signature
   - champ
   - Nom du signataire
   - E-mail du signataire
   - Titre du signataire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir la liste complète, consultez Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document

3. Sélectionnez **Publier**.

Créer et configurer les participants

Ajoutez et configurez des participants qui agissent en tant qu'espace réservé pour les utilisateurs qui seront affectés en tant que signataires d'un document contractuel.

Avant de commencer

Un Microsoft Word document doit avoir été téléchargé et analysé pour fournir des clauses pour le modèle de contrat. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de contrat.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

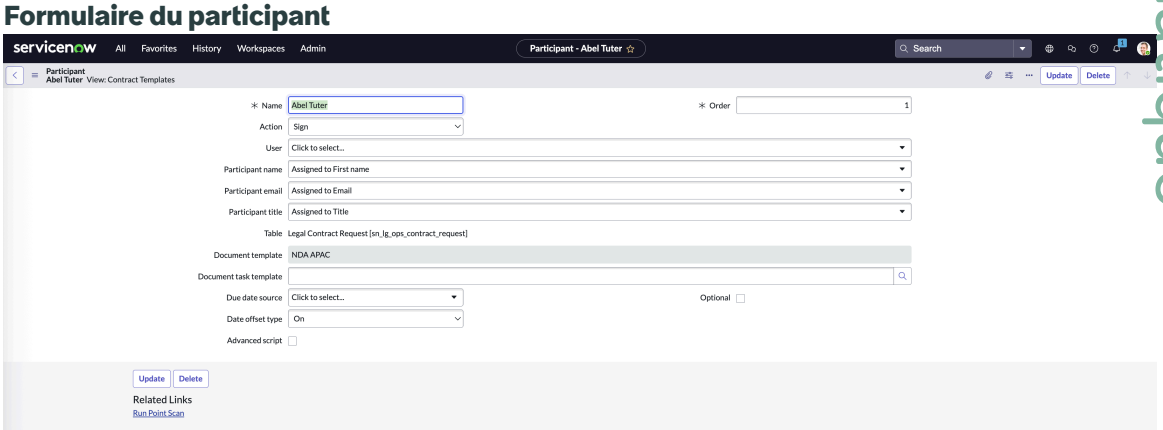
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. Dans la liste connexe **Participants**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la section Formulaire du participant pour les modèles de contrats.

   Pour plus d'informations sur les contrôles de contenu, reportez-vous à la section Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.

Formulaire du participant



5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le participant est ajouté au modèle de document.

Formulaire du participant pour les modèles de contrats

Utilisez le formulaire Participant pour ajouter des participants à un modèle de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire du participant

Champ	Description
Nom	Affichez le nom du participant mappé.
Action	Type d'action à effectuer par le participant, telle que **Signer**.
Ordre	Ordre selon lequel une tâche doit être lancée pour que le participant effectue l'action.
Utilisateur	Mappage du champ d'utilisateur à un participant. **Remarque :** • Lorsque vous sélectionnez une valeur, le participant est considéré comme un utilisateur interne. Lorsque les champs Nom du participant et E-mail du participant (facultatif pour l'utilisateur interne) sont renseignés avec le champ Utilisateur, la tâche de signature électronique est envoyée au nom du participant et à l'e-mail du participant, et non au nom et à l'e-mail du champ Utilisateur. Lorsque vous ne sélectionnez pas de valeur dans le champ Utilisateur, le participant est considéré comme un utilisateur externe (participant qui n'a pas accès au système ServiceNow). Pour ces participants, spécifiez le nom du participant, l'adresse e-mail du participant et le titre du participant. • La valeur du champ Utilisateur est effacée lorsque vous enregistrez ou mettez à jour le modèle avec le champ Script avancé sélectionné.
Nom du participant	Option permettant de spécifier le nom lorsque le participant défini est un utilisateur externe. **Remarque :** • Le nom et l'adresse e-mail du participant sont obligatoires lorsque vous ne sélectionnez pas de valeur dans le champ **Utilisateur** . • La valeur du champ Nom du participant est effacée lorsque vous enregistrez ou mettez à jour le modèle avec le champ Script avancé sélectionné. • Ce champ n'est disponible que lorsque le type de signature est Adobe Sign ou DocuSign.
E-mail du participant	Option permettant de spécifier une adresse e-mail lorsque le participant défini est un utilisateur externe. **Remarque :** • Le nom et l'adresse e-mail du participant sont obligatoires lorsque vous ne sélectionnez pas de valeur dans le champ **Utilisateur** . • La valeur du champ E-mail du participant est effacée lorsque vous enregistrez ou mettez à jour le modèle avec le champ Script avancé sélectionné. • Ce champ n'est disponible que lorsque le type de signature est Adobe Sign ou DocuSign.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire du participant (suite)

Champ	Description
Titre du participant	Option permettant de spécifier le titre lorsque le participant défini est un utilisateur externe. **Remarque :** • La valeur du champ Titre du participant est effacée lorsque vous enregistrez ou mettez à jour le modèle avec le champ Script avancé sélectionné. • Ce champ n'est disponible que lorsque le type de signature est Adobe Sign ou DocuSign.
Table	Table (sys_user table ou toute table étendant sys_user table) à partir de laquelle vous choisissez de remplir les variables.
Modèle de document	Nom du modèle de document.
Modèle de tâche de document	Modèle sélectionné dans la table de tâches Modèle de document afin de renseigner des informations supplémentaires pour la tâche de document, telles que la description et la brève description des tâches de remplissage, de signature et de révision. **Remarque :** Si d'autres informations ne sont pas définies, les valeurs par défaut du modèle sont utilisées dans la tâche de modèle de document.
Source de date d'échéance	Date d'échéance de la tâche de document créée pour ce participant.
Type de décalage de date	La date d'échéance de la tâche de document est sélectionnée à partir de l'enregistrement de tâche. En outre, vous pouvez décaler la date d'échéance en jours, semaines ou mois.
Script avancé	Option permettant d'afficher le champ Script.
Script	Script indiquant les conditions du participant avec l'ID d'utilisateur, le nom du participant, l'adresse e-mail du participant et le titre du participant. Ce champ n'est activé que lorsque le champ Script avancé est sélectionné.
Facultatif	Lorsque cette option est activée, un participant est ignoré si l'utilisateur participant et l'e-mail du participant ne sont pas disponibles. Cette vérification est effectuée pendant l'exécution uniquement et non lors de la configuration du modèle.

Classer et mapper les clauses importées

Classez et mappez les clauses importées pour utiliser le contenu des clauses d'un modèle de contrat.

Avant de commencer

Un Microsoft Word document doit avoir été téléchargé et analysé pour fournir des clauses pour le modèle de contrat. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de contrat.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

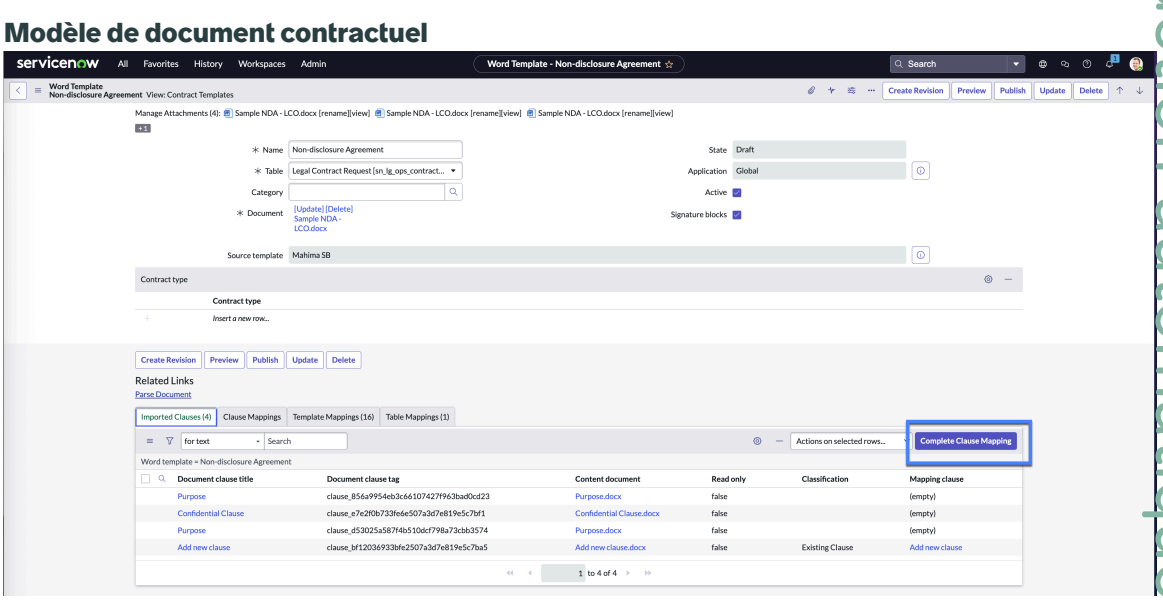
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les clauses importées contiennent du contenu qui a été extrait du document et qui est marqué par les contrôles de Microsoft Word contenu. La classification et le mappage des clauses importées permettent de créer une bibliothèque de clauses de variations de clauses contenant le contenu disponible dans les clauses importées.

Pour plus d'informations sur les variations de clauses, reportez-vous à la section Créer une variation de clause.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. Accédez à la liste connexe Clauses importées.
4. Mettez à jour une variation de clause existante avec le contenu disponible dans la clause importée ou créez une nouvelle clause ou variation de clause avec ce contenu.
5. **Sélectionnez Terminer le mappage de clause**.



   - Si le mappage réussit, la liste connexe Mappages de clauses affiche les détails des clauses mappées avec leur type de contrat.
   - Si le mappage échoue, un message d'erreur s'affiche. Les causes possibles peuvent inclure :
     - Aucun type de contrat n'a été sélectionné.
     - Aucune classification n'a été attribuée à toutes les clauses.
     - Les clauses avec la classification Nouvelle clause ont été mappées à une clause au lieu d'être vides.
     - Les clauses avec les classifications Clause existante ou Aucun changement n'ont de clause mappée.
6. **Facultatif :** Affichez les variations de clauses associées à une clause en sélectionnant l'icône Afficher/masquer les listes d'une clause.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour les mappages de modèles de contrats

Mettez à jour les mappages de modèles pour pré-remplir les informations placées dans le document contractuel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. Accédez à la liste connexe Mappage de modèle.
4. Sélectionnez le champ à mettre à jour.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de modèle

Champ	Description
Nom de champ	Ce champ est automatiquement renseigné avec le titre du contrôle de contenu. Par exemple : Société
Champ de document	Ce champ est automatiquement renseigné avec la balise du contrôle de contenu. Le nom correspond au type de champ. Par exemple : field_companyName.
Type de champ de document	Type de champ mappé. Les choix possibles sont les suivants : ○ Champ de texte : métadonnées descriptives. ○ Signature : signatures pendant le processus de signature électronique. ○ Date de signature : date de la signature. ○ Nom du signataire : nom du signataire. ○ E-mail du signataire : e-mail du signataire. ○ Titre du signataire : titre du signataire. **Remarque :** ○ Ces options sont disponibles lorsque le modèle est lié aux contrats pour Gestion des contrats Pro. ○ Assurez-vous d'avoir mappé Signature et Date de signature aux participants et supprimez tous les champs Signature et Date de signature non mappés.
Valeur de l'aperçu	Une valeur de mappage de champ utilisée à la place de l'espace réservé lors du test du modèle. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **champ Texte** est sélectionné dans le **type de champ Document**.
Format	Format dans lequel les valeurs doivent être saisies par le participant. Si le participant ne saisit pas de valeur au format spécifié, une erreur de validation s'affiche pour le participant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

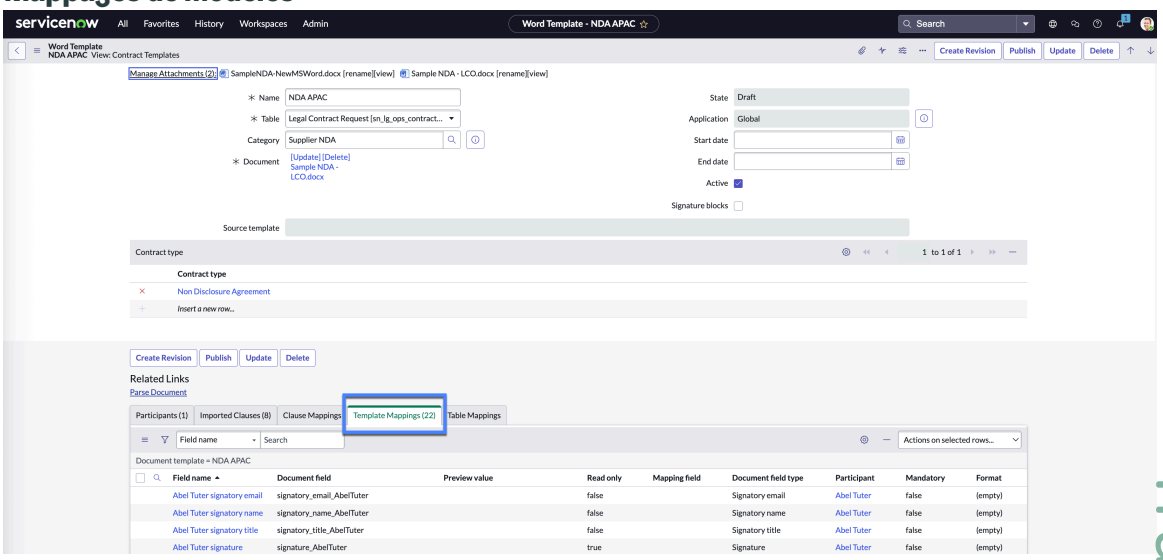
Champ	Description
Lecture seule	Option permettant d'activer la modification du champ par le participant sélectionné.
Actif	Option permettant d’activer le mappage de modèle.
Table de mappage	Ce champ est automatiquement défini sur la table à laquelle le modèle de document est associé.
Champ de mappage	Champ de mappage utilisé pour mapper les valeurs du champ de table inséré lorsque ce modèle est utilisé dans un contrat. Ce champ s’affiche uniquement lorsque le **champ Texte** est sélectionné dans le **type de champ Document**.
Participant	Sélectionnez le participant associé au modèle de contrat. Lors de la création des participants, ○ Pour créer un signataire interne, mappez la référence utilisateur à l’enregistrement du participant, par exemple, P1. ○ Pour créer un signataire externe, mappez les champs Nom du participant, E-mail du participant et Titre du participant dans l’enregistrement du participant. Lorsque vous mappez un participant aux champs de nom, d’e-mail et de titre du signataire dans les mappages de modèles, l’enregistrement du participant mappe la valeur aux champs de nom, d’e-mail et de titre du participant dans les tâches du signataire. **Remarque :** Lorsque le modèle dispose d’une règle de signataire, le mappage du signataire en vertu de la règle de signataire a priorité sur le mappage de l’utilisateur dans l’enregistrement du participant.
Script avancé	Option permettant d’afficher l’éditeur de script.
Script	Le script configure le mappage entre les champs et les variables de créateur d’enregistrement. Ce champ n'est activé que lorsque le champ **Script avancé** est sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Mappages de modèles



Publier un modèle de contrat

Publiez un modèle de contrat pour le rendre disponible pour générer un document contractuel standard avec un contenu prédéfini lorsqu'un utilisateur de contrat envoie une demande.

Avant de commencer

Assurez-vous que le mappage de clause a été effectué avant de publier un modèle de contrat avec des clauses. Pour plus d'informations, consultez Terminer le mappage de clause pour créer une bibliothèque de clauses et Classer et mapper les clauses importées.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Modèle de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. **Facultatif :** Examinez le document contractuel.

   a. Générez et affichez un aperçu du document contractuel.
   Pour plus d'informations, consultez Générer et prévisualiser un document contractuel à partir d'un modèle.

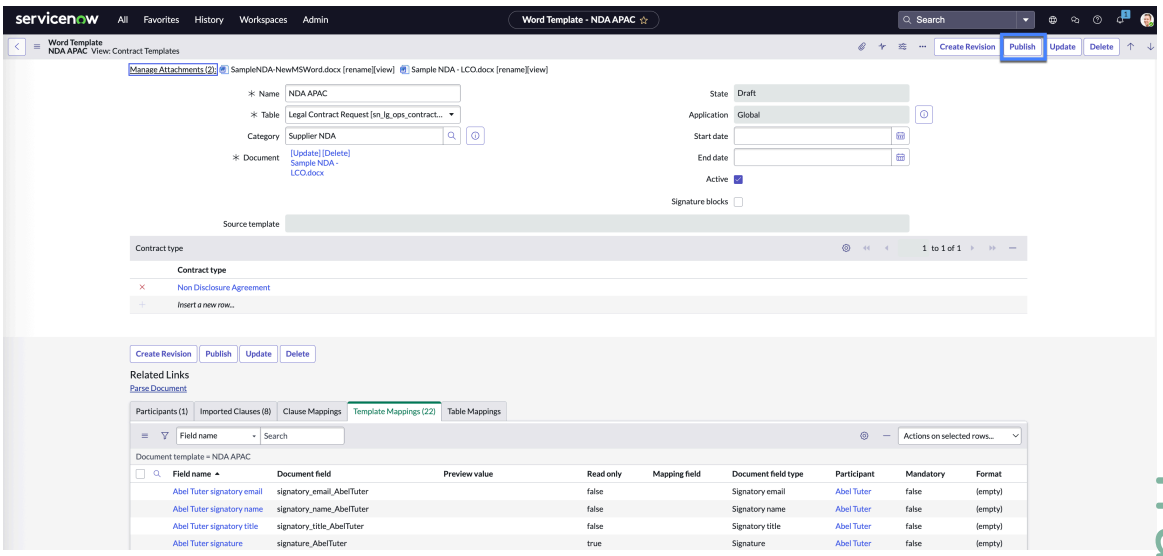
   b. Si des modifications sont nécessaires, mettez à jour le document et enregistrez-le.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Lors de la finalisation du contenu du document contractuel, sélectionnez **Publier**.

Publier le modèle de contrat



Résultats

Le modèle de contrat est publié.

> **Remarque :**
> Si le type de contrat associé au modèle de contrat est désactivé lorsque le modèle de contrat est à l'état Brouillon ou Modification, une erreur s'affiche lorsque vous essayez de publier le modèle.

Configurer les règles du modèle de contrat

Configurez une règle pour identifier le modèle de document contractuel utilisé pour générer le document contractuel pour le demandeur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous souhaitez que les variables associées à la demande de contrat soient disponibles dans le générateur de conditions, ajoutez la référence de la demande de contrat à votre table d'application. Pour plus d'informations, voir Fournir l'accès aux champs de demande de contrat dans les générateurs de conditions

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration des contrats** > **Règles du modèle de contrat**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Règle du modèle de contrat

Champ	Description
Nom	Nom unique de la règle du modèle de contrat.
Description	Description de la règle du modèle de contrat.

Traduction automatique

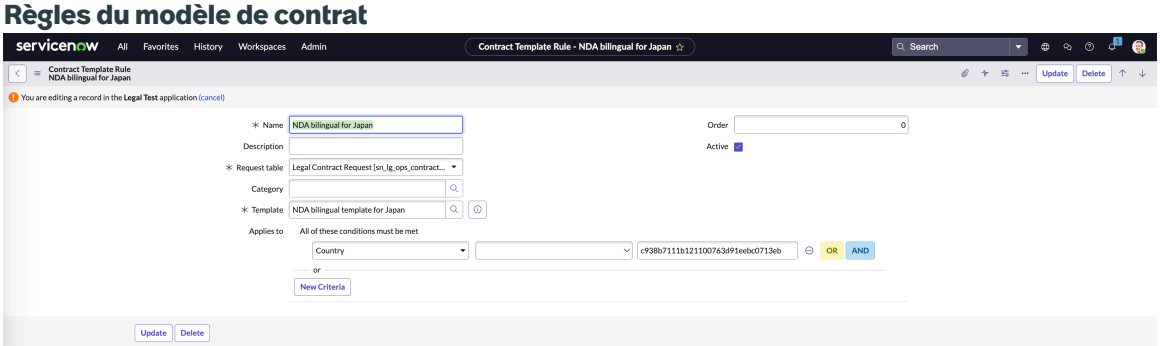
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table demandée	Table dans laquelle les demandes de contrat sont enregistrées. **Remarque :** La table Demande de contrat [sn_cm_core_contract_request] est sélectionnée par défaut pour centraliser la configuration sur une table unique et améliorer la réutilisation entre les gammes de produits. Vous pouvez choisir de configurer les règles de modèle sur une autre table.
Catégorie	Catégorie du modèle de document.
Modèle	Le modèle de contrat publié et actif qui sera utilisé pour générer le document contractuel.
Concerne	Conditions dans lesquelles le modèle de contrat est sélectionné. Par exemple, pour appliquer une règle lorsqu'une demande de contrat est soumise dans une catégorie NDA, vous devez saisir la condition **[Category][is][NDA].**
Ordre	Ordre dans lequel la règle de sélection est exécutée. Si plusieurs règles remplissent les conditions d'une demande de contrat, la règle de modèle dont le numéro d'ordre est le plus bas est exécutée pour sélectionner le modèle.
Actif	Option pour marquer la règle comme active. Seules les règles actives sont prises en compte lors de la soumission d'une demande et de l'identification du modèle approprié

Traduction automatique

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Règles du modèle de contrat



Que faire ensuite

Créer une configuration de contrat

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir une règle de signataire interne

Définissez une règle de signataire interne pour mapper les signataires à un modèle à l'aide de mappages de signataires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_admin et sn_cm_core.contract_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous souhaitez que les variables associées à une demande de contrat soient disponibles dans le générateur de conditions, ajoutez la référence de la demande de contrat à votre table d'application. Pour plus d'informations, voir Fournir l'accès aux champs de demande de contrat dans les générateurs de conditions

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration des contrats** > **Règles de signataires internes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Règles de signataires internes

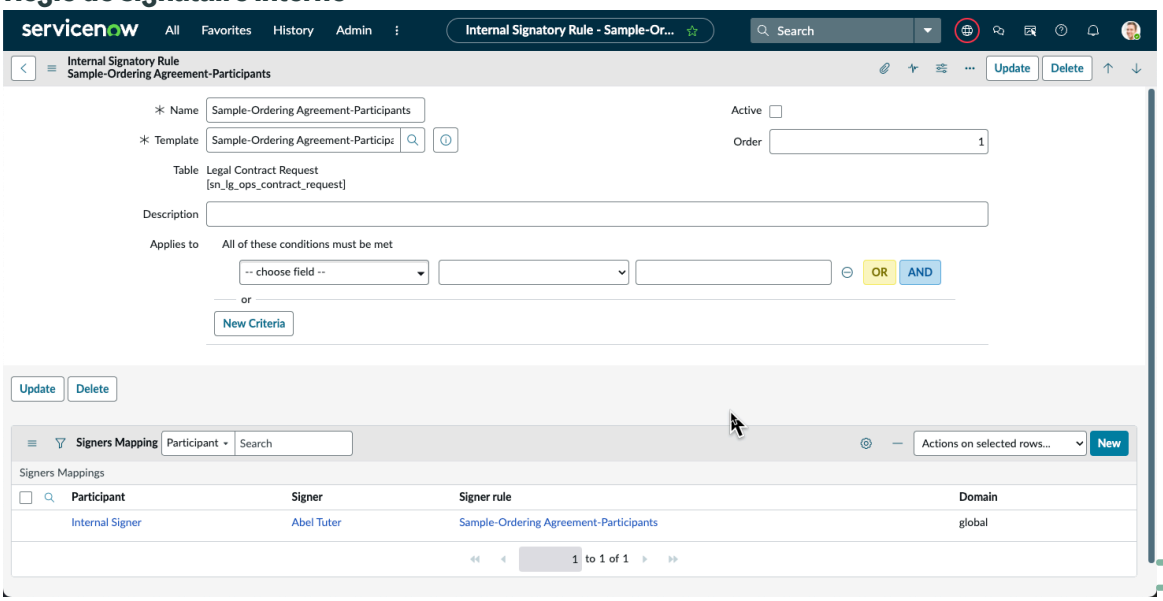
Champ	Description
Nom	Nom d'affichage de la règle de signataire interne.
Modèle	Modèle sélectionné dans la liste des modèles actifs et publiés.
Table	Table associée au modèle sélectionné. Le champ est renseigné automatiquement lorsque le modèle est sélectionné.
Description	Description de la règle de signataire interne.
Actif	Option permettant d'indiquer que la règle de signataire est active et disponible pour utilisation.
Ordre	Ordre dans lequel la règle de signataire est utilisée.
Concerne	Conditions dans lesquelles la règle de signataire interne est sélectionnée. Par exemple, si vous sélectionnez un groupe d'affectation et configurez un utilisateur en tant que signataire, cet utilisateur sera le signataire interne pour les demandes de contrat qui incluent le groupe d'affectation sélectionné.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle de signataire interne



5. Dans la section **Mappages des signataires** , sélectionnez **Nouveau**.

a. Dans le champ **Participant** , sélectionnez un participant.

> **Remarque :**
> Si des blocs de signature sont configurés pour le modèle de contrat, ce champ n’est pas disponible.

b. Dans le champ **Signataire** , sélectionnez un utilisateur dans la liste.

c. Sélectionnez **Soumettre**.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

> **Remarque :**
> Lorsque plus d’une règle de signataire interne est applicable, la règle de signataire ayant l’ordre le plus bas est prise en compte.

Résultats

Une règle de signataire interne est créée pour mapper un utilisateur en tant que signataire interne pour le modèle de contrat correspondant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lors de l'attribution des signataires pour un contrat sur la base de leur propre papier, la *Internal Signatory* règle prévaut.

- Un utilisateur dans **Mappages des signataires** est sélectionné comme signataire.
- Pour les modèles de contrat configurés avec des participants, lorsqu'un participant ne répond pas aux *Internal Signatory* critères de règle, un signataire est choisi à partir du mappage de champs utilisateur de la liste des participants dans le modèle.
- Lors de la création de la tâche de signataire pour un utilisateur interne, vérifiez si le nom juridique de l'utilisateur est disponible dans le profil de l'employé de l'utilisateur. Si aucune valeur n'est fournie dans le champ **Nom juridique** , utilisez le nom d'utilisateur de la table Utilisateurs [sys_user]. Pour en savoir plus, consultez Profil de l'employé formulaire.
- Lorsqu'aucune donnée n'est trouvée, un enregistrement de signataire vide est créé et peut être mis à jour avec les détails corrects du signataire.

Créer une configuration de contrat

Définissez le référentiel des contrats dans lequel les contrats seront stockés et mappez les données à ajouter au document contractuel.

Avant de commencer

Un modèle de contrat et une règle de modèle qui choisira le modèle lorsque l'utilisateur soumettra une demande de contrat doivent exister. Pour plus d'informations, consultez Configurer les modèles de contrat pour une demande de contrat dans Gestion des contrats Pro et Configurer les règles du modèle de contrat.

Si vous souhaitez que les variables associées à la demande de contrat soient disponibles dans le générateur de conditions, ajoutez la référence de la demande de contrat à votre table d'application. Pour plus d'informations, voir Fournir l'accès aux champs de demande de contrat dans les générateurs de conditions

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter des données aux documents contractuels, vous devez mapper les champs de la table de demandes aux champs du référentiel.

Remarque :

Les contrats tiers ont déjà une configuration de contrat par défaut dans le système de base.

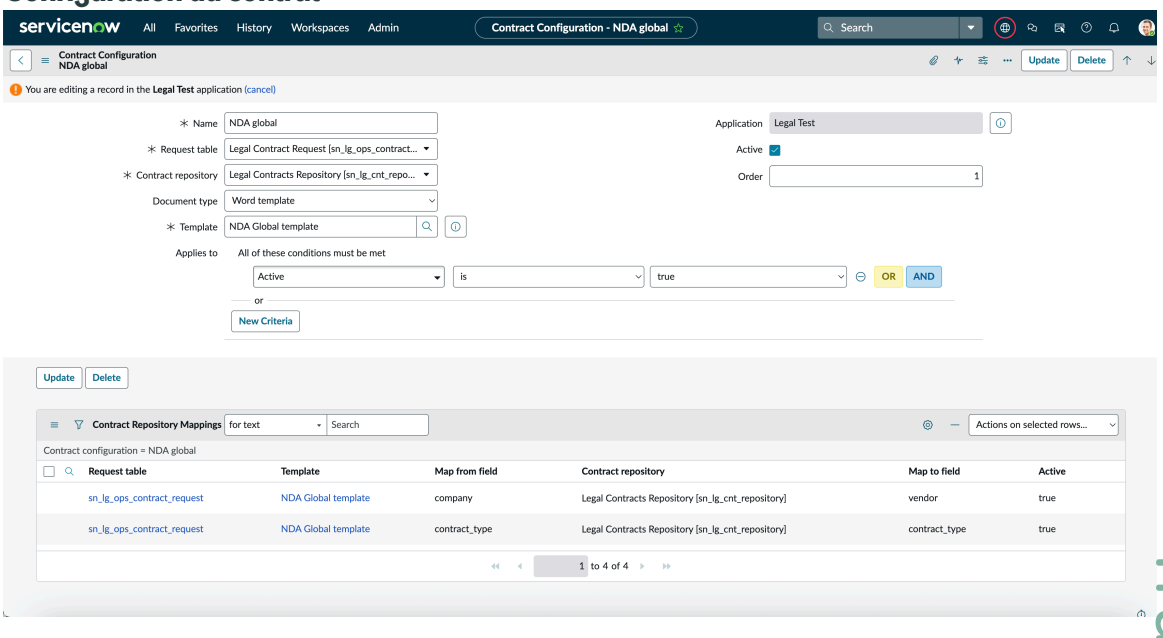
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration du contrat** > **Configuration du contrat**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration du contrat.
   Pour plus d'informations, consultez Formulaire de configuration du contrat.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Mappages de référentiels de contrats, sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration du contrat



6. Dans le **type de mappage**, sélectionnez le type de mappage que vous souhaitez effectuer. Les champs du formulaire changent en fonction de la sélection.

7. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer le mappage du référentiel.

8. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer la configuration du contrat.

Activer la recherche par mot clé pour les modèles de contrats

Activez la recherche par mot clé dans les modèles de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

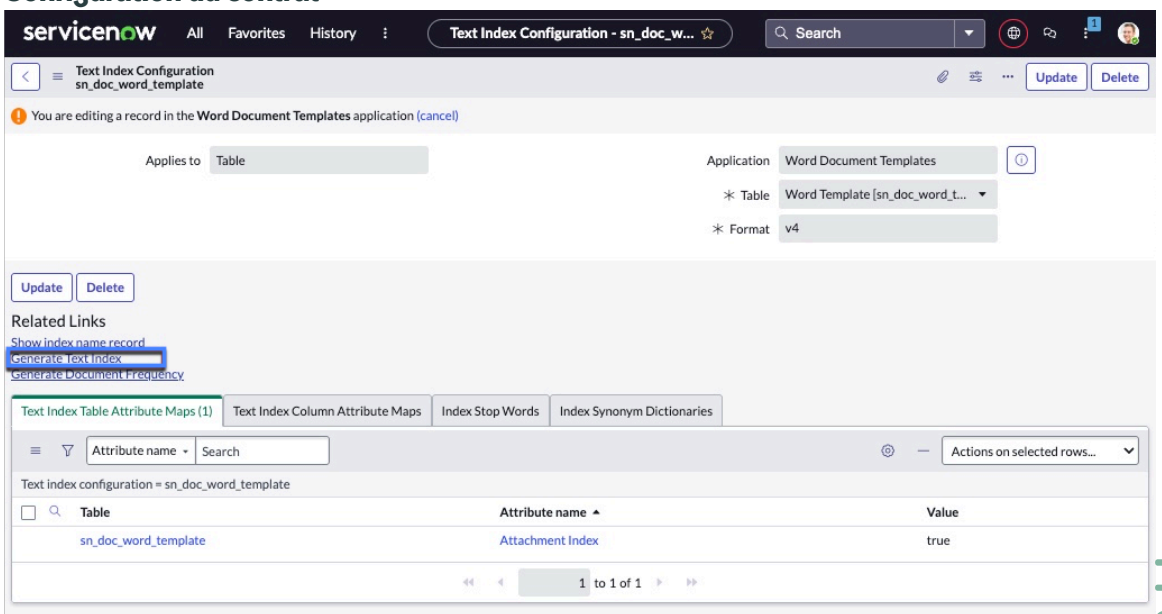
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte**.
2. Dans la liste, sélectionnez l'enregistrement avec la valeur de table **Modèle Word [sn_doc_word_template].**
3. **Sélectionnez Générer un index de texte** à partir des liens connexes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration du contrat



4. Sélectionnez **OK** dans la boîte de dialogue Générer un index de texte.

Configuration du contrat



Résultats

La table est indexée. Pour plus d'informations sur la façon de rechercher un mot clé dans un modèle de contrat, voir Rechercher des mots clés dans les modèles de contrat

Configurer des clauses dynamiques pour les modèles de contrat

Activez le contenu personnalisé dynamique dans les modèles de contrat via des clauses qui contiennent des variations de clauses pour des conditions prédéfinies.

Une clause est une collection de variations de clauses, qui contiennent un bloc de contenu. Par exemple, supposons qu'une seule section d'un document contractuel d'accord de confidentialité doive être modifiée en fonction de la région géographique de l'entité juridique signataire. Vous pouvez créer plusieurs modèles de documents avec le même contenu, la seule différence étant le contenu lié à l'emplacement. Vous pouvez ensuite utiliser les variations de clauses basées sur des conditions pour créer un seul modèle de contrat capable de générer des documents pour différents emplacements.

Les clauses sont stockées dans une bibliothèque de clauses, à partir de laquelle vous pouvez les insérer dans des modèles de contrat. Vous pouvez créer et ajouter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des variations de clauses lors de la création d'un modèle de contrat ou les ajouter ultérieurement.

Avantages des variations de clauses

Les avantages de l'utilisation des variations de clauses dans les modèles de documents sont les suivants :

- Utilisation efficace d'un modèle de contrat unique pour produire des contrats avec différents détails personnalisés.
- Inclusion d'une variation d'une clause unique dans plusieurs modèles de contrat.
- Possibilité de définir des conditions et de définir la priorité d'exécution afin qu'une variation de contenu appropriée soit récupérée dynamiquement dans le document généré.

Informations connexes

- Créer ou modifier une clause contractuelle
- Créer une variation de clause
- Ajouter des métadonnées à une clause à l'aide d'un complément

Créer ou modifier une clause contractuelle

En tant que configurateur de contrat, créez ou modifiez des clauses qui gèrent les variations de clauses mappées aux modèles de contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration des contrats** > **Gestion des clauses**.
2. Choisissez si vous créez une nouvelle clause ou si vous modifiez une clause existante.
   - Pour créer une clause, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une clause existante, ouvrez une clause de la liste.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement de nouvelle clause

Champ	Description
Numéro	Ce champ est automatiquement renseigné avec un numéro unique.
Nom	Nom unique de la clause.
Type de contrat	Type de contrat auquel vous souhaitez associer la clause. **Remarque :** Seuls les types de contrats actifs sont affichés dans la liste.
Table	Table à laquelle vous souhaitez associer la clause.

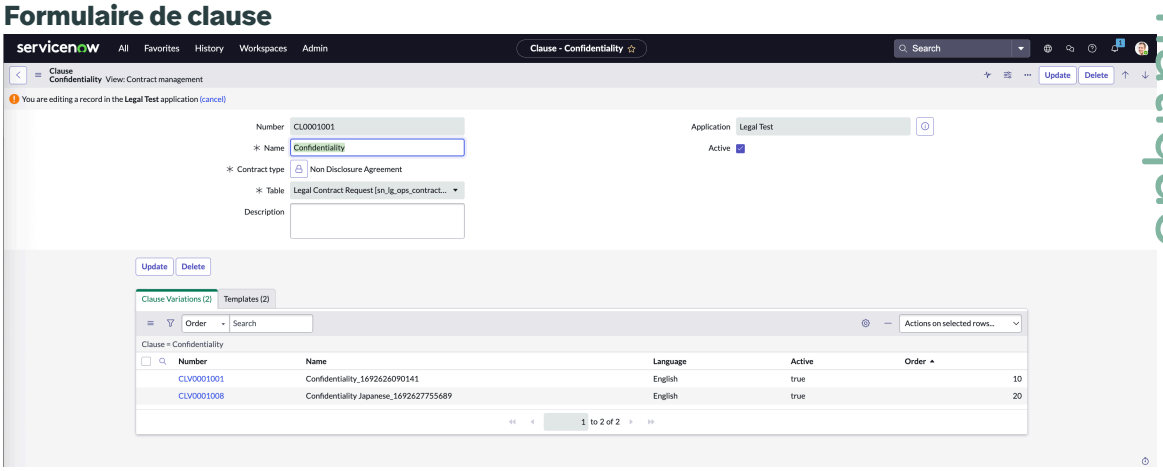
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : La table de demande de contrat [sn_cm_core_contract_request] est sélectionnée par défaut pour centraliser la configuration sur une table unique et améliorer la réutilisation entre les gammes de produits. Vous pouvez choisir de configurer la bibliothèque de clauses sur une autre table. Exemple : si vous sélectionnez la table Demande de contrat juridique, la clause n'apparaîtra que pour les modèles associés à cette table.
Description	Informations sur la clause.
Application	Application à laquelle appartient la clause. Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application dans lequel vous créez la clause.
Actif	Option permettant de rendre la clause active et disponible pour utilisation. **Remarque :** Lors de la modification d'une clause existante, vous ne pouvez pas définir la clause comme inactive si une variation de clause active est présente.

4. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La clause est enregistrée et les listes connexes pour les variations de clause et les modèles s'affichent.
5. Enregistrez la clause.
   - Pour enregistrer une nouvelle clause, sélectionnez **Soumettre**.
   - Pour enregistrer les changements apportés à une clause existante, sélectionnez **Mettre à jour**.

Formulaire de clause



Que faire ensuite

Créez des variations de clauses pour les utiliser dans le modèle de document pour une condition prédéfinie. Pour plus d'informations, consultez Créer une variation de clause.

Créer une variation de clause

En tant que configurateur de contrat, créez une variation de clause à utiliser dans un modèle de contrat pour une condition prédéfinie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

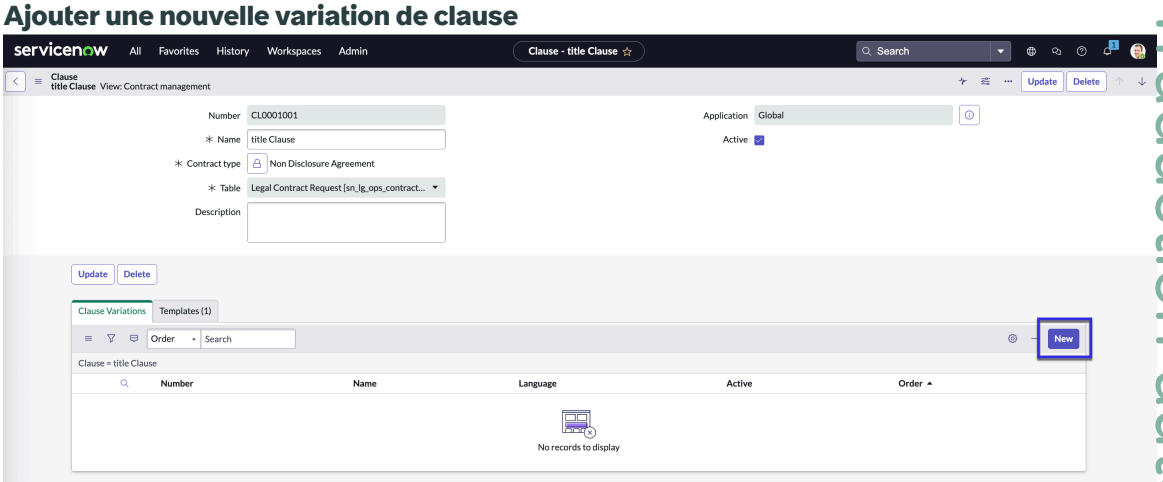
Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous souhaitez que les variables associées à la demande de contrat soient disponibles dans le générateur de conditions, ajoutez la référence de la demande de contrat à votre table d'application. Pour plus d'informations, voir Fournir l'accès aux champs de demande de contrat dans les générateurs de conditions

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration du contrat** > **Gestion des clauses**.
2. Sélectionnez une clause.
3. Dans la liste connexe **Variations de clauses** , sélectionnez **Nouveau**.

Ajouter une nouvelle variation de clause

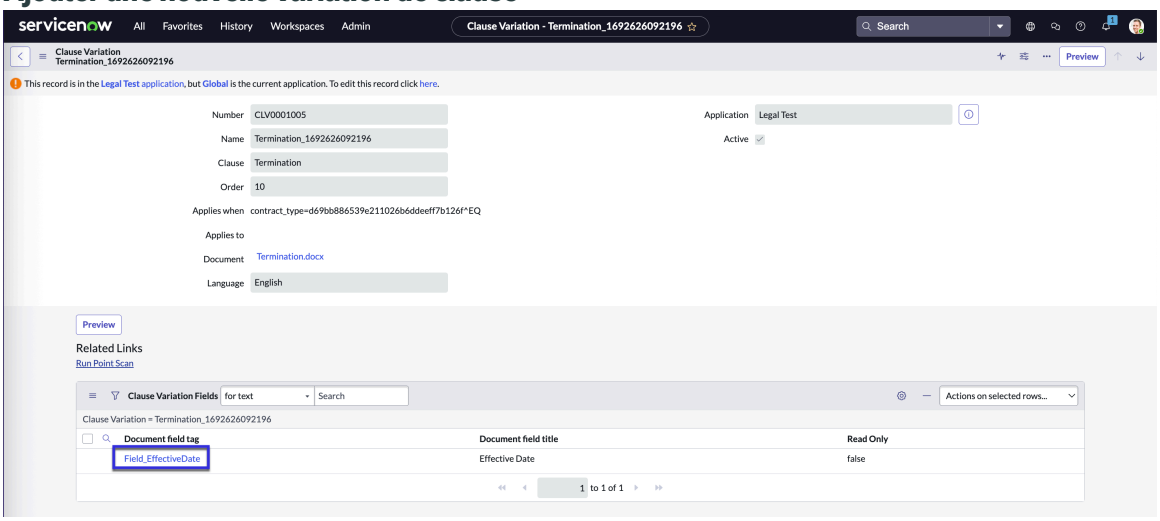


4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire de variation de clause.
5. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   - La liste connexe des champs de variations de clauses s'affiche.
   - Le document importé est analysé et les contrôles de contenu de type Champ sont extraits et affichés dans la liste connexe Champs de variations de clauses.
   - Si vous modifiez une variation de clause associée à un modèle de contrat publié et que vous avez importé un document qui comporte des contrôles de contenu supplémentaires, les contrôles de contenu non mappés sont répertoriés sous la liste connexe Métadonnées non mappées
6. Dans la liste connexe aux champs de variations de clauses, sélectionnez un champ de variations de clauses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une nouvelle variation de clause



7. Sur le formulaire, affichez les détails suivants.

Formulaire Champ de variation de clause

Champ	Description
Variation de clause	Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la variation de clause.
Titre du champ de document	Titre du contrôle de contenu.
Balise du champ de document	Balise du contrôle de contenu.
Lecture seule	Option pour empêcher la modification de ce champ.

8. Dans le formulaire Champ de variation de clause, enregistrez les métadonnées en sélectionnant **Mettre à jour**.
9. Dans le formulaire Variation de clause, enregistrez la variation de clause en sélectionnant **Mettre à jour**.

Ajouter des métadonnées à une clause à l'aide d'un complément

En tant que configurateur de contrat, ajoutez des métadonnées aux informations de pré-remplissage qui seront placées dans le document contractuel.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir configuré le complément Word. Pour plus d'informations, consultez Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config et canvas_user

Procédure

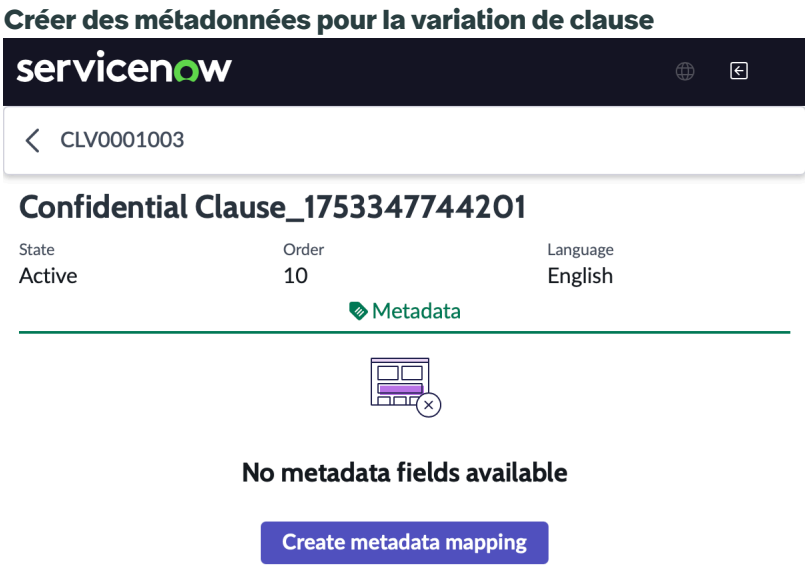
1. Ouvrez un document dans lequel vous souhaitez marquer les contrôles de contenu dans Microsoft Word.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez ServiceNow le complément Contrats.
   L'écran de connexion du complément s'affiche.
3. Entrez les informations d'identification de l'instance à partir de laquelle ServiceNow vous avez téléchargé le fichier manifeste.
   L'écran du complément s'affiche avec les onglets Modèles et Clauses.
4. Dans l'onglet Clauses, sélectionnez une clause.

Traduction automatique

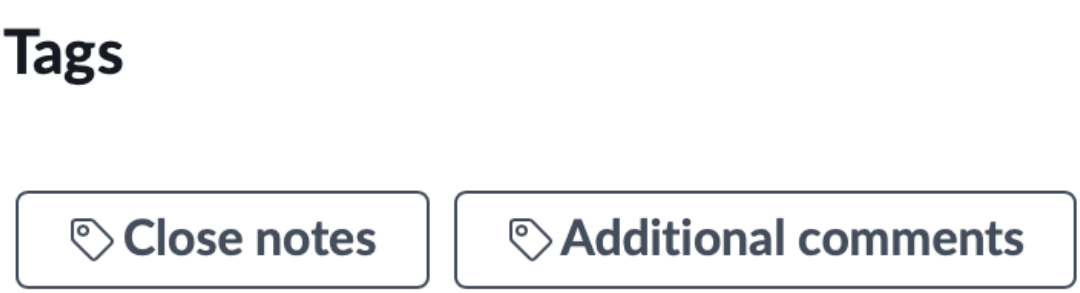
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les détails de la variation de clause s’affichent.

5. Sélectionnez la variation de clause pour laquelle vous souhaitez ajouter des métadonnées.
6. Dans le Microsoft Word, placez le curseur à l’emplacement où vous souhaitez ajouter les métadonnées.
7. Sélectionnez **Créer un mappage de métadonnées**.



8. Dans le champ **Nom de champ** , saisissez un nom unique pour les métadonnées.
9. Sélectionnez **Créer**.
   - Les métadonnées sont ajoutées et affichées sous forme de tuile avec le nom de champ comme titre.



   - Les métadonnées sont synchronisées avec l’instance ServiceNow . Vous pouvez afficher les métadonnées en vous connectant à l’instance ServiceNow et en accédant à la liste connexe **Mappage de champs** d’une variation de clause.
10. **Facultatif :** Ajoutez les métadonnées créées à d’autres emplacements du document en cliquant sur la balise.
11. Sélectionnez **Terminer le mappage et chargez**.
    Le fichier sera téléchargé. Si la variation de clause est mappée à plusieurs modèles et que la variation possède des métadonnées, les métadonnées non mappées s’affichent et vous devez les mapper pour chacun des modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter et configurer la fonctionnalité de demande de contrat dans votre espace de travail

En tant qu'administrateur de contrat, configurez votre espace de travail pour utiliser cette Gestion des contrats Pro fonctionnalité.

Ajouter un bouton d'action dans l'espace de travail pour lancer une demande de contrat

Définissez un bouton d'action dans votre espace de travail et mappez-le à l'action intégrée qui initie une demande de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ajoutez la fonctionnalité Initier la demande de contrat à votre espace de travail.

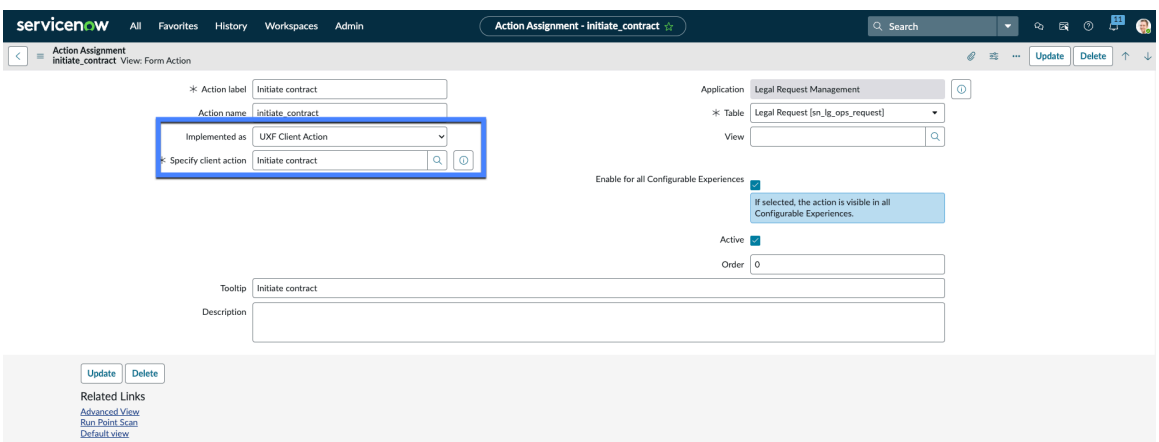
   a. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de formulaire**
   Pour plus d'informations, voir Customizing Configurable Workspace with declarative actions

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Définissez l'action sur le type Action du client UXF et mappez l'action à la fonctionnalité de lancement de demande de contrat et en saisissant les valeurs de champ suivantes.

   Champs Lancer la demande de contrat

Champ	Valeur
Implémenté en tant que	UFX Client Action
Spécifier l'action du client	Initier le contrat

   d. Renseignez les autres champs du formulaire.

   Pour plus de détails, voir Formulaire Affectation d'action

   e. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

2. Créez un mappage d'événements pour l'action déclarative Initier le contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **la vue avancée** répertoriée sous Liens connexes.

b. Sélectionnez la liste connexe Mappages d'événements du complément UX.

c. Sélectionnez **Nouveau**.

d. Dans le champ Action déclarative source, sélectionnez initiate_contract.

e. Dans le champ Événement cible, sélectionnez [Page d'enregistrement] Ouvrir le modal.

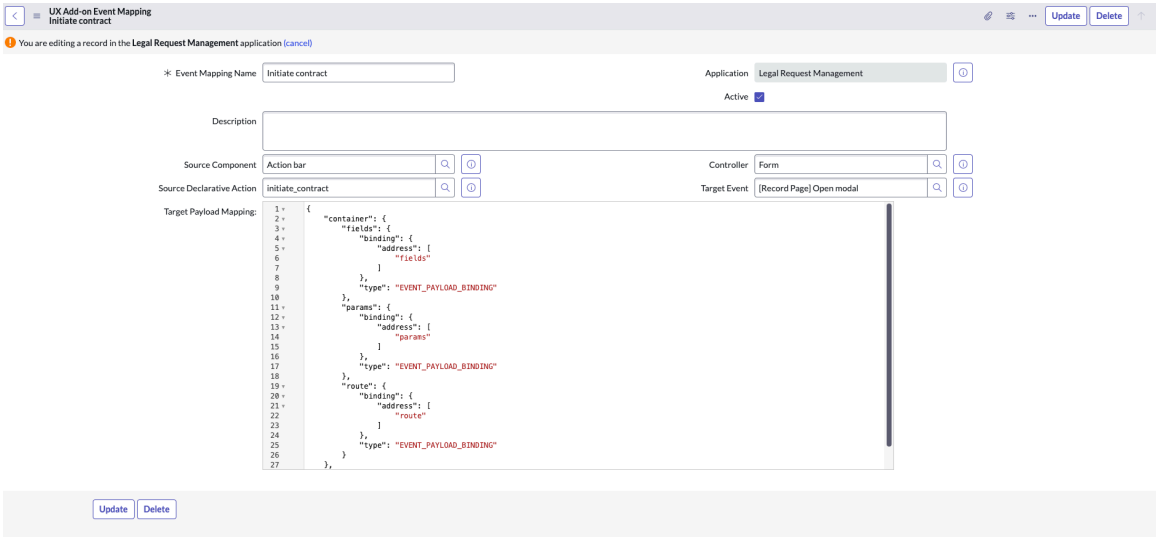
f. Dans le champ **Mappage de la charge utile cible** , définissez les champs à envoyer en collant le code JSON suivant.

```
{
   "container": {
      "fields": {
         "binding": {
            "address": [
               "fields"
            ]
         },
         "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
      },
      "params": {
         "binding": {
            "address": [
               "params"
            ]
         },
         "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
      },
      "route": {
         "binding": {
            "address": [
               "route"
            ]
         },
         "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
      }
   },
   "type": "MAP_CONTAINER"
}
```

g. Renseignez les autres champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de mappage d'événement de complément UFX.

h. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Configurez les conditions de visibilité pour le bouton d'action Lancer le contrat.

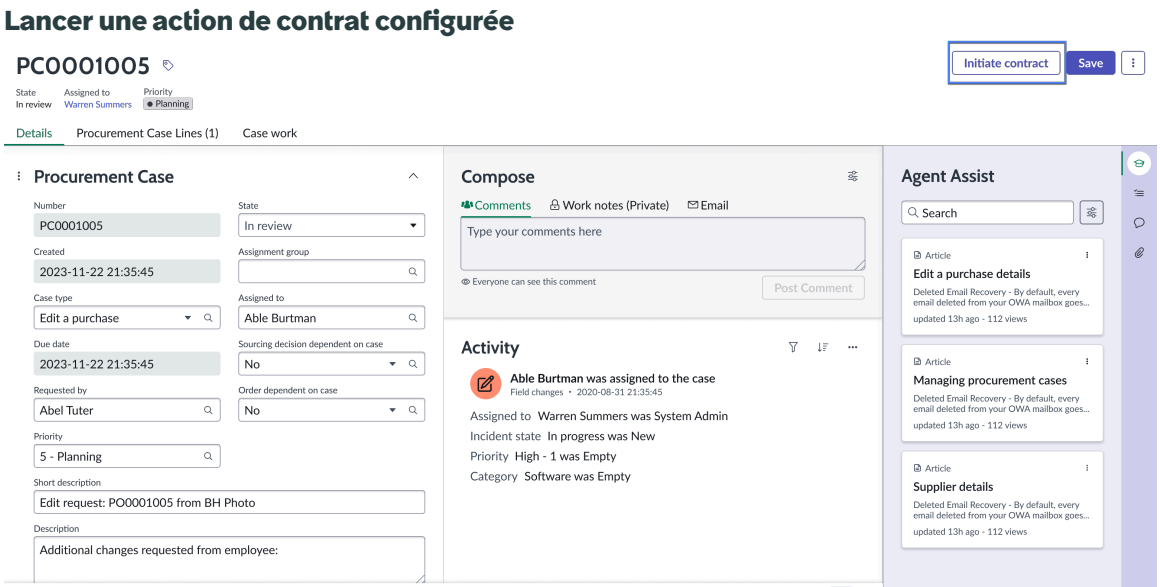
a. Sélectionnez **la vue avancée** répertoriée sous Liens connexes.

b. Sélectionnez la liste connexe Conditions.

c. Définissez les conditions de visibilité du bouton d'action.

Résultats

Un bouton d'action permettant aux utilisateurs de lancer des demandes de contrat à partir d'un enregistrement de contrat est disponible dans votre espace de travail.



Ajouter l'onglet Demandes de contrat à votre espace de travail

En tant qu'administrateur, ajoutez la possibilité d'accéder aux détails de la demande de contrat à votre formulaire en ajoutant l'onglet Demandes de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

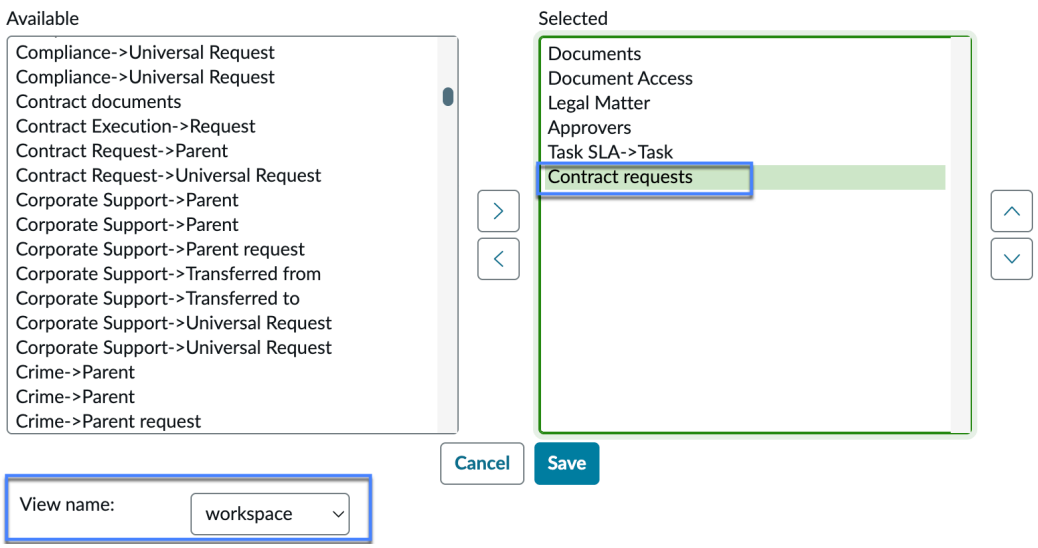
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**
2. Sélectionnez la table à laquelle votre formulaire est associé.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'icône Menu contextuel et sélectionnez **Configurer** > **Listes connexes**.
4. Dans la liste **Vue** , sélectionnez la vue de l'espace de travail qui doit inclure l'onglet Demande de contrat.
5. Ajoutez l'onglet Demandes de contrat en déplaçant la **demande de contrat** de la liste Disponible vers la liste Sélectionnée.

Ajouter la liste connexe de demande de contrat

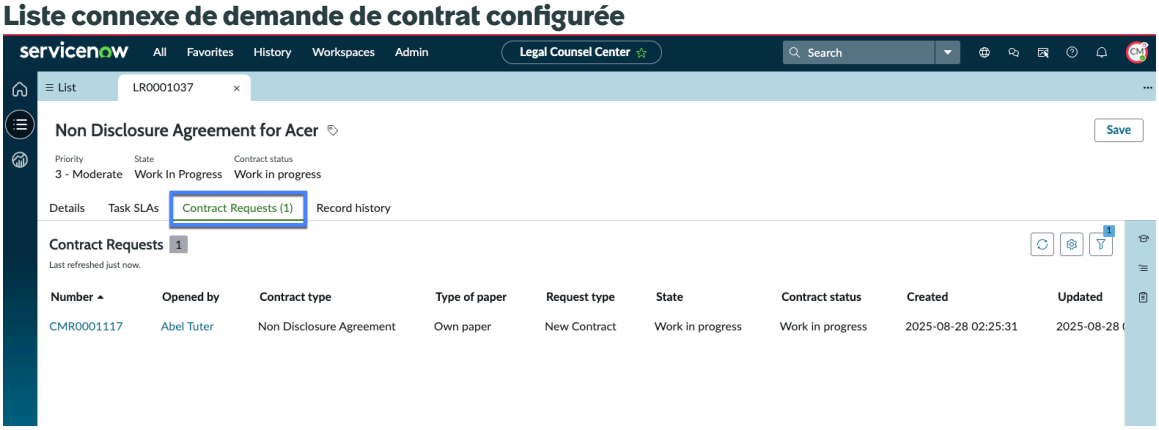


6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'onglet Demandes de contrat est disponible dans votre espace de travail pour afficher les détails de la demande.

Liste connexe de demande de contrat configurée



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les rôles requis pour travailler sur les demandes de contrat, reportez-vous à la section Composants installés avec Gestion des contrats Pro.

Afficher les documents contractuels dans un enregistrement de référentiel de contrat

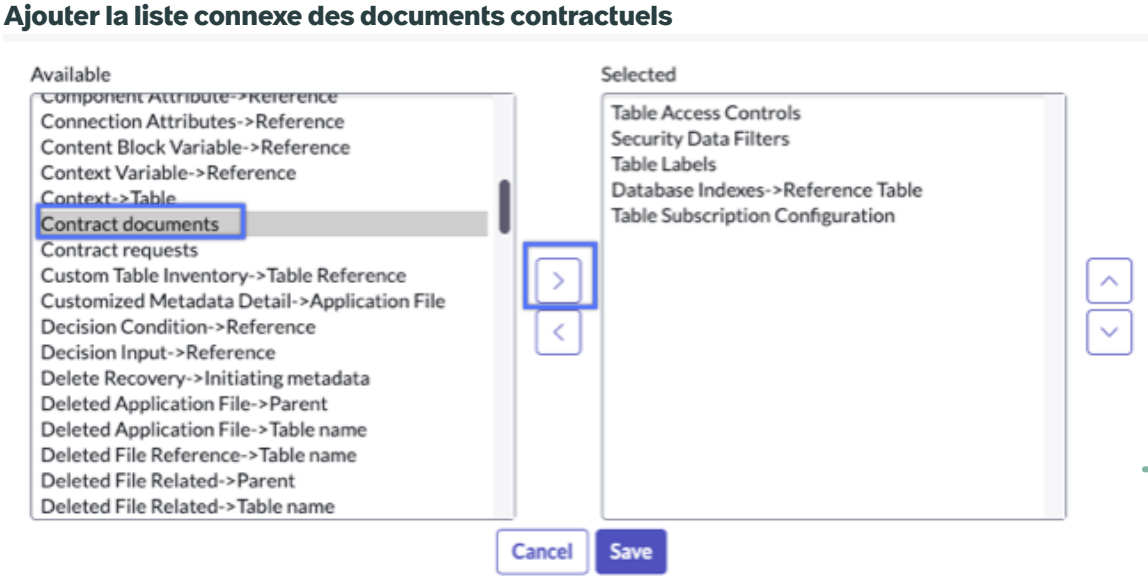
En tant qu'administrateur, activez l'affichage des documents contractuels dans un enregistrement de référentiel de contrat en y ajoutant l'onglet Documents contractuels.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**
2. Sélectionnez la table configurée en tant que référentiel de contrat.
   Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration de contrat.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'icône Menu contextuel et sélectionnez **Configurer** > **Listes connexes**.
4. Dans la liste **Vue** , sélectionnez votre espace de travail.
5. Ajoutez l'onglet Documents contractuels dans les enregistrements du référentiel de contrat en déplaçant les **documents contractuels** de la liste Disponible vers la liste Sélectionné.



6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

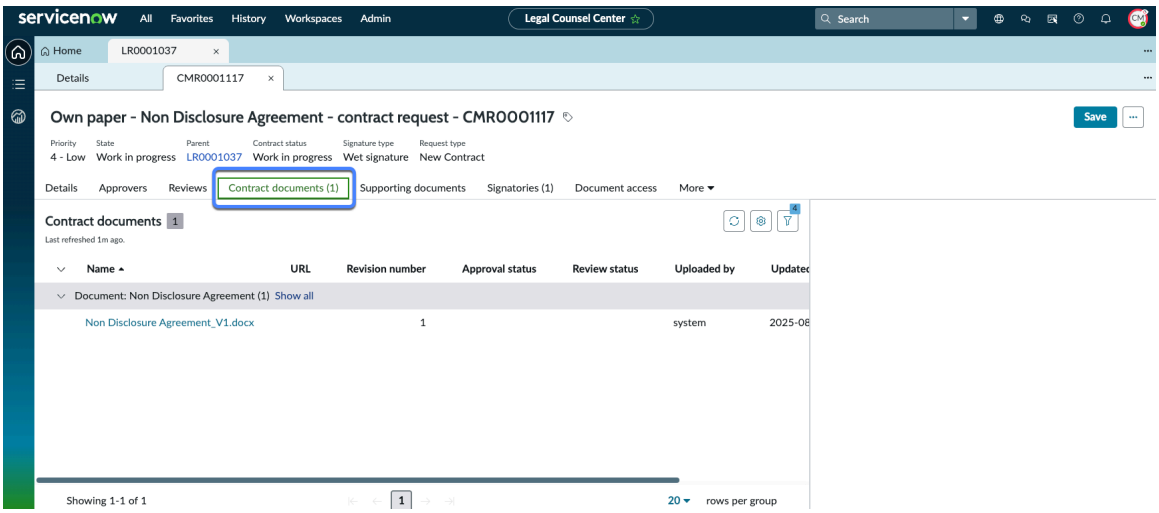
Résultats

L'onglet Document contractuel est disponible dans votre espace de travail pour afficher les documents contractuels et leurs versions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe du document contractuel



.

Configurer l'en-tête du formulaire de demande de contrat pour votre espace de travail

En tant qu'administrateur, configurez l'en-tête du formulaire de demande de contrat pour votre espace de travail.

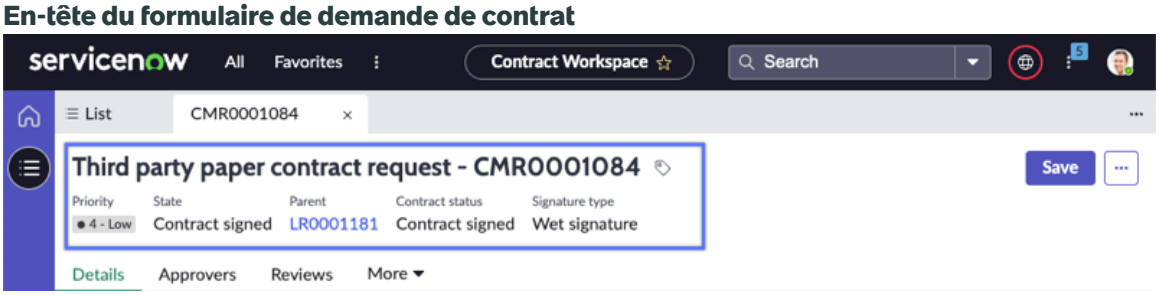
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'en-tête du formulaire contient un champ primaire et des champs secondaires. Vous pouvez ajouter votre espace de travail aux tables d'en-tête de formulaire du système de base pour spécifier les champs qui apparaissent dans un en-tête de demande de contrat pour votre espace de travail.

En-tête du formulaire de demande de contrat



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **en-tête de formulaire UX**.
2. Dans la colonne **Table** , sélectionnez les tables d'en-tête de formulaire UX associées au formulaire de contrat.
3. Sélectionnez l'onglet **Configurations d'en-tête UX** .
4. Sélectionnez **Modifier**.
5. Sélectionnez votre espace de travail dans la liste Disponible et déplacez-le vers la liste Sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Regrouper les documents contractuels par type de contrat dans le formulaire de demande de contrat

En tant qu'administrateur, regroupez les documents contractuels par type de contrat dans le formulaire de demande de contrat.

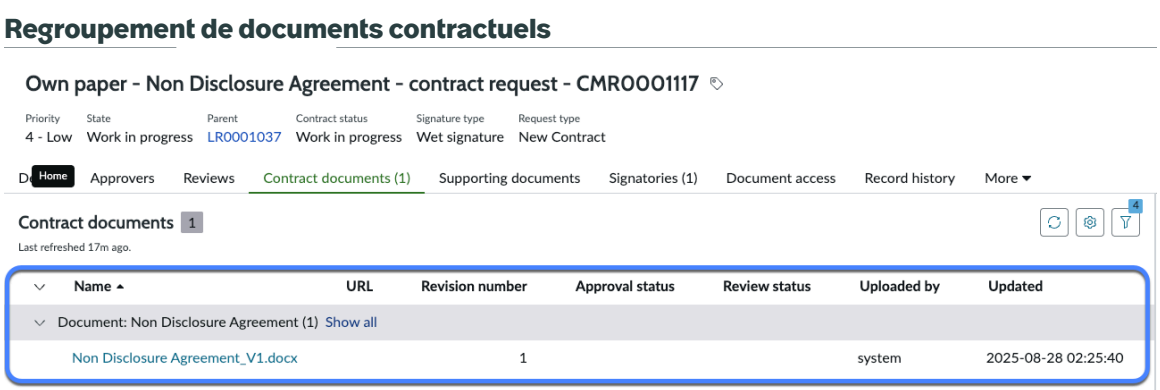
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Dans Centre de conseil juridique et Espace de travail de contrat, les documents contractuels sont regroupés par défaut en fonction du type de contrat.

Personnalisez la page d'enregistrement standard (SRP) pour afficher les documents contractuels regroupés par type de contrat dans l'onglet Document contractuel via le générateur d'IU, un générateur d'interface utilisateur Web. Pour plus d'informations, consultez UI Builder .



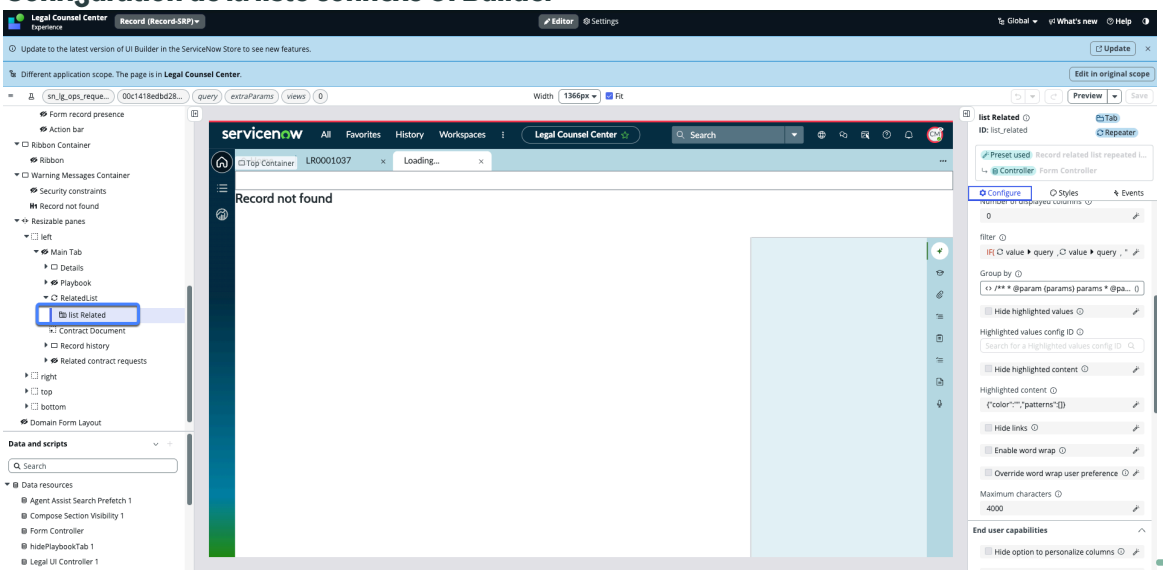
Procédure

1. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Recherchez et sélectionnez votre espace de travail.
3. Accédez à la **Enregistrement** > **Enregistrement SRP**.
4. Dans la liste Contenu de la page, sous **Détails** > **Volets redimensionnables** > **Gauche** > **Onglet principal** > **Liste connexe**, sélectionnez **Liste associée**.

Traduction automatique

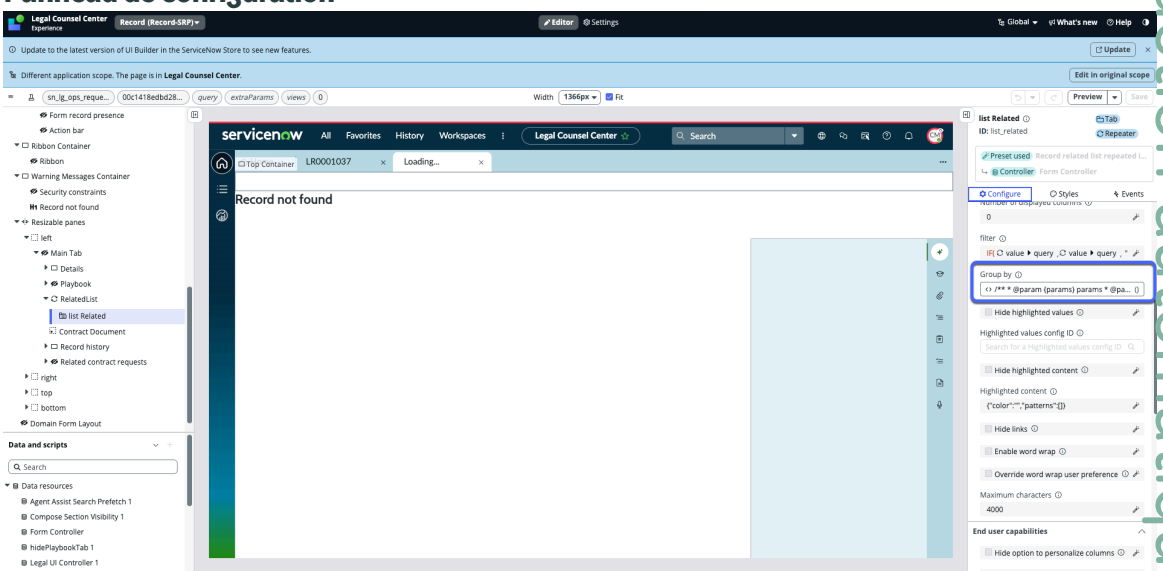
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de la liste connexe UI Builder



5. Dans le volet **Configurer** , sélectionnez **Grouper par** champ.

Panneau de configuration



6. Saisissez le code suivant dans le champ **Grouper par**:

```
function evaluateProperty({api, helpers}) {
 var isContractRequestForm = api.item.value.parentTable
=="sn_cm_core_contract_request";
 var isContractRevisionTab = api.item.value.table == "sn_cm_core_document_revision";
 if( isContractRequestForm && isContractRevisionTab){
   return 'document';
 }
return '';
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si le champ n'est pas modifiable, sélectionnez le périmètre applicable à votre espace de travail dans la liste déroulante **Sélectionner une application** en haut de la page.

7. Sélectionnez **Appliquer**.

Fournir des autorisations pour configurer les informations par défaut du document contractuel

En tant qu'administrateur, permettez à un utilisateur de contrat de configurer les informations placées dans le document contractuel en affectant un rôle de configurateur de contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les mappages de modèles insèrent automatiquement les informations par défaut dans le document contractuel. Pour configurer des mappages de modèles, l'utilisateur de contrat a besoin d'un rôle de configurateur de contrats (sn_cm_core.contract_config).

Procédure

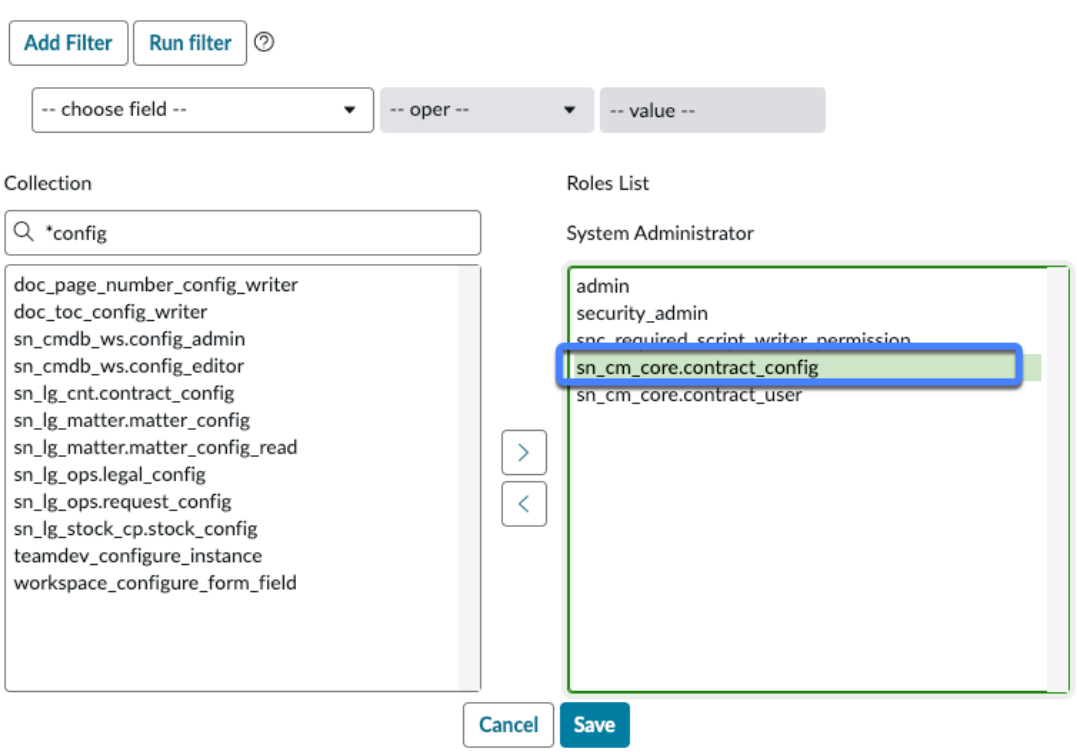
1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.

2. Recherchez et sélectionnez l'utilisateur.

3. Dans la liste connexe Rôles, sélectionnez **Modifier**.

4. Déplacez le rôle sn_cm_core.contract_config de la liste Disponible vers la liste Sélectionné.

Ajouter le rôle sn_cm_core.contract_config à l'utilisateur



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Enregistrez l’enregistrement utilisateur en sélectionnant **Mettre à jour**.

Fournir l’accès aux champs de demande de contrat dans les générateurs de conditions

En tant qu’administrateur, fournissez un accès aux champs de demande de contrat afin qu’ils puissent être sélectionnés dans les créateurs de conditions.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

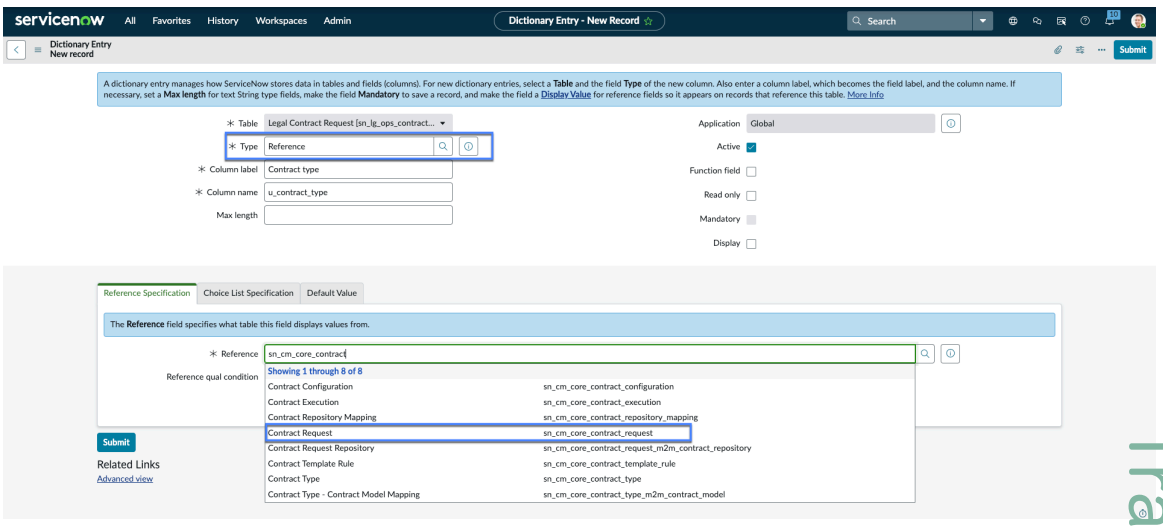
1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**
2. Sélectionnez la table d’application dont les variables doivent être utilisées dans les créateurs de conditions.
3. Ajoutez la demande de contrat en tant que champ de référence à la table.
   a. Sélectionnez l’onglet **Colonnes** , puis **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Type** , sélectionnez l’icône Rechercher à l’aide d’une liste (icône) et recherchez Référence et sélectionnez-la.
   c. Dans **l’étiquette de colonne**, saisissez une étiquette unique pour la colonne.
   d. Dans **l’étiquette de colonne**, saisissez le nom de champ unique de la colonne.
   e. Sélectionnez **l’onglet Spécification de référence** .
   f. Dans le champ **Référence** , sélectionnez la table Demande de contrat [sn_cm_core_contract_request].
   g. Renseignez les champs du formulaire Entrée du dictionnaire.
   Pour plus d'informations, consultez Dictionary entry form .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

h. Sélectionnez **Soumettre**.

Activer la disponibilité des demandes de contrat dans le générateur de conditions



4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Ajouter l'accès à la gestion des obligations à partir des enregistrements du référentiel de contrat

En tant qu'administrateur, ajoutez l'onglet Obligations dans les enregistrements du référentiel de contrat pour gérer les obligations contractuelles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.

2. Sélectionnez un enregistrement de contrat.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'icône Menu contextuel et sélectionnez **Configurer** > **Listes connexes**.

4. Dans la liste **Vue** , sélectionnez la vue de l'espace de travail qui doit inclure l'onglet Obligations.

5. Ajoutez l'accès à la gestion des obligations en déplaçant **Obligation** de la liste Disponible vers la liste Sélectionnée.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'onglet Obligations s'affichera dans les enregistrements du référentiel des contrats.

Pour en savoir plus sur les rôles requis pour travailler sur la gestion des obligations, reportez-vous à la section Composants installés avec Gestion des contrats Pro.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Copier les champs de la demande parente vers la demande de contrat

Configurez le point d'extension `ContractManagementExt` pour copier automatiquement les champs requis de l'enregistrement parent vers la demande de contrat lorsqu'elle est lancée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans le champ **Nom de l'API** , saisissez `sn_cm_core. Gestion des contratsExt`.
3. Sélectionnez l'enregistrement.
4. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Créer une implémentation**.
5. Renseignez les champs du formulaire Script include.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Champs de formulaire de point d'extension scriptés.

6. Dans le champ **Script** , mettez à jour la fonction copyDataFromBUToCMR pour configurer les champs que vous souhaitez copier de l'enregistrement parent vers la demande de contrat.
   Par exemple, si vous souhaitez copier les champs **Compte** et **Date de fin** d'un enregistrement parent vers une demande de contrat, vous pouvez utiliser les éléments suivants :

```
copyDataFromBUToCMR: function(parentRequestGr) {
 return {
        data: {
         'account': parentRequestGr.getValue('account'),
         'end_date': parentRequestGr.getValue('contract_end_date'),
   }
  };
},
```

   Remarque :
   Le type de données du champ d'enregistrement parent et du champ de demande de contrat doit correspondre.

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Dans le formulaire Point d'extension, sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Lorsqu'une demande de contrat est lancée, les champs configurés sont automatiquement renseignés avec les valeurs correspondantes de l'enregistrement parent associé.

Configuration avec Générateur d'IU des Espace de travail de contrat composants

Configurez et personnalisez Espace de travail de contrat à l'aide du Générateur d'IU générateur d'interface utilisateur Web.

Vue d'ensemble de la configuration

Pour en savoir plus sur cette application, reportez-vous à la section UI Builder .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès Générateur d'IU permettant de personnaliser le Espace de travail de contrat en accédant à **Tous** > **Générateur d'IU**, puis en sélectionnant **Espace de travail de contrat**.

Pour plus d'informations, consultez Working in UI Builder et Configuring Configurable Workspace .

Activer Espace de travail de contrat

Vous pouvez activer le module d'extension Espace de travail de contrat (sn_cm_workspace) si Gestion des contrats Pro vous avez le rôle administrateur.

Avant de commencer

Examiner le Espace de travail de contrat Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Deux rôles sont installés avec le module d'extension Espace de travail de contrat .

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Espace de travail de contrat.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Espace de travail de contrat (sn_cm_workspace) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Configurer Recherche IA pour Espace de travail de contrat

Obtenez des résultats de recherche améliorés en Espace de travail de contrat configurant l'application ServiceNow® Recherche IA pour qu'elle fonctionne avec.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avec le moteur Recherche IA dans Espace de travail de contrat, vous pouvez effectuer des recherches avec des mots-clés liés aux demandes de contrat et trouver les résultats de recherche les plus pertinents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous êtes un nouveau client, l'application Recherche IA est configurée avec votre système de base.

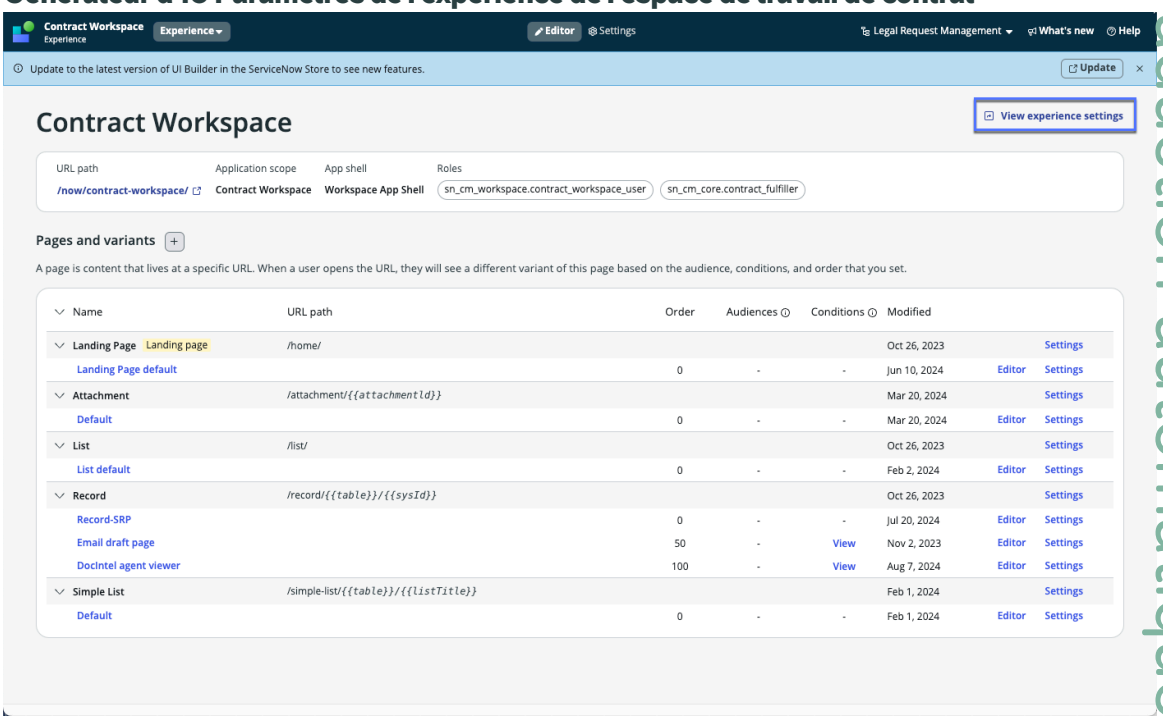
Si vous êtes un client existant, vous devez Espace de travail de contrat configurer pour utiliser l'application Recherche IA .

Pour plus d'informations sur l'application et sur la Recherche IA manière de l'utiliser le plus efficacement possible, consultez Recherche IA . Pour plus d'informations sur la façon d'associer l'application Recherche IA à Espace de travail de contrat, consultez Créer une configuration de l'application de recherche pour Recherche IA .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la section Expériences, sélectionnez **Espace de travail de contrat**.
3. Sélectionnez **Afficher les paramètres de l'expérience**.

Générateur d'IU Paramètres de l'expérience de l'espace de travail de contrat

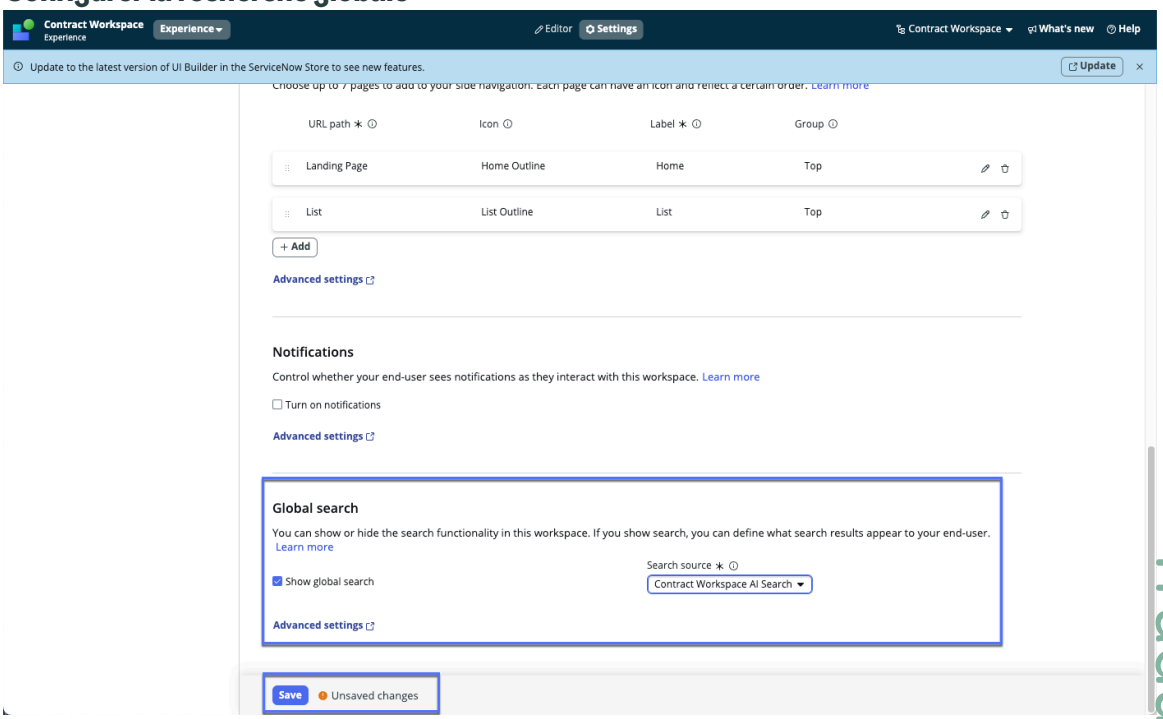


4. Dans la section Recherche globale, dans la liste déroulante Source de **recherche** , sélectionnez **Recherche IA de l'espace de travail de contrat**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la recherche globale



6. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Index de Recherche IA** > **Sources indexées**.
7. Dans la page Sources d'index Recherche IA, sélectionnez **Demande de contrat** et **Référentiel de contrat**.
8. Indexez les tables pour améliorer les performances et la précision des résultats de recherche en sélectionnant **Indexer toutes les tables** dans la liste déroulante Actions pour les lignes sélectionnées.

Résultats

Recherche IA est configuré pour Espace de travail de contrat.

Configurer les notifications Gestion des obligations

Activez Gestion des obligations les notifications pour informer les utilisateurs lorsqu'une tâche d'obligation est créée, affectée, soumise, approuvée ou rejetée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les notifications Demande d'approbation et Approbation rejetée sont déclenchées lorsqu'une tâche d'obligation est soumise pour approbation et que la tâche d'obligation est approuvée ou rejetée.

Pour éviter les notifications en double pour un événement, les notifications suivantes ne sont pas activées par défaut :

- Tâche d'obligation soumise
- Tâche d'obligation approuvée
- Tâche d'obligation rejetée

Vous pouvez activer les notifications spécifiques aux tâches d'obligation, puis configurer une condition pour arrêter les notifications système par défaut.

Pour plus d'informations sur les notifications liées aux obligations, reportez-vous à Notifications Gestion des obligations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

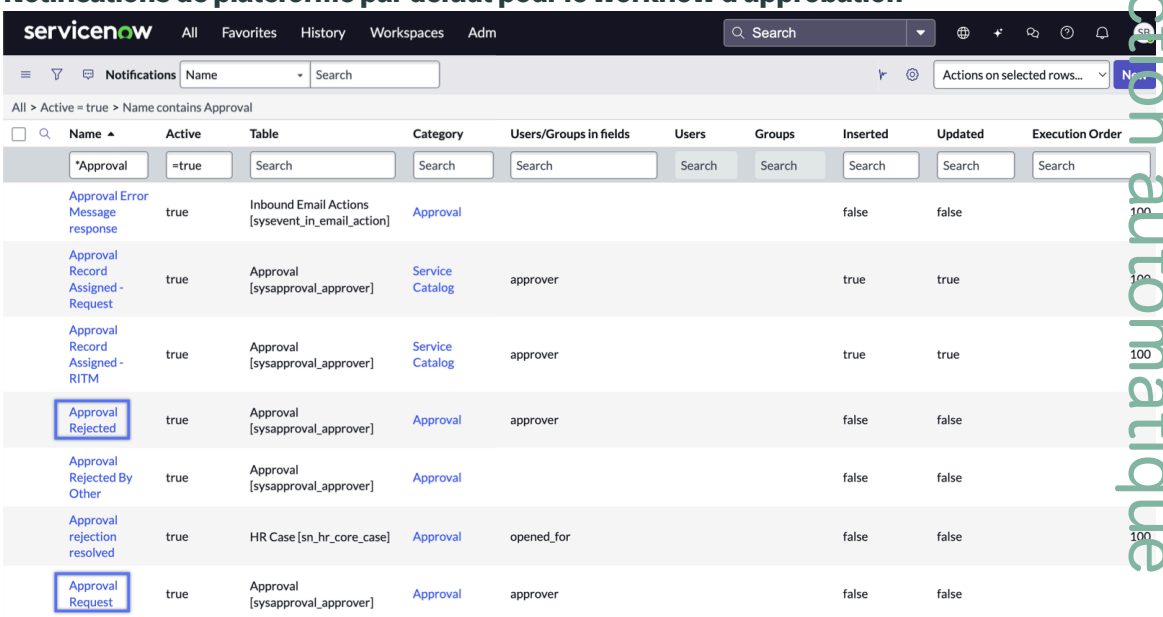
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez `Obligation`.
3. Sélectionnez la notification d'obligation que vous souhaitez activer.
4. Dans le formulaire Notification, cochez la case **Actif** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
6. **Facultatif :** Assurez-vous que les notifications par défaut ne seront pas déclenchées pour des événements liés aux tâches d'obligation.

   a. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.

   b. Recherchez les notifications par défaut qui sont déclenchées lorsqu'une tâche d'obligation est soumise pour approbation et que la tâche d'obligation est approuvée ou rejetée.
   Les notifications par défaut sont *`Approval Request`* et *`Approval Rejected`*.

Notifications de plateforme par défaut pour le workflow d'approbation



   c. Sélectionnez la notification.

   d. Sélectionnez l'onglet **Quand envoyer** .

   e. Dans le champ **Conditions** , définissez la condition suivante pour vous assurer que la notification sélectionnée ne sera déclenchée pour aucun événement lié aux tâches d'obligations : **[Table source] [n'est pas] [sn_cm_obligation_obligation_task]**.

Résultats

Les notifications spécifiques à la tâche d'obligation sont activées et les notifications système par défaut sont arrêtées pour les événements d'obligation.

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

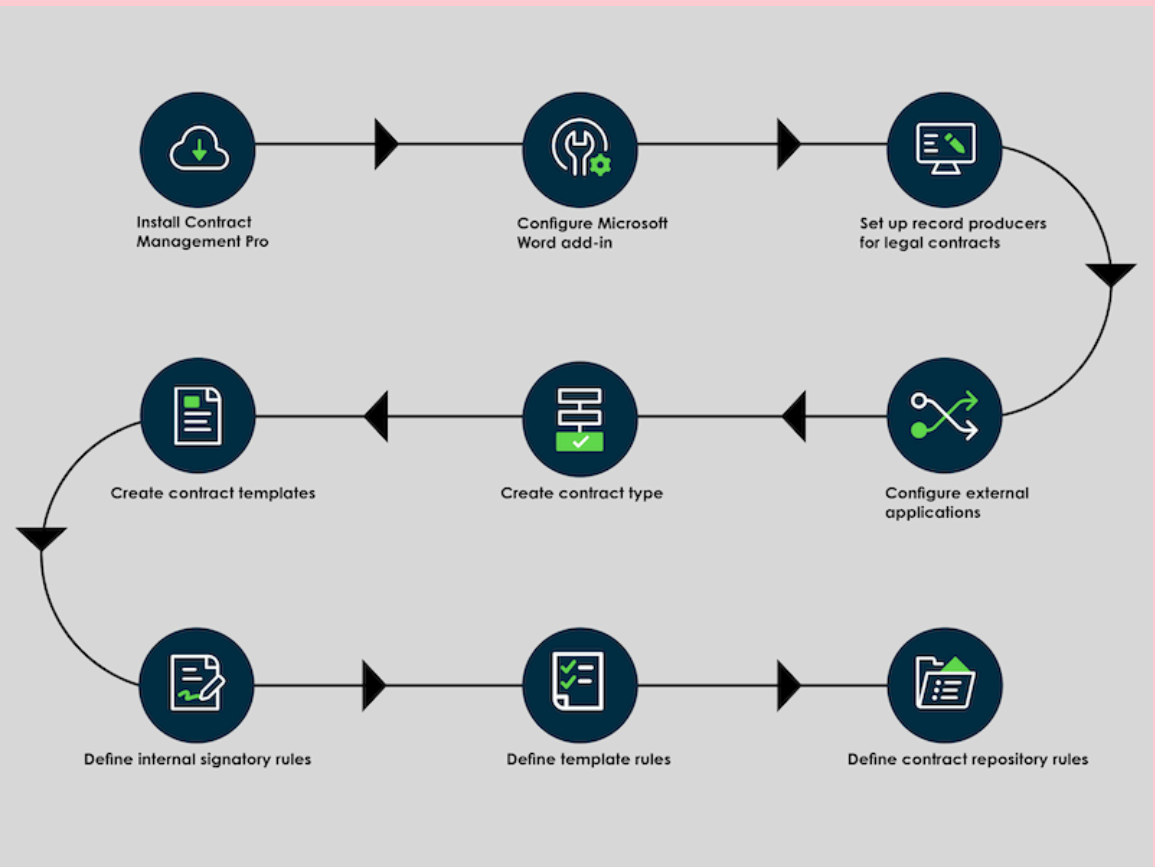
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Gestion des contrats Pro

Installez et configurez les données de base pour Gestion des contrats Pro gérer efficacement le cycle de vie des contrats de votre organisation.

Vue d'ensemble de la configuration

Important :
Il s'agit d'une image interactive. Essayez de cliquer sur les icônes ou les étapes pour découvrir plus de détails.



1. Cliquez ici pour savoir comment installer Gestion des contrats Pro.
2. Cliquez ici pour savoir comment configurer le complément Microsoft Word pour les contrats ServiceNow.
3. Cliquez ici pour savoir comment configurer les créateurs d'enregistrements pour les contrats juridiques
4. Cliquez ici pour savoir comment configurer des applications externes pour Gestion des contrats Pro
5. Cliquez ici pour savoir comment créer un type de contrat
6. Cliquez ici pour savoir comment créer des modèles de contrat
7. Cliquez ici pour savoir comment créer des règles de signataires internes
8. Cliquez ici pour savoir comment créer des règles de modèle
9. Cliquez ici pour savoir comment configurer des règles de référentiel de contrat

1. Installer Gestion des contrats Pro

   Installez l'application Gestion des contrats Pro . L'application installe les applications et les modules d'extension connexes ServiceNow® Store , s'ils ne sont pas déjà installés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Configurer les créateurs d’enregistrements pour les contrats juridiques

   Créez un créateur d’enregistrement et spécifiez les paramètres du système de base afin que les utilisateurs puissent initier une demande de contrat pour demander conseil au département juridique sur les contrats juridiques.

3. Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats

   Configurez le complément pour ServiceNow Contrats afin de pouvoir configurer des Microsoft Word modèles de contrat dans Microsoft Word.

4. Configurer des applications externes pour Gestion des contrats Pro

   Configurez une application externe dans Gestion des contrats Pro pour prendre en charge la signature électronique et le stockage externe.

5. Créer un type de contrat

   Définissez les différents types de contrat utilisés dans votre organisation et associez-les à un modèle de contrat.

6. Configurer les modèles de contrat pour une demande de contrat dans Gestion des contrats Pro

   Créez un modèle de contrat pour ajouter des contrôles de contenu pour les métadonnées, les clauses, les signataires et les tables dynamiques de contrat. Les documents contractuels dans les demandes papier sont générés à partir de ces modèles de contrat en fonction du type de contrat et d’autres règles applicables.

7. Définir une règle de signataire interne

   Définissez une règle de signataire interne pour spécifier les signataires d’un modèle de contrat.

8. Configurer les règles du modèle de contrat

   Définissez des règles de sélection des modèles de contrat pour générer des documents contractuels dans une demande de contrat.

9. Définir les règles du référentiel de contrat

   Définissez un référentiel de contrats et mappez-le à une table spécifique pour stocker les contrats exécutés.

10. Configurations supplémentaires

    Configurez ces configurations dans pour explorer d’autres options Gestion des contrats Pro utiles telles que l’activation des notifications par e-mail, les listes connexes dans les demandes de contrat, la génération d’un certificat d’audit, l’activation de l’espace de travail de contrat, etc.

11. Ajouter et configurer la fonctionnalité de demande de contrat dans votre espace de travail

    Configurez votre Gestion des contrats Pro espace de travail.

[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Gestion des contrats Pro

Permet Gestion des contrats Pro d'initier et de gérer les demandes de contrat pour les contrats en libre-service et sans libre-service.

Espace de travail de contrat

En tant qu'exécutant de contrat, vous pouvez utiliser les widgets Espace de travail de contrat activables pour catégoriser, classer par ordre de priorité et traiter efficacement les demandes de contrat.

La Espace de travail de contrat page d'accueil fournit des informations sur les demandes de contrats ouvertes, les révisions de documents en attente d'approbation et les contrats arrivant à expiration. Sélection d'un widget pour afficher la liste connexe des demandes de contrat sur une page distincte. Pour les widgets en anneau, vous pouvez utiliser le filtre **Grouper par** pour afficher les demandes de contrat par état, statut ou type de papier.

Widgets sur Espace de travail de contrat

Nom	Type	Description
Non affecté	Score 	Nombre de demandes de contrat non affectées.
Mes affectations	Couronne 	Nombre de demandes de contrat qui vous sont affectées.
Mes collaborations	Couronne 	Nombre de demandes de contrat auxquelles vous avez été ajouté en tant que collaborateur.
En attente d'approbation	Score 	Nombre de demandes de contrat en attente qui vous sont affectées pour approuver une révision du document contractuel.
Contrats arrivant à échéance	À barres 	Nombre de contrats arrivant à échéance que vous avez exécutés. Les contrats sont regroupés par nombre de jours avant leur expiration.

Le Espace de travail de contrat est créé via l'application Générateur d'IU configurable. Pour plus d'informations, consultez UI Builder .

L'accès à nécessite Espace de travail de contrat l'activation du module d'extension Espace de travail de contrat . Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail de contrat.

Espace de travail de contrat avantages

Cela Espace de travail de contrat permet aux prestataires de contrats de gérer plus efficacement les demandes de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages des Espace de travail de contrat fonctionnalités

Avantage	Fonctionnalité
Vue d'ensemble des demandes de contrats ouvertes, des approbations de révision de documents en attente et des contrats arrivant à expiration.	Widgets d'action de l'utilisateur
Capacité d'afficher uniquement les demandes de contrat ouvertes qui requièrent votre attention immédiate.	Options de filtrage
Des résultats de recherche plus pertinents avec le moteur de recherche IA avancé ServiceNow® .	AI Search

Initier une demande de contrat

En tant que propriétaire ou prestataire de ticket, initiez un contrat en libre-service ou sans libre-service pour le ticket sur lequel vous travaillez.

Lancer une demande de contrat en libre-service

En tant que propriétaire ou prestataire de ticket, initiez un contrat en libre-service pour le ticket sur lequel vous travaillez. Les contrats en libre-service sont soumis lorsque vous souhaitez que vos propres documents contractuels sur papier soient envoyés pour examen.

Avant de commencer

Avant d'initier une demande de contrat en libre-service, assurez-vous d'avoir créé des types de contrats et des modèles pour ceux-ci. Pour plus d'informations, consultez Créer un type de contrat et Configurer les modèles de contrat pour une demande de contrat dans Gestion des contrats Pro.

Assurez-vous que le bouton Initier le contrat a été ajouté à votre espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un bouton d'action dans l'espace de travail pour lancer une demande de contrat.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user ou sn_cm_core.contract_fulfiller

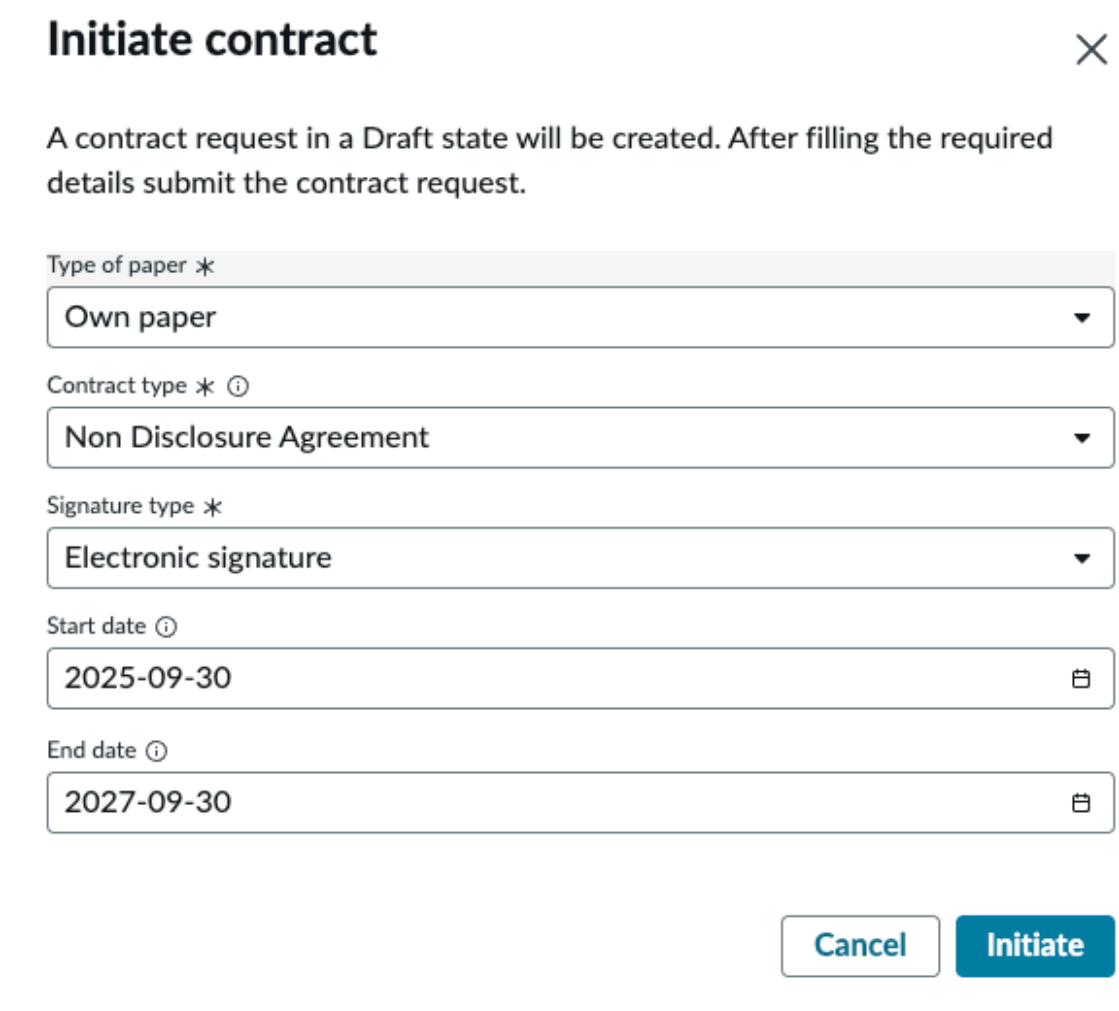
Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez initier un contrat.
3. Sélectionnez **Initier le contrat**.
4. Dans la liste déroulante **Type de papier** , sélectionnez **Propre papier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Initier un contrat papier



5. Dans la liste déroulante **Type de contrat** , sélectionnez le type de contrat que vous souhaitez générer.

   Remarque :
   Seuls les types de contrats actifs sont affichés dans la liste.

6. Dans la liste déroulante **Type de signature** , sélectionnez le type de signature pour le document contractuel.
7. Dans le champ **Date de début** , spécifiez la date de début du contrat.
8. Dans le champ **Date de fin** , spécifiez la date de fin du contrat.
   La date de fin doit être postérieure à la date de début.
9. Sélectionnez **Initier.**
   Si vous n'avez pas de modèle de contrat actif pour le type de contrat sélectionné, une erreur s'affiche.

Résultats
Une demande de contrat est initiée et s'ouvre dans un nouvel onglet affichant les détails de la demande de contrat.

En cas d'erreurs de validation, la demande de contrat est créée à l'état **Brouillon** . S'il n'y a pas d'erreurs de validation, la demande de contrat est créée dans l'état **Travail en cours** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le formulaire Demande de contrat, vous pouvez affecter la demande de contrat, ajouter des collaborateurs, ajouter des utilisateurs à la liste de surveillance, modifier le type de signature et également mettre à jour la date de début et la date de fin.

Que faire ensuite

Les étapes suivantes dépendent de l'existence d'erreurs de validation :

- En cas d'erreurs de validation, complétez les détails du signataire et soumettez à nouveau la demande de contrat. Pour plus d'informations, consultez Résoudre l'échec de soumission d'un contrat en libre-service.
- S'il n'y a pas eu d'erreurs de validation, vous pouvez continuer à travailler sur la demande de contrat. Pour plus d'informations, Travailler sur des demandes de contrat en libre-service en tant qu'utilisateur de contrat reportez-vous à et Travailler sur des demandes de contrat en libre-service en tant qu'exécutant de contrat.

Initier une demande de contrat sans libre-service

En tant que propriétaire ou prestataire de ticket, lancez la soumission de contrats lorsque vous souhaitez que des documents contractuels basés sur des tiers soient envoyés pour examen.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le contrat initié est affecté selon une règle d'affectation ou manuellement par un prestataire ou un gestionnaire de groupe. L'administrateur de contrat peut modifier la règle d'affectation pour spécifier le groupe auquel la demande de contrat doit être affectée.

Avant de commencer

Assurez-vous que le bouton Initier le contrat a été ajouté à votre espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un bouton d'action dans l'espace de travail pour lancer une demande de contrat.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

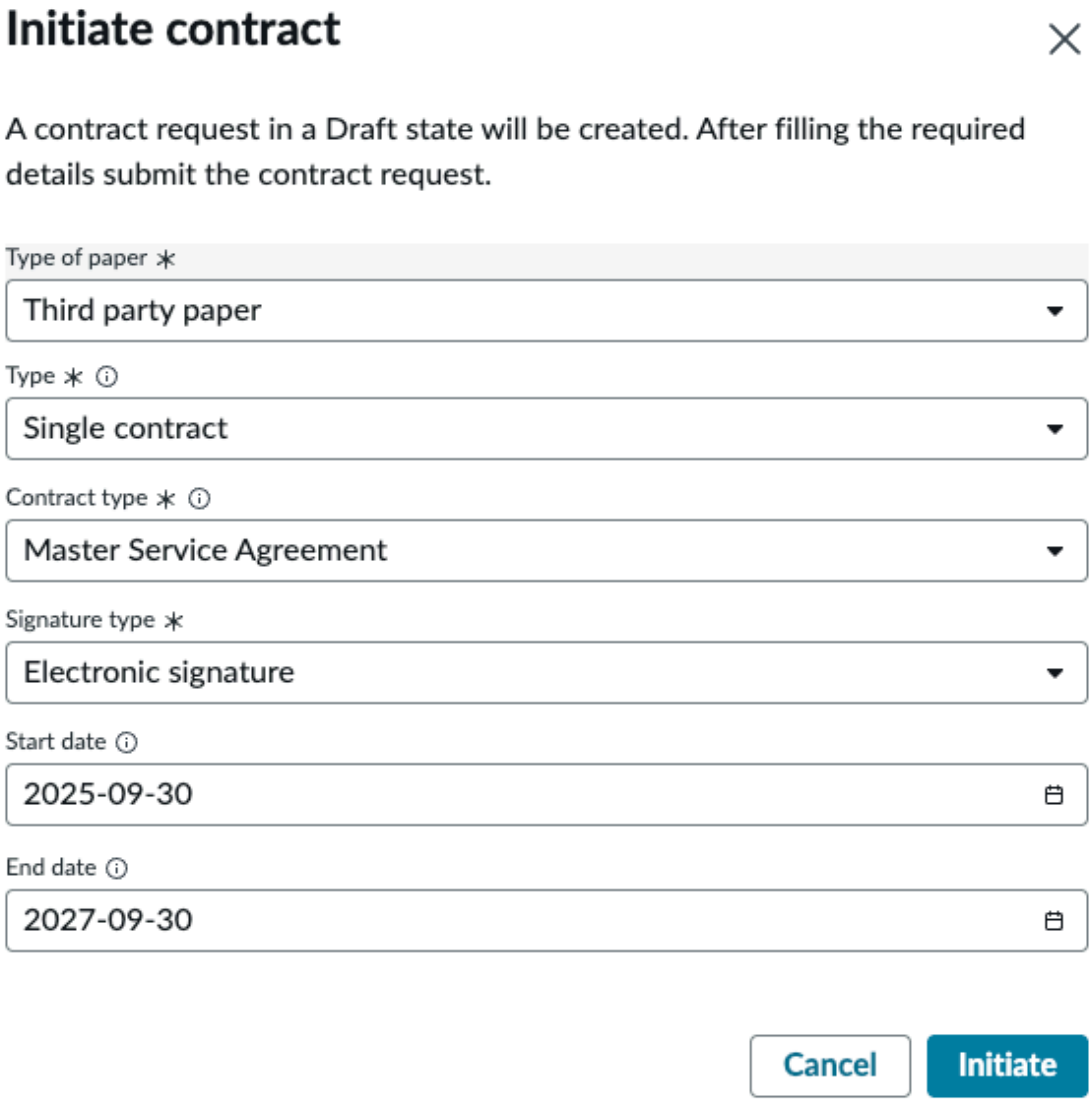
Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez initier un contrat.
3. Sélectionnez **Initier le contrat**.
4. Dans la liste déroulante **Type de papier** , sélectionnez **Papier tiers**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Initier un contrat papier



5. Dans le champ **Type** , indiquez si la demande porte sur un seul contrat ou sur plusieurs contrats.
   Si vous sélectionnez **Contrat unique**, le champ **Type de contrat** s'affiche.
6. Dans le champ **Type de contrat** , sélectionnez le type de contrat pour lequel la demande de contrat est créée.
7. Dans la liste déroulante **Type de signature** , sélectionnez le type de signature pour le document contractuel.
8. Dans le champ **Date de début** , spécifiez la date de début du contrat.
9. Dans le champ **Date de fin** , spécifiez la date de fin du contrat.
   La date de fin doit être postérieure à la date de début.
10. Sélectionnez **Initier.**

Résultats

Une demande de contrat est lancée et s'ouvre dans un nouvel onglet affichant les détails de la demande de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En cas d'erreurs de validation, la demande de contrat est créée à l'état Brouillon. S'il n'y a pas d'erreurs de validation, la demande de contrat est créée dans l'état Nouveau.

Que faire ensuite

Ajoutez des documents contractuels et envoyez la demande de contrat. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des documents contractuels à une demande de contrat hors libre-service.

Afficher et suivre les détails de la demande de contrat

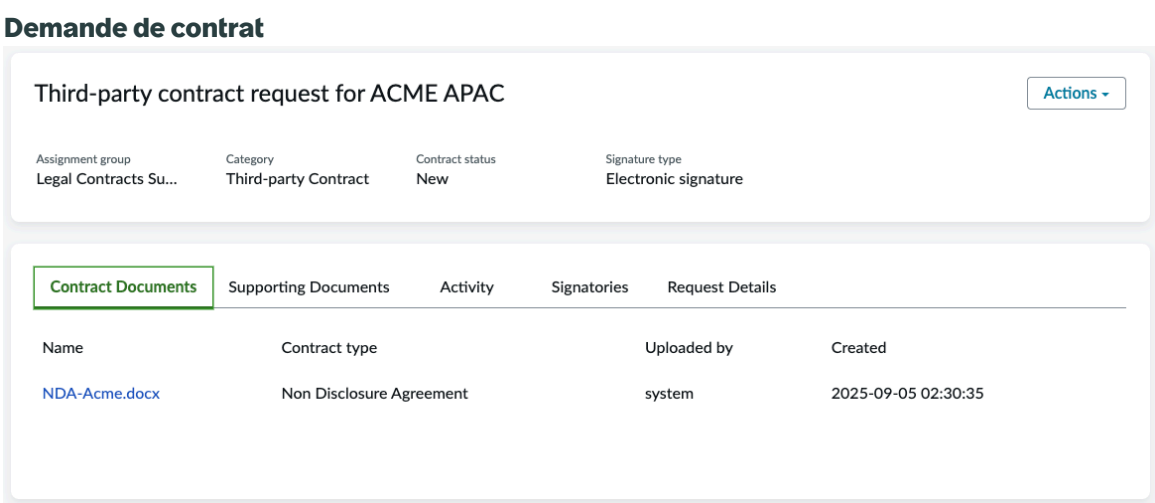
En tant qu'utilisateur de contrat ou administrateur de contrat, affichez les détails et suivez les activités de la demande de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_admin

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.



3. Affichez les détails de la demande de contrat.
   - Passez en revue les détails de la demande en accédant à l'onglet **Détails** .
   - État : affiche l'état de la demande de contrat.
   - État du contrat affiche l'état du document contractuel.
   - Examinez le document contractuel en accédant à l'onglet **Documents contractuels** .
     - Si la demande utilise le stockage interne pour les pièces jointes, accédez au document en le sélectionnant.
     - Si la demande utilise un stockage externe, accédez au document en sélectionnant le lien.
   - Consultez la liste des pièces justificatives en accédant à l'onglet **Pièces justificatives** . Cette liste connexe est uniquement disponible pour les demandes de contrat autres que celles en libre-service.
   - Consultez une liste des signataires et leurs détails en accédant à l'onglet **Signataires** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez le document contractuel final en accédant à l'onglet **Référentiel de contrat** . Lorsque plusieurs documents contractuels sont joints à une demande de contrat autre que libre-service, un enregistrement distinct est créé pour chaque type de contrat.
- Affichez les niveaux d'accès aux documents pour différents profils en accédant à l'onglet **Accès aux documents** .

4. Suivez les activités de la demande et publiez des messages pour le prestataire qui travaille dessus en accédant à l'onglet **Activité** .

Affecter une demande de contrat

En tant que prestataire ou administrateur de contrat, affectez une demande de contrat à vous-même ou à un membre de votre groupe d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller, sn_cm_core.contract_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un utilisateur de contrat soumet une demande, celle-ci est automatiquement affectée à un groupe ou à un utilisateur conformément à la règle d'affectation par défaut. Si la demande est affectée à un groupe de support contractuel, tout membre du groupe peut s'affecter la demande de contrat à lui-même ou l'affecter à un autre membre du groupe.

Procédure

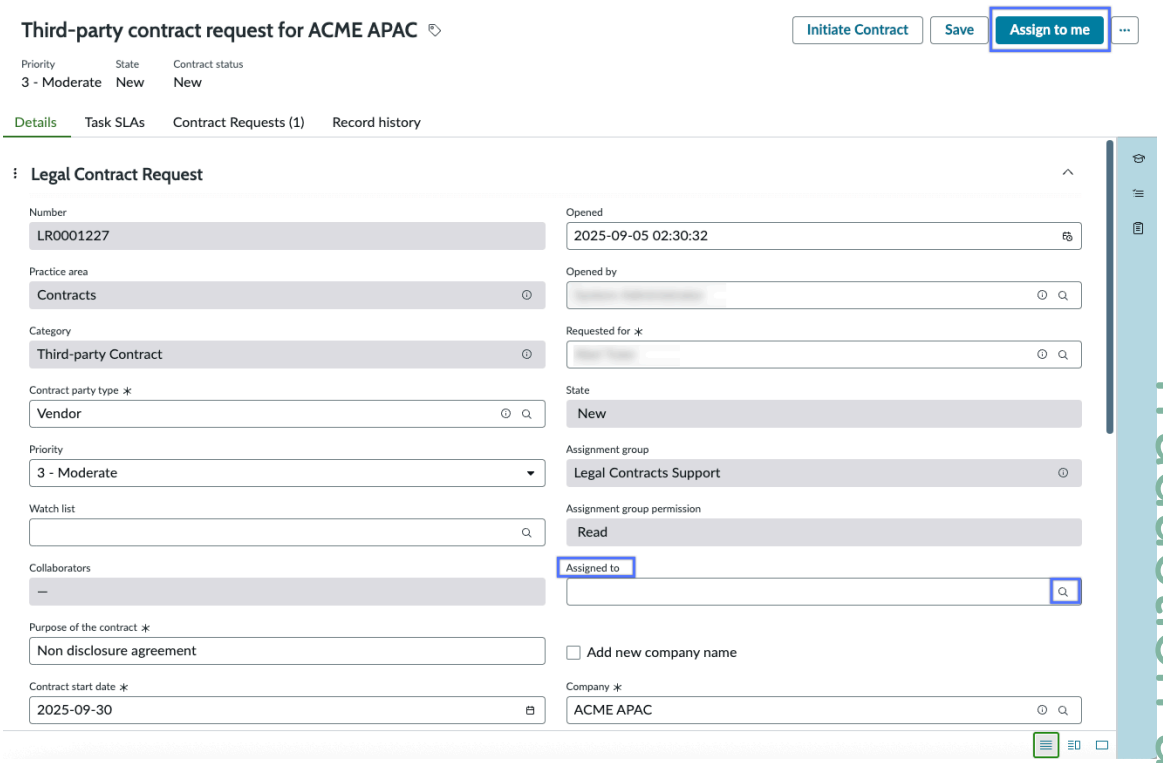
1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Dans la liste des demandes non affectées, ouvrez une demande en cliquant sur le numéro de la demande.
4. Affectez-vous la demande ou affectez-la à un autre membre du groupe affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour vous affecter la demande, cliquez sur **Me l'affecter**.
- Pour affecter la demande à un autre membre, dans l'onglet **Détails**, sélectionnez un utilisateur dans le champ **Affecté à**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Affecter une demande



Utiliser la demande de contrat en libre-service

Permet Gestion des contrats Pro de soumettre des demandes de contrat qui génèrent des documents contractuels à l'aide d'un modèle de contrat et de règles de modèle prédéfinis.

Fonctionnalités

- Modèles de contrat avec des métadonnées, des clauses, des tables et créez des règles métier pour sélectionner le modèle le plus pertinent pour une demande.
- Les modèles de contrat au Microsoft Word format facilitent l'examen et la modification du contrat pour l'exécutant du contrat.
- Intégrations de signature électronique avec Adobe Sign et DocuSign.
- Prise en charge de la signature manuscrite pour la signature manuelle.
- Intégrations de stockage externe avec Google Drive et Microsoft OneDrive pour le stockage des documents contractuels signés.
- Référentiel centralisé des contrats contenant les métadonnées des documents contractuels signés.
- Propriété système permettant de générer une certification d'achèvement pour un contrat signé électroniquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow des contrats en libre-service

Lorsqu'un demandeur soumet une demande de contrat en libre-service, un document contractuel est créé à l'aide d'un modèle de contrat standard basé sur les informations de la demande. Les informations de la demande sont insérées aux emplacements appropriés dans le modèle.

Si nécessaire, les demandeurs peuvent demander des changements spécifiques dans le document contractuel généré. Le prestataire peut gérer et traiter ces changements demandés pour apporter les révisions nécessaires au document contractuel à partir d'un emplacement centralisé. Étant donné que les documents contractuels sont au Microsoft Word format format, l'examen, la modification et la finalisation des documents contractuels sont plus faciles que pour les documents au format PDF ou HTML.

Si le document de contrat généré ne nécessite aucune modification, le demandeur peut l'envoyer aux signataires pour signature électronique. Une fois que tous les signataires ont signé le document contractuel, il est stocké sur l'instance ServiceNow ou sur un système de stockage externe en fonction de la configuration. Le demandeur et les membres du service des contrats peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel des contrats.

Un workflow pour une demande de contrat en libre-service peut se dérouler comme suit :

1. Le demandeur de contrat initie une demande de contrat. Pour plus d'informations, consultez Initier une demande de contrat.
   - S'il n'y a pas d'erreurs de validation, une demande de contrat est créée avec l'état Travail en cours.
   - En cas d'erreurs de validation de signataire, le demandeur de contrat les résout et soumet à nouveau la demande de contrat.
2. Un document contractuel est généré à partir d'un modèle de contrat et les métadonnées, les clauses, les signataires et les tables sont ajoutés dynamiquement en fonction de conditions prédéfinies.
3. Le demandeur de contrat modifie les demandes de changement et crée une nouvelle version du document contractuel à l'aide de l'option **Régénérer** ou **synchroniser le document** .
4. Le demandeur de contrat affiche le document de contrat et effectue l'une des actions suivantes :
   a. Si aucune modification n'est requise, le document est envoyé pour signature.
   b. Si des modifications sont requises, le demandeur de contrat envoie une demande de modification.
5. En fonction de la demande de changement, le prestataire de contrat peut effectuer les actions suivantes :
   a. Lance un processus d'examen interne.
      i. L'exécutant du contrat soumet une tâche de révision pour une révision interne.

> **Remarque :**
> Le prestataire de contrat peut créer des tâches de révision parallèles pour le même document contractuel pour différents groupes de réviseurs. Toutefois, le prestataire du contrat ne peut pas créer une tâche de révision pour le même document avec le même groupe de réviseurs si une autre tâche active existe déjà.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ii. Un gestionnaire de groupe de réviseurs de contrats peut affecter la tâche de révision ou un réviseur de contrats peut l'affecter lui-même.

iii. L'examinateur de contrat affecté commence à travailler sur le document contractuel.

iv. Si les informations sont incomplètes, l'examinateur du contrat demande plus d'informations au prestataire du contrat.

v. Si une demande d'informations supplémentaires a été soumise, l'exécutant du contrat partage les informations.

vi. Le réviseur du contrat examine le document, accepte ou rejette les annotations, propose des modifications et ajoute des commentaires.

vii. Le réviseur de contrat termine la révision et partage le document contractuel mis à jour, le cas échéant.

viii. Le prestataire reçoit le document mis à jour et apporte les modifications nécessaires en fonction des commentaires.

- Pour le stockage interne : si des modifications sont nécessaires, une nouvelle version du document est créée après la finalisation du document.
- Pour le stockage externe : les réviseurs collaborent sur la révision du document contractuel en ligne en temps réel. Une fois la révision terminée, le prestataire peut finaliser le document contractuel qui est disponible en ligne ou créer une nouvelle version hors ligne avec les modifications.

b. L'exécutant du contrat procède à une approbation ad hoc des parties prenantes. Si la révision révèle des changements requis, ces changements sont effectués et une nouvelle révision de document est créée.

c. Une fois le document finalisé, le prestataire envoie le document au demandeur.

6. Le demandeur de contrat prévisualise le contrat généré et, si aucune modification n'est requise, l'envoie aux signataires. Si des changements sont nécessaires, le processus d'examen et de révision se poursuit.
7. Si le stockage externe est configuré, les documents contractuels y sont stockés. Sinon, ils sont stockés dans l'instance ServiceNow .
8. Si un signataire refuse le document, il est renvoyé au demandeur pour être retravaillé et la révision est envoyée pour signature.
9. Le contrat signé est joint à l'enregistrement de la demande de contrat.
10. Le contrat signé est stocké sur l'instance ServiceNow ou dans un système de stockage externe et référencé dans le référentiel du contrat. Le demandeur et les membres du département peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel Contrats.

Remarque :

Le demandeur de contrat peut annuler une demande de contrat lorsque son état est Brouillon, Nouveau, En attente d'approbation, En attente de signature ou Travail en cours.

Travailler sur des demandes de contrat en libre-service en tant qu'exécutant de contrat

Examinez et finalisez un document contractuel conformément à la demande de contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une demande de contrat en libre-service peut être traitée par un utilisateur de contrat. Toutefois, un prestataire de contrat peut être affecté à la demande par une règle d'affectation ou par un gestionnaire de groupe. Un prestataire de contrat peut travailler sur la demande de contrat, mais peut également initier des approbations ad hoc et créer des révisions manuellement, alors qu'un utilisateur de contrat ne peut pas initier des approbations ad hoc ou créer des révisions manuellement.

Vous ne pouvez pas ajouter le même utilisateur aux champs Affecté à et Collaborateur.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat qui vous est affectée ou si vous êtes un collaborateur sur la demande de contrat.
3. Travailler sur la demande de contrat.

Travailler sur des demandes de contrat en libre-service en tant qu'utilisateur de contrat

En tant qu'utilisateur de contrat, modifiez la demande, régénérez le document contractuel et envoyez-la pour signature.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_user

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Travailler sur la demande de contrat.

Ajouter des signataires dans la demande de contrat en libre-service

Ajoutez des signataires dans les demandes de contrat en libre-service lorsque le contrat est généré à partir d'un modèle configuré avec des blocs de signature.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller ou sn_cm_core.contract_user

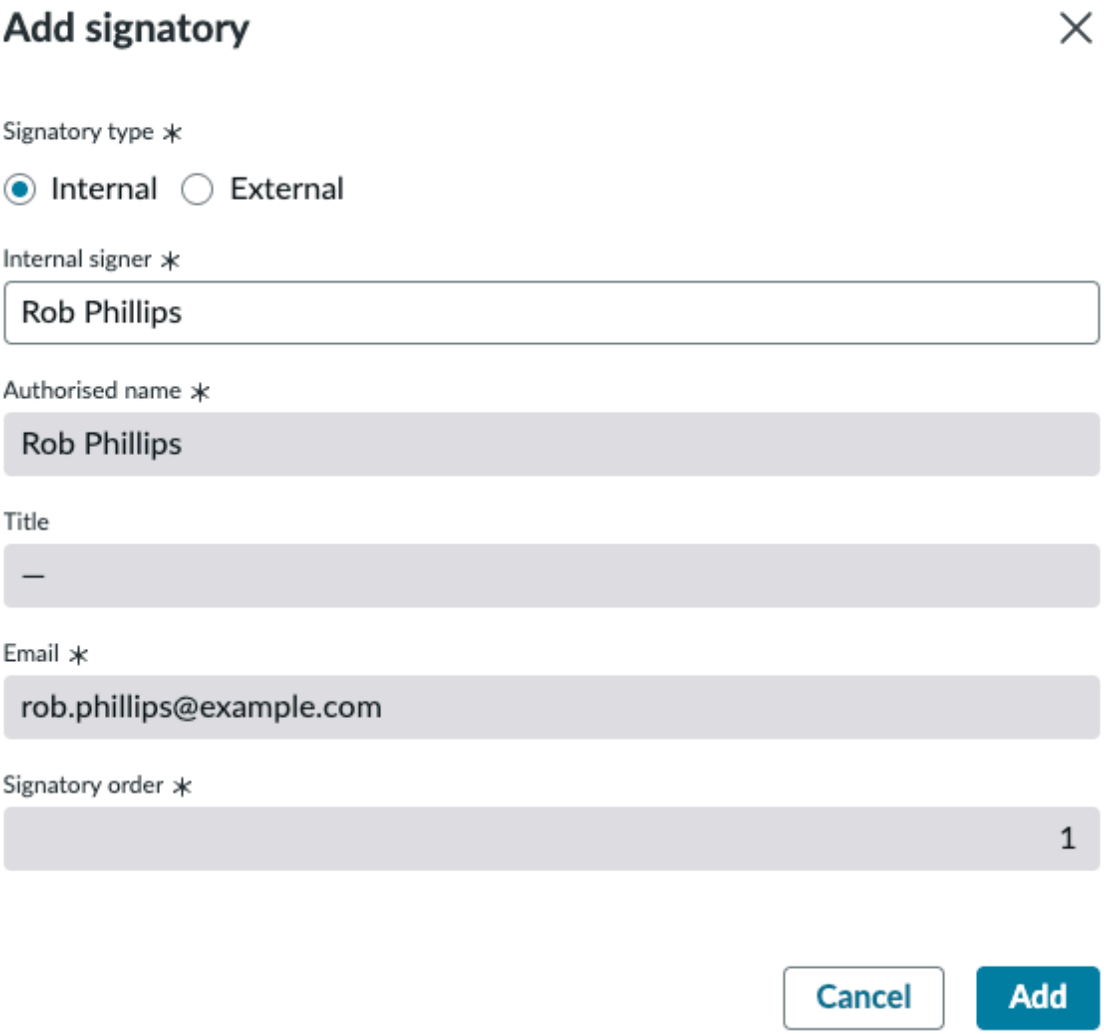
Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat qui vous est affectée ou pour laquelle vous êtes collaborateur.
3. Dans l'onglet **Signataires** , sélectionnez **Ajouter**.
4. Dans le formulaire Ajouter un signataire, indiquez si vous configurez un signataire interne ou externe en sélectionnant **Interne** ou **Externe**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un signataire



5. Configurez les signataires.

Créer une révision de document contractuel mise à jour après la modification d'une demande de contrat en libre-service (à partir de Gestion des contrats Pro la version 1.2.1)

Lorsqu'une demande de contrat est modifiée, synchronisez le document contractuel pour les demandes en libre-service afin de créer une nouvelle révision du document avec des métadonnées et des signataires mis à jour tout en conservant les modifications apportées dans la version précédente du document de contact.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
L'option **Synchroniser le document** est disponible à partir de la Gestion des contrats Pro version 1.2.1.

Vous pouvez synchroniser un document de contrat uniquement lorsque la demande de contrat est à l'état Travail en cours.

Traduction automatique

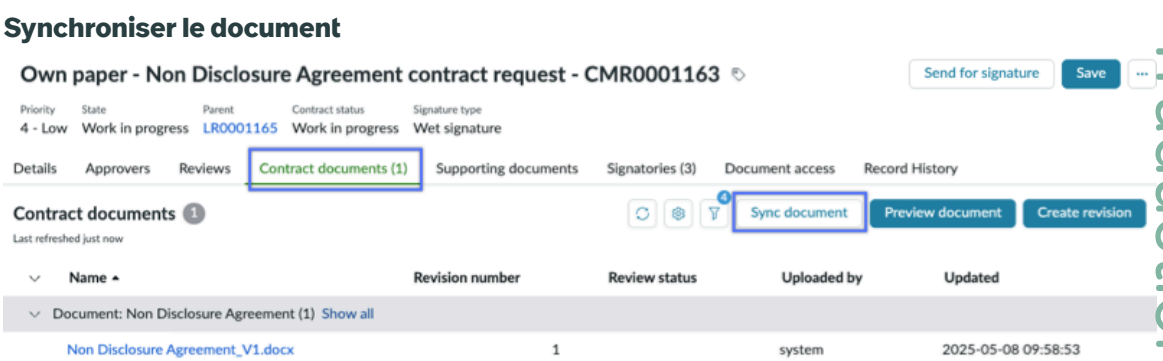
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les tables ne sont pas mises à jour lorsque vous utilisez l'option **Synchroniser le document** . Vous devez régénérer le document pour mettre à jour les tables. Pour plus d'informations, consultez Régénérer le document contractuel après modification de la demande.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller ou sn_cm_core.contract_user

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Sélectionnez l'onglet **Documents de contrats** .
4. Sélectionnez **Synchroniser le document**.



Résultats
Une nouvelle révision du document contractuel est créée avec les métadonnées et les signataires mis à jour. Les modifications apportées lors de la révision précédente sont conservées.

Régénérer le document contractuel après modification de la demande

En tant qu'utilisateur de contrat ou prestataire de contrat, régénérez le document contractuel pour les demandes en libre-service lorsque la demande parente a été modifiée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque la demande parente est modifiée, vous pouvez utiliserl'option **Régénérer** pour générer un nouveau document contractuel à partir du modèle de contrat avec les métadonnées, signataires et tables les plus récents. Vous pouvez régénérer un document contractuel uniquement lorsque l'état est Brouillon ou Travail en cours.

Tout changement apporté aux informations du signataire dans la demande de contrat sera écrasé par les informations du signataire du modèle de contrat. Si les informations sur les signataires sont incomplètes ou incohérentes après la régénération, vous pouvez mettre à jour manuellement les signataires. Pour plus d'informations, consultez Mise à jour et synchronisation des signataires.

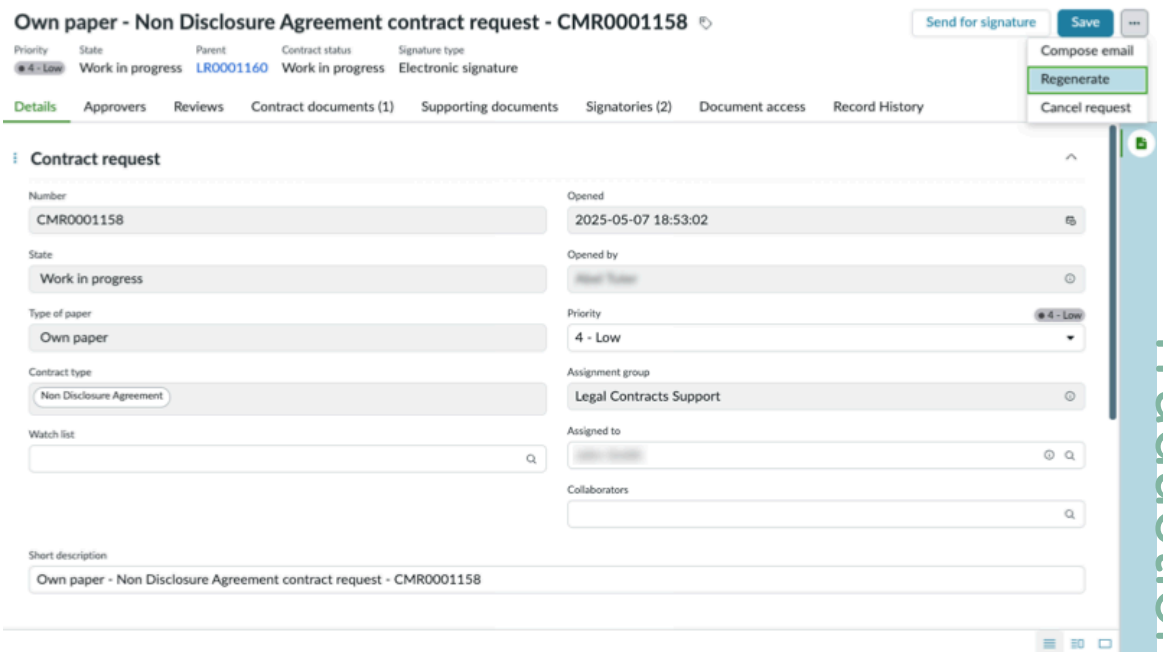
Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller ou sn_cm_core.contract_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône), puis sélectionnez **Régénérer**.



Résultats

Les résultats de la régénération dépendent de l'état initial du document :

- Brouillon : remplace la révision existante du document contractuel.
- Travail en cours : crée une nouvelle révision du document contractuel. Toutes les modifications apportées lors de la révision précédente sont ignorées.

Notez que bien que les prestataires de contrats puissent voir toutes les révisions des documents contractuels, un utilisateur de contrat ne peut voir que la dernière révision.

Mise à jour et synchronisation des signataires

En tant qu'utilisateur ou prestataire de contrat, mettez à jour et synchronisez les détails du signataire lorsque la soumission du contrat a échoué ou que le document contractuel ne peut pas être envoyé en raison d'informations incomplètes sur le signataire.

Résoudre le problème de non-envoi des documents contractuels pour signature (à partir de la Gestion des contrats Pro section 1.2.1)

Mettez à jour les Gestion des contrats Pro détails du signataire dans un document contractuel externe en cas d'échec de l'envoi du document pour signature en raison d'une incohérence entre les informations du signataire dans la demande de contrat et le document contractuel.

Avant de commencer

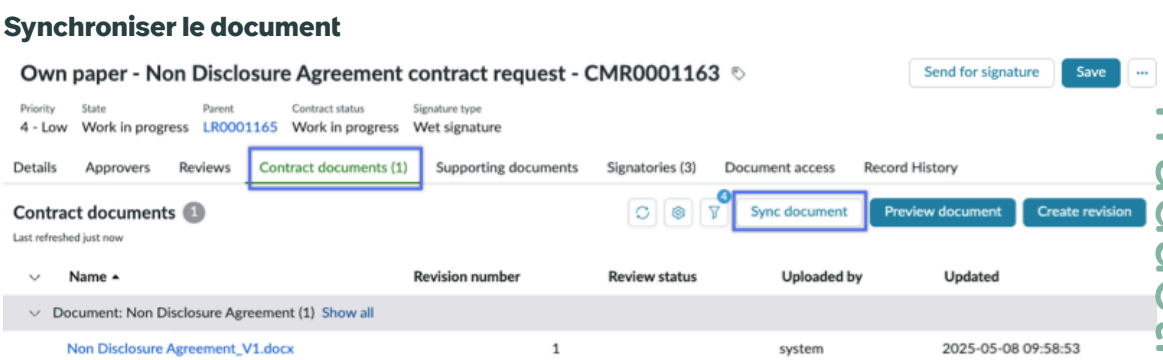
Rôle requis : sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Sélectionnez l'onglet **Signataires** .
4. Sélectionnez le signataire.
5. Mettez à jour les informations du signataire.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez l'onglet **Documents de contrats** .
8. Sélectionnez **Synchroniser le document**.



Une nouvelle révision du document contractuel est créée avec les informations de signataire mises à jour.

9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la demande de contrat.
10. Sélectionnez **Envoyer pour signature**.
    Un message s'affiche affichant les détails du document contractuel qui est envoyé pour signature.
11. Sélectionnez **Envoyer pour signature** dans le message de confirmation.

Résoudre l'échec de soumission d'un contrat en libre-service

En tant qu'utilisateur de contrat, soumettez à nouveau une demande de contrat qui n'a pas été envoyée en raison d'informations incomplètes sur le signataire en mettant à jour et en synchronisant les informations du signataire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Examinez les informations dans le flux **d'activité** pour trouver l'erreur de validation.
4. Sélectionnez l'onglet **Signataires** .
5. Sélectionnez le signataire et mettez à jour les informations.
6. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les détails du signataire.
7. Sélectionnez l'onglet **Signataires** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. **Sélectionnez Synchroniser les signataires**.
   Le document contractuel est mis à jour avec les détails du nouveau signataire.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Sélectionnez **Soumettre à nouveau**.

Résultats

La demande de contrat est soumise à nouveau et l'état passe de Brouillon à Travail en cours.

Résoudre une erreur lors de l'envoi pour signature

En tant qu'utilisateur ou prestataire de contrat, mettez à jour et synchronisez les détails du signataire lorsque l'envoi pour signature échoue en raison d'une incohérence entre les informations du signataire dans la demande de contrat et le document contractuel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Accédez au flux **d'activité** pour rechercher l'erreur de validation.
4. Sélectionnez l'onglet **Signataires** .
5. Sélectionnez le signataire et mettez à jour les informations.
6. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les détails du signataire.
7. Sélectionnez l'onglet **Signataires** .
8. **Sélectionnez Synchroniser les signataires**.
   Le document contractuel est mis à jour avec les détails du nouveau signataire.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Sélectionnez **Envoyer pour signature.**
    Un message s'affiche affichant les détails du document contractuel qui est envoyé pour signature.
11. Sélectionnez **Envoyer pour signature** dans le message de confirmation.

Résultats

Une nouvelle révision du document contractuel est créée avec les derniers détails du signataire et envoyée pour signature. Le flux d'activité affiche les détails du document contractuel qui est envoyé pour signature.

Révision et finalisation d'un document contractuel en libre-service

Examinez et finalisez le document contractuel généré après l'envoi de la demande de contrat en libre-service, puis envoyez-le pour signature.

Après l'envoi d'une demande de contrat en libre-service, un document contractuel est généré en fonction du modèle de contrat et des règles du modèle de contrat. Un workflow d'examen et de finalisation d'un document contractuel en libre-service peut se dérouler comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. L’utilisateur du contrat examine le document contractuel.
   - Si aucune modification n’est requise, l’utilisateur du contrat envoie le document pour signature.
   - Si des changements sont nécessaires, l’utilisateur du contrat soumet une demande de changement au prestataire et le processus se poursuit.
2. Une notification par e-mail contenant les détails de la demande de changement est envoyée au prestataire du contrat.
3. L’exécutant du contrat met à jour le document et crée une révision du document.
4. L’exécutant du contrat obtient l’approbation ad hoc des parties prenantes.
5. L’exécutant du contrat renvoie le document de contrat à l’utilisateur du contrat.
6. Une notification par e-mail est envoyée à l’utilisateur du contrat pour l’informer que le document a été mis à jour.
7. Le document contractuel peut être partagé avec les parties prenantes et, une fois finalisé, peut être envoyé pour signature.
8. Si des modifications supplémentaires sont requises, l’utilisateur du contrat soumet à nouveau la demande de modification et ce processus se poursuit jusqu’à ce que le document soit acceptable et puisse être envoyé pour signature.

Examinez un document contractuel dans votre espace de travail

En tant qu’utilisateur de contrat, examinez un document contractuel et soumettez une demande de changement au prestataire si des modifications doivent être apportées au document contractuel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les demandes de changement ne peuvent être envoyées que par les utilisateurs qui ont initié la demande de contrat ou pour lesquels elle a été initiée.
- L’état du contrat dans la demande est Travail en cours.
- L’option **Demander des modifications** n’est pas disponible si une demande de changement précédemment soumise n’est pas terminée.

Procédure

1. Ouvrez la demande de contrat à partir de l’espace de travail que vous utilisez.
2. Sélectionnez l’onglet **Documents contractuels** .
3. Accédez au document contractuel.
4. Examinez le document contractuel.

Travailler sur une demande de changement de contrat

En tant que prestataire de contrat, examinez la demande de changement, mettez à jour le document de contrat et renvoyez-le à l’utilisateur du contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Sélectionnez la demande de contrat pour laquelle la demande de changement a été envoyée.
   Les détails de la demande de changement sont inclus dans le flux **d'activité** et l'e-mail de notification.
3. Si la demande de contrat ne vous est pas déjà affectée, sélectionnez **Me l'affecter**.
4. Sélectionnez **Démarrer le travail** pour travailler sur la demande de changement.
5. Sélectionnez l'onglet Documents contractuels.
6. Accédez au document contractuel et modifiez-le.
7. Si vous avez téléchargé le document à partir du stockage, chargez le document contractuel mis à jour en créant une révision.
   a. Sélectionnez **Créer une révision**.
   b. Dans la liste déroulante Créer une révision, sélectionnez un type de stockage et chargez le nouveau document.
      - **Dans l'espace de travail** : sélectionnez **Joindre un fichier** et chargez le document.
      - **Flux d'activité** : dans le champ **Document** , sélectionnez le document qui s'affiche en fonction des pièces jointes dans le flux d'activité.

        Les documents joints lors de la demande de modifications d'un contrat et les documents reçus par e-mails entrants sont disponibles dans le flux d'activité.
      - **Stockage externe** : dans le champ Document, sélectionnez le document. Cette option s'affiche uniquement si le stockage externe est configuré
8. **Facultatif :** Obtenez l'approbation des personnes concernées pour le document mis à jour.
   Pour plus d'informations, consultez Initier une approbation ad hoc pour la révision d'un document contractuel.
9. Renvoyez le document de contrat au demandeur.
   a. Sélectionnez **Envoyer le document**.
   b. Sélectionnez **Envoyer un document** sur l'écran de confirmation.

Résultats

Le document est renvoyé à l'utilisateur et l'état du contrat est mis à jour sur Document prêt pour indiquer que le document contractuel a traité la demande de changement.

Envoyer un document contractuel pour signature

Une fois qu'un document contractuel a été examiné et finalisé, envoyez-le pour signature.

Avant de commencer

Le document contractuel doit avoir été révisé et finalisé, et l'état du contrat doit être défini sur Document prêt. Pour plus d'informations, consultez Examinez un document contractuel dans votre espace de travail et Travailler sur une demande de changement de contrat.

Traduction automatique

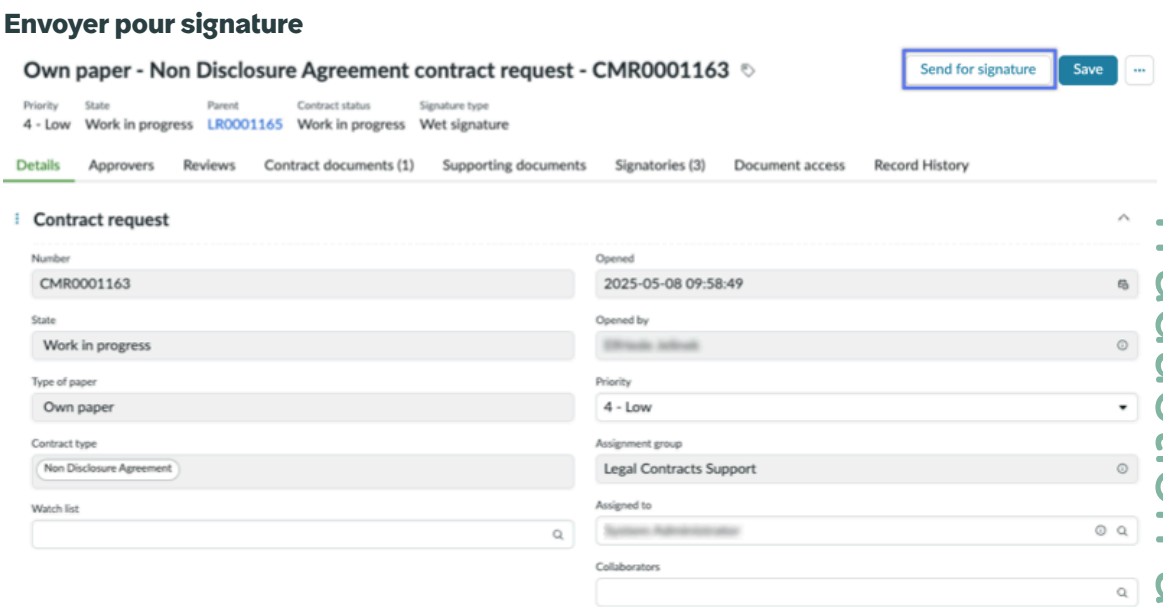
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la demande de contrat est liée à une demande de contrat parent, la demande parente doit avoir l'état Contrat signé ou Fermé terminé.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Sélectionnez une demande de contrat.
3. Sélectionnez **Envoyer pour signature**.



- Si un message contenant les détails du document contractuel s'affiche, sélectionnez **Envoyer pour signature**.
- Si un message s'affiche indiquant que les signataires ne sont pas synchronisés :

  a. Mettez à jour et synchronisez les signatures.

  - Pour les versions de Gestion des contrats Pro la version 1.2.1, reportez-vous à la section Résoudre le problème de non-envoi des documents contractuels pour signature (à partir de la Gestion des contrats Pro section 1.2.1).
  - Pour les versions antérieures de , reportez-vous à Gestion des contrats Pro la section Résoudre une erreur lors de l'envoi pour signature.

  b. Sélectionnez **Envoyer pour signature**.

  c. Sélectionnez **Envoyer pour signature** dans le message de confirmation.
- Si un message s'affiche indiquant que la demande de contrat parent n'est pas signée, assurez-vous que le contrat parent est signé ou dissocié avant de sélectionner **Envoyer pour signature**.

  Pour plus d'informations, consultez Supprimer un contrat lié.

Résultats

Le document est envoyé pour signature aux signataires spécifiés. Le flux d'activité affiche les détails du document contractuel qui est envoyé pour signature.
L'état de la demande de contrat et l'état du contrat sont mis à jour sur En attente de signature. Pour plus d'informations, consultez Workflow de signature pour une demande de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser une demande de contrat autre qu'un libre-service

Utilisez Gestion des contrats Pro ypour soumettre des demandes de contrat non libre-service pour révision de contrats basés sur des modèles tiers.

Fonctionnalités

Les demandes de contrat hors libre-service incluent les fonctionnalités suivantes :

- Capacité à soumettre un document de tiers pour révision.
- Capacité à charger plusieurs contrats et documents justificatifs pour examen.
- Obtenez des commentaires et des commentaires des experts internes sur les documents contractuels.
- Intégrations de signature électronique avec Adobe Sign et DocuSign.
- Prise en charge du stockage des documents contractuels dans votre instance ou sur des ServiceNow systèmes de stockage externes tels que Microsoft OneDrive et Google Drive.
- Référentiel des contrats contenant les métadonnées des documents contractuels signés.
- Prise en charge d'une propriété système configurable pour générer une certification d'achèvement.

Workflow de demande de contrats sans libre-service

Un workflow pour une demande de contrat non libre-service peut se dérouler comme suit :

1. Le demandeur de contrat initie une demande de contrat à partir de l'espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Initier une demande de contrat.
2. Une demande de contrat est créée à l'état Brouillon.
3. Le demandeur de contrat charge un ou plusieurs contrats et leurs pièces justificatives et les classifie.
4. L'exécutant du contrat affiche le document contractuel joint à la demande de contrat.
5. Si nécessaire, l'exécutant reclassifie le contrat et les pièces justificatives.
6. Si un examen ou un retour d'expert est requis de la part des équipes internes, l'exécutant du contrat lance un processus d'examen interne.
   a. Le prestataire de contrat soumet une tâche de révision pour révision interne.

      Remarque :
      Vous pouvez créer des tâches de révision parallèles pour le même document contractuel pour différents groupes de réviseurs. Toutefois, vous ne pouvez pas créer une tâche de révision pour le même document avec le même groupe de réviseurs s'il existe une autre tâche active.

   b. La tâche de révision est affectée à l'examinateur de contrat
   c. Si les informations sont incomplètes, l'examinateur du contrat demande plus d'informations au prestataire du contrat.
   d. Si une demande d'informations supplémentaires a été soumise, l'exécutant du contrat partage les informations.
   e. Le réviseur de contrat examine le document, accepte, rejette ou propose des modifications et ajoute des commentaires.
   f. L'examinateur du contrat examine le contrat et fournit des commentaires. Si un document révisé est disponible, il est également partagé avec le prestataire du contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. L'exécutant du contrat reçoit un document mis à jour et apporte les modifications nécessaires en fonction des commentaires.
   - Pour le stockage interne : si des modifications sont nécessaires, une nouvelle version de document est créée après la finalisation du document.
   - Pour le stockage externe : les réviseurs collaborent sur la révision du document contractuel en ligne en temps réel. Une fois la révision terminée, le prestataire peut finaliser le document contractuel disponible en ligne ou créer une nouvelle version hors ligne avec les modifications.

7. L'exécutant du contrat télécharge le contrat révisé dans la demande de contrat.
8. L'exécutant du contrat envoie par e-mail le document contractuel révisé aux contacts tiers.
9. Le prestataire de contrat affiche les réponses des contacts de tiers dans le flux d'activité de la demande de contrat.

   Plusieurs itérations de révisions entre votre entreprise et le tiers peuvent être nécessaires avant que le document contractuel ne soit finalisé par toutes les parties. Le processus d'examen peut être mené de nouveau avec différents groupes d'examinateurs.
10. L'exécutant du contrat procède à une approbation ad hoc des parties prenantes. Si la révision révèle des changements requis, ces changements sont effectués et une nouvelle révision de document est créée. Le document contractuel ne peut être envoyé pour signature que lorsqu'il a été approuvé.
11. S'il existe plusieurs documents contractuels, l'exécutant prépare les signatures en spécifiant l'ordre. S'il y a une signature électronique, le prestataire ajoute les champs requis et envoie le document contractuel pour signature.
12. Les signataires examinent le document contractuel.
    - Si aucune modification n'est requise, le document contractuel est signé par tous les signataires.
    - Si des modifications sont requises, la signature est refusée et l'utilisateur qui travaille sur la demande de contrat génère un nouveau document et le renvoie pour signature.
13. Le contrat signé est stocké sur l'instance ServiceNow ou dans un système de stockage externe et référencé dans le référentiel du contrat. Le demandeur et les membres du département peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel des contrats.

Modifier une demande de contrat hors libre-service

En tant que demandeur, modifiez la demande de contrat pour mettre à jour les détails de la demande ou remplacez le document contractuel joint par une version mise à jour.

Avant de commencer

Vous pouvez modifier une demande jusqu'à ce qu'elle soit dans l'état Nouveau.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail de contrat et sélectionnez la demande de contrat.
2. Modifiez la demande.
3. Sélectionnez **Enregistrer** pour mettre à jour l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travailler sur une demande d'examen de contrat hors libre-service

Examiner et réviser un document contractuel hors libre-service. En tant que collaborateur sur la demande, vous pouvez envoyer le document révisé par e-mail aux personnes concernées pour vérifier les révisions, puis envoyer le document prêt pour signature électronique à partir de la demande de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez accéder à la demande et y travailler, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Sous l'onglet **Listes** , ouvrez une demande de contrat en sélectionnant une option sous **Demandes de contrat**.
3. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la demande de contrat, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs** .

   Remarque :

   - Les utilisateurs disposant du rôle sn_cm_core.contract_fulfiller sont **répertoriés** dans le champ Collaborateurs.
   - Le même utilisateur ne peut pas être ajouté aux champs Affecté à et Collaborateur.

   Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une demande de contrat.
4. **Facultatif :** Spécifiez le contrat comme perpétuel en cochant la case Perpétuel dans l'onglet **Détails** .

   Remarque :
   La **date de fin** doit être vide lorsque cette case est cochée.

   La case **à cocher Perpétuel** est disponible dans les demandes de contrat lancées à partir du Gestion des ventes et des commandes et .Opérations Source-to-Pay
5. **Facultatif :** Reclassifier le contrat ou les documents justificatifs soumis pour examen.

   (Optional) Voici des exemples de reclassification du contrat ou des documents à l'appui :

   - Vous pouvez modifier le type de document contractuel d'un accord de confidentialité à un accord de partenariat. Pour plus d'informations, consultez Reclassifier les documents contractuels dans la demande de contrat tiers.
   - Vous pouvez remplacer la pièce justificative par un document contractuel. Pour plus d'informations, consultez Reclasser les pièces justificatives dans la demande de contrat.
6. Ouvrez une révision existante d'un document contractuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour le stockage interne : ouvrez l'enregistrement de révision du document en naviguant jusqu'à l'onglet **Documents contractuels** , puis en sélectionnant le nom du document.
- Pour le stockage externe : affichez le document en ligne en naviguant jusqu'à l'onglet **Documents contractuels** , puis en sélectionnant le lien dans l'onglet **URL** .

7. Examinez les documents contractuels.
8. Créer des révisions de documents.
   Pour plus d'informations, consultez Créer une révision de document.
9. Analysez les documents contractuels pour identifier les clauses non standard et manquantes à l'aide de lGestion des contrats'Now Assist.
   Pour plus d'informations, consultez Analyse du contrat à l'aide de Now AssistGestion des contrats.
10. Si l'approbation d'autres personnes concernées est requise, envoyez le document pour approbation ad hoc.
    Pour plus d'informations, consultez Initier une approbation ad hoc pour la révision d'un document contractuel.
11. Configurez un e-mail destiné aux personnes concernées pour que le document contractuel rempli soit examiné et que les changements soient confirmés.
    Pour plus d'informations, consultez Envoyer un e-mail aux personnes concernées.
12. Ajoutez les signataires internes ou externes nécessaires pour les signatures électroniques sur le contrat en accédant à l'onglet **Signataires** , puis en sélectionnant **Ajouter**.
13. Lorsque toutes les parties prenantes se sont mises d'accord sur une révision du document contractuel, sélectionnez **Préparer pour signature** pour préparer et envoyer le document aux signataires pour signatures électroniques.

    Remarque :
    L'option de réorganisation n'est visible que lorsque plusieurs documents sont joints.

    a. Dans la fenêtre contextuelle Réorganiser le document, faites glisser et placez les documents pour définir l'ordre.

    b. Sélectionnez **Préparer pour signature**.

    Remarque :
    Lorsque vous sélectionnez **Préparer pour signature**, le document s'ouvre dans le système de signatures électroniques configuré.

    - Pour DocuSign, le document s'ouvre automatiquement dans le portail de signature électronique sans nécessiter de connexion.
    - Pour Adobe Sign, vous devez vous connecter au portail de signature électronique pour ouvrir le document.

    L'état du document passe à Préparation pour signature. Les documents contractuels soumis dans la demande de contrat hors libre-service sont combinés en un seul document et envoyés pour préparation de signature.
14. Complétez le document dans le système de signatures électroniques configuré et envoyez-le pour signature.
    a. Prévisualisez le document pour vous assurer que le contenu est correct.
    b. Ajoutez les champs obligatoires, y compris le champ **Signature** .
    c. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une enveloppe avec signature électronique est créée et envoyée à tous les signataires. Si le système reçoit une notification de réussite du fournisseur de signature électronique, l'état et l'état du contrat sont mis à jour sur En attente de signature.

15. **Facultatif :** Si vous devez annuler la demande de signature avant que tous les signataires n'aient fini de signer le document, sélectionnez **Annuler la signature**.
L'état de la demande de contrat passe à Travail en cours et l'état du document contractuel passe à Signature annulée.

Que faire ensuite

- Les signataires peuvent signer ou refuser de signer le contrat.

  Pour plus d'informations, consultez Workflow de signature pour une demande de contrat.

- Vérifiez l'état de la demande de contrat et l'état du document contractuel dans la demande :
  - Si tous les signataires signent le document contractuel, l'état du document contractuel est mis à jour et devient Contrat signé. Dans l'onglet **Signataires** , l'état de tous les signataires est mis à jour sur Signé. Vous pouvez accéder à l'enregistrement du référentiel de contrat à partir de l'onglet **Référentiel des contrats** .
  - Si un signataire refuse de signer le document contractuel, l'état du contrat bascule sur Signature refusée. Si d'autres modifications sont requises dans le document contractuel, mettez-le à jour et renvoyez-le aux signataires pour signature.
  - Une fois que tous les signataires ont signé le document, un e-mail est envoyé aux signataires avec le document contractuel finalisé en pièce jointe.
- Si le contrat est signé par tous les signataires, vous pouvez fermer la demande en sélectionnant **Fermer terminé**.

Ajouter des documents contractuels à une demande de contrat hors libre-service

En tant qu'utilisateur de contrat ou personne pour laquelle le contrat a été demandé, ajoutez un ou plusieurs contrats et classez-les.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- La demande de contrat sans libre-service prend en charge le chargement du contrat et des documents justificatifs. Seuls les documents contractuels sont envoyés pour signature.
- Vous pouvez joindre plusieurs documents, un document à la fois.
- Vous pouvez joindre des documents contractuels lorsque la demande de contrat est à l'état Brouillon.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Sélectionnez une demande de contrat.
3. Dans l'onglet Document contractuel, sélectionnez **Joindre un document**.
4. Dans la liste déroulante Sélectionner le type de contrat, sélectionnez le type de contrat.
5. Sélectionnez **le lien Joindre un fichier** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez le fichier à joindre.
7. Sélectionnez **Joindre**.
   Le fichier sélectionné est joint et répertorié dans la liste connexe Documents contractuels.

Reclassifier les documents contractuels dans la demande de contrat tiers

En tant qu'exécutant de contrat, reclassez les documents soumis dans une demande d'examen de contrat tiers. Par exemple, vous devez changer le type de document contractuel d'Accord de confidentialité en Accord de partenariat.

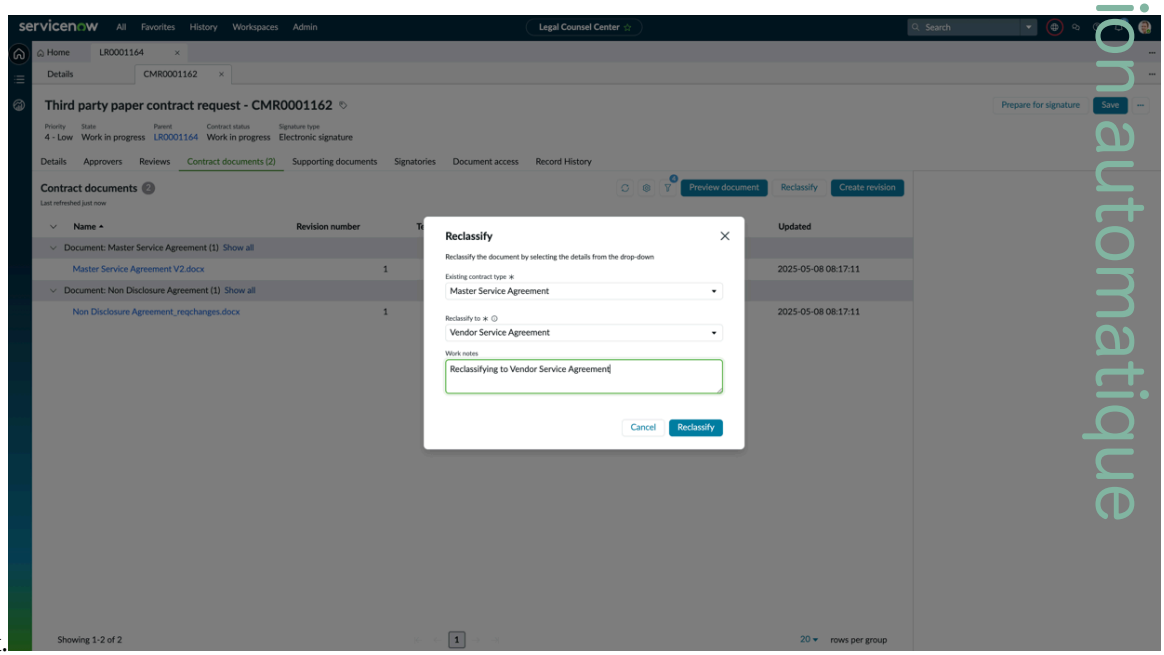
Avant de commencer

Assurez-vous que le type de demande de contrat est Contrats multiples.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail de contrat et sélectionnez la demande de contrat.
2. Dans la liste connexe **Documents contractuels** , sélectionnez **Reclassifier**.
3. Dans la liste déroulante **Type de contrat existant** , sélectionnez le type de contrat que vous souhaitez reclasser.
4. Dans la liste déroulante **Reclassifier en** , sélectionnez le type de contrat dans lequel vous souhaitez effectuer un reclassement.



   Seuls les types de contrats actifs sont affichés dans la liste.
5. **Facultatif :** Ajoutez plus d'informations sur le document dans le champ **Notes de travail** .
6. Sélectionnez **Reclassifier** pour mettre à jour la classification.
7. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement.

Modifier les pièces justificatives dans la demande de contrat

En tant qu'exécutant de contrat, ajoutez, classez ou supprimez les pièces justificatives soumises dans la demande de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail et sélectionnez la demande de contrat pour laquelle vous souhaitez modifier les documents.
2. Accédez à l'onglet **Pièces justificatives** .
3. Modifiez les pièces justificatives.
4. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement.

Ajouter des pièces justificatives à la demande de contrat

En tant qu'utilisateur ou prestataire de contrat, ajoutez une ou plusieurs pièces justificatives à la demande de contrat et classez-les.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les demandes de contrat prennent en charge le chargement de contrats uniques ou de contrats multiples et de pièces justificatives. Seuls les documents contractuels sont envoyés pour signature.
- Vous pouvez joindre plusieurs documents un par un.
- Vous ne pouvez pas joindre plusieurs pièces justificatives portant le même nom.
- Un utilisateur de contrat peut joindre une pièce justificative lorsque l'état est Brouillon.
- Un prestataire de contrat peut joindre une pièce justificative lorsque l'état est Travail en cours,

Vous pouvez joindre des pièces justificatives uniquement lorsque l'état est Brouillon ou Travail en cours.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Dans l'onglet Pièce justificative, sélectionnez **Joindre un document**.
4. Dans la liste déroulante Télécharger à partir de, sélectionnez un type de stockage et chargez un nouveau document.
   - **Ordinateur** : sélectionnez **Joindre un fichier** et chargez un document.
   - **E-mail entrant** : dans le champ Document, sélectionnez le document qui s'affiche en fonction d'une pièce jointe dans le flux d'activité.
5. **Facultatif :** Ajoutez plus d'informations sur le document dans le champ **Notes de travail** .
6. Sélectionnez **Charger**.
   Le fichier sélectionné est joint et répertorié dans la liste connexe Pièces justificatives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Reclasser les pièces justificatives dans la demande de contrat

En tant qu'exécutant de contrat, reclassez les pièces justificatives soumises dans la demande de contrat. Par exemple, vous pouvez reclasser la pièce justificative en tant que document contractuel.

Avant de commencer
Assurez-vous que le type de demande de contrat est Contrats multiples.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez reclasser des pièces justificatives uniquement lorsque l'état est Travail en cours.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail et ouvrez la demande de contrat pour laquelle vous souhaitez reclasser les documents.
2. Dans l'onglet **Pièces justificatives** , sélectionnez **Reclassifier**.
3. Dans la liste déroulante **Sélectionner un document** , sélectionnez le document que vous souhaitez reclasser.
4. Dans la liste déroulante **Reclassifier vers** , sélectionnez le nouveau type de contrat.
   Seuls les types de contrats actifs sont affichés dans la liste.
5. **Facultatif :** Ajoutez plus d'informations sur le document dans le champ **Notes de travail** .
6. Sélectionnez **Reclassifier** pour mettre à jour la classification.
7. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement.

Envoyer un e-mail aux personnes concernées

En tant qu'exécutant de contrat, configurez un e-mail destiné aux personnes concernées pour demander la révision du document contractuel révisé et confirmer les modifications.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'option de composition d'un e-mail n'est disponible que lorsque l'état est En attente d'approbation, En attente de signature, Contrat signé ou Travail en cours.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Sélectionnez  .
4. Sélectionnez **Composer un e-mail**.
5. Dans la fenêtre contextuelle Composer un e-mail, sélectionnez les documents à joindre
6. Dans l'onglet **Nouveau brouillon d'e-mail** , ajoutez les adresses e-mail des destinataires dans les champs **À**, **CC** et **Cci** , le cas échéant.
7. Saisissez l'objet de l'e-mail dans le champ **Objet** .
   Par défaut, la brève description de la demande est renseignée dans le champ Objet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Composez le corps d'un e-mail.

9. Envoyez l'e-mail immédiatement ou plus tard, ou jetez-le.

Pour plus d'informations, consultez Communiquer par e-mail .

Résultats

Une fois l'e-mail envoyé, il est ajouté au flux d'activité sur le formulaire de demande. Les e-mails que vous recevez d'autres personnes sont également ajoutés au flux d'activité.
Pour afficher la liste des notifications par e-mail par défaut disponibles, accédez à **Tous** > **Notifications système** > **Notifications** et recherchez la catégorie **Prise en charge des contrats** .

Pour en savoir plus, consultez Créer une notification par e-mail .

Ajouter des clauses lors de la création ou de la négociation

En tant qu'exécutant ou réviseur de contrat, lors de la création ou de la négociation d'une révision de contrat, ajoutez des clauses de la bibliothèque de clauses répertoriée dans le Microsoft Word complément pour ServiceNow Contrats.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller ou sn_cm_core.contract_reviewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous travaillez sur un document contractuel sur papier propre ou sur papier tiers, vous pouvez utiliser la bibliothèque de clauses pour vérifier que le document ne contient pas de clauses manquantes ou non conformes. Vous pouvez également ajouter du contenu de clause à partir de la bibliothèque de clauses au document.
La bibliothèque de clauses est disponible dans les conditions suivantes :

- La demande de contrat est dans l'état Travail en cours. Vous êtes affecté à cette demande, ou vous êtes un gestionnaire de groupe ou un collaborateur.
- La demande de contrat est à l'état En attente de revue. La tâche de révision interne vous est affectée en tant que réviseur de contrat.

Procédure

1. Ouvrez le document en cours de Microsoft Word révision ou de négociation.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez ServiceNow le complément Contrats.
3. Sur l'écran de connexion du complément, saisissez les informations d'identification de l'instance à partir de laquelle ServiceNow vous avez téléchargé le fichier manifeste.
   Pour plus d'informations, voir Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats
4. Sélectionnez l'onglet **Bibliothèque de clauses** .
5. Recherchez la clause à l'aide du nom de la clause.

   Les clauses actives pour le type de contrat associé au document contractuel s'affichent.
6. Sélectionnez la clause dans la bibliothèque.
7. Sélectionnez le contenu du document dans lequel vous souhaitez ajouter la clause.
8. Sélectionnez **Utiliser cette clause** pour une clause spécifique applicable.
   La clause est ajoutée au document. Lorsqu'un mappage de métadonnées valide existe dans le contenu de la clause, les métadonnées sont renseignées automatiquement. Sinon, un nom de balise de contrôle de contenu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

est ajouté et les métadonnées doivent être mises à jour manuellement. Pour plus d'informations, consultez Configurer les métadonnées pour les champs, les variables et les ensembles de variables dans un document contractuel.

Créer une révision de document

En tant qu'exécutant de contrat, créez une révision de document pour charger une version mise à jour du contrat contenant les derniers changements apportés à la demande de contrat, les corrections ou les suggestions d'un tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des révisions de documents uniquement lorsque l'état est Travail en cours.

Remarque :
Si le type de contrat est inactif, le bouton **Créer une révision** n'est pas disponible pour les demandes de contrat en libre-service.

Procédure

1. Ouvrez une demande de contrat à partir de l'espace de travail que vous utilisez.

Étapes pour ouvrir une demande de contrat à partir de votre espace de travail

Fonction de message REST	Étapes
Espace de travail de contrat	○ Accédez à **l'espace de travail Tout#Contrat**. ○ Sélectionnez l'icône de liste (*[icône de liste]*). ○ Sélectionnez **Demandes de contrat#Toutes** ○ Sélectionnez une demande de contrat.
Espace de travail utilisé par votre application	○ Accédez à votre espace de travail. ○ Ouvrez la liste qui affiche les demandes de contrat. ○ Sélectionnez une demande de contrat.

2. Dans l'onglet **Documents contractuels** , sélectionnez **Créer une révision**.

Traduction automatique

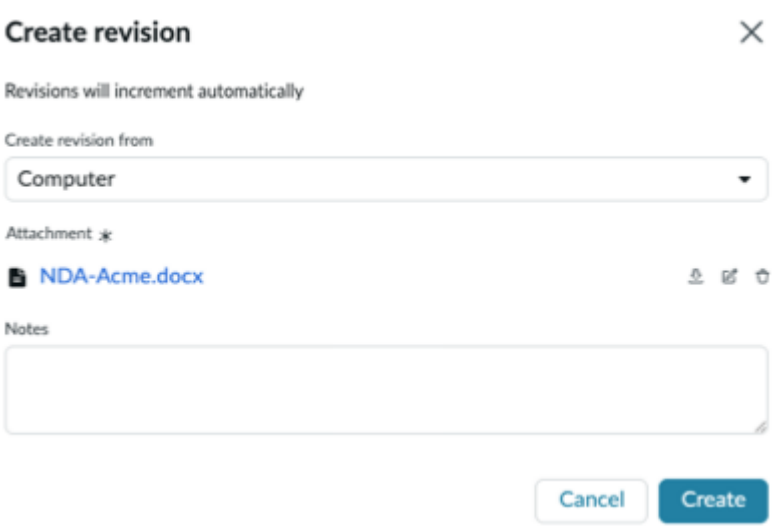
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une révision



3. Dans la fenêtre **Créer une révision** , chargez le contrat mis à jour.

Fenêtre contextuelle Créer une révision



a. Pour les demandes autres que libre-service, sélectionnez le type de contrat dans le champ **Sélectionner le type de contrat** .
Seuls les types de contrats actifs sont affichés dans la liste.

> **Remarque :**
> Ce champ n’est disponible que pour les demandes de contrat de type contrats multiples.

b. Dans la liste **déroulante Créer une révision à partir de** , sélectionnez la source du contrat mis à jour et ajoutez le fichier.

Ordinateur

Sélectionnez cette option pour charger un fichier à partir de votre système. Le champ **Pièce jointe** s’affichelorsque vous sélectionnez cette option. Sélectionnez **Joindre un fichier** et chargez le contrat mis à jour à partir de votre système.

Flux d'activité

Sélectionnez cette option pour sélectionner un document dans le flux d’activité. Le champ **Document** s’affiche lorsque vous sélectionnez cette option. Sélectionnez le document dans le flux d’activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le flux d'activité comprend les documents joints lors de la demande de modifications d'un contrat ou les documents reçus par e-mail.

Stockage externe

Sélectionnez cette option si le stockage externe est activé. Le champ **Document** s'affiche lorsque vous sélectionnez cette option. Sélectionnez le contrat mis à jour à partir du stockage externe.

4. Sélectionnez **Créer**.

Le document est ajouté à la demande de contrat. Le numéro de révision du document le plus récent est supérieur d'un au numéro de révision du document précédent. La révision du document est répertoriée dans l'onglet **Documents contractuels** .

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Vue d'ensemble de la révision interne

Faites examiner votre document contractuel par des experts internes en la matière qui ont l'expertise dont vous avez besoin.

Un workflow permettant de faire examiner le contenu par des experts techniques peut se dérouler comme suit :

1. Pour les demandes de contrat en libre-service, l'utilisateur du contrat soumet une demande de changement au prestataire pour le contenu qui doit être révisé en interne.

Remarque :
Pour les demandes de contrat autres que libre-service, l'utilisateur du contrat ne peut pas créer une demande de changement. Au lieu de cela, l'exécutant du contrat crée une tâche pour vérification interne.

2. Le prestataire de contrat soumet une tâche de révision lorsque la demande de contrat est à l'état Travail en cours ou En attente de révision.
3. Le réviseur de contrat ou le gestionnaire affecte la tâche de révision.
4. L'examinateur de contrat affecté commence à travailler sur le document contractuel.
5. Si les informations sont incomplètes, l'examinateur du contrat demande plus d'informations au prestataire du contrat.
6. Si une demande d'informations supplémentaires a été soumise, l'exécutant du contrat partage les informations.
7. Le réviseur de contrat examine le document, accepte, rejette ou propose des modifications et ajoute des commentaires.
8. Le réviseur de contrat termine la révision et partage le document contractuel mis à jour, le cas échéant.
9. L'exécutant du contrat reçoit un document mis à jour et apporte les modifications nécessaires en fonction des commentaires.
   - Pour le stockage interne : si des modifications sont nécessaires, une nouvelle version de document est créée après la finalisation du document.
   - Pour le stockage externe : les réviseurs collaborent sur la révision du document contractuel en ligne en temps réel. Une fois la révision terminée, le prestataire peut finaliser le document contractuel disponible en ligne ou créer une nouvelle version hors ligne avec les modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La demande de contrat reste à l'état En attente de révision jusqu'à ce qu'une tâche de révision soit active.

Demander un examen interne

Lancer un examen du document contractuel par des experts internes en la matière.

Avant de commencer

- Pour les demandes de contrat en libre-service, vous pouvez souhaiter une révision et des commentaires d'experts internes en la matière. Si nécessaire, le demandeur du contrat peut soumettre une demande de changement au prestataire du contrat. Le prestataire de contrat envoie ensuite une tâche de révision avec les détails de la demande de changement. Pour plus d'informations, consultez Examinez un document contractuel dans votre espace de travail.
- Pour les demandes de contrat autres que libre-service, l'utilisateur du contrat ne peut pas créer une demande de changement. Au lieu de cela, l'exécutant du contrat crée une tâche pour vérification interne.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous pouvez déclencher une tâche de révision lorsque l'état de la demande de contrat est Travail en cours ou En attente de révision.
- Vous pouvez créer des tâches de révision parallèles pour le même document contractuel pour différents groupes de réviseurs. Vous ne pouvez pas créer une tâche de révision pour le même document avec le même groupe de réviseurs si une autre tâche active existe déjà.

Procédure

1. Ouvrez la demande de contrat à partir de l'espace de travail que vous utilisez.
2. Sélectionnez l'onglet Révisions.
3. Sélectionnez **Nouvelle tâche**.
4. Renseignez les champs du formulaire Créer une tâche de révision.

Créer une tâche pour demander un examen interne

Champ	Valeur
Type de contrat	Contrat pour lequel vous souhaitez soumettre une demande de révision interne. **Remarque :** Le champ est renseigné automatiquement lorsqu'il existe un seul type de contrat. La dernière révision du document contractuel est envoyée pour examen
Date d'échéance	Date de fin de la tâche.
Priorité	Niveau de priorité pour traiter la demande d'examen.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs ayant le rôle de réviseur de contrat auquel la tâche est affectée.

Traduction automatique

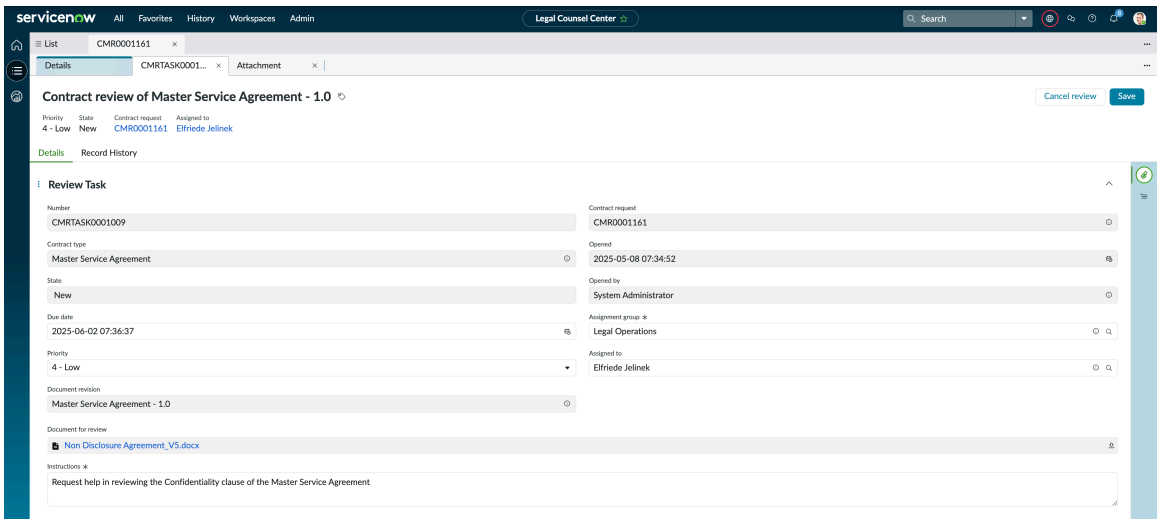
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Affecté à	Utilisateur auquel la tâche est affectée. Si un groupe d'affectation est sélectionné, la liste affiche les membres du groupe sélectionné.
Instructions	Description permettant de spécifier le contenu à examiner.

5. Sélectionnez **Créer**.

Résultats

Une tâche de révision est créée, répertoriée dans l'onglet Révisions et les détails de la demande de changement sont ajoutés au flux d'activité. L'état du contrat est mis à jour sur En attente de révision. Si la nouvelle tâche n'apparaît pas dans la liste, cliquez sur le bouton Actualiser la liste ( ).



Travailler sur la tâche de révision interne

En tant qu'examinateur de contrats, examiner et fournir des commentaires sur les documents contractuels

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_reviewer

Procédure

1. Ouvrez la tâche de révision à partir de l'espace de travail que vous utilisez.
2. Si la tâche de révision n'est pas déjà affectée, sélectionnez **Me l'affecter**.
3. Sélectionnez **Démarrer le travail**.
4. Ouvrez le document de contrat.
   - Stockage interne : téléchargez le document.
   - Stockage externe : sélectionnez le lien du document pour l'ouvrir.
5. Si vous avez besoin de contexte supplémentaire pour examiner le document, demandez plus d'informations.

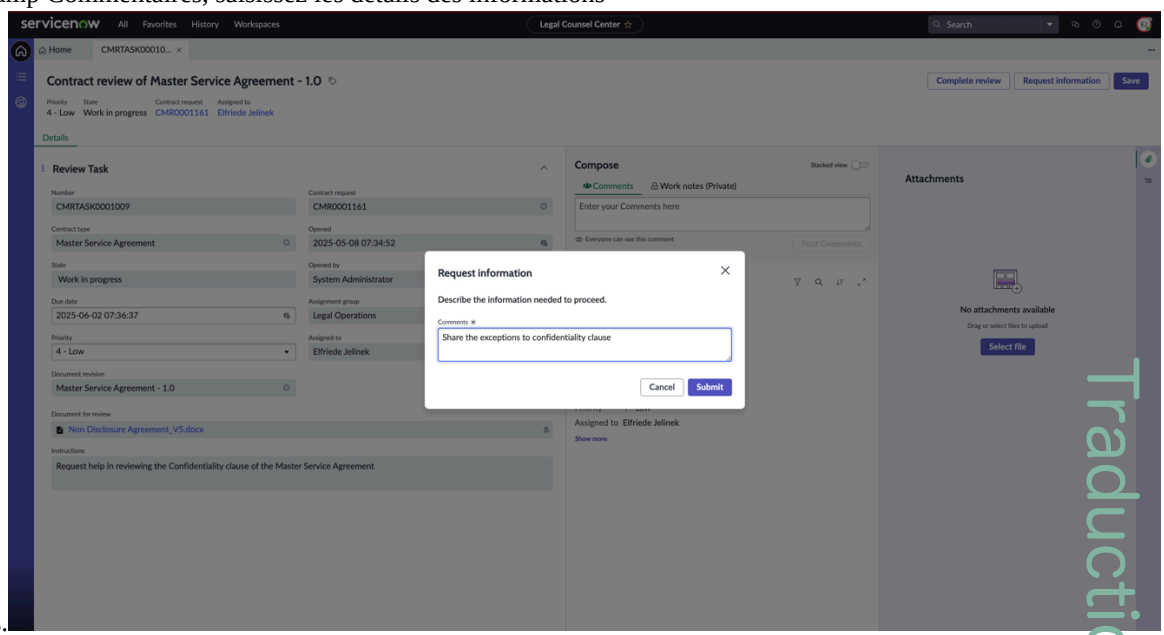
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône).

b. Sélectionnez **Demander des informations**.

c. Dans le champ Commentaires, saisissez les détails des informations nécessaires.



d. Sélectionnez **Soumettre**.
L'état de la demande de contrat et l'état de la tâche de révision basculent sur En attente d'informations et vous pouvez poursuivre la révision après avoir reçu les informations.

6. Partager les commentaires sur la révision
Le réviseur modifie le document, suggère des changements via des commentaires et approuve ou rejette les lignes annotées.
La tâche de révision sera fermée, des notes de travail seront ajoutées au flux d'activité et l'état passera à Fermé terminé.

Partager les informations demandées pour examen interne

En tant qu'exécutant de contrat, partagez les informations demandées par le réviseur pour procéder à l'examen des documents contractuels.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les notes de travail ajoutées lors de la demande d'informations sont disponibles dans le flux d'activité. Passez en revue les informations nécessaires et rassemblez celles à envoyer au réviseur.

Procédure

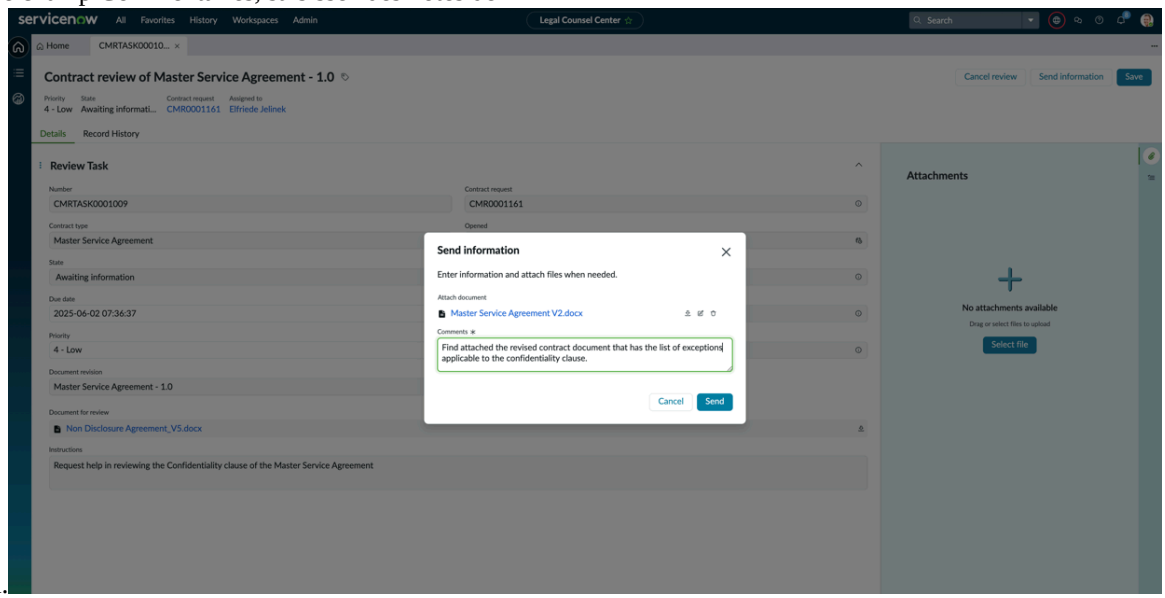
1. Ouvrez la tâche de révision à partir de l'espace de travail que vous utilisez.

2. Sélectionnez **Envoyer les informations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Si vous avez un document à partager, sélectionnez **Joindre un fichier**.
4. Sélectionnez le fichier à partager.
5. Dans le champ Commentaires, saisissez des notes de travail.



6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Les informations sont partagées avec le réviseur et l'état de la tâche de révision devient Travail en cours.

Annuler une tâche de révision interne

En tant qu'exécutant de contrat, annulez une tâche de révision, quel que soit son état.

Avant de commencer

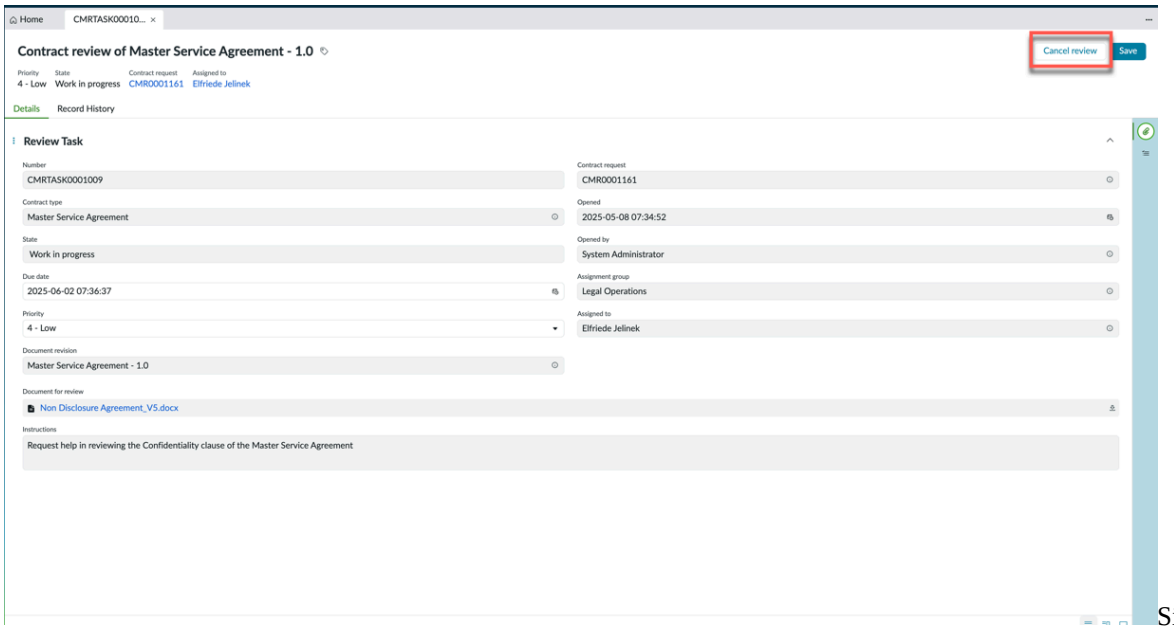
Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez la tâche de révision à partir de l'espace de travail que vous utilisez.
2. Sélectionnez **Annuler la révision**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si vous avez sélectionné Annuler la révision dans l'onglet **Révisions**, sélectionnez la tâche de révision à annuler dans la fenêtre contextuelle.

3. Dans le champ Commentaires, saisissez les informations nécessaires à l'annulation de la demande
4. Sélectionnez **Oui, annuler**.

Résultats

- La tâche de révision est annulée et les commentaires d'annulation apparaissent dans la section Commentaires supplémentaires de la demande de contrat.
- Lorsque toutes les tâches de révision sont annulées ou fermées, l'état de la demande de contrat passe à Travail en cours.

Liaison des contrats parent-enfant

Liez un contrat parent à un contrat enfant pour établir des relations hiérarchiques entre les demandes de contrat et hériter des champs de la demande de contrat parent.

Vous pouvez associer une demande de contrat à un contrat parent à partir de l'onglet Demande de contrat connexe. Lorsqu'il est lié, le champ **Contrat parent** de l'onglet Détails de la demande de contrat est automatiquement renseigné avec le numéro de demande de contrat parent. Selon la configuration, les contrats enfants peuvent hériter des champs du contrat parent. En outre, les enregistrements du référentiel de contrat associés pour les demandes de contrat parent et enfant sont automatiquement liés.

Pour lier un contrat en tant que parent, les conditions suivantes doivent être remplies :

- L'utilisateur doit être affecté à la demande de contrat, être un gestionnaire de groupe ou un collaborateur.
- La demande de contrat doit se trouver dans l'un des états suivants : Brouillon, Travail en cours, En attente de révision ou Contrat signé.

> **Remarque :**
> Si la demande de contrat est à l'état Contrat signé, la demande de contrat parent doit être à l'état Contrat signé ou Fermé terminé.

- Le contrat parent ne doit pas être dans un état Annulé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un seul contrat parent peut être sélectionné lors de la liaison.
- Le contrat parent doit être un type de contrat unique utilisant son propre papier ou le papier d'un tiers.

Information associée

Lier les demandes de contrat parent

Lier et hériter des champs de contrat parent

Supprimer un contrat lié

Configurer le mappage de champs pour la liaison de contrats parent-enfant

Lier les demandes de contrat parent

Lier les contrats parents pendant les phases de rédaction et de négociation pour établir une relation hiérarchique entre le contrat parent et le contrat enfant.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La vidéo suivante vous guide tout au long du processus de liaison d'une demande de contrat parent.

https://player.vimeo.com/video/1101938972?h=8d6091b955&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Avant de commencer

Assurez-vous que la demande de contrat est à l'état Brouillon, Travail en cours, En attente de révision ou Contrat signé.

Remarque :
Si la demande de contrat est à l'état Contrat signé, la demande de contrat parent doit être à l'état Contrat signé ou Fermé terminé.

Vous devez être affecté à la demande de contrat, à un gestionnaire de groupe ou à un collaborateur.

Assurez-vous que le contrat parent est un type de contrat unique utilisant son propre contrat papier ou le papier d'un tiers.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure

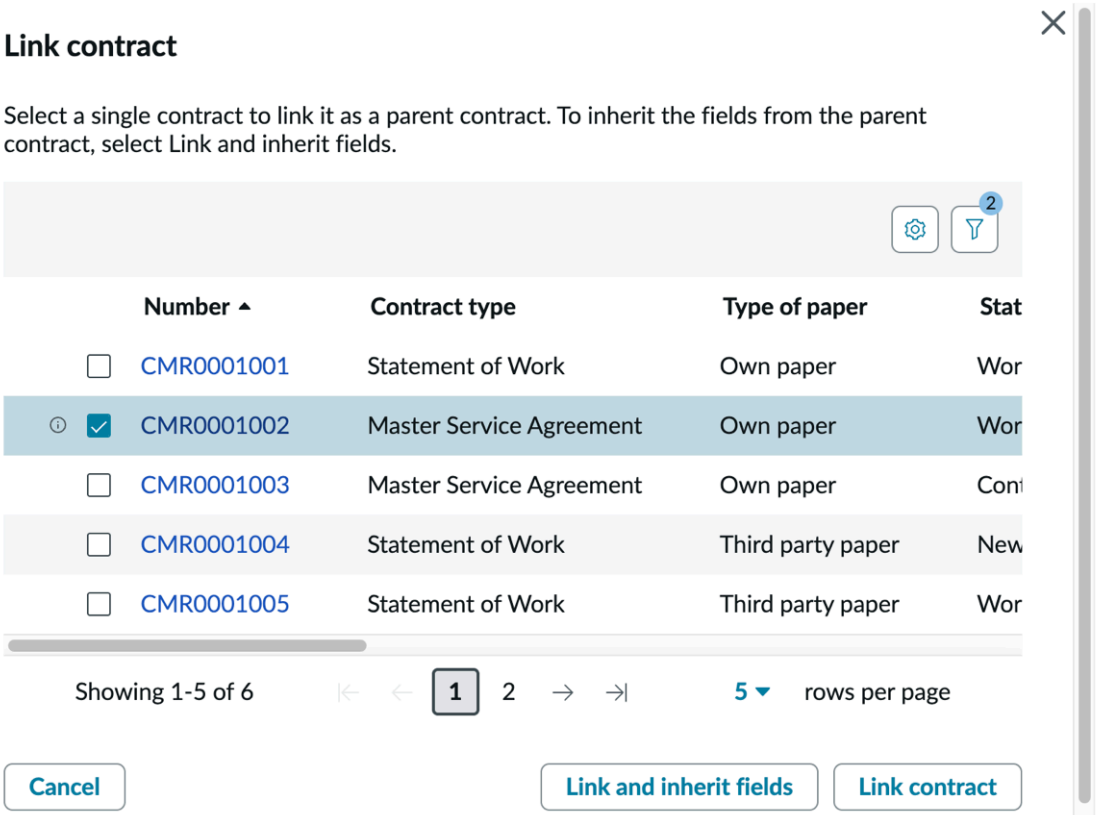
1. Ouvrez la demande de contrat à partir de l'espace de travail que vous utilisez.
2. Sélectionnez l'onglet Demandes de contrat connexes.
3. Sélectionnez **Lier le contrat parent**.
4. Dans la fenêtre Lier le contrat, cochez la case correspondant à la demande de contrat que vous souhaitez lier en tant que contrat parent.

Remarque :
Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule demande de contrat lorsque vous la liez en tant que contrat parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fenêtre Lier le contrat



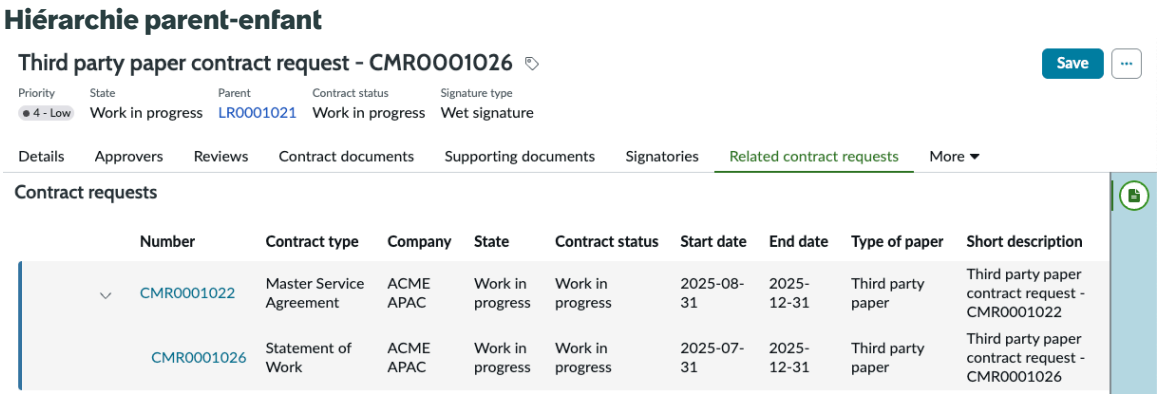
5. Sélectionnez **Lier le contrat**.
   La demande de contrat sélectionnée est liée en tant que contrat parent. La relation parent-enfant apparaît dans un ordre hiérarchique dans l'onglet Demandes de contrat connexes.

   Les enregistrements du référentiel de contrat associé pour les demandes de contrat sont automatiquement liés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le champ **de demande de contrat parent** est mis à jour avec le numéro de demande de contrat parent. Les détails du contrat parent lié apparaissent dans le flux d'activité.



Lier et hériter des champs de contrat parent

Lier les contrats parents pendant les phases de rédaction et de négociation pour établir une relation hiérarchique entre le contrat parent et le contrat enfant, et hériter automatiquement des champs configurés du contrat parent.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La vidéo suivante vous guide tout au long du processus de liaison d'une demande de contrat parent et d'héritage de ses champs.

https://player.vimeo.com/video/1101938996?h=aa72ebab4a&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Avant de commencer

Assurez-vous que la demande de contrat est à l'état Brouillon, Travail en cours ou En attente de révision.

Vous devez être affecté à la demande de contrat, à un gestionnaire de groupe ou à un collaborateur.

Assurez-vous que le contrat parent n'est pas une demande de contrat tiers de type contrats multiples.

Assurez-vous que le mappage parent-enfant est configuré. Pour plus d'informations, consultez Configurer le mappage de champs pour la liaison de contrats parent-enfant.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez la demande de contrat à partir de l'espace de travail que vous utilisez.

2. Sélectionnez l'onglet Demandes de contrat connexes.

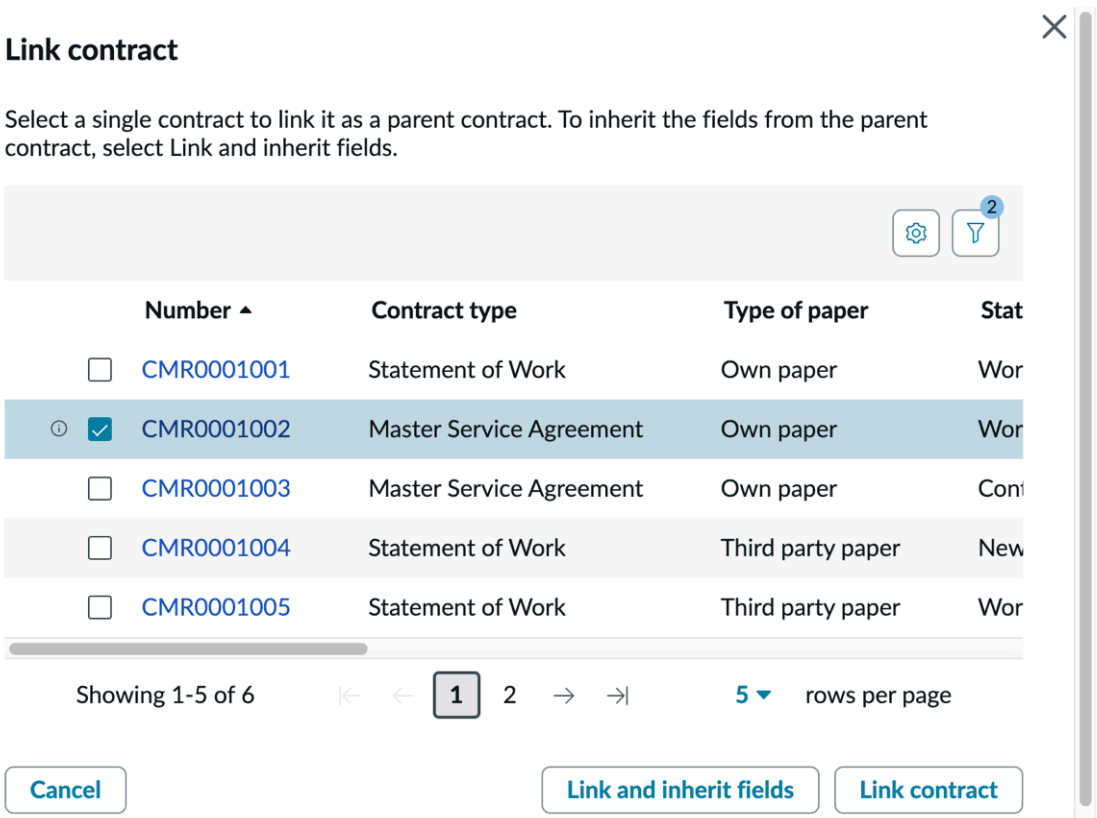
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Lier le contrat parent**.
4. Dans la fenêtre Lier le contrat, cochez la case correspondant à la demande de contrat que vous souhaitez lier en tant que contrat parent.

Remarque :
Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule demande de contrat lorsque vous la liez en tant que contrat parent.

Fenêtre Lier le contrat



5. Sélectionnez **un lien et héritez des champs**.
La demande de contrat sélectionnée est liée en tant que contrat parent et ses champs sont hérités par le contrat enfant. La relation parent-enfant apparaît dans un ordre hiérarchique dans l'onglet Demandes de contrat connexes.

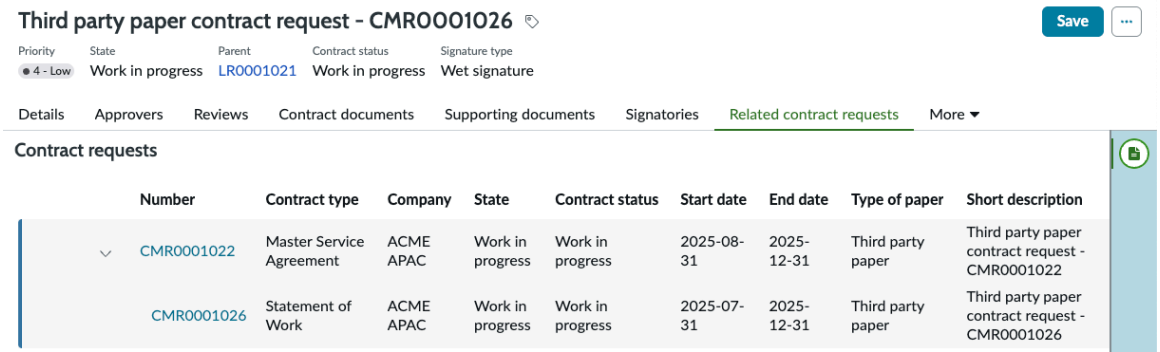
Les enregistrements du référentiel de contrat associés pour les demandes de contrat seront automatiquement liés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le champ **de demande de contrat parent** est mis à jour avec le numéro de demande de contrat parent. Les détails du contrat parent lié apparaissent dans le flux d'activité.

Hiérarchie parent-enfant



Supprimer un contrat lié

Supprimez un contrat parent lié des demandes de contrat lorsque vous avez lié une demande de contrat incorrecte ou que la liaison n'est plus nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

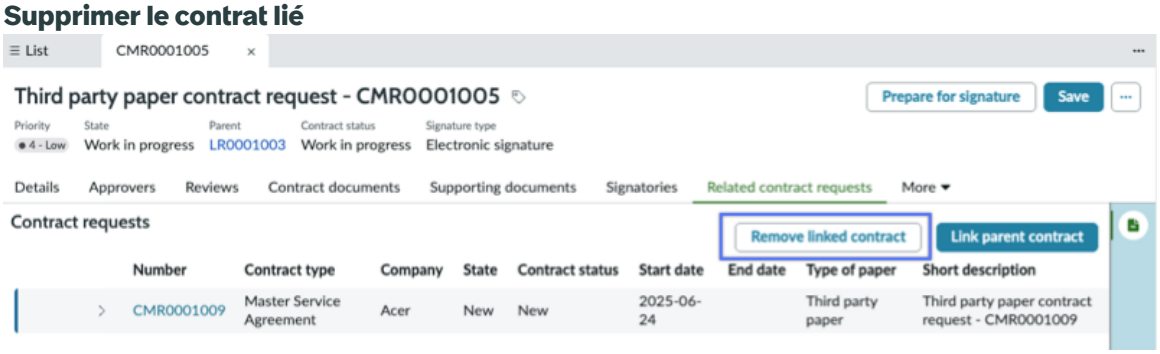
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le bouton **Supprimer le contrat lié** n'est pas disponible lorsqu'il n'y a aucun contrat lié dans la demande de contrat.

Procédure

1. Ouvrez la demande de contrat à partir de l'espace de travail que vous utilisez.
2. Sélectionnez l'onglet Demandes de contrat connexes.
3. Sélectionnez **Supprimer le contrat lié**.

Supprimer le contrat lié



4. Dans le message de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La demande de contrat parent liée est supprimée et les enregistrements du référentiel de contrat associé sont dissociés.

La hiérarchie parent-enfant est mise à jour pour afficher uniquement les contrats enfants liés.

Le numéro de demande de contrat parent est supprimé du champ **Demande de contrat parent** . Le flux d'activité affiche l'historique des liens parent-enfant.

Initier une approbation ad hoc pour la révision d'un document contractuel

Lancez une approbation ad hoc pour la révision d'un document contractuel à partir d'un utilisateur ou d'un groupe d'utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez demander l'approbation d'une révision des documents contractuels aux personnes concernées. Voici comment fonctionne le flux :

- Vous pouvez affecter les approbations à un utilisateur ou à un groupe d'utilisateurs de votre organisation. Les utilisateurs ayant les rôles de gestionnaire de groupe ou d'exécutant de contrat qui se trouvent dans les champs **Affecté à** ou **Collaborateur** peuvent soumettre l'approbation de la révision.
- Lorsque vous lancez une approbation, les approbateurs reçoivent une notification par e-mail et peuvent donner suite à l'approbation.
- Un approbateur qui n'a pas accès à la révision du contrat bénéficie d'un accès en lecture seule à l'enregistrement jusqu'à ce que l'enregistrement d'approbation affecté soit terminé.

Remarque :
Seule la dernière révision d'un type de contrat spécifique est envoyée pour approbation. Si une approbation de révision spécifique est en attente, vous ne pouvez pas initier une autre approbation pour la même chose.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes** , ouvrez une demande en sélectionnant une option sous **Demandes de contrat**.
4. Dans l'onglet **Approbateurs**, cliquez sur **Initier l'approbation**.

   Vous pouvez également initier une approbation en cliquant sur le bouton Plus d'actions ( ) et en sélectionnant **Initier l'approbation**.
5. Remplissez les champs de la boîte de dialogue Initier l'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Boîte de dialogue Initier l'approbation

Champ	Description
Type de contrat	Dans la liste déroulante, sélectionnez une seule catégorie du type de contrat, par exemple, **Bon de commande**. **Remarque :** Si vous n'avez qu'un seul type de contrat, il est rempli automatiquement.
Révision de document	Dernière révision du document . Par exemple, Formulaire de commande : 1.0. Ce nombre reflète la dernière révision du document. Le numéro de révision est visible dans le champ d'approbation. **Remarque :** Le numéro de révision du document le plus récent est supérieur d'un au numéro de révision précédent.
Approbation de	Approbation requise au niveau de l'utilisateur ou du groupe d'utilisateurs. ○ **Utilisateur** : obtenir l'approbation d'un utilisateur individuel. ○ **Groupe d'utilisateurs** : obtenir l'approbation d'un ensemble d'utilisateurs. Le champ **Sélectionner un utilisateur** est remplacé par le champ **Sélectionner un groupe d'utilisateurs**.
Sélectionner un utilisateur	Utilisateur ou groupe d'utilisateurs devant approuver l'élément. Si vous avez sélectionné **Utilisateur** dans le champ **Approbation par**, sélectionnez un utilisateur dont l'approbation est requise. **Remarque :** Si vous avez sélectionné **Utilisateur** dans le champ **Approbation par**, un enregistrement d'approbation est créé pour l'utilisateur sélectionné.
Sélectionner un groupe d'utilisateurs	Utilisateur ou groupe d'utilisateurs devant approuver l'élément. Si vous avez sélectionné **Groupe d'utilisateurs** dans le champ **Approbation par**, sélectionnez un groupe d'utilisateurs dont l'approbation est requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous avez sélectionné **Groupe d'utilisateurs** dans le champ **Approbation par**, un enregistrement d'approbation pour chaque utilisateur du groupe sélectionné est créé. Tout membre du groupe peut approuver.
Note d'approbation	Remarque pour l'utilisateur ou le groupe d'utilisateurs sélectionné.

6. Cliquez sur **Initier**.
   Tous les enregistrements d'approbation sont répertoriés et l'état de l'approbation passe à **Demandé**.

Résultats
Les approbateurs affectés sont ajoutés dans l'onglet **Approbateurs** avec d'autres détails d'approbation. Les approbateurs affectés reçoivent une notification par e-mail contenant un lien pour ouvrir l'enregistrement afin une action.

Remarque :
Le numéro de révision du type de contrat est visible dans le champ Approbation de l'onglet **Approbateurs** .

Que faire ensuite
Les approbateurs peuvent afficher et Approuver ou rejeter un document contractuel.

Approuver ou rejeter un document contractuel

Examinez une demande de contrat ou une pièce jointe, et approuvez-la ou rejetez-la.

Avant de commencer
Vous devez avoir reçu une notification par e-mail contenant un lien vers la demande d'approbation.
Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure
1. Ouvrez l'enregistrement d'approbation à partir de la notification par e-mail, du libre-service ou Centre des employés du portail.

2. Examinez l'enregistrement et approuvez ou rejetez :
   - Pour approuver l'enregistrement, cliquez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter l'enregistrement, saisissez des commentaires liés au rejet dans le champ **Commentaires** et cliquez sur **Rejeter**.

   Remarque :
   Affichez le document de révision du contrat disponible en tant que pièce jointe sur le stockage interne ou avec l'accès aux vues sur le stockage externe.

Résultats
La table suivante affiche le résultat des actions d'approbation et de rejet de l'enregistrement d'approbation. Le prestataire de contrat et les collaborateurs reçoivent une notification par e-mail concernant l'approbation ou le rejet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat de l'approbation ou du rejet d'un élément

Approuver	Refuser
• L'état de l'enregistrement d'approbation passe de Demandé à Approuvé. Si l'élément demandé a été affecté à un groupe d'utilisateurs pour approbation, l'état des enregistrements d'approbation pour les utilisateurs restants passe de Demandé à N'est plus nécessaire. • Tout approbateur qui n'est pas ajouté à la **liste de surveillance** dans la demande perd l'accès au document de contrat approuvé.	• L'état de l'enregistrement d'approbation passe de Demandé à Rejeté. Si l'élément demandé a été affecté à un groupe d'utilisateurs pour approbation, l'état des enregistrements d'approbation pour les utilisateurs restants passe de Demandé à N'est plus nécessaire. • Les commentaires de rejet publiés par l'approbateur sont ajoutés à la section Activités des demandes. • Tout approbateur qui n'est pas ajouté à la **liste de surveillance** dans la demande perd l'accès au document de contrat rejeté.

Annuler une approbation ad hoc pour la révision d'un document contractuel

Annulez une approbation ad hoc pour la révision d'un document contractuel si elle ne requiert plus aucune action.

Avant de commencer

Vous ne pouvez annuler qu'une approbation ad hoc dont l'état est Demandé.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail et ouvrez la demande de contrat.
2. Dans l'onglet **Approbateurs**, cliquez sur **Annuler l'approbation**.
3. Dans la boîte de dialogue Annuler l'approbation, sélectionnez l'enregistrement d'approbation dans le champ **Approbation pour** que vous souhaitez annuler.

   Remarque :
   Lorsque vous n'avez qu'un seul document contractuel, il est rempli automatiquement.

4. Saisissez des commentaires pour annuler l'enregistrement d'approbation et cliquez sur **Confirmer l'annulation**.

Résultats

L'enregistrement d'approbation est annulé et son état est mis à jour sur Annulé et des commentaires sont ajoutés à l'enregistrement d'approbation. Si l'approbation a été demandée à un groupe d'utilisateurs, les enregistrements d'approbation correspondants pour tous les utilisateurs du groupe sont annulés.

Workflow de signature pour une demande de contrat

Gestion des contrats Pro prend en charge la signature électronique ou la signature manuscrite (manuelle) pour une demande de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Signature électronique : permet aux signataires de signer le document contractuel électroniquement. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur de signature électronique.

  Si vous souhaitez générer un certificat d'achèvement, vous devez sélectionner la **signature électronique** comme type de signature dans la demande de contrat. Pour plus d'informations, consultez Activer une propriété système pour générer un certificat d'achèvement.

- Signature manuscrite : permet aux signataires de signer le document contractuel manuellement. Vous pouvez ensuite charger le document signé dans une demande de contrat. Pour plus d'informations, consultez Charger un document contractuel signé manuellement.

Workflow de signature électronique

- Envoyez le document finalisé aux signataires pour signature.
  - L'état et l'état du contrat sont mis à jour sur En attente de signature et le flux de signature électronique est déclenché comme configuré dans Configurer un fournisseur de signature électronique.
  - Une notification par e-mail indiquant que le document contractuel est disponible pour signature est envoyée au premier signataire. L'e-mail contient un lien vers le document contractuel que le signataire peut ouvrir et signer via le DocuSign fournisseur de Adobe Sign signature électronique.

    Les signataires recevront un e-mail de demande de signature selon l'ordre défini dans l'onglet Signataires.

  - Les champs de signataire, tels que Nom, Titre et E-mail, ne sont pas pré-remplis dans le document contractuel avant qu'il ne soit envoyé pour signature. Ces champs sont renseignés par le fournisseur de signature électronique lorsque le signataire accède au document pour le signer.
- Les signataires peuvent signer ou refuser le document contractuel.

Action des signataires sur le document contractuel

Action des signataires	Workflow
Tous les signataires choisissent de faire une signature électronique	○ Le premier signataire signe le document contractuel S'il y a plusieurs signataires, le document contractuel est envoyé au signataire suivant dans l'ordre. L'état du signataire actuel dans la demande passe de Signature en attente à Signé. L'état des prochains signataires est mis à jour de Non démarré à Signature en attente. ○ Une fois que le dernier signataire a signé le document, l'enregistrement du référentiel du contrat est créé et le document signé y est joint. Pour les demandes de contrat contenant plusieurs documents contractuels, le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action des signataires	Workflow
	document contractuel signé est divisé en documents individuels et joint à l'enregistrement du référentiel du contrat pour le type de contrat respectif. L'état des demandes est défini sur Contrat signé.
Un ou plusieurs signataires décident de faire une signature manuscrite	○ Un ou plusieurs signataires ont décidé de faire une signature manuscrite au lieu d'une signature électronique. ○ Le document contractuel manuscrit signé au format PDF est partagé avec le prestataire du contrat. ○ L'exécutant du contrat télécharge le document signé, sélectionne les signataires qui ont partagé le document contractuel signé et procède au processus de signature en envoyant le document aux signataires suivants. L'état du signataire dans la demande passe de Signature en attente à Signé. L'état des prochains signataires est mis à jour de Non démarré à Signature en attente. Le type de signature est mis à jour en Signature mixte une fois que tous les signataires ont signé le document. ○ Une fois que le dernier signataire a signé le document, l'enregistrement du référentiel de contrat est automatiquement créé et le document signé y est joint. Pour les demandes de contrat contenant plusieurs documents contractuels, le document contractuel signé est divisé en documents individuels et joint à l'enregistrement du référentiel du contrat pour le type de contrat respectif. L'état des demandes est défini sur Contrat signé.
Le document est refusé par le signataire.	Une notification par e-mail indiquant que le signataire a refusé de signer le document est envoyée au demandeur. L'état du signataire dans la demande est mis à jour sur Refusé. L'état devient Travail en cours et l'état du contrat passe à Signature refusée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action des signataires	Workflow
Le document contractuel est renvoyé pour signature.	Pour une demande de contrat exécutée par l'utilisateur du contrat : un utilisateur de contrat peut soumettre une demande de changement. Le prestataire du contrat travaille sur la demande de changement et renvoie le document mis à jour au demandeur du contrat. Le document de contrat mis à jour est envoyé pour signature par l'utilisateur du contrat. Pour une demande de contrat exécutée par un prestataire : le prestataire crée une révision du document manuellement ou à l'aide de l'option Régénérer et renvoie le document pour signature.

Si la propriété *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* système est définie sur true, le certificat d'achèvement est généré et joint à l'enregistrement du référentiel du contrat.

Workflow de signature manuscrite

- Envoyez le document finalisé aux signataires pour signature.
  - L'état et l'état du contrat sont mis à jour et affichent En attente de signature.
  - Une notification par e-mail est envoyée au premier signataire dans l'ordre et les documents contractuels sont joints au format PDF dans l'e-mail.

    Le signataire actuel est placé dans le champ À de l'e-mail. Le prestataire du contrat, la personne qui a ouvert le contrat, la personne pour laquelle le contrat a été demandé et l'initiateur de l'action Envoyer pour signature sont placés dans le champ CC.
- Les signataires acceptent ou refusent le document.

Action des signataires sur le document contractuel

Action des signataires	Workflow
Le signataire actuel accepte le document et il y a des signataires en attente	◦ Le signataire imprime le document contractuel, le signe, puis le renvoie au demandeur de signature. ◦ À la réception du document contractuel signé, l'exécutant télécharge le contrat signé et envoie le document aux signataires en attente.
Le signataire refuse le document	Le signataire renvoie le document au demandeur pour qu'il y apporte les corrections nécessaires. Les signataires et le prestataire du contrat peuvent collaborer et finaliser le document contractuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action des signataires	Workflow
Tous les signataires ont signé le document	○ À la réception du document contractuel signé par tous les signataires, le prestataire télécharge le document contractuel signé au format PDF. ○ Le document contractuel est ajouté au référentiel après son chargement. Pour les contrats en libre-service, l'état de la demande est défini sur Fermé terminé et l'état du contrat est mis à jour sur Contrat signé. Pour les contrats autres que le libre-service, l'état de la demande et l'état du contrat sont mis à jour sur Contrat signé. Pour fermer la demande de contrat, sélectionnez Fermer terminé. Pour plus d'informations, consultez Charger un document contractuel signé manuellement.

Modifier les signataires lorsque le workflow de signature est en cours

Les options Modifier les signataires vous permettent d'ajouter, de supprimer, de modifier ou de réorganiser les signataires en attente pendant qu'un workflow de signature est en cours. Le lancement de cette action met en pause le workflow de signature pendant une durée définie par la propriété *maximum_signature_pause_duration*système. Pour continuer le workflow de signature après avoir apporté des modifications, utilisez l'option **Reprendre la signature** pour reprendre le workflow.

Le workflow peut se dérouler comme suit :

- Utilisez **l'option Modifier les signataires** pour modifier les signataires.
- Ajoutez, supprimez, modifiez ou réorganisez les signataires.

Remarque :

- Pour les modèles de contrat basés sur des blocs de signature, vous pouvez ajouter, modifier, supprimer et réorganiser les actions, tandis que pour les modèles basés sur les participants, seules les actions de modification et de réorganisation sont activées.
- L'option Modifier les signataires est disponible dans Workflow de signature manuscrite et Workflow de signature électronique avec DocuSign intégration du fournisseur de signature électronique.

- Sélectionnez **Reprendre la signature** pour reprendre le workflow de signature une fois les modifications terminées.

Remarque :
Si le workflow de signature n'est pas repris dans le délai configuré, tous les changements apportés aux signataires sont annulés et le workflow de signature reprend son état précédent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Des notifications par e-mail de demande de signature sont envoyées aux signataires.
- Une fois que le dernier signataire a signé le document, l'enregistrement du référentiel du contrat est créé et le document signé y est joint.

Pour plus d'informations, consultez Modifier les signataires et Renvoyer la demande de signature.

Accès au document contractuel

L'accès à un document contractuel est basé sur les rôles et conditions d'utilisateur suivants :

- Un prestataire de contrat peut consulter et mettre à jour les documents contractuels
- Seul un administrateur de contrat peut supprimer des documents contractuels.
- Les demandeurs peuvent afficher uniquement les documents contractuels pour lesquels ils ont soumis la demande de contrat.
- Les utilisateurs ajoutés à la liste de surveillance ne peuvent afficher que les documents contractuels pour les demandes de contrat qu'ils ont ajoutées.

Lors de la génération de l'enregistrement du référentiel de contrat, les champs mappés et leurs valeurs sont validés pour le type et l'exactitude des données. Si des erreurs de validation sont détectées, une notification par e-mail est envoyée au prestataire du contrat. L'e-mail affiche également la liste des champs qui n'ont pas été copiés dans le document contractuel final et le lien vers l'enregistrement du référentiel du contrat. Le prestataire ouvre ensuite l'enregistrement à l'aide du lien et corrige les valeurs pour résoudre les erreurs de validation.

Charger un document contractuel signé manuellement

Téléchargez le document de contrat manuscrit signé que vous avez reçu des signataires. Vous devez charger un document contractuel pour un workflow de signature manuscrite ou si l'un des signataires du workflow électronique décide d'effectuer une signature manuscrite.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'état de la demande de contrat et l'état du contrat doivent être En attente de signature.

Avant de commencer

Vous ne pouvez charger qu'un document contractuel au format PDF.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

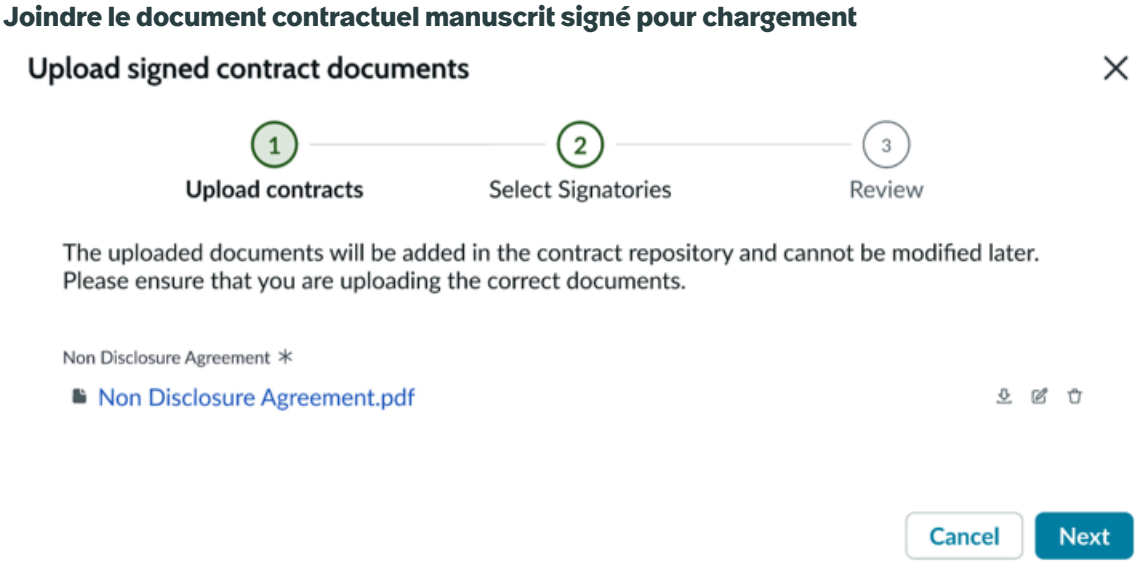
Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Sélectionnez **Charger les documents contractuels signés**.
4. Joignez le document contractuel manuscrit signé reçu des signataires.
   a. À l'étape Télécharger des contrats, sélectionnez **Joindre un fichier**.
   b. Sélectionnez le document contractuel, puis sélectionnez **Ouvrir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Joindre le document contractuel manuscrit signé pour chargement



Le document contractuel est joint au présent document.

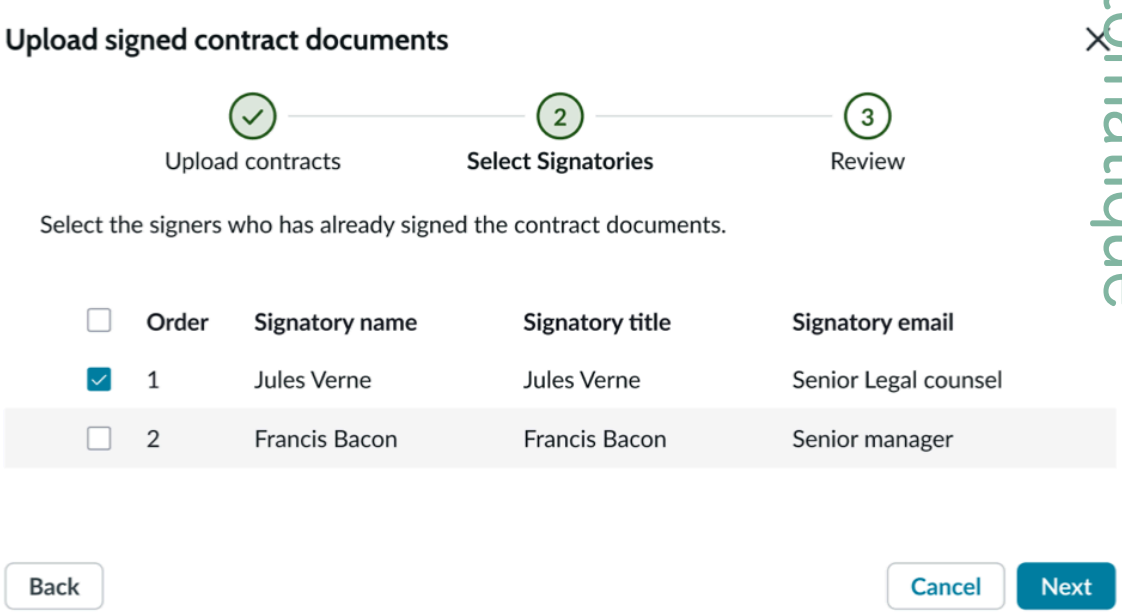
c. Sélectionnez **Suivant**.

5. Sélectionnez les signataires qui ont signé et partagez le document contractuel.

a. Cochez la case en regard des signataires qui ont signé le document contractuel.

b. Sélectionnez **Suivant**.

Sélectionner les signataires

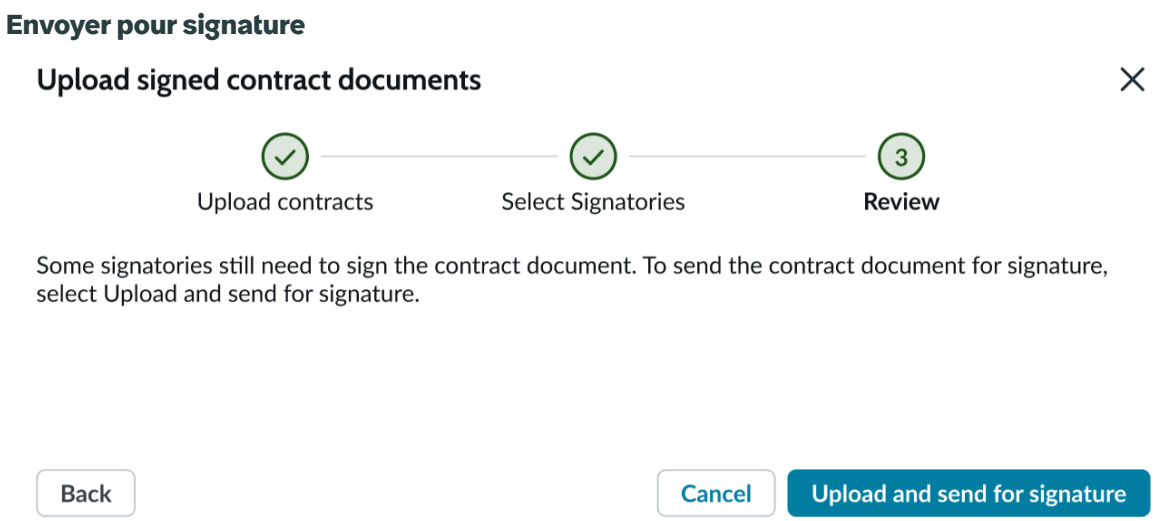


6. Examinez et chargez le document contractuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Charger le document de contrat signé : si tous les signataires ont signé le document de contrat, sélectionnez **Télécharger** pour charger le document.
- Envoyer le document chargé aux signataires suivants : si certaines des signatures sont en attente, sélectionnez **Charger et envoyer pour signature** pour charger et envoyer le document au signataire suivant dans l'ordre.



Résultats
Lorsque tous les signataires disposent du document contractuel, il est téléchargé dans la demande de contrat. Un enregistrement de référentiel de contrat est créé et le document de contrat signé y est joint.

Un e-mail avec le document contractuel final joint est envoyé aux signataires.

Pour les contrats papier propres, l'état de la demande est mis à jour sur **Fermé terminé** et l'état du contrat est mis à jour sur **Contrat signé**.

Pour les contrats avec des tiers, l'état de la demande et l'état du contrat sont mis à jour sur **Contrat signé**. Pour fermer la demande de contrat, sélectionnez **Fermer terminé**.

Modifier les signataires

Modifiez les signataires pendant qu'un workflow de signature est en cours.

Avant de commencer

- Configurez la propriété *maximum_signature_pause_duration* système pour définir la durée pendant laquelle le workflow de signature est mis en pause après que vous avez choisi de modifier l'option des signataires. La valeur minimale pouvant être définie est de 8 heures et la valeur maximale est de 24 heures. Pour plus d'informations, consultez Configurer la durée de pause de la signature lors de la modification des signataires.
- L'option Modifier les signataires n'est disponible que pour le workflow de signature manuscrite et le workflow de signature électronique avec DocuSign intégration du fournisseur de signature électronique.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez l'option **Modifier les signataires** pour mettre en pause le processus de signature lorsque vous souhaitez ajouter, modifier, réorganiser ou supprimer un signataire. Si le processus de signature ne reprend pas dans le délai configuré (tel que défini par la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

propriété *maximum_signature_pause_duration*système), tous les changements apportés aux signataires sont automatiquement annulés et le processus de signature reprend son état précédent.

- Vous pouvez sélectionner l'option de modification des signataires uniquement lorsque la demande de contrat est à l'état En attente de signature.
- Vous ne pouvez supprimer, modifier ou réorganiser que les signataires qui n'ont pas encore signé le document contractuel.
- Lorsque le processus de signature est suspendu, les signataires avec une tâche de signature en attente ne peuvent pas accéder au document contractuel à partir de l'e-mail de demande de signature déjà reçu.
- Pour les demandes de contrat basées sur des blocs de signature, vous pouvez effectuer des actions d'ajout, de modification, de suppression et de réorganisation.
- Pour les demandes de contrat basées sur les participants, vous pouvez uniquement effectuer des actions de modification et de réorganisation.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat qui est à l'état En attente de signature.
3. **Sélectionnez Modifier les signataires**.
   - L'état du contrat est mis à jour sur Signature en pause.
   - Le flux d'activité enregistre l'action Modifier les signataires.
4. Sélectionnez **Modifier** sur l'écran de confirmation.
5. Accédez à l'onglet **Signataires** .
6. Modifiez les signataires.

Résultats
Le processus de signature est suspendu et les signataires modifiés.

Que faire ensuite
Reprenez le processus de signature après avoir modifié les signataires. Pour plus d'informations, consultez Reprendre le processus de signature.

Reprendre le processus de signature

Reprenez le processus de signature en pause avec les signataires modifiés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez l'option **Reprendre la signature** pour reprendre le processus de signature. Si le processus de signature ne reprend pas dans le délai configuré (tel que défini par la propriété *maximum_signature_pause_duration*système), tous les changements apportés aux signataires sont automatiquement annulés et le processus de signature reprend son état précédent.

L'option Reprendre la signature n'est disponible que pour le workflow de signature manuscrite et le workflow de signature électronique avec DocuSign intégration du fournisseur de signature électronique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat dont l'état est Signature en pause.
3. Sélectionnez **Reprendre la signature**.
4. Sélectionnez **Reprendre** sur l'écran de confirmation.

Résultats

- L'état du contrat est mis à jour et prend la valeur En attente de signature.
- Si le signataire actuel est différent de celui d'avant la pause, une notification est envoyée pour demander une signature.
- Le flux d'activité enregistre l'action de signature de CV.

Renvoyer la demande de signature

La fonctionnalité Renvoyer la demande de signature permet aux prestataires de contrats de déclencher manuellement la demande de signature en cas de besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat dont l'état est En attente de signature.
3. Sélectionnez **Renvoyer la demande de signature**.
4. Sélectionnez **Renvoyer** sur l'écran de confirmation.

Résultats

La notification est renvoyée au signataire actuel.

Annuler le processus de signature

Annulez un processus de signature manuscrite pour les documents contractuels qui ont été envoyés aux signataires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'état de la demande de contrat doit être En attente de signature.

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Sur la page Ticket standard, dans le menu **Actions** , sélectionnez **Annuler la signature**.
4. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Annuler la signature**.

Résultats

L'état du contrat passe à Signature annulée et un e-mail de notification est envoyé à tous les signataires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Annuler une demande de contrat

Annulez une demande de contrat si elle n'est plus nécessaire.

Avant de commencer

Important :
L'annulation d'une demande de contrat après son envoi pour signature arrête le processus dans son état actuel.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez annuler une demande de contrat lorsque l'état de la demande de contrat est défini sur Brouillon, Nouveau, En attente d'approbation, En attente de signature et Travail en cours.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Sélectionnez ... .
4. Sélectionnez **Annuler la demande**.
5. Sélectionnez **Annuler la demande** pour confirmer l'annulation.

Résultats

- La demande est annulée et les flux actifs associés sont arrêtés. Les commentaires d'annulation apparaissent dans l'onglet **Activité** de la demande.
- L'état de la demande de contrat passe à Annulé et l'état du contrat passe à Contrat annulé.
- La signature du document envoyée aux signataires est annulée pour bloquer toute signature ultérieure. Les signataires reçoivent une notification par e-mail les informant que la demande de contrat a été annulée.

Prévisualiser et télécharger un document de contrat signé

Afficher et télécharger un document contractuel signé.

Avant de commencer

Important :
L'annulation d'une demande de contrat après son envoi pour signature arrête le processus dans son état actuel.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque tous les signataires ont signé un document contractuel, il est considéré comme le document contractuel final et est stocké dans la table Référentiels des demandes de contrat [sn_cm_core_contract_request_m2m_contract_repository].
L'accès à un document contractuel est basé sur les rôles et conditions d'utilisateur suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le gestionnaire de groupe, l'utilisateur affecté et le collaborateur disposent d'un accès en modification au référentiel de contrats.
- Un prestataire de contrat appartenant au même groupe d'affectation dispose d'un accès en lecture seule au référentiel de contrats.
- Le prestataire de contrats ne faisant pas partie du groupe d'affectation n'a pas accès au référentiel de contrats.
- Seul un administrateur de contrats peut supprimer des documents contractuels.
- Les demandeurs peuvent afficher uniquement les documents contractuels pour lesquels ils ont soumis la demande de contrat.
- Les utilisateurs ne peuvent afficher que les documents contractuels pour lesquels ils ont été ajoutés à la liste de surveillance des demandes de contrat correspondantes.

Lorsque plusieurs documents contractuels sont joints, un enregistrement de référentiel de contrat distinct est créé pour chaque type de contrat.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Sélectionnez une demande de contrat.
3. Accédez au **référentiel du contrat**.
4. Sélectionnez le numéro du contrat.
5. Accédez à l'onglet **Documents contractuels** .
6. Affichez le document de contrat.

Gestion des obligations

Gestion des obligations IN Gestion des contrats Pro vous permet de suivre et de remplir les responsabilités spécifiées dans un contrat.

Avec Gestion des obligations, un gestionnaire de contrats peut créer des enregistrements d'obligation pour définir des instructions spécifiques et les types de tâches d'obligation requis pour remplir l'obligation contractuelle. Les tâches d'obligation sont créées pour suivre et terminer les activités spécifiées dans un contrat, comme la soumission d'une facture de ressources informatiques chaque mois.

Un enregistrement d'obligation peut avoir deux types de tâches d'obligation :

Tâche d'obligation ad hoc

La tâche d'obligation peut être requise une seule fois ou à intervalles irréguliers pour remplir les obligations contractuelles.

Tâche d'obligation récurrente

La tâche d'obligation est requise à intervalles réguliers pour remplir les obligations contractuelles. Les tâches d'obligation récurrentes sont automatiquement créées en fonction du calendrier défini.

Le Gestion des obligations workflow commence après l'ajout du contrat signé à l'enregistrement du référentiel de contrat et peut se dérouler comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Un gestionnaire de contrats examine le contrat dans le référentiel de contrats et crée des enregistrements d'obligation pour les obligations clés.
2. Le gestionnaire de contrat fournit les détails de l'obligation, y compris un calendrier des tâches d'obligation, dans l'enregistrement d'obligation.

   Pour plus d'informations, consultez Créer des enregistrements d'obligation.
3. Les tâches d'obligation sont créées.
   - Pour un calendrier ad hoc, le gestionnaire de contrat crée une tâche d'obligation à partir de l'onglet **Tâches d'obligation** .
   - Pour un calendrier récurrent, les tâches d'obligation sont automatiquement créées en fonction du calendrier défini.
4. L'utilisateur affecté est notifié lorsque la tâche d'obligation est créée.
5. L'utilisateur affecté travaille sur la tâche d'obligation et la soumet pour révision.

   L'état de la tâche d'obligation passe de Ouvert à En attente d'approbation.
6. Le prestataire d'obligation examine la tâche et l'approuve ou la rejette.
   - Si la tâche d'obligation est rejetée, l'état de la tâche devient Ouvert et l'utilisateur affecté continue de travailler dessus.
   - Si la tâche d'obligation est approuvée, l'état de la tâche devient Terminé.

Créer des enregistrements d'obligation

Créez des enregistrements d'obligation pour les contrats signés afin Gestion des obligations de remplir les responsabilités spécifiées dans le contrat par le biais de tâches d'obligation. Les tâches d'obligation récurrentes sont automatiquement créées à partir de l'enregistrement. Vous pouvez également ajouter des tâches d'obligation ad hoc qui ne sont exécutées qu'une seule fois ou à intervalles irréguliers.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'ajout de tâches d'obligation exécutées une seule fois ou à intervalles irréguliers, reportez-vous à la section Créer une tâche d'obligation ad hoc.

Avant de commencer

L'enregistrement du contrat doit être à l'état Actif.

Les gestionnaires de groupe des groupes Legal Contract Owners et Obligations Prestataires doivent également être membres du groupe respectif.

Rôle requis : sn_cm_obligation.obligation_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez un contrat exécuté à partir de votre espace de travail.
2. Sélectionnez l'onglet **Obligations** .
3. Sélectionnez **Nouveau**.

Remarque :
Si le bouton **Nouveau** n'est pas disponible, vérifiez que le contrat sélectionné est actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations, consultez Formulaire d’obligation.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une tâche d’obligation ad hoc

Créez une tâche d’obligation requise une seule fois ou à intervalles irréguliers pour suivre et remplir une obligation spécifiée dans un contrat.

Avant de commencer

L’obligation et le contrat doivent être à l’état Actif.

Le type de calendrier dans l’enregistrement d’obligation doit être **Adhoc**.

Rôle requis : sn_cm_obligation.obligation_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez une obligation à partir de l’espace de travail que vous utilisez.
2. Sélectionnez l’onglet **Tâches d’obligation** .
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. **Facultatif :** Sur la page Nouvelle tâche d’obligation, dans le champ **Affecté à** , mettez à jour l’utilisateur affecté.
5. Dans le champ **Date d’échéance** , sélectionnez la date d’échéance de la tâche d’obligation.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

La tâche d’obligation est créée et l’utilisateur affecté est informé par e-mail.

Soumettre les tâches d’obligation

En tant qu’utilisateur d’obligation, travaillez sur des tâches d’obligation pour remplir l’obligation spécifiée dans le contrat et soumettez-les pour examen.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_obligation.obligation_user

Procédure

1. Ouvrez la tâche d’obligation à partir de la notification par e-mail ou Centre des employés.
2. **Facultatif :** Dans le champ **Pièce jointe** , ajoutez les pièces jointes requises.

   Remarque :
   Le stockage externe n’est pas disponible pour Gestion des obligations.
3. Dans le champ **Commentaires** , ajoutez les commentaires requis.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La tâche d'obligation est envoyée pour approbation et l'état de la tâche devient En attente d'approbation.

Annuler une tâche d'obligation

Annulez une tâche d'obligation ouverte dans Gestion des obligations celle qui n'est plus requise.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les tâches d'obligation qui ne sont pas soumises ou en attente d'approbation sont automatiquement annulées lorsque vous désactivez l'enregistrement d'obligation parent.

Avant de commencer
La tâche à annuler doit être à l'état Ouvert, Soumis ou En attente d'approbation.

Vous devez être le gestionnaire de groupe du groupe d'approbateurs ou l'approbateur de la tâche d'obligation.

Rôle requis : sn_cm_obligation.obligation_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez une tâche d'obligation à partir de l'espace de travail que vous utilisez.
2. Sélectionnez **Annuler**.
3. Dans la fenêtre Annuler la tâche d'obligation, ajoutez un commentaire requis, puis sélectionnez **OK**.

Résultats
L'état de la tâche d'obligation bascule sur Annulé.

Approuver ou rejeter les tâches d'obligation

En tant qu'exécuteur d'obligation, examinez les tâches d'obligation qui Gestion des obligations ont été soumises pour approbation et prenez les mesures appropriées.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_obligation.obligation_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez la tâche d'obligation à partir de l'e-mail de notification, Centre des employés ou Espace de travail de contrat.
2. Examinez la tâche d'obligation et approuvez-la ou rejetez-la.

Résultats
Si la tâche d'obligation est approuvée, l'utilisateur affecté en est informé et l'état de la tâche d'obligation devient Fermé terminé.
Lorsque la tâche d'obligation est rejetée, l'utilisateur affecté en est informé et l'état de la tâche d'obligation devient Ouvert.

Rechercher des mots clés dans les modèles de contrat

Recherchez facilement des mots-clés dans les modèles de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir activé la fonctionnalité de recherche pour la recherche par mot clé. Pour plus d'informations, consultez Activer la recherche par mot clé pour les modèles de contrats.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Modèles de contrats**.
2. Dans la liste des modèles de contrats, sélectionnez l'icône .
3. Recherchez des mots-clés uniques ou multiples.
   - Pour rechercher un seul mot clé, définissez la condition de filtre sur **[Mots clés][sont][<votre-terme-de-recherche>]**. Par exemple, définissez la condition de filtre sur [Mots-clés][sont][approvisionnement]
   - Pour rechercher plusieurs mots-clés, définissez la condition de filtre sur **[Mots-clés][sont]["<votre-terme-de-recherche1> » | « <votre-terme-de-recherche2>"]**. Par exemple, définissez la condition de filtre sur [Mots-clés][sont]["procurement » | « Acme"].
4. Sélectionnez **Exécuter**.

Résultats

Tout modèle de contrat comportant le mot clé est répertorié.

Rechercher des contrats dans le Microsoft WordServiceNow complément

En tant que configurateur de contrat, recherchez des modèles et des clauses dans le Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir configuré le complément pour ServiceNow le Microsoft Word complément Contrats. Pour plus d'informations, consultez Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config et canvas_user

Procédure

1. Ouvrez un document dans lequel vous souhaitez marquer les contrôles de contenu dans Microsoft Word.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez ServiceNow le complément Contrats.
3. Sur l'écran de connexion du complément, saisissez les informations d'identification de l'instance à partir de laquelle ServiceNow vous avez téléchargé le fichier manifeste.
   Pour plus d'informations, voir Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats
4. Sous l'onglet **Modèles** , recherchez des modèles portant un nom ou un état spécifique en saisissant du texte de recherche dans le champ de recherche **Rechercher des modèles** .
   Les modèles actifs à l'état Brouillon ou Modification qui correspondent aux critères de recherche s'affichent.
5. Recherchez des clauses qui se trouvent soit dans le modèle, soit uniquement dans la bibliothèque de clauses.
6. Recherchez des variations de clauses par nom en sélectionnant une clause avec des variations et en saisissant le nom de la variation de clause dans le champ de recherche **Rechercher des variations de clause** .
   Les clauses actives qui correspondent aux critères de recherche s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer Gestion des contrats Pro

En tant qu'administrateur, travaillez à la gestion des modèles de documents Word, des contrats et affichez les analyses.

Gérer les clauses, les tables et les modèles de contrat

En tant qu'administrateur, gérez les clauses et les modèles de contrat.

Modifier une variation de clause contractuelle

Modifiez une variation de clause pour modifier le contenu qui sera utilisé dans un modèle de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration du contrat** > **Gestion des clauses**.
2. Sélectionnez une clause.
3. Dans la liste connexe à Variations de clauses, sélectionnez la variation de clause.
4. Dans le formulaire Variation de clause, modifiez les champs que vous souhaitez modifier.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de variation de clause.
5. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Le document importé est analysé et les contrôles de contenu extraits sont répertoriés dans la liste connexe Champs de variations de clauses.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Si la variation de clause mise à jour est associée à un modèle de contrat publié et que de nouveaux champs sont disponibles après analyse, la liste connexe des métadonnées non mappées s'affiche avec la liste des champs non mappés. Pour obtenir des instructions sur la façon de terminer le mappage du modèle, reportez-vous à la section Mettre à jour les mappages de modèles de contrats.

Modifier les modèles de contrat en ajoutant manuellement des contrôles de contenu

Modifiez un modèle de contrat pour refléter toutes les modifications qui doivent être incluses dans le modèle afin de générer un contrat standard lorsqu'un employé soumet une demande de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat à partir de la liste.
3. Sur le formulaire, modifiez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle Word : nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de contrat.
Table	Table à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat.
Catégorie	Catégorie de document à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat.
Document	Document à partir duquel vous souhaitez importer les clauses et le mappage des champs du modèle. Le document sélectionné doit être un (.docx) document et doit avoir des Microsoft Word contrôleurs de contenu valides. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.
État	○ Si vous modifiez un modèle de contrat à l'état Brouillon, il restera à l'état Brouillon. ○ Si vous modifiez un modèle de contrat à l'état Publié, l'état passe à Modification.
Application	Application à laquelle appartient le modèle de contrat. Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application dans lequel vous créez le modèle de contrat.
Actif	Option permettant de rendre le modèle actif et disponible pour utilisation.

4. Sélectionnez **Analyser le document** pour extraire du document importé tout contenu modifié marqué par le contrôle de contenu.
   - Les clauses importées existantes sans changement seront conservées, ainsi que sa clause de classification et de mappage.
   - Les clauses importées pour lesquelles les contrôles de contenu sont supprimés dans le document importé seront supprimées de la liste.
   - Tous les nouveaux contrôles de contenu ajoutés seront répertoriés sous Clauses importées, Mappage de clause ou Mappages de modèle.
5. Classez et mappez les clauses importées nouvellement ajoutées.
   Pour plus d'informations, consultez Classer et mapper les clauses importées.
6. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications.
7. Lors de la finalisation du contenu du document contractuel, sélectionnez **Publier**.

Modifier un modèle de contrat à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats

Modifiez les métadonnées, les signataires ou les clauses d'un modèle de contrat qui doivent être inclus dans le modèle de contrat pour générer un contrat standard lorsqu'un employé soumet une demande de contrat à l'aide Microsoft Word du complément Contrats ServiceNow .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_config et canvas_user

Procédure

1. Ouvrez un Microsoft Word document qui contient des contrôles de contenu.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez ServiceNow le complément Contrats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Entrez les informations d'identification de l'instance à partir de laquelle ServiceNow vous avez téléchargé le fichier manifeste.
4. Dans l'onglet Modèle, sélectionnez le modèle de contrat que vous souhaitez modifier.
   Le modèle de contrat associé doit être actif et avoir l'état Brouillon ou Modification.
5. Modifiez le document.

Modifications du modèle de contrat

Modification	Instructions
Modifiez les métadonnées, les signataires ou les clauses à l'aide du Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats.	Ajouter des contrôles de contenu de document à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats
Modifier ou supprimer des signataires.	Modifier ou supprimer des participants à l'aide du complément
Supprimer des contrôles de contenu	Cliquez avec le bouton droit sur le contrôle de contenu et sélectionnez **Supprimer le contrôle de contenu**. Le contrôle de contenu est supprimé du Microsoft Word document. Toutefois, vous devez charger et analyser le document pour que les contrôles de contenu soient supprimés de votre ServiceNow instance.

6. Une fois les contrôles de contenu finalisés, chargez le document dans les modèles de contrat.
   a. Sélectionnez **Continuer pour sélectionner un document**.
   b. Dans l'écran Sélectionner une pièce jointe, sélectionnez **Joindre un fichier** et sélectionnez le document modifié.
      Si le nom de fichier du document que vous téléchargez et celui chargé dans le modèle de contrat sont différents, vous êtes invité à confirmer le téléchargement.
   c. Sélectionnez **Télécharger et analyser le document** pour analyser les contrôles de contenu et ajouter les données à l'instance ServiceNow .
7. Terminez le mappage de clause dans l'instance ServiceNow .
   Pour plus d'informations, consultez Terminer le mappage de clause pour créer une bibliothèque de clauses.
   - Les métadonnées, signataires et clauses existants non modifiés sont conservés ainsi que leurs détails.
   - Les métadonnées, les signataires et les clauses supprimés sont supprimés des listes connexes Mappages de modèle, Participants et Clauses importées du modèle de contrat.
   - Tous les contrôles de contenu ajoutés sont répertoriés sous Participants, Clauses importées ou Mappages de modèles.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.
9. Lors de la finalisation du contenu du document contractuel, sélectionnez **Publier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier ou supprimer des participants à l'aide du complément

En tant que configurateur de contrat, modifiez ou supprimez un participant d'un Microsoft Word document à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats.

Avant de commencer

Un Microsoft Word document avec des contrôles de contenu doit avoir été téléchargé dans le modèle de contrat.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config et canvas_user

Procédure

1. Ouvrez le document avec les Microsoft Word contrôles de contenu.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez ServiceNow le complément Contrats.
3. Sur l'écran de connexion du complément, saisissez les informations d'identification de l'instance à partir de laquelle ServiceNow vous avez téléchargé le fichier manifeste.
   Pour plus d'informations, voir Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats
4. Dans l'onglet **Modèle** , sélectionnez le modèle de contrat.
5. Accédez à l'onglet **Signataire** .
6. Sélectionnez l'icône Modifier ou supprimer le signataire (icône
7. Modifiez ou supprimez le signataire.

Résultats

Les changements apportés aux participants sont synchronisés avec l'instance dans la ServiceNow liste connexe Participants.

Modifier ou supprimer des mappages de tables dans un modèle de contrat à l'aide d'un Microsoft Word complément

En tant que configurateur de contrat, modifiez ou supprimez des mappages de table dans un modèle de contrat à l'aide du Microsoft Word complément.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide des mappages de tables, vous pouvez mapper les tables sources de données de votre ServiceNow instance aux tables d'un modèle de contrat. Les mappages déterminent quels enregistrements de la table de sources de données seront ajoutés au contrat et où ils seront ajoutés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config et canvas_user

Procédure

1. Ouvrez le modèle de contrat dans lequel vous souhaitez modifier ou supprimer les mappages de tables.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez ServiceNow le complément Contrats.
3. Sur l'écran de connexion, entrez les informations d'identification de l'instance ServiceNow pour laquelle le Microsoft Word complément est configuré.
   Pour plus d'informations, voir Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats
4. Sélectionnez l'onglet **Table** .
5. Dans la liste des mappages de tables, sélectionnez le mappage ou recherchez-le en saisissant le nom de la table dans la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Modifiez ou supprimez le mappage de table.

Créer un modèle de contrat à partir d'un modèle existant

Créez un nouveau modèle de contrat à partir d'un modèle existant si vous n'avez besoin que d'une petite variation du contenu d'un modèle existant.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez le modèle de contrat dans la liste.
3. Sélectionnez **Créer une révision**.

   Sélectionnez l'option **Copier** lorsque vous créez un modèle dans la vue par défaut.

   Une révision de modèle est créée avec les données relatives aux participants, aux clauses importées et aux mappages de modèles.
4. **Facultatif :** Importez des clauses et des mappages de champs de modèle à partir d'un Microsoft Word document avec des contrôles de contenu.
   Pour plus d'informations, consultez Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.

   a. Dans le champ **Document** , sélectionnez **Mettre à jour**.

   b. Sélectionnez **Choisir un fichier**.

   c. Choisissez un fichier et sélectionnez **OK**.

   d. Sélectionner **Analyser le document**

   - Le document est analysé.
   - Les métadonnées déjà présentes sont conservées.
   - Les métadonnées qui étaient présentes précédemment mais qui n'ont pas été trouvées lors de l'analyse récente sont supprimées.
   - Les nouvelles métadonnées sont ajoutées.
   - Les balises de clause qui étaient déjà présentes sont conservées.
   - Les clauses qui étaient présentes précédemment mais qui n'ont pas été trouvées dans l'analyse récente sont supprimées.
   - Les balises de clause qui sont nouvelles sont ajoutées.

   Un nouveau fichier est chargé dans le modèle de contrat.

Que faire ensuite

- Mappez toutes les nouvelles métadonnées trouvées lors de l'analyse. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les mappages de modèles de contrats.
- Classer les nouvelles clauses trouvées lors de l'analyse. Pour plus d'informations, voir Classer et mapper les clauses importées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer et prévisualiser un document contractuel à partir d'un modèle

Affichez le formulaire final d'un document contractuel avec les contrôles de contenu remplacés par les valeurs des variables ou des valeurs de retour des scripts.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. Sélectionnez **Aperçu**.
4. Dans la fenêtre Aperçu du document, sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste 
5. Sélectionnez une demande de contrat dans la liste pour laquelle vous souhaitez générer un exemple de document contractuel.
6. Sélectionnez **Générer un aperçu** et fermez la fenêtre contextuelle Aperçu du document.
7. Dans le champ **Gérer les pièces jointes** , sélectionnez **Afficher** pour afficher le document.
8. **Facultatif :** Sélectionnez le lien du document pour le télécharger.
9. **Facultatif :** Modifiez le modèle de contrat si vous souhaitez y apporter des modifications.

Supprimer un modèle de contrat

Supprimez le modèle de contrat lorsque vous n'en avez plus besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat à partir de la liste.
3. Sélectionnez **Supprimer**.
4. Dans la fenêtre contextuelle de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Gérer les enregistrements de contrat

En tant qu'administrateur, gérez les enregistrements de contrat.

Afficher un enregistrement de contrat

Affichez l'historique d'une demande de contrat pour suivre les changements, examiner la piste d'audit et mettre à jour les champs. Voyez facilement la date à laquelle un contrat a été modifié et qui l'a modifié.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Afficher tous les contrats en accédant à **Demandes de contrat** > **Tous les contrats**.
4. **Facultatif :** Affichez les contrats expirés ou les contrats qui arrivent bientôt à échéance.
   - Pour afficher les contrats venant à échéance dans les 30 jours, sélectionnez **Contrats arrivant à expiration**.
   - Pour afficher les contrats expirés, sélectionnez **Contrats expirés**.
5. **Facultatif :** Afficher une version précédente du contrat.
   a. Sélectionnez le contrat dans la liste.
   b. Dans la liste connexe **Historique de contrat** , sélectionnez une date dans la colonne **Début** de contrat pour afficher la version antérieure.

Modifier un enregistrement de contrat

Une fois qu'un enregistrement de contrat est créé, vous pouvez modifier la date de fin, le contrat parent et le modèle de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si des modifications sont apportées à une date de fin de contrat ou à ses termes et conditions, une copie du contrat est automatiquement enregistrée et placée dans l'historique du contrat.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Sélectionnez un contrat.
4. **Facultatif :** Modifiez la date de fin du contrat.
   a. Dans le champ **Date de fin** , sélectionnez l'icône Afficher le calendrier de date de fin (icône).
   b. Dans la fenêtre contextuelle du calendrier, sélectionnez une date.
   c. Sélectionnez **OK**.
5. **Facultatif :** Modifiez le contrat parent.
   a. Dans le champ **Contrat parent** , sélectionnez l'icône Rechercher l'enregistrement (icône).
   b. Dans la liste contextuelle Contrat parent, sélectionnez un enregistrement de contrat à affecter en tant que contrat parent.
6. **Facultatif :** Modifier le modèle de contrat.
   a. Dans le champ **Modèle de contrat** , sélectionnez l'icône Rechercher l'enregistrement (icône).
   b. Dans la liste contextuelle Modèle de contrat, sélectionnez le modèle.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les champs dans le modèle de contrat pour afficher la valeur de sys_id correcte dans les documents contractuels

En tant que configurateur de contrat, mettez à jour un script avancé pour imprimer la valeur d'affichage correcte pour sys_id variables dans le document contractuel généré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Étant donné que le script de mappage des variables à l'aide du Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats utilise la fonction `toString()` pour la variable sys_id, sa valeur d'affichage n'est pas remplacée correctement dans les documents contractuels générés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. Accédez à la liste connexe Mappage de modèle.
4. Sélectionnez le champ pour lequel le script avancé est activé et la valeur d'affichage n'est pas affichée correctement.
   Les détails du champ sont affichés avec le script avancé.
5. Dans le script, remplacez les occurrences de `toString()` par `getDisplayValue()`.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Solutions Platform Analytics pour Gestion des contrats Pro

Il Tableau de bord des contrats s'agit d'une Gestion des contrats Pro solution d'analyse et de reporting qui vous permet de prendre des décisions basées sur les données grâce à des informations et des tendances dérivées des données des demandes de contrat.

Rôles requis

Les rôles et tâches suivants sont associés à Tableau de bord des contrats:

- Administrateur ServiceNow AI Platform (admin) : installer et activer cette solution, et apporter les modifications nécessaires aux propriétés système.
- Administrateur Analyse des performances (pa_admin) : passer en revue les indicateurs, les répartitions, les widgets et les tableaux de bord. Configurer et démarrer la collecte de données. Partager les tableaux de bord avec les personnes concernées appropriées.

Activer Pack d'analyse pour Gestion des contrats Pro

Vous pouvez activer le module d'extension Pack d'analyse pour Gestion des contrats Pro (com.sn_cm_pa) si vous avez le rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

Avant de commencer

Activez la version complète de l'abonnement de Analyse des performances sur l'instance où vous activez cette Solution Platform Analytics. Vous pouvez activer Analyse des performances sur une instance de non-production sans acheter d'abonnement. Pour plus d'informations, consultez Activer votre abonnement Analyse des performances .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examiner le Pack d'analyse pour Gestion des contrats Pro Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Remarque :

Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Catalogue de services.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rôles et les éléments de travaux planifiés sont installés avec Pack d'analyse pour Gestion des contrats Pro.

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Pack d'analyse pour Gestion des contrats Pro.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Pack d'analyse pour Gestion des contrats Pro (com.sn_cm_pa) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :

   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Tableau de bord des contrats

Avec Tableau de bord des contrats, vous pouvez prendre des décisions basées sur les données en analysant les tendances et les informations dérivées des données de demande de contrat.

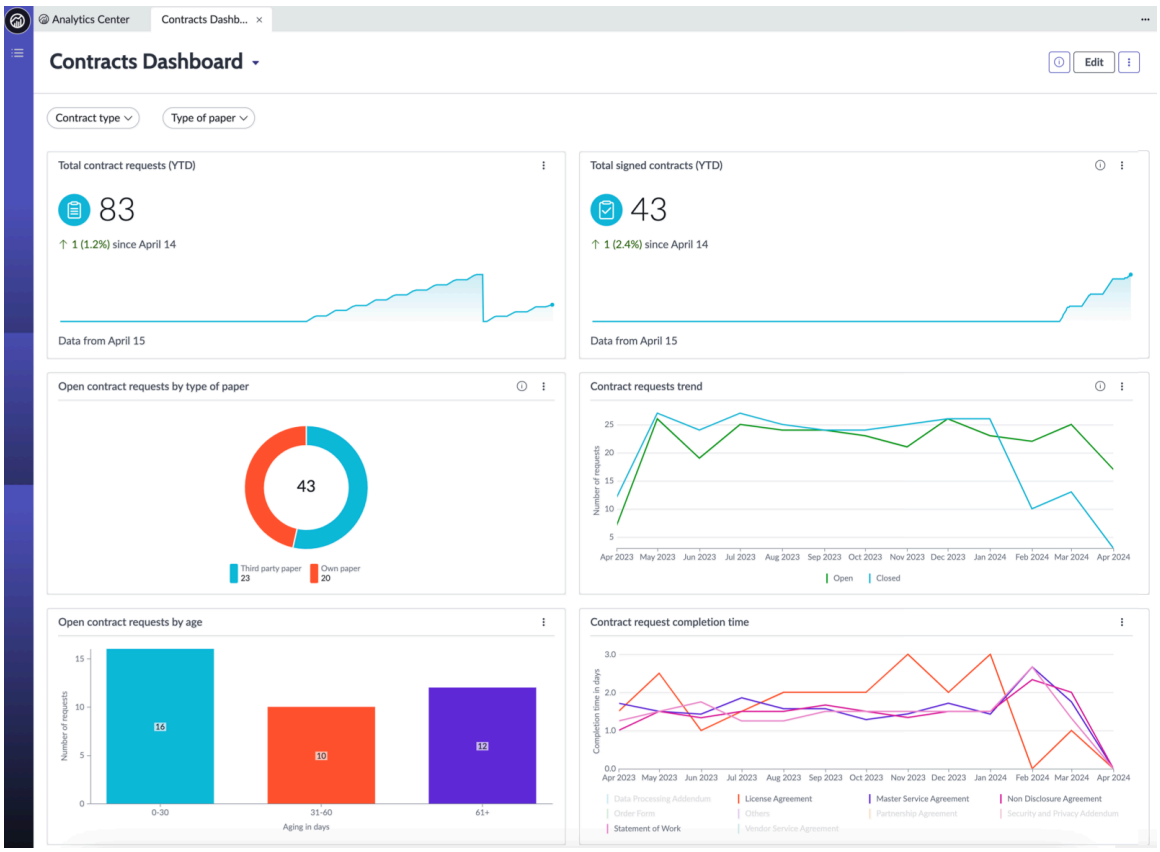
Sur le tableau de bord, vous pouvez analyser les tendances des demandes de contrat, comparer les données et explorer chaque rapport pour afficher les détails des indicateurs clés de performance (KPI).

Pour plus d'informations sur l'utilisation des détails des KPI, consultez Examining indicators with KPI Details .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des contrats



Rôles ServiceNow AI Platform requis

- Éditeur de rapports de contrat [sn_cm_core.contract_report_publisher] : nécessaire pour modifier et publier des rapports relatifs aux demandes de contrat et aux données des contrats signés.
- Visionneuse de rapports de contrats [sn_cm_core.contract_report_viewer] : nécessaire pour afficher les rapports relatifs aux demandes de contrat et aux données des contrats signés.
- Administrateur PA de contrat [sn_cm_pa.pa_admin] : nécessaire pour activer et configurer le Pack d'analyse pour Gestion des contrats Pro.

Accéder à Tableau de bord des contrats

Pour ouvrir , Tableau de bord des contrats accédez à **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Tableau de bord des contrats**.

Utilisation des données dans Tableau de bord des contrats

Les avocats généraux peuvent prendre des décisions basées sur les données grâce aux aperçus des données des demandes de contrat avec les mesures suivantes :

- Nombre de demandes de contrat créées et de contrats signés depuis le début de l'année, ainsi qu'une comparaison avec les données collectées lors de l'exécution précédente des travaux planifiés.
- Nombre de demandes de contrat ouvertes par type de papier : papier propre et papier de tiers.
- Tendance mensuelle des demandes de contrat ouvertes et fermées au cours des 12 derniers mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nombre de demandes de contrat par tranche d’âge.
- Tendance mensuelle des délais de traitement des différents types de contrats au cours des 12 derniers mois.

Indicateurs

Cumul annuel des demandes de contrats

Nombre de demandes de contrat créées depuis le début de l’année.

Cumul annuel des contrats signés

Nombre de contrats signés depuis le début de l’année.

Durée moyenne d'exécution de la demande de contrat par type de contrat

Tendance mensuelle du délai moyen de traitement des demandes de contrat par différents types de contrats.

Âge de la demande de contrat

Nombre de demandes de contrat ouvertes depuis les périodes suivantes : 0 à 30 jours, 31 à 60 jours et 61+ jours.

Répartitions

- Type de contrat
- Type de contrat papier
- Âge de la demande de contrat

Rapports

Rapports sur Tableau de bord des contrats

Titre	Type	Table source	Description
Total des demandes de contrat (du début de l’année à ce jour)	Score 42	Demande de contrat [sn_cm_core_contract_request]	Nombre de demandes de contrat créées depuis le début de l’année et tendance des données de demande de contrat. Ce rapport compare les dernières données avec les données collectées lors de l’exécution précédente des travaux planifiés. Il affiche les informations suivantes : • Augmentation ou diminution du nombre de demandes de contrats

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports sur Tableau de bord des contrats (suite)

Titre	Type	Table source	Description
			• Pourcentage de l'augmentation ou de la diminution • Date de la dernière collecte des données
Nombre total de contrats signés (du début de l'année à ce jour)	Score 42	Référentiel de demande de contrat [sn_cm_core_contract_request_m2m_contract_repository]	Nombre de contrats signés depuis le début de l'année et tendance des contrats signés. Ce rapport compare les dernières données avec les données collectées lors de l'exécution précédente des travaux planifiés. Il affiche les informations suivantes : • Augmentation ou diminution des demandes de contrats signés • Pourcentage d'augmentation ou de diminution • Date de la dernière collecte des données
Demandes de contrats ouverts, par type de document	Couronne	Demande de contrat [sn_cm_core_contract_request]	Nombre en temps réel de demandes de contrat ouvertes par type de papier : papier propre et papier tiers.
Tendance des demandes de contrat	Ligne	Demande de contrat [sn_cm_core_contract_request]	Tendance mensuelle en temps réel des demandes de contrat ouvertes et fermées au cours des 12 derniers mois. Le survol d'une ligne affiche le nombre de demandes de contrat ouvertes et fermées au cours du mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports sur Tableau de bord des contrats (suite)

Titre	Type	Table source	Description
Demandes de contrats ouvertes, par âge	À barres 	Demande de contrat [sn_cm_core_contract_request]	Nombre en temps réel de demandes de contrat par tranche d'âge. L'âge d'une demande de contrat est calculé à partir de la date de création de la demande et de la date à laquelle vous consultez le rapport.
Durée d'exécution de la demande de contrat	Ligne 	Demande de contrat [sn_cm_core_contract_request]	Tendance en temps réel du délai moyen de traitement des différents types de demandes de contratau cours des 12 derniers mois. Le délai d'exécution se calcule à partir de l'heure de création de la demande jusqu'à sa fermeture. Graphique linéaire dans lequel le survol d'une ligne affiche le délai de traitement pour le type de demande de contrat connexe. Pour masquer un type de demande de contrat dans le graphique, sélectionnez son nom dans la légende sous le graphique.

Filtres

Filtres activés Tableau de bord des contrats

Nom	Type	Description
Type de contrat	Sélection multiple	Sélectionnez une ou plusieurs valeurs pour afficher les données pertinentes du type de contrat dans le Tableau de bord des contrats.
Type de contrat	Choix	Affiche son propre document et le document tiers dans la liste. Vous pouvez sélectionner l'option souhaitée pour afficher les données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtres activés Tableau de bord des contrats (suite)

Nom	Type	Description
		pertinentes dans le Tableau de bord des contrats fichier .

Modifier la règle d'affectation pour les demandes de contrat

En tant que configurateur de contrats, modifiez la règle d'affectation disponible dans le système de base pour tous les changements requis dans l'utilisateur ou le groupe auquel la demande de contrat doit être affectée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Règles** > **Affectation**.
2. Ouvrir la règle d'affectation Groupe d'affectation par défaut pour la demande CLM
3. Sur le formulaire, modifiez les champs.

Formulaire de règle d'affectation

Champ	Description
Nom	Nom unique de la règle d'affectation.
Actifs	Option permettant d'indiquer que la règle d'affectation est active. La demande de contrat est affectée à un groupe ou à un utilisateur uniquement en fonction de règles d'affectation actives.
Onglet S'applique à	
Table	Nom de la table à laquelle la règle d'affectation s'applique.
Conditions	Conditions dans lesquelles s'applique la règle d'affectation. Par exemple, pour appliquer une règle lorsqu'une demande de contrat est soumise pour du papier de type Propre, saisissez la condition suivante. **[Type de papier][est][Propre article]**
Onglet Affecter à	
Utilisateur	Utilisateur à qui la demande de contrat est affectée.
Groupe	Groupe d'utilisateurs auquel la demande de contrat est affectée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

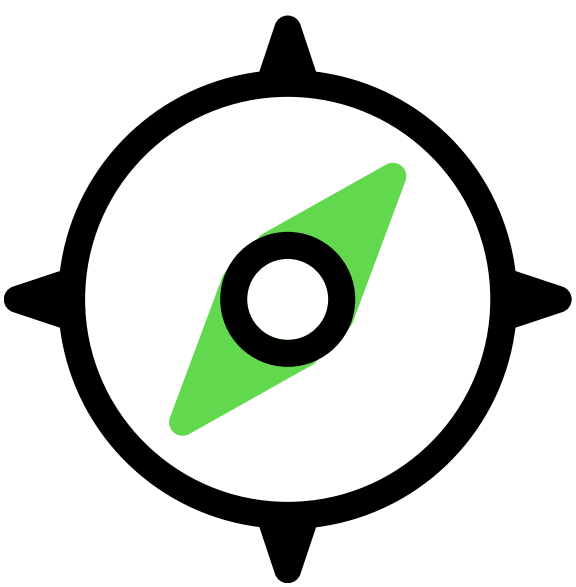
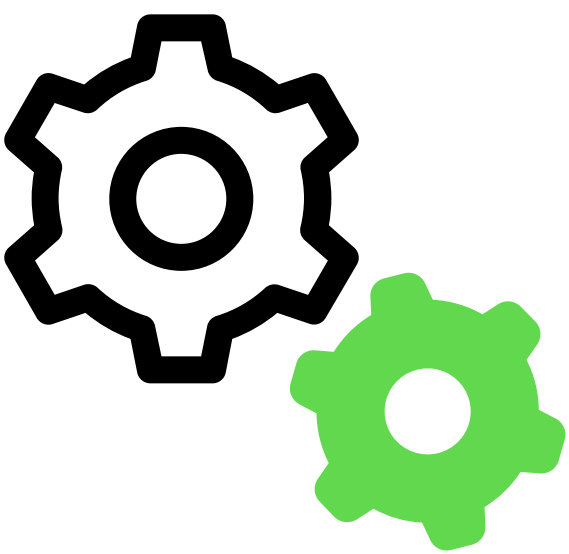
Now Assist dans Gestion des contrats

Utilisez Now Assist pour analyser les Gestion des contrats contrats à la recherche de clauses non standard et manquantes et extraire des informations des contrats signés pour les ajouter au référentiel du contrat.

Aucun des produits avancés d'IA et de données ne fournit de conseils juridiques ou professionnels. Les résultats fournis par les produits avancés d'IA et de données le sont à titre informatif uniquement et ne remplacent pas les conseils d'un professionnel qualifié. Le Client assume toutes les responsabilités et obligations à l'égard de toutes décisions, conseils, conclusions, avis juridiques, recommandations faits ou donnés à la suite de l'utilisation des services, y compris, mais sans s'y limiter, toute décision prise ou toute action entreprise par le Client sur la base des Produits IA et de données avancés.

Les produits et services Advance AI and Data ne constituent pas et ne sont pas destinés à constituer des conseils juridiques et ne créent pas de relation avocat-client.

Premiers pas

Explorer	Configurer
	
En savoir plus sur les compétences d'IA générative disponibles dans Now Assist Gestion des contrats	Activer et configurer Now Assist dans Gestion des contrats

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Utiliser des workflows agentiques
	
Utiliser les options de l’IA générative offertes par Now Assist dans Gestion des contrats	Utiliser les workflows agentiques dans Now Assist Gestion des contrats

Traduction automatique

Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d’informations, consultez l’article KB1584492 dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance
- Article de la base de connaissances sur le calcul des clauses non standard et manquantes dans l’analyse des contrats .

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application recueillera tout le texte du document contractuel soumis. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist documentation .

Explorer Now Assist dans Gestion des contrats

Avec l'application Now Assist in Gestion des contrats , vous pouvez utiliser les options de l'IA générative pour identifier les clauses non standard et manquantes dans les contrats, ce qui conduit à un processus d'examen plus rapide et plus efficace pour votre organisation. Vous pouvez également gagner du temps en examinant les métadonnées extraites des contrats signés et en ajoutant automatiquement les informations au référentiel de contrats.

Vue d'ensemble de Now Assist dans Gestion des contrats

Les options de l'IA générative suivantes sont à la disposition d'un prestataire de contrats :

- Extrayez les métadonnées d'un contrat signé pour examiner et ajouter les informations aux champs mappés dans le référentiel de contrats.
- Analysez les documents contractuels pour détecter les clauses non standard et manquantes en utilisant les suggestions générées par l'application Now Assist afin de minimiser les écarts et de réduire les délais d'exécution.

Compétences

Extraction des métadonnées du contrat

Extrait les métadonnées d'un contrat signé qui est joint à un enregistrement de référentiel de contrat et affiche les informations sur l'interface Intelligence documentaire .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur l'activation de la compétence, reportez-vous à la section Configurer Now Assist dans Gestion des contrats. Pour plus d'informations sur l'extraction des métadonnées d'un contrat, reportez-vous à la section Extraction des métadonnées à l'aide de Now AssistGestion des contrats.

Analyse du contrat

Examine le document contractuel pour détecter les clauses non standard et manquantes.

Pour en savoir plus sur l'activation de la compétence, reportez-vous à la section Configurer Now Assist dans Gestion des contrats. Pour plus d'informations sur l'analyse des contrats, reportez-vous à la section Analyse du contrat à l'aide de Now AssistGestion des contrats.

Vous pouvez utiliser Now LLM Service, Azure OpenAIGoogle Gemini ou Anthropic Claude sur AWS comme fournisseur de modèle IA pour toutes les compétences et tous les Now Assist agents IA. Utiliser les contrôles de configuration dans Tour de contrôle IA pour définir les options disponibles, puis définir les préférences de niveau de compétence dans le Administrateur Now Assist consoler. Pour plus d'informations, consultez Large language models on the ServiceNow AI Platform®.

Now Assist dans Gestion des contrats Utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur [sn_cm_gen_ai.ai_contract_admin]	Fournit un accès administratif à Now Assist dans .Gestion des contrats S'installe dans le Gestion des contrats module d'extension Now Assist et active les compétences requises.
Configurateur [sn_cm_gen_ai.ai_contract_config]	Configure les mappages de cas d'utilisation pour l'application Now Assist dans Gestion des contrats .
Prestataire [sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller]	Utilise les Now AssistGestion des contrats options pour analyser les documents contractuels afin de détecter les écarts et d'extraire les métadonnées des contrats signés.

Workflow d'extraction des métadonnées

Le workflow suivant montre comment différents utilisateurs travaillent ensemble pour configurer et extraire les métadonnées du contrat à l'aide de l'application Now Assist in Gestion des contrats .

1. L'administrateur IA de contrat installe le module d'extension Now Assist (Gestion des contrats sn_cm_gen_ai).
2. L'administrateur IA de contrat affecte aux utilisateurs les rôles de prestataire IA de contrat et d'administrateur IA de contrat.
3. Le configurateur IA de contrat configure et active la compétence d'extraction des métadonnées de contrat dans la Administrateur Now Assist console.
4. Dans les propriétés système, l'administrateur indique si l'extraction des métadonnées doit être lancée automatiquement ou manuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Lorsqu'un contrat signé est joint à un enregistrement de référentiel de contrat, un gestionnaire de contrat doté du rôle sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller lance le processus d'extraction des métadonnées.

   Les propriétés système peuvent également être configurées pour lancer automatiquement le processus d'extraction des métadonnées lors de la création de l'enregistrement du référentiel de contrat. Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés système pour l'extraction des métadonnées du contrat.

6. Le gestionnaire des contrats reçoit une notification lorsque l'extraction des métadonnées est terminée.

   Remarque :
   La *Metadata extraction-Completed* notification n'est pas active par défaut.

7. Le gestionnaire de contrat sélectionne le bouton **Examiner les métadonnées extraites** pour afficher les informations extraites dans la IntelDoc visionneuse.
8. Le gestionnaire des contrats envoie les informations vérifiées pour les mettre à jour dans le référentiel de contrats.
9. Une fois le processus d'extraction terminé, l'onglet **Résultats de l'extraction** s'ouvre sur l'enregistrement du référentiel du contrat et affiche l'état des informations traitées.

Workflow de l'analyse du contrat

L'exemple de workflow de bout en bout suivant montre comment différents utilisateurs collaborent pour configurer et réviser le contrat à l'aide de l'application Now Assist IN Gestion des contrats .

1. L'administrateur IA de contrat installe l'application Now Assist dans Gestion des contrats .
2. L'administrateur IA de contrat affecte aux utilisateurs les rôles de prestataire IA de contrat et d'administrateur IA de contrat.
3. Le configurateur IA de contrat configure et active la compétence d'analyse de contrat dans la Administrateur Now Assist console.
4. Le configurateur IA de contrat mappe les groupes de questions aux clauses actives de la bibliothèque de clauses, mappe les questions aux réponses attendues, puis mappe le cas d'utilisation à des tables spécifiques.
5. Le prestataire IA de contrat lance l'analyse du contrat à Gestion des contrats l'aide de l'application Now Assist
6. L'application Now Assist analyse Gestion des contrats le contrat et identifie les clauses non standard et manquantes.
7. Le prestataire IA du contrat examine l'analyse et prend les mesures nécessaires pour utiliser ou ignorer les clauses.
8. L'exécuteur IA de contrat peut également ajouter les clauses manquantes à partir de la bibliothèque de clauses.
9. Le prestataire IA de contrat termine la tâche de révision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist en Gestion des contrats avantages

Now Assist en Gestion des contrats avantages

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
Extrayez automatiquement les informations clés des contrats signés et mettez à jour le référentiel des contrats, ce qui améliore la précision et l'efficacité.	Metadata extraction	Now Assist Prestataire de contrats
Minimisez les écarts et réduisez le délai d'exécution en identifiant les clauses non standard et manquantes dans le document contractuel.	Analyse du contrat	Now Assist Prestataire de contrats

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation Now Assist dans , reportez-vous aux Gestion des contrats rubriques suivantes :

- Configurer Now Assist dans Gestion des contrats
- Utiliser Now Assist dans Gestion des contrats

Informations de prise en charge pour Now Assist dans Gestion des contrats

Obtenez une vue d'ensemble des informations importantes liées à l'application Now Assist dans Gestion des contrats .

Versions prises en charge

Now Assist fonctionnalités sont prises en charge à Gestion des contrats Pro partir de Xanadu (correctif 3).

Informations sur l'application

Activez le module d'extension Now Assist in Gestion des contrats (sn_cm_gen_ai) pour analyser les révisions de contrats et extraire les métadonnées des contrats signés.

L'application a les dépendances suivantes :

- Gestion des contrats Pro (sn_cm_pro)
- Espace de travail de contrat (sn_cm_workspace)
- Pack de contenu Intelligence documentaire pour Gestion des contrats (sn_docintel_cm_cp)
- Now Assist pour plateforme (sn_genai_platform)
- Plateforme Intelligence documentaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interfaces utilisateur prises en charge

Now Assist dans les interfaces prises en Gestion des contrats charge

Interface	Compétence
Espace de travail	• Extraction des métadonnées du contrat • Analyse du contrat

Configurer Now Assist dans Gestion des contrats

Si vous disposez du rôle administrateur IA, vous pouvez configurer Now Assist de manière à Gestion des contrats ce que les prestataires de contrats puissent utiliser les options tout en travaillant sur des Now Assist documents contractuels.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application est dans Global ou Now Assist dans Gestion des contrats le champ d'application.

Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la console pour effectuer la configuration Now Assist dans .Administrateur Now AssistGestion des contrats La console contient tout ce dont vous avez besoin pour configurer les Now Assist compétences. Pour plus d'informations, consultez Overview tab in Now Assist Admin .

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités et les compétences disponibles dans Gestion des contrats Pro la Administrateur Now Assist console.

Now Assist dans Gestion des contrats Fonctionnalités et compétences

Fonctionnalités	Compétences
Gestion des contrats Pro	• Extraction des métadonnées du contrat • Analyse du contrat

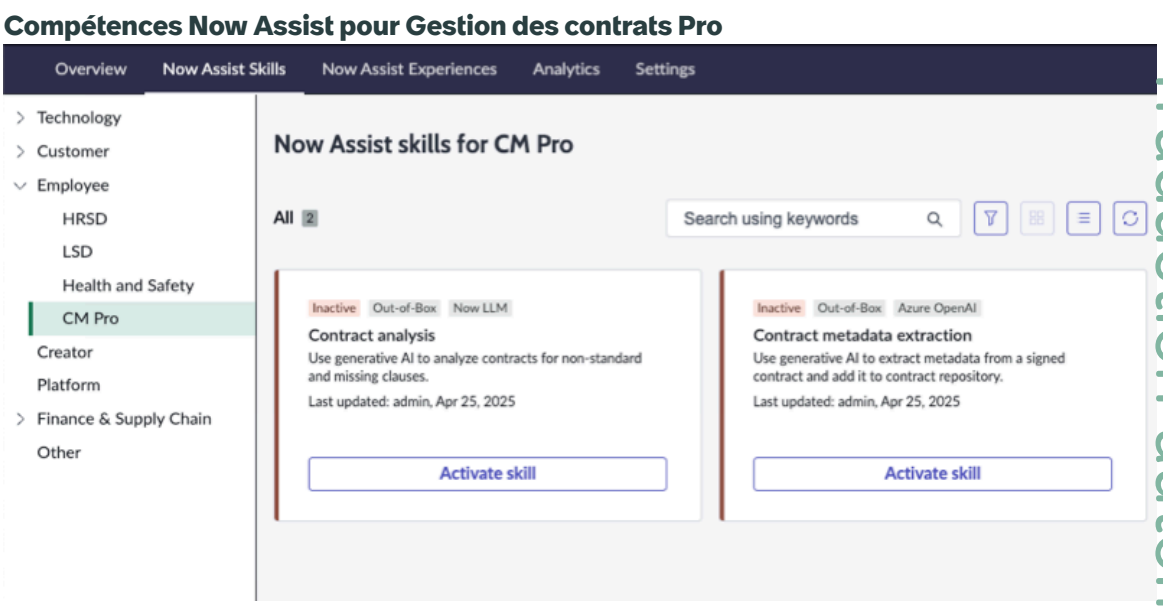
Vous pouvez utiliser Now LLM Service, Azure OpenAIGoogle Gemini ou Anthropic Claude sur AWS comme fournisseur de modèle IA pour toutes les compétences et tous les Now Assist agents IA. Utiliser les contrôles de configuration dans Tour de contrôle IA pour définir les options disponibles, puis définir les préférences de niveau de compétence dans le Administrateur Now Assist consoler . Pour plus d'informations, consultez Large language models on the ServiceNow AI Platform® .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Installez le module d'extension Now Assist dans Gestion des contrats (sn_cm_gen_ai).
   - Pour en savoir plus sur le processus d'installation des modules d'extension, reportez-vous à la section Install Now Assist plugins .
   - Pour en savoir plus sur les dépendances et l'ordre d'activation du module d'extension, consultez Informations sur l'application.
2. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** pour accéder à l'onglet **Compétences Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
3. Accédez à la **Employé** > **CM Pro**.
4. Sur la vignette de votre compétence, sélectionnez **Activer la compétence**.



5. Dans la configuration guidée pour les compétences, configurez les cas d'utilisation et d'autres mappages pour la compétence.
   Pour plus d'informations sur la configuration de l'extraction des métadonnées de contrat, reportez-vous à la section Configuration de l'extraction des métadonnées du contrat.

   Pour plus d'informations sur la configuration de l'analyse des contrats, reportez-vous à la section Configuration de l'analyse du contrat.
6. Dans la page Examiner et activer, sélectionnez **Activer**.

Résultats

La Now Assist compétence est activée pour Gestion des contrats Pro.

Vous pouvez mettre à jour ou désactiver la compétence en sélectionnant **Modifier** et **désactiver** l'icône du menu d'options (icône du ⋮ de la compétence active.

Sélectionner de grands modèles de langue pour les cas d'utilisation dans Now AssistGestion des contrats

Sélectionnez un fournisseur de modèle de langage volumineux (LLM) pour un cas d'utilisation d'analyse de contrat ou d'extraction de métadonnées.

Traduction automatique

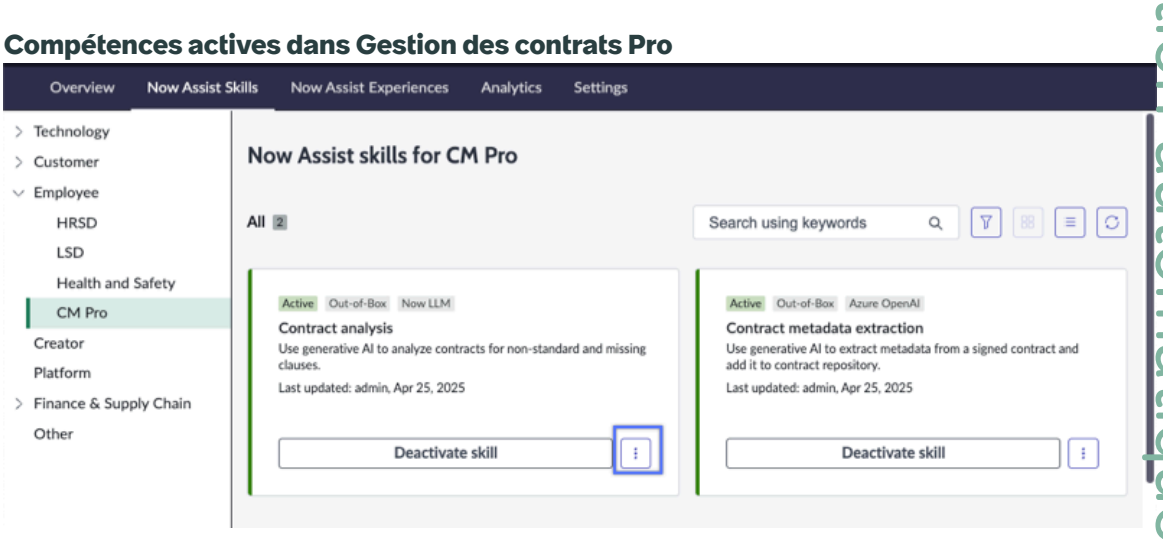
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser Now LLM Service, Azure OpenAIGoogle Gemini ou Anthropic Claude sur AWS comme fournisseur de modèle IA pour toutes les compétences et tous les Now Assist agents IA. Utiliser les contrôles de configuration dans Tour de contrôle IA pour définir les options disponibles, puis définir les préférences de niveau de compétence dans le Administrateur Now Assist consoler. Pour plus d'informations, consultez Large language models on the ServiceNow AI Platform®.

Dans Now Assist , Gestion des contrats vous pouvez sélectionner le fournisseur LLM au niveau du cas d'utilisation. Ce LLM sélectionné est applicable uniquement pour le cas d'utilisation et remplace le LLM sélectionné au niveau de la compétence.

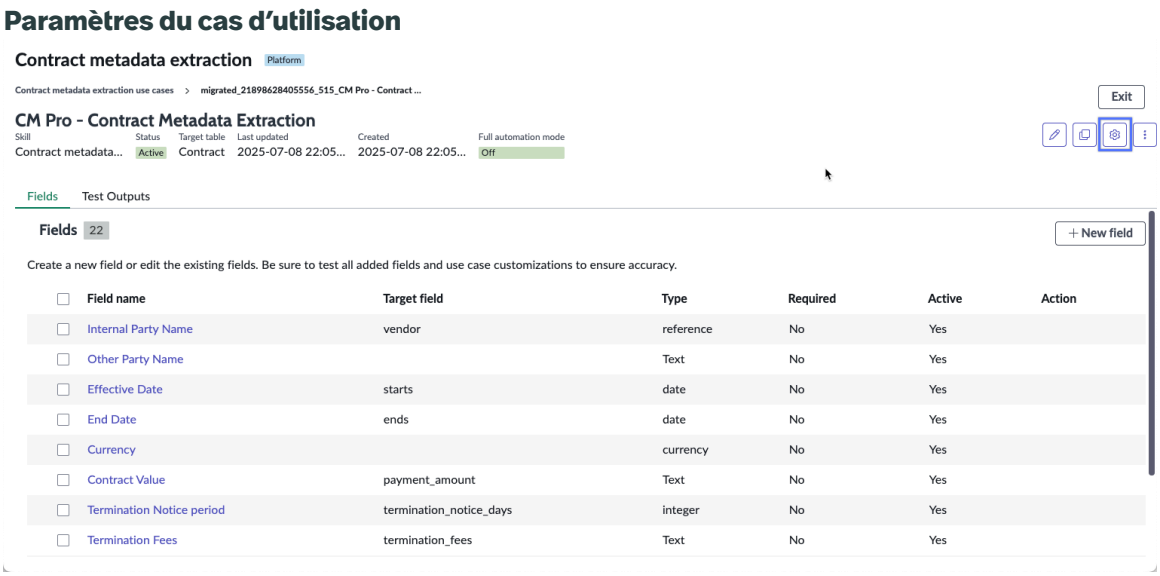
Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** pour accéder à l'onglet **Compétences Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
2. Accédez à la **Employé** > **CM Pro**.
3. Sur la vignette de votre compétence activée que vous souhaitez modifier, sélectionnez **Modifier** dans le menu Options (icône du



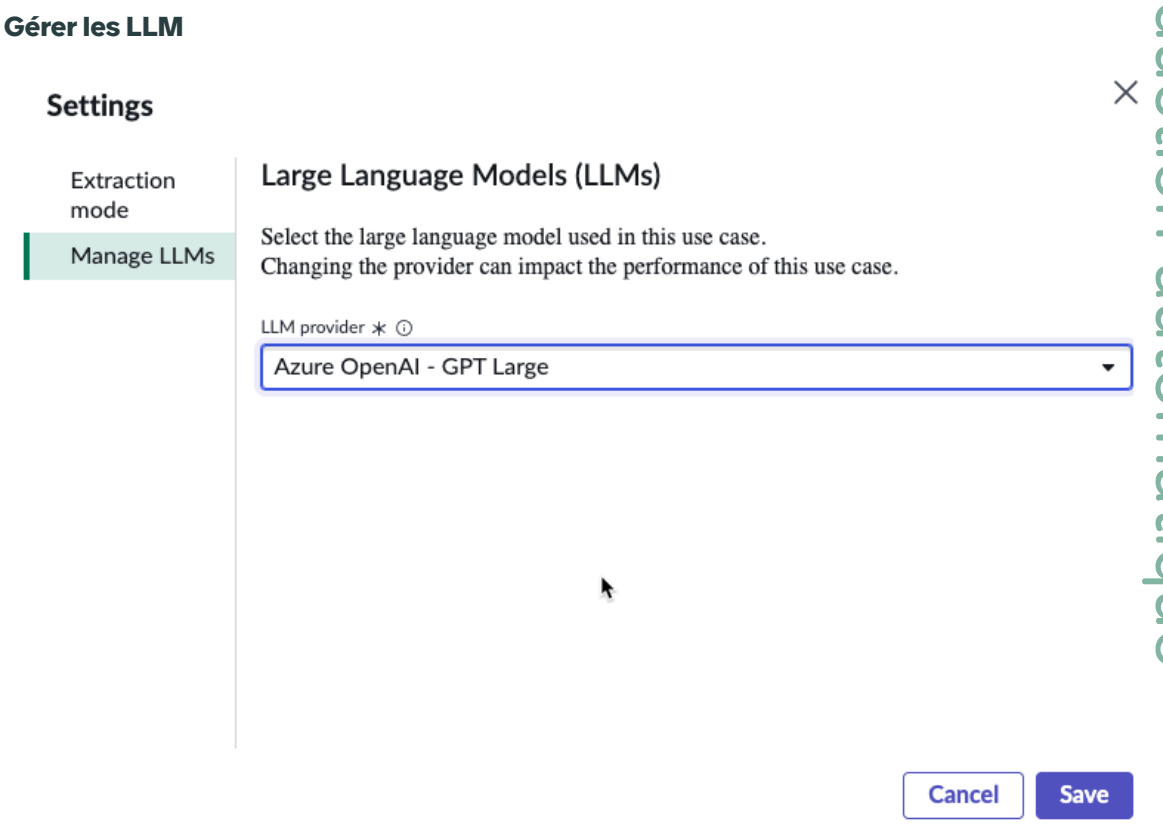
4. Dans la configuration guidée pour les compétences, sélectionnez **Cas d'utilisation**.
5. Ouvrez le cas d'utilisation pour lequel vous souhaitez définir le LLM.
6. Sélectionnez l'icône Paramètres (icône

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Dans la fenêtre Paramètres, sélectionnez **Gérer les LLM**.



8. Dans la liste déroulante Fournisseur LLM, sélectionnez le fournisseur LLM.
9. Dans la fenêtre Paramètres, sélectionnez **Enregistrer**.
10. Dans la page des cas d'utilisation, sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
11. Dans la page Examiner et activer, sélectionnez **Terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le fournisseur LLM est défini pour le cas d'utilisation et est utilisé pour l'analyse du contrat ou l'extraction des métadonnées, le cas échéant.

Configuration de l'extraction des métadonnées du contrat

Configurez les propriétés système et les cas d'utilisation pour l'extraction des métadonnées afin qu'un gestionnaire de contrats puisse les utiliser Now Assist pour extraire les métadonnées d'un contrat et ajouter les informations extraites au référentiel de contrats.

Créer des cas d'utilisation pour l'extraction des métadonnées des contrats

Créez un cas d'utilisation pour l'extraction des métadonnées du contrat afin de définir les informations que vous souhaitez Now Assist détecter dans un document.

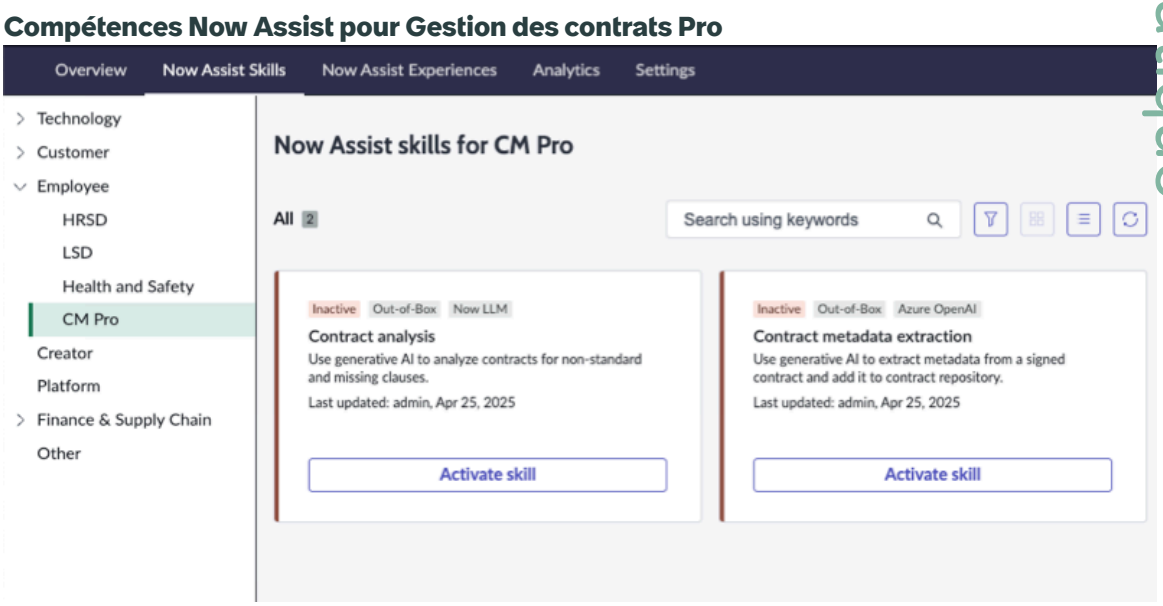
Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_config sn_cm_contract_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le cas d'utilisation CM Pro - Contract Metadata Extraction est disponible avec le Now Assist système de Gestion des contrats base. Ce cas d'utilisation n'est pas modifiable. Pour plus d'informations sur les différents champs du cas d'utilisation CM Pro - Contract Metadata Extraction, reportez-vous à la section Cas d'utilisation d'extraction de métadonnées de contrat.

Remarque :
Si vous créez votre propre cas d'utilisation ou personnalisez une copie d'un cas d'utilisation disponible, assurez-vous de le tester minutieusement pour en garantir l'exactitude.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** pour accéder à l'onglet **Compétences Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
2. Accédez à la **Employé** > **CM Pro**.
3. Sur la vignette de votre compétence, sélectionnez **Activer la compétence**.



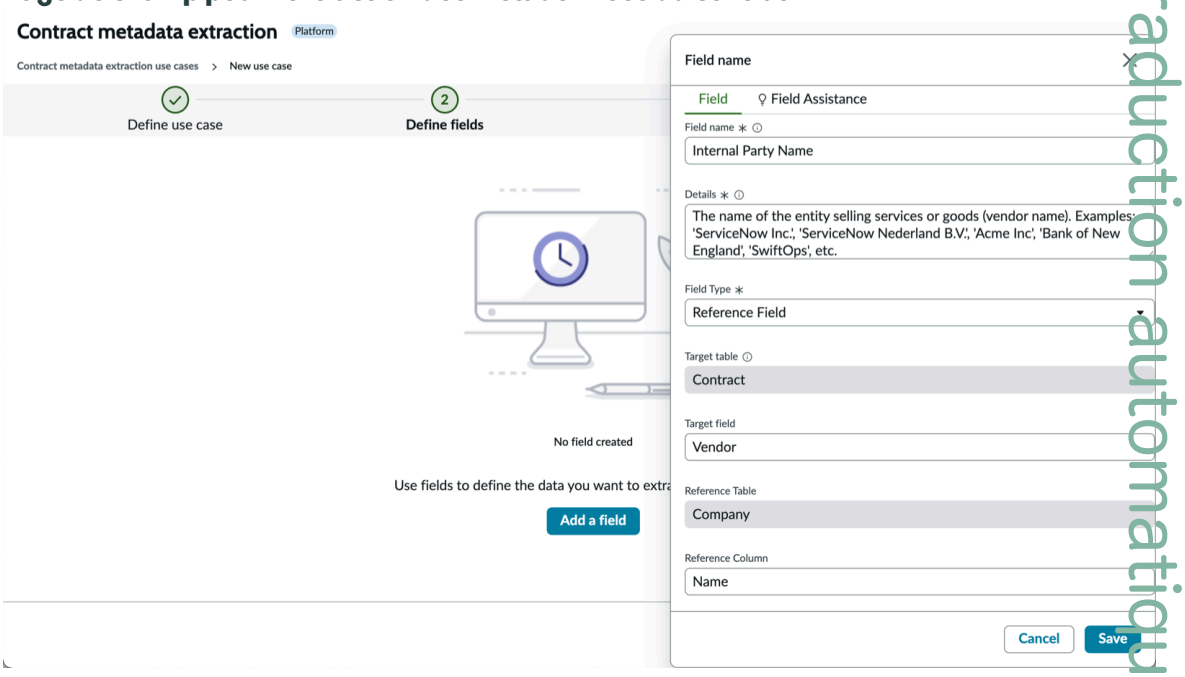
4. Sur la page Détails généraux, affichez les détails des compétences et sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sur la page Cas d’utilisation d’extraction des métadonnées de contrat, sélectionnez **Nouveau cas d’utilisation**.
6. Dans la page Définir le cas d’utilisation, ajoutez les détails du cas d’utilisation.
   a. Dans le champ **Nom du cas d’utilisation** , saisissez un nom unique pour le cas d’utilisation.
   b. Dans le champ **Table cible** , sélectionnez la table où sont stockées les informations extraites.
   c. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
7. Sur la page Définir les champs, sélectionnez **Ajouter un champ** pour ajouter des champs pour le cas d’utilisation.
   a. Dans la fenêtre Nouveau champ, sélectionnez **Champ**.
   b. Entrez les détails du nouveau champ.
      Pour en savoir plus sur le formulaire de champ, reportez-vous à Field form for use case setup .

Page de champ pour l’extraction des métadonnées du contrat



   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> Après avoir ajouté des champs, assurez-vous de les tester minutieusement pour vous assurer de leur exactitude.

8. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
9. **Facultatif :** Chargez un document pour tester le fonctionnement de la compétence d’extraction des métadonnées du contrat avec le nouveau cas d’utilisation.
   a. Sélectionnez **Tester un nouveau document**.
   b. Chargez un document à partir d’un enregistrement ou de l’appareil.
      Vous pouvez tester des documents au format .pdf.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Continuer**.
Les résultats de l'extraction des métadonnées pour le document chargé s'affichent sur le panneau latéral.

(Optional) Chargez et testez un autre document en sélectionnant **Tester un nouveau document**.

d. Facultatif : Ajoutez de nouveaux champs ou mettez à jour les champs existants en sélectionnant **Retour**.

e. Sélectionnez **Enregistrer et poursuivre** .

10. Sélectionnez **Terminer la configuration**.

Cas d'utilisation d'extraction de métadonnées de contrat

Dans l'extraction des métadonnées de contrat, les cas d'utilisation spécifient les informations que vous souhaitez Now Assist détecter dans un document et les mappages de cas d'utilisation définissent le type d'informations à traiter.

Le cas d'utilisation d'extraction de métadonnées CM Pro-Contract est disponible avec le Now Assist système de Gestion des contrats base. Ce cas d'utilisation n'est pas modifiable.

Remarque :
Si vous créez votre propre cas d'utilisation ou personnalisez une copie d'un cas d'utilisation disponible, assurez-vous de le tester minutieusement pour en vérifier l'exactitude.

Les champs suivants sont configurés dans le cas d'utilisation Extraction des métadonnées CM Pro-Contract pour l'extraction des métadonnées.

Champs d'extraction des métadonnées du contrat

Champ	Description	Champ cible par défaut
Nom de l'autre partie	Nom de la société qui vend des services ou des biens.	Aucun
Nom de la partie interne	Nom de l'entreprise qui achète des services ou des biens.	vendor
Date d'effet	Date à partir de laquelle le contrat entre en vigueur.	démarrages
Date de fin	Date à laquelle le contrat doit expirer.	fins
Numéro du contrat	Un identificateur unique du contrat.	vendor_contract
Modalités de paiement	Les conditions dans lesquelles les paiements doivent être effectués.	invoice_payment_terms
Droit applicable	La juridiction sous laquelle le contrat sera régi.	governing_law
Durée du contrat	Durée de validité d'un contrat.	contract_duration
Devise	La devise dans laquelle le contrat est libellé.	Aucun
Valeur du contrat	Valeur totale du contrat.	payment_amount

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'extraction des métadonnées du contrat (suite)

Champ	Description	Champ cible par défaut
Période de préavis de résiliation	Le délai de préavis nécessaire pour informer l'autre partie avant la résiliation du contrat.	termination_notice_days
Frais de résiliation	Les frais payables si le contrat est explicitement résilié pour des raisons de commodité et que le contrat mentionne que cette résiliation comprend un paiement.	termination_fees
Fréquence de paiement	Intervalle de temps pour effectuer un paiement ou générer une facture.	payment_schedule
Frais de retard de paiement	Les frais payables en cas de retard de paiement.	late_payment_fees
Nation la plus favorisée disponible	Disponibilité de la clause qui couvre les nations les plus favorisées dans le document contractuel.	most_favorite_nation_applicable
Limite de renouvellement	Pourcentage maximal d'augmentation autorisé sur les frais d'un contrat lors d'un renouvellement automatique annuel.	renewal_cap
Limite de responsabilité	Montant maximal qu'une partie est tenue de payer en cas de réclamation, de perte ou de violation aux termes d'un contrat.	liability_cap
Inclut les affiliés	Disponibilité d'une clause qui précise si les termes et conditions s'étendent également aux sociétés affiliées (en d'autres termes, les entités contrôlées par, contrôlant ou sous contrôle commun avec une partie) de la partie contractante principale.	affiliates_included
Résiliation pour des raisons de commodité applicable	Disponibilité d'une clause indiquant si une partie a le droit de mettre fin à un contrat à tout moment, sans motif.	termination_for_convience_rights
Restriction de publicité applicable	Disponibilité d'une clause qui empêche l'une ou l'autre des parties de divulguer publiquement l'existence, les conditions ou les détails de l'accord sans consentement écrit préalable.	is_publicity_restricted
Résiliation motivée	Clause qui précise le motif de résiliation du contrat par une partie si l'autre partie ne respecte pas ses obligations clés.	termination_for_cause
Force majeure applicable	Disponibilité d'une clause qui protège les parties de toute responsabilité si elles ne sont pas en mesure de	is_force_majeure_applicable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'extraction des métadonnées du contrat (suite)

Champ	Description	Champ cible par défaut
	respecter leurs obligations en raison d'événements extraordinaires indépendants de leur volonté.	
Période de préavis de renouvellement	Le délai de préavis pour renouveler un contrat.	renewal_notice_period
Période de préavis de résiliation du renouvellement	Délai de préavis pour résilier le renouvellement d'un contrat.	termination_notice_period
Clause de renouvellement automatique disponible	Disponibilité de la clause qui indique si le contrat se renouvelle par défaut, à moins que quelqu'un ne prenne une mesure pour le résilier.	has_auto_renewal_clause

Mapper un cas d'utilisation pour l'extraction des métadonnées du contrat

Mappez un cas d'utilisation à des tables spécifiques et définissez des conditions à appliquer au cas d'utilisation pour l'extraction des métadonnées.

Avant de commencer

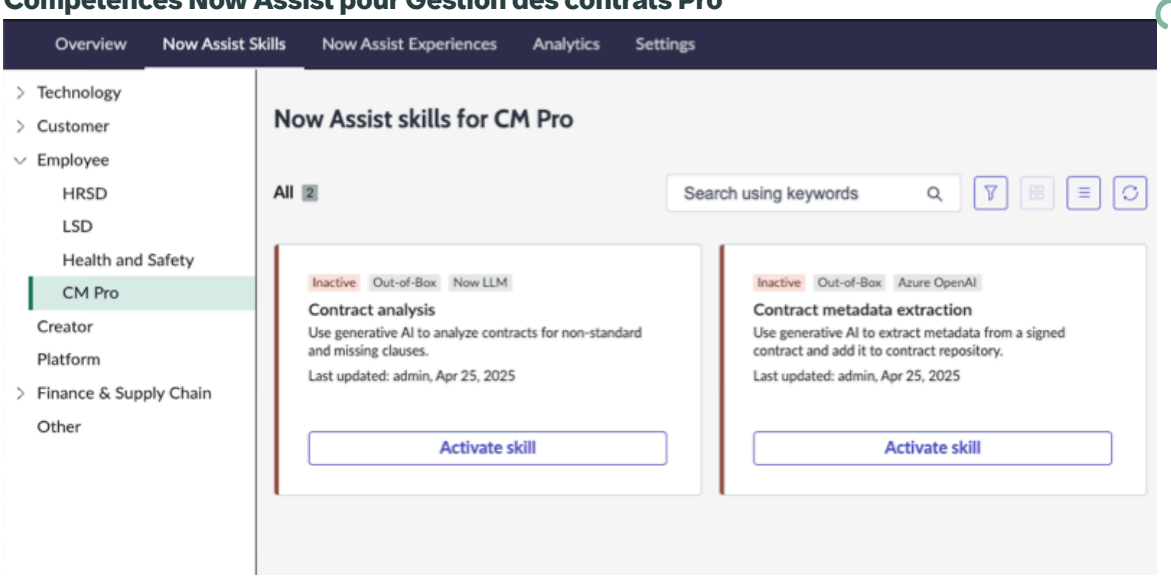
Assurez-vous que l'application est dans Global ou Now Assist dans Gestion des contrats le champ d'application. Si vous configurez le mappage du cas d'utilisation dans un périmètre d'application différent, ajoutez l'ACL incluse dans le périmètre à la table Mappage du cas d'utilisation (sn_cm_gen_ai_usecase_configuration).

Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_config sn_cm_contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** pour accéder à l'onglet **Compétences Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
2. Accédez à la **Employé** > **CM Pro**.
3. Sur la vignette de votre compétence, sélectionnez **Activer la compétence**.

Compétences Now Assist pour Gestion des contrats Pro



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sur la page Détails généraux, affichez les détails de la compétence et sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
5. Dans la page Cas d'utilisation, sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
   Pour plus d'informations sur la création d'un cas d'utilisation, reportez-vous à la section Créer des cas d'utilisation pour l'extraction des métadonnées des contrats.
6. Sur la page Mappages de cas d'utilisation, sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire Créer un mappage de cas d'utilisation.

Formulaire Mappage du cas d'utilisation

Champ	Description
Nom	Nom unique du mappage du cas d'utilisation.
Cas d'utilisation	Cas d'utilisation utilisé pour extraire les métadonnées d'un contrat signé. **Remarque :** Seuls les cas d'utilisation actifs pour l'extraction des métadonnées du contrat sont affichés dans la liste. Le cas d'utilisation **CM Pro - Contract Metadata Extraction** est disponible avec le Now Assist système de Gestion des contrats base.
Type de contrat	Le type de contrat auquel le cas d'utilisation s'appliquera. **Remarque :** Seuls les types de contrats actifs sont affichés dans la liste.
Ordre	Ordre dans lequel le cas d'utilisation s'appliquera. Si plusieurs cas d'utilisation répondent aux mêmes conditions, le cas d'utilisation dont le numéro d'ordre est le plus bas est appliqué en premier.
Table de requête	La table de demande de contrat [sn_cm_core_contract_request] est sélectionnée par défaut pour centraliser la configuration sur une table unique et améliorer la réutilisation entre les gammes de produits. Vous pouvez choisir de configurer le mappage de cas d'utilisation sur une autre table.
Table référentielle de contrat	Table référentielle de contrat dans laquelle les métadonnées extraites seront ajoutées.
Conditions des demandes	Conditions dans lesquelles le cas d'utilisation s'applique dans la table de demande. Le champ s'affiche uniquement lorsque la table de demande est sélectionnée. Pour plus d'informations sur l'utilisation du Créateur de conditions, reportez-vous à la section Create a condition statement using the condition builder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Conditions du référentiel	Conditions dans lesquelles le cas d'utilisation stocke les informations extraites dans la table du référentiel. Le champ apparaît uniquement lorsque la table référentiel de contrat est sélectionnée. Pour plus d'informations sur l'utilisation du Créateur de conditions, reportez-vous à la section Create a condition statement using the condition builder .

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Le cas d'utilisation est mappé à des tables et à des conditions spécifiques, et il est appliqué pour l'extraction des métadonnées lorsque les conditions sont remplies.

Configurer les propriétés système pour l'extraction des métadonnées du contrat

Configurez les propriétés système pour spécifier si l'extraction des métadonnées du contrat doit être initiée automatiquement ou manuellement.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La propriété système sn_cm_gen_ai.cmpro_initiate_metadata_extraction définit la manière dont le processus d'extraction des métadonnées du contrat est initié sur un enregistrement de référentiel de contrat. Par défaut, la propriété système est définie pour lancer manuellement le processus d'extraction des métadonnées du contrat.

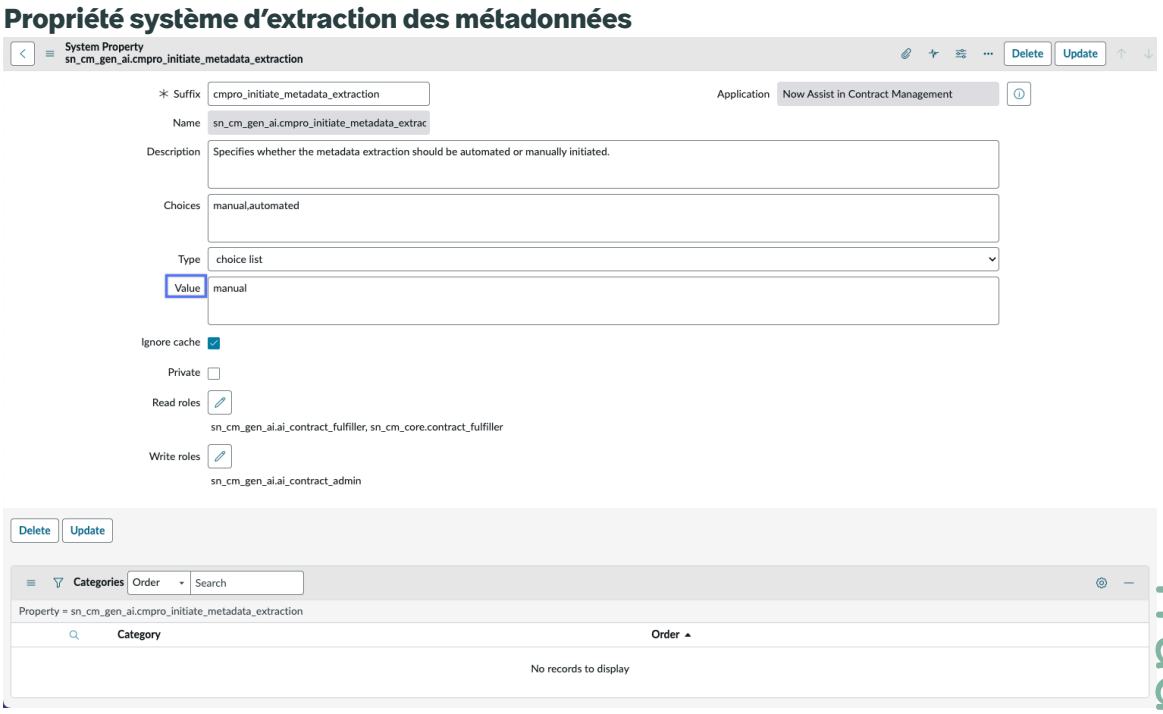
Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_admin

Procédure
1. Accédez au **Tous** et entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
   La table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez `sn_cm_gen_ai.cmpro_initiate_metadata_extraction`.
3. Sélectionnez la propriété *`sn_cm_gen_ai.cmpro_initiate_metadata_extraction`*.
4. Mettez à jour le champ **Valeur** .
   - Pour définir le lancement manuel du processus d'extraction des métadonnées, entrez `manuel`.
   - Pour définir le lancement automatique du processus d'extraction des métadonnées, saisissez `automatisé`.

   La valeur par défaut est **manuelle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

La méthode d'initiation pour l'extraction des métadonnées est configurée.

- S'il est défini sur manuel, le bouton **Initier l'extraction des métadonnées** s'affiche dans l'enregistrement du référentiel de contrat, ce qui vous permet de lancer le processus d'extraction des métadonnées à partir de cet enregistrement.
- Si la valeur est définie sur automatique, l'extraction des métadonnées est automatiquement lancée une fois que l'enregistrement du référentiel du contrat est créé.

Activer la notification pour l'extraction des métadonnées du contrat

Activez la notification pour l'extraction des métadonnées du contrat afin de recevoir des notifications par e-mail lorsque l'extraction des métadonnées est terminée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La `Metadata extraction-Completed` notification n'est pas active par défaut.

Avant de commencer

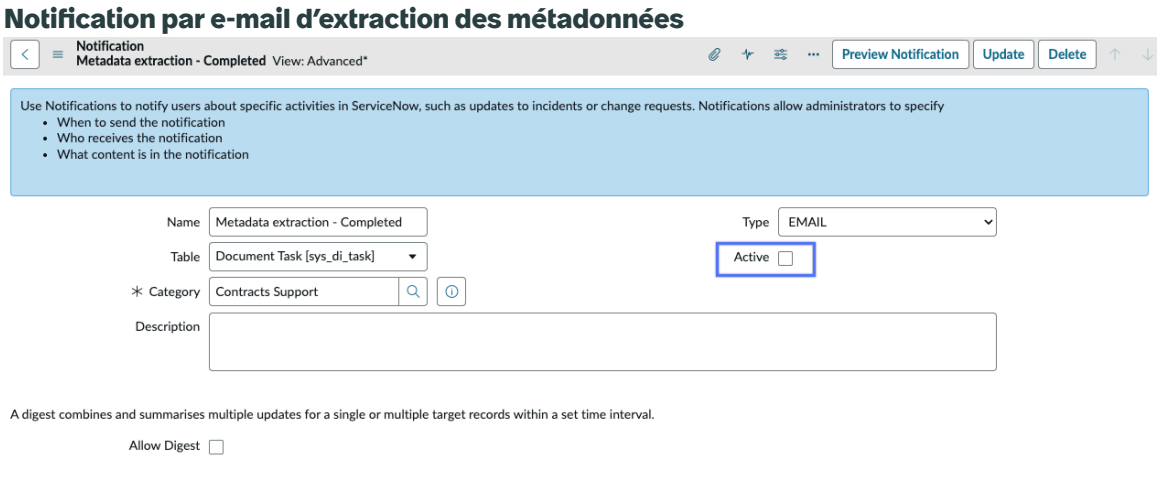
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez les métadonnées.
3. Sélectionnez `Metadata extraction-Completed`.
4. Dans le formulaire Notification, cochez la case **Actif** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

La notification par e-mail d'extraction des métadonnées est activée et se déclenche lorsque le processus d'extraction des métadonnées est terminé.

Que faire ensuite

Configurer l'URL de l'espace de travail pour les notifications d'extraction des métadonnées du contrat

Configurer l'URL de l'espace de travail pour les notifications d'extraction des métadonnées du contrat

Configurez un point d'extension pour mettre à jour l'URL de l'espace de travail dans les notifications par e-mail, afin que les utilisateurs puissent accéder à l'espace de travail approprié et afficher les métadonnées extraites.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

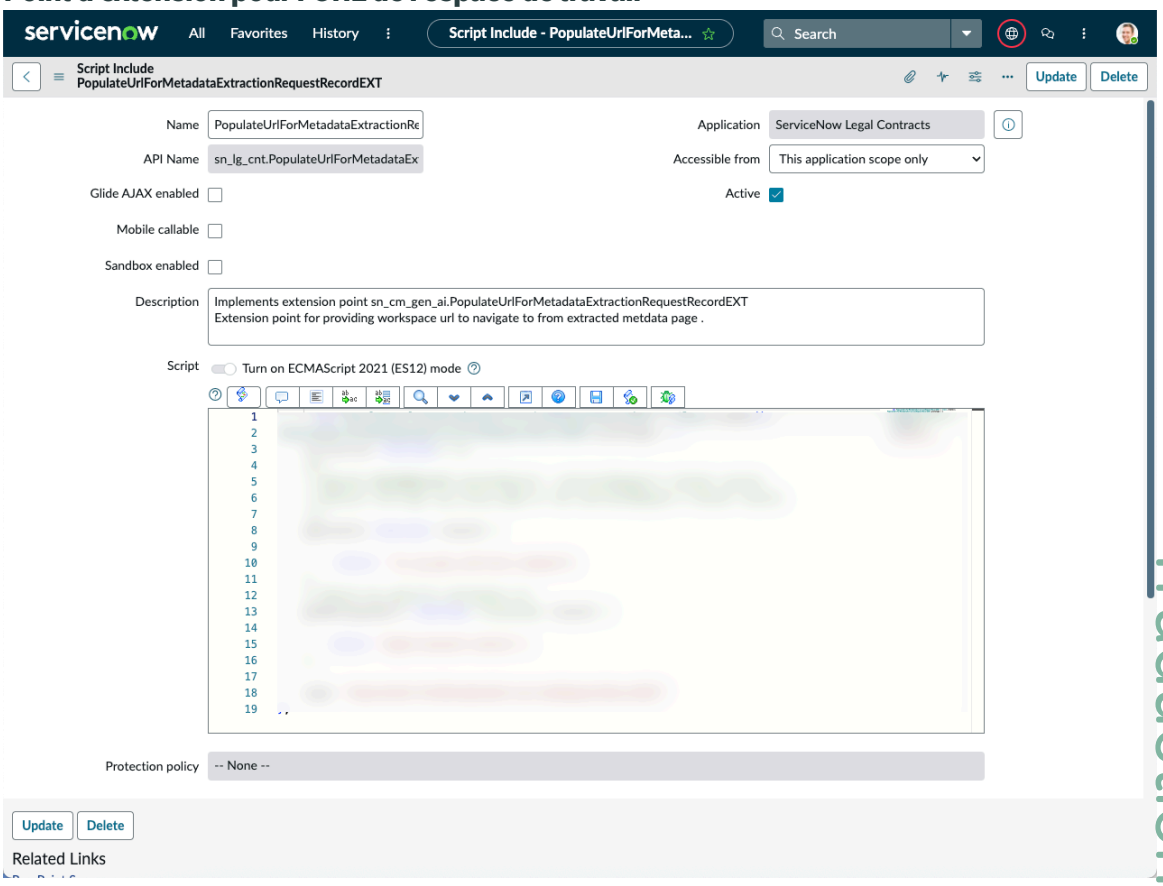
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans le champ **Nom de l'API** , recherchez `sn_cm_gen_ai.PopulateUrlForMetadataExtractionRequestRecordEXT`.
3. Sélectionnez l'enregistrement.
4. Sélectionnez le lien connexe **Créer une implémentation** .
5. Renseignez les champs du formulaire Script include.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Point d'extension pour l'URL de l'espace de travail



Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Champs de formulaire de point d'extension scriptés.

6. Dans le champ **Script** , mettez à jour le script pour définir la table de l'enregistrement parent et spécifier l'URL de l'espace de travail à inclure dans les notifications par e-mail.
   - Dans la fonction `appliesTo` , ajoutez le nom de table de l'enregistrement parent.
   - Dans la fonction `getWorkspaceUrl` , ajoutez l'URL de l'espace de travail.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
L'URL de l'espace de travail configurée apparaît dans la notification par e-mail d'extraction des métadonnées.

Configurer un point d'extension pour ajouter des métadonnées de contrat

Mettez à jour le script dans un point d'extension pour spécifier les champs dans une table de référentiel de contrat connexe dans laquelle vous souhaitez ajouter les informations extraites pour les champs non mappés d'un cas d'utilisation d'extraction de métadonnées.

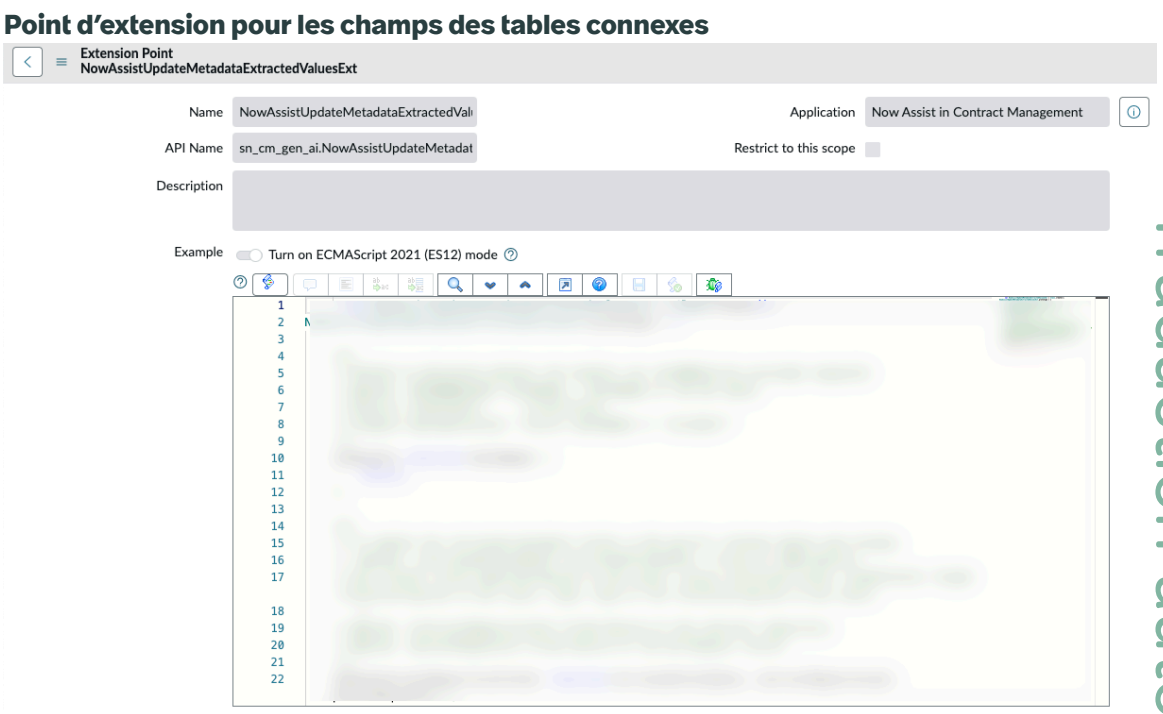
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans le champ **Nom de l'API** , recherchez `sn_cm_gen_ai.NowAssistUpdateMetadataExtractedValuesExt`.
3. Sélectionnez l'enregistrement.
4. Sélectionnez le lien connexe **Créer une implémentation** .
5. Renseignez les champs du formulaire Script include.



Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Champs de formulaire de point d'extension scriptés.

6. Dans le champ **Script** , mettez à jour le script pour spécifier la table connexe du référentiel de contrat et le mappage de champ
   - Dans la fonction `canHandle` , ajoutez le nom de la table des demandes dans laquelle vous souhaitez mettre à jour les informations extraites.
   - Dans la fonction `updateContractRepositoryFields` , ajoutez un script pour mettre à jour les champs. Les métadonnées extraites sont extraites du paramètre `retrievedFieldsData` .
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le script spécifie les tables de référentiel de contrat connexes et leurs mappages de champs. Après l'extraction des métadonnées, les valeurs de ces champs sont ajoutées en fonction du mappage défini.

Pour plus d'informations sur le mappage des cas d'utilisation de l'extraction des métadonnées, reportez-vous à la section Mapper un cas d'utilisation pour l'extraction des métadonnées du contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de l'analyse du contrat

Configurez les cas d'utilisation avec des groupes de champs et des champs associés, et mappez-les aux clauses et aux réponses attendues. Now Assist utilise le cas d'utilisation applicable pour analyser un document contractuel et identifier les clauses non standard et manquantes.

Créer des cas d'utilisation pour l'analyse des contrats

Créez un cas d'utilisation pour l'analyse du contrat qui est utilisé par Now Assist pour identifier les clauses non standard et manquantes dans un document contractuel.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_config sn_cm_contract_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le cas d'utilisation de l'analyse de contrat contient des groupes de champs et leurs champs associés.

Les groupes de champs représentent les clauses utilisées dans le document contractuel. Les groupes de champs sont liés aux variations de clauses d'une bibliothèque de clauses. Now Assist Utilise le contenu de la clause mappée pour afficher des suggestions de clauses manquantes ou non standard.

Les champs sont les questions d'invite ajoutées pour un groupe de champs. Les champs sont mappés à une réponse attendue. Now Assist exécute ces champs (questions d'invite) sur un document contractuel pour identifier les clauses non standard.

Lors de la création d'un cas d'utilisation, ajoutez un groupe de champs, puis définissez les champs au sein de ce groupe de champs pour vous assurer que les champs sont liés au groupe de champs.

Dans Gestion des contrats Pro, le cas d'utilisation CM Pro - Analyse du contrat est disponible dans le système de base. Ce cas d'utilisation n'est pas modifiable.

Remarque :
Si vous créez votre propre cas d'utilisation ou personnalisez une copie d'un cas d'utilisation disponible, assurez-vous de le tester minutieusement pour en garantir l'exactitude.

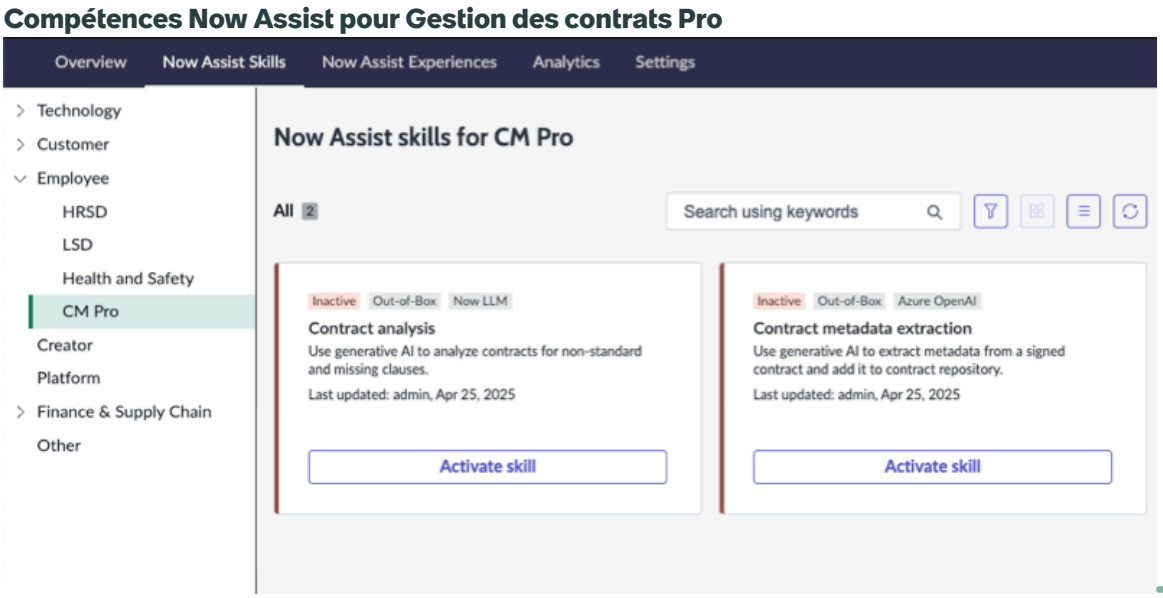
Pour plus d'informations sur le calcul des clauses non standard et manquantes, reportez-vous à l'article KB1704731 dans la section Now Support Base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** pour accéder à l'onglet **Compétences Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
2. Accédez à la **Employé** > **CM Pro**.
3. Sur la vignette de votre compétence, sélectionnez **Activer la compétence**.

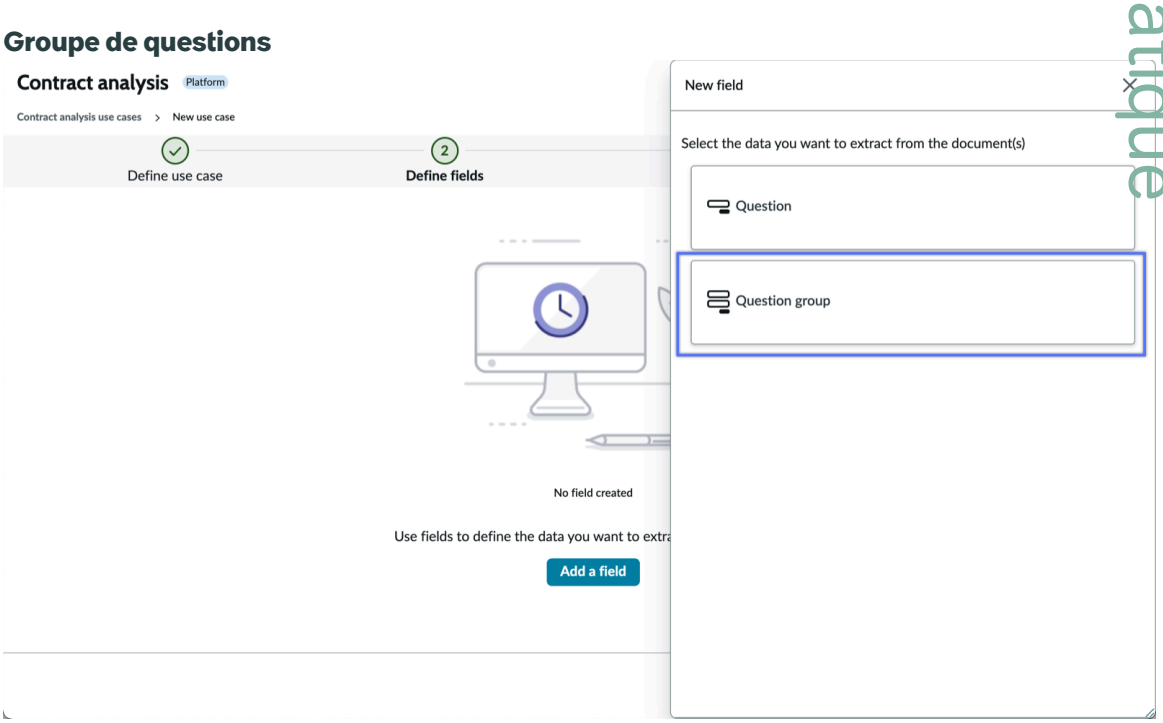
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sur la page Détails généraux, affichez les détails de la compétence et sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
5. Sur la page Questions et réponses sur les cas d'utilisation, sélectionnez **Nouveau cas d'utilisation**.
6. Dans la page Définir le cas d'utilisation, ajoutez les détails du cas d'utilisation.
   a. Dans le champ **Nom du cas d'utilisation** , saisissez un nom unique pour le cas d'utilisation.
   b. Dans le champ **Table cible** , sélectionnez la table où le cas d'utilisation est stocké.
   c. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
7. Sur la page Définir les champs, sélectionnez **Ajouter un champ** pour ajouter des champs pour le cas d'utilisation.

   a. Dans la fenêtre Nouveau champ, sélectionnez **Groupe de questions**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ajoutez un groupe de questions, puis définissez les questions au sein de ce groupe de questions pour vous assurer que les questions sont liées à un groupe de questions.

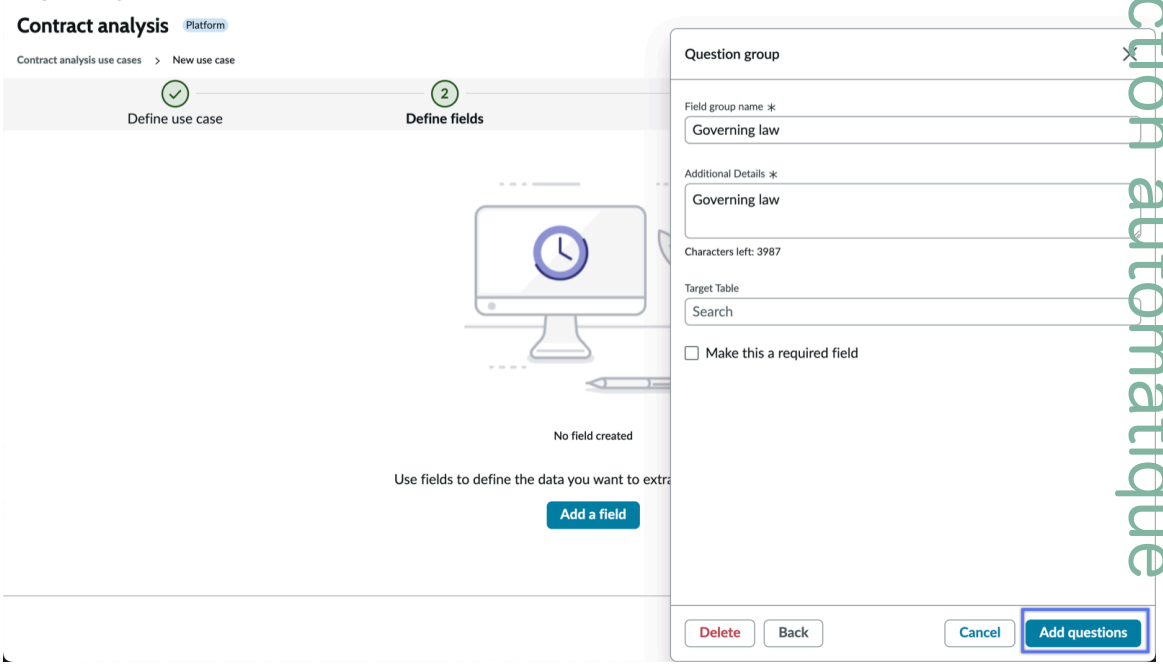
b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Groupes de champs

Groupe de questions	Description
Nom du groupe de champs	Nom unique du groupe de questions qui sera mappé à une variation de clause à l'aide de mappages de clauses. Par exemple, Objectif, Terme, etc.
Informations supplémentaires	Plus d'informations sur le groupe de champs.
Table cible	Laissez ce champ vide.

c. Sélectionnez **Ajouter des questions**.

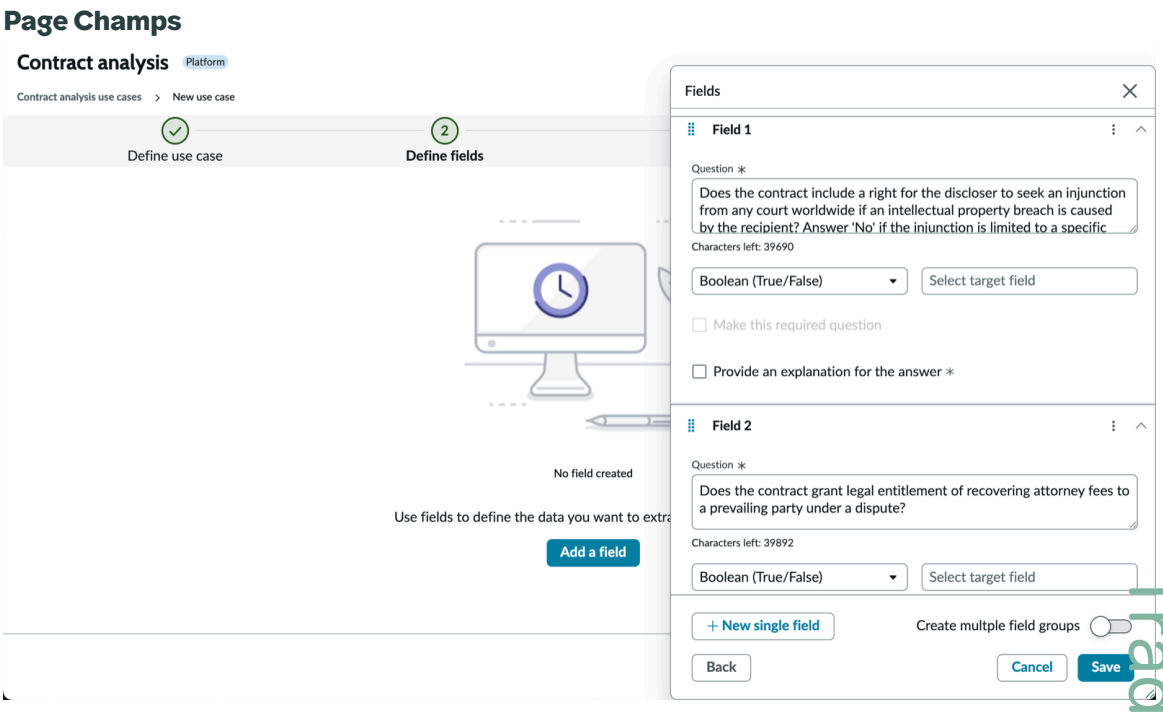
Page du groupe de questions



d. Saisissez les détails du champ.
Pour en savoir plus sur le formulaire de champ, reportez-vous à Question form for use case setup .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Sélectionnez **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> Après avoir ajouté des groupes de questions et des questions, assurez-vous de les tester minutieusement pour en vérifier l'exactitude.

8. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

9. **Facultatif :** Chargez un document pour tester le fonctionnement de la compétence Analyse de contrat avec le nouveau cas d'utilisation.

a. Sélectionnez **Tester un nouveau document**.

b. Chargez un document à partir d'un enregistrement ou de l'appareil.
Vous pouvez tester les documents au format .pdf ou .docx.

c. Sélectionnez **Continuer**.
Les résultats de l'analyse du contrat pour le document chargé s'affichent sur le panneau latéral.

(Optional) Pour charger et tester un autre document, sélectionnez **Tester un nouveau document**.

d. **Facultatif :** Ajoutez de nouveaux champs ou mettez à jour les champs existants en sélectionnant **Retour**.

e. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

10. Sur la page Examiner et activer, sélectionnez **Terminer la configuration**.

Résultats
Le cas d'utilisation de la compétence Analyse de contrat est créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Mapper un groupe de champs à une clause

Mapper un groupe de champs à une clause

Mappez les groupes de champs d'un cas d'utilisation aux clauses d'une bibliothèque de clauses. Now Assist Utilise le contenu de la clause mappée pour afficher des suggestions pour une clause manquante ou non standard.

Avant de commencer

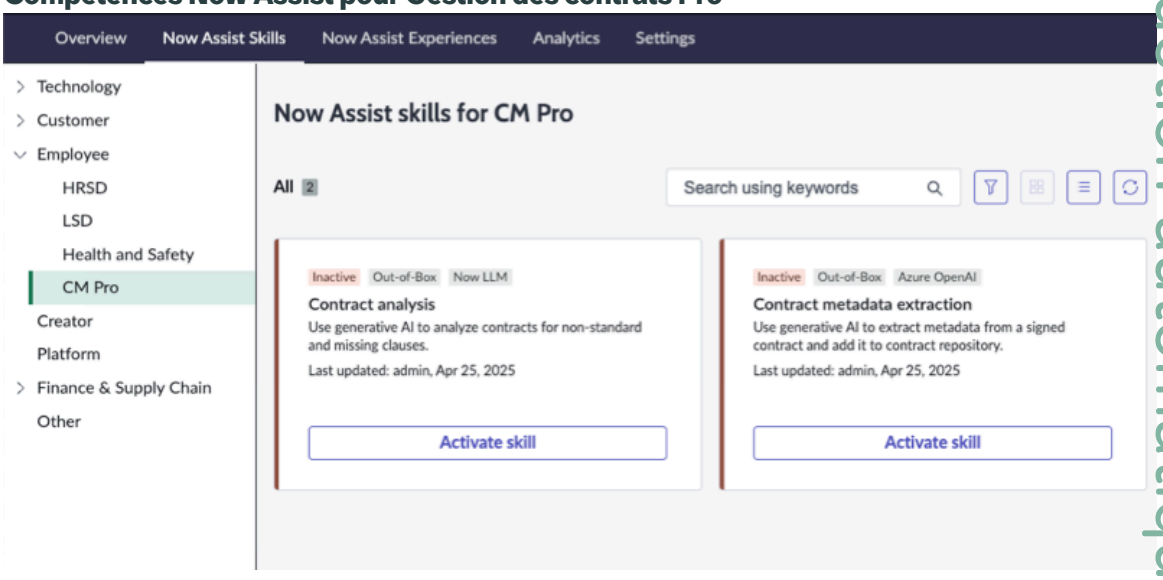
Assurez-vous que vous avez des clauses actives dans la bibliothèque de clauses.

Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_config sn_cm_contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** pour accéder à l'onglet **Compétences Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
2. Accédez à la **Employé** > **CM Pro**.
3. Sur la vignette de votre compétence, sélectionnez **Activer la compétence**.

Compétences Now Assist pour Gestion des contrats Pro



4. Sur la page Détails généraux, affichez les détails de la compétence et sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
5. Dans la page Cas d'utilisation, sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
   Pour plus d'informations sur la création d'un cas d'utilisation, reportez-vous à la section Créer des cas d'utilisation pour l'analyse des contrats.
6. Dans la page Mappages de clauses, sélectionnez **Nouveau mappage de clause.**
7. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de clause

Champ	Description
Cas d'utilisation	Cas d'utilisation avec lequel vous souhaitez mapper une clause.

Traduction automatique

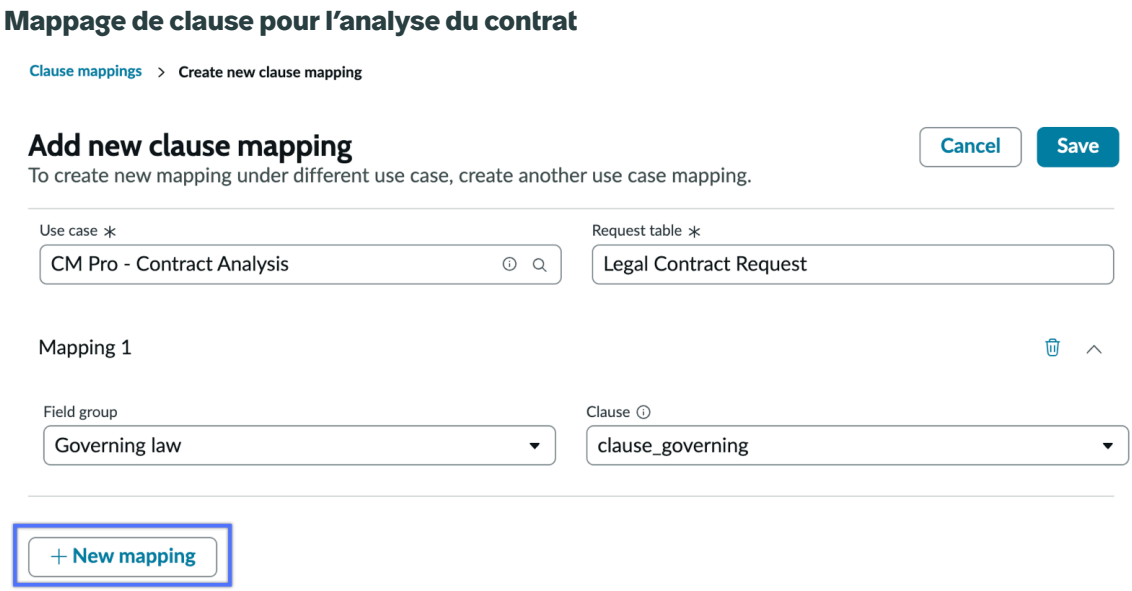
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Seuls les cas d'utilisation actifs pour l'analyse des contrats sont affichés dans la liste.
Table de requête	Table de demande qui contient les clauses que vous souhaitez mapper. **Remarque :** La table de demande de contrat [sn_cm_core_contract_request] est sélectionnée par défaut pour centraliser la configuration sur une table unique et améliorer la réutilisation entre les gammes de produits. Vous pouvez choisir une autre table pour le mappage.
Groupe de champs	Groupe de champs avec lequel vous souhaitez mapper une clause. **Remarque :** Seuls les groupes de champs actifs sont affichés.
Clause	Clause à laquelle vous souhaitez mapper le groupe de champs. **Remarque :** Seules les clauses actives sont affichées dans la liste.

8. **Facultatif :** Ajoutez un autre groupe de champs à une variation de clause en sélectionnant **Nouveau mappage**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les groupes de champs sont mappés à des clauses de la bibliothèque de clauses. Now Assist Utilise le contenu de la clause mappée pour afficher des suggestions pour une clause manquante ou non standard.

Mapper un champ à une réponse attendue

Mappez un champ d'un cas d'utilisation à une réponse attendue. Now Assist Utilise le mappage de champs pour identifier une clause non standard dans un document contractuel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_config sn_cm_contract_config

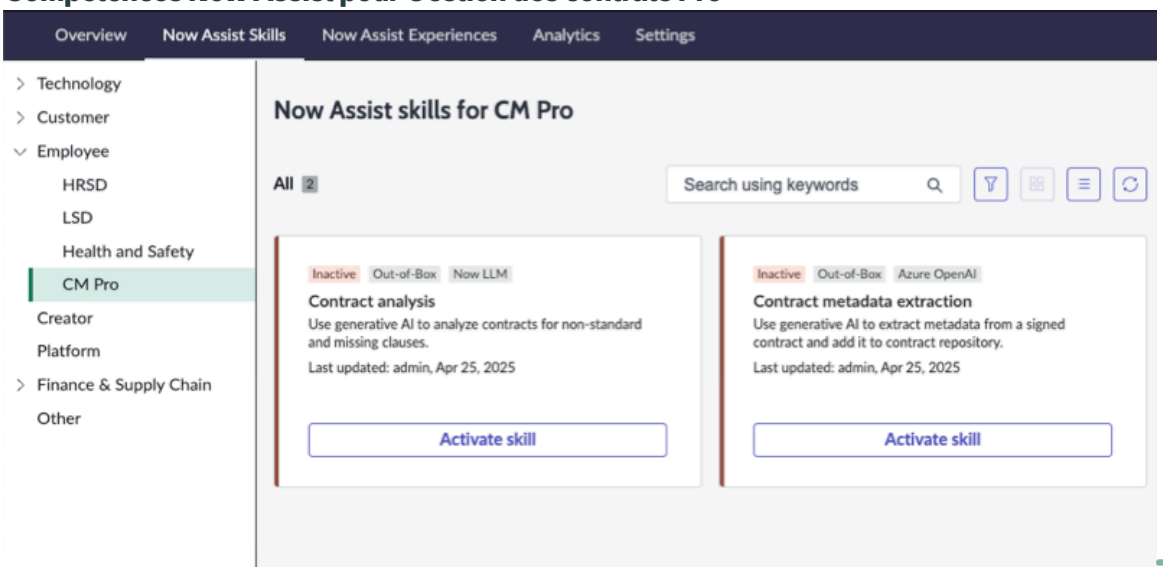
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** pour accéder à l'onglet **Compétences Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
2. Accédez à la **Employé** > **CM Pro**.
3. Sur la vignette de votre compétence, sélectionnez **Activer la compétence**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compétences Now Assist pour Gestion des contrats Pro



4. Sur la page Détails généraux, affichez les détails de la compétence et sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
5. Dans la page Cas d'utilisation, sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
   Pour plus d'informations sur la création d'un cas d'utilisation, reportez-vous à la section Créer des cas d'utilisation pour l'analyse des contrats.
6. Dans la page Mappages de clauses, sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
   Pour plus d'informations sur le mappage d'un groupe de champs à une clause, reportez-vous à la section Mapper un groupe de champs à une clause.
7. Sur la page Mappages des réponses attendues, sélectionnez **Nouvelle réponse**.
8. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Mappages des réponses attendues

Champ	Description
Cas d'utilisation	Cas d'utilisation auquel le champ est associé. **Remarque :** Seuls les cas d'utilisation actifs pour l'analyse des contrats sont affichés dans la liste.
Table de requête	Table à partir de laquelle l'analyse du contrat est exécutée. **Remarque :** La table de demande de contrat [sn_cm_core_contract_request] est sélectionnée par défaut pour centraliser la configuration sur une table unique et améliorer la réutilisation entre les gammes de produits. Vous pouvez choisir une autre table pour le mappage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ	Champ (invite de question) mappé à la réponse attendue. **Remarque :** Seuls les champs actifs sont affichés dans la liste.
Réponse attendue	Réponse attendue : ○ Oui : lorsque Now Assist la réponse est la même que celle attendue, le système considère le champ comme standard. ○ Non : lorsque Now Assist renvoie une réponse qui diffère de la réponse attendue, le système considère le champ comme non standard. Tous ces champs au sein d'un groupe de champs sont classés comme non standard et s'affichent dans les résultats de transaction avec des commentaires générés par l'IA dans l'espace de travail et le complément Word.
S'applique quand	Champs conditionnels basés sur une réponse attendue. **Remarque :** Si cette condition échoue, la réponse attendue n'est pas prise en compte. Pour plus d'informations sur l'utilisation du Créateur de conditions, reportez-vous à la section Create a condition statement using the condition builder.
Ordre	Ordre dans lequel la réponse attendue est évaluée si un champ a été mappé à plusieurs réponses. Now Assist Évalue la réponse attendue du nombre le plus bas au nombre le plus élevé. Now Assist arrête l'évaluation lorsque la réponse attendue est satisfaite.

9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les champs du cas d'utilisation de l'analyse des contrats sont mappés aux réponses attendues. Now Assist utilise le mappage de champs pour identifier une clause non standard dans un document contractuel.

Que faire ensuite

Mapper un cas d'utilisation pour l'analyse du contrat

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mapper un cas d'utilisation pour l'analyse du contrat

Mappez un cas d'utilisation à des tables spécifiques et définissez des conditions à appliquer au cas d'utilisation pour l'analyse des contrats.

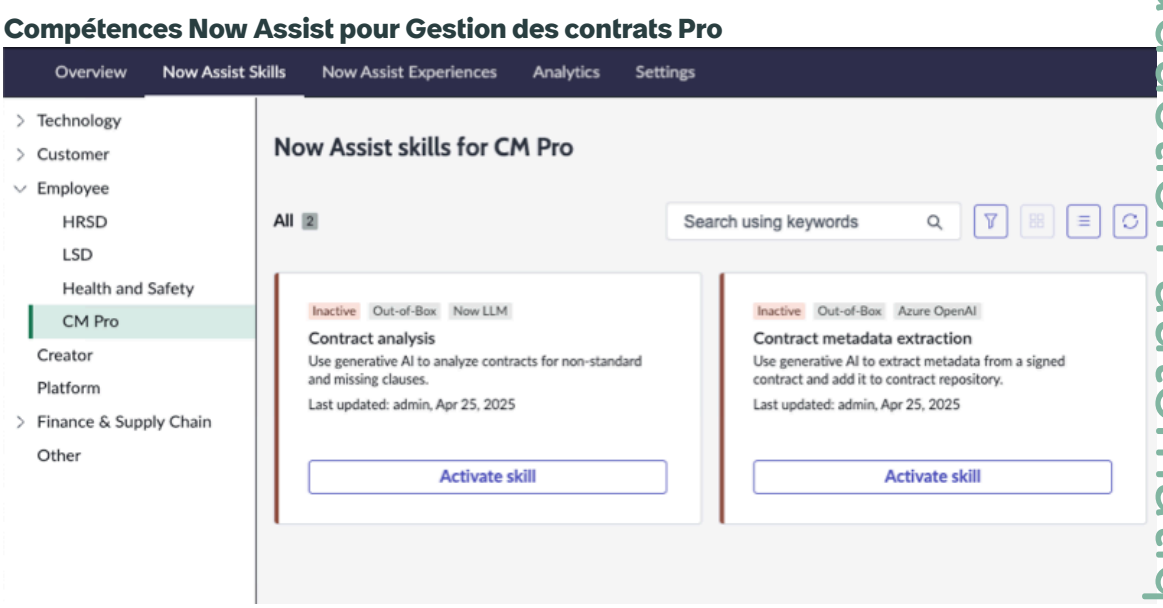
Avant de commencer

Assurez-vous que l'application est dans Global ou Now Assist dans Gestion des contrats le champ d'application. Si vous configurez le mappage du cas d'utilisation dans un périmètre d'application différent, ajoutez l'ACL incluse dans le périmètre à la table Mappage du cas d'utilisation (sn_cm_gen_ai_usecase_configuration).

Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_config sn_cm_contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** pour accéder à l'onglet **Compétences Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
2. Accédez à la **Employé** > **CM Pro**.
3. Sur la vignette de votre compétence, sélectionnez **Activer la compétence**.



4. Sur la page Détails généraux, affichez les détails de la compétence et sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
5. Dans la page Cas d'utilisation, sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
   Pour plus d'informations sur la création d'un cas d'utilisation, reportez-vous à la section Créer des cas d'utilisation pour l'analyse des contrats.
6. Dans la page Mappages de clauses, sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
   Pour plus d'informations sur le mappage d'un groupe de champs à une clause, reportez-vous à la section Mapper un groupe de champs à une clause.
7. Dans la page Mappages des réponses attendues, sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
   Pour plus d'informations sur le mappage d'un champ à une réponse attendue, reportez-vous à la section Mapper un champ à une réponse attendue.
8. Sur la page Mappages de cas d'utilisation, sélectionnez **Nouveau**.
9. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mappage du cas d'utilisation

Champ	Description
Nom	Nom unique du mappage du cas d'utilisation.
Cas d'utilisation	Cas d'utilisation utilisé pour analyser le contrat à la recherche de clauses non standard ou manquantes. **Remarque :** Seuls les cas d'utilisation actifs pour l'analyse des contrats sont affichés dans la liste.
Type de contrat	Le type de contrat auquel le cas d'utilisation s'appliquera. **Remarque :** Seuls les types de contrats actifs sont affichés dans la liste.
Ordre	Ordre dans lequel le cas d'utilisation s'appliquera. Si plusieurs cas d'utilisation répondent aux mêmes conditions, le cas d'utilisation dont le numéro d'ordre est le plus bas est appliqué en premier.
Table de requête	La table de demande de contrat [sn_cm_core_contract_request] est sélectionnée par défaut pour centraliser la configuration sur une table unique et améliorer la réutilisation entre les gammes de produits. Vous pouvez choisir de configurer le mappage de cas d'utilisation sur une autre table.
Conditions des demandes	Conditions dans lesquelles le cas d'utilisation est applicable. Pour plus d'informations sur l'utilisation du Créateur de conditions, reportez-vous à la section Create a condition statement using the condition builder.

10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le cas d'utilisation est mappé à des tables et à des conditions spécifiques. Now Assist Applique le cas d'utilisation pour l'analyse du contrat lorsque les conditions sont remplies.

Étapes postérieures à la mise à niveau pour Now Assist dans Gestion des contrats

Si vous effectuez une mise à Now Assist niveau vers Yokohama (Gestion des contrats correctif 2 et versions antérieures) ou Xanadu (correctif 8 et versions antérieures) et que vous avez des cas d'utilisation personnalisés, exécutez un script correctif pour migrer les données existantes vers la Administrateur Now Assist console.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

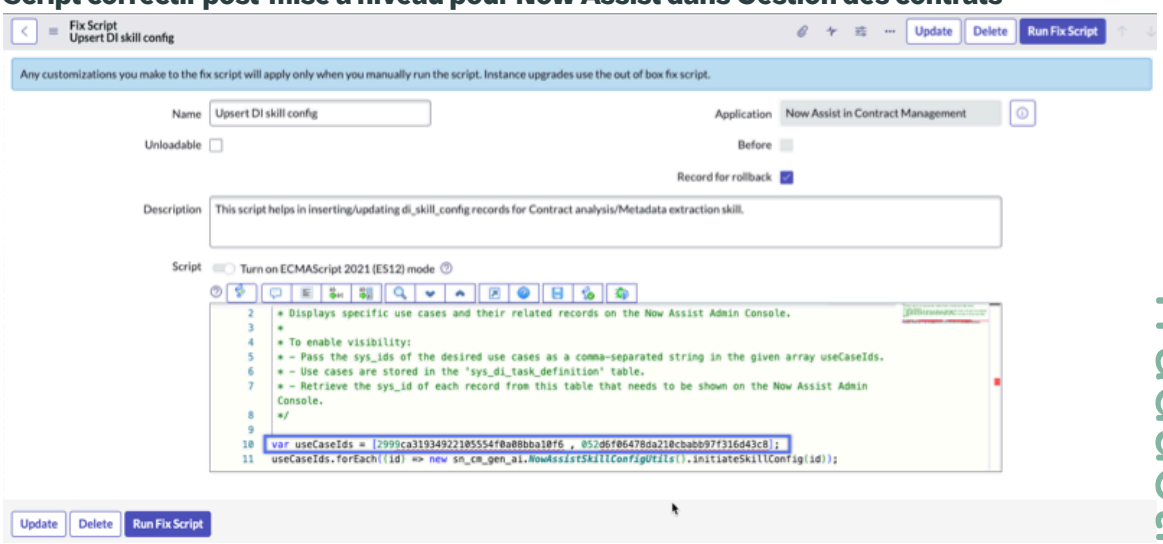
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Dans le champ **Nom** , recherchez la configuration de la compétence Mettre à jour et insérer le DI.
3. Dans le script, ajoutez les ID de cas d'utilisation que vous souhaitez migrer vers la Administrateur Now Assist console.

Script correctif post-mise à niveau pour Now Assist dans Gestion des contrats



4. Sélectionnez **Exécuter le script correctif**.

Résultats

Vos cas d'utilisation personnalisés sont migrés vers la Administrateur Now Assist console.

Gestion des compétences pour Now Assist dans Gestion des contrats

Mettez à jour les compétences en modifiant, désactivant ou supprimant des Now Assist cas d'utilisation, leurs champs associés et d'autres mappages.

Gérer les cas d'utilisation pour Now Assist dans Gestion des contrats

Gérez les cas d'utilisation Gestion des contrats en Now Assist mettant à jour les champs, en les désactivant lorsqu'ils ne sont pas utilisés, en les supprimant lorsqu'ils ne sont plus nécessaires ou en copiant les cas d'utilisation existants pour en créer de nouveaux.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_config sn_cm_contract_config

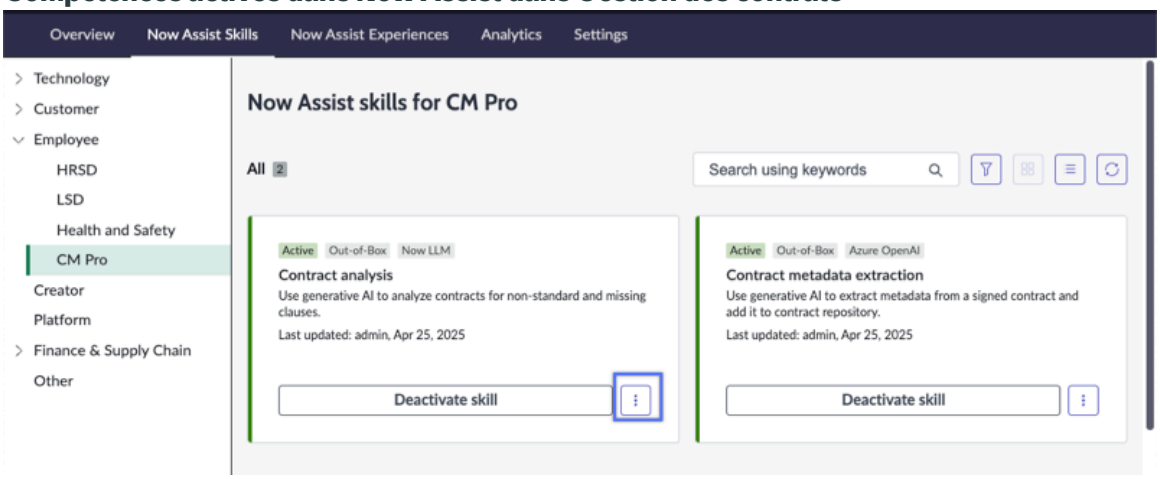
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** pour accéder à l'onglet **Compétences Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
2. Accédez à la **Employé** > **CM Pro**.
3. Sur la vignette de votre compétence activée que vous souhaitez modifier, sélectionnez **Modifier** dans le menu Options (icône du ⋮

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compétences actives dans Now Assist dans Gestion des contrats



4. Dans la configuration guidée pour les compétences, sélectionnez **Cas d'utilisation**.
5. Sélectionnez l'icône ⋮ sur le cas d'utilisation que vous souhaitez mettre à jour, supprimer, désactiver ou copier.

Modifier

Modifiez le cas d'utilisation en ajoutant de nouveaux champs ou en mettant à jour, désactivant ou supprimant les champs existants.

Pour en savoir plus sur le formulaire **Champ** , reportez-vous à la section Field form for use case setup et Question form for use case setup .

Les cas d'utilisation du système de base, **CM Pro - Extraction des métadonnées des contrats** pour l'extraction des métadonnées des contrats et **CM Pro - Analyse des contrats** pour l'analyse des contrats ne peuvent pas être modifiés, supprimés ou désactivés. Pour personnaliser ces cas d'utilisation, faites une copie des cas d'utilisation du système de base et mettez à jour les versions copiées.

Remarque :
Si vous créez votre propre cas d'utilisation ou personnalisez une copie d'un cas d'utilisation disponible, assurez-vous de le tester minutieusement pour en garantir l'exactitude. Vous pouvez charger un document dans l'onglet Sorties de test pour tester le fonctionnement de la compétence Analyse du contrat avec le cas d'utilisation mis à jour.

Faire une copie

Copiez un cas d'utilisation existant pour créer un cas d'utilisation avec les mêmes champs et groupes de champs. Vous pouvez modifier, supprimer ou désactiver les champs et les groupes de champs dans le nouveau cas d'utilisation.

Désactiver

Désactivez un cas d'utilisation pour le rendre temporairement indisponible pour la compétence.

L'option **Réactiver** s'affiche lorsqu'un cas d'utilisation est désactivé. Utilisez cette option pour activer un cas d'utilisation.

Supprimer

Supprimez un cas d'utilisation lorsqu'il n'est plus nécessaire pour la compétence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Now Assist Applique le cas d'utilisation mis à jour pour l'analyse des contrats ou l'extraction des métadonnées.

Gérer les mappages de cas d'utilisation pour Now Assist dans Gestion des contrats

Gérez les mappages des cas d'utilisation en Now Assist mettant à jour les tables mappées pour les cas d'utilisation Gestion des contrats , en désactivant les mappages lorsqu'ils ne sont pas utilisés ou en les supprimant lorsqu'ils ne sont plus nécessaires.

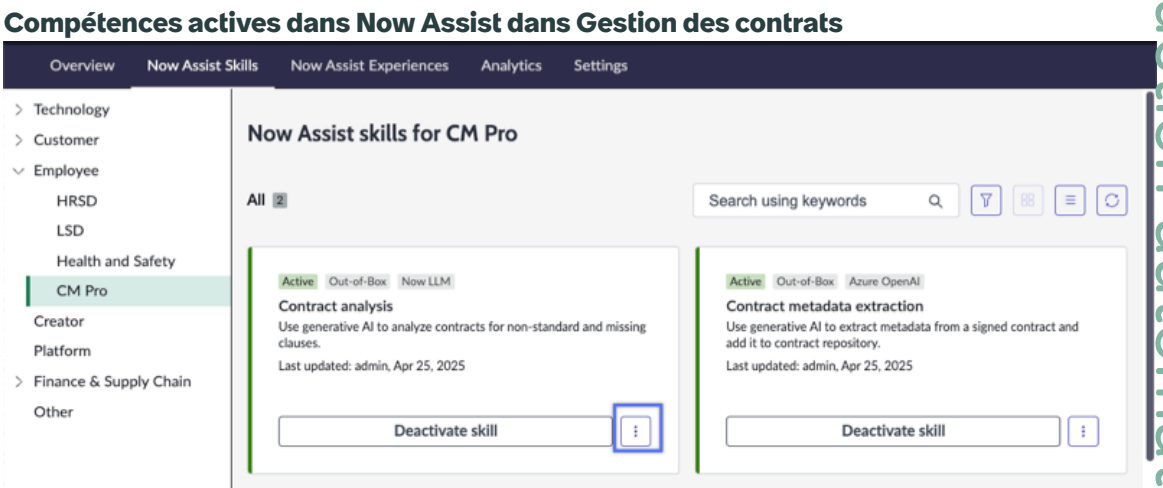
Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_config sn_cm_contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** pour accéder à l'onglet **Compétences Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
2. Accédez à la **Employé** > **CM Pro**.
3. Sur la vignette de votre compétence activée que vous souhaitez modifier, sélectionnez **Modifier** dans le menu Options (icône du ⋮

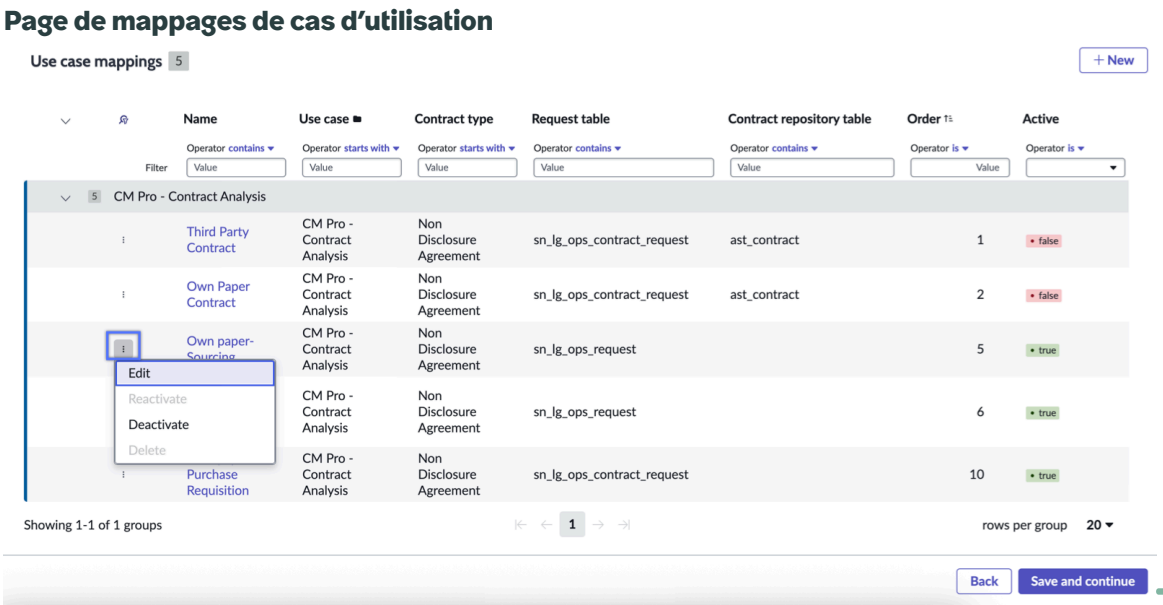
Compétences actives dans Now Assist dans Gestion des contrats



4. Dans la configuration guidée pour les compétences, sélectionnez **Mappages de cas d'utilisation**.
5. Sélectionnez l'icône ⋮ sur le mappage du cas d'utilisation que vous souhaitez mettre à jour, supprimer ou désactiver.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Modifier

Mettez à jour les tables ou conditions mappées pour le mappage.

Pour plus d'informations sur le mappage d'un cas d'utilisation, Mapper un cas d'utilisation pour l'extraction des métadonnées du contrat et Mapper un cas d'utilisation pour l'analyse du contrat.

Désactiver

Désactivez un mappage de cas d'utilisation pour le rendre temporairement indisponible pour la compétence.

L'option **Réactiver** s'affiche lorsqu'un mappage de cas d'utilisation est désactivé. Utilisez cette option pour activer un mappage de cas d'utilisation.

Supprimer

Supprimez un mappage de cas d'utilisation lorsqu'il n'est plus nécessaire pour la compétence.

Résultats

Now Assist Utilise le mappage des cas d'utilisation mis à jour pour l'analyse des contrats ou l'extraction des métadonnées.

Gérer les mappages de clauses pour l'analyse des contrats

Gérez les mappages de clauses pour l'analyse des contrats en mettant à jour la clause mappée pour un groupe de champs, en désactivant les mappages lorsqu'ils ne sont pas utilisés ou en les supprimant lorsqu'ils ne sont plus nécessaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_config sn_cm_contract_config

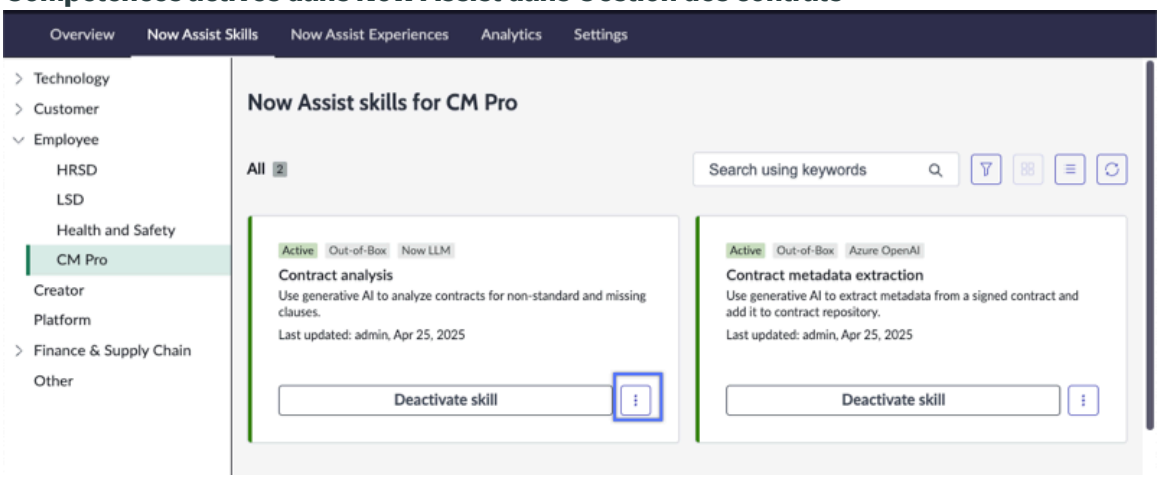
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** pour accéder à l'onglet **Compétences Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
2. Accédez à la **Employé** > **CM Pro**.
3. Dans la vignette **Analyse du contrat**, sélectionnez **Modifier** dans le menu Options (icône du ⋮

Traduction automatique

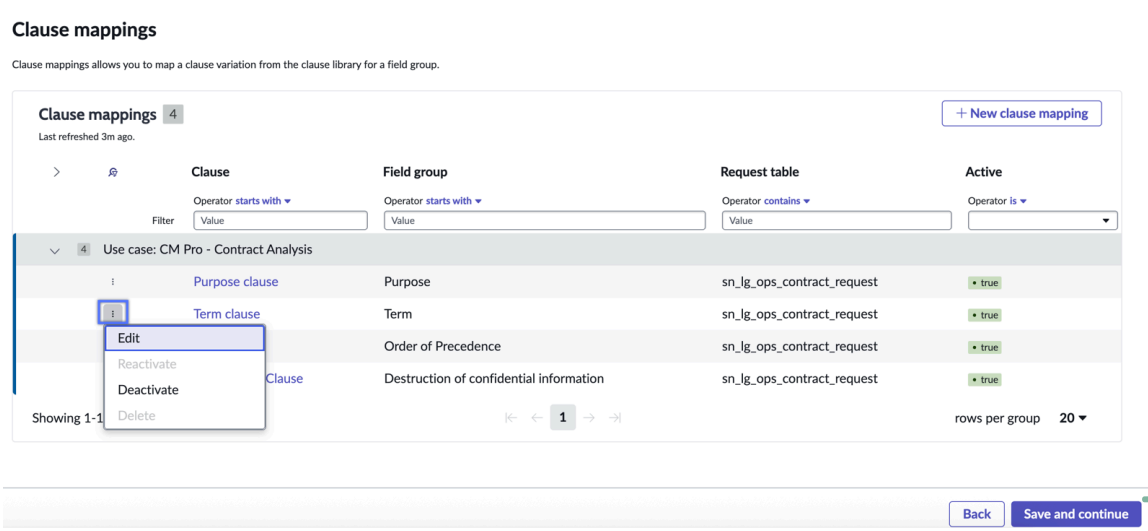
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compétences actives dans Now Assist dans Gestion des contrats



4. Dans la configuration guidée pour les compétences, sélectionnez **Mappages de clauses**.
5. Sélectionnez l'icône ⋮ sur le mappage des clauses que vous souhaitez mettre à jour, supprimer ou désactiver.

Page des mappages de clauses



Modifier

Mettez à jour le groupe de champs aux mappages de clauses pour un cas d'utilisation.

Pour plus d'informations sur le mappage des clauses, reportez-vous Mapper un groupe de champs à une clauseà .

Désactiver

Désactivez un mappage de clause pour le rendre temporairement indisponible pour la compétence.

L'option **Réactiver** s'affiche lorsqu'un mappage de clause est désactivé. Utilisez cette option pour activer un mappage de clause.

Supprimer

Supprimez un mappage de clause lorsqu'il n'est plus nécessaire pour la compétence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Now Assist Utilise les mappages de clauses mis à jour pour afficher des suggestions de clauses non standard ou manquantes dans un document contractuel.

Gérer les mappages des réponses attendues pour l'analyse des contrats

Gérez les mappages de réponse attendue pour l'analyse des contrats en mettant à jour la réponse attendue pour les champs d'un cas d'utilisation, en désactivant les mappages lorsqu'ils ne sont pas utilisés ou en les supprimant lorsqu'ils ne sont plus nécessaires.

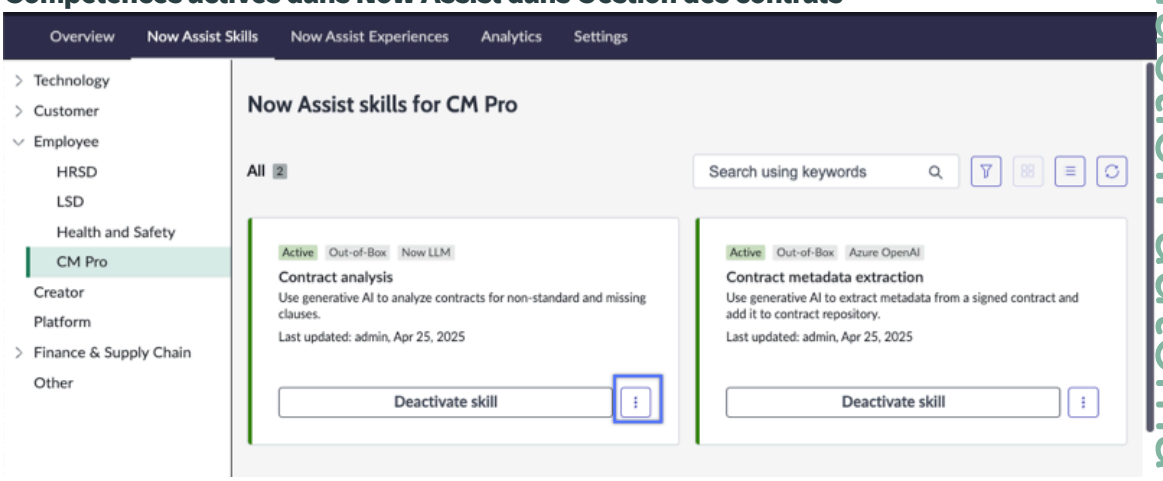
Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_config sn_cm_contract_config

Procédure

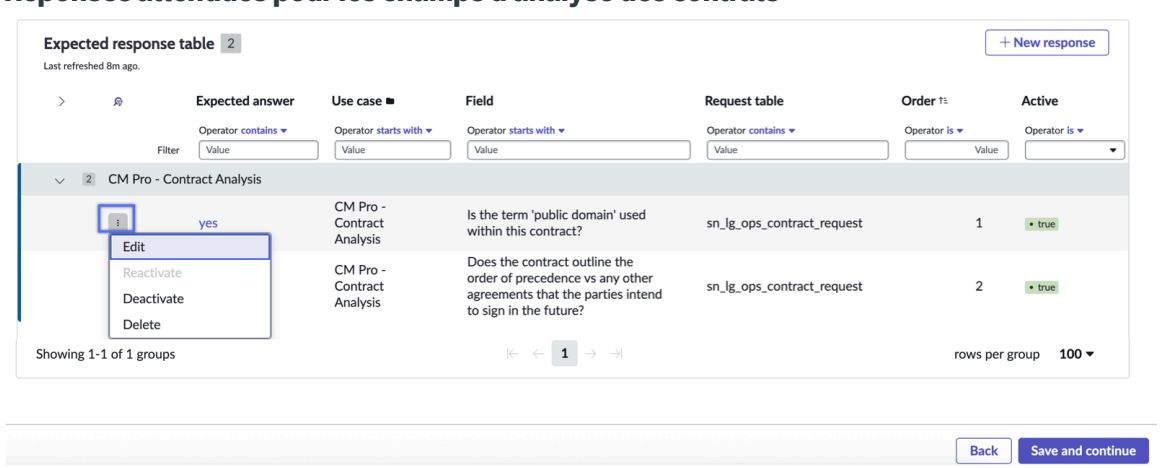
1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** pour accéder à l'onglet **Compétences Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
2. Accédez à la **Employé** > **CM Pro**.
3. Dans la vignette **Analyse du contrat**, sélectionnez **Modifier** dans le menu Options (icône du ⋮

Compétences actives dans Now Assist dans Gestion des contrats



4. Dans la configuration guidée pour les compétences, sélectionnez **Mappages des réponses attendues**.
5. Sélectionnez l'icône ⋮ sur le mappage de réponse attendu que vous souhaitez mettre à jour, supprimer ou désactiver.

Réponses attendues pour les champs d'analyse des contrats



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier

Mettre à jour la réponse attendue pour les champs d'un cas d'utilisation.

Pour plus d'informations sur le mappage des clauses, reportez-vous Mapper un champ à une réponse attendueà .

Désactiver

Désactivez un mappage de réponse attendue pour le rendre temporairement indisponible pour la compétence.

Les options **Réactiver** s'affichent lorsqu'un mappage de réponse attendue est désactivé. Utilisez cette option pour activer un mappage de réponse attendue.

Supprimer

Supprimez un mappage de réponse attendue lorsqu'il n'est plus nécessaire pour la compétence.

Résultats

Now Assist utilise les mappages de réponse mis à jour pour identifier les clauses non standard dans un document contractuel.

Désactiver les compétences pour Now Assist dans Gestion des contrats

Désactivez les compétences lorsqu'elles Now AssistGestion des contrats ne sont pas utilisées.

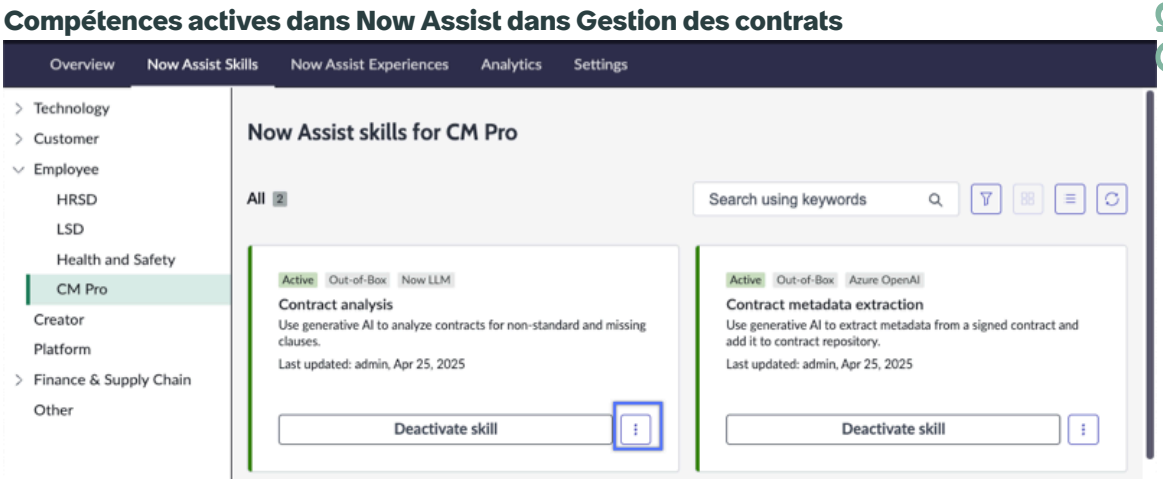
Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** pour accéder à l'onglet **Compétences Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
2. Accédez à la **Employé** > **CM Pro**.
3. Sur la Gestion des contrats Pro carte, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Sur la vignette de votre compétence que vous souhaitez désactiver, sélectionnez **Désactiver la compétence** dans le menu options (icône du ⋮

Compétences actives dans Now Assist dans Gestion des contrats



5. Dans les messages contextuels, sélectionnez **Désactiver**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La compétence est désactivée et Now AssistGestion des contrats affichée dans la section **Toutes les compétences Pro disponibles de Gestion des contrats** .

Pour réactiver la compétence, sélectionnez **Activer la compétence**. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans Gestion des contrats.

Utiliser Now Assist dans Gestion des contrats

Si vous disposez du rôle sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller, vous pouvez examiner les clauses non standard et manquantes d'un contrat et extraire les informations d'un contrat signé pour l'ajouter au référentiel du contrat à l'aide de l'application Now AssistGestion des contrats .

Extraction des métadonnées à l'aide de Now AssistGestion des contrats

En tant qu'exécutant de contrat, utilisez Now Assist pour Gestion des contrats Pro extraire les métadonnées d'un contrat signé et ajouter les informations aux champs mappés dans le référentiel de contrats.

Vous pouvez examiner les informations extraites et apporter les corrections nécessaires dans l'espace de Intelligence documentaire travail avant d'ajouter les informations au référentiel de contrats. Une fois le processus d'extraction terminé, l'onglet **Résultats de l'extraction** s'ouvre sur l'enregistrement du référentiel du contrat affichant l'état des métadonnées extraites.

Workflow d'extraction des métadonnées pour un prestataire de contrats

Le workflow de bout en bout suivant montre comment un gestionnaire de contrat extrait les métadonnées d'un contrat signé et ajoute les informations dans un référentiel de contrat.

1. L'enregistrement du référentiel de contrat est créé une fois que le contrat signé est joint à la demande de contrat.
2. Un gestionnaire de contrat doté du rôle approprié (sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller) lance l'extraction des métadonnées dans l'enregistrement du référentiel du contrat.

   L'extraction des métadonnées est automatiquement lancée lors de la création de l'enregistrement du référentiel de contrat, si le processus d'extraction automatique est activé dans les propriétés système. Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés système pour l'extraction des métadonnées du contrat.
3. Le gestionnaire des contrats reçoit une notification une fois l'extraction des métadonnées terminée.

   Remarque :
   La `Metadata extraction-Completed` notification en tant que n'est pas active par défaut.
4. Le gestionnaire de contrats sélectionne le bouton **Examiner les métadonnées extraites** pour afficher les informations extraites dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
5. Le gestionnaire des contrats envoie les informations vérifiées pour les mettre à jour dans le référentiel de contrats.
6. Une fois le processus d'extraction terminé, l'onglet **Résultats de l'extraction** s'ouvre sur l'enregistrement du référentiel du contrat affichant l'état des informations traitées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Initier l'extraction des métadonnées d'un contrat

Utilisez les options de l'IA générative pour extraire les métadonnées d'un contrat signé joint à un enregistrement de référentiel de contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également configurer les propriétés système pour lancer automatiquement le processus d'extraction des métadonnées une fois l'enregistrement du référentiel de contrat créé. Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés système pour l'extraction des métadonnées du contrat.

Remarque :
L'extraction des métadonnées du contrat à l'aide des options de l'IA générative n'est pas disponible lorsque le workflow agentique Gérer le référentiel de contrats est activé.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de référentiel de contrat dans lequel vous souhaitez extraire des informations d'un contrat.

2. Sélectionnez **Initier l'extraction des métadonnées**.
   Un message s'affiche indiquant que le processus d'extraction des métadonnées a été lancé. Vous recevez une notification par e-mail lorsque le processus est terminé.

   Le bouton **Examiner les métadonnées extraites** s'affiche lors du lancement de l'extraction des métadonnées. Vous pouvez sélectionner le bouton une fois l'extraction des métadonnées terminée.

Utiliser les métadonnées extraites

Examinez les métadonnées extraites d'un contrat et ajoutez-les au référentiel du contrat.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois le processus d'extraction des métadonnées terminé, vous pouvez examiner et modifier les valeurs des champs extraits dans l'espace Intelligence documentaire de travail avant de les soumettre pour mettre à jour les champs mappés dans le référentiel de contrats.

Avant de commencer
Le processus d'extraction des métadonnées doit être terminé.

Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de référentiel de contrat dans lequel vous souhaitez examiner les informations extraites.

2. Sélectionnez **Examiner les métadonnées extraites**.
   L'espace Intelligence documentaire de travail s'ouvre dans un onglet différent affichant les informations extraites.

3. Examinez les informations extraites.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Saisissez la valeur dans les champs extraits qui sont vides.
5. **Facultatif :** Mettez à jour les informations extraites pour les champs avec des informations incorrectes.
   a. Sélectionnez le champ.
   b. Pour les champs de texte, entrez la valeur correcte.

      (Optional) La valeur est automatiquement enregistrée.

   c. Pour les champs de référence, sélectionnez **Modifier**, recherchez la valeur correcte dans le champ **Correspondant à** , puis sélectionnez **Enregistrer**.
   d. Pour les champs de date, sélectionnez **Modifier**, sélectionnez la date, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   e. Entrez une nouvelle valeur ou sélectionnez-en une dans la liste des options disponibles.
   f. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Les informations sont soumises pour être ajoutées aux champs mappés dans le référentiel de contrats.

   Une fois le processus d'extraction terminé, vous pouvez afficher l'état des champs extraits dans la liste connexe **Résultats d'extraction** de l'enregistrement du référentiel du contrat. Pour plus d'informations sur l'état des champs, reportez-vous à la section Résultats de l'extraction des métadonnées.

Résultats de l'extraction des métadonnées

L'onglet Résultats d'extraction dans l'enregistrement du référentiel de contrat affiche les métadonnées traitées et leurs états, indiquant si les métadonnées ont été ajoutées avec succès aux champs mappés dans le référentiel de contrat.

États d'extraction des métadonnées

Statut	Description
Réussi	Les métadonnées ont été ajoutées avec succès au champ mappé dans le référentiel de contrats.
Échec : accès refusé	Le prestataire du contrat effectuant l'extraction des métadonnées ne dispose pas de l'accès en écriture nécessaire pour mettre à jour le champ dans le référentiel du contrat.
Échec : champ non mappé	Les métadonnées extraites ne sont mappées à aucun champ de référentiel de contrat.
Échec : valeur non valide	Les métadonnées extraites ne correspondent pas au format ou au type attendu pour le champ de référentiel de contrat mappé. Par exemple, un champ de référentiel de contrat attend un nombre entier, mais la valeur extraite n'est pas une valeur numérique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États d'extraction des métadonnées (suite)

Statut	Description
Échec : erreur de traitement	Les métadonnées extraites pour le champ mappé ont enfreint une règle métier sur le référentiel, entraînant l'abandon du processus.

Analyse du contrat à l'aide de Now AssistGestion des contrats

En tant qu'exécuteur de contrat, vous pouvez analyser vos documents contractuels et identifier les clauses non standard ou manquantes dans le Now Assist panneau latéral contextuel à l'aide de l'application Now AssistGestion des contrats .

Vous pouvez analyser l'ensemble d'un document et identifier les clauses non standard ou manquantes de l'application Now AssistGestion des contrats . Grâce Now Assist à , Gestion des contrats votre organisation peut économiser du temps et des efforts en réduisant le besoin d'un examen manuel.

Remarque :
Assurez-vous d'examiner l'analyse générée par l'IA pour en vérifier l'exactitude.

En utilisant l'application Now Assist In, Gestion des contrats votre organisation peut suivre un workflow qui passe par une série d'états, qui sont affichés dans la demande de contrat. Pour plus d'informations sur les états du document au cours de l'analyse, reportez-vous à Now Assist la section États de l'analyse du contrat dans Now Assist dans Gestion des contrats.

Analyser un document contractuel

Analysez un document contractuel à l'aide de l'IA générative pour identifier les clauses non standard et manquantes. Vous pouvez effectuer cette tâche à l'aide de l'application Now Assist In Gestion des contrats .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller ou sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- En tant que collaborateur affecté ou gestionnaire de groupe disposant du rôle sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller, vous pouvez lancer une Now Assist analyse pour un document contractuel lorsque la demande de contrat est à l'état Travail en cours.
- L'analyse Now Assist est effectuée sur la dernière révision du document contractuel.
- Seuls les documents aux Microsoft Word formats (.docx) et PDF peuvent être analysés avec l'application Now Assist . Pour plus d'informations sur les limitations des documents, reportez-vous à Limitations in Document Intelligence .
- Pour les documents contractuels au format PDF, vous pouvez exécuter l'analyse Now Assist , mais vous ne pouvez pas donner suite à une suggestion.

Remarque :
Assurez-vous d'examiner l'analyse générée par l'IA pour en vérifier l'exactitude.

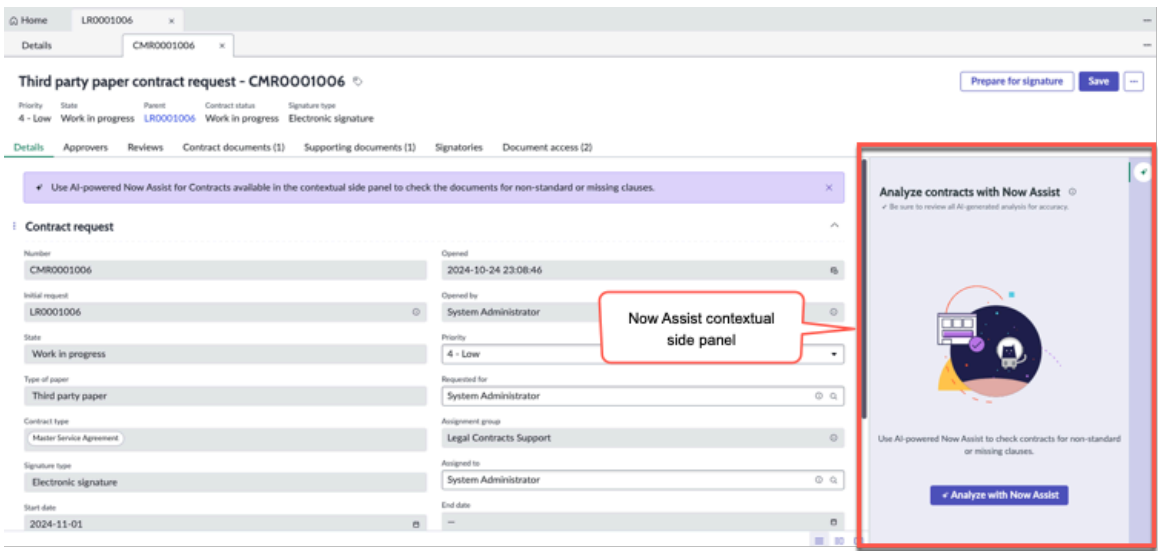
Procédure

1. Ouvrez la demande de contrat à partir de l'espace de travail que vous utilisez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Si le panneau latéral contextuel n'est pas ouvert, sélectionnez l'icône Examiner les Now Assist contrats (icône).
   Vous pouvez analyser les contrats dans le Now Assist panneau latéral contextuel comme indiqué dans l'exemple suivant.



3. Sur la page de demande de contrat, sélectionnez **Documents contractuels**.
4. Soumettre des documents contractuels pour Now Assist analyse.
   Les dernières versions des documents sont automatiquement sélectionnées pour analyse.
5. Sélectionnez **Analyser le contrat**.
   a. L'application Now Assist crée une copie des documents et commence l'analyse des nouveaux documents. L'état est maintenant Analyse en cours.
   b. Une carte est créée pour chaque document dans Contrats analysés avec le Now Assist panneau contextuel. L'état du contrat est mis à jour avec l'état Revue en attente.
   c. Lorsque l'analyse des documents est terminée, l'état passe à Prêt pour la révision avec les détails suivants :

État de l'action effectuée sur les suggestions d'analyse du contrat

Section	Description
Révisions en attente	Affiche le nombre d'écarts signalés et en attente d'examen.
Terminé	Affiche le nombre d'écarts examinés qui ont été examinés et toutes les actions prises.

6. Sélectionnez la carte de document pour afficher les détails de l'analyse.
   Les détails de l'analyse du contrat sont affichés avec les Now Assist commentaires. Les commentaires expliquent les raisons pour lesquelles une clause est marquée comme non standard.
7. Affichez l'analyse et sélectionnez **Retour** pour accéder aux contrats analysés dans le Now Assist panneau latéral contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous ne pouvez afficher les suggestions que dans le panneau latéral contextuel. Pour donner suite à une suggestion, ouvrez un document .docx Microsoft Word et utilisez le Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats. Pour plus d'informations, consultez Passer en revue les suggestions d'écarts Now Assist de clause.

Passer en revue les suggestions d'écarts Now Assist de clause

Examinez les Now Assist suggestions d'écarts de clause et prenez des mesures à l'aide de l'application Now Assist pour Gestion des contrats vous assurer que les clauses sont conformes aux directives de la société.

Avant de commencer

Avant de commencer à examiner un document, assurez-vous que le document a été analysé par l'application Now Assist . Pour plus d'informations, consultez Analyser un document contractuel.

Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller et sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une clause est une section d'un document contractuel qui décrit les lignes directrices de l'accord d'entreprise, telles que l'objectif, la durée ou la confidentialité.

- En tant que collaborateur affecté ou gestionnaire de groupe disposant du rôle sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller, examinez et donnez suite aux suggestions de l'analyse du contrat lorsque la demande de contrat est à l'état Travail en cours.
- Le Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats n'est pas pris en charge lorsque le document est ouvert à partir du Google Drive. Si vous utilisez Google Drive pour un stockage externe, vous devez télécharger le document Google Drive et travailler dessus hors ligne.
- Si vous utilisez la configuration pour le Microsoft OneDrive stockage externe, vous pouvez travailler sur le document en ligne ou le télécharger pour travailler dessus hors ligne.
- Si vous travaillez sur les suggestions hors ligne, vous devez charger le document manuellement en créant une révision dans la demande de contrat. Pour plus d'informations, consultez Créer une révision de document.

Procédure

1. Ouvrez la demande de contrat à partir de l'espace de travail que vous utilisez.
2. **Sélectionnez Documents contractuels**.
3. Si le panneau latéral contextuel n'est pas ouvert, sélectionnez l'icône Examiner les Now Assist contrats (icône ).
4. Dans la carte de document, sélectionnez **Ouvrir le document**.

Le tableau suivant décrit les différentes options de stockage pour les téléchargements de contrats internes ou externes.

Téléchargements de documents contractuels pour stockage interne ou externe

Stockage	Résultat
Stockage interne	Le document est téléchargé dans votre système local.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Stockage	Résultat
Stockage externe : **a.** Microsoft OneDrive **b.** Google Drive	Le document s’ouvre en ligne à partir du stockage externe.

5. **Facultatif :** Si vous configurez Google Drive, téléchargez le document et ouvrez-le hors ligne pour consulter les Now Assist suggestions.
6. Passez en revue les Now Assist suggestions.
   a. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez le ServiceNow complément Contrats.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.
   b. Saisissez les informations d’identification du prestataire légal pour vous connecter.
   Le ServiceNow complément Contrats affiche les onglets tels qu’ils sont répertoriés dans le tableau suivant.

Onglets de complément Word

Section	Description
Examiner l'analyse	▪ **Révisions en attente** : répertorie toutes les clauses non standard et les clauses manquantes. ▪ **Terminé** : répertorie toutes les actions effectuées sur la clause.
Bibliothèque de clauses	Répertorie toutes les clauses standard actives pour le type de contrat auquel appartient le document.

   c. Dans l’onglet **Examiner l’analyse** , sélectionnez **Révisions en attente** pour examiner les Now Assist suggestions.
7. Travailler sur une clause marquée comme non standard.
   a. Dans l’onglet **Révisions en attente** , sélectionnez la carte de clause marquée comme **étant non standard**.
      - Microsoft Word Permet d’accéder à la clause associée à la carte de clause. Si elle ne vous dirige pas vers la clause, vous devez naviguer manuellement vers la clause.
      - Les suggestions suivantes s’affichent dans la carte :
        - Now Assist Commentaire : Now Assist retour d’expérience en fonction de la clause et des réponses attendues.
        - Suggestion de clause standard : Suggestion de contenu de clause standard.
        - Afficher plus/moins : option permettant de développer ou de réduire le texte.
   b. Acceptez ou ignorez la Now Assist suggestion.
8. Travailler sur une clause marquée comme manquante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans l'onglet **Révisions en attente** , sélectionnez la carte de clause marquée comme étant non standard.

b. Acceptez ou ignorez la Now Assist suggestion.

9. Examinez les clauses non standard et manquantes restantes et agissez au besoin.
   Lorsque vous examinez les clauses et que vous effectuez des actions, elles sont déplacées vers l'onglet **Terminé** avec les détails de l'action effectuée.
10. Ajoutez une clause à partir de la bibliothèque de clauses.

a. Sélectionnez l'onglet **Bibliothèque de clauses** .

b. Recherchez la clause à l'aide du nom de la clause.

   Les clauses actives pour le type de contrat associé au document contractuel s'affichent.

c. Sélectionnez la clause dans la bibliothèque.

d. Placez le curseur sur le document dans lequel vous souhaitez ajouter la clause.

e. Sélectionnez **Utiliser cette clause**.

La clause est ajoutée au document. Lorsqu'un mappage de métadonnées valide existe dans le contenu de la clause, les métadonnées sont renseignées automatiquement. Sinon, un nom de balise de contrôle de contenu est ajouté et les métadonnées doivent être mises à jour manuellement. Pour plus d'informations, consultez Configurer les métadonnées pour les champs, les variables et les ensembles de variables dans un document contractuel.

11. Marquez la révision comme terminée.

a. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

b. Sélectionnez **Oui** pour marquer la révision comme terminée.
   Vous pouvez sélectionner **Annuler** pour continuer à travailler sur les suggestions.

- La révision est marquée comme terminée et le fichier est mis à jour dans le stockage configuré.
- Une fois que la révision est marquée comme terminée, vous ne pouvez pas entreprendre d'autres actions, même s'il existe des révisions en attente.
- L'état du contrat est mis à jour sur Travail en cours et l'état du contrat est mis à jour sur Révision terminée.

Remarque :
Si vous avez téléchargé le document pour travailler dessus hors ligne, vous devez charger le document manuellement en créant une révision. Pour plus d'informations, consultez Créer une révision de document.

Annuler une Now Assist analyse de contrat

Annulez une Now Assist analyse de contrat lorsqu'elle n'est plus nécessaire en raison d'un changement dans les besoins professionnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous devez avoir commencé l'analyse du contrat avec Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Analyser un document contractuel.

Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller et sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez annuler une analyse d'un document contractuel ou de tous les documents contractuels en annulant la demande de contrat.

Procédure

1. Ouvrez la demande de contrat à partir de l'espace de travail que vous utilisez.
2. Annulez l'analyse du contrat pour un document contractuel ou pour tous les documents d'une demande de contrat.

Résultats

L'analyse du contrat est annulée.

- Si une analyse de contrat pour un document contractuel spécifique a été annulée, l'état de l'analyse Now Assist de la version du document est mis à jour et prend la valeur Annulé.
- Si une analyse de contrat pour tous les documents contractuels en cours d'analyse est annulée, l'état de l'analyse Now Assist est mis à jour sur Annulé pour toute analyse en attente. Pour les documents contractuels déjà analysés, l'état reste Terminé.
- L'état de la demande de contrat est Travail en cours.
- Une notification d'annulation par e-mail est envoyée au prestataire de contrat, au gestionnaire de groupe et au collaborateur.

États de l'analyse du contrat dans Now Assist dans Gestion des contrats

L'analyse Now Assist in Gestion des contrats suit un workflow et passe par une série d'états, qui sont affichés dans la demande de contrat. Les détails de l'analyse du contrat sont disponibles dans le flux d'activité et sont également communiqués par une notification par e-mail au prestataire du contrat, au collaborateur du contrat et au gestionnaire du groupe d'affectation.

Le tableau suivant décrit les différents états par lesquels passe un document lors de l'analyse par l'application Now Assist dans l'onglet **Contract documents** .

État affiché dans l'onglet Document contractuel de la demande de contrat

État	Description
Non démarré	Now Assist Aucune analyse n'a été demandée pour la version.
Analyse en cours	Now Assist L'analyse est en cours.
Prêt pour la révision	Now Assist L'analyse est terminée et les suggestions sont prêtes à être examinées.
Terminé	Now Assist Les suggestions d'analyse sont examinées et marquées comme terminées.
Annulé	Now Assist L'analyse a été annulée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État affiché dans l'onglet Document contractuel de la demande de contrat (suite)

État	Description
Erreur	Une erreur s'est produite lors du lancement ou de l'exécution de l'analyse Now Assist .

Le tableau suivant décrit l'état des documents dans la fenêtre contextuelle Analyser les contrats avec Now Assist .

État affiché pour chacun des documents contractuels dans la fenêtre contextuelle Now Assist

État	Description
Prêt pour l'analyse	La dernière version du document contractuel est prête pour l'analyse du contrat.
Non configuré	La configuration est manquante pour le type de contrat associé au document contractuel.
Erreur de type de fichier	Le type de fichier du document contractuel n'est pas pris en charge.
Analyse en cours	Now Assist L'analyse est en cours.
Erreur	Une erreur s'est produite lors de l'évaluation des détails pour l'analyse du contrat.

Utiliser des workflows agentiques dans Now Assist dans Gestion des contrats

Utilisez des workflows agentiques pour Gestion des contrats Pro extraire les métadonnées des contrats signés et définir des rappels pour les renouvellements ou la résiliation de contrat.

Workflows agentiques disponibles pour la collection d'agents Gestion des contrats Pro IA

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
Gérer le référentiel de contrat	Utilise des agents IA pour extraire les métadonnées clés d'un contrat signé et calculer la date de rappel de contrat en analysant la date de fin du contrat, la clause de renouvellement automatique et la période de préavis pour le renouvellement ou la résiliation du contrat. Le playbook dans Espace de travail de contrat permet aux utilisateurs d'examiner les informations extraites par l'IA, de mettre à jour le référentiel de contrat avec les métadonnées extraites et de définir des rappels pour le renouvellement ou la résiliation du contrat.	• Agent IA d'extraction des métadonnées du contrat • Agent IA de calcul du délai du contrat • Agent IA du gestionnaire d'enregistrement de contrat

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Par défaut, tous les workflows agentiques et les enregistrements d'agent IA sont en lecture seule.

Pour modifier un workflow agentique, vous devez d'abord le dupliquer, puis le mettre à jour. Pour en savoir plus, consultez :

- Duplicate an agentic workflow
- Create an agentic workflow
- Modify an agentic workflow

Remarque :
Lorsque vous modifiez un workflow agentique, des agents IA ou des outils, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Si vous avez personnalisé le workflow agentique Gérer le référentiel de contrats, mettez à jour l'include de script pour l'exécuter de manière autonome.

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA .
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

Vous pouvez utiliser Now LLM Service, Azure OpenAIGoogle Gemini ou Anthropic Claude sur AWS comme fournisseur de modèle IA pour toutes les compétences et tous les Now Assist agents IA. Utiliser les contrôles de configuration dans Tour de contrôle IA pour définir les options disponibles, puis définir les préférences de niveau de compétence dans le Administrateur Now Assist consoler . Pour plus d'informations, consultez Large language models on the ServiceNow AI Platform® .

Configurer des workflows agentiques dans Now Assist in Gestion des contrats

Configurez des workflows agentiques dans Now Assist afin Gestion des contrats que les prestataires de contrats puissent utiliser les agents IA pour effectuer des tâches spécifiques de manière autonome.

Pour configurer les workflows agentiques dans Gestion des contrats Pro.

1. Installez le module d'extension Now Assist dans Gestion des contrats (sn_cm_gen_ai).
   - Pour en savoir plus sur le processus d'installation des modules d'extension, reportez-vous à la section Install Now Assist plugins .
   - Pour en savoir plus sur les dépendances et l'ordre d'activation du module d'extension, consultez Informations sur l'application.
2. Assurez-vous que Now Assist le panneau est activé. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel .
3. Assurez-vous que l'assistant **Panneau Now Assist : plateforme (par défaut)** dans l'expérience administrateur CI est activé. Pour plus d'informations, consultez Manage LLM virtual agents on the Assistants screen .
4. Activez les règles métier pour que le workflow agentique exécute les agents IA de manière autonome. Pour plus d'informations, consultez Activer les règles métier pour le workflow agentique Gérer le référentiel des contrats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Si vous souhaitez modifier un workflow agentique, dupliquez-le, puis mettez-le à jour.

   Pour en savoir plus, consultez :

   - Duplicate an agentic workflow
   - Create an agentic workflow
   - Modify an agentic workflow

6. Si vous avez personnalisé le workflow agentique Gérer le référentiel de contrats, mettez à jour l'include de script pour l'exécuter de manière autonome.

   Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour le script include du gestionnaire d'agents IA des contrats.

7. Configurez les propriétés système pour définir le délai de préavis pour le workflow agentique de référentiel de gestion des contrats qui sera utilisé lorsque le délai de préavis de renouvellement de contrat et le délai de préavis de résiliation de renouvellement de contrat ne sont pas disponibles dans un contrat.

   Pour plus d'informations, consultez Définir le délai de préavis par défaut pour le workflow agentique Gérer le référentiel des contrats.

8. Activez la notification par e-mail pour l'extraction des métadonnées du contrat afin d'informer les utilisateurs lorsque l'extraction des métadonnées est terminée.

   Pour plus d'informations, consultez Activer les notifications pour les métadonnées de contrat extraites par l'IA.

Activer les règles métier pour le workflow agentique Gérer le référentiel des contrats

Activez l'IA agentique - Définir des rappels pour le contrat et l'IA agentique Définir des rappels pour les règles métier Econtract afin d'exécuter de manière autonome le workflow agentique Gérer le référentiel de contrats.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

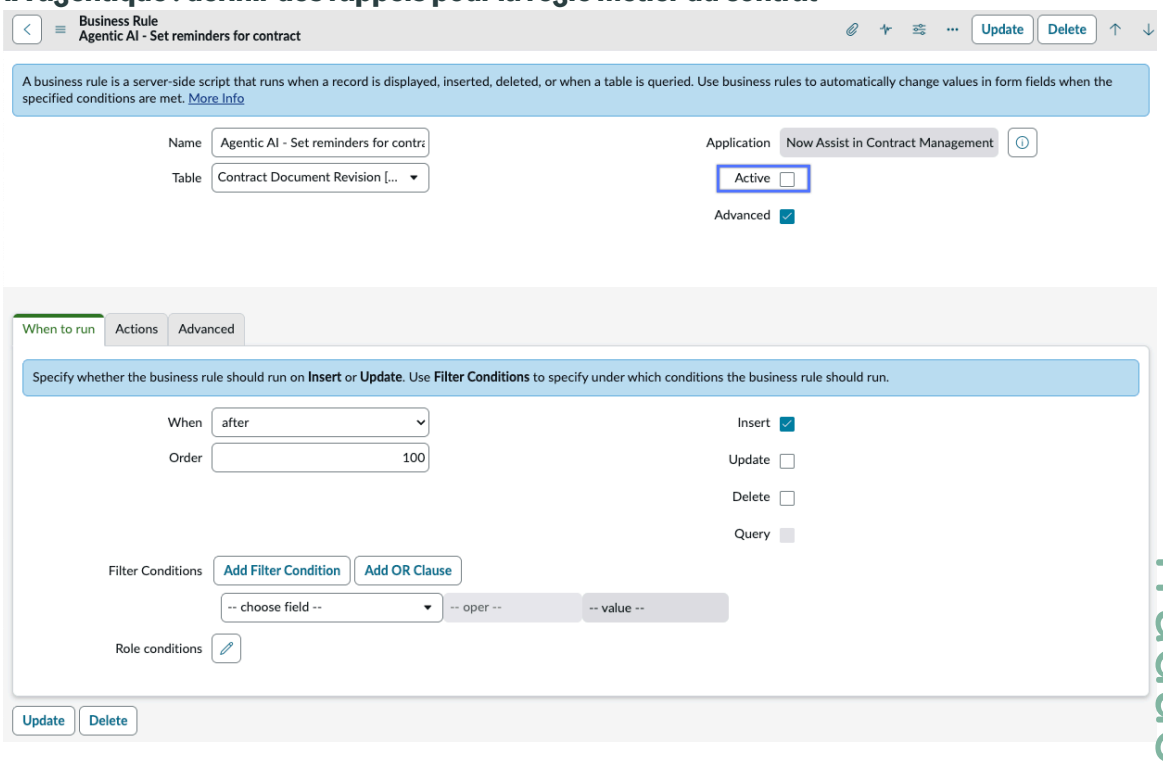
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier**.
   La table Règles métier s'affiche.
2. Dans la colonne Nom, recherchez `IA agentique : définir des rappels pour le contrat`.
3. Ouvrez la `Agentic AI - Set reminders for contract` règle.
4. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

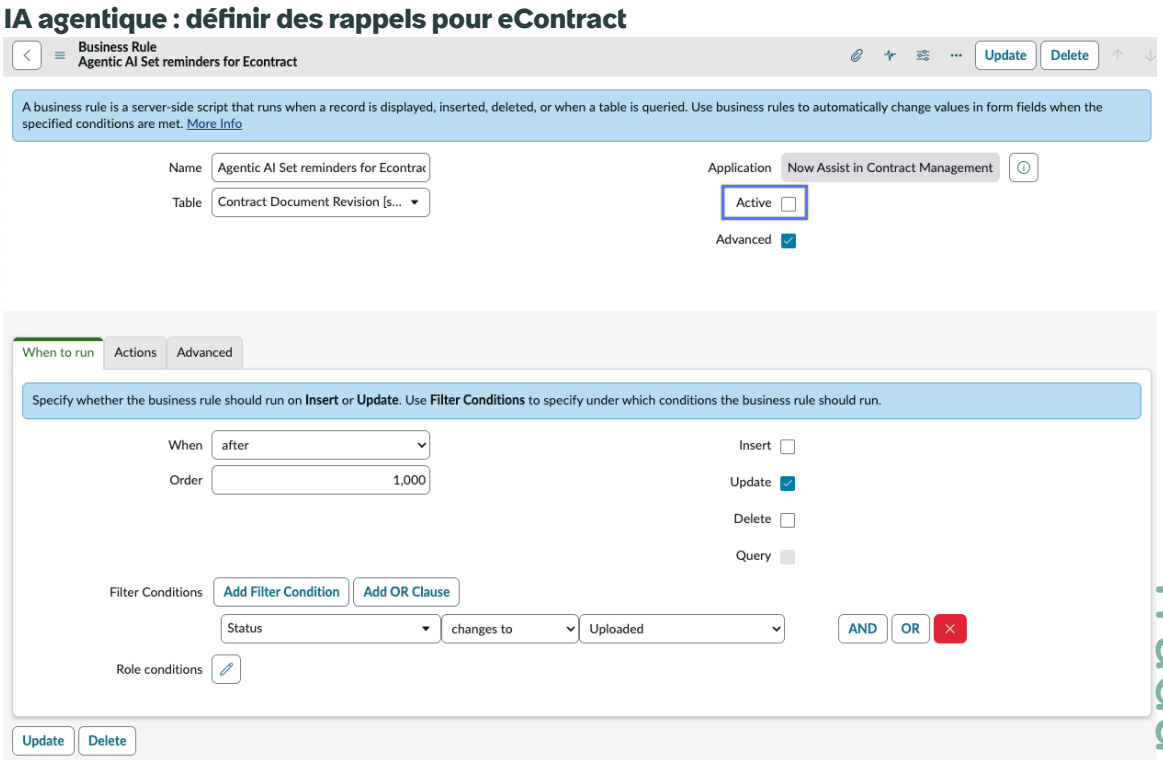
IA agentique : définir des rappels pour la règle métier du contrat



5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La table Règles métier s'affiche.
6. Dans la colonne Nom, recherchez IA agentique Définir des rappels pour Econtract.
7. Ouvrez la *`Agentic AI Set reminders for Econtract`* règle.
8. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le workflow agentique Gérer le référentiel des contrats est activé pour Now Assist dans Gestion des contrats.

Définir le délai de préavis par défaut pour le workflow agentique Gérer le référentiel des contrats

Configurez les propriétés système pour définir le délai de préavis par défaut pour le workflow agentique Gérer le référentiel des contrats.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_admin ou sn_cm_core.contract_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le délai de préavis de renouvellement de contrat et le délai de préavis de renouvellement de résiliation de contrat ne sont pas disponibles dans un contrat, le workflow agentique Gérer le référentiel des contrats utilise la période de préavis par défaut ainsi que d'autres détails du contrat pour définir les rappels des jalons du contrat.

Remarque :
Le délai de préavis par défaut dans le système de base est de 60 jours.

Procédure

1. Accédez au **Tous** et entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
La table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.

2. Dans la colonne Nom, recherchez `sn_cm_gen_ai.contract_notice_period_in_days`.

3. Sélectionnez la propriété *`sn_cm_gen_ai.contract_notice_period_in_days`*.

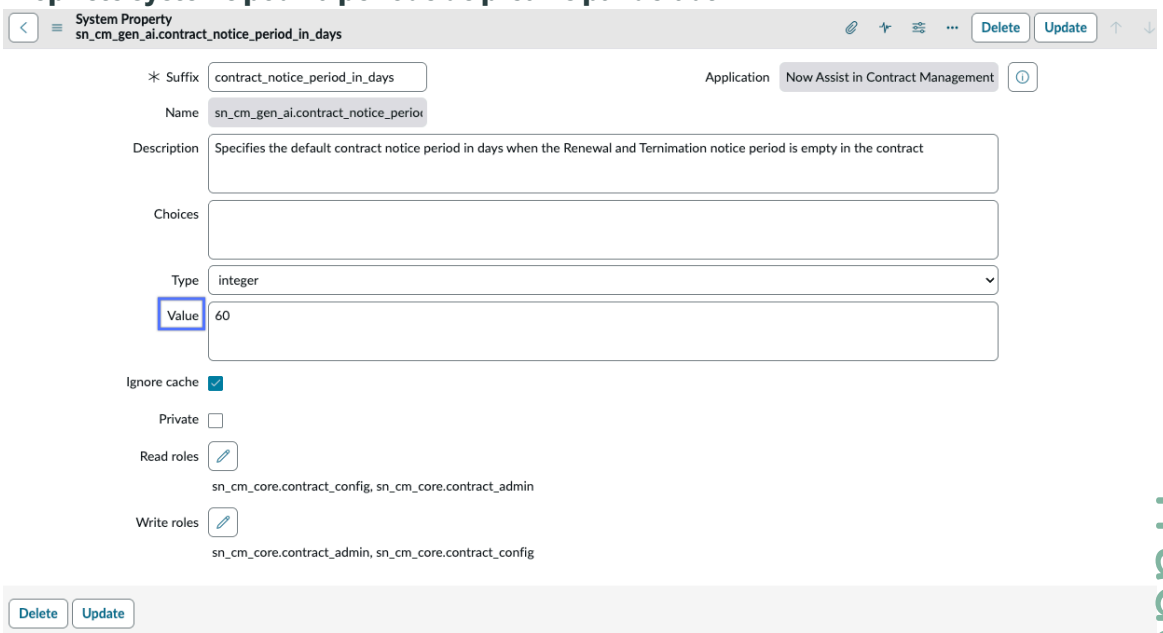
4. Mettez à jour le champ **Valeur** pour définir le délai de préavis par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La valeur par défaut est **60**.

Propriété système pour la période de préavis par défaut



5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le workflow agentique de gestion du référentiel de contrats utilise la valeur définie comme délai de préavis par défaut lorsque le préavis de renouvellement de contrat et le délai de préavis de résiliation de renouvellement de contrat ne sont pas disponibles dans un contrat.

Mettre à jour le script include du gestionnaire d'agents IA des contrats

Mettez à jour l'include de script ContractsAIAgentsHelper pour ajouter la sys_id d'un workflow agentique personnalisé Gérer le référentiel des contrats afin d'exécuter le workflow agentique de manière autonome.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous dupliquez le workflow agentique Gérer le référentiel de contrats et créez un workflow agentique personnalisé, vous devez ajouter la sys_id du nouveau workflow agentique dans l'include de script ContractsAIAgentsHelper pour exécuter le workflow agentique de manière autonome.

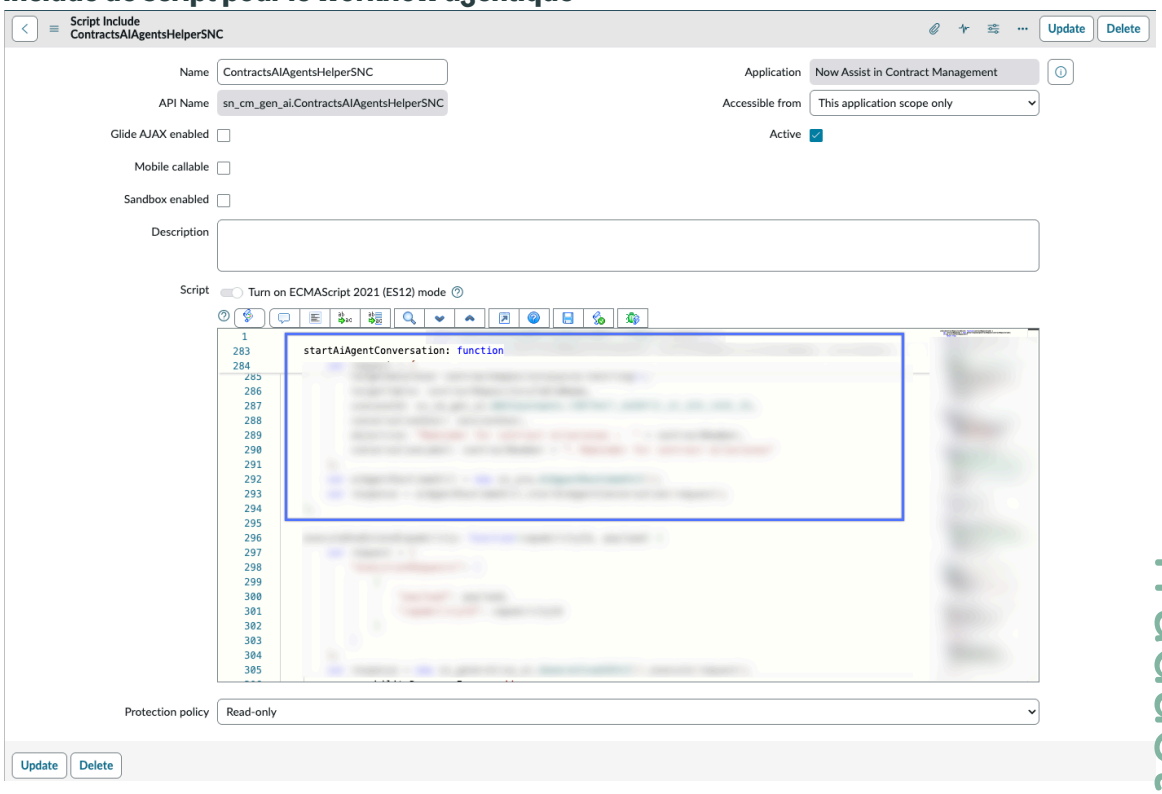
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
   La table Includes de script s'affiche.
2. Dans la colonne Nom, recherchez `ContractsAIAgentsHelperSNC`.
3. Ouvrir *`ContractsAIAgentsHelperSNC`*.
4. Dans la zone **Script**, copiez la méthode `startAiAgentConversation()`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Include de script pour le workflow agentique



5. Revenez à la table Includes de script.
6. Dans la colonne Nom, recherchez `ContractsAIAgentsHelper`.
7. Ouvrir *`ContractsAIAgentsHelper`*.
8. Dans la zone **Script**, collez la méthode `startAiAgentConversation()`.
9. Dans usecaseId, ajoutez la sys_id du nouveau workflow agentique.
   Vous pouvez copier la sys_id du nouveau workflow agentique à partir de la table Cas d'utilisation [sn_aia_usecase].
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le workflow agentique personnalisé Gérer le référentiel des contrats s'exécute de manière autonome lorsque toutes les conditions de déclenchement sont remplies.

Pour plus d'informations, consultez Gérer le workflow agentique du référentiel de contrat.

Activer les notifications pour les métadonnées de contrat extraites par l'IA

Activez la notification par e-mail pour l'extraction des métadonnées du contrat afin d'informer les utilisateurs lorsque l'extraction des métadonnées est terminée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La *`AgenticAIMetadata extraction - Completed`* notification n'est pas active par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Dans la colonne Nom, recherchez AgenticAIMetadata.
3. Sélectionnez *AgenticAIMetadata extraction - Completed*.
4. Dans le formulaire Notification, cochez la case **Actif** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Configurer l'URL de l'espace de travail pour les notifications d'extraction des métadonnées du contrat

Gérer le workflow agentique du référentiel de contrat

Utilisez le workflow agentique Gérer le référentiel de contrats pour améliorer la productivité en extrayant automatiquement les métadonnées des contrats signés et en calculant les dates de rappel de contrat pour le renouvellement ou la résiliation du contrat.

Vue d'ensemble de la gestion du référentiel de contrat

Important :

- Pour exécuter les agents IA de manière autonome, activez les règles métier pour le workflow agentique. Pour plus d'informations, consultez Activer les règles métier pour le workflow agentique Gérer le référentiel des contrats.

  Si vous avez personnalisé le workflow agentique Gérer le référentiel de contrats, mettez à jour l'include de script pour l'exécuter de manière autonome. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour le script include du gestionnaire d'agents IA des contrats.

- Pour afficher le workflow agentique dans le Now Assist panneau, activez le Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel .

Le workflow agentique Gérer le référentiel de contrats utilise des agents IA pour extraire les métadonnées clés des contrats signés et calculer les dates de rappel de contrat.

Une fois l'extraction des métadonnées terminée, les utilisateurs peuvent ouvrir un playbook pour examiner les informations extraites et les soumettre pour mettre à jour le référentiel du contrat.

La date de rappel du contrat est ensuite calculée en fonction des facteurs suivants :

- Date de fin du contrat
- Présence d'une clause de renouvellement automatique
- Préavis pour le renouvellement ou la résiliation du contrat

Remarque :
Si le délai de préavis de renouvellement et le délai de préavis de résiliation ne sont pas disponibles, il utilise le délai de préavis par défaut configuré. Pour plus d'informations, consultez Définir le délai de préavis par défaut pour le workflow agentique Gérer le référentiel des contrats.

Les utilisateurs peuvent ensuite définir les rappels de contrat dans le playbook en examinant la date calculée et en configurant la liste des destinataires des rappels.

Le workflow agentique Gérer le référentiel de contrats pour une demande hors libre-service est déclenché dès que l'enregistrement du référentiel de contrat est créé et que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'utilisateur **affecté dans** la demande dispose du rôle sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller et now_assist_panel_user.

Le workflow agentique Gérer le référentiel de contrat pour une demande en libre-service est déclenché dès que l'enregistrement du référentiel de contrat est créé et que les conditions suivantes sont remplies :

- Le gestionnaire du **groupe d'affectation** a le rôle now_assist_panel_user.
- S'il n'y a pas de gestionnaire de groupe pour le **groupe d'affectation**, l'un des utilisateurs du **groupe d'affectation** a le rôle now_assist_panel_user.
- Si l'utilisateur a demandé des modifications sur la demande de contrat, l'utilisateur **Affecté à** ou le gestionnaire de groupe dans la demande dispose du rôle sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller et now_assist_panel_user.

Les prestataires de contrats et les gestionnaires de groupes d'affectation disposant du rôle now_assist_panel_user peuvent afficher la conversation du workflow agentique dans le Now Assist panneau.

Accéder au workflow agentique

Rôle requis : sn_aia.admin

Si votre fournisseur de service d'IA générative n'est pas Now LLM Service, assurez-vous que les connexions d'API et les informations d'identification sont configurées. Pour plus d'informations, consultez Configuring API credentials for generative AI capabilities .

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Définir des rappels pour les jalons de contrat**.

Agents IA utilisés dans le workflow agentique Gérer le référentiel des contrats

Noms et descriptions des agents IA

Nom	Description
Agent IA d'extraction des métadonnées du contrat	extrait les métadonnées clés des documents de contact signés en fonction du cas d'utilisation applicable dans la compétence d'extraction des métadonnées du contrat.
Agent IA de calcul du délai du contrat	Détermine le délai moyen pour des contrats similaires.
Agent IA du gestionnaire d'enregistrement de contrat	Récupère les détails du référentiel de contrat, tels que le fournisseur de contrat, le modèle de contrat, l'ID de pièce jointe du document contractuel, et ainsi de suite, à partir d'un enregistrement de référentiel de contrat spécifique.

Examen des résultats extraits par l'IA dans le playbook de contrat

Le playbook dans un enregistrement de référentiel de contrat vous permet d'examiner les métadonnées extraites par le workflow agentique Gérer le référentiel de contrat et de configurer des rappels pour vos renouvellements ou résiliations de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le workflow agentique Gérer le référentiel des contrats extrait les métadonnées clés des contrats signés. Une fois les métadonnées extraites du contrat, vous pouvez ouvrir l'onglet **Playbook** dans un référentiel de contrat pour examiner les résultats extraits par l'IA.

Dans le playbook, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Examinez les métadonnées extraites des contrats signés, apportez les changements nécessaires et soumettez-les pour mettre à jour les champs mappés d'un référentiel de contrats.
- Passez en revue la date de rappel de contrat calculée par l'IA, ajustez-la si nécessaire et spécifiez les destinataires qui recevront des notifications pour renouveler ou résilier le contrat.

Utiliser les résultats extraits par l'IA dans le playbook de contrat

Utilisez le playbook de contrat pour examiner et mettre à jour les métadonnées extraites par l'IA et la date de rappel de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le workflow agentique Gérer le référentiel de contrats utilise des agents IA pour extraire les métadonnées clés des contrats signés et calculer la date de rappel du contrat. Les métadonnées sont extraites en fonction du cas d'utilisation applicable dans la compétence d'extraction des métadonnées du contrat. Une fois le processus d'extraction terminé, un message apparaît sur l'enregistrement du contrat et une notification par e-mail est envoyée avec un lien pour examiner les métadonnées extraites. Une fois que vous avez examiné et soumis les métadonnées extraites, la date de rappel de contrat est calculée en fonction de la date de fin du contrat, de la clause de renouvellement automatique et du délai de préavis pour le renouvellement ou la résiliation du contrat.

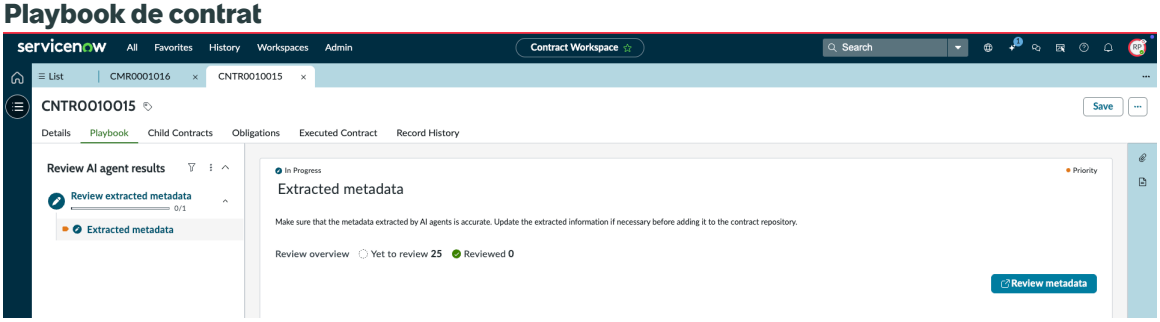
Pour recevoir des notifications lorsque les agents IA terminent l'extraction des métadonnées, assurez-vous que les notifications sont activées par l'administrateur système. Pour plus d'informations, consultez Activer les notifications pour les métadonnées de contrat extraites par l'IA.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de référentiel de contrat dans lequel vous souhaitez examiner les informations extraites.

2. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
   Le playbook s'ouvre en affichant une interface étape par étape pour examiner les métadonnées extraites.

Playbook de contrat



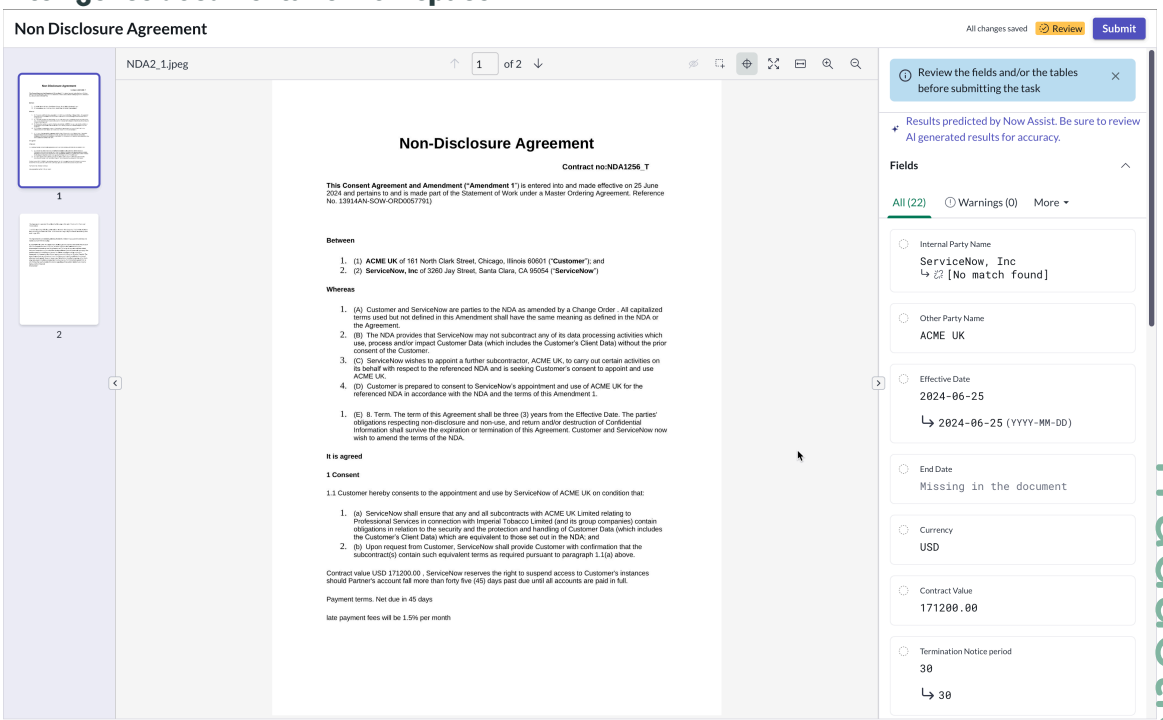
3. Sélectionnez **Examiner les métadonnées**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

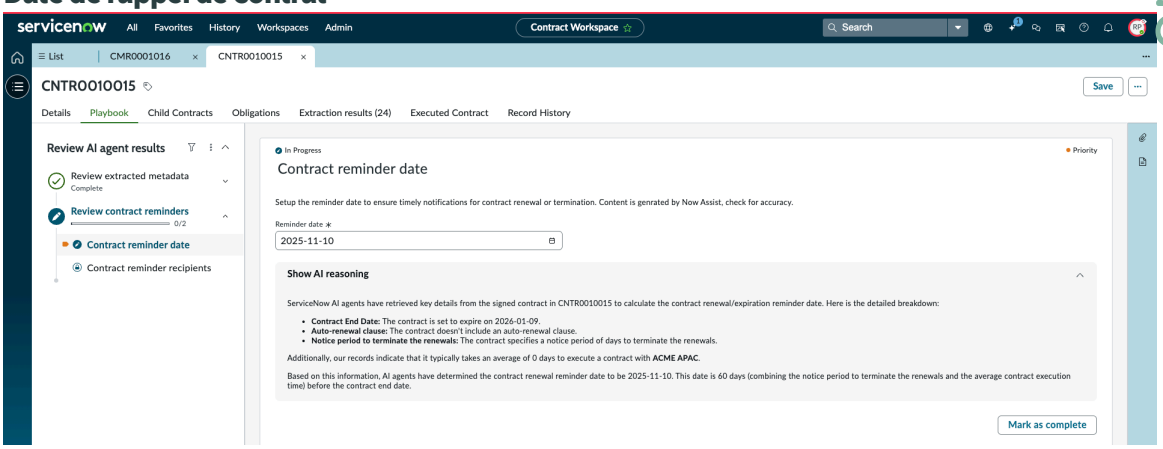
L’espace Intelligence documentaire de travail s’ouvre dans un onglet différent affichant les informations extraites.

Intelligence documentaire Workspace



4. Examinez et mettez à jour les métadonnées extraites.
   Pour plus d'informations, consultez Utiliser les métadonnées extraites.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Les métadonnées révisées sont ajoutées aux champs du référentiel de contrat et l’onglet **Résultats extraits** s’ouvre sur l’enregistrement du référentiel de contrat. Pour plus d'informations, consultez Résultats de l’extraction des métadonnées.
6. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
   Si la date de fin du contrat est disponible, le playbook s’ouvre à l’étape **Examiner les rappels de contrat** où vous pouvez consulter la date de rappel calculée par l’IA.

Date de rappel de contrat



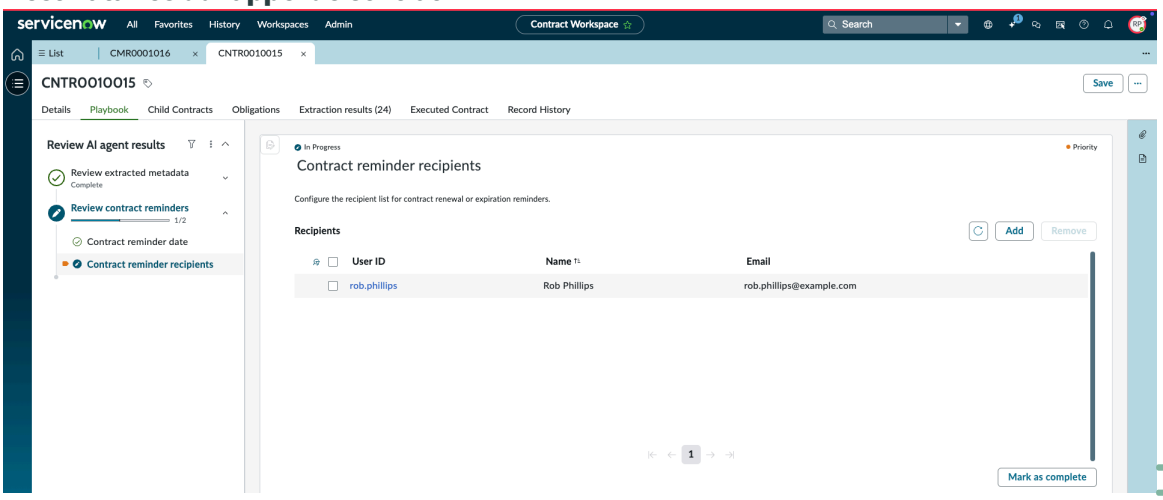
7. Dans le champ **Date de rappel** , modifiez la date si nécessaire.
8. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page Destinataires du rappel de contrat s’ouvre et affiche la liste des utilisateurs déjà configurés en tant que destinataires du rappel de contrat.

Destinataires du rappel de contrat



9. Configurez la liste des destinataires.
   - Pour ajouter un utilisateur, sélectionnez **Ajouter** , puis saisissez le nom d’utilisateur dans la fenêtre Ajouter des destinataires.
   - Pour supprimer un utilisateur, cochez la case correspondant à son nom, puis sélectionnez Supprimer.

   Remarque :
   Au moins un utilisateur est requis dans la liste des destinataires.

10. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
    La date de rappel de contrat est enregistrée et les utilisateurs configurés recevront une notification à la date spécifiée pour leur rappeler les actions de renouvellement ou de résiliation de contrat à venir.

Référence Gestion des contrats Pro

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Gestion des contrats Pro.

[store-future: BEGIN review]

Composants installés avec Gestion des contrats Pro

Plusieurs types de composants sont installés avec l’activation de l’application Éléments essentiels pour les contrats qui inclut les composants pour Modèles de documents Word, y compris les tables et les rôles d’utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Rôles installés avec Gestion des contrats Pro

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles	Groupe auquel le rôle est affecté par défaut
Utilisateur Éléments essentiels pour les contrats [sn_cm_core.contract_user]	Ce rôle est nécessaire pour initier et suivre l'exécution du contrat.	sn_cm_obligation.obligation_user	Aucun
Administrateur Éléments essentiels pour les contrats [sn_cm_core.contract_admin]	Fournit un accès administratif aux données sous-jacentes et aux Éléments essentiels pour les contrats données sous-jacentes.	• sn_cm_core.contract_fulfiller • sn_cm_core.config_contrat • usage_admin • Rôle sn_cm_pa.pa_admin	Aucun
Éléments essentiels pour les contrats Configurateur [sn_cm_core.contract_config]	Permet d'accéder aux données de configuration pour les modèles et les configurations de contrat. Il ne donne pas accès aux données transactionnelles de Éléments essentiels pour les contrats.	• user_criteria_admin • sn_cm_core.contract_fulfiller • view_changer • sn_doc.writer • contract_manager	Opérations contractuelles
Éléments essentiels pour les contrats Prestataire [sn_cm_core.contract_fulfiller]	Ce rôle est nécessaire pour initier des actions lors de l'exécution d'un contrat affecté. Exemple : Créer des révisions, Ajouter des signataires, Annuler le signataire.	• sn_cm_core.utilisateur_contrat • sn_cm_core.contract_report_viewer • canvas_user • sn_cm_workspace.contract_workspace_user • approver_user • email_composer • sn_cm_core.contract_report_viewer • sn_cm_obligation.obligation_fulfiller	Prise en charge des contrats
Visionneuse de rapports de contrats [sn_cm_core.contract_report_viewer]	Permet d'afficher les rapports relatifs aux demandes de contrat et aux données des contrats signés sur le Tableau de bord des contrats.	• report_user • sn_cm_core.utilisateur_contrat_ • pa_viewer	Aucun
Éditeur de rapport de contrat [sn_cm_core.contract_report_publisher]	Permet d'accéder aux demandes de contrat et aux données des contrats	• report_publisher • sn_cm_core.contract_report_viewer • sn_cm_core.utilisateur_contrat_	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Gestion des contrats Pro (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles	Groupe auquel le rôle est affecté par défaut
	signés pour la publication des rapports connexes.	• pa_power_user • pa_data_collector	
Réviseur de contrat [sn_cm_core.contract_reviewer]	Permet d'accéder aux tâches de révision.	Aucun	Aucun
Utilisateur de l'obligation [sn_cm_obligation.obligation_user]	Ce rôle est nécessaire pour mettre à jour et soumettre les tâches d'obligation.	Aucun	Aucun
Exécuteur d'obligation [sn_cm_obligation.obligation_fulfiller]	Ce rôle est nécessaire pour effectuer des actions tout en gérant une obligation. Exemple : créer des obligations, approuver, rejeter ou annuler des tâches d'obligation.	sn_cm_obligation.obligation_user	Prestataires d'obligations
Administrateur de l'obligation [sn_cm_obligation.obligation_admin]	Fournit un accès administratif à la gestion des obligations et aux données sous-jacentes.	sn_cm_obligation.obligation_fulfiller	Aucun

Tables

Tables installées avec Gestion des contrats Pro

Table	Description
Éléments essentiels pour les contrats	
Clause [sn_cm_core_clause]	Stocke les détails des champs de clause.
Clause importée [sn_cm_core_imported_clause]	Stocke les données relatives aux clauses importées
Mappage de clause [sn_cm_core_m2m_clause_word_template]	Stocke les détails des mappages de clauses.
Variation de clause [sn_cm_core_clause_variation]	Stocke les détails des variations de clauses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Tables installées avec Gestion des contrats Pro (suite)

Table	Description
Champ de variation de clause [sn_cm_core_clause_variation_field]	Stocke les détails des champs de variation de clause.
Type de contrat [sn_cm_core_contract_type]	Stocke les détails des types de contrats.
Document contractuel [sn_cm_core_document]	Stocke les détails des documents contractuels.
Révision du document contractuel [sn_cm_core_document_revision]	Stocke les détails de la révision du contrat.
Association de type de contrat [sn_cm_core_m2m_contract_type_template]	Stocke les détails des associations de types de contrats.
Configuration du contrat [sn_cm_core_contract_configuration]	Stocke les détails des données mappées qui seront ajoutées au document contractuel et au référentiel de contrats dans lequel les contrats seront stockés.
Exécution du contrat [sn_cm_core_contract_execution]	Stocke les détails de l'exécution du contrat.
Mappage de référentiel de contrat [sn_cm_core_contract_repository_mapping]	Stocke les données relatives au mappage entre les champs de demande de contrat et les champs du référentiel de contrat.
Règle de signataire interne [sn_cm_core_Signer_Rule]	Stocke la règle du signataire interne.
Signataire [sn_cm_core_signer_task]	Stocke les détails et l'état de la tâche affectée aux signataires.
Type de contrat : mappage du modèle de contrat [sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model]	Stockez les détails du mappage du modèle de contrat.
Références du document contractuel [sn_cm_core_document_reference]	Stockez les détails des références de document.
Règle du modèle de contrat [sn_cm_core_contract_template_rule]	Stockez les détails des règles du modèle de contrat.
Fichier de support	Stocker les détails des fichiers de support joints à la demande de contrat hors libre-service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des contrats Pro (suite)

Table	Description
[sn_cm_core_supporting_file]	
[sn_cm_core_Integration_Core] Intégration de contrat	Stockez les détails de l'intégration configurée pour les contrats.
[sn_cm_core_Integration_Esignature] Signature électronique	Stockez les détails des intégrations de signatures électroniques configurées.
Mappage des signataires [sn_cm_core_Signer_M2m_Participant_Mapping]	Stockez les détails des mappages de signataires.
Intégration de contrat [sn_cm_core_Integration_External_Storage]	Stockez les détails des intégrations de stockage externes configurées.
Demande de contrat [sn_cm_core_Contract_Request]	Stocker les détails des demandes de contrat
Autorisation de stockage externe [sn_cm_core_external_storage_permission]	Stockez les détails des utilisateurs et leurs autorisations de stockage externe.
Gestion des obligations	
Obligations [sn_cm_obligation_obligation]	Stockez les détails des enregistrements d'obligation.
Tâches d'obligation [sn_cm_obligation_obligation_task]	Stockez les détails des tâches d'obligation.

Travaux planifiés

Vous pouvez utiliser plusieurs propriétés pour configurer des intégrations pour Gestion des contrats Pro. Ces propriétés sont utilisées lors de l'exécution des travaux planifiés suivants. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées pour configurer les intégrations de contrats.

Travaux planifiés installés avec Gestion des contrats Pro

Tâche planifiée	Données synchronisées avec la table	Actif	Description
Traiter les autorisations de stockage externe pour les contrats	Autorisation de stockage externe [sn_cm_core_external_storage_permission]	Vrai	Traitez les autorisations de stockage externe pour les utilisateurs.
Valider le calendrier et créer des tâches d'obligation récurrentes	Obligations	Vrai	Valider le calendrier et créer des tâches d'obligation récurrentes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés avec Gestion des contrats Pro (suite)

Tâche planifiée	Données synchronisées avec la table	Actif	Description
	[sn_cm_obligation_obligation_task]		

[End]

Composants installés avec Espace de travail de contrat

Les rôles d'utilisateur sont installés avec l'activation du module d'extension Espace de travail de contrat .

Rôles

Rôles installés avec Espace de travail de contrat

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de l'espace de travail de contrat [sn_cm_workspace.contract_workspace_user]	Permet aux utilisateurs d'accéder Espace de travail de contrat.	Utilisateur d'espaces de travail [workspace_user]
Administrateur de l'espace de travail de contrat [sn_cm_workspace.admin]	Accorde des autorisations à tous les administrateurs pour modifier le pour Gestion des contrats Pro afin qu'il Espace de travail de contrat réponde aux besoins de l'entreprise ou de l'utilisateur.	Administrateur d'espace de travail [workspace_admin] • Administrateur de messagerie instantanée [chat_admin] : le rôle d'administrateur de messagerie instantanée administre les tables de messagerie instantanée. • Concepteur de cadre de travail UX [uxframework_designer] : le rôle de concepteur de cadre de travail UX dispose d'un accès en écriture aux enregistrements d'éléments de page UX pour la conception d'interfaces utilisateur. • Utilisateur d'espace de travail de contrat [sn_cm_workspace.contract_workspace_user] : le rôle d'utilisateur de l'espace de travail de contrat a accès à l'espace de travail de contrat. • Administrateur de recommandation de prestataire [sn_agent_recommend.recommendation_admin] : le rôle d'administrateur de recommandation de prestataire gère les configurations de recommandation assistée par prestataire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Espace de travail de contrat (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• Administrateur d'interaction [interaction_admin] : le rôle interaction_admin vous permet d'administrer le système de gestion des interactions. • Administrateur de liste d'espace de travail [workspace_list_admin] : le rôle workspace_list_admin vous permet de gérer les listes et les catégories de l'espace de travail. • Administrateur d'action d'interface utilisateur [ui_action_admin] : le rôle d'administrateur d'action d'interface utilisateur vous permet de gérer les actions d'interface utilisateur. • Administrateur UI Builder [ui_builder_admin] : le rôle d'administrateur UI Builder fournit l'autorisation d'utiliser les API UI Builder afin que vous puissiez créer, mettre à jour, lire et supprimer des pages UX. • Utilisateur de cadre de travail UX [uxframework_user] : le rôle d'utilisateur de cadre de travail UX vous permet de parcourir et de sélectionner dans la bibliothèque d'enregistrements de composants UX afin qu'ils puissent définir un champ de référence de composant sur n'importe quelle table accessible. • Analyseur de similarité [sn_intel_analyzer.similarity _analyzer_admin] : le rôle d'analyseur de similarité vous permet d'administrer l'analyseur de similarité. L'analyseur de similarité définit les modèles et les tendances qui peuvent vous aider à résoudre un enregistrement. • Administrateur de formulaire [form_admin] : le rôle de form_admin gère les formulaires, les sections de formulaire et les éléments de section. • Personnaliser le formulaire [personalize_form] : le rôle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Espace de travail de contrat (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		personalize_form vous permet de personnaliser les formulaires. • Administrateur de notification d'interface utilisateur [ui_notification_admin] : le rôle d'administrateur de notification d'interface utilisateur vous permet de configurer des déclencheurs de notification.

Composants installés avec Pack d'analyse pour Gestion des contrats Pro

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension, notamment les rôles d'utilisateur et les Pack d'analyse pour Gestion des contrats Pro travaux planifiés.

Rôles

Rôles installés avec Pack d'analyse pour Gestion des contrats Pro

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur PA des contrats [sn_cm_pa.pa_admin]	Accorde à l'administrateur l'autorisation d'activer et de configurer l'application Pack d'analyse pour Gestion des contrats Pro .	Éditeur du rapport de contrat [sn_cm_core.contract_report_publisher]

Travaux planifiés

Travaux planifiés installés avec Pack d'analyse pour Gestion des contrats Pro

Tâche planifiée	Description
Principaux contrats : collecte de données quotidienne	Collecte des informations d'analyse pour les indicateurs et les répartitions dans le Tableau de bord des contrats. Cette tâche s'exécute quotidiennement et renseigne les données de demande de contrat dans les widgets du tableau de bord.
Structure de base des contrats : collecte de données mensuelles	Collecte des informations d'analyse pour les indicateurs et les répartitions dans le Tableau de bord des contrats. Cette tâche s'exécute tous les mois et renseigne les données de demande de contrat dans les widgets du tableau de bord.
Structure de base des contrats : collecte	Fournit un aperçu immédiat de vos données de demande de contrat existantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés avec Pack d'analyse pour Gestion des contrats Pro (suite)

Tâche planifiée	Description
de données historiques	Exécutez cette tâche lorsque vous activez Pack d'analyse pour Gestion des contrats Pro ou créez des indicateurs pour la première fois. Lors de la première collecte de données, la tâche génère des scores et des instantanés pour les enregistrements existants. Pour plus d'informations sur l'exécution des travaux de collecte de données historiques, reportez-vous à la section Collect historical data .

Remarque :
Les tâches doivent être exécutées dans l'ordre suivant :

1. Principaux contrats : collecte de données quotidienne
2. Structure de base des contrats : collecte de données mensuelles
3. Structure de base des contrats : collecte de données historiques

État de la demande de contrat et état du document contractuel dans Gestion des contrats Pro

Les demandes de contrat suivent un cycle de vie spécifique et passent par une série d'états dans Gestion des contrats Pro. L'état de la demande de contrat et l'état du document contractuel sont affichés dans les champs État et État du contrat de l'enregistrement de la demande.

Pour une demande de contrat, vous pouvez voir :

- État : indique l'état de la demande de contrat.
- Statut du contrat : indique le statut du document contractuel.

État de la demande de contrat

État	Description	État du contrat pour l'état
Brouillon	La demande de contrat est dans l'état Brouillon et n'a pas encore été soumise.	• Brouillon • « Erreur »
Nouveau	La demande de contrat est soumise et doit encore être affectée.	• Nouveau • Changements demandés
Travail en cours	La demande de contrat a été affectée à un prestataire de contrat.	• Travail en cours • Document approuvé • Approbation de document rejetée • Approbation de document annulée • Signature refusée • Signature électronique non valide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État de la demande de contrat (suite)

État	Description	État du contrat pour l'état
		• Signature annulée • Changements demandés • Document prêt • Révision terminée • Révision annulée • Erreur
Révision en attente	Une tâche de révision interne a été déclenchée pour la révision du document contractuel.	• Révision en attente • En attente d'informations
En attente d'approbation	Une demande d'approbation a été émise et le document contractuel est en attente d'approbation.	En attente d'approbation
En attente de signature	Tous les signataires ont signé le document.	• En attente de signature • Préparation pour signature • Signature mise en pause
Contrat signé	Le document contractuel a été signé par tous les signataires.	• Contrat signé • Échec de la génération du contrat
Fermé terminé	Toutes les actions, y compris les approbations et les signatures, sont terminées.	Contrat signé
Annulé	La demande a été annulée.	Annulé

Traduction automatique

États du contrat

Statut du document contractuel	Description
État :Brouillon	
Brouillon	La demande de contrat est dans l'état Brouillon et n'a pas encore été soumise.
Erreur	Le document contractuel n'a pas pu être créé en raison de configurations manquantes après la soumission d'une demande.
État :Nouveau	
Nouveau	La demande de contrat est soumise et doit encore être affectée.
Changements demandés	L'utilisateur du contrat a soumis une demande fournissant des détails sur les changements requis dans le document contractuel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États du contrat (suite)

Statut du document contractuel	Description
	Remarque : Dans l'état Nouveau, l'état du document de contrat est défini sur Changements demandés uniquement lorsque la demande de contrat n'est pas affectée.
État : Travail en cours	
Travail en cours	La demande de contrat est en cours.
Changements demandés	L'utilisateur du contrat a soumis une demande fournissant des détails sur les changements requis dans le document contractuel.
Document prêt	La demande de changement soumise pour modification dans le document contractuel a été honorée.
Document approuvé	Le document contractuel a été approuvé par l'approbateur.
Approbation de document rejetée	Le document de contrat a été rejeté par l'approbateur.
Approbation de document annulée	La tâche d'approbation a été annulée par l'approbateur.
Signature refusée	Le signataire a refusé de signer le document contractuel.
Signature électronique non valide	Une erreur s'est produite dans le workflow de signature électronique.
Signature annulée	Le processus de signature a été annulé.
Révision terminée	Un examinateur de contrat examine le document et a demandé des informations à l'exécutant.
Révision annulée	Un examinateur de contrat examine le document et a demandé des informations à l'exécutant.
Erreur	Le document contractuel n'a pas pu être créé en raison de configurations manquantes lors de l'exécution de l'action Régénérer le document.
État : Revue en attente	
Révision en attente	Une tâche d'examen interne a été soulevée et le document contractuel est en cours d'examen.
En attente d'informations	Un examinateur de contrat examine le document et a demandé des informations à l'exécutant.
État : En attente d'approbation	
En attente d'approbation	Une demande d'approbation a été émise et le document contractuel est en attente d'approbation
État : en attente de signature	
En attente de signature	Le document contractuel est en attente de signature.
Préparation pour signature	Le document contractuel est en cours de préparation pour signature.
Signature mise en pause	L'action Modifier les signataires a été initiée et le workflow de signature est mis en pause.
État : contrat signé	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

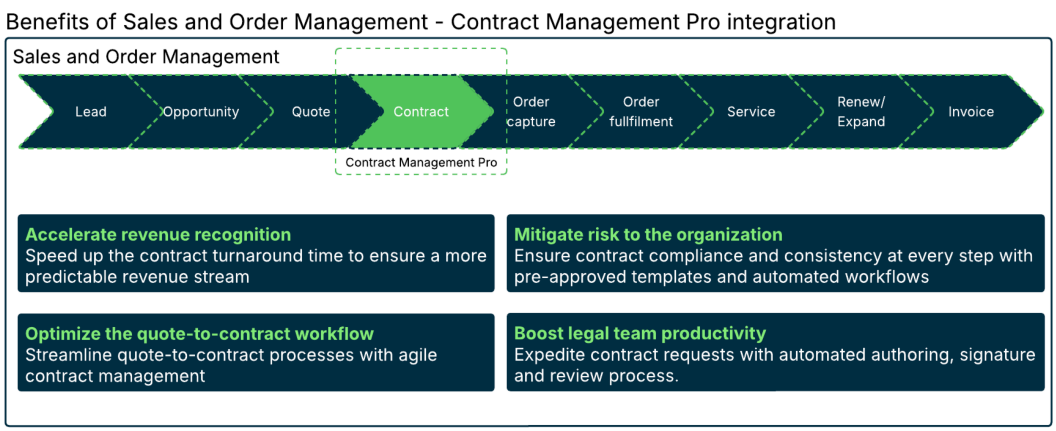
États du contrat (suite)

Statut du document contractuel	Description
Contrat signé	Le document contractuel a été signé par tous les signataires.
Échec de la génération du contrat	Le contrat a été signé, mais la génération du document contractuel pour le stockage du référentiel a échoué.
État : Fermé terminé	
Contrat signé	Le document contractuel a été signé par tous les signataires.
État : annulé	
Annulé	La demande de contrat a été annulée.

Optimisation Gestion des ventes et des commandes grâce à l'automatisation du cycle de vie des contrats

Cette solution permet une intégration transparente entre les professionnels de la vente et les équipes juridiques en intégrant des flux de travail de demande de contrat dans le flux de travail prospect-espèce.

Avantages combinés de l'intégration Gestion des contrats Pro et de la Gestion des ventes et des commandes



Avantages et fonctionnalités de Contract Management Pro et de Sales and Order Management

Fonctionnalité	Gestion des ventes et des commandes	Contract Management pro	Toutes les applications ensemble
Gestion de catalogue de produits	✓	✗	✓

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Avantages et fonctionnalités de Contract Management Pro et de Sales and Order Management (suite)

Fonctionnalité	Gestion des ventes et des commandes	Contract Management pro	Toutes les applications ensemble
Gestion des prix	✓	✗	✓
Gestion des leads	✓	✗	✓
Gestion des opportunités	✓	✗	✓
Prévision des ventes	✓	✗	✓
Gestion des devis	✓	✗	✓
Gestion des commandes	✓	✗	✓

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

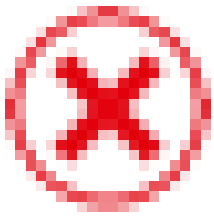
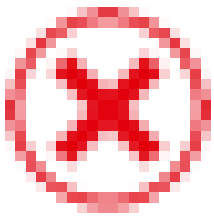
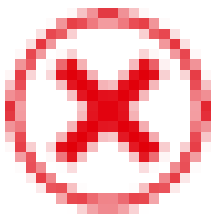
Avantages et fonctionnalités de Contract Management Pro et de Sales and Order Management (suite)

Fonctionnalité	Gestion des ventes et des commandes	Contract Management pro	Toutes les applications ensemble
Commande vers opérations de trésorerie	✓	✗	✓
Support post-vente	✓	✗	✓
Workflows de vente et de gestion des commandes (base prospect-cash)	✓	✗	✓
Workflows de gestion du cycle de vie du client	✓	✗	✓
Gestion du cycle de vie des contrats	✗	✓	✓
Création de document contractuel	✗	✓	✓

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages et fonctionnalités de Contract Management Pro et de Sales and Order Management (suite)

Fonctionnalité	Gestion des ventes et des commandes	Contract Management pro	Toutes les applications ensemble
Gestion des obligations			
Analyse de documents contractuels à l'aide de l'IA générative			
Extraction des métadonnées des documents contractuels à l'aide de l'IA générative			

Workflow pour Gestion des ventes et des commandes

L'utilisation Gestion des ventes et des commandes et Gestion des contrats Pro l'ensemble offrent les avantages suivants :

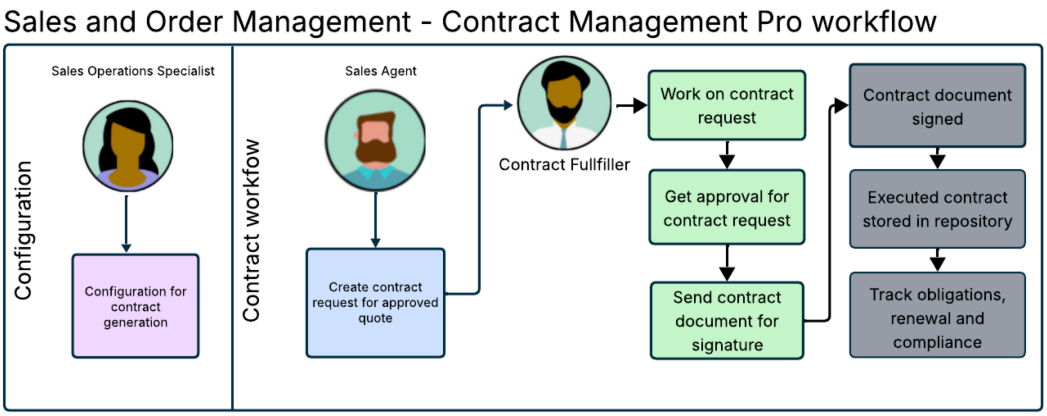
- Accélérer la comptabilisation des revenus : accélérez le délai d'exécution des contrats pour garantir un flux de revenus plus prévisible
- Atténuez les risques pour l'organisation : assurez la conformité et la cohérence des contrats grâce à des modèles préapprouvés et à une gestion proactive des obligations
- Optimisez le flux de travail du devis au contrat : rationalisez les processus du devis au contrat grâce à la gestion agile des contrats
- Augmentez la productivité de l'équipe juridique : utilisez des processus contractuels courants tels que la révision et la signature pour augmenter la productivité.
- Réduire le travail de révision manuelle à l'aide de l'IA générative : utilisez l'IA pour identifier les clauses manquantes et non standard afin de réduire le travail de révision manuelle

La figure suivante montre un exemple de workflow montrant comment un agent commercial, un spécialiste des opérations commerciales et un prestataire de contrats peuvent utiliser ces applications pour rationaliser la collaboration avec les équipes juridiques, leur permettant ainsi d'exécuter des tâches contractuelles dans le cadre du workflow prospect-à-cash. Il offre également aux professionnels des opérations commerciales une visibilité totale sur l'avancement des contrats, réduisant ainsi les retards et améliorant la transparence opérationnelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le Gestion des ventes et des commandes workflow et Gestion des contrats Pro



Dans ce workflow :

1. L'agent commercial crée une prévision.
2. L'agent commercial envoie les détails au membre de l'opération commerciale pour examiner les demandes du client et ajoute des solutions de secours et/ou des conditions non standard.
3. Le membre de l'opération commerciale envoie le devis pour approbation.
4. Le membre de l'opération commerciale partage le devis approuvé avec l'agent commercial.
5. L'agent commercial crée un contrat basé sur un devis approuvé.
6. L'agent commercial envoie le contrat au client pour examen.
7. Le membre de l'opération commerciale demande l'approbation de l'équipe juridique.
8. L'agent commercial envoie le contrat au client et la signature du signataire interne.
9. Contrat signé par les signataires.
10. Enregistrement de contrat créé avec le contrat signé.
11. Suivi des jalons et de la conformité

Rôles d'utilisateur requis pour la fonctionnalité SOM-CM Pro mieux ensemble

Les rôles suivants sont requis pour initier, visualiser et gérer l'exécution du contrat :

- **Agent commercial** : ce rôle est requis pour créer et gérer les devis de vente, qui sont des offres formelles pour des produits ou des services que les agents proposent aux clients.
- **Prestataire de contrat** : ce rôle doit être affecté aux utilisateurs qui travailleront sur les demandes de contrat. Les utilisateurs disposant du rôle Prestataire de contrat peuvent effectuer toutes les actions clés, y compris la création de contrats, l'obtention de signatures et le suivi des révisions
- **Utilisateur de contrat** : ce rôle est nécessaire pour initier et suivre l'exécution du contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exigences d’intégration et d’intégration Gestion des ventes et des commandesGestion des contrats Pro

1. Install Quote Management .
2. Installer Gestion des contrats Pro.
3. Integrate with Contract Management Pro .

Commencer à initier une demande de contrat

Commencez à initier une demande de contrat en effectuant les tâches suivantes :

1. Configuring Sales and Order Management applications .
2. Configurer Gestion des contrats Pro

Créer un type de contrat

Créez un type de contrat pour définir différents types de demandes de contrat et associez-le à un modèle de contrat.

Rôle : administrateur des contrats.

Configurer les modèles de contrat pour une demande de contrat dans Gestion des contrats Pro

Créez un modèle de contrat de type .docx qui peut être utilisé lors de la soumission d’une demande de contrat pour générer un contrat standard avec un contenu prédéfini.

Rôle : configurateur de contrat.

Configurer des clauses dynamiques pour les modèles de contrat

Activez le contenu personnalisé dynamique dans les modèles de contrat via des clauses qui contiennent des variations de clauses pour des conditions prédéfinies.

Rôle : configurateur de contrat.

Définir une règle de signataire interne

Définissez un utilisateur en tant que règle de signataire interne afin que le signataire puisse être ajouté à un modèle de contrat pour l’ajouter automatiquement au document contractuel d’une demande.

Rôle : configurateur de contrat.

Créer des catégories de modèle de document

Créez des catégories de modèles de documents pour identifier facilement des documents similaires et trouver plus facilement le bon modèle de document.

Rôle : configurateur de contrat.

Créer une configuration de contrat

Définissez le référentiel des contrats dans lequel les contrats seront stockés et mappez les données à ajouter au document contractuel.

Rôle : configurateur de contrat.

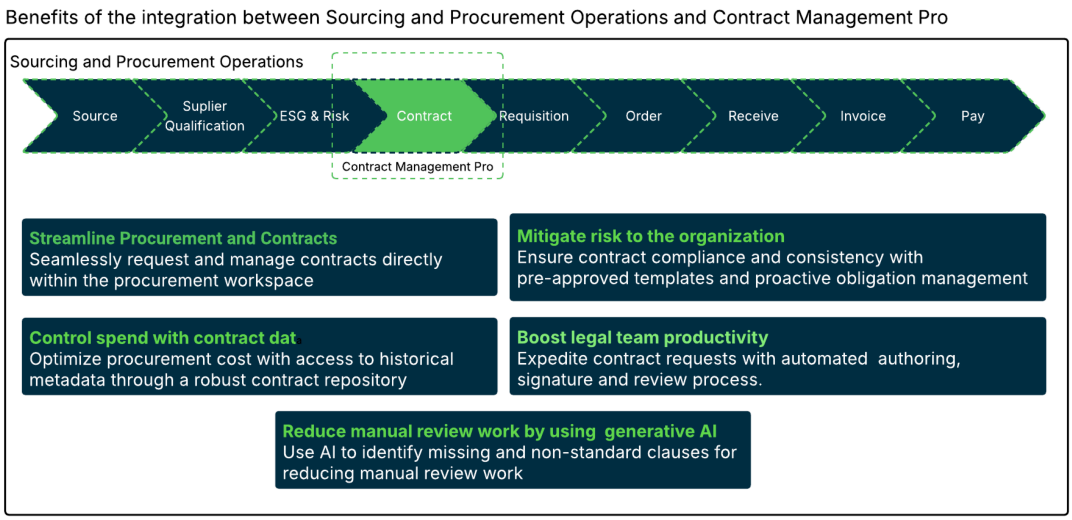
Optimisation Opérations de sourçage et d'approvisionnement grâce à l’automatisation du cycle de vie des contrats

Cette solution permet une collaboration transparente entre les professionnels du sourcing et les équipes juridiques en intégrant des workflows de demande de contrat dans le Opérations de sourçage et d'approvisionnement workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages combinés de l’intégration Gestion des contrats Pro et de la Opérations de sourçage et d'approvisionnement



Avantages combinés de l’intégration Gestion des contrats Pro et de la Opérations de sourçage et d'approvisionnement

Fonctionnalité	Opérations de sourçage et d'approvisionnement	Gestion des contrats Pro	Toutes les applications ensemble
Connecter les workflows d’approvisionnement entre les systèmes	✓	✗	✓
Libre-service omnicanal pour les employés et les fournisseurs	✓	✗	✓
Options d’achat non standard et négociées	✓	✗	✓

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

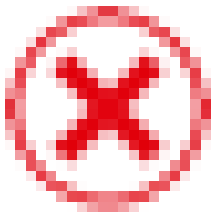
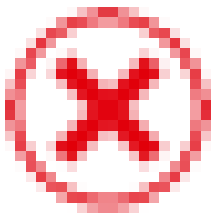
Avantages combinés de l’intégration Gestion des contrats Pro et de la Opérations de sourçage et d'approvisionnement (suite)

Fonctionnalité	Opérations de sourçage et d'approvisionnement	Gestion des contrats Pro	Toutes les applications ensemble
Accès au catalogue pour les demandes de biens et de services	✓	✗	✓
Approvisionnement automatisé avec évaluation des risques du fournisseur	✓	✗	✓
Expériences interactives pour l’engagement des fournisseurs	✓	✗	✓
Gestion du cycle de vie des contrats	✗	✓	✓
Création de document contractuel	✗	✓	✓
Gestion des obligations	✗	✓	✓

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages combinés de l'intégration Gestion des contrats Pro et de la Opérations de sourçage et d'approvisionnement (suite)

Fonctionnalité	Opérations de sourçage et d'approvisionnement	Gestion des contrats Pro	Toutes les applications ensemble
Analyse de documents contractuels à l'aide de l'IA générative			
Extraction des métadonnées des documents contractuels à l'aide de l'IA générative			

Dans l'espace de travail Source-to-Pay, les spécialistes de l'approvisionnement peuvent créer des demandes de contrat pour les enregistrements suivants :

- Demandes d'achat
- Lignes d'achat
- Demandes d'approvisionnement
- Négociations
- Événements de négociation

Workflow pour Opérations de sourçage et d'approvisionnement et Gestion des contrats Pro

L'utilisation Opérations de sourçage et d'approvisionnement et Gestion des contrats Pro l'ensemble offrent les avantages suivants :

- Rationalisez l'approvisionnement et les contrats : demandez et gérez de manière transparente les contrats directement dans l'espace de travail d'approvisionnement.
- Atténuez les risques pour l'organisation : assurez la conformité et la cohérence des contrats grâce à des modèles préapprouvés et à une gestion proactive des obligations
- Contrôlez les dépenses avec les données contractuelles : optimisez les coûts d'approvisionnement grâce à l'accès aux métadonnées historiques grâce à un référentiel de contrats robuste
- Augmentez la productivité de l'équipe juridique : utilisez des processus contractuels courants tels que la révision et la signature pour augmenter la productivité.
- Réduire le travail de révision manuelle à l'aide de l'IA générative : utilisez l'IA pour identifier les clauses manquantes et non standard afin de réduire le travail de révision manuelle

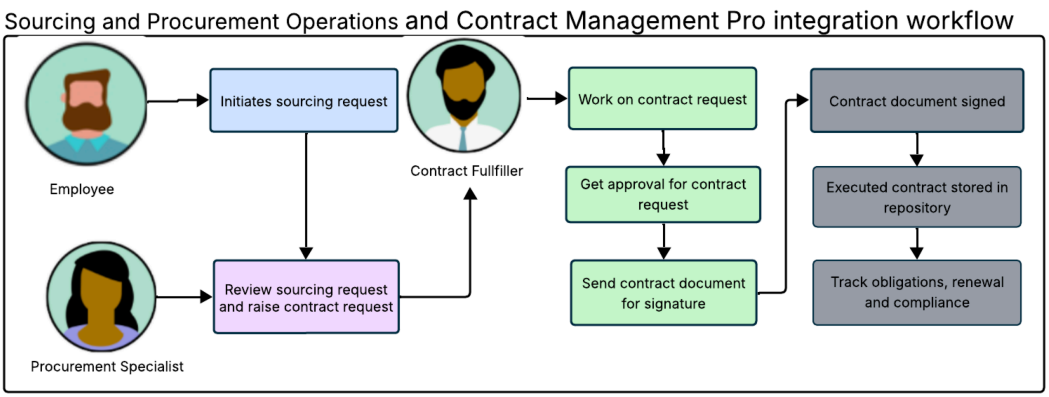
La figure suivante montre un exemple de workflow montrant comment un spécialiste de l'approvisionnement et un prestataire de contrats peuvent utiliser ces applications pour rationaliser la collaboration avec les équipes juridiques, ce qui leur permet d'exécuter des tâches contractuelles dans le cadre du workflow d'approvisionnement. Il offre également

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

aux professionnels de l'approvisionnement une visibilité totale sur l'avancement des contrats, réduisant ainsi les retards et améliorant la transparence opérationnelle.

Le Opérations de sourçage et d'approvisionnement workflow et Gestion des contrats Pro



Dans ce workflow :

1. L'employé lance une demande d'approvisionnement à partir de l'espace de Opérations de sourçage et d'approvisionnement travail.
2. Le spécialiste de l'approvisionnement examine la demande d'approvisionnement et lance la demande du contrat.
3. L'exécutant du contrat examine les termes et clauses du contrat.
4. L'exécutant finalise le document contractuel.
5. Le prestataire du contrat envoie le document contractuel pour signature.
6. Le document contractuel est signé.
7. Un enregistrement de référentiel de contrat avec un document contractuel signé est créé dans Opérations de sourçage et d'approvisionnement.

Rôles d'utilisateur requis pour la Gestion des contrats Pro solution et Opérations de sourçage et d'approvisionnement mieux ensemble

Les rôles suivants sont requis pour initier, visualiser et gérer l'exécution du contrat :

- **Visionneur d'approvisionnement et d'achats** : nouveau rôle fourni au sein du groupe d'affectation **de spécialiste des contrats** . Ce rôle peut être affecté aux professionnels de la sous-traitance et de l'approvisionnement pour avoir un accès en lecture seule aux lignes d'achat, aux demandes d'approvisionnement, aux négociations et aux demandes d'achat.
- **Prestataire de contrats** : il s'agit d'un rôle sous licence pour CM Pro. Ce rôle doit être explicitement attribué aux professionnels de la passation de marchés et de l'approvisionnement s'ils doivent travailler sur des demandes de contrat. Une fois affectés, ils peuvent travailler sur les demandes de contrat, en tirant parti de toutes les fonctionnalités de CM Pro : obtention des signatures de contrats, rédaction de contrats, suivi des révisions et création des documents contractuels à stocker dans le référentiel des contrats.
- **Utilisateur de contrat** : ce rôle est également fourni au sein du groupe d'affectation de **spécialiste des contrats** et est nécessaire pour initier et suivre l'exécution du contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez affecter ces rôles à vos professionnels de l'approvisionnement et de la passation de marchés, au besoin.

Exigences d'intégration et d'intégration Opérations de sourçage et d'approvisionnementGestion des contrats Pro

1. Install Sourcing and Procurement Operations .
2. Installer Gestion des contrats Pro.
3. Integrate with Contract Management Pro .

> **Remarque :**
> Pour utiliser cette application, une licence est requise pour les deux et Gestion des contrats ProOpérations de sourçage et d'approvisionnement.

Commencer à initier une demande de contrat

Commencez à initier une demande de contrat en effectuant les tâches suivantes :

1. Configure Sourcing and Procurement Operations .
2. Configurer Gestion des contrats Pro

Créer un type de contrat

Créez un type de contrat pour définir différents types de demandes de contrat et associez-le à un modèle de contrat.

Rôle : administrateur des contrats.

Configurer les modèles de contrat pour une demande de contrat dans Gestion des contrats Pro

Créez un modèle de contrat de type .docx qui peut être utilisé lors de la soumission d'une demande de contrat pour générer un contrat standard avec un contenu prédéfini.

Rôle : configurateur de contrat.

Configurer des clauses dynamiques pour les modèles de contrat

Activez le contenu personnalisé dynamique dans les modèles de contrat via des clauses qui contiennent des variations de clauses pour des conditions prédéfinies.

Rôle : configurateur de contrat.

Définir une règle de signataire interne

Définissez un utilisateur en tant que règle de signataire interne afin que le signataire puisse être ajouté à un modèle de contrat pour l'ajouter automatiquement au document contractuel d'une demande.

Rôle : configurateur de contrat.

Créer une configuration de contrat

Définissez le référentiel des contrats dans lequel les contrats seront stockés et mappez les données à ajouter au document contractuel.

Rôle : configurateur de contrat.

Formulaire de variation de clause

Utilisez le formulaire d'enregistrement Nouvelle variation de clause pour créer ou modifier une variation de clause.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variation de clause

Champ	Description
Numéro	Ce champ contient un numéro de variation de clause unique généré automatiquement.
Nom	Nom unique de la variation de clause.
Clause	Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la clause.
Ordre	Ordre dans lequel la variation de clause est utilisée. Si plusieurs clauses remplissent une condition, la clause dont la valeur d'ordre est la plus basse est choisie en premier.
Application	Ce champ est automatiquement défini en fonction du paramètre du périmètre de l'application.
Actif	Option permettant d'indiquer que la variation de clause est active et disponible pour utilisation.
S'applique quand	Conditions de filtre appliquées au champ de table sélectionné et aux variables du créateur d'enregistrement pour déterminer la variation de clause à utiliser.
Concerne	Critères pour déterminer les utilisateurs auxquels la variation de clause est applicable. Par exemple, si une variation de clause s'applique aux employés d'un emplacement spécifique, associez-la aux critères d'utilisateur définissant uniquement les employés de cette région.
S'applique à l'utilisateur	Utilisateur auquel les critères d'utilisateur sélectionnés sont applicables. **Remarque :** Si aucune valeur n'est sélectionnée dans les champs **S'applique quand** et **S'applique à** , la variation de clause s'applique au modèle de contrat, quels que soient l'utilisateur et la table sélectionnée.
Document	Sélectionnez **Mettre à jour** le lien pour charger le document contenant le contenu modifié. Le document sélectionné doit être au format de fichier .docx et doit avoir des contrôles de contenu valides. Pour en savoir plus, reportez-vous à Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.
Langue	La langue par défaut de ce champ est automatiquement définie.
Script avancé	Active le champ **Script** qui vous permet de définir des conditions de clause sur les champs et les variables d'une table qui n'est pas directement liée à la table du modèle de contrat. La condition détermine quand la variation de clause est utilisée dans un contrat. **Remarque :** Le champ **S'applique quand** n'est pas disponible lorsque vous cochez la case **Script avancé** .

Formulaire de configuration du contrat

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement de configuration de contrat pour créer ou modifier les configurations d'un contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration du contrat pour les enregistrements de contrat

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration du contrat.
Table de demande	Table à laquelle vous souhaitez associer la configuration du contrat. **Remarque :** La table de demande de contrat [sn_cm_core_contract_request] est sélectionnée par défaut pour centraliser la configuration sur une table unique et améliorer la réutilisation entre les gammes de produits. Vous pouvez choisir d'avoir la configuration sur une autre table.
Référentiel de contrat	Référentiel dans lequel les enregistrements de contrat doivent être créés.
Type de document	Indique comment le document contractuel est généré. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Modèle Word : le document contractuel est généré à partir des modèles de document Word pour la configuration du contrat. • Contrat avec un tiers : les documents contractuels sont générés à partir des documents joints à la demande de contrat tiers.
Modèle	Modèle de contrat à utiliser pour générer un contrat type avec un contenu prédéfini. Ce champ apparaît uniquement lorsque le modèle Word est sélectionné dans le **type de document**.
Application	Ce champ est automatiquement défini en fonction du paramètre du périmètre de l'application.
Actif	Option permettant d'activer la configuration du contrat.
Ordre	Ordre dans lequel la règle de sélection est exécutée. Si plusieurs règles remplissent les conditions d'une demande de contrat, la règle dont le numéro d'ordre est le plus bas est exécutée en premier pour sélectionner la configuration.
Concerne	Conditions dans lesquelles la configuration du contrat est appliquée. Par exemple, pour appliquer une configuration lorsqu'une demande de contrat est soumise dans la catégorie Accord de confidentialité, vous devez saisir la condition suivante : **[Catégorie][est][Accord de confidentialité].**

Propriétés installées pour configurer les notifications d'expiration

Plusieurs propriétés peuvent Éléments essentiels pour les contrats être utilisées pour configurer le nombre de jours avant lesquels la notification d'expiration doit être envoyée et la génération du certificat d'audit.

Remarque :
Ces propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Éléments essentiels pour les contrats

Propriété	Description
sn_cm_core.jours_expiration_contrat	Indique le nombre de jours avant lesquels une notification par e-mail d'expiration est envoyée aux personnes concernées. • Type : entier • Valeur par défaut : 30
sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate	Spécifie si l'utilisateur a besoin d'un certificat d'audit pour accompagner le contrat signé. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : faux

Propriétés installées pour configurer les intégrations de contrats

Vous pouvez utiliser plusieurs propriétés pour configurer des intégrations pour Gestion des contrats Pro.

Ces propriétés sont disponibles pour le Gestion des contrats Pro.

Remarque :
Pour configurer ces propriétés, accédez à Accéder à **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Intégrations de contrats** > **Propriétés**.

Propriétés

Propriété	Description
Section Stockage externe	
Nombre maximal de tentatives avant de supprimer les enregistrements d'autorisation avec des erreurs sn_cm_core.stockage_externe_clear_errored_records_after	Nombre de nouvelles tentatives autorisées avant de supprimer toutes les entrées d'autorisation erronées de la file d'attente d'exécution de la tâche. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5
Nombre maximum d'enregistrements d'autorisation à inclure dans une exécution de tâche. sn_cm_core.external_storage_job_batch_limit	Nombre d'enregistrements d'autorisation qui peuvent être inclus dans une seule exécution de tâche. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
Délai, en minutes, avant de réessayer l'exécution des enregistrements d'autorisation sn_cm_core.external_storage_apis_retry_after	Durée d'attente du système en minutes avant de réessayer d'exécuter des enregistrements d'autorisation. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 60
Nombre maximal d'échecs d'appel avant de marquer l'état du flux comme erroné sn_cm_core.external_storage_mark_flow_status_errored	Nombre maximal d'échecs d'appel d'exécution de tâches autorisé avant que l'état du flux ne soit marqué comme erroné. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5
Section de signature électronique	
Indique si l'utilisateur a besoin d'un certificat d'audit combiné au contrat signé sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate	Générez un certificat d'achèvement pour les contrats signés électroniquement.

Champs du formulaire Condition des contrats arrivant à échéance

Le formulaire de condition des contrats arrivant à échéance est utilisé pour créer une règle ou mettre à jour une règle existante.

Champs du formulaire de condition des contrats arrivant à échéance

Champ	Description
Nom	Nom de la condition.
Table	Table sur laquelle les conditions d'expiration du rappel de contrat du champ sélectionné sont validées.
Vérification de conditions	Table sur laquelle les conditions d'expiration du rappel de contrat du champ sélectionné sont validées. Un e-mail de rappel de contrat est déclenché lorsque les conditions sont remplies.
Application	Application dans laquelle la condition est créée et utilisée.
État conforme	Champ système. Ne pas utiliser.
Ordre	Ordre dans lequel les conditions sont évaluées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire de condition des contrats arrivant à échéance (suite)

Champ	Description
Nom d'événement	Nom de l'événement déclenché par cette condition.
Condition d'échéance	Condition qui doit être vraie pour que le champ **de vérification de condition** soit défini sur cette valeur. Ajoutez autant de conditions que nécessaire. Pour plus d'informations sur la vérification des conditions, voir Définir une vérification des conditions .
Domaine	Domaine de la condition.

Gestion des contrats Pro États et statut du workflow d'approbation

Gestion des contrats Pro Les demandes suivent un cycle de vie spécifique et passent par une série d'états.

Les valeurs de champ suivantes changent en fonction de la progression de l'approbation.

- **État** : état de la demande de contrat.
- **État du contrat** : informations supplémentaires qui décrivent l'état en fonction de l'action précédente.

État

État : lorsqu'une approbation est à l'état demandé, l'état de la demande de contrat est **En attente d'approbation**.

Lorsque des approbations sont effectuées, l'état de la demande de contrat est sur **Travail en cours**.

États du contrat

État du contrat (pour la dernière révision du TPC) Dans le cas d'un scénario d'approbation de documents multiples, lorsque la dernière révision du type de contrat ou plusieurs révisions du type de contrat sont envoyées pour approbation :

- Lorsque, pour au moins 1 document (dernière version), l'état d'approbation de révision est **demandé**, l'état du contrat est déployé comme **En attente d'approbation**.
- Lorsqu'aucune des approbations n'est à l'état **Demandé** , avec
  - Au moins une approbation est à l'état **Rejeté** , l'état du contrat est **Approbation de document rejetée**.
  - Aucune des approbations n'est à l'état Rejeté avec au moins une approbation à l'état **Approuvé** , l'état du contrat est alors **Document approuvé**.
  - Aucune des approbations n'est à l'état **Rejeté** ou **Approuvé** , avec une approbation à l'état **Annulé** , l'état du contrat est **alors Approbation de document annulée**
  - Aucune des approbations n'est à l'état **Rejeté**, **Annulé** ou **Approuvé** sans nouvelle approbation, le statut du contrat est alors **Travail en cours**

Remarque :
Pour le scénario de document unique, les mêmes statuts s'appliquent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour les approbations cumulatives dans le scénario à documents multiples, l'état d'approbation de la dernière révision est pris en compte pour renseigner l'état du contrat.

Formulaire Affectation d'action

En savoir plus sur les champs du formulaire Affectation d'action. Utilisez ce formulaire pour ajouter le bouton Nouvelle action à votre espace de travail.

Utilisez le formulaire d'affectation d'action pour définir un bouton d'action dans votre espace de travail et le mapper à l'action intégrée à l'origine d'une demande de contrat. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un bouton d'action dans l'espace de travail pour lancer une demande de contrat.

Affectation d'action Nouvel enregistrement

Champ	Description
Étiquette de l'action	Étiquette qui apparaît sur le bouton créé via l'action. Par exemple : Initier le contrat
Nom de l'action	Nom de votre action qui apparaît dans la liste d'affectation d'action. Par exemple, initiate_contract.
Application	Application de l'espace de travail pour lequel l'action est ajoutée. Exemple : pour ajouter une action à l'espace de travail Source-to-Pay, sélectionnez Espace de travail Source-to-Pay.
Table	Table d'application à laquelle l'action sera associée. Exemple : pour associer l'action à Approvisionneable qui stocke les demandes d'approvisionnement pour les produits du fournisseur, sélectionnez Demande d'approvisionnement [sn_shop_sourcing_activity]
Vue	Vue du formulaire sur lequel le bouton d'action s'affiche.
Activer pour toutes les expériences configurables	Détermine si l'action doit apparaître dans toutes les expériences ou uniquement dans les expériences spécifiées. Si vrai, l'action apparaît sous n'importe quelle forme applicable, quelle que soit l'expérience.
Actif	Option permettant d'activer l'action.
Ordre	Entier qui détermine la priorité de cette action par rapport aux actions correspondantes portant le même nom. Plus le nombre est bas, plus il a de chances d'être sélectionné par rapport à d'autres actions. Cet ordre vous permet de remplacer d'autres actions par les vôtres.
Info-bulle	Texte qui s'affiche lorsque les agents pointent leur curseur sur le bouton.
Description	Description de l'action affichée dans la liste Affectations d'action.

Formulaire de mappage d'événement de complément UFX

Le formulaire de mappage d'événements de complément UFX pour configurer l'affichage de l'action déclarative dans votre application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de mappage d'événements du complément UFX

Champ	Description
Nom du mappage d'événements	Nom de votre carte. Par exemple, Initier le contrat
Actif	Option permettant d'activer le mappage.
Description	Description de l'action affichée dans la liste Affectations d'action.
Composant source	Composant dans lequel le bouton apparaîtra. Par exemple, la barre d'actions.
Contrôleur	Contrôleur qui gère l'événement cible. Par exemple, Formulaire.

Formulaire d'obligation

Le formulaire d'obligation fournit les détails pour créer ou modifier un enregistrement d'obligation dans Gestion des obligations.

Formulaire d'enregistrement d'obligation

Champ	Description
Numéro	Un numéro unique généré automatiquement pour l'enregistrement de l'obligation.
Contrat	Numéro unique de l'enregistrement du référentiel du contrat.
Nom	Nom de l'obligation.
Catégorie	Catégorie de l'obligation. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Prestation des opérations et des services • Juridique • Publicité • Conformité • Gouvernance
Sous-catégorie	Sous-catégorie de l'obligation. Les valeurs disponibles dépendent de la catégorie sélectionnée.
Actif	Option d'activation de l'obligation. Si un calendrier récurrent a été défini pour les tâches d'obligation, l'activation de l'obligation crée des tâches d'obligation basées sur le calendrier défini.
Groupe d'approbation	Groupe dont les membres disposent des autorisations appropriées pour approuver ou rejeter une tâche d'obligation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'enregistrement d'obligation (suite)

Champ	Description
Approbateur	Membre du groupe d'approbateurs affecté pour approuver les tâches d'obligation.
Tâche affectée à	Utilisateur à qui les tâches d'obligation seront affectées par défaut. Cette valeur peut être remplacée par l'affectation d'un utilisateur une fois la tâche d'obligation créée. Un e-mail de notification est envoyé à l'utilisateur affecté.
Date de début	Date à partir de laquelle l'obligation prendra effet.
Date de fin	Date de fin de l'obligation.
Instructions	Actions qui doivent être effectuées dans le cadre de l'obligation.
Description	Extrait du contrat qui décrit l'obligation.
Type de calendrier	Type de calendrier des tâches d'obligation. **Ad hoc** L'obligation doit être remplie une fois ou à intervalles irréguliers. Vous devez créer des tâches d'obligation manuellement. **Récurrent** L'obligation doit être remplie régulièrement à un intervalle déterminé. Les tâches d'obligation sont automatiquement créées en fonction de l'intervalle spécifié dans le champ **Répétitions** et en fonction de la valeur du champ **Délai de création de tâches (jours).**
Répétitions	Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Récurrent** est sélectionnée dans le champ **Calendrier** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'enregistrement d'obligation (suite)

Champ	Description
	Remarque : Pour les répétitions mensuelles ou annuelles, la première tâche d'obligation est à échéance à la date sélectionnée et les tâches d'obligation récurrentes sont à échéance le même jour du mois ou de l'année que la valeur initiale. Par exemple, si vous sélectionnez 2024-08-10 comme valeur Date **d'échéance** , la première tâche d'obligation sera due le 10 août 2024 et les tâches suivantes seront dues le 10e jour du mois de l'intervalle spécifié ou à cette date chaque année. Si vous sélectionnez le 31e jour d'un mois comme valeur Date **d'échéance** , les tâches d'obligation pour les mois de moins de 31 jours seront à échéance le dernier jour de ce mois. Les valeurs possibles sont les suivantes : • **Quotidien** : les tâches d'obligation sont créées quotidiennement et sont à échéance tous les jours entre la date de début et la date de fin de l'enregistrement d'obligation. • **Hebdomadaire : les** tâches d'obligation sont créées chaque semaine. La valeur du champ **Répétitions** qui apparaît lorsque cette valeur est sélectionnée détermine les jours de la semaine où les tâches d'obligation doivent être exécutées. • **Mensuel** : les tâches d'obligation sont créées une fois par mois et arrivent à échéance le jour du mois spécifié dans le champ Date **d'échéance** qui s'affiche lorsque cette valeur est sélectionnée. • **Tous les trois mois** : les tâches d'obligation sont créées tous les trois mois et arrivent à échéance le jour du mois spécifié dans le champ Date **d'échéance** qui s'affiche lorsque cette valeur est sélectionnée. • **Tous les six mois** : les tâches d'obligation sont créées une fois par mois et arrivent à échéance le jour du mois spécifié dans le champ Date **d'échéance** qui s'affiche lorsque cette valeur est sélectionnée. • **Annuel** : les tâches d'obligation sont créées une fois par an, la première tâche d'obligation étant à échéance à la date

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'enregistrement d'obligation (suite)

Champ	Description
	sélectionnée et les tâches d'obligation récurrentes à échéance à la même date chaque année.
Délai de création de tâches (jours)	Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Récurrent** est sélectionnée dans le champ **Calendrier** . Il détermine le nombre de jours avant la date d'échéance de la tâche lorsque les tâches d'obligation doivent être automatiquement créées.

Notifications Gestion des obligations

Gestion des obligations Utilise les notifications par e-mail pour notifier le prestataire d'obligation et les utilisateurs d'obligation lorsqu'une tâche d'obligation est créée, affectée, soumise, approuvée ou rejetée.

Détails de la notification de tâche d'obligation

Nom	Destinataire	Titre
Tâche d'obligation créée/affectée	Affecté à	${number} vous est attribué
Tâche d'obligation soumise	Approbateur	${number} a été soumis pour approbation
Tâche d'obligation approuvée	Affecté à	${number} a été approuvé
Tâche d'obligation rejetée	Affecté à	${number} a été rejeté

Les notifications suivantes ne sont pas activées par défaut :

- Tâche d'obligation soumise
- Tâche d'obligation approuvée
- Tâche d'obligation rejetée

Pour en savoir plus sur l'activation des notifications, reportez-vous à la section Configurer les notifications Gestion des obligations.

Gestion des contrats Pro glossaire

Découvrez les termes et concepts utilisés dans .Gestion des contrats Pro

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

A | C | E | M | N | O | R | D | J | W

A

Workflow d'approbation

Séquence prédéfinie d'étapes automatisées ou manuelles qu'un contrat doit suivre pour recevoir les approbations nécessaires avant son exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Piste d’audit

Un enregistrement de toutes les modifications apportées à un contrat.

C

Gestion des clauses

Processus de création, de stockage et de gestion des clauses contractuelles standard et de leurs variantes pour garantir la cohérence et la conformité.

Mappage de clause

Mappage des clauses aux groupes de champs et aux réponses attendues, ce qui permet d’automatiser le processus d’examen des contrats.

Bibliothèque de clauses

Un référentiel centralisé au sein de ServiceNow où les clauses contractuelles standard et leurs variantes approuvées sont stockées pour un accès facile et une utilisation cohérente.

Analyse du contrat

Une compétence Now Assist utilisée pour analyser les documents contractuels à la recherche d’écarts de clause, garantir la conformité aux clauses standard et identifier les risques potentiels

Contrôles de contenu

Espaces réservés dynamiques dans les documents Microsoft Word qui s’intègrent à ServiceNow pour l’insertion et la mise à jour du contenu du contrat.

Tableau de bord de contrat

Une interface visuelle qui fournit une vue d’ensemble des états des contrats, des mesures clés et des indicateurs de performance.

Gestion du cycle de vie des contrats (CLM)

Processus de bout en bout de gestion des contrats, du lancement à l’exécution, en passant par le suivi des performances et le renouvellement ou la résiliation.

Référentiel de contrat

Un stockage sécurisé et centralisé au sein de ServiceNow où tous les documents contractuels et informations connexes sont stockés, ce qui facilite la récupération et la gestion.

Espace de travail de contrat

Une interface centralisée au sein de ServiceNow où les activités liées aux contrats sont suivies et gérées.

Modèles de contrats

Modèles prédéfinis utilisés pour accélérer le processus de création de contrats et maintenir la cohérence entre les accords. Ces modèles incluent des espaces réservés pour les clauses, des champs, des tables dynamiques et des blocs de signature, qui sont automatiquement mis à jour en fonction des informations contenues dans une demande de contrat.

E

Signature électronique

Une méthode électronique juridiquement contraignante pour la signature de contrats, avec des intégrations disponibles pour des fournisseurs tels que DocuSign et Adobe Sign.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Centre des employés

Un portail pour soumettre des demandes de contrat.

Stockage externe

Plateformes de stockage dans le cloud tierces telles que OneDrive ou Google Drive qui peuvent être intégrées à ServiceNow pour la gestion des documents contractuels.

M

Extraction des métadonnées

Une compétence Now Assist utilisée pour extraire les métadonnées des contrats signés et ajouter les informations au système, rationalisant ainsi le processus de saisie de données

Complément Microsoft Word

Un programme qui s'intègre à Microsoft Word et qui permet à un utilisateur d'ajouter des contrôles de contenu pour les métadonnées, les clauses, les blocs de signature et les tables dynamiques.

N

Demande hors libre-service

Une demande de contrat qui nécessite l'implication de l'équipe juridique pour la rédaction, la négociation ou la finalisation du contrat.

Now Assist dans Gestion des contrats Pro

Fonctionnalité générative basée sur l'IA qui améliore la productivité en suggérant des clauses contractuelles et en extrayant les métadonnées d'un contrat signé.

O

obligation

Engagements ou obligations spécifiques décrits dans un contrat que les parties sont tenues de remplir.

Gestion des obligations

Le processus de suivi et de gestion des obligations au sein de ServiceNow pour garantir la conformité et l'exécution dans les délais

Reconnaissance optique de caractères (OCR)

Une technologie qui convertit les documents contractuels ou PDF numérisés en texte consultable et modifiable dans ServiceNow.

Demande sur contrat propre

Une demande de contrat initiée et gérée par le demandeur où le document contractuel est créé à l'aide de modèles et de clauses qui ont déjà été vérifiés et approuvés par l'équipe des contrats interne, ce qui réduit la dépendance vis-à-vis des équipes juridiques et accélère le traitement.

R

Créateur d'enregistrement

Élément de catalogue qui permet aux utilisateurs finaux de créer des enregistrements à partir de Catalogue de services.

D

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande de contrat en libre-service

Une demande de contrat initiée et gérée par le demandeur. Le document contractuel est créé à l'aide de modèles et de clauses qui ont déjà été vérifiés et approuvés par l'équipe des contrats interne. La demande de contrat en libre-service réduit la dépendance vis-à-vis des équipes juridiques et accélère le traitement.

ServiceNow Store

Une place de marché où les utilisateurs peuvent trouver et installer des applications, des modules d'extension et des améliorations pour ServiceNow, y compris des extensions de gestion des contrats.

J

Demande de contrat tiers

Une demande de contrat qui nécessite que l'équipe juridique rédige, négocie ou finalise le contrat.

W

Signature manuscrite

Une signature manuscrite traditionnelle sur un document contractuel physique, parfois requise à des fins de conformité ou de réglementation.

Prestation de services juridiques

ServiceNow® Prestation de services juridiques fournit une expérience unifiée entre les employés qui demandent une assistance juridique et les équipes juridiques concernées.

Les employés peuvent demander des services juridiques à partir d'une interface avec un workflow intelligent guidé. Les départements juridiques peuvent automatiser ou rationaliser les demandes juridiques courantes afin de se concentrer sur les missions plus importantes.

Les équipes juridiques peuvent utiliser le qui offre une visibilité sur les ServiceNow® Centre de conseil juridique demandes, une file d'attente de travail hiérarchisée et des outils spécifiques à la pratique pour gérer des affaires juridiques complexes.

La vidéo suivante donne une vue d'ensemble de Prestation de services juridiques. Vidéo fournissant une vue d'ensemble de Legal Service Delivery. Environ cinq minutes.

Avantages

Prestation de services juridiques Améliore les processus des juristes d'entreprise et des équipes juridiques de votre organisation en activant le libre-service pour les employés.

- Fournir aux employés des expériences en libre-service et traiter plus rapidement les demandes juridiques
- Permettre au service juridique de se concentrer et de hiérarchiser son temps sur les affaires business plus complexes
- Obtenez un aperçu des opérations et favorisez l'efficacité grâce aux tableaux de bord Direction juridique et Legal Operations Analyse des performances.

Prestation de services juridiques applications

Prestation de services juridiques comprend les principales applications suivantes :

Éléments essentiels des apps pour la pratique juridique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments essentiels des apps pour la pratique juridique est une application requise pour utiliser toutes les applications de pratique juridique.

Gestion des requêtes juridiques

L'application ServiceNow® Gestion des requêtes juridiques fournit un mécanisme unifié et unique à vos employés afin qu'ils bénéficient de tous les renseignements, de tous les services et de toute l'aide dont ils ont besoin auprès du département juridique. Les employés peuvent soumettre des demandes juridiques, suivre leur progression et lire des articles de la base de connaissances juridique, le tout via une expérience omnicanale sur les portails, les canaux mobiles et Virtual Agent.

Gestion des requêtes juridiques est l'application principale de la Prestation de services juridiques suite. Toutes les autres applications que vous choisissez d'installer nécessitent l'installation de Gestion des requêtes juridiques.

Gestion des questions juridiques

L'application ServiceNow® Gestion des questions juridiques vous permet de traiter des demandes juridiques qui nécessitent des tâches et des workflows impliquant différents départements avec un mécanisme de stockage des documents justificatifs et de suivi des jalons importants. Grâce à la sécurité intégrée au niveau des enregistrements, vous pouvez conserver les informations confidentielles et sensibles de chaque enregistrement.

Les modèles de question vous aident à utiliser des processus et workflows standardisés pour divers types de question.

Applications dédiées aux activités juridiques

Les applications dédiées aux activités juridiques de la suite Prestation de services juridiques fournissent des solutions pour les besoins spécifiques de différents domaines de la pratique juridique.

Révision du contenu juridique

L'application ServiceNow® Examen juridique du contenu fournit un mécanisme permettant d'émettre une demande d'examen juridique de tout support marketing, des supports ou du contenu de présentation et de résoudre les problèmes.

Expertise digitale juridique

L'application ServiceNow® Expertise digitale juridique vous permet de gérer les demandes d'expertise digitale pour la détection de données liées à des sources de données de surveillance et non surveillance faisant l'objet d'une enquête ou d'un contentieux.

Enquêtes juridiques

L'application ServiceNow® Enquêtes juridiques permet au département juridique de votre organisation d'accepter les réclamations internes via un processus d'admission simple. Les employés peuvent soumettre des réclamations nominatives ou anonymes via le portail Anonymous Reporting Center. L'équipe juridique peut mener des enquêtes juridiques, y compris mener des entretiens, recueillir des preuves et préparer des rapports finaux avec des actions recommandées pour traiter ces plaintes.

Legal Simple Contracts

L'application ServiceNow® Legal Simple Contracts permet aux employés de soumettre des demandes juridiques pour obtenir une assistance juridique et des conseils pour les contrats. Par exemple, ils peuvent soumettre des demandes juridiques pour la création de documents d'accord de confidentialité (NDA) avec des tiers ou l'examen de contrats de vente ou de contrats avec des tiers. Le département juridique peut les gérer et les traiter à partir d'un emplacement centralisé.

Vérification juridique de la confidentialité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’application ServiceNow® Vérification juridique de la confidentialité fournit un mécanisme permettant d’émettre une demande d’évaluation de la confidentialité afin de résoudre les problèmes liés à la confidentialité.

Notification de mise en suspens juridique

L’application ServiceNow® Notification de mise en suspens juridique aide les organisations à gérer leurs obligations légales de conservation des informations pertinentes lorsqu’une mise en suspens légale est émise. Il vous permet de soumettre une question en matière de conservation légale, d’ajouter des gardiens, d’envoyer des notifications et de fermer la question en matière de conservation légale, afin de garantir la conformité juridique et réglementaire.

Vérification juridique pour la conformité

L’application ServiceNow® Vérification juridique pour la conformité fournit des workflows juridiques prédéfinis pour soumettre et gérer les demandes de conformité juridique. Le Vérification juridique pour la conformité comprend les applications suivantes.

Conformité des cadeaux et des divertissements

Vous ServiceNow® Conformité des cadeaux et des divertissements permet de gérer les divulgations des employés qui offrent ou reçoivent des cadeaux ou des divertissements à des parties internes ou externes pour vous assurer qu’ils sont conformes aux politiques de l’entreprise.

Legal Conflict of Interest

L’application ServiceNow® Legal Conflict of Interest vous permet de gérer la divulgation, l’approbation et le registre des conflits d’intérêts qui peuvent découler d’employés ayant des intérêts concurrents ou des loyautés.

Legal Stock Pre-Clearance

L'application ServiceNow® Legal Stock Pre-Clearance vous permet de gérer les demandes Stock Preclearance conformes à la politique de précontrôle de stock de l'entreprise. Vous pouvez configurer des périodes de négociation, gérer une liste d’accès et approuver ou rejeter des demandes de précontrôle de stock.

Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD)

Utilisez l’application ServiceNow® Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) pour résumer une demande ou une question juridique. Les prestataires de demandes peuvent comprendre le contexte, actualiser le résumé et le publier plus rapidement dans les notes de travail grâce à l’IA générative.

Centre de conseil juridique

L'application ServiceNow® Centre de conseil juridique permet aux conseillers juridiques de résoudre les problèmes plus rapidement avec un espace de travail conçu pour faciliter les résolutions. Grâce à une vue unique, obtenez le contexte complet d'un problème juridique pour le résoudre rapidement.

Centre de services juridiques externe

L’application ServiceNow® Centre de services juridiques externe permet aux utilisateurs externes tels que les clients, les partenaires et le public de contacter directement votre organisation pour obtenir des informations juridiques. Ils peuvent demander des éclaircissements, soumettre des préoccupations et obtenir les informations juridiques dont ils ont besoin. Cet accès favorise la confiance et montre l’engagement de l’organisation en matière de responsabilité et de conformité légale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery

Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery Analyse des performances Tableau de bord Direction juridique

Utilisez le Analyse des performances tableau de bord Direction juridique pour obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en matière de résolution des demandes de services juridiques. Les directeurs juridiques et les responsables du domaine d'activité peuvent prendre des décisions basées sur les données grâce à des informations sur les opérations juridiques à l'aide de divers rapports et mesures préconfigurés. Vous pouvez consulter les détails des catégories de demandes les plus fréquentes, des demandes par emplacement des utilisateurs, du domaine d'activité et du département demandeur, de la conformité SLA des demandes juridiques et des questions juridiques, le nombre moyen de demandes traitées par avocat et le temps moyen de clôture des demandes juridiques et des questions juridiques dans le temps.

Agent virtuel pour Prestation de services juridiques

Conversations juridiques Agent virtuel

L'application ServiceNow® Conversations juridiques Agent virtuel fournit des rubriques de conversation prédéfinies pour activer les messageries instantanées automatisées avec les employés en quête de services juridiques. Vous pouvez créer de nouvelles rubriques ou personnaliser des rubriques prédéfinies pour gérer les demandes juridiques courantes des employés ou les guider dans des tâches en libre-service.

Expérience mobile pour Prestation de services juridiques

Utilisez les applications suivantes ServiceNow® Mobile pour travailler sur les Prestation de services juridiques applications.

Application Now Mobile

L'application Now Mobile permet à vos employés d'obtenir une assistance et des informations juridiques via leur équipement mobile. Ils peuvent soumettre des demandes juridiques, suivre l'état des demandes et lire des articles de la base de connaissances.

Application Agent mobile

L'application Agent mobile permet aux utilisateurs du département juridique de traiter les demandes et les questions d'ordre juridique qui leur sont attribuées à l'aide de l'application Agent mobile.

Pour en savoir plus, consultez Legal Mobile.

Séparation de domaine pour les applications Prestation de services juridiques

Domain Separation est pris en charge dans les applications Prestation de services juridiques au niveau basique. Pour plus d'informations, consultez Séparation de domaine et Prestation de services juridiques. Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Connectez-vous avec d'autres Prestation de services juridiques utilisateurs de la communauté ServiceNow .

Centre de réussite client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Trouvez des ressources utiles liées à votre rôle dans le Customer Success Center

ServiceNow University

Accédez à des cours en temps réel, à des formations à votre rythme et à des ressources professionnelles, telles que Legal Service Delivery (LSD) Essentials et bien plus encore, à partir de ServiceNow University .

Portail d’erreurs connues

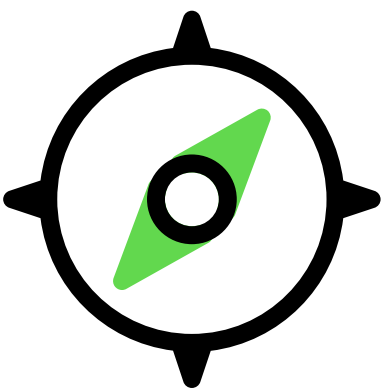
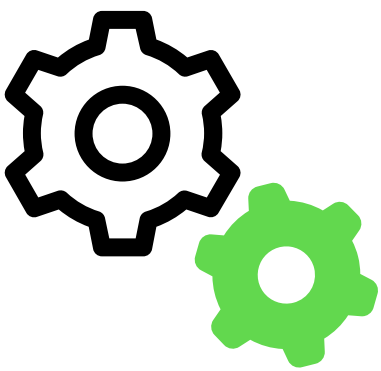
Pour en savoir plus sur des erreurs connues spécifiques et sur les solutions de contournement, le cas échéant, à partir du portail d’erreurs connues

Gestion des requêtes juridiques

L'application ServiceNow® Gestion des requêtes juridiques propose un mécanisme unifié permettant aux employés d'obtenir les renseignements, les services et l'aide dont ils ont besoin auprès du département juridique, ainsi qu'un processus rationalisé et collaboratif favorisant le traitement rapide de ces demandes par le département juridique.

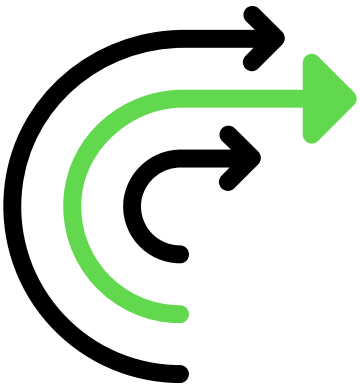
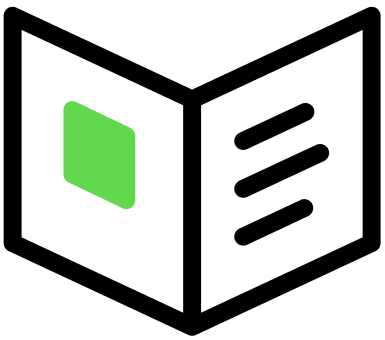
Les employés peuvent soumettre des demandes juridiques, surveiller leur état d'avancement et consulter des articles de la base de connaissances juridiques sur un portail Web, une plateforme mobile et Agent virtuel.

Les équipes juridiques peuvent collaborer dans un espace Centre de conseil juridique centralisé en vue de gérer le volume de demandes juridiques, de traiter les demandes juridiques et de surveiller les analyses de travail.

Explorer	Configurer	Demande
		
Découvrez comment les employés, le personnel parajuridique et les avocats utilisent Gestion des requêtes juridiques.	Configurez des domaines d'activité, des formulaires d'admission et d'autres configurations.	Envoyez et suivez des demandes juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer	Analyses et reporting	Référence
		
Gérez les demandes juridiques.	Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord préconfigurés.	Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Poser des questions ou y répondre dans le Prestation de services juridiques Forum de la communauté

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Explorer Gestion des requêtes juridiques

Gestion des requêtes juridiques permet aux employés autorisés de l'organisation de soumettre des demandes juridiques et de suivre leur état d'avancement pendant que les utilisateurs du département juridique ayant les rôles appropriés peuvent traiter ces demandes.

Vue d'ensemble de Gestion des requêtes juridiques

Les employés peuvent lire des articles de la base de connaissances juridique, soumettre des demandes juridiques, surveiller la progression des demandes soumises et interagir via Agent virtuel.

Legal Service Delivery



Gestion des requêtes juridiques utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Configurateur juridique	Legal Configurator configure des données telles que le domaine d'activité, la catégorie et les modèles de questions juridiques.
Prestataire juridique	Le prestataire juridique travaille sur les demandes et les questions juridiques affectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description
Utilisateur juridique	L'utilisateur juridique soumet des demandes juridiques et suit leur progression. Peut travailler sur des tâches affectées liées à des questions juridiques.

Gestion des requêtes juridiques Workflow de configuration

L'exemple de workflow de bout en bout suivant montre comment différents utilisateurs peuvent collaborer pour configurer les données de base et soumettre, réviser et traiter des demandes et questions juridiques.

1. L'administrateur configure une table de domaine d'activité.
2. L'administrateur du catalogue juridique crée une catégorie de catalogue juridique
3. Legal Configurator effectue les actions suivantes :
   a. Crée un domaine d'activité.
   b. Ajoute un formulaire d'admission à un domaine d'activité.
4. Configurateur juridique ou Configurateur de question Créez une règle pour affecter automatiquement les demandes ou questions juridiques.
5. L'administrateur juridique active une propriété système pour fermer une demande juridique de longue durée.
6. Le configurateur de demande effectue les actions suivantes :
   a. Crée un créateur d'enregistrement pour les services juridiques, à l'aide du générateur de catalogue.
   b. Configure un système de stockage externe pour les demandes et les questions juridiques.
7. Le configurateur juridique crée ou modifie un modèle de réponse pour les services juridiques.
8. L'administrateur effectue les actions suivantes :
   a. Configure une action pour les services juridiques sur la page Ticket standard
   b. Active et configure Recherche IA dans Portail de services juridiques

Workflow de demande juridique et de question juridique

Un workflow pour une demande juridique peut se dérouler comme suit :

1. L'utilisateur juridique soumet une demande juridique.
2. Le prestataire juridique effectue les actions suivantes, selon les besoins :
   a. Affecte la demande juridique.
   b. Gère les pièces jointes pour une demande juridique.
   c. Lance une approbation ad hoc pour une demande juridique ou sa pièce jointe.
   d. Si nécessaire, promeut une demande juridique en une question juridique.
3. Si nécessaire, le prestataire de demande peut transférer une demande juridique.
4. Le prestataire juridique ferme la demande juridique une fois qu'elle est satisfaite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des requêtes juridiques avantages

Gestion des requêtes juridiques avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Suppression des tâches et des processus manuels et non structurés relatifs aux e-mails grâce à une expérience en libre-service facilement accessible	Gestion des requêtes juridiques	• Configurateur juridique • Administrateur juridique, prestataire juridique • Utilisateur juridique • Administrateur de catalogue juridique • Configurateur de demande
Automatisation des réponses aux demandes juridiques courantes à l'aide des agents virtuels	Conversations juridiques Agent virtuel	Prestataire juridique
Prise de décisions pertinentes à l'aide d'une visibilité en temps réel sur les demandes de services juridiques	Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Prestation de services juridiques	Responsable du domaine d'activité
Suivez, hiérarchisez et traitez plusieurs demandes simultanément avec un Legal Counsel Center optimisé	Centre de conseil juridique	Prestataire juridique

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Gestion des requêtes juridiques, consultez :

- Configurer Gestion des requêtes juridiques
- Utiliser Gestion des requêtes juridiques
- Gérer les demandes juridiques
- Référence Gestion des requêtes juridiques

Configurer Gestion des requêtes juridiques

Configurez les données de base pour fournir des services de demande juridique aux employés qui peuvent les utiliser afin de soumettre des demandes au département juridique.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Domaines d'activité

   Définissez les domaines d'activité propres à des branches du droit, comme la propriété intellectuelle, la confidentialité ou la conformité. Associez des catégories aux domaines d'activité et affectez un utilisateur du département juridique en tant que responsable du domaine d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Catégories de catalogue

   Créez des catégories de catalogue pour regrouper les services juridiques que les employés peuvent utiliser afin de rechercher une demande de service juridique spécifique sur Portail de services juridiques.

3. Créateurs d'enregistrements

   Créez des créateurs d'enregistrement afin de définir les formulaires d'admission pour les services de demande juridique. Ces créateurs d'enregistrement sont disponibles dans le catalogue Legal Operations de Portail de services juridiques. Les employés peuvent les utiliser pour soumettre des demandes de service juridique.

4. Système de stockage externe

   Configurez un système de stockage externe pour stocker les documents joints aux demandes et questions juridiques . L'intégration à un système de stockage externe permet aux organisations de disposer d'une politique centralisée de gestion et de conservation de la documentation.

5. Modèles de réponses

   Configurez un modèle de réponse avec un message réutilisable que les prestataires juridiques peuvent utiliser pour envoyer aux utilisateurs des messages rapides et cohérents par le biais de notes de travail, de commentaires, d'e-mails ou de conversations de messagerie instantanée.

   Chaque modèle de réponse est associé à une table et peut être configuré pour inclure des variables de champ de cette table. Vous pouvez utiliser un générateur de conditions pour spécifier les conditions qu'une demande juridique ou une question juridique doit remplir pour que le modèle puisse être utilisé via les canaux configurés. Par exemple, vous pouvez définir une condition pour activer les modèles de réponses uniquement pour les demandes juridiques de type expertise digitale.

   En outre, pour les modèles de réponses de messagerie instantanée, vous pouvez spécifier un nom court qui peut être utilisé comme raccourci avec la commande à barre oblique pour présenter rapidement le message de réponse à un utilisateur.

6. Notifications par e-mail Créez ou modifiez des notifications par e-mail qui sont envoyées lorsque des événements spécifiques se produisent. Voici quelques déclencheurs d'événements possibles : Lorsqu'une demande est affectée à un membre du département juridique, une demande est fermée ou annulée, ou un message est publié pour obtenir des informations supplémentaires.

   De nouveaux modèles de notification par e-mail sont disponibles pour les applications à Prestation de services juridiques partir de la Gestion des requêtes juridiques version 4.2.2 lorsque vous avez également installé.Centre des employés Vous pouvez les différencier de ceux existants à l'aide du préfixe *EC:* inclus dans leur nom.

   - Ces notifications par e-mail sont actives par défaut pour les nouvelles installations de la version 5.0 et des Gestion des requêtes juridiques versions ultérieures.
   - Ces notifications par e-mail sont inactives par défaut lorsque vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure à la Gestion des requêtes juridiques version 5.0. Vous devez les activer manuellement tout en désactivant les notifications existantes.

     Pour activer les notifications par e-mail en fonction des applications installées, l'administrateur peut exécuter les scripts suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Activer le modèle d'e-mail EC pour la demande juridique : active les notifications par e-mail pour Gestion des requêtes juridiques.
- Activer le modèle d'e-mail EC pour la question LG : active les notifications par e-mail pour Gestion des questions juridiques.
- Activer le modèle d'e-mail EC Contrats LG : active les notifications par e-mail pour Legal Simple Contracts.
- Activer le modèle d'e-mail EC pour le conflit d'intérêts juridique : active les notifications par e-mail pour Legal Conflict of Interest.
- Activer le modèle d'e-mail EC pour l'action LG : active les notifications par e-mail pour Legal Stock Pre-Clearance.

Remarque :
Les liens dans les nouvelles notifications par e-mail dirigent vers Centre des employés ou Centre de conseil juridique en fonction du rôle de l'utilisateur :

- Pour les demandeurs, le lien dans l'e-mail ouvre la page Ticket standard dans le Centre des employés portail.
- Pour les prestataires juridiques, le lien dans l'e-mail ouvre le formulaire d'enregistrement dans le Centre de conseil juridique.

7. Dispositions juridiques d'une demande ou d'une question juridique

   Ajoutez la table Disposition juridique [sn_lg_ops_legal_disposition], qui stocke les dispositions provenant de demandes juridiques et de questions juridiques, telles qu'une liste connexe d'un formulaire Demande juridique ou Question juridique. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une liste connexe dans un formulaire, voir Ajouter une liste connexe à un formulaire .

Installer Gestion des requêtes juridiques

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Gestion des requêtes juridiques (sn_lg_ops). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Si l'application nécessite des modules d'extension ou d'autres applications de stockage, installez-les d'abord si ce n'est pas déjà le cas.
- Examiner le Gestion des requêtes juridiques Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Activez les modules d'extension ServiceNow suivants dans votre instance avant d'installer l'application Gestion des requêtes juridiques :

- Workspace Core (com.workspace_core)
- Checklist (com.glide.ui.checklist)

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les composants suivants sont installés avec l'application Gestion des requêtes juridiques :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables
- Tables propres aux domaines d'activité
- Règles métier

Pour en savoir plus, consultez Composants installés avec Gestion des requêtes juridiques.

Vous pouvez également installer les applications suivantes :

Centre de conseil juridique Application (sn_lg_cf_workspace)

L'application ServiceNow® Centre de conseil juridique permet aux conseillers juridiques de résoudre les problèmes plus rapidement avec un espace de travail conçu pour faciliter les résolutions. Grâce à une vue unique, obtenez le contexte complet d'un problème juridique pour le résoudre rapidement.

Legal Mobile (sn_lg_mobile)

L'application ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) permet de rechercher des informations juridiques, de soumettre et de suivre les demandes juridiques, ainsi que de travailler sur ces demandes depuis les équipements mobiles. Pour en savoir plus, consultez Legal Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des requêtes juridiques (sn_lg_ops).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Gestion des requêtes juridiques.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Servez-vous de Prestation de services juridiques Guided Setup pour configurer l'application sur votre instance.

Pour accéder à Prestation de services juridiques la configuration guidée, accédez à **Administration des données juridiques** > **Configuration guidée juridique**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Configurer une table de domaine d'activité

Configurez une table de domaine d'activité afin de pouvoir utiliser les champs issus de tables de demandes et de questions juridiques à inclure dans la section Listes de Centre de conseil juridique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le créateur d'enregistrement utilise des variables pour stocker les informations de champ soumises via des formulaires d'admission pour une demande ou une question juridique. Si vous devez utiliser l'une de ces variables comme colonne dans la vue de liste dans Centre de conseil juridique, vous devez l'ajouter en tant que colonne dans les tables de domaine d'activité respectives. Ces tables de domaines d'activité étendent la table Demande juridique [sn_lgs_ops_request] pour les demandes juridiques et la table Question juridique [sn_lg_matter_matter] pour les questions juridiques. Pour en savoir plus, consultez Tables de domaines d'activité pour les demandes juridiques et Tables de domaines d'activité pour les questions juridiques.

Remarque :
Pour utiliser des tables de domaine d'activité concernant les questions juridiques, vous devez avoir installé Gestion des questions juridiques.

Procédure
1. Ajoutez de nouvelles colonnes dans une table de domaine d'activité que vous souhaitez utiliser afin de créer des rapports dans le cadre des demandes ou des questions juridiques soumises concernant le domaine d'activité.
   Pour plus d'informations, voir Ajouter et personnaliser un champ dans une table .
2. Créez ou modifiez un créateur d'enregistrement pour une demande ou une question juridique concernant le domaine d'activité associé.
   Pour en savoir plus, consultez Créer ou modifier un créateur d'enregistrement pour les services juridiques via l'environnement classique.
3. Mettez à jour la règle métier afin de synchroniser les variables avec les colonnes de table mappées lorsque les utilisateurs modifient les données du formulaire d'admission après avoir soumis une demande ou une question juridique.
   a. Accédez à la **Définition du système** > **Règles métier**.
   b. Ouvrez la règle métier *`Sync variable with mapped columns`*.
   c. Dans l'onglet **Quand exécuter**, ajoutez une nouvelle condition OR pour la catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, pour synchroniser les variables d'un formulaire d'admission de conformité avec les colonnes mappées de la table Conformité [sn_lg_ops_compliance], vous devez saisir la condition OR suivante :

[Category] [is] [Compliance [sn_lg_ops_compliance]]

Pour plus d'informations, voir Créer une règle métier .

Créer ou modifier une catégorie de catalogue juridique

Créez ou modifiez une catégorie de catalogue pour organiser vos éléments de catalogue juridique en groupes logiques dans le catalogue Legal Operations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Catalogue juridique** > **Gérer les catégories**.
2. Créez ou modifiez une catégorie de catalogue.
   - Pour créer une catégorie de catalogue, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une catégorie de catalogue existante, ouvrez la catégorie de catalogue à partir de la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de catégorie

Champ	Description
Titre	Nom unique de la catégorie de catalogue.
Catalogue	Nom du catalogue auquel appartient la catégorie. Sélectionnez **Catalogue Legal Operations**.
Les emplacements	Emplacement pertinent pour la catégorie.
Description	Description de la catégorie. La description apparaît sous le nom de la catégorie de catalogue lorsque vous sélectionnez la catégorie sur Portail de services juridiques.
Application	Périmètre de l'application dans lequel la catégorie est applicable.
Actifs	Option permettant de rendre la catégorie disponible sur le portail.
Parent	Catégorie de catalogue juridique qui est le parent de cette catégorie.
Image de poste de travail	Grande image qui apparaît avec la catégorie sur le portail.
Icône	Petite icône qui s'affiche à côté du nom de la catégorie, lorsque la catégorie est répertoriée en tant que sous-catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Icône d'en-tête	Icône qui s'affiche à côté de l'en-tête de la catégorie, lorsque la catégorie est répertoriée en tant que catégorie de niveau supérieur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La catégorie de Service Catalog est créée. Les catégories de catalogue sont répertoriées dans le champ **Catégorie de Service Catalog** sur le formulaire Domaine d'activité.

Que faire ensuite

- Associez un créateur d'enregistrement à la catégorie à l'aide de la liste connexe Élément de catalogue.
- Associez la catégorie de catalogue à un domaine d'activité pour mapper le domaine d'activité, le créateur d'enregistrement et la catégorie de catalogue ensemble. Ce mappage permet aux employés d'utiliser les catégories pertinentes pour soumettre des demandes juridiques. À leur tour, ces demandes sont affectées aux groupes ou aux utilisateurs appropriés via le domaine d'activité associé.

  Pour en savoir plus, consultez Créer ou modifier un domaine d'activité.

Créer ou modifier un domaine d'activité

Créez ou modifiez des domaines d'activité pour des branches spécifiques du droit, comme la propriété intellectuelle, la confidentialité ou la conformité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Domaines d'activité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Domaine d'activité

Champ	Description
Nom	Nom unique du domaine d'activité.
Actifs	Option permettant d'activer le domaine d'activité. Les demandes juridiques ne peuvent être soumises que pour les domaines d'activité actifs.
Catégorie de Service Catalog	Nom de la catégorie de catalogue sous laquelle les nouveaux formulaires d'admission pour le domaine d'activité sont organisés dans Portail de services juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ ne s'applique que si vous utilisez Portail de services juridiques pour des services juridiques. Pour activer les services juridiques sur l'Centre des employés, utilisez le mappage de taxonomie. Pour en savoir plus, consultez Services juridiques sur le portail Centre des employés.
Description	Description du domaine d'activité.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le domaine d'activité est créé, et les listes connexes Formulaires d'admission et Responsables du domaine d'activité s'affichent.
5. Ajoutez un ou plusieurs utilisateurs comme responsable du domaine d'activité.

   Un responsable de domaine d'activité peut afficher toutes les demandes non assignées liées au domaine d'activité et les affecter aux membres du domaine d'activité.

   a. Dans la liste connexe Responsables du domaine d'activité, cliquez sur **Modifier**.

   b. Dans le formulaire Modifier les membres, sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs dans la liste **Collection** et cliquez sur **Ajouter** pour les ajouter à la liste **Responsables du domaine d'activité**. Seuls les utilisateurs du groupe **Responsables du domaine d'activité juridique** sont répertoriés dans la liste **Collection** .

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
      Les utilisateurs sélectionnés sont ajoutés à la liste connexe Responsables du domaine d'activité.

Que faire ensuite

Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité à partir de la liste connexe Formulaires d'admission.

Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité

Ajoutez un formulaire d'admission à un domaine d'activité pour l'associer à un créateur d'enregistrement et définissez les règles d'affectation et les accords sur les niveaux de service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Domaines d'activité**.
2. Ouvrez un domaine d'activité auquel vous souhaitez ajouter un formulaire d'admission.
3. Dans la liste connexe Formulaires d'admission, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'admission

Champ	Description
Nom	Nom unique du formulaire d'admission.
Sous-catégorie par défaut	Sous-catégorie par défaut à associer au formulaire d'admission.
Domaine d'activité	Domaine d'activité auquel appartient le formulaire d'admission.
Description courte	Brève description du formulaire d'admission.
Section Créateur d'enregistrement	
Type	Type de créateurs d'enregistrements à associer au formulaire d'admission. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes : ○ **Demande** : le responsable de domaine d'activité ne peut pas convertir les demandes soumises dans ce domaine d'activité en questions juridiques. ○ **Question** : les utilisateurs du département juridique peuvent soumettre une question dans ce domaine d'activité. ○ **Demande et question** : le responsable de domaine d'activité peut convertir les demandes soumises dans ce domaine d'activité en questions juridiques. Pendant la conversion, les valeurs de champ de l'enregistrement de demande juridique sont copiées dans l'enregistrement de question.
Créateur d'enregistrement de demande	Le créateur d'enregistrement doit soumettre des demandes dans le domaine d'activité associé. Sélectionnez un créateur d'enregistrement de demande existant ou utilisez le lien connexe **Créer un créateur d'enregistrement de demande** pour en créer un. Le nouveau créateur d'enregistrement de demande contient des valeurs par défaut pour quelques champs qui seront préremplis dans le formulaire de demande. **Remarque :** Le lien connexe **Créer un créateur d'enregistrement de demande** s'affiche uniquement lorsque ce champ est vide. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Demande** ou **Demande et question** est sélectionnée comme valeur Type.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Créateur d'enregistrement de question	Le créateur d'enregistrement qui crée une question juridique. Si une question peut être créée directement, associez un créateur d'enregistrement de question existant. Pour créer et associer un créateur d'enregistrement de question, cliquez sur le lien connexe **Créer un créateur d'enregistrement de question**. **Remarque :** Le lien connexe **Créer un créateur d'enregistrement de question** s'affiche uniquement lorsque ce champ est vide. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Question** est sélectionnée comme valeur Type.
Modèle de question par défaut	Modèle de question sélectionné par défaut lors de la conversion de la demande juridique associée en question. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Question** ou **Demande et question** est sélectionnée comme valeur Type.
Options	Options permettant de modifier le comportement par défaut ou le flux des demandes juridiques, des affaires juridiques ou des deux, en fonction des besoins de votre entreprise. Vous pouvez sélectionner l'une des options prédéfinies suivantes : ○ **Champ Affecté à non obligatoire** : le champ **Affecté à** sur le formulaire de demande juridique devient un champ facultatif. ○ **Désactiver les approbations ad hoc de demande** : le responsable juridique travaillant sur la demande juridique ne peut pas initier une approbation ad hoc pour les demandes ou les pièces jointes. Le bouton **Lancer l'approbation** ne sera pas disponible sur le formulaire de demande juridique. ○ **Désactiver la réouverture de la demande** : le demandeur ne peut pas rouvrir une demande juridique qui a été fermée. Le bouton **Rouvrir la demande** n'est pas disponible sur la page Ticket standard. ○ **Groupe d'affectation modifiable dans la demande** : le responsable du domaine d'activité, le gestionnaire de groupe et le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	prestataire juridique (utilisateur indiqué dans le champ **Affecté à**) peut modifier le groupe d'affectation dans une demande juridique. **Remarque :** Lors de la modification du groupe d'affectation, un membre du groupe existant non inclus dans le groupe d'affectation mis à jour peut perdre l'accès à la demande. Le champ **Affecté à** est également effacé. ○ **Groupe d'affectation modifiable dans la question** : le responsable du domaine d'activité, le gestionnaire de groupe et le prestataire juridique (utilisateur indiqué dans le champ **Affecté à**) peut modifier le groupe d'affectation dans une question juridique. **Remarque :** Lors de la modification du groupe d'affectation, un membre du groupe existant non inclus dans le groupe d'affectation mis à jour peut perdre l'accès à la question. Le champ **Propriétaire de question** est également effacé. ○ **Activer le stockage externe des pièces jointes** : les documents joints aux demandes et questions juridiques sont chargés dans un système de stockage externe configuré. **Important :** seul un fournisseur de stockage externe peut être configuré pour un formulaire d'admission. ○ **Activez la création de demandes juridiques depuis Universal Request** : des demandes juridiques peuvent être créées à partir d'une demande universelle pour obtenir la prise en charge du département juridique pour la résolution de la demande universelle. ○ **Définir le prestataire de demande en tant que propriétaire de l'affaire** : lorsqu'une demande juridique est élevée au rang d'affaire juridique, cette affaire juridique est automatiquement affectée au responsable de la demande juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Générer un document à partir d'un modèle** : lorsqu'une demande juridique d'examen de contrat est soumise, cette option détermine si le document sera généré à l'aide d'un modèle de document. Si cette option n'est pas sélectionnée, le demandeur doit soumettre le contrat pour révision. **Remarque :** L'option n'est disponible que pour la table sn_lg_ops_contract_request. ○ **Mettre à jour les champs de demande avec des variables** : lorsque vous soumettez une demande juridique pour l'examen du contrat ou que vous mettez à jour les variables, les valeurs de champ mappées aux variables sont automatiquement mises à jour. ○ **Initialiser le contrat juridique** : une demande de contrat est automatiquement créée lorsqu'une demande juridique de contrats est soumise.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un formulaire d'admission est ajouté au domaine d'activité. La section Liste de vérification et les listes connexes permettant de gérer les sous-catégories, les définitions d'accords sur les niveaux de service, les règles d'affectation et les modèles de question s'affichent.
6. **Facultatif :** Ajoutez des actions à réaliser dans la section Liste de vérification pour fournir une liste d'activités au prestataire en charge des demandes.
   Lorsqu'un employé soumet une nouvelle demande juridique via le formulaire d'admission, les tâches à réaliser figurant dans la liste de vérification prédéfinie apparaissent par défaut dans la demande correspondante.
   a. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) à côté de **Liste de vérification**.
   b. Cliquez sur **Créer**.
   c. Saisissez une description de l'action à réaliser et appuyez sur la touche Entrée.

Que faire ensuite

- Dans la liste connexe Sous-catégories, ajoutez une nouvelle sous-catégorie pour l'associer au formulaire d'admission.
- À partir de la liste connexe Définitions de SLA, créez une définition d'accord sur les niveaux de service (SLA), si nécessaire.
- Dans la liste connexe Règles d'affectations, créez une règle d'affectation pour un formulaire d'admission.
- Cliquez sur le lien connexe **Modifier dans le générateur de catalogue** pour mettre à jour le créateur d'enregistrement d'une demande ou d'une question juridique, ou les deux en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fonction de la valeur du champ **Type** . Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier un créateur d’enregistrement pour les services juridiques via le générateur de catalogue.

L’administrateur peut également créer ou modifier des créateurs d’enregistrement pour les services juridiques.

- Dans la liste connexe Modèles de question, associez un modèle de question au formulaire d'admission si un créateur d'enregistrement de question est sélectionné.

Ajouter une sous-catégorie au formulaire d'admission

Ajoutez une sous-catégorie au formulaire d'admission d'un domaine d'activité pour organiser les demandes juridiques et les affectations via le formulaire d'admission.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous pouvez associer une sous-catégorie du même nom à de nombreux formulaires d'admission. Toutefois, une catégorie ne peut pas comprendre plusieurs sous-catégories portant le même nom.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Domaines d'activité**.
2. Ouvrez un domaine d'activité.
3. Dans la liste connexe Formulaires d'admission, ouvrez un formulaire d'admission dans lequel vous souhaitez ajouter une sous-catégorie.
4. Dans la liste connexe Sous-catégories, cliquez sur **Nouveau**.
   Si vous ne voyez pas le bouton **Nouveau** dans le périmètre de l’application actuel, sélectionnez le mot ici dans le message en haut de la page pour définir le périmètre de l’application correct pour l’affichage du bouton.
5. Dans le champ **Sous-catégories**, entrez un nom unique pour la sous-catégorie.
6. Cochez la case **Actif** pour indiquer si la sous-catégorie est active.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Associer un modèle de question à un formulaire d'admission

Associez un modèle de question à un formulaire d'admission qui peut être utilisé lors de la conversion d'une demande juridique en une question juridique pour inclure des données prédéfinies.

Avant de commencer

Remarque :
La liste connexe Modèle de question est disponible sur le formulaire d'admission uniquement lorsque vous avez sélectionné **Question** ou **Demande ou question** comme valeur du champ **Type**.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config ou sn_lg_matter.matter_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu’un modèle de question existant est mis à jour et publié, le formulaire d’admission reflète la dernière version du modèle de question associé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Domaines d'activité**.
2. Ouvrez un domaine d'activité.
3. Ouvrez le formulaire d'admission de la liste connexe Formulaire d'admission auquel vous souhaitez associer un modèle de question.
4. Dans la liste connexe Modèle de question, associez un modèle de question existant ou créez et associez un nouveau modèle de question.

Résultats

Le modèle de question sélectionné est associé au formulaire d'admission.

Affectation de la demande juridique

Les demandes juridiques peuvent être affectées automatiquement via des règles d'affectation ou Affectation de travail avancée. Vous pouvez également utiliser Intelligence prédictive pour prédire le groupe d'affectation.

Pour l'affectation d'une demande juridique, adoptez l'une des solutions suivantes :

- Utilisez des règles d'affectation pour affecter directement les demandes juridiques. Pour plus d'informations, consultez Règle d'affectation pour affecter automatiquement des demandes ou questions juridiques.
- Utilisez Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery afin d'affecter des demandes juridiques à des agents. Cette fonctionnalité tient compte de la disponibilité, de la capacité et, éventuellement, des compétences. Pour plus d'informations, consultez Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery.
- Utilisez Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery, qui utilise des algorithmes d'apprentissage machine pour prédire la sous-catégorie et le groupe d'affectation. Les prédictions à fort degré de confiance sont automatiquement renseignées dans les champs, tandis que les prédictions à degré de confiance faible et moyen sont affichées sous forme de suggestions. Pour plus d'informations, consultez Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery.
- Utilisez à la fois des règles d'affectation et Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery. Pour les prédictions avec un niveau de confiance élevé, la valeur du groupe d'affectation est automatiquement mise à jour dans le champ. Pour les prédictions avec un degré de confiance faible et moyen, les suggestions s'affichent et la fonctionnalité de règle d'affectation renseigne le groupe d'affectation en fonction de vos configurations.

Règle d'affectation pour affecter automatiquement des demandes ou questions juridiques

Créez une règle d'affectation pour un formulaire d'admission afin d'affecter la demande ou la question juridique associée à un utilisateur ou à un groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config ou sn_lg_matter.matter_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Domaines d'activité**.
2. Ouvrez le formulaire d'admission à partir de la liste connexe Formulaire d'admission.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Règles d'affectation.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de règle d'affectation

Champ	Description
Nom	Nom unique de la règle d'affectation.
Actifs	Option permettant d'indiquer que la règle d'affectation est active. Une demande juridique est affectée à un groupe ou à un utilisateur en fonction des règles d'affectation actives uniquement.
Onglet S'applique à	
Table	Nom de la table à laquelle la règle d'affectation s'applique.
Conditions	Conditions dans lesquelles s'applique la règle d'affectation. Par exemple, pour appliquer une règle lorsqu'une demande juridique est soumise dans la catégorie Confidentialité, vous devez saisir la condition suivante : **[Category][is][Privacy]**.
Onglet Affecter à	
Utilisateur	Utilisateur auquel la demande juridique est affectée.
Groupe	Groupe d'utilisateurs auquel la demande juridique est affectée.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Une règle d'affectation avec des conditions est créée. Toute demande ou question juridique qui répond aux conditions de la règle est affectée au groupe ou à l'utilisateur spécifié.

Activer une propriété système pour fermer une demande juridique de longue durée

En tant qu'administrateur, activez la propriété système sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters pour fermer les demandes juridiques même lorsqu'elles sont liées à des demandes de longue durée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters est une propriété système configurable qui permet de configurer la fermeture d'une demande juridique, même si elle est liée à des demandes de longue durée. La propriété n'a aucune dépendance à une autre fonctionnalité. Par défaut, la propriété est définie sur **Faux** et les demandes juridiques ne peuvent pas être fermées lorsqu'elles sont ouvertes. Pour fermer les demandes juridiques même si la demande juridique primaire est ouverte, activez la propriété en la définissant sur **Vrai**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_properties.list`.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez la propriété `sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters` .
3. Sélectionnez la propriété.
4. Si vous n’êtes pas en mesure de modifier la propriété dans le périmètre de l’application actuel, sélectionnez le mot **ici** dans le message en haut de la page.
5. Mettez à jour le champ **Valeur** sur `vrai`.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

La propriété système `sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters` est activée et les demandes juridiques connexes peuvent être fermées même si la demande juridique primaire est ouverte.

Configurer le nombre d’enregistrements à afficher dans les suggestions de recherche

En tant qu’administrateur, configurez la propriété système sn_lg_cf_workspace.workspace_typeahead_list_count pour spécifier le nombre d’enregistrements qui apparaissent dans la liste de suggestions d’une recherche de suggestion automatique dans les demandes juridiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_cf_workspace.admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** et saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
   La table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez la propriété `sn_lg_cf_workspace.workspace_typeahead_list_count` .
3. Sélectionnez la propriété.
4. Dans le champ **Valeur** , spécifiez le nombre d’enregistrements à afficher dans la liste de suggestions d’une recherche de suggestion automatique.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Gestion des créateurs d’enregistrements pour les services juridiques

Un créateur d'enregistrement vous permet de configurer un formulaire d'admission juridique contenant les champs qu'un demandeur doit remplir et de créer une demande juridique.

Un créateur d’enregistrement pour un service juridique est associé à un domaine d’activité et apparaît sous une catégorie de catalogue de services définie dans le domaine d’activité. Le domaine d'activité dispose également de l'accord sur les niveaux de service et des règles d'affectation configurés. En fonction des règles d'affectation, la demande est affectée à un groupe juridique ou à un utilisateur juridique approprié afin qu'elle soit traitée.

Créer ou modifier un créateur d’enregistrement pour les services juridiques via l’environnement classique

Créez ou modifiez un créateur d'enregistrement afin de définir un formulaire d'admission pour une demande juridique. Les employés peuvent utiliser ces formulaires d'admission sur Portail de services juridiques pour soumettre des demandes juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application Gestion des requêtes juridiques est sélectionné.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour gérer les créateurs d'enregistrements à l'aide du générateur de catalogue, consultez Créer ou modifier un créateur d'enregistrement pour les services juridiques via le générateur de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Catalogue juridique** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Créez ou modifiez un créateur d'enregistrement.
   - Pour créer un créateur d'enregistrement, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un créateur d'enregistrement existant, ouvrez le créateur d'enregistrement à partir de la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créateur d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom unique du créateur d'enregistrement.
Nom de la table	Nom de la table qui stocke les données collectées par l'intermédiaire du créateur d'enregistrement. ○ Sélectionnez **Demande juridique [sn_lg_ops_request]** si vous créez le créateur d'enregistrement pour les demandes juridiques. ○ Sélectionnez **Question juridique [sn_lg_matter_matter]** si vous créez le créateur d'enregistrement pour les questions juridiques. **Remarque :** Vous devez avoir installé l'application Gestion des questions juridiques pour utiliser cette option. ○ Sélectionnez une table propre à un domaine d'activité si vous souhaitez utiliser les données collectées à partir du créateur d'enregistrement à des fins de reporting. Pour en savoir plus, consultez Configurer une table de domaine d'activité.
Application	Application à laquelle le créateur d'enregistrement appartient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application dans lequel vous créez le créateur d'enregistrement.
Actifs	Option permettant d'indiquer que le créateur d'enregistrement est actif. Seuls les créateurs d'enregistrement actifs sont disponibles sous forme de formulaires d'admission juridique dans Portail de services juridiques.
Onglet Futur contenu	
Description courte	Brève description du créateur d'enregistrement.
Description	Description complète du créateur d'enregistrement.
Script	Scripts qui affectent dynamiquement des valeurs à des champs spécifiques sur l'enregistrement créé.
Onglet Accessibilité	
Catalogues	Nom du Service Catalog auquel appartient le créateur d'enregistrement. Sélectionnez **Catalogue Legal Operations**.
Catégorie	Nom de la catégorie de Service Catalog dans laquelle le formulaire d'admission doit apparaître dans Portail de services juridiques.

4. Enregistrez le créateur d'enregistrement.
   - Enregistrez un nouveau créateur d'enregistrement en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à un créateur d'enregistrement existant en cliquant sur **Mettre à jour**.
5. Dans la liste connexe Variables, ajoutez ou modifiez des variables.
   Les variables d'un créateur d'enregistrement apparaissent sous forme de champs dans le formulaire d'admission juridique pour recueillir des informations auprès des employés lorsqu'ils soumettent une demande juridique.

   Important :
   Si vous configurez le créateur d'enregistrement pour une table de domaine d'activité, vous devez mapper la variable avec un nom de colonne de la table sélectionnée. Dans le formulaire Variable, sélectionnez la case à cocher **Mapper sur le champ** et le nom de colonne de la table de domaine d'activité sélectionnée dans le **champ**. Seules les variables mappées sont copiées dans les colonnes de la table sélectionnée.

   Pour plus d'informations sur la création de variables, consultez Créer une variable de catalogue de services .
6. Dans la liste connexe Rubriques affectées, affectez l'élément de catalogue à une rubrique dans une taxonomie afin que l'élément de catalogue soit ajouté au portail Centre des employés.
   Pour plus d'informations sur les thèmes attribués et la taxonomie, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans les listes connexes Applicable pour et Non applicable pour, servez-vous des critères d'utilisateur afin de contrôler l'accès du créateur d'enregistrement.
   Les critères d'utilisateur définissent les conditions relatives aux enregistrements utilisateur qui vous permettent d'accorder ou de refuser l'accès au créateur d'enregistrement pour les utilisateurs répondant à ces conditions. Pour plus d'informations sur la création d'un critère d'utilisateur, voir Configurer les critères d'utilisateur .

8. Si vous avez activé l'option permettant d'enregistrer des documents joints pour une demande juridique dans un stockage externe, vous pouvez ajouter le script pour valider les documents joints à une demande juridique lors de la soumission.

   a. Dans la liste connexe Scripts clients du catalogue, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Scripts clients du catalogue.
   Pour plus d'informations, voir Créer un script client de Catalogue de services .

   c. Dans le champ **Script**, copiez le script client suivant qui s'exécute sur l'élément de catalogue pour déterminer si :

   - La taille du fichier du document en cours de chargement se trouve dans les limites autorisées.

     Cette vérification s'applique au stockage externe Microsoft OneDrive.

   - Un fichier portant le même nom existe déjà.

```
var status = true;
    var uniqueNames = [];
    var duplicateNames = [];
    var largeFileNames = [];
    var attachments = this.angular.element("#sc_cat_item").scope().attachments;
    attachments.forEach(function(attachment) {
       var name = attachment['file_name'];
       var size = getSizeInBytes(attachment['size']);
       if (uniqueNames.indexOf(name) != -1) {
          duplicateNames.push(name);
       } else if (size > 4000000) {
          largeFileNames.push(name);
       }
       uniqueNames.push(name);
    });
    if (largeFileNames.length > 0) {
       g_form.addErrorMessage("Size of file should be less than or equal to 4Mb");
       largeFileNames.forEach(function(name) {
          g_form.addErrorMessage(name + " is more than 4Mb");
       });
       status = false;
    }
    if (duplicateNames.length > 0) {
       g_form.addErrorMessage("File names should be unique");
       duplicateNames.forEach(function(name) {
          g_form.addErrorMessage(name + " found with a duplicate name");
       });
       status = false;
    }
    return status;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    }
}
function getSizeInBytes(size) {
    var unit = size.split(" ")[1];
    var value = parseFloat(size.split(" ")[0]);
    switch (unit) {
        case "MB":
            value = value * 1000000;
            break;
        case "KB":
            value = value * 1000;
            break;
    }
    return value;
}
```

Créer ou modifier un créateur d'enregistrement pour les services juridiques via le générateur de catalogue

Créez ou modifiez un créateur d'enregistrement à l'aide d'un modèle de catalogue pour définir un formulaire d'admission pour un service juridique. Les employés peuvent utiliser ces formulaires d'admission pour Portail de services juridiques soumettre une demande juridique ou une question juridique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.request_config ou sn_lg_matter.matter_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les modèles d'élément de catalogue du système de base suivants installés Gestion des requêtes juridiques avec pour créer un créateur d'enregistrement pour les services juridiques :

- **Modèle de formulaire d'admission de demande juridique** : pour créer un créateur d'enregistrement pour les demandes juridiques
- **Modèle de formulaire d'admission de question juridique** : pour créer un créateur d'enregistrement pour les questions juridiques

Pour plus d'informations sur les modèles d'éléments de catalogue et les éléments de catalogue, voir Générateur de catalogue .

Procédure

1. Ouvrez le générateur de catalogue à partir du navigateur d'application ou d'un formulaire d'admission.

2. En fonction de la façon dont chaque étape est définie dans le modèle, spécifiez les informations requises. Pour plus d'informations, voir Créer un élément de catalogue à l'aide d'un modèle .

   En plus de saisir d'autres détails, assurez-vous de fournir les informations suivantes pour un créateur d'enregistrement pour un service juridique :

Créateur d'enregistrement pour le service juridique

Étape	Valeurs de champ et par défaut du modèle
Destination	**Tableau** :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Valeurs de champ et par défaut du modèle
	○ Pour les demandes juridiques : la valeur par défaut est **Demande juridique [sn_lg_ops_request].** Vous pouvez sélectionner une table de domaine d'activité pour les demandes juridiques selon vos besoins. ○ Pour les questions juridiques : la valeur par défaut est **Question juridique [sn_lg_matter_matter].** Vous pouvez sélectionner une table de domaine d'activité pour les questions juridiques , selon vos besoins.
Emplacement	○ **Catalogues** : la valeur par défaut est **Catalogue Opérations juridiques**. ○ **Catégories** : Demande juridique pour les demandes juridiques et Question juridique pour les questions juridiques. Vous pouvez sélectionner un catalogue et une catégorie différents en fonction de vos besoins.
Accès	○ **Disponible pour** : ▪ Pour les demandes juridiques : la valeur par défaut est **Utilisateurs avec legal_user rôle**. ▪ Pour les questions juridiques : la valeur par défaut **est Catalogue de questions juridiques**. Sélectionnez les utilisateurs ayant des rôles spécifiques qui ont accès au créateur d'enregistrement. ○ **Non disponible pour** : sélectionnez les utilisateurs avec des rôles spécifiques qui se voient refuser l'accès au créateur d'enregistrement. **Remarque :** Si vous ne spécifiez aucun critère d'utilisateur dans une option, l'accès est accordé à tout le monde. Pour plus d'informations sur la création d'un critère d'utilisateur, voir Configurer les critères d'utilisateur .

3. Pour enregistrer vos changements à chaque étape, cliquez sur **Enregistrer**.
   Toutes les modifications apportées aux attributs d'élément sont automatiquement enregistrées lorsque vous passez à l'étape suivante.
4. Pour prévisualiser le créateur d'enregistrement, cliquez sur **Aperçu**.
5. Dans l'étape **Examiner et soumettre** , examinez le créateur d'enregistrement et cliquez sur **Envoyer** pour publier le créateur d'enregistrement dans le catalogue sélectionné.

Configurez un système de stockage externe pour les demandes et questions juridiques.

Configurez un système de stockage externe pour stocker les documents joints aux demandes et questions juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'administrateur a installé et configuré des spokes pour le système de stockage externe que vous souhaitez configurer pour les applications juridiques.

Spoke Box **v3.1.0 ou version ultérieure**

Pour plus d'informations sur la configuration et la création du compte, consultez Configurer le Box spoke Box.

Google Drive rayon **v1.3.0 ou version ultérieure**

Pour en savoir plus sur la configuration et la création du Google Drive compte, consultez Configurer Google Drive rayon .

Microsoft OneDrive rayon **v2.1.0 ou version ultérieure**

Pour en savoir plus sur la configuration et la création du Microsoft OneDrive compte, consultez Configurer Microsoft OneDrive rayon.

Microsoft SharePoint rayon **v2.2.0 ou version ultérieure**

Pour plus d'informations sur la configuration Microsoft SharePoint, reportez-vous à la section .

iManage Spoke **Spoke v1.0.0**

Pour plus d'informations sur la configuration et la création du compte iManage, consultez Configurer le spoke iManage .

> **Important :**
> Après avoir configuré le spoke, donnez le rôle d'utilisateur de spoke iManage [sn_imanage_spk.user] aux utilisateurs accédant au stockage externe iManage.

Rôle requis : sn_lg_ops.request_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Intégrations juridiques** > **Intégrations**.
2. Créez ou modifiez une configuration d'application externe.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Stockage externe

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'application externe.
Description	Description de la configuration d'application externe.
Actifs	Option permettant de marquer la configuration de stockage externe comme active.
Table	Table dans laquelle les informations relatives à la demande ou à la question juridique sont stockées. Par exemple : ○ Pour stocker des documents pour une demande juridique, sélectionnez la table **Demande juridique [sn_lg_ops_request]**. ○ Pour stocker des documents pour une question juridique, sélectionnez la table **Question juridique [sn_lg_matter_matter]**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Pour stocker des documents pour une demande de contrat, sélectionnez la table **Contrat juridique [sn_lg_contracts_repository]**. [store-future: BEGIN review]**Remarque :** Le stockage externe et Éléments essentiels pour les contratsGestion des contrats Pro les applications ne sont pas pris en charge par iManage. [End] La table sélectionnée détermine les variables disponibles dans le champ **Sélectionner des variables**.
Condition	Conditions de filtre pour déterminer l'enregistrement des documents pour une catégorie de demande spécifique. Par exemple, vous avez déjà configuré l'intégration de stockage externe Box et vous souhaitez que seuls les documents de contrat NDA y soient stockés ; vous pouvez définir la condition comme suit : **[Category] [is] [NDA]**. Ensuite, sélectionnez le nom du stockage externe dans le champ **Application** .
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel un système de stockage externe est utilisé pour stocker des documents. Lorsque plusieurs systèmes de stockage externes correspondent aux conditions, celui dont la valeur d'ordre est inférieure est choisi pour stocker les documents.
Application	Système de stockage externe sur lequel les documents sont stockés. **Remarque :** la liste affiche uniquement les systèmes de stockage externes pour lesquels des spokes ont été installés et configurés.
Structure du dossier	Chemin d'accès au fichier pour stocker les documents joints à une demande ou à une question juridique dans le système de stockage externe. Définissez une structure de dossier à l'aide d'une combinaison de texte statique et de texte généré dynamiquement à partir des variables de champ sélectionnées dans la liste **Sélectionner des variables**. Par exemple, dans la structure de dossier `Legal/${company}/Contracts/${number}`, ○ `Legal` et `Contracts` sont des textes statiques ○ `${company}` et `${number}` sont les variables de champ choisies dans la liste **Sélectionner des variables**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ces variables de champ sont remplacées dynamiquement par les valeurs de chaque champ lors de l'enregistrement d'un document dans le stockage externe.
Sélectionner des variables	Liste des variables qui peuvent être utilisées dans la structure du dossier. Les variables récupèrent les informations dans la table sélectionnée pour personnaliser la structure de dossier.
Attributs	Éléments de configuration supplémentaires basés sur votre Microsoft SharePoint configuration et iManage . Ajoutez les détails suivants : *Microsoft SharePoint* ○ **Locataire** : ajoutez le sys_id du Microsoft SharePoint Enregistrement de locataire. ○ **Site_Name** : ajouter le nom du site dans la location. ○ **Bibliothèque de documents** : ajoutez la bibliothèque de documents installée sur le site où sont stockés tous les documents liés aux demandes et aux questions juridiques. Pour plus d'informations sur la gestion des locataires, des sites et des bibliothèques de Microsoft SharePoint documents, consultez la Microsoft documentation. Ces champs s'affichent uniquement lorsque **SharePoint** est sélectionné dans le champ **Application** . *iManage* ○ **Bibliothèque** : lorsqu'une valeur est spécifiée, l'application télécharge les documents à l'aide de la bibliothèque désignée. Cela peut également inclure la création ou l'utilisation des espaces de travail, des dossiers, etc. Cet attribut est facultatif. Par conséquent, si la bibliothèque n'est pas fournie, la bibliothèque préférée de l'utilisateur iManage du compte de service est utilisée. ○ **Workspace_type** : capture le type d'espace de travail pour prendre en charge les différents cas d'utilisation. Par exemple : ▪ **Partagé** : utilisez un espace de travail existant pour charger des documents. ▪ **Indépendant** : créez un espace de travail distinct pour chaque demande et question. Cela permet d'organiser et de suivre efficacement les documents. L'espace de travail indépendant peut ou non utiliser un modèle. ○ **Template_ID** : identificateur unique du modèle à partir de iManage. L'application utilise l'identificateur pour créer iManage des objets tels que des espaces de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	travail, des dossiers et des sous-dossiers à l'aide des configurations de modèles lors du chargement des documents. Cet attribut est utilisé lorsque le Workspace_type est indépendant. Vous pouvez utiliser des modèles pour maintenir des noms et une structure de dossiers cohérents pour les espaces de travail créés dans iManage. ○ **Folder_path** : Utilisé pour identifier les dossiers ou sous-dossiers dans lesquels le document est téléchargé. Cet attribut est utilisé lorsque le Workspace_type est indépendant. ○ **Shared_workspace_ID** : l'identificateur unique de l'espace de travail partagé. Cela est utilisé pour identifier l'espace de travail pour charger les documents lorsque le type d'espace de travail est Partagé. Pour plus d'informations sur iManage, consultez la documentation iManage . **Remarque :** iManage Des informations d'identification de connexion sont nécessaires pour accéder à la documentation.

4. Enregistrez la configuration d'application externe.
   - Enregistrez une nouvelle configuration d'application externe en sélectionnant **Soumettre**.
   - Enregistrez les changements d'une configuration d'application externe existante en sélectionnant **Mettre à jour**.

   La configuration de stockage externe est enregistrée.
5. Sélectionnez **Publier**.

Résultats
L'intégration du système de stockage externe est publiée et prête à stocker des documents joints aux demandes juridiques.

Que faire ensuite
Ajoutez l'option **Activer le stockage externe des pièces jointes** dans les formulaires d'admission afin que les documents joints à ces demandes ou questions juridiques soient stockés dans le stockage externe configuré. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité.

Configurez les propriétés système pour que les applications Prestation de services juridiques administrent l'intégration avec le fournisseur de stockage externe. Pour en savoir plus, consultez Propriétés du Prestation de services juridiques.

Intégration d'applications Prestation de services juridiques au iManage stockage

Intégrez iManage le stockage aux Prestation de services juridiques applications pour fournir plus de sécurité aux fichiers.

Vous pouvez intégrer iManage le stockage aux Prestation de services juridiques applications.

Les trois types d'intégrations sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Espace de travail partagé : pour utiliser un espace de travail et un dossier existants pour télécharger des documents, utilisez l'espace de travail partagé si nécessaire. Par exemple, vous pouvez organiser les documents par domaines d'activité. Ainsi, vous suivrez un scénario d'espace de travail partagé où les dossiers liés à la demande juridique ou à la question juridique sont créés à l'intérieur de l'espace de travail existant et les documents sont téléchargés dans les dossiers.
- Espace de travail indépendant à l'aide d'un modèle : pour suivre chaque demande ou question séparément et télécharger des documents, utilisez l'espace de travail indépendant si nécessaire. L'utilisation d'un modèle prédéfini iManage vous aide à maintenir des noms et une structure de dossiers cohérents pour l'espace de travail dans iManage. Les documents sont téléchargés à l'aide du dossier mentionné dans le champ Folder_path.
- Espace de travail indépendant sans modèle : lorsque vous souhaitez suivre chaque demande ou question séparément et charger des documents respectivement à l'aide du dossier mentionné dans le champ Folder_path, utilisez l'espace de travail indépendant.

Espace de travail partagé

Dans l'espace de travail partagé, les espaces de travail sont partagés entre les utilisateurs inscrits iManage et iManage le ServiceNow® stockage.

Détails des attributs de l'espace de travail partagé

Attribut	Facultatif/obligatoire	Exemple de valeurs (entrée manuelle)
Bibliothèque	Facultatif	Aucun
Workspace_type	Obligatoire	partagé
Template_ID	Non applicable	Non applicable
Folder_path	Non applicable	Non applicable
Shared_workspace_ID	Obligatoire	Légal !123

- **Structure du dossier** : <folder>/${number}.
- **Fonctionnement : lorsqu'un** document est téléchargé, l'application utilise un espace de travail existant (Juridique) et réutilise le dossier principal. L'application crée le dossier dans cette hiérarchie de dossiers à l'aide du numéro de demande juridique ou de question juridique, puis télécharge le document dans ce chemin d'accès.

  L'exemple suivant montre que le document est téléchargé dans le dossier spécifique.

  Remarque :
  Si l'un des dossiers n'existe pas, l'application le crée d'abord et l'utilise ensuite. Dans cet exemple, il s'agit de ${number}.

  Legal (Workspace) > Folder > LR001.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail indépendant à l'aide d'un modèle

Espace de travail indépendant utilisant un modèle Détails d'attribut

Attribut	Facultatif/obligatoire	Exemples de valeurs
Bibliothèque	Facultatif	Aucun
Workspace_type	Obligatoire	Indépendant
Template_ID	Obligatoire	Modèle juridique !120
Folder_path	Obligatoire	Documents
Shared_workspace_ID	Non applicable	Non applicable

- **Structure du dossier** : ${number}.
- **Fonctionnement : l'application** crée un espace de travail en utilisant la valeur fournie dans le champ Structure des dossiers comme nom d'espace de travail et crée les dossiers comme défini dans le modèle. Dans cet exemple, LegalTemplate !123 est le Template_ID qui est utilisé comme modèle. Utilisez ensuite le chemin d'accès au dossier fourni dans le champ Folder_path pour télécharger le document dans le dossier dans le chemin d'accès. Dans cet exemple, le fichier de document est téléchargé dans le dossier Documents.

  L'exemple suivant montre que le document est téléchargé dans le dossier spécifique :

  `LR001 (Workspace) > Documents (Folder).`

Espace de travail indépendant sans modèle

Espace de travail indépendant sans détails d'attribut de modèle

Attribut	Facultatif/obligatoire	Exemple de valeurs (entrée manuelle)
Bibliothèque	Facultatif	Aucun
Workspace_type	Obligatoire	Indépendant
Template_ID	Non applicable	Non applicable
Folder_path	Obligatoire	Documents
Shared_workspace_ID	Non applicable	Non applicable

- **Structure du dossier** : ${number}.
- **Fonctionnement : l'application** crée un espace de travail en utilisant la valeur fournie dans le champ Structure des dossiers comme nom de l'espace de travail. L'application crée ensuite un dossier à l'aide des informations du champ Folder_path et télécharge le document dans le dernier dossier.

  L'exemple suivant montre que le document est téléchargé dans le dossier spécifique :

  `LR001 (Workspace) > Documents (Folder).`

Créer une implémentation dans le point d'extension scripté

Créez l'implémentation dans le point d'extension scripté, fourni prêt à l'emploi, en la plaçantdans le script include dans le code de l'application de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Le périmètre de l'application doit être modifié pour l'application spécifique pour laquelle l'implémentation dans le point d'extension scripté est ciblée.

Rôle requis : vous devez avoir le rôle spécifique du développeur ou de l'administrateur de l'application, ou vous devez avoir le rôle administrateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous souhaitez envoyer des informations supplémentaires lors du chargement du document, vous devez créer l'implémentation dans le point d'extension scripté et la stocker dans les champs personnalisés de l'espace iManage de travail. Les champs personnalisés sont prédéfinis sur le et doivent être activés pour le iManage mappage. Par exemple, < champ personnalisé 1 > est mappé à un domaine d'activité , < champ personnalisé 2 > est mappé à une catégorie, < champ personnalisé 3 > est mappé à Demandé par, et ainsi de suite.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez **sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension** dans le champ Nom de l'API, sous le périmètre de l'application Gestion des requêtes juridiques .
3. Sélectionnez l'enregistrement à ouvrir.
4. Sélectionnez Créer une **implémentation** dans la section du lien connexe.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations, consultez Champs de formulaire de point d'extension scriptés.

Résultats

L'implémentation est créée dans un point d'extension scripté. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'include de script pour le point d'extension scripté, reportez-vous à la section Utiliser l'include de script pour le point d'extension scripté.

Utiliser l'include de script pour le point d'extension scripté

Utilisez l'include de script pour point d'extension scripté afin de mettre à jour les champs personnalisés sur le iManage stockage en fonction du mappage fourni dans les fonctions.

Les processus ci-dessous expliquent comment implémenter l'include de script pour le point d'extension scripté.

- Sur le formulaire de script include, le champ de script est renseigné automatiquement avec la structure des définitions de fonction attendues. Pour plus d'informations sur le formulaire d'include de script, reportez-vous à la section Script includes .
- Dans l'include de script, la fonction dispose d'entrées disponibles lorsque l'implémentation est appelée.
- Dans le cas du point d'extension (sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension), la définition de iManage la fonction, l'attente et les sorties possibles sont les suivantes :

Noms des fonctions, résultats attenduset sorties possibles

Nom de fonction	Informations d'utilisation	Sortie
canHandle	Entrée : TableName : nom de la table dont l'enregistrement actuel est en cours de traitement.	Vrai/Faux Vrai : l'exécution actuelle doit être exécutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de fonction	Informations d'utilisation	Sortie
	Use : Cette fonction est utilisée pour identifier si cette implémentation doit être exécutée si le TableName que vous transmettez utilise la condition same définie dans la fonction. Exemple : Dans Gestion des requêtes juridiques, vous avez l'entrée en tant que tableName pour identifier si cette implémentation concerne la même table. Le scénario possible serait le suivant : canHandle : function(tableName) { return tableName == « La table cible de l'implémentation « ; },	Faux : l'exécution actuelle ne doit pas être exécutée.
Processus	Entrée : requestRecord : objet GlideRecord de l'enregistrement juridique en cours de traitement. Utiliser : cette fonction permet de créer un mappage entre les iManage champs et les champs de l'enregistrement juridique. Exemple : dans Gestion des requêtes juridiques, vous avez l'objet GlideRecord de l'enregistrement de la table juridique en cours en question, qui est utilisé pour obtenir les valeurs des champs d'enregistrement et les mapper aux champs personnalisés dans la fonction de processus. Le scénario possible serait le suivant : process : function(requestRecord) { return { custom1 : requestRecord.getDisplayValue(« practice_area »),	{ custom1 : requestRecord.getDisplayValue(« practice_area custom2 : requestRecord.getValue(« description ») }

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de fonction	Informations d'utilisation	Sortie
	custom2 : data, custom4 : requestRecord.requested_for.country, description : requestRecord.description } ; },	

Champs de formulaire de point d'extension scriptés

Liste des champs dans le point d'extension scripté.

Champs de formulaire de point d'extension scriptés

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le point d'extension. Le nom peut comporter jusqu'à 100 caractères alphanumériques, y compris les caractères spéciaux.
Nom de l'API	Nom de l'API de point d'extension qui est ajoutée au périmètre de l'application auquel elle s'applique. Il s'agit d'un nom affecté par le système qui ne peut pas être modifié.
Application	Application à laquelle le point d'extension est affecté. Ceci est affecté par le système et ne peut pas être modifié.
Accessible depuis	Périmètre de l'application qui définit les applications qui peuvent accéder à ce point d'extension scripté. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Tous les périmètres de l'application : accessible à partir de n'importe quel périmètre de l'application. • Ce périmètre de l'application : accessible à partir du périmètre de l'application actuel.
Actif	Option permettant d'activer le point d'extension scripté.
Description	Contenu descriptif concernant le point d'extension scripté.
Script	Script côté serveur à exécuter lors d'un appel à partir d'autres scripts. Le script doit définir une seule classe JavaScript ou une fonction globale. Le nom de classe ou de fonction doit correspondre au champ **Nom** .
Client joignable	Options permettant de mettre le point d'extension scripté à la disposition des scripts clients, des filtres de liste/de rapport, des qualificatifs de référence ou, s'il est indiqué, dans le cadre de l'URL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer ou modifier un modèle de réponse pour les services juridiques

Créez ou modifiez un modèle de réponse avec un message réutilisable que les prestataires juridiques peuvent utiliser pour envoyer des messages rapides et cohérents aux utilisateurs. Ils peuvent utiliser ces messages réutilisables dans les demandes ou formulaires de questions juridiques qui leur sont affectés, ainsi que dans les sessions de messagerie instantanée ou les e-mails.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension Templated Response (com.sn_templated_snip) est installé.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles de réponses sont des messages réutilisables qui peuvent être utilisés par les prestataires juridiques pour répondre aux personnes concernées par une demande ou une question juridique. Pour plus d'informations, consultez Modèles de réponses .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Configuration du modèle de réponse**.
2. Créez ou modifiez un modèle de réponse.
   - Pour créer un modèle de réponse, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un modèle de réponse existant, ouvrez-le à partir de la liste.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour les descriptions des champs, voir Formulaire Modèle de réponse.
4. Enregistrez le modèle de réponse.
   - Enregistrez un nouveau modèle de réponse en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les changements apportés à un modèle de réponse existant en cliquant sur **Mettre à jour**.

   Le modèle de réponse est créé et la liste connexe Canaux s'affiche.
5. Associez un ou plusieurs canaux par lesquels le modèle de réponse peut être utilisé.
   Un modèle de réponse n'est disponible que via les canaux que vous sélectionnez. Vous pouvez fournir différents messages en créant des modèles de réponse pour chaque canal, comme la messagerie instantanée, l'e-mail ou le formulaire.

   a. Dans la liste connexe Canaux, cliquez sur **Modifier**.

   b. Dans le formulaire Modifier les membres, sélectionnez un ou plusieurs canaux **dans la liste** Collection et cliquez sur **>** pour les ajouter à la **liste Canaux**.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les canaux sélectionnés sont ajoutés à la liste connexe Canaux.

Résultats

Le modèle de réponse est prêt à être utilisé par le prestataire juridique via les canaux configurés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une action pour les services juridiques sur la page Ticket standard

Ajoutez ou modifiez une action et sa fonctionnalité sur la page Ticket standard pour une demande juridique.

Avant de commencer

- Passez en revue la configuration du script include, des points d'extension scriptés et des widgets du portail de services pour les services juridiques installés avec les applications Prestation de services juridiques.
- Actions est l'une des sections d'une page de ticket standard du portail de services. Familiarisez-vous donc avec la page de ticket standard et Portail de services.
- Pour plus d'informations sur la configuration des widgets du portail de services, voir Widgets du portail de services.
- Pour plus d'informations sur l'utilisation et la personnalisation des includes de script, voir Includes de script.
- Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur Gestion des requêtes juridiques.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le script DefaultLegalTicketActions du système de base fournit la configuration des actions courantes pour tous les types de demandes juridiques. Vous pouvez remplacer ces actions courantes pour un type de demande juridique spécifique ou ajouter d'autres actions.

Procédure

1. Ajoutez ou modifiez une action dans le point d'extension scripté.

a. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.

b. Recherchez et sélectionnez le point d'extension **LegalTicketAction**.

c. Ajoutez ou modifiez une implémentation pour un domaine d'activité.

- Pour ajouter une nouvelle implémentation pour un domaine d'activité, cliquez sur le lien connexe **Créer une implémentation**.

  Sur le formulaire Script Include, mettez à jour le script selon vos besoins.

  i. Pour restreindre cette implémentation au domaine d'activité, ajoutez le code suivant au paramètre *canHandle* :

```
canHandle: function(tableName) {
      return tableName == '<TableName>'; //Replace TableName with a practice area table name
  },
```

  ii. Pour ajouter une nouvelle action, mettez à jour la méthode *process*.

  Pour référence, consultez une méthode *process* existante du script include DefaultLegalTicketActions ou de l'implémentation d'un autre domaine d'activité.

- Pour modifier une implémentation existante, ouvrez une classe à partir de la liste connexe Implémentations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sur le formulaire Script Include, mettez à jour le script selon vos besoins.

- Pour modifier une action existante, mettez à jour le paramètre *name* dans l'objet JSON pour qu'il corresponde à celui du script DefaultLegalTicketActions.

  Par exemple, pour modifier le comportement par défaut de l'action Annuler dans un domaine d'activité spécifique, ouvrez l'implémentation de son point d'extension et conservez le paramètre *name* comme `cancel` lors de la modification d'autres paramètres dans l'objet JSON selon vos besoins.

- Pour ajouter une nouvelle action, créez un objet JSON et modifiez le nom et d'autres paramètres, le cas échéant.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. **Facultatif :** Configurez les widgets d'actions sur la page de ticket standard pour les services juridiques.
   a. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Widgets**.
   b. Recherchez et sélectionnez le widget **Actions de tickets juridiques**.
   c. Examinez le script existant et le modèle de nouvelle génération d'angle pour référence, puis ajoutez-les ou modifiez-les selon vos besoins.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services juridiques

L'application ServiceNow® Recherche IA fournit un moteur de recherche moderne et grand public pour le Portail de services juridiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ajoutez le sys_id de l'enregistrement Portail de services juridiques à la propriété système qui inclut les portails pris en charge.
   a. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
   b. Ouvrez l'enregistrement Portail de services juridiques et copiez son sys_id.
   c. Ouvrez la table Propriétés système [sys_properties], recherchez et ouvrez *`glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list`*.
   d. Dans le champ **Valeur** , ajoutez la sys_id de l'enregistrement Portail de services juridiques .
   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
2. Mettez à jour l'enregistrement Portail de services juridiques .
   a. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
   b. Ouvrez l'enregistrement Portail de services juridiques .
   c. Cochez la case **Activer AI Search**.
   d. Dans le champ **Application de recherche** , sélectionnez **Application de recherche par défaut du portail de services juridiques**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une configuration de l'application de recherche définit les paramètres d'expérience de recherche, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions. Une configuration d'application de recherche est sélectionnée par défaut, mais vous pouvez la modifier si nécessaire. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration d'application de recherche, consultez Configurations d'application de recherche .

e. Dans le champ **Configuration des résultats de la recherche** , sélectionnez **Recherche dans le portail juridique**.
Une configuration des résultats de recherche définit la façon dont les résultats de recherche sont affichés. Une configuration des résultats de recherche est sélectionnée par défaut, mais vous pouvez la modifier si nécessaire. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration des résultats de recherche, consultez Créer une définition EVAM .

f. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Déléguer des fonctions juridiques et des approbations

Les prestataires juridiques peuvent déléguer leurs fonctions juridiques à d'autres utilisateurs lorsqu'ils ne sont pas disponibles. Le délégué obtient le même niveau d'accès que les prestataires juridiques pour travailler sur leurs demandes juridiques, leurs questions juridiques, leurs tâches de questions juridiques et leurs approbations.

Prestation de services juridiques prend en charge les délégations suivantes :

Délégation ServiceNow AI Platform

Cette méthode de délégation est activée par défaut. Cette délégation permet aux conseillers juridiques de déléguer tous les éléments au délégué. Toutefois, lors de l'ajout d'un délégué, les conseillers juridiques peuvent limiter les options de délégation :

- Déléguer les approbations uniquement
- Déléguer les affectations uniquement
- Déléguer les approbations et les affectations
- Déléguer les notifications

Délégation granulaire

La délégation granulaire permet aux conseillers juridiques de choisir les éléments parmi leurs demandes juridiques affectées, questions juridiques, tâches de questions juridiques et approbations qu'ils souhaitent déléguer.

Remarque :
Cette méthode de délégation requiert l'activation du module d'extension Délégation granulaire (com.glide.granular_service_delegation).

Avant que les avocats puissent utiliser la délégation, l'administrateur doit configurer les tables de règles de délégation, les règles de délégation et la liste Espace de travail **Mon délégué** dans l'espace Centre de conseils juridiques (classique) de travail :

- Définissez la liste d'espaces de travail **Mon délégué** dans la table Délégué granulaire [sys_granular_delegate] comme active.
- Définissez la liste d'espaces de travail **Mon délégué** dans la table Délégué [sys_user_delegate] comme inactive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour découvrir la nouvelle expérience Centre de conseil juridique Workspace, ouvrez *<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates*.

La liste **UX de mon délégué** doit être configurée comme suit :

- La liste **Mes délégués** de la table Délégué granulaire [sys_granular_delegate] doit être active.
- La liste **Mes délégués** de la table Délégués [sys_user_delegate] doit être inactive.

Une tâche est déléguée lorsqu'elle correspond aux règles de délégation spécifiées pour une délégation. Par exemple, vous ne pouvez déléguer que les demandes d'évaluation de la confidentialité. Une règle de délégation peut être définie sur la table Demande juridique [sn_lg_ops_request] avec la condition **[Catégorie] [est] [Confidentialité]**.

Information associée

Configurer la délégation granulaire

Déléguer des fonctions juridiques à un autre utilisateur

Lorsque vous êtes à court de temps ou que vous n'êtes pas disponible, déléguez des fonctions juridiques relatives aux demandes juridiques, questions juridiques, tâches de questions juridiques et approbations qui vous sont affectées à un autre utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : legal_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans **Set Delegate** (Définir un délégué), cliquez sur **Mes délégués**.
4. Dans la liste Mes délégués, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Délégué

Champ	Description
Utilisateur	Utilisateur qui délègue les fonctions juridiques à un délégué.
Délégué	Utilisateur auquel vous déléguez des fonctions juridiques qui vous sont affectées. **Remarque :** Le délégué doit être issu du groupe d'affectation dont vous êtes membre.
Débute	Date de début de la période de délégation.
Termine	Date de fin de la période de délégation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Approbations	Option pour déléguer les approbations. Sélectionnez cette option pour autoriser le délégué à approuver ou rejeter les approbations qui vous ont été affectées.
Affectations	Option pour déléguer des affectations. Sélectionnez cette option pour accorder au délégué le même niveau d'accès à toutes les approbations, demandes juridiques, questions juridiques et tâches de questions que vous.
Toutes les notifications	Options permettant de déléguer les notifications. Sélectionnez cette option pour envoyer au délégué une copie de toutes les notifications que vous recevez pendant la période de délégation.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Définir la délégation a les effets suivants pendant la période spécifiée :

- Le délégué peut accéder à toutes les fonctions que vous pouvez effectuer pour vos affectations de demandes juridiques, questions juridiques, tâches de questions et approbations à partir de la liste **Qui me sont déléguées** et les exécuter.
- Le délégué et vous recevez des notifications relatives aux activités effectuées sur des demandes juridiques, questions juridiques, tâches de questions et des approbations.

Déléguer des fonctions juridiques spécifiques à un autre utilisateur à l'aide d'une délégation granulaire

Lorsque vous êtes à court de temps ou que vous n'êtes pas disponible, déléguez des fonctions juridiques spécifiques relatives aux demandes juridiques, questions juridiques, tâches de questions juridiques et approbations qui vous sont affectées à un autre utilisateur. Ces fonctions spécifiques sont dérivées des règles de délégation prédéfinies.

Avant de commencer

- Le module d'extension Délégation granulaire (com.glide.granular_service_delegation) doit être activé.
- Dans les paramètres du Legal Counsel Workspace, la liste de l'espace de travail **Mon délégué** doit être configurée comme suit :
  - La liste de l'espace de travail **Mon délégué** dans la table Délégué granulaire [sys_granular_delegate] doit être définie comme active.
  - La liste de l'espace de travail **Mon délégué** dans la table Délégué [sys_user_delegate] doit être définie comme inactive.
- Pour découvrir la nouvelle expérience Centre de conseil juridique Workspace, ouvrez *<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates*.

  La liste **UX de mon délégué** doit être configurée comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La liste **Mes délégués** de la table Délégué granulaire [sys_granular_delegate] doit être active.
- La liste **Mes délégués** de la table Délégués [sys_user_delegate] doit être inactive.

- Les règles de délégation doivent être créées par l'administrateur. Pour en savoir plus, consultez Créer des règles de délégation.

Rôle requis : legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser la délégation granulaire pour déléguer uniquement des demandes spécifiques, telles que des demandes d'évaluation de la confidentialité. Une règle de délégation peut être définie sur la table Demande juridique [sn_lg_ops_request] avec la condition **[Catégorie] [est] [Confidentialité]**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans **Set Delegate** (Définir un délégué), cliquez sur **Mes délégués**.
4. Dans la liste Mes délégués, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Délégué granulaire

Champ	Description
Délégué	Utilisateur auquel vous déléguez des fonctions juridiques qui vous sont affectées. **Remarque :** Le délégué doit être issu du groupe d'affectation dont vous êtes membre.
Débute	Date de début de la période de délégation.
Termine	Date de fin de la période de délégation.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La délégation est créée pour la période spécifiée. L'onglet **Règles de délégation** s'affiche.
7. Dans l'onglet **Règles de délégation**, affectez au délégué uniquement des fonctions juridiques et des approbations spécifiques définies dans les règles de délégation.
   a. Dans l'onglet **Règles de délégation**, cliquez sur **Ajouter des fonctions**.
   b. Dans la boîte de dialogue Ajouter des fonctions, sélectionnez les règles de délégation que vous souhaitez affecter au délégué.
   c. Cliquez sur **Ajouter**.

Résultats

Définir la délégation granulaire a les effets suivants pendant la période spécifiée :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le délégué peut accéder à vos affectations de demandes juridiques, questions juridiques, tâches de questions juridiques et approbations conformément aux fonctions affectées à partir de la liste **Qui me sont déléguées** et travailler dessus.
- Le délégué et vous recevez des notifications relatives aux activités effectuées sur des demandes juridiques, questions juridiques, tâches de questions et des approbations.

Afficher et travailler sur les tâches juridiques déléguées

Lorsque vous êtes à court de temps ou que vous n'êtes pas disponible, déléguez des fonctions juridiques relatives aux demandes juridiques, questions juridiques, tâches de questions juridiques et approbations qui vous sont affectées à un autre utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : legal_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans la section **Qui me sont déléguées**, cliquez sur un élément de liste pour afficher les enregistrements affectés à l'utilisateur qui vous a délégué ses fonctions.
   - Approbations : ouvre une liste de toutes les approbations déléguées pour les demandes juridiques, les questions juridiques et les tâches de questions juridiques.
   - Demandes : ouvre une liste de toutes les demandes juridiques déléguées.
   - Questions : ouvre une liste de toutes les questions juridiques déléguées.
   - Tâches de questions : ouvre une liste de toutes les tâches de questions juridiques déléguées.
4. Ouvrez un enregistrement à partir de la liste pour l'afficher et travailler dessus.

Utiliser Gestion des requêtes juridiques

Les employés peuvent soumettre une demande juridique pour rechercher des services auprès du département juridique et suivre son état.

Vue d'ensemble de l'utilisation Gestion des requêtes juridiques

Pour soumettre et suivre les demandes juridiques, reportez-vous aux tâches suivantes.

Soumettre une demande juridique

Soumettez une demande juridique pour vous-même ou pour le compte d'un autre utilisateur afin de bénéficier de l'aide du département juridique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également soumettre une demande juridique via votre équipement mobile ou la messagerie instantanée Agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour plus d'informations sur la soumission d'une demande juridique par l'intermédiaire d'un équipement mobile, consultez Soumettre une demande juridique via Now Mobile.
- Pour soumettre une demande juridique par le biais de la messagerie instantanée Agent virtuel, vous devez avoir installé l'application Conversations juridiques Agent virtuel sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Conversations juridiques Agent virtuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.

   Remarque :
   Si vous utilisez Portail de services juridiques, vous pouvez soumettre une demande juridique en accédant au portail Portail de services juridiques et en sélectionnant une demande dans **Catalogue de services**.

2. Dans l'en-tête, sélectionnez **Services juridiques** .
3. Sélectionnez **Parcourir Services juridiques**.
4. Appliquez des filtres et recherchez la demande de service juridique dans les catégories.
5. Cliquez sur un élément de service juridique pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.
   Si vous ne savez pas quel élément de service juridique choisir pour soumettre votre demande, sélectionnez **Demande juridique générale**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

   Remarque :
   Chaque formulaire de demandes de services juridiques a un ensemble différent de champs en fonction de l'élément de service juridique sélectionné.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- Une demande d'expertise juridique est créée avec l'état Nouveau.
- La demande juridique est affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique en fonction de la règle d'affectation définie dans le domaine d'activité associé.
- La page Ticket standard s'affiche et comporte les onglets suivants permettant d'effectuer différentes tâches :
  - Activité : suivez l'historique des activités de la demande et publiez des messages pour que le prestataire travaille sur la demande.
  - Pièces jointes ou documents : chargez et gérez les documents dans la demande juridique.

    Remarque :
    Si l'option de stockage externe est activée, l'onglet **Documents** s'affiche. Sinon, l'onglet **Pièces jointes** s'affiche.

  - Détails de la demande : examinez les détails de la demande.
- Si l'administrateur a configuré des notifications, vous recevez des notifications sur l'évolution de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher et suivre les détails de la demande juridique

Affichez les détails d'une demande juridique après son envoi et suivez les activités de la demande.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.

   Remarque :
   Si vous utilisez Portail de services juridiques, ouvrez une demande en accédant au Portail de services juridiques portail et en sélectionnant **Mes demandes** dans l'en-tête.

2. Dans l'en-tête, sélectionnez **Mes demandes** .
3. Sélectionnez la demande juridique dans la liste.
4. Affichez les détails de la demande juridique.
   - Passez en revue les détails de la demande en accédant à l'onglet Détails de la **demande** .
   - Examinez le document contractuel.
     - Si la demande utilise le stockage interne pour les pièces jointes, accédez à l'onglet **Aperçu** .
     - Si la demande utilise un stockage externe tel que Microsoft OneDrive Google Drive, accédez à l'onglet **Révision de document** .
   - Consultez une liste des signataires et leurs détails en accédant à l'onglet **Signataires** .
   - Afficher les détails des SLA de tâche en accédant à l'onglet **SLA de tâche** .
   - Affichez les niveaux d'accès aux documents pour différents profils en accédant à l'onglet **Accès aux documents** .
5. **Facultatif :** Suivez les activités de la demande et publiez des messages pour le prestataire qui travaille dessus en accédant à l'onglet **Activité** .

Mettre à jour une demande juridique soumise

Mettez à jour les détails de la demande, ajoutez des commentaires ou chargez des documents dans une demande juridique que vous avez soumise pendant qu'elle figure encore à l'état Nouveau ou Affecté. Vous pouvez annuler une demande soumise, quel que soit son état.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.

   Remarque :
   Si vous utilisez Portail de services juridiques, ouvrez une demande en accédant au Portail de services juridiques portail et en sélectionnant **Mes demandes** dans l'en-tête.

2. Dans l'en-tête, sélectionnez **Mes demandes** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez la demande juridique dans la liste.
4. Sur la page Ticket standard, examinez et modifiez les détails de la demande, gérez les pièces jointes ou annulez la demande.
5. **Facultatif :** Dans l'onglet **Activité**, indiquez des commentaires ou plus d'informations sur votre demande pour le prestataire chargé de la demande.
6. **Facultatif :** Gérez les documents accompagnant votre demande.
7. **Facultatif :** Dans l'onglet **Approbations**, affichez les détails de l'approbation associés à la demande juridique.

   Remarque :
   L'onglet **Approbations** s'affiche uniquement lorsque la demande juridique ou sa pièce jointe comporte des enregistrements d'approbation.

8. **Facultatif :** Dans l'onglet **Questions juridiques**, affichez toutes les questions juridiques associées à la demande juridique.

   Remarque :
   L'onglet **Questions juridiques** s'affiche uniquement si la demande juridique est associée à une question juridique et que vous disposez de l'autorisation nécessaire pour les consulter.

Rouvrir une demande juridique fermée

Rouvrez une demande si vous n'êtes pas satisfait de la résolution donnée par l'équipe juridique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que demandeur, vous pouvez uniquement rouvrir les demandes qui ont été fermées (Clôture complète ou Clôture incomplète). Vous ne pouvez pas rouvrir une demande qui a été annulée.

Remarque :
L'option de réouverture n'est pas disponible pour les demandes juridiques de workflow fondées sur l'approbation, telles que l'approbation préalable aux actions, la divulgation des conflits d'intérêts et l'accord de non-divulgation avec des tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.

   Remarque :
   Si vous utilisez Portail de services juridiques, ouvrez une demande en accédant au Portail de services juridiques portail et en sélectionnant **Mes demandes** dans l'en-tête.

2. Dans l'en-tête, sélectionnez **Mes demandes** .
3. Sélectionnez la demande juridique dans la liste.
4. Sur la page Ticket standard, cliquez sur **Rouvrir la demande** pour ouvrir la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la boîte de dialogue, saisissez des commentaires pour expliquer pourquoi vous rouvrez la demande dans le champ **Motif**.
6. Cliquez sur **Rouvrir la demande**.

Résultats

La demande est rouverte, et son état passe à Travail en cours. La demande est réaffectée au même membre de l'équipe juridique à qui elle avait été précédemment attribuée.
Si l'administrateur a configuré des notifications par e-mail, l'utilisateur assigné, le responsable du domaine d'activité, le gestionnaire du groupe d'affectation et tout collaborateur ajouté à la demande reçoit des notifications sur la réouverture de la demande par le demandeur. Si les autorisations du groupe d'affectation de demande juridique ne sont pas accessibles, tous les membres du groupe d'affectation sont également informés.

Gérer les demandes juridiques

En tant que membre du département juridique, traitez les demandes juridiques soumises par les employés afin de résoudre leurs problèmes ou de répondre à leurs questions.

Lorsqu'un employé soumet une demande juridique, elle est automatiquement affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique. L'affectation est effectuée en fonction des règles d'affectation configurées pour le formulaire d'admission du domaine d'activité associé.
Si la demande est affectée à un groupe juridique, le responsable du groupe peut trier lui-même la demande ou l'assigner à un autre membre du groupe d'affectation.

Lorsqu'un demandeur crée une demande juridique dans le domaine d'activité et la catégorie incorrects, le prestataire juridique peut transférer la demande vers le domaine d'activité et la catégorie appropriés. La demande transférée contient tous les détails pertinents copiés à partir de l'ancienne demande, y compris les pièces jointes. Le prestataire peut soumettre la demande ou la renvoyer au demandeur pour qu'elle la termine.

Remarque :
Les options de stockage externe qui prennent en charge les pièces jointes dans une demande transférée sont Microsoft OneDrive et Google Drive.

Utilisez le Centre de conseil juridique pour traiter les demandes juridiques qui vous sont affectées.

Affecter une demande juridique

Affectez-vous une demande juridique ou affectez-la à une personne de votre groupe d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un employé soumet une demande juridique, elle est automatiquement affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique. L'affectation est effectuée en fonction des règles d'affectation configurées pour le formulaire d'admission du domaine d'activité associé. Si la demande est affectée à un groupe juridique, tout membre du groupe peut trier lui-même la demande ou l'assigner à un autre membre du groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sous **Demandes juridiques**, cliquez sur **Non affecté**.
4. Dans la liste des demandes non affectées, ouvrez une demande en cliquant sur le numéro de la demande.
5. **Facultatif :** Mettez à jour l'**autorisation du groupe d'affectation** pour modifier le niveau d'autorisation de la demande juridique pour les utilisateurs.
   - **Aucun accès** : seul le responsable du domaine d'activité, le gestionnaire de groupe et l'utilisateur mentionné dans le champ **Affecté à** peuvent accéder à la demande juridique et l'affecter à l'un des membres du groupe d'affectation. L'utilisateur affecté peut commencer à travailler sur la demande juridique.
   - **Lecture** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent uniquement consulter la demande juridique. Cette option est le niveau d'autorisation par défaut.
   - **Modification** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent consulter et travailler sur la demande juridique. Si cette option est définie, le champ Affecté à devient facultatif.

   Groupe d'affectation Le champ d'autorisation d'un enregistrement de demande juridique actif peut être modifié par :
   - Responsable du domaine d'activité, Gestionnaire du groupe d'affectation, Affecté à et Utilisateurs délégués.
   - Tout membre du groupe d'affectation, si l'enregistrement est dans l'état Nouveau ou si l'autorisation de groupe d'affectation est modifié ou si les options configurées ont assigned_to_field_not_mandatory dessus.
6. En fonction de l'autorisation de cette option, affectez-vous la demande ou affectez-la à un autre membre du groupe affecté.
   - Pour vous affecter la demande, cliquez sur **Me l'affecter**.
   - Pour affecter la demande à un autre membre, dans l'onglet **Détails**, sélectionnez un utilisateur dans le champ **Affecté à**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
L'état de la demande est défini sur Affecté.

Que faire ensuite
L'utilisateur affecté peut commencer à traiter la demande juridique.

Traiter une demande juridique

Traitez les demandes juridiques qui vous sont affectées ou vous sont affectées en tant que collaborateur pour résoudre des problèmes ou répondre aux requêtes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez accéder à la demande et y travailler, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Remarque :
Lorsque vous n'êtes pas disponible, vous pouvez déléguer vos fonctions juridiques à d'autres utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l’onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l’icône de liste (icône).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une demande juridique en sélectionnant une option sous **Demandes juridiques**.
4. **Facultatif :** Mettez à jour l'**autorisation du groupe d'affectation** pour modifier le niveau d'autorisation de la demande juridique pour les utilisateurs.
   - **Aucun accès** : seul le responsable du domaine d'activité, le gestionnaire de groupe et l'utilisateur mentionné dans le champ **Affecté à** peuvent accéder à la demande juridique et l'affecter à l'un des membres du groupe d'affectation. L'utilisateur affecté peut commencer à travailler sur la demande juridique.
   - **Lecture** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent uniquement consulter la demande juridique. Cette option est le niveau d'autorisation par défaut.
   - **Modification** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent consulter et travailler sur la demande juridique. Si cette option est définie, le champ Affecté à devient facultatif.

   Groupe d’affectation Le champ d’autorisation d’un enregistrement de demande juridique actif peut être modifié par :
   - Responsable du domaine d’activité, Gestionnaire du groupe d’affectation, Affecté à et Utilisateurs délégués.
   - Tout membre du groupe d’affectation, si l’enregistrement est dans l’état Nouveau ou si l’autorisation de groupe d’affectation est modifié ou si les options configurées ont assigned_to_field_not_mandatory dessus.
5. **Facultatif :** Si la demande doit être réaffectée à un nouveau groupe d'affectation pour des raisons professionnelles, sélectionnez un nouveau groupe d'affectation dans le champ **Groupe d'affectation**.

   Remarque :
   La modification du champ **Groupe d'affectation** n'est disponible que lorsque l'option **Groupe d'affectation modifiable dans la demande** est configurée dans le formulaire d'admission associé.

   Lors de la modification du groupe d'affectation, les utilisateurs du groupe existant non inclus dans le groupe d'affectation mis à jour peuvent perdre l'accès à la demande. Le champ **Affecté à** est également vide et l’utilisateur affecté est informé par e-mail.
6. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la demande juridique, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs**.

   Remarque :
   Les utilisateurs disposant du rôle sn_lg_contracts.contracts_fulfiller sont **répertoriés** dans le champ Collaborateurs.

   Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une demande juridique.
7. Traitez la demande juridique afin de fournir les informations ou les services demandés.
   Si la demande nécessite une investigation approfondie, vous pouvez la convertir en question juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour convertir une demande juridique en question juridique, l'application Gestion des questions juridiques doit être installée et le type de créateur d'enregistrement du formulaire d'admission connexe doit être défini sur **Demande et question**. Pour plus d'informations sur la définition d'un type de créateur d'enregistrement, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité.

8. Gérez les documents qui font partie de la résolution de la demande juridique.
9. **Facultatif :** Initiez une approbation ad hoc pour la demande juridique ou sa pièce jointe lorsqu'une approbation est requise de la part d'autres personnes concernées.
10. **Facultatif :** Communiquez avec le demandeur ou d'autres personnes concernées par e-mail, messagerie instantanée, notes de travail ou commentaires.
    - Utilisation d'e-mails : communiquez avec toutes les personnes concernées à l'aide d'e-mails. Pour plus d'informations, voir Communiquer à l'aide d'e-mails.
    - Utilisation des chats en direct : communiquez avec toutes les personnes concernées à l'aide des chats instantanés. Pour plus d'informations, consultez Démarrer une session de messagerie instantanée via la boîte de réception Centre de conseil juridique.
    - Utilisation des commentaires : Pour communiquer avec le demandeur ou d'autres personnes concernées, dans la section Composer, saisissez votre message dans le champ **Commentaires** et cliquez sur **Publier des commentaires**.
    - À l'aide de notes de travail : communiquez avec les autres membres du département juridique, dans la section Composer, saisissez votre message dans le champ Notes de **travail** et cliquez sur **Publier des notes de travail**.

      À l'aide de modèles de réponses, vous pouvez insérer du contenu prédéfini dans les e-mails, les messageries instantanées et les champs du formulaire Demande juridique et Question juridique, tels que **les commentaires** et **les notes de travail**. Sélectionnez l'icône Modèle de réponse (icône Modèle de  et recherchez un modèle de réponse approprié en fonction de l'objet de votre e-mail. Copiez et collez le contenu du modèle dans le champ requis.

      Remarque :
      Seuls les modèles de réponses configurés pour les services juridiques peuvent être utilisés.
11. Fermez la demande ou annulez-la.
    - Une fois la demande résolue, vous pouvez la fermer.
    - Si vous identifiez que la demande ne nécessite aucune action, vous pouvez l'annuler.

Gérer les pièces jointes d'une demande juridique

Chargez la documentation justificative, comme des documents, des copies d'e-mails, des images ou tout autre fichier, dans la demande juridique lorsque vous travaillez dessus.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également utiliser ces artefacts comme documentation de référence pour résoudre des demandes similaires à l'avenir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'option de stockage externe est activée, vous pouvez gérer l'accès aux documents pour que les utilisateurs puissent consulter ces pièces jointes. Pour plus d'informations, consultez Accès aux documents dans une demande juridique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une demande juridique en sélectionnant une option sous **Demandes juridiques**.
4. **Facultatif :** Gérez les documents dans la demande juridique.

Accès aux documents dans une demande juridique

Les documents joints aux demandes juridiques sont chargés dans le système de stockage externe configuré lorsque l'option de stockage externe est activée sur le formulaire d'admission de demande juridique. L'accès de ces documents pour divers profils est contrôlé en temps réel, via une tâche planifiée ou sur demande.

Accès aux documents pour divers profils

Le tableau suivant montre le type d'accès aux documents et le moment où il est accordé aux différents profils.

Accès aux documents dans une demande juridique

Profil	Type d'accès	Quand
Demandeur, demandé pour	Lecture, Écriture, Suppression : pour leurs propres documents Lecture seule : pour les documents joints par le responsable de la demande juridique	La demande est soumise
Gestionnaire de groupe	Lecture, Écriture, Suppression	La demande est soumise
Responsable de la demande juridique (Affecté à)	Lecture, Écriture, Suppression	La demande est affectée
Collaborateurs	Lecture, Écriture, Suppression	Ajouté à la liste **Collaborateurs**
Approbateurs ad hoc	Lecture seule, pas Suppression	L'approbation ad hoc est lancée
Responsable du domaine d'activité	Lecture seule, pas Suppression	La tâche planifiée est exécutée ou sur demande

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès aux documents dans une demande juridique (suite)

Profil	Type d'accès	Quand
Membres du groupe d'affectation	Dépend du champ **Autorisation de groupe d'affectation**	La tâche planifiée est exécutée ou sur demande
Utilisateurs de la liste de surveillance	Lecture seule, pas Suppression	Ajouté à la **liste de surveillance**
Délégués	Lecture, Écriture, Suppression	La tâche *`Resolve platform delegation permissions for legal request`* est exécutée selon la planification ou sur demande
Délégués par le biais d'une délégation granulaire	Lecture seule, pas Suppression	L'utilisateur est délégué

La tâche *`Process External Storage Permissions`* planifiée s'exécute à intervalles définis pour synchroniser l'accès pour toutes les autorisations non traitées sur les documents pour les demandes juridiques stockées dans le stockage externe.

- Les demandeurs peuvent accéder aux documents joints à leurs demandes juridiques à partir de l'onglet **Documents** de la page Ticket standard.

  Remarque :
  les demandeurs ne peuvent supprimer que les documents de la demande qu'ils ont jointe.

- Le prestataire juridique affecté à la demande juridique peut accéder aux documents à partir de l'onglet **Documents** de l'enregistrement de demande dans le Centre de conseil juridique.
- Les utilisateurs ajoutés à la question peuvent demander un accès sur demande aux documents s'ils ont besoin d'y accéder avant l'exécution de la tâche planifiée.
- Le prestataire juridique peut révoquer l'accès d'un utilisateur aux documents.
- Les approbateurs ad hoc perdent l'accès au document après avoir approuvé ou rejeté l'élément demandé.
- Les délégués perdent l'accès après l'expiration de la période de délégation.

Demander l'accès aux documents pour une demande juridique

Demandez l'accès aux documents joints à une demande juridique à laquelle vous n'avez actuellement pas accès.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user ou sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Demandes juridiques**, cliquez sur **Toutes**.
4. Ouvrez une demande juridique à laquelle vous souhaitez demander l'accès pour consulter les documents qui lui sont joints.
5. Dans l'onglet **Documents**, cliquez sur **Demander un accès**.

Résultats
Le système traite les autorisations de l'utilisateur et accorde l'accès aux documents de la demande juridique.

Supprimer l'accès aux documents des utilisateurs dans une demande juridique

Supprimez l'accès des utilisateurs existants aux documents joints à une demande juridique lorsqu'ils ne sont plus tenus de consulter ces documents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.request_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Demandes juridiques**, cliquez sur **Toutes**.
4. Ouvrez une demande juridique dont vous souhaitez supprimer l'accès des utilisateurs aux documents qui lui sont joints.
5. Dans l'onglet **Accès aux documents**, sélectionnez les utilisateurs pour lesquels vous souhaitez supprimer l'accès aux documents.

   Remarque :
   l'onglet **Accès aux documents** n'est visible que par le responsable du domaine d'activité, le gestionnaire du groupe d'affectation actuel et la personne affectée.

6. Cliquez sur **Supprimer l'accès**.

Résultats
L'accès aux documents des utilisateurs sélectionnés est supprimé, et ils sont également supprimés de la liste. L'utilisateur ne pourra plus afficher les documents de la demande.

Initier une approbation ad hoc pour une demande juridique ou sa pièce jointe

Initiez une approbation ad hoc pour une demande juridique ou ses pièces jointes à partir d'un utilisateur ou d'un groupe d'utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez accéder à la demande et y travailler, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Voici quelques cas où des approbations peuvent être demandées pour une demande juridique ou ses pièces jointes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Approbation des documents de contrat juridiques par les personnes concernées.
- Approbation ad hoc pour une demande juridique qui nécessite une autorisation de l'équipe de confidentialité avant qu'elle puisse être traitée.

Vous pouvez affecter ces approbations à n'importe quel utilisateur ou groupe d'utilisateurs de votre organisation qui dispose du rôle legal_user, Lorsque vous initiez une approbation, les approbations reçoivent une notification par e-mail et peuvent examiner l'approbation et agir sur elle.

Remarque :
Si une demande juridique ou une pièce jointe a déjà un enregistrement d'approbation en attente, vous ne pouvez pas initier une autre approbation pour le même élément.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une demande juridique en sélectionnant une option sous **Demandes juridiques**.
4. Dans l'onglet **Approbateurs**, cliquez sur **Initier l'approbation**.

   Vous pouvez également initier une approbation en cliquant sur le bouton Plus d'actions ( ) et en sélectionnant **Initier l'approbation**.
5. Remplissez les champs de la boîte de dialogue Initier l'approbation.

Boîte de dialogue Initier l'approbation

Champ	Description
Approbation pour	Élément qui nécessite une approbation. ○ **Demande** : obtenir l'approbation de l'ensemble de la demande juridique. ○ **Pièce jointe** : obtenir l'approbation d'une pièce jointe dans la demande juridique.
Sélectionner la pièce jointe	Pièce jointe de la demande juridique pour laquelle une approbation est requise. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Pièce jointe** est sélectionné à partir de **Approbation pour**.
Sélectionner un document	Documents joints à la demande juridique pour laquelle une approbation est requise. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Document** est sélectionnée dans le champ **Approbation pour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : l'option Document de la liste s'affiche uniquement lorsque l'option de stockage externe est activée dans le formulaire d'admission du type de demande.
Approbation par	Approbation requise au niveau de l'utilisateur ou du groupe d'utilisateurs. ○ **Utilisateur** : obtenir l'approbation d'un utilisateur individuel. ○ **Groupe d'utilisateurs** : obtenir l'approbation d'un ensemble d'utilisateurs. Le champ **Sélectionner un utilisateur** est remplacé par le champ **Sélectionner un groupe d'utilisateurs**.
Sélectionner un utilisateur	Utilisateur ou groupe d'utilisateurs devant approuver l'élément. **Remarque :** les utilisateurs ou les groupes d'utilisateurs disposant du rôle legal_user sont répertoriés. ○ Si vous avez sélectionné **Utilisateur** dans le champ **Approbation par**, sélectionnez un utilisateur dont l'approbation est requise. ○ Si vous avez sélectionné **Groupe d'utilisateurs** dans le champ **Approbation par**, sélectionnez un groupe d'utilisateurs dont l'approbation est requise.
Remarque d'approbation	Remarque pour l'utilisateur ou le groupe d'utilisateurs sélectionné.

6. Cliquez sur **Initier**.

Résultats

Les approbateurs affectés sont ajoutés dans l'onglet **Approbateurs** en fonction des conditions suivantes :

- Si vous avez sélectionné **Utilisateur** dans le champ **Approbation par**, un enregistrement d'approbation est créé pour l'utilisateur sélectionné.
- Si vous avez sélectionné **Groupe d'utilisateurs** dans le champ **Approbation par**, un enregistrement d'approbation pour chaque utilisateur du groupe sélectionné est créé. Tout membre du groupe peut approuver.

Les approbations affectées obtiennent une notification par e-mail avec un lien pour ouvrir l'enregistrement pour la révision et l'action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Une pièce jointe ne peut pas être supprimée après l'initiation d'une approbation ad hoc et est à l'état Demandé. Pour supprimer ces pièces jointes, il faut soit annuler la demande d'approbation ad hoc, soit obtenir l'approbation préalable.
- Lorsque vous supprimez une pièce jointe d'une demande juridique, cela supprime également les enregistrements d'approbation ad hoc associés. Une note de travail est publiée avec les détails de la suppression dans le flux d'activité de la demande juridique.

Les détails de l'approbation apparaissent sous l'onglet **Approbations** de la page Ticket standard.

Que faire ensuite

Les approbateurs peuvent examiner et approuver ou rejeter l'élément sélectionné.

Annuler une approbation ad hoc pour une demande juridique

Annulez une approbation ad hoc pour une demande juridique si elle n'exige plus aucune action.

Avant de commencer

Vous ne pouvez annuler qu'une approbation ad hoc dont l'état est Demandé.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez accéder à la demande et y travailler, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une demande juridique en sélectionnant une option sous **Demandes juridiques**.
4. Dans l'onglet **Approbateurs**, cliquez sur **Annuler l'approbation**.
5. Dans la boîte de dialogue Annuler l'approbation, sélectionnez l'enregistrement d'approbation dans le champ **Approbation pour** que vous souhaitez annuler.
6. Saisissez des commentaires pour annuler l'enregistrement d'approbation et cliquez sur **Confirmer l'annulation**.

Résultats

L'enregistrement d'approbation est annulé et son état est mis à jour sur Annulé et des commentaires sont ajoutés à l'enregistrement d'approbation. Si l'approbation a été demandée à un groupe d'utilisateurs, les enregistrements d'approbation correspondants pour tous les utilisateurs du groupe sont annulés.

Approuver ou rejeter une demande juridique ou sa pièce jointe

Examiner une demande juridique ou sa pièce jointe et l'approuver ou la rejeter

Avant de commencer

Vous devez avoir reçu une notification par e-mail avec un lien vers l'élément juridique pour approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : approver_user et legal_user

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement d'approbation à partir d'une notification par e-mail, Centre de conseil juridique, Libre-service ou du portail Centre des employés.

2. Examinez l'enregistrement et approuvez ou rejetez :
   - Pour approuver l'enregistrement, cliquez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter l'enregistrement, saisissez des commentaires liés au rejet dans le champ **Commentaires** et cliquez sur **Rejeter**.

Résultats

La table suivante affiche le résultat des actions d'approbation et de rejet de l'enregistrement d'approbation.

Résultat de l'approbation ou du rejet d'un élément juridique

Approuver	Refuser
• L'état de l'enregistrement d'approbation est mis à jour pour passer de Demandé à Approuvé. Si l'élément demandé a été affecté à un groupe d'utilisateurs pour approbation, l'état des enregistrements d'approbation pour les utilisateurs restants passe de Demandé à N'est plus nécessaire. **Remarque :** Si l'approbation était pour une pièce jointe de demande juridique, la pièce jointe ne peut pas être supprimée de la demande juridique. • Les approbateurs qui ne sont pas ajoutés à la **liste de surveillance** de la demande juridique perdent l'accès à l'élément approuvé.	• L'état de l'enregistrement d'approbation est mis à jour pour passer de Demandé à Rejeté. Si l'élément demandé a été affecté à un groupe d'utilisateurs pour approbation, l'état des enregistrements d'approbation pour les utilisateurs restants passe de Demandé à N'est plus nécessaire. • Les commentaires relatifs au rejet publiés par l'approbateur sont ajoutés à la section Activités de la demande juridique. • Les approbateurs qui ne sont pas ajoutés à la **liste de surveillance** de la demande juridique perdent l'accès à l'élément approuvé.

- Les approbateurs qui ne sont pas ajoutés à la **liste de surveillance** de la demande juridique perdent l'accès à l'élément approuvé.
- Le responsable et les collaborateurs de la demande reçoivent une notification par e-mail concernant l'approbation ou le rejet.

Communiquer en utilisant les e-mails de Centre de conseil juridique

Composez et envoyez des e-mails directement à partir du formulaire de demande d'enregistrement juridique dans le Centre de conseil juridique. Vous pouvez également enregistrer l'e-mail sous forme de brouillon pour l'envoyer plus tard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Demandes juridiques**, cliquez sur **Mes affectations**.
4. Ouvrez une demande juridique.
5. Cliquez sur le bouton Plus d'actions ( ) et sélectionnez **Composer un e-mail**.
   Le bouton **Composer un e-mail** est disponible uniquement lorsque la demande juridique est dans l'état Assigné ou Travail en cours.
6. Dans l'onglet **Nouveau brouillon d'e-mail** , composez un nouvel e-mail ou répondez à l'e-mail reçu.

   À l'aide de modèles de réponses, vous pouvez insérer du contenu prédéfini dans le corps de l'e-mail. Sélectionnez l'icône Modèle de réponse (icône Modèle de et recherchez un modèle de réponse approprié en fonction de l'objet de votre e-mail. Copiez et collez le contenu du modèle dans le corps de l'e-mail.

   Remarque :
   Seuls les modèles de réponse configurés pour le canal d'e-mail peuvent être utilisés. Pour plus d'informations, consultez Modèles de réponses configurés pour le canal d'e-mail.

   Pour plus d'informations, consultez Communiquer par e-mail .
7. Envoyez-le tout de suite ou enregistrez-le comme brouillon pour l'envoyer plus tard.
   - Pour envoyer l'e-mail instantanément, cliquez sur **Envoyer un e-mail**.
   - Pour enregistrer l'e-mail comme **brouillon, cliquez sur Enregistrer comme brouillon**.

     Remarque :
     Vous pouvez afficher les brouillons d'e-mails en cliquant sur l'icône de liste ( ), en sélectionnant l'élément de liste **Brouillons** sous la catégorie **E-mail** et en ouvrant un brouillon d'e-mail.

Résultats
Une fois l'e-mail envoyé, il est ajouté au flux d'activité du formulaire de demande juridique. Les e-mails que vous recevez d'autres personnes sont également ajoutés au flux d'activité.

Convertir une demande juridique en question juridique

Convertissez une demande juridique en question juridique lorsque la demande nécessite une investigation supplémentaire et une collaboration entre les différents départements, ce qui pourrait allonger son délai de résolution.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'application Gestion des questions juridiques est installée et que le type de créateur d'enregistrement du formulaire d'admission connexe est défini sur **Demande et question**. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez accéder à la demande et y travailler, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une demande juridique en sélectionnant une option sous **Demandes juridiques**.
4. Pour convertir la demande juridique en question juridique, cliquez sur **Créer une question**.
5. Dans la boîte de dialogue Créer une question, indiquez si un modèle doit être utilisé ou non afin de créer une question juridique.
   - Pour créer un enregistrement de question juridique avec des données prédéfinies, comme des phases et des tâches, sélectionnez un nom de modèle dans la liste **Modèle de question**, puis cliquez sur **OK**.
   - Pour créer un enregistrement de question juridique sans données prédéfinies, laissez le champ **Modèle de question** vide, puis cliquez sur **OK**.

Résultats

- Une question juridique est créée à l'aide de la copie des détails issus de la demande juridique.
- Vous (prestataire juridique ou collaborateur) êtes ajouté à la **liste de surveillance** de la question juridique pour y accéder.
- Si vous sélectionnez un modèle de question, la question dispose de phases, de tâches et d'attributs prédéfinis issus du modèle.
- Si l'option de stockage externe est activée, les documents joints à la demande juridique et stockés dans le stockage externe configuré sont répertoriés sous l'onglet **Documents** de l'enregistrement d'artefact de la question juridique.

> **Remarque :**
> étant donné que les documents de l'artefact créé à partir des demandes sont partagés, l'ajout ou la suppression de tous les documents de cet artefact partagé est reflété dans la demande et la question. En outre, l'autorisation de document pour cet artefact partagé est gérée au niveau de la demande juridique et non au niveau de la question juridique.

Transférer une demande juridique

Transférez une demande juridique vers un nouveau domaine d'activité ou une nouvelle catégorie si la demande a été soumise avec un domaine d'activité ou une catégorie inapproprié.

Avant de commencer

Assurez-vous que le créateur d'enregistrement est mappé à la catégorie. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité.

L'action de demande de transfert est disponible pour les utilisateurs disposant d'un accès en écriture à la demande, tels que les responsables de domaine d'activité, les gestionnaires de groupe et les utilisateurs ayant le rôle de gestionnaire des demandes dans l'état

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau. Il est également disponible pour les prestataires respectifs auxquels la demande est affectée dans l'état Affecté.

Rôle requis : sn_lg_ops.request_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Sélectionnez **Mes affectations** sous **Demandes juridiques**.

> **Remarque :**
> Les responsables de domaine d'activité et les gestionnaires de groupes peuvent transférer une demande juridique sans l'affecter à qui que ce soit.

4. Ouvrez la demande juridique que vous souhaitez transférer.
5. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône Actions) puis sélectionnez Transférer la **demande**.
6. Renseignez les champs de la boîte de dialogue.

Boîte de dialogue Transférer la demande

Champ	Description
Domaine d'activité	Domaine d'activité vers lequel vous souhaitez transférer la demande.
Catégorie	Catégorie associée au domaine d'activité. **Remarque :** Si vous sélectionnez Contrat tiers comme catégorie, vous devez utiliser l'action **Envoyer au demandeur** au lieu de **Soumettre** après le transfert de la demande.
Sous-catégorie	Sous-catégorie associée à la catégorie.
Commentaires supplémentaires	Tout commentaire qui serait utile en relation avec le transfert de la demande juridique.

7. Sélectionnez **Transférer**.
   Les informations de la section Variables doivent être complètes.
   - Si vous disposez des informations sur les variables, mettez à jour les détails des variables et sélectionnez **Soumettre**.

     Une notification par e-mail est envoyée au demandeur, au prestataire et à toute personne figurant sur la liste de surveillance.

> **Remarque :**
> Si la demande juridique est transférée vers **Contrats**, le bouton **Soumettre** n'est pas disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous ne disposez pas des informations complètes sur les variables, sélectionnez **Envoyer au demandeur** pour renvoyer la demande au demandeur.

  Une notification par e-mail est envoyée au demandeur et demandée. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour une demande juridique par le demandeur.

Résultats

- La demande juridique est transférée au domaine d'activité sélectionné.
- Une nouvelle demande est créée et l'ancienne demande est annulée.
- L'état de la nouvelle demande est Brouillon.
- Le prestataire devient le collaborateur. Les collaborateurs sont des délégataires qui disposent de privilèges similaires à ceux de la personne à qui la demande juridique est affectée.
- Toutes les pièces jointes dans ServiceNow® le stockage ou le stockage externe aiment Google Drive et Microsoft OneDrive sont transférées vers la nouvelle demande.
- Une fois la demande envoyée au demandeur, le nom du prestataire est déplacé du champ Collaborateurs vers la liste de surveillance.
- L'état de la demande passe à Nouveau une fois que les variables sont mises à jour et envoyées par le prestataire ou le demandeur.

Mettre à jour une demande juridique par le demandeur

Mettez à jour les variables dans les champs de formulaire et soumettez la demande juridique par le demandeur une fois que la demande a été renvoyée par le prestataire.

Avant de commencer

Assurez-vous que le Centre des employés portail est installé.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois la demande juridique transférée et que le prestataire a renvoyé la demande au demandeur, une notification par e-mail est envoyée au demandeur. Pour plus d'informations sur le transfert d'une demande juridique, voir Transférer une demande juridique.

Remarque :
Si la demande juridique est créée par un autre utilisateur au nom du demandeur, les deux utilisateurs reçoivent la notification par e-mail et peuvent tous deux mettre à jour la demande.

Procédure

1. Sélectionnez le lien **Examiner et soumettre** dans l'e-mail.
2. Sur la page Mes tâches dans Centre des employés, sélectionnez la tâche de demande requise.
3. La tâche demandée s'ouvre dans Centre des employés.
4. Renseignez les champs de l'onglet **Détails** .
   Les champs de l'onglet Détails varient en fonction du domaine d'activité ou de la catégorie de la demande.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La demande juridique est mise à jour avec les nouvelles informations de variable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un message de confirmation de réussite s’affiche.

Fermer une demande juridique

Vous pouvez fermer une demande juridique qui vous est affectée lorsque vous l'avez résolue.

Avant de commencer
Si vous avez installé Gestion des questions juridiques et que vous avez converti une demande juridique en question juridique, le système ferme automatiquement les demandes juridiques lorsque le propriétaire de la question choisit de fermer les demandes connexes lors de la fermeture de la question.

> **Remarque :**
> Une demande juridique ne peut pas être fermée si l'un des enregistrements d'approbation ad hoc pour elle ou ses pièces jointes est ouvert.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez accéder à la demande et y travailler, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d’affectation** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une demande juridique en sélectionnant une option sous **Demandes juridiques**.
4. **Facultatif :** Joignez des fichiers qui représentent une solution pour la demande ou un lien vers l'article de la base de connaissances comme document de référence pour le demandeur.
5. Fermez la demande en fonction de son traitement :
   - Si les mesures prises concernant la demande ont résolu le problème, cliquez sur **Fermé terminé**.
   - Si vous avez pris certaines mesures concernant la demande, mais que celle-ci n'est pas résolue, cliquez sur **Fermé incomplet**.
6. Dans la boîte de dialogue, saisissez des commentaires pour expliquer pourquoi la demande a été fermée dans le champ **Commentaires supplémentaires**.
7. Cliquez sur **OK**.

Résultats
La demande juridique est fermée en fonction de la propriété système `sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters` et du fait qu’il existe ou non une question juridique associée à la demande.

- Si la propriété est définie sur faux et qu’une question juridique associée est ouverte, la demande n’est fermée qu’une fois la question juridique fermée.
- Si la propriété est définie sur vrai, la demande est fermée, quel que soit l’état des questions juridiques associées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’état de la demande bascule sur Fermé terminé ou Fermé incomplet, selon l’option sélectionnée.

Référence Gestion des requêtes juridiques

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez dans Gestion des requêtes juridiques.

Composants installés avec Gestion des requêtes juridiques

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Gestion des requêtes juridiques, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles

Remarque :
Certains rôles de la colonne **Contient des rôles** sont disponibles avec l'installation de l'application Prestation de services juridiques respective. Par exemple, des rôles avec un préfixe sn_lg_matter sont ajoutés lorsque vous installez l'application Gestion des questions juridiques.

Rôles installés avec Gestion des requêtes juridiques

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des données juridiques [sn_lg_ops.legal_admin]	Fournit un accès administratif à toutes les applications juridiques et aux données sous-jacentes.	• sn_lg_coi.coi_admin • sn_lg_contracts.contracts_admin • sn_lg_forensics.forensics_admin • sn_lg_investigate.admin • sn_lg_ops.request_admin • sn_lg_pa.pa_admin • sn_lg_matter.matter_admin • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_lg_cf_workspace.admin • sn_lg_awa.admin • sn_lg_pi.admin
Administrateur des règles d'affectation des données juridiques [sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin]	Fournit un accès administratif au module Règles d'affectation dans les applications juridiques.	• assignment_rule_admin • sn_lg_ops.legal_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Gestion des requêtes juridiques (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de catalogue juridique [sn_lg_ops.legal_catalog_admin]	Fournit un accès administratif au module d'administration Catalogue dans les applications juridiques.	• catalog_admin • catalog_editor • sn_lg_ops.legal_user
Configurateur juridique [sn_lg_ops.legal_config]	Permet de configurer des données comme des domaines d'activité, des catégories et des modèles de question juridique. Il ne donne pas accès aux données transactionnelles des demandes et questions juridiques.	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_investigate.config • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_matter.matter_config
Administrateur d'événements juridiques [sn_lg_ops.legal_event_manager]	Fournit un accès en lecture seule au module Événements dans les applications juridiques.	sn_lg_ops.legal_user
Prestataire juridique [sn_lg_ops.legal_fulfiller]	Fournit au prestataire un accès pour traiter les questions et les demandes juridiques affectées.	• awa_agent • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller • sn_lg_forensics.forensics_fulfiller • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_lg_ops.request_fulfiller • sn_lg_matter.matter_fulfiller
Gestionnaire juridique [sn_lg_ops.legal_manager]	Donne accès à toutes les données transactionnelles relatives aux questions et aux demandes juridiques, ainsi que l'autorisation d'affecter des propriétaires pour ces questions et demandes.	• sn_lg_coi.coi_fulfiller • sn_lg_ops.legal_event_manager • sn_lg_ops.request_manager • sn_lg_matter.matter_manager
Administrateur de notification juridique [sn_lg_ops.legal_notification_admin]	Fournit un accès administratif au module Notifications dans les applications juridiques pour configurer les notifications par e-mail. **Important :** Pour ajouter ou modifier des notifications, vous devez disposer du rôle administrateur.	• sn_lg_ops.legal_user • usage_admin
Éditeur de rapports juridiques	Fournit un accès restreint aux données des demandes et questions juridiques	• report_publisher • sn_lg_ops.legal_report_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Gestion des requêtes juridiques (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_lg_ops.legal_report_publisher]	pour la publication des rapports contextes.	• sn_lg_ops.legal_user • pa_power_user • pa_data_collector
Visionneuse de rapports juridiques [sn_lg_ops.legal_report_viewer]	Fournit un accès restreint aux utilisateurs pour qu'ils affichent des rapports des demandes et des questions juridiques sur les tableaux de bord Legal Operations et Direction juridique.	• report_user • sn_lg_ops.legal_user • pa_viewer
Prestataire pour demandes juridiques [sn_lg_ops.request_fulfiller]	Fournit au prestataire un accès pour traiter les demandes affectées.	• approver_user • canvas_user • task_editor • sn_templated_snip.template_snippet_reader • sn_lg_ops.legal_report_viewer • workspace_user • sn_uxc_gen_ai.platform_ai_field_predictor • email_composer • sn_lg_ops.legal_user • email_composer • sn_uxc_gen_ai.platform_ai_record_mgmt • base de connaissances • sn_lg_ops.legal_sla_read • awa_agent • sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user **Important :** sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user hérite workspace_user qui permet d'accéder à l'espace de travail Next Experience.
Lecture SLA juridique [sn_lg_ops.legal_sla_read]	Permet d'afficher les SLA créés sur les demandes.	sn_lg_ops.legal_user
Utilisateur juridique [sn_lg_ops.legal_user]	Permet de soumettre des demandes juridiques et de suivre leur progression. Peut travailler sur des tâches affectées liées à des questions juridiques.	sn_interview_temp.reader

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Gestion des requêtes juridiques (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de demande [sn_lg_ops.request_admin]	Fournit un accès administratif au module Demande juridique avec un accès complet aux données.	• sn_lg_ops.legal_catalog_admin • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_ops.request_manager
Configurateur de demande [sn_lg_ops.request_config]	Permet de configurer des données telles qu'un domaine d'activité et une catégorie, et de gérer les créateurs d'enregistrements via le générateur de catalogue. Le rôle ne donne pas accès aux données transactionnelles des demandes juridiques.	• catalog_builder_editor • catalog_editor • connection_admin • email_client_quick_message_author • sla_manager • sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin • sn_lg_ops.legal_notification_admin • sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_templated_snip.template_snippet_writer
Gestionnaire de demandes [sn_lg_ops.request_manager]	Donne accès à toutes les données transactionnelles relatives aux demandes juridiques, ainsi que l'autorisation d'affecter des questions.	sn_lg_ops.request_fulfiller

Travaux planifiés

Remarque :
les tâches planifiées suivantes s'appliquent lorsque l'option **Activer le stockage externe des pièces jointes** est ajoutée à un formulaire d'admission. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité.

Travaux planifiés installés avec Gestion des requêtes juridiques

Tâche planifiée	Description
Traiter les autorisations de stockage externe	La tâche sélectionne et exécute tous les enregistrements d'autorisation planifiés sur les documents des demandes juridiques stockées dans un stockage externe.
Réessayer l'échec du document externe	La tâche est exécutée sur demande par l'administrateur pour réessayer les chargements de documents échoués vers le stockage externe.

Tables

Remarque :
En plus des tables suivantes, des tables propres aux domaines d'activité sont installées avec Gestion des requêtes juridiques. Pour plus d'informations, consultez Tables de domaines d'activité pour les demandes juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des requêtes juridiques

Table	Description
Valeurs par défaut du catalogue [sn_lg_ops_catalog_default]	Stocke les valeurs par défaut du catalogue de services, comme le contenu des déclarations ou les modèles pour une demande juridique spécifique. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Catégorie [sn_lg_ops_category]	Stocke les formulaires d'admission d'un domaine d'activité. Ces formulaires d'admission classent les demandes juridiques en groupes appropriés. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
CRM [sn_lg_ops_integration_crm]	Stocke les détails de configuration pour les applications Customer Relationship Management (CRM), telles que Microsoft Dynamics CRM. Prolonge la table Intégration juridique.
Document (sn_lg_ops_external_document)	Stocke les détails des documents des demandes juridiques stockées dans un stockage externe. Cette table s'applique lorsque l'option **Activer le stockage externe des pièces jointes** est ajoutée à un formulaire d'admission. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité.
Signature électronique [sn_lg_ops_integration_esignature]	Stocke les détails de configuration pour la signature électronique externe, telle que Adobe Sign ou DocuSign. Cette table étend la table Intégration juridique.
Configuration des applications externes (déconseillé) [sn_lg_ops_external_configuration]	La table a été déconseillée. À la place, utilisez les tables Intégration juridique, Signature électronique et Stockage externe.
Stockage externe [sn_lg_ops_integration_external_storage]	Stocke les détails de configuration pour les systèmes de stockage externes, tels que Google Drive ou Box. Prolonge la table Intégration juridique.
Fournisseur d'intégration [sn_lg_ops_integration_provider]	Stocke les détails des applications externes utilisées par les applications Prestation de services juridiques. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Disposition juridique [sn_lg_ops_legal_disposition]	Stocke les détails de disposition pour les demandes juridiques, telles que la conservation, les contrats et le lobbying.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des requêtes juridiques (suite)

Table	Description
Entrée de calendrier des événements juridiques [sn_lg_ops_schedule_span]	Stocke les éléments prévus tels que les réunions ou les rendez-vous pour un utilisateur du département juridique.
Dossier externe juridique (sn_lg_ops_external_folder)	Stocke les URL et les détails des dossiers créés dans le système de stockage externe pour enregistrer des documents pour chaque demande juridique. Cette table s'applique lorsque l'option **Activer le stockage externe des pièces jointes** est ajoutée à un formulaire d'admission. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité.
Intégration juridique [sn_lg_ops_integration_core]	Stocke les détails de configuration des applications externes pour le stockage et les signatures électroniques.
Profil juridique [sn_lg_ops_legal_profile]	Stocke toutes les données juridiques associées à un employé, comme les conservations légales actives, le nom juridique complet et les informations relatives à la citoyenneté, qui peuvent être utilisées dans le cadre d'applications spécifiques dédiées aux activités juridiques (LPA).
Association de profils juridiques [sn_lg_ops_legal_profile_association]	Stocke l'association entre un profil juridique et des demandes juridiques ou des questions juridiques.
Demande juridique [sn_lg_ops_request]	Stocke les demandes juridiques soumises par un utilisateur.
Calendriers juridiques [sn_lg_ops_schedule]	Stocke le calendrier d'un utilisateur du département juridique.
Types juridiques [sn_lg_ops_legal_type_mapping]	Stocke le type de demande juridique : demande juridique, question juridique ou tâche importante.
Jalons [sn_lg_ops_milestone_schedule_span]	Stocke les jalons associés à une demande juridique.
Option [sn_lg_ops_option]	Stocke les options prédéfinies permettant de modifier le comportement par défaut des demandes et des questions juridiques. Vous pouvez définir ces options lors de la configuration du formulaire d'admission d'un domaine de pratique. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des requêtes juridiques (suite)

Table	Description
Domaine d'activité [sn_lg_ops_practice_area]	Stocke les détails du domaine d'activité. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Responsable du domaine d'activité [sn_lg_ops_m2m_practice_area_lead]	Stocke les responsables du domaine d'activité pour différents domaines d'activité.
Sous-catégorie [sn_lg_ops_subcategory]	Stocke les sous-catégories associées à un formulaire d'admission d'un domaine d'activité. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .

Propriétés du Prestation de services juridiques

Il existe plusieurs propriétés que vous pouvez utiliser pour configurer des intégrations pour les applications Prestation de services juridiques.

Ces propriétés sont disponibles pour le Prestation de services juridiques.

Remarque :
Pour configurer ces propriétés, accédez à **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Intégrations juridiques** > **Propriétés**.

Propriétés pour Prestation de services juridiques

Propriété	Description
Section Stockage externe	
Nombre maximal de tentatives avant de supprimer les enregistrements d'autorisation avec des erreurs sn_lg_ops.external_storage_clear_errored_records_after	Nombre de nouvelles tentatives autorisées avant de supprimer toutes les entrées d'autorisation erronées de la file d'attente d'exécution de la tâche. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5 • Pour en savoir plus : Configurez un système de stockage externe pour les demandes et questions juridiques.
Délai, en minutes, avant de réessayer l'exécution des enregistrements d'autorisation sn_lg_ops.integration_retry_after	Durée d'attente du système en minutes avant de réessayer d'exécuter des enregistrements d'autorisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Prestation de services juridiques (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 20 • Pour en savoir plus : Configurez un système de stockage externe pour les demandes et questions juridiques.
Nombre maximal d'enregistrements d'autorisation à inclure dans une exécution de tâche sn_lg_ops.integration_external_storage_job_batch_limit	Nombre d'enregistrements d'autorisation qui peuvent être inclus dans une seule exécution de tâche. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30 • Pour en savoir plus : Configurez un système de stockage externe pour les demandes et questions juridiques.
Nombre maximal d'échecs d'appel avant de marquer l'état du flux comme erroné sn_lg_ops.integration_retry_record_threshold	Nombre maximal d'échecs d'appel d'exécution de tâches autorisé avant que l'état du flux ne soit marqué comme erroné. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5 • Pour en savoir plus : Configurez un système de stockage externe pour les demandes et questions juridiques.
Section Intégration juridique Core	
Remplacement du schéma de script IntegrationCore sn_lg_ops.integration_schema_overrides	Votre structure de schéma personnalisée, qui a priorité sur le schéma dans le script IntegrationCore. Vous pouvez utiliser une structure de schéma existante à partir du script IntegrationCore comme point de départ pour créer votre structure de schéma. • Type : chaîne • Valeur par défaut : {}

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La propriété est disponible pour Gestion des requêtes juridiques.

Remarque :
Pour configurer la propriété, accédez à **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Gestion des requêtes juridiques** > **Propriétés**.

Propriétés pour Gestion des requêtes juridiques

Propriété	Description
sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters	La propriété permet la fermeture d'une demande juridique même si des questions ouvertes y sont associées. • Type : booléen • Valeur par défaut : faux

Tables de domaines d'activité pour les demandes juridiques

Des tables propres aux domaines d'activité sont installées avec l'application Gestion des requêtes juridiques.

Ces tables de domaines d'activité étendent la table Demande juridique [sn_lg_ops_request].

Si vous ajoutez des colonnes dans une table de domaine d'activité, vous pouvez configurer la table de manière à ajouter ces colonnes dans la section Listes de Centre de conseil juridique. Vous pouvez également utiliser ces tables dans une autre configuration, si nécessaire. Pour plus d'informations, consultez Configurer une table de domaine d'activité.

- Conformité [sn_lg_ops_compliance]
- Support d'entreprise [sn_lg_ops_corporate_support]
- Crime [sn_lg_ops_crime]
- Expertise digitale [sn_lg_ops_digital_forensics]
- Éthique [sn_lg_ops_ethics]
- Prise en charge des contrats généraux [sn_lg_ops_general_contract_support]
- Juridique général [sn_lg_ops_general_legal]
- Affaires gouvernementales [sn_lg_ops_government_affairs]
- Santé, sécurité et environnement [sn_lg_ops_health_safety_and_environment]
- Main-d'œuvre et emploi [sn_lg_ops_labor_and_employment]
- Legal Operations [sn_lg_ops_legal_operations]
- Gestion des licences et transactions technologiques [sn_lg_ops_licensing_and_tech_transactions]
- Litige [sn_lg_ops_litigation]
- Support dédié au marketing [sn_lg_ops_marketing_support]
- Fusions et acquisitions [sn_lg_ops_mergers_and_acquisitions]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Brevets, marques de commerce et secrets commerciaux [sn_lg_ops_patents_trademark_and_trade_secrets]
- Sécurité des données et confidentialité [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]
- Prise en charge des contrats d'acquisition [sn_lg_ops_procurement_contract_support]
- Biens immobiliers [sn_lg_ops_real_estate]
- Prise en charge des contrats de vente [sn_lg_ops_sales_contract_support]
- Prise en charge des plans de valeurs [sn_lg_ops_stock_plan_support]

Remarque :
Certaines des tables répertoriées ci-dessus ont des workflows dédiés, comme illustré dans le tableau suivant. Pour maximiser leurs fonctionnalités, installez les workflows correspondants.

Table de domaine d'activité (demande juridique)	Application/workflow du domaine d'activité
Prise en charge des contrats généraux [sn_lg_ops_general_contract_support]	Contrats simples juridiques
Prise en charge des contrats de vente [sn_lg_ops_sales_contract_support]	
Expertise digitale [sn_lg_ops_digital_forensics]	Legal Digital Forensics
Éthique [sn_lg_ops_ethics]	Enquêtes juridiques
Divulgation de cadeaux et de divertissements [sn_lg_ops_gifts_disclosure]	Divulgation de cadeaux et de divertissements
Support dédié au marketing [sn_lg_ops_marketing_support]	Révision du contenu juridique
Brevets, marques de commerce et secrets commerciaux [sn_lg_ops_patents_trademark_and_trade_secrets]	Juridique Simple Propriété intellectuelle
Sécurité des données et confidentialité [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]	Confidentialité simple juridique
Demande de contrat juridique [sn_lg_ops_contract_request]	Gestion des contrats Pro pour Legal Service Delivery

Onglet Détails de l'enregistrement de la demande juridique

Liste des champs de l'onglet **Détails** d'une demande juridique dans Centre de conseil juridique.

Un enregistrement de demande juridique dans Centre de conseil juridique contient les informations complètes sur la demande. L'onglet **Détails** contient des champs du formulaire d'admission juridique et d'autres champs requis par les utilisateurs du département juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'onglet Détails pour une demande juridique

Champ	Description
Numéro	Numéro généré par le système pour la demande juridique.
Domaine d'activité	Domaine d'activité auquel appartient la demande.
Catégorie	Catégorie de la demande juridique associée au domaine d'activité sélectionné.
Sous-catégorie	Sous-catégorie de la demande juridique associée à la catégorie.
Priorité	Niveau de priorité pour le traitement de la demande juridique. Une priorité plus élevée signifie que l'utilisateur affecté doit prendre plus rapidement des mesures concernant la demande juridique.
Liste de surveillance	Utilisateurs avec un accès en lecture seule qui peuvent examiner la demande juridique et publier des commentaires supplémentaires dans la demande. La liste affiche tous les utilisateurs qui ont le rôle sn_legal_user. Le prestataire en charge de la demande peut ajouter n'importe quel utilisateur de la liste ou saisir l'adresse e-mail d'un utilisateur qui n'y figure pas.
Collaborateurs	Utilisateurs ajoutés à la demande pour aider le prestataire juridique à résoudre la demande. Les collaborateurs ont un accès complet à la demande traitée. **Remarque :** La liste affiche tous les utilisateurs qui ont le rôle request_fulfiller.
Ouvert	Date à laquelle la demande juridique a été soumise.
Ouvert par	Utilisateur qui a soumis la demande juridique.
Demandé pour	Utilisateur pour lequel le demandeur a soumis la demande juridique.
État	État actuel de la demande juridique.
Groupe d'affectation	Groupe juridique auquel la demande juridique est affectée.
Autorisation de groupe d'affectation	Niveau d'autorisation de la demande juridique pour les membres du groupe d'affectation. • **Aucun accès** : seul le responsable du domaine d'activité et le gestionnaire de groupe peuvent accéder à la demande juridique et l'affecter à l'un des membres du groupe d'affectation. L'utilisateur affecté peut commencer à travailler sur la demande juridique. • **Lecture** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent uniquement consulter la demande juridique. Cette option est le niveau d'autorisation par défaut. • **Modification** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent consulter et travailler sur la demande juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'onglet Détails pour une demande juridique (suite)

Champ	Description
Affecté à	Utilisateurs du groupe d'affectation auxquels la demande juridique est affectée.
Description courte	Brève description de la demande juridique.
Notes de travail	Commentaires ou notes pour les utilisateurs internes du département juridique qui ont accès à la demande juridique.
Commentaires additionnels	Commentaires ou notes pour le demandeur ou les utilisateurs dans le champ **Liste de surveillance** qui ont accès à la demande.

Formulaire Modèle de réponse

Le configurateur juridique peut utiliser le formulaire Modèle de réponse pour créer ou modifier un modèle de réponse pour les messages réutilisables.

Créez ou modifiez un modèle de réponse en accédant à **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Configuration du modèle de réponse**.

Formulaire Modèle de réponse

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de réponse.
Nom court	Brève description qui identifie le modèle de réponse lors de l'utilisation de la messagerie instantanée dans Centre de conseil juridique. Utilisez un nom court avec une commande rapide (/) pour afficher le texte à partir du corps du modèle de réponse dans la messagerie instantanée. Cette fonctionnalité fournit un moyen rapide et cohérent d'intégrer du texte dans la messagerie instantanée. Par exemple, le nom court `gm` identifie le modèle de réponse de messagerie instantanée pour une salutation de type Good Morning. Entrez **/gm** dans une fenêtre de la messagerie instantanée pour afficher le texte à partir de ce modèle de réponse.
Table	Nom de la table avec laquelle le modèle de réponse est associé. **Remarque :** Si vous créez un modèle de réponse pour Centre de conseil juridique la messagerie instantanée, vous devez sélectionner la table Interaction [interaction]. Pour les autres modèles de réponses, vous devez sélectionner une table dans les Prestation de services juridiques applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Modèle de réponse (suite)

Champ	Description
Condition	Conditions permettant de déterminer quand le modèle de réponse est disponible pour utilisation. Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter : champ d'application, global . **Remarque :** Les conditions disponibles dépendent de la table que vous sélectionnez. Pour les modèles de réponse de la messagerie instantanée, spécifiez la condition : **[Type] [est] [Messagerie instantanée]**
Application	L'application qui a créé le modèle de réponse.
Visibilité de groupe	Groupes d'utilisateurs ayant accès au modèle de réponse. **Remarque :** Si vous laissez ce champ vide, le modèle de réponse est disponible à tous les groupes juridiques.
Corps du modèle	Texte du modèle de réponse qui fournit des instructions aux prestataires juridiques sur la manière de répondre à une demande juridique ou à une question juridique affectée. Vous pouvez référencer des valeurs de champ en sélectionnant des variables dans la liste **Variables** en fonction de la table que vous sélectionnez. Placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez que la référence de variable personnalisée apparaisse, puis cliquez sur **Insérer l'utilisateur actuel** pour insérer la variable utilisateur actuelle (${current_user}) ou **sur Insérer la date actuelle** pour insérer la variable de date actuelle (${Date}).
Sélectionner des variables	Champs de la table sélectionnée que vous pouvez inclure dans le corps du modèle en tant que variables. Par exemple, supposons que vous ayez sélectionné la table Demande juridique [sn_lg_ops_request] dans le champ **Table** , puis inséré la variable **de champ Demandé pour** dans le corps du modèle. Lorsque le modèle de réponse est utilisé, cette variable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Modèle de réponse (suite)

Champ	Description
	de champ est remplacée par le nom réel de l'utilisateur pour lequel la demande juridique a été soumise.

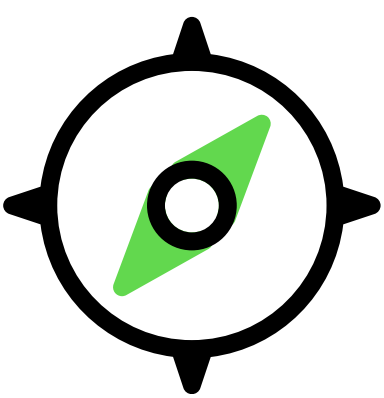
Gestion des questions juridiques

L'application ServiceNow® Gestion des questions juridiques vous permet de traiter des demandes juridiques qui nécessitent des tâches et un workflow impliquant différents départements avec un mécanisme de stockage des documents justificatifs et de suivi des jalons importants.

- Grâce à sécurité intégrée au niveau des enregistrements, vous pouvez conserver les informations confidentielles et sensibles de chaque enregistrement. Définissez un processus et un workflow standardisés pour divers types de question à l'aide de modèles de question.
- Avec le workflow d'engagement d'avocat externe, résolvez les questions juridiques en utilisant l'expertise et les services d'un avocat externe.

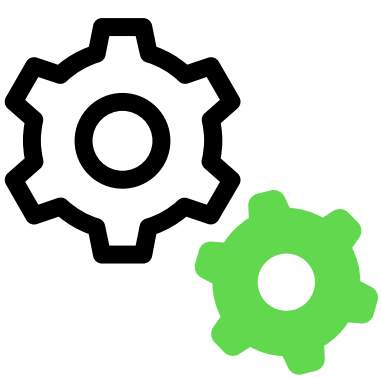
Premiers pas

Explorer



Découvrez comment les employés, le personnel parajuridique et les avocats utilisent Gestion des questions juridiques.

Configurer



Configurez des modèles de questions juridiques et effectuez d'autres configurations.

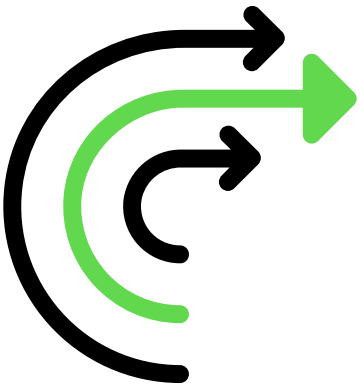
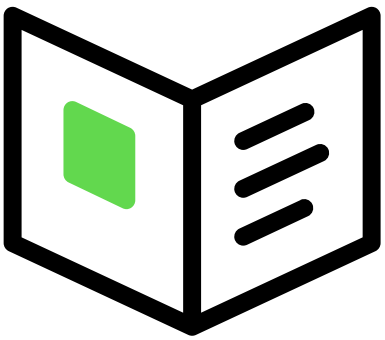
Affecter



Affectez des questions juridiques aux propriétaires de questions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer	Analyses et reporting	Référence
		
Gérez les demandes de contrat.	Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord préconfigurés.	Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Poser des questions ou y répondre dans le Prestation de services juridiques Forum de la communauté

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Explorer Gestion des questions juridiques

Gestion des questions juridiques vous permet de gérer les questions juridiques et les tâches interfonctionnelles afin d'accomplir efficacement les missions juridiques. Vous pouvez stocker des documents pertinents et suivre les jalons importants concernant les questions juridiques depuis un seul endroit.

Vue d'ensemble de Gestion des questions juridiques

L'application ServiceNow® Gestion des questions juridiques vous permet de traiter des demandes juridiques qui nécessitent des tâches et un workflow impliquant différents départements avec un mécanisme de stockage des documents justificatifs et de suivi des jalons importants.

Gestion des questions juridiques utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Configurateur de question	Le configurateur de question configure des données telles que le domaine d'activité, la catégorie, les modèles de questions juridiques et les modèles de notification
Prestataire de question	Le prestataire de demandes peut effectuer les actions suivantes : • Soumettre la question juridique. • Définissez des phases et une tâche dans le workflow. • Travaille sur la question juridique affectée.
Gestionnaire de question	Le gestionnaire des demandes peut effectuer les actions suivantes : • Créer et promouvoir une question juridique. • Permet Centre de conseil juridique de gérer et de suivre la progression de la question.

Workflow Gestion des questions juridiques

1. Une question juridique est soumise de l'une des méthodes suivantes.
   - Un parajuriste ou un avocat peut transformer une demande juridique en une question juridique si la demande nécessite une enquête supplémentaire et beaucoup de temps pour travailler.
   - Un responsable de domaine d'activité crée directement une question juridique. Ces questions n'ont pas de demande juridique parent, bien que des demandes connexes puissent y être ajoutées.
2. La question juridique est affectée à un prestataire de question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Le prestataire de la question juridique effectue les actions suivantes, selon les besoins :
   - Déclenche une approbation ad hoc pour une question juridique.
   - Engagez-vous avec un avocat externe.
   - Communiquez à l'aide des e-mails du Legal Counsel Center.
   - Ajoutez une phase à une question pour suivre les tâches spécifiques afin de traiter la question.
   - Créez une tâche ou une phase dans une question juridique que vous ou un autre utilisateur devez accomplir en vue de résoudre la question.
   - Créez un artefact pour une question juridique afin de télécharger et de stocker des documents, des e-mails et des fichiers liés à la question.
   - Ajouter un jalon à une question juridique
   - Associez une ou plusieurs demandes juridiques à une question juridique pour organiser et résoudre les demandes connexes via une seule et même question.
4. Le prestataire de question ferme la demande juridique une fois qu'elle est satisfaite.

Gestion des questions juridiques avantages

Gestion des questions juridiques avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Modèles de question pour différents domaines d'activité avec des étapes et des tâches prédéfinies	Modèles de questions juridiques	Configurateur de question
Suivre les jalons et réaliser les tâches grâce aux notifications	Créer une tâche pour une question juridique	Prestataire de question
Prendre des décisions importantes en ayant une meilleure visibilité en temps réel sur les questions juridiques	Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Prestation de services juridiques	Gestionnaire de question
Suivez, hiérarchisez et travaillez sur plusieurs questions juridiques simultanément avec un Legal Counsel Center optimisé	Centre de conseil juridique	Prestataire de demande et gestionnaire de question
Engagez-vous auprès de cabinets et d'avocats externes en intégrant des questions juridiques à l'application Legal Tracker pour suivre les domaines ou les questions traités par les avocats externes et suivre les dépenses consacrées à l'engagement des avocats externes.	Communiquer avec un conseiller externe	Prestataire de question

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Gestion des questions juridiques, consultez :

- Configurer Gestion des questions juridiques
- Traiter une question juridique
- Référence Gestion des questions juridiques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Gestion des questions juridiques

Gestion des questions juridiques vous permet de gérer les questions juridiques et les tâches interfonctionnelles afin d'accomplir efficacement les missions juridiques. Vous pouvez stocker des documents pertinents et suivre les jalons importants concernant les questions juridiques depuis un seul endroit.

Créer une question juridique

Vous pouvez créer une question juridique de deux façons :

- Un membre du personnel parajuridique ou un conseiller juridique peut convertir une demande juridique en question juridique si la demande nécessite une investigation supplémentaire et un délai de traitement plus long.
- Un responsable de domaine d'activité peut directement créer une question juridique. Ces questions n'ont pas de demande juridique parent, bien que des demandes connexes puissent y être ajoutées.

Fonctionnalités

Les fonctionnalités de cette application comprennent :

- Modèles de question pour différents domaines d'activité avec des étapes et des tâches prédéfinies
- Confidentialité au niveau de l'enregistrement d'une question juridique afin de sécuriser les informations sensibles
- Artefacts dans l'enregistrement de question afin de mieux gérer les documents juridiques pertinents pour une question juridique
- Jalons pour suivre la progression d'une question juridique
- Intégrez la question juridique à l’application tierce Legal Tracker .

Avantages

Les avantages de l'application sont les suivants :

- Gérer et suivre chaque aspect d'une question juridique
- Supprimer les tâches et les processus manuels et non structurés relatifs aux e-mails
- Suivre les jalons et réaliser les tâches grâce aux notifications
- Prendre des décisions importantes en ayant une meilleure visibilité en temps réel sur les questions juridiques
- Suivre, classer par ordre de priorité et traiter plusieurs demandes simultanément via l'espace Centre de conseil juridique optimisé
- Engagez-vous auprès de cabinets et d’avocats externes en intégrant des questions juridiques à Legal Tracker l’application pour suivre les domaines ou les questions traités par les avocats externes et suivre les dépenses liées à l’engagement des avocats externes.

Intégrer Gestion des questions juridiques à l’application Legal Tracker

Apprenez-en plus sur l’intégration grâce à un exemple de workflow et passez en revue les avantages qu’elle peut offrir.

Legal Tracker est une application tierce pour les opérations juridiques, notamment la gestion des questions et la facturation électronique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Grâce à l'intégration Gestion des questions juridiques à Legal Tracker, vous pouvez communiquer avec un conseiller externe en créant automatiquement une question dans le suivi juridique. Vous pouvez également suivre les dépenses d'engagement des avocats externes.

https://player.vimeo.com/video/1060415894?h=4dfbed1d0c&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Avantages de l'intégration avec Legal Tracker

Les avantages de l'intégration sont les suivants :

- Mobilisez et suivez l'engagement des conseillers externes.
- Création automatique d'une question lors Legal Tracker de l'approbation des engagements d'avocats externes.
- L'affaire créée dans le Legal Tracker peut être consultée et mise à jour par l'avocat externe.
- Interface unique pour suivre et afficher les mises à jour du suivi juridique pour les demandes d'engagement d'avocat externe.
- Suivez les dépenses pour l'engagement de l'avocat externe.

Exemple de workflow pour l'engagement d'avocat externe à l'aide de Legal Tracker

1. Le prestataire de question juridique examine une question juridique.
2. Le prestataire de questions juridiques décide de faire appel à un avocat externe.
3. Le prestataire de question juridique lance une demande d'engagement d'avocat externe.
4. Le prestataire de question juridique entre Legal Tracker les détails ou choisit de créer une tâche pour que les informations soient renseignées ultérieurement.
5. Le prestataire de la question juridique soumet la demande de l'avocat externe pour approbation.
6. Les responsables du domaine d'activité reçoivent une demande d'approbation.
7. Le responsable du domaine d'activité examine et approuve la demande d'engagement de l'avocat externe. S'il y a plus d'un responsable de domaine d'activité, l'approbation de n'importe lequel est requise pour marquer la demande comme approuvée.
   a. Si les détails de Legal Tracker sont déjà renseignés, une intégration à Legal Tracker est automatiquement lancée.
   b. Dans les cas où une tâche est créée pour renseigner les détails du suivi juridique, le prestataire doit initier l'intégration manuellement après avoir renseigné les détails.
8. Une fois l'intégration réussie, la question est créée dans Legal Tracker.
9. Les détails de la question sont synchronisés Gestion des questions juridiques avec la liste connexe de la question externe et peuvent être consultés dans celle-ci.
10. L'avocat externe peut accéder à l'affaire et la mettre à jour dans Legal Tracker.

Actions d'intégration

Pour intégrer Gestion des questions juridiquesLegal Trackerà , effectuez les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Installez le Legal Tracker spoke. Pour plus d'informations, consultez Legal Tracker Spoke.
- Configurez l'intégration Legal Tracker . Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des questions juridiques pour dialoguer avec un conseiller externe à l'aide du suivi juridique.

Configurer Gestion des questions juridiques

Configurez les données de base pour les questions juridiques jusqu'à afin Gestion des questions juridiques de fournir des services juridiques aux employés.

Vue d'ensemble de la configuration

- Modèles de questions juridiques

  Créez des modèles de question juridique afin de standardiser les procédures juridiques pour le traitement des questions juridiques.

- Notifications par e-mail

  Configurez les notifications par e-mail à envoyer lorsque des événements spécifiques se produisent, par exemple lorsqu'une question juridique est affectée à un propriétaire de question ou lorsqu'une question est fermée ou annulée.

- Configurer Gestion des questions juridiques pour dialoguer avec un conseiller externe à l'aide du suivi juridique

  Configurez les exigences pour activer l'engagement d'un avocat externe et la création de questions dans le suivi juridique.

Installer Gestion des questions juridiques

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Gestion des questions juridiques (sn_lg_matter). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Si l'application nécessite des modules d'extension ou d'autres applications de stockage, installez-les d'abord si ce n'est pas déjà le cas.
- Examiner le Gestion des questions juridiques Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les composants suivants sont installés avec l'application Gestion des questions juridiques :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tables propres aux domaines d'activité
- Règles métier

Consultez Composants installés avec Gestion des questions juridiques pour plus d'informations.

Vous pouvez également installer les applications suivantes :

Centre de conseil juridique Application (sn_lg_cf_workspace)

L'application ServiceNow® Centre de conseil juridique permet aux conseillers juridiques de résoudre les problèmes plus rapidement avec un espace de travail conçu pour faciliter les résolutions. Grâce à une vue unique, obtenez le contexte complet d'un problème juridique pour le résoudre rapidement.

Composants Centre de conseil juridique (sn_lg_ws_comps)

L'application Composants ServiceNow® Centre de conseil juridique améliore l'expérience de l'espace de travail pour Centre de conseil juridique en dissociant les composants dans Centre de conseil juridique afin d'offrir de meilleures performances.

Legal Mobile (sn_lg_mobile)

L'application ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) permet de rechercher des informations juridiques, de soumettre et de suivre les demandes juridiques, ainsi que de travailler sur ces demandes depuis les équipements mobiles. Pour en savoir plus, consultez Legal Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des questions juridiques (sn_lg_matter).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Gestion des questions juridiques.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Servez-vous de Prestation de services juridiques Guided Setup pour configurer l'application sur votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder à Prestation de services juridiques la configuration guidée, accédez à **Administration des données juridiques** > **Configuration guidée juridique**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Modèles de questions juridiques

Les modèles de questions juridiques vous permettent de standardiser les procédures, les politiques et les workflows juridiques pour différents types de questions.

Créer un modèle de question juridique

Créez un modèle de question juridique que vous pouvez appliquer à une question juridique lors de la conversion d'une demande juridique. La question juridique créée à l'aide du modèle contient des données prédéfinies, comme les phases, les tâches, la propriété et les approbations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également réutiliser un modèle de question existant pour en créer un autre. Pour ce faire, vous pouvez ouvrir un modèle existant et le copier à l'aide du lien connexe **Copier le modèle**. Vous pouvez ensuite modifier le modèle créé si besoin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Question juridique** > **Modèles** > **Tous**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modèle de question

Champ	Description
Numéro	Numéro de modèle généré par le système.
Nom	Nom unique du modèle de question.
Flux	Workflow associé à la question.
État	État du modèle de question. La valeur par défaut lors de la création d'un modèle de question est Brouillon.
Actifs	Option permettant d'indiquer que le modèle de question est actif. Seuls les modèles de question actifs peuvent être sélectionnés lors de la création d'une question.
Mappage de formulaires d'admission	Formulaire d'admission auquel la question est mappée. Lorsqu'une demande juridique est convertie en question, le mappage de formulaires d'admission permet au modèle de question connexe à disposition des prestataires juridiques de sélectionner la question convertie et de s'y appliquer.
Section Valeurs par défaut des questions	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Modèle	Valeurs par défaut qui préremplissent les champs d'un formulaire de question juridique qui est créé à l'aide du modèle. Sélectionnez un champ de la liste et saisissez une valeur par défaut.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un modèle de question juridique est créé et a l'état Brouillon. Les listes connexes Phases, Tâches, Approbations et Groupes d'approbation sont affichées.
5. Dans la liste connexe Phases, créez des modèles de phase.
6. Dans la liste connexe Tâches, créez des modèles de tâches.
   Vous pouvez également créer des modèles de tâches de question à partir de la liste connexe Tâches sur le formulaire Modèle de phase de question.
7. Dans la liste connexe Groupes d'approbateurs, ajoutez des groupes d'utilisateurs auxquels le modèle de question est envoyé pour approbation.
   a. Dans la liste connexe Groupes d'approbateurs, cliquez sur **Modifier**.
   b. Dans le formulaire Modifier les membres, sélectionnez un groupe d'utilisateurs dans la liste **Collection** et cliquez sur **Ajouter** pour l'ajouter à la liste **Groupes d'approbateurs**.
   Seuls les groupes d'utilisateurs du département juridique sont répertoriés dans la liste **Collection**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les groupes d'approbateurs sélectionnés sont ajoutés à la liste connexe Groupes d'approbateurs. Les membres de ces groupes sont répertoriés dans la liste connexe Approbations. Une notification par e-mail est envoyée à ces membres pour approbation du modèle de question.

   Remarque :
   tous les utilisateurs qui appartiennent à plusieurs groupes ne reçoivent qu'une seule notification et n'apparaissent qu'une seule fois dans la liste Approbations.
8. Cliquez sur **Soumettre pour approbation**.
   - Si un groupe d'approbation est sélectionné, le modèle est envoyé au groupe pour approbation. L'état du modèle de question se met à jour pour être défini sur Approbation en attente. Tous les membres du groupe d'approbation peuvent examiner et approuver le modèle de question en vue de le publier.
   - Si un groupe d'approbation n'est pas sélectionné, la question est directement publiée, et son état est défini sur Publié.

   Remarque :
   Lorsqu'un modèle de question existant est mis à jour et publié, tous les formulaires d'admission associés reflètent la dernière version du modèle.

Créer un modèle de phase pour un modèle de question

Créez un modèle de phase pour un modèle de question afin de résoudre la question de façon organisée. Lorsque vous appliquez un modèle de question juridique lors de la création d'une question, les phases connexes du modèle sont ajoutées par défaut à la question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Question juridique** > **Modèles** > **Tous**.
2. Ouvrez un modèle de question.
3. Dans la liste connexe Phases, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modèle de phase de question

Champ	Description
Numéro	Numéro de modèle de phase généré par le système.
Nom	Nom unique du modèle de phase.
Question parent	Modèle de question auquel le modèle de phase appartient.
Ordre	Nombre qui détermine l'ordre dans lequel la phase doit être traitée afin de résoudre la question. Un modèle de phase avec un numéro d'ordre inférieur se trouve en haut de la file d'attente des éléments à traiter.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Créez des modèles de tâche dans un modèle de phase.

Créer un modèle de tâche dans un modèle de phase

Créez un modèle de tâche dans un modèle de phase concernant un modèle de question juridique. Lorsque vous appliquez un modèle de question juridique lors de la création d'une question, les phases et les tâches connexes du modèle sont ajoutées par défaut à la question.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Question juridique** > **Modèles** > **Tous**.
2. Ouvrez un modèle de question.
3. Dans la liste connexe Phases, ouvrez un modèle de phase auquel vous souhaitez ajouter un modèle de tâche.
4. Dans la liste connexe Modèles de tâche de question, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modèle de tâche de question

Champ	Description
Numéro	Numéro de modèle de tâche généré par le système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de tâche.
Parent	Modèle de phase auquel le modèle de tâche appartient.
Ordre	Nombre qui détermine l'ordre dans lequel la tâche doit être traitée afin de résoudre la question. Un modèle de tâche avec un numéro d'ordre inférieur se trouve en haut de la file d'attente des éléments à traiter.
Section Valeurs par défaut des tâches	
Modèle	Valeurs par défaut qui remplissent les champs d'un formulaire de tâche dans la question juridique qui est créé à l'aide du modèle de question. Sélectionnez un champ de la liste et saisissez une valeur pour celui-ci.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un modèle de tâche est créé. La section **Liste de vérification** s'affiche.
7. **Facultatif :** Ajoutez des actions à réaliser dans la section **Liste de vérification** pour fournir une liste d'activités au prestataire en charge des tâches.
   a. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires () à côté de **Liste de vérification**.
   b. Cliquez sur **Créer**.
   c. Saisissez une description de l'action à réaliser et appuyez sur la touche Entrée.
   La liste de vérification indique les actions à réaliser par défaut dans la tâche.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Approuver ou rejeter un modèle de question

Examinez et approuvez ou rejetez un modèle de question qui est affecté à un groupe d'utilisateurs dont vous êtes membre. Un modèle de question approuvé est publié et peut être utilisé lors de la conversion des demandes juridiques en questions juridiques.

Avant de commencer

Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Ouvrez un modèle de question ayant l'état **Demandé** pour examen.
3. Dans la section Résumé des éléments approuvés, examinez les détails du modèle de question.
4. Approuvez ou rejetez le modèle de question.
   - Pour approuver le modèle de question à des fins de publication, cliquez sur **Approuver**.
     L'état de la demande d'approbation est défini sur **Approuvé**.
   - Pour rejeter le modèle de question, cliquez sur **Rejeter**.
     L'état de la demande d'approbation est défini sur **Rejeté**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Si vous émettez une approbation, le modèle de question est publié. L'état de l'enregistrement de modèle de question est défini sur Publié.
- Si vous émettez un rejet, l'état du modèle de question est défini sur Brouillon. L'utilisateur qui a créé le modèle de question peut à nouveau travailler sur le modèle et fournir les informations requises, puis effectuer une nouvelle demande d'approbation.

Configurer Gestion des questions juridiques pour dialoguer avec un conseiller externe à l'aide du suivi juridique

Configurez les exigences pour activer l'engagement d'un avocat externe et la création de questions dans le suivi juridique.

Pour intégrer Gestion des questions juridiquesLegal Tracker, assurez-vous d'avoir installé le spoke Legal Tracker . Pour plus d'informations, consultez Legal Tracker .

Configurer l'URL Legal Tracker d'instance

Mettez à jour les propriétés système pour générer l'URL spécifique à la question externe qui s'affiche dans le champ de lien de la question du suivi juridique. En sélectionnant l'URL, l'utilisateur peut ouvrir directement la question dans l'application Legal Tracker .

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé et activé Legal Tracker le spoke. Pour plus d'informations, consultez Legal Tracker .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Sur la page Propriétés système, dans le champ de recherche Nom, saisissez `sn_lg_matter.legal_tracker_host_url`.
3. Sélectionnez la propriété système.
4. **Facultatif :** Dans le message d'information en haut de la page sur l'application actuelle, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier le formulaire.
5. Dans le champ **Valeur** , entrez l'URL de l'instance de l'application Legal Tracker .
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

La propriété système est mise à jour pour ajouter la nouvelle URL afin d'ouvrir directement des questions externes pour l'application Legal Tracker à intégrer à Gestion des questions juridiques.

Configurer le registre Webhook

Configurez une URL de rappel pour la communication entre les Gestion des questions juridiques applications et Legal Tracker .

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé et activé Legal Tracker le spoke. Pour plus d'informations, consultez Legal Tracker .

Rôle requis : admin, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La configuration du registre Webhook est requise pour synchroniser les mises à jour de l'enregistrement de question externe dans l'application Gestion des questions juridiquesLegal Tracker . Une fois la configuration réussie, l'état d'intégrité de la configuration doit être sain. Si l'état est Interrompu, la synchronisation des mises à jour échoue.

Procédure

1. Définissez le périmètre de l'application sur Gestion des questions juridiques.
2. **Facultatif :** Si le périmètre de l'application n'est pas défini correctement, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez l'icône Périmètre de l'application (icône).
   b. Sélectionnez l'option **Périmètre de l'application**.
   c. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez Gestion des questions juridiques.
   d. Actualisez la page.
3. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
4. Sélectionnez **l'étiquette** pour le champ d'application de la recherche et saisissez le webhook.
5. Sélectionnez **le registre de webhooks du suivi juridique** dans la liste.
6. Sélectionnez **Afficher le formulaire** dans la section Liens connexes.
7. Dans le champ Description, saisissez la description du webhook.
8. Dans le champ Jeton, renseignez les détails.
   a. Sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide de la liste .
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Renseignez les détails dans le formulaire **Nouvel enregistrement de vérification de jeton** .

Vérification de jeton : nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du jeton.
Description	Description du jeton.
Jeton	Mot de passe permettant d'accéder au jeton.

   d. Sélectionnez **Soumettre**.
9. Dans le champ Nom, saisissez le nom du webhook.
10. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de page et cliquez sur **Enregistrer**.
11. Sélectionnez **URL de rappel**.
    L'URL de rappel s'affiche dans le message d'information qui s'affiche. Copiez cette URL pour l'utiliser dans le champ URL de rappel dans la Legal Tracker plateforme.
12. Connectez-vous à votre Legal Tracker instance et sélectionnez l'icône Paramètres (icône).
13. Dans la section Intégrations, sélectionnez **Webhooks**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

14. Dans la section Questions de la page Webhooks, sélectionnez **Ajouter un nouveau webhook**.
15. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un webhook

Champ	Description
URL de rappel	Les informations de l'URL de rappel copiées à partir de la page Vérification du jeton.
Événements	Événements pour lesquels des informations automatisées sont disponibles sur la question juridique. Les options disponibles sont les suivantes : Les cases **Créer** et **Mettre à jour** doivent être cochées pour recevoir les informations contenues dans la question juridique associée pour toute nouvelle modification ou modification apportée dans la Legal Tracker plateforme.
Clé secrète	Mot de passe permettant d'accéder aux informations de webhook.

16. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Résultats

Le webhook de l'application Legal Tracker est configuré avec succès, les mises à jour des questions dans Legal Tracker sont synchronisées avec Legal Matter Management, et les détails peuvent être consultés dans les enregistrements de questions externes. Pour une configuration de webhook fonctionnelle, l'état d'intégrité doit être sain. Pour toute configuration incorrecte, l'état d'intégrité est affiché comme Cassé.

Configurer les données pour activer la création de questions dans Legal Tracker

Configurez les données requises pour créer une question dans Legal Tracker.

Le modèle de type de question dans permet de Legal Tracker définir les champs et les options par défaut qui sont suivis pour chaque type de question. Cela permet aux administrateurs de déterminer quelles données seront suivies dans Legal Tracker les dossiers. L'intégration actuelle prend en charge les champs minimaux requis par le pour créer une Legal Tracker question. Les administrateurs doivent identifier les modèles de type de question avec des champs requis supplémentaires pour la création de questions et créer les enregistrements correspondants dans la table Legal Tracker Modèle de question [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template].

Les données configurées dans les tables servent de valeurs que les émetteurs sélectionnent lors de la soumission d'un formulaire de demande d'engagement externe. Les valeurs sont utilisées dans le suivi juridique pour générer une question.

Pour éviter les échecs lors de la création d'une question dans Legal Tracker, les administrateurs doivent conserver les mêmes données que dans Legal Tracker dans les tables suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables de suivi juridique

Nom	Table
Avocat externe	sn_lg_matter_outside_counsel **Remarque :** Pour plus d'informations, voir Ajouter les détails de l'avocat externe
Itinéraire de l'approbation de facture	sn_lg_matter_legal_tracker_invoice_approval_route **Remarque :** Pour plus d'informations, voir Ajouter les détails de l'itinéraire d'approbation

Ajouter les détails de l'avocat externe

Ajoutez les détails de l'avocat externe d'un cabinet externe pour activer la création d'une question dans Legal Tracker.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé et activé Legal Tracker le spoke. Pour plus d'informations, consultez Legal Tracker .

Vérifiez que la tâche planifiée **L'extraction des données des cabinets** a été exécutée une fois avant que vous n'ajoutiez les détails de l'avocat externe pour un cabinet externe.

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_config, sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer une question dans Legal Tracker, les informations relatives à un cabinet externe et à ses avocats externes doivent être présentes dans et Legal TrackerGestion des questions juridiques.

La tâche planifiée **Extraire les données des entreprises** extrait les données des entreprises externes de Legal Tracker vers Gestion des questions juridiques, mais il n'existe aucune tâche planifiée pour extraire le nom et l'adresse e-mail des avocats externes. Pour activer la création d'une question, ajoutez manuellement le nom et l'adresse e-mail de l'avocat externe pour le cabinet externe dans Gestion des questions juridiques.

Procédure

1. Collectez le nom et l'adresse e-mail de l'avocat externe pour le cabinet externe auprès de Legal Tracker.
2. Ouvrez la liste des avocats externes.
3. Sélectionnez l'avocat externe pour lequel vous souhaitez ajouter les détails.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de l'avocat externe

Champ	Description
Cabinet externe	Ce champ est automatiquement défini sur le nom du cabinet externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom de l'avocat externe	Nom de l'avocat externe.
E-mail de l'avocat externe	Adresse e-mail de l'avocat externe.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement de l'avocat externe.

5. Enregistrez l'enregistrement de l'avocat externe.
   - Si vous avez ajouté des détails à partir du module Question juridique, sélectionnez **Mettre à jour**.
   - Si vous avez ajouté des détails à partir de , sélectionnez **Enregistrer**Centre de conseil juridique.

Ajouter les détails de l'itinéraire d'approbation

Ajoutez les détails de l'itinéraire d'approbation Gestion des questions juridiques pour permettre la création de questions dans Legal Tracker.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé et activé Legal Tracker le spoke. Pour plus d'informations, consultez Legal Tracker .

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_config, sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer une question dans Legal Tracker, les informations relatives à l'itinéraire d'approbation doivent être présentes à la fois dans Legal Tracker et Gestion des questions juridiques dans .

Comme il n'existe aucune tâche planifiée pour extraire les détails de l'itinéraire d'approbation, vous devez l'ajouter Gestion des questions juridiques manuellement.

Procédure

1. Collectez les détails de l'itinéraire d'approbation à partir du suivi juridique.
2. Dans le filtre de navigation, saisissez : `sn_lg_matter_legal_tracker_invoice_approval_route.list`
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Sur le formulaire, remplissez les détails tels qu'ils sont présents dans le suivi juridique.

Formulaire d'itinéraires d'approbation de facture du suivi juridique

Champ	Description
Nom de l'itinéraire de l'approbation de facture	Nom de l'itinéraire de l'approbation de facture à partir du suivi juridique.
Actif	Option permettant d'activer l'itinéraire d'approbation.
Domaine	Nom de l'avocat externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
ID de l'itinéraire de l'approbation de facture	Nom de l’itinéraire de l’approbation de facture à partir du suivi juridique.

5. Sélectionnez **Soumettre** pour sauvegarder l’enregistrement.

Configurer le symbole de devise pour le flux d’activité

Configurez la devise à afficher dans le flux d’activité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, le flux d’activité affiche les champs de devise et de prix convertis dans les paramètres régionaux de la session de l’utilisateur. Configurez la propriété système `glide.sys.audit_currency_value` pour afficher les champs de devise et de prix comme dans le champ de valeur.

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_properties.list`.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez la propriété `glide.sys.audit_currency_value` .
3. Sélectionnez la propriété.
4. Mettez à jour le champ **Valeur** sur `vrai`.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer l’option de collaboration avec un avocat externe pour une question

Permettez au prestataire juridique de soumettre des demandes d’engagements d’avocats externes pour une question.

Avant de commencer

- Assurez-vous d’avoir installé et activé le spoke Legal Tracker. Pour plus d’informations, consultez Legal Tracker .

> **Important :**
> Après avoir configuré le spoke, attribuez le rôle d’utilisateur [sn_legal_trckr_spk.user] du Spoke de suivi juridique aux utilisateurs qui accèdent à Legal Tracker.

- Assurez-vous d’avoir sélectionné les formulaires d’admission des domaines d’activité dont le type d’enregistrement est l’un des suivants :
  - Question
  - Demande et question
- Assurez-vous d’avoir ajouté des détails pour les avocats externes et l’itinéraire d’approbation. Pour plus d'informations, consultez Ajouter les détails de l’avocat externe et Ajouter les détails de l’itinéraire d’approbation.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous travaillez sur des questions, vous voudrez peut-être faire appel à un avocat externe pour obtenir des services supplémentaires. Vous pouvez soumettre une demande pour contacter l'avocat externe. Pour afficher l'option **Ajouter un conseiller externe au suivi juridique** dans une question juridique, vous devez activer l'option Avocat externe sur la question pour les domaines d'activité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Domaines d'activité**.
2. Sélectionnez un enregistrement dans la liste des domaines d'activité.
3. Sélectionnez le formulaire d'admission dans l'onglet **Formulaires d'admission** .
4. Dans le message d'information en haut de la page sur l'application actuelle, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier le formulaire.
5. Sélectionnez l'icône Options de dans le champ **Options** de la section Créateur d'enregistrement.
6. Entrez Activer dans le champ **Sélectionner l'enregistrement cible** .
7. Sélectionnez **Activer l'avocat externe sur la question** dans la liste.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le bouton **Ajouter un avocat externe pour le suivi juridique** est disponible dans l'onglet **Avocat externe** d'une question. Les utilisateurs ayant le rôle de prestataire de question et l'accès pour mettre à jour les questions peuvent soumettre un engagement d'avocat externe pour Legal Tracker. Cette option ne s'applique qu'aux questions et non aux demandes.

Utiliser Gestion des questions juridiques

Créez ou promouvez une question juridique pour compléter les demandes juridiques qui nécessitent une tâche interdépartementale et un workflow avec un mécanisme pour stocker les documents justificatifs et suivre les jalons importants.

Vue d'ensemble de l'utilisation Gestion des questions juridiques

Pour soumettre et suivre des questions juridiques, reportez-vous aux tâches suivantes.

Affecter une question juridique à un utilisateur de groupe juridique

Affectez-vous une question juridique ou affectez-la à une personne du groupe d'affectation pour commencer à la traiter.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la création d'une question juridique (soit directement, soit en convertissant une demande juridique), celle-ci est affectée à un groupe d'affectation. Le responsable du domaine d'activité ou le gestionnaire du groupe peut affecter la question juridique à lui-même ou à un autre membre du groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Questions juridiques**, cliquez sur **Non affecté**.
4. Dans la liste des questions non affectées, cliquez sur un numéro de question pour en ouvrir une.
5. Dans l'onglet **Détails**, sélectionnez votre nom ou celui d'un autre utilisateur dans le champ **Propriétaire de la question** pour traiter la question.
6. **Facultatif :** Mettez à jour l'**autorisation du groupe d'affectation** pour modifier le niveau d'autorisation de la question juridique pour le groupe d'utilisateurs affecté.
   - **Aucun accès** : seuls le responsable du domaine de pratique, le chef de groupe et le propriétaire de la question (utilisateur dans le champ **Propriétaire de la question**) peuvent accéder à la question juridique et travailler dessus.
   - **Lecture** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent uniquement consulter la question juridique.
   - **Modification** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent uniquement consulter et modifier la question juridique.

   Remarque :
   Le propriétaire de la question, le responsable du domaine de pratique ou le chef de groupe peut définir les autorisations du groupe d'affectation sur la question juridique.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
La question juridique est affectée au membre sélectionné du groupe d'utilisateurs. L'état de la question est défini sur Affecté.

Que faire ensuite
Le membre affecté peut commencer à traiter la question juridique.

Traiter une question juridique

En tant que propriétaire de question, traitez une question juridique qui vous est affectée pour résoudre les problèmes ou répondre aux requêtes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez accéder à la question juridique et y travailler tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Remarque :
Lorsque vous n'êtes pas disponible, vous pouvez déléguer vos fonctions juridiques à d'autres utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.

4. **Facultatif :** Mettez à jour l'**autorisation du groupe d'affectation** pour modifier le niveau d'autorisation de la question juridique pour le groupe d'utilisateurs affecté.
   - **Aucun accès** : seuls le responsable du domaine de pratique, le chef de groupe et le propriétaire de la question (utilisateur dans le champ **Propriétaire de la question**) peuvent accéder à la question juridique et travailler dessus.
   - **Lecture** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent uniquement consulter la question juridique.
   - **Modification** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent uniquement consulter et modifier la question juridique.

   Remarque :
   Le propriétaire de la question, le responsable du domaine de pratique ou le chef de groupe peut définir les autorisations du groupe d'affectation sur la question juridique.

5. Créez des artefacts (dossiers) et joignez des fichiers à l'artefact d'une question juridique pour stocker les documents justificatifs collectés dans la question.

6. **Facultatif :** Si la demande doit être réaffectée à un nouveau groupe d'affectation pour des raisons professionnelles, sélectionnez un nouveau groupe d'affectation dans le champ **Groupe d'affectation**.

   Remarque :
   La modification du champ **Groupe d'affectation** n'est disponible que lorsque l'option **Groupe d'affectation modifiable dans la question** est configurée dans le formulaire d'admission associé.

   Lorsque le groupe d'affectation est modifié, les membres existants du groupe qui ne font pas partie du groupe d'affectation mis à jour peuvent perdre l'accès à la question. Le champ Propriétaire de la **question** est également vide et le propriétaire de la question est informé par e-mail.

7. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la question juridique, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs**.

   Remarque :
   Les utilisateurs disposant du rôle matter_fulfiller sont répertoriés dans le champ **Collaborateurs**.

   Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une question juridique.

8. **Facultatif :** Initiez une approbation ad hoc pour la question juridique ou le contenu de son artefact lorsqu'une approbation est requise de la part d'autres personnes concernées.

9. **Facultatif :** Communiquer avec un conseiller externe lors de la résolution des problèmes.

10. **Facultatif :** Communiquez avec le demandeur ou d'autres personnes concernées par e-mail, messagerie instantanée, notes de travail ou commentaires.
    - Utilisation d'e-mails : communiquez avec toutes les personnes concernées à l'aide d'e-mails. Pour plus d'informations, voir Communiquer à l'aide d'e-mails.
    - Utilisation des chats en direct : communiquez avec toutes les personnes concernées à l'aide des chats instantanés. Pour plus d'informations, consultez Démarrer une session de messagerie instantanée via la boîte de réception Centre de conseil juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisation des commentaires : Pour communiquer avec le demandeur ou d'autres personnes concernées, dans la section Composer, saisissez votre message dans le champ **Commentaires** et cliquez sur **Publier des commentaires**.
- À l'aide de notes de travail : communiquez avec les autres membres du département juridique, dans la section Composer, saisissez votre message dans le champ Notes de **travail** et cliquez sur **Publier des notes de travail**.

  À l'aide de modèles de réponses, vous pouvez insérer du contenu prédéfini dans les e-mails, les messageries instantanées et les champs du formulaire Demande juridique et Question juridique, tels que **les commentaires** et **les notes de travail**. Sélectionnez l'icône Modèle de réponse (icône Modèle de et recherchez un modèle de réponse approprié en fonction de l'objet de votre e-mail. Copiez et collez le contenu du modèle dans le champ requis.

  Remarque :
  Seuls les modèles de réponses configurés pour les services juridiques peuvent être utilisés.

11. **Facultatif :** Créez et gérez une liste de vérification des éléments dans la section Counsel Assist pour suivre les actions à réaliser en vue de résoudre la question juridique.
12. Créez des phases et des tâches dans celles-ci afin d'organiser l'investigation.
    Vous pouvez affecter ces tâches à des utilisateurs de différents départements de votre organisation.
13. Ajoutez des jalons pour suivre les chronologies et effectuer les tâches importantes.
14. **Facultatif :** Associez la question à une autre demande juridique de nature similaire.
15. Fermez la question juridique une fois que vous avez terminé les activités requises ou annulez-la si elle ne nécessite pas d'autre action.
    - Pour fermer la question, suivez les instructions indiquées dans Fermer la question juridique.
    - Pour annuler la question, cliquez sur le bouton Plus d'actions ( ) et sélectionnez **Annuler**.
16. Si de nouvelles informations apparaissent ou si une investigation plus approfondie est requise, rouvrez la question juridique après qu'elle a été fermée ou annulée.

Initier une approbation ad hoc pour une question juridique ou son artefact

Initiez une approbation ad hoc pour une question juridique ou ses artefacts à partir d'un utilisateur ou d'un groupe d'utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Voici quelques cas où des approbations peuvent être demandées pour une question juridique ou son artefact :

- Approbation des documents de contrat juridiques par les personnes concernées.
- Approbation ad hoc pour une question juridique qui nécessite une autorisation de l'équipe de confidentialité avant qu'elle puisse être traitée.

Vous pouvez affecter ces approbations à n'importe quel utilisateur ou groupe d'utilisateurs de votre organisation qui dispose du rôle legal_user, Lorsque vous initiez une approbation, les approbations reçoivent une notification par e-mail et peuvent examiner l'approbation et agir sur elle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si une question juridique ou un artefact a déjà un enregistrement d'approbation en attente, vous ne pouvez pas initier une autre approbation pour le même élément.
- Les pièces jointes qui ont un enregistrement d'approbation ad hoc à l'état Demandé ne peuvent pas être supprimées d'une question juridique. Pour supprimer ces pièces jointes, annulez la demande d'approbation ad hoc ou obtenez d'abord l'approbation.
- Lorsque vous supprimez une pièce jointe d'une question juridique, cela supprime également les enregistrements d'approbation ad hoc associés.

En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez accéder à la question juridique et y travailler tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Dans l'onglet **Approbateurs**, cliquez sur **Initier l'approbation**.

   Vous pouvez également initier une approbation en cliquant sur le bouton Plus d'actions ( ) et en sélectionnant **Initier l'approbation**.
5. Remplissez les champs de la boîte de dialogue Initier l'approbation.

Boîte de dialogue Initier l'approbation

Champ	Description
Approbation pour	Élément qui nécessite une approbation. ○ **Question** : obtenir l'approbation de l'ensemble de la question juridique. ○ **Artefact** : obtenir l'approbation d'une ou de toutes les pièces jointes dans un artefact.
Sélectionner un artefact	Artefact dans la question juridique pour laquelle une approbation est requise. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'**Artefact** est sélectionné à partir de **Approbation pour**.
Sélectionner une pièce jointe	Pièce jointe de l'artefact sélectionné pour laquelle une approbation est requise. Choisissez une pièce jointe spécifique pour approbation ou laissez le champ vide pour obtenir l'approbation de toutes les pièces jointes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'**Artefact** est sélectionné à partir de **Approbation pour**.
Sélectionner un document	Documents joints à la question juridique pour laquelle une approbation est requise. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Document** est sélectionnée dans le champ **Approbation pour**. **Remarque :** l'option Document de la liste s'affiche uniquement lorsque l'option de stockage externe est activée dans le formulaire d'admission.
Approbation par	Approbation requise au niveau de l'utilisateur ou du groupe d'utilisateurs. ○ **Utilisateur** : obtenir l'approbation d'un utilisateur individuel. ○ **Groupe d'utilisateurs** : obtenir l'approbation d'un ensemble d'utilisateurs. Le champ **Sélectionner un utilisateur** est remplacé par le champ **Sélectionner un groupe d'utilisateurs**.
Sélectionner un utilisateur	Utilisateur ou groupe d'utilisateurs devant approuver l'élément. **Remarque :** les utilisateurs ou les groupes d'utilisateurs disposant du rôle legal_user sont répertoriés. ○ Si vous avez sélectionné **Utilisateur** dans le champ **Approbation par**, sélectionnez un utilisateur dont l'approbation est requise. ○ Si vous avez sélectionné **Groupe d'utilisateurs** dans le champ **Approbation par**, sélectionnez un groupe d'utilisateurs dont l'approbation est requise.
Remarque d'approbation	Remarque pour l'utilisateur ou le groupe d'utilisateurs sélectionné.

6. Cliquez sur **Initier**.

Résultats

Les approbateurs affectés sont ajoutés dans l'onglet **Approbateurs** en fonction des conditions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous avez sélectionné **Utilisateur** dans le champ **Approbation par**, un enregistrement d'approbation est créé pour l'utilisateur sélectionné.
- Si vous avez sélectionné **Groupe d'utilisateurs** dans le champ **Approbation par**, un enregistrement d'approbation pour chaque utilisateur du groupe sélectionné est créé. Tout membre du groupe peut approuver.

Si l'option de stockage externe est activée, les documents de l'artefact d'une question juridique sont stockés dans les systèmes de stockage externes. En fonction de la demande d'approbation, l'accès aux documents pour les approbateurs se trouve au niveau de la question, de l'artefact ou du document. Pour en savoir plus sur l'accès aux documents, consultez Accès aux documents dans une question juridique.

Les approbations affectées obtiennent une notification par e-mail avec un lien pour ouvrir l'enregistrement pour la révision et l'action.

Remarque :

- Une pièce jointe ne peut pas être supprimée après l'initiation d'une approbation ad hoc et est à l'état Demandé. Pour supprimer ces pièces jointes, annulez la demande d'approbation ad hoc ou obtenez d'abord l'approbation.
- Lorsque vous supprimez une pièce jointe d'une question juridique, cela supprime également les enregistrements d'approbation ad hoc associés. Une note de travail est publiée avec les détails de la suppression dans le flux d'activité de la question juridique.

Les détails de l'approbation apparaissent sous l'onglet **Approbations** de la page Ticket standard.

Que faire ensuite

Les approbateurs peuvent examiner et approuver ou rejeter l'élément sélectionné.

Annuler une approbation ad hoc pour une question juridique

Annulez une approbation ad hoc pour une question juridique si elle n'exige plus aucune action.

Avant de commencer

Vous ne pouvez annuler qu'une approbation ad hoc dont l'état est Demandé.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez accéder à la question juridique et y travailler tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Dans l'onglet **Approbateurs**, cliquez sur **Annuler l'approbation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la boîte de dialogue Annuler l'approbation, sélectionnez l'enregistrement d'approbation dans le champ **Approbation pour** que vous souhaitez annuler.
6. Saisissez des commentaires pour annuler l'enregistrement d'approbation et cliquez sur **Confirmer l'annulation**.

Résultats

L'enregistrement d'approbation est annulé et son état est mis à jour sur Annulé et des commentaires sont ajoutés à l'enregistrement d'approbation. Si l'approbation a été demandée à un groupe d'utilisateurs, les enregistrements d'approbation correspondants pour tous les utilisateurs du groupe sont annulés.

Communiquer avec un conseiller externe

Engagez-vous auprès d'avocats externes pour bénéficier de leur expertise pour résoudre des questions juridiques.

Les options suivantes sont disponibles pour l'engagement d'un avocat externe.

- À l'aide du flux de travail de divulgation légale des inventions, vous pouvez permettre aux inventeurs de divulguer leurs inventions de manière structurée. Pour plus d'informations, consultez Déclaration juridique d'invention.
- À l'aide de l'intégration à Legal Tracker, vous pouvez communiquer avec un conseiller externe en créant automatiquement des questions dans Legal Tracker pour suivre les mises à jour et les dépenses liées à l'engagement d'un avocat externe.

Exemple de workflow pour l'engagement d'avocat externe à l'aide de Legal Tracker

1. Le prestataire de question juridique examine une question juridique.
2. Le prestataire de questions juridiques décide de faire appel à un avocat externe.
3. Le prestataire de question juridique lance une demande d'engagement d'avocat externe.
4. Le prestataire de question juridique entre Legal Tracker les détails ou choisit de créer une tâche pour que les informations soient renseignées ultérieurement.
5. Le prestataire de la question juridique soumet la demande de l'avocat externe pour approbation.
6. Les responsables du domaine d'activité reçoivent une demande d'approbation.
7. Le responsable du domaine d'activité examine et approuve la demande d'engagement de l'avocat externe. S'il y a plus d'un responsable de domaine d'activité, l'approbation de n'importe lequel est requise pour marquer la demande comme approuvée.
   a. Si les détails de Legal Tracker sont déjà renseignés, une intégration à Legal Tracker est automatiquement lancée.
   b. Dans les cas où une tâche est créée pour renseigner les détails du suivi juridique, le prestataire doit initier l'intégration manuellement après avoir renseigné les détails.
8. Une fois l'intégration réussie, la question est créée dans Legal Tracker.
9. Les détails de la question sont synchronisés Gestion des questions juridiques avec la liste connexe de la question externe et peuvent être consultés dans celle-ci.
10. L'avocat externe peut accéder à l'affaire et la mettre à jour dans Legal Tracker.

    Lorsqu'un avocat externe rouvre ou ferme une question externe dans le suivi juridique, le champ État de la question est automatiquement mis à jour avec un commentaire dans le flux d'activité du Legal Counsel Center.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander l'engagement d'un avocat externe

En tant que prestataire juridique, créez une demande d'engagement d'avocat externe pour une question.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir configuré Gestion des questions juridiques pour engager un avocat externe. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des questions juridiques pour dialoguer avec un conseiller externe à l'aide du suivi juridique.

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez une question juridique.
2. Sélectionnez **Ajouter un conseiller externe pour le suivi juridique** à partir de **Ajouter un conseiller externe**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire, consultez Legal Tracker Formulaire de demande d'engagement d'avocat externe.
4. Si vous ne disposez pas des détails complets du suivi juridique et que vous souhaitez qu'ils soient remplis ultérieurement, cochez la case **Créer une tâche pour saisir les détails du champ Suivi juridique** . Une tâche sera créée pour remplir les détails du suivi juridique une fois la demande de l'avocat externe approuvée. Vous devez renseigner les détails et soumettre la demande d'engagement de l'avocat externe pour l'intégration avec le suivi juridique. Pour plus d'informations, consultez Affecter la tâche créée pour renseigner les détails du suivi juridique et Entrer Legal Tracker les détails et soumettre pour intégration.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Soumettre une demande d'engagement d'avocat externe pour approbation

En tant que prestataire juridique, soumettez une demande d'engagement d'avocat externe pour approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez une question juridique.
2. Dans la liste, ouvrez la demande d'engagement d'avocat externe.
3. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.

Approuver ou rejeter la demande d'engagement d'un avocat externe

En tant que responsable du domaine d'activité, approuver la demande d'engagement de l'avocat externe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez la demande d'approbation d'engagement de l'avocat externe.

2. Examinez l'enregistrement et approuvez ou rejetez :
   - Pour approuver la demande d'approbation d'engagement de l'avocat externe, dans le champ État, sélectionnez **Approuvé**.

     Remarque :
     Lorsque la demande d'engagement de l'avocat externe est approuvée, que les détails du suivi juridique sont renseignés et qu'aucune tâche n'est créée pour cela, la demande d'engagement d'avocat externe est automatiquement soumise pour intégration.

   - Pour rejeter la demande d'approbation d'engagement d'avocat externe, dans le champ État, sélectionnez **Rejeté**.

     Remarque :
     Lorsque le responsable du domaine d'activité rejette la demande avec les détails, l'enregistrement est renvoyé au prestataire. L'état de l'enregistrement passe à Rejeté. Le prestataire doit mettre à jour l'enregistrement en fonction du commentaire fourni et envoyer à nouveau la demande pour approbation.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Si vous utilisez la vue plateforme, sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Résultat de l'approbation de la demande d'engagement de l'avocat externe

L'option permettant de créer une tâche de saisie des détails du champ Suivi juridique a été sélectionnée	Les détails du suivi juridique sont déjà renseignés
Lors de l'approbation de la demande d'engagement de l'avocat externe, une tâche est créée pour remplir les détails du suivi juridique.	• Une intégration à Legal Tracker est automatiquement lancée lors de l'approbation de la demande d'engagement de l'avocat externe. • En cas d'intégration réussie, la question créée dans Legal Tracker est accessible aux utilisateurs suivants disposant du rôle d'administrateur des questions ◦ Propriétaire de la question : utilisateur sélectionné comme propriétaire de la question juridique. ◦ Demandé pour : utilisateur pour lequel la demande d'engagement d'avocat externe est soumise. ◦ Avocat externe principal : utilisateur sélectionné comme avocat externe principal du cabinet leader associé. ◦ Responsable de la société : utilisateur sélectionné comme responsable de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat de l'approbation de la demande d'engagement de l'avocat externe (suite)

L'option permettant de créer une tâche de saisie des détails du champ Suivi juridique a été sélectionnée	Les détails du suivi juridique sont déjà renseignés
	l'organisation qui doit coordonner avec l'avocat externe. ○ #2 Personne de la société : utilisateur sélectionné comme personne de contact alternative en l'absence du responsable de la société. ○ Responsables du domaine d'activité : un ou plusieurs utilisateurs qui peuvent approuver la demande d'engagement d'avocat externe.

Que faire ensuite

Si une tâche a été créée pour renseigner les détails du suivi juridique, vous devez renseigner les détails et soumettre la demande d'engagement d'avocat externe pour intégration au suivi juridique. Pour plus d'informations, consultez Affecter la tâche créée pour renseigner les détails du suivi juridique et Entrer Legal Tracker les détails et soumettre pour intégration.

Affecter la tâche créée pour renseigner les détails du suivi juridique

En tant que prestataire juridique, affectez la tâche créée pour renseigner les détails du suivi juridique au prestataire de tâches.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous soumettez une demande d'avocat externe, vous pouvez choisir de renseigner les détails du suivi juridique ultérieurement en sélectionnant **Créer une tâche pour saisir les détails du champ Suivi juridique**. Lors de l'approbation de la demande de l'avocat externe, une tâche est créée pour remplir les détails du suivi juridique. Affectez cette tâche à l'utilisateur juridique, au prestataire légal ou au prestataire de la question pour compléter les détails. Pour en savoir plus sur la présentation d'une demande d'avocat externe, reportez-vous à la section Demander l'engagement d'un avocat externe.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_lg_ops.legal_user et sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez une tâche.
2. Dans le champ Affecté à, sélectionnez l'utilisateur à qui vous souhaitez affecter la tâche.
   Par défaut, la règle d'affectation Tâche de question de l'engagement de l'avocat externe est disponible et est utilisée pour affecter une tâche juridique. Examinez et modifiez la règle d'affectation en fonction de vos besoins.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrer Legal Tracker les détails et soumettre pour intégration

En tant que prestataire de tâche, saisissez les détails dans la Legal Tracker section de la demande d'engagement de l'avocat externe.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous soumettez une demande d'avocat externe, vous pouvez choisir de renseigner les détails du suivi juridique ultérieurement en sélectionnant **Créer une tâche pour saisir les détails du champ Suivi juridique**. Lors de l'approbation de la demande de l'avocat externe, une tâche est créée pour remplir les détails du suivi juridique. Saisissez les détails du suivi juridique et soumettez-le pour intégration. Pour en savoir plus sur la présentation d'une demande d'avocat externe, reportez-vous à la section Demander l'engagement d'un avocat externe.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_lg_ops.legal_user et sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez une tâche de question juridique.
2. Renseignez les détails du suivi juridique.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Sélectionnez **Soumettre pour intégration** pour créer une question dans le suivi juridique.
   Lors de la création de la question, des erreurs peuvent être signalées pour les données relatives à la demande d'engagement d'un avocat externe ou Legal Tracker à la section des détails, ou les deux. Pour plus d'informations, consultez Résoudre les erreurs lors de la création d'une question.

Résultats

Une fois l'intégration réussie, l'autorisation d'accès est accordée aux utilisateurs suivants pour la question créée dans Legal Tracker.

- Propriétaire de la question : utilisateur sélectionné comme propriétaire de la question juridique.
- Responsables du domaine d'activité : utilisateurs sélectionnés comme responsables du domaine d'activité sur la question juridique, à qui l'approbation de la demande d'engagement de l'avocat externe est envoyée.
- Demandé pour : utilisateur pour lequel la demande d'engagement d'avocat externe est soumise.
- Avocat externe principal : utilisateur sélectionné comme avocat principal du cabinet leader associé.
- Responsable de la société : utilisateur sélectionné comme responsable de l'organisation qui doit coordonner avec l'avocat externe.
- #2 Personne de la société : utilisateur sélectionné comme personne de contact alternative en l'absence du responsable de la société.

Résoudre les erreurs lors de la création d'une question

Dans le , une question est créée après que les demandes d'engagement d'avocat Legal Tracker externe ont été approuvées et qu'une intégration a été lancée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lors de la création de la question, des erreurs peuvent être signalées pour les données relatives à la demande d'engagement d'un avocat externe ou Legal Tracker à la section des détails, ou les deux. Vous pouvez voir les erreurs dans le flux d'activité de la demande d'engagement de l'avocat externe.

Workflow lorsqu'une erreur est signalée pour les détails de demande d'engagement d'avocat externe

Détails du suivi juridique	Workflow
Lorsque le prestataire de la question renseigne les détails du suivi juridique	• La demande d'engagement de l'avocat externe passe à l'état Brouillon et le flux d'activité est mis à jour avec les détails de l'erreur. • Une notification est envoyée au prestataire de la question. • Le prestataire de question corrige les valeurs et soumet à nouveau la demande pour approbation. • Le responsable du domaine d'activité approuve la demande d'engagement d'avocat externe. • Une intégration avec Legal Tracker sera automatiquement lancée.
Lorsqu'une tâche a été créée pour renseigner les détails du suivi juridique	• La demande d'engagement de l'avocat externe passe à l'état Brouillon et le flux d'activité est mis à jour avec les détails de l'erreur. • Une notification est envoyée au prestataire de la question. • Le prestataire de question corrige les valeurs et soumet à nouveau la demande pour approbation. • Le responsable du domaine d'activité approuve la demande d'engagement d'avocat externe. • Le prestataire de la question soumet la demande d'intégration.

Workflow lorsqu'une erreur est signalée pour les détails du suivi juridique

Détails du suivi juridique	Workflow
Lorsque le prestataire de la question renseigne les détails du suivi juridique	• La demande d'engagement de l'avocat externe passe à l'état Échec de l'intégration et le flux d'activité est mis à jour avec les détails de l'erreur. • Une notification est envoyée au prestataire de la question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow lorsqu'une erreur est signalée pour les détails du suivi juridique (suite)

Détails du suivi juridique	Workflow
	• Le prestataire de la question corrige les valeurs dans la section Suivi juridique. • Le prestataire de la question soumet la demande d'intégration.
Lorsqu'une tâche a été créée pour renseigner les détails du suivi juridique	• La demande d'engagement de l'avocat externe passe à l'état Échec de l'intégration et le flux d'activité est mis à jour avec les détails de l'erreur. • Une notification est envoyée à la question et au prestataire de tâche. • Le prestataire corrige les valeurs de la section Suivi juridique. • Le prestataire envoie la demande d'intégration.

Workflow lorsqu'une erreur est signalée dans la demande d'engagement d'un avocat externe et dans les détails du suivi juridique

Détails du suivi juridique	Workflow
Lorsque le prestataire de la question renseigne les détails du suivi juridique	• La demande d'engagement de l'avocat externe passe à l'état Brouillon et le flux d'activité est mis à jour avec les détails de l'erreur. • Une notification est envoyée au prestataire de la question. • Le prestataire de question corrige les valeurs et soumet à nouveau la demande pour approbation. • Le responsable du domaine d'activité approuve la demande d'engagement d'avocat externe. • Une intégration avec Legal Tracker sera automatiquement lancée.
Lorsqu'une tâche a été créée pour renseigner les détails du suivi juridique	• La demande d'engagement de l'avocat externe passe à l'état Brouillon et le flux d'activité est mis à jour avec les détails de l'erreur. • Une notification est envoyée au prestataire de la question. • Le prestataire juridique corrige les valeurs et soumet à nouveau la demande pour approbation. • Le responsable du domaine d'activité approuve la demande d'engagement d'avocat externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow lorsqu'une erreur est signalée dans la demande d'engagement d'un avocat externe et dans les détails du suivi juridique (suite)

Détails du suivi juridique	Workflow
	• Le prestataire de tâche renseigne les détails pour Legal Tracker. • Le prestataire envoie la demande d'intégration.

Afficher les détails de la question externe

En tant que prestataire juridique, affichez les détails de la question externe récupérée dans la question juridique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez une question juridique.
2. Sélectionnez l'onglet **Questions externes** .
3. Sélectionnez l'ID de la question pour afficher le résumé, les informations sur les dépenses, les détails du cabinet et d'autres détails.
4. Sélectionnez le lien dans le champ Lien de la question du suivi juridique pour ouvrir et afficher la question dans Legal Tracker.

Supprimer la demande d'engagement de l'avocat externe

En tant que prestataire juridique, vous pouvez supprimer la demande d'engagement d'un avocat externe qui n'est plus nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller, sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez une question juridique.
2. Cochez la case de la demande d'engagement de l'avocat externe que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez **Supprimer**.
   Si vous êtes dans la vue plateforme, sélectionnez **Supprimer** dans la liste déroulante Action sur les lignes sélectionnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Statut de suppression

État de la demande d'engagement d'avocat externe	Question externe créée	Suppression
Travail en cours et non intégré à Legal Tracker	Non	La demande d'engagement d'avocat externe est supprimée.
Intégré à Legal Tracker	Oui	• La demande d'engagement d'avocat externe et la question externe associée sont supprimées. • La question créée dans Legal Tracker n'est pas supprimée.

Approuver ou rejeter une tâche de question juridique ou son artefact

Examinez le contenu d'une question juridique ou son artefact et approuvez-le ou rejetez-le.

Avant de commencer

Vous devez avoir reçu une notification par e-mail avec un lien vers l'élément juridique pour approbation.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement d'approbation à partir d'une notification par e-mail, Centre de conseil juridique, Libre-service ou du portail Centre des employés.

2. Examinez l'enregistrement et approuvez ou rejetez :
   - Pour approuver l'enregistrement, cliquez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter l'enregistrement, saisissez des commentaires liés au rejet dans le champ **Commentaires** et cliquez sur **Rejeter**.

Résultats

La table suivante affiche le résultat des actions d'approbation et de rejet de l'enregistrement d'approbation.

Résultat de l'approbation ou du rejet d'un élément juridique

Approuver	Refuser
• L'état de l'enregistrement d'approbation est mis à jour pour passer de Demandé à Approuvé. Si l'élément demandé a été affecté à un groupe d'utilisateurs pour approbation, l'état des enregistrements d'approbation	• L'état de l'enregistrement d'approbation est mis à jour pour passer de Demandé à Rejeté. Si l'élément demandé a été affecté à un groupe d'utilisateurs pour approbation, l'état des enregistrements d'approbation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat de l'approbation ou du rejet d'un élément juridique (suite)

Approuver	Refuser
pour les utilisateurs restants passe de Demandé à N'est plus nécessaire. **Remarque :** Si l'approbation était pour une pièce jointe de l'artefact de question juridique, la pièce jointe ne peut pas être supprimée de l'artefact de question juridique. • Les approbateurs qui ne sont pas ajoutés à la **liste de surveillance** de la question juridique perdent l'accès à l'élément approuvé.	pour les utilisateurs restants passe de Demandé à N'est plus nécessaire. • Les commentaires liés au rejet publiés par l'approbateur sont ajoutés à la section Activités de la question juridique. • Les approbateurs qui ne sont pas ajoutés à la **liste de surveillance** de la question juridique perdent l'accès à l'élément approuvé.

Communiquer à l'aide d'e-mails à partir de Centre de conseil juridique

Composez et envoyez des e-mails directement à partir du formulaire de demande d'enregistrement juridique dans le Centre de conseil juridique. Vous pouvez également enregistrer l'e-mail sous forme de brouillon pour l'envoyer plus tard.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez accéder à la question juridique et y travailler tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Cliquez sur le bouton Plus d'actions () et sélectionnez **Composer un e-mail**.
   Le bouton **Composer un e-mail** est disponible uniquement lorsque la question juridique est à l'état Assigné ou Travail en cours.
5. Dans l'onglet **Brouillon de nouvel e-mail**, composez un nouvel e-mail ou répondez à l'e-mail reçu et envoyez-le immédiatement ou enregistrez-le comme brouillon pour l'envoyer plus tard.
   Pour plus d'informations, consultez Communiquer par e-mail .

Résultats

Une fois l'e-mail envoyé, il est ajouté au flux d'activité du formulaire de question juridique. Les e-mails que vous recevez d'autres sont également ajoutés au flux d'activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une phase à une question juridique

Ajoutez une phase à une question pour suivre les tâches spécifiques afin de traiter la question.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous avez créé une question juridique à l'aide d'un modèle de question, il se peut que vous disposiez déjà des phases prédéfinies dans la question en raison du modèle.

En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez accéder à la question juridique et y travailler tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Pour ajouter une phase, dans l'onglet **Phases**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour la phase.
6. Dans le champ **Ordre**, saisissez un nombre pour déterminer l'ordre dans lequel la phase doit être traitée.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Une phase est ajoutée à la question.

Que faire ensuite
Ajoutez des tâches à la phase pour gérer les activités de la question. Si la tâche doit être effectuée par un autre utilisateur, affectez-la-lui.

Créer une tâche pour une question juridique

Créez une tâche ou une phase dans une question juridique que vous ou un autre utilisateur devez accomplir en vue de résoudre la question.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez accéder à la question juridique et y travailler tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.

4. Ajoutez des tâches à une question ou à une phase.
   - Pour ajouter une tâche à une question, dans l'onglet **Tâches** du formulaire Question juridique, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour ajouter une tâche à une phase, ouvrez une phase à partir de l'onglet **Phases** et cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **Tâches de questions juridiques** de l'enregistrement de phase.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche de question juridique

Champ	Description
Nom	Nom unique de la tâche.
Type	Type de tâche.
Priorité	Niveau de priorité concernant la réalisation de la tâche. La priorité d'une tâche détermine son importance pour résoudre la question.
Phase	Phase à laquelle la tâche appartient.
Question	Question à laquelle la tâche appartient.
Nom d'événement	Nom de l'événement de calendrier associé à la tâche. Un événement de calendrier avec une date d'échéance vous permet de suivre la progression de la tâche par rapport à des jalons spécifiques.
État	État actuel de la tâche pour déterminer sa progression.
Ordre	Ordre dans lequel la tâche doit être réalisée lorsqu'il y a plusieurs tâches dans une phase ou une question.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs auquel la tâche est affectée.
Assignée à	Utilisateur auquel la tâche est affectée. Si un groupe d'affectation est sélectionné, la liste affiche les membres du groupe sélectionné.
Date d'échéance	Date de fin de la tâche.
Description courte	Brève description permettant de spécifier les activités et le résultat attendus concernant la réalisation de la tâche.
Section des notes	
Commentaires additionnels	Commentaires ou notes que le demandeur peut également voir.
Notes de travail	Commentaires ou notes que seuls les utilisateurs autorisés associés à la question peuvent voir.
Détails du risque : cette section n'apparaît que lorsque Risque et atténuation est sélectionné dans Type.	
Propriétaire du risque	Détenteur du risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description du risque	Description du risque.
Plan d'atténuation proposé	Planifiez pour atténuer le risque.
Action terminée	Actions qui ont été effectuées.
Détails de l’entretien : cette section s’affiche uniquement lorsque Entretien est sélectionné dans Type.	
Date/heure de début	La date et l'heure de début de l'entretien.
Date et heure de fin	La date et l'heure de fin de l'entretien.
Personne interrogée	Nom de la personne interrogée.
Interlocuteurs supplémentaires	Noms des personnes qui ont effectué l'entretien.
Notes d'entretien	Remarques en provenance de l'entretien.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. **Facultatif :** Dans la barre latérale contextuelle, ajoutez des instructions et des actions à réaliser dans le cadre de la tâche.
   - Dans la section **Instructions**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter des instructions que l'utilisateur affecté doit suivre pour accomplir la tâche.
   - Dans la section **Liste de vérification**, cliquez sur **Créer** pour ajouter des actions à réaliser afin de suivre la progression des activités de la tâche associée à la question.
   - Si le type de question est défini sur Entretien, le composant du modèle d’entretien est visible dans la barre latérale contextuelle.

   Important :
   Pour utiliser des modèles d’entretien, vous devez d’abord installer le module d’extension Modèles d’entretien (com.sn_interview_templates) et activer le RCA demandé des modèles d’entretien pour Gestion des questions juridiques le Centre de conseil juridique périmètre de l’application.
8. **Facultatif :** Ajoutez un artefact (dossier) dans lequel vous ou l'utilisateur affecté pouvez charger des fichiers liés à la tâche ou à son investigation.

Résultats
Une tâche juridique est créée et répertoriée dans l'onglet **Tâches** de la question. Si la tâche a été ajoutée dans un enregistrement de phase, elle est également répertoriée dans l'onglet **Tâches de questions juridiques** de la phase.

Conseil :
Si la nouvelle tâche n'apparaît pas dans la liste, cliquez sur le bouton Actualiser la liste ( ).

Effectuer une tâche de question juridique

Lorsque vous avez fini de travailler sur une tâche de question affectée, marquez la tâche comme terminée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Mon travail**, cliquez sur **Tâches à faire**.
4. Dans la liste Mes tâches, ouvrez la tâche.
5. **Facultatif :** Dans la section **Activité** de la tâche, saisissez des commentaires ou ajoutez des pièces jointes.
6. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Résultats

La tâche de question est terminée et passe à l'état Examen. Elle a été envoyée au propriétaire de la question pour approbation.

Approuver ou rejeter une tâche de question juridique

En tant que propriétaire de question, vous pouvez examiner et approuver ou rejeter des tâches qui sont marquées comme terminées par leur propriétaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Mon travail**, cliquez sur **Éléments en attente d'approbations**.
4. Dans la liste Tâches à faire, cliquez sur **Demandé** pour ouvrir une tâche de question à examiner à des fins d'approbation.
5. Approuvez ou rejetez la tâche de question :
   - Pour approuver la tâche de question, cliquez sur **Approuver**.

     L'état de la demande d'approbation est défini sur Approuvé.
   - Pour rejeter la tâche de question, cliquez sur **Rejeter**. Dans la boîte de dialogue, saisissez des commentaires pour l'approbation ou le rejet dans le champ **Commentaires**.

     L'état de la demande d'approbation est défini sur Rejeté.

Résultats

- Si vous approuvez la tâche de question, la tâche est fermée. La tâche passe à l'état Fermé terminé.
- Si vous rejetez la tâche de question, celle-ci est ouverte à nouveau. La tâche passe à l'état Travail en cours. Le propriétaire de la tâche peut travailler à nouveau sur la tâche pour répondre aux exigences de celle-ci et la marquer comme terminée pour approbation.

Annuler une tâche de question juridique

Vous pouvez annuler une tâche de question si elle ne nécessite plus aucune action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Vous pouvez annuler uniquement les tâches qui ont l'un des états suivants : Brouillon, Affecté ou Travail en cours.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Questions juridiques**, cliquez sur **Mes affectations**.
4. Dans l'onglet **Tâches**, ouvrez la tâche que vous souhaitez annuler.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également annuler plusieurs tâches en une seule fois. Sélectionnez des tâches dans la liste et cliquez sur **Annuler les tâches**.

5. Dans le formulaire Tâche de question juridique, cliquez sur **Annuler**.
6. Dans la boîte de dialogue Annuler la tâche, saisissez des commentaires concernant son annulation et cliquez sur **OK**.

Résultats
La tâche de question est annulée et passe à l'état Annulé.

Créer un artefact pour une question juridique

Créez un artefact pour une question juridique afin de télécharger et de stocker des documents, des e-mails et des fichiers liés à la question.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez accéder à la question juridique et y travailler tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

À l'exception du propriétaire de question, du collaborateur ou du prestataire de tâches, vous pouvez également ajouter un artefact à une tâche importante à partir de l'onglet **Tâches**.

> **Remarque :**
> si des fichiers ont été joints à la demande avant qu'elle ne soit convertie en question, un artefact par défaut contenant ces fichiers est créé dans cette question. Si l'option de stockage externe est activée, les documents de l'artefact créé à partir des demandes sont partagés. Ainsi, l'ajout ou la suppression de tous les documents de cet artefact partagé est reflété dans la demande et la question. En outre, l'autorisation de document pour cet artefact partagé est gérée au niveau de la demande juridique et non au niveau de la question juridique.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour ajouter un artefact, dans l'onglet **Artefacts**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'artefact

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'artefact.
Question parent	Question à laquelle l'artefact est associé.
Type de contenu	Type de contenu que l'artefact peut contenir, comme des e-mails, des documents ou des images.
Description courte	Brève description de l'artefact, par exemple, son nom.
Description	Description détaillée de l'artefact, par exemple, son objectif et son contenu.
Section des notes	
Notes de travail	Commentaires ou notes que seuls les utilisateurs autorisés associés à l'artefact et à la question parent peuvent voir.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'artefact avec les détails spécifiés est créé.
7. Dans l'onglet **Liens externes** , ajoutez le chemin ou le lien vers les fichiers externes.
   a. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter un nouveau chemin de stockage.
   b. Saisissez un lien valide vers le dossier de stockage et une brève description.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. **Facultatif :** Associez l'artefact à une tâche de question.

   Remarque :
   Si vous créez un artefact à partir d'une tâche de question, celui-ci est associé à la tâche par défaut.

   a. Dans l'onglet **Tâche de question**, sélectionnez un artefact, puis cliquez sur **Ajouter**.
   b. Dans la boîte de dialogue Ajouter une tâche juridique, sélectionnez une tâche importante, puis cliquez sur **Ajouter**.

   Lorsque le propriétaire de la question affecte cette tâche à un groupe ou à un utilisateur, ce dernier accède automatiquement à l'artefact. Les utilisateurs qui peuvent accéder à l'artefact sont répertoriés sous l'onglet **Utilisateurs d'artefacts**.
9. **Facultatif :** Révoquez l'autorisation d'accès des utilisateurs à qui l'accès par défaut a été accordé via la tâche de question associée.
   a. Dans l'onglet **Utilisateurs d'artefacts**, sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs auxquels vous souhaitez refuser l'accès à l'artefact.
   b. Cliquez sur **Révoquer des autorisations**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Joindre des fichiers à un artefact de question juridique.

Joindre des fichiers à un artefact de question juridique

Chargez la documentation justificative, comme des documents, des copies d'e-mails, des images ou tout autre fichier, dans l'artefact lorsque vous travaillez sur une question ou une tâche juridique. Vous pouvez également utiliser ces artefacts comme documentation de référence pour résoudre des demandes similaires à l'avenir.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller ou sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez accéder à la question juridique et y travailler tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Dans l'onglet **Artefacts**, ouvrez un artefact.
5. **Facultatif :** Ajoutez ou supprimez des documents de la question juridique.

Accès aux documents dans une question juridique

Les documents joints aux questions juridiques sont chargés dans le système de stockage externe configuré lorsque l'option de stockage externe est activée sur un formulaire d'admission où le type Tout ou Question est sélectionné. L'autorisation d'accès de ces documents pour divers profils est contrôlée en temps réel, via une tâche planifiée ou sur demande.

Accès aux documents dans les questions juridiques pour divers profils

Le tableau suivant montre le type d'accès aux documents et le moment où il est accordé aux différents profils.

Accès aux documents dans une question juridique

Profil	Type d'accès	Niveau d'accès	Quand
Demandeur, demandé pour	Lecture seule	Document	La question juridique est soumise
Gestionnaire de groupe	Lecture, Écriture, Suppression	Question juridique	La question juridique est soumise ou convertie à partir de la demande juridique
Propriétaire de question (Affecté à)	Lecture, Écriture, Suppression	Question juridique	La question juridique est affectée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès aux documents dans une question juridique (suite)

Profil	Type d'accès	Niveau d'accès	Quand
Collaborateurs	Lecture, Écriture, Suppression	Question juridique	Ajouté à la liste **Collaborateurs**
Approbateurs ad hoc	Lecture seule, pas Suppression	Question juridique, artefact ou document basé sur l'approbation demandée	L'approbation ad hoc est lancée
Propriétaire de tâche de question	Lecture seule, pas Suppression	Artifact	L'artefact est associé à une tâche de question ou lorsqu'une tâche est affectée à un utilisateur
Propriétaire de tâche de question	Lecture seule, pas Suppression	Document dans l'artefact associé à la tâche de question	L'artefact est associé à une tâche de question ou lorsqu'une tâche est affectée à un utilisateur
Membres du groupe d'affectation	Dépend du champ **Autorisation de groupe d'affectation**	Document	La tâche est exécutée selon la planification ou sur demande
Utilisateurs de la liste de surveillance	Lecture seule, pas Suppression	Question juridique	Ajouté à la **liste de surveillance**
Délégués	Lecture seule, pas Suppression	Question juridique, artefact ou document basé sur les fonctions déléguées	La tâche *`Resolve platform delegation permissions for legal matter`* est exécutée selon la planification ou sur demande
Délégués par le biais d'une délégation granulaire	Lecture seule, pas Suppression	Question juridique, artefact ou document basé sur les fonctions déléguées	L'utilisateur est délégué

La tâche *`Process External Storage Permissions`* planifiée s'exécute à intervalles définis pour synchroniser l'accès pour toutes les autorisations non traitées sur les documents pour les questions juridiques stockées dans le stockage externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Les demandeurs peuvent accéder aux documents joints à leurs demandes juridiques à partir de l'onglet **Documents** de la page Ticket standard.

  Remarque :
  les demandeurs ne peuvent supprimer que les documents de la demande qu'ils ont jointe.

- Le propriétaire de question affecté à la question juridique peut accéder aux documents à partir de l'onglet **Documents** de l'enregistrement Artefacts dans le Centre de conseil juridique.
- Les utilisateurs ajoutés à la question peuvent demander un accès sur demande aux documents s'ils ont besoin d'y accéder avant l'exécution de la tâche planifiée.
- L'administrateur juridique peut révoquer l'accès d'un utilisateur aux documents d'une question juridique et des demandes juridiques.
- Les approbateurs ad hoc perdent l'accès au document après avoir approuvé ou rejeté l'élément demandé.
- Les délégués perdent l'accès après l'expiration de la période de délégation.

Demander l'accès aux documents pour une question juridique

Demandez l'accès aux documents joints à une question juridique à laquelle vous n'avez actuellement pas accès.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user ou sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Questions**, cliquez sur **Toutes**.
4. Ouvrez une question juridique pour laquelle vous souhaitez demander l'accès aux documents.
5. Dans l'onglet **Artefacts**, ouvrez un artefact.
6. Dans l'onglet **Documents**, sélectionnez les documents auxquels vous souhaitez accéder, puis cliquez sur **Demander un accès**.

Résultats
Le système traite les autorisations de l'utilisateur et accorde l'accès aux documents de l'artefact de question.

Supprimer l'accès aux documents des utilisateurs dans une question juridique

Supprimez l'accès des utilisateurs existants aux documents joints à l'artefact d'une question juridique lorsqu'ils ne sont plus tenus de consulter ces documents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Questions**, cliquez sur **Toutes**.
4. Ouvrez une question juridique pour laquelle vous souhaitez supprimer l'accès des utilisateurs aux documents qui lui sont joints.
5. Dans l'onglet **Accès aux documents**, sélectionnez les utilisateurs pour lesquels vous souhaitez supprimer l'accès aux documents.
6. Cliquez sur **Supprimer l'accès**.

Résultats

L'accès aux documents des utilisateurs sélectionnés est supprimé, et ils sont également supprimés de la liste. L'utilisateur ne pourra plus afficher les documents de la question.

Ajouter un jalon à une question juridique

Ajoutez un jalon à une question juridique pour suivre les événements de calendrier importants liés à la question.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez accéder à la question juridique et y travailler tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Vous pouvez suivre les jalons à venir d'une question dans l'onglet **Accueil** du Centre de conseil juridique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Pour ajouter un jalon, dans l'onglet **Jalons**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour le jalon.
6. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez une date à laquelle le jalon doit être atteint.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Un jalon avec la date d'échéance spécifiée est créé.

Associer les demandes juridiques connexes à une question juridique

Associez une ou plusieurs demandes juridiques à une question juridique pour organiser et résoudre les demandes connexes via une seule et même question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez accéder à la question juridique et y travailler tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Pour associer une demande juridique, dans l'onglet **Demandes connexes**, cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans la boîte de dialogue Ajouter une demande juridique, sélectionnez les demandes que vous souhaitez ajouter à la question, puis cliquez sur **Ajouter**.

Remarque :
Toute demande juridique peut être associée à une question, y compris les demandes fermées ou annulées.

Résultats
Les demandes juridiques sélectionnées sont ajoutées à la question et répertoriées sous l'onglet **Demandes connexes**.

Associer une question juridique existante à une demande juridique

Associez une question juridique existante à une demande juridique similaire afin de fournir des informations utiles à la résolution de la demande.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez accéder à la question juridique et y travailler tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Pour associer une question existante, dans l'onglet **Questions juridiques**, cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans la boîte de dialogue Ajouter une question juridique, sélectionnez une question juridique que vous souhaitez ajouter à la demande, puis cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La question juridique sélectionnée est associée à la demande juridique et apparaît dans la liste de l'onglet **Questions juridiques**.

Fermer une question juridique

Fermez une question juridique qui vous est affectée lorsque vous avez effectué toutes les activités de résolution de la question juridique. Vous pouvez également fermer la question si vous constatez qu'aucune autre action n'est nécessaire.

Avant de commencer
Assurez-vous que vous avez fermé toutes les tâches de question connexes avant de fermer la question juridique.

Remarque :
Une question juridique ne peut pas être fermée si elle ou ses artefacts possèdent des enregistrements d'approbation ad hoc ouverts.

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez accéder à la question juridique et y travailler tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. **Facultatif :** Dans la section **Activité**, saisissez des commentaires, ajoutez des liens vers des articles connexes de la base de connaissances ou joignez des fichiers.
5. Cliquez sur **Fermer terminé**.
6. Dans la boîte de dialogue Fermer la question terminée, saisissez des commentaires dans le champ **Commentaires**.
   Les commentaires saisis dans la boîte de dialogue Fermer la question terminée seront publiés dans toutes les demandes connexes ouvertes.
7. Fermez les demandes juridiques connexes ayant les états Affecté ou Travail en cours ainsi que la demande parent en sélectionnant la case à cocher **Fermer les demandes connexes**.
8. Cliquez sur **OK**.

Résultats

- La question juridique est fermée et passe à l'état Fermé terminé.
- Si la demande juridique parent de la question n'est associée à aucune autre question ouverte, la demande est également fermée.
- Si vous avez choisi de fermer également toutes les demandes connexes, elles sont également fermées si elles remplissent les conditions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'état est Affecté ou Travail en cours.
- Les demandes ne sont pas associées à d'autres questions ouvertes.

Rouvrir une question juridique

Si une question juridique nécessite une investigation plus approfondie après sa fermeture ou son annulation, vous pouvez la rouvrir pour reprendre son traitement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez accéder à la question juridique et y travailler tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Ouvrez une question juridique que vous souhaitez rouvrir.
5. Cliquez sur **Rouvrir**.
6. Dans la boîte de dialogue Rouvrir une question, saisissez des commentaires dans le champ **Commentaires** pour indiquer pourquoi vous rouvrez la question.
   Les commentaires saisis dans la boîte de dialogue Rouvrir une question seront publiés dans toutes les demandes connexes.
7. Rouvrez les demandes juridiques connexes fermées ou annulées ainsi que la demande parent en sélectionnant la case à cocher **Rouvrir les demandes connexes**.
8. Cliquez sur **OK**.

Résultats

- La question juridique est rouverte.
- L'état de la question est celui qu'elle avait avant sa fermeture ou son annulation.
- Si la demande juridique principale de la question est fermée ou annulée, la demande est rouverte.
- Si vous avez également choisi de rouvrir toutes les demandes connexes, toutes les demandes juridiques connexes ayant l'état Fermé terminé, Fermé incomplet ou Annulé sont également rouvertes.
- Tous les collaborateurs ajoutés à la question reçoivent une notification par e-mail indiquant que la question a été rouverte.

Que faire ensuite
Traitez la question juridique pour la terminer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence Gestion des questions juridiques

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez dans Gestion des questions juridiques.

Composants installés avec Gestion des questions juridiques

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Legal Matter Management, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles

Rôles installés avec Gestion des questions juridiques

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de question [sn_lg_matter.matter_admin]	Fournit l'accès administratif aux questions juridiques et aux données sous-jacentes.	• sn_lg_matter.matter_config • sn_lg_matter.matter_manager
Configurateur de question [sn_lg_matter.matter_config]	Permet d'accéder à la configuration de données telles que les domaines d'activité, les formulaires d'admission, les modèles de questions et à la gestion des créateurs d'enregistrements via le générateur de catalogue. Le rôle ne donne pas accès aux données transactionnelles des demandes et des questions juridiques.	• catalog_builder_editor • catalog_editor • connection_admin • email_client_quick_message_author • flow_designer • flow_designer_scripting • sla_manager • sn_interview_temp.writer • sn_lg_matter.matter_config_read • sn_templated_snip.template_snippet_wri
Configurateur de question en lecture seule [sn_lg_matter.matter_config_read]	Permet d'accéder en lecture seule à des données de configuration des applications juridiques, comme des domaines et des modèles de question.	sn_lg_ops.legal_user
Prestataire de question [sn_lg_matter.matter_fulfiller]	Fournit au prestataire un accès pour traiter les questions affectées.	• approver_user • email_composer • base de connaissances • sn_interview_temp.reader • sn_lg_matter.matter_config_read • sn_lg_ops.legal_report_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Gestion des questions juridiques (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_lg_ops.legal_sla_read • sn_templated_snip.template_snippet_rea • task_editor • workspace_user • awa_agent **Important :** sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user hérite workspace_user qui permet d'accéder à l'espace de travail Next Experience.
Gestionnaire de question [sn_lg_matter.matter_manager]	Donne accès à toutes les données transactionnelles relatives aux questions et l'autorisation d'affecter des questions.	• sn_interview_temp.writer • sn_lg_matter.matter_fulfiller

Tables

Remarque : En plus des tables suivantes, des tables propres aux domaines d'activité sont installées avec Gestion des questions juridiques. Pour plus d'informations, consultez Tables de domaines d'activité pour les questions juridiques.

Tables installées avec Gestion des questions juridiques

Table	Description
Type de contenu d'artefact [sn_lg_matter_artifact_content_type]	Stocke le type de contenu utilisé pour classer les artefacts de question.
Groupe d'approbateurs [sn_lg_matter_m2m_approver_group]	Stocke les groupes d'utilisateurs qui peuvent approuver des modèles de question juridique.
Stockage externe [sn_lg_matter_artifact_external_storage]	Stocke des liens de systèmes externes tels que Microsoft OneDrive ou Microsoft SharePoint sur lesquels des documents utiles peuvent être stockés.
Artefact juridique [sn_lg_matter_artifact]	Stocke les détails d'artefact collectés pour une question.
Question juridique [sn_lg_matter_matter]	Stocke les questions juridiques.
Questions juridiques Core	Stocke les principaux détails d'une question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des questions juridiques (suite)

Table	Description
[sn_lg_matter_core]	
Phase de question juridique [sn_lg_matter_phase]	Stocke les phases d'une question.
Tâche de question juridique [sn_lg_matter_task]	Stocke les tâches associées à une phase ou à une question.
Artefact de tâche de question [sn_lg_matter_m2m_matter_task_artifact]	Stocke les détails de la relation entre un artefact et une tâche de question.
Modèle de tâche de question [sn_lg_matter_template_task]	Stocke les tâches définies dans un modèle de question.
Modèle de question [sn_lg_matter_template]	Stocke le modèle de question qui définit les valeurs par défaut d'une question. Les valeurs prédéfinies de la question sont renseignées lors de la création d'une question à partir du modèle de question.
Demande - Question m2m [sn_lg_matter_m2m_request_matter]	Stocke les détails de la relation entre une demande et une question.

Tables de domaines d'activité pour les questions juridiques

Des tables propres aux domaines d'activité sont installées avec l'application Gestion des questions juridiques.

Ces tables de domaines d'activité étendent la table Question juridique [sn_lg_matter_matter].

Si vous ajoutez des colonnes dans une table de domaine d'activité, vous pouvez configurer la table de manière à ajouter ces colonnes dans la section Listes de Centre de conseil juridique. Vous pouvez également utiliser ces tables dans une autre configuration, si nécessaire. Pour plus d'informations, consultez Configurer une table de domaine d'activité.

- Conformité [sn_lg_matter_compliance]
- Support d'entreprise [sn_lg_matter_corporate_support]
- Crime [sn_lg_matter_crime]
- Expertise digitale [sn_lg_matter_digital_forensics]
- Éthique [sn_lg_matter_ethics]
- Prise en charge des contrats généraux [sn_lg_matter_general_contract_support]
- Juridique général [sn_lg_matter_general_legal]
- Affaires gouvernementales [sn_lg_matter_government_affairs]
- Santé, sécurité et environnement [sn_lg_matter_health_safety_and_environment]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Main-d'œuvre et emploi [sn_lg_matter_labor_and_employment]
- Legal Operations [sn_lg_matter_legal_operations]
- Gestion des licences et transactions technologiques [sn_lg_matter_licensing_and_tech_transactions]
- Litige [sn_lg_matter_litigation]
- Support dédié au marketing [sn_lg_matter_marketing_support]
- Fusions et acquisitions [sn_lg_matter_mergers_and_acquisitions]
- Brevets, marques de commerce et secrets commerciaux [sn_lg_matter_patents_trademark_and_trade_secrets]
- Sécurité des données et confidentialité [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]
- Prise en charge des contrats d'acquisition [sn_lg_matter_procurement_contract_support]
- Biens immobiliers [sn_lg_matter_real_estate]
- Prise en charge des contrats de vente [sn_lg_matter_sales_contract_support]
- Prise en charge des plans de valeurs [sn_lg_matter_stock_plan_support]

Remarque :
Certaines des tables répertoriées ci-dessus ont des workflows dédiés, comme illustré dans le tableau suivant. Pour maximiser leurs fonctionnalités, installez les workflows correspondants.

Table de domaine d'activité (question juridique)	Application/workflow du domaine d'activité
Prise en charge des contrats généraux [sn_lg_matter_general_contract_support]	Contrats simples juridiques
Prise en charge des contrats de vente [sn_lg_matter_sales_contract_support]	
Expertise digitale [sn_lg_matter_digital_forensics]	Legal Digital Forensics
Éthique [sn_lg_matter_ethics]	Enquêtes juridiques
Support dédié au marketing [sn_lg_matter_marketing_support]	Révision du contenu juridique
Brevets, marques de commerce et secrets commerciaux [sn_lg_matter_patents_trademark_and_trade_secrets]	Juridique Simple Propriété intellectuelle
Sécurité des données et confidentialité [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]	Confidentialité simple juridique
Conservation légale [sn_lg_matter_legal_hold]	Notification d'obligation de conservation

Legal Tracker Formulaire de demande d'engagement d'avocat externe

Champs du formulaire de demande d'engagement Legal Tracker d'avocat externe d'une question juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Reportez-vous à la table pour connaître les champs du formulaire Engagement d'avocat externe et la façon dont ils sont mappés lorsque nous intégrons pour créer une question dans le suivi juridique.

Créer une demande d'engagement d'avocat externe

Champ	Description	Paramètres mappés dans l'API des questions du suivi juridique
Détails de la demande		
Demandé pour	Nom de l'utilisateur demandant l'avocat externe.	Aucun
Numéro de l'engagement de l'avocat externe	Identificateur unique de l'enregistrement de l'avocat externe.	Aucun
Motif de l'engagement d'un avocat externe	Description des raisons du recrutement d'un avocat externe.	Aucun
Décrire l'étendue du travail à effectuer	Description de l'étendue du travail à effectuer par l'avocat externe.	Aucun
Détails du cabinet		
Accès au cabinet	Option permettant de définir l'accès du cabinet à la question à partir de la liste déroulante.	firmAccess
Cabinet leader	Cabinet principal auquel l'avocat externe est associé.	Aucun
Avocat externe responsable	Avocat principal du cabinet leader associé.	Aucun
Détails de la question		
Nom complet de la question/parties impliquées	Nom complet de l'affaire ou des parties à associer à l'avocat externe.	fullNameAndPartiesInvolved
Nom synthétique de la question	Nom abrégé de la question à associer à l'avocat externe.	shortName
Responsable de la société	Responsable de l'organisation qui devrait assurer la coordination avec l'avocat externe.	leadCompanyPersonE-mail
Sous-responsable de la société	Autre personne-ressource en l'absence du responsable de la société.	numberTwoCompanyPersonE-mail
Description de la question	Description détaillée de la question.	description
Date de début	Date de début pour l'avocat externe. Cette date doit être antérieure à celle du jour.	startDate
Accord tarifaire	Type de frais à sélectionner dans la liste déroulante.	leadFirmFeeArrangement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une demande d'engagement d'avocat externe (suite)

Champ	Description	Paramètres mappés dans l'API des questions du suivi juridique
Montant	Montant à fournir à l'avocat externe conformément à l'entente d'honoraires.	Aucun
Détails du suivi juridique		
Créer une tâche pour saisir les détails du champ Suivi juridique	Option permettant de choisir de créer une tâche de question juridique et de déléguer la tâche pour remplir la section Détails du suivi juridique. Pour plus d'informations, consultez Demander l'engagement d'un avocat externe.	Aucun
Groupe de questions	Groupe de questions associées de l'enregistrement de l'avocat externe.	matterGroup
Type de question	Type de question associée de l'enregistrement de l'avocat externe.	matterType
ID de la question associée	ID de la question associée de l'avocat externe.	associatedMatterId
Pays	Pays d'opération de l'avocat externe.	paysOrRégion
Groupe d'activités	Groupe de pratique associé de l'avocat externe.	Groupe de pratique
Unité organisationnelle	Unité organisationnelle associée de l'avocat externe.	Unité organisationnelle
Droit substantiel	Droit substantiel associé de l'avocat externe.	substantiveLaw
Itinéraire de l'approbation de facture	Itinéraire d'approbation de facture associé de l'avocat externe.	invoiceApprovalRoute
Itinéraire du compte fournisseur	Comptes fournisseurs associés : itinéraire de l'avocat externe.	apRoute

Travaux planifiés installés pour Legal Tracker

Travaux planifiés installés lorsque le spoke Legal Tracker est activé. Ces tâches sont utilisées pour extraire des données de Legal Tracker.

Travaux planifiés installés pour extraire les données du suivi juridique

Tâche planifiée	Données synchronisées avec la table	Actif	Description
Extraire les données des acheminements AP	Acheminement AP du suivi juridique	Vrai	Récupère les données des acheminements AP à partir du portail Suivi juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés pour extraire les données du suivi juridique (suite)

Tâche planifiée	Données synchronisées avec la table	Actif	Description
	[sn_lg_matter_legal_tracker_ap_route]		
Extraire les données du pays	Pays de la question juridique [sn_lg_matter_legal_matter_country]	Vrai	Récupère les données de pays à partir du portail Suivi juridique.
Extraire les données des entreprises	Cabinet externe [cabinet sn_lg_matter_outside_]	Vrai	Récupère les données des entreprises à partir du portail Suivi juridique.
Extraire les questions de finances	Question du suivi juridique [sn_lg_matter_legal_tracker_matter]	Vrai	Récupère les données financières de la question à partir du portail Suivi juridique.
Extraire les données des modèles de question	Modèle de question du suivi juridique [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template]	Faux	Récupère les données des modèles de question à partir du portail Suivi juridique.
Extraire les données de l'unité organisationnelle	Unité organisationnelle de suivi juridique [unité sn_lg_matter_legal_tracker_organizational_]	Vrai	Récupère les données de l'unité organisationnelle à partir du portail Suivi juridique.
Extraire les données du groupe de pratique	Groupe de pratique LegalTracker [sn_lg_matter_legal_tracker_practice_group]	Vrai	Récupère les données du groupe de pratique à partir du portail Suivi juridique.
Extraire les données de droit substantiel	Droit substantiel du suivi juridique [sn_lg_matter_legal_tracker_substantive_law]	Vrai	Récupère les données de droit substantiel à partir du portail Suivi juridique.

Traduction automatique

Notifications d'engagement de l'avocat externe

Les notifications sont des rappels créés à l'aide de modèles d'e-mail et envoyés pour le workflow d'engagement des avocats externes. Utilisez les notifications reçues pour travailler sur la demande et les tâches de l'avocat externe et résoudre les erreurs.

Détails de la notification de l'engagement de l'avocat externe

Nom	Destinataire	Mosaïque
Engagement d'avocat externe : initié	Responsables du domaine d'activité	Engagement d'avocat externe <OCEXXXXXX1> nécessite votre approbation

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de la notification de l'engagement de l'avocat externe (suite)

Nom	Destinataire	Mosaïque
Engagement d'avocat externe : approuvé	• Demandé pour • Propriétaire de la question juridique s'il est différent de la demande pour	Votre demande a été approuvée
Engagement d'avocat externe : rejeté	• Demandé pour • Propriétaire de la question juridique s'il est différent de la demande pour	Votre demande a été rejetée.
Intégration des CEO à Legal Tracker	• Demandé pour • Propriétaire de la question juridique s'il est différent de la demande pour • Responsables du domaine d'activité	Question créée avec succès pour <OCERXXXX1> dans le suivi juridique
Suivi juridique de l'engagement de l'avocat externe : erreur	• Demandé pour • Propriétaire de la question juridique s'il est différent de la demande pour	Échec de la création d'une question pour <OCERXXXX1> dans le suivi juridique
Engagement de l'avocat externe : approbateur introuvable	• Administrateur des données juridiques • Propriétaire de la demande	Engagement d'avocat externe <OCEXXXXXX1> - Échec du lancement du processus d'approbation

Traduction automatique

Applications de pratique de Legal Service Delivery

Les applications de pratique juridique dans la suite Legal Service Delivery fournissent des solutions pour les besoins spécifiques de différents domaines de pratique juridique.

Révision du contenu juridique

L'application ServiceNow® Examen juridique du contenu permet aux employés de soumettre une demande d'examen juridique de tous les supports marketing, des ressources d'accompagnement ou du contenu des présentations et de résoudre les problèmes.

Les employés peuvent soumettre des Examen juridique du contenu demandes, surveiller leur évolution et lire des articles de la base de connaissances connexes via un portail Web ou Agent virtuel. La Examen juridique du contenu demande est associée au domaine d'activité Conformité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les équipes juridiques peuvent collaborer de manière centralisée Centre de conseil juridique pour gérer le volume d'admissions juridiques, résoudre les Examen juridique du contenu demandes et surveiller l'analyse du travail.

Explorer  Découvrez comment les employés, le personnel parajuridique et les avocats utilisent Examen juridique du contenu.	**Configurer**  Configurez des domaines d'activité, des formulaires d'admission et d'autres configurations.
Demander et gérer la Examen juridique du contenu demande  Soumettez et suivez les Examen juridique du contenu demandes.	**Référence**  Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Prestation de services juridiques Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Examen juridique du contenu

L'application Examen juridique du contenu (sn_lg_cont_review) permet aux employés autorisés de votre organisation de soumettre Examen juridique du contenu des demandes de conformité et de suivre leur évolution. Les utilisateurs du département juridique qui disposent de rôles appropriés peuvent travailler sur ces demandes et les résoudre.

Fonctionnalités

Les fonctionnalités de l'application comprennent :

- Soumission d'une Examen juridique du contenu demande via un portail de services ou un Agent virtuel
- Gérer les Examen juridique du contenu demandes en résolvant le problème ou en répondant aux requêtes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages

Les avantages de l'application sont les suivants :

- Libre-service employé facilement accessible qui remplace les processus et tâches d’e-mail manuels et non structurés
- Réponses automatisées pour les demandes juridiques courantes avec Virtual Agents
- Elle est centralisée Centre de conseil juridique et vous permet de suivre, de classer par ordre de priorité et de travailler simultanément sur plusieurs demandes
- Une visibilité en temps réel sur les demandes de services juridiques qui vous aide à prendre des décisions utiles

Configurer Examen juridique du contenu

Configurez les données de base pour fournir des Examen juridique du contenu services de demandes aux employés qui peuvent utiliser ces services pour soumettre des demandes au département juridique.

En tant qu'administrateur, examinez les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux le cas échéant.

Créer ou modifier un domaine d'activité

Définissez les domaines d'activité propres à des branches du droit, comme la propriété intellectuelle, la confidentialité ou la conformité. Associez des catégories aux domaines d'activité et affectez un utilisateur du département juridique en tant que responsable du domaine d'activité.

Créer ou modifier une catégorie de catalogue juridique

Créez des catégories de catalogue pour regrouper les services juridiques que les employés peuvent utiliser afin de rechercher une demande de service juridique spécifique sur Portail de services juridiques.

Si vous êtes un utilisateur existant et que vous mettez à niveau l’application, exécutez le script correctif Formulaire d’admission à la révision du contenu correctif pour mapper le nouveau Examen juridique du contenu créateur d’enregistrement à la catégorie de révision du contenu.

Créer ou modifier un créateur d’enregistrement pour les services juridiques via l’environnement classique

Créez des créateurs d’enregistrements pour définir les formulaires d’admission pour Examen juridique du contenu les demandes de services. Ces créateurs d’enregistrement sont disponibles dans le catalogue de services Opérations juridiques à l’adresse .Portail de services juridiques Les employés peuvent les utiliser pour soumettre des demandes de service juridique.

Configurez un système de stockage externe pour les demandes et questions juridiques.

Configurez un système de stockage externe pour stocker les documents joints aux demandes par le demandeur ou le prestataire afin de permettre à votre organisation d’avoir une politique centralisée de gestion et de conservation de la Examen juridique du contenu documentation.

Créer ou modifier un modèle de réponse pour les services juridiques

Configurez un modèle de réponse avec un message réutilisable que les prestataires juridiques peuvent utiliser pour envoyer aux utilisateurs des messages rapides et cohérents par le biais de notes de travail, de commentaires, d’e-mails ou de conversations de messagerie instantanée.

Chaque modèle de réponse est associé à une table et peut être configuré pour inclure des variables de champ de cette table. Vous pouvez utiliser un générateur de conditions pour spécifier les conditions qu’une Examen juridique du contenu demande doit remplir pour que le modèle soit utilisable via les canaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

configurés. Par exemple, vous pouvez définir une condition pour activer les modèles de réponses uniquement pour Examen juridique du contenu les demandes de type présentation marketing.

Pour les modèles de réponse de messagerie instantanée, vous pouvez spécifier un nom court qui peut être utilisé comme raccourci pour présenter rapidement le message de réponse à un utilisateur.

Create an email notification

Créez ou modifiez les notifications par e-mail qui sont envoyées lorsque des événements spécifiques se produisent, par exemple lorsqu'une demande est affectée, fermée ou annulée, ou lorsqu'un message a été publié pour demander des informations supplémentaires.

Configuring the form layout

Pour suivre les dispositions des Examen juridique du contenu demandes, ajoutez la table Disposition juridique [sn_lg_ops_legal_disposition] en tant que liste connexe à n'importe quel Examen juridique du contenu formulaire de demande. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une liste connexe dans un formulaire, voir Ajouter une liste connexe à un formulaire .

Installer Examen juridique du contenu

Vous pouvez installer l'application Examen juridique du contenu (sn_lg_cont_review) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Examen juridique du contenu dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Installez l'application Gestion des requêtes juridiques (sn_lg_ops) avant d'installer Examen juridique du contenu.

Rôle requis : sn_lg_cont_review.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Examen juridique du contenu :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Examen juridique du contenu (sn_lg_cont_review) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Servez-vous de Prestation de services juridiques Guided Setup pour configurer l'application sur votre instance.

Pour accéder à Prestation de services juridiques la configuration guidée, accédez à **Administration des données juridiques** > **Configuration guidée juridique**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Reconfigurer les formulaires pour utiliser de nouveaux composants

En tant qu'administrateur, après l'installation Examen juridique du contenu , reconfigurez les formulaires pour utiliser le nouveau créateur d'enregistrement de révision du contenu, la catégorie de catalogue et la taxonomie de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La demande de révision du contenu, qui faisait partie de Gestion des requêtes juridiques, a été déplacée vers une nouvelle application Examen juridique du contenu. Avec la nouvelle application, de nouveaux composants d'examen du contenu sont disponibles pour Examen juridique du contenu. Vous pouvez reconfigurer les formulaires d'admission pour utiliser le nouveau créateur d'enregistrement de révision du contenu, la catégorie de catalogue et la taxonomie de contenu en fonction des points suivants.

- Si vous utilisez les nouveaux composants de révision de contenu, vous devez rétablir toutes les personnalisations que vous avez apportées aux formulaires précédents.
- Les composants de révision de contenu précédents ne seront pas améliorés pour les nouvelles fonctionnalités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Reconfigurez la **revue du contenu du formulaire d'admission**.
   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_lg_ops_category.list`.
   b. Dans la liste, sélectionnez Examen juridique du contenu.
   c. Dans le champ **Créateur d'enregistrement de demande** , sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône )
   d. Si vous n'êtes pas en mesure de modifier le formulaire dans le périmètre de l'application actuel, sélectionnez le mot **ici** dans le message en haut de la page.
   e. Dans la liste des créateurs d'enregistrements, sélectionnez l'icône Afficher/masquer le filtre (icône ).
   f. Dans le champ de **champ de choix** , sélectionnez **Application**.
   g. Dans le champ de condition, sélectionnez **est** s'il n'est pas affiché.
   h. Entrez Examen juridique du contenu dans la zone de texte.
   i. Sélectionnez le bouton **Exécuter** .
   j. Sélectionnez **Révision du contenu** dans la liste des créateurs d'enregistrements appartenant à l'application Examen juridique du contenu .
   k. Sélectionnez **Mettre à jour**.
2. Reconfigurez l'élément de catalogue pour les catégories d'éléments de catalogue.
   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `sc_cat_item_category.list`.
   b. Dans la liste Catégories d'éléments de catalogue, localisez **Révision de contenu** et sélectionnez l'icône Afficher l'aperçu de ).
   c. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
   d. Dans le champ **Élément de catalogue** , sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône ). Si vous n'êtes pas en mesure de modifier l'enregistrement, sélectionnez **ici** dans le message d'accès en haut du formulaire.
   e. Dans la liste des éléments de catalogue, sélectionnez l'icône Afficher/masquer le filtre (icône ).
   f. Dans le champ de **champ de choix** , sélectionnez **Application**.
   g. Dans le champ de condition, sélectionnez **est** s'il n'est pas déjà affiché.
   h. Entrez *`Examen juridique du contenu`* dans la zone de texte.
   i. Sélectionnez le bouton **Exécuter** .
   j. Sélectionnez **Révision** de contenu dans la liste des éléments de catalogue qui appartiennent à l'application Examen juridique du contenu .
   k. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Reconfigurez l’élément de catalogue pour le contenu connecté.

   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `m2m_connected_content.list`.
   Le formulaire Élément de catalogue de contenu connecté : révision du contenu s’affiche.

   b. Dans le champ **Élément de catalogue** , sélectionnez l’icône Rechercher à l’aide d’une liste (icône ).

   c. Dans la liste des éléments de catalogue, sélectionnez l’icône Afficher/masquer le filtre (icône ).

   d. Dans le champ de **champ de choix** , sélectionnez **Application**.

   e. Dans le champ de condition, sélectionnez **est** s’il n’est pas affiché.

   f. Entrez Examen juridique du contenu dans la zone de texte.

   g. Sélectionnez le bouton **Exécuter** .

   h. Sélectionnez **Révision du contenu** dans la liste des créateurs d’enregistrements appartenant à l’application Examen juridique du contenu .

   i. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Examen juridique du contenu Requêtes

Examen juridique du contenu est un mécanisme permettant d’émettre une demande d’examen juridique pour tout matériel marketing, documentation ou contenu de présentation et de demander les services du département juridique pour résoudre le problème et suivre son état.

Lorsqu’un employé soumet une Examen juridique du contenu demande, celle-ci est automatiquement affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique en fonction des règles d’affectation configurées dans le formulaire d’admission du domaine d’activité associé. Si la demande est affectée à un groupe juridique, le responsable du groupe peut l’affecter à lui-même ou à n’importe quel membre du groupe d’affectation. Vous pouvez soumettre une nouvelle demande, mettre à jour ou affecter une demande existante, ou même annuler une demande juridique.

Pour plus d'informations, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité.

Travailler sur les demandes qui vous sont affectées dans le Centre de conseil juridique.

Envoyer une Examen juridique du contenu demande

Soumettez une Examen juridique du contenu demande de services au département juridique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si l’application Conversations juridiques Agent virtuel est installée sur votre instance, vous pouvez également envoyer une Examen juridique du contenu demande par Agent virtuel chat. Pour plus d'informations, consultez Conversations juridiques Agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au formulaire d’admission Examen juridique du contenu .
2. Renseignez les champs du formulaire Révision du contenu.
   Pour plus d’informations sur les champs, reportez-vous à Examen juridique du contenu formulaire.
3. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

- Une Examen juridique du contenu demande est créée dans l’état Nouveau.
- La demande juridique est affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique en fonction de la règle d'affectation définie dans le domaine d'activité associé. Pour plus d'informations, consultez Règle d’affectation pour affecter automatiquement des demandes ou questions juridiques.
- Si l'administrateur a configuré des notifications, vous recevez des notifications sur l'évolution de la demande.

Mettre à jour une Examen juridique du contenu demande

Mettez à jour les détails de la demande, ajoutez des commentaires ou chargez des documents dans une Examen juridique du contenu demande que vous avez soumise alors qu’elle est encore à l’état Nouveau ou Affecté.

Avant de commencer

Vous pouvez modifier une Examen juridique du contenu demande uniquement si elle est dans l’état Nouveau.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Ouvrez la Examen juridique du contenu demande.
2. Ouvrez la demande que vous avez soumise Examen juridique du contenu .
   Sur la page Ticket standard, examinez et modifiez les détails de la demande, gérez les pièces jointes ou annulez la demande.
3. Sélectionnez **Modifier la demande** dans le menu Actions.
4. Dans le formulaire Variables, modifiez les détails de la demande.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Retour** pour revenir à la page Ticket standard.
   La demande est mise à jour avec les nouvelles informations. Les modifications apparaissent sous forme de commentaires dans la section Commentaires supplémentaires de la demande.
7. **Facultatif :** Dans l'onglet **Activité**, indiquez des commentaires ou plus d'informations sur votre demande pour le prestataire chargé de la demande.
8. **Facultatif :** Gérez les documents accompagnant votre demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. **Facultatif :** Dans l'onglet **Approbations** , affichez les détails de l'approbation associée à la demande.

> **Remarque :**
> L'onglet **Approbations** s'affiche uniquement lorsque la Examen juridique du contenu demande ou sa pièce jointe possède des enregistrements d'approbation.

Affecter une Examen juridique du contenu demande

Affectez une Examen juridique du contenu demande à vous-même ou à un membre de votre groupe d'affectation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_cont_review.content_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un employé soumet une demande juridique, celle-ci est automatiquement affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique en fonction des règles d'affectation configurées pour le formulaire d'admission du domaine d'activité associé. Si la demande est affectée à un groupe juridique, n'importe quel membre du groupe peut s'affecter la demande à lui-même ou à un autre membre du groupe. Pour plus d'informations, consultez Règle d'affectation pour affecter automatiquement des demandes ou questions juridiques.

Le niveau d'autorisation du groupe d'affectation doit être Lire ou Modifier pour afficher ou modifier le niveau d'autorisation de la demande juridique pour les utilisateurs. Par défaut, le niveau d'autorisation est défini sur Lecture. Pour le changer en Modifier, sélectionnez **d'abord Me l'affecter**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans le champ **Demandes juridiques** , sélectionnez **Non affecté**.
4. Dans la liste des demandes non affectées, sélectionnez le numéro de la demande.
5. Affectez-vous la demande en sélectionnant **Me l'affecter**.
   Les champs de la demande juridique sont en mode lecture seule jusqu'à ce qu'elle vous soit affectée.
6. **Facultatif :** Mettez à jour l'**autorisation du groupe d'affectation** pour modifier le niveau d'autorisation de la demande juridique pour les utilisateurs.
   - **Aucun accès** : seul le responsable du domaine d'activité, le gestionnaire de groupe et l'utilisateur mentionné dans le champ **Affecté à** peuvent accéder à la demande juridique et l'affecter à l'un des membres du groupe d'affectation.
   - **Lecture** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent uniquement consulter la demande juridique. Cette option est le niveau d'autorisation par défaut.
   - **Modification** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent consulter et travailler sur la demande juridique. Le champ **Affecté à** devient facultatif si cette option est définie.
7. **Facultatif :** Pour affecter la demande à un autre membre, dans l'onglet **Détails** , sélectionnez un utilisateur dans le champ **Affecté à** .
8. Pour mettre à jour la demande, sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
L'état de la demande est défini sur Affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

L'utilisateur affecté peut commencer à traiter la demande juridique. Pour plus d'informations, consultez Traiter une demande juridique.

Annuler une Examen juridique du contenu demande

Annulez une Examen juridique du contenu demande quel que soit son état.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Sélectionnez **Afficher tout** dans le panneau **Mes demandes** .
3. Ouvrez la demande que vous avez soumise Examen juridique du contenu .
4. Dans le menu Actions, sélectionnez **Annuler la demande**.
5. Dans la boîte de dialogue Confirmer l'annulation de la demande, indiquez le motif de l'annulation dans le champ **Commentaires** .
6. Sélectionnez **Confirmer l'annulation**.
   La demande est annulée, et les commentaires d'annulation apparaissent dans la section Commentaires supplémentaires de la demande.

   Tous les flux actifs associés sont terminés.

Référence Examen juridique du contenu

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez dans Examen juridique du contenu.

Composants installés avec Examen juridique du contenu

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application, notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles

Rôles installés avec Examen juridique du contenu

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de révision du contenu [sn_lg_cont_review.admin]	Fournit un accès administratif à la Examen juridique du contenu fonctionnalité et à ses données sous-jacentes.	sn_lg_cont_review.content_fulfiller
Prestataire de révision de contenu [sn_lg_cont_review.content_fulfiller]	Fournit un accès prestataire pour travailler sur les demandes de révision du contenu affectées.	sn_lg_ops.legal_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examen juridique du contenu formulaire

Liste des champs de la Examen juridique du contenu demande dans le Portail de services juridiques.

Formulaire Révision du contenu juridique

Champ	Description
Description	Description de la Examen juridique du contenu demande.
Propriétaire du contenu	Le propriétaire de la Examen juridique du contenu demande.
Type de contenu	Sélectionnez un type de contenu dans la liste déroulante.
Lien de contenu	Fournissez n'importe quel lien vers le contenu, le cas échéant.
Objectif	Objet de la Examen juridique du contenu demande.
Date d'approbation demandée	Date d'approbation de la Examen juridique du contenu demande.
Ajouter des pièces jointes	Pièces jointes à ajouter à la demande.

Expertise digitale juridique

L'application ServiceNow® Expertise digitale juridique vous permet de gérer les demandes d'expertise digitale pour la détection de données liées à des sources de données de surveillance et non surveillance faisant l'objet d'une enquête ou d'un contentieux.

Explorer

Découvrez comment les employés, le personnel parajuridique et les avocats utilisent Expertise digitale juridique.

Configurer

Configurez les sources de données, leurs instructions d'exécution et une liste de vérification.

Demande

Soumettez et suivez les demandes d'expertises digitales.

Gérer

Gérez les demandes d'expertises digitales pour les sources de données faisant l'objet d'une enquête ou d'un contentieux.

Analyses et reporting

Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord préconfigurés.

Référence

Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Prestation de services juridiques Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Expertise digitale juridique

Expertise digitale juridique permet à différents départements de votre organisation de soumettre des demandes juridiques pour la détection et le traitement des données digitales des employés suspectés d'activité malveillante ou de contentieux.

Fonctionnalités

- Formulaire d'admission pour recueillir des sources de données d'arrière-plan de demande, de surveillance et de non surveillance avec des mots clés et des dates de filtre.
- Marquage des sources de données de détection électronique avec des instructions pour le traitement des données.
- Flux d'approbation de la confidentialité intégré pour obtenir les approbations requises avant de commencer l'examen.
- Tâches digitales standard prédéfinies données à l'aide d'un modèle.
- Enregistrement et piste d'audit de toutes les activités réalisées à l'aide de l'examen et du contentieux.

Vous pouvez soumettre une demande d'expertise digitale pour les actions suivantes en cas de surveillance et de non surveillance des données sur les sources de données spécifiées :

- Conserver : option pour préserver les informations digitales pertinentes des données confidentielles et non confidentielles et documenter les faits.
- Collecter : option pour collecter les informations digitales de surveillance et de non surveillance qui peuvent être pertinentes pour l'examen. La collecte peut impliquer des activités telles que l'imagerie d'appareils de stockage ou la copie ou l'impression des informations digitales.
- Examiner : option pour une recherche approfondie et systématique des faits dans les informations collectées liées à l'examen.
- Présenter : option pour présenter aux personnes concernées les informations pertinentes sur les données confidentielles et non confidentielles, dans un format approprié.

Une fois les approbations de confidentialité requises pour l'enquête, le membre de l'équipe d'expertise digitale travaillant sur la demande d'expertise digitale peut la promouvoir en question juridique. La question juridique de la requête en expertise digitale peut avoir des phases basées sur les actions demandées. Chaque phase peut avoir des tâches pour chaque donnée de surveillance ou de non surveillance pour un mot clé, une source de données et une plage de dates.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Workflow Expertise digitale juridique

servicenow

Workflow:

Digital Forensics Request

Legal > Legal Operations Catalog > Legal Requests > Information Governance > Digital Forensics Request

Here's an example workflow to request data discovery related for custodial and non-custodial data sources that are subject to investigation or litigation.

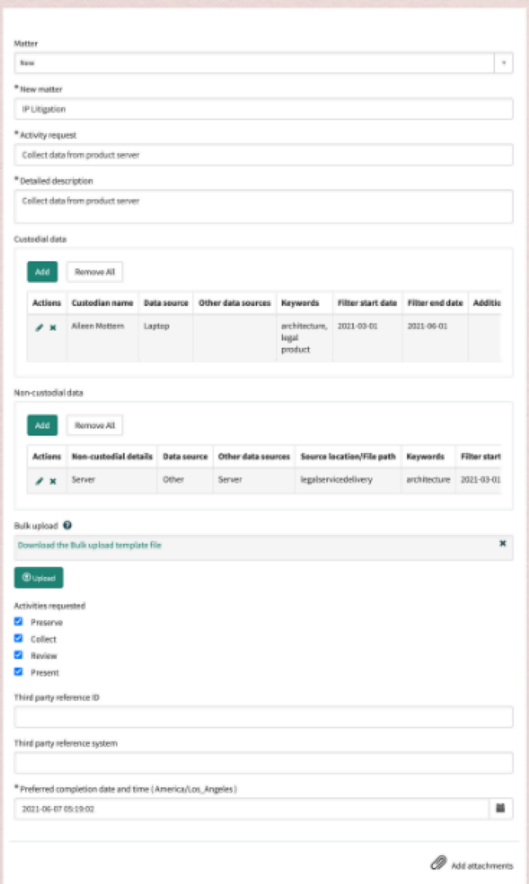


Set up the following items in the application:

1) List of data sources for e-discovery
2) Privacy approval workflows
3) Digital Forensics matter template

After setup, here's what the workflow looks like:

- Authorized employee submits a data discovery request for custodial and non-custodial data
- Fulfiller reviews request and gets approvals for data processing
- Fulfiller promotes approved data sources as matter using the predefined matter template
- Legal matter is created with phases and tasks needed to fulfill the request
- Fulfiller assigns the task to teams to process and handle the data
- After all tasks are complete, fulfiller closes the matter
- The legal request is automatically closed



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Expertise digitale juridique

Configurez les données de base requises pour gérer les demandes d'expertises digitales.

En tant qu'administrateur, vous pouvez examiner les composants installés et les modifier ou en ajouter de nouveaux le cas échéant.

- Configurer une source de données pour les expertises digitales
- Ajouter les instructions d'exécution et la liste de vérification pour la source de données

Installer Expertise digitale juridique

Vous devez disposer du rôle d'administrateur pour installer l'application Expertise digitale juridique (sn_lg_forensics). L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Expertise digitale juridique Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Expertise digitale juridique :

- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus, voir Composants installés avec Expertise digitale juridique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Expertise digitale juridique (sn_lg_forensics).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Expertise digitale juridique.
4. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une source de données pour les expertises digitales

Configurez une source de données qu'un demandeur peut sélectionner dans une demande d'expertise digitale comme source de données potentiellement manifestes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_forensics.forensics_config ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Admin. d'expertises digitales** > **Sources de données**.
2. Créez ou modifiez une source de données.
   - Pour créer une source de données, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une source de données existante, ouvrez la source de données à partir de la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Source de données

Champ	Description
Source	Nom de la source de données.
Actifs	Option pour marquer la source de données comme active. Seules les sources de données actives sont disponibles dans le formulaire d'admission de demande d'expertise digitale dans le Portail de services juridiques.
Champs de détails de la source	Champs qui s'appliquent à la source de données. Les champs sélectionnés apparaissent sur le formulaire des détails de la source de données dans un dossier de demande d'expertise digitale. Les propriétaires de tâches fournissent des détails dans ces champs en fonction des activités d'exécution qu'ils ont réalisées. Pour en savoir plus, voir Créer une tâche pour une question juridique d'expertise digitale. Les options de champ de la liste sont remplies à partir de la table Détails de la source de données [sn_lg_forensics_search_source_detail].

4. Enregistrez la source de données.
   - Enregistrez une nouvelle source de données en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à une source de données existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Ajouter les instructions d'exécution et la liste de vérification pour la source de données. Lorsqu'un propriétaire de question crée une tâche pour la source dans une question juridique, ces instructions sont pré-remplies dans la tâche. Les utilisateurs auxquels la tâche de question juridique est affectée peuvent suivre ces instructions pour résoudre la tâche.

Ajouter les instructions d'exécution et la liste de vérification pour la source de données

Ajoutez des instructions pour une source de données qu'un propriétaire de tâche dans une question juridique peut suivre pour résoudre la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_forensics.forensics_config ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Admin. d'expertises digitales** > **Sources de données**.
2. Ouvrez une source de données à laquelle vous souhaitez ajouter des instructions.
3. Dans la liste connexe Étapes d'exécution, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Étapes d'exécution

Champ	Description
Phase	Nom de la phase dans laquelle la tâche est créée dans une question juridique pour une demande d'expertise digitale.
Source de recherche	Nom de la source de données pour laquelle vous ajoutez les instructions.
Instructions	Instructions que l'utilisateur affecté doit exécuter pour résoudre la tâche juridique.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un enregistrement d'étape d'exécution est créé. La section **Liste de vérification** s'affiche.
6. **Facultatif :** Ajoutez des actions à réaliser dans la section **Liste de vérification** pour fournir une liste d'activités au prestataire en charge des tâches.
   a. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) à côté de **Liste de vérification**.
   b. Cliquez sur **Créer**.
   c. Saisissez une description de l'action à réaliser et appuyez sur la touche Entrée.
   La liste de vérification indique les actions à réaliser par défaut dans la tâche juridique correspondante.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Soumettre des demandes d’expertises digitales

Les employés de différents départements de votre organisation peuvent soumettre des demandes juridiques pour la découverte et le traitement des données numériques des employés soupçonnés d’activités malveillantes ou de litiges.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoyer une demande d'expertise digitale

Envoyez une demande juridique pour accéder aux données des employés actuels ou passés à des fins d'examen interne ou de contentieux.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.

> **Remarque :**
> Si vous utilisez Portail de services juridiques, vous pouvez soumettre une demande juridique en accédant au portail Portail de services juridiques et en sélectionnant une demande dans **Catalogue de services**.

2. Dans l'en-tête, sélectionnez **Services juridiques** .
3. Sélectionnez **Parcourir Services juridiques**.
4. Recherchez l'élément de demande d'expertise digitale.
5. Cliquez sur **Demande d'expertise digitale**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'admission de demande d'expertise digitale

Champ	Description
Ajouter à cette demande à	Option pour associer la demande juridique à une question juridique existante ou à une nouvelle question juridique. ○ **Question existante** : option permettant d'associer la demande juridique à une question juridique existante. Seules les questions juridiques actuelles auxquelles vous pouvez accéder apparaissent dans la liste. ○ **Nouvelle question** : option permettant de créer une nouvelle question juridique et y associer la demande juridique.
Question existante	Liste des questions juridiques existantes à associer à la demande juridique. Seules les questions juridiques actuelles auxquelles vous pouvez accéder apparaissent dans la liste. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Question existante** est sélectionnée.
Nom de la nouvelle question	Nom de la nouvelle question juridique. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Nouvelle question** est sélectionnée.
Demande d'activité	Brève description de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description détaillée	Informations détaillées sur la demande, par exemple, les détails des activités suspectes par rapport aux gardiens ou les détails du contentieux.
Données de surveillance	Données des employés pour lesquels vous demandez un examen. Fournissez également d'autres détails d'examen pour un gardien, recherche par mots-clés, sources de données et période de recherche. Pour en savoir plus, voir Ajouter un gardien à une demande d'expertise digitale.
Données de non surveillance	Ressources et actifs, tels que le serveur, l'ordinateur portable, le téléphone portable ou le stockage dans le cloud, sur lesquels vous demandez un examen. Fournissez également d'autres détails pour les données de non surveillance, recherche par mots-clés, sources de données et période de recherche. Pour en savoir plus, voir Ajouter des données de non surveillance à une demande d'expertise digitale.
Chargement en bloc	Exportez plusieurs données de surveillance et de non surveillance à partir d'un fichier. Pour plus d'informations sur le chargement des données à partir d'un fichier, consultez Ajouter des données de surveillance et de non surveillance à partir d'un fichier.
Activités demandées	Type d'actions requises sur les données pour l'examen ○ Conserver : sécuriser les données d'origine des appareils sources conformément aux directives du département en matière de protection et de conservation des éléments de preuve. ○ Collecter : acquérir les éléments de preuve digitaux qui peuvent être pertinents pour l'examen. La collecte peut impliquer des activités telles que l'imagerie d'appareils de stockage ou la copie ou l'impression des informations digitales. ○ Examiner : mener une étude approfondie et systématique des faits dans les éléments de preuve digitaux collectés liés à l'examen. ○ Présenter : documenter et présenter aux personnes concernées les informations et les résultats pertinents de l'étude dans un format approprié.
ID de référence tiers	Référence à un ID de question juridique conservé dans votre autre système de gestion des questions.
Système de référence tiers	Référence à votre autre système de gestion des questions.
Date et heure de fin préférées	Date à laquelle l'examen doit être terminé. La date et l'heure sont basées sur le fuseau horaire pendant lequel vous faites la demande.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Une demande d'expertise digitale est créée avec l'état Nouveau.
- La page Ticket standard s'affiche et comporte les onglets suivants permettant d'effectuer différentes tâches :
  - Activité : suivez l'historique des activités de la demande et publiez des messages pour que le prestataire travaille sur la demande.
  - Pièces jointes ou documents : chargez et gérez les documents dans la demande juridique.

    Remarque :
    Si l'option de stockage externe est activée, l'onglet **Documents** s'affiche. Sinon, l'onglet **Pièces jointes** s'affiche.

  - Données de surveillance : affichez les détails de surveillance existants. Vous pouvez également exporter les données vers un fichier.
  - Données de non surveillance : affichez les détails de non surveillance existants. Vous pouvez également exporter les données vers un fichier.
  - Détails de la demande : examinez les détails de la demande.
- Si vous avez chargé des données de surveillance et de non surveillance à partir d'un fichier Excel ou CSV, le fichier est joint comme document de référence à la demande.

  Le nombre d'enregistrements chargés avec succès à partir du fichier dans la demande est publié sous la forme de commentaires supplémentaires dans l'onglet Activité sur la page Ticket standard.

  Si un enregistrement du fichier n'est pas ajouté à la demande, un fichier journal d'erreur est ajouté dans l'onglet Activité. Vous pouvez examiner le motif de l'échec dans le fichier journal d'erreur, corriger les erreurs dans votre fichier et le charger à nouveau en éditant la demande.
- Pour chaque gardien ajouté à la demande, un enregistrement est créé dans la table Données de surveillance [sn_lg_forensics_custodial_data]. Si un enregistrement de profil juridique pour chaque gardien ne se trouve pas déjà dans la table Profil juridique [sn_lg_ops_legal_profile], un enregistrement correspondant est créé.
- Pour chaque donnée de non surveillance ajoutée à la demande, un enregistrement est créé dans la table Données de non surveillance [sn_lg_forensics_non_custodial_data].

Que faire ensuite

Sur la page Ticket standard, vous pouvez mettre à jour les détails de la demande, ajouter des commentaires, gérer les données de surveillance et de non surveillance, télécharger des documents de support ou annuler la demande. Pour en savoir plus, voir Mettre à jour une demande d'expertise digitale soumise.

Tout membre de l'équipe d'expertise digitale peut trier et affecter la demande à lui-même ou à tout autre membre du groupe. Une fois la demande affectée, un flux d'approbation est déclenché. Le flux crée un enregistrement d'approbation pour chaque enregistrement de surveillance et de non surveillance ajouté à la demande d'expertise digitale. Ces enregistrements d'approbation sont affectés à l'équipe de confidentialité du département juridique. Tout membre de l'équipe de confidentialité juridique peut approuver la demande. Après l'approbation, un membre de l'équipe d'expertise digitale auquel la demande juridique est affectée peut commencer à travailler sur la demande. Pour en savoir plus, consultez Traiter une demande d'expertise digitale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Les détails de l'approbation apparaissent sous l'onglet **Approbations** de la page Ticket standard.

Ajouter un gardien à une demande d'expertise digitale

Ajoutez des détails relatifs à un gardien et à une source de données connexe dans votre demande d'expertise digitale.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Dans le formulaire d'admission de demande d'expertise digitale, dans la section Données de surveillance, cliquez sur **Ajouter**.
2. Dans la boîte de dialogue Ajouter une ligne, remplissez les champs.

Ajouter un gardien à une demande d'expertise digitale

Champ	Description
Nom du gardien	Nom du gardien dont les actifs digitaux font l'objet d'un examen d'expertise digitale.
Source de données	Source (matérielle ou logicielle) à partir de laquelle les données de l'examen doivent être collectées.
Autres sources de données	Source (matérielle ou logicielle), non répertoriée dans le champ **Source de données**, à partir de laquelle les données de l'examen doivent être collectées. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Autre** est sélectionné à partir de **Source de données**.
Mots-clés	Termes à rechercher dans les données collectées à partir des sources de données de surveillance. Vous pouvez fournir plusieurs termes de recherche séparés chacun par une virgule.
Date de début du filtre	Date de début de la période d'examen d'expertise digitale. Le membre de l'équipe d'expertise digitale vérifie les termes de recherche dans les données à partir de cette date.
Date de fin du filtre	Date de fin de la période d'examen d'expertise digitale. Le membre de l'équipe d'expertise digitale vérifie les termes de recherche dans les données jusqu'à cette date.
Informations supplémentaires	Détails supplémentaires sur les données de surveillance qui pourraient être utiles pour résoudre la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Ajouter**.
   L'enregistrement de surveillance s'affiche dans la liste Données de surveillance du formulaire d'admission Demande d'expertise digitale.

Ajouter des données de non surveillance à une demande d'expertise digitale

Ajoutez des détails relatifs aux données de non surveillance et à une recherche connexe dans votre demande d'expertise digitale.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Dans le formulaire d'admission de demande d'expertise digitale, dans la section Données de non surveillance, cliquez sur **Ajouter**.
2. Dans la boîte de dialogue Ajouter une ligne, remplissez les champs.

Ajouter des données de non surveillance à une demande d'expertise digitale

Champ	Description
Détails de non surveillance	Détails des données de non surveillance pour lesquelles vous demandez un examen d'expertise digitale. Par exemple, vous pouvez saisir des détails tels que le numéro de modèle, le numéro de série ou le nom de produit des données de non surveillance.
Source de données	Source à partir de laquelle les données de l'examen doivent être collectées.
Autres sources de données	Source (matérielle ou logicielle), non répertoriée dans le champ **Source de données**, à partir de laquelle les données de l'examen doivent être collectées. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Autre** est sélectionné à partir de **Source de données**.
Rechercher un emplacement/chemin d'accès au fichier	Emplacement du dossier ou du fichier à partir duquel les données d'examen doivent être collectées. Par exemple, une URL sur un stockage dans le cloud ou un dossier ou un fichier dans un système.
Mots-clés	Termes à rechercher dans les données collectées à partir des sources de données. Vous pouvez fournir plusieurs termes de recherche séparés chacun par une virgule.
Date de début du filtre	Date de début de la période d'examen d'expertise digitale. Le membre de l'équipe d'expertise digitale vérifie les termes de recherche dans les données à partir de cette date.
Date de fin du filtre	Date de fin de la période d'examen d'expertise digitale. Le membre de l'équipe d'expertise digitale

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	vérifie les termes de recherche dans les données jusqu'à cette date.
Informations supplémentaires	Détails supplémentaires sur les données de non surveillance qui pourraient être utiles pour résoudre la demande.

3. Cliquez sur **Ajouter**.
   L'enregistrement de non surveillance s'affiche dans la liste Données de non surveillance du formulaire d'admission Demande d'expertise digitale.

Ajouter des données de surveillance et de non surveillance à partir d'un fichier

Chargez un fichier Microsoft Excel ou CSV contenant des données de surveillance et de non surveillance pour ajouter rapidement plusieurs enregistrements à une demande d'expertise digitale en une seule fois.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez un fichier avec un format prédéfini disponible sur la page de demande d'expertise digitale pour télécharger des données de surveillance et de non surveillance.

Procédure

1. Téléchargez le fichier de modèle avec les colonnes prédéfinies et ajoutez des détails de surveillance et de non surveillance.

   a. Cliquez sur **Télécharger un modèle de chargement ici** pour télécharger le modèle de fichier Excel.
   Le fichier de modèle contient des exemples d'enregistrements pour les données de surveillance et de non surveillance. Lors de l'importation, les colonnes marquées comme non applicables dans le fichier sont ignorées.

   b. Examinez les données témoins dans le fichier Excel téléchargé, ajoutez des détails de surveillance et de non surveillance au même format, puis enregistrez.

2. Dans le formulaire d'admission Demande d'expertise digitale, dans la section Chargement en bloc, cliquez sur **Charger**.
3. Parcourez et sélectionnez le fichier Excel contenant les données de surveillance et de non surveillance.
   Le fichier est joint à la demande. Les données du fichier sont téléchargées dans la demande lorsque vous envoyez la demande.

Mettre à jour une demande d'expertise digitale soumise

Mettez à jour les détails de la demande, ajoutez des commentaires, gérez les données de surveillance et de non surveillance, ou chargez des documents dans une demande d'expertise digitale que vous avez soumise pendant qu'elle figure encore à l'état Nouveau. Vous pouvez annuler une demande soumise, quel que soit son état.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.

> **Remarque :**
> Si vous utilisez Portail de services juridiques, ouvrez une demande en accédant au Portail de services juridiques portail et en sélectionnant **Mes demandes** dans l'en-tête.

2. Dans l'en-tête, sélectionnez **Services juridiques** .
3. Dans l'en-tête, sélectionnez **Mes demandes** .
4. Ouvrez votre demande d'expertises numériques soumise à partir de la liste.
5. Sur la page Ticket standard, examinez et modifiez les détails de la demande ou annulez la demande.
6. **Facultatif :** Dans l'onglet **Activité**, fournissez des commentaires pour votre demande.
7. **Facultatif :** Gérez les documents accompagnant votre demande.
8. **Facultatif :** Dans l'onglet **Données de surveillance**, affichez les données de surveillance existantes ajoutées à la demande ou exportez-les vers un fichier en cliquant sur l'icône Plus d'options ( ).
9. **Facultatif :** Dans l'onglet **Données de non surveillance**, affichez les données de non surveillance existantes ajoutées à la demande ou exportez-les vers un fichier en cliquant sur l'icône Plus d'options ( ).

Gestion des demandes d'expertises digitales

En tant que membre du service juridique, travailler sur les demandes de découverte de données d'expertise numérique liées aux sources de données de garde et sans surveillance qui font l'objet d'enquêtes ou de litiges.

Utilisez le pour gérer les Centre de conseil juridique demandes d'expertises digitales.

Traiter une demande d'expertise digitale

En tant que membre de l'équipe d'expertise digitale, vous traitez une demande juridique pour examiner et résoudre la demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Demandes juridiques**, cliquez sur **Toutes**.
   Si vous êtes un collaborateur d'une demande juridique, vous pouvez ouvrir vos collaborations affectées à partir de **Collaborations** sous **Demande juridique**.
4. Ouvrez une demande d'expertise digitale à traiter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si la demande juridique n'est pas affectée, cliquez sur **Mes affectations** pour l'affecter à vous-même. Pour l'affecter à un autre membre, sélectionnez le nom de l'utilisateur dans le champ **Affecté à** et cliquez sur **Enregistrer**.

  L'état de la demande juridique passe à Affecté. Si le flux *`Digital Forensics - Privacy Approval`* est actif, un flux d'approbation est déclenché. Pour chaque donnée de surveillance et non surveillance dans la demande d'expertise digitale, un enregistrement d'approbation correspondant est créé et est affecté à chaque membre du groupe juridique sur la confidentialité. Tout membre du groupe juridique sur la confidentialité peut examiner et approuver ou rejeter ces enregistrements d'approbation.

  L'état des données de surveillance et de non surveillance est mis à jour et passe à Approbation en attente. Vous pouvez examiner l'état des enregistrements d'approbation dans l'onglet **Approbateurs**.

- Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la demande juridique, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs**.

  Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une demande juridique.

  Remarque :
  les collaborateurs obtiennent le même degré d'accès que vous pour travailler sur la demande juridique, mais ils ne peuvent pas modifier les champs **Affecté à**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

- Dans les **données de surveillance** et les **données de non surveillance**, vous pouvez ajouter de nouvelles données de surveillance et de non -surveillance en cliquant sur **Nouveau** et en remplissant les détails. Pour les enregistrements de surveillance et de non surveillance nouvellement ajoutés, le flux d'approbation est déclenché, ce qui crée des enregistrements d'approbation et les affectent à chaque membre du groupe juridique sur la confidentialité.

  Remarque :

  Les détails de l'approbation apparaissent sous l'onglet **Approbations** de la page Ticket standard.

- Une fois les approbations obtenues, promouvez les données de garde approuvées dans l'onglet **Données de surveillance** et les données sans rapport avec la surveillance approuvées dans l'onglet **Données sans rapport avec la surveillance** vers une question juridique nouvelle ou existante.
  - Pour les convertir en une nouvelle question juridique, sélectionnez-les et cliquez sur **Créer une question**. Vous pouvez choisir de créer la question à l'aide d'un modèle d'expertise digitale pour remplir la question avec des phases et des tâches prédéfinies.
  - Pour les convertir en une question juridique existante, sélectionnez-les et cliquez sur **Ajouter une demande existante**. Dans la boîte de dialogue Ajouter à la question existante, sélectionnez une question dans la liste, puis cliquez sur **OK**.

  Pour en savoir plus, voir Convertir une demande juridique en question juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

> **Remarque :**
> Vous pouvez convertir la demande juridique en question juridique, seulement si Gestion des questions juridiques est installé et si vous avez installé le type de créateur d'enregistrement du formulaire d'admission connexe sur **Demande et question**.

La question juridique vers laquelle les enregistrements de données de surveillance et de non surveillance sont convertis apparaît dans l'onglet **Questions juridiques**.

- Associez les questions juridiques connexes à une demande juridique. Dans l'onglet **Questions juridiques**, cliquez sur **Ajouter** et sélectionnez la question juridique à associer.
- Supprimez une question juridique de la demande juridique si la question juridique n'a pas besoin d'être suivie pour la demande. Dans l'onglet **Questions juridiques**, cliquez sur la question juridique à supprimer et cliquez sur **Supprimer**. Si la question supprimée est une question juridique d'expertise digitale, tous les enregistrements de surveillance et de non surveillance de la question juridique sont également supprimés. Le propriétaire de la question juridique doit annuler manuellement les phases et les tâches associées à la question.
- Fermez la demande juridique une fois que vous avez terminé les activités requises pour résoudre la question.

  > **Remarque :**
  > Une demande juridique est fermée automatiquement lorsqu'elle est associée à une question juridique et le propriétaire de la question choisit de fermer les demandes connexes lors de la fermeture de la question.

- Si la demande n’a plus besoin d’une résolution, annulez-la.

  Tous les enregistrements de données de surveillance et sans surveillance, ainsi que tous les enregistrements d’approbation en attente qui leur sont associés, sont également annulés.

Approuver ou rejeter le traitement des données de surveillance et de non surveillance

Examinez et approuvez ou rejetez le traitement d'un enregistrement de surveillance ou de non surveillance d'une demande d'expertise digitale.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.request_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le flux d'approbation permettant à un membre de l'équipe d'expertise digitale d'accéder aux données de surveillance ou de non surveillance pour une demande d'expertise digitale est automatisé dans le flux `Digital Forensics - Privacy Approval`. Le flux doit être à l'état Publié. Le flux est déclenché lorsqu'une demande d'expertise digitale est affectée à un membre de l'équipe d'expertise digitale. Pour chaque enregistrement de surveillance et non surveillance dans la demande d'expertise digitale, un enregistrement d'approbation correspondant est créé et est affecté à chaque membre du groupe juridique sur la confidentialité. Tout membre du groupe peut examiner et approuver ou rejeter l'approbation de surveillance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Mon travail**, cliquez sur **Éléments en attente d'approbation**.
4. Dans la liste Éléments en attente d'approbation, ouvrez une demande en cliquant sur **Demandé** dans la colonne **État**.
5. Examinez les détails des données de surveillance et de non surveillance, et approuvez ou rejetez la demande.
   - Pour approuver, cliquez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter, cliquez sur **Rejeter**.

Résultats

La table suivante affiche les résultats des actions d'approbation et de rejet des actions de la demande d'approbation.

Résultat de l'approbation ou du refus de données de surveillance ou de non surveillance

Approuver	Refuser
• L'état de l'enregistrement d'approbation est mis à jour et passe de Demandé à Approuvé. • L'état de l'enregistrement de surveillance et de l'enregistrement de non surveillance dans la demande juridique est mis à jour et passe d'Approbation en attente à Approuvé. • L'état de la demande juridique est mis à jour et passe d'Affecté à Travail en cours.	• L'état de l'enregistrement d'approbation est mis à jour et passe de Demandé à Rejeté. • L'état de l'enregistrement de surveillance et de l'enregistrement de non surveillance dans la demande juridique est mis à jour et passe d'Approbation en attente à Rejeté. Un enregistrement de surveillance rejeté ne peut pas être déplacé vers une question juridique. • L'état de la demande juridique reste sur Affecté.

Travailler sur une question juridique d'expertise digitale

Travaillez sur une question juridique d'expertise digitale qui vous est affectée pour connaître les actions demandées au sujet des données de surveillance et de non surveillance afin de résoudre la demande.

Avant de commencer

Le responsable du domaine d'activité ou le gestionnaire de groupe vous a affecté la question juridique sur laquelle vous devez travaillerez.

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez accéder à la question juridique et y travailler tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.

4. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la question juridique, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs**.

   Remarque :
   Les utilisateurs disposant du rôle matter_fulfiller sont répertoriés dans le champ **Collaborateurs**.

   Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une question juridique.

5. **Facultatif :** Ajoutez d'autres gardiens approuvés à partir des demandes juridiques associées.

   a. Dans l'onglet **Données de surveillance**, cliquez sur **Ajouter**.

   b. Dans la boîte de dialogue Ajouter des données de surveillance, sélectionnez les enregistrements de surveillance que vous souhaitez ajouter à la question.
   Tous les gardiens approuvés dans les demandes associées, mais qui n'ont pas encore été ajoutés à la question juridique, sont répertoriés.

   c. Cliquez sur **Ajouter**.

6. **Facultatif :** Ajoutez de nouvelles données de non surveillance à la question.

   a. Dans l'onglet **Données de non surveillance**, cliquez sur **Ajouter**.

   b. Dans la boîte de dialogue Ajouter des données de non surveillance, sélectionnez les enregistrements de non surveillance que vous souhaitez ajouter à la question.
   Tous les enregistrements de non surveillance approuvés dans les demandes associées, mais qui n'ont pas préalablement été ajoutés à la question juridique, sont répertoriés.

   c. Cliquez sur **Ajouter**.

   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

7. **Facultatif :** Supprimez les données de surveillance ou de non surveillance existantes qui ne nécessitent pas un examen plus approfondi ou qui ont été ajoutées par erreur en sélectionnant l'enregistrement dans l'onglet **Données de surveillance** ou dans l'onglet **Données de non surveillance**, puis en cliquant sur **Supprimer**.

8. Examinez les phases et les tâches dans les onglets respectifs et, si nécessaire, créez d'autres phases et créez des tâches d'expertise digitale pour organiser le traitement des données de surveillance et de non surveillance.

   Remarque :
   Les phases et les tâches ne sont disponibles dans la question juridique que si vous avez créé la question à l'aide du modèle d'expertise digitale.

9. Affectez des tâches à exécuter à des utilisateurs de différents départements de votre organisation.

   a. Dans l'onglet **Tâches**, ouvrez la tâche en cliquant sur le numéro de la tâche.

   b. Renseignez les champs requis du formulaire et cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Examinez les tâches de la question juridique pour déterminer si toutes ses requises sont terminées et approuvez ou rejetez les tâches.
11. Mettez à jour l'état des enregistrements de surveillance et de non surveillance associés pour les terminer.
    - Dans l'onglet **Données de surveillance**, ouvrez l'enregistrement de surveillance, mettez à jour le champ **État** sur **Terminé**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
    - Dans l'onglet **Données de non surveillance**, ouvrez l'enregistrement de non surveillance, mettez à jour le champ **État** sur **Terminé**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
12. **Facultatif :** Ajoutez des jalons pour suivre les chronologies et effectuer les tâches importantes.
13. Créez des artefacts (dossiers) et chargez des fichiers dans ces derniers pour enregistrer et stocker les documents justificatifs dans la question juridique.
14. **Facultatif :** Associez une nouvelle demande juridique à la question juridique pour combiner plusieurs demandes juridiques avec les mêmes besoins sous-jacents en une seule et même question.
    Toutes les données de surveillance et de non surveillance de la demande sélectionnée sont ajoutées à la question et apparaissent dans les onglets respectifs.
15. **Facultatif :** Associez la question à une autre demande juridique de nature similaire.
16. Fermez ou annulez la demande comme il convient.
    - Fermez la question juridique une fois que vous avez terminé les actions requises pour toutes les données de surveillance et de non surveillance de la question. Assurez-vous d'avoir terminé les éléments suivants avant de fermer la question juridique.
      - Fermeture de toutes les tâches terminées ou annulées qui ne nécessitaient aucune action.
      - Le cas échéant, mise à jour de l'état de toutes les données de surveillance et de non surveillance de la question juridique sur Terminé ou Annulé.
    - Si la question ne nécessite aucune action, vous pouvez l'annuler en cliquant sur le bouton Plus () et en sélectionnant **Annuler**.

      Pour annuler les demandes connexes à la question, cochez la case **Annuler les demandes connexes** dans la boîte de dialogue Annuler la question. Ces demandes ne sont annulées que si elles ne sont liées à aucune autre question ouverte.
      - Si une demande connexe est annulée, l'état de toutes ses données de surveillance et de non surveillance ouvertes (état autre que Terminé) passe à Annulé.
      - Si une demande connexe ne peut pas être annulée, toutes ses données de surveillance et de non surveillance ouvertes sont supprimées de la question. L'état de ces enregistrements est mis à jour sur Approuvé.

      Lorsque vous annulez la question sans choisir d'annuler les demandes connexes, toutes les données de surveillance et de non surveillance, à l'exception de l'état Terminé, sont supprimées de la question. L'état de ces enregistrements est mis à jour sur Approuvé.

Créer une tâche pour une question juridique d'expertise digitale

Créez une tâche pour une question juridique d'expertise digitale et ajoutez des instructions et des éléments à faire dans une liste de vérification sur laquelle un propriétaire de tâche travaillera.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez accéder à la question juridique et y travailler tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Dans l'onglet Centre de conseil juridique , sélectionnez l'icône de liste (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Pour ajouter une tâche de question, dans l'onglet **Tâches**, cliquez sur **Nouveau** pour ajouter une tâche. La tâche de question est créée et les onglets **Artefacts**, **Approbateurs** et **Détails de la source de données** sont affichés.
5. Sur le formulaire Tâche, ajoutez une nouvelle source de données.
   a. Dans l'onglet **Détails de la source de données**, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de la source de données

Champ	Description
Source de recherche	Source dans laquelle la preuve digitale doit faire l'objet d'un examen. Un ou plusieurs champs apparaissent sur le formulaire en fonction de la configuration de la source de données. Pour en savoir plus, voir Configurer une source de données pour les expertises digitales.
Type	Type de données, de surveillance ou de non surveillance, à examiner.
Données de surveillance	Utilisateur dont les données doivent faire l'objet d'un examen. La liste affiche les gardiens ajoutés à la question juridique. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Données de surveillance** est sélectionné à partir de **Type**.
Données de non surveillance	Détails des données de non surveillance à examiner. La liste affiche les données de non surveillance ajoutées à la question juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Données de non surveillance** est sélectionné à partir de **Type**.
Avis de conservation émis	Option permettant d'indiquer que le gardien a été informé de la conservation légale sur les données ou l'appareil.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Un enregistrement des détails de la source de données pour des données de surveillance ou de non surveillance sélectionnées est ajouté à la tâche. Elle apparaît dans l'onglet **Détails de la source de données** du formulaire Tâche et du formulaire Question.

Si des étapes d'exécution sont associées à la source de données sélectionnée, elles sont également ajoutées au formulaire Tâche.

6. Retournez au formulaire Tâche et, dans la barre latérale contextuelle, ajoutez des instructions et des actions à réaliser dans le cadre de la tâche.
   - Dans la section **Instructions**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter des instructions que l'utilisateur affecté doit suivre pour accomplir la tâche.
   - Dans la section **Liste de vérification**, cliquez sur **Créer** pour ajouter des actions à réaliser afin de suivre la progression des activités de la tâche associée à la question.
7. **Facultatif :** Ajoutez un artefact (dossier) dans lequel vous ou la personne affectée pouvez charger des fichiers liés à la tâche ou à son examen.
8. Dans l'onglet **Détails** du formulaire Tâche, sélectionnez un utilisateur dans le champ **Affecté à** pour affecter la tâche sur laquelle travailler.

Que faire ensuite

L'utilisateur affecté peut travailler sur la tâche en question en suivant les instructions et en remplissant les éléments de la liste de vérification.

Travailler sur une tâche pour une question juridique d'expertise digitale

Suivez les instructions et complétez les éléments à faire dans la liste de vérification d'une tâche juridique qui vous est affectée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Mon travail**, cliquez sur **Tâches à faire**.
4. Dans la liste Tâches à faire, ouvrez une tâche sur laquelle vous souhaitez travailler et marquez-la comme terminée.
5. Suivez les instructions répertoriées dans la section **Instructions** du formulaire et complétez les éléments à faire dans la section **Liste de vérification**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Mettez à jour les détails de la source de données avec les informations requises.

   a. Dans l'onglet **Détails de la source de données**, cliquez sur la valeur de la colonne **Avis de conservation émis** pour ouvrir l'enregistrement des détails de la source de données.

   b. Dans le formulaire Détails de la source de données, remplissez les champs requis.

   > **Remarque :**
   > Le formulaire Détails de la source de données comporte un ensemble de champs différent tel que configuré dans la source de données. Pour en savoir plus, voir Configurer une source de données pour les expertises digitales.

   c. Si vous avez informé les gardiens que leurs données ou leur appareil était en conservation légale, sélectionnez **Avis de conservation émis**.

   d. Chargez les documents appropriés à partir de la section **Pièces jointes**.

   e. Cliquez sur **Enregistrer**.

7. **Facultatif :** Dans la section **Activité** de la tâche, saisissez des commentaires ou ajoutez des pièces jointes.
8. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Résultats
La tâche est terminée et envoyée au propriétaire de la question pour approbation.

Référence Expertise digitale juridique

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez dans Expertise digitale juridique.

Composants installés avec Expertise digitale juridique

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Expertise digitale juridique, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

> **Remarque :**
> La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles

Rôles installés avec Expertise digitale juridique

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des expertises [sn_lg_forensics.forensics_admin]	Rôle d'administrateur spécifique à l'application pour l'application Expertise digitale juridique ayant l'accès administratif pour l'application et un accès complet	• sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_forensics.forensics_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Expertise digitale juridique (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	aux données sous-jacentes.	
Configurateur d'expertises [sn_lg_forensics.forensics_config]	Permet de configurer les données de l'application Expertise digitale juridique, telles que les sources de recherche.	sn_lg_forensics.forensics_fulfiller
Prestataire d'expertises [sn_lg_forensics.forensics_fulfiller]	Fournit au prestataire un accès pour traiter les questions et les demandes d'expertises digitales affectées.	sn_lg_ops.legal_user

Tables

Tables installées avec Expertise digitale juridique

Table	Description
Base de surveillance [sn_lg_forensics_custodian]	Utilisateurs de la table Profil juridique ajoutés dans une demande d'expertise digitale.
Données de surveillance [sn_lg_forensics_custodial_data]	Étend la table Base de surveillance et dispose de champs supplémentaires pour stocker les informations des utilisateurs ajoutées dans une demande d'expertise digitale.
Source de données [sn_lg_forensics_search_source]	Sources de recherche, éléments de liste de vérification et instructions pour les propriétaires de tâches pour la résolution des demandes juridiques. Vous pouvez configurer des sources de recherche telles que Slack, Box, OneDrive ou Microsoft Outlook. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Détails de la source des données [sn_lg_forensics_search_source_detail]	Détails enregistrés pour une source de recherche pour les gardiens par le propriétaire de la tâche pendant qu'il travaille sur une tâche d'expertise digitale.
Étapes d'exécution [sn_lg_forensics_fulfillment_steps]	Étapes à exécuter pour qu'un propriétaire de tâche remplisse une demande d'expertise digitale affectée. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Base de non surveillance [sn_lg_forensics_non_custodial_data]	Étend la table Base de surveillance et dispose de champs supplémentaires pour stocker les enregistrements de non surveillance des utilisateurs ajoutées dans une demande d'expertise digitale.

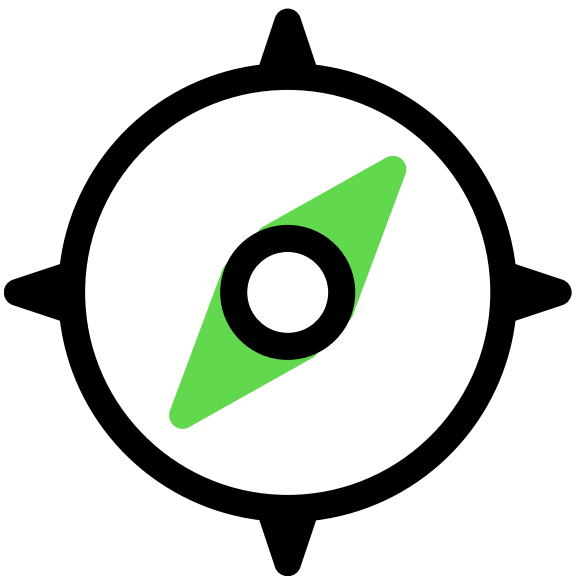
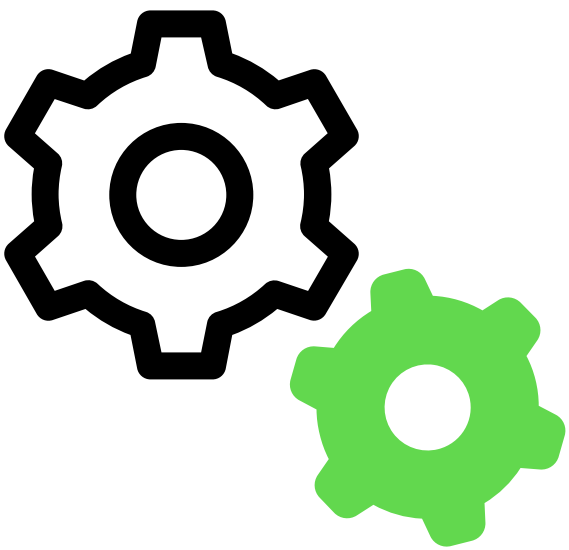
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclaration juridique d'invention

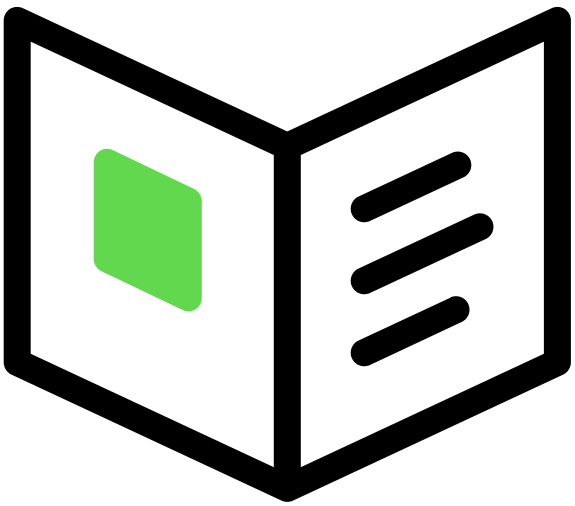
Déclaration juridique d'invention est un flux de travail qui permet aux inventeurs de divulguer leurs inventions de manière structurée. L’application est installée par l’application Legal Simple Intellectual Property.

Premiers pas

Explorer	Configurer
	
Découvrez les fonctionnalités et les avantages de Déclaration juridique d'invention.	Installez et configurez Déclaration juridique d'invention, installez des cabinets externes et des avocats externes, et installez et configurez Récompenses Inventeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer	Référence
	
Permet Déclaration juridique d'invention de gérer les demandes de brevet, de créer des questions connexes, de faciliter le processus de demande et de suivre la progression.	Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables et les formulaires.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Prestation de services juridiques Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Pour en savoir plus sur la création de vos propres applications, consultez le site développeur.
- Contact Service client et assistance

Explorer Déclaration juridique d'invention

Apprenez-en plus sur un exemple de Déclaration juridique d'invention workflow et passez en revue les avantages qu’il peut offrir.

Vue d'ensemble de Déclaration juridique d'invention

Déclaration juridique d'invention rationalise le processus de demande de brevet ainsi que le processus d’examen et les récompenses facultatives pour les inventeurs. Déclaration juridique d'invention est installé lorsque le module d’extension Legal Simple Intellectual Property est installé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclaration juridique d'invention avantages

Avantages de la divulgation de l'invention juridique

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Processus structuré de création et de soumission Déclaration juridique d'invention des demandes.	Créer une Déclaration juridique d'invention demande	sn_lg_ip.patent_fulfiller et sn_lg_ops.legal_user
Récompenses monétaires facultatives accordées à l'inventeur à certaines étapes du processus de demande de brevet.	Configurer des récompenses d'inventeur facultatives dans Déclaration juridique d'invention	sn_lg_ip.prestataire de brevets
Inclusion d'avocats externes pour examiner les demandes de brevet.	Configurer des cabinets externes pour Déclaration juridique d'invention Nommer des avocats externes pour Déclaration juridique d'invention	

Workflow Déclaration juridique d'invention

Le Déclaration juridique d'invention workflow de configuration est le suivant :

1. Installez l'application Legal Simple Intellectual Property pour l'installer Déclaration juridique d'invention automatiquement.
2. Créez et ajoutez des entreprises externes.
3. Configurez et ajoutez des avocats externes des cabinets respectifs.
4. Habiliter un conseiller externe.
5. Configurez des récompenses d'inventeur en option.

Le Déclaration juridique d'invention workflow de la tâche est le suivant :

1. L'inventeur crée et envoie une Déclaration juridique d'invention demande.
2. L'examinateur ou le prestataire de brevets examine la demande.
3. Si des clarifications sont nécessaires, l'examinateur ou le prestataire de brevets renvoie la demande au demandeur, qui met à jour la demande et la renvoie.
4. Le prestataire approuve la demande et lance le processus de dépôt ou rejette la demande et ferme la demande.
5. Le prestataire crée une question à partir de la demande ou ajoute la demande à une question existante si une demande similaire existe déjà.
6. Le prestataire procède à la demande. Après cela, comme configuré, une récompense pour l'inventeur est automatiquement générée et doit être envoyée à la paie pour être traitée et envoyée à l'inventeur.
7. Ajoutez un conseiller externe à la question juridique et permettez au prestataire de brevet de communiquer avec l'avocat externe pour examiner et traiter les Déclaration juridique d'invention demandes.
8. Le prestataire envoie par e-mail les détails de la demande à l'avocat externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. L'avocat externe examine la demande.
10. L'avocat externe, après approbation, dépose une demande auprès de l'autorité des brevets. Si la demande n'est pas approuvée, l'avocat externe en informe le prestataire et celui-ci ferme la demande.
11. L'avocat externe répond à l'e-mail et fournit les détails du dépôt de brevet au prestataire. Les détails sont disponibles pour que le prestataire prenne les mesures nécessaires dans le flux d'activité.
12. Le prestataire met à jour la question juridique avec les informations de dépôt de brevet.
13. Un enregistrement de référentiel de brevets est automatiquement généré avec les détails pertinents du dépôt de brevet.
14. Si une récompense pour l'inventeur a été mise en place pour cette étape, elle est automatiquement générée et envoyée à l'inventeur.
15. L'autorité des brevets examine la demande de brevet et l'avocat externe informe le prestataire du résultat de l'examen par e-mail.
16. Si le brevet est accordé, le prestataire met à jour la question juridique avec les informations sur le brevet et clôt la demande. L'enregistrement du référentiel de brevets est automatiquement mis à jour avec les informations. Si la demande de brevet est rejetée, le prestataire ferme la demande.
17. Si une récompense pour l'inventeur a été mise en place pour cette étape, elle est automatiquement générée et envoyée à l'inventeur.

Configurer Déclaration juridique d'invention

Installez Déclaration juridique d'invention et configurez les exigences pour permettre un traitement et un suivi efficaces des demandes de brevet.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installez l'application Déclaration juridique d'invention en installant l'application Legal Simple Intellectual Property.
2. Mettez en place des cabinets externes pour permettre l'affectation d'avocats externes, qui peuvent ensuite être associés et évaluer Déclaration juridique d'invention les demandes.
3. Mettre en place des récompenses d'inventeur facultatives à accorder aux trois étapes de la demande et de l'acquisition d'un brevet.

Installer Déclaration juridique d'invention

Vous pouvez installer l'application Déclaration juridique d'inventionen installant l'application Legal Simple Intellectual Property (sn_lg_ip) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Déclaration juridique d'invention :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Rôles
- Tables

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez l'application Legal Simple Intellectual Property (sn_lg_ip) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer des cabinets externes pour Déclaration juridique d'invention

Configurez les enregistrements de cabinets externes pour permettre l'affectation d'avocats externes pour examiner et traiter le dépôt de demandes de Déclaration juridique d'invention brevets.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Question juridique** > **Installation de l'avocat externe** > **Installer les cabinets externes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Cabinet externe Formulaire Nouvel enregistrement

Champ	Description
Nom du cabinet externe	Nom de l'entreprise externe.
Description	Description détaillée de l'entreprise externe.
Nom du bureau	Nom du bureau de l'entreprise externe.
Adresse (rue)	Adresse de l'entreprise externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Numéro de boîte postale	Numéro de boîte postale de l’entreprise externe.
Ville	Ville où se trouve l’entreprise externe.
État/Province	État ou province où le cabinet externe est situé.
Pays	Pays où se trouve l’entreprise externe.
Actif	Option permettant d’activer l’enregistrement Cabinet externe.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Nommer des avocats externes pour Déclaration juridique d'invention

Nommer des avocats externes pour Déclaration juridique d'invention

Créez des enregistrements d’avocats externes pour permettre aux avocats externes de travailler sur une Déclaration juridique d'invention demande.

Avant de commencer

Un enregistrement de cabinet externe doit être actif. Pour plus d'informations, consultez Configurer des cabinets externes pour Déclaration juridique d'invention.

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_config, sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La mise en place d’un conseiller externe peut être effectuée soit en tant que tâche de prestataire, soit lors de la configuration Déclaration juridique d'invention après l’installation.

Procédure

1. Accédez au formulaire pour créer un enregistrement d’avocat externe.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de l’avocat externe

Champ	Description
Cabinet externe	Nom de la société mère des avocats externes à partir de la recherche qui ont déjà été ajoutés.
Nom de l'avocat externe	Nom de l’avocat externe.
E-mail de l'avocat externe	Adresse e-mail de l’avocat externe.
Actif	Option permettant d’activer l’enregistrement de l’avocat externe.

4. Enregistrez l’enregistrement de l’avocat externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans le formulaire Nouvel enregistrement des avocats externes, sélectionnez **Soumettre**.
- Dans Créer un nouveau conseiller externe dans le Centre de conseil juridique, sélectionnez **Enregistrer**.

Autoriser l'ajout d'un avocat externe aux Déclaration juridique d'invention questions

Permettez l'ajout d'avocats externes aux questions liées à la Déclaration juridique d'invention demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ip.patent_config, sn_lg_matter.matter_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Domaines d'activité**.
2. Sélectionnez **Propriété intellectuelle** dans la liste.
3. Sélectionnez **Divulgation de l'invention** dans l'onglet **Formulaires d'admission** .

   Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.
4. Sélectionnez l'icône de dans le champ **Options** de la section Créateur d'enregistrement.
5. Entrez Activer dans le champ Sélectionner l'enregistrement cible et sélectionnez **Activer l'avocat externe sur la question** dans la liste.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Associer un conseiller externe existant à une question juridique

Configurer des récompenses d'inventeur facultatives dans Déclaration juridique d'invention

Mettre en place des récompenses facultatives pour les inventeurs à accorder à trois étapes de la demande et de l'acquisition d'un brevet.

Avant de commencer

Vous devez mettre à jour les paramètres régionaux dans les propriétés système, puis configurer la devise des paramètres régionaux du système avant de configurer les récompenses de brevet. Pour plus d'informations, consultez Locale settings et Configuring FX Currency global settings .

Rôle requis : sn_lg_ip.patent_config

Procédure

1. Définissez un plafond de récompense pour le montant maximum de la récompense.
   S'il y a plusieurs inventeurs, le montant est automatiquement divisé à parts égales entre eux.

   a. Accédez à la **Tous** > **Legal Practice Apps** > **Propriété intellectuelle** > **Plafonds des rémunérations de brevets**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Plafonds des rémunérations de brevets

Date de début	Date à partir de laquelle le plafond de la rémunération de brevet est mis en œuvre.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle le plafond de la rémunération des brevets est mis en œuvre.
Plafond de la rémunération	Limite maximale du montant de la récompense dans la devise du système.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

2. Configurez la récompense en fonction du pays de résidence de l'inventeur.

a. Accédez à la **Tous** > **Legal Practice Apps** > **Propriété intellectuelle** > **Rémunérations de brevets par pays**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de rémunérations de brevets par pays

Pays	Nom du pays de l'inventeur.
Devise de départ	Devise du pays sélectionné.
Devise d'arrivée	La devise locale du système.
Plafond de la rémunération spécifique au pays	La limite maximale du montant de la récompense dans la devise du pays de l'inventeur et détient également des plafonds de récompenses par étape. **Remarque :** Si plusieurs inventeurs sont associés à la demande de brevet, la récompense est automatiquement divisée à parts égales entre eux.
Taux de conversion Forex	Taux de change du montant.
Date de début	Date à partir de laquelle la récompense pays est mise en œuvre.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle la récompense de brevet du pays est mise en œuvre.

3. Déterminer si une récompense est accordée à différentes étapes du processus de demande de brevet.

a. Accédez à la **Tous** > **Legal Practice Apps** > **Propriété intellectuelle** > **Rémunérations de brevets par pays**.

b. Sélectionnez le montant dans la colonne **Plafond de la rémunération spécifique au pays** de la nouvelle entrée de pays.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le formulaire Rémunérations d'étapes, sélectionnez **Nouveau**.

d. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de rémunérations d'étapes

Champ	Description
Montant	Montant à récompenser à l'inventeur pour le statut sélectionné.
Rémunérations de brevets par pays	Pays de l'inventeur à qui le brevet est accordé. Ce champ est renseigné automatiquement.
État de l'application	État de la demande pour lequel l'inventeur devrait être récompensé. Les étapes d'une demande au cours desquelles des récompenses peuvent être accordées sont les suivantes : ▪ Poursuivre avec l'application ▪ Brevet déposé ▪ Brevet accordé

Utilisation du Déclaration juridique d'invention

Déclaration juridique d'invention fournit un processus simplifié permettant aux inventeurs de demander une demande de brevet et que cette demande soit examinée à la fois à l'interne et à l'externe par des avocats externes. La demande est ensuite soumise aux autorités des brevets. Vous pouvez choisir de récompenser les inventeurs à certaines étapes du processus de demande.

Créer une Déclaration juridique d'invention demande

Créez une Déclaration juridique d'invention demande pour fournir des informations détaillées sur l'invention.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez au formulaire d'admission Déclaration juridique d'invention .
   a. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
   b. Dans le menu **Services juridiques** , sélectionnez **Propriété intellectuelle**.
   c. **Sélectionnez la demande de divulgation de l'invention**.
2. Renseignez les champs du formulaire de Déclaration juridique d'invention demande.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Déclaration juridique d'invention formulaire.
3. **Facultatif :** Ajoutez à la demande, le cas échéant, des pièces jointes contenant des détails sur l'invention.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Une Déclaration juridique d'invention demande est créée dans l'état Nouveau.
- Un ID de demande unique est généré.
- L'état de l'application dans Centre de conseil juridique est défini sur Nouveau.
- La demande est affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique en fonction des règles d'affectation définies dans le domaine d'activité associé. Pour plus d'informations, consultez Règle d'affectation pour affecter automatiquement des demandes ou questions juridiques.
- Vous commencerez à recevoir des notifications sur la progression de la demande.

Examiner la Déclaration juridique d'invention demande

Examinez une Déclaration juridique d'invention demande et approuvez son envoi pour approbation de brevet ou demandez des clarifications au demandeur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller, sn_lg_ip.patent_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de conseil juridique**.
2. Sélectionnez l'icône Liste (icône) dans la navigation primaire et, dans la section Demandes juridiques du menu **Listes** , sélectionnez **Tous**.
3. Sélectionnez la demande à ouvrir.
4. Sélectionnez **M'affecter**.
5. Sélectionnez **Démarrer le travail**.
6. Examinez la demande.
   - Si vous êtes satisfait des informations fournies, créez la question connexe. Pour plus d'informations, consultez Créer une question ou ajouter une Déclaration juridique d'invention demande à une question existante.
   - Si vous n'êtes pas satisfait des informations, sélectionnez **Clarification requise**, renseignez les détails des informations requises dans la boîte de dialogue Clarification requise, puis sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

- Une notification par e-mail est envoyée au demandeur pour mettre à jour la demande.
- L'état est mis à jour sur Affecté.
- L'état de l'application dans est mis à jour et Centre de conseil juridique prend la valeur Clarification requise.

Répondre à une demande de clarification pour une Déclaration juridique d'invention demande

Fournissez les informations demandées par l'examinateur ou le prestataire de brevets pour répondre à une demande de Déclaration juridique d'invention révision.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez soumis une demande avec des Déclaration juridique d'invention informations manquantes ou incomplètes, le prestataire vous demandera des éclaircissements et vous recevrez une notification par e-mail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. **Sélectionnez Mes demandes**.
3. Dans le champ de recherche, entrez le numéro de demande dans la Déclaration juridique d'invention notification par e-mail et appuyez sur Entrée.
4. Ouvrez la demande en sélectionnant son nom.
5. Fournissez les informations requises.
   - Si l'on vous demande des éclaircissements sur les informations que vous avez fournies, saisissez la réponse à la requête dans le champ **Tapez votre message ici** et sélectionnez **Publier**.
   - Si une valeur de champ est incorrecte, sélectionnez **Actions** > **Modifier la demande** et corrigez les valeurs dans les champs.
6. Sélectionnez **Soumettre pour révision** pour renvoyer la demande au prestataire avec la réponse mise à jour.

Résultats

La demande est renvoyée au prestataire pour examen.

Créer une question ou ajouter une Déclaration juridique d'invention demande à une question existante

Créez une question à partir d'une Déclaration juridique d'invention demande ou ajoutez la demande à une question existante pour suivre les détails du processus complet de demande de brevet si la demande de brevet est approuvée.

Avant de commencer

Une Déclaration juridique d'invention demande doit avoir été soumise et acceptée. Pour plus d'informations, consultez Créer une Déclaration juridique d'invention demande.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de conseil juridique**.
2. Sélectionnez l'icône Liste (icône) dans la navigation primaire et, dans la section Demandes juridiques du menu **Listes** , sélectionnez **Tous**.
3. Sélectionnez la Déclaration juridique d'invention demande à ouvrir.
4. Sélectionnez **M'affecter**.
5. Sélectionnez **Démarrer le travail**.
6. Déterminez si une demande similaire a été soumise précédemment.
   Si une demande similaire a déjà été soumise, vous pouvez ajouter la demande actuelle à la question existante liée à cette demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ Centre de conseil juridique **Rechercher** , recherchez un mot clé en lien avec l'idée de la demande.
Choisissez un mot clé aussi spécifique que possible pour affiner les résultats de la recherche.

b. Dans les résultats de la recherche, s'il existe une question connexe, copiez son numéro.

7. Créez une question à partir de la demande ou ajoutez la demande à une question existante.

Résultats

Une nouvelle question est créée à partir de la demande ou la demande est ajoutée à une question existante. Les actions suivantes se produisent :

- La Déclaration juridique d'invention fenêtre de question s'ouvre avec toutes les informations sur la demande.
- L'état passe à Travail en cours.
- L'état de l'application est Dans la demande de brevet pour la nouvelle question ou En cours d'examen pour une question existante.

Associer un conseiller externe existant à une question juridique

Ajoutez des avocats externes existants à une question juridique et permettez au prestataire de brevets de communiquer avec l'avocat externe pour examiner et traiter les Déclaration juridique d'invention demandes.

Avant de commencer

Les éléments suivants doivent avoir été créés :

- Un enregistrement d'un cabinet externe. Pour plus d'informations, consultez Configurer des cabinets externes pour Déclaration juridique d'invention.
- Un dossier d'avocat externe. Pour plus d'informations, consultez Nommer des avocats externes pour Déclaration juridique d'invention.
- Une question juridique connexe. Pour plus d'informations, consultez Créer une question ou ajouter une Déclaration juridique d'invention demande à une question existante.

Vous devez disposer de l'ID de la demande de divulgation de l'invention et de l'ID de la question.

Rôle requis : admin, sn_lg_ops.request_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de conseil juridique**.
2. Sélectionnez l'icône Liste (icône) dans la navigation primaire et, dans la section Demandes juridiques du menu **Listes** , sélectionnez **Tous**.
3. Sélectionnez et ouvrez la demande.
4. Sélectionnez l'onglet **Questions juridiques** et ouvrez la question.
5. Sélectionnez **M'affecter**.
6. Sélectionnez l'onglet **Avocat externe** .
7. Sélectionnez **Ajouter un conseiller externe**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un engagement d'avocat externe

Cabinet externe	Nom de la société mère des avocats externes à partir de la recherche qui ont déjà été ajoutés.
Avocat externe	Nom de l'avocat externe à partir de la recherche qui a déjà été ajouté pour le cabinet externe spécifique.
État	Ce champ est automatiquement défini sur Hors connexion et ne peut pas être modifié.
E-mail de l'avocat externe	Ce champ est automatiquement renseigné avec l'adresse e-mail de l'avocat externe.

9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. **Facultatif :** Vérifiez que l'avocat externe a été ajouté en actualisant l'onglet Avocat externe.

Poursuivre avec une Déclaration juridique d'invention demande

Une fois qu'une Déclaration juridique d'invention demande est complète et a été approuvée, approuvez la demande pour qu'elle soit examinée par un avocat externe.

Avant de commencer

Une question juridique liée à la demande à laquelle un avocat externe est associé doit exister.

Rôle requis : sn_lg_ip.patent_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de conseil juridique**.
2. Sélectionnez l'icône Liste (icône) dans la navigation primaire et, dans la section Demandes juridiques du menu **Listes** , sélectionnez **Tous**.
3. Ouvrez la Déclaration juridique d'invention demande.
4. Sélectionnez l'onglet **Questions juridiques** .
5. Ouvrez la question associée à la demande.
6. Sélectionnez **Poursuivre avec l'application**.

Résultats

Une tâche de question nommée « Poursuivre avec l'application » est générée et peut être consultée dans l'onglet Tâches. L'état est mis à jour à Travail en cours et l'état de l'application est mis à jour à Poursuivre avec l'application.

Si une récompense facultative pour l'inventeur à l'étape de la demande a été mise en place, elle est traitée et envoyée à l'inventeur. Lorsqu'une tâche gratifiante est générée, la tâche est envoyée à l'exécutant du brevet pour approbation. Une fois l'approbation obtenue, les informations sont envoyées à l'équipe des salaires pour traitement de la récompense.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez associé l'avocat externe à une question juridique, envoyez un e-mail contenant les détails de la question à l'avocat externe. Pour plus d'informations, consultez Fournir des Déclaration juridique d'invention informations sur la demande à un avocat externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fournir des Déclaration juridique d'invention informations sur la demande à un avocat externe

Fournissez les informations relatives à une Déclaration juridique d'invention demande à un avocat externe pour examen afin de déterminer s'il y a lieu de demander un brevet.

Avant de commencer

Une question juridique liée à la demande à laquelle un avocat externe est associé doit exister.

Rôle requis : sn_lg_ip.patent_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de conseil juridique**.
2. Sélectionnez l'icône Liste (icône ) dans la navigation primaire et, dans la section Demandes juridiques du menu **Listes** , sélectionnez **Tous**.
3. Ouvrez la Déclaration juridique d'invention demande.
4. Sélectionnez l'onglet **Questions juridiques** .
5. Ouvrez la question associée à la demande.
6. Sélectionnez **Poursuivre avec l'application**.

   Une tâche de question nommée « Poursuivre avec l'application » est générée et peut être consultée dans l'onglet **Tâches** . L'état est mis à jour à Travail en cours et l'état de l'application est mis à jour à Poursuivre avec l'application.

   Si une récompense facultative pour l'inventeur à l'étape de la demande a été mise en place, elle est traitée et envoyée à l'inventeur.
7. Créez un document pour fournir les informations sur la demande à l'avocat externe en sélectionnant **Générer un PDF**.
   Les détails complets de la question sont capturés dans le PDF et stockés dans l'onglet **Artefacts** . Vous pouvez également enregistrer le PDF dans un stockage externe s'il est configuré.
8. Composez et envoyez un e-mail avec le PDF de la question à l'avocat externe pour examen.
   a. Sélectionnez **Composer un e-mail**.
   b. Joignez le PDF et toutes les autres pièces justificatives en cochant les cases associées, puis en sélectionnant **Sélectionner les documents**.
   c. Dans le message électronique, vérifiez l'adresse e-mail de l'avocat externe dans le champ **À** .
   d. **Facultatif :** Modifiez le texte par défaut dans le champ **Objet** .
   e. Sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez reçu la décision de l'avocat externe quant au dépôt du brevet, finalisez le processus de demande de demande. Pour plus d'informations, consultez Faciliter le processus d'examen des brevets.

Faciliter le processus d'examen des brevets

Mettez à jour les informations de suivi jusqu'à la résolution finale du processus d'examen des brevets après avoir reçu la résolution de l'examen de la demande de brevet par un avocat externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Un courriel de l'avocat externe avec la décision sur le dépôt du brevet a été reçu.

Rôle requis : sn_lg_ip.patent_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de conseil juridique**.
2. En fonction de la résolution de l'examen de la demande de brevet par l'avocat externe, fermez la demande ou indiquez que le brevet a été déposé.
3. Une fois que l'avocat externe a informé le prestataire de la résolution de la demande de brevet aux autorités des brevets, fermez la demande si le brevet a été rejeté ou indiquez que le brevet a été accordé.
4. Approuvez les tâches en attente liées aux étapes du processus de demande.
   a. Accédez à la **Tous** > **Centre de conseil juridique**.
   b. Dans le widget **Approbations en attente** , sélectionnez le numéro.
   c. Sélectionnez toutes les demandes dans la section Approbations.
   d. Sélectionnez **Approuver pour l'approbation** en bloc des demandes.
   Dans l'onglet Tâche, l'état de la tâche approuvée est mis à jour sur Fermé terminé.
5. Sélectionnez **Fermer terminé** pour fermer la question.

Référence Déclaration juridique d'invention

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les formulaires que vous utilisez dans Déclaration juridique d'invention.

Composants installés avec Déclaration juridique d'invention

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension, notamment les tables et le Déclaration juridique d'invention rôle de l'utilisateur.

Rôles

Rôles installés avec Déclaration juridique d'invention

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Configuration du brevet [sn_lg_ip.patent_config]	Accès à la configuration pour travailler sur les demandes et les questions.	sn_lg_ops.legal_user
Prestataire juridique [sn_lg_ip.patent_fulfiller]	Accès prestataire pour travailler sur les demandes et questions affectées.	• sn_lg_ops.legal_fulfiller • sn_doc.reader

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables

Tables installées avec Déclaration juridique d'invention

Table	Description
Référentiel de brevets [sn_lg_ip_patent_repository]	Contient les détails de tous les brevets déposés pour une question juridique.
Rémunérations de brevets par pays [sn_lg_ip_patent_rewards]	Contient les détails des récompenses pour les différentes étapes du dépôt de brevet en fonction du pays de l'inventeur.
Plafonds des rémunérations de brevets [sn_lg_ip_patent_reward_caps]	Contient les détails du montant maximal à attribuer aux inventeurs pour les différentes étapes du processus de demande.
Récompenses d'étape [sn_lg_ip_stage_rewards]	Contient les détails des montants des récompenses pour les différentes étapes du processus de candidature pour chaque pays.

Déclaration juridique d'invention formulaire

Liste des champs de la Déclaration juridique d'invention demande dans le Portail de services juridiques.

Déclaration juridique d'invention formulaire

Champ	Description
Nom du demandeur	Nom du demandeur Le nom est rempli automatiquement avec le nom du demandeur actuel, mais peut être modifié si la demande concerne un autre utilisateur.
Inventeurs	Noms et coordonnées des inventeurs.
Quel titre voulez-vous utiliser pour décrire votre invention ?	Titre de l'invention.
Décrivez brièvement le problème que votre invention résout	Description du problème que l'invention contribuera à résoudre.
Décrire l'invention	Description détaillée de l'invention.
Date approximative de la conception de l'invention	Date de conception de l'invention. La date doit être soit la date actuelle, soit une date antérieure.
Invention publiquement divulguée ?	Indique si l'invention a été divulguée publiquement. Si vous choisissez **Oui**, des champs supplémentaires demandent des informations détaillées sur la divulgation. • **Méthode de divulgation de l'invention** : comment l'invention a été divulguée publiquement. • **Date de la première divulgation publique** : date à laquelle la première divulgation publique de l'invention a été faite.
L'invention a-t-elle été implémentée dans un produit client ou son implémentation est-elle prévue dans un produit client ?	Indique si l'invention est déjà utilisée quelque part. Si vous choisissez **Oui**, les champs supplémentaires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclaration juridique d'invention formulaire (suite)

Champ	Description
	demandent des informations détaillées sur l'implémentation. • **Date de mise en production passée ou future du produit** : date passée ou future de la mise en production du produit. • **Spécifier le nom du produit** : nom du produit dans lequel l'invention est utilisée.

Enquêtes juridiques

L'application ServiceNow® Enquêtes juridiques permet aux départements juridiques d'accepter les réclamations à partir d'un processus d'admission simple via plusieurs canaux. L'équipe juridique peut organiser et mener des enquêtes juridiques détaillées, y compris des entretiens, recueillir des preuves et préparer des rapports finaux ainsi que des actions recommandées.

Les réclamations soumises au service juridique, telles que les plaintes sur l'éthique, peuvent inclure la subornation, la fraude financière, le délit d'initié et d'autres violations éthiques. Si les employés soupçonnent un incident de l'une de ces violations, ils peuvent le signaler avec des informations spécifiques au département juridique pour les enquêtes juridiques.

Intégrez Enquêtes juridiquesServiceNow® Demande universelle les Prestation de services RH applications de relations avec les employés pour offrir une expérience transparente aux employés afin qu'ils soumettent des réclamations via votre demande universelle et aux conseillers juridiques de les traiter, en les transférant entre les services juridique et RH. Pour plus d'informations, consultez Solution « mieux ensemble » : Enquêtes juridiques et Prestation de services RH Relations avec les employés.

Explorer

Découvrez comment les employés, le personnel parajuridique et les avocats utilisent Enquêtes juridiques.

Configurer

Configurez les types et sous-types de plaintes et d'autres configurations.

Demande

Soumettez et suivez les réclamations, telles que les plaintes sur l'éthique.

Gérer

Gérez les demandes juridiques et les affaires juridiques pour enquêter et résoudre les réclamations.

Analyses et reporting

Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord préconfigurés.

Référence

Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Prestation de services juridiques Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Enquêtes juridiques

Enquêtes juridiques permet au département juridique d'accepter les réclamations et de mener des enquêtes juridiques détaillées en effectuant des entretiens, en recueillant des preuves et en préparant les rapports finaux et les actions recommandées.

Fonctionnalités

- Processus d’admission multicanal incluant Portail de services juridiques le portail et Centre des employés le portail du Centre de signalement anonyme (ARC).
- Option permettant de soumettre des réclamations anonymes ou nommées.
- Formulaire d'admission pour recueillir des informations détaillées sur l'incident, le type de réclamation, les tiers impliqués et la date de l'incident.

Pour le transfert interministériel des plaintes entre les services juridiques et les services des ressources humaines, voir Solution « mieux ensemble » : Enquêtes juridiques et Prestation de services RH Relations avec les employés.

Workflow de Legal Investigations

L'illustration suivante montre le workflow pour soumettre et traiter les réclamations.

Traduction automatique

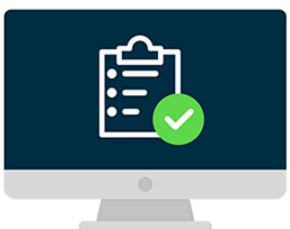
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Workflow de Legal Investigations

Legal Investigations workflow

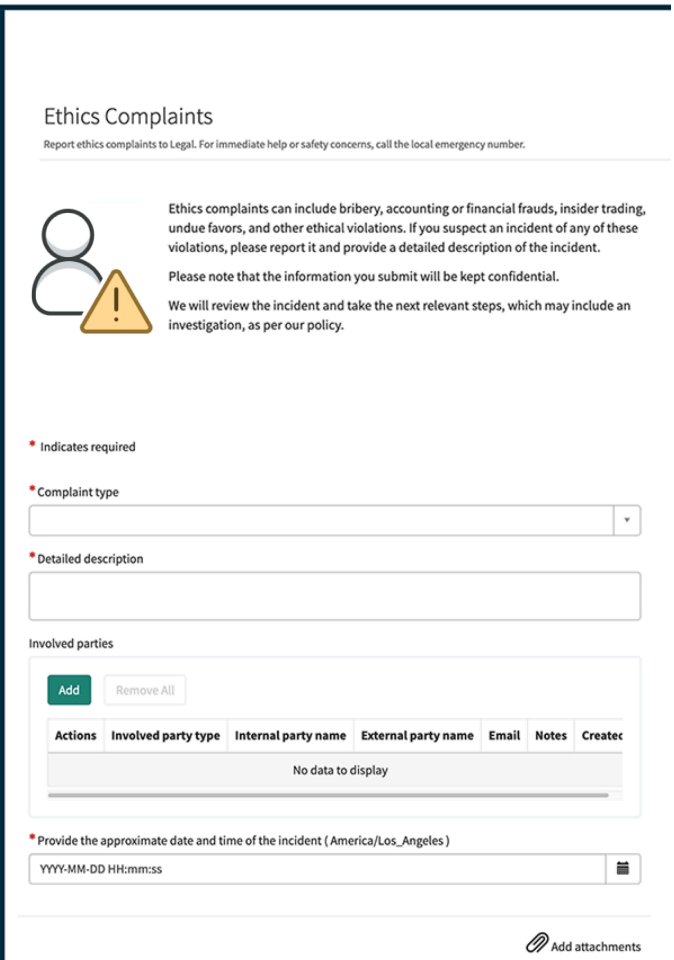
Enable the Legal department to accept complaints from a simple intake process through multiple channels. The legal team can organize and conduct detailed legal investigations including interviews, gathering evidence, and preparing final reports along with recommended actions.



Setup the following items

- Configure allegation types and allegation subtypes.
- (Optional) Install the Anonymous Reporting Center plugin to enable submitting complaints to Legal anonymously.
- Optional) Install the Interview Templates plugin to enable configuring interview templates for conducting interviews

- Employee submits a complaint with details like complaint type, involved party, description and date of the incident.
- Legal request fulfiller assesses the complaint and, if required, promotes it to a legal matter for detailed investigation.
- Matter fulfiller conducts the legal investigations that might include:
  - Adding more involved parties as a witness, the subject or allegation, etc.
  - Associating more allegations against any of the involved parties.
  - Conducting interviews with the involved parties.
  - Gatehering evidences, documenting and storing them in the legal matterthem in the legal matter.
- Matter fulfiller prepares final report and recommended actions.
- Matter fulfiller closes the legal matter and legal request as required.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solution « mieux ensemble » : Enquêtes juridiques et Prestation de services RH Relations avec les employés

Les employés peuvent soumettre des plaintes via le Centre des employés portail sans se soucier de savoir qui doit enquêter sur la plainte. Au cours du processus de triage ou d'enquête, les prestataires travaillant sur ces problèmes peuvent les transférer entre les services juridique et RH si nécessaire pour la résolution.

Fonctionnalités principales

Utilisation Enquêtes juridiques de et Prestation de services RH Relations avec les employés avec Demande universelle pour les fonctionnalités clés suivantes :

- Modes omnicanaux pour soumettre des réclamations via le portail et le Centre des employés portail du Centre de signalement anonyme (ARC).
- File d'attente de triage unique pour toutes les réclamations via Demande universelle.
- Transfert interdépartemental des détails de base du dossier entre Prestation de services juridiques Enquêtes juridiques les Prestation de services RH relations avec les employés.

Mise en Enquêtes juridiques place et Prestation de services RH Relations avec les employés pour travailler ensemble

Effectuez les configurations suivantes à intégrer Enquêtes juridiquesPrestation de services RH à Employee Relations.

- Configurer Enquêtes juridiques avec Prestation de services RH Relations avec les employés
- Configurer Demande universelle pour les services juridiques

Mappage de données

Lorsque les informations relatives aux RH Relations avec les employés et aux questions d'éthique juridique connexes sont transférées entre les RH et les services juridiques, une copie complète des données avec un mappage des données approprié est effectuée. Pour le transfert juridique à RH, activez le script HRERDepartmentTransferPostProcessor pour activer la copie. Pour plus d'informations, consultez Champs de mappage Data.

Pour effectuer des personnalisations supplémentaires pour la copie approfondie, modifiez les scripts suivants :

- Juridique à RH : HRERDepartmentTransferPostProcessor (Relations avec les employés champ d'application)
- RH vers juridique : LegalDepartmentTransferPostProcessor (Enquêtes juridiques champ d'application)

Dans la table **Preuve de type lien** , pour un transfert juridique à RH, si le stockage externe est activé pour la question juridique, les artefacts sont copiés dans les preuves avec le champ URL contenant l'URL du document. Si le stockage externe est désactivé, l'artefact de la question est copié comme preuve avec toutes les pièces jointes.

Si le stockage externe est activé pour la question juridique, toutes les pièces jointes ou tous les documents sont copiés en tant que preuves avec un lien de documents externes. Pour un transfert des services juridiques aux RH, il n'existe aucun lien entre les entrevues et les éléments de preuve.

Dans la table **Actions correctives/recommandées,** pour un transfert juridique à RH, les pièces jointes dans la question et les artefacts liés à la tâche d'action recommandée sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

copiés en tant que pièces jointes à l'action corrective RH. Si le stockage externe est activé pour la question juridique, toutes les pièces jointes ou tous les documents sont copiés en tant que preuves avec un lien de documents externes.

Workflow pour le traitement des réclamations

L'exemple de workflow suivant explique comment les agents d'acheminement, les prestataires juridiques et les agents RH peuvent utiliser les applications ensemble pour résoudre les demandes de réclamation soumises par les employés.

1. Les employés qui observent une violation de l'éthique ou un incident similaire le signalent en soumettant une demande universelle. Consultez Soumettre une réclamation via le lien rapide dans Centre des employés.
2. Un agent d'acheminement des demandes universelles peut trier ces demandes de réclamation et créer des tickets pour le département approprié. Consultez Triage des demandes universelles pour les plaintes relatives aux enquêtes judiciaires.

   Remarque :
   Lorsque l'agent d'acheminement crée un ticket juridique pour les réclamations à partir de la demande universelle, une question juridique d'éthique est créée directement pour gérer et résoudre la réclamation.

3. Le prestataire du département respectif auquel le ticket est affecté peut travailler dessus et le fermer, le transférer à un autre département ou le transférer à la demande universelle. Consultez Traiter une question juridique pour une réclamation.
4. Lorsqu'un ticket est transféré du département juridique au département RH, les détails du ticket juridique, tels que la description, la brève description et les commentaires, sont copiés dans le ticket RH. Le ticket juridique est fermé et un ticket RH est créé, qui est ensuite géré par un agent RH. Consultez Transférer un ticket juridique à un autre département. De même, un agent RH travaillant sur un ticket RH peut le transférer au département juridique, qui crée une question juridique sur l'éthique.

Configurer Enquêtes juridiques

Configurez les données de base requises pour gérer les réclamations pour les enquêtes juridiques.

Les composants suivants sont installés avec Enquêtes juridiques :

- Domaines d'activité : Éthique
- Catégorie : Plaintes sur l'éthique
- Groupe d'affectation : Juridique — Éthique
- Créateur d'enregistrement : Plaintes sur l'éthique

  Pour plus d'informations, consultez Créateurs d'enregistrements pour les enquêtes juridiques.

- Modèle de question : modèle d'éthique

En tant qu'administrateur, vous pouvez examiner les composants du système de base installés et les modifier ou en ajouter de nouveaux le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurez les types de plaintes et les sous-types de plaintes qui sont utilisés par les prestataires juridiques lors de l'ajout de nouvelles plaintes au cours des enquêtes, le cas échéant.
- Ajoutez ou modifiez des sous-catégories pour le formulaire d'admission de plaintes sur l'éthique du système de base du domaine d'activité Éthique. Ces sous-catégories apparaissent dans le champ **Type de réclamation** du Formulaire d'admission Plaintes sur l'éthique.
- Activez l'envoi anonyme de réclamations en effectuant les tâches suivantes :
  - Installez le module d'extension Centre de signalement anonyme (com.sn_anonymous_report_center) pour activer le portail du Centre de signalement anonyme et soumettre des réclamations au service juridique.
  - Installez le module d'extension HR Scoped Security (com.snc.hr.scoped_security) pour activer le code de vérification de texte sur le formulaire d'admission des plaintes en matière d'éthique sur le portail du Centre de signalement anonyme.

    Remarque :
    S'il Prestation de services RH n'est pas installé, vous devez modifier les paramètres d'autorisation. Pour plus d'informations, consultez l'article Dépendance du Centre de signalement anonyme (ARC) pour Legal Services Delivery [KB1171443] dans la base de Now Support connaissances.

  - Activez les créateurs d'enregistrements de plaintes sur l'éthique du système de base pour les enquêtes juridiques pour ARC.
- Créer un modèle de question juridique pour standardiser le processus d'enquête sur une réclamation.
- Configurez un modèle d'entretien pour les tâches de questions juridiques de type Entretien afin de capturer des informations cohérentes des entretiens. Par exemple, si vous définissez un questionnaire dans le modèle, le prestataire de tâches affecté peut consulter une liste de questions prédéfinies à poser aux personnes interrogées.

  Pour plus d'informations, consultez Gestion des entretiens pour les relations avec les employés.

Installer Enquêtes juridiques

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Enquêtes juridiques (sn_lg_investigate).L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Enquêtes juridiques Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Enquêtes juridiques :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Enquêtes juridiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Enquêtes juridiques (sn_lg_investigate).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer les types et les sous-types de plaintes

Configurez les types et les sous-types de plaintes que les prestataires juridiques travaillant sur les réclamations peuvent choisir lors de l'ajout de nouvelles plaintes au cours des enquêtes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_investigate.config ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur de Legal Investigations** > **Types de plaintes**.
2. Configurez ou modifiez un type de plainte.
   - Pour configurer un nouveau type de plainte, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un type de plainte existant, ouvrez le type de plainte dans la liste.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour le type de plainte.
4. Sélectionnez l'option **Actif** pour activer le type de plainte.
   Seuls les types de plaintes actifs sont répertoriés dans le champ **Type de plainte** sur le formulaire Plainte d'une question juridique.
5. Enregistrez le type de plainte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrez un type de plainte en cliquant sur **Envoyer**.
- Enregistrez les modifications apportées à un type de plainte existant en cliquant sur **Mettre à jour**.

La liste connexe Sous-types de plaintes s'affiche.

6. Configurez les sous-types de plaintes pour le type de plainte.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également configurer un sous-type de plainte en accédant à **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur de Legal Investigations** > **Sous-types de plaintes** > **.**

a. Dans la liste connexe Sous-types de plaintes, ajoutez un sous-type de plainte en cliquant sur **Nouveau** ou modifiez un sous-type existant en le sélectionnant dans la liste.

Formulaire Sous-type de plainte

Champ	Description
Nom	Nom unique du sous-type de plainte.
Type de plainte	Type de plainte parent.
Actif	Option permettant d'activer ce sous-type de plainte.

b. Enregistrez le sous-type de plainte.

- Pour enregistrer un sous-type de plainte, cliquez sur **Soumettre**.
- Pour enregistrer les modifications apportées à un sous-type de plainte existant, cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les propriétés système pour mettre à jour le groupe d'affectation des plaintes en matière d'éthique

En tant qu'administrateur, configurez la propriété système sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group afin d'utiliser un groupe d'affectation différent pour affecter des plaintes sur l'éthique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group est une propriété système configurable qui permet de configurer le groupe d'affectation par défaut pour les plaintes sur l'éthique émises à l'aide de liens rapides dans Centre des employés. La sys_id de tout groupe protégé avec le Demande universelle rôle sensible et dont les prestataires peuvent travailler sur les plaintes relatives à l'éthique est activée pour configurer la propriété système.

Vous pouvez également configurer la propriété à partir de Configurer Enquêtes juridiques avec Prestation de services RH Relations avec les employés.

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, saisissez sys_properties.list.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez la propriété sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez la propriété.
4. Si vous n'êtes pas en mesure de modifier la propriété dans le périmètre de l'application actuel, sélectionnez le mot **ici** dans le message en haut de la page.
5. Mettez à jour le champ **Valeur** avec l'sys_id du nouveau groupe d'affectation.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Vous pouvez maintenant utiliser le nouveau groupe d'affectation pour affecter des plaintes sur l'éthique.

Configurer Enquêtes juridiques avec Prestation de services RH Relations avec les employés

Configurez Employee Enquêtes juridiquesPrestation de services RH Relations pour permettre le transfert des demandes de réclamation entre les services juridique et RH.

Avant de commencer

Assurez-vous que les applications suivantes ServiceNow® sont installées :

- Enquêtes juridiques (sn_lg_investigate)
- Demande universelle (com.snc.universal_request)
- Prestation de services RH Relations avec les employés (com.sn_hr_employee_relations)

> **Remarque :**
> Vous devez approuver l'accès restreint pour l'appelant (RCA) demandé avec le périmètre source et Enquêtes juridiques le périmètre cible Ressources , Ressources Relations avec les employés humaines et Gestion des preuves.

Vous pouvez éventuellement installer le module d'extension Anonymous Reporting Center (ARC) (com.sn_anonymous_report_center) pour activer le transfert de tickets entre les départements juridique et des ressources humaines (RH). ARC nécessite une licence HRSD Pro/Enterprise en plus de l'abonnement Enquêtes juridiques .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Activez les créateurs d'enregistrements pour la soumission de réclamations via le **lien rapide** dans Centre des employés.
   Pour plus d'informations, consultez Créateurs d'enregistrements pour les enquêtes juridiques.
   a. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Créateurs d'enregistrements**.
   b. Rechercher et ouvrir des créateurs d'enregistrements avec le nom **Plaintes sur l'éthique.**
   c. Vérifiez que **Demande universelle [universal_request]** est sélectionnée dans le champ **Nom de table** .
   Il existe deux enregistrements de créateur d'enregistrement qui activent les options de soumission de plainte en matière d'éthique : l'un via le **lien rapide** du Centre des employés portail et l'autre via le portail Centre de signalement anonyme.
   d. Sélectionnez **Actif** pour activer les créateurs d'enregistrements pour les demandes universelles.
   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous devez désactiver les créateurs d'enregistrements mappés à la table Éthique [sn_lg_ops_ethics].

2. Passez en revue le groupe d'affectation du système de base, **Conformité**, auquel les demandes de réclamation sur l'éthique seront affectées par défaut, et apportez les changements nécessaires.

   a. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.

   b. Ouvrez le groupe d'affectation que vous souhaitez configurer pour affecter les demandes conformes par défaut.

   c. Dans la liste connexe Rôles, vérifiez que les rôles suivants sont affectés au groupe d'affectation.
      - agent_workspace_user
      - sn_uni_req.routing_agent
      - interaction_agent

   d. Dans la liste connexe Membres du groupe, ajoutez des utilisateurs au triage et travaillez sur les réclamations soumises.
   Ces utilisateurs doivent se voir attribuer le rôle sn_uni_req.sensitiveinfo_agent et les rôles spécifiques au département suivants :
      - sn_lg_investigate.fulfiller, pour les utilisateurs du département juridique
      - sn_hr_er.case_writer, pour les utilisateurs du département RH

   Pour plus d'informations, consultez Créer un groupe d'utilisateurs .

3. Si vous avez configuré un groupe d'affectation autre que le groupe d'affectation du système de base, définissez-en le groupe d'affectation par défaut pour les demandes de réclamation relative à l'éthique en mettant à jour la propriété système.

   a. Copiez les sys_id du groupe d'affectation configuré à la dernière étape.

   b. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur de Legal Investigations** > **Propriétés**.

   c. Collez le sys_id du groupe d'affectation dans le champ **Groupe d'affectation par défaut** .

4. Configurez la propriété pour déterminer comment Demande universelle le ticket primaire doit être géré lors du transfert entre les départements.

   a. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Propriétés**.

   b. Sous **Type de transfert**, mettez à jour **le Sélectionner le type de transfert pour déterminer la façon dont le ticket primaire est géré** propriété (*`sn_uni_req.transfer_type`*) vers **le service**.

      Remarque :
      Si un service n'est pas sélectionné lors du transfert du ticket, le transfert se produit vers le service par défaut configuré pour le département de transfert sélectionné.

   Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Demande universelle.

5. Pour que la copie des données juridique à RH termine à exécuter, activez **HRERDepartmentTransferPostProcessor**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.

b. Recherchez l'include **de script HRERDepartmentTransferPostProcessor** et activez-le.

6. Si le lien rapide de la **plainte en matière d'éthique** n'est pas visible dans la section **Liens rapides** du Centre des employés portail, exécutez manuellement le script correctif **addQuickLinkToECPortal** .

Soumettre une réclamation pour enquête

Les employés peuvent soumettre une plainte pour signaler un incident de violation de conformité afin de demander une enquête au service juridique ou RH.

Vous pouvez déposer des plaintes par différents canaux.

Soumettre une réclamation par l'intermédiaire de Portail de services juridiques

Soumettez une plainte via le Portail de services juridiques pour signaler un incident de violation à des fins d'enquête et de résolution.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour déposer une plainte de manière anonyme, consultez .Déposer une plainte via le portail du Centre de signalement anonyme

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Recherchez une demande de service juridique pour déposer une réclamation, telle qu'une réclamation sur l'éthique, ou cliquez sur **Service Catalog** pour afficher toutes les catégories de demandes disponibles.
3. Sélectionnez la catégorie **Demandes relatives à l'éthique** dans le volet Catégories.
4. Cliquez sur **Plaintes sur éthique** pour soumettre une demande.
5. Renseignez les champs du formulaire Plaintes sur l'éthique.
6. Pour ajouter un tiers impliqué, cliquez sur **Ajouter** dans la section **Tiers impliqués**.

   a. Dans la boîte de dialogue Ajouter une ligne, remplissez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'admission Plaintes sur l'éthique.

   b. Cliquez sur **Ajouter**.

   L'enregistrement du tiers impliqué apparaît dans la liste Tiers impliqués sur le formulaire d'admission Plaintes sur l'éthique.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Soumettre une réclamation par l'intermédiaire de Centre des employés

Soumettez une réclamation via le portail pour signaler un incident de violation de conformité à des Centre des employés fins d'enquête et de résolution.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour déposer une plainte de manière anonyme, consultez .Déposer une plainte via le portail du Centre de signalement anonyme

Procédure

Sur le portail Centre des employés, soumettez une réclamation à l'aide du menu **Juridique** ou de la section **Liens rapides** .

Soumettre une réclamation via le menu Juridique dans Centre des employés

Soumettez une réclamation via le menu Juridique du Centre des employés portail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette option est disponible si l'administrateur a activé le créateur d'enregistrement mappé à la table Éthique [sn_lg_ops_ethics]. Pour plus d'informations, consultez Créateurs d'enregistrements pour les enquêtes juridiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans le portail Employee Center, cliquez sur le menu **Juridique** et sélectionnez l'option **Éthique et conformité**.
3. Sur la page de catégorie de demande Éthique et conformité, cliquez sur **Plaintes sur l'éthique**.
4. Renseignez les champs du formulaire Plaintes sur l'éthique.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'admission Plaintes sur l'éthique.
5. Pour ajouter une partie impliquée, dans la section **Parties impliquées** , cliquez sur **Ajouter**.
   a. Dans la boîte de dialogue Ajouter une ligne, sélectionnez une option de type de partie impliquée pour indiquer si la partie impliquée est un employé de l'organisation ou un utilisateur extérieur à l'organisation.
   b. Fournissez le nom, l'ID e-mail et d'autres notes de la partie impliquée.

      Remarque :
      Pour un employé interne, le champ **ID d'e-mail** est rempli automatiquement à partir du profil de l'utilisateur.

   c. Cliquez sur **Ajouter**.
      L'enregistrement du tiers impliqué apparaît dans la liste Tiers impliqués sur le formulaire d'admission Plaintes sur l'éthique.

   Répétez ces étapes pour ajouter d'autres parties impliquées.
6. Sur le formulaire Plaintes sur l'éthique, cliquez sur **Soumettre**.

Résultats

Une demande juridique est créée et affectée à un prestataire de demande ou à un groupe d'affectation tel que configuré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Soumettre une réclamation via le lien rapide dans Centre des employés

Soumettez une réclamation via le lien rapide dans le Centre des employés portail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque :
Cette option est disponible si l'administrateur a activé le créateur d'enregistrement mappé à la table Demande universelle [universal_request]. Pour plus d'informations, consultez Créateurs d'enregistrements pour les enquêtes juridiques.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sur le portail Centre des employés, cliquez sur le lien **Plaintes sur l'éthique** sous la section **Liens rapides** .
3. Sur le formulaire Plaintes sur l'éthique, fournissez le résumé de la plainte.
4. Dans le champ **Description détaillée** , fournissez les détails de la plainte, les noms des personnes impliquées ainsi que la date et l'heure approximatives de l'incident.
5. **Facultatif :** Cliquez sur **Ajouter des pièces jointes** pour télécharger tous les documents à l'appui de votre plainte.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Une demande universelle est créée et affectée au groupe d'affectation tel qu'il est configuré. Un agent d'acheminement des demandes universelles peut effectuer un triage et travailler dessus.

Déposer une plainte via le portail du Centre de signalement anonyme

Soumettez une plainte de manière anonyme via le portail du Centre de signalement anonyme (ARC) pour signaler un incident de violation de la conformité à des fins d'enquête et de résolution.

Avant de commencer
Pour déposer une réclamation anonymement, les administrateurs doivent avoir effectué les tâches suivantes :

- Le module d'extension Anonymous Reporting Center (com.sn_anonymous_report_center) est installé
- Activation du créateur d'enregistrement des plaintes en matière d'éthique pour la soumission via le portail ARC.

  Pour en savoir plus, Créateurs d'enregistrements pour les enquêtes juridiques.

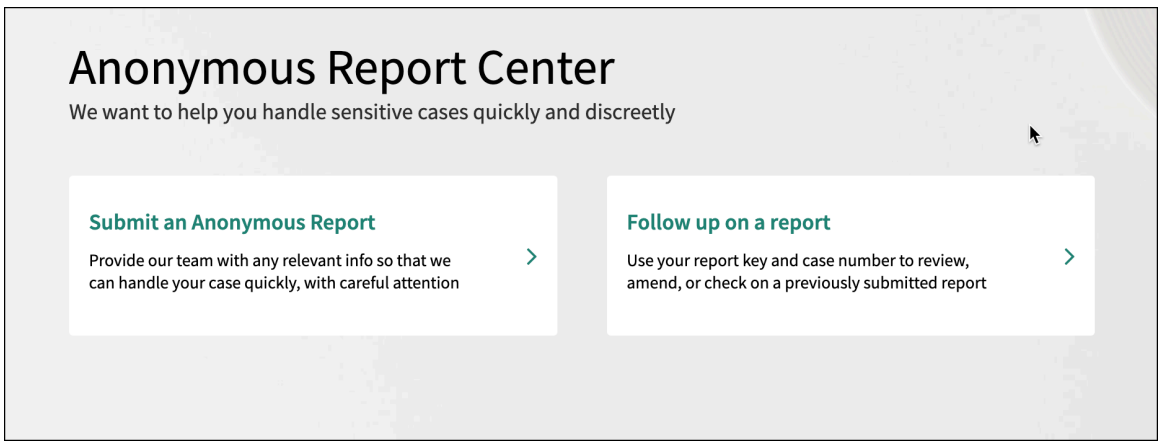
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure
1. Ouvrez le portail du Centre de signalement anonyme via Centre des employés le portail ou à l'aide d'une URL directe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous utilisez Centre des employés ou Portail de services juridiques, vous êtes déconnecté de votre compte pour préserver votre anonymat. Le portail du Centre de signalement anonyme s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur.



2. Sur le portail du Centre de signalement anonyme, cliquez sur **Soumettre un rapport anonyme**.
3. Sur la page Soumettre un rapport anonyme, cliquez sur **Plaintes sur l'éthique**.
4. Renseignez les champs du formulaire Plaintes sur l'éthique.
   En fonction des créateurs d'enregistrements actifs pour ARC, différents ensembles de champs peuvent apparaître sur le formulaire Plaintes sur l'éthique.

   Pour les descriptions des champs, voir Formulaire d'admission des plaintes sur l'éthique dans le portail du Centre de signalement anonyme.
5. Saisissez le code de vérification du texte.

   Remarque :
   pour que le code de vérification du texte fonctionne, vous devez installer le module d'extension HR Scoped Security.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. **Facultatif :** Pour télécharger et enregistrer la demande signalée sur votre système, dans la boîte de dialogue Merci d'avoir soumis votre rapport, cliquez sur **Télécharger une copie de rapport**.
8. Notez la clé et le numéro du rapport à partir des champs respectifs pour accéder à votre rapport anonyme ultérieurement afin d'en suivre la progression.

Résultats

Une demande juridique ou une demande universelle est créée en fonction des créateurs d'enregistrements actifs pour les enquêtes juridiques.

Afin de préserver l'anonymat des utilisateurs demandeurs ou demandés, la demande est soumise avec les valeurs suivantes pour les champs correspondants :

- **Ouvert par** est renseigné en tant qu'invité.
- **Demandé pour** est vide.

Accéder à votre rapport anonyme à partir du portail du Centre de signalement anonyme

Vous pouvez effectuer un suivi de votre rapport anonyme pour afficher les commentaires et les mises à jour du prestataire juridique qui travaille dessus ou ajouter des commentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Pour accéder à votre rapport anonyme, vous devez disposer de la clé de rapport et du numéro de rapport générés lorsque vous avez soumis la demande.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez le portail du Centre de signalement anonyme via Centre des employés le portail ou à l'aide d'une URL directe.
   Si vous utilisez Centre des employés ou Portail de services juridiques, vous êtes déconnecté de votre compte pour préserver votre anonymat. Le portail du Centre de signalement anonyme s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur.
2. Si vous êtes invité à fournir des informations d'identification pour vous connecter, vous pouvez copier cette URL et saisir les détails de votre instance pour accéder au Centre de signalement anonyme.
   Par exemple : https://<instance_name>/arc.
3. Sur le portail du Centre de signalement anonyme, cliquez sur **Suivi d'un rapport**.



4. Sur la page Suivi d'un rapport, saisissez les détails.
   a. Dans **Clé de rapport**, saisissez la clé de rapport que vous obtenez après avoir soumis un rapport anonyme.
   b. Dans **Numéro du rapport**, saisissez le numéro de rapport que vous obtenez après avoir soumis un rapport anonyme.
5. Saisissez le code de vérification du texte.

> **Remarque :**
> pour que le code de vérification du texte fonctionne, vous devez installer le module d'extension HR Scoped Security (com.snc.hr.scoped_security).

6. Cliquez sur **Suivant**.
   Le rapport s'affiche dans la page Ticket standard.

Gérer les demandes de réclamations

En tant que membre du département juridique, traitez les demandes juridiques des réclamations soumises par les employés pour signaler les incidents de non-conformité, et menez des enquêtes juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réclamations soumises en tant que demandes juridiques

Lorsqu'un employé soumet une demande juridique relative à une plainte sur l'éthique, elle est automatiquement affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique. L'affectation est effectuée en fonction des règles d'affectation configurées pour le formulaire d'admission du domaine d'activité associé. Si la demande est affectée à un groupe juridique, le responsable du groupe peut trier lui-même la demande ou l'assigner à un autre membre du groupe d'affectation.

Réclamations soumises sous forme de demandes universelles

Si vous avez activé l'envoi de plaintes sur l'éthique à l'aide de demandes universelles, elles sont affectées à un groupe de conformité. L'agent d'acheminement universel peut ensuite créer une question juridique sur l'éthique à partir de la demande universelle, qui peut ensuite être affectée à un propriétaire de question pour qu'il y travaille. Pour plus d'informations, consultez Solution « mieux ensemble » : Enquêtes juridiques et Prestation de services RH Relations avec les employés.

Travailler sur les réclamations

Pour que l'enquête juridique soit menée efficacement, les prestataires juridiques peuvent évaluer l'incident signalé en détail pour :

- Identifier les sources d'informations et de preuves
- Ajouter ou modifier les parties impliquées
- Préparer les questions d'entretien pour collecter les détails clés
- Joindre les documents justificatifs et pertinents

Utilisez le Centre de conseil juridique pour mener des enquêtes juridiques sur les réclamations soumises.

Triage des demandes universelles pour les plaintes relatives aux enquêtes judiciaires

Lorsque les employés observent et signalent une violation de l'éthique ou un incident similaire, les demandes universelles qui en résultent sont triées en vue de leur hiérarchisation et de leur résolution.

En raison du caractère sensible de ces tickets, vous pouvez afficher et traiter ces demandes universelles de réclamations en fonction des rôles qui vous ont été affectés.

Demande universelle Agent d'acheminement

Le rôle sn_uni_req.sensitiveinfo_agent pour la gestion des demandes sensibles vous permet d'examiner et de trier ces demandes universelles.

Prestataire légal

Le rôle sn_lg_investigate.fulfiller vous permet de créer une question juridique sur l'éthique à partir de la demande universelle.

Agent RH

Avec le rôle sn_hr_er.case_writer, vous pouvez créer un ticket RH Signaler une mauvaise conduite à partir de la demande universelle.

Créer une question juridique sur l'éthique à partir d'une demande universelle

Créez une question juridique sur l'éthique à partir d'une demande universelle afin d'obtenir l'assistance du département juridique pour résoudre les réclamations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Demande universelle est installée et que la configuration connexe des services juridiques est effectuée par l'administrateur.

Rôle requis : sn_lg_investigate.fulfiller et sn_uni_req.sensitiveinfo_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
   Vous pouvez également ouvrir une demande universelle en accédant à **Tous** > **Demande universelle** > **Ouvert**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Sous **Plaintes sur l'éthique**, cliquez sur **Tout**.
4. Ouvrez la demande universelle sur laquelle vous souhaitez travailler.
5. Affectez la demande universelle à vous-même ou à un autre membre du groupe affecté.
   - Pour vous affecter la demande, cliquez sur **Me l'affecter**.
   - Pour affecter la demande à un autre membre, dans l'onglet **Détails**, sélectionnez un utilisateur dans le champ **Affecté à**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Le membre affecté peut commencer à travailler sur la demande universelle et effectuer les étapes suivantes.
6. En fonction de l'objet de la réclamation, vous pouvez l'acheminer vers le département approprié en créant soit une question juridique sur l'éthique, soit un ticket RH.
   Pour plus d'informations sur la création d'un ticket RH Signaler une mauvaise conduite, consultez Utilisation de Prestation de services RH Employee Relations.
7. Cliquez sur **Créer un ticket juridique**.
8. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Créer un ticket juridique.
   a. Dans la liste **Type de ticket**, sélectionnez **Plaintes sur l'éthique.**
   b. Dans **Commentaires supplémentaires**, saisissez les informations relatives au service et à l'assistance requis auprès du département juridique.
   c. Cliquez sur **Créer**.

Résultats

- Une question juridique sur l'éthique est créée et devient le ticket principal de la demande universelle. Le numéro de la question juridique est renseigné dans le champ **Ticket principal** .
- Toutes les pièces jointes de la demande universelle sont copiées dans la question juridique. Le modèle de question juridique des plaintes sur l'éthique est appliqué par défaut à cette question juridique.
- L'état de la demande universelle passe à En cours.
- Le champ **Motif de l'état** s'affiche avec la valeur pré-remplie Ticket primaire - En cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Si une question juridique sur l'éthique est créée : Dans le département juridique, la question juridique est affectée à un propriétaire de question. Le propriétaire de la question affecté travaille sur la question juridique et fournit la résolution, ou transfère la demande juridique à un autre département ou de nouveau à la demande universelle.
- Si un ticket RH est créé : Dans le département RH, le ticket RH est affecté à un agent RH qui doit travailler. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur un ticket RH.

Traiter une demande juridique pour une réclamation

Traitez les demandes juridiques pour les réclamations qui vous sont affectées ou vous sont affectées en tant que collaborateur pour résoudre des problèmes ou répondre aux requêtes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_investigate.fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Ouvrez une demande juridique qui vous est affectée pour l'examiner et effectuer des tâches.
   - Traitez la demande juridique pour vérifier les détails de la réclamation et mener une première enquête.
   - Ajoutez ou modifiez un tiers impliqué dans l'onglet **Tiers impliqués**.
   - Si la demande juridique doit faire l'objet d'une enquête approfondie, convertissez-la en question juridique.
   - Fermez la demande juridique ou annulez-la.
     - Fermez la demande une fois que vous l'avez résolue.
     - Si vous identifiez que la demande ne nécessite aucune action, vous pouvez l'annuler.

Traiter une question juridique pour une réclamation

Traitez une question juridique qui vous est affectée pour mener des enquêtes juridiques et résoudre une réclamation interne.

Avant de commencer

Le responsable du domaine d'activité ou le gestionnaire de groupe vous a affecté la question juridique sur laquelle vous devez travaillerez.

Rôle requis : sn_lg_investigate.fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Questions**, cliquez sur **Toutes**.
4. Ouvrez une question juridique à traiter.
5. Cliquez sur **Démarrer le travail** pour commencer à traiter la question juridique.
   L'état de la question juridique devient Travail en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pendant l'enquête juridique, vous pouvez créer et enregistrer les informations suivantes relatives à l'incident et aux tiers impliqués.
   - Ajoutez ou modifiez un tiers impliqué dans l'onglet **Tiers impliqués**.
   - Ajoutez une plainte à la question et associez-la à un ou plusieurs tiers impliqués du type Objet de la plainte.
   - Lorsque vous menez des enquêtes, ajoutez des documents, des entretiens et des actions recommandées par le biais de tâches de question juridique.

     Remarque :
     pour une question d'enquête juridique, ajoutez des tâches des types suivants :

     - **Documentation** : stockez les documents que vous avez collectés dans le cadre des enquêtes relatives à la question juridique. Vous pouvez également affecter la tâche de collecte des documents d'enquête à un autre utilisateur. Pour obtenir des instructions détaillées, consultez Ajouter une tâche dans la question juridique.
     - **Entretien** : effectuez des entretiens avec les tiers impliqués et, le cas échéant, incluez d'autres utilisateurs dans le comité d'entretien. Pour obtenir des instructions détaillées sur l'ajout d'entretiens, consultez Ajouter une tâche d'entretien à une question juridique.
     - **Actions recommandées** : en fonction des résultats des enquêtes, fournissez des recommandations pour les tiers impliqués. Pour obtenir des instructions détaillées sur l'ajout d'actions recommandées, consultez Ajouter une tâche d'actions recommandées à une question juridique.

   - Effectuez d'autres tâches générales sur la question juridique.
7. Fermez la question juridique ou transférez la question juridique en fonction des besoins.

Ajouter un enregistrement de plainte et l'associer à un tiers impliqué

Ajoutez un enregistrement de plainte à la question juridique dans le cadre de votre enquête sur la réclamation et associez-le à un tiers impliqué.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_investigate.fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également associer une plainte à un tiers impliqué à partir du formulaire Tiers impliqué.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Ouvrez une question juridique qui vous est affectée dans laquelle vous souhaitez ajouter un enregistrement de plainte.
3. Dans l'onglet **Plaintes**, ajoutez ou modifiez un enregistrement de plainte.
   - Pour ajouter un enregistrement de plainte, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un enregistrement de plainte existant, ouvrez un enregistrement de plainte dans la liste.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Plainte

Champ	Description
Type de plainte	Type de la plainte.
Sous-type de plainte	Sous-type du type de plainte sélectionné.
Description	Informations détaillées sur la plainte.

5. Enregistrez l'enregistrement de plainte.
   - Pour sauvegarder un enregistrement de plainte, cliquez sur **Enregistrer**.
   - Pour enregistrer les modifications apportées à un enregistrement de plainte existant, cliquez sur **Mettre à jour**.

   L'onglet **Objets de la plainte** s'affiche.
6. Associez la plainte à un tiers impliqué.
   a. Dans l'onglet **Objets de la plainte**, cliquez sur **Ajouter**.
   b. Dans la boîte de dialogue Ajouter un tiers impliqué, sélectionnez un tiers impliqué dans la liste.

   Remarque :
   un tiers impliqué de type Objet de la plainte peut uniquement être associé à un enregistrement de plainte.

   c. Cliquez sur **Ajouter**.

   Le tiers impliqué sélectionné est répertorié dans l'onglet **Objets de la plainte**.

Ajouter une tâche d'entretien à une question juridique

Dans le cadre de votre enquête sur la réclamation, ajoutez une tâche d'entretien pour les tiers impliqués dans la question des enquêtes juridiques.

Avant de commencer

Rôle requis :sn_lg_investigate.prestataire

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Ouvrez une question juridique qui vous est affectée à laquelle vous souhaitez ajouter une tâche de question juridique.
   - Pour ajouter une tâche à une question, dans l'onglet **Tâches** du formulaire Question juridique, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour ajouter une tâche à une phase, ouvrez une phase à partir de l'onglet **Phases** et cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **Tâches de questions juridiques** de l'enregistrement de phase.
3. Dans le formulaire Tâche de question juridique, sélectionnez **Entretien** dans le champ **Type**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour la description des champs, consultez Formulaire Tâche de question juridique pour les enquêtes juridiques et les champs spécifiques au type de tâche Entretien.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Enregistrez la tâche de question juridique.
   - Pour enregistrer une tâche de question juridique, cliquez sur **Enregistrer**.
   - Pour enregistrer les modifications apportées à une tâche de question juridique existante, cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter une tâche d'actions recommandées à une question juridique

En fonction des résultats de votre enquête sur la réclamation, ajoutez les actions recommandées pour les tiers impliqués dans la question des enquêtes juridiques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_investigate.fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Ouvrez une question juridique qui vous est affectée à laquelle vous souhaitez ajouter une tâche de question juridique.
   - Pour ajouter une tâche à une question, dans l'onglet **Tâches** du formulaire Question juridique, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour ajouter une tâche à une phase, ouvrez une phase à partir de l'onglet **Phases** et cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **Tâches de questions juridiques** de l'enregistrement de phase.
3. Dans le formulaire Tâche de question juridique, sélectionnez **Action recommandée** dans le champ **Type**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour la description des champs, consultez Formulaire Tâche de question juridique pour les enquêtes juridiques et les champs spécifiques au type de tâche Action recommandée.
5. Enregistrez la tâche de question juridique.
   - Pour enregistrer une tâche de question juridique, cliquez sur **Enregistrer**.
   - Pour enregistrer les modifications apportées à une tâche de question juridique existante, cliquez sur **Mettre à jour**.

Gérer les tiers impliqués dans une demande ou une question juridique

Ajoutez un nouveau tiers impliqué ou modifiez les informations d'un tiers impliqué existant dans une demande ou une question juridique liée à une réclamation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_investigate.fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tiers impliqués sont des personnes qui sont directement ou indirectement liées à une plainte, comme les plaignants, les témoins, les personnes faisant l'objet de plaintes et d'autres personnes concernées. Ces personnes peuvent être internes ou externes à l'organisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Ouvrez une demande ou une question juridique qui vous est affectée, pour laquelle vous souhaitez gérer les tiers impliqués.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans l'onglet **Tiers impliqués**, ajoutez ou modifiez un tiers impliqué.
   - Pour ajouter un tiers impliqué, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un tiers impliqué existant, ouvrez un tiers impliqué à partir de la liste.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour les descriptions des champs, voir Formulaire Tiers impliqué.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Référence Enquêtes juridiques

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez dans Enquêtes juridiques.

Composants installés avec Enquêtes juridiques

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Enquêtes juridiques, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Rôles

Rôles installés avec Enquêtes juridiques

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Administrateur des enquêtes [sn_lg_investigate.admin]	Rôle d'administrateur spécifique à l'application pour l'application Enquêtes juridiques ayant l'accès administratif pour l'application et un accès complet aux données sous-jacentes.	• sn_lg_investigate.config • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_interview_temp.admin
Configurateur des enquêtes [sn_lg_investigate.config]	Permet de configurer des données telles que le type et le sous-type de plainte. Le rôle ne donne pas accès aux données transactionnelles des demandes et des questions.	sn_interview_temp.writer
Prestataire des enquêtes [sn_lg_investigate.fulfiller]	Fournit l'accès du prestataire pour travailler sur les demandes et questions affectées.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_interview_temp.reader

Tables

Rôles installés avec Enquêtes juridiques

Table	Description
Plainte [sn_lg_investigate_allegation]	Plaintes formulées contre une personne, également appelée Objet de la plainte.
Type de plainte [sn_lg_investigate_allegation_type]	Type de plainte utilisée pour déposer une plainte, comme la fraude financière, la discrimination et le harcèlement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Enquêtes juridiques (suite)

Table	Description
Sous-type de plainte [sn_lg_investigate_allegation_subtype]	Sous-type utilisé pour classer davantage un type de plainte. Par exemple, le type Fraude financière peut avoir des sous-types tels que Traitement de faveur ou Pots-de-vin.
Tiers impliqué [sn_lg_investigate_involved_party]	Utilisateurs impliqués dans une réclamation en tant que plaignant, objet de plainte, témoin ou tout autre type.
Plainte associée [sn_lg_investigate_m2m_allegation_party]	Association entre une plainte et les personnes faisant l'objet de cette plainte. Une plainte peut être associée à une ou plusieurs personnes faisant l'objet de la plainte.

Créateurs d'enregistrements pour les enquêtes juridiques

Un créateur d'enregistrement permet de configurer un formulaire d'admission contenant des champs qu'un demandeur doit remplir pour initier une demande.

Lorsque Enquêtes juridiques est installé, les créateurs d'enregistrements pour les plaintes éthiques sont installés.

Lorsqu'un employé soumet une réclamation, une demande juridique ou une demande universelle est créée en fonction du mappage des créateurs d'enregistrements actifs à différentes tables.

Important :
À tout moment, seul un ensemble de créateurs d'enregistrements mappés à une table spécifique peut être actif.

Demandes juridiques

Les créateurs d'enregistrements suivants peuvent être activés pour créer des demandes juridiques lorsqu'une réclamation est soumise.

Remarque :
Pour soumettre une demande juridique via le portail Centre de signalement anonyme, vous devez posséder une licence HRSD Pro/Enterprise en plus de l'abonnement Enquêtes juridiques .

Créateurs d'enregistrements pour soumettre des réclamations en tant que demandes juridiques

Nom du créateur d'enregistrement	Table mappée	Description
Plaintes sur l'éthique	Éthique [sn_lg_ops_ethics]	• Soumission via Portail de services juridiques ou via l'option de menu **Juridique** dans le Centre des employés portail. • Crée une demande juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créateurs d'enregistrements pour soumettre des réclamations en tant que demandes juridiques (suite)

Nom du créateur d'enregistrement	Table mappée	Description
Plaintes sur l'éthique	Éthique [sn_lg_ops_ethics]	• Envoi via le portail du Centre de signalement anonyme. • Crée une demande juridique.

Demandes universelles

Les créateurs d'enregistrements suivants peuvent être activés pour créer des demandes universelles lorsqu'une réclamation est soumise.

Remarque :
Ces créateurs d'enregistrements sont inactifs par défaut. Si vous souhaitez intégrer Enquêtes juridiquesPrestation de services RH Employee Relations et transférer les réclamations entre les services juridique et RH, vous devez les activer.

Créateurs d'enregistrements pour l'envoi de réclamations en tant que demandes universelles

Nom du créateur d'enregistrement	Table mappée	Description
Plaintes sur l'éthique	Universal Request [universal_request]	• Soumission via l'option **de lien rapide** dans le Centre des employés portail. • Crée une demande universelle. • Marque la demande comme ticket sensible par défaut.
Plaintes sur l'éthique	Universal Request [universal_request]	• Envoi via le portail du Centre de signalement anonyme. • Crée une demande universelle. • Marque la demande comme ticket sensible par défaut.

Pour plus d'informations, consultez Gestion des créateurs d'enregistrements pour les services juridiques.

Formulaire d'admission Plaintes sur l'éthique

Les employés peuvent utiliser le formulaire d'admission Plaintes sur l'éthique pour signaler un incident de violation de l'éthique.

Formulaire Plaintes sur l'éthique

Champ	Description
Type de réclamation	Type de réclamation ou de plainte de l'incident qui a violé la politique d'éthique de l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Plaintes sur l'éthique (suite)

Champ	Description
Description détaillée	Informations détaillées sur l'incident, telles que l'endroit et l'heure à laquelle il s'est produit.
Tiers impliqués	Utilisateurs qui font l'objet de la réclamation.
Indiquer la date et l'heure approximatives de l'incident	Date provisoire à laquelle l'incident s'est produit.

Ajoutez des tiers impliqués à partir de la boîte de dialogue Ajouter une ligne qui s'affiche en cliquant sur le bouton **Ajouter** dans la section **Tiers impliqués** du formulaire Plaintes sur l'éthique.

Tiers impliqués : boîte de dialogue Ajouter une ligne

Champ	Description
Type de partie impliquée	Type de tiers impliqué. • **Interne** : employé au sein de l'organisation faisant l'objet de la réclamation. • **Externe** : un utilisateur en dehors de l'organisation faisant l'objet de la réclamation.
Nom de la partie interne	Nom du tiers impliqué. Le champ **Nom de la partie interne** est remplacé par le champ **Nom de la partie externe** lorsque l'option **Externe** est sélectionnée comme type de tiers impliqué.
E-mail	ID d'e-mail du tiers impliqué. Pour l'employé interne, l'ID d'e-mail est renseigné automatiquement à partir du profil d'utilisateur. Pour un employé externe, saisissez l'ID d'e-mail. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Externe** est sélectionnée dans **Type de partie impliquée**.
Notes	Toute information supplémentaire sur le tiers impliqué.

Traduction automatique

Formulaire d'admission des plaintes sur l'éthique dans le portail du Centre de signalement anonyme

Les employés peuvent utiliser le formulaire d'admission des plaintes sur l'éthique dans le portail du Centre de signalement anonyme (ARC) pour signaler un incident de violation de l'éthique. Différents ensembles de champs s'affichent sur le formulaire en fonction des créateurs d'enregistrements actifs.

Les champs suivants apparaissent sur le formulaire Plaintes sur l'éthique dans le portail ARC lorsque le créateur d'enregistrement mappé à la table Éthique [sn_lg_ops_ethics] est actif.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de plaintes sur l'éthique dans le portail ARC

Champ	Description
Type de réclamation	Type de plainte ou d'allégation qui a violé la politique d'éthique de l'organisation.
Description détaillée	Informations détaillées sur l'incident, telles que le lieu et le moment où il s'est produit.
Tiers impliqués	Utilisateurs qui font l'objet de la réclamation. Saisissez les noms ou les ID d'e-mail des parties impliquées, chacun séparé par une virgule.
Date approximative de l'événement	Date provisoire à laquelle l'incident s'est produit.
Je comprends que des équipes appropriées examineront les informations que je fournis, y compris les détails sensibles ou personnels.	Option permettant de confirmer la soumission d'informations sensibles ou de détails personnels des personnes impliquées dans le cadre de la demande.

Les champs suivants apparaissent sur le formulaire Plaintes sur l'éthique dans le portail ARC lorsque le créateur d'enregistrement mappé à la table Demande universelle [universal_request] est actif.

Formulaire de plaintes en matière d'éthique - Portail ARC

Champ	Description
Résumé de la plainte	Type de plainte ou d'allégation qui a violé la politique d'éthique de l'organisation.
Description détaillée	Informations détaillées sur l'incident, telles que la description détaillée de l'incident, les noms des personnes impliquées et la date et l'heure approximatives de l'incident.

Formulaire Tiers impliqué

Les prestataires juridiques ou les propriétaires de question peuvent utiliser le formulaire Tiers impliqué pour ajouter ou modifier un tiers impliqué dans une demande ou une question juridique qui leur est affectée.

Formulaire Tiers impliqué

Champ	Description
Type	Type de tiers impliqué. • **Plaignant** : utilisateur qui a soumis la réclamation. • **Objet de la plainte** : utilisateur pour lequel la réclamation a été soumise. • **Témoin** : utilisateur présent à l'incident décrit dans la réclamation. • **Autre** : utilisateur qui peut être une partie prenante de l'enquête.
Utilisateur externe	Option permettant de spécifier si l'utilisateur est externe à l'organisation.
Partie interne	Utilisateur ajouté en tant que tiers impliqué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Tiers impliqué (suite)

Champ	Description
	Le champ **Partie interne** est remplacé par le champ **Partie externe** lorsque l'option **Utilisateur externe** est sélectionnée.
E-mail	ID d'e-mail du tiers impliqué. Pour l'employé interne, l'ID d'e-mail est renseigné automatiquement à partir du profil d'utilisateur. Pour un employé externe, saisissez l'ID d'e-mail. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Utilisateur externe** est sélectionnée.
Notes	Toute information supplémentaire sur le tiers impliqué.

Formulaire Tâche de question juridique pour les enquêtes juridiques

Les propriétaires de question peuvent utiliser le formulaire Tâche de question juridique pour ajouter le type de tâche Document, Action recommandée et Entretiens dans le cadre de l'enquête juridique.

Formulaire Tâche de question juridique avec les détails de l'action recommandée

Champ	Description
Nom	Nom unique de la tâche.
Type	Type de tâche. Sélectionnez **Action recommandée**.
Priorité	Niveau de priorité concernant la réalisation de la tâche. La priorité d'une tâche détermine son importance pour résoudre la question.
Phase	Phase à laquelle la tâche appartient.
Question	Question à laquelle la tâche appartient.
Nom d'événement	Nom de l'événement de calendrier associé à la tâche. Un événement de calendrier avec une date d'échéance vous permet de suivre la progression de la tâche par rapport à des jalons spécifiques.
État	État actuel de la tâche pour déterminer sa progression.
Ordre	Ordre dans lequel la tâche doit être réalisée lorsqu'il y a plusieurs tâches dans une phase ou une question.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs auquel la tâche est affectée.
Assignée à	Utilisateur auquel la tâche est affectée. Si un groupe d'affectation est sélectionné, la liste affiche les membres du groupe sélectionné.
Date d'échéance	Date de fin de la tâche.
Partie interne	Noms des tiers impliqués à qui les actions recommandées s'appliquent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Tâche de question juridique avec les détails de l'action recommandée (suite)

Champ	Description
Section Détails de l'action recommandée	
Type d'action recommandée	Type de l'action recommandée, comme un avertissement verbal ou une suspension.
Date et heure de discussion	Date à laquelle les actions recommandées doivent être discutées avec les tiers impliqués associés.
Participants supplémentaires	Utilisateurs autres que les tiers impliqués qui font partie des discussions.
Description	Description des actions recommandées.
Section des notes	
Notes de travail	Commentaires ou notes que seuls les utilisateurs autorisés associés à la question peuvent voir.
Commentaires additionnels	Commentaires ou notes que le demandeur peut également voir.

Le tableau suivant décrit les champs spécifiques du type de tâche Action recommandée.

Section Détails de l'action recommandée

Champ	Description
Type d'action recommandée	Type de l'action recommandée, comme un avertissement verbal ou une suspension.
Date et heure de discussion	Date à laquelle les actions recommandées doivent être discutées avec les tiers impliqués associés.
Participants supplémentaires	Utilisateurs autres que les tiers impliqués qui font partie des discussions.
Description	Description des actions recommandées.

Le tableau suivant décrit les champs spécifiques du type de tâche Entretien.

Section Entretien

Champ	Description
Date/heure de début	Date et heure de début de l'entretien.
Date/heure de fin	Date et heure de fin de l'entretien. Par défaut, lorsque vous sélectionnez la date et l'heure de début, la date et l'heure de fin sont automatiquement définies sur une heure après l'heure de début. Vous pouvez les changer en fonction de l'heure de l'entretien.
Interlocuteurs supplémentaires	Utilisateurs autres que l'intervieweur principal (utilisateur sélectionné dans le champ **Affecté à** de la tâche) qui sont membres du comité d'entretien.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section Entretien (suite)

Champ	Description
	Lorsque la tâche est enregistrée, les intervieweurs supplémentaires sont informés par e-mail de la tâche d'entretien.

Champs de mappage Data

Le mappage des données des tables est nécessaire lorsque la question éthique est transférée par le prestataire juridique aux RH et qu'un ticket RH Relations avec les employés est transféré au département juridique.

Tiers impliqué

Table juridique : sn_lg_investigate_involved_party.

Table RH : sn_hr_er_involved_party.

Mappage de champs du tiers impliqué

Champs juridiques	Champs RH
external_user	not_in_system
type	type
internal_party	utilisateur
external_party	nom

Plaintes

Table juridique : sn_lg_investigate_allegation.

Table RH : sn_hr_er_allegation.

Mappage de champ des plaintes

Champs juridiques	Champs RH
allegation_type	allegation_type
allegation_subtype	allegation_subtype
description	description

Objets de la plainte

Table juridique : sn_lg_investigate_m2m_allegation_party.

Table RH : sn_hr_er_m2m_allegation_party.

Objets du mappage de champ de plainte

Champs juridiques	Champs RH
involved_party	involved_party

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objets du mappage de champ de plainte (suite)

Champs juridiques	Champs RH
allégation	allégation
résultat	résultat

Preuve/Artefact

Table juridique : sn_lg_matter artefact.

Table RH : sn_em_evidence.

Mappage de champ de preuve/artefact

Champs juridiques	Champs RH
sn_lg_matter_artifact.description_courte	nom
involved_party_users	subjects_of_allegation
submitted_by	submitted_by_involved_party

Preuve de lien de type

Table juridique : sn_lg_matter_artifact_external_storage.

Table RH : sn_em_evidence.

Preuve du mappage de champs de lien de type

Champs juridiques	Champs RH
sn_lg_matter_artifact_external_storage.description_courte	nom
Lien	Source de l'URL

Entretiens

Table juridique : tâche sn_lg_matter.

Table RH : sn_hr_er_interview.

Mappage du champ des entretiens

Champs juridiques	Champs RH
involved_party	interviewee
interview_notes	notes

Actions correctives/recommandées

Table juridique : tâche sn_lg_matter.

Table RH : action sn_hr_er_corrective.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de champ Actions correctives/recommandées

Champs juridiques	Champs RH
involved_party	involved_party
also_present	also_present
discussion_date	discussion_date
description	description
state	état
recommended_action_type	corrective_action_type
due_date	due_date

Remarque :
Le champ **Description** inclut les champs **Affecté à** ou **Discussion organisée par** pour le nom d'utilisateur.

Legal Simple Contracts

L'application ServiceNow® Legal Simple Contracts permet aux employés de soumettre des demandes juridiques pour obtenir une assistance juridique et des conseils pour les contrats. Par exemple, ils peuvent soumettre des demandes juridiques pour la création de documents d'accord de confidentialité (NDA) avec des tiers ou l'examen de contrats de vente ou de contrats avec des tiers. Le département juridique peut les gérer et les traiter à partir d'un emplacement centralisé.

Par exemple, les employés peuvent soumettre des demandes juridiques pour la création de documents NDA avec des tiers ou la révision de contrats de vente ou de contrats tiers. Le service juridique peut gérer et traiter ces demandes à partir d'un emplacement centralisé.

Important :
Legal Simple Contracts est en cours de préparation pour la dépréciation. Ce module sera masqué et ne pourra plus être activé ; il sera toujours pris en charge pour les clients existants et les nouveaux clients pourront poursuivre leur travail sans interruption. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Contactez votre ServiceNow équipe de compte au sujet de Gestion des contrats Pro l'application, une offre payante qui est étroitement intégrée Prestation de services juridiques à un système CLM (Contract Lifecycle Management) et qui inclut de nombreuses fonctionnalités de ce système.

Considérations relatives à la migration

Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques prend en charge les fonctionnalités supplémentaires suivantes par rapport à Legal Simple Contracts.

- Gestion des clauses pour gérer efficacement une bibliothèque de clauses et de variations de clauses.
- Variations de clause pour un modèle de document afin de Microsoft Word placer dynamiquement le contenu d'un contrat en fonction des conditions spécifiées.
- Prise en charge de plusieurs documents pour les revues de contrats tiers qui permet d'examiner et de finaliser plusieurs documents contractuels à partir d'une seule demande.

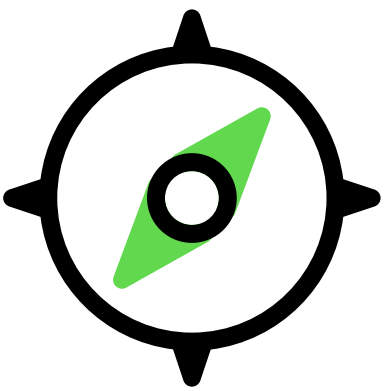
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez commencer à utiliser les fonctionnalités, migrez les Legal Simple Contracts données vers Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques, une application sous licence qui doit être installée séparément.

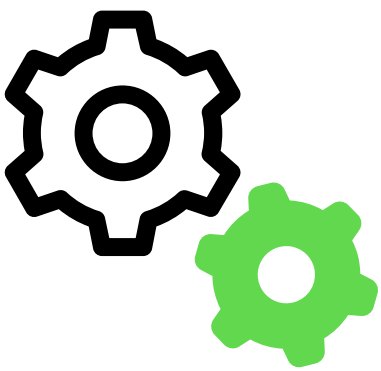
Pour plus d'informations, consultez Migration vers Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques.

Explorer



Découvrez comment les employés, le personnel parajuridique et les avocats utilisent Legal Simple Contracts.

Configuration



Configurez des modèles de contrat, des règles de déviation, des intégrations tierces et d'autres configurations.

Demande



Soumettez et suivez les demandes juridiques pour les contrats.

Gérer



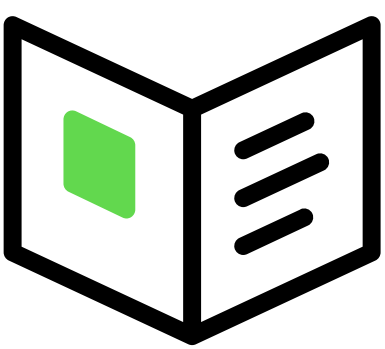
Gérez les demandes juridiques pour les contrats.

Analyses et reporting



Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord préconfigurés.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Prestation de services juridiques Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Legal Simple Contracts

Legal Simple Contracts Permet aux employés de soumettre des demandes juridiques pour la création ou la révision de contrats avec des tiers, comme des fournisseurs, des clients et des partenaires. Le département juridique peut gérer et traiter ces demandes juridiques soumises pour les contrats à partir d’un emplacement centralisé.

Fonctionnalités

- Modèles de documents en HTML, PDF et Microsoft Word format pour les documents contractuels standard tels que les accords de confidentialité (NDA).
- Blocs de modèle qui peuvent remplacer le texte en fonction des conditions dans les modèles de document de type HTML.
- Prise en charge des modèles de contrat dans un Microsoft Word format plus facile à réviser et à modifier.
- Intégration avec Microsoft Dynamics CRM pour extraire les données sur les représentants commerciaux, les comptes de ventes associés et les opportunités actives.
- Intégration avec des fournisseurs de signature électronique telles que DocuSign et Adobe Sign.
- Intégration avec des fournisseurs de stockage externes tels que Box, Google Drive et Microsoft OneDrive pour stocker les documents contractuels finaux signés.
- Référentiel centralisé de tous les documents de contrat signés.

Assistance juridique pour les contrats

Legal Simple Contracts permet à votre organisation de fournir une assistance juridique pour les demandes de contrat suivantes :

- Demandes d’accord de confidentialité dans Legal Simple Contracts
- Demandes de révision de contrat de vente
- Demandes de révision de contrats tiers

Pour savoir comment fournir une assistance juridique pour un type de contrat personnalisé, reportez-vous à la section Créer un workflow d'admission de contrat juridique.

Configurer Legal Simple Contracts

Configurez les données de base pour les contrats simples juridiques afin que les employés puissent les utiliser pour soumettre une demande juridique au département juridique.

En tant qu’administrateur, installez et configurez des composants pour Legal Simple Contracts.

Installer Legal Simple Contracts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installez Legal Simple Contracts l’application qui permet aux employés de soumettre des demandes juridiques afin d’obtenir une assistance et des conseils juridiques relatifs aux contrats.

Activer Modèles de documents Word

Par défaut Legal Simple Contracts , prenez en charge les modèles de contrats juridiques au format HTML et PDF. Pour activer la prise en charge du modèle de contrat juridique dans Microsoft Word le format, installez Modèles de documents Word le module d’extension (sn_doc_word).

Configurer Legal Simple Contracts

Configurez les données de base pour les contrats simples juridiques afin que les employés puissent les utiliser pour soumettre une demande juridique au département juridique.

Installer Legal Simple Contracts

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Legal Simple Contracts (sn_lg_contracts). L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Legal Simple Contracts Liste des applications dans le pour plus d’informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Legal Simple Contracts :

- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus, voir Composants installés avec Legal Simple Contracts.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Legal Simple Contracts (sn_lg_contracts).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Legal Simple Contracts.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Activer Modèles de documents Word

Vous pouvez activer le module d'extension Modèles de documents Word (sn_doc_word) si vous avez le rôle administrateur. L'application active les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table Modèle Word [sn_doc_word_template] est installée avec Modèles de documents Word.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Modèles de documents Word (sn_doc_word) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Configurer Legal Simple Contracts

Configurez les données de base pour les contrats simples juridiques afin que les employés puissent les utiliser pour soumettre une demande juridique au département juridique.

En tant qu'administrateur, examinez les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux le cas échéant.

Définir un utilisateur en tant que signataire interne

Définissez un utilisateur en tant que signataire interne afin que le signataire puisse être ajouté à un modèle de contrat pour le remplir automatiquement dans un document de contrat pour une demande.

Créer un type de contrat

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créez un type de contrat pour définir différents types de demandes de contrats juridiques.

Modèles de contrat juridique

Créez un modèle de document qui peut être utilisé lors de la soumission d'une demande de contrat juridique pour générer un contrat juridique standard avec du contenu prédéfini. Vous pouvez créer des modèles de type HTML, PDF et Microsoft Word.

Configurer une règle pour sélectionner un modèle de contrat juridique

Configurez une règle pour identifier et utiliser le modèle de contrat adéquat en fonction de la demande juridique soumise et générer un document de contrat pour le demandeur.

Configurer des configurations de signature et de stockage externes

Paramétrez des configurations d'applications externes pour les contrats juridiques qui permettent d'activer les services pour la signature électronique de documents de contrat et d'enregistrer les documents de contrat signés dans un stockage externe.

Notifications par e-mail

Configurez des notifications par e-mail à envoyer lorsque divers événements se produisent. Certains événements peuvent se déclencher lorsqu'un signataire signe ou refuse de signer un document de contrat ou que tous les signataires ont signé le document du contrat.

Configurer Microsoft Dynamics CRM pour les contrats de vente

Intégrez Microsoft Dynamics CRM à pour importer des données et des informations sur les opportunités actives sur les représentants commerciaux et leurs comptes de ventes associés dans les tables de l’instance ServiceNow .

Planifier les tâches de jeux d'importation pour extraire des données du système CRM

Les tâches d'importation programmées permettent d'extraire les données relatives aux représentants commerciaux, aux comptes de ventes associés et aux opportunités actives du système CRM vers l'instance ServiceNow.

Créer une règle de déviation pour les contrats de vente

Créez une règle de déviation pour guider les demandeurs d’un contrat de vente en fonction de conditions spécifiées.

Définir un utilisateur en tant que signataire interne

Définissez un utilisateur en tant que signataire interne afin que le signataire puisse être ajouté à un modèle de contrat pour le remplir automatiquement dans un document de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Signataires internes**.
2. Définissez ou modifiez un signataire interne.
   - Pour définir un nouveau signataire interne, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un signataire interne existant, ouvrez le signataire interne à partir de la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Signataires internes

Champ	Description
Signataire interne	Utilisateur désigné comme signataire interne. La liste affiche les utilisateurs depuis la table Utilisateurs [sys_user].
Nom de signataire autorisé	Nom juridique de l'utilisateur sélectionné. Le nom juridique est extrait du Profil de l'employé formulaire fichier .
Titre du signataire	Titre officiel de l'utilisateur sélectionné.
E-mail du signataire	ID d'e-mail de l'utilisateur sélectionné.

4. Enregistrez le signataire interne.
   - Enregistrez un signataire interne en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à un signataire interne existant en cliquant sur **Mettre à jour**.

Créer un type de contrat

Créez un type de contrat pour définir différents types de demandes de contrats juridiques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Types de contrats**.
2. Créez ou modifiez un type de contrat.
   - Pour créer un type de contrat, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un type de contrat existant, ouvrez-le dans la liste.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom unique pour le type de contrat.
4. Cochez la case **Actif** pour activer ce type de contrat.
   Seuls les types de contrats actifs peuvent être utilisés dans les modèles de documents, le référentiel de contrats et les demandes juridiques liées à des contrats tiers ou NDA.
5. Enregistrez le type de contrat.
   - Enregistrez un type de contrat en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les changements apportés à un type de contrat existant en cliquant sur **Mettre à jour**.

Modèles de contrat juridique

Créez des modèles de documents pour générer des documents de contrat en fonction de différents types de demandes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez gagner du temps et des efforts de remaniement manuels en utilisant des modèles de documents pour créer des documents de contrat au lieu d'en remplir un depuis le début pour chaque demande. Cette méthode est également efficace pour générer des documents de contrats cohérents pour les demandes juridiques.

- Configurer le contrat juridique de type HTML
- Créer un modèle de contrat juridique de type PDF
- Configurer les modèles de contrats juridiques de type Microsoft Word
- Configurer une règle pour sélectionner un modèle de contrat juridique

Configurer le contrat juridique de type HTML

Configurez un modèle de contrat au format HTML.

Blocs de modèles de documents pour les modèles HTML de contrats juridiques

Les blocs de modèles de documents sont des blocs de contenu dynamiques que vous pouvez utiliser lorsqu'une seule section d'un modèle doit être modifiée pour différents types de demandes ou exigences. Par exemple, supposons que, dans un document de contrat NDA, une seule section doit être modifiée en fonction de la région géographique de l'entité juridique signataire. Idéalement, vous créez plusieurs modèles de documents avec du contenu identique, la seule différence étant le contenu lié à l'emplacement. D'autre part, les blocs de modèles de documents basés sur des conditions vous permettent de créer un seul modèle de document qui peut générer des documents pour différents emplacements.

Voici les principales fonctionnalités d'utilisation des blocs de modèles de documents dans les modèles de documents :

- Utilisez un bloc de modèles de documents unique dans plusieurs modèles de documents pour différentes versions du même contrat.
- Ajoutez plusieurs contenus de bloc de modèle de document à un bloc de modèles de documents comprenant des conditions définies et un ordre d'exécution. Un contenu de bloc approprié est récupéré dynamiquement dans le document généré en fonction de ces conditions définies et de l'ordre d'exécution.
- Ajoutez plusieurs blocs de documents à un modèle de document.

Créer un bloc de documents pour les modèles de contrats juridiques

Créez des blocs de documents que vous pouvez utiliser dans plusieurs modèles de documents pour des contrats juridiques.

Ajouter du contenu de bloc au bloc de modèles de documents

Ajoutez un ou plusieurs contenus de bloc dans un bloc de modèles de documents et définissez leur condition et leur ordre d'exécution.

Créer un modèle de contrat juridique de type HTML

Créez un modèle de document de type HTML.

Créer un bloc de documents pour les modèles de contrats juridiques

Créez des blocs de documents que vous pouvez utiliser dans plusieurs modèles de documents pour des contrats juridiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Tous les blocs de modèles de documents doivent être créés uniquement dans le périmètre de l'application Gestion des requêtes juridiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Blocs du modèle**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Bloc de modèles de documents

Champ	Description
Nom	Nom unique du bloc de modèles de documents.
Table	Table à laquelle vous souhaitez associer le bloc de modèles de documents. Sélectionnez **Prise en charge des contrats généraux [sn_lg_ops_general_contract_support]**.
Actifs	Option permettant de rendre le bloc de modèles de documents disponible pour utilisation.
Description	Informations sur le bloc de modèles de documents.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Ajouter du contenu de bloc au bloc de modèles de documents.

Ajouter du contenu de bloc au bloc de modèles de documents

Ajoutez un ou plusieurs contenus de bloc dans un bloc de modèles de documents et définissez leur condition et leur ordre d'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Tout le contenu de bloc dans un bloc de modèles de documents doit être créé uniquement dans le périmètre de l'application Gestion des requêtes juridiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Blocs du modèle**.
2. Sélectionnez un bloc de modèles de documents.
3. Dans la liste connexe **Contenus du bloc de modèles de documents**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contenus du bloc de modèles de documents

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le contenu du bloc.
Bloc	Nom du bloc de modèles de documents associé au contenu du bloc de documents.
Ordre	Ordre dans lequel un contenu de bloc est utilisé. Si plusieurs contenus de bloc remplissent une condition, le contenu de bloc dont la valeur d'ordre est inférieure est choisi en premier.
Actifs	Option permettant d'indiquer que le contenu de bloc est actif et peut être utilisé.
S'applique quand	Filtrez les conditions appliquées à la table sélectionnée dans le bloc de modèles de document à utiliser.
S'applique à	Critères d'utilisateur auxquels le contenu de bloc est applicable. Par exemple, associez le contenu de bloc applicable aux employés d'un emplacement spécifique à un critère d'utilisateur contenant uniquement les employés de cette région.
Corps	Texte du contenu de bloc qui apparaît sur le document généré à partir du modèle de document associé. Incluez les champs de la table sélectionnée à partir du volet **Sélectionner une variable**.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créer un modèle de contrat juridique de type HTML.

Créer un modèle de contrat juridique de type HTML

Créez un modèle de document de type HTML.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles de contrat juridique vous aident à créer et à organiser des modèles de contrat standard avec des espaces réservés aux métadonnées remplissables. Vous pouvez créer des modèles de HTML, PDF et Microsoft Word types. Dans un type de modèle de document HTML, vous pouvez mapper les entrées fournies dans le formulaire d'admission aux espaces réservés de métadonnées remplissables.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Modèles de contrats**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. **Sélectionner un modèle de document HTML**
4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle HTML

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle.
Table	Nom de la table qui contient les champs à inclure dans le modèle de document. Sélectionnez **Prise en charge des contrats généraux [sn_lg_ops_general_contract_support]**. **Remarque :** Les tables sont affichées en fonction du périmètre de l'application sélectionné.
Type de contrat	Type de contrat auquel le modèle est associé.
Critères d'utilisateur	Critères d'utilisateur pour contrôler quels utilisateurs peuvent utiliser le document.
Corps	Contenu à inclure dans le document de contrat juridique généré. Insérez des colonnes de la table sélectionnée dans le modèle de document : **a.** Pointez le curseur vers l'emplacement souhaité dans l'éditeur de texte. **b.** Dans **Sélectionner des variables**, cliquez sur l'icône Plus (icône ⊞) en regard de **Champs**. **c.** Dans la liste des champs, sélectionnez un nom de colonne. La colonne sélectionnée est ajoutée à la position du curseur. **Remarque :** Les variables du formulaire d'admission juridique doivent être mappées à une colonne afin de pouvoir être utilisées pour remplir le modèle.
Sélectionner des variables	Liste de variables pouvant être utilisées dans le corps du modèle. Les variables récupèrent les informations dans la table sélectionnée pour personnaliser le modèle.
Onglet En-tête	
Image d'en-tête	Fichier d'image à utiliser dans l'en-tête du document.
Hauteur de l'image d'en-tête	Hauteur maximale de l'image d'en-tête.
Position d'en-tête	Position de l'image dans l'en-tête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Onglet Pied de page	
Image de pied de page	Fichier d'image à utiliser dans le pied de page du document.
Hauteur de l'image de pied de page	Hauteur maximale de l'image de pied de page.
Position de l'image de pied de page	Position de l'image dans le pied de page.
Texte de pied de page	Texte tel que les mentions de confidentialité à faire apparaître dans le pied de page.
Position du texte de pied de page	Position du texte du pied de page dans le pied de page.
Alignement vertical	Emplacement du texte du pied de page par rapport à l'image de pied de page.
Onglet Page	
Taille de page	Taille de page du document.
Police personnalisée	Police du texte sur la page.
Marge supérieure/inférieure	Marge à laisser sur les côtés supérieur et inférieur de la page.
Marge gauche/droite	Marge à laisser sur les côtés droit et gauche de la page.

5. **Facultatif :** Cliquez sur **Insérer une date** pour insérer une date à l'emplacement du curseur dans le modèle.
   Vous pouvez insérer plusieurs types de date mappés à différentes colonnes de date de la table sélectionnée, telles que la date de début, la date de fin ou la date actuelle.
6. **Facultatif :** Ajoutez un bloc de modèles de documents pour insérer du contenu basé sur des conditions dans le document généré.
   a. Pointez le curseur sur l'emplacement souhaité dans l'éditeur de texte et cliquez sur le bouton **Ajouter des blocs** .
   b. Dans le volet Ajouter des blocs, recherchez un bloc de modèles de documents.
   c. Sélectionnez un bloc à ajouter au modèle et cliquez sur **Insérer dans le modèle**.
   Le bloc sélectionné est inséré au niveau du point sélectionné dans le modèle.
   d. **Facultatif :** Faites glisser le bloc inséré pour le placer à un autre emplacement dans le modèle.
7. Enregistrez le modèle de contrat.
   - Enregistrez un modèle de contrat en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à un modèle de contrat existant en cliquant sur **Mettre à jour**.

   Le modèle de contrat est enregistré avec l'état Brouillon. La liste connexe Participants s'affiche.
8. Ajoutez des participants au modèle de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe Participants, cliquez sur **Nouveau**.

b. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom d'affichage du participant.
Par exemple, pour un signataire interne, vous pouvez entrer `Signataire interne 1`.

c. Dans le champ **Ordre**, entrez l'ordre dans lequel la demande de signature sera initiée pour le participant.

d. Dans le champ **Signataire**, sélectionnez un champ d'utilisateur dans la liste des champs remplis à partir de la table sélectionnée.
L'utilisateur du champ mappé est automatiquement ajouté comme signataire dans le document.

e. Dans le champ **Utilisateur**, sélectionnez le même champ que dans le champ **Signataire**.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

9. Insérer des signatures dans le modèle de contrat.
   a. Placez le curseur à l'emplacement souhaité dans le champ **Corps** .
   b. Sélectionnez **Insérer une signature** pour insérer une variable de signature pour un participant.
   c. Dans la fenêtre Ajouter une signature, sélectionnez un participant.
   d. Cliquez sur **OK**.
10. Insérez la date de signature dans le modèle de contrat.
    a. Placez le curseur à l'emplacement souhaité dans le champ **Corps** .
    b. Saisissez le code `${sign_date :<Nom du participant>}` pour insérer une variable de date de signature pour un participant.
    Par exemple : pour capturer la date de signature du participant Abel dans le modèle de contrat, saisissez `${sign_date :Abel}`.
11. Pour rendre le modèle disponible, cliquez sur **Publier**.

Créer un modèle de contrat juridique de type PDF

Créez un modèle de document de type PDF en chargeant un fichier PDF modifiable et remplissable.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les modèles de contrat juridique vous aident à créer et à organiser des modèles de contrat standard avec des espaces réservés aux métadonnées remplissables. Vous pouvez créer des modèles de HTML, PDF et Microsoft Word types. Dans un type de modèle de document PDF, vous pouvez charger un fichier PDF remplissable et mapper des champs dans le fichier PDF avec des champs dans une table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Modèles de contrats**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Créer un modèle de document PDF**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle PDF

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle.
Nom de table	Nom de la table qui contient les champs à inclure dans le modèle de document. Sélectionnez **Prise en charge des contrats généraux [sn_lg_ops_general_contract_support]**.
Type de contrat	Type de contrat auquel le modèle est associé.
Actifs	Option permettant d'indiquer le modèle de contrat comme actif.
Critères d'utilisateur	Critères d'utilisateur pour contrôler quels utilisateurs peuvent utiliser le document.
Document	Option de chargement d'un PDF remplissable à des fins de personnalisation avancée. Cliquez sur le lien **Cliquer pour ajouter** pour charger un fichier PDF.

5. Enregistrez le modèle de contrat.
   - Enregistrez un modèle de contrat en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à un modèle de contrat existant en cliquant sur **Mettre à jour**.

   Le modèle de contrat est enregistré avec l'état Brouillon. Des listes connexes pour gérer les participants et mapper les champs Modèle du PDF s'affichent.
6. Ajoutez des participants au modèle de contrat.
   a. Dans la liste connexe Participants, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom d'affichage du participant.
   Par exemple, pour un signataire interne, vous pouvez entrer `Signataire interne 1`.
   c. Dans le champ **Ordre**, entrez l'ordre dans lequel la demande de signature sera initiée pour le participant.
   d. Dans le champ **Signataire**, sélectionnez un champ d'utilisateur dans la liste des champs remplis à partir de la table Signataire [sn_lg_contracts_signer].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous ne pouvez sélectionner que les champs d'utilisateur mis en évidence.

L'utilisateur du champ mappé est automatiquement ajouté comme signataire dans le document.

e. Dans le champ **Utilisateur**, sélectionnez un champ d'utilisateur dans la liste des champs remplis à partir de la table Utilisateurs [sys_user].

f. Cliquez sur **Envoyer**.

7. Mappez un mappage de champ PDF à un champ de la table sélectionnée.

a. Cliquez sur le lien connexe **Analyser le PDF**.

Remarque :
Le lien connexe s'affiche uniquement si le fichier PDF joint est modifiable.

Les champs modifiables du fichier PDF joint sont ajoutés à la liste connexe Mappages de modèles PDF.

b. Dans la liste connexe Mappages de modèles PDF, cliquez sur **Nom de champ** pour ouvrir le mappage du champ.

c. Sur le formulaire Mappages de modèles PDF, mettez à jour les champs.

Formulaire Mappage de modèle PDF

Champ	Description
Nom de champ	Nom qui représente le mappage de champs et qui est stocké dans le cadre du mappage de documents dans la base de données.
Modèle PDF	Nom du modèle PDF auquel l'enregistrement de mappage appartient.
Champ de document	Champ du fichier PDF modifiable. **Avertissement :** La modification du champ du document peut interrompre le flux de modèle du document.
Type de champ de document	Type du champ de mappage.
Valeur de l'aperçu	Valeur du champ de mappage pour l'aperçu. Vous pouvez utiliser ce champ pour valider une valeur de champ qui apparaîtra dans le document généré sans créer de demande juridique pour tester vos mappages.
Format	Format pour entrer des valeurs par le participant dans le champ. Une erreur de validation s'affiche lorsque le participant ne saisit pas une valeur au format spécifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Lecture seule	Option permettant d'activer la modification du champ par le participant sélectionné.
Obligatoire	Option pour marquer le champ comme devant être rempli par le participant affecté.
Actifs	Option pour marquer le mappage de champ comme actif.
Table de mappage	Table à partir de laquelle les champs de mappage sont référencés.
Champ de mappage	Champ de la table de mappage qui mappe vers le champ du champ **Document**.
Participant	Utilisateur qui peut modifier le champ dans le document. La liste est remplie à partir de la liste connexe Participants.
Script avancé	Option pour utiliser des champs scriptés pour le mappage complexe d'un champ. Lors de la sélection, le champ **Script** s'affiche.
Script	Entrez un script pour configurer des champs pour le mappage complexe d'un champ.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

8. Spécifiez une zone du document PDF dans laquelle vous souhaitez collecter les signatures des participants.

   a. Cliquez sur le lien connexe **Marquer les signatures**.

   b. Dans la boîte de dialogue Marquer les blocs de signature, cliquez sur **Ajouter un champ**.

   c. Dans la zone dans le panneau d'aperçu du document, marquez une zone en faisant glisser la souris.

   d. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour l'enregistrement de mappage-signature.

   e. Dans la liste **Mappage**, sélectionnez un utilisateur comme signataire.
   La liste affiche les participants à partir de la liste connexe Participants.

   f. Cliquez sur **Enregistrer**.

9. **Facultatif :** Cliquez sur **Aperçu PDF** pour prévisualiser le document.
10. Pour rendre le modèle disponible, cliquez sur **Publier**.

Configurer les modèles de contrats juridiques de type Microsoft Word

Configurez un modèle de contrat au Microsoft Word format plus facile à réviser et à modifier.

Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document

En tant que configurateur de contrats juridiques, préparez un Microsoft Word document que vous souhaitez importer en tant que modèle de contrat en marquant le contenu avec des contrôles de contenu afin qu'il puisse être analysé et réutilisé efficacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que vous êtes sur un système pour ajouter des Windows contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.

Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Procédure

1. Dans Microsoft Word, ouvrez le document que vous souhaitez importer en tant que modèle de contrat.
2. Affichez l'onglet **Développeur** dans Microsoft Word.
   Pour plus d'informations, consultez la rubrique Afficher l'onglet Développeur dans la Microsoft Office 365 documentation.
3. Sélectionnez le contenu à baliser.
4. Sélectionnez **Contrôle du contenu en texte brut** dans l'onglet **Développeur** .
5. Sélectionnez l'option **Propriétés** dans l'onglet **Développeur** .
6. Dans la boîte de dialogue **Propriétés du contrôle de contenu** , saisissez un titre pour le contrôle de contenu.
7. Saisissez une valeur de balise.

Remarque :

- Les noms de balises ne sont pas sensibles à la casse. S'il y a deux noms de balises en tant que field_COMPANY et field_company, les deux seront traités de la même manière.
- La limite maximale de caractères pour la balise est de 200.

Les noms de balises contiennent un préfixe avec le type de contrôle de contenu.

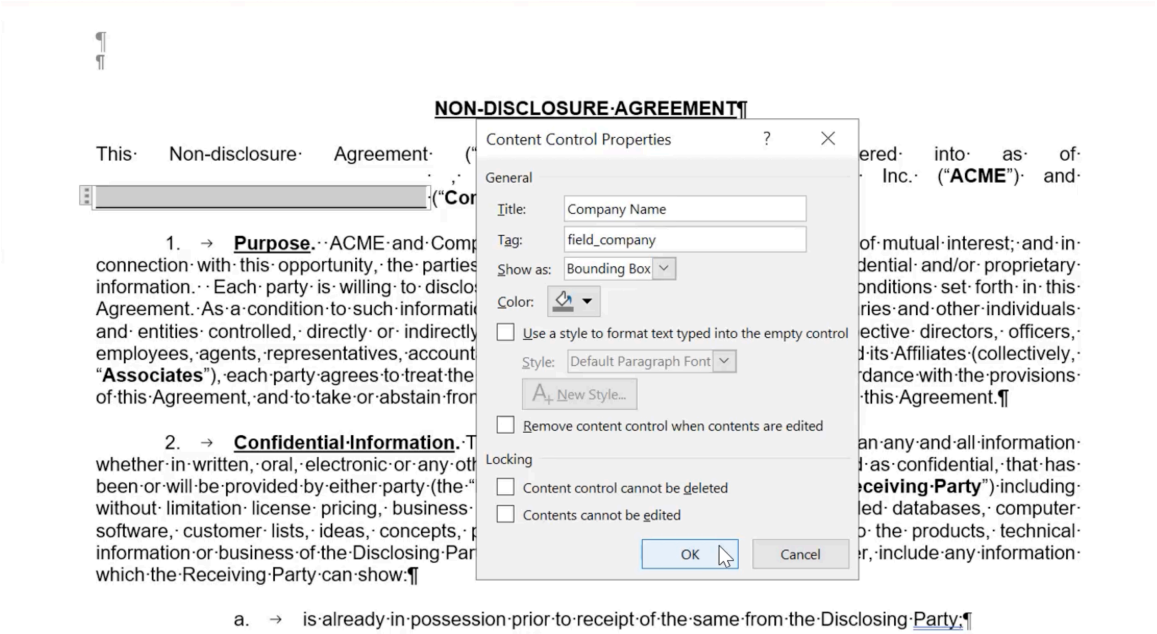
Types de contrôle de contenu pris en charge

Type de contrôle de contenu	Description
champ_	Indique les métadonnées.
signature_	Indique une signature.
sign_date_	Indique la date de signature.

Par exemple, Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques si vous ajoutez une métadonnée pour le nom de société, vous nommerez la balise `field_company`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sélectionnez **OK**.

Créer un modèle de Microsoft Word contrat juridique

Créez un modèle de contrat juridique au Microsoft Word format qui peut être utilisé pour générer un contrat standard avec un contenu prédéfini lorsqu'un employé soumet une demande de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Modèles de contrats**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. **Sélectionnez le modèle de document Word**.
4. Renseignez les champs du formulaire Nouvel enregistrement du modèle Word.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Modèle Word : nouveau formulaire d'enregistrement.
5. Extrayez le contenu marqué par les contrôles de contenu pris en charge du document importé en sélectionnant **Analyser le document**.

   Les contrôles de contenu pris en charge sont les suivants :

   - **champ** : indique les métadonnées
   - **signature_** : indique une signature
   - **sign_date_** : indique la date de signature

   Pour plus d'informations sur les contrôles de contenu et les directives de balisage pris en charge, reportez-vous à la section Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.
   Les contrôles de contenu dérivés du document sont répertoriés dans la liste connexe Mappages de modèles.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le modèle de contrat est enregistré avec l'état Brouillon.

Créer et configurer les participants pour le modèle de contrat juridique

Ajoutez et configurez des participants qui agissent en tant qu'espace réservé pour les utilisateurs qui seront affectés en tant que signataires d'un document contractuel.

Avant de commencer
Un Microsoft Word document doit avoir été téléchargé et analysé pour fournir des mappages de modèle pour le modèle de contrat. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de Microsoft Word contrat juridique.

Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. Dans la liste connexe Participants, cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de nouvel enregistrement de participant

Champ	Description
Nom	Nom d'affichage unique du participant mappé. **Remarque :** La longueur du nom doit être égale ou inférieure à la longueur allouée dans le modèle de document Word pour un signataire.
Ordre	Ordre dans lequel la demande de signature sera lancée pour le participant.
Signataire	Champ d'utilisateur de la liste des champs renseignés à partir de la table Signataire [sn_lg_contracts_signer]. **Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner que les champs d'utilisateur mis en évidence. L'utilisateur du champ mappé est automatiquement ajouté comme signataire dans le document.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Mettre à jour les mappages de modèles de contrats pour le modèle de contrat juridique

Mettez à jour les mappages de modèles pour pré-remplir les informations qui seront placées dans le document contractuel.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. Accédez à la liste connexe Mappage de modèle.
4. Sélectionnez le champ à mettre à jour.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de modèle

Champ	Description
Nom de champ	Ce champ est automatiquement renseigné avec le titre du contrôle de contenu. Par exemple : Société
Champ de document	Ce champ est automatiquement renseigné avec la balise du contrôle de contenu. Le nom correspond au type de champ. Par exemple : field_companyName.
Type de champ de document	Type de champ mappé. Les choix possibles sont les suivants : ○ Champ de texte : espace réservé pour les métadonnées. ○ Signature : espace réservé pour les signatures pendant le processus de signature électronique. ○ Date de signature : espace réservé pour la date de signature.
Valeur de l'aperçu	Une valeur de mappage de champ utilisée à la place de l'espace réservé lors du test du modèle. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **champ Texte** est sélectionné dans le **type de champ Document**.
Format	Format dans lequel les valeurs doivent être saisies par le participant. Une validation s'affiche si la valeur saisie ne correspond pas au format spécifié. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **champ Texte** est sélectionné dans le **type de champ Document**.
Lecture seule	Option permettant d'activer la modification du champ par le participant sélectionné.
Actif	Option permettant d'activer le mappage de modèle.
Table de mappage	Ce champ est automatiquement défini sur la table à laquelle le modèle de document est associé.
Champ de mappage	Champ de mappage utilisé pour mapper les valeurs du champ de table qui sera inséré lorsque ce modèle est utilisé dans un contrat. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **champ Texte** est sélectionné dans le **type de champ Document**.
Participant	Sélectionnez le participant associé au modèle de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Si le **type de champ Document** est défini sur **Champ de texte**, le participant sélectionné est responsable de la tâche. ○ Si le **type de champ Document** est défini sur **Signature**, le participant sélectionné est responsable de la signature du document. ○ Si le **type de champ Document** est défini sur **Date de signature**, la date de signature par le signataire sera placée dans le document.
Script avancé	Option permettant d'afficher l'éditeur de script.
Script	Script configurant le mappage entre les champs et les variables de créateur d'enregistrement. Ce champ n'est activé que lorsque le champ **Script avancé** est sélectionné.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Publier un modèle de contrat

Publiez un modèle de contrat pour le rendre disponible pour générer un document contractuel juridique standard avec un contenu prédéfini lorsqu'un utilisateur juridique soumet une demande de contrat.

Avant de commencer

Assurez-vous que les mappages de modèles ont été effectués avant de publier un mappage de modèle de contrat. Pour en savoir plus, Mettre à jour les mappages de modèles de contrats pour le modèle de contrat juridique.

Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. **Facultatif :** Examinez le modèle de document contractuel.
   a. Générez et affichez un aperçu du document contractuel.
   Pour plus d'informations, consultez Afficher l'aperçu d'un document contractuel pour un modèle de document Word.
   b. Si des modifications sont nécessaires, mettez à jour le document et enregistrez-le.
4. Lors de la finalisation du contenu du document contractuel, sélectionnez **Publier**.

Résultats

L'état du modèle de contrat est publié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une règle pour sélectionner un modèle de contrat juridique

Configurez une règle pour identifier et utiliser le document de contrat juridique adéquat en fonction de la demande juridique soumise et générer un document de contrat pour le demandeur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Règles du modèle de contrat**.
2. Configurez ou modifiez une règle du modèle de contrat.
   - Pour configurer une nouvelle règle du modèle de contrat, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un règle du modèle de contrat existante, ouvrez la règle du modèle de contrat à partir de la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle du modèle de contrat

Champ	Description
Nom	Nom unique de la règle du modèle de contrat.
Actifs	Option permettant de marquer la règle comme active.
Description	
Table des contrats	Table dans laquelle les demandes de contrat sont enregistrées.
Condition	Conditions dans lesquelles la règle de sélection du modèle de contrat s'applique. Par exemple, pour appliquer une règle lorsqu'une demande juridique est soumise dans une catégorie d'accord de confidentialité, vous devez saisir la condition suivante : **[Category][is][NDA]**.
Modèle de document	Modèle de document publié et actif qui sera sélectionné pour générer le document contractuel lorsque les conditions spécifiées seront remplies.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel la règle de sélection est exécutée. Si plusieurs règles répondent aux conditions d'une demande juridique, une règle de modèle avec un numéro d'ordre inférieur est exécutée pour sélectionner le modèle.

4. Enregistrez la règle du modèle de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrez une règle du modèle de contrat en cliquant sur **Soumettre**.
- Enregistrez les modifications apportées à une règle du modèle de contrat existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

La liste connexe Mappage des signataires internes s'affiche.

5. Mappez les signataires internes.

   a. Dans la liste connexe Mappage des signataires internes, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Dans le champ **Signataire interne**, sélectionnez un utilisateur dans la liste des signataires internes. La liste affiche tous les utilisateurs depuis la table Signataire [sn_lg_contracts_signer].

   c. Dans le champ Participant, sélectionnez l'utilisateur dans la liste des participants ajoutés au modèle sélectionné dans le champ **Modèle de document**.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer des applications externes pour les contrats juridiques

Configurez les applications externes qui fournissent des services tels que la signature électronique de documents de contrat et l'enregistrement de contrats signés ou des documents liés aux demandes juridiques dans un système de stockage externe.

Les applications Prestation de services juridiques utilisent des spokes d'Centre d'intégration pour intégrer des applications externes. Le configurateur juridique peut terminer la configuration de ces applications externes une fois que l'administrateur a installé et configuré ces spokes.

Intégration avec des systèmes de stockage externes

Configurer les spokes du fournisseur de stockage externe

L'administrateur peut utiliser l'application Centre d'intégration pour installer et configurer les spokes du fournisseur de stockage externe suivants pour enregistrer des documents joints aux demandes juridiques et aux documents de contrat signés :

- Spoke Box
- Google Drive rayon
- Microsoft OneDrive rayon

Configurer un fournisseur de stockage externe

Le configurateur juridique peut configurer les intégrations d'applications de stockage externe pour les applications juridiques à partir des **intégrations juridiques**. Pour en savoir plus, consultez Configurez un système de stockage externe pour les demandes et questions juridiques..

Intégration avec des fournisseurs de signature électronique

Configurer les spokes du fournisseur de signature électronique

L'administrateur peut utiliser l'application Centre d'intégration pour installer et configurer les spokes du fournisseur de signature électronique suivants pour les documents de contrat :

- Adobe Sign rayon
- DocuSign rayon

Configurer l'application du fournisseur de signature électronique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le configurateur juridique peut configurer les intégrations d'applications de signature électronique pour les applications juridiques à partir des **intégrations juridiques**. Pour en savoir plus, consultez Configurer un fournisseur de signature électronique pour les contrats juridiques.

Configurer un fournisseur de signature électronique pour les contrats juridiques

Configurez un fournisseur de signature électronique pour permettre aux utilisateurs d'apposer une signature électronique sur des documents de contrat.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'administrateur a installé et configuré des spokes dans Centre d'intégration pour les fournisseurs de signature électronique que vous souhaitez configurer.

Spoke Adobe Sign v2.5.1 ou version ultérieure

Pour en savoir plus sur l'installation et la synchronisation du Adobe Sign groupe, consultez Synchroniser Adobe Sign Regrouper avec ServiceNow .

Spoke DocuSign v2.2.0 ou version ultérieure

Pour en savoir plus sur l'installation et la création du compte, reportez-vous à DocuSign la section Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant .

Rôle requis : sn_lg_ops.request_config ou sn_lg_contracts.contracts_config ou sn_lg_matter.matter_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Intégrations juridiques** > **Intégrations**.
2. Créez ou modifiez une configuration d'application externe.
   - Pour créer une nouvelle configuration d'application externe, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration d'application externe existante, ouvrez la configuration d'application externe dans la liste.
3. Sur la page Type d'intégration, cliquez sur le lien **Signature électronique**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Signature électronique

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'application externe.
Description	Description de la configuration d'application externe.
Actifs	Option permettant de marquer la configuration d'application externe comme active.
Table	Table dans laquelle les données des contrats sont stockées. Sélectionnez la table **Prise en charge des contrats généraux [sn_lg_ops_general_contract_support]**.
Condition	Conditions de filtre pour déterminer le compte d'intégration à utiliser. Par exemple, vous avez déjà configuré le compte de signature électronique DocuSign et vous souhaitez que seuls les contrats NDA utilisent ce compte pour les signatures ; vous pouvez définir la condition comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	[Catégorie] [Est] [NDA], puis sélectionnez DocuSign dans **Fournisseur d'intégration** et son compte associé dans **Compte**.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel un compte d'intégration est utilisé pour la signature électronique des documents de contrat. Le compte d'intégration dont la valeur d'ordre est inférieure est choisi en premier.
Application	Fournisseur de signature électronique, tel que Adobe Sign ou DocuSign.
Compte	Numéro du compte associé au fournisseur de signature électronique. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **DocuSign** est sélectionné dans le champ **Fournisseur d'intégration**.
Groupe	Groupe associé au fournisseur de signature électronique. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Adobe Sign** est sélectionné dans le champ **Fournisseur d'intégration**.
Attributs	Éléments de configuration supplémentaires basés sur votre fournisseur de signature électronique. Renseignez les champs suivants : **URL d'hôte** : ajoutez l'URL du fournisseur de signature électronique sélectionné qui vous permet de finaliser ou de mettre à jour le document contractuel avant de l'envoyer aux signataires. Par exemple, utilisez l'URL de l'interface utilisateur Web ou **Adobe Sign** l'interface **DocuSign** utilisateur pour DocuSign.

5. Enregistrez la configuration d'application externe.
   - Enregistrez une nouvelle configuration d'application externe en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à une configuration d'application externe existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

   La configuration d'application externe est enregistrée.
6. Cliquez sur **Publier**.

Résultats
La configuration de l'application de signature électronique est publiée et prête à être utilisée pour apposer une signature électronique à des documents de contrat.

Configurer Microsoft Dynamics CRM pour les contrats de vente

Configurez Microsoft Dynamics CRM pour importer les représentants commerciaux, les comptes de ventes et les données sur les opportunités actives dans les tables de l'instance ServiceNow pour le support des contrats de vente.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'administrateur a installé et configuré des spokes pour l'application CRM que vous souhaitez configurer.

Microsoft Dynamics CRM rayon **v1.3.0 ou version ultérieure**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la configuration et la création du Microsoft Dynamics CRM compte, consultez Configurer Microsoft Dynamics CRM rayon .

Rôle requis : sn_lg_ops.request_config, sn_lg_contracts.contracts_config ou sn_lg_matter.matter_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Intégrations juridiques** > **Intégrations**.
2. Créez ou modifiez une configuration d'application externe.
   - Pour créer une nouvelle configuration d'application externe, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration d'application externe existante, ouvrez la configuration d'application externe dans la liste.
3. Sur la page Type d'intégration, cliquez sur le lien **CRM**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire CRM

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'application CRM.
Description	Description de la configuration d'application CRM.
Actifs	Option permettant de marquer la configuration d'application CRM comme active.
Table	Table dans laquelle les informations sur les contrats de vente sont stockées.
Condition	Conditions de filtre pour déterminer la configuration d'application CRM à utiliser.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel une application CRM est utilisée pour créer des documents de contrat. Le système dont la valeur d'ordre est inférieure est choisi en premier.
Application	Application CRM, telle que Microsoft Dynamics CRM.

5. Enregistrez la configuration d'application externe.
   - Enregistrez une nouvelle configuration d'application externe en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à une configuration d'application externe existante en cliquant sur **Mettre à jour**.
6. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

La configuration de l'application Microsoft Dynamics CRM est publiée et est prête à être utilisée dans les demandes de révision des contrats de vente.

Que faire ensuite

- Planifier les tâches de jeux d'importation pour extraire des données du système CRM
- Créer une règle de déviation pour les contrats de vente

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planifier les tâches de jeux d'importation pour extraire des données du système CRM

Les tâches d'importation programmées permettent d'extraire les données relatives aux représentants commerciaux, aux comptes de ventes associés et aux opportunités actives du système CRM vers l'instance ServiceNow.

Avant de commencer

Configurer Microsoft Dynamics CRM pour les contrats de vente.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Par défaut, la tâche d'importation est programmée pour s'exécuter quotidiennement et extraire les données du système CRM.
- Seuls les représentants commerciaux actifs et les opportunités sont extraits du système CRM. Toutes les opportunités qui ne sont ni gagnées ni perdues sont considérées comme des opportunités actives.
- Lorsqu'une opportunité est fermée et qu'elle n'est associée à aucune autre demande juridique active, la tâche planifiée supprime l'enregistrement de l'opportunité de l'instance ServiceNow.

Les tâches de jeux d'importation déclenchent un Studio de workflow flux qui extrait les données du système CRM vers l'instance ServiceNow . Le nombre maximal d'enregistrements extraits à chaque exécution de la tâche est basé sur les propriétés suivantes Studio de workflow :

- **Nombre maximal d'enregistrements à renvoyer lors de l'extraction des données** (*sn_flow_designer.action_picker_limit*)
- **Nombre maximal d'itérations qu'une boucle exécutera dans le concepteur de flux** (*sn_flow_designer.max_iterations*)

En fonction du nombre d'enregistrements extraits pour votre système, vous pouvez modifier les valeurs de ces propriétés. Pour plus d'informations, consultez Studio de workflow propriétés système .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de données à importations système** > **Administration** > **Importations planifiées**.
2. Ouvrez un enregistrement d'importations de données programmées à mettre à jour.
   Les tâches d'importation de données programmées suivantes sont disponibles pour extraire des données du système CRM :
   - **Importation programmée de données des représentants commerciaux**
   - **Importation programmée de données des comptes de ventes**
   - **Importation programmée de données sur les opportunités de vente**

   Pour en savoir plus, voir Importations de données planifiées
3. Configurez la tâche d'importation de données selon les besoins.
   Pour plus d'informations sur la configuration d'un calendrier de jeux d'importation de données, voir Planifier une importation de données .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Pour extraire des données d'un ensemble différent de champs du système CRM, mettez à jour les cartes de transformation correspondantes.
   Pour plus d'informations sur la configuration d'une carte de transformation, consultez Création d'une carte de transformation .

Créer une règle de déviation pour les contrats de vente

Créez une règle de déviation pour fournir des conseils aux demandeurs d'un contrat de vente sur la base des conditions spécifiées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Règles de déviation**.
2. Créez ou modifiez une règle de déviation.
   - Pour créer une règle de déviation, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une règle de déviation existante, ouvrez la règle de déviation de la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de déviation

Champ	Description
Nom	Nom unique de la règle de déviation.
Ordre	Ordre dans lequel la règle de déviation est exécutée. Si plusieurs règles répondent aux conditions d'une demande juridique, une règle de déviation avec un numéro d'ordre inférieur est exécutée pour fournir les orientations.
Actifs	Option permettant de marquer la règle de déviation comme active.
Description courte	Brève description de la règle de déviation.
Table	Table dans laquelle les demandes de contrat sont enregistrées. Le nom de la table est automatiquement défini comme étant **Prise en charge des contrats de vente [sn_lg_ops_sales_contract_support]**.
Conditions	Conditions dans lesquelles la règle de déviation s'applique. Par exemple, pour appliquer une règle lorsqu'un contrat de vente a une valeur d'opportunité supérieure ou égale à 50 000 $, vous devez entrer la condition suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	[Valeur d'opportunité][supérieur ou égal à] [50 000].
Conseil	Message affiché au demandeur lors de la soumission d'une demande de révision de contrat de vente afin de lui fournir des conseils. Par exemple, vous pouvez ajouter un lien vers un article de la base de connaissances relatif à la demande juridique ou vers une page Web externe. **Remarque :** Certaines options de formatage, telles que l'alignement du texte, le soulignement du texte et les différentes polices et tailles, peuvent ne pas s'appliquer à la sortie.

4. Enregistrer la règle de déviation
   - Enregistrez une règle de déviation en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à une règle de déviation existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

Activer une propriété système pour générer un certificat d'achèvement

En tant qu'administrateur, activez la *sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate* propriété système pour générer un certificat d'achèvement pour les accords de confidentialité (NDA) et les contrats tiers signés électroniquement.

Avant de commencer

Vous devez avoir configuré un fournisseur de signature électronique. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur de signature électronique pour les contrats juridiques.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette fonctionnalité ne s'applique qu'aux contrats signés électroniquement. Pour plus d'informations sur la soumission d'accords de confidentialité et de contrats avec des tiers, reportez-vous à la section Soumettre une demande juridique pour un accord de confidentialité et Soumettre une demande juridique pour la révision d'un contrat tiers.

Certificat d'achèvement fourni par DocuSign ou Adobe Sign incluant la piste d'audit avec les détails de l'horodatage de chaque action du signataire lors d'une signature électronique. La piste d'audit garantit la non-répudiation et résout les éventuelles objections.

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, saisissez sys_properties.list.
2. Dans la colonne **Nom**, recherchez la propriété sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez la propriété.
4. Si vous n'êtes pas en mesure de modifier la propriété dans le périmètre de l'application actuel, sélectionnez le mot **ici** dans le message en haut de la page.
5. Mettez à jour le champ **Valeur** sur `vrai`.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Un certificat d'achèvement sera délivré pour le contrat.

Créer un workflow d'admission de contrat juridique

Créez un workflow d'admission de contrat juridique en créant un créateur d'enregistrement et en configurant les paramètres du système de base afin que les employés puissent demander des conseils du département juridique sur les contrats juridiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'assistance juridique pour une demande de contrat repose sur un workflow. Ainsi, vous devez fournir des informations spécifiques lors de la configuration du processus d'admission.

Procédure

1. Créez un créateur d'enregistrement pour un nouveau type de contrat.
   Pour en savoir plus, consultez Créer ou modifier un créateur d'enregistrement pour les services juridiques via l'environnement classique. Sur le formulaire, vous devez fournir les spécifications suivantes dans le créateur d'enregistrement pour un nouveau type de contrat :

   a. Dans le champ **Nom de table**, sélectionnez la table Prise en charge des contrats généraux [sn_lg_ops_general_contract_support].
   Le workflow de contrat est associé à la table Prise en charge des contrats généraux.

   b. Définissez le champ **contract_type** sur un nom de type de contrat tel que NDA, MSA ou SOW, si vous souhaitez configurer le formulaire d'admission pour sélectionner un type de contrat spécifique.

   Example
   Par exemple, pour définir le type de contrat sur NDA, saisissez le code suivant :

   ```
   current.contract_type = 1;
   ```

   c. Si le contrat nécessite la signature de parties externes, dans la liste connexe Jeux de variables, cliquez sur **Modifier** et ajoutez le jeu de variables **Détails du signataire externe**.

2. Ajoutez un nouveau formulaire d'admission dans le domaine d'activité Contrats.
   Pour en savoir plus, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité. Assurez-vous de fournir les détails suivants dans les champs respectifs.

   a. Dans la liste déroulante **Type**, sélectionnez **Demande**.

   b. Dans le champ **Options**, sélectionnez **Champ Affecté à non obligatoire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Pour le formulaire d'admission de contrat tiers, l'option **Générer un document à partir d'un modèle** ne doit pas être activée.

d. Dans le champ **Créateur d'enregistrement de demande**, sélectionnez le créateur d'enregistrement créé à l'étape 1 à associer au formulaire d'admission.

3. Créez des modèles de contrats juridiques.
   - Pour plus d'informations, consultez Modèles de contrat juridique.
   - Dans **Conditions**, vous devez sélectionner la nouvelle catégorie ajoutée pour le nouveau contrat.
4. Configurer une règle pour sélectionner un modèle de contrat juridique lorsqu'une demande de contrat juridique est créée par un utilisateur.
5. Configurez les paramètres de la page Ticket standard pour les demandes juridiques.

Remarque :
les paramètres suivants doivent être mis à jour dans le périmètre de l'application Legal Simple Contracts.

a. Accédez à la **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.

b. Sélectionnez la configuration du ticket **sn_lg_ops_request**.

c. Dans le formulaire Configuration du ticket, sélectionnez **Documents** dans la liste connexe Configuration de l'onglet.

d. Dans le formulaire Configuration de l'onglet, ajoutez la condition **[Category][is][<CategoryName>]** dans le champ **Visible**, où <CategoryName> est la catégorie créée pour le nouveau contrat.

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

f. Répétez les étapes 5c-5e pour la configuration de l'onglet **Aperçu**.

Pour plus d'informations, consultez Configurer la page de ticket standard

Migration vers Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

La migration de vers Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques vous permet d'utiliser Microsoft Word des modèles et des modèles de Legal Simple Contracts contrat.

Préparation de la migration de Legal Simple Contracts vers Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

Préparer l'instance ServiceNow à migrer les données de Legal Simple Contracts vers Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques.

Notez les exigences suivantes pour préparer votre ServiceNow instance à la migration :

- Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques est installé.

Remarque :
Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques est une application sous licence et doit être installée séparément de .ServiceNow® Store Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques.

- Toutes les personnalisations effectuées dans Legal Simple Contracts doivent être reproduites dans Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tout changement apporté aux enregistrements du référentiel de contrat doit être effectué avant la fermeture de la demande juridique, sinon les changements devront être effectués manuellement après la migration.
- Les créateurs d'enregistrements disponibles dans Legal Simple Contracts doivent être recréés dans Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques.
- Si vous avez configuré le stockage externe pour Legal Simple Contracts, assurez-vous de l'avoir fait pour Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques.
- Créez des Microsoft Word modèles de documents équivalents Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques aux modèles de contrat HTML ou PDF disponibles dans Legal Simple Contracts.
- Assurez-vous que c'est Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques correctement configuré. Pour plus d'informations, voir Configurer Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

Migrer vers Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques à partir du Legal Simple Contracts

En tant qu'administrateur des contrats juridiques, migrez les données de Legal Simple Contracts vers Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques à l'aide du script de migration.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir préparé l'instance pour la ServiceNow migration. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Préparation de la migration de Legal Simple Contracts vers Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques.

Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- La migration d'un grand nombre d'enregistrements peut prendre beaucoup de temps. Envisagez donc d'exécuter la migration en dehors des heures de pointe.
- Les données relatives à Legal Simple Contracts seront disponibles même après la migration.
- Lors de la migration, les artefacts suivants sont copiés dans Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques:
  - Types de contrats
  - Enregistrements du référentiel de contrat

  Pour plus d'informations, voir Données copiées lors de la Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques migration à partir de Legal Simple Contracts

  Remarque :
  Les demandes juridiques en cours ne sont pas migrées. Une fois qu'une demande est fermée et que le contrat est finalisé, les enregistrements du référentiel de contrat créés sont automatiquement copiés si Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques vous avez exécuté le script de migration.

- Pendant la migration, les données liées à l'examen des contrats de vente ne sont pas migrées.
- Pendant la migration, les révisions de contrats et les formulaires d'admission ne seront pas migrés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Types de contrats**.
2. Notez les types de contrats répertoriés dans le tableau.
3. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Administration des contrats** > **Types de contrats**.
4. Créez les types de contrats indiqués à l'étape 2.
   Lors de la création d'un type de contrat, assurez-vous de l'associer à un modèle de contrat. Pour plus d'informations, voir Créer un type de contrat
5. Accédez à la **Tous** > **Legal Practice Apps** > **Contrats juridiques** > **Tous les contrats**.
6. Notez le nombre d'enregistrements dans la liste des enregistrements de référentiel de contrat.
7. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
8. Sélectionnez la `Migrate Old Contracts` tâche planifiée.
9. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour migrer les données.
10. Comparez le nombre d'enregistrements créés dans la table Référentiel des contrats juridiques [sn_lg_cnt_repository] au nombre d'enregistrements que vous avez notés pour suivre la progression et la réussite totale de la migration.
11. Accédez aux messages du journal pour vérifier les défaillances.
    a. Vérifiez les messages d'erreur avec le préfixe `ContractMigrationUtils`, qui indique l'échec de la migration d'un enregistrement.
    b. Pour tous les enregistrements ayant échoué, vérifiez le `Migrate contract related records` flux secondaire et `Copy Contract Attachments` pour déterminer la cause de l'échec.
    c. Corrigez les erreurs et réexécutez le script de migration.

Données copiées lors de la Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques migration à partir de Legal Simple Contracts

Un utilitaire de migration copie les données d'une Legal Simple Contracts table à l'autre Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques .

Tables migrées

Legal Simple Contracts tables	Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques tables
Type de contrat [sn_lg_contracts_type]	Type de contrat [sn_cm_core_contract_type]
Contrat juridique [sn_lg_contracts_repository]	Référentiel des contrats juridiques [sn_lg_cnt_repository]

Table du type de contrat

La table du type de contrat est copiée dans Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si un type de contrat existe déjà dans la Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques table, le type de contrat n'est pas migré.

Après la migration, toute modification ou suppression du type de contrat dans la Legal Simple Contracts table ne sera pas automatiquement synchronisée avec la Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques table.

Données migrées

Type de contrat [sn_lg_contracts_type]	Type de contrat [sn_cm_core_contract_type]	Description
Nom	Nom	Nom du type de contrat.
Actif	Actif	État du type de contrat.
Domaine	Domaine	Domaine régional.

Table référentiel des contrats juridiques

Les demandes juridiques d'accord de confidentialité et les révisions de contrats tiers dont l'état est Fermé terminé sont copiées vers Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques.

Le tableau suivant fournit les détails des Legal Simple Contracts données et les données correspondantes Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques .

Données copiées à partir du contrat juridique vers le référentiel des contrats juridiques

Contrat juridique [sn_lg_contracts_reposito	Référentiel des contrats juridiques [sn_lg_cnt_repository]	Description
Demande de contrat	Demande de contrat	Numéro de demande de contrat
État du contrat	État	L'état de la demande. Mappage entre les états de l'ancien et du nouveau référentiel. • Terminé dans l'ancien référentiel est marqué comme Annulé dans le nouveau référentiel. • Si la date de début du contrat se situe dans le passé, Modifié dans l'ancien référentiel est marqué comme Actif. • Si la date de début du contrat se situe dans le futur, Modifié dans l'ancien référentiel est marqué comme Brouillon.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données copiées à partir du contrat juridique vers le référentiel des contrats juridiques (suite)

Contrat juridique [sn_lg_contracts_reposito	Référentiel des contrats juridiques [sn_lg_cnt_repository]	Description
		• Expiré dans l'ancienne table sans dates est marqué comme Expiré dans la nouvelle table. • Expiré dans l'ancienne table avec une date de début de contrat dans le passé est marqué comme actif. • Expiré dans l'ancienne table avec une date de fin de contrat dans le passé est marqué comme expiré. • Expiré dans l'ancienne table avec une date de début de contrat dans le futur est marqué comme Brouillon. • Actif dans l'ancienne table avec une date de début dans le passé est marqué comme Actif. • Actif dans l'ancienne table avec une date de début dans le futur est marqué comme Brouillon. • Actif dans l'ancienne table sans dates est marqué comme Actif. • Annulé dans l'ancien référentiel est marqué comme Annulé dans le nouveau référentiel.
Numéro	Contrat hérité	Numéro de contrat de .Legal Simple Contracts
Type de contrat	Type de contrat	Type de contrat de la Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques table.
Date de début du contrat	Débuts	Date de début du contrat
Date de fin de contrat	Fins	Date de fin du contrat
Titulaire du contrat	Administrateur du contrat	L'administrateur du contrat.
Nom de la société	Dénomination sociale de la société	Le champ Fournisseur est renseigné en fonction de la disponibilité du Nom de la société dans la table Sociétés [core_company].
	Fournisseur	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données copiées à partir du contrat juridique vers le référentiel des contrats juridiques (suite)

Contrat juridique [sn_lg_contracts_reposito	Référentiel des contrats juridiques [sn_lg_cnt_repository]	Description
		• Le nom de la société existe. ◦ Une seule correspondance trouvée : le fournisseur est renseigné avec le nom de la société. ◦ Plusieurs correspondances trouvées : le champ Fournisseur est renseigné avec le nom juridique de la société. Lorsque l'enregistrement du référentiel de contrat est ouvert, une recommandation s'affiche pour modifier manuellement la valeur du fournisseur. • La nouvelle société n'existe pas dans les deux tables. ◦ Une seule correspondance trouvée : le fournisseur est renseigné avec le nom de la société. ◦ Plusieurs correspondances trouvées : le champ Fournisseur n'est pas renseigné et une erreur s'affiche à l'ouverture de l'enregistrement. Vous pouvez mapper la valeur pour Fournisseur manuellement. En l'absence de correspondance avec le champ Fournisseur, le nom de la société est copié dans la dénomination sociale de la société et une erreur s'affiche pour renseigner la valeur fournisseur.
Adresse de la société	Aucun	L'adresse de la société fait partie des détails du fournisseur.
Pays	Aucun	Les détails du pays font partie des détails du fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données copiées à partir du contrat juridique vers le référentiel des contrats juridiques (suite)

Contrat juridique [sn_lg_contracts_reposito	Référentiel des contrats juridiques [sn_lg_cnt_repository]	Description
Aucun	Modèle de type de contrat	Modèle de contrat associé au type de contrat.

Données copiées à partir de la table Contrat juridique vers la table Document contractuel

Contrat juridique [sn_lg_contracts_reposito	Document contractuel [sn_cm_core_document]	Description
Aucun	Nom	Nom du document. Le nom est au format « <type de contrat> pour <company_name> ». Si le type de contrat est vide, le nom est au format « <contract_number> pour <company_name> ».
URL du dossier externe	URL	URL du dossier de stockage externe.
ID du dossier externe	ID externe	ID du dossier de stockage externe.
Fournisseur externe	Fournisseur de stockage	Fournisseur de stockage de documents.
Demande ouverte par	Propriétaire	L'utilisateur qui a ouvert la demande.
Aucun	Type de contrat	Type de contrat correspondant à l'enregistrement.
Aucun	Version par défaut	Version de la révision du document marquée comme Prête.

Données copiées à partir de la table Contrat juridique vers la table Révision du document contractuel

Contrat juridique [sn_lg_contracts_reposito	Révision du document contractuel [sn_cm_core_document_revision]	Description
Reportez-vous au document nouvellement créé	Document	Révision du document.
Aucun	Nom	Nom de la révision du document. Pour le stockage externe : le nom est au format « < type de contrat > pour <company_name> ». Si le type de contrat est vide, le nom est au format « <contract_number> pour <company_name> ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données copiées à partir de la table Contrat juridique vers la table Révision du document contractuel (suite)

Contrat juridique [sn_lg_contracts_reposito	Révision du document contractuel [sn_cm_core_document_revision]	Description
		Pour le stockage interne : Le nom est au format <document_name>.
Aucun	Type de fichier	Le type de révision du document. Pour le stockage externe, le type de révision du document est une URL. Pour le stockage interne, le type de révision du document est une pièce jointe.
Contrat signé	URL	Le contrat signé est disponible à l'URL de stockage externe.
ID de fichier externe	ID externe	ID du fichier externe.
Aucun	État de la version	Le numéro de révision du document, qui est initialement défini sur 1.
Document	Document	Le fichier dans le champ de document est copié dans l'enregistrement de révision nouvellement créé.

Résultat de la migration de Legal Simple Contracts vers Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

Lors de l'exécution du script de migration des données vers , les données sont copiées avec d'autres modifications apportées aux modules Centre de conseil juridique et au Legal Simple Contracts tableau de Legal Simple ContractsGestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques bord Direction juridique.

- Après la migration, les modules Legal Simple Contracts suivants sont marqués comme hérités :
  - **Administrateur des contrats simples**
  - **Contrats simples**
  - **Contrats juridiques**
- Les demandes de contrat juridique qui ne sont pas encore terminées continuent d'être visibles dans le Centre de conseil juridique.
- Dans le Centre de conseil juridique, les enregistrements du référentiel de contrats migrés sont affichés dans la liste Tous les contrats dans Legal Contracts, à laquelle vous pouvez accéder en accédant à **Listes** > **Contrats juridiques** > **Tous les contrats**.
- Dans le tableau de bord Direction juridique, les demandes de Legal Simple Contracts contrat héritées sont affichées dans les onglets suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Onglet Contrats (hérités)
- Onglet Contrats : accédez à la section Demandes de contrats hérités pour afficher les demandes de contrat.

- Tous les nouveaux enregistrements de référentiel de contrat créés en raison de l'achèvement d'une demande juridique sont automatiquement migrés vers Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques.

Soumission de demandes de contrats juridiques simples

Les employés de différents départements de votre organisation peuvent soumettre des demandes juridiques pour la création ou la révision de contrats avec des tiers, tels que des fournisseurs, des clients et des partenaires.

Demandes d'accord de confidentialité dans Legal Simple Contracts

Les employés peuvent soumettre des demandes juridiques pour créer des contrats d'accord de confidentialité (NDA) avec des tiers comme des fournisseurs, des clients et des partenaires. Le service juridique peut gérer et traiter ces modifications demandées à partir d'un emplacement centralisé.

Fonctionnalités

- Modèles de contrat avec métadonnées et règles métier permettant de sélectionner le modèle le plus pertinent pour une demande.
- Libre-service complet pour la création de contrats NDA standardisés.
- Les demandes de modification des contrats standardisés sont acheminées à l'équipe juridique.
- Prise en charge des signatures électroniques.
- Intégrations de signature électronique avec Adobe Sign et DocuSign.
- Prise en charge de la signature manuscrite pour permettre une collaboration efficace entre les signataires.
- Le stockage des documents sur l'instance ainsi que sur des ServiceNow systèmes de stockage externes tels que Box, Google Drive et Microsoft OneDrive.
- Référentiel des contrats juridiques contenant les métadonnées des documents contractuels signés.
- Propriété système configurable permettant de générer une certification d'achèvement d'un accord de confidentialité (NDA) signé électroniquement. Pour plus d'informations, consultez Activer une propriété système pour générer un certificat d'achèvement.

Demande de contrat d'accord de confidentialité : workflow

Lorsqu'un demandeur soumet une demande juridique, un document contractuel NDA est créé à l'aide d'un modèle de contrat standard basé sur les informations de la demande. Les informations de la demande sont insérées aux emplacements appropriés dans le modèle.

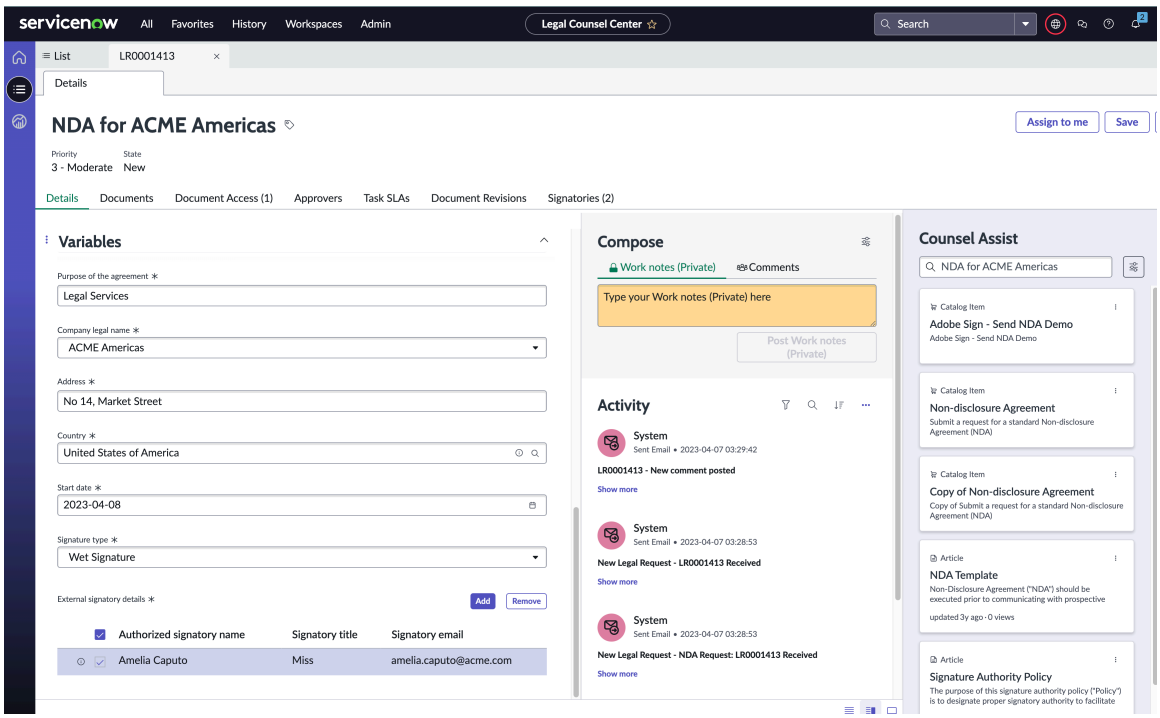
Si nécessaire, les demandeurs peuvent demander des changements spécifiques dans le document contractuel NDA généré. Le service juridique peut gérer et traiter ces modifications demandées afin d'apporter les révisions nécessaires au document contractuel NDA à partir d'un emplacement centralisé.

Si le document NDA généré ne nécessite aucune modification, le demandeur peut l'envoyer aux signataires pour signature électronique ou manuelle. Une fois que tous les signataires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ont signé le document contractuel, il est stocké dans l'instance ServiceNow ou un système de stockage externe. Le demandeur et les membres du département juridique peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel Legal Contracts.



Example: Workflow pour une demande de contrat d'accord de confidentialité

Un exemple de workflow pour une demande de contrat d'accord de confidentialité pourrait se dérouler comme suit :

1. Configuration des éléments suivants dans l'application :
   - De multiples variantes des modèles d'accord de confidentialité
   - Règle de sélection du modèle pour choisir le modèle correct en fonction de la demande juridique
   - Signataires internes pour différents modèles
   - Intégration de signature électronique - Adobe Sign ou DocuSign
2. L'employé remplit le formulaire de demande d'admission NDA.
3. L'employé prévisualise le contrat généré avec des métadonnées et l'envoie aux signataires.
4. Tous les signataires soumettent les signatures requises.
5. Le contrat signé est joint à l'enregistrement de la demande juridique.
6. Un enregistrement de référentiel de contrat est créé avec les métadonnées et le contrat signé.
7. (Facultatif) Le contrat signé est déplacé vers le stockage configuré et référencé dans la section référentiel du contrat.

Soumettre une demande juridique pour un accord de confidentialité

Soumettez une demande juridique pour un accord de confidentialité avec des tiers tels que des fournisseurs, des clients ou des partenaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez au formulaire d'admission à l'accord de confidentialité.

2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'admission d'accord de confidentialité

Champ	Description
Est-ce destiné à un fournisseur, un client ou un partenaire ?	Catégorie du tiers.
Objectif de l'accord	Objectif de l'accord. Exemple : accord de confidentialité pour les nouveaux investissements commerciaux.
Dénomination sociale de la société	Nom juridique du tiers avec qui vous faites un accord. Si le nom de la société n'est pas répertorié, sélectionnez l'option **[Société non répertoriée]** et entrez le nom dans la **nouvelle dénomination sociale de la société**.
Adresse	Adresse postale du tiers.
Pays	Pays du tiers.
Date de démarrage	Date de début de la période de l'accord.
Type de signature	Type de signature. ○ Signature électronique : le signataire signe numériquement le contrat. ○ Signature manuscrite : le signataire signe manuellement la version physique du contrat. Le type de signature par défaut est la signature électronique.
Détails du signataire externe	Liste des personnes qui signeront l'accord pour le compte du tiers sélectionné.

3. **Facultatif :** Modifiez la liste des signataires.

   ○ (Optional) Pour ajouter un signataire, sélectionnez **Ajouter** et fournissez les détails du signataire.

   ○ (Optional) Pour modifier les informations d'un signataire, sélectionnez l'icône Modifier la ligne (icône ✎) sur la ligne du signataire et mettez à jour les détails.

   ○ (Optional) Pour supprimer un signataire, sélectionnez l'icône Supprimer la ligne (icône ✖) sur la ligne du signataire.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une demande juridique de génération d'un document de contrat pour un accord de confidentialité est créée dans l'état Nouveau.
- Un document contractuel avec l'état Document prêt est généré avec les données de la demande à l'aide d'un modèle de contrat basé sur les règles du modèle de contrat. Les signataires internes basés sur le modèle sont également indiqués dans le document généré. Pour plus d'informations, consultez Configurer une règle pour sélectionner un modèle de contrat juridique.

  Remarque :

  - Si plus de signataires ont été ajoutés dans la demande que nécessaire pour le contrat tel que défini dans le modèle de contrat, seul le nombre de signataires par défaut est nécessaire pour signer le contrat. Les autres signataires sont marqués comme Non pris en compte.
  - Si la demande inclut moins de signataires que nécessaire pour le contrat, vous pouvez ajouter d'autres signataires.

  Dans les deux cas, vous pouvez soumettre une demande de changement pour mettre à jour le nombre de signataires requis pour votre contrat.

- Un enregistrement pour chaque signataire externe est créé dans la table Signataire [sn_lg_contracts_signer].

Pour en savoir plus sur l'affichage et le suivi d'une demande juridique, reportez-vous à la section Afficher et suivre les détails de la demande juridique.

5. **Facultatif :** Si vous avez besoin de modifications dans le document généré, soumettez une demande de modification au département juridique.
   Pour plus d'informations, consultez Examiner et finaliser le document contractuel.
6. **Facultatif :** Modifiez les détails de la demande ou gérez les signataires en sélectionnant **Actions** , puis Modifier la **demande**.
   Cette option n'est disponible que si l'état de la demande est Nouveau et si l'état du document est Document prêt. Pour plus d'informations, consultez Modifier une demande juridique.
7. Lorsque le document contractuel est finalisé, envoyez-le aux signataires pour qu'ils le signent.
   Pour plus d'informations, consultez Examiner et finaliser le document contractuel.

Traiter une demande de contrat juridique

En tant que membre de l'équipe d'assistance pour les contrats juridiques, examinez et révisez un document de contrat selon les changements demandés. Chargez le document révisé dans la demande et envoyez-le au demandeur à partir de la demande.

Avant de commencer

Le responsable du domaine d'activité ou le gestionnaire de groupe devrait vous avoir affecté la demande. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez ouvrir la demande pour l'affecter à vous-même ou à une personne du groupe.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez accéder à la demande et y travailler, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque vous n'êtes pas disponible, vous pouvez déléguer vos fonctions juridiques à d'autres utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une demande juridique en sélectionnant une option sous **Demandes juridiques**.
4. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la demande juridique, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs**.

   Remarque :
   Les utilisateurs disposant du rôle sn_lg_contracts.contracts_fulfiller sont **répertoriés** dans le champ Collaborateurs.

   Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une demande juridique.
5. **Facultatif :** Initier une approbation ad hoc pour une demande juridique ou sa pièce jointe pour la demande juridique ou sa pièce jointe lorsqu'une approbation est requise de la part d'autres personnes concernées.
6. **Facultatif :** Dans l'onglet **Signataires**, examinez les signataires du document de contrat et leur état.
7. Dans la section Activité, examinez les changements demandés par le demandeur et apportez les modifications nécessaires dans le document de contrat.
   Pour les documents contractuels au format DOCX,
   - Lorsque le stockage externe est configuré, vous pouvez modifier et enregistrer la révision du document directement à partir du stockage externe.
   - Lorsque le stockage interne est configuré, téléchargez le document contractuel, modifiez-le, enregistrez-le et chargez-le à l'aide de l'option Créer une révision.
8. Chargez le document de contrat révisé.
   a. Dans l'onglet **Révisions de documents** , cliquez sur **Créer une révision**.
   b. Dans la boîte de dialogue Charger la révision, cliquez sur le lien **Joindre un fichier** et chargez le document révisé.
   c. **Facultatif :** Ajoutez des notes de travail pour fournir des informations sur le document joint.
   d. Si le fichier joint est la révision finale et est prêt à être envoyé au demandeur pour révision et confirmation, cochez la case **Marquer comme prêt**.
   e. Cliquez sur **Charger**.
   Le document joint est ajouté à la demande. Le numéro de révision du dernier document est supérieur de 1 à celui du numéro de révision de document précédent. Le document est répertorié dans l'onglet **Révisions de documents**.
9. Cliquez sur **Envoyer le document** pour envoyer le document de contrat marqué comme prêt au demandeur.

Résultats

Le document mis à jour est envoyé au demandeur pour révision. L'état du document est mis à jour et passe à l'état Document prêt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examiner et finaliser le document contractuel

Examinez et finalisez le document contractuel en vue de son envoi pour signature.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Sélectionnez **Mes demandes** dans le menu contextuel du formulaire.
3. Sélectionnez **Afficher toutes les demandes** dans la liste déroulante.
4. Sélectionnez la demande juridique dans la liste.
5. Examinez le document contractuel à partir de l'onglet Aperçu.
   Dans l'onglet d'aperçu, le document contractuel de type PDF ou HTML sera téléchargé au format PDF, tandis que le document contractuel de type Microsoft Word sera téléchargé au format DOCX.
6. **Facultatif :** Si des modifications doivent être apportées au document contractuel, soumettez une demande de modification.

   a. Dans la liste déroulante **Actions** , sélectionnez **Demander des changements**.

   b. Dans la boîte de dialogue Demander des changements, entrez les détails que vous souhaitez mettre à jour.

   c. Sélectionnez **Soumettre**.
   La demande de changement est soumise au département juridique pour révision du document contractuel et son état est mis à jour sur Travail en cours. L'état du document du contrat passe à Examen juridique interne.

   Tous les utilisateurs du département juridique peuvent apporter les changements demandés dans le document et vous renvoyer le document mis à jour.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas accéder à un aperçu d'un document tant que le département juridique n'a pas renvoyé le document révisé.

Que faire ensuite

Lorsque le document contractuel est finalisé, envoyez-le pour signature en sélectionnant **Envoyer pour signature**.

Processus de signature pour une demande juridique

Vous pouvez exiger une signature électronique ou manuscrite (manuelle) pour une demande juridique. Le processus d'approbation du contrat diffère en fonction du type de signature sélectionné.

- Signature électronique : permet aux utilisateurs de signer électroniquement des documents contractuels. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur de signature électronique pour les contrats juridiques. Sélectionnez le type de signature Signature électronique si vous souhaitez également générer un certificat d'achèvement. Pour plus d'informations, consultez Activer une propriété système pour générer un certificat d'achèvement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Signature manuscrite : permet la finalisation du contrat manuellement plutôt qu'électroniquement. Vous pouvez ensuite télécharger le document finalisé. Pour en savoir plus sur le chargement du document, reportez-vous à la section Ajouter un contrat signé manuellement.

Lorsque le document contractuel est finalisé, il est envoyé aux signataires pour qu'ils le signent.

Soumettre un document contractuel pour signature

Pour signature électronique	Pour signature manuscrite
• Le flux de statut du document est mis à jour sur Envoyé pour signature et signature électronique est déclenché comme dans l'intégration juridique. Une notification par e-mail indiquant que le document contractuel est disponible pour signature est envoyée au premier signataire. L'e-mail contient un lien vers le document contractuel que le signataire peut ouvrir et signer via le fournisseur de DocuSign signature électronique ou Adobe Sign tel que configuré dans l'intégration juridique de signature électronique. Le premier signataire est celui dont la valeur d'ordre dans la liste des signataires est définie comme la plus basse dans la règle du modèle de contrat. Pour plus d'informations, consultez Configurer une règle pour sélectionner un modèle de contrat juridique. Un e-mail est envoyé au signataire suivant afin que le premier ait signé le contrat pour demander sa signature. • Les signataires peuvent accepter ou refuser la demande de signature. Pour plus d'informations, consultez Signer ou refuser un contrat juridique électroniquement dans Legal Simple Contracts.	• L'état du document passe à Signature en attente. • Une notification par e-mail est envoyée aux signataires avec le document contractuel en pièce jointe. • Les signataires impriment le document, le signent et le renvoient au demandeur juridique. • Le demandeur juridique charge le document contractuel au format PDF dans la demande. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un contrat signé manuellement.

Traduction automatique

Signer ou refuser un contrat juridique électroniquement dans Legal Simple Contracts

En tant que signataire, vous pouvez examiner et signer ou refuser de signer un document contractuel.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche s'applique uniquement aux contrats dont le type de signature est défini sur **Signature électronique**. Si le contrat nécessite une signature manuscrite (manuelle), les signataires reçoivent un e-mail avec le contrat en pièce jointe, le signent et le renvoient au demandeur juridique. Le demandeur juridique joint ensuite le document contractuel au format PDF à la demande.

Procédure

1. Sélectionnez le lien dans la notification par e-mail.
2. Examinez le document de contrat et signez-le ou refusez de le signer.

Résultats

La table suivante affiche les résultats de la signature du document de contrat et le refus de le signer.

Résultat de l'approbation ou du rejet d'un contrat

Signer le document de contrat	Refuser de signer le document de contrat
• S'il y a d'autres signataires pour signer le document contractuel, il est envoyé au signataire suivant dans l'ordre. L'état du signataire actuel dans la demande est mis à jour de Signature en attente à Signé. L'état des prochains signataires est mis à jour de Non démarré à Signature en attente. • Si le dernier signataire a signé le document, un enregistrement de contrat juridique est créé. L'état du document est défini sur Contrat signé. • Si la propriété système `sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate` est définie sur `vrai`, le certificat d'achèvement est généré et ajouté au document contractuel finalisé.	• Le document de contrat est renvoyé au demandeur. Une notification par e-mail indiquant que le signataire a refusé de signer le document est envoyée au demandeur. Le demandeur peut examiner le document et demander des changements dans le document, puis le renvoyer aux signataires pour signature. L'état du signataire dans la demande est mis à jour sur Annulé. • L'état du document dans la demande est mis à jour de Signature en attente à Contrat refusé.

Workflow de signature manuscrite

Le workflow de signature manuscrite est déclenché lorsqu'une demande juridique avec le type de signature manuscrite est envoyée aux signataires pour signature.

Le type de signature est spécifié lors de la soumission d'une demande juridique. Pour plus d'informations, consultez Soumettre une demande juridique pour un accord de confidentialité.

Le workflow générique pour la signature manuscrite peut se dérouler comme suit.

En tant que signataire :

- Recevez une notification par e-mail vous demandant votre signature.
- Ouvrez le document de contrat joint à l'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Imprimez la pièce jointe du contrat.
- Signez l'impression du contrat et renvoyez-la au demandeur.

En tant que demandeur juridique :

- Après avoir reçu le document contractuel signé par tous les signataires, générez une copie numérique au format PDF.
- Joignez la copie numérique du document contractuel à la demande juridique. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un contrat signé manuellement.

Ajouter un contrat signé manuellement

En tant que demandeur juridique, à la réception du document contractuel signé par les signataires, ajoutez la version numérique à l'enregistrement de la demande juridique.

Avant de commencer
Vous devez avoir une version PDF du contrat signé.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.

   Remarque :
   Si vous utilisez Centre des employés, vous pouvez soumettre une demande juridique en accédant au Centre des employés portail et en sélectionnant une demande dans le **Services juridiques** > **Parcourir Services juridiques** menu.

2. Sélectionnez l'option **Mes demandes** dans le menu contextuel du formulaire.
3. Sélectionnez **Afficher toutes les demandes** dans la liste déroulante.
4. Sélectionnez la demande juridique dans la liste.
5. Sélectionnez **Charger le contrat** et accédez au fichier.
6. Sélectionnez **Ouvrir**.
7. Si vous avez téléchargé un fichier incorrect, chargez le document correct en sélectionnant **Télécharger à nouveau le contrat** dans la liste déroulante **Actions** .
8. Sélectionnez **Fermer terminé** pour fermer la demande juridique.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas apporter de modifications à la demande juridique une fois la demande juridique fermée.

Résultats
Lorsque la demande juridique est fermée, un e-mail avec le document contractuel final joint est envoyé aux signataires.

Demandes de révision de contrat de vente

Les membres de l'équipe de vente peuvent soumettre des demandes juridiques d'examen des contrats de vente lorsqu'ils doivent faire appel à un conseiller juridique pour des questions relatives aux clients, examiner les termes et conditions fournies par les clients ou obtenir des conseils juridiques. L'équipe juridique commerciale peut examiner le contrat de vente et fournir la prise en charge du contrat demandée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités

- Acheminer les demandes à l’équipe juridique pour les modifications des contrats standard et les approbations sur demande pour les modifications de contenu.
- Règles de déviation configurables pour fournir des conseils juridiques prédéfinis basés sur les données CRM, telles que le segment de compte et la taille de l’opportunité.
- Approbations ad hoc pour la rédaction de contrats.
- Référentiel de contrats juridiques contenant les métadonnées des documents contractuels signés.

Configurer une demande de révision des contrats de vente

L'administrateur doit configurer les éléments suivants pour que les membres de l'équipe de vente puissent consulter leurs opportunités et comptes de vente affectés lors de la soumission de demandes juridiques d'examen du contrat de vente :

- Configurer Microsoft Dynamics CRM pour les contrats de vente
- Planifier les tâches de jeux d'importation pour extraire des données du système CRM
- Créer une règle de déviation pour les contrats de vente

Demande de révision des contrats de vente - Workflow

En tant que membre de l'équipe de vente, vous pouvez soumettre une demande d'assistance juridique pour obtenir un soutien juridique sur les contrats de vente pour les opportunités de vente ou les comptes que vous possédez. En cliquant sur le bouton **Soumettre**, le système vérifie qu'une règle de déflexion correspond à ses conditions définies avec les informations saisies dans la demande.

- Si les conditions des règles de déflexion ne correspondent pas aux détails de la demande, la demande juridique est soumise et affectée au groupe de contrats de vente juridique.
- Si les conditions d'une règle de déflexion correspondent aux détails de la demande, le texte d'orientation juridique préconfiguré apparaît dans une boîte de dialogue. Vous pouvez choisir de prendre l'une des mesures suivantes :
  - Suivez les instructions et annulez la soumission de la demande juridique.
  - Fournissez les raisons appropriées dans **Justification commerciale** et soumettez la demande.

Le service juridique peut gérer et traiter ces modifications demandées afin d'apporter les révisions nécessaires au document contractuel à partir d'un emplacement centralisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Legal Simple Contracts - Workflow Accord de confidentialité

Sales Contract Review Request workflow

Sales team members can submit legal requests for sales contract reviews when they have to engage legal counsel for customer queries, review the terms and conditions provided by customers, or for legal guidance. The commercial legal team can review the sales contract and provide the requested contract support.



Setup the following items in the application

- Configure Microsoft Dynamics CRM to import the sales representatives, sales accounts, and active opportunities data.
- Configure deflection, based on specified conditions, that will provide guidance to sales persons.
- (Optional) Integration with external storage provider to store signed contracts.

- Employee fills out the sales contract form with details like **Sales account** and **Opportunity**, that is pulled from the CRM system.
- (Optional) Employees upload sales contract document.
- System checks for deflection rules to provide legal guidance based on the entered information.
  - If no deflection rules match, then the legal request is submitted.
  - If the deflection rules match, preconfigured legal guidance, appears.
    - Follow the guidance and cancel submission.
    - To get more guidance, provide business justification and submit the request.
- (Optional) Fulfiller obtains ad hoc approval from stakeholders for documents.
- Fulfiller makes necessary revisions to the document and uploads it to the request.
- The sales contract document is ready to be signed.



Submit a request for a sales contract when you have customer questions, need to engage legal counsel, or need a review of terms and conditions given by customers.

*What does your request involve?

Data Processing addendum

*Account

A. Datum Corporation

Opportunity

2 Semiautomatic Espresso Machines for A.

Opportunity

2 Semiautomatic Espresso Machines for A.

Deal closure date

2022-05-04

Additional information

Add attachments

Soumettre une demande juridique de révision du contrat de vente

Soumettez une demande juridique à l'équipe juridique pour examen et assistance juridique d'un contrat de vente.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_contracts.sales_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez soumettre une demande d'examen d'un contrat de vente pour faire appel à un conseiller juridique, obtenir une réponse aux questions des clients ou faire examiner les termes et conditions fournies par les clients.

Procédure

1. Accédez au formulaire d’admission à l’examen du contrat de vente.

2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de prise en charge de l'examen du contrat de vente

Champ	Description
Qu'implique votre demande ?	Catégorie du contrat. Si la catégorie requise n'est pas répertoriée, sélectionnez **Autres**.
Fournir des détails si autres	Détails de la catégorie. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Autres** est sélectionné dans **Qu'implique votre demande ?**.
Compte	Comptes commerciaux extraits du système Microsoft Dynamics CRM dont vous êtes propriétaire. **Remarque :** Seuls les comptes commerciaux auxquels vous avez été affecté sont répertoriés.
Opportunité	Liste des opportunités actives associées au compte sélectionné. Si aucune opportunité n'est associée au compte sélectionné, laissez le champ vide. **Remarque :** Seules les opportunités auxquelles vous avez été affecté sont répertoriées.
Date de clôture de la transaction	Date de fermeture prévue de l'opportunité, extraite du système CRM. Vous pouvez modifier la date de fermeture de la transaction à n'importe quelle date ultérieure, selon les besoins.
Informations supplémentaires	Informations supplémentaires sur le contrat de vente.

3. **Facultatif :** Cliquez sur l'icône Ajouter des pièces jointes (📎) pour télécharger une pièce jointe à la demande.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système vérifie les règles de déflexion pour fournir des conseils sur la base des informations saisies.

- Si les conditions des règles de déflexion ne correspondent pas aux détails de la demande, la demande juridique est soumise.
- Si les conditions d'une règle de déflexion correspondent aux détails de la demande, le texte d'orientation juridique préconfiguré apparaît dans une boîte de dialogue. Vous pouvez choisir de prendre chacune des mesures suivantes :
  - Suivez les instructions et annulez la soumission de la demande juridique.
  - Fournissez les raisons appropriées dans **Justification commerciale** et soumettez la demande.

Résultats
La demande juridique est créée et affectée au groupe de contrats de vente juridiques.

Travailler sur une demande d'examen de contrat de vente

En tant que membre de l'équipe d'assistance pour les contrats juridiques, examinez et révisez un document de contrat de vente selon les changements demandés. Chargez le document révisé dans la demande et envoyez-le au demandeur directement à partir de la demande.

Avant de commencer
Le responsable du domaine d'activité ou le gestionnaire de groupe devrait vous avoir affecté la demande. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez ouvrir la demande pour l'affecter à vous-même ou à une personne du groupe.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez accéder à la demande et y travailler, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une demande juridique en sélectionnant une option sous **Demandes juridiques**.
4. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la demande juridique, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs**.

   Remarque :
   Les utilisateurs disposant du rôle sn_lg_contracts.contracts_fulfiller sont **répertoriés** dans le champ Collaborateurs.

   Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une demande juridique.
5. **Facultatif :** Initier une approbation ad hoc pour une demande juridique ou sa pièce jointe pour la demande juridique ou sa pièce jointe lorsqu'une approbation est requise de la part d'autres personnes concernées.
6. Dans la section Flux d'activité, examinez les changements demandés par le demandeur et apportez les modifications nécessaires dans le document de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. **Facultatif :** Communiquer en utilisant les e-mails de Centre de conseil juridique avec le demandeur ou d'autres personnes concernées.
8. Téléchargez le document contractuel ci-joint pour apporter les modifications demandées par le demandeur.
9. **Facultatif :** Une fois le contrat de vente finalisé, créez un enregistrement de référentiel de contrat juridique pour stocker le document.

   a. Dans l'onglet **Contrats juridiques**, cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire de contrat juridique qui s'affiche contient la plupart des champs remplis automatiquement à partir des champs de demande juridique.

   b. Chargez le document de contrat révisé.

   Télécharger un document contractuel

Option	Étapes
Chargez le document de contrat révisé dans la demande.	Dans la section **Pièces jointes**, joignez le fichier du document contractuel. ▪ Si vous joignez un fichier pour la première fois, cliquez sur **Parcourir**. ▪ Si vous joignez des fichiers supplémentaires, cliquez sur l'icône Ajouter une pièce jointe (+).
Téléchargez le document du contrat sur un stockage externe et ajoutez son lien.	Dans le champ **Contrat signé**, entrez l'URL du document de contrat qui est téléchargé sur le système de stockage externe.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

10. Après avoir résolu la demande juridique, fermez cette dernière en cliquant sur **Fermer le dossier**.

Demandes de révision de contrats tiers

Les employés peuvent soumettre des demandes juridiques pour révision des contrats de tiers par l'équipe juridique.

Fonctionnalités

Les demandes d'examen par des tiers comprennent les fonctionnalités suivantes :

- Intégrations de signature électronique avec Adobe Sign et DocuSign.
- Prise en charge du stockage des documents contractuels dans votre instance ou sur des ServiceNow systèmes de stockage externes tels que Microsoft OneDrive et Google Drive.
- Référentiel des contrats juridiques contenant les métadonnées des documents contractuels signés.
- Prise en charge d'une propriété système configurable (sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate) pour générer une certification d'achèvement. Pour plus d'informations, consultez Activer une propriété système pour générer un certificat d'achèvement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande de révision de contrat tiers : workflow

En tant que prestataire juridique au sein de l'équipe juridique, vous pouvez travailler sur les demandes de révision de tiers affectées en effectuant les activités suivantes :

- Examinez le document contractuel joint à la demande juridique et apportez les changements nécessaires.
- Envoyez par e-mail le document de contrat révisé aux contacts de tiers pour révision directement à partir du Centre de conseil juridique.
- Affichez les réponses des contacts de tiers dans le flux d'activité de la demande juridique.

  Plusieurs itérations de révisions entre votre entreprise et le tiers peuvent être nécessaires avant que le document contractuel ne soit finalisé par toutes les parties.
- Complétez le document dans le système de signatures électroniques configuré en ajoutant les champs requis et envoyez-le pour signature
- Envoyez le document contractuel aux signataires requis (internes et externes) pour leurs signatures électroniques.

Une fois que tous les signataires ont signé le document contractuel, il est stocké sur l'instance ServiceNow ou sur un système de stockage externe. Le demandeur et les membres du département juridique peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel Legal Contracts.

Soumettre une demande juridique pour la révision d'un contrat tiers

Soumettez une demande juridique pour révision des contrats tiers par l'équipe juridique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous pouvez soumettre une demande de révision d'un contrat tiers pour engager un conseiller juridique, obtenir des réponses aux questions du tiers ou faire examiner les termes et conditions qu'il a fournis.
- Le certificat d'achèvement n'est généré que si vous avez configuré la propriété système sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate. Pour plus d'informations, consultez Activer une propriété système pour générer un certificat d'achèvement.

Procédure

1. Accédez au formulaire d'admission à l'examen du contrat tiers.
2. Renseignez les champs du formulaire Révision de contrat tiers.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de révision de contrat tiers.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Une demande juridique de révision du document contractuel tiers joint est créée dans l'état Nouveau.
Pour en savoir plus sur l'affichage et le suivi de la demande juridique, reportez-vous à la section Afficher et suivre les détails de la demande juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
En tant que membre de l'équipe d'assistance contractuelle du département juridique, vous pouvez traiter la demande d'examen du contrat et le faire signer. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur une demande d'examen TPC.

Modifier une demande juridique

En tant qu'utilisateur juridique, modifiez une demande juridique pour mettre à jour les détails de la demande ou remplacer le document contractuel joint par une version mise à jour.

Avant de commencer
Vous pouvez modifier une demande jusqu'à ce qu'elle soit dans l'état Nouveau.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.

> **Remarque :**
> Si vous utilisez Portail de services juridiques, ouvrez une demande en accédant au Portail de services juridiques portail et en sélectionnant **Mes demandes** dans l'en-tête.

2. Dans l'en-tête, sélectionnez **Services juridiques** .
3. Ouvrez votre demande juridique soumise à partir de l'option **Mes demandes** dans le menu d'en-tête.
4. Sur la page Ticket standard, à partir du menu Actions, sélectionnez **Modifier la demande**.
5. Mettez à jour les détails de la demande ou remplacez le document contractuel joint par une version mise à jour.
6. Sélectionnez **Enregistrer** pour mettre à jour l'enregistrement.

Travailler sur une demande d'examen TPC

En tant que membre de l'équipe de support juridique en matière de contrats, examinez et révisez un document contractuel de tiers. Vous pouvez envoyer le document révisé par e-mail aux personnes concernées pour vérifier les révisions, puis envoyer le document prêt pour signature électronique à partir de la demande juridique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez accéder à la demande et y travailler, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

> **Remarque :**
> Lorsque vous n'êtes pas disponible, vous pouvez déléguer vos fonctions juridiques à d'autres utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Sélectionnez l'icône de liste (icône).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une demande juridique en sélectionnant une option sous **Demandes juridiques**.

4. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la demande juridique, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs**.

   Remarque :
   Les utilisateurs disposant du rôle sn_lg_contracts.contracts_fulfiller sont **répertoriés** dans le champ Collaborateurs.

   Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une demande juridique.

5. Dans l'onglet **Revues de documents** , gérez toutes les révisions du document contractuel.

   Remarque :
   Si vous marquez la révision du document en cours comme Prête, toutes les versions précédentes du document qui ont été marquées comme Prêt sont effacées.

6. **Facultatif :** Envoyez le document pour approbation ad hoc lorsqu'une approbation est requise d'autres personnes concernées.

7. Envoyez un e-mail aux personnes concernées pour que le document contractuel rempli soit examiné et que les changements soient confirmés.

   a. Cliquez sur **Composer un e-mail**.

   b. Dans l'onglet **Nouveau brouillon d'e-mail** , ajoutez les adresses e-mail des destinataires dans les champs **À**, **CC** et **Cci** selon vos besoins.
   Le champ **À** est pré-renseigné avec l'e-mail du point de contact tiers saisi dans la demande et le champ **CC** avec l'ID d'e-mail du demandeur.

   c. Saisissez l'objet de l'e-mail dans **Objet**.
   La description brève de la demande est renseignée par défaut.

   d. Dans le champ **Pièces jointes** , cliquez sur le lien **+Ajouter un fichier** pour ajouter les documents, puis sélectionnez la source du fichier.
   Si vous avez marqué une révision de document contractuel comme prête, elle est jointe à l'e-mail par défaut.

   e. Saisissez le message dans le corps de l'e-mail.

   f. Cliquez sur **Envoyer un e-mail** pour envoyer l'e-mail immédiatement ou **Enregistrer comme brouillon** pour l'envoyer plus tard.

8. Dans l'onglet **Signataires** , ajoutez des signataires auxquels le contrat sera envoyé pour signature électronique.

9. Lorsque toutes les personnes concernées se sont mises d'accord sur une révision du document contractuel, cliquez sur **Préparer pour signature** pour préparer et envoyer le document aux signataires pour signature électronique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque vous sélectionnez **Préparer pour signature**, le document s'ouvre dans le système de signatures électroniques configuré.

- Pour DocuSign, le document s'ouvre automatiquement dans le portail de signature électronique sans nécessiter de connexion.
- Pour Adobe Sign, vous devez vous connecter au portail de signature électronique pour ouvrir le document.

Le statut du document se met à jour de Examen juridique interne à Préparation pour signature.

10. Complétez le document dans le système de signatures électroniques configuré et envoyez-le pour signature.
    a. Prévisualisez le document pour vous assurer que le contenu est correct.
    b. Ajoutez les champs requis, y compris le champ Signature.
    c. Cliquez sur **Envoyer**.
    Une enveloppe de signature électronique est créée et envoyée à tous les signataires. Si le système reçoit une notification de réussite du fournisseur de signature électronique, l'état du document passe de Préparation pour signature à Signature en attente.

Que faire ensuite

1. Les signataires peuvent examiner et signer ou refuser de signer le document contractuel.
2. Vous pouvez vérifier l'état du document dans la demande.
   - Si tous les signataires signent le document de contrat, l'état du document est mis à jour sur Contrat signé. Un enregistrement de référentiel de contrats juridiques est créé où le document signé est joint ou lié. Vous pouvez également accéder à l'enregistrement du référentiel des contrats juridiques à partir de l'onglet **Contrats juridiques** .
   - Dans l'onglet **Signataires** , l'état de tous les signataires est mis à jour sur Signé.
   - Si un signataire refuse de signer le document de contrat, l'état du document est mis à jour sur Contrat refusé.Si d'autres modifications doivent être apportées au document contractuel, mettez-le à jour et renvoyez-le aux signataires pour signature.
3. Si le contrat est signé par toutes les parties, vous pouvez fermer la demande en cliquant sur **Fermer terminé.**

Annuler une demande juridique

Annulez une demande de contrat tiers si elle n'est plus nécessaire.

Avant de commencer

Important :
L'annulation d'une demande de contrat juridique après qu'elle a été envoyée pour signature arrête le processus dans son état actuel.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Ouvrez votre demande juridique soumise à partir de l'option **Mes demandes** dans le menu d'en-tête.
3. Sur la page Ticket standard, à partir du menu Actions, sélectionnez **Annuler la demande**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la boîte de dialogue, saisissez des commentaires pour expliquer pourquoi la demande a été annulée.
5. Sélectionnez **Confirmer l'annulation**.

Résultats

- La demande est annulée et les flux actifs associés sont arrêtés. Les commentaires d'annulation apparaissent dans l'onglet **Activité** de la demande.
- L'état du document passe à Contrat annulé.
- La signature du document envoyée aux signataires est annulée pour bloquer toute signature ultérieure. Les signataires reçoivent une notification par e-mail indiquant que la demande juridique a été annulée.

Gérer les contrats juridiques simples

En tant qu'administrateur, je travaille à la gestion des modèles de contrats juridiques et des contrats juridiques.

Modifier un modèle de contrat de type Microsoft Word

Modifiez un modèle de contrat pour refléter toutes les modifications qui doivent être incluses dans le modèle afin de générer un contrat standard lorsqu'un employé soumet une demande de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat à partir de la liste.
3. Sur le formulaire, modifiez les champs.

Modèle Word : nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de contrat.
Table	Table à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat.
Catégorie	Catégorie de document à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat.
Document	Le document à partir duquel vous souhaitez importer le mappage de champ de modèle. Le document sélectionné doit être un (.docx) document et doit avoir des Microsoft Word contrôleurs de contenu valides. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.
Format de date du modèle	Format dans lequel vous souhaitez afficher la date à laquelle un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Lors de la signature à l'aide d'une application ServiceNow ou de l'application AdobeSign : si aucune valeur n'est sélectionnée dans le **format de date du modèle**, la valeur spécifiée dans la propriété système **template_date_format** est prise en compte. Si le **format de date du modèle** et **template_date_format** propriété système sont vides, la valeur du champ Format de date du profil d'utilisateur de l'agent est prise en compte. ◦ Lors de la signature à l'aide d'une application DocuSign : le format de date sélectionné dans les paramètres de signature de l'application DocuSign est considéré comme le **format de date du modèle** dans le modèle Word configuré dans une instance ServiceNow.
Langue du modèle	Langue dans laquelle vous souhaitez que les jetons dynamiques soient traduits lorsqu'un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants. **Remarque :** ◦ La langue du modèle est un champ obligatoire. La langue par défaut est aucune. ◦ La fonctionnalité de traduction n'est disponible que lorsque des modules d'extension de langue sont installés sur l'instance ServiceNow .
État	L'état est automatiquement défini sur Brouillon.
Application	Application à laquelle appartient le modèle de contrat. Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application dans lequel vous créez le modèle de contrat.
Actif	Option permettant de rendre le modèle actif et disponible pour utilisation.

4. Dans le champ **Type de contrat** , sélectionnez une seule catégorie du type de contrat.
   Si vous créez un modèle d'accord de confidentialité, sélectionnez Accord de **confidentialité** comme type de contrat.
5. Sélectionnez **Analyser le document** pour extraire du document importé tout contenu modifié marqué par le contrôle de contenu.
   Tous les nouveaux contrôles de contenu ajoutés seront répertoriés sous Mappages de modèles.
6. Mappez toutes les nouvelles métadonnées trouvées lors de l'analyse.
   Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les mappages de modèles de contrats pour le modèle de contrat juridique.
7. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications.

Afficher l'aperçu d'un document contractuel pour un modèle de document Word

Affichez le formulaire final d'un document contractuel avec les contrôles de contenu remplacés par les valeurs des variables ou des valeurs de retour des scripts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. Sélectionnez **Aperçu**.
4. Dans la fenêtre Aperçu du document, sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste
5. Sélectionnez dans la liste une demande de contrat juridique pour laquelle vous souhaitez générer un exemple de document contractuel.
6. Sélectionnez **Générer un aperçu** et fermez la fenêtre contextuelle Aperçu du document.
7. Dans le champ **Gérer les pièces jointes** , sélectionnez **Afficher** pour afficher le document.
8. **Facultatif :** Sélectionnez le lien du document pour le télécharger.
9. **Facultatif :** Modifiez le modèle de contrat si vous souhaitez y apporter des modifications.

Prévisualiser et télécharger un document de contrat signé

Prévisualisez et téléchargez un document de contrat signé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque tous les signataires ont signé un document contractuel, il est considéré comme le document contractuel final et stocké dans la table juridiques [sn_lg_contracts_repository].

L'accès à un document contractuel est basé sur les rôles et conditions d'utilisateur suivants :

- Un prestataire de contrats peut créer, visualiser et mettre à jour des documents contractuels.
- Seul un administrateur de contrats peut supprimer des documents contractuels.
- Les demandeurs peuvent consulter uniquement les documents contractuels pour lesquels ils ont soumis une demande juridique.
- Les utilisateurs ne peuvent afficher que les documents contractuels pour lesquels ils sont inclus dans la liste de surveillance des demandes juridiques correspondantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Sélectionnez l'icône de liste (icône
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Contrats simples**, sélectionnez **Legal Contracts** .
4. Dans la liste des contrats juridiques, sélectionnez un nom de société pour ouvrir le contrat.
5. Examinez le document de contrat et les détails de demande associés.
6. **Facultatif :** Téléchargez le document de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si une intégration externe est active et publiée, ouvrez l'emplacement de stockage externe pour télécharger le document contractuel en sélectionnant le lien dans la liste Contrat signé de l'onglet**Détails**.
- Si une intégration de stockage externe n'est pas disponible, sélectionnez l'icône de pièce jointe dansla barre latéralede Assistance juridique, puis dans la section Pièces jointes, cliquez sur l'icône Actions (⋮) et sélectionnez **Télécharger**.

Créer un modèle de contrat de document Word à partir d'un modèle existant

Créez un nouveau modèle de contrat à partir d'un modèle existant si vous n'avez besoin que d'une petite variation du contenu d'un modèle existant.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez le modèle de contrat dans la liste.
3. Sélectionnez **Copier**.
   Une révision de modèle est créée avec les données relatives aux participants et aux mappages de modèles.
4. **Facultatif :** Importez des mappages de champs de modèle à partir d'un Microsoft Word document avec des contrôles de contenu.
   Pour plus d'informations, consultez Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.

   a. Dans le champ **Document** , sélectionnez **Mettre à jour**.

   b. Sélectionnez **Choisir un fichier**.

   c. Choisissez un fichier et sélectionnez **OK**.

   d. Sélectionner **Analyser le document**
      - Le document est analysé.
      - Les métadonnées déjà présentes sont conservées.
      - Les métadonnées qui étaient présentes précédemment mais qui n'ont pas été trouvées lors de l'analyse récente sont supprimées.
      - Les nouvelles métadonnées sont ajoutées.

   Un nouveau fichier est chargé dans le modèle de contrat.

Que faire ensuite

Mappez toutes les nouvelles métadonnées trouvées lors de l'analyse. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les mappages de modèles de contrats pour le modèle de contrat juridique.

Référence Legal Simple Contracts

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez dans Legal Simple Contracts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Legal Simple Contracts

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Legal Simple Contracts, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de contrats [sn_lg_contracts.contracts_admin]	Rôle d'administrateur spécifique à l'application pour l'application Legal Simple Contracts ayant l'accès administratif pour l'application et un accès complet aux données sous-jacentes.	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller
Configurateur de contrats [sn_lg_contracts.contracts_config]	Permet de configurer des données telles que des modèles de documents, des signataires internes, des règles de modèle. Le rôle ne donne pas accès aux données transactionnelles des demandes et des questions.	• connection_admin • sn_docusign_spoke.docusign_user • sn_adobesign_spoke.Adobe_Sign_User • sn_lg_ops.legal_user
Prestataire de contrats [sn_lg_contracts.contracts_fulfiller]	Fournit au prestataire un accès pour traiter les demandes de contrats affectées.	sn_lg_ops.legal_user
Utilisateur commercial	Fournit l'accès en lecture sur	sn_lg_ops.legal_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_lg_contracts.sales_user]	les opportunités de vente et les données des comptes.	

Importations de données planifiées

Importations programmées de données installées

Importations de données planifiées	Description
Importation programmée de données des représentants commerciaux	Transfère toutes les données relatives aux représentants commerciaux du système de gestion de la relation client (CRM) vers la table du logiciel Sales Representative [sn_lg_contracts_sales_representative]. Il s'agit de la principale tâche d'importation de données programmée, qui doit être exécutée une fois par jour à l'heure définie.
Importation de données des comptes de ventes programmée	Transfère les comptes associés au représentant commercial dans la table Compte commercial [sn_lg_contracts_sales_account]. Cette tâche s'exécute après la fin de la tâche d'importation programmée des données des représentants commerciaux.
Importation programmée de données sur les opportunités de vente	Transfère les opportunités associées au représentant commercial dans la table Opportunité de vente [sn_lg_contracts_sales_opportunity]. Cette tâche s'exécute après la fin de la tâche d'importation programmée des données d'opportunité.

Tables

Tables installées

Table	Description
Mappage de la demande de contrat [sn_lg_contracts_repository_request_m2m]	Stocke les détails de la relation entre une demande dans la table Prise en charge des contrats généraux [sn_lg_ops_general_contract_support] et un enregistrement de contrat dans la table Contrat juridique [sn_lg_contracts_repository].
Règle du modèle de contrat [sn_lg_contracts_template_rule]	Stocke les règles permettant d'identifier un modèle de document de contrat en fonction des données d'entrée d'une demande. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Type de contrat	Stocke les types de contrats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées (suite)

Table	Description
[sn_lg_contracts_type]	
Règle de déviation [sn_lg_contracts_deflection_rule]	Stocke des règles de déviation pour les révisions de contrats de vente afin de fournir une résolution aux demandeurs sur la base des informations saisies dans la demande, sans avoir à soumettre cette dernière. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Révision de document [sn_lg_contracts_contract_draft]	Stocke la première ébauche et les autres révisions d'un document de contrat pour une demande juridique.
de contrat juridique [sn_lg_contracts_repository]	Stocke tous les documents de contrat signés.
Compte de ventes [sn_lg_contracts_sales_account]	Stocke les informations sur les comptes de ventes qui appartiennent aux représentants commerciaux.
Jeu d'importation de comptes de ventes [sn_lg_contracts_sales_account_import_set]	Table intermédiaire des enregistrements de compte de ventes extraits du système Microsoft Dynamics CRM.
Données intermédiaire des ventes Dynamics [sn_lg_contracts_sales_dynamics_staging_data]	Stocke les données importées du système CRM. Les données sont extraites du système Microsoft Dynamics CRM à l'aide d'une tâche de jeu d'importation programmée.
Opportunité commerciale [sn_lg_contracts_sales_opportunity]	Stocke toutes les opportunités associées aux comptes de ventes. Les données sont extraites du système Microsoft Dynamics CRM à l'aide d'une tâche de jeu d'importation programmée.
Jeu d'importation des opportunités commerciales [sn_lg_contracts_sales_opportunity_import_set]	Table intermédiaire des enregistrements d'opportunités de ventes extraits du système Microsoft Dynamics CRM.
Représentant commercial [sn_lg_contracts_sales_representative]	Stocke les représentants commerciaux reçus du système CRM. Les données sont extraites du système Microsoft Dynamics CRM à l'aide d'une tâche de jeu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées (suite)

Table	Description
	d'importation programmée exécutée quotidiennement.
Jeu d'importation du représentant commercial [sn_lg_contracts_sales_representative_import_set]	Table intermédiaire des enregistrements de représentants commerciaux extraits du système Microsoft Dynamics CRM.
Signataire [sn_lg_contracts_signer]	Stocke les informations des signataires internes et externes.
Config. signataire [sn_lg_contracts_signer_config]	Stocke le mappage entre un signataire interne et le champ participant d'un modèle de document.
Tâche du signataire [sn_lg_contracts_signer_task]	Stocke toutes les informations sur les signataires, y compris l'ordre des signataires pour signer le document de contrat et l'état actuel de la signature d'une demande.

Formulaire de révision de contrat tiers

Le formulaire Révision de contrat tiers est utilisé pour soumettre une demande juridique au département juridique pour que les contrats tiers soient révisés.

Soumettre une demande juridique pour la révision d’un contrat tiers.

Formulaire de révision de contrat tiers

Champ	Description
Est-ce destiné à un fournisseur, un client ou un partenaire ?	Type de tiers avec lequel le contrat doit être signé.
Objet du contrat	Objet et objet du contrat.
Type de contrat	Type de contrat. Seuls les types de contrats actifs sont répertoriés dans le champ. Pour en savoir plus, voir Créer un type de contrat.
Télécharger un document contractuel	Document contractuel à examiner par le département juridique.
Dénomination sociale de la société	Nom juridique du tiers avec lequel le contrat doit être signé.
Date d'achèvement attendue	Date à laquelle la revue du contrat doit être terminée.
Nom du point de contact juridique d'une autre partie	Nom de la personne du tiers qui est le point de contact.
E-mail du point de contact juridique d'une autre partie	Adresse e-mail du point de contact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle Word : nouveau formulaire d'enregistrement

Le formulaire Nouvel enregistrement du modèle Word est utilisé pour créer un modèle de document.

Modèle Word : nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de contrat.
Table	Table à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat.
Catégorie	Catégorie de document à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat.
Document	Le document à partir duquel vous souhaitez importer le mappage de champ de modèle. Le document sélectionné doit être un (.docx) document et doit avoir des Microsoft Word contrôleurs de contenu valides. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.
Format de date du modèle	Format dans lequel vous souhaitez que la date apparaisse lorsqu'un agent prévisualise le document ou génère la pièce jointe.
Langue du modèle	Sélectionnez une langue dans la liste déroulante. **Remarque :** Bien que ce champ ne soit pas marqué comme obligatoire, il est obligatoire pour traiter le modèle.
Type de contrat	Le type de contrat généré à l'aide du modèle de document Word. Par exemple, si vous créez un modèle d'accord de confidentialité, vous devez sélectionner Accord de confidentialité comme type de contrat. **Remarque :** Bien que ce champ ne soit pas marqué comme obligatoire, il est obligatoire pour traiter le modèle.
État	L'état est automatiquement défini sur Brouillon.
Application	Application à laquelle appartient le modèle de contrat. Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application dans lequel vous créez le modèle de contrat.
Actif	Option permettant de rendre le modèle actif et disponible pour utilisation.
Date de début	Date à laquelle le modèle de document Word devient valide. Fournir une date de début aide lors de la gestion de plusieurs versions du même modèle. Ce champ n'est disponible que lorsque **Catégorie** est sélectionné.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle le modèle de document Word est valide. Fournir une date de fin aide lors de la gestion de plusieurs versions du même modèle. Si les valeurs des champs **Date de début** et **Date de fin** sont vides, le modèle sera toujours valide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle Word : nouveau formulaire d'enregistrement (suite)

Champ	Description
	Remarque : Si vous spécifiez une date de fin, vous devez également spécifier une date de début. Ce champ n'est disponible que lorsque **Catégorie** est sélectionné.

Vérification juridique de la confidentialité

L'application ServiceNow® Vérification juridique de la confidentialité fournit un mécanisme permettant d'émettre une demande d'évaluation de la confidentialité afin de résoudre les problèmes liés à la confidentialité.

En tant que demandeur juridique, vous pouvez soumettre une demande **d'évaluation de la confidentialité** et la suivre.

En tant que prestataire juridique, vous pouvez collaborer dans un **Legal Counsel Center** centralisé pour traiter les demandes d'évaluation de la confidentialité et les résoudre.

Explorer



Découvrez les fonctionnalités et les avantages de Vérification juridique de la confidentialité.

Configurer



Installez l'application et configurez les domaines d'activité, les formulaires d'admission et d'autres configurations.

Demander et gérer la demande d'évaluation de la confidentialité



Soumettez et suivez les demandes d'évaluation de la confidentialité.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Prestation de services juridiques Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Vérification juridique de la confidentialité

Le ServiceNow® Vérification juridique de la confidentialité fournit un mécanisme permettant de faire une demande d'évaluation de la confidentialité afin de résoudre les problèmes liés à la confidentialité.

Fonctionnalités

Les fonctionnalités de l'application comprennent :

- La possibilité de soumettre une demande d'évaluation de la confidentialité
- Suivi des demandes d'évaluation de la confidentialité.

Avantages

Les avantages de l'application sont les suivants :

- Un service **d'évaluation de la confidentialité** facilement accessible via un catalogue de services pour remplacer les processus et les tâches d'e-mail manuels et non structurés.
- Collaboration efficace avec les équipes pour résoudre les demandes.

Configurer Vérification juridique de la confidentialité

Configurez les données de base pour permettre l'envoi d'une demande d'évaluation de l'impact sur la confidentialité au département juridique.

En tant qu'administrateur, examinez les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux le cas échéant.

Créer ou modifier un domaine d'activité

Définissez les domaines d'activité propres à des branches du droit, comme la propriété intellectuelle, la confidentialité ou la conformité. Associez des catégories aux domaines d'activité et affectez un utilisateur du département juridique en tant que responsable du domaine d'activité.

Créer ou modifier une catégorie de catalogue juridique

Créez des catégories de catalogue pour regrouper les services juridiques que les employés peuvent utiliser afin de rechercher une demande de service juridique spécifique sur Portail de services juridiques.

Configurez un système de stockage externe pour les demandes et questions juridiques.

Configurez un système de stockage externe pour stocker les documents joints aux demandes par le demandeur ou le prestataire, ce qui permet à votre organisation d'avoir une politique centralisée de gestion et de conservation de la Vérification juridique de la confidentialité documentation.

Créer ou modifier un modèle de réponse pour les services juridiques

Configurez un modèle de réponse avec un message réutilisable que les prestataires juridiques peuvent utiliser pour envoyer aux utilisateurs des messages rapides et cohérents par le biais de notes de travail, de commentaires, d'e-mails ou de conversations de messagerie instantanée.

Pour les modèles de réponse de messagerie instantanée, vous pouvez spécifier un nom court qui peut être utilisé comme raccourci pour présenter rapidement le message de réponse à un utilisateur.

Create an email notification

Créez ou modifiez les notifications par e-mail qui sont envoyées lorsque des événements spécifiques se produisent, par exemple lorsqu'une demande est affectée, fermée ou annulée, ou lorsqu'un message a été publié pour demander des informations supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuring the form layout

Pour suivre les dispositions des Vérification juridique de la confidentialité demandes, ajoutez la table Disposition juridique [sn_lg_ops_legal_disposition] en tant que liste connexe à n'importe quel Vérification juridique de la confidentialité formulaire de demande.

Installer Vérification juridique de la confidentialité

Installez une Vérification juridique de la confidentialité (sn_lg_privacy) application si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Passez en revue la liste des applications Vérification juridique de la confidentialité dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.
- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Assurez-vous que l'application Gestion des requêtes juridiques (sn_lg_ops) est installée avant d'installer Vérification juridique de la confidentialité.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Vérification juridique de la confidentialité :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Vérification juridique de la confidentialité (sn_lg_privacy) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   Les versions disponibles s'affichent.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

(Facultatif) Reconfigurez les formulaires de l'application pour utiliser le nouveau créateur d'enregistrement d'évaluation de la confidentialité, la catégorie de catalogue et la taxonomie de contenu. Pour plus d'informations, voir Reconfigurer les formulaires pour utiliser de nouveaux composants

Servez-vous de Prestation de services juridiques Guided Setup pour configurer l'application sur votre instance. Pour accéder à Prestation de services juridiques la configuration guidée, accédez à **Administration des données juridiques** > **Configuration guidée juridique**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Reconfigurer les formulaires pour utiliser de nouveaux composants

En tant qu'administrateur, après l'installation Vérification juridique de la confidentialité , reconfigurez les formulaires pour utiliser le nouveau créateur d'enregistrement d'évaluation de la confidentialité, la catégorie de catalogue et la taxonomie de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La demande juridique d'évaluation de la confidentialité à laquelle vous Gestion des requêtes juridiques apparteniez a été déplacée vers une nouvelle application Vérification juridique de la confidentialité. Avec la nouvelle application, de nouveaux composants d'évaluation de la confidentialité sont disponibles pour Vérification juridique de la confidentialité. Vous pouvez reconfigurer les formulaires d'admission pour utiliser le nouveau créateur d'enregistrement d'évaluation de la confidentialité, la catégorie de catalogue et la taxonomie de contenu en fonction des points suivants.

- Si vous utilisez les nouveaux composants d'évaluation de la confidentialité, vous devez rétablir toutes les personnalisations que vous avez apportées aux formulaires précédents.
- Les composants d'évaluation de la confidentialité précédents ne seront pas améliorés pour les nouvelles fonctionnalités.

Procédure

1. **Reconfigurez l'évaluation de la confidentialité du formulaire d'admission**.
   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_lg_ops_category.list`.
   b. Dans la liste, sélectionnez **Évaluation de la confidentialité**
   c. Dans le champ **Créateur d'enregistrement de demande** , sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône)
   d. Si vous n'êtes pas en mesure de modifier le formulaire dans le périmètre de l'application actuel, sélectionnez le mot **ici** dans le message en haut de la page.
   e. Dans la liste des créateurs d'enregistrements, sélectionnez l'icône Afficher/masquer le filtre (icône).
   f. Dans le champ de **champ de choix** , sélectionnez **Application**.
   g. Dans le champ de condition, sélectionnez **est** s'il n'est pas affiché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

h. Entrez *Vérification juridique de la confidentialité* dans la zone de texte.

i. Sélectionnez le bouton **Exécuter** .

j. Sélectionnez **Évaluation de la confidentialité** dans la liste des créateurs d'enregistrements appartenant à l'application Vérification juridique de la confidentialité .

k. Sélectionnez **Mettre à jour**.

2. Reconfigurez l'élément de catalogue pour les catégories d'éléments de catalogue.

a. Dans le filtre de navigation, saisissez sc_cat_item_category.list.

b. Dans la liste Catégories d'éléments de catalogue, localisez **Évaluation de la confidentialité** et sélectionnez l'icône Afficher l'aperçu de).

c. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.

d. Dans le champ **Élément de catalogue** , sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône). Si vous n'êtes pas en mesure de modifier l'enregistrement, sélectionnez **ici** dans le message d'accès en haut du formulaire.

e. Dans la liste des éléments de catalogue, sélectionnez l'icône Afficher/masquer le filtre (icône).

f. Dans le champ de **champ de choix** , sélectionnez **Application**.

g. Dans le champ de condition, sélectionnez **est** s'il n'est pas déjà affiché.

h. Entrez *Vérification juridique de la confidentialité* dans la zone de texte.

i. Sélectionnez le bouton **Exécuter** .

j. Sélectionnez **Évaluation** de la confidentialité dans la liste des éléments de catalogue qui appartiennent à l'application Vérification juridique de la confidentialité .

k. Sélectionnez **Mettre à jour**.

3. Reconfigurez l'élément de catalogue pour le contenu connecté.

a. Dans le filtre de navigation, saisissez m2m_connected_content.list.
Le formulaire Élément de catalogue de contenu connecté : évaluation de la confidentialité s'affiche.

b. Dans le champ **Élément de catalogue** , sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône).

c. Dans la liste des éléments de catalogue, sélectionnez l'icône Afficher/masquer le filtre (icône).

d. Dans le champ de **champ de choix** , sélectionnez **Application**.

e. Dans le champ de condition, sélectionnez **est** s'il n'est pas affiché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Entrez *Vérification juridique de la confidentialité* dans la zone de texte.

g. Sélectionnez le bouton **Exécuter** .

h. Sélectionnez **Évaluation de la confidentialité** dans la liste des créateurs d'enregistrements appartenant à l'application Vérification juridique de la confidentialité .

i. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Demandes d'évaluation de la confidentialité

Les demandes d'évaluation de la confidentialité permettent aux employés de demander des services au service de la confidentialité juridique pour résoudre les problèmes liés à la confidentialité.

Soumettre une demande d'évaluation de la confidentialité

Soumettez une demande d'évaluation de la confidentialité pour vous-même ou pour le compte d'un autre utilisateur afin de solliciter les services du département juridique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si l'application Conversations juridiques Agent virtuel est installée sur votre instance, vous pouvez soumettre une demande d'évaluation de la confidentialité via la messagerie instantanée Agent virtuel . Pour plus d'informations, consultez Conversations juridiques Agent virtuel.

Procédure

1. Ouvrez le formulaire d'admission de l'évaluation de la confidentialité en utilisant l'une des options suivantes.
2. Sur le formulaire Évaluation de la confidentialité, fournissez une description du projet ou de l'initiative pour lequel vous avez besoin d'une évaluation de la confidentialité et du sponsor du projet.
3. Indiquez si des données personnelles sont impliquées dans le champ **Des données personnelles sont-elles impliquées ?** .
4. Si vous avez sélectionné **Oui** pour indiquer que des données personnelles sont impliquées, renseignez les détails des champs supplémentaires comme suit.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

- Une demande d'évaluation de la confidentialité est créée dans l'état Nouveau.
- La demande juridique est affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique en fonction de la règle d'affectation définie dans le domaine d'activité associé. Pour plus d'informations, consultez Règle d'affectation pour affecter automatiquement des demandes ou questions juridiques.
- Si l'administrateur a configuré des notifications, vous recevez des notifications sur l'évolution de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour une demande d'évaluation de la confidentialité

Mettez à jour les détails de la demande, ajoutez des commentaires ou chargez des documents dans une demande d'évaluation de la confidentialité que vous avez soumise alors qu'elle est encore à l'état Nouveau ou Affecté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.

   Remarque :
   Si vous utilisez Portail de services juridiques, ouvrez une demande en accédant au Portail de services juridiques portail et en sélectionnant **Mes demandes** dans l'en-tête.

2. Dans l'en-tête, sélectionnez **Services juridiques** .
3. Dans l'en-tête, sélectionnez **Mes demandes** .
4. Ouvrez votre demande d'évaluation de la confidentialité soumise.
5. Sur la page Ticket standard, examinez et modifiez les détails de la demande.
6. Dans le menu Actions, sélectionnez **Modifier une demande**.
7. Dans le formulaire Variables, modifiez les détails de la demande.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Sélectionnez **Retour** pour revenir à la page de ticket standard.
   La demande est mise à jour avec les nouvelles informations. Les modifications apparaissent sous forme de commentaires dans la section Commentaires supplémentaires de la demande.
10. **Facultatif :** Dans l'onglet **Activité**, indiquez des commentaires ou plus d'informations sur votre demande pour le prestataire chargé de la demande.
11. **Facultatif :** Gérez les documents accompagnant votre demande.
12. **Facultatif :** Dans l'onglet **Approbations** , affichez les détails de l'approbation associée à la demande.

    Remarque :
    L'onglet **Approbations** s'affiche uniquement lorsque la demande d'évaluation de la confidentialité ou une pièce jointe contient des enregistrements d'approbation.

Affecter une demande d'évaluation de la confidentialité

Affectez une demande d'évaluation de la confidentialité juridique à vous-même ou à un membre de votre groupe d'affectation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un employé soumet une demande juridique, celle-ci est automatiquement affectée à un groupe ou à un utilisateur du département de la confidentialité juridique. L'affectation est effectuée en fonction des règles d'affectation configurées pour le formulaire d'admission du domaine d'activité associé. Si la demande est affectée à un groupe juridique, tout membre du groupe peut trier lui-même la demande ou l'assigner à un autre membre du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

groupe. Pour plus d'informations, consultez Règle d’affectation pour affecter automatiquement des demandes ou questions juridiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Sélectionnez l’icône Liste (icône).
3. Dans la section**Demandes juridiques** , sélectionnez **Non affecté**.
4. Dans la liste des demandes non affectées, ouvrez une demande en sélectionnant son numéro de demande.
5. **Facultatif :** Mettez à jour l'**autorisation du groupe d'affectation** pour modifier le niveau d'autorisation de la demande juridique pour les utilisateurs.
   - **Aucun accès** : seul le responsable du domaine d'activité, le gestionnaire de groupe et l'utilisateur mentionné dans le champ **Affecté à** peuvent accéder à la demande juridique et l'affecter à l'un des membres du groupe d'affectation.
   - **Lecture** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent uniquement consulter la demande juridique. Cette option est le niveau d'autorisation par défaut.
   - **Modification** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent consulter et travailler sur la demande juridique. Le champ **Affecté à** devient facultatif si cette option est définie.
6. En fonction de l'autorisation de cette option, affectez-vous la demande ou affectez-la à un autre membre du groupe affecté.
   - Pour vous affecter la demande, sélectionnez **Me l’affecter**.
   - Pour affecter la demande à un autre membre, dans l’onglet **Détails** , sélectionnez un utilisateur dans le champ **Affecté à** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
L'état de la demande est défini sur Affecté.

Que faire ensuite
L'utilisateur affecté peut commencer à traiter la demande juridique. Pour plus d'informations, consultez Traiter une demande juridique.

Annuler une demande d’évaluation de la confidentialité

Annulez une demande d’évaluation de la confidentialité si elle n’est plus nécessaire.

Avant de commencer

Remarque :
Vous pouvez annuler une demande d’évaluation de la confidentialité, quel que soit son état.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Sélectionnez **Afficher tout** dans le panneau **Mes demandes** .
3. Ouvrez votre demande d’évaluation de la confidentialité soumise.
4. Dans le menu Actions, sélectionnez **Annuler la demande**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la boîte de dialogue Confirmer l’annulation de la demande, indiquez le motif de l’annulation dans le champ**Commentaires**.
6. Sélectionnez **Confirmer l’annulation**.
   La demande est annulée, et les commentaires d'annulation apparaissent dans la section Commentaires supplémentaires de la demande.

   Tous les flux actifs associés sont terminés. Tout enregistrement d'approbation en attente est également annulé et un commentaire est publié dans la section Commentaires supplémentaires de l'enregistrement d'approbation.

Référence juridique simple sur la confidentialité

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez dans Vérification juridique de la confidentialité.

Composants installés avec Vérification juridique de la confidentialité

Plusieurs types de composants sont installés avec l’activation de l’application, notamment les Vérification juridique de la confidentialité rôles d’utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles

Rôles d'utilisateur installés avec Vérification juridique de la confidentialité

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller	Fournit un accès de prestataire pour travailler sur les demandes et les questions de confidentialité affectées.	sn_lg_ops.legal_user
sn_lg_simple_priva.privacy_admin	Rôle d’administrateur système spécifique à l’application pour l’application Vérification juridique de la confidentialité , qui fournit un accès administratif à l’application et un accès complet aux données sous-jacentes.	• sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller • sn_lg_simple_priva.privacy_config
sn_lg_simple_priva.privacy_config	Permet d’accéder aux données de configuration de l’application telles que les Vérification juridique de la confidentialité sources de recherche.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables

Tables installées avec Vérification juridique de la confidentialité

Table	Description
Sécurité de la confidentialité et des données [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]	Stocke les détails d'une demande d'évaluation de la confidentialité.
Sécurité de la confidentialité et des données [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]	Stocke les détails de toutes les questions juridiques créées.

Vérification juridique pour la conformité

La ServiceNow® Vérification juridique pour la conformité suite fournit des workflows juridiques prédéfinis pour soumettre et gérer les demandes de conformité juridique.

Le Vérification juridique pour la conformité comprend les applications suivantes :

- Conformité des cadeaux et des divertissements: Gérez les divulgations liées aux cadeaux et aux divertissements lorsque les employés les donnent ou les reçoivent de parties internes ou externes pour vous assurer qu'ils sont conformes aux politiques de l'entreprise.
- Legal Conflict of Interest: Gérer la divulgation, l'approbation et le registre des conflits d'intérêts qui pourraient découler d'intérêts ou de loyautés concurrents des employés.
- Legal Stock Pre-Clearance: Gérez les demandes de précontrôle de stock conformément à la politique de précontrôle de stock de votre société.

Installer Vérification juridique pour la conformité

Installez l'application Vérification juridique pour la conformité pour offrir des workflows prédéfinis pour divers besoins de conformité juridique. Il vous permet de gérer les demandes de conformité juridique.

Avant de commencer

Examinez l'application (sn_lg_simplecompl) répertoriée dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la Vérification juridique pour la conformité gestion des licences ou les ServiceNow® Store abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous installez l'application Vérification juridique pour la conformité , les applications suivantes sont installées avec les autres applications et modules d'extension dépendants, le cas échéant :

- Conformité des cadeaux et des divertissements
- Legal Conflict of Interest
- Legal Stock Pre-Clearance

Remarque :
Vous pouvez également installer ces applications séparément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Vérification juridique pour la conformité (sn_lg_simplecompl) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

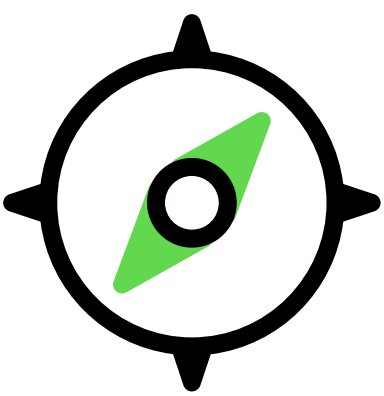
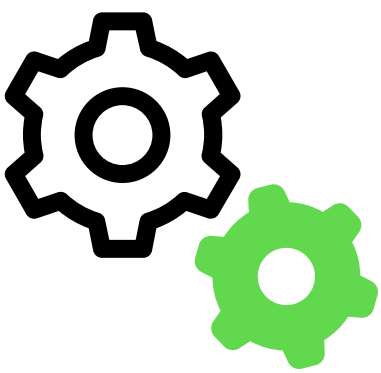
   Les versions disponibles s'affichent.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Conformité des cadeaux et des divertissements

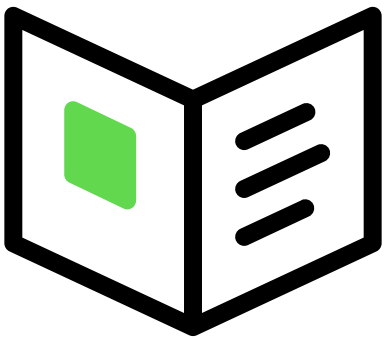
Vous ServiceNow® Conformité des cadeaux et des divertissements permet de gérer les divulgations des employés qui offrent ou reçoivent des cadeaux ou des divertissements à des parties internes ou externes pour vous assurer qu'ils sont conformes aux politiques de l'entreprise.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Découvrez comment les fonctionnalités et les avantages de Conformité des cadeaux et des divertissements.		Utiliser Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer	Référence	
		
Gérer les divulgations de cadeaux et de divertissements	Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les champs, les tables et les propriétés.	

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Conformité des cadeaux et des divertissements dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Conformité des cadeaux et des divertissements

L’application Conformité des cadeaux et des divertissements vous permet de gérer les divulgations et leur approbation découlant des employés qui donnent ou reçoivent des cadeaux ou des divertissements.

Vue d'ensemble de Conformité des cadeaux et des divertissements

Conformité des cadeaux et des divertissements vous permet de rationaliser l’offre et la réception de cadeaux et de divertissements conformément aux politiques de cadeaux configurées. Vous pouvez créer et gérer des politiques de dons en fonction des politiques de votre organisation.

Les demandes de divulgation sont approuvées automatiquement lorsque la valeur de la divulgation se situe dans les limites configurées dans la politique relative aux cadeaux. Cela accélère le processus d’approbation et vous obtenez donc des réponses rapides.

Conformité des cadeaux et des divertissements utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur des cadeaux et des divertissements	Administre l’application Cadeaux et divertissements avec un accès complet aux données sous-jacentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description
Configurateur de cadeaux et de divertissements	Gère les politiques relatives aux cadeaux et aux divertissements.
Prestataire de cadeaux et de divertissements	Travaille sur les demandes de divulgation de cadeaux et de divertissements avec accès à tous les dossiers de divulgation.

Workflow Conformité des cadeaux et des divertissements

1. Le configurateur de cadeaux et de divertissements définit une politique en matière de cadeaux.
2. Un employé disposant du rôle d'utilisateur juridique soumet une demande de divulgation de cadeau ou de divertissement.
   - Si une politique est configurée et que la valeur de la divulgation de cadeaux ou de divertissements se situe dans les limites autorisées, la demande est approuvée automatiquement.
   - Si une politique est configurée et que la valeur de la divulgation de cadeaux ou de divertissements n'est pas dans les limites autorisées, la demande est envoyée pour approbation au gestionnaire.
   - Si aucune politique n'est configurée, la demande est envoyée pour approbation au gestionnaire.
3. Une fois que le responsable a approuvé, la demande est envoyée aux membres du groupe Juridique - Conformité des cadeaux pour approbation.
4. N'importe quel membre du groupe Juridique - Conformité des cadeaux approuve la demande de divulgation.
5. Le gestionnaire ou les membres du groupe Juridique - Conformité des cadeaux peuvent rejeter l'approbation, ce qui entraînera le rejet de la demande.

Conformité des cadeaux et des divertissements avantages

Conformité des cadeaux et des divertissements avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Configurez les politiques de cadeaux conformément aux politiques de l'organisation.	Conformité des cadeaux et des divertissements	Configurateur
Utiliser le workflow de cadeaux et de divertissements pour soumettre une divulgation	Conformité des cadeaux et des divertissements	Utilisateur
Approuver ou rejeter la demande de divulgation	Conformité des cadeaux et des divertissements	Gestionnaire et prestataire

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Conformité des cadeaux et des divertissements, consultez :

- Configurer Conformité des cadeaux et des divertissements
- Demande d'autorisation légale pour les cadeaux et les divertissements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gestion des demandes de divulgation de cadeaux et de divertissements
- Référence Conformité des cadeaux et des divertissements

Configurer Conformité des cadeaux et des divertissements

Configurez les données de base requises pour gérer les demandes de divulgation de cadeaux et de divertissements.

En tant qu'administrateur, vous pouvez examiner les composants installés et les modifier ou en ajouter de nouveaux le cas échéant.

- Groupe d'approbation pour la gestion des Conformité des cadeaux et des divertissements demandes
- Politiques de cadeaux pour Conformité des cadeaux et des divertissements.
- Notifications pour informer différentes parties prenantes à différentes étapes d'une demande de divulgation de cadeaux et de divertissements.

Installer Conformité des cadeaux et des divertissements

Vous pouvez installer l'application Conformité des cadeaux et des divertissements (sn_lg_gifts) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Remarque :

L'application Conformité des cadeaux et des divertissements est installée automatiquement lorsque vous installez la Vérification juridique pour la conformité suite.

Conformité des cadeaux et des divertissements nécessite un abonnement distinct du reste de ServiceNow AI Platform.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension acheté n'est pas activé automatiquement, vous pouvez l'activer manuellement à partir de la liste Toutes les applications de votre instance.

Remarque :

Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Catalogue de services.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Conformité des cadeaux et des divertissements :

- Applications de stockage
- Rôles
- Flux
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Conformité des cadeaux et des divertissements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d’extension Conformité des cadeaux et des divertissements (sn_lg_gifts) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d’informations sur les composants installés avec un module d’extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Configurer la politique de cadeau pour Conformité des cadeaux et des divertissements

Configurez une politique de don en fonction de celle de votre organisation. Cette politique décrira les conditions dans lesquelles l’approbation est requise.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application Conformité des cadeaux et des divertissements est sélectionné.

Rôle requis : sn_lg_gifts.gifts_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des cadeaux** > **Politiques relatives aux cadeaux**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la section Formulaire des politiques relatives aux cadeaux.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer le workflow d’approbation pour Conformité des cadeaux et des divertissements

Passez en revue les flux installés avec l’application Conformité des cadeaux et des divertissements et configurez-les pour qu’ils soient en adéquation avec la politique de votre entreprise.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application Conformité des cadeaux et des divertissements est sélectionné.

Rôle requis : sn_lg_gifts.gifts_config

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Conformité des cadeaux et des divertissements utilise le flux d'approbation de cadeaux pour déclencher des approbations à plusieurs niveaux lorsqu'un employé soumet une demande de divulgation de cadeaux et de divertissements

Les flux sont créés à l'aide ServiceNow Studio de workflow de , alors assurez-vous de bien connaître les Flow Designer notions de base.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Recherchez `Gifts Approval` et cliquez sur le nom du flux à ouvrir.
3. Modifiez le déclencheur pour définir les conditions du flux à déclencher et les actions à ajouter ou à mettre à jour les niveaux d'approbation.

   Pour en savoir plus sur la création ou la modification de flux, consultez Création d'un flux .
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Testez le flux en cliquant sur **Test**.

   Pour plus d'informations, consultez Tester un flux .
6. S'il n'est pas déjà activé, cliquez sur **Activer** pour activer le flux.

Demande d'autorisation légale pour les cadeaux et les divertissements

Les employés qui offrent ou reçoivent des cadeaux et des divertissements peuvent soumettre une divulgation et obtenir l'autorisation légale de leur transaction.

Soumettre une divulgation de cadeaux et de divertissements

Soumettez une divulgation pour obtenir l'autorisation légale pour les cadeaux et les divertissements.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Services juridiques** > **Éthique et conformité**.
2. Sélectionnez **Divulgation de cadeaux et de divertissements**.
3. **Remarque :**
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Formulaire de divulgation de cadeaux et de divertissements

   Renseignez les champs du formulaire et cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- Une demande de divulgation de cadeaux et de divertissements est créée dans le nouvel état. Si la valeur de la divulgation est comprise dans le montant maximal autorisé, la demande est approuvée automatiquement et l'état est mis à jour sur Approuvé.
- Le flux d'approbation est déclenché dans les conditions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Aucune politique de cadeau n’est définie ou aucune politique n’est active.
- La valeur de la divulgation est supérieure au montant maximum autorisé.
- Le nom de société externe n’est pas disponible dans la liste et a été saisi manuellement.

- La page Ticket standard affiche les onglets suivants pour effectuer différentes tâches :
  - Activité : suivez l'historique des activités de la demande et publiez des messages pour que le prestataire travaille sur la demande.
  - Pièces jointes ou documents : chargez et gérez les documents dans la demande juridique.

    Remarque :
    Si l’option de stockage externe est activée, l’onglet **Documents** s’affiche. Sinon, l’onglet **Pièces jointes** s’affiche.

  - Détails de la demande : examinez les détails de la demande.

Gestion des demandes de divulgation de cadeaux et de divertissements

En tant que membre du groupe Juridique - Conformité des cadeaux, examinez les demandes de divulgation de cadeaux et de divertissements des employés et approuvez-les ou rejetez-les.

Utilisez le pour gérer les Centre de conseil juridique demandes de divulgation de cadeaux et de divertissements.

Approuver ou rejeter une demande de divulgation de cadeaux et de divertissements

Approuvez ou rejetez une demande de divulgation de cadeaux et de divertissements qui vous est affectée ou qui est affectée à un groupe Juridique - Conformité des cadeaux dont vous êtes membre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_gifts.gifts_fulfiller ou sn_lg_ops.request_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le `Gifts Approval` flux disponible dans le système de base achemine automatiquement votre demande de divulgation de cadeaux et de divertissements à travers plusieurs niveaux d’approbation. Une fois votre demande approuvée, elle passe au niveau suivant.

Remarque :
Si l'approbation est affectée à un groupe d'approbation, tout membre du groupe peut approuver ou rejeter la demande.

Procédure

1. Ouvrir la demande d’approbation
2. Dans l'onglet **Approbateurs**, cliquez sur **Demandé** dans la colonne **État** pour ouvrir le formulaire d'approbation.
3. Approuver ou rejeter la demande

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour approuver la demande de divulgation de cadeaux et de divertissements, cliquez sur **Approuver**.
- Pour rejeter la demande de divulgation de cadeaux et de divertissements, cliquez sur **Rejeter**.

Résultats

L'état d'approbation de la demande est mis à jour dans l'onglet Approbateurs.

La table suivante affiche les résultats des actions d'approbation et de rejet des actions de la demande d'approbation.

Résultats des actions sur la demande d'approbation

Approuver	Refuser
• L'état du niveau d'approbation actuel de la demande passe à Approuvé. • Si disponible, la demande passe au niveau d'approbation suivant et est affectée à un approbateur ou un groupe d'approbateurs défini au niveau d'approbation. L'état de la prochaine approbation est défini sur Demandé. • Si l'approbation actuelle est la dernière dans le flux d'approbation, l'approbation passe à l'état Approuvé. L'état de la demande juridique devient Approuvé.	• L'état du niveau d'approbation actuel de la demande passe à Rejeté. • Tous les niveaux d'approbation suivants dans le flux d'approbation sont ignorés. • L'état de la demande juridique est mis à jour sur Rejeté. • Les commentaires liés au rejet publiés par l'approbateur sont ajoutés à la demande.

Mettre à jour une demande de divulgation de cadeaux et de divertissements soumise

Mettez à jour les détails de la demande, ajoutez des commentaires ou chargez des documents dans une demande de divulgation de cadeaux et de divertissements que vous avez soumise alors qu'elle est encore dans l'état Nouveau. Vous pouvez annuler une demande soumise, quel que soit son état.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Ouvrez votre demande juridique soumise à partir de l'option **Mes demandes** dans le menu d'en-tête.
3. Sur la page Ticket standard, examinez et modifiez les détails de la demande, gérez les pièces jointes ou annulez la demande.
4. **Facultatif :** Dans l'onglet **Activité**, indiquez des commentaires ou plus d'informations sur votre demande pour le prestataire chargé de la demande.
5. **Facultatif :** Gérez les documents accompagnant votre demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence Conformité des cadeaux et des divertissements

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants, les listes et les formulaires que vous utilisez dans Conformité des cadeaux et des divertissements.

Composants installés avec Conformité des cadeaux et des divertissements

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de Conformité des cadeaux et des divertissements, notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles

Rôles installés avec Conformité des cadeaux et des divertissements

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des cadeaux et des divertissements [sn_lg_gifts.gifts_admin]	Fournit les autorisations administratives pour l'application Cadeaux et divertissements et un accès complet aux données sous-jacentes.	• sn_lg_gifts.gifts_fulfiller • config. sn_lg_gifts.cadeaux_config
Configurateur de cadeaux et de divertissements [sn_lg_gifts.gifts_config]	Permet d'accéder aux données de configuration de l'application Cadeaux et divertissements.	sn_lg_ops.legal_user
Prestataire de cadeaux et de divertissements [sn_lg_gifts.gifts_fulfiller]	Fournit aux prestataires l'accès à tous les dossiers de divulgation des cadeaux et des divertissements.	sn_lg_ops.legal_user

Flux

Flux installés avec Conformité des cadeaux et des divertissements

Flux	Description
Approbation des cadeaux	Ce flux contrôle les approbations multiniveaux pour les demandes de divulgation de cadeaux et de divertissements.

Tables

Tables installées avec Conformité des cadeaux et des divertissements

Table	Description
Politique relative aux cadeaux [sn_lg_gifts_policy_configuration]	Stocke les enregistrements de politique en matière de cadeaux et de divertissements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des politiques relatives aux cadeaux

Utilisez le formulaire Politique relative aux cadeaux pour ajouter une politique conforme à la politique de votre organisation.

Formulaire du participant

Champ	Description
Nom	Nom d'affichage de la politique relative aux cadeaux.
Description	Description de la politique.
Catégorie	Catégorie de transaction. **Remarque :** Vous pouvez ajouter des sous-catégories selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une sous-catégorie au formulaire d'admission.
Type de transaction	Type de transaction entre les parties. • Don : Lorsque le demandeur de divulgation offre un cadeau ou un divertissement. • Réception : Lorsque le demandeur de la divulgation reçoit un cadeau ou un divertissement.
Type de destinataire	Destinataire interne ou externe à l'organisation. • Interne - au sein de l'entreprise : Un employé au sein de l'entreprise qui offre ou reçoit des cadeaux ou des divertissements. • Partie externe : un utilisateur extérieur à l'entreprise qui offre ou reçoit des cadeaux ou des divertissements.
Montant maximum autorisé	Valeur maximale autorisée pour les cadeaux ou les divertissements. Un flux d'approbation est déclenché lorsque la divulgation soumise dépasse la quantité maximale autorisée.
Date d'entrée en vigueur	Date à partir de laquelle la politique est active.
Date de prise d'effet	Date à laquelle la politique devient inactive.
Actif	Option indiquant si la politique de cadeaux est active.

Formulaire de divulgation de cadeaux et de divertissements

Utilisez le formulaire Politique relative aux cadeaux pour ajouter une politique conforme à la politique de votre organisation.

Formulaire du participant

Champ	Description
Sélectionnez la catégorie pour les cadeaux ou les divertissements	Catégorie de la transaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire du participant (suite)

Champ	Description
	Remarque : Vous pouvez personnaliser les options en ajoutant une sous-catégorie. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une sous-catégorie au formulaire d'admission.
Fournir des informations supplémentaires	Informations supplémentaires lorsque la catégorie sélectionnée dans **Autres**.
Offrez-vous ou recevez-vous des cadeaux ou des divertissements ?	Type de transaction. • Don : lorsque le demandeur offre un cadeau ou un divertissement. • Réception : lorsque le demandeur reçoit un cadeau ou un divertissement.
Sélectionnez le destinataire : s'agit-il d'une personne au sein de l'entreprise ou d'une partie externe ?	Destinataire interne ou externe à l'organisation. • Organisation interne : un employé au sein de l'entreprise qui offre ou reçoit des cadeaux ou des divertissements. • Partie externe : un utilisateur extérieur à l'entreprise qui offre ou reçoit des cadeaux ou des divertissements.
Indiquer la date approximative de l'événement	Date de la transaction.
Indiquer la valeur approximative du cadeau ou du divertissement	Valeur du cadeau ou du divertissement.
Champs lorsque le destinataire est au sein de la société	
Nom de l'employé	Employé qui offre ou reçoit des cadeaux ou des divertissements.
Champs lorsque le destinataire est une partie externe	
Nom de la société	Nom de la société
Personnel de l'entreprise acceptant ou offrant des cadeaux et des divertissements	Nom du personnel de la société qui donne ou reçoit.
Une entité gouvernementale ou un membre du personnel du gouvernement ?	Indique si la divulgation implique une entité ou un membre du personnel du gouvernement.
Un membre de la famille du personnel du gouvernement ?	Indique si la divulgation implique un membre de la famille d'un membre du personnel du gouvernement.
Affilié à une entreprise d'État (comme une université ou un hôpital financé par des fonds publics) ?	Indique si la société impliquée appartient à l'État.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications Conformité des cadeaux et des divertissements

Les notifications vous avertissent des changements dans la demande de divulgation de cadeaux et de divertissements et des mesures à prendre. Utilisez les notifications reçues pour traiter les demandes.

Conformité des cadeaux et des divertissements Détails de la notification

Nom	Destinataire	Mosaïque
Approbation de la demande G&E : approuvée/rejetée	Demandé pour, Affecté à	Votre demande était ${state}.

Legal Conflict of Interest

Legal Conflict of Interest vous permet de gérer la divulgation, l'approbation et le registre des conflits d'intérêt qui peuvent survenir lorsque des employés ont des intérêts ou des relations conflictuels.

Explorer Découvrez comment les employés, le personnel parajuridique et les avocats utilisent Legal Conflict of Interest.	**Configurer** Configurez les groupes d'approbateurs, les flux et les notifications.	**Demande** Demander une autorisation légale pour conflit d'intérêts.
Gérer Gérer les demandes de divulgation de conflits d'intérêts.	**Analyses et reporting** Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord préconfigurés.	**Référence** Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Prestation de services juridiques Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Legal Conflict of Interest

L'application Legal Conflict of Interest vous permet de gérer la divulgation, l'approbation et le registre des conflits d'intérêt qui peuvent survenir lorsque des employés ont des intérêts ou des relations conflictuels.

Fonctionnalités

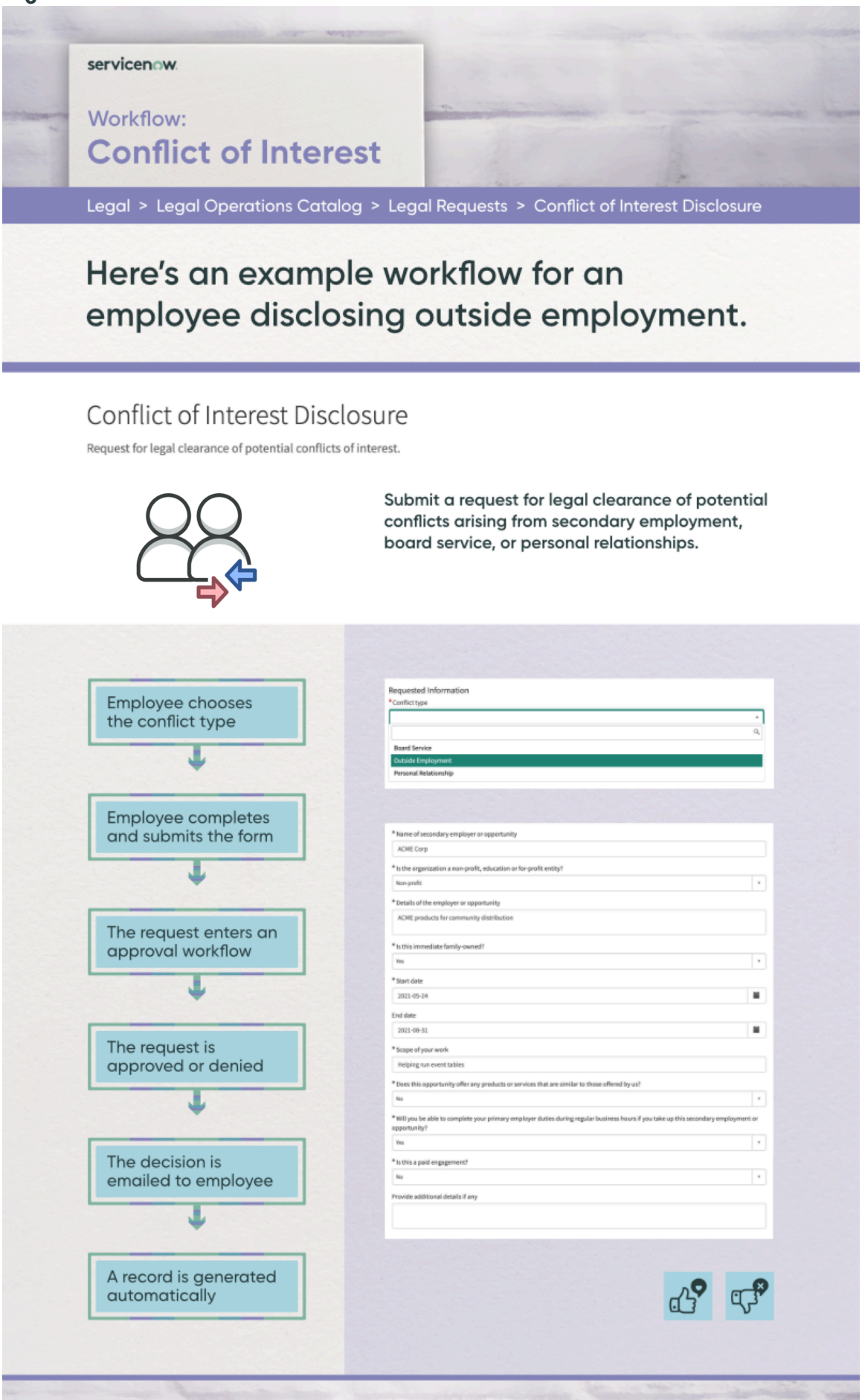
- Flux d'approbation configurables conformément à la politique sur les conflits d'intérêt (COI) de l'organisation.
- Registre centralisé pour toute divulgation de conflits potentiels.
- Surveillance continue de toutes les demandes de divulgation pour s'assurer de leur validité.
- Rappels automatisés aux demandeurs avant l'expiration de leurs approbations de conflit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Legal Conflict of Interest workflow



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux d'approbation automatisé

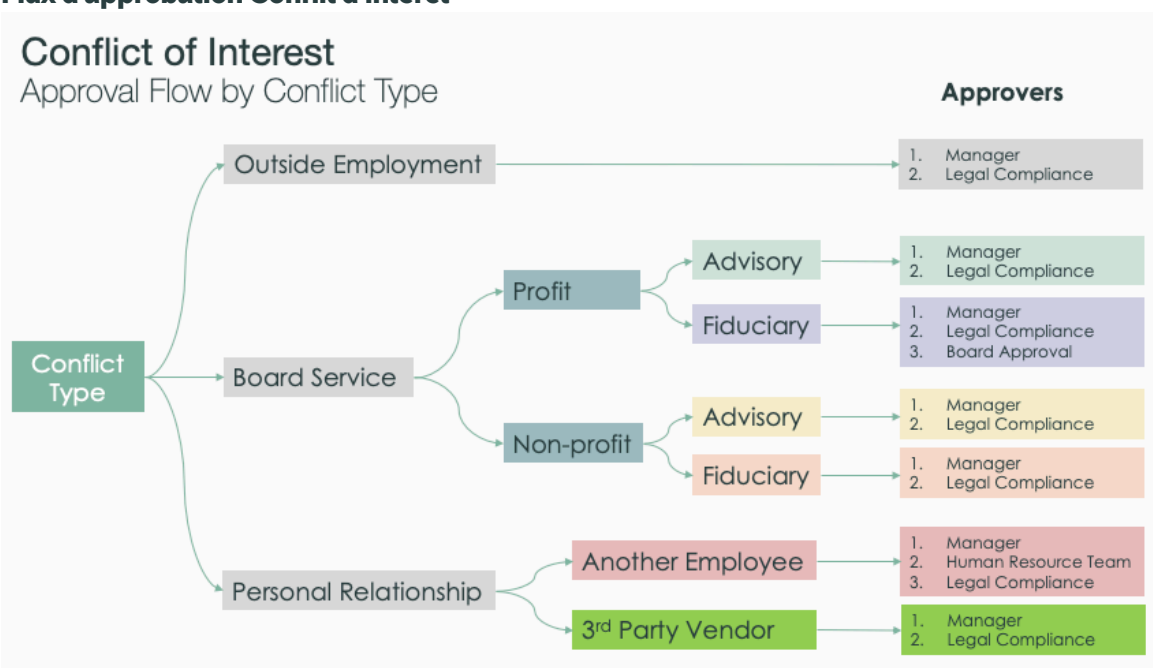
Le flux d'approbation pour l'approbation d'une demande de divulgation de conflit d'intérêt est automatisé. Lorsque tous les approbateurs désignés ont approuvé la demande de divulgation de conflit d'intérêt, un registre correspondant pour le conflit est créé.

Une notification est envoyée aux demandeurs avant l'expiration de la validité de leurs enregistrements de divulgation de COI. Si les demandeurs ont besoin d'une extension, ils doivent examiner et publier à nouveau une demande pour obtenir le dédouanement légal pour la période étendue.

Les approbateurs et le nombre de niveaux d'approbation diffèrent en fonction du type de conflit.

L'illustration suivante montre les approbateurs et le nombre de niveaux d'approbation pour chaque type de conflit. Par exemple, le type de conflit Emploi externe comporte deux niveaux d'approbation. L'approbateur de premier niveau est le gestionnaire du demandeur, et l'approbateur de deuxième niveau est le groupe de conformité juridique.

Flux d'approbation Conflit d'intérêt



L'administrateur peut modifier le flux d'approbation des manières suivantes :

- Modifiez le nombre de niveaux d'approbation requis.
- Ajoutez ou modifiez des approbateurs ou des groupes d'approbateurs à chaque niveau d'approbation.

Pour en savoir plus, voir Configurer les flux pour Legal Conflict of Interest.

Configurer Legal Conflict of Interest

Configurez les données de base requises pour gérer les demandes de conflit d'intérêts.

En tant qu'administrateur, vous pouvez examiner les composants installés et les modifier ou en ajouter de nouveaux le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Groupe d’approbation pour la gestion des demandes de conflit d’intérêts
- Flux pour Legal Conflict of Interest
- Notifications visant à informer différentes personnes concernées à différentes étapes d’une demande de conflit d’intérêts

Installer Legal Conflict of Interest

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Legal Conflict of Interest (sn_lg_coi). Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

Remarque :

L’application Legal Conflict of Interest est installée automatiquement lorsque vous installez la Vérification juridique pour la conformité suite.

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Legal Conflict of Interest Liste des applications dans le pour plus d’informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Installez l'application Gestion des requêtes juridiques (sn_lg_ops) avant d'installer Legal Conflict of Interest.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Legal Conflict of Interest :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Legal Conflict of Interest.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Legal Conflict of Interest (sn_lg_coi).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   Dans la liste, à côté du bouton **Installer** , les versions disponibles sont affichées.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Servez-vous de Prestation de services juridiques Guided Setup pour configurer l'application sur votre instance.

Pour accéder à Prestation de services juridiques la configuration guidée, accédez à **Administration des données juridiques** > **Configuration guidée juridique**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Configurer les flux pour Legal Conflict of Interest

Examinez les flux installés avec l'application Legal Conflict of Interest et configurez-les pour les aligner sur vos besoins professionnels

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application Legal Conflict of Interest est sélectionné.

Rôle requis : sn_lg_coi.coi_admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Legal Conflict of Interest utilise les flux suivants :

- Flux d'approbation COI : déclenche des approbations à plusieurs niveaux lorsqu'un employé soumet une demande de conflit d'intérêts
- Flux planifié pour désactiver le COI : se déclenche pour valider et désactiver tout enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts existant dont la date de fin est ultérieure à la date actuelle. Le flux se déclenche à une heure prévue.

Les flux sont créés à l'aide ServiceNow Studio de workflow de , alors assurez-vous de bien connaître les Flow Designer notions de base.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Recherchez *`COI Approval flow`* et cliquez sur le nom du flux à ouvrir.
3. Modifiez le déclencheur pour définir les conditions du flux à déclencher et les actions à ajouter ou à mettre à jour les niveaux d'approbation.

   Pour en savoir plus sur la création ou la modification de flux, consultez Création d'un flux .
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Testez le flux en cliquant sur **Test**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Tester un flux .

6. S'il n'est pas déjà activé, cliquez sur **Activer** pour activer le flux.

Demande d'autorisation légale pour conflit d'intérêts

Les employés qui s'engagent dans des activités susceptibles d'entrer en conflit avec leurs fonctions d'emploi principales peuvent divulguer ces conflits potentiels et obtenir l'autorisation légale en soumettant une demande.

Soumettre une nouvelle demande de divulgation de conflit d'intérêts

Soumettez une demande d'obtention du dédouanement légal avant de vous impliquer dans toute activité qui pourrait poser un risque de conflit potentiel avec les fonctions de l'employeur principal.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.

   Remarque :
   Si vous utilisez Portail de services juridiques, vous pouvez soumettre une demande juridique en accédant au portail Portail de services juridiques et en sélectionnant une demande dans **Catalogue de services**.

2. Dans l'en-tête, sélectionnez **Services juridiques** .
3. Sélectionnez **Parcourir Services juridiques**.
4. Recherchez l'élément de demande de divulgation de conflit d'intérêts.
5. Cliquez sur **Divulgation de conflits d'intérêts**.
6. Dans le champ **Type de conflit**, sélectionnez le type de conflit.
   Les options suivantes peuvent être sélectionnées :
   - **Service de la direction** : conflit d'intérêts lorsqu'un membre de la direction peut compromettre les intérêts de l'organisation ou tirer un gain financier ou personnel d'une relation directe ou indirecte.
   - **Emploi externe** : conflit d'intérêts lorsqu'un employé prend un deuxième emploi qui peut entrer en conflit avec ses tâches principales.
   - **Relation personnelle** : conflit d'intérêts lorsque des employés ayant des relations personnelles ont également une relation professionnelle au sein de l'organisation.

   En fonction de la sélection, davantage de champs apparaissent pour remplir les informations requises.
7. Renseignez les champs du formulaire et cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- Une demande de divulgation de conflit d'intérêts est créée avec l'état Nouveau et envoyée pour approbation. Le flux d'approbation pour le type de conflit sélectionné contrôle la demande pour passer par le nombre requis de niveaux d'approbation. Les approbateurs affectés à chaque niveau d'approbation peuvent approuver la demande. Une fois le flux d'approbation déclenché, l'état de la demande passe à Travail en cours.
- La page Ticket standard s'affiche et comporte les onglets suivants permettant d'effectuer différentes tâches :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Activité : suivez l'historique des activités de la demande et publiez des messages pour que le prestataire travaille sur la demande.
- Pièces jointes ou documents : chargez et gérez les documents dans la demande juridique.

Remarque :
Si l'option de stockage externe est activée, l'onglet **Documents** s'affiche. Sinon, l'onglet **Pièces jointes** s'affiche.

- Les détails de l'approbation apparaissent sous l'onglet **Approbations** de la page Ticket standard.
- Détails de la demande : examinez les détails de la demande.

Mettre à jour une demande de divulgation de conflit d'intérêts existante

Mettez à jour une demande de divulgation de conflit d'intérêts existante pour obtenir à nouveau le dédouanement légal avant son expiration. Vous pouvez obtenir des approbations pour une extension de la période ou pour les conditions révisées qui pourraient poser un risque de conflit potentiel avec les fonctions principales de l'employeur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.

Remarque :
Si vous utilisez Portail de services juridiques, ouvrez une demande en accédant au Portail de services juridiques portail et en sélectionnant **Mes demandes** dans l'en-tête.

2. Dans l'en-tête, sélectionnez **Services juridiques** .
3. Dans l'en-tête, sélectionnez **Mes demandes** .
4. Ouvrez la demande de divulgation de conflits d'intérêts.
5. Dans le menu Actions, sélectionnez **Modifier une demande**.
6. Mettez à jour les champs du formulaire et cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
Vous ne pouvez pas mettre à jour certains champs sur le formulaire, ils apparaissent donc comme inactifs.

7. **Facultatif :** Gérez les documents accompagnant votre demande.

Résultats
La demande de divulgation de conflit d'intérêts est mise à jour et l'état passe à Nouveau. Le flux d'activités affiche les détails des champs mis à jour. La demande est envoyée pour approbation. Le flux d'approbation pour le type de conflit sélectionné contrôle la demande pour passer par le nombre requis de niveaux d'approbation. Les approbateurs affectés à chaque niveau d'approbation peuvent approuver la demande. Une fois le flux d'approbation déclenché, l'état de la demande est défini sur Travail en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les détails de l'approbation apparaissent sous l'onglet **Approbations** de la page Ticket standard.

Gestion des demandes de divulgation de conflits d'intérêts

En tant que membre du département juridique, examinez les demandes de conflits d'intérêts des employés et approuvez-les ou rejetez-les. Vous pouvez également mettre à jour les enregistrements de divulgation approuvés pour prolonger leur validité ou leur statut.

Utilisez le Centre de conseil juridique pour gérer les demandes ou les enregistrements de divulgation de conflits d'intérêts.

Approuver ou rejeter une demande de divulgation de conflit d'intérêts

Approuvez ou rejetez une demande de divulgation de conflit d'intérêts qui est affectée à vous ou à un groupe d'utilisateurs juridique dont vous êtes membre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.coi_fulfiller ou sn_lg_ops.request_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le flux d'approbation à plusieurs niveaux pour une demande de divulgation de conflit d'intérêts est automatisé par `COI Approval flow`. Le flux contrôle la demande pour passer au niveau d'approbation suivant lorsqu'elle est approuvée à un niveau d'approbation. Après l'approbation de niveau final, un enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts est créé. L'approbation ou le rejet de la demande et la date de fin spécifiée dans la demande déterminent l'état de l'enregistrement de divulgation nouvellement créé.

Pour plus d'informations sur le flux d'approbation, consultez Conflit d'intérêts – Flux d'approbation.

Remarque :
Si l'approbation est affectée à un groupe d'approbation, tout membre du groupe peut approuver ou rejeter la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Mon travail**, cliquez sur **Éléments en attente d'approbation**.
4. Dans la liste Éléments en attente d'approbation, ouvrez une demande en cliquant sur le numéro requis dans la colonne **Approbation pour**.
5. S'il s'agit d'une demande existante mise à jour par le demandeur, examinez et validez les changements à partir du flux d'activités.
6. Dans l'onglet **Approbateurs**, cliquez sur **Demandé** dans la colonne **État** pour ouvrir le formulaire d'approbation.
7. Approuver ou rejeter la demande
   - Pour approuver la demande de divulgation de conflit d'intérêts, cliquez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter la demande de divulgation de conflit d'intérêts, cliquez sur **Rejeter**.

Résultats

L'état d'approbation de la demande est mis à jour dans l'onglet Approbateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La table suivante affiche les résultats des actions d'approbation et de rejet des actions de la demande d'approbation.

Résultats des actions sur la demande d'approbation

Approuver	Refuser
• L'état du niveau d'approbation actuel de la demande passe à Approuvé. • Si disponible, la demande passe au niveau d'approbation suivant et est affectée à un approbateur ou un groupe d'approbateurs défini au niveau d'approbation. L'état de la prochaine approbation est défini sur Demandé. • Si l'approbation actuelle est la dernière dans le flux d'approbation, l'approbation passe à l'état Approuvé. L'état de la demande juridique passe à Fermé. • Pour une nouvelle demande, un enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts correspondant est créé. Pour une demande existante, l'enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts correspondant est mis à jour. L'état de l'enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts est basé sur les conditions suivantes : ○ Si la date de fin de l'enregistrement est vide ou ultérieure à la date d'approbation, l'état est Actif. ○ Si la date de fin de l'enregistrement est antérieure à la date d'approbation, l'état de l'enregistrement est Inactif.	• L'état du niveau d'approbation actuel de la demande passe à Rejeté. • Tous les niveaux d'approbation suivants dans le flux d'approbation sont ignorés. • L'état de la demande juridique passe à Fermé. • Les commentaires liés au rejet publiés par l'approbateur sont ajoutés à la demande. • Pour une nouvelle demande, un enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts correspondant est créé avec l'état Rejeté. • Pour une demande existante, l'enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts correspondant est mis à jour sans modification de son état existant.

Traduction automatique

Mettre à jour un enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts existant

Vous pouvez mettre à jour un enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts existant pour modifier la période de validité ou l'état de l'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.coi_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez mettre à jour que les enregistrements de divulgation de conflit d'intérêts dont l'état de conflit est Actif.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Legal Practice Apps** > **Conflit d'intérêt** > **Tous**.
2. Ouvrez un enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts que vous souhaitez examiner ou mettre à jour.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur le formulaire, mettez à jour les champs au besoin.
   Vous pouvez mettre à jour uniquement les champs suivants, qui sont disponibles en fonction du type de conflit de l'enregistrement de divulgation :
   - **Date de début** : disponible dans les types de conflits Service de la direction et Emploi externe.
   - **Date de fin** : disponible dans les types de conflits Service de la direction et Emploi externe.
   - **État des conflits** : disponible dans tous les types de conflits.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Référence Legal Conflict of Interest

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez dans Legal Conflict of Interest.

Composants installés avec Legal Conflict of Interest

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de Legal Conflict of Interest, notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles

Rôles installés avec Legal Conflict of Interest

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur COI [sn_lg_coi.coi_admin]	Fournit les autorisations administratives pour l'application Conflict of Interest et un accès complet aux données sous-jacentes.	sn_lg_coi.coi_fulfiller
Prestataire COI [sn_lg_coi.coi_fulfiller]	Fournit au prestataire l'accès à tous les enregistrements de divulgation de conflits d'intérêts.	sn_lg_coi.coi_read
Lecture COI [sn_lg_coi.coi_read]	Fournit l'accès en lecture seule pour afficher tous les enregistrements de conflits d'intérêts.	sn_lg_ops.legal_user

Travaux planifiés

Planifie les tâches installées avec Legal Conflict of Interest

Tâche planifiée	Description
Envoyer un e-mail de rappel au	La tâche vérifie les enregistrements actifs de divulgation de conflits d'intérêts dont la date de fin est prévue dans les 30 prochains jours. Pour tous ces enregistrements, elle envoie des notifications de rappel aux demandeurs afin de mettre à jour tous les changements dans leurs enregistrements de conflits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planifie les tâches installées avec Legal Conflict of Interest (suite)

Tâche planifiée	Description
demandeur COI	

Flux

Flux installés avec Legal Conflict of Interest

Flux	Description
Flux d'approbation COI	Ce flux contrôle les approbations à plusieurs niveaux pour les demandes de divulgation de conflits d'intérêts.
Flux planifié pour désactiver le COI	Ce flux planifié s'exécute quotidiennement pour vérifier les enregistrements actifs de divulgation de conflits d'intérêts pour lesquels la date de fin a dépassé la date actuelle. Pour tous ces enregistrements, il fait passer l'état d'Actif à Inactif.

Tables

Tables installées avec Legal Conflict of Interest

Table	Description
Demandes associées à un conflit d'intérêts [sn_lg_coi_coi_request]	Stocke le mappage des demandes juridiques soumises par l'utilisateur et les enregistrements de divulgation des conflits d'intérêts.
Divulgation de conflits d'intérêts [sn_lg_coi_conflict_of_interest]	Stocke les enregistrements de divulgation de conflits d'intérêts.

Legal Stock Pre-Clearance

Legal Stock Pre-Clearance vous permet de gérer les demandes Stock Preclearance conformes à la politique de précontrôle de stock de l'entreprise. Vous pouvez configurer des périodes de négociation, gérer la liste des personnes ayant accès et approuver ou rejeter les requêtes de précontrôle de stock.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer  Découvrez comment les employés et les approbateurs de stock utilisent Legal Stock Pre-Clearance.	**Configurer**  Configurer les périodes de négociation, les jours fériés de transaction, les personnes possédant un accès et d'autres configurations.	**Demande**  Soumettez et suivez les demandes de précontrôle de stock.
Gérer  Gérez les demandes d'approbation de précontrôle de stock.	**Analyses et reporting**  Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord préconfigurés.	**Référence**  Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Prestation de services juridiques Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Legal Stock Pre-Clearance

L'application Legal Stock Pre-Clearance vous maintient en conformité avec la politique de précontrôle de stock de votre organisation grâce à l'automatisation de la soumission et des approbations des demandes de précontrôle.

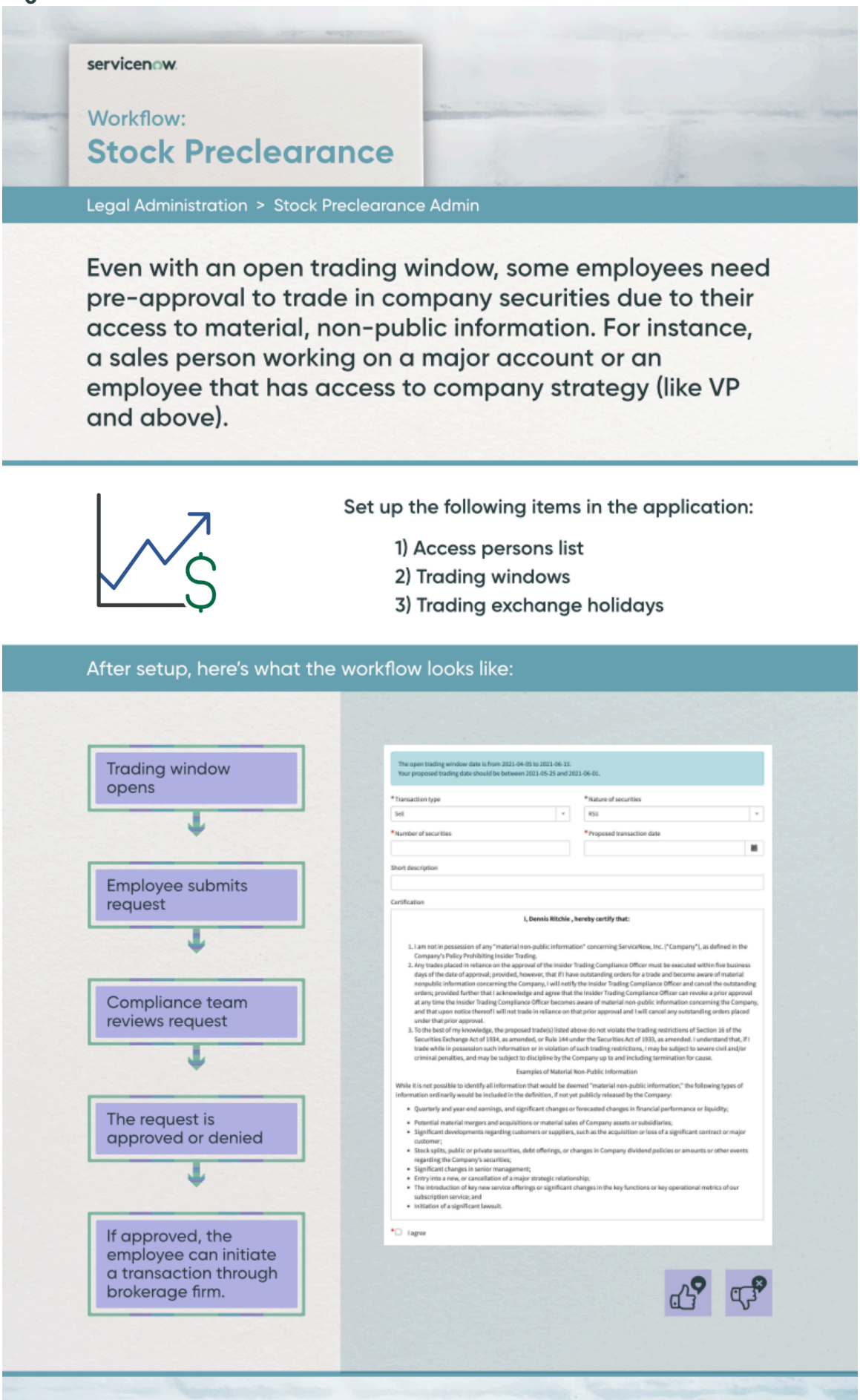
Les employés de votre organisation désignés comme personnes ayant accès, par exemple les directeurs et les responsables, doivent obtenir l'approbation préalable du département juridique avant de pouvoir négocier en toute sécurité pour l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Legal Stock Pre-Clearance workflow



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Legal Stock Pre-Clearance

Configurez les données de base de votre processus de précontrôle de stock pour permettre aux employés de soumettre des demandes d'approbation préalables avant qu'ils n'échangent les titres.

En tant qu'administrateur, vous pouvez examiner les composants installés et les modifier ou en ajouter de nouveaux le cas échéant.

- Approbateurs de stock juridiques
- Calendrier fiscal
- Périodes de négociation
- Jours fériés de transaction
- Liste Personnes ayant accès
- Notifications

Installer Legal Stock Pre-Clearance

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Legal Stock Pre-Clearance (sn_lg_stock_cp). Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

Remarque :

L'application Legal Stock Pre-Clearance est installée automatiquement lorsque vous installez la Vérification juridique pour la conformité suite.

- Vérifiez que l'application et toutes les applications du magasin qui lui sont associées possèdent des autorisations valides ServiceNow . Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Legal Stock Pre-Clearance Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les composants suivants sont installés avec l'application Legal Stock Pre-Clearance :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Legal Stock Pre-Clearance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Legal Stock Pre-Clearance (sn_lg_stock_cp).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue *d'installation de l'application* , examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés car ils sont déjà installés, seront installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Legal Stock Pre-Clearance.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Servez-vous de Prestation de services juridiques Guided Setup pour configurer l'application sur votre instance.

Pour accéder à Prestation de services juridiques la configuration guidée, accédez à **Administration des données juridiques** > **Configuration guidée juridique**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Configurer les périodes de négociation

Définissez une période de négociation pendant laquelle certains employés désignés de l'organisation sont autorisés à négocier les titres de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_stock_cp.stock_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pendant une période de négociation ouverte, les employés désignés, tels que les directeurs, peuvent négocier en conformité avec les politiques en matière de délit d'initié.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Admin. de précontrôle de stock** > **Périodes de négociation**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour configurer une période de négociation
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Période de négociation

Champ	Description
Description courte	Brève description unique de la période de négociation.
Trimestre fiscal	Trimestre fiscal pour lequel la période de négociation est ouverte.
Date d'ouverture	Date à laquelle la période de négociation s'ouvre.
Date de clôture	Date à laquelle la période de négociation est clôturée.
Date de début de l'envoi d'une demande	Date à partir de laquelle vous pouvez commencer à envoyer des demandes de précontrôle.
Date des gains	Date des gains de votre société.
Jours de validité de l'approbation	Nombre de jours pendant lesquels une approbation de précontrôle de stock est valide.
Exclure les jours fériés de transaction	Option pour exclure les transactions lors des jours fériés qui tombent pendant la période de négociation. La sélection de cette option étend le nombre de jours de validité de l'approbation selon le nombre de jours fériés pendant la période de négociation. **Remarque :** Par défaut, les weekends sont exclus pour calculer la date de fin de validité. Par exemple, imaginons qu'une période négociation est ouverte ouvre du 1er janvier au 31 janvier et que vous avez fixé la validité de l'approbation à 10 jours. Si les 24 et 25 janvier sont des jours fériés, alors, ○ Si le précontrôle est approuvé le 8 janvier, la validité de l'approbation prend fin le 22 janvier (10 jours à partir du 8 janvier + 4 jours de weekends). ○ Si le précontrôle est approuvé le 15 janvier, la validité de l'approbation prend fin le 31 janvier au lieu du 25 janvier (10 jours + 4 jours de weekends + 2 jours fériés à partir du 15 janvier). ○ Si le précontrôle est approuvé le 21 janvier, la validité de l'approbation prend fin le 6 février (10 jours + 2 jours fériés à partir du 20 janvier + 4 jours de weekends). Toutefois, étant donné que la période de négociation se ferme avant la fin de la validité de l'approbation, la dernière date est le 31 janvier plutôt que le 6 février.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter des jours fériés de transaction

Ajoutez des jours fériés de transaction pendant lesquels la négociation est fermée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_stock_cp.stock_config

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un jour férié de transaction peut avoir un impact sur la période de validité de l'approbation du précontrôle de stock en fonction du paramètre du champ **Exclure les jours fériés de transaction** pendant la période de négociation. Pour plus d'informations, consultez Configurer les périodes de négociation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Admin. de précontrôle de stock** > **Jours fériés de transaction**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez l'année civile pour laquelle vous souhaitez ajouter des jours fériés de transaction, puis cliquez sur **Envoyer**.
4. Ouvrez l'année civile que vous avez créée pour ajouter des jours fériés de transaction.
5. Dans la liste connexe Jours fériés, cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Jour férié

Champ	Description
Description courte	Brève description unique du jour férié de transaction, comme le nouvel an, la fête du travail ou Noël.
Date	Date du jour férié.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Liste Gérer les personnes ayant accès

Ajoutez des utilisateurs qui ont accès à des informations non publiques concernant la négociation des titres de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_stock_cp.stock_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Admin. de précontrôle de stock** > **Personnes possédant un accès**.
2. Pour ajouter un utilisateur à la liste des personnes ayant accès,
   a. Cliquez sur **Ajouter des utilisateurs**.
   b. Dans la boîte de dialogue Ajouter un utilisateur, dans la liste, sélectionnez les utilisateurs à ajouter en tant que personnes ayant accès.
   La liste affiche uniquement les utilisateurs actifs depuis la table Utilisateurs [sys_user].
   a. Faites défiler jusqu'au menu Actions sur les lignes sélectionnées et choisissez **Ajouter des utilisateurs à la liste d'accès**.
   Les utilisateurs sélectionnés sont ajoutés à la liste Personnes ayant accès.
3. Pour modifier les informations d'un utilisateur dans la liste Personnes ayant accès,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur l'icône d'aperçu ( ) puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.

b. Sur le formulaire, mettez à jour les champs.

Formulaire Personnes ayant accès

Champ	Description
Utilisateur	Nom de l'utilisateur.
Date d'entrée	Date à laquelle l'utilisateur a été ajouté à la liste des personnes ayant accès. Ce champ n'est pas disponible pour modification.
Date de sortie	Date à laquelle l'utilisateur est automatiquement supprimé de la liste des personnes ayant accès.
Agent sec. 16	Option de marquage de l'utilisateur comme agent sec. 16.

c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Soumission des Legal Stock Pre-Clearance demandes

Les employés de différents départements de votre organisation peuvent soumettre des demandes de précontrôle de stock conformes à la politique de précontrôle de stock de l'entreprise

Soumettre une demande d'approbation de précontrôle

En tant que personne ayant accès, soumettez une demande d'obtention de l'approbation de précontrôle de la part du département juridique avant de pouvoir négocier les titres de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez soumettre une demande de précontrôle pendant une période de négociation ouverte uniquement si vous êtes dans la liste Personnes ayant accès.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.

> **Remarque :**
> Si vous utilisez Portail de services juridiques, vous pouvez soumettre une demande juridique en accédant au portail Portail de services juridiques et en sélectionnant une demande dans **Catalogue de services**.

2. Dans l'en-tête, sélectionnez **Services juridiques** .
3. Sélectionnez **Parcourir Services juridiques**.
4. Recherchez l'élément de demande de précontrôle de stock.
5. Cliquez sur **Précontrôle de stock**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Précontrôle de stock

Champ	Description
Type de transaction	Type de transaction de titres pour laquelle vous avez besoin d'une approbation de précontrôle. ○ Acheter ○ Vendre ○ Transférer ○ Cadeau
Nombre de titres	Nombre d'actions à négocier.
Nature des titres	Type d'actions pour lesquelles vous avez besoin d'une approbation de précontrôle. ○ Marché ouvert ○ ESPP (Employee Stock Purchase Plan) ○ ESOP (Employee Stock Option Plan) ○ RSU (Restricted Stock Unit)
Date de transaction proposée	Date à laquelle vous souhaitez effectuer la transaction de titres. La date doit se trouver dans la période de négociation actuelle.
Description courte	Description de l'approbation de précontrôle.
J'accepte	Option pour confirmer votre consentement à la transaction de titres conformément aux politiques en matière de délit d'initié.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- Une demande de précontrôle est créée et affectée au groupe d'approbateurs de stock juridique. Si configuré par l'administrateur, vous recevez une notification sur l'évolution de la demande.

  Remarque :

  Les détails de l'approbation apparaissent sous l'onglet **Approbations** de la page Ticket standard.

- Lors de l'envoi de la demande de précontrôle de stock en tant qu'agent Sec-16, la **sous-catégorie** de la demande est automatiquement définie comme Agent Sec-16.
- La page Ticket standard s'affiche et comporte les onglets suivants permettant d'effectuer différentes tâches :
  - Activité : suivez l'historique des activités de la demande et publiez des messages pour que le prestataire travaille sur la demande.
  - Pièces jointes ou documents : chargez et gérez les documents dans la demande juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si l'option de stockage externe est activée, l'onglet **Documents** s'affiche. Sinon, l'onglet **Pièces jointes** s'affiche.

- Détails de la demande : examinez les détails de la demande.

Approuver ou rejeter une approbation de précontrôle de stock

En tant que membre du groupe d'approbateurs de stock juridique, approuvez ou rejetez une demande d'approbation de précontrôle de stock afin que le demandeur puisse négocier les titres de l'organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Mon travail**, cliquez sur **Éléments en attente d'approbations**.
4. Ouvrez un enregistrement de demande d'approbation de précontrôle de stock en cliquant sur **Demandé**.
5. Approuvez ou rejetez la demande d'approbation de précontrôle de stock.
   - Pour approuver la demande d'approbation de précontrôle de stock, cliquez sur **Approuver**.

     L'état de la demande d'approbation est défini sur **Approuvé**.
   - Pour rejeter la demande d'approbation de précontrôle de stock, cliquez sur **Rejeter**.

     L'état de la demande d'approbation est défini sur **Rejeté**.

Résultats

- Si vous approuvez la demande d'approbation de précontrôle de stock, le demandeur peut effectuer la transaction de titres demandée dans la période de négociation actuelle. L'approbation est valide en fonction des paramètres de jours de validité de l'approbation ou de la date de clôture de la période de négociation actuelle, selon le plus tôt.
- Si vous approuvez la demande pendant un jour férié, la validité de l'approbation commence le jour suivant.
- Si vous refusez la demande, le demandeur ne peut effectuer aucune transaction de titres.

Référence Legal Stock Pre-Clearance

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez dans Legal Stock Pre-Clearance.

Composants installés avec Legal Stock Pre-Clearance

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Legal Stock Pre-Clearance, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles

Rôles installés avec Legal Stock Pre-Clearance

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de précontrôle de stock [sn_lg_stock_cp.stock_config]	Permet de configurer des données de précontrôle de stock telles que les périodes de négociation, les jours fériés et les personnes ayant accès.	sn_lg_ops.legal_user

Tables

Tables installées avec Legal Stock Pre-Clearance

Table	Description
Personnes ayant accès [sn_lg_stock_cp_access_person]	Stocke les utilisateurs désignés comme étant des personnes ayant accès pour soumettre une demande de précontrôle de stock.
Année calendaire [sn_lg_stock_cp_trading_year]	Stocke les années calendaires utilisées pour mettre en place des jours fériés de transaction pour votre organisation au cours desquels aucune transaction de titres n'est autorisée.
Jour férié [sn_lg_stock_cp_trading_holiday]	Stocke les jours fériés à la Bourse pour votre organisation.
Période de négociation [sn_lg_stock_cp_trading_window]	Stocke les détails de la période de négociation pour les demandes de précontrôle de stock.
Demandes de période de négociation [sn_lg_stock_cp_trading_window_request]	Stocke les demandes de la période de négociation pour les demandes de précontrôle de stock.

Notification de mise en suspens juridique

L’application ServiceNow® Notification de mise en suspens juridique aide les organisations à gérer leurs obligations légales de conservation des informations pertinentes lorsqu’une mise en suspens légale est émise. Il vous permet de soumettre une question en matière de conservation légale, d’ajouter des gardiens, d’envoyer des notifications et de fermer la question en matière de conservation légale, afin de garantir la conformité juridique et réglementaire.

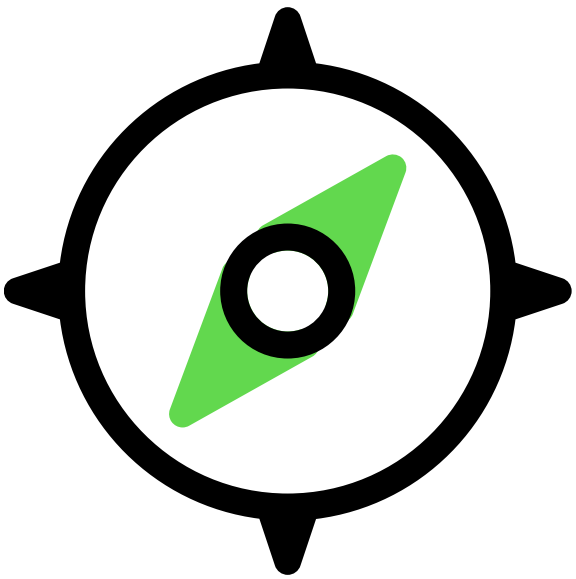
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

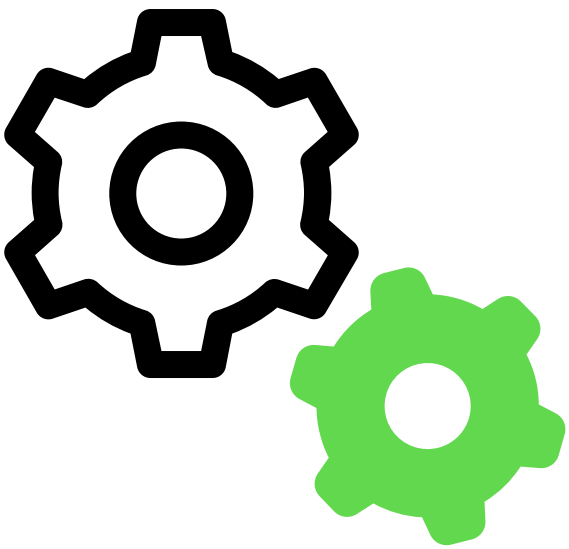
Premiers pas

Explorer



Découvrez le workflow, les rôles d'utilisateur, les fonctionnalités et les principaux avantages de Notification de mise en suspens juridique.

Configurer



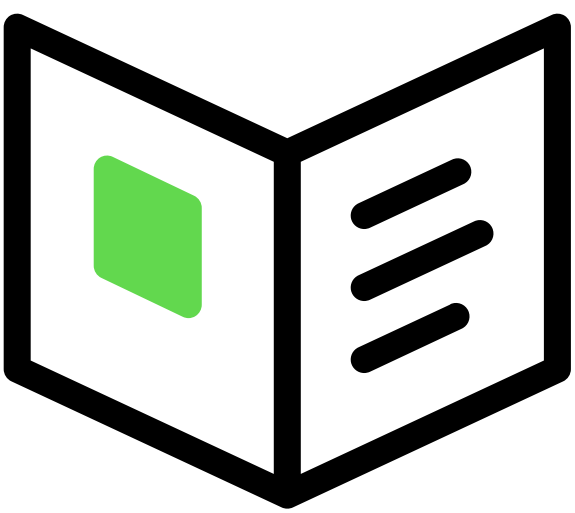
Installez et configurez Notification de mise en suspens juridique pour gérer efficacement le processus de conservation légale de bout en bout.

Utiliser



Utilisez le pour gérer les Notification de mise en suspens juridique obligations juridiques en créant, en émettant et en fermant des questions de conservation juridique.

Référence



Obtenez des détails sur Notification de mise en suspens juridique les composants tels que les tables et d'autres éléments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Notification de mise en suspens juridique dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Notification de mise en suspens juridique

Explorez l’application pour comprendre son Notification de mise en suspens juridique workflow, ses rôles d’utilisateur et les principaux avantages qu’elle offre dans votre organisation.

Vue d'ensemble de Notification de mise en suspens juridique

Le L’application ServiceNow® Notification de mise en suspens juridique aide les organisations à gérer leurs obligations légales de conservation des informations pertinentes lorsqu’une mise en suspens légale est émise. Il vous permet de soumettre une question en matière de conservation légale, d’ajouter des gardiens, d’envoyer des notifications et de fermer la question en matière de conservation légale, afin de garantir la conformité juridique et réglementaire.

Notification de mise en suspens juridique utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur de conservation légale	Gère les processus administratifs relatifs à l’application Notification de mise en suspens juridique .
Configurateur de conservation légale	Gère la configuration et la gestion des Notification de mise en suspens juridique enregistrements.
Prestataire de conservation légale	Responsable de la gestion des demandes de notification de conservation légale, y compris la création d’avis et l’envoi de notifications par e-mail aux dépositaires pour garantir la confirmation.
Gardien	Responsable de la conservation des données potentiellement pertinentes liées à une question de conservation légale et est tenu responsable de la réception et de l’authentification de l’avis de conservation légale.

Workflow Notification de mise en suspens juridique

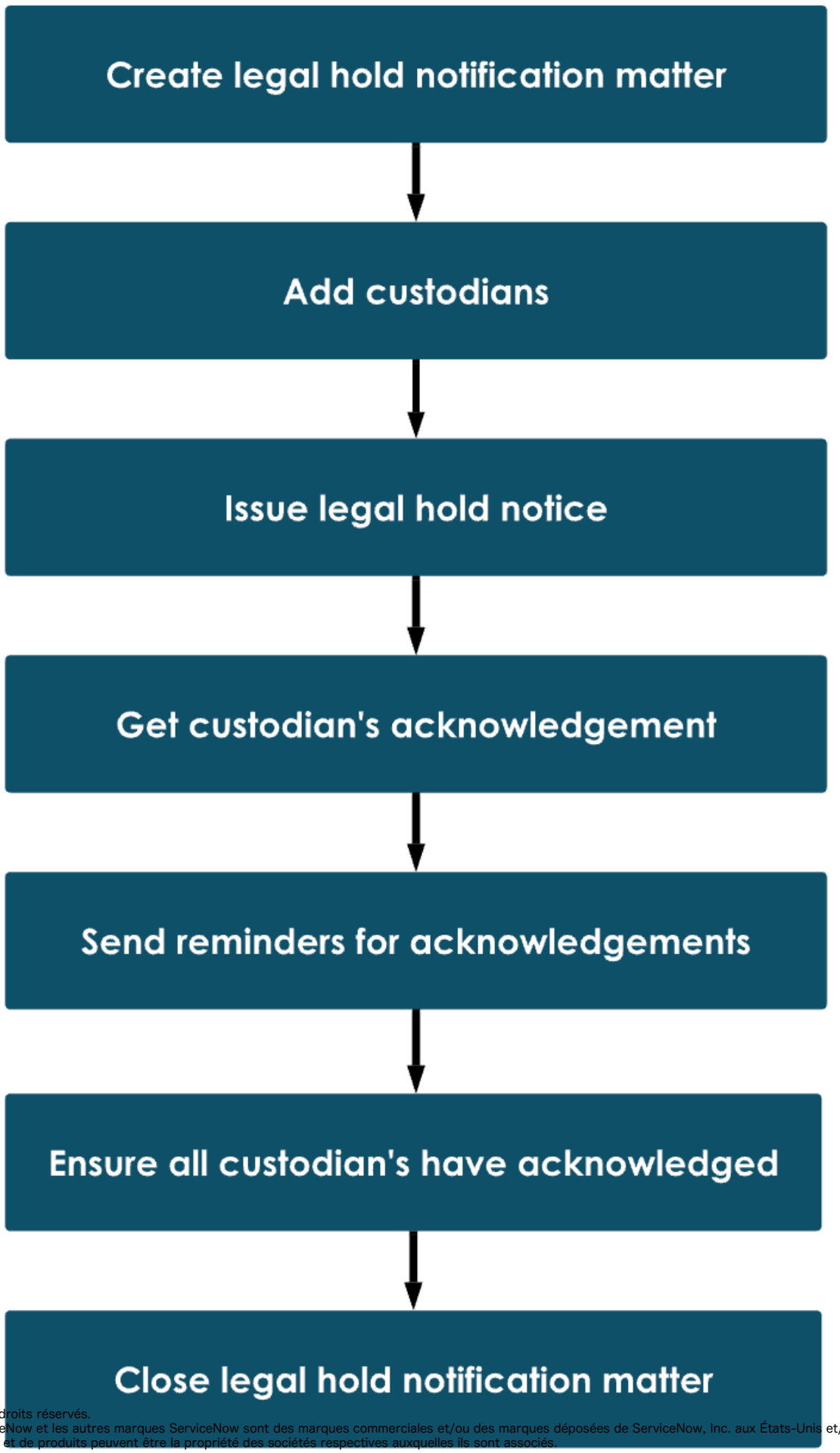
Le workflow suivant décrit le processus de conservation légale, de la création à la fermeture d’une question de notification de conservation légale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Notification de mise en suspens juridique Workflow de bout en bout



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Un prestataire de conservation légale soumet une question de notification de conservation légale lorsqu'une conservation légale est émise.
2. Un gestionnaire de groupe ou un responsable du domaine d'activité affecte le propriétaire de la question (prestataire de la mise en suspens légale) à la question en matière de conservation légale.
3. Le prestataire de conservation légale rédige l'avis de conservation légale, ajoute des gardiens et envoie la notification pour s'assurer que les données associées sont préservées.
4. Les dépositaires reçoivent l'avis de conservation légale et en accusent officiellement réception.
5. L'exécutant de la mise en suspens légale suit l'état de confirmation du dépositaire et envoie des rappels aux dépositaires qui n'ont pas encore confirmé l'avis.
6. Le responsable de la mise en suspens légale confirme que tous les dépositaires ont accusé réception de l'avis.
7. L'exécutant de la mise en suspens légale ferme la question de notification de conservation légale lorsque la mise en suspens légale est officiellement levée.

Notification de mise en suspens juridique avantages

Notification de mise en suspens juridique fournit les avantages suivants :

- Fournit un workflow de conservation juridique rationalisé qui simplifie les processus et s'intègre en douceur aux systèmes juridiques et d'entreprise existants.
- Minimise les efforts administratifs liés au suivi du statut de conservation légale grâce à l'utilisation d'interfaces et de tableaux de bord structurés.
- Améliore l'efficacité globale en réduisant le temps nécessaire à la gestion des tâches liées à la conservation légale.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation Notification de mise en suspens juridique, consultez :

- Configurer Notification de mise en suspens juridique
- Utiliser Notification de mise en suspens juridique
- Référence Notification de mise en suspens juridique

Configurer Notification de mise en suspens juridique

Installez et configurez l'application pour la création et la gestion de la Notification de mise en suspens juridique question de notification de conservation légale.

Installer Notification de mise en suspens juridique

Installez le Notification de mise en suspens juridique module d'extension pour pouvoir créer une question de notification de conservation légale, ajouter des gardiens, émettre l'avis de conservation légale et fermer la question de notification de conservation légale.

Avant de commencer
Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension acheté n'est pas activé automatiquement, vous pouvez l'activer manuellement à partir de la liste Toutes les applications de votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Catalogue de services.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Notification de mise en suspens juridique :

- Applications de magasin dépendantes
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Notification de mise en suspens juridique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Notification de mise en suspens juridique (sn_lg_hold) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   Les versions disponibles s'affichent.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Que faire ensuite

Si l'application Centre de conseil juridique n'a pas encore été installée, vous devez l'installer pour commencer à utiliser Notification de mise en suspens juridique. Pour plus d'informations, consultez Installer l'espace Centre de conseil juridique de travail.

Affecter le rôle d'utilisateur juridique à un dépositaire

Affectez le rôle d'utilisateur juridique à un dépositaire chargé de la conservation des données relatives à une conservation légale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Recherchez et sélectionnez l'utilisateur cible.
   Si l'enregistrement utilisateur n'existe pas, créez-le. Pour plus d'informations, consultez Create a user .
3. Dans la liste connexe Rôles, sélectionnez **Modifier**.
4. Dans la liste Collection, recherchez et sélectionnez le rôle sn_lg_ops.legal_user.
5. Ajoutez l'utilisateur à la liste Rôles en sélectionnant l'icône Flèche vers la droite (icône pour l'ajouter à la **liste Rôles**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
L'utilisateur est affecté en tant que rôle d'utilisateur juridique et peut être ajouté en tant que dépositaire lors de l'émission d'un avis de conservation légale.

Personnaliser un modèle d'avis de conservation légale existant

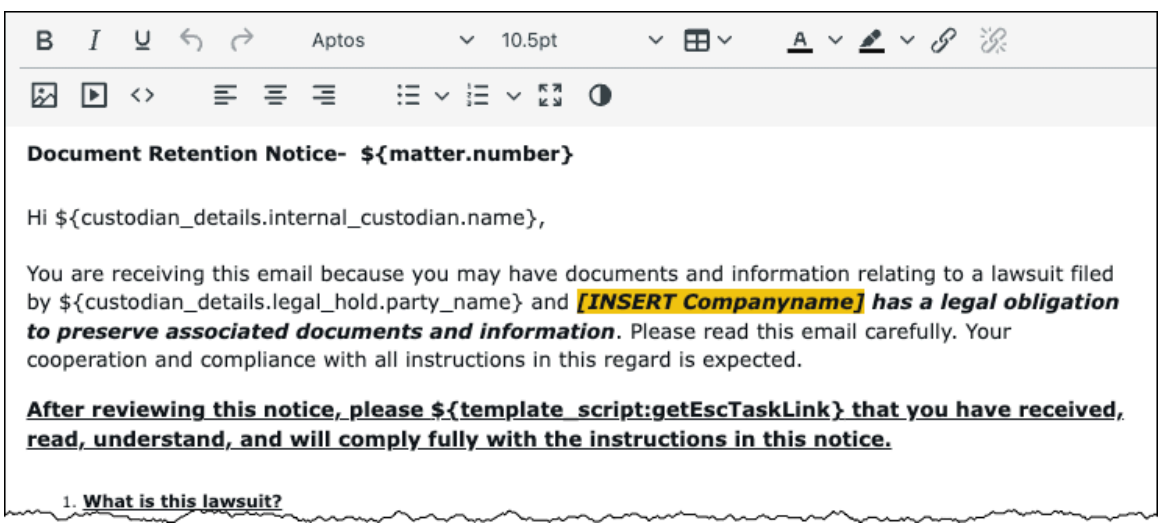
Personnalisez le modèle d'avis de conservation légale disponible dans le système de base pour l'aligner sur vos besoins organisationnels.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles de documents** > **Tous les modèles de documents**.
2. Recherchez et sélectionnez **Avis de conservation légale**.
3. Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.

   Un avis de conservation légale s'ouvre dans un format modifiable.



4. Personnalisez le modèle en remplaçant le texte de l'espace réservé par le nom de votre entreprise et en ajoutant tout texte supplémentaire que vous souhaitez inclure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

> **Avertissement :**
> Ne modifiez pas les variables JavaScript marquées d'un ${ } dans le modèle de conservation légale. La modification de ces variables peut corrompre le modèle et empêcher la génération de l'avis de conservation légale.

5. Sélectionnez **Publier**.

Résultats
Un modèle personnalisé de conservation légale est créé.

Configurer un nouveau modèle d'avis de conservation légale

Configurez un modèle d'avis de conservation légale pour l'aligner sur vos besoins organisationnels.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles de documents** > **Tous les modèles de documents**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Modèle de document HTML**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Modèle HTML Nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du modèle.
Application	L'application à laquelle le modèle appartient, qui dans ce cas est une notification de conservation légale. **Notification de conservation légale**.
Table	Table associée au type de modèle, qui dans ce cas est sn_lg_matter_task. La table détermine les variables disponibles qui peuvent être utilisées. **Remarque :** Les tables répertoriées sont basées sur le périmètre de l'application sélectionné.

5. Renseignez les champs restants selon vos besoins.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer un modèle de document HTML.
6. Sélectionnez **Publier**.

Résultats
Un nouveau modèle d'avis de conservation légale est créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un privilège d'accès restreint pour l'appelant

Configurez un privilège d'accès restreint pour l'appelant pour l'application Modèles de documents avec un champ d'application global afin de permettre à l'application de question juridique d'effectuer des opérations de lecture.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Accès restreint à l'application pour l'appelant**.
2. Définissez le périmètre de l'application.
   a. Sélectionnez l'icône Périmètre de l'application (icône).
   b. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Modèles de document**.
3. Sur la page **Privilèges d'accès restreint pour l'appelant** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Périmètre source	Global
Application	Modèles de documents
Type de source	Source incluse
Périmètre cible	Modèles de documents
Statut	Autorisé
Type cible	Table : Modèles de documents
Description	Texte de description brève.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Utiliser Notification de mise en suspens juridique

L'application Notification de mise en suspens juridique permet aux organisations d'émettre, de suivre et de gérer efficacement les avis de conservation légale.

Soumettre une Notification de mise en suspens juridique question

Créez une Notification de mise en suspens juridique question pour lancer le processus de conservation des données liées à la conservation légale lors de l'émission de la conservation légale.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller ou sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Accéder au formulaire d'admission de question Notification de mise en suspens juridique via le Centre des employés ou le Centre de conseil juridique.
2. Renseignez les champs du formulaire d'admission de question Notification de mise en suspens juridique .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'admission de question de notification de conservation légale.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Une **question en matière de conservation légale** est créée.

Sur la page **Question en matière de conservation légale** , sous l'onglet **Tâches** , une tâche est créée avec l'état initial défini sur **Brouillon**.

Dans l'onglet **Gardiens** , les détails du gardien sont ajoutés.

Affecter un propriétaire de question

Affectez un propriétaire de question (prestataire) pour la question en matière de conservation légale afin d'en assurer la gestion.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes par défaut** , accédez à **Questions** > **Tous**.
4. Sélectionnez la question juridique dans la liste.
5. Mettez à jour la valeur du champ **d'autorisation de groupe d'affectation** sur **Lecture**.
6. Dans le champ Propriétaire de la **question** , sélectionnez l'icône Rechercher l'enregistrement ( ), puis recherchez et sélectionnez le prestataire qui sera responsable de la gestion de cette question de conservation légale.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
L'état de la question juridique passe de Nouveau à Affecté.

Un propriétaire de question (prestataire) est affecté à la question en matière de conservation légale.

Émettre un avis de conservation légale

Émettre l'avis de conservation légale au dépositaire pour garantir la conservation en temps opportun des données pertinentes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller

Procédure

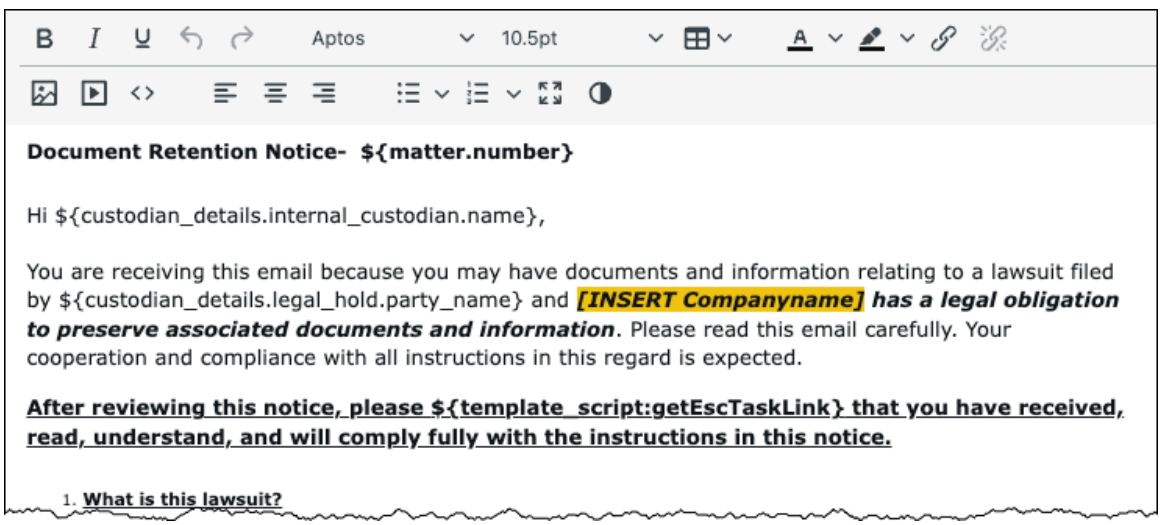
1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans l'onglet **Listes par défaut** , accédez à **Questions** > **Tous**
4. Sélectionnez la question juridique dans la liste.
5. Sélectionnez **Démarrer le travail**.
   L'état de la question juridique passe de Affecté à Travail en cours.
6. Sur la page de la question juridique, sélectionnez **Aperçu et mise en suspens du problème**.
   L'avis de conservation légale s'affiche dans la fenêtre.
7. Sélectionnez **Modifier**.

   Un avis de conservation légale s'ouvre dans un format modifiable.



8. Personnalisez l'avis en remplaçant le texte d'espace réservé par le nom de la société de votre organisation et en ajoutant tout texte supplémentaire que vous souhaitez inclure.

> ⚠ **Avertissement :**
> Ne modifiez pas les variables JavaScript marquées d'un ${ } dans le modèle de conservation légale. La modification de ces variables peut corrompre le modèle et empêcher la génération de l'avis de conservation légale.

   Si vous devez annuler les modifications, sélectionnez **Annuler les modifications**.

9. Sélectionnez **Enregistrer et prévisualiser**.
10. Examinez l'avis de conservation légale modifié et sélectionnez **Émettre une conservation légale**.

Résultats
Dans la section **Activité** , un message s'affiche alors **qu'un avis de conservation légale a été envoyé aux dépositaires X**.

Dans l'onglet **Tâches** , l'état de la tâche affectée au gardien passe de Brouillon à Affecté.

Un avis de conservation légale est envoyé au dépositaire par e-mail, avec le prestataire en copie dans le champ **Cc** .

Une copie de l'avis de conservation légale envoyée au gardien est jointe sous l'onglet **Artefacts** dans la question juridique correspondante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un nouveau gardien à une question existante en matière de conservation légale

Ajoutez un nouveau gardien pour émettre l'avis de conservation légale si un utilisateur est identifié ultérieurement comme responsable de la conservation des données pertinentes pour la conservation légale existante.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ().
3. Dans l'onglet **Liste par défaut** , accédez à **Questions** > **Tous**
4. Sélectionnez la question en matière de conservation légale dans la liste.
5. Dans l'onglet **Gardiens** , sélectionnez **Nouveau**.
6. Dans le formulaire Créer de nouveaux gardiens, dans le champ **Nom du gardien** , sélectionnez l'icône Rechercher l'enregistrement () et recherchez et sélectionnez le nom du gardien.
   Seuls les utilisateurs ayant le rôle de gardien sont disponibles dans la liste. Pour plus d'informations, consultez Affecter le rôle d'utilisateur juridique à un dépositaire.
7. Renseignez les champs restants du formulaire.

Formulaire Créer de nouveaux gardiens

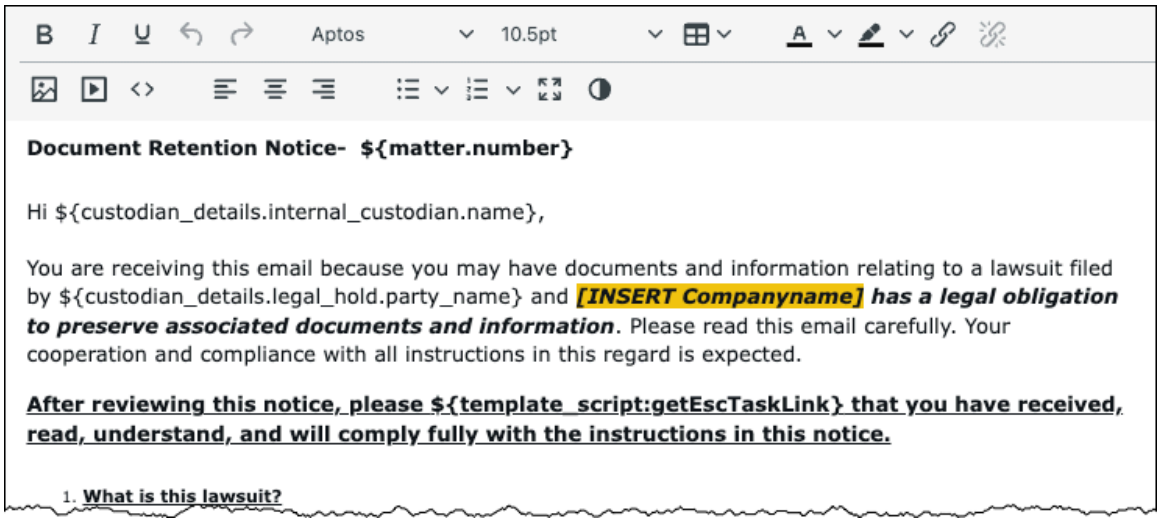
Champ	Description
Question juridique	Question juridique à laquelle le gardien est associé. Ce champ est automatiquement défini sur le numéro de la question parente et une description.
E-mail du gardien	E-mail du gardien. Ce champ est automatiquement défini sur l'adresse e-mail du gardien lorsque celui-ci est sélectionné.
Sources de données	Type de source de données lié à la question de conservation légale, tels que des documents, des feuilles de calcul, des présentations, des e-mails et des pièces jointes.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   - Un nouveau gardien est ajouté sous l'onglet **Gardiens** .
   - Une nouvelle tâche est créée pour un nouveau gardien sous l'onglet **Tâches** , avec l'état initial défini sur Brouillon.
9. Émettez un avis de conservation légale au dépositaire nouvellement ajouté.
   a. Sur la page de la question juridique, sélectionnez **Aperçu et mise en suspens du problème**.
   b. Dans l'avis de conservation légale, sélectionnez **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un avis de conservation légale s'ouvre dans un format modifiable.



c. Personnalisez le modèle en remplaçant le texte de l'espace réservé par le nom de votre entreprise et en ajoutant toutes les informations supplémentaires que vous souhaitez inclure.

> ⚠ **Avertissement :**
> Ne modifiez pas les variables JavaScript marquées d'un ${ } dans le modèle de conservation légale. La modification de ces variables peut corrompre le modèle et empêcher la génération de l'avis de conservation légale.

Si vous souhaitez annuler les modifications, sélectionnez **Annuler les modifications**.

d. Sélectionnez **Enregistrer et prévisualiser**.

e. Examinez l'avis de conservation légale modifié et sélectionnez **Émettre une conservation légale**.

Résultats
Le message Un **avis de conservation légale a été envoyé aux gardiens X s'affiche** dans la section **Activité** .

Un avis de conservation légale est envoyé au dépositaire par e-mail, avec le prestataire en copie dans le champ **Cc** .

Dans l'onglet **Tâches** , l'état de la tâche passe de Brouillon à Affecté.

Dans l'onglet **Artefacts** , l'avis de conservation légale envoyé au gardien est automatiquement joint.

Confirmer l'avis de conservation légale

En tant que dépositaire, reconnaissez avoir reçu l'avis de conservation légale, confirmant votre accord à conserver toutes les données pertinentes. Cet accusé de réception sert de documentation officielle soutenant l'équipe juridique dans le cadre de procédures judiciaires.

Avant de commencer
Rôle requis : Gardien

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez l’e-mail avec la ligne d’objet Avis de conservation légale - Action requise <numéro LM>.
2. Ouvrez la pièce jointe de l’avis de conservation légale et lisez-la attentivement.
3. Accuser réception de l’avis juridique.
   a. Sélectionnez le lien soit dans le corps de l’e-mail, soit dans la pièce jointe de l’avis de conservation légale.
   b. Dans l’onglet **Mes tâches** de Centre des employés, sélectionnez la question en matière de conservation légale dans la liste des tâches ouvertes.
   c. Passez en revue les détails de la question relative à la conservation légale.
   d. Sélectionnez **Confirmer**.

Résultats

Dans , Centre des employés sous l’onglet **Mes tâches** , la question en suspens juridique reconnue passe d’Ouvert à Terminé.

Dans , Centre de conseil juridique sous l’onglet **Gardiens** de la page de question juridique, l’état passe d’Affecté à Confirmé.

Envoyer un rappel aux gardiens pour confirmation

Envoyez un rappel aux dépositaires pour qu’ils reconnaissent leur rôle dans la préservation des données relatives à la conservation légale.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ().
3. Dans l’onglet **Listes par défaut** , accédez à **Questions** > **Tous**
4. Sélectionnez la question en matière de conservation légale pour laquelle le rappel doit être envoyé.
5. Sélectionnez l’onglet **Tâches** .
6. Sélectionnez la tâche, qui doit être dans l’état Affecté.
7. Sélectionnez **Envoyer un rappel**.
8. Dans la fenêtre contextuelle *`Envoyer un rappel`* , sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Un e-mail de rappel est envoyé au gardien.

Le message **Un avis de rappel est envoyé** s’affiche dans la section **Activité** .

Fermer une question en matière de conservation légale

Fermer une question en matière de conservation légale une fois la conservation légale officiellement levée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l’onglet **Listes par défaut** , accédez à **Questions** > **Tous**
4. Sélectionnez la question en matière en suspens juridique que vous souhaitez fermer.
5. Sélectionnez **Fermer terminé**.
6. Entrez vos commentaires dans la fenêtre contextuelle Fermer la question terminée.
7. Sélectionnez **OK**.

Résultats

Tous les dépositaires reçoivent le courrier indiquant que la mise en suspens légale est levée.

Le message La **question juridique a été fermée** s’affiche dans la section **Activité** .

Sur la page de la question en matière de conservation légale, l’état passe de Travail en cours à Fermé terminé.

Rouvrir une question en matière de conservation légale

Rouvrez une question en matière de conservation juridique fermée lorsqu’une question en suspens juridique est révoquée ou nouvellement émise en relation avec la même question juridique fermée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l’onglet **Listes par défaut** , accédez à **Questions** > **Tous**
4. Sélectionnez la question juridique dans la liste.
5. Sur la page de la question juridique, sélectionnez **Rouvrir**.
6. Dans le champ **Commentaires** de la fenêtre contextuelle Question de la réponse, entrez le motif de réouverture de la question de notification de conservation légale.
7. Sélectionnez **OK**.

Résultats

La question de notification de conservation légale fermée est rouverte et son état passe de Fermé terminé à Travail en cours.

Référence Notification de mise en suspens juridique

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants utilisés dans .Notification de mise en suspens juridique

Composants installés avec Notification de mise en suspens juridique

Différents composants sont installés avec Notification de mise en suspens juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles

Rôles installés avec Notification de mise en suspens juridique

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de conservation légale (sn_lg_hold.legal_hold_admin)	Fournit les autorisations administratives pour Notification de mise en suspens juridique l'application et un accès complet aux données sous-jacentes.	• sn_lg_hold.legal_hold_config • sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller
Configurateur de conservation légale (sn_lg_hold.legal_hold_config)	Permet d'accéder aux données de configuration de l'application Notification de mise en suspens juridique .	sn_lg_ops.legal_config
Prestataire de conservation légale (sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller)	Fournit un accès de prestataire à tous les Notification de mise en suspens juridique enregistrements.	sn_lg_ops.legal_user
Gardien	Responsable de la conservation des données relatives à la conservation légale.	sn_lg_ops.legal_user

Tables

Tables installées avec Notification de mise en suspens juridique

Table	Description
Conservation légale sn_lg_matter_legal_hold	Stocke les questions relatives à la conservation juridique.
Gardien de conservation légale sn_lg_hold_custodian	Stocke les détails du gardien.

Formulaire d'admission de question de notification de conservation légale

Utilisez le formulaire d'admission de notification de conservation légale pour soumettre la question de notification de conservation légale.

Notification de mise en suspens juridique Formulaire d'admission de question

Champ	Description
Motif de l'obligation de conservation	Motif de la conservation légale.
Description brève	Brève vue d'ensemble de l'objectif de la conservation légale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification de mise en suspens juridique Formulaire d'admission de question (suite)

Champ	Description
Résumé de la question juridique	Résumé détaillé du problème juridique.
Procès intenté par (nom de la partie)	Nom de la partie qui a intenté le procès.
Quand l'obligation de conservation a-t-elle été émise ?	Date de l'émission de la mise en suspens légale.
Date de début de l'obligation de conservation	Date de début de la conservation légale.
Date de fin de l'obligation de conservation	Date de fin de la mise en suspens légale (le cas échéant).
Modèle d'avis	Modèle d'avis de conservation légale. Un modèle d'avis de conservation légale modifiable est fourni avec l'application Notification de mise en suspens juridique .
Données de surveillance	L'utilisateur juridique responsable de la conservation des données relatives à la conservation légale. Le champ fournit les informations suivantes : • Nom du gardien. • E-mail du gardien, qui est automatiquement rempli lorsque le gardien est sélectionné. • Sources de données telles que documents, feuilles de calcul, présentations, e-mails et pièces jointes.
Ajouter des pièces jointes	Active la pièce jointe des documents relatifs à la conservation légale.

Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD)

Utilisez l'application ServiceNow® Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) pour résumer une demande juridique ou une question juridique afin de comprendre le contexte, actualiser le résumé et le publier dans les notes de travail. Il active également les résultats Genius de questions-réponses qui génèrent des réponses exploitables à partir des résultats de recherche d'articles de la base de connaissances.

Aucun des produits avancés d'IA et de données ne fournit de conseils juridiques ou professionnels. Les résultats fournis par les produits avancés d'IA et de données le sont à titre informatif uniquement et ne remplacent pas les conseils d'un professionnel qualifié. Le Client assume toutes les responsabilités et obligations à l'égard de toutes décisions, conseils, conclusions, avis juridiques, recommandations faits ou donnés à la suite de l'utilisation des services, y compris, mais sans s'y limiter, toute décision prise ou toute action entreprise par le Client sur la base des Produits IA et de données avancés.

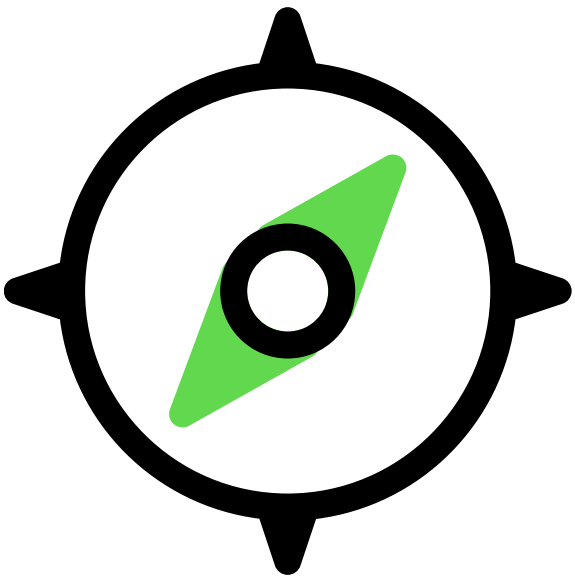
Les produits et services Advance AI and Data ne constituent pas et ne sont pas destinés à constituer des conseils juridiques et ne créent pas de relation avocat-client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

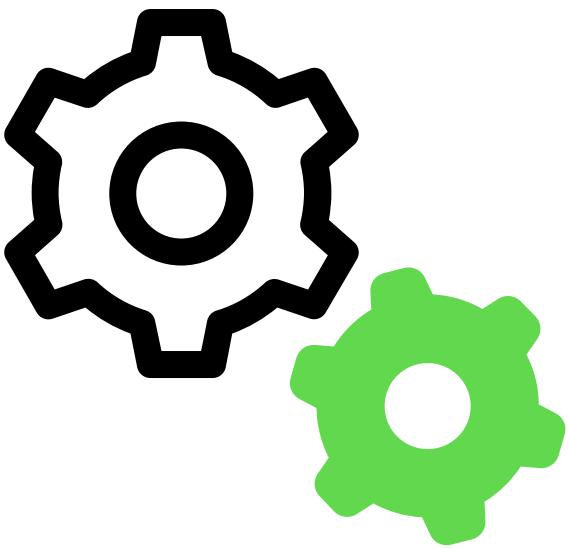
Premiers pas

Explorer



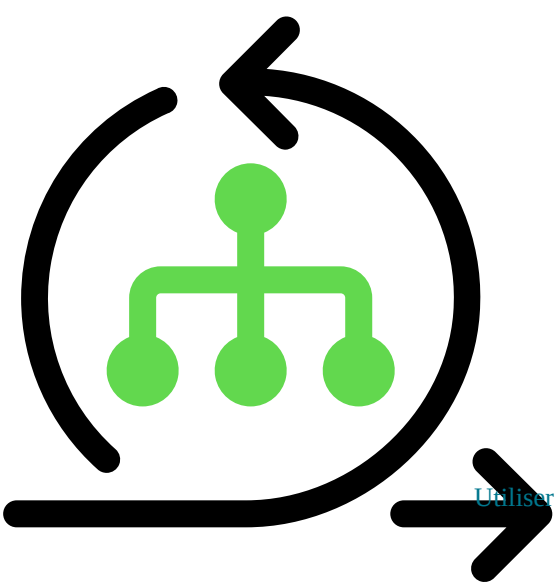
En savoir plus Now Assist pour LSD

Configurer



Configurer l’application Now Assist pour LSD pour commencer

Utiliser



Utiliser les options de l’IA générative offertes par Now Assist pour LSD



Utiliser des workflows agentiques Utiliser les workflows agentiques dans Now Assist Prestation de services juridiques pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1584492 dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application recueillera des informations sur la demande juridique et/ou la question juridique (y compris les informations de champ connexes, les commentaires et les notes de travail), ainsi que des informations sur les demandes de recherche (y compris les invites et les résultats de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

recherche) à partir des articles de la base de connaissances dans Legal Counsel Center et Employee Center. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist documentation .

Explorer Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD)

Avec l'application, les prestataires de demandes peuvent utiliser l'IA Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) générative pour résumer une demande ou une question juridique. Les prestataires de demandes ou les utilisateurs juridiques peuvent également générer des réponses exploitables à partir des résultats de recherche d'articles de la base de connaissances dans Centre des employés, Centre de conseil juridique et la recherche globale.

Vue d'ensemble de Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD)

Les options de l'IA générative suivantes sont disponibles dans Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD):

- Aptitude de synthèse permettant aux prestataires de demande d'obtenir un résumé concis d'une demande ou d'une question. Ce résumé de l'IA générative permet au prestataire de comprendre le contexte de la demande afin de pouvoir fermer la demande ou la question plus rapidement. L'aptitude de synthèse est disponible ainsi Centre de conseil juridique que le Now Assist panneau.
- Questions-réponses Résultats Genius Aptitude des prestataires de demandes et des utilisateurs juridiques à générer des réponses concises et exploitables à partir des résultats d'articles de la base de connaissances dans Centre de conseil juridique, Centre des employés et de la recherche globale.

Compétences de synthèse des demandes et des questions juridiques

L'application Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) fournit un résumé de la demande ou de la question juridique généré par l'IA. Le résumé inclut les détails de la demande ou de la question et les actions qui ont été entreprises pour cette demande ou question. Un prestataire de demande peut afficher ce résumé pour comprendre le contexte, actualiser le résumé et le publier dans les notes de travail.

Le résumé s'affiche au-dessus du flux d'activité et inclut les informations provenant des champs et des variables configurés en tant qu'entrées.

Pour en savoir plus sur les champs et variables pris en compte pour la synthèse, consultez Entrées de compétences pour Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) et Configurer les variables pour Now Assist la synthèse.

Pour plus d'informations sur l'activation de la compétence de synthèse des demandes juridiques ou de la compétence de synthèse des questions juridiques, reportez-vous à la section Configurer Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD). Pour en savoir plus sur l'utilisation des compétences sur , reportez-vous à Centre de conseil juridique la rubrique Résumer une demande ou une question juridique à l'aide de Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD).

Résultats Genius de questions-réponses

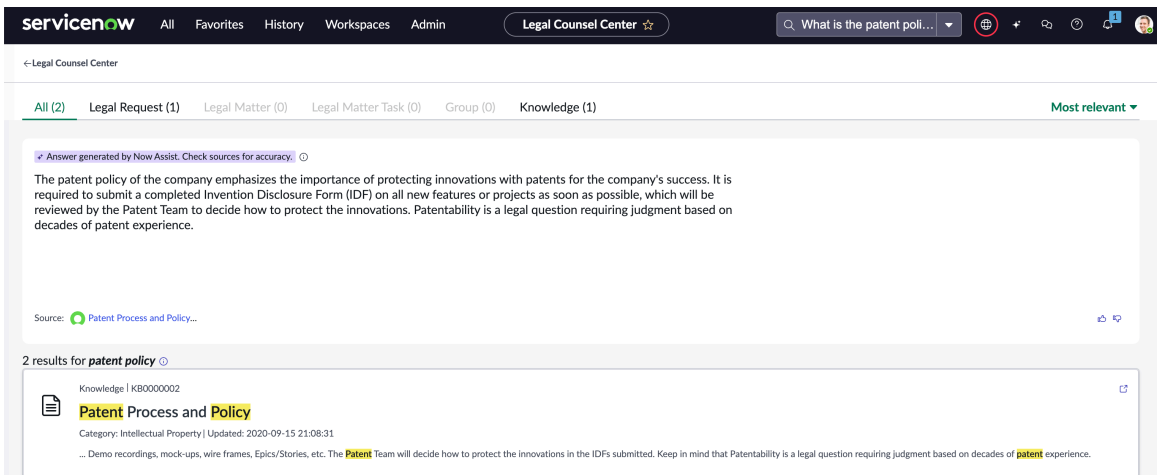
Les résultats Genius de questions-réponses Now LLM Service permettent de générer des résultats de recherche à partir des résultats d'article de la base de connaissances dans Centre des employés, Centre de conseil juridique et de la recherche globale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La carte de réponse Résultats Genius de questions-réponses affiche un extrait de rubrique et un extrait de réponse extrait d'un article de la base de connaissances. Vous pouvez consulter l'article complet directement à partir de la carte de réponse. Pour plus d'informations, consultez Genius Results .

Elle est activée lorsque les deux Recherche IA et Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) sont activés.



Vous pouvez utiliser Now LLM Service, Azure OpenAIGoogle Gemini ou Anthropic Claude sur AWS comme fournisseur de modèle IA pour toutes les compétences et tous les Now Assist agents IA. Utiliser les contrôles de configuration dans Tour de contrôle IA pour définir les options disponibles, puis définir les préférences de niveau de compétence dans le Administrateur Now Assist consoler . Pour plus d'informations, consultez Large language models on the ServiceNow AI Platform® .

Informations de prise en charge pour Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD)

Obtenez une vue d'ensemble des informations importantes liées à l'application Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD).

Versions prises en charge

Now Assist pour LSD est pris en charge à partir de Xanadu (correctif 3).

Informations sur l'application

Activez l'application du Now Assist pour LSD magasin (sn_lg_gen_ai) pour utiliser les compétences de synthèse.

Cette application de stockage a les dépendances suivantes qui seront installées automatiquement :

- Gestion des demandes juridiques (sn_lg_ops)
- Now Assist pour plateforme (sn_genai_platform) : version 7.x
- Console d'administration Now Assist (sn_nowassist_admin)

Vous devez installer manuellement les applications suivantes :

- Legal Counsel Center (sn_lg_cf_workspace) - Version 1.5.1 et supérieures
- Gestion des questions juridiques (sn_lg_matter) : requis pour la synthèse des questions juridiques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD).

Interfaces utilisateur prises en charge

L'application Now Assist pour LSD inclut les fonctions répertoriées dans le tableau suivant.

Interfaces prises en charge par Now Assist pour LSD

Interface	Compétence
Interface utilisateur principale	• Synthèse de la demande juridique • Synthèse des questions juridiques
Centre de conseil juridique	• Synthèse de la demande juridique • Synthèse des questions juridiques • Résultats Genius des questions-réponses Now Assist
Centre des employés	Résultats Genius des questions-réponses Now Assist
Recherche globale.	Résultats Genius des questions-réponses Now Assist

Configurer Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer l'application Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) de sorte que les utilisateurs juridiques ou les prestataires de demandes puissent utiliser les compétences d'IA générative de Centre de conseil juridique et Interface utilisateur principale.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé Legal Counsel Center (sn_lg_cf_workspace) - Version 1.5.1 ou une version ultérieure.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la Administrateur Now Assist console pour configurer l'application Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) . Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour en savoir plus, consultez Overview tab in Now Assist Admin .

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités et les compétences auxquelles vous pouvez accéder à partir de la console Administrateur Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité et compétences Legal Service Delivery dans la Administrateur Now Assist console

Caractéristiques du LSD	Compétences
Demande et question juridiques	• Synthèse de la demande juridique • Synthèse des questions juridiques

Les compétences de synthèse des demandes juridiques et de synthèse des questions juridiques sont disponibles dans le système de base avec les configurations requises. Pour créer une compétence personnalisée, vous devez créer une copie de la compétence qui se trouve dans le système de base avant de modifier la configuration. La compétence parente est automatiquement désactivée lorsque vous activez votre nouvelle compétence personnalisée. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser une compétence de synthèse dans Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD).

Remarque :

Now LLM Service est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette application Now Assist.

Procédure

1. Installez le module d’extension Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) (sn_lg_gen_ai).
   - Pour en savoir plus sur les dépendances et l’ordre d’activation des modules d’extension, reportez-vous à la section Informations sur l'application.
   - Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez Install Now Assist plugins .
2. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** pour accéder à l’onglet **Compétences Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
3. Accédez à la **Employé** > **LSD**.
4. Sur la vignette de votre compétence, sélectionnez **Activer la compétence**.
5. Dans l’étape Détails généraux, affichez les champs.
6. Après avoir consulté les détails de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l’étape suivante.
7. Personnalisez la configuration du Now Assist menu contextuel.
   Personnalisez la configuration du Now Assist menu contextuel pour contrôler quelles options doivent apparaître et comment elles sont affichées dans la Now Assist synthèse.

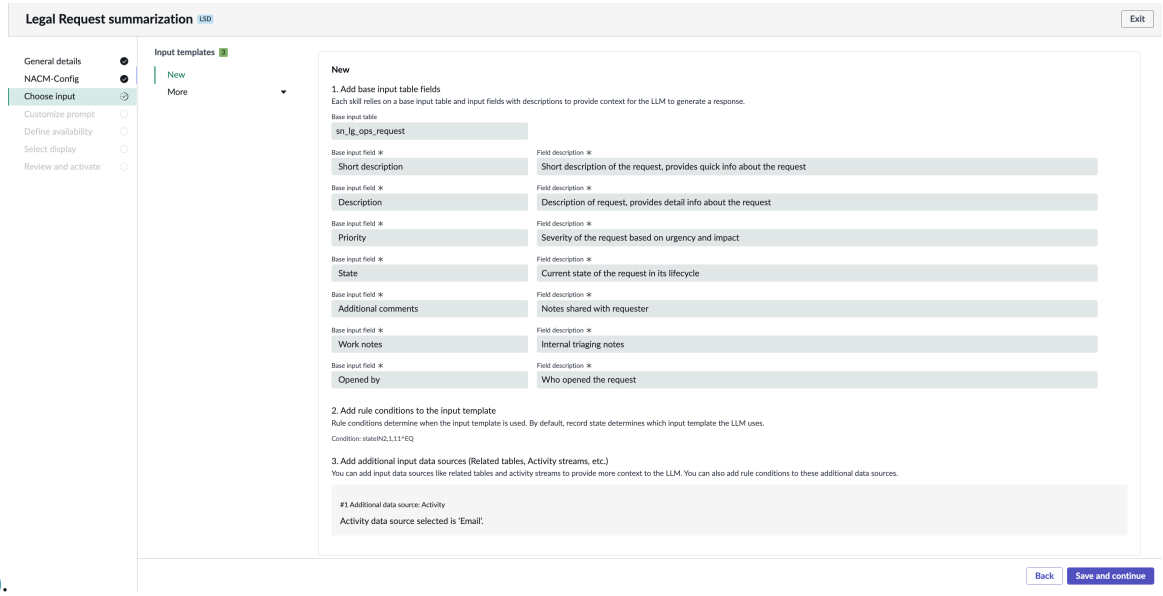
   Remarque :
   Si vous cochez la case Activer les tables étendues, la configuration du Now Assist menu contextuel est appliquée à toutes les tables étendues de la demande juridique et de la question juridique.

   Pour plus d’informations sur la synthèse du menu contextuel, Now Assist reportez-vous à la section Summarize records with the Now Assist context menu .
8. Après avoir personnalisé le menu contextuel, sélectionnez Enregistrer Now Assist**et passez** à l’étape suivante.
   Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez les entrées pour la compétence sélectionnée.
   Pour en savoir plus sur les entrées de chaque compétence, reportez-vous à la rubrique Entrées de compétences pour Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD).



10. Une fois que vous avez configuré les entrées pour la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
    Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.
11. Personnalisez la sortie de l'invite.
    Examinez et testez l'invite pour chaque configuration de modèle d'entrée.
12. Après avoir personnalisé la sortie de l'invite, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
    Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.
13. Définissez la disponibilité de la compétence.
    Vous pouvez configurer la compétence pour qu'elle soit toujours disponible pour les utilisateurs ou sélectionner les conditions que vos utilisateurs doivent remplir avant que la compétence ne soit disponible. La sélection **de Personnaliser la disponibilité des compétences** affiche un générateur de conditions.
14. Une fois que vous avez configuré la disponibilité des compétences, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
15. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.
16. Une fois que vous avez configuré l'affichage de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
17. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.
    Votre compétence est configurée.
18. Configurez les variables des domaines d'activité que vous souhaitez considérer comme entrées pour la demande juridique ou la synthèse de la question.
    Pour plus d'informations, consultez Configurer les variables pour Now Assist la synthèse.

Entrées de compétences pour Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD)

Obtenez une vue d'ensemble rapide des entrées de compétences pour Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) configurer comment et quand une compétence est utilisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Selon la compétence sélectionnée, vous pouvez configurer des entrées. Une entrée identifie les données utilisées pour une compétence, par exemple la table et les champs utilisés pour générer un résumé.

Configurez les variables des domaines d'activité à prendre en compte pour la synthèse des demandes ou des questions juridiques. Pour ajouter des variables, reportez-vous à la section Configurer les variables pour Now Assist la synthèse.

Synthèse de la demande juridique

La compétence de synthèse des demandes juridiques inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé est généré.

Remarque :
Ces champs sont en lecture seule.

Entrées pour la synthèse d'une demande à l'état Nouveau, , Travail en cours ou Fermé

Table d'entrée	Champs d'entrée
Demande juridique [sn_lg_ops_request]	• Description brève • Description • Priorité • État • Commentaires supplémentaires • Notes de travail • Ouvert par

Pour les demandes à l'état Travail en cours ou Fermé, les tables et champs connexes supplémentaires suivants sont pris en compte pour la synthèse.

Entrées pour la synthèse de la demande à l'état Travail en cours ou Fermé

Table d'entrée	Champs d'entrée
SLA de tâche > tâche	• Non respecté • Heure de fin estimée • Définition SLA • Étape • Temps d'activité restant • Condition pour l'étape

Synthèse des questions juridiques

La synthèse des questions juridiques comprend les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé est généré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ces champs sont en lecture seule.

Entrées pour la synthèse d'une question à l'état Nouveau, Travail en cours ou Fermé

Table d'entrée	Champs d'entrée
Question juridique [sn_lg_matter_task]	• Description brève • Description • Priorité • État • Commentaires supplémentaires • Notes de travail • Demande parente
Question juridique : tâche->question	• Nom • État • Ordre • Priorité • Demandé par • Phase • Question • Nom d'événement • Affecté à • Date d'échéance • Commentaires supplémentaires • Notes de travail • Description brève
Demande juridique	Demande juridique
Approbateurs	• État • Approbateur • Commentaires • Approbation

Traduction automatique

Personnaliser une compétence de synthèse dans Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez personnaliser une Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) compétence afin de pouvoir utiliser les compétences de l'IA générative dans Centre de conseil juridique et dans Interface utilisateur principale.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À partir de la Administrateur Now Assist console, vous pouvez sélectionner la table d'entrée, les enregistrements connexes et les champs pour chaque modèle d'entrée de la compétence de synthèse des demandes, puis configurer les en-têtes d'invite à inclure dans le résumé général.

Les compétences de synthèse de demande juridique et de synthèse de question juridique sont disponibles dans le système de base avec les configurations requises. Pour créer une compétence personnalisée, créez une copie des compétences disponibles dans le système de base et modifiez les configurations. Lorsque la compétence personnalisée est activée, la compétence parente est automatiquement désactivée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** pour accéder à l'onglet **Compétences Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
2. Accédez à la **Employé** > **LSD**.
3. Créez une copie de la compétence de synthèse des fonctionnalités pour la Now Assist pour LSD personnaliser.

   a. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires pour la compétence dans la section Compétences actives et créez une copie que vous pouvez personnaliser en sélectionnant **Créer une copie**.

   b. Dans la fenêtre contextuelle de confirmation, sélectionnez **Faire une copie**.
   Une configuration guidée vous accompagne tout au long de la configuration des détails généraux, de l'entrée, de l'invite, de la disponibilité, de l'affichage, de la révision et de l'activation de la compétence personnalisée. Si vous terminez l'intégralité de la procédure pas à pas, la compétence de synthèse est activée.

4. Dans l'étape Détails généraux, renseignez les champs.
   Pour en savoir plus sur les entrées de chaque compétence, reportez-vous à la rubrique Entrées de compétences pour Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD).

   a. Saisissez un nom et une description pour la compétence.

   b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

5. Personnalisez la configuration du Now Assist menu contextuel.
   Personnalisez la configuration du Now Assist menu contextuel pour contrôler quelles options doivent apparaître et comment elles sont affichées dans la Now Assist synthèse.

   Remarque :
   Si vous cochez la case Activer les tables étendues, la configuration du Now Assist menu contextuel est appliquée à toutes les tables étendues de la demande juridique et de la question juridique.

   Pour plus d'informations sur la synthèse du menu contextuel, Now Assist reportez-vous à la section Summarize records with the Now Assist context menu .

6. Affichez les données d'entrée pour chaque compétence, telles que les champs d'entrée de base et les listes connexes pour les différents modèles d'entrée (états Nouveau, Travail en cours ou Fermé).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

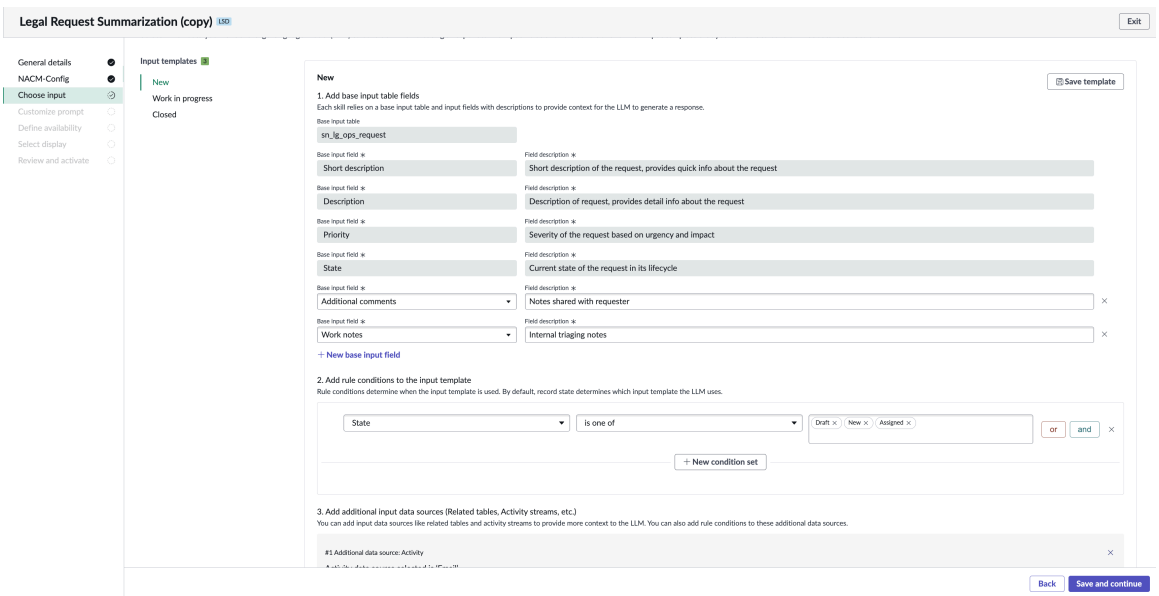
Configurez les champs de la table d’entrée de base et les listes connexes pour les différents modèles d’entrée (états Nouveau, Travail en cours ou Fermé) pour la compétence.

Chaque compétence s'appuie sur une table d'entrée de base et des champs d'entrée avec des descriptions pour fournir un contexte permettant au Now LLM Service de générer une réponse.

Sélectionnez uniquement les tables connexes proposées en tant que système de base, dans le cadre des données d’entrée.

a. Pour chaque état du modèle d’entrée (Nouveau, Travail en cours ou Fermé), sélectionnez **+Nouveau champ d’entrée de base** et configurez les champs de table d’entrée de base.

Ajoutez plusieurs champs d’entrée de base, si nécessaire.



La table suivante répertorie les champs et les descriptions de la table d'entrée de base, y compris un exemple pertinent.

Champs d'entrée de base

Champ	Description
Champ d'entrée de base	Champ de la table dont la valeur est utilisée par cette compétence dans sa réponse. Par exemple, Brève description.
Description de champ	Description de la valeur du champ d'entrée de base. Par exemple , Brève description de la demande juridique fournit des informations rapides sur la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, Travail en cours ou Fermé), configurez les conditions de règle à l'aide du générateur de conditions pour filtrer les données.

Les conditions de la règle déterminent quand le modèle d'entrée est utilisé. Par défaut, l'état de l'enregistrement détermine le modèle d'entrée utilisé par Now LLM Service.

Vous pouvez développer davantage la condition en sélectionnant **+Nouveau jeu de conditions** et en configurant des paramètres supplémentaires.

La table suivante répertorie les états du modèle d'entrée.

États du modèle d'entrée

État	Description
Nouveau	L'état est défini sur Nouveau.
Travail en cours	L'état est défini sur Travail en cours
Fermé	L'état est défini sur Fermé.

c. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, Travail en cours ou Fermé), sélectionnez **+Nouvelle source de données** pour configurer la table connexe supplémentaire et les données de flux d'activité, selon les besoins.

L'ajout de sources de données d'entrée, telles que les tables connexes et les flux d'activité, fournit plus de contexte à une Now LLM Service liste connexe.

Vous pouvez également ajouter les conditions de règle à ces sources de données supplémentaires.

La sélection des champs de table connexes peut avoir un impact direct sur la qualité de l'en-tête d'invite correspondant. Par exemple, si un en-tête d'invite nécessite un champ spécifique de la table connexe, mais que ce champ n'est pas sélectionné comme entrée, le résumé de cet en-tête d'invite contiendra des informations manquantes. Par exemple, pour une demande juridique, vous voyez une table connexe, telle que Accord sur les niveaux de service (SLA), qui inclut tous les champs requis et les conditions de filtrage pour l'en-tête d'invite. L'en-tête d'invite SLA est présélectionné pour vous aider à comprendre comment la table connexe, ses champs et l'en-tête d'invite fonctionnent ensemble pour produire un résumé. Vous pouvez utiliser le SLA comme référence pour configurer les autres tables connexes afin de déterminer les champs à sélectionner et la description qui ajoute les exigences de leurs en-têtes d'invite respectifs. Appliquez toutes les conditions supplémentaires pour filtrer davantage les données.

d. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

7. Personnalisez l'invite.

Examinez et testez l'invite pour chaque configuration de modèle d'entrée. Vous pouvez modifier l'invite en ajoutant de nouvelles sections prédéfinies et en les réorganisant, selon vos besoins.

a. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, Travail en cours ou Fermé), sélectionnez les sections d'invite dans la liste des sections disponibles à inclure dans le résumé généré.

Pour ajouter une section, vous devez configurer les données d'entrée pertinentes préalables à cette étape.

Les sections d'invite disponibles que vous pouvez sélectionner sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Détails de la demande ou de la question**
- **Principales mesures prises**
- **Résolution**

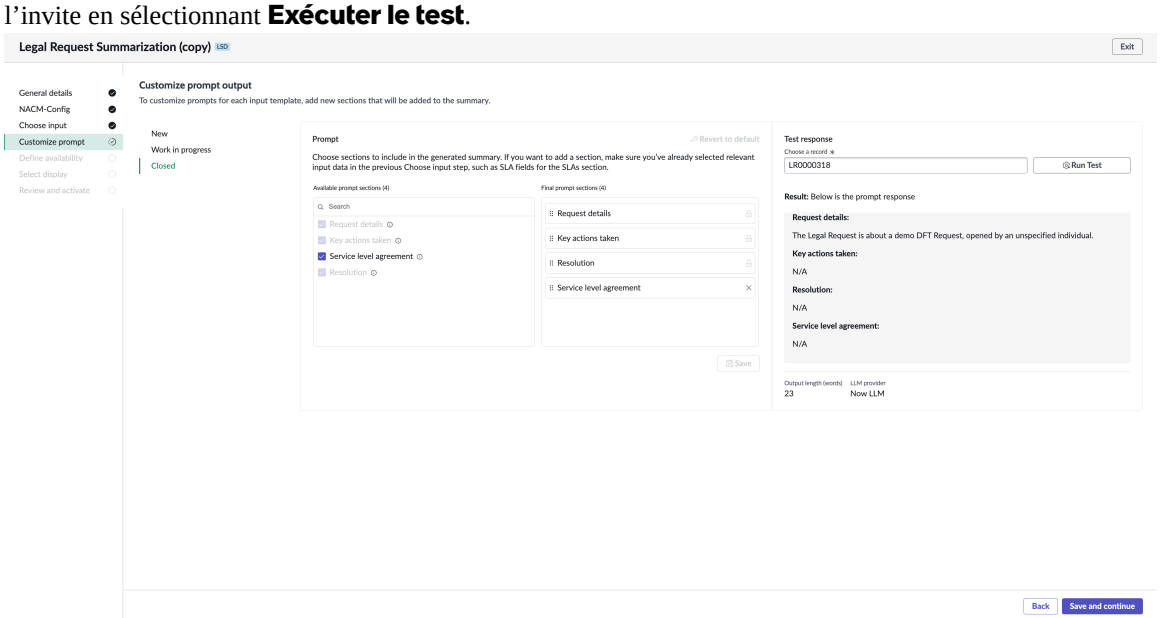
La table suivante répertorie les en-têtes d'invite obligatoires.

En-têtes d’invite obligatoires pour la synthèse de la demande juridique

État du modèle d'entrée	En-tête d'invite obligatoire
Nouveau	Détails de la demande ou de la question
Travail en cours	▪ Détails de la demande ▪ Principales mesures prises ▪ Accord sur les niveaux de service (uniquement pour la synthèse des demandes)
Résolu	▪ Détails de la demande ▪ Principales mesures prises ▪ Accord sur les niveaux de service (uniquement pour la synthèse des demandes) ▪ Résolution

b. Sélectionnez **Enregistrer** pour passer à la réponse du test.

c. Sélectionnez un enregistrement dans la section Tester la réponse et testez le format de sortie de la réponse à l’invite en sélectionnant **Exécuter le test**.



d. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

8. Définissez la façon dont la compétence est disponible pour vos utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Configurez la compétence pour qu'elle soit toujours disponible pour les utilisateurs ou sélectionnez les conditions qui doivent être remplies avant que la compétence ne soit disponible.
Si vous sélectionnez **Personnaliser la disponibilité de la compétence**, un générateur de conditions s'affiche pour filtrer davantage les données.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

9. Configurez l'emplacement où afficher la synthèse.

a. Sélectionnez **intégré au produit** ou **panneau Now Assist**.

- **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les Now Assist compétences sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.

  Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

- **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist.

  Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel .

  Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

10. Examinez et activez la compétence.
Examinez vos choix et sélectionnez **Activer** pour terminer la personnalisation de la compétence.
Vous pouvez maintenant sélectionner **Résumer** pour générer le résumé.

11. Configurez les variables des domaines d'activité que vous souhaitez considérer comme entrées pour la demande juridique ou la synthèse de la question.
Pour plus d'informations, consultez Configurer les variables pour Now Assist la synthèse.

Configurer les variables pour Now Assist la synthèse

Configurez les variables des domaines d'activité que vous souhaitez considérer comme entrées pour la synthèse d'une demande ou d'une question juridique à l'aide de l'application Now Assist .

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_lg_ops.legal_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Domaines d'activité**.

2. Sélectionnez le domaine d'activité, tel que Contrats, Éthique ou Conformité, auquel vous souhaitez ajouter les variables.

3. Dans l'onglet **Formulaires d'admission** , sélectionnez et ouvrez l'enregistrement.

4. Dans le message d'information en haut de la page, sélectionnez le lien **ici** pour modifier l'enregistrement du formulaire d'admission.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Déverrouillez et sélectionnez les variables en sélectionnant l'icône des variables pour la synthèse ( ).

> **Remarque :**
> Seules les variables d'une seule ligne qui ne sont pas mappées à un champ sont visibles.

6. Ajoutez une ou plusieurs variables à un formulaire d'admission du domaine d'activité.

7. Verrouillez les variables sélectionnées en sélectionnant l'icône de).

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Toutes les variables sélectionnées sont ajoutées au formulaire d'admission du domaine d'activité.

Que faire ensuite
Vous pouvez ajouter des variables aux formulaires d'admission d'autres domaines d'activité en répétant les étapes de cette procédure.

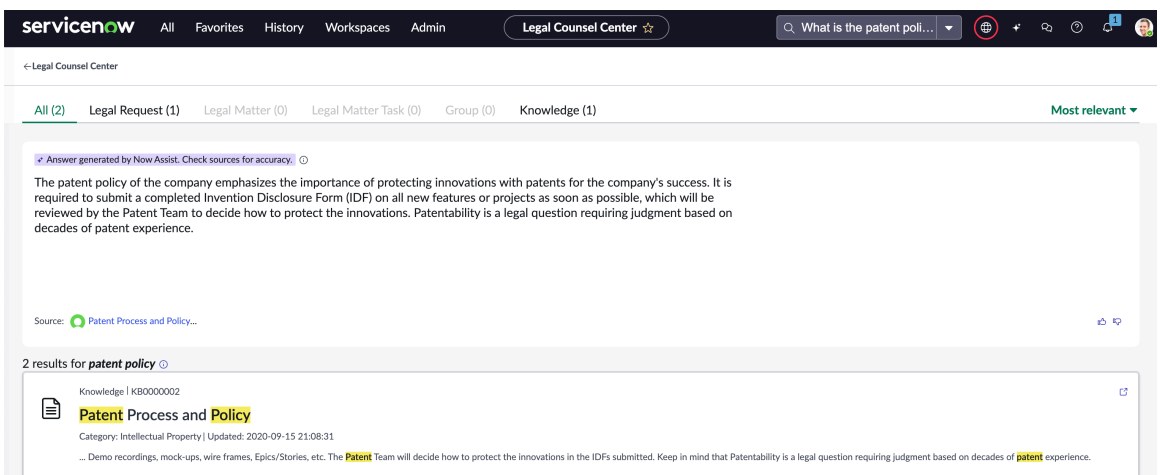
Pour résumer une demande ou une question juridique, reportez-vous à la section Résumer une demande ou une question juridique à l'aide de Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD).

La configuration des résultats Genius pour les questions-réponses dans Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD)

L'utilisation des résultats Genius de questions-réponses dans l'application Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) vous permet de trouver rapidement les informations les plus optimales dans , Centre de conseil juridique ainsi que Centre des employés dans la recherche globale.

Questions-réponses : vue d'ensemble des résultats Genius

L'aptitude Questions-réponses Résultats Genius permet aux prestataires de demandes et aux utilisateurs juridiques de générer des réponses concises et exploitables à partir des résultats d'articles de la base de connaissances dans Centre de conseil juridique, Centre des employés et de la recherche globale.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration des résultats Genius pour les questions-réponses

Pour Centre de conseil juridique, la fonctionnalité de questions-réponses Résultats Genius est activée par défaut lors de l'installation et de l'activation Recherche IA de l'application Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) .

Pour la recherche globale et Centre des employés, vous devez activer manuellement les résultats Genius pour les questions-réponses. Pour plus d'informations, consultez Enabling Now Assist Q&A Genius Results et Activer les Now Assist résultats Genius.

Pour en savoir plus sur les autres moteurs de recherche pris en charge, reportez-vous à la section Rechercher dans Prestation de services juridiques.

Utiliser Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD)

Si vous disposez d'un rôle sn_lg_gen_ai.request_fulfiller, vous pouvez résumer les détails des demandes et questions juridiques avec l'application Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) . Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité Genius de questions-réponses Now Assist pour obtenir des résultats de recherche exploitables à partir d'articles de la base de connaissances.

Résumer une demande ou une question juridique à l'aide de Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD)

Générez un résumé à partir des champs que vous avez sélectionnés sur la demande juridique ou l'enregistrement de question et comprenez rapidement le contexte de la demande à l'aide de la compétence de résumé de demande ou de question juridique de l'application Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_gen_ai.request_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La compétence de synthèse de demande juridique ou de question juridique vous fournit un résumé concis d'une demande ou d'une question juridique, y compris les mesures prises et les détails de la résolution. En affichant un résumé, vous pouvez comprendre le contexte, actualiser le résumé et le publier dans les notes de travail.

Vous pouvez configurer les variables des domaines d'activité que vous souhaitez considérer comme entrées pour la demande juridique ou la synthèse des questions à l'aide de l'application Now Assist . Pour ajouter des variables, reportez-vous à la section Configurer les variables pour Now Assist la synthèse.

Les compétences de synthèse sont disponibles dans Centre de conseil juridique et dans Interface utilisateur principale.

- Dans Centre de conseil juridique, vous utilisez le composant Résumé de la demande juridique par Now Assist pour générer un résumé. Ce composant apparaît au-dessus du flux d'activité.

  Remarque :
  Vous pouvez également générer un résumé sur demande à partir du Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez Demander les Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) options à partir du Now Assist panneau.

- Dans Interface utilisateur principale, vous sélectionnez le bouton **Résumer** sur l'enregistrement de demande ou de question juridique pour générer un résumé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de conseil juridique** et ouvrez une demande ou une question juridique.
2. Dans le composant Résumé de la demande juridique par Now Assist, sélectionnez **Résumer**.
   Le résumé par le composant Now Assist s'affiche au-dessus du flux d'activité.

   Remarque :
   La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.

3. **Facultatif :** Lorsque vous avez terminé de résumer un enregistrement, vous pouvez l'ajouter aux notes de travail, le développer ou le réduire, y ajouter des commentaires, le copier ou afficher des informations à son sujet.

Demander les Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) options à partir du Now Assist panneau

Demandez les options de l'IA générative contextuelle, telles qu'un résumé de la demande, à l'aide de l'interface conversationnelle du Now Assist panneau.

Avant de commencer

Assurez-vous que la fonctionnalité Next Experience est activée dans l'instance. Pour plus d'informations, consultez Next Experience UI .

Rôle requis : sn_lg_gen_ai.request_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser le Now Assist panneau pour demander un résumé.

Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez Now Assist panel . Pour plus d'informations sur l'activation du panneau, reportez-vous à la Now Assist section Turn on the Now Assist panel .

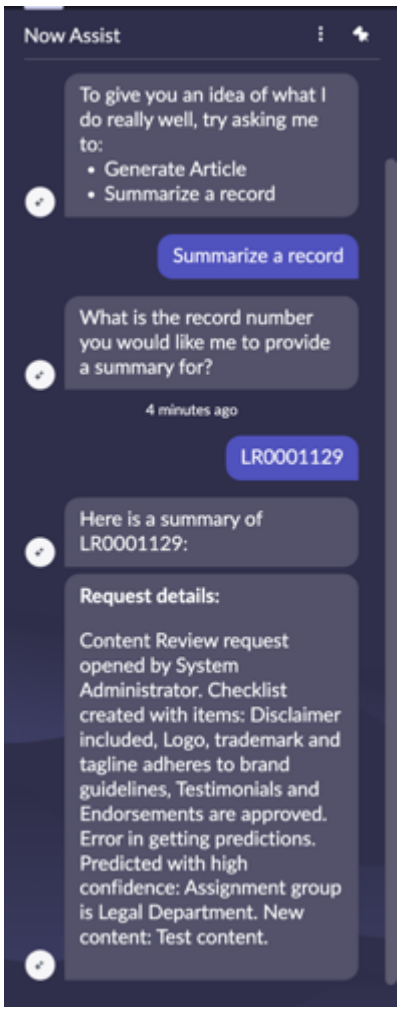
Procédure

1. Connectez-vous à une instance sur laquelle l'application Now Assist pour LSD est installée.
2. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de conseil juridique**.
3. Demandez les options de l'IA générative dans LSD pour le résumé en sélectionnant l'icône Now Assist .
4. Après avoir demandé les options de l'IA générative, sélectionnez **Résumer un enregistrement**.
5. Entrez le numéro d'enregistrement que vous souhaitez résumer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le résumé s’affiche.



Générer des résultats de recherche à l’aide des résultats Genius de questions-réponses dans Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD)

Générez des résultats de recherche exploitables à partir des résultats d’article de la base de connaissances dans Centre de conseil juridique, Centre des employés et de la recherche globale à l’aide des résultats Genius de questions-réponses dans Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD).

Avant de commencer

Pour Centre de conseil juridique, les résultats Genius de questions-réponses sont activés par défaut lorsque vous installez et activez Recherche IA et Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD).

Pour la recherche globale et Centre des employés, vous devez activer manuellement les résultats Genius pour les questions-réponses. Pour plus d'informations, consultez Enabling Now Assist Q&A Genius Results et Activer les Now Assist résultats Genius.

Pour en savoir plus sur les autres moteurs de recherche pris en charge, reportez-vous à la section Rechercher dans Prestation de services juridiques.

Rôle requis :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_lg_ops.legal_fulfiller pour Centre de conseil juridique
- sn_lg_ops.legal_user pour Centre des employés
- Aucun rôle spécifique n’est requis pour accéder à la recherche globale.

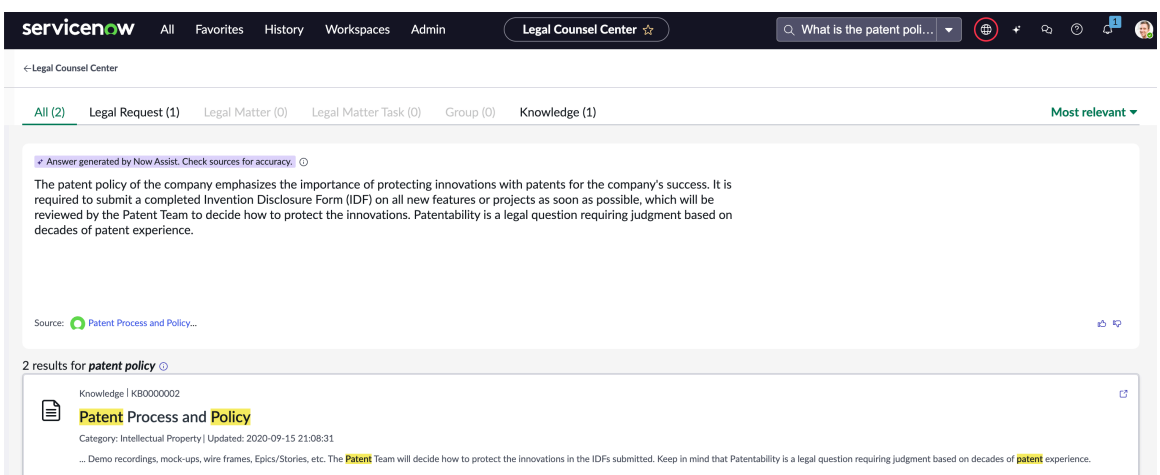
Procédure

1. Accédez à l’espace de travail via , Centre de conseil juridiqueCentre des employés ou Recherche globale.

2. Dans le champ **Rechercher** , saisissez votre requête.

Résultats

Avec les résultats de votre recherche, vous voyez également une carte de réponse avec un extrait de rubrique et un extrait de réponse extrait d’un seul article de la base de connaissances. Vous pouvez consulter l’article complet directement à partir de la carte de réponse.



Utiliser le workflow agentique dans Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD)

Utilisez des workflows agentiques pour Prestation de services juridiques analyser les demandes juridiques générales, prévoir la catégorie juridique appropriée et initier un transfert après confirmation du prestataire juridique ou du gestionnaire de groupe.

Workflows agentiques disponibles pour Prestation de services juridiques la collection d’agents IA

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
Trier les demandes juridiques	Utilise des agents IA pour analyser les demandes juridiques générales, prédire la catégorie juridique appropriée et initier un transfert après confirmation du prestataire juridique. Le workflow agentique améliore les délais de réponse, réduit les tâches manuelles et améliore la productivité globale.	• Agent IA de gestion des enregistrements • Agent IA de prédiction de valeur de champ d’enregistrement • Agent IA de transfert de demande juridique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Par défaut, tous les workflows agentiques et les enregistrements d'agent IA sont en lecture seule.

Pour en savoir plus sur les agents IA, reportez-vous à la section Now Assist AI agents.

Pour exécuter les agents IA de manière autonome, vous devez d'abord dupliquer le cas d'utilisation, puis procéder aux étapes suivantes :

- Activez le workflow agentique. Pour plus d'informations, consultez Activate an agentic workflow template.
- Activez tous les agents au sein du workflow.
- Activez le déclencheur pour appeler automatiquement le workflow agentique. Si vous préférez l'invoquer manuellement, il n'est pas nécessaire d'activer le déclencheur.

Remarque :

- Lorsque vous modifiez un workflow agentique, des agents IA ou des outils, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.
- Si vous avez un cas d'utilisation agentique de demande juridique de triage personnalisé, mettez à jour l'include de script de la règle métier avec l'sys_id du cas d'utilisation personnalisé. Pour plus d'informations, consultez Activer la règle métier pour le workflow agentique Triage des demandes juridiques.

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA.
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

Configuration du workflow agentique Triage des demandes juridiques

Vous pouvez configurer le workflow agentique Triage des demandes juridiques dans l'application Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) pour analyser les demandes juridiques générales, prévoir la catégorie juridique appropriée et initier un transfert lorsqu'un prestataire juridique ou un gestionnaire de groupe confirme la demande.

Vous devez effectuer les tâches suivantes pour le workflow agentique Triage des demandes juridiques :

1. Installez le module d'extension Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) (sn_lg_gen_ai).
2. Assurez-vous que le Now Assist panneau est activé. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel.
3. Assurez-vous que l'assistant **Panneau Now Assist : plateforme (par défaut)** dans l'expérience administrateur CI est activé. Pour plus d'informations, consultez Manage LLM virtual agents on the Assistants screen.
4. Configurer Recherche IA. Pour plus d'informations, consultez Configuring AI Search.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Activez la règle métier du cas d'utilisation de la demande juridique de triage pour le workflow agentique de triage des demandes juridiques. Pour plus d'informations, consultez Activer la règle métier pour le workflow agentique Triage des demandes juridiques.
6. Incluez les tables d'application de pratique juridique pour Recherche IA l'indexation. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des tables de demande juridique pour l'indexation des données.

Important :
Le Now Assist panneau répertorie les compétences suivantes qui sont requises pour le workflow agentique Triage des demandes juridiques :

- Triage : demande juridique Recherche IA
- Option de triage de demande juridique

Vous pouvez accéder au Now Assist panneau en accédant à **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** > **Employé** > **LSD**.

Les compétences sont disponibles à l'état actif dans le système de base et ne doivent pas être modifiées.

Activer la règle métier pour le workflow agentique Triage des demandes juridiques

Activez les règles métier pour le workflow agentique Triage des demandes juridiques dans l'application Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le workflow agentique Triage des demandes juridiques est livré à l'état inactif dans le système de base. Pour l'activer, vous devez activer la règle métier nommée Cas d'utilisation Déclencher la demande juridique de triage.

Par défaut, le script include dans cette règle métier contient le sys_id du cas d'utilisation Déclencher Triage Demande juridique. Si vous avez un cas d'utilisation personnalisé, vous devez mettre à jour l'include de script dans la règle métier avec l'sys_id de votre cas d'utilisation personnalisé.

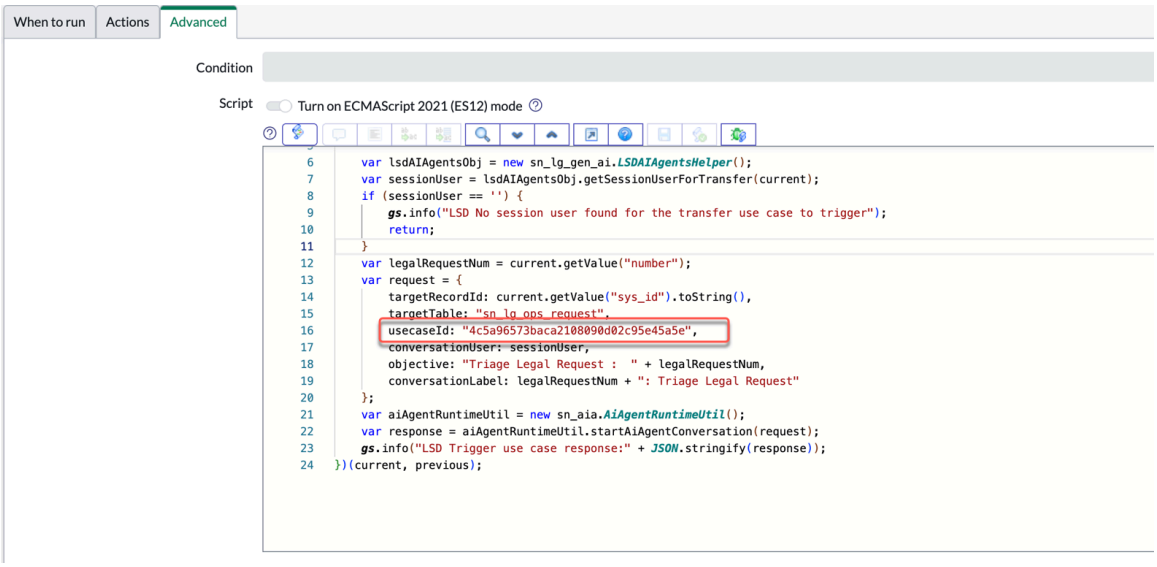
Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier**.
   La table Règles métier s'affiche.
2. Dans la colonne Nom, recherchez le cas d'utilisation Déclencher la demande juridique de triage.
3. Ouvrez la *`Trigger Triage Legal Request use case`* règle.
4. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
5. **Facultatif :** Pour un workflow agentique personnalisé, mettez à jour *`usecaseId`* le script avec le sys_id du workflow agentique personnalisé.

   a. Accédez à la liste connexe Avancé.

   b. Dans le script, mettez à jour la valeur avec *`usecaseId`* le sys_id du workflow agentique personnalisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour obtenir les sys_id d'un cas d'utilisation personnalisé, accédez à la liste des cas d'utilisation, cliquez avec le bouton droit sur l'enregistrement du cas d'utilisation personnalisé et sélectionnez **Copier sys_id**.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le workflow agentique Triage des demandes juridiques est activé pour Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD).

Ajouter des tables de demande juridique pour l'indexation des données

Ajoutez les tables de demande juridique à prendre en compte pour l'indexation des Recherche IA données dans l'application Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) . Les tables de demandes juridiques sont indexées afin que vous puissiez obtenir des résultats pertinents Recherche IA pour les enregistrements juridiques.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application **sur Legal Counsel Center** dans le sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Incluez les tables de demandes juridiques pour les définir en tant que sources indexées. Ces tables ajoutées sont ensuite sélectionnées pour l'indexation. Pour plus d'informations sur l'indexation des sources pour , reportez-vous à Recherche IAIndexed source retention policies and filter conditions .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Index de Recherche IA** > **Sources indexées**.
2. Dans la colonne Nom, recherchez Legal Requests.
3. Sélectionnez la source indexée des demandes juridiques.
4. **Sélectionnez Indexer toutes les tables**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les tables de demande juridique sont indexées pour Recherche IA.

Workflow agentique de triage des demandes juridiques

Utilisez le workflow agentique des demandes juridiques de triage pour prédire la catégorie juridique appropriée et pour initier un transfert après confirmation du prestataire juridique ou du gestionnaire de groupe.

Triage des demandes juridiques Vue d'ensemble du workflow agentique

Important :

- Pour exécuter le workflow agentique Triage des demandes juridiques, assurez-vous d'avoir terminé toutes les configurations. Pour plus d'informations, consultez Configuration du workflow agentique Triage des demandes juridiques.
- Si votre fournisseur de service d'IA générative n'est pas Now LLM Service, assurez-vous que les connexions d'API et les informations d'identification sont configurées. Pour plus d'informations, consultez Configuring API credentials for generative AI capabilities .

Le workflow agentique est déclenché dans les conditions suivantes :

- Une demande juridique générale est soumise et une règle d'affectation est configurée pour celle-ci.
- Le champ **Affecté à** est mis à jour pour une demande juridique générale.

La conversation du workflow agentique peut être vue dans le Now Assist panneau par le prestataire juridique ou le gestionnaire de groupe ayant le rôle now_assist_panel_user.

Accéder au workflow agentique de triage des demandes juridiques à partir du studio d'agent IA

Vous pouvez accéder au workflow agentique lorsque Studio d'agents IA vous disposez du rôle sn_aia.admin.

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Trier les demandes juridiques**.

Agents IA utilisés dans le workflow agentique de demandes juridiques de triage

Noms et descriptions des agents IA

Nom	Description
Agent IA de gestion des enregistrements	Obtient les détails de la demande à partir de la description fournie.
Agent IA de prédiction de valeur de champ d'enregistrement	Recherche les enregistrements similaires et prédit la catégorie juridique.
Agent IA de transfert de demande juridique	Est l'agent supervisé L'agent IA prédit la catégorie juridique appropriée et initie un transfert après confirmation du prestataire juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation du workflow agentique des demandes juridiques de triage

La conversation du workflow agentique peut être vue dans le Now Assist panneau par le prestataire juridique ou le gestionnaire de groupe ayant le rôle now_assist_panel_user.

1. Ouvrir le Now Assist panneau en sélectionnant l'icône Now Assist
2. Dans le panneau de Now Assist messagerie instantanée, sélectionnez la demande juridique sous la messagerie instantanée active.
3. Consultez la conversation du workflow agentique et la catégorie juridique prévue :
   - Si vous choisissez de transférer la demande juridique générale, entrez `Oui` et sélectionnez l'icône Envoyer ( ) dans le panneau. Lorsqu'elle est transférée, la demande d'origine est annulée et une nouvelle demande est créée avec la catégorie juridique prévue. La conversation agentique est fermée après le transfert de la demande juridique.
   - Si vous choisissez de ne pas transférer la demande juridique générale, entrez `Non` et sélectionnez l'icône Envoyer ( ) dans le panneau. La demande juridique générale n'est pas transférée et la conversation agentique est fermée.

Intégration de Legal Service Delivery aux applications ServiceNow

Étendre les options Legal Service Delivery en les intégrant à d'autres applications ServiceNow.

Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

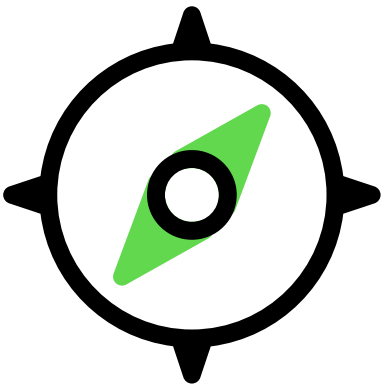
Avec le site juridique Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques, vous pouvez configurer et automatiser le cycle de vie des contrats juridiques en créant des modèles de documents contractuels, des clauses et des variantes de clauses. Le cycle de vie des contrats juridiques vous permet de soumettre, de réviser, de finaliser et de gérer les demandes de contrats juridiques. L'intégration prend également en charge les signatures électroniques et les systèmes de stockage externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

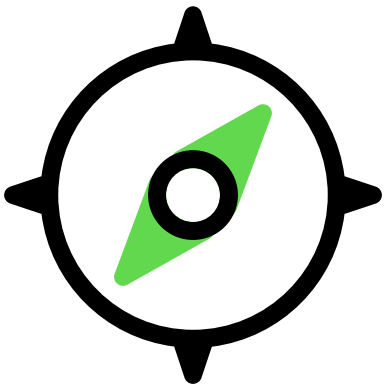
Premiers pas

Explorer



Découvrez les fonctionnalités et les avantages de Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques.

Configurer



Installez et configurez Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques.

Utiliser



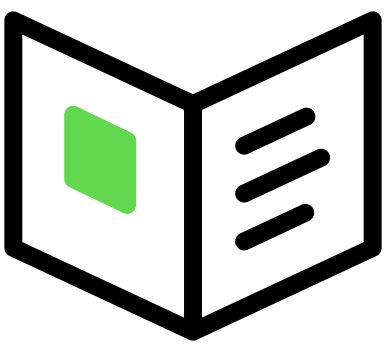
Permet Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques de soumettre, de réviser, de finaliser et de gérer les demandes de contrats juridiques.

Gérer



Gérer les demandes juridiques et les contrats juridiques

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Now Assist pour Gestion des contrats



Utilisez Now Assist pour Gestion des contrats améliorer la productivité des utilisateurs grâce à l'IA générative

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Prestation de services juridiques Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Pour en savoir plus sur la création de vos propres applications, consultez le site développeur.
- Contact Service client et assistance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

Apprenez-en plus sur un exemple de Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques workflow et passez en revue les avantages qu'il peut offrir.

Vue d'ensemble de Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

Avec le site juridique Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques, vous pouvez configurer et automatiser le cycle de vie des contrats juridiques en créant des modèles de documents contractuels, des clauses et des variantes de clauses. Le cycle de vie des contrats juridiques vous permet de soumettre, de réviser, de finaliser et de gérer les demandes de contrats juridiques. L'intégration prend également en charge les signatures électroniques et les systèmes de stockage externes.

[store-future: BEGIN review]

Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques Configurateur	Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques Le configurateur peut configurer des modèles de contrat, des systèmes externes et des règles de configuration.
Administrateur Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques	Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques L'administrateur gère les enregistrements de contrat, les rôles d'utilisateur et les configurations système.
Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques Prestataire	Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques Le prestataire travaille sur les demandes juridiques.
Utilisateur juridique	L'utilisateur juridique soumet des demandes juridiques et suit leur progression.
Utilisateur de contrat	L'utilisateur de contrat lance et suit une demande de contrat.
Prestataire de contrat	Le prestataire de contrats travaille sur la demande de contrat et initie des actions lors de l'exécution d'un contrat affecté.

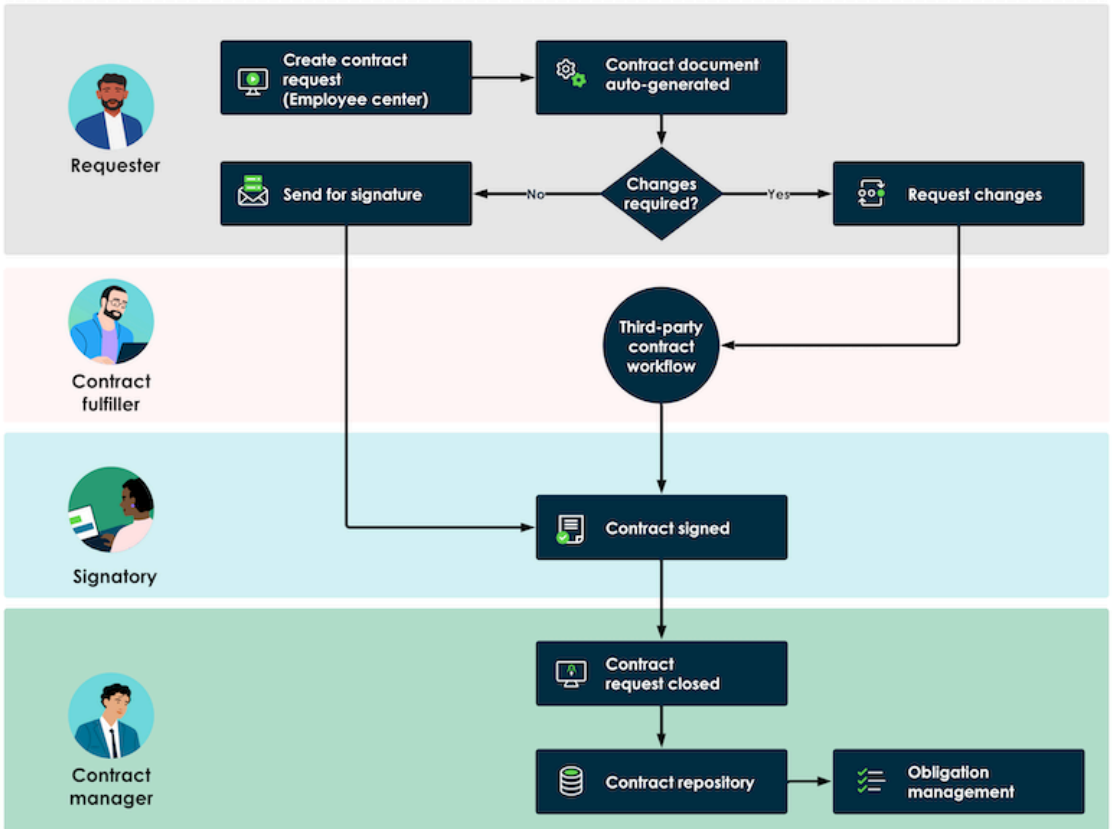
[End]

Accord de confidentialité Workflow de demande de contrat

Important :
Il s'agit d'une image interactive. Essayez de cliquer sur Workflow de contrat tiers pour en savoir plus sur le processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Cliquez ici pour en savoir plus sur le workflow de contrat tiers.

Un exemple de workflow pour une demande de contrat d'accord de confidentialité (NDA) pourrait se dérouler comme suit :

1. Le configurateur juridique configure les données de base pour soumettre une demande d'accord de confidentialité. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques.
2. Le demandeur juridique remplit le formulaire de demande d'admission d'accord de confidentialité.
3. Une demande de contrat est lancée.
4. Le document contractuel est généré à partir d'un modèle de contrat et le contenu est ajouté dynamiquement selon des conditions prédéfinies.
5. L'utilisateur de contrat modifie les demandes de changement et crée une nouvelle version du document de contrat à l'aide de l'option **Régénérer** ou **synchroniser le document** .
6. Le demandeur de contrat affiche le document de contrat.
   a. Si aucune modification n'est requise, le document est envoyé pour signature.
   b. Si des modifications sont requises, le demandeur de contrat soumet une demande de modification, qui est envoyée au prestataire de contrat.
7. En fonction de la demande de changement, le prestataire de contrat peut prendre les mesures suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. L'exécutant du contrat lance un processus d'examen interne.

i. Le prestataire de contrat soumet une tâche de révision pour révision interne.

> **Remarque :**
> Vous pouvez créer des tâches de révision parallèles pour le même document contractuel pour différents groupes de réviseurs. Toutefois, vous ne pouvez pas créer une tâche de révision pour le même document avec le même groupe de réviseurs si une autre tâche active existe déjà.

ii. Un gestionnaire de groupe de réviseurs de contrats peut affecter la tâche de révision ou un réviseur de contrats peut l'affecter lui-même.

iii. L'examinateur de contrat affecté commence à travailler sur le document contractuel.

iv. Si les informations sont incomplètes, l'examinateur du contrat demande plus d'informations au prestataire du contrat.

v. Si une demande d'informations supplémentaires a été soumise, l'exécutant du contrat partage les informations.

vi. Le réviseur de contrat examine le document, accepte ou rejette les annotations, propose des modifications et ajoute des commentaires.

vii. Le réviseur de contrat termine la révision et partage le document contractuel mis à jour, le cas échéant.

viii. L'exécutant du contrat reçoit un document mis à jour et apporte les modifications nécessaires en fonction des commentaires.

- Pour le stockage interne : si des modifications sont nécessaires, une nouvelle version de document est créée après la finalisation du document.
- Pour le stockage externe : les réviseurs collaborent sur la révision du document contractuel en ligne en temps réel. Une fois la révision terminée, le prestataire peut finaliser le document contractuel disponible en ligne ou créer une nouvelle version hors ligne avec les modifications.

b. L'exécutant du contrat procède à une approbation ad hoc des parties prenantes. Si la révision révèle des changements requis, ces changements sont effectués et une nouvelle révision de document est créée.

c. Une fois le document finalisé, le prestataire envoie le document au demandeur.

8. Le demandeur de contrat prévisualise le contrat généré et, si aucune modification n'est requise, l'envoie aux signataires.

9. Tous les signataires soumettent les signatures requises.

10. Le contrat signé est joint à l'enregistrement de la demande juridique.

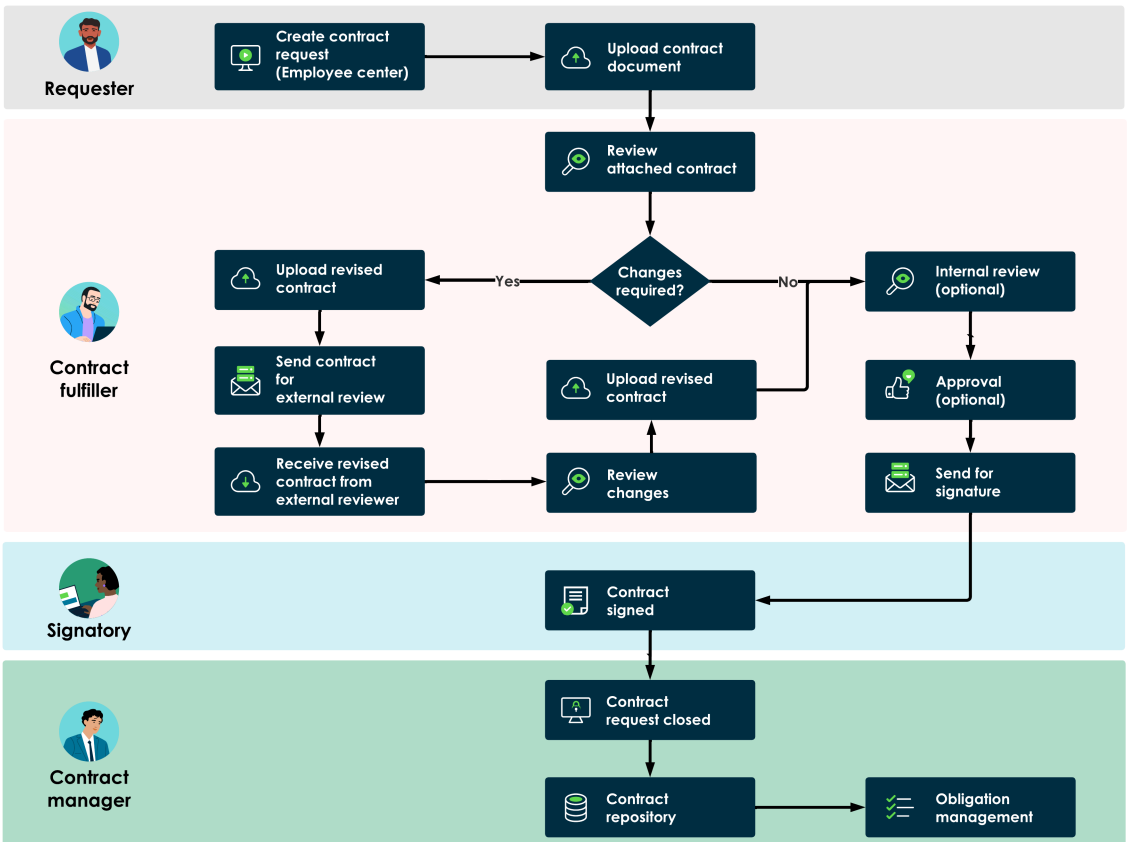
11. Si un stockage externe est configuré, le contrat signé y est stocké et référencé dans le référentiel du contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de demande de révision de contrat tiers

Workflow de révision de contrat tiers



En tant que prestataire juridique au sein de l'équipe juridique, vous travaillez sur les demandes de révision de tiers affectées en effectuant les activités suivantes :

1. L'utilisateur juridique crée une demande de révision de contrat tiers.
2. L'utilisateur juridique charge un ou plusieurs contrats et leurs pièces justificatives et les classe.
3. Le prestataire examine le document contractuel joint à la demande juridique.
4. Si nécessaire, l'exécutant reclassifie le contrat et les pièces justificatives.
5. Si un examen ou un retour d'expert est requis de la part des équipes internes, l'exécutant du contrat lance un processus d'examen interne.
   a. Le prestataire de contrat soumet une tâche de révision pour révision interne.

> **Remarque :**
> Vous pouvez créer des tâches de révision parallèles pour le même document contractuel pour différents groupes de réviseurs. Toutefois, vous ne pouvez pas créer une tâche de révision pour le même document avec le même groupe de réviseurs si une autre tâche active existe déjà.

   b. La tâche de révision est affectée à l'examinateur de contrat
   c. Si les informations sont incomplètes, l'examinateur du contrat demande plus d'informations au prestataire du contrat.
   d. Si une demande d'informations supplémentaires a été soumise, l'exécutant du contrat partage les informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Le réviseur de contrat examine le document, accepte, rejette ou propose des modifications et ajoute des commentaires.

f. L'examinateur du contrat examine le contrat et fournit des commentaires. Si un document révisé est disponible, il est également partagé avec le prestataire du contrat.

g. L'exécutant du contrat reçoit un document mis à jour et apporte les modifications nécessaires en fonction des commentaires.

- Pour le stockage interne : si des modifications sont nécessaires, une nouvelle version de document est créée après la finalisation du document.
- Pour le stockage externe : les réviseurs collaborent sur la révision du document contractuel en ligne en temps réel. Une fois la révision terminée, le prestataire peut finaliser le document contractuel disponible en ligne ou créer une nouvelle version hors ligne avec les modifications.

6. L'exécutant du contrat télécharge le contrat révisé dans la demande de contrat.
7. L'exécutant du contrat envoie par e-mail le document contractuel révisé aux contacts tiers.
8. Affichez les réponses des contacts de tiers dans le flux d'activité de la demande de contrat.

   Plusieurs itérations de révisions entre votre entreprise et le tiers peuvent être nécessaires avant que le document contractuel ne soit finalisé par toutes les parties. Le processus d'examen peut être mené de nouveau avec différents groupes d'examinateurs.

9. L'exécutant du contrat procède à une approbation ad hoc des parties prenantes. Si la révision révèle des changements requis, ces changements sont effectués et une nouvelle révision de document est créée. Le document contractuel ne peut être envoyé pour signature que lorsqu'il a été approuvé.
10. L'exécutant prépare les signatures en spécifiant l'ordre dans le cas de plusieurs documents contractuels, en ajoutant les champs requis en cas de signature électronique et en envoyant le document contractuel pour signature.
11. Les signataires examinent le document contractuel.
    - Si aucune modification n'est requise, le document contractuel est signé par tous les signataires.
    - Si des modifications sont requises, la signature étant refusée, l'utilisateur qui travaille sur la demande de contrat génère un nouveau document et le renvoie pour signature.
12. Le contrat signé est stocké sur l'instance ServiceNow ou dans un système de stockage externe et référencé dans le référentiel du contrat. Le demandeur et les membres du département peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel des contrats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques avantages

Caractéristiques et avantages de Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Soumettez, révisez, finalisez et gérez les demandes de contrats juridiques. Le département juridique peut gérer et traiter ces demandes juridiques soumises pour les contrats à partir d'un emplacement centralisé.	Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques	• Utilisateur juridique et utilisateur contractuel • Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques Prestataire
Configurez des modèles de documents Word pour le contrat afin de rationaliser et de réduire le besoin de retouches et de maintenir l'uniformité entre les documents contractuels générés. Configurez la génération de contenu dynamique via des mappages et des conditions pour les clauses et les tables.	Modèles de documents Word	Configurateur de contrat
Gérer efficacement une bibliothèque de variations de clauses. Utilisez des variations de clauses pour placer dynamiquement le contenu d'un contrat en fonction des conditions spécifiées.	Gestion des clauses	Configurateur de contrat
Utilisez les documents Microsoft Word pour ajouter des contrôles de contenu qui servent d'espaces réservés au contenu. Les modèles Word sont plus faciles à réviser, à annoter et à modifier.	Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats	Configurateur de contrat
Utilisez Now Assist pour analyser les Gestion des contrats contrats à la recherche de clauses non standard et manquantes et extraire des informations des contrats signés pour les ajouter au référentiel du contrat.	Now Assist dans Gestion des contrats	Now Assist Prestataire de contrats

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de , consultez :

- Configurer Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques
-
- Demandes d'accords de confidentialité
- Demandes de révision de contrats tiers
- Référence Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques vous permet de soumettre, de réviser, de finaliser et de gérer les demandes de contrats juridiques. Le département juridique peut gérer et traiter ces demandes juridiques soumises pour les contrats à partir d'un emplacement centralisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités

- Workflow pour le suivi, l'approbation et l'exécution des demandes.
- Prenez en charge les modèles de contrats Word pour votre propre papier.
- Prise en charge de l'ajout de plusieurs contrats et documents justificatifs dans une demande d'examen de contrat tiers.
- Intégration avec des fournisseurs de stockage externes pour stocker les documents contractuels finaux signés.
- Prise en charge des signatures électroniques et manuscrites .
- Référentiel centralisé pour tous les documents contractuels signés.

Avantages

- Assistance juridique pour l'examen et la finalisation des accords de confidentialité et des demandes juridiques de tiers.
- Capacité à suivre, classer par ordre de priorité et travailler sur plusieurs demandes simultanément avec le Centre de conseil juridique.
- Modèles de contrat pour assurer l'uniformité des contrats juridiques et réduire les reprises.
- Notifications automatiques pour surveiller les contrats et prendre des mesures en temps opportun.
- La prise en charge de plusieurs documents pour l'examen de contrats tiers permet d'examiner et de finaliser plusieurs documents contractuels à partir d'une seule demande.

Configurer Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

Installation Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques et Microsoft Word complément pour ServiceNow Contracts. Configurez les exigences de gestion des demandes de contrats juridiques.

Installer Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

Installez l'application Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques (sn_lg_cnt). L'application installe les données de démonstration ainsi que les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer
Passez en revue la liste des applications (sn_lg_cnt) dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments suivants sont installés avec Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques :

- Applications de stockage
- Rôles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, voir Composants installés avec Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l’application Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques (sn_lg_cnt) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   Les versions disponibles s’affichent.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d’installation qui s’affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Installer Microsoft Word le complément pour ServiceNow les contrats

Vous pouvez activer le complément pour ServiceNow le Microsoft Word module d’extension Contrats (sn_cm_word_addin) si vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le Microsoft Word complément pour ServiceNow le module d’extension Contrats (sn_cm_word_addin) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d’informations sur les composants installés avec un module d’extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats

En tant qu'administrateur, configurez le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Dans la liste Manifestes Office, sélectionnez **Contrats ServiceNow**.
3. Sélectionnez **Télécharger le manifeste** pour télécharger le fichier.
4. Configurez le complément.

Résultats
Le complément **Contrats ServiceNow** est disponible dans le ruban Accueil.

Créer un workflow d'admission de contrat juridique

Créez un workflow d'admission de contrats juridiques en créant un créateur d'enregistrement et en configurant les paramètres du système de base afin que les utilisateurs puissent demander conseil au département juridique sur les contrats juridiques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_config, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'assistance juridique pour une demande de contrat repose sur un workflow. Ainsi, vous devez fournir des informations spécifiques lors de la configuration du processus d'admission.

Deux producteurs d'enregistrements sont disponibles avec le système de base, Accord de confidentialité et Examen de contrat tiers. Vous pouvez créer un créateur d'enregistrement en copiant un créateur d'enregistrement de système de base (OOB) pour réutiliser ses paramètres de configuration existants.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Catalogue juridique** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Créez un créateur d'enregistrement ou copiez un créateur d'enregistrement système de base pour un nouveau type de contrat.
   - Pour créer un créateur d'enregistrement, cliquez sur **Nouveau**.

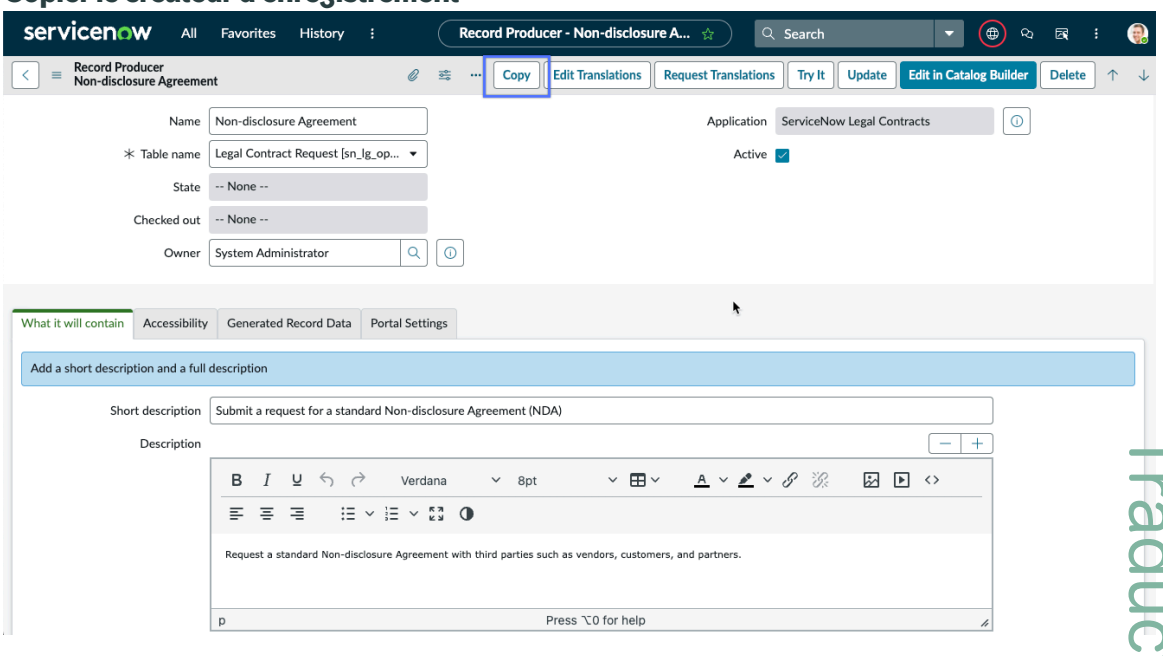
     Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier un créateur d'enregistrement pour les services juridiques via l'environnement classique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour copier un créateur d’enregistrement système de base, ouvrez le créateur d’enregistrement, puis sélectionnez **Copier**.

Copier le créateur d’enregistrement



3. Sur le formulaire du créateur d’enregistrement, fournissez les spécifications suivantes pour un nouveau type de contrat.

   a. Dans le champ **Nom** de table, sélectionnez la table Demande de contrat juridique [sn_lg_ops_contract_request].
   Le workflow de contrat est associé à la table Demande de contrat juridique.

   b. **Facultatif :** Créez des variables à ajouter au formulaire d’admission juridique.

      i. Dans la liste connexe Variables, sélectionnez **Nouveau**.

      Pour plus d’informations sur la création de variables, consultez Créer une variable de catalogue de services .

      ii. Mappez la variable à la colonne correspondante dans la table Demande de contrat juridique [sn_lg_ops_contract_request].

   c. Si le formulaire d’admission nécessite une entrée de l’utilisateur pour le type de contrat, dans la liste connexe Variables, sélectionnez **Nouveau**, puis ajoutez une variable de type Référence.
   Mappez la variable à la table Type de contrat [sn_cm_core_contract_type] dans l’onglet **Spécifications de types** .

   d. Si le contrat nécessite la signature de tiers externes, dans la liste connexe Jeux de variables, sélectionnez **Modifier**, puis ajoutez le jeu de variables **Détails du signataire externe** .

   e. Si vous souhaitez valider l’état du type de contrat et restreindre la création d’une demande juridique pour le type de contrat inactif lors de la soumission de la demande juridique, ajoutez le script **Vérifier si le type de contrat est actif** depuis le créateur d’enregistrement de l’accord de confidentialité du système de base vers le nouveau créateur d’enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur l'ajout d'un script client de catalogue, voir Créer un script client de Catalogue de services .

Remarque :
Si vous n'ajoutez pas ce script dans le nouveau créateur d'enregistrement, la demande juridique avec le créateur d'enregistrement correspondant sera créée à l'état Annulé et la demande de contrat ne sera pas créée.

4. Ajoutez un formulaire d'admission dans le domaine d'activité Contrats.
   Pour plus d'informations, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité. Renseignez les champs suivants dans les champs respectifs.
   a. Dans la liste déroulante **Type**, sélectionnez **Demande**.
   b. Dans le champ **Options**, sélectionnez **Champ Affecté à non obligatoire**.
   c. Pour le formulaire d'admission de contrat tiers, l'option **Générer un document à partir d'un modèle** ne doit pas être activée.
   d. Dans le champ **Créateur d'enregistrement de demande** , sélectionnez le créateur d'enregistrement créé à l'étape 1 à associer au formulaire d'admission.
5. Modifier la règle métier pour permettre la synchronisation des données pour les formulaires d'admission personnalisés.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer une table de domaine d'activité.
6. Pour le formulaire d'admission à l'accord de confidentialité qui utilise des documents propres, créez un modèle de contrat.

   Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de contrat.

   Dans **Conditions**, vous devez sélectionner la nouvelle catégorie ajoutée pour le nouveau contrat.
7. Pour le formulaire d'admission d'accord de confidentialité qui utilise des documents propres, configurez les règles du modèle de contrat lorsqu'une demande de contrat juridique est créée par un utilisateur juridique.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer les règles du modèle de contrat.
8. Configurez les paramètres de la page Ticket standard pour les demandes juridiques.

   Remarque :
   les paramètres suivants doivent être mis à jour dans le périmètre de l'application Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques.

   a. Accédez à la **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.
   b. Sélectionnez la configuration du ticket **sn_lg_ops_request**.
   c. Dans le formulaire Configuration du ticket, sélectionnez **Documents** dans la liste connexe Configuration de l'onglet.
   d. Dans le formulaire Configuration de l'onglet, ajoutez la condition **[Category][is][<CategoryName>]** dans le champ **Visible**, où <CategoryName> est la catégorie créée pour le nouveau contrat.
   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   f. Répétez les étapes 6c-6e pour la configuration de l'onglet **Aperçu** .
   Pour plus d'informations, consultez Configurer la page de ticket standard .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer le transfert d'une demande juridique

En tant qu'administrateur, configurez une règle métier pour permettre le transfert d'une demande juridique générale vers le domaine d'activité Contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La règle métier ne doit être configurée que si vous avez un créateur d'enregistrement personnalisé qui sera utilisé pour générer une demande de contrat. Pour en savoir plus sur la création d'un créateur d'enregistrement personnalisé, reportez-vous aux sections Créer ou modifier un créateur d'enregistrement pour les services juridiques via l'environnement classique et Créer ou modifier un créateur d'enregistrement pour les services juridiques via le générateur de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier**.
2. Ouvrez la règle métier *`Initializing Legal Contract`* .
3. Dans l'onglet **Quand exécuter** , ajoutez une nouvelle condition OU pour le créateur d'enregistrement personnalisé.
   a. Définissez la condition de filtre suivante : **[Catégorie][est][<créateur d'enregistrement>]**.
   b. Sélectionnez **ET**.
   c. Définissez la condition de filtre suivante : **[Questions][<créateur d'enregistrement>][<question-obligatoire>][n'est pas vide].**
4. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer la règle métier.

Configurer la structure de base des contrats

En tant que configurateur de contrats, créez et gérez une bibliothèque de clauses, de variations de clauses et de modèles de contrats qui seront utilisés pour générer un document contractuel lorsqu'une demande juridique est soumise.

Lors de l'installation , Éléments essentiels pour les contrats le module d'extension Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques est également installé. Éléments essentiels pour les contrats vous permet de gérer efficacement une bibliothèque de variations de clauses, de demandes de signature électronique, de recevoir des notifications et de les intégrer à un système de stockage externe.. Effectuez les tâches suivantes pour créer et gérer les clauses, les variantes de clauses et les modèles de contrat qui seront utilisés pour générer un document contractuel.

Créer un type de contrat

Créez un type de contrat pour définir différents types de demandes de contrat juridique et associez-le à un modèle de contrat.

Créer des catégories de modèle de document

Créez des catégories de modèles de documents pour identifier facilement des documents similaires et trouver plus facilement le bon modèle de document.

Permettre aux utilisateurs d'afficher les détails de l'e-mail dans le flux d'activité

Permettez aux utilisateurs d'afficher les détails de l'e-mail envoyé dans le flux d'activité.

Activer une propriété système pour générer un certificat d'achèvement

Activez une propriété système pour générer un certificat d'achèvement pour les accords de confidentialité (NDA) et les contrats tiers signés électroniquement.

Configurer des conditions d'envoi de notifications de rappel pour les contrats arrivant à échéance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez des rappels pour les contrats arrivant à échéance que chaque unité business peut utiliser sans avoir besoin de créer les siens.

Configurer les modèles de contrat pour une demande de contrat dans Gestion des contrats Pro

Créez un modèle de contrat de type .docx qui peut être utilisé lors de la soumission d'une demande de contrat juridique pour générer un contrat juridique standard avec un contenu prédéfini.

Configurer des clauses dynamiques pour les modèles de contrat

Activez le contenu personnalisé dynamique dans les modèles de contrat via des clauses qui contiennent des variations de clauses pour des conditions prédéfinies.

Configurer des applications externes pour les contrats juridiques

Configurez les applications externes qui fournissent des services tels que la signature électronique de documents de contrat et l'enregistrement de contrats signés ou des documents liés aux demandes juridiques dans un système de stockage externe.

Les applications Prestation de services juridiques utilisent des spokes d'Centre d'intégration pour intégrer des applications externes. Le configurateur juridique peut terminer la configuration de ces applications externes une fois que l'administrateur a installé et configuré ces spokes.

Intégration avec des systèmes de stockage externes

Configurer les spokes du fournisseur de stockage externe

L'administrateur peut utiliser pour Centre d'intégration installer et configurer les spokes de fournisseur de stockage externe suivants pour enregistrer les documents joints aux demandes de contrats juridiques et aux documents contractuels signés :

- Google Drive rayon
- Microsoft OneDrive rayon

Configurer un fournisseur de stockage externe

Le configurateur juridique peut configurer les intégrations d'applications de stockage externe pour les applications juridiques à partir des **intégrations juridiques**. Pour en savoir plus, consultez Configurez un système de stockage externe pour les demandes et questions juridiques..

Intégration avec des fournisseurs de signature électronique

Configurer les spokes du fournisseur de signature électronique

L'administrateur peut utiliser l'application Centre d'intégration pour installer et configurer les spokes du fournisseur de signature électronique suivants pour les documents de contrat :

- Adobe Sign rayon
- DocuSign rayon

Configurer l'application du fournisseur de signature électronique

Le configurateur juridique peut configurer les intégrations d'applications de signature électronique pour les applications juridiques à partir des **intégrations juridiques**. Pour en savoir plus, consultez Configurer un fournisseur de signature électronique pour les contrats juridiques.

Configurer un système de stockage externe pour les contrats juridiques

Configurez un système de stockage externe pour stocker les documents de contrat signés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'administrateur a installé et configuré des spokes pour le système de stockage externe que vous souhaitez configurer.

Google Drive rayon v1.3.0 ou version ultérieure

Pour en savoir plus sur la configuration et la création du Google Drive compte, consultez Configurer Google Drive rayon .

Microsoft OneDrive rayon v2.1.0 ou version ultérieure

Pour en savoir plus sur la configuration et la création du Google Drive compte, consultez Configurer Microsoft OneDrive rayon .

Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Intégrations de contrats** > **Intégrations**.
2. Créez ou modifiez une configuration d'application externe.
   - Pour créer une nouvelle configuration d'application externe, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration d'application externe existante, ouvrez la configuration d'application externe dans la liste.
3. Sur la page Type d'intégration, cliquez sur le lien **Stockage externe**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Stockage externe

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'application externe.
Description	Description de la configuration d'application externe.
Actifs	Option permettant de marquer la configuration de stockage externe comme active.
Table	Table dans laquelle les informations sur les contrats juridiques signés sont stockées. Sélectionnez la table **Demande de contrat juridique [sn_lg_ops_contract_request].** **Remarque :** Si vous sélectionnez une autre table, vous devez y associer un flux correspondant.
Condition	Conditions de filtre pour déterminer l'application d'intégration à utiliser. Par exemple, vous avez déjà configuré l'intégration de stockage externe Google Drive et vous souhaitez que seuls les contrats NDA y soient stockés ; vous pouvez définir la condition comme suit : **[Catégorie] [Est] [NDA]**, puis sélectionnez Google Drive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel un système de stockage externe est utilisé pour stocker des documents de contrat. Le système dont la valeur d'ordre est inférieure est choisi en premier.
Application	Système de stockage externe, tel que Google Drive ou Microsoft OneDrive.
Structure du dossier	Chemin d'accès au fichier pour stocker les documents de contrat signés dans le système de stockage externe. Définissez une structure de dossier à l'aide d'une combinaison de texte statique et de texte généré dynamiquement à partir des champs sélectionnés. Par exemple, la structure de dossier `Legal/${company}/Contracts/${number}`, où, ○ `Legal` et `Contracts` sont les textes statiques, ○ `${company}` et `${number}` sont les champs choisis dans la liste **Sélectionner des variables**. Ces variables de champ sont remplacées dynamiquement par les valeurs de chaque champ lors de l'enregistrement d'un document.

5. Enregistrez la configuration d'application externe.
   - Enregistrez une nouvelle configuration d'application externe en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à une configuration d'application externe existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

   La configuration de stockage externe est enregistrée.
6. Cliquez sur **Publier**.

Résultats
La configuration du système de stockage externe est publiée et est prête à être utilisée pour le stockage des documents contractuels.

Configurer un fournisseur de signature électronique pour les contrats juridiques

Configurez un fournisseur de signature électronique pour permettre aux utilisateurs d'apposer une signature électronique sur des documents de contrat.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'administrateur a installé et configuré des spokes dans Centre d'intégration pour les fournisseurs de signature électronique que vous souhaitez configurer.

Spoke Adobe Sign v2.5.1 ou version ultérieure

Pour en savoir plus sur l'installation et la synchronisation du Adobe Sign groupe, consultez Synchroniser Adobe Sign Regrouper avec ServiceNow.

Spoke DocuSign v4.1.x ou version ultérieure

Pour en savoir plus sur l'installation et la création du compte, reportez-vous à DocuSign la section Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant.

Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éléments essentiels pour les contrats** > **Intégrations de contrats** > **Intégrations**.
2. Créez ou modifiez une configuration d'application externe.
   - Pour créer une nouvelle configuration d'application externe, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration d'application externe existante, ouvrez la configuration d'application externe dans la liste.
3. Sur la page Type d'intégration, cliquez sur le lien **Signature électronique**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Signature électronique

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'application externe.
Description	Description de la configuration d'application externe.
Actifs	Option permettant de marquer la configuration d'application externe comme active.
Table	Table dans laquelle les données des contrats sont stockées. Sélectionnez la table **Demande de contrat juridique [sn_lg_ops_contract_request].**
Condition	Conditions de filtre pour déterminer le compte d'intégration à utiliser. Par exemple, vous avez déjà configuré le compte de signature électronique DocuSign et vous souhaitez que seuls les contrats NDA utilisent ce compte pour les signatures ; vous pouvez définir la condition comme suit : **[Catégorie] [Est] [NDA]**, puis sélectionnez DocuSign dans **Fournisseur d'intégration** et son compte associé dans **Compte**.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel un compte d'intégration est utilisé pour la signature électronique des documents de contrat. Le compte d'intégration dont la valeur d'ordre est inférieure est choisi en premier.
Application	Fournisseur de signature électronique, tel que Adobe Sign ou DocuSign.
Compte	Numéro du compte associé au fournisseur de signature électronique. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **DocuSign** est sélectionné dans le champ **Fournisseur d'intégration**.
Groupe	Groupe associé au fournisseur de signature électronique. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Adobe Sign** est sélectionné dans le champ **Fournisseur d'intégration**.
Attributs	Éléments de configuration supplémentaires basés sur votre fournisseur de signature électronique. Renseignez les champs suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	URL d'hôte : ajoutez l'URL du fournisseur de signature électronique sélectionné qui vous permet de finaliser ou de mettre à jour le document contractuel avant de l'envoyer aux signataires. Par exemple, utilisez l'URL de l'interface utilisateur Web ou **Adobe Sign** l'interface **DocuSign** utilisateur pour DocuSign.

5. Enregistrez la configuration d'application externe.
   - Enregistrez une nouvelle configuration d'application externe en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à une configuration d'application externe existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

   La configuration d'application externe est enregistrée.
6. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

La configuration de l'application de signature électronique est publiée et prête à être utilisée pour apposer une signature électronique à des documents de contrat.

Utiliser Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

À utiliser Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques pour soumettre des demandes juridiques d'accord de confidentialité (NDA) et de contrats tiers.

Aperçu de la soumission et de la collaboration sur l'accord de confidentialité (NDA)

Pour soumettre et suivre l'accord de confidentialité (NDA), reportez-vous aux tâches suivantes.

1. Envoyer une demande juridique pour un accord de confidentialité

   Soumettez une demande juridique pour un accord de confidentialité (NDA) avec des tiers comme des fournisseurs, des clients ou des partenaires.
2. Modifier une demande juridique d'accord de confidentialité

   Modifiez la demande juridique d'accord de confidentialité (NDA).
3. Révision et finalisation d'un document contractuel en libre-service

   Examinez et finalisez le document contractuel généré après l'envoi de la demande de contrat en libre-service, puis envoyez-le pour signature.
4. Initier une approbation ad hoc pour la révision d'un document contractuel

   Lancez une approbation ad hoc pour la révision d'un document contractuel à partir d'un utilisateur ou d'un groupe d'utilisateurs.
5. Demander un examen interne

   Lancer une tâche de révision pour l'examen du document contractuel par des experts techniques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Envoyer un document d’accord de confidentialité pour signature

   Une fois qu’un document contractuel d’accord de confidentialité a été examiné et finalisé, envoyez-le pour signature.

Vue d’ensemble de la soumission et de l’exécution de contrats tiers

Pour soumettre et suivre l’accord de confidentialité (NDA), reportez-vous aux tâches suivantes.

1. Créer une demande juridique pour la révision d’un contrat tiers

   Créez une demande juridique pour que l’équipe juridique examine un contrat tiers ou les termes et conditions fournis par le tiers.

2. Modifier une demande d’examen de tiers

   Modifiez une demande juridique pour mettre à jour les détails de la demande ou remplacer le document contractuel joint par une version mise à jour.

3. Travailler sur une demande de révision de contrat tiers

   Examinez et révisez un document contractuel de tiers. Vous pouvez envoyer le document révisé par e-mail aux personnes concernées pour vérifier les révisions, puis envoyer le document prêt pour signature à partir de la demande juridique.

Utiliser Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

À utiliser Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques pour soumettre des demandes juridiques d’accord de confidentialité (NDA) et de contrats tiers.

Demandes d'accords de confidentialité

Les employés peuvent soumettre des demandes juridiques pour créer des contrats d’accord de confidentialité (NDA) avec des tiers comme des fournisseurs, des clients et des partenaires. Le service juridique peut gérer et traiter ces modifications demandées à partir d'un emplacement centralisé.

Fonctionnalités

- Modèles de contrat avec métadonnées et règles métier permettant de sélectionner le modèle le plus pertinent pour une demande.
- Microsoft Word Formatez les modèles de contrat pour faciliter [store-future: BEGIN review]l’examen et[End] la modification du contrat pour l’exécuteur du contrat.
- Option en libre-service pour la création et l’exécution de contrats d’accord de confidentialité standardisés.
- Intégrations de signature électronique avec Adobe Sign et DocuSign.
- Prise en charge de la signature manuscrite pour la signature manuelle.
- Intégrations de stockage externe avec Google Drive et Microsoft OneDrive pour le stockage des documents contractuels signés.
- Référentiel centralisé des contrats juridiques contenant les métadonnées des documents contractuels signés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accord de confidentialité Workflow de demande de contrat

Lorsqu'un demandeur soumet une demande juridique, un document contractuel NDA est créé à l'aide d'un modèle de contrat standard basé sur les informations de la demande. Les informations de la demande sont insérées aux emplacements appropriés dans le modèle.

[store-future: BEGIN review]Si nécessaire, les demandeurs peuvent demander des changements spécifiques dans le document contractuel NDA généré. Le service juridique peut gérer et traiter ces changements demandés pour apporter les révisions nécessaires au document contractuel de l'accord de confidentialité à partir d'un emplacement centralisé. [End]Étant donné que les documents contractuels sont au Microsoft Word format format, il est plus facile d'examiner, de modifier et de finaliser les documents contractuels que les documents au format PDF ou HTML.

Si le document NDA généré ne nécessite aucune modification, le demandeur peut l'envoyer aux signataires pour une signature électronique ou manuscrite . Une fois que tous les signataires ont signé le document contractuel, il est stocké sur l'instance ServiceNow ou sur un système de stockage externe en fonction de la configuration. Le demandeur et les membres du département juridique peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel Contracts.

Un exemple de workflow pour une demande de contrat d'accord de confidentialité (NDA) pourrait se dérouler comme suit :

1. Le configurateur juridique configure les données de base pour soumettre une demande d'accord de confidentialité. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques.
2. Le demandeur juridique remplit le formulaire de demande d'admission d'accord de confidentialité.
3. Une demande de contrat est lancée.
4. Le document contractuel est généré à partir d'un modèle de contrat et le contenu est ajouté dynamiquement selon des conditions prédéfinies.
5. L'utilisateur de contrat modifie les demandes de changement et crée une nouvelle version du document de contrat à l'aide de l'option **Régénérer** ou **synchroniser le document** .
6. Le demandeur de contrat affiche le document de contrat.
   a. Si aucune modification n'est requise, le document est envoyé pour signature.
   b. Si des modifications sont requises, le demandeur de contrat soumet une demande de modification, qui est envoyée au prestataire de contrat.
7. En fonction de la demande de changement, le prestataire de contrat peut prendre les mesures suivantes.
   a. L'exécutant du contrat lance un processus d'examen interne.
      i. Le prestataire de contrat soumet une tâche de révision pour révision interne.

> **Remarque :**
> Vous pouvez créer des tâches de révision parallèles pour le même document contractuel pour différents groupes de réviseurs. Toutefois, vous ne pouvez pas créer une tâche de révision pour le même document avec le même groupe de réviseurs si une autre tâche active existe déjà.

      ii. Un gestionnaire de groupe de réviseurs de contrats peut affecter la tâche de révision ou un réviseur de contrats peut l'affecter lui-même.
      iii. L'examinateur de contrat affecté commence à travailler sur le document contractuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iv. Si les informations sont incomplètes, l'examinateur du contrat demande plus d'informations au prestataire du contrat.

v. Si une demande d'informations supplémentaires a été soumise, l'exécutant du contrat partage les informations.

vi. Le réviseur de contrat examine le document, accepte ou rejette les annotations, propose des modifications et ajoute des commentaires.

vii. Le réviseur de contrat termine la révision et partage le document contractuel mis à jour, le cas échéant.

viii. L'exécutant du contrat reçoit un document mis à jour et apporte les modifications nécessaires en fonction des commentaires.

- Pour le stockage interne : si des modifications sont nécessaires, une nouvelle version de document est créée après la finalisation du document.
- Pour le stockage externe : les réviseurs collaborent sur la révision du document contractuel en ligne en temps réel. Une fois la révision terminée, le prestataire peut finaliser le document contractuel disponible en ligne ou créer une nouvelle version hors ligne avec les modifications.

b. L'exécutant du contrat procède à une approbation ad hoc des parties prenantes. Si la révision révèle des changements requis, ces changements sont effectués et une nouvelle révision de document est créée.

c. Une fois le document finalisé, le prestataire envoie le document au demandeur.

8. Le demandeur de contrat prévisualise le contrat généré et, si aucune modification n'est requise, l'envoie aux signataires.
9. Tous les signataires soumettent les signatures requises.
10. Le contrat signé est joint à l'enregistrement de la demande juridique.
11. Si un stockage externe est configuré, le contrat signé y est stocké et référencé dans le référentiel du contrat.

Envoyer une demande juridique pour un accord de confidentialité

Soumettez une demande juridique pour un accord de confidentialité (NDA) avec des tiers comme des fournisseurs, des clients ou des partenaires.

Avant de commencer

- Le type de contrat doit être actif.
- Rôle requis :
  - sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user

Procédure

1. Accédez au formulaire d'admission à l'accord de confidentialité.

2. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'admission d'accord de confidentialité

Champ	Description
Demandé pour	Utilisateur pour lequel vous souhaitez soumettre une demande juridique. Ce champ n'est visible que si vous êtes prestataire juridique avec le rôle sn_lg_cnt.contract_fulfiller.
Type de partie contractante	Catégorie de l'entité tierce avec laquelle le contrat doit être signé.
Objet du contrat	Objectif de l'accord. Exemple : accord de confidentialité pour les nouveaux investissements commerciaux.
Société	Nom juridique du tiers avec qui vous faites un accord. Si le nom de la société ne figure pas dans la liste, sélectionnez l'option **[Société non répertoriée]** et saisissez le nom dans le champ **Nouvelle dénomination sociale de la société** .
Adresse	Adresse postale du tiers.
Pays	Pays du tiers.
Date de début du contrat	Date de début de la période du contrat.
Date de fin du contrat	Date de fin de la période contractuelle.
Détails du signataire externe	Liste des personnes du tiers sélectionné qui doivent signer l'accord.
Type de signature	Type de signature. ○ Signature électronique : Le signataire signe électroniquement le contrat. ○ Signature manuscrite : le signataire signe manuellement la version physique du contrat. Le type de signature par défaut est la signature électronique.

3. **Facultatif :** Modifiez la liste des signataires.
   - (Optional) Pour ajouter un signataire, sélectionnez **Ajouter** et fournissez les détails du signataire.
   - (Optional) Pour modifier les informations d'un signataire, sélectionnez l'icône Modifier la ligne (icône) sur la ligne du signataire et mettez à jour les détails.
   - (Optional) Pour supprimer un signataire, sélectionnez l'icône Supprimer la ligne (icône) sur la ligne du signataire.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. **Facultatif :** Modifiez les détails de la demande ou gérez les signataires en sélectionnant **Actions** , puis Modifier la **demande**.
   Cette option n'est disponible que si l'état de la demande est Brouillon ou Travail en cours. Pour plus d'informations, consultez Modifier une demande juridique d'accord de confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Une demande juridique est soumise et une demande de contrat est créée pour générer des documents contractuels.
  - S'il n'y a pas d'erreurs de validation, une demande de contrat est créée avec l'état Travail en cours.
  - En cas d'erreur de validation due à des informations incorrectes sur le signataire, une demande de contrat est créée à l'état Brouillon.
- Si une règle de modèle de contrat ou une configuration de contrat n'est pas disponible, une demande de contrat ne sera pas créée. Le configurateur de contrat doit corriger la configuration pour déclencher la création d'une demande de contrat. La demande juridique reste à l'état Brouillon.
- La version 1.0 d'un document contractuel est générée et répertoriée dans l'onglet **Document contractuel** de la demande de contrat.
- . Le processus de document contractuel implique :
  - En utilisant le modèle de contrat correct en fonction des règles du modèle de contrat.
  - Remplacement des métadonnées par les données de la demande.
  - Remplacement des informations du signataire.
  - Placer le contenu des clauses dans le document contractuel conformément aux règles de variation des clauses.
- Les signataires internes basés sur le modèle sont également indiqués dans le document généré. Pour plus d'informations, consultez Définir une règle de signataire interne.

Remarque :

- Si plus de signataires ont été ajoutés dans la demande que nécessaire pour le contrat tel que défini dans le modèle de contrat, seul le nombre de signataires par défaut est nécessaire pour signer le contrat. Les autres signataires sont marqués comme Non pris en compte.
- Si la demande inclut moins de signataires que nécessaire pour le contrat, vous pouvez ajouter d'autres signataires.

[store-future: BEGIN review]Dans les deux cas, vous pouvez soumettre une demande de changement pour mettre à jour les signataires requis pour votre contrat. Pour plus d'informations, consultez Modifier une demande d'examen de tiers.[End]

Un enregistrement pour chaque signataire externe est créé dans la table Signataire [sn_cm_core_signer].

Pour en savoir plus sur l'affichage et le suivi d'une demande juridique, reportez-vous à la section Afficher et suivre les demandes d'accord de confidentialité en tant qu'utilisateur juridique.

Modifier une demande juridique d'accord de confidentialité

En tant que demandeur, modifiez la demande juridique d'accord de confidentialité (NDA).

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Notez ce qui suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez modifier une demande jusqu'à ce qu'elle soit à l'état Brouillon ou Travail en cours .
- Vous ne pouvez pas modifier le champ **Type de signature** .

Procédure

1. Ouvrez une demande juridique d'accord de confidentialité.
2. Sélectionnez la demande que vous souhaitez modifier.
3. Sur la page de la demande, dans le menu Actions, sélectionnez **Modifier la demande**.
4. Modifiez les champs que vous souhaitez modifier.
5. Sélectionnez **Enregistrer** pour mettre à jour l'enregistrement.

Résultats

- En fonction du changement de valeurs dans le formulaire de demande, le document contractuel est mis à jour comme suit :
  - Le modèle de contrat correct est utilisé en fonction des règles du modèle de contrat. Par exemple, Les règles du modèle de contrat peuvent être définies pour des pays spécifiques. Si un changement est apporté à la valeur Pays, le document contractuel est mis à jour selon le modèle de contrat défini pour la valeur mise à jour du pays.
  - Les métadonnées et les informations sur le signataire sont remplacées par les données de la demande modifiée.
  - Le contenu est inséré dans les clauses du document contractuel conformément aux règles de variation de clause.
- Une nouvelle révision de document est créée et le nom du fichier est ajouté avec le numéro de version.
- L'état du contrat est marqué comme Révision prête.

Afficher et suivre les demandes d'accord de confidentialité en tant qu'utilisateur juridique

Affichez les détails d'une demande d'accord de confidentialité une fois qu'elle a été soumise et suivez les activités dans la demande.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user

Procédure

1. Ouvrez une demande juridique.
2. Affichez les détails de la demande de contrat.

Détails de la demande de contrat

Type d'information	Onglet
Document contractuel	Documents contractuels

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'information	Onglet
	○ Si la demande utilise le stockage interne pour les pièces jointes, accédez au document en le sélectionnant. ○ Si la demande utilise un stockage externe, accédez au document en sélectionnant le lien.
Signataires	Signataires
Détails de la demande	Détails de la demande **Remarque :** Si les champs juridiques ont été modifiés dans un espace de travail, les valeurs mises à jour et les valeurs précédentes sont affichées dans les variables correspondantes dans l'onglet Détails de la **demande** dans Centre des employés.
Document de contrat signé	Contrat juridique
Documents joints dans le stockage interne	Aperçu

3. **Facultatif :** Suivez les activités dans la demande et publiez des messages pour le prestataire qui travaille dessus en accédant à l'onglet **Activité** .

Travailler sur les demandes juridiques d'accord de confidentialité

En tant que membre de l'équipe de support dédié aux contrats juridiques, traitez la demande juridique. Chargez le document révisé dans la demande et envoyez-le au demandeur à partir de la demande.

Avant de commencer

Le responsable du domaine d'activité ou le gestionnaire de groupe devrait vous avoir affecté la demande. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez ouvrir la demande pour l'affecter à vous-même ou à une personne du groupe.

Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez accéder à la demande et y travailler, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Procédure

1. Affectez-vous une demande juridique ou affectez-la à une personne de votre groupe d'affectation.
   Pour plus d'informations, voir Affecter une demande juridique
2. Commencez à travailler sur une demande juridique.
   a. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
   b. Cliquez sur l'icône de liste ( ).
   c. Sélectionnez **l'option Demandes juridiques** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez **M'affecter**.

e. Ouvrez la demande juridique à partir de la liste.

f. Sélectionner Démarrer le travail
L'état de la demande juridique passe à Travail en cours.

3. Dans l'onglet **Listes** , accédez à **Demandes juridiques** ou **Demandes de contrat**.

4. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la demande juridique, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs**.

> **Remarque :**
> Les utilisateurs disposant du rôle sn_lg_contracts.contracts_fulfiller sont **répertoriés** dans le champ Collaborateurs.

Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une demande juridique.

5. **Facultatif :** Dans la demande juridique, mettez à jour la **liste de surveillance**, **Collaborateurs** et **Demandé pour**.
Toutes les modifications apportées à la **liste de surveillance**, aux **collaborateurs** et à la **liste Demandé pour** sont synchronisées avec la demande de contrat.

6. **Facultatif :** Mettez à jour un nom de société en sélectionnant son nom dans le champ **Société** .
Si le nom de société n'est pas répertorié dans le champ **Société** , cochez la case **Ajouter un nouveau nom de société** , puis entrez le nom de la société dans le champ **Nouvelle dénomination sociale de la société** .

7. **Facultatif :** Si vous avez ouvert une demande de contrat à partir de la liste **Demandes juridiques** , sélectionnez l'onglet **Demandes de contrat** .

8. **Facultatif :** Lancez une approbation ad hoc de la révision du document contractuel lorsqu'une approbation est requise d'autres personnes concernées.
Pour plus d'informations, consultez Initier une approbation ad hoc pour la révision d'un document contractuel.

9. **Facultatif :** Ajoutez des signataires internes ou externes à la demande de contrat en accédant à l'onglet **Signataires** et en sélectionnant **Ajouter**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez ajouter des signataires dans les demandes juridiques NDA uniquement lorsque le contrat est généré à partir d'un modèle configuré avec des blocs de signature

10. **Facultatif :** Supprimez les signataires de la demande de contrat en accédant à l'onglet **Signataires** , en sélectionnant le signataire, puis en sélectionnant **Supprimer**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez supprimer des signataires dans les demandes juridiques NDA uniquement lorsque le contrat est généré à partir d'un modèle configuré avec des blocs de signature

11. **Facultatif :** Dans l'onglet **Signataires** , sélectionnez **Synchroniser les signataires** pour mettre à jour le document contractuel avec les derniers détails du signataire.
Pour plus d'informations, voir Mise à jour et synchronisation des signataires

> **Remarque :**
> Cette option n'est pas disponible à Gestion des contrats Pro partir de la version 1.2.1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Dans la section Activité, examinez les changements demandés par le demandeur et apportez les modifications nécessaires au document contractuel.
13. Chargez le document de contrat révisé.

    a. Dans l'onglet **Documents contractuels** , sélectionnez **Créer une révision**.

    b. Dans la boîte de dialogue Créer une révision, sélectionnez la source du contrat mis à jour et chargez une nouvelle révision du document.

    Ordinateur

    Sélectionnez cette option pour charger un fichier à partir de votre système. Le champ **Pièce jointe** s'affiche lorsque vous sélectionnez cette option. Sélectionnez **Joindre un fichier** et chargez le contrat mis à jour à partir de votre système.

    Flux d'activité

    Sélectionnez cette option pour sélectionner un document dans le flux d'activité. Le champ **Document** s'affiche lorsque vous sélectionnez cette option. Sélectionnez le document dans le flux d'activité.

    Le flux d'activité comprend les documents joints lors de la demande de modifications d'un contrat ou les documents reçus par e-mail.

    Stockage externe

    Sélectionnez cette option si le stockage externe est activé. Le champ **Document** s'affiche lorsque vous sélectionnez cette option. Sélectionnez le contrat mis à jour à partir du stockage externe.

    c. **Facultatif :** Ajoutez des notes de travail pour fournir des informations sur le document joint.

    d. Sélectionnez **Créer**.

    Le document joint est ajouté à la demande. Le numéro de révision du dernier document est supérieur de 1 à celui du numéro de révision de document précédent. Le document est répertorié dans l'onglet **Document contractuel** .
14. Lorsqu'une demande juridique change, créez une nouvelle version du document contractuel avec les métadonnées et les signataires mis à jour et conservez les changements de la version précédente en sélectionnant **Synchroniser le document**.
    Pour plus d'informations, consultez Synchroniser un document d'accord de confidentialité après la modification d'une demande de contrat en libre-service (Gestion des contrats Pro 1.2.1).

    Remarque :
    Cette option est disponible à partir de la Gestion des contrats Pro version 1.2.1

15. **Facultatif :** Pour tout changement dans la demande juridique, sélectionnez l'option **Régénérer** pour créer une nouvelle version du document contractuel avec des métadonnées et des signataires mis à jour, et ignorer les changements de la version précédente.
    Pour plus d'informations, consultez Régénérer le document contractuel après modification de la demande.
16. Configurez un e-mail destiné aux personnes concernées pour demander que le document contractuel rempli soit examiné et que les changements soient confirmés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Composer un e-mail**.

b. Dans l'onglet **Nouveau brouillon d'e-mail** , ajoutez les adresses e-mail des destinataires dans les champs **À**, **CC** et **Cci** , le cas échéant.
Le champ **CC** est automatiquement renseigné avec l'adresse e-mail du demandeur.

c. Saisissez l'objet de l'e-mail dans le champ **Objet** .
La description brève de la demande est renseignée par défaut.

d. Dans le champ **Pièces jointes** , sélectionnez **+Ajouter un fichier**.

e. Indiquez si la source du fichier est votre ordinateur ou une pièce jointe à un enregistrement, puis sélectionnez le fichier à joindre.
Si vous avez marqué une révision de document contractuel comme prête, elle est jointe à l'e-mail par défaut.

f. Saisissez votre propre message dans le corps de l'e-mail ou copiez et collez le contenu d'un modèle de réponse par e-mail dans le corps de l'e-mail.

À l'aide de modèles de réponses, vous pouvez insérer du contenu prédéfini dans le corps de l'e-mail. Sélectionnez l'icône Modèle de réponse (icône Modèle de et recherchez un modèle de réponse approprié en fonction de l'objet de votre e-mail. Copiez et collez le contenu du modèle dans le corps de l'e-mail.

Remarque :
Seuls les modèles de réponse configurés pour le canal d'e-mail peuvent être utilisés. Pour plus d'informations, consultez Modèles de réponses configurés pour le canal d'e-mail.

Pour plus d'informations, consultez Communiquer par e-mail .

g. Envoyez l'e-mail immédiatement ou indiquez qu'il doit être envoyé ultérieurement.

- Pour envoyer l'e-mail immédiatement, sélectionnez **Envoyer un e-mail**.
- Pour indiquer que l'e-mail doit être envoyé ultérieurement, sélectionnez **Enregistrer comme brouillon**.

  Si vous choisissez d'enregistrer l'e-mail en tant que brouillon, vous pouvez le modifier ultérieurement. Si une révision de document plus récente a été publiée, vous devez la remplacer par celle que vous avez jointe.

Synchroniser un document d'accord de confidentialité après la modification d'une demande de contrat en libre-service (Gestion des contrats Pro 1.2.1)

Synchronisez le document contractuel pour les accords de confidentialité, les demandes de contrat pour créer une nouvelle révision du document avec des métadonnées et des signataires mis à jour, tout en conservant les modifications apportées dans la version précédente du document de contact.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
L'option **Synchroniser le document** n'est disponible qu'à partir de la Gestion des contrats Pro version 1.2.1

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez synchroniser un document de contrat uniquement lorsque la demande de contrat est à l'état Travail en cours.

Remarque :
Les tables ne sont pas mises à jour lorsque vous utilisez l'option **Synchroniser le document** . Vous devez régénérer le document pour mettre à jour les tables. Pour plus d'informations, consultez Régénérer le document contractuel après modification de la demande.

Avant de commencer
Rôle requis :

- sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ().
3. Accédez aux **demandes juridiques**.
4. Ouvrez une demande juridique.
5. Accédez à l'onglet **Demandes de contrat** et ouvrez la demande.
6. Dans l'onglet **Documents de contrats** , sélectionnez **Synchroniser le document**.

Résultats
Une nouvelle révision du document contractuel est créée avec les métadonnées et les signataires de mise à jour. Les modifications apportées lors de la révision précédente sont conservées.

Régénérer le document contractuel après modification de la demande

En tant qu'utilisateur juridique ou prestataire juridique, régénérez le document contractuel pour les demandes de contrat d'accord de confidentialité lorsque la demande juridique a été modifiée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque la demande parente est modifiée, vous pouvez utiliser l'option **Régénérer** pour générer un nouveau document de contrat à partir du modèle de contrat avec les métadonnées, signataires et tables les plus récents. Vous pouvez régénérer un document contractuel uniquement lorsque l'état est Brouillon ou Travail en cours.

Tout changement apporté aux informations du signataire dans la demande de contrat sera écrasé par les informations du signataire du modèle de contrat. Si les informations sur les signataires sont incomplètes ou incohérentes après la régénération, vous pouvez mettre à jour manuellement les signataires. Pour en savoir plus, reportez-vous à Mise à jour et synchronisation des signataires.

Vous pouvez régénérer un document contractuel uniquement lorsque l'état est Brouillon ou Travail en cours.

Avant de commencer
Rôle requis :

- sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez aux **demandes juridiques**.
4. Ouvrez une demande juridique.
5. Accédez à **la demande de contrat** et ouvrez la demande.
6. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône), puis sélectionnez **Régénérer**.

Résultats

Les résultats de la régénération dépendent de l'état initial du document :

- Brouillon : remplace la révision existante du document contractuel.
- Travail en cours : crée une nouvelle révision du document contractuel et toutes les modifications apportées lors de la révision précédente sont ignorées.

Notez que bien que les prestataires de contrats puissent voir toutes les révisions des documents contractuels, un utilisateur de contrat ne peut voir que la dernière révision.

Mise à jour et synchronisation des signataires

En tant qu'utilisateur juridique ou prestataire, mettez à jour et synchronisez les détails du signataire lorsque la soumission du contrat a échoué ou que le document contractuel ne peut pas être envoyé en raison d'informations incomplètes du signataire.

Remarque :
Si vous utilisez Gestion des contrats Pro la version 1.2.1 et que le document est stocké sur votre ServiceNow instance, les signataires sont automatiquement mis à jour lorsque vous envoyez le document pour signature ou soumettez à nouveau la demande de contrat.

Résoudre le problème de non-envoi des documents contractuels pour signature (à partir de Gestion des contrats Pro la version 1.2.1)

Mettez à jour les détails du signataire dans un document de contrat externe en cas d'échec de l'envoi du document pour signature en raison d'une incohérence entre les informations sur le signataire dans la demande de contrat et le document contractuel.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez aux **demandes juridiques**.
4. Ouvrez une demande juridique.
5. Accédez à l'onglet **Demandes de contrat** et ouvrez la demande.
6. Accédez au flux **d'activité** pour connaître l'erreur de validation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez l'onglet **Signataires** .
8. Sélectionnez le signataire et mettez à jour les informations.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les détails du signataire.
10. Sélectionnez l'onglet **Documents de contrats** .
11. Sélectionnez **Synchroniser le document**.
    Une nouvelle révision du document contractuel est créée avec les informations de signataire mises à jour.
12. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la demande de contrat.
13. Sélectionnez **Envoyer pour signature.**
    Un message s'affiche affichant les détails du document contractuel qui est envoyé pour signature.
14. Sélectionnez **Envoyer pour signature** dans le message de confirmation.

Résoudre l'échec de soumission d'un contrat en libre-service

En tant qu'utilisateur juridique, soumettez à nouveau une demande de contrat qui n'a pas été envoyée en raison d'informations incomplètes du signataire en mettant à jour et en synchronisant les informations du signataire.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si les informations du signataire sont manquantes, la demande de contrat est enregistrée en tant que brouillon et n'est pas envoyée. Mettez à jour les signataires et synchronisez-les pour résoudre la défaillance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez aux **demandes juridiques**.
4. Ouvrez une demande juridique.
5. Sélectionnez l'onglet **Demandede contrat** et ouvrez la demande.
6. Sélectionnez le flux **d'activité** pour connaître l'erreur de validation.
7. Sélectionnez l'onglet **Signataires** .
8. Sélectionnez le signataire et mettez à jour les informations.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les détails du signataire.
10. Sélectionnez l'onglet **Signataires** .
11. **Sélectionnez Synchroniser les signataires**.
    Le document contractuel est mis à jour avec les détails du nouveau signataire.
12. Sélectionnez **Enregistrer**.
13. Sélectionnez **Soumettre à nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La demande de contrat est soumise à nouveau et l'état passe de Brouillon à Travail en cours.

Résoudre une erreur lors de l'envoi pour signature

En tant qu'utilisateur juridique ou prestataire, mettez à jour et synchronisez les détails du signataire lorsque l'envoi pour signature échoue en raison d'une incohérence entre les informations du signataire dans la demande de contrat et le document contractuel.

Avant de commencer
Rôle requis :

- sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez aux **demandes juridiques**.
4. Ouvrez la demande juridique.
5. Accédez à l'onglet **Demandes de contrat** et ouvrez la demande.
6. Accédez au flux **d'activité** pour rechercher l'erreur de validation.
7. Sélectionnez l'onglet **Signataires** .
8. Sélectionnez le signataire et mettez à jour les informations.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les détails du signataire.
10. Sélectionnez l'onglet **Signataires** .
11. **Sélectionnez Synchroniser les signataires**.
    Le document contractuel est mis à jour avec les détails du nouveau signataire.
12. Sélectionnez **Enregistrer**.
13. Sélectionnez **Envoyer pour signature.**
    Un message s'affiche affichant les détails du document contractuel qui est envoyé pour signature.
14. Sélectionnez **Envoyer pour signature** dans le message de confirmation.

Résultats
Une nouvelle révision du document contractuel est créée avec les derniers détails du signataire et envoyée pour signature. Le flux d'activité affiche les détails du document contractuel qui est envoyé pour signature.

Révision et finalisation d'un document contractuel en libre-service

Examinez et finalisez le document contractuel généré après l'envoi de la demande de contrat en libre-service, puis envoyez-le pour signature.

Après l'envoi d'une demande de contrat en libre-service, un document contractuel est généré en fonction du modèle de contrat et des règles du modèle de contrat. Un workflow d'examen et de finalisation d'un document contractuel en libre-service peut se dérouler comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. L’utilisateur du contrat examine le document contractuel.
   - Si aucune modification n’est requise, l’utilisateur du contrat envoie le document pour signature.
   - Si des changements sont nécessaires, l’utilisateur du contrat soumet une demande de changement au prestataire et le processus se poursuit.
2. Une notification par e-mail contenant les détails de la demande de changement est envoyée au prestataire du contrat.
3. L’exécutant du contrat met à jour le document et crée une révision du document.
4. L’exécutant du contrat obtient l’approbation ad hoc des parties prenantes.
5. L’exécutant du contrat renvoie le document de contrat à l’utilisateur du contrat.
6. Une notification par e-mail est envoyée à l’utilisateur du contrat pour l’informer que le document a été mis à jour.
7. Le document contractuel peut être partagé avec les parties prenantes et, une fois finalisé, peut être envoyé pour signature.
8. Si des modifications supplémentaires sont requises, l’utilisateur du contrat soumet à nouveau la demande de modification et ce processus se poursuit jusqu’à ce que le document soit acceptable et puisse être envoyé pour signature.

Examiner un document contractuel dans Centre des employés

En tant qu’utilisateur de contrat, examinez un document contractuel et soumettez une demande de changement au prestataire si des modifications doivent être apportées au document contractuel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user et sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les demandes de changement ne peuvent être envoyées que par l’utilisateur qui a initié la demande de contrat ou pour lequel elle a été initiée.
- L’état du contrat est Travail en cours.
- L’option **Demander des modifications** n’est pas disponible si une demande de changement précédemment soumise n’est pas terminée.

Procédure

1. Ouvrez une demande juridique.
2. Sélectionnez l’onglet **Documents contractuels** .
3. Accédez au document contractuel.
4. Examinez le document contractuel.

Travailler sur une demande de changement de contrat

En tant que prestataire de contrat, examinez la demande de changement, mettez à jour le document contractuel et renvoyez-le à l’utilisateur du contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract _fulfiller et sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. **Sélectionnez Legal Requests**.
4. Accédez à la liste des demandes de contrat.
   - Pour la demande de contrat affecté : sélectionnez **Mes affectations**.
   - Pour la demande de contrat non **affectée : sélectionnez Non affecté**.
5. Sélectionnez la demande juridique pour laquelle la demande de changement a été soumise.
   - Lorsque vous avez ouvert une demande à partir de la liste non affectée, affectez-la à vous-même ou le gestionnaire de groupe doit l'affecter à un utilisateur.
   - Lorsque la demande juridique est affectée, sélectionnez **Démarrer le travail**.
   - Vous pouvez obtenir les détails de la demande de changement à partir du flux d'activité ou de l'e-mail de notification reçu.
6. Sélectionnez l'onglet Demande de contrats et ouvrez la demande.
   Vous pouvez obtenir les détails de la demande de changement à partir du flux d'activité ou de l'e-mail de notification reçu.
7. Sélectionnez l'onglet Documents contractuels.
8. Accédez au document contractuel et modifiez-le.
9. Si vous avez téléchargé le document à partir du stockage, chargez le document contractuel mis à jour en créant une révision.
   a. Sélectionnez **Créer une révision**.
   b. Dans la liste déroulante Créer une révision, sélectionnez un type de stockage et chargez le nouveau document.
      - **Dans l'espace de travail** : sélectionnez **Joindre un fichier** et chargez le document.
      - **Flux d'activité** : dans le champ **Document** , sélectionnez le document qui s'affiche en fonction des pièces jointes dans le flux d'activité.

        Les documents joints lors de la demande de modifications d'un contrat et les documents reçus par e-mails entrants sont disponibles dans le flux d'activité.
      - **Stockage externe** : dans le champ Document, sélectionnez le document. Cette option s'affiche uniquement si un stockage externe est configuré.
10. **Facultatif :** Obtenez l'approbation des personnes concernées pour le document mis à jour.
    Pour plus d'informations, consultez Initier une approbation ad hoc pour la révision d'un document contractuel.
11. Renvoyez le document contractuel au demandeur du changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Envoyer le document**.

b. Sélectionnez **Envoyer un document** sur l'écran de confirmation.

Résultats

Le document est renvoyé à l'utilisateur et l'état du contrat est mis à jour sur Document prêt pour indiquer que le document contractuel a été mis à jour en fonction de la demande de changement.

Initier une approbation ad hoc pour la révision d'un document contractuel

Lancez une approbation ad hoc pour la révision d'un document contractuel à partir d'un utilisateur ou d'un groupe d'utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez accéder à la demande et y travailler, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Vous pouvez affecter ces approbations à n'importe quel utilisateur ou groupe d'utilisateurs de votre organisation qui dispose du rôle sn_lg_cnt.contract_fulfiller, Lorsque vous initiez une approbation, les approbations reçoivent une notification par e-mail et peuvent examiner l'approbation et agir sur elle.

Remarque :
Si une révision de document contractuel a déjà un enregistrement d'approbation en attente, vous ne pouvez pas initier une autre approbation pour le même élément.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes** , accédez à **Demandes juridiques** ou **Demandes de contrat**.
4. **Facultatif :** Si vous avez ouvert une demande de contrat à partir de la liste **Demandes juridiques** , sélectionnez l'onglet **Demande de contrat** .
5. Dans l'onglet **Approbateurs**, cliquez sur **Initier l'approbation**.

   Vous pouvez également initier une approbation en cliquant sur le bouton Plus d'actions ( ) et en sélectionnant **Initier l'approbation**.
6. Remplissez les champs de la boîte de dialogue Initier l'approbation.

Boîte de dialogue Initier l'approbation

Champ	Description
Type de contrat	Type de contrat pour lequel vous devez initier l'approbation.
Révision de document	Ce champ est automatiquement renseigné avec la dernière révision du document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Approbation de	Approbation requise au niveau de l'utilisateur ou du groupe d'utilisateurs. ○ **Utilisateur** : obtenir l'approbation d'un utilisateur individuel. ○ **Groupe d'utilisateurs** : obtenir l'approbation d'un ensemble d'utilisateurs. Le champ **Sélectionner un utilisateur** est remplacé par le champ **Sélectionner un groupe d'utilisateurs**.
Sélectionner un utilisateur	Utilisateur ou groupe d'utilisateurs devant approuver l'élément. **Remarque :** Les utilisateurs ou groupes d'utilisateurs ayant le rôle sn_lg_cnt.contract_fulfiller sont répertoriés. ○ Si vous avez sélectionné **Utilisateur** dans le champ **Approbation par**, sélectionnez un utilisateur dont l'approbation est requise. ○ Si vous avez sélectionné **Groupe d'utilisateurs** dans le champ **Approbation par**, sélectionnez un groupe d'utilisateurs dont l'approbation est requise.
Remarque d'approbation	Remarque pour l'utilisateur ou le groupe d'utilisateurs sélectionné.

7. Cliquez sur **Initier**.

Résultats

Les approbateurs affectés sont ajoutés dans l'onglet **Approbateurs** en fonction des conditions suivantes :

- Si vous avez sélectionné **Utilisateur** dans le champ **Approbation par**, un enregistrement d'approbation est créé pour l'utilisateur sélectionné.
- Si vous avez sélectionné **Groupe d'utilisateurs** dans le champ **Approbation par**, un enregistrement d'approbation pour chaque utilisateur du groupe sélectionné est créé. Tout membre du groupe peut approuver.

Les approbations affectées obtiennent une notification par e-mail avec un lien pour ouvrir l'enregistrement pour la révision et l'action.

Les détails de l'approbation apparaissent sous l'onglet **Approbations** de la page Ticket standard.

Envoyer un document d'accord de confidentialité pour signature

Une fois qu'un document contractuel d'accord de confidentialité a été examiné et finalisé, envoyez-le pour signature.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Le document contractuel doit avoir été révisé et finalisé, et l'état du contrat doit être défini sur Document prêt. Pour plus d'informations, reportez-vous à et Examiner un document contractuel dans Centre des employés et Travailler sur une demande de changement de contrat.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user et sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Ouvrez une demande juridique.
2. Sélectionnez l'onglet **Documents contractuels** .
3. Sélectionnez **Envoyer pour signature**.

Remarque :
Si un message indique que les signataires ne sont pas synchronisés, mettez-les à jour et synchronisez-les avant d'envoyer le document pour signature.

- Si vous utilisez la Gestion des contrats Pro version 1.2.1, reportez-vous à la section Résoudre le problème de non-envoi des documents contractuels pour signature (à partir de Gestion des contrats Pro la version 1.2.1).
- Si vous utilisez une version antérieure de , reportez-vous à Gestion des contrats Pro la section Résoudre une erreur lors de l'envoi pour signature.

Un message s'affiche affichant les détails du document contractuel qui est envoyé pour signature.

4. Sélectionnez **Envoyer pour signature** dans le message de confirmation.

Résultats

Le document est envoyé pour signature aux signataires spécifiés. Le flux d'activité affiche les détails du document contractuel qui est envoyé pour signature.
L'état du contrat et l'état du contrat sont mis à jour sur En attente de signature. Pour plus d'informations, consultez Workflow de signature pour une demande juridique.

Workflow de signature pour une demande juridique

Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques prend en charge la signature électronique ou la signature manuscrite (manuelle) pour une demande de contrat.

- Signature électronique : permet aux signataires de signer le document contractuel électroniquement. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur de signature électronique.

  Si vous souhaitez générer un certificat d'achèvement, vous devez sélectionner la **signature électronique** comme type de signature dans la demande de contrat. Pour plus d'informations, consultez Activer une propriété système pour générer un certificat d'achèvement.

- Signature manuscrite : permet aux signataires de signer le document contractuel manuellement. Vous pouvez ensuite charger le document signé dans une demande de contrat. Pour plus d'informations, consultez Charger un document contractuel signé manuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de signature électronique

- Envoyez le document finalisé aux signataires pour signature.
  - L'état et l'état du contrat sont mis à jour sur En attente de signature et le flux de signature électronique est déclenché comme configuré dans Configurer un fournisseur de signature électronique pour les contrats juridiques.
  - Une notification par e-mail indiquant que le document contractuel est disponible pour signature est envoyée au premier signataire. L'e-mail contient un lien vers le document contractuel que le signataire peut ouvrir et signer via le DocuSign fournisseur de Adobe Sign signature électronique.

    Les signataires recevront un e-mail de demande de signature selon l'ordre défini dans l'onglet Signataires.
  - Les champs de signataire, tels que Nom, Titre et E-mail, ne sont pas pré-remplis dans le document contractuel avant qu'il ne soit envoyé pour signature. Ces champs sont renseignés par le fournisseur de signature électronique lorsque le signataire accède au document pour le signer.
- Les signataires peuvent signer ou refuser le document contractuel.

Action des signataires sur le document contractuel

Action des signataires	Workflow
Tous les signataires choisissent de faire une signature électronique	○ Le premier signataire signe le document contractuel S'il y a plusieurs signataires, le document contractuel est envoyé au signataire suivant dans l'ordre. L'état du signataire actuel dans la demande passe de Signature en attente à Signé. L'état des prochains signataires est mis à jour de Non démarré à Signature en attente. ○ Une fois que le dernier signataire a signé le document, l'enregistrement du référentiel du contrat est créé et le document signé y est joint. Pour les demandes de contrat contenant plusieurs documents contractuels, le document contractuel signé est divisé en documents individuels et joint à l'enregistrement du référentiel du contrat pour le type de contrat respectif. L'état des demandes est défini sur Contrat signé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action des signataires	Workflow
Un ou plusieurs signataires décident de faire une signature manuscrite	○ Un ou plusieurs signataires ont décidé de faire une signature manuscrite au lieu d'une signature électronique. ○ Le document contractuel manuscrit signé au format PDF est partagé avec le prestataire du contrat. ○ L'exécutant du contrat télécharge le document signé, sélectionne les signataires qui ont partagé le document contractuel signé et procède au processus de signature en envoyant le document aux signataires suivants. L'état du signataire dans la demande passe de Signature en attente à Signé. L'état des prochains signataires est mis à jour de Non démarré à Signature en attente. Le type de signature est mis à jour en Signature mixte une fois que tous les signataires ont signé le document. ○ Une fois que le dernier signataire a signé le document, l'enregistrement du référentiel de contrat est automatiquement créé et le document signé y est joint. Pour les demandes de contrat contenant plusieurs documents contractuels, le document contractuel signé est divisé en documents individuels et joint à l'enregistrement du référentiel du contrat pour le type de contrat respectif. L'état des demandes est défini sur Contrat signé.
Le document est refusé par le signataire.	Une notification par e-mail indiquant que le signataire a refusé de signer le document est envoyée au demandeur. L'état du signataire dans la demande est mis à jour sur Refusé. L'état devient Travail en cours et l'état du contrat passe à Signature refusée.
Le document contractuel est renvoyé pour signature.	Pour une demande de contrat exécutée par l'utilisateur du contrat : un utilisateur de contrat peut soumettre une demande de changement. Le prestataire du contrat travaille sur la demande de changement et renvoie le document mis à jour au demandeur du contrat. Le document

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action des signataires	Workflow
	de contrat mis à jour est envoyé pour signature par l'utilisateur du contrat. Pour une demande de contrat exécutée par un prestataire : le prestataire crée une révision du document manuellement ou à l'aide de l'option Régénérer et renvoie le document pour signature.

Si la propriété *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* système est définie sur true, le certificat d'achèvement est généré et joint à l'enregistrement du référentiel du contrat.

Workflow de signature manuscrite

- Envoyez le document finalisé aux signataires pour signature.
  - L'état et l'état du contrat sont mis à jour et affichent En attente de signature.
  - Une notification par e-mail est envoyée au premier signataire dans l'ordre et les documents contractuels sont joints au format PDF dans l'e-mail.

    Le signataire actuel est placé dans le champ À de l'e-mail. Le prestataire du contrat, la personne qui a ouvert le contrat, la personne pour laquelle le contrat a été demandé et l'initiateur de l'action Envoyer pour signature sont placés dans le champ CC.
- Les signataires acceptent ou refusent le document.

Action des signataires sur le document contractuel

Action des signataires	Workflow
Le signataire actuel accepte le document et il y a des signataires en attente	◦ Le signataire imprime le document contractuel, le signe, puis le renvoie au demandeur de signature. ◦ À la réception du document contractuel signé, l'exécutant télécharge le contrat signé et envoie le document aux signataires en attente.
Le signataire refuse le document	Le signataire renvoie le document au demandeur pour qu'il y apporte les corrections nécessaires. Les signataires et le prestataire du contrat peuvent collaborer et finaliser le document contractuel.
Tous les signataires ont signé le document	◦ À la réception du document contractuel signé par tous les signataires, le prestataire télécharge le document contractuel signé au format PDF. ◦ Le document contractuel est ajouté au référentiel après son chargement. Pour les contrats en libre-service, l'état de la demande est défini sur Fermé terminé et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action des signataires	Workflow
	l'état du contrat est mis à jour sur Contrat signé. Pour les contrats autres que le libre-service, l'état de la demande et l'état du contrat sont mis à jour sur Contrat signé. Pour fermer la demande de contrat, sélectionnez Fermer terminé. Pour plus d'informations, consultez Charger un document contractuel signé manuellement.

Modifier les signataires lorsque le workflow de signature est en cours

Les options Modifier les signataires vous permettent d'ajouter, de supprimer, de modifier ou de réorganiser les signataires en attente pendant qu'un workflow de signature est en cours. Le lancement de cette action met en pause le workflow de signature pendant une durée définie par la propriété `maximum_signature_pause_duration`système. Pour continuer le workflow de signature après avoir apporté des modifications, utilisez l'option **Reprendre la signature** pour reprendre le workflow.

Le workflow peut se dérouler comme suit :

- Utilisez **l'option Modifier les signataires** pour modifier les signataires.
- Ajoutez, supprimez, modifiez ou réorganisez les signataires.

  Remarque :

  - Pour les modèles de contrat basés sur des blocs de signature, vous pouvez ajouter, modifier, supprimer et réorganiser les actions, tandis que pour les modèles basés sur les participants, seules les actions de modification et de réorganisation sont activées.
  - L'option Modifier les signataires est disponible dans Workflow de signature manuscrite et Workflow de signature électronique avec DocuSign intégration du fournisseur de signature électronique.

- Sélectionnez **Reprendre la signature** pour reprendre le workflow de signature une fois les modifications terminées.

  Remarque :
  Si le workflow de signature n'est pas repris dans le délai configuré, tous les changements apportés aux signataires sont annulés et le workflow de signature reprend son état précédent.

- Des notifications par e-mail de demande de signature sont envoyées aux signataires.
- Une fois que le dernier signataire a signé le document, l'enregistrement du référentiel du contrat est créé et le document signé y est joint.

Pour plus d'informations, reportez-vous à et Modifier les signataires Renvoyer la demande de signature.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès au document contractuel

L'accès à un document contractuel est basé sur les rôles et conditions d'utilisateur suivants :

- Un prestataire de contrat peut consulter et mettre à jour les documents contractuels
- Seul un administrateur de contrat peut supprimer des documents contractuels.
- Les demandeurs peuvent afficher uniquement les documents contractuels pour lesquels ils ont soumis la demande de contrat.
- Les utilisateurs ajoutés à la liste de surveillance ne peuvent afficher que les documents contractuels pour les demandes de contrat qu'ils ont ajoutées.

Lors de la génération de l'enregistrement du référentiel de contrat, les champs mappés et leurs valeurs sont validés pour le type et l'exactitude des données. Si des erreurs de validation sont détectées, une notification par e-mail est envoyée au prestataire du contrat. L'e-mail affiche également la liste des champs qui n'ont pas été copiés dans le document contractuel final et le lien vers l'enregistrement du référentiel du contrat. Le prestataire ouvre ensuite l'enregistrement à l'aide du lien et corrige les valeurs pour résoudre les erreurs de validation.

Charger un document contractuel signé manuellement

Téléchargez le document de contrat manuscrit signé que vous avez reçu des signataires. Vous devez charger un document contractuel pour un workflow de signature manuscrite ou si l'un des signataires du workflow électronique décide d'effectuer une signature manuscrite.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'état de l'accord de confidentialité doit être En attente de signature.

Avant de commencer

Vous ne pouvez charger qu'un document contractuel au format PDF.

Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_fulfiller et sn_cm_core.contract_fulfiller

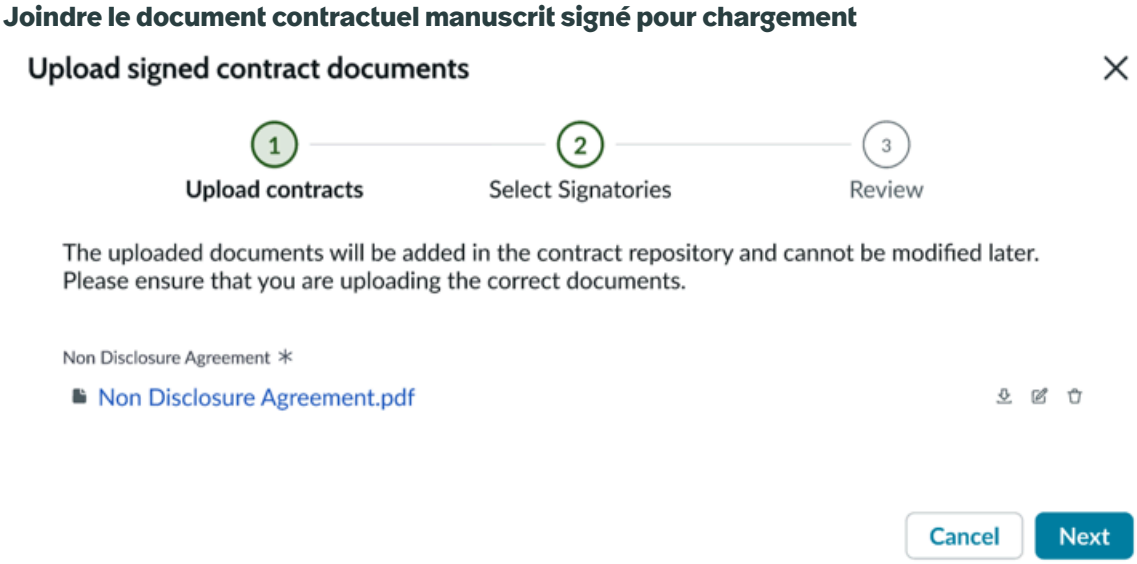
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes** , accédez à **Demandes juridiques** ou **Demandes de contrat**.
4. **Facultatif :** Si vous avez ouvert une demande de contrat à partir de la liste **Demandes juridiques** , sélectionnez l'onglet **Demande de contrat** .
5. Sélectionnez **Charger les documents contractuels signés**.
6. Joignez le document contractuel manuscrit signé reçu des signataires.
   a. À l'étape Télécharger des contrats, sélectionnez **Joindre un fichier**.
   b. Sélectionnez le document contractuel, puis sélectionnez **Ouvrir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Joindre le document contractuel manuscrit signé pour chargement



Le document contractuel est joint au présent document.

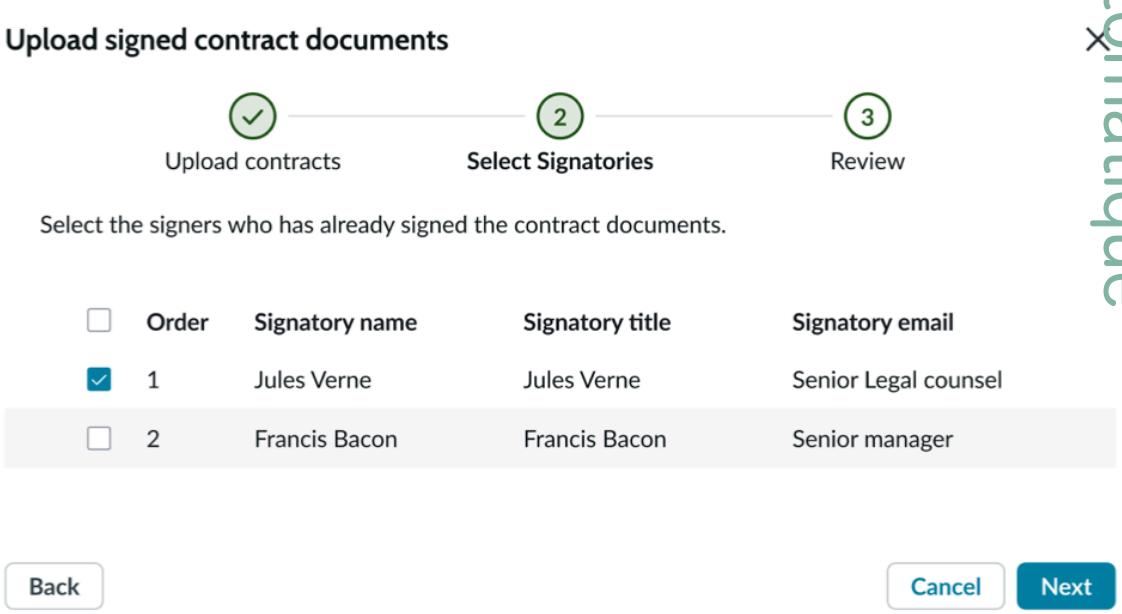
c. Sélectionnez **Suivant**.

7. Sélectionnez les signataires qui ont signé et partagez le document contractuel.

a. Cochez la case en regard des signataires qui ont signé le document contractuel.

b. Sélectionnez **Suivant**.

Sélectionner les signataires

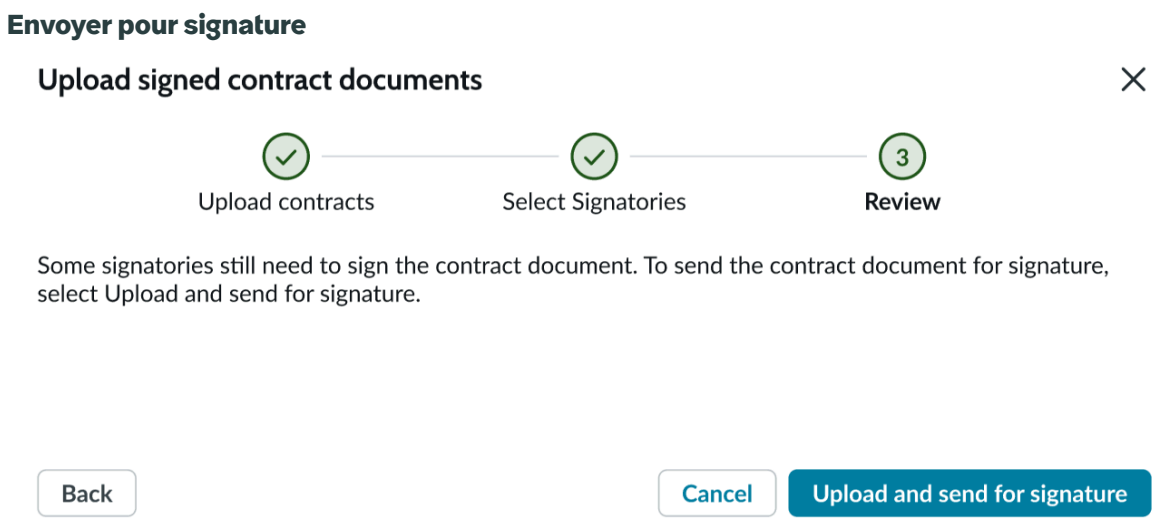


8. Examinez et chargez le document contractuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Charger le document de contrat signé : si tous les signataires ont signé le document de contrat, sélectionnez **Télécharger** pour charger le document.
- Envoyer le document chargé aux signataires suivants : si certaines des signatures sont en attente, sélectionnez **Télécharger et envoyer pour signature** pour charger et envoyer le document aux signataires en attente.



Résultats
Lorsque tous les signataires disposent du document contractuel, il est téléchargé dans la demande de contrat. Un enregistrement de référentiel de contrat est créé et le document de contrat signé y est joint.

Un e-mail avec le document contractuel final joint est envoyé aux signataires.

Pour les demandes juridiques d'accord de confidentialité, l'état de la demande est défini sur **Fermé terminé** et l'état du contrat est mis à jour sur **Contrat signé**.

Pour les demandes de révision de contrat tiers, l'état de la demande et l'état du contrat sont mis à jour sur **Contrat signé**. Pour fermer la demande de contrat, sélectionnez **Fermer terminé**.

Modifier les signataires

Modifiez les signataires pendant qu'un workflow de signature est en cours.

Avant de commencer

- Configurez la propriété *maximum_signature_pause_duration* système pour définir la durée pendant laquelle le workflow de signature est mis en pause après que vous avez choisi de modifier l'option des signataires. La valeur minimale pouvant être définie est de 8 heures et la valeur maximale est de 24 heures. Pour plus d'informations, consultez Configurer la durée de pause de la signature lors de la modification des signataires.
- L'option Modifier les signataires n'est disponible que pour le workflow de signature manuscrite et le workflow de signature électronique avec DocuSign intégration du fournisseur de signature électronique.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez l'option **Modifier les signataires** pour mettre en pause le processus de signature lorsque vous souhaitez ajouter, modifier, réorganiser ou supprimer un signataire. Si

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le processus de signature ne reprend pas dans le délai configuré (tel que défini par la propriété *maximum_signature_pause_duration*système), tous les changements apportés aux signataires sont automatiquement annulés et le processus de signature reprend son état précédent.

- Vous pouvez sélectionner l'option de modification des signataires uniquement lorsque la demande de contrat est à l'état En attente de signature.
- Vous ne pouvez supprimer, modifier ou réorganiser que les signataires qui n'ont pas encore signé le document contractuel.
- Lorsque le processus de signature est suspendu, les signataires avec une tâche de signature en attente ne peuvent pas accéder au document contractuel à partir de l'e-mail de demande de signature déjà reçu.
- Pour les demandes de contrat basées sur des blocs de signature, vous pouvez effectuer des actions d'ajout, de modification, de suppression et de réorganisation.
- Pour les demandes de contrat basées sur les participants, vous pouvez uniquement effectuer des actions de modification et de réorganisation.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat qui est à l'état En attente de signature.
3. **Sélectionnez Modifier les signataires**.
   - L'état du contrat est mis à jour sur Signature en pause.
   - Le flux d'activité enregistre l'action Modifier les signataires.
4. Sélectionnez **Modifier** sur l'écran de confirmation.
5. Accédez à l'onglet **Signataires** .
6. Modifiez les signataires.

Résultats

Le processus de signature est suspendu et les signataires modifiés.

Que faire ensuite

Reprenez le processus de signature après avoir modifié les signataires. Pour plus d'informations, consultez Reprendre le processus de signature.

Reprendre le processus de signature

Reprenez le processus de signature en pause avec les signataires modifiés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'option **Reprendre la signature** pour reprendre le processus de signature. Si le processus de signature ne reprend pas dans le délai configuré (tel que défini par la propriété *maximum_signature_pause_duration*système), tous les changements apportés aux signataires sont automatiquement annulés et le processus de signature reprend son état précédent.

L'option Reprendre la signature n'est disponible que pour le workflow de signature manuscrite et le workflow de signature électronique avec DocuSign intégration du fournisseur de signature électronique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat dont l'état est Signature en pause.
3. Sélectionnez **Reprendre la signature**.
4. Sélectionnez **Reprendre** sur l'écran de confirmation.

Résultats

- L'état du contrat est mis à jour et prend la valeur En attente de signature.
- Si le signataire actuel est différent de celui d'avant la pause, une notification est envoyée pour demander une signature.
- Le flux d'activité enregistre l'action de signature de CV.

Renvoyer la demande de signature

La fonctionnalité Renvoyer la demande de signature permet aux prestataires de contrats de déclencher manuellement la demande de signature en cas de besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat dont l'état est En attente de signature.
3. Sélectionnez **Renvoyer la demande de signature**.
4. Sélectionnez **Renvoyer** sur l'écran de confirmation.

Résultats

La notification est renvoyée au signataire actuel.

Annuler un processus de signature manuscrite pour les demandes juridiques d'accord de confidentialité

En tant qu'utilisateur juridique, annulez le processus de signature manuscrite pour les documents contractuels dans les demandes juridiques NDA qui ont été envoyées aux signataires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user et sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'état de la demande de contrat doit être En attente de signature.

Procédure

1. Ouvrez une demande juridique.
2. Sur la page Ticket standard, dans le menu **Actions** , sélectionnez **Annuler la signature**.
3. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Annuler la signature**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'état du contrat passe à Signature annulée et un e-mail de notification est envoyé à tous les signataires.

Demandes de révision de contrats tiers

Les employés peuvent soumettre des demandes juridiques pour révision des contrats de tiers par l'équipe juridique.

Fonctionnalités

Les demandes d'examen par des tiers comprennent les fonctionnalités suivantes :

- Capacité à soumettre un document de tiers pour révision.
- Capacité à charger plusieurs contrats et documents justificatifs pour examen.
- Obtenir l'examen et les commentaires des experts internes sur les documents contractuels
- Intégrations de signature électronique avec Adobe Sign et DocuSign.
- Prise en charge du stockage des documents contractuels dans votre instance ou sur des ServiceNow systèmes de stockage externes tels que Microsoft OneDrive et Google Drive.
- Référentiel des contrats juridiques contenant les métadonnées des documents contractuels signés.
- Prise en charge d'une propriété système configurable pour générer une certification d'achèvement.

Workflow de demande de révision de contrat tiers

En tant que prestataire juridique au sein de l'équipe juridique, vous travaillez sur les demandes de révision de tiers affectées en effectuant les activités suivantes :

1. L'utilisateur juridique crée une demande de révision de contrat tiers.
2. L'utilisateur juridique charge un ou plusieurs contrats et leurs pièces justificatives et les classe.
3. Le prestataire examine le document contractuel joint à la demande juridique.
4. Si nécessaire, l'exécutant reclassifie le contrat et les pièces justificatives.
5. Si un examen ou un retour d'expert est requis de la part des équipes internes, l'exécutant du contrat lance un processus d'examen interne.
   a. Le prestataire de contrat soumet une tâche de révision pour révision interne.

      Remarque :
      Vous pouvez créer des tâches de révision parallèles pour le même document contractuel pour différents groupes de réviseurs. Toutefois, vous ne pouvez pas créer une tâche de révision pour le même document avec le même groupe de réviseurs si une autre tâche active existe déjà.

   b. La tâche de révision est affectée à l'examinateur de contrat
   c. Si les informations sont incomplètes, l'examinateur du contrat demande plus d'informations au prestataire du contrat.
   d. Si une demande d'informations supplémentaires a été soumise, l'exécutant du contrat partage les informations.
   e. Le réviseur de contrat examine le document, accepte, rejette ou propose des modifications et ajoute des commentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. L'examinateur du contrat examine le contrat et fournit des commentaires. Si un document révisé est disponible, il est également partagé avec le prestataire du contrat.

g. L'exécutant du contrat reçoit un document mis à jour et apporte les modifications nécessaires en fonction des commentaires.

- Pour le stockage interne : si des modifications sont nécessaires, une nouvelle version de document est créée après la finalisation du document.
- Pour le stockage externe : les réviseurs collaborent sur la révision du document contractuel en ligne en temps réel. Une fois la révision terminée, le prestataire peut finaliser le document contractuel disponible en ligne ou créer une nouvelle version hors ligne avec les modifications.

6. L'exécutant du contrat télécharge le contrat révisé dans la demande de contrat.
7. L'exécutant du contrat envoie par e-mail le document contractuel révisé aux contacts tiers.
8. Affichez les réponses des contacts de tiers dans le flux d'activité de la demande de contrat.

   Plusieurs itérations de révisions entre votre entreprise et le tiers peuvent être nécessaires avant que le document contractuel ne soit finalisé par toutes les parties. Le processus d'examen peut être mené de nouveau avec différents groupes d'examinateurs.

9. L'exécutant du contrat procède à une approbation ad hoc des parties prenantes. Si la révision révèle des changements requis, ces changements sont effectués et une nouvelle révision de document est créée. Le document contractuel ne peut être envoyé pour signature que lorsqu'il a été approuvé.
10. L'exécutant prépare les signatures en spécifiant l'ordre dans le cas de plusieurs documents contractuels, en ajoutant les champs requis en cas de signature électronique et en envoyant le document contractuel pour signature.
11. Les signataires examinent le document contractuel.
    - Si aucune modification n'est requise, le document contractuel est signé par tous les signataires.
    - Si des modifications sont requises, la signature étant refusée, l'utilisateur qui travaille sur la demande de contrat génère un nouveau document et le renvoie pour signature.
12. Le contrat signé est stocké sur l'instance ServiceNow ou dans un système de stockage externe et référencé dans le référentiel du contrat. Le demandeur et les membres du département peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel des contrats.

Pour les signatures électroniques, une fois que tous les signataires ont signé le document contractuel, il est stocké sur l'instance ServiceNow ou un système de stockage externe. Si un stockage externe est configuré, le contrat signé y est stocké et référencé dans le référentiel du contrat.

Pour les signatures manuscrites, une fois que tous les signataires ont signé et renvoyé le document contractuel, le prestataire juridique charge le contrat signé dans la demande de contrat. Le document est ensuite stocké dans le référentiel des contrats.

Le demandeur et les membres du département juridique peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel Legal Contracts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une demande juridique pour la révision d'un contrat tiers

Créez une demande juridique pour que l'équipe juridique examine un contrat tiers ou les termes et conditions fournis par le tiers.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accéder au formulaire d'admission d'examen tiers à partir du Portail de services juridiques ou à partir du Centre des employés.

2. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Formulaire de révision du contrat tiers.

3. Ajouter un ou plusieurs contrats et pièces justificatives à examiner par le service juridique.

   a. Dans la section Documents, joignez des documents.

4. Classez les documents joints.

   Remarque :
   L'ajout d'un seul document contractuel classe la demande comme une demande de type de contrat unique, tandis que l'ajout de plusieurs documents contractuels la classe comme plusieurs demandes de types de contrat.

5. **Facultatif :** Enregistrez les informations contenues dans la demande pour la soumettre ultérieurement Centre des employés en sélectionnant **Enregistrer comme brouillon**.

   Remarque :
   Si le type de contrat est désactivé lorsque la demande est enregistrée comme brouillon, le type de contrat inactif n'est pas inclus dans la liste affichée dans le champ **Type de document** . Vous devez sélectionner un type de contrat actif avant de soumettre la demande.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

- Une demande juridique pour l'examen des contrats de tiers joints et de toutes les pièces justificatives est créée dans l'état Nouveau.
- Les documents contractuels et les pièces justificatives sont disponibles dans les onglets respectifs, et le statut du contrat est Nouveau.
- Pour un créateur d'enregistrement personnalisé, si aucun document n'est joint, la demande juridique est créée à l'état Brouillon. Vous devez charger les documents et soumettre à nouveau la demande de contrat. Pour plus d'informations, consultez Soumettre à nouveau la demande de contrat tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur l'affichage et le suivi de la demande juridique, reportez-vous à la section Afficher et suivre la demande de révision de contrat tiers en tant qu'utilisateur juridique.

Que faire ensuite

En tant que membre de l'équipe d'assistance contractuelle du département juridique, traitez la demande d'examen du contrat et faites-le signer. Pour plus d'informations, voir Travailler sur une demande de révision de contrat tiers

.

Soumettre à nouveau la demande de contrat tiers

En tant qu'utilisateur juridique, soumettez à nouveau la demande de contrat à l'état Brouillon.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour un créateur d'enregistrement personnalisé, si aucun document n'est joint lors de la soumission de la demande juridique, la demande juridique sera créée et aura l'état Brouillon. Vous devez charger le document et soumettre à nouveau la demande de contrat.

Procédure

1. Ouvrez la demande de révision de contrat tiers.
2. Dans la section Documents, joignez des documents.
   Les fichiers joints sont répertoriés avec Nom de fichier, Type de document et Actions dans la section Documents La liste des documents joints peut être consultée dans le flux d'activité de la demande.
3. Classez les documents joints.
4. Sélectionnez **Soumettre à nouveau**.

Afficher et suivre la demande de révision de contrat tiers en tant qu'utilisateur juridique

Affichez les détails d'une demande d'examen de contrat tiers après son envoi et suivez les activités dans la demande.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user

Procédure

1. Ouvrez une demande juridique.
2. Affichez les détails de la demande.
   - Afficher le document contractuel en accédant à l'onglet **Documents contractuels** .
   - Affichez les pièces justificatives en accédant à l'onglet **Pièces justificatives** .
   - Suivez les activités de la demande et publiez des messages pour le prestataire qui travaille dessus en accédant à l'onglet **Activité** .
   - Affichez la liste des signataires et leurs détails en accédant à l'onglet **Signataires** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les détails de la révision du contrat tiers en accédant à l'onglet Détails de la **demande** .

  Lorsque des champs juridiques sont modifiés dans un espace de travail, la valeur mise à jour et les valeurs précédentes sont affichées dans les variables correspondantes de l'onglet Détails de la **demande** .

- Afficher les documents contractuels finaux en accédant à l'onglet **Contrat juridique** . Lorsque plusieurs documents contractuels sont joints, un enregistrement distinct est créé pour chaque type de contrat.

Modifier une demande d'examen de tiers

En tant que demandeur, modifiez une demande juridique pour mettre à jour les détails de la demande ou remplacer le document contractuel joint par une version mise à jour.

Avant de commencer

Vous pouvez modifier une demande jusqu'à ce qu'elle soit à l'état Brouillon .

Rôles requis : sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user

Procédure

1. Ouvrez la demande de révision de contrat tiers.
2. Modifiez la demande.
3. Sélectionnez **Enregistrer** pour mettre à jour l'enregistrement.

Travailler sur une demande de révision de contrat tiers

En tant que membre de l'équipe de support juridique en matière de contrats, examinez et révisez un document contractuel de tiers. Vous pouvez envoyer le document révisé par e-mail aux personnes concernées pour vérifier les révisions, puis envoyer le document prêt pour signature à partir de la demande juridique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez accéder à la demande et y travailler, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Procédure

1. Affectez-vous une demande juridique ou affectez-la à une personne de votre groupe d'affectation.
   Pour plus d'informations, voir Affecter une demande juridique
2. Commencez à travailler sur une demande juridique.
   a. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
   b. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
   c. Sélectionnez **l'option Demandes juridiques** .
   d. Sélectionnez **M'affecter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Ouvrez la demande juridique à partir de la liste.

f. **Sélectionner Démarrer le travail**
L'état de la demande juridique passe à Travail en cours.

3. Dans l'onglet **Listes** , accédez à **Demandes juridiques** ou **Demandes de contrat**.

4. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la demande juridique, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs**.

Remarque :
Les utilisateurs disposant du rôle sn_lg_contracts.contracts_fulfiller sont **répertoriés** dans le champ Collaborateurs.

Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une demande juridique.

5. **Facultatif :** Reclassifier le contrat ou les documents justificatifs soumis pour examen.
Pour plus d'informations, consultez Reclasser les documents contractuels dans la demande d'examen de contrat tiers en tant que prestataire juridique et Modifier des pièces justificatives dans la demande de révision de contrat tiers en tant que prestataire juridique.

6. **Facultatif :** Si vous avez ouvert une demande de contrat à partir de la liste **Demandes juridiques** , sélectionnez l'onglet **Demande de contrat** .

7. Ouvrez une révision existante d'un document contractuel.
   - Pour le stockage interne :dans l'onglet **Documents contractuels** , sélectionnez le nom du document pour ouvrir l'enregistrement de révision du document.
   - Pour le stockage externe : dans l'onglet **Documents contractuels** , cliquez sur le lien dans l'onglet **URL** pour afficher le document en ligne.

8. Examinez les documents contractuels.

9. Révisez le document contractuel si des modifications sont nécessaires et chargez-les en créant une révision.

a. Sélectionnez **Créer une révision**.

b. Dans le champ **Sélectionner le type de contrat** , sélectionnez le type de contrat.

c. Dans le champ **Créer une révision à partir de** , sélectionnez le type de stockage auquel joindre la révision.

- Pour sélectionner un fichier dans votre système local, sélectionnez **Ordinateur** et téléchargez un fichier.

- Pour sélectionner une pièce jointe dans le flux d'activité, sélectionnez **Flux d'activité**.

  Les fichiers joints aux e-mails entrants sont répertoriés dans le champ **Document** .

- Pour sélectionner un fichier stocké dans le système de stockage externe configuré, sélectionnez **Stockage externe**.

  Cette option n'est affichée que si un stockage externe a été configuré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Facultatif) Ajoutez plus d’informations sur le document dans le champ **Notes** .

Ces informations sont ajoutées au flux d’activité avec la pièce jointe.

d. Sélectionnez **Créer**.

Le document est ajouté à la demande. Le numéro de révision du dernier document est supérieur de 1 à celui du numéro de révision de document précédent. La révision du document est répertoriée dans l’onglet **Documents contractuels** .

10. Si une approbation est requise d’autres personnes concernées, envoyez le document pour approbation ad hoc. Pour plus d'informations, consultez Initier une approbation ad hoc pour une demande juridique ou sa pièce jointe.

11. Configurez un e-mail destiné aux personnes concernées pour que le document contractuel rempli soit examiné et que les changements soient confirmés.

a. Sélectionnez **Composer un e-mail**.

b. Dans la fenêtre contextuelle Composer un e-mail, sélectionnez les documents à joindre à l’e-mail.

c. Sélectionnez **Ajouter** pour joindre le document à l’e-mail.
Un éditeur d’e-mail s’affiche.

d. Dans l’onglet **Nouveau brouillon d’e-mail** , ajoutez les adresses e-mail des destinataires dans les champs **À**, **CC** et **Cci** , le cas échéant.

Dans le champ **À** , saisissez l’adresse e-mail du destinataire. Le champ **CC** est défini sur l’adresse e-mail du demandeur.

e. Saisissez l’objet de l’e-mail dans le champ **Objet** .
La description brève de la demande est renseignée par défaut.

f. Dans le champ **Pièces jointes** , sélectionnez le lien **+Ajouter un fichier** pour ajouter les documents, puis sélectionnez la source du fichier.

g. Saisissez votre propre message dans le corps de l’e-mail ou copiez et collez le contenu d’un modèle de réponse par e-mail dans le corps de l’e-mail.

À l’aide de modèles de réponses, vous pouvez insérer du contenu prédéfini dans le corps de l’e-mail. Sélectionnez l’icône Modèle de réponse (icône Modèle de et recherchez un modèle de réponse approprié en fonction de l’objet de votre e-mail. Copiez et collez le contenu du modèle dans le corps de l’e-mail.

Remarque :
Seuls les modèles de réponse configurés pour le canal d’e-mail peuvent être utilisés. Pour plus d’informations, consultez Modèles de réponses configurés pour le canal d’e-mail.

Pour plus d’informations, consultez Communiquer par e-mail .

h. Envoyez l’e-mail immédiatement ou indiquez qu’il doit être envoyé ultérieurement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour envoyer l'e-mail immédiatement, sélectionnez **Envoyer un e-mail**.
- Pour indiquer que l'e-mail doit être envoyé ultérieurement, sélectionnez **Enregistrer comme brouillon**.

12. Dans l'onglet **Signataires** , ajoutez les signataires auxquels le contrat sera envoyé pour signature en sélectionnant **Ajouter**.

13. Lorsque toutes les personnes concernées se sont mises d'accord sur une révision du document contractuel, sélectionnez **Préparer pour signature** pour préparer et envoyer le document aux signataires pour signature.

a. Dans la fenêtre contextuelle Réorganiser le document, faites glisser et placez les documents pour définir l'ordre.
L'option de réorganisation n'est affichée que lorsque plusieurs documents sont joints à la demande de contrat.

b. Sélectionnez **Préparer pour signature**.

Remarque :
Lorsque vous sélectionnez **Préparer pour signature**, le document s'ouvre dans le système de signatures électroniques configuré.

- Pour DocuSign, le document s'ouvre automatiquement dans le portail de signature électronique sans nécessiter de connexion.
- Pour Adobe Sign, vous devez vous connecter au portail de signature électronique pour ouvrir le document.

L'état et l'état du contrat sont mis à jour sur Préparation pour signature.

14. Complétez le document dans le système de signatures électroniques configuré et envoyez-le pour signature.

a. Prévisualisez le document pour vous assurer que le contenu est correct.
Les documents contractuels soumis dans la demande d'examen du contrat tiers sont combinés en un seul document.

b. Ajoutez les champs requis, y compris le champ Signature et Date de signature pour tous les signataires.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

Une enveloppe avec signature électronique est créée et envoyée à tous les signataires. Si le système reçoit une notification de réussite du fournisseur de signature électronique, l'état du contrat passe de Préparation pour signature à En attente de signature.

15. **Facultatif :** Si vous devez annuler la demande de signature avant que tous les signataires n'aient terminé de signer le document, sélectionnez **Annuler les signatures**.
L'état du contrat bascule sur Signature annulée.

Que faire ensuite

- Les signataires peuvent examiner et signer ou refuser de signer le contrat.

  Pour plus d'informations, consultez Workflow de signature pour une demande juridique.

- Vérifiez l'état du contrat dans la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si tous les signataires signent le document contractuel, l'état du contrat bascule sur Contrat signé. Dans l'onglet **Signataires** , l'état de tous les signataires est mis à jour sur Signé. Vous pouvez accéder à l'enregistrement du référentiel des contrats juridiques à partir de l'onglet **Référentiel des contrats juridiques** .
- Si un signataire refuse de signer le document contractuel, l'état du contrat bascule sur Signature refusée. Dans l'onglet **Signataires** , l'état de tous les signataires est défini sur Refusé. Si d'autres modifications doivent être apportées au document contractuel, mettez-le à jour et renvoyez-le aux signataires pour signature.
- Une fois que tous les signataires ont signé le document, un e-mail est envoyé aux signataires juridiques avec le document contractuel finalisé en pièce jointe.
- Si le certificat d'achèvement est activé, un certificat sera émis avec les détails de l'horodatage de l'action de chaque signataire lors d'une signature électronique.

- Si le contrat est signé par tous les signataires, vous pouvez fermer la demande en sélectionnant **Fermer terminé**. Pour plus d'informations, voir Fermer une demande juridique

Reclasser les documents contractuels dans la demande d'examen de contrat tiers en tant que prestataire juridique

En tant que prestataire juridique, reclassez les documents soumis dans une demande d'examen de contrat tiers. Par exemple, vous devez changer le type de document contractuel d'Accord de confidentialité en Accord de partenariat.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Ouvrez la demande juridique pour laquelle vous souhaitez reclasser les documents.
4. Sélectionnez la demande de contrat dans l'onglet **Demandes de contrat** .
5. Dans l'onglet **Documents contractuels** , sélectionnez **Reclassifier**.
6. Dans la liste déroulante **Type de contrat** , sélectionnez le type de contrat que vous souhaitez reclasser.
7. Dans la liste déroulante **Reclassifier en** , sélectionnez le type de contrat dans lequel vous souhaitez effectuer un reclassement.
   Seuls les types de contrats actifs sont affichés dans la liste.
8. **Facultatif :** Ajoutez plus d'informations sur le document dans le champ **Notes de travail**.
9. Sélectionnez **Reclassifier** pour mettre à jour la classification.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement.

Modifier des pièces justificatives dans la demande de révision de contrat tiers en tant que prestataire juridique

En tant que prestataire juridique, ajoutez, supprimez ou reclassez les pièces justificatives soumises dans une demande d'examen de contrat tiers.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ().
3. Ouvrez la demande pour laquelle vous souhaitez reclasser les documents.
4. Sélectionnez la demande de contrat dans l'onglet **Demandes de contrat** .
5. Accédez à l'onglet **Pièces justificatives** .
6. Modifiez les pièces justificatives.

7. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement.

Annuler le processus de signature manuscrite à partir de Centre des employés

Annuler un processus de signature manuscrite pour un accord de confidentialité demandes juridiques du Centre des employés.

Avant de commencer
Rôles requis : sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez annuler le processus de Centre des employés signature sous les conditions suivantes :

- La demande juridique est de type Accord de confidentialité.
- Le type de signature de la demande juridique d'accord de confidentialité est Signature manuscrite.
- L'état de la demande de contrat doit être En attente de signature.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**
2. Dans l'en-tête, sélectionnez **Mes demandes** .
3. Ouvrez la demande juridique pour laquelle vous souhaitez annuler la signature.
4. Sur la page de demande, dans le menu Actions, sélectionnez **Annuler la signature**.
5. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Annuler la signature** pour confirmer l'annulation.

Résultats
L'état du contrat passe à Signature annulée et un e-mail de notification est envoyé à tous les signataires.

Liaison des contrats parent-enfant

Liez un contrat parent à un contrat enfant pour établir des relations hiérarchiques entre les demandes de contrat et hériter des champs de la demande de contrat parent.

Vous pouvez associer une demande de contrat à un contrat parent à partir de l'onglet Demande de contrat connexe. Lorsqu'il est lié, le champ **Contrat parent** de l'onglet Détails de la demande de contrat est automatiquement renseigné avec le numéro de demande de contrat parent. Selon la configuration, les contrats enfants peuvent hériter des champs du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contrat parent. En outre, les enregistrements du référentiel de contrat associés pour les demandes de contrat parent et enfant sont automatiquement liés.

Pour lier un contrat en tant que parent, les conditions suivantes doivent être remplies :

- L'utilisateur doit être affecté à la demande de contrat, être un gestionnaire de groupe ou un collaborateur.
- La demande de contrat doit se trouver dans l'un des états suivants : Brouillon, Travail en cours, En attente de révision ou Contrat signé.

> **Remarque :**
> Si la demande de contrat est à l'état Contrat signé, la demande de contrat parent doit être à l'état Contrat signé ou Fermé terminé.

- Le contrat parent ne doit pas être dans un état Annulé.
- Un seul contrat parent peut être sélectionné lors de la liaison.
- Le contrat parent doit être un type de contrat unique utilisant son propre papier ou le papier d'un tiers.

Information associée

Lier les demandes de contrat parent

Lier et hériter des champs de contrat parent

Supprimer un contrat lié

Configurer le mappage de champs pour la liaison de contrats parent-enfant

Vue d'ensemble de la révision interne

Faites examiner votre contenu par des équipes internes qui ont l'expertise dont vous avez besoin.

Un workflow permettant aux équipes internes de faire examiner le contenu peut progresser comme suit :

1. Pour les accords de confidentialité, l'utilisateur juridique soumet une demande de changement au prestataire pour le contenu qui doit être révisé en interne.

> **Remarque :**
> Pour les demandes de révision de contrat tiers, l'utilisateur du contrat ne peut pas créer de demande de changement. Au lieu de cela, l'exécutant du contrat crée une tâche pour vérification interne.

2. Le prestataire de contrat soumet une tâche de révision lorsque la demande de contrat est à l'état Travail en cours ou En attente de révision.
3. Le réviseur de contrat ou le gestionnaire affecte la tâche de révision.
4. L'examinateur de contrat affecté commence à travailler sur le document contractuel.
5. Si les informations sont incomplètes, l'examinateur du contrat demande plus d'informations au prestataire du contrat.
6. Si une demande d'informations supplémentaires a été soumise, l'exécutant du contrat partage les informations.
7. Le réviseur de contrat examine le document, accepte, rejette ou propose des modifications et ajoute des commentaires.
8. Le réviseur de contrat termine la révision et partage le document contractuel mis à jour, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. L'exécutant du contrat reçoit un document mis à jour et apporte les modifications nécessaires en fonction des commentaires.
   - Pour le stockage interne : si des modifications sont nécessaires, une nouvelle version de document est créée après la finalisation du document.
   - Pour le stockage externe : les réviseurs collaborent sur la révision du document contractuel en ligne en temps réel. Une fois la révision terminée, le prestataire peut finaliser le document contractuel disponible en ligne ou créer une nouvelle version hors ligne avec les modifications.

La demande de contrat reste à l'état En attente de révision jusqu'à ce qu'une tâche de révision soit active.

Demander un examen interne

Lancer une tâche de révision pour l'examen du document contractuel par des experts techniques.

Avant de commencer

- Pour les accords de confidentialité, vous pouvez souhaiter un examen et des commentaires des experts internes en la matière. Si nécessaire, le demandeur du contrat peut soumettre une demande de changement au prestataire du contrat. Le prestataire de contrat envoie ensuite une tâche de révision avec les détails de la demande de changement. Pour plus d'informations, consultez Examiner un document contractuel dans Centre des employés.
- Pour les demandes de révision de contrat tiers, l'utilisateur du contrat ne peut pas créer de demande de changement. Au lieu de cela, l'exécutant du contrat crée une tâche pour vérification interne.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous pouvez déclencher une tâche de révision lorsque l'état de la demande de contrat est Travail en cours ou En attente de révision.
- Vous pouvez créer des tâches de révision parallèles pour le même document contractuel pour différents groupes de réviseurs. Vous ne pouvez pas créer une tâche de révision pour le même document avec le même groupe de réviseurs si une autre tâche active existe déjà.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Demandes juridiques** > **Tous**.
4. Ouvrez une demande juridique.
5. Accédez à l'onglet **Demandes de contrat** et ouvrez la demande.
6. Sélectionnez l'onglet Révisions.
7. Sélectionnez **Nouvelle tâche**.
8. Renseignez les champs du formulaire Créer une tâche de révision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une tâche pour demander un examen interne

Champ	Valeur
Type de contrat	Contrat pour lequel vous souhaitez soumettre une demande de révision interne. **Remarque :** Le champ est renseigné automatiquement lorsqu'il existe un seul type de contrat. La dernière révision du document contractuel est envoyée pour examen
Date d'échéance	Date de fin de la tâche.
Priorité	Niveau de priorité pour traiter la demande d'examen.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs ayant le rôle de réviseur de contrat auquel la tâche est affectée.
Affecté à	Utilisateur auquel la tâche est affectée. Si un groupe d'affectation est sélectionné, la liste affiche les membres du groupe sélectionné.
Instructions	Description permettant de spécifier le contenu à examiner.

9. Sélectionnez **Créer**.

Résultats
Une tâche de révision est créée, répertoriée dans l'onglet Révisions et les détails de la demande de changement sont ajoutés au flux d'activité. L'état du contrat est mis à jour sur En attente de révision. Si la nouvelle tâche n'apparaît pas dans la liste, cliquez sur le bouton Actualiser la liste ( ) pour l'afficher.

Travailler sur la tâche de révision interne

En tant qu'examinateur de contrats, examiner et fournir des commentaires sur les documents contractuels

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_reviewer

Procédure

1. Ouvrez la tâche de révision.

2. Si la tâche de révision n'est pas déjà affectée, sélectionnez **Me l'affecter**.

3. Sélectionnez **Démarrer le travail**.

4. Ouvrez le document de contrat.

- Stockage interne : téléchargez le document.
- Stockage externe : sélectionnez le lien du document pour l'ouvrir.

5. Si vous avez besoin de contexte supplémentaire pour examiner le document, demandez plus d'informations.

a. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône).

b. Sélectionnez **Demander des informations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le champ Commentaires, saisissez les détails des informations nécessaires.

d. Sélectionnez **Soumettre**.
L'état de la demande de contrat et l'état de la tâche de révision basculent sur En attente d'informations et vous pouvez poursuivre la révision après avoir reçu les informations.

6. Partager les commentaires sur la révision
Le réviseur peut apporter des modifications au document, suggérer des modifications par le biais de commentaires et approuver ou rejeter les annotations.
La tâche de révision sera fermée, des notes de travail seront ajoutées au flux d'activité et l'état passera à Fermé terminé.

Partager les informations demandées pour examen interne

En tant qu'exécutant de contrat, partagez les informations demandées par le réviseur pour procéder à l'examen des documents contractuels.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les notes de travail ajoutées lors de la demande d'informations sont disponibles dans le flux d'activité. Passez en revue les informations nécessaires et rassemblez celles à envoyer au réviseur.

Procédure

1. Ouvrez la tâche de révision.

2. Sélectionnez **Envoyer les informations**.

3. Si vous avez un document à partager, sélectionnez **Joindre un fichier**.

4. Sélectionnez le fichier à partager.

5. Dans le champ Commentaires, saisissez des notes de travail.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Les informations sont partagées avec le réviseur et l'état de la tâche de révision devient Travail en cours.

Annuler une tâche de révision

En tant qu'exécutant de contrat, annulez une tâche de révision, quel que soit son état.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez la tâche de révision.

2. Sélectionnez **Annuler la révision**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous avez sélectionné Annuler la révision dans l'onglet **Révisions** , sélectionnez la tâche de révision à annuler dans la fenêtre contextuelle.

3. Dans le champ Commentaires, saisissez les informations nécessaires à l'annulation de la demande
4. Sélectionnez **Oui, annuler**.

Résultats

- La tâche de révision est annulée et les commentaires d'annulation apparaissent dans la section Commentaires supplémentaires de la demande de contrat.
- Lorsque toutes les tâches de révision sont annulées ou fermées, l'état de la demande de contrat passe à Travail en cours.

Annuler une demande juridique

Annulez une demande de contrat juridique si elle n'est plus nécessaire.

Avant de commencer

Important :
L'annulation d'une demande de contrat juridique après qu'elle a été envoyée pour signature arrête le processus dans son état actuel.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user, sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Ouvrez votre demande juridique soumise à partir de l'option **Mes demandes** dans le menu d'en-tête.
3. Sur la page Ticket standard, à partir du menu Actions, sélectionnez **Annuler la demande**.
4. Dans la boîte de dialogue, saisissez des commentaires pour expliquer pourquoi la demande a été annulée.
5. Sélectionnez **Confirmer l'annulation**.

Résultats

- La demande est annulée et les flux actifs associés sont arrêtés. Les commentaires d'annulation apparaissent dans l'onglet **Activité** de la demande.
- L'état du contrat passe à Contrat annulé.
- La signature du document envoyée aux signataires est annulée pour bloquer toute signature ultérieure. Les signataires reçoivent une notification par e-mail indiquant que la demande juridique a été annulée.

Afficher et télécharger un document contractuel signé

Afficher et télécharger un document contractuel signé.

Lorsque tous les signataires ont signé un document contractuel, il est considéré comme le document contractuel final et est stocké dans la table juridiques [sn_lg_cnt_repository].

L'accès à un document contractuel est basé sur les rôles et conditions d'utilisateur suivants :

- Le gestionnaire de groupe, l'utilisateur affecté et le collaborateur disposent d'un accès en modification au référentiel de contrats.
- Un prestataire de contrat appartenant au même groupe d'affectation dispose d'un accès en lecture seule au référentiel de contrats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le prestataire du contrat ne faisant pas partie du groupe d'affectation n'a pas accès au référentiel du contrat.
- Un prestataire de contrats peut afficher et mettre à jour l'enregistrement du référentiel de contrat
- Seul un administrateur de contrats peut supprimer un enregistrement de référentiel de contrat.
- Les demandeurs ne peuvent afficher que les documents contractuels pour lesquels ils ont soumis la demande juridique.
- Les utilisateurs ne peuvent afficher que les documents contractuels pour lesquels ils ont été ajoutés à la liste de surveillance des demandes juridiques correspondantes.

Lorsque plusieurs documents contractuels sont joints, un enregistrement de référentiel de contrat distinct est créé pour chaque type de contrat.

Afficher et télécharger un document contractuel signé en tant que prestataire légal

Afficher et télécharger un document contractuel signé en tant que prestataire juridique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet Listes, accédez à **Contrats juridiques** > **Tous les contrats**.
4. Dans la liste, ouvrez un enregistrement de référentiel de contrat.
5. Sélectionnez l'onglet **Documents contractuels** .
6. Téléchargez le document de contrat.
   - Si une intégration de stockage externe est active et publiée, sélectionnez le lien dans l'onglet **URL** pour ouvrir l'emplacement de stockage externe et télécharger le document contractuel.
   - Si aucune intégration de stockage externe n'est disponible, sélectionnez le document dans l'onglet **Documents contractuels** pour afficher les détails de la révision du contrat. Sélectionnez l'icône Actions (⋮) et sélectionnez **Télécharger** pour télécharger le document. Vous pouvez cliquer sur le nom de l'option d'affichage du document pour y accéder.

Afficher et télécharger un document contractuel signé en tant qu'utilisateur juridique

Afficher et télécharger un document contractuel signé en tant qu'utilisateur juridique.

Avant de commencer
Rôles requis : sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user

Procédure

Ouvrez la demande juridique à partir de la vue de plateforme ou à l'aide de Portail de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les demandes de contrat

Lorsqu'une demande juridique est soumise, une demande de contrat qui lui est associée est lancée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez accéder à la demande de contrat via la demande juridique ou directement à partir du Legal Counsel Center.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet Listes, accédez à **Demandes de contrat**.
   - Sélectionnez **Mes affectations** pour afficher les demandes de contrat qui vous sont affectées.
   - Sélectionnez **Collaborations** pour afficher les demandes de contrat pour lesquelles vous êtes collaborateur.
   - Sélectionnez **Tout** pour afficher toutes les demandes de contrat.

Gérer Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

En tant qu'administrateur, je travaille à la gestion des modèles de documents Word et des contrats juridiques.

Reportez-vous aux rubriques suivantes sur la gestion des modèles de documents Word et des contrats juridiques.

Gérer les clauses, les tables et les modèles de contrat

Créez un type de contrat pour définir différents types de demandes de contrat juridique et associez-le à un modèle de contrat.

Gérer les enregistrements de contrat

Définissez un utilisateur comme signataire interne afin que le signataire puisse être ajouté à un modèle de contrat pour l'ajouter automatiquement au document contractuel d'une demande.

Afficher un enregistrement de contrat

Créez des catégories de modèles de documents pour identifier facilement des documents similaires et trouver plus facilement le bon modèle de document.

Modifier un enregistrement de contrat

Permettez aux utilisateurs d'afficher les détails de l'e-mail envoyé dans le flux d'activité.

Afficher un enregistrement de contrat

Affichez l'historique d'un contrat juridique pour suivre les changements, examiner la piste d'audit et mettre à jour les champs. Voyez facilement la date à laquelle un contrat a été modifié et qui l'a modifié.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Afficher tous les contrats en accédant à **Contrats juridiques** > **Tous les contrats**.
4. **Facultatif :** Affichez les contrats expirés ou les contrats qui arrivent bientôt à échéance.
   - Pour afficher les contrats venant à échéance dans les 30 jours, sélectionnez **Contrats arrivant à expiration**.
   - Pour afficher les contrats expirés, sélectionnez **Contrats expirés**.
5. **Facultatif :** Afficher une version précédente du contrat.
   a. Sélectionnez le contrat dans la liste.
   b. Dans la liste connexe **Historique de contrat** , sélectionnez une date dans la colonne **Début** de contrat pour afficher la version antérieure.

Modifier un enregistrement de contrat

Une fois qu'un enregistrement de contrat est créé, vous pouvez modifier la date de fin, le contrat parent et le modèle de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si des modifications sont apportées à une date de fin de contrat ou à ses termes et conditions, une copie du contrat est automatiquement enregistrée et placée dans l'historique du contrat.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Afficher tous les contrats en accédant à **Contrats juridiques** > **Tous les contrats**.
4. Sélectionnez un contrat.
5. **Facultatif :** Modifiez la date de fin du contrat.
   a. Dans le champ **Date de fin** , sélectionnez l'icône Afficher le calendrier de date de fin (icône).
   b. Dans la fenêtre contextuelle du calendrier, sélectionnez une date.
   c. Sélectionnez **OK**.
6. **Facultatif :** Modifiez le contrat parent.
   a. Dans le champ **Contrat parent** , sélectionnez l'icône Rechercher l'enregistrement (icône).
   b. Dans la liste contextuelle Contrat parent, sélectionnez un enregistrement de contrat à affecter en tant que contrat parent.
7. **Facultatif :** Modifier le modèle de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Modèle de contrat** , sélectionnez l'icône Rechercher l'enregistrement (icône).

b. Dans la liste contextuelle Modèle de contrat, sélectionnez le modèle.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Gérer les clauses et les modèles de contrat

En tant qu'administrateur, gérez les clauses, les variations de clauses et les modèles de contrat.

Modifier une variation de clause contractuelle

Modifiez une variation de clause pour modifier le contenu qui sera utilisé dans un modèle de contrat.

Modifier les modèles de contrat en ajoutant manuellement des contrôles de contenu

Modifiez un modèle de contrat pour refléter toutes les modifications qui doivent être incluses dans le modèle afin de générer un contrat standard lorsqu'un employé soumet une demande de contrat.

Modifier un modèle de contrat à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats

Modifiez les métadonnées, les signataires ou les clauses d'un modèle de contrat qui doivent être inclus dans le modèle de contrat pour générer un contrat standard lorsqu'un employé soumet une demande de contrat à l'aide du complément Microsoft Word pour les contrats ServiceNow.

Créer un modèle de contrat à partir d'un modèle existant

Créez un nouveau modèle de contrat à partir d'un modèle existant si vous n'avez besoin que d'une petite variation du contenu d'un modèle existant.

Générer et prévisualiser un document contractuel à partir d'un modèle

Affichez le formulaire final d'un document contractuel avec les contrôles de contenu remplacés par les valeurs des variables ou des valeurs de retour des scripts.

Supprimer un modèle de contrat

Supprimez le modèle de contrat lorsque vous n'en avez plus besoin.

Référence Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques.

Composants installés avec Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques , qui comprend les composants pour Éléments essentiels pour les contrats et Modèles de documents Word, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles

Remarque :
Certains rôles de la colonne **Contient des rôles** sont disponibles avec l'installation de l'application Prestation de services juridiques respective. Par exemple, des rôles avec un préfixe sn_lg_matter sont ajoutés lorsque vous installez l'application Gestion des questions juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques Configurateur sn_lg_cnt.contract_config	Permet d'accéder à des données de configuration telles que les signataires internes et les règles de modèle. Il ne donne pas accès aux données relatives aux demandes de contrats juridiques soumises.	• connection_admin • sn_lg_ops.legal_user • catalog_editor • sn_cm_core.config_contrat
Administrateur Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques [sn_lg_cnt.contract_admin]	Fournit les autorisations administratives pour l'application Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques et un accès complet aux données sous-jacentes.	• sn_lg_cnt.contract_config • sn_lg_cnt.prestataire de contrats
Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques Prestataire [sn_lg_cnt.prestataire de contrats]	Fournit un accès prestataire pour travailler sur les demandes de contrat.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_cm_core.contract_fulfiller • contract_manager
Utilisateur juridique [sn_lg_ops.legal_user]	Permet de soumettre des demandes juridiques et de suivre leur progression. Peut travailler sur des tâches affectées liées à des questions juridiques.	sn_interview_temp.reader
Utilisateur de contrat [sn_cm_core.contract_user]	Ce rôle est nécessaire pour initier et suivre l'exécution du contrat.	Aucun
Administrateur du contrat [sn_cm_core.contract_admin]	Fournit un accès administratif aux données sous-jacentes et aux Éléments essentiels pour les contrats données sous-jacentes.	• sn_cm_core.contract_fulfiller • sn_cm_core.config_contrat • usage_admin
Configurateur de contrat [sn_cm_core.contract_config]	Permet d'accéder aux données de configuration pour les modèles et les configurations de contrat. Il ne donne pas accès aux données transactionnelles de Éléments essentiels pour les contrats.	• user_criteria_admin • sn_cm_core.contract_fulfiller • view_changer • sn_doc.writer • contract_manager
Prestataire de contrat	Ce rôle est nécessaire pour initier des actions lors de l'exécution d'un contrat affecté. Exemple : Créer des révisions, Ajouter des signataires, Annuler le signataire.	sn_cm_core.utilisateur_contrat_

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables

Remarque :
En plus des tables suivantes, des tables propres aux domaines d'activité sont installées avec Gestion des requêtes juridiques. Pour plus d'informations, consultez Tables de domaines d'activité pour les demandes juridiques.

Tables installées avec Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques

Table	Description
Référentiel des contrats juridiques [sn_lg_cnt_repository]	Stocke les détails du référentiel de contrats.
Clause [sn_cm_core_clause]	Stocke les détails des champs de clause.
Clause importée [sn_cm_core_imported_clause]	Stocke les données relatives aux clauses importées
Mappage de clause [sn_cm_core_m2m_clause_word_template]	Stocke les détails des mappages de clauses.
Variation de clause [sn_cm_core_clause_variation]	Stocke les détails des variations de clauses.
Champ de variation de clause (sn_cm_core_clause_variation_field)	Stocke les détails des champs de variation de clause.
Type de contrat [sn_cm_core_contract_type]	Stocke les détails des types de contrats.
Document contractuel [sn_cm_core_document]	Stocke les détails des documents contractuels.
Révision du document contractuel [sn_cm_core_document_revision]	Stocke les détails de la révision du contrat.
Association de type de contrat [sn_cm_core_m2m_contract_type_template]	Stocke les détails des associations de types de contrats.
Configuration du contrat [sn_cm_core_contract_configuration]	Stocke les détails des données mappées qui seront ajoutées au document contractuel et au référentiel de contrats dans lequel les contrats seront stockés.
Exécution du contrat [sn_cm_core_contract_execution]	Stocke les détails de l'exécution du contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques (suite)

Table	Description
Mappage de référentiel de contrat [sn_cm_core_contract_repository_mapping]	Stocke les données relatives au mappage entre les champs de demande de contrat et les champs du référentiel de contrat.
Signataire [sn_cm_core_signer]	Stockez les données relatives aux détails des signataires, telles que leur nom, leur titre, leur adresse e-mail et leur type de signataire.
Signataire [sn_cm_core_signer_task]	Stocke les détails et l'état de la tâche affectée aux signataires.
Mappage des signataires internes [sn_cm_core_signer_mapping]	Stocke les détails des signataires internes.
Type de contrat : mappage du modèle de contrat [sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model]	Stocke les détails du mappage du type de contrat au modèle de contrat.
Références du document contractuel [sn_cm_core_document_reference]	Stocke les détails des références de document.
Règle du modèle de contrat [sn_cm_core_contract_template_rule]	Stocke les détails des règles du modèle de contrat.
Fichier de support [sn_cm_core_supporting_file]	Stockez les détails des fichiers de support joints à la demande de révision de contrat tiers.

Formulaire de révision du contrat tiers

Le formulaire Révision du contrat tiers fournit des informations pour une demande juridique au département juridique à utiliser lors de la révision d'un contrat tiers.

Pour plus d'informations, consultez Soumettre une demande juridique pour la révision d'un contrat tiers.

Formulaire de révision du contrat tiers

Champ	Description
Demandé pour	Utilisateur pour lequel la demande est soumise. Ce champ n'est visible que si vous êtes un prestataire juridique ayant le rôle sn_lg_cnt.contract_fulfiller et que vous soumettez une demande à partir de .Centre de conseil juridique
Type de partie contractante	Type de l'entité tierce avec laquelle le contrat doit être signé.
Objet du contrat	Objet et objet du contrat.
Société	Nom juridique du tiers avec lequel le contrat doit être signé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de révision du contrat tiers (suite)

Champ	Description
Adresse	Adresse postale du tiers.
Pays	Pays de l’emplacement tiers.
Date de début du contrat	Date de début de la période de l'accord.
Date de fin du contrat	Date de fin de la période de l’accord.
Date d'achèvement attendue	Date à laquelle la revue du contrat doit être terminée.
Devise	Devise du contrat.
Valeur du contrat	Valeur du coût du contrat.
Type de signature	Type de signature. • Signature électronique : Le signataire signe électroniquement le contrat. • Signature manuscrite : le signataire signe manuellement la version physique du contrat. Le type de signature par défaut est la signature électronique.
Nom du point de contact juridique d'une autre partie	Nom de la personne du tiers qui est le point de contact.
E-mail du point de contact juridique d'une autre partie	Adresse e-mail du point de contact.
Documents	Contrat et pièces justificatives à examiner par le service juridique.

Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery utilise des algorithmes d’apprentissage machine pour prédire la sous-catégorie et le groupe d’affectation des demandes juridiques.

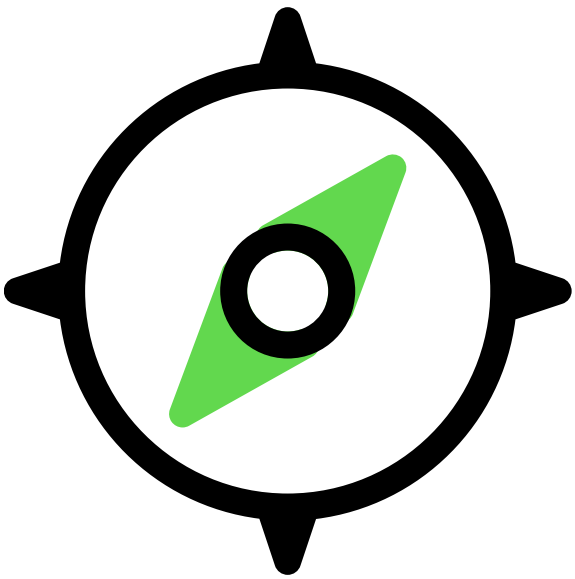
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

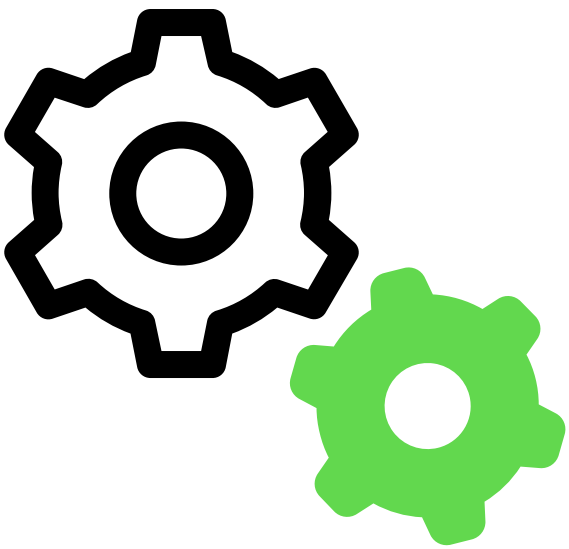
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

Configurer



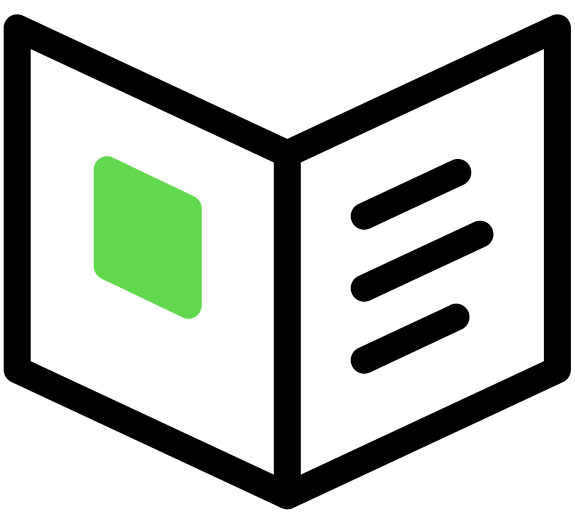
Installer et configurer Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

Utiliser



Utiliser Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Posez des questions et explorez d’autres ressources pour Intelligence prédictive pour les services juridiques dans ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Découvrir Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

Avec Intelligence prédictive, vous pouvez entraîner un modèle à prédire une valeur cible en fonction d’une ou de plusieurs valeurs d’entrée. Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery comprend des algorithmes d’apprentissage machine qui prédisent la sous-catégorie et le groupe d’affectation pour les demandes juridiques générales et les plaintes sur l’éthique. Vous pouvez créer votre propre solution d’apprentissage machine pour répondre à vos besoins.

Vue d’ensemble de Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

La solution Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery vous aide à réduire le temps consacré à l’identification et à l’affectation des demandes juridiques générales et des plaintes en matière d’éthique en prédisant la sous-catégorie et le groupe d’affectation en fonction de la brève description, de la description et de la sous-catégorie. Les prédictions à fort degré de confiance sont automatiquement renseignées dans les champs, tandis que les prédictions à degré de confiance faible et moyen sont affichées sous forme de suggestions. Le prestataire juridique peut examiner les suggestions et remplir les champs selon les besoins. Vous pouvez personnaliser le seuil pour les scores de confiance faible, moyen et élevé.

Intelligence prédictive pour les utilisateurs de Legal Service Delivery

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Prestataire légal	Examine les prédictions et met à jour les champs.

Workflow Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

1. L’administrateur Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery définit une définition de solution qui sera utilisée pour former une solution de classification.
2. L’administrateur Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery pour Legal Service Delivery définit un cas d’utilisation.
3. L’administrateur Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery pour Legal Service Delivery définit une règle métier qui définit les conditions dans lesquelles les prédictions sont déclenchées.
4. L’utilisateur juridique soumet une demande juridique.
5. La solution Intelligence prédictive est déclenchée.
6. Le prestataire juridique ouvre la demande juridique.
7. Les prédictions et suggestions pour les champs de catégorie et d’affectation s’affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Pour les prédictions de confiance élevée, les champs sont renseignés automatiquement. Pour les prévisions de confiance moyenne et faible, seules les prédictions sont affichées.
9. Le prestataire juridique examine les suggestions et remplit les champs selon les besoins.

Avantages de Predictive Intelligence for Legal Service Delivery

avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Améliorez la productivité et l'efficacité des prestataires juridiques ainsi que du service juridique en prédisant la sous-catégorie et le groupe d'affectation, réduisant ainsi le temps consacré à l'identification et à l'affectation des demandes juridiques.	Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery	Prestataire légal

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation d'Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery, consultez :

- Predictive Intelligence
- Configurer Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery
- Utiliser pour la Intelligence prédictive prestation de services juridiques
- Référence de Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

Définitions de solutions et règles métier pour Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

Les définitions de solution et les règles métier sont définies pour former, tester et surveiller la solution Intelligence prédictive.

Définitions des solutions

La définition de la solution pour Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery est disponible lorsque vous activez les modules d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) et Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery (sn_lg_pi). Vous pouvez personnaliser la définition de la solution pour répondre à vos besoins professionnels.

Vous pouvez également créer et former des solutions d'apprentissage machine selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Predictive Intelligence .

Les définitions de solutions suivantes sont disponibles dans le système de base. Vous pouvez accéder à la définition de la solution en accédant à **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.

Remarque :
Les définitions de solutions dans le système de base ne sont pas formées. Vous devez les former sur votre instance avant de les utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions de solutions Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

Type de solution	Définition de la solution	Description
Classification	Sous-catégorisation de demande juridique	Prédit la sous-catégorie de la demande juridique générale en fonction de la description brève et de la description.
Classification	Sous-catégorisation des plaintes en matière d'éthique	Prédit la sous-catégorie pour les plaintes sur l'éthique en fonction de la description.
Classification	Affectation de demande juridique	Prédit le groupe d'affectation pour la demande juridique générale en fonction de la brève description, de la description et de la sous-catégorie.
Classification	Affectation des plaintes en matière d'éthique	Prédit le groupe d'affectation pour les plaintes sur l'éthique en fonction de la description et de la sous-catégorie.

Cas d'utilisation

Les cas d'utilisation suivants sont disponibles dans le système de base. Vous pouvez accéder aux cas d'utilisation en accédant à **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Configurations de l'IA juridique**.

Cas d'utilisation de Legal Service Delivery

Cas d'utilisation	Description
Affectation de demande juridique	Prédit le groupe d'affectation pour la demande juridique générale en fonction de la brève description, de la description et de la sous-catégorie.
Sous-catégorisation de demande juridique	Prédit la sous-catégorie de la demande juridique générale en fonction de la description brève et de la description.
Affectation des plaintes en matière d'éthique	Prédit le groupe d'affectation pour les plaintes sur l'éthique en fonction de la description et de la sous-catégorie.
Sous-catégorisation des plaintes en matière d'éthique	Prédit la sous-catégorie pour les plaintes sur l'éthique en fonction de la description.

Règles métier

La règle métier déclenche l'intelligence prédictive pour prédire le groupe d'affectation et la sous-catégorisation. Les règles métier suivantes sont disponibles dans le système de base. Pour compléter la définition de la solution et les cas d'utilisation disponibles dans le système de base, créez une règle métier pour les plaintes sur l'éthique.

Vous pouvez créer votre propre solution pour n'importe quel champ en fonction de vos besoins. Pour toute définition de solution définie, créez une règle métier correspondante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier d'Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

Définition de la solution	Description
Prédire le groupe d'affectation de demandes juridiques	Prédit le groupe d'affectation pour la demande juridique générale en fonction de la brève description, de la description et de la sous-catégorie.
Prédire la sous-catégorie de demande juridique	Prédit la sous-catégorie de la demande juridique générale en fonction de la description brève et de la description.

Configurer Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

Installez et configurez Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery.

Vue d'ensemble de la configuration

Activer Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

Vous pouvez activer le module d'extension Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery (sn_lg_pi) si Prestation de services juridiques vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery nécessite un abonnement distinct du reste de .ServiceNow AI Platform

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension acheté n'est pas activé automatiquement, vous pouvez l'activer manuellement à partir de la liste Toutes les applications de votre instance.

Remarque :

Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Catalogue de services.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rôles sont installés avec Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery :

Pour plus d'informations, consultez Composants installés pour la référence d'Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery (sn_lg_pi) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Entraîner la solution de classification pour prédire la sous-catégorie pour la demande juridique générale

Formez les définitions de solutions de classification pour identifier et prédire une sous-catégorie à l'aide d'une description brève et d'une description pour la demande juridique générale.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_pi.admin et platlform_ml_read

Assurez-vous d'avoir installé les modules d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) et Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery (sn_lg_pi).

Remarque :
Un minimum de dix mille enregistrements est nécessaire pour former les classifications.

Procédure

1. Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de classification, recherchez et sélectionnez la solution de sous-catégorisation des demandes juridiques (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_legal_request_sub_categorization).
3. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Définition de classification, consultez Créer et former une solution de classification .

Formez la solution de classification pour prédire le groupe d'affectation pour la demande juridique générale

Formez la définition de la solution de classification des demandes juridiques pour identifier et prédire un groupe d'affectation à l'aide de la description brève, de la description et de la sous-catégorie pour la demande juridique générale.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_pi.admin et platlform_ml_read

Assurez-vous d'avoir installé les modules d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) et Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery (sn_lg_pi).

Remarque :
Un minimum de dix mille enregistrements est nécessaire pour former les classifications.

Procédure

1. Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de classification, recherchez et sélectionnez la solution Affectation de demande juridique (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_legal_request_assignment).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Définition de classification, consultez Créer et former une solution de classification .

Entraîner la solution de classification pour prédire la sous-catégorie pour la plainte sur l'éthique

Formez la définition de la solution de classification des demandes juridiques pour identifier et prédire une sous-catégorie à l'aide de la description d'une plainte sur l'éthique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_pi.admin et platlform_ml_read

Assurez-vous d'avoir installé les modules d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) et Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery (sn_lg_pi).

Remarque :
Un minimum de dix mille enregistrements est nécessaire pour former les classifications.

Procédure

1. Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de classification, recherchez et sélectionnez la solution Sous-catégorisation des plaintes en matière d'éthique (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_ethics_complaints_sub_categorization).
3. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Définition de classification, consultez Créer et former une solution de classification .

Entraîner la solution de classification pour prédire le groupe d'affectation pour la plainte sur l'éthique

Formez la définition de la solution de classification des demandes juridiques pour identifier et prévoir une affectation de groupe à l'aide de la description et de la sous-catégorie d'une plainte sur l'éthique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_pi.admin et platlform_ml_read

Assurez-vous d'avoir installé les modules d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) et Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery (sn_lg_pi).

Remarque :
Un minimum de dix mille enregistrements est nécessaire pour former les classifications.

Procédure

1. Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de classification, recherchez et sélectionnez la solution Ethics Complaints Assignment (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_ethics_complaints_assignment).
3. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Définition de classification, consultez Créer et former une solution de classification .

Configurer les champs à afficher dans le flux d'activité

Configurez les champs à afficher dans le flux d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Demandes juridiques** > **Tous**.
2. Sélectionnez une demande juridique pour laquelle personnaliser le flux d'activité.
3. Sélectionner l'icône Flux d'activité .
4. Sélectionner l'icône d'activité de filtre .
5. **Sélectionnez Configurer les champs disponibles**.
6. Sélectionnez les champs dans la liste Disponible et ajoutez-les à la liste sélectionnée.
7. Définissez l'ordre souhaité.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les changements apportés au formulaire de demande juridique.

Utiliser Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

Utilisez la Intelligence prédictive solution pour prédire et renseigner automatiquement ou afficher les suggestions pour la sous-catégorie et le groupe d'affectation.

Les demandes juridiques peuvent être affectées automatiquement à l'aide des règles d'affectation, d'Affectation de travail avancée ou de l'intelligence prédictive. Pour plus d'informations, consultez Affectation de la demande juridique.

Utiliser pour la Intelligence prédictive prestation de services juridiques

Utilisez la Intelligence prédictive solution pour prédire et renseigner automatiquement ou afficher les suggestions pour la sous-catégorie et le groupe d'affectation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
- Assurez-vous d'avoir installé et configuré le module d'extension Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery (sn_lg_pi). Pour plus d'informations, voir Configurer Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery
- Assurez-vous que les définitions de solutions sont formées sur votre instance ServiceNow.
- Lorsqu'une demande juridique est soumise, la Intelligence prédictive fonctionnalité prédit les valeurs pour la sous-catégorie et le groupe d'affectation en fonction des définitions de solutions.
- Dans les conditions suivantes, les valeurs sont à nouveau prévues.
  - Lorsque la description brève ou la description est modifiée, la sous-catégorie est à nouveau prédite.
  - Lorsque la description brève, la description ou la sous-catégorie est modifiée, le groupe d'affectation est à nouveau prédit.

  Les conditions dans lesquelles les valeurs sont à nouveau prévues sont définies dans les règles métier. Pour plus d'informations, voir Définitions de solutions et règles métier pour Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes** , ouvrez une demande juridique générale ou des plaintes sur l'éthique en sélectionnant une option sous **Demandes juridiques**.
   - Les prédictions pour la sous-catégorie et le groupe d'affectation sont disponibles.
   - Les champs avec des prédictions de confiance élevée sont automatiquement mis à jour avec la valeur prédite.
   - Les champs avec des prédictions de confiance moyenne et faible ne sont pas automatiquement mis à jour, mais les valeurs sont affichées sous forme de suggestions.
   - Le flux d'activité est également mis à jour avec les valeurs prévues. Vous pouvez personnaliser le flux d'activité pour afficher des champs supplémentaires. Pour plus d'informations, consultez Configurer les champs à afficher dans le flux d'activité.

Référence de Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés, les listes et les formulaires que vous utilisez dans Intelligence prédictive pour la référence Legal Service Delivery.

Composants installés avec Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery, notamment les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles

Rôles installés avec Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery [sn_lg_pi.admin]	Fournit un accès administratif à Intelligence prédictive pour les applications juridiques.	• ml_admin • sn_lg_ops.legal_user

Tables

Tables installées avec Intelligence prédictive pour Legal Service Delivery

Titre du rôle [name]	Description
Configuration de l'IA juridique [sn_lg_ai_configuration]	Stocke les informations relatives aux cas d'utilisation pour les définitions de solutions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

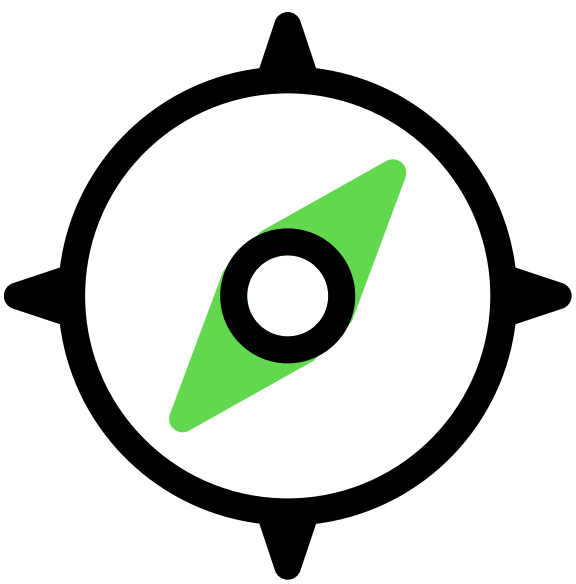
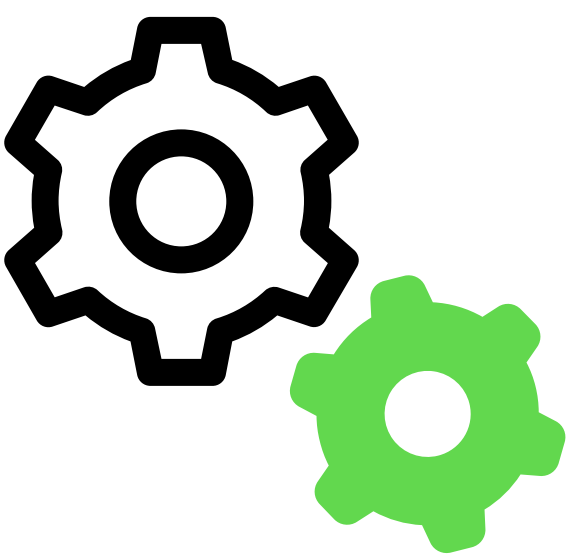
Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery

Utilisez la fonctionnalité Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery pour affecter automatiquement les demandes juridiques aux agents du département juridique (parajuriste ou avocat) en fonction de la disponibilité, de la capacité et éventuellement des compétences.

Pour acheminer les demandes juridiques à l'aide de compétences, vous devez configurer Gestion des compétences. Pour plus d'informations, voir Skills Management

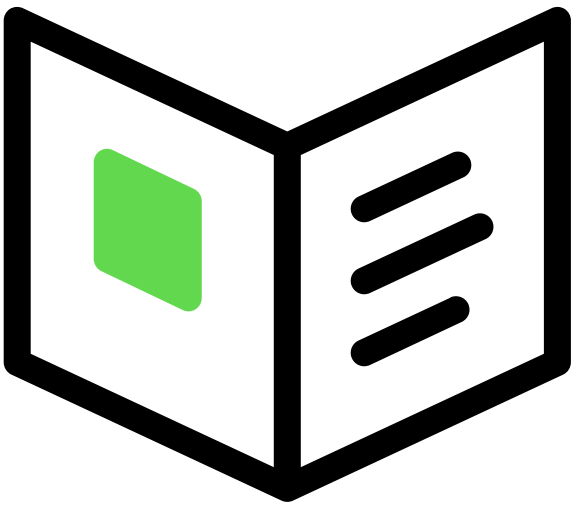
Remarque :
Si vous utilisez la gestion des compétences, assurez-vous d'avoir le bon abonnement.

Premiers pas

Explorer	Configurer
	
En savoir plus sur Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery	Installer et configurer Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence
	
Utiliser Affectation de travail avancée pour la prestation de services juridiques	Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery dans ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery

Utilisez la fonctionnalité Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery de ServiceNow pour affecter automatiquement le service juridique aux agents en fonction de la disponibilité, de la capacité et éventuellement des compétences.

Vue d’ensemble d’Affectation de travail avancée pour Prestation de services juridiques

Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery achemine la demande juridique vers des agents qualifiés du département juridique (parajuriste ou avocat) à l’aide de files d’attente d’éléments de travail, de conditions d’acheminement et de critères d’affectation que vous définissez. Le système de base dispose d’une configuration disponible pour la demande juridique générale et la plainte sur l’éthique. Vous pouvez définir votre propre configuration pour d’autres types de demandes juridiques.

Pour plus d'informations, consultez Exploring Advanced Work Assignment .

Si vous souhaitez utiliser les compétences comme l’un des critères d’acheminement des demandes juridiques, assurez-vous d’avoir activé Gestion des compétences [com.snc.skills_management]. Pour plus d'informations, voir Skills Management

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous utilisez la gestion des compétences, assurez-vous d'avoir le bon abonnement.

Workflow Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery

1. L'administrateur Affectation de travail avancée juridique configure Affectation de travail avancée pour Prestation de services juridiques.
2. Une nouvelle demande juridique est soumise
3. Le workflow Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery identifie la nouvelle demande aux agents disponibles en fonction de la disponibilité, de la capacité et des compétences.
4. Le prestataire légal accepte ou rejette l'affectation de travail.
   a. Le prestataire légal accepte la mission et y travaille.
   b. Le prestataire juridique rejette la cession. La demande juridique est réaffectée à un autre agent en fonction de la disponibilité, de la capacité et des compétences.

Avantages de Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery

Avantages de Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Affectation automatique de la demande juridique en fonction de la disponibilité, de la capacité et des compétences.	Affectation de travail avancée	Prestataire légal

Pour plus d'informations sur les avantages d'Affectation de travail avancée, voir Exploring Advanced Work Assignment

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation d'Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery, voir :

- Configurer Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery
- Utiliser Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery
- Composants installés pour la référence d'Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery

Configurer Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery

Configurez Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery.

Vue d'ensemble de la configuration

Activer Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery

Activer le module d'extension Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery (sn_lg_awa) si Prestation de services juridiques vous avez le rôle administrateur

Configurer Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery

Configurez divers composants, tels que les canaux de service, les files d'attente des éléments de travail et les règles d'affectation qui déterminent comment une demande juridique doit être acheminée vers un agent.

Activer Skills Management

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous prévoyez d'utiliser des règles de détermination de compétences pour mapper une compétence à une demande juridique, activez Gestion des compétences [com.snc.skills_management].

Remarque :
Si vous utilisez la gestion des compétences, assurez-vous d'avoir le bon abonnement.

Activer Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery

Vous pouvez activer le module d'extension Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery (sn_lg_awa) si Prestation de services juridiques vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery nécessite un abonnement distinct du reste de .ServiceNow AI Platform

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension acheté n'est pas activé automatiquement, vous pouvez l'activer manuellement à partir de la liste Toutes les applications de votre instance.

Remarque :

Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Catalogue de services.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les rôles sont installés avec Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery :

Pour plus d'informations, consultez Composants installés pour la référence d'Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery (sn_lg_awa) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Si vous prévoyez d'utiliser des règles de détermination de compétences pour mapper une compétence à une demande juridique, activez Gestion des compétences [com.snc.skills_management].

  Remarque :
  Si vous utilisez la gestion des compétences, assurez-vous d'avoir le bon abonnement.

- Configurez la prise en charge de l'agent actif pour les services juridiques. Pour plus d'informations, consultez Configurer les rubriques de conversation Agent virtuel pour les services juridiques.

Configurer Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery

Configurez divers composants, tels que les canaux de service, les files d'attente des éléments de travail et les règles d'affectation qui déterminent comment une demande juridique doit être acheminée vers un agent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Le système de base comprend la solution Advanced Work Assignment pour les demandes juridiques générales et les plaintes sur l'éthique. Vous pouvez également la configurer pour d'autres types de demandes juridiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée**.
2. Créez un canal de service pour acheminer automatiquement les demandes juridiques entrantes vers les agents.

   Pour plus d'informations, consultez Create or configure a service channel.

   Les canaux de service suivants sont disponibles dans le système de base : Affectation de travail avancée pour Prestation de services juridiques.

   - Demande juridique
   - Messagerie instantanée

   Après avoir créé un canal de service, procédez comme suit :

   a. Configurez la capacité de l'agent pour déterminer le nombre d'éléments de travail qui peuvent être affectés automatiquement aux agents prenant en charge un canal de service. Pour plus d'informations, consultez Override agent capacity for selected agents.

   b. Créez ou modifiez la mise en page d'une boîte de réception pour déterminer les informations affichées sur les cartes d'éléments de travail affichées dans la boîte de réception d'un agent. Pour plus d'informations, consultez Create or change an inbox layout.

   c. Créez un remplacement de taille d'élément de travail si vous souhaitez calculer la charge de travail d'un agent en utilisant une taille d'élément de travail autre que la taille par défaut. Pour plus d'informations, consultez Create or change a work item size override.
3. Rendez votre canal de service disponible dans Espace de travail d'agent en l'ajoutant aux états de présence.

   a. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **États de présence**.

   b. **Sélectionnez Disponible**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sur le formulaire, déplacez les éléments suivants vers la liste sélectionnée.
   - Demande juridique
   - Messagerie instantanée

d. Sélectionnez Actif (si ce n'est pas déjà fait).

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

4. Définissez ou modifiez une file d'attente afin de pouvoir déterminer quels éléments de travail sont acheminés automatiquement vers les agents via un canal de service donné.

   Les files d'attente suivantes sont disponibles dans le système de base pour Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery.

   - Demande juridique générale
   - Plainte sur l'éthique

   Remarque :
   Une file d'attente est un identificateur alphanumérique unique affecté à une application. Si l'application n'apparaît pas dans la table des files d'attente, vérifiez que sa file d'attente n'est pas utilisée par une autre application. S'il est déjà utilisé, créez une nouvelle file d'attente. Pour plus d'informations, consultez Create a work item queue .

5. Définissez les critères d'Affectation de travail avancée pour l'affectation d'éléments de travail aux agents. Pour plus d'informations, consultez Configure agent assignment rules .

   Une règle d'affectation Affectation basée sur la capacité et les compétences pour les demandes juridiques est disponible dans le système de base pour Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery.

6. **Facultatif :** Utilisez les règles de détermination de compétences comme autre moyen de mapper des compétences à un ticket de demande juridique.
   Si vous prévoyez d'utiliser des règles de détermination de compétences pour mapper une compétence à une demande juridique, activez Gestion des compétences. Pour plus d'informations, consultez Skills Management .

   La règle de détermination de compétences pour le service juridique est disponible dans le système de base pour Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery.

7. **Facultatif :** Configurez les paramètres suivants pour améliorer votre Affectation de travail avancée fonctionnalité :

   a. Créez ou modifiez les états de disponibilité que les agents utilisent pour indiquer s'ils peuvent recevoir du travail, s'ils sont hors ligne ou s'ils sont absents. Les agents définissent ces états dans leur boîte de réception Workspace. Pour plus d'informations, consultez Configure agent presence states . Ajouter le canal de service à

   b. Définissez les motifs que les agents peuvent utiliser pour refuser les affectations de travail qu'ils reçoivent dans leur boîte de réception Espace de travail d'agent. Pour plus d'informations, consultez Configure reasons for rejecting work items .

   c. Empêchez l'affectation d'un trop grand nombre d'éléments de travail à un agent en configurant la capacité universelle maximale de l'agent. Pour plus d'informations, consultez Configure an agent's maximum universal capacity .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Créez ou gérez des groupes qui ont des files d'attente Affectation de travail avancée associées. Pour plus d'informations, consultez Create or change groups for Advanced Work Assignment queues .

   Les files d'attente suivantes sont disponibles dans le système de base pour Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery.

   - Juridique - Éthique
   - Département juridique

Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration Affectation de travail avancée, reportez-vous à la section Configuring Advanced Work Assignment .

Utiliser Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery

Utilisez la fonctionnalité Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery de ServiceNow pour affecter automatiquement le service juridique aux agents en fonction de la disponibilité, de la capacité et des compétences.

Les demandes juridiques peuvent être affectées automatiquement à l'aide des règles d'affectation, d'Affectation de travail avancée ou de l'intelligence prédictive. Pour plus d'informations, consultez Affectation de la demande juridique.

Accepter la demande juridique entrante

En tant que prestataire juridique, acceptez ou refusez une affectation de demande juridique entrante à partir de la boîte de réception du Legal Counsel Center.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Sélectionnez l'icône Boîte de réception (icône).
3. Sélectionnez **Disponible** à partir de **l'état** pour indiquer que vous êtes disponible.
4. Lorsqu'une affectation de demande juridique passe par la file d'attente de messagerie instantanée, acceptez ou rejetez **l'invitation**.

Référence d'Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés, les listes et les formulaires que vous utilisez dans Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery.

Composants installés pour la référence d'Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application de module d'extension Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery, notamment les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Rôles installés avec Affectation de travail avancée pour Legal Service Delivery

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Affectation de travail avancée pour l'administrateur de Legal Service Delivery [sn_lg_awa.admin]	Fournit un accès administratif à Affectation de travail avancée pour les applications juridiques.	• awa_admin • sn_lg_ops.legal_user

Services juridiques sur le portail Centre des employés

Les employés peuvent soumettre et suivre les demandes d'assistance juridique ou d'informations sur les services juridiques via le portail Centre des employés.

Portail de services juridiques permet aux employés de soumettre des demandes juridiques afin d'obtenir des services et une assistance de la part du service juridique uniquement. Tandis que ServiceNow® Centre des employés offre aux employés une expérience de portail unifiée et unique pour trouver des informations et demander des services dans différents départements, y compris le service juridique. En utilisant le cadre de la taxonomie de contenu, vous pouvez modifier la taxonomie juridique par défaut pour inclure vos types de contenu et vos thèmes enfants spécifiques au service.

Pour activer les services juridiques sur le portail Centre des employés, assurez-vous que les applications et les modules d'extension ServiceNow suivants sont installés :

- Prestation de services juridiques applications
- Module d'extension Centre des employés (sn_ex_sp)
- Module d'extension Taxonomie de l'expérience des employés (sn_ect)

Taxonomie juridique sur Centre des employés

La taxonomie du système de base (Employé) est installée lorsque vous installez le module d'extension Employee Experience Taxonomiy. Pour fournir des services juridiques, la structure de taxonomie juridique suivante est disponible par défaut sous la taxonomie de l'employé :

1. **Contrats** : contient les formulaires d'examen des contrats de vente, des contrats de tiers et des formulaires d'admission aux accords de confidentialité.
2. **Confidentialité et données** : contient le formulaire de demande d'évaluation des incidences sur la confidentialité.
3. **Éthique et conformité** – Contient les formulaires d'admission aux conflits d'intérêts, au précontrôle d'actions et aux plaintes sur l'éthique , ainsi qu'un article de la base de connaissances sur la politique en matière de délit d'initié. Lorsque cette option est activée, une plainte relative à l'éthique peut également être soumise via le portail Centre de signalement anonyme.
4. **Parcourir tous les formulaires juridiques** : contient des formulaires de demande de renseignements juridiques généraux, de révision du contenu marketing, d'analyse digitale et d'assignation à comparaître.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer les services juridiques sur le portail Centre des employés

Effectuez les tâches suivantes pour activer les services juridiques sur le portail Centre des employés :

1. Pour personnaliser la taxonomie du système de base, dupliquez la taxonomie, puis apportez les modifications nécessaires dans la taxonomie clonée.

   Pour en savoir plus, consultez Cloner la taxonomie pour le contenu employé.

2. Créer des formulaires d'accueil et des articles de base de connaissances pour les services et l'assistance juridiques.

   Pour plus d'informations sur la création d'un formulaire d'admission de demande juridique, consultez Formulaires d'admission pour les demandes juridiques ; Pour plus d'informations sur la création d'un article de la base de connaissances, consultez les articles de la base de connaissances .

3. Associez le contenu à un thème de la taxonomie.

   Pour plus d'informations, consultez Associer du contenu connecté à une rubrique.

Approbations des éléments juridiques via Centre des employés

Centre des employés utilise des approbations configurables à l'aide de la configuration des tâches pour permettre aux approbateurs d'afficher et d'approuver divers éléments. Les approbateurs examinent les informations détaillées sur l'élément qui doit être approuvé dans l'onglet **Mes tâches** dans Centre des employés. La configuration de tâche peut être configurée à la fois pour les tables de tâches (tables Demandes juridiques, Questions juridiques et Domaine d'activité) et les tables autres que Tâche (artefacts, modèles de question, gardiens et non-gardiens et documents de stockage externe).

Les configurations de tâches du système de base suivantes dans la configuration des tâches sont disponibles avec Prestation de services juridiques les applications :

- Gestion des requêtes juridiques
  - Demandes juridiques
  - Pièces jointes à la demande juridique
  - Documents externes de demande juridique
- Gestion des questions juridiques
  - Affaires juridiques
  - Pièces jointes à la question juridique
  - Documents externes de question juridique
  - Tâches de questions juridiques
  - Artefacts des questions juridiques
  - Legal Matter Templates
- Expertise digitale juridique
  - Données de surveillance
  - Données sans rapport avec la surveillance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ces nouvelles configurations de tâches, qui sont mappées à des tables d'applications Prestation de services juridiques , remplacent les paramètres existants de mappage de widget des tâches pour les approbations via Centre des employés. Pour utiliser les mappages existants pour les approbations, vous devez désactiver les configurations de tâches.

Pour en savoir plus sur les approbations configurables dans le Centre des employés et sur la manière de les configurer, reportez-vous à la section Centre d'approbations.

Information associée

Configurer Centre des employés

Taxonomie unifiée pour Centre des employés

Créer une rubrique

Demande universelle for Prestation de services juridiques

Intégrer Demande universelle et Prestation de services juridiques vous permet de créer une expérience utilisateur unifiée pour que vos employés demandent des services auprès du département juridique. Les services juridiques peuvent être fournis aux employés de façon transparente sans qu'ils n'aient à traiter les difficultés liées à la collaboration interservices pour la résolution.

Parcours d'une demande universelle pour un service juridique

L'application ServiceNow® Demande universelle permet de générer des rapports entre les départements à compter de la demande initiale de l'employé jusqu'à la résolution du problème final. Pour en savoir plus, consultez Demande universelle.

L'application Gestion des requêtes juridiques fournit un mécanisme unifié à vos employés afin qu'ils bénéficient de tous les renseignements, de tous les services et de toute l'aide dont ils ont besoin auprès du département juridique.

Vous pouvez répondre aux demandes dans toute l'organisation afin d'améliorer l'expérience des employés en intégrant des demandes juridiques à des demandes universelles.

- Un employé soumet une demande universelle à l'aide de l'option **Demander de l'aide** dans le portail Centre des employés. L'employé peut également soumettre une demande juridique directe jointe à une demande universelle.
- Un agent d'acheminement identifie cette demande liée au département juridique et crée une demande juridique à partir de la demande universelle. La demande juridique devient le ticket primaire de la demande universelle.
- En fonction des services demandés, un prestataire juridique peut effectuer les actions suivantes lorsqu'il traite la demande juridique :
  - Fournit une résolution et ferme la demande juridique. La demande universelle est également fermée.
  - Transfère la demande vers un autre département ou la renvoie vers le groupe d'acheminement des demandes universelles, avec ou sans résolution.
  - Crée des tickets associés pour les tâches à effectuer par les utilisateurs du département juridique ou tout autre département requis pour répondre à la demande.
  - Marque la demande juridique comme restreinte si elle contient des informations sensibles ou confidentielles. Les agents d'acheminement du groupe d'affectation actuel ayant le rôle sn_uni_req.sensitiveinfo_agent et l'agent de ticket primaire peuvent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

consulter les détails complets du ticket. Les autres agents d'acheminement ne peuvent pas consulter les champs de la demande universelle qui contiennent parfois des informations sensibles, comme les champs **Brève description** et **Description**.

La demande universelle donne aux demandeurs une visibilité complète sur l'état de leurs demandes. Ils peuvent afficher tous les détails pertinents à partir du flux d'activités de la demande universelle, y compris les utilisateurs qui travaillent sur le problème, les transferts entre les départements et d'autres mises à jour.

Lorsque la demande universelle est fermée, le demandeur peut la rouvrir s'il n'est pas satisfait de la résolution.

Pour en savoir plus sur la soumission et le suivi d'une demande universelle, consultez Utiliser Demande universelle.

Pour en savoir plus sur la présentation et la gestion des plaintes en matière d'éthique, reportez-vous à la section Solution « mieux ensemble » : Enquêtes juridiques et Prestation de services RH Relations avec les employés.

Applications et modules d'extension ServiceNow requis

Pour intégrer des demandes universelles pour les services juridiques, vous devez avoir installé l'application et les modules d'extension ServiceNow suivants :

- Module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request)
- Application Gestion des requêtes juridiques 6.1 ou une version ultérieure
- Application Centre des employés

En outre, vous devez configurer différents paramètres dans Demande universelle. Pour en savoir plus, consultez Configurer Demande universelle pour les services juridiques.

Configurer Demande universelle pour les services juridiques

Examinez les configurations du système de base pour l'intégration des demandes juridiques avec des demandes universelles et effectuez les configurations en fonction des besoins de votre entreprise.

Avant de commencer

Vérifiez que les modules d'extension suivants sont activés et que les applications sont installées :

- Module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request)
- Gestion des requêtes juridiques version 6.1

Vous pouvez également installer Centre des employés pour permettre aux employés d'envoyer des demandes.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des requêtes juridiques version 6.1 installe l'ensemble de services, le groupe d'affectation de l'ensemble de services, la configuration du transfert et les mappages d'état requis pour que les demandes juridiques fonctionnent avec les demandes universelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration**.
2. Examinez et configurez les paramètres suivants en fonction des besoins de votre entreprise.
3. Ajoutez des utilisateurs au groupe d'affectation de l'ensemble de services **Groupe d'acheminement juridique**.
   Le **groupe d'acheminement juridique** est le groupe d'affectation du système de base avec les rôles requis ajoutés. Les utilisateurs du groupe d'affectation agissent en tant qu'agent d'acheminement. Ils trient la demande universelle et créent des demandes juridiques pour obtenir l'assistance du département juridique.
4. Sélectionnez l'option **Activer la création de demandes juridiques depuis Universal Request** dans le champ **Options** d'un formulaire d'admission dans un domaine d'activité.
   Pour en savoir plus, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité.

Créer une demande juridique à partir d'une demande universelle

Créez une demande juridique à partir d'une demande universelle pour obtenir l'aide du département juridique afin de résoudre la demande.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Demande universelle est installée et que la configuration connexe des services juridiques est effectuée par l'administrateur.

Un employé a soumis une demande universelle et le ticket universel vous est affecté.

Important :
l'agent d'acheminement disposant des rôles requis doit également être membre du groupe d'affectation du groupe d'acheminement juridique.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user et sn_uni_req.universal_request_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un agent d'acheminement peut également créer une demande juridique à partir d'une demande universelle via l'application Mobile Agent. Pour créer un ticket juridique pour une réclamation, reportez-vous à la section Créer une question juridique sur l'éthique à partir d'une demande universelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez la demande universelle à partir de laquelle vous souhaitez créer une demande juridique.
3. Cliquez sur **Créer un ticket juridique**.
4. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Créer un ticket juridique.
   a. Dans la liste **Type de demande**, sélectionnez un type de demande juridique.
   b. Dans **Commentaires supplémentaires**, saisissez les informations relatives au service et à l'assistance requis auprès du département juridique.
5. Cliquez sur **Créer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Une demande juridique est créée et devient le ticket primaire de la demande universelle. Le numéro de la demande juridique est renseigné dans le champ **Ticket primaire**.
- L'état de la demande universelle passe à En cours.
- Le champ **Motif de l'état** s'affiche avec la valeur pré-remplie Ticket primaire - En cours.

Que faire ensuite

Dans le département Juridique, la demande juridique est affectée à un prestataire juridique. Le prestataire juridique affecté travaille sur la demande juridique et fournit la résolution, ou transfère la demande juridique à un autre département ou de nouveau au Demande universelle.

Pour transférer la demande juridique générale vers le Demande universelle avec le stockage externe activé, activez l'action de script du **post-traitement de transfert UR du nom** pour synchroniser les pièces jointes. L'action des scripts est disponible dans **Tous** > **Événement** > **Actions des scripts**.

Transférer un ticket juridique à un autre département

Transférez un ticket juridique (demande juridique ou question juridique) associé à une demande universelle à un autre département ou de nouveau à la demande universelle pour traitement et résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Ouvrez la liste des demandes juridiques ou des questions juridiques.
   - Pour ouvrir la liste de demandes juridiques, dans l'onglet **Listes** , sélectionnez **Mes affectations sousDemandes juridiques**.
   - Pour ouvrir la liste des questions juridiques, dans l'onglet **Listes** , sélectionnez **Me l'affecter** sous **Questions**.
4. Ouvrez une demande juridique ou une question juridique que vous souhaitez transférer.
5. Sélectionnez **Transférer**.
6. Dans la boîte de dialogue Transférer le ticket, renseignez les champs.

Boîte de dialogue Transférer le ticket

Champ	Description
Action	Transférez les options à un autre département ou revenez à Demande universelle.
Département	Département auquel vous souhaitez transférer la demande. Si l'utilisateur n'est pas sûr du département auquel transférer le ticket juridique, **l'option Je ne suis pas sûr transfère** le ticket à la demande universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Service	Le type de service ou de demande au sein du département sélectionné. **Remarque :** **Les relations avec les employés** doivent être sélectionnés pour transférer une question juridique relative à une plainte en matière d'éthique au département des ressources humaines. Pour tout autre service sélectionné, un message d'erreur s'affiche.
Motif du transfert	Option permettant de spécifier si le ticket légal est transféré avec une résolution. ○ **Transférer avec résolution** : le ticket juridique est résolu et doit être traité par un autre département. L'état du ticket juridique est défini sur Fermé terminé. ○ **Transférer sans résolution** : le ticket juridique n'est pas résolu ou n'appartient pas au département juridique. L'état du ticket juridique est mis à jour et indique Fermé incomplet.
Remarques sur le transfert	Détails qui pourraient être utiles au département pour un traitement ultérieur.
Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires	Options permettant d'inclure des commentaires et des pièces jointes supplémentaires du ticket juridique à la demande d'un autre département lors du transfert. Cette option est sélectionnée par défaut. Si les commentaires et pièces jointes supplémentaires ne doivent pas être transférés, décochez la case.

7. Sélectionnez **Transférer**.

Résultats

- Le ticket juridique est transféré au département sélectionné.
- Le ticket juridique ne reste plus un ticket primaire pour la demande universelle.

Intégration de Legal Service Delivery à des applications tierces

Étendre les options de Legal Service Delivery en les intégrant à des applications tierces.

Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques

Cela ServiceNow® Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques vous permet de soumettre des demandes et des questions juridiques à partir de .Microsoft Outlook Vous pouvez recevoir des demandes ou des informations par e-mail. Utilisez le complément pour soumettre des demandes ou des questions juridiques sans avoir à vous connecter à l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

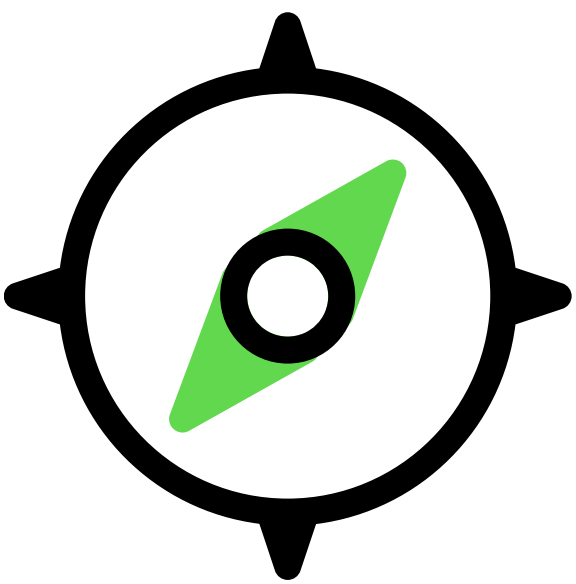
Pour ajouter des pièces jointes, il suffit de glisser-déposer des e-mails, des pièces jointes ou des fichiers joints depuis votre système.

Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques

Cela ServiceNow® Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques vous permet de soumettre des demandes et des questions juridiques à partir de .Microsoft Outlook Vous pouvez recevoir des demandes ou des informations par e-mail. Utilisez le complément pour soumettre des demandes ou des questions juridiques sans avoir à vous connecter à l'instance. Pour ajouter des pièces jointes, il suffit de glisser-déposer des e-mails, des pièces jointes ou des fichiers joints depuis votre système.

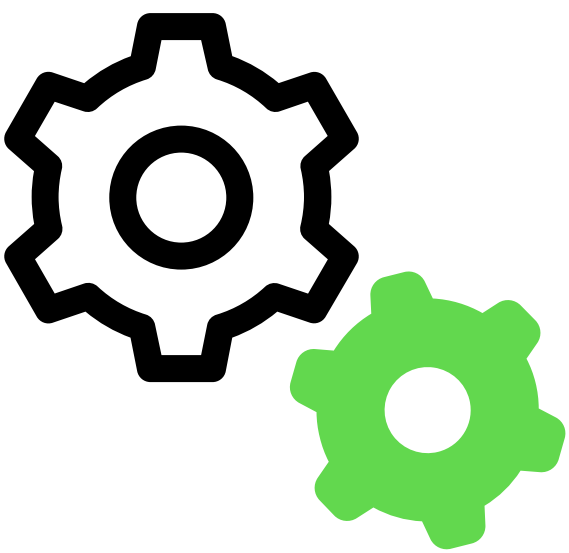
Premiers pas

Explorer



En savoir plus Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques

Configurer



Installer et configurer Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques

Traduction automatique

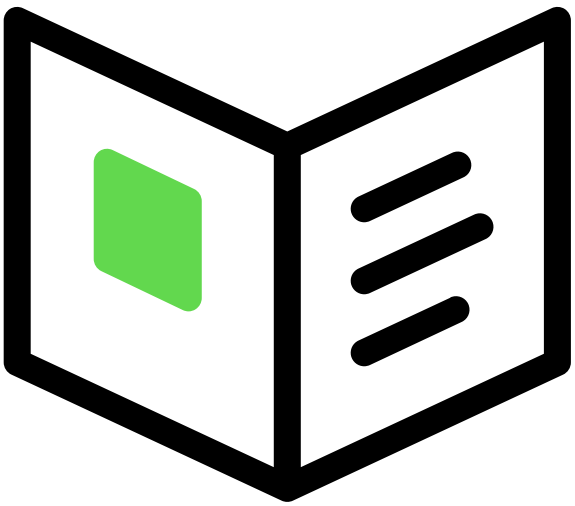
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser



Permet Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques de soumettre des demandes et des questions juridiques à partir de l’interne Microsoft Outlook

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Legal Request Management dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques

Apprenez-en plus sur un exemple de Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques workflow et passez en revue les avantages qu’il peut offrir.

Vue d'ensemble de Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques

Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques permet au prestataire juridique de soumettre des demandes et des questions juridiques à partir de l’intérieur Microsoft Outlook. Le prestataire juridique bénéficie d’une expérience transparente sans avoir à quitter le Microsoft Outlook client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Prestataire de demande juridique	Le prestataire de demande juridique peut soumettre une demande juridique, afficher les détails et ajouter des pièces jointes pour les demandes juridiques affectées directement à partir du Microsoft Outlook.
Prestataire de question juridique	Le prestataire de question juridique peut soumettre des questions juridiques, afficher les détails et ajouter des pièces jointes pour les questions juridiques affectées directement à partir du Microsoft Outlook.

Workflow Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques

1. L'administrateur juridique active les formulaires d'admission pour ServiceNow pour les services juridiques le complément.
2. Le prestataire de la demande juridique effectue les actions suivantes :
   a. Sélectionne un e-mail pour Microsoft Outlook lequel une demande juridique doit être soumise.
   b. Ouvre Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques.
   c. Se connecte au Microsoft Outlook complément pour Legal Service Delivery.
   d. Sélectionne l'option pour soumettre une nouvelle demande.
   e. Remplit les informations requises et envoie la demande juridique.

Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques avantages

Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez des demandes et des questions juridiques en interne Microsoft Outlook pour les demandes ou les informations reçues par e-mail sans avoir à vous connecter à votre instance.	Soumettez, affichez, recherchez et gérez les demandes et questions juridiques	• Prestataire de demande juridique • Prestataire de question juridique

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de , consultez :

- Configurer Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques
- Utiliser le complément Microsoft Outlook pour Legal Service Delivery
- Référence du complément Microsoft Outlook pour Legal Service Delivery

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques

Installez et ajoutez à votre Microsoft Outlook et activez les Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques formulaires d'admission pour soumettre des demandes ou des questions juridiques.

Activer le complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques

Vous pouvez activer le module d'extension Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery (sn_lg_outlook) si Prestation de services juridiques vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Le complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques nécessite un abonnement distinct du reste de .ServiceNow AI Platform

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension acheté n'est pas activé automatiquement, vous pouvez l'activer manuellement à partir de la liste Toutes les applications de votre instance.

Remarque :

Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Catalogue de services.

Rôle requis : sn_lg_outlook.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rôles sont installés avec le complément Microsoft Outlook pour Legal Service Delivery :

Pour plus d'informations, consultez Référence du complément Microsoft Outlook pour Legal Service Delivery.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery (sn_lg_outlook) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Télécharger le fichier manifeste du complément Microsoft Outlook pour Legal Service Delivery

En tant qu'administrateur, téléchargez le fichier manifeste du complément Microsoft Outlook pour Legal Service Delivery .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_outlook.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Dans la liste Manifestes Office, sélectionnez **ServiceNow pour le service juridique**.
3. Sélectionnez **Télécharger le manifeste** pour télécharger le fichier.
4. Si votre ServiceNow instance est configurée avec une connexion Single Sign-On (SSO), mettez à jour le fichier manifeste.

   a. Ouvrez le fichier manifeste.

   b. Localisez l'élément `AppDomains` .

   c. Ajoutez un élément `AppDomain` et saisissez l'URL SSO qu'il contient.
   Exemple

   ```
   <AppDomains>
   <AppDomain><Instance URl></AppDomain>
   <AppDomain><SSO URl></AppDomain>
   </AppDomains>
   ```

   d. Enregistrez le fichier manifeste.

Que faire ensuite

Déployer le complément Microsoft Outlook pour Legal Service Delivery.

Déployer le complément Microsoft Outlook pour Legal Service Delivery

Déployez le complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques afin qu'il soit disponible pour Microsoft Outlook soumettre des demandes juridiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.request_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Outlook.
2. Cliquez sur **Ajouter des compléments** dans le ruban Outlook.
3. Sélectionnez **Mes compléments**.
4. Dans la section Compléments personnalisés, sélectionnez **Ajouter un complément personnalisé** > **Ajouter à partir du fichier**.
5. Sélectionnez le fichier manifeste que vous avez téléchargé.
6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Le ServiceNow pour les services juridiques complément est disponible dans le ruban Outlook.

Si vous ne souhaitez pas ouvrir le ServiceNow pour les services juridiques complément chaque fois que vous sélectionnez un nouvel e-mail, conservez-le épinglé en apportant des modifications au fichier manifeste. Pour plus d'informations sur les modifications à apporter au fichier manifeste, consultez la rubrique Implémentation d'un volet Office pouvant être épinglé dans Outlook dans la Microsoft Outlook documentation.

Activer les formulaires d'admission pour le complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques

Activez la disponibilité des formulaires d'admission en tant que catégories lors de l'envoi de demandes ou de questions juridiques à partir de Microsoft Outlook à l'aide du complément Microsoft Outlook pour Legal Service Delivery.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Domaines d'activité**.
2. Sélectionnez un domaine d'activité.
3. Dans la liste connexe Formulaires d'admission, sélectionnez un formulaire d'admission.
4. Si un message en haut du formulaire vous invite à changer d'application pour pouvoir modifier l'enregistrement, sélectionnez le mot **ici**.
5. Sélectionnez l'icône Options de dans le champ **Options** de la section Créateur d'enregistrement.
6. Entrez Activer dans le champ **Sélectionner l'enregistrement cible** .
7. Sélectionnez **Activer pour le complément Microsoft Outlook** dans la liste.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

La catégorie de demande est disponible lors de l'envoi d'une demande juridique à partir du complément Microsoft Outlook.

Remplir automatiquement les informations de l'e-mail vers la demande ou la question juridique

Mappez l'adresse e-mail de l'expéditeur, le contenu de l'e-mail et le champ objet d'un e-mail aux champs de demande juridique pour remplir automatiquement les informations de l'e-mail vers la demande juridique soumise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'include **de script OutlookMappingConfig** disponible dans le système de base prend en charge le mappage des variables suivantes de l'e-mail.

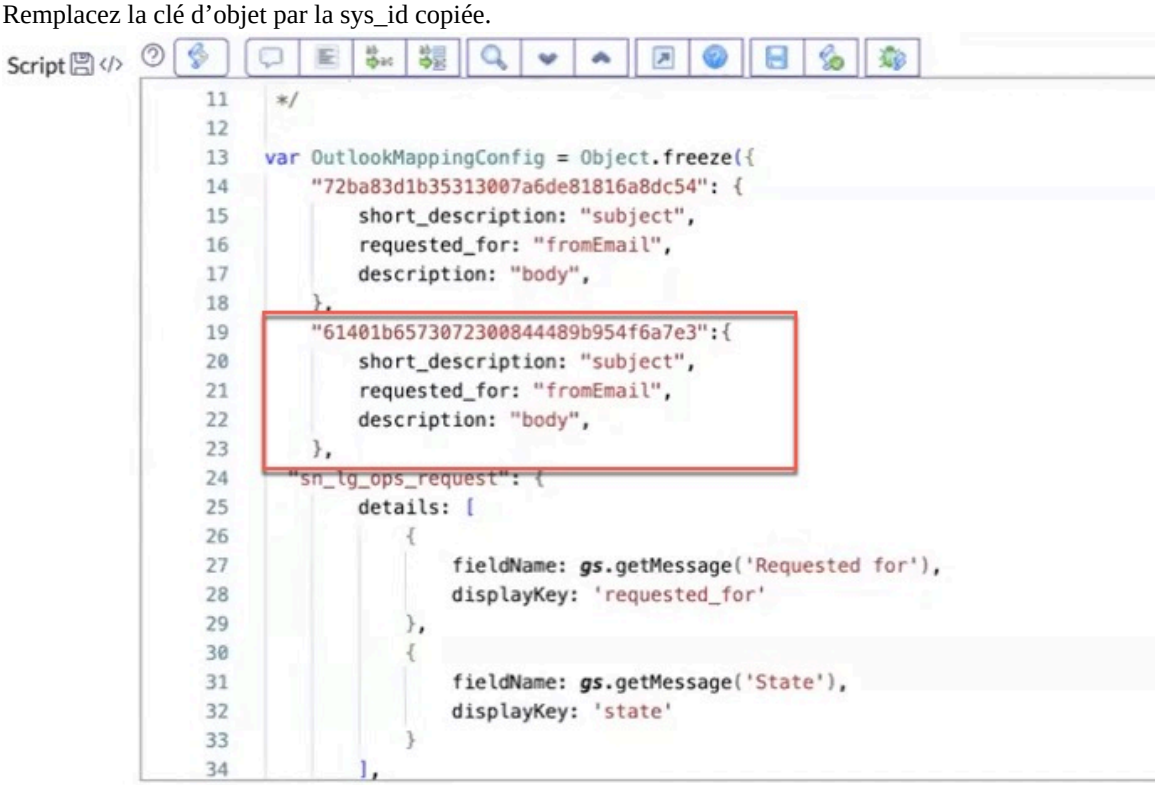
- *`Objet : objet`* de l'e-mail.
- *`fromEmail : adresse e-mail`* de l'expéditeur.
- *`corps`* : contenu d'e-mail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Sélectionnez **OutlookMappingConfig**.
3. Définissez le mappage d'e-mail avec les formulaires d'admission du domaine d'activité.
   a. Ouvrez l'include de script.
   b. Copiez et collez l'objet de mappage existant dans le champ de script.
   c. Copiez le sys_id du formulaire d'admission du domaine d'activité que vous souhaitez mapper à l'e-mail.
   d. Remplacez la clé d'objet par la sys_id copiée.



4. Dans l'objet de mappage copié, spécifiez les paires clé-valeur à l'aide des variables du formulaire d'admission.
5. Après avoir défini l'objet, sélectionnez **Mettre à jour**.

Utiliser le complément Microsoft Outlook pour Legal Service Delivery

Utilisez le complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques pour soumettre des demandes juridiques avec des pièces jointes. Vous pouvez soumettre des demandes, gérer les pièces jointes et afficher les demandes juridiques sans quitter votre Microsoft Outlook client.

Se connecter à Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques

En tant que prestataire de demandes juridiques, connectez-vous à Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé et configuré Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques. Pour plus d'informations, voir Configurer Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques

Rôle requis : sn_lg_ops.request_fulfiller ou sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procédure

1. Connectez-vous à l'aide Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques de l'une des deux méthodes.

2. Entrez les informations d'identification en tant que prestataire de demande juridique.
3. Sélectionnez **Se connecter**.

Résultats

Vous êtes connecté et le Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques complément répertorie les demandes ou questions juridiques auxquelles vous avez accès.

Soumettre une demande ou une question juridique

En tant que prestataire de demande ou de question juridique, soumettez une demande ou une question juridique à partir de Microsoft Outlook.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé et déployé Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques. Pour plus d'informations, voir Configurer Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques

Rôle requis : sn_lg_ops.request_fulfiller ou sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procédure

1. Connectez-vous à Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques.
   Pour plus d'informations, consultez Se connecter à Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques.
2. Soumettez une demande juridique.
3. Sélectionnez un e-mail pour lequel vous souhaitez soumettre une demande juridique.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez la catégorie de demande juridique.
   Pour afficher les catégories de demandes juridiques, activez les formulaires d'admission respectifs pour le complément Outlook. Pour plus d'informations, voir Activer les formulaires d'admission pour le complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques
6. Sélectionnez **Créer**.
   Le formulaire d'admission de demande juridique s'affiche.
7. Entrez les détails dans le formulaire d'admission.
8. Pour joindre des documents, sélectionnez l'icône Ajouter des pièces)
   Pour les questions juridiques, sélectionnez l'artefact dans la section Artefact, puis sélectionnez l'icône Ajouter)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez **Soumettre**.
   Une demande d'expertise juridique est créée avec l'état Nouveau.
10. Sélectionnez **Afficher les détails** pour afficher la demande juridique soumise.
    Pour afficher la demande ou les questions juridiques dans l'instance, sélectionnez l'icône Ouvrir la demande dans l'espace ServiceNow de travail (icône).

Afficher la demande juridique à partir du complément Outlook

En tant que prestataire de demande juridique, affichez les demandes et questions juridiques dans le Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé et configuré Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques. Pour plus d'informations, voir Configurer Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques

Rôle requis : sn_lg_ops.request_fulfiller ou sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procédure

1. Connectez-vous à Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques.
   Pour plus d'informations, consultez Se connecter à Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques.
2. Sur le Microsoft Outlook ruban, sélectionnez ServiceNow pour les services juridiques.
3. Consultez la demande juridique.
   Les détails de la demande juridique s'affichent et vous pouvez joindre ou supprimer des documents.
4. Pour afficher la demande ou les questions juridiques dans l'instance, sélectionnez l'icône Ouvrir la demande dans l'espace ServiceNow de travail (icône).
   Vous pouvez afficher la demande ou les questions juridiques dans l'instance et effectuer des actions disponibles en fonction de l'état actuel.

Gérer les pièces jointes à partir de Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques

En tant que prestataire de demande juridique, ajoutez ou supprimez des documents dans la demande juridique et les questions de Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé et configuré Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques. Pour plus d'informations, voir Configurer Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques

Rôle requis : sn_lg_ops.request_fulfiller ou sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procédure

1. Connectez-vous à Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques.
   Pour plus d'informations, consultez Se connecter à Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques.
2. Ajouter une pièce jointe à la demande juridique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la zone de recherche, saisissez au moins deux caractères pour rechercher par Numéro, Description brève et Demandé pour

b. Sélectionnez la demande ou la question juridique.
Les détails de la demande juridique ou de la question s'affichent.

c. Sélectionnez l'icône Ajouter des pièces)
Pour les questions juridiques, sélectionnez l'artefact dans la section Artefact, puis sélectionnez l'icône Ajouter)

3. Supprimer la pièce jointe de la demande juridique

a. Dans la zone de recherche, saisissez au moins deux caractères pour rechercher par Numéro, Description brève et Demandé pour

b. Sélectionnez la demande ou la question juridique.
Les détails de la demande juridique ou de la question s'affichent.

c. Sélectionnez l'icône Supprimer ✖.
Pour les questions juridiques, sélectionnez l'artefact dans la section Artefact, puis sélectionnez l'icône Supprimer (icône ✖).

d. Sélectionnez **OK** sur l'écran de confirmation.
Le document est supprimé de la demande juridique.

Référence du complément Microsoft Outlook pour Legal Service Delivery

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés, les listes et les formulaires que vous utilisez dans le complément ServiceNow pour le service juridique pour Outlook.

Composants installés avec Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application, notamment les Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles

Rôles installés avec Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques	Fournit un accès administratif au complément Microsoft Outlook pour les applications juridiques	sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Complément Microsoft Outlook pour Prestation de services juridiques (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_lg_outlook.admin]		

Rechercher dans Prestation de services juridiques

Prestation de services juridiques prend en charge plusieurs moteurs de recherche qui vous aident à trouver rapidement les informations les plus optimales dans le Centre de conseil juridique et Centre des employés.

Prestation de services juridiques (LSD) prend en charge les moteurs de recherche suivants.

Moteurs de recherche pris en charge dans LSD

Moteur de recherche	Disponible dans
Recherche Zing : fournit des données d'enregistrement d'indexation et de recherche par table.	Activé par défaut dans le système de base pour les éléments suivants : • Recherche globale. • Centre de conseil juridique • Centre des employés
Recherche IA - Fournit un moteur de recherche de niveau consommateur avec correction automatique et les résultats les plus pertinents.	Activé par défaut pour les éléments suivants lorsqu'il Recherche IA est activé : • Recherche globale. • Centre de conseil juridique • Centre des employés **Remarque :** Si Recherche IA est désactivée pour Legal Counsel Center ou Employee Center, vous devez l'activer manuellement. Pour plus d'informations, consultez Configurer Recherche IA pour Centre de conseil juridique et Configurer la source de recherche lorsqu'AI Search est désactivée.
Résultats Genius des questions-réponses Now Assist : fournit des réponses concises et exploitables Résultats de recherche à partir d'un article de la base de connaissances.	• Centre de conseil juridique - Activé par défaut lorsque et Recherche IANow Assist pour Prestation de services juridiques (LSD) les deux sont activés. • Recherche globale : activez-la manuellement. Pour plus d'informations, consultez Enabling Now Assist Q&A Genius Results . • Centre des employés - Activez-le manuellement. Pour plus d'informations, voir Activer les Now Assist résultats Genius

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus, consultez :

- Zing text indexing and search engine
- AI Search
- Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD)

Conversations juridiques Agent virtuel

L'application ServiceNow® Conversations juridiques Agent virtuel fournit des rubriques de conversation prédéfinies pour activer les messageries instantanées automatisées avec les employés en quête de services juridiques. Vous pouvez créer de nouvelles rubriques ou personnaliser des rubriques prédéfinies pour gérer les demandes juridiques courantes des employés ou les guider dans des tâches en libre-service.

Fonctionnalités

- Automatise le traitement des demandes répétitives
- Réduit le délai de réponse pour les requêtes des employés
- S'intègre aux services juridiques afin de créer des demandes au nom des employés
- Fournit une assistance par messagerie instantanée d'agent en direct

Rubriques de conversation prédéfinies pour Prestation de services juridiques

L'application Conversations juridiques Agent virtuel installe les rubriques de conversation Virtual Agent suivantes (conversations de chatbot) afin que les employés puissent réaliser des tâches courantes en libre-service dans Prestation de services juridiques. Ces rubriques de conversation sont regroupées sous la catégorie Prestation de services juridiques.

Vérifier l'état de la demande et de la question juridique

Affiche l'état des demandes et des questions juridiques soumises par les employés pour eux-mêmes ou pour le compte d'un autre employé.

Demande juridique générale

Cette option aide les employés à créer une demande juridique générale. En fonction de la brève description saisie, elle fournit également des liens vers des articles de la base de connaissances juridiques appropriés pour résoudre les problèmes.

Évaluation de la confidentialité

Cette option permet aux employés de créer une demande juridique en vue de déterminer si les projets sont conformes aux réglementations applicables en matière de confidentialité d'une organisation et à la politique de confidentialité acceptée. Le département juridique examine les risques potentiels associés à ces demandes et peut recommander un plan d'atténuation si nécessaire.

Négociation de stock

Aide les employés à connaître la période de négociation de stock de votre organisation et les demandes de précontrôle de stock.

Cette rubrique de conversation Virtual Agent n'est disponible que si vous avez installé l'application Legal Stock Pre-Clearance.

Base de connaissances juridiques

Cette option recherche et affiche les articles de la base de connaissances juridiques en fonction de la chaîne de recherche saisie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si Demande universelle pour les services juridiques est activé, le système crée une demande universelle et une demande juridique associée lorsqu'un employé soumet une demande juridique via l'Agent virtuel. Les types de demandes Demande juridique générale, Évaluation de la confidentialité et Négociation de stock sont pris en charge.

Installer Conversations juridiques Agent virtuel

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Conversations juridiques Agent virtuel (sn_lg_va). L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Conversations juridiques Agent virtuel Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Pour utiliser la prise en charge de Live Agent, installez le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Conversations juridiques Agent virtuel (sn_lg_va).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Conversations juridiques Agent virtuel.
4. Sélectionnez **Installer**.

Configurer les rubriques de conversation Agent virtuel pour les services juridiques

Créez ou modifiez les rubriques de conversation Agent virtuel pour les services juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Conversations juridiques Agent virtuel installe diverses rubriques de conversation Virtual Agent pour la recherche de services juridiques.

Ces rubriques de conversation Virtual Agent sont créées à l'aide ServiceNow Concepteur d'agent virtuel de , alors assurez-vous de bien connaître le Concepteur d'agent virtuel Notions de base.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur >**.
2. Configurez une nouvelle rubrique de conversation ou personnalisez une rubrique de conversation prédéfinie pour un service juridique.

   Remarque :
   Toutes les rubriques de conversation des services juridiques sont regroupées sous la catégorie Prestation de services juridiques.

3. Cliquez sur **Publier** pour mettre la rubrique de conversation à la disposition des employés sur le client Agent virtuel.
   Pour plus d'informations, consultez Publier un Agent virtuel sujet .

Prise en charge de Live Agent pour les services juridiques

Les employés peuvent contacter un agent actif depuis le département juridique (personnel technique ou technicien) via la fenêtre de messagerie instantanée Agent virtuel pour demander une aide juridique.

Remarque :
Pour utiliser la prise en charge de Live Agent, vous devez installer le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).

Expérience du demandeur

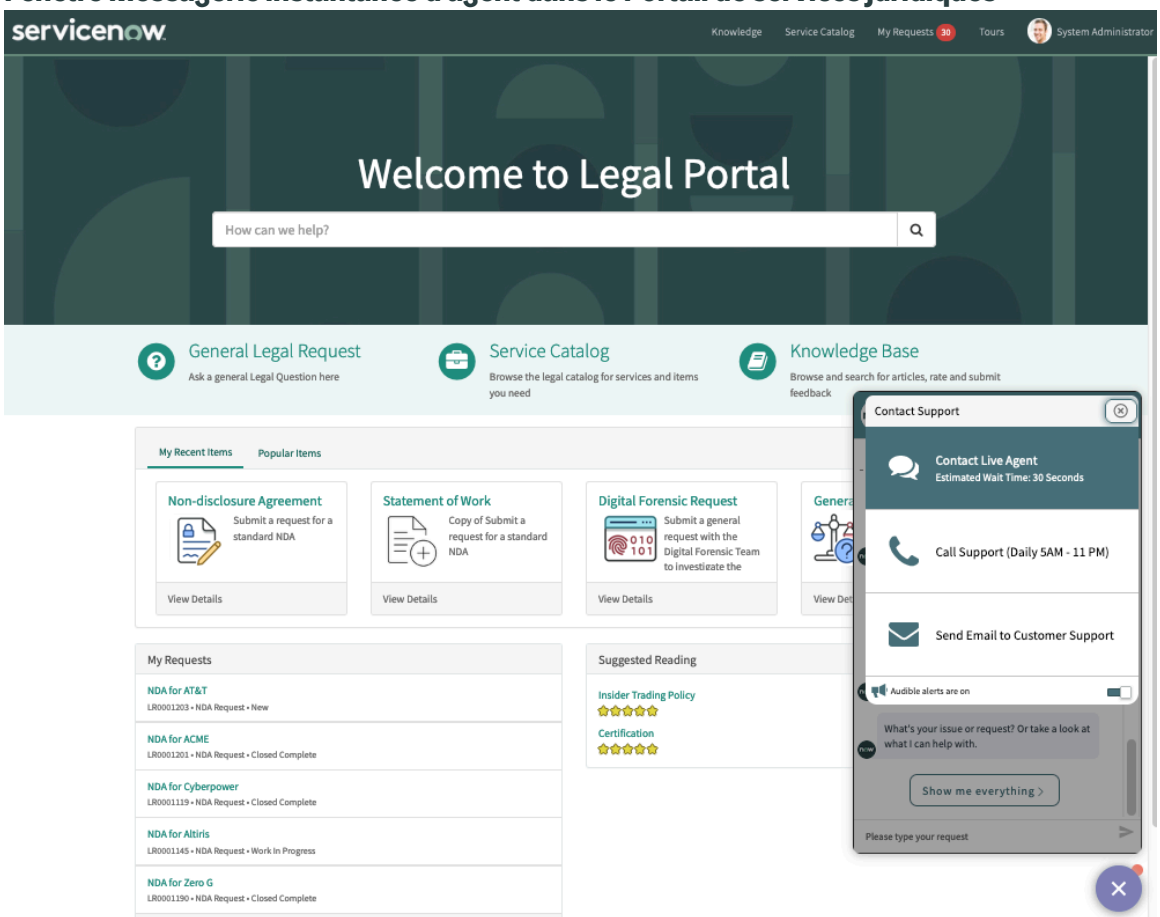
Les employés peuvent se connecter à un agent actif à tout moment via leurs messageries instantanées virtuelles en cours dans le Portail de services juridiques en cliquant sur l'icône des options d'assistance ( ) dans la fenêtre Agent virtuel de messagerie instantanée et en sélectionnant **Contacter un agent actif**.

Remarque :
L'option **Contacter un agent actif** n'est pas disponible dans la fenêtre de messagerie instantanée Agent virtuel de l'Centre de services aux employés sur la connexion avec des agents actifs dans le département juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fenêtre Messagerie instantanée d'agent dans le Portail de services juridiques



Si aucun agent n'accepte la demande de discussion par messagerie instantanée, la conversation est automatiquement arrêtée pour les demandeurs.

Expérience du prestataire

Dans le Centre de conseil juridique, les utilisateurs du département juridique ayant le rôle legal_fulfiller peuvent se rendre disponibles lorsqu'ils sont prêts à répondre à toute demande de messagerie instantanée entrante.

Enregistrements des interactions

Lorsqu'un agent actif accepte la demande de discussion par messagerie instantanée d'un employé, un enregistrement d'interaction est automatiquement créé.

Autres actions pour les agents actifs

Lors d'une discussion de messagerie instantanée, les agents actifs peuvent réaliser les actions suivantes :

- Transférez la discussion de messagerie instantanée à un autre agent.
- Transférez la discussion de messagerie instantanée dans une autre file d'attente.
- Envoyez des pièces jointes à la messagerie instantanée.

Information associée

Démarrer une session de messagerie instantanée via la boîte de réception Centre de conseil juridique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez les paramètres d'assistance Live Agent pour les services juridiques

Configurez les paramètres afin d'activer l'assistance Live Agent pour les services juridiques.

Avant de commencer

- Vérifiez que les applications suivantes sont installées :
  - Gestion des requêtes juridiques
  - Conversations juridiques Agent virtuel
  - Centre de conseil juridique
- Veillez à sélectionner **Charger les données de démonstration** lors de l'installation de Messagerie instantanée d'agent.
- Assurez-vous que l'utilisateur dispose du rôle de prestataire juridique (sn_lg_ops.legal_fulfiller) pour utiliser la Messagerie instantanée d'agent.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Installez Messagerie instantanée d'agent avec les données de démonstration.
   Pour plus d'informations, consultez Messagerie instantanée d'agent et Affectation de travail avancée.
2. Configurez la règle d'affectation pour fournir les critères d'acheminement des conversations de messagerie instantanée aux agents actifs dans le département juridique.
   a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Règles d'affectation**.
   b. Ouvrez la règle d'affectation de système de base **Règle d'affectation de messagerie instantanée juridique**.
   c. Mettez à jour les champs au besoin.
      Pour plus d'informations sur les champs, consultez Configurer les règles d'affectation d'agent.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
3. Configurez la file d'attente des éléments de travail et l'éligibilité d'affectation associée.
   a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Files d'attente**.
   b. Ouvrez la file d'attente du système de base **Messagerie instantanée juridique**.
   c. Mettez à jour les champs au besoin.
      Pour plus d'informations sur les champs, voir Créer une file d'attente des éléments de travail.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   e. Dans la liste connexe Éligibilité d'affectation, ouvrez l'enregistrement du système de base **Département juridique**.
   f. Mettez à jour les champs au besoin.
      Pour plus d'informations sur les champs, voir Définir l'éligibilité d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Démarrer une session de messagerie instantanée via la boîte de réception Centre de conseil juridique

Acceptez une demande de messagerie instantanée entrante via la boîte de réception Centre de conseil juridique pour commencer une session de messagerie instantanée avec le demandeur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'assistance Live Agent permet une interaction de messagerie instantanée entre les employés et les utilisateurs du département juridique. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge de Live Agent pour les services juridiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.
2. Cliquez sur l'icône de boîte de réception ( ).
3. Sélectionnez **Disponible** à partir d'**État** pour vous préparer à prendre en charge la demande de messagerie instantanée entrante.
   Les employés d'une messagerie instantanée Agent virtuel peuvent utiliser l'option **Contacter un agent actif** pour se connecter.
4. Lorsqu'une conversation de messagerie instantanée arrive via la file d'attente de messagerie instantanée, sélectionnez **Accepter**.
   Un nouvel enregistrement d'interaction est créé et apparaît dans le Centre de conseil juridique.
5. Dans le panneau de messagerie instantanée active, interagissez avec l'employé à l'origine de la conversation instantanée via l'onglet Messagerie instantanée **publique** ou avec un autre utilisateur du département juridique pour toute information relative aux requêtes de messagerie instantanée actuelles via l'onglet **Messagerie instantanée privée** .
   - Pour discuter par messagerie instantanée, saisissez un message et cliquez sur l'icône Envoyer (icône) ou appuyez sur la touche Entrée.

     À l'aide des modèles de réponses, vous pouvez insérer du contenu prédéfini dans vos conversations de messagerie instantanée. Sélectionnez l'icône Modèle de réponse (icône Modèle de et recherchez un modèle de réponse approprié. Copiez et collez le contenu du modèle dans la messagerie instantanée.

     Remarque :
     Seuls les modèles de réponses configurés pour un canal de messagerie instantanée peuvent être utilisés. Pour plus d'informations, consultez Modèles de réponses configurés pour le canal de messagerie instantanée.

   - Pour envoyer une pièce jointe, cliquez sur l'icône Envoyer la pièce jointe à la messagerie instantanée (icône sélectionnez le fichier à joindre, puis cliquez sur **Ouvrir**.
   - Pour transférer la messagerie instantanée vers une autre file d'attente, cliquez sur l'icône Transférer à la file d'attente ( ).
   - Pour transférer la messagerie instantanée vers un autre agent disponible, cliquez sur l'icône Transférer à l'agent ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Obtenir du travail à partir des messageries instantanées

Enregistrements d'interaction dans Workspace

Legal Mobile

L'application ServiceNow® Legal Mobile permet à vos employés de soumettre et de suivre des demandes juridiques et aux conseillers juridiques de les traiter depuis leurs équipements mobiles.

Les employés peuvent utiliser l'application Now® Mobile pour effectuer les tâches suivantes :

- Envoyer et suivre des demandes juridiques
- Suivre l'état de demandes soumises

Les conseillers juridiques peuvent utiliser l'application ServiceNow Agent pour effectuer les tâches suivantes :

- Trier des demandes et des questions non affectées
- Approuver ou rejeter des demandes
- Créer et gérer des questions
- Créer et affecter des tâches
- Créer et gérer des artefacts
- Afficher des événements juridiques et des jalons

Les applications sont exécutées sur la plateforme mobile ServiceNow®. Vous pouvez télécharger les applications mobiles pour la plateforme iOS depuis l'App Store d'Apple ou pour la plateforme Android depuis le Play Store de Google.

Style dela faute de l’application Legal Mobile

Legal Mobile Les interfaces de l’application correspondent maintenant à l’application ServiceNow AI Platform . Pour plus d’informations sur Next Experience dans Mobile, consultez Next Experience dans Mobile .

Installer Legal Mobile

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Legal Mobile (sn_lg_mobile). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant. Cette application rend les applications Prestation de services juridiques disponibles sur les applications mobiles Now Mobile et Agent mobile.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application Legal Mobile et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Legal Mobile Liste des applications dans le pour plus d’informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installez l'application Gestion des requêtes juridiques (sn_lg_ops) avant d'installer l'application Legal Mobile (sn_lg_mobile).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Legal Mobile (sn_lg_mobile).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Legal Mobile.
4. Sélectionnez **Installer**.

Télécharger et se connecter aux applications mobiles pour accéder aux services juridiques

Téléchargez l'application Now Mobile pour soumettre et suivre des demandes juridiques et l'application mobile Agent mobile pour traiter les demandes juridiques soumises.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir installé l'application Legal Mobile sur votre instance, les employés et les conseillers juridiques peuvent commencer à utiliser les services juridiques sur leur équipement mobile.

Procédure

1. Téléchargez les applications mobiles pour la plateforme iOS depuis l'App Store d'Apple ou pour la plateforme Android depuis le Play Store de Google.

   - En tant que demandeur, téléchargez l'application Now Mobile pour soumettre et suivre les demandes juridiques.

     Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette application mobile, voir Now Mobile application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- En tant que membre du département juridique, téléchargez l'application mobile Agent mobile pour travailler sur les demandes juridiques.

  Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette application mobile, voir Application mobile Agent .

2. Ajoutez votre instance ServiceNow à l'application mobile.
3. Connectez-vous pour accéder aux fonctionnalités des applications Legal Mobile via l'équipement mobile.
4. Ouvrez l'application mobile Now Mobile ou Agent mobile et appuyez sur l'icône plus (**+**).
5. Ajoutez votre instance ServiceNow en saisissant l'adresse de l'instance.

   Vous n'avez pas besoin d'inclure `service-now.com` à la fin du nom de l'instance.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Enter nickname** (Saisir un pseudonyme), indiquez un alias pour identifier rapidement l'instance.
7. Appuyez sur **Enregistrer et se connecter**.
8. Connectez-vous à votre instance.

Soumettre une demande juridique via Now Mobile

Soumettez une demande pour bénéficier de services juridiques auprès du département juridique de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile sur votre équipement mobile.
2. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Assistance**.
3. Sur la page d'assistance, faites défiler vers le bas et appuyez sur **Juridique** pour afficher toutes les catégories de demandes disponibles.
4. Appuyez sur une catégorie de demande.
5. Appuyez sur un élément de service juridique pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.
   Si vous ne savez pas quelle catégorie choisir, appuyez sur l'élément de service **Demande juridique générale**.
6. Renseignez les champs.

   Remarque :
   Chaque demande de service juridique a un ensemble différent de champs en fonction de l'élément de service juridique sélectionné.
7. Appuyez sur **Soumettre**.
   Une confirmation d'envoi de votre demande s'affiche.
8. Appuyez sur **Fermer** pour revenir à la liste des éléments de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter une demande juridique via Agent mobile

En tant que gestionnaire de groupe juridique ou responsable de domaine d'activité, affectez une demande juridique à traiter à un membre du département juridique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un employé soumet une demande juridique, celle-ci est automatiquement affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique en fonction des règles d'affectation configurées pour le formulaire d'admission du domaine de pratique associé. Si la demande est affectée à un groupe juridique, tout membre du groupe peut trier lui-même la demande ou l'assigner à un autre membre du groupe.

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Practice Area Work** (Tâches du domaine d'activité).
2. Appuyez sur **Demandes non affectées** pour ouvrir la liste des demandes non affectées.
3. Appuyez sur un élément de demande pour l'affecter à un membre du département juridique.
4. Dans l'onglet **Détails**, appuyez sur **Affecter**.
5. Dans la liste **Affecté à**, sélectionnez l'utilisateur auquel vous souhaitez affecter la demande.
6. Appuyez sur l'icône Soumettre ( ).

Résultats

La demande juridique est affectée à l'utilisateur sélectionné. L'état de la demande juridique est défini sur Affecté.

Traiter une demande juridique via Agent mobile

En tant que membre du département juridique, traitez les demandes juridiques soumises par les employés afin de résoudre leurs problèmes ou de répondre à leurs questions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile sur votre mobile.
2. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Juridique**.
3. Ouvrez une demande affectée que vous souhaitez traiter de l'une des façons suivantes :
   - Dans la barre de recherche globale, recherchez une demande et appuyez sur une demande pour l'ouvrir.
   - Dans la liste **Critical Requests Assigned to Me** (Demandes critiques qui me sont affectées), appuyez sur un applet de demande.
   - Dans la liste **Mes tâches**, appuyez sur **Demandes affectées**, puis appuyez sur une demande.
4. Appuyez sur **Démarrer le travail** pour commencer à traiter la demande juridique.

Résultats

L'état de la demande juridique passe de Affecté à Travail en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Créez et gérez une liste de vérification pour suivre les actions à réaliser en vue de résoudre la demande juridique.
- Ajoutez des documents, des vidéos, des images.
- Convertissez la demande juridique en question juridique. Cette option est disponible uniquement si vous avez installé l'application Gestion des questions juridiques.
- Fermez la demande juridique lorsque la demande est résolue.

Gérer une liste de vérification pour une demande juridique via Agent mobile

Créez et gérez une liste de vérification dans une demande juridique affectée afin de vous assurer que vous traitez tous les éléments nécessaires pour répondre à la demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Demandes affectées**.
2. Ouvrez la demande pour laquelle vous souhaitez créer une liste de vérification.
3. Dans l'onglet **Liste de vérification**, appuyez sur **Ajouter un élément** pour ajouter un nouvel élément de liste de vérification.
4. Dans le champ **Ajouter un élément**, saisissez la description de l'élément de liste de vérification.
5. Appuyez sur l'icône Soumettre ( ).
6. Continuez à ajouter des éléments de liste de vérification pour les actions nécessaires au traitement de la demande.
7. Cochez les éléments terminés en appuyant sur les éléments correspondants.

Convertir une demande juridique en question juridique via Agent mobile

Convertissez une demande juridique en question juridique lorsque la demande nécessite une investigation supplémentaire, une évaluation complémentaire et un délai de traitement plus long.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Gestion des questions juridiques est installée et que le type de créateur d'enregistrement du formulaire d'admission connexe est défini sur **Demande et question**. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Demandes affectées**.
2. Appuyez sur la demande affectée que vous souhaitez traiter.
3. Dans l'onglet **Détails**, appuyez sur **Créer une question**.
4. Sur l'écran Create Matter from Template (Créer une question à partir d'un modèle), indiquez si un modèle doit être utilisé pour créer une question juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour créer un enregistrement de question juridique avec des données prédéfinies, comme des phases et des tâches, sélectionnez un nom de modèle dans le **modèle de question**.
- Pour créer un enregistrement de question juridique sans données prédéfinies, laissez le champ **Modèle de question** vide.

5. Appuyez sur l'icône Soumettre ( ).

Résultats

- Une question juridique est créée à l'aide de la copie des détails issus de la demande juridique.
- Si vous avez sélectionné un modèle de question, la question a des phases, des tâches et des attributs prédéfinies à partir du modèle.

Ajouter des collaborateurs à une question juridique via Agent mobile

Ajoutez d'autres utilisateurs en tant que collaborateurs afin de pouvoir consulter les détails et la progression d'une question juridique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Questions affectées**.
2. Appuyez sur la question affectée à laquelle vous souhaitez ajouter un collaborateur.
3. Appuyez sur l'icône Actions ( ) et sélectionnez l'option **Ajouter des collaborateurs**.
4. Appuyez sur le champ **Ajouter des collaborateurs** et sélectionnez les utilisateurs à ajouter en tant que collaborateurs.
5. Appuyez sur l'icône OK ( ).
6. Appuyez sur l'icône Soumettre ( ).

Ajouter une phase dans une question juridique via Agent mobile

Ajoutez une phase à une question juridique pour suivre une approche structurée afin d'effectuer des tâches spécifiques dans le cadre du traitement de la question.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez créé une question juridique à l'aide d'un modèle de question, les phases prédéfinies sont disponibles dans la question à partir du modèle. Vous pouvez ajouter d'autres phases au besoin.

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Questions affectées**.
2. Appuyez sur une question affectée à laquelle vous souhaitez ajouter une phase.
3. Appuyez sur l'icône Actions ( ) et sélectionnez l'option **Créer une phase**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Enter Phase Name** (Saisir un nom de phase), saisissez un nom unique pour la phase.
5. Dans le champ **Enter Phase Order** (Indiquer l'ordre de phase), saisissez un nombre pour déterminer l'ordre dans lequel la phase doit être traitée.
6. Appuyez sur l'icône Soumettre ( ).

Résultats
Une phase est ajoutée à la question.

Que faire ensuite
Ajoutez des tâches à la phase pour gérer les activités de la question juridique. Si la tâche doit être effectuée par un autre utilisateur, vous pouvez lui affecter la tâche.

Ajouter une tâche dans une question juridique via Agent mobile

Ajoutez une tâche ou une phase dans une question juridique que vous ou un autre utilisateur devez accomplir en vue de résoudre la question.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procédure
1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Questions affectées**.
2. Appuyez sur une question affectée.
3. Dans l'onglet **Autres**, appuyez sur **Phase et tâches**.
4. Ouvrez une phase dans laquelle vous souhaitez ajouter une tâche.
5. Appuyez sur l'icône Actions ( ) et sélectionnez l'option **Créer une tâche**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche de question juridique

Champ	Description
Nom de la tâche	Nom unique de la tâche.
Ordre	Ordre dans lequel la tâche doit être traitée.
Type	Type de tâche : ○ Collecte de données ○ Risque et atténuation
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche doit être terminée.
Description courte	Brève description permettant de spécifier les activités et le résultat attendus concernant la réalisation de la tâche.

7. Appuyez sur l'icône Soumettre ( ).
8. Créez une liste de vérification pour traiter tous les éléments nécessaires à l'accomplissement de la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans l'onglet **Liste de vérification**, appuyez sur **Ajouter un élément** pour ajouter un nouvel élément de liste de vérification.

b. Dans le champ **Ajouter un élément**, saisissez la description de l'élément de liste de vérification.

c. Appuyez sur l'icône Soumettre ( ).

d. Continuez à ajouter des éléments de liste de vérification pour les actions nécessaires au traitement de la tâche.

9. Affectez la tâche à un utilisateur qui peut la traiter en appuyant sur le bouton **Affecter**.

Résultats

Une tâche juridique est créée et répertoriée dans l'onglet Tâches de la question. Si la tâche a été ajoutée dans un enregistrement de phase, elle est également répertoriée dans l'onglet Tâches de questions juridiques de la phase.

Effectuer une tâche de question juridique via Agent mobile

Lorsque vous avez fini de travailler sur une tâche de question affectée, vous pouvez marquer la tâche comme terminée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Tâches affectées**.
2. Appuyez sur une tâche affectée.
3. Dans l'onglet **Détails**, appuyez sur **Marquer comme terminé**.

Résultats

La tâche de question est terminée et passe à l'état Examen. Elle a été envoyée au propriétaire de la question pour approbation.

Approuver ou rejeter une tâche de question juridique via Agent mobile

En tant que propriétaire de question juridique, vous pouvez examiner et approuver ou rejeter des tâches qui sont marquées comme terminées par leur propriétaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procédure

1. Dans la liste Agent mobile, accédez à la liste **Approbations en attente**.
2. Appuyez sur une tâche affectée.
3. **Facultatif :** Examinez les détails de la tâche et les activités effectuées par son propriétaire.
   a. Appuyez sur le numéro de tâche dans le champ **Approbation pour**.
   b. Appuyez sur l'icône Retour ( ) pour revenir à l'écran d'approbation des tâches de questions juridiques en attente.
4. Approuvez ou rejetez la tâche en sélectionnant **Approuver** ou **Refuser**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Si vous approuvez la tâche de question, la tâche est fermée. La tâche passe à l'état Fermé terminé.
- Si vous rejetez la tâche de question, celle-ci est ouverte à nouveau. La tâche passe à l'état Travail en cours. Le propriétaire de la tâche peut travailler à nouveau sur la tâche pour répondre aux exigences de celle-ci et la marquer comme terminée pour approbation.

Ajouter un artefact à une question juridique via Agent mobile

Ajoutez un artefact à une question juridique afin de charger et de stocker des documents, des e-mails et des fichiers associés à la question.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Si le demandeur a joint des fichiers lors de la soumission d'une demande, un artefact par défaut contenant ces fichiers est créé dans la question issue de la demande.

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Questions affectées**.
2. Appuyez sur une question affectée à laquelle vous souhaitez ajouter un artefact.
3. Appuyez sur l'icône Actions ( ) et sélectionnez l'option **Créer un artefact**.
4. Dans le champ **Entrez une brève description**, saisissez la description de l'artefact.
5. Appuyez sur l'icône Soumettre ( ).

Résultats

Un dossier d'artefact est créé pour la question.

Que faire ensuite

Joignez les fichiers liés à la question au dossier.

Joindre des fichiers à une question juridique via Agent mobile

Chargez la documentation justificative, comme des documents, des copies d'e-mails, des images ou tout autre fichier, dans l'artefact lorsque vous travaillez sur une question ou une tâche juridique. Vous pouvez également utiliser ces artefacts comme documentation de référence pour résoudre des demandes similaires à l'avenir.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Questions affectées**.
2. Appuyez sur une question affectée.
3. Dans l'onglet **Autres**, appuyez sur **Artefacts**.
4. Ouvrez un artefact auquel vous souhaitez joindre un fichier.
5. Appuyez sur **Ajouter une pièce jointe** et sélectionnez l'une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Take Photo (Prendre une photo)
- Enregistrer une vidéo
- Ouvrir la galerie
- Joindre un fichier

Le fichier est joint et répertorié.

6. **Facultatif :** Vous pouvez renommer le fichier en appuyant sur l'icône Modifier ( ) et en saisissant un nouveau nom.

> **Remarque :**
> Si un fichier n'est plus nécessaire pour la question juridique, vous pouvez le supprimer en appuyant sur l'icône Supprimer (✖).

Fermer une question juridique via Agent mobile

Fermez une question juridique qui vous est affectée lorsque vous avez terminé toutes les activités nécessaires à sa résolution, ou si vous constatez qu'elle n'a pas besoin d'autres actions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Questions affectées**.
2. Appuyez sur une question affectée.
3. Appuyez sur **Fermer terminé**.
4. Sur l'écran Close Matter (Fermer une question), saisissez des commentaires dans le champ **Commentaires** afin de décrire la résolution de la question ou d'expliquer pourquoi elle est fermée si elle n'est pas résolue.
5. Pour fermer les demandes juridiques associées ainsi que la demande parent, appuyez sur **Fermer les demandes connexes** et sélectionnez **Oui**.
   Seules les demandes juridiques connexes qui ont les états Affecté ou Travail en cours sont fermées.
6. Appuyez sur **Soumettre**.

Résultats

- La question juridique est fermée et passe à l'état Fermé terminé.
- Si la demande juridique parent de la question n'est associée à aucune autre question ouverte, la demande est également fermée.
- Si vous avez choisi de fermer également toutes les demandes connexes, elles sont aussi fermées si elles remplissent les conditions suivantes :
  - L'état des demandes est Affecté ou Travail en cours.
  - Les demandes ne sont pas associées à d'autres questions ouvertes.
- Les commentaires saisis sur l'écran Close Matter (Fermer une question) sont publiés dans toutes les demandes connexes ouvertes.

Fermer une demande juridique via Agent mobile

Fermez une demande juridique qui vous est affectée lorsque vous l'avez résolue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Demandes affectées**.
2. Appuyez sur l'élément de demande que vous souhaitez fermer.
3. Appuyez sur **Fermer terminé**.

Résultats
La demande juridique est fermée, et l'état est défini sur Fermer terminé.

Centre de conseil juridique

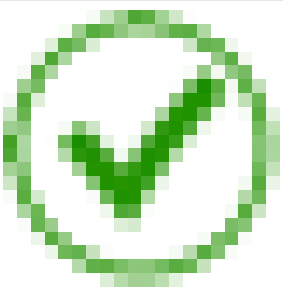
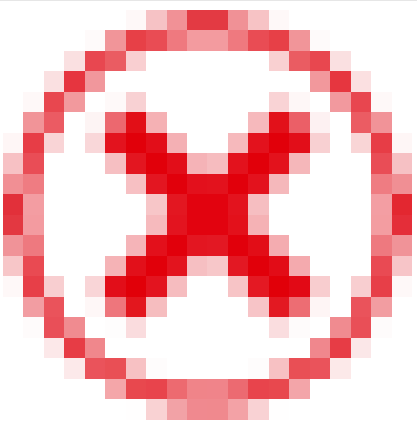
Il Centre de conseil juridique s'agit de l'espace de travail Next Experience qui permet aux membres du département juridique de travailler avec des widgets activables pour rapidement catégoriser, classer par ordre de priorité et résoudre efficacement les problèmes juridiques.

Il s'agit d'une version repensée et restructurée de l'expérience Centre de conseils juridiques (classique) Workspace basée sur une version configurable Générateur d'IU . Pour plus d'informations sur le générateur d'IU, voir Générateur d'IU

Important :
Centre de conseils juridiques (classique) est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Pour améliorer l'expérience de l'espace de travail, utilisez Centre de conseil juridique. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Examinez les détails suivants pour comprendre les principales offres et les différences entre ces applications :

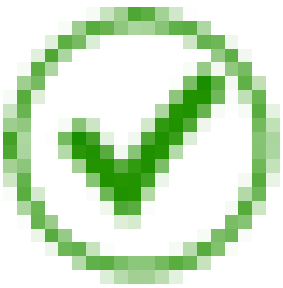
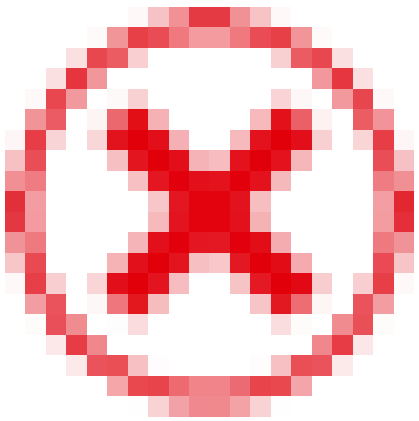
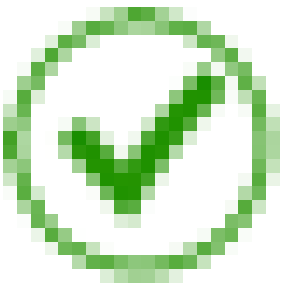
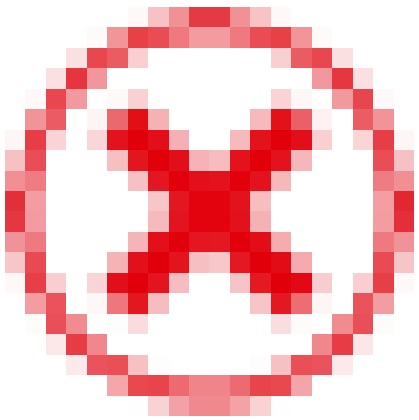
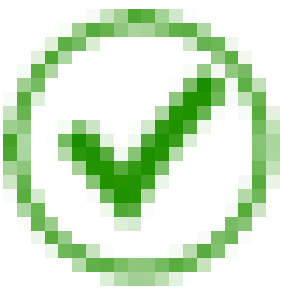
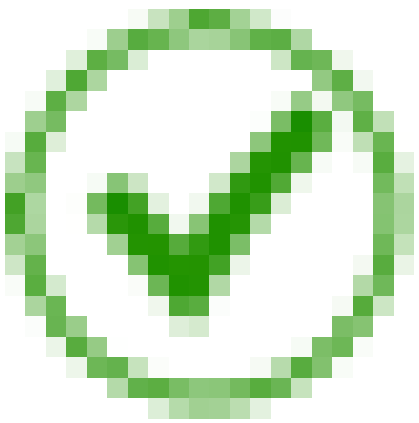
Comparaison entre Centre de conseil juridique et Centre de conseils juridiques (classique)

Disponibilité des fonctionnalités et des applications	Centre de conseil juridique	Centre de conseils juridiques (classique)
Comparaison des fonctionnalités		
Tirer parti de Générateur d'IU • Modifier les propriétés du composant • Utiliser des variantes et des audiences • Personnalisation de l'interface utilisateur Next Experience • Configuration de l'application d'un style		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

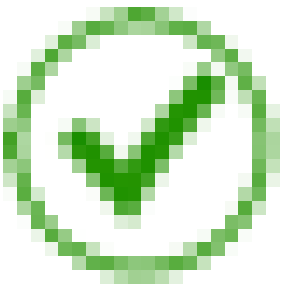
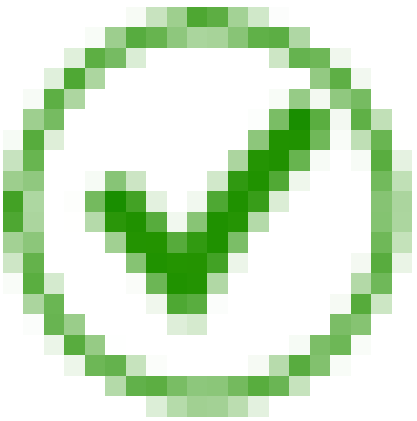
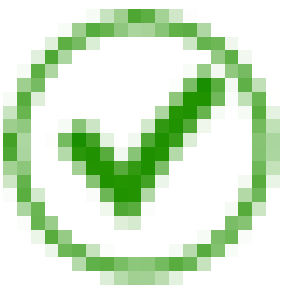
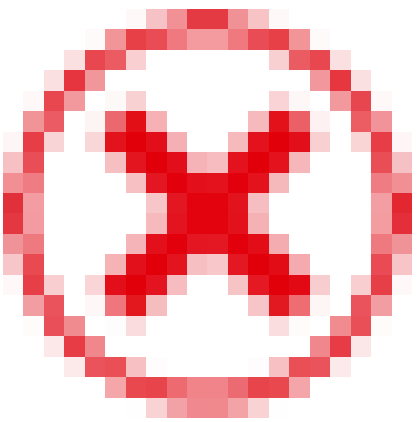
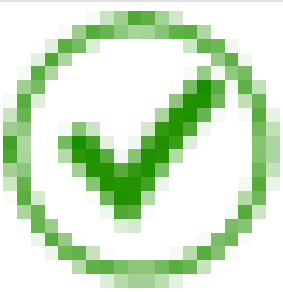
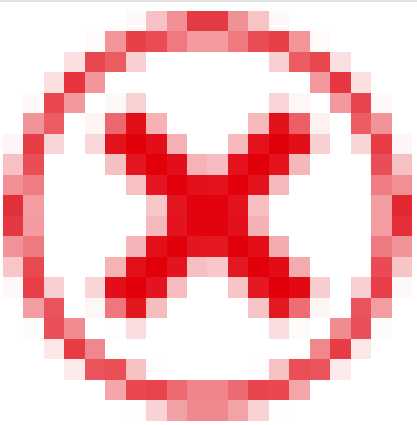
Comparaison entre Centre de conseil juridique et Centre de conseils juridiques (classique) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités et des applications	Centre de conseil juridique	Centre de conseils juridiques (classique)
Recherche IA		
Intégration à l'application Legal Tracker pour l'engagement d'avocat externe		
Comparaison des applications juridiques		
Gestion des requêtes juridiques		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

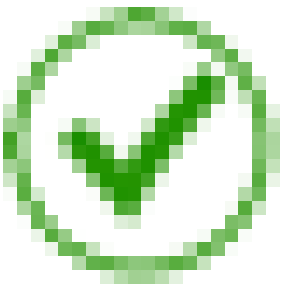
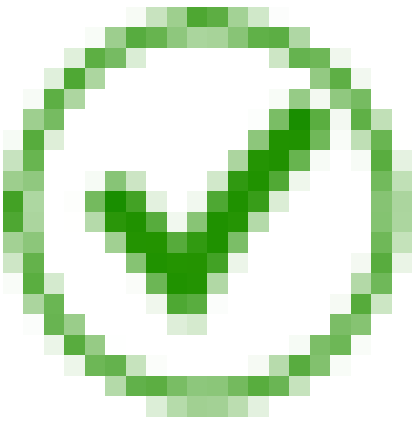
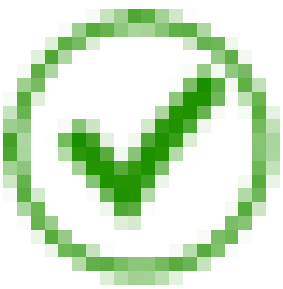
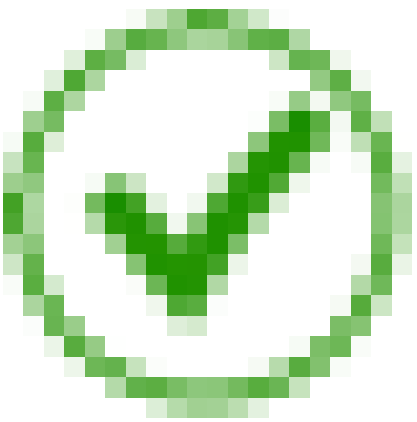
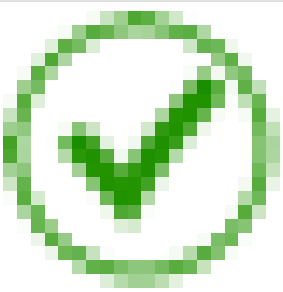
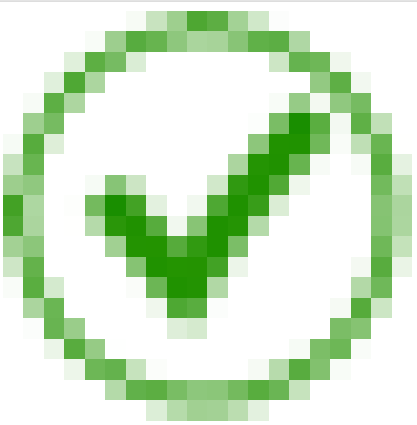
Comparaison entre Centre de conseil juridique et Centre de conseils juridiques (classique) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités et des applications	Centre de conseil juridique	Centre de conseils juridiques (classique)
Gestion des questions juridiques		
Gestion des contrats Pro pour Prestation de services juridiques		
Juridique Simple Propriété intellectuelle		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

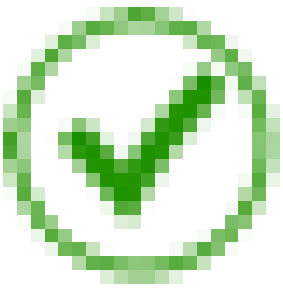
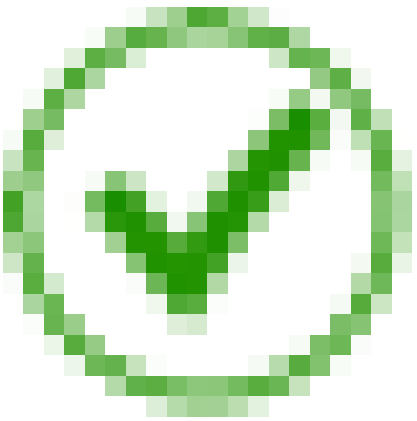
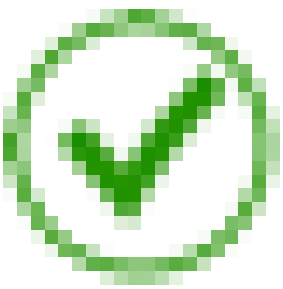
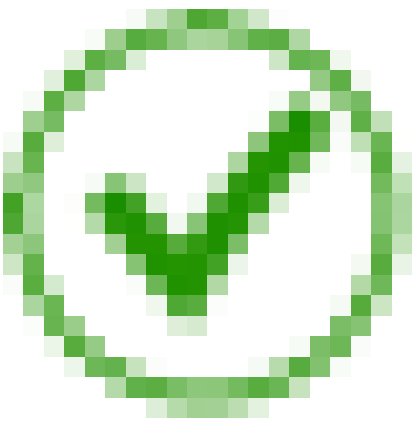
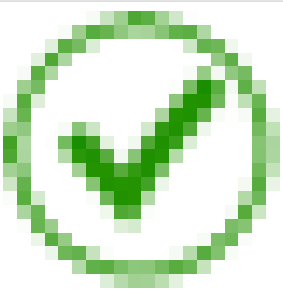
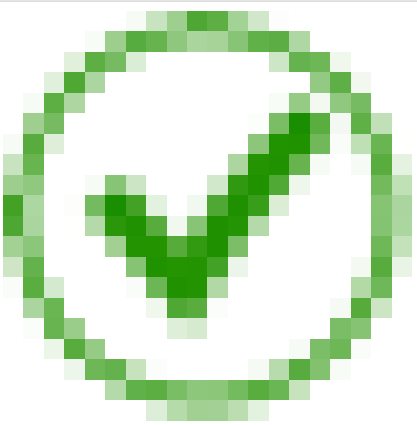
Comparaison entre Centre de conseil juridique et Centre de conseils juridiques (classique) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités et des applications	Centre de conseil juridique	Centre de conseils juridiques (classique)
Legal Conflict of Interest		
Révision du contenu juridique		
Legal Digital Forensics		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

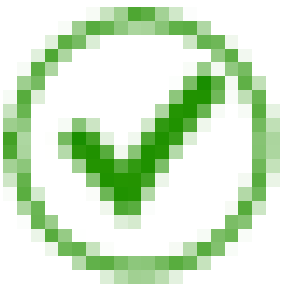
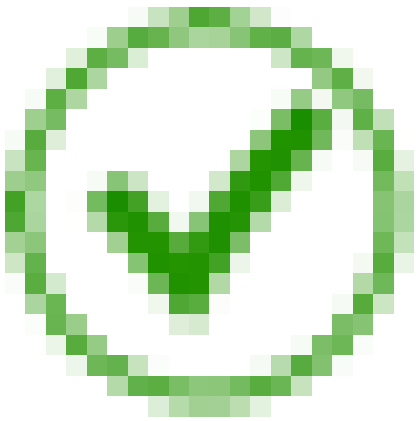
Comparaison entre Centre de conseil juridique et Centre de conseils juridiques (classique) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités et des applications	Centre de conseil juridique	Centre de conseils juridiques (classique)
Enquêtes juridiques		
Contrats simples juridiques		
Confidentialité simple juridique		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparaison entre Centre de conseil juridique et Centre de conseils juridiques (classique) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités et des applications	Centre de conseil juridique	Centre de conseils juridiques (classique)
Legal Stock Preclearance		

Explorer Centre de conseil juridique

Centre de conseil juridique permet aux membres du département juridique d'organiser par catégorie, de classer par ordre de priorité et de traiter efficacement les problèmes juridiques.

Centre de conseil juridique Nécessite l'installation des applications suivantes :

- Gestion des requêtes juridiques (sn_lg_ops)
- Centre de conseil juridique (sn_lg_cf_workspace)

Installez Centre de conseil juridique pour bénéficier de Next Experience. Examiner le Centre de conseil juridique Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Remarque :
Installez Centre de conseil juridique pour obtenir Next Experience, puis examinez et désinstallez le Centre de conseils juridiques (classique). Pour plus d'informations, consultez Uninstall an application .

Centre de conseil juridique avantages

Caractéristiques et leurs avantages

Fonctionnalité	Avantage
Widgets et mesures d'action de l'utilisateur	En tant que prestataire, accédez à une vue d'ensemble des demandes et questions nouvelles, affectées, préliminaires et en cours de résolution, ainsi que des approbations en attente. Vous pouvez également voir les tendances des demandes ouvertes et fermées, des questions et des tâches de question, ainsi qu'une liste consolidée de tous vos liens sélectionnés.
Interface multionglet	Suivez et traitez plusieurs demandes simultanément en naviguant entre plusieurs enregistrements ouverts.
Flux d'activités en temps réel	Affichez les activités liées aux demandes et aux questions juridiques, ainsi que les notifications en temps réel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Caractéristiques et leurs avantages (suite)

Fonctionnalité	Avantage
Fonctionnalités de recherche et de filtre intuitives	Recherchez des informations pertinentes dans plusieurs sources telles que les bases de connaissances, les demandes juridiques en cours et résolues et les questions juridiques, et les éléments de catalogue dans Counsel Assist.
Rédiger et envoyer des e-mails	Composez et envoyez des e-mails à partir d'une demande juridique, d'une question juridique ou de formulaires d'enregistrement de tâche de question via Centre de conseil juridique. Vous pouvez également composer des e-mails et les enregistrer en tant que brouillons à envoyer plus tard.

Page d'accueil Centre de conseil juridique

La Centre de conseil juridique page d'accueil vous permet de travailler avec des widgets activables qui vous aident à classer, classer par ordre de priorité et résoudre efficacement les problèmes juridiques.

Il s'agit Centre de conseil juridique de l'espace de travail Next Experience pour les prestataires juridiques. Il sert de point de départ et donne un aperçu de ce qui est important pour le prestataire. Elle permet aux membres du département juridique de catégoriser, de hiérarchiser et de traiter efficacement les problèmes juridiques. Sur le tableau de bord de la page d'accueil Centre de conseil juridique , obtenez une vue d'ensemble rapide des demandes juridiques, des questions juridiques, des tâches relatives à la question et des approbations en attente sur lesquelles le prestataire travaille et qui sont nouvellement créées ou à l'état de brouillon pour votre groupe d'affectation, que vous pouvez vous affecter à vous-même et traiter. La représentation graphique des différentes mesures et données de widget vous aide à surveiller votre charge de travail, à vous concentrer sur les éléments hautement prioritaires et à naviguer facilement dans vos responsabilités. Vous pouvez afficher les éléments délégués qui vous sont délégués par d'autres. En outre, vous pouvez également afficher les tendances des demandes et des questions ouvertes et fermées sur une période donnée. Enfin, vous pouvez utiliser le widget Vos liens comme signet pour accéder facilement aux URL internes et externes importantes et fréquemment utilisées dans l'espace de travail.

Important :

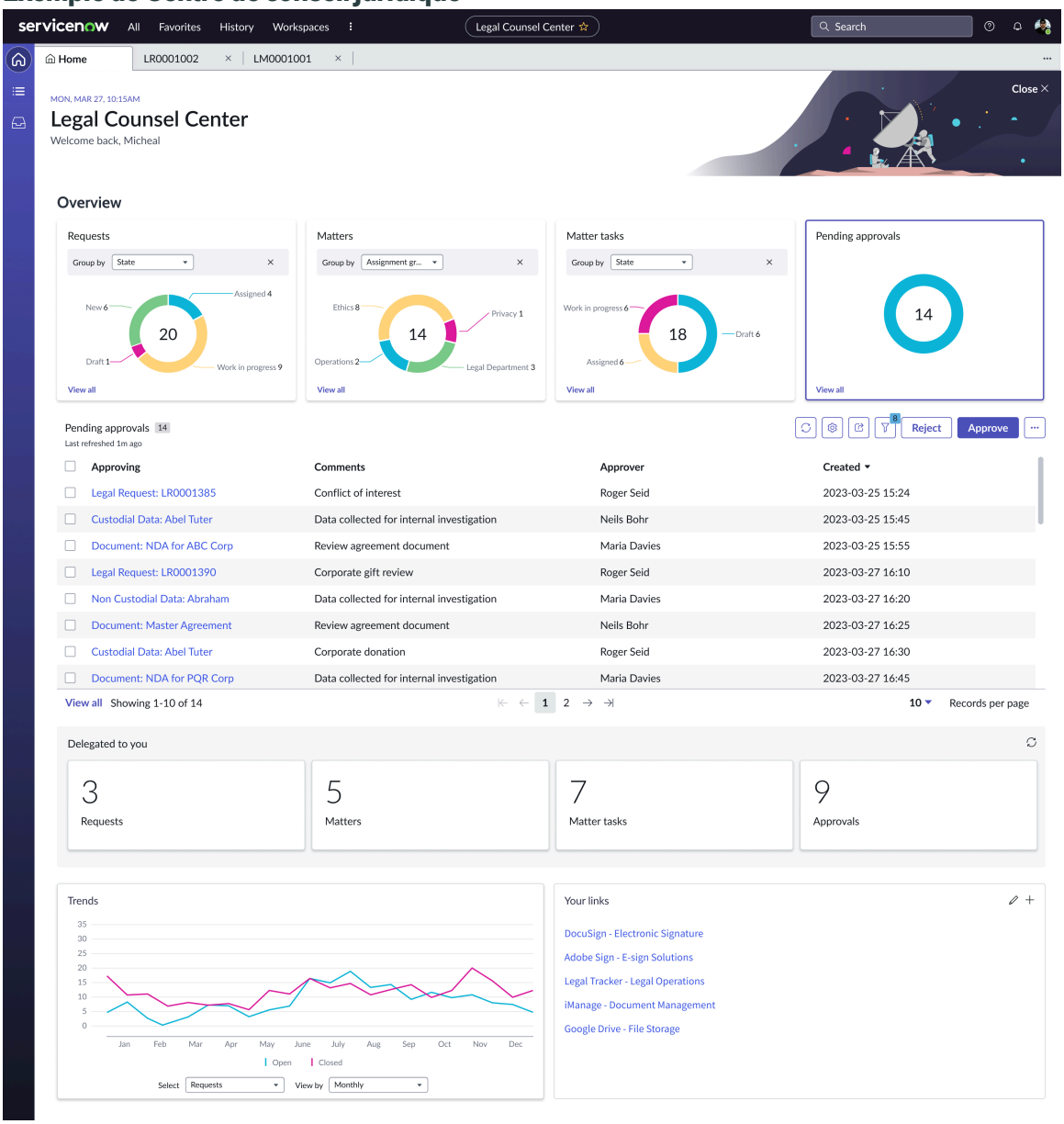
- Les widgets Questions et Tâches de questions sont visibles si le module d'extension Gestion des questions juridiques est installé.
- Pour utiliser des modèles d'entretien, vous devez d'abord installer le module d'extension Modèles d'entretien (com.sn_interview_templates) et activer la RCA demandée des modèles d'entretien pour Centre de conseil juridique l'application et Gestion des questions juridiques le champ d'application. Pour plus d'informations, consultez Gestion des entretiens pour les relations avec les employés.

Voici un exemple de page de Centre de conseil juridique destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de Centre de conseil juridique



Centre de conseils juridiques (classique)

Centre de conseils juridiques (classique) permet aux membres du département juridique d'organiser par catégorie, de classer par ordre de priorité et de traiter efficacement les problèmes juridiques.

Important :
Centre de conseils juridiques (classique) est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Pour améliorer l'expérience de l'espace de travail, utilisez Centre de conseil juridique. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Centre de conseils juridiques (classique) est disponible si vous avez installé les applications suivantes :

- Gestion des requêtes juridiques (sn_lg_ops)
- Centre de conseils juridiques (classique) (sn_lg_workspace)
- Composants Centre de conseil juridique (sn_lg_ws_comps)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Centre de conseils juridiques (classique) est construit à l'aide de ServiceNow® Espace de travail d'agent. Vous pouvez personnaliser Centre de conseils juridiques (classique) selon les besoins de votre département.

L'application Composants ServiceNow® Centre de conseil juridique améliore l'expérience de l'espace de travail pour Centre de conseils juridiques (classique) en dissociant les composants dans Centre de conseils juridiques (classique) afin d'offrir de meilleures performances.

Examiner le Centre de conseils juridiques (classique) Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Fonctionnalités principales

Centre de conseils juridiques (classique) comprend les fonctionnalités suivantes :

Mesures au niveau du département et de l'utilisateur

Bénéficiez d'une vue d'ensemble des demandes nouvelles, affectées, non affectées et hautement prioritaires. Examinez les jalons à venir et les approbations en attente et prenez des mesures en fonction.

Interface multionglet

Suivez et traitez plusieurs demandes simultanément en naviguant entre plusieurs enregistrements ouverts.

Flux d'activités en temps réel

Affichez les activités liées aux demandes et aux questions juridiques, ainsi que les notifications en temps réel.

Fonctionnalités de recherche et de filtre intuitives

Recherchez des informations pertinentes dans plusieurs sources telles que les bases de connaissances, les demandes juridiques en cours et résolues et les questions juridiques, et les éléments de catalogue dans Counsel Assist.

Rédiger et envoyer des e-mails

Rédigez et envoyez des e-mails depuis le Centre de conseils juridiques (classique) à partir d'une demande juridique, d'une question juridique ou de formulaires d'enregistrement des tâches. Vous pouvez également rédiger des e-mails et les enregistrer comme brouillons pour les envoyer plus tard.

Centre de conseils juridiques (classique) utilisateurs

Les utilisateurs disposant des rôles sn_lg_matter.matter_fulfiller et sn_lg_ops.request_fulfiller peuvent accéder à Centre de conseils juridiques (classique) différents rôles et sont personnalisés pour différents rôles.

Accéder à Centre de conseils juridiques (classique)

Pour ouvrir Centre de conseils juridiques (classique), accédez à **Tous** > **Demande juridique** > **Centre classique des conseillers juridiques**.

Page de destination Centre de conseils juridiques (classique)

Sur la Centre de conseils juridiques (classique) page de destination, obtenez une vue d'ensemble rapide des demandes juridiques, des questions juridiques, des tâches liées à la question et des jalons à venir. Les différentes mesures et données de widget vous aident, ainsi

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

que votre équipe, à surveiller votre charge de travail, à vous concentrer sur les éléments hautement prioritaires et à naviguer facilement entre vos responsabilités.

Remarque :
Les widgets et les données qui s'affichent dans les widgets sont déterminés par votre rôle.

Configurer l'espace Centre de conseil juridique de travail

Configurez l'espace Centre de conseil juridique de travail pour personnaliser le tableau de bord et l'interface en fonction des besoins des prestataires afin qu'ils puissent classer, classer par ordre de priorité et traiter efficacement les problèmes juridiques.

Vue d'ensemble de la configuration

Pour configurer et personnaliser Centre de conseil juridique l'espace de travail ainsi que la page d'accueil, la page de liste et la page du centre d'analyse, familiarisez-vous avec les Générateur d'IU notions de base. Pour plus d'informations, consultez UI Builder .

Pour travailler sur , Générateur d'IU accédez au **générateur d'IU** à partir de **Tous**. Ensuite, recherchez et sélectionnez **Legal Counsel Center** à configurer. Pour configurer la page d'accueil, sélectionnez **Page de destination par défaut**. Pour plus d'informations sur la configuration des pages de la liste et du centre d'analyse, reportez-vous à la section Working in UI Builder .

Vous devez également comprendre les composants supplémentaires de l'espace de travail configurable à configurer Centre de conseil juridique. Pour plus d'informations, consultez Configuring Configurable Workspace .

Installer l'espace Centre de conseil juridique de travail

Vous pouvez installer l'application Centre de conseil juridique (sn_lg_cf_workspace) si vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les applications et les modules d'extension s'ils ne sont pas déjà installés ServiceNow® Store .

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications du Legal Counsel Center dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés :

- Modules d'extension
  - Module d'extension Gestion des requêtes juridiques
  - Module d'extension Centre de conseil juridique
- Applications de stockage
- Rôles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Centre de conseil juridique (sn_lg_cf_workspace) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Activer ou désactiver les notifications

Activez ou désactivez Centre de conseil juridique les notifications pour vous abonner aux éléments qui vous intéressent et vous désabonner des informations qui ne vous intéressent pas et qui ne sont pas obligatoires.

Avant de commencer

Les applications suivantes doivent être installées :

- Gestion des requêtes juridiques
- Centre de conseil juridique

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur les notifications disponibles, reportez-vous à la section Notifications Centre de conseil juridique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes préférences de notification**.
2. Sélectionnez **Préférences avancées** dans l'onglet **Général** de la fenêtre Notifications.
3. Entrez Juridique dans le champ Notifications de recherche.
4. Activer ou désactiver toutes les questions juridiques ou notifications de demande juridique.

Résultats

La notification est activée ou désactivée pour l'utilisateur. Pour en savoir plus sur les notifications, reportez-vous à la section Notifications Centre de conseil juridique.

Configurer Recherche IA pour Centre de conseil juridique

Configurez votre implémentation Recherche IA pour Centre de conseil juridique l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Recherchez et sélectionnez **Legal Counsel Center** dans la section Expériences de la page d'accueil du générateur d'IU.
3. Sélectionnez **Paramètres** pour ouvrir les paramètres de l'expérience.
4. Recherchez et sélectionnez le menu déroulant Source de **recherche** dans la section Recherche globale.
5. Sélectionnez **Recherche IA du Legal Counsel Center** dans la liste déroulante.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Revenir à la page d'accueil et accéder à **Tous** > **Recherche IA** > **Index de Recherche IA** > **Sources indexées**.
8. La page **Sources indexées Recherche IA** s'affiche.
   Recherchez les sources indexées suivantes :
   - Demandes juridiques
   - Affaires juridiques
   - Tâche de question juridique
9. Sélectionnez chacun d'eux pour ouvrir.
10. Sélectionnez **Indexer toutes les tables** pour chacune d'entre elles.
    Ce processus génère les index pour toutes les tables. Vous n'avez besoin d'effectuer aucune tâche sur la page ouverte et vous pouvez fermer la page.

Résultats

Recherche IA pour Centre de conseil juridique est configuré et disponible pour utilisation dans l'espace de Centre de conseil juridique travail.

Référence Centre de conseil juridique

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés et les notifications disponibles dans Centre de conseil juridique.

Rôles installés avec Centre de conseil juridique

Les rôles d'utilisateur sont installés avec l'activation du module d'extension Centre de conseil juridique Workspace.

Rôles

Rôles installés avec Centre de conseil juridique

Titre du rôle juridique	Description	Contient des rôles d'e
Centre de conseil juridique Administrateur de l'espace de travail [sn_lg_cf_workspace.admin]	Accorde des autorisations à tous les administrateurs pour modifier l'espace de travail afin Gestion des requêtes juridiques qu'il corresponde aux besoins de l'entreprise Centre de conseil juridique ou de l'utilisateur. • Le rôle chat_admin administre les tables de messagerie instantanée. • Le rôle uxframework_designer a un accès en écriture aux enregistrements	Administrateur d'espac • Administrateur d [chat_admin] • Concepteur UX F [uxframework_de • Centre de conseil jur Utilisateur de l'es [sn_lg_cf_worksp

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Centre de conseil juridique (suite)

Titre du rôle juridique	Description	Contient des rôles d'e
	d'éléments de page UX pour la conception d'interfaces utilisateur. • Le rôle agent_workspace_user vous permet d'effectuer des transferts d'agent d'interaction et de file d'attente d'interaction. • Le rôle de _admin sn_agent_recommend.recommendation gère les configurations de recommandation de l'assistant prestataire. • Le rôle interaction_admin vous permet d'administrer le système Gestion des interactions. • Le rôle workspace_list_admin vous permet de gérer les listes et les catégories de l'espace de travail. • Le rôle ui_action_admin vous permet de gérer les actions d'interface utilisateur. • Le rôle ui_builder_admin fournit l'autorisation permettant d'utiliser les API du générateur d'interface utilisateur, afin que vous puissiez créer, mettre à jour, lire et supprimer des pages UX. • Le rôle uxframework_user vous permet de parcourir et de sélectionner dans la bibliothèque des enregistrements de composants UX afin qu'ils puissent définir un champ de référence de composant sur n'importe quelle table accessible. • Le rôle de _analyzer_admin sn_intel_analyzer.similarity vous permet d'administrer l'analyseur de similarité. L'analyseur de similarité définit les modèles et les tendances qui peuvent vous aider à résoudre un enregistrement. • Le rôle form_admin gère les formulaires, les sections de formulaires et les éléments de sections.	• Administrateur d recommandation [sn_agent_recom _admin] • Administrateur d [interaction_adm • Administrateur d [workspace_list_ • Administrateur d utilisateur [ui_ac • UI Builder admin • Utilisateur UX Fr [uxframework_us • Analyseur de sim [sn_intel_analyze _analyzer_admin] • Administrateur d • Personnaliser un [personalize_forn • Administrateur d utilisateur [ui_no

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Centre de conseil juridique (suite)

Titre du rôle juridique	Description	Contient des rôles d'e
	• Le rôle personalize_form vous permet de personnaliser les formulaires. • Le rôle ui_notification_admin vous permet de configurer des déclencheurs de notification.	
Centre de conseil juridique Utilisateur de l'espace de travail [sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user]	Fournit aux utilisateurs l'accès à l'espace de Centre de conseil juridique travail.	Utilisateur d'espaces de

Rôles d'utilisateur

Tout utilisateur disposant des rôles sn_lg_ops.legal_fulfiller et sn_lg_ops.request_fulfiller a accès à Centre de conseil juridique. Vous pouvez personnaliser Centre de conseil juridique différents rôles en fonction du groupe d'affectation, des domaines d'activité et d'autres informations d'accès. Pour plus d'informations sur la personnalisation, reportez-vous à la section Configurer l'espace Centre de conseil juridique de travail.

Accéder à Centre de conseil juridique

Pour y accéder Centre de conseil juridique, accédez à **Espaces de travail** > **Centre de conseil juridique**. Vous pouvez également accéder à en Centre de conseil juridique accédant à **Tous** > **Demande juridique** > **Centre de conseil juridique**.

Notifications Centre de conseil juridique

Centre de conseil juridique Les notifications permettent aux utilisateurs de s'abonner aux éléments qui les intéressent et de se désabonner des messages qui ne les intéressent pas et qui ne sont pas obligatoires.

Centre de conseil juridique Fournit des notifications pour les questions juridiques et pour les demandes juridiques.

Pour en savoir plus sur l'activation ou la désactivation des notifications, reportez-vous à la section Activer ou désactiver les notifications.

Notifications des demandes juridiques

À l'exception des nouveaux commentaires dans la demande juridique, l'état par défaut de toutes les notifications dans les demandes juridiques est Activé.

Détails de la notification des demandes juridiques

Nom	Destinataire	Titre
Nouvelle demande juridique créée	Responsables du domaine d'activité, gestionnaire du groupe d'affectation et créateur d'événements s'ils occupent les rôles ci-dessus	${Request} est créé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de la notification des demandes juridiques (suite)

Nom	Destinataire	Titre
Demande juridique affectée	Affecté à	${Request} vous est affecté
Demande juridique mise à jour	Demandé, Ouvert par	${Request} est mis à jour
Nouveaux commentaires dans la demande juridique	Affecté à, Responsable du domaine d'activité, Liste de surveillance Utilisateurs avec rôle de prestataire, Liste des délégataires supplémentaires	${Request} : commentaire ajouté
Nouvelle soumission de la demande juridique	Demandé, Ouvert par	${Request} est soumis à nouveau
Rouvrir la demande juridique	Affecté à, Ouvert par	${Request} est rouvert
Intervieweur supplémentaire ajouté	Intervieweur actuel ajouté	${Matter} : Intervieweur ajouté
Envoyer pour signature manuscrite	Signataire	${contract_request.short_description}
Envoyer le contrat signé manuscrit	Créé par	${contract_request.short_description}
Le signataire a refusé de signer	Demande de contrat. Demandé pour	${contract_request.number} : signature refusée
Mettre à jour l'enregistrement des conflits d'intérêts inactifs	Utilisateur (créé par)	${legal_request} est désactivé
Approbation de conflit d'intérêts	Utilisateur (créé par)	${legal_request} est approuvé
Demande de précontrôle de stock approuvée	Demandé pour	${legal_request.number} est approuvé
Rappel au demandeur relatif aux conflits d'intérêts	Utilisateur (créé par)	${number} arrive bientôt à expiration
Demande de précontrôle de stock refusée	Demandé pour	${number} est rejeté
Document prêt	Demandé pour	${number} : le document est prêt

Notifications de questions juridiques

L'état par défaut de toutes les notifications de questions juridiques est Activé.

Détails de la notification de questions juridiques

Nom	Destinataire	Titre
Nouvelle question juridique créée	Responsable du domaine d'activité et créateur d'événement s'il est dans le rôle de responsable du domaine d'activité	${Matter} est créé
Question juridique affectée	Affecté à	${Request} vous est affecté
Question juridique mise à jour	Créé par, Demandé pour, Propriétaire de la question	${Matter} est mis à jour
Rouvrir la question juridique	Affecté à, responsable du domaine d'activité, utilisateurs de la liste	$(brève description)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de la notification de questions juridiques (suite)

Nom	Destinataire	Titre
	de surveillance avec rôle de prestataire et créateur d'événement s'ils occupent les rôles ci-dessus	
Nouveaux commentaires dans une question juridique	Affecté à, responsable du domaine d'activité, utilisateurs de la liste de surveillance avec rôle de prestataire, liste des délégataires supplémentaires	${Matter} : commentaire ajouté
Question juridique fermée ou annulée	Responsable du domaine d'activité, utilisateurs de la liste de surveillance avec rôle de prestataire et créateur d'événement s'ils occupent les rôles ci-dessus	${Matter} est fermé ou annulé
Tâche de question juridique affectée	Affecté à	${Request} vous est affecté
Tâche de question juridique rejetée par l'approbateur	Affecté à	${task} est rejeté
Approbation ad hoc : approuver	Affecté à et créateur de l'événement si affecté à	${Request} est approuvé
Approbation ad hoc : rejeter	Affecté à et créateur de l'événement si affecté à	${Request} est rejeté

Centre de services juridiques externe

L'application ServiceNow® Centre de services juridiques externe permet aux utilisateurs externes tels que les clients, les partenaires et le public de contacter directement votre organisation pour obtenir des informations juridiques. Ils peuvent demander des éclaircissements, soumettre des préoccupations et obtenir les informations juridiques dont ils ont besoin. Cet accès favorise la confiance et montre l'engagement de l'organisation en matière de responsabilité et de conformité légale.

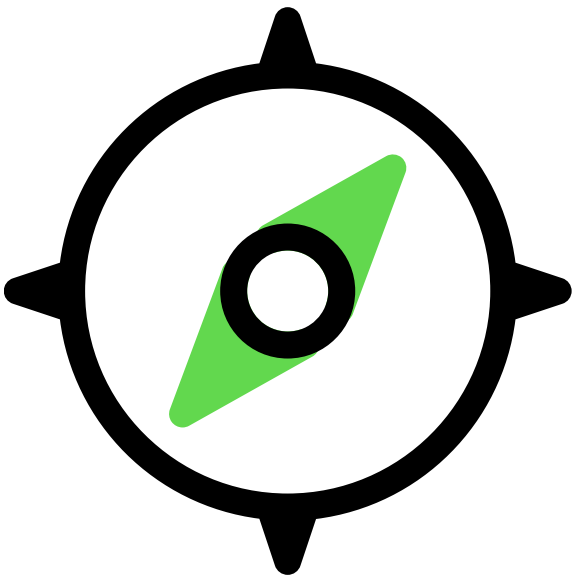
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

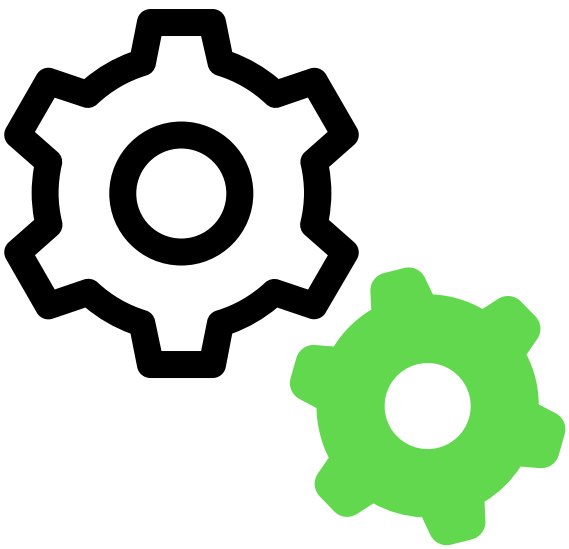
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur les fonctionnalités et les avantages de Centre de services juridiques externe

Configuration



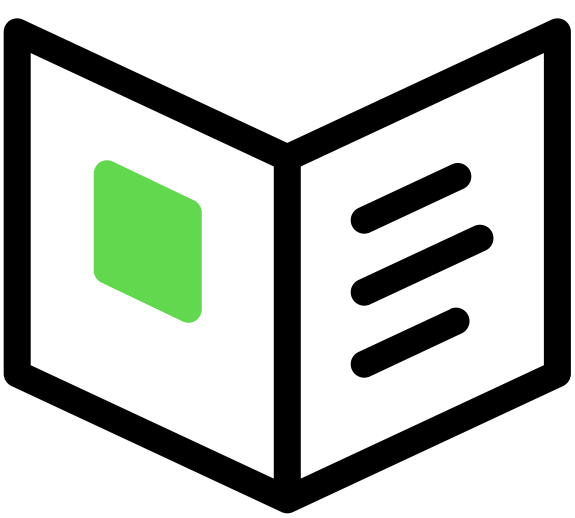
Installer et configurer Centre de services juridiques externe

Utiliser



Permet Centre de services juridiques externe de soumettre, d'afficher et de suivre les demandes de services juridiques

Référence



Obtenir des détails sur les composants, tels que les rôles installés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Connectez-vous avec d'autres Prestation de services juridiques utilisateurs de la communauté ServiceNow .

Centre de réussite client

Trouvez des ressources utiles liées à votre rôle et explorez les meilleures pratiques à l' Customer Success Center

Portail d'erreurs connues

Pour en savoir plus sur des erreurs connues spécifiques et sur les solutions de contournement, le cas échéant, à partir du portail d'erreurs connues

Explorer Centre de services juridiques externe

Apprenez-en davantage sur Centre de services juridiques externe un exemple de workflow et passez en revue les avantages qu'il peut apporter aux différents utilisateurs de votre organisation.

Vue d'ensemble de Centre de services juridiques externe

L'application ServiceNow® Centre de services juridiques externe permet aux utilisateurs externes tels que les clients, les partenaires et le public de contacter directement votre organisation pour obtenir des informations juridiques. Ils peuvent demander des éclaircissements, soumettre des préoccupations et obtenir les informations juridiques dont ils ont besoin. Cet accès favorise la confiance et montre l'engagement de l'organisation en matière de responsabilité et de conformité légale.

Centre de services juridiques externe utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur juridique ou configurateur juridique	Configurez et enregistrez Centre de services juridiques externe les créateurs pour la soumission des demandes de services juridiques.
Centre de services juridiques externe Utilisateur externe	Soumettez, affichez et suivez les demandes de services juridiques.

Workflow Centre de services juridiques externe

1. L'administrateur juridique ou le configurateur juridique configure les créateurs d'enregistrement pour qu'ils soient disponibles pour les utilisateurs externes.
2. L'utilisateur externe effectue les actions suivantes pour s'inscrire auprès du Centre de services juridiques externe.
   a. Accédez au Centre de services juridiques externe fichier .
   b. Soumet une demande d'enregistrement.
   c. Configure le mot de passe et termine le processus d'inscription.
3. L'utilisateur externe effectue les actions suivantes pour soumettre une demande de services juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Connectez-vous au Centre de services juridiques externe fichier .

b. Sélectionne le type de demande dans le catalogue.

c. Envoie la demande.

4. La demande de groupe affectée fonctionne sur la demande.

5. L'utilisateur externe affiche et suit la demande à partir du Centre de services juridiques externe.

Centre de services juridiques externe avantages

Centre de services juridiques externe avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Transparence améliorée : maintient la transparence dans les opérations de l'organisation et favorise la confiance en répondant aux demandes juridiques des utilisateurs externes.	Traiter les questions juridiques soumises par des utilisateurs externes.	Utilisateurs externes
Service à la clientèle amélioré : Fournit un canal direct et formel pour répondre aux préoccupations et aux questions juridiques.	Configurez les créateurs d'enregistrement pour qu'ils soient disponibles dans Centre de services juridiques externe.	Configurateur juridique
Gestion des risques : aide à identifier et à atténuer les risques juridiques potentiels.	Traiter les questions juridiques soumises par des utilisateurs externes.	Équipe juridique
Assurance de la conformité : Disposer d'un système pour les requêtes juridiques externes permet de promouvoir la conformité de l'organisation aux lois et réglementations en vigueur.	Traiter les questions juridiques soumises par des utilisateurs externes.	Équipe juridique

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Centre de services juridiques externe, consultez :

- Configurer Centre de services juridiques externe
- Utiliser Centre de services juridiques externe
- Référence Centre de services juridiques externe

Configurer Centre de services juridiques externe

Installer Centre de services juridiques externe, configurez les conditions requises permettant aux utilisateurs externes de soumettre une demande de services juridiques.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installer Centre de services juridiques externe

   Installez et activez Centre de services juridiques externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Activer le créateur d’enregistrement pour l’utilisateur externe

   Activez la disponibilité du créateur d’enregistrement dans le Centre de services juridiques externe catalogue.

3. Activer l’option d’enregistrement en tant que brouillon pour le créateur d’enregistrement

   Activez l’option **Enregistrer comme brouillon** pour un créateur d’enregistrement.

4. Configurer le processus de réinitialisation du mot de passe pour Centre de services juridiques externe

   L’application Réinitialisation du mot de passe permet à un utilisateur final de réinitialiser ou de modifier un mot de passe à l’aide d’un processus en libre-service.

Installer Centre de services juridiques externe

Vous pouvez activer le module d’extension Centre de services juridiques externe (sn_lg_ext_portal) si vous avez le rôle administrateur. L’application installe les applications et modules d’extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

Centre de services juridiques externe nécessite un abonnement distinct du reste de ServiceNow AI Platform.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension acheté n'est pas activé automatiquement, vous pouvez l'activer manuellement à partir de la liste Toutes les applications de votre instance.

Remarque :

Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Catalogue de services.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modules d’extension et rôles requis sont installés avec Centre de services juridiques externe.

Pour plus d'informations, consultez Référence Centre de services juridiques externe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d’extension Centre de services juridiques externe (sn_lg_ext_portal) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Activer le créateur d'enregistrement pour l'utilisateur externe

Activez la disponibilité du créateur d'enregistrement dans le Centre de services juridiques externe catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer des créateurs d'enregistrements pour que les utilisateurs externes soumettent des demandes via le Centre de services juridiques externe. Pour plus d'informations, consultez Gestion des créateurs d'enregistrements pour les services juridiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Sélectionnez le créateur d'enregistrement dans la liste.
3. Activez le créateur d'enregistrement pour les utilisateurs externes.
   a. Sélectionnez la liste connexe Disponible pour.
   b. Sélectionnez **Modifier**.
   c. Sélectionnez **Utilisateurs avec sn_lg_ext_portal.ext_user**.
   d. Sélectionnez Ajouter une icône ( ).
   Les utilisateurs avec sn_lg_ext_portal.ext_user sont déplacés vers la liste Disponible pour.
   e. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Supprimer le rôle d'utilisateur externe de la liste non disponible.
   a. Sélectionnez Non disponible pour la liste connexe.
   b. Sélectionnez **Modifier**.
   c. Sélectionnez SNC Externe dans la liste Non disponible pour.
   d. Sélectionnez Supprimer l'icône ( ).
5. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer le créateur d'enregistrement.
6. Pour que le créateur d'enregistrement soit disponible dans le catalogue, configurez les ACL des tables référencées à partir des créateurs d'enregistrement.
   Pour plus d'informations, consultez Configure an ACL rule .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Le créateur d'enregistrement est disponible pour les utilisateurs externes dans le Centre de services juridiques externe catalogue.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez que l'option **Enregistrer comme brouillon** soit activée pour un créateur d'enregistrement, activez la propriété *glide.sc.enable.save_as_draft.portal.elp*système . Pour plus d'informations, consultez Activer l'option d'enregistrement en tant que brouillon pour le créateur d'enregistrement.

Activer l'option d'enregistrement en tant que brouillon pour le créateur d'enregistrement

Activez l'option **Enregistrer comme brouillon** pour un créateur d'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ext_portal.ext_config

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, saisissez sys_properties.list.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez la propriété glide.sc.enable.save_as_draft.portal.elp . Pour plus d'informations sur la propriété système, reportez-vous à la section Propriété installée avec Centre de services juridiques externe.
3. Sélectionnez la propriété.
4. Si vous n'êtes pas en mesure de modifier la propriété dans le périmètre de l'application actuel, sélectionnez le mot **ici** dans le message en haut de la page.
5. Mettez à jour le champ **Valeur** sur vrai.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer le processus de réinitialisation du mot de passe pour Centre de services juridiques externe

L'application Réinitialisation du mot de passe permet à un utilisateur final de réinitialiser ou de modifier un mot de passe à l'aide d'un processus en libre-service.

Les utilisateurs externes peuvent réinitialiser leur mot de passe en cas d'oubli. Pour en savoir plus sur la configuration du processus de réinitialisation du mot de passe, reportez-vous à la section Configuring Password Reset .

Utiliser Centre de services juridiques externe

Elle ServiceNow® Centre de services juridiques externe permet aux utilisateurs externes de s'inscrire, de soumettre, d'afficher et de suivre leurs demandes de services juridiques.

Vous pouvez également ajouter des pièces jointes lors de l'envoi d'une demande.

Remarque :
Vous ne pouvez pas ajouter de pièces jointes à une demande lorsque le stockage externe est configuré.

Vue d'ensemble de la soumission d'une demande de service juridique

Pour vous inscrire et soumettre une demande de services juridiques, effectuez les actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. S’inscrire auprès de Centre de services juridiques externe

   Inscrivez-vous Centre de services juridiques externe pour pouvoir soumettre des demandes.

2. Créer une demande à partir de Centre de services juridiques externe

   Créez une demande de service juridique à partir du Centre de services juridiques externe. Vous pouvez soumettre une demande ou l’enregistrer dans le brouillon pour la soumettre plus tard.

3. Modifier les demandes dans Centre de services juridiques externe

   Modifier les demandes enregistrées sont en tant que brouillon dans Centre de services juridiques externe.

4. Afficher et suivre les demandes soumises dans Centre de services juridiques externe

   Affichez et suivez les demandes soumises pour un service juridique à partir du Centre de services juridiques externe.

S’inscrire auprès de Centre de services juridiques externe

Pour soumettre une demande de services juridiques, inscrivez-vous auprès du Centre de services juridiques externe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ext_portal.ext_user

Procédure

1. Accédez à la page d’accueil en accédant à l’URL Centre de services juridiques externe de votre instance et en ajoutant un suffixe /elp.
   Par exemple, https://example.com/elp.
2. Sélectionnez **Enregistrer**.
3. Renseignez les champs du formulaire Inscription au compte.
   Prénom, Nom de famille et E-mail sont des champs obligatoires.
4. Sélectionnez **Inscription**.
   Un e-mail de vérification est envoyé à l’adresse e-mail que vous avez fournie.
5. Sélectionnez **Vérifier le compte** dans l’e-mail de vérification.
   - Une fois vos coordonnées vérifiées, la demande d’auto-inscription est approuvée.
   - Une fois la demande d’auto-inscription approuvée, vous recevez un e-mail vous demandant de définir le mot de passe.
6. Dans l’e-mail de définition du mot de passe, sélectionnez **Définir un nouveau mot de passe** pour définir un nouveau mot de passe pour votre compte.
7. Définissez un mot de passe pour votre compte.
   Votre enregistrement automatique est terminé. Vous pouvez maintenant vous connecter au Centre de services juridiques externe.

Créer une demande à partir de Centre de services juridiques externe

Créez une demande de service juridique à partir du Centre de services juridiques externe. Vous pouvez soumettre une demande ou l’enregistrer dans le brouillon pour la soumettre plus tard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ext_portal.ext_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vérifiez que vous êtes déjà inscrit auprès de Centre de services juridiques externe avant de soumettre une demande de service juridique. Pour plus d'informations, consultez S’inscrire auprès de Centre de services juridiques externe.

Procédure

1. Accédez à la page d’accueil en accédant à l’URL Centre de services juridiques externe de votre instance et en ajoutant un suffixe /elp.
   Par exemple, https://example.com/elp.
2. Connectez-vous avec votre nom d’utilisateur et votre mot de passe.
3. Dans le catalogue Services juridiques, sélectionnez le type de demande à soumettre.
4. Ajouter une description sommaire.
5. **Facultatif :** Ajoutez une description.
6. **Facultatif :** Ajoutez des pièces jointes.
   a. Sélectionnez Ajouter une icône ( ).
   b. Ajoutez des pièces jointes à l’aide de l’une des méthodes suivantes.
   - Sélectionnez **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier à joindre.
   - Faites glisser des fichiers de votre ordinateur local vers la fenêtre de votre navigateur pour les joindre à l’enregistrement actuel.
   - À partir de votre ordinateur local, copiez les fichiers que vous souhaitez joindre. Cliquez dans la zone Documents et collez les fichiers.
7. Envoyez la demande ou enregistrez-la en tant que brouillon.

Modifier les demandes dans Centre de services juridiques externe

Modifier les demandes enregistrées comme brouillon dans Centre de services juridiques externe.

Avant de commencer
Vous ne pouvez modifier que les demandes enregistrées comme brouillon. Une fois que vous avez soumis une demande, vous ne pouvez plus la modifier.
Rôle requis : sn_lg_ext_portal.ext_user

Procédure

1. Accédez à la page d’accueil en accédant à l’URL Centre de services juridiques externe de votre instance et en ajoutant un suffixe /elp.
   Par exemple, https://example.com/elp.
2. Connectez-vous avec votre nom d’utilisateur et votre mot de passe.
3. Accédez à **Mes demandes** à partir de l’en-tête.
4. Accédez à l’onglet Brouillons.
5. Sélectionnez une demande.
6. Sélectionnez **Mettre à jour le brouillon**.
7. Modifiez la description ou la description du résumé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Travaillez sur les pièces jointes.

9. Sélectionnez **Mettre à jour le brouillon** pour enregistrer le fichier.
10. **Facultatif :** Sélectionnez **Soumettre** si vous souhaitez soumettre la demande.

Afficher et suivre les demandes soumises dans Centre de services juridiques externe

Affichez et suivez les demandes soumises pour un service juridique à partir du Centre de services juridiques externe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ext_portal.ext_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois que vous avez envoyé une demande, le groupe affecté commence à travailler dessus. Vous recevez un e-mail lorsqu'un commentaire est ajouté à la demande. La demande est marquée comme terminée une fois résolue.

Procédure
1. Accédez à la page d'accueil en accédant à l'URL Centre de services juridiques externe de votre instance et en ajoutant un suffixe /elp.
   Par exemple, https://example.com/elp.
2. Connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
3. Accédez à **Mes demandes** à partir de l'en-tête.
4. Accédez à l'onglet Demande soumise pour afficher vos demandes.
   Une liste des demandes soumises s'affiche avec l'état.
5. Sélectionnez une demande pour afficher les détails.
   - Dans l'onglet Activité, affichez les commentaires.
   - Dans l'onglet Pièce jointe, affichez les fichiers joints.
   - Dans les détails de la demande, affichez le résumé et la description.
6. Publiez un commentaire dans la demande.
   a. Accédez à l'onglet Activité.
   b. Saisissez un commentaire dans le champ Saisissez votre message ici.
   c. Sélectionnez **Publier**.
7. Annulez la demande si elle n'est plus nécessaire.
   a. Sélectionner **Actions** > **Annuler la demande**.
   b. Saisissez le motif de l'annulation.
   c. Sélectionnez **Confirmer l'annulation**.
   La demande est annulée et vous recevrez une notification par e-mail pour l'annulation.

Référence Centre de services juridiques externe

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de , y compris les Centre de services juridiques externe rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles

Rôles installés avec le Centre de services juridiques externe

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Centre de services juridiques externe [sn_lg_ext_portal.ext_admin]	Fournit des autorisations administratives pour l'application Centre de services juridiques externe et un accès complet aux données sous-jacentes.	sn_lg_ext_portal.ext_config
Centre de services juridiques externe Configurateur [sn_lg_ext_portal.ext_config]	Permet d'accéder aux données de configuration de l'application Centre de services juridiques externe.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_ext_portal.ext_user
Centre de services juridiques externe Utilisateur [sn_lg_ext_portal.ext_user]	Permet à l'utilisateur d'accéder au centre de services juridiques externe et d'effectuer des actions.	Aucun

Composants installés avec Centre de services juridiques externe

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de , y compris les Centre de services juridiques externe rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles

Rôles installés avec Centre de services juridiques externe

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Centre de services juridiques externe [sn_lg_ext_portal.ext_admin]	Fournit des autorisations administratives pour l'application Centre de services juridiques externe et un accès complet aux données sous-jacentes.	sn_lg_ext_portal.ext_config
Centre de services juridiques externe Configurateur [sn_lg_ext_portal.ext_config]	Permet d'accéder aux données de configuration de l'application Centre de services juridiques externe.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_ext_portal.ext_user
Centre de services juridiques externe Utilisateur [sn_lg_ext_portal.ext_user]	Permet à l'utilisateur d'accéder au centre de services juridiques externe et d'effectuer des actions.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété installée avec Centre de services juridiques externe

Propriété que vous pouvez utiliser pour activer l'option **Enregistrer comme brouillon** pour un créateur d'enregistrement dans Centre de services juridiques externe.

Ces propriétés sont disponibles pour le Centre de services juridiques externe.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Centre de services juridiques externe

Propriété	Description
glide.sc.enable.save_as_draft.portal.elp	Activez l'option « Enregistrer comme brouillon » pour un créateur d'enregistrement. • Type : vrai| faux • Valeur par défaut : true • Autres valeurs possibles : false • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus :

Explorer Portail de services juridiques

Il s'agit d'un Portail de services juridiques portail en libre-service qui permet aux employés de soumettre des demandes juridiques, de suivre leur progression, de lire des articles de la base de connaissances juridiques et d'obtenir de l'aide à l'aide de la messagerie instantanée d'Agent virtuel.

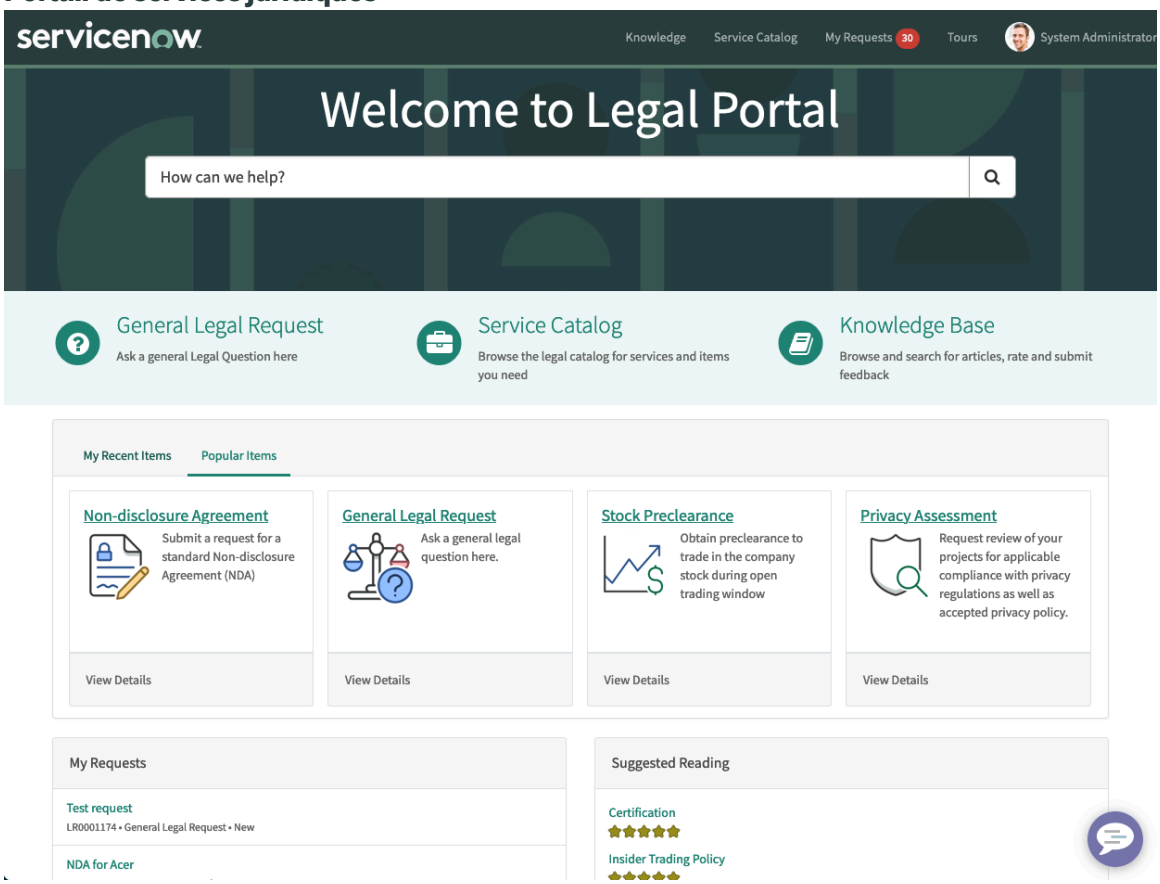
Le Portail de services juridiques est installé avec l'installation de l'application Gestion des requêtes juridiques .

Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques** pour accéder Portail de services juridiquesà .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Portail de services juridiques



Utilisez le Portail de services juridiques pour effectuer les tâches suivantes :

- Soumettez des demandes juridiques en sélectionnant un élément de catalogue dans le catalogue de services juridiques.
- Suivez l'état de vos demandes soumises.
- Trouvez et lisez les articles les mieux notés de la base de connaissances juridique pour trouver des informations.
- Discutez avec un agent virtuel pour soumettre et suivre des demandes juridiques et lire des articles de la base de connaissances juridique.

Lorsque ServiceNow® Recherche IA cette option est activée, vous obtenez de meilleurs résultats de recherche grâce aux prédictions et au traitement du langage naturel (NLP). Pour plus d'informations, consultez Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services juridiques.

Sécurité dans Prestation de services juridiques

Prestation de services juridiques fournit une sécurité par le biais de différentes fonctionnalités de sécurité ServiceNow AI Platform, telles que l'accès restreint pour l'appelant, un support de chiffrement et Chiffrement Edge.

Accès restreint pour l'appelant pour Prestation de services juridiques

Les paramètres de privilège d'accès restreint pour l'appelant (RCA) définissent l'accès à une application, une ressource d'application (par exemple, rôle de contrôle d'accès, règle métier, action d'interface utilisateur, script include), un événement ou permettent d'autoriser ou refuser des demandes d'accès. Avec le RCA, les administrateurs peuvent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

suivre les applications ou scripts entre périmètres qui demandent l'accès à une application Prestation de services juridiques, à des ressources d'application ou à des événements, et sécuriser les informations sensibles dans les tables et les scripts includes inclus dans le périmètre.

Le module **d'extension Scoped Application Restricted Caller Access [com.glide.scope.access.restricted_caller]** est activé lors de l'installation ou de la mise à niveau de l'application Prestation de services juridiques .

Lorsque vous définissez l'accès entre périmètres d'application à une ressource d'application, utilisez les paramètres suivants :

Suivi de l'appelant

Ce paramètre est recommandé pour l'étape du développement. L'accès aux tables et aux includes de script est autorisé, mais il est suivi dans la table Accès restreint pour l'appelant. Les informations d'accès peuvent être consultées à partir du menu **Accès restreint à l'application pour l'appelant**.

Restriction de l'appelant

Ce paramètre est recommandé pour la phase de production après la fin du développement.

Pour plus d'informations, reportez-vous à Définir l'accès entre périmètres à une ressource d'application .

Chiffrement pour Prestation de services juridiques

Prestation de services juridiques Fournit un chiffrement pour sécuriser les informations sensibles.

Le chiffrement empêche les utilisateurs non autorisés de consulter des champs spécifiques. Pour chiffrer des champs dans Prestation de services juridiques, le chiffrement au niveau des colonnes est activé par défaut et fournit des fonctions de chiffrement basées sur les rôles.

Pour plus d'informations sur le cryptage, reportez-vous à la section Chiffrement de champ.

Chiffrement Edge pour Prestation de services juridiques

ServiceNow® Chiffrement Edge ™ Il chiffre les données sensibles dans les locaux de votre entreprise avant de les envoyer par Internet à votre ServiceNow instance (chiffrées en vol), où elles restent chiffrées au repos.

Pour plus d'informations, consultez Présentation de Chiffrement Edge .

Étant donné que la fonctionnalité Chiffrement Edge est activée sur un serveur proxy de votre côté du réseau, sa prise en charge nécessite un important effort de planification, d'administration et de gestion réseau, ainsi que de configuration. Pour plus d'informations, consultez Planification pour Chiffrement Edge .

Pour installer Chiffrement Edge, consultez la rubrique Installation de Chiffrement Edge .

Pour configurer Chiffrement Edge, consultez la rubrique Configuration de Chiffrement Edge .

Vous pouvez chiffrer les colonnes (champs) ou les pièces jointes associées aux tables. Voir Chiffrer les champs à l'aide de configurations de chiffrement .

Remarque :
L'utilisation de Chiffrement Edge présente certaines limites. Consultez la rubrique Limitations de Chiffrement Edge .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bases de connaissances incluses dans le périmètre

Pour protéger les bases de connaissances contenant des articles sensibles, utilisez une base de connaissances incluse dans le champ d'application. Même les administrateurs système et les administrateurs de la base de connaissances ne peuvent pas administrer les bases de connaissances incluses dans le périmètre, sauf autorisation explicite par le biais de critères d'utilisateur.

Par exemple, supposons que vous ayez un article de la base de connaissances contenant des informations sensibles sur les salaires qui ne doivent être consultés que par le service des salaires et non par un administrateur système ou un administrateur de la base de connaissances. Vous pouvez créer un article de la base de connaissances avec les informations sensibles dans une base de connaissances incluse dans le périmètre de l'application Ressources humaines : Core.

Seuls les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur d'une application et le rôle knowledge_admin peuvent administrer une base de connaissances incluse dans le périmètre. Vous contrôlez l'accès aux bases de connaissances d'une application dont l'administration d'application est activée, telle que RH, via les ACL des tables de connaissances de l'application au lieu des ACL globales. Pour définir l'accès à une base de connaissances incluse dans le périmètre, spécifiez les critères d'utilisateur appropriés pour les utilisateurs, y compris les administrateurs système et les administrateurs de la base de connaissances.

Remarque :
Pour que les tables principales du périmètre dérivent le périmètre et exécutent des ACL incluses dans le périmètre, vous devez définir la `glide.enforce_security_scope.<scope_name>` propriété système sur true.

Vous ne pouvez pas modifier le champ d'application des bases de connaissances existantes. Ils restent dans le cadre mondial. Toutefois, vous pouvez créer une base de connaissances incluse dans le périmètre pour protéger les articles sensibles de la base de connaissances.

Pour créer une base de connaissances incluse dans le champ d'application d'une application, en plus du rôle de knowledge_admin ou d'administrateur, vous devez pouvoir afficher et sélectionner cette application dans le sélecteur d'application (voir Sélecteur d'application). Par exemple, avant de créer une base de connaissances dans l'application Ressources humaines : Core, vous devez sélectionner l'application Ressources humaines : Core dans le sélecteur d'application, puis créer la base de connaissances. Ensuite, lorsque vous créez une base de connaissances, le périmètre de l'application de la base de connaissances est défini dans le champ Application du formulaire **Bases** de connaissances.

Information associée

Créer une base de connaissances

Administration d'application

Contrôler l'accès au niveau de la base de connaissances via des critères d'utilisateur

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Prestation de services juridiques

Les solutions d'analyse et de reporting contiennent du contenu préemballé Analyse des performances à utiliser avec d'autres ServiceNow AI Platform produits. Cette solution d'analyse et de génération de rapports permet de prendre des décisions fondées sur des données grâce à des aperçus et de tendances issus de données Services and Opérations juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles requis

Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

- Administrateur ServiceNow AI Platform (admin) : installer et activer cette solution d'analyse et de génération de rapports, et apporter les modifications nécessaires aux propriétés système.
- Administrateur Analyse des performances (pa_admin) : passer en revue les indicateurs, les répartitions, les widgets et les tableaux de bord. Configurer et démarrer la collecte de données. Partager les tableaux de bord avec les personnes concernées appropriées.

Le tableau de bord Direction juridique de l'interface utilisateur Next Experience est disponible et peut être consulté à partir du **Espaces de travail** > **Espace de travail d'analyse de plateforme** > **Tableaux de bord** > **Tous** > **Tableau de bord Direction juridique**.

Activer la solution d'analyse et de génération de rapports pour Prestation de services juridiques

Activez l'application du pack de contenu ServiceNow Store pour la solution d'analyse et de génération de rapports.

Avant de commencer

Activez la version complète de l'abonnement de Analyse des performances sur l'instance où vous activez cette Solution Platform Analytics. Vous pouvez activer Analyse des performances sur une instance de non-production sans acheter d'abonnement. Pour plus d'informations, consultez Activer votre abonnement Analyse des performances .

Examiner le Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications** > **ServiceNow Store**.
2. Recherchez Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery et vérifiez que vous avez les autorisations valides nécessaires.

   Vous avez besoin d'un compte HI et d'une autorisation pour demander des applications pour les instances prises en considération. Le compte HI et l'instance doivent faire partie de la même société. Pour plus d'informations, voir Installer un produit ServiceNow dans le ServiceNow Store.
3. Recherchez Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery.
4. Installez l'application.

Tableau de bord Direction juridique

Avec le tableau de bord Direction juridique, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise en matière de résolution des demandes de service juridique.

À partir d'un emplacement unique, vous pouvez suivre l'état des demandes et des questions juridiques, analyser les tendances et explorer les détails. Vous pouvez afficher les détails des principales catégories de demandes, des demandes par emplacement

Traduction automatique

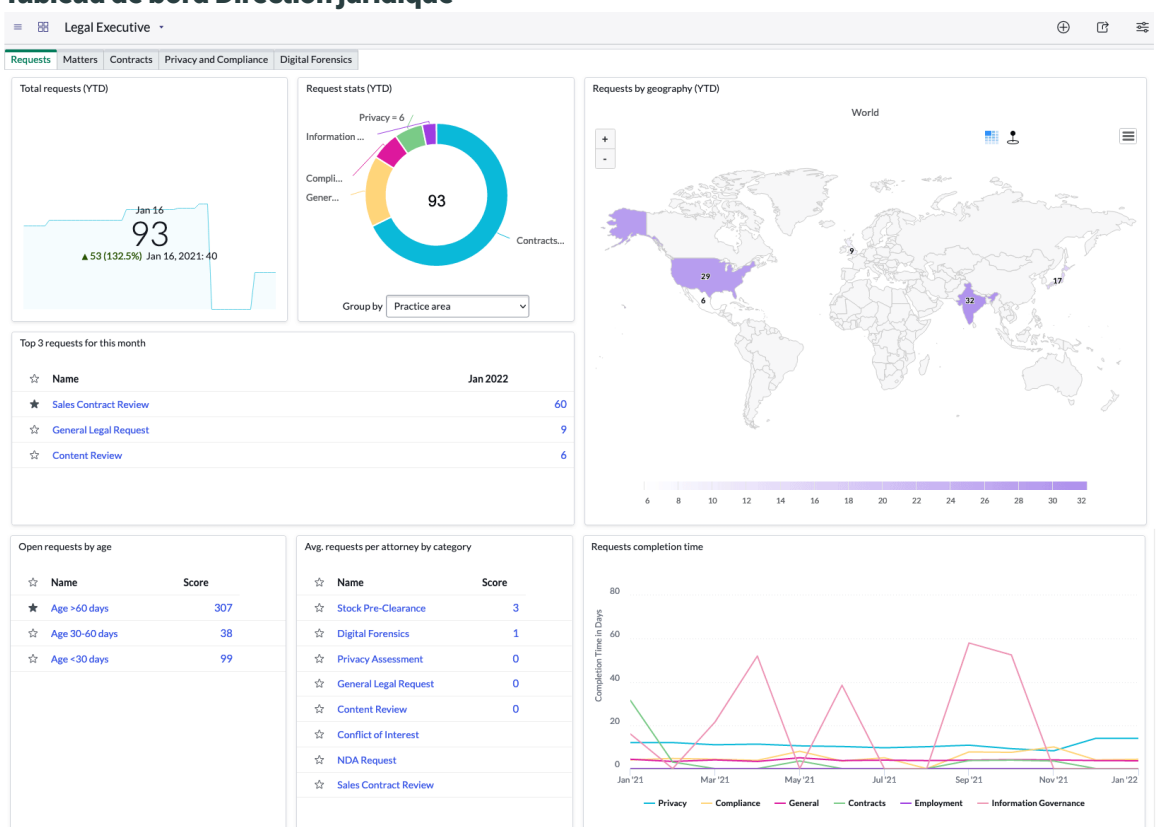
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'utilisateur, du domaine d'activité et du département qui effectue la demande, de la conformité SLA des demandes et questions juridiques, du nombre moyen de demandes traitées par avocat et du délai moyen de clôture des demandes et questions juridiques au fil du temps.

Remarque :
La version classique du Tableau de bord Direction juridique a été déconseillée. Si vous ouvrez une URL enregistrée pour accéder au tableau de bord Direction juridique classique, le tableau de bord Next Experience s'affiche automatiquement. Si vous avez personnalisé la version classique, vérifiez et migrez vos personnalisations vers le tableau de bord Direction juridique Next Experience.

Pour obtenir des rapports et des mesures sur les demandes juridiques et questions juridiques, ainsi qu'une analyse des tendances, consultez Tableau de bord Legal Operations.

Tableau de bord Direction juridique



Important :
Les onglets spécifiques aux domaines d'activité sont disponibles sur le tableau de bord Direction juridique en fonction de l'installation de l'application correspondante. Par exemple, l'onglet **Contrats** est disponible si vous avez installé l'application Legal Simple Contracts. En outre, vous pouvez ajouter d'autres onglets au tableau de bord pour afficher les rapports relatifs aux domaines d'activités que vous avez créés.

Rôles ServiceNow AI Platform requis

- sn_lg_ops.legal_report_viewer, requis pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_lg_ops.legal_report_publisher, requis pour modifier le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder au tableau de bord Direction juridique

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Demande juridique** > **Tableaux de bord juridiques** et cliquez sur **Direction juridique**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d'utilisation pour différents profils

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Avocat général	Prenez des décisions fondées sur des données grâce à des aperçus des opérations juridiques à l'aide des mesures suivantes : • Nombre total de demandes et questions juridiques pour l'année en cours, avec répartition par emplacement géographique, domaine d'activité et département à l'origine de la demande • Backlog de demandes et questions juridiques ouvertes anciennes • Délai moyen de résolution de différents types de demandes et questions juridiques • Mesures spécifiques au domaine d'activité : ◦ Contrats : backlog ouvert en fonction de la taille et de l'ancienneté de l'accord ; délai moyen de clôture des demandes de contrat ◦ Confidentialité et conformité : conformité SLA ; délai moyen de clôture de différents types de demandes, tels que des conflits d'intérêt et l'évaluation de la confidentialité ◦ Expertises digitales : répartition des activités demandées ; backlog des activités demandées anciennes ; délai moyen de clôture par activités
Responsable du domaine d'activité	Prenez des décisions fondées sur des données grâce à des aperçus des opérations juridiques à l'aide des mesures suivantes : • Nombre moyen de demandes et questions juridiques traitées par avocat • Conformité SLA des demandes et questions juridiques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation pour différents profils (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	• Domaine d'activité principal obtenant le nombre de demandes le plus élevé • Délai moyen de résolution de différents types de demandes et questions juridiques

Groupes d'indicateurs

Indicateurs permettant d'obtenir un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise

Nom du groupe d'indicateurs	Description	Indicateurs
Nombre moyen de demandes par avocat	Nombre moyen de demandes juridiques traitées par chaque avocat avec répartitions de domaine d'activité et catégorie.	• Conflit d'intérêt • Révision du contenu • Expertises digitales • Demande juridique générale • Demande d'accord de confidentialité • Évaluation de la confidentialité • Examen du contrat de vente • Préapprobation des actions • Révision de contrat tiers
Nombre moyen de questions par avocat	Nombre moyen de questions juridiques traitées par chaque avocat dans un domaine d'activité.	• Expertises digitales • Demande juridique générale

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs permettant d'obtenir un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise (suite)

Nom du groupe d'indicateurs	Description	Indicateurs
		• Évaluation de la confidentialité • Assignation
Backlog ouvert pour l'expertise digitale	Nombre de jours pendant lesquels les activités ont été ouvertes pour des demandes d'expertise digitale créées cette année à ce jour. L'ancienneté d'une activité est calculée à partir du moment où la tâche de question juridique associée à l'activité a été créée jusqu'au jour en cours.	• Collecter • Conservateur • Examen • Présent
Contrats juridiques : ancienneté moyenne	Ancienneté moyenne des demandes de contrat de différentes valeurs de transactions.	• < 500 000 $ • 500 000 $-1 000 000 $ • 1 000 000 $ - 5 000 000 $ • + de 5 000 000 $
Backlog ouvert : demandes juridiques	Nombre de demandes juridiques ouvertes, ainsi que leur ancienneté, qui indique depuis combien de temps elles ont été ouvertes.	• Âge 30 à 60 jours • Âge < 30 jours • Âge > 60 jours
Backlog ouvert : questions juridiques	Nombre de questions juridiques ouvertes, ainsi que leur ancienneté, qui indique depuis combien de temps elles ont été ouvertes.	• Âge 30 à 60 jours • Âge < 30 jours • Âge > 60 jours
Backlog ouvert pour la confidentialité et la conformité	Ancienneté des demandes de confidentialité et de conformité ouvertes qui ont été soumises. L'ancienneté est calculée à partir de la création des demandes juridiques jusqu'au jour en cours.	• Conflit d'intérêt • Évaluation de l'impact sur la confidentialité • Stock Preclearance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs

1 000 000 $ - 5 000 000 $

Ancienneté moyenne des demandes de contrat dont la valeur de transaction est comprise entre 1 et 5 millions de dollars.

500 000 $-1 000 000 $

Ancienneté moyenne des demandes de contrat dont la valeur de transaction est comprise entre 500 00 dollars et 1 million de dollars.

+ de 5 000 000 $

Ancienneté moyenne des demandes de contrat dont la valeur de transaction est de 5 millions de dollars ou plus.

< 500 000 $

Ancienneté moyenne des demandes de contrat dont la valeur de transaction est de 500 000 dollars ou moins.

Âge de 30 à 60 jours (s'applique aux demandes juridiques)

Nombre de demandes juridiques ouvertes créées au cours des 30 à 60 derniers jours.

Âge de 30 à 60 jours (s'applique aux questions juridiques)

Nombre de questions juridiques ouvertes créées au cours des 30 à 60 derniers jours.

Âge de < 30 jours (s'applique aux demandes juridiques)

Nombre de demandes juridiques ouvertes créées au cours des 30 derniers jours.

Âge de < 30 jours (s'applique aux questions juridiques)

Nombre de questions juridiques ouvertes créées au cours des 30 derniers jours.

Âge de > 60 jours (s'applique aux demandes juridiques)

Nombre de demandes juridiques ouvertes créées il y a plus de 60 jours.

Âge de > 60 jours (s'applique aux questions juridiques)

Nombre de questions juridiques ouvertes créées il y a plus de 60 jours.

Durée moyenne d'exécution de l'activité pour l'expertise digitale

Tendance mensuelle du délai moyen d'exécution des différentes activités d'expertise digitale par phase. Le délai d'exécution est calculé à partir de la création d'une tâche d'activité et jusqu'à sa fermeture.

Durée moyenne d'exécution de la question par domaine de pratique

Tendance mensuelle du délai moyen d'exécution des questions juridiques par domaine d'activité. Le délai d'exécution est calculé à partir de la création d'une question juridique jusqu'à sa fermeture.

Nombre moyen de questions par avocat

Nombre moyen de questions juridiques traitées par chaque avocat avec répartitions de domaine d'activité et catégorie.

Durée moyenne d'exécution de la demande pour les contrats

Tendance mensuelle du délai moyen d'exécution des demandes de contrat par différents types de contrats.

Durée moyenne d'exécution de la demande pour la confidentialité et la conformité

Tendance mensuelle du délai moyen d'exécution de diverses demandes de confidentialité et de conformité.

Durée moyenne d'exécution de la demande par domaine d'activité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tendance mensuelle du délai moyen d'exécution des demandes juridiques par domaine d'activité.

Nombre moyen de demandes par avocat

Nombre moyen de demandes juridiques traitées par chaque avocat avec répartitions de domaine d'activité et catégorie.

Collecter

Nombre de jours pendant lesquels l'activité Collecter a été ouverte pour des demandes d'expertise digitale créées cette année à ce jour. L'ancienneté d'une activité est calculée à partir du moment où la tâche de question juridique associée à l'activité a été créée jusqu'au jour en cours.

Conflit d'intérêt

Ancienneté des demandes de conflit d'intérêt ouvertes qui ont été soumises. L'ancienneté est calculée à partir de la création des demandes juridiques jusqu'au jour en cours.

Nombre de membres dans le groupe juridique

Nombre d'utilisateurs dans un groupe d'utilisateurs juridiques.

Tendance mois par mois des questions juridiques

Tendance mensuelle du nombre de questions juridiques créées.

Tendance mois par mois des demandes juridiques

Tendance mensuelle du nombre de demandes juridiques créées.

Demandes de contrats en backlog ouverts

Nombre de demandes de contrat ouvertes, réparties par valeur de transaction, qui ont été créées jusqu'à présent cette année, ainsi que leur ancienneté.

Présent

Nombre de jours pendant lesquels l'activité Présent a été ouverte pour des demandes d'expertise digitale créées cette année à ce jour. L'ancienneté d'une activité est calculée à partir du moment où la tâche de question juridique associée à l'activité a été créée jusqu'au jour en cours.

Conservateur

Nombre de jours pendant lesquels l'activité Conservateur a été ouverte pour des demandes d'expertise digitale créées cette année à ce jour. L'ancienneté d'une activité est calculée à partir du moment où la tâche de question juridique associée à l'activité a été créée jusqu'au jour en cours.

Évaluation de l'impact sur la confidentialité

Ancienneté des demandes d'évaluation de la confidentialité ouvertes qui ont été soumises. L'ancienneté est calculée à partir de la création des demandes juridiques jusqu'au jour en cours.

Demande terminée dans le SLA

Nombre de demandes de confidentialité et de conformité fermées à ce jour dans le SLA.

Examen

Nombre de jours pendant lesquels l'activité Examen a été ouverte pour des demandes d'expertise digitale créées cette année à ce jour. L'ancienneté d'une activité est calculée à partir du moment où la tâche de question juridique associée à l'activité a été créée jusqu'au jour en cours.

Stock Preclearance

Ancienneté des demandes Stock Preclearance ouvertes qui ont été soumises. L'ancienneté est calculée à partir de la création des demandes juridiques jusqu'au jour en cours.

Nombre total de demandes juridiques terminées avec SLA

Nombre de demandes juridiques fermées à ce jour dans le SLA.

Demande d'expertise digitale du début de l'année à ce jour

Nombre de demandes d'expertise digitale créées jusqu'à présent cette année.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrats juridiques du début de l'année à ce jour

Nombre de demandes de contrat créées jusqu'à présent cette année.

Questions juridiques depuis le début de l'année à ce jour

Nombre de questions juridiques créées jusqu'à présent cette année.

Demandes de confidentialité et de conformité juridiques du début de l'année à ce jour

Nombre de demandes de confidentialité et de conformité créées jusqu'à présent cette année.

Demandes juridiques du début de l'année à ce jour

Nombre de demandes juridiques créées jusqu'à présent cette année.

% de demandes de confidentialité et de conformité qui respectent le SLA

Pourcentage de demandes de confidentialité et de conformité traitées dans le SLA défini cette année. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Demandes terminées dans le SLA]/[Total des demandes juridiques terminéesavec SLA] * 100

Conflit d'intérêt

Nombre moyen de questions juridiques dans la catégorie Conflit d'intérêt traitées par chaque avocat du groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Demandes moyennes par avocat > Catégorie = Conflit d'intérêt]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Juridique - Éthique et Conformité]

Révision du contenu

Nombre moyen de demandes juridiques dans la catégorie Examen du contenu traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de demandes par avocat > Catégorie = Révision du contenu]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Département juridique]

Expertise digitale (s'applique aux demandes juridiques)

Nombre moyen de demandes juridiques dans la catégorie Expertise digitale traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de demandes par avocat > Catégorie = Expertise digitale]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Juridique - Expertise digitale]

Expertise digitale (s'applique aux questions juridiques)

Nombre moyen de questions juridiques dans la catégorie Expertise digitale traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de questions par avocat > Catégorie = Expertise digitale]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Juridique - Expertise digitale]

Demande juridique générale (s'applique aux demandes juridiques)

Nombre moyen de demandes juridiques dans la catégorie Demande juridique générale traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de demandes par avocat > Catégorie = Demande juridique générale]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Département juridique]

Demande juridique générale (s'applique aux questions juridiques)

Nombre moyen de questions juridiques dans la catégorie Demande juridique générale traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de questions par avocat > Catégorie = Demande juridique générale]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Département juridique]

Demande d'accord de confidentialité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre moyen de demandes juridiques dans la catégorie Accord de confidentialité traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de demandes par avocat > Catégorie = Demande d'accord de confidentialité]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Assistance juridique pour les contrats]

Évaluation de la confidentialité

Nombre moyen de demandes juridiques dans la catégorie Évaluation de la confidentialité traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de demandes par avocat > Catégorie = Évaluation de la confidentialité]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Confidentialité juridique]

Évaluation de la confidentialité

Nombre moyen de questions juridiques dans la catégorie Évaluation de la confidentialité traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de questions par avocat > Catégorie = Évaluation de la confidentialité]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Confidentialité juridique]

Examen du contrat de vente

Nombre moyen de demandes juridiques dans la catégorie Examen du contrat de vente traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de demandes par avocat > Catégorie = Examen du contrat de vente]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Contrat juridique de vente]

Stock Preclearance

Nombre moyen de demandes juridiques dans la catégorie Stock Preclearance traitées par chaque avocat du groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de demandes par avocat > Catégorie = Stock Preclearance]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = approbateurs de stock juridiques]

Assignation

Nombre moyen de questions juridiques dans la catégorie Assignation traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de questions par avocat > Catégorie = Assignation]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Emploi juridique]

Révision de contrat tiers

Nombre moyen de demandes juridiques dans la catégorie Révision de contrat tiers traitées par chaque avocat dans le groupe d’affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de demandes par catégorie > avocat = Contrat tiers]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Prise en charge des contrats juridiques]

Répartitions

Commun aux applications Prestation de services juridiques

- Groupe
- Affecté à (pour tous les utilisateurs du système)
- Affecté à (pour les utilisateurs des groupes Confidentialité et conformité juridiques)
- Catégorie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des requêtes juridiques

- moyenne
- Affecté à
- Catégorie
- Domaine d'activité
- Priorité
- État
- Sous-catégorie

Gestion des questions juridiques

- Propriétaire de question
- Priorité
- État (pour les questions juridiques)
- État (pour les tâches de question juridique)

Legal Simple Contracts

- Affecté à
- Catégorie
- Valeur de la transaction
- Sous-catégorie

Expertise digitale juridique

- Affecté à
- Activités demandées
- Sous-catégorie

Visualisations d'indicateurs

L'indicateur et son type

Titre	Type	Indicateur source/groupe d'indicateurs	Description
Onglet Demandes			
Nombre total de demandes (du début de l'année à ce jour)	Score 42	Demandes juridiques du début de l'année à ce jour	Compare le nombre de demandes reçues cette année à ce jour à la même période de l'année précédente.
Les 3 demandes principales de ce mois-ci	Tableau de résultats	Tendance mois par mois des demandes juridiques	Fournit un aperçu des principaux domaines actifs dans lesquels l'entreprise interne recherche une assistance juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'indicateur et son type (suite)

Titre	Type	Indicateur source/groupe d'indicateurs	Description
Demandes ouvertes, par âge	Liste	Backlog ouvert : demandes juridiques	Fournit le nombre de demandes ouvertes avec leur ancienneté, qui indique depuis combien de temps les demandes ont été ouvertes.
Statistiques des demandes (cumul annuel)	Couronne	Demande juridique [sn_lg_ops_request]	Nombre de demandes juridiques reçues cette année à ce jour, groupées par domaine d'activité ou par département demandeur.
Nombre moyen de demandes par avocat par catégorie	Liste	Nombre moyen de demandes par avocat	Affiche le nombre moyen de demandes juridiques traitées par chaque avocat dans un domaine d'activité.
Durée d'exécution des demandes	Graphique linéaire	Durée moyenne d'exécution de la demande par domaine de pratique	Affiche la tendance mensuelle du délai moyen d'exécution des demandes juridiques par domaine d'activité. Le délai d'exécution est calculé à partir de la création d'une demande juridique jusqu'à sa fermeture.
Onglet Questions			
Nombre total de questions (du début de l'année à ce jour)	Score	Questions juridiques depuis le début de l'année à ce jour	Compare le nombre de questions juridiques reçues cette année à ce jour à la même période de l'année précédente.
Les 3 questions principales de ce mois-ci	Tableau de résultats	Tendance mois par mois des questions juridiques	Fournit un aperçu des domaines de travail les plus actifs de l'équipe juridique.
Questions ouvertes par âge	Liste	Backlog ouvert : questions juridiques	Fournit le nombre de questions ouvertes avec leur ancienneté, qui indique depuis combien de temps les questions ont été ouvertes.
Statistiques des questions (cumul annuel)	Couronne	Question juridique [sn_lg_matter_task]	Nombre de questions juridiques reçues cette année à ce jour, regroupés par domaine d'activité ou par département demandeur.
Nombre moyen de questions par avocat et par catégorie	Liste	Nombre moyen de questions par avocat	Nombre moyen de questions juridiques traitées par chaque avocat dans un domaine d'activité.
Durée d'exécution des questions	Graphique linéaire	Durée moyenne d'exécution de la question par domaine de pratique	Affiche la tendance mensuelle du délai moyen d'exécution des questions juridiques par domaine d'activité. Le délai d'exécution est calculé à partir de la création d'une question juridique jusqu'à sa fermeture.
Onglet Contrats			

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'indicateur et son type (suite)

Titre	Type	Indicateur source/groupe d'indicateurs	Description
Nombre total de demandes de contrats (du début de l'année à ce jour)	Score 	Contrats juridiques du début de l'année à ce jour	Compare le nombre de demandes de contrat reçues cette année à ce jour à la même période de l'année précédente.
Ouvrir les demandes de contrats par valeur de transaction	Couronne 	Demandes de contrats en backlog ouverts	Affiche l'ancienneté des demandes de contrat ouvertes par taille de transaction.
Demandes de contrats ouverts par valeur et âge de transaction	Liste 	Contrats juridiques : ancienneté moyenne	Affiche l'ancienneté moyenne des demandes de contrat de différentes valeurs de transactions.
Demande de contrat par type de contrat (Cumul annuel)	Couronne 	Demande juridique [sn_lg_ops_request]	Nombre de demandes de contrat créées jusqu'à présent cette année.
Délai de traitement du contrat	Graphique linéaire 	Durée moyenne d'exécution de la demande pour les contrats	Affiche la tendance mensuelle du délai moyen d'exécution des demandes de contrat par différents types de contrats. Le délai d'exécution est calculé à partir de la création d'une demande de contrat jusqu'à sa fermeture.
Onglet Confidentialité et conformité			
Nombre total de demandes de confidentialité et de conformité (du début de l'année à ce jour)	Score 	Demandes de confidentialité et de conformité juridiques du début de l'année à ce jour	Compare le nombre de demandes de confidentialité et de conformité reçues cette année à ce jour à la même période de l'année précédente.
Demandes ouvertes par catégorie et par âge	Liste 	Backlog ouvert pour la confidentialité et la conformité	Affiche l'ancienneté des demandes de confidentialité et de conformité par différents types de demandes.
Demandes de confidentialité et de conformité par catégorie (cumul annuel)	Couronne 	Demande juridique [sn_lg_ops_request]	Nombre de demandes juridiques ouvertes dans les domaines d'activités de confidentialité ou de conformité.
% de demandes répondues dans le SLA (Cumul annuel)	Score 	% de demandes de confidentialité et de conformité qui respectent le SLA	Affiche le pourcentage de demandes de confidentialité et de conformité traitées dans le SLA défini.
Durée d'exécution de la demande	Graphique linéaire	Durée moyenne d'exécution de la demande pour la confidentialité et la conformité	Affiche la tendance mensuelle du délai moyen d'exécution de diverses demandes de confidentialité et de conformité. Le délai d'exécution est calculé à partir de l'affectation d'une demande à un avocat jusqu'à sa fermeture.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'indicateur et son type (suite)

Titre	Type	Indicateur source/groupe d'indicateurs	Description
Onglet Expertises digitales			
Nombre total de demandes d'expertise digitale (du début de l'année à ce jour)	Score 	Demande d'expertise digitale du début de l'année à ce jour	Compare le nombre de demandes d'expertise digitale reçues cette année à ce jour à la même période de l'année précédente.
Activités ouvertes par âge	Liste 	Backlog ouvert pour l'expertise digitale	Affiche l'ancienneté des activités de demandes d'expertise digitale ouvertes. L'ancienneté d'une activité est calculée à partir du moment où la tâche de question juridique associée à l'activité a été créée jusqu'au jour en cours.
Durée d'exécution des activités	Graphique linéaire 	Durée moyenne d'exécution de l'activité pour l'expertise digitale	Affiche la tendance mensuelle du délai moyen d'exécution des différentes activités d'expertise digitale. Le délai d'exécution est calculé à partir de la création d'une tâche d'activité et jusqu'à sa fermeture.

Visualisations des données

Rapports affichés sur le tableau de bord

Titre	Type	Table source	Description
Demandes par emplacement géographique (cumul annuel)	Carte 	Demande juridique [sn_lg_ops_request]	Nombre de demandes juridiques envoyées par des utilisateurs de régions différentes jusqu'à présent cette année s'affiche sur une carte.
Activités demandées (cumul annuel)	Couronne 	Tâche de question juridique [sn_lg_matter_task]	Nombre d'activités demandées pour les demandes d'expertise digitale jusqu'à présent cette année.
Demandes ouvertes par catégorie et par âge	Couronne 	Demande juridique [sn_lg_ops_request]	Nombre de demandes juridiques ouvertes dans les catégories Stock Preclearance, Conflit d'intérêt ou Évaluation de la confidentialité.
Activités en cours	Couronne 	Tâche de question juridique [sn_lg_matter_task]	Nombre d'activités ouvertes pour toutes les demandes d'expertise digitale à ce jour.
Questions par emplacement	Carte 	Question juridique [sn_lg_matter_task]	Nombre de questions juridiques créées par des prestataires juridiques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports affichés sur le tableau de bord (suite)

Titre	Type	Table source	Description
géographique (cumul annuel)			de régions différentes jusqu'à présent cette année s'affiche sur une carte.

Tableau de bord Legal Operations

Le tableau de bord Legal Operations fournit des rapports complets sur le département juridique. Le tableau de bord utilise Analyse des performances pour fournir des rapports et des mesures sur les demandes juridiques et les questions juridiques.

L'avocat général et les responsables du domaine d'activité peuvent utiliser Analyse des performances Tableau de bord Direction juridique pour obtenir des informations sur les opérations juridiques, les performances et les tendances grâce à la génération de rapports en temps réel.

Remarque :
La version classique du tableau de bord Opérations juridiques a été déconseillée. Si vous ouvrez une URL enregistrée pour accéder au tableau de bord Direction juridique classique, le tableau de bord Next Experience s’affiche automatiquement. Si vous avez personnalisé la version classique, examinez et migrez vos personnalisations vers le tableau de bord Opérations juridiques Next Experience.

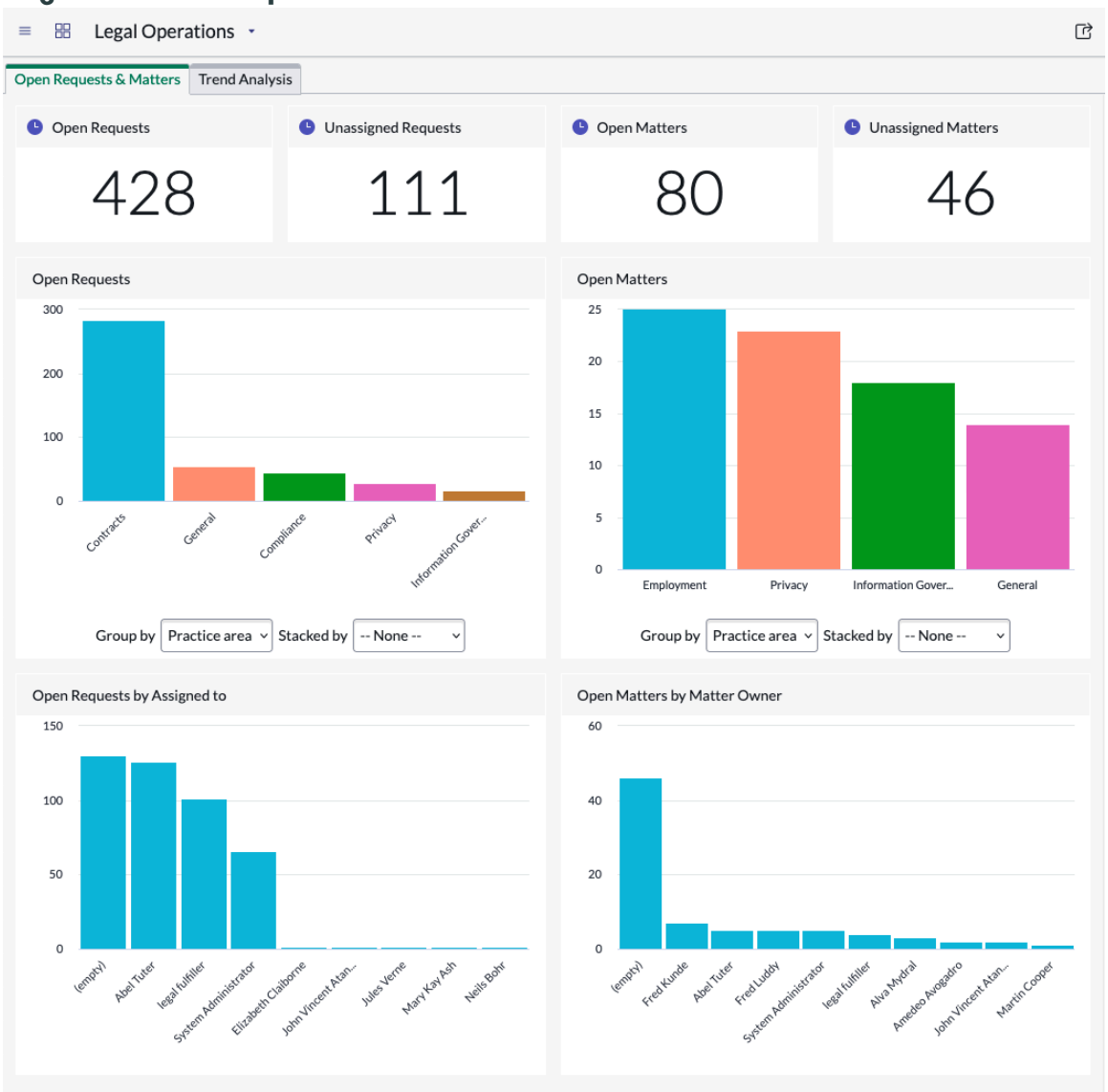
Accéder au tableau de bord Legal Operations

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Demande juridique** > **Tableaux de bord juridiques** et cliquez sur **Opérations juridiques**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

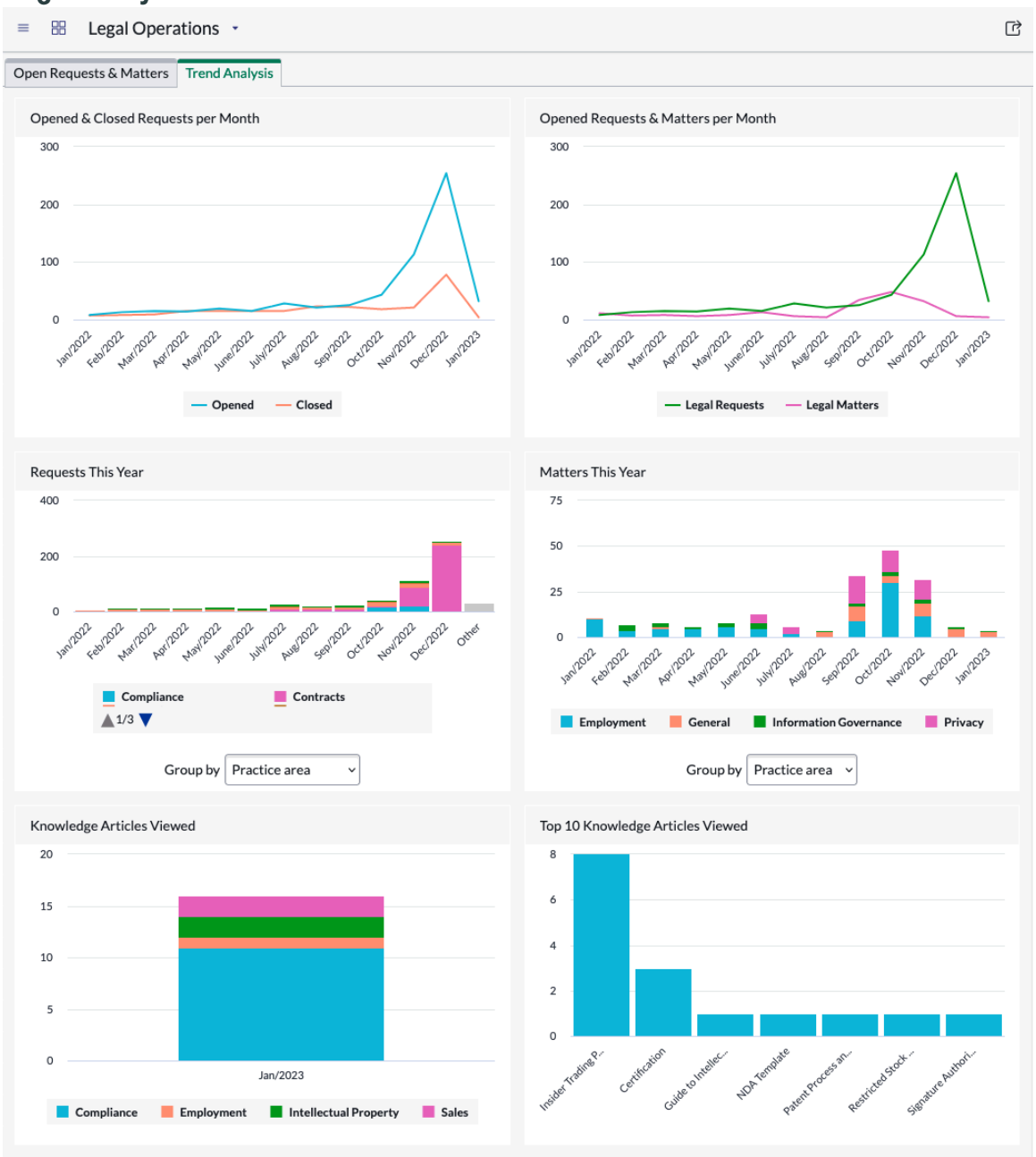
Onglet Demandes et questions ouvertes



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Analyse de tendance



Utilisateur final et rôles

Rôles requis pour afficher et publier des rapports

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Visionneuse de rapports juridiques : permet d'avoir de la visibilité sur le nombre de demandes et de questions juridiques, leur état, leur affectation ou non, ainsi que les tendances relatives à celles-ci sur une période spécifique.	sn_lg_ops.legal_report_viewer
Éditeur de rapports juridiques : permet de créer, de modifier et de publier des rapports sur les demandes et les questions juridiques.	sn_lg_ops.legal_report_publisher

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations des données

Rapports affichés sur le tableau de bord

Titre	Type	Description
Onglet Demandes et questions ouvertes		
Demandes ouvertes	Score unique	Nombre de demandes juridiques qui n'ont pas l'un des états ci-après : Fermé terminé, Fermé incomplet ou Annulé.
Demandes non affectées	Score unique	Nombre de demandes juridiques qui ont l'état Nouveau et qui ne sont pas encore affectées.
Questions ouvertes	Score unique	Nombre de questions juridiques qui n'ont pas l'un des états ci-après : Fermé terminé ou Annulé.
Questions non affectées	Score unique	Nombre de questions juridiques qui ont l'état Nouveau et qui ne sont pas encore affectées.
Demandes ouvertes	Barre	Nombre de demandes juridiques ouvertes. Les demandes de ce rapport sont regroupées par domaine d'activité. Utilisez les listes **Grouper par** et **Empilé par** pour modifier la représentation des données du graphique.
Questions ouvertes	Barre	Nombre de questions juridiques ouvertes. Les questions de ce rapport sont regroupées par domaine d'activité. Utilisez les listes **Grouper par** et **Empilé par** pour modifier la représentation des données du graphique.
Demandes ouvertes par affectation	Barre	Nombre de demandes juridiques ouvertes qui ont l'un des états suivants : Nouveau, Affecté, Travail en cours. Les demandes de ce rapport sont regroupées par utilisateurs affectés.
Questions ouvertes par propriétaire de question	Barre	Nombre de questions juridiques ouvertes qui ont l'un des états suivants : Nouveau, Affecté, Travail en cours. Les questions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports affichés sur le tableau de bord (suite)

Titre	Type	Description
		de ce rapport sont regroupées par propriétaires de question.
Onglet Analyse de tendance		
Demande ouverte et fermée par mois	Courbe de séries chronologiques 	Tendance mensuelle des demandes juridiques fermées par rapport aux demandes ouvertes qui ont été créées au cours de l'année en cours.
Demandes et questions ouvertes par mois	Courbe de séries chronologiques 	Tendance mensuelle des demandes juridiques et des questions juridiques.
Demandes cette année	Colonne empilée 	Demandes juridiques créées durant l'année en cours. Les demandes de ce rapport sont regroupées par domaines d'activité.
Questions de cette année	Colonne empilée 	Questions juridiques créées durant l'année en cours. Les questions de ce rapport sont regroupées par domaines d'activité.
Articles de la base de connaissances consultés	Colonne empilée 	Nombre d'articles de la base de connaissances créés durant l'année en cours qui ont été consultés. Les articles de ce rapport sont regroupés par catégories d'articles.
Les 10 articles de la base de connaissances les plus consultés	Barre 	Les 10 articles de la base de connaissances consultés le plus souvent. Les articles de ce rapport sont regroupés en fonction de la brève description des articles.

Workflows dans Prestation de services juridiques

L'application Gestion des requêtes juridiques installe des workflows automatisés pour la signature électronique et le stockage externe. Ces workflows permettent de prendre en charge plusieurs intégrations et comptes à la fois.

Les workflows disponibles dans Prestation de services juridiques sont créés à l'aide de Flow Designer .

Remarque :
Tous les workflows des applications Prestation de services juridiques sont en lecture seule par défaut.

Workflows de signature électronique

Les workflows prédéfinis suivants pour la signature électronique de documents sont disponibles :

Workflows de signature électronique principaux

Les workflows de signature électronique principaux suivants sont installés avec Gestion des requêtes juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Signature électronique – Core - DocuSign
- Signature électronique – Core - AdobeSign

Workflows de signature d'accord de confidentialité

Les workflows de signature électronique suivants sont installés dans Legal Simple Contracts et utilisés pour envoyer les documents d'accord de confidentialité (NDA) à des fins de signature électronique.

- Signature électronique de NDA (Flux dynamique)
- Signature électronique de NDA- DocuSign
- Signature électronique de NDA - AdobeSign

Workflows de stockage externe

Le flux de base de stockage externe juridique pour le stockage de documents dans des systèmes de stockage externes est installé avec Gestion des requêtes juridiques. Les flux secondaires suivants sont installés dans le workflow de base pour chaque intégration de système de stockage externe.

- Cœur de stockage externe juridique : Microsoft OneDrive
- Noyau de stockage externe juridique – Google Drive
- Noyau de stockage externe juridique – Box
- Noyau de stockage externe juridique – Microsoft SharePoint
- Noyau de stockage externe juridique – iManage

Remarque :
Ces flux secondaires de stockage externe peuvent être utilisés avec un autre workflow pour stocker des documents dans un stockage externe.

Le flux de stockage externe des contrats juridiques est le workflow de stockage externe principal installé avec Legal Simple Contracts.

Séparation de domaine et Prestation de services juridiques

La séparation de domaine est prise en charge pour les applications de Prestation de services juridiques. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Prestation de services juridiques

Prestation de services juridiques comprend les applications suivantes :

- Gestion des requêtes juridiques
- Gestion des questions juridiques
- Conformité des cadeaux et des divertissements
- Legal Conflict of Interest
- Expertise digitale juridique
- Déclaration juridique d'invention
- Enquêtes juridiques
- Legal Simple Contracts
- Vérification juridique de la confidentialité
- Legal Stock Pre-Clearance

Toutes les tables installées avec les applications suivantes peuvent être séparées par domaine :

- Gestion des requêtes juridiques
- Gestion des questions juridiques
- Conformité des cadeaux et des divertissements
- Legal Conflict of Interest
- Expertise digitale juridique
- Déclaration juridique d'invention
- Enquêtes juridiques
- Legal Simple Contracts
- Vérification juridique de la confidentialité
- Legal Stock Pre-Clearance

Comment fonctionne Domain separation dans Prestation de services juridiques

- Si un employé soumet une demande de service juridique, la demande peut être affectée aux utilisateurs du département juridique qui figurent dans le même domaine que l'employé.
- L'équipe parajuridique ou les conseillers juridiques ne peuvent traiter que les demandes juridiques qui ont été créées dans le domaine auquel ils appartiennent.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence de Legal Service Delivery

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Legal Service Delivery.

Glossaire Legal Service Delivery

Renseignez-vous sur les termes et concepts utilisés dans Legal Service Delivery.

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

A | C | D | G | # | L | N | O | R | D | V | W

A

Workflows automatisés

Des processus numériques étape par étape qui accélèrent le travail juridique et réduisent l’effort manuel.

C

Base de données centralisée

Un référentiel unique où toutes les divulgations de conflits potentiels et les dossiers juridiques sont stockés pour faciliter la surveillance.

D

Transformation digitale

Remplacer les anciennes méthodes de travail lentes par des outils numériques pour rendre le travail juridique plus rapide et plus facile.

Expertises digitales

Processus de collecte et d’analyse de données électroniques pour les enquêtes juridiques, telles que des courriels ou des fichiers, afin de découvrir des informations importantes.

G

IA générative

Technologie qui utilise un grand modèle de langage (LLM) pour générer du texte, des résumés et d’autres contenus.

I

propriété intellectuelle

Les idées et les créations telles que les inventions, les dessins ou les œuvres d’art qui sont légalement protégés contre la copie ou l’utilisation sans autorisation.

Intégration

Processus par lequel la plateforme ServiceNow peut fonctionner avec une application ou un service Web tiers.

L

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prestation de services juridiques (LSD)

Un système dans ServiceNow qui aide les équipes juridiques à gérer leur travail plus efficacement en utilisant des outils numériques plutôt que de la paperasse.

Gestion des demandes juridiques

Une fonctionnalité qui permet aux employés de soumettre des demandes d'aide juridique en ligne et de s'assurer qu'elles sont jointes à la bonne équipe.

Gestion des questions juridiques

Un outil qui aide les équipes juridiques à suivre les tickets juridiques importants sans utiliser de feuilles de calcul.

Centre de conseil juridique

Espace de travail spécial où les équipes juridiques peuvent suivre et gérer les demandes des employés.

Applications de pratique juridique

Outils prédéfinis dans ServiceNow qui aident les équipes juridiques à travailler plus rapidement et plus efficacement.

Gestion des connaissances juridiques

Un système qui organise et stocke les informations juridiques afin que les équipes puissent trouver rapidement ce dont elles ont besoin.

Contrats juridiques

Un outil qui aide les équipes juridiques à gérer les contrats rapidement et en toute sécurité.

Enquêtes juridiques

Un système qui permet aux employés de signaler des préoccupations éthiques ou juridiques, même de manière anonyme.

Opérations juridiques

Les tâches et les processus quotidiens qui aident une équipe juridique à fonctionner efficacement.

Legal Digital Forensics

Un outil qui aide à gérer les demandes de découverte de données au cours d'enquêtes ou de procédures judiciaires.

Mobile juridique

Une application mobile qui permet aux employés et aux professionnels du droit de soumettre, de suivre et de gérer les demandes juridiques sur leurs équipements mobiles.

Demandes juridiques

Demandes ou demandes d'assistance juridique ou d'informations soumises par des employés ou des départements au sein d'une organisation.

litige

Le processus d'intenter une action en justice ou de résoudre les litiges par le biais du système judiciaire.

Conformité juridique

S'assurer que les actions et les politiques d'une organisation respectent toutes les lois et réglementations applicables.

N

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Mobile

Une application mobile qui permet aux employés et aux équipes juridiques de gérer des tâches juridiques sur leur téléphone.

O

Expérience omnicanale

La possibilité de se connecter avec les équipes juridiques par le biais de différentes méthodes telles que l'e-mail, le chat ou un site Web, le tout fonctionnant ensemble.

R

Reporting et tableaux de bord

Une fonctionnalité qui affiche des rapports et des graphiques pour aider les équipes à suivre leur travail.

D

Portail en libre-service

Une plateforme en ligne où les employés peuvent accéder de manière autonome à des services et à des informations, tels que la soumission de demandes juridiques.

Plateforme IA ServiceNow[var.now-plat]

Le principal système qui prend en charge les outils qui aident les entreprises à fonctionner correctement.

V

Agent virtuel

Plateforme de bot conversationnel qui fournit une assistance à l'utilisateur par le biais de conversations dans une interface de messagerie.

W

workflow

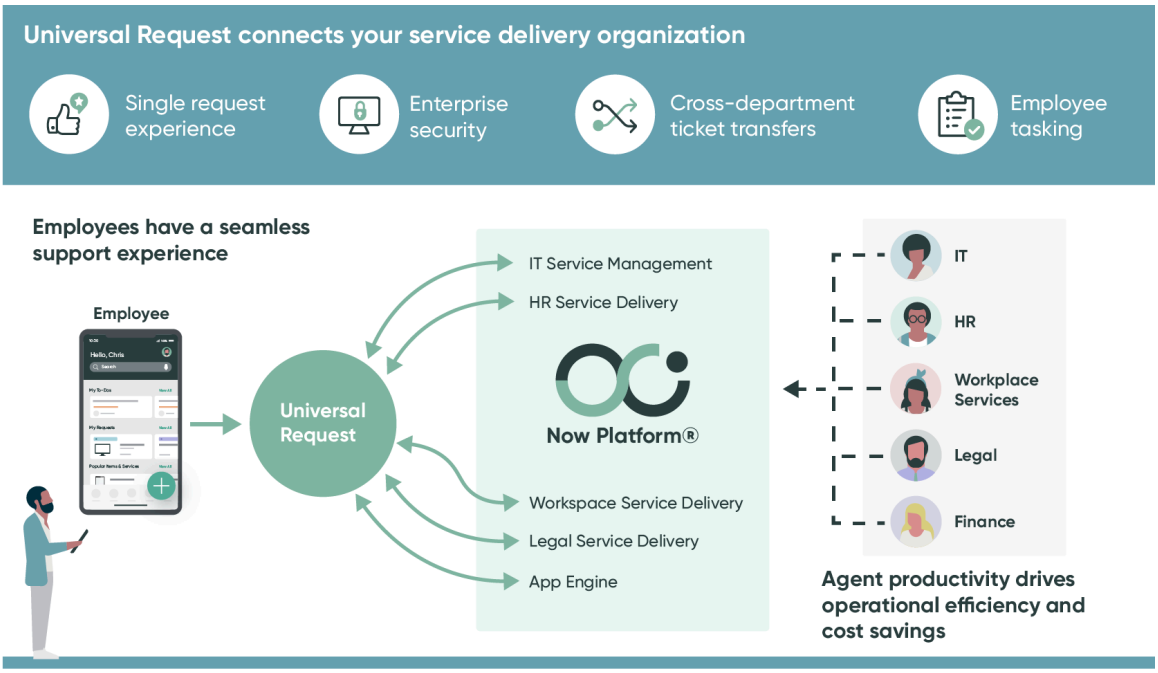
Séquence définie d'étapes automatisant les processus dans Gestion des ventes et des commandes.

Demande universelle

ServiceNow Demande universelle favorise les clients dans leur parcours vers la gestion des services d'entreprise (ESM) ou les services d'entreprise globaux (GBS) en permettant aux agents de résoudre les tickets de manière transparente dans toute l'entreprise afin d'offrir une meilleure expérience aux employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Expérience des employés

Améliorez l'expérience en éliminant la confusion des employés lorsqu'ils cherchent à savoir à quel service s'adresser pour obtenir de l'aide. Masquez les complexités du processus de prestation de services en gérant les transferts de demandes dans l'ensemble de l'entreprise en arrière-plan.

Sécurité de l'entreprise

Limitez l'accès à la demande au moment de sa création ou après son évaluation pour qu'un agent consulte le ticket qui contient des informations sensibles. Cette sécurité améliorée garantit le maintien de la sécurité lors du transfert de la demande entre les applications incluses dans le périmètre.

Transferts de tickets entre départements

Transférez des tickets entre les applications incluses dans le périmètre en configurant le type de transfert sans compromettre les protocoles de sécurité. En outre, acheminez les tickets à l'aide de l'intelligence artificielle.

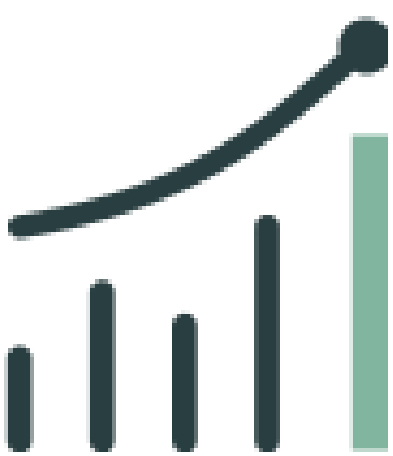
Capacités de gestion des tâches

Chargez les employés d'obtenir des informations supplémentaires nécessaires pour répondre à la demande de l'employé. Intégrez le cadre de travail Tâche Universelle pour créer une expérience de tâche générale et standard à la fois pour l'agent/prestataire et l'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Explorer	Configurer	Intégrer
		
Découvrez comment les employés, les agents et les gestionnaires utilisent Demande universelle.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Étendre les options de Demande universelle en les intégrant à d'autres applications.
Utiliser	**Solutions d'analyse et de génération de rapports**	**Référence**
		
Traitez les demandes universelles et gérez la sécurité et les transferts.	Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord et des rapports.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

Explorer Demande universelle

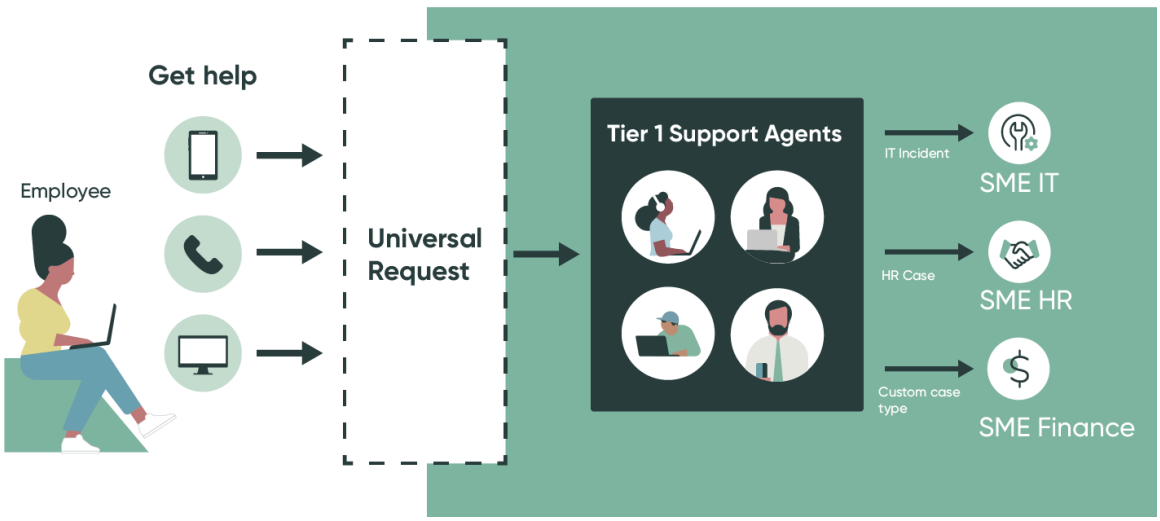
L'application ServiceNow Demande universelle permet de générer des rapports entre les départements à compter de la demande initiale de l'employé jusqu'à la résolution du problème final. Vous pouvez mapper différents états de ticket de département et flux d'activité dans une expérience unifiée et simplifiée pour vos employés et agents.

L'application Demande universelle prend en charge les deux modèles de prestation de services ESM ou GBS les plus courants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

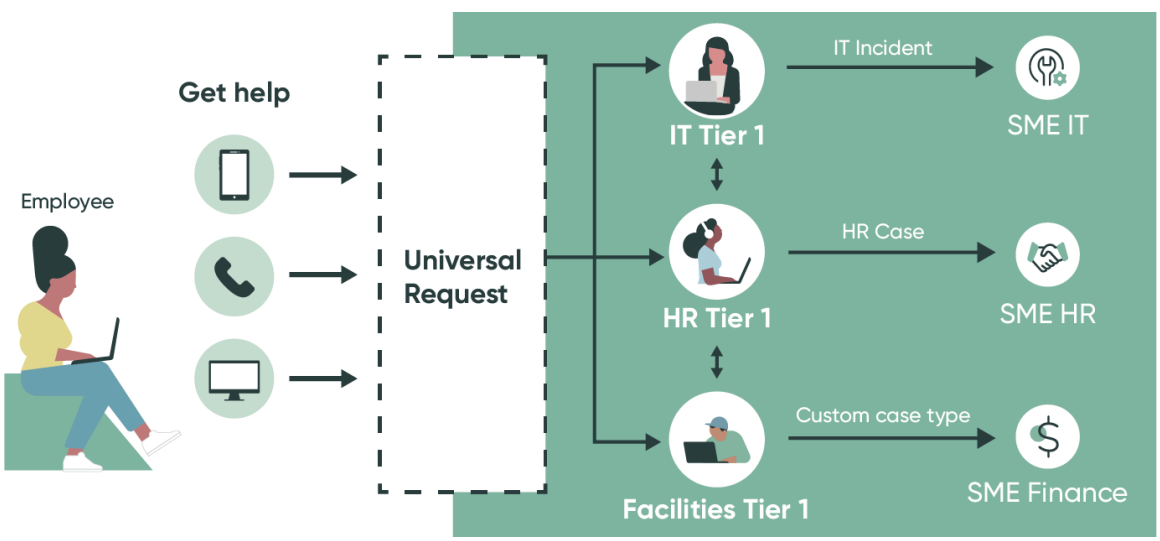
Centre d'assistance technique de niveau 1 entre départements

Si votre organisation dispose d'un groupe polyvalent d'agents de niveau 1 formés pour résoudre les demandes courantes, vous pouvez utiliser ce modèle de centre d'assistance. Dans ce modèle, les demandes universelles sont affectées aux agents du centre d'assistance technique de niveau 1 entre départements afin de trier, de résoudre ou de transmettre les demandes non résolues à un niveau d'assistance plus élevé au sein d'un département spécifique.



Centres d'assistance de niveau 1 incorporés

Si votre organisation dispose d'agents de niveau 1 dans chaque département, tels que le service IT, les RH et les finances, vous pouvez utiliser ce modèle de centre d'assistance technique. Dans ce modèle, les demandes universelles sont acheminées vers les agents de niveau 1 de département appropriés qui résolvent, font remonter ou transfèrent les demandes au département approprié.



L'application Demande universelle fournit les avantages clés suivants aux employés et aux agents de votre organisation :

- Simplification de la création de demandes par les employés. S'ils ne trouvent pas les résultats de recherche pertinents ou s'ils ne savent pas à quel département demander de l'aide, il leur suffit de cliquer sur **Demander de l'aide** dans Portail de services.
- Fourniture d'une expérience de page de ticket cohérente et unifiée aux employés de tous les départements de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Possibilité pour les agents de résoudre efficacement un ticket ou une demande par le biais d'interactions entre les départements plutôt que de travailler de manière cloisonnée.
- Fourniture d'une expérience utilisateur de bout en bout avec une visibilité complète des détails du ticket.
- Activation du transfert des tickets entre les départements ou entre un centre d'assistance de niveau 1 et des équipes d'assistance des départements de niveau supérieur, avec une sécurité améliorée.
- Possibilité pour les agents d'envoyer des tâches aux employés à l'aide de l'application Tâche universelle pour compléter un élément de catalogue ou télécharger un document afin de faciliter la résolution rapide d'une demande.
- Surveillance et amélioration de l'expérience de bout en bout avec des mesures et des SLA entre les départements.

Demande universelle par rapport à l'enregistrement d'interaction

Les demandes universelles et les enregistrements d'interaction (enregistrements de nouvel appel) sont créés et utilisés par les agents de différents départements. Toutefois, ils ne sont pas traités de la même façon. Les informations suivantes fournissent une vue d'ensemble des enregistrements et de leurs différences les uns avec les autres.

Enregistrement d'interaction

Lors d'une conversation de messagerie instantanée ou d'un appel téléphonique, l'agent utilise un enregistrement d'interaction ou un enregistrement de nouvel appel pour prendre des notes et déterminer les étapes à suivre. À partir d'un enregistrement d'interaction, l'agent peut effectuer l'une des actions suivantes :

- Joindre l'interaction à une demande existante, comme un incident IT, un ticket RH ou une Universal Request.
- Créer un ticket de département, comme un incident IT ou un ticket RH.
- Créer une Universal Request et l'affecter à un agent de niveau 1 ou à un groupe d'affectation dans un département spécifique.

Supposons qu'un agent reçoive une conversation de messagerie instantanée en direct d'un client qui rencontre un problème technique. L'agent documente la conversation dans un enregistrement d'interaction et détermine que le problème nécessite l'expertise du service IT. Pour assurer un transfert transparent, l'agent crée un incident informatique.

Demande universelle

Une Universal Request est créée à partir d'un enregistrement d'interaction ou de nouvel appel lorsqu'un agent détermine qu'un nouvel enregistrement de tâche doit être transféré à un autre département en l'affectant à un groupe d'affectation de niveau 1.

Supposons qu'un employé souhaite trouver des informations spécifiques sur les avantages médicaux sur le portail en libre-service de l'entreprise. L'employé recherche des informations sur les avantages médicaux et ne trouve aucun élément de catalogue pertinent. Dans ce cas, l'employé peut sélectionner **Demander de l'aide** sur le portail pour créer une demande universelle.

La table suivante répertorie les différences importantes entre un enregistrement d'interaction et une Universal Request.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Différences entre Demande universelle et Enregistrement d'interaction

Demande universelle	Enregistrement d'interaction
Les demandes universelles sont des enregistrements de tâche utilisés par les agents de niveau 1 pour résoudre ou faire remonter un problème d'employé par le biais d'un canal.	Les enregistrements d'interaction sont des enregistrements temporaires utilisés par les agents pour capturer les interactions initiales avec un employé à partir d'une conversation de messagerie instantanée ou d'un appel téléphonique. L'agent détermine s'il faut créer un enregistrement de tâche ou l'ajouter à un enregistrement existant.
Les demandes universelles sont des enregistrements destinés au demandeur. Les demandes universelles sont répertoriées sur la page de liste de tickets du demandeur. Il peut afficher les tickets individuels sur la page de ticket standard.	Les enregistrements d'interaction ne sont pas des enregistrements destinés au demandeur.
Universal Request est un type de tâche sur lequel les agents travaillent. Universal Request prend en charge les transferts de tickets entre les départements et une expérience de page de ticket unifiée pour le demandeur.	L'enregistrement d'interaction n'est pas un type de tâche.
Universal Request est un type de tâche qui sert d'enregistrement parent pour d'autres enregistrements créés en tant qu'enregistrements enfants, tels que l'INC, le HRC et les types de tâches personnalisés. Cette application est également utilisée pour tous les rapports entre les départements.	Les enregistrements d'interaction ne peuvent pas être utilisés pour les rapports SLA entre les départements.

Modèle de données Demande universelle

Demande universelle est un type de tâche qui prend en charge la collaboration entre les départements et l'expérience unifiée des employés. Demande universelle devient l'enregistrement parent des tickets principaux du département, tels que les incidents IT et les tickets RH, et permet à votre organisation de mesurer les SLA et les OLA entre les départements.

La Universal Request (UR) est une tâche qui peut être créée à partir de l'une des sources suivantes.

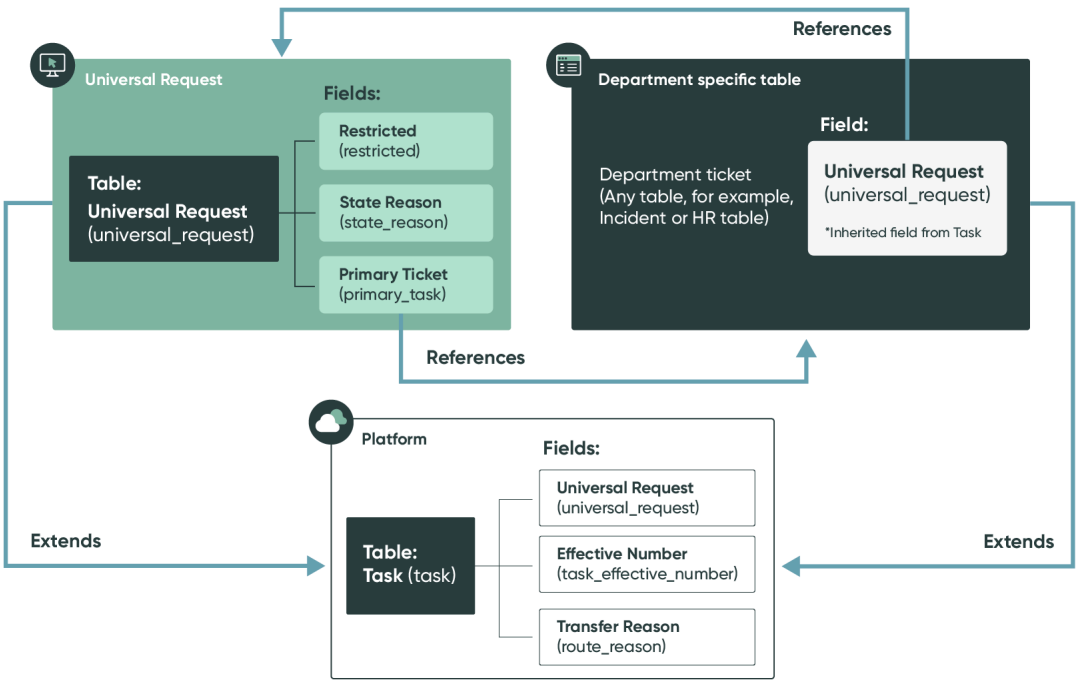
- Créé par le demandeur : un employé utilise l'une des options suivantes pour soumettre une demande.
  - Cliquer sur **Demander de l'aide** dans Portail de services ou Centre des employés.
  - Appuyer sur **Needs Help** (Besoin d'aide) sur un équipement mobile.
  - Utilise la messagerie instantanée Virtual Agent sur les portails.
- Créé par l'agent : un agent du Service Desk IT reçoit un appel téléphonique ou une discussion de messagerie instantanée en direct d'un employé, démarre un enregistrement de nouvel appel ou un enregistrement d'interaction et, dans certains cas, peut créer une Universal Request au lieu d'un ticket de département. L'agent peut alors affecter cette demande universelle au groupe d'affectation de niveau 1 approprié.
- Généré par le système : en fonction de la configuration, une demande universelle est créée lorsqu'un employé soumet un créateur d'enregistrement. Le créateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'enregistrement est configuré de façon à créer automatiquement une Universal Request afin d'activer le transfert des demandes entre les départements et une vue de ticket cohérente pour le demandeur.

Le diagramme suivant montre une vue d'ensemble du modèle de données Universal Request.



Le modèle de données Demande universelle utilise une combinaison de tables pour stocker les données :

- Tables ServiceNow AI Platform
- Tables incluses avec Demande universelle

Pour en savoir plus, reportez-vous à la liste de Modules d'extension de Demande universelle.

La table Tâche [task] est modifiée pour inclure les champs suivants :

- Un champ Demande universelle indique l'enregistrement de demande universelle parent. Ce modèle permet à toute table prolongeant la table Tâche d'être un enfant de la demande universelle.
- Le champ Nombre effectif (numéro d'identification) stocke le numéro UR, si la demande a une demande universelle associée. Si elle n'est pas associée à une demande universelle, le numéro effectif stocke le numéro de demande spécifique du département actuel.
- Le champ Motif du transfert stocke le motif du transfert de la demande. Les options possibles sont les suivantes :

  Avec résolution

  Indique que la demande est terminée et renvoyée à Demande universelle, au département ou au service spécifique.

  Sans résolution

  Indique que la demande n'est pas terminée et qu'elle est renvoyée à Demande universelle, au département ou au service spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La table Demande universelle comprend :

- Motifs des états destinés aux clients
- Détails du ticket principal des demandes spécifiques du département
- Champ Restreint pour indiquer si la demande créée est sensible ou non

Demande universelle inclut également les rôles d'utilisateur et les ACL que les clients peuvent utiliser pour accéder à différentes tables. Ces rôles comprennent à la fois des rôles d'utilisateur internes et externes.

Universal Request est un nouveau type de tâche prolongeant la table de base Tâche [task] et est identifié de façon unique par un nombre précédé par **UR**.

Demande universelle table

Champ	Description
Ticket principal	Fait référence à la demande actuellement active dans Universal Request. Par exemple, INC1022201.
Ouverts pour	Demandeur pour lequel la Universal Request est créée.
État	État actuel de Universal Request. Une demande universelle peut être dans l'un des états suivants : • Nouveau • En cours • En attente d'une réponse de l'utilisateur • Fermé Pour en savoir plus sur les états de demande universelle, reportez-vous à États Demande universelle et motifs.
Motif de l'état	Motif destiné à l'agent pour certains états destinés au demandeur. Les valeurs du motif de l'état sont les suivantes : **Triage :** Motif d'état possible lorsque l'état d'une demande universelle est **En cours**, et indique que la demande universelle est en cours de triage. **WIP du ticket principal :** Motif d'état possible lorsque l'état d'une demande universelle est **En cours**, et indique que le travail pour un ticket principal actif est en cours. **Confirmer la réponse :** Motif d'état possible lorsque l'état d'une demande universelle est **En cours**, mais que le motif de l'état

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande universelle table (suite)

Champ	Description
	passe à **Confirmer la réponse** en invitant les agents de niveau 1 à accepter ou à rejeter la réponse avant de fermer le ticket pour le demandeur. Cela se produit lorsque le marqueur **Requiert une revue** de la demande universelle est défini sur true. **Accepter la résolution :** Motif d'état possible lorsqu'une demande universelle est à l'état **En attente d'une réponse** indiquant qu'il existe une action du demandeur en attente pour accepter la résolution fournie. **Action requise :** Motif d'état possible lorsqu'une demande universelle est à l'état **En attente d'une réponse** indiquant que le demandeur doit effectuer une action supplémentaire.
Restreint	Option pour restreindre l'accès à un ticket qui possède des données sensibles. Si un ticket est marqué comme Restreint, seuls les agents ayant accès à la demande sensible peuvent afficher et résoudre le ticket.

Champ Ticket principal de la table Universal Request

Le champ Ticket principal de la demande universelle détermine l'état de demande universelle et l'expérience de vue du ticket du demandeur. Utilisez la configuration de la page Ticket standard du ticket principal pour déterminer le contenu qui doit être affiché dans les diverses sections d'une page de ticket standard. Le ticket principal d'une demande universelle est un ticket de département tel qu'un incident IT ou un ticket RH.

Remarque :
Une demande universelle ne peut avoir qu'un seul ticket principal à la fois.

Pour une demande universelle créée pour la première fois, aucun ticket principal n'existe. Si un ticket de département enfant, tel qu'un incident IT ou un ticket RH est créé à partir de la demande universelle, le ticket enfant devient le ticket principal. Si le ticket principal est renvoyé à UR ou à un autre département, le champ Ticket principal devient vide. Cette séquence se poursuit à mesure que de nouveaux tickets principaux sont ajoutés et renvoyés à UR ou à un autre département.

Lorsqu'un créateur d'enregistrement est configuré de façon à créer automatiquement une demande universelle, celle-ci devient l'enregistrement parent. De plus, lorsqu'un ticket de département est créé, cet enregistrement devient le ticket principal et reste jusqu'à ce qu'il soit renvoyé à UR, à un autre département ou à un autre service.

Rôles et groupes Demande universelle

Les utilisateurs ayant certains rôles et accès peuvent utiliser Universal Request.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles Universal Request

Rôle	Description
sn_uni_req.universal_request_read	Les utilisateurs ayant ce rôle ont un accès en lecture à l'application Universal Request et aux fonctions connexes.
sn_uni_req.ur_admin	Les administrateurs UR peuvent installer et configurer Universal Request.
sn_uni_req.routing_agent	Les utilisateurs ayant ce rôle peuvent ouvrir, mettre à jour et fermer les demandes universelles. Par défaut, des demandes universelles peuvent être affectées aux utilisateurs ayant uniquement le rôle sn_uni_req.routing_agent.
sn_uni_req.universal_request_write	Les utilisateurs ayant ce rôle ont un accès en lecture et en écriture à l'application Universal Request et aux fonctions connexes.
sn_uni_req.ur_service_owner	Les utilisateurs ayant ce rôle agissent en tant que propriétaires de service Universal Request qui définit le processus de service de la demande universelle.
sn_uni_req.sensitiveinfo_agent	Les utilisateurs ayant ce rôle peuvent afficher et travailler sur les tickets marqués comme restreints. Les tickets restreints contiennent des informations sensibles et ne sont pas accessibles au public.

L'application Demande universelle fournit les groupes d'affectation par défaut suivants dans le cadre des données de démonstration. Vous pouvez personnaliser les groupes par défaut ou créer des groupes d'affectation spécifiques de votre organisation.

Groupes d'affectation par défaut

Groupe	Description
IT Routing group (Groupe d'acheminement IT)	Groupe d'affectation composé d'agents de niveau 1 qui gèrent à la fois les demandes universelles et les incidents IT. Les agents de ce groupe d'affectation ont les rôles Universal Request et ITIL. Les agents affectés au groupe d'acheminement IT peuvent : • gérer Universal Request ; • créer des incidents IT enfants à partir de la demande universelle parent.
HR Routing group (Groupe d'acheminement RH)	Groupe d'affectation composé d'agents de niveau 1 qui gèrent à la fois les demandes universelles et les incidents RH. Les agents de ce groupe d'affectation ont les rôles Universal Request et RH. Les agents affectés au groupe d'acheminement RH peuvent : • gérer Universal Request ; • créer des tickets RH enfants à partir de la demande universelle parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes d'affectation par défaut (suite)

Groupe	Description
Universal Request Routing group (Groupe d'acheminement des demandes universelles)	Groupe d'affectation composé d'agents de niveau 1 qui gèrent principalement les demandes universelles. Les agents de ce groupe d'affectation ont le rôle Universal Request. Les agents affectés au groupe d'acheminement des demandes universelles peuvent : • résoudre la demande universelle au niveau parent ; • affecter la demande universelle à un autre groupe d'affectation, tel que le groupe d'acheminement RH ou le groupe d'acheminement IT.

États Demande universelle et motifs

L'état des demandes universelles est déterminé par l'état du ticket principal. Le ticket principal d'une demande universelle est un ticket de département enfant tel qu'un incident IT ou un ticket RH. Une demande universelle ne peut avoir qu'un seul ticket principal à la fois.

Voici quelques exemples de l'impact du ticket principal sur la demande universelle :

- S'il n'y a pas de ticket principal, la configuration Ticket standard de la demande universelle détermine la vue de page du demandeur du ticket de la demande universelle.
- Si l'incident IT enfant est le ticket principal d'une demande universelle, la configuration Ticket standard d'incident détermine la vue de page du demandeur du ticket de la demande universelle.
- Si un ticket RH enfant est le ticket principal d'une demande universelle, la configuration Ticket standard de ticket détermine la vue de page du demandeur du ticket de la demande universelle.

États des demandes universelles et motifs d'état

L'état de demande universelle décrit où se trouve la demande universelle dans le cycle de vie.

États des demandes universelles et motifs

États	Description
Nouveau	La demande universelle est créée et prête à être triée. Il s'agit du premier état du cycle de vie.
En cours	État indiquant que la demande universelle est en cours de triage et de résolution. Par exemple, l'état peut être En cours pour les motifs d'état suivants : • **Triage** : est en cours de triage par l'agent d'acheminement. • **Ticket primaire – En cours** : la tâche primaire est actuellement un travail en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des demandes universelles et motifs (suite)

États	Description
	• **Confirmer la réponse** : en attente de la confirmation de l'agent d'acheminement concernant la résolution fournie par l'agent du département.
En attente d'une réponse	L'état indiquant qu'une action de l'utilisateur est en attente. Par exemple, les motifs d'état possibles sont l'un des motifs suivants : • **Action requise** : lorsque l'agent a demandé à l'utilisateur une action ou des informations. • **Accepter la résolution** : lorsque l'agent a demandé au demandeur d'accepter la résolution.
Fermé	La demande universelle est fermée.
Annulé	La demande universelle est annulée. **Remarque :** les demandeurs ne peuvent annuler une demande universelle que si aucun ticket principal actif ou fermé ne lui est joint. En outre, l'état de la demande universelle doit être défini sur **Nouveau** ou **En cours**.



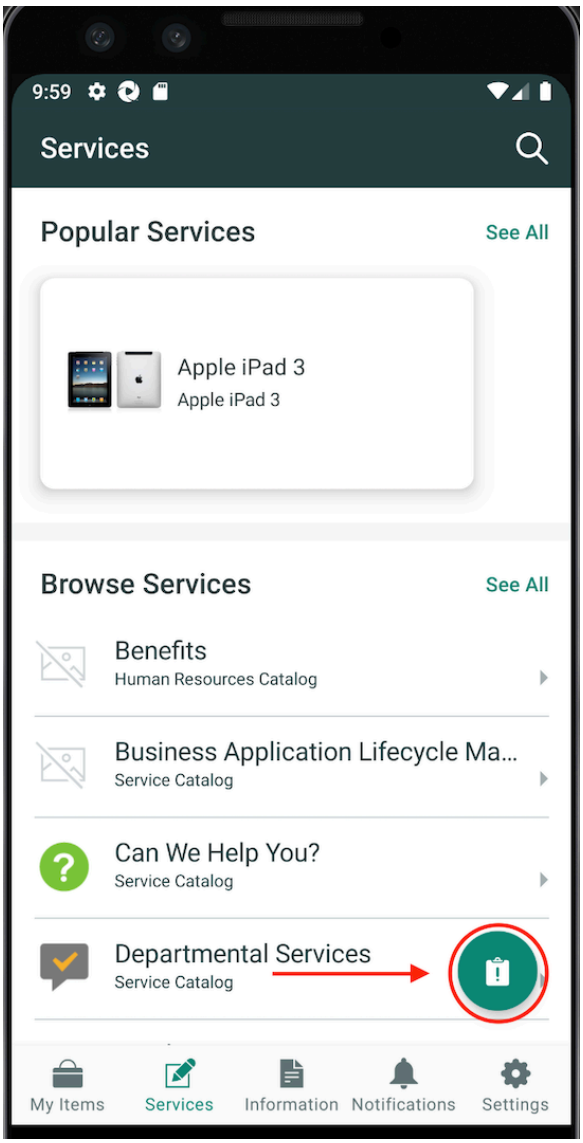
Expérience mobile pour Demande universelle

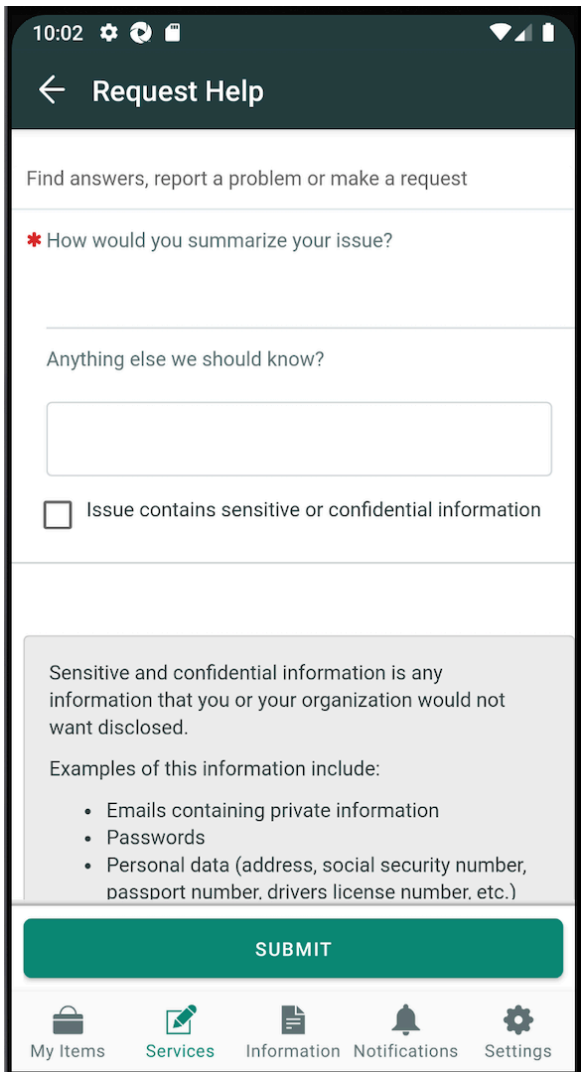
Créez des demandes universelles à partir d'un équipement mobile à l'aide de l'application Now Mobile. Restez connecté et accédez aux informations en temps réel.

Un demandeur peut utiliser l'équipement mobile pour créer des demandes universelles en appuyant sur le lien **Get help** (Obtenir de l'aide) dans le menu contextuel de l'onglet **Services**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

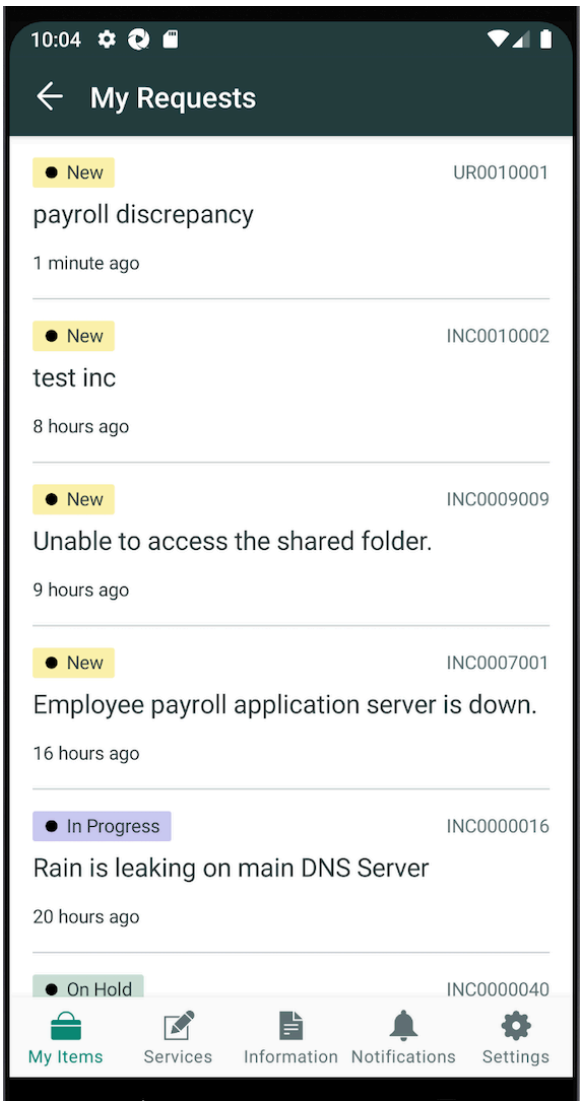


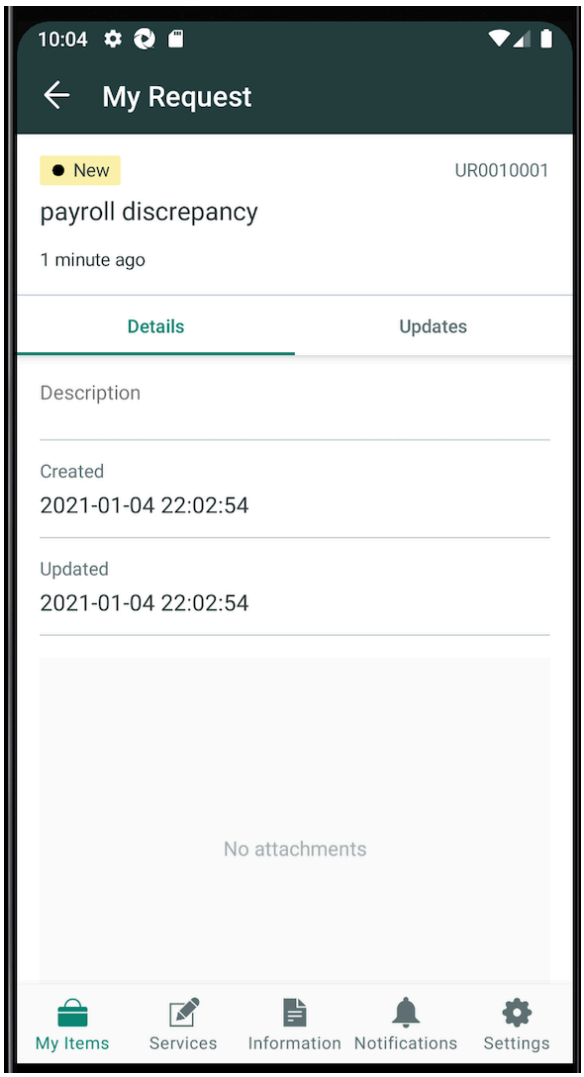


L'expérience mobile pour Demande universelle fournit un instantané des demandes universelles créées dans la vue de liste avec leurs états. Appuyez sur la demande universelle pour afficher la vue détaillée de la demande avec les mises à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



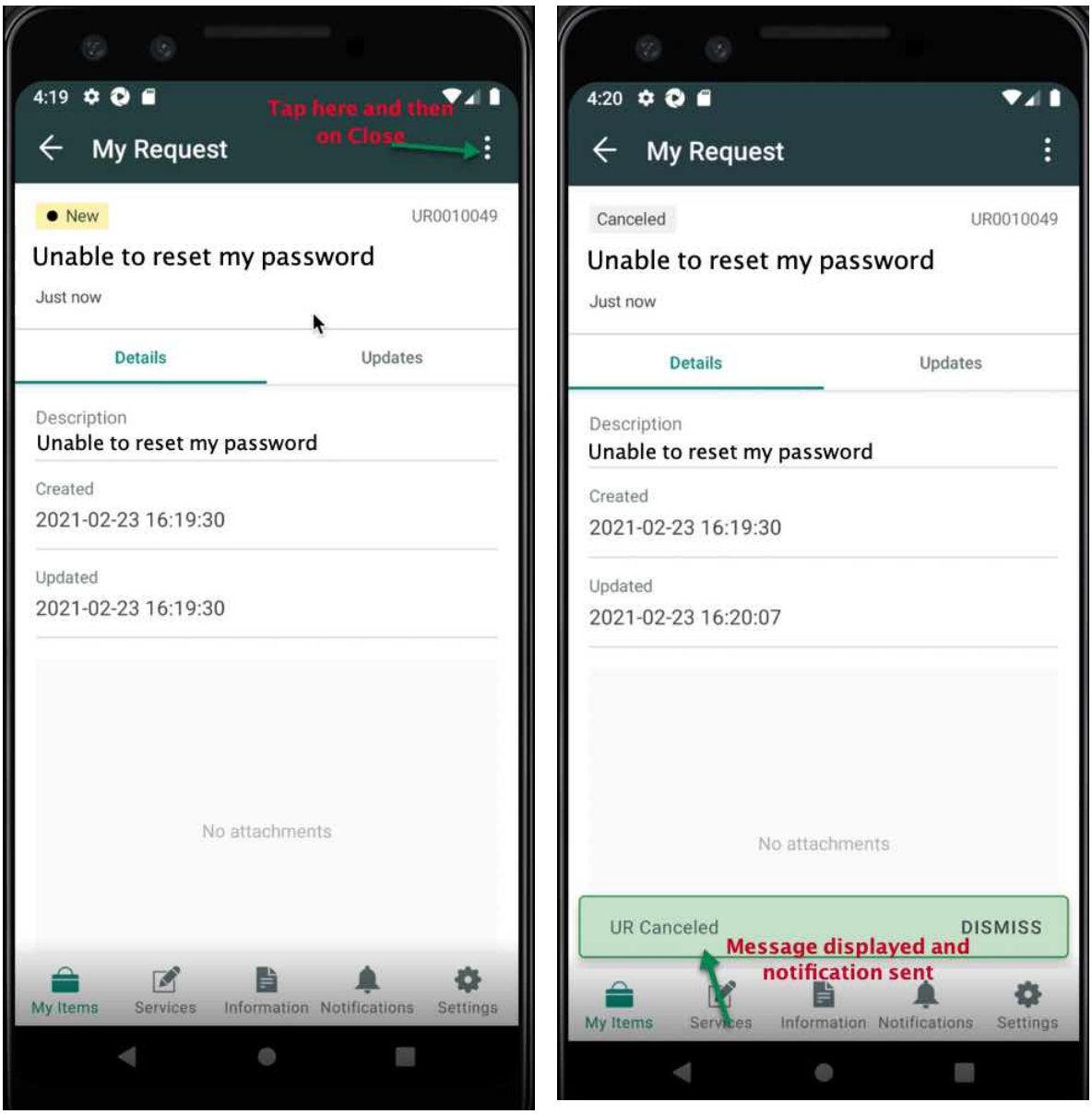


Les demandeurs peuvent annuler une demande universelle à partir de l'équipement mobile et saisir le motif de l'annulation de la demande s'ils n'en ont plus besoin ou s'ils l'ont déjà résolue. Lorsqu'une demande universelle est annulée, des notifications par e-mail sont envoyées au demandeur ainsi qu'à l'agent travaillant sur la demande.

Remarque :
les demandeurs ne peuvent annuler une demande universelle que si aucun ticket primaire actif ou fermé ne lui est joint. En outre, l'état de la demande universelle doit être défini sur **Nouveau** ou **En cours**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Configuration guidée pour Demande universelle

Avant de commencer à utiliser l'application ServiceNow® Demande universelle dans votre organisation, vous devez configurer Demande universelle. Travaillez avec vos personnes concernées pour définir les exigences de configuration efficace de l'application afin de répondre aux besoins de votre organisation.

Besoin

Rôle requis : admin.

Avant de commencer

Rencontrez les personnes concernées et déterminez les exigences suivantes :

- Workflow Demande universelle pour votre organisation
- Utilisateurs, groupes et rôles
- Services et départements qui utiliseront Demande universelle

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes suivantes

L'application Demande universelle fournit deux configurations guidées afin de configurer l'application sur l'instance ServiceNow.

- **Configuration guidée pour UR** afin de configurer l'application Demande universelle.
- **Configuration guidée pour les services** afin de configurer vos applications de département personnalisées dans UR.

Utiliser la configuration guidée

Utilisez la configuration guidée d'Demande universelle et terminez les tâches en séquence pour configurer UR et votre application de département personnalisée dans UR.

Accédez à la **Demande universelle** > **Administration**, ouvrez les configurations guidées suivantes et terminez les tâches.

- **Configuration guidée pour UR**
- **Configuration guidée pour les services**

Installer et configurer Demande universelle

Installez et configurez Demande universelle pour permettre aux agents de créer des demandes universelles et de travailler dessus afin de résoudre les problèmes des employés.

Veillez à comprendre les informations indiquées avant d'installer et de configurer Demande universelle pour l'utiliser.

L'application Universal Request utilise le balisage HTML pour restituer les commentaires copiés entre UR et les tickets enfants. Cette fonctionnalité utilise des balises [CODE], qui sont contrôlées par la valeur de la propriété `glide.ui.security.allow_codetag` définie sur true par défaut. Si vous modifiez la valeur de cette propriété pour la définir sur false, les commentaires risquent de ne pas être restitués correctement, et des balises HTML peuvent apparaître dans vos commentaires.

Modules d'extension de Demande universelle

Demandez et activez les modules d'extension suivants pour utiliser Universal Request dans votre application.

Activer Demande universelle

Vous pouvez activer le module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension n'est pas actif par défaut et vous devez l'installer pour utiliser l'application Demande universelle. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d’extension Demande universelle active ces modules d’extension connexes s’ils ne sont pas déjà activés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour Demande universelle

Module d'extension	Description
Universal Request: Reporting [com.snc.universal_request.reporting]	Permet de créer et d'afficher divers rapports Demande universelle.
Espace de travail d'agent [com.agent_workspace]	Permet de créer, d'afficher et de résoudre des demandes universelles à partir de Espace de travail d'agent.
Recommandation d'assistant d'agent [com.snc.agent_recommend]	Permet d'utiliser la recommandation d'Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent.
Universal Request Core [com.snc.universal_request_core]	Contient les changements de modèle de données dans la table Tâche permettant de prendre en charge l'application Demande universelle.
Service Catalog - Espace de travail [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	Permet d'utiliser Service Catalog dans Espace de travail d'agent.
Service Portal - Ticket standard [com.glideapp.servicecatalog.standard_ticket]	Permet d'activer la page Ticket standard pour votre Service Portal.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Demande universelle

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Demande universelle, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Rôles dans Demande universelle

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Agent d'acheminement [sn_uni_req.routing_agent]	Responsable du triage initial des demandes universelles et de leur acheminement vers le département ou les files d'attente appropriées. **Remarque :** les demandes universelles sont affectées uniquement aux utilisateurs ayant ce rôle.	sn_uni_req.universal_request_write
Universal Request read [sn_uni_req.universal_request_read]	Peut consulter les enregistrements Demande universelle.	Aucun
Universal Request write [sn_uni_req.universal_request_write]	Peut créer ou mettre à jour une demande universelle dans l'application.	sn_uni_req.universal_request_read
Administrateur Universal Request [sn_uni_req.ur_admin]	Peut consulter la configuration de l'application Demande universelle.	sn_uni_req.routing_agent
Propriétaire de service Universal Request [sn_uni_req.ur_service_owner]	Peut consulter les rapports de vue d'ensemble des processus de l'application Universal Request.	Aucun
Agent SensitiveInfo Universal Request [sn_uni_req.sensitiveinfo_agent]	Peut consulter et modifier des tickets identifiés comme **Restreint**. Les tickets restreints contiennent des informations sensibles et ne sont pas accessibles au public.	Aucun

Tables installées

Tables dans Demande universelle

Table	Description
Universal Request [universal_request]	Stocke les enregistrements de demande universelle et les motifs d'état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables dans Demande universelle (suite)

Table	Description
Configuration du transfert [universal_request_route_conf]	Contient la configuration d'acheminement utilisée lors de l'acheminement de la tâche.
Groupe d'affection de service [universal_request_service_assignment_group]	Stocke les détails du groupe d'affectation des différents services configurés dans UR.
Mappage de l'état [universal_request_state_mapping]	Contient la configuration de mappage des états qui mappe les états des tickets du département aux états Universal Request.
Configuration de service [universal_request_service_conf]	Stocke les détails des services qui sont configurés dans l'application Demande universelle.
Ensemble de services [universal_request_service_set]	Stocke les détails de l'ensemble de services (département) de l'organisation.
Groupe d'affection d'ensemble de services [universal_request_service_set_assignment_group]	Stocke les détails du groupe d'affectation de l'ensemble de services (département).
Répartition SLA par ticket primaire et groupe d'affectation [sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group]	
Configuration du mappage [universal_request_transfer_mapping]	
Mappage des champs de transfert [universal_request_transfer_fields_mapping]	
Recherche de données de priorité dans Universal Request [dl_universal_request_priority]	
Journal d'activité Universal Request [universal_request_activity_log]	

Activer Demande universelle Affectation de travail avancée

Vous pouvez activer le module d'extension Demande universelle: Affectation de travail avancée (com.snc.universal_request.awa) si vous avez le rôle admin. L'activation de ce module d'extension vous permet d'utiliser Affectation de travail avancée et d'affecter automatiquement des éléments de travail à vos agents, en fonction de leur disponibilité dans l'application Demande universelle. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :
le module d'extension Demande universelle: Affectation de travail avancée (com.snc.universal_request.awa) nécessite un abonnement séparé et doit être activé par un membre du personnel ServiceNow.

Avant d'installer le module d'extension Universal Request: Affectation de travail avancée (com.snc.universal_request.awa), installez le module d'extension Universal Request. Pour en savoir plus, consultez Activer Demande universelle.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Activer Demande universelle l'intégration pour Gestion des incidents

Vous pouvez activer : Intégration pour Gestion des incidents le Demande universelle module d'extension (com.snc.incident.universal_request) si vous disposez du rôle administrateur. L'activation de ce module d'extension permet l'intégration de l'application ServiceNow Gestion des incidents à Demande universelle. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce module d'extension permet à la table Incident (incident) de participer aux Demande universelle flux (UR). L'activation du module d'extension garantit que les incidents peuvent être créés, suivis et gérés dans le même cadre de travail que celui utilisé pour les demandes universelles et les tâches universelles, rationalisant ainsi le travail interfonctionnel en plusieurs étapes.

Avant de commencer

Avant d'installer le module d'extension Demande universelle Intégration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.universal_request), installez le module d'extension Demande universelle .

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Activer Demande universelle le modèle NLU pour Agent virtuel les conversations

Vous pouvez activer le module d'extension Demande universelle: NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.nlu) si vous avez le rôle admin. L'activation de ce module d'extension vous permet d'utiliser la fonctionnalité NLU pour les conversations Virtual Agent dans Demande universelle. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Remarque :
le module d'extension Demande universelle: NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.nlu) nécessite un abonnement séparé et doit être activé par un membre du personnel ServiceNow.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Activer Demande universelle Reporting

Vous pouvez activer le module d'extension Demande universelle: Reporting (com.snc.universal_request.reporting) si vous avez le rôle admin. Activez ce module d'extension pour utiliser les rapports dans Universal Request. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Activer Demande universelle Agent virtuel des conversations

Vous pouvez activer le module d'extension Demande universelle: Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va) si vous avez le rôle admin. Activez ce module d'extension pour utiliser Virtual Agent dans Universal Request. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :
le module d'extension Demande universelle: Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va) nécessite un abonnement séparé et doit être activé par un membre du personnel ServiceNow.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Activer Predictive Intelligence for Demande universelle

Vous pouvez activer le module d'extension Intelligence prédictive pour Demande universelle (com.snc.universal_request.ml) afin d'utiliser des solutions d'apprentissage machine dans l'application Demande universelle , si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
le module d'extension Predictive Intelligence for Demande universelle (com.snc.universal_request.ml) nécessite un abonnement séparé et doit être activé par un membre du personnel ServiceNow.

L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension connexes, le cas échéant.

- Predictive Intelligence for Demande universelle nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer ce module d'extension.

  Modules d'extension ServiceNow requis

  Predictive Intelligence

  Installez ce module d'extension pour pouvoir créer des solutions d'apprentissage machine à l'aide des données de votre instance. Le module d'extension fournit diverses options et divers types de solutions pour former le système à prédire, recommander et orienter des résultats de données. Une solution formée peut

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

être invoquée par n'importe quelle application via l'utilisation d'une API de prédiction.

Universal Request

Installez ce module d'extension pour utiliser l'application Demande universelle.

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Intelligence prédictive pour Demande universelle (com.snc.universal_request.ml) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Activer Performance Analytics and Reporting pour Demande universelle

Vous pouvez activer le module d'extension Performance Analytics and Reporting pour Demande universelle (com.snc.universal_request.pa) pour Demande universelle si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Performance Analytics and Reporting pour Demande universelle (com.snc.universal_request.pa) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Configuration de Demande universelle

Configurez les fonctionnalités, composants et intégrations d'Demande universelle dont vous avez besoin pour que votre organisation fournisse un service et une assistance à vos employés et vos agents.

Configurer des utilisateurs et des groupes

Un utilisateur est une personne qui peut accéder à votre instance, et un groupe est un ensemble d'utilisateurs qui partagent un objectif commun. Les utilisateurs associés à un groupe sont répertoriés comme membres de groupe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les informations sur le groupe sont utilisées dans la plupart des processus de ServiceNow AI Platform pour affecter le travail aux équipes et demander des approbations. Toute règle appliquée à un groupe UR est automatiquement affectée à tous les membres du groupe. Il s'agit par exemple des rôles et des règles d'affectation.

Procédure

- Vous pouvez importer des utilisateurs et des groupes existants à l'aide de la configuration guidée. Pour plus d'informations, consultez Configuration guidée pour Demande universelle.
- Vous pouvez créer des utilisateurs et des groupes à l'aide de la fonctionnalité d'administration des utilisateurs de *ServiceNow AI Platform*.
  - Créer un utilisateur
  - Créer un groupe d'utilisateurs
  - Ajouter un utilisateur à un groupe

Affecter des rôles aux utilisateurs d'UR

Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Demande universelle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin
Avant de pouvoir affecter des rôles à vos utilisateurs, assurez-vous que ces utilisateurs et groupes ont déjà été configurés. Pour en savoir plus, consultez Configurer des utilisateurs et des groupes.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs ou des groupes individuels. Lorsque vous appliquez des rôles aux groupes, les membres de ces groupes héritent de ces rôles. L'application Demande universelle fournit une liste des rôles et groupes par défaut qui peuvent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

être utilisés par votre organisation. Pour en savoir plus, consultez Rôles et groupes Demande universelle.

Procédure

- Vous pouvez affecter des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la configuration guidée. Pour plus d'informations, consultez Configuration guidée pour Demande universelle.
- Vous pouvez également affecter des rôles à des utilisateurs et à des groupes à l'aide de la *ServiceNow AI Platform* fonctionnalité d'administration des utilisateurs.
  - Affecter un rôle à un utilisateur
  - Affecter un rôle à un groupe

Configuration de l'accord sur les niveaux de service pour Demande universelle

Affichez, modifiez ou créez les définitions des accords sur les niveaux de service (SLA) fournies pour l'application Demande universelle afin de vous assurer que les demandes sont fermées dans un délai défini.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les définitions de SLA créées pour Demande universelle s'appliquent à la demande universelle et ne dépendent pas des SLA définis pour les tâches enfants individuelles des départements spécifiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **SLA** > **Définitions de SLA**.
   La liste de toutes les définitions de SLA disponibles s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une définition de SLA pour vos tâches.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des champs et des instructions détaillées, consultez Créer une définition de SLA .

Résultats
La définition de SLA est créée pour la table de tâches spécifiée.

Configuration du transfert

Vous pouvez permettre aux agents de renvoyer des tickets spécifiques du département, tels qu'un ticket d'incident ou un ticket RH vers Universal Request (UR), vers un autre département ou un autre service. Cette configuration de transfert vous permet de déterminer ce qu'il advient du ticket de département lorsque la demande est transférée à un autre département ou est renvoyée à UR.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration du transfert présente les configurations suivantes.

Informations sur le transfert

Détermine l'état et le modèle à appliquer au ticket de département lorsqu'un ticket de département est transféré.

Informations sur la fermeture

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détermine l'état et le modèle de fermeture définitifs à appliquer au ticket de département associé à une demande universelle fermée.

Lorsque vous transférez un ticket de département, vous pouvez le transférer pour l'une des raisons suivantes :

Transférer avec résolution

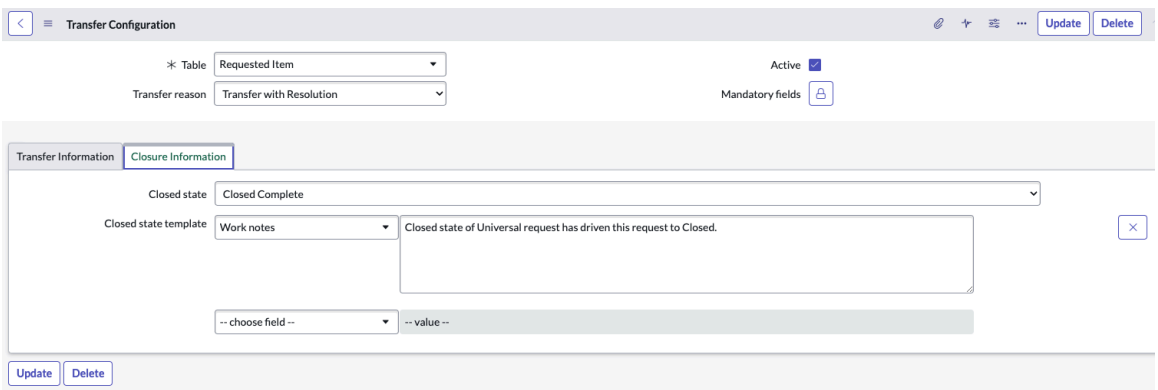
Lorsque la demande est résolue et renvoyée à UR, au département ou au service spécifique.

Transférer sans résolution

Lorsque la demande n'est pas résolue ou ne correspond pas au département spécifique et est renvoyée à UR, au département ou au service spécifique.

Par exemple, si un ticket d'incident est transféré sans résolution, dans l'onglet **Informations sur le transfert**, vous pouvez définir l'**état de transfert** sur Annulé. Dans l'onglet **Informations sur la fermeture**, vous pouvez configurer l'état fermé du ticket d'incident lorsque la demande universelle est fermée.

Pour effectuer cette action de transfert, vous devez configurer les détails de la configuration de transfert dans l'application Demande universelle.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Configuration du transfert**.
2. Ouvrez et modifiez une configuration existante ou cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement de configuration.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à Formulaire Configuration du transfert.

Configurer la traduction dynamique pour Demande universelle

Activez et configurez le module d'extension Traduction dynamique pour traduire le texte d'un Demande universelle enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir activé le module d'extension Traduction dynamique , vous pouvez configurer l'un des spokes de service de traduction disponibles par défaut. Vous pouvez également configurer un fournisseur de service de traduction personnalisé. Pour en savoir plus sur les fournisseurs de services de traduction, reportez-vous à la section Integration with other translation services .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Activez le module d’extension Traduction dynamique .
   Pour plus d'informations, consultez Activate Dynamic Translation .
2. Configurez et activez la configuration du traducteur pour le spoke que vous utilisez.
   Les spokes disponibles sont les suivants.
   - Configurer le spoke Microsoft Azure Translator Service
   - Spoke Google Cloud Translator Service
3. Activez le module d'extension I18N pour la langue spécifique vers laquelle vous voulez traduire.
   Pour obtenir la liste des langues disponibles, consultez Activer une langue .

Configurer les files d'attente de messagerie instantanée

Configurez les files d'attente de messagerie instantanée pour permettre aux utilisateurs de communiquer avec les agents afin d'obtenir de l'aide sur leur demande.

Vous pouvez configurer des files d'attente de messagerie instantanée à l'aide de l'une des options données.

- Affectation de travail avancée pour Agent Workspace
- Support de la messagerie instantanée Connect

Par défaut, un exemple de file d'attente de messagerie instantanée Universal Request est disponible pour les deux options. Vous pouvez créer votre propre file d'attente ou personnaliser la file d'attente par défaut.

Configurer la file d'attente de messagerie instantanée Affectation de travail avancée

Créez ou modifiez la file d'attente de messagerie instantanée par défaut pour UR dans Affectation de travail avancée afin d'affecter automatiquement des éléments de travail à vos agents, en fonction de leur disponibilité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Assurez-vous d'avoir activé le module d'extension Chat d'agent (com.glide.interaction.awa).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Exécutez l'une des tâches suivantes.
   - Ouvrez la file d'attente **File d'attente de messagerie instantanée Universal Request** et modifiez-la.
   - Créez l'enregistrement **Éligibilité d'affectation** pour la file d'attente de messagerie instantanée qui modifie l'application fournie par la règle d'affectation Universal Request.
   - Cliquez sur **Nouveau** et créez un enregistrement.

   Pour plus d’informations, voir Affectation de travail avancée .
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer la file d'attente de support de la messagerie instantanée Connect

Support de Connect est un outil de messagerie en temps réel qui permet aux agents d'assistance de suivre facilement leurs tickets de support, de trouver des solutions et de résoudre rapidement les problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connect** > **Administration du support** > **Files d'attente**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez la **file d'attente de messagerie instantanée Universal Request** par défaut.
3. Sur le formulaire, mettez à jour ou renseignez les détails.
   Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Administrer les files d'attente du Support de Connect sur le site de documentation du produit.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Intelligence prédictive pour Demande universelle

Intelligence prédictive pour Demande universelle utilise des algorithmes d'apprentissage machine permettant d'affecter automatiquement des demandes universelles et de rechercher des articles similaires de la base de connaissances ainsi que des demandes universelles fermées.

Intelligence prédictive pour Demande universelle présente les avantages suivants :

- Utilisez des algorithmes d'apprentissage machine pour prédire le groupe d'affectation dans différents départements en fonction des données fournies par le demandeur dans la brève description et les champs de description de la demande.
- Utilisez la solution de similarité d'apprentissage machine afin de fournir des recommandations pour des articles de la base de connaissances similaires et des Demande universelle fermées similaires. Ces recommandations sont basées sur les données fournies dans la brève description et les champs de description de la demande, et aident les agents à résoudre rapidement les demandes universelles.

Définitions de solution de Intelligence prédictive pour Demande universelle

La définition de la solution pour Intelligence prédictiveDemande universelle est disponible lorsque vous activez Intelligence prédictive les modules d'extension (com.glide.platform_ml) et Intelligence prédictive pour Demande universelle (com.snc.universal_request.ml). Vous pouvez personnaliser la définition de la solution pour répondre à vos besoins professionnels.

Définition de la solution pour Demande universelle

Définition de la solution	Type de solution	Description
Catégorisation des demandes universelles	Classification	• Prédit le groupe d'affectation à partir de la brève description et de la description d'une Demande universelle. • Exécute une règle métier pour créer des tickets de niveau de service à l'aide de la prédiction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de la solution pour Demande universelle (suite)

Définition de la solution	Type de solution	Description
		Les tickets de niveau de service créés seront associés à la demande universelle.
Articles similaires de la base de connaissances pour UR	Similarité	Prédit des articles similaires de la base de connaissances en fonction de la brève description et de la description d'une Demande universelle.
Demande universelle fermée similaire	Similarité	Prédit les Demande universelle fermées ayant une brève description, une description et un groupe d'affectation similaires.
Identifier les informations sensibles dans une demande universelle	Classification	Identifie et prédit que la demande universelle est sensible en fonction de la brève description et de la description de la demande. Elle marque également la demande comme étant restreinte.

Former la solution de classification pour prédire le groupe d'affectation

Formez la définition de la Demande universelle solution de classification pour identifier et prédire un groupe d'affectation à l'aide de la brève description et créez des tickets de niveau de service associés à la demande universelle.

Avant de commencer

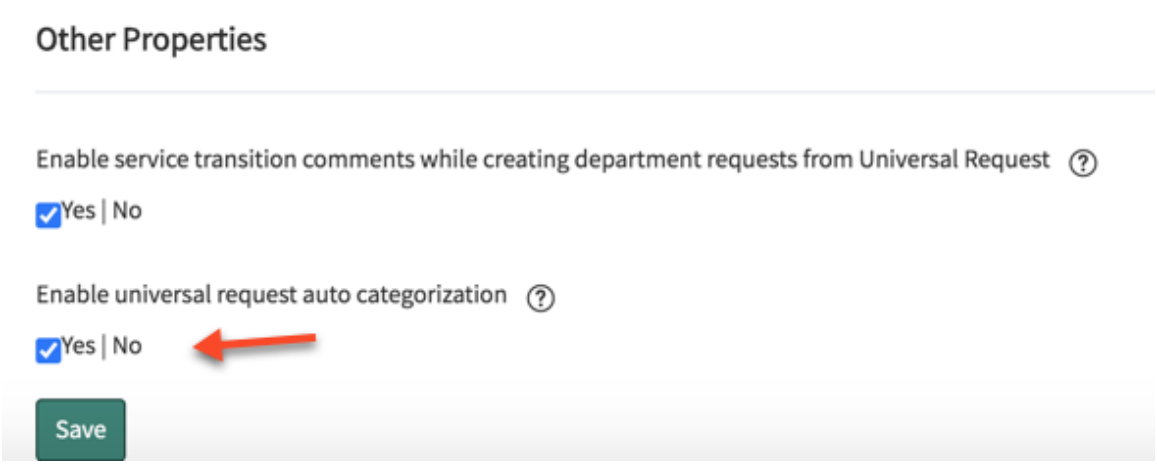
Rôle requis : admin

Vérifiez que vous avez installé Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) et que les modules d'extension Predictive Intelligence pour Demande universelle (com.snc.universal_request.ml) sont activés.

Définissez la *`Enable universal request auto categorization`* propriété sur vrai en accédant à **Demande universelle** > **Administration** > **Propriétés**. L'activation de cette propriété permet à l'application d'utiliser la **solution de classification des demandes universelles** pour UR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Au moins 10 000 enregistrements sont nécessaires pour former les classifications.

Procédure

1. Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de la classification, recherchez et sélectionnez la solution de catégorisation des demandes universelles (ml_universal_request_categorization).
3. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Définition de classification, consultez Créer et former une solution de classification .

Former la solution de similarité pour les articles similaires de la base de connaissances

Formez la définition de la solution Articles similaires de la base de connaissances pour UR afin d'identifier et de prédire les articles de la base de connaissances à l'aide de la brève description. Lorsqu'un agent ouvre une demande universelle, des articles similaires de la base de connaissances s'affichent dans la section Recherche connexe de l'enregistrement Demande universelle .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Vérifiez que vous avez installé Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) et que les modules d'extension Predictive Intelligence pour Universal Request (com.snc.universal_request.ml) sont activés.

Remarque :
Au moins 10 000 enregistrements sont nécessaires pour former les classifications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste des définitions de similarités, recherchez et sélectionnez la solution Articles similaires de la base de connaissances pour UR (ml_sn_sn_uni_req_global_similar_knowledge-articles-for-ur).
3. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Définition de similarité, consultez Créer et former une solution de similarité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entraîner la solution de similarité pour des éléments similaires fermés Demande universelle

Formez la définition de la solution Demande universelle fermée similaire pour identifier et prédire les demandes similaires Demande universelle qui sont fermées en fonction de la brève description, de la description et du groupe d'affectation de la Demande universelle personne créée. Lorsqu'un agent ouvre une demande universelle, il peut rechercher des demandes universelles fermées similaires dans la section Recherche connexe de l'enregistrement Demande universelle .

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_un_req.ur_admin

Vérifiez que vous avez installé Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) et que les modules d'extension Predictive Intelligence pour Universal Request (com.snc.universal_request.ml) sont activés.

Cette solution n'est disponible que si vous activez la propriété **Activer pour afficher les recommandations des demandes universelles similaires fermées** (sn_uni_req.similar_closed_universal_request). Pour en savoir plus sur la propriété, reportez-vous à Propriétés de Demande universelle.

Remarque :
Au moins 10 000 enregistrements sont nécessaires pour former les classifications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste des définitions de similarité, recherchez et sélectionnez la solution Demande universelle fermée similaire (ml_x_snc_sn_uni_req_global_similar_closed_universal_request).
3. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Définition de similarité, consultez Créer et former une solution de similarité .

Former la solution de classification pour identifier une demande universelle contenant des informations sensibles

Formez la définition de la solution de classification des demandes universelles pour identifier et prédire une demande universelle contenant des informations sensibles à l'aide de la brève description et de la description. La solution identifie et marque la demande universelle comme étant restreinte, autorisant ainsi uniquement les agents disposant d'un droit d'accès ou provenant du groupe d'affectation à travailler sur la demande.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Vérifiez que vous avez installé Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) et que les modules d'extension Predictive Intelligence pour Universal Request (com.snc.universal_request.ml) sont activés.

Définissez la `Enable to auto-restrict requests with sensitive information` propriété sur vrai en accédant à **Demande universelle** > **Administration** > **Propriétés**. L'activation de cette propriété permet à l'application d'utiliser la **solution de classification des demandes universelles** pour UR.

Remarque :
Au moins 10 000 enregistrements sont nécessaires pour former les classifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste des définitions de similarités, recherchez et sélectionnez la solution de classification des demandes universelles sensibles (ml_sn_sn_uni_req_ml_global_ur_sensitive_classification).
3. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Définition de classification, consultez Créer et former une solution de classification .

Configurer Agent virtuel pour les Demande universelle

Utilisez les options de Agent virtuel (VA) pour offrir une meilleure expérience utilisateur sur votre canal de messagerie instantanée à l'aide du modèle ServiceNow® Compréhension du langage naturel (NLU). Publiez et utilisez les rubriques Agent virtuel par défaut pour Demande universelle.

Avant de commencer

Pour utiliser les options de VA, vous devez activer les modules d'extension suivants :

- Universal Request: Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va) pour configurer et utiliser Agent virtuel dans Demande universelle. Ce module d'extension installe les rubriques Agent virtuel qui doivent être actives. Par défaut, les rubriques sont définies sur Inactif.
- Universal Request: NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.nlu) pour configurer et utiliser le modèle NLU pour les conversations Agent virtuel.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez les rubriques Agent virtuel pour Demande universelle.

Vous pouvez également copier et modifier les rubriques par défaut ou créer vos propres rubriques à utiliser pendant les conversations du chatbot. Pour plus d'informations sur la création d'une rubrique, consultez la rubrique Créer un Agent virtuel .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Saisissez Universal Request dans le champ **Catégorie**.
   Les rubriques et blocs de rubriques suivants sont affichés :
   - Demande d'aide de l'employé (modèle)
   - Suivre l'état de la demande universelle (modèle)
   - Mise à jour de l'UR (modèle)
3. Sélectionnez la rubrique **Demande d'aide d'employé (modèle)** pour l'ouvrir.
4. Dans la section d'en-tête, sélectionnez **Publier**.
   La rubrique est alors disponible et active dans la fenêtre de messagerie instantanée.
5. Répétez cette procédure pour ouvrir et publier les rubriques Suivre l'état de la demande universelle (modèle) et Mettre à jour l'UR (modèle).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer le modèle pour Demande universelle la Compréhension du langage naturel rubrique

Appliquez le vocabulaire de Compréhension du langage naturel dans l'application Demande universelle pour aider le système à comprendre le langage exprimé par l'homme.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour utiliser la rubrique Demande universelle pour vos conversations de chatbot, sélectionnez et activez le modèle Compréhension du langage naturel (NLU). Pour plus d'informations, consultez Configure Natural Language Understanding in Virtual Agent .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Collaboration** > **Agent virtuel** > **Paramètres généraux**.
2. Dans l'onglet **Paramètres NLU** , sélectionnez **Activer la NLU dans Agent virtuel** pour l'activer.
3. Sélectionnez NLU ServiceNow dans la liste déroulante **Fournisseur de service NLU** .
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Page Ticket standard pour Demande universelle

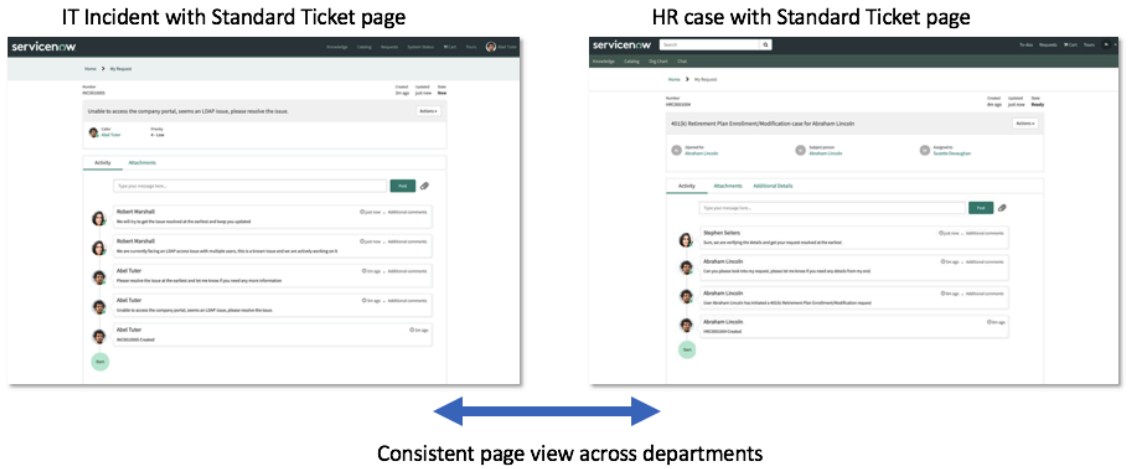
La Demande universelle page Ticket standard permet aux demandeurs d'afficher les détails de leurs demandes universelles à partir Portail de services du .

Un demandeur peut afficher la vue agrégée et simplifiée de l'activité UR et de toutes les activités à partir d'un ou plusieurs tickets de département enfants (tickets principaux). La page Ticket standard UR présente les avantages suivants :

- Un numéro de référence de ticket (numéro UR) qui est toujours cohérent pour le demandeur, même lorsque la demande est transférée entre différents départements.
- Les détails de l'état de demande universelle dérivés du mappage entre les états de demande universelle et les états du ticket principal associé à la demande universelle. Lorsque le mappage d'état est activé, le demandeur ne voit que l'état de demande universelle.
- Un flux d'activité qui affiche un enregistrement logique et séquentiel des commentaires de n'importe quel prestataire qui a travaillé sur la demande universelle ou ses tickets principaux.
- Une région d'informations qui affiche les champs spécifiques du département du ticket principal actuel. Par exemple, configurez la page pour afficher les champs **Ouvert pour** et **Personne** à partir d'un ticket RH enfant, ou pour afficher les champs **Appelant** et **Urgence** d'un incident informatique enfant.

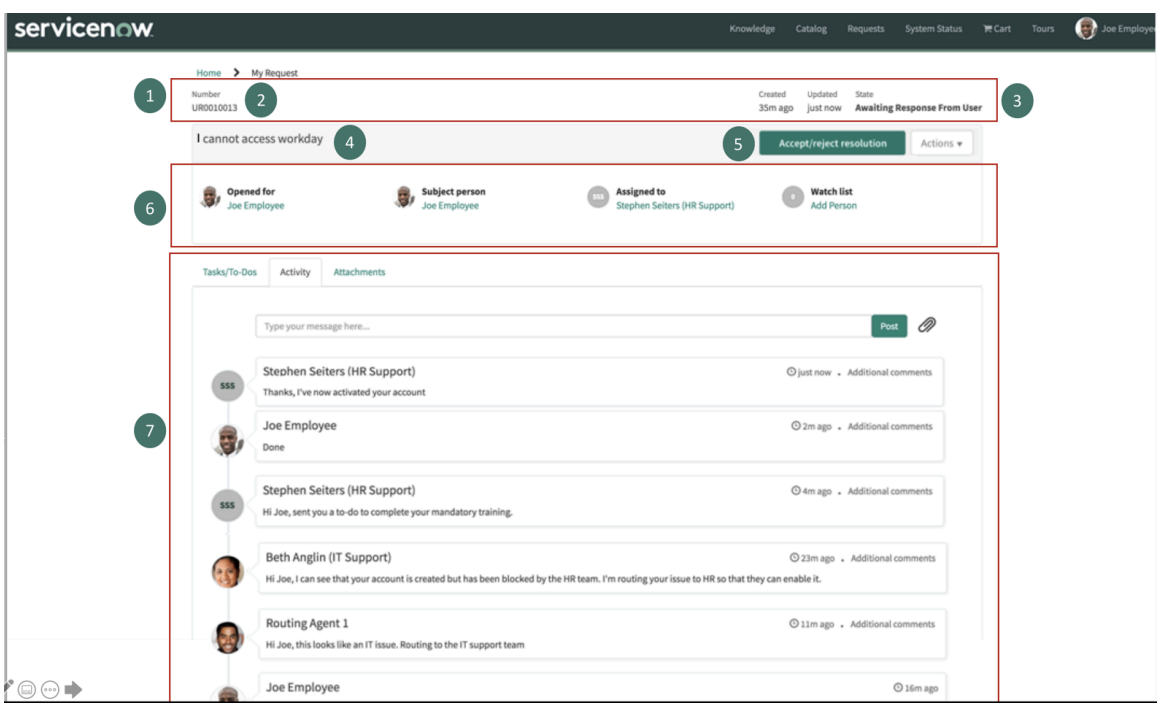
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La configuration de la page Ticket standard pour les tickets UR vous permet de déterminer ce que vous souhaitez afficher en tant que vue. Par défaut, une Demande universelle configuration de ticket standard est disponible que vous pouvez utiliser et personnaliser. Les informations affichées dans différentes sections d'une page de ticket standard dépendent du type de demande individuel.

Remarque :
si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure et que vous souhaitez utiliser la page Ticket standard pour votre département, assurez-vous d'activer `Page Route map` dans Portail de services. Pour plus d'informations, consultez Activer la carte de routage des pages pour la page de ticket standard .



Composants d'interface utilisateur de la page de Demande universelle ticket standard

SI #	Composant de l'interface utilisateur	Informations affichées
1	Section d'en-tête	Affiche les informations soumises pour l'enregistrement Demande universelle , telles que le numéro de demande UR, les détails créés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

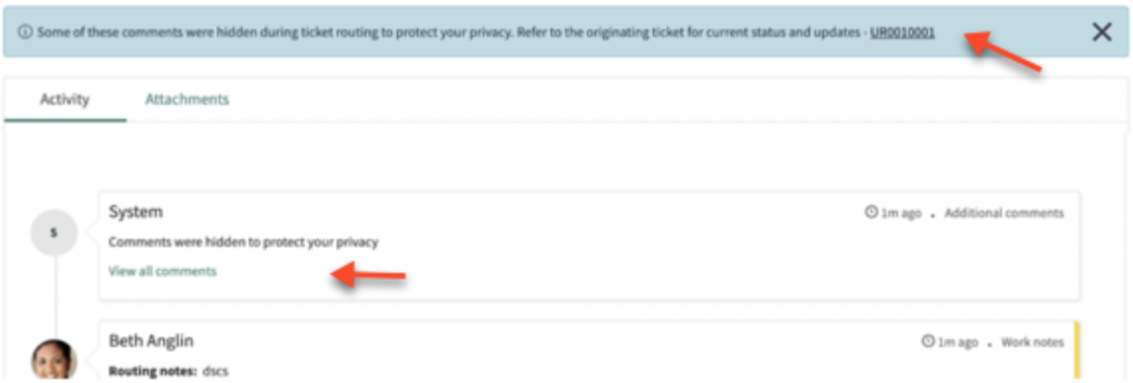
Composants d'interface utilisateur de la page de Demande universelle ticket standard (suite)

SI #	Composant de l'interface utilisateur	Informations affichées
		et mis à jour de la demande et l'état actuel. Cette section n'est pas configurable. Le champ **Mis à jour** affiche les détails de la dernière heure d'activité du ticket principal s'il existe. Si aucun ticket primaire n'est joint, le champ **Mis à jour** affiche l'heure de la dernière activité du Demande universelle.
2	Numéro	Affiche le numéro UR unique qui identifie la demande.
3	État	Affiche l'état du Demande universelle fichier .
4	Description brève	Affiche toujours la description brève des Demande universelle éléments soumis.
5	Région d'action	Actions configurées dans le cadre de la page Ticket principal. Si le ticket primaire n'existe pas, les actions par défaut du Demande universelle sont affichées. Les actions UR par défaut sont les suivantes : • **Accepter/Rejeter la résolution** : pour examiner la résolution fournie et choisir de l'accepter ou de la rejeter. • **Fermer** : pour annuler la demande universelle si elle n'est plus nécessaire. **Remarque :** une demande universelle ne peut être annulée que si aucun ticket primaire actif ou fermé ne lui est joint. En outre, l'état de la demande universelle doit être défini sur **Nouveau** ou **En cours**.
6	Région d'informations	Champs configurables qui font partie du ticket principal. Si le ticket primaire n'existe pas, les champs par défaut configurés pour Demande universelle s'affichent.
7	Section d'onglet	Onglets configurés dans le cadre de la page Ticket principal. Si aucun ticket principal n'existe, les onglets par défaut tels que **Activité** et **Pièces jointes** s'affichent.
9	Flux d'activité	Affiche l'activité et les pièces jointes d'UR, ainsi que tous les tickets principaux précédemment associés dans un ordre séquentiel.

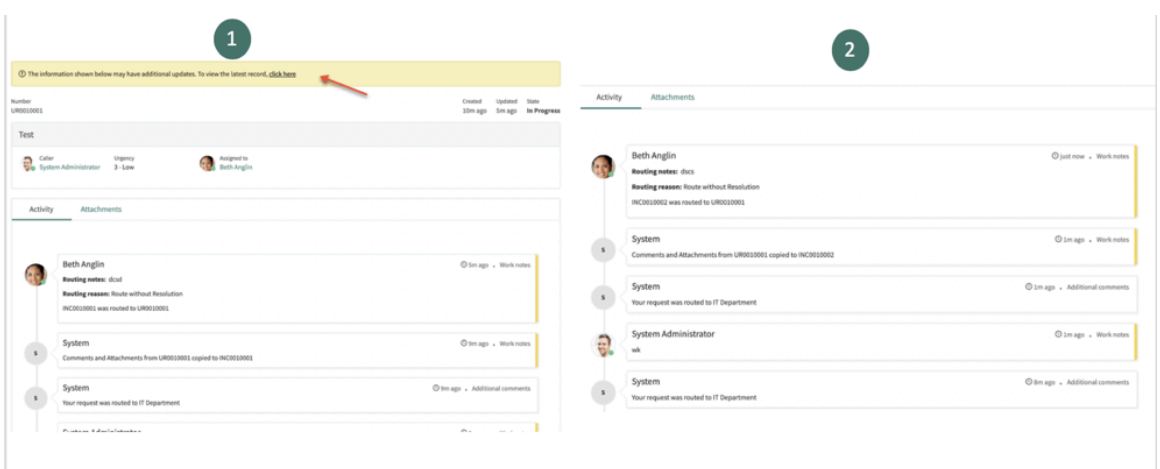
Si un agent d'acheminement décide de ne pas partager de commentaires ou de pièces jointes supplémentaires lors de l'acheminement, un message généré par le système s'affiche dans l'en-tête et dans le flux d'activité. Toutefois, le demandeur peut afficher tous les commentaires dans le flux d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsqu'un utilisateur clique pour afficher la page Ticket standard à partir d'un ticket de département qui était auparavant un ticket principal de la demande universelle, la configuration du ticket standard est validée et affiche un message invitant l'utilisateur à ouvrir la dernière page qui affiche uniquement les flux d'activité et les pièces jointes. L'image suivante affiche le message contenant un lien pour ouvrir le dernier flux d'activité.



Information associée

Configurer la page Ticket standard pour Demande universelle

Configurer la page Ticket standard pour Demande universelle

Utilisez la configuration de la page Ticket standard pour Demande universelle afin de fournir une mise en page cohérente pour tous les tickets soumis et associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Par défaut, une configuration de ticket standard est fournie pour UR. Vous pouvez personnaliser la mise en page des tickets ou en créer une autre en fonction des exigences de votre organisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.
   La liste des configurations de ticket par défaut s'affiche.
2. Cliquez et ouvrez la configuration de **demande universelle**.
3. Cliquez sur le lien **ici** qui s'affiche dans le message affiché pour modifier l'enregistrement.
4. Modifiez le champ de formulaire selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. **Facultatif :** Cliquez sur **Nouveau** pour créer votre configuration personnalisée.
   Pour plus d'informations, consultez la page Ticket standard .

Configurer le service pour utiliser Demande universelle

Configurez l'application Demande universelle avec n'importe quel service pour gérer les demandes dans plusieurs services sous une demande unifiée. L'utilisation de Demande universelle intégrée à votre service permet d'offrir une expérience des employés fluide dans votre organisation.

Configurer les mappages

Configurez les mappages de table cible et de champs pour créer un ticket au niveau du département et définir les champs en fonction des mappages de champs.

Avant de commencer
Rôle requis : ur_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Configuration du mappage**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, voir Formulaire Configuration du mappage.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Publiez cette configuration et mappez les champs de service aux champs UR pour permettre un transfert fluide des tickets. Pour en savoir plus, consultez Mapper les champs de demande universelle aux champs de la table cible.

Mapper les champs de demande universelle aux champs de la table cible

Définissez les champs que vous souhaitez mapper entre les champs de la demande universelle et ceux de la table cible que vous avez déjà configurés. Cette configuration vous permet de copier les valeurs des champs mappés de la demande universelle vers le nouveau ticket, et vice versa.

Avant de commencer
Rôle requis : ur_admin

Pour mapper automatiquement les champs, sélectionnez le lien associé **Mapper automatiquement les champs** . Cette action mappe tous les champs communs entre UR et le ticket de service, et vice versa.

Remarque :
Les mappages de champs seront prioritaires sur la configuration du modèle de transfert, si vous les avez déjà définis.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Configuration du mappage**.
2. Ouvrez la configuration pour laquelle vous souhaitez mapper les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
le champ **Type** indique le mappage de champ de type sélectionné, tel que Transfert, Ticket associé ou Créer une demande universelle.

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer un ensemble de services

Créez votre nom d'ensemble de services (département) dans l'application Demande universelle (UR) pour utiliser les options UR pour un ensemble de services spécifique dans votre organisation. Les ensembles de services représentent les différents départements de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Votre organisation doit avoir un seul ensemble de services sans aucun service marqué comme Ensemble universel. L'ensemble universel agit comme département par défaut qui reçoit de nouvelles demandes universelles non acheminées vers un département spécifique. Cet ensemble de services s'assure que, lorsqu'une demande universelle est créée, elle est affectée au groupe d'affectation de l'ensemble de services conformément à l'une des conditions suivantes.

- Une demande universelle est créée à partir de Request Help sans département sélectionné. Par exemple, lorsqu'un employé crée une demande universelle à partir de Request Help sans département sélectionné et lorsque l'affectation automatique n'est pas suggérée par l'algorithme d'acheminement ML, la demande universelle est affectée à l'ensemble de services marqué comme Ensemble universel.
- Lorsqu'une demande universelle est transférée avec l'option **Je ne suis pas sûr(e)**. Par exemple, lorsqu'une demande universelle est transférée par un agent du département et que cet agent ne sait pas à quel département transférer la demande, l'agent peut sélectionner **Je ne suis pas sûr(e)** dans le champ Département. Dans ce cas, la demande universelle est acheminée vers l'ensemble de services qui est marqué comme Ensemble universel.

Remarque :
vous ne pouvez avoir qu'un seul ensemble de services marqué comme Ensemble universel pour votre organisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Ensembles de service**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez le nom de département spécifique d'un service.
4. Cochez la case **Ensemble universel**.
   Si cette case est sélectionnée, le nouvel ensemble de services est considéré comme un ensemble universel.
5. Sélectionnez la **configuration de mappage** que vous souhaitez définir pour votre ensemble de services.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer vos groupes d'affectation spécifiques d'un service

Configurez vos groupes spécifiques d'un service et affectez-y les rôles et utilisateurs nécessaires. Les utilisateurs dans un groupe héritent des rôles du groupe ; il est donc inutile d'affecter des rôles à chaque utilisateur séparément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Voici quelques bonnes pratiques pour la création de groupes :

- créez un groupe pour les administrateurs et n'affectez le rôle administrateur qu'à ce groupe ;
- créez autant de groupes que nécessaire pour votre organisation. Par exemple, vous pouvez créer un groupe d'affectation spécifique du département RH ou un groupe informatique spécifique. Affectez les utilisateurs nécessaires à ces groupes, puis affectez-leur le rôle de personnel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un groupe d'utilisateurs .
4. Cliquez sur l'icône de verrouillage à côté du champ **Type**.
   Si le champ n'est pas visible, configurez le formulaire pour l'ajouter.
   Le champ **Type** se développe.
5. Cliquez sur l'icône de recherche de référence et sélectionnez le type d'**[application]**.
6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
7. Ajoutez les rôles à la liste connexe **Rôles**.
8. Ajoutez des utilisateurs à la liste connexe **Membres du groupe**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Affecter un groupe d'affectation à des ensembles de services

Après avoir créé vos groupes d'affectation spécifiques du service, affectez-les aux ensembles de services. L'affectation de groupes d'affectation aux différents ensembles de services de départements facilite l'acheminement automatique des demandes universelles vers les agents appropriés (groupe d'affectation) au sein d'un département spécifique (ensemble de services).

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En outre, après le triage, les agents peuvent également transférer des demandes universelles et des tickets de département aux agents appropriés (groupe d'affectation) au sein d'un département spécifique (ensemble de services).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Groupes d'affection de l'ensemble des services**.
2. Sélectionnez l'**ensemble de service** dans la liste de recherche.
3. Sélectionnez le **groupe d'affectation** pour l'ensemble de services.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer votre service pour Demande universelle

Enregistrez le nom de service pour la table spécifique du service et associez-le à un ensemble de services (département) pour utiliser les options Demande universelle pour un service spécifique de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le service classe l'application en fonction de la zone de travail au sein de l'ensemble de services (département) de l'organisation.

Remarque :
Par défaut, les tickets RH et les incidents informatiques sont configurés en tant que services dans l'application Demande universelle. Cette étape peut être ignorée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Configuration du service**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour enregistrer votre service.
3. Sur le formulaire, entrez le **nom du service**.
4. Sélectionnez la **table de services** dans la liste des tables disponibles.
5. Sélectionnez l'**ensemble de services** dans la liste des ensembles de services disponibles enregistrés pour votre organisation.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Affecter un groupe d'affectation à votre service

Après avoir créé les services pour votre ensemble de services (département), affectez les groupes d'affectation aux services et aux ensembles de services afin de permettre aux agents de transférer des tickets au groupe d'acheminement approprié.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'affectation de groupes d'affectation aux différents ensembles de services de départements facilite l'acheminement automatique des demandes universelles vers les agents appropriés (groupe d'affectation) au sein d'un département spécifique (ensemble de services). En outre, après le triage, les agents peuvent transférer des demandes universelles et des tickets de département aux agents appropriés (groupe d'affectation) au sein d'un département spécifique (ensemble de services).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Groupes d'affection de service**.
2. Sélectionnez le **groupe d'affectation** pour l'ensemble de services.
3. Sélectionnez le **service** dans la liste de recherche.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des actions d'interface utilisateur spécifiques d'un service

Créez une action d'interface utilisateur ou modifiez une action existante pour permettre à votre service de créer des tickets de département dans le cadre d'une demande universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Les administrateurs et les utilisateurs ayant le rôle ui_action_admin peuvent définir les actions d'interface utilisateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, examinez le scénario suivant : un agent de niveau 1 d'un département de services reçoit une demande universelle et n'est pas en mesure de la résoudre. L'agent fait remonter la demande à un autre département ou à un agent du même département. Dans ce cas, l'agent de niveau 1 utilise l'action **Créer un ticket** ou une action similaire pour créer un ticket au sein du service (département). Ce ticket peut ensuite être acheminé vers le groupe d'affectation approprié en vue de sa résolution.

Pour effectuer cette action, vous devez créer une action d'interface utilisateur pour votre service.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
   La liste de toutes les actions d'interface utilisateur spécifiques de la table Universal Request s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant.

   Remarque :
   pour une nouvelle action d'interface utilisateur, veillez à toujours sélectionner la table Universal Request.

3. Sur le formulaire, renseignez les champs pour définir l'action d'interface utilisateur.
   Pour plus d'informations, voir Créer une action d'interface utilisateur .

Enregistrer une application d'administration d'application incluse dans le périmètre activée

Si votre application est une application du périmètre activée par l'administrateur, enregistrez-la auprès Demande universelle de (UR) pour que le service et les données de l'ensemble de services de votre application soient disponibles pour que l'application Demande universelle fonctionne.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir configuré votre service, vous devez effectuer ces étapes et créer les entrées d'héritage d'ACL suivantes. Demande universelle peut ainsi utiliser les données de service et d'ensemble de services de votre application.

Seul l'administrateur UR [sn_uni_req.ur_admin] peut affecter des rôles UR dans le champ d'application défini.

Pour configurer votre système, vous devez vous connecter en tant qu'administrateur système [admin]. Le rôle d'administrateur UR [sn_uni_req.ur_admin] est contenu dans le rôle d'administrateur système [admin]. La combinaison de ces deux rôles permet à un utilisateur d'effectuer toutes les tâches associées à la configuration de votre système.

Après la configuration du système, assurez-vous que seul le rôle d'administrateur UR [sn_uni_req.ur_admin] a accès aux informations sensibles. Supprimez le rôle d'administrateur UR du rôle d'administrateur système [admin] pour empêcher l'administrateur système de consulter des informations UR sensibles. Pour en savoir plus, consultez Supprimer le rôle d'administrateur UR de l'administrateur système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après avoir accordé l'accès, définissez la propriété *sn_uni_req.min_admin_count* dans les propriétés système pour UR afin de vous assurer qu'un nombre minimum d'administrateurs existent dans le champ d'application et que l'application n'est pas verrouillée s'il manque un administrateur.

Procédure

1. Dans le panneau de navigation, entrez sys_scoped_admin_acl_inheritance.list.
2. Sur la page **Héritage d'ACL d'administration d'application**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez Ensemble de services dans la liste déroulante **Table**.
4. Vérifiez que l'**application** est votre application incluse dans le périmètre.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Cela crée un enregistrement d'héritage d'ACL pour la table d'ensembles de services dans votre application incluse dans le périmètre.
6. Sur la page **Héritage d'ACL d'administration d'application**, recliquez sur **Nouveau**.
7. Sélectionnez Configuration de service dans la liste déroulante **Table**.
8. Vérifiez que l'**application** est votre application incluse dans le périmètre.
9. Cliquez sur **Envoyer**.
   Cela crée un enregistrement d'héritage d'ACL pour la table de configuration du service dans votre application incluse dans le périmètre.

Supprimer le rôle d'administrateur UR de l'administrateur système

Pour sécuriser vos informations contre un accès non autorisé, après la configuration du système, assurez-vous que seul le rôle d'administrateur Universal Request (UR) [sn_uni_req.ur_admin] a accès aux informations sensibles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin avec sn_uni_req.ur_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, un administrateur système détient également le rôle d'administrateur UR et peut accéder aux informations UR. Ajoutez le rôle d'administrateur UR aux utilisateurs spécifiques qui travailleront sur la configuration UR pour les services respectifs. L'utilisateur ayant ce rôle peut attribuer le rôle d'administrateur UR à un autre utilisateur en fonction de ses rôles et responsabilités. Une fois cette étape terminée, pour sécuriser votre application, supprimez le rôle d'administrateur UR [sn_uni_req.ur_admin] du rôle d'administrateur système [admin].

Vous pouvez ainsi empêcher l'utilisateur ayant le rôle d'administrateur système [admin] par défaut de consulter toutes les informations Universal Request.

Remarque :
Assurez-vous qu'au moins deux utilisateurs disposent du rôle d'administrateur UR. Si vous n'affectez ce rôle qu'à une seule personne et que cette personne est désactivée, vous n'aurez plus aucun utilisateur capable d'assurer les fonctions d'administration UR.

assurez-vous également que les mêmes utilisateurs ont le rôle d'administrateur système [admin] pour accéder aux modules UR.

Procédure

1. Connectez-vous en tant qu'administrateur.
2. Sous **Administration utilisateurs**, accédez à **Rôles** (menu de navigation de gauche).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **admin**.
4. Dans l'onglet **Contient des rôles**, cliquez sur **Modifier**.

   Remarque :
   si le bouton **Modifier** n'est pas affiché, définissez le champ d'application de l'**application** sur Global.

5. Dans la colonne **Contient des rôles**, mettez **sn_uni_req.ur_admin** en surbrillance et déplacez ce rôle vers la colonne **Collection**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Déconnectez-vous.

Créer une règle métier pour votre service

Créez une règle métier sur la table de service pour joindre le ticket de département que vous venez de créer à une demande universelle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer une règle métier pour votre service pour l'une des raisons suivantes.

- Pour offrir une expérience de création de tickets unifiée et simplifiée à votre demandeur, configurez la création de demandes universelles à partir de tous les canaux.
- Autorisez les agents à transférer le ticket principal vers d'autres départements si le demandeur a initialement envoyé la demande d'origine au département incorrect.
- Facilitez les rapports entre les différents départements sur le SLA global si le ticket est transféré entre les départements.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de votre règle métier.
4. Sélectionnez votre table de services dans la liste **Table**.
5. Sélectionnez **Avancé**.
6. Dans l'onglet **Quand exécuter**, dans la condition **Quand**, sélectionnez `after` et cochez la case **Insérer**.
   Cette action spécifie que les règles métier doivent s'exécuter après l'insertion ou la mise à jour.
7. Dans l'onglet **Avancé**, ajoutez votre condition.
   Par exemple, ajoutez la condition ci-dessous dans le champ **Condition**.

   ```
   !current.universal_request.nil() && current.universal_request.primary_task.nil()
   ```

8. Saisissez le script dans le champ **Script** que vous souhaitez exécuter lorsque la condition définie est vraie.
   Par exemple, ajoutez le script ci-dessous pour joindre le ticket de service comme ticket primaire d'une demande universelle.

   ```
   (function executeRule(current, previous /*null when async*/) { var urUtilsApi = new sn_uni_req.UniversalRequestUtils(); urUtilsApi.attachPrimaryTicket(current.universal_request, current.getUniqueValue(),null,true); })(current, previous);
   ```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Pour plus d'informations sur les autres champs de ce formulaire, voir Créer une règle métier .

Créer une règle métier pour créer automatiquement une demande universelle

Créez une règle métier Avant insertion sur la table de services pour créer automatiquement une demande universelle lorsqu'un ticket est soumis à partir de l'un des canaux disponibles.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une nouvelle demande est soumise à partir du portail des employés, cette règle métier valide si la demande universelle existe déjà. Si aucune demande universelle n'est jointe à la demande, la règle métier crée automatiquement la demande universelle et la demande spécifique du département est jointe comme ticket primaire.
La demande universelle est créée automatiquement à partir de l'un des canaux suivants :

- ServiceNow AI Platform
- Espace de travail
- Virtual Agent
- E-mail
- Interaction
- Libre-service

Vous voudrez peut-être créer une demande universelle automatiquement dans les scénarios suivants.

- Pour fournir une expérience utilisateur cohérente lors de l'affichage du ticket UR.
- Pour transférer le ticket de département en toute transparence, car la demande universelle est déjà associée au ticket.
- Pour utiliser les rapports SLA ou OLA entre les départements pour la demande universelle, le ticket du département et toutes les autres tâches associées à la demande universelle parent.

Remarque :
par défaut, cette règle métier est fournie avec Prestation de services RH et Gestion des services IT. Vous devez l'activer pour l'utiliser. Pour d'autres départements, pour utiliser cette option, créez ou personnalisez la règle métier donnée pour votre table de département spécifique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de votre règle métier.
4. Sélectionnez votre table de services dans la liste **Table**.
5. Sélectionnez **Avancé**.
6. Dans l'onglet **Quand exécuter**, dans la condition **Quand**, sélectionnez `before` et cochez la case **Insérer**.
   Cette action spécifie que les règles métier doivent s'exécuter avant l'insertion.
7. Saisissez l'**ordre** le plus élevé pour la table.
   La valeur d'ordre est spécifique du département.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Ajoutez votre condition.
   Par exemple, ajoutez la condition ci-dessous dans le champ **Condition**.

   ```
   current.universal_request.nil()
   ```

9. Saisissez le script dans le champ **Script** que vous souhaitez exécuter lorsque la condition définie est vraie.
   Par exemple, ajoutez le script ci-dessous pour joindre le ticket de service comme ticket primaire d'une demande universelle.

   ```
   (function executeRule(current, previous /*null when async*/) { /* call UR API
   to create or attach Universal Request with inserted department record */ new
   sn_uni_req.UniversalRequestFieldsMappingUtils().attachUniversalRequest(current); })(current,
   previous);
   ```

10. Cliquez sur **Envoyer**.
    Pour plus d'informations sur les autres champs de ce formulaire, voir Créer une règle métier .

Créer des points d'extension pour les départements

Créez un point d'extension scripté pour créer votre ticket principal spécifique du département lors du transfert des tickets entre départements. L'utilisation d'un point d'extension vous permet de créer un type de ticket principal selon la définition de point d'extension.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors de la configuration de votre département pour Demande universelle, pour utiliser l'option de transfert vers un autre département, créez des points d'extension scriptés et ajoutez-les aux script includes du code d'application. Un exemple de point d'extension `CreateDepartmentTicket` est fourni. Vous pouvez le modifier et l'utiliser.

Remarque :
Pour une meilleure expérience utilisateur, vous pouvez utiliser la configuration de mappage pour définir et configurer les champs qui doivent être copiés sur les points de terminaison pour le transfert et la création de tickets. Pour plus d'informations, consultez Configurer les mappages.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez `sn_uni_req. CreateDepartmentTicket`.
3. Sur la bannière du formulaire, cliquez sur le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Cliquez sur **Créer une implémentation** dans la liste connexe pour créer votre script de point d'extension spécifique du département.
   Pour plus d'informations, consultez Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .

Créer un point d'extension pour le post-traitement des transferts

Créez un point d'extension scripté pour effectuer des actions supplémentaires après le transfert entre départements d'un ticket primaire dans l'application Demande universelle . Vous pouvez modifier l'exemple de point d'extension pour copier toute information supplémentaire à partir des entités enfants du ticket primaire précédent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un ticket primaire d'un Demande universelle est transféré, la configuration de mappage actuelle copie uniquement les informations du ticket primaire vers le ticket de destination. Toutefois, si vous souhaitez que des actions supplémentaires soient effectuées après le transfert entre départements du ticket principal, vous pouvez créer une implémentation de point d'extension scriptée pour le point d'extension `DepartmentTransferPostProcessor` . Un exemple de `DepartmentTransferPostProcessor` point d'extension, basé sur les besoins de votre entreprise, est fourni pour que vous puissiez le modifier et l'utiliser.

Procédure

1. Accédez à la **Tous >Points d'extension système Points d'extension > scriptés**.
2. Dans la barre de recherche, recherchez `sn_uni_req.DepartmentTransferPostProcessor`.
3. Créez votre point d'extension spécifique au département en sélectionnant **Créer une implémentation**. Pour plus d'informations sur l'utilisation des points d'extension, voir Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .

Paramètre de l'expérience de ticket unifiée

Définissez votre service pour fournir à vos employés une expérience de ticket unifiée et cohérente. Cette configuration crée automatiquement une demande universelle lorsque des demandes sont élevées à partir d'un enregistrement d'interaction, d'un e-mail ou d'un créateur d'enregistrement.

Vous pouvez personnaliser et configurer le service afin de créer automatiquement une demande universelle pour une tâche à partir de différents canaux à l'aide des API fournies avec l'application Demande universelle. Pour plus d'informations, consultez API UniversalRequestUtilsSNC .

L'application Demande universelle prend en charge la création de la demande universelle à partir d'un enregistrement d'interaction dans Espace de travail d'agent. Pour en savoir plus, consultez Créer une demande universelle à partir d'un enregistrement d'interaction.

La modification des préférences de notification par e-mail permet de contrôler les actions sur e-mail sortant. Pour en savoir plus, voir Préférences de notification par e-mail pour votre service.

Configurez les préférences e-mail pour créer une demande universelle lorsqu'un e-mail est reçu dans la boîte de réception configurée. Pour en savoir plus, voir Créer automatiquement une demande universelle à partir d'un e-mail entrant.

Configurez votre créateur d'enregistrement de service pour créer une demande universelle à partir d'une demande provenant du créateur d'enregistrement. Pour en savoir plus, consultez Configurer un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement afin de créer une demande universelle.

ServiceNow

Les demandes universelles ne sont pas automatiquement créées lorsqu'un prestataire ou un employé crée un ticket de département à partir de canaux autres que les rubriques Service Portal ou Virtual Agent. Créez automatiquement une demande universelle en ajoutant la règle métier à la table de services spécifique, comme un incident ou un service RH.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez automatiquement une demande universelle en ajoutant la règle métier à la table de services spécifique, comme un incident ou un service RH. La demande universelle créée est ensuite automatiquement associée au ticket de département, comme un ticket d'incident ou un ticket RH créé dans cette table.

Vous voudrez peut-être créer une demande universelle automatiquement dans les scénarios suivants.

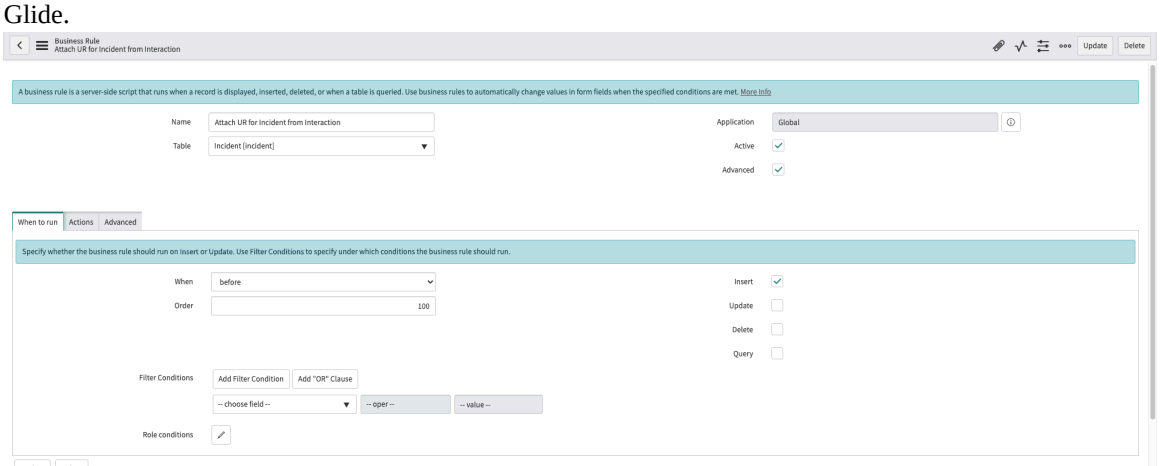
- Pour fournir une expérience utilisateur cohérente lors de l'affichage du ticket UR.
- Pour transférer le ticket de département à tout moment, car la demande universelle est déjà associée au ticket.
- Pour utiliser les rapports SLA/OLA entre les départements pour la demande universelle, le ticket du département et toutes les autres tâches associées à la demande universelle parent.

Pour ce faire, utilisez une règle métier et l'API Universal Request. Pour plus d'informations, consultez API UniversalRequestUtilsSNC .

Suivez les étapes indiquées pour créer automatiquement une demande universelle à partir d'un enregistrement d'interaction.

Procédure

1. Modifiez l'action d'interface utilisateur du ticket de département pour transmettre le paramètre d'URL qui est récupéré à partir du script client.
2. Créez un script include AJAX pour définir les données dans la session Glide.
3. Créez un script client onSubmit() pour extraire le paramètre d'URL.
   Pour plus d'informations, voir Scripts clients .
4. Définissez le paramètre d'URL et le sys_id de la session Glide à l'aide du script include AJAX.
5. Créez une règle métier Avant insertion sur le ticket de département et récupérez les données de la session Glide.



6. Créez un enregistrement de demande universelle à l'aide de l'API `UniversalRequestUtils` et joignez la demande universelle à la tâche.

Préférences de notification par e-mail pour votre service

Personnalisez les notifications par e-mail pour contrôler les notifications par e-mail envoyées aux demandeurs lorsqu'une demande universelle est créée. Ce paramètre empêche l'envoi de notifications par e-mail en double ou incohérentes aux employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Définissez vos préférences de notification, de sorte que les communications au demandeur proviennent de Demande universelle au lieu du ticket du département, et que les liens dans le lien de communication reviennent à Demande universelle au lieu du ticket du département.

Les notifications par e-mail sont généralement envoyées lorsque l'une des activités suivantes est effectuée :

- Une demande universelle est créée pour un demandeur.
- Des commentaires sont ajoutés à la demande.
- La résolution est fournie pour la demande.
- La demande est fermée.

Procédure

1. Supprimer une notification sortante pour les services utilisant Demande universelle.
2. Utiliser un nombre effectif dans l'objet de l'e-mail.

Supprimer une notification sortante pour les services utilisant Demande universelle

Vous pouvez configurer les notifications par e-mail sortant pour définir les e-mails qu'un demandeur doit recevoir lorsqu'une demande universelle est créée. Par exemple, si votre ticket de service (département) est associé à une demande universelle, vous pouvez personnaliser les notifications pour envoyer uniquement les e-mails pertinents au demandeur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :

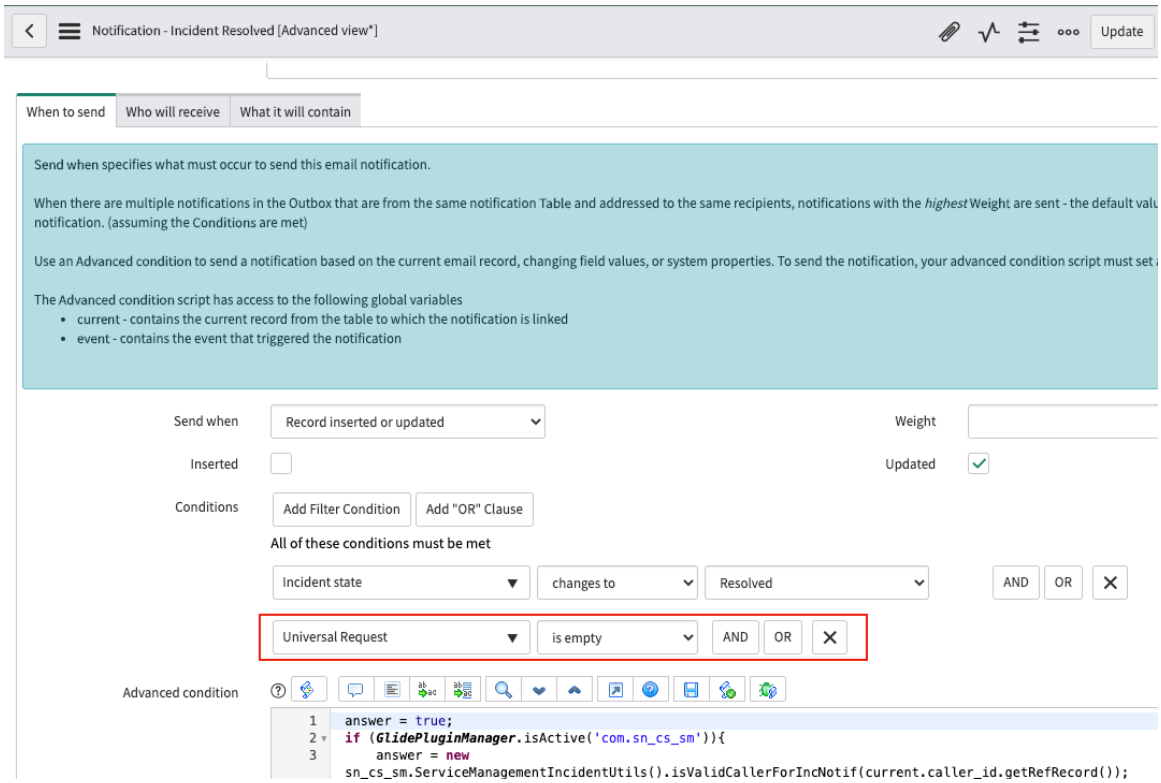
Les e-mails de service, tels que la création de tickets de service, les notes ou les changements d'état, peuvent être supprimés de la distribution.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Notifications**.
2. Ouvrez la notification spécifique du service que vous souhaitez personnaliser.
3. Dans l'onglet **Quand envoyer**, sous le créateur de condition, ajoutez une nouvelle étape de condition comme indiqué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utiliser un nombre effectif dans l'objet de l'e-mail

Modifiez l'objet de l'e-mail pour afficher le numéro de ticket pertinent en utilisant le numéro effectif de la tâche. Par exemple, si votre ticket de service est associé à une demande universelle, vous devez masquer le numéro du ticket de service et afficher le numéro UR.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

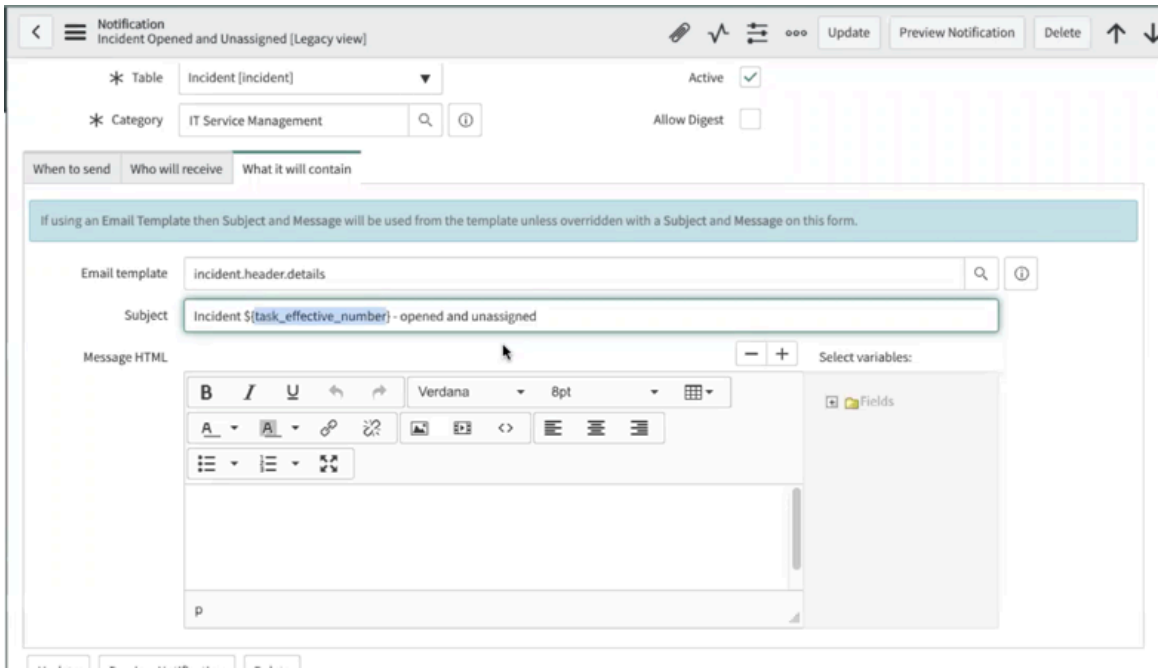
`task_effective_number` est une de champ dynamique qui affiche le numéro UR lorsque le ticket de service est associé à la demande universelle et affiche le numéro de ticket de service réel lorsqu'il n'y a pas de demande universelle associée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Notifications**.
2. Ouvrez la notification spécifique du service que vous souhaitez personnaliser.
3. Dans l'onglet **What it will contain** (Contenu prévu), dans le champ **Objet**, utilisez `task_effective_number`.
   Par exemple, dans la notification Incident ouvert et non affecté, dans le champ **Objet**, entrez `Incident ${task_effective_number} - open and unassigned`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer automatiquement une demande universelle à partir d'un e-mail entrant

Les demandes universelles peuvent être automatiquement créées à partir des informations reçues par e-mail. La création automatique de demandes universelles permet aux employés d'accélérer les délais de réponse et les résolutions par rapport aux agents qui créent manuellement des demandes à partir d'e-mails.

Configurez les ID d'e-mail dans la propriété *`General email address for Universal Requests`* (sn_uni_req.ur_email). Pour en savoir plus, voir Propriétés de Demande universelle. Par défaut, un e-mail envoyé à ces ID de courrier configurés crée automatiquement une demande universelle. Les e-mails entrants marqués d'une importance élevée créent des demandes universelles dont la priorité est élevée (Priorité 1).

Par défaut, la définition de la solution est configurée et le modèle prédictif est auto-entraîné lorsque les conditions suivantes sont remplies.

- Le module d'extension Universal Request (com.snc.universal_request) est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence pour Universal Request (com.snc.universal_request.ml) est installé. Ce module d'extension nécessite un abonnement séparé et doit être activé par le personnel ServiceNow.

Sur les instances où Intelligence prédictive pour Demande universelle est actif, la définition de solution et la règle métier suivantes sont disponibles :

Table de définition de solution

Définition	Description
Catégorisation des demandes universelles	Prédit le groupe d'affectation à partir de la brève description et de la description d'une demande universelle et crée également des tickets de niveau de service associés à la demande universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table des règles métier

Business Rule	Table	Description
Prédire le groupe d'affectation d'une demande universelle	Universal Request [universal_request]	Prédit le groupe d'affectation à partir de la brève description et de la description d'une demande universelle.

Configurer un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement afin de créer une demande universelle

Créez une demande universelle avec un enregistrement d'élément demandé ou basé sur une tâche pour fournir une expérience unifiée de création de tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La section **Configuration de demande universelle** est ajoutée à un formulaire d'élément de catalogue ou de créateur d'enregistrement uniquement si le module d'extension Universal Request (com.snc.universal_request) est installé.

Aucune demande universelle n'est créée pour les scénarios suivants :

- Le panier contenant plusieurs éléments de catalogue est extrait.
- Le guide de commande est envoyé.

Pour plus d'informations sur la création d'un élément de catalogue, voir Créer ou modifier un élément de catalogue.

Pour plus d'informations sur la création d'un créateur d'enregistrement, voir Créer un créateur d'enregistrement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez l'élément de catalogue ou le créateur d'enregistrement requis.
3. Dans le formulaire Élément de catalogue ou Créateur d'enregistrement, configurez les champs ci-dessous de la section **Configuration de demande universelle**.

Champs de la section Configuration de demande universelle

Champ	Description
Élément activé/certifié UR	Option permettant de spécifier qu'une demande universelle doit également être créée en même temps qu'un élément demandé ou un enregistrement basé sur une tâche. Dans la demande universelle, une référence est créée à l'élément demandé ou à l'enregistrement basé sur la tâche associé, qui devient la tâche primaire de la demande universelle.
Nécessite une revue supplémentaire	Option permettant de cocher automatiquement la case **Nécessite un examen de résolution** dans la demande universelle correspondante. Pour en savoir plus sur les champs de demande universelle, consultez Formulaire Demande universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Le champ **Nécessite une revue supplémentaire** s'affiche uniquement lorsque la case **Élément activé/certifié UR** est cochée.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Configuration de Service Catalog pour Universal Request

Mappage de l'état des demandes universelles

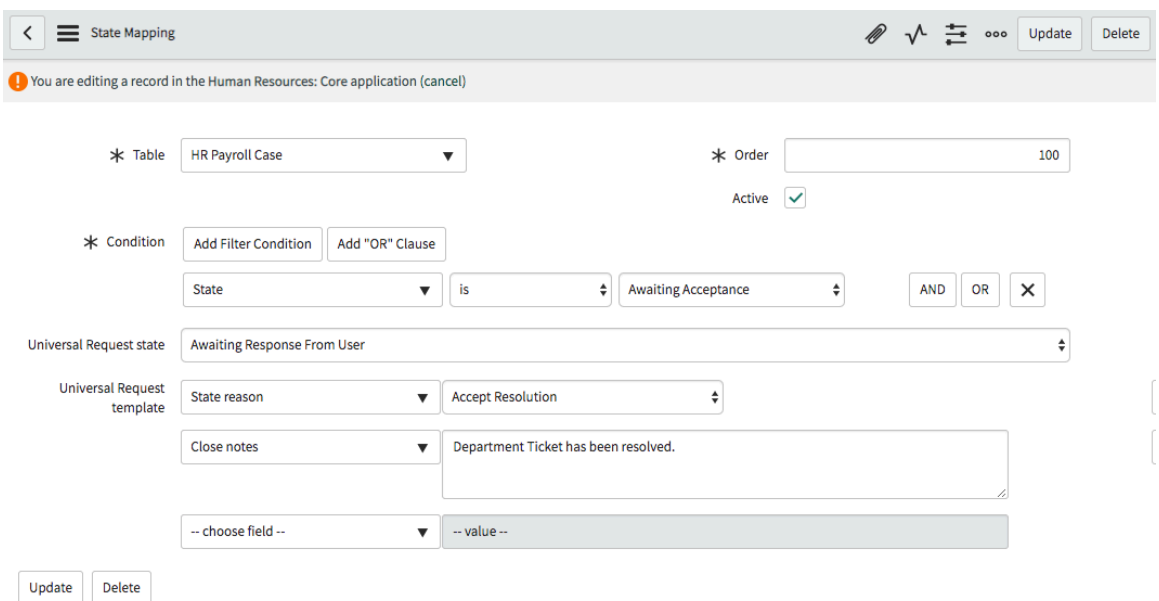
Tous les workflows sont constitués d'états, de transitions et de motifs. Mappez les états spécifiques du service aux états Universal Request pour fournir une meilleure expérience utilisateur pendant la transition d'état de la demande.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, prenez une demande universelle qui est liée à un ticket de salaire RH comme tâche principale. Lorsque le ticket RH passe de l'état **En cours** à l'état **En attente d'acceptation**, l'état de la demande universelle est défini sur **En attente d'une réponse de l'utilisateur**.



Le mappage des états du service à l'état de la demande universelle permet de s'assurer que l'état correct de la demande universelle est affiché. La transition d'état du ticket principal est masquée du demandeur. Celui-ci ne voit que les transitions d'état de demande universelle simplifiées qui sont entraînées par les mappages d'état. Le tableau suivant décrit les états de demande universelle et les mappages suggérés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États de demande universelle et mappages suggérés

Statut de ticket principal	État de demande universelle
Lors de la création d'une demande universelle et aucun ticket principal n'est présent	Nouveau
Tous les états lorsque le ticket est en cours d'utilisation, tels que WIP ou En attente d'approbation	En cours
Tous les états qui nécessitent la réponse d'un demandeur	En cours

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Mappage de l'état**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à Formulaire Mappage de l'état.

Domain separation et Demande universelle

La séparation de domaines est prise en charge pour ServiceNow Demande universelle. Demande universelle aide les agents du Support technique à résoudre les tickets dans l'entreprise pour une meilleure expérience des employés. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Comment fonctionne Domain separation dans Demande universelle

Toutes les configurations sont strictement séparées par domaine.

La table Universal Request est séparée par données.

Tables

Tables de configuration (séparation stricte de domaines)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- universal_request_service_set
- universal_request_service_conf
- universal_request_state_mapping
- universal_request_route_conf
- universal_request_transfer_mapping
- universal_request_transfer_fields_mapping

Tables de données (données séparées) : universal_request.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Utiliser Demande universelle

Les agents et les gestionnaires peuvent utiliser l'application Demande universelle pour créer des demandes, gérer les informations et la sécurité, et se connecter à d'autres départements et services afin d'aider à résoudre les demandes.

Créer une demande universelle

Créez un enregistrement de demande universelle au nom du demandeur à partir de l'application Demande universelle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_uni_req.routing_agent ou admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Créer**.
2. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à Formulaire Demande universelle.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Annuler une demande universelle

Annulez la demande universelle si le problème est résolu ou si la demande n'a plus besoin d'aucune action.

Avant de commencer
Rôles requis : admin, agents d'acheminement

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez annuler une demande universelle uniquement si :

- aucun ticket primaire actif ou fermé ne lui est joint.
- son état est défini sur **Nouveau** ou **En cours**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Ouvert**.
2. Dans la liste des demandes universelles ouvertes, sélectionnez la demande que vous souhaitez annuler.
3. Sélectionnez **Annulé** dans le champ **État**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si l'utilisateur indiqué dans le champ **Ouverte pour** essaie d'annuler la demande, il doit saisir le motif de l'annulation.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Lorsque la demande universelle est annulée, des notifications par e-mail sont envoyées aux personnes concernées qui lui sont associées.

Utiliser la visite guidée dans Demande universelle

Utilisez la visite guidée pour naviguer dans une séquence d'étapes interactives qui fournit une vue d'ensemble des Demande universelle tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.routing_agent, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent

Lorsque vous sélectionnez un Demande universelle ticket pour la première fois, la visite guidée démarre automatiquement.

Cette procédure permet de démarrer la visite guidée manuellement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH**.
2. Accéder à **Listes** > **Demande universelle**.
3. Sélectionnez une demande universelle dans n'importe quelle catégorie définie.
4. Sélectionnez l'icône **Afficher l'aide** ( ).
5. Sélectionnez **Suivre une visite guidée**.
6. Sélectionnez **Commencer la visite guidée** dans la fenêtre contextuelle Visite guidée.
7. Lisez les appels pour comprendre l'interface d'un Demande universelle ticket.
8. Sélectionnez **Suivant** pour progresser dans la visite guidée.

   Pour terminer la visite guidée à tout moment, sélectionnez l'option **Terminer la visite guidée** dans l'option Afficher le menu **d'aide** ou sélectionnez l'icône **Fermer** dans la fenêtre contextuelle et confirmez la fin de la visite guidée.

9. Sélectionnez **Terminé** pour terminer la visite guidée.

Afficher les demandes universelles avec ticket principal

Une demande universelle peut avoir plusieurs demandes enfants, telles qu'un ticket IT ou un ticket RH. Une demande enfant active est appelée ticket principal. À un instant T, une demande universelle ne peut avoir qu'un seul ticket principal à la fois.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, itil ou agents d'acheminement

Pour afficher la demande universelle avec un ticket principal actif, faites ce qui suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Avec ticket primaire**.
   La liste de toutes les demandes universelles qui ont un ticket primaire s'affiche.
2. Ouvrez et affichez la demande universelle sur laquelle vous souhaitez travailler.

Créer un ticket associé pour le ticket primaire de demande universelle

L'agent, travaillant sur le ticket principal, demande l'aide d'autres départements pour résoudre une demande universelle (UR) en créant des tickets associés pour l'UR. Plusieurs départements peuvent travailler simultanément sur ces tickets associés. Ces tickets associés sont indépendants du flux d'état UR.

Avant de commencer

Configurez la propriété *sn_uni_req.associated_ticket* sur la page **Propriétés de la demande universelle** afin de déterminer comment gérer la création des tickets associés. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Demande universelle.

Rôle requis : agent faisant partie du groupe d'affectation du ticket principal ou affecté à l'agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un agent d'acheminement du ticket primaire peut demander à d'autres départements de l'aide pour résoudre une demande universelle en créant des tickets associés au ticket primaire. Plusieurs départements peuvent travailler simultanément sur les tickets associés afin de résoudre la demande universelle.

Voici quelques points forts.

- Transmettez le contexte de la demande directement à l'autre département à l'aide de la fenêtre contextuelle lors de la création d'un ticket associé.
- Configurez les informations à copier de la demande universelle vers le ticket associé dans la configuration des mappages.
- Les agents travaillent sur le ticket associé même après la fermeture du ticket principal/de l'UR, car les tickets associés sont indépendants du flux d'état de l'UR.
- Configurez la configuration de l'onglet Ticket associé pour afficher et suivre l'activité des tickets associés à partir de la page Ticket standard.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du ticket principal.
   Par exemple, pour ouvrir un ticket primaire d'incident, accédez à **Tous** > **Demande universelle** > **Avec ticket primaire**.
2. Ouvrez l'UR, puis cliquez sur le ticket principal associé.
   Par exemple, le ticket d'incident associé est affiché sous forme de lien dans le message.
   L'enregistrement de ticket principal apparaît sur la page.
3. Cliquez sur **Créer le ticket associé**.
4. Dans la boîte de dialogue **Créer un ticket associé**, saisissez les détails suivants.

Remarque :
En fonction de la propriété sn_uni_req.associated_ticket, différents champs s'affichent sur le formulaire. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Demande universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
- **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.
- **Brève description** : saisissez la brève description du nouveau ticket associé.
- **Description** : saisissez la description détaillée du nouveau ticket associé.
- **Notes de travail** : saisissez les détails des notes de travail.

5. Cliquez sur **Créer**.
   Un ticket associé est créé avec les descriptions fournies et est associé à la demande universelle existante du ticket primaire.

Sécurité des informations sensibles Demande universelle

L'option de sécurité Demande universelle permet de protéger les informations grâce au contrôle de la vue et de l'autorisation de modification.

Avantages clés

- Le demandeur peut marquer la demande comme sensible au moment de sa création.
- Les agents d'acheminement peuvent marquer la demande comme restreinte lors de sa création.
- Si la demande n'est pas sensible, un agent d'acheminement des informations sensibles du groupe d'affectation actuel, ou l'agent de ticket principal peut marquer le ticket comme non restreint lors du triage.
- Lorsqu'un ticket restreint est créé ou transféré, seuls un agent d'acheminement des informations sensibles du groupe d'affectation actuel, ou l'agent de ticket principal peuvent consulter les détails complets du ticket.
- Lors des transferts entre départements, les contrôles de sécurité sont également transférés, car le groupe d'affectation est remplacé par celui du nouveau département.
- Utilisez la solution Predictive Intelligence pour identifier et marquer automatiquement la demande universelle comme sensible.

Rôle d'agent d'informations sensibles

Le rôle *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* contrôle qui peut consulter et traiter les demandes universelles comprenant des informations sensibles. Seuls les agents d'acheminement UR du groupe d'affectation actuel ayant le rôle *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* et l'agent de ticket principal peuvent consulter les détails complets du ticket.

Par exemple, si un ticket RH (ticket primaire) est créé pour une demande universelle, seuls l'agent d'acheminement RH ayant le rôle *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* ou l'agent de ticket RH peuvent consulter les détails complets de la demande, tels que la brève description, la description, les pièces jointes et les commentaires.

Un agent sans le rôle d'agent sensible ne peut accéder qu'aux informations principales de la demande. Les champs sécurisés (brève description, description), les pièces jointes et les commentaires dans le flux d'activité sont masqués.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application d'administration d'application incluse dans le périmètre activée

Demande universelle est une application d'administration d'application activée. Si vous configurez votre service qui est également une application d'administration d'application activée ou qui possède son propre modal de sécurité, vous devez enregistrer votre application. Pour en savoir plus, consultez Enregistrer une application d'administration d'application incluse dans le périmètre activée. Cela garantit que la sécurité est conservée dans la demande universelle.

Émettre une demande universelle sensible à partir du portail

Lorsque les demandeurs créent une demande à l'aide de l'option **Demander de l'aide** sur Portail de services, Centre des employés ou l'application Mobile, ils peuvent sécuriser les informations fournies comme sensibles.

Pour aider les demandeurs à identifier des informations sensibles, un article de la base de connaissances est fourni sur la page **Demander de l'aide**. Après avoir déterminé si la demande est sensible, ils peuvent cocher la case **Le problème contient des informations sensibles ou confidentielles**. Si la case est cochée, le demandeur peut sélectionner le département auquel le problème peut appartenir, ou choisir **Je ne suis pas sûr(e) (soumission générale)**.

Si le module d'extension Predictive Intelligence for Universal Request [com.snc.universal_request.ml] est installé, le département est sélectionné automatiquement et le demandeur est informé de la sélection. Pour en savoir plus, consultez Activer Predictive Intelligence for Demande universelle. Le demandeur peut ensuite choisir de remplacer la suggestion. Lors de la soumission, cette action crée une demande universelle marquée comme **Restreinte**.

Parfois, les agents peuvent également créer une demande à partir d'une interaction, d'un appel ou du module en libre-service. Dans de tels cas, l'agent peut marquer la demande comme **Restreinte**.

Expérience de l'agent en matière de sécurité UR

N'importe quel agent peut afficher la liste des demandes universelles marquées comme restreintes. Toutefois, seuls l'agent du groupe d'affectation spécifique du service ou l'agent qui a accès aux demandes sensibles peuvent consulter les informations détaillées. Lors du triage, les agents qui consultent la demande et déterminent qu'elle contient des informations sensibles peuvent la marquer comme restreinte.

Si le module d'extension Predictive Intelligence pour Universal Request [com.snc.universal_request.ml] est installé, la demande universelle contenant des informations sensibles est automatiquement identifiée et marquée comme étant restreinte, et seuls les agents disposant du rôle `sn_uni_req.sensitiveinfo_agent` peuvent y accéder et travailler dessus.

Cependant, seuls l'agent du groupe d'affectation spécifique du service ou l'agent disposant du rôle permettant d'accéder à une demande sensible peuvent la marquer comme non restreinte. Pour en savoir plus, voir Restreindre l'accès aux demandes universelles ou Marquer la demande universelle comme non restreinte. Vous pouvez marquer une demande comme restreinte ou non restreinte directement sur la demande universelle ou à partir du ticket principal.

Transférer une demande restreinte

Une demande restreinte signifie que la demande universelle parente est marquée comme restreinte. Lorsqu'un ticket principal de la demande universelle sensible est transféré à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

un autre département, les contrôles de sécurité sont également transférés, car le groupe d'affectation de la demande universelle est modifié.

Sécurité CoE

Les politiques de sécurité CoE permettent de restreindre facilement l'accès à différents CoE via la configuration. Les implémentations sous-jacentes de la politique de sécurité CoE sont des ACL ServiceNow .

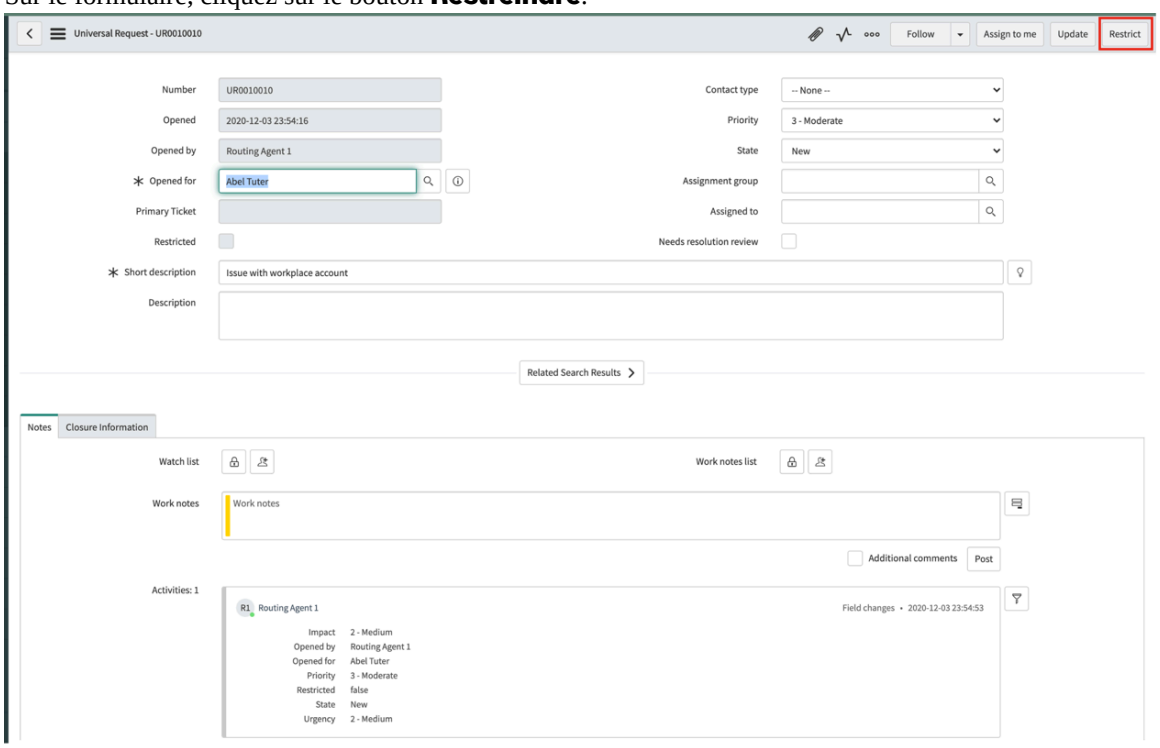
Restreindre l'accès aux demandes universelles

Marquez une demande universelle comme restreinte lorsque vous déterminez que la demande contient des informations sensibles.

Avant de commencer
Rôle requis : employés, agents d'acheminement, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membres du groupe d'affectation spécifique du service

Procédure

1. Accédez à la demande universelle que vous souhaitez marquer comme restreinte.
2. Sur le formulaire, cliquez sur le bouton **Restreindre**.



Les champs restreints sont masqués et le formulaire est en lecture seule.

Remarque :
pour marquer la demande comme non restreinte, seuls les agents ayant le rôle d'accès peuvent effectuer la modification.

Marquer la demande universelle comme non restreinte

Vous pouvez annuler la restriction d'une demande universelle restreinte si vous déterminez que la demande ne contient pas d'informations sensibles.

Traduction automatique

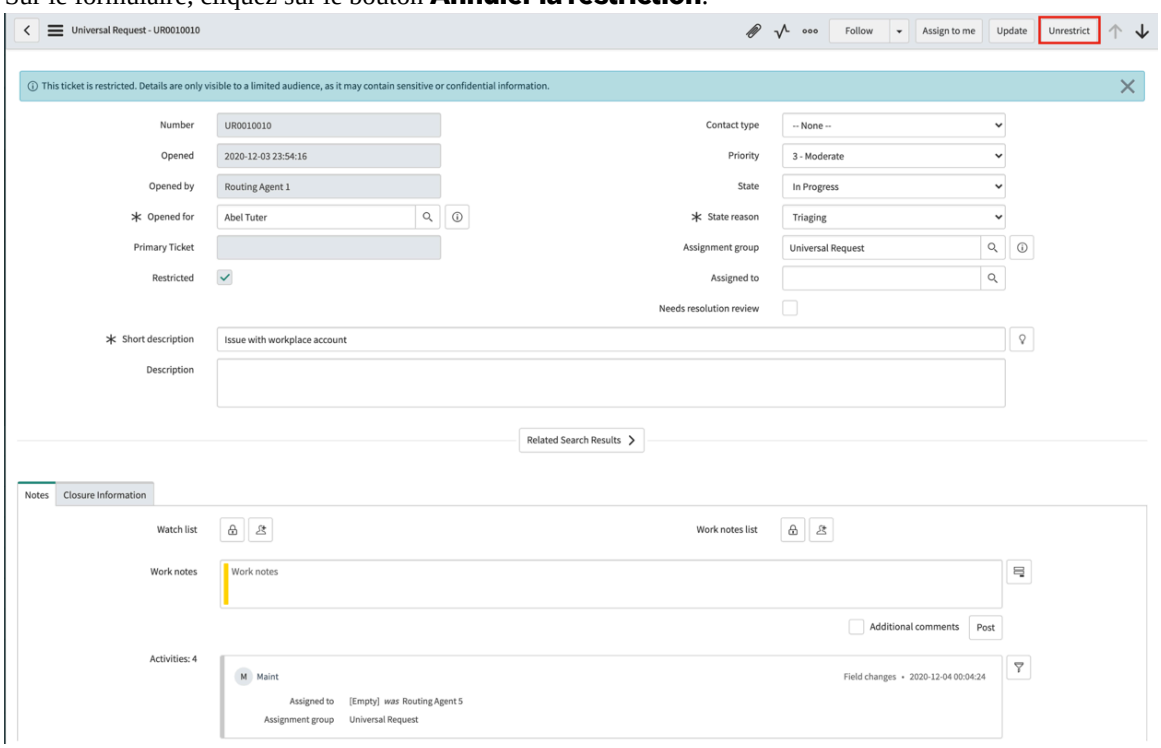
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_uni_req.sensitiveinfo_agent, agent de ticket principal ou membres du groupe d'affectation de la demande universelle en question

Procédure

1. Accédez à la demande universelle dont vous souhaitez annuler la restriction ou au ticket principal que vous êtes en train de résoudre.
2. Sur le formulaire, cliquez sur le bouton **Annuler la restriction**.



Les champs restreints masqués sont maintenant visibles et n'importe quel agent peut en consulter le contenu.

Remarque :
pour marquer la demande comme non restreinte, seuls les agents faisant partie du groupe d'affectation du ticket principal ou ayant le rôle d'accès peuvent effectuer la modification.

Transférer un ticket principal

Vous pouvez renvoyer un ticket principal à Universal Request, l'ensemble de services (département) ou un service avec ou sans résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : agent faisant partie du groupe d'affectation du ticket primaire ou affecté à l'agent

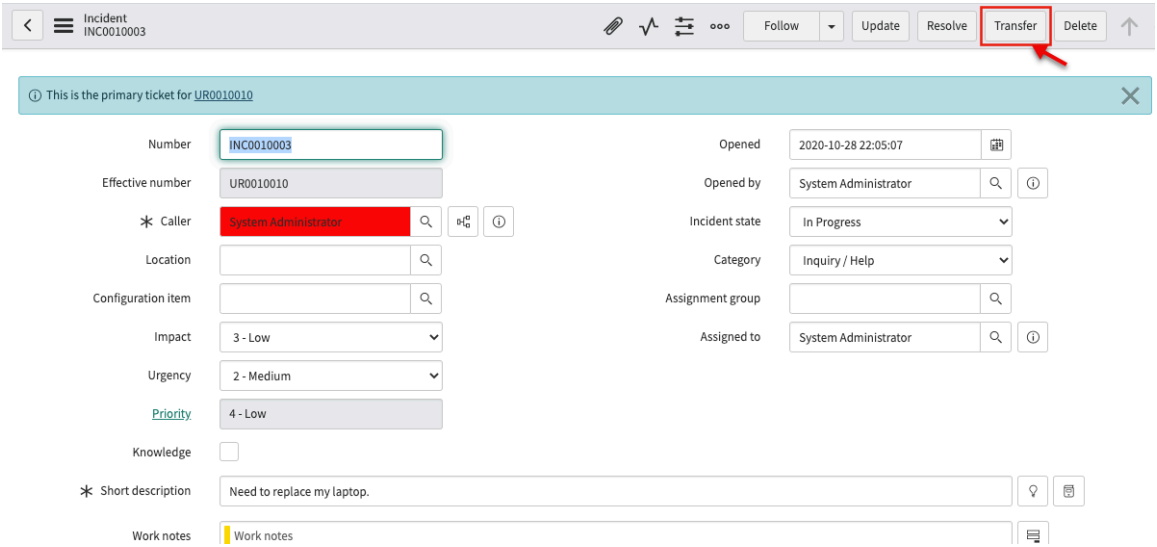
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez la propriété *sn_uni_req.transfer_type* sur la page **Propriétés de la demande universelle** afin de déterminer comment gérer les transferts du ticket principal. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Demande universelle.

Un agent d'acheminement peut soit résoudre et fermer un ticket principal, soit le transférer à Demande universelle ou à un autre département pour examen et fermeture. Lorsqu'un ticket primaire est transféré à UR, le ticket n'est plus un ticket primaire et le champ de ticket primaire de la demande universelle devient vide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lors du transfert du ticket, l'agent d'acheminement peut choisir le département et un service spécifique au sein du département ou peut sélectionner Je ne suis pas sûr s'il n'est pas sûr du département ou du service approprié.

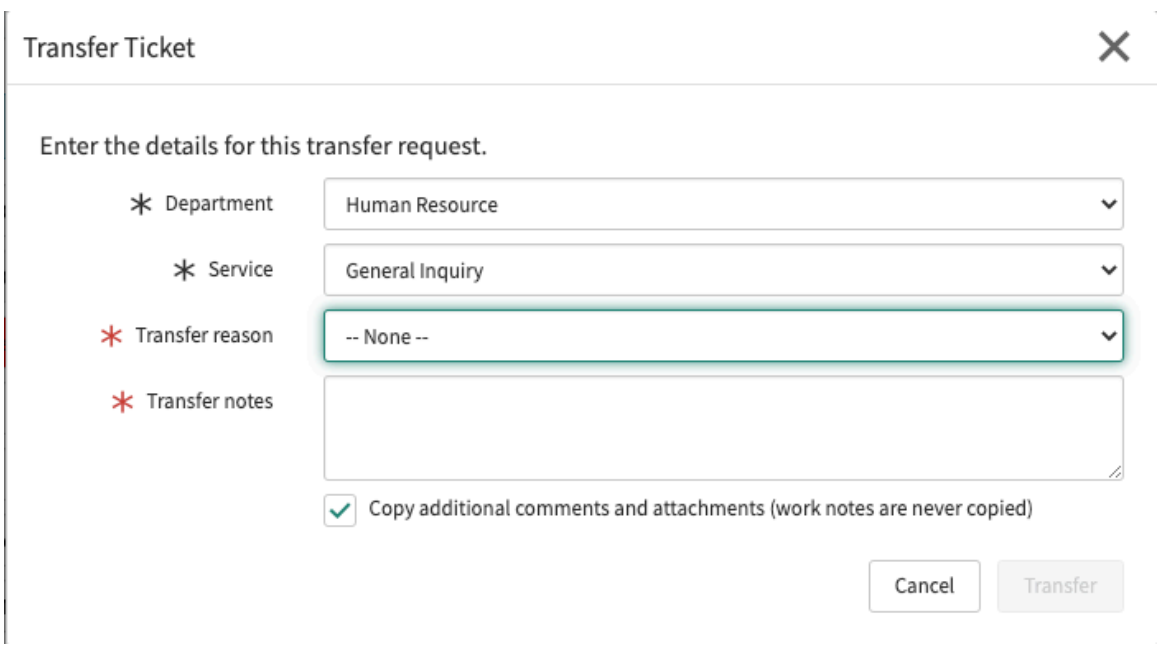
L'agent peut transférer un ticket pour l'un des motifs suivants :

Transférer avec résolution

La demande est résolue et renvoyée à UR, au département ou au service spécifique. Les agents peuvent sélectionner cette option lorsqu'une aide d'un autre département est nécessaire pour répondre à la demande.

Transférer sans résolution

La demande n'est pas résolue ou n'appartient pas au département spécifique et est renvoyée à UR, à un département spécifique ou à un service.



Procédure

1. Accédez à l'enregistrement de ticket primaire que vous souhaitez transférer.
   Par exemple, pour ouvrir un ticket primaire d'incident, accédez à **Tous** > **Demande universelle** > **Avec ticket primaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Ouvrez la demande universelle, puis cliquez sur le ticket principal associé.
   Par exemple, le ticket d'incident associé est affiché sous forme de lien dans le message.
   L'enregistrement de ticket principal apparaît sur la page.
3. Vérifiez et cliquez sur **Transférer**.
4. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, fournissez les détails suivants, puis cliquez sur **Transférer**.

   Remarque :
   en fonction de la configuration du type de transfert, différents champs s'affichent sur le formulaire. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de Demande universelle.

   - **Action** : choisissez si vous souhaitez transférer le ticket vers un autre département ou le renvoyer à Demande universelle.
   - **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
   - **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.
   - **Motif du transfert** : sélectionnez le motif dans la liste.
   - **Notes de transfert** : brève description de l'acheminement du ticket principal à l'agent d'acheminement UR.
   - **Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires** : décochez la case si vous ne souhaitez pas transférer le ticket avec des commentaires et des pièces jointes supplémentaires. Par défaut, tous les commentaires et pièces jointes sont transférés.

     Remarque :
     Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

Résultats

Le ticket est transféré en fonction des mappages de transfert direct dans les configurations de configuration de mappage et de type de transfert. Pour plus d'informations sur la configuration de l'acheminement, reportez-vous aux sections Configuration du transfert et Mapper les champs de demande universelle aux champs de la table cible.

Rechercher des demandes universelles fermées similaires

Lors de la création d'une demande universelle, recherchez des demandes universelles fermées similaires à l'aide de Intelligence prédictive.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
cette option de recherche est disponible uniquement si vous installez le module d'extension Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml), puis activez la propriété **Enable related search for similar closed Universal Requests** (Activer la recherche connexe pour les demandes universelles fermées similaires) (sn_uni_req.similar_closed_universal_request). Pour en savoir plus sur la propriété, reportez-vous à Propriétés de Demande universelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle**.
2. Créez une demande ou ouvrez une demande existante qui n'est pas fermée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez Demandes universelles fermées similaires sous la section **Résultats de recherche connexes**.
   Toutes les demandes universelles fermées qui sont similaires sont affichées en fonction de la brève description, de la description et du groupe d'affectation de la demande universelle sélectionnée.

Que faire ensuite
Examinez les solutions pour copier les informations fermées ou marquez la solution comme **Aide utile**.

Traduire un champ Demande universelle

Utilisez la traduction dynamique pour traduire les champs Demande universelle dans une autre langue.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'heure actuelle, vous ne pouvez traduire que les champs de la brève description, de la description et des notes de travail d'un formulaire Demande universelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Paramètres** > **Général** > **Langue**.
2. Sélectionnez la langue de votre choix.

   Remarque :
   seules les langues qui ont été configurées s'affichent. Pour activer une langue, voir Activer une langue
3. Accédez à la **Demandes universelles** > **Tous**.
4. Ouvrez la demande sur laquelle travailler.
   Une icône de traduction s'affiche en regard des champs. L'utilisateur connecté peut cliquer sur pour traduire le texte dans la langue préférée qu'il a configurée.



Solutions de génération de rapports pour Demande universelle

Les solutions de générations de rapports d'Demande universelle (UR) contiennent des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables pour améliorer vos processus de prestation de services aux employés.

Utilisez les widgets sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus business et identifier des domaines d'amélioration. Pour afficher les rapports et le tableau de bord Demande universelle, installez le module d'extension Universal Request Reporting (com.snc.universal_request.reporting).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
le module d'extension Universal Request Reporting (com.snc.universal_request.reporting) est inclus dans l'abonnement Demande universelle Professional. Pour en savoir plus, voir Activer Demande universelle Reporting.

En fonction de votre rôle, vous pouvez utiliser l'un des tableaux de bord suivants pour vos opérations quotidiennes.

- **Tableau de bord de vue d'ensemble** : permet aux agents d'acheminement de consulter les détails des demandes universelles affectées et des tendances.
- **Tableau de bord de vue d'ensemble des processus** : permet aux propriétaires des processus d'analyser le comportement des tickets dans votre organisation.

Tableau de bord de vue d'ensemble Demande universelle

Consultez et analysez les statistiques générales des demandes universelles des agents d'acheminement, comme le nombre de demandes ouvertes, non respectées, non affectées et à risque. Vous pouvez également afficher l'ouverture et la fermeture hebdomadaires des demandes universelles ainsi que le nombre de tâches de département qui font partie de chaque demande universelle.

Pour afficher le tableau de bord Vue d'ensemble Demande universelle , accédez à **Demande universelle** > **Vue d'ensemble**. Vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble des demandes universelles



Sélectionnez n'importe quel widget d'indicateur pour afficher ses détails dans une vue de liste.

Utilisez le bouton **Modifier** pour modifier le tableau de bord et les widgets avec l'éditeur en ligne. Pour plus d'informations, consultez Edit Platform Analytics dashboards .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles ServiceNow AI Platform requis

Les rôles suivants peuvent afficher le tableau de bord de vue d'ensemble de Demande universelle :

- Administrateur
- Administrateur UR [sn_uni_req.ur_admin]
- Propriétaire de service [sn_uni_req.ur_service_owner]

Utilisateurs et rôles

Utilisateurs et rôles dans Demande universelle

Utilisateurs et objectif	Rôle requis
Agent d'acheminement : consulter le tableau de bord.	sn_uni_req.routing_agent
Administrateur UR : consulter et modifier le tableau de bord et gérer les utilisateurs, les groupes et les rôles du tableau de bord.	admin, sn_uni_req.ur_admin
Propriétaire de service UR : consulter et analyser les comportements des demandes universelles et suivre les transferts pour prendre des décisions éclairées.	sn_uni_req.ur_service_owner

Rapports

Rapports dans Demande universelle

Titre	Type	Table source	Description
Open P1s (Ouvrir P1)	Score unique	Universal Request [universal_request]	Nombre de toutes les demandes P1 ouvertes.
Non attribué	Score unique	Universal Request [universal_request]	Nombre de toutes les demandes ouvertes qui ne sont affectées à aucun agent UR.
SLA rompus	Score unique	Universal Request [universal_request]	Nombre de toutes les demandes qui n'ont pas respecté le SLA de résolution.
Ouvert	Score unique	Universal Request [universal_request]	Nombre de toutes les demandes ouvertes.
SLA à risque	Score unique	Universal Request [universal_request]	Nombre de toutes les demandes qui ont dépassé 75 % du temps écoulé d'activité.
Open for >30 days (Ouvertes depuis plus de 30 jours)	Score unique	Universal Request [universal_request]	Demandes ouvertes depuis plus de 30 jours.
Tickets de département par Universal Request	Histogramme	Tâche [task]	Ce rapport montre toutes les demandes universelles qui ont été créées au

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports dans Demande universelle (suite)

Titre	Type	Table source	Description
			cours des 3 derniers mois avec les tickets de département associés. Vous pouvez afficher le type de ticket de département créé en survolant les barres. En outre, vous pouvez afficher la liste de tous les tickets de département en cliquant sur les barres.
Ouverts et fermés par semaine	Spline	Universal Request [universal_request]	Ce rapport montre la demande universelle qui a été ouverte et fermée au cours des 3 derniers mois, agrégée une fois par semaine.

Tableau de bord de vue d'ensemble des processus Demande universelle

Analysez le comportement des demandes universelles dans votre organisation et suivez les transferts. En tant que propriétaire de processus, utilisez ce tableau de bord pour en mesurer l'efficacité et déterminer les améliorations nécessaires dans l'implémentation globale de Demande universelle.

Pour afficher le tableau de bord Vue d'ensemble du Demande universelle processus, accédez à **Demande universelle** > **Vue d'ensemble des processus**. Les rapports sont basés sur des demandes universelles fermées. Vous pouvez sélectionner la période des rapports à l'aide du filtre de date. Cliquez et ouvrez chaque indicateur pour plus de détails.

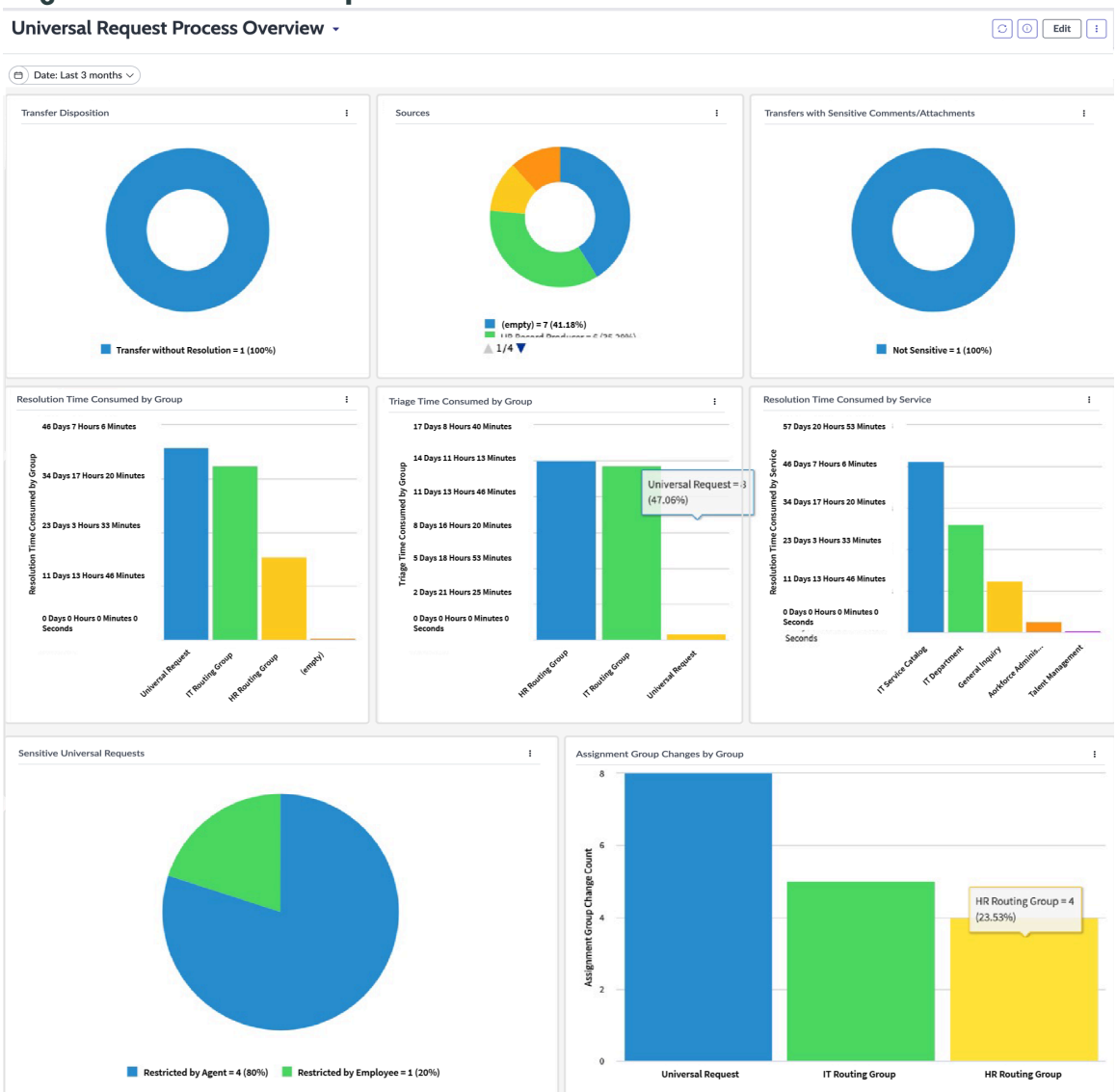
Vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience. Sélectionnez n'importe quel widget d'indicateur pour afficher ses détails dans une vue de liste.

Utilisez le bouton **Modifier** pour modifier le tableau de bord et les widgets avec l'éditeur en ligne. Pour plus d'informations, consultez Edit Platform Analytics dashboards .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble des processus



L'onglet **Tendances SLA** affiche des rapports Analyse des performances dynamiques pour Demande universelle. Pour afficher cet onglet, activez le module d'extension Performance Analytics and Reporting pour Universal Request (com.snc.universal_request.pa). L'onglet **Tendances SLA** affiche les rapports en fonction des demandes universelles fermées. Par défaut, les données mensuelles sont affichées. Pour collecter des données quotidiennes pour cet onglet, exécutez la tâche *`[PA Universal Request] Daily Data Collection`*. Pour collecter les données des trois derniers mois, exécutez la tâche *`[PA Universal Request] Historical Data Collection`*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Tendances SLA de la vue d'ensemble des processus



Rôles ServiceNow AI Platform requis

Les rôles suivants peuvent afficher le tableau de bord de vue d'ensemble des processus Demande universelle :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Administrateur
- Administrateur UR [sn_uni_req.ur_admin]
- Propriétaire de service [sn_uni_req.ur_service_owner]

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Utilisateurs et cas d'utilisation pour le tableau de bord de vue d'ensemble des processus Demande universelle

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
admin, sn_uni_req.ur_admin	Affichez et modifiez le tableau de bord. Gérez les utilisateurs, les groupes et les rôles du tableau de bord.
sn_uni_req.ur_service_owner	Consultez et analysez les comportements des demandes universelles et suivez les transferts pour prendre des décisions éclairées sur votre service.

Indicateurs

Tous les indicateurs suivants sont mesurés mensuellement.

Violations du SLA de réponse Universal Request

Nombre de violations du SLA de réponse Universal Request.

Moyenne de SLA de réponse Universal Request

Valeur moyenne du temps écoulé d'activité (en minutes) des SLA de réponse pour Universal Request.

Moyenne de SLA de résolution Universal Request

Valeur moyenne du temps écoulé d'activité (en minutes) des SLA de résolution pour Universal Request.

Violations OLA de résolution Universal Request

Nombre de violations OLA de résolution Universal Request.

Universal Request avec moyenne de SLA de résolution de ticket primaire

Valeur moyenne du temps écoulé d'activité (en minutes) des SLA de résolution pour Universal Request avec un ticket primaire.

Transfert de ticket primaire Universal Request sans résolution

Nombre de tickets primaires Universal Request transférés sans résolution.

Violations SLA du ticket primaire Universal Request

Nombre de violations SLA des tickets primaires auxquels une demande universelle est associée.

% de SLA de résolution violés de Universal Request avec ticket primaire

Résultat de la formule `([[Universal Request avec violations de SLA de résolution du ticket primaire]] / [[Universal Request avec SLA de résolution de ticket primaire]]) * 100`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les indicateurs suivants sont utilisés uniquement pour calculer des formules et ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord :

- Universal Request avec violations de SLA de résolution du ticket primaire
- Universal Request avec SLA de résolution de ticket primaire

Répartitions

Les répartitions dans le tableau de bord de vue d'ensemble des processus Demande universelle sont les suivantes :

- Configurations de service UR
- Groupes d'affectation UR
- Universal Request (inactif)

Visualisations des données

Les visualisations de l'onglet **Tendances SLA** sont basées sur les demandes universelles fermées par mois.

Rapports du tableau de bord de vue d'ensemble des processus Demande universelle

Titre	Type	Table source	Description
Changements de groupe d'affectation par groupe	Histogramme	universal_request_instrumentation	Nombre de fois où la demande universelle est déplacée entre le groupe d'affectation des demandes universelles.
Délai de résolution consommé par groupe	Histogramme	sla_breakdown_by_primary_ticket_group	Le délai de résolution total consommé par les demandes universelles réparties entre différents groupes d'affectation, tels que le groupe d'acheminement IT, le groupe d'acheminement des demandes universelles ou le groupe d'acheminement RH. Le délai de résolution est le temps total consommé par la demande universelle de la création à la fermeture.
Sources	Couronne	universal_request_instrumentation	Pourcentage de demandes universelles créées à partir de différentes sources, telles que les interactions, les créateurs d'enregistrements de demande universelle, Virtual Agent ou les interactions par e-mail.
Délai de résolution consommé par service	Histogramme	sn_uni_req_sla_breakdown_primary_task_service	Délai de résolution total consommé par chaque département sur le ticket primaire. Le délai de résolution est le temps total consommé par le ticket principal de la création à la fermeture.
Délai de triage consommé par groupe	Histogramme	sla_breakdown_by_primary_ticket_group	Le délai de triage total consommé par différents groupes d'affectation sur la demande universelle. Le délai de triage est le temps consommé par le ticket dans la file d'attente du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports du tableau de bord de vue d'ensemble des processus Demande universelle (suite)

Titre	Type	Table source	Description
			groupe d'affectation des demandes universelles avant la création du ticket de département. Le délai de triage s'interrompt à la création du ticket de département.
Disposition de transfert	Couronne	universal_request_instrumentation	Disposition sélectionnée par les agents d'acheminement lors du renvoi des tickets à la demande universelle. Les états capturés sont les pourcentages de tickets qui sont : • transférés avec résolution ; • transférés sans résolution.
Demandes universelles sensibles	Camembert	universal_request_instrumentation	Nombre de tickets restreints par les employés et les agents.
Transferts avec des commentaires/pièces jointes sensibles	Couronne	universal_request_instrumentation	Pourcentage de demandes universelles transférées avec des informations sensibles.

Filtre

Le filtre de date est disponible pour l'onglet **Vue d'ensemble**.

Filtres du tableau de bord de vue d'ensemble des processus Demande universelle

Nom	Type	Description
Date	Choix	Période correspondant aux données qui seront filtrées.

Agent virtuel pour Demande universelle

Les fonctionnalités Agent virtuel de Demande universelle fournissent des options de messagerie instantanée automatisée aux employés. Il réduit la charge de travail des agents en aidant le demandeur à effectuer certaines tâches de base. Il peut afficher des suggestions pour des rubriques d'auto-assistance et des articles de la base de connaissances en fonction de mots clés. Il peut également aider les employés à mettre à jour leurs demandes universelles.

Les options Agent virtuel de Demande universelle peuvent aider vos employés à :

- créer une demande universelle ;
- marquer une demande universelle comme sensible lors de sa création ;
- suivre les demandes universelles ouvertes pour eux ;
- ajouter des commentaires aux demandes universelles ouvertes pour eux ;
- mettre à jour la liste de surveillance des demandes universelles ouvertes pour eux ;
- fermer les demandes universelles ouvertes pour eux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent virtuel utilise des conversations par rubrique prédéfinie pour interagir avec les employés. Les informations échangées pendant le flux de conversation, telles que les entrées des utilisateurs et les réponses des agents virtuels, permettent à l'agent virtuel de répondre à une demande ou d'aider à accomplir une tâche. Les rubriques des conversations disponibles par défaut avec Demande universelle sont les suivantes :

- La rubrique Demande d'aide des employés permet aux employés de créer des demandes universelles à l'aide de Agent virtuel. Si une demande contient des informations sensibles, Agent virtuel la marque comme sensible après vérification auprès de l'employé. Si votre organisation utilise la solution ServiceNow® Intelligence prédictive, vous pouvez la former pour qu'elle détecte seule les informations sensibles. Intelligence prédictive peut également prédire le département correct pour le ticket primaire de la demande universelle. À l'aide de Intelligence prédictive, l'employé peut maintenant créer un ticket et l'affecter au département correct.
- La rubrique Suivre l'état de la demande universelle permet aux utilisateurs de suivre et de mettre à jour les demandes universelles ouvertes pour eux. Les employés peuvent ajouter des commentaires ou mettre à jour la liste de surveillance de leur demande. Ils peuvent également fermer un ticket après avoir fourni un motif. La rubrique dispose d'un modèle NLU intégré, qui permet aux demandeurs de saisir leurs requêtes dans des énoncés en langage naturel. Certains énoncés comprennent les requêtes suivantes :
  - Suivre ma demande
  - Suivre mon ticket
  - Quel est l'état de ma demande
  - Besoin d'une mise à jour de mon ticket

Ces conversations par rubrique sont disponibles dans toutes les intégrations de messagerie Demande universelle Virtual Agent prises en charge.

Créer une demande universelle à l'aide de Agent virtuel

Créez une demande universelle à l'aide de Agent virtuel. Vous pouvez accéder à Agent virtuel en utilisant l'option de messagerie instantanée de la page de recherche de Portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Sur la page d'accueil du portail, recherchez votre requête dans la barre de recherche.
2. Dans la section Contactez-nous pour obtenir de l'aide, sélectionnez **Messagerie instantanée**.
3. Décrivez votre demande.
4. Indiquez si votre demande contient des informations sensibles.
   Si votre demande contient des informations sensibles, Agent virtuel peut le détecter. Il peut marquer votre demande comme sensible. Pour un exemple de conversation Agent virtuel, consultez Flux de conversation Demande universelle Agent virtuel.
5. Si vous y êtes invité, sélectionnez le département.

Résultats

Une demande universelle correspondant à votre problème est créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour ou annuler une demande universelle à l'aide de Agent virtuel

Mettez à jour ou annulez une demande universelle à l'aide de Agent virtuel dans l'option de messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Sur la page d'accueil du portail, ouvrez la fenêtre de messagerie instantanée ( ).
   Agent virtuel vous invite à saisir votre demande.
2. Saisissez votre demande pour suivre, mettre à jour ou annuler votre demande.
   Si vous ne connaissez pas l'option à sélectionner, saisissez Suivre ma demande.
3. Sélectionnez **Suivre l'état de la demande universelle (modèle)**.
4. Sélectionnez la demande que vous souhaitez mettre à jour.
5. Sélectionnez les réponses appropriées pour terminer votre demande.
   Pour un exemple de conversation Agent virtuel, consultez Flux de conversation Demande universelle Agent virtuel.

Flux de conversation Demande universelle Agent virtuel

Demande universelle Agent virtuel comprend plusieurs conversations par rubrique prédéfinie que vous pouvez utiliser pour résoudre des tâches courantes sur vos demandes universelles.

Demande universelle Agent virtuel contient les flux de conversation prédéfinis suivants :

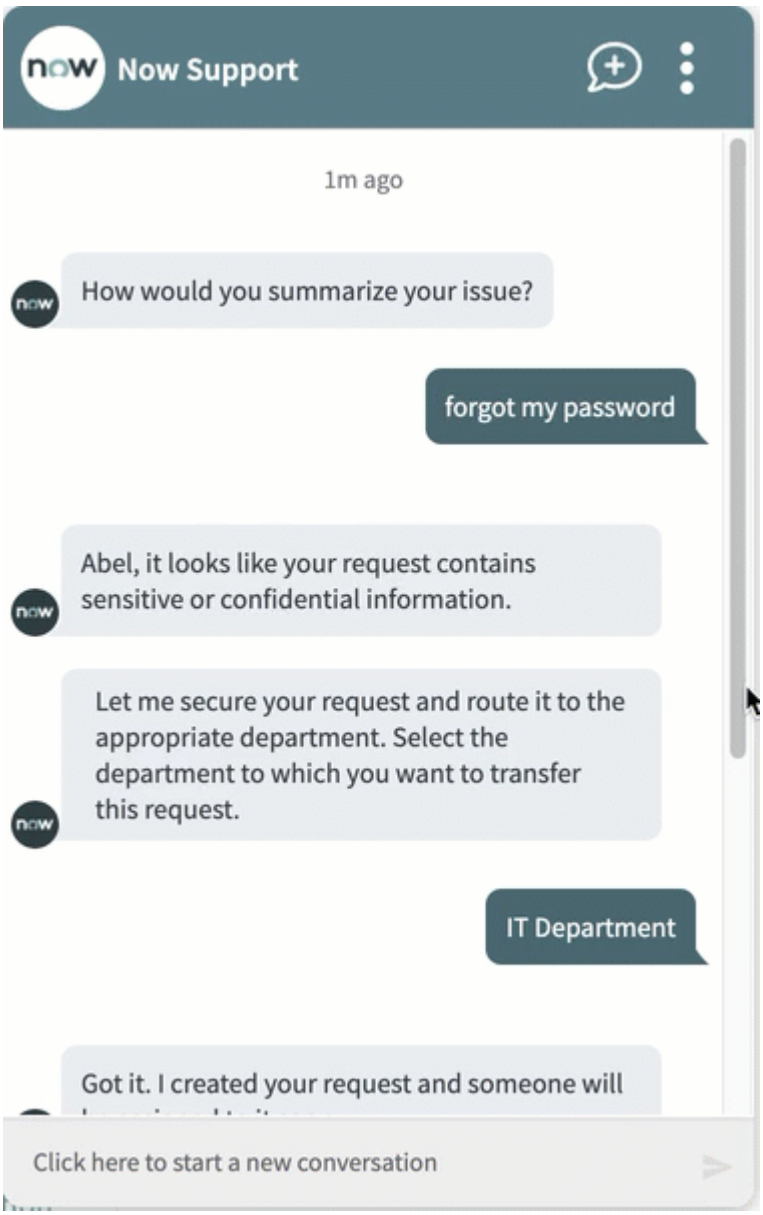
Créer une demande universelle

Si les employés ne trouvent pas l'assistance requise dans les rubriques d'auto-assistance, ils peuvent créer une demande universelle à l'aide de Agent virtuel dans l'option de messagerie instantanée de la page de recherche. Ils peuvent également affecter la demande au département approprié. Si la demande contient des informations sensibles, ils peuvent la marquer comme sensible lors de sa création.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

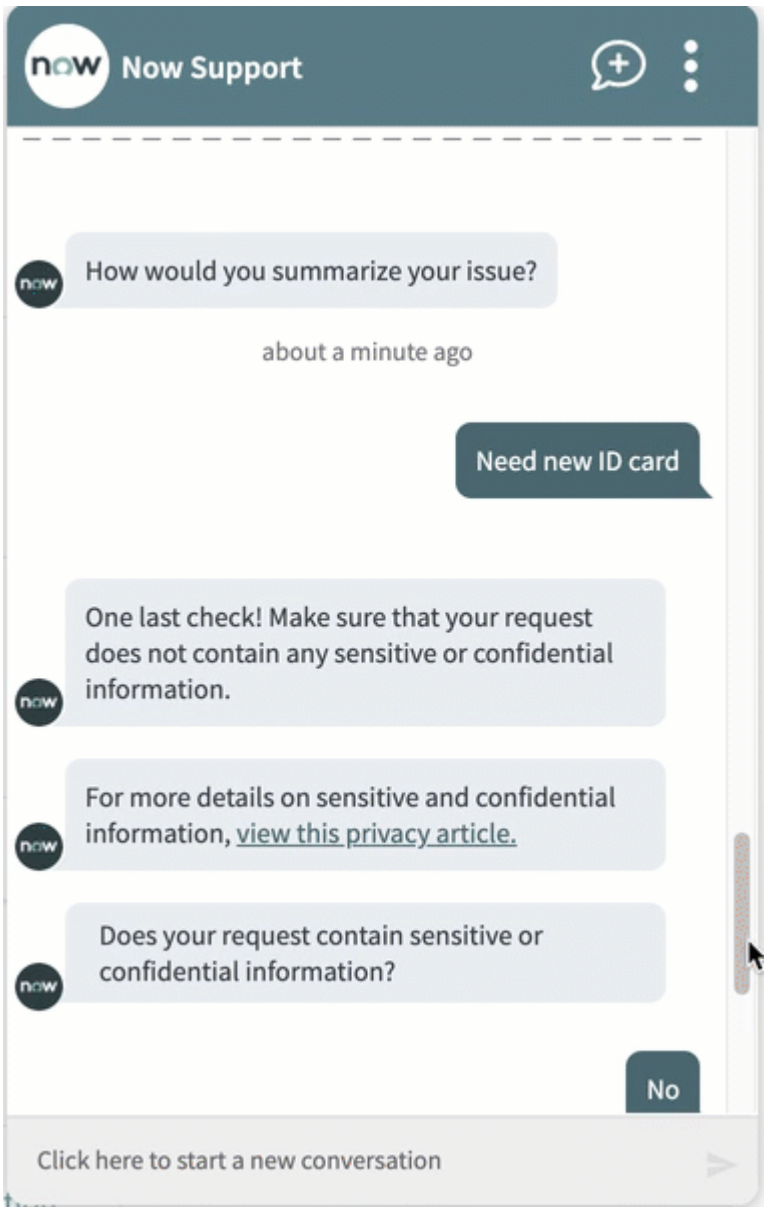
UR avec des informations sensibles



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

UR sans informations sensibles



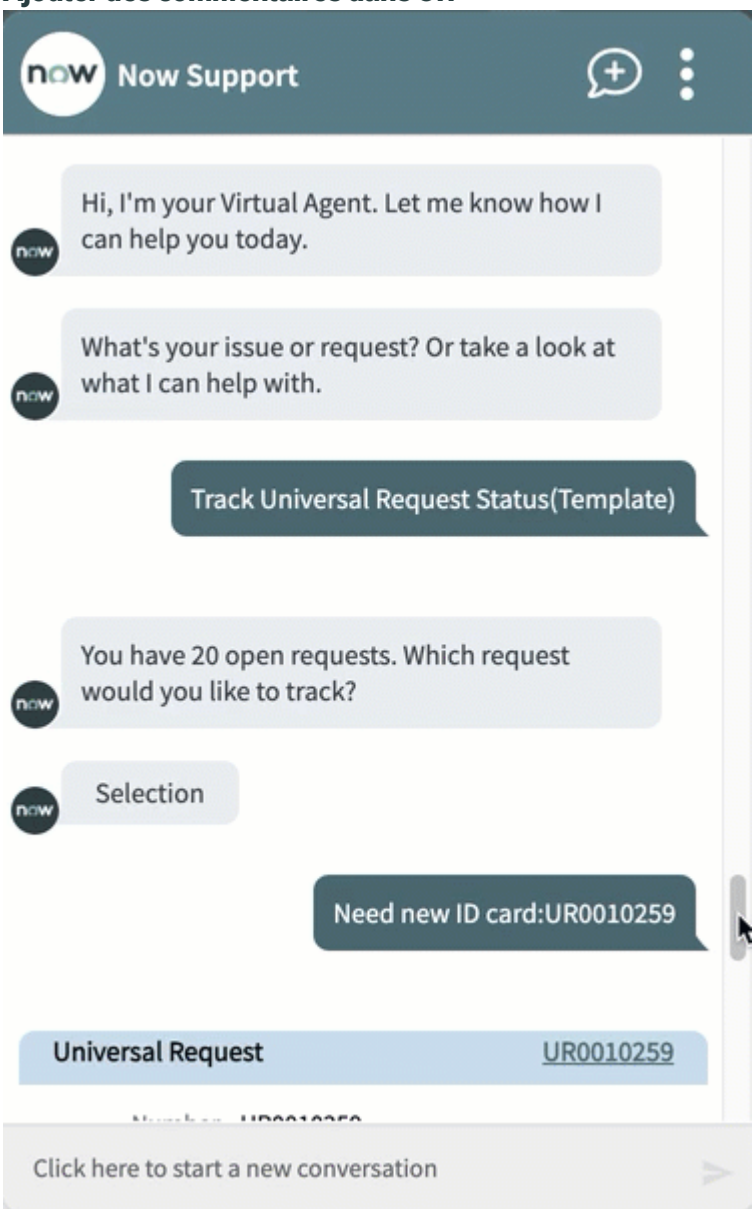
Ajouter des commentaires à votre demande universelle

Les employés peuvent ajouter des commentaires aux demandes universelles ouvertes pour eux. Si les employés suivent leurs demandes universelles, les commentaires sont également affichés dans la messagerie instantanée avec d'autres détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des commentaires dans UR



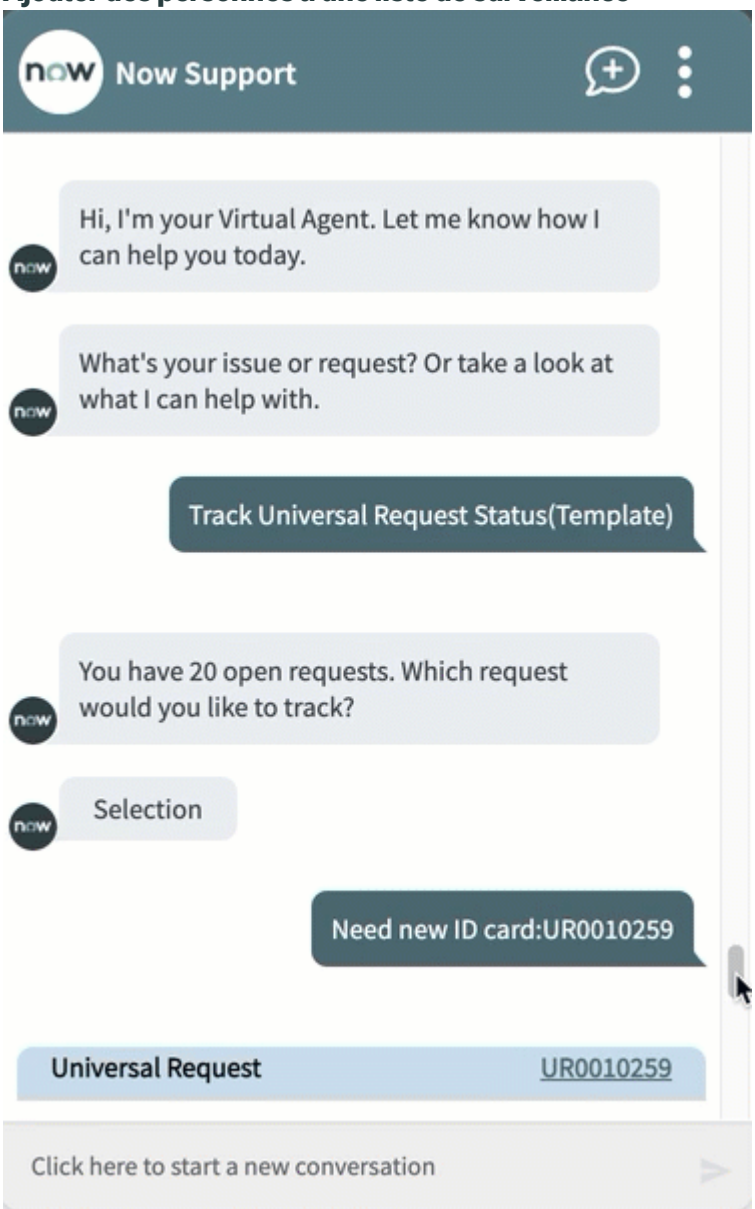
Mettre à jour la liste de surveillance

Les employés peuvent ajouter des personnes à la liste de surveillance des demandes universelles ouvertes pour eux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des personnes à une liste de surveillance



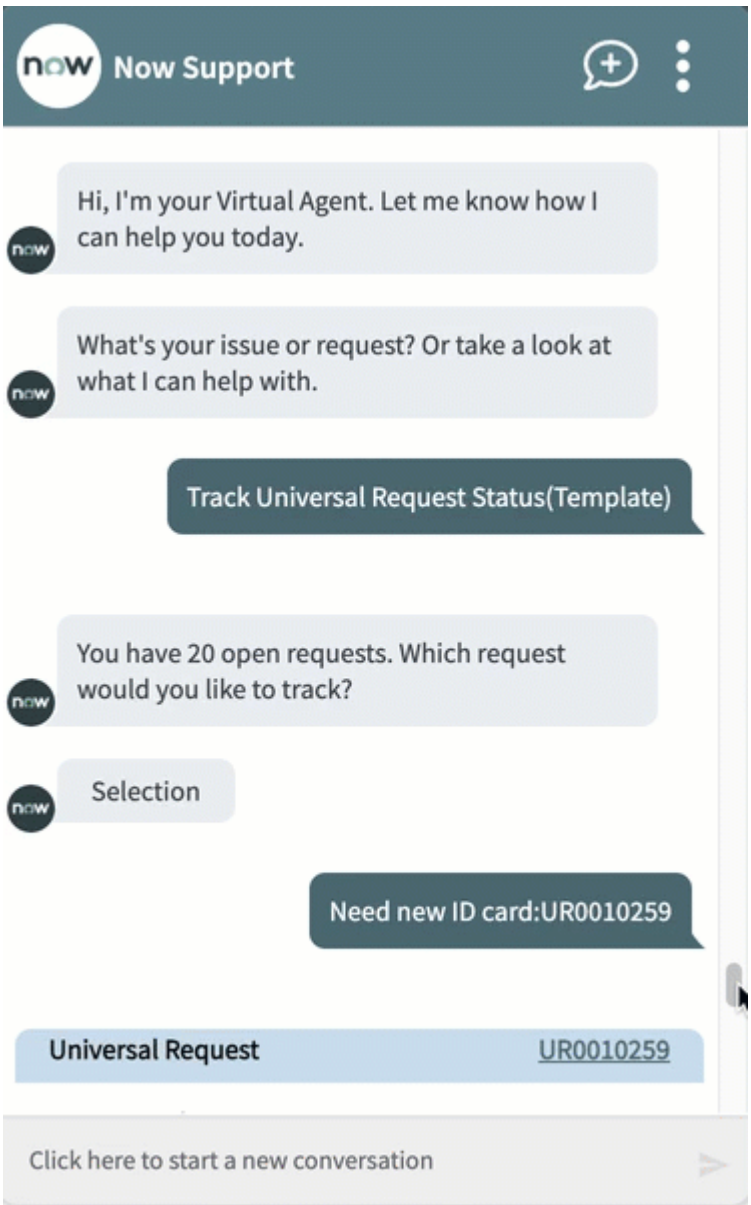
Fermer une demande universelle

Les employés peuvent fermer une demande universelle ouverte pour eux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fermer UR



Référence Demande universelle

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les demandes universelles, y compris des listes et les formulaires.

Propriétés de Demande universelle

Les administrateurs peuvent utiliser les propriétés Demande universelle pour déterminer et configurer le comportement de l'application.

Accédez à la **Demande universelle** > **Administration** > **Propriétés** pour afficher et modifier les propriétés.

Propriétés de la demande universelle

Propriété	Nom de la propriété	Description
Copier la demande universelle		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la demande universelle (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
Activer la fonctionnalité de copie de demande universelle	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.enable	Copie les détails d'une Demande universelle existante vers un nouvel enregistrement.
Copier les pièces jointes à partir de la demande universelle d'origine	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attach	Copie une pièce jointe d'un enregistrement de demande universelle dans un enregistrement cible.
Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de la demande universelle d'origine	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attributes	Liste d'attributs qui seront copiés à partir de l'enregistrement de demande universelle d'origine.
Type de transfert		
Sélectionner le type de transfert pour déterminer la façon dont le ticket principal est géré	sn_uni_req.transfer_type	Détermine la façon dont le ticket principal est géré en fonction de la sélection. • **Universal_request :** si ce type de transfert est sélectionné, le ticket principal est renvoyé à UR et le groupe d'affectation des demandes universelles est modifié en fonction du **service** sélectionné lors du transfert. Le ticket primaire est géré en fonction du motif du transfert, et aucun nouveau ticket primaire n'est créé. • **Département uniquement :** si votre organisation dispose d'un groupe d'agents d'acheminement de département pour traiter les demandes, sélectionnez ce type de transfert. Lorsque ce type de transfert est sélectionné, la demande universelle est directement transférée au groupe d'acheminement de département, et un ticket principal de question générale est créé. • **Département :** si ce type de transfert est sélectionné, la demande universelle est renvoyée au groupe d'affectation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la demande universelle (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
		de département ou de service en fonction de l'**action de transfert** et du **service** sélectionnés. Le ticket primaire est géré en fonction du motif du transfert. **Remarque :** si l'option **Service** est désactivée, une tâche principale générale est créée pour le département sélectionné. • **Service :** si ce type de transfert est sélectionné, la demande universelle est renvoyée au groupe d'affectation de département ou de service en fonction de l'**action** et du **service** sélectionnés. Le ticket primaire est géré en fonction du motif du transfert. Pour l'action de transfert Transférer au département : ◦ Si aucun service n'est sélectionné, un ticket primaire de question générale est créé pour le département sélectionné. ◦ Si un service spécifique est sélectionné, un ticket principal est créé pour le service sélectionné.
Ticket associé		
Sélectionner le type pour déterminer la façon dont la création de ticket est gérée	sn_uni_req.associated_ticket	Détermine la façon dont le ticket associé est géré en fonction de la sélection. • **Département uniquement :** Si votre organisation dispose de configurations d'ensembles de services au niveau du département de Demande universelle,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la demande universelle (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
		sélectionnez ce type. Lorsque ce mode de création de ticket associé est sélectionné, les agents de tickets primaires sont en mesure de créer des tickets associés pour les départements configurés avec UR. • **Service:** Lorsque ce mode de création de ticket associé est sélectionné, les agents de tickets primaires sont en mesure de créer des tickets associés pour les services ou les départements configurés avec UR. • **Faux** : cela désactive la fonctionnalité de création de ticket associée.
Portail		
Suffixe du portail vers lequel le lien UR est redirigé.	sn_uni_req.universal_request_portal	Portail par défaut vers lequel tous les liens UR sont redirigés.
Predictive Intelligence		
Activer la catégorisation automatique des demandes universelles	sn_uni_req.auto_categorization	Permet à l'application d'utiliser la solution Catégorisation des demandes universelles pour qu'UR puisse prédire le groupe d'affectation et créer des tickets de niveau de service.
Le niveau de confiance minimum requis pour que les propositions de Predictive Intelligence pour la catégorisation automatique d'Universal Request soient prises en compte	sn_uni_req_ml.auto_categorization.min_confidence	Détermine le niveau de confiance minimum requis pour que l'application Demande universelle fournisse des suggestions de catégorisation automatique à l'aide de la solution Intelligence prédictive.
Activer pour restreindre automatiquement les demandes avec des informations sensibles	sn_uni_req_ml.sensitive_detection	Identifie et marque automatiquement la demande universelle comme sensible si sa brève description ou sa description comportent des informations sensibles.
Niveau de confiance minimum requis pour marquer automatiquement les demandes	sn_uni_req_ml.sensitive_detection.min_confidence	Détermine le niveau de confiance minimum requis pour que l'application Universal Request

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la demande universelle (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
universelles contenant des informations sensibles comme restreintes		marque les demandes universelles contenant des informations sensibles comme restreintes.
Activer pour afficher les recommandations des demandes universelles similaires fermées	sn_uni_req.similar_closed_universal_request	Permet à l'application d'utiliser la solution Similarité des demandes universelles pour qu'UR recherche et affiche les demandes universelles fermées qui sont similaires à la demande universelle créée.
Autres propriétés		
Activer les commentaires de transition de service lors de la création de demandes de service à partir d'Universal Request	sn_uni_req.universal_request_show_service_transition_comments	Active ou désactive la visibilité de commentaires supplémentaires pour le demandeur qui mentionne les détails de la transition de département.
Définir les champs à mapper automatiquement pour le mappage d'UR	sn_uni_req.com.snc.universal_request.transfer.mapping	Liste des champs qui doivent être automatiquement mappés aux champs UR pour assurer un transfert direct entre les départements.
Définir les tables parentes qui ne doivent pas créer de demandes universelles pour les créateurs d'enregistrements	sn_uni_req.com.snc.ur.record_producer.parent.exclusion_list	Exclut les tables parentes spécifiées lorsqu'une demande universelle est créée à partir d'un créateur d'enregistrement.
Adresse e-mail générale pour les demandes universelles	sn_uni_req.ur_email	Crée une demande universelle lorsqu'un e-mail est reçu dans la boîte de réception de l'adresse e-mail générale. **Remarque :** Vous pouvez ajouter plusieurs adresses e-mail séparées par des virgules.
Activer l'intégration de demande (RITM) avec Demande universelle	sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration	Crée une demande universelle lorsqu'une demande est envoyée à partir d'un élément de catalogue ou d'un créateur d'enregistrement.

Formulaire Mappage de l'état

Utilisez le formulaire Mappage de l'état pour mapper l'état spécifique de votre service aux états des demandes universelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Mappage de l'état

Champ	Définition
Table	Sélectionnez la table de service ou de département vers laquelle vous souhaitez effectuer le mappage.
Ordre	Entrez la valeur d'ordre à prendre en compte si plusieurs conditions d'entrées de mappage d'état correspondent. **Remarque :** s'il existe plusieurs mappages et valeurs d'ordre, la valeur d'ordre la moins élevée est prise en compte.
Condition	Entrez la condition à évaluer et à faire correspondre lorsqu'une demande de service change d'état. Par exemple, lorsque l'état de la demande de service est Fermé terminé, l'état de demande universelle est mappé vers Fermé.
État de demande universelle	Sélectionnez l'état de demande universelle à mapper.
Modèle de demande universelle	Sélectionnez les champs que vous souhaitez renseigner autres que l'état.

Formulaire Configuration du transfert

Utilisez le formulaire **Configuration du transfert** pour configurer les détails du transfert dans l'application Demande universelle.

Champs du formulaire Configuration du transfert

Champ	Définition
Table	La table de service ou de département à mapper.
Motif du transfert	Motif donné lors du transfert de la tâche. Les options à choisir sont les suivantes : **Avec résolution** La tâche principale est traitée et est transférée avec la résolution. **Sans résolution** La tâche principale n'est pas terminée et est transférée sans la résolution.
Actifs	Indique si la configuration du département est active ou non.
Champs obligatoires	Les champs obligatoires qui doivent être renseignés avant le transfert d'un ticket.
Informations sur le transfert	
État de transfert	État du ticket propre au département. Les états sont répertoriés en fonction de la table spécifique du département que vous sélectionnez.
Modèle de transfert	Sélectionnez les champs que vous souhaitez renseigner autres que l'état.
Informations sur la fermeture	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Configuration du transfert (suite)

Champ	Définition
État fermé	État que vous souhaitez renseigner pour le ticket de département déjà transféré lorsque la demande universelle est fermée. Les états sont répertoriés en fonction de la table spécifique du département que vous sélectionnez.
Modèle fermé	Sélectionnez les champs que vous souhaitez renseigner autres que l'état.

Formulaire Configuration du mappage

Utilisez le formulaire **Configuration du mappage** pour configurer vos champs et le mappage de champs pour les transferts entre les départements.

Champs de configuration du mappage

Champ	Description
Nom	Entrez le nom de votre configuration de mappage
Actifs	Indique si la configuration pour le mappage est active ou non.
Application	Périmètre de l'application auquel appartient le service
Table	Sélectionnez la table de service ou de département vers laquelle vous souhaitez effectuer le mappage.
Informations sur le transfert	
Modèle de transfert	Sélectionnez le modèle que vous souhaitez renseigner pour le transfert de ticket.
Information ticket associée	
Modèle de ticket associé	Sélectionnez le modèle que vous souhaitez renseigner pour la création du ticket associée.
Créer une information de demande universelle	
Créer un modèle UR	Sélectionnez le modèle que vous souhaitez appliquer à la demande universelle pendant la création d'un ticket de département.

Formulaire Configuration du service

Utilisez le formulaire **Configuration du service** pour enregistrer votre service afin d'utiliser l'application Demande universelle.

Champs du formulaire Configuration du service

Champ	Définition
Nom de service	Entrez le nom de votre service.
Table de services	Sélectionnez la table d'application que vous souhaitez utiliser dans la liste.
Configuration du mappage	Sélectionnez la configuration de mappage que vous souhaitez définir pour votre service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Configuration du service (suite)

Champ	Définition
Application	Le périmètre de l'application auquel appartient le service.
Ensemble de services	Sélectionnez l'ensemble de services dont votre service fait partie.
Restreindre les demandes	Sélectionnez ce champ pour marquer toutes les demandes créées pour le service comme étant restreintes.

Formulaire Demande universelle

Utilisez le formulaire **Demande universelle** pour créer un enregistrement de tâche de demande universelle.

Champs du formulaire Demande universelle

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré pour la demande universelle.
Ouvert	Date et heure de création de la demande universelle.
Ouvert par	Agent qui a créé la demande universelle.
Ouvert pour	Utilisateur ayant demandé cette demande universelle.
Tâche primaire	Numéro de tâche, par exemple, un numéro de ticket d'incident ou de ticket RH associé à la demande universelle.
Restreint	Indique que la demande se compose de données sensibles et que leur utilisation est limitée selon le principe du besoin de savoir.
Type de contact	Support à partir duquel la demande universelle a été créée.
Priorité	Indique la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la demande.
État	État de la demande universelle. L'état par défaut est **Nouveau**.
Impact	La valeur de l'impact indique une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus de gestion.
Groupe d'affectation	Groupe affecté à la demande universelle.
Assignée à	Utilisateur affecté à la demande universelle.
Nécessite un examen de résolution	Lorsque cette option est sélectionnée et que l'agent du département ferme le ticket principal, la demande universelle n'est pas fermée. L'état de la demande universelle reste **En cours** et le motif de l'état passe à **Confirmer la réponse**. L'agent de niveau 1 (agent d'acheminement) est ensuite invité à accepter ou à rejeter la résolution fournie dans le ticket principal avant de fermer la demande universelle pour le demandeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Demande universelle (suite)

Champ	Description
Description courte	Brève description de la demande.
Description	Description détaillée de la demande.
Section Résultats de recherche connexes	
Affiche une liste d'articles de la base de connaissances, d'éléments de catalogue, d'articles épinglés ou de demandes universelles similaires en fonction de la **brève description** saisie.	
Section des notes	
Liste de surveillance	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées.
Liste de notes de travail	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées. **Remarque :** l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus d'informations sur le changement.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre la demande universelle ou les mesures prises pour la résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans les notes de travail ne sont pas visibles pour votre client.
Section des informations sur la fermeture	
Fermé	Date et heure de fermeture de la demande universelle.
Fermé par	Agent qui a fermé la demande.
Fermer les notes	Étapes et motif de la fermeture de la demande universelle.

Intégrer Demande universelle avec d'autres applications

Étendez les options d'Demande universelle et connectez-vous à d'autres départements pour aider à résoudre les tickets. En effectuant l'intégration à d'autres applications, vous fournissez une expérience de création de tickets cohérente et facilitez les transferts de demandes inter-départements et les cas d'utilisation multi-départements.

Intégrer à Gestion des services IT

Demande universelle fournit une intégration à l'application après l'installation de l'intégration Gestion des incidentsDemande universelle - Gestion des incidents. Cette intégration permet aux employés et aux agents de créer des enregistrements d'incident à partir d'une demande universelle. Les agents d'acheminement IT peuvent afficher ces enregistrements à partir de l'application Demande universelle. Pour modifier l'intégration dans l'application Gestion des incidents, utilisez la configuration guidée de Demande universelle. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer à Prestation de services RH

Demande universelle fournit une intégration à l'application après avoir installé l'intégration de Prestation de services RH à Demande universelle.Prestation de services RH Cette intégration permet aux employés de créer des tickets RH dans l'enregistrement de demande universelle à l'aide de l'application Now® Mobile et Centre des employés. Les agents d'acheminement RH peuvent afficher ces enregistrements à partir de l'application Demande universelle. Pour modifier l'intégration dans l'application Prestation de services RH, utilisez la configuration guidée de Demande universelle.

Intégrer dans Request Management

Intégrez Request Management dans l'application Demande universelle pour créer une demande universelle lorsqu'une demande est envoyée à partir d'un élément de catalogue ou d'un créateur d'enregistrement. Pour utiliser cette option, activez la propriété *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration* sous Propriétés d'Universal Request. Pour plus d'informations sur l'intégration et les options, consultez Intégration de Gestion des requêtes à Demande universelle .

Intégrer à Gestion de l'innovation

Intégrez Gestion de l'innovation dans l'application Demande universelle pour permettre à vos employés et agents de créer une idée à partir d'une demande universelle. Cette intégration permet également de transférer l'idée à un autre département avec ou sans résolution. Pour plus d'informations, consultez Intégration d'Innovation Management à Universal Request .

Intégrer à Prestation de services de lieu de travail

Intégrez des services Prestation de services de lieu de travail dans Demande universelle pour offrir une expérience de lieu de travail pratique à vos employés. Cette intégration fournit un support technique commun pour que vos employés puissent soumettre des demandes liées à leur lieu de travail sans avoir à effectuer de recherches dans le catalogue de services du lieu de travail. Pour plus d'informations, voir Intégration de Prestation de services de lieu de travail à Demande universelle.

Intégrer à Tâche universelle

Demande universelle fournit une intégration à l'application Tâche universelle. Cette intégration permet aux agents d'attribuer des tâches aux employés, de suivre la progression des tâches et de fournir une résolution rapide. Pour plus d'informations, voir Configurer votre service pour Universal Task .

Intégrer à Microsoft Teams

L'application Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams permet l'intégration de Demande universelle à Microsoft Teams. Cette intégration permet aux agents et employés de collaborer à l'aide de Microsoft Teams pour résoudre efficacement les demandes universelles. Pour plus d'informations, voir Intégration de Demande universelle à Microsoft Teams .

Tests de démarrage rapide pour Demande universelle

Validez que Demande universelle fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les tests de démarrage rapide pour Demande universelle nécessitent l'activation des modules d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request), Demande universelle: Integration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.universal_request) et Ressources humaines spécifique à l'application: Core (com.sn_hr_core).

Tests de démarrage rapide Demande universelle

Test	Description	Version
UR : transfert d'un ticket RH en incident	Validez qu'un ticket RH est transféré en incident et qu'un incident est créé.	Quebec
UR : restreindre ou annuler la restriction de la demande universelle	Valide les points suivants : • Les champs sont restreints et masqués lorsqu'un agent d'acheminement restreint une demande universelle. • Seuls les agents disposant du rôle *sensitiveinfo_agent* sont autorisés à annuler la restriction de la demande. • De plus, une fois que la restriction de la demande a été annulée, tous les champs sont visibles. • L'accès au journal sys-audit est disponible pour les agents.	Yokohama
UR : création d'une demande universelle avec RITM	Vérifie qu'une demande du catalogue peut être créée pour n'importe quel élément en libre-service lorsque Demande universelle Certified est activé.	San Diego

Demande universelle dans Espaces de travail d'agent

Utilisez Demande universelle dans Espaces de travail d'agent pour créer, afficher et travailler sur la demande universelle.

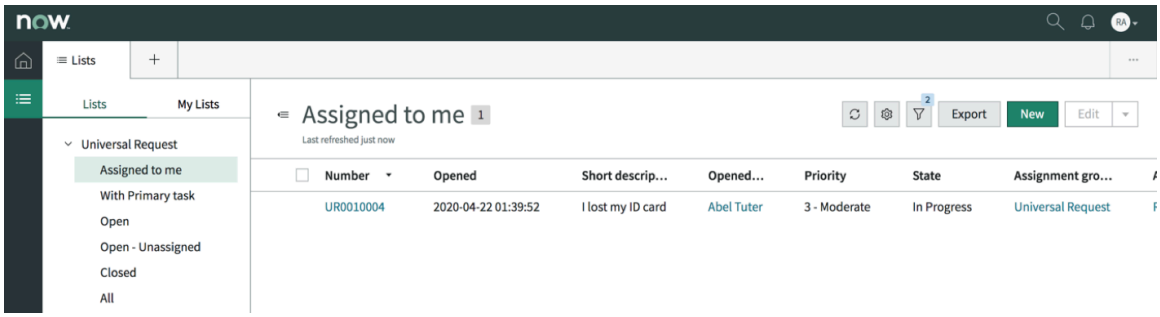
Utiliser Demande universelle dans Espaces de travail d'agent permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- créer une demande universelle ;
- gérer et trier la demande universelle ;
- affecter et acheminer les demandes universelles vers le département approprié.

Les agents peuvent afficher toutes les demandes universelles dans une vue de liste en fonction des états, tels que Nouveau, En cours ou Fermé avec l'association de tâches principales.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations sur les actions supplémentaires que les agents peuvent effectuer dans Agent Workspace, consultez les points suivants :

- Créer une demande universelle à partir d'un enregistrement d'interaction
- Transférer un ticket principal dans Espaces de travail d'agent

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Découvrez comment les employés, les agents et les gestionnaires utilisent Demande universelle dans Espace de travail d'agent.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Traitez les demandes universelles et gérez la sécurité et les transferts dans Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

Explorer Demande universelle dans Espaces de travail d'agent

Apprenez à créer des demandes universelles et découvrez comment les demandes des utilisateurs sont résolues dans Demande universelle de Espaces de travail d'agent.

En tant qu'utilisateur, lorsque vous lancez une discussion sur messagerie instantanée à l'aide du portail de services, l'agent d'acheminement peut interagir avec vous grâce à l'espace de travail.

Les agents d'acheminement peuvent alors effectuer les actions suivantes :

- Créer une demande universelle manuellement ou à partir d'un enregistrement d'interaction.
- S'affecter une demande universelle en cliquant sur le bouton **Me l'affecter** ou affecter la demande à un groupe d'affectation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

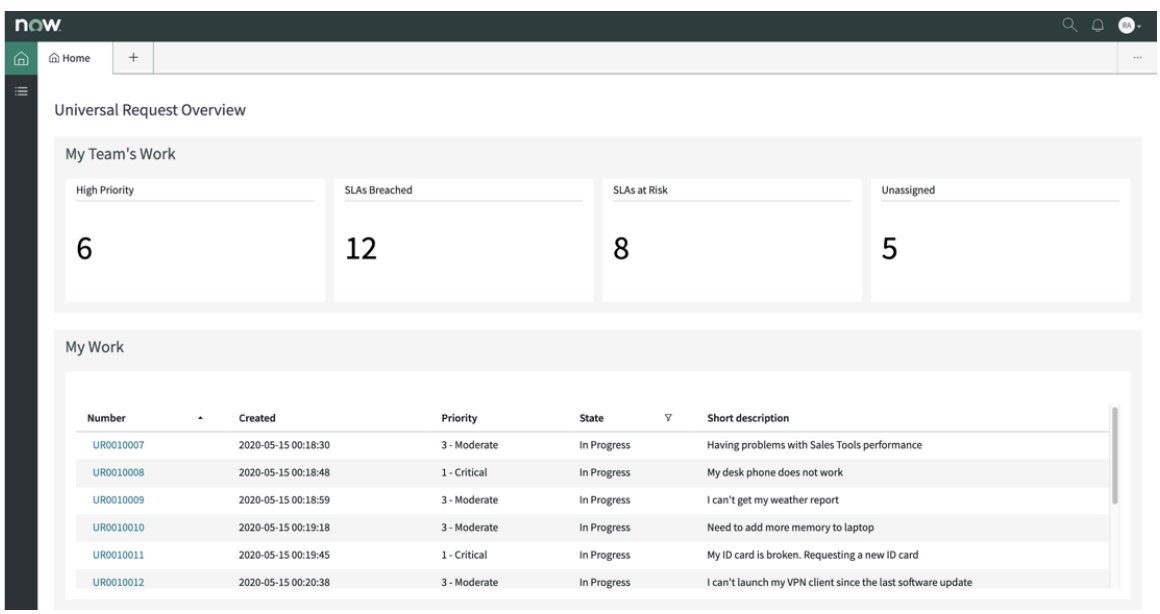
- Utiliser l'option Assistant d'agent pour trouver des demandes universelles similaires, des articles de la base de connaissances connexes ou des éléments de catalogue utiles.
- Si les agents ont un rôle d'agent d'acheminement d'un département particulier, ils peuvent créer un ticket spécifique du département. De plus, le rôle d'agent d'acheminement IT peut créer un incident à partir de la demande universelle.
- Résoudre, accepter ou rejeter la résolution en fonction de la configuration du mappage d'état de son département.
- Renvoyer les tâches principales vers UR avec résolution ou sans résolution.

Tableau de bord de vue d'ensemble Demande universelle

Le tableau de bord de vue d'ensemble Demande universelle est la page de destination par défaut d'Universal Request Agent Workspace. Ce tableau de bord contient la carte des scores de base et les rapports. Les informations disponibles sur cette page sont les suivantes :

- La liste de toutes les tâches de demande universelle qui vous sont affectées dans la section Mes tâches.
- Rapport sur le travail de votre équipe.

Vous pouvez afficher plus de détails sur les demandes universelles en cliquant sur leur numéro.



Configurer Demande universelle dans Espaces de travail d'agent

Activez Demande universelle dans Agent Workspace et configurez les rôles pour effectuer les tâches.

Activer Demande universelle dans Espaces de travail d'agent

Demande universelle est activé dans Espaces de travail d'agent lorsque vous activez le module d'extension Universal Request (com.snc.universal_request) ou le module d'extension Universal Request: Affectation de travail avancée (com.snc.universal_request.awa).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles utilisés pour Demande universelle dans Espaces de travail d'agent

Rôles dans Demande universelle

Rôle	Description
Administrateur UR [sn_uni_req.ur_admin]	Installez et configurez les rôles Demande universelle pour Agent Workspace.
Agent d'acheminement [sn_uni_req.routing_agent, agent_workspace_user, workspace_user, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read]	Créez, modifiez, affichez et résolvez les demandes universelles.
Agent d'acheminement [sn_uni_req.routing_agent, agent_workspace_user, workspace_user, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read, interaction_agent]	Traitez les interactions et créez une demande universelle à partir de l'interaction.

Utiliser Demande universelle dans Espaces de travail d'agent

En tant qu'agent d'acheminement, utilisez Demande universelle dans Espaces de travail d'agent pour afficher, créer, modifier et résoudre les demandes universelles.

Vous pouvez commencer à travailler sur Demande universelle dans Espaces de travail d'agent depuis l'une des zones suivantes :

- Page de destination.
- File d'attente de liste.
- Recherche globale.

Pour plus d’informations sur le travail dans Espace de travail d'agent, voir Utilisation de l’espace de travail .

Créer une demande universelle dans Espace de travail d'agent

La demande universelle est une tâche créée par un demandeur à partir de l'une des sources suivantes : application mobile, portail de services, Agent Workspace ou via la messagerie instantanée Virtual Agent. En tant qu'agent d'acheminement, vous pouvez créer des demandes universelles à partir de l'application Demande universelle au nom du demandeur afin de suivre et résoudre les problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_uni_req.routing_agent ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste de navigation, cliquez sur **Demande universelle** > **Ouvert**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Demande universelle

Champ	Description
Numéro	Le numéro unique généré pour la demande universelle.
Ouvert	Date et heure de création de la demande universelle.
Ouvert par	L'agent qui a créé la demande universelle.
Ouverts pour	L'utilisateur qui a demandé cette demande universelle.
Tâche principale	Le numéro de tâche, par exemple, le numéro de ticket d'incident ou de ticket RH associé à la demande universelle.
Type de contact	Le moyen à partir duquel la demande universelle a été créée.
Priorité	Ce champ identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la demande.
État	État de la demande universelle. L'état par défaut est **Nouveau**.
Impact	La valeur de l'impact indique une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus de gestion.
Groupe d'affectation	Groupe affecté à la demande universelle.
Assignée à	Utilisateur affecté à la demande universelle.
Nécessite un examen de résolution	Lorsque cette option est sélectionnée et que l'agent du département ferme le ticket principal, la demande universelle n'est pas fermée. L'état de la demande universelle reste **En cours** et le motif de l'état passe à **Confirmer la réponse**. L'agent de niveau 1 (agent d'acheminement) est ensuite invité à accepter ou à rejeter la résolution fournie dans le ticket principal avant de fermer la demande universelle pour le demandeur.
Description courte	Brève description de la demande.
Description	Description détaillée de la demande.
Section des notes	
Liste de surveillance	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées.
Liste de notes de travail	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées. **Remarque :** l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus d'informations sur le changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre la demande universelle ou les mesures prises pour la résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans les notes de travail ne sont pas visibles pour votre client.
Section des informations sur la fermeture	
Fermé	Date et heure de fermeture de la demande universelle.
Fermé par	L'agent qui a fermé la demande.
Notes de fermeture	Étapes et motif de la fermeture de la demande universelle.

Créer une demande universelle à partir d'un enregistrement d'interaction

Convertissez un enregistrement d'interaction en demande universelle à partir d'Demande universelle Agent Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_uni_req.routing_agent ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Examinez le scénario suivant. Un agent du Service Desk IT ayant le rôle d'agent d'acheminement reçoit un appel téléphonique concernant une demande et crée un enregistrement de nouvel appel ou un enregistrement d'interaction à partir des notes. Après avoir examiné l'enregistrement, l'agent se rend compte que la demande appartient aux RH et non au service IT. Dans ce cas, l'agent IT peut créer un enregistrement de demande universelle à partir de l'enregistrement d'interaction et l'affecter au groupe d'affectation RH.

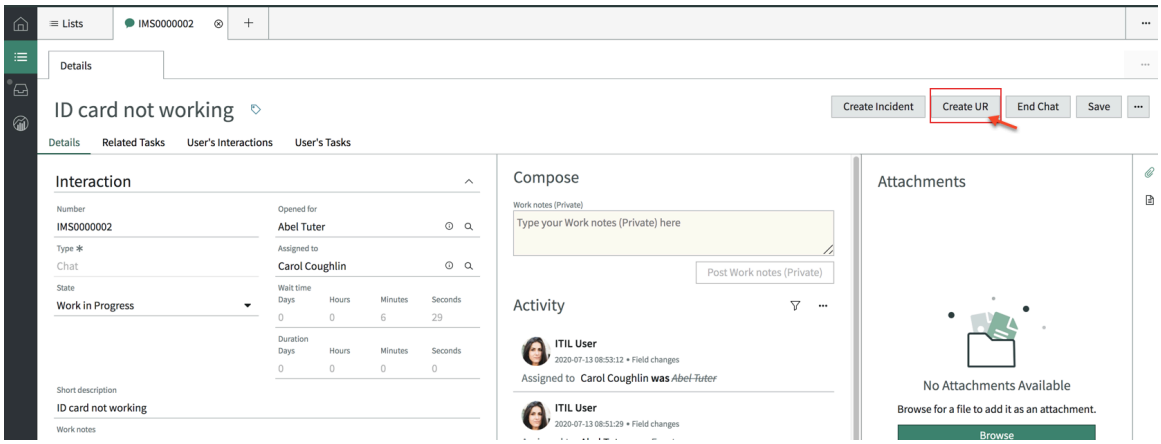
Remarque :
la demande universelle n'est pas automatiquement créée lorsqu'un prestataire crée un ticket de département à partir d'un enregistrement d'interaction. Pour y parvenir, vous devez effectuer quelques étapes manuelles. Pour plus d'informations, consultez ServiceNow.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste de navigation, cliquez sur **Interactions** > **Mes interactions**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'interaction à partir duquel vous souhaitez créer une demande universelle.
4. Cliquez sur le bouton **Créer une UR**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Annuler une demande universelle dans Espaces de travail d'agent

Modifiez l'état de la demande universelle pour la définir sur **Annulé** afin d'annuler la demande si le problème est déjà résolu ou si vous n'en avez plus besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez annuler une demande universelle uniquement si aucun ticket primaire actif ou fermé ne lui est joint. En outre, l'état de la demande universelle doit être défini sur **Nouveau** ou **En cours**. Lorsque la demande universelle est annulée, des notifications par e-mail sont envoyées aux personnes concernées qui lui sont associées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste de navigation, cliquez sur **Demande universelle** > **Ouvert**.
3. Dans la liste des demandes universelles ouvertes, sélectionnez la demande que vous souhaitez annuler.
4. Sélectionnez **Annulé** dans le champ **État**.

> **Remarque :**
> si la personne indiquée dans le champ **Ouverte pour** essaie d'annuler la demande, elle doit saisir le motif de l'annulation.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utiliser Assistant d'agent dans Agent Workspace

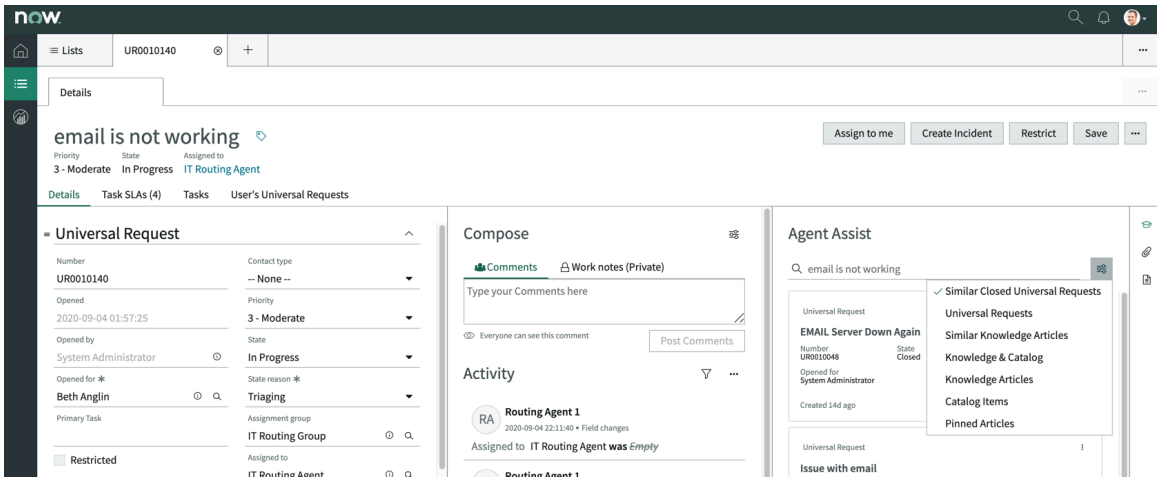
Recherchez des demandes universelles similaires ouvertes et fermées, des articles de la base de connaissances, des éléments de catalogue et des articles épinglés à l'aide de l'option Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_uni_req.routing_agent ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste de navigation, cliquez sur **Demande universelle** > **Ouvert**.
3. Cliquez sur la demande universelle dans la liste ou créez une demande.
4. Dans **Assistant d'agent**, cliquez sur l'icône des paramètres ( ) et sélectionnez votre ressource dans la liste.
   - Demande universelle fermée similaire : pour afficher toutes les demandes universelles similaires qui sont fermées.
   - Demande universelle : pour afficher toutes les demandes universelles similaires qui sont disponibles.
   - Connaissance et catalogue : pour afficher tous les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue connexes.
   - Articles de la base de connaissances : pour afficher tous les articles de la base de connaissances connexes.
   - Éléments de catalogue : pour afficher tous les éléments de catalogue connexes.
   - Articles épinglés : pour afficher tous les articles épinglés connexes.

Transférer un ticket principal dans Espaces de travail d'agent

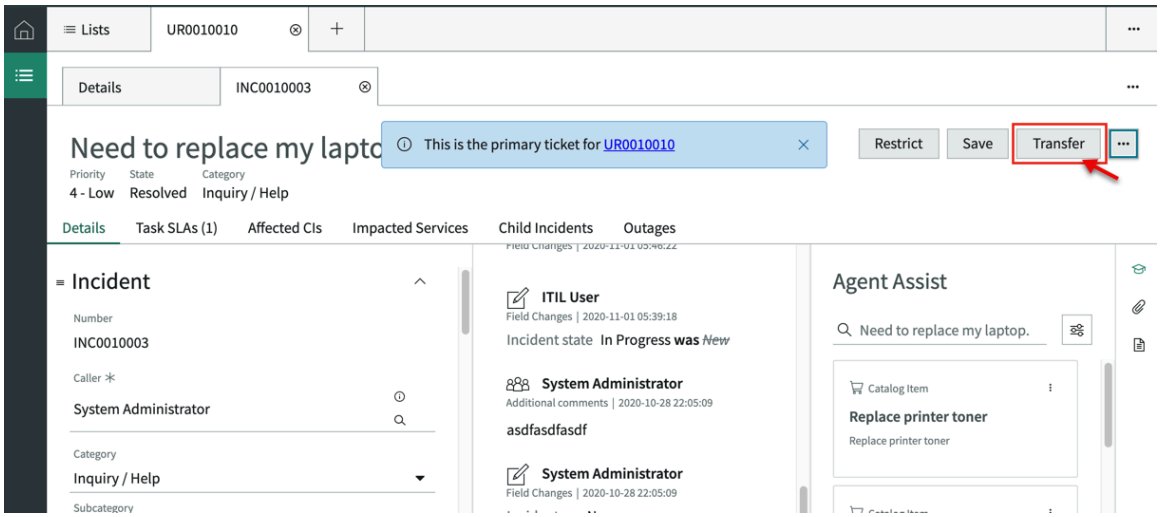
Vous pouvez renvoyer un ticket principal à Universal Request, l'ensemble de services (département) ou un service avec ou sans résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun rôle spécifique n'est requis. Les agents faisant partie du groupe d'affectation ou les agents auxquels le ticket principal a été affecté peuvent effectuer cette tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Un agent d'acheminement peut résoudre et fermer un ticket principal, ou le renvoyer à UR ou à un autre département pour examen et fermeture. Lorsqu'une tâche principale est renvoyée à UR, le ticket n'est plus un ticket principal et le champ Ticket principal de la demande universelle devient vide.

Lors du transfert du ticket, l'agent d'acheminement peut choisir le département et un service spécifique au sein du département, ou il peut simplement sélectionnerJe ne suis pas sûr(e) quand il ne connaît pas le département ou le service auquel il doit transférer le ticket.

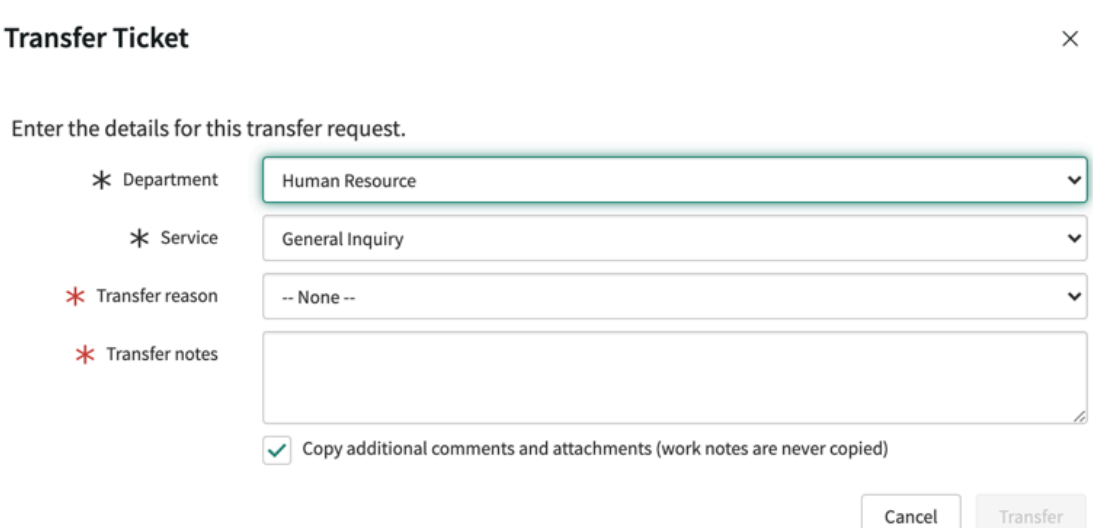
Lorsque vous renvoyez un ticket à Universal Request, vous pouvez le transférer pour l'un des motifs suivants :

Transférer avec résolution

La demande est résolue et renvoyée à UR, au département ou au service spécifique. Les agents peuvent sélectionner cette option lorsque l'aide d'un autre département est requise pour répondre à la demande.

Transférer sans résolution

La demande n'est pas résolue ou ne correspond pas au département spécifique et est renvoyée à UR.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez la propriété *sn_uni_req.transfer_type* sur la page **Propriétés de la demande universelle** afin de déterminer comment gérer les transferts du ticket principal. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Demande universelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Ouvrez la tâche principale que vous souhaitez acheminer vers UR.
3. Cliquez sur **Transférer**.
4. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, indiquez les éléments suivants.

   Remarque :
   Selon la configuration de votre type de transfert, certains champs s'affichent. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de Demande universelle.

   - **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
   - **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.
   - **Motif du transfert** : sélectionnez le motif dans la liste.
   - **Notes de transfert** : brève description de l'acheminement du ticket principal que vous souhaitez transmettre à l'agent d'acheminement UR.
   - **Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires** : à désélectionner si vous ne souhaitez pas transférer le ticket avec des commentaires et des pièces jointes supplémentaires. Par défaut, tous les commentaires et pièces jointes sont transférés.

     Remarque :
     Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

5. Cliquez sur **Transférer**.
   Le ticket est transféré en fonction du transfert et de la configuration du type de transfert. Pour en savoir plus, consultez Configuration du transfert.

Restreindre l'accès aux demandes universelles dans Espace de travail d'agent

Marquez une demande universelle comme restreinte lorsque vous déterminez que la demande contient des informations sensibles.

Avant de commencer

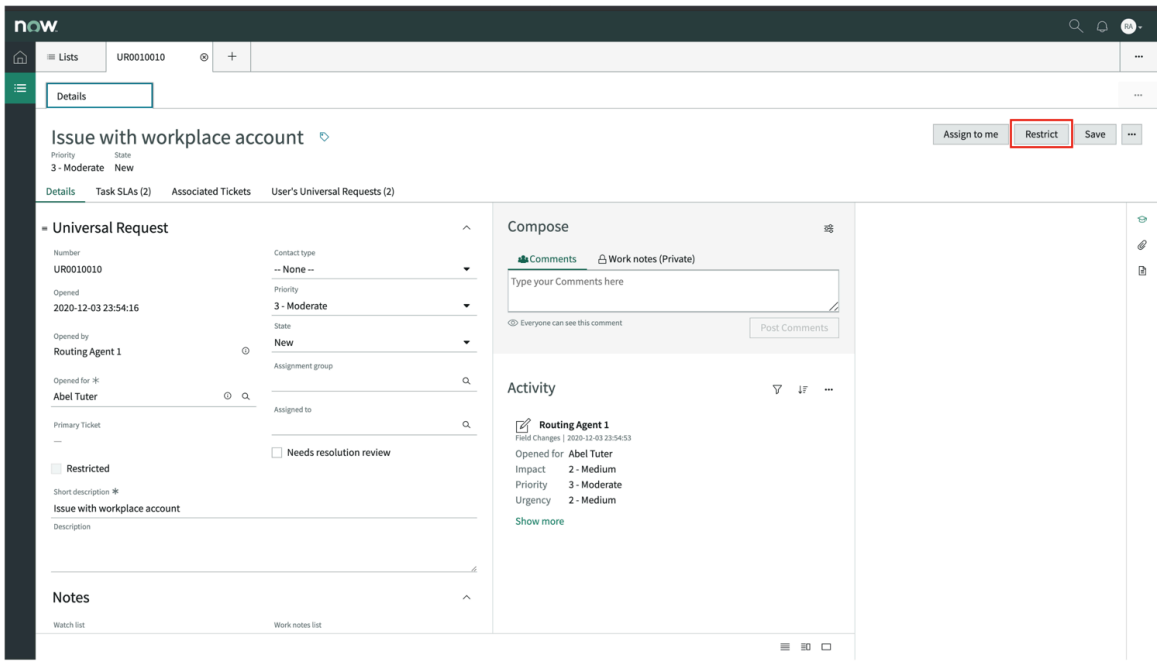
Rôle requis : agents d'acheminement, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membres du groupe d'affectation spécifique du service

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste de navigation, cliquez sur **Demande universelle** > **Ouvert**.
3. Accédez à la demande universelle que vous souhaitez marquer comme restreinte.
4. Sur le formulaire, cliquez sur le bouton **Restreindre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les champs restreints sont masqués et le formulaire est en lecture seule.

Remarque :
pour marquer la demande comme non restreinte, seuls les agents ayant le rôle d'accès peuvent effectuer la modification.

Marquer la demande universelle comme non restreinte dans Espace de travail d'agent

Vous pouvez annuler la restriction d'une demande universelle restreinte si vous déterminez que la demande ne contient pas d'informations sensibles.

Avant de commencer

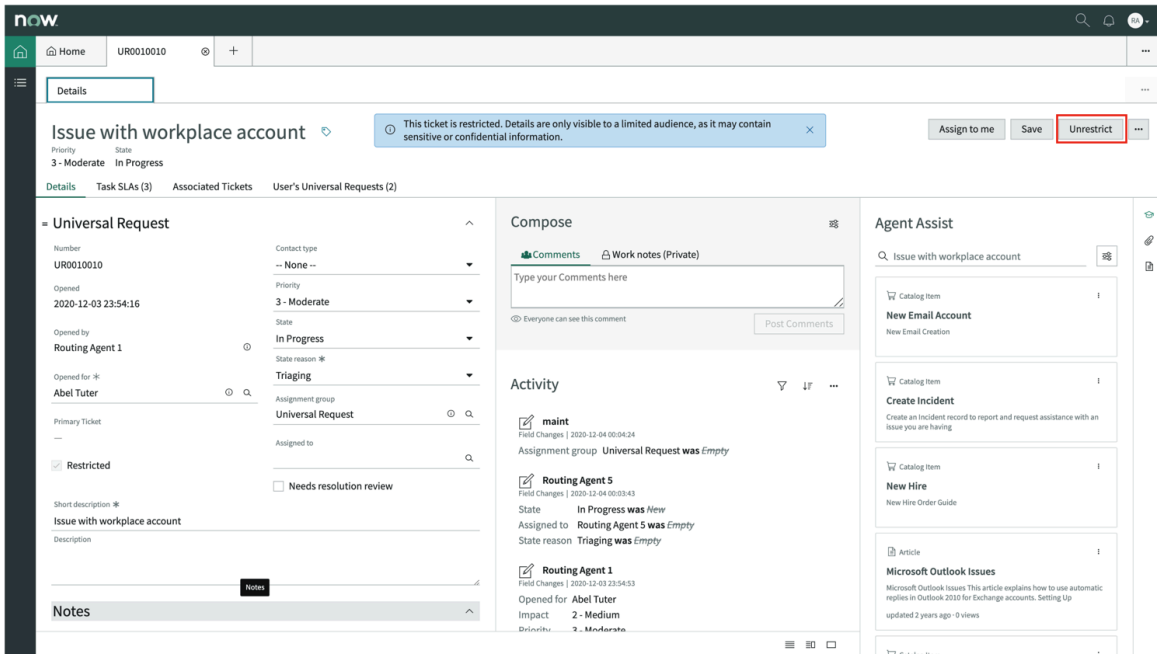
Rôle requis : sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membres du groupe d'affectation spécifique du service

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste de navigation, cliquez sur **Demande universelle** > **Ouvert**.
3. Accédez à la demande universelle que vous souhaitez marquer comme non restreinte.
4. Sur le formulaire, cliquez sur le bouton **Annuler la restriction**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les champs restreints masqués sont maintenant visibles et n'importe quel agent peut en consulter le contenu.

Remarque :
pour marquer la demande comme non restreinte, seuls les agents ayant le rôle d'accès peuvent effectuer la modification.

Tâche universelle

L'application ServiceNow Tâche universelle est un cadre de travail d'attribution de tâches qui permet à vos agents de demander des informations supplémentaires aux employés qui soumettent des tickets ou de leur demander d'accomplir une activité afin de résoudre un ticket.

Prenons un exemple. Aditi, un employé, a perdu un ordinateur portable et a demandé un ordinateur portable de remplacement. Dan, l'agent qui travaille sur cet incident, a besoin du rapport perdu d'Aditi pour procéder à la résolution de l'incident. Dan peut choisir d'utiliser un flux d'activité pour demander le rapport perdu, mais cela entraîne un surcroît de travail important. En utilisant un flux d'activité pour obtenir le rapport, il doit fermer l'incident et ouvrir une nouvelle demande pour l'ordinateur portable. Ce processus crée une expérience décousue pour lui et Aditi.

Tâche universelle permet à Dan de demander à Aditi de charger un rapport perdu à partir de l'incident. À la réception du rapport, Dan peut demander à Aditi de commander un nouvel ordinateur portable à l'aide d'une tâche d'envoi d'élément de catalogue dans le même incident.

Améliorer l'expérience des employés

Les flux d'activité peuvent être déroutants pour les agents et les employés. Tâche universelle garantit une expérience d'attribution de tâches guidée où les agents et les employés sont au courant de tous les éléments d'action et de l'état de chaque élément tout au long du processus de résolution des tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Standardiser l'expérience des employés entre les services

Vous pouvez configurer des tâches universelles pour tout type de ticket qui étend la table de tâches afin de garantir une expérience cohérente pour vos employés, quel que soit le type de ticket ou de service.

Augmenter l'efficacité d'accomplissement

Les types de tâches prédéfinis permettent aux agents d'attribuer rapidement des tâches aux employés afin d'obtenir les informations requises pour remplir le ticket de la manière la plus efficace possible. Grâce aux dates d'échéance Tâche universelle, vos agents peuvent partager la responsabilité d'exécution avec vos employés.

Explorer



Découvrez comment les employés, les agents et les gestionnaires utilisent Universal Task.

Configurer



Planifiez et configurez votre implémentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser



Travaillez sur des tâches universelles.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

Explorer Tâche universelle

L'application ServiceNow Tâche universelle permet aux agents de créer des tâches pour vos employés. L'agent peut demander des informations supplémentaires ou l'exécution d'une action afin de résoudre le ticket ou la demande parent.

Tâche universelle offre des tâches prédéfinies à utiliser par l'agent. Avec Tâche universelle, vous pouvez :

- créer des tâches pour les employés à partir de tout type de ticket étendant la table de tâches ;
- permettre aux départements de configurer les tâches qui résolvent les cas d'utilisation spécifiques de leur domaine ;
- offrir aux départements les moyens de créer des modèles pour les formulaires de tâches couramment utilisés ;
- informer les employés des tâches à surveiller ;
- permettre aux employés d'effectuer des tâches à l'aide des widgets du portail Tâche universelle standard et de l'application Now Mobile.

Expérience du demandeur

Tâche universelle permet aux employés d'afficher les tâches qui leur sont affectées dans la même demande à accomplir. Les employés peuvent également communiquer avec les agents dans la tâche qui a été créée. Par exemple, un employé crée une demande

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

universelle pour un ordinateur portable. L'agent affecté pour cette demande peut demander à l'employé de soumettre une demande de catalogue pour commander l'ordinateur portable. Les employés peuvent afficher la tâche dans l'onglet **À faire** de l'Centre de services aux employés. Les employés peuvent également afficher la tâche dans l'onglet **Tasks (Tâches)**, sous Individual Requests (Demandes individuelles) dans la page **Requests (Demandes)** de l'Centre de services aux employés et de Portail de services, si le service respectif configure l'onglet comme indiqué dans Ajouter un onglet Tâche sur la page Ticket standard.

Expérience de l'agent

Les agents peuvent avoir un aperçu des actions des employés et leur attribuer des tâches, le cas échéant. Les agents peuvent créer plusieurs tâches pour une seule demande et afficher toutes les tâches universelles qui ont été créées pour un ticket dans la section Listes connexes.

Pour en savoir plus sur les types de tâches disponibles, reportez-vous à Types Tâche universelle.

Types Tâche universelle

Les types de tâches de l'application Tâche universelle permettent à votre agent d'affecter des tâches prédéfinies à un employé. Avec ces tâches prédéfinies, votre agent peut attribuer des tâches aux employés plus rapidement et plus efficacement. Vous choisissez les types de tâches que vous souhaitez rendre disponibles pour les agents de votre organisation.

Vous pouvez choisir de rendre les types de tâches suivants disponibles dans votre propre organisation :

- Soumettre l'élément de catalogue : permet aux agents de demander aux employés d'envoyer des éléments de catalogue.
- Charger des documents : permet aux agents de demander aux employés de charger des documents qui peuvent s'avérer nécessaires pour répondre à une demande.
- Liste de vérification : permet aux agents de créer une liste de vérification des tâches que l'employé doit accomplir.
- Collecte des informations de l'employé : permet aux agents de collecter des informations de l'employé sans créer d'autres enregistrements de ticket ni ajouter de nouveaux champs à des tables existantes.
- Marquer une fois terminé : permet aux agents d'affecter une tâche qui contient des instructions d'exécution sous forme de descriptions de texte enrichi. Un employé peut montrer qu'une tâche est terminée en cliquant sur le bouton **Mark complete (Marquer comme terminé)**.

Modèle de données Tâche universelle

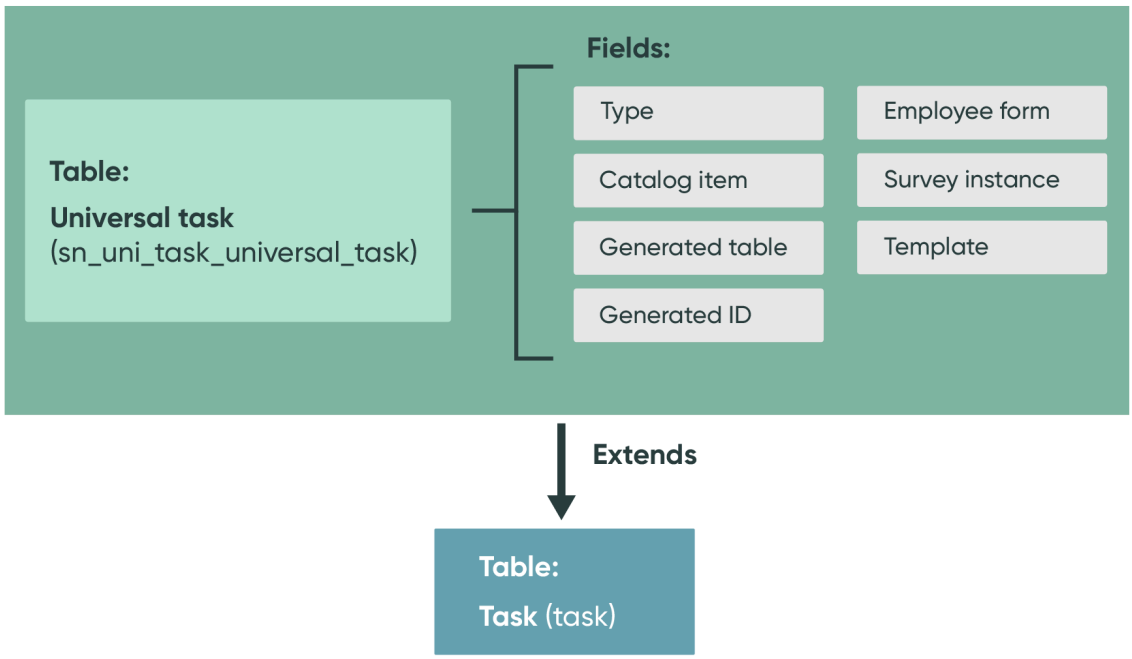
Tâche universelle est un cadre de travail d'attribution de tâches que vous pouvez ajouter au système de création de tickets de tout département de votre organisation. Le modèle de données Tâche universelle explique le cadre de travail d'attribution de tâches et ses personnalisations.

Vous pouvez créer Tâche universelle pour tout département ou service, comme une demande universelle, un incident, un ticket RH ou une question juridique. Vous pouvez également affecter plusieurs tâches universelles pour une seule demande.

Le diagramme suivant est une vue d'ensemble du modèle de données Tâche universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le modèle de données Tâche universelle utilise une combinaison de tables pour stocker les données :

- Tables ServiceNow AI Platform.
- Tables incluses dans l'application Tâche universelle.

Pour en savoir plus sur les tables et composants installés avec l'application Tâche universelle, consultez Composants installés avec Tâche universelle.

La table Tâche universelle [sn_uni_task_universal_task] étend la table Tâche [task] pour inclure :

- le type de tâche pour l'enregistrement actuel, par exemple, Charger un document ;
- l'élément de catalogue, si la tâche est de type Soumettre l'élément de catalogue ;
- la table générée qui stocke le nom de table qui contient les éléments de catalogue demandés ;
- l'ID généré qui est le sys_id de l'élément de catalogue demandé ;

> **Remarque :**
> l'élément de catalogue, la table générée et l'ID généré ne sont applicables que pour le type de tâche Soumettre l'élément de catalogue.

- le formulaire employé utilisé pour demander des informations pour la tâche de type Collecte des informations de l'employé ;
- l'instance d'enquête qui stocke l'ID d'instance du formulaire employé pour la tâche de type Collecte des informations de l'employé ;
- le modèle de tâche à utiliser, le cas échéant, pour remplir automatiquement le formulaire Tâche universelle [universal-task].

Les valeurs des champs État et Priorité de la table Tâche [task] ont été modifiées pour Tâche universelle. Les états valides pour Tâche universelle sont :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- 1 : Nouveau (état de brouillon). Les tâches à cet état ne sont visibles que par l'agent.
- 2 : Travail en cours. Les tâches à cet état sont visibles par l'employé auquel elles sont affectées.
- 3 : Terminé. Les tâches passent à l'état Terminé lorsque l'employé les a effectuées.
- 4 : Annulé. Les tâches à cet état peuvent être annulées par des agents avant qu'elles ne soient effectuées.

Les valeurs de priorité valides pour Tâche universelle sont :

- 1 : Critique. Priorité la plus élevée pour les tâches urgentes ou sensibles au facteur temps.
- 2 : Élevée. Tâches importantes, mais pas urgentes.
- 3 : Modérée. Tâches qui doivent être effectuées.
- 4 : Faible. Tâches facultatives.

La table Tâche universelle [sn_uni_task_universal_task] suit la séparation des données.

Table de configuration Tâche universelle

La table de configuration Tâche universelle est configurée de façon à identifier les détails suivants :

- Table parente ou table spécifique du département qui utilise Tâche universelle. Par exemple, si Tâche universelle est utilisée avec des tickets RH, la table des tickets RH est la table parente. Tâche universelle peut être créée uniquement dans une table qui est une extension de la table de tâches.
- Types de tâches disponibles pour les agents leur permettant d'attribuer des tâches au demandeur. Pour en savoir plus, consultez Types Tâche universelle.
- Le champ **Affecté par défaut à** qui indique le champ **demandeur** dans la table parent. Pour renseigner automatiquement le champ **Assigned to (Affecté à)** avec le délégataire lors de la création d'une tâche, configurez le champ **Default Assigned to (Affecté par défaut à)**.

Pour en savoir plus, consultez Configurer Tâche universelle pour votre service.

Certains types de tâches spécifiques peuvent avoir des tables de configuration supplémentaires. Par exemple, pour le type de tâche Soumettre l'élément de catalogue, la table Configuration des tâches du catalogue [sn_uni_task_catalog_task_config] détermine les filtres à appliquer aux éléments de catalogue qui sont disponibles pour un agent. Pour en savoir plus, voir Configurer les éléments de catalogue pour votre service.

La table Configuration de la tâche universelle [sn_uni_task_config] et la table Configuration des tâches du catalogue [sn_uni_task_catalog_task_config] suivent la séparation des processus.

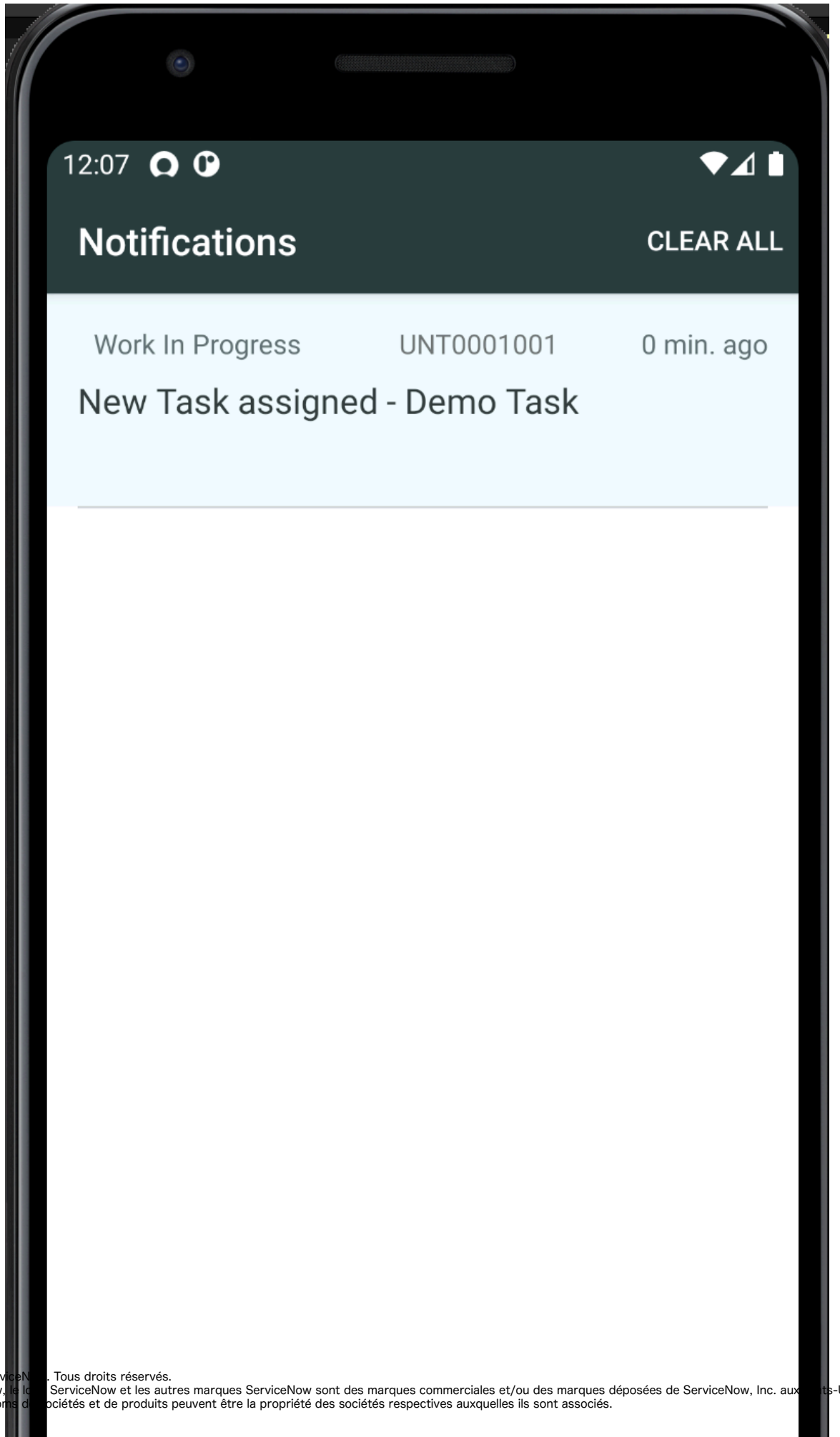
Tâche universelle dans Now Mobile

Vous pouvez effectuer des tâches universelles qui vous sont affectées en temps réel à partir de votre propre équipement mobile en utilisant l'application Now Mobile.

À partir de votre équipement mobile, vous pouvez obtenir des notifications sur les mises à jour de vos tâches universelles, découvrir quand une nouvelle tâche vous est affectée ou encore voir les nouveaux commentaires ajoutés à l'une de vos tâches.

Traduction automatique

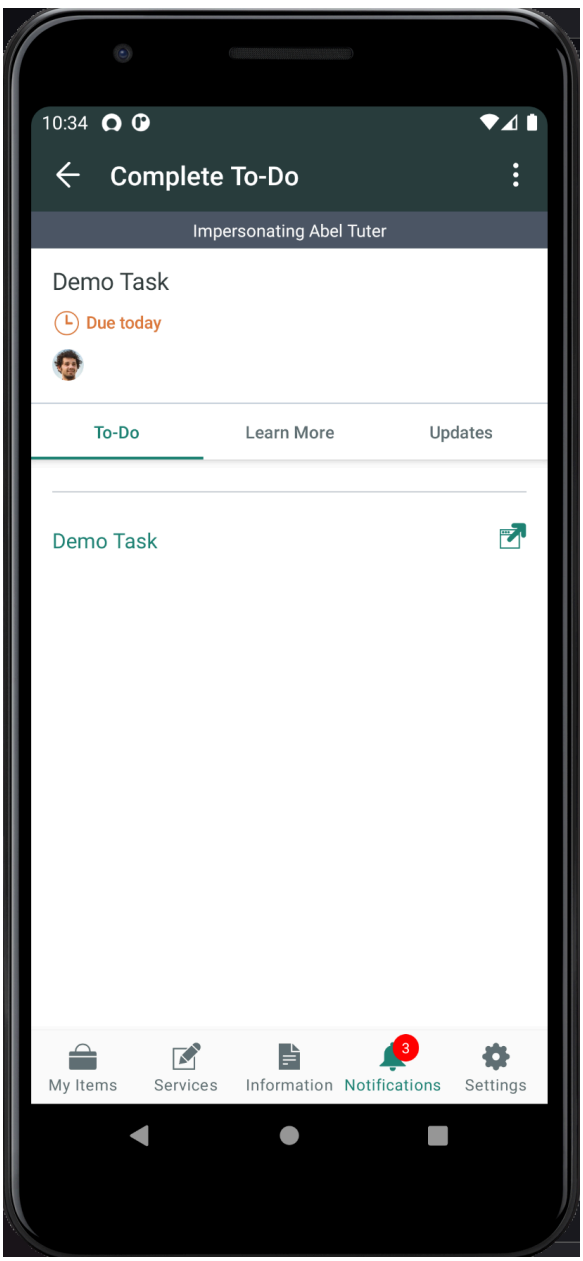
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

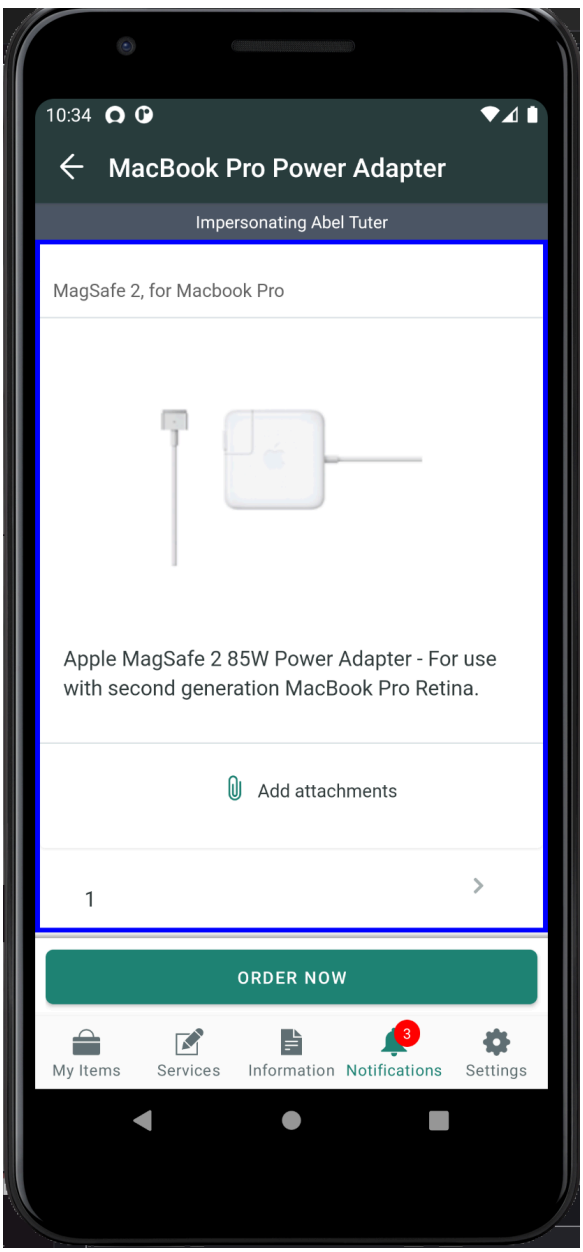


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichez et effectuez les tâches universelles qui vous sont affectées dans l'onglet **To-Do (À faire)**. Pour obtenir des instructions, consultez Afficher et mettre à jour Tâche universelle à l'aide de Now Mobile.

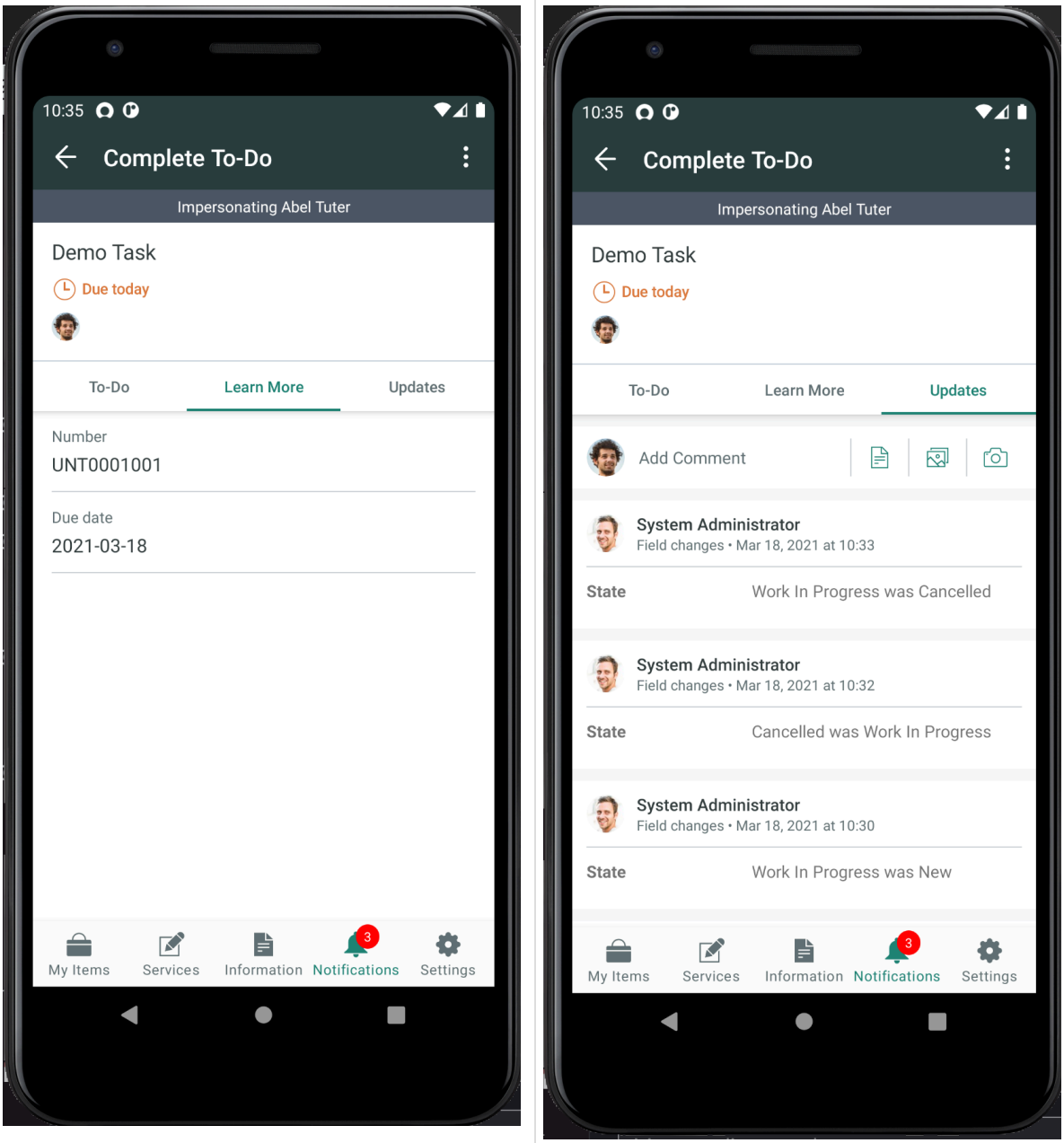




Traduction automatique

Restez informé de toutes les activités liées à vos tâches universelles en en cherchant les détails dans l'onglet **Learn More (En savoir plus)**. Vous pouvez ajouter des commentaires sur votre tâche ou ajouter des images et des documents en tant que pièces jointes dans l'onglet **Updates (Mises à jour)**. Vous pouvez même commencer une conversation de messagerie instantanée avec un agent virtuel à l'aide de l'icône ⋮.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Configurer Tâche universelle

Vous devez installer et configurer l'application Tâche universelle pour permettre aux agents d'affecter des tâches aux employés afin de répondre à une demande.

Installer Tâche universelle

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Tâche universelle (sn_uni_task). Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rôles et tables requis sont installés avec Tâche universelle. Vérifiez que la propriété glide.enforce_security_scope.sn_uni_task est définie sur true dans le champ d'application global.

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Tâche universelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Tâche universelle (sn_uni_task).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Tâche universelle.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Tâche universelle

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Tâche universelle, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles dans Tâche universelle

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Admin [sn_uni_task.admin]	Affichez et configurez l'application Tâche universelle.	Aucune
Vue du rapport [sn_uni_task.report_view]	Accédez aux rapports Tâche universelle et affichez-les.	Aucune

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Tâche universelle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de formulaire employé [sn_uni_task.emp_form_admin]	Créez et gérez des formulaires employé.	survey_admin
Concepteur de formulaire employé [sn_uni_task.emp_form_creator]	Créez et modifiez des formulaires employé.	survey_creator
sn_uni_task.template_admin	Créez et gérez des modèles Tâche universelle.	Aucun

Tables installées

Tables dans Tâche universelle

Table	Description
Tâche Universelle [sn_uni_task_universal_task]	Stocke les détails de l'enregistrement Tâche Universelle d'une table spécifique du département.
Configuration de la tâche universelle [sn_uni_task_config]	Stocke la liste des types de tâches pour chaque table spécifique du département.
Configuration des tâches du catalogue [sn_uni_task_catalog_task_config]	Stocke les détails des éléments de catalogue de la table spécifique du département.
Configuration de base de la tâche [sn_uni_task_base_task_config]	Sert de table de base pour les tables de configuration de tous les types de tâches.
Formulaire employé [sn_uni_task_employee_form]	Stocke les enregistrements de formulaire employé qui ont été créés pour la tâche de type Collecte des informations de l'employé.
Configuration de tâche des informations de l'employé [sn_uni_task_emp_input_task_config]	Stocke les rôles qui peuvent afficher les réponses des formulaires employé remplis pour chaque table spécifique du département.
Modèle de tâche universelle [sn_uni_task_template]	Stocke les modèles de tâches universelles avec des valeurs de champ prédéfinies qui peuvent être appliquées aux formulaires Tâche universelle.
Mappage de modèle dynamique de tâche universelle [sn_uni_task_dynamic_template_mapping]	Stocke les mappages de modèles dynamiques entre les champs Tâche universelle et les champs de table parente.

Configurer votre service pour Tâche universelle

Vous pouvez configurer les actions d'interface utilisateur et les listes connexes de l'application Tâche universelle afin de pouvoir afficher et créer des tâches universelles pour votre service. Les services sont les différents départements de votre organisation, tels que les services IT, les RH et le service juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter le rôle d'administrateur Tâche universelle

Affectez le rôle sn_uni_task.admin aux administrateurs d'application afin qu'ils puissent intégrer et configurer Tâche universelle. Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_uni_task.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs ou des groupes individuels. Si vous appliquez des rôles à des groupes, leurs membres héritent de ces rôles.

Avant de pouvoir affecter le rôle sn_uni_task.admin à des utilisateurs spécifiques, l'utilisateur connecté doit également disposer du rôle sn_uni_task.admin. Par défaut, le rôle administrateur contient le rôle sn_uni_task.admin. Les administrateurs peuvent affecter le rôle sn_uni_task.admin à d'autres agents qui travailleront sur la configuration de Tâche universelle pour leurs services respectifs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Ouvrez le groupe auquel vous souhaitez affecter le rôle sn_uni_task.admin.
3. Dans la liste connexe Rôles, cliquez sur **Edit (Modifier)**.
4. Dans la liste Collection, sélectionnez **sn_uni_task.admin**.
5. Cliquez sur **Ajouter**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

La propriété *sn_uni_task.min_admin_count* dans la table Propriétés système [sys_properties] garantit qu'un nombre minimal d'administrateurs dans le champ d'application est actif à un moment donné pour la gestion de l'application. Pour Tâche universelle, le nombre minimal d'administrateurs dans le champ d'application est réglé sur deux par défaut. Vous pouvez modifier cette propriété pour augmenter le nombre minimal.

Remarque :
assurez-vous qu'au moins deux agents disposent du rôle sn_uni_task.admin. Si vous n'affectez ce rôle qu'à un seul agent et que cette personne est désactivée, vous n'aurez plus aucun agent capable d'assurer les fonctions d'administration Tâche universelle.

Créer des actions d'interface utilisateur pour votre service avec Tâche universelle

Créez des actions d'interface utilisateur pour votre service afin que les agents puissent créer des tâches universelles.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Les administrateurs et les utilisateurs ayant le rôle ui_action_admin peuvent définir les actions d'interface utilisateur. Les actions d'interface utilisateur doivent être configurées à la fois pour les formulaires ServiceNow AI Platform et Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Dans la liste d'actions d'interface utilisateur, cliquez sur **New (Nouveau)**.
3. Entrez le nom de l'action d'interface utilisateur.
   Par exemple, entrez le nom `Assign Task` (Affecter une tâche).
4. Sélectionnez la table spécifique du service pour laquelle Tâche universelle est en cours de configuration.
   Par exemple, sélectionnez la table Universal Request [universal_request] pour placer l'action d'interface utilisateur Affecter une tâche sur la vue de formulaire ou l'espace de travail de la Tâche Universelle.

   Remarque :
   pour toute nouvelle action d'interface utilisateur, assurez-vous de toujours sélectionner la table de services appropriée.

5. **Facultatif :** Décochez la case **Show insert (Afficher l'insertion)**.
   Si la case **Show insert (Afficher l'insertion)** reste cochée, l'action d'interface utilisateur permettant de créer une tâche s'affiche même lorsque le ticket principal est créé.
6. Cochez la case **Bouton du formulaire**.
7. Dans le champ **Script**, entrez le script suivant.

```
var gr = new GlideRecord("sn_uni_task_universal_task");
gr.initialize();
gr.setValue("parent",current.sys_id);
action.openGlideRecord(gr);
action.setReturnURL(current);
```

   Important :
   Ce script appartient au champ Script (côté serveur) de l'action d'interface utilisateur. Ne le copiez pas dans le champ **Script client de l'espace de travail** , sauf si vous souhaitez un comportement côté client supplémentaire dans l'espace de travail.

8. Dans l'onglet **Espace de travail**, cochez la case **Bouton du formulaire d'espace de travail**.
9. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et les descriptions, consultez Créer une action d'interface utilisateur .
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter une liste connexe Tâche universelle

Ajoutez une liste connexe Tâche universelle à un formulaire spécifique du service dans ServiceNow AI Platform et Espace de travail d'agent pour que les agents affichent une tâche universelle pour la demande.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

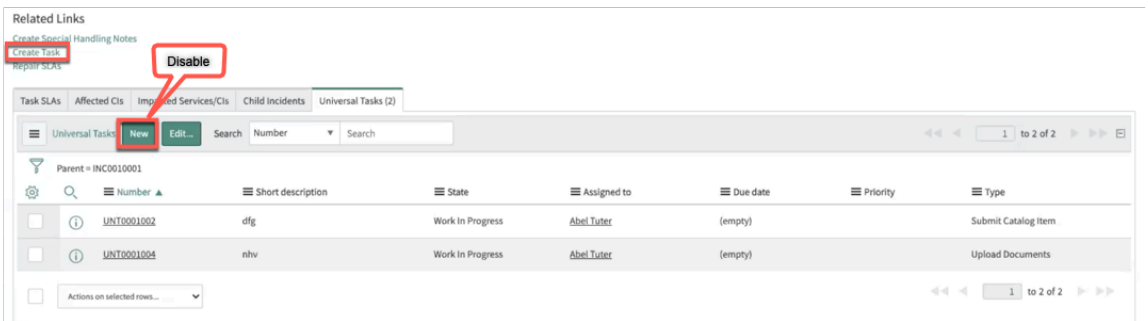
1. Accédez à la table à laquelle la liste connexe doit être ajoutée.
2. Ouvrez un formulaire spécifique du service.
3. Cliquez avec le bouton droit sur le menu contextuel .
4. Accédez à la **Configurer** > **Listes connexes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sur le formulaire, sélectionnez **Tâche Universelle->Parent**.
6. Sélectionnez un nom de vue :
   - Vue par défaut : pour ajouter la liste connexe Tâche universelle dans le formulaire ServiceNow AI Platform.
   - Espace de travail : pour ajouter la liste connexe Tâche universelle dans le formulaire Espace de travail d'agent.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
en raison de restrictions de listes de contrôle d'accès (ACL), le bouton **New (Nouveau)** peut ne pas fonctionner lors de la création d'une tâche. Vous pouvez masquer le bouton **New (Nouveau)** sur la liste connexe et utiliser l'action d'interface utilisateur pour créer une tâche universelle.



Pour plus d'informations sur l'ajout de listes connexes, voir Listes connexes .

Ajouter un onglet Tâche sur la page Ticket standard

Ajoutez un onglet Tâche sur la page Ticket standard pour que les employés affichent les tâches qui leur sont affectées par les agents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.
2. Cliquez sur votre table spécifique du service pour l'ouvrir.
3. Dans la liste connexe Configuration des onglets, cliquez sur **New (Nouveau)**.
4. Dans le formulaire de configuration des onglets, dans le champ **Type**, sélectionnez **Personnalisé**.
5. Entrez le **nom de l'onglet**.
   Par exemple, `Tasks/To-dos`.
6. Ajoutez les conditions de filtre appropriées pour contrôler la visibilité de l'onglet.
   Par exemple, définissez l'**ID système** sur `javascript:new sn_uni_task.UniversalTaskUtils().hasTasksToShow(current)` pour rendre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'onglet de tâche visible uniquement si des tâches sont affectées à l'employé.



7. Dans le champ **Widget**, ajoutez un widget.

> **Remarque :**
> Uni Task Parent est le widget par défaut que vous pouvez utiliser pour ajouter l'onglet **Tâche universelle** dans le ticket standard.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir les critères d'agent pour Tâche universelle

Définissez les critères d'un agent afin qu'il puisse accéder à la table parente pour Tâche universelle. Le critère par défaut est le suivant : les agents doivent disposer d'un accès en écriture à la table parente.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En utilisant un point d'extension, vous pouvez ajouter d'autres conditions pour que les agents se qualifient en tant qu'agents Tâche universelle. Si ce point d'extension n'est pas implémenté, les agents disposant d'un accès en écriture à la table parente sont traités par défaut en tant qu'agents UT pour la table parente.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne API name (Nom de l'API), recherchez `sn_uni_task.UniversalTaskParentAccess`.
3. Pour créer un script de points d'extension qui définit les critères d'agent pour votre service, cliquez sur **Créer des implémentations** dans le lien connexe.
   Pour en savoir plus sur les points d’extension, consultez .
4. Spécifiez les critères pour qu'un agent ait accès à la table parente.
   Par exemple, vous pouvez veiller à ce que l'agent appartienne à un groupe d'affectation spécifique en plus de disposer d'un accès en écriture à la table parente.

Configurer Tâche universelle pour votre service

Configurez l'application Tâche universelle pour votre service afin de pouvoir créer et affecter des tâches aux employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_uni_task.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tâche universelle** > **Administration** > **Configuration de la tâche universelle**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, reportez-vous à Tâche universelle Formulaire de configuration.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les éléments de catalogue pour votre service

Filtrez les éléments de catalogue que vous souhaitez afficher dans la tâche Soumettre l'élément de catalogue pour votre service.

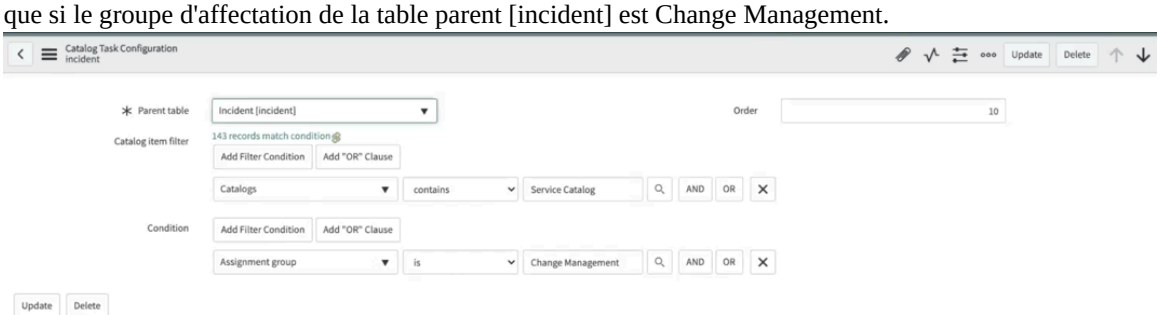
Avant de commencer
Rôle requis : sn_uni_task.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter des filtres pour gérer les éléments de catalogue qui sont disponibles pour un utilisateur. Par exemple, certains éléments de catalogue peuvent être restreints en fonction de l'emplacement ou du type de service de la demande.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Tâche universelle** > **Administration** > **Configuration de base du catalogue**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez votre table spécifique du service comme table parente.

   Remarque :
   vous pouvez sélectionner uniquement les tables spécifiques du service qui ont été configurées pour Tâche universelle avec le type de tâche Soumettre l'élément de catalogue.

4. Pour filtrer les éléments que vous affichez dans la tâche Soumettre l'élément de catalogue, ajoutez le champ **Catalog item filter (Filtre d'élément de catalogue)**.
5. Saisissez la valeur **Ordre**.
6. Ajoutez une **condition** de table parente pour l'élément de catalogue, le cas échéant.
   Par exemple, dans la configuration suivante, le filtre Élément de catalogue ne s'applique que si le groupe d'affectation de la table parent [incident] est Change Management.



   Vous pouvez créer plusieurs conditions pour configurer vos éléments de catalogue. Les conditions dotées de valeurs d'ordre inférieures ont priorité sur les valeurs d'ordre supérieures.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les rôles afin d'afficher les formulaires employé

Configurez les rôles pour permettre à vos agents de consulter les réponses des employés dans les formulaires employé Tâche universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_uni_task.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tâches universelles** > **Administration** > **Configuration de tâche des informations de l'employé**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, reportez-vous à Formulaire Configuration de tâche des informations de l'employé.
4. Dans le champ **Parent table (Table parente)**, sélectionnez la table parente.

   Remarque :
   vous ne pouvez sélectionner que les tables qui ont été configurées pour Tâche universelle.

5. Dans le champ **Response view roles (Rôles de la vue des réponses)**, sélectionnez les rôles de vos agents.
6. Dans le champ **Condition script (Script de condition)**, ajoutez un script de condition, le cas échéant.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les points d'extension pour Tâche universelle

Fournissez l'implémentation pour childTaskCancelled, childTaskCompleted, childTasksClosed du point d'extension scripté pour exécuter la logique personnalisée du service, lorsqu'une tâche universelle est annulée, terminée ou fermée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez `sn_uni_task.UniversalTaskCloseEvents`.
3. Pour créer votre script de point d'extension spécifique du service, cliquez sur **Créer des implémentations** dans la liste connexe.
   Pour plus d'informations, consultez Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Afficher les tâches universelles d'une demande dans Now Mobile

Affichez toutes les tâches universelles qui sont affectées à une demande particulière en configurant simplement l'onglet **Tasks (Tâches)** dans Now Mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le panneau de navigation, saisissez `sys_sg_form_segment.list`.
2. Dans la page Form Screen Segments (Segments d'écran de formulaire), cliquez sur **New (Nouveau)**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l'écran de formulaire **Ma demande** spécifique du service.
   Pour trouver votre formulaire **Ma demande** spécifique du service, sélectionnez un écran de formulaire **Ma demande** puis affichez un aperçu de l'enregistrement.
4. Dans le champ de l'écran incorporé, sélectionnez **Tasks (Tâches)**.
5. Dans le champ **Order (Ordre)**, saisissez un nombre pour indiquer l'ordre dans lequel vous souhaitez que l'onglet apparaisse.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Masquer la barre de modèle sur le formulaire Tâche universelle

Masquez la barre de modèle pour le formulaire Tâche universelle, car il n'inclut pas de modèles Tâche universelle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le panneau de navigation, saisissez `sys_properties_list.do`.
2. Sur la page System Properties (Propriétés système), cliquez sur **New (Nouveau)**.

   Remarque :
   assurez-vous que l'application se trouve dans le périmètre d'application global.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriété système

Champ	Valeur
Nom	glide.ui.show_template_bar.sn_uni_task_universal_task
Type	vrai | faux
Valeur	faux

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Pour effacer le cache de votre instance, dans votre navigateur, saisissez `<server_url/cache.do>`.

Supprimer le rôle administrateur Tâche universelle du rôle administrateur

Supprimez le rôle sn_uni_task.admin du rôle administrateur afin de pouvoir empêcher un utilisateur disposant du rôle administrateur par défaut de consulter toutes les tables Tâche universelle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, un administrateur système dispose également du rôle sn_uni_task.admin et peut accéder aux informations relatives à Tâche universelle. Pour sécuriser votre application, supprimez le rôle sn_uni_task.admin du rôle administrateur. Ainsi, vous empêchez l'utilisateur disposant d'un rôle administrateur par défaut de consulter toutes les informations relatives à Tâche universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
assurez-vous d'avoir terminé la configuration de Tâche universelle avant de supprimer le rôle sn_uni_task.admin du rôle administrateur.

Procédure

1. Connectez-vous en tant qu'administrateur.
2. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Rôles**.
3. Sélectionnez **admin**.
4. Dans l'onglet **Contient des rôles**, cliquez sur **Modifier**.

   Remarque :
   si le bouton **Edit (Modifier)** n'est pas affiché, définissez le périmètre de l'application sur Global.

5. Dans la colonne Contains Roles List (Contient une liste de rôles), mettez le rôle **sn_uni_task.admin** en surbrillance et déplacez-le vers la colonne Collection.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Mise en page des notifications par e-mail pour les notifications de Tâche Universelle

Utilisez la mise en page et le modèle de notification par e-mail fournis avec l'application Tâche Universelle (sn_uni_task) pour transmettre des notifications par e-mail. Appliquez la mise en page aux notifications par e-mail pour en améliorer l'apparence, et transmettez des notifications personnalisées.

Le tableau suivant répertorie les notifications par e-mail fournies avec Tâche universelle. Vous pouvez choisir de modifier le corps de l'e-mail ou de conserver les versions par défaut.

Notifications par e-mail pour Tâche universelle

Nom de la notification	Utilisé pour	Champs où les destinataires sont identifiés
Tâches enfants universelles fermées	Envoie une notification par e-mail lorsque toutes les tâches universelles enfants du parent sont fermées.	Champ Affecté à du parent
Affectation de Tâche Universelle pour Affecté à	Envoie une notification par e-mail lorsque la tâche est affectée et que le délégataire change ou que l'état passe à Travail en cours.	Affecté à, Liste de surveillance
Affectation de Tâche Universelle pour le groupe	Envoie une notification par e-mail lorsque la tâche est affectée à un groupe et que le groupe change, ou que l'état passe à Travail en cours.	Groupe d'affectation, Liste de surveillance
Tâche Universelle annulée	Envoie une notification par e-mail lorsque la tâche est annulée.	Ouvert par, champ Affecté à du parent
Tâche Universelle annulée pour Affecté à		Affecté à, Liste de surveillance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications par e-mail pour Tâche universelle (suite)

Nom de la notification	Utilisé pour	Champs où les destinataires sont identifiés
Tâche Universelle annulée pour le groupe		Groupe d'affectation, Liste de surveillance
Tâche Universelle modifiée pour Affecté à	Envoie une notification par e-mail lors de la mise à jour du type de tâche, de la brève description ou de la description.	Affecté à, Liste de surveillance
Tâche Universelle modifiée pour le groupe		Groupe d'affectation, Liste de surveillance
Tâche Universelle commentée pour Affecté à	Envoie une notification par e-mail lorsqu'il y a un nouveau commentaire supplémentaire sur la tâche.	Affecté à, Liste de surveillance, Ouvert par, champ Affecté à du parent
Tâche Universelle commentée pour le groupe		Groupe d'affectation, Liste de surveillance, Ouvert par, champ Affecté à du parent
Tâche Universelle terminée	Envoie une notification par e-mail lorsque la tâche est terminée.	Ouvert par, champ Affecté à du parent
Tâche Universelle terminée pour Affecté à		Affecté à, Liste de surveillance
Tâche universelle terminée pour le groupe		Groupe d'affectation, Liste de surveillance

Important :
Ces notifications par e-mail sont automatiquement configurées pour un nouvel utilisateur de Tâche universelle.

Si vous êtes un utilisateur existant de sur une version antérieure à San Diego, effectuez une mise à niveau ou Centre des employés l'installation du module d'extension Employee Experience Foundation à partir de Tâche universelleServiceNow Store pour Centre des employés – Pro commencer à utiliser ces notifications par e-mail.

Séparation de domaine et Tâche universelle

La séparation de domaines est prise en charge pour ServiceNow Tâche universelle. Tâche universelle permet aux agents de demander des informations supplémentaires à l'employé ou de demander à l'employé d'accomplir une activité afin de résoudre un ticket. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Dans le cadre de travail Tâche universelle, toutes les configurations sont séparées par domaine de processus, et les tables de données, à savoir la table Tâche universelle, la table Formulaire employé et la table Modèle de tâche sont des offres de séparation de domaines des données.

Comment fonctionne Domain separation dans Tâche universelle

Les tables de configuration de Tâche universelle sont séparées par domaine de processus. Ainsi, les configurations créées par les domaines parents sont également implémentées dans les domaines enfants. Toutefois, un domaine enfant peut remplacer la configuration, si nécessaire. Par exemple, dans une organisation, les services sont les domaines enfants, tandis que l'organisation est le domaine parent. Les types de tâches disponibles pour Tâche universelle dans une organisation particulière sont également disponibles pour les différents services de cette organisation. Toutefois, un service particulier peut remplacer les types de tâches si nécessaire.

Les tables de données dans Tâche universelle sont séparées par domaine de données. Ainsi, les données stockées dans l'un des domaines enfants sont accessibles au domaine parent. Par exemple, si un service utilise des modèles de tâches, les données capturées dans la table Modèles de tâches pour le domaine de service sont accessibles au domaine de l'organisation, mais pas aux domaines des autres services, sauf s'ils sont configurés.

Tables

Les tables Configuration suivantes sont séparées par processus :

- sn_uni_task_config
- sn_uni_task_base_task_config
- sn_uni_task_catalog_task_config
- sn_uni_task_emp_input_task_config

Les tables Données suivantes sont séparées par données :

- sn_uni_task_universal_task
- sn_uni_task_template
- sn_uni_task_employee_form

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Utiliser Tâche universelle

Les agents peuvent utiliser l'application Tâche universelle pour créer des tâches pour les employés et gérer la résolution de la demande. Les employés peuvent afficher et accomplir les tâches qui leur sont affectées à l'aide de l'Centre de services aux employés ou de l'application Now® Mobile.

Créer une tâche universelle

Créez une tâche universelle pour une demande et affectez-la à l'employé ou créez plusieurs tâches pour une demande à l'aide de Tâche universelle.

Avant de commencer

Rôle requis : configurable par votre service

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents Tâche universelle, tels que configurés dans Définir les critères d'agent pour Tâche universelle, peuvent créer une nouvelle tâche universelle à l'aide de l'action d'interface utilisateur disponible sur la page de ticket.

Remarque :
pour contrôler l'accès à la création d'une tâche, configurez la visibilité de l'action d'interface utilisateur permettant de créer Tâche universelle. Pour en savoir plus, voir Créer des actions d'interface utilisateur pour votre service avec Tâche universelle.

Lorsqu'une tâche universelle est créée, elle est automatiquement affectée à l'employé tel que configuré dans Configurer Tâche universelle pour votre service. L'employé reçoit une notification et peut afficher ou mettre à jour la tâche à partir de ServiceNow Centre de services aux employés. Si l'employé accède à la tâche à partir de ServiceNow AI Platform, il peut uniquement ajouter un commentaire et ajouter des personnes à la liste de surveillance.

Procédure

1. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez créer une tâche universelle.
2. Cliquez sur l'action d'interface utilisateur pour créer une tâche universelle.

   Remarque :
   le nom de l'action d'interface utilisateur est configurable et peut varier. Pour en savoir plus, voir Créer des actions d'interface utilisateur pour votre service avec Tâche universelle

3. Renseignez les champs du formulaire.
   Consultez Tâche universelle formulaire pour plus d'informations.
4. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Résultats

Expérience employés : une nouvelle tâche est créée pour votre demande. Vous pouvez afficher et terminer la tâche dans l'onglet **Actions à faire** de l'Centre de services aux employés. Vous pouvez également afficher et effectuer la tâche dans l'onglet de tâche de la demande associée, si elle est configurée dans la configuration du ticket standard. Vous recevez des notifications si la tâche est annulée, fermée ou terminée, ou si un commentaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

lui est ajouté. Des notifications sont envoyées aux personnes concernées lorsque des modifications sont apportées à la tâche.

Expérience de l'agent : vous pouvez maintenant afficher ou modifier la tâche. Vous pouvez également ajouter d'autres tâches à la même demande.

Afficher et mettre à jour Tâche universelle à l'aide de Now® Mobile

Affichez et mettez à jour les tâches universelles qui vous sont affectées à l'aide de l'application Now Mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : demandeur

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'icône de l'application Now Mobile ().
2. Pour afficher toutes les tâches qui vous sont affectées, appuyez sur **Mes tâches**.
   Pour afficher les tâches universelles pour une demande particulière, appuyez sur **Mes demandes**, ouvrez la demande et allez dans l'onglet **Tâches**.
3. Appuyez sur une tâche universelle pour l'ouvrir.
4. Allez sur chaque onglet pour faire ce qui suit.

Créer un formulaire employé

Créez ou modifiez un formulaire employé afin de collecter des informations sur l'employé. Les formulaires employé sont des questionnaires conçus à l'aide du concepteur d'enquête pour collecter ou mettre à jour les informations fournies par les employés.

Avant de commencer

Pour utiliser cette tâche, créez d'abord un enregistrement de formulaire employé. Ensuite, utilisez le concepteur d'enquête pour concevoir un questionnaire pour l'employé.

Rôle requis : sn_uni_task.emp_form_admin ou sn_uni_task.emp_form_creator

Remarque :
Vous aurez besoin du rôle sn_hr_le.activity_reader ou de tout rôle commençant par sn_hr_core pour avoir un accès en lecture à la page du formulaire employé utilisée et afficher les données transmises entre le ticket et la tâche enfant.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tâches universelles** > **Formulaires employé**.
2. Cliquez sur **Créer**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, reportez-vous à Formulaire employé.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Le bouton **Concepteur de formulaire** apparaît.
5. Pour ouvrir le concepteur d'enquête dans une nouvelle fenêtre, cliquez sur **Form designer (Concepteur de formulaire)**.
6. Pour créer des questions pour votre formulaire employé, utilisez le concepteur d'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les types de questions, consultez Éléments du concepteur d'enquête .

7. Cliquez sur **Save and Publish (Enregistrer et publier)**.

Résultats

Vous pouvez maintenant affecter le formulaire à un employé à l'aide de la tâche Collecte des informations de l'employé. Pour afficher les réponses des employés, cliquez sur **View Responses (Afficher les réponses)** une fois la tâche marquée comme terminée.

Remarque :
vous devez disposer de rôles spécifiques pour afficher les réponses des employés. Pour en savoir plus, voir Configurer les rôles afin d'afficher les formulaires employé

Modèles Tâche universelle

Les modèles de tâches aident les agents à créer des enregistrements Tâche universelle en remplissant automatiquement les champs d'un modèle.

La table de modèles de tâches [sn_uni_task_template] suit la séparation des données. Pour en savoir plus, voir Séparation de domaine et Tâche universelle.

À l'aide des modèles de tâches, vous pouvez créer des modèles pour des cas d'utilisation courants. Vous pouvez également définir un calendrier pour créer périodiquement des enregistrements basés sur un modèle.

Un modèle de tâche peut contenir des mappages statiques et dynamiques. Dans les mappages statiques, les valeurs des champs sont spécifiées et fixées individuellement. Dans les mappages dynamiques, les valeurs des champs sont mises à jour et mappées à partir d'une autre table. Vous pouvez créer des mappages de modèles dynamiques entre les champs de la table Tâche universelle et toute autre table parente utilisant Tâche universelle. À l'aide des mappages de modèles dynamiques, vous pouvez :

- mapper les champs Tâche universelle aux champs de la table parente ;
- créer des modèles de texte pour les champs de la table parente ;
- décaler les champs de date par durées spécifiques.

Créer un modèle à l'aide du formulaire de modèle Tâche universelle

Créez un modèle pour toute table de services afin de remplir automatiquement les champs d'un formulaire. La création de modèles pour des cas d'utilisation courants permet aux agents de créer des tâches universelles plus rapidement et assure l'uniformité des valeurs de champ.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_uni_task.template_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un modèle de tâche peut contenir des mappages statiques et dynamiques. Dans les mappages statiques, les valeurs des champs sont spécifiées et fixées individuellement. La procédure suivante concerne la création d'un mappage de modèle statique. Pour en savoir plus sur les modèles dynamiques, consultez Créer un mappage de modèle dynamique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tâche universelle** > **Modèles de tâches** > **Créer**.

2. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les descriptions et les champs du formulaire, reportez-vous à Formulaire de modèle Tâche universelle.

3. **Facultatif :** Sélectionnez **Schedule (Calendrier)** pour créer une tâche planifiée afin de créer des enregistrements basés sur ce modèle.
   Pour obtenir des instructions détaillées, voir Création d'enregistrements basés sur un modèle .
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un modèle de tâche en enregistrant un formulaire

Enregistrez un formulaire Tâche universelle rempli en tant que modèle. Il s'agit d'une alternative pour créer un modèle de tâche.

Avant de commencer

Vérifiez que vous disposez du formulaire Tâche universelle que vous souhaitez utiliser. Si vous avez besoin de créer un formulaire, consultez Créer une tâche universelle.

Rôle requis : sn_uni_task.template_admin

Procédure

1. Accédez à un formulaire Tâche universelle.
2. Remplissez le formulaire tel qu'il doit apparaître lorsqu'un utilisateur applique le modèle.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Create Universal Task Template (Créer un modèle de tâche universelle)**.
   Le modèle de tâche dont les formulaires sont remplis s'affiche.
5. Dans le champ **Name (Nom)**, saisissez un nom descriptif pour le modèle.
6. Définissez le champ **Parent table (Table parente)** sur une table spécifique du service.
   Si vous choisissez de ne sélectionner aucune table, la configuration s'applique à toutes les tables.
7. Apportez des modifications supplémentaires au besoin.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un mappage de modèle dynamique

Créez des modèles dynamiques pour mapper les champs d'un formulaire Tâche universelle aux champs correspondants du formulaire de la table parente. Les modèles dynamiques aident les agents à mapper les champs de la table parente aux champs de tâches universelles.

Avant de commencer

Veillez à disposer d'un accès en écriture à la table parente utilisée pour les mappages de modèles.

Rôle requis : sn_uni_task.template_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des mappages de modèles dynamiques peuvent être créés pour les modèles auxquels une table parente est affectée. Dans un mappage dynamique, la valeur d'un champ est mise à jour avec la valeur du champ mappé dans la table parente. Les mappages de modèles dynamiques ont priorité sur les mappages de modèles statiques. Dans les mappages de modèles statiques, les champs sont définis sur des valeurs spécifiques. Pour en savoir plus sur la création d'un modèle statique, consultez Créer un modèle à l'aide du formulaire de modèle Tâche universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tâche universelle** > **Modèles de tâches** > **Tous**.
2. Ouvrez le modèle pour lequel vous souhaitez créer des mappages.
3. Dans la liste connexe Mappages de modèles dynamiques de tâche universelle, cliquez sur **New (Nouveau)**.
4. Dans le champ **Universal task field (Champ de tâche universelle)**, sélectionnez le champ qui doit être mappé.
5. Dans le champ **Parent table field (Champ de la table parente)**, sélectionnez le champ qui doit être mappé au champ précédemment sélectionné dans le champ **Universal task field (Champ de tâche universelle)**.
   Selon le type de champ sélectionné dans le champ **Universal task field (Champ de tâche universelle)**, l'option **Advanced (Avancé)** s'affiche. Si vous sélectionnez l'option **Advanced (Avancé)**, les options suivantes sont disponibles en fonction du type d'entrée du champ de tâche universelle.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Un mappage a été créé pour un champ de tâche universelle spécifique. Vous pouvez répéter cette procédure pour mapper d'autres champs.

Utiliser des modèles de tâches

Utilisez un modèle de tâche pour remplir automatiquement un formulaire Tâche universelle. L'utilisation d'un modèle de tâche permet aux agents de créer des tâches plus rapidement.

Avant de commencer

Rôle requis : accès en écriture à la table parente, si celle-ci est définie dans la configuration du modèle. Si aucune table parente n'est définie, tout agent peut accéder aux modèles de tâches et les utiliser.

Procédure

1. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez créer une tâche universelle.
2. Cliquez sur l'action d'interface utilisateur pour créer une tâche universelle.
3. Dans le champ **Template (Modèle)** du formulaire Tâche universelle, sélectionnez le modèle à utiliser.
4. Remplissez les champs laissés vides par le modèle.
   Certains des champs sont déjà remplis par le modèle en fonction de celui que vous avez utilisé. Vous pouvez remplir vous-même les champs restants. Pour en savoir plus sur la signification de chaque champ, consultez Tâche universelle formulaire.
5. Pour créer votre tâche, cliquez sur l'un des boutons suivants.

Ajout d'une Tâche universelle catégorie de liste dans le SOW noyau

Ajoutez la catégorie de Tâche universelle liste au nouveau Espace de travail pour l'exploitation des services noyau afin que les agents puissent accéder aux différents modules et les parcourir directement à partir du nouvel espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En raison de l'obsolescence de l'ancien Espace de travail pour l'exploitation des services, la Tâche universelle liste des catégories n'est pas affichée dans le nouvel espace de travail. Pour afficher les modules pertinents, vous pouvez ajouter manuellement des enregistrements à la table sys_ux_list_category.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** > **Catégories de listes UX** > **Afficher la liste**.
   Pour accéder directement à la liste, vous pouvez utiliser la barre de navigation et effectuer une recherche à l'aide du nom de table sys_ux_list_category.list.
2. Insérez des enregistrements dans la table sys_ux_list_category en sélectionnant **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, consultez UX List Category form .
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La catégorie de liste Tâche Universelle est ajoutée à la Espace de travail pour l'exploitation des services liste principale.

Ajouter des listes sous les catégories de Tâche universelle liste

Ajoutez des listes sous la catégorie de liste nouvellement créée Tâche universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services afin que les agents puissent accéder à ces modules à partir du nouvel espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** > **Listes UX** > **Afficher la liste**.
   Pour accéder directement à la liste, vous pouvez utiliser la barre de recherche de navigation et effectuer une recherche à l'aide du nom de table sys_ux_list.list.
2. Ajoutez des enregistrements dans la table sys_ux_list en sélectionnant **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, consultez UX List form .
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Les listes de la catégorie de Tâche universelle liste sont ajoutées.

Formulaire de liste UX SOW

En savoir plus sur les champs du formulaire Liste UX. Utilisez ce formulaire pour créer des listes supplémentaires dans le menu Listes de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Vous créez des listes supplémentaires dans Espace de travail pour l'exploitation des services afin d'organiser les tâches de manière logique, d'améliorer la navigation, de réduire l'encombrement, de prendre en charge des vues spécifiques aux rôles et d'améliorer le suivi de la conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de liste UX

Champ	Description
Titre	Affiche le nom de la catégorie de liste dans l'espace de travail.
Application	Le périmètre de l'application Tâche universelle doit être défini sur .
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez afficher la catégorie de liste dans l'espace de travail.
Catégorie	Catégorie sous laquelle la liste sera affichée dans l'espace de travail.
Actif	Option permettant d'activer l'affichage de cette catégorie dans l'espace de travail.
Table	Table source de la liste.
Configuration	Par défaut, ce champ est défini sur **Default-SOW**.
Conditions	Conditions pour filtrer les enregistrements de la table source.
Colonnes	Colonnes de la table qui doivent être affichées dans la liste de l'espace de travail.
Grouper par colonne	Attribut qui serait utilisé pour regrouper la liste des enregistrements par.
Vue	Affichez la vue permettant de déterminer les colonnes à afficher dans la liste de l'espace de travail. **Remarque :** Si vous sélectionnez une vue, le champ **Colonnes** est inactif.

Tâche universelle pour les utilisateurs externes

Permettez aux utilisateurs externes d'accéder aux tâches affectées via Tâche universelle.

Les utilisateurs qui ne font pas encore partie de votre organisation sont des utilisateurs externes (snc_external). Par exemple, les nouveaux employés qui n'ont pas encore commencé à travailler pour l'entreprise.

Les points suivants doivent être pris en compte pour activer Tâche universelle pour les utilisateurs externes.

- Le module d'extension Explicit Role (com.glide.explicit_roles) doit être installé pour affecter des rôles externes et internes aux utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez .
- Lors de la création d'un , tous les types de tâches prédéfinis tels que Charger des Tâche universelle documents, Marquer une fois terminé, Liste de vérification et Collecte des informations de l'employé sont disponibles pour les utilisateurs externes, à l'exception de Soumettre l'élément de catalogue. Si vous essayez de créer un élément de catalogue Soumettre, vous obtiendrez une erreur.
- Tous les Tâche universelle widgets, tables et ACL sont activés pour les rôles internes et externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le portail et les pages dans lesquels le Tâche universelle est incorporé doivent également être pris en charge pour les utilisateurs externes. Par exemple :
  - Centre de services aux employés Emplacement où les widgets sont ajoutés.
  - L'onglet **Tâches** du fichier Centre de services aux employés.
  - hrm_todos_page où le Tâche universelle est affiché.

Référence Tâche universelle

Vous pouvez vous référer aux rubriques de référence pour en savoir plus sur les tâches universelles, y compris les listes et les formulaires.

Tâche universelle formulaire

Formulaire Tâche universelle pour créer un enregistrement de tâche.

Champs du formulaire Tâche universelle

Champ	Description	
Numéro	Numéro unique généré pour l'Tâche universelle. Le numéro Tâche universelle commence par UNT.	
Parent	Numéro du ticket ou de la demande parent.	
Groupe d'affectation parent	Groupe affecté au ticket ou à la demande parent.	
Parent Assigned to (Parent affecté à)	Agent principalement chargé de travailler sur le ticket ou la demande parent.	
Type	Type de tâche affectée. Les options disponibles sont les suivantes : • Soumettre l'élément de catalogue • Télécharger des documents • Télécharger des documents • Marquer une fois terminé • Liste de vérification • Collecte des informations de l'employé	
	Soumettre l'élément de catalogue	Dans le champ **Élément de catalogue**, sélectionnez un élément de catalogue.
	Télécharger des documents	Utilisez le champ **Description** pour fournir des instructions ou des détails sur les documents à charger.
	Marquer une fois terminé	Utilisez le champ **Description** pour fournir des détails sur cette tâche. **Remarque :** une fois que l'employé termine la tâche, l'état de la tâche passe à **Terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Tâche universelle (suite)

Champ	Description	
	Liste de vérification	Dans la section **Liste de vérification**, ajoutez les éléments de la liste de vérification. Pour en savoir plus, consultez Créer une liste de vérification
	Collecte des informations de l'employé	Dans le champ **Formulaire employé**, sélectionnez le formulaire employé que l'utilisateur remplira. **Remarque :** les formulaires employé peuvent être créés à l'aide du concepteur d'enquête. Consultez Créer un formulaire employé pour plus d'informations.
	URL	Dans le champ **URL** , spécifiez une URL qui sera affichée dans la tâche affectée à l'utilisateur. Dans le champ **Brève description** , fournissez plus de détails sur l'URL.
	Pour en savoir plus sur la fonction de chaque type, reportez-vous à Types Tâche universelle.	
Formulaire employé	Formulaire employé obligatoire. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si la tâche Collecte des informations de l'employé est sélectionnée dans le champ **Type**.	
Instance d'enquête	Lien vers le formulaire employé rempli. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si la tâche Collecte des informations de l'employé est sélectionnée dans le champ **Type**, et que le champ **État** est renseigné.	
Modèle	Modèle de tâche pour remplir automatiquement le formulaire de tâche.	
État	État de l'Tâche universelle. Voici les paramètres d'état disponibles : • Nouveau • En cours de résolution • Terminé • Annulé	
	Nouveau	État par défaut lorsque la tâche est un brouillon. Les tâches à cet état ne sont visibles que par l'agent.
	Travail en cours	La tâche est visible par l'employé et est affectée à ce dernier.
	Terminé	La tâche a été effectuée par l'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Tâche universelle (suite)

Champ	Description	
	Annulé	La tâche a été annulée avant l'achèvement.
Priorité	Valeur qui identifie la rapidité avec laquelle le Service Desk doit traiter la demande. Les options disponibles sont les suivantes : • Critique • Élevée • Modérée • Faible	
	Critique	Priorité la plus élevée pour les tâches urgentes ou sensibles au facteur temps.
	Élevé	Tâches importantes, mais pas urgentes.
	Modérée	Tâches qui doivent être effectuées à un moment donné.
	Faible	Tâches facultatives.
Groupe d'affectation	Groupe affecté à l'Tâche universelle. Ce champ est disponible pour les types de tâches **Marquer une fois terminé** et **Liste de vérification**. D'autres types de tâches nécessitent une mise à jour obligatoire du champ **Affecté à** avec le **groupe d'affectation**. **Remarque :** les notifications par e-mail ne sont envoyées que pour les deux types de tâches.	
Affecté à	Employé affecté à l'Tâche universelle.	
Date d'échéance	Date d'achèvement prévue pour la tâche par l'employé.	
Liste de surveillance	Utilisateurs devant recevoir des notifications en cas de changement de l'état de la tâche.	
Description courte	Brève description de la demande.	
Description	Description détaillée de la demande.	
Commentaires supplémentaires (visibles par le client)	Plus d'informations sur le changement. Les informations contenues dans ce champ sont visibles par le client.	
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'Tâche universelle ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans les notes de travail ne sont pas visibles pour vos clients.	

Tâche universelle Formulaire de configuration

Utilisez le formulaire Configuration de la tâche universelle pour associer Tâche universelle à votre service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de la tâche universelle

Champ	Description
Table parente	Table spécifique du département à laquelle la tâche universelle doit être associée.
Types de tâches	Types de tâches mis à la disposition des agents.
Affecté par défaut à	Champ d'utilisateur de la table parent auquel la tâche universelle doit être affectée lors de sa création. **Remarque :** les agents peuvent toujours modifier la valeur du champ **Affecté à** au moment de la création d'une tâche universelle.

Formulaire employé

Utiliser le formulaire employé pour créer un nouvel enregistrement de formulaire employé pour Tâche universelle

Formulaire employé

Champ	Description
Nom	Nom du formulaire employé.
Description	Description du formulaire employé.
Table parente	Table parente disponible pour le formulaire employé. La table parente est une table spécifique au département associée à une tâche universelle. Pour plus d'informations sur la configuration d'une table parente, reportez-vous à la section Configurer Tâche universelle pour votre service. **Remarque :** • Seules les tables configurées avec Tâche universelle le type de tâche **Collecte des informations de l'employé** peuvent être sélectionnées. • vous pouvez sélectionner une table parente uniquement si vous y avez accès en écriture.
Actifs	Option permettant d'activer le formulaire employé en vue de son utilisation.
État	État du formulaire. Ce champ est renseigné automatiquement.

Formulaire Configuration de tâche des informations de l'employé

Utilisez le formulaire Configuration de tâche des informations de l'employé pour configurer les rôles pouvant consulter le formulaire employé Tâche universelle complété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de tâche des informations de l'employé

Table parente	Table spécifique du département à laquelle la tâche universelle doit être associée. **Remarque :** vous ne pouvez sélectionner que les tables qui ont été configurées pour Tâche universelle.
Rôles de la vue des réponses	Rôles de lecture seule. Le rôle d'affichage des réponses dans Tâche universelle (qui fait partie du cadre de travail Demande universelle) accorde aux utilisateurs une visibilité en lecture seule sur les enregistrements de tâches universelles sans leur donner l'autorisation de modifier les tâches ou leurs métadonnées.
Script de condition	Script permettant d'ajouter des conditions au rôle, le cas échéant.
Application	Nom du périmètre de l'application. Ce champ est sélectionné automatiquement.

Formulaire de modèle Tâche universelle

Utilisez le formulaire de modèle Tâche universelle pour créer un modèle Tâche universelle.

Formulaire de modèle de tâche universelle

Champ	Description
Nom	Nom de ce modèle.
Table parente	Table à laquelle ce modèle s'applique. Par défaut, le modèle s'applique à toutes les tables.
Description courte	Description du modèle. **Remarque :** Ajouter du contenu à ce champ n'ajoute pas ce contenu au champ **Brève description** des formulaires qui utilisent ce modèle.
Modèle	Contenu qui remplit automatiquement les enregistrements qui sont basés sur ce modèle. Sélectionnez un champ dans la table spécifiée dans la colonne de gauche. Puis, saisissez les données à renseigner automatiquement dans la colonne de droite.
Application	Champ défini automatiquement en fonction du champ d'application de votre organisation.
Actif	Option permettant l'utilisation du modèle. Un modèle doit être actif pour être utilisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connecteur de recherche SharePoint Online

Le offre ServiceNow Connecteur de recherche SharePoint Online une configuration de recherche de niveau consommateur pour gérer vos ressources d'informations.

Important :
À partir de la version Yokohama, Connecteur de recherche SharePoint Online est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle est masquée et n'est plus activée sur les nouvelles instances, mais continue d'être prise en charge. Pour plus d'informations sur l'obsolescence, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

La recherche étant la clé de la productivité, Connecteur de recherche SharePoint Online (SPOC) aide vos employés à rechercher et à découvrir du contenu à partir de l'expérience ServiceNow employé. Vous pouvez indexer le contenu de plusieurs sites, ce qui permet aux employés de trouver les informations pertinentes via Centre de services aux employés, Portail de services, Application Now Mobile et Agent virtuel.

Important :
Actuellement, le chemin de migration automatique entre Connecteur de recherche SharePoint Online les connecteurs de contenu externe n'est pas disponible. Pour obtenir des conseils sur la migration, consultez l'article Guide de migration : connecteur de recherche SharePoint Online vers les connecteurs de contenu externe [KB1791102] dans la base de connaissances Now Support.

Pour obtenir des instructions supplémentaires sur la prise en main des **connecteurs de contenu externe**, consultez

- External Content Connectors .
- Exploring External Content Connectors .
- Configuring External Content Connectors .

Visitez le ServiceNow Store site Web pour voir la demande et pour obtenir des informations sur la soumission de demandes au magasin. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives, consultez les notes de publication relatives à ServiceNow Store l'historique des versions .

Information associée

Référence Connecteur de recherche SharePoint Online

External Content Connectors

Prérequis Connecteur de recherche SharePoint Online

Le offre ServiceNow Connecteur de recherche SharePoint Online une configuration de recherche de niveau consommateur pour gérer vos ressources d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de la version Yokohama, Connecteur de recherche SharePoint Online est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle est masquée et n'est plus activée sur les nouvelles instances, mais continue d'être prise en charge. Pour plus d'informations sur l'obsolescence, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Pour obtenir des instructions détaillées sur la prise en main des **connecteurs de contenu externe**, consultez

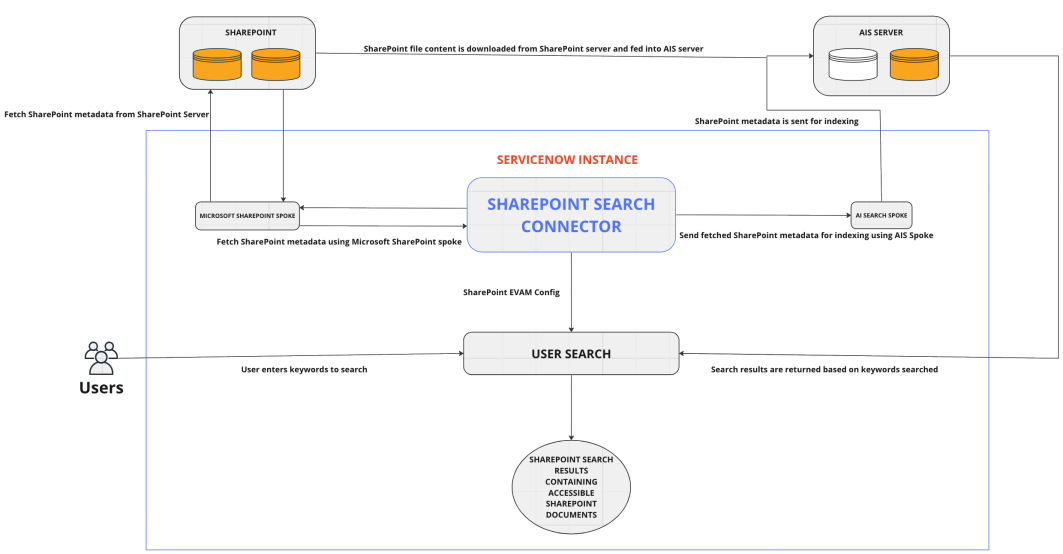
- External Content Connectors .
- Exploring External Content Connectors .
- Configuring External Content Connectors .

La recherche étant la clé de la productivité, Connecteur de recherche SharePoint Online (SPOC) aide vos employés à rechercher et à découvrir du contenu à partir de l'expérience ServiceNow employé.

Mode de fonctionnement de Connecteur de recherche SharePoint Online

Voici une vue d'ensemble de son Connecteur de recherche SharePoint Online fonctionnement :

Vue d'ensemble de SPOC



Utilisez le Connecteur de recherche SharePoint Online pour :

- Créer de meilleures expériences de recherche et de découverte pour le Microsoft SharePoint contenu, en confirmant que vos employés peuvent trouver rapidement les informations dont ils ont besoin.
- Activer la prise en charge sur plusieurs canaux tels que Gestion des services aux employés, Portail de services, Application Now Mobile et Agent virtuel.
- Intégrez à pour améliorer la pertinence et la ServiceNow® Recherche IA personnalisation.
- Rechercher et trouver des informations pertinentes et générer des résultats commerciaux.

Modules d'extension requis

Activez les modules d'extension et applications suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Centre des employés – Pro
- Spoke Microsoft SharePoint
- Spoke Recherche IA
- Microsoft Spoke Entra ID

Vérifiez que le moteur Recherche IA est activé. Le contenu externe du module d'extension Recherche IA (com.glide.ais.external_content) doit disposer d'un ServiceNow abonnement.

Pour plus d'informations, consultez Configuration Connecteur de recherche SharePoint Online.

Points à retenir

- Il n'est Connecteur de recherche SharePoint Online compatible qu'avec le Recherche IA moteur, pas avec le moteur de recherche Zing.
- Les types de contenu pris en charge par le Recherche IA moteur, tels que DOTX, HTM, XLSX, DOT, PPTM, DOCX, PPTX, TXT, PDF, POT, PPT, POTX, DOC, HTML et XLS sont pris en charge avec Connecteur de recherche SharePoint Online ASPX.
- La Recherche IA taille de fichier jusqu'à 25 Mo est applicable.
- Les langues prises en charge sont l'anglais, l'espagnol, le français, le japonais et l'allemand.
- Connecteur de recherche SharePoint Online prend en charge les groupes SharePoint Les groupes sont **les membres**, **les propriétaires** et les **visiteurs**. Les groupes ont des niveaux d'autorisation différents.
  - **Membres** : peuvent modifier un document résidant sur le site.
  - **Propriétaires** : peut créer, modifier et supprimer des documents résidant sur le site.
  - **Visiteurs** : Peuvent lire un document résidant sur le site.
- Connecteur de recherche SharePoint Online est activé pour lire les Microsoft 365 utilisateurs des groupes.

  Remarque :
  Il lit et extrait uniquement les données du groupe Microsoft 365 **Membres** .

- Connecteur de recherche SharePoint Online ne lit pas les utilisateurs de votre Active Directory.
- Connecteur de recherche SharePoint Online prend en charge les autorisations du site **Tout le monde, à l'exception des utilisateurs externes** .
- En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser les améliorations suivantes pour plus de flexibilité et de contrôle :
  - **Autorisations flexibles** : sélectionnez les autorisations **Sites.FullControl.All**, **Sites.Read.All** ou **Sites.Selected** lors de la configuration du connecteur.
  - **Indexation sélective** : indexez les sites et sous-sites de manière sélective en excluant certaines URL et sous-sites contenant des informations confidentielles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Indexez les versions publiées** : contrôlez et limitez l'indexation uniquement aux fichiers publiés, en confirmant que les employés accèdent aux versions vérifiées et finalisées et non aux brouillons ou aux documents inachevés.

  Remarque :
  Si vous disposez d'un connecteur existant sans ces améliorations, supprimez le connecteur existant, créez un nouveau connecteur, spécifiez les URL pour l'indexation et l'exclusion et définissez les autorisations du site pour un contrôle et une gouvernance plus efficaces du contenu.

- Impossible de connecter deux instances SharePoint à une ServiceNow instance simultanément.
- La configuration du Microsoft spoke Entra ID est requise avec les configurations de connexion Graph et REST pour connecter votre ServiceNow instance à un Microsoft SharePoint locataire.

Information associée

Référence Connecteur de recherche SharePoint Online

Configurer le Connecteur de recherche SharePoint Online

Configurez le Connecteur de recherche SharePoint Online en configurant et en connectant le Microsoft SharePoint locataire à votre instance. Validez la connexion pour éviter tout échec de configuration avant d'indexer les sites pour la recherche.

Configurer le Microsoft SharePoint locataire

Configurez votre Microsoft SharePoint locataire pour commencer avec le Connecteur de recherche SharePoint Online.

Avant de commencer

En tant qu'administrateur Microsoft SharePoint , créez une application personnalisée en spécifiant l'URL racine (https:// <nom du site>.sharepoint.com), le domaine de l'application, l'URL de redirection et d'autres paramètres.

Important :
À partir de la version Yokohama, Connecteur de recherche SharePoint Online est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle est masquée et n'est plus activée sur les nouvelles instances, mais continue d'être prise en charge.

Pour plus d'informations sur l'obsolescence, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Assurez-vous de remplir les prérequis suivants.

- Suivez la procédure pour .
- Suivez la procédure pour Set up Microsoft Entra ID spoke . Microsoft Le spoke Entra ID (anciennement spoke Microsoft Azure Active Directory) est un module d'extension dépendant qui doit être configuré avant d'indexer les utilisateurs.
- Comprendre comment .
- Connectez-vous avec vos informations d'identification d'administrateur pour accorder des autorisations.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Effectuez la procédure suivante à partir de votre Microsoft SharePoint compte. Pour plus d'informations sur la création et la configuration d'applications personnalisées, voir le développement SharePoint

Remarque :
Lorsque les autorisations affectées dans les applications Azure ont des problèmes de privilège, le message d'erreur suivant s'affiche : Message d'erreur : Échec de la méthode : (/_api/web/XXXXXXX) avec le code : 401 : combo nom d'utilisateur/mot de passe non valide. Résolvez ce problème en suivant les instructions disponibles dans KB1117977 .

Si vous souhaitez que les résultats de la recherche n'affichent que les versions publiées des documents, assurez-vous de sélectionner les **autorisations d'application** au lieu des **autorisations déléguées** lors de la configuration des autorisations expliquées à la section .

Remarque :
Les administrateurs peuvent limiter l'indexation aux versions publiées uniquement, en veillant à ce que les brouillons ou les travaux inachevés ne soient pas affichés dans les résultats de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Azure** > **Active Directory** > **Inscriptions d'applications** > **Toutes les applications**et sélectionnez une application existante.
   Utilisez une application existante ou créez une application.

Autorisations configurées

2. Accédez à la **Inscriptions d'applications** > **Autorisations d'API**, puis cliquez sur **Ajouter une autorisation**.
3. Sélectionnez l'une des options suivantes :
   a. Accédez à la **Microsoft Graph** > **Autorisations déléguées** pour Graph.
   b. Accédez à la **Microsoft Graph** > **Autorisations de l'application** pour Graph.
   Ajoutez l'autorisation **Sites.ReadWrite.All** à partir de la liste Sites. L'autorisation Sites.ReadWrite.All facilite la création d'abonnements.

   Ajoutez l'autorisation **User.Read** dans la liste Utilisateurs.

   Ces autorisations utilisateur sont utilisées pour analyser les Microsoft SharePoint données ultérieurement.
4. Accédez à la **Sharepoint** > **Autorisations de l'application** > **Sites**et sélectionnez **Sites.FullControl.All**, **Sites.Read.All** ou **Sites.Selected** pour REST.
   Activez l'autorisation **Sites.Selected** en procédant comme suit.

   a. Dans l'applicationMicrosoft Azure, activez les autorisations **Sites.Selected** et **Utilisateur.Lire.Tout.**
   Utilisez n'importe quel client d'API pour fournir un accès en lecture aux collections de sites suivantes.
   - Application X connectée à une ServiceNow instance et disposant de l'autorisation **Sites.Selected** .
   - L'application Y qui est une application d'administration et qui dispose de l'autorisation **Sites.Full.Control** pour la connexion Graph.

   b. Obtenez un jeton de porteur en appelant la méthode API *`https://login.microsoftonline.com/{ID de locataire}/oauth2/v2.0/token`*.
   Charge utile:

```
client_id={App Y client id}
&scope=https%3A%2F%2Fgraph.microsoft.com%2F.default
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
&client_secret={App Y client secret}
&grant_type=client_credentials
```

c. Transmettez le jeton reçu à l'étape b comme jeton d'autorisation lors de l'appel de la méthode API `https://graph.microsoft.com/v1.0/sites/{site id}/permissions`.
Charge utile:

```
{
"roles": [
"read"
],
"grantedToIdentities": [
{
"application": {
"id": "App X client id",
"displayName": "App X"
}
}
]
}
```

5. Assurez-vous de configurer les autorisations d'API requises, comme illustré dans l'image suivante :

Liste des autorisations configurées

Pour plus d'informations, consultez .

6. Cliquez sur **Accorder le consentement de l'administrateur**, sélectionnez **Oui**, puis cliquez sur **Enregistrer et continuer**.
7. Accédez à la **Authentification** > **Web** > **URL de redirection** et ajoutez l'URL au format suivant https://<URL de votre instance ServiceNow>/oauth_redirect.do, par exemple, https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do et cliquez sur **Enregistrer**.
8. Accédez au certificat et au secret et enregistrez-les pour votre application.
9. Cliquez sur **Ajouter un utilisateur** sur le portail d'administration Microsoft, spécifiez les détails de l'utilisateur, puis cliquez sur **Terminer**.

Remarque :
La recherche explore les sites auxquels vous pouvez accéder. Assurez-vous de sélectionner l'utilisateur disposant des autorisations appropriées uniquement pour le contenu requis. Pour plus d'informations, consultez Autorisations utilisateur. La sélection d'un utilisateur de haut niveau peut importer plus de documents que vous ne souhaitez en importer.

Pour plus d'informations, consultez Octroi de l'accès via l'application Azure AD uniquement.

Que faire ensuite

Terminez l'intégration à partir de votre ServiceNow Recherche IA compte. Pour plus d'informations, consultez Intégrer les Microsoft SharePoint sources de recherche aux Recherche IA profils.

Intégrer les Microsoft SharePoint sources de recherche aux Recherche IA profils

Liez les sources de recherche à un profil de recherche pour spécifier le contenu que les utilisateurs peuvent rechercher via le profil de recherche lié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Rechercher des applications** > **Configurations de l'application de recherche** (sys_search_context_config).
2. Mettez à jour les valeurs suivantes pour **l'application de recherche par défaut de l'Agent virtuel**
   - Moteur de recherche : **Recherche IA**.
   - Profil de recherche : **profil de recherche par défaut du portail ESC**. Cette valeur de champ dynamique est visible après avoir modifié la valeur du **moteur de recherche** .

Pour plus d'informations, consultez Create a search application configuration for AI Search .

Que faire ensuite
Connectez l'instance ServiceNow® au Microsoft SharePoint locataire. Suivez les étapes à partir de votre ServiceNow® compte. Pour plus d'informations, consultez Connecter votre ServiceNow instance à un Microsoft SharePoint locataire.

Connecter votre ServiceNow instance à un Microsoft SharePoint locataire

Connectez votre ServiceNow instance à un Microsoft SharePoint locataire. Créez des connexions OAuth personnalisées ServiceNow pour Microsoft SharePoint authentifier les demandes ServiceNow .

Avant de commencer

- Assurez-vous d'avoir une connaissance pratique des outils du programme de développement SharePoint et des autres ressources pour configurer l'application.
- Assurez-vous de bien connaître les ServiceNow® intégrations.

Rôle requis : sn_sp_con.admin et admin.

Procédure

1. Accédez à la **Instance ServiceNow** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message Quel type d'application OAuth ?
3. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
4. Créez les registres suivants :

   a. Renseignez les champs du formulaire Connexion graphique.
   Pour obtenir une description de la valeur du champ, reportez-vous à la section Formulaire de connexion graphique.

   b. Renseignez les champs du formulaire de connexion REST.
   Pour obtenir une description de la valeur du champ, reportez-vous à la section Formulaire de connexion REST.

   c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Profil de l'entité OAuth

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Accédez à la table Profils des entités OAuth [oauth_entity_profile] pour rechercher les entrées suivantes :
   - `<nom du registre d'application Graph>.default_profile`
   - `<nom du registre d'application REST>.default_profile`

   Deux profils d'entité OAuth générés par le système (REST et Graph) sont créés dans la table Profils d'entité OAuth [oauth_entity_profile]. Pour plus d'informations, voir Specify an OAuth profile

Périmètres des entités OAuth

6. Insérez une ligne avec les valeurs suivantes dans la table Périmètres de l'entité OAuth [oauth_entity_scope] :

Périmètres des entités OAuth

Graphique	REST
Nom : Le nom de votre choix	Nom : Le nom de votre choix
Fournisseur OAuth : enregistrement du registre d'application Graph	Fournisseur OAuth : enregistrement du registre d'application REST
Application : globale	Application : globale
(Pour les autorisations déléguées) OAuthscope : `offline_access https://graph.microsoft.com/Sites.ReadWrite.All` (Pour les autorisations d'application) OAuthscope : `https://graph.microsoft.com/.default`	Périmètre OAuth :`https://<nom d'instance>.sharepoint.com/`

Pour plus d'informations, consultez Specify an OAuth scope .

Profils des entités OAuth Champs d'application

7. Insérez une ligne avec les valeurs suivantes dans la table Profils d'entité OAuth Champs d'application [oauth_entity_profile_scope] :

Profils des entités OAuth Champs d'application

Graphique	REST
Profil de l'entité OAuth : profil de l'entité de graphe généré dans la table Profils des entités OAuth [oauth_entity_profile].	Profil de l'entité OAuth : profil de l'entité REST généré dans la table Profils des entités OAuth [oauth_entity_profile].
Périmètre de l'entité OAuth : sélectionner la table Périmètre de l'entité OAuth graphique [oauth_entity_profile_scope].	Périmètre de l'entité OAuth : sélectionnez la table Périmètre de l'entité OAuth REST [oauth_entity_profile_scope].
Application : globale	Application : globale

Informations d'identification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Accédez à la **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**et créez les informations d'identification OAuth 2.0 :

   a. Renseignez les champs du formulaire Informations d'identification Graph ou REST.

   Formulaire des informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Description
Nom	Nom de votre choix.
Profil de l'entité OAuth	(Pour graphique) Profil de l'entité de graphe identifié. (Pour REST) Profil de l'entité REST identifié.

   b. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque :
   Pour en savoir plus sur les entités, les alias de connexion et d'informations d'identification, reportez-vous à la section .

Connexion

9. Accédez à la **Connexions et informations d'identification** > **Connexion**, puis cliquez sur **Nouveau** pour créer des connexions HTTP(s) pour le **graphique** ou **REST** suivant.

   a. Remplissez les champs du formulaire.

   Formulaire de connexion

Champ	Description
Nom : tout nom de votre choix pour le graphique	Nom : tout nom de votre choix pour REST
Informations d'identification : Sélectionner le graphique **Informations d'identification**	Informations d'identification : sélectionnez les **informations d'identification** REST
Alias de connexion : `sn_sp_spoke.MicrosoftSharePointGraph`	Alias de connexion : `sn_sp_spoke.MicrosoftSharepointOnline`
URL de connexion : `https://graph.microsoft.com/v1.0/`	URL de connexion : `https://<URL de l'hôte de votre instance SharePoint>/`
Domaine : Global	Domaine : Global

   b. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Pour plus d'informations, consultez Connections and Credentials et Create an HTTP(s) connection .

Locataires

10. Accédez à la **Microsoft SharePoint** > **Locataires.**

    a. Cliquez sur **Nouveau** pour créer des connexions **Graph** ou **REST** .

    b. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de connexion du locataire

Champ	Description
Nom	Nom de votre choix.
Alias	Pour le graphique : sn_sp_spoke. MicrosoftSharePointGraph Pour REST : sn_sp_spoke. MicrosoftSharepointOnline
URL racine SharePoint	URL racine <Nom du site>.sharepoint.com
ID de locataire	ID de locataire requis pour la connexion Graph ou REST.
Domaine	Global

c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de la rubrique, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Pour en savoir plus, reportez-vous à , et

Certificats

11. Accédez à la **Définition du système** > **Certificats** > **Certificat de Microsoft SharePoint Online**.

a. Joindre le certificat du magasin de clés Java généré par le fichier sur le portail Azure AD.
Pour plus d'informations, consultez .

b. Mettez à jour le mot de passe du magasin de clés avec le mot de passe du fichier Java Key Store (.jks).

c. Mettez à jour le type dans le magasin de clés Java.

d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de la rubrique, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Pour plus d'informations, consultez .

Clés JWT

12. Accédez à la **OAuth système** > **Clés JWT** > **Clés JWT de Microsoft SharePoint Online**.

a. Mettre à jour la clé de signature avec le mot de passe du fichier de certificat (.cer).

b. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de la rubrique, puis cliquez sur **Enregistrer**.

13. Accédez à la **OAuth système** > **Fournisseurs JWT** > **Fournisseur Microsoft SharePoint Online JWT**.

a. Mettez à jour la réclamation **aud** avec https://login.microsoftonline.com/<Tenant-id>/oauth2/token.

b. Mettez à jour **l'iss** et le **sous-sinistre** avec les ID client respectifs sur les inscriptions d'applications Azure AD.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Connexion

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

14. Accédez à la **Connexions et informations d'identification** > **Connexion**.

    a. Ouvrez l'enregistrement de connexion REST et, dans l'onglet **Attributs** , spécifiez **l'empreinte** du certificat codé en base 64.

    Remarque :
    La valeur de l'empreinte de l'application SharePoint est codée en hexadécimal. Encodez la même chose au format Base64 dans l'enregistrement de connexion.

    b. Sélectionnez l'option **Informations d'identification** suivante :

    - (Pour le **graphique**) : accédez à la table [Informations d'identification] (oauth_2_0_credentials), ouvrez **Graph** et cliquez sur **Obtenir un jeton OAuth**.

      Assurez-vous de vous connecter à votre Microsoft SharePoint instance avec les informations d'identification de l'utilisateur que vous avez créé pour obtenir le jeton OAuth pour la connexion Graph. Stockez les informations d'identification dans l'instance.

    - (Pour **REST)** : accédez à la table [Informations d'identification] (oauth_2_0_credentials), ouvrez **REST** et cliquez sur **Obtenir un jeton OAuth**.

      Assurez-vous de vous connecter à votre Microsoft SharePoint instance avec les informations d'identification de l'administrateur du locataire afin d'obtenir le jeton OAuth pour la connexion REST. Stockez les informations d'identification dans l'instance.

      Validez les informations d'identification pour éviter tout échec de configuration. Pour plus d'informations sur la validation de la connexion SharePoint, voir Valider la Microsoft SharePoint connexion.

    c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Domaines approuvés

15. Accédez à la table **des domaines de confiance** (sn_ais_spoke_trusted_domains) et cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement de domaine.

    a. Remplissez les champs du formulaire.

    Formulaire d'enregistrement du domaine

Champ	Description
Nom	Nom de votre choix.
Domaine	<URL d'hôte de votre Microsoft SharePoint locataire>.

    b. Cliquez sur **Enregistrer**.
    Pour plus d'informations, consultez Set up the AI Search spoke .

    Remarque :
    Assurez-vous de créer un enregistrement de domaine approuvé pour chaque locataire, lorsqu'il existe plusieurs locataires.

Ingérer un utilisateur SharePoint

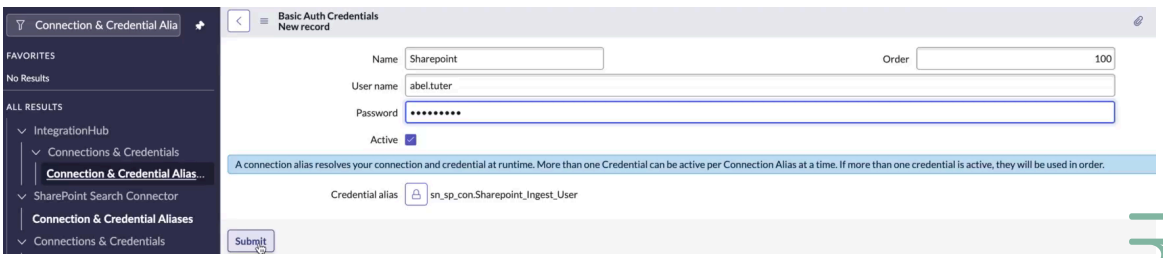
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

16. Accédez à la **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification** > **Ingérer un utilisateur SharePoint** (sn_sp_con. Sharepoint_Ingest_User).

    a. Cliquez sur **Nouveau** dans **Informations d'identification** pour créer des **informations d'identification de base** pour l'ingestion de contenu externe par AIS.

    b. Spécifiez le **nom d'utilisateur** et le **mot de passe** de l'utilisateur (sys_user) qui dispose du rôle **ais_external_content** .



> **Remarque :**
> Dans l'exemple de capture d'écran, l'utilisateur abel.tuter est le sys_user auquel le rôle de ais_external_content est affecté.

    c. Cliquez sur **Envoyer**.
    Pour plus d'informations, consultez .

    d. Configurez la connexion au serveur Recherche IA avant de passer aux étapes suivantes.

La configuration EVAM (Entity View Action Mapper) est disponible par défaut avec Centre des employés – Pro la version 32.0.

Pour plus d'informations sur la définition EVAM, reportez-vous aux sections Create an EVAM action definition et Create a multi-data source list display in Entity View Action Mapper .

Résultats
Votre configuration est terminée.

Que faire ensuite
Valider la Microsoft SharePoint connexion afin d'exclure tout échec de configuration avant d'indexer un site exemple.

Valider la Microsoft SharePoint connexion

Exécutez une validation après avoir connecté votre ServiceNow instance à un Microsoft SharePoint locataire pour vérifier toute erreur dans la configuration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La validation exclut toute défaillance de configuration et garantit un processus de configuration transparent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Pages de l'interface utilisateur** > **Utilitaire SharePoint**.
2. Sélectionnez **Essayer pour** accéder à la page de validation de la connexion SharePoint.
3. Renseignez les détails requis, puis sélectionnez **Valider**.
   Les erreurs, le cas échéant, sont affichées dans la section Réponse.
4. Vérifiez les liens des **noms de table** et corrigez les erreurs en fonction de la **valeur actuelle** et de la **valeur attendue** affichées dans la section Réponse.

   Si des informations sont manquantes, le champ Erreur affiche les données.

   S'il n'y a pas d'erreur, la section Réponse affiche une validation réussie.

Que faire ensuite

Indexez les sites pour la recherche. Pour plus d'informations, consultez Indexer les sites pour la recherche.

Indexer les sites pour la recherche

Configurez pour Connecteur de recherche SharePoint Online explorer le contenu à partir des sites, sous-sites, lecteurs et plus encore.

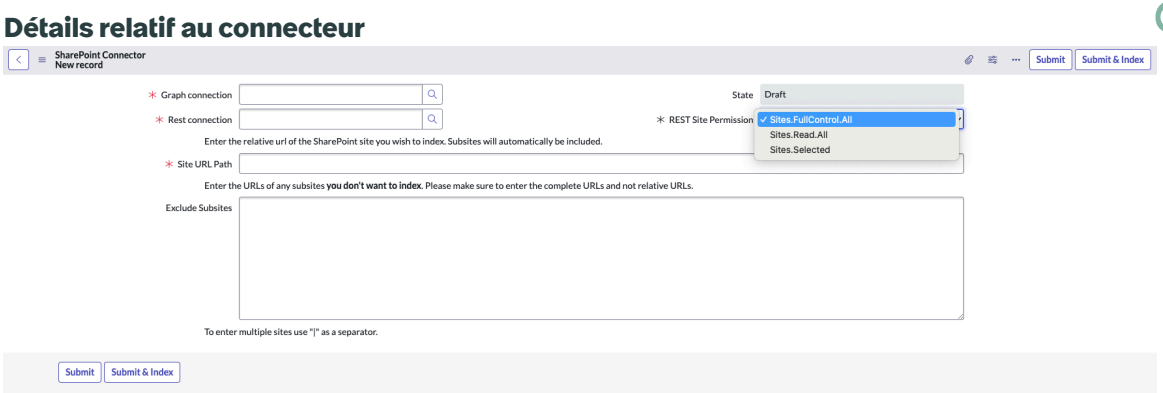
Avant de commencer

- Vérifiez que vous avez des connaissances Microsoft Azure de base et Microsoft SharePoint des fonctionnalités.
- Collaborez avec un Microsoft SharePoint administrateur pour comprendre l'ensemble des sites pour l'indexation.
- Activer Connecteur de recherche SharePoint Online à partir de la ServiceNow boutique.

Rôle requis : sn_sp_con.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Connecteur de recherche SharePoint Online** > **Connecteurs SharePoint**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de détails de mappage de connexion

Champ	Description
Connexion graphique	Connexion pour graphique. Utilisez l'enregistrement du locataire du graphe.
Connexion REST	Connexion pour REST. Utilisez l'enregistrement de locataire REST.
Chemin d'accès à l'URL du site	Valeur de l'URL relative du site pour l'indexation Microsoft SharePoint . Par exemple, si l'URL de votre site est https://sncplatform.sharepoint.com/Company/Medicalbenefits , l'URL relative du site est Entreprise/Prestations médicales. **Remarque :** Cette URL est sensible à la casse. Les sous-sites sont automatiquement indexés. Consultez Résultats de recherche Connecteur de recherche SharePoint Online.
État	État de l'indexation.
Autorisation du site REST	Utilisez l'une des autorisations de site suivantes pour gérer l'accès à SharePoint. ○ **Sites.FullControl.All** : fournit le contrôle complet des sites SharePoint pour l'utilisateur connecté. Les sites, sous-sites, fichiers et groupes d'utilisateurs sont indexés avec cette option. ○ **Sites.Read.All** : fournit uniquement l'accès en lecture aux fichiers pour l'utilisateur connecté. Il s'agit de la valeur par défaut. Seuls les fichiers et les groupes d'utilisateurs sont indexés avec cette option. ○ **Sites.Selected** : fournit aux utilisateurs un contrôle du site sélectionné avec des rôles sélectionnés. Seuls les fichiers et les groupes d'utilisateurs sont indexés avec cette option.
Rôle du site	Utilisez l'une des options suivantes pour gérer le contrôle d'accès. ○ **Contrôle complet** ○ **Lecture** ○ **Écriture** Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Sites.Selected** est sélectionné dans **l'autorisation du site REST**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Exclure les sous-sites	Liste des URL exclues de l'indexation. Ces URL ne sont pas indexées par Recherche IA et ne sont pas affichées dans les résultats de recherche. Vous pouvez ajouter plusieurs sites avec **|** comme séparateur. Saisissez les URL des sous-sites que vous ne souhaitez pas indexer. **Remarque :** Veillez à spécifier les URL complètes et non les URL relatives.

4. Cliquez sur **Soumettre et indexer** pour valider et commencer à indexer le site.
   Lorsque vous soumettez le site, l'indexation inclut les sous-sites connexes.
5. Suivez la progression de l'indexation à partir de l'état de l'enregistrement du **connecteur de recherche** .
6. Poursuivez pour afficher la liste connexe **Sites indexés** .
   La liste indexée des sites contient les informations suivantes :

Formulaire de site indexé

Champ	Description
Nom	Nom du sous-site.
Nom complet	Nom d'affichage du sous-site.
URL Web	URL web du Microsoft SharePoint site.
Description	Description du sous-site.
État d'extraction des sites secondaires	Statut de l'analyse du sous-site, par exemple, **En attente** et **Terminé**.
État d'extraction des lecteurs	État de l'analyse des lecteurs, par exemple, **En cours** et **Terminé**.
État	État d'analyse global.
Marqué pour suppression	La valeur est **Faux** pour conserver le sous-site. La valeur est **Vrai** pour supprimer le sous-site.

Pour en savoir plus sur l'exclusion de sites, reportez-vous à la section Exclure les sites de l'indexation.

Résultats

Les sites, sous-sites, dossiers et fichiers sont indexés et affichés dans vos résultats de recherche. Utilisez des filtres pour vérifier la progression et gérer l'état de l'indexation en accédant à **Connecteur de recherche SharePoint Online** > **Sites SharePoint**.

Une fois l'indexation du site terminée, vous pouvez rechercher et découvrir le contenu du site à partir de plusieurs canaux, tels que Centre de services aux employés, Portail de services, Application Now Mobile et Agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez Résultats de recherche Connecteur de recherche SharePoint Online.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Supprimer l'index : sélectionnez le site indexé et cliquez sur Supprimer l'index pour supprimer le site de l'indexation. En cas de réussite, tous les sites, pilotes et fichiers sont supprimés des tables respectives et le connecteur est mis à jour en lecture seule avec l'état Supprimé.

Exclure les sites de l'indexation

Indexez les sites et les sous-sites de manière sélective en excluant certaines URL et sous-sites contenant des informations confidentielles.

Avant de commencer

Spécifiez une liste de sous-sites que vous souhaitez exclure de l'indexation Connecteur de recherche SharePoint Online . Collaborez avec un Microsoft SharePoint administrateur pour comprendre l'ensemble des sites à exclure de l'indexation.

Rôle requis : administrateur de Recherche IA

Procédure

1. Accédez à la **Connecteur de recherche SharePoint Online** > **Connecteurs SharePoint**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Suivez les instructions Indexer les sites pour la recherche.
4. Spécifiez la liste des URL dans le champ **Exclure les sous-sites** .

> **Remarque :**
> Spécifiez les URL complètes et non les URL relatives. Vous pouvez ajouter plusieurs sites avec | comme séparateur.

Résultats

Ces URL ne sont pas indexées par Recherche IA et ne sont pas affichées dans les résultats de recherche.

Que faire ensuite

Supprimer l'index : sélectionnez le site indexé et cliquez sur Supprimer l'index pour supprimer le site de l'indexation. En cas de réussite, tous les sites, pilotes et fichiers sont supprimés des tables respectives et le connecteur est mis à jour en lecture seule avec l'état Supprimé.

Résultats de recherche Connecteur de recherche SharePoint Online

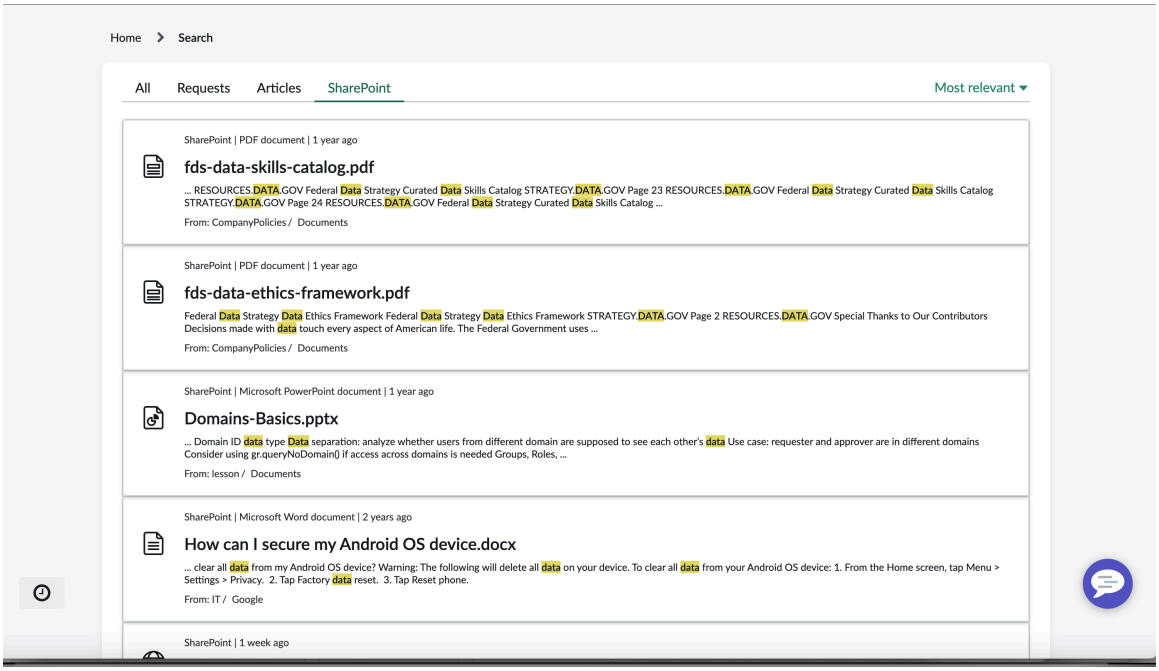
Découvrez les Connecteur de recherche SharePoint Online recherches et les résultats affichés pour vos demandes de recherche.

Cet exemple montre la page des Connecteur de recherche SharePoint Online résultats de recherche. En fonction de vos paramètres, la mise en page et l'apparence peuvent varier. Pour en savoir plus, reportez-vous View configurations, view templates, and configuration bundles for EVAM à .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de la recherche



Pour plus d’informations, consultez la page Utilisation de Recherche IA .

Référence Connecteur de recherche SharePoint Online

Les rubriques de référence de l’application fournissent des informations supplémentaires sur les paramètres, les types de contenu et les Connecteur de recherche SharePoint Online fonctionnalités.

Contraintes d'exploration

Pour plus d’informations sur les types d’analyse, reportez-vous à la section Microsoft SharePoint Types d’analyse.

- La durée de l'exploration peut varier en fonction de la taille du contenu.
- Après une exploration réussie, les documents sont disponibles à la recherche. Pour plus d’informations sur les types d’analyse, reportez-vous à la section Microsoft SharePoint Types d’analyse.

Remarque :
Pour obtenir les informations les plus récentes sur les types de contenu et les contraintes, consultez AI Search la documentation.

Fréquence du travail planifié

La fréquence par défaut du travail planifié est définie pour maximiser les performances. Pour plus d'informations, consultez Connecteur de recherche SharePoint Online Travaux planifiés.

Rechercher des droits d’accès aux fichiers

Lorsque l’action Rechercher des autorisations de fichiers renvoie un tableau vide ou nul, vous pouvez rencontrer des problèmes d’accès. Pour résoudre le problème d’accès, utilisez le type Informations d’identification du client au lieu du Code d’autorisation et fournissez les autorisations d’API au niveau de l’application où le type est application. Pour plus d’informations, consultez KB1642515 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de contenus

- Les types de contenu pris en charge par le Recherche IA sont pris en charge dans le .Connecteur de recherche SharePoint Online
- La Recherche IA taille maximale du fichier est de 25 Mo.
- Les langues prises en charge sont l'anglais, l'espagnol, le français, le japonais et l'allemand.

Réduire la valeur de la taille du lot et le temps d'exécution

La *sn_sp_con.sharepoint_batch_size* propriété contrôle la taille du lot dans SharePoint et la valeur par défaut est 200. Vous pouvez mettre à jour cette valeur pour réduire la taille des lots et le temps d'exécution des flux d'index. Accédez aux propriétés *sys_properties_list.do*système , recherchez *sn_sp_con.sharepoint_batch_size*et réduisez la valeur.

Autorisations déléguées et autorisations d'application

Si vous souhaitez que les résultats de la recherche n'affichent que les versions publiées d'un document, assurez-vous de sélectionner **Autorisations d'application** au lieu des **autorisations déléguées** lors de la configuration des autorisations expliquées à la section Configurer le Microsoft SharePoint locataire. Les administrateurs peuvent limiter l'indexation uniquement des versions publiées, en veillant à ce que les brouillons ou les travaux inachevés ne soient pas affichés dans les résultats de recherche.

Microsoft SharePoint Types d'analyse

L'exploration rassemble le contenu à rechercher. Pour récupérer des informations, l'opération d'exploration se connecte aux sources de contenu à l'aide de connecteurs.

Pour créer une expérience de recherche moderne, le système de recherche doit d'abord explorer le contenu à partir des multiples sources de contenu. Dans les sources de contenu, spécifiez le type de contenu, les URL de départ et la profondeur du contenu à indexer.

Après avoir récupéré le contenu, le composant Exploration transmet les éléments explorés au composant de traitement de contenu.

- Exploration complète : explore, traite et indexe chaque élément de la source de contenu, quel que soit l'état de la dernière exploration.
- Exploration incrémentielle : explore, traite et indexe uniquement les éléments nouvellement créés, modifiés ou mis à jour depuis la dernière exploration. Cette option prend moins de temps et réindexe uniquement les modifications.

Connecteur de recherche SharePoint Online Travaux planifiés

Créez une tâche planifiée pour extraire chaque entité telle que les sites, les lecteurs, les métadonnées de fichier et le contenu de fichier.

Vous pouvez modifier la fréquence des travaux planifiés. La liste des travaux planifiés est la suivante :

- Connecteur de recherche SharePoint Online: sites d'ingestion
- Connecteur de recherche SharePoint Online: ingérer des lecteurs
- Connecteur de recherche SharePoint Online: ingérer des fichiers
- Connecteur de recherche SharePoint Online: contenu de l'index
- Connecteur de recherche SharePoint Online: supprimer le contenu
- Connecteur de recherche SharePoint Online: renouveler l'abonnement
- Connecteur de recherche SharePoint Online: vérifier l'état du connecteur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Connecteur de recherche SharePoint Online: extraction incrémentielle
- Connecteur de recherche SharePoint Online: traiter la notification
- Connecteur de recherche SharePoint Online: ingérer les autorisations
- Connecteur de recherche SharePoint Online: insérer de nouveaux utilisateurs

Remarque :
La fréquence par défaut pour les travaux planifiés est définie pour maximiser les performances.

Formulaire de connexion graphique

Voici les champs disponibles dans le formulaire de connexion Graph pour créer une connexion Graph pour Microsoft SharePoint la configuration de la connectivité.

Formulaire de connexion graphique

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier la connexion du graphique.
ID client	ID client de votre application.
Secret client	Secret client de votre application.
Type d'accord par défaut	Pour les autorisations déléguées, le code d'autorisation prévoit un accès automatique aux utilisateurs. Pour les autorisations d'application, les informations d'identification du client sont fournies pour permettre un accès automatique aux utilisateurs.
Application	Global.
URL d'autorisation (pour les autorisations déléguées uniquement)	https://login.microsoftonline.com/<ID de locataire >/oauth2/v2.0/authorize.
URL de révocation du jeton (pour les autorisations déléguées uniquement)	https://login.microsoftonline.com/<ID de locataire >/oauth2/v2.0/jeton.
URL de jeton	https://login.microsoftonline.com/<ID de locataire>/oauth2/v2.0/jeton
URL de redirection	https://<URL de l'instance ServiceNow>/oauth_redirect.do. Par exemple, https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do.

Formulaire de connexion REST

Voici les champs disponibles dans le formulaire de connexion REST pour créer une connexion REST pour Microsoft SharePoint la configuration de la connectivité.

Formulaire de connexion REST

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier la connexion REST.
ID client	ID client de votre application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de connexion REST (suite)

Champ	Description
Secret client	Secret client de votre application.
Script de l'API OAuth	OAuthUtilSPJWTOnline Un script d'API OAuth facilite l'authentification et l'autorisation d'accès à une API à l'aide du protocole OAuth.
Type d'accord par défaut	Informations d'identification du client.
Application	Global.
URL de jeton	Indique l'URL du jeton, par exemple, https://login.microsoftonline.com/<ID de locataire>/oauth2/token
URL de redirection	Indique l'URL de redirection d'instance ServiceNow http[s] ://<servienow-instance> :<port>/oauth_redirect.do. Par exemple, http[s]://custinstance.service-now.com/oauth_redirect.do.

Séparation de domaine et Connecteur de recherche SharePoint Online

L'application Séparation de domaine n'est pas prise en charge pour le Connecteur de recherche SharePoint Online .

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Connecteur de recherche SharePoint Online overview

Connecteur de recherche SharePoint Online permet à vos employés de rechercher et de découvrir du contenu à partir de la ServiceNow® plateforme. L'indexation du contenu de plusieurs sites vous permet de trouver les bonnes réponses via les balises Centre de services aux employés, Application Now Mobile et Agent virtuel.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.